

Prof. dr. sc. NIKOLA KNEGO

Ekonomski fakultet Zagreb

nknego@efzg.hr

mr. sc. JASNA ŠPOLJAR KASABAŠIĆ

INA – Industrija nafte d.d., Zagreb

jasna.spoljar@ina.hr

mr. sc. KREŠIMIR BUNTAK

Centar za strateško upravljanje, Zagreb

kresimir.buntak@inet.hr

PAŠKO MELVAN, dipl. ing. stroj.

SINACO d.o.o., Zagreb

pasko.melvan@ina.hr

NACIONALNE NAGRADE ZA KVALITETU KAO ZNAČAJKE KULTURE KVALITETE

Kvaliteta kao pojam baštini sve DOBRO što je nastalo, raslo, postojalo razvijalo se, bujalo i u svoje vrijeme donosilo prosperitet i svekoliko obilje plodova svojim zajednicama u svim Civilizacijama od postanka svijeta do danas. Nekvaliteta kao suprotnost izazvana raznim uzrocima zapriječavala je ili u potpunosti spriječila i često gotovo u cijelosti uništavala velebna, današnjim očima jedva shvatljiva postignuća duha, uma i razuma u istim vremenima u kojima su nastajale najbolje stranice ljudske povijesti i postojanosti. Iz današnje perspektive možemo tek naslutiti silinu sruza nekvalitete i Kvalitete to jest nekulture i Kulture koja se u današnjem vremenu jasno očituje činjenicama da je Svijet sve manji, udaljenosti sve kraće, a razlike i zaostajanja sve veća. U ovome radu nastojat će se raspraviti o kvaliteti upravljanja poslovanjem, nagradama za kvalitetu i njihovom utjecaju na vrednovanje Kvalitete u svijetu i osobito u Europi, Europskoj Uniji i njenim Regijama. U tome prostoru posebno će se vrednovati Hrvatska u svom okruženju s ciljem da se na objektivnim pokazateljima ocjeni potencijal uvođenja Hrvatske Nacionalne nagrade za kvalitetu, njena protežnost, način provedbe te njeno vrednovanje s obzirom na povijesnost ugrađenosti Hrvatske u Europski krug Kvalitete nasuprot njene, makar i trenutne, izdvojenosti iz te iste Europe.

Ključne riječi: *kvaliteta, certificiranost, gospodarstvo, BDP po stanovniku.*

1. UVOD

Artefakti sačuvani od davnina pokazuju da je čovjek uvijek želio napraviti nešto što traje. Radio je to s velikom vještinom i ljubavlju. Jednom izrađeno, služilo je mnogim generacijama, a ponekad čak i nama danas. Danas bi se reklo, izradili su to kvalitetno. Kako je vrijeme teklo čovječanstvo je tražilo više, brže, a danas traži i dobro (kvalitetno).

No, kako to postići? Odgovor je pronađen u suvremenim sustavima upravljanja koji nastoje osigurati takvo okruženje da se postigne i održi zadovoljstvo svih zainteresiranih strana. Događa se upravljanje promjenama: u radu, u razmišljanju, u kompetentnosti. Razvija se kultura kvalitete...

Kvaliteta u stvarnosti, i u ovome radu, odnosi se na sustave upravljanja kvalitetom u poslovanju organizacija, a može se promatrati kao istoznačnica s promjenom na bolje. U tom zoru motrenja kvalitete nameće se zaključak da se kvalitetom uspješno mogu baviti samo oni

kojima je promjena opredjeljenje. I to ne bilo kakva promjena nego ona u kojoj se događaju promjene na bolje s kojima su svi sudionici zadovoljni. Stoga je razložno propitati se:

- Koji su elementi za vrednovanje kvalitete?
- Kako te elemente prepoznati i pretvoriti u mjerljive značajke te ih povezati s ukupnošću zbivanja u svijetu, njegovim regijama, okruženju i pojedinim državama...?

I napokon, kako te spoznaje o kvaliteti i njenim pojavnostima (kvaliteta proizvoda, pouzdanost, dostupnost, raspoloživost, nagrade za kvalitetu...), pretvoriti u pokazatelje po kojima će biti moguće objektivno procijeniti vlastite dosege u kvaliteti te kako povećati njenu učinkovitost u poslovnim procesima. Kako ocijeniti dostignutu razinu kulture kvalitete.

Različite države ili regije rješavaju to i slično i različito. Uspješne obično imaju nacionalnu nagradu za kvalitetu kojom odaju priznanje onim koji su na tom putu otišli najdalje.

Hrvatska, usprkos pokušajima, nije još uspostavila svoju nagradu za kvalitetu. Ovaj rad ima nakanu skrenuti pozornost na tu činjenicu i pokazati da je uspostava takve nagrade značajan korak na putu razvoja kulture kvalitete. Zanimljivo je u tome kontekstu istražiti Hrvatsku i njeno okruženje (susjedne države) te okruženje Europske Unije.

2. DOSADAŠNJA ISTRAŽIVANJA NACIONALNIH NAGRADA ZA KVALITETU

O nagradama za kvalitetu postoji velik broj znanstvenih i stručnih radova te drugih zapisa i prikaza. Posebno su dobro obrađene „poznate nagrade“ kao što su:

- Demingova nagrada¹,
- Malcolm Baldrige National Quality Award² (MBNQA),
- European Quality Award³ (EQA).

Etalon za sve nagrade bila je, a i danas jest, Demingova nagrada koja je imala značajan utjecaj na sveukupno japansko (pa i svjetsko) gospodarstvo od sredine prošloga stoljeća do danas. U međuvremenu Demingovoj nagradi u Japanu pridružena je Japanska nagrada za kvalitetu (Japan Quality Award – JQA) kao tipična nacionalna nagrada. Naime, Demingova nagrada je prerasla nacionalne okvire iako je pretežiti dio vremena po kandidatima i po nagrađenim organizacijama, a i danas je slično, više nacionalna nego regionalna nagrada.

