



Original Article

Identifying Strategies and Applicable Policies to Improve the Standardization and Quality Management System to Achieve the Vision of the Islamic Republic of Iran in the Horizon of 1404

Mehdi Eslmpanah*^{ORCID}

Abstract

In the era of globalized markets, international standards play a crucial role in the development of business processes and ensuring adherence to export and import regulations, efficiency, and safety measures. Actively engaging in the formulation of international standards and harmonizing assessment methodologies can lead to enhanced product competitiveness, cost reduction, and the infusion of cutting-edge global knowledge and technology into a country. The objective of this research is to identify strategies in various domains of the standardization and quality management system, aiming to achieve the vision of "Development, Progress, and Social Welfare through Standards" in Iran. The research employs a qualitative approach and utilizes the research synthesis method. The research population encompasses all higher-level laws and documents of the Islamic Republic of Iran, international documents, and strategic documents from other countries pertaining to standards and quality. A systematic selection process led to the identification of 16 documents based on predefined criteria, saturating the data collection. Thematic analysis, facilitated by "Max Quda" software version 17, extracted 18 strategies across three primary categories and 57 actionable policy directives within the framework of the "National Standards Organization of Iran." The outcomes of this study hold direct utility for senior managers within the Standard Organization, members of the Supreme Policy Council, and regulatory and inspection entities.

Keywords: Standardization; Quality; Development; Strategies; Social welfare.

How to Cite: Eslmpanah, Mehdi (2023). Identifying Strategies and Applicable Policies to Improve the Standardization and Quality Management System to Achieve the Vision of the Islamic Republic of Iran in the Horizon of 1404, *Ind. Manag. Persp.*, 13(2), 187-210 (In Persian).

Received: Dec. 03, 2022; Revised: Dec. 29, 2022; Accepted: Feb. 14, 2023; Published Online: Feb. 26, 2023.

* Assistant Professor, Faculty of Management, Allameh Tabataba'i University, Tehran, Iran.
Corresponding author. Email: eslampanah@inso.gov.ir



Copyright: © 2023 by the authors. Submitted for possible open access publication under the terms and conditions of the Creative Commons Attribution (CC BY) license (<https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/>).



شناسایی راهبردها و سیاست‌های اجرایی ارتقای نظام استانداردسازی و مدیریت کیفیت، مبتنی بر چشم‌انداز جمهوری اسلامی ایران در افق ۱۴۰۴

مهدی اسلام‌پناه*

چکیده

با جهانی‌شدن بازارها، استانداردهای بین‌المللی برای توسعه فرایندهای تجاری و حصول اطمینان از رعایت قواعد صادرات و واردات محصولات در سطح کارایی و ایمنی، بسیار حیاتی هستند. مشارکت فعال در تدوین استانداردهای بین‌المللی و هماهنگ‌سازی روش‌های ارزیابی انطباق با آنها می‌تواند باعث افزایش رقابت‌پذیری محصولات، کاهش هزینه و انتقال دانش و فناوری روز دنیا به کشور شود. هدف از این پژوهش، شناسایی راهبردهایی در حوزه‌های مختلف نظام استاندارد و مدیریت کیفیت، به‌منظور دستیابی به چشم‌انداز «توسعه، پیشرفت و رفاه اجتماعی با استاندارد» در کشور ایران است. رویکرد پژوهش، کیفی، و از روش سنتزپژوهی بهره گرفته شده است. جامعه پژوهش کلیه قوانین و اسناد بالادستی جمهوری اسلامی ایران، اسناد بین‌المللی و اسناد راهبردی سایر کشورها در زمینه استاندارد و کیفیت هستند که ۱۶ سند بر اساس ملاک‌های تعریف‌شده و به روش هدفمند تا رسیدن به اشباع داده انتخاب شدند. تحلیل داده‌های با روش تحلیل مضمون و استفاده از نرم‌افزار ماکس کیودای نسخه ۱۰ صورت گرفت که منجر به استخراج ۱۸ راهبرد در ۳ مقوله اصلی و ۵۷ دستور کار سیاستی قابل‌اجرا در «سازمان ملی استاندارد ایران» شد. نتایج این پژوهش می‌تواند به‌صورت مستقیم مورد استفاده مدیران ارشد سازمان یادشده، اعضای شورای عالی سیاست‌گذاری سازمان و دستگاه‌های نظارتی و بازرسی قرار گیرد.

