

Management kakovosti

UVOD

Zasnova managementa kakovosti (Quality Management) in popolnega managementa kakovosti (Total Quality Management) temelji na več kot 60-letnem razvoju in izkušnjah, ki so se začeli razvijati v proizvodnem sektorju (Dirchner, Wood, 1992). Sistem in filozofija managementa kakovosti in popolnega managementa kakovosti sta bila mednarodno priznana in se uspešno izvajata v številnih svetovnih podjetjih za doseganje večje konkurenčnosti na trgu. Vedno več je tudi geodetskih organizacij, ki uvajajo te sisteme.

Tradicionalni pristop h kakovosti je v preteklosti temeljil na naslednjih pojmovanjih (Montgomery, 1992):

- za kakovost odgovarja le oddelek za kakovost v organizaciji
- kakovost se nanaša le na končni izdelek
- k pomanjkanju kakovosti prispeva največ proizvodnja
- izboljšanje kakovosti bo zahtevalo več finančnih sredstev
- kakovost opredeli proizvajalec.

Management kakovosti in popolni management kakovosti zahtevata povsem drugačno vrednotenje. Management kakovosti predstavlja sistem managementa oziroma trajnega upravljanja v posamezni organizaciji ali podjetju, ki je naravnan na potrebe in zahteve svojih odjemalcev (Montgomery, 1992). Management kakovosti predstavlja tudi aktivnosti glede na kakovost, ki so predvidene v organizacijah (ISO 8402:1986). Management kakovosti potrди vodilna struktura top managementa, izvajajo pa jo vsi člani organizacije. Znotraj sistema kakovosti poteka delo v obliki planiranja kakovosti, kontrole, zagotavljanja in izboljšanja kakovosti. Popolni management kakovosti je še doslednejši, saj določa (Montgomery, 1992):

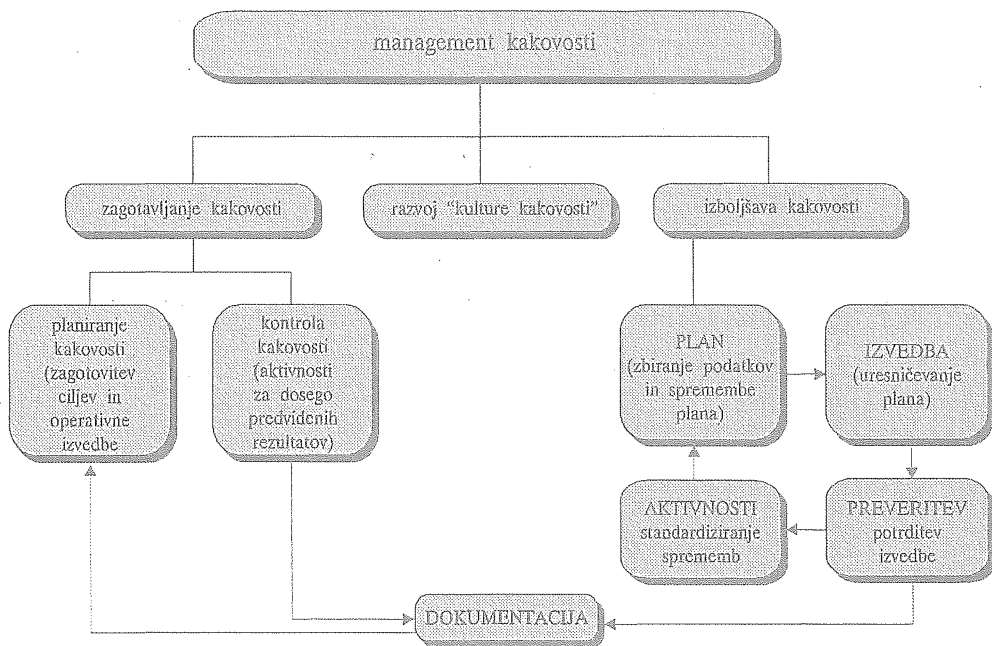
- da je vsak zaposleni odgovoren za svoj prispevek h kakovosti
- da mora prispevati h končni kakovosti izdelka ali storitve organizacije ali podjetja
- da organizacija ali podjetje odpravi napake in s tem izboljša kakovost ter nižja stroške
- da mora kupec opredeliti kakovost, ki jo zahteva in pričakuje.

Popolni management kakovosti opredeljuje managementski pristop k organizaciji s poudarkom na kakovosti (ISO 8402:1986). Kaže se v sodelovanju vseh zaposlenih pri doseganju dolgoročnega cilja zadovoljitve interesov uporabnikov, pridobitvi koristi za organizacijo, njene člane in družbo v celoti.

Kakovost lahko opišemo z oskrbo uporabnikov s storitvami ali z izdelki, ki zadovoljujejo njihove potrebe (Dirchner, Wood, 1992). Tako lahko pri managementu kakovosti govorimo o:

- ugotavljanju resničnih želja naročnikov
- prepričanju, da imamo sisteme, ki bodo na učinkovit način izpolnili zahteve naročnikov
- preverjanju, da so bile zahteve izpolnjene.

