

Adam Górny

Informacja w systemowym kształtowaniu środowiska wykonywania pracy

Ekonomiczne Problemy Usług nr 113, 197-205

2014

Artykuł został opracowany do udostępnienia w internecie przez Muzeum Historii Polski w ramach prac podejmowanych na rzecz zapewnienia otwartego, powszechnego i trwałego dostępu do polskiego dorobku naukowego i kulturalnego. Artykuł jest umieszczony w kolekcji cyfrowej bazhum.muzhp.pl, gromadzącej zawartość polskich czasopism humanistycznych i społecznych.

Tekst jest udostępniony do wykorzystania w ramach dozwolonego użytku.

ADAM GÓRNY

Politechnika Poznańska¹

INFORMACJA W SYSTEMOWYM KSZTAŁTOWANIU ŚRODOWISKA WYKONYWNIA PRACY

Streszczenie

Podstawowym celem systemowego kształtowania środowiska wykonywania pracy jest zapewnienie możliwości jego ciągłego doskonalenia. Warunkiem koniecznym do zapewnienia bezpieczeństwa realizacji procesów pracy jest zastosowanie rozwiązań pozwalających na bieżąco wpływać na czynniki środowiska pracy. Zrealizowanie wskazanego zadania możliwe jest wyłącznie przy zapewnieniu dostępu do informacji umożliwiającej efektywnie kształtować środowisko pracy.

Słowa kluczowe: informacja, system, środowisko pracy

Wprowadzenie

Środowisko pracy opisywane jest poprzez charakterystykę warunków w których wykonywana jest praca. Warunki pracy obejmują czynniki społeczne, psychologiczne, fizyczne i środowiskowe. Zadaniem pracodawcy jest utrzymać je w stanie zgodności z obowiązującymi regulacjami prawnymi, ale również w zgodności z oczekiwaniami pracowników, którzy mogą być rozpatrywani w ujęciu klienta wewnętrznego.

Ochrona zdrowia zatrudnionych stanowi istotne zadanie pracodawcy, które coraz częściej realizowane jest w sposób systemowy analogiczny do innych Obszarów zarządzania i wymagań ciągłego doskonalenia realizowanych procesów (Górny 2007a, s. 284–294; Górny 2007b, s. 75–85). Rozpatrywanie zagadnienia w ujęciu

¹ Wydział Inżynierii Zarządzania, Katedra Ergonomii i Inżynierii Jakości.

systemowym wymaga zwrócenia uwagi na występujące powiązania i oddziaływania zachodzące pomiędzy elementami tego systemu, mającym na celu osiągnięcie stanu którym jest uzyskanie warunków środowiska wykonywania pracy, odpowiadających potrzebom użytkowników tego środowiska, stwarzając warunki do efektywnego wykonywania pracy. W powszechnym rozumieniu ochrona zdrowia zatrudnionych w środowisku pracy utożsamiane jest z kształtowaniem przez pracodawcę poziomu bezpieczeństwa.

Bezpieczeństwo to identyfikowane jest jako brak nieakceptowalnego ryzyka szkód lub też w sposób bardziej złożony, jako stan warunków i organizacji pracy oraz zachowań pracowników, zapewniających wymagany poziomu ochrony zdrowia i życia przed zagrożeniami występującymi w środowisku wykonywania pracy, mogącymi powodować wypadek lub chorobę (PN-N-18001:2004, pkt 3.2). Można zatem przyjąć, że kształtowanie środowiska pracy ma przede wszystkim wyeliminować możliwość powstania wypadków podczas pracy i chorób pochodzenia zawodowego.

1. Systemowe kształtowanie warunków wykonywania pracy

1.1. Istota systemowego kształtowania warunków wykonywania pracy

Środowisko pracy, zapewniając dobre samopoczucie w organizacji, zachęcać powinno do produktywności i kreatywności. Wymaganie to dotyczy wszystkich osób związanych z organizacją i związane jest z koniecznością zbudowania warunków do jego doskonalenia (Górny 2007b, s. 75–85).

