

## **Kısaca ISO**

ISO, Uluslararası Standardizasyon Teşkilatıdır. Dünyanın bütün bölgelerindeki küçük, büyük, sanayileşmiş, gelişen ve gelişmekte olan ülkelerinden 160 Ulusal Standartlar Enstitüsü ISO'ya üyedir. 17800'den fazla standarttan oluşan ISO portföyü, sürdürülebilir gelişmenin ekonomik, çevresel ve toplumsal konuları içeren üç boyutuna uygulanabilir araçlar sağlar.

ISO standartları, yaşadığımız dünyaya pozitif bir katkıda bulunur. Kalite, ekoloji, güvenlik, ekonomi, güvenilirlik, uygunluk, işbirlikçilik, verimlilik ve etkinlik gibi önemli konuları temin eder. Ticarete olanak sağlar, bilgiyi yayar, teknolojik gelişmeleri ve iyi yönetim uygulamalarını paylaşır.

ISO yalnızca piyasanın gerektirdiği standartları hazırlar. Bu çalışma, sınıai, teknik ve standartların talep edildiği ve bunların kullanıldığı iş sektöründen olan uzmanlarca yürütülür. Standart hazırlama çalışmalarına özel ilgisi olan sivil toplum kuruluşlarından, deney laboratuvarlarından, tüketici dernekleri ve akademik çevrelerden olan ve yeterli bilgiye sahip diğer kişiler bu uzmanların çalışmalarına katılabilirler.

Uluslararası Standartlar adı altında yayınlanmış ISO standartları, en yeni teknoloji ile uluslararası ortak görüşü ya da ilgili doğru uygulamayı ifade eder.

## **Değişen Dünyada Küresel Sorunlar**

2005-2010 ISO Stratejik Planı tasarlandığından beri dünya, doğal kaynaklar, doğal kaynakların kullanımı, doğal kaynaklara erişimi ile ilgili yeni sorunlar, bir gelişme dönemi takip eden durgunluk düşüncesi ve ulusların birbirlerine olan artan bağımlılıkları ile karakterize edilen yeni bir çağa girmiştir. Bu, sürdürülebilir gelişmeye (ekonomik gelişme, çevresel bütünlük ve sosyal eşitlik gibi) daha da küresel hareket ve cevaplar gerektirir.

Paydaşlar ve ülkeler arasında incelenerek, İki kademeli fikir birliğine dayalı olarak hazırlanan ISO Uluslararası Standartları aşağıda belirtilen sorunlara cevap vermelidir:

- Dünyamızdaki insanların arzuladıkları yaşam kalitesi ve güvenlik seviyesini riske atmayacak şekilde, hizmetlerde ve ürünlerde küresel ticaretin kolaylaştırılması,
- 2008'de başlayan finansal kriz, finansal pazarları etkilemekte ve ekonomilere darbe yapmaktadır. Bu durum, işin sürekliliği, risk yönetimi ve hükümet uygulamaları konularında daha doğru tahmin yapmaya ve uygun işi ilerletmek amacıyla güven tazeleme ihtiyacını doğurmaktadır,
- Güvenli ve sürdürülebilir bir şekilde, yeterli gıda kaynakları ile birlikte dünyanın büyüyen nüfusunun suya ulaşımı, sudan faydalanma imkanı, suyun optimize kullanımı, sürdürülebilir enerji geleceğinin sağlanması ve İklim değişikliklerine cevap veren karşılıklı talepler,
- Üretim süreçlerini ve iş uygulamalarını da kökten değiştiren enformasyon ve iletişim teknolojilerinin yayılma durumu ve hızlı gelişimi,
- Birleşmiş Milletler'in, yoksulluğun ve açlığın kökünün kazınması, dünyadaki bütün insanların eğitimi ve daha iyi sağlık koşullarına erişme şansı sağlanması gibi milenyum hedefleri.

Küresel konularla ilgili olarak daha fazla sorumluluk almak isterken, küresel ticarete olan etki, doğal kaynakların kullanılması, gelişmekte olan ülkelere

çıkan büyük ekonomilerle birlikte son yıllarda yerkürenin 'jeopolitikası' da evrim geçirmiştir. Aynı zamanda en az gelişmiş ülkelerin ekonomileri ile olan fark büyümektedir. Dünya piyasalarına girme kapasitesini arttırmak ve sosyal ve çevresel ilerlemeyi kazanmak için tespit ve kaynakları içeren bir sorumluluğa ihtiyaç duyulmaktadır.

Yeni teknolojilerin yayılması, işlerin geliştirilmesi ve küresel seviyede uygunluk değerlendirme faaliyetlerinin yürütülmesi bu iddiaları belirlemede kilit noktalardır.

ISO tarafından hazırlanan uluslararası standartlar, dünya piyasasını ve toplumsal altyapıyı beslemede önemli öğelerdir.

ISO'nun tarihi ve özellikle kullanılmakta olan Stratejik Plandaki başarıları, ISO'ya bu küresel iddiaları ele almak için sağlam bir zemin sağlamıştır. Ancak ISO, başarılı olan bu gelişimini devam ettirmek, yenilik yapmak ve evrim geçiren bu dünyaya yeni bir değer eklemek için en iyi yolu tanımlama ihtiyacındadır.

