

KOKYBĖS VADYBOS SISTEMŲ DIEGIMO LIETUVOS ORGANIZACIJOSE MOTYVAI IR NAUDA

Lina Vyšniauskienė

*Lecturer. Mykolas Romeris University. Valakupiu str. 5. 10101, Vilnius, Lithuania.
Tel. +370656 73383. E- mail lvysnia@mruni.eu*

© Aleksandras Stulginskis University, © Lithuanian Institute of Agrarian Economics

Įteikta 2014 03 01; priimta 2014 03 16

Straipsnyje pateikiami Lietuvoje sertifikuotų kokybės vadybos sistemų diegimo motyvų ir gaunamos naudos organizacijose rezultatai. *Tyrimo objektas* – kokybės vadybos sistemų motyvų ir naudos sąsajos. *Tyrimo tikslas* – nustatyti kokybės vadybos sistemų diegimo organizacijose motyvus ir naudas, pagrįsti kokybės vadybos sistemos diegimo motyvų ir gaunamos naudos ryšį. Tyrimo tikslui pasiekti iškelti šie *uždaviniai*: (1) įvertinti pagrindinius Lietuvoje sertifikuotų įmonių kokybės vadybos sistemos diegimo motyvus ir naudą; (2) palyginti pagrindinius Lietuvoje sertifikuotų įmonių kokybės vadybos sistemos diegimo motyvus ir naudą pagal organizacijos nuosavybės formą, organizacijos dydį ir kokybės vadybos sistemos plėtojimo trukmę. Tyrimo rezultatai rodo, kad yra reikšmingas ir teigiamas ryšys tarp kokybės vadybos sistemos diegimo motyvų ir gaunamos naudos ryšys.

Raktiniai žodžiai: kokybės vadybos sistema, ISO standartai.

JEL kodai: L00, L15.

1. Įvadas

Tyrimo aktualumas. Kokybės vadybos sistemos, atitinkančios ISO 9000 serijos standartų reikalavimus, yra paplitusios visame pasaulyje. Jos užtikrina kokybės politikos siekį, procedūrų standartizavimą, neatitikčių eliminavimą ir vengimą, koregavimo ir prevencinių veiksmų sistemą. Kokybės vadybos sistemos įdiegimas ir sertifikavimas parodo aukštą vadybos lygį, nes organizacija turi nuolat siekti geresnių rezultatų. ISO 9000 sėkmė organizacijoje priklauso nuo diegimo motyvų ir gaunamos naudos.

Kokybės vadybos sistemų diegimas organizacijoje turi didelę įtaką produktų ar paslaugų kokybės gerinimui bei konkurencingumui. Daugeliui organizacijų kokybės sistemos kūrimas ir sertifikavimas yra pirminis kokybės tobulinimo veiklos etapas, kuriant visuotinės kokybės modelį.

Tyrimo objektas – kokybės vadybos sistemų motyvų ir naudos sąsajos.

Tyrimo tikslas – nustatyti kokybės vadybos sistemų diegimo organizacijose motyvus ir naudą, pagrįsti tarp kokybės vadybos sistemos diegimo motyvų ir gaunamos naudos ryšį. **Tyrimo uždaviniai**: (1) įvertinti pagrindinius kokybės vadybos sistemos diegimo motyvus ir naudas Lietuvoje sertifikuotų įmonių; (2) palyginti pagrindinius kokybės vadybos sistemos diegimo motyvus ir naudas Lietuvoje sertifikuotų

įmonių pagal organizacijos nuosavybės formą, organizacijos dydį ir kokybės vadybos sistemos plėtojimo trukmę.

Pagrindiniai kokybės vadybos sistemos diegimo motyvai ir naudos. Lietuvos autoriai šią temą nagrinėja mažai. Pagrindinius tyrimus atliko J. Ruževičius (2006). ISO 9000 sertifikavimo motyvacija gali būti vidinė arba išorinė. Kai organizacija siekia sertifikavimo tik dėl išorinių motyvų (įsiliejimo į naujas rinkas, eksporto tinkamumo, klientų reikalavimo tenkinimo), nauda taip pat yra išorinė (prieiga prie naujų rinkų, eksporto tinkamumas; geresnis bendrovės įvaizdis, rinkos dalis, klientų pasitenkinimas) (Gotzamani, 2002). Autoriai išskiria vidinius ir išorinius kokybės vadybos sistemos motyvus bei vidinę ir išorinę kokybės vadybos sistemos diegimo naudą (1 lentelė).