Slično su se razvijale i MBNQA i EQA nagrade. No, unatoč uspješnosti ovih nagrada u njihovim regijama, razvile su se nacionalne nagrade u državama članicama regije i to prvenstveno u razvijenim dijelovima svijeta kojima pripadaju i sve tri spomenute nagrade.

Istraživanja ostalih nacionalnih nagrada za kvalitetu također su brojna i objavljena su u literaturi. Za istaknuti je doktorska disertacija Koura, K (2004.)⁴. Autor navodi 65 nacionalnih nagrada u svijetu. Pri tome ističe veliki broj saveznih državnih i lokalnih nagrada u SAD-u, 59 saveznih i 48 lokalnih nagrada za kvalitetu (str.64.).

¹ Osnovana 1950. u Japanu, a dodjeljuje se od 1951.

² Američka nacionalna nagrada za kvalitetu osnovana 1987., a dodjeljuje se od 1988.

³ Europska nagrada za kvalitetu osnovana 1988., a dodjeljuje se od 1992.

⁴ Izdanje naslova „TQM Model of Elements Deployment Table Developed from Quality and its Application, Tsukuba University examination degree thesis (Doctor)“, seriozno donosi prikaz i analizu regionalnih i nacionalnih nagrada u svijetu.

3. SVIJET I EUROPA KAO OKRUŽENJA KVALITETE

Svijet i svjetske regije kao okruženja kvalitete mogu se početno opisati brojem organizacija koje imaju uvedene sustave upravljanja kvalitetom koji se u ovome radu poistovjećuju sa sustavima upravljanja kvalitetom iz portfelja Međunarodne organizacije za standardizaciju (engleski: International Standard of Organization – ISO). Očekuje se da bi se pregled izdanih certifikata ISO 9001:2000 mogao povezati i sa značajkama kao što su:

- Ekonomski pokazatelji organizacija, država, okruženja, regija – Bruto domaći proizvod po stanovniku (Bruto Domestic Product per capita – BDPpc).
- Potencijal postojanja nagrada za kvalitetu.
- Odnosi između kvalitete i nagrađenosti i slično.

Stanje certificiranosti⁵ svijeta i glavnih regija vidljiva je u tablici 1 i grafu 1.

Tablica 1: Certificiranost (broj izdanih certifikata na 1000 stanovnika u nekoj državi) svjetskih regija u kvaliteti 31.12.2004.

Regije	Afrika/ Zapadna Azija	Srednja i Južna Amerika	Sjeverna Amerika	Europa ⁶	Daleki Istok	Australija i Novi Zeland
Broj certifikata	31.309	17.016	49.962	326.895	225.220	19.997
% prema svijetu ukupno	4,67	2,54	7,45	48,76	33,6	2,98
Broj država	49	29	3	50	21	2
Broj stanovnika ⁷ u (1000)	2.236.000	442.000	436.000	819.500	2.094.000	24.500
Certificiranost	0,014	0,038	0,115	0,399	0,108	0,816
GNlpc/10000 ⁸	0,25	0,75	2,9	2	0,8	2,7

Izbor: izračun i kompozicija podataka izvorno autorska.

Izvori: The ISO Survey – 2004, ACNilsen, 2005. - „2005 World Population Data Sheet“, PRB, 2006., - Dumičić, K.: Knego, N.: Melvan, P.: Europska perspektiva razvoja kvalitete u Hrvatskoj, 7. Hrvatska konferencija o kvaliteti, Baška, otok Krk, 2006.

3.1. Certificiranje organizacija u Europi i njenim okruženjima

Certificiranje organizacija u Europi i njenim okruženjima, zanimljivo je već i po brojnosti subokruženja koja se u ovome radu njoj pridružuju: EU 15⁹, EU 10¹⁰, EU 25¹¹ i posredno države pristupnice i kandidatkinje.

⁵ Certificiranost kao pojam definirana je kao broj izdanih certifikata na 1000 stanovnika u nekoj državi, okruženju ili regiji.

⁶ Europa u geografskom okruženju prema izvoru: „Stanovništvo Europe – Wikipedija“ (<http://hr.wikipedia.org/wiki/Stanovništvo%20Europe>) broji 740 milijuna. U tablici 1 Europa uključuje regije kvalitete prema Izvorima: The ISO Survey – 2004, (2005.) The ISO Survey – 2005, (2006.) ACNilsen, pa prema „2005 World Population Data Sheet“, (2006.), PRB u Europi kao okruženju kvalitete živi 819,5 milijuna stanovnika.

⁷ Broj stanovnika u tablici 1. uzet je prema „2005 World Population Data Sheet“, (2006.), PRB.

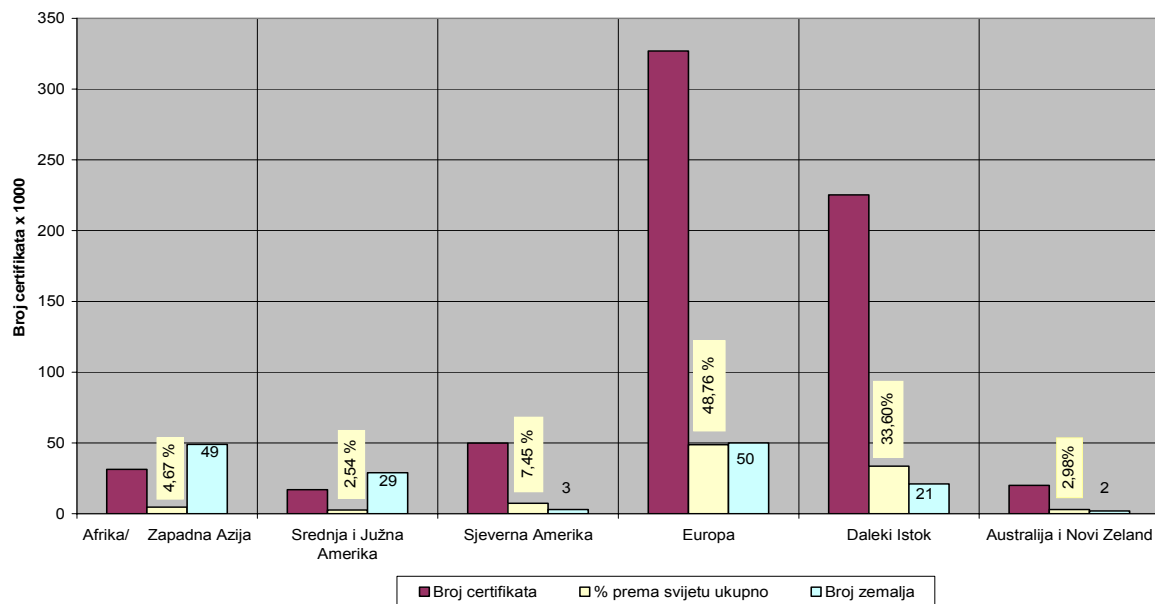
⁸ GNlpc – Bruto nacionalni dohodak (eng. Grosse National Income) po svjetskim regijama aproksimiran je prema The ISO Survey – 2004, (2005.) i „2005 World Population Data Sheet“, (2006.), PRB.

