

Piotr Rogala, Tomasz Brzozowski, Paweł Skowron

OCENA POWSZECHNOŚCI CERTYFIKOWANYCH SYSTEMÓW ZARZĄDZANIA JAKOŚCIĄ NA DOLNYM ŚLĄSKU

Rosnące zainteresowanie organizacji systemem zarządzania jakością ISO 9001 jako nowoczesnym narzędziem zarządzania jest również przedmiotem badań naukowych. Istotność tego zagadnienia skłoniła autorów do dokonania porównania 16 regionów Polski pod względem liczby certyfikowanych systemów zarządzania jakością ze szczególnym uwzględnieniem Dolnego Śląska i „umieszczenia” go na „jakościowej” mapie Polski. Podstawowym kryterium opisującym badane zjawisko jest liczba organizacji posiadających certyfikowany system zarządzania jakością w danym województwie. Klasyfikacja województw została wzbogacona o dwa wskaźniki, w sposób istotny różnicujące regiony kraju. W opracowaniu znalazły się również informacje dotyczące systemu zarządzania jakością, jego genezy, wymagań normy PN-EN ISO 9001:2001 oraz opisu procedury wdrożenia.

1. Wstęp

W 1987 r. Międzynarodowa Organizacja Normalizacyjna opublikowała normy ISO serii 9000, dotyczące systemu zarządzania jakością (SZJ). Rozwiązanie to spotkało się z dużym zainteresowaniem – początkowo organizatorów sektora gospodarczego, z czasem zaś organizatorów sektora publicznego.

Do głównych powodów zainteresowania SZJ zaliczyć należy:

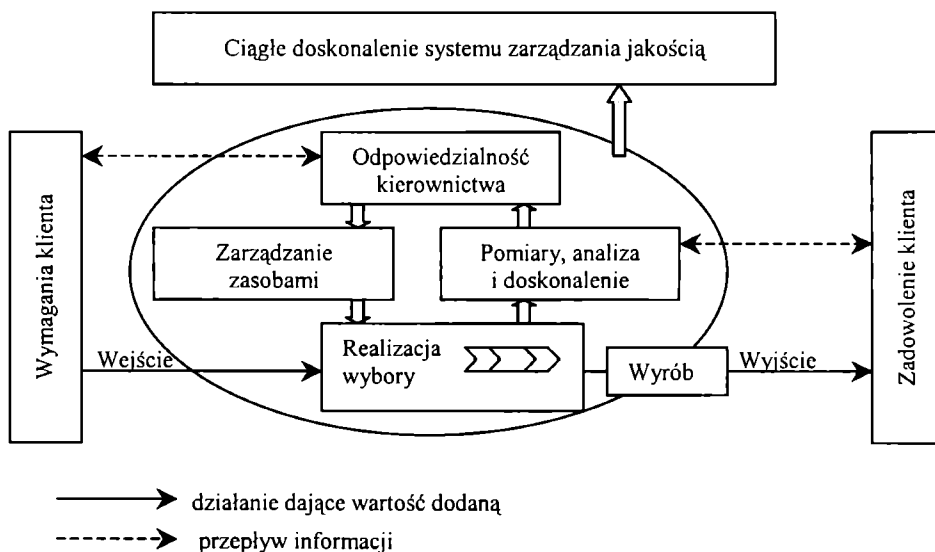
- wymagania klientów, którzy często od swoich dostawców wymagają certyfikowanego systemu zarządzania jakością,

- traktowanie systemu zarządzania jakością jako narzędzia uporządkowania i doskonalenia metod zarządzania,
- traktowanie certyfikatu SZJ jako ważnego atutu promocyjnego kształtującego wizerunek organizacji w kontaktach z otoczeniem, a zwłaszcza z klientami [12, s. 93].

Liczne badania potwierdziły wysoką użyteczność i niesłabnące zainteresowanie tym rozwiązaniem [1, s. 936-953; 2, s. 316-324; 5; 8]. Na podstawie ich wyników można postawić tezę, że powszechność tego systemu jest atrybutem nowoczesnej gospodarki.

2. Geneza i wymagania normy ISO 9001:2000

Aktualny model systemu zarządzania jakością przedstawiony został na rys. 1. Punktem wyjścia do działalności organizacji jest rozpoznawanie wymagań klientów. Z kolei badanie ich satysfakcji to podstawa ciągłego doskonalenia.



