

Wiesław Łukasiński
Uniwersytet Ekonomiczny w Krakowie

Projakościowe zarządzanie organizacją a jakość życia człowieka

Streszczenie

Dynamiczne i zmienne otoczenie wywołuje wiele zmian, do których muszą dostosować się współcześnie funkcjonujące organizacje. Chcąc zachować konkurencyjność zobligowane są do doskonalenia kompetencji warunkujących sprostanie pojawiającym się wyzwaniom. Jednym z nich jest wzrastające oczekiwanie społeczeństwa, aby nie zagrażały jego bezpieczeństwu i były zdolne do zaangażowania się w spełnianie jego potrzeb. Zatem racjonalne staje się stwierdzenie, iż projakościowe zarządzanie powinno korzystnie wpłynąć na jakość życia człowieka. Celem artykułu jest ukazanie projakościowego zarządzania jako szansy na wzrost społecznej odpowiedzialności organizacji, przez co na poprawę jakości życia człowieka. Jako metody badawcze zostały wykorzystane analiza literatury oraz badania ankietowe, które pozwoliły na określenie poziomu wdrażania wybranych rozwiązań organizacyjnych warunkujących poprawę jakości funkcjonowania organizacji w branży kruszyw znajdujących zastosowanie w budownictwie.

Słowa kluczowe: projakościowe zarządzanie, społeczna odpowiedzialność, jakość życia.

Kody JEL: L2, M2

Wstęp

Turbulentne otoczenie stawia przed współczesnymi organizacjami wiele wyzwań. Racjonalne wydaje się stwierdzenie, iż w znacznym stopniu sprostanie im uzależnione jest od umiejętności optymalnego wykorzystania potencjału, jakim dysponują. To właśnie w projakościowym zarządzaniu, ciągłym i kompleksowym doskonaleniu, w tym kompetencji zarządzających i zatrudnionych, należy upatrywać szans na wzrost poziomu dojrzałości jakościowej rozwiązań organizacyjnych, co sprzyja zwiększeniu zdolności w zakresie podejmowania działań korzystnie oddziaływujących na otoczenie, w którym funkcjonuje organizacja. Celem artykułu jest ukazanie wdrażanych rozwiązań projakościowych jako szansy na wzrost odpowiedzialności zarządzania organizacją i poprawy jakości życia. Autor, dokonując przeglądu literatury, dąży do zweryfikowania tezy, iż projakościowe zarządzanie skutkuje wzrostem poziomu jakości jej funkcjonowania, sprzyjając poprawie jakości życia.

Podstawową metodą przyjętą w pracy jest analiza źródeł literaturowych. W opracowaniu dokonano przeglądu literatury przedmiotu, analizując różne czynniki mające wpływ na badane problemy. Wybór źródeł do analizy literaturowej został podporządkowany realizacji obranego celu opracowania. Zweryfikowanie uzyskanych w trakcie przeprowadzonych badań literaturowych wyników umożliwiło przeprowadzenie badań empirycznych pozwalają-

cych na określenie poziomu realizacji wybranych elementów projakościowego zarządzania na przykładzie grupy organizacji funkcjonujących na terenie Polski, zajmujących się wydobyciem kruszyw naturalnych takich jak piaski, żwiry, inne materiały budowlane.

Projakościowe zarządzanie a społeczna odpowiedzialność organizacji

Współczesna organizacja postrzegana jest jako system otwarty stworzony przez człowieka, aby zrealizować określone cele. Jest to twór zdolny do: wymiany energii, materii i informacji z otoczeniem, stworzenia struktury, warunkującej sprawność i rozwój w przyszłości. Organizacja może być postrzegana jako element składowy społeczeństwa, dlatego powinna być zobligowana do zaspokajania oczekiwań interesariuszy wewnętrznych, np. właścicieli, pracowników, udziałowców, związków zawodowych, czy zewnętrznych, np. klientów, społeczności lokalnej, konkurentów, instytucji otoczenia biznesu. Interesariusze mają wpływ, ale i często pozostają pod wpływem organizacji, dlatego niezmiernie istotne jest nawiązanie wzajemnie korzystnych relacji opartych na zaufaniu (Adamczyk 2009). Istotne, aby w okresie dużej turbulencji otoczenia i chaosu organizacja była w stanie dążyć do zwiększania swojej wartości, przez kształtowanie i realizację strategii, w której duże znaczenie zostanie przypisane jakości, zaufaniu, pracy zespołowej czy zorientowaniu na skuteczne i efektywne wykorzystanie informacji, wiedzy, co może umożliwić wdrażanie innowacyjnych rozwiązań. Zatem można ją postrzegać jako system związany na zasadzie sprzężenia zwrotnego z otoczeniem, w którym funkcjonuje i jest z nim zintegrowany.