⁹ Države EU prije zadnjeg velikog proširenja do 1. svibnja 2004.

¹⁰ Države nove članice EU (10) od 1. svibnja 2004.

¹¹ Države EU do 31.12.2007. U međuvremenu od 1.1.2007. članice EU su još i Bugarska i Rumunjska.

Graf 1: Broj certifikata u svjetskim regijama po normi ISO 9001:2000 (31.12.2004.).



Grafičko oblikovanje izvorno autorsko.

Izvor: The ISO survey 2004.

Zajedničko svojstvo im je da je, osim nekoliko izuzetaka, etiologija kojih nije istražena, certificiranost u značajnom porastu u razdoblju koje se u ovome radu prati od 2001. do 2005.

3.2. Europa kao okruženje kvalitete

Europa kao geografska cjelina prema Tablici 1. s 31.12.2004. posjeduje ukupno 326.895 certifikata (certificiranih organizacija) po normi ISO 9001:2000, izdanih u 50 država, što je gotovo polovica sveukupno dodijeljenih certifikata ISO 9001 u svijetu (48,76%). Sudeći po tome Europa je najznačajnija svjetskih regija u pogledu kvalitete.

Promatra li se broj izdanih certifikata s 31.12.2005. (ukupno 379.937 - vidi The ISO survey 2005.), zamjetno je da se certificiranost u Europi povećava (18,45% u 2005. za normu ISO 9001:2000), a blago raste i udio Europe u Svijetu, sa 48,76% iz 2004. na 48,92 u 2005. Ovi podaci govore o značajnom potencijalu okruženja Europe kao regije, ali istovremeno, na razini globalnih odnosa, pokazuje stabilnost porasta certificiranosti u svijetu koja u 2005. iznosi 17,64%.

3.3. Europska Unija (EU 15) kao okruženje kvalitete

Učešće EU 15 sa 261.424 certifikata ISO 9001:2000 (stanje 31.12.2004.), u odnosu na Europu kao cjelinu, (Europa 50), je 79,97% što u odnosu na svijet čini ukupno 39% , a 2005. 37,58%. Ovo, iako neveliko, opadanje udjela EU 15 u Svijetu kao okruženja, ukazuje da su u ukupnom porastu Europe više sudjelovala ostala europska okruženja. Prikaz u tablici 2.

Tablica 2: EU 15 kao okruženje kvalitete.

	Europa	Svijet Q	EU 15	% EU15/EU50	% EU15/Svijet
Certificiranost 2004.	326895	670399	261424	79,97	39,00
Certificiranost 2005.	379937	776608	291834	76,81	37,58
Broj stanovnika (1000) 2004.	819500	6.477.000	380639	46,45	5,88
Broj certifikata na 1000 stanovnika (31.12.2004.)	0,40	0,10	0,69	172,18	663,55
Broj certifikata na 1000 stanovnika (31.12.2005.)	0,46	0,12	0,77	165,37	639,43
GNIpc (10000 \$)	1,998	0,854	2,941	147,20	344,38

Izbor, izračun i kompozicija podataka izvorno autorska

Izvori: - The ISO Survey – 2004, (2005.) ACNilsen, - The ISO Survey – 2005, (2006.) ACNilsen, - „2005 World Population Data Sheet“, (2006.), PRB, - Dumičić, K.: Knego, N.: Melvan, P.: (2006.).

3.4. Nove članice Europske Unije (EU 10 +) kao okruženje kvalitete

Učešće novih članica EU 10 + koje su 31.12.2004. zajedno posjedovale 32.772 certifikata ISO 9001:2000, u odnosu na Europu kao cjelinu, (Europa 50), je 10,03% što u odnosu na Svijet čini ukupno 4,89% (u 2005. 5,74%). Povećanje udjela EU 10 + u odnosu na Svijet govori o „životi“ u okruženju EU 10 + i utjecaju okruženja EU 15 na EU 10 + koje zajedno tvore okruženje EU 25.

3.5. Europska Unija (EU 25) kao okruženje kvalitete

Učešće EU 25 sa 294.196 certifikata ISO 9001:2000 31.12.2004., u odnosu na Europu kao cjelinu, (Europa 50), je 90% što u odnosu na Svijet čini ukupno 43,88% (2005. 43,32%).

4. EUROPSKE NACIONALNE NAGRADE ZA KVALITETU

Da se problematici kvalitete pridaje značajna pažnja na prostoru Europske unije svjedoči činjenica da od 27 država EU 24 imaju ustrojene nagrade za kvalitetu ili 88,89%. Doda li se tome da su Cipar i Luksemburg u posebnim političko-ekonomskim okolnostima, praktički se može reći da samo Bugarska za sada nema ustrojenju nagradu za kvalitetu, ali za to ima Nacionalni institut za kvalitetu i nakanu da ustroji Bugarsku nagradu za kvalitetu.

