

Utilitatea standardelor în achizițiile publice

Iuliana CHILEA, administrator drepturi de autor și contracte, Direcția Publicații, ASRO

Achiziția publică reprezintă modalitatea prin care autoritățile publice obțin executarea unor lucrări, furnizarea unor produse sau prestarea unor servicii de la unul sau mai mulți operatori economici, necesare desfășurării propriei activități. Reglementarea procedurilor și a regulilor în care se desfășoară achizițiile publice au suferit mai multe modificări de-a lungul timpului atât la nivel european, cât și la nivel național.

Unul dintre principiile importante care stau la baza acestor reglementări privește înlăturarea barierelor, astfel încât să se asigure libertatea de mișcare a bunurilor și serviciilor în Uniunea Europeană, iar decizia de achiziții în sectorul public să se ia în mod nediscriminatoriu. În acest sens, standardizarea are un rol determinant pentru asigurarea unui sistem de achiziții publice competitiv și deschis. Acordul privind transparența procedurilor de achiziții publice încheiat în cadrul Organizației Mondiale a Comerțului (OMC), precum și ultimele reglementări europene în domeniu, Directivele 2004/17/EC și 2004/18/EC, subliniază necesitatea stabilirii de către statele membre a unor bune practici pentru desfășurarea achizițiilor publice.

Standardele și utilizarea acestora au fost identificate de OMC și de Uniunea Europeană ca fiind drept soluția optimă pentru unele dintre problemele ce apar în desfășurarea achizițiilor publice, și anume înscrierea în documentațiile tehnice a unor specificații tehnice discriminatorii care sunt de natură să favorizeze un agent economic sau altul. De principiu, specificațiile trecute în caietele de sarcini trebuie să reprezinte caracteristicile tehnice ale produsului, serviciului sau lucrării, descrise în mod obiectiv, în așa fel încât să satisfacă cel mai bine necesitățile autorității contractante.

Referirea la standarde în documentația tehnică de atribuire

O regulă a sistemului european de achiziții publice este ca autoritățile să definească specificațiile tehnice prin referirea la standarde europene, acolo unde ele există. Acest lucru este necesar, în primul rând, pentru că standardele europene sunt referențiale în domeniul prescripțiilor tehnice, fiind elaborate în cadrul unor organisme și după proceduri *recunoscute*. În al doilea rând, referirea la standardele europene face ca un produs/serviciu/lucrare realizat(ă) după un standard european să poată participa la o licitație în condiții egale, indiferent de țara de origine sau statul membru al UE care desfășoară achiziția publică. Iată unul dintre beneficiile practice ale armonizării tehnice la nivelul UE. Obligația adoptării standardelor europene de către statele membre și aplicarea acestora de către operatorii economici reprezintă premisele asigurării liberei circulații a bunurilor în cadrul Pieței Unice.

Pe de altă parte, trebuie avută în vedere jurisprudența Curții Europene de Justiție potrivit căreia ceea ce este pus pe piața unui stat membru în mod legal nu poate fi interzis pe piața altui stat membru (cazul *Cassis de Dijon*), iar instituirea unei cerințe de conformitate cu un standard național ar fi injustă pentru că cerința s-ar baza pe specificul național, nu pe calitate (cazul *Dundalk Water*).

Legea națională în domeniul achizițiilor publice prevede o ordine de prioritate în care specificațiile tehnice vor face referire la standarde. În primul rând, se va face referire la standardele naționale care adoptă standardele europene ori, dacă acestea nu există, la alte specificații tehnice comune utilizate în Comunitatea Europeană. Sigur, nu poate fi vorba decât de standarde naționale care adoptă standarde

europene, pentru că, altfel, standardele europene nu există sub forma disponibilității lor către public. În al doilea rând, specificațiile tehnice vor fi definite prin referire la standardele naționale care adoptă standardele internaționale. Trebuie amintit aici că un procent important din standardele internaționale au fost adoptate ca standarde europene. În acest sens există o procedură comună care prevede desfășurarea activității de standardizare în paralel atât la nivel internațional, cât și la nivel european atunci când există interes pentru o temă. În fine, dacă nu există un standard european sau internațional relevant pentru definirea unor caracteristici tehnice, documentația tehnică de atribuire va defini specificațiile tehnice în raport cu standardele naționale (STAS sau SR).

De ce este necesară referirea la standarde pentru definirea detaliilor tehnice?

Pentru că altfel există riscul ca documentația tehnică de atribuire să fie concepută în mod personalizat, iar fondurile publice să se cheltuiască pe produse/servicii realizate după documentația proprie a unei firme sau asociații profesionale. Din moment ce există o activitate de interes public care „produce” standarde naționale, este firesc ca instituțiile statului care își desfășoară activitatea în același interes public să se raporteze, atunci când organizează licitații pentru achiziții publice, la parametrii de calitate și siguranță acceptați și recunoscuți la nivel public.

În situații determinate este posibil ca autoritatea contractantă să definească specificațiile tehnice fără a se referi la un standard european chiar dacă el există. Spre exemplu, poate fi vorba de derularea unor proiecte cu caracter inovator, atunci când utilizarea unor produse conforme standardelor existente ar fi inadecvată, sau situația în care, prin referirea la anumite standarde, autoritatea publică ar fi obligată să achiziționeze produse care sunt

incompatibile cu echipamentele deja existente ori care presupun un cost disproporționat de mare. Totuși, lipsa de utilizare a referirilor la standardele naționale, atunci când ele există, în favoarea unor alte specificații tehnice, cum ar fi de exemplu standardele de firmă, reprezintă o eludare a prevederilor legale.

În aceeași ordine de idei, Comisia Europeană, este preocupată de conștientizarea factorilor de decizie din statele membre ale UE asupra faptului că achizițiile publice sunt în măsură să stimuleze firmele să investească în cercetare și inovare. Stimularea inovației, potrivit CE, se poate face prin referirea la standarde în cadrul procedurilor specifice achizițiilor publice. Proiectul în derulare pe această temă la nivel european își propune organizarea unor discuții între experții de standardizare, consultanții/expertii în achizițiile publice și reprezentanții consumatorilor pentru identificarea posibilităților practice de utilizare a standardelor existente, în procedurile de achiziții publice într-o manieră inovatoare. Eforturile se vor finaliza prin elaborarea unui manual, „Promovarea inovației prin referirea la standarde în achizițiile publice”.

În concluzie, referirea la standarde în definirea detaliilor tehnice pentru achizițiile publice presupune un plus de transparență, dar și asigurarea achizitorului, instituție publică, că produsele/serviciile/lucrările contractate se înscriu, din punctul de vedere al calității lor, în parametri acceptați și recunoscuți. Pentru elaborarea și urmărirea unei documentații tehnice care face referiri la standarde, atât achizitorul, cât și furnizorul produselor/serviciilor/lucrărilor trebuie să se informeze periodic cu privire la noutățile în domeniul standardizării naționale, prin mijloacele puse la dispoziție de organismul național de standardizare – Asociația de Standardizare din România.

Standardele lunii

Calitatea aerului

SR EN 14412:2005, *Calitatea aerului interior. Prelevatoare prin difuzie pentru determinarea concentrațiilor de gaze și vapori. Ghid pentru selectare, utilizare și întreținere*

Prezentul document furnizează îndrumări pentru selectarea, utilizarea și întreținerea prelevatoarelor prin difuzie, utilizate pentru a analiza poluanții gazoși din aerul interior, inclusiv strategia de măsurare și planificare. Standardul oferă îndrumări pentru selectarea, utilizarea și întreținerea prelevatoarelor prin difuzie, utilizate pentru a măsura calitatea aerului interior și expunerea individuală. Acest document se aplică la evaluarea calității aerului interior, deoarece trebuie luate în considerare diferențele fundamentale referitoare la măsurarea aerului înconjurător în ceea ce privește parametrii de mediu, strategia de măsurare, precum și natura, numărul, sursa și cantitatea poluanților din aerul interior. Spre deosebire de măsurările tipice ale aerului înconjurător, apariția unor compuși neprevăzuți este foarte obișnuită. Foarte adesea sunt necesare proceduri pentru a calcula debite specifice de prelevare a acestor compuși, deoarece există un număr limitat de debite de prelevare validate experimental (a se vedea SR EN 13528-2:2003 și SR EN 13528-3:2004) pentru a evalua valorile concentrațiilor respective. În plus față de procedeul general de calcul al debitului individual de prelevare indicat în cele două standarde menționate, proceduri detaliate pentru calculul coeficienților de difuzie și al debitului de prelevare sunt prezentate în Anexa C a prezentului standard român.

Clasificare alfanumerică: R 40 Generalități
Clasificare ICS: 13.040.20 Aer ambient

Accesorii electrice

SR EN 61241-14:2005, *Aparatură electrică pentru utilizare în prezența prafului combustibil. Partea 14: Alegere și instalare*

Documentul stabilește condițiile generale suplimentare față de cele necesare pentru asigurarea securității electrice fundamentale, pentru selectarea aparatului și dispozitivelor electrice și echipamentului asociat care garantează utilizarea sigură în zone în care praful combustibil poate fi prezent în cantități care ar conduce la pericole de incendiu sau explozie. Utilizarea aparatului electric în atmosfere care conțin gaz exploziv și praf combustibil, simultan sau separat, necesită măsuri de protecție suplimentare. Cerințele acestui standard se aplică numai la utilizarea aparatului electric în condiții atmosferice normale sau aproape de condițiile atmosferice normale. Pentru alte condiții, pot fi necesare măsuri de precauție suplimentare. De exemplu, materialele cele mai inflamabile și multe materiale care sunt în mod normal considerate neinflamabile pot arde puternic în cazul îmbogățirii conținutului de oxigen. Pot fi necesare și alte măsuri de precauție în cazul utilizării aparatului electric în condiții de temperaturi extreme și de presiune.

Clasificare alfanumerică: F 47 Aparate și echipamente pentru medii explozive

Clasificare ICS: 29.260.20 Aparate și echipamente electrice pentru medii explozive

SR EN 61241-18:2005, *Aparatură electrică pentru utilizare în prezența prafului combustibil. Partea 18: Protecția prin încapsulare „mD”*

SR EN 61241-18:2005 se aplică aparatului electric protejate prin încapsulare tip de protecție

„mD” și temperaturii limită de suprafață pentru utilizare în zonele în care praful combustibil poate fi prezent în cantități care ar putea conduce la un incendiu sau la pericol de explozie. Documentul menționează cerințele pentru proiectarea, construcția și încercarea aparaturii electrice, părților acesteia, precum și componentelor Ex, a căror tensiune nominală nu depășește 10 kV. Tensiunea de lucru reală poate depăși valoarea indicată mai sus cu până la 10%.

Clasificare alfanumerică: F 47 Aparate și echipamente pentru medii explozive

Clasificare ICS: 29.260.20 Aparate și echipamente electrice pentru medii explozive

SR EN 60335-2-95:2005, Aparate electrice pentru utilizare casnică și scopuri similare. Securitate. Partea 2-95: Prescripții particulare pentru mecanisme de acționare a ușilor de garaj cu deschidere verticală, pentru utilizare rezidențială

Prezentul document se referă la securitatea mecanismelor de acționare electrică a ușilor de garaj, pentru utilizare rezidențială, care se deschid și se închid vertical. Tensiunea nominală a mecanismelor de acționare nu depășește 250 V pentru aparatele monofazate și 480 V pentru celelalte aparate. Standardul se referă, de asemenea, la riscurile legate de mișcarea ușilor de garaj acționate electric. Acest standard se aplică și dispozitivelor de protecție împotriva stivuirii, care sunt utilizate împreună cu mecanismele de acționare. Documentul tratează riscurile obișnuite pe care le prezintă aparatele asupra persoanelor din interiorul și din preajma locuinței.

Clasificare alfanumerică: F 62 Aparate electrocasnice

Clasificare ICS: 29.120.01 Accesorii electrice în general; 91.090 Structuri exterioare

Optoelectronică. Aparate cu laser

SR EN ISO 11553-1:2005, Securitatea mașinilor. Mașini de prelucrat cu laser. Partea 1: Cerințe generale de securitate

SR EN ISO 11553-1:2005 specifică pericolele generate de mașinile de prelucrat cu laser, definite în cuprinsul standardului, precum și cerințele de securitate referitoare la pericolele radiației și cele generate de materiale și substanțe. De asemenea, sunt specificate informațiile care trebuie furnizate de producătorii unor asemenea echipamente.

Clasificare alfanumerică: E 33 Aparate optice, de fotografiat, de filmat etc.

Clasificare ICS: 31.260 Optoelectronică. Aparate cu laser; 13.110 Securitatea mașinilor și aparatelor

Explozivi

SR EN 13630-10:2005, Explozivi pentru uz civil. Fitile detonante și fitile de amorsare. Partea 10: Determinarea capacității de inițiere a fitilelor detonante

SR EN 13630-10:2005 stabilește metoda de determinare a capacității de inițiere a fitilelor detonante flexibile cu înveliș de material plastic și a fitilelor detonante din fibre împletite, pentru uz civil. Se aplică numai fitilelor detonante cu un gramaj de maximum 40 g/m, utilizate la inițierea altui fitil detonant sau a unui exploziv brizant.

