

آنچه از استاندارد باید بدانیم...

آرتین حبیب الهی

استاندارد و فرهنگ: حساسیت افراد به استاندارد بودن محصولات مصرفی می تواند به تدریج مصرف کالای بدون استاندارد را در جامعه از بین ببرد. بدین ترتیب برای توسعه استاندارد هیچ ناظری بهتر از خود مردم نیست.

یکی از تفاوت‌های چشمگیر افراد با یکدیگر چگونگی برخورد آنها با مسایل اجتماعی و اقتصادی جامعه ای است که در آن زندگی می کنند. گروهی از آنها نسبت به مسائل و تحولات اجتماعی حساس بوده و در زمانیکه احساس کنند کارکرد یک پدیده یا نهاد اجتماعی غیرطبیعی است در برابر آن واکنش نشان می دهند. گروهی دیگر در برخورد با مسایل و پدیده های اجتماعی بی تفاوت هستند.

در جوامع کنونی که مسایل اجتماعی و اقتصادی و فرهنگی در هم تنیده شده و نمی توان یک عامل را زیربنای عوامل دیگر تلقی کرد، نشان دادن حساسیت از سوی افراد جامعه در مقابل مسایل اجتماعی از درجه اهمیت بالاتری برخوردار است.

در شرایط کنونی جامعه که روزانه هزاران نوع کالا در مقیاس وسیع، تولید و به بازارهای مصرف عرضه می شوند، استاندارد کردن کالاها و خدمات جز با نظارت دقیق و مستمر مصرف کنندگان، موفقیت چندانی نخواهد داشت.

مصرف کنندگان می بایست به این باور برسند که در قبال پرداخت هزینه، می بایست کالای استاندارد شده دریافت کنند هر چند تاثیر حضور استاندارد به چشم نمی آید اما اگر استاندارد را از صحنه زندگی حذف کنیم خواهیم دید که محصولات مختلف تولیدی دیگر کیفیت سابق را نخواهد داشت و شاید در بعضی موارد به تهدیدی برای سلامتی افراد تبدیل شوند. با این اوصاف می بایست همواره استاندارد را به عنوان ضمانتی برای حفظ کیفیت محصولات و بالا بردن آن حفظ کنیم.

بهبود کیفیت به عنوان یکی از اهداف استاندارد یک درخواست مستمر است و تولید کننده ای که قصد رقابت و دستیابی به رضایت مشتری را دارد می بایست همواره بهترین کالا را به مصرف کننده ارائه دهد.

رعایت استانداردهای گوناگون بستگی به شرایط علمی- صنعتی هر جامعه دارد و با توجه به نیازهای جامعه تجدید نظر در استانداردها ضروری به نظر می رسد (رعایت اصل بهبود مستمر). برای نمونه، امکان دارد برای وضعیت بهتر نگارش، اشکال جدیدی از ابزارهای نگارش طراحی شود که برای مردم کاربری بیشتری داشته باشد.

قوانین عمده برای تدوین استاندارد در تمامی کشورهای توسعه یافته و توسعه نیافته یکسان است اما رعایت آن از سوی تولید کنندگان و مصرف کنندگان به عوامل متعددی بستگی دارد که در زیر به آنها می پردازیم:

1- فرهنگ جامعه: یکی از عوامل تاثیرگذار بر تولید کالای استاندارد، به مسئله فرهنگ در جامعه بر می گردد. در جوامعی که فرهنگ استفاده از کالاهای استاندارد نهادینه شده است تولید کننده می داند که بدون داشتن مهر استاندارد نمی تواند محصولات تولیدی خود را در بازار بفروشد. در مقابل فقدان این فرهنگ در جامعه موجب می شود که برخی کارخانه ها بدون توجه به مسئله استاندارد به تولید انبوه کالا بپردازند، بدون آنکه نگران فروش آن در بازار باشند.

