

Szabványos irányítási rendszerek alkalmazásának kérdőíves vizsgálata Magyarországon

Michelberger Pál

Óbudai Egyetem, Keleti Károly Gazdasági Kar, Szervezési és Vezetési Intézet,
1081 Budapest, Népszínház utca 8., michelberger.pal@kgk.uni-obuda.hu

Lábodi Csaba

QLCS Kft, 8200 Veszprém, Cholnoky J. utca 1/a., csaba.labodi@gmail.hu

Neumanné Virág Ildikó

Pannon Egyetem, Gazdaságtudományi Kar, Kvantitatív Módszerek Tanszék, 8200
Veszprém, Egyetem utca 10., neumann@gtk.uni-pannon.hu

Szikora Péter

Óbudai Egyetem, Keleti Károly Gazdasági Kar, Szervezési és Vezetési Intézet,
1081 Budapest, Népszínház utca 8., szikora.peter@kgk.uni-obuda.hu

Absztrakt: A Pannon Egyetem Gazdaságtudományi Karának és az Óbudai Egyetem Keleti Károly Gazdasági Karának munkatársai a magyarországi közepes méretű vállalkozások szabványos (minőség-; környezet-; információbiztonsági; munkahelyi egészségvédelmi- és biztonság-; informatikai szolgáltatás-; élelmiszer-biztonsági) irányítási rendszerekhez fűződő viszonyának feltérképezését vállalták egy rövid, egyszerűen megválaszolható internetes kérdőív vállalatokhoz történő kiküldésével. A tanulmány az első néhány vizsgálati eredményen túl bemutatja a kérdőívet magát, a megkérdezett vállalati kört és az alkalmazott informatikai hátteret.

Kulcsszavak: szabványos irányítási rendszer, közepes vállalkozás, SPSS

1 Bevezetés

Az irányítási rendszerek kiépítésének és működtetésének már több éves múltja van Magyarországon [1], [4]. Egyre több versenytárgyalási feltételrendszerben és közbeszerzési felhívásban lehet látni a szállítóval szembeni követelményként valamilyen szabványos és auditált irányítási rendszer igazolt meglétét. A szervezetek vezetői és munkatársai maguk is igénylik a szabályozottabb,

szervezettebb, jobban dokumentált működést és az üzleti partnerek megfelelő kiszolgálását. Ezek az irányítási rendszerek azonban sokszor túlzott bürokratikus terhet jelentenek és túlszabályozott folyamatokat eredményeznek az alkalmazó vállalatok számára. A kérdőív összeállításával és kiküldésével a közepes vállalkozások saját és üzleti partnereiknél működő szabványos irányítási rendszerekkel kapcsolatos motivációit, elvárásait és tapasztalatait akartuk megismerni. Az irányítási rendszerek valóban versenyképességet javító tényezők vagy inkább a környezet által megkövetelt, vállalati erőforrásokat feleslegesen terhelő kötöttségek?

2 A vizsgálat informatikai háttere

A kérdőívek létrehozására és a válaszok feldolgozásának megkönnyítésére több fizetős és ingyenes szoftver létezik. Választásunk a „Google Docs” programra esett. Előnye a többi hasonló megoldáshoz viszonyítva, hogy ingyenessége mellett tetszőleges számú nyitott, zárt egy és többválasztós kérdést is fel lehet vele tenni, valamint Likert skálás értékelésre is használható. A kérdőív létrehozása után a megkérdezni kívánt személyek egy általunk e-mailben kiküldött linkre kattintva, on-line módon, rövid idő alatt megadhatják válaszaikat. A feldolgozás első lépése – az adatgyűjtés – automatikusan megtörténik, hiszen a válaszok egy táblázatkezelővel megnyitható fájlba kerülnek. Ez az „adattár” később magával a táblázatkezelő programmal vagy statisztikai értékelő szoftverekkel is feldolgozható [8]. A kérdőíves kutatásnál szempont volt a papírtakarékosság is.

