

**Anna Bielawa**

## **POSTRZEGANIE I ROZUMIENIE JAKOŚCI – PRZEGLĄD DEFINICJI JAKOŚCI**

Jakość jest terminem trudnym do jednoznacznego zdefiniowania głównie ze względu na swoją subiektywność. Problemy wynikają z następujących przesłanek<sup>1</sup>:

- a) ocena jakości jest uzależniona od między innymi doświadczenia, wiedzy, zapotrzebowania na wyrób;
- b) pojęcie jakość ulega przemianom na skutek rozwoju ludzkości i zachodzących przemian jakościowych;
- c) poziom świadomości pracowników i przełożonych oraz stopień wdrożenia koncepcji jakościowych w przedsiębiorstwie wpływają na ocenę jakości i praktyczne podejście do jakości wyrobów;
- d) wymagania klientów determinują poziom jakości wyrobów;
- e) jakość jest pojęciem wielowymiarowym i interdyscyplinarnym.

Pojęcie „jakość” wywodzi się z czasów starożytnych, z greckiego *poiotes*. Po raz pierwszy użył je Platon, uznając, że „jakość konkretnych rzeczy to stopień osiągniętych przez nie doskonałości”. Arystoteles rozumiał jakość jako „różnicę istoty”, umożliwiającą wraz z dziewięcioma innymi kategoriami podział wszystkich

---

<sup>1</sup> M. Bugdol, *Zarządzanie jakością w urzędach administracji publicznej. Teoria i praktyka*, Difin, Warszawa 2008, s. 18.

pojęć na grupy logiczne<sup>2</sup> (czas, miejsce, ilość, substancja, relacja, położenie, dyspozycja, czynność, podleganie czynnościom i jakość<sup>3</sup>).

Z języka greckiego (*poiotes*) na łaciński (*qualitas*<sup>4</sup>) przetłumaczył Cynceron, określając w ten sposób właściwość przedmiotu.

Definiowanie jakości w aspekcie filozoficznym jest rozumiane jako coś, co jest transcendentne, do czego dążymy intuicyjnie, ale praktycznie bez żadnej możliwości jednoznacznego jej zdefiniowania. Inne podejście dotyczy „sądu wartościującego wyrażonego przez użytkownika”<sup>5</sup>. Przegląd najważniejszych ujęć jakości w filozofii przedstawiono w tabeli 1.

Tabela 1. Jakość w ujęciu filozoficznym

Autor	Określenie	Treść określenia
Platon	<i>Poiotes</i>	Jakość jest sądem oceniającego, subiektywnie zależnym od doświadczenia
Stagiryta	<i>Teleion</i>	Jakość to doskonałość
Arystoteles	–	Jakością nazywam to, na mocy czego rzeczy są w pewien sposób określone
Cynceron	<i>Qualitas</i>	Jakość to własność (właściwość) przedmiotu
Lao Tse	<i>Tao</i>	Jakość, którą możemy zdefiniować, nie jest jakością w sensie bezwzględnym
	<i>Kung fu</i>	Jakość to doskonałość, perfekcja wykonania
Kartezjusz	–	Dualistyczne ujęcie jakości: jakość pierwotna, tkwiąca w przedmiocie, i jakość wtórna emitowana przez przedmiot
Kant	–	Zbiór cech wyodrębnionego fragmentu subiektywnie postrzeganej obiektywnej rzeczywistości

Źródło: opracowanie własne na podstawie D. Horbaczewski, *Filozoficzne źródła współczesnego pojmowania jakości*, „Problemy Jakości” 2006, nr 10, s. 10.

<sup>2</sup> J. Fraś, *Zarządzanie jakością w instytucjach gospodarczych*, Uniwersytet Szczeciński, Szczecin 2000, s. 10.

<sup>3</sup> W. Prussak, *Zarządzanie jakością. Wybrane elementy*, Wydawnictwo Politechniki Poznańskiej, Poznań 2006, s. 15.

<sup>4</sup> Łacińskie tłumaczenie słowa „jakość” zostało zaadaptowane przez niektóre języki nowożytne, np. angielskie *quality*, niemieckie *das Qualität*, francuskie *qualité*.

<sup>5</sup> L. Wasilewski, *Podstawy zarządzania jakością*, Wydawnictwo WSzKPiZ, Warszawa 1998, s. 20.