### **ISO'nun Geleceğini Şekillendirmeye Katkıda Bulunacak Yegane Fırsat**

ISO 2005 – 2010 Stratejik Planı'nın hazırlanmasında kullanılan proses ve başarılı uygulanmasından yararlanarak bir sonraki Stratejik Plan hazırlanır.

Bu, önemli uluslararası ve bölgesel ortaklara, ISO üyelerine ve paydaşların yapacağı geniş müzakerelere dayalı olacaktır. ISO Üyeleri, Merkez Sekreteryaya, uzmanlar, bağlı üyeler, vb...gibi iletişim ağı ile oluşturulan "ISO Sistemi"; gittikçe mutabakata dayalı , çok taraflı ve çok sektörlü bir platform olarak görülmektedir. Bu yüzden müzakereler ISO'nun geleceğini şekillendirmede yegane fırsattır.

### **ISO'nun Stratejik ve Finansal Planlamasında Anahtar Basamak**

ISO'nun stratejik ve finansal planlamaları, beş yıllık stratejik plana ve orta vadeli finansal görüşlere bağlıdır. 2011- 2015 ISO Stratejik Planı çalışmaları, Ekim 2008'de Dubai'de yapılan ISO Genel Kurulunda başlatılmıştır. Müzakereler 2009 Mart'ından Eylül'üne kadar sürecektir. ISO Konseyi tarafından yapılan Stratejik planın müteakip gelişmeleri ve ISO Konseyinin ortak finansal görüşleri 2010 yılının Eylül ayında Oslo'da (Norveç) yapılacak olan Genel Kurul'a onay almak üzere sunulacaktır.

### **Sağlam Bir Zemin**

2005–2010 ISO Stratejik Planı'nın çalışmaları sağlam bir zemine oturtulmuştur:

- 160 ulusal standartlar enstitüsünün mevcut üyeleri dünya ekonomisinin %98'ini ve dünya nüfusunun %97'sini temsil etmektedir.
- Bu üyelikler, ulusal düzeydeki paydaşların ilerlemelerine yardımcı olmaktadır. Ayrıca ISO; bölgesel ve uluslararası resmi ve sivil toplum örgütleri ve 700'den fazla bağlı üyeler ve ortaklıklarla birlikte, standartlarının yüksek düzeyde fikir birliğine ve yaygın bilgiye dayalı olmasını sağlar. ISO standartlarının küresel uygunluğu, hem standartların hazırlanma aşamasında hem de sistematik gözden geçirmeler yapılarak kontrol edilir.
- Son zamanlarda ortaya çıkan "nanoteknoloji" ; iklim değişikliklerine tepki, enerji yeterliliği, gıda güvenliği, emniyet, sağlık bilgileri, akıllı ulaşım sistemleri, dayanılır bina tasarımları ve büyüyen hizmet alanları gibi konularda ISO platformunun yeni alanları kapsamını yoğun olarak

talep etmektedir.

- Dünya Standart Birliği (WSC) altında IEC ve ITU ile olan ortaklık güçlendirilmiş ve tamamlanmıştır. Bu ortaklık; uluslararası organizasyonlarla ve küresel erişimli ve sektörel odaklı diğer standart hazırlama organizasyonlarıyla işbirliğini geliştirerek, birbirine yakın teknolojilerle karakterize edilmiş alanlardaki standardizasyonu uygun şekilde ele alarak ve uzmanların bilgilerini en iyi şekilde kullanarak yapılmıştır. Standartların hazırlanmasındaki ve yayımlanmasındaki gecikmeler azalırken, prosedürdeki sürekli gelişmelerle ve ileri IT araçları ve e-posta ile desteklenmesiyle de, ISO yayımlarının ve hazırlanmakta olan standart taslaklarının seviyesi oldukça yükselmiştir.
- Gelişmekte olan ülkelerin katılımını desteklemek amacıyla 2005–2010 Çalışma Planı, yeni gelişen ekonomilerin etkin katılımlarında önemli bir artış sağlamıştır.
- ISO'yu küresel ekonomiye ve 21. yüzyıl şartlarına adapte etmek için önemli kararlar alınmıştır. Bunlar; ortaklıkları, işbirliğini ve bölgesel yardımı artıran, patent ve telif hakları politikalarını ayarlayan, kullanıcılarla ve paydaşlarla iletişimi arttıran, ISO Etik Kodu gibi kararlardır.
- Merkez Sekreteryanın finansal sürdürülebilirliği yeniden yapılandırılmıştır. Finansal üyelik ücreti biriminde indirim yapılmış ve genel fon yeniden yapılandırılmıştır. Cenevre'deki modern binada yapılan işlemler gruplandırılarak ISO standartlarının hazırlanmasına ve reklam projelerine finansman sağlanmasına fırsat verilmiştir.

Sonuç olarak bir sonraki Stratejik Plan, bu sağlam temeller üzerine kurulmuş olacaktır. Bu plan, ISO'nun 2011- 2015 döneminde dünya toplumunun beklentilerini en iyi şekilde nasıl karşılayacağını göz önünde bulunduracaktır.

