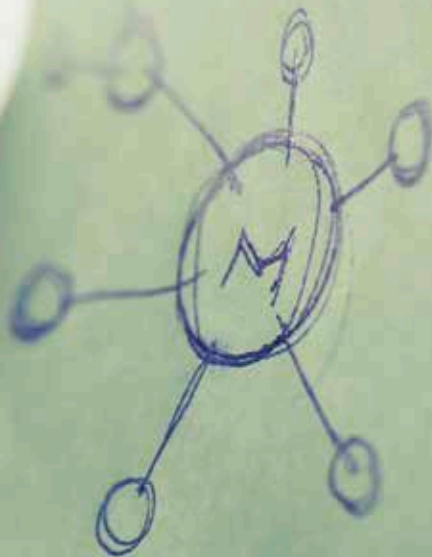




policy



Project Management Methodology

Roles, responsibilities
and capability requirements



1. General

This document describes the responsibilities and capability requirements for the different roles identified within the Project Management Methodology (PMM) concept (see **Table 1**). The role of the Proposer is not covered since it is not an official role within the ISO system.

Role	Task	Stage								
		NP			Drafting, DIS & preparation of final text			Pub.		Continuous process
		Proposal	Planning		Developing the project	Controlling	Lessons learned	Portfolio management	Project management	Committee management
			Draft project plan	Detailed project plan						
Proposer		R	R							
Committee Manager		C	C	R		R	R	R	R	R
Project Leader/ Convenor; Chair		C	C	C	R	C	C	C	C	C
Committee and/or WG ^{a)}					C		C	C	C	C
ISO TPM		The ISO Technical Programme Manager (TPM) provides support and guidance at all stages and for each role and ensures the ISO/IEC Directives are followed								

R = Responsible | C = Cooperation

Table 1 – Responsibilities matrix.

NOTE: **Cooperation** does not imply a secondary role nor passivity. For instance, the Project Leader has a key role to play in drafting a project plan due to her/his availability to deliver the draft. **Responsible** means triggering the activities, making sure the tasks are performed, organizing the inputs of the different roles.

a) depending on the development step and if the project is allocated to a WG or not.

2. Roles, responsibilities and capability requirements within the ISO Project Management Methodology

2.1. General

See **Table 2** for the PMM roles described in clause 2 and their allocation within the ISO system.

Committee level		
Committee Manager (2.2)	Chair (2.3)	
WG/Project level		
WG-Secretary (optional role) (2.4)	Convenor (2.5)	Project Leader (2.6)

Table 2: PMM roles within the ISO system.



The capability matrix in **Table 3** shows the required fulfilment level for the core capabilities for each role. Clauses 2.2 to 2.6 give a more detailed description of the capability requirements to support the core capabilities shown in **Table 3**.

Role	Capability	Project management	Committee management	Standardization competence ^{a)}	Technical competence ^{b)}	Leadership competence
		+++	+++	+++	0	++
Committee Manager		+++	+++	+++	0	++
WG-Secretary ^{c)}		++	++	++	0	0
Chair		+	+	+	++	+++
Convenor		++	+	0	++	+++
Project Leader		++	0	0	+++	++

capability increases →

0 + ++ +++

0 no specific capability
+ basic capability
++ enhanced capability
+++ substantial capability

Table 3 – Core capability matrix.

a) ability to apply standardization knowledge and skills to achieve intended results

b) ability to apply knowledge and skills related the sector covered to achieve intended results

c) if not available, the Committee Manager shall insure these capabilities are available at the WG or project level (cf. introductory part of 2.4).

2.2. Committee Manager

Responsibilities:

- manage the project portfolio of the committee
- monitor workload of the assigned committee, if needed in cooperation with the Chair
- propose priorities for work items to the committee
- check content of NP form (clarity, comprehension, completeness, etc.) and if needed, discuss with the Proposer before launching the NP ballot
- draft the project plan (in cooperation with Proposer, Chair, Project Leader/Convenor)
- create basic conditions and structures for effective work
 - ▶ propose, in cooperation with the Chair, to assign work items to the relevant Working Group (possibly to be created)
 - ▶ ensure effective decision-making (when possible, take decisions by correspondence between meetings and ensure timely distribution of documents before a committee meeting – avoid delaying the project by waiting for a meeting to take decisions)
- advise experts on application of ISO/IEC Directives and official procedures
- proactively and frequently monitor, measure and control project progress against the project plan (for whole committee portfolio)
- take or propose preventive and corrective actions on portfolio and on projects to meet the agreed target dates and ensure efficient development of projects, in accordance with the stakeholders' needs
- prepare committee meetings and ensure timely implementation of the meeting outcomes
- prepare and manage committee documents
- support the Chair (and as appropriate the Convenor and/or the Project Leader)

Capability requirements:

Project management competence:

- analytical competence
- communication skills
- problem-solving skills
- self-organization skills
- structured working method
- networked/systematic thinking

Committee management competence:

- precise phrasing of discussions and decisions
- technical literacy (ability to follow, understand and learn from technical discussions)
- be proactive
- open-mindedness
- ability to motivate others

Standardization competence:

- substantial knowledge of ISO/IEC Directives and processes
- IT savvy (e. g. MS Office, ISO IT-Tools)

