

مدیریت کیفیت و استانداردهای

ایزو ۹۰۰۰ در بخش خدمات

مهندس علی شیری اطهر^۱

مقدمه

۱- سیستم مدیریت کیفیت

برای تحرک و پویایی یک سازمان، نیاز به ایجاد، توسعه و بهسازی سیستمهای مدیریتی می باشد که در میان آنها سیستم مدیریت کیفیت از اهمیت بسیاری برخوردار است.

سیستمهای مدیریت کیفیت (QMS)، به منظور بالابردن سطح کیفیت و برآورده ساختن انتظارات مشتری در سازمان، استقرار می یابند. توجه به ایجاد ساز و کارهایی که منجر به رضایت مشتریان شود، زیربنای سیستمهای مدیریت کیفیت به شمار می آید. QMS رضایت مشتریان را بعنوان هدفی برای تمامی سازمان در می آورد و به این هدف جامه عمل می پوشاند، بدون QMS فعالیتهای بهبود و تحول در سطوح سازمان، تثبیت نخواهد شد.

سیستمهای مدیریت کیفیت، با توجه به نوع فعالیت سازمان شکل می گیرد و باید در استقرار آن، به اهداف سازمان و وظایفی که سازمان برای خود قائل است، توجه عمیق داشت. بدین ترتیب هدف یک سیستم مدیریت کیفیت به صورت ساده عبارت است از:

اطمینان از اینکه سازمانها به صورت پیوسته و تثبیت شده ای نیازهای مشتریان را برآورده سازند.

در تمامی منابع علمی هدف از استقرار سیستمهای مدیریت کیفیت تأمین رضایت مشتری از طریق پیشگیری از خطا و میسر ساختن بهبود مستمر در انجام فعالیتهای سازمان با استفاده از این سیستم مدیریتی میباشد. تعریف سیستم مدیریت کیفیت نشان می دهد این سیستم مجموعه ای است از قواعد، رویه ها، منابع و ساختارهای معینی که هدف آنها حصول اطمینان از دستیابی به سطح تعیین شده کیفیت محصول می باشد.

این استانداردها الگویی برای مدیریت کیفیت در واحدهای مختلف تولیدی و خدماتی مشخص می نماید، بطوری که رعایت آنها تضمین کننده تولید محصول یا خدمات با کیفیت (نیازمندیها تعیین شده)، خواهد بود. در این استانداردها هیچگونه تفکیکی بین خدمات یا کالا وجود ندارد و امکان کاربرد این استاندارد در سازمانهای خدماتی و یا تولیدی یکسان می باشد.

^۱-مدیر پروژه پیاده سازی ISO در شرکت توانیر

باتوجه به ویژگیهای خدمات (غیرمادی بودن، عدم قابلیت ذخیره‌سازی، همزمانی تولید و مصرف و بطور کلی ناهویدا بودن) میتوان گفت شرکت مادر تخصصی توانیر و شرکتهای تابعه و زیرمجموعه آن در اصل شرکتهای ارائه‌کننده خدمات می‌باشند.

۲- تعریف خدمات

برای تعریف خدمات نباید صرفاً آنها را در مقابل کالاهای مادی قرارداد. ویژگی‌هایی از جمله غیرمادی بودن، عدم قابلیت ذخیره‌سازی و همزمانی تولید و مصرف، اموری نسبی بوده و می‌تواند در اثر پیشرفتهای تکنولوژیک بطور زیربنایی یا ظاهری تغییر یابد. مهمترین ویژگی خدمات ناهویدا بودن آنها می‌باشد.

بطورکلی بجز ناهویدا بودن، ویژگی‌های اصلی خدمات را به شرح ذیل می‌توان بیان نمود.

لمس ناپذیری: خدمات خالص را پیش از

خرید نمی‌توان دید، چشید و یا بوئید، خدمات به جای شیئی و یا چیزی بودن، عمل، کوشش و یا نتیجه کاری هستند.

جدائی ناپذیری: برعکس کالاهای

عینی، ساخت و مصرف خدمات همزمان می‌باشد، برای مثال عمل جراحی و یا اجرای برنامه موسیقی، همزمان ساخته و مصرف می‌گردد.