Realizacja zadań w ujęciu systemowym wymaga oparcia się na wytycznych strategii rozwoju przedsiębiorstwa, a następnie przyjmowania celów ogólnych (strategicznych) i celów szczegółowych pozwalających osiągnąć zamierzony stan (Gajdzik, Wyciślik 2008, s. 173). Zadaniem podejścia systemowego w realizacji wskazanych zadań jest uporządkowanie poszczególnych elementów systemu w sposób pozwalający funkcjonować im jako całości. Istotą systemu jest zapewnienie synergii, tj. wzmocnienie efektów działań współpracujących ze sobą elementów (Griffin 2000, s. 86). Opracowanie, a następnie wdrożenie systemu zarządzania bezpieczeństwem i higieną pracy wymaga zarówno zapewnienia realizacji działań przyczyniających się do zmniejszenia zagrożeń (zwiększenia bezpieczeństwa), jak i poprawy skuteczności funkcjonowania przedsiębiorstwa oraz skuteczności systemu. Obejmuje ono zadania polegające na (PN-N-18001:2004, rozdz. 4):

- identyfikacji oraz zapewnieniu dostępu do aktualnych wymagań prawnych i innych dotyczących bezpieczeństwa i higieny pracy,
- określeniu potrzeb dotyczących szkoleń w dziedzinie bezpieczeństwa i higieny pracy,

- realizacji szkoleń dla wszystkich zatrudnionych w przedsiębiorstwie pracowników,
- identyfikacji zagrożeń oraz oceny związanego z nimi ryzyka zawodowego,
- uświadamianiu pracownikom przedsiębiorstwa rodzajów i charakteru występujących zagrożeń oraz związanego z nimi ryzyka zawodowego,
- określeniu korzyści wynikających z podejmowania działań mających na celu eliminowanie zagrożeń oraz ograniczanie ryzyka,
- uświadamianiu zatrudnionym zadań i odpowiedzialności związanej z osiągnięciem założeń systemu oraz wymagań związanych z zapewnieniem gotowości i reagowania na wypadki przy pracy i poważne awarie będące konsekwencją nie przestrzegania przyjętych procedur i instrukcji,
- zapewnieniu możliwości efektywnego komunikowania się,
- monitorowaniu stanu bezpieczeństwa i higieny pracy,
- okresowym audytowaniu systemu,
- zapewnieniu właściwego postępowania w przypadku występowania niezgodności,
- realizacji działań korekcyjnych, korygujących i zapobiegawczych.

Postępowanie systemowe stosowane w celu zapewnienia właściwych warunków wykonywania pracy wymaga zapewnienia właściwego przebiegu monitorowania, mającego na celu potwierdzenie, że realizowane procesy oraz inne przyjęte rozwiązania stosowane w organizacji spełniają właściwe wymagania. W efekcie, pozwalając na ochronę przed występującymi zagrożeniami i nieprawidłowościami, umożliwiając osiągnięcie zamierzonego stanu.

Spełnienie wymagań dotyczących systemowego kształtowania środowiska pracy umożliwia określenie poziomu doskonałości organizacji. Wytyczne zamieszczone w normie ISO 9004 pozwalają na wskazanie pięciu poziomów doskonałości, określanych w zależności od zakresu i sposobu spełnienia wymagań oraz przypisanej im roli. Ich charakterystykę przedstawiono w tabeli 1.

Realizacja działań systemowych w zakresie kształtowania środowiska wykonywania pracy determinowana jest posiadaniem określonych informacji. Uzyskanie określonego poziomu doskonałości wymaga odpowiedniego wykorzystania posiadanych informacji.

Tabela 1

Poziom dojrzałości organizacji, określony w odniesieniu do sposobu realizacji wymagań środowiska pracy

Poziom dojrzałości	Zakres podejmowanych działań
Poziom 1	Wdrożone zostały podstawowe postanowienia dotyczące środowiska wykonywania pracy
Poziom 2	Jest stosowany proces pozwalający zapewnić, że środowisko pracy spełnia wymagania wszystkich mających zastosowanie przepisów prawnych i norm
Poziom 3	Prowadzone są okresowe przeglądy efektywności i skuteczności kształtowania środowiska pracy
Poziom 4	Dane dotyczące produkcji wskazują, że środowisko pracy zachęca do produktywności i kreatywności zapewniając dobre samopoczucie ludzi (zatrudnionych)
Poziom 5	Procesy stosowane do rozwoju środowiska pracy wspomagają konkurencyjność i umożliwiają odpowiednie porównanie z podobnymi organizacjami

Źródło: opracowanie własne na podstawie PN-EN ISO 9004:2010, zał. A.

