

## ایزو ۹۰۰۰ و کیفیت خدمات کتابخانه‌ها و مراکز اطلاع رسانی

مرجان حمیدزاده خیاط\*

### چکیده

نحوه شکل‌گیری سازمان بین‌المللی استاندارد، چهار بخش استاندارد ایزو ۹۰۰۰، اهداف تدوین و اجرای استانداردهای ایزو، سه مرحله اقدام برای آماده شدن جهت دریافت گواهینامه ایزو ۹۰۰۰ و مزایای بکارگیری ایزو ۹۰۰۰ در رواج مدیریت کیفیت فراگیر در کتابخانه‌ها و مراکز اطلاع‌رسانی.

### مقدمه

گسترش منابع اطلاعاتی و حجم روز افزون آن، همکاری متقابل بین کتابخانه‌ها و مراکز اطلاع‌رسانی را ناگزیر نموده است. همکاری بین کتابخانه‌ای بدون پذیرش استانداردها و رعایت زمینه‌های اجرایی کار را ناممکن می‌سازد. از دیرباز ضرورت استفاده از استانداردهای به منظور سازماندهی منابع اطلاعاتی احساس شده است و هر ساله با توجه به شرایط جدید، ویرایش جدیدی از استانداردها تهیه و برای اجرا اعلام می‌شود. امروزه هر گونه تلاش برای تولید، پردازش و اشاعه اطلاعات در هر نقطه‌ای از جهان در داخل مرزهای سیاسی یا جغرافیایی محدود نمی‌ماند، بلکه این امکان هست که جامعه جهانی از آن برخوردار شود، به شرطی که تولید، پردازش و اشاعه اطلاعات با معیارها و استانداردهای جهانی سازگار شده باشد.

(\*) کارشناس کتابداری و اطلاع‌رسانی.

## استاندارد ایزو ۹۰۰۰

جامعترین و مهمترین استانداردها، استانداردهای مربوط به سازمان بین المللی استاندارد است که با سر نام ایزو شهرت یافته است. کلمه ISO اولین بار در سال ۱۹۴۶ در ژنو سویس از حروف آغازین عبارت (International Standard Organization) سازمان بین المللی استاندارد) ساخته شد. ISO یک سر نام نیست، بلکه نامی است که از کلمه یونانی ISOS به معنی مساوی گرفته شده است. ارتباط منطقی دو کلمه مساوی و استاندارد منجر به انتخاب نام ایزو برای این سازمان شده است. هدف کلی ایزو ایجاد سهولت در ارائه سیستمها، تولیدات و خدمات است. ایزو تنها سازمان مسؤول برای تکمیل و چاپ استانداردهای بین المللی است. بر اساس آخرین آمارها ۱۱۶ کشور به عضویت آن سازمان در آمده اند. ایران هفتمین عضو است که مجموعه استانداردهای ایزو را به عنوان استاندارد رسمی کشور پذیرفته است. مجموعه استانداردهای ایزو را سازمان بین المللی استاندارد در سال ۱۹۸۷ تدوین و با عنوان استاندارد ایزو ۹۰۰۰ منتشر کرد. محور اصلی این استانداردها مبحث کیفیت است. این استاندارد از چهار بخش عمده به شرح زیر تشکیل شده است:

ایزو ۹۰۰۱: طراحی، تحقیق و توسعه، تولید، نصب و ارائه خدمات پس از فروش.

ایزو ۹۰۰۲: تولید، نصب.

ایزو ۹۰۰۳: بازرسی و آزمایش نهایی کالا.

ایزو ۹۰۰۴: راهنمای عناصر و ارکان مدیریت کیفیت و نظام کیفیت.

این استانداردها را مؤسسه استاندارد تحقیقات صنعتی ایران در مهر ماه ۱۳۷۴ ترجمه و همه آنها را بایشوند ایران - ایزو منتشر کرده است. همچنین کتابی با عنوان "پیاده سازی استاندارد ایزو ۹۰۰۰ در کتابخانه‌ها و مراکز اطلاع رسانی" نوشته دبی الیس و باب نورتن با

ترجمه علی اصغر شیری توسط معاونت آموزش و تحقیقات مرکز اطلاع رسانی و خدمات علمی جهاد سازندگی نیز منتشر شده است.

