

# The ISO Café

23

Praca opisuje interesujące podejście ISO do klienta i została napisana na podstawie strony internetowej The ISO Café <http://www.iso.org/iso/en/commcentre/isocafe/index.html>. Wszystkie ilustracje zostały również zaczerpnięte z tego źródła.

## Parę słów o ISO

Każdy z nas spotyka się z wszechobecną standaryzacją. Często nie zdajemy sobie sprawy jak wiele rzeczy wokół nas musi spełniać, co do formy i funkcji, pewne znormalizowane wymagania.

Powszechną standaryzacją naszego życia zajmuje się organizacja International Organization for Standardization (Międzynarodowa Organizacja Normalizacyjna), w skrócie ISO. Pomimo tego, iż mogłoby się wydawać, że skrót ten pochodzi od pierwszych liter nazwy tej organizacji pisanej w języku angielskim, to tak naprawdę została ona przyjęta z greckiego słowa *isos*, co znaczy *równy*. Dzięki temu bez względu na kraj oraz język, nazwa organizacji brzmi tak samo i jest powszechnie znana.

Struktura organizacji jest bardzo rozbudowana i obejmuje 148 krajów na świecie. Co prawda głównym aspektem działalności ISO jest tworzenie norm dla producentów i inżynierów, ale jak się okazuje, ma ona również dobry wpływ na społeczeństwo jako całość. Organizacja ISO od 1947 roku do dnia dzisiejszego wydała 13700 standardów.

## Klienci ISO mają The ISO Café

ISO ma wielu swoich klientów. Są to nie tylko ludzie i instytucje, które kupują normy, ale także wszyscy ci, którzy korzystają ze standaryzacji w sposób pośredni. Jedną z form komunikacji ISO z klientami jest jej strona internetowa. Przeciętny użytkownik zaglądający na nią, może odnieść wrażenie pewnego przytłoczenia i bezsilności wobec ogromu informacji zawartego w serwisie. Chcąc znaleźć interesujący materiał skłonny jest sądzić, że będzie musiał spędzić dużo czasu na poszukiwaniach. Na szczęście istnieje Centrum Komunikacji, w którym odnajduje on zakładkę o orzeźwiającej nazwie „The ISO Café”. W tym miejscu widać, że organizacja ISO dba o swojego klienta i specjalnie dla ludzi, którzy dopiero rozpoczynają swoją przygodę z wiedzą o organizacji ISO, stworzyła przyjemny i atrakcyjny sposób, aby ich zaciekać swoją działalnością poprzez kafejkę ISO.

Link ten przeznaczony jest dla studentów, nauczycieli, dziennikarzy i ludzi pragnących poznać świat ISO. Może on być dobrym stymulatorem w rozwoju projektu, pracy, poszukiwaniu informacji. Całość napisana jest bardzo przystępnym angielskim językiem. Można znaleźć tam nie tylko wstęp, który w prosty i skuteczny sposób zaprezentuje nam esencję wiadomości o ISO, ale również wiele przykładów z obszarów dotyczących życia i pracy, pokazujących jak standardy ISO zapewniają techniczne, ekonomiczne i społeczne korzyści.

---

<sup>1</sup> Politechnika Wroclawska.

<sup>2</sup> Jest to symbol firmowy strony internetowej The ISO Café

<sup>3</sup> Niniejsza praca po raz pierwszy została zaprezentowana na II Ogólnopolskiej Sesji Naukowej Zarządzania Jakością w Krakowie w 2005 r. i opublikowana [w:] WYZWANIA ZARZĄDZANIA JAKOŚCIĄ Materiały II Ogólnopolskiej Sesji Zarządzania Jakością, Solerno-Kochan M. (red.), Wyd. Centrum Rozwoju i Promocji Akademii Ekonomicznej w Krakowie, Kraków 2005, s. 131-133.

### Czy byłeś już w kafejce ISO?

Zapewne zastanawiacie się, co dokładnie zawiera kafejka ISO? Jeżeli jeszcze tam nie byliście, to może najwyższy czas tam zaglądnąć! Można znaleźć tam dużo interesujących wiadomości związanych z różnymi ciekawymi normami, dotyczących spraw na pozór niekojarzących się ze standardami ISO.

Pierwszą zakładką, którą należałoby odwiedzić, jest oczywiście ta dotycząca Zarządzania Jakością (Quality Management). Przedstawione są tam w krótkim opisie normy ISO z rodziny 9000 i 14000. W naszym świecie normy te zaimplementowane są już w ponad 634 000 firmach w 152 krajach<sup>4</sup>. Normy ISO serii 9000 stały się międzynarodowym wyznacznikiem dla zarządzania jakością w stosunkach „business to business”. Natomiast normy ISO serii 14000 pozwalają organizacjom budować i osiągać coraz lepsze wyniki w zgodzie ze środowiskiem naturalnym. Można przypuszczać, że nasz biznesowy partner, który spełnił wymagania tych norm, reprezentuje sobą dobry poziom organizacyjny i wiemy, czego możemy się po nim spodziewać.



Następnie można oddać się długiej wędrówce po świecie normalizacyjnych ciekawostek. Wytrawnych smakoszy win gatunkowych, powinna zainteresować norma ISO 3591, *Sensory analysis – Wine tasting glass* (Analiza sensoryczna – Kieliszek do degustacji wina<sup>5</sup>), która nie mówi o niczym innym jak o kieliszku, z którego należy korzystać przy fachowej ocenie smaku i jakości wina. Jak wiadomo, proces degustacji musi przebiegać zgodnie z ustalonymi zasadami, ponieważ jego wynik jest (niestety) subiektywną oceną degustatora.

