



پژوهشی در خصوص لزوم طراحی زیرساخت‌های مبتنی بر تحقیق و تقلید در معاونت‌آباد و پشتیبانی ناجا

تاریخ دریافت: ۱۳۹۱/۱۱/۱۲

تاریخ پذیرش: ۱۳۹۱/۱۲/۰۱

چکیده

اگر محور همه برنامه‌ریزی‌های توسعه و ارتقای کیفیت عملکرد بازرگانی را بهبود شرایط تولید محصول و ایجاد کنش‌پذیری درون سازمانی، انعطاف‌پذیری و قابلیت تغییرپذیری در ارائه خدمات در نظر بگیریم، ایجاد یک ساختار استانداردسازی مبتنی بر تحقیق و تقلید از بهترین الگوهای در دسترس، امری ضروری است و در برآیند کار نیز که همان رضایتمندی مشتری است، نقش بسزایی ایفا می‌کند. با این حال، تغییرات شتابنده عصر حاضر، مسائل و چالش‌هایی را فراروی سازمان‌ها و شرکت‌های شاغل در فعالیت بازرگانی قرار داده که نه تنها منجر به کاهش تأثیرگذاری استانداردسازی شده، بلکه همان‌طور که در این پژوهش ارائه خواهد شد، عدم توجه گسترده به آن‌ها باعث آسیب‌پذیری و پایین آمدن اعتماد ذی‌نفعان جامعه به استانداردسازی شده است. این پژوهش به این سؤال پاسخ می‌دهد که چگونه رویکرد استفاده از استانداردهای تحقیقی و تقلیدی بر رفع چالش‌های رایج در سازمان‌ها و بنگاه‌های بازرگانی اثر می‌گذارد و دیدگاه مدیران و صاحبان صنایع و حرفه‌های گوناگون را به سمت ادغام راهبردهای موجود در استانداردسازی متناسب با شرایط بازار سوق می‌دهد؟

براساس نتایج حاصل از این پژوهش مشخص شد در صورت فراهم نبودن این بستر، وارد شدن به حوزه استانداردسازی امری نافرجام است و سبب اتلاف سرمایه‌های سازمان می‌شود و در بررسی‌های اسنادی و میدانی، که از منابع مکتوب و افراد خبره در معاونت‌آباد و پشتیبانی ناجا و دیگر صاحب‌نظران به عمل آمد، کمبودها و کاستی‌های زیادی مشاهده شد. بنابراین سامان‌دهی بهتر این بخش به عنوان یکی از مهم‌ترین اولویت‌ها در بودجه‌ریزی‌ها و تخصیص اعتبارات توصیه می‌شود.

واژه‌های کلیدی: استانداردسازی، تحقیق و تقلید، ساختار، ذی‌نفعان، معاونت‌آباد و پشتیبانی ناجا.

مقدمه

استانداردها در کلیه زمینه‌های کار و زندگی به‌عنوان حداقل مواردی که لازم است در کیفیت ارائه یک محصول یا خدمت رعایت شوند، نقش مهمی در هدایت و حرکت به سمت توسعه پایدار دارند. استانداردها مانند بسیاری از پدیده‌های طبیعی، شناخت و برداشتی هستند که انسان از پیرامون خود دارد. در واقع استانداردها سطحی از کیفیت می‌باشند که از سوی عموم مردم قابل قبولند و مبتنی بر علوم و فنون و تجارب بشری طرح‌ریزی شده‌اند.

نکته مهم در موضوع استانداردسازی بحث «سطحی از کیفیت که از نظر عموم مردم قابل قبول باشد» است، زیرا پذیرش سطح کیفیت از نظر عموم مردم و قشر خاصی از مردم دو مقوله کاملاً متفاوت می‌باشد. در نظر خواص جامعه، کیفیت در نوآوری و متمایز شدن بروز می‌یابد در حالی که از نظر عموم جامعه، استانداردها حداقل مشخصات کیفی را ارائه می‌دهند. به منظور روشن شدن موضوع، به بخشی از سخنرانی مدیر عامل شرکت کیا^۱ در روز جهانی استاندارد اشاره می‌شود.

شرکت کیا که به عنوان یکی از پیشروترین و با کیفیت‌ترین تولیدکنندگان خودرو در سال ۲۰۱۲ انتخاب شد، توانست سهم بسیار بالایی از فروش خودرو در سال جاری را در جهان به دست آورد. مدیرعامل این شرکت معتقد است استانداردها در شرکت کیا بسیار فراتر از سطوح استانداردهای عمومی خودرو است و همراه با نوآوری و طراحی‌های جدید است و این موضوع رمز موفقیت شرکت کیا در سال‌های اخیر می‌باشد (تاجیک، ۱۳۸۴).

استانداردهای تحقیقی و بودجه‌های لازم

استاندارد سازی به طور اساسی یک کار گروهی و مبتنی بر تجربه و تحقیق با در نظر گرفتن آرای اکثریت متخصصان و کارشناسان علمی و عملیاتی در موضوعات مورد نظر است. این فعالیت به دلیل مزایای اقتصادی و اجتماعی بسیار زیادی که در جامعه ایجاد می‌کند توجه و حمایت بیش تری را در سطح ملی می‌طلبد، زیرا در صورتی که استانداردها به طور صحیح تدوین و به طور دقیق اجرا شوند، بسترهای لازم جهت ارائه محصولات و خدمات با کیفیت