3 A kérdőív

A megkeresett vállalatok kilenc, zömében feleletválasztós kérdést kaptak. Több kérdést tartalmazó, valamint kifejtős válaszokat is váró kérdőívek kitöltésére a vállalati szakemberek internetes megkeresés esetén - tapasztalataink szerint - kevésbé hajlandók.

I. Van-e a vállalatnak valamilyen szabványos irányítási rendszere? (Több válasz is megadható.)

- Nincs
- Minőségirányítás (ISO 9001)
- Környezetirányítás (ISO 14001)
- Információbiztonság (ISO 27001)

- Egyéb (pl. ISO 1800x; ISO 20000; ISO2200x) :

II. Auditált(ak)-e az irányítási rendszere(i)?

- Auditált rendszer:
- Nem tervezzük az auditáltatást:
- Folyamatban van:

III. Mi alapján választottak vagy választanának tanácsadó, vagy auditáló szervezetet? (Több válasz is megadható.)

- Referenciák
- Informális tájékozódás (pl. másik cég ajánlása)
- Költségek, vállalási díj
- Szakmai kompetencia
- Egyéb:

IV. Tervezi-e eddig nem alkalmazott irányítási rendszer bevezetését? Ha igen, akkor melyiket?(Több válasz is megadható.)

- Nem
- Minőségirányítás (ISO 9001)
- Környezetirányítás (ISO 14001)
- Információbiztonság (ISO 27001)
- Egyéb:

V. Használ-e a vállalata valamilyen irányítási területhez kapcsolható ajánlást, módszertant, esetleg szabványt (pl. COBIT, ISO/TS 16949, ITIL, HACCP)? Ha igen, melyiket?

VI. Több szabvány, illetve irányítási rendszer alkalmazása esetén ezek kezelése együttesen, integráltan történik? (Egyszerre több válasz is megadható.)

- Nem.
- A vállalati folyamatok összehangoltak.
- Közös irányítási dokumentáció és eljárás-utasítások vannak.
- Egy felelős vagy szervezeti egység tartja kézben az irányítási rendszerek alkalmazását.
- Együttes auditok vannak.

VII. Tapasztalata szerint van-e számszerűsíthető haszna bármelyik irányítási rendszer alkalmazásának? (Egyszerre több válasz is megadható.)

- Nincs, sőt költségnövelő tényező.
- Alkalmazása óta emelkedett a vállalat árbevétele.
- Alkalmazása óta csökkent a reklamációk mennyisége.
- A folyamatok optimalizálása miatt kisebbek a működési költségek.
- A vállalat túlélését jelenti az alkalmazása.

VIII. Ön szerint befolyásolja-e vállalatának versenyképességét, külső megítélését valamilyen irányítási rendszer igazolt alkalmazása?

- Egyáltalán nem.
- Bizonyos megrendelések megszerzéséhez és a hosszú távú üzleti kapcsolatok fenntartásához nélkülözhetetlen a tanúsítvány megszerzése.
- A vállalati folyamatok optimalizálása volt fontos, nem a külső megítélés.
- A piacra-lépés szükséges, de nem elégséges feltétele.
- A tulajdonosi / meghatározó vevői kör írta elő alkalmazását.

IX. Önt, illetve vállalatát befolyásolja-e az üzleti partnerek kiválasztásában valamilyen irányítási rendszer igazolt megléte? (Egyszerre több válasz is megadható.)

- Egyáltalán nem.
- Beszállítói, viszonteladói, ill. együttműködési tevékenységtől függ.
- Kizárólag auditált irányítási rendszerrel rendelkező céggel tárgyalunk.
- Fontos az auditált irányítási rendszer, de mi is minősítjük az üzleti partnert.
- Az általunk ismert tanúsító szervezet által kibocsátott tanúsítványt fogadjuk el.

4 Megkérdezett vállalati kör

820 kis- és közepes vállalatot kerestünk meg. A lista több forrás alapján állt össze. Spontán internetes adatgyűjtés mellett felhasználtuk a Veszprém Megyei Kereskedelmi- és Iparkamara cégnyilvántartását, a 2010 decemberében megjelent „50 sikeres kis- és középvállalkozás” c. kiadványt is [9], valamint a Magyar Munkaerőpiaci Prognózis cégadatbázisát (www.mmpp.hu).