Velika Britanija i Belgija su primjeri zemlja članica EU koje pored UK Business Excellence Award i Belgian Quality Award imaju nagrade za kvalitetu na razini nekih njihovih sastavnica. Primjeri toga su, kada je riječ o Velikoj Britaniji, nagrade za kvalitetu: Welsa (The Wales Quality Award), Škotske (Quality Scotland Business Excellence Award) i Sjeverne Irske (Northern Ireland Quality Award). U belgijskom slučaju je to Flamanska nagrada za kvalitetu (Flemish Quality Award).¹² Španjolska je također zemlja s dvije ustrojene nagrade za kvalitetu.

¹² Navedeno prema: UNECE, *National Quality Award Schemes*, <http://www.unece.org/indust/sme/Q-national-award.html>

Od ostalih europskih država nacionalnu nagradu imaju još: Island, Norveška, Rusija, Švicarska, Turska i Srbija i Crna Gora¹³.

Većina nacionalnih nagrada za kvalitetu u Europi se temelji na modelu Europske nagrade za kvalitetu i to na način da se uvažavaju njezini elementi, dok je vrednovanje svakog od njih, više ili manje fleksibilno. Stajanje državnih tijela (zakonodavna regulativa u vezi s nacionalnim nagradama za kvalitetu, vlade ili predsjednici država) iza i u potpori takvim nagradama daje nagradama značaj i ozbiljnost. U taj koncept se uklapa i ruska nacionalna nagrada za kvalitetu (Nagrada za kvalitetu Vlade Ruske Federacije). Utemeljitelj nagrade je Vlada, a utemeljena je 1996. godine. Nagrade se dodjeljuju od 1997. godine.

Slovenska nacionalna nagrada za kvalitetu lijep je primjer suradnje države i institucije *Nacionalni meteorološki institut* koja je glavni organizator dodjele nagrade, prikaz u Tablici 3.

Tablica 3: Primjer Slovenske nacionalne nagrade za kvalitetu¹⁴:

Što je napravio i što radi MIRS?	Što je napravila i što radi država?
Početak aktivnosti oko stvaranja (ustrojstva, uspostave) Nacionalnog programa kvalitete: 1993-1994. godine.	Prihvaćen Zakon o nagradi za poslovnu izvrsnost Republike Slovenije (The Republic of Slovenia Business Excellence Prize Act) u 1998. godini (napomena: <u>trebalo im je 4-5 godina da od početnih aktivnosti dođu do zakonskog reguliranja ovog sadržaja.</u>
MIRS je od 1995. godine aktivan član EFQM.	Slovenska nacionalna nagrada za kvalitetu (National Quality Award-PRSP) je u potpunosti financirana iz slovenskog državnog proračuna i vođena od odbora ustanovljenog (imenovanog) od slovenske Vlade. Nacionalni meteorološki institut (MIRS-Metrology Institute) je glavni organizator i koordinator za sva tehnička i infrastrukturna pitanja koja se odnose na njihovu Nacionalnu nagradu za kvalitetu.
MIRS je od 2002. godine Nacionalna partner organizacija (NPO) koja usko surađuje sa EFQM;	Nagradu uručuje predsjednik Vlade.
Uloga MIRS-a je da pomaže i potiče razvoj i implementaciju Europskog modela poslovne izvrsnosti u slovenskoj praksi.	
Nagrada se temelji na 9 kriterija EFQM, a proces procjene i odabira aplikacija je veoma sličan EFQM.	
Nagrada je u formi statue i dokumenta-certifikata.	
Aplikanti za nagradu mogu biti sve pravne osobe (poduzeća, institucije, vlast), poduzetnici i stručnjaci koji uvođenjem i unaprjeđenjem sustava kvalitete postižu konkurentne prednosti za njihove proizvode i usluge.	

Od sveukupno 50-ak europskih država samo njih 12 nema nacionalnu nagradu. Nažalost i Hrvatska je među njima.

¹³ Nagrada je osnovana u zajedničkoj državi Srbija i Crna Gora.

¹⁴ O Slovenskoj nacionalnoj nagradi za kvalitetu detaljnije vidjeti slijedeći izvor: I.Skubic-L.Leon-K.Kern Pipan, *The National Quality Award in Slovenia 'The Slovenian Business Excellence Prize'*, str.1-8.

5. NACIONALNE NAGRADE ZA KVALITETU I EQA, POTENCIJALI, CERTIFICIRANOST I NAGRAĐENOST EUROPSKIH REGIJA

Gospodarski potencijal, certificiranost i nagrađenost europskih regija prikazani su u Tablici 4, a uspješnost pojedinih država u ukupnom razdoblju nagrađivanja EQA u Tablici 5.

Analiza europskih okruženje prema odabranim značajkama: certificiranost, nagrađenost¹⁵ i BDPpc (GNIpc), pokazuje da je okruženje EU 15 pojedinačno vodeće okruženje u Europi. Usporedba BDP-a i certificiranosti daje iste odnose što pak pruža mogućnost zaključivanja da su sve tri značajke međusobno povezane, u najmanju ruku upravo razmjerne.

Tablica 4: Odnosi europskih regija u kvaliteti, nagrađenosti i ekonomskim pokazateljima

	Europa (50)	EU 15	EU 10	EU 25	IEUPK ¹⁶
Koeficijent nagrada '92-'05	1	0,70	0,0843	0,7824	0,2176
Koeficijent nagrada '2005.	1	0,7706	0,1284	0,8991	0,1009
Certificiranost '04	0,4	0,69	0,44	0,65	0,08
BDP pc '04/10000 ¹⁷	1,998	2,941	1,5	2,25	0,97

Izbor, izračun i kompozicija podataka izvorno autorska.

Izvori: - The ISO Survey – 2004, (2005.) ACNilsen, - The ISO Survey – 2005, (2006.) ACNilsen.

¹⁵ Nagrađenost kao koeficijent nagrada u tablici 4. podrazumijeva udio pojedinog okruženja u odnosu na sveukupno dodijeljene nagrade EQA fondacije EFQM u razdoblju '92-'05.

