

*dr Bogdan Wierziński*

Uniwersytet Rzeszowski  
Katedra Marketingu i Przedsiębiorczości

*dr Tomasz Potocki*

Uniwersytet Rzeszowski  
Katedra Polityki Gospodarczej

## **Znaczenie systemów jakości w działalności MŚP i ich wpływu na możliwość konkurencyjności na rynku regionalnym i europejskim**

### WPROWADZENIE

Znaczenie systemów jakości w prawidłowym rozwoju przedsiębiorstwa jest bardzo istotne przede wszystkim z punktu widzenia zasięgu terytorialnego działalności. Istotnym tego czynnikiem jest proces certyfikacji podmiotów, który jest potwierdzeniem jakości szczególnie na rynku regionalnym i europejskim. Dzięki certyfikacji przedsiębiorstwa mogą zapewnić sobie wyższą wiarygodność, zaufanie i reputację w kooperacji z zagranicznymi kontrahentami oraz w konsekwencji zdobyć przewagę konkurencyjną. Korzyści te dostrzegane są jednak głównie przez duże przedsiębiorstwa. W sektorze MŚP poziom wiedzy i korzyści płynących z certyfikacji jest zdecydowanie niższy. Jest to o tyle zaskakujące, że pomimo braku certyfikatów jakości sektor MŚP z powodzeniem potrafi konkurować również na rynku europejskim. Tym samym ich brak jest w pewnym sensie zmarnowanym potencjałem, który stwarza pewne ograniczenia w procesie konkurencyjności i w dłuższej perspektywie może być elementem obniżającym efektywność działań.

### ZNACZENIE JAKOŚCI W DZIAŁALNOŚCI MŚP – UJĘCIE REGIONALNE

W Unii Europejskiej pod względem liczebności dominują mikro, małe i średnie firmy (99,8% wszystkich działających przedsiębiorstw). W Polsce sytuacja jest bardzo podobna, gdyż na 1,67 mln firm podmioty sektora MŚP stanowią prawie 99,8%, co daje nam pozycję szóstej gospodarki w UE. Według danych Eurostatu najliczniejsze pod względem liczby przedsiębiorstw są Włochy, w których liczba firm (3,92 mln) jest ponad dwa i pół raza większa niż w Polsce. Zbliżone

do naszego kraju liczebności przedsiębiorstw występują w Niemczech (1,8 mln) i Wielkiej Brytanii (1,7 mln). Według danych GUS, MŚP generują w Polsce prawie połowę polskiego PKB (48,4%) [Raport..., 2011, s. 9–13].

Widać wyraźnie, że znaczenie MŚP i ich udział we wzroście gospodarczym dla polskiej i europejskiej gospodarki jest olbrzymi. Na poziomie krajowym, wdrożenie i certyfikacja systemów jakości wśród MŚP może skutkować m.in.:

- poprawą efektywności operacyjnej (pozwalającej na obniżenie kosztów działalności w średnim i długim okresie),
- pobudzaniem innowacyjności,
- rozwojem kapitału intelektualnego w MŚP,
- wyższą konkurencyjnością na rynku europejskim [Schurman, 1997, s. 13].

Uzyskana w ten sposób dodatkowa premia za jakość produktów i usług (skutkująca większą satysfakcją klientów) oraz wzrastająca efektywność operacyjna (skutkująca redukcją kosztów) w całym łańcuchu dostaw może stać się znaczącym źródłem przychodu nie tylko dla samych przedsiębiorstw, ale dla wzrostu gospodarczego kraju ogółem.

Za główne przyczyny wdrożenia systemów zarządzania jakością wśród MŚP uważa się [na podstawie: *ISO 9001:2008...*, 2010]:

1. Zewnętrzne – obejmujące:

- Wzrastające wymagania i oczekiwania klientów,
- Przepisy prawne i dobre praktyki branżowe,
- Standardy branżowe,
- Poprawę wizerunku i reputacji,
- PR i marketing.

2. Wewnętrzne – obejmujące:

- Efektywność operacyjną i biznesową,
- Minimalizację zagrożeń i ryzyk,
- Programy naprawcze,
- Dostęp do rynków międzynarodowych,
- Zrozumienie procesów biznesowych własnej organizacji,
- Efektywność zarządzania.

