(Стаття публікується в Інформаційнму бюлетені з міжнародної стандартизації)

Спираючись на переваги

Європейські стандарти забезпечують SME конкурентоспроможними засобами для досягнення успіху на конкретних ринках. CENELEC прагне інвестувати в надання відповідної підтримки малим і середнім підприємствам.

Олена Сантьяго,

Генеральний директор CENELEC

Передмова: Спираючись на переваги

Стандарти пропонують життєво важливі конкурентні переваги малим і середнім підприємствам (SME). Вони роблять життя простішим і безпечнішим, створюють однакові конкурентні можливості, надають доступ до сучасних технологій для зміцнення інноваційного потенціалу і допомагають найбільш ефективному розподілу ресурсів в тяжкі часи. Але, незважаючи на всі ці переваги, зрозуміло, що в теперішній час SME не завжди отримують ту вигоду, яку вони можуть отримати від розроблення або використання стандартів.

Організації з стандартизації взяли на себе зобов'язання змінити цю ситуацію. У червні 2008 році європейські організації з стандартизації, CEN і CENELEC, домовилися про розроблення проекту з визначення проблем SME, з якими вони можуть стикатися під час участі в стандартизації. Проект звіту "Доступ SME до європейської стандартизації: Активізація малих і середніх підприємств для досягнення більшої вигоди від стандартів і від участі в стандартизації" визначає комплект інструментів з 58 рішень для органів з стандартизації і торгових асоціацій для того, щоб зробити життя простішим для невеликих працедавців. CEN і CENELEC впроваджують механізми для моніторингу за виконанням рекомендацій з метою участі SME в цьому процесі моніторингу.

Було встановлено, що однією з проблем, з якою можуть зіткнутися SME, полягає в недостатності стратегічних ресурсів у рамках бізнесу. У керівників підприємств обмежений час і стандарти можуть випадати з переліку справ. Для вирішення цього питання органи з стандартизації розглядають рішення за трьома напрямками. По-перше, вони вивчають шляхи зменшення ресурсів для можливого використання стандартів бізнесом. По-друге, вони працюють у напрямку спрощення участі SME; і нарешті, вони заохочують торгові асоціації зіграти в цьому свою роль.

Ця настанова пропонує зміни в діяльності європейських органів з стандартизації, національних органів з стандартизації і торгових асоціацій з метою підвищення значення стандартів для SME і доводить, що кожен бізнес може скористатися в своїх інтересах усім, що можуть запропонувати стандарти.

Основна думка

Органи з стандартизації вивчають шляхи полегшення для SME реалізації вигод від стандартів.

Вигоди від використання стандартів

“Стандарти являють собою засіб для виходу на ринки малих і середніх підприємств, дозволяючи їм впроваджувати ноу-хау, встановлені стандартами, що в свою чергу допомагає інноваціям”.

Лукас Коуртіоянніс,

директор NORMAPME, організації, яка представляє інтереси SME в європейській стандартизації

Існує п’ять етапів процесу стандартизації, на яких компанії можуть отримати вигоду від участі: розуміння вигод, доступ до стандартів, використання стандартів, зворотній зв’язок з метою удосконалення стандартів або розроблення нових у майбутньому і вплив на розроблення стандартів. Дослідження були проведені для основних завдань на кожному етапі процесу і заходів промисловості для їхнього вирішення.

Існують чіткі, реальні вигоди для SME від використання стандартів. Вони можуть використовувати існуючі стандарти під час розроблення нової продукції для того, щоб скоротити ресурси, які необхідно затратити на дослідження і розроблення та поліпшення своєї здатності до інновацій. Вони можуть також використовувати настанови з передової практики для підвищення ефективності, удосконалення безпеки і вимірювання продуктивності. І, довівши, що вони дотримуються вимог стандартів, вони можуть залучити нових клієнтів та зберегти існуючих, продемонструвавши якість продукції. Потенційні вигоди для SME значно перевищують вартість доступу та використання стандартів.

Враховуючи це, органи з стандартизації повинні працювати над шляхами підвищення усвідомлення вигод від стандартів. Одне з питань, яке вони повинні вивчити разом з національними урядами, стосується можливості введення питань стандартизації до системи освіти для студентів середнього або технічного рівнів з метою допомогти людям зрозуміти, що саме стандарти можуть запропонувати для цілого ряду галузей на початку їхньої кар’єри.