¹⁶ Odnosi se na ostale države Europe izvan Europske unije, pristupnica (Bugarska i Rumunjska do 31.12.06.) i kandidatkinje (Hrvatska, Makedonija i Turska).

¹⁷ BDP pc je aproksimiran prema - The ISO Survey – 2005, (2006.) ACNilsen, - „2005 World Population Data Sheet“, (2006.), PRB.

Tablica 5: Nacionalne nagrade, nagrade EQA, ekonomski pokazatelji, i certificiranosti u EU

Red. broj	Država članica	Nacionalne nagrade	EQA '92-'06	Stanovništvo x 10 ³	BDPpc '05. /10 ³ \$	Broj cert. '05	Certif. 2005.
1.	Austrija	Austrian Quality Award	Da (*)	8.200	31,79	3.368	0,41
2.	Belgija	Belgian Quality Award	Da (*)	10.500	31,36	4.810	0,46
3.	Bugarska	Nije uvedena – Osnovan Nacionalni institut za kvalitetu	Ne	7.700	7,87	2.220	0,29
4.	Cipar	Nije uvedena – „podijeljena država“ između Turske i Grčke	Ne	1.000	22,33	530	0,53
5.	Češka	Czech Republic National Quality Award	Ne	10.200	18,40	12.743	1,25
6.	Danska	Danish Quality Prize	Da (*)	5.400	31,55	1.219	0,23
7.	Estonija	Estonian National Quality Award Contest	Da (**)	1.300	13,19	489	0,38
8.	Finska	Finish Quality Award	Da (*)	5.200	29,56	1.914	0,37
9.	Francuska	Prix Français de la Qualité (French Quality Award)	Da (*)	60.700	29,32	24.441	0,40
10.	Njemačka	Ludwig-Erhard Preis (German National Quality Award)	Da (*)	82.500	27,95	39.816	0,48
11.	Grčka	Hellenic National Quality Award	Da (*)	11.100	22,00	3.255	0,29
12.	Mađarska	Hungarian Quality Development Center Award	Da (**)	10.100	15,62	15.464	1,53
13.	Iraska	Irish Business Excellence Award	Da (*)	4.100	33,17	2.055	0,50
14.	Italija	Italian Quality Award	Da (*)	58.700	27,86	98.028	1,67
15.	Latvija	Latvian Quality Award	Ne	2.300	11,85	561	0,24
16.	Litva	Lithuanian National Quality Prize	Ne	3.400	12,61	591	0,17
17.	Luksemburg	Nije uvedena – Država koja ima najveći BDPpc u EU	Ne (*)	500	61,22	147	0,29
18.	Malta	Malta Quality Award	Ne	400	18,72	302	0,76
19.	Nizozemska	Dutch Quality Prize	Da (*)	16.300	31,22	9.160	0,56
20.	Poljska	Polish National Quality Award	Da (**)	38.200	12,64	9.718	0,25
21.	Portugal	Portuguese Quality Award	Da (*)	10.600	19,25	5.820	0,55
22.	Rumunjska	"Joseph M. Juran" Romanian Quality Award	Ne	21.600	8,19	6.097	0,28
23.	Slovačka	The Slovak Republic Award for Quality	Ne	5.400	14,37	2.050	0,38
24.	Slovenija	The Business Excellence Prize of the Republic of Slovenia	Da (**)	2.000	20,73	2.114	1,06
25.	Španjolska	Premio Principe Felipe a la Calidad Industrial (Prince Philip Industrial Quality Award), Premio Iberoamericano de la Calidad	Da (*)	43.500	25,07	47.445	1,09
26.	Švedska	Swedish Quality Award	Da (*)	9.000	29,77	4.744	0,53
27.	Ujedinjena Kraljev.	UK Business Excellence Award	Da (*)	60.100	31,46	45.612	0,76

Napomena: Tablica je rezultat naše obrade podataka navedenih u slijedećim izvorima:

- L.Ma.R.Calingo: National Quality and Business Excellence Awards: Mapping the Field and Prospects for Asia ,str.16-17; - UNECE: National Quality Award Schemes, str.2, <http://www.unece.org/indust/sme/Q-national-award.html>; - K. J. Zink-W. Voss: Quality in Germany-an overview, The TQM Magazine, Volume 10, Number 6, 1998, str.460, - The ISO Survey – 2005, (2006.) ACNilsen, - „2005 World Population Data Sheet“, (2006.), PRB, - Dumičić, K.: Knego, N.: Melvan, P.: (2006), - (2006.), GDP of the Candidate Countries 2005, European Commission, - „European Quality Award – Winners' History“, (2006.), EFQM.

(*) – Države EU 15 – Od 15 država EU prije velikog proširenja samo Luksemburg nije među nagrađenima za kvalitetu po EQA nagradama.

(**) – Države EU 10 iz zadnjeg velikog proširenja koje su do 2006. osvajale nagrade.

5.1. Top 10 najnagrađivanijih država u Europi nagradom EQA

Zanimljivo je obratiti pozornost na top 10 najnagrađenijih država u Europi u ukupnom razdoblju '92 – '05. Prikaz u Tablici 6.

Tablica 6: Top 10 najnagrađivanijih država, certificiranost i BDPpc u Europi

Top 10 Nagrade	Redoslijed									
	1.	2.	3.	4.	5.	6.	7.	8.	9.	10.
92-'05	Velika Britanija	Turska	Španjolska	Francuska	Njemačka	Mađarska	Italija	Grčka	Švicarska	Nizozemska
Certificiran.	0,85	0,15	1,02	0,34	0,32	1,53	1,46	0,23	1,68	0,39
BDPpc/10 ⁴	2,8	0,5	2,26	2,69	2,46	1,46	2,40	1,92	3,54	2,74

Izbor, izračun i kompozicija podataka izvorno autorska.

