

Jakość w Pomorskim



Jakość jako przedmiot badań naukowych i kierunek rozwoju gospodarki

dr hab. inż. prof. nadzw. PG **Piotr Grudowski**
Wiceprzewodniczący Kapituły
Konkursu o Pomorską Nagrodę Jakości

Opracowano na podstawie artykułu - Przybyłowski P., Grudowski P.: Nauki o jakości - ich miejsce i znaczenie w klasyfikacji dziedzin i dyscyplin naukowych oraz praktyce gospodarczej. Problemy Jakości, nr 7 (2018), s.30-33 – za zgodą wydawcy)

W obowiązującej od października bieżącego roku, przyjętej przez Ministerstwo Nauki i Szkolnictwa Wyższego klasyfikacji dziedzin i dyscyplin naukowych, w ramach dziedziny nauk społecznych wyodrębniono jako dyscyplinę – nauki o zarządzaniu i jakości. To duży sukces i wyraz uznania dla osób, które jako praktycy oraz przedstawiciele świata nauki i edukacji skutecznie wspierały i wspierają działania promujące podejście projakościowe we wszystkich obszarach działalności gospodarczej i sektorze publicznym. Fakt, że polska jakość zyskuje uznanie na świecie i dzięki temu nasze wyroby i usługi są coraz chętniej nabywane za granicą, to najlepsze potwierdzenie celowości realizacji strategii projakościowych.

Problematyka jakości choć jest tak powszechna i wynika z naturalnych przesłanek, jest przedmiotem dyskusji i sporów w wielu środowiskach. Analiza sformułowanych dotąd definicji jakości pozwala dostrzec dwie interpretacje tego pojęcia: niewartościującą (opisową, nieoceniającą) oraz wartościującą (oceniającą). Wyróżnione interpretacje jakości wyznaczają dwa kierunki badań dotyczących jakości o zupełnie odmiennych celach: pierwszy kierunek badań to rozróżnianie jakości obiektów, natomiast drugi kierunek to ocena ich stanów.

W interpretacji pytania „jaki jest obiekt lub zbiór obiektów?” badacz ma do czynienia z niewartościującą treścią: jaka jest natura (istota) obiektu lub zbioru obiektów?

Ta interpretacja tworzy podstawy rozróżnienia cech ilościowych od jakościowych, polegające na przeciwstawianiu liczebności zbioru obiektów (ich ilości) ich naturze (istocie). Cecha jakościowa (kwalitatywna) jest to cecha, która wyraża naturę obiektów, a cecha ilościowa (kwantytatywna) odnosi się do liczebności zbioru obiektów i jego podzbiorów.

Powyższa interpretacja jakości informuje o podobieństwach lub różnicach jakościowych obiektów - obiekty mniej podobne (np. krzesło i samochód) lub bardziej

podobne pod względem jakościowym (np. autobus i mikrobus) - i jest rozpoznawalna przez definiowanie jakości jako zbioru cech lub zbioru właściwości.

Druga interpretacja jakości, tzn. wartościująca (oceniająca), dotyczy pytania: jaka jest ocena obiektu czy zbioru obiektów? Jest to interpretacja często spotykana w teorii i języku potocznym. Kiedy używa się np. zwrotu: „nie ilość, lecz jakość”, to przez „ilość” rozumie się, przede wszystkim, liczebność obiektów, a przez „jakość” - albo ich pozytywne oceny (wyraz uznania dla obiektu, jego użyteczności, ocena stopnia zaspokojenia potrzeb, luksusu, doskonałości itp.), albo ogólnie ocenę, która może być pozytywna lub negatywna. Przeciwwstawianie ilości i jakości może się przejawiać wówczas w zwrocie: „nie ilość, lecz dobra/wysoka jakość”, „lepsza/wyższa lub gorsza/niższa jakość”, „dobra/wysoka lub zła/niska jakość”. Należy oczywiście zaznaczyć, że współczesne koncepcje zarządzania bazujące na kryterium jakości (np. Lean Management czy Lean Six Sigma) burzą stereotypowy dylemat „ilość czy jakość?” zastępując go postulatem „oczekiwana ilość i jakość, każdorazowo, za akceptowalną cenę i na czas”.