Pod względem socjologicznym jakość to ustosunkowanie się konsumentów do określonych cech jakości, w aspekcie humanistycznym jest rozumiana jako tworzenie odpowiedniej jakości życia i pracy podnoszącej poziom kultury w społeczeństwie. W ujęciu technicznym jakość jest określana z pominięciem odbiorcy. Wzorcem jest norma, standard, projekt. Według Z. Bosiakowskiego i A. Kostrzewy „jeżeli mówimy o wysokiej jakości technicznej, to rozumiemy przez to, że dany wyrób, czy też produkcja w niewielkim stopniu odbiegają od znanych w technice wzorców reprezentujących w tym przypadku osiągnięcie wiedzy technicznej”<sup>6</sup>. Rozszerzenie podejścia *stricte* technicznego o nabywcę pozwala na określenie jakości w rozumieniu techniczno-ekonomicznym jako „preferowanie określonych właściwości, które należy nadać produktom, aby spełniały oczekiwania użytkowników”<sup>7</sup>. Przegląd podstawowych definicji w ujęciu technicznym przedstawiono w tabeli 2.

Tabela 2. Jakość w ujęciu technicznym

Autor	Treść definicji lub określenia
B.A. Dubowikow	Przez jakość wyrobu przemysłowego zwykle się rozumieć całokształt właściwości określających jego przydatność do użytkowania zgodnie z przeznaczeniem
S. Dulski	Jedynym racjonalnym pojęciem jakości jest jakość techniczna wyrobu i produkcji, wyprowadzona z rzeczowych cech produktów
B. Oyrzanowski	Jakość to zespół cech fizycznych, chemicznych, biologicznych itp. charakteryzujących dany produkt i odróżniający go od innych produktów
W. Krencik	Jakość to zespół cech każdego towaru, dotyczących poziomu nowoczesności, niezawodności, użytkowej wydajności, sprawności, trwałości, kształtu, barwy, estetyki, gustów, mody itp. Wszystkie wymienione cechy towaru mogą być z kolei rozpatrywane z punktu widzenia konstrukcji wyrobu, technologii, zastosowanych surowców, materiałów, sposobów wykończenia itp.
R. Chwieduk	Techniczna jakość produktu jest więc określona jego właściwościami fizykochemicznymi, jest funkcją materialnych cech produktu
B. Miszewski	Jakość to zespół cech fizycznych, dzięki którym ma zaspokajać określone potrzeby ludzkie

Źródło: D. Horbaczewski, *op.cit.*, s. 10.

<sup>6</sup> Z. Bosiakowski, A. Kostrzewa, *Jakość produkcji jako problem ekonomiczny*, „*Ekonomista*” 1969, nr 3, s. 757.

<sup>7</sup> W. Prussak, *op.cit.*, s. 16.

W ujęciu ekonomicznym jakość „jest to stopień zgodności produktu z wymaganiami odbiorcy, a te z kolei wynikają z jego potrzeb, dochodów i cen”<sup>8</sup>.

Ujęcie marketingowe eksponuje aspekt rynkowy i dotyczy, co ciekawe, tylko usług, które w tym kontekście są jedynym obiektem jakości. Jakość jest to poziom usatysfakcjonowania konsumenta. V.A. Zeithmal, A. Parasuraman i L.A. Berry określają jakość jako realizację spełniającą lub przekraczającą oczekiwania nabywcy<sup>9</sup>.

Z punktu widzenia podmiotu doznającego jakość to „zdolność produktu do zaspokajania ludzkich potrzeb”<sup>10</sup>. Konsument i producent będą postrzegali jakość w odmienny sposób. Wynika to z ich różnych oczekiwań w stosunku do określonego produktu. Dla użytkownika ważne będzie zaspokojenie potrzeb funkcjonalnych (komfort użytkowania, niezawodność, ekonomiczność) i niefunkcjonalnych (budowanie *image'u*, zaspokojenie potrzeb estetycznych). Dla dostawcy (producenta) produkt powinien być konkurencyjny, zyskowy oraz zaspokajając potrzebę technologiczności. Jakość z punktu widzenia producenta i konsumenta pod kątem ich potrzeb dokładniej przedstawiono na rysunkach 1 i 2.

Uwzględniając kryterium cyklu życia produktu, jakość jest definiowana jako spełnienie wymagań istotnych dla konkretnej fazy w cyklu życia produktu, którego etapy przedstawiono na rysunku 3.

Jakość projektowa produktu to spełnienie wymagań klientów zewnętrznych (użytkowników) i wewnętrznych (pracowników, handlowców, producentów, serwisantów), będących użytkownikami procesu realizacji projektu.

Jakość projektowa procesów realizacji odnosi się do skuteczności zrealizowania wymagań jakości projektowej.