Tendencje obserwowane w gospodarce światowej wskazują na znaczny wzrost zainteresowania jakością, która postrzegana jest jako źródło przewagi konkurencyjnej. Priorytetowe znaczenie przypisywane jest doskonaleniu systemów zarządzania. W krajach UE powszechne stało się wdrażanie i certyfikowanie systemu zarządzania jakością według normy ISO 9001. Projakościowe zarządzanie obliuguje do eliminowania negatywnego wpływu prowadzonej działalności na otoczenie, w którym funkcjonuje, co sprzyja implementacji koncepcji trwałego i zrównoważonego rozwoju, wymagając uwzględnienia nie tylko aspektu ekonomicznego, ale również społecznego i środowiskowo-ekologicznego w podejmowanych decyzjach.

Projakościowe zarządzanie organizacją ma na celu optymalne wykorzystanie posiadanego potencjału umożliwiając osiągnięcie oczekiwanych rezultatów, warunkując skuteczne i efektywne odpowiadanie na potrzeby interesariuszy. Zorientowanie organizacji na doskonałość jest możliwe, jeżeli zostaną wypracowane kompetencje niezbędne dla elastycznego dostosowywania się do zmian. W ciągłym i kompleksowym doskonaleniu można upatrywać szans na wzrost poziomu dojrzałości jakościowej organizacji, którą tworzy dojrzałość: zarządczo-organizacyjna, ekonomiczna, społeczno-kulturowa, techniczno-technologiczna i ekologiczna (Łukasiński 2016, s. 98). Proces osiągnięcia dojrzałości wymaga doskonalenia umiejętności, oznacza wysoki stopień przygotowania organizacji do skutecznego i efektywnego realizowania określonych celów (Skrzypek 2013, s. 11). Zasady projakościowego zarządzania, do których zaliczane są: orientacja na klienta, przywództwo, zaangażowanie

ludzi, podejście procesowe i systemowe do zarządzania, ciągłe doskonalenie, podejmowanie decyzji na podstawie faktów, wzajemne korzystne powiązania z dostawcami warunkują wytworzenie rozwiązań pozwalających na realizację koncepcji społecznej odpowiedzialności organizacji (Łukasiński 2012).

Wysoki poziom dojrzałości jakościowej organizacji wymaga wypracowania kompetencji umożliwiających elastyczne dostosowanie się do zmian. W praktyce można wyróżnić systemowe, behawioralne czy zintegrowane podejście do ich wprowadzania. Podejście systemowe skłania do wytworzenia mechanizmu warunkującego przywracanie równowagi poszczególnych elementów systemu sprzyjając dostosowaniu do pojawiających się potrzeb i oczekiwań interesariuszy, zorientowaniu na zmienność i złożoność otoczenia. Podejście behawioralne obliguje do organizacyjnego uczenia się warunkującego wzrost kompetencji zatrudnionych, kształtowania postaw i zachowań ludzkich, dążenia do wzrostu poziomu motywacji i zaangażowania w proces realizacji celów, zadań. Natomiast zintegrowane dąży do połączenia różnych podejść, prowadząc do zwiększenia skuteczności i efektywności wprowadzania i utrwalania zmian, czego efektem jest optymalne wykorzystanie posiadanych instrumentów, warunkujących osiągnięcie korzyści, w efekcie których poprawie ulega jakość funkcjonowania organizacji.

Takie działanie powinno prowadzić do zwiększenia szans na realizację działań społecznie odpowiedzialnych w zakresie (Carroll, Buchholz 2003, s. 39):

- ekonomicznym rozumianym jako zdolność organizacji do maksymalizacji zysków (minimalizacji kosztów), podejmowania właściwych decyzji strategicznych, zapewnienia miejsc pracy oraz dostarczenia wyrobów i usług oczekiwanych przez społeczeństwo;
- prawnym oznaczającym wypracowanie rozwiązań warunkujących zdolność przestrzegania prawa krajowego czy międzynarodowego, dostarczania produktów wytworzonych w zgodzie z przepisami, zapewnienia wymaganych warunków pracy;
- etycznym utożsamianym ze zdolnością funkcjonowania organizacji w zgodzie z przyjętymi zasadami moralnymi, obyczajami, spełniania oczekiwań społeczeństwa, w tym również odnośnie zapewnienia bezpieczeństwa środowisku naturalnemu;
- filantropijnym, co oznacza skłonność do przeznaczania części zasobów na spełnienie potrzeb społeczeństwa, podnoszenia jakości życia.

Za projakościowo zarządzane mogą zostać uznane organizacje, które są zdolne do dobrowolnego podejmowania działań warunkujących osiągnięcie dobra wspólnego, zwiększając szansę na trwały i zrównoważony rozwój, przez zaspokojenie oczekiwań interesariuszy. Społeczna odpowiedzialność organizacji oznacza gotowość zarządzających nią i zatrudnionych w niej nie tylko do kompleksowego wywiązywania się z przydzielonych ról i funkcji, ale i poniesienia konsekwencji za ich realizację. Obliguje to do wrażliwości na sprawy otoczenia, kształtowania kompetencji warunkujących zachowanie równowagi między interesami różnych grup interesariuszy, co często wymaga podejmowania działań wykraczających ponad ekonomiczny i prawny obowiązek organizacji. Umożliwia to działanie na rzecz rozwoju ekonomicznego organizacji z uwzględnieniem interesu społeczeństwa czy środowiska naturalnego.