### **ISO Sisteminde İşbirliği İhtiyacı**

ISO üyelerinin yapmış olduğu çalışmalar, bölgesel ve uluslararası düzeydeki standardizasyonla giderek artan bir şekilde ilgili olmaktadır. Bu çalışmalar, ISO standartlarının hazırlanması ve uygulanması için paydaşların ve girişimcilerin geçiş kapısıdır. "ISO Markası" dünya çapında bir konuma ulaşmıştır. Üyeleri tarafından, değerli ve paylaşılan bir kazanç olarak görülmektedir. ISO yayımlarının hazırlanmasını ve dağıtımını destekleyen iş modelinin sürdürülebilirliği gibi, tanıtımının ve korumasının da garantiye alınması gerekmektedir. Kapsamlı ve etkin bir ISO standartları koleksiyonu hazırlanması ve sürdürülebilirliği için, ISO'nun üç bileşeni olan; ISO Merkez Sekreteryası, standard hazırlama sürecindeki aktif katılımcılar ve ISO üyeleri arasında karşılıklı destek ve işbirliğine ihtiyaç duyulmaktadır.

### **2011- 2015 ISO Stratejik Planının Hazırlanması İçin Yapılacak Müzakereler**

ISO'nun ulusal üyeleri ve önemli uluslararası ve bölgesel ortakları aracılığıyla ISO paydaşlarının müzakeresi 2009 Mart ve Eylül tarihleri arasında yapılacaktır. Bu müzakere anketlere dayalı olacaktır. Müzakere sonucunda ortaya çıkacak olan sonuç, ISO Konseyi'nce değerlendirilmesi için Merkez Sekreteryası tarafından 2011-2015 ISO Stratejik Plan taslağının hazırlanmasında kullanılacaktır. Sürecin nihai sonucu, ISO Genel Kurulu'nun onayı için 2010'da yapılacak olan toplantıda sunulacaktır.

Bu doküman; müzakereyi şekillendirmek ve sonuçların birleşimini kolaylaştırmak amacıyla çeşitli paydaş gruplarından gelen bilgilerin özeti alınarak hazırlanmaktadır. Ayrıca söz konusu doküman, ortak fikir ve önerilerin sağlanması için davet edilen önemli ortakların ve ISO üyelerinin kullanacağı ve aşağıda verilen anketler aracılığıyla görüşlerin ve katılımların araştırıldığı 10 anahtar konuyu belirlemektedir.

Anketler hazırlanmıştır. Ancak sonuç belirtilen özel sorularla sınırlı değildir. Bu anketlere cevap verenler önümüzdeki yıllarda ortaya çıkacak küresel eğilimler ve sorunlarla ilgili olarak, bunların standardizasyon dünyasını ve ISO'yu nasıl etkileyeceğine ve paydaşların bu eğilimlerin üstesinden başarıyla kalkabilmeleri için ISO'nun ne yapması gerektiğine dair görüşlerini sunmak için teşvik edileceklerdir.

## **ÖNEMLİ KONULAR VE İLGİLİ ANKETLER**

### **1. Teknik Alan**

Mevzuatına göre ISO, uzlaşmaya dayalı olarak hazırlanmış olan uluslararası standartların yararlı olabileceği herhangi bir alanı ele alabilir. Ancak bu, standart hazırlama direktiflerine uygun olma ve üyelerinden yeterli ve dokümanite edilmiş ittifak şartı ile gerçekleşebilir.

Bu çalışmalar; her ay yaklaşık 100 yeni standardın hazırlanması veya revize edilmesi ve tamamlanmış olan 17 800'den fazla ISO yayımından oluşan mevcut koleksiyonla sonuçlanmıştır.

Hazırlanmakta olan yeni çalışma konuları mevcudu 3900'dür. Bunların her biri en az bir ISO standardının yayımlanması demektir. Bağlı üyelikler 700'den fazla uluslararası ve bölgesel organizasyonla sürdürülür. Böylece teknik işbirliği ve uygunluk sağlanır ve gereksiz çakışmalardan kaçınılır. Mevcut Stratejik Plan çalışmaları esnasında 40 yeni teknik komite oluşturulmuştur. Sosyal Sorumluluk, Sağlık Bilgileri, Gıda Güvenliği Yönetimi, Akıllı Ulaşım Sistemleri, Nanoteknolojiler, Su Hizmetleri, Dayanıklı Bina Tasarımı ve Faaliyeti, Yenilenebilir Kaynaklar, Enerji Etkinliği, İklim Değişikliklerine Tepki, Toplumsal Güvenlik ve Enformasyon gibi yeni konular ele alınmıştır.

ISO; pazar ve toplum ihtiyaçlarını karşılamak için etkin tarz ve uygun zamanlı yenilikçi çalışma alanlarının ele alınmasının önemini anlamıştır. Uluslararası standardizasyonun tanıtımı ve bunun için gerekli olan her türlü tedbirleri almıştır.

Bu yeteneklerin güçlendirilmesi ve yayılması, ISO'nun geleceği için çok önemli bir faktördür. Özellikle, ISO'nun başarılı bir şekilde geliştirdiği yaygın hizmet alanları gibi yeni teknolojiler ve ISO tarafından zaten ele alınmış bulunan birçok sektör ( makine mühendisliği, bina yapımı, enerji, ulaşım, sağlığın korunması gibi) dikkate alınmaktadır.