1. Korea International Automotive(KIA).

مطلوب آماده می‌شود و طبیعتاً حرکت به سمت توسعه پایدار در جهان تسهیل می‌یابد. بنابراین اگر خواستار توسعه پایدار در سطح جامعه به صورت سیستمی هستیم، باید در استانداردسازی و اجرای استانداردها سرمایه‌گذاری کنیم. شاید این موضوع در کوتاه مدت هزینه به حساب آید، اما با گذشت زمان و رسیدن به سطح کیفی محصولات و خدمات مورد انتظار در جامعه و رعایت الزامات استاندارد به صورت اتوماتیک، جامعه به سمت توسعه پایدار حرکت می‌کند و طبیعی است هرگونه کوتاهی در این امر موجب کمرنگ شدن نقش استانداردسازی و کاهش اثربخشی استانداردها در هدایت جامعه به سمت توسعه پایدار می‌شود. استانداردسازی در صورتی که به خوبی تدوین و اجرا نشود، اثربخشی لازم را در جامعه نخواهند داشت و به عنوان فعالیتی که تنها هزینه بر است مطرح می‌شود و پس از آن مدیران تصمیم‌گیر اقدام به کم کردن بودجه‌های لازم در این خصوص می‌کنند. نتیجه طبیعی در عدم سرمایه‌گذاری‌های لازم در این بخش، کاهش تقاضا و توجه از سوی متخصصان برای فعالیت در این موضوع است. در شرایطی که بودجه برای استانداردهای تحقیقی فراهم نباشد، طبیعی است که استانداردسازی به سمت استانداردهای تقلیدی حرکت می‌کند، زیرا تأمین بودجه و سرمایه‌گذاری، محرک اصلی در هر نوع کاری می‌باشد. ما نمی‌توانیم بگوییم استانداردهای تحقیقی می‌خواهیم ولی بودجه‌ای بابت تحقیقات واقعی به آن اختصاص ندهیم (تاجیک، ۱۳۸۶).

در حال حاضر بودجه‌های استانداردسازی به طور عمده از سوی سازمان ملی استاندارد^۱ تأمین می‌شود که به دلایل مختلف بسیار ناچیز و برای تدوین استانداردهای تحقیقی از لحاظ اقتصادی و زمانی مکفی نیست. یکی از بهترین راه‌کارها برای اشاعه استانداردسازی به شیوه تحقیقی، برون‌سپاری و استفاده از امکانات بخش خصوصی، شرکت‌ها و تولیدکنندگان کالا و خدمات می‌باشد. به عنوان مثال می‌توان با ارائه طرح‌های جامع و معافیت‌های مختلف مالیاتی و بیمه‌ای برای شرکت‌ها و تولیدکنندگانی که تحت نظارت سازمان ملی استاندارد با انجام پروژه‌های مختلف تحقیقی در زمینه محصولات و خدمات خود استانداردسازی می‌کنند، جذابیت‌های لازم را برای سرمایه‌گذاری در تدوین و اجرای استانداردهای تحقیقی فراهم کرد.

1. National Organization for Standardization (ISO).

راه‌حل دیگری که می‌تواند در این خصوص راه‌گشا باشد، معرفی واحدهای تولیدی است که به صورت خودجوش اقدام به معرفی و تدوین استانداردهای تحقیقی نمایند. در این خصوص سازمان ملی استاندارد به عنوان تنها مرجع استانداردسازی می‌تواند با معرفی این واحدها در مجامع عمومی، مطبوعات، صدا و سیما و نمایشگاه‌ها انگیزه‌های لازم را برای تدوین و اجرای استانداردهای تحقیقی ایجاد نماید.

استانداردهای تحقیقی و روش اجرا

تدوین استانداردها از لحاظ محتوای فنی مهم‌ترین بخش استانداردسازی است. این موضوع به طور اساسی به شیوه انتخاب و استفاده از مراجع موجود و دانش علمی و عملی کارشناسان فعال در کمیته‌های فنی مربوط می‌شود. به طور کلی برای تدوین ویژگی‌های الزامی کالا یا خدمات، مراجع اطلاعاتی و انتخاب‌های بسیاری وجود دارند که می‌توانند به عنوان مبنا مورد استفاده قرار گیرند. این انتخاب تابع نگرش و تجربه اعضای کمیته فنی است. استفاده از نظرات متخصصان و افراد صلاحیت‌دار و مرتبط با موضوعات مورد تدوین، بسیار تعیین‌کننده است. در واقع حضور و استفاده از نظرات محققان و کارشناسان با صلاحیت تضمین‌کننده پذیرش و استفاده از استانداردها پس از انتشار می‌باشد. به همین دلیل در استانداردهای اروپایی، آمریکایی یا سازمان جهانی ایزو از مشارکت حداکثری کارشناسان و اساتید مختلف در شرکت‌های فنی، خدماتی و مهندسی، انجمن‌ها و تشکلهای صنعتی و دولتی و مراکز تحقیقاتی و سایر ذی‌نفعان در تدوین استانداردها استفاده می‌شود (تاجیک، ۱۳۸۴).

یکی از خروجی‌های استانداردسازی ایجاد ارتباط و تبادل افکار میان کارشناسان فنی، تقویت باورها و رشد و تعالی است. این مهم در مرحله اول در گرو شرکت کردن افراد برجسته و صلاحیت‌دار در تدوین استانداردها می‌باشد. سیستم استانداردسازی در تدوین استانداردهای تحقیقی به گونه‌ای طراحی و اجرایی شود که انگیزه‌های لازم را برای مشارکت حداکثری افراد با صلاحیت ایجاد می‌کند. گاهی اوقات این انگیزه‌ها مادی هستند و گاهی معنوی، اما آن چه در استانداردسازی بسیار اهمیت دارد مشارکت همگانی، برطرف کردن

حداقل نیازهای مورد توافق عموم و استفاده از نظرات سازنده متخصصان است. بنابراین اولین گام در تدوین استانداردهای تحقیقی، استفاده از منابع انسانی دارای صلاحیت و منابع اطلاعاتی و نرم‌افزاری سازنده می‌باشد.

مقایسه شیوه تدوین استانداردهای بین‌المللی و استانداردهای ملی در ایران

– استانداردهای بین‌المللی ایزو^۱

استانداردهای بین‌المللی ایزو توسط هیئتی از کارشناسان در کمیته فنی تدوین می‌شود. زمانی که نیازی برای یک استاندارد جدید به وجود می‌آید، کارشناسان مربوطه از سراسر جهان گرد هم می‌آیند تا پیش‌نویس استاندارد^۲ را مورد بحث و بررسی قرار دهند. به محض این که یک استاندارد تدوین می‌شود، میان اعضا توزیع می‌شود تا درباره آن رأی دهند. در صورتی که توافق حاصل گردد، این پیش‌نویس تبدیل به یک استاندارد شده و در غیر این صورت به کمیسیون فنی^۳ برای ویرایش‌های بیشتر بازگردانده می‌شود.