Smiselne povezave med managementom kakovosti, zagotovitvijo kakovosti (Quality Assurance) in kontrolo kakovosti ponazarja naslednja slika.

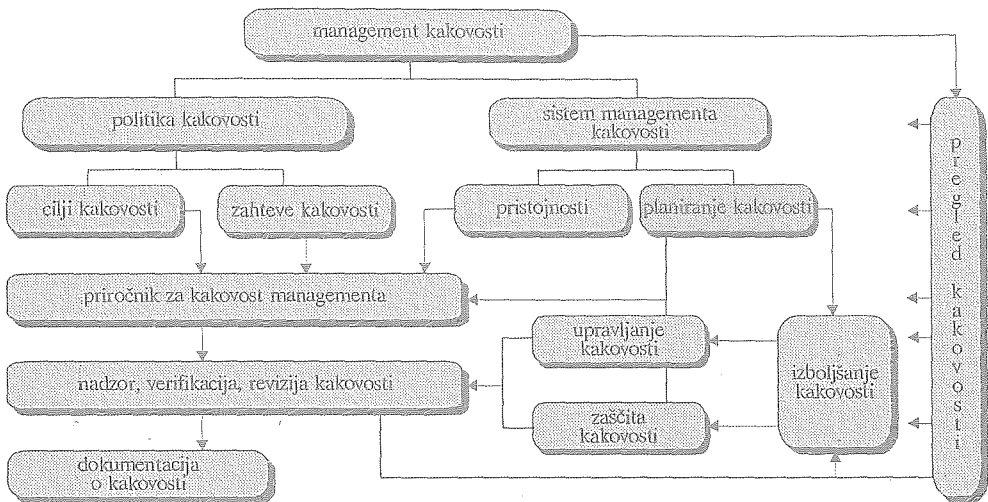


Slika 1: Členitev managementa kakovosti (povzeto po Dirchner, Wood, 1992)

Zagotovitev kakovosti pomeni, da moramo dobiti ustrezno serijo izdelkov že takoj pri prvi izdelavi. Kontrola kakovosti se v geodeziji npr., kaže z nadštevilčnimi opazovanji, kalibracijami instrumentov ali matematičnimi preveritvami izvajanja procesa.

Planiranju kakovosti navadno ne dajemo dovolj pozornosti, da bi zagotovili zadostno kontrolo procesa. Kakovost je treba tudi stalno izboljševati – dober sistem kakovosti ni nikoli dokončen. Izboljšujemo jo z uvedbo novih tehnologij in izpopolnjenega managementa.

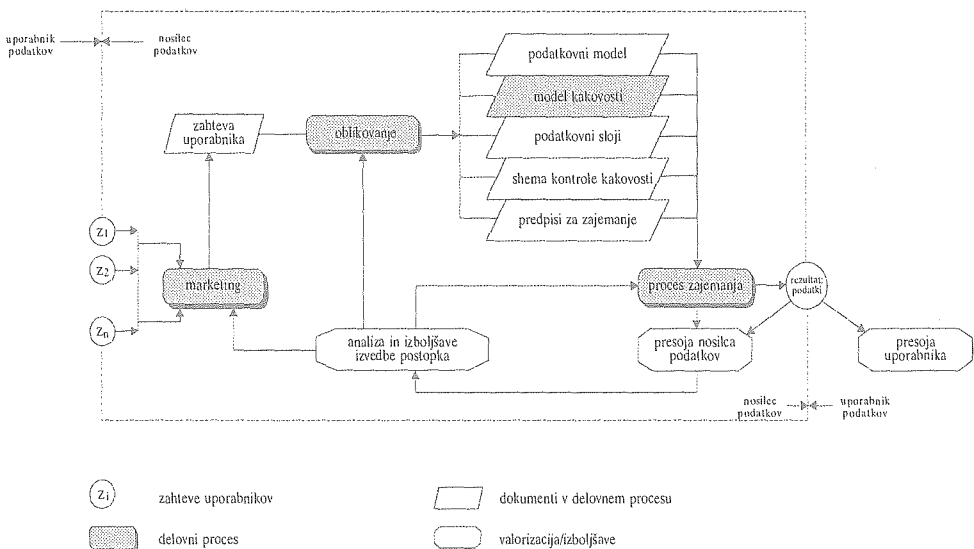
Management kakovosti obsega vse aktivnosti, ki se uresničujejo s politiko kakovosti, cilji in odgovornostmi, kot tudi s planiranjem, upravljanjem, zaščito ter izboljševanjem kakovosti (Caspary, 1993). Obsega aktivnosti skupno vodenih nalog, kjer so politika kakovosti, cilji in odgovornosti določeni takrat, ko se znotraj sistemov managementa kakovosti uresničuje planiranje, upravljanje, zaščita in izboljšanje.