Органи з стандартизації також повинні дослідити найкращі способи удосконалення існуючих зв’язків з SME. Вже багато що робиться для допомоги компаніям зрозуміти те,

що стандарти можуть запропонувати, але вони повинні розглянути питання про те, що можна зробити ще більше і яку роль можуть відіграти в цьому торгові асоціації.

Ці взаємовідносини повинні бути спрямовані не тільки на встановлення загальної оцінки значення стандартів. Органи з стандартизації також повинні вивчити питання їхньої адаптації так, щоб SME могли оцінити подальші безпосередні вигоди для кожної організації. Одним з рішень було б оприлюднення конкретних прикладів для вивчення, коли невеликі організації отримують вигоду від участі в розробленні стандартів. Інший підхід може охоплювати залучення до цих взаємовідносин торгових асоціацій.

Основна думка

Органи з стандартизації повинні досліджувати удосконалення в галузі освіти і взаємовідносин з метою допомогти невеликим компаніям зрозуміти, що стандарти можуть запропонувати їм і їхнім організаціям.

Покращання доступу до стандартів

“*Доступ повинен бути простим для невеликих організацій з метою легкого простежування бізнесом і забезпечувати всю інформацію, необхідну для прийняття найбільш відповідних рішень про покупку* ”.

Майк Лоу,

директор з стандартів Британського інституту стандартів

Щоб SME могли повною мірою скористатися вигодами від стандартів, вони повинні мати змогу легко одержати відповідний стандарт. Органи з стандартизації вже роблять їх доступними, однак, доступ може бути більш вдосконалений, якщо SME краще розумітимуть, з чого повинен починатися їхній пошук і якщо існуючі процеси пошуку будуть в подальшому спрощені.

Більшість людей вважають за краще оглядати стандарти в інтерактивному режимі, тому європейські і національні органами з стандартизації вирішують питання про вдосконалення існуючих діалогових функцій пошуку. Один з таких засобів дозволить організаціям відслідковувати стандарти рідною мовою, незалежно від того, шукають вони національний чи міжнародний стандарт.

На додаток до функцій пошуку органи з стандартизації вивчають інші рішення для спрощення відстеження стандартів. Це може охоплювати поєднання наборів відповідних стандартів для конкретних секторів, дисциплін і видів організацій. Сюди може входити видання прес-релізів стосовно нових стандартів, орієнтованих на конкретні групи. Органи можуть навіть запропонувати рекомендації для організацій стосовно доречних стандартів. Торгові асоціації також можуть брати участь в інформуванні своїх членів щодо стандартів, що відносяться до їхнього сектора або дисципліни.

Основна думка

Органи з стандартизації повинні шукати способи простішого відстеження стандартів, від інтерактивного пошуку до збірок стандартів для конкретних секторів, а також пропонувати настанови щодо пошуку необхідного стандарту. Вони також повинні вивчати способи надання можливості дрібним компаніям приймати найкращі рішення відносно їхньої купівлі.

Полегшення використання стандартів

"*Ми були піонерами у впровадженні стандарту ISO 9001 з двох причин. По-перше, він змусив нас подивитися на наші власні системи і те, як ми управляємо виробництвом та зворотним зв'язком з клієнтами. По-друге, він показав зовнішньому світу компетентність і професійність компанії* ".

Дін Джеймс,

директор продаж та маркетингу SME компанії CorinTech, постачальника електронних компонентів, заснованої в графстві Гемпшир, Великобританія.

Як тільки SME визначає відповідні стандарти, які принесуть вигоду його бізнесу, воно також повинне мати змогу виконувати їх фактично. Існує цілий ряд проблем, які вирішують органи з стандартизації з метою полегшення цього завдання.

Вони повинні зосереджуватися на питаннях розроблення стандартів для полегшеного розуміння. Для цілого ряду галузей зрозумілість має важливе значення, зокрема, технічний зміст і мова, рідна мова, посилання на інші стандарти та інформація щодо контексту.

Технічний зміст і мова— це питання технічних комітетів, які повинні вивчати шляхи забезпечення стандартами, розробленими з урахуванням потреб малих і середніх підприємств. CEN і CENELEC працюють над забезпеченням підтримки рівня зрозумілості.

