



Q4
2017

Rynek nazw domeny .pl

SZCZEGÓŁOWY RAPORT ZA CZWARTY KWARTAŁ 2017 ROKU

NASK

Spis treści

Wstęp	3	Usługi dodatkowe rejestru .pl	11
Q4 2017 w rejestrze .pl - fakty i liczby	4	IDNy	
Nazwy domeny .pl aktywne w DNS	5	DNSSEC	
Domeny istniejące w rejestrze .pl		Opcje	
Transfery		Rejestratorzy nazw domeny .pl	14
Odnowienie domeny na kolejny okres rozliczeniowy		Program Partnerski rejestru .pl	
Nowe domeny w rejestrze .pl	8	Podział rynku nazw domeny .pl	
Abonenci nazw domeny .pl	9	Zaglądamy do rejestru .pl	17
Abonenci w rejestrze .pl			
Lokalizacja abonentów rejestru .pl			
Abonenci a nazwy domeny .pl			
Cesje			

Wstęp



Wojciech Kamieniecki
Dyrektor NASK PIB

Szanowni Państwo,

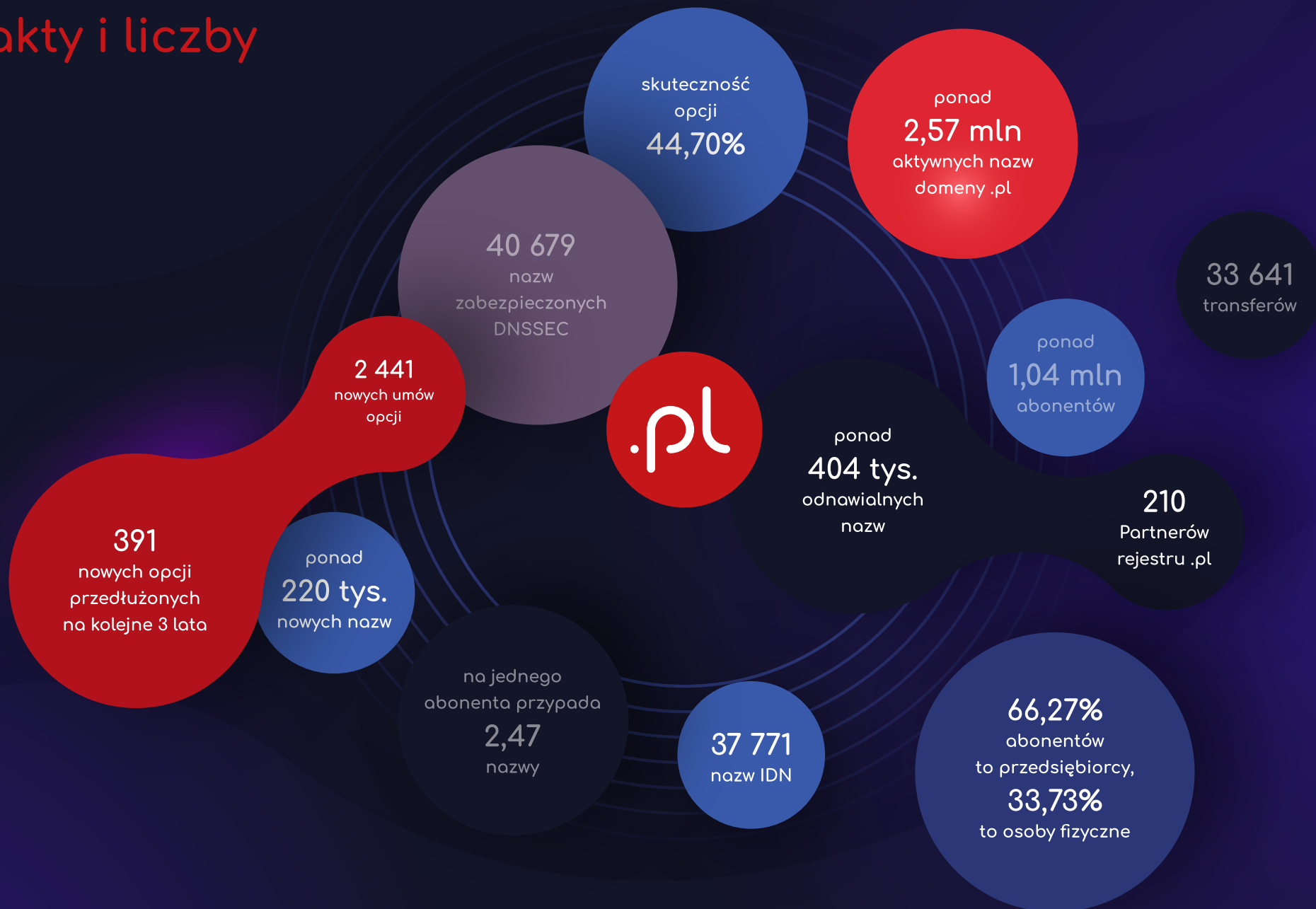
Od stycznia do grudnia 2017 zarejestrowano w domenie .pl 883 258 nazw. Na koniec 2017 roku w rejestrze utrzymywane były 2 576 063 aktywne nazwy dla ponad miliona abonentów domeny .pl. Liczba nazw zabezpieczonych usługą DNSSEC w rejestrze domeny .pl na koniec 2017 roku wyniosła 40 679. Przedsiębiorcy, którzy od początku października do końca grudnia 2017 roku zarejestrowali 136 035 nazw, stanowili prawie 62% abonentów wszystkich nazw zarejestrowanych w tym okresie. Łączna liczba rejestracji wykonanych w czwartym kwartale wyniosła 220 275, czyli 84 240 nazwy w rejestrze .pl zostały zarejestrowane przez abonentów będących osobami fizycznymi.

Abonenci w ostatnim kwartale 2017 roku rejestrowali średnio 2 396 nazw dziennie. Najwięcej, prawie 76%, nowych rejestracji zostało wykonanych w samej domenie .pl, blisko 20% rejestracji dotyczyło domen funkcjonalnych, natomiast niecałe 5% nazw pojawiło się w domenach regionalnych. Od początku października do końca grudnia 2017 roku w domenie .pl przybywało średnio dziennie 27 nazw zabezpieczonych DNSSEC, a zbliżony średni dzienny wynik odnotowany został ostatnio w styczniu 2014 roku.

W grudniu 2017 roku, w ramach Dnia Otwartego rejestru .pl, zaprosiliśmy do NASK firmy zainteresowane przystąpieniem do Programu Partnerskiego NASK. Wydarzenie weszło już do kalendarza spotkań organizowanych przez rejestr .pl dla aktualnych oraz potencjalnych Partnerów. Kolejny Dzień Otwarty w NASK zaplanowany jest na wiosnę 2018 roku. Wśród wydarzeń ostatniego kwartału minionego roku na uwagę zasługuje również fakt przyznania instytutowi NASK certyfikatu systemu zarządzania bezpieczeństwem informacji, który obejmuje m.in. wybrane procesy w Dziale Domen, zgodnego z wymaganiami normy ISO/IEC 27001:2013. W rozdziale „Zaglądamy do rejestru” znajdziecie Państwo wywiad przeprowadzony z pełnomocnikiem ds. jakości NASK PIB, Pawłem Goławskim, który opowiada o zagadnieniach jakości związanych z wprowadzeniem normy ISO 9001 w zakresie rejestracji i utrzymywania domen.

Zapraszam Państwa do zapoznania się z najnowszym raportem, przedstawiającym dane z rejestru nazw domeny .pl, za czwarty kwartał 2017 roku.

Fakty i liczby



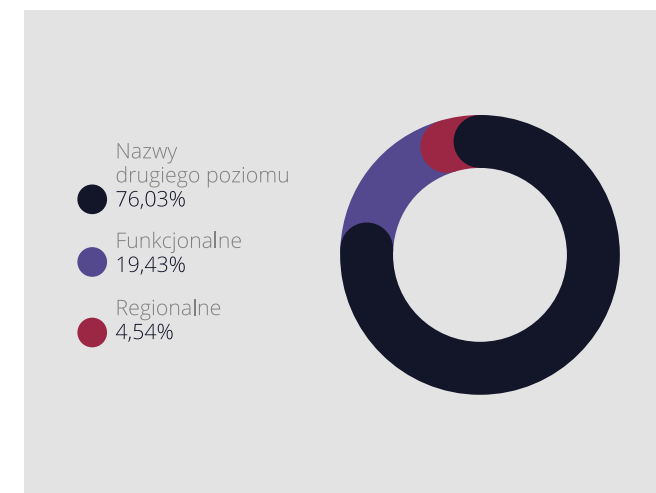
Nazwy domeny .pl aktywne w DNS

Domeny istniejące w rejestrze .pl

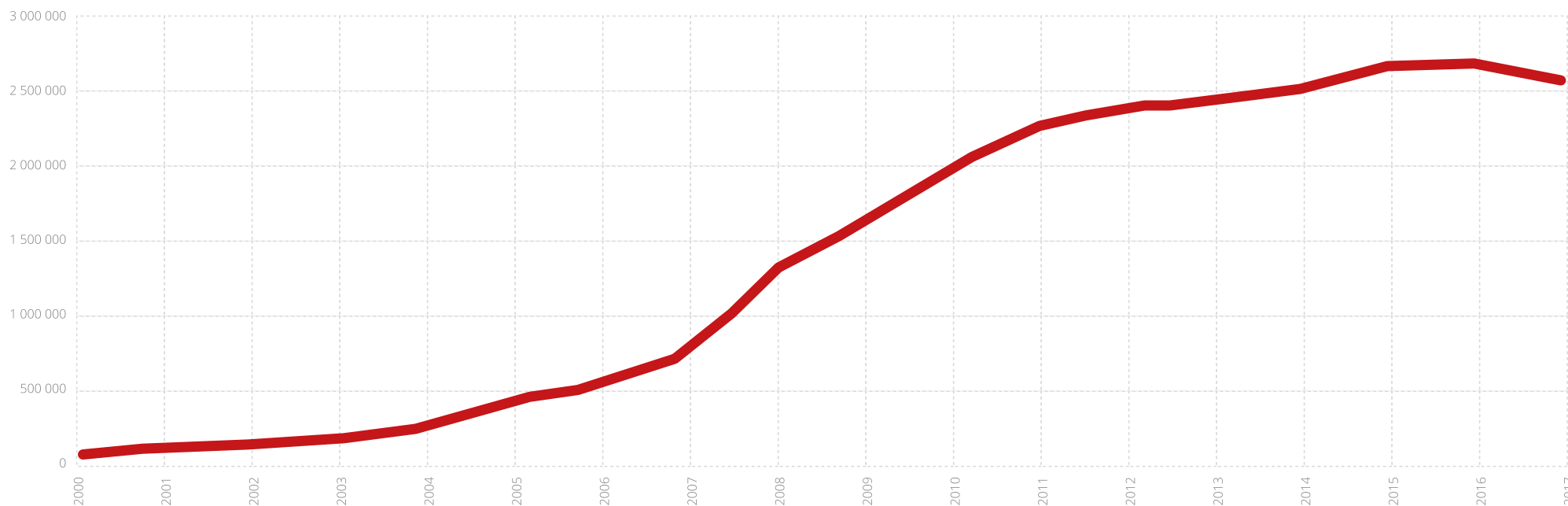
W rejestrze domeny .pl na koniec czwartego kwartału 2017 roku znajdowało się **2 576 063** nazw aktywnych w DNS. W porównaniu z trzecim kwartałem 2017 w rejestrze ubywało **18 951** nazw.

