

## **CE FACEM PENTRU COMPETITIVITATEA PRIN CALITATE A ROMÂNIEI PE PIAȚA MONDIALĂ ?**

Conf.dr.ing. Nicolae George DRĂGULĂNESCU Universitatea Politehnica București Fulbright Visiting Scholar, Universitatea din Pittsburgh Secretar general al Fundației Române pentru Promovarea Calității Auditor al Calității (E.O.Q.-D.G.Q.), Asesor E.F.Q.M., Evaluator F.P.R.C.-J.M.J.

Subiect aproape „tabu”, între anii 1990-2001, în retorica oficială guvernamentală (probabil pentru a contribui la atât de dorita „delimitare” a noilor guvernanți de politicile și lozincile ceaușiste dar, cu siguranță, și pentru a ascunde ignoranța și suficiența acelor pentru care economia românească nu ar mai fi putut avea nimic în comun cu competitivitatea!), preocupările pentru competitivitatea economiei naționale - și chiar pentru (re)industrializare! - au reapărut oficial în România, abia în anul 2001, de data asta „cu permisiunea” și chiar sub presiunea politicilor, standardelor, procedurilor și practicilor comunitare, incluse - și ele! - în Acquis-ul comunitar.

### **1. Competiția loială implică permanente evaluări și selecții cinstitute**

Indiferent dacă ne place sau nu ne place, economia de piață funcțională - în cadrul căreia competiția este omniprezentă dar și, de regulă, acerbă și loială, datorită acțiunii complete și nedistorsionate a legii cererii și ofertei - necesită, printre altele, numeroase și permanente evaluări de performanțe, comparații și selecții pe baza unor criterii prestabilite în mod cât mai pertinent, transparent și clar. Astfel, sunt permanent evaluate - în mod cât mai obiectiv și nediscriminatoriu posibil - performanțele produselor, serviciilor, persoanelor, organizațiilor, statelor, etc. Pe baza rezultatelor unor asemenea evaluări multi-criteriale, de exemplu, consumatorii achiziționează doar cele mai bune și ieftine produse și servicii, agenții economici angajează și mențin/ promovează doar cei mai performanți salariați, întreprinderile realizează și comercializează doar produse/ servicii care sunt simultan rentabile și vandabile (utilizând în acest scop doar acele procese care sunt simultan eficiente și eficace), organizațiile/ statele au acces la diferite organizații internaționale sau finanțări, doar dacă satisfac anumite criterii de performanță, etc. Aceste practici sunt esențiale pentru funcționalitatea macroeconomică și microeconomică, întrucât nu numai că permit cunoașterea poziționării unui agent economic (sau țări) în raport cu concurenții săi, dar și conduc la selecționarea celor mai performante produse, servicii, persoane, organizații, țări, etc. care, pentru a se menține pe piață, sunt obligate să devină tot mai competitive. De remarcat că aceste practici nu contravin principiului egalității șanselor inițiale, dar se opun principiilor egalitarismului comunist (atât de bine cunoscute și aplicate în România, pe parcursul a cinci decenii !), ceea ce explică o anumită rezistență manifestată în cadrul proceselor de implementare a lor în România.

### **2. Economia de piață nefuncțională a României și lipsa de competitivitate a economiei naționale românești**

Spre surprinderea - și, desigur, regretul - celor care, în România primăverii anului 2002, își mai luau încă, în public, un fel de „angajament de-a realiza cincinalul în 4 ani și jumătate”, susținând sus și tare că sunt gata să intre în Uniunea Europeană în anul 2004 (alături de alte state foste socialiste), oficialitățile comunitare au calificat România, în vara anului 2002 - în urma unor ample evaluări multi-criteriale - ca fiind o țară cu „economie de piață

nefuncțională” ce ar putea fi admisă cel mai devreme în anul 2007 dar, evident, numai dacă se vor îndeplini anumite criterii ! Ulterior, guvernul nostru a recunoscut public că această rușinoasă descalificare din start se datorează, în primul rând, nesoluționării la timp și chiar agravării - mai ales pe parcursul ultimului deceniu - prea multor probleme dificile din economia reală cum ar fi: creșterea continuă a masei arieratelor, mai ales la nivel de întreprindere (arierate care numai în anul 2001 au reprezentat circa 21% din PIB, adică peste 9 miliarde de dolari SUA), inexistența unui mediu concurențial deschis, transparent și fără ingerințe, nivelul încă ridicat al subvențiilor guvernamentale, subdezvoltarea/ ineficiența sistemelor de creditare și de plăți (creditarea reală a sectorului neguvernamental reprezentând abia cca. 10% din PIB deși în statele UE ea ajunge la 90%), neaplicarea procedurilor de faliment, tergiversarea soluționării în instanță a litigiilor dintre întreprinderi, etc.

Mai mult, sub presiune externă, au fost recunoscute până la urmă ca reprezentând asemenea cauze chiar și birocrăția și corupția devenite între timp cvasi-generalizate? Dar cauzele acestei situații sunt în realitate și mai dificile, întrucât sunt mai profunde, mai nuanțate și mai diverse. O importanță deosebită au, în opinia noastră, nivelul relativ scăzut al competențelor manageriale la nivel microeconomic și macroeconomic, slaba dezvoltare a responsabilității sociale a personalului activ precum și absența unor politici macroeconomice adecvate vizând creșterea competitivității prin calitate a economiei românești.

