

# **SERTIFICĒTU ISO 9001 KVALITĀTES VADĪBAS SISTĒMU ĪPATSVARŠ LATVIJAS MAZOS UN VIDĒJOS UZŅĒMUMOS**

## **PROPORTION OF CERTIFIED ISO 9001 QUALITY MANAGEMENT SYSTEMS IN SMALL AND MEDIUM-SIZED ENTERPRISES IN LATVIA**

**Guna ČIVČIŠA**

Mg.sc.ing., lektore  
Rīgas Tehniskā universitāte  
Ezermalas iela 6k, Rīga, LV-1006, Latvija  
tālr.: +371 67089740; e-pasts: guna.civcisa@rtu.lv

**Abstract.** ISO 9001 (2000 and 2008), Quality management systems – Requirements are globally most used standards. The total number of issued certificates tends to increase year by year, according to the annual surveys of International Organization for Standardization (ISO). The situation in Latvia is similar – the total number of the standard user organizations grows every year only in much smaller amounts. However, the information on issued certificates is insufficient for realizing an in-depth analysis of standard user organizations. This study is important for providing detailed information on enterprises according to their size class and for information on the proportion of certified enterprises to overall number of enterprises to observe the most active scale group of business for ISO 9001 certification. The expected outcome of the research – the number of certified enterprises and their distribution by size class (micro, small, medium-sized and large scale enterprises) in Latvia.

**Keywords:** quality management systems, micro, small and medium-sized enterprises.

### **Ievads**

Kvalitātes vadības sistēmu standarta ISO 9001 lietotāju skaitu un izplatības apmērus praktiski nav iespējams apzināt. Tas iespējams vienīgi tad, kad standarta lietotājs – jebkura veida organizācija – izvēlas veikt kvalitātes vadības sistēmas neatkarīgu auditu un sertificēt to atbilstoši standartā iekļautajām prasībām. Datu avots sertificēto organizāciju skaita noteikšanai ir sertifikācijas iestāžu sniegtā informācija.

Latvijā un starptautiskā mērogā ir iespējams iegūt datus un apkopotu informāciju par izdoto kvalitātes vadības sistēmu sertifikātu skaitu. Konkrētais pētījums ir nozīmīgs ar to, ka ir veikta izpēte, lai noteiktu kāda lieluma un kuru lieluma grupu uzņēmumi visvairāk izvēlas sertificēt kvalitātes vadības sistēmas.

Pētījuma mērķis ir noteikt uzņēmumu skaitu Latvijā, kas sertificējuši ISO 9001:2000 sistēmu, lai veiktu analīzi par kvalitātes vadības sistēmu izplatību mazos un vidējos uzņēmumos. Pētījuma objekts – organizācijas, kurās ir sertificēta kvalitātes vadības sistēma saskaņā ar ISO 9001 standarta prasībām.

Pētījuma mērķa īstenošanas uzdevumi:

- 1) iegūt atbilstošus datus par katru pētījuma objektu,
- 2) sistematizēt iegūtos datus un veikt statistisko analīzi.

Pētījuma sagaidāmais rezultāts – sertificēto uzņēmumu skaita un sadalījuma noteikšana, ievērojot uzņēmumu lieluma grupas (mikro, mazie, vidējie un lieli).

Ieguvumi no pētījuma rezultātiem:

- 1) ISO 9001 sertifikāta iegūšanā ieinteresēto uzņēmumu skaita noteikšana pa lieluma grupām,
- 2) savstarpējs lieluma grupu sadalījuma izvērtējums un
- 3) pētījuma metodoloģija un īstenošanas pieeja (ievērojot faktu, ka veiktajam pētījumam pagaidām nav līdzvērtīga).

Veiktā pētījuma pārskatā ir četras nodaļas. Rakstā iekļauts īss ieskats par ISO 9001 kvalitātes vadības sistēmu standartu, trešajā nodaļā aprakstīta pētījumu metodoloģija un norises gaita, kā arī izmantotās metodes, bet ceturrtā daļa veltīta iegūto rezultātu izklāstam. Raksta noslēgumā izteikti būtiskākie secinājumi.

## **1. Kvalitātes vadības sistēmu atpazīstamība un aktuālās izmaiņas**

Kvalitātes vadības sistēmu ISO 9000 saime ir starptautiski atpazīti standarti, ko izstrādā un publicē Starptautiskā Standartizācijas organizācija ISO (*International Organization for Standardization*). ISO 9001 standarts ir atpazīstamākais un visvairāk lietotais standarts; kopumā 176 pasaules valstīs izsniegti 982 832 sertifikāti (8.), apliecinot organizācijās izveidoto kvalitātes vadības sistēmu atbilstību ISO 9001 (2000 un 2008) standarta prasībām. ISO 9001 sertifikāciju izmanto organizācijas biznesa un publiskajā sfērā ar mērķi palielināt uzticamību par izstrādātajiem produktiem un sniegtajiem pakalpojumiem klienta-piegādātāja savstarpējās attiecībās.

