

OKRUŽENJE KAO MJERA KVALITETE I POSLOVNE IZVRSNOSTI

Ksenija Dumičić,¹ Nikola Knego² & Paško Melvan³

UDK/UDC: 658.562:339.9

JEL: F₀₂

Izvorni znanstveni rad/Orginal scientific paper

Primljeno/Received: 20. prosinca 2006/December 20, 2006.

Prihvaćeno za tisak/Accepted for publishing: 20. ožujka 2007./March 20, 2007

Sažetak

Okruženje u kojem se odvija poslovanje organizacija u svijetu, na početku 21. stoljeća obilježava Globalizacija u gospodarskim, ekonomskim, političkim, kulturnim i drugim zbivanjima. U ovome radu propituje se kako ti uvjeti okruženja utječu na kvalitetu proizvoda i usluga i ukupnog poslovanja organizacija u svjetskim regijama, subregijama i pojedinim državama, posebice među 7 najrazvijenijih država svijeta. U tu svrhu provest će se istraživanje o značajkama kvalitete i poslovne izvrsnosti kao što su: regionalne i nacionalne nagrade za kvalitetu, certificiranost organizacija te ostvareni ekonomski pokazatelji poslovanja organizacija u tim okruženjima. Detaljnije će se provesti analiza podataka o nagrađenim organizacijama u svim kategorijama Europske nagrade za kvalitetu (EQA - European Quality Award) fondacije EFQM – European Foundation for Quality Management, u vremenu od prve podjele nagrada 1992. do zaključno 2005. Istražit će se:

- Brojnost nagrada u okruženjima i po državama,
- Učestalost nagrađivanja prema okruženjima i po državama,
- Certificiranost u okruženjima iz kojih su nagrađene organizacije,
- Ekonomske značajke okruženja iz kojih su nagrađene organizacije.

Ti podaci trebali bi omogućiti prosudbu razine utjecaja okruženja na kvalitetu i poslovnu izvrsnost organizacija.

Ključne riječi: okruženje, globalizacija, organizacija, kvaliteta, poslovna izvrsnost, nagrada za kvalitetu

¹ Dr. sc. Ksenija Dumičić, Redoviti profesor, Ekonomski fakultet-Zagreb, Trg J. F. Kennedyja 6, 10 000 Zagreb, E-mail: kdumicic@efzg.hr

² Dr. sc. Nikola Knego, Redoviti profesor, Ekonomski fakultet-Zagreb, Trg J. F. Kennedyja 6, 10 000 Zagreb, E-mail: nknego@efzg.hr

³ Paško Melvan, SINACO, Zagreb, E-mail: pasko.melvan@ina.hr

1. UVOD

Okruženje kao pojam u širem smislu javlja se u svim sustavima, od infinitezimalnih u kojima matematičkim modelima ili filozofskim postavkama opisujemo mikro strukture tvarnih ili zamišljenih pojava, preko materijalno oblikovane stvarnosti u kojoj prostorno i vremenski sudjelujemo, do virtualnih i duhovnih. Brojne su, zapravo bezbrojne, mogućnosti promatranja okruženja kao utjecajnog elementa u razvoju i postojanju nekoga sustava.

U ovome radu okruženje će se motriti u više značajki od kojih je potrebno izdvojiti:

- Geografske regije kao prirodna okruženja,
- Političko-ekonomske regije kao interesna okruženja (Europska Unija EU15 i EU25...),
- Europske države izvan Europske Unije kao okruženje,
- Države kao ishodišta okruženja,
- Ekonomski potencijal pojedinih država, regija i EU kao značajka okruženja,
- Ostvareni rezultati u području kvalitete i poslovne izvrsnosti kao postignuće okruženja,
- Potencijali u području kvalitete kao razvojna značajka okruženja.

Očekuje se da će zaključcima o utjecaju okruženja pridonijeti i pregled najnagradjenijih država („top 10“) nagradom EQA fondacije EFQM koja se dodjeljuje u kategorijama:

- za velike i multinacionalne kompanije i koncerne,
- za pojedine dijelove velikih kompanija i koncerna,
- za organizacije u javnom i društvenom sektoru i
- za mala i srednja poduzeća (SME-Small and Middle Enterprises).⁴

1.1. Predmet i ciljevi istraživanja

Naslov teme ovoga rada otvara više mogućnosti postavljanja ciljeva i provedbe istraživanja, posebice ako se utjecaj okruženja na kvalitetu i poslovnu izvrsnost organizacija promatra od globalnog, preko regionalnog i subregionalnog do lokalnog. Stoga se predmet i ciljevi istraživanja u ovome radu ograničuju na:

1. Utvrđivanje regija, subregija i država pogodnih za analizu okruženja,
2. Definiranje⁵ značajki kojima se utjecaj okruženja može opisati,
3. Izbor utjecajnih značajki za analizu okruženja,
4. Međusobnu povezanost izabranih značajki,
5. Povezanost kvalitete i poslovne izvrsnosti.

Ovisno o rezultatima istraživanja, moguće je da će se predmet i ciljevi proširiti. Osobito interesantnim se može smatrati mogućnost projekcije daljnjeg razvoja kvalitete

⁴ Nagrada za mala i srednja poduzeća dodjeljuje se od 1997. u potkategorijama za nezavisne organizacije (eng. Category for Independent SME), za podružnice (eng. Category for Subsidiary SME) te za poslovne jedinice (eng. Category For Operational Units).

⁵ Definiranje pojmova u ovome radu služi razumijevanju korištenih pojmova te uvođenju novih.

i poslovne izvrsnosti u pojedinim regijama s obzirom na promjene u pripadajućem ili u širem, odnosno globalnom okruženju.

1.2. Hipoteze istraživanja okruženja

Hipoteze istraživanja okruženja su:

1. Uvjeti okruženja u kojima se odvija poslovanje organizacija značajno utječu na kvalitetu proizvoda i usluga i njihov plasman na tržište te na ukupnu razvojnu sposobnost organizacija.

2. Poslovna izvrsnost ostvaruje se češće u okruženju u kojem organizacije posluju u više regija i na većim tržištima.

3. Kvaliteta i poslovna izvrsnost su međusobno povezane.

1.3. Izbor značajki okruženja

Sukladno postavljenim hipotezama, za ocjenu utjecaja okruženja u regijama koje su predmet istraživanja i analize izabrane su značajke:

1. Razvijenost kvalitete mjerena certificiranošću⁶ organizacija u regijama,
2. Brojnost⁷ nagrađenih organizacija za poslovnu izvrsnost,
3. Broj stanovnika u regijama i državama⁸ koje su predmet analize,
4. BDP/po stanovniku⁹ regija i država iz kojih su nagrađene organizacije,
5. Odnosi kvalitete, poslovne izvrsnosti i ekonomskih pokazatelja.

1.4. Dosadašnja istraživanja okruženja kao značajke kvalitete i poslovne izvrsnosti

Okruženje kao značajka kvalitete implicite je prisutno u većini objavljenih znanstvenih i stručnih radova koji se bave „kvalitetom“. U pripremi ovoga rada konzultirani su brojni radovi raznih autora. Hipotezama ovoga rada u djelu istraživanja povezanosti kvalitete i ekonomskih pokazatelja najbliži su:

- Dumičić, K., (2004), Istraživanje implementiranosti sustava kvalitete u hrvatskim poduzećima, *Zbornik Ekonomskog fakulteta u Zagrebu*, godina 2, broj 1,
- Drljača, M., (2003), Hrvatska korporacijska uspješnost i sustav kvalitete, *Ekonomski pregled*, broj 3-4,
- Dumičić, K., Knego, N., Melvan, P., (2006), *Europska perspektiva razvoja kvalitete u Hrvatskoj*, 7. Hrvatska konferencija o kvaliteti, Baška, otok Krk.

⁶ Certificiranost organizacija izražena je brojem izdanih certifikata na 1000 stanovnika.

⁷ Brojnost nagrađenih podrazumijeva ukupan broj nagrađenih organizacija u izabranom razdoblju.

⁸ Broj stanovnika u izabranim okruženjima, regijama i državama izabran je kao značajka kojom se aproksimira brojnost organizacija u okruženju ili pojedinoj državi.

⁹ BDP po stanovniku izabran je kao značajka okruženja, regije ili države koja je predmet analize.

1.5. Metode istraživanja okruženja kao značajke kvalitete i poslovne izvrsnosti

Pri izradi rada „Okruženje kao značajka kvalitete i poslovne izvrsnosti“ korištene su metode:

- deskripcija postojećeg stanja kvalitete i poslovne izvrsnosti u izabranim svjetskim regijama,

- retrospekcija dostupne znanstvene i stručne literature,
- kompilacija dostupnih podataka o istraživanjima kvalitete i poslovne izvrsnosti,
- klasifikacija i komparacija,
- inferencijalna statistika.

Značajna množina podataka korištenih u ovome radu dobivena je pretraživanjem baza podataka. Osobito su bili korisni podaci dobiveni iz:

- Ministarstva vanjskih poslova i europskih integracija,
- Hrvatske gospodarske komore,
- Knjižnice Ekonomskog fakulteta Zagreb,
- Europske Komisije (European Commission),
- Knjižnica INDOK INA d.d.

Značajan dio korištenih podataka dostupan je na Internetu.¹⁰ Za sistematizaciju i obradu podataka korišteni su standardni alati Microsoft Office, Adobe Professional i drugi.

2. GLOBALIZACIJA I REGIONALIZACIJA KVALITETE U SVIJETU

Pojmovi globalizacija i regionalizacija u ovome radu usmjereni su prvenstveno na utvrđivanje postojećeg stanja kvalitete i poslovne izvrsnosti u svjetskim regijama koje sadrže jedno ili više okruženja (subregija - ekonomska ili politička zajednica država ili pojedinih država regionalnog značaja kao na primjer: SAD, Ujedinjeno Kraljevstvo, Kanada, Australija...). Okruženja generiraju određene pojedinačne i/ili zajedničke trendove koji prerastaju u zbivanja regionalnog i/ili globalnoga značenja. Tako nastaju, postoje, razvijaju se i/ili planiraju svjetske tehničko-tehnološke, ekonomske i političke organizacije kao što su ISO, UN, ILO, IEC, WB, WTO, WTC, NATO, ASEAN, EU, CEFTA¹¹...