تا کنون در حدود ۲۰۰ هزار شرکت در جهان گواهینامه استاندارد ISO 9000 را دریافت کرده‌اند. ایزو ۹۰۰۰ در حقیقت مجموعه‌ای از استانداردهای هم خانواده است و آنچه را برای نظام مدیریت با کیفیت لازم است، توصیف می‌نماید. ایزو ۹۰۰۰ امکانات و قابلیت‌های افراد و سازمانها را استاندارد می‌کند و کلاً نوعی مدیریت کیفیت مدار را دیکته می‌نماید. هدف ایزو تعیین استاندارد کالا یا محصول نیست، بلکه هدف اصلی آن ایجاد نظام کیفیت و در واقع استاندارد کردن فرایندها و کارها از لحاظ کیفی است.

متخصصان و مشاوران در امر اخذ گواهی نظام تضمین کیفیت ایزو ۹۰۰۰ می‌گویند که هر سازمانی با هر نوع فعالیت اقتصادی می‌تواند برای اخذ گواهی این استاندارد اقدام کند. این گواهی به هر نوع شرکت یا سازمانی با هر نوع فعالیت مجازی قابل اعطاء است. گواهی استاندارد ایزو ۹۰۰۰ به پیچیدگی یا سادگی، توسعه یافته یا محدود بودن حوزه فعالیت، کوچک بودن یا بزرگ بودن فعالیت بستگی ندارد. اما لازم است که مدیران از پیش با شرایط اخذ گواهی و یا با روند کار آشنا باشند تا با سهولت بیشتری بتوانند برای اخذ گواهی اقدام کنند. برای به دست آوردن گواهی ایزو باید به آنچه که برای برآوردن نیازها یا ملزومات استاندارد لازم است، پرداخته شود و رویه‌های انجام کار و شیوه‌های برخورد با مشکل یا اشتباه تدوین شود. در کتابخانه‌ها کیفیت خدمات به مراجعان و آگاهی از رضایت آنان شرط اساسی در تحقق شرایط اخذ گواهی است.

#### اهداف تدوین و اجرای ایزو ۹۰۰۰

هدف این استاندارد جلوگیری از شکستها و بروز خطاهاست، نه این که پس از آن که خطایی رخ داد به جستجو و رفع آن پرداخت. وجود استاندارد مشکلی را حل نمی‌کند، بلکه به

شناسایی مواردی که مشکل آفرین است، کمک می‌کند. به همین جهت این استاندارد یک فرمول نیست، بلکه چاره‌جویی است برای این که چرا و کجا دشواری بروز می‌کند و برای رفع آن چه می‌توان کرد. به عنوان نمونه، ایزو می‌تواند در شرایط زیر به مدیریت کتابخانه یاری رساند:

در بخش مرجع کتابخانه، مراجعه‌کننده می‌پرسد که رسیدگی به درخواست او در چه مرحله است، یا این که چه کسی به درخواست او رسیدگی می‌کند؟  
مشکل فهرست‌نویسی یا نمایه‌سازی در مدارک خاص چگونه ردیابی می‌شود؟  
شرح وظایف کارکنان یک کتابخانه به صورت مستند و شامل تاریخهای بازنگری شده به آنها داده می‌شود؟

برای آگاهی از رضایت مراجعه‌کنندگان چه بررسی‌هایی انجام می‌گیرد؟  
آیا ممکن است در نبود یکی از کارکنان بخشهای کتابخانه، روال کار در آنجا بدون هیچ ایرادی دنبال شود؟