کلیدواژه‌ها: استانداردسازی؛ کیفیت؛ توسعه؛ راهبردها؛ رفاه اجتماعی.

استناددهی: اسلام‌پناه، مهدی (۱۴۰۲). شناسایی راهبردها و سیاست‌های اجرایی ارتقای نظام استانداردسازی و مدیریت کیفیت، مبتنی بر چشم‌انداز جمهوری اسلامی ایران در افق ۱۴۰۴. *چشم‌انداز مدیریت صنعتی*، ۱۳(۲)، ۱۸۷ - ۲۱۰.

تاریخ دریافت: ۱۴۰۱/۰۹/۱۲، تاریخ بازنگری: ۱۴۰۱/۱۰/۰۸، تاریخ پذیرش: ۱۴۰۱/۱۱/۲۵، تاریخ اولین انتشار: ۱۴۰۱/۱۲/۰۷.

تاریخ دریافت مقاله: تاریخ پذیرش مقاله:

* استادیار، دانشکده مدیریت، دانشگاه علامه طباطبائی، تهران، ایران.

Corresponding author. Email: eslampanah@inso.gov.ir



Copyright: © 2023 by the authors. Submitted for possible open access publication under the terms and conditions of the Creative Commons Attribution (CC BY) license (<https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/>).

۱. مقدمه

مهم‌ترین چالش جوامع و سازمان‌های امروزی، دستیابی به هدف وجودی سازمان در پرتو نیل به ارزش‌های متعالی، حفظ هویت، توسعه پایدار و کسب مزیت رقابتی در سطوح مختلف است [۸]. موضوعاتی از قبیل سرعت روزافزون تحولات، پیچیده‌تر شدن تعاملات، انتظارات فزاینده مردم و جوامع و دولت‌ها از یکدیگر، پیشرفت فناوری‌های نوین و زایش پدیده‌های نوین، ضرورت همسویی در زنجیره کلان نظام استانداردسازی و کیفیت در بخش‌های مختلف کشورها را بیش‌ازپیش نمایان ساخته است. امروزه توسعه استانداردسازی و مدیریت کیفیت، یک عامل ارزش‌آفرین محسوب می‌شود که بهره‌وری سایر منابع و عوامل تولید و یا خدمات در گرو عملکرد آن است و همه جوامع پیشرفته در دنیای امروز دارای راهبرد، برنامه و نقشه‌های کلان در حوزه‌های مختلف استاندارد و کیفیت در عالی‌ترین سطح ملی خود هستند.

مقام معظم رهبری (مدظله‌العالی)، در بیانیه گام دوم انقلاب، به‌منظور «جهاد بزرگ برای ساختن ایران اسلامی بزرگ» و «ایجاد تمدن نوین اسلامی و آمادگی برای طلوع خورشید ولایت» و تحقق حکومت مردمی و مردم‌سالاری دینی، ضمن برشمردن برکات انقلاب در چهل سال گذشته، مهم‌ترین محورهای گام دوم انقلاب را علم و پژوهش، معنویت و اخلاق، اقتصاد، عدالت و مبارزه با فساد، استقلال و آزادی، عزت ملی، روابط خارجی، مرزبندی با دشمن و سبک زندگی بیان کردند [۲]. دستیابی به آرمان‌های بلند نظام مقدس جمهوری اسلامی ایران مستلزم تلاش همه‌جانبه در تمام ابعاد فرهنگی، علمی، اجتماعی و اقتصادی است؛ از این رو تدوین و اجرای برنامه‌های پیشرفت در بازه‌های زمانی معین و اختصاص منابع لازم برای تحقق اهداف این برنامه‌ها از لوازم ضروری احراز جایگاهی در شأن ایران اسلامی است.

