

POBOLJŠANJE KVALITETA RADA PRIVREDNOG SUDA PRIMENOM QFD METODE

Dr Milutinuri i

Visoka poslovno-tehni ka škola srakovnih studija, Užice
e-mail: djurazo1@open.telekom.rs

Ivana Obuina

Visoka poslovno-tehni ka škola srakovnih studija, Užice
e-mail: vpts@edu.rs

Dr Milanuri i

Fakultet za poslovno-industrijski menadžment, Beograd
e-mail: nikkec@open.telekom.rs

Sažetak

Kvalitet odluka Privrednog suda veoma zavisi od kvaliteta procesa kojima se do njih dolazi. Primena savremenih metoda unapre enja kvaliteta može dovesti i do kvalitetnijih presuda. U ovom radu se prikazuju unapre enja rada Privrednog suda u Užicu primenom QFD metoda.

Abstract

The decisions of the Commercial Court and its quality are highly dependent on the quality of the prior legal process itself. The application of modern methods of quality improvement could bring us with reaching verdicts of higher quality, as well. This paper presents us with the improvements of the Commercial Court in Užice made through applying QFD method.

Ključne reči: Raspore ivanje funkcije kvaliteta, kvalitet, korisnici, Privredni sud

Keywords: Quality function deployment, quality, customers, Commercial Court

1. Uvod

Kvalitet proizvoda je postao imperativ uspešnog poslovanja na po etku tre eg

Milenijuma [1]. Pored toga, jedan je od tri oslonca savremenog industrijskog menadžmenta (kvalitet, troškovi i rokovi isporuke). Kvalitet pored privrede sve više ulazi i u društvene delatnosti. Intenzivna standardizacija u oblasti kvaliteta duža je od dve decenije. Broj sertifikovanih subjekata saglasno standardu ISO 9001/2008 sve je ve i [3].

Sve ve i broj poslovnih sistema se opredeljuje i na sertifikovanje integrisanih menadžment sistema, kao dalju etapu na putu ka primeni sistema ukupnog menadžmenta kvalitetom - TQM-a, kao najvišeg nivoa poslovanja. Put do liderske pozicije zahteva stalno poboljšanje kvaliteta. Na tom putu, itavom svetu mogu biti korisna uvena japanska iskustva vezana za proizvodnu filozofiju. Opredeljenje na zaposlene i njihovo uklju ivanje u poboljšanje kvaliteta, primenom savremenih metoda unapre enja kvaliteta – pravi je put ka liderskoj poziciji.

Rad na unapre enju kvaliteta proizvoda i sopstvenog poslovanja zahteva sistemski pristup. Menadžment Privrednog suda u Užicu upravo na taj na in - organizovano unapre uje svoj rad primenom savremenih metoda. U ovom radu bi e prikazani efekti poboljšanja kvaliteta postignuti primenom

QFD metode na unapre enje procesa ovog Privrednog suda.

2. Potreba za unapre enjem rada Privrednih sudova u Srbiji

Državna administracija Srbije, pa i Privrednih sudova, pripada grupi klasi nih državih struktura sa tromom administrativnom koncepcijom. Uo eno je da bi sudovi trebalo da budu efikasniji u svom radu, ali i otvoreniji prema javnosti. To ukazuje na potrebu da se pored unapre enja unutrašnjeg poslovanja iskoriste i sve prednosti savremenih informaciono-komunikacionih tehnologija, interneta i elektronskog poslovanja. Time se može vratiti poverenje u privredno pravosu e koje je prethodnih decenija u javnosti prepoznavano kao sporo, korumpirano i neefikasno.

U tom smislu, menadžment Privrednog suda u Užicu formirao je Tim za unapre enje kvaliteta, koji je najpre izvršio snimak stanja kvaliteta procesa. Utvr eno je da postoje brojni nekvaliteti usluga Privrednog suda, koje bi valjalo otkloniti dobro osmišljenim unapre enjem kvaliteta rada Suda. Tako e, ocenjeno je da se primenom QFD metode to može efikasno posti i. Quality Function Deployment – **QFD metoda** predstavlja metodologiju utvr ivanja potreba i zahteva korisnika na osnovu ega e se projektovati i realizovati proizvod/usluga. Za unapre enje usluge **QFD metoda** se realizuje kroz tri koraka:

1. Na osnovu unapred definisanih zahteva korisnika usluge, utvr uju se karakteristike usluge od kojih zavisi ispunjenje ovih zahteva;
2. Odre uju se kriti na mesta usluge ili vršenja usluge, koja su u vezi sa utvr enim karakteristikama usluge;
3. Definišu se postupci za rešavanje ovih kriti nih mesta, odnosno, za zadovoljenje zahteva korisnika (slika 1).