- ISO'nun küresel sorunlara hızlı çözüm üretmesini güçlendirmek için neler önerirsiniz?
- Mevcut çalışma alanları ve ISO'nun teknik iş hacmiyle ilgili görüşleriniz nelerdir?
- ISO'nun ele almasını önerdiğiniz yeni alanlar ve çalışma konuları var mıdır?
- ISO'nun artık takip etmemesi gereken marjinal ya da gereksiz alanları görüyor musunuz?
  - ISO, Sosyal Güvenlik, Sosyal Sorumluluk gibi küresel ihtiyaçları

yansıtan sosyal konuları kapsamak için çalışma alanını son zamanlarda genişletmiş bulunmaktadır. Bu eğilimle ilgili görüşleriniz nelerdir?

- Son yıllarda ortaya çıkan konulara ( hedeflenmiş portföy, fark analizi, sektörel çalıştaylar, stratejik danışma grupları ve proje komiteleri gibi) ek olarak aşağıdaki konuların iyileştirilme prosesleri için ne gibi tedbirler önerecektiniz?
  - Yeni çalışmaların başlatılması, tanımlanmaları ve doğrulukları
  - Teknik alanların yaklaşımlarının ele alınması,
  - ISO standartlarının küresel uygunluğunu sağlaması.
- ISO, standartlarının fiilen uygulanmasında ve kullanıcılara rehberlik sağlamada daha çok etkin olmalı mıdır? Eğer öyleyse, nasıl?

## **2. Yönetim Sistemi Standartları**

Son 10 yıl boyunca ISO'nun en büyük başarılarından birisi yönetim sistemleri standartları alanında (MSS) olmuştur Ayrıca, ISO'nun küresel olarak tanınmasının ve meydana çıkışının temel kaynağıdır. Yönetim sistemi standartlarının farklı doğasını ve uygulanabilirliğini göz önünde bulundurarak yönetim sistemi standartlarıyla ilgili olan önemli konular da bu ankete dahil edilmiştir.

ISO yönetim sistemi standartları koleksiyonu, kalite yönetimi konusundaki ISO 9000 serisi standartlarının hazırlanmasından başlayarak, çevre, risk ve güvenlik yönetimi gibi konularda ve sanayi sektörü düzeyindeki gelişmelerle önemli ölçüde çeşitlendirilmiştir. Bu yolla; ISO, şirketlerin ve organizasyonların kendi müşterileri, standart kullanıcıları ve paydaşlarla güven tesis etmek ve kendilerinin de yapmış oldukları çalışmaları ilerletmek amacıyla kullandıkları çok yönlü kılavuz ve standart kutusu içine yerleştirilecek en iyi uygulamayı sağlar. Standartların periyodik gözden geçirilmesi iyi uygulamaların güncelleştirilmesini sağlar. Özenli bir proses, yeni yönetim sistemi standartlarının hazırlanmasını ve bu süreçteki ihtiyaçları gerekli göstererek pazar gereksinimlerine hızlı çözüm oluşturulmasının sağlanmasını hedefler (ISO Kılavuz 72-Yönetim Sistem Standartlarının hazırlanması ve doğrulanması) de tanımlanmıştır.

- ISO Yönetim Sistemi Standartlarının (MSS) içeriği, serisi ve düzenlemesi ile ilgili olarak ve standartların uygun şekilde uygulanmasını kolaylaştırmak için ne önerirsiniz?
- ISO Yönetim Sistemi Standartlarının (MSS) çeşitlendirilmesi ve genişletilmesi hakkında ne düşünüyorsunuz? Eğer daha fazla genişletilmeye ihtiyaç olduğunu düşünüyorsanız belirtilecek olan ana konu maddeleri nelerdir?
- ISO Yönetim Sistemi Standartlarının (MSS) güvenilirliğini ve etkinliğini arttırmak için ele alınması gereken konular nelerdir?
- ISO; Yönetim Sistemi Standartlarının (MSS) uygunluğunun değerlendirmesinde, uygulanmasında, izlenmesinde ve ISO isminin ortak kullanımı konusunda daha çok etkin olmalı mıdır? Eğer öyleyse, neden?

## **3. Ürün ve Hizmet Standartlarına Uygunlukta Güven**

ISO, mevcut stratejik planda, standartlara uygunluğu değerlendirmeye ilgili olan hizmetlere ve prosedürlere doğrudan dahil olmamaya karar vermiştir. Bu yolla;

ISO, birinci, ikinci veya üçüncü taraf müdahalelerine karşı hiçbir tercih belirtmez. Böylece, uygunluk değerlendirme faaliyetlerine kılavuz olma amacıyla hazırlanmış standartlar olarak görülemezler. Bir yandan bu tarafsızlık politikası, diğer taraftan deney sonuçları ile uygunluk belgelendirmelerinin uluslar arası ölçekte kabul görerek, güven unsurunun inşa edilmesine ve tekrar tekrar deney ve belgelendirmenin önlenmesine dönük artan ihtiyaç göz önüne alındığında, ISO uygunluk değerlendirmesi Komitesi (CASCO)'nin uygunluk değerlendirmesi alanındaki iyi uygulamaları ve bu uygulamaların uluslar arası kabulü ve izlenmesini sağlamakta ön plana çıktığı görülmektedir.