1 lentelė. Kokybės vadybos sistemos diegimo vidiniai ir išoriniai motyvai

Motyvai	Tipas	Nauda	Tipas
Aukščiausios valdžios sprendimas	MV	Pagerėjusi produktų ir / ar paslaugų kokybė	NV
Produktų ir / ar paslaugų kokybės gerinimas	MV	Incidentų, atmetimų ir skundų sumažėjimas	NV
Procesų ir procedūrų gerinimas	MV	Padidėjęs produktyvumas ir / ar našumas	NV
Incidentų, atmetimų ir pasipiktinimų mažinimas	MV	Sumažėjusios vidinės išlaidos	NV
Naudoti jį kaip pagrindą vidaus išlaidoms mažinti	MV	Pagerėjęs pelningumas	NV
Bendravimo organizacijoje gerinimas	MV	Padidėjusi darbo jėgos motyvacija ir išlaikymas	NV
Vadovų ir darbuotojų santykių gerinimas	MV	Darbuotojai ima geriau suvokti kokybę	NV
Naudoti jį kaip skatinamąją ir / ar rinkodaros priemonę	MI	Pagerėję procesai ir procedūros	NV
Rinkos dalies išlaikymas ir / ar didinimas	MI	Perteklinio darbo panaikinimas	NV
Klientų reikalavimas ir / ar spaudimas	MI	Geresnė darbo aplinka	NV
Konkurencinis pranašumas	MI	Geresnis klientų aptarnavimas	NV
Sąlyga varžytis sektoriuje	MI	Padidėjęs klientų pasitenkinimas	NI
Mūsų konkurentai įdiegę ISO 9000 standartus	MI	Plėtimasis į tarptautines rinkas	NI
Tiesioginis kelias į naują rinką	MI	Didesnis konkurencinis pranašumas	NI
Būti sektinu pavyzdžiu tiekėjams	MI	Efektyvi skatinamoji ir / ar rinkodaros priemonė	NI
Organizacijos viešojo įvaizdžio gerinimas	MI	Pagerėjusi tiekėjų kokybė	NI
Vyriausybės prašymu	MI	Sukurtas ir / ar pagerėjęs abipusis bendradarbiavimas su tiekėjais	NI
		Pagerėjęs organizacijos įvaizdis rinkoje	NI

MV – vidiniai motyvai, MI – išoriniai motyvai; NV – vidinė nauda, NI – išorinės nauda

Vidinė nauda (nukrypimų, klientų skundų sumažėjimas, vidaus komunikacijos, motyvacijos, bendradarbiavimo, komandinio darbo, esamų įsipareigojimų, pristatymo laiko, kokybės suvokimo, produktyvumo, produktų ir paslaugų kokybės tobulėjimas), priešingai, pasireiškia tik tuo atveju, kai organizacija siekia ISO 9000 sertifikavimo

dėl vidinių motyvų (tobulinti vidaus struktūras, sistemas ir procesus) (Poksinska, 2002). ISO 9000 standartų gaunama nauda priklauso nuo jų įgyvendinimo motyvų. Kai ISO 9000 standartai įgyvendinami tik dėl išorinio sertifikavimo, didelės naudos gali ir nebūti. Nauda yra kur kas didesnė, kai standartai įgyvendinimi siekiant didinti struktūrų, sistemų ir procesų efektyvumą. Kokybės vadybos sistemų motyvus ir naudą plačiai tyrinėjo ir kiti autoriai (Arauz, 2004; Bryde, 1998; Butile, 1997; Escanciano, 2001; Lee, 1998; Sun, 1999; Terziovski, 2003).

2. Tyrimo metodika

Tyrimo tikslui ir uždaviniams įgyvendinti buvo pasirinktas kiekybinis tyrimas. Kiekybinio empirinio tyrimo duomenims surinkti taikytas anketinės apklausos metodas. Atliekant empirinį tyrimą, buvo naudojama ranginė skalė, kuri atspindi matuojamo požymio kokybės dinamiką. Išmatavus kiekvieno požymio kokybinę dinamiką galima įvertinti visus požymių tarpusavio ryšius. Pagrindinės sritys, kurios buvo išskirtos anketoje, atlikus literatūros tyrimą:

- 1) kokybės vadybos sistemos diegimo motyvai Lietuvoje;
- 2) kokybės vadybos sistemos gaunama nauda organizacijos veiklai.

Klausimyno skalių tarpusavio sąsajos. Kintamųjų tiesinio ryšio stiprumas buvo tikrinamas skaičiuojant Spearman koreliacijos koeficientą.

