

# GÆÐAVOTTUN

ÞRIÐJUDAGUR 20. MARS 2012

**Kynningarblað** Hagkvæmni, nýjungar, áreiðanleiki og metnaður.



# Vöndum til verka

Arkitektastofan Yrki hefur getið sér góðan orðstír fyrir vönduð vinnubrögð. Fyrirtækið er það fyrsta á sínu sviði sem hér fékk gæðakerfi vottað samkvæmt alþjóðlegum staðli.

Okkar stefna gengur út á að skapa verk sem bera vott um vandaða byggingarlist og hönnun. Við setjum þannig faglegan metnað og gæði þjónustu í fyrirrúmi þar sem við viljum að viðskiptavinir og notendur séu ánægðir með okkar störf og fyrirtækið sé þekkt af áreiðanleika í kostnaði, markmiðum og áætlunum.

Þannig lýsir Sólveig Berg stefnu arkitektastofunnar Yrki sem hún stofnaði ásamt Ásdísi Helgu Ágústsdóttur árið 1997 í kjölfar sigurs í samkeppni um hönnun á Lækningaminjasafni á Seltjarnarnesi sama ár. Stofan sérhæfir sig í hönnun bygginga, húsgagna og innréttinga og er sú fyrsta á Íslandi sem fékk vottun á gæðakerfi sem er byggt upp samkvæmt alþjóðlega ISO-9001 gæðastaðlinum.

„Gæðakerfið hefur haft mjög mikið að segja í allri okkar vinnu og innra skipulagi. Vottunin er auðvitað ákveðin trygging fyrir gæðum og á að fyrirbyggja að hugsanleg mistök geti komið upp,“ útskýrir Sólveig og segir fleiri fyrirtæki hafa fetað í fótspor Yrkis síðan það hlaut vottun árið 2008, enda þurfi fyrirtæki á þessu sviði nú að verða sér úti um vottunina innan ákveðins tímaramma samkvæmt lögum. „Áður verða þau að uppfylla strangar gæðakröfur.“



Þjónustubúðir fyrir eldri borgara í Mörkinni.



Ofan á þaki Lækningaminjasafnsins. Byggingin er fohheld.

Segja má að verkefni Yrkis endurspeglar vel þá gæðastefnu sem stofan heldur úti. Til marks um það sigrandi fyrirtækið í samkeppni um hönnun á hjúkrunarheimili og þjónustubúðum fyrir aldraða í Mörkinni 2003 sem hefur vakið athygli fyrir vönduð efnistöð. Stofan hefur líka unnið til verðlauna á sviði byggingalistar og hlotið fjölda tilnefninga, þar á meðal til Menningarverðlauna DV í þrjúgang.

Frá stofnun hefur fyrirtækið stækkað og þróast og náð að festa sig í sessi sem ein af virtari arkitektastofum landsins. Fram undan eru ýmis spennandi verkefni. „Á döfinni eru meðal annars skemmtileg verk fyrir fyrirtæki og stofnanir sem lúta að endurskipulagi innanhúss,“ segir Sólveig. „Svo ætlum við að taka þátt í nokkrum arkitektasamkeppnum meðfram öðru og lítum á slíka þátttöku sem þátt í viðhaldi á þeim faglega metnaði sem er ein undirstaða okkar verka.“

Sólveig bendir að hægt sé að afla sér frekari upplýsingar um Yrki á heimasíðu fyrirtækisins, slóðin er [www.yrki.is](http://www.yrki.is). Upplýsingar eru einnig veittar í síma 552 6629.

## Mikil ánægja með gæðavottað skólustarf

Menntaskólinn í Kópavogi hefur haft vottað gæðakerfi, ISO 9001, frá árinu 2008. Í skólanum er lögð áhersla á þekkingu, þroska og þróun í allri starfsemi með hagnemenda og starfsmanna að leiðarljósi.

Gardar Vilhjálmsson, gæðastjóri hjá Menntaskólanum í Kópavogi, segir að gæðavottunin styrki stöðkerfi kennara og gefi þeim aukið svigrúm til að einbeita sér að kennslunni sem slíkrí. „Við erum til dæmis með stöðluð form fyrir kennsluáætlanir sem kennari fyllir út en um leið eru allir nemendur með sama form á kennsluáætlun óháð því í hvaða áfanga þeir eru. Gæðakerfið setur þannig ramma um allt starf kennarans en segir þó aldrei fyrir um hvernig kennslu skuli háttað. Þar sem gæðakerfinu sleppir tekur hið faglega sjálfstæði hvers kennara við,“ útskýrir Gardar.