Przykładem uniwersalnej wartościującej definicji jakości jest klasyczne określenie Platona, że „jakość to stopień osiągniętej przez obiekt (przedmiot) doskonałości”. Uniwersalna definicja jakości jest podstawą ogólnej, interdyscyplinarnej teorii jakości. Pierwsza propozycja stworzenia takiej nauki została przedstawiona w pionierskich pracach Romualda Kolmana, w których stworzony został zarys merytoryczny kwalitologii, czyli nauki o jakości. Szczególne znaczenie mają tu trzy prace tego Autora z początku lat 70 XX w., w których przedstawiono kwalitologię jako naukę o jakości, elementy kwalitologii oraz ilościowe określanie jakości. W pracach tych podkreślono uniwersalność przedmiotu badań teorii jakości oraz wyraźnie wskazywano do wyodrębnienia w ramach ogólnej teorii jakości dwa podstawowe działy: kwalitonomię i kwalimetrię.

Kwalitonomia to opisowy dział teorii jakości, w którym przeważa werbalny sposób prezentacji i realizacji celów i zadań teorii jakości. Drugi - kwalimetria to formalny dział teorii jakości, zajmujący się wykorzystaniem metod numerycznych (matematyczno-statystycznych) w tej teorii.

Kwalitologia, jako teoria jakości staje się coraz bardziej interdyscyplinarna. Dostrzec można coraz liczniejsze i silniejsze jej związki z wieloma dziedzinami i dyscyplinami nauki. W ostatnich latach dynamika rozwoju kwalitologii dziedzinowych, branżowych jest wyższa niż kwalitologii ogólnej. Należy podkreślić, że w wielu prowadzonych badaniach dotyczących jakości dominuje jednak kwalitologia obiektów użytkowych, gdzie wykorzystuje się dorobek wielu dziedzin i dyscyplin nauki.

W badaniach naukowych istnieje wiele odniesień do kategorii jakości. Ma to miejsce np. w zakresie towaroznawstwa, stanowiącego interdyscyplinarny łącznik pomiędzy naukami przyrodniczymi, technicznymi i podstawowymi - chemią oraz fizyką. W badaniach towaroznawczych szczególne miejsce zajmuje tematyka z zakresu kinetyki kwalimetrycznej, opakowalnictwa i logistyki, a także ekologii wyrobów rozpatrywanej w kategoriach oceny cyklu życia produk-tu (LCA) z uwzględnieniem założeń zrównoważonego rozwoju i ekoetykietowania w powiązaniu z nowym nurtem teorii i praktyki innowacji. W tematyce badawczej towaroznawstwa eksponowana jest również ochrona jakości i bezpieczeństwo produktu żywnościowego we wszystkich potencjalnych ogniwach łańcucha żywnościowego.

Dorobek nauk o zarządzaniu obejmuje przede wszystkim problematykę zarządzania organizacjami opartego na kryterium jakości. Przedmiotem badań jest tu skuteczność instrumentarium praktycznego zarządzania jakością (systemy, metody, techniki, narzędzia) oraz główne zagadnienia organizacji procesu projektowania, wprowadzania i doskonalenia projakościowych systemów zarządzania w przedsiębiorstwie. Trzeba tu wskazać bardzo powszechne w Polsce i zagranicą badania dotyczące uwarunkowań wykorzystania modeli systemów zarządzania jakością wg norm ISO serii 9000, w tym w sektorze MŚP oraz licznych rozwiązań bazujących na tych modelach dedykowanych innym niż jakość produktu aspektom zarządzania organizacjami (np. ekologia, bezpieczeństwo, ryzyko) lub różnym branżom gospodarczym (m.in. przemysł rolno spożywczy, branża motoryzacyjna, usługi edukacyjne). Przejście od teorii Total Quality Management (TQM) do praktyki zarządzania jakością - to kolejny kluczowy nurt badawczy w zakresie problematyki jakości. Towarzyszą mu badania nad specyfikacją fundamentalnych zasad TQM, jako wypadkowych propozycji czołowych twórców tej koncepcji, w tym m.in.: W. E. Deminga, P. Crosby'ego, J. Jurana, J. Oaklanda.