Leadership competence:

- impartiality
- cultural intelligence (e.g. knowing how to address experts from different cultures)



2.3. Chair

Responsibilities:

- identify priorities, market and stakeholders' expectations and assess the committee's available resources for planning coordination
- assess the potential risks related to a project, helping identify potential obstacles to its development (consensus, market divergences etc.)
- support the WG activities to reach consensus – e. g. the Chair could join a WG meeting to recall objectives, vision, etc. and help the WG to move forward
- assist with drafting the project plan in cooperation with the Committee Manager

Capability requirements

Leadership competence:

- feedback skills
- ability to motivate others
- ability to collaborate and negotiate
- adaptability
- impartiality
- communication skills
- cultural intelligence (e.g. knowing how to address experts from different cultures)

Technical competence:

- know the subject, the sector and market needs

Project management competence:

- structured working method
- networked/systematic thinking

Standardization competence:

- basic knowledge of standardization processes and rules

Committee management competence:

- open-mindedness
- listening ability/ mediate between opinions



2.4. WG Secretary (optional role)

The role of the WG Secretary is not mandatory and it is up to the National Body confirming the Convenor to propose a WG Secretary who would support the Convenor in the below activities. The WG Secretary may be provided by another National Body.

A WG Secretary is recommended to support the Convenor/Project Leader(s).

When there is no WG Secretary, the Committee Manager shall ensure responsibilities are allocated to the Convenor and Project Leaders.

In most of the situations where there is no WG Secretary, the Committee Manager will support and guide the Convenor and Project Leaders on the ISO/IEC Directives and on project management. In addition to the description in 2.5, the Convenor will take responsibility for document management and meeting preparation, using ISO-IT applications.

2.4. WG Secretary (optional role)

Responsibilities

- ensure that the draft respects the ISO/IEC drafting rules
- create the basic conditions for effective work (support to Convenor and experts, proactivity and timeliness of actions, with well-prepared WG meetings, i.e. sorting comments to make sure the most critical will be addressed first, etc.)
- advise experts on application of ISO/IEC Directives and official procedures
- prepare WG meetings and their timely follow-up
- prepare documents and manage their distribution to the WG members
- keep track of the project plan: proactively and frequently monitor, measure and control project progress against the project plan to ensure project development within the agreed time frame
- frequent communication with Committee Manager
- assist the Committee Manager in drafting the project plan
- support the Convenor

Capability requirements

Project management competence:

- analytical competence
- communication skills
- problem-solving skills
- self-organization skills
- structured working method
- networked/systematic thinking

WG management competence:

- precise phrasing of discussions and decisions
- be proactive
- open-mindedness
- ability to motivate others
- impartiality

Standardization competence:

- enhanced knowledge of ISO/IEC Directives and processes
- IT savvy (e. g. MS Office, ISO IT Tools)