Uygunluk değerlendirmesi ile ilgili uluslararası standart ve kılavuz koleksiyonun daha anlaşılabilir ve uygun olmaları için önerileriniz var mı?

- ISO'nun son dönem tarafsızlık politikasını uygunluk değerlendirmesi açısından nasıl görüyorsunuz?
- ISO/CASCO'nun ,sanayiciler, düzenleyiciler ve toplumsal taraflar gibi uygunluk değerlendirmesi hizmetlerini sağlayanlardan başka, uygunluk değerlendirmesindeki önemli paydaşlarla birlikte yer almasını nasıl görüyorsunuz?
- ISO; standartlara uygun olarak uygunluk değerlendirme hizmetleri ile ilgili karşılıklı tanıma anlaşmalarının geliştirilmesine veya değerlendirilmesine ve etkinliklere dahil olmalı mıdır?Evetse neden? Hayırsa neden?
- ISO, piyasa gözetimi için gerekli malzemeler, kılavuz ve bilgi sağlamada daha çok mu müdahale etmelidir? (Özellikle ISO adının uygunluk değerlendirmesi ve talepleriyle nasıl bağlantılı olduğunu daha iyi gözlemlemek için) Eğer öyleyse, neden? Değilse, neden?
- Son yıllarda standartlar ile ilgili uygunluk değerlendirme uygulamaları arasındaki bağlantı artıyor. Bu eğilimle ilgili görüşünüz nedir? Ayrıca ISO için mümkün olan daha ileri boyuttaki uygulamalar nelerdir?

#### **4. Ortaklıklar**

ISO, Dünya Standartlar İşbirliğiyle, çeşitli politikaların koordinasyonu ( patent politikası gibi) , iş programlarıyla, yayımlarıyla ve ortak iletişim (Dünya Standartlar Günü, WSC Yönetim Programları gibi) araçlarıyla, Uluslararası Elektroteknik Komitesi (IEC) ve Uluslararası Telekomünikasyon Birliği(ITU) ile stratejik birlik kurmuş bulunmaktadır.

Ayrıca ISO, uluslararası düzeyde hükümetlerarası kuruluşlarla da bir işbirliği ağı kurmuş bulunmaktadır. Bunlar;Birleşmiş Milletler Sistemi ve Dünya Ticaret Örgütü'dür.

700'den fazla bağlı ortaklıklar, çoğu ISO standartlarının hazırlanmasına katkıda bulunan uluslararası ve bölgesel düzeyde hükümetlerarası kuruluşlar ile paydaş organizasyonlardan oluşan teknik komiteler tarafından sürdürülmektedir. ISO resmi ve gayri resmi uluslararası organizasyonlarla ya da tam tersi iş, iletişim ve düşünce hakkı koordinasyonu konularına katılmasına olanak sağlamak ve bunları garantiye almak için bir çok kuruluşla "İyiniyet Anlaşmaları (MoU)" imzalamıştır. "Ortak Standartlar Geliştirme Organizasyonu(Partner Standards Development Organization) İşbirliği Anlaşması" kavramı, çok uluslu bilgiye ve küresel erişime sahip olan standart organizasyonları ile ortak yayımları ve çalışmalarını ilerletmek için geliştirilmiş ve uygulanmaya konmuştur.

ISO, Dünya Ekonomik Forumu'nun kurumsal üyesidir. Stratejik ve politik konularda diğer önemli paydaş organizasyonlarla birlikte doğrudan işbirliği yapar.

Resmi işbirlikleri, yedi bölgesel standart organizasyonu ile desteklenmiştir. Bu destek; ISO standartlarının adapte edilmesi ve standartlara bölgesel olarak katılımın geliştirilmesi, üyelerine ( ACCSQ Asya Bölgesi için; AIDMO Arap ülkeleri için; ARSO Afrika için; CEN Avrupa Ekonomik Alanı için, COPANT Amerika için, EASC Bağımsız Eyaletler Birliği için, PASC APEC bölgesi için) yapılan teknik yardımın en iyi şekilde kullanılması için yapılır.

- IEC ve ITU ile yapılan işbirliğinin mevcut düzeyi tatmin edici midir? Daha başka ne gibi değişiklikler düşünülebilir?
- Teknik alanların gittikçe artan yaklaşımları, çeşitli organizasyonlarla işbirliğini gerektirir. Ortaklıklar kurmak için mevcut alternatifleri daha fazla detaylandırmaya ihtiyaç var mıdır?
- ISO'nun teknik çalışmaları ile işbirliği içinde olan örgütlerin mevcut durumları ve rolleri (özellikle hakları ve yükümlülükleri ile ilgili olarak) tatmin edici midir?
- ISO'nun, işbirliğini güçlendirmesi için ulaştığı mevcut iletişim ağından başka önemli uluslararası ortakları olmalı mıdır ?
- ISO'nun mevcut bölgesel iletişimi ağı ve ortaklıkları hakkındaki görüşleriniz nelerdir?
- ISO'nun, standartların kullanımı, onaylanması ve bölgesel kabulünü geliştirmek için daha fazla müdahale etmeyi düşünmesi gerekir mi?

