

**MOGU LI IWA 2 PREPORUKE I ENQA STANDARDI BITI EFIKASAN  
PROGRAM OSIGURANJA KVALITETA U VISOKOM  
OBRAZOVANJU?**

**COULD ISO:IWA 2 RECOMANDATIONS AND ENQA STANDARDS  
BE AN EFFICIENT QUALITY ASSURANCE PROGRAM IN HIGHER  
EDUCATION?**

**mr. Ibrahim Plančić, prof. dr. Safet Brdarević, mr. Sabahudin Jašarević,  
Univerzitet u Zenici, Mašinski fakultet, Fakultetska 1, Zenica**

**REZIME**

*Osiguranje i upravljanje kvalitetom u visokom obrazovanju izuzetno je aktuelno u cijelom svijetu. Pokazuju to brojni projekti, izvještaji, analize i objavljeni komentari u posljednim desetljećima. Širom svijeta briga o kvalitetu visokog obrazovanja, njegovom osiguranju i poboljšanju kontinuitet je aktivnosti većine visokoškolskih institucija. Shodno tome, osiguranje i poboljšanje kvaliteta u visokom obrazovanju su jako važni činioci i u određivanju europske obrazovne politike. Objavljivanjem Bolonjske deklaracije 1999. godine jasno su profilirani i definirani njeni pravci do 2010 godine. Jedan od ključnih ciljeva jedinstvene europske visokoškolske politike je i osiguranje kvaliteta. Zbog toga je većina europskih vlada u posljednjoj deceniji uložila i ulaže ogromne napore u programe osiguranja i upravljanja kvalitetom u visokom obrazovanju. Istovremeno mnoge pojedinačne institucije iz oblasti visokog obrazovanja čine dodatne napore u primjeni različitih programa za poboljšanje kvaliteta i unapređenje unutrašnjeg sistema koji ga obezbjeđuje. Ovaj rad pokušava dati odgovor na brojne nejasnoće u vezi sa izborom efikasnog programa osiguranja kvalitetom uz poseban naglasak na preporuke IWA2 i ENQA standarde i smjernice.*

**Ključne riječi:** kvalitet, standardi, IWA2, ENQA

**SUMMARY**

*Quality assurance and quality management in higher education became a very actual problem in whole world. Many projects, reports, questionnaires and comments done in last decades have been dealing with this issue. Care about quality assurance and management is amongst crucial tasks in many HE institutions. Hence, European education policy also highlights importance of QA in higher education. Bologna declaration gives basic directions for QA implementation and its development in Europe for period of 1999-2010 year. Consequently, many European countries put a lot of efforts into creation and implementation appropriate QA programs. Some HE institutions itself, also support this activities by their own QA programs. This paper aims to offer some help in better understanding of QA programs through the creation of an efficient program based on ISO:IWA2 recommendations and ENQA standards.*

**Key words:** quality, standards, IWA2, ENQA

## 1. UVOD

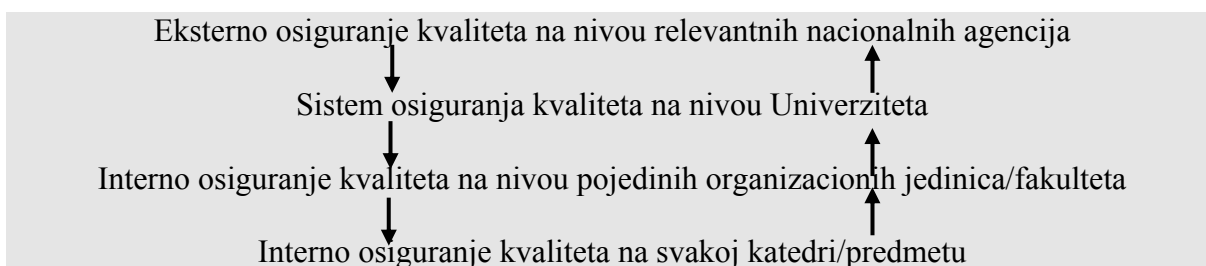
Savremeni trendovi i evolucijski razvoj različitih programa kvaliteta tokom posljednjeg desetljeća ostavili su snažan uticaj i u oblasti visokog obrazovanja. Dosadašnje stanovište da je kvalitet u visokom obrazovanju ono što se već praktikuje i što se podrazumijeva bitno je izmjenjen. Rezultat je to globalnih promjena u okruženju u kome djeluju univerzitetske institucije, ali i zavidnih rezultata širokog spektra različitih organizacija u primjeni brojnih programa osiguranja kvaliteta. Naime, rad akademskog osoblja i univerzitetskih institucija kroz njihovu društvenu misiju obrazovanja i stvaranja novog znanja oduvijek je bio povezan sa idealom kvaliteta. To je neminovno dovelo do toga da je sama akademska zajednica sudila i odlučivala o kvalitetu. Određeni oblik kontrole i osiguranja kvaliteta u visokom obrazovanju oduvijek je postojao, ali uvijek iz same akademske zajednice, iz sopstvenog ugla posmatranja i uglavnom bazirano na različitim vrstama evaluacija i akreditacije. Time su zanemarivani korisnici i njihovi zahtjevi, a to je u pravilu vodilo lošim ili nikakvim programima poboljšanja.