Rys. 1. Model systemu zarządzania jakością

Źródło: [10, s. 15].

Kolejne elementy znajdujące się wewnątrz modelu (odpowiedzialność kierownictwa, zarządzanie zasobami, realizacja wyrobu, pomiary, analiza i doskonalenie) odpowiadają rozdziałom normy ISO 9001, w których to

przedstawione zostały wymagania dotyczące systemu zarządzania jakością. Ich syntetyczną charakterystykę zaprezentowano w tabeli 1.

Tabela 1. Wymagania systemu zarządzania jakością wg normy ISO 9001:2000

Rozdział normy	Nazwa	Charakterystyka
1	2	3
4	System zarządzania jakością	Organizacja powinna wprowadzić zarządzanie procesowe. W celu skutecznego nadzorowania i monitorowania zidentyfikowanych procesów powinna zapewnić wiarygodne źródła informacji w postaci dokumentacji systemowej, tj. polityki i celów dotyczących jakości, księgi jakości, procedur, dokumentów wewnętrznych oraz zapisów
5	Odpowiedzialność kierownictwa	Kierownictwo odgrywa istotną rolę zarówno w momencie rozpoczynania wdrażania systemu, jak i w trakcie jego dalszego funkcjonowania. Musi być ono w pełni zaangażowane w tworzenie i usprawnianie systemu oraz dać świadectwo wszystkim pracownikom; w tym celu więc powinno: <ul style="list-style-type: none"> – zakomunikować w organizacji znaczenie spełnienia wymagań, także wymagań ustawowych i przepisów – ustanowić politykę jakości – przyjąć cele dotyczące jakości dotyczące wszystkich szczebli w organizacji – mianować swojego przedstawiciela ds. systemu zarządzania jakością – przeprowadzać regularne przeglądy zarządzania
6	Zarządzanie zasobami	Kierownictwo jest zobowiązane do zapewnienia odpowiednich zasobów w celu należytego funkcjonowania systemu. Z punktu widzenia normy wyróżnia się trzy rodzaje zasobów: <ul style="list-style-type: none"> – pracowników, w tym celu organizacja powinna zapewnić: identyfikację potrzeb w zakresie kompetencji personelu, potrzeb szkoleniowych, poddać ocenie skuteczność podjętych działań szkoleniowych – infrastrukturę, która obejmuje: zabudowania, przestrzeń do pracy i związane z nią instalacje, sprzęt, oprogramowanie oraz usługi pomocnicze, takie jak transport i łączność – środowisko pracy
7	Realizacja wyrobu	W rozdziale tym znajdują się wymagania dotyczące typowych elementów składających się na cykl realizacji produktów czy usług. Elementy te to: <ul style="list-style-type: none"> – planowanie, w ramach czego organizacja powinna określić: cele jakości, sposób wykonania usługi lub produkcji wyrobów, metodykę kontroli i weryfikacji oraz zapisy z realizacji wyrobu – procesy związane z klientem, obejmujące: wymagania określone i nie ustalone przez klienta, lecz niezbędne do zamierzonego zastosowania wyrobu, wymagania ustawowe i przepisy dotyczące samego wyrobu oraz wszelkie własne wymagania

cd. tab. 1

1	2	3
		<ul style="list-style-type: none"> - projektowanie i rozwój, obejmujące takie działania organizacji jak określenie: etapów planowania i rozwoju, przeglądów, weryfikacji i walidacji każdego etapu tego procesu oraz odpowiedzialności i uprawnień w tym zakresie - zakupy; organizacja powinna mieć pewność, że zakupiony wyrób spełnia żądane wymagania zakupu, oraz dokonać oceny dostawców na podstawie ich zdolności do dostarczania wyrobu zgodnego z wymaganiami organizacji - produkcja i dostarczenie usługi, w tym celu organizacja powinna nadzorować oraz przeprowadzić walidację procesu produkcji i dostarczania usługi, przeprowadzić identyfikację (określenia statusu) i – jeśli to wymagane – identyfikowalności wyrobu lub usługi, zabezpieczyć własność klienta i wyrób na wszystkich etapach jego realizacji - nadzorowanie wyposażenia do monitorowania i pomiarów; w tym celu organizacja powinna określić monitorowanie i pomiary, które należy wykonać, oraz wyposażenie potrzebne do ich przeprowadzania, a także powinna ustanowić procesy zapewniające, że monitorowanie i pomiary mogą być i są wykonywane zgodnie z ustalonymi wymaganiami <p>W ramach tego rozdziału możliwe jest dokonywanie wyłączeń z systemu zarządzania jakością tych wymagań, które nie znajdują odzwierciedlenia w specyfice działań organizacji</p>
8	Pomiary, analiza i doskonalenie	<p>Zadaniem organizacji jest zaplanowanie i wdrożenie rozwiązań potrzebnych do:</p> <ul style="list-style-type: none"> - wykazania zgodności wyrobu z wymaganiami klienta, a w razie jej braku podjęcie niezbędnego działania w celu wyeliminowania stwierdzonych niezgodności - zapewnienia zgodności systemu zarządzania jakością z zaplanowanymi ustaleniami poprzez system audytów wewnętrznych oraz wykazania przydatności i skuteczności wdrożonego systemu poprzez analizę zgromadzonych danych - ciągłego doskonalenia skuteczności systemu zarządzania jakością, z wykorzystaniem polityki jakości, celów dotyczących jakości, wyników audytów, analizy danych, działań korygujących i zapobiegawczych oraz przeglądów zarządzania

