

Originalni naučni rad

Ključne reči:
standard ISO 9001;
javni sektor; sistem
menadžmenta kvaliteta;
javni prevoz;
procesni pristup

Key words:
standard ISO 9001;
public sector; quality management
system; public transport;
process approach

Sara DIMITRIJEVIĆ*
*sara.dimitrijevic@fon.bg.ac.rs

Ana RAKIĆ

Jelena RUSO

Jovan FILIPOVIĆ

**ANALIZA PROCESA MENADŽMENTA KVALITETA
U JAVNIM INSTITUCIJAMA KROZ PRIZMU
MODELA IZ PROCESNE INDUSTRIJE:
STUDIJA SLUČAJA ORGANIZACIJE IZ JAVNOG SEKTORA
KOJA PRIMENJUJE STANDARD ISO 9001**

ANALYSIS OF QUALITY MANAGEMENT PROCESSES
IN PUBLIC INSTITUTIONS THROUGH THE LENS
OF MODELS FROM THE PROCESS INDUSTRY:
A CASE STUDY OF A PUBLIC SECTOR ORGANIZATION
IMPLEMENTING THE ISO 9001 STANDARD

Univerzitet u Beogradu, Fakultet organizacionih nauka, Beograd
ORCID: 0009-0000-2278-9952

Univerzitet u Beogradu, Fakultet organizacionih nauka, Beograd
ORCID: 0000-0001-7110-6441

Univerzitet u Beogradu, Fakultet organizacionih nauka, Beograd
ORCID: 0000-0003-4120-8759

Univerzitet u Beogradu, Fakultet organizacionih nauka, Beograd
ORCID: 0000-0002-8315-5002

Organizacije javnog sektora uviđaju brojne pozitivne efekte koji doprinose njihovom radu pri likom primene standarda ISO 9001, naročito u vidu poboljšanja produktivnosti, unapređenja internih procesa i kvaliteta usluga koje pružaju. Iako je koncept standarda ISO 9001 prvenstveno razvijen i primenjivan u procesnoj industriji, njegova primena i u javnom sektoru pokazuje sve veći potencijal. Ovaj standard omogućava organizacijama da uvedu sistematičan pristup radu, jasno definišu nadležnosti, upravljaju rizicima i uspostave kulturu stalnog poboljšanja. U savremenom okruženju, sistem menadžmenta kvaliteta postaje ključan faktor za povećanje zadovoljstva i poverenja korisnika, kao i jačanje institucionalne odgovornosti.

Ovaj rad ima za cilj da analizira kako modeli sistema menadžmenta kvaliteta iz procesne industrije mogu da se prilagode i uspešno primene u javnim institucijama, kroz studiju slučaja kompanije javnog prevoza "Metroline" iz Londona, koja je implementirala standard ISO 9001. Metroline, kao jedan od glavnih prevoznika u britanskoj prestonici, koristi ovaj standard za poboljšanje efikasnosti, bezbednosti i konkurentnosti. U radu se kroz kvalitativnu analizu dostupne literature i sekundarnih izvora identifikuju ključni izazovi, koristi i faktori uspeha u ovom procesu, kao što su obuka zaposlenih, efikasno upravljanje dokumentacijom i uloga rukovodstva.

Analiza prikazana u ovom radu pruža smernice za dalje unapređenje sistema menadžmenta kvaliteta u javnom sektoru, oslanjajući se na iskustva iz prakse u procesnoj industriji i javnom prevozu, sa ciljem da se doprinese većoj efikasnosti i boljoj orijentaciji ka korisnicima.

Public sector organizations are increasingly recognizing the numerous positive effects that the implementation of the ISO 9001 standard brings to their operations, particularly in terms of improved

productivity, enhanced internal processes, and the quality of services provided. Although the ISO 9001 standard was originally developed and applied in the process industry, its application in the public sector is showing growing potential. This standard enables organizations to establish a systematic approach to work, clearly define responsibilities, manage risks, and foster a culture of continuous improvement. In today's environment, a quality management system has become a key factor in increasing user satisfaction and trust, as well as strengthening institutional accountability.

This paper aims to analyze how quality management system models originating from the process industry can be adapted and successfully applied in public institutions through a case study of the public transport company "Metroline" from London, which has implemented the ISO 9001 standard. As one of the leading public transport providers in the British capital, Metroline uses this standard to improve efficiency, safety, and competitiveness. The paper employs a qualitative analysis of available literature and secondary sources to identify key challenges, benefits, and success factors in this process, such as employee training, effective documentation management, and leadership involvement.

The analysis presented in this paper offers guidelines for further improvement of quality management systems in the public sector, drawing on practical experiences from both the process industry and public transport, with the goal of contributing to greater efficiency and a stronger user-oriented approach.