Igyekeztünk a foglalkoztatotti létszámadatok alapján közepes méretű cégeket bevonni a kutatásba. (Foglalkoztatotti létszám: 50-249 fő; mérlegfőösszeg: 10-43 millió €; éves árbevétel: 10-50 millió €; valamint megfelelnek a függetlenségi kritériumnak – 2004. évi XXXIV. törvény)

Ennek két oka is volt;

- A közepes méretű vállalatok általában már rendelkeznek tényleges szervezettel és nagyobb valószínűséggel használnak szabványos irányítási rendszereket.
- A közepes méretű cégek száma lényegesen kisebb Magyarországon, mint a kisvállalkozásoké. Kevesebb válaszoló cég esetén is elérhetjük a reprezentatív mintanagyságot. A statisztikai adatok alig több mint 4000 magyarországi közép- és nagyvállalkozásról beszélnek, szemben a 25000 körüli kis- és 500 ezernél több mikro-vállalkozással [6], [10].

A néhány kisvállalkozásokról kapott adat viszonyítási alap lehet a közepes vállalkozások jobb folyamatszervezésének igazolására. Sajátos szabályozási rendszerük miatt a kiválasztott vállalkozások között nincs pénzügyi.

A kérdőív végén – a válaszok bizalmas kezelésének ígérete mellett - megkérdeztük a válaszadó cég nevét, tevékenységi körét, alkalmazotti létszámát és mérleg-főösszegét, valamint éves árbevételét...

5 Mintavétel és tervezett adatfeldolgozás

A mintavétel során a véletlen mintavételi technikák közé tartozó rétegzett mintavételi technikát választjuk, amivel azt szeretnénk elérni, hogy mintánk a vállalatméret és a tevékenységi kör alapján egyaránt reprezentatív legyen, azaz az eredményül kapott minta összesített jellemzői jól közelítsenek az alapsokaság jellemzőihez. A reprezentativitás módszerének elmélete a valószínűség számítás törvényén a véletlen tömegjelenségek törvényén nyugszik. Az adatfelvétel pontosságát annak a hibahatárnak a felső határa jelzi, amely a reprezentatív adatfelvételtől kapott eredmények és az alapsokaság tényleges adatai között előfordulhat. Az eredményül kapott minta hitelessége részben a minta elemszám, részben a mintakiválasztás módjának a függvénye. A reprezentativitás tehát nem elsődlegesen a minta elemszám függvénye.

A vizsgált mintavétel keretének definiálása publikált adatbázisokon keresztül lehetséges.

A kérdőíves kutatás egy része kvantitatív adatokból áll, mely mérhető táblázatokkal, diagramokkal jól prezentálható, statisztikai, matematikai és egyéb módszerekkel elemezhető.

A kérdőívekkel nyert adatok feldolgozásához, elemzéséhez SPSS programcsomagot alkalmazunk, mely az adatfeldolgozás egyik nemzetközileg leginkább elterjedt módszere és eszköze [3], [5], [7]. Alkalmas leíró statisztikai vizsgálatok, többváltozós statisztikai elemzések, klaszter-, faktorelemzés, több változó között meglévő sztochasztikus kapcsolat erősségét mérő statisztikák (kovariancia, korrelációs együttható, asszociációs mérőszámok) elvégzésére és grafikus ábrázolására.

Az elemzés részben leíró statisztikákon alapszik, így az adatok centrális helyzetét leíró statisztikákon, a szóródás mérésén. Két változó kapcsolatát kontingencia táblázat segítségével vizsgálhatjuk. Az elemzés nagy hangsúlyt helyez a változók közötti összefüggések mérésére (pl. árbevétel nagyságának és alkalmazott irányítási rendszer kapcsolata...). Annak eldöntésére, hogy két változó függetlennek tekinthető-e vagy sem, az SPSS-ben számos statisztikai próba alkalmazható.

