

المحور الثامن: نظام الجودة الشاملة ISO 9000

1. مفاهيم أساسية:

1.1 تعريف الايزو ISO: يعتمد هذا المصطلح كاختصار لتسمية المنظمة العالمية للتقييس International organisation for standardization، وهي مشتقة من الكلمة اليونانية "ISOS"، والتي تدل على المساواة.

تأسست هذه المنظمة سنة 1946 بجنيف السويسرية، حيث كانت مهمتها توحيد المواصفات الصناعية على المستوى العالمي.

2.1 الايزو 9000: هي عبارة عن مجموعة من الشهادات التي تقدم للمؤسسة على أساس تليبيتها لمواصفات الجودة المطلوبة في الصناعة والخدمات. ويرجع أصل سلسلة ISO 9000 إلى المواصفة BS 5750 التي أصدرها المعهد البريطاني للتقييس سنة 1979، حيث كانت تتكون من ثلاثة أجزاء رئيسية:

1.2.1 مواصفات الجودة: يتعلق ذلك بالمنتج النهائي أو الخدمة.

2.2.1 متطلبات الإنتاج: يتعلق بالعملية الانتاجية أو طريقة تقديم الخدمة.

3.2.1 الفحص النهائي: ومن خلاله القيام بالاختبارات اللازمة ومطابقتها للمتطلبات المعتمدة.

وقد تم اصدار ثلاثة أجزاء أخرى سنة 1981 لتصبح السلسلة بـ 6 أجزاء.

ويوضح الجدول (1- 4) الآتي درجة الاستجابة بين المواصفات البريطانية BS 5750 وسلسلة المواصفات الدولية ISO 9000 من خلال طبعة 1987.

جدول (1 – 4): درجة الاستجابة بين BS 5750 و ISO 9000

المواصفة BS 5750		السلسلة ISO 9000		
السنة	المواصفة المقابلة	السنة	رقم المواصفة	
1987 المصطلحات الدولية	4778 قاموس الجودة الجزء الأول	1986	8402	1
1987 مواصفة التصميم والتطوير والإنتاج والتركيب والخدمة	5750 نظم الجودة الجزء الأول	1987	9001	2
1987 مواصفة الإنتاج والتركيب	5750 نظم الجودة الجزء الثاني	1987	9002	3
1987 مواصفة الفحص والاختبار النهائي	5750 نظم الجودة الجزء الثالث	1987	9003	4
1987 أدلة لإدارة الجودة وعناصر نظام الجودة	5750 نظم الجودة الجزء ج 0.2	1987	9004	5

2. سلسلة إصدارات مواصفات ISO 9000:

1.2 الإصدار الأول 1987 : خلال سنتي 1986 و 1987 قامت اللجنة الفنية ISO/TC/176 التي تضم 26 دولة بإصدار مجموعة من المواصفات، كانت بدايتها بالمواصفة ISO 8402، والخاصة بتعريف المصطلحات الدولية للجودة، وتشمل سلسلة ISO 9000 المواصفات التالية: ISO 9001، ISO9002، ISO9003، ISO9004.

2.2 الإصدار الثاني 1994: تم اجراء بعض التعديلات البسيطة على الإصدار الأول، وتتكون سلسلة ISO9000 من خمسة أجزاء، حيث يعتبر الجزء الأول والخامس أي ISO9000، ISO9004 مجموعة من الارشادات الخاصة بتطبيق معايير الجودة، والتعليمات الواجب اتباعها للحصول على المواصفات الثلاثة الباقية، وبالتالي لا يتم منح شهادة عليهما، بينما يتم منح شهادات عن المواصفات ISO9001، ISO9002، ISO9003، بوصفها التزاما تعاقديا من طرف المنتج تجاه الزبون.

أ. المواصفة ISO9001: تعتبر أشمل مواصفات السلسلة، حيث تتطلب 20 عنصرا للجودة من أجل الحصول على الشهادة، وتهتم بالمنظمات التي تعمل في التصميم Design، التطوير Development، التصنيع Production، التركيب Instalation، وخدمات ما بعد البيع Servicing.

ب. المواصفة ISO9002: تتطلب هذه المواصفة حصول المنظمة على 19 عنصرا فقط، وهي تعنى بالمنظمات التي يقتصر نشاطها على الانتاج والتركيب.