#### A. Competitivitatea României pe plan mondial

La recentul Forum Economic de la Davos, Elveția (23-28.01.2003) a fost prezentat studiul „Global Competitiveness Report 2002-2003” ce include numeroase date - obținute prin analiza și prelucrarea unor date primare, colectate de la peste 4700 respondenți, cu ajutorul unor ample anchete pe bază de chestionar - cu privire la evoluția competitivității realizate în anul 2002, comparativ cu anul 2001, de 80 de state. Pe baza acestor date autorii Raportului au realizat mai multe topuri ale diferitelor performanțe relevante în context (semnificațiile clasificărilor fiind: locul 1 - cel mai mare/ mult/ bun/ bine, locul 80 - cel mai mic/ puțin/ rău/ prost). Dintre numeroasele date publicate cu privire la cele 80 de state evaluate, am selecționat, reorganizat și prezentat în Tabelul 1 și în Tabelul 2 doar pe cele care se referă la 13 foste țări socialiste europene (incluzând România și concurențele țării noastre la integrarea europeană și nord-atlantică). Indiferent dacă ne plac sau nu ne plac asemenea comparații, nu ar trebui uitat faptul că, văzută din Vestul Europei, realitatea românească este întotdeauna comparată cu realitățile existente în celelalte țări candidate la integrare. De fapt, în managementul calității, „supravegherea concurențială” este o practică uzuală? Autorii studiului definesc și măsoară doi indicatori fundamentali ai competitivității:

##### A1. Indicatorul ICC - Indicele de competitivitate de creștere

El depinde de alți trei subindicatori:

- IT - „Indicele tehnologic” (determinat de gradul de inovare, de nivelul transferurilor tehnologice și de nivelul de dezvoltare al tehnologiilor informaționale și comunicaționale)
- IIP - „Indicele instituțiilor publice” (determinat de măsura în care problemele judiciare și financiare sunt soluționate conform standardelor aplicabile precum și de gradul de dezvoltare a corupției)
- IME - „Indicele mediului macroeconomic” (determinat de nivelul stabilității macroeconomice, de „rating-ul de țară” dar și de nivelul cheltuielilor guvernamentale)

## TOPUL COMPETITIVĂȚII DE CREȘTERE A UNOR FOSTE ȚĂRI SOCIALISTE

**Tabel 1**



TOPUL UNOR ȚĂRI FOSTE SOCIALISTE EUROPENE	Indicator ICC			Subindicator IT		Subindicator IIP		Subindicator IME	
	Țara	Top2002	Top2001	Țara	Top2002	Țara	Top2002	Țara	Top2002
I	Estonia	26	29	Estonia	14	Slovenia	23	Rusia	35
II	Slovenia	28	31	Cehia	20	Estonia	28	Lituania	45
III	Ungaria	29	28	Ungaria	21	Ungaria	30	Estonia	46
IV	Lituania	36	43	Slovenia	25	Lituania	36	Ungaria	49
V	Cehia	40	37	Letonia	29	Bulgaria	47	Slovenia	50
VI	Letonia	44	47	Slovacia	34	Cehia	50	Polonia	54
VII	Slovacia	49	40	Polonia	36	Letonia	52	Letonia	55
VIII	Polonia	51	41	Lituania	40	Slovacia	53	România	58
IX	Croația	58	-	Croația	43	Croația	57	Cehia	59
X	Bulgaria	62	59	România	55	Polonia	61	Slovacia	64
XI	Rusia	64	63	Bulgaria	56	Rusia	65	Croația	70
XII	România	66	56	Rusia	66	România	67	Bulgaria	75
XIII	Ucraina	77	69	Ucraina	72	Ucraina	72	Ucraina	77

(Sursa: The Growth Competitiveness Index: Recent Economic Developments and the Prospects for a Sustained Discovery, în Global Competitiveness Report 2002-2003)

Din analiza datelor prezentate în tabel, se observă că:

1. În ceea ce privește indicatorul ICC - „Indicele de competitivitate de creștere”, România se situează pe penultimul loc, retrogradând chiar față de anul precedent cu 10 locuri. Deci economia națională a României are o capacitate relativ redusă de-a realiza pe termen mediu o creștere economică sustenabilă. Această situație se datorează în special valorii subindicatorului IIP care, de asemenea ne clasifică pe penultimul loc. Rezultă că avem multe de făcut pentru ameliorarea funcționării instituțiilor publice (inclusiv pentru respectarea standardelor aplicabile și reducerea corupției și birocrăției). De menționat că, în ceea ce privește corupția,

România este întrecută doar de Polonia și Ucraina (țările cele mai puțin corupte fiind Lituania, Estonia, Slovenia și Bulgaria, de la care am putea lua, eventual, exemplul!)

2. România se situează în coada clasamentului la toți subindicatorii ce determină ICC, dar stă ceva mai bine în ceea ce privește mediul macroeconomic (deși, conform unor detalii publicate în același Raport, România se situează pe locul 6 în ceea ce privește nivelul cheltuielilor guvernamentale, în fruntea cvasi-totalității celor 13 state foste socialiste avute în vedere, nefiind întrecută decât de țări subdezvoltate ca Haiti, Guatemala, Mexic, Bangladesh dar și de Rusia!). Rezultă că am putea lua exemplu de la toate celelalte țări foste socialiste (care, cu excepția Rusiei, au înțeles și acționat astfel încât să mențină cheltuielile guvernamentale la un nivel scăzut) și că trebuie să acționăm pentru îmbunătățirea stabilității macroeconomice (la care România se situează pe locul 71) dar și a „rating-ului de țară” (ce situează România pe locul 66).

A2. Indicatorul ICM - „Indicele de competitivitate microeconomică” definit ca medie ponderată a subindicatorilor :

-C.M.N.A. - „Calitatea mediului național de afaceri” [determinat de calitatea cererii locale pe piață (depinzând de cadrul legislativ, de eficacitatea sistemului de protecție a consumatorilor, de practicile guvernamentale privind achizițiile, de deschiderea manifestată față de importuri, etc.), dar și de politicile macroeconomice privind educarea și instruirea consumatorilor și salariaților precum și de infrastructura existentă]

- S.M.O.I. - „Strategia și modul de operare ale întreprinderilor” (determinate de măsura în care agenții economici au nevoie de salariați de înaltă calificare, de informații cât mai actuale și relevante, de infrastructură performantă, de furnizori siguri și de calitate și chiar de presiune competițională ridicată) Ponderile aferente acestora depind de un al treilea subindicator :

- PNB/L - „Produsul național brut per locuitor” (obținut prin raportarea produsului național brut PNB al fiecărei țări la numărul ei de locuitori L).