استانداردهای ایزو توسط افرادی که به آن‌ها نیاز دارند، به وجود می‌آیند و این نکته مهم‌ترین نقطه قوت استانداردهای بین‌المللی ایزو است. در واقع سازمان ایزو در خصوص زمان تدوین استاندارد تصمیم نمی‌گیرد، بلکه به نیازهای صنعت یا دیگر ذی‌نفعان مانند گروه‌های مشتریان پاسخ می‌گوید. به طور معمول، یک بخش یا گروه صنعتی نیاز به یک استاندارد را به عضو ملی منتقل می‌کند و به دنبال آن با سازمان ایزو تماس حاصل می‌نماید، زیرا کارشناسان صنعت همه جنبه‌های فرآیند تدوین استانداردها را مدیریت می‌کنند. رویکرد سازمان ایزو مبتنی بر اجماع و نظرات ذی‌نفعان است و مشارکت صنعت و ذی‌نفعان در این فرآیند می‌تواند منافع قابل توجهی را برای کسب‌وکار آن‌ها به ارمغان آورد. برای مثال به موارد ذیل اشاره می‌شود:

الف) دسترسی سریع به اطلاعات است که بازار آینده را رونق می‌دهد؛

ب) ایجاد محدوده‌های کیفی قابل قبول برای صنعت مربوطه؛

1. International Organization for Standardization (ISO).
2. Technical Report (TR).
3. Technical Committees (TCs).

ج) برداشتن موانع تجاری^۱ در صادرات و واردات.

علاوه بر این استانداردهای بین‌المللی از حقوق اصلی مصرف‌کننده شامل حق برخورداری از کالای بی‌خطر و حق آگاهی یافتن از کیفیت قابل قبول در خدمات و محصولات حمایت می‌کنند. ریشه این تفکر به بیانیه رئیس جمهور سابق آمریکا «جان اف کندي» در سال ۱۹۶۲ بر می‌گردد (About, 2013).

– مؤسسه استاندارد دین^۲ (DIN) آلمان

«دین» مؤسسه استاندارد سازی آلمانی است. این مؤسسه نگرشی را به کلیه ذی‌نفعان ارائه می‌دهد که بر مبنای آن استانداردها به عنوان سرویسی برای ارائه خدمات و محصولات برتر، زندگی مردم را بهبود می‌بخشند. دین یک کانون ثبت شده غیرانتفاعی است که در سال ۱۹۱۷ در برلین تأسیس شد و وظیفه اصلی آن همکاری نزدیک با ذی‌نفعان خود، به منظور توسعه استانداردهای مبتنی بر اجماع است تا نیازهای بازار را برآورده سازند. در این مؤسسه حدود ۲۶۰۰۰ کارشناس تجربه و مهارت‌های خود را در اختیار فرآیند استانداردسازی قرار می‌دهند. دین طی توافقی با دولت فدرال آلمان به عنوان عضو رسمی^۳ شناخته شده، حافظ منافع ملی آلمان در اروپا و سازمان‌های بین‌المللی استاندارد و نیز سراسر جهان است. ۹۰ درصد استانداردهای بین‌المللی با مشارکت دین تدوین شده است.

مؤسسه آلمانی استانداردسازی دین در واقع مدخلی برای استانداردسازی جهانی است. هدف دین توسعه استانداردهایی است که اعتبار جهانی دارند. آن‌ها به حذف موانع فنی تجاری کمک کرده و به قدرت صادرات صنعت آلمان می‌افزایند.

مزایای اقتصادی که استانداردهای دین برای آلمان طی یک سال به همراه داشته، ۱۷ میلیون یورو برآورد شده است، زیرا این استانداردها تجارت در سراسر جهان را ترویج و بهینه‌سازی، تضمین کیفیت، حفاظت از محیط زیست و ارتقای امنیت و ارتباطات را تشویق می‌کنند. دین به عنوان یک شریک تحقیق و توسعه^۴ از سال‌ها تجربه برخوردار است و

1. Trade Barriers.

2. Deutsches Institute for Standardization(DIN).

3. Full Members.

4. Research & Development.

استانداردهای مبتنی بر نتایج تحقیق را توسعه می‌دهد و از پروژه‌های نوآورانه حمایت می‌نماید [2013].

– مؤسسه استاندارد انزی^۱ (ANSI) آمریکا

«انزی» که مخفف «مؤسسه استاندارد ملی آمریکا» است، با قدمتی بیش از ۹۰ سال، به عنوان گرداننده بخش خصوصی سامانه استانداردسازی داوطلبانه ایالات متحده آمریکا فعالیت می‌کند. مأموریت انزی افزایش رقابت جهانی در کسب‌وکار ایالات متحده است و علاوه بر آن کیفیت زندگی را نیز از طریق ترویج و تسهیل استانداردهای توافقی داوطلبانه و سامانه‌های ارزیابی انطباق^۲ و حفظ انسجام آن‌ها ارتقاء داده و تسهیل می‌کند. انزی از طریق کاربران، کارکنان، موکلان، همکاران و طرفداران، به طور مستقیم به استانداردسازی، ارزیابی انطباق و نیازهای مصرف‌کنندگان، دولت‌ها، شرکت‌ها و سازمان‌ها پاسخ می‌گوید. در واقع انزی حافظ منافع ایالات متحده آمریکا در فعالیتهای منطقه‌ای و بین‌المللی است و برای حفاظت از حقوق و منافع آمریکا بر مبنای اصول اساسی ذیل عمل می‌کند:

الف) آزادی:^۳ فرآیند «انزی» منصفانه و آزاد است. هر فرد مطلع و ذی‌نفع باید بتواند حضور یابد؛

ب) موازنه:^۴ ذی‌نفعان باید نماینده شرکت‌ها و گروه‌های مختلفی باشند و هیچ گروهی نباید در توسعه استانداردها به تنهایی تسلط پیدا کند؛

ج) مراحل قانونی:^۵ برای رفع تمام اعتراض‌ها باید راهکارهای لازم استخراج شود؛ ذی‌نفعانی که بر این باورند با آن‌ها عادلانه رفتار شده است، حق اعتراض دارند؛

د) اجماع:^۶ توافقات زمانی حاصل می‌شود که اکثر شرکت‌کنندگان نه الزاماً همه آن‌ها، راه‌حل پیشنهادی را بپذیرند.