Duomenų paruošimas. Ruošiant duomenis buvo:

- patikrintas klausimyno atskirų skalių validumas, atlikta klausimyno teiginių faktorinė analizė – pagrindinių komponenčių analizė su *varimax* sukiniu;
- patikrintas klausimyno skalių patikimumas apskaičiuojant Kronbacho α vidinio suderinamumo rodiklį.

Respondentai buvo atrinkti pagal oficialiame Lietuvos standartizacijos departamento tinklapyje esantį įmonių, įdiegusių sertifikuotas kokybės vadybos sistemas, sąrašą (duomenis pateikė sertifikavimo įmonės). Pagal 2013 m. rugsėjo 1 d. pateiktus duomenis Lietuvoje sertifikuotas kokybės vadybos sistemas turėjo 1468 įmonės. Anketinė apklausa buvo atlikta internetu, naudojantis internetinės anketų apklausos svetaine www.apklausa.lt, siekiant įtraukti kuo daugiau įmonių. Sukurtos anketos nuoroda elektroniniu paštu buvo išsiųsta maždaug 1400 įmonių.

3. Tyrimo rezultatai

Atlikus faktorinę analizę, gautas Kaizerio, Mejerio ir Olkino (toliau KMO) rodiklis 0,709 rodo, kad kintamieji yra tinkami faktorinei analizei atlikti. Atliekant pagrindinę komponenčių analizę, buvo išskirti 2 faktoriai (vidiniai motyvai ir išoriniai motyvai). Jie kartu paaiškina 54,78 proc. duomenų dispersijos. Vidinių motyvų faktoriuje išsiskyrė vienas kintamasis „Aukščiausios valdžios sprendimas“, kurio svoris mažesnis nei 0,4. Visi kiti kintamieji tinkamai sukrito į vidinių ir išorinių motyvų faktorius. Tačiau patikrinus šių subskalių patikimumą, apskaičiuojant Kronbacho α vidinio suderinamumo rodiklį, nustatyta, kad subskalės yra labai patikimumos (*Cronbach* $\alpha > 0,8$) (2 lentelė). Tai rodo, kad sudarytos subskalės ir pati skalė yra patikima. Re-

miantis gautais skalės ir subskalių patikimumo rodikliais buvo nuspręsta palikti vidinį motyvą matuojantį teiginį „Aukščiausios valdžios sprendimas“.

2 lentelė. Skalės „ISO 9000 standarto motyvai organizacijos veiklai“ vidinis suderinamumas

Motyvai	Teiginių skaičius	Kronbacho α koeficientas
1. Vidiniai motyvai	9	0,843
2. Išoriniai motyvai	9	0,899
3. ISO 9000 standarto motyvai organizacijos veiklai	18	0,877

Apibendrinant galima teigti, kad gauti validumo ir patikimumo rodikliai rodo, jog skalė „ISO 9000 standarto nauda organizacijos veiklai“ tinkamai matuoja vidinę ir išorinę naudą. Atlikus faktoriinę analizę, gautas KMO rodiklis 0,832 rodo, kad kintamieji yra tinkami faktorinei analizei atlikti. Atliekant pagrindinę komponentų analizę, buvo išskirti 2 faktoriai (vidinė nauda ir išorinė nauda). Jie kartu paaiškina 64,95 procentų duomenų dispersijos. Vidinės naudos faktoriuje išsiskyrė kintamasis „Paddėjęs klientų pasitenkinimas“, o išorinės naudos faktoriuje išsiskyrė kintamasis „Pagerėjęs pelningumas“, kurių svoriai mažesni už 0,4, o jų svoris kituose faktoriuose yra ženkliai didesni. Visi kiti kintamieji tinkamai sukrito į vidinių ir išorinių motyvų faktorius. Tačiau patikrinus šių subskalių patikimumą, apskaičiuojant Kronbacho α vidinio suderinamumo rodiklį, gauta, kad abiejų subskalių patikimumas yra aukštas (Cronbach $\alpha > 0,8$). Tai rodo, kad sudarytos subskalės ir pati skalė yra patikima. Remiantis gautais skalės ir subskalių patikimumo rodikliais, buvo nuspręsta palikti abu teiginius tolesniems tyrimo etapams atlikti.