În funcție de valoarea acestui indicator în anul 2001, autorii au clasificat cele 80 de țări evaluate după cum urmează:

1. **Țări cu venituri scăzute** (PNB/L sub 6800 USD) : 31 țări
2. **Țări cu venituri medii** (PNB/L între 6.800 - 20.000 USD) : 26 țări
3. **Țări cu venituri ridicate** (PNB/L peste 20.000 USD) : 23 țări

TOPUL COMPETITIVITĂȚII MICROECONOMICE A UNOR FOSTE ȚĂRI SOCIALISTE

Tabel 2

Țara	Indicator ICM		Subindicator CMNA		Subindicator SMOI		PNB/L(2001)ajustat cu puterea de cumpărare [US \$]
	Top2002	Top2001	Top 2002	Top2001	Top2002	Top2001	
<b>I Slovenia</b>	27	32	27	35	26	28	18.233
<b>II Ungaria</b>	28	27	29	25	29	33	12.941
<b>III Estonia</b>	30	28	28	26	36	32	10.380
<b>IV Cehia</b>	34	34	34	31	34	41	14.885
<b>V Lituania</b>	40	50	39	47	39	47	7.764
<b>VI Slovacia</b>	42	40	40	36	43	57	11.739
<b>VII Letonia</b>	45	41	42	42	48	35	7.750
<b>VIII Polonia</b>	46	42	45	40	46	55	9.327
<b>IX Croația</b>	52	-	54	-	53	-	8.414
<b>X Rusia</b>	58	56	56	55	62	54	8.948
<b>XI România</b>	67	61	64	60	69	63	7.036
<b>XII Bulgaria</b>	68	68	63	65	72	70	6.182
<b>XIII Ucraina</b>	69	59	69	57	66	62	4.224

(Sursa: Building the Microeconomic Foundations of Prosperity: Findings from the Microeconomic Competitiveness Index, în Global Competitiveness Report 2002-2003)

Din analiza datelor prezentate în tabel se observă că:

1. În ceea ce privește indicatorul ICM - „Indicele de competitivitate microeconomică”, România se situează pe locul 11, retrogradând chiar față de anul precedent cu 6 locuri. Deci competitivitatea întreprinderilor românești este (mult mai) redusă, în comparație cu cea a întreprinderilor din toate celelalte state candidate la admitere, ceea ce explică decizia de amânare a României și Bulgariei. De remarcat că până și Rusia are întreprinderi mai competitive decât cele ale României! Această situație se datorează atât valorii subindicatorului SMOI (care ne clasifică pe penultimul loc, dar înaintea Bulgariei, e drept!), cât și valorii subindicatorului CMAI (care și el ne clasifică pe penultimul loc, dar înaintea Ucrainei!). De remarcat că, în 2002, valorile SMOI și CMAI au retrogradat România, față de anul 2001, cu 4-6 locuri. Rezultă că avem foarte multe de făcut atât pentru îmbunătățirea calității mediului național de afaceri cât și pentru ameliorarea strategiilor și modului de operare al întreprinderilor din România.

2. În ceea ce privește subindicatorul PNB/ L, se observă faptul că România a obținut în anul 2001 o valoare de 7.036 US \$ (de circa 5 ori mai redusă decât cea a SUA, și de circa 3,5 ori mai redusă decât cea Franței și a Marii Britanii și comparabilă cu ceea ce au obținut Namibia, Letonia, Tailanda, Brazilia, etc.). Astfel, România a fost clasificată ca „țară cu venituri medii”, ceea ce a însemnat un progres evident. Dar, de fapt, dintre cele 13 țări avute în vedere, doar Ucraina și Bulgaria, având valori ale PNB/ L mai reduse decât cea a României, sunt considerate „țări cu venituri reduse”? Toate celelalte țări foste socialiste au obținut valori ale PNB/ L mai mari decât România (de până la circa 2,5 ori) !

În documentul mai sus amintit se menționează, printre altele:

- Salariile mici practicate într-o anumită țară se datorează de fapt lipsei de competitivitate a economiei acelei țări care nu permite un nivel de trai ridicat. De fapt, competitivitatea unei națiuni este o sursă de prosperitate pentru aceasta, iar nivelul de trai al locuitorilor unei țări este direct determinat de productivitatea și eficiența activităților întreprinderilor sale. Cu cât este mai mare această productivitate, cu atât națiunea respectivă își va putea permite salarii mai mari, o monedă mai puternică și o rată a dezvoltării mai ridicată.?

- Creșterea productivității ar trebui să reprezinte obiectivul esențial al oricărei economii naționale și nu volumul exporturilor, în sine, ale acesteia. De remarcat că un același agent economic poate fi mai mult sau mai puțin productiv, în funcție de condițiile existente în țara în care acționează. (?) Multe națiuni ar putea să ridice nivelul bunăstării locuitorilor ei dacă ar fi în stare să creeze condiții pentru o creștere rapidă și susținută a productivității. În acest scop, sunt necesare, în primul rând instituții politice, judiciare și sociale stabile precum și politici macroeconomice adecvate, dar nu ar trebui să uităm că bunăstarea se creează la nivel microeconomic, datorită acelor agenți economici ce sunt capabili să realizeze în mod eficient produse și servicii cu valoare adăugată ridicată. (?)