Jakość wykonania, nazywana również jakością uzyskania, jakością produkcji, jakością zdolności, jest miarą zgodności gotowego produktu z wcześniej zaplanowaną i ustaloną normą, standardem, specyfikacją.

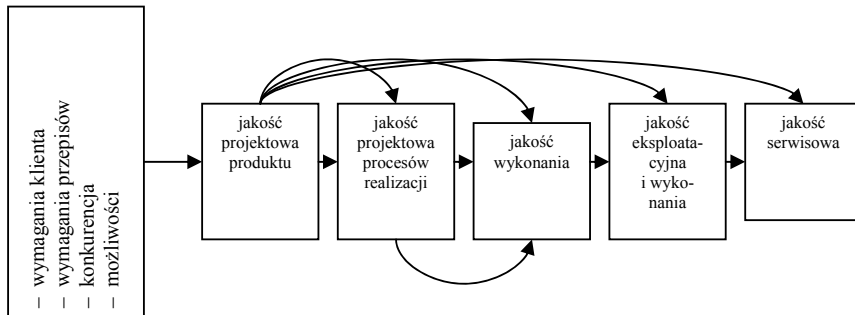
<sup>8</sup> B. Oyrzanowski, *Ekonomiczne problemy jakości*, „Ekonomista” 1969, nr 2, s. 586.

<sup>9</sup> K. Rogoziński, *Nowy marketing usług*, Wydawnictwo Akademii Ekonomicznej w Poznaniu, Poznań 2000, s. 205.

<sup>10</sup> R. Karaszewski, *Zarządzanie jakością. Koncepcje, metody i narzędzia stosowane przez liderów światowego biznesu*, Dom Organizatora, Toruń 2005, s. 19.



Rysunek 3. Jakość w cyklu życia produktu – łańcuch jakości



Źródło: A. Hamrol, *Zarządzanie jakością z przykładami*, Wydawnictwo Naukowe PWN, Warszawa 2007, s. 27.

Jakość eksploatacyjna, inaczej nazywana jakością użytkową produktu, „jest miarą satysfakcji, jakiej doznaje użytkownik w związku z jego posiadaniem i użytkowaniem”<sup>11</sup>. Jest „stopniem zgodności obsługi w sferze poprodukcyjnej wyrobu z wymaganiami projektu”<sup>12</sup>.

Jakość serwisowa to możliwość zachowania wszystkich cech produktu w stanie zapewniającym pełną jego użyteczność w dłuższym czasie.

D.A. Garvin, uwzględniając wielowymiarowość jakości, wyodrębnił pięć wymiarów, w których może być rozpatrywana<sup>13</sup>:

1. Jakość bezwzględna („wrodzona” doskonałość produktu) to „stan doskonałości pozwalający odróżnić świetną jakość od kiepskiej jakości; (...) jakość jest osiąganiem najwyższych standardów w przeciwieństwie do bycia zadowolonym z czegoś niechlujnego lub nieuczciwego”<sup>14</sup>.
2. Jakość odnosząca się do produktu, a dokładniej do „sumy ocenionych atrybutów produktu”<sup>15</sup>. Jest to więc zmienna mierzalna i precyzyjna.

<sup>11</sup> A. Hamrol, *op.cit.*, s. 28.

<sup>12</sup> M. Prozorowicz, *Ekonomiczne determinanty kształtowania jakości wyrobu w przedsiębiorstwie*, Wydawnictwo Naukowe Uniwersytetu Szczecińskiego, Szczecin 2001, s. 25.

<sup>13</sup> D.A. Garvin, *Managing Quality*, The Free Press, New York 1988, s. 40–41.

<sup>14</sup> B.W. Tuchman, *The Decline of Quality*, „New York Times Magazine”, 2 November 1980, s. 38.

<sup>15</sup> K.B. Leffler, *Ambiguous Changes in Product Quality*, „American Economic Review” 1982, December, s. 16.

3. Jakość odnosząca się do wytwarzania, rozumiana jako „stopień, w jakim określony produkt spełnia projekt albo specyfikację”<sup>16</sup>, jako „zgodność z wymaganiami”<sup>17</sup> sformułowanymi podczas projektowania produktu.
4. Jakość odnosząca się do użytkownika (opiera się na subiektywnej ocenie konsumenta przydatności do użytkowania wyrobu) to „zdolność użytkowania”<sup>18</sup>, „właściwość charakteryzująca przydatność wyrobu do sprawnego spełniania funkcji oczekiwanych ze strony użytkowników”<sup>19</sup>. Według W.E. Deminga, jakość jest to „przewidywany stopień jednorodności i niezawodności, przy możliwie niskich kosztach i dopasowaniu do wymagań rynku”<sup>20</sup>.
5. Jakość odnosząca się do wartości<sup>21</sup> to „stopień doskonałości przy akceptowalnej cenie i sterowanie zmiennością przy akceptowalnym koszcie”<sup>22</sup>. Jakość jest więc tym, co „powoduje zmiany w wymaganiach klienta, przy akceptowalnym poziomie ceny lub koszcie nabycia czy użytkowania wyrobu”<sup>23</sup>.