Brojne svjetske, regionalne i subregionalne organizacije međusobno su interesno povezane, a neke među njima i uvjetovane postojanjem one druge. Prisutnost pojedinih svjetskih ili regionalnih organizacija u nekom okruženju/regiji obično dostatno određuje to okruženje, što sugerira da su regije/subregije podsustav globalizacije, a okruženje varijabla koja utječe na tijek i ukupnost zbivanja.

Primjer globalizacije je nastajanje, postojanje i razvoj ISO (International Standards Organization – Međunarodna organizacija za standardizaciju) koja s više od 15.000 raznih tehničko-tehnoloških normi predstavlja jednu od najznačajnijih globalnih svjetskih organizacija. Norme ISO 9001:2000, ISO 14001:2004, ISO/TS 16949:2002, ISO 13458:2003,

¹⁰ Internet adrese navedene su u popisu literature.

¹¹ Popis kratica u prilogu.

ISO 22000, ISO 27000:2005, kao neke od njih, u primjeni pokazuju trend certificiranja organizacija u svijetu.

Za osnovni opis okruženja kao mjere kvalitete i poslovne izvrsnosti može poslužiti pregled broja izdanih certifikata u svijetu po normama ISO 9001:2000 i ISO 14001:2004 koje su uglavnom prihvaćene kao glavni pokazatelji razvoja kvalitete i poslovne izvrsnosti u svijetu.

2.1. Regionalna podjela svijeta u području kvalitete

Podjela svijeta na regije u području kvalitete u visokoj mjeri slijedi geografsku podjelu, kojoj je dijelom pridodana ekonomsko-politička regionalizacija. U ovome radu prihvaćena je regionalna podjela svijeta prema dokumentu „The ISO Survey – 2004“¹² (1). Iz istog dokumenta uzeti su podaci o broju izdanih certifikata po normama ISO 9001:2000 i ISO 14001:1996, koji se koriste u nizu tabličnih prikaza.

Tijekom izrade ovoga rada objavljen je dokument „The Iso Survey 2005“¹³ (2) iz kojeg su uzeti podaci o prirastu certificiranosti za 2005. Podaci o broju stanovnika po regijama, subregijama i okruženjima¹⁴ uzeti su iz dokumenta „2005 World Population Data Sheet“¹⁵ (3). Iz istoga dokumenta korišteni su podaci o ekonomskim značajkama država, subregija i regija svijeta.

Tablica 1: Svjetske regije u kvaliteti i certificiranost 31. 12. 2004.

Regije	Afrika/ Zapadna Azija	Srednja i Južna Amerika	Sjeverna Amerika	Europa ¹⁶	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 zemalja	49	29	3	50	21	2
Broj stanovnika ¹⁷ 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
BDPpc/10000 ¹⁸	0,25	0,75	2,9	2	0,8	2,7

Izvor: (1), (3), (5) – Izbor i kompozicija podataka izvorno autorska

¹² Dokument „The Iso Survey 2004“ je objavljen 2005., a predstavlja bazu podataka o broju izdanih certifikata ISO 9001:2000 na dan 31. 12. 2004.

¹³ Dokument „The Iso Survey 2005“ sadrži podatke o broju izdanih certifikata u vremenu od 31. 12. 2000. do 31. 12. 2005. Neki podaci o broju izdanih certifikata su neznatno različiti u odnosu na dokument „The Iso Survey 2004“, a pokazuje daljnji trend povećanja certificiranosti u svim svjetskim regijama.

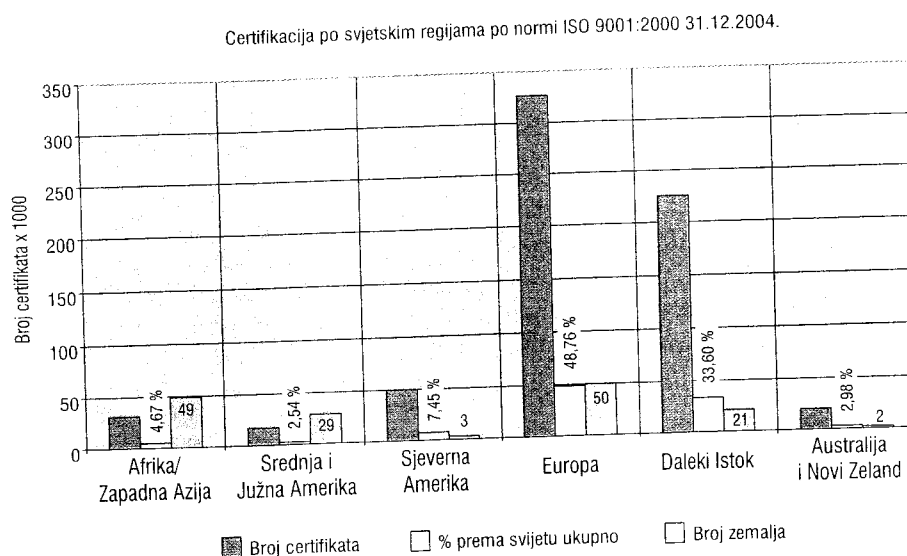
¹⁴ Izračun broja stanovnika preračunat prema regijama iz „The Iso Survey 2004“

¹⁵ Dokument: „2005 World Population Data Sheet“ objavljen je na Internet stranici: http://www.prb.org/pdf05/05WorldDataSheet_Eng.pdf

¹⁶ Europa u geografskom okruženju prema izvoru „Stanovništvo Europe – Wikipedija“ (<http://hr.wikipedia.org/wiki/Stanovništvo%20Europe>) broji 740 milijuna stanovnika. U tablici 1 Europa uključuje regiju kvalitete prema (1) i (2) pa prema (3) Europi kao okruženju kvalitete živi 819,5 milijuna stanovnika.

¹⁷ Broj stanovnika u tablici 1 uzet je prema (3).

¹⁸ GNlpc – Bruto nacionalni dohodak po stanovniku (eng. Grosse National Income per capita) po svjetskim regijama aproksimiran je prema (1) i (3).

Graf 1: Svjetske regije u kvaliteti i certificiranost 31. 12. 2004.

Izvor: (1), (3), (5) – Grafičko oblikovanje izvorno autorsko

Iz tablice 1 i grafa 1 vidljivo je da su certificiranost i BDP per capita po regijama različiti i uočljivo je da veću certificiranost imaju regije s većim BDP per capita. Stanovito odstupanje u tablici 1 izaziva Sjeverna Amerika koju prema (1) i (2) čine Kanada,¹⁹ Meksiko²⁰ i SAD²¹ te donekle Daleki Istok²² u koji pripadaju Kina, Japan, Sjeverna i Južna Koreja, Singapur, Malezija, Vijetnam te petnaestak manjih država s vrlo skromnim GNI, a isto tako i s minimalnom certificiranošću.

2. 2. Certifikacija regija u svijetu po normama ISO 9001:2000 i ISO 14001:1996

U tablici 2 prikazano je stanje broja izdanih certifikata ISO 9001 u svijetu s 31. 12. 2004., a u tablici 3 broj izdanih certifikata ISO 14001:1996,²³ također s 31. 12. 2004.

¹⁹ Kanada kao jedna od zemalja G7 ima približno iste odnose certificiranosti i BDP-a kao Europa.

²⁰ Meksiko kao jedna od mnogoljudnih zemalja svijeta (107 milijuna stanovnika) ima skromnu certificiranost od 0,032 (manju od svjetskog prosjeka 0,11) i GNIpc 9.590 \$.

²¹ SAD u okruženju Sjeverna Amerika ima 68% stanovništva i 75% certifikata s 0,15 certifikata na 1000 stanovnika, što je znatno manje u usporedbi s Europom kao okruženjem. No s obzirom na GNIpc od 39.710 \$ kao vodeća zemlja u skupini G7 taj „zaostatak“ nadoknađuje drugim sustavima upravljanja izvan ISO-a, kao na primjer s GMP (Good Manufacturing Product), QS 9000 i drugim.

²² Daleki Istok prema (1) je okruženje s 23 države među kojima postoji značajna razlika. Po svemu prednjači Japan, a slijede ga Južna Koreja, Singapur, Hong Kong, Kineski Tajpej, Malezija i Tajland, dok su ostale članice okruženja ispod svjetskog prosjeka po svim pokazateljima.

²³ Norma ISO 14001:1996 revidirana je 2004.

Tablica 2: Broj izdanih certifikata ISO 9001:2000 31. 12. 2004.

Rezultati u svijetu	Prosinac 2000.	Prosinac 2001.	Prosinac 2002.	Prosinac 2003.	Prosinac 2004.
Ukupno u svijetu	408.631 ISO 9001:2004	44.388	167.210	497.919	670.399
Svjetski prirast			122.822	330.709	172.480
Broj zemalja/ekonomija		98	134	149	154

Izvor: (1)

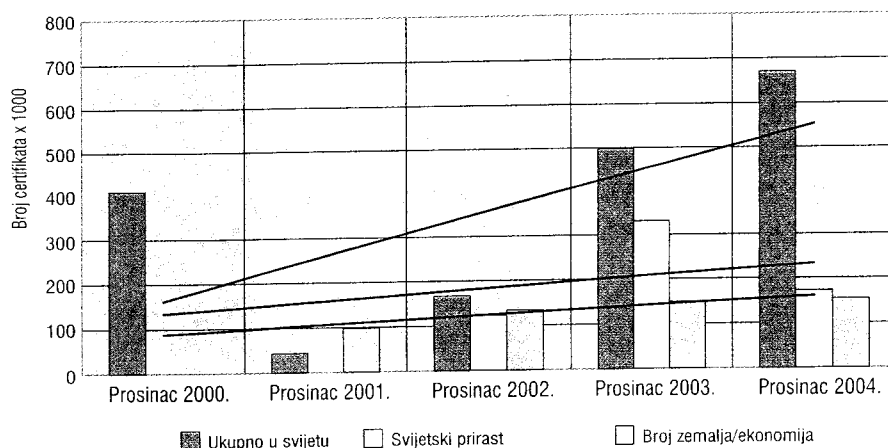
Iz tablice 2 uočljivo je da je broj certifikacija po normi ISO 9001:2000, kao i broj zemalja koje provode certifikaciju po normi ISO 9001:2000 u stalnom porastu. Prema (2) trend porasta zadržan je i tijekom 2005.