Slika 1: Primena QFD metode na usluzi

Na ovaj na in postiže se nivo kvaliteta koji odgovara zahtevima korisnika. Iz ovoga sledi da primena QFD metode na usluge dovodi do zadovoljstva korisnika i ostvarenja njihove prednosti na tržištu nad konkurencijom, pre svega kvalitetom usluge koja se nudi.

Detaljno o QFD metodi može se videti u literaturi [1-5].

3. Unapre enje kvaliteta procesa Privrednog suda primenom QFD metode

Tim za unapre enje kvaliteta, najpre je izvršio snimak postoje eg stanja, a zatim ga i analizirao. (tabela 1).

Iz tabele 1, jasno se mogu izvu i zahtevi korisnika – tzv. "glas kupca" za potrebnim kvalitetom usluga suda, što je, razume se, od velike važnosti. Stoga, pristupi emo realizaciji QFD metode kako bi se uverili u opravdanost realizacije internet prezentacije Privrednog suda u Užicu sa svim elementima elektronskog poslovanja. U daljem tekstu nau nog rada prikaza emo tri faze postupka primene QFD metode unapre enja kvaliteta usluga Privrednog suda uvo enjem e-poslovanja.

I faza

U ovoj fazi anketirani su svi korisnicu usluga suda: advokati, ste ajni upravnici, pravni zastupnici firmi i fizi ka lica. Odgovori

dobijeni anketom su kvantifikovani i rangirani kao zahtevi prema važnosti:

1. Smanjenje troškova,
2. Ta nost dostupnih informacija,
3. Ušteda vremena,
4. Jednostavnost dobijanja podataka,
5. Kvalitet kompletne usluge,
6. Zaštita podataka,
7. Brzina dobijanja informacija.

Kao bitne karakteristike za realizaciju ove usluge u ovoj fazi identifikovani su (slika 2):

- Posedovanje kompjuterske opreme,
- Povezanost na internet,
- Veb baziran portal,
- Sistem imejl naloga,
- Zaštita sistema,
- Kvalifikovani sertifikat,
- Ljudski resursi,
- Finansijski razlozi.

Zahtevi korisnika i definisane karakteristike uneti su u prvu ku u kvaliteta.