Projakościowe zarządzanie sprzyja wytworzeniu rozwiązań organizacyjnych pozwalających na właściwe postrzeżenie znaczenia społecznej odpowiedzialności organizacji, która nie może być traktowana jako strategia prowadząca do poprawy jej wizerunku warunkującego wzrost osiągniętych korzyści (Vandrekam 2013). Ważne, aby wypracowywane dzięki niej zyski były sprawiedliwie dystrybuowane, a podejmowane działania nie ograniczały się do wybranych obszarów, np. środowiska naturalnego czy jedynie wybranych grup interesariuszy, np. klientów. Odpowiedzialne zarządzanie wymaga stosowania przejrzystych rozwiązań systemowych, opartych na zasadach etycznych praktyk gospodarczych, warunkujących współpracę, prawidłowe relacje organizacji z otoczeniem, co powinno skutkować nie tylko jej rozwojem, ale i poprawą jakości życia wszystkich związanych z jej funkcjonowaniem.

Pojęcie jakości życia człowieka

Celem działalności gospodarczej człowieka, przez poprawę poziomu jej efektywności czy skuteczności powinno być wytworzenie rzeczy, warunków, rozwiązań prowadzących do wzrostu jakości życia człowieka, czyniąc go lepszym i godnym. Pojęcie jakości życia jest niejednoznaczne, otwarte i wielowymiarowe, należy przypisać mu charakter wieloaspektowy. W tabeli 1 przedstawiono wybrane definicje jakości życia.

Można przyjąć, iż jakość życia to stopień zaspokojenia potrzeb duchowych i materialnych człowieka, jego wymagań. To poziom spełnienia oczekiwań w zakresie umownej normalności w realizowanych działaniach i życiu codziennym jednostek oraz społeczeństwa (Kolman 2000, s. 2). Jakość życia to „kategoria wyrażająca stopień samorealizacji człowieka w ujęciu holistycznym (przy równowadze dobrobytu, dobrostanu i błogostanu) lub w ujęciu mniej czy bardziej zawężonym, np. z punktu widzenia konsumpcji dóbr materialnych zaspokajających jego potrzeby (przy dominacji dobrobytu nad dobrostanem oraz błogostanem)” (Borys 2007, s. 213-214). Jakość życia to stopień zaspokojenia określonych i zróżnicowanych potrzeb. Według podejścia obiektywistycznego, to obiektywne warunki życia ludzi mierzone przy pomocy zmiennych, natomiast zgodnie z podejściem subiektywistycznym to satysfakcja czerpana przez człowieka z różnych sfer jego życia, poziom odczucia dobrobytu (Chmielnicka 2004, s. 12). Jakość życia może być postrzegana jako kategoria systemowa, dotyczyć fizycznej, psychologicznej i społecznej aktywności człowieka, być rozpatrywana w aspekcie subiektywnym (indywidualne kryteria wartości) i obiektywnym (ocena warunków życia społeczności). Niemniej decydującą rolę w procesie jej wyznaczenia powinna odegrać subiektywna ocena jednostki. Należy przyjąć, iż jakość życia ewaluuje pod wpływem różnych czynników np. społecznych, ekonomicznych, czy ekologicznych (Świeboda 2007, s. 145).

Wpływ na ocenę poziomu jakości życia wywierają takie czynniki jak: zdrowie, edukacja, aktywność osobista, głos polityczny i wpływ na podejmowane decyzje, kontakty społeczne, środowisko naturalne, czy bezpieczeństwo osobiste i ekonomiczne (Stiglitz, Sen, Fitussi 2013, s. 63). Jakość życia w znacznej mierze uzależniona jest od: materialnych warunków życia, produktywności, zdrowia, edukacji, wypoczynku i kontaktów społecznych, ekono-

micznego i fizycznego bezpieczeństwa, rządzenia i praw podstawowych, środowiska naturalnego i życia oraz ogólnych doświadczeń życiowych (Łańcucki 2015, s. 14).