Japońskie Stowarzyszenie Norm Przemysłowych wyróżniło jakość wymaganą (oczekiwaną przez klientów), jakość docelową, czyli taką, jaką chciałyby wytworzyć kadra kierownicza danego przedsiębiorstwa, i jakość dostosowaną, czyli aktualnie dostarczaną<sup>24</sup>. Uwzględniając kryterium różnic między interpretacjami jakości

---

<sup>16</sup> H.L. Gilmore, *Product Conformance Cost*, „Quality Progress” 1974, June, s. 16.

<sup>17</sup> P.B. Crosby, *Quality is Free. The Art of Making Quality Certain*, McGraw-Hill, New York 1979, s. 15.

<sup>18</sup> J.M. Juran, A.B. Godfrey, *Juran's Quality Handbook*, 5 edit., McGraw-Hill, New York 1993, s. 4.

<sup>19</sup> T. Olejnik, R. Wieczorek, *Kontrola i sterowanie jakością*, PWN, Warszawa–Poznań 1982, s. 123.

<sup>20</sup> W.E. Deming, *Quality, Productivity and Competitive Position*, MIT, Cambridge 1982, s. 229.

<sup>21</sup> Wartość to korzyść ekonomiczna, użyteczność oraz dostępność produktu, zarówno dla nabywcy, jak i dla producenta. Zob. M. Harry, R. Schroeder, *Six Sigma. Wykorzystanie programu jakości do wyników finansowych*, Oficyna Ekonomiczna, Kraków 2001, s. 19.

<sup>22</sup> R.A. Broh, *Managing Quality for Higher Profits*, McGraw-Hill, New York 1982, s. 3.

<sup>23</sup> K. Szczepańska, *Koszty jakości dla inżynierów*, Placet, Warszawa 2009, s. 14–15.

<sup>24</sup> K. Sato, *Osiem podstawowych zasad japońskiego stylu zarządzania*, „Problemy Jakości” 1998, nr 7, s. 29.

(tabela 3), wyróżnia się jakość ujmowaną wąsko – tak zwane *q*, oraz szeroko – *Q*. W wąskiej interpretacji jest to jakość produktu, a w szerokiej – jakość systemu.

Tabela 3. Wąska i szeroka interpretacja jakości

Element	Podejście <i>q</i>	Podejście <i>Q</i>
Produkty	wyroby na sprzedaż	wszystkie produkty przeznaczone dla odbiorców wewnętrznych i zewnętrznych
Procesy	procesy bezpośrednio związane z wytwarzaniem wyrobów na sprzedaż	wszystkie procesy podstawowe, pomocnicze, usługowe i biznesowe
Służby organizacji	służby związane z procesami wytwarzania	wszystkie służby
Stanowiska pracy	stanowiska pracy w procesie podstawowym	wszystkie stanowiska pracy pełniące jednocześnie trzy funkcje: odbiorcy, twórcy (wartości dodanej) i dostawcy
Sektory gospodarki	przemysł	przemysł, usługi, administracja
Koszty związane z jakością	koszt wyrobów wadliwych	wszystkie koszty, których by nie było, gdyby wszystko było doskonałe

Źródło: L. Wasilewski, *op.cit.*, s. 23.

Analiza występujących w literaturze sposobów definiowania jakości pozwoliła na sklasyfikowanie tego pojęcia według różnych kategorii, co przedstawiono w tabeli 4.

Pojęcie jakość może być również rozpatrywane instytucjonalnie w standardach i przepisach prawa. Według normy ISO 9001, jakość jest to „stopień, w jakim zbiór inherentnych<sup>25</sup> właściwości<sup>26</sup> spełnia wymagania”<sup>27</sup>. Zakres definiowania jakości w normach serii ISO 9000 na przestrzeni lat ulegał rozszerzeniu, co przedstawiono w tabeli 5.

<sup>25</sup> Przynależnych, przeciwnych do przypisanych, stałych.

<sup>26</sup> Cecha wyróżniająca (Norma ISO 9000:2000, p. 3.5.1).