Posługiwanie się certyfikatem ISO 9001:2008 na coraz bardziej konkurencyjnym rynku europejskim, jako wymagane kryterium wejścia znoszące bariery współpracy w ramach łańcucha dostaw; jest coraz częściej rezultatem potrzeb wewnętrznych (wskazywanych powyżej) zwiększających efektywność operacyjną i stanowiących bazę dla innych systemów zarządzania wdrażanych przez MŚP (w tym ISO 14001, OHSAS 18001 czy BS25999) [Rowland-Jones, Thomas, Page-Thomas, 2008, s. 4]. Niestety wciąż tylko 2–3% certyfikacji w zakresie ISO 9001:2008 dotyczy krajów rozwijających się i to głównie odnosi się do dużych przedsiębiorstw. Jak wskazuje międzynarodowa organizacja normalizacyjna ISO, wynika to z dużych kosztów wdrożenia i certyfikacji, a także ze zbyt

małej świadomości korzyści wynikających z wdrożenia systemów zarządzania opartych o ISO 9001:2008 [www.iso.org].

W ujęciu regionalnym, szczególnie w Polsce, wciąż jednak dominuje pogląd, że systemy jakości są zbędną biurokracją i kosztem, za którym nie idzie wzrastająca efektywność operacyjna, satysfakcja klienta i konkurencyjność. Natomiast dynamicznie rosnąca liczba certyfikacji wśród MŚP jeszcze kilka lat temu – w opinii ekspertów – wiązała się głównie z dofinansowaniami unijnymi do wprowadzenia systemu zarządzania jakością, co potwierdziło się w znacznie zmniejszającej się liczbie recertyfikacji i nowych certyfikacji w ostatnich latach.

Może się to po części wiązać z samym procesem wdrożenia i certyfikacji systemów jakości opartych o normę ISO 9001:2008, który obejmuje szereg ważnych etapów (i może być poważnym kosztem dla MŚP) [www.bsigroup.com]:

- Zakup i zapoznanie się z normą ISO 9001:2008,
- Zdefiniowanie strategii zarządzania jakością poprzez wpisanie jej w strategię przedsiębiorstwa,
- Zaangażowanie kierownictwa najwyższego szczebla w zatwierdzenie i ewaluację polityki zarządzania ryzykiem,
- Stworzenie struktur zarządzania jakością w organizacji,
- Rozwój kompetencji zespołu zarządzającego jakością,
- Podjęcie decyzji o wyborze doradcy wdrażającego system zarządzania jakością lub realizacja procesu w oparciu o własny zespół,
- Stworzenie księgi jakości, opracowanie procedur i najlepszych praktyk zarządzania jakością oraz wybór narzędzi IT wspierających proces zarządzania jakością,
- Wdrożenie systemu zarządzania jakością,
- Wybór niezależnej jednostki certyfikującej do przeprowadzenia audytu zerowego pozwalającego na ocenę przygotowania firmy do procesu audytu i certyfikacji,
- Wybór akredytowanej jednostki certyfikującej, przeprowadzenie audytu i uzyskanie certyfikatu ISO 9001:2008,
- Przeprowadzanie cyklicznych audytów nadzoru pozwalających na rozwój i ocenę wdrożonego systemu zarządzania jakością i utrzymanie certyfikatu.

Tym samym, szczególnie w przypadku MŚP konieczna jest dokładna kalkulacja kosztów i korzyści płynących z wdrożenia systemu zarządzania jakością opartego na ISO 9001:2008. Musi się jednak ona odbywać z zachowaniem zdrowego rozsądku, gdyż nadmierne skracanie zarówno harmonogramu, jak i czasu trwania poszczególnych etapów może doprowadzić do sytuacji, w której cały projekt będzie tylko pozycją kosztową i nie przyniesie oczekiwanych rezultatów.

Jak wskazują D. Dordevic i inni MŚP chcące wdrożyć system zarządzania jakością będą musiały sobie radzić z następującymi wyzwaniem [Dordevic i in., 2010, s. 103]:

- Nadmierną dokumentacją, która wiąże się z wdrożeniem systemu ISO 9001:2008,
- Złożoną metodologią wdrożenia, która może nie pasować do realiów MŚP,

- Zmianą kultury organizacyjnej, która w głównej mierze reprezentuje podejście właściciela do zarządzania MŚP,
- Zmianą podejścia do zarządzania z nieformalnego na formalny, co może wydłużać proces decyzyjny.