Tabela 1

Przykładowe definicje jakości życia w ujęciu przedstawicieli nauk społecznych

| Grupy definicji - jakość życia według przedstawicieli nauk społecznych | |
|--|---|
| Definicje „egzystencjalne”, zorientowane na rozróżnienie orientacji życiowych „mieć” i być” | Według T. Tomaszewskiego (1976, s. 204) jakość życia to zespół elementów (takich jak bogactwo przeżyć, świadomość, aktywność czy twórczość), które mogą wystąpić w różnych proporcjach i nasileniu. Zdaniem B. Suchodolskiego (1990, s. 23), określenie jakości życia wymaga udzielenia odpowiedzi na pytanie, jakim być? Nawiązuje do analiz E. Fromma, który pragnieniu istnienia przeciwstawiał pragnienie posiadania. Natomiast S. Kowalik (1995), podobnie jak L. Nordenfelt, twierdzi, iż o jakości życia przesądza jakość codziennych jednostkowych przeżyć, które uzależnione są od stopnia rozwoju podmiotowego systemu poznawczego. |
| Definicje „życiowe”, związane z realizowaniem zadań warunkujących życie i rozwój człowieka | Według N.C. Dalkey i D.L. Rourke (1972), jakość życia uzależniona jest od poziomu satysfakcji z życia i poczucia szczęścia. A. Bańka (1995, s. 19) jakość życia postrzega jako możliwość realizowania zadań rozwojowych (rozumianych jako umiejętność zinternalizowania, wypełniania społecznych oczekiwań) i życiowych (miłość, szkoła, praca). Zatem jakość życia może być postrzegana jako poziom spełnienia jednostki. |
| Definicje wiążące jakość życia z poziomem zaspokojenia potrzeb | Według A. Campbella (1981), jakość życia uzależniona jest od stopnia satysfakcji człowieka wynikającego z możliwości zaspokojenia zidentyfikowanych potrzeb, które mogą wynikać np. z życia rodzinnego, zawodowego czy nawiązywanych relacji. J.C. Flanagan (1982) twierdzi, iż poszczególne sfery życia mogą mieć różne znaczenie dla badanych osób, dlatego zaproponował użycie wag, by określić jak są one ważne. Jego zdaniem takie rozwiązanie będzie sprzyjało subiektywności oceny. |
| Definicje wyróżniające wskaźniki obiektywne (np. zabezpieczenie finansowe) i subiektywne (np. poczucie wewnętrznego spokoju, dobrostan psychiczny). | Pozwalają na dokonanie oceny jakości życia, poziomu zaspokojenia różnych grup potrzeb. Według Torrance'a (1978), badanie jakości życia powinno ujmować wszystko, co ma wpływ na egzystencje jednostki. Ważne staje się, aby zostały zapewnione potrzeby podstawowe, do których należy zaliczyć wyżywienie, czy mieszkanie, co ma istotny wpływ na poziom zdrowia człowieka. J. Czapiński (2001, s. 68) w procesie definiowania jakości życia proponuje po wyróżnieniu jej subiektywnego i obiektywnego kryterium przeanalizowanie stanu zaspokojenia rozmaitych potrzeb mających wpływ na poczucie dobrostanu jednostki |

Źródło: opracowanie własne na podstawie: Trzebiatowski (2011, s. 26-29).

Bezspornie na pogorszenie jakości życia miał wpływ kryzys gospodarczy, który był źródłem wzrostu bezrobocia, a jego skutki odczuwalne są do dnia dzisiejszego. Znaczące

spowolnienie wzrostu gospodarczego, brak możliwości osiągnięcia zakładanych celów gospodarczych ma niekorzystny wpływ na rozwój społeczeństwa, obniżając poziom dobrostanu obywateli, utrudniając budowę i optymalne wykorzystanie kapitału społecznego.

W dążeniu do wytworzenia sprzyjających poprawie jakości życia ludzkiego warunków przydatne staje się zorientowanie na kształtowanie rozwoju: inteligentnego, bazującego na wiedzy i innowacjach oraz zrównoważonego, uwzględniającego nie tylko potrzeby ekonomiczne organizacji, ale również oczekiwania społeczeństwa i preferującego podejmowanie działań bezpiecznych z punktu widzenia środowiska naturalnego. Jakość życia należy postrzegać jako kluczowe zagadnienie badawcze, mające charakter interdyscyplinarny. Ważne, aby znalazło się w strukturze planów strategicznych każdej organizacji (Borys 2007, s. 213-214).

Cele pro jakościowego zarządzania organizacją

Za główny czynnik przesądzający o pozycji organizacji na rynku należy uznać poziom jej konkurencyjności, zdolność wypracowania przewagi nad innymi. Istotny wpływ na poziom jej konkurencyjności wywiera zdolność optymalnego wykorzystywania posiadanego potencjału, umiejętność pozyskiwania i doskonalenia jakości zasobów uznawanych za niezbędne do skutecznego i efektywnego zrealizowania obranych celów. Należy mobilizować, w pełni wykorzystywać kreatywność i innowacyjność ludzi, ich zdolność w zakresie wypracowywania rozwiązań przynoszących wartość dodaną. Istotne staje się, aby dokonać tego z uwzględnieniem interesów środowiska naturalnego i społeczeństwa.

Kluczowe znaczenie przypisywane jest kształtowaniu kompetencji niezbędnych dla sprawnego wykorzystywania technologii uznawanych za proekologiczne i prospołeczne, co warunkuje trwały i zrównoważony rozwój, zwiększając szanse na działania społecznie odpowiedzialne. Dążenie do osiągnięcia doskonałości obliguje do przekształcania dotychczas akceptowanych rozwiązań, zwiększając szansę na osiągnięcie przewagi konkurencyjnej. Konkurencyjność jest zjawiskiem naturalnym, postrzeganym jako źródło tworzenia bogactwa (Bakier 2012, s. 72-100). Do wzrostu konkurencyjności organizacji może przyczynić się doskonalenie kompetencji umożliwiających zintegrowanie systemów zarządzania, co prowadzi do wytworzenia systemu zarządzania uwzględniającego wiele aspektów.