U 2005. zabilježen je porast integracije certifikata na razini korporacija (više dijelova složene organizacije recertificiraju se kao jedna organizacija), što pak dovodi do prividnog smanjenja broja pojedinačnih certifikata dodijeljenih organizacijama sukladno definiciji organizacije prema normi ISO 9000:2000 Rječnik i definicije. Time je vjerojatno objašnjiv pad broja certificiranih organizacija u nekim državama,²⁴ posebno uočljiv u Ujedinjenom Kraljevstvu, državi koja je po pokazateljima sinonim za kvalitetu i poslovnu izvrsnost, s 50.884 certifikata 31. 12. 2004. na 45.612 31. 12. 2005.

No, za ovaj rad to i nije od značaja jer će se i analiza okruženja provesti prema paralelno usporedivim podacima izabranih značajki kvalitete i poslovne izvrsnosti (broj certifikata, stanovništvo, BDP i certificiranost), koji se odnose na ukupnost zblivanja u izabranim okruženjima u 2004. Podaci o certificiranosti za 2005. koristit će se uglavnom kao „kontrolni“ indikator izabranih značajki kvalitete i poslovne izvrsnosti.

Graf 2: Certifikacija po normi ISO 9001:2000 u svijetu 31. 12. 2004.

Certifikacija po ISO 9001:2000 u svijetu 31.12.2004.



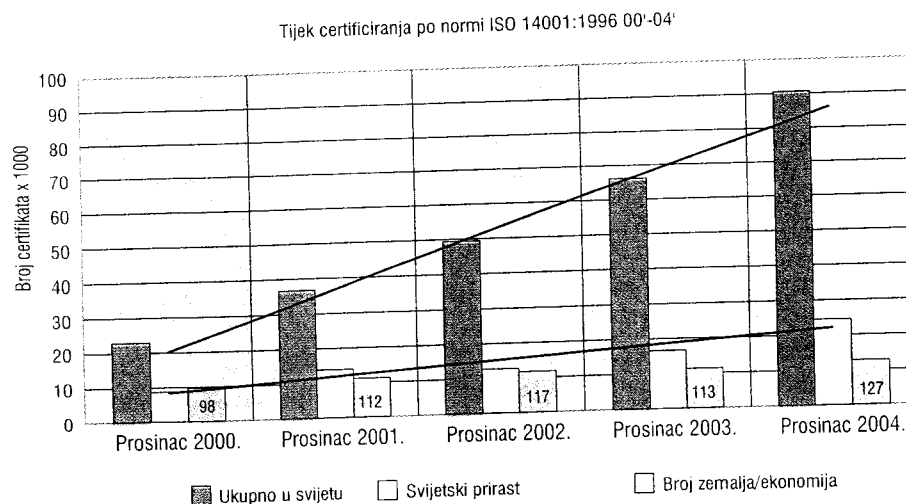
Izvor: (1) – Grafičko oblikovanje izvorno autorsko

²⁴ Vidi: „The ISO Survey 2005“, str. 4.

Tablica 3: Broj izdanih certifikata ISO 14001:1996

Rezultati u svijetu	Prosinac 2000.	Prosinac 2001.	Prosinac 2002.	Prosinac 2003.	Prosinac 2004.
Ukupno u svijetu	22.897	36.765	49.449	66.070	90.569
Svjetski prirast	8.791	13.868	12.684	16.621	24.499
Broj zemalja/ ekonomija	98	112	117	113	127

Izvor: (1)

Graf 3: Certifikacija po normi ISO 14001:1996 u svijetu 31. 12. 2004.

Izvor: (1) – Grafičko oblikovanje izvorno autorsko

Iz tablice 3 i grafa 3 uočljivo je da je broj certifikacija po normi ISO 14001:1996 kao i broj zemalja koje provode certifikaciju, s izuzetkom 2003., u stalnom porastu.

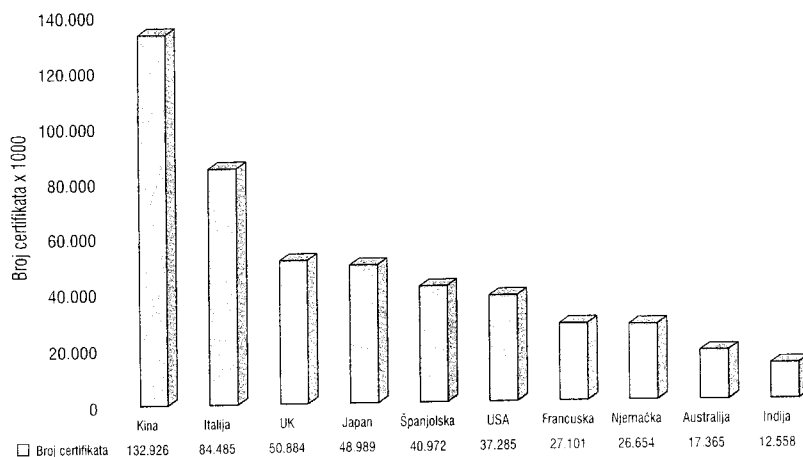
3. VODEĆIH DESET DRŽAVA U SVIJETU U PODRUČJU UPRAVLJANJA KVALITETOM I OKOLIŠEM

Zanimljivo je pogledati „top 10“ država s najvećim brojem certifikata u području upravljanja kvalitetom i okolišem na dan 31. prosinca 2004. Prikaz dajemo u grafikonima 4 i 5.

Grafove 4 i 5 vodećih 10 država s najvećim brojem certifikata treba gledati s više motrišta: u postojećem stanju, ekonomski i potencijalno s obzirom na prirodne, geografske i ljudske resurse, a nije nezanimljivo ni političko „stanje i pitanje“. Naime, i bez dokazivanja moguće je ustvrditi da broj izdanih certifikata u nekoj državi, pogotovo ako je ta država

Graf 4: Vodećih 10 zemalja u području upravljanja kvalitetom po normi ISO 9001:2000

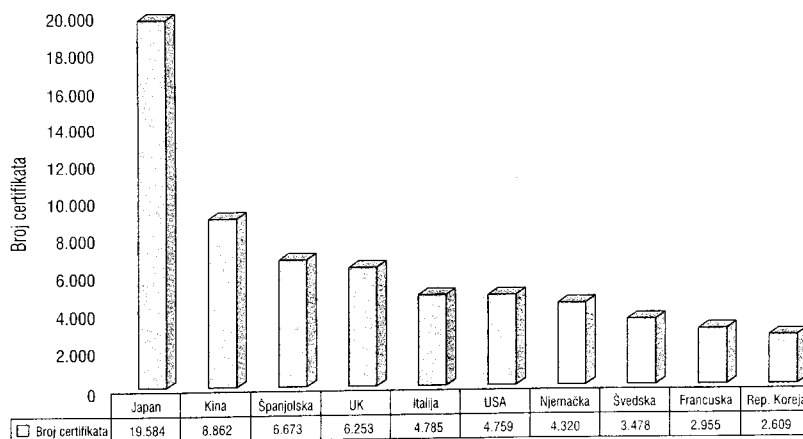
TOP 10 ISO 9001:2000 31.12.2004.



Izvor: (1) – Grafičko oblikovanje izvorno autorsko

Graf 5: Vodećih 10 zemalja u području upravljanja okolišem po normi ISO 14001:1996

TOP 10 ISO 14001:1996 31.12.2004.



Izvor: (1) – Grafičko oblikovanje izvorno autorsko

među 10 najbrojnijih, nesporno ukazuje na „stanje“ kvalitete ili barem trenda kvalitete u toj državi/regiji/subregiji.

Kada se tome podatku dodaju elementi koji opisuju ekonomske, materijalne i ljudske resurse, opis „okruženja“ bit će potpuniji. Međutim, i unatoč tome iz tablice 2 uočljivo je da su u „top 10“ ušle dvije najmnogoljudnije zemlje, Kina i Indija, a da ostalih 8 pripadaju u skupinu najrazvijenijih zemalja svijeta.

Valja istaknuti „buđenje i bujanje“ kvalitete s „istoka“, iz Kine i Indije, kojima se mogu pridodati i brojna druga istočna gospodarstva i subregije. Na to probuđeno „okruženje kvalitete“ s istoka u kulturološkom i povijesnom te ekonomskom i tehničko-tehnološkom pogledu vjerojatno značajno utječe i Japan, kao jedna od vodećih zemalja svijeta u svakom pogledu, osobito kao poticajan primjer za kvalitetu.

Uočljiva je značajna sličnost sudionika u „top 10“ iz područja upravljanja kvalitetom sa „top 10“ u području upravljanja okolišem. Naime, Australiju i Indiju iz tablice 4 zamijenili su Švedska i Republika Koreja u tablici 5, dok je ostalih 8 sudionika istih (Japan, Kina, Španjolska, Ujedinjeno Kraljevstvo, Italija, USA, Njemačka i Francuska), samo što su neki zamijenili redoslijed.

To je s jedne strane očekivano s obzirom da su kvaliteta i okoliš u značajnoj mjeri po zahtjevima i u provedbi kompatibilni i u pravilu se integriraju na razini organizacija, a s druge strane, i potvrda da razina „kvalitete“ u okruženju podrazumijeva implicitno i odgovarajuću razinu upravljanja okolišem.

4. NAGRADE ZA KVALITETU I POSLOVNU IZVRSNOST U SVIJETU

Nagrade za kvalitetu i poslovnu izvrsnost, kao bitne značajke okruženja, također baštine „iskustvo“ nastajanja, postojanja i razvoja „kvalitete“ u svijetu po već spomenutom „modelu“ od izvornog okruženja u kojem su ostvarene, preko regionalnog do globalnog prihvaćanja. Tako su nastajale najprije nacionalne, a potom i regionalne nagrade za kvalitetu.

Treba naglasiti da pojam nagrade za kvalitetu u većini slučajeva podrazumijeva danas prihvaćeni pojam nagrade za poslovnu izvrsnost (engleski: Business Excellence), koja pak u svojim zahtjevima (modelima) za ocjenjivanje organizacija u većini slučajeva integrira više elemenata, među kojima je upravljanje kvalitetom tek jedan od desetak drugih. Sve više se naglašava ukupnost postojanja i utjecaja organizacije koja kandidira za nagradu na sve zainteresirane strane: zaposlenike, vlasnike, partnere, kupce i širu društvenu zajednicu.