Margrét Friðriksdóttir skólameistari og Gardar Vilhjálmsson gæðastjóri Menntaskólans í Kópavogi. MYND/GVA

un á starfi skólans með reglulegum könnunum meðal nemenda á kennslunni, svokölluðu áfangamati, sem nemendur gera í raf-rænu kennsluumhverfi skólans. „Þá eru reglulegar þjónustukannanir sem rýna í stöðkerfi skólans svo sem störf námsráðgjafa, aðstoð á bókasafni eða þjónustu í mótuneyti. Þær upplýsingar sem fást við þess háttar vöktun eru nýttar til umbóta og frekari framþróunar í öllu starfi skólans,“ segir Gardar.

### Lifandi kerfi

„Á hverri námsönn er gert svo-

kallað innra mat á verklagsferlum skólans og skoðað hvort þeir henti með tilliti til þeirra markmiða sem skólinn setur sér hverju sinni. Þetta innra mat kallar oft á breytta verkferla eða umbætur í framkvæmd á videigandi sviðum. Þannig má segja að gæðakerfið sé lifandi kerfi með stöðugum umbótum,“ segir Gardar enn fremur.

„Það er almenn ánægja með þetta kerfi innan skólans. Það veitir ákveðið öryggi og festu í öllu starfi og gerir kennurum auðveldara að einbeita sér að því sem virkilega skiptir máli, kennslu og uppræðslu nemenda.“



Umhverfismerkin setja flestir í samband við hreina óspillta náttúru og afurðir án gerviefna.

## Svanurinn, Blómið og ISO-staðallinn

Af þeim gæðavottunarkerkjum sem við þekkjum er Svanurinn líklega þekktastur hérlendis. Önnur merki hafa þó rutt sér til rúms og má þar til dæmis nefna Blómið, opinbert umhverfismerki Evrópusambandsins.

Svanurinn, Norræna umhverfismerkið, er opinbert umhverfismerki Norrænu ráðherranefndarinnar. Merkið hefur skapað sér ótvíræðan sess sem mikilvægasta umhverfismerkið á Norðurlöndunum. Vottun hvorrar vöru gildir að hámarki til þrjúggja ára. Við endurnýjun vottunar þarf að uppfylla auknar kröfur því þær eru í sífelldri þróun. Kröfurnar eru gerðar í samráði við yfirvöld, iðnaðinn, verslun og umhverfissamtök. Kröfurnar taka til alls lífsferils vörunnar/þjónustunnar, frá framleiðslu til úrgangs. Svanurinn tekur nú til um 70 vöruflokka allt frá uppþvottalegi til húsgagna og hótela.

Blómið er opinbert umhverfismerki Evrópusambandsins. Blómið gefur neytendum, opinberum jafnt sem innkaupaaðilum einkafyrirtækja í Evrópu, færi á að kaupa sannanlega vishæfar vörur. Þó að við Íslendingar séum ekki að-

ilar að bandalaginu eigum við kost á að taka þátt í samstarfinu um ESB-Blómið og stuðla þannig að sjálfbærri þróun. Umhverfismerkið Blómið var sett á laggirnar árið 1992. Í dag fást yfir 566 vörutegundir merktar Blóminu á evrópska efnahagssvæðinu. Um er að ræða vörur innan 28 vöruflokka eins og til dæmis tölvur, jarðvegsbæti, málningu og lakk, textílefni, ljósaperur og skó.



Blómið er opinbert umhverfismerki Evrópusambandsins.



Svanurinn er opinbert umhverfismerki Norrænu ráðherranefndarinnar.

Allt ofangreint er í samræmi við ISO-staðalinn 14026 sem tilgreinir hvað þarf að einkenna áreiðanleg umhverfismerki. ISO-staðall er staðall sem staðfestur hefur verið af Alþjóðlegu staðlasamtökunum ISO. Það þýðir með öðrum orðum að staðallinn er alþjóðlegur. Gerð ISO-staðla byggist á því að hagsmunaaðilar komi sér saman um hvað sé hæfilegt, eðlilegt, góðar starfsvenjur og í takt við tímann. Ákveðnar reglur eru viðhafðar um samningu og samþykkt staðla, sem og þátttöku við gerð þeirra.