Spośród wszystkich aktywnych w DNS nazw, **76,03%** z nich utrzymywanych było bezpośrednio w domenie najwyższego poziomu .pl, **19,43%** w domenach funkcjonalnych (m.in. takich jak .org.pl, .net.pl), a **4,54%** w domenach regionalnych (m.in. takich jak .szczecin.pl, .katowice.pl).

Aktywne w DNS nazwy domeny .pl z podziałem na typ strefy, Q4 2017



Liczba nazw domeny .pl w DNS

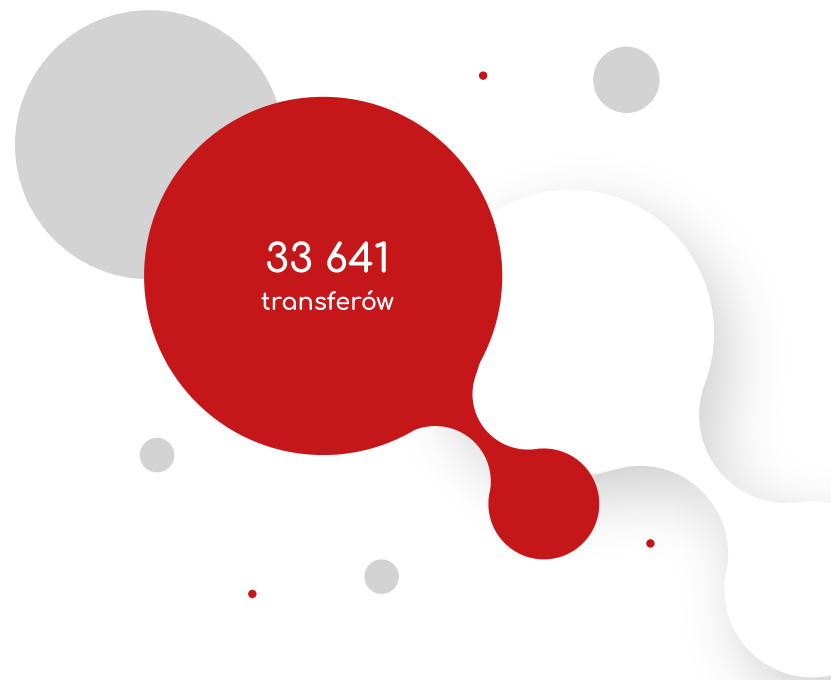


Nazwy domeny .pl aktywne w DNS

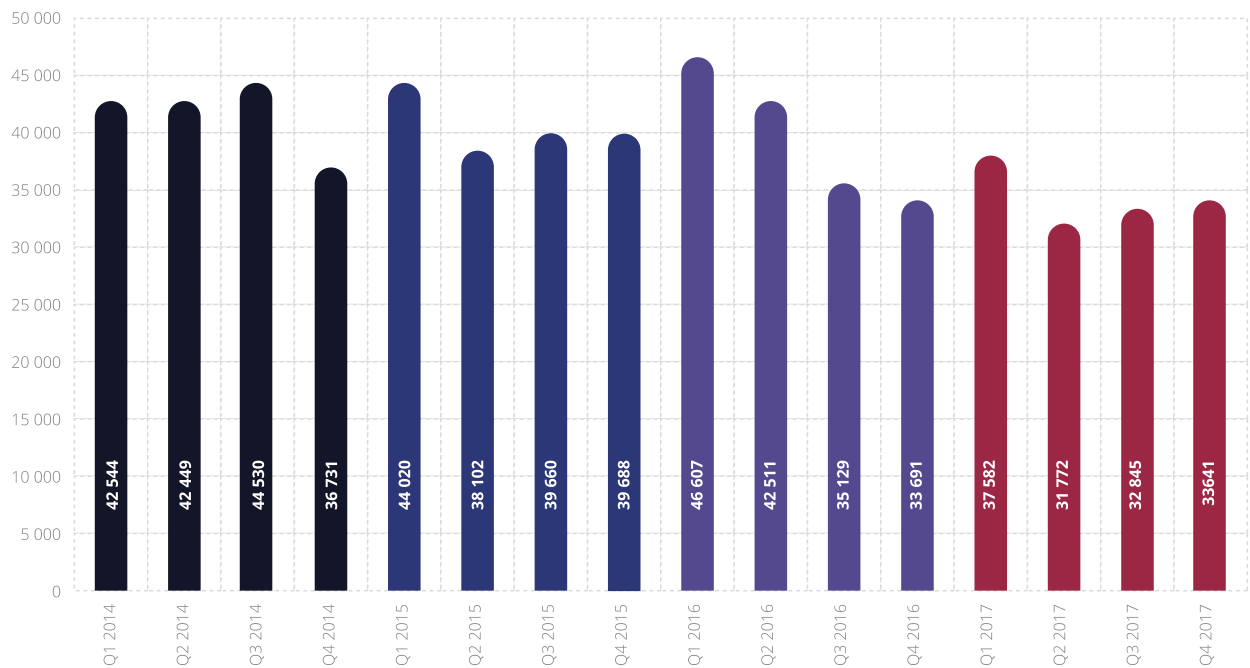
Transfery

Od początku października do końca grudnia 2017 roku abonenci **33 641** razy zmienili rejestratora obsługującego utrzymywaną na ich rzecz nazwę w domenie .pl, co stanowiło średnio **366** transferów obsługi dziennie.

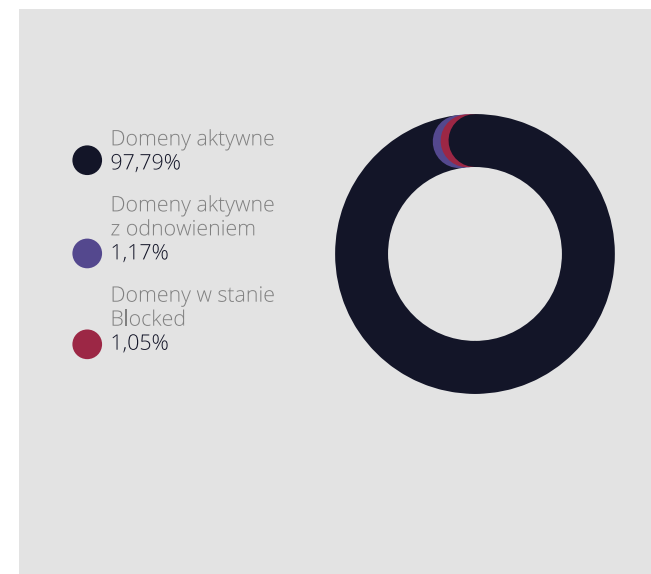
W **744** przypadkach transfer domeny był połączony z jednoczesnym odnowieniem nazwy na kolejny okres rozliczeniowy, z czego **352** transferów miało miejsce po zakończeniu poprzedniego okresu rozliczeniowego.



Liczba transferów nazw domeny .pl



Podział transferów, Q4 2017



Nazwy domeny .pl aktywne w DNS

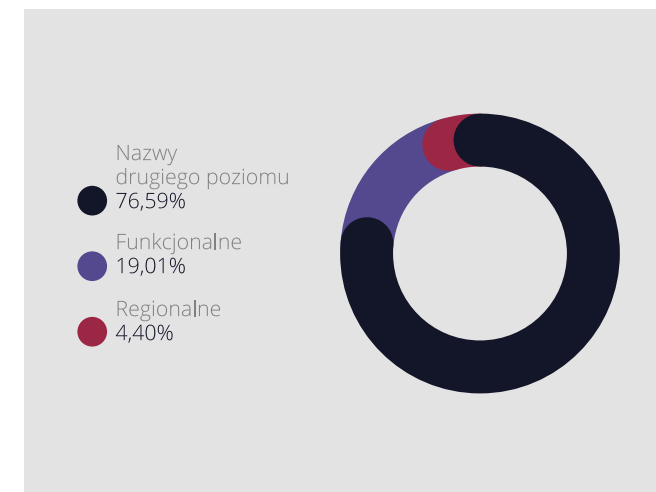
Odnowienie domeny na kolejny okres rozliczeniowy

Poziom odnowień na koniec grudnia 2017 roku wyniósł **62,62%**. W czwartym kwartale 2017 roku odnowiono ponad **404 tys.** nazw, z czego nazwy drugiego poziomu stanowiły **76,59%**, nazwy w domenach funkcjonalnych **19,01%**, a nazwy w domenach regionalnych **4,40%**.

81,17% nazw domeny .pl, odnowionych pomiędzy 1 października a 31 grudnia 2017 roku, zarejestrowanych było przed rokiem 2016, **16,93%** w roku 2016, pozostałe **1,90%** w 2017 roku.

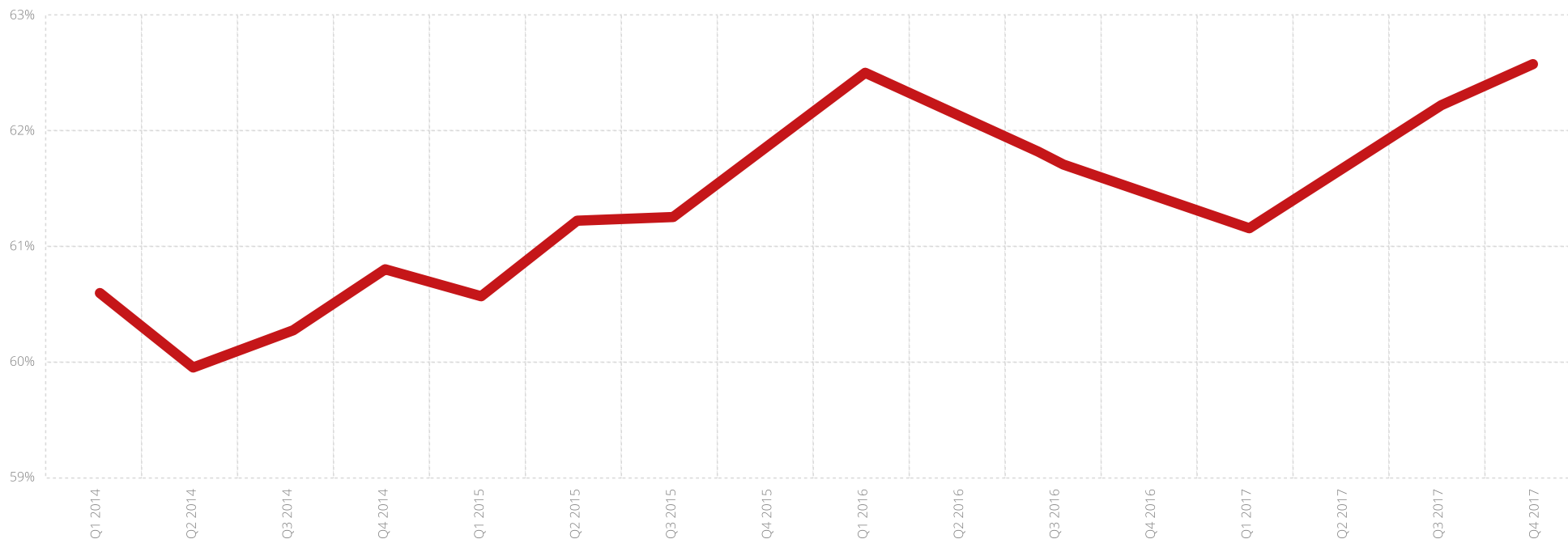
Dla **1 869** nazw przesunięto koniec okresu rozliczeniowego o zdefiniowaną indywidualnie liczbę dni.