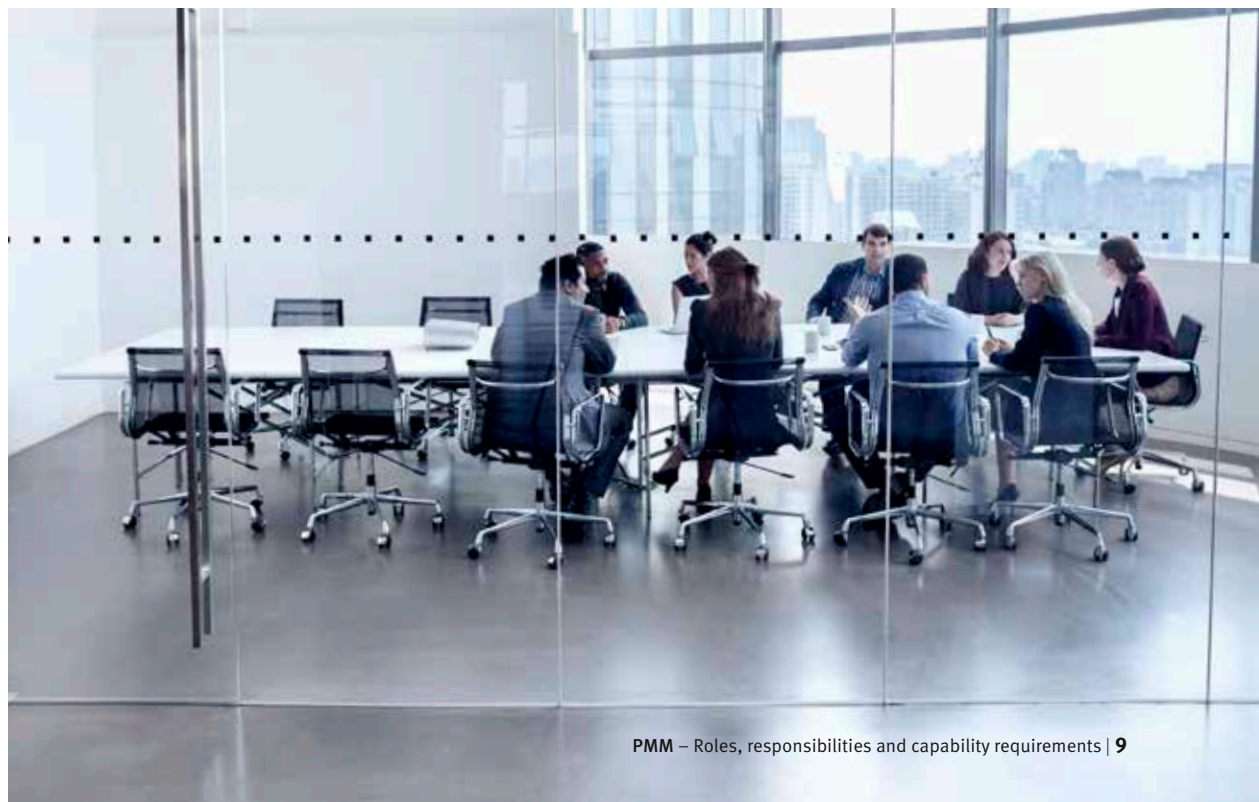
2.5. Convenor

When there is no WG Secretary (see 2.4), the Convenor undertakes the responsibilities of the WG Secretary, or ensures that they are allocated to the Project Leader and the Committee Manager, and that those people have the required capabilities.

Responsibilities

- accountable for the development of the projects
- leads meetings effectively with a view to reaching consensus on the document within the WG

- ensures the projects developed under his/her WG are meeting the agreed plan
- proactively propose solutions and actions to the PL and WG, including WG meetings (physical or WebEx) or consultation by correspondence to progress efficiently on the drafts
- update the Committee Manager on the status of projects
- report to Committee Manager during committee meetings
- draft the project plan in cooperation with the Committee Manager



2.5. Convenor

Capability requirements

Project management competence :

- structured working method

Technical competence :

- knowledge of technical background

Leadership competence :

- ability to motivate experts to successfully complete the project according to the planned timeframe
- impartiality
- ability to collaborate and negotiate
- adaptability

WG management competence :

- open-mindedness
- communication including listening abilities
- ability to mediate between different opinions



2.6. Project Leader

(could be the same person as the Convenor)

When there is no WG-Secretary (see 2.4), the Project Leader undertakes the responsibilities of the WG Secretary, or ensures that they are allocated to the Convenor and the Committee Manager, and that those people have the required capabilities.

Responsibilities

- leadership of the project team
- lead and drive project work
- ensure that the draft respects the ISO/IEC drafting rules
- draft the project plan in cooperation with the Committee Manager
- keep track of the project plan : proactively and frequently monitor, measure and control project progress against the project plan to ensure project development within the agreed time frame
- support the Convenor
- update WG Convenor on project status
- report to WG meetings

Capability requirements

Project management competence :

- structured working method
- ideally have experience in project work

Technical competence :

- profound knowledge of technical background
- phrasing of technical documents

Leadership competence :

- ideally have experience in leading a project team
- ability to collaborate and negotiate
- adaptability
- open-mindedness
- communication skills
- problem-solving skills



2.7. ISO Technical Programme Manager (ISO TPM)

The TPM is not part of the competence matrix since he/she is not appointed by the members but by ISO/CS. Nevertheless, since the TPM plays an important role in project management, his/her responsibilities are part of this document.

Responsibilities

- assist and advise the Committee Manager, Chair, Convenor and Project Leader(s) (e. g. understanding and applying the ISO/IEC Directives and official procedures)
- track project portfolios of several committees/subject areas
- remind the Committee Manager of deadlines and milestones
- inform the Committee Manager, Chair, Convenor and Project Leader(s) of changes to processes and to the ISO/IEC Directives
- facilitate communication between the committee and ISO/CS



About ISO

ISO (International Organization for Standardization) is an independent, non-governmental organization with a membership of 162* national standards bodies.

Through its members, ISO brings together experts to share knowledge and develop voluntary, consensus-based, market-relevant International Standards that support innovation and provide solutions to global challenges.

ISO has published more than 22 000* International Standards and related documents, covering almost every industry, from technology to food safety, to agriculture and healthcare.

*January 2018

International Organization for Standardization

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

iso.org

© ISO, 2018
All rights reserved

ISBN 978-92-67-10786-8

Til prosjektledere i Standard Norge og standardiseringskomiteer

Støttedokument i Standard Norges kvalitetssystemet. Ivaretagelse av miljøaspekter, prinsipper om universell utforming og forbrukerhensyn ved utarbeidelse av Norsk Standard.

Bakgrunn

I januar 2010 ble det innført krav om at miljøaspekter, prinsipper om universell utforming (UU) og forbrukerhensyn skal ivaretas ved utarbeidelse av Norsk Standard. Denne sjekklisten er et verktøy for å sikre at disse tre aspektene blir vurdert og tatt høyde for underveis i arbeidet. Den er tenkt brukt av komiteer og prosjektledere i Standard Norge.

Sjekklisten inngår i Standard Norges kvalitetssystem og skal benyttes i alle nasjonale standardiseringsprosjekt. Prosjektleder er ansvarlig for at sjekklisten gjennomgås.

Sjekklisten er primært laget for utarbeidelse av Norsk Standard, men kan også brukes for internasjonale standarder som Standard Norge har sekretariat for, fordi tilsvarende krav gjelder for CEN og ISO.