3 lentelė. Skalės „ISO 9000 standarto nauda organizacijos veiklai“ vidinis suderinamumas

Naudos	Teiginių skaičius	Kronbacho α koeficientas
1. Vidinė	10	0,925
2. Išorinė	8	0,907
3. ISO 9000 standarto nauda organizacijos veiklai	18	0,945

Apibendrinant galima teigti, kad gauti validumo ir patikimumo rodikliai rodo, jog skalė „ISO 9000 standarto nauda organizacijos veiklai“ tinkamai matuoja vidinę ir išorinę naudą. Siekiant įvertinti, kurie motyvai paskatino organizacijas diegti ISO 9000 standartus, nustatyta, kad diegti ISO 9000 standartus paskatino dauguma šių vidinių motyvų: produktyvumo ir / ar našumo gerinimas (vertinimo vidurkis 3,85), incidentų, atmetimų ir pasipiktinimų mažinimas (vertinimo vidurkis 3,6), procesų ir procedūrų gerinimas (vertinimo vidurkis 4,04), produkto ir / ar paslaugos kokybės gerinimas (vertinimo vidurkis 4,19), žingsnis link visiško kokybės valdymo (vertinimo vidurkis 3,77), aukščiausios valdžios sprendimas (vertinimo vidurkis 3,81). Respondentai išreiškė neutralią nuomonę vertinant šiuos vidinius motyvus: „Naudoti jį kaip pagrindą vidaus išlaidoms mažinti“ (vertinimo vidurkis 3,02), „Bendravimo organizacijoje gerinimas“ (vertinimo vidurkis 3,4), „Vadovų ir darbuotojų santykių gerini-

mas“ (vertinimo vidurkis 3,33). Didelis šių vidinių motyvų standartinis nuokrypis reiškia, kad respondentų nuomonė buvo skirtinga: vieni teigė, kad šie motyvai visiškai neskaito diegti ISO 9000 standartų organizacijoje (mažiausia pasirinkimo reikšmė 1 – „visiškai ne“), kiti nurodė, kad šie vidiniai motyvai tikrai skatino diegti ISO 9000 standartus organizacijoje (mažiausia pasirinkimo reikšmė 5 – „tikrai taip“).

Analizuojant, kurie išoriniai motyvai paskatino diegti ISO 9000 standartus organizacijoje, nustatyta, kad respondentų nuomonė buvo labai skirtinga vertinant visus išorinius motyvus, išskyrus „Gerinti organizacijos įvaizdį“ (vertinimo vidurkis 4). Respondentų nuomone, šis motyvas išties paskatino diegti ISO 9000 standartus organizacijoje. Kitų išorinių motyvų vertinimo vidurkiai yra artimi vidutinei vertinimo reikšmei (vertinimo vidurkiai ~3), kuri išreiškia neutralią nuomonę. Tačiau pažvelgus į gautus standartinius nuokrypius, kurie yra išties dideli, teigiama, kad respondentų atsakymai vertinant likusius išorinius motyvus yra labai išsibarstę vertinimo vidurkių atžvilgiu. Tai reiškia, kad vieni respondentai laikėsi nuomonės, jog šie išoriniai motyvai visiškai neskaito diegti ISO 9000 standartų organizacijoje (mažiausia pasirinkimo reikšmė 1 – „visiškai ne“), kiti nurodė, kad jie tikrai skatino diegti ISO 9000 standartus organizacijoje (mažiausia pasirinkimo reikšmė 5 – „tikrai taip“). Remiantis gautais rezultatais, galima būti išskirti tokias tendencijas: respondentai buvo linkę labiau sutikti, negu nesutikti, kad siekis būti sektinu pavyzdžiu tiekėjams (vertinimo vidurkis 3,21), sąlyga varžytis sektoriuje (vertinimo vidurkis 3,15), rinkos dalies išlaikymas ir / ar didinimas (vertinimo vidurkis 3,02) paskatino diegti ISO 9000 standartus organizacijoje.

Tyrimų rezultatai atskleidė, kad vidiniai motyvai (vertinimo vidurkis 3,65) labiau paskatino diegti ISO 9000 standartus organizacijose negu išoriniai motyvai (vertinimo vidurkis 3,01), nes pritaikius porinį T testą gauti vertinimų vidurkiai statistiškai reikšmingai skiriasi ($p = 0,000$) (4 lentelė).