1.2. Wytyczne systemowego kształtowania warunków wykonywania pracy, wykorzystującego informacje opisujące zakres i charakter realizowanych działań

Podstawowym wymaganiem systemowym jest zapewnienie, że odpowiednie informacje są łatwo dostępne, aktualne, kompletne, porównywalne i szczegółowe, umożliwiając podejmowanie decyzji na podstawie faktów. Z punktu widzenia realizacji określonego zadania istotne jest, aby informacja posiadała przypisane do niej cechy jakościowe.

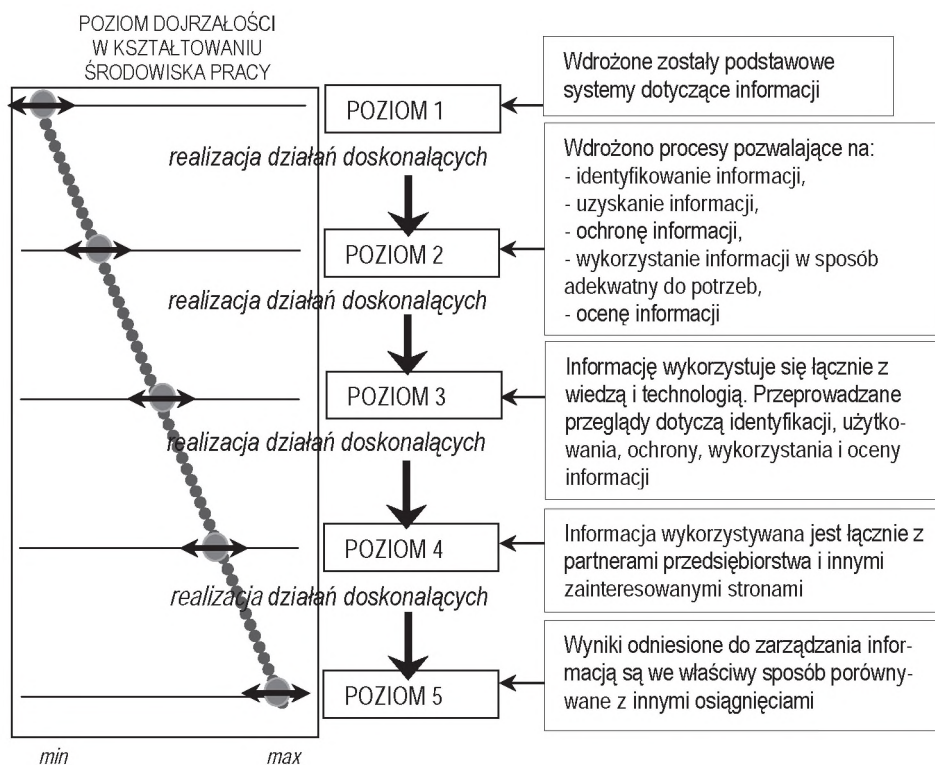
Równocześnie istotne jest, aby organizacja zapewniła, że środowisko pracy spełnia wymagania obowiązujących przepisów prawnych i regulacji technicznych dotyczących na przykład zarządzania bezpieczeństwem i higieną pracy (PN-EN ISO 9004: 2010, pkt 6.6). Realizowane działania są pochodną istniejącego stanu i uzyskiwanego poziomu dojrzałości organizacji. Zastosowanie działań doskonalących wymaga zwiększenia roli informacji. Informacja wskazuje tematykę oraz zakres (obszar) podejmowanych działań doskonalących.

Równie istotnym warunkiem jest zapewnienie wymiany informacji pomiędzy wszystkimi zainteresowanymi stronami. Pozwala to uzyskać wzrost poziomu dojrzałości w kształtowaniu środowiska pracy. Charakterystykę zakresu wymagań dotyczących informacji, umożliwiających osiągnięcie określonego poziomu dojrzałości w kształtowaniu środowiska pracy przedstawiono na rysunku 1.

2. Informacja w systemowym kształtowaniu warunków wykonywania pracy

2.1. Czynniki informacji wykonywania pracy

Informację traktować można jako znaczące dane opisujące określony stan (PN-EN ISO 9000:2006, pkt 3.7.2). Informacja taka jest podstawową zawartością dokumentu, który w ujęciu systemowym może stanowić m.in. specyfikację, zapis, plan jakości oraz treść instrukcji lub procedury (Lewandowski 1998; Grudowski 2003). W zależności od rodzaju oraz funkcji dokumentu jego zapisy charakteryzują stan bezpieczeństwa lub wskazują zasadne do wprowadzenia działania doskonalące elementy środowiska wykonywania pracy. Przykłady tego typu informacji przedstawiono w tabeli 2.