Clasificare alfanumerică: L 71 Explozive

Clasificare ICS: 71.100.30 Explozivi. Substanțe pirotehnice și focuri de artificii

Cum ne informăm în domeniul standardizării

Radu Lilea, editor, Direcția Publicații, ASRO

Informarea în domeniul standardizării este unul dintre elementele-cheie în dezvoltarea unei afaceri, pentru succesul pe piață al acesteia. Adoptarea standardelor europene de către Asociația de Standardizare din România (ASRO), organismul național de standardizare, a condus la o schimbare radicală a colecției standardelor naționale. Pentru a veni în sprijinul agenților economici, entităților din domeniul administrativ, centrelor universitare și de cercetare și organizațiilor care apără interesele consumatorilor, vă prezentăm pe scurt modalitățile prin care vă puteți informa corect și eficient în domeniul standardizării naționale, în special, dar și celei europene și internaționale.

Cel mai important instrument de informare în domeniul standardizării

Publicație anuală care apare în format dublu, pe hârtie și pe CD, **Catalogul Standardelor Române** este indispensabil tuturor celor interesați de activitatea de standardizare și de noutățile în acest domeniu, oferind datele necesare informării în vederea achiziționării standardelor necesare.

Catalogul are o structură complexă, furnizând informații privind activitatea națională de standardizare: legislația privitoare la acest domeniu, prezentarea Asociației de Standardizare din România, a activității ei și a relațiilor pe care aceasta le întreține cu organisme internaționale și europene de standardizare (ISO, CEI, ETSI, CEN, CENELEC etc.), lista comitetelor tehnice în care se desfășoară activitatea de standardizare națională, date despre

drepturile de autor asupra standardelor și politica de protejare a acestor drepturi.

Catalogul este util pentru actualizarea documentațiilor tehnice prin furnizarea de informații în legătură cu starea standardelor (în vigoare, anulate). De asemenea, sunt disponibile corespondența între standardelor române și cele europene și internaționale, dar și cea dintre standarde și reglementările tehnice naționale și europene aplicabile.

Buletinul Standardizării

Această publicație vă oferă lunar informații actualizate cu privire la aprobarea și anularea de standarde naționale, europene (CEN, CENELEC, ETSI) și internaționale (CEI, ISO). De asemenea, **Buletinul Standardizării** face publice date referitoare la modificări în organizarea și structura comitetelor tehnice naționale și programele lor de lucru.

Pentru o informare completă cu privire la ritmul aprobării și anulării standardelor române, sunt necesare atât Catalogul Standardelor Române, cât și Buletinul Standardizării, care constituie o actualizare lunară a acestuia.

Revista Standardizarea

Această revistă constituie cea mai importantă sursă națională pentru literatura de specialitate din domeniul standardizării. Sumarul **Standardizării** s-a îmbogățit tot mai mult în ultimii ani. Au fost inițiate tot mai multe rubrici care să reflecte realitatea complexă

din acest domeniu: *Standardizarea română, Standardele Lunii, Eveniment, Standardizare europeană și internațională, Opinia specialistului, Management-Acreditare, Metrologie, Protecția consumatorului, Protecția mediului, Interviu și altele.*

Articolele publicate în revista **Standardizarea** sunt studii semnate de specialiști români și străini. Contribuțiile străine sunt alese în funcție de relevanța lor pentru contextul românesc, din periodice de prestigiu: *Enjeux, ISO Focus, Seen in the Press, CEN Networking, ISO Management Systems, ASTM Standardization News, ANSI Reporter* și altele.

Trebuie subliniată contribuția excepțională a specialiștilor români din cadrul ASRO, care îi familiarizează pe cititorii revistei **Standardizarea** cu dezbaterile purtate la nivel național, european și internațional în domeniu. Prin acest aspect, editorii revistei își aduc propria contribuție la amplele dezbateri privitoare la integrarea europeană a României.

Site-ul ASRO și cele ale organismelor europene și internaționale de standardizare

Pe site-ul ASRO www.asro.ro veți găsi noutățile în domeniul standardizării naționale, programul național de standardizare, alte informații utile cu privire la acest domeniu, dar și referințe și trimiteri către site-urile de profil ale organismelor europene și internaționale de standardizare: Comitetul European de Standardizare – CEN – www.cenorm.be, Comitetul European de Standardizare în Electrotehnică – CENELEC – www.cenelec.org, Institutul European de Standardizare în Telecomunicații – ETSI – www.etsi.org, Organizația Internațională de Standardizare – ISO – www.iso.org, Comisia Electrotehnică Internațională – CEI – www.iec.ch.

Newsletter-ul ASRO

ASRO pune la îndemana tuturor celor interesați de activitatea națională, europeană și internațională de standardizare un nou instrument de informare. Newsletter-ul ASRO vă furnizează informații de actualitate cu privire la domeniul dvs. de activitate.

Abonarea la newsletter-ul ASRO se face accesând pagina web www.asro.ro, opțiunea pentru introducerea datelor necesare (domeniul de activitate al organizației dvs, adresa pe care vi se va trimite buletinul electronic etc.) fiind indicată deasupra meniului principal al paginii de start. În acest moment, printre cei aproximativ 1000 de abonați la newsletter-ul ASRO se numără cei mai importanți agenți economici din România, entități ale administrației centrale și locale, asociații patronale, centre universitare și de cercetare și organizații media.

Bibliotecile ASRO

La Biblioteca electronică a ASRO (str. Mendeleev, nr. 21-25, etaj 4, camera 401, tel.: 316.77.25) pot fi consultate toate standardele române în vigoare și anulate, inclusiv cele în limbile oficiale ale Uniunii Europene (engleză, franceză și germană), adoptate prin metoda filei de confirmare. Biblioteca cuprinde un fond de peste 38000 de standarde.

Cea de a doua bibliotecă a ASRO (Bd. Iancu de Hunedoara, nr.3-5, sector 1, București, tel: 230.73.20; 230.36.60/interior 1482) este unică în țară prin fondul de aproximativ 500.000 de documente. Vă pune la dispoziție la sala de lectură:

- Colecția standardelor române;
- Colecția standardelor internaționale ISO și CEI;
- Colecțiile standardelor naționale ale altor țări membre ale ISO (DIN, NF, BS, GOST, ONORM, JIS etc.) și cataloagele acestora;
- Catalogul Standardelor Române, cea mai recentă ediție;
- Cataloagele CEN, ISO, CEI, PERINORM;
- Colecția revistelor românești de specialitate – *Buletinul Standardizării și Standardizarea*;
- Reviste străine din domeniul standardizării și calității: *Buletinul ISO*, *Enjeux* (Franța), *DIN-Mitteilungen* (Germania), *BSI Standards* (Marea Britanie), *Conex* (Austria) și multe altele.

Colecțiile de standarde

Colecțiile de standarde sunt organizate după diferite criterii, în domeniul reglementat sau în cel nereglementat.

În domeniile reglementate de Legea 608/2001, colecțiile respective cuprind directivele europene transpuse în legislația națională alături de standardele europene armonizate, asigurându-se astfel o informare completă și corectă asupra problematicii abordate. Evoluția legislației și a standardelor armonizate este urmărită de specialiștii noștri în mod constant astfel că informarea privitoare la noutățile în domeniu se realizează în mod eficient.

Multe dintre colecțiile de standarde fac o sinteză în probleme de mare interes pentru organele administrative teritoriale și centrale (de exemplu, în domenii precum *Iluminatul public, Apa potabilă, Apa uzată* etc.).

Schimbul de informații cu privire la standarde

Steluța MANOLACHE, administrator bază de date reglementări, Direcția Publicații ASRO

În numărul 2/2006 al Revistei Standardizarea arătam că Directiva Parlamentului European și a Consiliului 98/34/CE din 22 iunie 1998, modificată prin Directiva Parlamentului European și a Consiliului 98/48/CE din 20 iulie 1998, prevede derularea unei proceduri de informare în domeniul standardelor și al reglementărilor tehnice.

O prezentare generală a scopului acestei informări reciproce în cadrul Uniunii Europene și a organizării participării României la schimbul de informații în cele două domenii – standardele și reglementările tehnice – se află afișată pe pagina oficială a instituției noastre (la adresa: [www.asro.ro/Centrul de Informare/Procedura de informare în domeniul standardizării în UE](http://www.asro.ro/Centrul_de_Informare/Procedura_de_informare_in_domeniul_standardizarii_in_UE)).

Consider utilă prezentarea, în continuare, a prevederilor Ghidului CEN / CENELEC Nr.7 cu privire la participarea instituțiilor naționale de standardizare la activitățile planificate de alte instituții de standardizare.

Implicarea instituțiilor naționale de standardizare în activitățile planificate de alte instituții de standardizare constituie un principiu acceptat de CEN și CENELEC ca o contribuție la caracterul deschis al procesului de standardizare și ca o promovare a armonizării standardizării la nivel european și internațional.

Sunt două tipuri de implicare: **pasivă și activă**.

În cazul unei implicări pasive, organismul național de standardizare solicitant i se furnizează informații cu privire la evoluția lucrărilor la proiectul de standard notificat, în oricare stadiu de elaborare.

În cazul unei implicări active, experții nominalizați de către organismul de standardizare solicitant sunt primiți la activitățile comitetului național gazdă. Asemenea experți au acces la discuții, pot să își exprime și să își susțină punctul de vedere cu privire la proiectul care este examinat, pentru care s-a

solicitat implicarea. Practic, experții nominalizați de organismul de standardizare solicitant au aceleași drepturi și obligații ca și membrii din cadrul comitetului tehnic național în ce privește natura implicării și participării lor la activitate, deși ei **nu au drept de vot**. Opinia lor este luată în considerare în același mod ca și opiniile naționale cu privire la redactarea proiectului final, în conformitate cu prevederile Ghidului CEN / CENELEC Nr.7.

Chiar dacă nu se oferă facilități de translație de către organismul de standardizare gazdă, expertul/expertii pot fi însoțiți de un translator.

Referitor la modul de desfășurare a reuniunilor comitetului tehnic la care participă și experți ai altor organisme de standardizare, conform prevederilor Ghidului CEN / CENELEC Nr.7, conducerea și procedurile întâlnirii sunt în conformitate cu practicile organismului de standardizare gazdă.

Desigur, experților nominalizați li se cere să respecte confidențialitatea în ce privește utilizarea oricărui document în afară de proiectele pentru ancheta publică și să asigure, cu excepția rapoartelor lor pentru organismul lor de standardizare, ca procedurile să nu fie dezvăluite presei sau oricărui alt organism fără aprobarea comitetului național gazdă.

Prevederile de mai sus sunt incluse în Procedura ASRO cu privire la schimbul de informații. Menționăm că aplicarea Ghidului CEN / CENELEC Nr.7 înseamnă pentru ASRO, ca și pentru celelalte organisme membre ale CEN / CENELEC situarea uneori în postura de organism de standardizare solicitant, iar

alteori în cea de organism gazdă. Important pentru cititorii revistei este să se rețină ideea că specialiștii și experții români pot participa, ca reprezentanți ai ASRO, la activitatea de elaborare a unor standarde originale sau la revizuirea standardelor naționale ale organismelor de standardizare membre ale CEN / CENELEC, așa cum ASRO are obligația de a permite reprezentanților organismelor de standardizare membre ale CEN / CENELEC (precum AFNOR, AENOR, BSI, DIN etc.) să participe la lucrările de elaborare sau revizuire a standardelor naționale.

În acest sens, capătă o deosebită importanță consultarea listelor pe care ASRO le publică pe pagina oficială a instituției, la adresa menționată. Studiarea acestor liste dă posibilitatea agenților economici de a fi informați cu privire la activitatea de standardizare care se desfășoară la nivel național în țările care sunt sau pot deveni piețe de desfacere pentru produsele lor, iar prin intermediul ASRO se pot chiar implica (pasiv sau activ) în activitatea de standardizare care îi interesează.

În continuarea acestui articol se va demonstra cât de diverse sunt preocupările standardizatorilor din instituțiile membre ale CEN / CENELEC, prin exemplificări ale titlurilor temelor noi date publicității în luna martie 2006.

Notificările cele mai numeroase (111) aparțin de această dată organismului german de standardizare (DIN), care și-a propus să elaboreze standarde pentru diverse domenii, din care enumerăm următoarele: încălzitoare de apă, în cadrul echipamentelor pentru bucătărie; dimensiuni pentru coordonarea mobilei de bucătărie, aparatelor și echipamentelor sanitare; spoturi de lumină pentru studiouri de film și televiziune, pentru scene și pentru fotografii (partea 46, privind securitatea și încercările); calitatea solului – cerințe de mediu pentru construirea și funcționarea instalațiilor de aerisire (condiții tehnice); sisteme de alimentare cu apă potabilă (o parte generală, o alta dedicată termenilor, alta dedicată dimensiunii țevilor); realizarea de instalații electrice în mine (cerințe suplimentare); instrumente de protecție împotriva radiațiilor – încercarea periodică a echipamentelor pentru monitorizarea *in-vivo*; clasificarea echipamentelor pentru vehiculele utilizate în caz de incendii.

Pe locul al doilea ca număr de teme notificate în luna martie 2006 se află organismul polonez de standardizare (PKN), care anunță 24 de teme ale unor standarde originale noi sau revizuirii ale unor standarde originale, precum: protecția purității aerului – determinarea dioxidului de nitrogen și a dioxidului de sulf în locurile de muncă, prin cromatografia ionilor; ghid pentru auditarea sănătății ocupaționale și sisteme de management al securității; analize chimice ale concentratelor de cupru; determinarea conținutului de

plumb prin metoda spectrometrică; încercări în calculații statice – încărcări date de zăpadă etc.