ج. المواصفة ISO9003: تتطلب هذه المواصفة حصول المنظمة على 16 عنصرا للجودة فقط، وهي تهتم بنظام الجودة في جودة الفحص النهائي والاختبار، ولا تعنى بأنشطة الانتاج والتركيب والخدمات، ومثال ذلك مورّدوا البضائع والمنتجات الجاهزة.

3.2 الإصدار الثالث ISO2000: من خلال هذا الإصدار تم إلغاء المواصفة ISO9002 والمواصفة ISO9003، وبالتالي أصبحت المواصفة ISO 9001 هي الوحيدة التي من خلالها يمكن للمنظمات الحصول على شهادة الجودة.

1.3.2 أهم التعديلات التي جاء بها إصدار 2000:

يتميز إصدار سنة 2000 بالتعديلات الاتية:

أ. الاهتمام أكثر بالمستهلك: من خلال نموذج يأخذ بنظر الاعتبار متطلبات المستهلك في البداية، ليحقق في الأخير رضاه.

ب. تقليص في عدد عناصر السلسلة: احتوى إصدار 1994 على 20 عنصرا يشرح إدارة الجودة من خلال منظور المنتج أكثر منه من منظور الخدمة، بينما احتوى إصدار 2000 على 8 عناصر فقط هي: المجال، المصطلحات والتعاريف، المرجع القياسي، نظام إدارة الجودة، مسؤولية الإدارة، إدارة الموارد، إدارة العملية الانتاجية وتحقيق المنتج، القياس والتحليل والتحسين المستمر. وسيتم استعراض العناصر الأربعة الأخيرة من خلال الشكل (1 - 4) أدناه.

ج. الاعتماد على مدخل العملية / السيرورة **Process – Approach**، بدلا من مدخل النظام **System – Approach** ، وبالتالي يجب ضمان الترابط والتسلسل بين مختلف العمليات والقيام بتحسين المستمر بما تقتضيه عجلة ديمينغ.

2.3.2 أهم عناصر إصدار 2000: من خلال ما سبق، يمكن استعراض العناصر الأربع الأساسية في إصدار مواصفات إيزو 2000 كمايلي:

أ. **مسؤولية الإدارة:** يضم هذا العنصر التزام الإدارة بتطبيق مبادئ الجودة، بالإضافة إلى الاهتمام بالمستهلك، سياق الجودة، التخطيط، المسؤولية / الصلاحية / الاتصال.

ب. **إدارة الموارد المالية:** يهتم هذا العنصر بمختلف الموارد المادية، البشرية، الطبيعية، ومختلف العناصر التي من شأنها تدعيم رضا المستهلك.

ج. **إدارة العملية الانتاجية وتحقيق المنتج:** تشمل هذه الفقرة مجموعة من العمليات التي تهتم بمواصفات المنتج المطلوبة من قبل المستهلك، ومتابعة مختلف العمليات الأخرى من تصميم وتطوير، شراء إنتاج، مراقبة وخدمات ما بعد البيع.

د. **قياس، تحليل وتحسين مستمر:** يقوم هذا العنصر بمتابعة مطابقة المنتج من خلال عمليات المراقبة والقياس وضبط المنتج غير المطابق والقيام بتحليل البيانات اللازمة من أجل تفعيل التحسين المستمر.

4.2 الاصدار الرابع 2008 : ISO 9001 : من أهم ما يقال على هذا الاصدار أنه لا توجد متطلبات جديدة ، إلا أنه يوجد توافق بين مواصفات ISO9001 و ISO14001 الخاص بأنظمة إدارة الجودة البيئية، بالإضافة إلى ذلك فقد أكد هذا الاصدار مرة أخرى على مدخل العملية إضافة عناصر أخرى نوجزها فيمايلي:

- تعزيز الامتثال لمتطلبات المنتج.

- الأخذ بعين الاعتبار للعمليات الخارجية بصفة أكبر.

- يجب على ممثل الادارة أن يكون ضمن إدارة الجودة.

- السهر على فعالية اكتساب المهارات أثناء الدورات التكوينية.

