

# Usługi z uśmiechem

## – dzięki normom

**Sektor usług to największy pracodawca o najwyższym wzroście PKB na całym świecie - przewyższa nawet sektor przemysłowy.**

Jest bardzo prawdopodobne, że jesteś usługodawcą - obecnie sektor usług to największa część światowej gospodarki stanowiąca ponad 70% produktu krajowego brutto (PKB), czyli około 55 bilionów dolarów w 2014 roku (World Bank Development Indicators 2015). Ale jest stuprocentowo pewne, że korzystasz z usług - za każdym razem, kiedy idziesz do fryzjera, lekarza, rezerwujesz wakacje, wybierasz restaurację, uczestniczysz w kursie szkoleniowym, telefonujesz - jesteś odbiorcą usług. Ten sektor rozwija się bardzo dynamicznie. Weźmy na przykład pod uwagę usługi online takie jak e-bankowość i zakupy, jeszcze nie tak dawno temu były nieznane. Teraz natomiast są istotną częścią codziennego życia wielu z nas.

Sektor usług to nie tylko duże organizacje międzynarodowe takie jak linie lotnicze, banki, firmy ubezpieczeniowe, dostawcy usług telekomunikacyjnych i sieci hotelowych, lecz także miliony małych lokalnych przedsiębiorstw usługowych: restauracje, pralnie czy stomatolodzy. Nic dziwnego zatem, że świadczenie usług lub „niematerialnych” towarów przewyższyło sektor przemysłowy w większości krajów rozwiniętych i rozwijających się, jest najszybciej rozwijającą się częścią gospodarki i największym pracodawcą. Usługi można zdefiniować jako wynik przynajmniej jednego na ogół niematerialnego działania wykonywanego między dostawcą a klientem.

Nawet sektor przemysłowy jest modyfikowany, przez serwicyzację, w wielu organizacjach produkujących wyroby dodaje się usługi do oferty, przez co tworzy się wartość dodaną w całym łańcuchu dostaw



© amixstudio - Fotolia.com

i pozostaje się konkurencyjnym. Producenci zdają sobie sprawę, że nie wystarczy po prostu wytwarzać produkty, obecnie muszą oni sprzedawać rozwiązania i usługi towarzyszące tym produktom, aby spełnić najnowsze oczekiwania klientów.

### Szybciej niż przemysł

Bez względu na to, czy dotyczy to światowych potęg gospodarczych czy małych biznesów, historia zawsze jest taka sama - sektor usług rozwija się w szybszym tempie niż przemysł. Według źródeł amerykańskich w sektorze tym utworzono 90% wszystkich miejsc pracy w 2015 roku, a przewiduje się, że będzie on odpowiadać za około 79% całkowitego zatrudnienia w roku 2018. Artykuł w „Financial Times” ujawnił, że usługi w ubiegłym roku po raz pierwszy stanowiły ponad połowę chińskiej gospodarki, a obecnie są postrzegane jako klucz w kompensacji spowolnienia w sektorze przemysłowym.



© Photographee.eu - Fotolia.com

W Europie nie jest inaczej, ponad 70% działalności gospodarczej krajów członkowskich Unii Europejskiej jest generowanej przez sektor usług. To jest powód, dla którego stworzenie jednolitego rynku usług stało się priorytetem dla starego kontynentu - celem jest usunięcie barier dla firm chcących oferować usługi transgraniczne i ułatwienie im prowadzenia działalności gospodarczej.

„Komisja uznaje, że firmy i profesjonalści nadal napotykać zbyt wiele trudności przy prowadzeniu działalności transgranicznej w ramach jednolitego rynku. Istnieją różnice i niespójności w kwestii przepisów odnoszących się do zawodów, zbędne bariery regulacyjne dla świadczenia usług, a także brak jasności w odniesieniu do wymagań, które muszą spełniać organizacje świadczące te usługi. Jednak dowiedziono, że normalizacja przyczynia się do zwiększenia bezpieczeństwa towarów oraz handlu. W przypadku sektora usług podobne wsparcie normalizacyjne dopiero się zaczyna” - mówi Javier García Díaz, przewodniczący CEN Strategy Advisory Group on Services.

### Znaczenie norm

Wraz z międzynarodowym handlem usługami – motorem wzrostu gospodarczego w krajach rozwiniętych i rozwijających się – przychodzą zagrożenia związane z ekspansją rynkową – brak kontroli, wyzysk konsumentów, brak przejrzystości, niska jakość, nieefektywność, wątpliwe praktyki biznesowe i inne przeszkody stojące na drodze do zapewnienia dobrych usług.

Równoległe z tym wzrostem sektor usług potrzebuje norm w celu ustanowienia dobrych praktyk, zapewnienia niezmiennie wysokiej jakości usług, a także budowania zaufania konsumentów. Normy dotyczące usług mogą zmniejszyć koszty działalności związane z niską jakością usług i zmniejszyć liczbę skarg

klientów. Normy budują zaufanie, ułatwiają uzyskanie zgodności z prawem i oferują ochronę dla klienta.

### Ujednoczone podejście

Szybko rozwijający się sektor usług i pilna potrzeba norm pobudziły do rozbieżnych działań normalizacyjnych na poziomie krajowym i regionalnym na całym świecie. ISO odpowiada na wezwania KE, Światowej Organizacji Handlu (WTO) i innych organizacji, które wskazują potrzebę ujednoczenia i zharmonizowania tych wysiłków na szczeblu międzynarodowym, aby uniknąć niepotrzebnych barier technicznych w handlu (TBT).