Rys. 1. Wpływ podejmowanych działań doskonalących z zakresu informacji na kształtowanie dojrzałości w odniesieniu do kształtowania środowiska pracy

Źródło: opracowanie własne na podstawie PN-EN ISO 9004:2010, zał. A.

Tabela 2

Przykłady treści informacji opisujących elementy środowiska wykonywania pracy

Element środowiska wykonywania pracy	Wytyczne dotyczące informacji
Zapewnienie kreatywnej pracy i możliwość większego zaangażowania się w celu wykorzystania potencjału pracowników	<ul style="list-style-type: none"> - określa zasady przekazywania pomysłów i innowacji do komórek organizacyjnych podejmujących stosowne działania, - określa rolę zatrudnionego (pracownika) w kreatywnym podejściu do wykonywania pracy, - identyfikuje potrzeby (zasoby) niezbędne do zapewnienia kreatywności podczas wykonywania pracy
Udogodnienia dla ludzi w organizacji	- opisuje wymagania dotyczące stosowania środków ułatwiających funkcjonowanie pracowników w miejscu i środowisku pracy
Ergonomia	- charakteryzuje wymagania związane z komfortem pracy
Czynniki psychologiczne	<ul style="list-style-type: none"> - opisuje wymagania dotyczące możliwości wykonywania pracy w tempie wymuszonym oraz pracy monotonnej i monotypowej, - wskazuje obciążenia wynikające (związane) z wykonywaniem pracy w powyższych warunkach
Zasady i wytyczne dotyczą bezpieczeństwa oraz stosowania wyposażenia ochronnego	<ul style="list-style-type: none"> - określa wymagania prawne i normatywne dotyczące wymagań bezpieczeństwa podczas wykonywania pracy i stosowania wyposażenia ochronnego, - wskazuje na niepisane kodeksy i zasady postępowania istotne w odniesieniu do systemowego kształtowania warunków wykonywania pracy, - identyfikuje zasady odpowiedzialności za nieprzestrzeganie obowiązujących regulacji prawnych i technicznych
Lokalizacja miejsca pracy	<ul style="list-style-type: none"> - opisuje wymagania dotyczące lokalizacji, związane z występowaniem zagrożeń pochodzących z otoczenia (środowiska zewnętrznego) stanowiska pracy, - opisuje wymagania dotyczące lokalizacji, związane z występowaniem zagrożeń sąsiadujących środowisk pracy
Parametry środowiskowe, ciepło, wilgotność, oświetlenie, przepływ powietrza, hałas, drgania i zanieczyszczenia	<ul style="list-style-type: none"> - opisuje prawne kryteria środowiska, charakteryzujące możliwość wykonywania pracy, - wskazuje zasady postępowania stosowane po przekroczeniu wartości granicznych oddziaływania czynników środowiskowych, - określa możliwości wykonywania pracy przez grupy szczególnego ryzyka, - charakteryzuje zasady stosowania środków ochrony po przekroczeniu wartości NDS i NDN

Źródło: opracowanie własne.

Dostęp do informacji zapewnia uzyskanie wymaganego poziomu komunikowania się. Pamiętać należy, że w procesie komunikowania uczestniczą przedstawiciele kierownictwa, pracownicy, akcjonariusze, klienci inne organizacje pracownice, służby kontrolne, służby awaryjne, społeczności lokalne i jej przedstawiciele (Gajdzik, Wycislik 2008, s. 182). Zakres przekazywanych informacji spełniać musi oczekiwania i potrzeby wszystkich zainteresowanych stron. W tabeli 3 przedstawiono przykładowe informacje pozyskiwane i przekazywane w procesie komunikowania się w przedsiębiorstwie realizującym swoje zadania w ujęciu systemowym.