Struktura odnowionych nazw domeny .pl, Q4 2017



Copyright by NASK

Procent odnowień nazw domeny .pl



Copyright by NASK

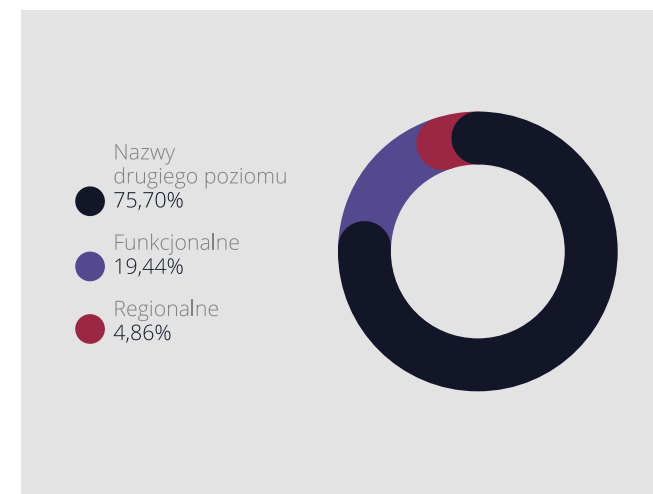
Nowe domeny w rejestrze .pl

W czwartym kwartale 2017 roku zarejestrowano **220 275** nazw domeny .pl. Najwięcej nazw zarejestrowano w październiku, kiedy to liczba nowozarejestrowanych nazw wyniosła **78 560**. W listopadzie zarejestrowano **76 754** nowe nazwy, natomiast w grudniu liczba rejestracji wyniosła **64 961**.

Średnia dzienna liczba rejestrowanych nazw domeny .pl w omawianym kwartale wyniosła **2 394**. W poszczególnych miesiącach, średnio dziennie rejestrowano: w październiku – **2 534**, w listopadzie – **2 558**, a w grudniu – **2 096** nazwy domeny .pl.

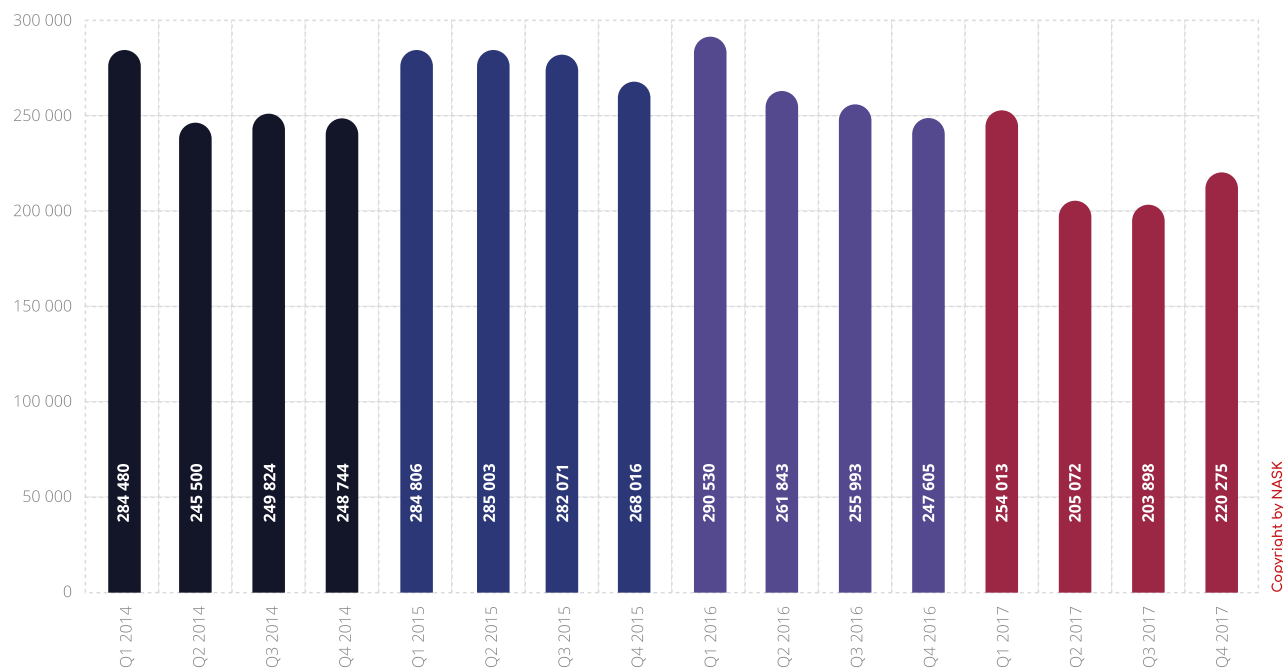
Od początku października do końca grudnia 2017 roku **75,70%** rejestracji wykonano bezpośrednio w domenie .pl (nazwy drugiego poziomu), **19,44%** stanowiły rejestracje w domenach funkcjonalnych, a pozostałe **4,86%** w domenach regionalnych.

Rejestracje nazw domeny .pl podzielone na typ strefy, Q4 2017



Copyright by NASK

Liczba rejestracji nazw domeny .pl



Copyright by NASK

Średnia dzienna liczba rejestracji nazw domeny .pl, Q4 2017



Copyright by NASK

Abonenci nazw domeny .pl

Abonenci w rejestrze .pl

W rejestrze .pl na koniec czwartego kwartału 2017 roku znajdowało się **1 042 138** wpisów dotyczących unikalnych abonentów nazw domeny .pl. Jest to o **6 456** abonentów więcej niż w trzecim kwartale 2017 roku. Na jednego abonenta przypadają średnio **2,47** nazwy domeny .pl. Przedsiębiorcy stanowili **66,27%** wszystkich abonentów, a osoby fizyczne **33,73%**.

Lokalizacja abonentów rejestru .pl

Na koniec grudnia 2017 roku spośród wszystkich aktywnych w DNS nazw, **93,87%** utrzymywanych było na rzecz abonentów z Polski, zaś **6,13%** nazw na rzecz abonentów z siedzibą za granicą, z czego najliczniejszą grupą byli abonentów z Niemiec (**1,51%**), Wielkiej Brytanii (**0,67%**) oraz Stanów Zjednoczonych (**0,59%**).

Spośród wszystkich nowych rejestracji wykonanych w czwartym kwartale 2017 roku **91,43%** dotyczyło abonentów z Polski. Pozostałe **8,57%** nazw zarejestrowano na rzecz zagranicznych abonentów z siedzibą m.in. na Cyprze (**4,10%**), w Niemczech (**0,92%**) oraz Wielkiej Brytanii (**0,59%**).

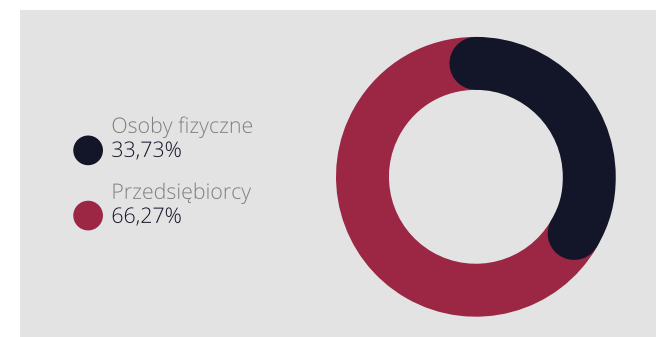
Abonenci a nazwy domeny .pl

Na rzecz przedsiębiorców i organizacji utrzymywanych było **68,35%** nazw aktywnych w DNS, pozostałe **31,65%** utrzymywanych było na rzecz osób fizycznych. Na rzecz przedsiębiorców i organizacji wykonano **61,76%** nowych rejestracji, zaś **38,24%** nazw zarejestrowano na rzecz osób fizycznych. Na koniec grudnia 2017 roku rejestr .pl utrzymywał po jednej nazwie domeny na rzecz **66,59%** abonentów, po dwie nazwy na rzecz **15,65%** abonentów, po trzy nazwy na rzecz **5,81%** abonentów, a na rzecz **2,27%** abonentów więcej niż 10 nazw.

Cesje

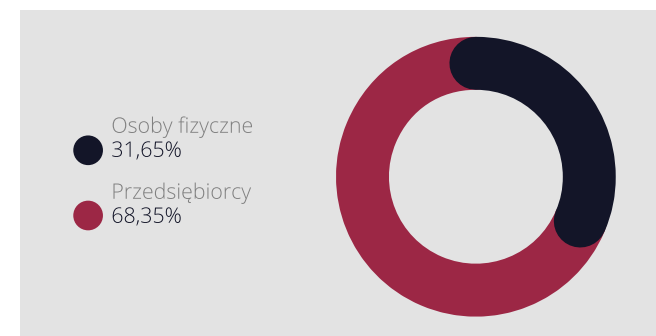
W czwartym kwartale 2017 roku wykonano **33 528** zmian abonentów nazw domeny .pl.