Motorem napędowym w tym przedsięwzięciu w zakresie handlu produktami jest Porozumienie WTO TBT, które zobowiązuje rządy do wykorzystywania Norm Międzynarodowych jako podstawy do promowania większej zgodności regulacyjnej w skali globalnej, w celu poprawy efektywności produkcji oraz ułatwianie handlu międzynarodowego, a także zachęca do opracowywania norm. Podobne zasady dotyczące usług są stosowane na mocy Układu ogólnego w sprawie handlu usługami (GATS). Układ wymaga od każdego ze 140 członków WTO przygotowania wykazu szczególnych zobowiązań dotyczących m.in. wdrożenia określonych norm.

### Normy dla usług

ISO i CEN odgrywają wiodącą rolę w rozwoju norm dla usług. Ich praca obejmuje zarówno normy horyzontalne, posiadające szerokie zastosowanie w całym sektorze usług, jak i normy odnoszące się do określonych dziedzin usług: turystyka, finanse, badania rynku itp.

„CEN ma duże doświadczenie w opracowywaniu norm odnoszących się do usług, został wsparty w tym zakresie na szczeblu politycznym przez wyraż-

ne odniesienie do potencjału normalizacji w zakresie poprawy jakości świadczenia usług na rynku wewnętrznym zarówno w Rozporządzeniu Parlamentu Europejskiego i Rady nr 1025/2012 w sprawie normalizacji europejskiej (mającym na celu poprawę europejskiego systemu normalizacji, uprawniającemu CEN i CENELEC do opracowania norm usług i nie tylko produktów), jak i w ostatnim Komunikacie KE Upgrading the Single Market: more opportunities for people and business (Unowocześnianie wspólnego rynku: więcej możliwości dla ludzi i biznesu) przewidującym utworzenie wspólnej inicjatywy normalizacyjnej Komisji Europejskiej, interesariuszy z danej branży, europejskich organizacji normalizacyjnych i całej społeczności normalizacyjnej” - mówi Javier Garcia Diaz.

Istotą tych inicjatyw, jak mówi, jest modernizacja istniejących partnerstw oraz przyspieszenie procesu opracowywania norm. Wsparcie to zmaterializowało się we wniosku o ujednoczenie norm horyzontalnych (mandat M/517) dla każdego rodzaju usług takich jak zamówienia, kontrakty i ocena wyników.

### Priorytety ISO

Opracowywanie norm dot. usług i ich pozytywny wkład w globalizację sektora usług jest jednym z priorytetów strategii ISO 2016-2020. Strategia precyzuje główne kierunki działalności, których celem jest wyeliminowanie barier przez zapewnienie, że normy ISO mogą być stosowane wszędzie przez rządy, biznes i społeczeństwa.

ISO opublikowała już ponad 700 norm, które odnoszą się do konkretnych usług, a także opracowała ISO/IEC Guide 76 dotyczący zagadnień konsumencjonalnych. Przewodnik pomaga wszystkim zaangażowanym w działalność normalizacyjną opracować normy dot. każdej usługi przez wykorzystanie listy kontrolnej, która bierze pod uwagę kwestie związane z prawami konsumentów, z uwzględnieniem potrzeb dzieci, osób starszych, osób niepełnosprawnych oraz osób z różnych dziedziców etnicznych i kulturowych.

### Wyzwania w zakresie normalizacji w sektorze usług ...

Wiele z prac komitetów technicznych odnoszących się do norm usług ma na celu rozwiązanie kluczowych kwestii na rynku usług i wyzwań, oprócz głównego celu, jakim jest opracowanie odpowiednich norm w odpowiednim czasie z odpowiednimi uczestnikami.



© Kadmy - Fotolia.com

J. Garcia cytuje najnowszy raport opracowany przez AFNOR, w którym określono następujące główne przeszkody:

- Zmiany w sposobie dostarczania usług, np. „Business-to-Business” lub „Business-to-Consumer”, lokalnie lub w procesie offshoringu, twarzą w twarz lub elektronicznie itp. Ponadto pojawiają się nowe modele biznesowe, takie jak ekonomia dzielenia, które zmuszają usługodawców do nieustannego wprowadzania innowacji.
- Wzrost złożoności technologicznej i organizacyjnej.
- Trendy zorientowane na użytkownika, czyli konieczność rozważenia specyficznych potrzeb różnych użytkowników i zapewnienie dostosowanych usług, wymagań bardziej przejrzystych informacji z danych usług.
- Rozwój kapitału ludzkiego, czyli nowe umiejętności wymagane od pracowników obsługi i organizacji w celu usatysfakcjonowania klienta.
- Wpływ technologii cyfrowych: one radykalnie wpływają na każdą dziedzinę działalności, przyczyniają się do wszystkich powyższych wyzwań

i dostarczają narzędzia takie jak „big data”, które ułatwiają zbieranie i analizę danych, aby lepiej zrozumieć i zdefiniować oczekiwania klientów.

### ... i korzyści

J. Garcia wskazał na badania przeprowadzone przez Grupę Technopolis w 2011 r. w sprawie wdrażania norm dot. usług oraz ich wpływ na usługodawców i użytkowników, w których uwzględniono korzyści wynikające ze stosowania norm usług:

- możliwość wykazania klientom lepszej jakości usług (95%);
- zwiększenie zadowolenia klienta (89%);
- wspólne definicje i terminologia (86%);
- więcej przejrzystości w świadczonych usługach (86%);
- ulepszone umowy (83%)

- porównywalność ofert różnych usług/dostawców (77%);
- zwiększony udział w rynku (52%);
- zwiększona rentowność (51%);
- możliwość eksportu usług (50%).

Źródło

*Service with a smile, thanks to standards*

Garry Lambert,

*cały artykuł można przeczytać w ISO Focus May/June 2016 The service economy*

*opr. J.S.*