- تقييم صريح لفعالية العمليات التصحيحية والوقائية.

5.2 الاصدار الخامس 2015 : ISO 9001 : قامت المنظمة العالمية للتقييس في 15 سبتمبر 2015 بنشر الاصدار الخامس، والذي احتوى على العديد من التعديلات، حيث تم تبني دور إدارة المخاطر، بالإضافة إلى التركيز على أهمية الإدارة العليا ودورها، والقيام بعمليات التحسين اللازمة في ضوء مدخل العملية المتبع. وترتكز عناصر أو فقرات المواصفة 2015: ISO 9001 على مجال المواصفة، سياق المنظمة، القيادة، التخطيط، الدعم، التشغيل، التحسين.

3. متطلبات نظام إدارة الجودة حسب إصدار 2015:

1.3 المجال: تستخدم هذه المواصفة لإثبات قدرة المنظمة على تلبية احتياجات العملاء من المنتجات والخدمات، والعمل على تحقيق أعلى درجات الرضا، وتعتبر هذه المواصفة عامة يمكن تطبيقها على جميع المنظمات.

2.3 المراجع: تعتبر الوثائق التالية مرجعيات تعريفية، وهي واجبة التطبيق.

3.3 المصطلحات والتعريفات: حيث سيتم تطبيق الشروط والتعريف الواردة في مواصفة إيزو 9000:2015.

4.3 سياق (إطار) المنظمة: تقوم المنظمة بتحديد الموضوعات الخارجية والداخلية ذات البعد الاستراتيجي لنشاطها، مع ضرورة فهم احتياجات وتوقعات الأطراف المهمة بنظام إدارة الجودة، وتحديد مجال تطبيقه وفق العمليات المقترحة.

5.3 القيادة: يجب أن تتحمل الإدارة العليا كل مسؤولياتها تجاه نظام إدارة الجودة، والعمل على توافقه مع استراتيجية المنظمة، وكل ما من شأنه المساعدة على إنجاح نظام الجودة في المنظمة، كضمان للموارد اللازمة، وتشجيع استخدام مدخل العملية المبني على المخاطر، والقيام بعمليات التحسين المستمر.

من جهة أخرى، فلا بد من التركيز على العميل، من خلال تحقيق متطلباته في إطار القوانين والتنظيمات المعمول بها، مع حل جميع المسائل المتعلقة بالمخاطر و الفرص في إطار تحقيق المنتجات والخدمات.

كما يجب على الإدارة العليا وضع سياسة الجودة والعمل على نشرها لتكون متاحة لجميع الأطراف، وبالتالي يسهل العمل بها وتطبيقها بشكل جيد.

ويجب على الإدارة العليا كذلك التأكد من توزيع جميع الأدوار التنظيمية والمسؤوليات و الصلاحيات، وهذا من أجل ضمان سير إدارة الجودة على ما يرام.

6.3 التخطيط: يجب على المنظمة أن تقوم بتخطيط نظام الجودة، أخذا بنظر الاعتبار للمخاطر والفرص المطروحة، وتقييم الاجراءات المتخذة لمطابقة المنتجات والخدمات.

ترتبط أهداف الجودة، بالخصوص، بمدى توافقه مع السياسة داخل المنظمة، كما يحبذ أن تكون هذه الأهداف قابلة للقياس الكمي، ولها علاقة برضا الزبون، ويمكن تحديثها عند الحاجة.

إن القيام بإجراء بعض التعديلات على نظام إدارة الجودة تستلزم المعرفة المسبقة بالنتائج المتوقعة لهذه التعديلات، بالإضافة إلى توفير الموارد اللازمة لذلك، والقيام بتوزيع المهام والصلاحيات في جميع المستويات.

7.3 الدعام: لا بد على المنظمة الاهتمام بمواردها، والتأكد من توفرها على المستوى الداخلي والخارجي، سواء تعلق الأمر بتوفير الموارد البشرية، أو البنية التحتية من مباني ومعدات وبرمجيات ومصادر نقل وتكنولوجيات الاعلام و الاتصال، كما يجب الاعتناء بجميع العوامل الانسانية (الاجتماعية والنفسية)، والطبيعية (النظافة، الضوضاء، الحرارة، ...) المرتبطة بالبيئة.

