

# Konferencija

## *Excellence in Services*

UDK 351.01(047)

U organizaciji Fakulteta za upravu Sveučilišta u Ljubljani 29. i 30. kolovoza 2013. održana je 16. Toulon-Verona konferencija *Excellence in Services* na kojoj je sudjelovalo više od 60 stručnjaka iz područja upravljanja kvalitetom usluga.

Riječi dobrodošlice sudionicima su uputili prof. Claudio Bacarani sa Sveučilišta u Veroni, prof. Stanka Setnikar Cankar, dekanica Fakulteta za upravu Sveučilišta u Ljubljani, te prof. Jacques Martin sa Sveučilišta u Toulonu.

Plenarno predavanje održao je dr. Alex Douglas, urednik časopisa *The TQM Journal* i nastavnik na Sveučilištu John Moores u Liverpoolu. Dr. Douglas je sudionike konferencije upoznao s radom u području upravljanja kvalitetom koji je ostvaren tijekom proteklih godina te istaknuo zemlje koje predlažu najveći broj radova za objavu, kao i one u kojima je preuzeto najviše radova iz časopisa *International Journal of Quality & Reliability Management*, *Managing Service Quality* i *The TQM Journal*. Posebno je predstavio radove objavljene u specijalnom izdanju časopisa *The TQM Journal* posvećenom 25. godišnjici izdanja.

Prvog dana konferencije održano je devet sesija podijeljenih u tri dijela.

U području visokog obrazovanja predstavljeni su ovi radovi: *Technical efficiency of education sector in the EU and OECD countries: The case of tertiary education* (A. Aristovnik), *Serious games: leverage for knowledge* (C. Bayart, S. Bertezene, D. Vallat, J. Martin), *Diminished university Quality by mandatory retirement (Higher Education)* (N. Brezovar), *Transforming theory into practice: the concept and development of a service science graduate program* (D. Cavenago, E. Marafioti, M. Martini), *Disruptive students in Higher Education* (J. Douglas, A. Douglas), *Bologna paradigm in a Portuguese Polytechnic*

*Institute: the case of the second cycle* (J. Duarte, H. Goncalves, A. Pires), *Lean Higher Education and lean research* (R. Isaksson, C. Kuttainen, R. Garvare) i *Isomorphism and decoupling in the dynamics of governance of Italian university* (C. Nigro, E. Ianuzzi, F. Cortese, M. Petracca).

U okviru druge tematske cjeline posvećene zdravstvenoj skrbi obradene su sljedeće teme: *The competencies of nursing staff and their development – measurement of staff's competencies related to international cooperation in four Danish and Finnish hospitals* (O. Ahonen, L. Astala, D. Dall-Hansen, E. Odgaards, E. Ora-Hyytiäinen), *What kind of primary care for Italy? Juridical and organizational peculiarities of primary care after the Balduzzi reform* (A. Alizzi, M. Campagna), *Evaluating quality in healthcare organizations: the experience of the performance plan in Lombardy region* (L. Bottone, A. Francesconi, R. Ruffini), *Excellence in health care service through optimization of the HIS (Healthcare Information System)* (S. de Falco), *Corporate brand communication in Italian hospitals: is time ripe?* (A. Esposito), *A hospital structure of pain medicine to improve the patients' perceived quality of health care services: the experience of the University Hospital "Ospedali Riuniti" in Foggia* (N. Iaffaldano), *Evaluating the effects on sustainability and performance of acute care hospital beds reduction: a dynamic model* (S. Olgiati, A. Danovi, G. Magon, O. Rinaldi, D. Piacentini, D. Dozzo, G. Cesana), *Social Media marketing in the wellness industry* (S. Lagrosen, K. Grundén) te *Monitoring and measuring the efficiency of health care: the comparison of health care efficiency in the selected EU member states* (S. Setnikar Cankar, V. Petkovšek).

Tema posvećena teoriji i metodologiji obuhvatila je ove radove: *Culturally customized communication as a methodological approach to overcome the adaptation vs. standardization dilemma* (M. Cavallone), *Airline innovation and sustainability: a systems perspective* (P. Critchley), *Linking the principles of supply chain management to aid and development: a case study – Waters of Ayole* (M. Edwards, L. Styger) i *Constructing composite environmental indicators* (Z. Kotnik, M. Klun).

U području turizma izloženi su referat *Are rural service firms getting it right? A case-study comparing service quality priorities of providers and users* (M. Cano, D. Moyes) i *To coupon or not to coupon? A study on perceived effectiveness of social couponing campaigns in the Italian hotel industry* (F. Cassia, F. Magno, M. Ugolini), dok je tematska cjelina posvećena financijama i bankarstvu obuhvatila radove *Communication as a key factor in banking customer relationship* (M. Cavallone, M. Modina), *Customer dissatisfaction in the financial industry: the case of complaints management in Italian banking*

(A. Malinconico, A. Leone, A. Lucadamo) i *Islamic finance services and their application to the Italian financial system* (P. P. Biancone).

