

**UTJECAJ CERTIFIKACIJE SUSTAVA UPRAVLJANJA
KVALITETOM NA KONKURENTNOST U HRVATSKOM
GOSPODARSTVU**

**IMPACT OF CERTIFICATION OF QUALITY MANAGEMENT
SYSTEM ON COMPETITIVENESS IN CROATIAN ECONOMY**

**Đuro Tunjić, dipl. inž. strojarstva,
TÜV Croatia d.o.o.,
Savska 41, Zagreb**

**Doc. dr. sc. Živko Kondić,
Veleučilište Varaždin**

**Doc. dr. sc. Leon Maglić,
Strojarski fakultet u Slavanskom Brodu**

**Prof. dr. sc. Milan Kljajin,
Strojarski fakultet u Slavanskom Brodu**

REZIME

Certifikacija sustava upravljanja kvalitetom (SUK) uobičajeni je slijed aktivnosti usklađivanja sustava sa zahtjevima međunarodne norme ISO 9001. Rezultat provedenog postupka je pozitivna ili negativna ocjena sukladnosti.

Certifikat je formalno pravni dokument koji potvrđuje usklađenost sustava, a izdaje ga nezavisna akreditirana organizacija. Osnovni razlog za uvođenje sustava upravljanja kvalitetom uglavnom je želja tvrtke da poboljša poslovne procese, a time posljedično i kvalitetu proizvoda ili usluge. Međutim, motiv za certifikaciju s druge strane uglavnom se krije u želji za poboljšanjem ugleda i konkurentne sposobnosti na tržištu. Većina provedenih istraživanja u Hrvatskoj i u svijetu odnosi se na učinkovitost uvođenja SUK ne uzimajući u obzir učinkovitost procesa certifikacije. Iz tih razloga provedeno je opsežno istraživanje s ciljem utvrđivanja u kojoj mjeri su poduzeća zadovoljna efektima certifikacije s nekoliko različitih aspekata. Rad pokazuje jedan segment istraživanja, odnosno analize prikupljenih podataka.

Istraživanje je provedeno na uzorku od 127 tvrtki koje posjeduju certifikat prema normi ISO 9001 dulje od dvije godine. Težište je usmjereno na poduzeća iz metaloprerađivačke industrije kao djelatnosti koja je najviše zastupljena u certifikacijskim postupcima u Hrvatskoj. Proces uvođenja, održavanja, poboljšanja i certifikacije sustava upravljanja kvalitetom prema ISO 9001 usko je povezan s utroškom resursa, odnosno troškovima. Zbog toga iznimno je važno doći do spoznaje o stavu korisnika usluge certifikacije o ovom procesu.

Ključne riječi: kvaliteta, certifikacija, konkurentnost

SUMMARY

The usual sequence of harmonization activities to the requirements of the international standard ISO 9001 is the certification of Quality Management System (QMS). Positive or negative assessment of conformity is the result of this procedure. Certificate is a formal document that confirms compliance of system, and it is issued by an independent accredited company. The main reason for the introduction of QMS is mainly the company's desire to improve business processes, and consequently the quality of products or services. However, the motive for the certification, on the other hand mainly lies in the desire to improve our competitive ability and reputation in the market. Most research conducted in Croatia and in the world refers to the introduction of the QMS performance without

taking into account the effectiveness of the certification process. For these reasons, an extensive study to determine the extent to which companies are satisfied with the effects of certification with several different aspects. The paper shows one part of the research and analysis of the collected data. The study was conducted on a sample of 127 companies which have certificate in accordance with ISO 9001 standard for more than two years, and which coming from a metal-processing industry, as an activity that is most frequent in the certification procedures in Croatia. Considering that the process of implementation, maintenance, improvement and certification QMS according to ISO 9001, it is closely associated with the expenditure of resources, respectively costs, it is extremely important to know the opinions of customers about the certification process.

Key words: quality, certification, competitiveness

1. UVOD (INTRODUCTION)

Usvajanje norme ISO 9001:1987 predstavlja jedan od najznačajnijih datuma u povijesti razvoja pojma i filozofije kvalitete. Sva različitost pristupa i promišljanja konačno je „uhvaćena“ u strukturiranu normu s jasno definiranim zahtjevima. Revizije koje su uslijedile dodatno su prihvatile najnovija dostignuća i pristupe kvaliteti i dodatno utjecala na opće svjetsku prihvaćenost ove norme kao jednog od osnovnih alata u uspostavljanju efikasnog sustava upravljanja kvalitetom u poduzećima. Međutim, iako je započeo nakon samo par godina od usvajanja norme, proces certifikacije poduzeća s ciljem nezavisnog i objektivnog potvrđivanja sustava upravljanja kvalitetom nikada nije dobio opći konsenzus. Od prvih izdavanja certifikata javila se i dilema te se postavljalo pitanja o opravdanosti samog postupka certifikacije.