### SKRÁARGATIÐ GEGN OFFITU

Alþingi samþykkti í síðasta mánuði að heimila notkun hollustumerkisins Skráargatsins hér á landi. Til að hægt sé að merkja matvöru með Skráargatinu þarf hún að uppfylla ákveðnar kröfur um magn salts, sykurs, fitu, mettaðrar fitu og trefja. Svíar tóku upp Skráargatið árið 1989 og Danir og Norðmenn árið 2008. Reynslan á Norðurlöndum sýnir að neytendur þekkja merkið og treysta því. Stjórnvöld flestra norrænna landa telja brýnt að vinna gegn offitu og lífsstíls- og velmegunarsjúkdómum sem tengjast henni. Siv Friðleifsdóttir alþingismaður lagði fram á síðasta ári þingsályktunartillögu ásamt fleiri þingmönnum um norræna hollustumerkið Skráargatið sem auðveldar fólki að velja holl matvæli.



# Gæðamálin í öndvegi hjá N1

N1 leggur ríka áherslu á gæða-, umhverfis- og öryggismál í starfsemi sinni. Rætt var við Ásdís Björgu Jónsdóttur, gæðastjóra N1.

## Segðu okkur aðeins frá starfinu þínu

Starfið mitt er mjög fjölbreytt en í grófum dráttum þá felst það í að innleiða og viðhalda gæðastöðlum hjá fyrirtækinu.

## Eru þið með marga gæðastaðla hjá fyrirtækinu?

Við höfum innleitt og staðist Michelin gæðastaðal á öllum hjólbardaverkstæðum okkar en hægt er að lesa meira um hann á heimasíðu n1, www.n1.is. Sem dreifingaraðilar Exxon Mobil verðum við að uppfylla strangar gæðakröfur þeirra. Síðast en ekki síst eru tvær starfsstöðvar á Bíldshöfða 2 vottaðar samkvæmt umhverfisstjórnunarstaðlinum ISO 14001 og fjórar aðrar þjónustustöðvar á síðustu skrefum innleiðingar. Það eru þjónustustöðvar N1 við Hringbraut, í Borgartúni og í Fossvogi í Reykjavík og við Háholt í Mosfellsbæ.

## Hvað er umhverfisstjórnunarstaðall?

ISO 14001 er alþjóðlegur umhverfisstjórnunarstaðall sem leggur áherslu á að reka skilvirkt umhverfisstjórnunarkerfi, stuðla að umhverfisvernd og mengunar-

vörnum með skýrum hætti. Umhverfismálin eru stærsta viðfangsefni þessarar aldar. N1 leggur mikla áherslu á að draga eins og kostur er úr neikvæðum umhverfisáhrifum starfseminnar, stuðla að þróun annarra orkugjafa, vera öruggur vinnustaður og fræða starfsfólk okkar. Ein besta og skilvirkasta leiðin til þess að sýna í verki að N1 er með markvissum hætti að draga úr neikvæðum áhrifum af starfsemi þess er að innleiða á starfsstöðvum okkar umhverfisstjórnunarstaðal sem tekinn er út af óháðum aðila.

## Hvaða áhrif hefur vottunin á aðra þætti starfseminnar?

Þó svo að við séum ekki búin að innleiða ISO 14001 á öllum starfsstöðvum fyrirtækisins þá hafa samlegðaráhrif af innleiðingu á vottuðum starfsstöðvum haft víðtæk áhrif á starfsemi allra starfsstöðva N1 til hins betra, sérstaklega þegar litið er til öryggis-, umhverfis- og fræðslumála. Einnig hefur vottunin haft áhrif á vöruþróun og birgjavál.

## Hvað hefur N1 verið að gera fleira í umhverfismálum?

Við vorum allt fram til áramóta 2012 hluti af eigendahóp Metan

hf., einnig höfum við verið í þróunarverkefni með Siglingamálastofnum um ræktun og notkun repjuolíu á skip. Við höfum tekið þátt í að styrkja ráðstefnur tengdar umhverfisvænni orkugjöfum undir yfirskriftinni Driving Sustainability svo eitthvað sé nefnt.