Vadības sistēmas standartiem ir vispārējs pielietojums, ar jēdzienu “vispārējs” saprotot to, ka standartu var izmantot jebkura organizācija, liela vai maza, jebkurā darbības nozarē. Nepastāv ierobežojumi attiecībā uz īpašuma formām – privātais vai sabiedriskais sektors, kā arī jebkura cita īpašuma forma ir pieļaujama.

Periodiskās standartu pārskatīšanas rezultātā no 2008. gada 15. novembra (15.,1.) kvalitātes vadības sistēmu prasību kopumā stājās spēkā jaunā ISO 9001 redakcija. Standarts pirmo reizi tika publicēts 1987. gadā, ISO 9001:2008 ir standarta ceturrtā redakcija, bet būtiskas pārmaiņas standartā iestrādātas 2000. gadā. Pašlaik derīgi ir sertifikāti, kas apliecina kvalitātes vadības sistēmu atbilstību gan ISO 9001:2008 standartam, gan ISO 9001:2000. Divdesmit četrus mēnešus (6.) pēc jaunā standarta publicēšanas ISO 9001:2000 sertifikāti vairs nebūs derīgi.

Saskaņā ar Latvijas Kvalitātes asociācijas (LKA) datiem, ISO 9001 kvalitātes vadības sistēmu sertifikācija Latvijā aizsākusies 1995. gadā (2.,12.). Izsniegto ISO 9001 sertifikātu kopējam skaitam gadu gaitā vērojama pieaugoša tendence (10.,18.).

Novērojumi un fakti liecina, ka globālā finanšu krīze, kura aizsākās 2007. gadā, un tās ietekmi daudzu valstu ekonomikas spēcīgi sāka izjust 2008. gada otrajā pusē, nav atstājusi negatīvu ietekmi uz sertifikācijas jomu. Pamatojoties uz saviem ikgadējiem pētījumu datiem, ISO organizācija (2009.g. decembrī) nākusi klajā ar paziņojumu, ka 2008. gadā aktivitāte izdoto ISO 9001 sertifikātu skaita ziņā ir palielinājusies par 3% (8.).

Latvijas kvalitātes asociācijas mājas lapā pieejamie dati par sertificēto uzņēmumu skaitu arī neuzrāda samazināšanos, tieši pretēji – kopējais ISO 9001 kvalitātes vadības sistēmu sertifikātu skaits pa gadiem pakāpeniski palielinās. Izsniegto ISO 9001 sertifikātu skaitam Latvijā ir pozitīva tendence. Ja 2006. gadā sertifikāti izsniegti 625 (15.,19.) uzņēmumiem un 2008. gadā – 631 (12.), tad dati uz 2010. gada janvāri rāda, ka sertifikāti ir 703 (13.) uzņēmumiem. Interesi par sertificēšanu raksturo arī fakts, ka 52 (13.) uzņēmumi (2010.g. janvārī) kvalitātes sistēmas ir sertificējuši saskaņā ar jauno ISO 9001:2008 standartu.

Pētījumā analizēti dati par uzņēmumiem, kuriem izsniegti ISO 9001:2000 standarta sertifikāti. Ievērojot faktu, ka pētījums uzsākts pirms jaunā standarta stāšanās spēkā un standarta pārejas perioda posmā (pāreja uz ISO 9001:2008 notika līdz 2008. g. 15. novembrim), dati ir apkopoti un analizēti par 2000. gada redakcijas laikā izsniegtajiem ISO 9001 sertifikātiem. Līdz ar to pētījumā veiktā analīze un visi izteiktie secinājumi attiecināmi uz ISO 9001:2000 standarta izplatību Latvijas uzņēmumos.

## **2. Pētījuma metodoloģija**

Pētījumam ir divas daļas, tas īstenots pielietojot kvantitatīvās metodes – veicot datu savākšanu, sakārtošanu pēc būtiskām pazīmēm un apstrādi. Pētījuma pirmā un otrā daļa ir īstenota atšķirīgos laika periodos – pirmā analīze veikta 2006. gada oktobrī, bet otrā no 2008. gada jūlija līdz 2008. gada decembrim.

Sākotnēji katrā pētījuma daļā ir identificēta ģenerāla kopa – uzņēmumi, kas saņēmuši ISO 9001 sertifikātu, un tad pēc noteiktiem principiem izveidota izlase. Datu ieguves metodes un klasificēšanas kritēriji plašāk izskaidroti 3.1.apakšnodaļā.

Pētījuma abās daļās izmantoto izlašu veidošanā ir ievēroti faktori, kas var ietekmēt reprezentatīvu izlašu kvalitāti, kā arī noteikts ticamības līmenis, aprēķinot kļūdas robežas. Pētījuma rezultāti interpretēti izmantojot aprakstošo statistiku. Rezultātu daļā secīgi izklāstīta informācija par abām pētījuma daļām.

