

مقارنة بين الستة سيجما ومعيار ISO 9001 | الاختلافات والتشابهات

ISO
9001



Six
Sigma



ES CONSULTING

— PROCESS MANAGEMENT HOUSE



@ES_Consulting_



esconsulting.com.sa

مقارنة بين الستة سيجما ومعيار الـ ISO 9001 : الاختلافات والتشابهات

إذا كانت منظمتك تخطط لاعتماد منهجيات الستة سيجما (Six Sigma) كوسيلة لتحسين الإجراءات في نظام إدارة الجودة؛ فمنظمتك واحدة من بين العديد من المنظمات والشركات التي تعرف فوائد تحسين الإجراءات كوسيلة لتقليل هدر الوقت والموارد المالية.

ورغم أن التحسين المستمر مبدأ رئيسي في معيار ISO 9001 ، إلا أنه لا يشرح كيفية تنفيذ هذا التحسين أو الحفاظ عليه. بينما تقدم منهجية الستة سيجما هذه المعلومات من خلال طرق مدروسة لتطبيق التحسين المستمر والمحافظة عليه.

منهجية Six Sigma هي مجموعة من التقنيات والأدوات التي تهدف لتحسين الإجراءات بصفة عامة، ويمكن تطبيقها على الإجراءات داخل نظام إدارة الجودة المحدد بواسطة معيار ISO 9001 .

ISO 9001 VS. SIX SIGMA



1. النقاط المشتركة

هناك عدة نقاط مشتركة بين ISO 9001 ومنهجيات الستة سيجما. لذلك يمكن تنفيذهما معا لتلبية متطلبات كلاهما ضمن إجراءات نظم إدارة الجودة:

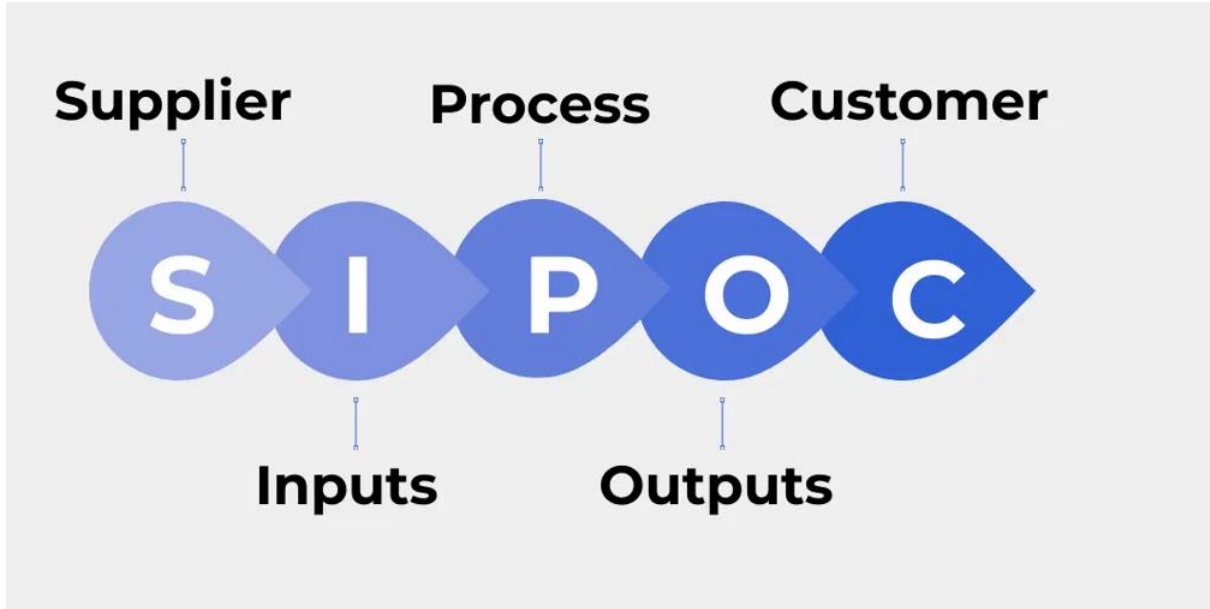
أ. مقارنة الإجراءات

يستخدم كل من ISO 9001 والستة سيجما مقارنة الإجراءات في تطبيق منهجيتهما.

