

پیاده سازی ایزو ۹۰۰۱ در کتابخانه ها



تاریخ برگزاری کارگاه ۱۴۰۱/۱۰/۲۷

مدرس : مهوش کلهر کارشناس ارشد
علوم کتابداری و اطلاع رسانی

مقدمه

ایزو (International Organization for Standardization) مخفف عبارت استاندارد سازی است.

- در حال حاضر، این سازمان بین‌المللی متشکل از یک شبکه از مؤسسات استاندارد ملی در ۱۶۷ کشور دنیا است، که بر پایه یک مرکز در هر کشور و یک مرکز اصلی در شهر ژنو - سوئیس - فعالیت می‌کند که وظیفه هماهنگی مراکز مختلف را برعهده دارد.

- امروزه رعایت استانداردهای ایزو در تولید و عرضه محصولات و خدمات از چنان اهمیتی برخوردار است که در عرصه تجارت جهانی، استانداردهای ایزو شرط اولیه در داد و ستدهای بین‌المللی قرار گرفته است

مقدمه

ISO 9001 یک استاندارد بین المللی شناخته شده برای ایجاد، اجرای و حفظ سیستم مدیریت کیفیت برای هر سازمان است.

دامنه کاربرد: این استاندارد در کلیه سازمانهای تولیدی، خدماتی و پژوهشی و آموزشی و غیر کاربرد دارد.

سیستم مدیریت کیفیت، که اغلب به عنوان یک سیستم QMS شناخته می شود، مجموعه ای از سیاست ها، فرآیندها، روش های ثبت شده و سوابق است. این مجموعه اسناد مجموعه ای از قوانین داخلی را تنظیم می کند که بر پایه چگونگی ایجاد و ارائه محصول یا خدمات خود به مشتریان خود حاکم خواهد بود.

اصول ISO 9001 چیست؟

هسته اصلی ISO 9001 بر اساس مجموعه ای از هفت اصل طراحی شده است که برای همه سازمانها قابل اجرا است. این هفت اصل عبارتند از:

۱. تمرکز بر مشتری
۲. رهبری
۳. تعامل مردم
۴. رویکرد فرآیندی
۵. بهبود
۶. تصمیم گیری مبتنی بر شواهد
۷. مدیریت روابط

مزایای بکارگیری استاندارد ایزو ۹۰۰۱

- بررسی مجدد فعالیت های سازمان بر اساس اهداف سازمان و رفع کاستی ها
- شفافیت فرآیندها و شاخص ها در سازمان
- جلوگیری از دوباره کاری ها به واسطه تعریف فعالیتهای برنامه ریزی شده و سیستماتیک
- کاهش هزینه ها
- ایجاد اطمینان و اعتماد در درون سازمان
- ایجاد اطمینان و اعتماد درون سازمان (مشتری)
- افزایش توان رقابت در عرصه بین الملل

ساختار ایزو ۹۰۰۱

۱. رهبری
۲. برنامه ریزی
۳. پشتیبانی
۴. عملیات
۵. ارزیابی عملکرد
۶. ارتقاء

تعریف چک لیست ممیزی

چک لیست ممیزی ISO 9001 به کتابدار کمک می کند تا اسناد و اطلاعات مربوط به اهداف کیفی، اقدامات اصلاحی، مسائل کتابخانه و رضایت مشتری را جمع آوری کند، این شامل هفت دسته اصلی است:

۱. زمینه کتابخانه
۲. رهبری
۳. برنامه ریزی
۴. پشتیبانی
۵. عملیات
۶. ارزیابی عملکرد
۷. بهبود

اهداف چک لیست ممیزی

چک لیست ممیزی داخلی شامل الگویی برای مقایسه شیوه ها و فرآیندهای موجود با الزامات تعیین شده توسط استانداردهای همچنین دارای چهار هدف اصلی است:

۱. تأیید فرصت ها برای بهبود QMS
۲. انطباق با استانداردهای قابل اجرا
۳. انطباق با فرآیندها و رویه های مستند
۴. اثربخشی فرآیندهای کسب و کار

یک چک لیست حسابرسی داخلی یکپارچه در دسترس است که تضمین می کند هر ممیزی به طور خلاصه الزامات ISO 9001 را با رویه ارائه خدمات واقعی مقایسه می کند.