Tym samym wdrożenie systemu ISO 9001:2008 może przynieść efekt wręcz odwrotny, tj. nadmierną biurokratyzację, bowiem większość MŚP posiada proste systemy i procedury ułatwiające elastyczną i szybką reakcję na oczekiwania i wymagania rynkowe, prosty i szybki system decyzyjny oraz dysponują znacznie obszerniejszą wiedzą o swoich klientach aniżeli duże korporacje. Zarządzający najczęściej będąc właścicielem jest bezpośrednio zaangażowany w działalność MŚP, co powoduje, że samo zarządzanie firmą jest bardziej intuicyjne, mało sformalizowane i najczęściej scentralizowane [SME – *The ISO...*, 2004, s. 6–7]. Dlatego etapy związane z edukacją i zmianą kultury organizacyjnej mogą stać się kluczowe w pokonywaniu barier w procesie wdrażania systemów jakości w MŚP.

Zaprezentowane powyżej zagadnienia pozwalają sformułować następujące wnioski wstępne na potrzeby przeprowadzonych badań:

- Jakość jest bardzo ważnym czynnikiem rozwoju sektora MŚP, a więc pośrednio także regionu, który reprezentuje,
- Jakość przestaje być utożsamiana jedynie z efektywnością operacyjną, ale staje się narzędziem budowania przewagi konkurencyjnej w regionie i pozwala na utrzymanie i pozyskanie nowych klientów,
- MŚP coraz częściej decydują się na wdrożenie i certyfikację systemów zarządzania jakością, nie tylko z powodu wymagań zewnętrznych, lecz także wewnętrznych,
- Istnieje szereg czynników wpływających na powodzenie wdrożenia systemów zarządzania jakością, dlatego indywidualizacja podejścia i edukacja wewnętrzna MŚP staje się kluczowym czynnikiem sukcesu projektu.

### PRÓBA BADAWCZA, CEL I METODA BADAWCZA

Badania empiryczne przeprowadzono na grupie 121 przedsiębiorstw województwa podkarpackiego, w oparciu o kwestionariusz ankiety jako narzędzia badawczego. Kryterium przyjęcia podmiotów do badań była liczba zatrudnionych osób w przedsiębiorstwach, które należały do grupy MŚP. W badaniu zastosowano dobór warstwowy o alokacji nieproporcjonalnej. Z próby badawczej wykluczono mikroprzedsiębiorstwa (podmioty zatrudniające do 9 pracowników), które w większości przypadków nie zadeklarowały posiadania aktywnego certyfikatu ISO 9001:2008. Kolejnym kryterium była specyfika mikroprzedsiębiorstw (głównie rodzinnych), których nadrzędnym celem jest maksymalizacja zysku (przetrwanie) i skupienie się na działalności lokalnej.

Celem badań jest odpowiedź na pytanie: Czy istnieje statystyczna zależność pomiędzy jakością a konkutowaniem, utrzymaniem i pozyskaniem klientów z perspektywy geograficznego oddziaływania przedsiębiorstw MŚP? Zależność taka pozwoli stwierdzić, czy jednym z ważniejszych motywów uruchomienia procesu wdrażania systemu zarządzania jakością w przedsiębiorstwie mogą być również uwarunkowania o charakterze wewnętrznym.

Zmienna objaśniana charakteryzująca jakość w badaniu była definiowana poprzez posiadanie aktualnego certyfikatu ISO 9001:2008. Zmiennymi objaśniającymi były: możliwości konkutowania oraz umiejętność pozyskania i utrzymania kluczowych relacji biznesowych. Jednocześnie firmy zostały pogrupowane na te, które działają jedynie na rynku lokalnym (regionalnym) oraz te, które działają na rynku europejskim.

Aby zrealizować cele badania sformułowano 4 hipotezy badawcze, zaś do weryfikacji zjawiska posłużono się metodami statystyki opisowej:

- ( $H_0$ ) Posiadany certyfikat ISO 9001:2008 nie wpływa na pozyskanie i utrzymanie relacji biznesowych z klientami na rynku lokalnym i regionalnym oraz ( $H_1$ ) posiadany certyfikat ISO 9001:2008 przez przedsiębiorstwa w województwie podkarpackim oraz pozyskanie i utrzymanie relacji biznesowych z klientami na lokalnym i regionalnym są cechami zależnymi od siebie,
- ( $H_0$ ) Posiadany certyfikat ISO 9001:2008 nie wpływa na pozyskanie i utrzymanie relacji biznesowych z klientami na rynku europejskim oraz ( $H_1$ ) brzmiała iż posiadany certyfikat ISO 9001:2008 przez przedsiębiorstwa w województwie podkarpackim oraz pozyskanie i utrzymanie relacji biznesowych z klientami na rynku europejskim są cechami zależnymi od siebie,
- ( $H_0$ ) Posiadany certyfikat ISO 9001:2008 nie wpływa na zdolność do konkutowania na rynku lokalnym i regionalnym oraz ( $H_1$ ) Posiadany certyfikat ISO 9001:2008 posiada istotny wpływ na zwiększenie zdolności do konkutowania na rynku lokalnym i regionalnym,
- ( $H_0$ ) Posiadany certyfikat ISO 9001:2008 nie wpływa na zdolność do konkutowania na rynku europejskim oraz ( $H_1$ ) Posiadany certyfikat ISO 9001:2008 posiada istotny wpływ na zwiększenie zdolności do konkutowania na rynku europejskim,