از طرف دیگر مقوله استانداردسازی از مهم‌ترین زیرساخت‌های پیشرفت کشور و ابزار جدی رقابت در عرصه‌های مختلف به‌شمار می‌رود [۲۴]. فراهم‌شدن زمینه ورود به رقابت‌پذیری، نیل به ارزش‌افزوده مبتنی بر اقتصاد دانش‌بنیان، کسب سهم برتر در منطقه و عرصه اقتصاد جهانی، ارتقای سهم منابع تولیدی در رشد و توسعه کشور، ارتقای منزلت و جایگاه اصلی سرمایه انسانی در کشور، توسعه متوازن و با عدالت سرمایه انسانی در کشور و شکوفایی راهبری و مدیریت کیفیت در سازمان‌ها و شرکت‌های زنجیره تأمین همگی در گرو «نهادینه‌سازی نظام استاندارد و کیفیت در کشور» است.

به‌منظور روزآمدسازی، تقویت و توسعه نظام استاندارد در سطح کشور، به‌نحوی که زمینه ارتقای مناسب کیفیت ملی و دستیابی به ارتقای پایدار تولید محصولات در کشور را فراهم کند، قانون تقویت و توسعه نظام استاندارد در تاریخ ۱۳۹۶/۷/۱۱ توسط «مجلس شورای اسلامی» به تصویب رسید. پیش از آن نیز به ضرورت «توسعه و تقویت نظام استاندارد ملی» در بند (۴ - ۲۱)

سیاست‌های کلی برنامه پنجم توسعه و به‌ضرورت «افزایش پوشش استاندارد به کلیه محصولات داخلی و ترویج آن» در بند (۲۴) سیاست‌های اقتصاد مقاومتی اشاره شده بود. مشارکت و نقش‌آفرینی کلیه ذی‌نفعان نظام استانداردسازی و مدیریت کیفیت کشور و راهبردهای ملی کیفیت^۱ (NQP)، نیازهای کشور را برآورده می‌کند و تحقق اهداف توسعه و پیشرفت کشور را میسر می‌سازد. یکی از مهم‌ترین محورهای رشد اقتصادی و توسعه بازار، ارتقای کیفیت است [۳۰]. مفهوم کیفیت و ابعاد آن تلفیقی است از ارزش رقابتی محصول، سرعت خدمات و دوام آن و مرغوبیت از دید مشتری که با مفاهیم خلاقیت و نوآوری توسعه می‌یابد.

از عمده‌ترین مراجع تعیین‌کننده ضرورت تحول می‌توان به تغییر در انتظارات حاکمیت در قالب سیاست‌های کلی نظام و رهنمودها، الزامات اسناد بالادستی، انتظارات شورای عالی استاندارد، انتظارات جامعه، الزامات تعاملات بین‌المللی و تغییر در رویکرد استانداردسازی در جهان اشاره کرد [۲۶]. در رویکرد قدیم، «سازمان ملی استاندارد» تنها رکن کنترل‌کننده و اهرم اعمال فشار برای حصول اطمینان از کیفیت و کالاها و خدمات تلقی می‌شد [۲۴]؛ درحالی‌که در رویکرد نوین کلیه ذی‌نفعان نظام استانداردسازی، اعم از تولیدکننده، توزیع‌کننده و مصرف‌کننده، نقش خود را ایفا خواهند کرد و سازمان ملی استاندارد به‌عنوان هماهنگ‌کننده بین ذی‌نفعان، عمل خواهد کرد و ارتقای کیفیت و استاندارد در کشور با مشارکت کلیه ذی‌نفعان نظام استانداردسازی و مدیریت کیفیت کشور محقق می‌شود.

۲. مبانی و چارچوب نظری پژوهش

استانداردسازی. «استانداردها»، اسنادی هستند بر اساس ارزش‌های محوری شفافیت در دسترس بودن یکپارچگی پاسخگویی و رویکرد مبتنی بر دانش خلاقیت و نوآوری و اجماع نظر کلیه ذی‌نفعان که انتظارات مشتری از محصولات و خدمات را به ابعاد، اوزان، فرآیندها، سیستم‌ها، بهترین روش‌ها^۲ و سایر مشخصات تبدیل می‌کنند تا اطمینان خریداران و کاربران را فراهم سازند [۱۵] و در مقابل، «استانداردسازی» عبارت است از: تهیه، تدوین و به‌کارگیری بهترین و مناسب‌ترین ملاک‌ها، ویژگی‌ها، ضابطه‌ها و روش‌ها در تولیدات و ارائه خدمات و تمامی فعالیت‌های صنعتی، بازرگانی، اقتصادی، فرهنگی، اجتماعی و غیره با هدف ارتقای ضریب ایمنی، سلامتی، بهداشت آحاد مردم و حفاظت از محیط‌زیست و درنهایت ایجاد رفاه در جامعه [۳۰].