## Hvað er skemmtilegast í starfinu?

Fjölbreytileikinn og samskipti við fólk. Gæðamál snerta flestalla fleti starfseminnar og það eru fáir starfsmenn eða hlutar starfseminnar sem ég á ekki bein eða óbein samskipti við. Í innleiðingar- og viðhaldsferlum gæðakerfa eru fáir steinar sem ekki þarf að velta og rýna í.



Ásdís segir N1 leggja mikla áherslu á að draga eins og kostur er úr neikvæðum umhverfisáhrifum starfseminnar.

FRETTAHLAÐINGVA

## HJÓLBARÐAVERKSTÆÐI N1 ERU ÞAU FYRSTU Á ÍSLANDI TIL AÐ HLJÓTA GÆÐAVOTTUN MICHELIN

MICHELIN VOTTUN TRYGGIR AÐ SÖLUSTAÐUR UPPFYLLIR STRÖNGUSTU GÆÐAKRÖFUR SEM MICHELIN GERIR UM MEÐHÖNDLUN, ÞJÓNUSTU OG SAMSKIPTI VIÐ SÖLU OG MEÐFERÐ Á VÖRU SINNI.



Michelin vottun er þín trygging fyrir því að:

- Verkferlar sem unnið er eftir eru sniðnir að þeim tæknilegu kröfum sem nauðsynlegar eru við sölu og meðhöndlun á hjólbörðum.
- Vinnusvæðið uppfyllir nauðsynleg skilyrði til að veita þér ávallt faglega þjónustu og tryggja öryggi þitt og þægindi.
- Viðeigandi búnaður og verkfæri eru notuð til að taka af, setja á og gera við hjólbarda.
- Starfsfólk bregst vel við ábendingum og spurningum sem kunna að koma upp.
- Gagnsæi um verk og kostnað er tryggt með notkun útfylltra vinnuseðla.
- Verkstæði er haldið í besta mögulega ástandi.
- Starfsfólk hlýtur stöðuga þjálfun og endurmenntun til að annast farartækið þitt af fullkominni fagmennsku.

# Vottunin verkefni starfsmanna

SORPA er fyrsta fyrirtækið á Íslandi á sviði úrgangsstjórnunar til að hljóta ISO 9001 vottun. Vinnan við að fá vottunina skilaði margvíslegum árangri, hreinsaði til í ferlum og gerði kerfi SORPU einsleitara, gagnsærra og skilvirkara. Allir starfsmenn fyrirtækisins tóku virkan þátt í starfinu.

Við höfum verið með virkt gæðastjórnunarkerfi í nokkuð mörg ár en árið 2008 tókum við þá ákvörðun að fá fyrirtækið vottað,“ segir Ragna Ingibjörg Halldórsdóttir, gæðastjóri SORPU en fyrirtækið hlaut á síðasta ári gæðavottun á sviði úrgangsstjórnunar samkvæmt ISO 9001 gæðastaðli.

Meginástæða þessarar ákvörðunar var sú, að sögn Rögnu, að stjórnendur SORPU vildu bregðast við auknum kröfum um rekjanleika úrgangs og gera ferla innan fyrirtækisins virkari og gagnsærrari. „Fjölpættar kröfur gilda um starf SORPU og regluverkið er flókið og í stöðugri þróun, meðal annars vegna evrópskrar samvinnu,“ útskýrir Ragna en fyrsta skrefið í átt að vottun var að SORPA hóf samstarf við ráðgjafafyrirtækið 7.is ehf. sem sérhæfir sig í ráðgjöf við innleiðingu stjórnunarkerfa.

„Við stefndum í fyrstu að því að fá vottun á móttökustöðina í Gufunesi og urðunarstaðnum í Álfsnesi,“ upplýsir Ragna en fljótlega eftir að vinna fór af stað gerðu menn sér grein fyrir ávinningnum af því að láta votta fyrirtækið í heild sinni. „Við enduðum því á að fara í vottun á öllum starfsstöðvum SORPU; Góða hirðinum, móttöku- og flokkunarstöð, endurvinnslustöðvum og urðunarstað. Vottunina fengum við



Ingibjörg Eðvaldsdóttir, gæða- og öryggisfulltrúi, og Ragna I. Halldórsdóttir gæðastjóri telja að vottunin staðfesti fagleg og öguð vinnubrögð SORPU.

