

Izvješće sa 61. konferencije EOQ – Bled, Slovenija

Mjesto održavanja:

(Bled, Slovenija od 10. do 12.10.2017 godine)

Sudionik seminara:

Davor Došlinec

Izvješće sastavio:

Davor Došlinec

Sažetak aktivnosti:

Prisustvovao sam 61. međunarodnom kongresu kvalitete održanom u Bledu s nizom radionica vezano uz temu upravljanja kvalitetom. Na većini radionicama stavljen je naglasak na promatranjem temeljnih ciljeva sustava upravljanja, prikaz metodologija koja bi trebale pomoći organizacijama da postignu svoje politike i ciljeve a ne da samo proizvode "generiraju dokumente". Također prezentirane su osnovne smjernice novog ISO standarda upravljanja te stavljene u kontekst sa osnovnim elementima filozofije društveno održivog razvoja (ekonomskog razvoja, integriteta okoliša i društvene odgovornosti).

Program EOQ kongresa:

Program kongresa bio je organiziran po modulima:

- Public/governmental
- Healthcare
- Industry
- Energy
- Small and Medium Enterprises 70

Unutar svakog modula postojala je podjela po temama:

Donje Svetice 38/5
10000 Zagreb, Hrvatska
T + 385 1 6274 837
F + 385 1 6274 801
E mina.dordevic@azvo.hr
W www.azvo.hr



Projekt je sufinancirala Europska unija iz Europskog socijalnog fonda.

- Digital Agenda and Industry 4.0
- From Quality to Excellence - Models of Excellence
- Transformation and Change Management
- Competencies Required for Managing Quality and Quality of Management in the Digital Era
- Quality Standards, Programmes, Tools 9
- IT Solutions for Quality Support
- Quality - Environment - Circular Economy
- EOQ Product Portfolio
- EU / SINO Forum

Uvodna izlaganja na kojim sam prisustvovao:

- Al Hamadi Maryam, Ministry of Cabinet Affairs, UAE - An integrated model to improve competitiveness in the public sector - UAE National Agenda and Performance Management Framework
- Cole Tim, Internet-Publizist, Germany - Quality Leadership in a Nanosecond
- Croft Nigel H., ISO/TC176/SC2 (Quality Systems), UK - The new era of management system standards – contributing to the UN’s sustainable development goals for 2030
- DeFeo Joseph A., Juran Institute, USA - Quality Leadership in a Nanosecond
- Facklam Thomas, EA European Co-operation for Accreditation Ensuring competence by accredited certification of persons
- Johnson Tory, IBM Systems, USA - Quality Driven Business Transformation: What You Don’t Know Can Hurt You
- Kano Noriaki, Tokyo University of Science, Japan - Attractive Quality Theory as a tool from Customer Satisfaction to Customer Delight
- La Londe Patricia C., ASQ, USA - Rising Economics Power of Quality
- Mingzhu Dong, GREE Electric Appliances Inc. of Zhuhai, China - Guarantee of Quality is the Social Responsibility for an Enterprise
- Sommerhoff Benedikt, DGQ, Germany - Manifesto for agile quality management
- Srića Velimir, University of Zagreb, Croatia - Quality Management in the Digital Era
- Watson Gregory H., Business Excellence Solutions, Ltd., Finland - Quality Drives Efficiency

Radionice na kojima sam prisustvovao a vezane su uz organizaciju i upravljanje kvalitetom u državnoj upravi:

- Dyason Marilyn, The Wheelhouse, UK - The Impact of Technological Advances on the Quality of Justice

Donje Svetice 38/5
10000 Zagreb, Hrvatska
T + 385 1 6274 837
F + 385 1 6274 801
E mina.dordevic@azvo.hr
W www.azvo.hr



- Cui-hua Zhang, Chun-yu Li, Quan-jie Shi, School of Business Administration, Northeastern University China, China - Research on Logistics Service Quality Control Considering Reference Dependence and Fair Concern under Demand Update
- Čebokli Nina Langerholc, Ministry of Public Administration of Republic Slovenia - Partnership for Change Programme
- Gil David, Palmier Patrick, Depiere Celine, Chargé d'études ITS au Cerema Nord-Picardie, France - Concept of « In Vivo » Evaluation to exceed Deming Wheel methodology
- Habib Mohammad, Ministry of Cabinet Affairs, UAE - Government Excellence System – Sustainability and outcomes impact on the Future of the Government Organizations
- Hutchins David, International Quality College, UK - Quality without Borders
- Hutyra Milan, Technical University of Ostrava, Czech Republic - Quality of university and comprehensive approach to its assessment
- Pipan Karmen Kern, Bertok Jurij, Kotnik Igor, Ministry of Public Administration of Republic Slovenia - Challenges and Experiences of Pilot Project Big Data in Ministry of Public Administration
- Simsek Hakan, Erdogan Onur, Cinar Nesibe Ozen, Tekmen Fatih - TÜBITAK BILGEM Software Technologies Research Institute, Turkey; An Industrial Experience in CMMI L5 Improvement Opportunity: Implementing Usability
- Sun Xin, Zhao Jiankun, Lu Qing, China Association for Quality, China - Status of Chinese Manufacturing Enterprises: Based on Quality Management Survey

