خبر 1 از ۹ — آموزش

IOSH در نامه‌ای سرگشاده از اختلال سامانه‌ها در صدور گواهی دوره‌ها عذرخواهی کرد

منبع: ۲۱ · *IOSH — «An open letter to our customers, members and volunteers»* اکتبر ۲۰۲۶ · وضعیت صحت: تأییدشده (صفحهٔ وضعیت *IOSH*، ۲۲ اکتبر) · لینک: *https://iosh.com/news-and-opinion/an-open-letter-to-our-customers-members-and-volunteers*



شکل ۱ — عکس خبری خبر 1 (تولیدشده از پرامپت بهبودیافتهٔ پک؛ نسخه‌های ۵ تا ۹ با امضای *aixhse.ir*).

از زبان تحریریه

تصور کنید ماه‌ها برای یک گواهی درس خوانده‌اید، آزمون را هم داده‌اید، و حالا فقط یک برگه مانده تا بتوانید سر کار برگردید یا ارتقا بگیرید؛ بعد می‌شنوید سامانه‌ای که باید آن برگه را صادر کند، خودش گیر کرده است. خبر IOSH دقیقاً از همین نقطه شروع می‌شود: نه از یک خطای کوچک نرم‌افزاری، بلکه از تصمیمی مدیریتی که چند سامانه را هم‌زمان عوض کرد و ماه‌ها طول کشید تا اثرش معلوم شود.

اصل خبر

متن خبر: مؤسسهٔ ایمنی و بهداشت شغلی بریتانیا (IOSH) در ۲۱ اکتبر ۲۰۲۶ در نامه‌ای سرگشاده — با امضای ونسا هاروود-ویچر، مدیرعامل، و آنتونی بلکمن، رئیس موقت هیئت امنا — بابت اختلال‌های مداوم سامانه‌هایش عذرخواهی کرد. IOSH در فوریهٔ ۲۰۲۶ چند سامانه را هم‌زمان راه‌اندازی کرده بود: پایگاه دادهٔ مشتریان، درگاه مراکز

آموزشی، وب‌سایت فروش، بخش اعضا و یکپارچه‌سازی‌ها. به گفتهٔ خود IOSH مشکلات «بسیار بزرگ‌تر از انتظار» بود و سازمان هنوز در وضعیت پاسخ به رخداد است. سفارش و ارسال کتاب کار، کتاب‌های کار دیجیتال و صدور و ارسال گواهی‌ها هنوز گاه‌به‌گاه مختل است؛ ورود، پرداخت و خرید گواهی در درگاه مراکز آموزشی اشکال دارد؛ ارتقای عضویت دستی و با هدف ۱۰ روز کاری انجام می‌شود و درخواست تازه برای مسیر PDA به عضویت Chartered متوقف شده است. IOSH «تاریخ قابل‌اتکایی برای بازگشت کامل همهٔ خدمات» ندارد، اما اعضایی که نتوانسته‌اند عضویت را تمدید کنند، جایگاه حرفه‌ای‌شان را از دست نمی‌دهند. هیئت امنا یک بازبینی مستقل درس‌آموخته سفارش داده است.

عددها چه می‌گویند؟

محاسبهٔ مشتق‌شده: از فوریه تا اکتبر ۲۰۲۶ حدود ۸ ماه می‌گذرد؛ یعنی سازمان نزدیک به دو سوم یک سال در «وضعیت پاسخ به رخداد» مانده است. پنج سامانهٔ هم‌زمان (پایگاه مشتریان، درگاه مراکز آموزشی، وب‌سایت فروش، بخش اعضا و یکپارچه‌سازی‌ها) یعنی پنج نقطهٔ شکستِ بالقوه که هم‌زمان فعال شده‌اند. هدف اعلام‌شده برای ارتقای دستی عضویت، ۱۰ روز کاری است؛ عددی که خودش نشان می‌دهد کار دستی، جایگزین کندِ کار خودکار شده است.



شکل ۲ — نمودار/دیاگرام خبر 1، ساخته‌شده از اعدادِ خود خبر.

تحلیل

- پس‌زمینه: این یک خطای نرم‌افزاریِ منفرد نیست؛ یک «تغییر هم‌زمان چند سامانه» است. در مدیریت تغییر، هم‌زمانیِ پایگاه داده، درگاه آموزشی، فروش، اعضا و یکپارچه‌سازی‌ها یعنی اگر یک حلقه بلغزد، همهٔ حلقه‌ها — از ثبت‌نام تا چاپ گواهی — با هم می‌لغزند. دقیقاً همان چیزی که IOSH توصیف می‌کند: از فوریه تا اکتبر، یعنی حدود هشت ماه، سازمان در حالت پاسخ به رخداد مانده است.
- چرا گواهی این‌قدر حساس است؟ گواهی IOSH برای فراگیر، فقط یک برگه نیست؛ مدرکِ ورود به پروژه، ارتقای شغلی، تمدید عضویت و اثبات صلاحیت نزد کارفرماست. وقتی صدور گواهی دیر می‌شود، زنجیرهٔ بعدی — استخدام، مأموریت، مناقصه، ارتقای Chartered — هم دیر می‌شود. به همین دلیل IOSH دو تصمیم حمایتی

گرفته است: «عدم از دست رفتن جایگاه حرفه‌ای» برای کسانی که تمدید نکرده‌اند، و «بازبینی مستقل درس‌آموخته» به‌جای گزارش داخلیِ صرف.