ممیزی ISO چیست؟

ممیزی ISO یک ارزیابی رسمی است که توسط سازمان بین‌المللی استاندارد (ISO) تأیید می‌شود تا مشخص کند آیا یک شرکت معیارهای مشخصی را برآورده می‌کند، معمولاً برای توسعه یک محصول یا ارائه خدمات. گواهینامه ISO به شرکت‌ها شایستگی می‌دهد و با اطمینان از رعایت استانداردهای بین‌المللی ایمنی، قابلیت اطمینان و کیفیت از مصرف‌کنندگان محافظت می‌کند.

چرا ISO 9001 یک ایده خوب برای کتابخانه شماست؟

- **تصویر و اعتبار خود را بهبود دهید** – هنگامی که مشتری متوجه شده که شما توسط یک گواهینامه ایزو گواهی شده است، آنها متوجه خواهند شد که سیستم شما را اجرا کرده است که بر نیازهای مشتریان و بهبود آن متمرکز شده است. این باعث افزایش اعتماد به نفس شما خواهد شد.
- **بهبود رضایت مراجعین** – یکی از اصول کلیدی ISO 9001 QMS تمرکز بر بهبود رضایت مشتری با شناسایی و رعایت الزامات و نیازهای مشتری است. با بهبود رضایت شما بهبود کسب و کار مشتری را تکرار کنید.
- **فرآیندهای کاملاً یکپارچه** – با استفاده از رویکرد فرآیند ایزو ۹۰۰۱، شما نه تنها به فرآیندهای فردی در سازمان خود نگاه می کنید، بلکه به تعاملات آن فرآیندها نیز نگاه کنید. با انجام این کار، شما می توانید به راحتی مناطق خود را برای بهبود و صرفه جویی در منابع در سازمان خود پیدا کنید.

چرا ISO 9001 یک ایده خوب برای کتابخانه شماست؟

- استفاده از تصمیم گیری مبتنی بر شواهد – اطمینان از اینکه شما تصمیم گیری می کنید بر اساس شواهد خوب کلید موفقیت سازمان QMS ISO 9001 است. با حصول اطمینان از این که تصمیم گیری های شما بر اساس شواهد خوب است، می توانید منابع را به بهترین وجه به منظور بهبود مشکلات و بهبود کارایی سازمانی خود هدف قرار دهید.
- ایجاد یک فرهنگ بهبود مستمر – با بهبود مستمر به عنوان خروجی اصلی QMS، می توانید سود بیشتری را در صرفه جویی در وقت، بودجه و سایر منابع به دست آورید. با ایجاد این فرهنگ در کتابخانه شما، می توانید نیروی کار خود را در بهبود فرایندهایی که به طور مستقیم مسئول آن هستند تمرکز کنید.
- کارکنان کتابخانه را درگیر می کنید – چه کسی بهتر از افرادی که در فرآیند کار می کنند، برای کمک به یافتن بهترین راه حل ها برای بهبود این فرآیند مناسب است؟ با تمرکز نیروی کار خود نه تنها مدیریت، بلکه بهبود فرایندها، آنها بیشتر در نتیجه سازمان شرکت خواهند کرد.

جهت پیاده‌سازی ایزو ۹۰۰۱ در کتابخانه باید موضوعات زیر رعایت شود:

– سیستم مدیریتی ایزو ۹۰۰۱ در کتابخانه متناسب با اندازه سازمان طرح‌ریزی شود. در این خصوص باید در جلساتی که با مدیر کتابخانه برگزار می‌شود مستندات متناسب با سازمان طراحی شود. استقرار سیستم مدیریتی در کتابخانه‌های دانشگاهی، کتابخانه‌های عمومی و کتابخانه‌های تخصصی تا حدودی متفاوت می‌باشد.