Pro jakościowe zarządzanie powinno prowadzić do wytworzenia zintegrowanego „systemu zarządzania zbudowanego na bazie: rodziny norm ISO serii 9000, koncepcji pro jakościowego zarządzania, wymagań standardów w zakresie zarządzania środowiskowego (ISO 14001/EMAS), zarządzania bezpieczeństwem i higieną pracy (OHSAS/PN-N 18001), wymagań standardów sektorowych oraz standardów w zakresie zarządzania bezpieczeństwem informacji i usługami informatycznymi” (Łukasiński 2012, s. 205). Celem integracji systemów zarządzania jest poprawa skuteczności i efektywności funkcjonowania organizacji, zorientowanie na doskonalenie kompetencji warunkujących jej trwały i zrównoważony rozwój. W rzeczywistości to trudne zadanie, gdyż często niemożliwe jest kompleksowe zintegrowanie systemów, co sprawia, że kierownictwo organizacji poprzestaje jedynie na

wytworzeniu zbioru „przenikających się w różnym stopniu systemów zorientowanych na różne obszary zarządzania” (Miller 2011, s. 18).

Zatem należy dążyć do podejmowania działań nie tylko na poziomie globalnym, ale i na szczeblu operacyjnym warunkujących wdrożenie rozwiązań organizacyjnych niezbędnych dla społecznie odpowiedzialnego zarządzania prowadzącego do trwałego i zrównoważonego rozwoju organizacji. Integracja systemów zarządzania zwiększa możliwość uzyskania efektu synergii, co powinno skutkować poprawą osiąganych wyników. Postrzeganie organizacji jako społecznie odpowiedzialnej wzmacnia jej reputację. Istotne, aby nastąpiło prawidłowe przełożenie celów strategicznych na cząstkowe, w tym operacyjne, gdyż błędy powstałe na tym etapie mogą doprowadzić do tzw. konfliktu celów, skutkującego różnym postrzeganiem celów strategicznych przez poszczególne obszary funkcjonalne, które dostrzegają odmienne sposoby ich realizacji. Dlatego ważne jest, aby dokonywać skutecznej operacjonizacji celów strategicznych.

Projakościowe zarządzanie na przykładzie organizacji funkcjonujących w branży kruszyw – wyniki badań empirycznych

Interesujące wydaje się, w jakim stopniu rozwiązania organizacyjne sprzyjające rozwojowi projakościowego zarządzania – znormalizowane systemy zarządzania znajdują zastosowanie w praktyce funkcjonowania organizacji. Uzyskanie tych informacji możliwe jest dzięki przeprowadzeniu badań ankietowych warunkujących dokonanie samooceny. Badania przeprowadzono w organizacjach produkcyjnych, na terenie kraju, zajmujących się wydobywaniem, przetwórstwem oraz uszlachetnianiem kruszyw stosowanych w budownictwie, drogownictwie, kolejnictwie czy przemyśle szklarskim.

Funkcjonowanie tego typu organizacji uzależnione jest przede wszystkim od posiadanych przez nie zdolności do zabezpieczania złóż i skutecznego „wpisania” ich istnienia w życie lokalnej społeczności, która zamieszkuje tereny je otaczające. Dodatkowo proces ten utrudnia wzrost liczby obszarów chronionych, wchodzących w skład sieci obszarów Natura 2000, na których regionalny dyrektor do spraw środowiska wydał zakaz tego typu przedsięwzięć (odmowa udzielenia koncesji). Zatem czynniki środowiskowe stanowią bariery ograniczające rozwój branży kruszyw. Należy jednak pamiętać, iż wydobywanie kopaliny często przyczynia się nie tylko do ekonomicznego rozwoju regionu, ale i wzrostu jego bioróżnorodności. Za celowe należy uznać monitorowanie zmian czynników przesądzających o utworzeniu obszarów przyrodniczo cennych. Konieczne jest określenie czytelnych zasad ich wykorzystania.

Za zalety funkcjonowania tego typu zakładów, korzystnie wpływające na jakość życia człowieka, należy uznać: relatywnie mały zasięg ich oddziaływania, powstawanie nowych miejsc pracy, dodatkowe źródło dochodów gmin, udział w rozwoju koniunktury gospodarczej. Niekorzystny wpływ mogą wywierać konieczność wyłączenia terenów z dotychczasowego wykorzystania, stosowanie w procesie wytwórczym materiałów wybuchowych, czy

transport surowca poza teren zakładu, co powoduje wzmożony ruch samochodów ciężarowych mogący być źródłem wibracji, hałasu, wzrostu poziomu zanieczyszczeń.

Ważne, aby organizacje zajmujące się wydobywaniem i przetwórstwem kruszyw kształtowały kompetencje warunkujące nawiązanie skutecznego porozumienia z lokalną społecznością (obawa przed zmianą warunków życia), władzami państwowymi, organizacjami pozarządowymi, ekologicznymi, turystyczno-krajoznawczymi, które obawiają się utraty walorów przyrodniczych. Proces ten może usprawnić wdrożenie i doskonalenie systemów zarządzania: jakością, środowiskowego, bezpieczeństwem i higieną pracy czy bezpieczeństwem informacji. Zarządzający powinni dążyć do wytworzenia rozwiązań organizacyjnych warunkujących wdrożenie oraz skuteczne i efektywne funkcjonowanie zintegrowanego systemu zarządzania.