La nivel microeconomic, productivitatea este determinată de doi factori interdependenți: gradul de complexitate a competiției existente între agenții economici și calitatea mediului de afaceri. Cu cât acest grad de complexitate este mai ridicat, cu atât agenții economici implicați au nevoie de mai mulți salariați cu înaltă calificare, de mai multe informații relevante, de infrastructură îmbunătățită, de furnizori de calitate și chiar de presiune competițională ridicată.?

- Guvernului îi revine un rol esențial și inevitabil, întrucât de el depind multe aspecte determinante ale calității mediului de afaceri (ca, de exemplu, politicile macroeconomice privind educarea și instruirea consumatorilor și salariaților precum și infrastructura). Calitatea cererii locale pe piață - ca prim factor determinant al calității mediului de afaceri - este determinată de cadrul legislativ, de eficacitatea sistemului de protecție a consumatorilor, de practicile guvernamentale privind achizițiile și de deschiderea spre importuri. Rezultă astfel diferitele roluri ce revin guvernului în îmbunătățirea mediului de afaceri la nivele național, departamental și local. De remarcat că productivitatea unei națiuni poate fi sporită și prin corelarea adecvată a diferitelor sale politici macroeconomice, atât în cadrul economiei naționale cât și în raport de politicile similare adoptate în țările vecine. Astfel, îmbunătățirea mediului de afaceri este de regulă rezultatul acțiunii guvernului căruia îi revine astfel un rol deosebit de important.?

- Este greșit să se considere că politicile macroeconomice ar conduce în mod automat la îmbunătățiri semnificative pe plan microeconomic. De fapt, competitivitatea microeconomică poate fi îmbunătățită doar dacă guvernul și sectorul privat acționează împreună și în mod adecvat, în acest scop. Nu este înțelept să se acționeze pentru reformă microeconomică doar prin reducerea rolului Guvernului și eliminarea distorsiunilor pieței, întrucât după depășirea acestei faze, Guvernului îi revine un rol esențial în obținerea prosperității, prin investiții adecvate în resursele umane, stimularea și orientarea cererii prin reglementări, dezvoltarea capacității de inovare, etc. Pe de altă parte, și sectorul privat are un rol important în creșterea competitivității prin activități colective și inițiative sectoriale de dezvoltare.?

- Realizarea de progrese în ceea ce privește atât strategia și modul de operare ale întreprinderilor cât și calitatea mediului național de afaceri constituie singura cale de-a obține îmbunătățiri reale ale eficienței întreprinderilor și calității produselor/ serviciilor precum și noi oportunități de afaceri, toate în scopul ridicării nivelului de trai al cetățenilor.?

## B. Productivitatea muncii în România și în statele membre ale Uniunii Europene

Conform unor date statistice publicate mai demult (a se vedea Tabelul 3), productivitatea muncii - calculată prin raportarea PIB la numărul de salariați - era, în 1998, în România, de 11,4 ori mai mică decât valoarea medie a acestui indicator în cele 15 state membre ale Uniunii Europene. În consecință (și în opoziție cu cei care mai cred în dictonul „ei se fac că ne plătesc, noi ne facem că muncim”), salariile practicate în România au fost și sunt, în medie, mult mai reduse decât în Uniunea Europeană, influențând puternic și în mod specific, atât puterea de cumpărare cât și comportamentul consumatorilor români pe piață. Rezultă deci că, dacă dorim salarii mai mari, este absolut necesară creșterea prealabilă a productivității muncii?

### NIVELE COMPARATIVE ALE PRODUCTIVITĂȚII MUNCII, PE SECTOARE ECONOMICE, ÎN ROMÂNIA ȘI CÂTEVA STATE MEMBRE ALE UE [EURO / salariat, în 1998]

Tabel 3 Țara Agricultură Industrie, construcții Distribuție, hoteluri, restaurante, transporturi Servicii financiare, business Public Administrație publică, sănătate, educație, alte servicii Total

Romania	1.909	5.321	7.081	9.023	3.195	4.185	Danemarca	41.285	59.975	50.759	118.310	43.226	57.329
Germania	23.103	51.150	35.329	113.750	39.956	51.278	Grecia	11.724	25.613	28.053	88.782	23.715	27.662
Luxemburg	34.215	79.076	73.425	157.682	74.700	94.136	Olanda	36.123	58.102	39.484	61.516	32.596	45.207
Portugalia	6.359	19.419	21.220	47.250	21.096	20.918							

(Sursa: Institutul Național de Statistică - Anuarul statistic al României 2000; Eurostat Yearbook 2001 - Unity, solidarity, diversity for Europe, its people and its territory 2001)

## C. Impactul transpunerii în România a sistemelor de management al calității din Uniunea Europeană

În prezent, se știe tot mai mult și în România că un sistem de management al calității poate fi un factor determinant esențial al creșterii eficienței, eficacității, productivității și profitului organizației în care este implementat. Limitându-se la competitivitatea produselor/ serviciilor românești și la libera lor circulație în spațiul comunitar, un alt studiu - realizat între anii 2001-2002 de o echipă condusă de subsemnatul, în cadrul Institutului European din România (cu privire la impactul transpunerii în România a sistemelor de management al calității din Uniunea Europeană) - a ajuns la următoarele concluzii:

1. Transpunerea în România a prevederilor Acquis-ului comunitar privind Cap.1 (referitor la libera circulație a mărfurilor/ bunurilor/ produselor) a fost doar parțial realizată. De aceea, această transpunere ar trebui să reprezinte o prioritate absolută a preocupărilor privind

adoptarea Acquis-ului în România. Cu siguranță, transpunerea poate necesita unele amânări („perioade de tranziție”) obiective, dar sunt necesare eforturi susținute pentru a asigura transpunerea integrală la termenele asumate.

