

جدول ۱- برخی از سازمان های مسئول استاندارد و کیفیت در ایران

نام سازمان	حوزه تخصصی
سازمان ملی استاندارد	انواع استانداردهای ملی
سازمان هواپیمایی کشوری	استانداردهای هوایی
سازمان غذا و دارو	استانداردهای غذایی، بهداشتی، دارویی و تجهیزات پزشکی و آزمایشگاهی
سازمان نظام مهندسی ساختمان	استانداردهای ساختمان و شهرسازی
سازمان نظام مهندسی معدن	استانداردهای معدن
مرکز استاندارد دفاعی	استانداردهای دفاعی و نظامی
سازمان محیط زیست	استانداردهای زیست محیطی
سازمان تنظیم مقررات و ارتباطات رادیویی	استانداردهای ارتباطات و فناوری اطلاعات
سازمان انرژی اتمی	استانداردسازی پرتو در حوزه سلامت، پزشکی، کشاورزی و....

دریافت همزمان گواهی‌های تأیید استاندارد از چندین سازمان هستند لذا با توجه به اثرگذاری مستقیم رکن مالکیت یا متولی بر سایر ارکان، بدیهی است در وهله نخست اولویت سیاست‌گذاری کیفیت در کشور باید یکپارچه‌سازی سازمان‌های مسئول از طریق پنجره واحد باشد تا ضمن ایجاد اختیار برای سازمان یا تشکل جدید به منظور تبیین و پیشبرد اهداف، زمینه پیاده‌سازی سایر ارکان ذکر شده نیز میسر گردد. امری که با وجود شورای عالی استاندارد در کشور، چندان به صورت اثربخش پیاده نشده است. از طرف دیگر تلاش قانون‌گذار نیز در تجمیع وظایف سازمان‌های مختلف در یک سازمان، در حوزه ماده ۳ «قانون تقویت و توسعه نظام استاندارد» نیز پس از دوسال از تصویب و اجرا چندان موفقیت آمیز نبوده است.

البته در کنار این موضوع باید از ایجاد بوروکراسی بیشتر اداری خودداری نمود و جلب همکاری سازمان‌های مردم نهاد و بخش خصوصی و بین‌المللی نیز مورد توجه قرار گیرد. از این رو در گام نخست ایجاد یک پنجره واحد برای یکپارچه سازی فعالیت سازمان‌های مختلف در حوزه استاندارد و کیفیت از ضروریات تبیین و پیاده‌سازی سیاست کیفیت در کشور است. متولی محوری ایجاد پنجره واحد برای یکپارچه‌سازی کیفیت می‌تواند سازمان ملی استاندارد یا یکی از معاونت‌های ذریع رئیس‌جمهوری باشد.

برای پیگیری و ادامه سرمایه‌گذاری‌های خود در توسعه زیرساخت‌ها در بلندمدت را دارد و سرمایه‌گذاری‌های صورت گرفته جنبه مقطعی و کوتاه مدت ندارد. منافعی که رکن پایداری می‌تواند برای سیاست کیفیت به همراه آورد عبارتند از:

- **تناقضات و تضادهای ممکن میان سیاست کیفیت و سایر سیاست‌ها و ملاحظات دولت به شکل فزاینده‌ای کاسته می‌شود و در نتیجه اطمینان بیشتری برای پیاده‌سازی بلند مدت سیاست کیفیت حاصل می‌شود.**
- **تامین کنندگان زیرساخت‌های کیفیت اطمینان لازم را برای فروش محصولات خود در بلندمدت کسب خواهند کرد، در نتیجه فرآیندهای تحقیق و توسعه، و کسب فناوری و نوآوری را با جدیت بیشتری پیگیری می‌کنند.**
- **فرآیند شناسایی شکاف میان وضعیت موجود و مطلوب در زیرساخت‌های کیفیت به صورت مداوم صورت خواهد پذیرفت، در نتیجه روند بهبود زیرساخت‌ها پیوسته پیگیری می‌گردد.**

