

Bibliotheca academica 2017

Konference Asociace knihoven vysokých škol ČR

Brno, 24. a 25. října 2017

KVALITA VE VEŘEJNÉ SFÉŘE

Doc.Ing. Alois Fiala, CSc.

VUT v Brně

fiala@ro.vutbr.cz

GSM: 737 932 589

Základní pojmy

System managementu kvality

Nástroje managementu kvality

Kvalita ve veřejné sféře – co to vlastně je?

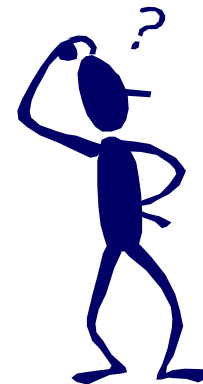
Liší se nějak od kvality v neveřejné – patrně komerční – sféře?

Co je to vůbec kvalita?

Rozhodujeme se při výběru podle toho,

- zda nám určitá věc vyhovuje?
- je pro nás užitečná?

V takovém případě je pro nás kvalitní?



1. Vnímání a hodnocení kvality je **vždy individuální a konkrétní**, podle toho, jak nám daná věc (výrobek, služba, informace,...) vyhovuje a je pro nás užitečná.
2. Základní mírou takto pojaté kvality je **spokojenost** příjemce, míra **splnění požadavků** (představ, přání, potřeb, tužeb apod.).



Stejně pro soukromou i veřejnou sféru!

Klíčoví partneři:



Poskytovatelé produktů
(výrobci, dodavatelé,
knihovníci, úředníci, ...)
☞ „tvůrce“ kvality

Příjemci produktů
(zákazníci, klienti,...)
„zainteresované strany“
☞ arbiter kvality

Stejně pro soukromou i veřejnou sféru!

Rozdíly budou zřejmě především v produktech
Ve veřejné sféře půjde téměř výlučně o služby
nebo informace, produkty nehmotné povahy.

Jak na to?



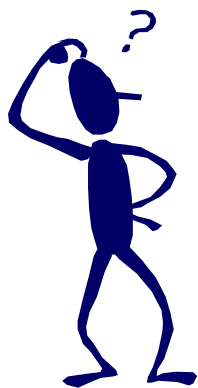
- Plánování
- Kontrola (zpětná vazba)
- Zlepšování (učení se)



1. Kam? – cíl – požadavky příjemce na produkty
2. Kudy? – proces vytvoření produktu (rizika – vnější, vnitřní)
3. S kým, na čem? – zdroje procesů (lidé, infrastruktura systém)
4. Kontrola (zpětná vazba) – indikátory, ukazatele, měření, hodnocení
5. Korekční akce – zlepšování (učení se)

System managementu – orientovaný na dosahování kvality – systém managementu kvality (TQM,...)

Stejně pro soukromou i veřejnou sféru!



Jak poznáme, že máme zavedený „správný“ systém managementu?

Pozitivní odezva od zákazníků – důležité, ale nepřenosné.
(„Jeť sláva otcův krásný šperk pro syny, však kdo chceš ctěn být, dobud' cti si sám!“)

Srovnání s jinými – také dobré, ale není obecně platné!

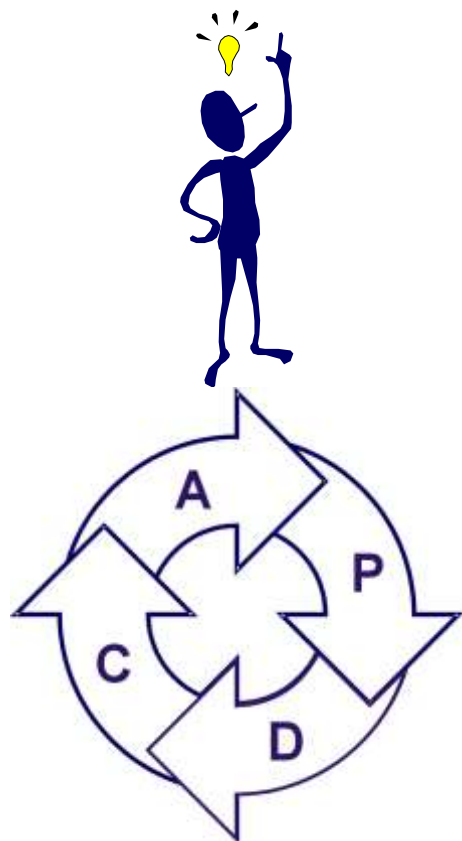
Posouzení obecně uznávaným, **nezávislým** subjektem
(**certifikace** třetí stranou) – potvrzení důvěryhodnosti.