ومن جهة أخرى، كان لا بد على المنظمة الاحتفاظ بوثائق وسجلات تخص جميع مواردها، وذلك في إطار رصد وقياس الموارد من أجل اعتماد مطابقة المنتجات والخدمات للمتطلبات.

أما فيما يخص الكفاءة، فلا بد من تحديد المستويات المختلفة لهذه الكفاءة بحسب المناصب المتوفرة، وبما يوافق مستويات التعليم أو التدريب أو الخبرة.

إن الدعائم التي تقوم عليها إدارة الجودة في المنظمة تتضمن كذلك جوانب مهمة لا بد أن تؤخذ بنظر الاعتبار، كتوعية جميع الأفراد بسياسة وأهداف الجودة، إضافة إلى ضرورة الاهتمام بالتواصل الداخلي والخارجي والاحتفاظ بجميع الوثائق التي تتطلبها المواصفة الدولية وبقية الوثائق المهمة للمنظمة.

8.3 التشغيل: يجب على المنظمة القيام بعمليات تخطيط التشغيل وضبطه من خلال تحديد المتطلبات الأساسية أولاً لكل من المنتجات والخدمات، ثم وضع المعايير اللازمة لمراحل الانتاج والمنتجات النهائية، إضافة إلى تحديد الموارد اللازمة لذلك، وفي الأخير القيام بعملية المراقبة، وتجدر الإشارة إلى أن على المنظمة الاحتفاظ قدر الامكان بالسجلات والوثائق المتعلقة بالعملية.

إن متطلبات المنتجات والخدمات تستلزم التواصل مع العملاء بما يشمل التزود بالمعلومات ومختلف الاستفسارات، والحصول على تغذية عكسية من العملاء، وهذا من أجل الحصول على تعريف واحد لمتطلبات المنتجات والخدمات.

كما يجب الاعتناء بعملية التصميم وتطوير المنتجات والخدمات، وذلك من خلال تحديد الأنواع التي سيتم تصميمها وتطويرها، ومن ثمة وضع ضوابط توضح النتائج التي يجب تحقيقها بدقة، والتأكد من مدى توافق مخرجات التصميم والتطوير مع متطلبات المدخلات.

بالنسبة للمواد الأولية والمنتجات نصف المصنعة، وأي منتج أو خدمة خارجية على المنظمة، فلا بد من التأكد من تطابقها مع المتطلبات، وذلك قبل التواصل مع المورد الخارجي.

وعند مرحلة الانتاج أو تقديم الخدمات، يجب على المنظمة السهر على اخضاع العملية للرقابة والمتابعة.

9.3 تقييم الأداء : تقدم المنظمة أهم طرق القياس التي تساعد على تقييم الأداء، وذلك بالنظر إلى انطباعات وتطلعات العملاء، ثم القيام بتحليل وتقييم البيانات والمعلومات المتحصل عليها، وذلك من أجل تحديد مدى تطابق المنتجات والخدمات وفعالية نظام إدارة الجودة في مواجهة المخاطر والفرص.

يتم تقديم المراجعة الداخلية على أنها وسيلة فعالة لإجراء التصحيحات اللازمة بصفة دورية، وتقوم الإدارة العليا بمراجعة دورية لنظام الجودة على فترات يتم تحديدها مسبقاً.

10.3 التحسين: من أجل تعزيز رضا الزبون، لا بد على المنظمة من مطابقة المنتجات والخدمات مع المتطلبات والاحتياجات المستقبلية، مع البحث المستمر عن تصحيح وتقليل الآثار غير المرغوب فيها، بالإضافة إلى تحسين أداء وفعالية نظام إدارة الجودة.

وفي حالة وجود شكاوي نتيجة لعدم المطابقة، فلا بد من اتخاذ الاجراءات الكفيلة للقيام بالتصحيحات اللازمة، واستبعاد الأسباب التي أدت إلى ذلك.

ولا يقتصر دور المنظمة في مراقبة حالات عدم التطابق، بل تبحث دوماً عن فرص التحسين المستمر لنظام إدارة الجودة، أخذاً بنظر الاعتبار مخرجات التحليل والتقييم، ومخرجات مراجعة الإدارة.