– آموزش ایزو جهت جاری‌سازی سیستم مدیریت با توجه به مستندات طرح‌ریزی شده برای سطوح کارکنان و مدیران برنامه‌ریزی و اجرا گردد.

چرا باید ایزو را در کتابخانه پیاده کرد؟

۱- برای اینکه کیفیت خدمات را تضمین نموده و بتوانیم برای ارائه خدمات مان یک نظام و الگو ایجاد کنیم.

۲- در واقع ISO رویه‌ها و جریان‌های انجام کار ما را تحت عنوان قالب‌های مختلف مثل روش‌های اجرایی و دستورالعمل، مستند می‌کند و به ما کمک می‌کند از این به بعد وقتی می‌خواهیم همان محصول را تولید کنیم از همان روش اجرایی استفاده کنیم. این منجر می‌شود به این که ما بتوانیم یک نظم و ثباتی در کارمان ایجاد کنیم و برای تولید یک محصول از چند روش مختلف با سعی و خطاهایمان استفاده نکنیم یعنی فعالیت‌هایمان سلیقه محور نباشد.

۳- با کمرنگ‌تر کردن سلیقه محوری، می‌تواند تضمین کند که وقتی ما یک بار محصول با کیفیت تولید کردیم دفعه دوم همان کارها را تکرار خواهیم کرد و باز هم محصولمان کیفیت محصول اول را خواهد داشت و این طور نباشد که یک بار محصولمان خوب است و کیفیت مناسبی دارد ولی در تولید بعدی این اتفاق نمی‌افتد.

۴- ایزو یک ابزاری برای بررسی میزان پیشرفت در رعایت کیفیت و جلب رضایت مشتری‌هاست. خوب وقتی ما بتوانیم کیفیت محصولمان را حفظ کنیم و این کیفیت را روز به روز بهبود بدهیم منجر به جلب رضایت مشتری می‌شود چون ما داریم از مشتری نیازسنجی می‌کنیم و از او بازخورد می‌گیریم و آن بازخوردها را در روندهای اجرایی مان پیاده‌سازی می‌کنیم تا بتوانیم محصولات با کیفیت‌تری را ارائه بدهیم.

۵- بر اساس ایزو اینکه ما جریان‌های کاری را مشخص می‌کنیم و برای این جریان‌های کاری، شاخص‌ها را طراحی و تعیین می‌کنیم این شاخص‌ها به ما کمک می‌کند ما بتوانیم اندازه کیفیت محصولاتمان را به دست بیاوریم و بتوانیم آن را روز به روز بهتر کنیم و بهبود بدهیم. این استاندارد تقریباً شامل کلیه مواد مربوط به تکنولوژی می‌گردد.

مزایای استقرار سیستم مدیریت کیفیت ایزو ۹۰۰۱ در کتابخانه

- اندازه‌گیری رضایتمندی مشتریان و اقدام جهت بهبود.
- برنامه‌ریزی جهت ارائه خدمات کتابداری به مشتریان.
- بهبود در ارائه خدمات به مشتریان با مشخص شدن فعالیت‌ها و وظایف کارکنان.
- کاهش عدم انطباق‌ها در خدمات کتابخانه .
- بررسی وضعیت عملکرد کتابخانه با توجه به شاخص‌های پایش و اندازه‌گیری مشخص شده
- برنامه‌ریزی دقیق‌تر جهت پاسخ‌گویی به درخواست‌های دریافتی از مشتریان

بستر سازی پیاده سازی ایزو ۹۰۰۱

به منظور بستر سازی جهت شروع فعالیت های پیاده سازی ایزو ۹۰۰۱ در کتابخانه ، مشاور می بایستی جلساتی مستمری را با مدیریت ارشد در خصوص استاندارد ایزو ۹۰۰۱ و فواید آن داشته باشد .

مصاحبه با مسئولین فرآیندها و برگزاری دوره آموزشی آشنایی با الزامات ایزو ۹۰۰۱ می تواند زمینه همکاری مدیران و کارکنان را فراهم نماید .