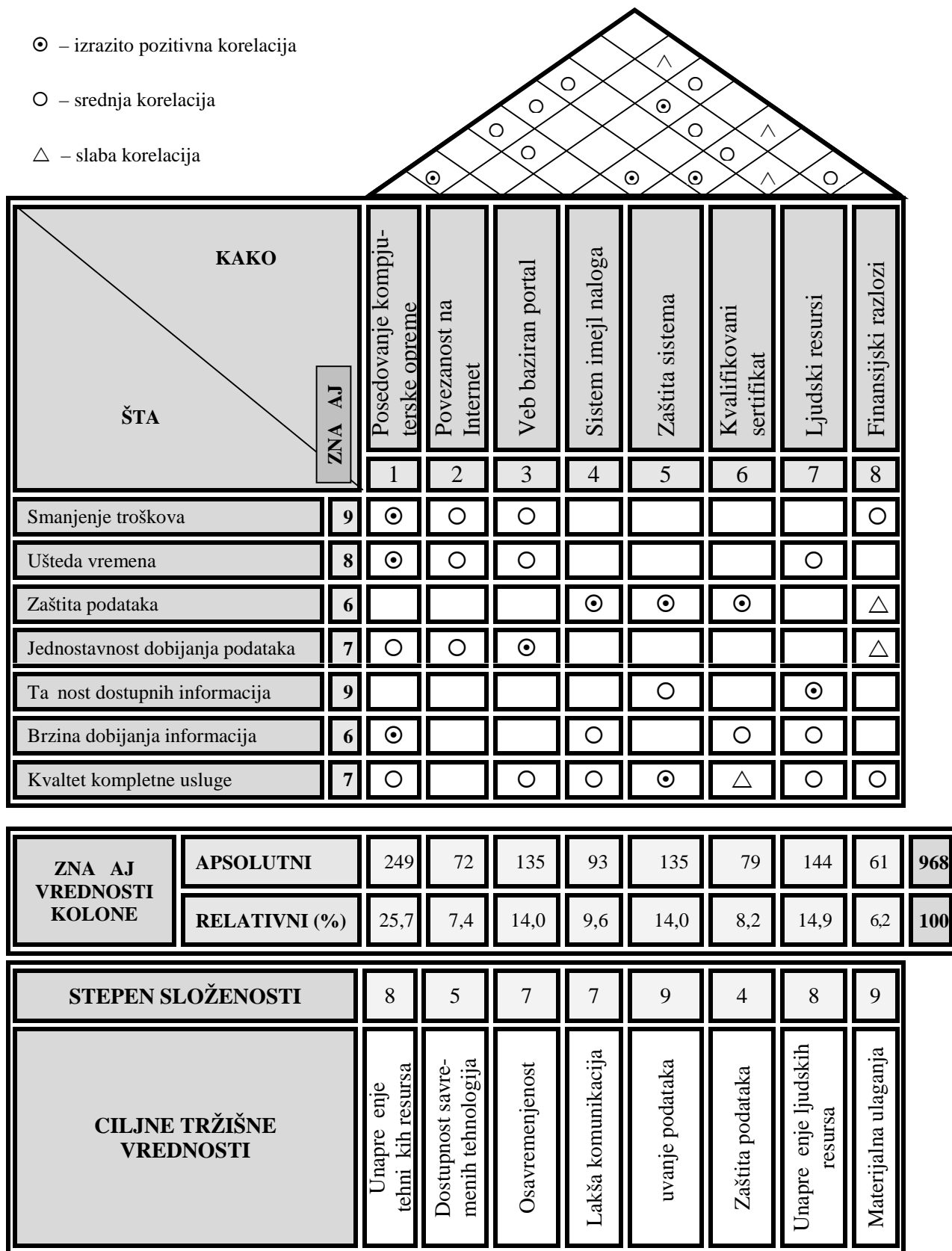
Tabela 1. Snimak stanja procesa u Privrednom sudu i njegova analiza

SNIMAK POSTOJE EG STANJA	ANALIZA POSTOJE EG STANJA
Radnik prekida trenutni posao i izlazi u susret zahtevu stranke, a potom ponovo nastavlja prethodno prekiuti posao.	Promena radne aktivnosti uti e na pad koncentracije, efektivnost u radu i zamor. Stranka je obavezna da do e u sud.
Za razliku od pravne stru ne javnosti, ostala zainteresovana lica u veoma malom obimu koriste usluge portala i oslanjaju se na klasi ne vidove prikupljanja informacija putem telefona ili li nim kontaktom.	U zavisnosti od organizacione jedinice iz koje je potrebna informacija, zaposleni prekida redovni posao i izlazi u susret zahtevu stranke. Stranka troši vreme i novac za dolazak u sud ili na dug telefonski razgovor.
Usled lošeg kanala komuniciranja stranka nije prihvatila traženu informaciju na adekvatan na in.	Stranka je došla u sud bez adekvatne dokumentacije i mora e ponovo da dolazi, a zaposleni dodatno troše vreme za davanje novih instrukcija.
Saopštenja za javnost se rade klasi nim putem, slanjem informacija medijima ili pozivanjem novinara.	Organizacija prijema novinara zahteva veliki utrošak vremena i obezbe ivanje prostora. Da li e neka informacija biti objavljena zavisi od programske šeme i zainteresovanosti medija za tu informaciju.
Potrebna sudska oglašavanja (licitacije, javna nadmetanja) objavljuju se u razli itim sredstvima informisanja.	Oglasni prostor u sredstvima javnog informisanja veoma je skup i predstavlja veliki trošak budžetu suda. Zainteresovani esto ne saznaju za odre eno javno nadmetanje ako ne prate medij u kome je dešavanje oglašeno ili nisu došli li no u sud da se informišu na oglasnoj tabli.
Zainteresovana stranka ili advokat interesuju se u kojoj fazi je odre eni predmet, ko je strana u sporu ili ko zastupa odre enu stranku.	Advokati ili zainteresovane stranke dolaze u sud ili se telefonom informišu o odgovaraju em predmetu, troše i svoje i vreme zaposlenog koji im izlazi u susret.
Zainteresovana stranka ili advokat nemaju ta an uvid u istoriju predmeta ili ne znaju kada je zakazano slede e ro ište	Advokati ili zainteresovane stranke dolaze u sud ili telefonom prikupljaju informacije o odgovaraju em predmetu, troše i svoje i vreme zaposlenog koji im izlazi u susret.
Usled spre enosti sudije ili strane u sporu, ro ište je vanredno otkazano.	Sudske službe nisu uspele da prona u stranu u sporu da bi joj blagovremeno pružile novu informaciju. Troškovi nepotrebnog dolaska u sud.