4 lentelė. Vidinių ir išorinių motyvų, paskatinusių diegti ISO 9000 standartus organizacijoje, vertinimų palyginimas

Motyvai	N	Min.	Max.	Mean	Std. Deviation	Sig. (2-tailed)
Vidiniai	90	1,89	5	3,65	0,68	0,000
Išoriniai	92	1,22	5	3,01	1,03	

Palyginus rezultatus pagal įmonių nuosavybės formą, nustatyti statistiškai reikšmingi grupių vertinimų skirtumai tik išorinių motyvų atveju ($p < 0,05$) (5 lentelė). Tai reiškia, kad ne visas privataus ir viešojo sektoriaus įmones išoriniai motyvai vienodai paskatino diegti ISO 9000 standartus. Labiausiai išoriniai motyvai paskatino diegti ISO 9000 standartus privataus sektoriaus įmones (vidutinis rangas 56,06). Lyginant vidinių motyvų vertinimus statistiškai reikšmingų skirtumų nebuvo nustatyta ($p > 0,05$) (5 lentelė). Vadinasi, vidiniai motyvai panašiai skatino diegti ISO 9000 standartus viešojo ir privataus sektoriaus įmonėse.

Lyginant, kurie motyvai paskatino diegti ISO 9000 standartus skirtingo dydžio įmonėse, nustatyti statistiškai reikšmingi skirtumai tik vidinių motyvų atveju ($p < 0,05$). Tai reiškia, kad ne visas skirtingo dydžio įmones vidiniai motyvai vienodai paskatino diegti ISO 9000 standartus. Vidiniai motyvai labiausiai paskatino diegti ISO

9000 standartus mažąsias įmones, turinčias iki 50 darbuotojų (vidutinis rangas 67,3), mažiausiai 50–249 darbuotojų turinčias įmones (vidutinis rangas 33,89). Lyginant išorinių motyvų vertinimus statistiškai reikšmingų skirtumų nebuvo nustatyta ($p > 0,05$) (5 lentelė). Vadinas, išoriniai motyvai panašiai skatino diegti ISO 9000 standartus visose skirtingo dydžio įmonėse.

5 lentelė. Vidinių ir išorinių motyvų, paskatinusių diegti ISO 9000 standartus organizacijoje, vertinimų palyginimas pagal organizacijos dydį

Organizacijos dydis	Vidiniai motyvai	Išoriniai motyvai	Organizacijos forma	Vidiniai motyvai	Išoriniai motyvai
Iki 50 darbuotojų	67,3	55,6	Viešojo sektoriaus	46,44	32,92
50–249 darbuotojai	33,89	42,55	Privataus sektoriaus	44,93	56,06
250–500 darbuotojų	53,36	51,06	Asymp. Sig. (2-tailed)	0,789	0,000
Virš 500 darbuotojų	44,3	37,5			
Asymp. Sig. (2-tailed)	0,000	0,174			

Lyginant, kurie motyvai paskatino diegti ISO 9000 standartus skirtinga kokybės vadybos sistemos plėtojimo trukme pasižyminčiose organizacijose, nustatyti statistiškai reikšmingi vidinių ir išorinių motyvų vertinimų skirtumai ($p < 0,05$). Remiantis rezultatais galima teigti, kad ne visas skirtinga kokybės vadybos sistemos plėtojimo trukme pasižyminčias organizacijas vidiniai ir išoriniai motyvai paskatino vienodai diegti ISO 9000 standartus. Vidiniai motyvai paskatino diegti ISO 9000 standartus tas organizacijas, kuriose kokybės vadybos sistema yra plėtojama 1–3 metus (vidutinis rangas 58,83), mažiausiai tas įmones, kuriose kokybės vadybos sistema yra plėtojama 10 ir daugiau metų (vidutinis rangas 27,83). Išoriniai motyvai labiausiai paskatino diegti ISO 9000 standartus tas organizacijas, kuriose kokybės vadybos sistema yra plėtojama arba 1–3 metus (vidutinis rangas 58,93), kaip ir vidinių motyvų vertinimo atveju, arba 7–9 metus (vidutinis rangas 56,72), mažiausiai tas įmones, kuriose kokybės vadybos sistema yra plėtojama iki metų (vidutinis rangas 30,58).