Struktura abonentów nazw domeny .pl,
Q4 2017



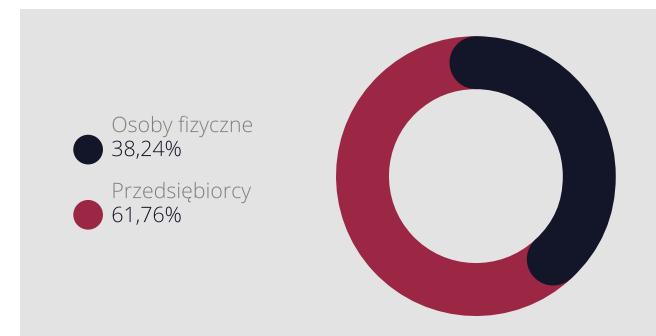
Copyright by NASK

Aktywne w DNS nazwy domeny .pl podzielone
na typ abonenta, Q4 2017



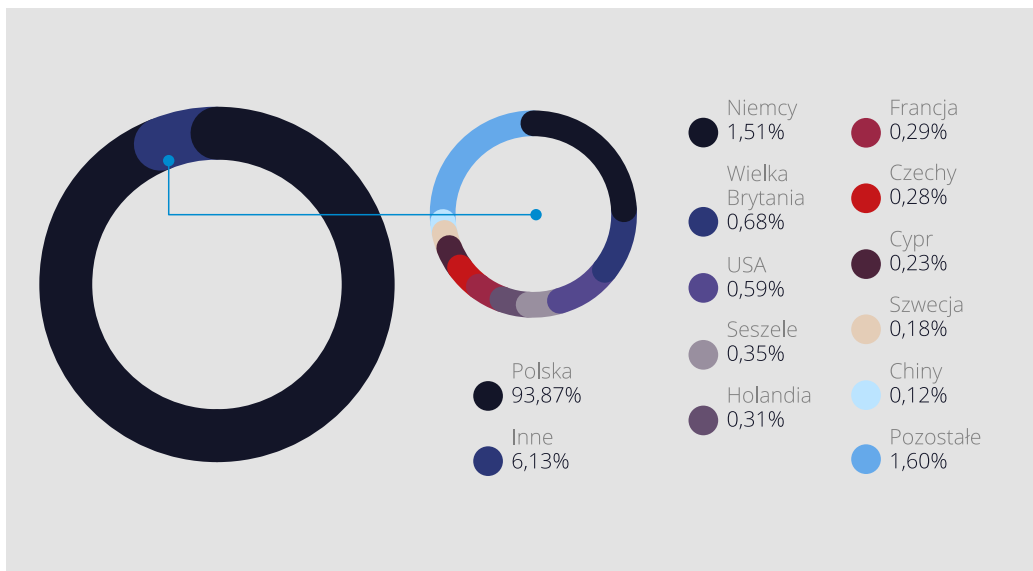
Copyright by NASK

Rejestracje nazw domeny .pl podzielone
na typ abonenta, Q4 2017

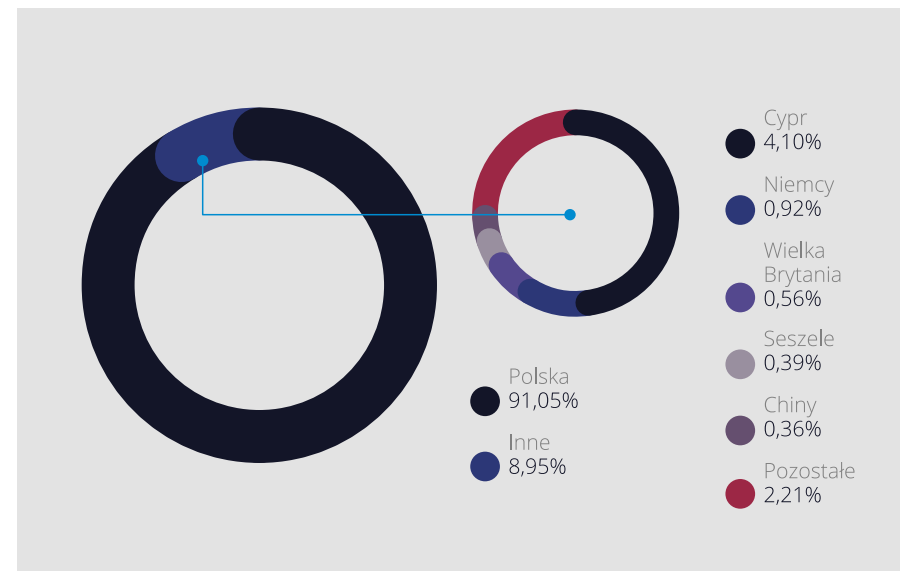


Copyright by NASK

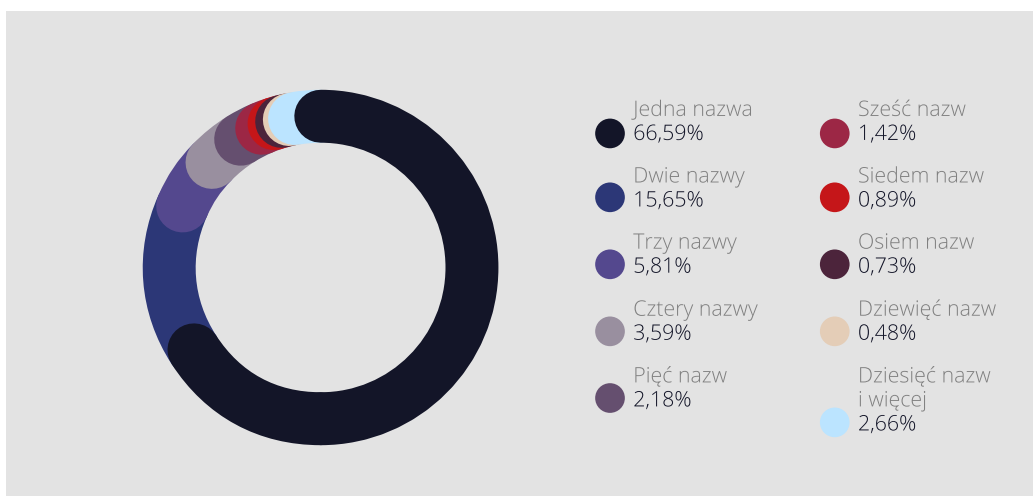
Aktywne w DNS nazwy domeny .pl z podziałem na kraj abonenta, Q4 2017



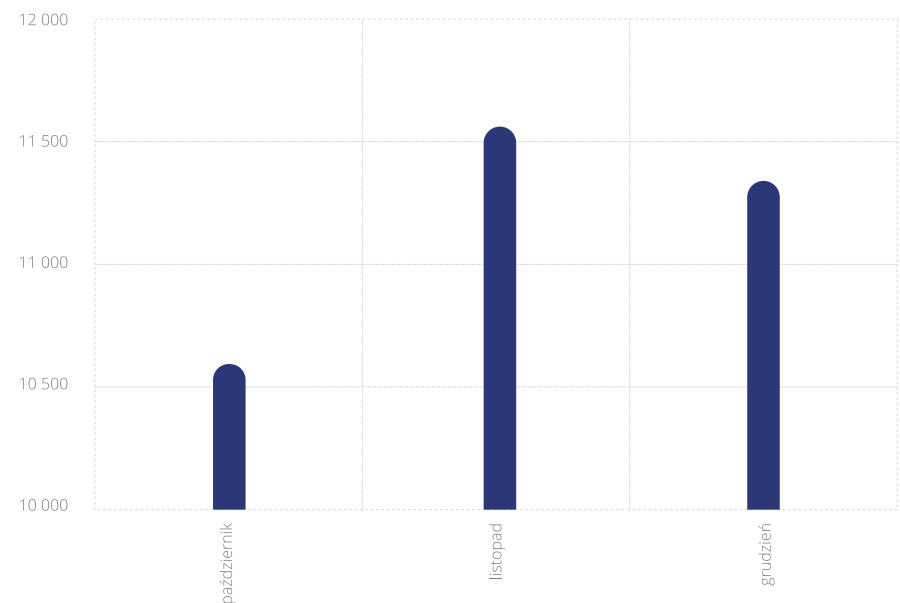
Rejestracje nazw domeny .pl z podziałem na kraj abonenta, Q4 2017



Podział abonentów ze względu na utrzymywaną liczbę nazw domeny .pl, Q4 2017



Liczba wykonanych zmian abonenta nazw domeny .pl, Q4 2017



Usługi dodatkowe rejestru .pl

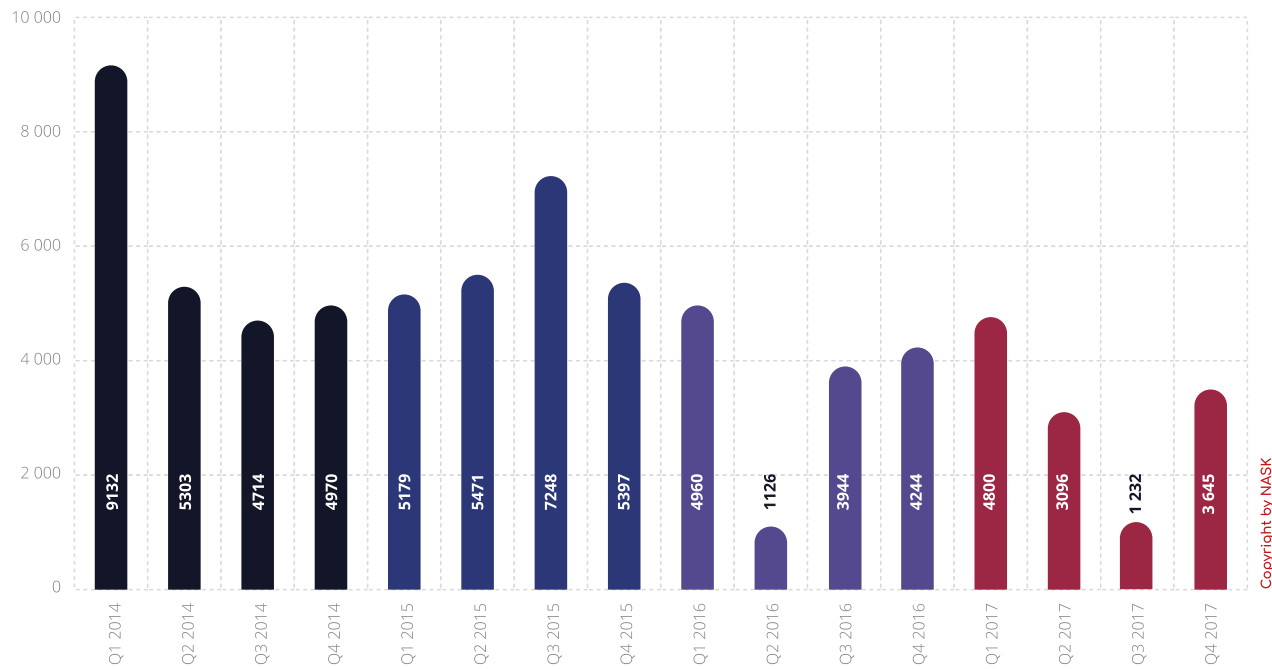
IDNy

Na koniec czwartego kwartału 2017 w rejestrze .pl znajdowały się **37 771** aktywne w DNS nazwy z narodowymi znakami diakrytycznymi (tzw. IDNy) i stanowiły **1,47%** wszystkich aktywnych nazw domeny .pl.