A kapott adatok változatos ábrázolására is lehetőséget ad a program. A grafikus lehetőségekkel igyekszünk élni (boxplot diagram, hisztogram, kördiagram, oszlopdiagram, pontfelhő diagram).

A magyarázó modellek további, a társadalomtudományi kutatásokban hasznosítható csoportja a regresszió-elemzés. Célja egy olyan modell felépítése, mely alkalmas az egyes változók közötti kapcsolatrendszer leírására, majd ennek segítségével extrapolálásra.

6 Hipotézisek

Eddigi vállalati tapasztalataink alapján 4 hipotézist állítottunk fel. A kérdőívre adott válaszok alapján lehet ezeket igazolni, esetleg elvetni.

H1. A vállalkozások elsősorban minőségirányítási rendszert üzemeltetnek. Más irányítási rendszert csak ezzel együtt alkalmaznak.

H2. Integrált irányítási rendszer alkalmazása csak elvétve fordul elő. Ha több rendszer is van egy-egy vállalatnál, működésük akkor is független egymástól.

H3. Magyar közepes méretű vállalatoknál az irányítási rendszerek kialakítása inkább külső kényszer, mint belső meggyőződés.

H4. A magyar közepes méretű vállalkozások elvárják üzleti partnereiknél a különböző irányítási rendszer meglétét és ez sokszor az üzletkötés feltétele.

7 Első eredmények

2011 március 20-án kiküldött e-mailek után április 4-ig 37 vállalkozás (!) küldött vissza értékelhetően kitöltött kérdőívet.

A válaszadó cégek között 2 mikro-, 5 kis-, 27 közepes- és 3 nagy vállalkozás volt. De ezek a kategóriák csak a foglalkoztatotti létszám adatok alapján igazak. Volt olyan szervezet is, amelyek az árbevétel és mérleg-főösszeg adatát meg sem adta. A közepes vállalkozások közül pedig 5 cég volt csak, amely, minden szempont szerint közepesnek tekinthető.

A továbbiakban a létszám adatok alapján a 27 közepesnek minősített cég „eredményeit” mutatjuk be.

6 olyan vállalkozás volt, amelynek nincs semmilyen irányítási rendszere, ezek közül 2 nem is tervezi ilyen bevezetését, ill. használatát.

A további 21 cég bevezetett irányítási rendszerei egytől egyig auditáltak.

19 szervezet rendelkezik ISO 9001-es minőségirányítási rendszerrel, 8 pedig ISO 14001-es környezetirányítási szabályozással.

11 olyan vállalkozás volt, amelynek ISO 9001-es vagy valamilyen ipárgspecifikus minőségirányítási rendszere volt csak. Ezek közül 4 tervez továbbit bevezetni, hárman ISO 14001-es környezetirányítási rendszert.

Egy vállalkozásnak csak ISO/TS 16949-es autóipari beszállítói irányítási rendszere van és ezt nem is kívánja bővíteni, viszont ez számára az „életbenmaradást” jelenti.

9 szervezet üzemeltet egyszerre több irányítási rendszert, amelyek közül 4 hármat is. A rendszerek többségükben integráltak (közös auditok, közös eljárásutasítások, valamint egy szervezeti egység felelőssége), de mindegyik esetben összehangoltak a vállalati folyamatok.

A 21 valamilyen irányítási rendszert alkalmazó cégből 7 mondja azt, hogy ez a túlélés feltétele, többségük a vállalati folyamatok optimalizálását érzi belőle és csak 2 szervezet van, aki költségnövelő tényezőt, ill. terhet lát az irányítási rendszerekben.

A 27 cégből 18 mondja azt, hogy az irányítási rendszer(ek) kiépítését a piac, ill. az üzleti partnerek motiválták. 4 szervezetnél viszont kizárólag a tulajdonosok kérésére vezették be őket.

A 27 vállalkozásból 8-nál nem az irányítási rendszer(ek) megléte alapján minősítik üzleti partnereiket, a többieknél viszont ez fontos, de nem egyedüli kiválasztási, ill. üzletkötési szempont. Mindössze 1 szervezet mondta azt, hogy kizárólag auditált irányítási rendszerrel bíró beszállítóval tárgyalnak csak.