## WYNIKI, WNIOSKI I PERSPEKTYWY DALSZYCH BADAŃ

Ze względu na specyfikę działalności MŚP, ich ograniczenia zasobowe, finansowe i kompetencyjne w niniejszym badaniu zostały wyróżnione te czynniki, które w opinii autorów mają bezpośredni związek z jakością przedsiębiorstwa (są to: pozyskanie i utrzymanie klientów oraz możliwość konkutowania). Tabela 1 charakteryzuje zależności pomiędzy przedsiębiorstwami posiadającymi certy-

fikat jakości i nieposiadającymi tego certyfikatu oraz miejsca, z którym związany jest obszar danej działalności.

**Tabela 1. Posiadany certyfikat ISO 9001:2008 a zdolność do pozyskania klienta i konkutowania na rynku regionalnym i europejskim**

Czynniki	Certyfikat ISO 9001:2008		
	Brak certyfikatu	Posiadany certyfikat	Wiersz Razem
<i>I</i>	2	3	4
<i>Certyfikat nie ma wpływu na pozyskanie i utrzymanie relacji biznesowych na rynku lokalnym</i>	23	7	30
% z kolumny	31,94%	14,29%	
% z wiersza	76,67%	23,33%	
% z tabeli	19,01%	5,79%	24,79%
<i>Certyfikat ma wpływ na pozyskanie i utrzymanie relacji biznesowych na rynku lokalnym</i>	49	42	91
% z kolumny	68,06%	85,71%	
% z wiersza	53,85%	46,15%	
% z tabeli	40,5%	34,71%	75,21%
M-Klient_R_2: Razem	72	49	121
% z tabeli	59,5%	40,5%	100%
<i>Certyfikat nie ma wpływu na pozyskanie i utrzymanie relacji biznesowych na rynku europejskim</i>	61	22	83
% z kolumny	84,72%	44,9%	
% z wiersza	73,49%	26,51%	
% z tabeli	50,41%	18,18%	68,6%
<i>Certyfikat ma wpływ na pozyskanie i utrzymanie relacji biznesowych na rynku europejskim</i>	11	27	38
% z kolumny	15,28%	55,1%	
% z wiersza	28,95%	71,05%	
% z tabeli	9,09%	22,31%	31,40%
M-Klient_R_5: Razem	72	49	121
% z tabeli	59,5%	40,5%	100%
<i>Certyfikat nie ma wpływu na zdolność do konkutowania na rynku lokalnym i regionalnym</i>	24	11	35
% z kolumny	33,33%	22,45%	
% z wiersza	68,57%	31,43%	
% z tabeli	19,83%	9,09%	28,93%
<i>Certyfikat ma wpływ na zdolność do konkutowania na rynku lokalnym i regionalnym</i>	48	38	86
% z kolumny	66,67%	77,55%	
% z wiersza	55,81%	44,19%	
% z tabeli	39,67%	31,4%	71,07%
M-Konkur_R_2: Razem	72	49	121
% z tabeli	59,5%	40,5%	100%

1	2	3	4
<i>Certyfikat nie ma wpływu na zdolność do konkuro- wania na rynku europejskim</i>	64	31	95
% z kolumny	88,89%	63,27%	
% z wiersza	67,37%	32,63%	
% z tabeli	52,89%	25,62%	78,51%
<i>Certyfikat ma wpływ na zdolność do konkurowania na rynku europejskim</i>	8	18	26
% z kolumny	11,11%	36,73%	
% z wiersza	30,77%	69,23%	
% z tabeli	6,61%	14,88%	21,49%
M-Konkur_R_5: Razem	72	49	121
% z tabeli	59,5%	40,5%	100%

Źródło: opracowanie własne.