Apklauskos rezultatai rodo, kad įdiegus ISO 9000 standartus didžiausia vidinė nauda, respondentų nuomone, jog pagerėjo procesai ir procedūros organizacijoje (vertinimo vidurkis 4,02), produktų ir / ar paslaugų kokybė (vertinimo vidurkis 3,79), klientų aptarnavimas (vertinimo vidurkis 3,72). Respondentai taip pat buvo labiau linkę sutikti su tuo, kad įdiegus ISO 9000 standartus darbuotojai ėmė geriau suvokti kokybę (vertinimo vidurkis 3,48), sumažėjo incidentų, atmetimų ir skundų (vertinimo vidurkis 3,45), pagerėjo darbo aplinka (vertinimo vidurkis 3,45), padidėjo produktyvumas ir / ar našumas (vertinimo vidurkis 3,27). Išnagrinėjus kitus teiginius pažymėtina, kad respondentai buvo linkę labiau nesutikti su tuo, jog įdiegus ISO 9000 standartus pagerėjo pelningumas (vertinimo vidurkis 2,42), sumažėjo vidinės išlaidos (vertinimo vidurkis 2,62), padidėjo darbo jėgos motyvacija ir išlaikymas (vertinimo vidurkis 2,76). Gauti dideli standartiniai nuokrypiai rodo, kad respondentų nuomonė, vertinant visus vidinę naudą matuojančius veiksnius, buvo skirtinga. Įdiegus ISO 9000 standartus organizacijoje didžiausia išorinė nauda, respondentų nuomone, jog padidėjo klientų pasitenkinimas (vertinimo vidurkis 3,6), pagerėjo organizacijos įvaizdis rinkoje (vertinimo vidurkis 3,6). Taip pat galima teigti, kad respondentai bu-

vo linkę labiau sutikti su tuo, jog įdiegus ISO 9000 standartus organizacijoje atsirado didesnis konkurencinis pranašumas (vertinimo vidurkis 3,02). Respondentų nuomone, įdiegus ISO 9000 standartus, nesumažėjo klientų auditų skaičius (vertinimo vidurkis 2,23), nebuvo plečiamasi į tarptautines rinkas (vertinimo vidurkis 2,48). Respondentai buvo labiau linkę nesutikti su tuo, kad ISO 9000 standartų įdiegimas organizacijoje būtų veiksminga skatinamoji ir / ar rinkodaros priemonė (vertinimo vidurkis 2,58), kad įdiegus standartus pagerėtų tiekėjų kokybė (vertinimo vidurkis 2,65), kad būtų sukurtas ir / ar pagerėtų abipusis bendradarbiavimas su tiekėjais (vertinimo vidurkis 2,92). Dideli standartiniai nuokrypiai rodo, jog respondentų nuomone, vertinant visus išorinę naudą matuojančius veiksnius, buvo skirtinga.

Tyrimų rezultatai atskleidė, kad organizacijose įdiegti ISO 9000 standartai suteikė daugiau vidinės naudos (vertinimo vidurkis 3,31) negu išorinės (vertinimo vidurkis 2,89), nes pritaikius porinį T testą gauti vidinės ir išorinės naudų vertinimo vidurkiai statistiškai reikšmingai skiriasi ($p = 0,000$) (6 lentelė).

6 lentelė. Vidinių ir išorinių naudų, įdiegus ISO 9000 standartus organizacijoje, palyginimas

Nauda	N	Min.	Max.	Mean	Std. Deviation	Sig. (2-tailed)
Vidinė	86	1,1	5	3,31	0,84	0,000
Išorinė	96	1	5	2,89	0,96	

Lyginant rezultatus pagal įmonių nuosavybės formą, nustatyti statistiškai reikšmingi grupių vertinimų skirtumai tik išorinės naudos atveju ($p < 0,05$). Tai reiškia, kad ne visose privatus ir viešojo sektoriaus įmonėse išorinė nauda buvo vienoda įdiegus ISO 9000 standartus. Didesnė išorinė nauda buvo nustatyta privatus sektoriaus įmonėse (vidutinis rangas 58,29). Lyginant vidinės naudos vertinimus, statistiškai reikšmingų skirtumų nebuvo nustatyta ($p > 0,05$) (7 lentelė). Tai rodo, kad viešojo ir privatus sektoriaus įmonėse įdiegus ISO 9000 standartus, vidinė nauda yra panaši.

Lyginant, ar pastebima vidinė ir išorinė nauda, įdiegus ISO 9000 standartus, statistiškai reikšmingų grupių vertinimų skirtumų nenustatyta ($p > 0,05$). Vadinasi, skirtingo dydžio įmonėse ir vidinė, ir išorinė nauda, įdiegus ISO 9000 standartus, buvo panaši.

Atlikus vidinės ir išorinės naudos, įdiegus ISO 9000 standartus, palyginamąją organizacijų analizę pagal kokybės vadybos sistemos plėtojimo trukmę, buvo nustatyti statistiškai reikšmingi skirtumai vidinės ir išorinės naudos atvejais ($p < 0,05$) (7 lentelė). Didžiausia ir vidinė, ir išorinė nauda, įdiegus ISO 9000 standartus, buvo įmonėse, kuriose kokybės vadybos sistema yra plėtojama 1–3 metus. Mažiausia vidinė ir išorinė nauda buvo tose įmonėse, kuriose kokybės vadybos sistema yra plėtojama iki metų.