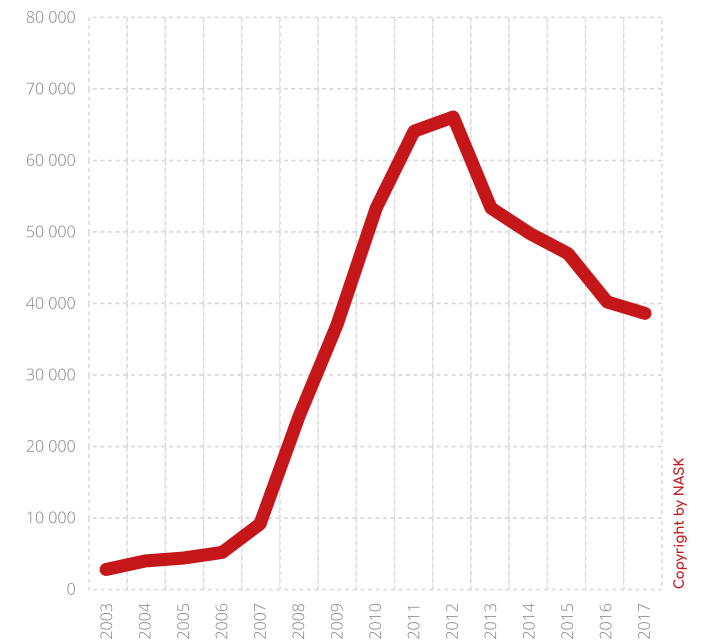
Od początku października do końca grudnia 2017 roku zarejestrowano **3 645** IDNów, co daje **1,65%** wszystkich zarejestrowanych w omawianym okresie nazw domeny .pl.

37 771
nazw IDN

Liczba rejestracji nazw IDN domeny .pl



Liczba aktywnych w DNS nazw IDN domeny .pl

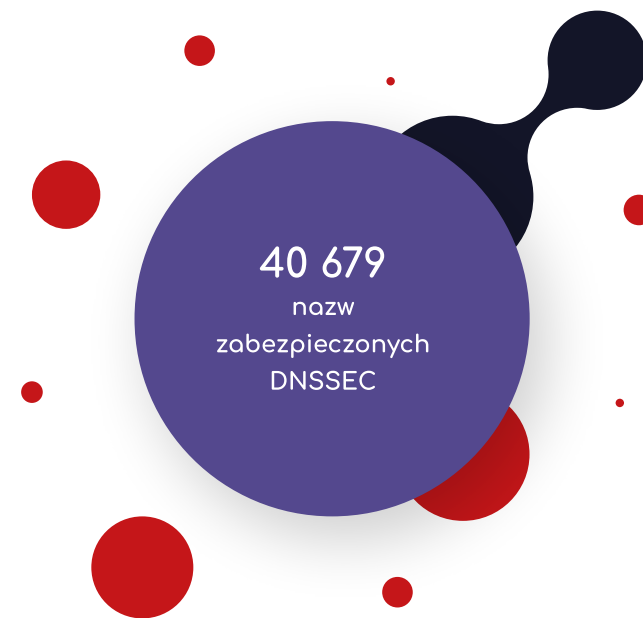


Usługi dodatkowe rejestru .pl

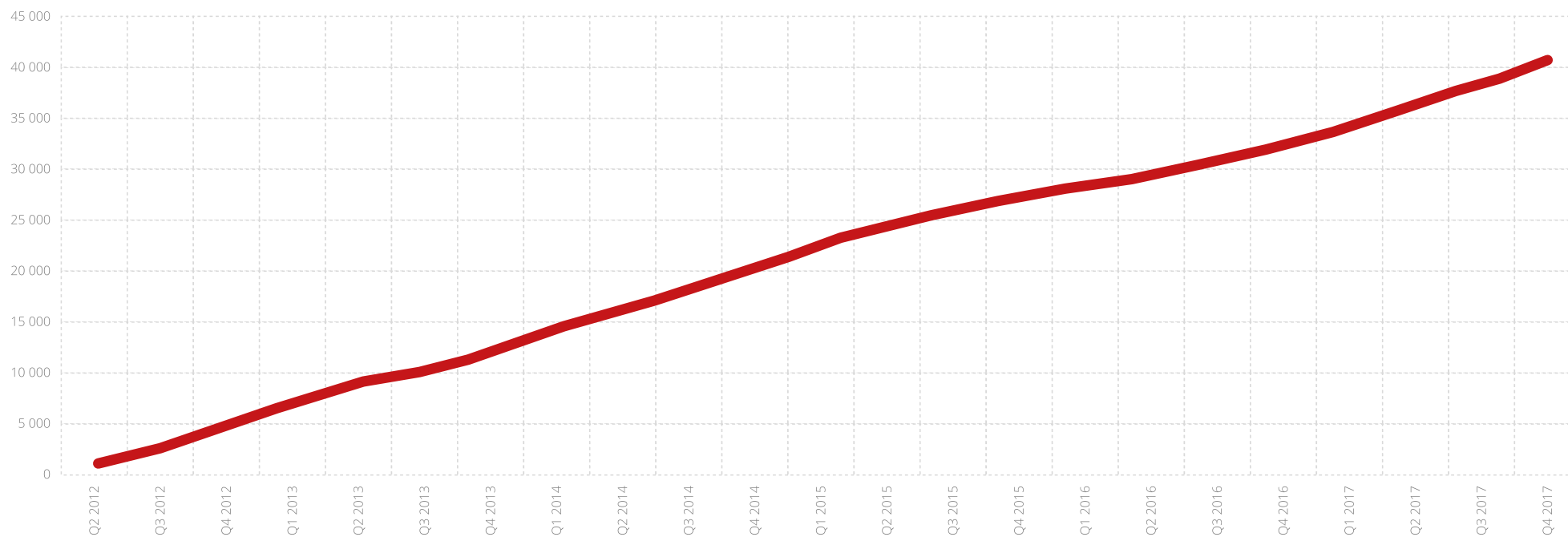
DNSSEC

W rejestrze domeny .pl na koniec czwartego kwartału 2017 roku znajdowało się **40 679** nazw zabezpieczonych protokołem DNSSEC. Od początku października do końca grudnia liczba zabezpieczonych domen .pl zwiększyła się o **2 526** nazw, dziennie średnio przybywało **27** zabezpieczonych nazw.

86,98% zabezpieczonych nazw zarejestrowano bezpośrednio w domenie .pl, **9,95%** w domenach funkcjonalnych, a **3,07%** w domenach regionalnych.



Liczba nazw domeny .pl zabezpieczonych DNSSEC



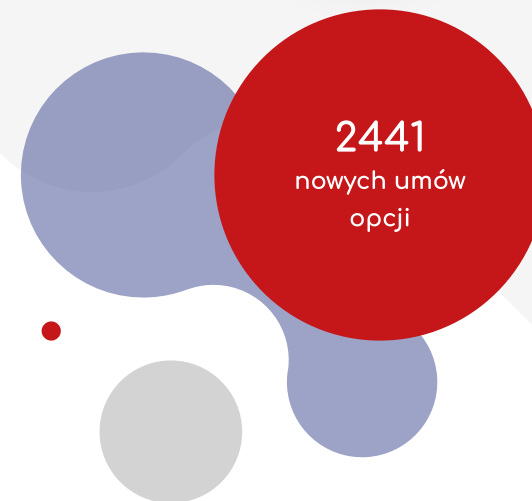
Usługi dodatkowe rejestru .pl

Opcje

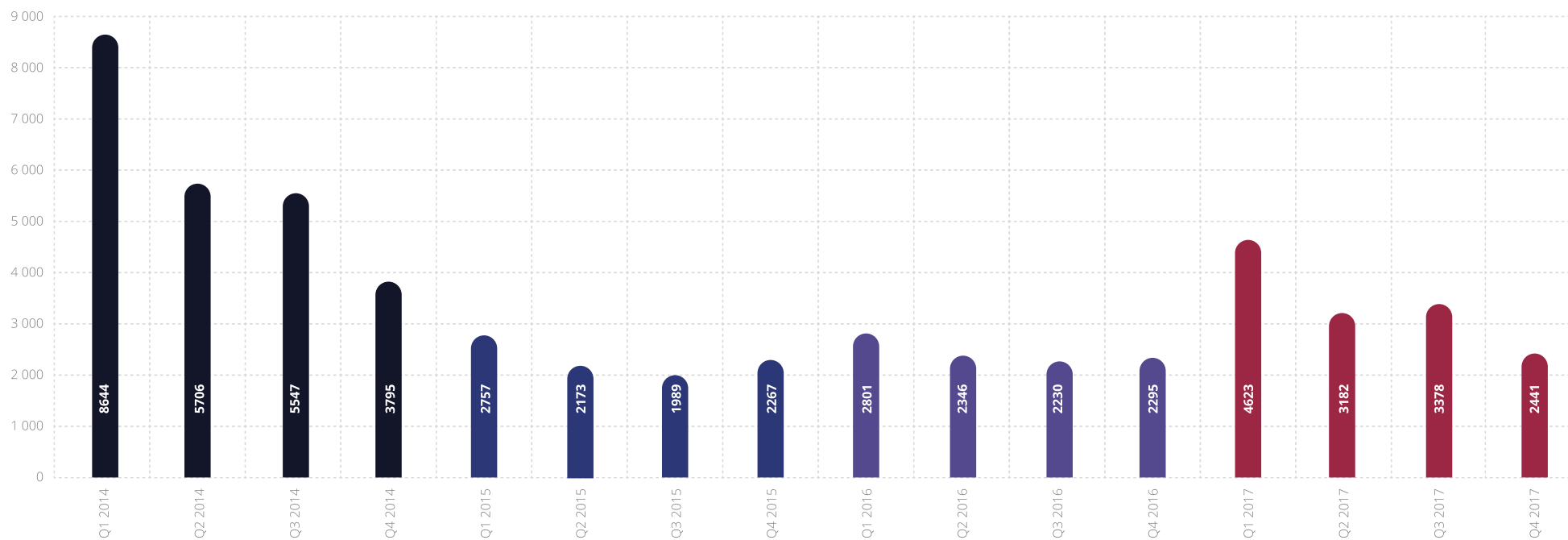
W czwartym kwartale 2017 roku zawartych zostało **2 441** umów opcji na rejestrację nazwy domeny .pl, a **391** istniejących umów odnowiono na kolejne trzy lata.

Udostępnieniem nazwy domeny do rejestracji zakończyło się **1 137** istniejących umów opcji, natomiast w **81** przypadkach nie doszło do rejestracji z przyczyn leżących po stronie wykupującego opcję, w wyniku czego nazwy zostały udostępnione do powszechnej rejestracji.

Od chwili uruchomienia usługi opcji na rejestrację nazwy domeny, w czerwcu 2004 roku, rejestr .pl zawarł ponad **207 tys.** umów, z czego **44,70%** zakończyło się udostępnieniem nazwy domeny .pl do rejestracji.



