**Mjerenje kvalitete u odgoju i obrazovanju**

**Tatjana Papst, prof.**

**Stručni suradnik pedagog**

**Srednja škola Bedekovčina**

Sažetak:

Što je kvaliteta, općenito i u odgoju i obrazovanju? Kako mjeriti kvalitetu u školi? Kako stvoriti sustav upravljanja kvalitetom u školi i što mogu biti instrumenti ispitivanja zadovoljstva korisnika u ustanovi za odgoj i obrazovanje? Što s rezultatima ispitivanja zadovoljstva korisnika? Procesi kojima se uspostavlja interni sustav kvalitete od definiranja misije i vizije do strategija razvoja i napretka za postizanje postavljene vizije. Postupci za snimanje stanja u ustanovi, izrada Razvojnog/Plana unaprjeđenja i redefiniranje ključnih nedostataka dobivenih snimkom u ciljeve i realizacija istih uz određene metode, resurse, odgovorne osobe. Procesi i postupci nastavnog i vannastavnog rada koji se mogu standardizirati i za njih izraditi protokoli postupanja. Praćenje pojedinih odgojno-obrazovnih i drugih školskih procesa u funkciji poboljšanja kvalitete i boljeg funkcioniranja školske ustanove.

Ključne riječi:

ključna prioritetna područja, kritički prijatelj, kvaliteta, Plan unaprjeđenja/Razvojni plan, Povjerenstvo za kvalitetu, samovrednovanje, zadovoljstvo korisnika

UVOD

Za razumijevanje pojma kvalitete u odgoju i obrazovanju, potrebno je prilagoditi značenje riječi kvaliteta i njenih gramatičkih oblika ovom specifičnom području. Riječ koju svakodnevno upotrebljavamo u kontekstu ocjene proizvoda češće nego procesa, potječe od latinske riječi „qualitas“ što znači svojstvo, odlika, značajka, vrijednost. Pojam kvalitete u različitim područjima života i ljudskog djelovanja ima različito značenje. Po Klaiću[[1]](#footnote-1), kvaliteta znači kakvoću, svojstvo; vrsnoću neke stvari; vrednotu, odliku, značajku; sposobnost. Po Aniću[[2]](#footnote-2) kvaliteta je svojstvo nekog predmeta, pojave, rada, osobe; kvalitetan je onaj koji ima dobre osobine, koji je dobre kvalitete, sinonim za izvrstan.

Ako ljudsku djelatnost gledamo kao profitnu, proizvodnu s jedne strane i neprofitnu, s druge, kvaliteta značajno mijenja svoju definiciju. U profitnom sektoru, industrijska proizvodnja raznih materijalnih dobara definira kvalitetu prema svojstvima krajnjeg gotovog proizvoda. Tako se primjerice automobil gleda kao kvalitetniji prema karakteristikama koje ima – brzinu, sigurnost, jačinu motora, broj i mogućnosti performansi, vijek trajanja, mali broj kvarova i sl. Prehrambeni proizvodi, namještaj, odjeća, obuća i ostalo kvalitativno se mjeri po unaprijed određenim svojstvima koje propisuje određena struka. U profitnom sektoru su i usluge koje pak također imaju parametre kvalitete koje se relativno lako mjere na konačnom proizvodu. Frizura, usluga popravka nekog predmeta, izrađena fotografija, organizirano putovanje, posrednička usluga i sl. mjeri se, osim značajkama gotove usluge i tijekom davanja usluge kriterijima poput točnosti, brzine, preciznosti, pokazane vještine, ljubaznosti… I u oba vida profitne djelatnosti – i kod proizvoda i kod usluga značajan čimbenik kvalitete je zadovoljstvo korisnika i procjena korisnosti i ispunjenja očekivanog od strane istih. Funda[[3]](#footnote-3) navodi da „ne postoji jedna definicija kvalitete. Razlog je tome što je sva kvaliteta zapravo „viđenje kvalitete““.