2- توجه یا عدم توجه سازمان های تولید کننده به قوانین استاندارد: برای مثال شامپو و دیگر محصولات بهداشتی از جمله کالاهایی هستند که می بایست قبل از تولید، مهر استاندارد داشته باشند، در حالی که برخی از تولیدکنندگان ایرانی قبل از اخذ مهر استاندارد شروع به تولید اینگونه محصولات می کنند. تعطیل کردن چنین کارخانه هایی که با سرمایه ملی احداث می شوند و دهها کارگر در آن کار می کنند با مشکلات فراوانی همچون بیکاری کارگران و اتلاف سرمایه ملی همراه خواهد بود. در حالی که اگر تولید کنندگان قبل از تولید انبوه، دارای مجوز مهر استاندارد شوند هیچکدام از مشکلات بعدی به وجود نخواهد آمد. طبق قانون اگر کالایی مشمول استاندارد اجباری باشد، هیچ کارگاهی بدون تایید موسسه استاندارد حق تولید آن کالا را ندارد.

هر چند این اجبار در مورد استانداردهای بین المللی (ISC) صدق نمی کند با این حال، داشتن گواهی نامه استاندارد سری ایزو (نمونه سری 9000) برای تولید کنندگانی که دارای صادرات کالا هستند یک ضرورت است. از طرفی در حال حاضر موضوع تجارت جهانی (گات) مطرح است. کشورهای عضو این اتحادیه درصدد هستند با وضع قوانینی، تولید کالاها را مشروط بر داشتن استانداردهای جهانی کنند تا واحدهایی که فاقد استانداردهای ایزو 9000 هستند نتوانند کالاهای خود را توزیع کنند.

بی تردید برنامه ریزی، پژوهش و نیاز سنجی به همراه آموزش های اولیه، مهمترین نقش را برای ایجاد تفکر استانداردهای جهانی ایفا می کند.

در حال حاضر و همزمان با رشد صنعتی و اقتصادی در ایران، مدیران مراکز تولیدی در تلاشند تا همگام با دنیای صنعتی، تولیدات خود را همراه با استانداردهای روز در بازار عرضه کنند.

با اجرای استانداردهای کنترل کیفیت در کارخانه های ایران می توان به مصرف کنندگان کالا در داخل و یا خارج از کشور این اطمینان را داد که تولید کالا به مبنای روش مدون و مکتوب جهانی صورت می گیرد و کیفیت پایانی آن در سطح بین المللی یکسان خواهد بود. گسترش روابط تجاری شرکت های تولید کننده ایرانی با جهان خارج ایجاب می کند که در مرزهای داخلی خود محصور نمانیم. برای ورود به عرصه تجارت جهانی باید مقررات بین المللی را رعایت کنیم. استانداردهای ایزو بخشی از مقررات بین المللی است.

آشنایی با بعضی جنبه های استاندارد: هیچکس به درستی نمی داند اولین کالایی که بین دو طایفه از دو ملیت مختلف مبادله شد چه بوده است. ولی می توان حدس زد که اولین کالای مبادله شده مربوط به گروه خوراکی ها بوده است به این دلیل که تا مدت های مدید شاخص ارزش گذاری بر تولیدات و محصولات بشر، یک ماده غذایی بوده که نقش پول را نیز ایفا می کرده است.

بنابراین به احتمال قوی اولین نگرانی که در مورد داد و ستد کالا وجود داشته نگرانی در مورد کمیت و مقدار کالای مبادله شده بوده است. به طور کلی کیفیت گرایی مرحله ای است که پس از تامین نیازهای کمی و اولیه بشر پدیدار شده است. برای مثال وقتی کسی گرسنه باشد برایش فقط میزان غذا مهم است و نه نوع غذا. ولی در مرحله بعد ممکن است دیگر کمیت بر کیفیت برتری نداشته باشد.