کتابخانه در اکثر اوقات بخشی از یک سازمان صادر است و به منظور پویا نگهداشتن بخشهای مختلف آن، روزآمد نگهداشتن تمام امور الزامی است و باید تمام نظامهای خدماتی در یک کتابخانه مستند شده باشند. به عنوان مثال، اگر قواعد فهرست‌نویسی داخلی بخش فهرست‌نویسی مورد استفاده در یک کتابخانه و رویه‌های استفاده از این قواعد برای کارکنان مکتوب شده باشد، هیچ‌گاه شخص با رجوع به حافظه یا با اتکاء به عادت‌های خاص به فهرست‌نویسی نمی‌پردازد. همچنین این استاندارد مسؤولیتهای لازم را مشخص ساخته و معلوم می‌دارد که کارکنان چگونه باید سازمان‌دهی شوند تا، مثلاً، فعالیتهای زیر چگونه باید شناسایی و تصحیح شوند:

اصلاح پیشینه‌های با فهرست‌نویسی ناقص، تأخیر در فهرست‌نویسی،

تأخیر در تحویل کتابهای فهرست شده به مخزن ،

عدم توفیق در تهیه آنچه که مراجعه کننده درخواست کرده است

استفاده از استانداردهای ایزو در فعالیتهای کتابخانه‌ها و مراکز اطلاع رسانی پیامدهای

مثبت و فراوانی را داراست . در زیر فهرست وار به تعدادی از این پیامدها اشاره می‌شود :

۱- امکان هماهنگی بین فعالیتهای مراکز اطلاع رسانی و کتابخانه‌های مختلف افزایش

می‌یابد و در نتیجه در حد بسیار قابل توجه از هزینه‌های امور تکراری کاسته می‌شود .

۲- ارائه خدمات کیفی به جای ارائه خدمات کمی میسر می‌شود و امکان ارائه اطلاعات

جامع و مانع به استفاده کننده فراهم می‌آید .

۳- خود ارزیابی مستمر مراکز اطلاع رسانی و کتابخانه‌ها میسر می‌شود و روشهای لازم

برای انجام چنین کاری دیکته می‌شود .

۴- استراتژیهای کلان مراکز اطلاع رسانی و کتابخانه‌ها جهت‌دار می‌شود و امکان

سیاست‌گذاری ، برنامه‌ریزی ، نظارت و کنترل فعالیتهای فراهم می‌شود .

۵- کنترل مداوم برنامه‌ها فراهم می‌شود و امکان بهره برداری کامل از تجهیزات و نیروی

انسانی فراهم می‌آید . ارزیابی رضایت مراجعه کنندگان عنصر اساسی از ملزومات این استاندارد

است . بنابراین ، این استاندارد اصل پنجم رانگاناتان - کتابخانه ارگانسمی زنده و پویاست - را

رسمیت می‌بخشد و مورد تشویق قرار می‌دهد .

## مراحل پرداختن به الزامات ایزو ۹۰۰۰

مرحله اول : آموزش ، سازماندهی و بررسی و برنامه ریزی

اولین گام در پیروی از ایزو ۹۰۰۰ ارائه آموزشهای مقدماتی سازمان متقاضی است .

در سازماندهی ، افرادی که اجرای نظام کیفیت را بر عهده دارند ، متناسب با نقش خود در سه

گروه سازماندهی می‌شوند :

- ۱- گروه رهبری - در رأس این گروه، مدیر سازمان قرار دارد، وظیفه این گروه نظارت بر اجرای برنامه‌ها است.
- ۲- گروه اجرایی زیر نظر گروه رهبری کلیه فعالیت‌های اجرایی را پیش می‌برد.
- ۳- گروه کاری که زیر مجموعه گروه اجرایی است و کارکنان سازمان تا پایینترین رده‌ها در این گروه‌ها شرکت داده می‌شوند. وظیفه این گروه، اجرای تصمیمها و برنامه‌های گروه اجرایی است.