Innhold i sjekklisten

Sjekklisten er bygd opp med en huskeliste for hele standardiseringsprosessen samt egne sjekklister for å ivareta aspekter knyttet til miljø, universell utforming og forbrukerhensyn.

- 1 Huskeliste fra mandat til ferdig standard, side 2
- 2 Sjekkliste for miljø, side 3
- 3 Sjekkliste for universell utforming, side 6
- 4 Sjekkliste for forbrukerhensyn, side 9

1 Huskeliste fra mandat til ferdig standard

Stadium	Aktivitet	Ansvar
Oppstart av nye prosjekter. Utarbeidelse av mandat	Vurder prosjektet med hensyn på miljø, UU og forbruker og innarbeid relevante krav i mandatet, se vedlagte sjekklister	Prosjektleder Markedsansvarlig
	Diskuter prosjektet og mandatet med relevant fagperson i Standard Norge.	Prosjektleder
Oppnevning av komité	Inviter relevante interessenter ¹⁾ til komitédeltakelse	Prosjektleder
	Sjekk om det er CEN-/ISO-guider ²⁾ som er relevante å bruke	Prosjektleder
Samordningsmøte(r) i Standard Norge	Vurder om det er relevante standarder innenfor miljø, UU og forbruker som bør være normative eller som må tas hensyn til.	Deltakere på samordningsmøtet
	Vurder om relevante krav til miljø, UU og forbruker er i henhold til lover/forskrifter og tilgrensende standarder	Deltakere på samordningsmøtet
Utarbeidelse av standard	Gjennomgå og bruk vedlagte sjekklister for miljø, UU og forbruker	Prosjektleder Komité
	Sjekk om det er CEN-/ISO-guider ²⁾ som er relevante å bruke	Prosjektleder
	Inviter interesseorganisasjoner, NGO eller forbrukerorganisasjoner til diskusjon av konkrete saker dersom de ikke allerede er representert i komiteen	Prosjektleder
	Vurder om relevante krav til miljø, UU og forbruker er i henhold til lover/forskrifter og tilgrensende standarder	Prosjektleder Komité
Høring	Vurder om relevante høringsinstanser innenfor miljø, UU og forbruker skal varsles om at forslag til standard er på høring.	Prosjektleder
	Varsle relevant fagperson på miljø, UU og forbruker i Standard Norge	Prosjektleder
Formell avstemning ³⁾	Varsle relevant fagperson på miljø, UU og forbruker i Standard Norge	Prosjektleder
Fastsetting	Varsle relevante fagmiljøer innenfor miljø, UU og forbruker om at standarden er utgitt.	Prosjektleder
	Varsle relevant fagperson på miljø, UU og forbruker i Standard Norge	Prosjektleder

1) Eksempler kan være Forbrukerrådet, Forbrukerombudet, Norges blindforbund, Norges handicapforbund og Grønn Hverdag

2) Se oversikt og info om relevante guider på <http://www.standard.no/no/Fagomrader/Forbruker/Guider/>

3) Dette gjelder kun for internasjonale prosjekter

2 Sjekkliste for miljø

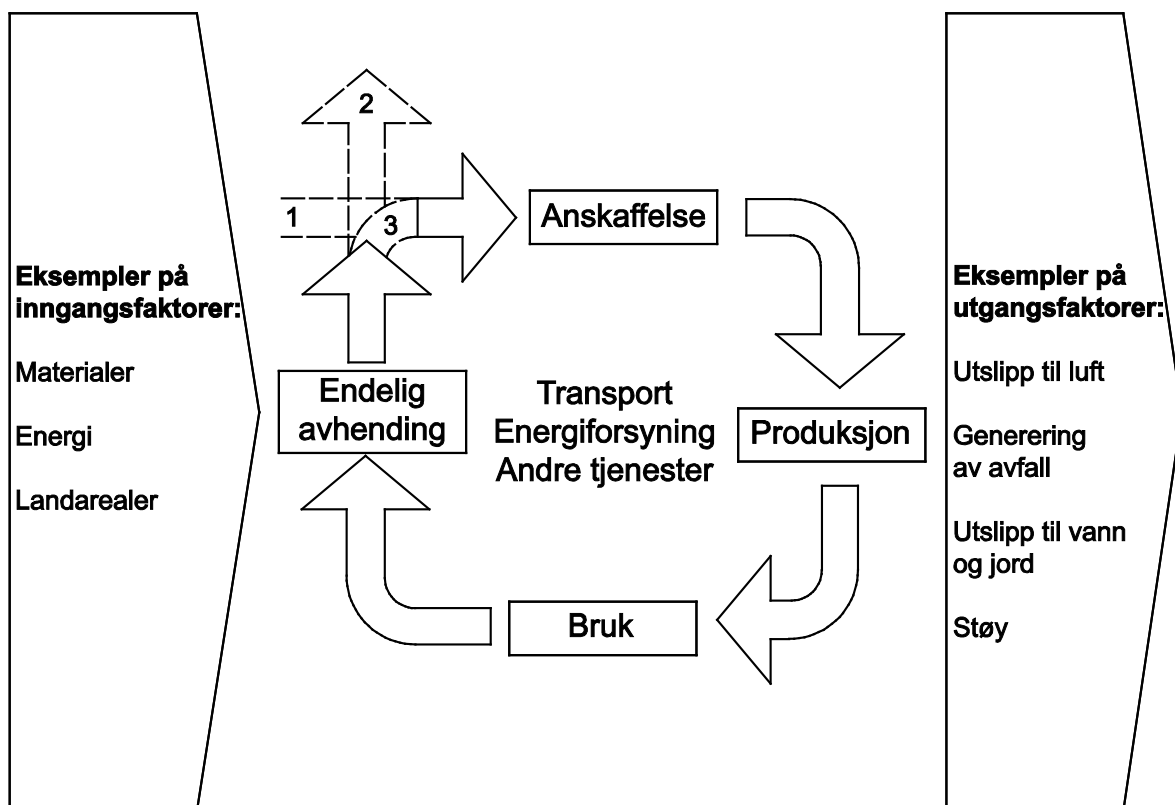
Er miljøpåvirkning relevant for gjeldende standardiseringsprosjekt?

