

Η ΠΟΙΟΤΗΤΑ ΑΠΟΤΕΛΕΙ ΒΑΣΙΚΟ ΕΡΓΑΛΕΙΟ ΓΙΑ ΤΗΝ ΑΝΑΠΤΥΞΗ ΚΑΙ ΤΗ ΣΥΝΕΧΕΙΑ ΤΗΣ ΕΠΙΧΕΙΡΗΜΑΤΙΚΟΤΗΤΑΣ

Διαβατήριο για τις επιχειρήσεις η πιστοποίηση

Σήμερα, μέσα στη δίνη της οικονομικής κρίσης, η ποιότητα αποτελεί βασικό εργαλείο για την ανάπτυξη και τη συνέχεια της επιχειρηματικότητας, σημειώνει σε άρθρο της στο εταιρικό περιοδικό η διευθύντρια Ανάπτυξης της TUV Hellas, κυρία **Μαρία Πατσιά**, με αφορμή τα 25 χρόνια δράσης της εταιρείας και παραθέτει συγκεκριμένα στατιστικά στοιχεία και αποτελέσματα στατιστικών ερευνών για το αν υπήρξαν θετικά αποτελέσματα για τις επιχειρήσεις και τους καταναλωτές και ποιο είναι το μέλλον για την πιστοποίηση.

Σημειώνει ότι «η ευθύνη για την ορθή χρήση του προτύπου ISO 9001 ανήκει σε όλους τους εμπλεκόμενους και όχι στο ίδιο το πρότυπο» και υπενθυμίζει ότι στην τελευταία έκδοσή της έρευνα του ISO «The ISO Survey of Certifications 2011» αναφέρεται πως μέχρι τέλους Δεκεμβρίου 2011 είχαν εκδοθεί τουλάχιστον 1.111.698 πιστοποιητικά ISO 9001 σε 178 χώρες.

«Σε μία αγορά παγκοσμιοποίησης, όπου δίνονται μεγάλες ευκαιρίες αλλά συγχρόνως δημιουργείται έντονος ανταγωνισμός και αβεβαιότητα, η οποία επιβαρύνεται και με την τρέχουσα οικονομική κρίση, η πιστοποίηση παρέχει στις επιχειρήσεις το διαβατήριο για την είσοδο», σημειώνει η ίδια.

Επιπλέον, προσθέτει, η πιστοποίηση αποτελεί απαίτηση πολλών πελατών και προϋπόθεση για συμμετοχή σε διαγωνισμούς. Επομένως δεν έχει μια νόημα να συζητάμε για την αναγκαιότητα ή μη της πιστοποίησης αλλά για την ορθή εφαρμογή και πιστοποίηση των συστημάτων Διαχείρισης Ποιότητας (ΣΔΠ) με στόχο, πέρα από την επίτευξη της συμμόρφωσης με τις απαιτήσεις των πελατών, της νομοθεσίας και του προτύπου, τη βελτίωση της ανταγωνιστικότητας και των επιχειρηματικών αποτελεσμάτων.

Εκουν γίνει ήδη αρκετές σχετικές έρευνες που έχουν δημοσιευτεί στο περιοδικό του ISO (ISO Management Systems) και παραθέτει τα σχετικά στοιχεία.

■ Έρευνα με τίτλο «Βελτιώνει η πιστοποίηση κατά ISO 9001 τα οικονομικά αποτελέσματα των επιχειρήσεων;» (2002).

Αναλύθηκαν οι οικονομικές επιδόσεις 7.598 επιχειρήσεων στις ΗΠΑ σε τρεις τομείς: Χημική βιομηχανία, Βιομηχανικός εξοπλισμός, Ηλεκτρονικός/ ηλεκτρικός εξοπλισμός.