7 lentelė. Vidinių ir išorinių naudų, įdiegus ISO 9000 standartus organizacijoje, palyginimas pagal kokybės vadybos sistemos plėtojimo trukmę organizacijoje bei organizacijos nuosavybės formą

Kokybės sistemos diegimo trukmė	Vidinė nauda	Išorinė nauda	Organizacijos forma	Vidinė nauda	Išorinė nauda
Iki metų	30,88	30,73	Viešojo sektoriaus	39,89	34,8
1–3 metus	70,33	65,36	Privataus sektoriaus	46,1	58,29
4–6 metus	35,12	41,23	Asymp. Sig. (2-tailed)	0,252	0,000
7–9 metus	50,06	59			
10 ir daugiau metų	38,33	55,33			
Asymp. Sig. (2-tailed)	0,000	0,000			

negu išorinės, pagerėjo procesai ir procedūros, produktų ir / ar paslaugų kokybė, klientų aptarnavimas, darbuotojai ėmė geriau suvokti kokybę, sumažėjo incidentų, atmetimų ir skundų, pagerėjo darbo aplinka, padidėjo produktyvumas ir / ar našumas.

Viešojo ir privataus sektoriaus įmonėse, įdiegus ISO 9000 standartus, pasireiškė panaši vidinė nauda. Privataus sektoriaus įmonėse akivaizdesnė buvo išorinė nauda negu vidinė. Skirtingo dydžio įmonėse ir vidinė, ir išorinė nauda, įdiegus ISO 9000 standartus, buvo panaši. Ne visose skirtinga kokybės vadybos sistemos plėtojimo trukmė pasižymintiose organizacijose vidinė ir išorinė nauda pasireiškė vienodai. Didžiausia ir vidinė, ir išorinė nauda, įdiegus ISO 9000 standartus, buvo pastebėta įmonėse, kuriose kokybės vadybos sistema yra plėtojama 1–3 metus. Mažiausia vidinė ir išorinė nauda buvo nustatyta tose įmonėse, kuriose kokybės vadybos sistema yra plėtojama iki metų.

4. Išvados

1. Diegti kokybės vadybos sistemą paskatino šie vidiniai motyvai: produktyvumo ir / ar našumo gerinimas, incidentų, atmetimų ir pasipiktinimų mažinimas, procesų ir procedūrų gerinimas, produkto ir / ar paslaugos kokybės gerinimas, žingsnis link visiško kokybės valdymo, aukščiausios valdžios sprendimas. Labiausiai diegti kokybės vadybos sistemą organizacijoje paskatinęs išorinis motyvas – organizacijos įvaizdžio gerinimas, taip pat siekis būti sektinu pavyzdžiu tiekėjams, sąlyga varžytis sektoriuje, rinkos dalies išlaikymas ir / ar didinimas. Vidiniai motyvai labiau paskatino diegti kokybės vadybos sistemą organizacijose negu išoriniai motyvai.

2. Vidiniai motyvai panašiai skatino diegti ISO 9000 standartus viešojo ir privataus sektoriaus įmonėse. Išoriniai motyvai labiausiai paskatino diegti ISO 9000 standartus privataus sektoriaus įmones. Vidiniai motyvai labiausiai paskatino diegti ISO 9000 standartus mažąsias įmones, turinčias iki 50 darbuotojų, mažiausiai 50–249 darbuotojų turinčias įmones. Išoriniai motyvai panašiai skatino diegti ISO 9000 standartus visose skirtingo dydžio įmonėse.

3. Įdiegus ISO 9000 standartus didžiausia vidinė nauda, jog pagerėjo procesai ir procedūros organizacijoje, pagerėjo produktų ir / ar paslaugų kokybė, pagerėjo klientų aptarnavimas. Darbuotojai ėmė geriau suvokti kokybę, sumažėjo incidentų, at-

metimų ir nusiskundimų skaičius, pagerėjo darbo aplinka, padidėjo produktyvumas ir / ar našumas. Įdiegus ISO 9000 standartus organizacijoje didžiausia išorinė nauda ta, jog padidėjo klientų pasitenkinimas, pagerėjo organizacijos įvaizdis rinkoje. Taip pat atsirado didesnis konkurencinis pranašumas. Įdiegus ISO 9000 standartus, nesumažėjo klientų auditų skaičius (vertinimo vidurkis 2,23), nebuvo plečiamasi į tarptautines rinkas. Organizacijose įdiegti ISO 9000 standartai suteikė daugiau vidinės naudos negu išorinės.

