

Ciąg dalszy polemiki z Markiem Ziemakiem („Kto wierzy w ISO?”, GEODETA 1/03)

# To nie jakość kosztuje

STANISŁAW DĄBROWSKI

**Pan Marek Ziemak nie ustaje w formułowaniu zarzutów w stosunku do moich poglądów i zamierzeń środowiska geodezyjnego ukierunkowanych na stosowanie międzynarodowych standardów jakości. Utwierdza mnie to w przekonaniu o słuszności obranej drogi. Nie wiem tylko, czy Pan Ziemak nie rozumie, o co chodzi, czy raczej prowokuje do nowych wypowiedzi, bo taki obrał sposób zdobywania wiedzy.**

## Czy ja wierzę w ISO?

Wiem, że we współczesnej działalności człowieka, w tym również na polu geodezji, potrzebna jest sprawna organizacja, skuteczne zarządzanie, jakość i jej atrybuty rozpoznawalne możliwie najpowszechniej. Szukając dróg prowadzących do spełnienia takich potrzeb, zwróciłem uwagę na podejście proponowane przez normy ISO. Zasady, na których są one oparte, dają możliwość tworzenia takiej organizacji, zarządzania i zapewniania jakości. Gdyby starał się Pan tę filozofię zrozumieć, wiedziałby Pan, że Jednostka Certyfikująca nie może wdrażać systemów jakości, które potem certyfikuje. A według Pana, z tego właśnie Instytut będzie miał kokosy i to bez żadnej odpowiedzialności. Nikt nie może dawać certyfikatu na swoje własne dzieło – to jest jedna z elementarnych zasad systemów ISO. Akredytacja PCA jest dowodem na to, iż nie takie cele i założenia miał IGiK. Instytut powołał Ośrodek Certyfikowania dlatego, że środowisko zawodowe i kierownictwo branży tego potrzebowało w trosce o jakość w geodezji i kartografii i o przyszłość tego środowiska. Po to, żeby Pan mógł uzyskać certyfikat dla swojej firmy, bo to pozwoli jej funkcjonować, przysparzać dóbr zasobowi geodezyjnemu (majątkowi narodowemu) i generować zyski. A skoro Pan uważa, że to dobry interes, niech Pana firma też wydaje certyfikaty albo nawet zdobywa akredytację. Każdy może. Wystarczy spełnić wymagania.

## Co Pan proponuje?

System jakości MZ [Marek Ziemak – red.] w firmie MZ. I każdemu zleceniodawcy będzie Pan tłumaczył, udowadniał, objaśniał procedury, przedstawiał dyplomy, zaświadczenia, medale i laurki, demonstrował walory swojej pomysłowości i namawiał do tego, aby uwierzył, iż Pana systemowi można zaufać. To jest jakiś sposób, ale niemożliwy do upowszechnienia. Tyle zasad i systemów, ile firm. Owszem, są firmy o takiej światowej renomie i tradycji, że sam znak firmowy zastępuje certyfikaty. Ale obecnie jest ich na świecie niewiele.

Polska ustawa o zamówieniach publicznych nie uniemożliwia stosowania kryteriów dotyczących udokumentowanej jakości, a mówienie o obowiązku prowadzi do wniosku, że nie rozumie Pan ani systemów ISO, ani w ogóle współczesnego podejścia do normalizacji. Otóż zakładają one, że normy nie są obowiązkowe (oczywiście i tu pojawiają się wyjątki). Niech więc Pan się nie boi, nikt nie zażąda od Pana certyfikatu ISO. Ale niejeden klient pójdzie pod inny adres i niejeden przetarg Pan przegra (bo punkty za certyfikat będą uwzględniane w ocenie oferty). Klientowi nikt nie zabroni kierować zamówienia do posiadającego certyfikat.

W swoim biznesowym doświadczeniu chce się Pan wzorować na dalekiej Azji. Dlaczego nie. Życzę sukcesów, chociaż bez certyfikatu i tam będzie ciężko. Bo z obszaru Europy (i nie tylko) brak certyfikatu może Pana wyeliminować dość szybko.

O zyskach w rachunku długofalowym wiem z nielicznych własnych kontaktów i z wiarygodnych danych TÜV, BSI, AFAQ oraz polskiego PCBC (są to organizacje zajmujące się w różnych krajach jakością). Wyniki ich badań można podsumować krótko: nie jakość kosztuje, a jej brak.

## Po co certyfikowany personel?

Nie wiadomo, dlaczego wzywa Pan GU-GiK, aby rozprawił się z moim poglądem, iż nadzór powinien być pełniony przez certyfikowany personel. Z mojego poglądu nie można wysnuć wniosku, iż aktualny nad-

zór się do tego nie nadaje. Ktoś życzliwy mógłby odczytać to tak: nasz obecny nadzór powinien być wyposażony w systemowo określone kompetencje (to nie znaczy, że nie jest), do których powinien dołączyć również certyfikat. Bo systemy jakości według ISO certyfikują tych, którzy spełniają określone wymagania, a nie tropią i zagrażają tym, którzy nie mają certyfikatów. Auditor prowadzi swoje czynności, aby potwierdzić zgodność, a nie po to, aby koniecznie przyłapać na niezgodności. Inna filozofia, inne podejście, a w ostatecznym rachunku – skutek pozytywny dla wszystkich.

Każdy gospodarny człowiek wie, że wskaźniki takie jak niska cena i ładne opakowanie nie decydują o tym, czy zakup jest korzystny. To są wskaźniki dla niegospodarnych. Czy Pan polemizuje ze mną, bo jest zwolennikiem opieczętowanych bubli? Ja uważam, że te pieczęcie powinny być w rękach właściwych (najlepiej – certyfikowanych).

## Zegar już tyka

Zwracam jeszcze uwagę, że jest zasadą (w związku z akcesją do UE stosowaną również w Polsce), iż jeśli chcemy wprowadzić jakieś wymaganie prawne, to najpierw musimy dać szansę jego spełnienia. Stąd m.in. biorą się tzw. okresy przystosowawcze, a Unia udziela finansowego wsparcia na szkolenia, restrukturyzacje itp. W naszym środowisku zastosowaliśmy się do takiej zasady. Certyfikaty będą wymagane (nie przez prawo tylko przez rynek), stworzyliśmy więc możliwości: informowania na ten temat, wyszkolenia ludzi, uzyskiwania tych certyfikatów itp. Można więc powiedzieć, że okres przystosowawczy trwa, ale kiedyś się skończy.

Chciałbym na tym zakończyć polemikę z Panem na łamach GEODETY. Nie nadużywajmy gościnności miesięcznika. Mam jednak nadzieję, że dalsze publikacje na temat jakości w geodezji będą się w GEODECIE pojawiać.

Autor jest kierownikiem Ośrodka Certyfikowania Jakości w Geodezji i Kartografii