⊙ – izrazito pozitivna korelacija

○ – srednja korelacija

△ – slaba korelacija



Slika 1: Ku a kvaliteta prve faze QFD metode

Na osnovu rezultata iz prve „ku e kvaliteta“, može se zaključiti koje se od karakteristika prenose u narednu matricu:

- Posedovanje kompjuterske opreme (relativni značaj 25,7%),
- Ljudski resursi (relativni značaj 14,9%),
- Veb baziran portal (relativni značaj 13,9%),
- Zaštita sistema (relativni značaj 13,9%),
- Sistem imejl naloga (relativni značaj 9,6%),

- Kvalifikovani sertifikat (relativni značaj 8,2%),
- Povezanost na internet (relativni značaj 7,4%)
- Finansijski razlozi (relativni značaj 6,4%).

Karakteristike iz prve faze prenee su u drugu fazu u kolonu KAKO prema navedenom značaju (slika 3).

II faza

ŠTA	ZNAČAJ	KAKO							
		Saglasnost Sudske uprave	Saglasnost Ministarstva pravde RS	Zapošljavanje kadrova	Obuka za zaposlene	Stvaranje preduslova za razvoj prezentacije	Korišćenje dostupnih servisa	Dodatna finansijska sredstva	Promocija novih rešenja
		1	2	3	4	5	6	7	8
Posedovanje kompjuterske opreme	10	○	○		○	○		⊙	
Ljudski resursi	9			⊙	○			○	○
Veb baziran portal	8	⊙	⊙	○	○	○	⊙	△	
Zaštita sistema	8	○	○	○				⊙	
Sistem imejl naloga	7	○	○		⊙			○	
Kvalifikovani sertifikat	6				○		○		△
Povezanost na internet	6	○	○			⊙	○	○	○
Finansijski razlozi	6		⊙	○	△	○		○	

ZNAČAJ VREDNOSTI KOLONE	APSOLUTNI	165	219	153	168	126	108	254	51	1244
	RELATIVNI (%)	13,3	17,6	12,3	13,5	10,1	8,7	20,4	4,1	100

Slika 2: Kvaliteta II faze QFD metode

U drugu „ku u kvaliteta“ ulaze informacije iz grupa procesa "Menadžment resursima" i "Realizacija", tako da su karakteristike koje su izdvojene u ovoj fazi:

- Saglasnost Sudske uprave,
- Saglasnost Ministarstva pravde RS,
- Zapošljavanje kadrova,

- Obuka za zaposlene,
- Stvaranje preduslova za razvoj prezentacije,
- Korišćenje dostupnih servisa,
- Dodatna finansijska sredstva,
- Promocija novih rešenja.

Nakon obavljene analize, sa najvećim značajem u ovoj fazi izdvojile su sledeće karakteristike:

- Dodatna finansijska sredstva,
- Saglasnost Ministarstva pravde RS,

- Obuka za zaposlene,
- Saglasnost Sudske uprave,
- Zapošljavanje kadrova.

Prethodne karakteristike se na svoje mesto u sledećoj „ku i kvaliteta“ - III faza (slika 4).