Źródło: opracowanie własne na podstawie [4, s. 48-94; 10].

Typowy proces wdrażania SZJ można podzielić na trzy etapy, a w każdym z nich wskazać kilka działań prowadzących do spełnienia wymagań normy ISO 9001.

1. Przygotowanie – przygotowanie zespołu wdrażającego, podjęcie decyzji, czy korzystać się będzie z pomocy firmy konsultingowej, ustalenie harmonogramu prac.

2. Opracowanie systemu – modelowanie procesów oraz opracowanie odpowiedniej dokumentacji.

3. Testowanie i poprawianie przyjętych rozwiązań [9, s. 41].

Organizacja, która wdrożyła SZJ, zazwyczaj decyduje się na jego certyfikację. Certyfikacja systemu zarządzania jest to uznanie przez stronę trzecią (wyspecjalizowaną i niezależną jednostkę), że system zarządzania w danej organizacji jest zgodny z normą ISO 9001 [11, s. 24].

3. Analiza wskaźnikowa

Celem przeprowadzonego badania było określenie powszechności systemów zarządzania ISO 9001 w woj. dolnośląskim w odniesieniu do pozostałych regionów Polski. Podstawowym parametrem pozwalającym na opisanie badanego zjawiska jest liczba organizacji posiadających certyfikowany system zarządzania jakością ISO 9001 w poszczególnych województwach (zob. tab. 2).

Przeprowadzając klasyfikację województw według takiego kryterium, uzyskuje się listę, na czele której lokuje się woj.: mazowieckie, śląskie, pomorskie, wielkopolskie i małopolskie. Dolny Śląsk lokuje się na 6 miejscu w kraju. Bezwzględna liczba podmiotów posiadających certyfikowany system zarządzania nie jest jednak wystarczającym miernikiem analizowanego zjawiska, gdyż nie uwzględnia zróżnicowania województw (np. pod względem liczby działających na danym obszarze podmiotów gospodarczych). W związku z tym zdecydowano się wykorzystać dwa dodatkowe wskaźniki:

1) liczbę podmiotów gospodarczych posiadających certyfikowany system zarządzania jakością, przypadających na 100 000 mieszkańców,

2) liczbę podmiotów gospodarczych posiadających certyfikowany system zarządzania jakością, przypadających na 10 000 podmiotów gospodarczych.

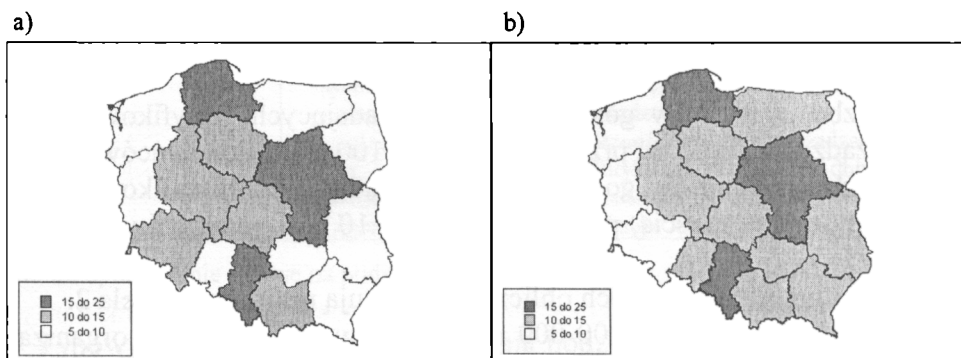
Wyniki przeprowadzonych obliczeń prezentują rys. 2 oraz tabela 2.