### مرحله دوم: مستند سازی و مدون ساختن روال اجرایی

مستند سازی یعنی تهیه خط مشی کیفیت و نظامنامه کیفیت روشهای اجرایی، طرحهای کیفیت، دستور العملها، و فرمها و سایر مدارک مورد نیاز. منظور از خط مشی روشهای دستیابی به هدف شرکت یا سازمان است. نظامنامه کیفیت راه رسیدن به هدف را نشان می‌دهد. روشهای اجرایی شامل شیوه‌های کلی رسیدن به کیفیت مورد نظر است. دستورالعمل اجرایی نحوه اجرای روشها و شیوه‌های فوق است. در فرمها نیز کلیه اطلاعات موجود منعکس می‌شود. در واقع در حین استقرار و اجرای ایزو ۹۰۰۰ هیچ حرف یا تصمیمی معتبر و مستند نیست، مگر آن که بر روی فرمهای از پیش طراحی شده و استاندارد منعکس شده باشد. به این ترتیب این مدارک راه و روال اجرایی فعالیت‌های خود را در ارتباط با کیفیت، مکتوب می‌کند، تا آنچه اجرا می‌شود به صورت مشخص و عینی قابل مقایسه و کنترل باشد. بنابراین، هدف از مستند سازی، مدون کردن کارهایی است که باید در سطوح و واحدهای مختلف انجام گیرد. مستندات، به گونه‌ای تنظیم می‌شوند که با روال کار سازمان و نیازمندیهای استاندارد مطابق باشند. قابل ذکر است که خود این مستندات مرتباً باید بازنگری شوند، نه این که بسیاری از دستورها یا آیین نامه‌های بی مورد تهیه شود که نشانی از نگارنده یا واضع آنها در دسترسی نباشد. پس از طی این مراحل، نوبت به اجراء و استقرار نظام تضمین کیفیت

می‌رسد. تجربه نشان می‌دهد که مرحله دوم بیشترین وقت پروژه همسوس شدن با استاندارد ایزو ۹۰۰۰ را به خود اختصاص می‌دهد.

### مرحله سوم: انطباق و ممیزی

در مرحله سوم امور مربوط به ممیزی انجام می‌گیرد. به این ترتیب که فرایند کارها دائماً بررسی می‌شود و میزان انطباق یا عدم انطباق فعالیت‌های اجرایی با نیازمندیهای استاندارد که در مستندات نظام کیفیت منعکس است، تعیین می‌شود. ممیزی فعالیت‌هایی است که یا باید آن را آموخت و یا انجام آن را به مشاور سپرد. در این مرحله با چند بار ممیزی داخلی، در صورت رفع نواقص و یک پیش‌ممیزی کامل، برای انجام ممیزی نهایی به سازمان گواهی دهنده معتبر اعلام آمادگی می‌شود. ممیزی نهایی را نمایندگان سازمان بین‌المللی استاندارد انجام می‌دهند و در صورت کامل بودن نظام کیفیت مستقر در سازمان و انطباق آن با نیازمندیها، گواهی استاندارد کیفیت ایزو ۹۰۰۰ به سازمان یا شرکت یا مرکز متقاضی اعطا می‌شود.

اعمال نظام استاندارد تضمین کیفیت ایزو ۹۰۰۰ با اخذ گواهینامه به پایان نمی‌رسد، بلکه بخش مهمی از کار حفظ و نگهداری نظام است. زیرا سازمان صادرکننده گواهی، با ممیزیهای دوره‌ای شش‌ماهه تداوم اعتبار گواهی صادر شده را تأیید یا ابطال می‌کند. این سازمان مجاز است با مشاهده عدم انطباقهای چشمگیر، گواهینامه صادره را به حالت تعلیق درآورد یا آن را باطل سازد. گواهینامه سه تا چهار سال اعتبار دارد و تمدید آن مشروط به بازنگری شرایط سازمان و تطابق فعالیتها با معیارهاست.

داشتن گواهی ایزو، گرچه هنوز به لحاظ قانونی در ایران اجباری نشده است، لیکن تنها راه استفاده بهینه از امکانات و حضور مؤثر در حوزه‌های خدماتی و غیر خدماتی در سطح کشور و جهان دنباله روی از نظام تضمین کیفیت ایزو است. استاندارد ایزو چارچوبی برای

نظام کیفیت و روشها و ساختارهای مناسب دست‌یابی به اهداف است که بزرگترین هدف آن رسیدن به مدیریت کیفیت فراگیر (Total Quality Management) است.