Összefoglalás

A kutatás tárgya a közepes méretű magyarországi vállalkozások irányítási rendszerekhez fűződő viszonyának elemző vizsgálata, amelyet egy Interneten keresztül kiküldött felhívás, ill. az ott vállalati képviselők által kitöltött kérdőív segítségével próbáltunk elvégezni.

A kutatás célja a korábban megfogalmazott hipotézisek igazolása, esetleges elvetése volt. Az alacsony mintanagyság miatt ennek megállapítása még korai. További megkeresések szükségesek.

Jövőbeni terv, hogy elegendő beérkezett értékelhető kérdőív esetén a kapott adatokat további elemzések alá vessük.

A kevés válasz ellenére is jól látható, hogy a „közepes méretű” vállalkozások nagy része használ valamilyen auditált irányítási rendszert. Amelyik szervezet egyszerre többet is, az összehangolja ezek működését és ellenőrzését. Az irányítási rendszer(ek) működtetését a cégek többsége nem tulajdonosi kényszernek, vagy csak a piac által előírt feltételnek tartja, hanem inkább költségcsökkentő, ill. folyamatjavító tényezőnek. Az irányítási rendszerek használata tapasztalataink alapján tudatosnak tekinthető.

Irodalom

- [1] Bálint Julianna: Minőség – tanuljuk, tanítsuk és valósítsuk meg. TERC Kft. Budapest, 2004. ISBN 963 00 6472 3
- [2] Csath Magdolna (szerk.): Innovációmenedzsment. Kodolányi János Főiskola Gazdálkodástudományi és Nemzetközi Menedzsment Intézet Gazdálkodási és Menedzsment Tanszék, Székesfehérvár, 2009., ISBN 978 963 9558 87 8
- [3] Ketskemény László - Izsó Lajos: Bevezetés az SPSS programrendszerbe. Módszertani útmutató és feladatgyűjtemény statisztikai elemzésekhez. ELTE Eötvös Kiadó, Budapest, 2005. ISBN 963 4638 23 6
- [4] Lábodi Csaba – Michelberger Pál: Az információvédelem mint a kis- és középvállalkozások megerősödésének egy lehetséges eszköze. Innováció, versenyképesség, KKV-k - Nemzetközi Konferencia, Kodolányi János Főiskola, Budapest, 2010. november 5. Konferenciakiadvány; Innováció, versenyképesség, KKV-k. Monográfia, II. kötet. Szerk.: Prof. Dr. habil Csath Magdolna. pp. 29-39. ISBN 978 6155 075 00 1
- [5] Sajtos László – Mitev Ariel. : SPSS Kutatási és adatelemzési kézikönyv, Alinea Kiadó, Budapest, 2007. ISBN 978 963 9659 08 7

- [6] Szabó Antal: Kis-és középvállalkozások helyzete Magyarországon. Budapesti Corvinus Egyetem, Kisvállalkozás-fejlesztési Központ. www.vallalkozastan.hu/data/pagecontent/0/ERENET/kkvhelyzete_szabo.pdf (letöltés dátuma: 2011.03.31.)
- [7] Székelyi Mária – Barna Ildikó: Túlélőkészlet az SPSS-hez. Typotex Kiadó, Budapest, 2003. ISBN 978 963 9326 42 2
- [8] Veres Zoltán – Hoffman Márta – Kozák Ákos: Bevezetés a piackutatásba. Akadémiai Kiadó, Budapest, 2009. ISBN 978 963 0582 92 6
- [9] Zubreczki Dávid (szerk.): 50 sikeres kis- és középvállalkozás. Rising Star Kft, Budapest, 2010. december, ISSN 1789-4964
- [10] Európai Bizottság: Európai kisvállalkozói törvény (SBA) ténylap, Magyarország '09 http://ec.europa.eu/enterprise/policies/sme/facts-figures-analysis/performance-review/pdf/final-vo/sba_fact_sheet_hu_hungarian_100528.pdf (letöltés dátuma: 2011. április 1.)