Iz gore navedenih popisa izdvojio bih sažeke iz sljedećih radionica:

Radionica: Dyason Marilyn, The Wheelhouse, UK - The Impact of Technological Advances on the Quality of Justice

Povijesno gledano, "kvaliteta" u pravosudnom sustav UK usmjerena ja na kvaliteta usluga koja se može mjeriti kvalitetom sadržaja i informacije koje dobivamo iz raznih pravnih postupaka. Istraživanja na području kvalitete pravosudnog sustava UK dovela su do rezultata koje se mogu primijeniti za kompletan javni sektor općenito. U vrijeme kada se mnogi javni servisi suočavaju s ograničenjima resursa i stalnim pritiskom kako bi se smanjili troškovi i povećali učinkovitosti, potrebno je iskoristiti sve mogućnosti koje pruža digitalno doba od kojih su najznačajnije:

1. Poboljšana kvaliteta pružanja usluga. Internet pristup omogućavaju građanima da se koriste uslugom kako, kada i gdje oni to žele. Pristup kvalitetnim informacijama (preciznim, pravodobnim te u obliku koji je relevantan i

- jednostavan za razumijevanje) rezultira zadovoljstvom građana i povećava povjerenje u modernu, progresivnu javnu uslugu.
2. Povećana učinkovitost u cijeloj usluzi. Iskoristite baze podataka (uhvatite jednom i koristite mnogo puta, a automatizacija može pojednostaviti procese i smanjiti neučinkovite preusmjeravanja između dionika u poslovnom procesu). Poboljšanje učinkovitosti i smanjenje dupliciranja podataka / napora poboljšava upravljanje podacima i dosljednost, oslobađajući resurse.
 3. Uštede troškova i vrijednost za novac. Preoblikovanje procesa može donijeti dugoročne uštede. Učinkovitost poslovnih procesa može smanjiti resurse i vrijeme potrebno za pružanje usluga. To može rezultirati uštedama i veću vrijednost za novac.
 4. Poboljšana učinkovitost kroz suradnički rad. Digitalizacija i automatizacija omogućuju veću suradnju u državnoj upravi. Usluga integracije omogućit će poboljšanja i učinkovitosti u svim službama državnih institucija.
 5. Poboljšano povjerenje i percepcija o kvaliteti usluge. Interaktivne informacije i sustavi za podršku odlučivanju omogućuju korisnicima da razumiju procese i upravljaju svojim očekivanjima, mogućnostima i ishodima, ovisno o odabranim odlukama.

Radionica: Hutyra Milan, Technical University of Ostrava, Czech Republic - Quality of university and comprehensive approach to its assessment

U izlaganju objašnjen je proces akreditacije sveučilišta u Češkoj kao i procese vezane uz upravljanje kvalitetom u visokom obrazovanju. Prezentirane su i njihove osnovne smjernice:

- obrazovanje je jedan od temelja današnjeg društva koji se naziva "društvo znanja".
- sveučilišta bi trebala osigurati najbolji stupanj obrazovanja
- istraživanje, razvoj i suradnju s gospodarstvom trebale bi biti jedan od najvažnijih usmjerenja aktivnosti sveučilišta.

Kvaliteta sveučilišta se obično procjenjuje kroz rezultate koje ostvaruju. (moraju biti vidljivi mjerljivi rezultati što je sveučilište postigao). Sveobuhvatna procjena sveučilišta mora obuhvaćati sve događaje u prošlosti ali i procjenu sposobnosti i potencijala sveučilišta (u budućnosti) kao i njegov daljnji plan razvoja. Rezultati evaluacije kvalitete sveučilišta kao povratne informacije, važne su ne samo za sveučilišta nego i za sve njihove klijente.

Radionica: Pipan Karmen Kern, Bertok Jurij, Kotnik Igor, Ministry of Public Administration of Republic Slovenia - Challenges and Experiences of Pilot Project Big Data in Ministry of Public Administration

Na radionici je prikazan tijek projekta spajanja velikih baza podataka na nivou državne uprave Republike Slovenije. Ovaj pilot projekt primjer je dobre prakse da se pomoću informatičkih alata može osigurati učinkovit i solidnu osnovu za predviđanje procesa, planiranje politika i donošenje odluka na svim nivoima upravljanja u javnoj upravi. Postoji više uvjeta potrebnih za uspjeh takvog projekt. Prije svega, jako vodstvo i promicanje glavnih ciljeva projekta od najviše razine u organizaciji. Drugo, razvoj svijesti o važnosti projekta i komunikaciji s djelatnicima. Treće, međusobna suradnja svih uključenih dionika. Radna skupina se sastojala iz različitih odjela javne uprave kao što su: uprava za javni sektor, uprava za informatiku, HR, financija, prava i uprave za javne nabave.



Donje Svetice 38/5
10000 Zagreb, Hrvatska
T + 385 1 6274 837
F + 385 1 6274 801
E mina.dordevic@azvo.hr
W www.azvo.hr



Projekt je sufinancirala Europska unija iz Europskog socijalnog fonda.