Na Dolnym Śląsku na 100 000 mieszkańców przypada 10,3 organizacji posiadających certyfikowany system zarządzania ISO 9001. Jest to znacznie mniej niż w przypadku przodujących województw (pomorskie – 23,8; śląskie – 18,5, mazowieckie – 17,3). Wartość ta jest także niższa od średniej krajowej, kształtującej się na poziomie 13,2. Niemniej jednak istnieje wiele województw, w odniesieniu do których wartość tego wskaźnika jest jeszcze niższa, w konsekwencji czego Dolny Śląsk plasuje się na 8 pozycji w kraju.

Tabela 2. Liczba certyfikatów ISO 9001 w poszczególnych województwach

Województwo	Liczba certyfikatów ISO 9001	Liczba certyfikatów na 100 000 mieszkańców	Liczba certyfikatów na 10 000 podmiotów
Dolnośląskie	298	10,3	9,7
Kujawsko-pomorskie	275	13,3	14,4
Lubelskie	187	8,5	12,1
Lubuskie	74	7,3	7,6
Łódzkie	298	11,5	12,3
Małopolskie	385	11,8	13,4
Mazowieckie	888	17,3	15,4
Opolskie	93	8,8	10,6
Podkarpackie	170	8,1	11,9
Podlaskie	90	7,5	9,3
Pomorskie	520	23,8	23,0
Śląskie	874	18,5	20,6
Świętokrzyskie	119	9,2	11,5
Warmińsko-mazurskie	133	9,3	12,0
Wielkopolskie	456	13,6	13,6
Zachodniopomorskie	166	9,8	8,3

Źródło: opracowanie własne na podstawie [6; 7].



Rys. 2. Powszechność certyfikatów ISO 9001

a) liczba certyfikatów ISO 9001 na 100 000 mieszkańców; b) liczba certyfikatów ISO 9001 na 10 000 podmiotów gospodarczych.

Źródło: opracowanie własne na podstawie [6; 7].

Najlepszym miernikiem badanego zjawiska wydaje się liczba organizacji posiadających certyfikowany system zarządzania jakością ISO 9001, przypadających na 10 000 podmiotów gospodarczych. Na Dolnym Śląsku przyjmuje on wartość 9,7 (podczas gdy średnia krajowa wynosi 14); jest to wartość zdecydowanie niższa niż w większości województw. W efekcie daje ona woj. dolnośląskiemu zaledwie 13 miejsce w kraju z bardzo dużym dystansem do przodujących regionów (pomorskie – 23; śląskie – 20,6; mazowieckie – 15,4).

4. Podsumowanie

Dolny Śląsk to znaczący pod względem gospodarczym region Polski. Na obszarze niemal 20 tys. km² mieszka 2,9 mln ludzi, co stanowi 7,6 % ludności całego kraju. Pod względem liczby ludności woj. dolnośląskie zajmuje 5 miejsce w kraju. Większą liczbą mieszkańców mogą się pochwalić woj.: mazowieckie, śląskie, wielkopolskie i małopolskie. Znaczny wpływ na rozwój regionu mają funkcjonujące tu podmioty gospodarcze. W woj. dolnośląskim działa ponad 300 tys. przedsiębiorstw (305,5 tys.). Spośród wszystkich podmiotów gospodarczych działających w Polsce 8,5% jest zlokalizowanych na obszarze Dolnego Śląska, co plasuje ten region na 4 miejscu w kraju, po woj. mazowieckim (575,6 tys.), śląskim (424 tys.) i wielkopolskim (335,6 tys.). Ze względu na wielkość zatrudnienia województwo zajmuje 5 miejsce wśród wszystkich 16 regionów Polski. Liczba pracujących przekracza tu 589 tys., co stanowi 7,8 % wszystkich zatrudnionych w Polsce.