Organismul spaniol de standardizare (AENOR) anunță 23 de teme ale unor standarde originale noi sau revizuirii ale unor standarde originale, precum: vehicule rutiere – motociclete, biciclete cu motor; terenuri de golf – cerințe ale serviciilor; trei teme sunt dedicate materiilor prime pentru produse cosmetice; materiale plastice – țevi multistratificate pentru transportul apei calde și reci sub presiune; stațiuni balneo-climaterice – cerințe ale serviciilor; stațiuni montane și de schi etc.

Organismul austriac de standardizare (ON) a făcut cunoscute 21 de teme ale unor standarde originale noi sau revizuirii ale unor standarde originale, precum: evaluarea reacției agregatelor alcaline față de beton; condiții generale ale contractelor pentru executarea de lucrări de construcții importante, cu model de parteneriat, îndeosebi în domeniul construcției de drumuri; ferestre – cerințe suplimentare pentru ÖNORM EN 1435 – 1; sticle de 2 litri pentru băuturi; sticle de 0,25 litri pentru băuturi – forma „Bordeaux”; sticle de 0,35 litri pentru băuturi ușoare etc.

Organismul italian de standardizare (UNI) are 20 de teme, din domenii precum: securitatea băncilor pentru străzi; simboluri pentru semnalizarea pericolelor – presiune înaltă; verificarea inițială și întreținerea sistemelor de detectare și alarmă pentru incendii; încercarea betonului proaspăt – determinarea conținutului de apă și altele.

Organismul britanic de standardizare (BSI) a făcut cunoscute opt teme ale unor standarde originale noi sau revizuirii ale unor standarde originale, din care enumerăm următoarele: instalarea de contoare de gaze pentru locuințe; rezistența și stabilitatea mobilei etc.

Organismul norvegian de standardizare (SN) anunță șapte teme ale unor standarde originale noi sau revizuirii ale unor standarde originale, din domenii precum: echipamentele împotriva incendiilor – întreținerea extincătoarelor portabile; specificații pentru construcții și instalații.

Organismul portughez de standardizare (IPQ) are patru teme, referitoare la carnea de vită și cea de vițel.

Mai multe informații cu privire la temele de standarde originale noi și revizuirea standardelor originale pe care le inițiază organisme membre ale instituțiilor europene de standardizare se pot afla accesând cu regularitate adresa menționată în prima parte a acestui articol, informații pe care vă invităm să le „descoperiți”, ca să puteți să vă implicați, pasiv sau activ, în activitatea națională de standardizare din Austria, Franța, Germania sau din alt stat european.

Standardizarea și inovația

Mike LOW, director al Institutului Britanic de Standardizare – BSI

Utilizarea strategică a standardelor ajută la sporirea avantajului de competitivitate al întreprinderilor și le asigură beneficii importante. Totuși, nu se cunoaște suficient în ce măsură standardele și infrastructura care sprijină elaborarea lor influențează competitivitatea întreprinderilor pe piață, atât la nivel național, cât și internațional.

Unele elemente-cheie ale proiectelor de cercetare demonstrează modul în care standardizarea, utilizată în scopuri strategice, poate aduce beneficii întreprinderilor, furnizându-le un instrument esențial pentru a face față competiției, în actualul mediu economic complex. Utilizată strategic, standardizarea poate ajuta întreprinderile să-și schimbe modul de gândire, să profite de oportunitățile noi și să creeze noi piețe. Ea permite acestora să se diferențieze pe piață, în raport cu concurența, să își administreze costurile, să pătrundă pe piețe noi și să evalueze rapid și eficient oportunitățile. Standardizarea este, deci, un instrument strategic pentru înțelegerea și dobândirea succesului pe piața globală.

Activitatea Institutului Britanic de Standardizare

Institutul Britanic de Standardizare desfășoară o activitate amplă de comunicare a avantajelor pe care le oferă standardizarea instituțiilor relevante, la nivel organizațional și național. Colaborăm cu clienții noștri la nivel politic, strategic și tactic. De asemenea, încurajăm crearea unei culturi interne, care răspunde necesităților părților interesate și economiei, în general. Utilizăm instrumente care permit schimbul, reducerea timpului de comercializare, lărgirea gamei noastre de produse și ne străduim să deservim în regim de prioritate clienții și piețele cu cea mai mare relevanță, unde impactul va fi maxim.

Desfășurăm toate aceste activități folosind metode de marketing tradiționale, în scopul promovării standardelor și standardizării.

Cadrul strategic al standardizării naționale

În Marea Britanie, Confederația Industriei Britanice (CBI), Departamentul Guvernamental pentru Comerț și Industrie (DTI) în colaborare cu BSI, au realizat în colaborare un Cadru Strategic pentru Standardizarea Națională (NSSF), pentru a îmbunătăți înțelegerea și utilizarea standardelor și a activității de standardizare, în folosul întreprinderilor, al guvernului și al societății.

Prin intermediul acestei inițiative comune, am dezvoltat un pachet de produse și servicii care să sprijine standardizarea în rândul întreprinderilor, și să o facă cunoscută guvernului și societății.

Studiul la nivel macroeconomic, realizat de DTI

La nivel macroeconomic, DTI a sponsorizat un studiu care relevă, pentru prima dată, întreaga contribuție a standardelor la dezvoltarea companiilor cu răspundere limitată.

Liniile sale de forță sunt:

- Standardele își aduc o contribuție anuală de 2,5 miliarde de lire la economia Marii Britanii;

■ Creșterea cu 13% a productivității muncii este atribuită standardelor engleze (cercetarea se bazează pe Catalogul Standardelor Marii Britanii din 2005);

Standardele diseminează inovația, transferul internațional de tehnologie și furnizează un cadru pentru dezvoltarea durabilă și pentru obținerea de profit, printr-o conducere eficientă a afacerilor.

Cercetare la nivel microeconomic

BSI a realizat, de asemenea, o cercetare la nivel microeconomic, care cuprinde un chestionar aplicat unei game largi de organizații și domenii și care relevă atitudinea lor față de standardizare și experiența pe care o posedă în acest domeniu. Organizațiile avute în vedere au fost:

- Firmele;
- Guvernul;
- Organismele de standardizare;
- Asociațiile din industrie.

Domeniile reprezentate au fost:

- Industria chimică, energetică, petrolieră;
- Producția industrială, ingineria și construcțiile;
- Industria din domeniul apărării;
- Mediul;
- Serviciile financiare;
- Administrația;
- Companiile IT și cele de telecomunicații.

Pe baza cercetării, BSI a realizat o serie de standarde care ilustrează faptul că utilizarea tuturor tipurilor de standarde conduce la dezvoltarea continuă a organizațiilor și industriilor.

Cercetarea desfășurată în rândul firmelor cuprinde o largă varietate de organizații, de la întreprinderi mici și mijlocii, la cele multinaționale și relevă avantajele pe care li le-a furnizat standardizarea.

De la cea mai bună practică, la practica viitorului

BSI a elaborat, de asemenea, un studiu cu titlul: „De la cea mai bună practică, la practica viitorului – Modul în care organizațiile fac față competiției, inovează și se dezvoltă într-o lume în permanentă schimbare”.

Acesta ilustrează modul în care utilizarea strategică a standardelor ajută întreprinderile să își mărească avantajele în condiții de competiție și să obțină beneficii.

Standardizarea devine din ce în ce mai mult o parte integrantă a strategiei firmelor, nu numai din punct de vedere tehnologic sau al produselor, ci și al liderșip-ului. În discuțiile pe care le-am avut cu conducătorii de întreprinderi, am remarcat faptul că a crescut conștientizarea rolului vital pe care-l joacă standardele în rezolvarea unor provocări diverse, precum: globalizarea, evoluția rapidă a tehnologiei și necesitatea îmbunătățirii competitivității și eficienței producției. Standardizarea este un instrument de management care permite înțelegerea pieței globale și importanța acesteia.

Informațiile din acest studiu provin parțial din datele furnizate de proiectele de cercetare și includ: dialoguri de afaceri, studii de caz, o anchetă în rândul întreprinderilor mici și mijlocii și un seminar, în cadrul căruia acestea au evaluat concluziile trase din cercetare. Această cercetare a sintetizat ideile și metodele utilizate de liderii întreprinderilor care implementează cele mai bune practici, creează tehnologii și piețe noi, precum și modele de afaceri. Studiul trece de la cele mai bune practici, la practicile viitorului, care sunt esențiale pentru supraviețuirea și prosperitatea întreprinderilor într-o economie globală. El a reliefat modalitățile prin care standardizarea aduce beneficii întreprinderilor:

- Inovația;
- Crearea de valoare;
- Reducerea costurilor;
- Conformitatea.

Inovația

Firmele au identificat mai multe motive pentru a utiliza standardizarea pentru a încuraja inovația și a realiza o diferențiere a produselor și serviciilor:

- Transferul de tehnologie;
- Reducerea costurilor și a riscurilor;
- Reducerea timpului de comercializare;
- Stabilirea obiectivelor de atins prin inovații valoroase, care creează o bază pentru inovații viitoare.

Strategia aleasă va depinde de poziția pe piață, de dimensiunea firmei și de obiectivele pe care aceasta și le-a propus. Un bun exemplu reieșit din studiile de caz îl constituie ARUP, o firmă specializată în proiectarea de soluții pentru întreprinderi, în managementul proiectelor și consultanță în domeniul ingineresc. Ea deține 7 000 de angajați în 32 de state. Standardizarea constituie un instrument de management fundamental pe care firma îl utilizează în activitatea sa.

Conducerea ARUP a declarat că „standardele ne furnizează o platformă de informații care permit diseminarea inovației și stimularea activității. Fără

standarde, potențialul nostru creativ nu ar mai fi același”.

Crearea de valoare

Concentrându-se asupra pieței, firmele pot identifica din timp necesitățile clienților și pot direcționa industria spre îndeplinirea acestora. Standardizarea generează valoare și permite întreprinderilor să se avânte pe piețe noi sau să pătrundă mai adânc pe cele existente. Standardizarea constituie un instrument strategic, utilizat pentru:

- A spori segmentul de piață deținut de întreprindere, cu produsele existente;
- A se extinde pe piețe noi, cu produsele pe care le deține;
- A pătrunde pe piețe noi, cu produse noi.

Să luăm ca exemplu furnizorul britanic în domeniul telecomunicațiilor, cea mai mare firmă din lume în acest domeniu, care deservește 20 de milioane de clienți în Marea Britanie. Acesta utilizează activitatea de standardizare pentru:

- A urmări cercetarea fundamentală;
- A evalua potențialul produselor viitoare;
- A stimula programele de dezvoltare;
- A determina necesitatea de standarde care o vor ajuta pe piață în viitor.

Se reduce riscul irosirii de resurse în domeniul cercetării și al elaborării unor produse care nu vor fi acceptate. De asemenea, se evită o competiție costisitoare în domeniul tehnologiilor. Firma promovează cooperarea în domeniul standardizării, precum și competiția și implementarea. Avantaje competitive importante pot fi câștigate din prețuri mai mici ale produselor proiectate, calitate, servicii și reputația firmei. La acestea se adaugă alte beneficii importante. Grație eforturilor ei de a standardiza comerțul prin mijloace electronice, firma a realizat economii de 20 de milioane de lire și a adus beneficii clienților săi.

British Telecom utilizează standardizarea în toate afacerile pe care le desfășoară. „Standardele sunt esențiale pentru noi. Activitatea noastră viitoare depinde de ele”.

Reducerea costurilor

Controlul prețurilor și eficiența operațiilor sunt fundamentale pentru afacerile care se desfășoară pe actuala piață globală, deosebit de competitivă. Standardizarea este un instrument care îmbunătățește performanța afacerilor, sporind eficiența la maximum. Utilizată strategic, ea

furnizează beneficii considerabile. Să examinăm exemplul guvernului britanic. Prin intermediul standardizării, acesta a reușit să facă o „achiziție inteligentă”. Asigurând calitatea, încrederea și eficiența, standardizarea joacă un rol important în garantarea operativității, esențială pentru performanță și colaborarea internațională.

Guvernul britanic furnizează un exemplu excelent de organizație care aliniaza activitățile de standardizare cu obiectivele organizației. Dacă în perioada anterioară, s-a bazat pe standardele sale interne, la ora actuală colaborează cu Institutul Britanic de Standardizare în adoptarea de standarde care să îl ajute să își îndeplinească obiectivele. Această colaborare îi permite reducerea costurilor și creșterea opțiunii prin achiziționarea de componente industriale standardizate. De asemenea, ea îi permite să profite de intensificarea competiției între furnizori. Guvernul britanic consideră că aplicarea inteligentă a procesului de standardizare este esențială pentru o achiziție valoroasă.

Conformitatea

Utilizarea standardelor sprijină întreprinderile în îndeplinirea cerințelor obligatorii și pătrunderea pe piață. Respectând standardele, ele pot să își întocmească o strategie eficientă de reducere a costurilor și sporire a reputației de firmă.

Acolo unde există reglementări pentru satisfacerea cerințelor pieței sau acolo unde acestea sunt așteptate de clienți, respectarea standardelor constituie, de obicei, calea cea mai eficientă din punct de vedere financiar de a demonstra că au fost îndeplinite cerințele.

Respectând standardele, furnizorii își îmbunătățesc propriile produse și câștigă avantaj față de concurență prin asigurarea unei calități superioare.