۳- چالش پیاده‌سازی سیاست کیفیت در ایران و تاثیر آن بر ارتقای صادرات صنعتی

از آن جا که یکی از وظایف اساسی و محوری وزارت صنعت، معدن و تجارت، توسعه و تکمیل حلقه‌های مختلف زنجیره ارزش محصولات صنعتی و معدنی و همچنین تسهیل حضور تولیدکنندگان داخلی در بازارهای جهانی است، نیاز به یک سیاست کیفیت جامع در کلیه حوزه‌های مورد اشاره ضرورت داشته و از نیازمندی‌های اساسی برای پیاده‌سازی برنامه‌ها و سیاست‌های وزارت صمت است. نگاهی به زیست‌بوم کیفیت در کشور نشان می‌دهد، سازمان‌های متعددی در حوزه‌های مختلف مشغول فعالیت هستند (جدول ۱). گستردگی این سازمان‌ها در وزارت‌خانه‌ها و نهادهای مختلف، ضمن ایجاد فضای فعالیت جزیره‌ای، فرآیند ایجاد هماهنگی، انسجام، تخصیص منابع، تشریک و تسهیم تجربیات و ... را با چالش مواجه می‌کند. بنابراین نخستین ضعف پیاده‌سازی سیاست کیفیت در کشور عدم استقرار رکن مالکیت (متولی) است.

اگرچه گستره موضوعی و حوزه وظائف سازمان‌ها و مراکز صادرکننده مجوزهای استاندارد مذکور در جدول (۱) متنوع و متفاوت است، اما برخی بنگاه‌ها برای اخذ مجوز شروع یا ادامه فعالیت و حتی توسعه فعالیت‌ها در برخی از حوزه‌های کسب و کار، به موجب قانون، نیازمند

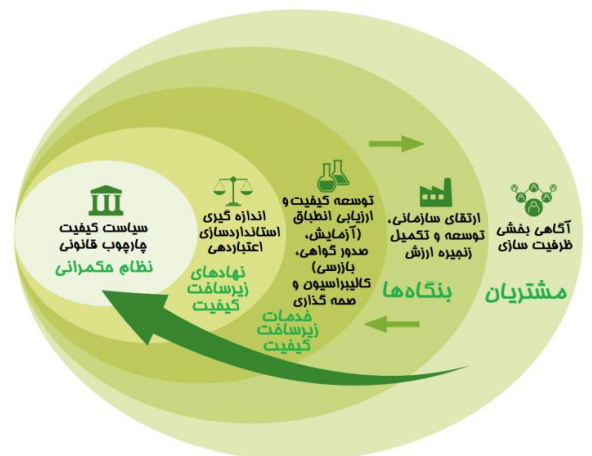
جایگاه سیاست کیفیت در ارتقای رقابت پذیری صادرات صنعتی در ایران

یکی از چالش‌های اساسی وزارت صنعت، معدن و تجارت در سیاست‌گذاری، نظارت و پایش سلسله فعالیت‌های تجاری، صنعتی و معدنی کشور و همچنین توسعه صادرات صنعتی، ناظر بر جایگاه نامناسب سیاست کیفیت و در نتیجه ضعف زیرساخت‌های کیفیت کشور است. تعدد سازمان‌های مسئول در حوزه کیفیت و استاندارد و همچنین فقدان انسجام و هماهنگی میان آن‌ها (که امری فرا دستگاهی است) موجب عدم یکپارچگی و توسعه نامتوازن زیرساخت‌های کیفیت در کشور شده که این امر منتج به فقدان فرآیندهای توسعه کیفیت در برخی از حوزه‌ها و تعدد فرآیندها در برخی دیگر از حوزه‌ها گردیده است. از این رو پیاده‌سازی برخی از سیاست‌ها و برنامه‌های توسعه، تکمیل و نظارت بر فرآیندهای زنجیره ارزش از مرحله طراحی و تحقیق و توسعه، تا مراحل عرضه و خدمات پس از فروش با معضلات اساسی روبرو شده و برخی از وظایف حساس و حیاتی این وزارتخانه (نظیر توسعه رقابت‌پذیری صنعتی، ارائه و تخصیص مشوق‌ها، نظارت بر بازار و ...) تحت الشعاع آن قرار گرفته است.

١- مقدمه

امروزه تنها تولید با بهای تمام شده پایین لزوماً عاملی جهت موفقیت در بازارهای جهانی نیست و در کنار آن باید نیل به استانداردهای کیفی نیز سرلوحه برنامه های تولیدکنندگان قرار گیرد، تا زمینه سازی لازم را برای ورود آن ها به زنجیره های ارزش جهانی ایجاد نماید. چراکه معیارهای کیفی پیچیده و سخت گیرانه یکی از مشکلات ورود بسیاری از تولیدکنندگان به زنجیره های ارزش جهانی است و صادرات پایدار و موفق به طور فزاینده ای نیازمند استانداردهای کیفی جهانی برای خدمات و کالاهاست که این امر خود نیازمند زیرساخت های کیفیت^۱ است. زیرساخت های کیفیت علاوه بر تسهیل امر صادرات، بر توسعه صنعتی، رقابت پذیری تجاری، توسعه نوآوری و استفاده بهره ور از منابع و انرژی نیز موثر است. مولفه های زیرساخت کیفیت را می توان «نظام حکمرانی»، «تهادهای زیرساخت کیفیت»، «خدمات زیرساخت کیفیت»، «بنگاه ها» و «مشتریان» برشمرد. که لازم است برای هر یک از مولفه های ذکر شده، سلسله اقداماتی صورت پذیرد (شکل ۱) تا فرآیند پیاده سازی و بهره گیری

از زیرساخت‌های کیفیت با موفقیت همراه بوده و منجر به حصول نتایج مورد نظر سیاست‌گذار باشد.