Ocenę aktualnego stanu w tym zakresie w organizacjach funkcjonujących w branży wydobywczej umożliwiło przeprowadzenie samooceny. Badania wykonano w organizacjach, w których wdrożono system zarządzania jakością. Okazało się, iż w Polsce jest ich 115. Do zarządzających nimi skierowano prośbę o wypełnienie ankiety umożliwiającej dokonanie samooceny. Odpowiedzi udzielili przedstawiciele 38 z nich – zatem ok. 33% organizacji funkcjonujących w badanej branży i spełniających wstępne kryterium. Odpowiedzi udzielały osoby nimi zarządzające lub pracownicy odpowiedzialni za proces doskonalenia jakości ich funkcjonowania. Badania zrealizowano w 2015 roku, ich przeprowadzenie umożliwiło wykorzystanie pomocniczych kryteriów przedstawionych w tabeli 2.

Tabela 2

Kryteria oceny funkcjonowania znormalizowanych systemów zarządzania

| Wartość | Kryterium oceny |
|------------------|--|
| Wartość 0 | W badanej organizacji nie podejmuje się działań niezbędnych dla wdrożenia znormalizowanych systemów zarządzania, nie występuje świadomość ich znaczenia dla procesu trwałego i zrównoważonego rozwoju organizacji. |
| Wartość 1 | W badanej organizacji istnieje świadomość korzyści wynikających z wdrożenia znormalizowanych systemów zarządzania, jednak nie występuje realizacja działań w tym zakresie. |
| Wartość 2 | W badanej organizacji zostały częściowo ukształtowane rozwiązania organizacyjne warunkujące wdrożenie i funkcjonowanie znormalizowanych systemów zarządzania. |
| Wartość 3 | W badanej organizacji istnieją rozwiązania organizacyjne niezbędne dla wdrożenia znormalizowanych systemów zarządzania, które umożliwiają skuteczne i efektywne ich funkcjonowanie. |
| Wartość 4 | W badanej organizacji wdrożono i funkcjonują znormalizowane systemy zarządzania, podjęto działania doskonalące ich jakość oraz warunkujące skuteczność i efektywność integracji istniejących systemów. |
| Wartość 5 | W badanej organizacji istnieją rozwiązania organizacyjne warunkujące jej zdolność do ciągłego i kompleksowego doskonalenia funkcjonujących znormalizowanych systemów zarządzania, ich integracji, co umożliwia elastyczne dostosowanie ich do zmian uwzględniając turbulencje otoczenia. |

Źródło: opracowanie własne.

Przedstawiciele badanych organizacji dokonywali oceny działań warunkujących wdrożenie i doskonalenie funkcjonowania znormalizowanych systemów zarządzania poprzez przyznanie wartości od 0 do 5. Wzrost przyznanej wartości oznacza lepszą ocenę istniejących rozwiązań organizacyjnych. Uzyskane wyniki zaprezentowano w tabeli 3.

Tabela 3
Ocena jakości funkcjonowania znormalizowanych systemów zarządzania

| Kryterium oceny | Uzyskane wartości | | | | | | Wartość średnia |
|--|-------------------|---|---|----|----|----|-----------------|
| | 0 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | |
| Wdrożenie i funkcjonowanie systemu zarządzania jakością | 0 | 4 | 2 | 5 | 13 | 14 | 3,82 |
| Wdrożenia i funkcjonowanie systemu zarządzania środowiskowego | 5 | 5 | 2 | 8 | 8 | 10 | 3,02 |
| Wdrożenia i funkcjonowanie systemu zarządzania bezpieczeństwem i higieną pracy | 5 | 3 | 1 | 10 | 7 | 12 | 3,23 |
| Wdrożenie i funkcjonowanie systemu zarządzania bezpieczeństwem informacji | 4 | 5 | 7 | 8 | 8 | 6 | 2,76 |
| Poziom integracji, doskonalenia wdrożonych w organizacji systemów, harmonizacja działań mających wpływ na ich funkcjonowanie | 2 | 3 | 4 | 9 | 10 | 10 | 3,36 |
| Ocena działań mających na celu ciągłe i kompleksowe doskonalenie jakości elementów składowych organizacji | 0 | 2 | 4 | 8 | 11 | 13 | 3,76 |

Źródło: jak w tabeli 2.

Przeprowadzone badania wskazują, iż największe znaczenie w badanych organizacjach przypisywane jest wdrożeniu i funkcjonowaniu systemu zarządzania jakością (uzyskana wartość średnia – 3,82) oraz ciągłemu i kompleksowemu doskonaleniu jakości elementów składowych organizacji (uzyskana wartość średnia – 3,76). Oznacza to, iż w tych obszarach większość z badanych organizacji stworzyła rozwiązania organizacyjne, które dają podstawę do osiągnięcia przez nie oczekiwanych wyników. Za niepokojące należy uznać niewystarczające zainteresowanie kształtowaniem rozwiązań warunkujących zapewnienie bezpieczeństwa informacji (uzyskana wartość średnia – 2,76) oraz jakości funkcjonowania systemu zarządzania środowiskowego (uzyskana wartość średnia – 3,02). Brak wystarczającego zainteresowania doskonaleniem istniejących rozwiązań w zakresie zarządzania środowiskowego, zarządzania bezpieczeństwem informacji czy zapewnienia bezpieczeństwa i higieny pracy może skutkować niezadowolaniem niektórych grup interesariuszy i obniżeniem odczuwanej przez nich jakości życia. Niestety, w efekcie prawdopodobnie znajdzie to również niekorzystne odzwierciedlenie w osiągniętych przez organizację wynikach ekonomicznych.