Na iskustvima proizvodnih organizacija, a svjesne nadolazećih promjena i praktičnih problema u njihovom funkcionisanju visokoškolske institucije širom svijeta odgovor na trendove i nadolazeće probleme traže u fokusiranju na kvalitet. To, prije svega podrazumijeva iniciranje programa izgradnje sistema osiguranja kvaliteta prema nekom od postojećih modela. Iako su postojale brojne inicijative i preporuke, većina istraživanja pokazuje da ne postoji harmonizirana šema europskih standarda, odnosno standardizovan model osiguranja i upravljanja kvalitetom u visokoškolskim institucijama. Stoga su iste prinuđene na izbor i razvoj vlastitog koncepta kvaliteta. U tom smislu idu preporuke i zaključci koje je projektni tim ISO/IEC JTC1 SC36 Information Technology for Learning, Education, and Training CEN/ISSS/WS-LT za bezbjednje kvaliteta dao u završnom izvještaju 2002. godine. Ovaj izvještaj je nastao u saradnji velikog broja partnera koji reprezentuju različite interese uključujući naučno-istraživačke institucije, akademije, softverske kuće, uslužene organizacije iz sektora komunikacija i konsultante. Analiza je obuhvatala poznate modele i koncepte upravljanja kvalitetom koji se primjenjuju u europskom prostoru visokog obrazovanja (ETB Quality RESEARCH, ETB Quality Criteria, ESSEN Learning Model, BAOL Quality Mark for learning centres, DESIRE-Development of a European Service for Information on Research and Education, QAA Code of Practice, EQUIS Model, EFQM Excellence Model, EFQM Excellence Model/QAA, National Grid for Learning (NGfL), ISO 9000, Education for Performance Excellence, Survey of process oriented approaches in Germany, Erlangen Catalog). Pri izboru i primjeni vlastitog koncepta osiguranja kvaliteta akademske institucije su dugi niz godina suočene sa brojnim problemima i nejasnoćama. Većina istraživanja i iskustva brojnih institucija ukazuje da je logičan put osiguranja kvaliteta u akademskim institucijama proces koji se odvija u četiri koraka. Isti započinje samim akreditacionim programom prema postojećem stanju sistema kvaliteta koji je najčešće nacionalna ili programska (strukovna) specifičnost. U drugom koraku institucija treba da nastavi sa izgradnjom sistema prema jasno i cjelovito propisanim zahtjevima standarda koji ustvari definišu i sadržajne elemente sistema osiguranja kvaliteta. Isto je sadržano u standardu ISO 9000. Trećim korakom institucionalno se postupno integrišu drugi specifični zahtjevi za sistem upravljanja (npr. okolinski, bezbjednosni, ekonomski i sl.), a cjelokupni proces u četvrtom koraku treba da završi objedinjavanjem svih zahtjeva i programa u nekom od modela izvrsnosti. Očigledno je da su danas mnoge institucije visokog obrazovanja već prošle prvi korak kroz akreditaciju ili odobravanje njihovih programa i djelatnosti. Ista se provodi prema postojećim akreditacionim šemama koje su uglavnom specifičnosti svake zemlje zasebno. Razlozi za stanovište da se drugom fazom u izgradnji sistema osiguranja

kvaliteta primjeni koncept njegove uspostave na zahtjevima standarda serije ISO 9000 ogledaju se u sljedećem:

- intenzivna primjena ovih standarda i njihov uspjeh širom svijeta,
- sve organizacije, a time i visokoškolske institucije vole da usvoje unificiranu i jasnu metodologiju, poznat i priznat model koji će slijediti pri uspostavi sistema osiguranja kvaliteta, a ISO 9000 model je upravo takav,
- većina teoretičara i praktičara iz ove oblasti standarda ISO 9000 smatra osnovnom školom, odnosno prvim i najznačajnijim korakom programa osiguranja kvaliteta na strogo propisan i dokumentovan način kojim se uspostavlja dinamičan proces i prate njegova stalna poboljšanja.

Međutim, iskustva ukazuju da je izgradnja sistema osiguranja kvaliteta prema ISO standardima specifičan i zahtjevan zadatak za kompleksan sistem kakav je univerzitet. Zbog toga je veoma mali broj visokoškolskih institucija u svijetu koje imaju izgrađen sistem kvaliteta prema ovom međunarodnom standardu. S tim u vezi malo je iskustava u njihovoj primjeni u akademskim institucijama, te brojne visokoškolske institucije nemaju model koji bi slijedile i jasnu predstavu kako da prevaziđu teškoće u njihovoj primjeni. Te teškoće se ogledaju kako u otežanom tumačenju zahtjeva standarda za oblast obrazovanja, tako i u samoj implementaciji i njihovom prihvatanju od strane akademskog osoblja. Istovremeno, kroz Bolonjski proces i jednu od ključnih odredbi za njegovu provedbu razvijeni su standardi i smjernice za osiguranje kvaliteta u europskom području visokog obrazovanja koje je izradila i objavila ENQA<sup>1</sup>, a koje su usvojili ministri obrazovanja na zasjedanju u Bergenu u maju 2005. godine. Prema ovim dogovorenim minimalnim standardima i smjernicama koji prate implementaciju Bolonjskog procesa u sferi osiguranja kvaliteta, svaka institucija visokog obrazovanja treba da definiše, uspostavi i dalje razvija vlastite, interne mehanizme i programe osiguranja kvaliteta. Praktično to znači da je primarna odgovornost za osiguranje kvaliteta na visokoškolskim institucijama, zbog čega iste treba da izgrade i primjene vlastiti, unutrašnji sistem osiguranja kvaliteta. Istovremeno, standardi nalažu da uspostavljeni interni sistem osiguranja kvaliteta mora biti direktno povezan sa vanjskim, eksternim vrednovanjima i ocjenama od strane nezavisnih tijela i agencija. Pojednostavljeno se iz ovoga može zaključiti da se osiguranje kvaliteta u sferi visokog obrazovanja može prikazati na sljedeći način.



Bitno je napomenuti da minimalni standardi znače upravo minimum koji svaki sistem osiguranja kvaliteta mora ispuniti. Pri tome, svaka zemlja ima pravo opširnije i strožije razvijati svoje standarde od onih izloženih i usvojenih u ovom dokumentu. Analiza ENQA standarda vrlo jasno ukazuje da se isti pozivaju na uspostavu sistema osiguranja kvaliteta kroz apstraktne i uopštene zahtjeve za interno i eksterno osiguranje kvaliteta u institucijama visokog obrazovanja i agencijama za eksterno osiguranje kvaliteta. Oni ne daju sadržajne elemente za sistem osiguranja kvaliteta, niti potrebnu dokumentaciju, odnosno način na koji

<sup>1</sup> Standardi i smjernice za osiguranje kvaliteta u Europskom području visokog obrazovanja, European Association for Quality Assurance in Higher Education, 2005, Helsinki, Finland-Sadržaj dat u prilogu publikacije.

njegova apstraktna suština treba da bude materijalizovana. Stoga se opravdano pred visokoškolske institucije postavlja svojevrstan teorijski i praktičan problem, odnosno jednostavno pitanje: 'Kako u mnoštvu različitih programa i preporuka izabrati adekvatan model za uspostavu sistema osiguranja kvaliteta i ispuniti imperativne zahtjeve ENQA standarda?'. Pri tome svaka institucija zbog ograničenih kadrovskih, finansijskih i drugih resursa traga za što racionalnijim i jednostavnijim rješenjem. Naše je mišljenje da odgovor na ovo pitanje i brojne dileme predstavlja integracija odgovarajućih sadržajnih elemenata ISO metodologije uspostave sistema osiguranja kvaliteta i zahtjeva ENQA standarda u tom smislu. Razlozi ovakvog stanovišta predstavljeni su u nastavku kroz djelimičnu komparaciju principa i zahtjeva navedenih standarda.