با توجه به اندازه کتابخانه و نظرات مدیریت عامل چارت سازمانی تدوین گردد .

چگونه اسناد (QMS استاندارد ایزو ۹۰۰۱) خود را سامان دهیم؟

راهنماهای استاندارد بین المللی ISO، دستورالعمل‌هایی را جهت ساختار انواع مختلف QMS منتشر کرده است که شامل:

خط مشی کیفیت

خط مشی کیفیت، بیانیه ای است که تعهد یک سازمان به کیفیت و بهبود مستمر را اذعان دارد و معمولاً برای اهداف تبلیغاتی مورد استفاده قرار می‌گیرد و باید در وب سایت سازمان منتشر شود. پس بهتر است کوتاه، شفاف و قابل فهم برای عموم باشد. به طور کلی، این بیانیه اهداف کیفی که سازمان در تلاش است به آن دست یابد را تعریف میکند.

کتابچه راهنمای کیفیت

دفترچه راهنما باید با سازمان شما تناسب داشته باشد. ساختار و محتوای دستورالعمل با توجه به بزرگی سازمان، پیچیدگی عملیات آن و شایستگی کارکنان میتواند متفاوت باشد. یک سازمان کوچک میتواند کل (QMS استاندارد ایزو ۹۰۰۱) را در یک کتابچه راهنما خلاصه کند، در حالی که سازمان های بین المللی بزرگ می‌توانند حتی چندین کتابچه راهنمای کیفیت متفاوت داشته باشند.

این کتابچه مواردی از جمله دامنه QMS، موارد استثنا از استاندارد، ارجاع به اسناد ذیربط و مدل فرآیند کسب و کار را شامل می‌شود و حتی مواردی از جمله خط مشی کیفیت و اهداف را نیز می‌تواند در بر بگیرد.

رویه های کیفیت

رویه‌های کیفیت قالب های مختلفی (روایی/ جدول/ نمودار و ...) دارند و شامل مواردی از جمله:

عنوان: برای تشخیص رویه.

هدف: برای توصیف منطق پشت رویه.

دامنه: برای توضیح اینکه به چه جنبه هایی در این رویه پرداخته می شود و به کدام ها پرداخته نمی شود.

وظایف و اختیارات همه افراد/ کارکردها در تمامی قسمت‌های رویه.

تعاریف و فهرستی از تمام سوابقی که حاصل فعالیت‌های ذکر شده در رویه هستند.

کنترل اسناد- اطلاعاتی از قبیل نوع تغییر، تاریخ تجدید نظر، تأیید و نسخه سند باید مطابق با رویه ایجاد شده برای کنترل اسناد ثبت شوند.

شرح فعالیت‌ها- این بخش در واقع اصلی ترین بخش رویه است. زیرا رابطی بین تمام عناصر رویه است و شرح میدهد که چه کاری، توسط چه کسی و چگونه، در چه زمان و مکانی باید انجام شود. در بعضی مواقع علت آن هم باید مشخص شود. علاوه بر تمام اینها منابع مورد نیاز برای این فعالیت ها و سایر ورودی و خروجی های فعالیت نیز باید ذکر شوند. در صورت نیاز حتی ضوابط نیز گنجانده میشود.

دستور العمل کار

دستور العمل های کاری به طور کلی ساختاری مشابه رویه ها داشته و یک سری عناصر مشابه را پوشش میدهند. آنها میتوانند بخشی از یک رویه باشند و یا در خلال یک رویه به آنها ارجاع داده شود. با این وجود، آنها شامل جزئیات فعالیتهایی هستند که باید با دقت لازم و توجه به ترتیب مراحل انجام پذیرند. در این مسیر، آموزش کارمندان و بهره گیری از افراد شایسته میتواند نیاز به دستور العمل های کاری بسیار دقیق و جزئی را کاهش دهد.

سوابق و فرمها

سوابق و فرمها، شواهدی هستند که نشان میدهند فرآیند و فعالیتها، دقیقاً مطابق روشی که در رویهها و دستور العمل های کاری تعیین شده، انجام شده اند.