Izvori: ... (2005.) Greetings from EFQM, , EFQM Forum 2005, Cardiff, The ISO Survey – 2004, (2005.) ACNilsen, The ISO Survey – 2005, (2006.) ACNilsen, „2005 World Population Data Sheet“, (2006.), PRB, Dumičić, K.: Knego, N.: Melvan, P.: (2006), ... (2006.), GDP of the Candidate Countries 2005, , European Commission, „European Quality Award – Winners' History“, (2006.), EFQM.

Velika Britanija je vodeća po broju nagrada u ukupnom razdoblju '92 – '05, a među top 10 su još i Njemačka, Francuska te Italija, dakle europski dio skupine G7 (sedam najrazvijenijih država svijeta), što pak potvrđuje u Uvodu izrečenu pretpostavku da su značajke „kulture kvalitete“: broj certifikata, BDPpc te nagrade za kvalitetu, međusobno u uzročnoj vezi. To je posebno uočljivo na razini „izabranih“ okruženja EU 15, EU 10, EU 25, IEUPK (tablica 4.).

5.2. Države iz top 10 najnagrađenijih i nacionalne nagrade za kvalitetu

Sve države koje su dobile neku od nagrada EQA imaju vlastite Nacionalne nagrade za kvalitetu. Vodeće države po broju nagrađenih među top 10 ujedno su i vodeće države okruženja i subokruženja kojemu pripadaju.

Poseban slučaj je Turska koja je po nagrađenosti vodeća država izvan EU i IEUPK, dok je po certificiranosti oko prosjeka okruženja (po obje značajke iza Hrvatske). No valja imati na umu da je Turska država bogata različitostima razvijenosti po svojim regijama te da je članica NATO-a, čemu treba dodati da je značajan dio nagrada EQA dodijeljenih turskim kompanijama iz skupine multinacionalnih kompanija.

6. USPOREDBA EU HRVATSKE I NJENOG OKRUŽENJA

Republika Hrvatska je prema dostignutoj razini BDP *per capita* mjereno paritetom kupovne moći bila jedino iznad razine Letonije, a prema službenom tečaju iznad zemalja članica EU kakve su: Letonija, Litva i Slovačka. Njezin BDP *per capita* je u 2002. godini bio na razini Estonije i Poljske. Usporedba Hrvatske po BDPpc i kandidatkinja za EU u Tablici 7.

6.1. Hrvatska, zemlje Europske Unije i kandidatice za EU po BDPpc

Podaci u prva dva stupca Tablice 7 prema: *Statistički ljetopis 2006*, Državni zavod za statistiku RH, str. 761. Republika Hrvatska je imala značajno veću razinu BDPpc po oba pokazatelja u odnosu na ostale dvije zemlje (Makedonija i Turska) kandidatkinje za ulazak u EU (tablica 7). Slično je i prema „2005 World Population Data Sheet“, PRB, kolona 3.

Tablica 7: Dostignuta razina BDPpc u 2002. i 2005. godini zemalja kandidatkinja za EU.

Država	BDPpc			Stanovništvo
	Prema PKM u 2002. god. u US \$	Prema službenom tečaju u US \$	Prema „2005 World Population u 2005. u US \$	
Hrvatska	9 589	5.082	11.670	4.443.000
Makedonija	5 435	1.848	6.480	2.000.000
Turska	5 775	2.541	7.680	72.900.000

Izvor: Isti kao u prethodnoj tablici.

Posebna značajka hrvatskog gospodarstva je izrazita regionalna usmjerenost. To se može potvrditi podacima o značaju Europe kao regije za hrvatski izvoz i uvoz, inozemne turističke dolaskе i noćenja te direktne inozemne investicije. Europa je u hrvatskom uvozu sudjelovao sa 84% u 2004. i 2005. godini, a u uvozu sa 88 odnosno 86% od ukupne vrijednosti uvoza u 2004. i 2005. godini. Glavnih pet izvoznih tržišta za hrvatsko gospodarstvo su bila tržišta: Italije, Bosne i Hercegovine, Njemačke, Slovenije i Austrije. Među pet glavnih uvoznih tržišta četiri su bila iz zemalja članica regije EU. To su bile: Italija, Njemačka, Rusija, Slovenija i Austrija. Moglo bi se nešto slično konstatirati i za značaj zemalja članica EU za hrvatski turizam i direktne inozemne investicije.

6.2. Certificiranost i BDP Hrvatske u odnosu na susjedne države

Susjedne države Hrvatske: Italija, Slovenija i Mađarska članice su EU i ujedno su „okruženje“ prema kojem se Hrvatska treba mjeriti po pokazateljima „kulture kvalitete“ (certificiranost, BDPpc, nagrađenost). Za potrebe ovoga rada upravo ti pokazatelji za Sloveniju i Mađarsku u godini njihovog ulaska u EU, mogu poslužiti kao referentni za potencijal razvoja kvalitete u Hrvatskoj u vremenu pregovora za punopravno članstvo u EU. Certificiranost i BDP Hrvatske i susjednih država¹⁸ prikazani su u Tablici 8. i na Grafu 2.

¹⁸ Susjedne države Hrvatske: Italija, Slovenija i Mađarska članice su EU a Bosna i Hercegovina i Srbija i Crna Gora su države koje su započele pregovore o Sporazumu za pridruživanje.

Tablica 8: Značajke kvalitete i ekonomski pokazatelji Hrvatske i susjednih država.

	Italija	Slovenija	Mađarska	Hrvatska	Bosna i Hercegovina	Srbija i Crna Gora
Certificiranost 2004.	84.485	1.811	10.207	966	209	696
Stanovništvo x 1000 '04.	57.890	1.964	10.117	4.495	4.000	10.900
Broj certifikata/1000 stanovnika (31.12.04.)	1,46	0,92	1,01	0,21	0,05	0,06
BDP/stanovniku (2004.)	24.000	18.500	14.600	6.200	2.150	2.220
BDP/stanovniku (2004.)/10000	2,40	1,85	1,46	0,62	0,22	0,22
Indeks porasta certificiranosti u 2004.	0,24	0,74	0,24	0,40	0,78	0,85
Uvedenost Nagrade	Da	Da	Da	Ne	U pripremi	Da

Izbor, izračun i kompozicija podataka izvorno autorska.

