

Perspektive uporabe standarda ISO 9001

doc. dr. Romana Vajde Horvat,

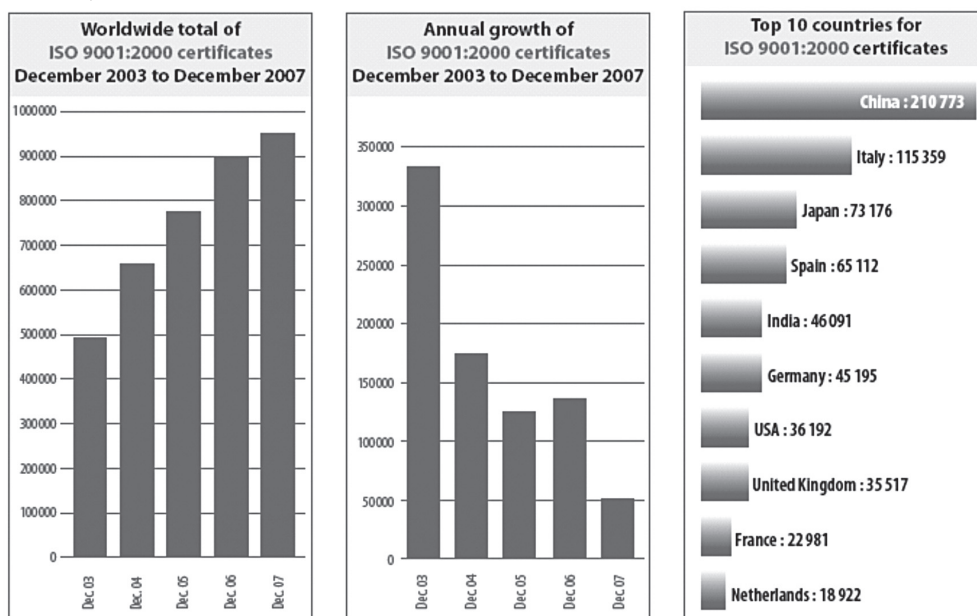
proHUMAN, sodelovanje in poslovno vodenje, d.o.o., Maribor

Število certificiranih organizacij raste, vendar vedno počasneje

Promocijska sporočila, ki so svečano naznanjala, da je neko podjetje, šola, zdravstveni dom, upravna enota ali kakšna druga organizacija prejela certifikat skladnosti z zahtevami ISO 9001, so kar neka-ko izginila iz medijev. Organizacije, imetnice certifikata po ISO 9001, sicer s pridom uporabljajo certifikat, vendar ga ne poudarjajo več kot eno glavnih tržnih prednosti. Prav tako certificiranje novih organizacij ostaja več ali manj neopazno v medijih.

In če k omenjenemu dodamo še pregled statističnih podatkov glede gibanja števila novo certificiranih organizacij po posameznih letih na svetovni ravni, se upravičeno vprašamo, kaj se dogaja s standardom ISO 9001. Številke namreč kažejo, da je število novo certificiranih organizacij iz leta v leto manjše (slika 1). V letu 2003 je bilo novo certificiranih organizacij daleč največ, kar 330.795. [1] V naslednjih letih se število novo certificiranih organizacij ne približa niti polovici tega rekordnega števila.

Če malo poznamo dogajanje na področju razvoja standarda ISO 9001, vemo, da je bila leta 2000 izdana nova različica standarda, ki je tako v strukturo kot v vsebino standarda prinesla velike spremembe. Pripravljalci nove različice standarda, svetovalci, standardizacijske in certifikacijske organizacije so že predčasno opozarjale na omenjene spremembe in veliko organizacij je prav zaradi pravočasnega informiranja raje počakalo z vzpostavljanjem sistema vodenja kakovosti do izdaje standarda z letnico 2000. Velika promocija izdaje ISO 9001:2000 in pa čas, potreben za vzpostavitev sistema vodenja kakovosti, sta tako botrovala rekordnemu številu certifikatov v letu 2003.