دگرگونی پذیری: خدمات ممکن است بسیار تغییرپذیر باشند و در نتیجه استاندارد کردن آنها گاه دشوار است.

بی‌دوامی: خدمات را نمی‌توان برای آینده انبار کرد.

۳- طبقه‌بندی مشتریان با در نظر گیری

نیازهای خدماتی

به منظور بهبود کیفیت در یک سیستم خدماتی، در اولین قدم به طبقه‌بندی مشتریان نیازمندیم، این طبقه‌بندی می‌تواند براساس خصوصیات رفتاری انجام گیرد.

بعد از این طبقه‌بندی، مشخص کردن نیاز طبقه‌های مختلف مشتریان وجود دارد و با روشن شدن این نیازها نوبت به مرحله ارائه خدمات می‌رسد.

۴- عوامل مؤثر

عوامل ایجاد مشکل در توسعه استقرار سیستمهای مدیریت کیفیت بر مبنای استانداردهای ISO ۹۰۰۰ در بخش خدمات به شرح زیر می‌باشند:

الف- ویژگی‌های خدمات

۱- ابهام در تعریف جنبه‌های مؤثر بر کیفیت در خدمات
۲- ابهام در تعریف معیارهای پذیرش در خدمت

۳- ضعف در امکان کنترل خدمات

۴- ابهام در تعریف خدمت (به عنوان یک محصول) با مشخصه‌های معین و واضح

۵- ابهام در نحوه جلب رضایت مشتریان در قبال خدمات

۶- وابستگی مستقیم ارائه خدمات و کیفیت آن به مشتری و دریافت‌کننده خدمات (در زمان ارائه)

۷- عدم سهولت در کمی کردن پارامترهای کیفی در خدمات بصورت مؤثر، مشخص و استاندارد

۸- اشکال و ابهام در نحوه استانداردسازی ارائه خدمات

۹- کمبود عرضه خدمات نسبت به تقاضا بویژه در اکثر خدمات عمومی

۱۰- کمبود استانداردهای تخصصی برای خدمات در سطح ملی

۱۱- عدم توجه به خدمات به عنوان بخشی مولد در اقتصاد (از لحاظ فرهنگی)

۱۲- عدم انجام مؤثر فعالیتهای کیفی از سوی انجمن‌های صنفی در بخش خدمات

۱۳- تأثیر منفی ایجاد سوابق کیفیت بر سرعت ارائه خدمات

ب- وضعیت مؤسسات خدماتی

۱- کوچک بودن اکثر مؤسسات خصوصی خدماتی

۲- ضعف توان مالی اکثر مؤسسات کوچک خصوصی خدماتی

۳- عدم وجود پرسنل کارآمد برای ایجاد سیستم کیفیت در مؤسسات خدماتی

۴- عدم احساس نیاز به سیستم کیفیت در مؤسسات خدماتی

۵- عدم آگاهی مؤسسات خدماتی از جامع الشمول بودن استانداردهای سیستم کیفیت

۶- وجود ابهام در نحوه استقرار سیستم کیفیت در مؤسسات خدماتی

۷- عدم وجود آگاهی کافی در خصوص نقش سیستم کیفیت در ارائه خدمات باکیفیت در مؤسسات خدماتی

۸- عدم وجود زیر سیستم‌ها و زیرساختهای لازم مدیریتی در مؤسسات خدماتی برای ایجاد سیستم کیفیت

۹- عدم وجود عوامل انگیزشی (در رده تصمیم‌گیران) در مؤسسات خدماتی برای ارائه خدمات باکیفیت

۱۰- حجم بسیار بالا، نامناسب بودن روشها و نیز پیچیدگی کارهای خدماتی در مؤسسات خدماتی دولتی