III faza

ŠTA	ZNAČAJ	Povećanje budžeta Privrednog suda u Užicu	Bolja iskorisćenost postojećih ljudskih resursa	Izrada dokumentacije	Pribavljanje dozvola (saglasnosti)	Kontrola realizacije
		1	2	3	4	5
Dodatna finansijska sredstva	10	⊙		○		
Saglasnost Ministarstva pravde RS	9				⊙	○
Obuka za zaposlene	8	△	⊙	○		○
Saglasnost Sudske uprave	8	○		○	⊙	○
Zapošljavanje kadrova	8	⊙		○		⊙

ZNAČAJ VREDNOSTI KOLONE	APSOLUTNI	192	72	102	153	147	666
	RELATIVNI (%)	28,8	10,8	15,3	23,0	22,1	100

Slika 3: „Kuća kvaliteta“ III faze QFD metode

Analizom dobijenih rezultata utvrđeno je da su ključni elementi koji utiču na realizaciju izrade internet prezentacije Privrednog suda u Užicu, a u cilju zadovoljenja potreba i zahteva korisnika, povećanje budžeta Privrednog suda u Užicu (vidimo da je relativni značaj ove kolone 28,8%) i pribavljanje saglasnosti Sudske uprave i Ministarstva pravde za izradu prezentacije. Takođe, analiza je pokazala, kontrola realizacije ovog projekta mora biti na visokom nivou. Na kraju, izrada

dokumentacije i bolja iskorisćenost postojećih ljudskih resursa doprinela bi uštedama, a samim tim povećanje budžeta i obezbeđenju neophodnih sredstava za realizaciju ovog projekta.

4. Zaključak

Kvalitet je ključ poslovnog uspeha. On se može unaprediti primenom različitih metoda unapređenja, među kojima istaknuto mesto zauzima QFD metoda.

Prikazani primer pokazuje da se QFD metoda uspešno sprovodi i kada nije u pitanju materijalni proizvod, nego usluga. Primena metode je skoro identična, razlika je u "preskakanju" druge matrice, matrice delova, koju kod usluge nije potrebno izrađivati. Primena ove metode na uslugama je čak i jednostavnija jer je mnogo manje problema tehničko – tehnološke prirode.

Rezultati dobijeni sprovedenom QFD metodom ukazuju na koje tačke treba obratiti najviše pažnje prilikom realizacije poslovanja i internet prezentacije Privrednog suda u Užicu, da bi se zadovoljili postavljeni zahtevi korisnika (advokata, stečajnih upravnika, pravnih zastupnika firmi ili fizičkih lica).

Primena ove metode omogućuje da se ceo poslovni sistem usmeri na zadovoljenje potreba korisnika, a u isto vreme da bude u korak sa savremenim razvojem društva.

Bibliografija

1. uri i , R.M, uri i M.M, A imovi Pavlovi Z, Savremeni integrisani menadžment sistem, IR-MIR, Užice, 2011.
2. Vulanovi , V, Stanivukovi , D, Kamberovi , B, Radakovi , N, Maksimovi , R, Radlova ki, V, Šilobad, M, Metode i tehnike unapređenja procesa rada, Istraživački i tehnološki centar, Novi Sad, 2003.
3. Kuzmanovi , S, Menadžment proizvodima, Univerzitet u Novom Sadu, Fakultet tehničkih nauka, Novi Sad, 2007.
4. Ivanovi , A, Marjanovi , V, QFD metoda u kontinualnom unapređenju sistema za menadžment kvalitetom, Institut za rudarstvo i metalurgiju, Bor, 2006.
5. uri i , R.M, Savremeni metodi unapređenja kvaliteta, IR-MIR, Užice, 2004.
6. <http://www.qfdi.org>
7. http://en.wikipedia.org/wiki/Quality_function_deployment
8. http://homepages.cae.wisc.edu/~me349/lecture_notes
9. <http://www.ciri.org.nz>

10. http://www.uzaktanegitimplatformu.com/UEP/uep_ylisans/qpe
11. <http://www.public.iastate.edu/~vardeman/IE361/f01mini>

Istorija rada:

Rad primljen: 13.05.2013.

Prva revizija: 23.05.2013.

Prihvaćen: 26.05.2013.