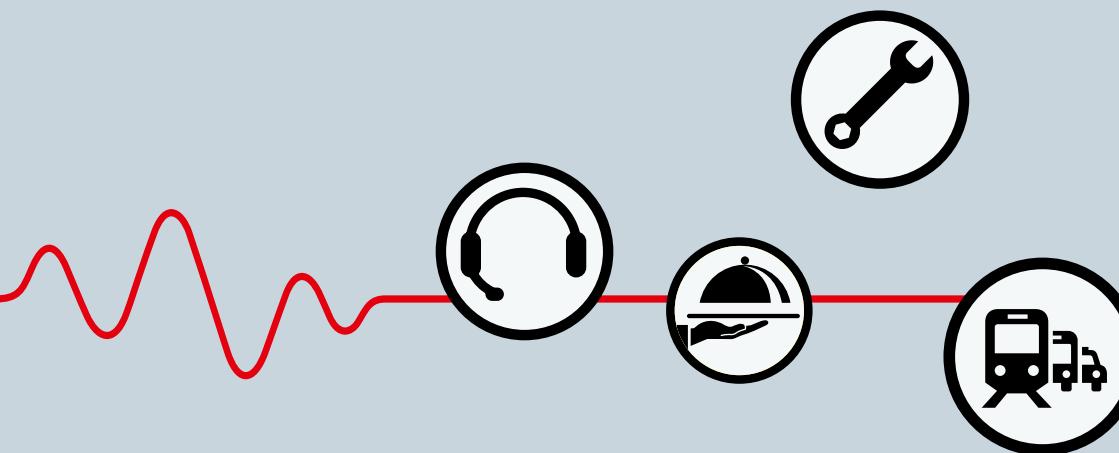




usluge

ISO-ova
**Strategija
za usluge**
Prezentacija



ISO-ova

Strategija za usluge

Prezentacija





Uvod

ISO-ova strategija za usluge

Kada razmislite o automobilu koji vozite, hrani koju konzumirate ili kući u kojoj živate, instinkтивno znate da, kako biste osigurali da se vaš automobil ne pokvari na autoputu, da vam je hrana sigurna za jelo i da vam kuća odjednom neće pasti na glavu, proizvođači i građevinci moraju zadovoljiti određene norme. Zašto bi to bilo drugačije kada se radi o uslugama? Morate biti sigurni da će vaši porezi biti na vrijeme uplaćeni kako biste izbjegli plaćanje novčane kazne za kašnjenje, da je voda koju pijete u skladu sa sanitarnim zahtjevima i da vaš instruktor ronjenja ima sve relevantne certifikate koji su potrebni.

Predanost ISO-a razvoju standarda za usluge izrodila se iz ISO-ove Strategije o normizaciji usluga, koja je usvojena 2016. godine. Trgovina uslugama širi se brže od trgovine robom. Na osnovu toga zapažanja, ISO predviđa da će na tržištu stalno rasti potražnja za norme za usluge, a mi želimo osigurati da naša organizacija i njezini članovi imaju potrebne alate i znanje da odgovore na taj zahtjev, kao i na izazove i mogućnosti koje on sa sobom nosi. Naša misija? Izgraditi ISO-ov profil kao organizacije koja izrađuje norme za usluge te nastaviti odgovarati na tržišna očekivanja i pomagati našim članovima da učine isto.

Za one koji nisu upoznati s ISO-om, mi smo mreža nacionalnih tijela za normizaciju koja je zasnovana na članstvu, a koja se okupila kako bi radila na razvoju međunarodnih norma osiguravajući da proizvodi, procesi i usluge odgovaraju svojoj svrsi. ISO norme pružaju praktične alate za rješavanje mnogih globalnih izazova današnjice te pružanje opipljive koristi za poslovanje, društvo i životnu sredinu. ISO je već objavio više od 700 norma koji se odnose na usluge u raznim sektorima, uključujući i financije, poslovanje, vrednovanje brenda, centre za kontakt s kupcima, outsourcing, usluge procjene, IT usluge, marketing, mrežnu naplatu i još mnogo toga.