## **2.1. Pētījuma norise**

Pētījuma mērķa īstenošanai noteikti divi būtiskākie uzdevumi un īstenotas vairākas rīcības, lai raksturotu situāciju Latvijā un noteiktu sertificēto uzņēmumu īpatsvara sadalījumu pa uzņēmumu grupām.

Pirmais uzdevums – iegūt atbilstošus datus par katru pētījuma objektu, ievērojot divas būtiskas pazīmes:

- 1) ISO 9001 sertifikāta derīgumu,
- 2) organizācijas lielumu pēc darbinieku skaita.

Lai īstenotu izvirzīto uzdevumu sākumā bija nepieciešams noskaidrot informācijas avotu, kura rīcībā ir sertificēto uzņēmumu saraksts. Informācija pētījuma pirmajai daļai iegūta sadarbojoties ar vienu no Latvijā vadošajām akreditētām sertifikācijas iestādēm, kuras nosaukums pētījumā atstāts anonīms saskaņā ar savstarpējo norunu. Pētījuma otrajai daļai informācija iegūta Latvijas Kvalitātes asociācijas interneta vietnē, kurā ir apkopots un publiski pieejams visu Latvijā sertificēto uzņēmumu reģistrs neatkarīgi no sertifikācijas iestādes, kas izsniegusi ISO 9001 sertifikātu. Rezultātā, pirmajā daļā analīze veikta tikai par vienas sertifikācijas iestādes klientiem (sertificētajiem uzņēmumiem), turpretī otrajā daļā veikta plašāka analīze, un informācija apkopota par visiem sertificētajiem uzņēmumiem Latvijā, par kuriem iegūti dati.

Atbilstoši pētījuma pirmā uzdevuma pirmās būtiskās pazīmes īstenošanas rezultātā atlasīti uzņēmumi, kuri ieguvuši sertifikātu, kas apliecina, ka ISO 9001:2000 standarta prasības ir īstenotas. Izveidotais uzņēmumu kopums turpinājumā apsekots pēc otrās pazīmes, ievērojot organizācijas lielumu. Piederība katrai konkrētajai uzņēmumu lieluma grupai noteikta saskaņā ar Eiropas Komisijas (EK) Rekomendāciju 2003/361/EC (1.). Pētījumā bija nepieciešami dati par strādājošo skaitu un uzņēmuma gada apgrozījumu (vai gada bilances vērtību), lai noteiktu katra uzņēmuma piederību grupai. Ievērojot to, ka organizācijas finansiālie rādītāji ir konfidenciāla informācija, uzņēmumi sagrupēti ievērojot vienu no Rekomendācijas kritērijiem – strādājošo skaitu. Pamatojums izvēlētajai

pieejai ir Eiropas statistikas biroja (*Eurostat*) uzņēmējdarbības strukturālās statistikas (SBS) datu klasificēšana, kurā uzņēmuma grupu iedalījums izkārtots, ievērojot vienīgi nodarbināto personu skaitu (11.,1.).

Uzņēmumos strādājošo darbinieku skaita noskaidrošana bija darbietilpīgākais process pētījuma gaitā. Nepieciešamā informācija par strādājošo skaitu pirmajai pētījuma daļai iegūta no sertifikācijas iestādes iekšējās datu bāzes (publiski nav pieejama), bet otrajai pētījuma daļai informācija iegūta B2B “Kompass Grupa” publiski pieejamā datu bāzē (7.), kas izvēlēta kā visatbilstošākā, ievērojot pētījuma kritērijus un resursus.

Pētījuma otrais uzdevums bija sistematizēt iegūtos datus un veikt statistisko analīzi.

Analīzes gaitā apsekots katrs uzņēmums, kas saņēmis kvalitātes sistēmu standarta ISO 9001 sertifikātu. Informācija apkopota par katrā pētījuma daļā izmantoto datu izlasi saskaņā ar abām sākotnēji izvirzītajām pirmā uzdevuma pazīmēm. Pirmajā un otrajā pētījuma daļā iegūtie dati sagrupēti un analizēti atbilstoši vienai metodoloģijai. Datu sistematizēšanai izveidotas elektroniskas datu bāzes (katrai pētījuma daļai atsevišķa), kurās iekļauta informācija par uzņēmuma nosaukumu, darbinieku skaitu un atbilstošo standartu. Dati par strādājošo darbinieku skaitu izkārtoti ievērojot uzņēmuma lieluma grupu. Datu bāzes izveide nodrošināja ērtu analīzes veikšanu un pārskatāmu rezultātu sagatavošanu.