1. American National Standards Institute (ANSI).
2. Conformity Assessment.
3. Openness.
4. Balance.
5. Due Process.
6. Consensus.

انزی در حال حاضر نماینده ۲۰۰ سازمان مجزا در بخش‌های خصوصی و دولتی است. این گروه‌ها به طور مشترک برای توسعه داوطلبانه استانداردها و اجماع استانداردهای ملی آمریکایی با هم همکاری می‌کنند.

تدوین‌گران استانداردها به طور مداوم نیاز به الزامات یا خط‌مشی‌هایی دارند که به عنوان «الزامات اساسی برای استانداردهای ملی آمریکا» و حاکم بر فرآیند تدوین اجماع می‌باشند. این مراحل برای تضمین کیفیت استانداردهای انزی در محیطی عادلانه، در دسترس و پاسخگو به نیازهای ذی‌نفعان متنوع، که بسیار مهم است، نیاز دارد [۲۰۱۳].

– استاندارد بی اس آی^۱ (BSI) انگلستان

مؤسسه استاندارد انگلستان با بیش از ۱۰۰ سال تجربه در تدوین از طریق انتخاب و تشکیل کمیته‌های فنی از میان متخصصان هر موضوع اقدام به هدایت و تدوین استانداردها می‌کند. کمیته‌های فنی در مؤسسه استاندارد انگلستان شامل نمایندگانی از نهادهای صنعتی، سازمان‌های پژوهشی و آزمایشگاه‌ها، دولت محلی و مرکزی، مصرف‌کنندگان و کاربران استاندارد هستند. نمایندگانی که در موضوع مورد بحث ذی‌نفع و متخصص هستند، توسط «بی اس آی» گرد هم می‌آیند تا در کمیته‌های فنی همراه با کارکنان مؤسسه، عملیات تدوین، توسعه و بررسی استانداردها را تسهیل نمایند. این مؤسسه با استفاده از اصولی که در BS 0 و PAS 0^۲ ارائه شده، اعتبار استانداردهای تدوین شده را تضمین می‌نماید.

بسیاری از استانداردهای انگلیسی در سطح بین‌المللی یا در سازمان‌هایی که به شکل جهانی فعالیت دارند (مانند ISO و IEC^۳) یا در اروپا (مانند CEN^۴، CENELEC^۵ و ETSI^۶) توسعه می‌یابند. «بی اس آی» ارتباط نزدیکی با سازمان‌ها در تمامی سطوح داشته و کمیته‌های فنی آن تقریباً در بیش‌تر مواقع، اعضای را برای شرکت در توسعه استانداردهای بین‌المللی انتخاب می‌نمایند [۲۰۱۳].

1. British Standard Institute(BSI).
2. Public Available Specification (PAS).
3. International Electro technical Commission(IEC).
4. European Telecommunications Standards Institute(ETSI).
5. Institute of Standard and Industrial Research of Iran(ISRI).
6. World Trade Organization (WTO).

– سازمان ملی استاندارد ایران^۱

سازمان ملی استاندارد ایران، تنها مرجع رسمی کشور است که وظیفه تعیین، تدوین و نشر استانداردهای ملی (رسمی) ایران را به عهده دارد. تدوین استاندارد در حوزه‌های مختلف در کمیسیون‌های فنی مرکب از کلیه ذی‌نفعان اعم از سازمان‌های دولتی و غیردولتی به انجام رسیده و براساس همان پیش‌نویس‌هایی نگارش می‌شود که پیش‌تر طبق نظارت کارشناسان کمیسیون فنی و تعامل سازنده از سوی همان ذی‌نفعان تدوین گردیده است و از این پس، این استانداردهای نوظهور، به عنوان استاندارد ملی (رسمی) ایران چاپ و منتشر می‌شود.

سازمان ملی استاندارد و تحقیقات صنعتی ایران از اعضای اصلی سازمان بین‌المللی استاندارد (ISO)، کمیسیون بین‌المللی الکتروتکنیک (IEC) و سازمان بین‌المللی اندازه‌شناسی قانونی (OIML)^۲ است و به عنوان تنها رابط کمیسیون کدگذاری (CAC)^۳ در کشور فعالیت می‌کند. در تدوین استانداردهای ملی ایران ضمن توجه به شرایط کلی و نیازمندی‌های خاص کشور، از آخرین پیشرفت‌های علمی، فنی و صنعتی جهان و استانداردهای بین‌المللی بهره‌برداری می‌شود [۲۰۱۱].

۱. چالش‌های اجرایی استانداردهای ملی ایران

استانداردها به عنوان مستنداتی هستند که حداقل کیفیت لازم در محصولات و خدمات را بیان می‌کنند و سازمان ملی استاندارد ایران به عنوان متولی این امر امور مربوط به تهیه، تدوین، اجرا و نظارت بر اجرای استانداردها را انجام می‌دهد، اما اجرای چرخه تدوین تا اجرای استانداردها همواره با چالش‌ها و مشکلات اجرایی جدی روبه‌رو است که در این بخش به آن‌ها پرداخته می‌شود و راهکارهای لازم در این خصوص ارائه می‌شود (تاجیک، ۱۳۸۴).

^۱ Institute of Standard and Industrial Research of Iran.

^۲ European Union (EU).

^۳ Geneva.

۲. تدوین استانداردهای ملی در ایران

استانداردهای ملی براساس استانداردهای بین‌المللی نظیر ایزو (ISO)، ASTM^۱، ANSI و ... و یا تحقیقات و تجربیات متخصصان و محققین تدوین می‌شوند. تدوین استانداردها از سه جهت حائز اهمیت می‌باشند:

- در نگاه اول، ضرورت انتخاب موضوع تدوین و انطباق آن‌ها با نیازهای جامعه بسیار مهم است، زیرا در حال حاضر در بسیاری از زمینه‌ها استاندارد ملی نداریم که محصول یا خدمت مورد نظر را با آن‌ها انطباق دهیم. به عنوان مثال ظروف پی‌اس، برخی روغن‌های آروماتیک (قیر سفت دمیده) پرایمرهای نفتی در کشور تولید می‌شوند، ولی استاندارد ملی جهت انطباق ویژگی‌های مربوط به آن‌ها وجود ندارد. یکی از راه‌حلهایی که در این‌گونه موارد پیشنهاد می‌شود، این است که ادارات کل استاندارد استان‌هایی که در آن‌ها محصولات بدون استاندارد ملی تولید می‌شوند، به عنوان مرجع رسیدگی و حل مشکل، شرکت‌ها و تولیدکنندگان محصولات فوق‌الذکر را مجاب به تدوین استاندارد ملی با نظارت سازمان ملی استاندارد نمایند.