1. National Quality Policy (NQP)

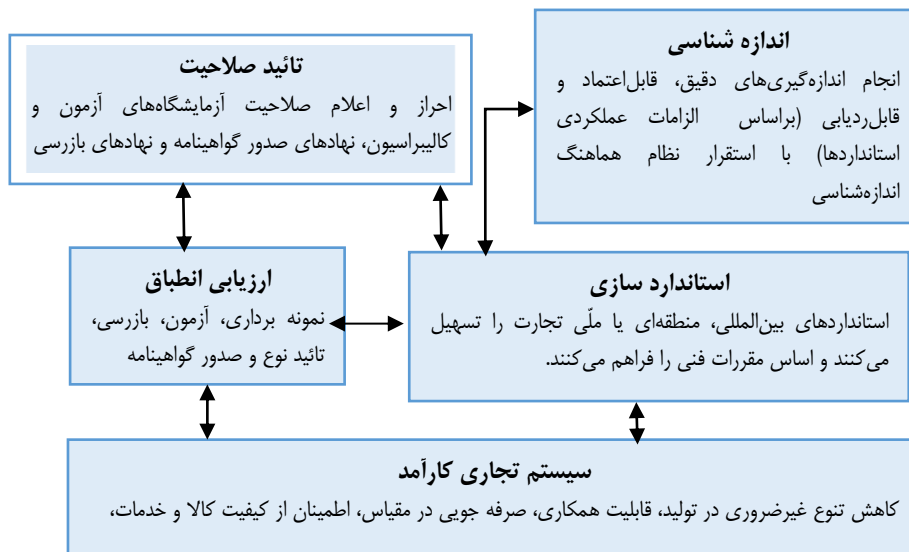
2. Best Practices

در نظام استانداردسازی و مدیریت کیفیت، استانداردسازی معمولاً به عهده یک نهاد ملی استاندارد^۱ (NSB) است که منافع کشور را در سازمان‌هایی مانند «سازمان بین‌المللی استاندارد»^۲ (ISO) حفظ کند. «نهاد ملی استاندارد»، نمایندگان کشور را برای مشارکت در تدوین استانداردهای بین‌المللی که از اهمیت اساسی اقتصادی برای کشور برخوردار هستند، اعزام می‌کند. انطباق محصولات و خدمات با استانداردهای بین‌المللی، اطمینان از کیفیت و ایمنی را برای مصرف‌کنندگان در بازارهای صادراتی به ارمغان می‌آورد.

استانداردسازی، زمانی در توسعه و پیشرفت کشور مؤثر و کارا خواهد بود که عزم ملی به دنبال آن باشد و در کلیه بخش‌های اقتصادی، اجتماعی و فرهنگی به صورت فراگیر جاری و اعمال شود [۳۰]. این مهم تحقق نخواهد یافت مگر اینکه سیاست‌گذاران، برنامه‌ریزان و مدیران ارشد کشور به باور لزوم حاکمیت نظام استاندارد و کیفیت و سرمایه‌گذاری برای توسعه و ارتقای آن برسند. نهاد ملی استانداردسازی (NSB)، تضمین می‌کند که استانداردهای موردنیاز بر اساس اولویت‌های اقتصادی، اجتماعی و زیست‌محیطی کشور به منظور توسعه ملی تدوین می‌شوند تا جهت‌گیری کشور برای تخصیص مؤثر منابع فراهم شود [۱].