Izvori: - The ISO Survey 2004, - "GDP of the Candidate Countries 2005".

7. ZNAČAJKE CERTIFICIRANOSTI HRVATSKE U ODNOSU NA SUSJEDNE DRŽAVE ČLANICE EU

Iz podataka vidljivih u Tablici 8. uočljivo je da Hrvatska po certificiranosti i BDP-u u odnosu na susjedne zemlje članice EU znatno zaostaje za Mađarskom, Slovenijom i osobito za Italijom koja je prema parametrima certificiranosti vodeća u EU. Mađarska i Slovenija su pak među vodećima od novih članica EU. To zaostajanje može poslužiti ka „indeks zaostajanja“ koji za certificiranost iznosi: 4,69 puta za Mađarskom i 4,29 puta za Slovenijom. Po BDP po stanovniku zaostajemo 2,98 puta za Slovenijom te 2,35 puta za Mađarskom. Podaci govore sami za sebe, i poticajni su.

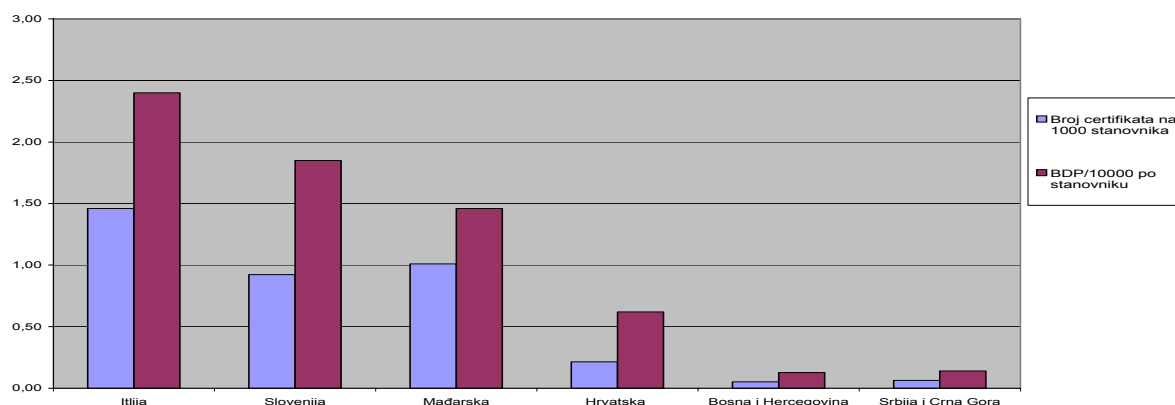
7.1. Značajke certificiranosti Hrvatske u odnosu na Bosnu i Hercegovinu, Srbiju i Crnu Goru

Iz podataka u Tablici 8. uočljivo je da Hrvatska po certificiranosti i BDP-u znatno prednjači u odnosu na Bosnu i Hercegovinu i Srbiju i Crnu Goru. „Indeks prednosti“¹⁹ Hrvatske u području certificiranosti iznosi približno 4 (četiri puta veća certificiranost Hrvatske) u odnosu na Bosnu i Hercegovinu i Srbiju i Crnu Goru. „Indeks zaostajanja“²⁰ za Italijom, Mađarskom i Slovenijom je 5,4 (više od pet puta manja certificiranost u Hrvatskoj). Indeksi za iste države po BDP-u su 2,8 (2,8 puta veći BDP Hrvatske prema BiH, SiCG) te 3 (trostruko manji BDP HR prema I, Si, H).

¹⁹ Indeks prednosti je odnos između certificiranosti Hrvatske i prosječne certificiranosti Srbije i Crne Gore i Bosne i Hercegovine.

²⁰ Indeks zaostajanja je odnos između prosjeka certificiranosti susjednih država članica EU Italije, Slovenije i Mađarske i certificiranosti Hrvatske.

Graf 2: Odnosi certificiranosti i BDP-a po stanovniku Hrvatske i susjednih država.



Izbor, izračun i kompozicija podataka izvorno autorska.

Izvori: - The ISO Survey 2004, - "GDP of the Candidate Countries 2005".

7.2. Usporedba Hrvatske i njenog okruženja u Nagradama za kvalitetu

Od šest susjednih država Hrvatske 5 ima uvedene nagrade za kvalitetu (83,33%). I ta jedna preostala susjedna država je u ozbiljnim priprema za uvođenje nagrade za kvalitetu.

7.3. Dosadašnji pokušaji uvođenja Hrvatske nagrade za kvalitetu

Istražujući, nažalost više usmenim nego dokumentiranim putem, autori su spoznali da je u više navrata bilo pokušaja za pokretanjem institucije hrvatske nacionalne nagrade za kvalitetu. Takva inicijativa bila je pokrenuta od strane nekoliko institucija i interesnih društava (HGK, HDK, HUP, HDMK) i imajući u vidu značaj spomenutih institucija gotovo je nevjerojatno da do danas nije niti jedna inicijativa prešla „kritičnu masu“ potrebnu da se iz faze ideje i pokretanja inicijative preraste u provedbeni projekt čiji bi rezultat bio Nacionalna nagrada za kvalitetu. Najdalje u pokušajima je došlo Hrvatsko društvo menadžera kvalitete koje je zajedno s nekoliko fizičkih i pravnih osoba osnovalo Zakladu čiji je bio cilj uspostava Hrvatske nagrade za kvalitetu. Sam projekt bez obzira što je bio odmakao dosta daleko (definirani kriteriji usklađeni s kriterijima Europske nagrade za kvalitetu – EQA, definiran termin i pokroviteljstvo predsjednika RH) ipak nije realiziran.