يركز ISO 9001 على النظام كمجموعة إجراءات مترابطة لتوجيه الجهود نحو نتائج أفضل ويمكن التنبؤ بها. يمكن الوصول لهذه النتائج، لأن التحكم في الإجراءات وتحسينها وسيلة أسهل وأكثر فعالية للتحكم في النظام ككل وتحسينه. أي أنه ينظر إلى النظام العام على أنه إجراءات أصغر ومترابطة لتركيز الجهود نحو تحقيق نتائج أكثر اتساقًا وتوقعًا في الإجراءات الفردية للنظام. يتم ذلك لأن التحكم في الإجراءات الفردية وتحسينها يمكن أن يكون طريقة أسهل وأكثر فعالية للتحكم في النظام بأكمله وتحسينه.

تُطبَّق منهجية الستة سيجما على الإجراءات من أجل التحكم فيها وتحسينها باستخدام مخطط SIPOC (اختصار: Supplier و Inputs و Process و Output و Customers أي المورد، والمدخلات، والإجراء، والمخرجات، والعملاء).

SIPOC أداة دقيقة لتصوير الإجراء بهدف فهم كيفية عمله وكيفية تطبيق تحسينات فعالة عليه.



يمكنك تخيل النظام على أنه سيارة، والإجراءات الفردية على أنها أجزاء مختلفة من السيارة. إذا كنت تريد أن تجعل السيارة تعمل بشكل أفضل، فعليك أن تفهم كيف تعمل كل قطعة على حدة، وكيف تتفاعل مع بعضها البعض. وهذا هو ما يفعله النهج القائم على الإجراءات.

يوفر مخطط SIPOC طريقة سهلة وفعالة لتمثيل الإجراء وفهمه. إليك نظرة عامة على كل عنصر من عناصر SIPOC :

المورد: هو أي شيء يدخل في الإجراء، مثل المواد الخام أو المعلومات أو الموظفين.

المدخلات: هي ما يتم تحويله إلى مخرجات من خلال الإجراء.

الإجراء: هو الخطوات المتخذة لتحويل المدخلات إلى مخرجات.

المخرجات: هي النتيجة النهائية للإجراء.

العملاء: هم الأشخاص أو المنظمات التي تستخدم مخرجات الإجراء.

باستخدام مخطط SIPOC، يمكنك تحليل الإجراء وتحديد المجالات التي يمكن فيها إجراء تحسينات. يمكنك أيضًا استخدام مخطط SIPOC لتتبع تقدمك في تحسين الإجراء.

ب. دورة التحسين

لدى النظامين منهجية تستخدم دورة للتحسين.

يعتمد معيار ISO 9001 على دورة (Plan-Do-Check-Act) خطط - نفذ - تحقق - تصرف.

تُستخدم هذه الدورة لتوجيه الجهود نحو تحسين النظام. فيصبح التحسين دورة مستمرة، حيث يتم:

- التخطيط لإجراء تغييرات بهدف تحسين جانب من النظام
- تنفيذ المخطط
- التحقق من فعالية التحسينات
- التصرف لإصلاح المشكلات أو ترسيخ التحسينات التي وُضعت.

الأداة الأساسية المستخدمة في الستة سيجما ضمن مشاريع تحسين الإجراءات هي منهجية DMAIC (Define, Measure, Analyze, Improve and Control) أي التحديد، القياس، التحليل، التحسين، والتحكم).

دورة التحسين الخاصة بالستة سيجما تعتمد على البيانات أساسًا وتُستخدم لتحسين الإجراءات.

يجب اتباع كل مراحل الدورة في النظامين لضمان النجاح، إذ يمكن أن يؤدي تخطي بعض الخطوات للفشل.

بناءً على هذه العناصر المشتركة، يمكن القول أنه من الضروري استخدام الستة سيجما كواحدة من المنهجيات الرئيسية لتحسين إجراءات نظام إدارة الجودة ISO 9001.

2. الاختلافات

الاختلاف الأساسي بين ISO 9001 والستة سيجما يكمن في نطاق التطبيق:

معييار ISO 9001 هو مجموعة من المتطلبات المعترف بها عالمياً وتُستخدم لتطوير نظام إدارة الجودة ككل، بما في ذلك الإجراءات والصلاحيات وإدارة الموارد وكل جوانب تقديم المنتج أو الخدمة.