Smatra se da je osnovni razlog za uvođenje sustava upravljanja kvalitetom i usklađivanje poslovanja sa zahtjevima norme ISO 9001 uglavnom želja poduzeća da poboljša poslovne procese, a time posljedično i kvalitetu proizvoda. Međutim, motivi za certifikaciju s druge strane mogu biti i drugačiji, odnosno proizlaziti iz nekih sasvim drugih interesa za samo poduzeće. Oni se vrlo često kriju i u želji za poboljšanjem ugleda i konkurentne sposobnosti na tržištu. Nadalje, proces implementacije, održavanja, poboljšanja i certifikacije sustava upravljanja kvalitetom prema ISO 9001 usko je povezan s utroškom resursa, odnosno troškovima. Iz tih razloga poduzeća imaju određena očekivanja od primjene sustava i certifikacije.

Veliki broj stručnjaka na području kvalitete prihvatio je sustav certifikacije prema ISO 9001 kao izvrstan alat u potvrđivanju sustava upravljanja kvalitetom. To potvrđuje veliki broj izdanih certifikata kod nas i u Svijetu (do kraja 2011. godine najmanje 1.111.698 certifikata izdanih u 180 zemalja). [1]

Na kraju 2010. godine (u trenutku pisanja ovog rada nisu dostupni podaci za 2011. godinu) u Hrvatskoj je izdano ukupno 2861 certifikat. [2] Nažalost ovi podaci vjerojatno nisu točni i stvarni broj certifikata je vjerojatno znatno manji jer se na popisu nalazi prilično veliki broj poduzeća koja više ili ne postoje ili su prestale s aktivnostima certifikacije.

ISO 9001 je odličan i vrlo uspješan alat u ustrojavanju i poboljšanju poslovnih procesa ali nije čarobni štapić koji može riješiti sve probleme a naročito u kratkom periodu. Bez dosljedne primjene svih zahtjeva norme i stalnog poboljšanja samo certificiranje može izgledati kao promašena aktivnost. Također, certifikat sam za sebe nije "ulaznica" za svjetsko i europsko tržište. Jako je važan u tom procesu ali ga organizacija mora sama znati iskoristiti u marketinške i druge svrhe na nemilosrdnom tržištu na kome opstaju samo najbolji. [3]

Iako većina kompetentnih stručnjaka i znanstvenika ima pozitivno mišljenje o utjecaju samog procesa certifikacije na razvoj i tržišnu poziciju poduzeća, u dijelu stručne i znanstvene javnosti se i dalje pojavljuje s vremena na vrijeme pitanje o tome da li se stvarno isplati certifikacija sustava upravljanja kvalitetom.

Iz istraživanja koje je provedeno u Hrvatskoj na uzorku od 400 poduzeća za razdoblje od 2000. – 2004 uočava se velika važnost kvalitete sustava upravljanja posebno kod poduzeća koja imaju visoki stupanj izvoza. [4] Rezultati provedeni u hrvatskim poduzećima između ostaloga su sljedeći:

- broj i udjel certificiranih poduzeća među 400 najuspješnijih kontinuirano raste,
- broj poduzeća s visokim udjelom izvoza kontinuirano se povećava,
- udio certificiranih poduzeća među najvećim izvoznicima je za 23,6 % veći nego među najvećim uvoznicima,...

Iz analize dosadašnjih istraživanja u Hrvatskoj ukazala se potreba za istraživanjem stvarne učinkovitosti certifikacije sustava upravljanja kvalitetom prema normi ISO 9001 te koristi koju su poduzeća ostvarila od certifikacije.

2. OPSEG I NAČIN PRIKUPLJANJA PODATAKA (SCOPE AND METHOD OF DATA COLLECTION)

Od ukupno izdanih certifikata u Hrvatskoj, jedna od najzastupljenijih djelatnost u certifikaciji sustava upravljanja kvalitetom (prema dostupnim podacima) je metaloprerađivačka industrija tako da je istraživanje i usmjereno prema njoj. Prema podacima iz 2010. godine o broju certifikata u Hrvatskoj, ukupno je izdano 400 certifikata poduzećima s kodovima 17 i 18 (prema EAC klasifikaciji) koji označavaju metaloprerađivačku djelatnost.

