

## IDENTIFIKACIJA ELEMENATA SISTEMA KVALITETA U OSNOVNOJ ŠKOLI

### IDENTIFICATION OF QUALITY SYSTEM ELEMENTS IN PRIMARY SCHOOL

Prof. dr. Safet Brdarević  
Mašinski fakultet u Zenici  
Fakultetska 1, Zenica

Ismet Bećiragić, dipl.ing.maš.  
JU OŠ “Kulen-Vakuf, Orašac”  
Kulen- Vakuf

**Ključne riječi:** sistem kvalitete, osnovna škola, identifikacija

#### REZIME

*Međunarodni standard EN/BAS ISO 9001:2001 promovira prihvatanje procesnog pristupa pri razvijanju, primjenjivanju i poboljšanju efektivnosti sistema upravljanja kvalitetom, radi povećanja zadovoljstva kupca putem zadovoljenja njegovih zahtjeva.*

*Efikasnost funkcioniranja neke organizacije polazi od identifikacije brojnih povezanih aktivnosti i upravljanja istim. Isprepletenost ovih aktivnosti može se posmatrati kao integralni proces svih procesa koji se pojedinačno mogu kontrolirati, ispitivati i mjeriti i time usmjeravati cijeli proces u cilju poboljšanja.*

*Koristeći poznate metodologije identifikacije elemenata sistema kvaliteta te iskustvo kandidata u ovom nivou obrazovanja čini se pretpostavka boljeg razumjevanja sadašnjeg stanja osnovne škole te mogućnosti uvođenja standarda i na ovaj nivo obrazovanja.*

#### SUMMARY

*International standard EN/BAS ISO 9001:2001 is promoting the acceptance of a process approach in development, application and enhancement of efficiency improvement in quality system management, in order to increase the satisfaction of the customer by satisfying his/her requests.*

*Organisations efficiency in functioning is based on identifying numerous related activities and managing them. Interrelation of these activities can be seen as an integral process of all processes which can be directed towards improvement.*

*By using well known methods of identifying quality system elements, and the experience of the candidates on this level of education, the basis for understanding the present state of the primary school is made, as well as the possibilities for introducing standards on this level of education.*

#### 1. UVOD

Globalizacija općih ljudskih potreba, resursa, tržišta rada, nauke, proizvoda- usluga i drugo nameću se kao univerzalna kategorija potreba čovjeka. Ovo uslovljava prihvatanje obaveze zadovoljavanja potreba u svim sferama života čovjeka te prepoznatljivost proizvoda-usluge od strane naručioca.

Treba reći da iz ovih razloga, prihvatanje sistema upravljanja kvalitetom trebalo bi biti strateška odluka neke organizacije. Ovaj sistem za svaku organizaciju, pored općih i generalnih pristupa imat će i svoje specifičnosti te njegov dizajn i primjena bit će pod uticajem variranja potreba, specifičnih ciljeva, proizvoda-usluga koji se obezbijavaju, upotrebljenih procesa te veličine i strukture organizacije.

Mora se naglasiti da međunarodni standard promovira prihvatanje procesnog pristupa pri razvijanju, primjenjivanju i poboljšavanju efektivnosti sistema upravljanja kvalitetom, radi povećanja zadovoljstva kupca putem zadovoljenja njegovih zahtjeva. Znači da međunarodni standard nema namjeru da implicira uniformnost strukture sistema upravljanja kvalitetom ili uniformnost dokumentacije.

Rad će tretirati problematiku koja se čini aktualnom u vremenu tranzicije društva te reforme škole. Ova reforma treba definisati ciljeve i zadatke, determinirati polazna ishodišta stanja i kao veoma kompleksan postupak, treba očekivati određene probleme i otpore. Prije svega se to odnosi na idealistički ili legatistički pristup u odgoju i obrazovanju, resurse, spremnost na promjene, stalno učenje, partnerstvo u procesu, demokratizaciju, okvire djelovanja i drugo.

Kako postoji mišljenje da, od svih segmenata odgoja i obrazovanja, osnovno školstvo ima solidno uređeno stanje koje asocira na sistem upravljanja kvalitetom rad će komparirajući osnovne zahtjeve elemenata upravljanja kvalitetom međunarodnog standarda EN/BAS ISO 9001:2001 sa prepoznatljivim elementima sadašnjeg stanja u osnovnoj školi pokušati identificirati elemente sistema upravljanja kvalitetom.