Nosakot uzņēmumu īpatsvaru pa lieluma grupām atbilstoši ISO 9001 standartam, dati apstrādāti un analizēti katras uzņēmumu lieluma grupas ietvaros. Kopējais sertificēto uzņēmumu apjoms salīdzināts ar ekonomiski aktīvo uzņēmumu skaitu, lai raksturotu sertificētu kvalitātes vadības sistēmu lietošanas apmērus Latvijā.

## **2.2. Pētījuma ierobežojumi**

Pētījuma pirmās daļas gaitā datu izlase izveidota atbilstoši izvirzītajiem pētījuma kritērijiem un apsekots katrs izlases elements, tomēr iegūtie rezultāti nav pietiekoši reprezentatīvi, lai tos attiecinātu uz visu ģenerālo kopu (dati apsekoti par 40% ģenerālā kopā iekļautajiem uzņēmumiem).

Otrai pētījuma daļai datus pēc sākotnēji uzdotajām pazīmēm bija iespējams iegūt par 72% no apsekotajām ģenerālās kopas vienībām, kas ir pietiekoši, lai izveidoto datu izlasi uzskatītu par reprezentatīvu. Tomēr pētījuma otrās daļas rezultātos neprecizitāti var radīt uzņēmuma lieluma grupu noteiktie intervāli; tas saistīts ar atšķirībām starp brīvpieejas datu bāzes “Kompass Grupa” intervālu garumiem, kuri izmantoti darbinieku skaita noteikšanai uzņēmumos, un intervālu garumiem, kas noteikti EK Rekomendācijā nr. 361 (1.). Intervālu garumus nebija iespējams koriģēt,

tāpēc nobīde ietekmē rezultātus. Tas jāņem vērā arī par izdarītajiem secinājumiem.

Izsniegto sertifikātu skaita un ekonomiski aktīvo uzņēmumu skaita attiecības aprēķinā izmantoti LR Centrālās statistikas pārvaldes provizoriskie dati par 2007. gadu (16.).

### 3. Pētījuma rezultāti

Pētījumam nepieciešamie dati iegūti un apkopoti izmantojot:

- sertifikācijas iestādes klientu iekšējo reģistru (pētījuma 1. daļai) (17.)
- LKA reģistru, uzstādot noteiktus meklēšanas kritērijus (pētījuma 2. daļai) (12.).

Katrai pētījuma daļai atlasīti sākotnējie dati (1.tab.), lai identificētu ģenerālo kopu ( $G$ ) un izveidotu izlasi ( $I$ ).

1. tabula

Pētījuma pirmās un otrās daļas sākotnējie dati

Kategorija	2006.g.	2008.g.
Atbilstoši ISO 9001:2000 standartam sertificēto uzņēmumu kopskaits	$G_1 = 346$	$G_2 = 631$
Atbilstoši ISO 9001:2000 standartam sertificētie uzņēmumi, kuros noteikts darbinieku skaits	$I_1 = 139$	$I_2 = 452$

*Avots: autora veikts aprēķins pēc akreditētas sertifikācijas iestādes 2006.g. un Latvijas Kvalitātes asociācijas 2008.g. datiem.*

Apkopojot sākotnējos datus noskaidrots, ka apsekoto uzņēmumu skaits pētījuma otrajā daļā ( $G_2 = 631$ ) ir gandrīz divas reizes lielāks nekā pirmajā daļā ( $G_1 = 346$ ). No abām ģenerālajām kopām atlasītās vienības izkārtotas divās izlasēs  $I_1$  un  $I_2$ , bet tās veidotas pēc atšķirīgiem principiem. Izlase  $I_1$  izveidota no ģenerālās kopas  $G_1$  elementiem, kas atbilst mikro vai mazo uzņēmumu grupai, bet datu izlase  $I_2$  izveidota no uzņēmumiem, par kuriem bija pieejama pilnīga informācija. Informācija par katru izlasē  $I_1$  vai  $I_2$  iekļauto uzņēmumu ievietota speciāli pētījumam izstrādātā elektroniskā datu bāzē tā, lai būtu iespējams izdarīt grupēšanu, ievērojot uzņēmuma lieluma grupu. Abu pētījuma daļu datu apstrāde veikta ar MS Excel programmu.

Uzņēmumos nodarbināto darbinieku skaita uzskaitē katrai izlasei ir atšķirīga. Pētījuma daļā par 2006. gada datiem noskaidrots precīzs katrā uzņēmumā strādājošo darbinieku skaits, ievērojot EK Rekomendāciju. Pētījuma daļā par 2008. gada datiem darbinieku skaits noteikts pa lieluma grupu intervāliem, kurus nebija iespējams izveidot saskaņā ar Rekomendāciju (2. tab.).