Jaká kritéria použít pro certifikaci?

Nejlépe taková, která mají co nejširší přijatelnost.

Mezinárodní norma ISO 9001 (2015) – akceptovaná celosvětově, dovoluje (předpokládá) „customizaci“ – individuální přizpůsobení každé organizaci; kritéria stanovují „co“ se má dělat, ponechávají naprostou volnost „**jak**“!

Stále stejné pro soukromou i veřejnou sféru!



Pro řešení problémů a přípravu rozhodnutí jsou v systému managementu kvality doporučené různé metody (nástroje):

QFD – rozvoj funkcí kvality – nástroj umožňující precizovat informace od zákazníků.

FMEA – analýza možných poruch a jejich důsledků prováděná ve fázi návrhu.

SPC – statistické řízení procesů – systematický sběr a analýza relevantních dat v průběhu procesů.

Další propracované scénáře strukturovaných postupů řešení problémů a umožňující jejich prevenci.

Všechny jsou využitelné i ve veřejné sféře, důležité je, aby to bylo **promyšlené, důsledné, detailní**, adekvátní povaze poskytovaných produktů

Významný rozdíl mezi soukromou a veřejnou sférou je v jejich „**zákaznících**“ – ve veřejné sféře jsou to občané všeobecně nebo různě fokusované skupiny občanů.

V komerční sféře poskytovatel podniká na **vlastní náklady a riziko**, ve sféře veřejné se „podniká“ za **veřejné finance**.

Odměnou je u soukromníka **zisk**, u instituce pak **zdůvodněné čerpání rozpočtu** a v obou případech **spokojenost** zákazníků.

Zatímco nespokojený zákazník soukromníka potrestá tím, že od něho odejde, ve veřejné sféře většinou v případě nespokojenosti svého „dodavatele“ **nemůže vyměnit**.

Specifikum veřejné sféry – instituce ve veřejné sféře jsou vzájemně propojeny v **hierarchické struktuře**. Každá samostatně provozuje svůj systém managementu kvality, avšak pořádání akcí pro veřejnost podléhá **schvalování** nebo minimálně termínovému plánování u **nadřazené** složky veřejné správy. Výsledná kvalita je superpozicí „obou kvalit“.



Lidé – rozhodující prvek systému managementu všech organizací, ve veřejné sféře zcela klíčový!!!

System managementu – nesporná podmínka úspěšnosti:

- **Vnější** – ve vztahu k příjemcům (zajímavým stranám).
- **Vnitřní** – náklady (dodržení rozpočtu).

System managementu – důležitým rysem je určení **rolí** a existence jasných **pravidel**.

Podmínkou nutnou a zároveň postačující je však ochota lidí (motivace) tyto role přijmout a s kritickou svědomitostí je podle pravidel vykonávat!!!

Shrnuto:

Kvalita ve veřejné sféře může (musí?) být v principu řízena stejně, jako kvalita v komerční sféře. Ještě důkladněji zde musí být řešena otázka politiky (příkladu vedoucích) a povědomí (úcta k zákazníkům), protože zde chybí přirozený tlak snahy o zisk. Mementem by mohlo být pomyšlení na to, že zřizovatel může v případě chronické nespokojenosti „zákazníků“ vyměnit osazenstvo instituce, nebo ji rovnou zrušit jako nepotřebnou (to je analogie zisku a ztráty).

Tomáš Baťa (1930): „Účelem naší, a od této chvíle i vaší práce, je služba lidem – veřejnosti. Dobrá služba veřejnosti začíná dobrou prací vaší. Necht' je tato práce třeba sebe-nepatrnější, konejte ji tak, aby ten, kdo pracuje vedle vás, ji mohl potřebovat.“

**Bez závěru.
Prosím, přemýšlejte!**

Děkuji za pozornost.