ISO definiraju „uslugu“ kao „rezultat najmanje jedne aktivnosti, koja se nužno obavlja na relaciji između dobavljača i kupca, koja je uglavnom neopipljiva“¹. Međutim koncepti su „usluga“ i „norma za usluge“ široki i postoji mnoštvo različitih definicija i klasifikacija. Neke norme pod tim podrazumijevaju čisto pružanje usluga. Drugi podrazumijevaju infrastrukturu (npr. finansijsku ili informatičku) potrebnu za pružanje usluga. Postoje i horizontalne norme kao što su norme sustava upravljanja koji se mogu primijeniti na pružanje usluga, ali i mnogo šire.

Umjesto da se usmjeri na pitanja definicije ili klasifikacije, ISO je odlučio izraditi studije slučaja kako bi prikazao upotrebu različitih vrsta norma za usluge i dao stvarne primjere kako se norme provode u različitim industrijama pozivajući se na opipljive rezultate u smislu pružanja usluga i zadovoljstva korisnika.

¹ Definicija iz ISO/IEC Vodiča 76:2008, Razvoj standarda za usluge – Preporuke za rješavanje potrošačkih pitanja



Ako pogledamo uspješne primjere kako norme otvaraju nova područja poslovanja i poboljšavaju kvalitetu i poverenje potrošača, vidimo da studije slučaja pokušavaju shvatiti gdje se to norme provode, kako oni rade i zašto koristi od norma nadmašuju ulaganja u njega. Ova brošura dizajnirana je za čitanje uz studije slučaja², kao i za to da pruži opći uvod u ISO, njihovu strategiju za usluge i kako se norme za usluge uklapaju u širi kontekst međunarodne trgovine i razvijatka.

² 5 studija slučaja su : ISO/TS 13131, Telehealth services, ISO 24510, Activities relating to drinking water and wastewater services, ISO 17680, Thalassotherapy, ISO 20121, Event sustainability management systems, and ISO 20022, Universal financial industry message scheme.

Zaključci

Trgovina, održivost i propisi - Zašto norme za usluge?

Sve veću važnost u sektoru usluga u globalnoj ekonomiji nije samo dobro dokumentirani trend, nego je i moćna prilika da se utječe na milijune radnih mjesta i potakne osnivanje inovativnijih kompanija. Prema statistici Svjetske trgovачke organizacije (WTO), trgovina uslugama čini 21% svjetske trgovine u 2014. godini i to u ukupnom iznosu od 4 800 miliardi USD³. Štoviše unatoč fluktuaciji globalne ekonomije, trgovina uslugama je i dalje otporna i pokazuje stabilan rast od 5 % u 2014. godini u usporedbi s povećanjem od 0,5% u trgovini robom. Iako je sektor usluga najvažniji sektor u zemljama s velikim prihodima (čini 72% BDP-a u 2007. godini), on također čini značajan postotak BDP-a, s tendencijom rasta, i u zemljama sa srednjim (53%) i niskim prihodima (46%)⁴. S takvim jasnim trendovima, i vlada i industrija traže načine za promociju trgovine uslugama i ubiraju prednosti koje one nose.



³ WTO, 2015, Trgovina uslugama: Najdinamičniji segment međunarodne trgovine, 1. travanj 2016: : www.wto.org/english/thewto_e/20y_e/services_brochure2015_e.pdf; Međunarodna statistika za trgovinu u 2015, 1. travanj 2016: www.wto.org/english/res_e/statis_e/its15_toc_e.htm.

