

**Conferința Internațională
ICT+ "TEHNOLOGII INFORMAȚIONALE
ȘI DE COMUNICAȚII –2009"**

SISTEMUL DE MANAGEMENT AL CALITĂȚII ÎN ORGANIZAȚIILE TIC

Igor Cojocaru^{1*}, Gheorghe Țurcanu²

¹Institutul de Dezvoltare a Societății Informaționale,

²Academia de Studii Economice

*E-mail: cojocaru@asm.md

Abstract: *The implementation of quality management system in the Republic of Moldova is in its initial phase, while economically developed countries have been using its principles for a long period. The clarity and transparency of the organizational structure and processes lie at the basis of implementing the quality management system. The quality management system which is practiced consistently should assure the check-up of the technical, organizational and human factors which influence the quality of goods and services, as well as avoidance of errors by having a transparent system of products and well-defined relations. The application of quality management system in the S.E. ISDI. lies within delivery of information services, scientific research and technologic transfer in the field of information and communication technologies.*

În Republica Moldova implementarea sistemelor de management al calității este la o etapă incipientă, pe când în țările economic dezvoltate principiile date se utilizează de mai mult timp. Baza pentru implementarea unui sistem de management al calității o constituie claritatea și transparența structurii organizatorice și a proceselor organizației. Un sistem de management al calității consecvent practicat trebuie să asigure controlul factorului tehnic, organizatoric și uman, care influențează calitatea produselor și serviciilor și evitarea erorilor printr-un sistem transparent de produse și relații clar definite. Domeniul de aplicare al sistemului de management al calității pentru Î.S. „IDSI” este prestarea serviciilor informaționale, cercetare științifică și transfer tehnologic în domeniul tehnologiilor informaționale și de comunicații.

Keywords: *quality, quality management system, implementation of quality management system, information and communication technologies, ISO 9001*

Introducere

Sistemele de management al calității bazate pe standardele internaționale își fac resimțită prezența în tot mai multe domenii și țări. Organizațiile naționale private, de stat, direct sau indirect sunt impuse de companiile internaționale să se conformeze cu cerințele standardelor ISO 9000, 14000, 18000, 22000, 27000 etc. Organizațiile de peste hotare din domeniul IT au o practică bogată în implementarea sistemelor de management al calității bazate pe ISO 9000, 27000, 14000, 18000 etc.

Fiecare organizație, indiferent de domeniul de activitate sau de mărimea acesteia, formează un sistem în care interacționează rațional sau mai puțin rațional, organizat sau mai puțin organizat, identificabil sau mai puțin identificabil, unele elemente, procese ce sunt parte componentă ale sistemului. La baza funcționării unei organizații pot să fie atât preceptele teoretice și cunoștințele practice ale proprietarilor, managerilor, cât și unele modele, standarde, elaborate de către organizații internaționale, cercetători în management cu renume mondial.

Considerăm oportună opinia savantului american **J. Juran**, care a menționat următoarele: „**O companie de înaltă clasă poate primi certificatul sistemului de calitate fără probleme, dar acest lucru nu înseamnă că acest certificat poate ridica compania la o clasă înaltă**”[12]. Într-adevăr, în standarde sunt menționate doar cerințele minime față de organizație, dar nu și principiile sau metodele cele mai performante de soluționare a problemelor ce țin de calitatea proceselor / produselor / serviciilor. Astfel, este necesar de conștientizat remarca expusă de ex-președintele Organizației Europene de Calitate (European Organization for Quality, EOQ) TITO Conti: „...standardele ISO 9000, utilizate incorect, pot deveni un factor ce ar frâna progresul”.