Tabela 3

Przykładowe informacje pozyskiwane i przekazywane w procesie komunikacji w ramach systemu zarządzania bezpieczeństwem i higieną pracy w przedsiębiorstwie

Źródło informacji/ przekazu	Przykłady informacji
Informacje pozyskiwane wewnątrz przedsiębiorstwa	- obowiązujące wymagania organizacyjne, techniczne i inne wewnątrzzakładowe, - treść polityki bhp, - cele ogólne i szczegółowe systemu bhp, - treść programów bhp, - treść raportów kontrolnych z zakresu bhp, - procedury dotyczące systemu zarządzania bhp, - wyniki monitorowania zagrożeń i oceny ryzyka, - wyniki audytów wewnętrznych systemu zarządzania bhp, - informacje o wypadkach przy pracy, chorobach zawodowych i ich przyczynach, - zakres szkoleń bhp i liczba uczestników szkoleń
Informacje pozyskiwane z zewnątrz	- wymagania prawne w zakresie bhp, - treść norm i standardów w tym norm (np. PN-N-18001, PN-N-18002), - nakazy, decyzje i zarządzenia organów nadzorujących warunki wykonywania pracy, - informacje o nowych rozwiązaniach w zakresie zarządzania bezpieczeństwem pracy i ochroną zdrowia pracowników, - oczekiwania klientów, dostawców, kontrahentów i innych podmiotów, w stosunku do warunków bhp w przedsiębiorstwie
Informacje przekazywane na zewnątrz	- wyniki badań i pomiarów czynników szkodliwych dla zdrowia w środowisku pracy, - charakterystyki stosowanych działań profilaktycznych, - informacje o stosowanych procesach technologicznych i substancjach niebezpiecznych stwarzających zagrożenie dla ludzi i środowiska, - informacje o wypadkach i awariach, - informacje o procedurach postępowania w przypadku awarii przemysłowych (sposoby alarmowania, zasady postępowania), - opisy działań przedsiębiorstwa podejmowanych na rzecz poprawy bezpieczeństwa pracy

Źródło: Lis, Nowacki 2005, s. 209–211.

2.2. Warunki efektywnego kształtowania warunków wykonywania pracy

Prowadzenie w sposób systemowy działań mających na celu kształtowanie warunków wykonywania pracy wymaga odniesienia się do zasad zarządzania pozwalających spełnić potrzeby klientów. W tym ujęciu przyjąć można, że kształtowanie warunków wykonywania pracy jest efektem funkcjonowania systemu zarządzania przedmiotowym obszarem działania przedsiębiorstwa (Wieczorek 2004, s. 211). Należy zatem zwrócić uwagę na te jego elementy, od których zależy uzyskanie pożądanego efektu oraz określić rolę informacji w realizacji tych zadań. Można do nich zaliczyć:

- zaangażowanie kierownictwa i polityki bezpieczeństwa i higieny pracy,
- ustalenie celów w zakresie bhp,
- kompetencje, szkolenie i motywację,
- komunikowanie się,
- monitorowanie.

Realizacja powyżej wskazanych działań systemowych pozwala uzyskać określony zakres danych. Pożądane jest aby posiadane dane można było przetworzyć na informacje umożliwiające podejmowanie decyzji na podstawie faktów, równocześnie

śnie będąc narzędziem stymulowania innowacji. Zaleca się, aby organizacja w celu zapewnienia odpowiedniego zarządzania informacją:

- identyfikowała swoje potrzeby informacyjne,
- identyfikowała i udostępniała wewnętrzne i zewnętrzne źródła informacji,
- przetwarzała informację na wykorzystywaną przez organizację wiedzę,
- wykorzystywała dane, informacje i wiedzę przy ustalaniu i realizacji swoich strategii i celów,
- zapewniała odpowiednią ochronę i poufność informacji,
- oceniała korzyści wynikające z wykorzystania informacji w celu doskonalenia zarządzania organizacją.

Równie istotnym wymaganiami jest zapewnienie, że odpowiednie informacje są łatwo dostępne. W organizacji chcącej zapewnić efektywne wykorzystanie informacji, proces zbierania wiarygodnych i użytecznych danych, w celu ich przetworzenia w informacje niezbędne do podejmowania decyzji odbywać powinien się na podstawie ustanowionych i we właściwy sposób utrzymywanych procesów systemowych. Procesy te obejmować muszą przechowywanie, ochronę, zabezpieczenie, komunikację i dystrybucję informacji do wszystkich zainteresowanych stron. Sposób przekazu informacji zapewniać musi ich integralność, poufność i dostępność w celu osiągnięcia trwałego sukcesu będącego efektem zastosowania podejścia systemowego (PN-EN ISO 9004:2010, pkt 6.7.3; Karczewski 2000).