سوابق، توسط مالک فرآیند انتخاب میشوند تا نشان دهند فعالیتها، کاملاً تابع رویهها و دستور العمل های کاری هستند. فرمها نیز الگوهایی خالی هستند که با یک سری اطلاعات پر شده و به همین سوابق تبدیل میشوند. این فرم ها باید ساده و مختصر پر شوند، نه اینکه کارمندان مجبور شوند برای نوشتن سوابق، در هر کدام از این فرم ها یک مقاله بلند بالا بنویسند.

مراحل پیاده سازی ایزو ۹۰۰۱
نحوه پیاده سازی سیستم مدیریت کیفیت در ۸
مرحله با ISO 9001 آشنا شوید

مرحله اول

۱. با ISO 9001 آشنا شوید
۲. مدیران ارشد را آگاه کنید
۳. جایی که ایستاده اید را پیدا کنید
۴. تحلیل شکاف را انجام دهید

مرحله دوم: همه چیز را برای اجرا برنامه ریزی کنید

۱. در مورد یک تیم اجرایی تصمیم بگیرید
۲. فرایندهای اصلی و پشتیبانی را شناسایی کنید
۳. یک طرح ایجاد کنید
۴. همه را درگیر کنید

مرحله سوم: مسئولیت ها، سیاست ها و اهداف را مشخص کنید

مرحله سوم پیاده سازی: خط مشی کیفیت در شرکت شما بخشی جدایی ناپذیر از متعهد نگه داشتن کسب و کار شما به تحقق اهداف و تمرکز بر رضایت مشتری است. خط مشی کیفیت شما یکی از موارد کلیدی است که برای سنجش سازمان شما هنگام تعیین موفقیت سیستم مدیریت کیفیت استفاده می شود

۱. خط مشی کیفیت و اهداف خود را تعریف کنید.

۲. نقش ها و مسئولیت های جدید را ایجاد کنید

مرحله چهارم: مستندات خود را توسعه دهید

۱. فهرستی از اسناد موجود تهیه کنید
۲. برای همه اسناد الگو ایجاد کنید
۳. سیستم کنترل اسناد را پیاده سازی کنید

مرحله پنجم: سیستم مدیریت کیفیت خود را راه اندازی کنید

۱. کارکنان را آموزش دهید
۲. سیستم را پیاده سازی کنید
۳. حسابرسی سیستم

مرحله پنجم: سیستم مدیریت کیفیت خود را راه اندازی کنید

- سیستم را پیاده سازی کنید
- حسابرسی سیستم

مرحله پنجم: سیستم مدیریت کیفیت خود را راه اندازی کنید

مرحله پنجم پیاده سازی ایزو ۹۰۰۱ فرا رسیده است که بزرگترین قدم است. شما تمام کارهای مورد نیاز برای راه اندازی کسب و کار خود را برای موفقیت در انتقال به ISO 9001 انجام داده اید، تنها کاری که باید انجام دهید این است که برنامه خود را راه اندازی کنید. شما شروع به مشاهده تغییرات خواهید کرد و باید حواس تان باشد تا مطمئن شوید که طبق برنامه پیش می روند.

مرحله ششم: عملکرد خود را مرور کنید

یک بررسی مدیریتی انجام دهید: بررسی مدیریت ابزار مفیدی است که به شما یک نگاه دقیق به عملکرد سیستم مدیریت کیفیت و مشکلات پیش آمده ارائه می دهد. ممکن است از طریق بررسی خود متوجه شوید که باید تغییراتی در خط مشی کیفیت یا اهداف ایجاد شود
بررسی مدیریتی شما باید شامل موارد زیر باشد:

- ۱- نتایج حسابرسی
- ۲- بازخورد مشتری
- ۳- کارایی فرآیند
- ۴- انطباق محصول
- ۵- وضعیت اقدامات اصلاحی
- ۶- اقدامات لازم پس از بررسی های قبلی
- ۷- تغییراتی که می تواند سیستم را تحت تاثیر قرار دهد
- ۸- توصیه هایی برای بهبود سیستم

با تمام این اطلاعات در دسترس، تیم شما می تواند با موفقیت مسیری را که سیستم شما در آن حرکت می کند تصحیح کند تا یک بار دیگر به جلو حرکت کند.