Să examinăm exemplul Deere&Company, care furnizează echipamente agricole și forestiere clienților săi din întreaga lume. Obiectivul său esențial este standardizarea internațională a produselor. Aceasta aduce avantaje clienților și conduce la reducerea costurilor prin respectarea reglementărilor locale în 160 de state. Produsele pot fi apoi adaptate pieței locale, în vederea satisfacerii reglementărilor specifice și a preferințelor pieței. Utilizând standardizarea ca instrument strategic de management pentru îndeplinirea cerințelor reglementărilor locale și globale, Deere&Co se străduiește să reducă costurile, furnizând produse de înaltă calitate, care satisfac necesitățile pieței locale.

În concluzie, la nivel național, trebuie să monitorizăm cererile întreprinderilor și să colaborăm cu ele pentru ca acestea să înțeleagă valoarea standardizării și modul în care le putem ajuta să

prospere. Consider că studiul de mai sus le ajută în acest sens.

Sporirea conștientizării

Este clar că standardizatorii vor să comunice un mesaj de care piața are nevoie. Depinde de noi, cei de la organismele naționale de standardizare să asigurăm că acesta ajunge la comunitatea managerilor întreprinderilor, la guverne și la clienți.

În Marea Britanie, am elaborat un program-angajament, destinat diverselor domenii ale societății (de exemplu, broșuri pentru uzul guvernului, al Ministerului Educației și al întreprinderilor). Sunt foarte mândru de ghidul destinat întreprinderilor mici, care explică avantajele standardelor și motivele utilizării, elaborării lor, precum și ale implicării în activitatea de standardizare.

De asemenea, am lansat recent o campanie de comunicare, destinată managerilor întreprinderilor mari din Marea Britanie; ea este menită a prezenta activitatea de standardizare și rolul BSI de forță care

asigură eficiența întreprinderilor și avantajul competițional.

Componentele campaniei sunt: un poster, comunicate lansate pe toate canalele informaționale, un e-mail direct, un program PR, precum și un site. Tema campaniei este „Conștientizarea importanței standardelor internaționale” și reflectă caracterul tot mai globalizat al standardizării, după cum se poate vedea și pe web-site-ul: www.raisingstandards.com. Acesta reunește toate aspectele la care lucrăm, pentru a spori conștientizarea importanței standardelor în rândul întreprinderilor prin intermediul cadrului strategic al standardizării naționale (NSSF). Pentru informații suplimentare, vă rugăm a accesa site-ul: www.nssf.info/index.xalter și noul web-site al întreprinderilor mici și mijlocii, www.standardswork.co.uk.

Traducere: Maria Bratu, din: ISO Focus, vol. 3, nr. 2, luna februarie 2006, revista Organizației Internaționale de Standardizare, fiind reprodus cu permisiunea Secretariatului Central al ISO (www.iso.org). Editor: gasiorowski@iso.org. Un abonament anual costă 158 de franci elvețieni. Abonamente: sales@iso.org.

Standardizarea și beneficiile utilizării standardelor în domeniul transportului feroviar

Marieana Cernat, expert standardizare, Direcția Standardizare, ASRO

Obiectivul Uniunii Europene (UE) pentru sectorul de transport feroviar este de a obține un transport și servicii de marfă și călători libere și nerestricționate în cadrul granițelor naționale ale UE. Pentru atingerea acestui obiectiv UE a publicat două directive:

- Directiva 96/48/CE, privind interoperabilitatea sistemului feroviar transeuropean de mare viteză, ale cărei prevederi sunt preluate în legislația română prin HG nr.1533 din 18 decembrie 2003 publicată în M.O. Partea 1 nr. 18/09.01.2004;

- Directiva 2001/16/CE amendată prin Directiva 2004/50/CE, privind interoperabilitatea sistemului feroviar transeuropean convențional, ale cărei prevederi sunt preluate în legislația română prin HG 850 din 17 iulie 2003 publicată în M.O. Partea 1 nr. 529/23.07.2003 .

Implementarea acestor directive este parțial obținută prin elaborarea de standarde relevante de către Comitetul European de Standardizare prin CEN/TC 256 al cărui secretariat este deținut de DIN – Germania și care are corespondent în România comitetul național CT 146 “Aplicații feroviare”, din cadrul ASRO.

Aceste standarde sunt rezultatul unui volum de muncă susținut și au prioritate în ceea ce privește elaborarea. Până în prezent CEN/TC 256 a elaborat 83 de standarde, care au fost adoptate ca standarde române în proporție de 80% și care pot fi utilizate imediat de către industrie, urmând ca restul să fie preluate în primul semestru al acestui an. Alte 97 de

standarde sunt în programul de lucru al CEN/TC 256 urmând a fi finalizate până în anul 2008 și, pentru completare, este programat până în 2011 un volum de lucru suplimentar.

Beneficiile utilizării standardelor

Standardele elaborate de CEN/TC 256 (respectiv CT 146) oferă sistemului feroviar din cadrul UE (inclusiv România) următoarele beneficii:

- îndeplinirea necesității interoperabilității serviciilor și transportului de marfă și călători în cadrul granițelor naționale UE;

- siguranța operațiunilor și creșterea securității călătorilor și angajaților în cadrul acestui sistem de transport, care este cel mai sigur mijloc de transport public din lume în ceea ce privește securitatea călătorilor;

- demonstrarea conformității cu cerințele de securitate în toate investigațiile legale ale incidentelor;

- reducerea gamei de produse și servicii bazate numai pe standardele armonizate aplicabile în cele 25 de state membre, asociată cu reducerea costurilor la producător și a costurilor de achiziționare și creșterea fiabilității produsului ceea ce conduce la avantaje economice pentru operatori care concurează cu mijloacele de transport rutiere;

- reducerea costurilor întreținerii corespunzătoare unei game mai mici de produse, la gestionarul infrastructurii feroviare, la operator și la furnizorul feroviar;

- creșterea familiarizării lucrătorilor de la departamentele de întreținere cu produsele datorită unei game mai mici de produse, fapt care conduce la reducerea timpilor necesari pentru reparații, la reducerea numărului de erori și accidente;

- reducerea costurilor de elaborare și revizuire a standardelor naționale în cele 25 de state membre, standardele naționale fiind anulate atunci când un standard european este ratificat de statele membre;

- precizarea mai clară a cerințelor care sunt furnizate sistemului feroviar, astfel încât să conducă la produse mai bune din punct de vedere al costurilor, fiabilității și utilității acestora;

- facilitarea exportului produselor în afara UE, deoarece aceste standarde europene sunt utilizate din ce în ce mai mult pentru achiziționarea de produse și procese tehnologice de către numeroase autorități din diverse părți ale lumii, în special în țările din Orientul îndepărtat și în țările în curs de dezvoltare;

- deoarece nu există standarde internaționale (ISO) specifice domeniului feroviar pentru componente mecanice, standardele europene elaborate de CEN/TC 256 au impact asupra comerțului din întreaga lume, impact ce nu trebuie să fie subestimat;

- standardele europene permit o interpretare comună a cerințelor directivelor ceea ce înseamnă că sunt armonizate costurile de producție și toți producătorii, operatorii, cei care se ocupă de întreținere și gestionarii de infrastructură știu exact care este impactul legislației asupra produselor și serviciilor lor.

Efectele utilizării standardelor asupra factorilor sociali

Standardele din domeniul feroviar tratează aspecte legate de:

- creșterea vitezei de circulație și reducerea duratei de călătorie;

- securitatea călătorilor și mediul în care ei călătoresc; de exemplu, unul dintre aspectele ce țin de confortul vagoanelor de călători se referă la aerul condiționat;

- securitatea cu care sunt transportate mărfurile, cu deosebire cele periculoase.

Se ține seama de:

- sănătatea muncii și factorii de securitate care sprijină protecția persoanelor ce lucrează în sistemul feroviar împotriva riscurilor care le poate afecta sănătatea;

- aspectele de mediu; din acest motiv, standardele din domeniul aplicațiilor feroviare au ca obiect reducerea poluării, zgomotului și vibrațiilor, rezistența aerodinamică, materialele periculoase etc., făcând astfel ca transportul feroviar să fie cel mai compatibil cu mediul.

Beneficiile și efectele obținute prin utilizarea standardelor în transportul feroviar atât în România, cât și în UE pot crește prin participarea directă a tuturor factorilor din România care operează în acest sector de activitate la elaborarea acestor standarde în cadrul CT 146, în calitate de membru, mai ales acum când România este membru cu drepturi depline al CEN. Lucrând împreună, putem să asigurăm călătorilor securitate sporită și un confort mai bun.

Metode de analiză pentru detecția organismelor modificate genetic

Mihaela ANGHELESCU, expert standardizare, Direcția Publicații – ASRO

Standardul ISO 24276:2006 / EN ISO 24276:2006 *Foodstuffs. Methods of analysis for the detection of genetically modified organisms and derived products. General requirements and definitions* a fost elaborat de către Comitetul European de Standardizare prin CEN/TC 275, *Food analysis - Horizontal methods*, în colaborare cu comitetul tehnic internațional ISO/TC 34, *Food products* și a fost publicat de ISO și CEN în februarie 2006.

Standardul abordează un subiect de actualitate, prezentând metode de analiză pentru detectarea organismelor modificate genetic (OMG) și a produselor derivate.

Scopul unor astfel de analize este de a identifica și cuantifica elementele genetice sau proteinele specifice organismelor modificate genetic dintr-o matrice specifică. Acest standard este destinat matricelor pentru produsele alimentare, dar poate fi aplicat și altor tipuri de matrice (de exemplu, pentru semințe și plante din mediul înconjurător).

Standardul conține definiții generale, cerințe generale și linii directoare pentru înființarea laboratoarelor, cerințe pentru validarea metodelor, descrierea metodelor și rapoartelor de încercare.

Detectarea originii transgenice a ingredientelor se realizează prin parcurgerea unor etape succesive (sau simultane): prelevarea probelor reprezentative pentru matrice, extracția proteinei sau acizilor nucleici din eșantionul de încercare, detectarea și/sau determinarea cantitativă/calitativă a acizilor nucleici sau a proteinelor specifice obținute din organisme modificate genetic aflate în studiu. Aceste etape sunt prezentate în următoarele standarde:

EN ISO 21569:2005, *Foodstuffs - Methods of analysis for the detection of genetically modified*

organisms and derived products - Qualitative nucleic acid based methods;

EN ISO 21570:2005, *Foodstuffs - Methods of analysis for the detection of genetically modified organisms and derived products - Quantitative nucleic acid based methods*;

EN ISO 21571:2005, *Foodstuffs - Methods of analysis for the detection of genetically modified organisms and derived products - Nucleic acid extraction*;

EN ISO 21572:2004, *Foodstuffs - Methods for the detection of genetically modified organisms and derived products - Protein based method*.

Scopul standardului EN ISO 24276:2006 este de a arăta cum se aplică aceste standarde și de a explica relațiile dintre ele în procesul de analiză a organismelor modificate genetic din produsele alimentare.

Vă informăm că o parte din standardele menționate au fost adoptate ca standarde române:

SR EN ISO 21569:2005, *Produse alimentare. Metoda de analiză pentru detecția organismelor modificate genetic și a produselor derivate. Metode calitative bazate pe acidul nucleic*;

SR EN ISO 21571:2005, *Produse alimentare. Metode de analiză pentru detectarea organismelor modificate genetic și produselor derivate. Extracția acizilor nucleici*;

SR EN ISO 21572:2004, *Produse alimentare. Metoda de detecție a organismelor modificate genetic și a produselor derivate. Metode bazate pe proteină*.

Aceste standarde pot fi procurate de la Asociația de Standardizare din România, Serviciul Vânzări - Abonamente, str. Mendeleev, nr 21-25, sector 1, București, telefon 316 77 25, fax 317 25 14, 312 94 88.

Dezvoltarea durabilă

Maria Bratu, expert documentare, Direcția Publicații, ASRO

O perspectivă amplă

Mii de ani omul a trăit în armonie cu natura. Activitățile sale nu puneau în pericol echilibrul acesteia. Resursele păreau inepuizabile, însă revoluția industrială și explozia demografică au pus sub semnul întrebării această coabitare ancestrală.

În ultimul sfert al secolului XX echilibrul s-a rupt. Consumăm mai mult decât produce Terra. Este tot mai evident faptul că activitățile umane sunt pe cale să modifice înfățișarea planetei, mai ales din punct de vedere al biodiversității și al climei. Evoluția actuală amenință calitatea vieții noastre și supraviețuirea generațiilor viitoare.

Paralel cu aceasta, decalajul dintre statele bogate și cele sărace se accentuează tot mai mult. Un număr crescând de oameni nu mai au acces la niște drepturi esențiale: hrană, sănătate și educație. Chiar în cadrul statelor dezvoltate asistăm la creșterea inegalității sociale și a discriminării.

De la începutul secolului XX, s-a făcut simțită necesitatea unei conștientizări globale a acestor aspecte. În 1992, comunitatea internațională, reunită la Rio, prin intermediul unui program de acțiune, denumit „Agenda 21”, a pus bazele unei noi abordări a dezvoltării care îmbină cerințele eficacității economice cu solidaritatea socială și responsabilitatea față de mediu.

Această abordare poartă numele de „dezvoltare durabilă”. Scopul său constă în a răspunde necesităților generațiilor actuale fără a periclita calitatea vieții sau supraviețuirea generațiilor viitoare. Limitarea impactului omului asupra naturii, asigurarea păcii și a prosperității generale printr-o împărțire mai justă a avantajelor progresului, pe care le presupune dezvoltarea durabilă, înseamnă o lărgire a perspectivei.