Η έρευνα διάρκεσε 10 χρόνια και συγκρίθηκε η επίδοση των

Τα συμπεράσματα της έρευνας

Τα ευρήματα της έρευνας επιβεβαιώνουν ότι οι επιχειρήσεις έχουν σημαντικά οφέλη και προσεχόμενη αξία από τη διαπιστευμένη πιστοποίηση.

Η πιστοποίηση δεν χρησιμοποιείται μόνο για την επίτευξη της επιχειρηματικής βελτίωσης και τη συμμόρφωση με νομοθετικές απαιτήσεις, αλλά έχει θετικά αποτελέσματα στα οικονομικά αποτελέσματα.

Δεδομένου ότι η πλειονότητα των επιχειρήσεων που ανταποκρίθηκαν στην έρευνα (57%) απασχολούν λιγότερους από 249 ανθρώπους, η διαπιστευμένη πιστοποίηση ωφελεί σαφώς τις μικρές και μεσαίες μεγέθους επιχειρήσεις, καθώς και τις μεγάλες πολυεθνικές.

Οι επιχειρήσεις που συμμετείχαν

στην έρευνα ανέφεραν, επίσης, υψηλά επίπεδα ικανοποίησης από τη διαδικασία πιστοποίησης τόσο ως προς το απαιτούμενο χρονικό διάστημα για την επίτευξη της πιστοποίησης όσο και ως προς την επάρκεια των ομάδων επιθεώρησης.

Λαμβάνοντας υπόψη όλα αυτά τα θετικά ευρήματα, είναι προφανές ότι οι επιχειρήσεις αναζητούνται τη διαπιστευμένη πιστοποίηση ως υπηρεσία value for money.

Σχεδόν το σύνολο των επιχειρήσεων που έλαβαν μέρος στην έρευνα (91%) επέλεξε έναν διαπιστευμένο φορέα πιστοποίησης.

■ Βελτίωση της ικανοποίησης των πελατών - Βασικό αποτέλεσμα της έρευνας ISO 9000 μεταξύ των

χρηστών (Alka από Jarvis & Colin MacNee στις 2 Δεκεμβρίου 2011): Τον Οκτώβριο του 2010, η υποσημειωμένη SC 2, «Συστήματα ποιότητας», της ISO / TC 176, της τεχνικής επιτροπής που δημιούργησε τη σειρά των προτύπων ISO 9000 για τα συστήματα διαχείρισης ποιότητας (QMS), ξεκίνησε μία μεγάλη έρευνα των υφιστάμενων και των δυνητικών χρηστών του ISO 9001 και ISO 9004 σε 122 χώρες. Ο στόχος ήταν να κατανοηθούν καλύτερα οι ανάγκες των χρηστών, να εντοπισθούν ευκαιρίες για βελτίωση και να τεθούν τα πλαίσια για τη μακροπρόθεσμη στρατηγική κατεύθυνση της διαχείρισης της ποιότητας. Ιδιαίτερα σημαντικό ήταν τα ευρήματα στην ερώτηση για τα οφέλη.

πιστοποιημένων επιχειρήσεων μ' εκείνη των μη πιστοποιημένων. Οι οικονομικές επιδόσεις των δύο κατηγοριών ήταν συγκρίσιμες κατά τον χρόνο πριν την πιστοποίηση. Η οικονομική επίδοση μετρήθηκε ως Return on assets (ROA), απόδοση επί του ενεργητικού. Τα συμπεράσματα έδειξαν ότι οι μη πιστοποιημένες επιχειρήσεις παρουσίασαν σημαντική επιδείνωση του ROA, στην παραγωγικότητα και στις πωλήσεις σε αντίθεση με τις πιστοποιημένες, οι οποίες παρουσίασαν βελτίωση και στους δείκτες COGS/SALES (κόστος πωληθέντων προϊόντων ως % των πωλήσεων) και sales/assets (πωλήσεις ως προς ενεργητικό).