Anketiranje je provedeno u drugoj polovici 2012. Godine. Ankete su upućene na sva poduzeća koja su bila u evidenciji certificiranih. Željelo se prikupljanje podataka iz poduzeća provesti na velikom uzorku radi eliminacije pojedinih nedostataka koje nosi sam proces anketiranja. Ukupno je prikupljeno 127 ispravnih anketa koje se koriste u ovom radu. Iz navedenog se zaključuje da je anketom obuhvaćeno oko 30% ukupno certificiranih poduzeća iz ove klasifikacije u Hrvatskoj. Anketa je popunjavana isključivo on – line.

Anketni upitnik je sadržavao 6 osnovnih grupa pitanja:

1. Opći podaci o poduzeću
2. Podaci o certifikaciji
3. Utjecaj sustava upravljanja kvalitetom na poduzeće
4. Ocjena procesa certifikacije
5. Utjecaj procesa certifikacije prema normi ISO 9001 na poduzeće
6. Daljnji razvoj sustava upravljanja

U radu se prezentira samo jedan mali dio rezultata ankete i to onaj koji je najvećim dijelom usmjeren na učinak procesa certifikacije sustava upravljanja kvalitetom na konkurentnost hrvatskog gospodarstva.

3. REZULTATI ISTRAŽIVANJA (RESULTS OF RESEARCH)

Od poduzeća koja su popunila anketu, kao što je i očekivano, na prvi pogled najviše su zastupljena mala poduzeća. Pri tome se koristi kriterij sukladno zakonima o podjeli poduzeća na mala, srednja i velika uobzirujući samo kriterij prosječnog broja zaposlenih.

Međutim, prema službenim podacima i ekonomskim analizama, udio velikih poduzeća u Hrvatskoj u ukupnom broju poduzeća kreće se oko 1%. [5] Prema tome, udio velikih poduzeća u uzorku od 11% može se smatrati velikim udjelom koji potvrđuje tezu da se velika poduzeća lakše odlučuju na certifikaciju.

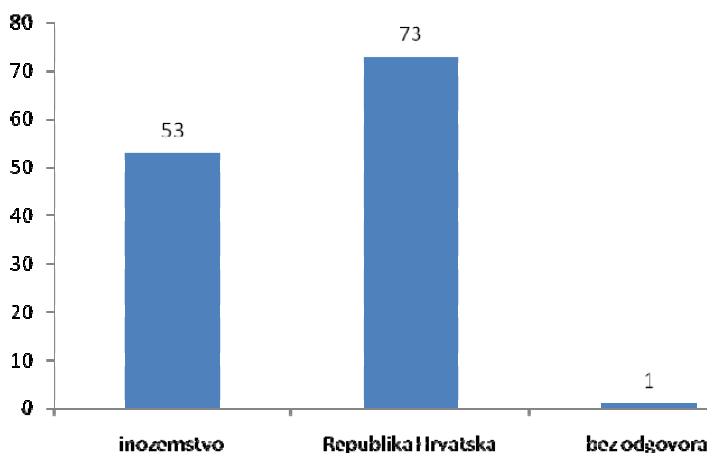
Ono što je ohrabrujuće je činjenica da se, prema rezultatima ankete, veliki broj malih poduzeća također smatrao korisnim odlučiti se na certifikaciju poduzeća. Udio od 46 % malih poduzetnika je iznenađujuće veliki i veći je od udjela srednjih poduzeća (43 %) s obzirom na uvriježeni stav da mala poduzeća nisu spremna izdvojiti dodatne resurse za certifikaciju.

U tablici 1. prikazano je učešće anketiranih poduzeća u uzorku.