⁴ Svjetska banka, 2010, Međunarodna trgovina uslugama: novi trendovi i mogućnosti za zemlje u razvitu, od Majkla Engmana ... [et.al.], p.3



Međutim usluge nisu samo vezane za ekonomski rast; one su također put za daljnji razvitak. Povećana trgovina uslugama je u korelaciji sa smanjenjem siromaštva, jer je katalizator za otvaranje novih radnih mjesta, a posebno poslova za žene u zemljama u razvitu. Ako bolje pogledamo Ciljeve održivoga razvitka Ujedinjenih nacija (Sustainable Development Goals - SDG), usvojene u rujnu 2015., vidimo da je tu naglašena ključna uloga javnih služba te da je za vlade imperativ da rade na poboljšanju i reformi javnih preduzeća. Nema sumnje da reforme i prilagođavanje usluga javnoga sektora imaju svoje izazove jer to znači uzimanje u obzir brojnih socioekonomskih, ekoloških i političkih faktora u pružanju usluga. Iskorištavanje norma za trgovinu i razvitak stoga mora koristiti realan i inkluzivan pristup koji potječe sudionike iz privatnoga i javnoga sektora da rade zajedno.

Kao međunarodna organizacija koja konzultacije sa zainteresiranim stranama stavlja u samu srž procesa razvitka svojih norma, ISO je u dobrom položaju da dobro odigra svoju ulogu. Kroz mrežu svojih članova, ISO osigurava sudioništvo širokoga spektra interesnih grupa u izradi norma, uključujući industriju, vladu, potrošače, radnu snagu, akademska tijela i nevladine organizacije. Norme za usluge nastale na taj način predstavljaju konsenzus između svih zainteresiranih strana na međunarodnoj razini stoga može pružiti objektivne, značajne i neutralne kriterije za pružanje usluga, što je jedan od glavnih razloga zašto kreatori politika i kompanije širom svijeta koriste ISOnorme. ISO u svom portfoliju također ima niz norma koje pomažu pružiteljima usluga da postignu najviše zahtjeve održivosti, kao što su norme ISO 24510 za upravljanje vodom ili ISO 20121 za sustav upravljanja održivim događajima. Norme za usluge izrađene unutar toga okvira ispunjavaju najvišu razinu izvrsnosti dok se u isto vrijeme bave svim aspektima održivosti tako da imaju presudnu važnost u ostvarivanju Ciljeva održivoga razvitka.

⁵ Mrežna stranica ITC-a, „Trgovina uslugama“ podatci od 1. travnja 2016: www.intracen.org/itc/sectors/services/.



Promocija širenja trgovine uslugama također podrazumijeva i uređenje propisa. U načelnom dokumentu o trgovini koji je Organizacija za ekonomsku suradnju i razvitak (OECD) objavila 2015. godine istaknuto je da je važan dio trgovinskih troškova povezan s propisima koji se odnose na usluge. Rezultati su pokazali da što je zemlja restriktivnija u pogledu trgovine, pogođeniji je njihov uvoz i izvoz komercijalnih usluga, s tim da je to najviše negativno utjecalo na izvoz. Necarinske barijere (Non-tariff barriers - NTB) odnosno ograničenja koja su rezultat zabrane, uvjeta ili posebnih zahtjeva tržišta zbog kojih je uvoz ili izvoz proizvoda otežan

⁶ Nordås, H. K. and D. Rouzet, 2015, "The Impact of Services Trade Restrictiveness on Trade Flows : First Estimates ", OECD Trade Policy Papers, No. 178, OECD Publishing : <http://dx.doi.org/10.1787/5js6ds9b6kj-en>.

⁷ Isto.str.7

i/ili skuplji, postaju čak i veća opasnost za trgovinu od carine, što znači da je za sve sudionike uključene u trgovinu veoma bitno da dodu do rješenja za rješavanje toga pitanja.

Jedno od mogućih rješenja može biti promocija upotrebe međunarodnih norma u Općem sporazumu o trgovini uslugama (General Agreement on Trade in Services - GATS) – WTO-ovom sporazumu u kojem se proširuju obveze zemalja da otvore trgovinu za neke uslužne sektore – kako bi se članovi potakli da se u svojim propisima upućuju na međunarodne norme. S obzirom na to da su u pitanju dobrovoljni zahtjevi, te će norme ponuditi dodatnu fleksibilnost i potaknuti najbolje prakse u industriji, a da ne postanu opterećenje za administraciju koje, na kraju krajeva, ometa trgovinu. U tom smislu ISO-ovi norme za usluge imaju potencijala da pomognu državama u ostvarivanju ciljeva svoje politike kroz regulaciju propisa, a da pritom ne budu previše restriktivni.