Slika 1: Gibanje števila certificiranih organizacij glede na zahteve ISO 9001:2000 [1]

Podatki za Slovenijo kažejo še nekoliko bolj zaskrbljujočo sliko (preglednica 1). Po podatkih, posredovanih organizaciji ISO, naj bi se v Sloveniji leta 2007 vsaj 296 že certificiranih organizacij odločilo, da certifikata ne bodo obnovile. Obstaja sicer možnost, da je prišlo do napake pri zbiranju podatkov za Slovenijo. Če to ne drži, pa bi zmanjševanje lahko odražalo dejstvo, da organizacije ne vidijo več koristi certifikata ISO 9001.

Svetovni nivo	Dec 2005	Dec 2004	Dec 2005	Dec 2006	Dec 2007
ISO 9001-Sistemi vodenja kakovosti					
Št. vseh certifikatov	497.919	660.132	773.867	896.929	951.486

Preglednica 1: Gibanje števila certificiranih organizacij glede na zahteve ISO 9001:2000 v Sloveniji

Zastavlja se vprašanje, ali je padanje skupnega števila certifikatov na svetovni ravni posledica zmanjševanja števila ponovno certificiranih organizacij ali manjšega števila na novo certificiranih organizacij. Podoben pojav kot v Sloveniji razberemo iz podatkov še za Češko, Dansko, Finsko, Nemčijo, Irsko, Portugalsko (glej [1], strani 14–19).

Kot velika zagovornica smiselnega izpolnjevanja zahtev standarda ISO 9001 se v celoti strinjam z navajanjem dveh bistvenih koristi, ki jih prinaša uvajanje sistemov vodenja kakovosti: večji red v organizacijah (zaradi definiranosti delovnih procesov, jasne porazdelitve odgovornosti in dokumentiranosti opravljenega dela) in posledično višja učinkovitost dela. To naj bi veljalo za vse tipe organizacije, tako glede na dejavnost kot glede na velikost, vendar pravih študij, ki bi primerjale poslovno uspešnost, produktivnost, zadovoljstvo zaposlenih itd. med certificiranimi in necertificiranimi organizacijami dejansko ni.

Omeniti je treba, da je tudi sam standard ISO 9001 doživel pravo zrelost. Uporaba v vseh panogah, v organizacijah različnih pravnoformalnih oblik, v organizacijah različnih velikosti po vsem svetu je prispevala k prenosu najboljših praks v univerzalen standard. Začetne napake pri uvajanju sistemov vodenja kakovosti, na primer prevelik poudarek dokumentiranosti procesov dela in obvladovanja dokumentacije, so tudi v praksi že redkost.

Kateri so torej potencialni vzroki za upadanje certificiranja po ISO 9001?

Najoptimističnejši scenarij bi opredeljeval, da **nove organizacije čakajo na prenovljen standard iz leta 2008**, kot se je to dogajalo leta 2000. Po tem scenariju bi v naslednjih letih (2010, 2011) število certifikatov bistveno poraslo. Vendar žal to ni močno verjeten razlog. Že ob začetku revizije standarda ISO 9001:2000 je bilo namreč popolnoma jasno, da revizija ne bo prinesla velikih sprememb, še zdaleč ne tako korenitih, kot je bilo to leta 2000. Posledično je bilo obstoječim in potencialnim novim uporabnikom standarda posredovanih bistveno manj informacij in opozoril na spremembe standarda kot pred izdajo verzije iz leta 2000.

Organizacije se certificirajo po specializiranih standardih/modelih, ki so nadgradnja ISO 9001. Največja prednost ISO 9001, njegova splošnost in uporabnost v vseh panogah in v vseh tipih organizacij, je naenkrat postala njegova velika pomanjkljivost. ISO 9001 je odigral pomembno vlogo pri promociji razumevanja, urejenosti in definiranosti procesov v organizacijah. Nastali so številni standardi in smernice, ki te splošne koncepte podrobneje opredeljujejo za posamezno panogo. Organizacije zato raje izberejo za certificiranje druge standarde ali modele, ki eksplicitno (npr. ISO 16949) ali implicitno (npr. ISO 13485, ISO 27001) zahtevajo izpolnjevanje zahtev ISO 9001, a podajajo bistveno več informacij za točno določeno področje/panogo. Če podatke o certificiranih

organizacijah preverimo v poročilu ISO za leto 2007 [1], bi lahko ocenili, da so ti trije zgoraj naštetih specifični standardi vzrok samo za manj kot 20-odstotni upad certifikatov (preglednica 2). Mogoče je namreč, da se po omenjenih treh standardih certificirajo organizacije, ki so certificirane tudi po ISO 9001, ne samo »nove« organizacije.