Problemi upravljanja kvalitetom u području javne uprave analizirani su u radovima *Impact of quality improvement instruments on organizational learning in administrative organizations – Theoretical and methodological approach* (J. Džinić), *European standards and public administration reform in the Republic of Serbia* (Z. Lončar, D. Vučetić) i *Crowd Funding and local governments: a financial opportunity for a new liaison with citizens* (A. Miglietta, E. Parisi, M. Pessione, F. Servato).

Drugi dan konferencije započeo je održavanjem triju paralelnih sesija u okviru kojih su izloženi radovi iz područja visokog obrazovanja, zdravstvene skrbi, financiranja i bankarstva te teorije i metodologije. Prva sesija obuhvatila je referate *Strategic planning and benchmarking perceptions and concerns form public and private Western Balkan Universities* (A. Papadimitriou), *Italian universities and excellence: a mottled approach* (F. Taiariol) i *A 5 senses perspective to quality in hospital* (C. Baccarani, M. Ugolini).

U okviru sesije posvećene financijama i bankarstvu te teoriji i metodologiji predstavljeni su radovi *A framework for employee appraisal in services: an experiment in a Vietnamese bank* (J. Martin, V. Tien Nguyen), *Loyalty and switching behavior among corporate energy customers: A study in the Italian context* (V. Vigolo, F. Cassia), *Service Quality Kaizen Blitz: The road to improving customer satisfaction* (R. Teehan, W. Tucker) i *An identification of the current constraints of knowledge business modeling as a strategic decision making tool* (L. Styger).

Referati *Profile of use of information about quality related costs* (A. Pires, J. Casas Novas, A. Coelho, M. Saraiva), *Efficiency levels of public sector units – Empirical analysis for local jurisdiction in Slovenia* (P. Pevcin), *Person and values at the center of the firm's marketing activities: some reflections on the ongoing trends* (A. Marino) i *Quality indicators for success and excellence of franchisee network* (P. Orlandini, C. Vallone, F. Doni, R. Cecchetti) izloženi su u trećoj jutarnjoj sesiji.

Nakon toga uslijedilo je plenarno izlaganje dr. Gregora Viranta, ministra unutarnjih poslova i javne uprave Republike Slovenije. Dr. Virant je istaknuo glavne mjere koje su u slovenskoj javnoj upravi provedene za postizanje zadovoljstva korisnika i uklanjanje administrativnih prepreka. Tako su radi dostupnosti službi korisnicima uvedeni različiti oblici komunikacije i obavještanja građana (»na licu mjesta«, telefonom, elektroničkom poštom, putem e-portala). Mjerenje zadovoljstva korisnika obvezno je za sva tijela javne uprave koja to čine na godišnjoj razini. Administrativne pre-

preke nastoje se ukloniti preventivnim mjerama u obliku procjene učinaka propisa, kontrolom prije uspostavljenih standarda te uklanjanjem postojećih prepreka na temelju jednogodišnjeg akcijskog plana. Iako je provedenim mjerama građanima omogućena veća participacija i komunikacija s tijelima javne uprave, mnogi od njih još uvijek nisu upoznati s mogućnostima koje im stoje na raspolaganju. Stoga je ministar kao ključne buduće reformske mjere istaknuo promociju službi dostupnih elektroničkim putem (e-uprava) te rad na promjeni organizacijske kulture.

U poslijepodnevnim sesijama drugog dana konferencije izloženi su ovi radovi: *Employee health in the wellness industry* (Y. Lagrosen, S. Lagrosen, L. Lind), *Quality system certification in institutions of social responses* (B. Sardinha, S. Lucas, O. Dias, A. Pires), *Decision making approach in measurement of quality of service: A real application to »Ce.m.o.n. Company«* (S. de Falco, I. del Gaudio), *The network theory and the learning task. Formative processes for the value creation in a global economy* (R. Vallone), *»Albergo Diffuso« and customer satisfaction: a quality services analysis* (C. Vallone, V. Veglio), *Aggregation and innovation in rural tourism: Tourist destination of the »Hundred County Houses«* (V. R. Santamato, N. Iaffaldano, N. Micucci), *Process management, a key issue for organizational competitiveness* (R. Espinosa) i *Surface defect detection using Gabor wavelets characteristics and neural network classifier* (Z. Gosar).

Raznolikost područja iz kojih su navedeni referati izloženi i broj predstavljenih radova upućuju na važnost upravljanja kvalitetom, kako u privatnom tako i u javnom sektoru, ali i na veliku zainteresiranost stručnjaka za probleme s kojima se organizacije suočavaju u nastojanju da svojim korisnicima osiguraju što kvalitetnije usluge.

Simpozij je okončan završnom sesijom na kojoj je istaknuta vrijednost razmjene iskustva u području izvrsnosti usluga te upućen poziv za buduću suradnju i sudjelovanje na Toulon-Verona konferencijama.

Jasmina Džinić\*

\* Jasmina Džinić, asistentica na Katedri za upravnu znanost Pravnog fakulteta Sveučilišta u Zagrebu (assistant at the Chair of Administrative Science, Faculty of Law, University of Zagreb, e-mail: jdzinic@pravo.hr)