Poddając analizie zebrany materiał empiryczny należy podkreślić, że grupa firm deklarujących, iż posiadanie certyfikatu nie ma wpływu na pozyskanie i utrzymanie relacji biznesowych na rynku lokalnym stanowiła jedynie 24,79% badanej populacji. Natomiast populacja przedsiębiorstw podkreślających, że certyfikat jakości posiada znaczenie – stanowiła aż 75,21%. Liczba przedsiębiorstw, która nie posiadając certyfikatu jakości, deklarowała istotne jego znaczenie wyniosła 53,85%. Można przewidywać, że jest to grupa przedsiębiorstw, która w najbliższym czasie stanie się posiadaczem certyfikatu, gdyż menedżerowie uważają, że jest on istotnym elementem związanym z utrzymaniem właściwych relacji biznesowych przynajmniej na rynku lokalnym.

Diametralnie inne wyniki otrzymano, gdy mierzono relację pomiędzy posiadaniem certyfikatu jakości a konkurowaniem na rynku europejskim. Aż 84,72% przedsiębiorstw w grupie przedsiębiorstw nieposiadających certyfikatu zadeklarowało wówczas, że posiadanie go nie ma znaczenia w procesie budowania i utrzymania relacji biznesowych (choć jest to dobra alternatywa poprawiająca możliwości rynkowe MŚP [Zobel, 2000, s. 163]). Jest to zastanawiający fakt, ponieważ zagraniczne firmy weryfikują listę potencjalnych przedsiębiorstw, z którymi mogą współpracować głównie z perspektywy posiadanego certyfikatu, który jest dla nich wiarygodną gwarancją jakości produkowanych dóbr i mniejsza ryzyko niepowodzenia wspólnych przedsięwzięć.

Dokonując analizy ze względu na zmienną: zdolność do konkurowania na rynku lokalnym i regionalnym należy podkreślić, że 55,81% przedsiębiorstw z grupy nie posiadającej certyfikatu jakości pozytywnie oceniło tą zależność, natomiast tylko 44,19% w grupie z certyfikatem jakości. Uwzględniając zasięg europejski wyniki te różniły się jeszcze bardziej wyraźnie, gdyż aż 67,37% w grupie przedsiębiorstw nie posiadających certyfikatu stwierdziło, że nie ma on wpływu na zdolność konkurowania na rynku europejskim, a 32,63% przedsiębiorstw potwierdziło to stwierdzenie w grupie posiadających certyfikat.

W związku z próbą pełniejszej charakterystyki tego zjawiska postawiono hipotezę  $H_0$  (Posiadany certyfikat ISO 9001:2008 nie wpływa na pozyskanie i utrzymanie relacji biznesowych z klientami na rynku lokalnym i regionalnym), natomiast hipoteza alternatywna  $H_1$  brzmiała, iż certyfikat ISO 9001:2008 posiadany przez przedsiębiorstwa w województwie podkarpackim oraz pozyskanie i utrzymanie relacji biznesowych z klientami na lokalnym i regionalnym są cechami zależnymi od siebie.

**Tabela 2. Posiadany certyfikat ISO a utrzymanie relacji biznesowych z klientami na rynku lokalnym i regionalnym – wyniki badań statystycznych**

	Statystyka		
	Chi-kwadr.	df	p
Chi <sup>2</sup> Pearsona	4,876073	df=1	p=,02723
Chi <sup>2</sup> NW	5,132842	df=1	p=,02348
Chi <sup>2</sup> Yatesa	3,975019	df=1	p=,04618
Fi dla tabel 2 x 2	,2007439		
Wsp. kontyngencji	,1968174		
tau b i c Kendalla	b=,2007439	c=,1702069	

Źródło: opracowanie własne.

Po przeprowadzonej analizie oraz niezbędnych obliczeniach (tab. 2) weryfikujących hipotezę zerową ( $H_0$ ) stwierdzono, że nie należy odrzucać  $H_0$  na korzyść hipotezy alternatywnej. Tak więc pozyskanie i utrzymanie relacji biznesowych z klientami na poziomie lokalnym i regionalnym zależy od certyfikatu ISO 9001:2008 posiadanego przez przedsiębiorstwa w województwie podkarpackim.

Oznacza to, że świadomość przedsiębiorców jest wysoka i zdają sobie oni sprawę z czynników, które mają wpływ na rozwój i utrzymanie relacji biznesowych, a przede wszystkim budowanie zaufania i reputacji przekładających się na wymierne rezultaty ekonomiczne na rynku lokalnym.