Podsumowanie

Globalizacja i wzrastająca konkurencja umożliwiają przetrwanie jedynie tym organizacjom, które systematycznie się uczą, doskonalą, dostosowują do zmian, skutecznie i efek-

tywnie wykorzystując posiadany potencjał. Projakościowe zarządzanie organizacją sprzyja kształtowaniu kompetencji organizacyjnych warunkujących skuteczną reakcję i efektywne działania w stosunku do zidentyfikowanej zmiany, zwiększając tym samym poziom jej konkurencyjności.

Przeprowadzone badania ankietowe pozwalają na stwierdzenie, iż w badanych organizacjach funkcjonujących w branży kruszyw istnieją rozwiązania organizacyjne umożliwiające wdrożenie i sprawne funkcjonowanie znormalizowanych systemów zarządzania. Projakościowe zarządzanie organizacją obliguje do ciągłego i kompleksowego doskonalenia istniejących rozwiązań, co z czasem powinno znaleźć odzwierciedlenie w poprawie jakości ich funkcjonowania, a w konsekwencji jakości życia zatrudnionych pracowników, ludzi zamieszkujących tereny sąsiadujące z organizacjami, czy innych grup interesariuszy.

Przeprowadzone badania pozwalają na następujące stwierdzenia:

1. Poprawa jakości życia człowieka powinna być celem nadrzędnym działań przez niego podejmowanych, dlatego konieczne jest dążenie do kształtowania rozwiązań organizacyjnych to warunkujących. Projakościowe zarządzanie organizacją prowadzi do wzrostu poziomu jej odpowiedzialności w sferze społeczno-gospodarczej i kształtowania rozwiązań zwiększających bezpieczeństwo środowiska naturalnego, co powinno znaleźć odzwierciedlenie w jakości życia jej interesariuszy.
2. Projakościowe zarządzanie organizacją prowadzi do wzrostu efektywności postrzeganej jako ilościowa cecha działania, odzwierciedlona w relacji osiągniętych efektów użytkowych w stosunku do poniesionych nakładów w celu zaspokojenia potrzeb nabywców w określonym czasie oraz skuteczności - zdolności osiągnięcia obranego celu. Niemniej w procesie osiągania tych wartości duże znaczenie przypisywane jest realizacji działań pozwalających na zaspokojenie potrzeb społeczeństwa i interesu środowiska naturalnego.
3. Odpowiedzialność organizacji w zakresie jej oddziaływania na społeczeństwo i środowisko naturalne prowadzi do jej zrównoważonego rozwoju. Wymaga to wytworzenia rozwiązań organizacyjnych niezbędnych dla realizacji działań pozwalających na zaspokojenie potrzeb szerokiego grona interesariuszy. Zatem za celowe należy uznać wdrażanie znormalizowanych systemów zarządzania, ich integrację oraz ciągle i kompleksowe doskonalenie, gdyż prowadzi to do osiągnięcia oczekiwanych wartości.
4. Każda organizacja funkcjonująca w gospodarce rynkowej powinna zmierzać do osiągnięcia takiej jakości oferowanego produktu (wyrobu, usługi) oraz istniejących rozwiązań warunkujących jego wytworzenie, które usatysfakcjonują interesariuszy, w stopniu większym niż robi to konkurencja. Ważne jest doskonalenie posiadanych kompetencji organizacji warunkujących odpowiedzialne zarządzanie, aby móc zwiększać szansę na trwałą i zrównoważony jej rozwój, osiągnięcie przez nią zdolności do systematycznej poprawy jakości życia człowieka.

Publikacja została sfinansowana ze środków przyznanych Wydziałowi Towaroznawstwa Uniwersytetu Ekonomicznego w Krakowie, w ramach dotacji na utrzymanie potencjału badawczego.