Novi trendovi u području usluga i koristi za poslovanje - Što to ISO norme mogu učiniti?

GATS Sporazum utvrđuje četiri tipa ili „načina“ pružanja usluga. Osim što obuhvaća tradicionalne prekogranične nabave (Način 1), on pokriva i potrošnju u inozemstvu (Način 2), komercijalno prisutnost u inozemstvu kroz podružnice ili ogranke u stranoj zemlji (Način 3), i kretanje fizičkih lica, na primjer konzultant koji putuje i pruža usluge u stranoj zemlji (Način 4). Danas se na tržištu pojavio novi način nabave, na koje se poziva Lucian Cernat, glavni ekonomist u Europskoj komisiji, kao „Način 5“, koji pokriva pružanje usluga kao dio robe⁸. To je obično označeno kao „prelazak na trgovinu uslugama“ ili „integracija usluga“, gdje su usluge ugrađene u proizvedenu robu, a koje se prodaju kao „paket“.

Nije iznenađujuće da taj trend kreira nove izazove za trgovačke sporazume i kategorizaciju „robe“ i „usluga“. Izravna posljedica ovoga fenomena je „modularizacija“ usluga, tj. razbijanje usluga na modularne komponente koje su naknadno poboljšane upotrebom novih tehnologija. Ponovna kombinacija svih tih modula usluga dovela je do novoga i efikasnijega poslovnog modela. Jedan od dobrih primjera je kompanija koja putem interneta nudi usluge prijevoza, Uber Technologies Inc., koja nudi nove i konkurentne usluge okupljene oko svoje osnovne djelatnosti: transporta.

⁸ Cernat, L. and K.-D. Zornitsa, 2014, „Thinking in a box : „oblik 5“ pristup trgovini uslugama“, Evropska komisija.

Intercacija usluga i modularizacija dva su tržišna trenda⁹ koje ISO pažljivo prati i koji su srž njihove strategije o uslugama. Unatoč tomu što su specijalizirani za norme za robu i industriju, ta „hibridizacija“ odnosno mješanje usluga kompanija odnosno integracija usluga u prodanu robu, potaknula je ISO da obrati više pozornosti na rastuće potrebe tržišta u sektoru usluga.

Osim toga kako roba postaje sve više međusobno povezana, oslanjajući se jedna na drugu radi pravilna funkciranja, od ključne je važnosti osiguranje njihove interoperabilnost i kompatibilnost. Dakle skretanje je pozornosti na usluge logičan slijed za ISO kako bi održali korak s inovacijama i bolje odgovorili na potrebe svojih članova. Norme za usluge koji ISO trenutačno razvija mogu eventualno postaviti mjerila za nove poslovne mogućnosti, a da pritom zadrže kvalitetu.

Norme za usluge mogu usvojiti mnoge formate. Za industriju koja slijedi trgovački tip poslovnoga modela (poslovanje među poslovnim subjektima odnosno Business-to-Business - B2B) norme se fokusiraju na poboljšanje kvalitete i učinkovitosti opskrbe dok, istodobno, otvaraju pristup novim tržištima. Norme koje je izradio tehnički odbor ISO/TC 228, Turizam i srodne usluge, za to su najbolji primjer, s obzirom na to da su od neprocjenjive vrijednosti u pomoći kompanijama da se usklade sa zahtjevima toga sektora.

Jedan je od veoma važnih primjera uspješnosti norma ISO 24801, serije koja se sastoji od tri dijela, a vezana je za usluge rekreativnoga ronjenja, koji postavlja zahtjeve za kompetentnost, u smislu sigurnosti i obuke, potrebnu kako bi se od kompanije za obuku dobila kvalifikacija ronioca. Pri tomu, svim sudionicima pruža jednakе uvjete te oni sada imaju mjerilo prema kojem će se ravnati kako bi korisnicima osigurali sigurne, visoko kvalitetne usluge.