<sup>27</sup> Potrzeba lub oczekiwanie, które zostało ustalone, przyjęte zwyczajowo lub jest obowiązkowe (ISO 9000:2000, p. 3.1.2).



Tabela 4. Klasyfikacja sposobów definiowania jakości

Kryterium podziału	Wyróżnione definicje
Dziedzina wiedzy	<ul style="list-style-type: none"> <li>- aspekt filozoficzny</li> <li>- aspekt socjologiczny</li> <li>- aspekt humanistyczny</li> <li>- aspekt techniczny</li> <li>- aspekt ekonomiczny</li> <li>- aspekt produkcyjny</li> <li>- aspekt marketingowy</li> </ul>
Podmiot doznający	<ul style="list-style-type: none"> <li>- jakość z punktu widzenia producenta</li> <li>- jakość z punktu widzenia konsumenta</li> </ul>
Fazy cyklu życia produktu	<ul style="list-style-type: none"> <li>- jakość projektowa produktu</li> <li>- jakość projektowa procesów realizacji</li> <li>- jakość wykonania</li> <li>- jakość eksploatacji i użytkowa</li> <li>- jakość serwisowa</li> </ul>
Aspekt wielowymiarowości według D. Garvina	<ul style="list-style-type: none"> <li>- jakość bezwzględna</li> <li>- jakość odnosząca się do produktu</li> <li>- jakość związana z wytwarzaniem</li> <li>- jakość z perspektywy użytkownika</li> <li>- jakość formułowana w odniesieniu do wartości</li> </ul>
Transformacyjny charakter jakości	<ul style="list-style-type: none"> <li>- jakość wymagana</li> <li>- jakość docelowa</li> <li>- jakość dostosowana</li> </ul>
Różnice między interpretacjami jakości	<ul style="list-style-type: none"> <li>- interpretacja wąska – tak zwana q (jakość produktu)</li> <li>- interpretacja szeroka – tak zwana big q – Q (jakość systemu)</li> </ul>

Źródło: opracowanie własne.

Tabela 5. Evolucja definicji jakości według norm ISO 8402, ISO 9000

Pierwsza definicja jakości według normy ISO 8402 z 1986 roku	Zespół właściwości i charakterystyk liczbowych wyrobów, które wpływają na ich zdolności do zaspokajania potrzeb
Definicja jakości według normy ISO 8402 z 1994 roku	Ogół cech i właściwości decydujących o ich zdolności do zaspokajania stwierdzonych i przewidywanych potrzeb
Definicja jakości według normy ISO 8402 z 1996 roku	Ogół właściwości obiektu wiążących się z jego zdolnością do zaspokajania stwierdzonych i oczekiwanych potrzeb
Definicja jakości według znowelizowanej normy ISO 9000 z 2000 roku	Stopień, w jakim zbiór inherentnych właściwości spełnia wymagania

Źródło: J. Frąś, M. Gołębiowski, A. Bielawa, *Podstawy zarządzania jakością w przedsiębiorstwie*, Wydawnictwo Naukowe Uniwersytetu Szczecińskiego, Szczecin 2006, s. 16, za J. Frąś, *op.cit.*, s. 16; *Systemy zarządzania jakością. Podstawy i terminologia. Norma PN-EN ISO 9000, PKN, Warszawa 2001, s. 23.*

Współczesna nauka ma problemy z ustandaryzowaniem pojęcia jakości, wynikające w dużej mierze z jej abstrakcyjności, czyli „nie istnieje sama w sobie i dlatego można ją rozważać jedynie w powiązaniu z celem, jakiemu ma służyć”<sup>28</sup>. Zaprezentowane możliwości definiowania jakości uzupełniają się wzajemnie i tworzą pewną spójną całość. Jakość łączy się bowiem praktycznie z każdym aspektem funkcjonowania przedsiębiorstwa i jest określana przez pryzmat zadań realizowanych przez poszczególne jego struktury. Można ją definiować w kontekście dziedzin wiedzy, faz życia produktu lub uwzględnić aspekt jej wielowymiarowości.

## UNDERSTANDING AND PERCEPTION OF QUALITY-REVIEW OF THE QUALITY DEFINITION

### Summary

Quality is a term difficult to clearly define mainly because of its subjectivity. The paper presents various possibilities for defining it including the various criteria, such as, areas of expertise, phase of the product life, aspect of multidimensionality by Garvin. Also describes the evolution of quality definition in ISO 9000.

*Translated by Anna Bielawa*

---

<sup>28</sup> T. Olejnik, R. Wieczorek, *op.cit.*, s. 124.