Organizațiile doresc să fie și să rămână competitive, această afirmație fiind valabilă și pentru instituțiile de stat, eronat fiind atribuită doar organizațiilor private. În acest sens, calitatea este importantă. Dar este cu adevărat necesar un management sistematic al calității? Lucrurile vor merge și în lipsa acestuia într-un fel sau altul. Dar tocmai acest factor de incertitudine devine hotărâtor, care poate să compromită rapid funcționarea sistemului. Atunci, când nimeni nu știe exact cum decurg procesele din acea întreprindere, este foarte greu să analizezi de ce apar mereu erori și disfuncționalități. Când nimeni nu știe: cine, când, cum și de ce trebuie să facă un anumit lucru, cum poți să crezi că data viitoare cineva va face acel lucru mai bine? Produsele cu deficiențe, care afectează direct clienții și implicit gradul de satisfacție al acestora, conduc inevitabil la pierderea lor în favoarea concurenților.

Este necesar de conceput, că fiecare organizație se prezintă ca un sistem, indiferent de faptul dacă conștientizează sau nu personalul acesteia, trăsăturile de bază, principiile de organizare, documentele esențiale, procesele vitale ce au loc în organizația dată. Menționăm faptul că orice întreprindere, organizație, instituție reprezintă un sistem, în cadrul căruia se derulează procese, chiar dacă managerii nu le cunosc sau nu le identifică. În acest context, și un sistem prost organizat este un sistem, indiferent dacă acest lucru place sau nu conducerii, personalului, societății etc. Totodată, fiecare organizație este în drept să-și elaboreze și documenteze sistemul propriu, scopul de bază fiind totuși conștientizarea privind necesitatea formării unui sistem organizat, ce va facilita atingerea obiectivelor înaintate de această organizație.

Conferința Internațională ICT+ "TEHNOLOGII INFORMAȚIONALE ȘI DE COMUNICAȚII -2009"

Unii autori definesc conceptul de sistem de management al calității ca „ansamblul proceselor manageriale între care sunt interferențe, documentelor asociate acestora și al elementelor de natură structurală ale organizației, ansamblu, al cărui scop este orientarea și controlul organizației în ceea ce privește calitatea.”[2, pag.460]

Alții tratează sistemul de calitate drept o „combinație de echipamente, software, specialiști și proceduri cu o structură astfel aleasă, încât să se poată realiza obiectivele ce derivă din politica pentru calitate”.[4, pag. 378]

Esența sistemelor de management al calității bazate pe standarde internaționale

Baza pentru implementarea unui sistem de management al calității o constituie claritatea și transparența structurii organizatorice și a proceselor organizației. În acest mod pot fi recunoscute sursele de erori, ceea ce constituie punctul de plecare pentru înlăturarea lor. Clienții așteaptă ca producătorii să lucreze fără erori. Deaceia un sistem eficient de management al calității este o premisă importantă pentru competitivitatea firmei.

Sistemul calității este definit ca reprezentând structura organizatorică, procedurile, procesele și resursele necesare pentru implementarea managementului calității. O bună calitate presupune nu numai corectarea de fiecare dată a erorilor, ci și prevenirea lor. Un sistem de management al calității, consecvent practicat, trebuie să asigure controlul factorului tehnic, organizatoric și uman, care influențează calitatea produselor și serviciilor și evitarea erorilor printr-un sistem transparent de produse și relații clar definite.

Normele impuse de standardele internaționale ISO 9000, 27000, 14000, 18000 etc. sunt generale, adică sunt compatibile cu diferite tipuri de sisteme de management, indiferent de domeniul de activitate, pentru orice întreprindere mare sau mică, indiferent de produsul fabricat sau serviciul prestat.

Sistemul de management presupune ce trebuie să întreprindă organizația pentru a gestiona procesele sau activitățile astfel, încât produsele sau serviciile să răspundă obiectivelor. De exemplu:

- satisfacerea exigențelor de calitate ale clienților;
- să se conformeze cu reglementările;
- să ia în considerare obiectivele mediului înconjurător.