Alle produkter påvirker miljøet på en eller annen måte enten ved produksjon, levering, bruk eller som avfall. Med produkter menes både varer og tjenester. For å identifisere miljøbelastning for et gitt produkt er det viktig å bruke livsløpstankegangen, se figur hentet fra SN-ISO Guide 64 Guide for håndtering av miljøspørsmål i produktstandarder. "Livsløpstankegang" betyr å ta hensyn til alle miljøaspektene ved et produkt på alle stadier i livsløpet. Figuren viser fire hovedstadier i produktets livsløp:

- anskaffelse (av materialer);
- produksjon;
- bruk;
- endelig avhending.

Prosesser som transport, energiforsyning og andre tjenester er plassert i midten av diagrammet, siden de ikke tilhører et bestemt stadium i produktets livsløp. De forekommer vanligvis mellom stadiene. Inngangsfaktorer og utgangsfaktorer kan eventuelt ha relevans for alle disse stadiene og prosessene. Standardene bør sikre at hensyn til miljøpåvirkningen på et enkelt stadium ikke medfører en uønsket endring eller påvirkning av

- den samlede belastningen av miljøpåvirkninger knyttet til et produkt;
- andre aspekter ved det lokale, regionale eller globale miljøet.



Figur 1 – Livsløpstankegang [Hentet fra SN-ISO Guide 64:2008]

1) Vil standarden omfatte en vare eller tjeneste som påvirker miljøet?

Ja		Nei	
-----------	--	------------	--

Hvis ja:

2) Ivaretagelse av miljøhensyn

For å sikre at miljøhensyn blir ivare tatt ved utarbeidelse av norske standarder, skal SN-ISO Guide 64 følges. Denne finnes på norsk. Formålet med veilederen er å

- rette oppmerksomheten mot hvordan krav i standarder kan påvirke miljøet i positiv eller negativ retning
- vise sammenhengen mellom produktstandarder og miljøet
- bidra til å unngå krav i produktstandarder som kan føre til skadelig miljøpåvirkninger
- vise at det å ta miljøhensyn i produktstandarder er en kompleks prosess hvor konkurrerende prioriteringer må balanseres
- anbefale bruken av livsløpsanalyse og anerkjente vitenskapelige metoder ved innarbeiding av miljøhensyn i standarder.

EU-kommisjonen mener at standarder er et viktig virkemiddel for å oppnå miljøvennlige produkter og tjenester. CEN har vedtatt at standardene som utarbeides skal belaste miljøet i minst mulig grad og har pålagt standardiseringskomiteer/arbeidsgrupper et ansvar for

- tidlig i prosessen å identifisere og vurdere miljøaspekter knyttet til standardene
- å vurdere hvordan standardene kan bidra til redusert miljøbelastning
- å inkludere et tillegg i standardene som dokumenterer og beskriver dette

CEN har opprettet en hjelpefunksjon (helpdesk) hvor standardiseringskomiteer og arbeidsgrupper kan få faglig veiledning i arbeidet med miljøvurdering knyttet til en standard. Denne kan også brukes for norske standarder. Hjelpefunksjonen har publisert en e-læringspakke om "miljøhensyn i standardisering" som er tilgjengelig på hjemmesiden til CEN, se www.cen.eu/sh/ehd

I SN-ISO Guide 64 finnes en sjekkliste som kan rettlede komiteen, se tabellen på neste side.

Tabell 1 – Miljøsjekkliste [Hentet fra SN-ISO Guide 64:2008]

Dokumentnummer (hvis tilgjengelig):			Standardens tittel:				TC-/SC-/WG-nummer:				
Arbeidsoppgavenummer (hvis tilgjengelig):			Miljøsjekklstens versjonsnummer:				Dato for siste endring av miljøsjekklsten:				
Miljøspørsmål	Livsløpsstadium										Alle stadier
	Anskaffelse		Produksjon		Bruk			Endelig avhending			
	Råmaterialer og energi	Halvfabrikata og komponenter	Produksjon	Emballering	Bruk	Vedlikehold og reparasjon	Bruk av tilleggsprodukter	Gjenbruk / material- og energigjenvinning	Forbrenning uten energigjenvinning	Endelig avhending	Transport
Inngangsfaktorer											
Materialer											
Vann											
Energi											
Arealer											
Utgangsfaktorer											
Utslipp til luft											
Utslipp til vann											
Utslipp til jord											
Avfall											
Støy, vibrasjon, stråling, varme											
Andre relevante aspekter											
Miljørisiko fra ulykker eller utilsiktet bruk											
Kundeinformasjon											
Kommentarer:											
MERKNAD 1 Emballeringsstadiet refererer til den primære emballeringen av det framstilte produktet. Sekundær eller tertiær emballering for transport, som forekommer på ett eller flere stadier i livsløpet, inngår i transportstadiet. MERKNAD 2 Transport kan behandles som en del av alle stadier (se sjekklsten) eller som et eget understadium. For å ta høyde for bestemte spørsmål knyttet til transport og emballering av produktet kan det legges til nye kolonner og/eller tilføyes kommentarer.											