Stoga u svakodnevnom životu ocjenjujemo kvalitetu stvari i predmeta koje koristimo prema našim očekivanjima od njih. Kvalitetan automobil za svakog od nas ispunjava neke karakteristike za koje mi mislimo da treba imati – pouzdanost, funkcionalnost, trajnost, sigurnost… Od kvalitetne hrane očekujemo da sadrži sve potrebne zdrave nutrijente koje je znanost dokazala da su potrebni organizmu. Pored značajki koje opisuju neki predmet ili stvar prema standardima koje je znanost ili struka ustanovila, i kod hrane i kod automobila nije zanemariva ni subjektivna komponenta sviđanja i zadovoljstva izgledom ili, u slučaju hrane, okusom. Osim proizvoda, procjenjujemo i kvalitetu nekih procesa, uz njihov rezultat, iako rjeđe. Jedan od takvih procesa je usluga, primjerice u trgovini, ugostiteljstvu i ostalim uslužnim djelatnostima. Tu se, kao i kod proizvoda, pojavljujemo kao korisnici ili konzumenti i stupanj našeg zadovoljstva može definirati kvalitetu nekog takvog procesa. Norme i standarde takve procjene najčešće postavljamo sami, opet prema nekim osobnim ili zajedničkim većini ljudi, uobičajenim očekivanjima od komponenti nekog procesa – napr. uslužnost i ljubaznost trgovca, ugostitelja, frizera i sl.

Međunarodna organizacija za normizaciju ISO bavi se sustavima upravljanja kvalitetom i pod tom sintagmom najčešće pomišljamo na tvornice, tvrtke i druge poslovne subjekte koji funkcioniraju prema raznim normama i standardima da bi postigli „kvalitetan proces proizvodnje“ ili pak „kvalitetan proizvod“.

Kod neprofitnih djelatnosti koje egzistiraju u nekoj državi, zdravstva, školstva i rada državne i lokalne uprave nema krajnjeg proizvoda u formalnom smislu. Koja je tu definicija kvalitete? Kako procijeniti kvalitetnu medicinsku ustanovu, općinu, školu? Jesu li to broj obrađenih slučajeva u nekoj ambulanti, uspješnost postavljenih dijagnoza, brzina i ljubaznost pri rješavanju zahtjeva, broj odličnih učenika ili odrađeni svi nastavni sati?

U školi doslovno ne postoji proces proizvodnje niti konačni proizvod iako bi se maštovitom analogijom, proces poučavanja mogao poistovjetiti s proizvodnim procesom, a učenik po završetku školovanja, smatrati „konačnim proizvodom“ kada ne bi aktivno sudjelovali u tom procesu. S druge strane, učenici se mogu smatrati korisnicima naših „usluga“. Postavlja se samo pitanje – Kako mjeriti kvalitetu u odgoju i obrazovanju, što su norme i standardi, pa i očekivanja u procesima koji se odvijaju u interakciji živih bića i školi koja funkcionira kao živi organizam?

**1. ZAKONSKA OBVEZA, EDUKACIJA I PILOT PROJEKT**

Od 2009. godine Zakonom o strukovnom obrazovanju u Hrvatskoj je propisana izrada standarda zanimanja i strukovnih kvalifikacija i propisanih kompetencija i ishoda učenja za svako od njih (Hrvatski kvalifikacijski okvir). Isti zakon uvodi i sustav osiguravanja kvalitete strukovnog obrazovanja putem trajnog vrednovanja polaznika, ustanova koje provode strukovno obrazovanje i procesa u sustavu strukovnog obrazovanja. Vrednovanje polaznika vrši se unutar ustanove praćenjem i ocjenjivanjem njihovog rada i napretka. Vanjsko vrednovanje postignutih ishoda učenja polaznika vrši Nacionalni centar za vanjsko vrednovanje obrazovanja, nacionalnim ispitima za pojedine predmete i državnom maturom za učenike četverogodišnjih programa.

Vrednovanje ustanova i način praćenja te pokazatelje kvalitete strukovnog obrazovanja, po zakonu propisuje ministar. Vanjsko vrednovanje i kod ustanova vrši Nacionalni centar za vrednovanje obrazovanja, a unutarnje vrednovanje po principu samovrednovanja dužne su raditi same ustanove. Taj se proces po zakonu odvija po nekoliko ključnih prioritetnih područja:

1. Planiranje i programiranje rada
2. Poučavanje i podrška učenju
3. Postignuća polaznika
4. Materijalni uvjeti i ljudski potencijali - profesionalni razvoj zaposlenika
5. Suradnja unutar ustanove za strukovno obrazovanje – Suradnja s ostalim dionicima – Promicanje ustanove
6. Upravljanje

Proces samovrednovanja u ustanovi vodi i prati Povjerenstvo za kvalitetu koje čini 7 članova, 4 iz reda nastavnika i stručnih suradnika, 1 član iz Vijeća roditelja, 1 iz Vijeća učenika i 1 predstavnik osnivača ustanove za strukovno obrazovanje.