Slika 2: Elementi managementa kakovosti (prirejeno po ISO 8402:1986)

VLOGA MANAGEMENTA KAKOVOSTI PRI PRIDOBIVANJU PODATKOV ZA GIS-E

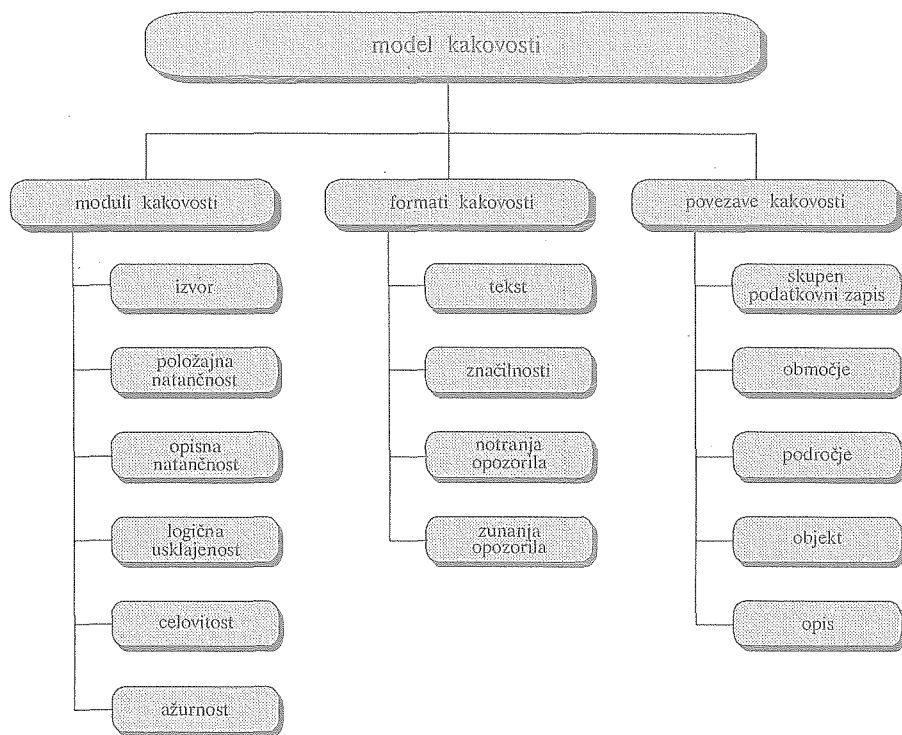
Vzpostavljanje digitalnih podatkov je zahteven in drag proces, zato je treba ustrezno pozornost posvetiti razvoju, vzdrževanju ter uporabi elementov kakovosti sistema. Tak sistem mora uporabnike vnaprej opozarjati na probleme, ki bi lahko nastali zaradi neprimerne uporabe podatkov ali postopkov pri delu z njimi. V teh procesih so pomembni naslednji činitelji (ISO 9004-2:1992): marketing, oblikovanje in servisno zadovoljevanje uporabnikov, kar je možno ponazoriti z naslednjimi medsebojnimi povezavami.



Slika 3: Povezanost kakovosti z zahtevami uporabnikov (prirejeno po ISO 9004-2:1992 in Caspary, 1993)

MODEL KAKOVOSTI ZA GEOSMERJENE PODATKE

Predstavljeni model kakovosti za geosmerjene podatke (podatke, povezane z lokacijo na zemeljski površini) je zgrajen na filozofiji kakovosti, ki se prilagaja potrebam uporabnikov. Povečanje zanimanja za izdelke GIS-a in s tem za geosmerjene podatke zahteva celovit pristop k izvedbi takega modela v praksi v čim krajšem času.



Slika 4: Elementi modela kakovosti za geosmerjene podatke (povzeto po Caspary, 1993)

Literatura:

- Caspary, W., *Qualitaetsaspekte bei Geoinformationssystemen. Zeitschrift fuer Vermessungswesen*, 1993, 118. Jahrgang, Heft 8/9, 444-450
- Deutsches Institut fuer Normung e.V., *DIN ISO 8402. Qualitätsmanagement und Qualitätssicherung, Begriffe (Entwurf), Beiblatt 1*, 1986
- Deutsches Institut fuer Normung e.V., *DIN ISO 9004-2. Qualitätsmanagement und Elemente eines Qualitätssicherungssystems. Leitfaden zur Dienstleistungen*, 1992
- Dirchner, D., Wood, S.N., *A Beginner's Guide to Quality Management. The Australian Surveyor*, 1992, Vol. 37, No. 2, 101
- Lipej, B., *Optimizacija prostorskega planiranja kot posledica GIS tehnologije in prostorskega managementa. Doktorska disertacija. Ljubljana, FGG*, 1997
- Montgomery, R.J., *Total Quality Management. URISA Proceedings*, 1992, 70-72

dr. Božena Lipej
Geodetska uprava Republike Slovenije, Ljubljana

Prispelo za objavo: 1998-04-17