## Intervālu garumu salīdzinājums pa uzņēmumu lieluma grupām

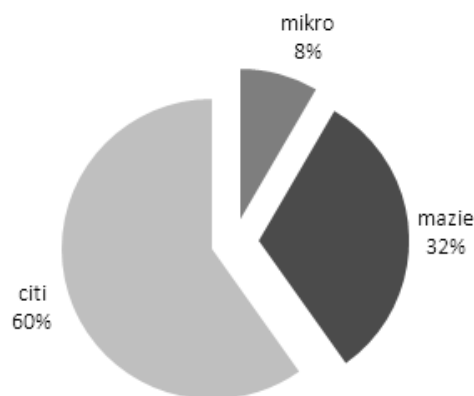
Lieluma grupa	Pētījumā izmantotie grupu intervāli	EK Rekomendācijas grupu intervāli	Parametra nobīde
mikro	1 – 10	1 – 9	Intervāla garums +1
mazā	11 – 50	10 – 49	Intervāla nobīde +1
vidējā	51 – 250	50 – 249	Intervāla nobīde +1
lielā	251 un vairāk	250 un vairāk	Intervāla garums -1

Avots: salīdzinājumā izmantota EK Rekomendācija 2003/361/EC.

Tas saistīts ar ierobežotajām datu ieguves iespējām. Parametra nobīde katrā uzņēmumu lieluma grupā nav liela, tomēr parametra savstarpējās neatbilstības radīto kļūdu nav iespējams novērtēt ar pieejamajiem datiem.

### 3.1. Pētījuma pirmās daļas rezultāti

Analizētais uzņēmumu lieluma grupu skaits ir otra atšķirība starp pirmo un otro pētījuma daļu. 2006. gada datu analīze netika izvēsta tik plaši, lai noskaidrotu uzņēmumu sadalījumu pēc nodarbināto personu skaita visās četrās uzņēmumu lieluma grupās. Dati iegūti un rezultāti apkopoti par mikro un mazo uzņēmumu skaitu, kas dod iespēju noteikt cik liels ir abu uzņēmumu lieluma grupu īpatsvars pret kopējo sertificēto uzņēmumu skaitu konkrētajā sertifikācijas iestādē 2006. gadā.



#### 1. attēls. Uzņēmumu skaita sadalījums pa lieluma grupām

Avots: informācija analizēta pēc akreditētas sertifikācijas iestādes iekšējā reģistra datiem, 2006.

Izvērtējot iegūtos sertifikācijas iestādes datus (1.att.) var secināt, ka sertificēto mikro (29 uzņēmumi) un mazo (110 uzņēmumi) uzņēmumu skaits konkrētajā iestādē sastāda 40% no kopējā uzņēmumu skaita, kas sertificēti saskaņā ar ISO 9001: 2000 standartu. Vidējie un lielie uzņēmumi

kopā veido 60%, bet to savstarpējais procentuālais sadalījums pētījuma pirmajā daļā nav analizēts.

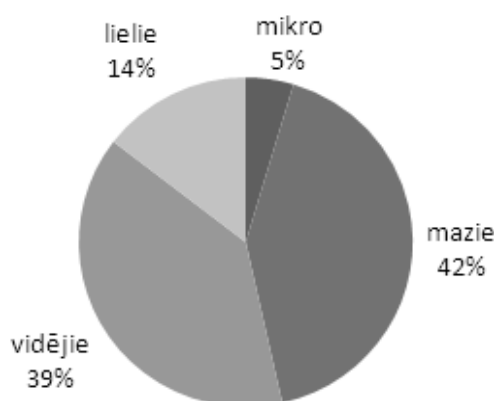
Analīze par 2006. gada datiem veikta, ņemot vērā, ka EK kā prioritāti ir izvirzījusi mazos un vidējos uzņēmumus (MVU) (14.). Jaunākajā Eiropas MVU pārskata ziņojumā apkopotie dati par 2007. gada situāciju Eiropas Savienībā (ES) liecina, ka visvairāk, tas ir 99,8% no vairāk nekā 20 miljoniem (4.,12.) uzņēmumu, ES ir mazie un vidējie. MVU grupas ietvaros, lielākā daļa uzņēmumu (92%) ir mikro uzņēmumi un attiecīgi 7% mazie, bet vidējie tikai 1% (4.,13.).

Pētījumā ir apkopoti dati par ekonomiski aktīvajiem uzņēmumiem Latvijā, lai iegūtu vispārēju ieskatu par katras uzņēmumu grupas ieinteresētību kvalitātes vadības sistēmas standarta sertificēšanā. 2006. gadā mikro lieluma uzņēmumu grupa sastādīja 77,7%, mazā 17,9%, vidējā 3,8% un lielā uzņēmumu grupa 0,6% no 61 294 uzņēmumu kopskaita (3.,120.). Jaunākie provizoriskie dati par 2007. gadu ir līdzīgi: mikro uzņēmumu lieluma grupa veidoja 78,6%, mazā – 17,3%, vidējā – 3,5% un lielā 0,6% no 69 863 uzņēmumu kopskaita (16.).