Funkcjonujące przedsiębiorstwa oraz pracujący ludzie na Dolnym Śląsku wytwarzają PKB o wartości przekraczającej 61 mld zł. Udział woj. dolnośląskiego w wytwarzaniu PKB wynosi niemal 8 %. Jest to jeden z czterech regionów o najwyższej nominalnej wartości PKB i jeden z czołowych obszarów Polski o najszybszym tempie rozwoju pod względami gospodarczym i społecznym. Szczegółowe zestawienie zmiennych poddanych analizie przedstawiono w tabeli 3.

Organizacje z woj. dolnośląskiego poszczycić się mogą spektakularnymi sukcesami z zakresu zarządzania jakością, m.in. tutaj znajduje się jednostka administracji publicznej, która pierwsza w Polsce uzyskała certyfikat systemu zarządzania jakością. Niemniej jednak przeprowadzona analiza jednoznacznie wykazała, że pod względem powszechności certyfikowanych systemów zarządzania jakością ISO 9001 Dolny Śląsk należy do najsłabszych regionów Polsce. Od liderów w tej dziedzinie (są nimi woj. pomorskie, śląskie, mazowieckie) dzieli je znaczący dystans.

Tabela 3. Charakterystyka regionów Polski ze względu na wybrane cechy

Województwo	Ludność (w mln) – stan na 31.12. 2003 r.	Liczba podmiotów gospodarczych (w tys.)	Liczba pracujących (w tys.)	PKB (w mld zł)
Dolnośląskie	2,9	305,9	589,7	61,6
Kujawsko-pomorskie	2,1	191,0	390,1	38,9
Lubelskie	2,2	154,8	335,3	31,4
Lubuskie	1,0	97,3	187,8	18,0
Łódzkie	2,6	241,4	496,2	48,3
Małopolskie	3,3	287,8	596,4	57,1
Mazowieckie	5,1	575,6	1220,0	159,5
Opolskie	1,1	87,4	185,7	17,8
Podkarpackie	2,1	142,7	371,4	30,6
Podlaskie	1,2	96,9	186,6	19,0
Pomorskie	2,2	226,3	433,6	44,4
Śląskie	4,7	424,0	1084,0	107,3
Świętokrzyskie	1,3	103,7	206,3	20,7
Warmińsko-mazurskie	1,4	110,4	248,9	21,8
Wielkopolskie	3,4	335,6	741,0	70,6
Zachodniopomorskie	1,7	200,6	299,4	34,3

Źródło: opracowanie własne na podstawie [3, s. 9-39; 7].

Literatura

- [1] Chow-Chua C., Goh M., Boon Wan T., *Does ISO 9000 Certification Improve Business Performance*, „International Journal of Quality & Reliability Management” 2003 no. 8.
- [2] Douglas A., Coleman S., Oddy R., *The Case for ISO 9000*, „The TQM Magazine” 2003 no. 5.
- [3] *Filary polskiej gospodarki*, Dodatek specjalny „Pulsu Biznesu”, 15 listopada 2004.
- [4] Grudowski, P. *Jakość, środowisko i BHP w systemach zarządzania*, Oficyna Wydawnicza, Bydgoszcz 2003.
- [5] Haffer R., *Systemy zarządzania jakością w budowaniu przewag konkurencyjnych przedsiębiorstw*, UMK, Toruń 2002.
- [6] http://www.orgmasz.com.pl/q_stat.htm
- [7] <http://www.stat.gov.pl/bdrweb/mdane.html>

- [8] Karaszewski R., *Systemy zarządzania jakością największych korporacji świata i ich dyfuzja. Zjawisko, rozwój, znaczenie*, UMK, Toruń 2003.
- [9] Kleniewski A., *Audytor wewnętrzny – audytor zewnętrzny*, „Problemy Jakości” 2002 nr 2.
- [10] PN-EN ISO 9001:2001 – Systemy zarządzania jakością. Wymagania.
- [11] Rogala P., Brzozowski T., *Systemy zarządzania jakością i środowiskiem*, AE, Wrocław 2004.
- [12] Urbaniak M., *Zarządzanie jakością. Teoria i praktyka*, Difin, Warszawa 2004.

COMMONNESS OF CERTIFIED QUALITY MANAGEMENT SYSTEMS IN LOWER SILESIA REGION

Summary

The number of organizations, which have implemented and certificated a quality management system is still increasing. There are about 5000 ISO 9001 certificates in Poland. This paper presents a classification of regions in Poland using two indicators – number of certificates considering the number of 100000 inhabitants and 10000 enterprises. In this way we identified both regions with the largest number of ISO 9001 certificates and those, where certification is less popular.