2. Libera circulație a mărfurilor/ bunurilor/ produselor (ca obiect al Cap. 1 al Acquis-ului) și creșterea competitivității (ca abilitate a unei țări/ întreprinderi de a genera mai multă bunăstare/ prosperitate decât concurenții ei, pe piața mondială/ locală) sunt puternic interconținuate întrucât reprezintă obiective comune esențiale ale evaluării conformității. Actuala Politică industrială oficială a României și al său Plan de acțiune (aprobat prin HGR 965/2001, modificată în aprilie 2002) nu reflectă în măsură suficientă relația existentă între competitivitate și calitate. În plus, considerăm că ar trebui avute în vedere, simultan, ambele domenii - reglementat (obligatoriu) și nereglementat (voluntar) - ale Acquis-ului comunitar și nu doar domeniul reglementat.

3. Adoptarea legislației prevăzută de Acquis nu este suficientă pentru ca aceste reglementări să funcționeze și pentru ca România să poată fi admisă în UE. România mai are nevoie și de infrastructuri funcționale, credibile, eficiente și eficace, de noi și efective politici macroeconomice precum și de o cultură adecvată a managementului participativ/ antreprenorial pentru a putea face față cu succes redutabilelor și multiplelor obstacole culturale ce frânează implementarea cadrului legislativ și instituțional specific UE.

4. Ca urmare a dificultăților tranziției și a obstacolelor culturale identificate, considerăm că România nu a creat încă un mediu tehnic de afaceri care să fie suficient de omogen, transparent și credibil astfel încât să poată avea încredere în el atât autoritățile publice cât și, mai ales, agenții economici și consumatorii din țara noastră. Altfel spus, cu toate progresele considerabile obținute în dezvoltarea și îmbunătățirea funcționării organismelor infrastructurii de evaluare a calității și organizațiilor de protecție a consumatorilor, încă nu există în România un mediu tehnic suficient de credibil în cadrul căruia să poată fi dezvoltate, consolidate și îmbunătățite EXCELENȚA ÎN AFACERI și COMPETITIVITATEA PRIN CALITATE ale agenților economici. În aceste circumstanțe, generarea încrederii în produsele/ serviciile românești și în furnizorii acestora este o sarcină dificilă, îndrăzneță și costisitoare dar, totuși, realizabilă.

5. Privatizarea ca atare și singură nu soluționează în mod automat problemele privind competitivitatea prin calitate a unei întreprinderi. De fapt ea înseamnă doar un simplu transfer de responsabilitate și ar trebui să fie urmată de măsuri manageriale adecvate vizând dezvoltarea/ îmbunătățirea competitivității organizației.

6. Politicile și strategiile în domeniul calității ce urmează a fi adoptate în România anilor 2002-2007 ar trebui să se inspire din politicile și strategiile în domeniul calității adoptate de statele

membre ale UE între anii 1985-2000, întrucât datorită lor s-a obținut actuala competitivitate prin calitate a acestora.

7. Anumite studii publicate de Comisia Europeană [ca, de exemplu: EUROPEAN COMMISSION, DG III INDUSTRY - Working Document on the European Quality Promotion Policy or the European way towards Excellence (1995)] au demonstrat în mod clar relația efect-cauză existentă între competitivitatea unei economii naționale și măsura în care agenții săi economici cunosc și aplică principiile, metodele și tehnicile specifice managementului calității. Neglijarea acestui aspect, din ignoranță și/ sau suficiență, în special la nivel guvernamental (de exemplu prin neimplementarea sistemelor de management al calității în cadrul administrației publice centrale, prin absența unor stimulente morale/ materiale adecvate destinate agenților economici care se decid să implementeze un asemenea sistem, etc.) dar și la nivel microeconomic (de exemplu, prin neadoptarea unui sistem de remunerare în funcție de performanțele obținute individual și în grup) au fost - și încă mai sunt, din păcate! - grave erori tactice. > Principalele constatări ale acestui studiu (susținute exclusiv de dovezi factive) sunt: . . . . Pentru fiecare din aceste constatări, studiul prezintă -- pe lângă argumente de ordin faptic - numeroase propuneri de acțiuni ce ar trebui să fie realizate și în România, în scopul armonizării cu standardele, procedurile și practicile existente în statele membre ale UE.

### **3. Concepte ignorate/ obscure/ confuze, prejudeci nocive persistente, atitudini și comportamente contraproductive în România contemporană**

În opinia autorilor studiului mai sus menționat, toate aceste prejudeci, atitudini și comportamente reprezintă redutabile obstacole culturale care se opun transpunerii în România a legislației, structurilor, standardelor, procedurilor și practicilor aferente Acquis-ului comunitar, prin diferite forme de manifestare a rezistenței la schimbare. Printre soluțiile posibile aplicabile în scopul reducerii acestei rezistențe la schimbare figurează: informarea, educarea, (re)calificarea, training-ul, motivarea, etc. Câteva din cele mai uzuale asemenea obstacole culturale sunt prezentate în continuare.

A. Exemple de concepte ignorate/ obscure/ confuze în România : Management, Sistem de management, Sistem de management al calității, Politică/ Strategie/ Obiective/ Plan în domeniul calității, Efectivitate, Eficiență, Responsabilitate moral-financiară („Accountability”), Responsabilitate juridică („Liability”), Neconformitate, Control, Inspecție, Controlul calității, Costurile calității, Asigurarea calității, Managementul total al calității, Excelență în afaceri, Securitate, Siguranță, Certificare obligatorie/ voluntară, Acreditare, Capacitatea de a acționa ca lider („Leadership”), Etalonare concurențială („Benchmarking”), Re-proiectare-Reorganizare („Re-engineering”), Empowerment, Partener de interese („Stakeholders”), Delegare de responsabilități, Societatea învățămintelor/ cunoștințelor („Learning/ Knowledge Society”), etc.

#### B. Exemple de prejudeci nocive persistente în organizațiile din România

-„Calitatea este problema exclusivă a statului/ guvernului”

-„Avem nevoie de o Lege a calității”

-„Calitatea se obține în principal prin lozinci !”