Principiile dezvoltării durabile au fost reafirmate zece ani mai târziu cu ocazia Summit-ului de la Johannesburg (august-septembrie 2002).

Definirea conceptului de dezvoltare durabilă

Dezvoltarea durabilă (*sustainable development*) este un concept relativ recent. El nu se limitează la o conștientizare ecologică, cum greșit s-a înțeles, ci vizează instaurarea unui echilibru superior între dimensiunea economică, cea socială și cea de mediu.

În 1987, Comisia Mondială pentru Mediu și Dezvoltare – cunoscută sub numele de Comisia Brundtland – a furnizat următoarea definiție a dezvoltării durabile:

„Dezvoltarea durabilă este cea care răspunde necesităților actuale, fără a compromite capacitatea generațiilor viitoare de a răspunde necesităților lor”.

De atunci, noțiunea de „dezvoltare durabilă” (sau durabilitate) a devenit sinonimă cu identificarea unui nou echilibru între dezvoltarea economică, echitatea socială și protecția mediului.

O activitate este considerată „durabilă” dacă se poate prelungi sau repeta pe termen lung, fapt care înseamnă că resursele acesteia nu sunt nici epuizate, nici degradate în mod ireversibil.

Istoric

În 1972, comunitatea internațională s-a reunit la Conferința Națiunilor Unite pentru Mediu, care a avut loc la Stockholm. Aceasta a elaborat Programul Națiunilor Unite pentru Mediu (PNUE).

În 1992, Conferința Națiunilor Unite pentru Mediu și Dezvoltare sau „Summit-ul Terrei”, ținută la Rio de Janeiro, a elaborat un program de acțiune denumit „Agenda 21”, precum și numeroase convenții internaționale și declarații de principii. Aceste documente examinează mijloacele care trebuie implementate pentru aplicarea preceptelor dezvoltării durabile la nivel global. Summit-ul Terrei a determinat Națiunile Unite să creeze o Comisie pentru Dezvoltarea Durabilă (CDA), care a inițiat acțiuni la nivel regional sau local – „Agendele 21” la nivel local. Numeroase state au înființat comisii naționale pentru dezvoltarea durabilă și au adoptat strategii vizând aplicarea principiilor durabilității.

În 1997, conferința „Rio+5”, ținută la New York, a permis trecerea în revistă a progreselor realizate pe baza angajamentelor asumate la Rio. Au fost abordate mai ales probleme decurgând din mondializare – inegalitatea socială și sărăcia.

În august-septembrie 2002, pentru a marca împlinirea a zece ani de la Summit-ul de la Rio, guverne, instituții internaționale, sectorul privat, organizații neguvernamentale și societatea civilă s-au reunit la Johannesburg, cu ocazia Summit-ului Mondial al Dezvoltării Durabile (World Summit on Sustainable Development – WSSD). Această conferință a elaborat un *Plan de acțiune* care subliniază faptul că „lupta contra sărăciei, modificarea modurilor de producție și consum neviabile precum și managementul resurselor naturale indispensabile dezvoltării economice și sociale constituie obiectivele finale și condițiile esențiale ale dezvoltării durabile”. În acest scop, „este indispensabil să se modifice radical modul de producție și consum al societății”.

Cele trei dimensiuni ale dezvoltării durabile

Potrivit accepției curente, dezvoltarea durabilă este rezultatul evoluției armonioase a trei dimensiuni interdependente:

- Componenta economică înseamnă crearea de valoare și îmbunătățirea condițiilor;
- Componenta socială înglobează domeniile: sănătate, educație, locuințe, locul de muncă, echitatea socială, precum și eliminarea discriminării;
- Componenta ecologică înseamnă protecția mediului, a speciilor și a resurselor naturale și energetice.

Conform unor teorii, noțiunea de dezvoltare durabilă implică șase componente. La dimensiunile: economică, socială și ecologică, trebuie adăugate următorii parametri:

- dimensiune politică, care cuprinde: democrația, libertatea și drepturile omului;
- dimensiune culturală care recunoaște faptul că identitatea și demnitatea popoarelor sunt conferite de cultură, iar diversitatea culturală constituie o bogăție care trebuie conservată;
- componentă etică, bazată pe valori.

Întreprinderile participă la edificarea unei lumi durabile prin promovarea unui ansamblu de principii cunoscute sub denumirea de „responsabilitatea socială”.

Definirea conceptului de responsabilitate socială

Responsabilitatea socială, cetățenească sau etică este noțiunea care semnifică un nou proiect, potrivit căruia sectorul privat contribuie la apariția unei noi etici globale.

Redefinind rolul întreprinderii, al standardelor și valorilor sale, aceste noțiuni constituie un răspuns la fenomenul mondializării și la consecințele sale imediate:

- Creșterea conștiinței etice a consumatorilor;
- Apariția unei noi percepții cu privire la rolul responsabilității întreprinderii în societate.

Acestea determină tot mai multe întreprinderi să înțeleagă impactul lor asupra mediului și asupra comunității în cadrul căreia își desfășoară activitatea și să-l îmbunătățească.

Responsabilitatea întreprinderii înseamnă angajarea sa în respectarea unui ansamblu de principii care depășesc simpla aplicare a dispozițiilor legale. Aceste principii se bazează cel mai adesea pe instrumente internaționale universal recunoscute, precum convențiile Organizației Internaționale a Muncii (OIT), Declarația Universală a Drepturilor Omului și Declarația de la Rio cu privire la dezvoltarea durabilă. Domeniile în care se exercită responsabilitatea socială sunt: mediul, condițiile de lucru, drepturile omului, etica comercială (lupta împotriva corupției) și conducerea întreprinderii.

Conducerea întreprinderii se referă la funcționarea sa și la relațiile pe care le întreține cu diferite părți interesate. Ea cuprinde drepturile și obligațiile consiliului de administrație și ale conducerii, relațiile întreprinderii cu acționarii, politica și comunicarea, precum și etica referitoare la aspectele comerciale.

Schimbări de mentalitate

Luarea în calcul a responsabilității sociale, deși are un caracter voluntar, se distinge clar de filantropie. Ea implică o schimbare de cultură în cadrul întreprinderii și se înscrie în centrul strategiei sale.

Întreprinderea lucrează în rețea și consideră important ca și partenerii săi să respecte aceeași abordare, adică să aplice responsabilitatea socială și de mediu. Această întreprindere - cu furnizori în India, China și Portugalia - se preocupă de condițiile sociale și de mediu ale tuturor angajaților săi. Ea dorește să ofere consumatorilor produse pe care aceștia să le cumpere cu toată încrederea, fără a-și pune întrebări cu privire la condițiile în care au fost fabricate acestea.

Entitatea va respecta următoarele puncte ale codului său de conducere:

- Locul de muncă este liber ales;
- Nu există nici un tip de discriminare;
- Exploatarea muncii copiilor este interzisă;
- Drepturile de liberă asociere și negocieri colectivă sunt respectate;
- Numărul salariaților este suficient;
- Numărul orelor de muncă nu este excesiv;
- Condițiile de lucru sunt decente (respectarea unor norme de igienă și protecție a sănătății);
- Angajații lucrează în baza unui contract de muncă;
- Întreprinderea se angajează să accepte controlul codului de conducere de către o instituție independentă în care salariații au încredere.

Limitele responsabilității sociale

Limitele responsabilității sociale a întreprinderilor nu sunt stabilite la nivel universal. Acest domeniu complex face obiectul unor schimbări rapide ale opiniei publice, numeroase întrebări rămânând deschise. Cele care fac obiectul unor dezbateri sunt:

- Responsabilitatea întreprinderii cu privire la lanțul de producție și controlul furnizorilor. Aceste două aspecte vor fi luate în calcul de o întreprindere care este preocupată să ofere clienților săi un produs care reflectă viziunea sa cu privire la dezvoltarea durabilă;
- Natura angajamentului - pasiv sau activ - al întreprinderii: acest aspect se referă în mod deosebit la întreprinderile care își desfășoară activitatea în regiuni slab dezvoltate, în care sunt violate drepturile omului și în care există situații conflictuale. În aceste condiții, întreprinderea se va confrunta cu o problemă: în ce măsură este responsabilă de disfuncționalitățile acelei comunități? Națiunile Unite

recomandă în astfel de cazuri ca întreprinderea să nu profite sau să devină complice la o situație de violare a drepturilor omului.

Necesitatea lansării într-un demers de responsabilitate socială

Angajamentul unei întreprinderi în demersul de responsabilitate socială are următoarele motivații:

- Convingerile și valorile personale ale unor conducători de întreprindere, conștienți de importanța economică a cerințelor sociale și de mediu;
- Presiunile de ordin social din partea organizațiilor neguvernamentale sau a asociațiilor de consumatori;
- Presiunile de ordin comercial exercitate de investitorii preocupați de a evita orice risc financiar, legate de comportamente care contrazic criteriile responsabilității etice, sociale și de mediu;
- Doriința de a anticipa aplicarea unor instrumente juridice de constrângere de către autoritățile statului.

Avantajele întreprinderii

Întreprinderile care se angajează într-o politică de responsabilitate socială au următoarele avantaje:

- Își îmbunătățesc reputația și capacitățile de funcționare;
- Își consolidează competitivitatea;
- Își reduc riscurile juridice și operaționale, precum și cele care țin de imagine;
- Își îmbunătățesc productivitatea, loialitatea și motivarea personalului;
- Își îmbunătățesc capacitatea de a atrage investitorii.

Mijloace de acțiune

O întreprindere care optează să se angajeze într-un demers de responsabilitate socială este conștientă de contribuția adusă de ea, prin intermediul bunurilor și serviciilor furnizate, la prosperitatea economică și la dezvoltarea comunității în cadrul căreia funcționează. Ea încearcă să reducă impactul activităților sale asupra mediului și discriminarea și să se angajeze activ în domeniul său de activitate, pentru îmbunătățirea acestor parametri.

Instrumentele de implementare a unei politici de responsabilitate socială sunt următoarele:

- Codurile de conducere;
- Etichetele de mediu și cele sociale;
- Practicile etice de investiții;
- Dialogul cu părțile implicate, adică cu grupurile sau cu persoanele influențate direct sau

Standardizarea internațională

indirect de activitățile unei întreprinderi. Este vorba de personal, acționari, parteneri comerciali (furnizori), autorități, clienți, comunitățile locale, organismele neguvernamentale și organizațiile de consumatori. Acest dialog necesită mai degrabă timp decât investiții financiare; el joacă un rol vital în cadrul oricărei întreprinderi preocupate să fie la curent cu cererile și așteptările societății.

Interesul autorităților

Statele, instituțiile interguvernamentale și autoritățile locale au un interes vital în susținerea și promovarea responsabilității sociale a

întreprinderilor. Acest interes s-a exprimat deja în măsuri legislative în Marea Britanie, Suedia, Belgia, Germania și Franța.

Aplicată întreprinderilor multinaționale, responsabilitatea socială a întreprinderilor este considerată un mijloc prin care o majoritate beneficiază de mondializare.

Dacă se aplică întreprinderilor naționale, statele au mijlocul de a proteja imaginea țării lor, care poate depinde în mare măsură de reputația întreprinderii.

Aplicată întreprinderilor mici și mijlocii, ea este o sursă de prosperitate pentru o economie care depinde de imaginea, de competitivitatea și de deschiderea sa internațională.

A apărut **Catalogul Standardelor Române 2006 pe CD**, aplicație software ce asigură documentarea rapidă și eficientă a utilizatorului în domeniul standardizării.

În plus față de ediția anterioară, această ediție cuprinde informații despre **1760 de standarde române** adoptate în perioada 1 ianuarie 2005- 31 decembrie 2005.

Preț: 283,4 lei (TVA inclus)
Fiecare licență în plus poate fi obținută cu numai 32,7 lei.



Pentru comenzi, adresați-vă Serviciului Vânzări-Abonamente al ASRO, str. Mendeleev nr.21-25, Sector 1, București; tel.: 316.77.25, fax: 317.25.14, 312.94.88.

Standardul ISO/CEI 90003, un bestseller al sistemelor de management al software-ului

Teodor STĂTESCU, expert principal standardizare, Direcția Standardizare, ASRO

Având în vedere că informatica a pătruns practic în toate sectoarele economice, a devenit tot mai evidentă necesitatea existenței unui standard care să constituie un ghid pentru aplicarea standardului ISO 9001:2000 pentru software.

Urmare a acestei necesități, comitetul mixt ISO/CEI JTC1, *Tehnologia informației*, a hotărât elaborarea unui nou standard internațional privind acest subiect, însărcinând pentru aceasta subcomitetul SC 7, *Ingineria sistemului și software-ului*.

Noul standard, **ISO/CEI 90003:2005, *Software engineering. Guidelines for the application of ISO 9001:2000 to computer software***, se referă la toate aspectele privind aplicațiile software, de la concepție până la distribuire, inclusiv achiziția, funcționarea și ținerea la zi.

Interesul național va determina ca acest standard să fie adoptat, sub formă identică, ca standard român, cu indicativul și denumirea **SR ISO/CEI 90003, *Ingineria software-ului. Ghid pentru aplicarea ISO 9001:2000 la software-ul pentru calculatoare***, de către comitetul tehnic român de standardizare CT 195 „Elaborare software și documentația sistemului”.