### **5. Paydaşların Katılımları**

ISO standartları için öncelikli olan oy birliğinin kalitesi ve temsil edilebilirliği, standartların piyasaya uyumluluğu için önemlidir. Standartlarının hazırlanması sürecinde, çeşitli kategorideki paydaşlar tarafından yapılan aktif katılım ancak ulusal katılım ( ulusal ayna komitelere ve kamu görüşüne sunulmasına dayanır) yoluyla gerçekleşir. Yani; uluslararası ve bölgesel paydaşların organizasyonları ile bağlı üyelikler ve ortaklıklarla ve ISO Etik Kodu'na bağlı olan bir mutabakatla gerçekleşir. ISO'nun kapsamının genişletilmesi (özellikle; hizmet alanlarında ve ISO standartlarının gittikçe artan şekilde ele aldığı çevresel etki, enerji tüketimi, tüketici ve çalışanların korunması, sağlık, gıda güvenliği ve etik gibi sosyal konularda) ilgili paydaşların temsilcilerinin de katılımını gerektirir. Mevcut gelişmelere örnek olarak COPOLCO'nun çalışma alanı ve üyeliğini ve de ISO'nun Tüketici Politikaları Komitesini verebiliriz. Bu komitelerin çalışmalarına daha fazla ilgili tarafların katılımının sağlanması düşüncesi bugünlerde değerlendirilmektedir. Benzer şekilde, ISO'nun teknik çalışmalarında ve stratejik planlamasında sanayinin de içinde yer alması ve daha fazla katılımın sağlanması için son zamanlarda ilave tedbirler alınmıştır.

- ISO standartlarının hazırlanması sürecindeki taraflardan alınmış olan birleştirilmiş görüşler ile uygun, sürdürülebilir ve dengeli paydaş bilgileri sağlamak için mevcut mekanizmalar tatmin edici midir?
- ISO ve üyelerinin, ISO'nun teknik çalışmalarına katılan ilgili tarafların aktif katılımlarını daha sistematik şekilde izlemesi gerekir mi? Eğer öyleyse, neden? Değilse, neden?
- ISO'daki ulusal temsilin şeffaflığı ve etkinliğini sağlamak, çalışmalara yapılan işbirlikleri tanımak, paydaşları çalışmaların içine çekmek ve ISO üyelerine çalışmalarında yardım etmek için daha fazla kılavuz ve enformasyon sağlanmasına gerek var mıdır? Eğer öyleyse, neden? Değilse, neden?
- ISO, mevcut iletişim ağından başka uluslararası paydaşların organizasyonları

ile olan iletişim ağını genişletmesi gerekir mi? Eğer öyleyse, özellikle hangi organizasyonlar?

## **6. Kamu Politikalarını Destekleme Araçları**

Güvenlik, çevre, enerji, su ve sağlık gibi diğer birçok konular ve ticaretin küreselleşmesi; fikir birliğine dayalı olarak hazırlanmış uluslararası standartlar ve kamu politikaları arasında gittikçe artan biçimde kabul edilmiş bir tamamlayıcı unsur olmuştur. Dünya Ticaret Örgütü(WTO )çerçevesinde alınan kararlar ile bölgesel ve uluslararası işbirliği ve taahütleri dikkate alındığı zaman, kamu politikalarının göz önünde bulundurulması ihtiyacından dolayı, kamu otoriteleri, kamu politikalarını desteklemek için gerekli örgütsel bakış açıları veya teknik tanımlama, bilgi-işlem, müşterek çalışma, örgütsel uygulamalar ve ölçü aletlerinin tedarik edilmesi için sürekli artan biçimde fikir birliğine dayalı olarak hazırlanmış uluslararası standartlara başvururlar. Uluslararası standartlar, sadece teknik düzenlemelerin uygulamalarıyla birlikte düşünülen bir araç değil aynı zamanda araştırma ve geliştirme bağlamında (iyi bir kamu yönetimi, kamu hizmetlerinin kalitesi, kamu ihalesi,t eşvik ve yenilik politikaları açılarından) da bir araç olarak düşünülmelidir. ISO, IEC ile beraber, “Teknik Düzenlemelerde ISO ve IEC Standartlarına Başvurma ve Kullanma” adı altında bilgi verici nitelikte olan doküman yayımlamıştır. İyiniyet Anlaşmaları (MoUs), teknik düzenlemelerin harmonizasyonu için geliştirilmiştir. Bu anlaşmalar, ayrıca kamu politikaları ile ilgili işbirliği yapan pek çok uluslararası düzeyde hükümetlerarası örgütlerle birlikte, son yıllarda bu bütünleyiciliği ve ISO standartlarına başvurmanın ve standartların kullanılmasının sağlanması için de geliştirilmiştir.