Charakteryzując te wyniki w kontekście działalności na rynku europejskim postawiono hipotezę  $H_0$  (certyfikat ISO 9001:2008 nie wpływa na pozyskanie i utrzymanie relacji biznesowych z klientami na rynku europejskim) natomiast hipoteza alternatywna  $H_1$  brzmiała, iż certyfikat ISO 9001:2008 posiadany przez przedsiębiorstwa w województwie podkarpackim oraz pozyskanie i utrzymanie relacji biznesowych z klientami na rynku europejskim są cechami zależnymi od siebie.

Po przeprowadzonej analizie oraz niezbędnych obliczeniach (tab. 3) weryfikujących hipotezę zerową ( $H_0$ ) stwierdzono, że  $H_0$  należy odrzucić na korzyść hipotezy alternatywnej mówiącej o zależności cech. Jak wynika z przeprowadzonej statystyki posiadane certyfikaty mają również bezpośredni związek z pozyskaniem i utrzymaniem właściwych relacji na rynku europejskim.



**Tabela 3. Posiadany certyfikat ISO a utrzymanie relacji biznesowych z klientami na rynku europejskim – wyniki badań statystycznych**

	Statystyka		
	Chi-kwadr.	df	p
Chi <sup>2</sup> Pearsona	21,46583	df=1	p=,00000
Chi <sup>2</sup> NW	21,62028	df=1	p=,00000
Chi <sup>2</sup> Yatesa	19,65698	df=1	p=,00001
Fi dla tabel 2 x 2	,4211930		
Wsp. kontyngencji	,3881669		
tau b i c Kendalla	b=,4211930	c=,3838536	

Źródło: opracowanie własne.

Analizując zjawisko konkurencyjności i jego związek z posiadanymi certyfikatami jakości należy podkreślić, że nie występuje istotna korelacja pomiędzy analizowanymi zmiennymi na rynku lokalnym. Pełniejszą charakterystykę tego zjawiska charakteryzuje tabela 4, gdzie zweryfikowano postawioną hipotezę  $H_0$  (posiadany certyfikat ISO 9001:2008 nie ma istotnego wpływu na zdolność do konkurowania na rynku lokalnym i regionalnym), natomiast hipoteza alternatywna  $H_1$  brzmiała, że certyfikat ISO 9001:2008 posiadany przez przedsiębiorstwa w województwie podkarpackim oraz zdolność do konkurowania na rynku lokalnym i regionalnym są cechami zależnymi od siebie.

**Tabela 4. Posiadany certyfikat ISO a podniesienie zdolności do konkurowania na rynku lokalnym i regionalnym – wyniki badań statystycznych**

Statystyka			
	Chi-kwadr.	df	p
Chi <sup>2</sup> Pearsona	1,680168	df=1	p=,19491
Chi <sup>2</sup> NW	1,713027	df=1	p=,19060
Chi <sup>2</sup> Yatesa	1,192446	df=1	p=,27484
Fi dla tabel 2 x 2	,1178375		
Wsp. kontyngencji	,1170278		
tau b i c Kendalla	b=,1178375	c=,1049109	

Źródło: opracowanie własne.

Po przeprowadzonej analizie oraz niezbędnych obliczeniach (tab. 4) weryfikujących hipotezę zerową ( $H_0$ ) stwierdzono, że brak jest istotnych statystycznie podstaw do odrzucenia hipotezy  $H_0$ . Tak więc zdolność konkurowania na rynku lokalnym i regionalnym nie zależy od posiadanego certyfikatu jakości. Wynik taki jest zapewne charakterystyką ważniejszych z punktu widzenia przedsiębiorców czynników, które pozwalają na rynku lokalnym prowadzić walkę konkurencyjną (przedsiębiorstwa takie są przede wszystkim doskonale rozpoznawane w związku z dotychczasową działalnością gospodarczą, natomiast certyfikat nie zmienia ich pozycji konkurencyjnej na rynku lokalnym).

Inaczej jednak przedstawiają się wyniki, jeżeli poddamy analizie rynek europejski (tab. 5), gdzie poddano weryfikacji hipotezę  $H_0$  (posiadany certyfikat ISO 9001:2008 nie ma istotnego wpływu na zdolność do konkurowania na rynku europejskim) natomiast hipoteza alternatywna  $H_1$  brzmiała, iż posiadany certyfikat ISO 9001:2008 przez przedsiębiorstwa w województwie podkarpackim oraz zdolność do konkurowania na rynku europejskim są cechami zależnymi od siebie.