### 3.2. Pētījuma otrās daļas rezultāti

Pētījuma otrajā daļā par 2008. gada datiem analīze veikta visu četru uzņēmumu lieluma grupu griezumā.

Datu izlasē, kurā iekļauti 452 uzņēmumi, visvairāk ISO 9001 sertifikātu saņēmuši mazie uzņēmumi – 42%, MVU grupa kopā sastāda 86% (2.att.). Pētījuma otrajā daļā iegūtie rezultāti dod iespēju raksturot un izteikt secinājumus par Latvijā sertificēto uzņēmumu sadalījumu pa lieluma grupām.



2. attēls. Izsniegto ISO 9001:2000 sertifikātu proporcionālais sadalījums pa uzņēmumu lieluma grupām Latvijā

*Avots: informācija analizēta pēc Latvijas Kvalitātes asociācijas un Kompas Grupa datiem, 2008.*



Izsniegto ISO 9001 sertifikātu skaita uzskaitījums ir noderīgs salīdzinot pieaugumu vai samazinājuma tendences pa gadiem, nacionālā, reģionālā vai starptautiskā mērogā. Tomēr tas nav pietiekošs, lai izdarītu secinājumus par uzņēmumu ieinteresētību kvalitātes sistēmu sertificēšanā. Daudz precīzāks rādītājs ir izsniegto sertifikātu skaits attiecībā pret kopējo ekonomiski aktīvo uzņēmumu skaitu. Statistikas biroju datu bāzēs, publiskotos pētījumos vai uzņēmējdarbības pārskatu ziņojumos dati par uzņēmumu skaita proporcionālo attiecību nav iekļauti.

Pētījumā ir iegūti nepieciešamie dati un veikta analīze, lai noteiktu sertifikātu skaita attiecību pret uzņēmumu kopskaitu. 3. tabulā iekļautie dati raksturo 2006. gada situāciju Latvijā (3.,120.), salīdzinājumam uzrādīti dati par Igauniju (5.) un Lietuvu (9.).

3. tabula

Izdoto sertifikātu skaits un ekonomiski aktīvie uzņēmumi  
Baltijas valstīs 2006. gadā

	LV	EE	LT
Ekonomiski aktīvo uzņēmumu skaits	61 294	50 500	56 792
Izsniegto ISO 9001:2000 sertifikātu skaits	625	577	697
Attiecība procentos	1,02%	1,14%	1,23%

Avots: ISO Survey – 2007, Statistics Estonia, 2009, Statistics Lithuania, 2009, LR Ekonomikas ministrija, 2007.

Analīzē iegūtie rezultāti parāda, ka visās Baltijas valstīs ir līdzīga situācija – vidēji 1% no visiem ekonomiski aktīvajiem uzņēmumiem ir kvalitātes vadības sistēmas ISO 9001 sertifikāts.

### **Secinājumi un priekšlikumi**

Apkopojot pētījuma rezultātus var secināt, ka:

- Dati, kurus apkopo ISO organizācija savos ikgadējos pētījumos, un informācija, kas publiski pieejama LKA mājas lapā, nav pietiekoša, lai izdarītu padziļinātus secinājumus par ISO 9001 sertifikāta lietotājiem.
- Veiktais pētījums ir pirmais sistematizētais datu apkopojums par Latvijā sertificētiem uzņēmumiem, ievērojot uzņēmumu lieluma grupas.
- Uzņēmumu skaits ar sertificētu ISO 9001 (2000 un 2008) kvalitātes vadības sistēmu sastāda 1% no ekonomiski aktīvajiem uzņēmumiem Latvijā, bet tas nenorāda, ka ISO 9001 sistēma nav apzināta. Piecpadsmit gadu laikā no pirmā ISO 9001:1994 sertifikāta izsniegšanas brīža situācija raksturojama kā stabila un ar pakāpenisku pieauguma tendenci.