Prikaz nastajanja nagrada za kvalitetu s opisom osnovnih značajki preuzet je iz Injac, N., Mala enciklopedija kvalitete, *Moderna povijest kvalitete*, III dio, Oskar, Zagreb (4).

4.1. Nacionalne nagrade za kvalitetu

Primjer za nastajanje nacionalnih nagrada za kvalitetu je Demingova nagrada²⁵ koja je ujedno prva i vrlo cijenjena nacionalna nagrada za kvalitetu ustanovljena u srpnju 1950. godine u Japanu, koju je osnovalo Japansko udruženje znanstvenika i inženjera JUSE (eng. „Japanese Union of Scientists and Engineers“). Demingova nagrada se od 1951. dodjeljuje u tri kategorije:

- Demingova nagrada za pojedince,

²⁵ Injac, N., Mala enciklopedija kvalitete, *Moderna povijest kvalitete*, III dio, Oskar, Zagreb, str. 204-205.

- Demingova nagrada za aplikaciju (u organizaciji) i
- Demingova nagrada za kontrolu kvalitete u tvornicama.

Demingova nagrada značajno je pridonijela razvoju japanskog gospodarstva koje je osvojilo svijet i postalo sinonim za kvalitetu i poslovnu izvrsnost uopće.

Japanski prodor na svjetsko tržište, ostvaren kvalitetom i konkurentnom cijenom proizvoda i usluga, iznudio je odgovor velikih potrošačkih regija, u prvom redu Sjedinjenih Američkih Država i drugih najrazvijenijih država i regija. Tako je početkom osamdesetih u SAD-u započela „bitka“ za konkurentnost vlastitih proizvoda na domaćem tržištu. Jedna od aktivnosti na tome planu bila je osnivanje Američke nacionalna nagrade za kvalitetu, što se i dogodilo krajem 1987. godine kada je Zakonom 100-107 proglašena Nagrada Malcom Baldrige²⁶ (punim nazivom „The Malcom Baldrige National Quality Award ili MBNQA“ – u prijevodu: „Nacionalna nagrada za kvalitetu Malcom Baldrige“)

Osnovni cilj Nagrade bila je promocija vrhunskih sustava kvalitete i poslovne izvrsnosti. Od 1988. do 1999. Nagrada je godišnje dodjeljivana u tri kategorije: proizvodnja, usluge i mala privreda, a od 1999. dodjeljuje se i za edukaciju i školstvo.

U međuvremenu većina je saveznih država proglasila vlastite nagrade za kvalitetu, pa MBNQA dijelom možemo smatrati i regionalnom nagradom, tim više što se dodjeljuju se i druge nagrade za kvalitetu na saveznoj razini.

4.2. Regionalne nagrade za kvalitetu

EQA²⁷ - Europska nagrada za kvalitetu (eng. „European Quality Award“) koju dodjeljuje Europska fondacija za upravljanje kvalitetom (eng. „European Foundation for Quality Management“ ili EFQM), primjer je regionalne nagrade koja je iz sličnih razloga kao i MBNQA osnovana 1987.

Zanimljivo je istaknuti da su još kod osnivanja EFQM vrlo jasno postavljeni principi i politika koje ova fondacija mora slijediti, kao i ciljevi koje mora ostvariti:

- stimulirati i pomoći organizacijama širom Europe da prihvate i poboljšaju aktivnosti koje konačno vode do savršenog zadovoljstva kako kupca, tako i zaposlenika, te tako i do povezivanja društvenih i poslovnih rezultata,
- pomoći rukovodstvima u europskim organizacijama u ubrzanju procesa realizacije TQM-a, kao presudnog faktora za podizanje globalne konkurentnosti.

Pri tome se vrlo jasno poručuje svim europskim organizacijama:

- Borba za kvalitetu je pretpostavka za uspješnost vaše kompanije i za naš zajednički uspjeh!

Vizija EFQM je:

- Svijet u kojem su europske organizacije vodeće,

a Misija:

- Biti pokretačka snaga za stalnu poslovnu izvrsnost u Europi.

²⁶ Isto, str. 210-211.

²⁷ Isto, str. 218-219.

Nakon dvogodišnjeg rada, 1991. godine, EFQM je konačno predložio prvu verziju europskog modela TQM-a kroz uvođenje i prezentaciju zahtjeva novoosnovane Europske nagrade za kvalitetu. Kriteriji i oblik EQA od prvog su dana bili podvrgnuti stalnim izmjenama i poboljšanjima.

Predviđene su četiri kategorije EQA nagrade:

- za velike i multinacionalne kompanije i koncerne,
- za pojedine dijelove velikih kompanija i koncerna,
- za organizacije u javnom i društvenom sektoru i
- za mala i srednja poduzeća (od 1997. godine).

Pobjednicima se uručuju priznanja i nagrade na godišnjim forumima EFQM-a za poslovnu izvrsnost (eng. „EFQM Business Excellence Forum“). Prva podjela nagrada je bila 1992. godine u Madridu, u Španjolskoj.

5. EUROPSKA OKRUŽENJA KVALITETE

U Europi se mogu razabrati sljedeća okruženja kvalitete:

- Europa kao geografska cjelina²⁸ (Europa 50)
- Europska Unija (EU 15)²⁹
- Nove članice Europske Unije³⁰ (EU 10 +)
- Države članice Europske Unije (EU 25)
- Države pristupnice³¹
- Države kandidatice³²
- Države izvan Europske Unije, pristupnica i kandidatice.³³

5.1. 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 svjetska regija u pogledu kvalitete.

Sličan je odnos i u broju izdanih certifikata po normi ISO 14001:1996. Prema (1) s 31. 12. 2004. u Europi je dodijeljeno 39.812 certifikata u 44 države s udjelom od 43,96% u odnosu na ukupan broj dodijeljenih certifikata po normi ISO 14001:1996 u svijetu.

Promatra li se broj izdanih certifikata za obje norme s 31. 12. 2005. zamjetno je da se certificiranost u Europi povećava (18,45% u 2005. za normu ISO 9001:2000), a blago

²⁸ Odnosi se na geografsku Europu s 50 država koje su do 2004. certificirane po ISO 9001:2000.

²⁹ Odnosi se na 15 članica EU prije proširenja 2004.

³⁰ Nove članice Europske Unije od 1. svibnja 2004. su: Češka, Mađarska, Slovenija, Slovačka, Poljska, Estonija, Latvija, Litva, Malta i Cipar.

³¹ Odnosi se na Bugarsku i Rumunjsku.

³² Odnosi se na Hrvatsku, Makedoniju i Tursku.

³³ Odnosi se na ostale države Europe prema (1).

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%.

Prirast certificiranosti po normi ISO 14001:2004 u 2005. u svijetu je 22,74%, a u Europi 21,79%. Blagi pad Europe u odnosu na Svijet kao okruženje ne bi trebao zabrinjavati jer možda tek najavljuje zaokret u svijetu i prihvaćanje uloge najutjecajnijih država u očuvanju okoliša. Zabrinjava, međutim, da je najmanji porast broja certificiranih organizacija zabilježen u SAD-u kao najvećem svjetskom onečišivaču okoliša u iznosu od 5,58%, Japanu 19,82%, Kini 43,12%.

5.2. Europska Unija (EU 15) kao okruženje kvalitete

Učešće EU 15 sa 261.424 certifikata ISO 9001:2000 s 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 okruženju, ukazuje da su u ukupnom porastu Europe više sudjelovala ostala europska okruženja. Prikaz u tablicama 4 i 5.

Tablica 4: 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
GNI pc (10000 \$)	1,998	0,854	2,941	147,20	344,38

Izvor: (1), (3), (5) – Izbor i kompozicija podataka izvorno autorska.

5.3. 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 „živosti“ u okruženju EU 10 + i utjecaju okruženja EU 15 na EU 10 + koje zajedno tvore okruženje EU 25.

5.4. 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% (u 2005. 43,32%).

5.5. Države pristupnice EU kao okruženje kvalitete

Učešće zemalja pristupnica Bugarske i Rumunjske sa 6868 certifikata ISO 9001:2000 31. 12. 2004., u odnosu na Europu kao cjelinu (Europa 50) je 2,1%, a 2005. 2,19%, što u odnosu na Svijet daje udio od 1,02% (2005. 1,07%). To, pak, sve upućuje na stagnaciju i u izvjesnoj mjeri (koliko je kvaliteta indikator ukupnih zbivanja) objašnjava upitnost pristupa EU 1. 1. 2007. i moguću odgodu za 2008.

5.6. Države kandidatice EU kao okruženje kvalitete

Učešće zemalja kandidatica Hrvatske, Makedonije i Turske sa 6108 certifikata ISO 9001:2000 u odnosu na Europu kao cjelinu (Europa 50) je 1,87%, a 2005. 3,25%, što u odnosu na Svijet čini ukupno 0,91% (2005. 1,59%). To povećanje udjela u EU 50 za 73,8% i u Svijetu za 74,73% predstavlja dvostruko povećanje broja certifikata u okruženju kandidatica. U Hrvatskoj je povećanje 31,78%, u Makedoniji 15,79%, a u Turskoj 118,19%. Vidljivo je da Makedonija vidno zaostaje, da Hrvatska stagnira, ili prije, nedovoljno brzo napreduje, dok Turska značajno napreduje.

5.7. Države izvan EU 25, pristupnica i kandidatica kao okruženje kvalitete

Učešće država izvan EU 25, pristupnica i kandidatica sa 19.723 certifikata ISO 9001:2000 u odnosu na Europu kao cjelinu (Europa 50) je 6,03% (u 2005. 6,02%), što u odnosu na svijet čini ukupno 2,94% (u 2005. također 2,94%). Ovi podaci ukazuju na prosječnost svjetskih i europskih zbivanja izvan EU, odnosno na „stalnost zaostajanja“. Moguće je da bi bilo interesantno pobliže istražiti ovu skupinu europskih država, od kojih su tri Hrvatskoj susjedne države, ako ni zbog čega drugog, onda radi potencijalnog „izvoza“ hrvatske kvalitete.