Svetovni nivo	Dec 2003	Dec 2004	Dec 2005	Dec 2006	Dec 2007
ISO 9001-Sistemi vodenja kakovosti					
Št. vseh certifikatov	497.919	660.152	773.867	896.929	951.486
Rast št. certifikatov	330.795	162.213	113.735	123.062	54.557
ISO 16949 - SVK - Zahteve za avtomobilsko industrijo					
Št. vseh certifikatov	10.019	17.047	27.999	35.198	951.486
Rast št. certifikatov		7.028	10.952	7.199	54.557
ISO 13485 - Medicinska oprema - Sistemi vodenja kakovosti					
Št. vseh certifikatov		2.403	5.065	8.026	12.985
Rast št. certifikatov		?	2.662	2.961	4.959
ISO 27001 - Informacijska tehnologija - Tehnologije varnosti - Sistemi vodenja varnosti informacij...					
Št. vseh certifikatov				5.797	7.732
Rast št. certifikatov					1.935

Preglednica 2: Gibanje števila certificiranih organizacij glede na različne standarde

Poleg naštetih standardov obstaja še veliko drugih panožnih standardov, ki jih naročniki zahtevajo od dobaviteljev namesto ISO 9001 (npr. HACCP, OHSAS). Kot primer navedimo panožna standarda oziroma modela za razvoj programske opreme: SPICE - Informacijska tehnologija - Ocenitev procesov (ISO 15504 - 1 do 6) in Capability Maturity Model. Ta dva modela zahtevata, da organizacije, ki razvijajo programsko opremo, opredelijo procese razvoja, jih ustrezno dokumentirajo in nato uredijo še številne druge zahteve. Podjetje, ki izpolni zahteve SPICE ali CMM, v celoti izpolnjuje tudi zahteve ISO 9001 - a le na ravni posameznega projekta, ne pa na ravni cele organizacije. Vendar naročnikom, ki sklepajo posle za posamezne projekte, to zadošča za zaupanje glede izvedbe projekta.

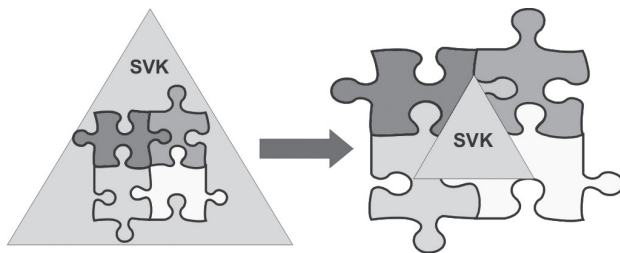
Eden od možnih vzrokov za manjše število certifikatov je tudi možnost, da **organizacije pri vzpostavitvi/prenovi poslovanja izpolnijo zahteve ISO 9001, a se ne certificirajo**. Organizacije uporabijo dobre prakse, zbrane v zahtevah ISO 9001, ker imajo neposredno korist od tega. Če naročniki organizacije ne zahtevajo certifikata ISO 9001, potem takšne organizacije verjetno ne želijo povečevati stroškov s certificiranjem.

Pomembni **motivatorji za certificiranje so bili v preteklih letih zagotovo velika podjetja in javna uprava**, ki so od kroga svojih dobaviteljev zahtevali, da so imetniki certifikata. Predvidevamo, da se je velika večina dobaviteljev teh organizacij v preteklosti že certificirala in novi dobavitelji predstavljajo precej manjše število, kot je bilo to v letih največje popularnosti ISO 9001. Po izjavi Charlesa Corrieja, sekretarja ISO/TC 176/SC 2, se razna velika podjetja odločajo za en sam certifikat namesto certificiranja vseh svojih podružnic.

Kaj pa če **uvajanje standarda ne sledi zahtevam sodobnega poslovanja**? Kot osnovno karakteristiko modernega poslovanja bi lahko omenili zelo dinamično povezovanje izvajalcev na ravni posameznih projektov in ne toliko z namenom dolgotrajnega sodelovanja. V tem primeru stopa v ospredje zahteva po usposobljenem osebju za izvedbo določenih nalog (npr. certificiran vodja projektov po modelu PRINCE2, ITIL strokovnjak) in ne toliko zrelost organizacije kot celote.