MYND/GVA

svo afhenta á tuttugu ára afmæli SORPU í maí í fyrra.“

## Starfsmenn í stóru hlutverki

Ragna segir mikla vinnu liggja að baki vottuninni. Þá hafi verið stefna yfirmanna fyrirtækisins að virkja alla starfsmennina í þetta starf. „Gæðakerfið sem við höfðum verið með áður var ekki

nógu virkt því allar handbækur voru á pappírformi á stöðvunum og mikil og flókin vinna að fylgja því eftir. Því var farið út í að setja upp rafrænt handbókerfi sem starfsmenn hefðu aðgang að. Þar geta þeir flett í tölvu upp á stefnuskjölum, verklagsreglum, þjónustuferlum, leiðbeiningum og eyðublöðum. Þar

er einnig að finna hlutverkalýsingar fyrir öll störf í fyrirtækinu,“ lýsir Ragna en mikil vinna var lögð í undirbúning og haldnir fundir með stjórnendum, millistjórnendum og ekki síst starfsmönnum sem veittu sinni þekkingu inn í verkefnið.

„Vinnan í þessu gæðastarfi hafði margar jákvæðar afleið-

ingar. Hún hreinsaði til í ferlunum hjá okkur og gerði kerfið okkar einsleitara, gagnsærra og skilvirkara,“ segir Ragna og bætir við að vinnan hafi einnig hjálpað til við að mæta þeim mörgu kröfum sem eru gerðar til Sorpu, til dæmis um rekjanleika úrgangs.

## Staðfesting á góðu starfi

„Við lítum svo á að vottunin staðfesti að hér séu fagleg og öguð vinnubrögð þar sem allur starfsmannahópurinn er þátttakandi,“ segir Ragna en hún telur langflesta starfsmenn hafa áttað sig mjög fljótlega á hagræðingunni á því að hafa aðgang að öllum upplýsingum á einum stað. Þá hafi ramminn í starfi starfsmannsins einnig orðið skýrari og menn orðið öruggari í sinni vinnu.

Sorpa lætur þó ekki staðar numið nú og stefnir á enn frekari vottanir. „Við stefnum að því að fá vottun skv. ISO 14001 sem er umhverfisstaðall þar sem tekið er stífar á umhverfisþáttum, til dæmis hvað varðar efnanotkun og mengandi þætti. Í raun höfum við verið að vinna að því verkefni í tuttugu ár en gerum ráð fyrir að ná takmarki um vottun í byrjun næsta árs.“



# Væntingar viðskiptavina uppfylltar

Almenna verkfræðistofan hf. er nútímalegt alhliða þekkingarfyrirtæki þar sem þarfir viðskiptavina, gæði og hagkvæmni eru höfð að leiðarljósi. Stofan byggir á áratuga reynslu af ráðgjafastarfsemi og verkefnastjórnun og hefur á að skipa reyndum sérfræðingum á hverju sviði. Markvisst er unnið að því að innleiða nýjungar í tækni, aðferðum og hugmyndafræði.

Almenna verkfræðistofan hefur verið rekin samkvæmt vottuðu gæðakerfi frá árinu 2005. Starfsemin var þá vottuð samkvæmt ISO 9001 staðlinum og tveim árum síðar var tekið upp umhverfisstjórnunarkerfi skv. ISO 14001 staðli. Það má segja að kröfur staðalsins snerti alla helstu þætti sem vel rekin fyrirtæki þurfa að huga að og vakta, rauði þráðurinn er að uppfylla kröfur og væntingar viðskiptavina.

Nú er það ekki svo að ferlar eða stjórnun hafi fyrst borist í tal 2005. Á 40 ára ferli stofunnar hafa alltaf verið til vinnureglur sem tóku mið af kröfum hvers tíma. Menn hafa alltaf gert það sem þurfti til að tryggja að þjónustan uppfyllti ströngustu kröfur um gæði. En í seinni tíð hafa orðið til staðlar og samræmandi reglur um stjórnun af þessu tagi og stjórnendur Almennu ákváðu að laga starfseminu að slíkum gæðastaðli og fá hana vottaða.