Η σχετική διαφορά του ROA, μεταξύ των πιστοποιημένων και μη επιχειρήσεων, στα τρία χρόνια μετά την πιστοποίηση έφτασε στο 12% για τα χημικά, στο 37% για τον βιομηχανικό εξοπλισμό και στο 55% για τον ηλεκτρονικό εξοπλισμό.

■ Έρευνα στις ΗΠΑ, 277 επιχειρήσεις, ISO 9001. Διαπιστώθηκε βελτίωση ως εξής:

Ικανοποίηση του πελάτη	67%
Ποιότητα προϊόντος/υπηρεσίας	57%
Αύξηση παραγωγικότητας	60%
Διατήρηση πελατών	51%
Αύξηση μεριδίου της αγοράς	37%

■ Αποτελέσματα έρευνας σε 15 χώρες. Οφέλη από την εφαρμογή του ISO 9001. Τα αποτελέσματα κατέδειξαν τα εξής οφέλη κατά σειρά οπουδιότητας:

■ Βελτίωση της εικόνας της επιχείρησης

- Βελτίωση των διαδικασιών
- Βελτίωση της σχέσης με τις αρχές
- Βελτίωση της σχέσης με τα ενδιαφερόμενα μέρη
- Βελτίωση της ικανοποίησης του πελάτη
- Βελτίωση του ηθικού των εργαζομένων
- Βελτίωση της ποιότητας του προϊόντος
- Μείωση του κόστους
- Αύξηση της παραγωγικότητας
- Αύξηση της κερδοφορίας
- Αύξηση του μεριδίου της αγοράς

■ Εγκαιρη παράδοση

■ Έρευνα του JQA στην Ιαπωνία σε 630 επιχειρήσεις, ISO 9001:

Ικανοποίηση από τα αποτελέσματα της εφαρμογής του προτύπου στη λειτουργία

Ικανοποιημένοι	59,1%
Αβέβαιοι	21,3%
Πολύ ικανοποιημένοι	8,1%

Οφέλη από την εφαρμογή	
Συνεχής βελτίωση του ΣΔΠ	29,9%
Βελτίωση της ικανοποίησης του πελάτη	21,3%
Βελτίωση της κερδοφορίας	17,6%
Συμμετοχή της ανώτατης διοίκησης	12,2%

■ Η επόμενη έρευνα εξετάζει αν οι καταναλωτές ενδιαφέρονται πραγματικά για το ISO 9001 (δημοσιεύτηκε 16 Ιουνίου του 2006):

Πραγματοποιήθηκε στο Ηνωμένο Βασίλειο σε δείγμα 1.012 Βρετανών ενυλίκων, με κατ' οίκον συνέντευξη. Τα αποτελέσματα έδειξαν ότι το 26% του γενικού πληθυσμού των ενυλικών

παρόν έργο, υπάρχουν σαφή οικονομικά οφέλη από την αποτελεσματική εφαρμογή και πιστοποίηση (διαπιστευμένη) των συστημάτων διαχείρισης ποιότητας στους τομείς της μεταποιητικής βιομηχανίας.

ΑΞΙΟΠΙΣΤΙΑ ΤΟΥ ISO 9001

Σε γενικές γραμμές, οι αντιλήψεις για το πρότυπο ISO 9001 και τη διαπιστευμένη πιστοποίηση είναι θετικές στην περιοχή, παρ' όλο που ο ρόλος της διαπίστευσης δεν είναι επαρκώς κατανοητός.

ΟΙ ΑΠΟΦΕΙΣ ΤΩΝ ΑΓΟΡΑΣΤΩΝ

Οι αγοραστές, στους οποίους απευθύνθηκε η έρευνα, ήταν σε βασικές γραμμές ικανοποιημένοι από τους πιστοποιημένους κατά ISO 9001 προμηθευτές τους (με μερικές εξαιρέσεις) και οι πιστοποιημένοι προμηθευτές είχαν καλύτερη ή πολύ καλύτερη απόδοση από τους μη πιστοποιημένους. Ωστόσο δεν ήταν ικανοποιητική η ανταπόκριση των πιστοποιημένων εταιρειών στη διαχείριση των παραπόνων των πελατών τους.