**2. NAŠE ISKUSTVO**

U Srednjoj školi Bedekovčina, strukovnoj školi s tri učilišta – građevinskim, poljoprivrednim i medicinskim, u prosjeku 700 učenika i 100 nastavnika, proces samovrednovanja i kvalitete provodi se već 6 godina.

U okviru pilot projekta samovrednovanja i kvalitete Razvoj osiguranja kvalitete u strukovnom obrazovanju i osposobljavanju“ financiranom od Europske unije, uključili smo se s Agencijom za strukovno obrazovanje školske godine 2009./2010. započevši s modularnom edukacijom koordinatora za kvalitetu. Kao školska pedagoginja od uprave škole procijenjena sam kao osoba s najviše temeljnog znanja o odgojno-obrazovnim procesima i upućena na edukaciju za koordinatora kvalitete u školi.

**Godina 1. – 2010. – 2011.**

Tijekom prve godine provođenja pilot projekta, od strane Agencije za strukovno obrazovanje imali smo i „kritičkog prijatelja“, osobu educiranu za pomoć i praćenje tijekom procesa samovrednovanja koja je prisustvovala sastancima našeg tima za kvalitetu i bila dostupna za konzultacije.

Za početak rada na procesima kvalitete trebali smo kao škola odlučiti što je naša vizija vlastite škole u budućnosti i koja nam je misija. Proučavajući pojmove misije i vizije, prvotno oformljeni tim za kvalitetu zajedno sa mnom kao koordinatorom u edukaciji našao se u potpuno novom svijetu. Pojmovi koje smo vezivali za profitni sektor, ušli su u našu školsku stvarnost. Naravno da smo svi pojedinačno, zamišljali kako će naša škola jednom izgledati ili kako bi osobno voljeli da funkcionira jednom to mjesto gdje radimo i živimo. Sada je to trebalo napraviti na nivou cijele škole i ujednačiti sve te osobne vizije naše škole u budućnosti. Što bi htjeli postići? Kuda stremimo? Kakva bi škola željeli biti? Kako bi željeli da nas drugi vide? Sve te slike trebalo je ujediniti u jednu, zajedničku viziju, a nakon toga definirati koja je naša misija, odnosno kako to postići – ostvarenje naše vizije. Što ćemo raditi da postanemo škola kakva želimo biti, što ćemo mijenjati, što zadržati, na čemu ćemo posebno raditi? Tu se javio psihološki moment otpora promjeni – zašto ovo što radimo ne valja, zar ne radimo dobro, što je loše u ovome kakva smo sada škola i kako funkcioniramo? Ta su se pitanja javila jer je postalo jasno da će se bilo kakve promjene odnositi na ljudski faktor, jer se naša „proizvodnja“ odnosi na stalnu živu interakciju s drugim ljudima. I sam dalji proces implicirao je da će se „preispitivati“ naš rad i dosadašnje funkcioniranje u odnosu na nastavni proces i druge oblike vannastavnog rada s učenicima i roditeljima.

Nakon osmišljavanja vizije i misije koja je nastala promišljanjem svakog ponaosob, prijedlozima stručnih vijeća nastavnika i radionicama na sjednicama nastavničkog vijeća, slijedila je važna komponenta procesa samovrednovanja. Vizijom i misijom ustanovili smo što želimo, a sada je trebalo ustanoviti gdje jesmo u odnosu na ono što želimo, napraviti analizu stanja. Počeli smo KREDA/SWOT analizama, opet na nivou stručnih vijeća i učilišta, ustanovili svoje snage, slabosti, prilike i prijetnje. Otkrili smo čime smo zadovoljni, koje su naše jake strane, koje su nam slabosti, gdje smo nezadovoljni, što još možemo učiniti, što i koga možemo još iskoristiti unutar i izvan ustanove, što nam to može otežati unutar i izvan ustanove. Suočili smo se s još jednim ekonomskim terminom koji se pojavljuje nakon analize stanja u nekom sustavu – strategijom razvoja. Za popravljanje uočenih slabosti i prijetnji trebalo je napraviti strategiju otklanjanja istih i sveukupnog napretka.