## Af hverju gæðastjórnun?

Gildi stofunnar eru þekking, metnaður og áreiðanleiki. Þau innihalda loford um þjónustu sem á að uppfylla væntingar viðskiptavina. Með reglum um verklag er kerfisbundið komið í veg fyrir mistök. Þetta er til

dæmis gert með reglum um rýni og gæðaeftirlit á fyrirfram ákveðnum tímamarkum í vinnuferlinu. Fyrirliggjandi er safn reglna og leiðbeininga sem mynda grunninn að gæðakerfi stofunnar.

Kröfur um gæðaeftirlit eru miklar á þeim sviðum sem stofan starfar á og kröfurnar fara vaxandi. Margir viðskiptavinir gera orðið beina kröfu um gæðastjórnun og jafnvel vottun. Stofan tekur til dæmis þátt í útboðum innanlands sem utan þar sem oftast er ekki er gerð krafa um að vottað kerfi sé til staðar.

Síðustu ár hefur stór hluti verkefna stofunnar komið erlendis frá og þá einkum frá Noregi. Það er reynsla okkar starfsmanna að þar séu jafnvel enn meiri kröfur gerðar um gæðastjórnun en við eignum að venjast. Gæðastjórnunarkerfi stofunnar þurfti til dæmis að standa ákveðna skoðun hjá norskum byggingaryfirvöldum til að fá að leyfi til starfa á þeim markaði. Viðteknar vinnureglur þar ytra sem reynast vel hafa í kjölfarið verið innleiddar í starfseminu okkar hér á landi.

## Hvers vegna vottun?

Í sjálfu sér er það ekki vottunin sem tryggir gæðin. Áhuginn og

markmiðin þurfa að vera til staðar og víða eru rekin úrvals gæðakerfi án vottunar. Okkar reynsla er hins vegar sú að vottunin setji starfið í farveg og skerpi áherslur. Það er umtalsverð skuldbinding fólgin í gæðastjórnun og staðfestingin sem felst í vottun er því kærkomin og nýtist m.a. við kynningu og sölu á þjónustunni.

Gæðastjórnun útheimtir vinnu og gagnrýnisráddir segja þetta auka skrifinnsku og flækjustig. Það er hins vegar mat stjórnenda að sú vinna borgi sig. Hún skili sér í betri afurðum. Almenna selur þekkingu og leysir flókin viðfangsefni fyrir viðskiptavinum. Mistök geta verið afdrifarík. Það er kostnaðarsamt að missa viðskiptavin vegna þess að hann er ekki ánægður með þjónustuna. Það þarf ekki mikið ímyndunarafl til að sjá að viðskiptavinir koma frekar til fyrirtækis sem stendur sig vel og er þekkt fyrir vönduð vinnubrögð.

## Árangur?

Gæðastjórnun er langtíma viðfangsefni en ekki skyndilausn og hún kostar og krefst mikils af starfsmönnum. Ef vel tekst til verður hún skilvirkari og betri stjórnun verður á þeim viðfangsefnum sem stjórn-



Haukur Þór Haraldsson er gæðastjóri Almennu verkfræðistofunnar.

MYND/ALMENNNA VERKFRÆÐISTOFAN

endur og starfsmenn fást við frá degi til dags. Flækjustig minnkar og rekstur verður markvissari með betra skipulagi. Vinnuferlar eru skilgreindir í upphafi, síðan er vakt að að unnið sé eftir þeim og að þarfir og væntingar viðskiptavinarins séu uppfylltar innan þessa ramma sem ákveðinn hefur verið um tíma og kostnað. Það er auðvelt að halda utan um þann kostnað sem fellur til við innleiðingu og rekstur á gæðakerfi, en það er erfiðara að mæla hvaða tekjum það skilar. Við telj-

um að með gæðastjórnun séum við að bæta samkeppnishæfni, gera vinnubrögðin agaðri og auka hagnað. Við lítum á staðalinn sem stjórnun til þess að ná sem bestum gæðum fyrir þjónustuna.

Það þarf hvorki að vera flókið né kostnaðarsamt að koma á gæðastjórnun hjá fyrirtæki sem er tilbúið að fylgja og innleiða kröfur um skipulag og gæði. Fyrst og fremst þurfa stjórnendur og starfsmenn að vilja og vera staðráðnir í að veita viðskiptavinum góða þjónustu.