4. Labiausiai vidiniai motyvai paskatino diegti ISO 9000 standartus tas organizacijas, kuriose kokybės vadybos sistema yra plėtojama 1–3 metus, mažiausiai tas įmones, kuriose kokybės vadybos sistema yra plėtojama 10 ir daugiau metų. Išoriniai motyvai labiausiai paskatino diegti ISO 9000 standartus tas organizacijas, kuriose kokybės vadybos sistema yra plėtojama arba 1–3 metus, arba 7–9 metus, mažiausiai tas įmones, kuriose kokybės vadybos sistema yra plėtojama iki metų.

5. Viešojo ir privataus sektoriaus įmonėse, įdiegus ISO 9000 standartus, pasireiškė panaši vidinė nauda, didesnė išorinė nauda buvo pastebima privataus sektoriaus įmonėse. Skirtingo dydžio įmonėse ir vidinė, ir išorinė nauda, įdiegus ISO 9000 standartus, buvo panaši. Didžiausia ir vidinė, ir išorinė nauda įdiegus ISO 9000 standartus, buvo pastebėta įmonėse, kuriose kokybės vadybos sistema yra plėtojama 1–3 metus. Mažiausia vidinė ir išorinė nauda buvo tose įmonėse, kuriose kokybės vadybos sistema yra plėtojama iki metų.

Literatūra

1. Arauz, R., Suziki, H. (2004). ISO 9000 performance in Japanese industrines // Total Quality Management. Vol. 15. No. 1: 3–33.
2. Bryde, D., Slococock, B. (1998). Quality management systems certification: a survey // International Journal of Quality & Reliability Management. Vol. 15. No. 5: 467–480.
3. Buttle, F. (1997). ISO 9000: marketing motivations and benefits // International Journal of Quality & Reliability Management. Vol. 14. No. 9: 936–947.
4. Escanciano, C., Fernáandez, E., Va´squez, C. (2001). Influence of ISO 9000 certification on the progress of Spanish industry towards TQM // International Journal of Quality & Reliability Management. Vol. 18. No. 5: 481–494.
5. Gotzamani, K. D., Tsiotras, G. D. (2002). The true motives behind ISO 9000 certification – their effect on the overall certification benefits and long term contribution towards TQM // International Journal of Quality & Reliability Management. Vol. 19. No. 2: 451–469.
6. Lee, T. Y. (1998). The development of ISO 9000 certification and the future of quality management: a survey of certified firms in Hong Kong // International Journal of Quality & Reliability Management. Vol. 15. No. 2: 162–177.
7. Poksinska, B., Dahlgaard, J. J., Antoni, M. (2002). The state of ISO 9000 certification: a study of Swedish organizations // The TQM Magazine. Vol. 14. No. 5: 297–306.
8. Ruzevicius, J. Adomaitiene, R., Sirvidaitė, J. (2004). Motivation and efficiency of quality management systems implementation: a study of Lithuanian organizations // Total Quality Management & Business Excellence. No. 15(2): 197–206.
9. Sun, H. (1999). The patterns of implementing TQM versus ISO 9000 at the beginning of the 1990s // International Journal of Quality & Reliability Management. Vol. 16. No. 3: 201–214.
10. Terziovski, M., Power, D., Sohal, A. S. (2003). The longitudinal effects of the ISO 9000 certification process on business performance // European Journal of Operational Research. Vol. 146. No. 3: 580–595.

QUALITY MANAGEMENT SYSTEM IMPLEMENTATION IN LITHUANIAN ORGANIZATIONS MOTIVES AND IMPACT FOR BENEFITS

Lina Vyšniauskienė
Mykolas Romeris University

Received 01 03 2014; accepted 16 03 2014

Summary

This article presents the result of implementation motives and received benefits in organization of quality management systems certified in Lithuania. The object of study – relations of quality management systems motives and benefits. The aim of study – after identifying quality management systems implementation motives and benefits in organization, to base significant and positive relation between quality management system implementation motives and received benefits. To achieve the aim of the study, these tasks were set: (1) to assess the basic quality management system implementation motives and benefits of companies certified in Lithuania; (2) to compare the basic quality management system implementation motives and benefits of companies certified in Lithuania according to ownership form of an organization, size of an organization and duration of quality management system development. The results show, that there is a significant and positive relation between quality management system implementation motives and received benefits.

Key words: quality management system, ISO standards.

JEL codes: L00, L15.