Należy zatem zminimalizować wpływ elementów, które mogłyby go zakłócić. Dlatego właśnie stworzono opisywaną normę. Z kieliszków produkowanych według jej zasad korzystają setki profesjonalnych degustatorów na całym świecie.

Chyba każdy człowiek ceni sobie komfort i bezpieczeństwo. Dlatego też jego uwagę mogą skupić informacje o normach dotyczących ergonomii. Ergonomia ma bardzo duży wpływ na jakość naszego codziennego życia. Praktycznie rzecz ujmując wszystko to, z czym się spotykamy (urządzenia, środowisko pracy etc.) powinno być dla nas wygodne i przyjazne. Głównym celem ergonomii w miejscu pracy jest zapobieganie powstawaniu urazów i chorób poprzez redukcję ekspozycji pracownika na potencjalne ryzyko. Wymagania dotyczące ergonomii opisane są na wiele sposobów i w różnych dokumentach, ale podstawowym standardem jest norma ISO 6385:2004, *Ergonomic principles in the design of work systems* (PN – EN ISO 6385:2005 (U), *Zasady ergonomiczne w projektowaniu systemów pracy*). Dokument ten wskazuje drogę do poprawy interfejsu pomiędzy indywidualnymi użytkownikami, a składnikami ich otoczenia w pracy, już od momentu początku procesu ich projektowania.



-Tato, co to jest ergonomia?  
-Jest to tworzenie dzieci dostatecznie wysokich, po to żeby ich ojcowie nie musieli się tak bardzo schylać.

<sup>4</sup> Dane zaczerpnięte ze strony internetowej organizacji ISO <http://www.iso.org/iso/en/iso9000-14000/index.html>, 01.04.2005.

<sup>5</sup> Ponieważ brak polskiego tłumaczenia normy, polski tytuł w przekładzie autorów



Nie sądzisz, że te chińskie plany powinny być czytane odwrotnie?

Każdy inżynier spotyka się w swoim życiu z wieloma rysunkami specyfikacyjnymi wyrobów pochodzących z różnych krajów. Nieraz sam musi stworzyć takie, które będą interpretowane przez jego kolegów z innej części kontynentu czy świata. Powszechnie postępująca globalizacja wymaga sformułowania ujednoczonych zasad tworzenia dokumentacji technicznej, tak aby mogła być ona zrozumiała dla wszystkich jej użytkowników. Wyobraźmy sobie sytuację, w której budowana jest fabryka w Chile, przez francuskich wykonawców na podstawie szwedzkich planów. Wtedy zrozumiemy jak ważne są standardy obowiązujące w rysunku technicznym. Biorąc pod uwagę fakt, iż wykorzystywany jest on w każdym sektorze przemysłu, oraz że do wielu urządzeń technicznych musi być dołączona ich dokumentacja, zrozumiałość tego, co miał na myśli autor, dla odbiorcy znajdującego się w innym zakątku świata, jest niezbędne. Dlatego właśnie komitet techniczny *ISO/TC 10, Technical product documentation* (Dokumentacja techniczna wyrobu), oferuje 150 norm dotyczących rysunku technicznego, z których wiele wydano w Polsce.

### Na wędrowną z kawą...

Przeglądając stronę kafejki ISO można na pewno znaleźć o wiele więcej ciekawostek i interesujących materiałów niż te podane przez nas powyżej. Sądzimy, iż odwiedzenie tego serwisu może stać się dla każdego z nas inspiracją do poszerzenia swojej wiedzy na temat standaryzacji i samej organizacji ISO. Dla kogoś, kto dopiero zaczyna swą wędrowną po świecie światowych standardów może być to dobry wstęp do dalszych poszukiwań. Mimo iż informacje na temat konkretnych norm w kafejce ISO podane są w sposób bardzo ogólnikowy i lakoniczny, to jednak odwiedzenie tej strony daje bardzo jasny obraz tego, czym się właśnie ISO zajmuje i dalsza wędrowną po zasobach [www.iso.org](http://www.iso.org) staje się o wiele łatwiejsza.

Może więc nadeszła pora, aby pójść do kuchni, zrobić sobie filiżankę pysznej i pobudzającej kawy, włączyć komputer, i udać się na wędrowną po świecie standardów, które, mimo iż mogłyby się wydawać, że w jakiś sposób ograniczają i narzucają pewien sposób działania, to jednak sprawiają, że jakość życia i pracy staje się coraz lepsza. Przy tak dużej różnorodności, z jaką mamy do czynienia w dzisiejszym świecie, wyznaczanie pewnych ogólnobowiązujących norm jest wręcz koniecznością dla prawidłowego funkcjonowania „globalnej wioski”, w której przyszło nam żyć. Kafejka ISO może stać się przedśmianką dla zrozumienia tej prawdy.

*Autorzy pragną podziękować za pomysł i wsparcie merytoryczne pani dr Barbarze Sujak-Cyrul z Instytutu Technologii Maszyn i Automatykacji, Centrum Zaawansowanych Systemów Produkcyjnych Politechniki Wrocławskiej*