Primjer KREDA/SWOT analize

|  |  |
| --- | --- |
| **KREDA[[4]](#footnote-4)/SWOT-analiza za prioritetno područje 1 – *Planiranje i programiranje rada*** | |
| 1. S čime se možemo pohvaliti u našoj ustanovi?*(Ovdje navesti ključne* ***prednosti,*** *koje će biti vidljive i u dugoročnome razvojnom planu ustanove)*  * GPP, školski kurikulum, operativni planovi i programi, programi stručnih vijeća | 1. S kojim se teškoćama susrećemo? *(Ovdje navesti ključne* ***nedostatke****, koji će biti vidljivi u dugoročnome razvojnom planu ustanove )*  * Vrednovanje realizacije elemenata iz GPP-a, usklađivanje plana nastave s planom vanjske stručne prakse, učenici putnici (za vannastavne aktivnosti), podjela ostalih poslova, dežurstva |
| 1. Koji su naši neiskorišteni resursi?*(Navesti sve neiskorištene resurse koje ustanova posjeduje i koji su joj na raspolaganju)*  * Obrazovanje odraslih, potencijal nastavnika u ekstrakurikularnim aktivnostima | 1. Što nas koči u napretku? *(Navesti vanjske* ***prepreke*** *koje sprječavaju našu ustanovu u napredovanju)*  * Novac, birokracija, propisi, vrednovanje rada nastavnika |
| 1. Što možemo učiniti da budemo još bolji?*(Navesti* ***poboljšanja\*\**** *koja bi se mogla provesti – usporediti s drugim ustanovama –* 2. *naći primjere najbolje prakse)*  * Redovno obrazovanje – analiza uspjeha po stručnim vijećima i planiranje stručnog usavršavanja pojedinih nastavnika i sadržaja OPP prema rezultatima analize; bolja komunikacija i suradnja; planiranje rada s učenicima s p.p. * Obrazovanje odraslih - revizija programa, usklađivanje programa s novom metodologijom izrade po ASOO * Dežurstvo i obveze dežurnih učenika i nastavnika – definirati pravila * Precizno definirati ostale poslove nastavnika u tjednim zaduženjima + tablica s konkretnim obvezama   \*\* Pojedinosti se mogu pronaći u godišnjem planu unaprjeđenja | 1. Tko nam može pomoći u **napretku**?*(Navesti institucije, osobe i druge koji mogu pomoći unaprijediti kvalitetu rada ustanove)*  * Sami, stručna služba, ravnatelj, institucije (MZOS, AZOO, ASOO…), EU |

Kao dodatni instrument KREDA/SWOT analizi odlučili smo napraviti još nešto – sveobuhvatno ispitivanje zadovoljstva korisnika naše ustanove kako bi provjerili poklapaju li se njihova mišljenja s podacima dobivenim KREDA/SWOT analizama.

**Sukladno pedagoškim stremljenjima da se učenje i poučavanje promatra kao proces a ne kroz sadržaj i samo kao rezultat, usmjeren na učenika, kreiran je upitnik s pitanjima koja se odnose na školske procese u svim smjerovima. Tako je upitnik obuhvaćao područja** organizacije i funkcioniranja škole, rad nastavnika, stručnih službi i ostalih djelatnika, stanje škole i uvjete rada**.** Broj pitanja varirao je obzirom na ciljanu grupu kojoj je bio namijenjen, od 75 do 86. Pitanja su bila ista, ali prilagođena perspektivi učenika, roditelja ili nastavnika, a u dio upitnika dodana su specifična pitanja vezana samo za tu ciljanu skupinu. Odnosila su se na svakodnevne procese i postupke – planiranje nastave, smjene, odmore, početak i kraj nastave, čekanje učenika putnika, obavještavanje učenika i nastavnika, čistoću i higijenu, točnost nastavnika, rad nastavnika, razrednika, stručne službe, ravnatelja, objektivnost ocjenjivanja, dostupnost nastavnika, stručne službe i ravnatelja, tajništva, računovodstva… Postavljena su i neka, pomalo osjetljiva pitanja o mogućoj alkoholiziranosti učenika ili nastavnika na nastavi, pušenja ispred škole, konzumiranja hrane ili korištenja mobitela na satu i sl. Upitnikom je obuhvaćeno 516 učenika, 191 roditelj i 67 nastavnika (obrasci anketa za učenike, roditelje i nastavnike u prilogu).