Ce prevede acest standard?

Practic, standardul reia cerințele din ISO 9001:2000 și adaugă, fără a modifica, cerințe specifice aplicațiilor software. ISO/CEI 90003:2004,

care nu este, de fapt, un standard care servește la certificarea sistemului de management al calității, este util organizațiilor care solicită certificarea ISO 9001:2000. Standardul furnizează îndrumări organizațiilor pentru aplicarea ISO 9001:2000 în ceea ce privește achiziționarea, furnizarea, dezvoltarea, operarea și menținerea software-ului pentru calculatoare și serviciilor suport aferente.

Standardul identifică aspectele care ar trebui abordate independent de tehnologia, modelele ciclului de viață, procesele de dezvoltare, succesiunea activităților și structura organizatorică utilizată de către o organizație. Standardul dă informații suplimentare specifice și pertinente și face trimiteri frecvente la alte standarde din domeniu, în special la ISO/CEI 12207¹⁾, ISO/CEI TR 9126²⁾, ISO/CEI 14598³⁾, ISO/CEI 15939⁴⁾ și ISO/CEI 15504⁵⁾.

Deși standardul identifică o mare diversitate de aspecte, acesta nu are totuși un caracter exhaustiv. Acolo unde domeniul activităților organizației include și alte activități decât cele de dezvoltare a software-ului de calculatoare, relația dintre elementele

¹⁾ ISO/CEI 12207:1995, *Information technology – Software life cycle processes*

²⁾ ISO/CEI TR 9126 (serie de standarde), *Software engineering – Product quality*

³⁾ ISO/CEI 14598 (serie de standarde), *Software engineering – Product evaluation*

⁴⁾ ISO/CEI 15939:2002, *Software engineering – Software measurement process*

⁵⁾ ISO/CEI 15504 (serie de standarde), *Information technology – Process assessment*

software-ului pentru calculatoare ale sistemului de management al calității al organizației și aspectele rămase ar trebui documentate clar în sistemul de management al calității ca un întreg.

Witold Suryń, profesor la École de Technologie Supérieure, Montreal, Canada, secretar al subcomitetului SC 7, care a elaborat standardul internațional, a declarat: „Fiind un standard unificator, ISO/CEI 90003 adaugă o valoare considerabilă la cunoștințele deja existente în lumea aplicațiilor software”.

Victoria Haley, moderatorul grupului de lucru care a elaborat standardul internațional, a arătat că „ISO/CEI 90003 încorporează cele mai bune practici internaționale. Standardul este util pentru orice organizație care realizează aplicații software, indiferent de mărime, care dorește cu adevărat îmbunătățirea calității”.

Unde se aplică?

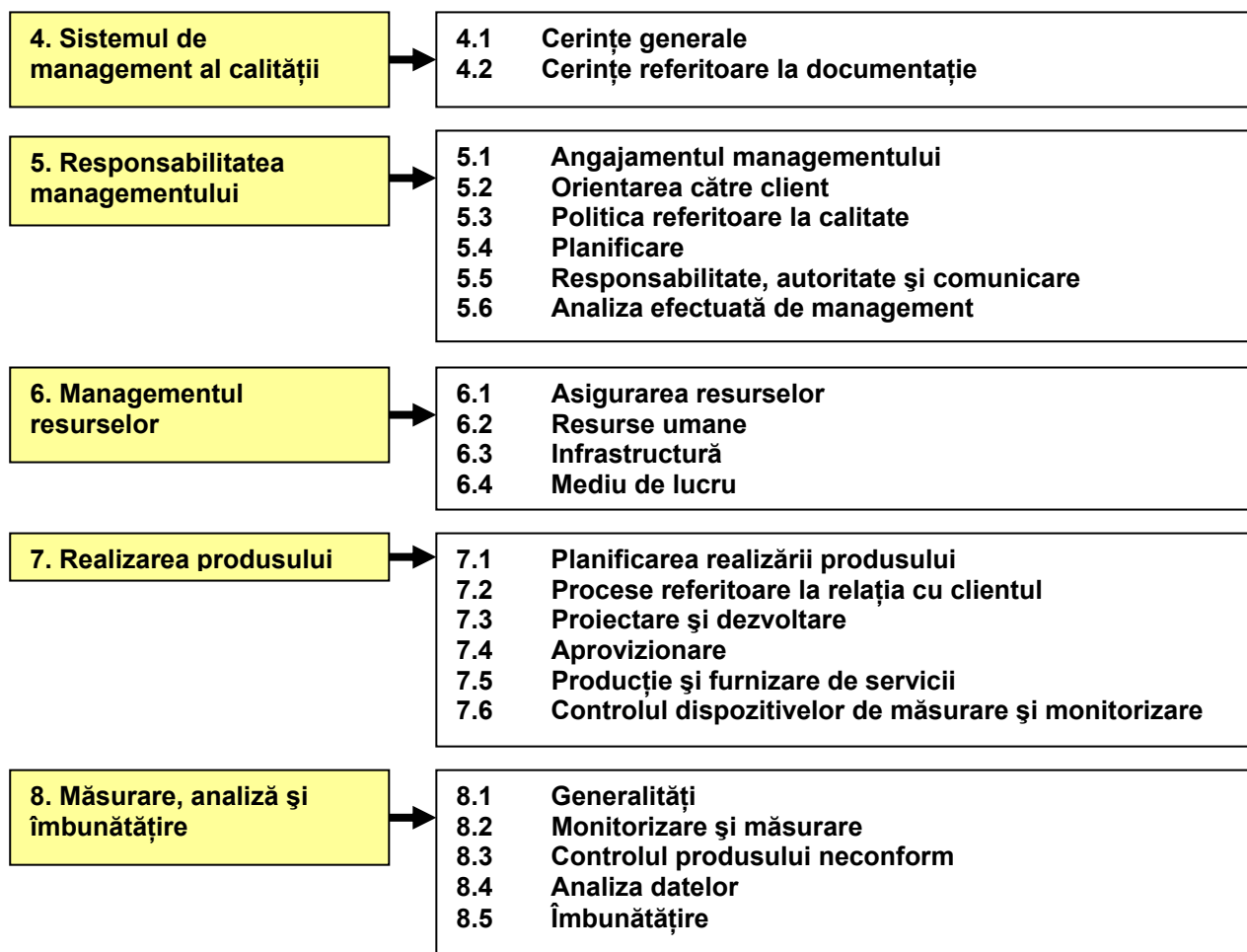
Aplicarea ISO/CEI 90003 este adecvată aplicațiilor software care sunt:

- parte a unui contract comercial cu altă organizație,
- destinate unui sector de piață,
- utilizate pentru a susține procesele unei organizații,
- încorporate într-un produs hardware sau
- în legătură cu serviciile software.

Unele organizații pot fi implicate fie în toate activitățile citate mai sus, fie pot fi specializate într-un singur domeniu. Indiferent de situație, sistemul de management al calității al organizației ar trebui să acopere toate aspectele afacerii (care sunt sau nu legate de software).

Structura standardului ISO/CEI 90003

Structura documentului este aceeași cu a standardului ISO/CEI 9001:2000, numerotarea și titlul articolelor și paragrafelor fiind identică, așa cum se arată mai jos.



În cele ce urmează, la unele paragrafe sau articole sunt comentate aspecte pe care le considerăm mai importante, cu mențiunea că față de ISO/CEI 9001:2000 sunt incluși noi **termeni specifici domeniului și definițiile lor**. O parte din acești termeni sunt preluați din alte standarde din domeniu, și anume: ISO/CEI 12207:1995, ISO/CEI 14598-1:1999, ISO/CEI 15939:2000.

În ceea ce privește **Cerințele generale (4.1)** sunt puse în evidență particularitățile din IT, respectiv identificarea proceselor de dezvoltare, operare și mentenanță ale software-ului, identificarea succesiunii și interacțiunii proceselor la nivelul ciclului de viață pentru dezvoltarea software-ului și la nivelul planificării care ar trebui să aibă la bază acest ciclu de viață.

Referitor la **Cerințele referitoare la documentație (4.2)**, în principal sunt detaliate:

- dovezile conformității cu cerințele;
- dovezile funcționării eficiente a sistemului de management al calității (modificări ale resurselor, estimarea efortului, alegerea metodologiilor, instrumentelor și furnizorilor, procesele verbale ale ședințelor, contractele de licență);
- stocarea, protecția și ștergerea datelor.

În cadrul **Responsabilității managementului (5)**, se precizează că în ceea ce privește obiectivele calității, informațiile privind procesele software se regăsesc în standardul ISO/CEI TR 15504-1: 2004.

Planificarea (5.4), poate fi realizată la nivelul organizației sau proiectului/produsului. Planificarea poate include:

- definirea modelelor adecvate ale ciclului de viață software pentru tipurile de proiect pe care organizația le abordează;
- definirea documentelor care stau la baza software-ului;
- definirea conținutului planurilor de dezvoltare;
- definirea modului de adaptare a metodologiilor pentru proiecte în cadrul ciclului de viață;
- identificarea instrumentelor și mediului în care vor fi utilizate;
- specificarea convențiilor care trebuie respectate;
- identificarea oricărui software care poate fi reutilizat.

Responsabilitate, autoritate și comunicare (5.5): dacă managementul la cel mai înalt nivel trebuie să numească un membru din management care să fie responsabil pentru sistemul de management, în cadrul organizațiilor producătoare de software este

de preferat ca acesta să aibă experiență în dezvoltarea de software.

Datele de intrare pentru **Analiza efectuată de management (5.6)** sunt în cazul IT rezultatele evaluărilor procesului software.

În ceea ce privește competența, conștientizarea și instruirea (**Resurse umane 6.2**):

- nevoile de instruire ar trebui determinate ținând cont de specificitățile proiectului/produsului software;
- tehnologiile utilizate în dezvoltarea, operarea și mentenanța software-ului trebuie să fie supravegheate continuu în scopul determinării cerințelor de actualizare a abilităților personalului;
- evaluarea eficacității instruirilor poate fi realizată prin măsurări ale produselor și proceselor.

Infrastructura (6.3) ar trebui să includă hardware, software, instrumente și facilități pentru dezvoltarea, operarea sau mentenanța software-ului. Componentele infrastructurii (instrumente și tehnici) trebuie evaluate înainte de a fi utilizate și plasate sub un nivel adecvat al managementului configurației.

Din punct de vedere al **Planificării realizării produsului (7.1)**, standardul ISO 90003:2004 menționează că:

- în ceea ce privește ciclul de viață al software-ului, procesele, activitățile și sarcinile ar trebui planificate și executate utilizând modele ale ciclului de viață corespunzătoare naturii unui proiect software, ținând cont de mărime, complexitate, siguranță, risc și integritate;
- concepția și dezvoltarea pot fi un proces evolutiv și, pe parcursul dezvoltării, poate fi necesar ca procedurile să fie modificate sau actualizate;
- în cazul produselor software ale căror defecte pot răni sau pot pune în pericol oamenii sau mediul, dezvoltarea ar trebui să prevină posibilitățile de defectare și consecințele acestora;
- planificarea dezvoltării și calității software-ului ar trebui să rezulte dintr-o definire a produselor ce vor fi realizate și o descriere a modului în care produsele vor fi dezvoltate sau întreținute.

În **Relația cu clientul (7.2)**:

- software-ul poate fi dezvoltat ca parte a unui contract, ca produs disponibil pentru un sector de piață, ca software încorporat într-un sistem sau ca suport al procesului de afaceri al organizației;
- cerințele pot fi furnizate de client, pot fi dezvoltate de organizație sau pot fi dezvoltate în

comun. Clientul poate avea responsabilități în cadrul contractului;

- analizele comune, implicând organizația și clientul, pot fi programate în mod sistematic sau la evenimente semnificative ale proiectului.

Organizația trebuie să planifice și să controleze **Proiectarea și dezvoltarea (7.3)** produsului astfel încât:

- actualizarea planificării și dezvoltării ar trebui realizate permanent iar organizația ar trebui deci să se asigure că produsele software sunt dezvoltate satisfăcând cerințele specificate și în concordanță cu planificarea proiectării și dezvoltării și/sau cu planificarea calității;

- limitele responsabilității pentru fiecare parte a produsului software și calea prin care se vor transmite informațiile tehnice între toate părțile, ar trebui definite clar în planificarea proiectării și dezvoltării a furnizorului;

- verificarea software-ului ar trebui efectuată adecvat în timpul proiectării și dezvoltării;

- înainte de a oferi produsul, pentru acceptarea clientului, organizația ar trebui să valideze funcționarea produsului în concordanță cu utilizarea sa, în condiții similare cu cele ale mediului de utilizare, așa cum este specificat în contract;

- testarea poate fi cerută la diferite niveluri, de la elementul software individual, până la produsul software complet.

În ceea ce privește **Aprovizionarea (7.4)**, standardul menționează tipurile de produse software aprovizionate, controlul produselor, informațiile necesare pentru aprovizionare, precum și verificarea produselor software.

Standardul dezvoltă, de asemenea, paragraful privind **Producția și furnizarea de servicii (7.5)**, insistând asupra faptului că un proiect de dezvoltare ar trebui creat în conformitate cu un set de procese, care transformă cerințele într-un produs software. Totodată sunt dezvoltate noțiunile de construcție, livrare, instalare, mentenanță și validare.