-„Toate standardele ar trebui să fie obligatorii !”

- „În întreprinderi, calitatea este, în general, problema muncitorilor”
- „Noi nu putem face nimic pentru a obține calitatea !”
- „Numai cine nu muncește nu greșește.”
- „Greșelile și deficiențele trebuie ascunse pentru a nu determina criticarea și sancționarea celor vinovați”
- „Acumulările cantitative determină salturi calitative”
- „Prin natura lor, salariații sunt leneși iar muncitorii - hoți, astfel încât întreg personalul trebuie să fie supravegheat în detaliu, în mod individual și permanent. ”
- „Ordinul superiorului/ șefului este lege pentru subordonat și trebuie să fie executat întocmai, la timp și fără comentarii.”
- „Puterea șefilor se bazează doar pe capacitatea lor de-a distribui recompense și sancțiuni.”
- „șeful are întotdeauna dreptate.”
- „Muncitorii pot fi motivați doar prin bani”
- „Să moară capra vecinului!”
- „În democrație fiecare este liber să facă tot ceea ce dorește”

### C. Exemple de atitudini contraproductive actuale în organizațiile din România:

- „A face profit este o ocupație imorală”.
- „Există întotdeauna alte priorități și preocupări mai importante decât calitatea.”
- Cei care s-au îmbogățit în România post-decembristă sunt mai toți necinstiți și corupți, întrucât în România există numeroase oportunități mai ușoare și mai accesibile de-a «face bani» și chiar deveni bogat fără să realizezi un produs/ serviciu pentru alții și fără să te intereseze calitatea (de exemplu : prin coruptibilitate, « inginerii financiare », subvenții, indemnizații, «ajutoare», intermediari, etc.)
- Managerii de vârf (uneori chiar și managerii intermediari) nu au nevoie de educație și instruire pentru calitate întrucât calitatea nu este problema lor.
- Nu este posibilă remunerarea personalului salariat în funcție de calitatea eforturilor și rezultatelor lor.
- „CINE trebuie să facă” este cu mult mai important decât „PENTRU CE trebuie să facă”, „CE trebuie să facă” și „CUM trebuie să facă”.
- „Noi muncim, nu gândim!” (altfel spus, „Munca fizică este cu mult mai importantă decât munca intelectuală”, „Muncitorii nu au nevoie de personal TESA”, etc.) -„Merge și așa!”

-„Nu trebuie să-ți pese de calitate întrucât ea nu este problema ta”

-„Nu lăsa pe mâine ceea ce poți face astăzi ci lasă pe poimâine, întrucât până atunci nu va mai fi nevoie!”

-„În România, calitatea este o problemă ce nu poate fi rezolvată azi sau mâine ci doar, poate, poimâine!”

#### D. Exemple de comportamente contraproductive actuale în organizațiile din România

-A te face că muncești.

-A nu acționa în mod creator în beneficiul altora.

-A nu învăța din greșeli.

-A nu-ți asuma din proprie inițiativă responsabilități continue privind îmbunătățirea calității.

-A nu comunica în mod eficient și efectiv.

-A bloca procesele de comunicare (inclusiv a monopoliza informația sau a nu dori să comunici).

-A nu-ți asuma responsabilitățile stabilite oficial de comun acord (cu sau fără împiedicarea altora de a acționa în același sens).

-A nu-ți respecta propriile promisiuni (discrepanța dintre vorbe și fapte)

-A nu te perfecționa permanent individual și în grup (de exemplu prin evaluarea continuă a indicatorilor unei organizații privind eficiența, efectivitatea, productivitatea, costurile calității, etc.)

-A nu delega altora o parte a propriilor responsabilități

-A crea/ cumpăra o imagine falsă pe piață (prin publicitate sau „premiu pentru calitate ” ce nu implică evaluarea candidatului, etc.)

-A evita/ bloca orice indicator sau prevedere privind calitatea muncii și retribuirea angajaților în funcție de performanțele lor individuale și în echipă , ca de exemplu în cadrul „Contractelor colective de muncă” (negociate de sindicate cu reprezentanții patronatelor și ai administrațiilor publice și private, la nivel național, sectorial și local) sau în recent publicatul Cod al muncii

#### **4. Inadvertențe regretabile în legislația și practicile comunitare adoptate în România Anii 2001-2002 au adus câteva reglementări de mare importanță pentru implementarea Capitolului 1 al Acquis-ului comunitar:**

-Legea nr. 608/ 2001 privind evaluarea conformității produselor

-Legea nr. 245/ 2002 pentru aprobarea Ordonanței Guvernului nr. 38/ 1998 privind acreditarea și infrastructura pentru evaluarea conformității

-Legea nr. 355/ 2002 pentru aprobarea Ordonanței Guvernului nr. 39/ 1998 privind activitatea de standardizare națională în România

### **A. Confundarea termenilor „informare” și „educare”**

Celebra OG 21/1992 cu privire la protecția consumatorilor nu conține în Capitolul IV „ Informarea și educarea consumatorilor”, nici-o prevedere referitoare la educare (deși această OG a fost ulterior modificată, chiar de mai multe ori, cu aprobarea Parlamentului !). Precizez că, în timp ce „informarea” este doar o simplă acțiune de transmitere a informației, „educarea” este o acțiune mult mai complexă de dezvoltare a facultăților fizice, intelectuale și morale „ prin inducerea anumitor deprinderi, atitudini, comportamente, etc. ” la persoanele în curs de educare.