Doskonalenie zakresu i sposobu przekazywania informacji wpływa na doskonalenie środowiska wykonywania pracy pozwalając podejmować decyzje na podstawie faktów. Uwzględniając ciągle zmieniające się uwarunkowania zewnętrzne, można to traktować jako element ciągłego doskonalenia, stanowiący warunek konieczny, pozwalający traktować sposób realizacji działań jako prowadzony w ujęciu systemowym.

Podsumowanie

Podstawowym celem systemowego kształtowania środowiska wykonywania pracy jest zapewnienie możliwości ciągłego jego doskonalenia, uzyskiwanego poprzez zastosowanie bieżącego wpływania na czynniki środowiska pracy. Efektowność przeprowadzania tego typu działań warunkowana jest posiadaniem informacji opisujących stan rzeczywisty i wskazujących kierunki oraz możliwości doskonalenia.

Zrealizowanie wskazanych zadań wymaga zapewnienia informacji, pozwalających w efektywny sposób kształtować środowiska pracy. Warunkiem koniecznym jest dostęp do informacji, umożliwiających zrealizowanie podstawowych zasad zarządzania. Organizowane w ten sposób środowisko pracy pozwala na uzyskanie produktywności i kreatywności, będących wskaźnikami uzyskiwanej przewagi rynkowej, przy równoczesnym zachowaniu ochrony życia, zdrowia i bezpieczeństwa zatrudnionych.

Literatura

- Górny A. (2007a), *Bezpieczeństwo pracy w systemowym zarządzaniu jakością*, w: *Zarządzanie rozwojem organizacji*, (red.) S. Lachowicz, t. 2, Wydawnictwo Politechniki Łódzkiej, Łódź.
- Górny A. (2007b), *Doskonalenie w procesowym zarządzaniu jakością*, Zeszyty Naukowe Politechniki Poznańskiej nr 47, seria: Organizacja i Zarządzanie, s. 75–85.
- Gajdzik B., Wyciślik A. (2008), *Jakość, środowisko i bezpieczeństwo w zarządzaniu przedsiębiorstwem*, Wydawnictwo Politechniki Śląskiej, Gliwice.
- Griffin R. (2000), *Podstawy zarządzania organizacjami*, PWN, Warszawa.
- Grudowski P. (2003), *Jakość, środowisko i bhp w systemach zarządzania*, Oficyna Wydawnicza „AJG”, Bydgoszcz.
- Karczewski J.T. (2000), *System zarządzania bezpieczeństwem pracy*, Ośrodek Doradztwa i Doskonalenia Kadr, Gdańsk.
- Lewandowski J. (1998), *Zarządzanie jakością. Jakość, Ergonomia, Bezpieczeństwo Pracy, Ochrona Środowiska*, Wydawnictwo Marcus, Łódź.
- Lis T., Nowacki K. (2005), *Zarządzanie bezpieczeństwem i higieną pracy w zakładzie przemysłowym*, Wydawnictwo Politechniki Śląskiej, Gliwice.
- PN-EN ISO 9000:2006, *Systemy zarządzania jakością. Podstawy i terminologia*, PKN, Warszawa.
- PN-EN ISO 9004:2010, *Zarządzanie ukierunkowane na trwały sukces organizacji. Podejście wykorzystujące zarządzanie jakością*, PKN, Warszawa.
- PN-N-18001:2004, *Systemy zarządzania bezpieczeństwem i higieną pracy. Wymagania*, PKN, Warszawa.
- Wieczorek P. (2004), *Standardowe systemy zarządzania. Systemy zarządzania bezpieczeństwem i higieną pracy*, w: *Zarządzanie jakością*, (red.) J. Bagiński, Oficyna Wydawnicza Politechniki Warszawskiej, Warszawa.

AN INFORMATION IN THE SYSTEM FORMATION OF WORK ENVIRONMENT

Summary

A basic aim of system the work environment formation is assurance of continuous improvement possibility. The necessary condition of assurance of work process safety is application a solutions influencing on work environment factors. This task realization is possible with access to information only. The information must make possible to change work environment effectively.

Keywords: competences, quality, work environment

Translated by Adam Górny