شکل ۱- اجزای سیستم زیرساخت کیفیت

مهمترین چالش دستیابی به اهداف مورد نظر در حوزه کیفیت و استاندارد، تدوین و تبیین برنامه‌های منسجم تحت یک نظام حکمرانی موثر و کاراست. اهمیت این موضوع به اندازه‌ای بالاست که هم اکنون سازمان‌های مطالعاتی و مشورتی متعددی در سطح دنیا در حال کمک به کشورهای درحال توسعه برای تقویت زیرساخت‌های کیفی خود هستند تا بتوانند استانداردهای سازمان‌های بین‌المللی^۲ را در جهت تسهیل تجارت و صادرات محصولات خود کسب نمایند.

بنابراین در کنار توجه به توسعه زیرساخت‌های کیفیت، تدوین یک سیاست کیفیت^۲ نیز اهمیت دارد. به عبارت بهتر این سیاست کیفیت است که علاوه بر تعیین زیرساخت‌های کیفی مورد نیاز، موجب حرکت یکپارچه در جهت تشویق تحقیق و توسعه، توسعه فناوری و نوآوری، توسعه سرمایه گذاری، تضمین سلامت محیط زیست و بهداشت و حضور در بازارهای جهانی می‌شود. این سیاست دربرگیرنده سلسله اقدامات و برنامه‌های مرتبط و به هم پیوسته است که سیاست‌گذار تحت یک راهبرد و چشم انداز واحد به منظور بهبود و ارتقای استانداردهای کیفی و کمی پیاده‌سازی می‌کند.

International Accreditation Forum (IAF), the International Organization for Standardization (ISO), the International Electro-technical Commission (IEC), Codex Alimentarius, International Plant Protection Convention (IPPC) and World Organization for Animal Health (OIE).

Quality policy

¹ Quality infrastructure

^۲ از آن جمله می‌توان به سازمان های ذیل اشاره کرد.

International Bureau of Weights and Measures (BIPM), the International Organization of Legal Metrology (OIML), the International Laboratory Accreditation Cooperation (ILAC), the



کارکرد اصلی سیاست کیفیت، شناسایی فاصله میان وضعیت موجود و وضعیت ترسیم شده برای زیرساخت‌های کیفی است تا از این طریق سلسله برنامه‌ها و اقدامات لازم در جهت کاهش فاصله و ارتقای معیارهای کیفی (استانداردها) برنامه‌ریزی و پیاده‌سازی شود. هرچند می‌توان استانداردها و ملاحظات کیفی متعددی را در انواع برنامه‌ها و سیاست‌ها ملاحظه کرد، اما بواسطه ضعف در تدوین و پیاده‌سازی یک نظام هماهنگ تنظیمی، نتایج دلخواه و مناسب در حوزه کیفیت حاصل نمی‌گردد. از این رو یکی از مهمترین ویژگی سیاست کیفیت، هماهنگی یکپارچه و جامع آن با سایر قوانین و سیاست‌هاست. همان گونه که در شکل ۲ نیز نشان داده شده است، سیاست کیفیت ضمن هماهنگی، باید تقویت‌کننده و پشتیبان سیاست‌های دیگر نظیر سیاست تجاری، سیاست صنعتی، حقوق مصرف‌کننده، سیاست ایمنی غذایی، سیاست زیست محیطی و سیاست علم و فناوری نیز باشد.