از زمانهای گذشته همواره سنجش کیفیت با اشکال و روش های گوناگون وجود داشته است. انسانهای باستانی وقتی ابزاری می ساختند یا شکاری صید می کردند هنگام مبادله پایاپای، در مقابل کالا یا شکار از طرف مقابل، جنسی را با شرایط معینی طلب می کردند. به بیانی لازم بود کالای مورد مبادله دارای استاندارد معینی باشد. ولی پایه گذاری استانداردها از انقلاب صنعتی شروع شد.

استاندارد چیست؟ بر اساس یک تعریف ساده، وجود عدالت و تناسب بین آنچه که می دهیم و آنچه می ستانیم، خود نوعی استاندارد است. این تعریفی درست ولی ناقص مفهوم استاندارد است. در این تعریف به صورت پنهانی به «مقدار» اشاره و بیش از هر چیز به «رضایت» طرفین معامله تاکید می شود.

استانداردی که در مراحل بعد تجارت بشر به وجود آمد استاندارد مبدأ بود که خود استاندارد از نوع «کیفیت» است.

در مورد تخمین و تعیین کیفیت محصولاتی مانند خاویار ایران یا پوشاک ایتالیا ارزش و بهای کالا را در کنار موقعیت و مبدأ ساخت آن کالا بیان می کردند. این روش یعنی توجه به مبدأ کالا و تجارت بین المللی از جایگاه مهمی برخوردار است.

انواع دیگر استاندارد شامل استانداردهای کارخانه ای، استاندارد ملی (مانند استاندارد ایران)، استاندارد منطقه ای (مانند استاندارد بازار مشترک اروپا) و استاندارد جهانی (که از طرف سازمان جهانی به تصویب می رسد) می شود.

ISO چیست؟ ISO نام سازمانی بین المللی است که از کلمه یونانی «ISOS» به معنای «مساوی» مشتق شده است. ریشه این پیشوند (ISO) در کلماتی مانند ISOMETRIC (هم اندازه و دارای ابعاد مساوی) و ISONOMY (تساوی قوانین، یا تساوی افراد در برابر قانون) وجود دارد. ارتباط منطقی بین دو کلمه «مساوی» و «استاندارد»، منجر به انتخاب نام ISO برای این سازمان شده است.

سازمان جهانی استاندارد در سال 1948 در ژنو تشکیل شد و در حال حاضر بیش از 156 کشور (از جمله ایران) در آن عضو هستند.

علامت اختصاری سازمان بین المللی استانداردهای جهانی در زبان انگلیسی «ISO»، برگرفته از عبارت (International Organization for Standardization) است. امروزه در هر کشوری و با هر زبانی این سازمان را با نام ISO می شناسند.

کار این سازمان تدوین استانداردهای بین المللی است.

این سازمان یک سازمان غیر دولتی است که مستقل از سازمان ملل فعالیت می کند. همچنین اعضای این سازمان نمایندگان دولتها نیستند بلکه اعضای سازمانها و موسسات استاندارد ملی هستند.

استفاده از استانداردهایی که توسط ISO تهیه می شود اختیاری است و سازمان «ایزو» هیچگونه قدرتی در رابطه با اجرا و پیاده کردن این استانداردها ندارد. درصد خاصی از استانداردهای این سازمان که بیشتر آنها در رابطه با بهداشت، ایمنی و محیط زیست هستند در برخی از کشورها به عنوان بخشی از مقررات مورد استفاده قرار می گیرند.

اما آزاد بودن استفاده از علامت ISO می تواند در ذهن افراد این فکر غلط را القا کند که این سازمان در زمینه صدور گواهینامه نیز فعالیت دارد یا این سازمان، سازمانی را که از این علامت استفاده کرده تایید می کند یا این سازمان نماینده مجاز سازمان «ISO» است. هیچ یک از فرضیات یاد شده درست نیست. همچنین نظارت بر اجرای استانداردها مطابق شرایط تعیین شده در حیطه وظایف سازمان ISO نیست.