5.8. Rekapitulacija Europskih okruženja u području kvalitete

Europa kao geografska regija razvrstana u okruženja kvalitete kao u predlošku iz poglavlja 4., kojem je pridodana Hrvatska kao okruženje, prikazana je u tablici 5. Podaci u toj tablici uzeti su iz (1), (2), (3) i (5). Za dodatnu provjeru trendova kvalitete u okruženjima uz osnovne podatke za 2004. dodani su i podaci o kvaliteti u okruženjima za 2005.

Podaci za okruženje EU 10 te za Hrvatsku preuzeti su iz rada „Europska perspektiva razvoja kvalitete u Hrvatskoj“³⁴ (5) koji se za podatke o stanovništvu i BDP-u poziva na izvore:

- Eurostat Yearbook 2005, European Commission, 2005. (6)
- GDP of the Candidate Countries 2005, European Commission, 2005. (7)

³⁴ Dumičić, K., Knego, N., Melvan, P., (2006), *Europska perspektiva razvoja kvalitete u Hrvatskoj*, 7. Hrvatska konferencija o kvaliteti, Baška, otok Krk.

Tablica 5: Rekapitulacija Europskih okruženja u području kvalitete

	Svijet Q	Europa 04 (50)	EU 15	EU 10	EU 25	Pristup-nice	Kandi-datice	IEU PK	Hrvatska
certificiranost 2004.	670399	326895	261424	32772	294196	6868	6108	19723	966
certificiranost 2005.	776608	379937	291834	44562	336396	8317	12356	22868	1273
Broj stanovnika (1000) 2004.	6.477.000	819500	380639	74113	454752	29670	77195	257883	4495
Broj certifikata na 1000 stanovnika (31.12.04.)	0,10	0,40	0,69	0,44	0,65	0,23	0,08	0,08	0,21
Broj certifikata na 1000 stanovnika (31.12.05.)	0,12	0,46	0,77	0,60	0,74	0,28	0,16	0,09	0,28
Učešće okruženja kval. ('04) /EU 50x100 (%)	205,08	100,00	79,97	10,03	90,00	2,10	1,87	6,03	0,30
Učešće okruženja ('05) kval. /EU 50 x100 (%)	204,40	100,00	76,81	11,73	88,54	2,19	3,25	6,02	0,34
Učešće stanovništva/EU 50 x 100 (%)	790,36	100,00	46,45	9,04	55,49	3,62	9,42	31,47	0,55
Učešće okruženja ('05) kval./Svijet x 100 (%)	100,00	48,76	39,00	4,89	43,88	1,02	0,91	2,94	0,14
Učešće okruženja ('05) kval./Svijet x 100 (%)	100,00	48,92	37,58	5,74	43,32	1,07	1,59	2,94	0,16

Izvor: (1), (2), (3) i (5) – Izbor i kompozicija podataka izvorno autorska

6. EUROPSKA OKRUŽENJA POSLOVNE IZVRSNOSTI

Podjela Europe na okruženja „kvalitete“ u svrhu jednoznačnosti usporedbe prenesena su na podjelu Europe po okruženjima u području „poslovne izvrsnosti“.

Osnovna obilježja okruženja poslovne izvrsnosti u Europi dana su na temelju provedene analize „pobjednika“ nagrade EQA fondacije EFQM prema dokumentu „European Quality Award – Winners' History“³⁵ (8) u sveukupnom razdoblju dodjele nagrada u vremenu od 1992. do 2005. godine, za razine:

- Award Winner
- Prize Winner
- Finalist.

6.1. Uspješnost europskih okruženja u poslovnoj izvrsnosti

Uspješnost europskih okruženja u području poslovne izvrsnosti po razinama vidljiv je u tablici 6. Rezultati su sljedeći:

1. Najveći broj nagrada pojedinačno pripada okruženju EU 15, ukupno 135 od sveukupno 193 ili 69,95%,

³⁵ Dokument „European Quality Award – Winners' History“ donosi pregled svih nagrađenih za razine „Award Winner“, „Prize Winner“ i „Finalist“ u razdoblju od 1992. do 2005. Pobjednici u razdoblju od 1997. do 2005. razvrstani su po kategorijama. Pobjednici u razdoblju od 1992. do 1996. nisu iskazani po kategorijama.

2. EU 10 je osvojila 12 nagrada ili ukupno 8,43%,
3. EU 25 ukupno ima 151 nagradu ili 78,24%,
4. IEUPK ukupno posjeduje 39 nagrada ili 21,76% , od čega
5. Švicarska kao okruženje „okruženo“ s EU 15, ima 8 nagrada ili 4,49%,
6. EU 25 + Švicarska ukupno 159 nagrada ili 88,20%,
7. Turska s 31 nagradom 11,8%, te
8. Ukrajina s 3 nagrade ili 1,69%.

Tablica 6: EQA nagrade za poslovnu izvrsnost '92-05'

	Europa 04 (50)	EU 15	EU 10	EU 25	IEUPK	Švicarska	Turska	Ukrajina	Ukupno ³⁶
Award Winner	27	19	1	20	7	1	6		27
Prize Winner	78	57	3	60	18	3	15		78
Finalist	88	59	12	71	17	4	10	3	88
Ukupno	193	135	16	151	42	8	31	3	193

Izvor: (8) – Izbor i kompozicija podataka izvorno autorska

6.2. Uspješnost pojedinih država u okruženjima u poslovnoj izvrsnosti

Uspješnost pojedinih država u okruženjima u poslovnoj izvrsnosti prikazana je u tablici 9. Po ukupnom broju nagrada te po „gustoći nagrađenosti“³⁷ Ujedinjeno Kraljevstvo je najuspješnija država u okruženju EU 15, a slijede Španjolska, Francuska, Njemačka te Italija. U okruženju EU 10 najuspješnija je Mađarska, a u okruženju IEUPK Turska.

U tablici 7 prikazani su podaci o nagradama po razinama i po kategorijama za razdoblje 1997. – 2005. U razdoblju od 1992. do 1996. podijeljeno je ukupno 25 nagrada; prikaz u tablici 8.

Uspješnost država u poslovnoj izvrsnosti, kao ishodišta okruženja, može se razmatrati po broju i razinama osvojenih nagrada (Award Winner, Prize Winner i Finalist), prema kategorijama, te prema organizacijama koje su osvojile nagrade. Pozornost valja obratiti posebno na velike organizacije s podružnicama u više država i više okruženja. Naime, neke su organizacije nagrađene u više država i u više kategorija. Primjeri su Siemens, TNT Express, NETAS i drugi.

Sve višekratno nagrađene organizacije su osnovane u najrazvijenijim državama svijeta, a najveći dio njih je iz skupine G7. Po brojnosti nagrađivanja kod velikih organizacija

³⁶ Kolona Ukupno u tablici 8 predstavlja zbroj EU 25 i IEUPK (Švicarska, Turska, Ukrajina), a ujedno je i zbroj jednak koloni Europa (04) 50 kao okruženju preuzetom iz (1).

³⁷ Gustoća nagrađenosti je omjer broja dobivenih nagrada i broja natječaja u nekom razdoblju.

i njihovih podružnica prednjače elektrotehničke i telekomunikacijske multinacionalne kompanije.

Tablica 7: Analiza pobjednika EQA po kategorijama, pojedinačno po državama, za razdoblje 1992.-2005.

Država	Category For Large Businesses And Business Units			Category For SME			Category For Public Sector			Category for Independent SME			Category for Subsidiary SME			Category For Operational Units			UKU-PNO kategorizirane
	Award Winner	Prize Winner	Finalist	Award Winner	Prize Winner	Finalist	Award Winner	Prize Winner	Finalist	Award Winner	Prize Winner	Finalist	Award Winner	Prize Winner	Finalist	Award Winner	Prize Winner	Finalist	
V. Britanija	3	6	5				3	3	1	1		2	2	2	2	1	4		35
Italija	1		1								4	2							8
Turska		4	3	1			1	2	1				1	2	1	1	2		19
Francuska		3	1					5	1			2	1		3			1	17
Španjolska		1	6		1				3		2	4		2	1		1	1	19
Švedska																			0
Švicarska			1			1					3	1	1		1				8
Irska						1								1					2
Njemačka		4	10							1	2			1			2	1	18
Belgija			1												2	1			3
Grčka		1								1	3	1		1					7
Slovenija												1							1
Mađarska		1	5						1			1	1	1	3		1		14
Danska								2	1	1	1								5
Finska	1																		1
Nizozemska		1	4												1				6
Ukrajina												2			1				3
Estonija															1				1
Portugal		1																	1
Austrija																			0
EMEA ³⁸																			0
UKUPNO	5	22	37	1	1	2	4	12	5	4	15	15	6	10	16	2	8	2	168

Izvor: (8) – Izbor i kompozicija podataka izvorno autorska

³⁸ EMEA je navod u koloni „država“ prema (8), za nagradu razine Prize Winner 1994. organizaciji „IBM (SEMEA)“

Tablica 8: Pobjednici EQA u razdoblju 1992 – 1996.

Država	Award Winner	Prize Winner	Finalist	Ukupno
V. Britanija	2	5	5	12
Italija			1	1
Turska	1	1	1	3
Francuska	1		1	2
Španjolska		1		1
Belgija	1	1		2
Grčka			1	1
Švedska		1		1
EMEA		1		1
Austrija			1	1
UKUPNO	5	10	10	25

Izvor: (8) – Izbor i kompozicija podataka izvorno autorska

6.3. Učešće europskih okruženja pobjednika i uvrštenih sudionika EQA 2005

Učešće europskih okruženja razvrstanih po razinama EQA, kojima su pridodani svi uvršteni sudionici natječaja EFQM-a za 2005. prepoznati i posvećeni poslovnoj izvrsnosti, analizirani prema „Greetings from EFQN“³⁹ (9) prikazani su u tablici 11, a „top 10“ pobjednika u razdoblju '92 – '05 i svih nagrađenih⁴⁰ za EQA 2005. u tablici 12.