Liczba założonych opcji



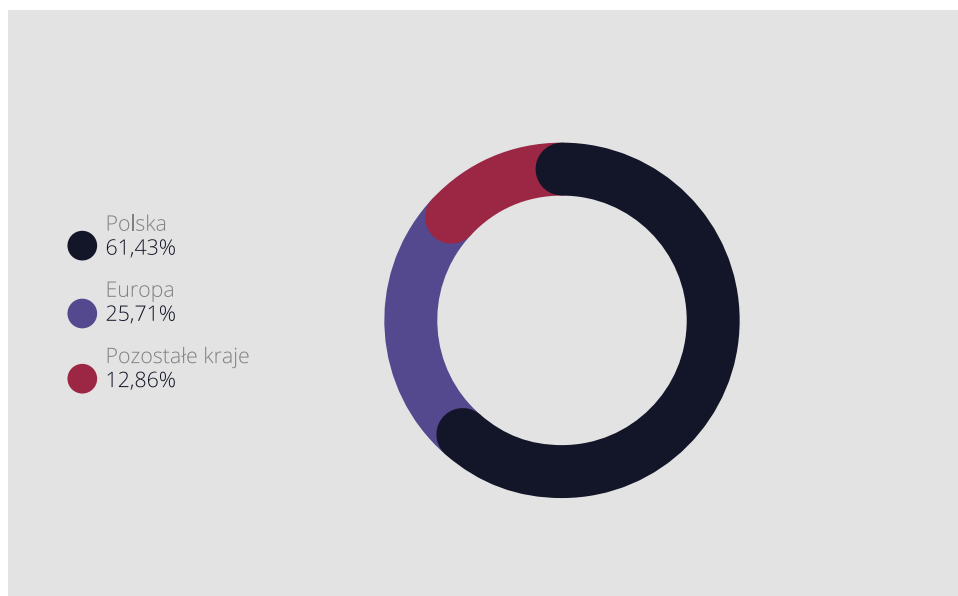
Rejestratorzy nazw domeny .pl

Program Partnerski rejestru .pl

Rejestr .pl na koniec czwartego kwartału 2017 roku współpracował z **210** rejestratorami z **23** krajów. Siedzibę w Polsce miało **129** rejestratorów, obsługujących łącznie **74,95%** nazw domeny .pl, **54** rejestratorów z siedzibą w innych krajach europejskich obsługiwało **14,68%** nazw domeny .pl, a **27** rejestratorów mających siedzibę poza Europą, obsługiwało **10,37%** nazw domeny .pl.

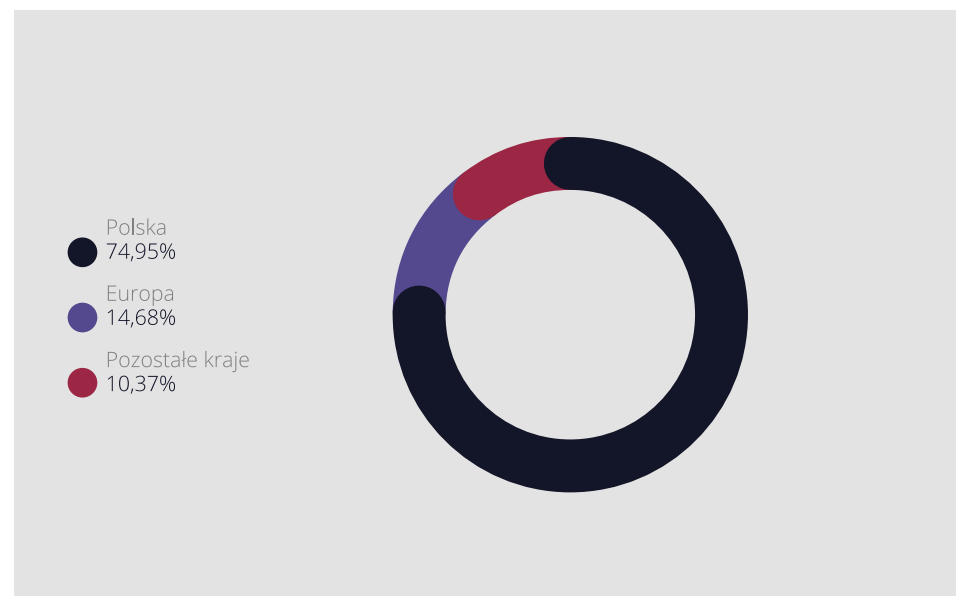


Podział Partnerów ze względu na siedzibę, Q4 2017



Copyright by NASK

Podział nazw domeny .pl ze względu na siedzibę Partnera, Q4 2017



Copyright by NASK

Rejestratorzy nazw domeny .pl

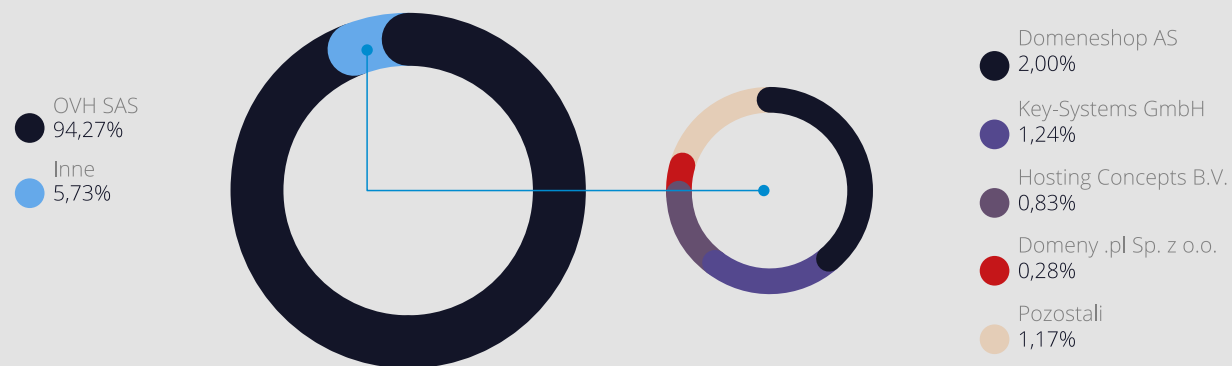
Podział rynku nazw na domeny .pl

W czwartym kwartale 2017 roku Nazwa.pl Sp. z o.o. utrzymała pozycję lidera rynku nazw domeny .pl jeśli chodzi o udział w nowych rejestracjach (**33,68%**) i również zwiększył się udział odnośnie domen obsługiwanych przez tego Partnera (**22,44%**). Rejestrator ten obsługuje największą liczbę abonentów domeny .pl - **23,19%**.

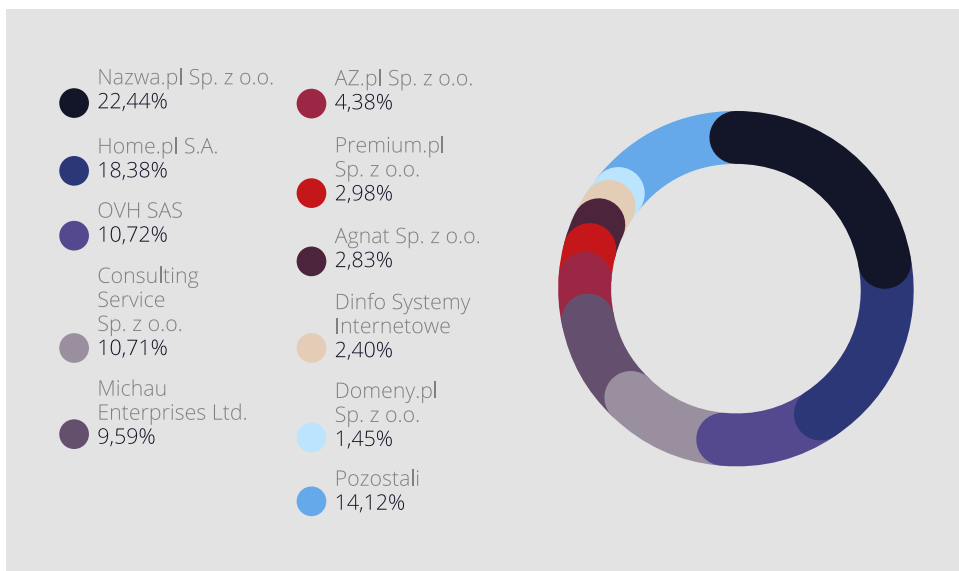
Liderem rynku opcji na rejestrację domeny .pl w omawianym okresie pozostaje Michau Enterprises Ltd, który pośredniczył w zawarciu **45,06%** umów opcji.

W czwartym kwartale 2017 roku najwięcej domen zabezpieczonych protokołem DNSSEC w dalszym ciągu było obsługiwanych przez rejestratora OVH SAS, który obsługiwał **94,27%** zabezpieczonych nazw.

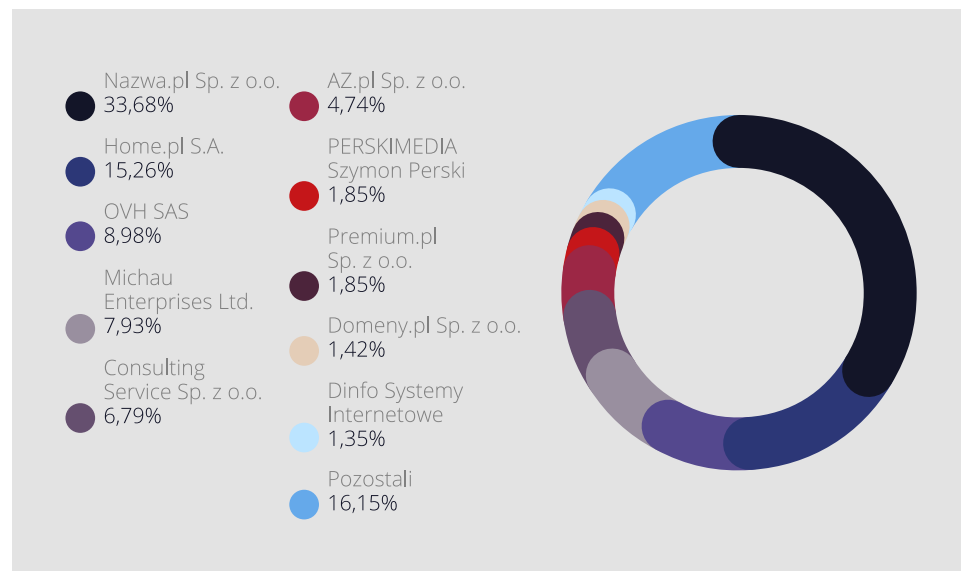
Udział Partnerów w obsłudze nazw domeny .pl zabezpieczonych DNSSEC, Q4 2017