زیرساخت‌های ملی کیفیت و نهادهای متولی آن. یکی از مؤلفه‌های اساسی نظام استانداردسازی و مدیریت کیفیت کشور، حاکمیت است. نقش اصلی در ایجاد زیرساخت‌های ملی کیفیت بر عهده دولت قرار دارد؛ همچنین در نهایت مسئولیت حصول اطمینان از کفایت زیرساخت ملی کیفیت به منظور برآورده ساختن اهداف و نیازهای کشور، انطباق خدمات، فرایندها و فعالیت‌ها با استانداردهای بین‌المللی و بهترین روش‌ها و با الزامات تجارت جهانی، بر عهده دولت است. به همین منظور تسری قوانین دولت با تدوین راهبرد ملی کیفیت و ایجاد چارچوب نظارتی برای نظام استانداردسازی و مدیریت کیفیت کشور محقق می‌شود [۵]. از مؤلفه‌های اصلی ساختاری در نظام استانداردسازی و مدیریت کیفیت کشور می‌توان به مؤسسات مسئول فرایندهای استانداردسازی، اندازه‌شناسی، ارزیابی انطباق و تأیید صلاحیت اشاره کرد. این نمادها به‌عنوان زیرساخت‌های ملی کیفیت^۳ نیز شناخته می‌شوند. در شکل ۱، شیوه ارتباط این مؤسسات که همگی آن‌ها در زیر نظر سازمان ملی استاندارد عمل می‌کنند، نشان داده شده است [۵].

1. National Standardization Body (NSB)
2. International Organization for Standardization (ISO)
3. National Quality Infrastructure (NQI)



شکل ۱. انواع و شیوه ارتباط زیرنظام‌های مجموعه مدیریت کیفیت کشور

شکل ۱، ارتباط بین زیرمجموعه‌های نظام کیفیت در «سازمان ملی استاندارد ایران» را نشان می‌دهد. هر زیرمجموعه از این نظام ضمن ارتباط با سایر واحدهای مرتبط وظایف همدیگر را کامل و پشتیبانی می‌کنند. معمولاً دولت‌ها، ایجاد بخش مرجع زیرساخت‌های ملی کیفیت مانند، نهاد ملی اندازه‌شناسی^۱ (NMI)، نظام ملی تائید صلاحیت^۲ (NAS)، آزمایشگاه‌های مرجع آزمون و کالیبراسیون و نظام ارزیابی انطباق را بر عهده می‌گیرند.

اندازه‌شناسی: اندازه‌شناسی، علم اندازه‌گیری و بخشی حیاتی از زندگی روزمره است. وظیفه اصلی «نهاد ملی اندازه‌شناسی»، ایجاد و حفظ قابلیت ردیابی اندازه‌شناسی است. نتایج اندازه‌گیری‌ها با برقراربودن قابلیت ردیابی اندازه‌شناسی آن‌ها به سیستم بین‌المللی یکاها «SI» قابل‌اتکا و اعتبار بوده و در ارزیابی انطباق از آن استفاده می‌شود. صیانت از حقوق شهروندی نیز از طریق اندازه‌شناسی قانونی و نظارت بر صحت عملکرد کلیه وسایل توزین مورد استفاده در دادوستد عمومی تحقق خواهد یافت. در مبادلات بین‌المللی و داخلی، اندازه‌گیری‌های دقیق، باعث ارتقای سطح اعتماد متقابل بین تولیدکننده و مصرف‌کننده می‌شود و کسب مزیت رقابتی برای مالک کالا و یا خدمات را به همراه خواهد داشت. مرکز اندازه‌شناسی به‌عنوان یک «NMI» نقطه اتصال جمهوری اسلامی ایران به سیستم اندازه‌گیری جهانی است.