⁹ UNCTAD, 2016, „Usluge, razvoj i trgovina: Regulatorna i institucionalna dimenzija“, Napomena od tajništva UNCTAD-a, str. 8.: „Rastući dio vrijednosti uluga dodan ukupnoj vrijednosti izvoza robe je za razvijene ekonomije procjenjen na 59%, a za ostale na 43%“.



A vibrant underwater photograph showing a coral reef teeming with life. Various species of small, colorful fish are scattered throughout the frame, swimming around delicate, branching corals in shades of red, orange, and white. The water is clear, allowing for a detailed view of the marine ecosystem.

Trgovački format (poslovanje među poslovnim subjektima Business-to-Business - B2B) je također važan tamo gdje norme mogu donijeti korist olakšavanjem dijeljenja troškova i suradnje između različitih sudionika. U današnjem globaliziranom i međusobno povezanom svijetu, interoperabilnost između sustava je neophodna kako bi se sprječilo da određeni industrijski modeli budu ugašeni u situaciji gdje „pobjednik uzima sve“. Interoperabilnost može olakšati i ubrzati pružanje određenih vrsta usluga koje zahtijevaju suradnju između različitih institucija. ISO 20022, norma iz više dijelova, koja pruža univerzalne sheme poruka finansijske industrije, savršen je primjer te međusobne zavisnosti. Finansijski sustav oslanja se na sposobnosti prijenosa novca s jednoga računa na drugi, čak i između različitih banaka. Pojednostavljenje procesa plaćanja ne samo da smanjuje troškove, nego ubrzava transakcije i olakšava administrativne procedure dovodeći sve stranke u pobjedničku poziciju.

Saznajte više o normama za usluge

Nadamo se da će ovo kratko putovanje kroz svijet norma za usluge dati jasnu sliku o mogućnostima koje su ispred nas. Mi u ISO-u smatramo da norme za usluge ne pružaju samo prijeko potreban okvir za pružanje usluga, one također pružaju priliku da se drastično poboljša kvaliteta ponuđenih usluga, uveliko doprinoseći dodatnoj vrijednosti proizvoda. Što je tržište raznolikije i konkurentnije, to je potrošačima potrebno da imaju više smjernica kako bi bili sigurni da su po najboljoj cijeni nabavili uslugu koju žele. Međunarodne norme će pomoći da se održi zdrava konkurenčija na tržištu, tako što će osigurati da budu nagrađene one kompanije koje su već uložile značajne količine novca kako bi ponudili bolju kvalitetu prema pristupačniji cijenama.

Kako biste saznali više o aktivnostima ISO-a u sektoru usluga, pogledajte www.iso.org/iso/services, ili se obratite **svojoj nacionalnoj članici ISO-a.**

O ISO-u

ISO (Međunarodna organizacija za normizaciju) je nezavisna, nevladina međunarodna organizacija s članstvom od 161 * nacionalnih tijela za normizaciju. Kroz svoje članove, ISO okuplja stručnjake koji razmjenjuju znanja i razvijaju dobrovoljne, zasnovane na koncenzusu, tržišno relevantne međunarodne norme koje podržavaju inovacije i pružaju rješenja globalnih izazova.

ISO je objavio više od 21 000* međunarodnih norma i srodnih dokumenata koji pokrivaju gotovo svaki vid industrije, od tehnologije do sigurnosti hrane, poljoprivrede i zdravstvene zaštite.

Za više informacija, posjetite www.iso.org.

* svibanj 2016



Institut za standardizaciju
Bosne i Hercegovine (BAS)

Vojvode Radomira Putnika 34,
71123 Istočno Sarajevo,
Bosna i Hercegovina
Tel: + 387 57 310 560
Fax: + 387 57 310 575
e-mail: stand@bas.gov.ba
web: www.bas.gov.ba

International Organization
for Standardization

ISO Central Secretariat
Ch. de Blandonnet 8
Case Postale 401
CH – 1214 Vernier, Geneva
Switzerland

iso.org

© ISO, 2016
All rights reserved

ISBN 978-92-67-10676-2