



Guðjóna Björk Sigurðardóttir

## Gæðastjórnun verktaka í mannvirkjagerð á Íslandi

Meginviðfangsefni þessarar ritgerðar var að rannsaka af hverju gæðastjórnun hefur ekki náð að festa rætur meðal verktaka í mannvirkjagerð Íslandi.

Samkvæmt erlendum rannsóknum og fræðimönnum virðist sem verktakar í mannvirkjagerð í heiminum í dag séu í auknum mæli að átta sig á mikilvægi gæðastjórnunar. Þörfin til að bæta gæðin, minnka galla og endurvinnu er sífellt meiri ásamt því að þekking á þörfum og kröfum viðskiptavinarins fer vaxandi. Innan mannvirkjagerðar er samband verktaka við birgja, undirverktaka og verkkaupa mjög mikilvægt og hefur gæðastjórnun verið talin góð leið til að ná fram betri og skilvirkari samskiptum þeirra á milli.

Til þess að átta sig betur á viðfangsefninu og frá hvaða sjónarhorni væri best að skoða það tók

skýrsluhöfundur forviðtöl við fimm eftirlitsmenn í mannvirkjagerð, sem eiga tíð samskipti við verktaka og þekkja þeirra starfsemi vel. Var tekið viðtal við byggingarfulltrúa á landsbyggðinni til að fá fram skoðanir verkkaupa og einnig viðtal við sérfræðing hjá Samtökum iðnaðarins en hann hefur haft yfirumsjón með gæðamálum verktaka í mannvirkjagerð hjá Samtökum iðnaðarins. Var það samdóma álit eftirlitsmanna að gæðastjórnunarkerfi væru almennt ekki í notkun meðal verktaka og taldi skýrsluhöfundur því áhugavert að skoða af hverju gæðastjórnun hefði ekki náð að festa rætur á meðan verktaka í mannvirkjagerð á Íslandi.

Tekin voru viðtöl við verktaka innan mannvirkjagerðar þar sem viðhorf þeirra til gæðastjórnunar var skoðað. Beindist rannsóknin að þremur meginþáttum. Skoðað var hverjar væru meginhömlur í innra umhverfi verktakanna, sem hafa áhrif á það, af hverju þeir hafa ekki innleitt gæðastjórnun í fyrirtæki sín. Skoðað var hvaða meginsérkenni innan atvinnugreinarinnar geta hamlað upptöku gæðastjórnunar og síðan hvort breytingar á kröfum í ytra umhverfi hafa átt sér stað og hvort þær hafi áhrif.

Rannsóknin sýnir að gæðastjórnun hefur ekki náð að festa rætur á meðal verktaka vegna þess að þekking þeirra á gæðastjórnun er ekki nægjanlega góð og skuldbindingu stjórnenda skortir. Vanþekking sýnir sig meðal annars í vanþekkingu á hugtökum gæðastjórnunar ásamt því að vanþekking á sér líka stað meðal verkkaupa og eftirlitsmanna. Greinilega kom fram meðal fyrirtækjanna, sem eru með gæðastjórnun, að skuldbinding stjórnenda verður að koma til svo gæðastjórnun nái að festa rætur í fyrirtækjum. Sérkenni mannvirkjagerðar hamla gæðastjórnun einkum vegna þess að viðhorf til stýringar gæða beinast að verklokum en ekki upphafi verks. Einnig er byggingarhraðinn mikill og skammtímahugsunin ríkjandi. Einnig er skortur á hæfu og faglegu vinnuafli sem leiðir til þess að stýring gæða flyst yfir á ábyrgð eftirlitsmanna og mistök uppgötvast of seint. Byggingarhraðinn á sér tvær ástæður. Í fyrsta lagi fær heildartími verks of skamman tíma, sem hefur áhrif á alla aðila aðfangakeðjunnar. Í öðru lagi hefur verið mikill uppgangur í atvinnugreininni undanfarin ár. Er það mat skýrsluhöfundar að skortur á skuldbindingu stjórnenda og áhugaleysi hafi þar áhrif ekki síður en uppgangurinn sjálfur. Að lokum hefur kröfum verkkaupa um gæðastjórnun verktaka ekki verið fylgt nægjanlega vel eftir sem hefur gert það að verkum að verktakar sjá ekki þörf á að innleiða gæðastjórnun eða að gæðastjórnun er aðeins pappír sem rykfellur uppi í hillu.

Guðjóna Björk Sigurðardóttir

BS Viðskiptafræði

MA Hagnýt hagvísindi

Háskólinn á Bifröst