Este foarte important să remarcăm că standardele ISO 9000, 27000, 14000, 18000 etc. tratează metodele și manierele de muncă, lucrul în cadrul unei organizații și „nu direct” rezultatele acestei munci. Utilizând alți termeni, aceste standarde analizează „procesele” și nu „produsele”. Astfel, în dependență de faptul cum organizația gestionează procesele, acestea au un impact direct asupra produsului. Menționăm, de asemenea, faptul, că sistemele de management ale organizațiilor nu sunt certificate și înregistrate precum se înregistrează agenții economici.

Normele ISO 9000, 27000, 14000, 18000 etc. nu sunt norme pentru produs, iar certificarea nu este obligatorie, astfel organizația poate implementa toate elementele sau o parte din ele fără a obține certificatul. Totuși, dacă organizația a decis să efectueze certificarea, una dintre etape este alegerea organismului de certificare. Alegerea organismului de certificare trebuie să fie bazată nu doar pe dorința de a trece cu succes certificarea, dar pe recunoașterea la nivel internațional a acestuia. Este necesar de menționat că certificarea sistemului de management nu este o exigență a ISO 9000, 27000, 14000, 18000 etc., dar o doleanță a organizațiilor și clienților.

Decizia de certificare conform ISO aparține în întregime managementului organizației. Organizația ISO nu se ocupă nemijlocit de certificarea conform normelor ISO. Organizația ISO este responsabilă de elaborarea și publicarea normelor din familia ISO 9000, 27000, 14000, 18000 etc., dar organizația ISO nu efectuează auditul, nu evaluează sistemele de management ale organizațiilor pentru a verifica că aceste sisteme au fost conforme exigențelor normelor ISO și nu eliberează certificate ISO. Auditul și certificarea sistemelor de management sunt efectuate, independent de organizația ISO, de mai mult de 750 de organisme de certificare. Organizația ISO nu are nici o autoritate pentru a controla activitatea lor. Certificatele ISO sunt eliberate de organismele de certificare prin responsabilitatea lor și nu sub numele organizației ISO. Aceasta nu efectuează evaluarea sau auditul pentru a verifica dacă normele sunt aplicate de utilizatori în conformitate cu exigențele normelor date. Astfel, în diferite țări, institutele de standardizare - membre ale ISO exercită activitatea de conformitate din numele guvernului sau în titlu de activitate comercială, iar organizația ISO nu are nici o autoritate de a controla activitățile acestora. Totodată, este necesar de menționat că titlul ISO nu este liber în contextul de certificare și este interzis de a-l utiliza fără autorizare pe produse, site-uri, materiale de marketing, anunțuri publicitare. În linii generale, standardul internațional ISO 9000 a fost conceput pentru a garanta clienților că întreprinderea certificată funcționează în baza unui sistem de calitate ce integrează întreaga activitate a acesteia și, în rezultat, este asigurată o calitate oportună a producției finite. Sistemul dat este implementat în folosul organizației, al cărei beneficiu nu constă în prezența unui certificat internațional de calitate, ci în utilizarea unor metode de lucru exemplare, clare și transparente și în îndeplinirea exactă a obligațiilor sale și a cerințelor clienților.

Certificarea este o procedură prin care o terță parte garantează printr-un certificat, că sistemul de calitate al întreprinderii este conform cu un anumit sistem de calitate. Datorită punerii în practică a unui sistem de calitate aceasta dă încredere de a furniza ceea ce clienții așteaptă. Aceasta revine creării ordinii în realizarea muncii, amplasând în centrul preocupărilor nevoile clientului.[7, pag. 159]

În această ordine de idei considerăm oportună prezentarea celor expuse de B. Gates în „*Business @ the Speed of Thought*”, în 1999, în care nu vorbește direct despre sistemul de management al calității, nici despre ISO, dar anumite principii, formulate de ISO 9001 sunt omniprezente, spre exemplu: „căutați căi spre clienții voștri”, „garanțiile pentru clienți trebuie să fie considerabile”, „niciodată nu lăsați adresările clienților fără răspunsuri”[13].

