

СТАНДАРТИЗАЦИЯТА И ПОЛЗИТЕ ОТ ИНТЕГРИРАНЕТО НА СИСТЕМИ ЗА УПРАВЛЕНИЕ НА КАЧЕСТВОТО НА ИНФОРМАЦИОННИТЕ ПРОДУКТИ И УСЛУГИ

Анета Райкова

Университет по библиотекознание и информационни технологии

Резюме: Целта на настоящия доклад е да представи необходимостта от стандартизацията в световен мащаб и в България. Пред какви предизвикателства са поставени организациите в частния и държавния сектор. Какво налага внедряването на стандарти. В кои сфери на човешката дейност е най-приложима стандартизацията и каква е нейната роля в развитието на качеството на информационните продукти и услуги. Кой е основният орган в областта на стандартизацията и как се разработват международните стандарти. Какво представлява стандартът ISO 9001:2015 като основен стандарт за изграждане на системи за управление на качеството (СУК), тяхното определение, разработване и възможностите за интегриране в частните организации и държавната администрация в България. Докладът посочва стъпките по сертифициране, разкривайки седемте принципа за управление на качеството, последователността на действията и ползите, които възникват от това, с цел устойчиво развитие и взаимна удовлетвореност между организациите, предоставящи продуктите/услугите и крайните потребители.

Ключови думи: стандарт; стандартизация; сертификация; СУК

ВЪВЕДЕНИЕ

В динамичния и бързо развиващ се свят на XXI век потребностите на обществото непрекъснато се променят в различни посоки. Основните причини са разработването и развитието на нови технологии и създаването на различни услуги.

За да запазят конкурентоспособността си, е необходимо производителите на продукти и услуги да изготвят анализи на човешките потребности и стратегически планове за тяхното удовлетворяване. Търсенето и предлагането на стоки и услуги са неразривно свързани.

Оттук нараства и необходимостта от прилагането на строги правила (стандарти), отнасящи се към качеството на предлаганите продукти и услуги.

МЕТОДОЛОГИЯ НА ИЗСЛЕДВАНЕТО

Използван е основно качествен метод на изследването чрез проучване, анализиране на монографични трудове и официални документи за представяне на проблематиката.

РЕЗУЛТАТИ

Стандартизацията е дейност по съставяне и прилагане на правила с цел въ-

веждане и поддържане на ред във всяка област на човешката дейност, който е от полза и се установява при участието на заинтересованите страни – „производители“ и „потребители“ в най-широкия смисъл, и е насочен към постигане на обща оптимална икономия и за двете страни (БИС, 2004).

Основният и най-голям орган в областта на стандартизацията е Международната организация по стандартизация (International Organization for Standardization – ISO), със седалище Женева, Швейцария, основана през 1946 г. и стартирала дейността си през 1947 г. (Krasteva 2015).

Стандартите се разработват от международни работни групи (технически комитети), съставени от експерти в своята област, познаващи нуждите на организациите, които представляват – хора като производители, продавачи, купувачи, клиенти, търговски асоциации, потребители или регулаторни органи (ISO, 2025).

Какво е система за управление на качеството (СУК)?

СУК е ясно дефиниран набор от процеси и отговорности, които насърчават организацията да функционира в правилната посока. Всяка организация разработва своя собствена СУК, състояща се от официален набор от политики, процеси и процедури, установени за повишаване на удовлетвореността на потребителите. СУК насочва организациите, докато стандартизират и подобряват контрола на качеството в производството, предоставянето на услуги и други ключови бизнес процеси (ISO, 2025).

Сертификацията по ISO 9001:2015 е процес, включващ независим сертифициращ орган от трета страна, който одитира СУК на организацията, за да се гарантира, че тя отговаря на изискванията на стандарта ISO 9001:2015. Организация, сертифицирана по ISO 9001, демонстрира, че разполага със стабилна СУК, която последователно отговаря на изискванията на клиентите и регулаторните изисквания. Сертификацията по ISO 9001:2015 е широко призната по целия свят.

ISO 9001:2015 е световно признат стандарт за управление на качеството. Той помага на организации от всякакъв мащаб и сектори да подобрят своята производителност, да отговорят на очакванията на клиентите и да демонстрират ангажимента си към качеството. Неговите изисквания определят как да се установи, внедри, поддържа и непрекъснато подобрява система за управление на качеството.

Внедряването на ISO 9001:2015 означава, че дадена организация е въвела ефективни процеси и е обучила персонал, за да предоставя винаги качествени продукти или услуги. Неговите ползи включват:

▷ Доверие на клиентите: Стандартът гарантира, че организациите разполагат със стабилни процеси за контрол на качеството, което води до повишено доверие и удовлетвореност на клиентите.