- ISO'nun mevcut iletişim faaliyetlerini, ISO Standardlarının kamu politikasına etkisi açısından geniş anlamda değerlendirebilir misiniz? Söz konusu faaliyetler nasıl geliştirilebilir?
- ISO, mevcut politikası ve standard tanıtım faaliyetleriyle, ISO standartlarının teknik regulasyonlarda bir araç olarak kullanılma imkanını, başta uluslararası faaliyet gösteren hükümetlerarası kuruluşlara ve platformlara yeterince anlatıyor mu?

## **7. Gelişmekte Olan Ülkeler**

Mevcut Stratejik Plan kapsamında, ISO'ya üye gelişmekte olan ülkelerin çalışmalarına katılımıyla ilgili özgün bir eylem planı geliştirilmiş ve uygulanmıştır. Bu plan beş anahtar konuyla ilgilidir. Bunlar, farkındalığı arttırmak, kapasiteyi geliştirmek, ikili ve bölgesel işbirliğine teşvik etmek, ISO' da çalışmak için gerekli IT araçlarıyla ilgili yardım sağlamak ve gelişmekte olan ülkelerin ISO yönetiminde ve teknik çalışmalarda katılımlarını arttırmaktır. Bu eylem planı tamamlanmak üzeredir. Hatta asıl hedeflerin de ötesine geçmiştir.

Dünya Ticaret Örgütü, BM Sanayi Geliştirme Örgütü, Uluslararası Ticaret Merkezi ve teknik yardıma katılan diğer resmi devlet dairelerinin üyelikleri, ISO Merkez Sekreteryası tarafından sağlanan eğitim ve teknik yardımı desteklemek için artırılmıştır.

Uluslararası teknik yardım programları tarafından ulusal ve bölgesel kalite altyapılarının desteklenmesi artan bir hedef olmuştur. DEVCO, gelişmekte olan ülkelerle ilgili konularda çalışan bir ISO Komitesidir. DEVCO, 2009'daki mevcut planından çıkartılan dersleri ve sonuçları gözden geçirecektir. Böylece, bu kazanımlarla, ISO'nun ulusal üyeleri ve ilgili uluslararası ortakları vasıtasıyla müzakere sürecine bilgi sağlanmaktadır.

- Gelişmekte olan ülkeler için hazırlanmış olan mevcut eylem planı çerçevesinde, üzerlerine almış oldukları ve gerçekleştirmiş oldukları çalışmalarla ilgili olarak değerlendirmeniz nedir? 2011-2015 ISO Stratejik Planın bir parçası olarak yerleştirilecek olan yeni eylem planının temel olarak kullanılmaya devam edilmesi gerekir mi? Bu etkinliklerin kapsamının ve verimliliğinin nasıl geliştirileceğine dair sizin doğrudan deneyimlerinize dayanan belirgin önerileriniz var mı?
- Daha da genelleme yapılırsa; farkındalığı ve kapasiteyi artırmak, ISO'nun teknik çalışmalarına katılan gelişmekte olan ülkelerin bu çalışmalara fiilen katılımlarını ilerletmek ve sürdürülebilir gelişmelere eşlik edebilmelerini sağlamak için, ISO standartlarının büyük oranda kullanımını sağlama yönünde ne gibi önerileriniz vardır?
- ISO sistemine ulaşımında ve onun kullanılmasıyla ilgili olarak, gelişmekte olan ülkelere yardım etmek için bölgesel ekonomik zümrelerin rolü sizce nedir? Eğer yararlı rolleri olabileceğini düşünüyorsanız ISO'nun hangi bölgesel ekonomik zümrelerle ortaklık kurması gerektiğini belirtebilir misiniz?

## 8. Eğitim ve İletişim

Standartlar; ister teknolojiyle, ister üretimle, isterse yönetimle olsun, yasal konularda, pazarlamada, ticaretle ve ilgili bir çok uzmanlık alanlarında kullanılan araçlardır. Bu yüzden, standardizasyonun bütünüyle üniversitelerin ve eğitim kurumlarının müfredatlarına sokulması önemlidir. ISO birçok girişimciyi destekler. Örneğin ilk kez 2007'de Standardizasyonda Yüksek Eğitim Ödülü vermiştir. Akademik çevreler standartların kuruluşlara ve sektörlere dönük faydalarını nitel ve nicel açıdan anlatmak üzere ulusal düzeyde araştırmalar geliştirmeye ve vaka çalışmalarından pedagojik araç olarak faydalanmaya teşvik edilmelidir. Bu, ISO'nun mevcut yayınları toplamak için bir veri tabanı oluşturduğu bir alandır ve ISO bu tür araştırmaları geliştirmek üzere kullanılacak metodolojiler üzerinde halihazırda bir çalışma yürütmektedir.

Gelişimle birlikte sorunları halletmeye çalışırken, uluslararası standartların hazırlanması ve uygulanması için, standardizasyon çalışmalarına katılan uzmanlar, standart kullanıcıları ve standartlar teşkilatlarının ekibinin, belirgin bir bilgi seviyesine sahip olması ve standartları devamlı olarak güncellemeleri gerekir. ISO ve üyeleri; bilgi transferi, özgün yeteneklerin yenilenmesi ve eğitim hizmetleri hakkında kapsamlı eğitim programlarıyla, insan kaynakları gelişimini destekler.

