

المحاضرة الثانية: التقييس ومعايير الايزو

أولاً: مفهوم التقييس

يعتبر التقييس الوسيلة الأساسية لإيجاد لغة مشتركة وموحدة بين مختلف المتعاملين وفق مختلف المجالات، اذن التقييس يعمل على سلامة التعامل مع مختلف الأطراف.

يعرف قاموس التقييس بأنه : مجموعة من القواعد التقنية الناجمة عن اتفاق بين المنتجين والمستعملين وهذه القواعد موجهة للتحديد والتوحيد والتبسيط لتحقيق احسن مردودية في مجالات النشاط الإنساني، اما المنظمة العالمية للمواصفات ISO عرفت التقييس على انه: نشاط يعطي حولا ذات التطبيق المتكرر للمشكلات التي تقع في حقول العلم والتكنولوجيا والاقتصاد، وذلك بهدف تحقيق أكبر درجة من النظام.

ثانياً: سلسلة المواصفات الدولية ISO 9000

منظمة ال ISO هي منظمة غير حكومية تأسست في مدينة جنيف عام 1947م، وهي ليست جزءا من الأمم المتحدة كما قد يعتقد البعض، وتضم في عضويتها أكثر من 100 هيئة تقييس وطنية.

وكلمة ISO تشمل على معنى التعادل أو التساوي وهي مشتقة من أصل يوناني ISOS وتعني عدم الاختلاف.

1. سلسلة المواصفات الدولية ISO 9000

وثيقة مكتوبة تحتوي على وصف دقيق للمادة أو السلعة سواء كانت أولية أو بسيطة أو منتج نهائي من اجل ان تكون صالحة للاستعمال.

هيكل سلسلة مواصفات الايزو ومجالات تطبيقها

المواصفة	عنوانها	مجال تطبيقها
الايزو 9000	إرشادات للاختيار والاستخدام	لجميع الصناعات بما فيها تطوير البرمجيات الجاهزة
الايزو 9001	نموذج لتوكيد الجودة في التصميم والتطوير والإنتاج والتجهيز والخدمة	الشركات الهندسية والانشائية والخدمية التي تتضمن عملية التصميم والتطوير والإنتاج والتجهيز وخدمة ما بعد البيع
الايزو 9002	نموذج لتوكيد الجودة في الإنتاج والتجهيز	للشركات ذات الإنتاج المتكرر الذي قوامها الإنتاج والتجهيز ولا يدخل التصميم في عملها مثل الصناعات الكيماوية.

الايزو 9003	نموذج لتوكيد الجودة في الفحص والتفتيش النهائيين	تناسب الورش الصغير او الموزعين للأجهزة التي يكتفي بفحصها النهائي
الايزو 9004	عناصر نظام الجودة وارشادات عامة	لكل الصناعات والخدمات

2. خصائص مواصفات ISO 9000

- ✓ إمكانية التطبيق.
- ✓ توضح المواصفة العناصر الرئيسية الواجب توفرها في نظام إدارة الجودة.
- ✓ تعد المواصفة نموذجاً لنظام الجودة.

3. أهمية تطبيق الايزو

- كسب المؤسسة ثقة عالية من طرف الزبون.
- زيادة إنتاجية العامل نتيجة اعتماد المنهج التنظيمي.
- تقليل التباين في جودة السلع والخدمات وتحسينها.
- تقليل التكاليف
- توفير ميزة تنافسية مستدامة.
- تحقيق رضا الزبون.
- تحديد المسؤوليات والقواعد التشغيلية على المستوى الإنتاجية وتقليل العشوائية في العمل.
- تسهيل اختراق المؤسسة للأسواق الخارجية¹.

4. خطوات الحصول على الايزو 9000

تتم عملية التسجيل في الايزو وفق المراحل التالية:

- المرحلة الأولى: مرحلة تدقيق الملائمة.
- المرحلة الثانية: مرحلة تدقيق المطابقة.
- المرحلة الثالثة: مرحلة منح شهادة المطابقة.
- المرحلة الرابعة: مرحلة تحديث الوثائق.

¹ - استنادا الى محاضرات د. محبوب فاطمة

5. الفرق بين نظام الايزو ونظام إدارة الجودة

المعيار	نظام الايزو	نظام إدارة الجودة
العمل	رضا العميل لا يعتبر من المرتكزات الأساسية	رضا العميل من المرتكزات الأساسية
جودة المنتج	لا تعطي الاهتمام المناسب	تعطي الاهتمام المناسب
مبادئ التحسين المستمر	عدم التركيز على التحسين المستمر.	التركيز على التحسين والتطوير المستمر كأحد مرتكزات الجودة الشاملة.
تطبيق المعايير الدولية	تطبيق معايير الايزو موحد لكل المؤسسات وتمتاز بالعمومية.	تطبيق مرتكزات الجودة الشاملة يختلف من مؤسسة لأخرى وتمتاز بالخصوصية.
التعامل مع العميل	التعامل غير مباشر مع العميل.	التعامل مباشر مع العميل من خلال الدراسة الميدانية.
إجراء التغييرات	التزام المؤسسات بمواصفات شهادة الايزو	المؤسسة لها الحرية الكاملة في اجراء التغييرات التي تناسبها.
المرتكزات	لا يعطي نظام الايزو مبادئ المشاركة، العمل الجماعي، التعاون.	تعتبر العناصر السابقة من المرتكزات الأساسية لنظام إدارة الجودة.
نوعية المؤسسات	يناسب المؤسسات الصغيرة التي تسعى للدخول الى الأسواق العالمية	يناسب المؤسسات العالمية الكبيرة التي تسعى للتعامل مع العميل