## **2. STANDARD EN/BAS ISO 9001:2001**

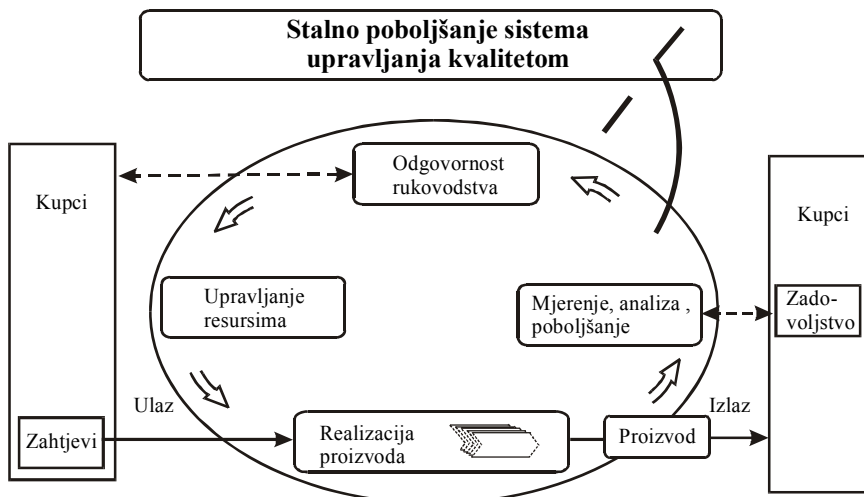
Razvojem standarda EN/BAS ISO 9001:2001 razmatrani su principi upravljanja kvalitetom navedeni u ISO 9000 i ISO 9004. Sadašnja izdanja ISO 9001 i ISO 9004 razvijena su kao konzistentan par standarda sistema upravljanja kvalitetom dizajnirani tako da dopunjuju jedan drugog, a mogu biti korišteni i nezavisno jedan od drugog. ISO 9001 specificira zahtjeve za sistem upravljanja kvalitetom, koji mogu biti upotrebljeni za internu primjenu od organizacije, za certificiranje ili ugovorne svrhe. Znači da se fokusira na efektivnost sistema upravljanja kvalitetom pri zadovoljavanju zahtjeva kupca.

Ovaj međunarodni standard usklađen je sa ISO 14001:1996 kako bi se povećala kompatibilnost dva standarda u korist zajednice korisnika.

Treba reći da ovaj standard ne uključuje zahtjeve, specifične za druge sisteme upravljanja kvalitetom, kao što su upravljanje okolinom, upravljanje zaštitom i sigurnosti na radu ili upravljanje finansijama ili upravljanje rizikom.

Ovaj međunarodni standard promovira prihvatanje procesnog pristupa pri razvijanju, primjenjivanju i poboljšanju efektivnosti sistema upravljanja kvalitetom, radi povećanja zadovoljstva kupca putem zadovoljenja njegovih zahtjeva. Efikasnost funkcioniranja neke organizacije polazi od identifikacije brojnih povezanih aktivnosti i upravljanja istim. Isprepletenost ovih aktivnosti može se posmatrati kao integralni proces svih procesa koji se pojedinačno mogu kontrolirati, ispitivati i mjeriti u toku i time usmjeravati u cilju poboljšanja.

Na slici 1.1. prikazan je model procesno baziranog sistema upravljanja kvalitetom u kojem je istaknuta značajna uloga kupca u definiranju zahtjeva kao ulaza. Monitoring zadovoljstva kupca zahtijeva ocjenjivanje informacija u vezi sa opažanjima kupca u smislu da li je organizacija zadovoljila njegove zahtjeve. Ovaj model, prikazan slikom 1.1. pokriva sve zahtjeve ovog međunarodnog standarda, ali ne prikazuje procese na detaljnom nivou.



SLIKA 1.1. MODEL PROCESNO BAZIRANOG SISTEMA UPRAVLJANJA KVALITETOM.