- محور دومی که در تدوین استانداردها اهمیت دارد، نحوه انتخاب مراجع تدوین استانداردها است. در بسیاری از موارد به صورت تقلیدی عمل می‌شود و مراجع عیناً ترجمه کرده و به صورت سند ملی ارائه می‌نمایند. این در حالی است که انتخاب مراجع باید براساس شرایط موجود در کشور بازنگری شود، زیرا برخی از روش‌های آزمون نیاز به تجهیزاتی دارند که در کشور موجود نیست یا بسیار هزینه بر است که عملاً اجرای آن‌ها را با مشکلات بسیاری مواجه می‌کند.

علاوه بر این برخی از تجهیزات آن‌چنان قیمت بالایی دارند که از لحاظ اقتصادی به خصوص در شرایط کنونی به صرفه نیست که آن‌ها را خارج یا وارد کرده و برای آزمون در آزمایشگاه‌های همکار مورد استفاده قرارداد.

- محور سوم در تدوین استانداردها نحوه تدوین است. بودجه‌های در نظر گرفته شده به طور کلی برای تدوین استانداردهای ملی بسیار پایین می‌باشد و هیچ‌گونه جذابیت مالی

1. American Society for Testing and Materials.

برای متخصصان وجود ندارد که به صورت فعال در کمیته‌های تدوین شرکت کرده یا در این خصوص تحقیقاتی انجام دهند. به عبارتی دیگر اگر شخصی بخواهد واقعاً با نگرش تحقیقاتی اقدام به تدوین استاندارد نماید، قبل از شرکت در جلسات، باید گاهی تا چند برابر بودجه‌ای که از سازمان ملی استاندارد دریافت می‌کند، صرف تهیه سند استاندارد نماید. همچنین در جلسات تدوین استاندارد عموماً از کارشناسان اجرایی موضوع مورد نظر استفاده می‌شود، در حالی که نیاز است از تکنسین‌های عملیاتی موضوع، که به صورت گسترده‌تری با تجهیزات آزمون و یا محصول مورد نظر کار می‌کنند، در تدوین استانداردها استفاده شود.

راهکار: تدوین استاندارد توسط شرکت‌های تولیدکننده و یا دعوت از آن‌ها به عنوان حامی در جلسات تدوین، می‌تواند راه‌گشا باشد.

۳. اجرای آزمون‌های استانداردهای ملی

در برخی از موارد سند استاندارد داریم ولی آزمایشگاهی که بتواند آن را اجرا کند وجود ندارد. به عنوان مثال می‌توانیم به روش‌های آزمون بوستر ترمز، شیشه‌های دو جداره، تیغ ظروف پلی اتیلن و غیره اشاره کنیم. علاوه بر این برخی از مواقع تنوع محصولات تولیدی آن قدر بالاست که تجهیزات آزمون پاسخگو نیست و یا حتی خود سند استاندارد نیز پاسخگو نمی‌باشد.

اجرای صحیح و دقیق آزمون‌های استاندارد نیز جنبه مهم دیگری است که در این مقاله بررسی می‌شود. اغلب آزمایشگاه‌های آزمون بدون نمونه‌های مرجع بین‌المللی یا بدون شرکت در آزمون‌های کفایت تخصصی، اقدام به اجرای آزمون‌های استاندارد و ارائه نتیجه آزمون می‌کنند. به عبارت دیگر هیچ ضمانتی برای کیفیت انجام آزمون‌ها وجود ندارد و تنها آزمایشگاه مورد نظر اعلام می‌دارد که مطابق روش آزمون استاندارد اقدام می‌نماید. این در حالی است که کیفیت آزمایشگاه نیز باید توسط مراجع معتبر صحه‌گذاری شود. در حال حاضر تنها مرجعی که می‌تواند بر نحوه انجام آزمون‌ها توسط آزمایشگاه‌های موجود در سطح کشور صحه‌گذاری نماید، پژوهشگاه سازمان ملی استاندارد است که دارای امکانات سخت‌افزاری مطلوب می‌باشد. اما این پژوهشگاه نیز به علت عدم جذب نیروهای متخصص و ماهر نتوانسته

است به معنای واقعی و با سرعت کافی اقدام به تحقیق و صحه‌گذاری بر نتایج آزمون در این آزمایشگاه‌ها نماید. راه‌حل پیشنهادی در این خصوص برون‌سپاری پروژه‌های کاربری پژوهشگاه استاندارد است، به گونه‌ای که پیمانکاران بخش خصوصی بتوانند از امکانات سخت‌افزاری پژوهشگاه به نحو مطلوب در جهت اجرای آزمون‌های استاندارد استفاده کنند.

۴. تضمین‌های اجرای استاندارد و استفاده از کاربرد علامت استاندارد

قوانین سازمان استاندارد که مصوبه سال ۱۳۷۱ می‌باشند، از لحاظ تضمین‌ها و اهرم‌های لازم برای اجرای استانداردها تا به حال بازنگری نشده‌اند. به عنوان مثال اگر تولیدکننده‌ای بر خلاف شرایط استاندارد اقدام به تولید نماید، تنها با مبالغ بسیار جزئی جریمه می‌شود که عملاً برای تولیدکننده، اهرم بازدارنده‌ای محسوب نمی‌شود و نیاز است که این قوانین به صورت جدی بازنگری شود.