Eğitim ve öğretimden başka, ISO'nun, her kategorideki paydaşlarla iletişimi vardır.

ISO; web sitesi, enformasyon hizmetleri, ISO yayımları ve ağ girişimleri aracılığıyla üyelerine destek verir. ISO Markasının ve yapmış olduğu çalışmaların tanıtımı belirgin şekilde artmıştır.

- ISO, akademik çevrelerin standardizasyona olan ilgisini arttırmak ve eğitim

kuruluşlarının müfredatına standardizasyonun dahil edilmesini sağlamak üzere ne gibi çalışmalar yapılmalıdır?

- ISO eğitim programlarını kuvvetlendirmeli midir? Özellikle üyelerine, eğitim dokümanlarını hazırlama ve yaygınlaştırma işlemini genişletmeli midir?(hem standart hazırlama sürecindeki kişiler, hem de standart kullanıcıları için)
- Mevcut tüm reklam ve iletişim politikaları ve etkinlikleri yeterli midir? Değilse düzeltmek için neler önerirsiniz?
- ISO markasını daha fazla korumak ve tanıtmak için ne gibi faaliyetler yapılabilir?

## 9. İşlemler, Süreçler ve Ürünler

Standart hazırlama ve yayımlama işlemlerini destekleyen ISO Direktifleri genel anlamda IEC ile benzerdir. Standartların hazırlanmasındaki işlem süreci için, 2003'te ortalama 43 aydan 2008'de 33,5 aya kadar bir düşüşle önemli gelişmeler kaydedilmiştir. Yeni çalışma alanları ve yeni çalışma konularında da gelişmeler olmuştur( örneğin 'Proje Komitesi' kavramının ortaya çıkmasıyla). Kapsamlı IT araçları ve e-servisler; uzmanlara, TC sekreterlerine ve üyelere, bilgi ve eğitim yardımı gibi standart gelişimini ve yayım süreçlerini desteklemek amacıyla kullanıma konulmuştur. IEC ile işbirliği yapılarak ISO ürünlerinin tiplerin sadeleştirilmesi yapılmış ve bu çalışmalar devam etmektedir. XML formatındaki ISO yayımlarının ilerleyen üretimi, bilgi ürünleri ve onlardan elde edilen hizmetlerin çeşitlendirilmesine izin vermelidir.

- ISO yayımlarının son dönem kalite seviyesi ve içeriğinden memnun musunuz?
- Son dönemdeki ISO'nun teknik çalışmalarına erişebilirlik seviyesinden memnun musunuz?
- Teknik ve fikir birliği yaratma süreçlerinin doğruluğunu sağlamak için tasarlanmış güncel yönetmelikler açık ve kesin midir?
- ISO standartlarının mevcut korunumundan ve teknik komitelerin etkinliklerinin denetiminden memnun musunuz?
- İşlem süreçlerini daha da kısaltmak için önerileriniz var mı?
- Mevcut kaynakları en iyi şekilde kullanmak için, ISO komitelerinin çalışma yöntemleri nasıl en uygun duruma getirilebilir?
- ISO ürünleri ve onların kullanım şekilleriyle ilgili olarak bir öneriniz var mı?
- ISO ve üyeleri, ISO standartlarına dayalı ürün ve hizmetlere ( el kitapları, kılavuz belgeler, pedagojik uygulama araçları, ... gibi) ek olarak daha fazla değerli ürün ve hizmet geliştirmeli midir?
- ISO'nun uluslararası standartların ulusal seviyede uygulanıp uygulanmayacağını ve nasıl uygulanabileceğini daha iyi anlamak için nasıl bir katkısı olabilir?

## 10. ISO Merkez Sekreteryadan Sağlanan Destek

ISO Merkezi Sekreteryası, ISO yönetimini ve teknik altyapısını desteklemek ve üyeliklerini en iyi şekilde yapmaları için ISO üyelerine yardımcı olmakla görevlidir. Ayrıca, küresel düzeyde ISO sistemini düzenlemek, ISO yayınlarının işlenmesi ve dağıtımını ve genellikle ISO Genel Kurul ve Konseyi tarafından karar verilmiş toplu etkinliklerin uygulanması ile görevlidir. Aynı zamanda, ISO sistemi ve onun kazanımlarıyla ilgili küresel iletişimi sağlar. Yaklaşık 150 çalışanı bulunan ISO Merkez Sekreteryasının genel merkezi Cenevre'dedir.

- ISO Merkez Sekreterliği tarafından sağlanan hizmetlerin seviyesi ve kalitesi

hakkındaki görüşleriniz nelerdir?

- Bu tip hizmetleri geliştirmek için her hangi bir öneriniz var mı?
- ISO Merkez Sekreterliğinin destek hizmetlerinin başarısında ölçüleriniz nedir? Niçin?
- Standartların gelişimi ve dağıtımına dair IT ve e-servislerle ilgili görüşleriniz ve bunların nasıl geliştirileceğine dair önerileriniz nelerdir?
- ISO Merkez Sekreterliğinin etkililiği ve finansal sürekliliğini sağlamak için ortaya koyduğu mekanizma yeterli mi?