Kada se upotrebljava standard EN/BAS ISO 9001:2001 unutar sistema upravljanja kvalitetom treba imati u vidu naglašenu važnost za:

- razumjevanje i ispunjavanje zahtjeva,
- potrebe za razmatranjem procesa u funkciji dodate vrijednosti,
- dobijanje rezultata o performansama i efektivnosti procesa,
- stalno poboljšanje procesa baziranog na objektivnom mjerenju.

Na slici 1.2. prepoznaje se metodologija poznata kao (PDCA) – “**Planiraj – Uradi – Provjeri -Djeluj**” i ista se može primijeniti na sve procese. PDCA može se kratko opisati kao:

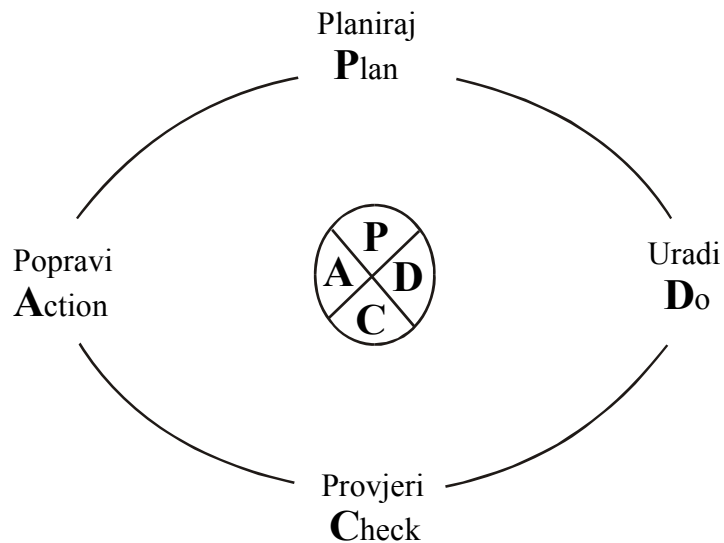
**Planiraj:** uspostavi ciljeve i procese neophodne za postizanje rezultata u skladu sa zahtjevima kupca i politikom organizacije.

**Uradi:** primijeni procese.

**Provjeri:** nadgledaj i mjeri procese i proizvod prema politikama, ciljevima i zahtjevima za proizvod i izvještavaj o rezultatima.

**Djeluj:** preduzmi akcije za stalno poboljšanje performansi procesa.

Treba istaći da u kompleksnom procesu, posmatra se PDCA kao kompleksna logika sastavljena iz više PDCA elemenata ili podataka koji se prepliću u svim fazama u kojim je aktivnost **Planiranja** dominantna, jer uzrokuje i usmjerava sve ostale aktivnosti (slika 1.2.).



SLIKA 1.2. PDCA PETLJA.

### 3. OSNOVNA ŠKOLA

Može se reći da je ovaj nivo obrazovanja dosta uređen u smislu organizacione strukture, pravnog okvira djelovanja, kao i sistemskog pristupa planiranju, realizaciji i provjeri urađenog.

Okvire djelovanja ovog obaveznog nivoa školovanja definiše:

- Zakon o osnovnoj školi,
- Nastavni plan i program,
- Pedagoški standard,
- Zakon o radu.

Treba istaći da svaka odgojno-obrazovna institucija na početku školske godine na prijedlog Nastavničkog vijeća, koji razmatra i donosi Upravni odbor škole ima **Godišnji program rada**, koji detaljno planira sve aktivnosti učesnika odgojno-obrazovnog procesa, proizišle iz definisanih ciljeva i zadataka za osnovnu školu. Ovaj bitan dokument ima elemente i termin plana

#### 3.1. Osnovna škola danas

Treba naglasiti da postojeći obrazovni sistem ima vrijednosti, koje u predstojećim analizama tranzicije i ciljevima reforme, treba zadržati, a prije svega to se odnosi na:

- širok obuhvat populacije,
- mogućnost sticanja širokog općeg obrazovanja i
- otvorenost sistema svim nivoima obrazovanja.