۱۱- عدم وجود الزامات قانونی و یا دولتی برای ارائه خدمات باکیفیت

ج- ویژگی‌های مشتریان خدمات

۱- عدم آگاهی مشتریان خدمات از کیفیت لازم در خدمات دریافتی در اکثر موارد

۲- عدم امکان انتخاب برای مشتری به علت انحصار در ارائه بسیاری از خدمات دولتی

۳- عدم آگاهی مشتریان از تأثیر مشتری در کیفیت خدمات ارائه شده

۴- ضعف توان مالی عامه مردم در پوشش هزینه‌های بهبود کیفیت در خدمات

۵- عدم گسترش فرهنگ در کل جامعه برای دریافت خدمات باکیفیت

د- وضعیت بازار خدمات

۱- عدم فعالیت مؤثر بخش خدمات در صادرات خدمات

۲- عدم وجود اولویت بالا در ارائه خدمات عمومی باکیفیت به دلیل ضرورت صرف منابع در جهت گسترش کمی خدمات عمومی

۳- عدم وجود رقابت جدی مابین موسسات خدماتی بویژه دولتی

۴- ارائه اکثریت خدمات عمده و عمومی توسط موسسات دولتی

۵- وجود عوامل غیرکیفی در رقابت مابین موسسات خدماتی

و- ویژگی‌های مشاورین

۱- محدودیت تجربه مشاورین سیستم‌های کیفیت در مورد خدمات

۲- محدودیت تجربه مشاورین تخصصی در زمینه خدمات و کیفیت خدمات

۵- نتیجه‌گیری و ارائه راهکارها

از آنجایی که ریشه ایجاد بسیاری از عوامل ایجاد مشکل در توسعه و استقرار سیستم‌های

مدیریت مشترک می‌باشند، لذا راهکارهایی در مورد عوامل مذکور، بصورت کلی زیر ارائه می‌گردند:

- ارتقای سطح آگاهی مدیران و کارکنان موسسات خدماتی از طرق مناسب، در مورد استقرار سیستم‌های مدیریت کیفیت

- بسترسازی و ایجاد زمینه‌های مناسب و رفع موانع جهت صادرات خدمات

- ایجاد زمینه‌های لازم جهت گسترش فعالیتهای مشاورین سیستم‌های مدیریت کیفیت در بخش خدمات

- گسترش اتحادیه‌های صنفی در شاخه‌های مختلف خدمات

- گسترش نشریه‌های تخصصی برای فعالیتهای مختلف خدماتی

- بررسی و معرفی استانداردهای فنی بین‌المللی در مورد فعالیتهای خدماتی، از طریق اتحادیه‌های صنفی مربوطه

- تدوین استانداردهای فنی در سطح ملی برای فعالیتهای خدماتی، از طریق موسسه استاندارد

و تحقیقات صنعتی ایران و با همکاری اتحادیه‌های صنفی و افراد ذیصلاح

- ایجاد الگوهای مناسب در کشور برای ارائه خدمات باکیفیت توسط سازمانهای ذیربط

- ایجاد مشوق‌ها و محدودیت‌های مناسب در جهت ارائه خدمات باکیفیت توسط سازمانهای

ذیربط

- ایجاد زمینه‌های رقابت برای فعالیتهای خدماتی

- ایجاد سازمان مناسب در موسسات
خدماتی برای مدیریت مؤثر فعالیت‌ها از طریق
سازماندهی منطقی فعالیت‌ها

- افزایش سطح اتوماسیون در انجام
فعالیتها جهت ارتقای سرعت و ظرفیت و تربیت
افراد مناسب در این خصوص

- آگاه نمودن تصمیم‌گیران در خصوص
منافع اقتصادی از ارائه خدمات باکیفیت از جمله
امکان افزایش نسبی قیمت‌ها، کاهش هزینه‌ها،
گسترش بازار و امکان صادرات

- ایجاد موسساتی که بتوانند با استفاده از
معیارهای پذیرش مشخص، خدمات را مورد ممیزی
قرار دهد

- جذب پرسنل کارآمد و مناسب توسط
موسسات خدماتی و ارتقای سطح دانش و مهارت
آنان از طریق آموزشهای مستمر

- ایجاد زمینه‌های لازم برای توسعه
ظرفیت در بخش خدمات در شاخه‌های مورد نیاز

پژوهشگاه علوم انسانی و مطالعات فرهنگی
پرتال جامع علوم انسانی