În consecință, atât Oficiile pentru Protecția Consumatorilor cât și însăși Autoritatea Națională pentru Protecția Consumatorilor declară public că se ocupă de „educarea consumatorilor” dar, de fapt, realizează doar „informarea consumatorilor” (apărând astfel o discrepanță majoră între vorbe și fapte). Menționez că, la nivelul UE și al unor state membre, există de mulți ani „politica de educare a consumatorilor”. În România, la peste un deceniu de la adoptarea primelor reglementări privind protecția consumatorilor români și de la crearea O.P.C./ A.N.P.C., consumatorii români sunt doar informați, nu și educați, astfel încât ei nu au putut adopta încă acele comportamente și atitudini specifice consumatorilor din Statele membre ale UE și, în consecință, ei nu au încă forța acestora de a impune pe piață anumite cerințe privind calitatea produselor și serviciilor.

### **B. Confundarea „cauzei” cu „efectul”**

Acquis-ul comunitar include numeroase Directive a căror respectare este obligatorie în statele membre ale UE și a căror transpunere în legislația românească s-a făcut fie prin Ordonanțe (OG) aprobate ulterior de Legi, fie prin Hotărâri de Guvern (HGR). De menționat că în statele membre ale UE, întrucât Directivele au o maximă importanță, de regulă ele se transpun exclusiv prin Legi, așa cum s-a procedat în toate statele membre ale UE. Dar chiar și așa, uneori, transpunerea a generat unele contribuții „creatoare” penibile, cum ar fi cazul HGR 1337/ 2000, OM 1337/ 2000, HGR 567/ 2002, HGR 710/ 1999, OM 54/ 2000 și HGR 1275/ 2001 (a se vedea Tabelul 4) în care termenul „securitate” din Directive (cu referire la un produs - ce este întotdeauna o cauză a securității/ insecurității) a fost tradus prin „securitatea utilizatorilor de” (echipamente, jucării) ceea ce reprezintă un efect al cauzei mai sus menționate. Să fie oare această interpretare o ilustrare a superficialității cu care tratăm efectele în loc să ne adresăm cauzelor sau o dovadă de ignoranță, pe fondul activității temutei structuri omonime de dinainte de 1990 ? De fapt, conform standardelor ISO 9000, „securitate” înseamnă o - DISCREPANȚE DE TRADUCERE/ INTERPRETARE Tabel 4 Domeniul Directiva comunitară Legislația românească echivalentă Echipamente electrice de joasă tensiune Council Directive 73/23/EEC of 19 February 1973 on the harmonization of the laws of the Member States relating to electrical equipment designed for use within certain voltage limits -HGR 1337/2000 privind asigurarea securității utilizatorilor de echipamente electrice de joasă tensiune-Ordinul Ministrului MIR 184/2001 privind aprobarea listei cuprinzând standardele române pentru asigurarea securității utilizatorilor de echipamente electrice de joasă tensiune-HGR 567/2002 privind asigurarea securității utilizatorilor de echipamente electrice de joasă tensiune Jucării Council Directive 88/378/EEC of 3 May 1988 on the approximation of the laws of the Member States concerning the safety of toys -HGR 710/1999 privind asigurarea securității utilizatorilor de jucării-Ordinul Ministrului MIR 54/2000 privind aprobarea listei privind standardele române pentru asigurarea securității utilizatorilor de jucării-HGR 1275/2001 pentru modificarea și completarea HGR 710/1999

privind asigurarea securității utilizatorilor de jucării.

### **C. Responsabilități redondante**

Deși, la nivel comunitar, există mai multe soluții practice privind acreditarea organismelor de certificare în domeniile reglementate (referitoare la produsele ce pot pune în pericol viața/ sănătatea omului sau calitatea mediului înconjurător) și în domeniile nereglementate (referitoare la celelalte produse), nicăieri nu există responsabilități redondante în acest sens, precum cele introduse de OM-MIR 251/2001 și de Norma Metodologică din 16.05.2002 („privind desemnarea și notificarea națională a laboratoarelor de încercări, precum și a organismelor de certificare și de inspecție care realizează evaluarea conformității produselor din domeniile reglementate”). Conform acestor reglementări, este responsabilitatea organismului național de acreditare Asociația pentru Acreditare - RENAR, iar (de exemplu MIR - Ministerul Industriei și Resurselor, căruia i s-a atribuit calitatea de „autoritate de stat care coordonează domeniul infrastructurii calității și evaluării conformității”) au responsabilitatea ale acelor organisme ce au fost acreditate (de RENAR) și funcționează în domeniile reglementate. De fapt, această procedură - mult prea complexă, birocratică, costisitoare și cronofagă - dublează evaluarea agentului economic candidat (pe baza aproximativ aceluiași criterii!), fără să introducă o valoare adăugată suplimentară pentru client, deși acesta pierde timp, nervi și bani pentru a fi „acreditat”, „desemnat” și „notificat”. De fapt, procedura demonstrează lipsa de încredere a autorităților competente (guvernamentale) în societatea civilă, reprezentată de organizația neguvernamentală RENAR. Aceeași neîncredere - ba chiar și anumite ingerințe inacceptabile, remarcate și de dl. Bernard Vaucelle, consultat al CEE și reputat specialist în domeniu, „coach”-ul echipei ce a realizat Studiul 6 pentru IER - transpar și din prevederile Legilor de aprobare a Ordonanțelor privind acreditarea și standardizarea, conform cărora, în cadrul organismelor naționale de acreditare și standardizare (ASRO, respectiv RENAR), autoritatea de stat are un rol privilegiat „ față de alte părți interesate și contrar prevederilor standardelor internaționale ” prin responsabilități ca: numirea unui vicepreședinte „cu drept de veto nominal în luarea deciziilor” (deși dreptul de veto nu există în practica europeană!), acordarea/ retragerea recunoașterii acestora (prin HGR!), elaborarea unui statut-cadru obligatoriu (aprobat prin Ordin al Ministrului MIR!), etc. Menționez că în țările cel mai puțin performante din punct de vedere al competitivității (Bulgaria, Rusia, Ucraina) continuă să existe organisme guvernamentale de standardizare, certificare, acreditare, iar în țările cele mai competitive (SUA, Japonia, Marea Britanie, Franța, Germania, etc.) aceste responsabilități revin integral unor ample „parteneriate public-privat” (structurate adecvat pe orizontală și verticală), în cadrul cărora statul este doar una din părțile interesate și are absolut aceleași drepturi ca și celelalte părți, fără să se bucure de anumite privilegii speciale.