3 Sjekkliste for universell utforming

Sjekklisten gir en kortfattet oversikt over sentrale kontrollpunkter som standardiseringskomiteer skal bruke for å vurdere om prinsippene for universell utforming bør inkluderes i standardene, der det er relevant.

Er universell utforming relevant for gjeldende standardiseringsprosjekt?

Med universell utforming menes utforming eller tilrettelegging av hovedløsningen i de fysiske forholdene slik at virksomhetens alminnelige funksjon kan benyttes av flest mulig.

- 1) Vil standarden omfatte et produkt eller en tjeneste som skal benyttes av personer med varierende ferdigheter?

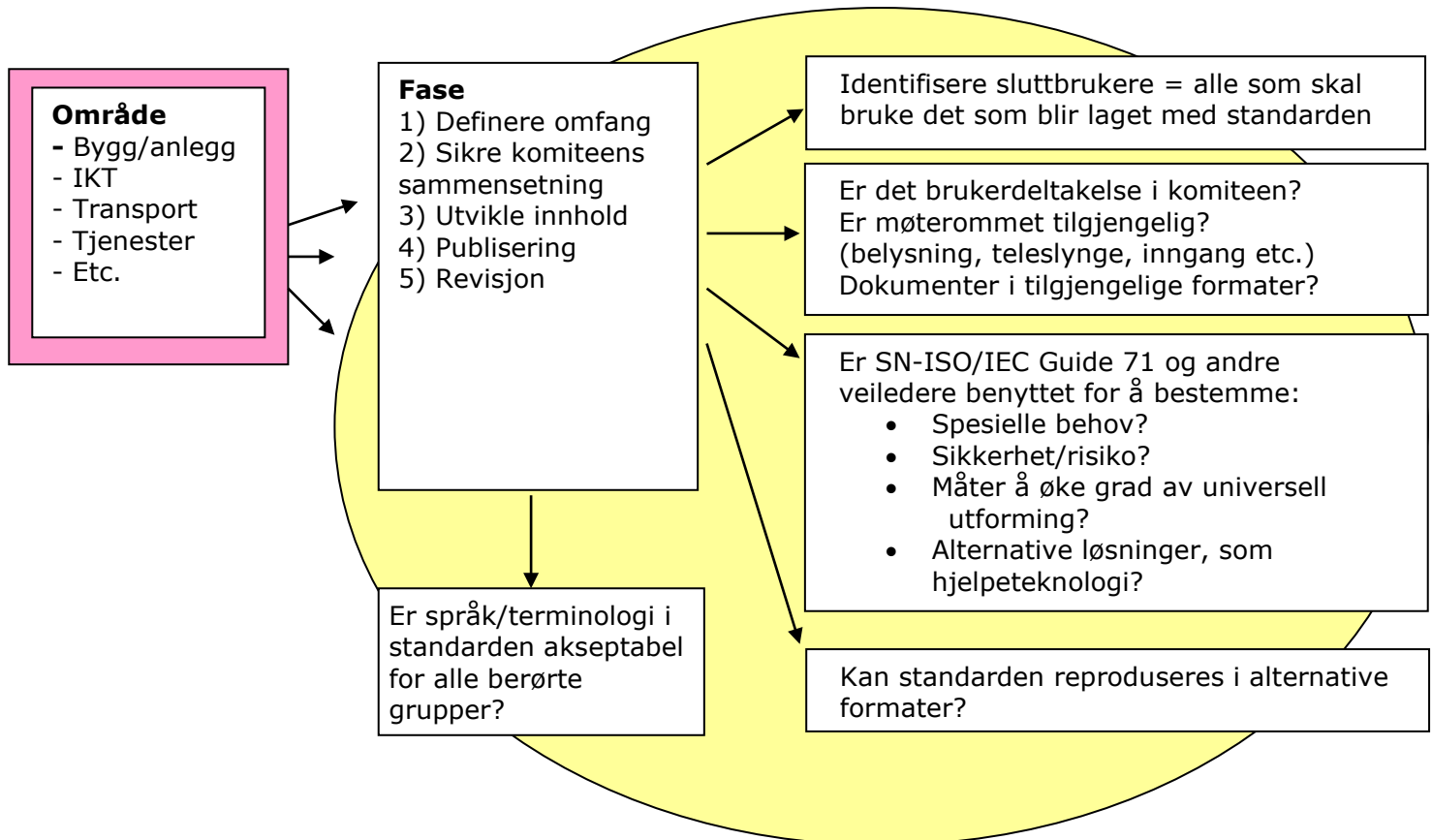
Ja		Nei	
----	--	-----	--

Hvis ja, bør følgende 7 hovedprinsipper for universell utforming følges i utarbeidelsen av standarden:

Hovedprinsipp	Ja	Nei
Like muligheter for bruk - er utformingen brukbar og tilgjengelig for personer med ulike ferdigheter? Kan den benyttes av bevegelseshemmede, blinde og svaksynte, døve og hørselshemmede, personer med kognitiv funksjonsnedsettelse og personer med astma og allergi? Se SN-ISO/IEC Guide 71: http://www.standard.no/no/Sok-og-kjop/produktkatalogen/Produktpresentasjon/?ProductId=146089		
Fleksibel i bruk - tjener utformingen et vidt spekter av individuelle preferanser og ferdigheter? Kan den benyttes av bevegelseshemmede, blinde og svaksynte, døve og hørselshemmede, personer med kognitiv funksjonsnedsettelse og personer med astma og allergi?		
Enkel og intuitiv i bruk - er utformingen lett å forstå uansett brukerens erfaring, kunnskap, språkferdigheter eller konsentrasjonsnivå? Kan den benyttes av bevegelseshemmede, blinde og svaksynte, døve og hørselshemmede, personer med kognitiv funksjonsnedsettelse og personer med astma og allergi?		
Forståelig informasjon - kommuniserer utformingen nødvendig informasjon til brukeren effektivt, uavhengig av omgivelser og brukerens sensoriske ferdigheter? Er informasjonen tilgjengelig for: bevegelseshemmede, blinde og svaksynte, døve og hørselshemmede, personer med kognitiv funksjonsnedsettelse og personer med astma og allergi?		
Toleranse for feil - minimaliserer utformingen av produktet farer og skader som kan gi ugunstige konsekvenser? Kan det benyttes uten fare og skader av bevegelseshemmede, blinde og svaksynte, døve og hørselshemmede, personer med kognitiv funksjonsnedsettelse og personer med astma og allergi?		
Lite fysisk stress - kan utformingen brukes effektivt med minimum av bry og krefter? Kan den benyttes uten fysisk stress av bevegelseshemmede, blinde og svaksynte, døve og hørselshemmede, personer med kognitiv funksjonsnedsettelse og personer med astma og allergi?		

Størrelse og plass for tilgang og bruk - er tilgang, rekkevidde, betjening og bruk av produktet uavhengig av brukerens kroppstilling eller mobilitet? Gjelder dette for: bevegelseshemmede, blinde og svaksynte, døve og hørselshemmede, personer med kognitiv funksjonsnedsettelse og personer med astma og allergi?		
---	--	--

2) I forhold til standardiseringsprosessen – bør komiteen vurdere følgende:



3) Eksempler på standarder og veiledere for universell utforming

Det kan være nyttig å studere eksisterende standarder og veiledere som har inkorporert universell utforming.

Aktuelle standarder på området universell utforming:

- NS 3041:2007 Skilting - Veiledning for plassering og detaljer
- NS 11001 Del 1 og 2 Byggstandarder for universell utforming av boliger og publikumsbygg
- NS 11005 Universell utforming for uteområder
- NS 11022 Universell utforming – Automater for allmenn bruk – Krav til fysisk utforming og brukerdialog
- NS 11021 Universell utforming – Tilgjengelige elektroniske tekstdokumenter – Krav til utforming, oppmerking og filformater
- NS 1103 Universell utforming - Likeverdig tilgang til tjenester og krav til personlig tjenesteutøvelse
- prNS 11036 Universell utforming – Likeverdig tilgang til fritidsrelaterte tjenester og reiselivsopplevelser
- NS 11040 Universell utforming – Brukermedvirkning og IKT

- NS-EN ISO 9999:2016 Hjelpemidler for personer med nedsatt funksjonsevne. Klassifisering og terminologi (ISO 9999:2007)
- WCAG 2.0 Retningslinjer for tilgjengelig webinnhold
- NS-ISO/IEC 24751-2:2008 Informasjonsteknologi – individuell tilpasning og tilgjengelighet innen e-læring, utdanning og opplæring. Oversikt over tekniske standarder etc. som er nødvendige for tilgjengelig eLæring.

Aktuelle veiledere (guider) for universell utforming:

- SN-ISO/IEC Guide 71 Retningslinjer for å ta hensyn til eldres og funksjonshemmedes behov ved utarbeidelse av standarder.
Guiden omfatter detaljerte tabeller med faktorer som skal vurderes for å sikre at standarder tilrettelegger for universell utforming, på områder som informasjon, merking, instruksjoner og advarsler; emballasje; materialer; installasjon; brukergrensesnitt; vedlikehold og bygde miljøer (bygninger). Guide 71 gir også en god oversikt over faktorer som skal vurderes og utdyper disse, som alternativt format; plassering og utforming av informasjon, belysningsnivåer og atkomstveier m.v.
- ISO/IEC Guide 37 Instructions for use of products by consumers
- ISO/IEC Guide 41 Packaging – Recommendations for addressing consumer needs
- ISO/TR 22411 Ergonomics data and guidelines for the application of ISO/IEC Guide 71 to products and services to address the needs of older persons and persons with disabilities.
Rapporten utdyper ISO/IEC Guide 71 med ergonomiske data.