Samovrednovanje – izvedenica od dviju riječi, tijekom edukacije nam je predstavljeno kao vrednovanje samoga sebe, svoga rada, vrednovanje od strane drugih s kojima radimo (učenika, nastavnika, roditelja), ukratko unakrsno vrednovanje svih od svakoga u cilju postizanja kvalitete. Početni otpor nastavnika promjeni koja je samo najavljivana osmišljavanjem vizije i misije i analizom stanja SWOT analizama, provođenjem upitnika u kojem su učenici i roditelji ocjenjivali naš rad i funkcioniranje škole, samo se povećao. Dugi niz godina nastavnička profesija nije bila podvrgavana provjeri osim od strane savjetnika i nadzornika Zavoda za školstvo, kasnije Agencija za obrazovanje i našeg Ministarstva te eventualno ravnatelja. I to se činilo jedino u svrhu napredovanja ili povremeno na prijavu roditelja, što nije bilo često. Ideja ocjenjivanja nastavnika od strane učenika trebala je vremena da zaživi kao redovni postupak kojim se ustvari, dobiva sjajan feedback o tome kako drugi vide naš rad i što se u njihovoj percepciji razlikuje od naše percepcije vlastitog rada. Time se značajno povećava i efekt onoga što radimo, prihvatimo li mišljenje naših korisnika – učenika kao relevantno, pogotovo ako je statistički značajno, kao znak da nešto možemo i drugačije raditi.

Nakon analize odgovora ispitanika iz sve tri skupine (učenici, roditelji, nastavnici) dobili smo relativno visoku prosječnu ocjenu naše škole s aspekata svih njezinih korisnika. Ona je iznosila 3,98 (učenička ocjena 3,77, roditeljska 4,21, nastavnička 3,95) i mogli smo biti zadovoljni, ali poanta procesa samovrednovanja je unapređivanje kvalitete i razvoj. Sljedeći korak u ovom procesu je i bio izrada strategije razvoja kroz Plan unaprjeđenja ili Razvojni plan. Mi smo svoj nazvali Godišnji plan unaprjeđenja i bazirali na područjima iz SWOT analiza i anketa koja su kod sve tri ciljane grupe ispitanika detektirala kao najslabija. Ta smo područja i uočene nedostatke postavili kao ciljeve na kojima smo onda radili tijekom školske godine. Svrstali smo ih u 6 ključnih prioritetnih područja po kojima se odvijao proces samovrednovanja od početka i na kojima smo radili KREDA/SWOT analize i ispitivanje zadovoljstva korisnika.

Primjer obrasca za plan unaprjeđenja po priroritetnom području 2.

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Godišnji plan unaprjeđenja za prioritetno područje 2 – *Poučavanje i podrška učenju***  *Vezano uz iste nedostatke:* **stranica \_\_\_\_ od \_\_\_\_** | | | | | | | | |
| **KLJUČNI NEDOSTATCI koje treba riješiti:**  (iz izvješća o samovrjednovanju) | | | | | | | | |
| **Ciljevi** | **Metode i potrebne aktivnosti** | **Nužni resursi i troškovi** | **Osoba odgovorna za provedbu aktivnosti** | **Kratkoročni ciljevi pri unutarnjemu praćenju** | **Nadnevak do kojega će se cilj ostvariti** | **Mjerljivi pokazatelji ostvarivanja ciljeva** | **Osoba\* odgovorna za procjenu postignuća ciljeva** | **Evaluacija (po ostvarenju cilja)** |

Sam proces samovrednovanja sada je dobio smisao i zatvorio se krug koji se može prikazati sljedećom shemom:

**Godina 2. – 2011. – 2012.**

Sljedeće školske godine, 2011. – 2012., poslije određenih aktivnosti poduzetih na planu najslabije ocijenjenih područja, ponovili smo istu anketu samo kod učenika. Ispitano je 516 učenika iz svih 2., 3. i 4. razreda različitih zanimanja. Analizom rezultata i usporedbom s prošlom godinom, ukupna ocjena se neznatno smanjila, s 3,77 na 3,70. Kod ponekih pitanja bio je primjetan pozitivni pomak – napr. nastavnici rado ponove gradivo ili objasne ako učenicima nešto nije jasno, odnose se prema učenicima s više poštovanja, manje kasne na nastavu i sl. Ukupna ocjena je ipak bila manja, pa se naš sljedeći Godišnji plan unaprjeđenja još više usmjerio na stručno usavršavanje nastavnika u nastavnim strategijama i metodama rada te komunikacijskim vještinama. Uveli smo i međusobne posjete nastavi u svrhu podizanja kvalitete, a radilo se i na rješavanju organizacijskih nedostataka škole.

**Godina 3. – 2012. – 2013.**

Školske godine 2012./2013. napravljena je detaljnija anketa koja je zahtijevala učeničku procjenu rada konkretnog nastavnika kroz 27 tvrdnji:

* Nastavnik (N.) predaje zanimljivo i poticajno
* N. predaje dosadno I jednolično
* N. koristi različite oblike rada (grupni, rad u paru, igre uloga..)
* N. previše sadržaja diktira u bilježnicu ili prepisujemo s ploče ili folije
* N. u obradi novog gradiva aktivno uključuje učenike
* N. se priprema za sat i koristi različite izvore znanja (fotografije, skice, modeli, filmovi, časopisi...)
* N. koristi humor u nastavi
* N. uspijeva održati disciplinu u razredu
* N. ne uspijeva održati disciplinu u razredu
* N. uspješno rješava probleme s pojedincima koji učestalo ometaju nastavni proces
* N. je objektivan u ocjenjivanju
* N. je neobjektivan u ocjenjivanju
* N. sve ocjene javno priopći i obrazloži
* N. daje učenicima priliku da sami ocijene svoje znanje
* N. daje učenicima priliku (pr)ocijeniti njegovu nastavu
* N. ima razumijevanja za probleme učenika
* N. pred drugim učenicima kritizira osobine i postupke učenika
* N. se obraća učenicima s poštovanjem i uvažavanjem
* N. daje priliku učenicima da izraze svoje mišljenje
* N. je spreman ponovo objasniti gradivo ako učenicima nije jasno
* N. ne radi razlike među učenicima i nema “miljenike”
* N. je spreman pomoći učenicima u svladavanju gradiva
* N. nikada ne kasni na sat
* N. često kasni na nastavni sat
* N. pod nastavom koristi mobitel
* N. pod nastavom čita novine
* N. pod nastavom često izlazi iz učionice

Ispitanici su bili iz 14 razreda (15 različitih zanimanja), njih 253. Procjenjivali su ukupno 82 nastavnika. Upitnik je napravljen u Google Survey servisu i pod svakom od 27 tvrdnji ispisani su nastavnici koji predaju u određenom razredu. Ovdje je uputa koju su dobili učenici na početku upitnika koji su ispunjavali on-line:

„Poštovani učenici, u svrhu poboljšanja nastave vaši nastavnici žele imati više informacija o tome kako je vi doživljavate i prihvaćate. Pozorno pročitajte sljedeće iskaze i odgovorite na svaki prema vlastitom doživljaju i mišljenju. Ovu procjenu dajete bez navođenja svojih imena kako bi mogli biti što iskreniji.

Na svaki iskaz odgovarate redom na način da upišete x u "kućicu" kod onih nastavnika za koje taj iskaz po vašem mišljenju vrijedi.“

Učenički odgovori ispisani su po razredima i tvrdnjama te je ispis u registratoru stavljen na uvid nastavnicima u zbornicu. Svaki nastavnik je tako mogao otvoriti ispise rezultata razreda u kojem predaje i vidjeti gdje se nalazi po viđenju učenika. Prvotni otpor nastavnika ovakvom načinu procjene od strane učenika nije nestao, ali se svatko mogao naći da je u nekoj od kategorija prepoznat po dobrom (napr. ne kasni na nastavu ili ne koristi mobitel pod satom). Uvid u sve rezultate doveo je i do međusobne usporedbe nastavnika koja može i poticajno djelovati. U svakom slučaju, ako se zanemari taština, ova je povratna informacija svakom nastavniku dala signal na čemu treba raditi.