۵. همکاری در اجرای استاندارد توسط سایر سازمان‌ها و مراجع ذی‌ربط

اجرای استانداردها امری همگانی است و عموم جامعه از آن نفع می‌برند. محصور کردن اجرای استاندارد به سازمان استاندارد موجب کم‌رنگ شدن اثر بخشی استانداردها می‌شود. در این خصوص لازم است کلیه سازمان‌های ذی‌ربط همکاری نمایند. به عنوان مثال مهندسان ناظر ساختمانی در هنگام استفاده پیمانکاران از مصالح ساختمانی، فقط اجازه استفاده از مصالح و موادی را بدهند که دارای نشان استاندارد هستند و یا در بازار سیم‌ها و کابل‌هایی وجود دارند که استاندارد نیستند ولی به دلیل هزینه پایین آن‌ها پیمانکاران از این مواد استفاده می‌کنند. در مورد شن و ماسه نیز تولیدکنندگان باید از سازمان ملی استاندارد پروانه بگیرند که این کار به وزارت صنعت، معدن و تجارت واگذار شده است. علاوه بر این، صنایع باید هنگام ارائه پروانه بهره‌برداری در تعامل با سازمان ملی استاندارد عمل نمایند و یا سازمان صدا و سیما و مطبوعات هنگام تبلیغ محصولات به نشان استاندارد توجه نمایند.

۶. اعطای نشان کاربرد علامت استاندارد

یکی از موضوعاتی که در حال حاضر بسیار مهم است، تصمیم‌گیری در خصوص اعطای نشان استاندارد به یک شرکت تولیدکننده می‌باشد.

از آن جایی که برون‌سپاری در سازمان استاندارد با شتاب بالایی صورت پذیرفت، آزمایشگاه‌های بسیاری به عنوان آزمایشگاه همکار استاندارد تأیید صلاحیت شدند که بعضاً کیفیت و صحت نتایج خروجی از آزمایشگاه را، که مبنای تصمیم‌گیری برای سازمان استاندارد جهت اعطای نشان استاندارد است، در هاله‌ای از ابهام فرو می‌برد. دلیل این موضوع نبود یک آزمایشگاه مرجع در کشور است که بر عملکرد آزمایشگاه‌های تأیید صلاحیت شده صحنه‌گذاری کند.

راه‌حل‌های پیشنهادی در این خصوص فعال نمودن پژوهشگاه استاندارد است که به دلیل امکانات سخت‌افزاری، توانایی صحنه‌گذاری در این خصوص را خواهد داشت.

چالش‌های پیش روی معاونت آماد و پشتیبانی ناجا برای پیاده‌سازی استانداردهای تحقیقی و تقلیدی

در این پژوهش سعی شده است با فهرست‌بندی و ارائه راهکارهایی با توجه به وضعیت وجود استانداردهای زنجیره تأمین در ناجا، چالش‌های پیش روی ایجاد ارزش در زنجیره تأمین استخراج شده و با ارائه پیشنهادها لازم به خلق ارزش در چارچوب استانداردسازی پرداخته شود [۲۰۱۱].

مشکلات

– مشکلات انسانی:

۱. عدم آگاهی از ضرورت آن نزد کارکنان؛
۲. نبود آگاهی از مزایای استانداردسازی در افزایش کارایی و بهره‌وری در سامانه‌ها؛
۳. نبود فرهنگ مکتوب نزد کارکنان؛
۴. درگیری بیش از حد کارکنان در امور اجرایی؛
۵. عدم تناسب شغل سازمانی با مأموریت‌های محوله؛

۶. کیفی نبودن نیروهای شاغل در واحدها و یگان‌های تخصصی؛
۷. نداشتن دسترسی مستقیم کارکنان به اینترنت و استفاده از دانش فن‌آوری اطلاعات (IT) به عنوان شالوده اساسی در استانداردسازی تحقیقی و تقلیدی؛
۸. کیفی نبودن نیروها؛
۹. عدم دسترسی کارکنان به منابع علمی روز در حوزه‌های تخصصی خود؛
۱۰. نداشتن شناخت صحیح از حوزه‌های مأموریتی خود.

- مشکلات سازمانی:

۱. نبود مقررات در خصوص تهیه استاندارد؛
۲. نبود ساختاری مناسب برای پیاده‌سازی استانداردسازی؛
۳. نبودن واحدی مشخص جهت استانداردسازی؛
۴. وجود سلسله مراتب اداری خشک؛
۵. تهیه استانداردهای غیرواقعی و غیرمنطبق بر فعالیت‌ها؛
۶. نداشتن ارتباط مؤثر با رده‌ها و اتخاذ رویه‌ای واحد در استفاده از خدمات برون‌سپاری؛
۷. تطابق نداشتن بودجه‌های تخصیصی از سوی معاونت طرح و برنامه ناجا با برنامه‌های تدوین شده معاونت آماد و پیش ناجا در حوزه راهبرد؛
۸. عدم تخصیص بودجه‌ها براساس نیازسنجی.

- مشکلات مدیریتی:

۱. بی‌توجهی رؤسا و مدیران به استانداردسازی به عنوان یک کار داوطلبانه؛
۲. شناخت نداشتن رؤسا و مدیران از فرآیند استانداردسازی و استانداردهایی که در حوزه‌های تخصصی آن‌ها تولید ارزش می‌نماید؛
۳. عدم مشارکت دادن کارکنان در نتیجه استانداردها؛
۴. استقبال کمتر مدیریت از تغییر و تحول؛

۵. نداشتن ارتباط مؤثر با سازمان‌ها و نهادهای برون‌سازمانی در استفاده از خدمات آن‌ها در سه مقوله استانداردسازی که شامل فرآیند، محصول و خدمات می‌گردد؛
۶. غلبه مدیریت اقتضایی و فوریتی بر مدیریت هوشمند و دانش محور در سیاست‌گذاری‌ها و راهبردهای سازمانی؛
۷. عدم تفکیک وظایف محوله برای ادارات کل تخصصی و مراکز هم نام آن‌ها در مجموعه آماد و پشتیبانی به نحوی که رده ستادی گاهی ناآگاهانه وارد حوزه اجرا می‌گردد؛
۸. توجه نکردن به شرکت در همایش‌ها و نمایشگاه‌های بین‌المللی در حوزه‌های تخصصی و استانداردسازی و استفاده از دستاوردهای آن‌ها؛
۹. نبود برنامه‌ریزی انگیزشی در راستای حفظ نیروهای تخصصی؛
۱۰. تخصیص ندادن بودجه لازم جهت استانداردسازی؛
۱۱. مأموریت استانداردسازی نباید یک کار تکلیفی باشد، بلکه پس از درک جایگاه آن توسط کلیه ذی‌نفعان باید به صورت داوطلبانه و در اولین فرصت ممکن اجرا گردد؛
۱۲. نظارت بر کیفیت اجرای استانداردها باید از طریق کمیته‌های فنی انجام پذیرد؛
۱۳. تدوین بانک‌های اطلاعاتی و ترجمه مستندات استانداردسازی‌های بهینه دنیا به ویژه در حوزه‌های زنجیره تأمین نظامی و دفاعی از زبان‌های دیگر جهت تدوین استانداردهای تحقیقی و تقلیدی.