Značajke su sljedeće:

1. Državama iz skupine EU 15 kao okruženju kvalitete i poslovne izvrsnosti pripao je najveći broj nagrada, ukupno 168 od sveukupno 218 ili 77,06%,
2. Države EU 10 osvojile su 28 nagrada ili ukupno 12,84%,
3. EU 25 ukupno ima 196 nagrada ili 89,91%,
4. Državama IEUPK pripalo je 22 nagrade ili 10,09%,
5. Švicarska kao okruženje („okruženo“ s EU 15) ima 12 nagrada ili 5,5%,
6. EU 25 + Švicarska ukupno 208 nagrada ili 95,41%,
7. Turska sa 2, Ukrajina sa 6 te Rusija i Iran sa po jednom nagradom, kao države izvan EU 25, imaju ukupno 10 nagrada ili 4,59%.

³⁹ Izdanje: „EFQM Forum 2005“, Cardiff

⁴⁰ Organizacije ocijenjene kao „prepoznate“ po izvrsnosti „R4E“ (eng. Recognized for Excellence) i „posvećene“ izvrsnosti „C2E“ (eng. Committed to Excellence).

Tablica 9: Učešće europskih okruženja pobjednika i uvrštenih sudionika EQA 2005.

	Europa 04 (50)	EU 15	EU 10	EU 25	IEUPK	Švicarska	Turska	Ukrajina	Rusija	Iran ⁴¹	Ukupno
Award Winner	1	1	0	1	0	0	0	0	0	0	1
Prize Winner	10	10	0	10	0	0	0	0	0	0	10
Finalist	5	4	1	5	0	0	0	0	0	0	5
R4E	54	38	6	44	10	0	2	6	1	1	54
C2E	148	115	21	136	12	12	0	0	0	0	148
Ukupno	218	168	28	196	22	12	2	6	1	1	218

Izvor: (9) – Izbor i kompozicija podataka izvorno autorska

Rezultati dobiveni usporedbom koeficijenta nagrađenosti po okruženjima ukazuju na sličnost ukupnih odnosa poslovne izvrsnosti tijekom razdoblja '92. – 05. i 2005. posebice kada se promatra ukupnost po okruženjima. Zamjetno je da je koeficijent nagrađenih u EU 25 porastao, a istovremeno se, praktično za isti iznos, smanjio udio država IEUPK.

Zanimljivo je promotriti „top 10“ najnagrađivanijih država po razdobljima, prikaz u tablici 13, iz kojeg je uočljivo da je stalnost sudionika zadržana u oba razdoblja (6 od ukupno 14 država među 10 najnagrađivanijih prisutno je u oba razdoblja, a čak 13 od njih je nagrađeno u oba razdoblja). Vidljivo je, međutim, da se „unutarnja raspodjela“ udjela sudionika po okruženjima mijenja. Pri tome su samo tri države izvan EU: Ukrajina, Turska te Švicarska koja je, iako formalno izvan EU, po svim parametrima kvalitete i poslovne izvrsnosti pripadnica EU okruženja, a zapravo po svim izabranim značajkama kvalitete i BDPpc prednjači. Velika Britanija kao apsolutni rekorder po broju nagrada za ukupno razdoblje, u 2005. zauzima 3. mjesto. Najnagrađivanija država u 2005. je Italija koja i u kvaliteti po certificiranosti 2004. i 2005. zauzima prvo mjesto u skupini EU 15 (25). „Novi“ sudionici među „top 10“ u 2005. su Poljska i Ukrajina te Finska i Danska, od kojih je potrebno izdvojiti Poljsku koja se prvi put pojavljuje u „klubu izvrsnosti“.

Treba naglasiti i značajnu prisutnost Turske i Mađarske u području poslovne izvrsnosti tijekom cijelog razdoblja. Pri tome se prisutnost Mađarske može „objasniti“, jer je kao nova članica EU u duljem razdoblju pripreme za ulazak u EU dionik tehničko-tehnoloških i gospodarskih promjena koje su rezultirale dobrim pokazateljima i u području kvalitete i ekonomskih značajki (BDP pc). Nije nezanimljivo utjecaj okruženja EU pridružiti geografskom okruženju i pripadnosti Mađarske europskom okruženju od povijesti do danas.

Turska kao država velikih potencijala, ipak ostaje kao „iznenađenje“ jer u području kvalitete i u ekonomskim pokazateljima zaostaje za članicama EU. No, treba imati na umu da je Turska članica NATO-a te da je u pojedinim regijama razvijena država, što se može pratiti i prema organizacijama koje su dobivale nagrade u sveukupnom razdoblju '92 – '95. Živost u gospodarstvu Turske zabilježena je i u području kvalitete. Naime, u 2005. Turska je udvostručila broj certificiranih organizacija po normi ISO 9001:2000.

⁴¹ Iran je prema (1) u regionalnim okruženjima kvalitete svrstan u Južnu i Centralnu Aziju.

Treba spomenuti i Ukrajinu, također državu velikih potencijala i turbulentnih zbivanja. Njeno uvrštenje među 10 najnagrađivanijih u 2005. svjedoči o značajnoj gospodarskoj živosti koju, istina, bar za sada ne prati polet u značajkama kvalitete (certificiranost je tek 0,029 na 1000 stanovnika, a GNIpc⁴² skromnih 1727 USD).

Tablica 10: Top 10 nagrađenih država u području poslovne izvrsnosti u Europi

Top 10 Nagrade	Redosljed									
	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
BDP pc.	2,8	0,5	2,26	2,69	2,46	1,46	2,40	1,92	3,54	2,74
2005.	Italija	Njemačka	Velika Britanija	Švicarska	Grčka	Finska	Poljska	Danska	Mađarska	Ukrajina
Certificiran.	1,46	0,32	0,85	1,68	0,23	0,34	0,25	0,19	0,32	0,03
BDP pc.	2,40	2,46	2,8	3,54	1,92	2,69	1,13	2,93	2,46	0,1727

Izvor: (1), (2), (3), (5), (7), (8) i (9) – Izbor i kompozicija podataka izvorno autorska

6.4. Nagrade za poslovnu izvrsnost po državama u Europi u 2005.

Rezultati analize nagrađenih država i onih koje su prepoznate po posvećenosti i prepoznatljivosti u poslovanju u Europi u 2005., dati su u tablici 11.

Tablica 11: Pojedinačni rezultati država pobjednika i uvrštenih sudionika EQA 2005.

Zemlja	Award winner	Prize winner	Finalist	R4E	C2E	UKUPNO
Austrija				1		1
Belgija				3	3	6
Češka				4		4
Cipar				1	2	3
Danska				2	7	9
Estonija			1			1
Finska				11		11
Francuska			1	1	3	5
Grčka				1	10	11
Iran				1		1
Irska				1	3	4
Italija		1	1	3	36	41

⁴² Prema (3)

Mađarska				8		8
Nizozemska			1			1
Njemačka		4		2	32	38
Poljska				5	4	9
Portugal					1	1
Rusija				1		1
Slovačka				1		1
Slovenija				2		2
Španjolska		3	1	10	2	16
Švicarska					12	12
Turska				2		2
Ukrajina				6		6
Velika Britanija	1	2		3	18	24
Sveukupno	1	10	5	69	133	218

Izvor: (9) – Izbor i kompozicija podataka izvorno autorska

Iz tablice 11 vidljivo je da je EFQM u 2005. ukupno dodijelio 218 nagrada i priznanja (16 nagrada i 202 priznanja) organizacijama iz 25 europskih država od kojih su 21 članice EU (84%), a samo su 4 izvan EU (Iran, Švicarska, Turska i Ukrajina).

U razdoblju do 2005. nagrađene su organizacije iz ukupno 21 države od kojih su 17 članice EU (81%), a 4 su izvan EU (EMEA, Švicarska, Turska i Ukrajina)

6.5. Odnosi kvalitete, poslovne izvrsnosti i ekonomskih pokazatelja u europskim regijama

Odnosi kvalitete, poslovne izvrsnosti i ekonomskih pokazatelja dati su u tablici 12.

Tablica 12: Sveukupni odnosi europskih regija u kvaliteti i poslovnoj izvrsnosti

	Europa '04 (50)	EU 15	EU 10	EU 25	IEUPK
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 ⁴³	1,998	2,941	1,5	2,25	0,97

Izvor: (1), (2), (3), (5), (7), (8) i (9) – Izbor i kompozicija podataka izvorno autorska

Analiza europskih okruženja prema odabranim značajkama: certificiranost, nagrađenost⁴⁴ i BDPpc (GNIpc), pokazuje da je okruženje EU 15 pojedinačno vodeće

⁴³ BDP pc je aproksimiran prema (5) i (6).

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.

Zanimljivo je obratiti pozornost na odnos među sudionicama okruženja (državama članicama EU po okruženjima). Već je rečeno da je Velika Britanija 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 „okruženja kao mjere kvalitete i poslovne izvrsnosti“ ispravno odabrane.

Jednostavnom usporedbom podataka iz tablice 12 ukazuje se uočljiva „povezanost“ certificiranosti, BDP-a i poslovne izvrsnosti na razini „izabranih“ okruženja EU 15, EU 10, EU 25, IEUPK. Ta povezanost svih značajki, međutim, izostaje kada se uspoređuju države međusobno unutar jednog okruženja, na što ukazuju podaci u tablici 10. Sve to, pak, upućuje na zaključak da jedno okruženje posjeduje više subokruženja koje možemo uočiti u okruženju EU 15 kao na primjer: skandinavske zemlje, srednjeeuropske zemlje, Njemačka, Francuska, Italija i Ujedinjeno Kraljevstvo kao zasebna okruženja i slično. Zakonitosti tih subokruženja treba posebno istražiti.

6.6. Nacionalne nagrade za kvalitetu u europskim okruženjima.

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. Popis Nacionalnih nagrada za kvalitetu dat je u prilogu „Nagrade za kvalitetu u svjetskim regijama“.⁴⁵

7. ANALIZA REZULTATA OKRUŽENJA KVALITETE I POSLOVNE IZVRSNOSTI

Analiza rezultata europskih okruženja kvalitete i poslovne izvrsnosti dijelom je već provedena u poglavljima 2., 4. i 5. U nastavku će rezultati biti podvrgnuti statističkoj analizi s ciljem da se utvrdi u kojoj mjeri su izabrane značajke okruženja međusobno utjecajne, to jest provjerit će se da li, i u kojoj mjeri, među njima postoji korelacija primjenom metode linearne regresije.