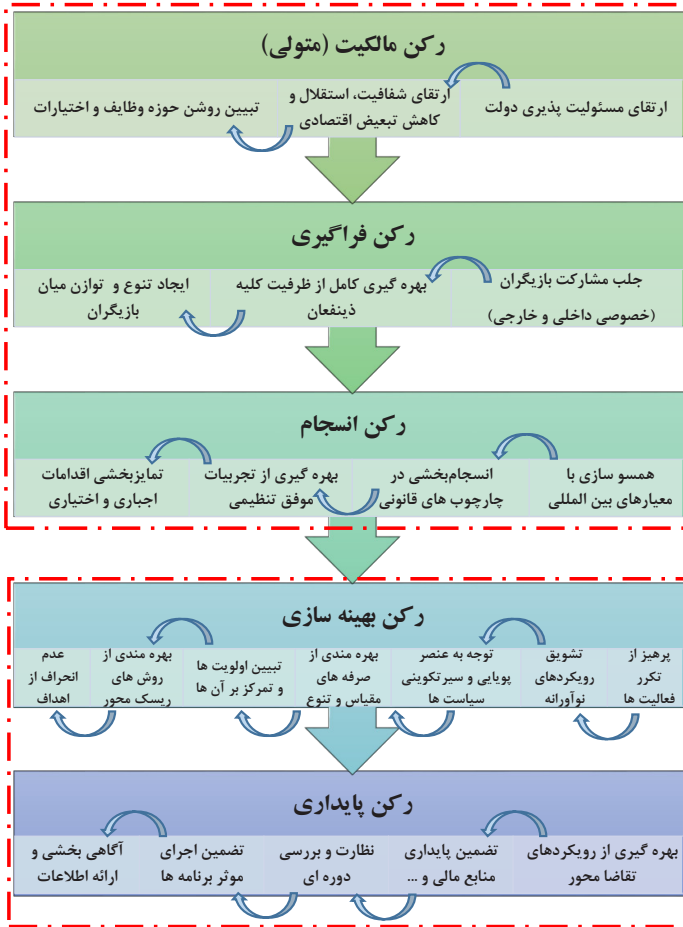
شکل ۲- حوزه تعاملی سیاست کیفیت با سایر سیاست‌ها

۲- اصول پیاده‌سازی سیاست کیفیت

تجویز نسخه ای یکسان برای کلیه کشورها بواسطه ویژگی‌های منحصربه فرد هر کشور امری غیر ممکن است. اما بررسی اسناد و سیاست های پیاده شده در کشورهای منتخب نشان می دهد که در تدوین سیاست کیفیت توجه به پنج رکن «مالکیت»^۴، «فراگیری»^۵، «انسجام»^۶، «بهینه سازی»^۷ و «پایداری»^۸ ضرورت دارد.

شکل ۳ ارکان و مولفه‌های تدوین و اجرای سیاست کیفیت را نشان می‌دهد. در مرحله تدوین سیاست، توجه به سه رکن نخست و در مرحله اجرا و پیاده سازی ارکان چهارم و پنجم اهمیت می یابد.

^۴ Ownership
^۵ Inclusiveness
^۶ Coherence



شکل ۳- سیر تکوینی ارکان و مولفه‌های تدوین و اجرای سیاست کیفیت

۱-۲- رکن مالکیت (متولی)

انتخاب یک سازمان (نهاد) مستقل به عنوان مالک (متولی) تدوین سیاست‌ها، برنامه‌ها و اقدامات برای پیاده‌سازی سیاست کیفیت ضرورت دارد. این سازمان همچنین وظیفه تنظیم مقررات و بهبود زیرساخت‌های کیفیت را نیز برعهده دارد. انتخاب مالک و متولی مشخص برای سیاست کیفیت مزایای زیر را به همراه دارد.

^۷ Optimization
^۸ Sustainability

- از پراکندگی برنامه‌ها و سیاست‌ها و امکانات جلوگیری نموده و با تجمع و هم‌افزایی موجب افزایش اثربخشی فعالیت‌ها در راستای سیاست کیفیت می‌شود.
- استقلال متولی سیاست کیفیت، از انحراف سیاست‌ها به سمتی که صرفا منافع یک ذینفع را برآورده کند ممانعت می‌کند و اعتماد کلیه ذینفعان در جهت همیاری در پیاده‌سازی سیاست کیفیت را جلب می‌کند.

۲-۲- رکن فراگیری

رکن فراگیری، اشاره به ورود کلیه بازیگران در امر سیاست‌گذاری دارد، تا سیاست کیفیت از جامعیت لازم برای در نظرگرفتن ملاحظات کلیه بازیگران برخوردار باشد. در این میان، اهمیت سازمان‌ها و شرکت‌های غیر دولتی بسیار پررنگ است چرا که عموما بخش خصوصی و اقشار مختلف جامعه درک مناسب‌تری از مشکلات و نیازمندی‌های لازم برای پیشبرد سیاست کیفیت دارند. اگرچه دولت نقش هدایت و رهبری را در میان بازیگران بر عهده دارد، اما لازم است نظرات بخش خصوصی، خصوصا در جلسات کارشناسی و فنی اخذ گردد تا چارچوب سیاست کیفیت و توسعه‌های لازم در زیرساخت‌های آن تعیین شود. در کنار بخش خصوصی، لازم است نقش بازیگران بین‌المللی نیز در اجرای سیاست کیفیت در نظر گرفته شود و فرصت‌های لازم در بهره‌مندی از توانمندی‌های آنان مورد توجه قرار گیرد. مزایای اصلی رکن فراگیری در تدوین سیاست کیفیت به شرح زیر است.