بينما تعد الستة سيجما مجموعة من الأدوات والأنساب المستخدمة لتحسين الإجراءات لكنها ليست مصممة لتكون وسيلة لتطوير نظام إدارة الجودة بأكمله.

ولا توجد متطلبات موحدة معترف بها عالمياً للستة سيجما، رغم تنفيذها بشكل أساسي في أمريكا الشمالية.

يمكن أن يجعل هذا النطاق المحدود منهجيات الستة سيجما مفيدة جداً كأداة تعمل ضمن نظام إدارة الجودة المصمم وفقاً لمتطلبات ISO 9001 لتحسين الإجراءات.

الستة سيجما تحتوي على منهجية فرعية تُستخدم للتصميم، تُسمى منهجية تصميم الإجراءات لـ الستة سيجما (DFSS). تحل هذه المنهجية محل دورة DMAIC المشروحة أعلاه وتستبدلها بدورة DMADV التي تركز على تصميم الإجراءات.

تتمثل هذه المراحل الخمسة في:

- تحديد أهداف التصميم.
- القياس وتحديد النقاط المهمة.
- التحليل لتطوير البدائل.
- التصميم.
- التحقق من التصميم.

هذه المنهجية ليست مماثلة لإجراء التصميم المُحددة في ISO 9001، ولكن يمكن استخدامها كوسيلة لتحسين التصميم.

بعض عناصر الستة سيجما قد تتطلب إجراءات جديدة لم تنفذ بالفعل في نظام إدارة الجودة، ولكن إضافة هذه الإجراءات يجب أن يكون مكملاً لمتطلبات تحسين الإجراءات في النظام الموجود.

فيما يلي بعض الأمثلة حول كيفية استخدام Six Sigma لتحسين الإجراءات في نظام إدارة الجودة ISO 9001:

يمكن استخدام Six Sigma لتحديد الإجراءات التي تسبب أكبر عدد من المشاكل للعملاء.

يمكن استخدام Six Sigma لتحليل أسباب هذه المشاكل وتطوير حلول لها.

يمكن استخدام Six Sigma لقياس تأثير التحسينات على رضا العملاء.

يمكن استخدام Six Sigma لضمان استدامة التحسينات على المدى الطويل.

من خلال دمج Six Sigma في ISO 9001، يمكن للمنظمات تحسين جودة منتجاتها وخدماتها وإجراءاتها بشكل أكثر فعالية.

استخدام تكامل الأنظمة لتوفير الوقت والموارد المالية

المقارنة بين ISO 9001 والستة سيجما لا تعني الاختيار بين أحدها، بل تؤكد أهمية استخدام كليهما.

سيوفر معيار ISO 9001 الإطار لنظام إدارة الجودة، بينما تهتم منهجية الستة سيجما بالمساعدة في تحسين الإجراءات المطلوبة من نظام إدارة الجودة.

دمج الستة سيجما في نظام إدارة الجودة ISO 9001 يمكن أن يساعد في تركيز الموارد المستخدمة للتحسين عبر مجموعة من الأدوات والتقنيات المجربة والموثوقة، مما يوفر وقت الشركة ومواردها المالية.

التحسين من أجل التقليل من التكاليف والوقت هو واحد من أهم أسباب تنفيذ نظام إدارة الجودة في المقام الأول، ووجود مجموعة من الأدوات لتوجيهك في هذا الجهد يمكن أن يكون الخط الفاصل بين النجاح والفشل.



باختصار:

يمكن استخدام ISO 9001 و Six Sigma معاً لتحسين الجودة وتوفير الوقت والمال.

يوفر ISO 9001 إطار عمل لنظام إدارة الجودة، بينما يساعد Six Sigma على تحقيق تحسينات الإجراءات المطلوبة من نظام إدارة الجودة.

دمج Six Sigma في نظام إدارة الجودة ISO 9001 يساعد المنظمات على التركيز على الموارد المستخدمة في التحسين من خلال استخدام مجموعة من الأدوات والتقنيات المجربة والموثوقة.

وفي الختام، إذا كنت تبحث عن طرق لتحسين جودة وكفاءة إجراءاتك، فإن دمج ISO 9001 و Six Sigma هو الخيار الأمثل.



ES CONSULTING

— PROCESS MANAGEMENT HOUSE

CONSULTING



@ES_Consulting_



esconsulting.com.sa