



מבדקים מרחוק

בזמנים מיוחדים נדרשים אמצעים מיוחדים, כאשר אי אפשר לבדוק מקרוב – בודקים מרחוק, אבל מה זה אומר ?

שוחחנו עם ניר הלפרן מנכ"ל IQC ועם טינה אנגלהרד המנהלת המקצועית של IQC, שאלנו את הלקוחות שלנו, התייעצנו בינינו (היועצים במילוא), עיינו בתקנים, וזה מה שלמדנו:

אין חדש תחת השמש

האפשרות לבצע חלק ממבדקי איכות כ'מבדק מרחוק' אינה חדשה. גם בעבר, בהתמלא דרישות ספציפיות, ניתן היה לבצע מבדקים נקודתיים מרחוק גם אם לא מבדקים שלמים. החידוש בימי הקורונה הוא האפשרות לבצע מבדק שלם מרחוק ובתנאי שיש לכך הצדקה.

תקן ISO 19011:2018 מתייחס לביצוע מבדק מרחוק, אולם, כאמור אלו כבר חדשות ישנות, החידוש הוא המעבר מהתיאוריה למעשה.

ניר מ-IQC מציין שלהערכתו האפשרות לבצע מבדקי מעקב מלאים מרחוק ישימה באופן זמני וזאת ע"פ הכללים הבינלאומיים של ה IAF ID3:2011 לתקופת מגפת הקורונה בלבד וישנם בעלי תקן שכבר הכריזו על תאריך חזרה לשגרת מבדקים פיזיים.

אילו מבדקים ניתן לבצע מרחוק?

באופן כללי - תלוי בהחלטות של כותב התקן ובסוג ההתעדה: במבדקי ISO - ניתן לערוך מבדק מעקב מרחוק באופן מלא ובתנאי שהוא יהיה זהה לחלוטין למבדק פיזי ויכלול את כל הדרישות והתצפיות וכי קיימות טכנולוגיות התקשורת המתאימות.

לגבי מבדקי התעדה (בפעם הראשונה) או מבדקי חידוש התעדה – כאן מבוצע מבדק מסמכים מוגבל על פי הנחיות (הנ"ל) הגוף המתעד וניתן להאריך את תוקף התעודה ל-6 חודשים נוספים, כאשר ביצוע מבדק מלא על פי הדרישות יבוצע עד תום תקופה זו.

מי מחליט

כותבי התקן הם אלו שמנסחים את ההנחיות ומעדכנים אותן לעיתים קרובות, לפי התקדמות המצב, ההגבלות וההנחיות בריאותיות, הנחיות אלה מגיעות לגופים המתעדים שמתאימים את ההתעדה והמבדקים לדרישות אלו.

כיצד עורכים מבדק מרחוק?

פה אין הפתעות, אומרת טינה אנגלהרד מנהלת המקצועית ב-IQC - זה כמו במבדק "רגיל": המפתח הוא הכנה ותיכנון מדוקדק מראש של הסוקר ובהמשך גם של הנסקר, מבחינת רשימת תיוג (אם הסוקר משתמש ברשימה), האנשים המתאימים שיהיו זמינים, מסמכים נדרשים ותכנון לוח זמנים מדויק ומפורט ככל שניתן.



חשוב גם לתת את הדעת לזמינות ואיכות האמצעים הטכנולוגיים הדרושים למניעת בזבז זמן והבטחת זרימת המבדק ומסירת וקבלת כל המידע הנדרש. לפני המבדק מומלץ לעשות הדמיה קצרה כדי לוודא שביום המבדק לא יתגלו קשיים טכניים.

כל האמצעים המוכרים יכולים לשמש במבדק ובתנאי שהם זמינים גם לסקר וגם לנסקר – WhatsApp, Zoom (הוא מליל הסדר), video conference, teams, תוכנות לשיתוף מסמכים, טלפון סלולרי ועוד. אחד הכלים שהתגלו כנוחים יותר במהלך ביצוע מבדקים מרחוק, הוא שימוש בשני מסכים שמאפשרים הצגת תמונים בו זמנים עם המשך שיחה פנים אל פנים.

קשה להרגיש מעבר

ניר וטינה מ-IQC אומרים שהאתגר הגדול ביותר הוא החוסר בקשר אישי ישיר, שיחה דרך מסך, משוכלל ככל שיהיה אינה מהווה תחליף לשיחה פנים מול פנים. שפת הגוף משתנה וחלק ממנה לא נראה, קשה יותר להבין את הנאמר "בין השורות". סוקרים מנוסים שמים לב לדברים שמעבר לנשאל, ובמבדק מרחוק חסרה הראיה רחבה שמאפשרת לסקר ולראות ולהרגיש את התמונה הכוללת.

אתה רואה את הכפתור מימין למטה?

חסרה ראייה של 360 מעלות (גם בצד הטכני) וצריך לתת הוראות 'לסובב', 'להזיז', 'לסדר את הפוקוס', האינטרנט שקורס בדיוק ברגע הלא מתאים, המצלמה שמתמקדת בגבות של הנבדק, השפתיים שזזות לפני ששומעים את הקול, וכל יתר הקשיים המוכרים.

זמן

צריך לקחת בחשבון שמבדק מרחוק עשוי להמשך יותר זמן ממבדק פיזי, לעיתים נדרשות שיחות נוספות, ולפעמים הפעלת הטכנולוגיה דורשת זמן נוסף, אלו מהווים אתגר גם לסקר שנדרש לשבת שעות מול המסך וגם לנסקר. חשוב לדעת! אומרים ניר וטינה מ-IQC, מבדק מרחוק אינו יכול להיות קצר יותר ממבדק פיזי, מאחר שזמן המבדק נקבע לפי הארגון, הפעילות, הכללים הבינלאומיים לעריכת מבדק, דרישות של כותבי התקן ואחרים. הוא כן יכול להיות יותר ארוך, בדרך כלל לא יותר מ-20% נוספים, וניתן בהחלט לחלק אותו למקטעים קצרים של מספר שעות.

לסיכום

ניתן לבצע מבדקי התעדה מרחוק בהינתן ההכנה המתאימה והאמצעים הטכנולוגיים המתאימים, יחד עם זאת מבדקים מהסוג הזה עלולים להיות מאתגרים יותר לביצוע. נראה כי המבדקים הללו מבוצעים בעיקר בתקופות בהן לא ניתן להגיע בצורה פיזית, ובעידן הקורונה, כפי הנראה האיסור להגיע יחלוף עם הזמן ומבדקים רגילים יחזרו גם הם לשגרה.

והעיקר - שנהיה בריאים.

כתבה: תמר וקסלר