

Predgovor

Neosporno je kvalitet filozofska kategorija i biće potpuno jasan tek kada ga filozofija definiše. Međutim, filozofija se time bavi već više od dvije hiljade godina i nije odmakla dalje od tvrdnje da se kvalitet ne može definisati. I u antička vremena su ljudi težili kvalitetu i ostvarivali ga ponegdje i ponekad. Antičke građevine i danas ispunjavaju sve kriterije vrhunskog kvaliteta svojom ljepotom i dugotrajnošću. Jedini problem je što je taj kvalitet bio posljedica slučajnosti.

U današnje vrijeme poslovni svijet sebi ne može dozvoliti luksuz da tržištu ponudi bilo šta što je samo eventualno kvalitetno ili što će korisnici prepoznati kao kvalitetno. I mada filozofija ni do danas nije definisala kvalitet, poslovnom svijetu je to uspjelo kroz različite metodologije upravljanja kvalitetom. Dakle, ne samo definisati, već i upravljati ovom teško objašnjivom i razumljivom kategorijom. Tri glavne metodologije u upravljanju kvalitetom, TQM, ISO 9000 i Six Sigma su u posljednjih 60-tak godina postigle ogromne uspjehe u planiranju i obezbjeđenju kvaliteta. Unutar ovih metodologija (naročito unutar TQM sa kojim je cijela priča o upravljanju kvalitetom i počela) razvijene su mnogobrojne tehnike za lakše rješavanje problema u sistemima upravljanja kvalitetom. Druge metodologije su jednostavno preuzimale i koristile te tehnike, ili ih u nekim slučajevima modifikovale i prilagođavale svojim potrebama. Te tehnike su zbog svoje praktičnosti i očiglednih rezultata koji se postižu njihovom primjenom nazvani alatima kvaliteta i taj naziv je i danas u širokoj primjeni u svijetu kvaliteta.

Alati kvaliteta su klasifikovani po različitim kriterijima, pa su nastale grupe od prvih sedam i drugih sedam alata kvaliteta. Neki autori su grupu od drugih sedam alata označili kao alate menadžmenta. Postoji podjela i na statističke i nestatističke alate, podjela po oblasti u kojoj se primjenjuju, podjela po fazama posla u kojim se alati koriste i još mnoge druge podjele. Različiti autori iz ove oblasti se ne slažu čak ni oko toga kojih je to prvih 7 alata kvaliteta, pa su u nekim kolekcijama jedni, a u drugim drugi alati.

Ova knjiga predstavlja rezultat višegodišnjeg izučavanja rezultata koji su postignuti u različitim metodologijama upravljanja kvalitetom. Isto tako su praćeni i alati koji su korišteni i njihovi rezultati i oblast primjene. Tako se došlo do prikazane kolekcije od 33 alata kvaliteta koji imaju neke zajedničke osobine. Prva zajednička osobina im je da su vrlo jednostavni za primjenu i ne zahtjevaju vrhunska znanja iz statistike, matematike ili neke druge nauke. Druga je da ih koriste sve značajne metodologije u upravljanju kvalitetom. Treća je da se zbog njihove jednostavnosti može relativno lako doći do softverskih rješenja, koja kod nekih alata jako olakšavaju i ubrzavaju njihovu primjenu. Postoje doduše i vrlo nezgrapni programi koji jako otežavaju primjenu alata, ali na korisnicima je da izaberu.