▷ Ефективно разрешаване на оплаквания: ISO 9001 предлага насоки за ефикасно разрешаване на оплакванията на клиентите, допринасяйки за навременно и задоволително решаване на проблемите.

▷Подобряване на процесите: Стандартът помага за идентифициране и премахване на неефективността, намаляване на отпадъците, рационализиране на операциите и насърчаване на информираното вземане на решения, което води до икономии на разходи и по-добри резултати.

▷Непрекъсната оптимизация: Редовните одити и прегледи, насърчавани от ISO 9001, позволяват на организациите непрекъснато да усъвършенстват своите системи за управление на качеството, да останат конкурентоспособни и да постигнат дългосрочен успех (ISO, 2025).

Седемте принципа на управление на качеството са разработени и актуализирани от Технически комитет 176 (ISO/TC 176) – специализирана група от експерти, даващи насоки по внедряването на качеството. Те включват:

▷Фокус върху клиента: Устойчив успех се постига, когато една организация привлича и запазва доверието на клиентите и други заинтересовани страни. Всеки аспект от взаимодействието с клиентите предоставя възможност за създаване на повече стойност за клиента. Разбирането на настоящите и бъдещите нужди на клиентите и други заинтересовани страни допринася за устойчивия успех на организацията.

▷Лидерство: Лидерите на всички нива установяват единство на целите и насоките и създават условия, в които хората са ангажирани с постигането на целите за качество на организацията. Създаването на единство на целите и насоките и ангажирането на хората позволяват на организацията да съгласува своите стратегии, политики, процеси и ресурси, за да постигне своите цели.

▷Ангажираност: Компетентните, овластени и ангажирани хора на всички нива в организацията са от съществено значение за подобряване на способността ѝ да създава и предоставя стойност. За да се управлява една организация ефективно и ефикасно, е важно да се включат всички хора на всички нива и да се уважават като личности. Признанието, овластяването и повишаването на компетентността улесняват ангажирането на хората в постигането на целите за качество на организацията.

▷Процесен подход: Последователните и предвидими резултати се постигат по-ефективно и ефикасно, когато дейностите се разбират и управляват като взаимно свързани процеси, които функционират като съгласувана система. Системата за управление на качеството се състои от взаимно свързани процеси. Разбирането на това как тази система произвежда резултати, позволява на организацията да оптимизира системата и нейната производителност.

▷Подобрение: Успешните организации имат постоянен фокус върху подобрието. Подобрието е от съществено значение за една организация, за да поддържа текущите нива на производителност, да реагира на промените във вътрешните и външните си условия и да създава нови възможности.

▷Вземане на решения, основани на доказателства: Решенията, основани на анализ и оценка на данни и информация, е по-вероятно да доведат до желаните резултати. Вземането на решения може да бъде сложен процес и винаги е свързано с известна несигурност. Често включва множество видове и източници на

входни данни, както и тяхното тълкуване, което може да бъде субективно. Важно е да се разбират причинно-следствените връзки и потенциалните непредвидени последици. Фактите, доказателствата и анализът на данните водят до по-голяма обективност и увереност при вземането на решения.

▷Управление на взаимоотношенията: За постигане на устойчив успех организацията управлява взаимоотношенията си със заинтересованите страни, като например доставчиците. Заинтересованите страни влияят върху представянето на организацията. Устойчив успех е по-вероятно да бъде постигнат, когато организацията управлява взаимоотношенията си с всички свои заинтересовани страни, за да оптимизира тяхното въздействие върху нейното представяне. Управлението на взаимоотношенията с нейните мрежи от доставчици и партньори е от особено значение (ISO, 2015).

Ползите от прилагането на тези седем принципа са изключително много. Следвайки ги, всяка организация повишава удовлетвореността не само на потребителите, но и на служителите. Повишават се желанието и мотивацията им за личностно развитие и кариерно израстване. Доверието и сътрудничеството нарастват, засилва се координацията и се подобрява възможността за предвиждане на непредвидени обстоятелства във или извън организацията. Това прави организацията конкурентноспособна, стабилна и устойчива във времето.

Системата за управление на качеството може успешно да бъде внедрена и в различните организации, отговарящи за националната сигурност и отбрана. Прилагането на стандартизация и ясно разписаните правила на процесите и действията дават гаранция за достоверността на събраните данни и информация, тяхното организиране и ефективно прилагане при справянето с кризисни ситуации, природни бедствия и заплахи от различно естество. Този подход е от изключително значение за спокойствието и сигурността на гражданите в обществото.

През 2015 г. Институтът по публична администрация (ИПА) публикува резултатите от проучването си „Системи за управление на качеството в държавната администрация“ Голяма част от участниците в проучването – 88%, дават висока оценка на внедряването на СУК в организацията. Външните експерти по оценка обаче дават друга оценка – незадоволителна, като са посочени следните основни аргументи:

▷Няма общи правила и рамка и обща политика в тази сфера.