Primjer rezultata za jednu od tvrdnji u jednom razredu (28 učenika):

N. predaje dosadno i jednolično

Hrvatski jezik - prof. XX 0 0%

Engleski jezik - prof. XX 9 43%

Njemački jezik - prof. XX 0 0%

Latinski jezik - prof. XX 1 5%

Povijest - prof. XX 12 57%

Vjeronauk - prof. XX 0 0%

Etika - prof. XX 0 0%

Geografija - prof. XX 0 0%

TZK - prof. XX 0 0%

Matematika - prof. XX 4 19%

Kemija - prof. XX 14 67%

Fizika - prof. XX 19 90%

Biologija - prof. XX 7 33%

Informatika - prof. XX 0 0%

Nitko od navedenih 0 0%

**Godina 4. – 2013. – 2014.**

Naredne školske godine anketa s učeničkim procjenama nastavnika ponovljena je kako bi nastavnici dobili informaciju – jesu li napredovali u područjima koja su im od strane učenika prošle školske godine bila slabije vrednovana. Ispitano je 334 učenika.

U dvije godine anketiranja, izdvojeno je nekoliko nastavnika s vrlo visokim i postojanim postocima učeničkih procjena u pozitivnim tvrdnjama. Oni su dobili svojevrsno priznanje i osobnu satisfakciju za svoj rad te istaknuti na sjednici Nastavničkog vijeća u prezentaciji Izvješća o samovrednovanju. Njihov izbor od strane učenika bio je neka vrsta poruke ostalima kakve nastavnike učenici žele. U istoj prezentaciji nisu spominjani oni s visokim postocima u negativnim tvrdnjama, ali su svoje ocjene mogli vidjeti u ispisu svakog razreda i suočiti se s percepcijom učenika kako bi radili na svojim vještinama.

|  |  |
| --- | --- |
|  |  |

**Godine sljedeće..**

U sljedećim godinama planski smo jedan po jedan proces našeg rada preispitivali putem raznih anketa kako bi snimili postojeće stanje i dobili informaciju što gdje možemo usavršavati i poboljšavati.

Napravljene su sljedeće ankete i u skladu s dobivenim rezultatima, Godišnji planovi unaprjeđenja čiji su ciljevi bili rad na otklanjanju ustanovljenih slabih točaka:

* Anketa o radu stručnih učitelja (instruktora) u praktičnoj nastavi građevinskih zanimanja – ispitanici učenici građevinskih zanimanja
* Anketa o radu stručno-razvojne službe (pedagoga i psihologa) iz perspektive učenika i nastavnika – ispitanici učenici i nastavnici
* Gdje su i što rade naši bivši učenici – on-line anketa objavljena na web stranici škole i Facebook grupi škole – o zapošljavanju u struci ili nastavku školovanja u struci nakon završenog nekog programa u našoj školi/procjena korisnosti naučenim tijekom školovanja u našoj školi
* Anketa o radu ravnatelja – ispitanici nastavnici
* Čistoća i higijena u školi – anketa o radu tehničkog osoblja – ispitanici učenici
* Anketa o potrebi uvođenja kodeksa odijevanja u školi – ispitanici učenici i nastavnici
* Anketa o koristi od posjeta nastavi ravnatelja i pedagoginje – ispitanici nastavnici pripravnici i ostali nastavnici kojima je tijekom te školske godine posjećena nastava

Svako to ispitivanje mišljenja i zadovoljstva korisnika donijelo je korisne informacije o tome što u pojedinim školskim procesima možemo i trebamo poboljšati. Rezultate smo koristili, osim u našim internim planovima unaprjeđenja i aktivnostima, i u aplikacijama za projekte europskih fondova. Prijavljujući se na natječaje za stručno usavršavanje nastavnika u inozemstvu ili strukovnu praksu učenika u drugim zemljama pomoglo nam je to što smo detektirali i naveli područja na kojima želimo raditi da bi poboljšali kvalitetu naše škole. Također, stvorivši instrumente za ispitivanje zadovoljstva korisnika, možemo ih primjenjivati u određenim vremenskim razmacima dobivajući tako priliku za usporedbu i praćenje napretka. Pored generalnih ispitivanja na nivou škole, i nastavnici su osmislili vlastite upitnike za samovrednovanje, koje primjenjuju obično sredinom školske godine, dobivajući njima konkretne informacije od učenika kojima predaju o svom radu. Izrađene su i procedure (protokoli) rada u nekim kontinuiranim i ponavljajućim procesima (dežurstvo učenika, nastavnika, terenska nastava, razlikovni ispiti i sl.), a na mnogima se i dalje radi.

