

Za odličnimi dosežki stoji odlična praksa

NOVO MESTO - Dr. Boris Bukovec je ime, ki ga - poleg dr. Janeza Gabrijelčiča - najpogostejše povezujemo s kakovostjo in odličnostjo na Dolenjskem in tudi v Sloveniji. To jesen je za svoje dolgoletno delo na področju širjenja kulture kakovosti prejel posebno nagrado Slovenskega združenja za kakovost in odličnost. Dr. Bukovec je diplomiral na ljubljanski fakulteti za strojništvo, magistriral in doktoriral pa na kranjski fakulteti za organizacijske vede. Potem ko je 20 let delal v gospodarstvu, je zadnjih deset let visokošolski učitelj in raziskovalec. Zdaj je tudi dekan Fakultete za organizacijske študije v Novem mestu.

Tudi letos so na podelitvi najvišjih državnih priznanj za poslovno odličnost blestele organizacije z Dolenjske in iz Posavja, saj so bile kot finalistke nagrajene tri tukajšnje upravne enote in podjetje TPV, prejšnja leta je uspešno sodelovala tudi novomeška bolnišnica, med nosilci najvišje državne nagrade za poslovno odličnost iz preteklih let pa najdemo tri vodilna podjetja z Dolenjske: Revoz, Trimo in Krka. Zakaj je ravno Dolenjska na tem področju tako odlična?

»Gotovo gre v našem okolju za tradicijo. Smo gospodarsko najuspešnejša regija in sam pravim, da za uspehi, dobički in odličnimi dosežki stoji odlična praksa. Tukajšnje gospodarstvo

je znalo in še zna pritegniti sposobne ljudi od drugod. Poleg tega je za naše kraje značilen tudi dober odnos do dela - in tudi kakovost ne pride sama po sebi, temveč se pridela. Pri nas je vsaka prisojna lega, pa čeprav ni prijazna za obdelavo, obdelana. Če imajo ljudje tak odnos do dela, se to prenaša tudi na delovno mesto. Saj poznamo zgodbe o dobrem in slabem cvičku - razlika med njima je odvisna od tega, koliko kdo vlaga vanj.

Zahteve po kakovosti so se pojavile s potrošništvom in se začele razvijati predvsem v avtomobilski industriji, od tam so se širile na dobavitelje, servisne dejavnosti in drugam. Danes je kakovost sama po sebi umevna, vsi želijo izboljšati proces izdelovanja, napotke za to pa jim dajejo standardi in primeri dobrih praks po posameznih panogah. Ker pa je podjetje preplet procesov, mora sistem kakovosti zajemati celotno organizacijo.

Naša regija bi se lahko imenovala regija odličnosti in mojstrstva, saj imamo izredno veliko dobrih praks. Celo desetletje smo jih predstavljali na dnevih kakovosti in zraven odpirali teme v zvezi s kakovostjo v organizacijah. Dr. Janez Gabrijelčič je pripeljal odličnost v Slovenijo in tudi na Dolenjsko. Forumi odličnosti na Otočcu razmišljajo o tem, kaj je v ozadju za kakovostjo in odličnostjo in kaj bi ju še vzpodbujalo. V nekem smislu je tudi pojav naše fakultete za organizacijske študije povezan s forumom, saj je logično, da je šola, ki nas uči o kakovosti, prav v tej regiji. Študentje lahko ob sodelovanju z gospodarstvom prav tu najboljše vidijo, kako se kakovostno dela.

Gospodarstvo sili h kakovosti trg, zakaj pa si potem zanjo prizadevajo javne ustanove, npr. upravne enote, bolnišnice?

Mislím, da je razlog v tem, ker delujemo skupaj in se npr. že 15 let srečujemo na Dnevih kakovosti, kjer v regiji izmenjujemo primere dobrih praks, že več kot 20 let pa pripravljamo tudi otoški Forum odličnosti. Pomembno je, da vsak korak h kakovosti prinaša tudi prihranke in zadovoljstvo strank. Ko je minister za javno upravo pred

desetletjem rekel, da mora biti državna uprava državljanom prijazna, kar bo tudi ocenjeval, je bila to tudi zunanja spodbuda.

Ali je v krizi težje skrbeti za kakovost, ko se mnoga podjetja borijo zgolj za obstanek?

Zadnje čase je res manj prijav za ocenjevanje poslovne odličnosti, morda tudi zaradi krize. Vseeno pa se prav v času krize pokaže, da so organizacije, ki so veliko vlagale v kakovost in poslovno odličnost, manj ranljive. To je podobno kot pri gripi - tisto telo, ki je bolj pripravljeno in odporno, ima manj možnosti, da zboli, ali pa jo vsaj lažje preboli. Taka podjetja imajo bolj razvite senzorje in prej zaznajo, kaj se dogaja na trgu ter se tudi prej in bolj pravilno odzovejo.

Če je kakovost, kot ste rekli, danes že samoumevna, kako pa je z odličnostjo?

Odlični so tisti, ki odstopajo in so najboljši v panogi, ki postanejo vzor. Odličnost je cilj, ki se mu približuješ, a ga nikoli povsem ne dosežeš. Odlična je tista organizacija, ki ustvari tako vzdušje za delo, da greš z veseljem v službo in daš vse od sebe. To vzdušje mnogi primerjajo tudi s timskim delom v vrhunskem športu, saj je tudi poslovno odlična organizacija vrhunsko moštvo. Vseeno pa je pri tem treba upoštevati, da to prinaša tudi nevarnost. Tudi v vrhunskem športu se pojavi iztrošenost. Ker je v organizacijah treba delati dalj časa, so nekje tudi meje tega, koliko lahko daješ organizaciji. Odličnost ne pomeni, da morajo biti zadovoljni samo kupci, temveč tudi lastniki, okolje in zaposleni. Slednji trije morajo biti enako poudarjeni.

Breda Dušič Gornik



Boris Bukovec