**Tabela 5. Posiadany certyfikat ISO a podniesienie zdolności do konkurowania na rynku europejskim – wyniki badań statystycznych**

Statystyka	Chi-kwadr.	df	p
Chi <sup>2</sup> Pearsona	11,34741	df=1	p=,00076
Chi <sup>2</sup> NW	11,25406	df=1	p=,00079
Chi <sup>2</sup> Yatesa	9,879387	df=1	p=,00167
Fi dla tabel 2 x 2	,3062356		
Wsp. kontyngencji	,2928132		
tau b i c Kendalla	b=,3062356	c=,2469777	

Źródło: opracowanie własne.

Po przeprowadzonej analizie oraz niezbędnych obliczeniach (tab. 5) zweryfikowano hipotezę zerową ( $H_0$ ) i stwierdzono, że występują podstawy do jej odrzucenia na korzyść hipotezy alternatywnej, mówiącej o zależności pomiędzy zdolnością do konkurowania na rynku europejskim i posiadaniem certyfikatu jakości. Jest to zapewne spowodowane faktem, że przedsiębiorstwa podkarpackie tracą swoją rozpoznawalność na rynku europejskim, co wymusza na nich działania związane z udokumentowaniem jakości swoich wyrobów po to, aby na równi z innymi mogły brać udział w procesach konkurencji.

Podsumowując przeprowadzone badania należy stwierdzić, że w grupie analizowanych MŚP jakość reprezentowana przez posiadanie aktywnego certyfikatu ISO 9001:2008 jest ważna w procesie pozyskiwania i utrzymywania klientów, a także w procesie konkurowania zarówno na rynkach europejskich, jak i lokalnych i regionalnych. Wynik jest o tyle interesujący, że gdy w przypadku firm, które działają na rynku europejskim związek ten wydaje się być uzasadniony, to w przypadku firm działających na rynku lokalnym i regionalnym był dla autorów zaskoczeniem (szczególnie w obliczu braku istnienia statystycznego związku certyfikacji z podniesieniem zdolności do konkurowania na rynku lokalnym). Jak podaje jednak literatura przedmiotu, jedną z podstawowych korzyści jest wewnętrzna motywacja pracowników zatrudnionych w MŚP do poprawy jakości wykonywanych aktywności w przedsiębiorstwie [Evangelos, Christos, Dimitrios, 2000, s. 440], co po części może tłumaczyć zaprezentowane wyniki.

## PODSUMOWANIE

Coraz większy wpływ procesów globalizacji wymusza na przedsiębiorstwach, w tym szczególnie na MŚP, podnoszenie jakości i standardów działania oraz zrównywanie ich z najlepszymi wzorcami zachodnimi. Należy pamiętać, że wdrażanie systemów zarządzania jakością w MŚP nie wpływa na techniczne parametry czy specyfikację oferowanych produktów, ale sprzyja wzrostowi dyscypliny i wyższej efektywności, przynosząc dwustronne korzyści, tj.: obniżenie kosztów operacyjnych i wzrost przychodów. Działania władz lokalnych powinny zatem zmierzać w kierunku:

- lepszemu procesowi informowania o zaletach systemów jakości w działalności MŚP,
- oferowaniu szkoleń obejmujących cały proces wdrożenia i certyfikacji systemów zarządzania jakością,
- pokazywania korzyści w skali regionu.

Szczególną rolę w tym procesie mogą i powinny odgrywać klastry, które poprzez współpracę i wymianę doświadczeń powinny stać się centrum kompetencyjnym i miejscem dyskusji nad najważniejszymi barierami rozwoju MŚP (także w kontekście jakości). Charakteryzując badanie zaprezentowane w artykule należy zwrócić szczególną uwagę na znaczącą rolę certyfikacji w procesie budowania wartości rynkowej MŚP, która staje się nieodzownym czynnikiem zwiększającym realne możliwości konkurencyjności i utrzymywania właściwych relacji biznesowych.

Jednym z ważnych ograniczeń niniejszych badań jest bardzo mała liczba publikacji omawiająca znaczenie jakości w działalności MŚP. Nieliczne, przedstawione przez autorów nie rozwiązują problemu właściwego doboru zmiennych oraz stosowanych metod statystycznych. Wydaje się zatem, że zaproponowany obszar badawczy przez autorów powinien być przedmiotem szerszej dyskusji, która może skutkować zaproponowaniem uniwersalnych metod doboru i analizy zmiennych.