For mer informasjon, se <http://www.standard.no/no/Fagomrader/Universell--utforming/>

4 Sjekkliste for forbrukerhensyn

Forbrukerhensyn skal ivaretas. Med forbrukerne menes i denne sammenheng en gruppe eller enkeltindivider som vil kunne bli påvirket av en standard i form av krav til et forbrukerprodukt, en tjeneste, tilgjengelighet, sikkerhet etc. NS-ISO 26000 *Veiledning om samfunnsansvar* definerer forbruker som

- individuelt medlem av allmennheten som kjøper eller bruker eiendom, produkter eller tjenester for private formål

Private formål er det som avgjør om det er forbruker eller bruker (eks. arbeidstaker). Denne definisjonen er adoptert av ISOs forbrukerpolitiske komité som den foretrukne definisjonen av forbruker og som bør brukes i standarder.

1) Standard Norges fagråd for forbrukersaker har fastsatt disse områdene som viktige for forbrukerbeskyttelse ut fra et norsk ståsted. Omfatter standarden ett av disse?

- Tjenester og handel (kvalitet og omfang av tjenester, kompetansekrav for tilbydere, klagebehandling, tvisteløsning, tilbaketrekking av produkter, e-handel etc.)
- Universell utforming (tilgjengelighet for alle, hjelpemidler, ergonomi)
- Miljø og samfunnsansvar (deklarasjoner, skadelige stoffer, avfall, bærekraftig forbruk, emballasje)
- Bolig (kjøp og salg, kvalitet, innemiljø, energibruk, trygghet etc)
- Informasjon og produktmerking
- Sikkerhet ved produkter og tjenester (fysisk/mekanisk, kjemisk, kvalitet, advarselsmerking, brennbarhet)
- IKT (e-handel, IT-sikkerhet, personvern, tilgjengelighet)

Ja		Nei	
----	--	-----	--

Hvis ja:

2) På hvilken måte vil standarden ha betydning for forbrukere?

På neste side følger en rekke kontrollspørsmål som kan stilles i forbindelse med identifisering av forbrukerinteresse i pågående og nye standardiseringsprosjekter.

1	På hvilken måte har prosjektet betydning for forbrukeren? (en eller flere områder)
	Helse
	Sikkerhet
	Stor økonomisk betydning
	Brukervennlighet
	Informasjon (krav til og behov for informasjon)
	Kvalitet og holdbarhet
	Funksjonalitet og vedlikeholdsmuligheter
	Valgfrihet
	Samspill mellom ulike produkter som skal funksjonere sammen (eksempelvis innenfor IT) og mellom produkter og tilbehør
	Annet (spesifiser)
2	Har noen et klart definert forvaltnings-/sektoransvar innenfor dette området? Og i tilfelle hvem?
3	Hvordan er forvaltningsansvaret utøvd?
4	Er eksisterende lovgivning tilstrekkelig til å ivareta forbrukerne på dette området?
5	Er standarden/prosjektet viktig for mange forbrukere eller spesielle sårbare grupper?

3) Eksempler på standarder og veiledere for forbrukere

Det kan være nyttig å studere eksisterende standarder og veiledere. Noen eksempler er:

- NS-EN 1150 Vernetøy - Synbart tøy for fritidsbruk - Prøvingsmetoder og krav
- NS-EN 13816 Transport. Logistikk og tjenester. Offentlig passasjertransport
Definisjon av tjenestenes kvalitet, nivå og målemetode
- NS-EN 13869 Lightere. Barnesikring. Sikkerhetskrav og prøvingsmetoder
- NS-EN 15017 Gravferdstjenester – Krav
- NS-EN 15838 Kundekontaktsenter. Krav til tjenestekvalitet
- NS-ISO 10002 Kvalitetsstyring. Kundetilfredshet. Retningslinjer for organisasjoners behandling av klager
- NS-ISO 22222 Personlig økonomisk rådgivning. Krav til rådgivere innenfor personlig økonomi

Aktuelle veiledere (guider) for forbrukerområdet:

- CEN/CENELEC Guide 2 Consumer interests and the preparation of standards
- CEN Guide 11 Product information relevant to consumers - Guidelines for standards developers
- CEN/CENELEC Guide 14 Child safety Guidance for its inclusion in standards
- ISO/IEC Guide 14 Purchase information on goods and services intended for consumers
- CENELEC Guide 29 Temperatures of hot surfaces likely to be touched
- ISO/IEC Guide 37 Instructions for use of products by consumers
- ISO/IEC Guide 41 Packaging – Recommendations for addressing consumer needs
- ISO/IEC Guide 46 Comparative testing of consumer products and related services – General principles
- ISO/IEC Guide 50 Safety aspects - Child safety and standards - General principles
- ISO/IEC Guide 51 Safety aspects -- Guidelines for their inclusion in standards
- ISO/IEC Guide 74 Graphical symbols – Technical Guidelines for the consideration of consumers' needs
- SN-ISO/IEC Guide 76:2008 Utarbeidelse av standarder for tjenester – Anbefalinger for å ta hensyn til forbrukerspørsmål.

Denne veilederen viser også hva en tjenestestandard bør inneholde (tema).