Bibliografia

- Adamczyk J. (2009), *Spoleczna odpowiedzialność przedsiębiorstw*, PWE, Warszawa.
- Bakier B. (2012), *Konceptualizacja kategorii konkurencyjności w naukach ekonomicznych*, „Optimum – Studia ekonomiczne”, nr 6(60).
- Bańka A. (1995), *Pomiar i poczucie jakości życia u aktywnych zawodowo oraz bezrobotnych*, UAM i WSP, Poznań-Częstochowa.
- Borys T. (2007), *Jakość życia a systemy wartości*, (w:) Skrzypek E., *Uwarunkowania jakości życia w społeczeństwie informacyjnym*, Wydawnictwo UMCS w Lublinie, Lublin.
- Campbell A. (1981), *The sense of well-being in America: Recent patterns and trends*, McGraw-Hill, New York.
- Caroll A.B., Buchholz A.L. (2003), *Ethics and Stakeholder Management*, Business & Society. Thomson Learning, South-Western College.
- Chmielnicka E. (2004), *Informacja, wiedza, mądrość. Co społeczeństwo wiedzy cenić powinno*, „Nauka i Szkolnictwo Wyższe”, nr 1.
- Czapiński J. (2001), *Diagnoza społeczna 2000*, PTS, Warszawa.
- Dalkey N.C., Rourke D.L. (1972), *The Delphi procedure and rating quality of life factors*, University of California, Los Angeles.
- Flanagan J.C. (1982), *Measurement of quality of life: current state of the art*, „Arch. Phys. Med. Rehabil”.
- Kolman R. (2000), *Zespoły badawcze jakości życia*, „Problemy Jakości”, nr 2.
- Łańcucki J. (2015), *Poprawa jakości życia jako imperatyw zrównoważonego rozwoju*, „Prace Naukowe Uniwersytetu Ekonomicznego we Wrocławiu”, nr 378.
- Łukasiński W. (2012), *Doskonalenie organizacji zarządzanej projakościowo z wykorzystaniem modeli samooceny*, Wydawnictwo Naukowe AKAPIT, Kraków.
- Łukasiński W. (2016), *Dojrzałość organizacji zarządzanej projakościowo*, PWE, Warszawa.
- Miller P. (2011), *Systemowe zarządzanie jakością – koncepcja systemu, ocena systemu, wspomaganie decyzji*, Difin, Warszawa.
- Nordenfelt L. (1993), *Quality of life, health and happiness*, Avebury, Aldershot.
- Skrzypek E. (2013), *Dojrzałość jakościowa a wyniki przedsiębiorstw zorientowanych projakościowo*, Difin, Warszawa.
- Suchodolski B. (1990), *Wychowanie mimo wszystko*, WSiP, Warszawa.
- Stiglitz J.E., Sen A., Fitussi J.P. (2013), *Błąd pomiaru. Dlaczego PKB nie wystarcza*, PTE, Warszawa.
- Tomaszewski T. (1976), *Ślady i wzorce*, WSiP, Warszawa.
- Torrance G.W. (1987), *Utility approach to measuring health-related quality of life*, „J. Chronic Dis”.
- Trzebiatowski J. (2011), *Jakość życia w perspektywie nauk społecznych i medycznych – systematyzacja ujęć definicyjnych*, „Hygeia Public Health”, tom 46(1).
- Świeboda H. (2007), *Analiza systemowa jakości życia w warunkach nowej gospodarki*, (w:) Szewczyk A., *Problemy społeczeństwa informacyjnego*, Uniwersytet Szczeciński, Szczecin.
- Vanderlam L. (2013), *What businesses owe the world: Then and now*, „Fortune”, June 12.

Pro-Qualitative Organisation Management *versus* Human Life Quality

Summary

The dynamic and changeable environment makes a lot of changes to which contemporary organisations must adapt. In order to maintain competitiveness they are obliged to excel on competences conditioning the coping with the occurring challenges. One of them is the growing expectation of the society for them not to threaten its safety and were able to engage into fulfilling the arising needs. Therefore, it seems rational to state that socially responsible management should influence life quality. The aim of the article is to present pro-qualitative management as a chance for the growth of corporate social responsibility and, as a result, improvement of the quality of life in general. As research methods there were used literature analysis as well as questionnaires, which allowed to define the level of implementation of chosen organisational solutions conditioning improvement of organisation's functioning in the field of aggregates used in building.

Key words: pro-qualitative management, social responsibility, life quality.

JEL codes: L2, M2

Прокачественное управление организацией и качество жизни человека

Резюме

Динамическая и меняющаяся среда вызывает многие изменения, к которым должны приспособиться современно функционирующие организации. Желая сохранить конкурентоспособность, они обязаны совершенствовать компетенции, обуславливающие совладение с появляющимися вызовами. Один из них – возрастающее ожидание общества, чтобы они не угрожали его безопасности и могли бы включиться в осуществление его потребностей. Следовательно, рациональной становится констатация, что прокачественное управление должно благоприятно повлиять на качество жизни человека. Цель статьи – указать прокачественное управление как шанс на рост корпоративной социальной ответственности, благодаря чему – на повышение качества жизни человека. В качестве исследовательских методов были использованы обзор литературы и опросы, которые позволили определить уровень внедрения избранных организационных решений, обуславливающих повышение качества функционирования организации в отрасли щебня, находящего применение в строительстве.

Ключевые слова: прокачественное управление, социальная ответственность, качество жизни.

Коды JEL: L2, M2

Artykuł nadesłany do redakcji w sierpniu 2016 roku

©All rights reserved

Afiliacja:

dr hab. inż. Wiesław Łukasiński
Uniwersytet Ekonomiczny w Krakowie
Wydział Towaroznawstwa
Katedra Zarządzania Procesowego
ul. Rakowicka 27
31-510 Kraków
e-mail: wlukasinski@prospect.pl