Statistički je zanimljivo provjeriti rezultate analize odnosa izabranih značajki okruženja u svjetskim regijama prema (1) tablica 1, u Europi s EU 15 i sa Svijetom prema (1), i (2) tablica 4, u Europi za „top 10“ nagrađenih država za poslovnu izvrsnost prema (1), (2), (3), (5), (6), (7), (8) i (9), tablica 10 te u europskim regijama međusobno, EU 15, EU 10, EU 25 i IEUPK prema (1), (2), (3), (5), (6), (7), (8) i (9), tablica 12.

⁴⁴ Nagradenost kao koeficijent nagrada u tablici 12 podrazumijeva udio pojedinog okruženja u odnosu na sveukupno dodijeljene nagrade EQA fondacije EFQM.

⁴⁵ Popis Nacionalnih nagrada za kvalitetu u Europi i u svijetu dostupan je na stranici: <http://www.unece.org/indust/sme/Q-national-award.html>.

7.1. Analiza rezultata okruženja u svjetskim regijama

Izračunate vrijednosti izabranih značajki (certificiranost i BDPpc (GNIpc)) u svjetskim regijama prikazani su u tablici 1. Statističkom analizom utvrđeno je da postoji tek indikacija o povezanosti između certificiranosti i BDP-a, ali je nedovoljno pouzdana. No, ako se svjetske regije grupiraju po odnosu certificiranosti i BDP-a, dobivamo dvije kompaktne grupe i to: Afrika/Zapadna Azija, Srednja i Južna Amerika i Sjeverna Amerika te Europa, Daleki Istok i Australija i Novi Zeland. Unutar obje grupe postoji međusobno jača korelacija.

Generalno uzevši, korelacija između certificiranosti i BDP-a na razini svijeta nije utvrđena, a razložnost uočene sličnosti unutar grupa treba posebno istražiti.

7.2. Analiza rezultata okruženja Europe, EU 15 i Svijeta

Izračunate vrijednosti izabranih značajki (certificiranost i BDPpc (GNIpc)) u Europi, EU 15 te u Svijetu kao okruženju, prikazani su u tablici 6. Statističkom analizom utvrđeno je da postoji vrlo jaka povezanost između certificiranosti i BDP-a u izabranoj skupini okruženja, ali treba naglasiti da je utvrđena korelacija na malom broju sudionika, svega 3.

No, s obzirom da je ovim radom istraživanje okruženja svedeno na svega 6 svjetskih okruženja prema (1) i (2), ovaj rezultat treba prihvatiti kao poticaj za daljnja istraživanja okruženja kao mjere kvalitete i poslovne izvrsnosti, posebice u pravcu subokruženja i pojedinih utjecajnijih sudionika.

7.3. Analiza rezultata vodećih 10 nagrađenih sudionika u europskom okruženju

Izračunate vrijednosti izabranih značajki (certificiranost i BDPpc (GNIpc)) za „top 10“ europskih dobitnika nagrada za poslovnu izvrsnost prikazane su u tablici 12. Statističkom analizom utvrđeno je da postoji tek slaba povezanost između „top 10“ nagrađenih sudionika (država), pri čemu je koeficijent korelacije $r_{10}=0,34$ što je također tek indikacija za daljnja istraživanja.

Uočeno je, međutim, da u „top 10“ nagrađenih sudionika za sveukupno razdoblje od 1992-2005. postoje dva sudionika koji međusobnim odnosima izabranih značajki izrazito odskaču od ostalih, Italija i Mađarska.

Slična opažanja uslijedila su pri analizi „top 10“ sudionika u 2005. Naime, i ovdje su uočena ta ista dva sudionika kojima se pridružila i Danska kao treći sudionik koji odstupa od ostalih.

Oba analizirana slučaja ukazuju na opravdanost daljnjeg propitivanja odnosa izabranih značajki u ovim „subokruženjima“ okruženjima.

7.4. Analiza Europe i njenih okruženja

Izračunate vrijednosti izabranih značajki (certificiranost i BDPpc (GNIpc)) za Europu kao okruženje te za njena okruženja EU 15, EU 10, EU 25 i IEUPK prikazane su u tablici 10. Statističkom analizom utvrđeno je da postoji vrlo jaka povezanost izabranih značajki u sveukupnom okruženju i međusobno, s koeficijentom korelacije $r=0,9103$. Ovaj rezultat u cijelosti opravdava očekivanja da postoji značajna povezanost između izabranih značajki certificiranosti i BDPpc kao dva važna parametra kojima se okruženje može opisati.

Daljnja analiza međusobnih odnosa izabranih značajki certificiranosti, BDPpc i nagrađenosti izražena koeficijentom učešća u ukupnom fondu nagrada za razdoblja '92-'05 i 2005., potvrđuju izračunatu osnovnu korelaciju s $r=0,9103$.

Pojedinačne korelacije između nagrađenosti i certificiranosti, te nagrađenosti i BDP-a ukazuju na sličnost odnosa sa certificiranošću i BDP-om. Posebno je uočljiva povezanost između certificiranosti i nagrađenosti uz uočeno odstupanje okruženja EU 10 koje je kao „najmlađe“ u društvu izabranih EU 25 i logično u zaostatku u odnosu na EU 15 u oba promatrana razdoblja. To se potvrđuje i u ispitivanju korelacije između nagrađenosti i BDP-a, s napomenom da je u razdoblju 2005. dodatno oslabljeno okruženje EIUPK jer su „izgubile“ Mađarsku kao svoju članicu koja je nagrađivana u oba razdoblja, što je prepolovilo učešće EIUPK u 2005. u odnosu na razdoblje '92-'05. Doda li se tome da je Mađarska dio svojih nagrada „zaslužila“ multinacionalnim kompanijama, to jest njihovim podružnicama, jasno je zašto je došlo do toga zaostajanja EIUPK.

Pojava novih sudionika iz reda EU 10 po prvi put u 2005. također treba vrednovati kao doprinos okruženja (6 od 10 članica EU 10 nagrađeno je u 2005., od čega 4 prvi put - Češka, Cipar, Estonija i Poljska).

Istraženi odnosi izabranih značajki okruženja i njihova povezanost potvrđena osnovnom korelacijom certificiranosti i BDPpc te certificiranosti i nagrađenosti, kao i nagrađenosti i BDP-a, upućuju na zaključak da se okruženje može opisati kao mjera kvalitete i poslovne izvrsnosti, što je i bio glavni cilj ovoga rada.

8. ZAKLJUČAK

Rad „Okruženje kao mjera kvalitete i poslovne izvrsnosti“ pokušaj je da se prepoznaju vodeća okruženja u kvaliteti i poslovnoj izvrsnosti u svijetu te da se bliska iskustva vodećih država pojedinih okruženja najprije istraže, a potom poopće s ciljem da postanu primjer koji treba, koliko je moguće, slijediti u nezaustavljivom globalnom rastu kvalitete, kako brojem certifikata tako i stvarnom kvalitetom proizvoda i usluga, koje pojedina okruženja i njihove članice nude na tržištu, neovisno o tome da li se nude samo na lokalnom, subregionalnom, regionalnom ili globalnom tržištu.

Autori su suglasni da je ovaj rad svojevrsan uvod u detaljnija istraživanja povezanosti kvalitete i poslovne izvrsnosti u okruženjima koja se mogu „postavljati“ i „projektirati“ od globalnih, preko regionalnih do lokalnih.

Autori su također svjesni da su rezultati okruženja presjek brojnih zbivanja raznih sudionika. U nekim slučajevima sudionici su vodeći nositelji ukupnih pokazatelja ili su pak remetilački sudionik koji značajno odstupa od prosjeka okruženja.

Unatoč tim ograničenjima, ovaj rad je, općenito na globalnoj razini, i konkretno na primjerima europskih okruženja, nesporno doveo u vezu značajke kvalitete, poslovne izvrsnosti i ekonomskih pokazatelja u promatranim okruženjima.

Temeljna hipoteza ovoga rada da „uvjeti okruženja u kojima se odvija poslovanje organizacija značajno utječu na kvalitetu proizvoda i usluga i njihov plasman na tržište te na ukupnu razvojnu sposobnost organizacija“ pokazala se ispravno postavljenom na temelju provedene analize europskih okruženja. To potvrđuje i statistička analiza europskih okruženja EU 15, EU 10, EU 25 i EIUPK po značajkama:

- certificiranost organizacija u državama okruženja,
- ekonomski pokazatelji okruženja i pojedinih sudionika,
- nagrađenost za kvalitetu okruženja i pojedinih sudionika.

Visoki koeficijent linearne korelacije $r=0,9103$, unatoč malom broju uzoraka (analiziranih okruženja) potvrđuje povezanost izabranih značajki. To je također moguće pratiti stvarnim pokazateljima tržišta činjenicom da kvalitetu proizvoda i usluga posredno možemo pratiti prisutnošću, brojnošću i dostupnošću te kvalitetom i cijenom na nekom tržištu. Okruženja iz kojih dolazi većina globalnih proizvoda od automobilske industrije, preko telekomunikacija do hrane, smještena su u najrazvijenijim dijelovima svijeta, preciznije „zapadnoga svijeta“.

U svim analiziranim slučajevima, navedeni i u radu odabrani pokazatelji na primjerima europskih okruženja ukazuju na međusobnu povezanost, što upućuje na ispravnost postavljene hipoteze.

Očekivanje izraženo 2. hipotezom da se „poslovna izvrsnost ostvaruje češće u okruženju u kojem organizacije posluju u više regija i na većim tržištima“ potvrđeno je primjerima nagrada organizacijama iz kategorije velikih organizacija i njihovih podružnica u više europskih okruženja.

Pretpostavka da su „kvaliteta i poslovna izvrsnost međusobno povezane“ dokazana je činjenicom da su u okruženjima s većom certificiranošću postignuti bolji rezultati u poslovnoj izvrsnosti. To se posebno uočava u okruženjima EU 10 i EU 15, te pojedinačno u Švicarskoj kao „članici“ okruženja IEUPK, koja po odabranim značajkama pripada u EU. Međutim, uočena je i pojava da na pojedinim sudionicama okruženja, unatoč ukupno čvrstoj korelaciji, nije ostvaren „razmjer“ povezanosti na razini pripadajućeg okruženja. Primjeri su Turska, Italija, Mađarska i Danska.