- Pētījuma pirmajā daļā iegūtie rezultāti liecina, ka mikro uzņēmumu ieinteresētība sertifikācijas procesā ir salīdzinoši zema – ISO 9001 sertifikātu saņēmēji 0,06%. Summāri mikro un mazajā uzņēmumu lieluma grupā sertifikāti ir 1,06% uzņēmumu no ekonomiski aktīvajiem šo grupu uzņēmumiem. Iegūtos datus nevar vispārināt, jo situācija analizēta par vienu sertifikācijas iestādi.
- Pētījuma otrajā daļā ir iegūti reprezentatīvi rezultāti, par uzņēmumu skaitu pa uzņēmumu lieluma grupām, bet jāņem vērā, ka strādājošo skaits uzņēmumu grupās atšķiras no EK Rekomendācijā 2003/361/EC noteiktā.
- ISO 9001 sistēmas sertifikācijas jomā Latvijā lielāko daļu – 81% veido mazie un vidējie uzņēmumi. Abu grupu starpā sadalījums ir gandrīz vienlīdzīgs – mazajā grupā 189 un vidējā 176 uzņēmumi. Salīdzinot ekonomiskās aktivitātes griezumā situācija ir atšķirīga, attiecīgi 7,2% vidējos uzņēmumos un mazajos tikai 1,6% ir ieviestas sertificētas ISO 9001 kvalitātes vadības sistēmas.
- 2008. gadā 66 lielie uzņēmumi saņēmuši ISO 9001:2000 sertifikātu. Kaut gan tie sastāda 14% no visiem sertificētajiem uzņēmumiem, tomēr tas ir 15,8% no visiem ekonomiski aktīvajiem lielajiem uzņēmumiem. Tas nozīmē, ka sertificētas sistēmas priekšrocības proporcionāli visvairāk atzīst lielie uzņēmumi.
- Vismazāk aktīvā sertifikācijas jomas daļa ir mikro uzņēmumi gan pēc sadalījuma pa lieluma grupām (5%), gan arī pret kopējo ekonomiski aktīvo uzņēmumu skaitu, kas sastāda ļoti mazu daļu, attiecīgi 0,04%.

Salīdzinot atšķirības lielo un mikro uzņēmumu grupās, viens no atšķirīgajiem aktivitātes iemesliem varētu būt skaidrojams ar kvalitātes sistēmas ieviešanas izmaksām. ISO 9001 sistēmas izveide ne vienmēr atkarīga no tiešiem finansiāliem ieguldījumiem, pretstatā sertifikācijas procesam, kura īstenošanai nepieciešami finanšu resursi.

### **Izmantotā literatūra un avoti**

1. *Commission Recommendation 2003/361/EC of 6 May 2003 concerning the definition of micro, small and medium-sized enterprises.* European Commission. Luxembourg: Publications Office of the European Union. Official Journal of the European Union. Vol. 46, OJ, L 124 of 20.5.2003, p.36.
2. *Sertificēto uzņēmumu saraksts.* Latvijas Kvalitātes asociācija (LKA). Rīga: LKA. Žurnāls "Kvalitāte". 01(1998). - 12.lpp.
3. *Ziņojums par Latvijas tautsaimniecības attīstību.* 2007. gada decembris. Latvijas Republikas Ekonomikas ministrija. Rīga: LR Ekonomikas ministrija, 2007. - 120.lpp.