Certificarea ține doar de necesitățile organizației (instituției, organizației de producere, companiei de consultanță, societății comerciale, organizației nonguvernamentale) și de cerințele clienților, care pot să impună în calitate de condiție obligatorie

Conferința Internațională ICT+ "TEHNOLOGII INFORMAȚIONALE ȘI DE COMUNICAȚII –2009"

pentru încheierea contractelor corespunderea certificată cu standardele sistemului. Totodată, certificarea este o exigență contractuală, reglementată sau de piață, răspunde preferințelor clienților, face parte din programul de gestiune a riscurilor, estimează gradul de motivare a personalului în definitivarea obiectivului cert pentru elaborarea unui sistem de management.

La momentul actual modificarea mediului concurențial a impus ISO 9001 drept un instrument de comunicare nu doar între diferite nivele ale organizației, bazat pe un set de documente ale sistemului de management al calității, dar și între organizații.

Iar existența unui sistem de management implementat și certificat devine un imperativ al societății. Sistemul de management este proiectat în mod esențial pentru a satisface cerințele manageriale interne ale organizației și este mai extins decât cerințele unui beneficiar particular, care nu dezvoltă decât partea de sistem care-l interesează.[4, pag. 377]

Aplicarea sistemelor de management al calității în organizațiile TIC

ÎS „IDSI” a inițiat implementarea unui sistem de management al calității în conformitate cu cerințele standardului internațional ISO 9001:2008, aceasta reprezentând politica managerială de dezvoltare a parteneriatului cu toți clienții noștri, prin oferirea unor produse/servicii de calitate din partea unui partener comunicativ și performant. Domeniul de aplicare al sistemului de management al calității este prestarea serviciilor informaționale, cercetarea științifică și transferul tehnologic în domeniul tehnologiilor informaționale și de comunicații.

Punctul de plecare în sistemul de management al calității îl reprezintă elaborarea politicii calității, cuprinzând orientările generale ale instituției în acest domeniu și stabilirea responsabilităților pentru toate activitățile pe care le implică realizarea obiectivelor calității. Aceste activități se referă la planificarea, ținerea sub control, asigurarea și îmbunătățirea calității, activități, care se desfășoară în cadrul sistemului calității instituției. Astfel, menționăm că politica în domeniul calității este adecvată scopului IDSI și este orientată la implementarea, monitorizarea, îmbunătățirea continuă a sistemului de management al calității și creșterea eficacității acestuia prin aplicarea deplină a prevederilor standardului ISO 9001:2008, a legislației și reglementărilor aplicabile.

Decizia de implementare a sistemului de management al calității în cadrul unei organizații, inclusiv în cadrul unei instituții de stat, este o decizie strategică, care este influențată atât de dorința îmbunătățirii proceselor interne ale instituției, cât și de cerințele pieței. Cerințele privind componența sistemelor de management al calității sunt unice pentru toate întreprinderile, încât și Întreprinderea de Stat „Institutul de Dezvoltare a Societății Informaționale” s-a conformat cu cerințele și bunele practici internaționale și se bazează pe:

- abordarea procesuală, adică sistemul de management al calității conține descrierea proceselor proprii;
- stabilirea și accentuarea orientate spre satisfacerea cerințelor consumatorilor,
- îmbunătățirea continuă a proceselor din organizație.

Totodată, acceptarea standardelor sistemului de management al calității conform cerințelor ISO 9000, impune organizația să respecte anumite cerințe, principalele dintre ele fiind:

- demonstrarea capacității instituției de a realiza produse conform cerințelor consumatorilor și conform cerințelor unor organe de stat ce reglementează activitatea instituției;
- asigurarea satisfacerii consumatorilor aplicând sistemul de management al calității și îmbunătățirea continuă a proceselor.