Turska unatoč maloj certificiranosti ostvaruje dobre rezultate u poslovnoj izvrsnosti. No, ako se razmatranje Turske promatra po organizacijama koje su dobile nagrade za poslovnu izvrsnost, uočljivo je da je dio nagrada EQA organizacijama iz Turske dodijeljen za velike organizacije i njihove podružnice. Doda li se tome da je Turska država velikih suprotnosti i snažnog potencijala te da je članica NATO-a, jasno je da je uočena nepovezanost objašnjiva. Najnovija zbivanja u području kvalitete s dvostrukim povećanjem broja

certificiranih organizacija u 2005. u odnosu na 2004. te otvaranje pregovora EU i Turske samo to potvrđuju.

Italija je po odnosima certificiranosti vodeća u EU, po BDP-u u gornjem domu, a po nagrađenosti primjereno visoko, posebice ako se uzme u obzir 2005. u kojoj je Italija najuspješnija članica EU. Isticanje Italije kao posebnosti daje prigodu spomenuti da je vodeća certificiranost utvrđena u 2004., a da se nagrade dodjeljuju od 1992. Stoga je „razmjer“ povezanosti za ukupno razdoblje izostao, ali se u cijelosti i potvrdio u 2005. To pak samo ukazuje da *kvaliteta* prethodi *izvrsnosti*.

Primjer „odstupanja“ Mađarske već je obrazložen. No, uz već rečenu „pripadnost“ Mađarske EU kroz povijesno-gospodarske razloge te prisutnost multinacionalnih kompanija, valja dometnuti i vremenski slijed kvalitete, izvrsnosti i, naravno, BDPpc.

Danska kao jedna od vodećih država EU i svijeta u cjelini, mjereno tehnološkim razvojem i BDPpc, ponešto zaostaje u certificiranosti (0,19 certifikata na 1000 stanovnika) koja je u 2005. povećana na razini europskog prosjeka za oko 18%. Dansko zaostajanje u certificiranosti, uz istovremenu primjerenu zastupljenost u nagradama za 2005. i visoki BDPpc od oko 30.000 eura, može biti od interesa za daljnja istraživanja subokruženja ili, još bolje, prihvatiti kao izuzetak koji ne remeti ukupnost zaključivanja o okruženju kao mjeri kvalitete i poslovne izvrsnosti.

S obzirom na rezultate istraživanja i provedenu analizu rezultata moguće je ustvrditi da su hipoteze i ciljevi istraživanja u ovome radu u cijelosti ostvareni.

BILJEŠKE:

1. „The ISO Survey – 2004“, (2005), ACNilsen, ...
2. „The ISO Survey – 2005“, (2006), ACNilsen, ...
3. „2005 World Population Data Sheet“, (2006), PRB ...
4. Injac, N., (2003), Mala enciklopedija kvalitete, *Moderna povijest kvalitete*, III. dio, Oskar, Zagreb
5. Dumičić, K., Knego, N., Melvan, P., (2006), *Europska perspektiva razvoja kvalitete u Hrvatskoj*, 7. Hrvatska konferencija o kvaliteti, Baška, otok Krk
6. *Eurostat Yearbook 2005*, (2006), European Commission, ...
7. „GDP of the Candidate Countries 2005“, (2006), European Commission, ...
8. „European Quality Award – Winners' History“, (2006), EFQM...
9. *Greetings from EFQM*, (2005), EFQM Forum 2005, Cardiff

LITERATURA:

1. Dumičić, K., Knego, N., Melvan, P., (2006), *Europska perspektiva razvoja kvalitete u Hrvatskoj*, 7. Hrvatska konferencija o kvaliteti, Baška, otok Krk
2. „European Quality Award – Winners' History“, (2006), EFQM...
3. *Eurostat Yearbook 2005*, (2006), European Commission, ...

4. "GDP of the Candidate Countries 2005", (2006), European Commission, ...
5. *Greetings from EFQM*, (2005), EFQM Forum 2005, Cardiff
6. Injac, N., (2003), Mala enciklopedija kvalitete, *Moderna povijest kvalitete*, III. dio, Oskar, Zagreb
7. „The ISO Survey – 2004“, (2005), ACNilsen, ...
8. „The ISO Survey – 2005“, (2006), ACNilsen, ...
9. „2005 World Population Data Sheet“, (2006), PRB ...

PRILOZI:**Prilog 1. Internet adrese s kojih su preuzeti izvori u radu "Okruženje kao mjera kvalitete i poslovne izvrsnosti"**

- http://epp.eurostat.cec.eu.int/portal/page?_pageid=1090,30070682,1090_30298591&_dad=portal&_schema=PORTAL
- [http://en.wikipedia.org/wiki/List_of_countries_by_GDP_\(nominal\)_per_capita](http://en.wikipedia.org/wiki/List_of_countries_by_GDP_(nominal)_per_capita)
- http://www.worldfactsandfigures.com/gdp_country_desc.php
- http://www.prb.org/pdf05/05WorldDataSheet_Eng.pdf
- http://hr.wikipedia.org/wiki/Stanovni%C5%A1tvo_Europe
- <http://www.iso.org/iso/en/commcentre/pressreleases/2006/Ref1021.html>
- <http://www.iso.org/iso/en/iso9000-14000/pdf/survey2005.pdf>
- <http://www.unece.org/indust/sme/Q-national-award.html> (izvor za Nagrade)

Prilog 2. Popis kratica globalnih, regionalnih i subregionalnih organizacija korištenih u radu "Okruženje kao mjera kvalitete i poslovne izvrsnosti"

- ISO – International Standards Organization
- UN – United Nations
- ILO – International Labour Organization
- IEC – International Electro technical Commission
- WB – World Bank
- WTO – World Trade Organization
- WTC – World Trade Centre
- NATO – North Atlantic Treaty Organization
- ASEAN – Association of South East Asian Nations
- EU – European Union
- CEFTA – Central European Free Trade Association
- GMP – Good Manufactory Product
- QS 9000 – Quality System
- EQA – European Quality Award
- EFQM – European Foundation of Quality Management
- MBNQA – Malcom Baldrige National Quality Award
- TQM – Total Quality Management

Prilog 3. Nagrade za kvalitetu u svjetskim regijama**QUALITY AWARDS IN EUROPE**

Austrian Quality Award
Belgian Quality Award
Czech Quality Award
Danish Quality Award
Dutch Quality Prize and Quality Award
Estonian National Quality Award Contest
European Quality Award
Finnish Quality Award
Flemish Quality Award
French Quality Movement
Hellenic National Quality Award Greece
Hungarian Quality Award
IOA National Award - Institute of Quality Assurance Awards
Latvian Quality Award
Lithuanian National Quality Prize
“The Ludwig-Erhardt-Preis” in Germany
Northern Ireland Quality Award
“Oscar of Quality”, the National Quality Award of Serbia and Montenegro
Polish Quality Award
Portuguese Quality Award
Premio Principe Felipe a la Calidad Industrial - Prince Philip Industrial Quality Award
Russian Government Quality Award
Quality Scotland Award
“Joseph M. Juran” Romanian Quality Award
SAP Quality Award Schweiz 2004
Slovak Republic National Quality Prize
The Business Excellence Prize of the Republic of Slovenia
Swedish Quality Award
Swiss Quality Prize for Business Excellence ESPRIX
TÜSIAD - Turkish Industrialist's and Businessmen's Association - KalDer - Turkish Society for Quality - Quality Award in Turkey
United Kingdom Business Excellence Award
The Wales Quality Award

QUALITY AWARDS IN THE COMMONWEALTH OF INDEPENDENT STATES

Government Premium of the Republic of Belarus for Achievements in the Field of Quality

Prize of the Government of Kazakhstan for Achievements in the Field of Quality

Kyrgyz Quality Award

Russian Quality Award of the Government

The Ekaterian Velikaya Award for the best Russian Enterprises

SEAL of Excellence Award for Handicraft Products in Central Asia by UNESCO-CASCA

Ukrainian Quality Award

QUALITY AWARDS SCHEMES IN NORTH AMERICA

Canada Award for Excellence

Malcolm Baldrige National Quality Award

Washington State Quality Award

QUALITY AWARDS SCHEMES IN ASIA

Deming Prize in Japan

Hong Kong Awards for Industry: Quality

Philippine Quality Award

Rajiv Gandhi National Quality Award

Singapore Quality Award for Business Excellence

QUALITY AWARDS IN LATIN AMERICA

Premio Nacional a la Calidad - National Quality Award in Argentina

Prêmio Nacional da Qualidade - National Quality Award in Brasil

State of Rio de Janeiro Empresarial Quality Management Prize and Premio Qualidade Rio

THE ENVIRONMENT AS A MEASURE OF QUALITY AND BUSINESS EXCELLENCE

Ksenija Dumičić,⁴⁶ Nikola Knego⁴⁷ & Paško Melvan⁴⁸

Summary

At the start of the 21st century, the environment in which the business of global organizations is being carried out is marked by the globalization of commercial, economic, political, cultural and other activities. This paper looks into how these environmental conditions affect the quality of products, services and the overall business of organizations in global regions, sub-regions and certain countries, particularly among the 7 most developed countries of the world. For this purpose, research will be carried out on the features of quality and business excellence, such as: regional and national quality awards, the certification of organizations, and realized economic indicators that demonstrate the business of organizations in such environments.

A detailed analysis will be done on the data of award-winning organizations for all categories of the European Quality Award (EQA) under the European Foundation for Quality Management (EFQM), covering the period from the first awards in 1992 to 2005. A look will be taken at the:

- number of awards by country,*
- frequency of awards according to country,*
- certification in countries in which they were awarded, and*
- economic features of countries in which organizations were awarded.*

This data should allow for an evaluation of the level at which environments influence the quality and business excellence of organizations.

Key words: *environment, globalization, organization, excellence, quality award.*

⁴⁶ Ksenija Dumičić, Ph.D., Full Professor, Faculty of Economics & Business, Zagreb, E-mail: kdumicic@efzg.hr

⁴⁷ Nikola Knego, Ph.D., Full Professor, Faculty of Economics & Business, Zagreb, E-mail: nknego@efzg.hr

⁴⁸ Paško Melvan, SINACO, Zagreb, pasko.melvan@ina.hr