Od elemenata kvalitete i kvalitetnog obrazovanja koji se navode u literaturi (Unicef, Defining Quality in Education, str.5. – Kvaliteta učenika, Kvaliteta okruženja za učenje, Kvaliteta sadržaja, Kvaliteta procesa i Kvaliteta ishoda), u školama kroz interno vrednovanje i samovrednovanje, najčešće možemo procjenjivati, mjeriti i utjecati na kvalitetu okruženja za učenje, kvalitetu procesa i jednim dijelom kvalitetu ishoda.[[5]](#footnote-5) Kvaliteta učenika u spomenutom dokumentu odnosi se na kvalitetu života učenika prije dolaska u školu, zdravu i poticajnu obiteljsku sredinu, socijalnu stabilnost i roditeljsku potporu. Svi ti elementi utječu i na njihov dalji školski život i taj faktor kvalitete mi u školama ne možemo mijenjati. Ono što možemo je neprestano propitivati kakve uvjete kao škola pružamo učenicima, kakvim procesima sadržaj zadan nacionalnim kurikulumom prenosimo i prilagođavamo našim učenicima i koliko pridonosimo da ostvareni ishodi – učenička postignuća budu što kvalitetnija za njihovo buduće školovanje i život. Procesima i standardima kvalitete koje ustanovljavamo nastojimo promatrani „skup aktivnosti i interakcija između nastavnika i učenika sastavljen od „odgojno-obrazovnih silnica“, tj. od promišljenih i planiranih aktivnosti, postupaka i odnosa“ (Pasarić, str. 440.) učiniti maksimalno efikasnim za učenika i njegova postignuća, u školi i nakon nje.[[6]](#footnote-6)

Tijekom vremena, samovrednovanje je u našoj školi prošlo put od otpora promjenama i negiranja potrebe istih do aktivne implementacije u svakodnevnu školsku praksu i stalnu interakciju svih korisnika u cilju povećanja kvalitete i zadovoljstva svih sudionika.

Popis literature:

1. Funda, D. (2008.) Potpuno upravljanje kvalitetom u obrazovanju, Kigen, Zagreb

2. Pasarić, B. (2003.), Vrjednovanje odgojno-obrazovne djelatnosti, Prijedlog taksonomije vrjednovanja, Zbornik radova Sabora pedagoga Hrvatske, HPKZ, Zagreb, str. 93.-106.

4. Priručnik za samovrjednovanje srednjih škola, Nacionalni centar za vanjsko vrednovanje obrazovanja, Zagreb, 2010.

5. Priručnik za samovrjednovanje za ustanove za strukovno obrazovanje, Agencija za strukovno obrazovanje, Zagreb, 2011.

6. Defining Quality in Education (2000.),The principal researcher for this paper was Jeanette Colby, Miske Witt and Associates, for the Education Section, Programme Division, UNICEF NewYork <https://www.unicef.org/education/files/QualityEducation.PDF>

1. Klaić Bratoljub: Rječnik stranih riječi, Školska knjiga Zagreb, 2007. [↑](#footnote-ref-1)
2. Anić, Goldstein: Rječnik stranih riječi, Novi liber, Zagreb, 2007. [↑](#footnote-ref-2)
3. Funda, Dragutin: Potpuno upravljanje kvalitetom u obrazovanju, Kigen, Zagreb, 2008. (str.11.) [↑](#footnote-ref-3)
4. Prilagođeno na temelju primjera NCVVO-a, *Priručnik za samovrjednovanje srednjih škola*, Zagreb, 2010., www.ncvvo.hr [↑](#footnote-ref-4)
5. Defining Quality in Education (2000.), str. 6. [↑](#footnote-ref-5)
6. Pasarić, B. (2003.), Vrjednovanje odgojno-obrazovne djelatnosti, str. 440. [↑](#footnote-ref-6)