## **2. STANDARDI U VISOKOM OBRAZOVANJU: ENQA I ISO 9001:2000 KROZ IWA2 PREPORUKE**

Kako je ranije naglašeno, a s ciljem stvaranja europskog prostora visokog obrazovanja, europskog tržišta rada, povećanja mobilnosti studenata i nastavnog osoblja, a zbog povećanog broja institucija i "globalizacije" obrazovanja, osiguranje kvaliteta postalo je jako bitno kako unutar univezitetskih institucija tako i cjelokupnom europskom obrazovnom prostoru. Mnoge institucije iz oblasti visokog obrazovanja čine dodatne napore u primjeni različitih programa poboljšanja kvaliteta i unapređenja vlastitog sistema koji to obezbjeđuje. Može se identifikovati nekoliko osnovnih odrednica značajnih za izbor adekvatnog modela osiguranja kvaliteta u visokoškolskim institucijama. Za europski prostor visokog obrazovanja kojem pripada i BiH najznačajnije su predstavljene u slijedećem:

- osiguranje kvaliteta kao centralna tema Bolonjskog procesa je imperativ i neizbježno razvojno pitanje za visokoškolske ustanove;
- postojeći zakonski okvir i pravna regulativa visokog obrazovanja većine država daje dobru osnovu za sistem osiguranja kvaliteta, ali ne obezbjeđuje njegov dalji razvoj i poboljšanja;
- postojeći evaluacioni i akreditacioni programi ne obezbjeđuju uspostavu dokumentovanog sistema osiguranja kvaliteta koji može trenutno odgovoriti na izazove savremenog svijeta i sve izraženije zahtjeve korisnika usluga visokog obrazovanja;
- ENQA standardi, kriteriji nagrada izvrsnosti i drugih programa TQM-a pretpostavljaju i baziraju se na izgrađenom i dokumentovanom sistemu upravljanja kvalitetom. Poslovna izvrsnost i drugi napredniji programi upravljanja kvalitetom bez takvog sistema čista su fikcija, a njihovi zahtjevi nedostižni.

Stoga su navedeni aspekti, zajedno sa ciljevima, razlozima i efektima koji se mogu očekivati od implementacije efikasnog programa osiguranja kvaliteta ključni faktori da se za početnu uspostavu i dokumentovanje internog sistema koji obezbjeđuje kvalitet u univerzitetskim institucijama opredjeli za model prema standardu serije ISO 9000.

Sistematizujući empirijska iskustva na primjeni izabranog modela u velikom broju različitih organizacija širom svijeta primjetno je da se radi o velikom, složenom i obimnom poslu koji iziskuje projektni pristup, naporan rad i uključenost svih zaposlenih. Zbog same specifičnosti akademskih institucija primjetno je da dostupni izvori jako uopšteno i najčešće sa teorijskog aspekta, kao i u vidu preporuka razmatraju problematiku praktične implementacije sistema kvaliteta u visokom obrazovanju. Nekoliko nacionalnih tijela za standardizaciju, uključujući Britanski institut za standarde (BSI) i francuski AFNOR su izradili vodiče za primjenu ISO 9000 u obrazovanju, edukaciji i osposobljavanju. Međutim, ove smjernice imaju ograničenu primjenu jer sagledavaju samo manji segment njihove djelatnosti. Kao takve fokusirale su se

ili na nastavu ili na istraživanje, ali iste nisu koncipirane za cjelovito sagledavanje visokoškolske djelatnosti.