▷Прилага се предимно ISO, но поради различни причини само формално и със затихване.

▷Много често СУК се въвежда, за да се получи поредният сертификат, без да има яснота коя СУК е подходяща за съответната администрация.

▷С малки изключения системите за управление на качеството не се считат за приложими в държавната администрация.

▷СУК в държавната администрация съществуват само на хартия; дори да са внедрени правилно в самото начало, изводите и препоръките за подобрения, произтичащи от тях, почти не се отчитат при вземането на управленски решения.

▷ Не се използват широко като постоянен механизъм за измерване и усъвършенстване в държавната администрация.

▷ Доминират СУК, включително в интегрирани формати, изградени в съответствие с изискванията на стандарта ISO 9001. В повечето случаи се поддържат формално от тесен кръг служители със задача да се следват изискванията на стандарта така, че да преминат одитите и да запазят сертификатите си, с оглед имиджа и репутацията на администрацията (IPA 2015).

След представянето на анализа и оценката на проучването ИПА дава определени насоки за внедряването и развитието на системите за управление на качеството, сред които са задълбоченото познаване на СУК, внедряването на най-подходящата и доброто управление в институцията чрез обучение и въвеждане на добри практики в областта.

ИЗВОДИ

Макар и с някои различия между частния сектор и държавната администрация, ползите от стандартизацията и сертифицирането на системите за управление на качеството остават неоспорими. Те дават увереност и спокойствие за стабилност и устойчивост във времето.

ЗАКЛЮЧЕНИЕ

Частният сектор и институциите са поставени „в надпревара“ с динамиката на променящите се обстоятелства в съвременното информационно общество. Потребителите, използвайки своите средства за комуникация, като компютри, таблети и смартфони, поставят предизвикателства пред организациите да отговорят максимално бързо на техните потребности. Именно стандартизацията, внедряването на системи за управление на качеството и тяхното сертифициране спомагат за информирания избор на потребителите при купуването и ползването на продуктите и услугите.

ЛИТЕРАТУРА

БЪЛГАРСКИ институт по стандартизация, 2004. *Български институт по стандартизация – факти и цифри*. Извънредно издание по случай Световния ден на стандартизацията. София: БИС.

КРЪСТЕВА, Р., 2015. *Стандартизация в библиотечната, архивната и информационната област*. София: Новата цивилизация.

СИСТЕМИ за управление на качеството в държавната администрация, 2015. *Изследвания ИПА '2015*. София: Институт по публична администрация. [viewed May 2025]. Available from: https://www.ipa.government.bg/sites/default/files/ipa_1.pdf

REFERENCES

BALGARSKI institut po standartizatsia, 2004. *Balgarski institut po standartizatsia – fakti i tsifri*. Izvanredno izdanie po sluchay Svetovnia den na standartizatsiyata. Sofia: BIS.

INTERNATIONAL Organization for Standardizations, 2015. *Quality management principles*. Geneva: ISO. ISBN 978-92-67-10650-2

INTERNATIONAL Organization for Standardizations, 2025. [viewed May 2025]. Available from: <https://www.iso.org/home.html>

KRASTEVA, R., 2015. *Standartizatsia v bibliotechnata, arhivnata i informatsionnata oblast*. Sofia: Novata tsivilizatsia.

SISTEMI za upravlienie na kachestvoto v darzhavnata administratsia, 2015. *Izsledvania IPA '2015*. Sofia: Institut po publichna administratsia. [viewed May 2025]. Available from: https://www.ipa.government.bg/sites/default/files/ipa_1.pdf

STANDARDIZATION AND BENEFITS OF INTEGRATION OF QUALITY MANAGEMENT SYSTEMS OF INFORMATION PRODUCTS AND SERVICES

Abstract: *The purpose of this report is to present the need for standardization worldwide and in Bulgaria. What challenges do organizations in the private and public sectors face. What does the implementation of standards entail? In which areas of human activity is standardization most applicable and what is its role in the development of the quality of information products and services. Who is the main body in the field of standardization and how are international standards developed? What is the ISO 9001:2015 standard as the main standard for building quality management systems (QMS), their definition, development and the possibilities for integration in private organizations and public administration in Bulgaria. The report indicates the steps of certification, revealing the seven principles of quality management, the sequence of actions and the benefits that arise from this, with the aim of sustainable development and mutual satisfaction between organizations providing products/services and end users.*

Keywords: *standard; standardization; certification; QMS*

Aneta Raykova, PhD Candidate

Scientific Advisor: Assoc. Prof. Rositsa Krasteva, PhD
University of Library Studies and Information Technologies
Sofia, Bulgaria
E-mail: 3524710-1@unibit.bg