اعمال تغییرات سیستم

این مسیر کاملاً مشخص و ساده است. هنگامی که مکان هایی را که سیستم مدیریت کیفیت شما نیاز به اصلاح دارد را شناسایی کردید، نوبت به اصلاح آنها می رسد. سریع اقدام کنید و همه چیز را اصلاح کنید. فراموش نکنید که اسناد لازم را در رابطه با هر چیزی که تغییر می دهید بازنویسی کنید.

اگر تغییرات لازم را نادیده بگیرید، نمی توانید سیستم خود را ثبت کنید. نهادهای صدور گواهی حداقل سه ماه سوابق مربوط به اصلاح سیستم مدیریت کیفیت شما را بررسی می کنند.

بررسی ها را در سیستم مدیریت منظم خود ادغام کنید و سوابق واضحی از هر چیزی که بررسی و تغییر می کنید نگه دارید. بسیار مهم است که همه اسناد خود را به روز داشته باشید. اطمینان حاصل کنید که نتیجه بررسی های مدیریت شما همانطور که باید عمل می کند. در ادامه مرحله هفتم از پیاده سازی ایزو ۹۰۰۱ را خواهید خواند

هفتم: ارزیابی و ثبت نام برای صدور گواهینامه

سیستم مدیریت کیفیت شما سه تا شش ماه است که راه اندازی شده است و به نظر می رسد همه چیز پایدار و آماده ثبت نام باشد. اکنون زمان آن فرا رسیده است که فرآیند صدور گواهینامه را ادامه دهید تا به طور رسمی گواهینامه ISO 9001 دریافت کنید.

۱. ممیزی ثبت نام
۲. اقدام اصلاحی انجام دهید
۳. گواهینامه خود را دریافت کنید

مرحله هشتم: بهبود مستمر

طبق استاندارد ISO 9001 لازم است که شرکت های دارای گواهینامه همچنان در اثربخشی سیستم مدیریت کیفیت خود پیشرفت کنند. شما همیشه باید با شناسایی فرآیندهایی در سیستم خود که می توانند بهبود یابند، رضایت مشتریان را جلب کنیدسازی کنید که انجام بهبود مستمر را برای تیم شما آسان کند. این به سادگی دنبال کردن یک فرآیند چهار مرحله ای تکراری برای بررسی سیستم مدیریت کیفیت شماست.

۱. یک جدول زمانی برای ممیزی داخلی و بررسی های مدیریتی برنامه ریزی کنید. اطمینان حاصل کنید که همه اهداف و فرآیندها به خوبی ایجاد شده و درک شده اند تا نتایج مطابق با خط مشی کیفیت شما ارائه شود. از بازخورد کارمندان و مشتریان برای شناسایی مشکلات در جاهایی که پیش می آیند استفاده کنید. برنامه ریزی کنید و مطمئن شوید برطرف شده اند.
۳. به طور منظم تمام محصولات و فرآیندها را در برابر سیاست ها و نیازهای مشتری بررسی کنید. نتایج این بررسی ها را گزارش کنید. تمام فعالیت های کلیدی را بررسی کنید تا اطمینان حاصل کنید که با خروجی مطابقت دارد.
۴. تغییرات موفقیت آمیز را عملی کنید. اگر تغییری در آزمایش به خوبی انجام شد، وقت آن است که آن را در سیستم به طور کامل قرار دهید تا آن را بهبود ببخشید. همه کسانی را که تحت تأثیر تغییرات قرار می گیرند در ایجاد آنها درگیر کنید. اطمینان حاصل کنید که همه تغییرات مستند هستند و همه چیز به روز است و الزامات را برآورده می کند