Za uspešno konkurenčnost na trgu postaja vedno pomembnejša ozka specializacija podjetij in posledično tudi angažiranje podizvajalcev. Primer: zelo redka so podjetja, ki še razvijajo informacijske sisteme v okviru lastnih služb; prevladujeta nakup programske opreme in najmanjše storitev pri zunanjih specializiranih podjetjih. Nadzor sodelovanja z zunanjimi izvajalci se počasi premika od popolnega nadzora dela določenega podizvajalca proti nadzoru vhodov in izhodov ter kakovosti komuniciranja s podizvajalcem.

Na splošno velja tudi, da so delovni procesi prilagojeni informacijski opremi, ki se uporablja za podporo poslovanja, in jih zato ni smiselno še posebej opredeljevati v okviru sistemov vodenja kakovosti. Razumevanje standarda se bo moralo premakniti iz točke, kjer je sistem vodenja kakovosti v celoti pokrival vse delovne procese, do točke, kjer bo sistem vodenja kakovosti predstavljal povezovalno točko vseh procesov, definiranih zunaj sistema vodenja kakovosti (slika 2).



Slika 2: Prilagoditev uporabe ISO 9001 zahtevam modernega poslovanja

In kakšna je prihodnost ISO 9001?

Dejstvo je, da je ISO 9001 svoj največji razcvet že doživel v preteklih 10 letih. Kljub temu, da je danes standard zrel ter dobro in univerzalno strukturiran, bo težko dosegel takšno popularnost, kot jo je imel okrog leta 2000. Vendar to ne pomeni, da standard ni več uporaben. Nasprotno. Združuje veliko dobrih praks in znanja, univerzalno uporabnih v vseh tipih organizacij. Odigral je zelo pomembno vlogo pri nastajanju številnih panožnih standardov in prav povezovanje teh standardov in ISO 9001 je lahko za organizacije dodatna prednost.

Tudi trg potencialnih uporabnikov je obsežen. V Sloveniji je bilo 30. septembra 2008 registriranih 169.282 subjektov (od tega 56.146 gospodarskih družb in zadrug, 69.993 samostojnih podjetnikov, 21.400 društev, 7.364 nepridobitnih organizacij – pravnih oseb zasebnega prava itd.). [2] Glede na to, da je certificiranih samo 1886 organizacij, je potencialni trg za uvajanje ISO 9001 očitno še zelo velik. Ob ustrezni promociji koristi standarda bo tudi lažje doseči večje število novih uporabnikov.

Za uporabo standarda se zato verjetno ni bati. Drugačna slika pa je s certificiranjem. Trend upadanja certificiranja novih organizacij po ISO 9001 se bo zelo verjetno nadaljeval tudi v prihodnje. Glavnina certificiranja se bo v naslednjih letih prenesla na področje storitev, kjer panožni standardi še niso močno uveljavljeni. Za ponovni dvig rasti števila certifikatov ali vsaj vzdrževanje trenutne ravni bo treba veliko promocije standarda in predvsem utemeljevanje koristi njegove uporabe v organizacijah. Sodelovanje z drugimi certifikacijskimi shemami, ki bodo promovirale, da je ISO 9001 osnovni standard, na katerem gradijo drugi standardi, je lahko ena od rešitev za promocijo certificiranja.

Literatura:

1. ISO Survey – 2007; dostopno na <http://www.iso.org/iso/survey2007.pdf>, 7.12.2008
2. Poslovni register Slovenije, Zadnje poročilo dostopno na [http://www.ajpes.si/Statisticno_raziskovanje/Poslovni_register_Slovenije_\(PRS\)/Zadnje_porocilo](http://www.ajpes.si/Statisticno_raziskovanje/Poslovni_register_Slovenije_(PRS)/Zadnje_porocilo), Datum objave: 24. 10. 2008, Datum dostopa: 8.1.2009
3. Benefits of ISO 9001, dostopno na http://www.9001support.com/acatalog/iso_9001_benefits.html, datum dostopa: 8.1.2009