4. Audretsch, D., Rob van der Horst., u.c. *First Section of the Annual Report on EU Small and Medium-sized Enterprises* [Elektroniskais resurss]. Zoetermeer: EIM Business & Policy Research, January 12, 2009. – [http://ec.europa.eu/enterprise/policies/sme/files/craft/sme\\_perf\\_review/doc\\_08/spr08\\_annual\\_reporten.pdf](http://ec.europa.eu/enterprise/policies/sme/files/craft/sme_perf_review/doc_08/spr08_annual_reporten.pdf). - Resurss apskatīts 2009.g. 11.nov.
5. *Economically active enterprises by economic activity and county*. Statistical database: Economy [Elektroniskais resurss]. Statistics Estonia, Juny 30, 2009. - [http://pub.stat.ee/px-web.2001/Dialog/varval.asp?ma=RE51&ti=ECONOMICALLY+ACTIVE+ENTERPRISES+BY+ECONOMIC+ACTIVITY+AND+COUNTRY&path=../I\\_Databas/Economy/06Economic\\_units/01Business\\_demography/&lang=1](http://pub.stat.ee/px-web.2001/Dialog/varval.asp?ma=RE51&ti=ECONOMICALLY+ACTIVE+ENTERPRISES+BY+ECONOMIC+ACTIVITY+AND+COUNTRY&path=../I_Databas/Economy/06Economic_units/01Business_demography/&lang=1). - Resurss apskatīts 2010.g. 3.febr.
6. *ISO and IAF announce schedule for implementation of accredited certification to ISO 9001:2008* [Elektroniskais resurss]. International Organization for Standardization, August 20, 2008. - <http://www.iso.org/iso/pressrelease.htm?refid=Ref1152>. - Resurss apskatīts 2008.g. 10.dec.
7. *Kompasa uzņēmējdarbības meklētājs*. Pasaules B2B uzņēmumu meklētājs [Elektroniskais resurss]. The Kompas Group. AS Heise Latvia, 2008. - [http://www.kompass.com/kinl/index.php?\\_Lang=lv](http://www.kompass.com/kinl/index.php?_Lang=lv). - Resurss apskatīts 2008.g. jūl.-dec.
8. *Latest ISO survey reveals sharp rise in use of standards for food safety and information* [Elektroniskais resurss]. International Organization for Standardization, December 7, 2009. - <http://www.iso.org/iso/pressrelease.htm?refid=Ref1274>. - Resurss apskatīts 2010.g. 15.janv.
9. *Number of economic entities, enterprises in operation and that of natural persons carrying on economic activity at the beginning of the year*. Business statistics [Elektroniskais resurss]. Statistics Lithuania, January 18, 2010. - <http://db1.stat.gov.lt/statbank/SelectVarVal/Define.asp?MainTable=M4010117&PLanguage=1&PXSID=0&ShowNews=OFF>. - Resurss apskatīts 2010.g. 3.febr.
10. *Pētījums par Latvijas Kvalitātes nodrošināšanas politikas attīstības veicināšanu* [Elektroniskais resurss]. LR Ekonomikas ministrija. Uzņēmējdarbības un rūpniecības departaments. Rīga: LR Ekonomikas ministrija, 2006. - <http://www.em.gov.lv/em/2nd/?cat=21086>. - Resurss apskatīts 2006.g. 31.okt.
11. Schmiemann, M. *Statistics in focuss* [Elektroniskais resurss]. Luxembourg: European Communities, 2006. SMEs and entrepreneurship in the EU, Vol. 24. - [http://epp.eurostat.ec.europa.eu/cache/ITY\\_OFFPUB/KS-NP-06-024/EN/KS-NP-06-024-EN.PDF](http://epp.eurostat.ec.europa.eu/cache/ITY_OFFPUB/KS-NP-06-024/EN/KS-NP-06-024-EN.PDF). - Resurss apskatīts 2008.g. 3.dec.
12. *Sertificētie uzņēmumi*. Vadības sistēmas un sertifikācija [Elektroniskais resurss]. Latvijas Kvalitātes asociācija, 2008. - <http://lka.lv/index.php?module=Certificates>. - Resurss apskatīts 2008.g. jūl.-dec.
13. *Sertificētie uzņēmumi*. Vadības sistēmas un sertifikācija [Elektroniskais resurss]. Latvijas Kvalitātes asociācija, 2010. - <http://lka.lv/index.php?module=Certificates>. - Resurss apskatīts 2010.g. 15.janv.
14. *“Small Business Act” for Europe*. Enterprise and Industry, Small and medium sized enterprises (SME) [Elektroniskais resurss]. European Commission, January, 2010. - [http://ec.europa.eu/enterprise/policies/sme/small-business-act/index\\_en.htm](http://ec.europa.eu/enterprise/policies/sme/small-business-act/index_en.htm). - Resurss apskatīts 2010.g. 27.janv.
15. *The ISO Survey – 2008* [Elektroniskais resurss]. International Organization for Standardization. Genève: ISO Central Secretariat, 2009. - <http://www.iso.org/iso/survey2008.pdf>. - Resurss apskatīts 2009.g. 17.dec.

16. *Vispārējā informācija*. Uznēmējdarbība [Elektroniskais resurss]. LR Ekonomikas Ministrija, 2010. gada janvāris. - <http://www.em.gov.lv/em/2nd/?cat=17800>. - Resurss apskatīts 2010.g. 3.febr.
17. *Klienti, kas sertificēti atbilstoši ISO 9001:2000 standartam* (2006). Akreditētas sertifikācijas iestādes iekšējais reģistrs. Npublicēts materiāls.

## **Summary**

It is hard to identify the total number of quality management system users and the spread of the standard country-by-country. When a user of the ISO 9001 standard (an organization of any type) decides to certify its quality management system conforming to requirements of the standard it is the only way to identify users of the standard and the total number of them.

The aim of this study was to summarize information on ISO 9001:2000 certified enterprises in Latvia; based on this information to carry out the analysis of share of small and medium-sized enterprises with certified quality management systems. The research object is organizations having certified quality management system in accordance with ISO 9001 requirements.

This survey covers the information on organizations which are completely certified with regard to the ISO 9001:2000. The latest version of this standard is ISO 9001:2008 but this study does not contain information about organizations that are certified in accordance within the newest version.

This study presents the findings from two different parts of the research which were carried out in different periods of time; the first analysis was conducted in October 2006 and the second one from July until December 2008. The special database was created to gather the information on enterprises certified to ISO 9001. The database was created in order to select enterprises by size class and to carry out an in-depth analysis. The information used in this study is obtained from the register provided by Latvian Association for Quality, publicly available B2B "Kompas Grupa" database and data provided by anonymous certification body in Latvia.

Quantitative analysis methods have been used to characterize the data used for this study. The findings are provided by analytical values, relative comparisons and graphical charts of distributions.

The findings reveal the distribution of enterprises by size class (micro, small, medium-sized and large scale enterprises) certified to ISO 9001:2000 in Latvia. It has been found that vast majority of certified enterprises are small and medium-sized enterprises (in total 81 per cent), followed by large scale organizations and the smallest number representing micro size enterprises. The number of certified organizations by size is compared to the total number of economically active enterprises in Latvia. Conclusions are based on quantitative analysis performed in this study and the literature review of the previous research results.