Pentru a îndeplini aceste cerințe, IDSI a parcurs următoarele etape:

- a identificat procesele necesare pentru sistemul de management al calității și aplicarea acestora;
- a documentat procesele necesare sistemului de management;
- a determinat consecutivitatea și interacțiunea acestor procese;
- a determinat criteriile și metodele necesare pentru a aprecia eficiența fiecărui proces;
- este în proces de măsurare și monitorizare a desfășurării fiecărui proces;
- inițiază măsuri necesare de îmbunătățire continuă a proceselor IDSI.

Trebuie de precizat că managementul calității reprezintă responsabilitatea tuturor nivelurilor de management, dar rolul de coordonare revine conducerii de vârf a întreprinderii. Implementarea managementului calității se realizează cu participarea tuturor membrilor organizației.[6, pag 70]

După cum am menționat, un rol separat în implementarea sistemelor de management al calității este elaborarea unui set de documente care să descrie principalele procese și interacțiunea lor. Astfel, documentația are rolul de a crea o viziune clară despre cerințele structurii documentate pentru corespunderea sistemului de management al calității cu cerințele standardelor ISO 9001:2008. Reieșind din cele expuse, IDSI a pus la bază următoarele scopuri ale documentării:

- Informarea la nivel intern și extern – în calitate de instrument de transmitere, controlare și asigurare a funcționării sistemului cu informație;
- Demonstrarea conformității – asigurarea reproductibilității activităților, proceselor, evenimentelor cu documente privind îndeplinirea de facto a planurilor curente și strategice ale IDSI;
- Schimb de cunoștințe – pentru instruirea angajaților existenți și potențiali, păstrarea experienței și îmbunătățirea bunei practici a IDSI.

Pentru atingerea scopurilor de mai sus, IDSI a efectuat și efectuează (fiind în continuă îmbunătățire) următoarele activități:

- a determinat obligațiunile, responsabilitățile și interdependențele funcțiilor existente în cadrul IDSI;
- asigură corespunderea activităților cu cerințele specificate;
- contribuie la formarea unei imagini pe piață prin comunicarea cu clienții și satisfacerea necesităților acestora;
- asigură că toate necorespunderile, neajunsurile, reclamațiile vor fi imediat determinate, lichidate, soluționate, controlate;

Conferința Internațională ICT+ "TEHNOLOGII INFORMAȚIONALE ȘI DE COMUNICAȚII –2009"

- asigură angajații cu informații pentru instruire și cursuri de instruire (atât în R. Moldova, cât și peste hotare);
- contribuie la îmbunătățirea relațiilor de instruire, de prestare a serviciilor, prin formarea unui feed-back între departamentele, subdiviziunile întreprinderii;
- prezintă datele pentru analiza proceselor sistemului de management al calității în cadrul aplicării proceselor de îmbunătățire continuă;
 - controlează modificările documentației aferente proceselor sistemului de management al calității;
 - demonstrează și asigură baza de dovezi prin înregistrări ale eficacității sistemului de management al calității pentru asigurarea corespunderii calității serviciilor prestate de IDSI cu cerințele clienților și partenerilor lui.

Toate cele expuse mai sus pot fi găsite și analizate în cadrul IDSI prin:

1. Politica și scopurile întreprinderii în domeniul calității.
2. Manualul calității, ceea ce reprezintă documentul oficial de referință pentru implementarea SMC și pentru efectuarea auditurilor interne și externe [6, pag. 206].
3. Proceduri documentate și documentele organizației, necesare pentru buna desfășurare a tuturor proceselor din întreprindere.
4. Înregistrările ce ar demonstra conformitatea cerințelor cu implementarea lor în practică.