ISO 9000 چیست؟

اولین استاندارد تدوین شده این سازمان در سال 1987 توسط کمیته 176 (TC176) به عنوان استاندارد سری 9000 یا مدیریت کیفیت شکل گرفت.

استاندارد ISO 9000 به کنترل فرایند تولید توجه می کند. در واقع ISO 9000 استاندارد برای مدیریت کیفیت است و نه مدیریت محصول.

در مدیریت کیفیت دیدگاه نوینی بر مبنای اصول و معیارهای پایه ای مدیریت کیفیت شکل گرفته و معیارهایی تعیین شده است. این معیارها در سری استانداردهای ISO 9000:2000 به شکل موثری در نظر گرفته شده اند که عبارتند از:

سازمان مشتری گرا، مدیریت، مشارکت همکاران، تفکر فرایند گرا، تفکر سیستم گرایانه مدیریت، بهبود مستمر، تصمیم گیری مبتنی بر موضوع و ارتباط با تامین کنندگان به منظور منافع متقابل.

در الگوی اجرای ISO 9000:2000 قوانینی به منظور تحقق اصول یاد شده در یک سازمان تدوین شده است.

مدیریت کیفیت از چهار بخش یا رکن اصلی تشکیل شده است که عبارتند از:

الف: طرح ریزی کیفیت Quality Planning

ب: تضمین کیفیت Quality Assurance

ج: کنترل کیفیت Quality Control

د: بهبود کیفیت Quality Improvement

استاندارد در ایران

اولین تشکیلات رسمی مربوط به استاندارد در ایران، در سال 1304 هجری شمسی و بعد از تصویب قانون اوزان و مقیاسها در ایران تاسیس شد، اما تا سال 1331 این موسسه فعالیت چندان مهمی انجام نداد. تا آنکه در سال 1331 و با توجه به افزایش سطح مبادلات تجاری ایران با سایر کشورها و لزوم نظارت بر کیفیت کالاهای صادراتی کشور، هسته اولیه موسسه استاندارد و تحقیقات صنعتی ایران در وزارت بازرگانی شکل گرفت و در سال 1339 موسسه استاندارد ایران به عضویت سازمان استانداردهای بین المللی (ISO) درآمد. از آن زمان تاکنون این موسسه یکی از اعضای فعال این سازمان است.

موسسه استاندارد ایران دارای 127 کمیته اصلی ایزو به عنوان عضو ثابت و 111 کمیته دیگر به عنوان عضو ناظر است، همچنین دبیرخانه بین المللی کمیته های فنی شوینده ها، کودهای شیمیایی و فراورده های بهداشتی و آرایشی سازمان بین المللی استاندارد نیز در ایران مستقر است.

موسسه استاندارد و تحقیقات صنعتی ایران علاوه بر عضویت در سازمان های استاندارد بین المللی، با کمیسیون بین المللی الکترونیک (IEC)، سازمان بین المللی اندازه شناسی

قانونی (OIML) و انجمن جهانی سازمان تحقیقات صنعتی (WAITRO) نیز همکاری می کند.

این موسسه تنها سازمانی است که می تواند استانداردهای فراورده های تولید شده در کشور را تایید کرده و اجرای آن را با کسب موافقت شورای عالی استاندارد اجباری کند. همچنین این سازمان برای تعیین استانداردهای فراورده های تولید شده در کشور از آخرین دستاوردهای علمی و صنعتی جهان استفاده می کند.

اجرای استانداردهای ملی در ایران باعث افزایش فروش داخلی، صادرات و به دنبال آن رشد بیشتر اقتصاد کشور می شود و با تامین کردن ایمنی و سلامت محصولات، صرفه جویی در وقت و هزینه ها و افزایش درآمد و رفاه عمومی را برای کشور به ارمغان می آورد.

مزایای استانداردهای ایزو

سازگاری فناوری ها در سراسر دنیا زمانی کامل می شود که تمامی تولیدات و خدمات ارایه شده، بر مبنای استانداردهای بین المللی باشد.