Karakteristika gotovo svih zajednica u tranziciji i pored naglašene imperativnosti za promjene su otpori reflektirani kroz dva globalna pristupa: idealističkog i legatističkog nasleđa shvatanja općih problema zajednice. Kako osnovna škola čini element kompleksne strukture društvene zajednice idealistički i legatistički pristup u odgoju i obrazovanju uslovljava pojavu prepoznatljivih slabosti definirane kroz:

- prevaziđene programske i planske projekcije,
- zastarjelost nastavne tehnologije,
- prevelikog pristupa memorisanja i reprodukcije znanja,
- inferiornog položaja educiranog u odnosu na edukanta i nastavno gradivo,
- vrednovanje znanja,
- loše praktične primjenljivosti stečenog znanja,
- loš interdisciplinarni pristup po predmetima,
- visok stepen kolektivizacije u edukaciji,
- loša ili nepostojeća politika motivacije predavača za stručno usavršavanje,
- loš materijalni položaj ustanova,
- loša educiranost predavača novim tehnologijama,
- zanemar uticaj lokalne zajednice,
- konzervativnost u planiranju,
- nizak nivo demokratičnosti odnosa partnera u procesu,
- loš ili nepostojeći istraživački rad.....

### **3.2.Osnovna škola sutra**

Ako odgoj i obrazovanje u osnovnoj školi tretiramo kao proces koji u svojim krajnjim rezultatima nudi proizvod tržištu i isti biva prihvaćen ili tražen bez ograničenja, tad govorimo o univerzalnom ili standardiziranom procesu.

Ovakav proces je kompleksan sistem, oblikovan strateškim ciljevima te podsistemima koji će omogućiti postizanje ovih ciljeva koji bi mogli biti:

- redefiniranje kvalitete,
- decentralizacija,
- liberalizacija u izboru polja interesovanja učenika,
- jaka veza sa tržištem rada preko sekcija i učeničkih zadruga,
- troškovna efikasnost,
- odmjerjenost programskih i planskih projekcija
- prihvaćenost svih zainteresiranih partnerstva u procesu,
- pravednost za sve sudionike procesa.....

Treba istaći da se ovako definisani ciljevi ne mogu postići bez prilagođavanja podsistema u obrazovanju u koje možemo ubrojati:

- regulativu,
- rukovođenje,
- programske sadržaje,
- planske projekcije,
- finansiranje,
- obuke nastavnika,
- projekcije izdavačke djelatnosti-udžbenika,
- planiranja, evaluacije, kontrole, ispitivanja i ocjenjivanja,
- informacijskih sistema,
- istraživanja i razvoja,
- posebnih razvojnih programa .....

Na kraju kao rezultat, mogu se kroz pružanje obrazovnih usluga determinirati rezultati, procesi i resursi.

#### 4. ELEMENTI SISTEMA KVALITETA U OSNOVNOJ ŠKOLI

Ako prihvatimo da je kvalitet nova filozofija usmjerena na potpuno nov način integralnog razmišljanja i djelovanja, što u suštini znači novi poslovni stil, kulturu i sklad potreba: organizacije ( firme, kompanije, preduzeća, ustanove....), kupca, tražioca usluga, vlasnika, zaposlenih i šire društvene zajednice, tad se ova nova filozofija nameće kao temeljna vrijednost prema poslovdstvu (menadžmentu).

U više različitih definicija kvaliteta osnovu za sve čini formulacija skupa svojstava ili karakteristika proizvoda, procesa i usluga koje se odnose na mogućnost zadovoljenja utvrđenih ili indirektno izraženih potreba – zahtjeva kupca ili tražioca usluga.

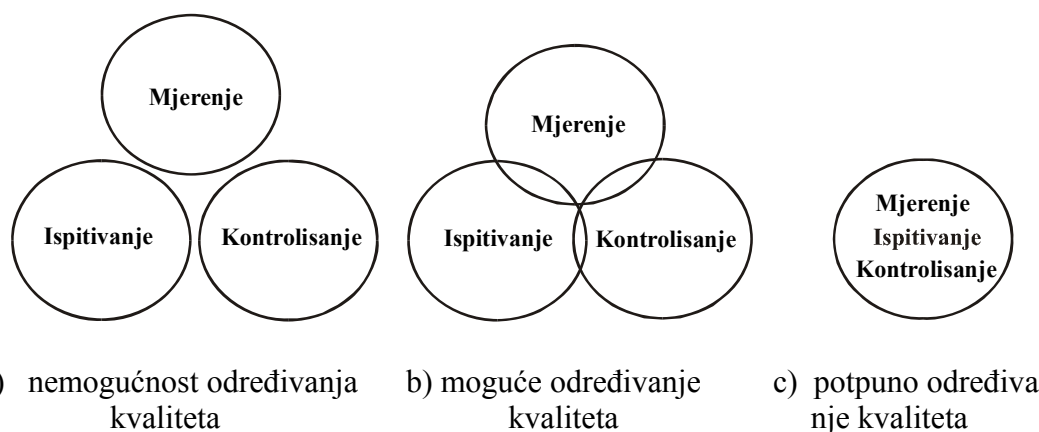
Sistem kvaliteta ISO 9001:2001 predstavljen metodologijom PDCA pretpostavlja sklad i harmonizaciju:

- organizacione strukture,
- odgovornosti,
- dokumentacije,
- procesa,
- resursa,
- osposobljenosti.

Zajedničkim djelovanjem svih, gore navedenih, osigurava se realizacija planiranog kvaliteta, odnosno očekivanje kupca – tražioca usluge ili rukovodstva organizacije, a time se čini sigurnim da će postavljeni zahtjevi biti u svemu ispoštovani. Praktično to znači normalan rad svih zaposlenih u preduzeću - ustanovi koji podrazumjeva efikasnost i stalno poboljšanje.

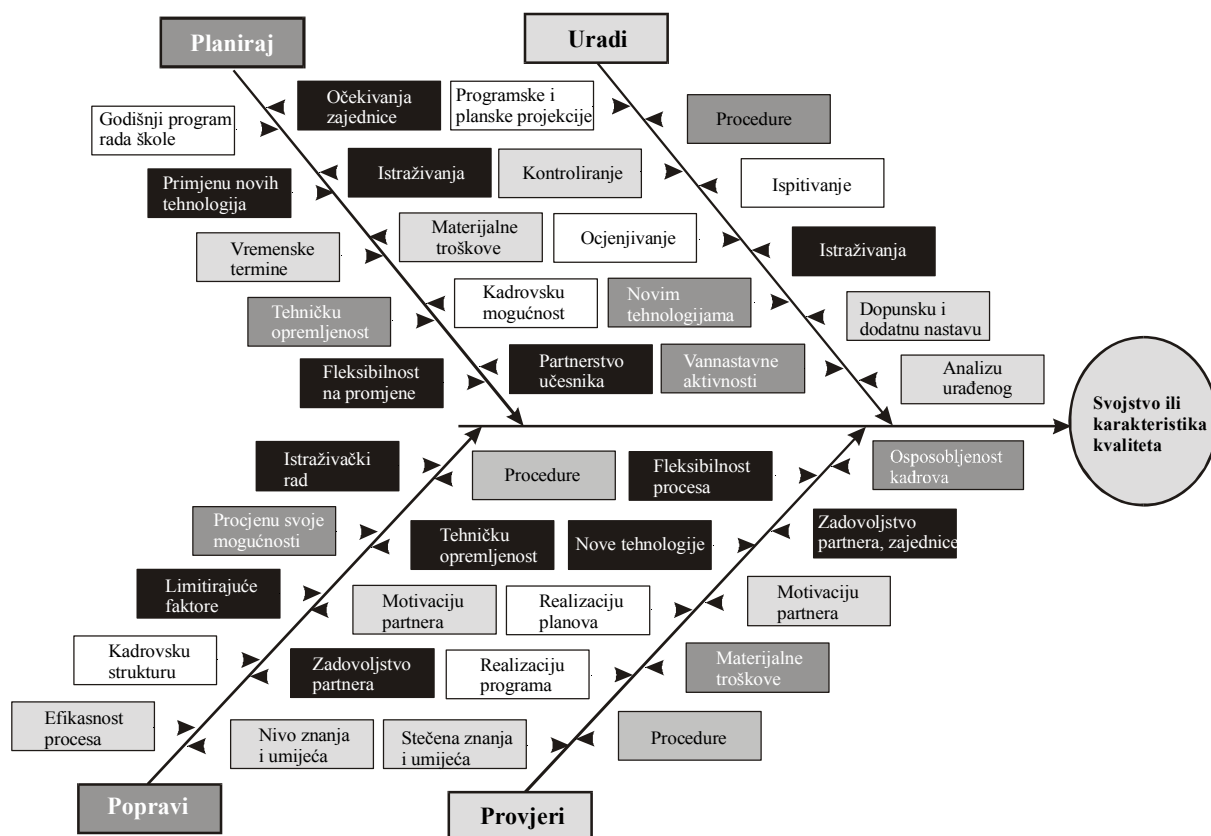
Da bi se ovo postiglo, sistem mora biti definisan, dokumentovan, dosljedno proveden, nadziran te kontinuirano preispitivan i unapređivan.