- سه لایهٔ اثر را از هم جدا کنید: (۱) اثر بر فراگیر: کتاب کار نرسیده، گواهی صادرنشده؛ (۲) اثر بر مرکز آموزشی: ورود و پرداخت در درگاه مختل است، پس مرکز نمی‌تواند خدمت را کامل کند حتی اگر کلاس را کامل برگزار کرده باشد؛ (۳) اثر بر مسیر حرفه‌ای: ارتقای عضویت دستی و کند شده (هدف ۱۰ روز کاری) و مسیر PDA به Chartered فعلاً پذیرش تازه ندارد. در محتوا، این سه لایه را قاطی نکنید؛ هر مخاطب، فقط یک لایه را لمس می‌کند.
- درس مدیریتی برای هر سازمان آموزشی — از جمله aixhse.ir: راه‌اندازیِ تدریجی (پایلوت یک سامانه، تثبیت، بعد سامانهٔ بعد)، صفحهٔ وضعیتِ شفاف و به‌روز، پیامِ پیشگیرانه به فراگیر پیش از آن‌که او بپرسد، و «تضمینِ عدم ضرر» (مثل حفظ جایگاه عضویت) در زمان اختلال. عذرخواهیِ سرگشاده با امضای مدیرعامل و رئیس هیئت امنا، خودش یک پیام اعتمادسازی است: مسئله پنهان نشده، مالک دارد، و بازبینی‌اش مستقل است.
- کاربرد برای مخاطب ایرانی: فراگیر دوره‌های IOSH در ایران معمولاً از مسیر مرکز آموزشی اقدام می‌کند، نه مستقیم. پس پیام درست این است: «اول با مرکز آموزشی‌تان هماهنگ کنید، شمارهٔ پیگیری و مشخصات دقیق را نگه دارید، و برای استعلام، مشخصات را دقیقاً مطابق گواهی وارد کنید — بررسی‌گر گواهی IOSH کار می‌کند.» وعدهٔ تاریخ قطعی ندهید؛ خودِ IOSH هم تاریخ قطعی نداده است.
- چک‌لیست عملی فراگیر (قابل انتشار به‌صورت کاروسل): ۱) رسید پرداخت و ثبت‌نام را نگه دارید ۲) از مرکز آموزشی، وضعیت سفارش کتاب کار و گواهی را کتبی بپرسید ۳) نام و مشخصات را با گواهی/گذرنامه تطبیق دهید ۴) اگر عضویت‌تان در حال انقضاست، پیام IOSH دربارهٔ حفظ جایگاه را ذخیره کنید ۵) تا اطلاع بعدی، برای مسیر PDA به Chartered برنامهٔ زمانیِ تازه نچینید.

مسیر بهبود از نگاه مقاله



شکل ۳ — فلوچارت خبر 1.

کاربرد برای ایران و aixhse.ir

برای مخاطب ایرانی، پیام عملی این خبر ساده است: با مرکز آموزشی‌تان در تماس باشید، رسیدها را نگه دارید و برای تاریخ قطعی، به حرف هیچ‌کس جز صفحهٔ وضعیت خود IOSH اعتماد نکنید. ما در aixhse.ir هم همین اصل را در شبیه‌سازهایمان رعایت می‌کنیم: اگر سامانه‌ای در آزمون شما اختلال داشت، اول شفاف می‌گوییم چه شده، بعد راه جایگزین می‌دهیم؛ پنهان‌کردن مشکل، اعتماد را بیشتر خراب می‌کند تا خود مشکل.

جدول کاربردی

گام	اقدام
رسیدها را نگه دارید	رسید پرداخت، ثبت‌نام و هر پیام مرکز آموزشی را در یک پوشه نگه دارید.
وضعیت را کتبی بپرسید	از مرکز آموزشی بخواهید وضعیت سفارش کتاب کار و گواهی را کتبی اعلام کند.
مشخصات را تطبیق دهید	نام و مشخصات را دقیقاً مطابق گواهی و گذرنامه وارد کنید تا استعلام به خطا نخورد.
برای Chartered عجله نکنید	تا اطلاع بعدی، برای مسیر PDA به عضویت Chartered برنامهٔ زمانی تازه نچینید.

مرز خبر

مرز خبر و سوءبرداشت‌ها: این خبر نمی‌گوید IOSH ورشکست شده، دوره‌ها بی‌اعتبار شده‌اند یا گواهی‌های قبلی باطل‌اند — هیچ‌کدام در متن نیست. همچنین نمی‌گوید «همهٔ خدمات قطع است»؛ می‌گوید «گاه‌به‌گاه مختل است» و برخی خدمات دستی انجام می‌شود. در تیتر و کپشن، از واژه‌های «قطعی کامل» و «ابطال گواهی» پرهیز کنید.

منبع اصلی: منبع: ۲۱ · *IOSH — «An open letter to our customers, members and volunteers»* اکتبر ۲۰۲۶ · وضعیت صحت: تأییدشده (صفحهٔ وضعیت *IOSH*، ۲۲ اکتبر) · لینک: *https://iosh.com/news-and-opinion/an-open-letter-to-our-customers-members-and-volunteers* · تشریح و بازنشر: *https://aixhse.ir*

روش محاسبات: درصدها و میانگین‌ها از اعدادِ خود خبر با چهار عمل اصلی به دست آمده‌اند و ادعای تازه‌ای نیستند. ناشر تشریح: *https://aixhse.ir*