

ضمان الجودة

ضمان الجودة (QA) هو إجراء لضمان جودة المنتجات أو الخدمات من خلال منع الأخطاء والعيوب في المنتجات المصنعة وتجنب المشكلات عند تقديم المنتجات أو الخدمات إلى الجهات المستفيدة. ويقوم على مبدئين هما:

- **صالح للغرض**- يجب أن يكون المنتج صالحًا للغرض المقصود.
- **صائب من المرة الأولى**- يجب التخلص من الأخطاء قبل حدوثها.

يركز ضمان الجودة على تحسين العملية وضمان فعاليتها وكفاءتها وفقًا لمعايير الجودة المحددة مسبقًا. ويلعب ضمان الجودة دورًا في قدرة المنظمة على التقييم الذاتي والتأكد من أن العمليات الداخلية تتسم بالكفاءة والفعالية. كما يكفل وجود آليات ووسائل لضمان تلبية الموردّين والمنتجات لاحتياجات الوكالات.

بالنسبة إلى التقييم الداخلي والخارجي، فإن عملية ضمان الجودة الكاملة لها دورة محددة تسمى "التخطيط ثم التنفيذ ثم التحقق ثم التصحيح" (P.D.C.A.) ومراحل هذه الدورة هي:

- **التخطيط**- يجب أن تخطط المنظمة وتحدد العمليات المطلوبة لتقديم منتج نهائي عالي الجودة.
- **التنفيذ**- تطوير واختبار العمليات وأيضًا "تنفيذ" التغييرات في العمليات.
- **التحقق**- مراقبة العمليات وتعديلها، والتحقق مما إذا كانت تلي الأهداف المحددة مسبقًا.
- **التصحيح**- تنفيذ الإجراءات اللازمة لتحقيق تحسينات في العمليات.

في بعض الأحيان، لا تملك المنظمات القدرة على التقييم وفقًا لهذه الشروط لكل مورّد، ولكن هناك شركات تدقيق ومنظمات شهادات قياسية يمكنها ذلك. يجب على الوكالات أن تسعى للوصول إلى هذه الوكالات التابعة لطرف ثالث و/أو إرفاق تلك الشهادات كمعايير لاختيار البائعين.

الشهادات القياسية

هناك مجموعة كبيرة من شهادات الجودة، بدءًا من الأختام المنطبقة على قطاع بأكمله أو إلى منتج معين حتى الشهادة التي تصدق على جودة العملية أو تلك التي تركز على الامتثال للمعايير الأخلاقية والبيئية. بعضها له قيمة إضافية كبيرة، والبعض الآخر له علاقة أكبر بالتسويق. وكذلك يمكن أن تكون لها قيمة وطنية أو معترف بها دوليًا. من الممكن أن يكون كل ختم له فائدته، إلا أن معايير المنظمة الدولية للتوحيد القياسي (ISO) تعتبر أفضل الممارسات الدولية المعترف بها.

المنظمة الدولية للتوحيد القياسي (ISO) هي منظمة غير حكومية مستقلة تأسست عام 1946، تعمل على وضع المعايير المتعلقة بالتصنيع أو إدارة العمليات أو تقديم الخدمات أو توريد المواد.

من أكثر المعايير فائدة في مجال الإغاثة الإنسانية معايير "الفئات" التالية:

- **معايير إدارة الجودة** للمساعدة في العمل بشكل أكثر كفاءة وتقليل فشل المنتج. (فئة ISO 9000)
- **معايير الإدارة البيئية** للمساعدة في تقليل الآثار البيئية وتقليل النفايات وأن تكون أكثر استدامة. (فئة ISO

- **معايير الصحة والسلامة** للمساعدة على تقليل الحوادث في مكان العمل. (فئة ISO 45001)
- **معايير إدارة الطاقة** للمساعدة في خفض استهلاك الطاقة. (فئة ISO 50001)
- **معايير سلامة الغذاء** للمساعدة في منع تلوث الغذاء. (فئة ISO 22000)
- **معايير أمان تكنولوجيا المعلومات** للمساعدة في الحفاظ على أمن المعلومات الحساسة. (فئة ISO 27001)

يُعد شراء منتج حاصل على شهادة ISO و/أو لشركة حاصلة على شهادة ISO ضمانًا بأن المنتج أو الشركة قد اتبعت عملية الجودة. ليس كل الموردين حاصلين على شهادات ISO أو أي نوع آخر من الشهادات، لا سيما في أماكن الدخل المنخفض أو الكوارث أو النزاعات. بدون هذه المعايير، قد تحتاج الوكالات إلى البحث عن مصادر أخرى للمعلومات لضمان الجودة قبل أو أثناء تأسيس علاقة مع مورّد.