Posebne preporuke koje su preko ISO/IWA 2<sup>2</sup> objavljene u oktobru 2002 dijelom prevazilaze ovo, jer iste jasno ukazuju na nejasnoće, otežanu primjenu, potrebu i neophodnost detaljne razrade zahtjeva ISO 9001:2000 za oblast visokog obrazovanja i uopšteno analiziraju zahtjeve i njihovu primjenu u okruženju visokog obrazovanja. Uputstva i preporuke ISO IWA2 su namjenjene organizacijama koje pružaju usluge iz domena svih oblika obrazovanja uključujući: osnovno, srednje i visoko obrazovanje, kao i obrazovanje odraslih (e-učenje i učenje na daljinu). Ove preporuke ne mjenjaju niti dodaju nešto zahtjevima ISO 9001:2000 i nisu namjenjene certificiranju već imaju za cilj olakšanje ovog procesa svim učesnicima u postupku implementacije i certifikacije sistema kvaliteta.

U ovom dokumentu je okvirom pune linije predstavljen svaki pojedinačni zahtjev iz ISO 9001:2000, a istovremeno su navedene i odgovarajuće smjernice za poboljšanje iz ISO 9004:2000 uokvirene isprekidanom linijom. Između ovako uokvirenih zahtjeva najčešće su konkretne preporuke za obrazovni sektor, odnosno bilo koji nivo ili vrstu obrazovanja.

Analizirajući zahtjeve standarda ISO 9001:2000 primjenom navedenih IWA2 uputstava i preporuka lako se može doći do zaključka da su ENQA standardi samo dio ovog sveobuhvatnog koncepta uspostave sistema kvaliteta. Pošto bi detaljna analiza i razrada pojedinih zahtjeva standarda izlazila iz okvira ovog rada zanimljivo je osvrnuti se bar na dio principa na kojima se baziraju ENQA standardi za interno i eksterno osiguranje kvaliteta, kao i osnovne zahtjeve ovih standarda u pogledu internog osiguranja kvaliteta. Sličnost principa i zahtjeva na kojima se zasnivaju ENQA standardi i IWA 2 preporuke pojednostavljeno se mogu sagledati kroz sljedeće:<sup>3</sup>

- *kvalitet akademskih programa treba biti razvijen i unaprijeđen radi studenata i drugih korisnika visokog obrazovanja širom Evropskog prostora visokog obrazovanja. Ovaj princip se prepoznaje i detaljno razrađuje kroz identifikacija i zadovoljstvo korisnika, te dizajniranju i realizaciji visokoškolskih usluga u IWA 2: ISO standardima),*
- *treba postojati efikasna i efektivna organizaciona struktura unutar koje se takvi akademski programi mogu obezbijediti i podržati; potrebno je razviti procese putem kojih visokoškolske institucije mogu demonstrirati svoju odgovornost, posebno odgovornost naspram investiranja javnog i privatnog novca. Navedeni principi su u potpunosti integrirani i obrađeni u poglavlju 4. Sistem upravljanja kvalitetom IWA 2 preporuka. Istim je naznačeno i detaljno objašnjeno uz odgovarajuće smjernice i preporuke da visokoškolske institucije moraju uspostaviti, dokumentirati, implementirati i održavati sistem kvaliteta. To znači da one moraju identifikovati sve procese (nastava, istraživanje, administrativna podrška, razvoj planova i programa, aktivnosti biblioteka, laboratorija i dr.) koji utiču na kvalitet njihovih proizvoda i usluga, kao i njihovu međusobnu povezanost, resurse za efektivno i efikasno upravljanje i ciljeve koje namjeravaju ostvariti. Svi identifikovani procesi moraju pratiti i biti intergrirani u organizacionu strukturu.*

---

<sup>2</sup> IWA 2 je drugi International Workshop Agreement ISO-a (dogovor međunarodne radionice). Naime, IWA je jedna od nekoliko ISO alternativa za standarde u slučaju kada je jako važna njihova brza objava. Uobičajeno je da se ISO standardi razvijaju putem tehničkih odbora, dok se preporuke-IWA razvijaju u otvorenim radionicama u organizaciji nekog nacionalnog tijela. IWA 2 je nastala kao rezultat radionice u Akapulku, Meksiko u oktobru 2002. Preporuke IWA 2 su namjenjene organizacijama koje pružaju usluge iz domena svih oblika obrazovanja uključujući: osnovno, srednje i visoko obrazovanje, kao i obrazovanje odraslih (e-učenje i učenje na daljinu). Ove preporuke ne mjenjaju niti dodaju nešto zahtjevima ISO 9001:2000 i nisu namjenjene certificiranju već imaju za cilj olakšanje ovog procesa svim učesnicima u postupku implementacije i certifikacije sistema kvaliteta.