Zaproponowany przez autorów kierunek rozważań dotyczących znaczenia jakości w działalności MŚP ma charakter pilotażowy i będzie kontynuowany, szczególnie w zakresie:

- analizy porównawczej regionów Polski oraz współpracy transgranicznej (np. Polska, Słowacja i Ukraina),
- rozszerzenia analizy o inne obszary, na które ma wpływ wdrożenie systemów zarządzania jakością (np. reputacja, obsługa klienta, zarządzanie reklamacjami i proces produkcji),
- podziału analizowanych spółek ze względu na branże i stopień ich innowacyjności.

## LITERATURA

- Dordevic D. i in., 2010, *Development of Integrated Management Systems in Serbia*, "Management" V.5 (n2), Belgrad.
- Evangelos L.P., Christos V.F., Dimitrios P.K., 2010, *Critical factors for effective implementation of ISO 9001 in SME service companies*, "Managing Service Quality" 20(5).
- ISO 9001:2008 for Small and Medium-Sized Businesses*, 2010, ASQ, Milwaukee.
- Raport o stanie sektora małych i średnich przedsiębiorstw w Polsce*, 2011, PARP, Warszawa.
- Rowland-Jones R., Thomas P.T., Page-Thomas K., 2008, *Quality Management tools & techniques: profiling SME use & customer expectations*, "The International Journal for Quality and Standards", London.
- Schurman H., 1997, *Quality Management and Competitiveness – the diffusion of the ISO9000 standards*, United Nation, Chile.
- SME – The ISO and CSR*, 2004, International Institute for Sustainable Development, Winnipeg.
- Zobel T., 2007, *The 'pros' and 'cons' of joint EMS and group certification: a Swedish case study*, "Corporate Social Responsibility & Environmental Management" 14(3).  
www.bsigroup.com.  
www.iso.org.

*Streszczenie*

Sektor MŚP odgrywa bardzo dużą rolę w zakresie generowania PKB oraz tworzenia miejsc pracy w regionie. Analizując możliwość rozwoju regionu, w szczególności poprzez pryzmat podniesienia konkurencyjności działających tam podmiotów, należy zwrócić uwagę na znaczenie jakości produkowanych tam dóbr i usług. Istotnym tego czynnikiem jest proces certyfikacji podmiotów, który jest potwierdzeniem jakości na rynku regionalnym i europejskim. Dzięki certyfikacji przedsiębiorstwa te mogą zapewnić sobie wyższą rozpoznawalność oraz zdobyć przewagę konkurencyjną. Celem niniejszego badania jest odpowiedź na pytanie: w jaki sposób MŚP postrzegają jakość oraz czy ma ona wpływ na podniesienie konkurencyjności wśród firm działających na rynku lokalnym i europejskim? Badania empiryczne przeprowadzono na grupie 121 przedsiębiorstw województwa podkarpackiego, w oparciu o kwestionariusz ankiety jako narzędzie badawcze. Kryterium przyjętych do badań podmiotów była liczba zatrudnionych osób. Zastosowano dobór warstwowy o alokacji nieproporcjonalnej. Zmienną objaśnianą w badaniu była jakość definiowana jako posiadanie aktualnego certyfikatu ISO 9011:2008. Zmiennejmi objaśniającymi były: możliwości konkurowania, jakość obsługi klienta oraz umiejętność pozyskania i utrzymania kluczowych relacji biznesowych.

**A Role of the Quality Systems in SME Activities and their Influence on Possibility to Compete on Regional and European Market***Summary*

The SME sector plays a very important role in generation of GDP and job creation in the region. Analyzing the possibility of the region development, in particular improvement of the competitiveness of entities operating there, one should pay attention to improving the quality of manufactured goods and services. An important factor is the certification process for entities, which

guarantees the high quality of goods on the local and European market. Certification enables also the recognition and sustainable competitive advantage for the firms. The main objective of the study is to answer the question: how the quality of the SMEs are identified and what are the differences in the perception of quality among SMEs operating on the local and European market? The empirical studies were carried out on a group of 121 companies from Podkarpackie province, and were based on a questionnaire as a research tool. The criterion for the choice of entities adopted for the study was the number of employees. Stratified sampling with disproportionate allocation was applied. The dependent variable in the study was the quality defined by the fact of adopting the current certificate ISO 9011:2008. Explanatory variables were: the ability to compete on the market, the quality of customer service and the ability to establish and maintain key business relationships.