Deși **Controlul dispozitivelor de măsurare și monitorizare (7.6)** a fost perceput adesea ca neaplicabil direct software-ului, totuși, el poate fi aplicat hardware-ului și instrumentelor utilizate

pentru testarea și validarea software-ului. Astfel, atunci când organizația utilizează instrumente, facilități și tehnici în efectuarea oricăror teste de verificare a conformității produsului software cu cerințele specificate, organizația ar trebui să ia în considerare efectul acestor instrumente asupra calității produsului software atunci când le aprobă.

Monitorizarea și măsurarea (8.2) se referă la satisfacția clientului, auditul intern, precum și la monitorizarea proceselor și produsului software.

În dezvoltarea software-ului, **Controlul produsului neconform (8.3)** se referă la separarea elementelor neconforme care poate fi efectuată prin transferarea elementului în afara mediului de producție sau de testare, într-un mediu separat. În cazul software-ului inclus poate să apară necesitatea separării elementului neconform (hardware), care conține software-ul neconform.

Analiza datelor (8.4) pentru software poate să includă rapoarte de probleme de la diferite niveluri de testare și probleme identificate în analize sau parcurgeri integrale.

În ceea ce privește **Îmbunătățirea (8.5)**, aceasta poate fi aplicată oricăror procese ale ciclului de viață software și implică stabilirea, evaluarea și îmbunătățirea procesului.

Concluzii

În esență, se poate spune despre standardul ISO/CEI 90003:2004 că nu stabilește cerințe suplimentare față de ISO 9001:2000 și este un instrument valoros prin:

- reunirea tuturor conceptelor;
- „buna practică”;
- referințe, exemple și terminologie proprie domeniului IT;
- lipsa caracterului restrictiv;
- optimizarea sistemului de management al calității în IT;
- evidențierea particularităților proiectelor/produselor IT;
- deschiderea oferită metodologiilor referitoare la procesele evolutive și ciclurilor iterative.

Importanța standardelor în activitatea de acreditare și certificare

Olimpia VOROVENCI, expert principal standardizare, Direcția Publicații, ASRO

România, prin **Acordul de asociere cu CE și statele membre ale acestora** ratificat prin **Legea nr. 20 din 6 aprilie 1993, Articolul 75**, s-a angajat să susțină prioritățile standardizării stabilite pentru această perioadă: cooperarea în scopul de a reduce diferențele în domeniul procedurilor privind standardizarea și stabilirea conformității, promovarea alinierii României la standardele europene și încurajarea participării active și regulate a României la lucrările organizațiilor specializate (CEN, CENELEC, ETSI).

Corelat cu obligațiile și angajamentele care decurg din documentul de poziție pentru capitolul de negociere *Libera circulație a mărfurilor*, activitatea de standardizare s-a focalizat cu prioritate pe îndeplinirea acestor obiective care în fapt preiau obiectivele sistemului european de standardizare prin:

- eliminarea barierelor tehnice în calea comerțului din Europa prin intermediul unei metode eficiente și echitabile de autoreglementare a industriei prin asumarea standardelor voluntare de către factorii de pe Piața Unică Europeană,

- asigurarea competitivității industriei europene, atât pe piața internă cât și peste granițele acesteia prin dezvoltarea economiilor naționale ale membrilor săi.

În acest context, standardul reprezintă regula de conduită tehnică incontestabilă, recunoscută și consacrată în spectrul tehnic și legislativ românesc și pentru eliminarea barierelor tehnice din calea comerțului.

Implementarea și utilizarea standardelor naționale este promovată de **actele normative cadru** ale infrastructurii calității din România:

- Legea 608/2001 – evaluarea conformității;
- OG nr. 39/1998 – activitatea națională de standardizare;
- OG nr. 38/1998 – activitatea de acreditare.

În infrastructura calității, activitatea primordială este standardizarea, prin care se realizează instrumentele care stau la baza activităților de acreditare, cerificare, inspecție și verificare metrologică.

Standardizarea ca activitate la nivel național, european și internațional implică specialiști din întreaga lume care își unesc eforturile, energiile creatoare și experiența într-un scop clar și precis și anume acela de a realiza cele mai flexibile instrumente de piață: standardele.

Activitatea de acreditare se bazează pe principiul aplicării standardelor naționale în sensul că regulile acreditării și criteriile de selectare a evaluatorilor se stabilesc în conformitate cu standardele de referință din seria de standarde SR EN ISO/CEI 17000 și din seria SR EN 45000.

Ghidurile ISO și ISO/CEI și, mai recent, standardele internaționale referitoare în general la activități de evaluare a conformității cum sunt încercarea, inspecția și diferite forme de certificare, sunt elaborate de grupuri de lucru ale Comitetului ISO pentru evaluarea conformității (CASCO).

Evaluarea conformității interacționează cu alte domenii cum sunt sistemele de management, metrologia, standardizarea și statistica. Standardele naționale, europene și internaționale definesc granițele evaluării conformității în contextul piețelor cărora li se adresează agenții economici.

În domeniul reglementat, autoritățile guvernamentale implementează legi și reglementări,

care se referă la securitate produselor și serviciilor, sănătate, protecția mediului, prevenirea fraudelor sau de corectitudine a pieței.

În domeniul voluntar, sectoarele industriale, atât la nivel național, cât și la nivel global, au stabilit sisteme de evaluare și aprobare a conformității și urmăresc obținerea unui nivel tehnic acceptabil în scopul asigurării competiției în condițiile echității pe piață.

O condiție preliminară pentru comerțul în condiții de egalitate este aceea că orice produs (inclusiv servicii), acceptat oficial într-o țară, trebuie de asemenea, să circule liber în alte țări fără a trebui, să treacă prin reîncercări, reinspecții, recertificări etc. extinse. Acest lucru trebuie să se întâmple indiferent dacă produsul sau serviciile cad în totalitate sau parțial sub incidența domeniului reglementat și în societatea de astăzi se cere adesea să se declare în mod obiectiv conformitatea acestora față de cerințe specificate. Organismele de evaluare a conformității (OEC) declară în mod obiectiv o astfel de conformitate prin efectuarea unor activități de evaluare a conformității care includ certificare, inspecție, încercare și etalonare. Evaluarea conformității interacționează cu alte domenii cum sunt sistemele de management, metrologia, standardizarea și statistica.

Este important pentru cumpărători, autorități sau public să cunoască faptul că aceste OEC sunt competente să realizeze sarcinile care le revin. Din acest motiv există o cerere crescândă pentru verificarea imparțială a competenței acestora. O astfel de verificare este efectuată de organisme de acreditare cu autoritate, care sunt imparțiale în relație atât cu organismele de evaluare a conformității, cât și cu clienții acestora și care, în mod normal, își desfășoară activitatea în regim nonprofit.

Un sistem de acreditare a serviciilor OEC de evaluare a conformității trebuie să furnizeze încredere cumpărătorilor și autorităților și trebuie să faciliteze comerțul transfrontalier, așa cum este urmărit de autorități și organizațiile comerciale.

Un sistem care facilitează comerțul transfrontalier poate funcționa adecvat dacă toate organismele de acreditare și OEC funcționează conform cerințelor din **standarde** acceptate la nivel global într-o manieră echivalentă și iau în considerare interesele tuturor părților implicate.

La nivel regional și internațional au fost create mecanisme de evaluare între părți prin care se asigură că organismele de acreditare funcționează conform *standardelor internaționale și organismele care răspund cerințelor de evaluare din standarde* devin membri ai acordurilor de recunoaștere mutuală prin respectarea continuă a cerințelor acestor standarde internaționale.

Acești membri ai acordurilor de recunoaștere mutuală facilitează procesul unic prin recunoașterea,

promovarea și acceptarea reciprocă a evaluărilor de conformitate acreditate conform cerințelor specificate în standarde și astfel se promovează comerțul liber fără bariere tehnice.

OEC sunt organizații care furnizează servicii de evaluare a conformității: încercare, inspecție, certificare sisteme de management, certificare personal, certificare produs și etalonare pe baza standardelor adoptate în acest sens.

Pe lângă certificarea de terță parte, Cartea Albă a Infrastructurii Calității și Evaluării Conformității Produselor prevede și o declarație de conformitate dată de furnizor care este o formă de atestare a conformității pentru a respecta cererile pieței și ale autorităților de reglementare, pentru a conferi încredere.

Procedurile de evaluare a conformității permit unui producător accesul pe întreaga piață europeană prin marcarea produselor cu marcajul CE, alături de o declarație de conformitate pentru un anumit tip de produs. În funcție de complexitatea produsului, declarația poate fi necesar să fie susținută de o certificare din partea unui organism notificat din una din țările membre ale Uniunii Europene. Acest sistem este posibil datorită existenței standardelor europene, atât cele tehnice, cât și cele pentru evaluarea conformității, adoptate la nivel național de fiecare stat membru. Trebuie menționat aici că România a adoptat în totalitate, prin Asociația de Standardizare din România, recunoscută ca organism național de standardizare de Ministerul Economiei și Comerțului, standardele europene publicate până la momentul actual de CEN - Comitetul European de Standardizare și CENELEC - Comitetul European de Standardizare în Electrotehnică. Activitatea de adoptare la nivel național a standardelor europene este o activitate continuă, al cărei ritm trebuie să fie susținut și corelat cu activitatea europeană și internațională.

Standardele au o contribuție semnificativă în certificarea conformității unui produs (inclusiv serviciu), proces, sistem de management, persoană sau organism cu cerințele specificate care pot include pe lângă acestea și documente normative, ghiduri, specificații tehnice, legi și reglementări; certificarea conformității poate avea nevoie să fie riguros dovedită, pe răspunderea furnizorului, indiferent de sectorul industrial implicat.

Standardele aduc la nivel de cerințe specifice rezultatul tehnicii și tehnologiilor moderne a căror aplicare corectă conduce la realizarea de produse și servicii competitive, iar organizațiile pot face față mediului concurențial.

Certificarea este activitatea prin care se atestă în scris, de către un organism de certificare abilitat, că cerințele specificate în standardele pentru produse, servicii, sisteme de management sau pentru persoane sunt îndeplinite.

Certificare

În domeniul sistemelor de management, certificarea conformității se face pe baza standardelor din seria SR EN ISO 9001 (pentru SMC), a standardelor din seria SR EN ISO 14000 (pentru SMM), a standardelor din seria SR EN ISO 22000 (pentru sisteme de management în domeniul siguranței alimentului SMSA), a documentelor OHSAS (în domeniul sănătății și securității ocupaționale), a standardelor SR EN ISO 15189 și SR EN ISO 13485 (în domeniul medical). Pentru certificarea unor sisteme de management în organizații cu activitate specifică există standarde care preiau cerințele din SR EN ISO 9001 pentru acele domenii și ajută utilizatorii să implementeze un sistem de management funcțional (de exemplu, SR ISO/CEI 17799 în domeniul tehnologiei informației, SR ISO/TS 16949 în domeniul industriei de automobile).

Standardele pentru sisteme de management conțin cerințe generice și conformitatea cu acestea demonstrează capacitatea companiei de a satisface consecvent cerințele din standardele de produse,

procese, servicii, cât și capacitatea acestora de a îmbunătăți continuu calitatea, o dată cu creșterea cerințelor standardelor pentru satisfacerea crescândă a cerințelor clienților și a piețelor de desfacere.

Standardele sunt documente care ajută la implementarea legilor și reglementărilor prin faptul că asigură referențialul pentru demonstrarea conformității cu cerințele legale și reglementate.

Acest lucru se realizează prin utilizarea standardelor în procesele de încercare și testare, în procesele de condiționare și calibrare, în realizarea măsurărilor fizice, pentru determinările chimice și microbiologice și chiar în procesele de valorificare și utilizare a produselor și serviciilor.

În contextul globalizării, demonstrarea conformității sistemului de producție, conformitatea proceselor tehnologice, performanța sistemelor, a caracteristicilor produselor și serviciilor, a capacității de a produce oriunde și oricând calitatea sunt posibile datorită utilizării standardelor.

Ofertă promoțională

Contractele de certificare încheiate în luna aprilie cu organisme de certificare sisteme din cadrul ASRO beneficiază de un discount de 15%.

Informații suplimentare puteți obține la tel: **021-313.55.16**

Convergența demersurilor din domeniul produselor și al serviciilor

Bernard AVEROUS, AFNOR

Recentele realizări înregistrate în activitățile referitoare la calitate demonstrează convergența demersurilor din domeniul produselor și al serviciilor. În Franța, lucrările de standardizare generică a serviciilor progresează. Bernard Averous prezintă ultimele realizări în domeniu.

Demersurile calității în domeniul produselor și al serviciilor s-au dezvoltat separat de-a lungul timpului. La ora actuală, lucrările desfășurate în Franța cu privire la standardizarea serviciilor și satisfacția clienților în cadrul standardelor ISO, desfășurate de ISO/TC 176, par să conveargă către un model unic, sintetizat de ciclul calității.

Serviciile: către o abordare managerială

La ora actuală, se admite faptul că satisfacția clientului exprimă diferența dintre așteptările sale (serviciul așteptat) și percepția sa cu privire la serviciu (serviciul perceput). Aceste două dimensiuni s-au regăsit în centrul a numeroase demersuri de îmbunătățire a calității serviciului începând din anii '60, însă în acea perioadă, conceptul de serviciu, „din punct de vedere al producătorului” era insuficient definit.