Ці комітети також повинні розглядати питання стосовно ряду інших стандартів, на які можуть бути посилання в стандарті. Можливі рішення охоплюють документ для кожного набору взаємозв'язаних стандартів, який забезпечує чітке уявлення про стандарти для кожної галузі. Крім того, якщо стандарт не може розумітися без читання іншого, органи з стандартизації повинні розглянути можливість комплектації відповідних стандартів разом.

У плані надання допомоги SME зрозуміти контекст нового стандарту можливий підхід надання переліку будь-яких відмінностей між попередньою і останньою версіями або

розроблення документу для довідкової інформації. Національні органи з стандартизації також повинні працювати над перекладами більшості стандартів національною мовою.

Існують також інші питання, пов’язані із використанням стандартів. SME необхідно мати змогу виконувати їх якомога простіше, а для того, щоб зробити це ефективним, необхідні ресурси на місцях.

Частина цього процесу може охоплювати інтерактивні засоби, призначені для користувача конкретним стандартом, наприклад, SME може відвідувати web-сайт та обговорювати реалізацію стандартів і найкраще їхнє використання.

Успішна реалізація також охоплює перегляд з метою забезпечення допомоги бізнесу у досягненні своїх цілей.

Основна думка

Органи з стандартизації повинні працювати над полегшенням розуміння стандартів, зокрема, технічного змісту і мови та контексту. Вони також повинні вивчати шляхи удосконалення експертизи в межах SME.

Вдосконалення зворотного зв’язку стосовно стандартів

“Щоб скористатися всіма перевагами стандартів, малі організації повинні мати можливість брати участь у процесі стандартизації і допомагати розробляти стандарти майбутнього”.

Хенк де Фріза,

доцент з стандартизації Роттердамської школи управління Університету Erasmus

Після впровадження стандарту SME заохочується зворотний зв’язок з органами з стандартизації з метою удосконалення стандарту в майбутньому. Торгові асоціації повинні відігравати основну роль у підтримці зворотного зв’язку з SME. Органи з стандартизації також повинні вивчати шляхи полегшення встановлення зворотного зв’язку.

Можливі варіанти можуть охоплювати опитувальник, який може бути наданий всім покупцям для отримання перших відгуків. Крім того, під час продажу стандарту опитувальник може містити короткий текст для пояснення того, як надати відгук, а також більш широкий стосовно того, як взяти участь у процесі стандартизації.

Органи з стандартизації також повинні шукати способи простішого зближення невеликих організацій з ними. Сюди може входити заснування контактних пунктів для надання допомогти SME у поданні пропозицій.

Основна думка

Для висловлення своїх зауважень щодо стандартів зворотний зв’язок з SME повинен бути простим.

Збільшення впливу на розроблення стандартів

“Участь у розробленні стандартів дозволяє встановлення мережі і збір інформації. Ми можемо дізнатися наскільки стандарти потрібні нашим клієнтам і це надає нам перевагу в комерційному розробленні продукції для їхнього задоволення”.

Леннард Янссон,

керівний директор компанії Firefly, яка розробляє торгове обладнання з пожежної безпеки, наймає 50 працівників, заснована в Еребро, Швеція

Участь у процесі стандартизації має життєво важливе значення тому, що це дає можливість впливати на зміст стандарту з метою врахування потреб бізнесу. Це також дає шанс для SME отримувати інформацію з цього питання на своєму рівні і встановлювати контакти з зацікавленими партнерами. Хоча дослідження в ряді країн показують, що багато учасників в галузі стандартизації є SME, органи з стандартизації вивчають способи того, як зробити цей процес доступнішим.

Перший крок повинен бути спрямований на підвищення обізнаності з процесом стандартизації. Тут рішенням є більш високий рівень освіти і взаємовідносин за допомогою методів, описаних вище, які можуть визначити вигоди від участі.

Органи з стандартизації також працюють над тим, щоб зробити простішим для SME простеження проектів. Це може здійснюватися через діалогові засоби пошуку, а також надання короткого огляду поточної роботи з розроблення нових стандартів. Сюди також може входити видання прес-релізів, що висвітлюють нові проекти, орієнтовані на тих, хто може отримати найбільші вигоди від участі.