<sup>3</sup> *italic stil* su zahtjevi ENQA standarda i smjernica.

- Institucije bi trebale imati; *politiku i s njom povezane procedure za osiguranje kvaliteta i standarda programa i njihovog odobravanja; formalne mehanizme za odobravanje, periodični pregled i monitoring svojih programa i odobrenja; metodologiju ocjenjivanja studenata korištenjem poznatih, publikovanih kriterija, pravila i procedura, koje se primjenjuju konzistentno; način da osiguraju da je osoblje uključeno u nastavni proces kvalifikovano i kompetentno za to; mehanizme koji će osigurati da su izvori učenja koji stoje na raspolaganju studentima adekvatni i odgovarajući za svaki studijski program; procedure koje će osigurati prikupljanje, analizu i korištenje relevantnih informacija u svrhu efikasnog menadžmenta studijskih programa i drugih aktivnosti i načine za redovno objavljivanje svježih, nezavisnih i objektivnih informacija, kako kvantitativnih tako i kvalitativnih o studijskim programima koje nude.* Predstavljene zahtjevi su sadržani u IWA 2 preporukama kroz 5 sekcija u okviru kojih je naglašena neophodnost dokumentovanja uspostavljenog sistema kako bi se obezbijedili objektivni dokazi o njegovom postojanju.

Iz predstavljene djelimične komparativne analize predstavljenih principa i zahtjeva ENQA standarda sa preporukama IWA2 uočava se da su oni u potpunosti kompatibilni.

### **3. ZAKLJUČAK**

Za dostizanje jedinstvenog europskog prostora visokog obrazovanja (EHEA) prema Bolonjskoj viziji izuzetno je značajno osiguranje kvaliteta. U tom cilju na posljednjoj ministarskoj konferenciji su prihvaćeni standardi i smjernice (ENQA) koji bi trebali harmonizirati praksu u institucijama visokog obrazovanja u pogledu osiguranja kvaliteta. Oni se pozivaju na uspostavu sistema osiguranja kvaliteta kroz apstraktne i uopštene zahtjeve za interno i eksterno osiguranje kvaliteta u institucijama visokog obrazovanja i agencijama za eksterno osiguranja kvaliteta. Pri tome, isti ne daju sadržajne elemente za sistem osiguranja kvaliteta, niti potrebnu dokumentaciju, odnosno način na koji njegova apstraktna suština treba da bude materijalizovana. Odgovor na ovo pitanje daju standardi ISO 9000. Drugim riječima, zahtjevi ENQA standarda su konkretizovani upravo kroz jasno i precizno definisanu metodologiju uspostave sistema osiguranja kvaliteta sadržanu u ISO 9001:2000 standardu, čiju interpretaciju za oblast obrazovanja predstavlja vodič IWA2. Stoga razmatranja koja su predstavlja u radu ukazuju da efikasna metodologija uspostave sistema osiguranja kvaliteta može upravo da bude sveobuhvatno ispunjavanje zahtjeva ENQA standarda kroz primjenu i korištenje preporuka i smjernica IWA2 s ciljem prepoznavanja elementa sistema kvaliteta koji su propisani ISO 9001:2000 standardom u specifičnom univerzitetskom okruženju.

### **4. LITERATURA**

- [1]. Plančić, I., Razvoj i uvođenje sistema kvaliteta u institucije visokog obrazovanja u skladu sa standardom ISO 9001:2000, magistarski rad, Mašinski fakultet u Zenici, februar 2006.
- [2]. International Workshop Agreement IWA 2 Quality management systems-Guidelines for the application of ISO 9001:2000 in education, second edition, 2000-12-15, radni materijal, Institut za standarde, mjeriteljstvo i intelektualno vlasništvo Bosne i Hercegovine, 18. 12. 2003.