■ «Do Companies Value Maintaining ISO 9000 Certification?» (2009, Case Study of 41 US, Companies First Certified in 2000 Sarah Joy Namara, Western Kentucky University): Η μελέτη έδειξε σαφώς ότι οι εταιρείες θεωρούν πολύ σημαντική τη διατήρηση της πιστοποίησής τους κατά ISO 9001. Έχει ενδιαφέρον το εύρημα ότι ο πρωταρχικός λόγος για τη διατήρηση είναι η πίεση των πελατών. Επιπλέον όμως πολλοί πιστεύουν ότι αποτελεί βασική προϋπόθεση για την άσκηση της επιχειρηματικής δραστηριότητας, παρέχοντας στις επιχειρήσεις ένα ανταγωνιστικό πλεονέκτημα και διευκολύνοντας τις να πωλούν τα προϊόντα τους στη διεθνή αγορά.

■ The value of accredited certification Survey Report IAF (Published May 2012): Η έρευνα διάρκεσε 12 μήνες και ολοκληρώθηκε τον Οκτώβριο του 2011. Ένα σύνολο 4.191 ερωτηθέντων από 41 διαφορετικές οικονομίες συμμετείχε στην έρευνα. Η πλειοψηφία των ερωτηθέντων (60%) έχουν την ευθύνη για τη διαχείριση της ποιότητας στην εταιρεία τους, ωστόσο υπήρχε μεγάλη ανταπόκριση και από τα ανώτατα διευθυντικά στελέχη, αγοραστές, οικονομικούς διευθυντές και στελέχη του μάρκετινγκ. Το 86% από εκείνους που έλαβαν μέρος στην έρευνα επιβεβαίωσαν ότι είναι υπεύθυνοι για την πιστοποίηση των συναφών δραστηριοτήτων.

γνώριζε ήδη το πρότυπο ISO 9001.

Οι άνδρες, ηλικίας 35-54, σε ανώτερα εισοδηματικά στρώματα και με υψηλότερη κοινωνική θέση είχαν καλύτερη επίγνωση για τη χρήση του προτύπου. Οι ερευνητές θεωρούν ότι αυτό αντανάκλα μάλλον τη μεγαλύτερη πιθανότητα αυτών οι άνθρωποι να εργάζονται σε ένα επιχειρηματικό περιβάλλον στο οποίο το ISO 9001 είναι γνωστό. Τα αποτελέσματα δείχνουν επίσης θετική στάση απέναντι ISO 9001 και ως προς τις εταιρείες που έχουν πιστοποιηθεί.

■ Η επίδραση της πιστοποίησης κατά ISO 9001 στην επίδοση του εργατικού προσωπικού:

Έρευνα που πραγματοποιήθηκε από τους Joseph Iwara and Abrahams Mwasha, University of West Indies, Trinidad and Tobago 2012, στον τομέα των κατασκευαστικών εταιρειών.

Συμπεράσματα: Υπάρχει άμεση συσχέτιση με την πιστοποίηση κατά ISO 9001, την επίδοση του εργατικού προσωπικού και τη βελτίωση σε ορισμένες παραμέτρους που αφορούν την ποιότητα της εργασίας και της κατασκευής.

■ «ISO 9001 - Its relevance and impact in Asian Developing Economies»: Βασισμένο στο έργο TE/RAS/09/003 United Nations Industrial Development Organization - Οργανισμός Ηνωμένων Εθνών για τη Βιομηχανική Ανάπτυξη (Βιέννη, 2012).

ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΑ ΟΦΕΛΗ

Στις αναπτυσσόμενες χώρες της Ασίας, όπου πραγματοποιήθηκε το