اقدامات به عمل آمده در حوزه استانداردسازی تحقیقی و تقلیدی در معاونت آماد و

پشتیبانی ناجا طی دهه اخیر

امروزه چگونگی مواجهه با بازارهای بین‌المللی و داخلی و اتخاذ یک موضع راهبردی برای استقرار سامانه استانداردسازی لجستیک به مهم‌ترین موضوع پژوهش‌ها در سراسر جهان تبدیل شده که نه تنها می‌تواند مزیت‌های رقابتی کشور خودی را تضمین نماید، بلکه توسعه معمول کلیه کشورها در سراسر جهان را به دنبال داشته و با همین روش است که برخی از سازمان‌های بین‌المللی مانند سازمان تجارت جهانی، اتحادیه اروپا و بعضی از کشورهای پیشرفته چون آمریکا و ژاپن، مبادرت به انجام پژوهش‌هایی دقیق و کامل در توسعه

راهبردهای استانداردسازی لجستیک نموده‌اند و دسته‌ای از راهبردهای بهبود و خط‌مشی‌های مرتبط بدین ترتیب وضع گردیده‌اند [۲۰۰۹].

با لحاظ فواید و مزایای دسترس در اجرای فعالیت‌های استانداردسازی در تمامی سطوح معاونت آماد و پشتیبانی، از دیر باز فعالیت‌های ثمربخشی از سوی کارشناسان و متخصصین معاونت در حوزه‌های متنوع استانداردسازی انجام شده که در صورت وجود ساختاری واحد و مشخص برای استانداردسازی در مجموعه معاونت آماد و رده‌های تابعه آن، تأثیر نتایج حاصله از آن‌ها می‌توانست بسیار مشهودتر از آن چیزی باشد که هم اکنون قابل درک است. لذا با توجه به مجال فراهم شده در این تحقیق به ذکر چهار مورد از آن‌ها که در قالب پروژه به انجام رسیده است، اکتفا می‌کنیم و ضمن واکاوی مختصر یکی از آن‌ها، زمینه را برای ضرورت ایجاد یک ساختار هدفمند در استانداردسازی کلیه فعالیت‌های تخصصی معاونت آماد و پشتیبانی ناجا مهیا می‌کنیم تا در مدل پیشنهادی، که در مبحث پایانی (نتیجه‌گیری) ارائه می‌شود، موجبات تشکیل و تدوین یک ساختار مناسب در اسرع وقت پدید بیاید و بهره‌برداری از سامانه کلان تدارک، تهیه و توزیع کالا و ارائه خدمات در مجموعه معاونت آماد و رده‌های تابعه آن در بحث استانداردسازی، که سنگ زیر بنای کلیه سامانه‌های ثمربخش است، با ظرفیتی قابل قبول فراهم گردد.

۱. استاندارد ۳۸ قلم کالاهای سرمایه‌ای؛

۲. استاندارد سردخانه‌های ناجا؛

۳. استاندارد جداول برنامه غذایی ناجا؛

۴. استاندارد آشپزخانه‌ها و خبازخانه‌های ناجا.

– استاندارد جداول برنامه غذایی ناجا

مجریان در پروژه فوق برابر ضرورت‌های ذیل، به تألیف کتابی در راستای استانداردسازی برنامه‌های غذایی ناجا اقدام نمودند:

۱. نبود برنامه غذایی استاندارد مطابق با مأموریت‌های ناجا؛

۲. استاندارد نبودن کمیت و کیفیت برخی از برنامه‌های غذایی؛

۳. اجرا نشدن صحیح برخی از برنامه‌های غذایی؛
۴. تخصیص ندادن به موقع اعتبارات مورد نیاز؛
۵. ضعف مدیریت در اجرای برنامه‌های غذایی؛
۶. کمبود نیروی انسانی ماهر در امر تدارک و طبخ غذا؛
۷. استاندارد نبودن تجهیزات و اماکن طبخ غذا.

در پروژه فوق نکته حائز اهمیت این است که مجریان نه تنها از تحصيلات مرتبط برخوردار بوده بلکه برابر شرح وظایف معاونت آماد و پشتیبانی ناجا در حوزه انتخاب و تأیید مواد اولیه غذایی در کالبد مجموعه ناجا، ایشان خود به عنوان نمایندگان و کارشناسان آن معاونت، بر فرآیند ورود و مصرف کلیه مواد خوراکی در ناجا نظارت و اشراف داشته‌اند، لذا بیش‌تر از دیگر ذی‌نفعان در زنجیره تأمین ناجا، در مورد کمیت و کیفیت موضوع تخصص و اطلاعات کافی دارند و یکی از منابع اصلی استاندارد تحقیقی - تقلیدی ایشان که در تأیید محاسبات انرژی و درصد ترکیبات مواد مغذی فهرست غذاها در کتاب مذکور از آن بهره‌برده‌اند، جدول ترکیبات مواد غذایی انستیتو تحقیقات تغذیه و صنایع غذایی کشور است و در بسیاری از موارد نیز از مفاد تألیفات قبلی خود مانند کتاب آشپزی آسان سود برده‌اند که در آن‌ها به تعدد برای ترسیم نتایج حاصله در استاندارد نمودن کیفیت پخت و پز خود اقدام به طبخ غذا نموده و حاصل آن را در کتاب آشپزی آسان گردآوری کرده‌اند.