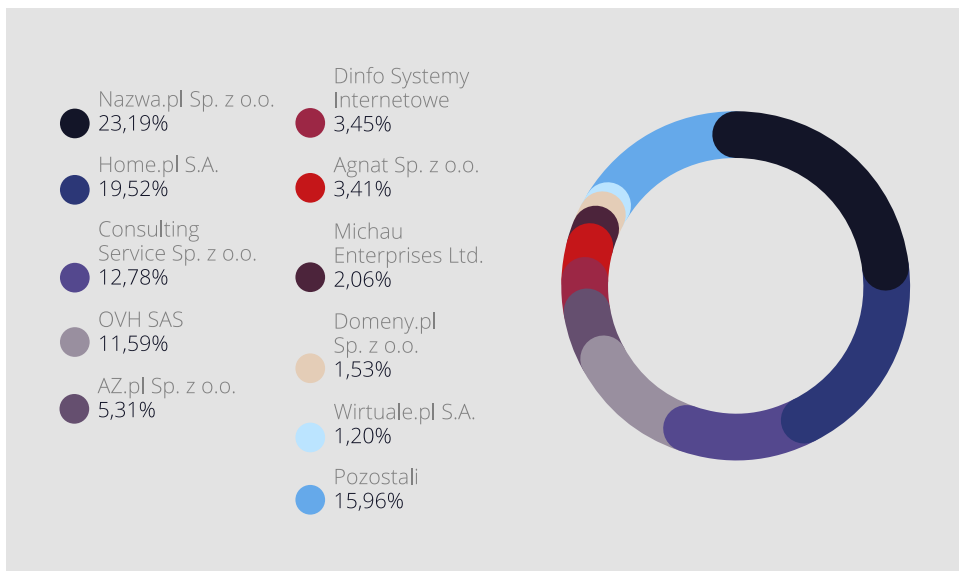
Udział Partnerów w obsłudze nazw domeny .pl, Q4 2017



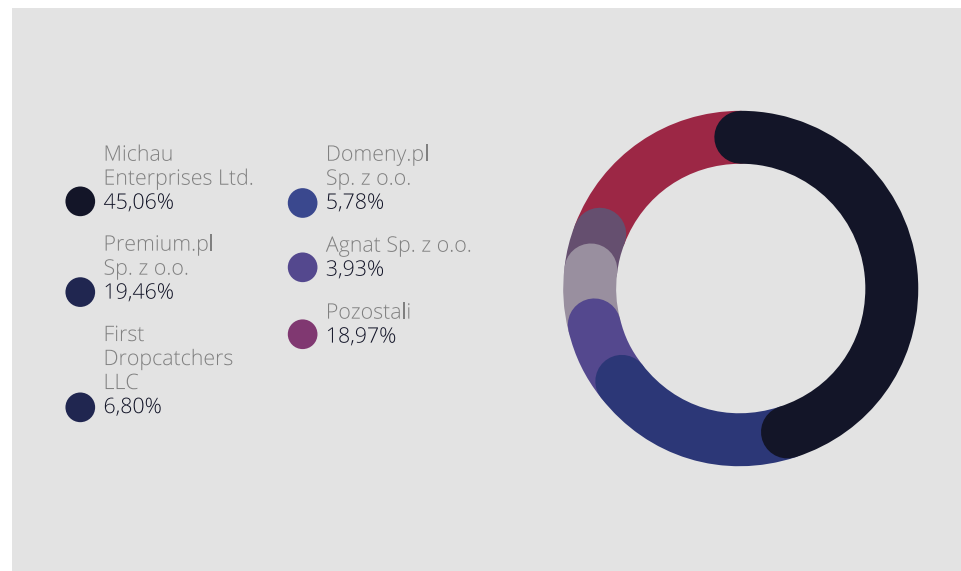
Udział Partnerów w nowych rejestracjach nazw domeny .pl, Q4 2017



Udział Partnerów w obsłudze abonentów nazw domeny .pl, Q4 2017



Udział Partnerów w rynku opcji, Q4 2017



Zaglądamy do rejestru .pl

Normalność w organizacjach, czyli jak okiełznać ISO.



Paweł T. Gołowski, Kierownik Zespołu Analiz i Realizacji Projektów DNS w Dziale Domen, pełnomocnik ds. jakości NASK PIB, ekspert w dziedzinie systemów zarządzania procesami biznesowymi, od lat zainteresowany tematyką jakości i bezpieczeństwa w zakresie domen internetowych.

NASK PIB, prowadzący rejestr nazw domen krajowej najwyższego poziomu .pl, nieprzerwanie od 2004 roku posiada certyfikat zgodności wdrożonego Systemu Zarządzania Jakością z wymaganiami normy ISO 9001. System ten obejmuje swoim zakresem wszystkie obszary i procesy związane z rejestracją i utrzymywaniem nazw domen internetowych .pl. Ponadto, NASK PIB otrzymał na jesieni 2017 roku certyfikat potwierdzający spełnienie wymagań normy ISO 27001 we wdrożonym Systemie Zarządzania Bezpieczeństwem Informatyki.

Na początek proponuję bardzo ogólne pytanie: po co ISO? Jakie były okoliczności, w których pojawiła się autentyczna potrzeba zdefiniowania procesów za pomocą normy jakości?

Żeby odpowiedzieć na to pytanie, muszę najpierw sięgnąć do początków mojej pracy w NASK. Jak wiesz, z rejestrem domen .pl jestem związany już od

ponad dwudziestu lat. Kiedy zaczynałem tutaj moją przygodę, w rejestrze było zarejestrowanych ok. 2,5 tysiąca domen, czyli tysiąc razy mniej niż obecnie. Uczestniczyłem praktycznie we wszystkich zmianach zachodzących w systemie rejestracji domen. Do końca 1997 roku system ten był właściwie niezmienny – rejestracja odbywała się na podstawie e-maila, najczęściej pochodzącego od dostawcy hostingu dla klienta końcowego, po czym wystawialiśmy fakturę za rejestrację domeny w systemie DNS. Następnie, już w trakcie utrzymywania takiej domeny, na wniosek klienta zmienialiśmy jej delegację na inne serwery. I to praktycznie wszystkie czynności, z jakimi mieliśmy do czynienia. Od lutego 1998 roku system powoli zaczął się zmieniać – zasady zostały bardziej sformalizowane, pojawiły się wnioski w formie pisemnej, roczne opłaty za utrzymywanie. Weszły też do obiegu nowe pojęcia, takie jak abonent, cesje praw z umowy, spory dotyczące nazw... sporo tego było. Zwiększało się również zainteresowanie rynku domenami, a co za tym idzie, wniosków dotyczących rejestracji i aktualizacji danych, otrzymywanej korespondencji oraz połączeń telefonicznych było coraz więcej...

Zaglądamy do rejestru .pl

... a NASK nie posiadał wówczas automatycznego systemu Registry i w dodatku obsługiwał wszystkich klientów bezpośrednio, gdyż Program Partnerski jeszcze nie istniał.

Dokładnie tak było. Biorąc pod uwagę powyższe okoliczności, zaczęły coraz częściej pojawiać się błędy w naszej pracy oraz opóźnienia w realizacji spraw. W pewnym momencie zostaliśmy zasypani taką liczbą wniosków o rejestrację, że rejestracja trwała ponad dwa tygodnie, dochodziła do trzech... Wniosków potrafiło wpłynąć ponad 500 dziennie. Często więcej niż połowę z nich musieliśmy weryfikować negatywnie ze względu na ich niezgodność z obowiązującym regulaminem albo nieprecyzyjną komunikacją z naszej strony. Cały czas coś usprawnialiśmy, eliminowaliśmy problemy, ale pojawiały się nowe. I właśnie w tym trudnym czasie, mniej więcej na wiosnę 2002 roku, zrodziła się idea, że trzeba podejść do tego inaczej – padło hasło „idziemy w ISO 9001”.

Jakie były etapy wdrażania systemu jakości oparte-go o normę ISO?

Ostateczna decyzja o rozpoczęciu wdrażania w rejestrze domeny .pl systemu zarządzania jakością

zgodnego z wymaganiami normy ISO 9001, została podjęta na najwyższym szczeblu NASK w sierpniu 2002 roku. Jak już powiedziałem wcześniej, u podstaw wdrożenia tego systemu leżała chęć usprawnienia procesów i poprawienia jakości usług. Niezbędne do tego było określenie wyrażonego zakresu odpowiedzialności i uprawnień dla pracowników, poprawienie komunikacji wewnętrznej. Zależało nam też na obniżeniu kosztów poprzez zmniejszenie liczby błędów, a w konsekwencji i reklamacji. Norma zaleca przyjęcie podejścia procesowego, zatem w pierwszym etapie czekało nas mnóstwo pracy związanej ze zidentyfikowaniem wszystkich procesów mających wpływ na jakość świadczonych usług i określeniem powiązań między nimi, a następnie podziałem na główne, wspomagające i zarządcze. Rozpoznaliśmy potrzeby naszych klientów i określiliśmy politykę jakości w zakresie rejestracji i utrzymywania domen. **Przyjęta polityka zobligowała nas do osiągnięcia możliwie najwyższego poziomu satysfakcji klientów, ukierunkowania na osiągnięcie możliwie najniższego poziomu popełnianych błędów oraz doskonalenia współpracy z Partnerami, których określiliśmy mianem strategicznych klientów NASK.**

No właśnie, powiedziałeś o Partnerach NASK. W grudniu 2002 roku NASK uruchomił Program Partnerski, co zbiega się w czasie z pracami związanymi z normą ISO 9001.

Zgadza się. W tym czasie nie skupiliśmy się jedynie na wdrożeniu systemu jakości, ale też chcieliśmy podnieść nasz poziom technologiczny. Było to konieczne. W momencie, kiedy postanowiliśmy uruchomić rejestrację i obsługę nazw domen .pl za pośrednictwem Partnerów, w rejestrze domeny .pl zarejestrowanych było około 157 tys. nazw domen i liczba ta szybko rosła. Do tej pory obsługiwaliśmy wszystkich abonentów bezpośrednio, ale nadszedł czas na rozpoczęcie procesu deregulacji rynku domen w Polsce. Prace koncepcyjne nad nowoczesnym systemem rejestracji i obsługi domen rozpoczęliśmy w pierwszej połowie 2002 roku, a na jesieni zaczęliśmy prace programistyczne. Nie czekając na ich zakończenie, w grudniu podpisaliśmy pierwsze porozumienie partnerskie, znacznie ułatwiając tym samym proces rejestracji i zmian, a przede wszystkim, dając klientom wybór gdzie chcą mieć rejestrowane i obsługiwane swoje domeny - bezpośrednio w NASK, czy przez naszych Partnerów. W pierwszych kilku miesiącach istnienia Programu Partnerskiego NASK, stosowną umowę podpisało jedynie kilka

Zaglądamy do rejestru .pl

podmiotów. Ale liczba zainteresowanych programem zaczęła szybko rosnąć, kiedy pod koniec marca 2003 roku NASK uruchomił jako jeden z pierwszych w świecie nowoczesny system Registry, umożliwiający komunikację z Partnerami za pośrednictwem protokołu EPP, co praktycznie zapoczątkowało w Polsce dynamiczny rozwój rynku domenowego.

Wróćmy może teraz znowu do ISO. Jak wyglądało równoległe wdrażanie ISO?