Tablica 1. Učešće anketiranih poduzeća u uzorku

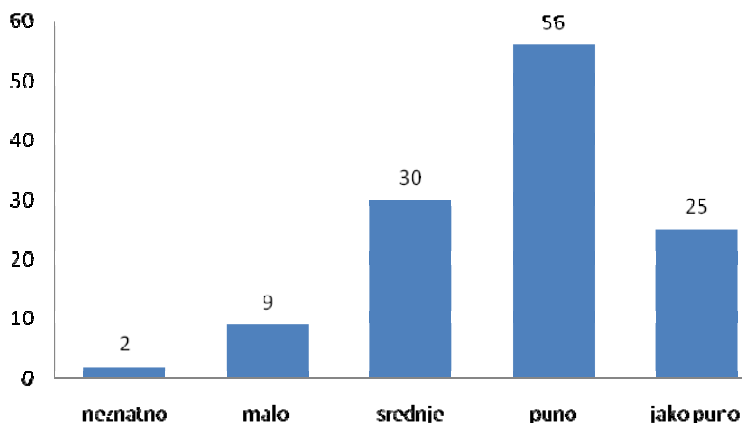
Klasifikacija poduzeća	Broj zaposlenih	Broj anketiranih poduzeća
Mala poduzeća	< 50 zaposlenih	59
Srednja poduzeća	< 250 zaposlenih	54
Velika poduzeća	> 250 zaposlenih	14

Većina anketiranih poduzeća označila kao svoje glavno tržište označila ono domaće, odnosno tržište u Hrvatskoj. Prisutan je stav da se veliki broj poduzeća odlučuje na certifikaciju prvenstveno zbog zahtjeva inozemnih kupaca. Ovi rezultati pokazuju da to često ipak nije osnovni motiv za certifikaciju te da takvi zahtjevi postoje i na domaćem tržištu odnosno da nije kupac ta strana koja ima uvijek presudan utjecaj na odluku o certifikaciji, slika 2.

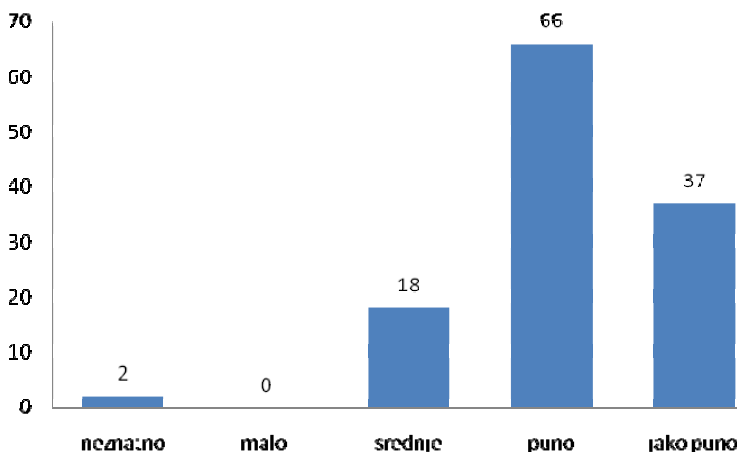


Slika 1. Udio tržišta anketiranih poduzeća

Veliki broj poduzeća smatra da im je certifikat donio značajno povećanje konkurentске prednosti. Ukupno 66 % poduzeća smatra da im je certifikat u tome pomogao puno ili jako puno, dok samo 2 % poduzeća smatra da certifikat ima neznatan utjecaj na konkurentsku sposobnost, slika 2. Iz ovoga se može zaključiti da u percepciji samih poduzeća, certifikat ima svoju težinu i ugled na tržištu i da poduzeća s certifikatom mogu računati na bolju startnu poziciju. Certifikat se sasvim sigurno može koristiti kao alat u izgradnji i jačanju pozivnog imidža u javnosti, slika 3.