– ارائه یک دیدگاه منطقی برای استانداردسازی و سامان‌دهی

دیدگاه منطقی برای مشارکت جامعه در فرآیند استاندارد دارای چهار قسمت است و براساس آن استانداردها در صورتی که نیازهای عموم را به شکل مؤثر پوشش دهند و کیفیت اجماع در تدوین استانداردها را ارتقاء بخشند، می‌توانند به نحو ایده آل در فرآیندهای استانداردسازی آفرین باشند [۲۰۱۲].

۱. اولویت‌بندی^۱

حضور و مشارکت فعال جامعه برای تضمین این که استانداردهای تحقیقی - تقلیدی با کار کردن بر روی موضوعات مناسب در خدمت جوامع باشد ضرورت دارد.

۲. الزامات و تصویب^۲

فرآیند تلفیقی (تحقیقی) مبتنی بر روش جمع‌آوری الزامات مکتوب است. این فرآیند تضمین می‌کند که این راه‌حل به درستی برای رفع نیازهای صنعت طراحی گردیده است.

۳. اعتباربخشی^۳

استاندارد به روشی تعریف شده است که شرکای تجاری برای انجام کاری آن را به کار می‌بندند. بنابراین استاندارد را می‌توان به عنوان توافقی بر سر یک ساختار فنی لحاظ نمود. ارزش هر توافق مستقیماً با وسعت جامعه‌ای ارتباط دارد که از آن تبعیت می‌نماید. حمایت اکثر اعضای جامعه از راه‌حل، موجب صحت ارزش شده و تخصیص منابع برای اجرای آن چه را که جامعه به آن اعتبار بخشد، میسر می‌سازد.

۴. شبکه‌سازی^۴

حضور یافتن در فعالیتهای استانداردهای این امکان را به اعضا می‌دهد که اطلاعات آن زمان که صحبت از مشارکت رسمی به میان می‌آید، به اشتراک بگذارند (پیاده‌سازی استانداردها).

نتیجه‌گیری

معاونت آمد و پشتیبانی ناجا به عنوان داعیه‌دار تدارک، تهیه و توزیع کالا و ارائه خدمات در سراسر ناجا، چشم انداز پویایی را پیش روی خود دارد و برای هماهنگی و انطباق با

1. Technical Management Board (TMB).
2. Developing Countries.
3. Developing Country Matters (DEVCO).
4. Deutsches Institute for Standardization (DIN).

تغییرات قطعی در برنامه‌های کلان خود به هماهنگ ساختن این برنامه‌ها با تحولات جهانی و ایجاد ساختارهای مبتنی بر دانش روز نیاز دارد.

از جمله نقاط قوتی که در مقالات علمی معتبر در خصوص استانداردسازی یافت گردید، اتفاق نظر بر این امر است که یکی از اقدامات اولیه در استانداردسازی، توسعه آگاهی و حصول توافق در میان مدیران کلیدی مالی در سازمان در مورد منافع مالی داخلی سازمانی و سازوکارهایی است که از طریق استانداردسازی قابل دستیابی است و این از اجزای حیاتی در زمینه دستیابی سازمان به موفقیت محسوب می‌شود. همچنین از موارد مهم دیگر در رسیدن سازمان به موفقیت این است که تولیدکننده به منظور بالا نگه داشتن درآمد و سودها، باید به منافع مشتری مانند افزایش قابلیت اطمینان، تحویل سریع، ادوار عرضه، قابلیت اطمینان گسترده‌تر و امکان سرمایه‌گذاری عاقلانه‌تر پردازد. [۲۰۰۷]

بنابراین مجهز شدن به جدیدترین ابزارها و فن‌آوری‌ها در زمینه‌های مختلف کاری و مدیریتی در کنار آگاهی از آخرین دستاوردهای روز دنیای معاصر، از جمله اولویت‌های اساسی این معاونت تلقی می‌گردد و بر همین اساس است که در این پژوهش با مطالعه نحوه تدوین استانداردهای پیش‌رو در عصر حاضر در کنار چالش‌ها و مسائل عدیده موجود در فضای استانداردسازی زنجیره تأمین چه در سطح کشوری و چه در حیطه فعالیت معاونت آماد و پشتیبانی ناجا، عوامل فرهنگ و ساختار سازمانی به عنوان بخشی از مهم‌ترین عوامل مؤثر در پیاده‌سازی استانداردسازی تحقیقی و تقلیدی مورد توجه قرار گرفت.

با توجه به تجزیه و تحلیل‌های انجام شده، وجود ارتباط معنادار در بین ارکان ساختاری که در ادامه می‌آید نیز برای تمامی سطوح استانداردسازی معاونت آماد و پشتیبانی ناجا پیشنهاد می‌گردد.

ساختار پیشنهادی برای استانداردسازی در مجموعه معاونت آماد و پشتیبانی ناجا



منابع

۱. تاجیک، حمیدرضا، (۱۳۸۴)، «مدیریت استراتژیک تحقیق و توسعه»، مقالات سمینار مدیران تحقیق و توسعه.
۲. تاجیک، حمیدرضا، (۱۳۸۶)، «منابع خطا در آزمون‌های استاندارد»، مقالات سمینار مدیران کنترل کیفیت.
3. About ISO Retrieved from <http://www.iso.org/iso/home/standards.htm>, December2013.
4. <http://www.din.de>, December2013.
5. <http://www.ansi.org>, December2013.
6. <http://www.bsigroup.com>, December2013.
7. <http://www.isiri.org/Portal/Home>,2012.
8. Xin Xin , Li ,Yunhua & Yang ,Yongwei (2011) "Logistics Service Standardization Based on Value Chain", Proceeding of the IEEE International Conference on Automation and Logistics Chongqing,China, August 2011.
9. Piao,Huishu Li, Bin & Chiyu Wang.(2009) " Logistics Standard Systems Based on the Architecture of Supply Chain Logistics Systems",International Conference on Automation andLogisticsShenyang,China August 2009, IEEE. August 2009.
10. http://www.gs1.org/docs/gsm/gsm_participation,p.2,2012.
11. Harshavardhan ,Karandikar, & Nidamarthi, Srinivas.(2007) " Implementing a platform strategy for a systems business via standardization", Journal of Manufacturing Technology Management, Vol. 18 Iss: 3 pp. 267 – 280.