توجه بیش از پیش سازمانهای کشورهای جهان به بهره‌گیری از رویکرد مدیریت کیفیت فراگیر، توجه به استاندارد ایزو ۹۰۰۰ را روز به روز با اهمیت‌تر می‌سازد و این نکته‌ای است که باید به صورت جزئی از الزامات کتابخانه‌ها نیز مورد توجه قرار گیرد. چند تأثیر قابل توجه که به کارگیری استاندارد ایزو ۹۰۰۰ در کتابخانه‌ها در پی خواهد داشت، موارد زیر است:

آگاهی بیشتر از نیازهای مراجعه‌کنندگان و روابط بهتر با آنها.  
ارتباطات بهتر و نظارت بر این که چه کسی، چه کاری را در سازمان انجام می‌دهد و چرا.  
کاهش در زمان پردازش و امکان کاهش میزان اتلاف وقت و کارهای تکراری.  
تولید راهنمای آموزشی برای همه کارکنان به ویژه افرادی که تازه به کاری در سازمان منصوب شده‌اند.

ساده‌تر شدن مشاغل به دلیل وجود اهداف و استانداردهای پذیرفته شده و در نتیجه آگاهی بیشتر افراد از آنچه که باید در سازمان انجام دهند.  
امکان بررسی منظم و نظاممند که بتواند در جلوگیری از رفتار و فعالیت‌های نامطلوب کمک کند.  
بررسی دقیق فرایندها با در نظر گرفتن هزینه کارآیی سازمان.

فراهم آوردن چارچوبی برای بهبود امور و پیشرفت مستمر سازمان.  
جمله مشهور و رایج "سری را که درد نمی‌کند، نمی‌بندند" را به فراموشی بسپارید و جمله زیر را جانشین آن کنید "اگر حالا، سرتان درد نمی‌کند، کاری کنید که هیچ وقت درد نکند".  
کتابخانه‌ها ملزمند که با جهش بلند به سوی رعایت استانداردها حرکت کنند تا از این طریق هم امکان بهره‌گیری همه‌جانبه از همه منابع اطلاعاتی میسر شود و هم از امکانات محدودی که در اختیار است به بهترین روش ممکن در جهت خدمت به استفاده‌کننده بهره‌گرفته شود.



منابع برای مطالعه بیشتر :

- ایس، دبی و باب نورتن. پیاده سازی استاندارد ایزو ۹۰۰۰ در کتابخانه‌ها و مراکز اسناد. ترجمه: علی اصغر شیری. تهران: مرکز اطلاع رسانی و خدمات علمی جهاد سازندگی، ۱۳۷۵.
- بابایی، علی اکبر. "گزارشی از یک گردهمایی: ایزو ۹۰۰۰ ضرورت اجرا و پیامدها". تدبیر، ۶ (آذر ۱۳۷۵).
- بیات‌دیزی، زهره. "ایزو ۹۰۰۰ در دست: چگونه می‌توان استاندارد ISO ۹۰۰۰ گرفت". صنعت و مطبوعات، ۵۴ (مهر ۱۳۷۶).
- پیترسون، جی. ایزو ۹۰۰۰ استاندارد جهانی کیفیت. ترجمه حسین ظهوریان. تهران: رسا، ۱۳۷۵.
- جاهزیان، یحیی. "با استانداردهای سری ISO ۹۰۰۰ آشنا شویم". مجله قالیبازان، ۳ (شهریور، ۱۳۷۵).
- ظهوریان، حسین. "ایزو ۹۰۰۰ در خدمات". صنعت و مطبوعات، ۵۳ (مرداد، ۱۳۷۶).
- ماراش، استاللی. "ایزو ۹۰۰۰، کلید مدیریت کیفیت فراگیر و رقابت بین المللی". ترجمه حسام‌الدین عارف گلشنی. تدبیر، ۶۵ (شهریور، ۱۳۷۵).