Bariere și recomandări

Vrem să specificăm că în activitatea de implementare a unui sistem de management al calității ne-am ciocnit și ne ciocnim de anumite probleme, bariere, printre care menționăm:

1. Lipsa informațiilor în domeniul sistemelor de management al calității. Astfel, considerăm oportună desfășurarea seminarelor specializate de instruire a organizațiilor din domeniul TIC despre ISO 9001, 14001, 27 000 etc. drept standarde ale sistemului de management;
2. Reticența personalului: lipsa de cunoștințe, neîncrederea în metodele noi (considerate utile la nivel de muncitor-inginer), fiind necesară instruirea angajaților în domeniul dat.
3. Lipsa unei politici generale de stat în domeniul informării instituțiilor de stat în domeniul standardelor de sistem. Considerăm necesară aplicarea ISO 9001:2008 în organizațiile de stat din R. Moldova
4. Un gol informațional ce ține de rezultatele obținute de companiile autohtone după implementarea sistemelor de management bazate pe standardele ISO 9000, 14000, 22000, 27000 etc. Este recomandat organizațiilor, ce au fost certificate, să publice informații despre beneficiile, problemele cu care s-au confruntat și oportunitățile planificate.

Încheiere

Reieșind din cele expuse mai sus, considerăm foarte importantă alegerea anumitor principii, standarde, a căror aplicare ar permite creșterea competitivității organizațiilor (întreprinderi producătoare de bunuri, organizații prestatoare de servicii, instituții, organe publice locale și centrale), precum și creșterea competitivității produselor și serviciilor atât pe piața națională, cât și pe piața internațională. Acest proces trebuie să fie efectuat în strânsă legătură cu interesele personalului, a necesităților și așteptărilor consumatorilor și clienților astfel, încât să beneficieze de câștig toți subiecții participanți ai acestor relații.

Elaborarea și implementarea unui standard al sistemului de management al calității, sau a unui set de principii **nu trebuie să constituie scopul de bază al unei organizații**, ci trebuie să ne permită atingerea scopurilor de bază, pe care și le-a pus în față organizația, să ne permită elaborarea unui sistem de management ce ar stimula organizația să activeze în favoarea societății, ce ar stimula personalul să fie satisfăcut atât de eforturile depuse, remunerarea obținută, cât și de produsele/serviciile fabricate/prestate. Nu există modele ideale de organizare a unei instituții, firme, companii, dar există o tendință internațională de îmbunătățire continuă a calității proceselor, produselor și a calității vieții. La momentul actual standardele internaționale și principiile managementului calității ne pot da un imbold pentru a ridica economia națională prin organizarea clară și eficientă a acesteia, la început la nivel de instituție, organizație, iar pe parcurs - la nivel de țară.

Referințe

1. Ciurea Sorin. "Managementul calității totale". Iași 1995.
2. Dicționar explicativ de calitate, București 2005, pag. 460
3. Enătescu Adrienne Maria, Enătescu Mihai Alexandru, „Calitate Terminologie Comentată”, Editura Tehnică, București, 2000
4. Ionescu Sorin Cristian „Exceleța industrială - practica și teoria calității” Ed. „Economică” București 1997
5. Maxim Emil. „Managementul și economia calității”, Sedcom Libris, Iași 1998.
6. Olaru Marieta. „Managementul calității” Editura Economică, București 1995.
7. Popa Virgil „Managementul Calității bunurilor de consum” Editura „Macarie” 2001, pag. 159.
8. Rusu Bogdan „Managementul calității totale în firmele mici și mijlocii”, Editura Economică, București 2001.
9. Soare Elena, Colceru Alexandru. „Organizarea și conducerea sistemelor calității”, București 1995.
10. Stanciu Ion, „Managementul calității totale”, Editura „Cartea universitară”, București 2003
11. Standardul EN ISO 9001:2008 Sistemul de management al calității. Cerințe
12. ISO-9000: кому это нужно? Станислав Черкасский, консультант УКЦ "Практик", tse@practic.ru, Журнал "Новые рынки", №1 2001
13. Portalul Interface <http://www.interface.ru/fset.asp?Url=/misc/nervi.htm>
14. Portalul Institutului Național de Standardizare și Metrologie www.standard.md
15. Portalul Organizației Internaționale de Standardizare www.iso.org