Z kolei modele doskonałości - np. europejski opracowany przez EFQM czy amerykański Malcolm Baldrige National Quality Award - stanowią kwintesencję koncepcji TQM i są

podstawą wielu badań naukowych i rozwiązań praktycznych dotyczących zarówno sektora przedsiębiorstw, jak i sektora publicznego. To właśnie dostrzeżenie znaczenia jakości w sektorze usług publicznych w kontekście trendów takich, jak New Public Management stało się w ostatnich 20 latach kolejnym ważnym obszarem badań naukowych obejmujących takie obszary, jak administracja publiczna, ochrona zdrowia czy edukacja.

Kwalitologia ma oczywiście również swoje miejsce w ekonomii i finansach. Dotyczy to tzw. ekonomiki jakości, wykorzystania bogatego dorobku teorii użyteczności, w której miary użyteczności towaru jako funkcje konsumpcji, gustów i preferencji związane są zazwyczaj z dochodami nabywcy oraz z teorią popytu i równowagi, a także z coraz szerszym wykorzystaniem kategorii efektywności ekonomicznej w ocenach zewnętrznych i samoocenach systemów zarządzania jakością.

W każdej ze wspomnianych wyżej dyscyplin powstał w naszym kraju znaczący, dostrzegany także w skali międzynarodowej, dorobek badawczy związany z problematyką jakości. Wyróżniające się w badaniach nad jakością w Polsce ośrodki w tym posiadające pełne prawa akademickie - nadające stopnie naukowe doktora i doktora habilitowanego to (w kolejności alfabetycznej): Gdańsk, Gdynia, Jelenia Góra, Katowice, Kraków, Lublin, Łódź, Poznań, Toruń, Warszawa i Wrocław. Dorobek tych ośrodków wywiera duży wpływ na badania dotyczące jakości różnych obiektów realizowane w ramach innych sfer nauki.

Można stwierdzić, że jedynie holistycznie ujęte, interdyscyplinarne podejście do zagadnienia kształtowania jakości procesów i ich efektów, stanowiące postawę każdej działalności gospodarczej, będzie decydowało o konkurencyjności polskiej gospodarki. Trudno będzie takie podejście wdrażać bez wsparcia wysoko wykwalifikowanych specjalistów - pracowników uczelni i instytucji naukowych, których zarówno działalność dydaktyczna, jak i badania naukowe dotyczą właśnie czynników warunkujących kształtowanie jakości we wszystkich fazach cyklu życia produktów.

Zainteresowanie jakością było, jest i będzie zawsze reakcją na potrzeby praktyki, a zarządzanie jakością, w tym jej doskonalenie, z tą praktyką ma nieodłączny związek. Jest przejawem dojrzałości i konieczności osiągania coraz wyższych poziomów skuteczności i efektywności w funkcjonowaniu gospodarki.

Ponieważ większość reform i zmian, przebiega pod hasłem poprawy jakości, naturalną koniecznością jest nadawanie priorytetowej rangi oraz aktywne wspieranie przez państwo rozwoju wiedzy o jakości oraz jej upowszechnianie w różnych środowiskach zarówno na szczeblu centralnym jak i lokalnym. Przykładem takiej ze wszech miar warnej wsparcia inicjatywy jest m.in. Pomorska Nagroda Jakości, której organizacją od ponad 20 lat, bardzo aktywnie i skutecznie zajmuje się Pomorska Rada FSNT-NOT w Gdańsku.