U identifikaciji elemenata sistema kvalitete osnovne škole rad će koristiti procese: mjerenja, ispitivanja i kontroliranja kao ključnim u određivanju kvalitete ovog procesa. ( Slika 3.1.a, b, c.).



SLIKA 3.1. MOGUĆNOST ODREĐIVANJA KVALITETA.

Dovođenjem ovih procesnih radnji u kauzalne odnose i koristeći poznate metode određivanja svojstva ili karakteristika kvaliteta ovog procesa bit ćemo u mogućnosti, u gruboj aproksimaciji, identificirati elemente kvaliteta osnovne škole. (slika 3.1.).



Legenda:

- Nije obuhvaćeno procesom- obuhvaćeno u zanemarivom obimu
- Djelomično obuhvaćeno
- Obuhvaćeno postotkom preko 50 %
- Obuhvaćeno postotkom preko 90 %

SLIKA 3.1. ELEMENTI SISTEMA KVALITETA PN/BAS ISO 9001:2001 U OSNOVNOJ ŠKOLI.

## 5. ZAKLJUČAK

U identifikaciji elemenata sistema kvaliteta ISO 9001:2001 u osnovnoj školi rad je kroz PDCA logiku ovog sistema identificirao iste metodologijom koja je uobičajena kod ovakvih postupaka.

Kao poseban problem, treba istaći vezu procesnih radnji u određivanju nivoa primjene sistema kvalitete reflektirane kroz: mjerenja, ispitivanja i kontroliranja. Ova veza dobija na značaju, ako se zna da većina veličina ili red veličina u odgoju i obrazovanje ima nedeterministički odnos. Ovaj nedeterministički odnos veličina, jače ili slabije izražen, uslovljava da sređivanje podataka nakon mjerenja ima elemente regresijske analize,

korelacije, binomne raspodjele, rang skale ili uređenje podataka po razredima i grupama. Mjerenje samo po sebi ne znači mnogo, ako se ne zna šta se dobilo istim. Treba istaći da u postavljenim ciljevima kvaliteta, sve ili gotovo sve se treba mjeriti, ocjenjivati i kontrolirati. Postupak za određivanje svojstava ili karakteristika kvaliteta, poznat kao “dijagram uzroka i posljedica” ili kao “riblja kost” je Ishikawa metoda identifikacije elemenata sistema kvaliteta. Kako za ovu metodu postoji tvrdnja da je objektivna, pregledna, ali neprecizna, ipak ista pruža mogućnost u analizi problema organizacijom uzroka tako da se isti mogu sistematski istraživati. Za svaki problem postoji nekoliko glavnih kategorija uzroka koji nam pomažu u kreativnom razmišljanju i identifikaciji globalnog uzroka- posljedice što je rad slikom 3.1. i predstavio.

## 6. LITERATURA

- [1] Kaoru Ishikawa. : Guide to Quality Control / ISHIKAWA / Twelfth printing 1994.
- [2] Mustafa, O. : Uvod u Total Quality Management, Zenica 1996.
- [3] Klarić, S. : Upravljanje kvalitetom, Mostar, 2001.
- [4] Bennet, R. : Management, Informator, Zagreb 1994.
- [5] Bijedić, N. : Elementi statistika, vjerojatnoće i planiranje eksperimenta, Mostar, 1998.
- [6] Poljak, V. : Didaktika, “Školska knjiga”, Zagreb, 1984.
- [7] Rado, P. : Transition in Educatio, Open Society Institute, Budapest, 2001.
- [8] Ismet, B. : Metodologija naučnoistraživačkog rada II dio, Bihać, 2001.