- نیازهای کلیه ذینفعان در توسعه زیرساخت‌ها و برنامه‌های کیفیت دیده شده و زمینه مشارکت آنان تسهیل می‌گردد.
- مشارکت کلیه بازیگران سبب می‌شود توازن و تعادل لازم در برنامه‌ها و اهداف سیاست کیفیت ایجاد گردد.

۳-۲- رکن انسجام

انسجام به معنی هماهنگی کلیه بازیگران و برنامه‌های سیاست کیفیت با یکدیگر و همچنین سازگاری و همسازی سیاست کیفیت با سایر سیاست‌ها نظیر سیاست تجاری، سیاست صنعتی، سیاست پولی، سیاست سرمایه‌گذاری، حقوق مصرف‌کننده و ... است. فعالیت جزیره‌ای و مجزای بازیگران موجب می‌شود تا پیاده‌سازی برنامه‌ها تحت تاثیر منافع و درک هر بازیگر قرار گرفته و در نهایت تکرر، هم پوشانی و عدم یکپارچگی در نیل به اهداف ایجاد گردد. منفعتی که رکن انسجام برای سیاست کیفیت به همراه دارد عبارت است از:

- موجب کاهش دوباره‌کاری‌های زائد می‌شود و تلاش‌های ذینفعان را در یک چارچوب هماهنگ بر نیل به اهداف ترسیم شده در سند کیفیت متمرکز می‌کند.
- انسجام سیاست‌ها به مراتب انرژی و هزینه کمتری از بازیگران می‌گیرد و انگیزه و اشتیاق بیشتری برای همکاری در آنان ایجاد می‌کند.

۴-۲- رکن بهینه سازی

با توجه به گسترش روز افزون رقابت میان شرکت‌ها و از طرف دیگر کمبود منابع، حضور موثر و موفقیت آمیز در بازارهای جهانی نیازمند اتخاذ روش‌های کارا در بهره‌مندی از منابع است. رکن بهینه سازی تاکید بر استفاده موثر و بهینه از کلیه منابع مالی و انسانی در طول اجرای سیاست کیفیت دارد. با توجه به آن که درجه پیچیدگی هر بخش از سیاست‌ها متفاوت است، سیاست کیفیت لازم است از هوشمندی لازم برای تعیین سازوکار مناسب برای اولویت‌گذاری مناسب‌ترین راه‌کارها برخوردار باشد. منافع رکن بهینه سازی را می‌توان به شرح زیر در نظر گرفت:

- تسهیل کننده سازوکار توزیع منابع است و باعث می‌شود کلیه جنبه‌ها و اولویت‌های لازم برای پیاده‌سازی سیاست کیفیت و توسعه زیرساخت‌های آن، به شکلی بهره‌ور و کارا در قالب یک نظام یکپارچه پیگیری گردد.
- بواسطه صرفه‌جویی‌های منتج از فرآیند بهینه‌سازی و همچنین استقرار روش‌های کارا برای تخصیص منابع، شرکت‌ها آمادگی بیشتری برای ورود به زنجیره‌های ارزش کسب می‌کنند.

۵-۲- رکن پایداری

پایداری به معنای آن است که سیاست کیفیت پشتیبانی کافی از اهداف سیاسی، اجتماعی و اقتصادی را داشته باشد. بدیهی است هرگونه تناقض و تضاد میان اهداف سایر سیاست‌ها با اهداف ترسیم شده در سیاست کیفیت، می‌تواند موجب تحت‌الشعاع قرار گرفتن سیاست کیفیت و در نتیجه عدم حصول نتایج مورد انتظار شود. موارد بسیاری مشاهده شده است که دولت برخی ملاحظات اجتماعی و اقتصادی را نسبت به مسائل کیفی در اولویت قرار داده است. از طرف دیگر از آنجا که سرمایه‌گذاری و توسعه زیرساخت‌های کیفیت از وظایف اصلی دولت است، لازم است این اطمینان در میان بازیگران خصوصا بخش خصوصی بوجود آید که دولت اهتمام کافی