این هماهنگی، روز به روز در حال گسترش است و به همین خاطر خریداران محصولات بیشتری را پیش روی خود می ببیند که می توانند راحتی آنها را با یکدیگر مقایسه کرده و از بین آنها گزینه بهتر را انتخاب کنند. این مسئله رقابت شدیدتری را میان تولیدکنندگان پدید می آورد که در نهایت باعث ارتقای کیفیت محصولات و پیشرفت جامعه جهانی خواهد شد.

علاوه بر این، استاندارد جهانی قوانینی را در زمینه های بهداشتی، ایمنی و رعایت مسائل زیست محیطی برای دولتها تبیین می کند.

تاثیر استانداردهای جهانی ISO را می توان در آب، هوا یا خاک نیز مشاهده کرد. این استانداردها حتی در زمینه تشعشعات رادیواکتیو یا انتشار گازها در هوا هم فعالیت داشته و محیط زیست را برای زندگی بشر سالم نگه می دارند.

دامنه وسیع استاندارد: از سال 1974 تاکنون، ایزو بیش از 15 هزار استاندارد مختلف را منتشر کرده است. این دامنه متشکل از حوزه های مختلفی (از کشاورزی تا کدگذاری دیجیتال سیگنالهای صوتی و تصویری) است.

استانداردهای ISO 14000 و ISO 9000 معروفترین استانداردهای ISO هستند. در حال حاضر 76 هزار کارخانه در 149 کشور جهان، استانداردهای ISO 14000 و ISO 9000 را رعایت می کنند.

استانداردهای ISO 9000 شامل یک چهارچوب مرجع برای مدیریت کیفیت است که مراحل تهیه و تولید کالاها یا عرضه خدمات را ارزیابی می کنند. استانداردهای ISO 14000، نیز شامل قوانین مدیریتی در ارتباط با محیط زیست است که عملکرد کارخانه های تولیدکننده را کنترل می کند تا علاوه بر بالا بردن نتایج اقتصادی از فعالیت های تولیدی، کارایی تولیدکنندگان را نیز در حفظ بهتر محیط زیست افزایش دهند.

بیشتر استانداردهای ISO مخصوص تولید محصولات یا مواد خاصی است، اما استانداردهای ISO 9000 و ISO 14000 هیچگونه محدودیتی ندارند و تمامی تولیدات یا خدمات را شامل می شوند. به طوری که نام «استانداردهای مدیریت روابط عمومی» را بر آنها گذاشته اند.

به طور خلاصه ISO 9000 جزو خانواده استانداردهای مدیریت کیفیت است که به تلاش برای بالابردن کیفیت محصولات توجه می کند.

ISO 14000 جزو خانواده استانداردهای مدیریت محیط زیست است و بر طبق آن تشکیلاتی موظف است تا آثار زیان بار ناشی از فعالیت های تولید کنندگان بر محیط زیست را به حداقل برساند.

هم اکنون مجامع و گروههای مختلفی با سازمان استانداردهای ISO همکاری دارند. مهمترین همکاران ایزو، کمیسیون بین المللی الکترونیک IEC و اتحادیه بین المللی ارتباط ITV هستند. این دو سازمان در سوئیس و در شهر ژنو مشغول فعالیت هستند و اتحاد آنها توانسته است هماهنگی بیشتری را برای وضع استانداردهای جدید ایجاد کند. سازمان ایزو از معدود سازمانهای غیردولتی است که در سازمان تجارت جهانی (WTO) حضور دارد و عضو ناظر این سازمان است، اما با تقاضاهای زیادی که برای عضویت داریم آن در این سازمان شده است، به نظر می آید بزودی آن را در جمع اعضای ثابت سازمان تجارت جهانی ببینیم. حضور ایزو به عنوان عضو ثابت سازمان تجارت جهانی می تواند در رفع موانع علمی و فنی تجارت در دنیا موثر باشد.

منابع در دفتر ماهنامه موجود است.