التدقيق الاجتماعي/المالي للبائع

تدقيق الامتثال الاجتماعي/المالي المعروف أيضًا باسم التدقيق الأخلاقي، هو فحص على يد منظمة خارجية يتحقق مما إذا كانت عمليات المورّد تمثل إلى المسؤوليات الاجتماعية والأخلاقية ولوائح الصحة والسلامة وقوانين العمل. تساعد عمليات التدقيق هذه في الحكم على ما إذا كان المورّد يفي بمدونة قواعد السلوك الخاصة بالمنظمة أم لا، ما يضمن تطبيق السياسات الأخلاقية.

يمكن استكمال التدقيق المالي بإعلان السنة المالية للدولة و/أو مع الكشوفات المصرفية التي ستساعد في تقييم ملاءتها المالية.

نظرًا إلى طبيعة عمليات التدقيق "السريعة"، وأنها لا تهدف إلى تحديد أسباب المشكلات أو حلولها، فهي محدودة فيما يمكنها الإخبار عن ممارسات عمل الموردين. لهذا السبب، فإن الحصول على أقصى فائدة من عمليات التدقيق ينطوي على إدراك هذه القيود وإضافة الأسئلة الصحيحة لاستكمالها.

الفحص ومراقبة الجودة

يجب على الوكالات تحديد الوقت والموارد لإجراء الفحص أثناء تقييم المنتج، قبل الطلب، أو أثناء الاستلام. مراقبة الجودة (QC) هي عملية مستمرة وقياسية ودائمة حتى التوزيع/التسليم إلى الجهات المستفيدة، لذلك يجب إجراؤها بشكل دوري عندما يكون المنتج في المستودع أو تحت مسؤولية المنظمة. في بعض الأحيان، يتم الخلط بين ضمان الجودة ومراقبة الجودة. تُجرى مراقبة الجودة فحص المنتج أو الخدمة نفسها. أما ضمان الجودة هو فحص العمليات وإجراء تغييرات على العمليات التي أدت إلى المنتج النهائي.

- **الفحص البصري** - إذا قدم البائع نموذجًا أوليًا قبل التسليم النهائي، فقد ترغب المنظمات أو المتخصصون في فحص المنتج واختباره بصريًا، إما في مقر البائع أو في مكان آخر خارج الموقع.
- **الاختبارات المعملية** - بالإضافة إلى الفحص البصري، قد ترغب الوكالات في الاستعانة بالاختبارات المعملية التابعة إلى إشراف طرف ثالث. قد تشمل الاختبارات المعملية اختبار التركيب الكيميائي (للمواد البناء المتينة أو

للمستحضرات الدوائية)، وقد تختبر وفقًا لمعايير ISO المحددة مسبقًا (مثل تثبيط اللهب للمواد غير الغذائية) أو حتى جودة المواد الغذائية.

● **الفحص التابع إلى طرف ثالث** - ترغب العديد من الوكالات في توظيف شركات فحص تابعة لطرف ثالث لتنفيذ أعمال ضمان الجودة. ستجري شركات الفحص التابعة لطرف ثالث عمومًا اختبارات معملية وبصرية للمنتجات، ولكنها قد تزور أيضًا مستودعات الموردين والمرافق الإنتاجية طوال عملية الإنتاج لضمان الامتثال الكامل. قد ترغب المنظمات التي تستخدم خدمات الفحص التابعة لطرف ثالث في الانطواء على التزام الموردين بالسماح لشركات الفحص التابعة لطرف ثالث بالدخول إلى المواقع الإنتاجية دون إشعار مسبق لتعزيز التنفيذ التلقائي للعملية.

● **تقديم الشهادات** - قد يُطلب من الموردين تقديم شهادات تثبت المطابقة أو الجودة، وهي خطوة أبسط من إجراء الاختبارات المعملية المستقلة. عادةً ما يؤدي ذلك إلى تضخم التكلفة وتعقيد الاختبارات المعملية على البائع، ولكنه قد يؤدي أيضًا إلى التزوير أو الاحتيال لأن عملية الفحص خارج نطاق سيطرة الوكالة المعنية بالشراء.

يُنصح بشدة بإجراء فحص المنتج أيضًا بمجرد حصول الوكالة المعنية بالشراء على الملكية. لا يقتصر الأمر على فحص المنتجات في المرة الأولى التي يتم فيها تسليمها، بل يجب مراجعتها طوال عملية التسليم. بالنسبة إلى الطلبات الكبيرة التي قد تكون لها عمليات تسليم متعددة أو مستمرة، يمكن أن يكون استبدال المنتج مشكلة حقيقية. قد يستبدل بعض البائعين المنتجات المشروعة دون وازع بمنتجات زائفة أو غير مناسبة أو غير صحيحة لاحقًا. وقد لا يظهر ذلك بشكل كامل دون توشي اليقظة باستمرار، حتى للمنتجات المختبرة والمعتمدة.