Slika 2. Utjecaj certifikacije na konkurentsku sposobnost poduzeća

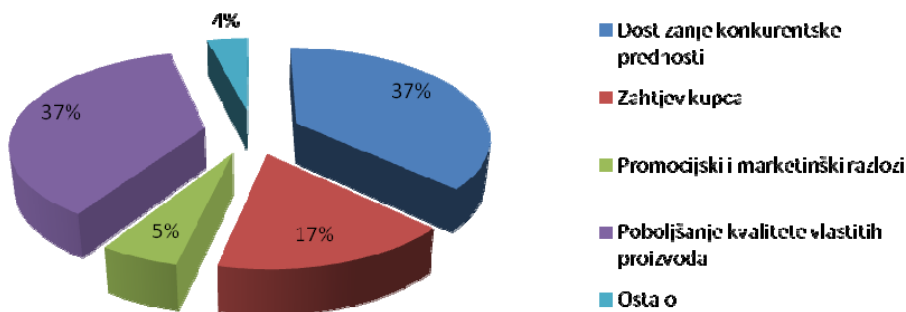


Slika 3. Utjecaja certifikacije na poboljšanje ugleda poduzeća u javnosti

Na kraju je također jako zanimljivo vidjeti i analizu odgovora na pitanje o razlozima za odluku poduzeća da se certificira. Prema ovom istraživanju, 37% anketiranih je kao osnovni razlog navelo poboljšanje kvalitete vlastitih proizvoda dok se 59% izjasnilo za razloge koje možemo uvrstiti u grupu vanjskih utjecaja: konkurentska prednost, direktni zahtjev kupca ili promocijski i marketinški razlozi, slika 4. Iz ovoga se može zaključiti da je pred svima koji se bave kvalitetom još dug put do osnaživanja svijesti o svim prednostima koje sustav upravljanja kvalitetom donosi samom poduzeću na poboljšanju njegovih poslovnih procesa.

4. ZAKLJUČAK (CONCLUSION)

Analiza rezultata pokazala je da je udio malih poduzeća u ukupno razmatranoj populaciji značajan. To upućuje da se pitanjima implementacije, održavanja, poboljšavanja, a posebice certifikaciji mora pristupiti vrlo oprezno vodeći računa o svim specifičnostima i karakteristikama poslovanja malih poduzeća. Poznavanje tih specifičnosti, s jedne strane, znatno će olakšati rad konzultantima i auditorima koji provode certifikacijske prosudbe te povećati ukupnu efikasnost i učinkovitost provedenih aktivnosti, s druge strane.



Slika 4. Motivi poduzeća za certifikaciju sustava upravljanja kvalitetom

Iz odgovora anketiranih može se uvidjeti da su poduzeća svjesna važnosti certifikacije sustava upravljanja kvalitetom te da su tim postupkom znatno doprinijeli podizanju imidža poduzeća u gospodarskom svijetu. U tom kontekstu su odgovori na povećanje broja kupaca nakon certifikacije. Konkretizacija ovih tvrdnji zahtijevala bi dosta prostora i analiza. Iz tih se razloga autori nisu u ovom radu prikazali sve provedene analize, sinteze i ostala istraživanja za potvrđivanje postavljenih hipoteza.

Povećanje konkurentne sposobnosti je cilj svakog poduzeća. Postizanje tako važnih ciljeva moguće je uz dobar ustroj procesa, organizaciju rada, visoku kvalitetu proizvoda te uz poštivanje svih principa modernog menadžmenta. Certificirani sustav upravljanja kvalitetom prema normi ISO 9001 svakako osigurava sve preduvjete za realizaciju postavljenih ciljeva i podizanje ljestvice na višu razinu.

Kako je cilj svakog sustava stalno poboljšavanje, tako i sustav upravljanja kvalitetom mora težiti stalnom i kontinuiranom poboljšanju. U sustavu je moguće poboljšati sve, samo je pitanje mjere i prioriteta. Proces certifikacije upravo na svoj specifičan način doprinosi pokretanju mjera poboljšavanja kroz rješavanje nesukladnosti i poduzimanje preventivnih i korektivnih radnji. Na skokovitom i kontinuiranom poboljšavanju sustava moguće je graditi sretnu budućnost i naći svoje mjesto u poslovno izvrsnom društvu.

Na prikladan i primjeren način autori će nastojati prezentirati rezultate kompletnog istraživanja i ponuditi konkretna rješenja za podizanje konkurentnosti poduzeća u Hrvatskom gospodarstvu.

5. LITERATURA

- [1] International Organization for Standardization, *The ISO Survey of Certifications*, http://www.iso.org/iso/home/news_index/news_archive/news.htm?refid=Ref1491, 2012.
- [2] HR Survey 2010 *Hrvatski pregled certifikata sustava upravljanja za 2010. godinu Hrvatskog društva za kvalitetu* // <http://www.kvaliteta.net/files/HR%20Survey%202010.pdf>, Osijek, 10/2011
- [3] Jašarević, S., *QMS u BiH – Pregled stanja – Istraživanje učinaka uvedenog sistema kvaliteta u BH organizacijama*, Mašinski fakultet u Zenici, Zenica, 2010.
- [4] Drljača, M., *Kvaliteta sustava upravljanja i poslovna uspješnost u Hrvatskoj*, Zbornik radova 8. Hrvatske konferencije o kvaliteti, Brijuni, 2007.
- [5] Alpeza, M.; Eterović, D. i dr.; *Istraživanje o malim i srednjim poduzećima u Hrvatskoj – 2011*, CEPOR, Zagreb, 12/2011