O Hrvatskoj nagradi za kvalitetu objavljeni su i stručni radovi kao na primjer: Lenardić M.; Rubeša Z.; Kobasić V.; (2003.) Zbornik radova IV. Simpozija - „Hrvatska nagrada za kvalitetu“, str. 167-172, HDMK. O „postojanju“ Hrvatske nagrade za kvalitetu postoji zapis u disertaciji Kozo Koura (2004.), str. 63.

Bilo bi dobro analizirati uzroke neuspjeha pokrenutih inicijativa, no to svakako nije tema ovog rada čiji je cilj upravo još jednom motivirati i inicirati potrebu za institucijom nagrade za kvalitetu ukazujući na njen značaj i ulogu u zemljana koje su ju uvele.

8. MOGUĆE OPCIJE UVOĐENJA HRVATSKE NACIONALNE NAGRADE ZA KVALITETU

Mogući oblici uvođenja Hrvatske nagrade za kvalitetu, iako neuspješni, pokazali su da je najvjerojatniji oblik uvođenja po modelu EQA uz financiranje zainteresiranih osnivača ili kao

primjer MBNQA i Slovenske nagrade za kvalitetu, a moguća je i kombinacija oba pristupa. Ukratko, Hrvatska nagrada za kvalitetu je nužnost, ako želimo EU standarde i stečevine.

9.ZAKLJUČAK

Provedena analiza pokazatelja kulture kvalitete u svijetu, svjetskim regijama te u Europi i njenim okruženjima, posebice u EU i u susjednim državama Hrvatske s kojima Hrvatska ima razvijene gospodarske odnose, daju osnove za zaključke:

1. Kultura kvalitete neke države ili šireg okruženja može se opisati značajkama: certificiranošću, nagrađenošću i ekonomskim pokazateljima.
2. Postojanje nagrade za kvalitetu u nekoj državi govori o nakanama te države da podupre sustavski način upravljanja poslovanjem, što doprinosi razvoju kvalitete koji se očituje boljim tržišnim pozicioniranjem organizacija.
3. Odnosi među značajkama kulture kvalitete su upravo razmjerni na razini većih okruženja (skupina država) i u većini slučajeva na razini pojedinih država.
4. Države s većom certificiranošću imaju i veću zastupljenost u nagradama te u pravilu i viši BDPpc.
5. Uvođenje Hrvatske nacionalne nagrade za kvalitetu pridonijelo bi povećanju certificiranosti u Hrvatskoj, povećanju konkurentnosti organizacija na tržištu te stvorilo pretpostavke za razvoj koji pridonosi ekonomskim pokazateljima i nagrađenosti, a time i širenju kulture kvalitete.
6. **Hrvatska po svojim značajkama kvalitete: certificiranost (0,21 certifikat na 1000 stanovnika u 2004. te 0,28 u 2005.) i BDPpc (11.670 US \$ u 2005.), s obzirom na svoje okruženje i okruženje EU ima dovoljan potencijal za uvođenje i održavanje Hrvatske nacionalne nagrade za kvalitetu!**

I dodajmo: Hrvatska je pozvana i prozvana te obvezna da to i ostvari!

LITERATURA:

- [1] RecognitionBook-2005.pdf, EFQM, 2005.
- [2] The ISO Survey – 2004, ACNilsen, 2005.
- [3] European Quality Award – Winners' History, EFQM, 2006.
- [4] „2005 World Population Data Sheet“, PRB, 2006.
- [5] Eurostat Yearbook 2005, European Commission, 2006.
- [6] GDP of the Candidate Countries 2005, European Commission, 2006.
- [7] RecognitionBook2006.pdf, EFQM, 2006.
- [8] The ISO Survey – 2005, ACNilsen, 2006.
- [9] Dumičić, K.: Knego, N.: Melvan, P.: Europska perspektiva razvoja kvalitete u Hrvatskoj, 7. Hrvatska konferencija o kvaliteti, Baška, otok Krk, 2006.
- [10] <http://www.unece.org/indust/sme/Q-national-award.html>.
- [11] https://www.tulips.tsukuba.ac.jp/dspace/bitstream/2241/5973/3/01_en_main.pdf.
- [12] Injac, N.: Mala enciklopedija kvalitete, III. dio, moderna povijest kvalitete, Oskar, Zagreb, 2001.
- [13] K. J. Zink-W. Voss: Quality in Germany-an overview, The TQM Magazine, Volume 10, Number 6, 1998.
- [14] Koura, K.: TQM Model of Elements Deployment Table Developed from Quality and its Application, Tsukuba University examination degree thesis (Doctor), 2004.
- [15] Calingo, L. Ma. R.: National Quality and Business Excellence Awards: Mapping the Field and Prospects for Asia.
- [16] Lenardić, M., Kobasić, V., Rubeša, Z.: Hrvatska nagrada za kvalitetu, Zbornik radova 4. Simpozija o kvaliteti HDMK, Praksa i daljnji razvoj upravljanja kvalitetom, Hrvatsko društvo menadžera kvalitete i Oskar, Zagreb, Vodice, 2001.

NATIONAL AWARDS FOR QUALITY THAT FEATURE CULTURE QUALITY

Summary

Quality, as a concept, includes everything that has occurred, expanded, existed, developed, blossomed, and which has brought prosperity to communities from the beginning of time up until the present.

Non-quality, as a contradiction arising from various causes, has hampered or completely impeded and frequently almost destroyed the magnificent achievements of spirit, mind and reason during the same period when the best pages of human history were written. Viewed from today's perspective, we can only imagine the force of the gap between non-quality and quality, or non-culture and culture, which is clearly revealed in the present time through the fact that the world is increasingly smaller, distances are shorter, and the differences and backwardness are greater.

This paper will take a look at the quality of business management, quality awards and their influence on the evaluation of quality in Europe, the European Union and its regions. A special evaluation will be made of Croatia in its surroundings. The objective will be to evaluate the potential introduction of a Croatian National Award for Quality, the method of application, and its evaluation using objective indicators, considering the historical ties of Croatia with the European circle of quality, even though Croatia is momentarily separated from this same Europe.

Key words: *quality, certification, economy, GDP per capita*