Вони також вивчають способи запрошення SME до безпосередньої участі, а також розробляють методи систематичного розгляду відповідними зацікавленими сторонами кожного проекту на початковому етапі і протягом всього процесу.

Основна думка

Щоб скористатися всіма перевагами стандартів, малі організації повинні мати можливість брати участь у процесі стандартизації і допомагати у формуванні стандартів майбутнього.

“Інноваційні підприємства можуть отримати вигоду від участі в засіданнях комітету, відповідального за розроблення конкретних стандартів”.

Джон Мосессон,

керівник компанії Stramit International, яка допомагає компаніям встановлювати виробничі потужності для виробництва солом’яних панелей

Участь у процесі стандартизації для невеликих компаній також становить практичні проблеми, які можуть бути вдосконалені для полегшення життя.

Один з підходів полягає у вивченні шляхів, якими SME може брати участь дистанційно за допомогою інтерактивних засобів. Вони можуть, наприклад, надати можливість SME подавати свої зауваження до проекту стандартів і обговорювати стандарти за допомогою інтерактивних засобів. Вони можуть також мати можливість отримувати вигоду від використання технологій, таких як електронні дискусійні форуми і засоби для електронних конференцій, які зробили б участь у роботі комітетів простішою і дешевшою.

Значну роль можуть відігравати торгові асоціації, які можуть брати участь у процесі від імені своїх членів SME. Це може мати додаткові переваги, які додають важливого значення зауваженням SME, якщо об’єднати зауваження декількох SME. Органи з стандартизації також повинні працювати над тим, як зробити участь SME ефективнішою, і повинні вивчати можливості для навчання та підтримки.

Одноразова участь SME може надати додаткові можливості оцінити, наскільки їхня участь має сенс. Органи з стандартизації повинні працювати над методами такої оцінки. Вони також повинні розглядати оцінку впливу та методологію оцінки проектів стандартів з урахуванням рівня участі зацікавлених сторін.

Основна думка

Участь у стандартизації надає бізнесу конкурентні переваги. Органи з стандартизації повинні вивчати шляхи сприяння участі, зробивши простішим простежування проектів SME.

Забезпечення якості в рамках органів з стандартизації

“SME може отримати більшу вигоду від участі в розробленні стандартів, і ми сповнені рішучості робити все від нас залежне для забезпечення цього”.

Гастон Мішо,

генеральний секретар CEN

Існують заходи, що вживаються в рамках кожного етапу процесу стандартизації з метою полегшення життя SME. Щоб підкреслити свою прихильність до процесу, органи з стандартизації використовують відповідні системи управління, зокрема, систему управління згідно з вимогами стандарту ISO 9001 для управління якістю цього процесу. Вони також вивчають розширення використання бізнес-планів для управління всіма комітетами з стандартизації.

Вони також повинні розглядати рішення про розроблення нових систем, які виходять за рамки удосконалення системи. Один з варіантів, наприклад, можна було б запропонувати додатковий спосіб для організацій брати участь у стандартизації. Невеликі організації можуть хотіти взяти участь у розробленні одного стандарту, в той час як комітет може відповідати за сотні, а тому система може бути розширена, щоб дозволити SME впливати на процес або одержали конкретну інформацію щодо проектів, в яких вони зацікавлені.

Тим часом, національні органи з стандартизації повинні вивчати всі можливості співробітничати з торговими організаціями з метою забезпечення їхнього внеску і підвищення їхньої обізнаності в галузі стандартизації, щоб вони могли допомогти своїм членам. Органи з стандартизації також повинні передбачати підготовку власного персоналу для більш повного задоволення потреб SME. Разом ці кроки будуть покращувати функціонування стандартів і стандартизацію в цілях забезпечення кращого використання дрібними компаніям всього того, що стандарти можуть їм запропонувати.

Вони повинні працювати над питаннями допомоги у фінансуванні, над спрощенням процесу і його доступністю, а також над ефективним використанням третіми сторонами, такими як торгові асоціації, стандартів, які можуть допомогти отримати ними конкурентної переваги.

Основна думка

Органи з стандартизації повинні розглядати кожен етап процесу, щоб зробити його простішим для SME і дати можливість повною мірою скористатися можливостями, запропонованими стандартами.

Джерело: Брошура CENELEC “Standardization for SMEs. Building on the benefits”.