### **D. Politici industriale fără politici de promovare a calității/ competitivității**

Un prim document consistent privind Politica industrială a României și Planul său de acțiune a fost aprobat prin HGR nr. 965/ 2001. Deși obiectivul general al politicii industriale a României consta în „creșterea competitivității economiei românești”, printre cele 12 obiective derivate, există doar o vagă referire generală la „creșterea nivelului tehnic și a calității tehnologiilor produselor și serviciilor românești”, din cele 47 de pagini ale documentului, doar 12 rânduri se referă explicit la calitate, iar din cele 115 puncte ale Planului de acțiuni, doar 5 puncte implică explicit calitatea! O variantă îmbunătățită a acestui document a fost publicată în aprilie 2002, prevăzând „ pentru implementarea prevederilor politicii industriale și realizarea măsurilor din Planul de acțiune ” derularea unui proiect de twinning cu o structură guvernamentală din Marea Britanie. La pct.7.3 al noului Plan de acțiuni apar, abia în final, următoarele acțiuni implicând infrastructura calității din România:

- Proiect de twinning cu Ministerul Federal al Afacerilor Economice din Germania pentru infrastructura calității (buget PHARE: 800.000 EURO)

- Evaluarea compatibilității sistemului național de evaluare și certificare a conformității cu politicile și practica europeană (buget: 10.000 EURO) ESTE FOARTE PUȚIN!

De fapt, nici în acest document nu există *referiri* la :

-politica națională de promovare a calității

-politica națională de educare a consumatorilor

-parteneriatele public-privat absolut necesare pentru realizarea evoluțiilor dorite

-sistemul național de management al calității

-politicile și strategiile naționale în domeniile standardizării, metrologiei, protecției consumatorilor

-educarea populației active în domeniul managementul calității

-organismele de instruire și consultanță în managementul calității

-premiile european și român pentru calitate, etc.

**E. Inițiativa „Fabricat în România” și absența unui sistem național credibil de testare comparativă a produselor și serviciilor**

Dreptul universal al consumatorilor la informare „prevăzut de altfel și în legislația românească ” nu poate fi practic respectat în absența unui sistem național credibil de testare comparativă a produselor și serviciilor oferite pe piață, așa cum există - de mulți ani - nu numai în mai toate țările membre ale CEE ci chiar și în unele țări concurente, candidate la admitere (de exemplu în Ungaria). Rezultatele acestor teste ar fi trebuit să fie publicate periodic, spre informarea consumatorilor și orientarea lor spre acele produse ce au raport calitate-preț maxim (sau servicii ce au raport calitate-tarif maxim). Deși avem în România, actualmente, peste o sută de laboratoare de încercări acreditate și mai multe organisme acreditate de inspecție sau de certificare a produselor, consumatorul român nu poate să cunoască practic, direct de la comercianți, toate informațiile relevante și fiabile necesare pentru a decide în cunoștință de cauză achiziția acelu produs/ serviciu ce este simultan cel mai bun și cel mai ieftin

În consecință, consumatorul din România nu se poate comporta ca un consumator din UE și alege, mai întotdeauna, doar produsul/ serviciul cel mai ieftin, indiferent de calitatea acestuia! „Mai mult, ignoranța și suficiența în domeniu ” dublate de un patriotism desuet și lozincard dar și de anumite interese comerciale evidente - au generat dubioasa inițiativă anti-europeană denumită „Fabricat în România” prin care se mai storc niște bani de la acei agenți economici ce sunt dornici să obțină pe piață o anumită imagine, total ne semnificativă pentru cunoscători (similară celei obținute prin cumpărarea așa-ziselor „premiu pentru calitate” ce nu implică evaluări prealabile), în loc ca produsele lor să facă obiectul unor testări comparative ale căror rezultate ar fi putut pune în mod credibil în evidență acele produse românești ce sunt cu adevărat competitive prin calitate și preț . Astăzi credibilitatea pe piață se obține tot mai puțin prin publicitate și tot mai mult prin audituri ale calității, certificări și acreditări.

## Concluzii:

Relația cauză-efect între absența unor politici macroeconomice - simple, clare, ușor accesibile, motivante, realizabile, etc. - orientate spre competitivitate prin calitate, pe de o parte, și persistentele contra-performanțe economice ale României, pe de altă parte, a fost constatată și discutată public de mulți ani. Cu toate acestea, încă nu s-a întreprins mai nimic în sensul eliminării multiplelor deficiențe semnalate mai sus. În consecință, multe din aceste deficiențe s-au agravat considerabil (a se vedea rezultatele anunțate la Davos) .

Consider că România are nevoie urgentă de o politică națională de promovare a calității precum și de o politică națională de educare a consumatorilor. Chiar dacă în Europa comunitară de după anul 2000, termenul „calitate” s-a banalizat prin obișnuința tuturor și a fiecăruia de-a furniza exclusiv produse/ servicii de calitate (fiind astfel înlocuit, în denumirile de structuri, obiective, politici și strategii actuale, cu termenul „competitivitate”), în România suntem încă departe de o asemenea realitate, după cum demonstrează zilnic mass-media noastră prin prezentarea prea numeroaselor situații în care, în viața cotidiană a românilor, predomină NON-CALITATEA sub toate formele ei. Propuneri concrete în acest sens figurează în Raportul și Anexele Studiului nr. 6 (cu privire la impactul transpunerii în România a sistemelo