Tak, wracając do systemu jakości. Ktoś mógłby zadać pytanie: dlaczego tak długo to trwało? W naszym przypadku inicjatywa wdrożenia systemu jakości była całkowicie oddolna – wyszła od pracowników Działu Domen, a nie, jak to nierzadko bywa, wdrażany jest system, będący adaptacją na szybko systemu jakiejś innej organizacji. W rejestrze domeny .pl przebieg wszystkich procesów, każda procedura, instrukcja czy formularz, zostały stworzone przez nas samodzielnie, zgodnie z potrzebami i naszym doświadczeniem. Tak, aby było to czytelne i zrozumiałe dla każdego pracownika. Praktycznie nikomu nie trzeba było nic narzucać – znakomita większość z nas widziała w tym sens, a nieprzekonanych, co jest zjawiskiem normalnym przy wdrożeniach takich

systemów, udało się przekonać po jakimś czasie. Oczywiście, w czasie wdrożenia musieliśmy przejść odpowiednie szkolenia z normy, rozpoznać narzędzia wspomagające modelowanie procesów i wybrać te najbardziej dopasowane do naszych potrzeb. Biorąc pod uwagę te wszystkie aspekty, system był wdrażany sukcesywnie, tak aby na bieżąco móc obserwować rezultaty jego stosowania, a następnie go doskonalić. Kiedy na jesieni 2003 roku uznaliśmy, że system jest całkowicie gotowy i w naszej ocenie spełnia wszystkie wymagania normy, rozpoczęliśmy starania o jego certyfikację, aby uzyskać niezależne potwierdzenie z zewnątrz, że wykonaliśmy swoją pracę wdrożeniową należycie. Niemniej, niemal z dnia na dzień obserwowaliśmy, iż system funkcjonuje coraz lepiej i przynosi pozytywne rezultaty, takie jak zauważalne zmniejszenie liczby błędów, szybszą realizację zadań, zatem i mniejszą liczbę otrzymanych reklamacji klientów. A o to nam przecież chodziło! Można też powiedzieć, że **NASK wprowadził nową jakość w świecie obsługi domen, gdyż byliśmy pierwszym rejestrem narodowym na świecie, który uzyskał certyfikat zgodności systemu zarządzania jakością z wymaganiami normy ISO 9001, co wydarzyło się w marcu 2004 roku.**

Wypowiadasz się tak pozytywnie o ISO, ale wyjaśnij proszę, w czym tkwi jego fenomen, skoro tyle firm decyduje się na jego wdrożenie. I czy jest to system dla każdego?

Rzeczywiście, system jest dla każdego. Może być wdrażany nie tylko w przedsiębiorstwach produkcyjnych, ale też usługowych, w organizacjach, jak również w urzędach itd. Mogą to być podmioty bardzo duże, ale też małe. Przyjęte jest w normie, że wszystkie te podmioty nazywane są dla uproszczenia „organizacjami”. Zakres wdrożenia w poszczególnych organizacjach może się różnić, ale generalnie norma ISO 9001 uwzględnia 8 zasad jakości, od spełnienia których uzależniona jest zdolność osiągnięcia założonych celów. Powiem tylko o kilku z nich. Przede wszystkim zasada ukierunkowania na klienta, bo pozycja organizacji na rynku zawsze zależy od klientów. Należy rozumieć ich potrzeby obecne, ale też przyszłe, czyli wychodzić naprzeciw ich wymaganiom. Ważne jest również zaangażowanie ludzi. Jak już wspominałem, nie było w NASK problemu z tym, gdyż wszyscy widzieliśmy potrzebę zmian na lepsze, a nasze zaangażowanie dalej rośnie, kiedy widzieliśmy korzyści płynące z tych zmian. To pracownicy przecież są najcenniejszym dobrem organizacji i bez ich

Zaglądamy do rejestru .pl

zaangażowania organizacja nie może dobrze funkcjonować. Kolejne dwie ważne zasady to podejście procesowe oraz systemowe podejście do zarządzania – skuteczność i efektywność działania są większe, gdy zostały zidentyfikowane i są umiejętnie zarządzane procesy zachodzące w organizacji, a ich wzajemne współzależności zrozumiane. I oczywiście, nie można zapomnieć o potrzebie ciągłego doskonalenia, które zgodnie z wymaganiami normy powinno być stałym celem organizacji. Powtórzę - podstawowym wyznacznikiem skuteczności funkcjonowania systemu zarządzania jakością jest spełnienie wymagań klienta. A ocenić to można m.in. poprzez wykonywanie badań satysfakcji klienta, podczas których sprawdza się, na ile jego oczekiwania zostały spełnione, dzięki czemu możliwe jest stałe doskonalenie i zapobieganie powstawaniu niezgodności. Przeprowadzamy takie badania co roku wśród naszych kluczowych klientów – Partnerów, a ich wyniki analizujemy. Kiedy coś wymaga zmian, robimy to, oczywiście w miarę naszych możliwości i zdolności organizacyjnych i finansowych.

Z czego mogą wynikać zagrożenia dla utrzymania poziomu zgodnego z normą ISO 9001 np. niski poziom stosowania przez pracowników, niezyciowe normy?

Dość często w praktyce zdarza się, że wdrożenie w organizacji systemu zarządzania jakością narzuca jest odgórnie, przez najwyższe kierownictwo. Kierownictwo uważa, że to załatwi wszystkie istniejące problemy, a dodatkowo będzie się można chwalić kontrahentom uzyskanym certyfikatem. Niestety, nadal prawdziwe jest określanie niektórych wdrożeń jako tzw. „przynoszenie systemu w teczce”. Jest presja czasu narzuconego przez kierownictwo, więc wynajmuje się firmę konsultingową, która przychodzi z gotowymi „uniwersalnymi” procedurami, często zupełnie niedopasowanymi do rzeczywistości organizacji i potem nakazuje się pracownikom pracować według tych niezyciowych procedur. Napotyka to oczywiście opór wewnętrzny i część pracowników nadal pracuje według swoich starych zasad, a system istnieje tylko na papierze. Problemy wychodzą potem przy audytach kontrolnych lub recertyfikacji... Okazuje się, że system jest nieskuteczny. Moje obserwacje i doświadczenie wskazują, że system powinien działać prawidłowo, gdy pracownicy czują, że coś współtworzą, mają wpływ na swoją pracę, a kierownictwo taki stan rzeczy akceptuje i promuje. W przypadku błędów nie szuka się winnych, tylko przyczyn systemowych, organizacyjnych i eliminuje je się tak, aby w przyszłości już nie występowały.

Masz wieloletnie doświadczenie jako pełnomocnik ds. ISO w NASK PIB. Czy na przestrzeni tych lat norma była dostosowywana do zmieniającej się rzeczywistości, czy może jest ona ponadczasowa?

Norma ISO 9001 na przestrzeni lat zmieniała się i dalej ciągle się zmienia. Powstała pod koniec lat 80, ale bazowała na innym standardzie zarządzania jakością – BS5750, opublikowanym w 1979 roku. Wdrożenie w NASK, zakończone pierwszym certyfikatem, odbywało się zgodnie z wymaganiami normy ISO 9001:2000, po kilku latach musieliśmy przejść na normę 9001:2008. W tym roku wygasają wszystkie certyfikaty wydane na podstawie wersji normy z 2008 roku i aby system był coraz lepszy, a certyfikat dalej utrzymany, wszystkie organizacje muszą przejść na najnowsze wydanie normy – ISO 9001:2015. Część z nich już to zresztą zrobiła, nas czeka to w tym roku.

Na czym polegają zmiany w nowej wersji normy?

W nowej wersji główny nacisk został położony na osiągnięcie zgodności wyrobów i usług z wymaganiami oraz zadowolenie klienta. Zostały wprowadzone wymagania dotyczące określenia tzw. kontekstu

Zaglądamy do rejestru .pl

organizacji, czyli dostosowania systemu zarządzania jakością do czynników wewnętrznych i zewnętrznych wpływających na funkcjonowanie organizacji oraz podejście do opracowania i osiągnięcia swoich celów. Najważniejszą jednak zmianą w normie wydaje się być wprowadzenie systematycznego podejścia do ryzyka, mającego zapewnić identyfikację i nadzorowanie ryzyka podczas projektowania i funkcjonowania systemu zarządzania jakością. Zmian jest oczywiście sporo więcej, ale wymieniłem te, które wydają mi się najważniejsze. Spośród pozostałych, interesująca jest zmiana struktury samej normy oraz użycie w niej takiej terminologii i tytułów podrozdziałów, aby jednocześnie stosowanie różnych norm systemów zarządzania było łatwiejsze.

Na przykład jakich innych norm?

Chociażby międzynarodowej normy ISO 27001:2013, standaryzującej systemy zarządzania bezpieczeństwem informacji. Pamiętajmy, że na początku 2017 roku zakończyliśmy kolejny etap zapoczątkowanego kilkanaście lat temu procesu deregulacji rynku domen w Polsce, o którym wspominałem na początku naszej rozmowy. Zaprzestaliśmy mianowicie wykonywania bezpośredniej obsługi domen .pl, funkcję rejestratora zostawiając naszym Partnerom.

Zapowiedzieliśmy wówczas, że NASK skupi swoje działania nie tylko na najwyższej jakości usług, ale też na zapewnieniu stabilności i bezpieczeństwa rejestru domeny .pl. W związku z tym, w zeszłym roku wdrożyliśmy w NASK system oparty na wymaganiach normy ISO 27001:2013, m.in. w rejestrze domeny .pl, czyli w obszarze rejestracji i utrzymania domen, a stosowny certyfikat zgodności z normą uzyskaliśmy w listopadzie ubiegłego roku. Tym razem wdrożenie systemu zgodnego z wymaganiami normy ISO zajęło nam mniej czasu, z uwagi na to, że mieliśmy już przetartą ścieżkę wdrożeniową i duże doświadczenie, z którego mogliśmy skorzystać. Naszym celem jest minimalizacja ryzyka związanego z bezpieczeństwem informacji i bycie przygotowanym na różnorakie incydenty związane z bezpieczeństwem informacji. Tak więc liczy się dla nas nie tylko jakość, ale i bezpieczeństwo.

Czy zająłbyś się procesem wdrażania ISO dzisiaj od początku? Czy dzisiejsze doświadczenia potwierdzają aktualność potrzeby, o której rozmawialiśmy na początku rozmowy?

Oczywiście, takie wyzwanie jest bardzo pociągające. Daje możliwość poznania dogłębnie organizacji i zachodzących w niej procesów. Daje również ogromną satysfakcję, kiedy widzisz sens w tym co

robisz i jednocześnie możesz obserwować pozytywne skutki działania systemu, którego jesteś uczestnikiem. System jakości można wdrażać w dowolnym momencie, na każdym poziomie rozwoju organizacji. Bo nawet w dobrze funkcjonujących organizacjach można robić coś jeszcze lepiej. Jednym z wymogów normy ISO 9001 jest ciągłe doskonalenie, a tego nie można dobrze robić bez systematycznego rozpoznawania zmieniających się wymagań klienta oraz analizowania skuteczności systemu jakości, czyli również stopnia realizacji tych oczekiwań.

Rozmowę przeprowadziła Anna Gniadek.



Tekst i korekta:
Alina Wiśniewska-Skura, Anna Gniadek

Opracowanie danych z systemu rejestracji nazw domeny .pl:
Izabela Domagala

Copyright by **NASK**