Unele demersuri, cu tendință psihosocială, erau centrate pe interpretarea satisfacției clientului (cercetarea criteriilor satisfacției, analizele proceselor de generare a satisfacției) și se interesau de percepția serviciului de către client și de geneza așteptărilor sale. Aceste abordări nu prea țineau seama de intenția prestatorului (serviciul dorit) sau de procesul de realizare a serviciului și de managementul său. Serviciul efectuat era considerat ca bază a reprezentărilor și a percepției clientului, nu ca rezultat al procesului de producție.

Alte demersuri, cu tendință de marketing, erau orientate către definirea serviciului care trebuia furnizat și a serviciului dorit și se interesau de cunoașterea așteptărilor clientului. Ele nu țineau seama de procesul de realizare a serviciului și de managementul său, ci se opreau la enunțul adresat clientului.

Fiecare abordare introducea în modelul său percepția clientului și așteptările acestuia, însă nu lua în considerare decât două aspecte de interes: serviciul dorit – din punct de vedere al marketing-ului – și cel realizat – ca bază a reprezentărilor (psihosociologia).

Introducerea în cadrul aceluiași demers și a aceluiași model a serviciului dorit și a celui realizat a permis să se abordeze procesul de producere a serviciului și să se caracterizeze abordarea managerială. Aceasta din urmă nu se mai bazează exclusiv pe măsurarea satisfacției în evaluarea calității serviciului, ci favorizează măsurarea conformității (diferența dintre serviciul dorit și cel realizat), ca instrument de management care vizează îmbunătățirea calității serviciului. Această abordare face distincția între obiectiv – îmbunătățirea satisfacției clientului – și instrumentul managerial care permite atingerea acestuia – realizarea conformității. Ea se bazează pe definirea serviciului „intenționat”, pe care îl ia ca obiectiv al producției, și se sprijină pe teoria realizării serviciului – marketingul serviciilor¹).

Prin această realizare managerială, demersurile din domeniul calității serviciilor s-au apropiat de cele din domeniul produselor, integrând în mod clar și simultan primele două etape ale PDCA (planifică, execută), care le lipseau.

Această abordare, sintetizată de modelul ciclului calității², care este coerentă cu modelul PZB³, este prezentă în standardizarea franceză și la nivel european. Ea permite să se trateze îmbunătățirea serviciilor în cadrul unei abordări globale care integrează domeniul „client” (așteptări, percepția serviciului, satisfacție) și domeniul „prestator” (serviciul intenționat, procesul de realizare, serviciul prestat, conformitatea) în cadrul aceluiași demers. Întrucât serviciul este simultan, „ceea ce se realizează pentru cineva” și „avantajul oferit”, adică procesul de producție și rezultatul orientat către client, evaluarea serviciului are în acest model managerial două dimensiuni: evaluarea procesului de producție – conformitatea – și evaluarea avantajului oferit clientului – satisfacția. Aceste două dimensiuni sunt complementare în evaluarea globală a calității serviciului.

Produsele și satisfacția clientului

În domeniul produselor, „calea” este inversă. Noțiunile de produs intenționat sau planificat, de proces de producție și de conformitate se află deja la originea tuturor demersurilor de control sau de îmbunătățire a calității. Necesitatea de a ține seama de client în demersurile calității este mai recentă. Existentă în premiile calității și în modelul EFQM, ea se manifestă în ISO 9000:2000. Dacă obiectivul de obținere a satisfacției clientului este clar exprimat, modalitățile de atingere a acestuia nu sunt precizate. Uneori, dezbaterile pot da impresia că măsurarea satisfacției clientului se realizează ca și cum acesta ar fi instrumentul de îmbunătățire, adică se confundă obiectivul cu mijlocul. Dacă obiectivul este o satisfacție mai bună a clientului, care sunt mijloacele de atingere a acestuia? Cum pot fi cunoscute aspectele care țin de punctul de vedere al clientului și cum pot fi ele integrate în procesele de proiectare și de producție? Activitățile inițiate fac distincția între așteptări, percepția serviciului și satisfacția clientului. Fără această distincție, există riscul să intre în noțiunea de „satisfacție” aspectele care exprimă punctul de vedere al clientului cu privire la serviciu. Acest lucru poate genera confuzie și poate afecta eficacitatea demersului.

Așteptările clientului exprimă schematic caracteristicile prestației de care acesta ar dori să beneficieze. Ele formează cadrul de referință pentru experiență și evoluează în funcție de cunoștințele dobândite în timp de client, de informarea sa, precum și de factori externi. Cunoașterea acestor așteptări este necesară pentru definirea procesului intenționat.

Percepția cu privire la un produs înseamnă modul în care clientul îl „vede”. Ea se realizează în funcție de logica utilizatorului, de criteriile sale. Satisfacția clientului depinde de această percepție. Ea este o opinie, o judecată care exprimă diferența dintre prestația așteptată și cea percepută. Exprimarea satisfacției nu ne permite să știm dacă aceasta este legată de evoluția percepției cu privire la prestație – care ține parțial de evoluția prestației – sau de cea a așteptărilor clientului. Anchetele referitoare la așteptările clientului se pot dovedi pertinente în definirea prestațiilor de succes. De asemenea, anchetele referitoare la percepția clientului cu privire la evoluția prestației pot fi deosebit de eficiente pentru activitatea și informarea managementului.

Provenite din domeniul serviciilor, conceptele de „prestație așteptată” și „prestație percepută” precizează modul în care se ține seama de „punctul de vedere al clientului” în demersurile de îmbunătățire a calității în domeniul produselor. Ciclul calității este procesul de formare a satisfacției, precizând rolurile și interacțiunile dintre clienți și prestatori în acest proces.

Două evoluții convergente

Se pune întrebarea cum se introduce „punctul de vedere al clientului”, sub diversele sale forme, în procesele de proiectare, producție și îmbunătățire a serviciilor, în vederea îmbunătățirii satisfacției sale? Problema nu rezidă numai în măsurarea rezultatului (satisfacția clientului), ci în a ști ce măsuri sunt necesare a fi luate în procesele de proiectare și de producție, pentru îmbunătățirea acestei satisfacții.

În conformitate cu modelul ciclului calității, îmbunătățirea satisfacției clienților trece prin reducerea diferențelor dintre serviciul așteptat și cel intenționat, dintre serviciul intenționat și cel realizat, dintre serviciul realizat și cel perceput. Pentru a acționa asupra satisfacției, prestatorul poate modifica serviciul pe care și-l propune (serviciul marketing), realiza un serviciu conform cu obiectivele (managementul operațional), acționa asupra percepției, (comunicarea) sau orienta așteptările (comunicarea prin angajamente).

Evaluarea și măsurarea calității înseamnă evaluarea și măsurarea elementelor – interne și externe – care permit a se ști cum să se acționeze pentru îmbunătățirea calității și a satisfacției clienților. Aceasta demonstrează faptul că abordarea serviciilor și cea a produselor converg spre un model comun care implică mai multe funcții ale întreprinderii (management strategic, operațional, comunicarea), în scopul îmbunătățirii satisfacției clienților. Adesea, este nevoie să se construiască procese corespondente pentru ca fiecare funcție a întreprinderii să dispună de elementele „punctului de

vedere al clientului” pe care le necesită la momentul respectiv.

Această abordare poate fi reprezentată în foarte cunoscutele concepte ale lui Deming: planifică (alegerea strategică a organismului care integrează așteptările clienților, orientările strategice, capacitățile fizice, economice, umane și cerințele de ordin reglementar), efectuează (procesul realizării serviciului, cu dimensiunea sa managerială, care integrează mai ales elementele care pot orienta acest proces și actorii spre satisfacția clienților), verifică (dublă evaluare a calității: calitatea internă – conformitatea cu serviciul furnizat în raport cu cel intenționat, și externă – evoluția așteptărilor, a percepțiilor și a satisfacției clienților)⁴⁾, acționează (acțiunile care trebuie desfășurate, în funcție de rezultatele întreprinderii, de către managementul operațional – asigurarea conformității - , funcția de marketing – evoluția serviciului intenționat - sau comunicarea – orientarea așteptărilor și a percepțiilor).

Această abordare globală permite să se integreze „punctul de vedere al clientului” în demersul managerial al proiectării și evaluării serviciului.



OPINIA EXPERTULUI

Bernard Averous*

„Recepția și atitudinea față de client se referă la toate serviciile”

De ce este nevoie de standarde generice ?

În Franța, asistăm la o dezvoltare intensă a standardelor pentru servicii. Aceste standarde au un caracter foarte divers, unele dintre ele insistând asupra rezultatului, adică al serviciului care va fi furnizat, altele asupra procesului, adică a bunelor practici. Pe de-o parte, aceste standarde generice propun metode utile oricărui organism și oricărei întreprinderi furnizoare de servicii, care doresc să își îmbunătățească nivelul prestațiilor și satisfacția clienților, iar pe de altă parte, ele oferă comisiilor de standardizare un cadru pentru redactarea de standarde specifice.

Primul standard se referă la recepția clienților – prima etapă a relației cu clientul – și la atitudinea față de el pe întreaga durată a desfășurării serviciului. Recepția și atitudinea față de client se referă la toate serviciile. Ultimele două, cu caracter mai general, se referă la măsurarea și definirea referențialelor pentru servicii. Apoi am tratat problema măsurării – o problemă delicată a întregului demers de îmbunătățire a calității serviciului. În sfârșit, problemele care țin de definirea serviciului care va fi furnizat, a referențialelor pentru servicii se află în centrul întregului demers de îmbunătățire a serviciului: cum să îmbunătățești și să evaluezi dacă nu știi să definești serviciul pe care dorești să îl oferi ?

Ce aduce nou standardul cu privire la măsurare, comparativ cu alte standarde sau ghiduri care există deja și care se referă la anchete ?

El nu se situează la același nivel, nu tratează problemele de metrologie sau de alcătuire a anchetelor, ci ajută la determinarea tipului de măsurare, de anchetă necesar în funcție de utilizarea propusă în procesul de îmbunătățire a calității. Standardul propune o distincție între măsurile interne ale calității (conformitatea serviciului furnizat), dacă sunt utile pentru managementul operațional, și măsurile externe (tipul de satisfacție) necesare managementului strategic. În ceea ce privește măsurile externe, el face o distincție între măsurile de percepție, de așteptare și de satisfacție, permițând să se știe care este adaptat unei situații. Acest standard insistă asupra necesității de a se defini un destinatar al măsurării, cel care o poate utiliza în acțiunile sau procesele la care participă. De fapt, trebuie puse niște întrebări – de ce este necesară măsurarea? Ce trebuie măsurat? Pentru cine și în ce ritm ? Răspunsurile vor fi evidente.

Ce ne puteți spune despre standardul referențialelor?

El își propune înțelegerea necesității de a defini un referențial de servicii pentru orice demers de îmbunătățire a calității și propune un model operațional de construire a acestui referențial. Totul pornește, desigur, de la identificarea clienților, cunoașterea așteptărilor lor și definirea domeniului serviciului care trebuie îmbunătățit (trebuie îmbunătățită cu prioritate prestația serviciului, relația cu clientul, tratarea disfuncționalităților?).

Acest standard insistă asupra necesității unei opțiuni: nu se poate îmbunătăți totul pentru toți clienții, în același timp. Reușita demersului va depinde de alegerea priorităților stabilite. Standardul propune definirea serviciului intenționat, ca „judecată” între așteptările clienților, orientările strategice, cerințele reglementării etc. El insistă asupra faptului că, oricare ar fi rezultatul acestei „judecăți”, trebuie să definim serviciul pe care dorim să îl furnizăm din perspectiva clientului.

¹⁾ *Marketing-ul serviciilor* de Pierre Eiglier și Eric Langeard

²⁾ Prezentat în *Măsurarea și managementul calității serviciilor* – Metoda CYP, de Bernard și Daniele Averous – Editura INSEP

³⁾ Parasuram – Zeithaml L. Berry, *Journal of marketing*, aprilie 1988, vol. 52

*Președinte al Comisiei de standardizare a standardelor generice la AFNOR, reprezentantul francez la grupul de lucru al ISO, însărcinat cu misiunea la RATP

Traducere: Maria Bratu, din *Enjeux*, nr. 261, februarie 2006

Colecții personalizate de standarde pe suport electronic

Radu LILEA, editor, Direcția Publicații, ASRO

Venind în întâmpinarea numeroaselor dvs. solicitări, ASRO vă face cunoscute modalitățile de actualizare a colecției de standarde din cadrul organizației dvs. sau de realizare a unei colecții care să cuprindă integral standardele române în vigoare dintr-un domeniu specific de activitate.

Pentru a facilita accesul dvs. la standardele de care aveți nevoie, ASRO realizează la cerere colecții personalizate pe CD. Veți beneficia astfel de o aplicație software perfect adaptată specificului activității dvs.

ASRO garantează realizarea acestor colecții în timp record și la prețurile obișnuite practicate pentru colecțiile de standarde în format electronic.

Pentru a răspunde cât mai bine intereselor dvs., ASRO vă oferă și posibilitatea comandării colecțiilor pe CD care să cuprindă doar standardele care pe care nu le dețineți dintr-un anumit domeniu de activitate.

Lista standardelor pe care le doriți incluse în colecția comandată poate fi întocmită de către dvs., pe baza consultării Catalogului Standardelor Române, sau de specialiștii ASRO, în regim de consultanță.

Pentru informații suplimentare, puteți contacta Serviciul Redacție – Marketing – Drepturi de Autor, Direcția Publicații – ASRO, tel.: 021 – 316.99.74.