1. National Metrology Institute (NMI)
2. National Accreditation System (NAS)

ارزیابی انطباق: ارزیابی انطباق یکی از ارکان اصلی توسعه اقتصادی و موتور محرکه آن «تجارت» است. سهمی که تجارت می‌تواند در کاهش فقر و توسعه اقتصادی (از اهداف توسعه پایدار) داشته باشد، آن را به برجسته‌ترین دستور کار برای توسعه ملی و بین‌المللی تبدیل کرده است [۷]. علاوه بر این، صادرات و واردات در کشورهای درحال توسعه با تعداد بیشتری از الزامات در قالب استانداردها یا مقررات فنی روبه‌رو هستند که باید برای پذیرش محصولات هنگام عبور از مرزها و برای تجارت بین‌المللی مدنظر قرار گیرند. ارزیابی انطباق، واژه‌ای است برای اثبات اینکه الزامات مشخص شده در رابطه با یک محصول، فرایند، سیستم، شخص یا نهاد برآورده شده است. حوزه ارزیابی انطباق، فعالیت‌هایی از قبیل آزمون، بازرسی و گواهی‌کردن و نیز تأیید صلاحیت نهادهای ارزیابی انطباق را شامل می‌شود [۱۵].

آزمون / آزمایش: الزامات کالا معمولاً بر اساس یک سری معیارهای خاص، مانند ویژگی‌ها، کارایی، عملکرد و ایمنی تعیین می‌شود و حصول اطمینان از کیفیت کالاها با این معیارها با آزمون آن‌ها در آزمایشگاه‌های معتبر تعیین خواهد شد [۱۱]. آزمون، رایج‌ترین نحوه ارزیابی انطباق است. آزمون همچنین زمینه را برای انواع دیگر ارزیابی انطباق مانند بازرسی و صدور گواهینامه محصول فراهم می‌کند. در نظام استانداردسازی و مدیریت کیفیت کشور، آزمایشگاه‌های آزمون به ارزیابی انطباق کالاها، آزمایشگاه‌های کالیبراسیون (برسنجی) به ارزیابی انطباق وسایل سنجش و آزمایشگاه‌های پزشکی به ارزیابی ویژگی نمونه‌های به‌دست‌آمده برای تعیین وضعیت پزشکی افراد می‌پردازند.

بازرسی^۱: نهادهای بازرسی با انجام فرایندهای بازرسی کالاها و خدمات و صدور گواهی بازرسی نقش بسزایی در تجارت ملی و بین‌المللی دارند. نهادهای بازرسی، مسئول بررسی گستره وسیعی از محصولات، مواد، تأسیسات، گیاهان، فرآورده‌ها، روش کار و خدمات، در بخش خصوصی و عمومی هستند و گزارش مؤلفه‌هایی مانند کیفیت، مناسب‌بودن برای استفاده و تداوم ایمنی در کار، عملکرد و سلامت را ارائه می‌دهند [۷]. هدف اصلی از بازرسی، کاهش خطر خریدار، مالک، کاربر یا مصرف‌کننده مورد بازرسی است.

گواهی‌کردن / صدور گواهینامه^۲: نوعی فرایند ارزیابی انطباق است که یک نهاد گواهی‌کننده، از طریق صدور گواهینامه، انطباق محصول، خدمت، فرآیند، کارکنان، سازمان یا سیستم مدیریت را با الزامات خاص تضمین می‌کند [۴]. صدور گواهینامه محصول ممکن است

1. Inspection
2. Certification

شامل آزمایش اولیه محصول همراه با ارزیابی سیستم مدیریت کیفیت تولیدکننده آن باشد. این فرایند ممکن است با آزمایش نمونه‌های اخذشده از واحد تولیدی و/ یا بازار پیگیری شود. سایر طرح‌های گواهی محصول شامل آزمون اولیه و آزمون‌های نظارتی است؛ درحالی‌که برخی دیگر به آزمون نوعی محصول اعتماد می‌کنند. نوع طرح گواهی کردن به عواملی از جمله درجه ریسک محصول برای مصرف‌کنندگان و کاربران بستگی دارد.

تأیید صلاحیت (اعتباربخشی): «تأیید صلاحیت» فرایندی است که طی آن یک نهاد معتبر به صورت رسمی تشخیص می‌دهد که یک نهاد صلاحیت انجام وظایف خاصی را دارد [۳]. طبق تعریف «سازمان بین‌المللی استاندارد»، تأیید صلاحیت نهادهای ارزیابی انطباق، یک نوع فعالیت تأیید انطباق شخص ثالث است که حاکی از اثبات رسمی شایستگی آن نهاد برای انجام وظایف خاص ارزیابی انطباق است (ISO/IEC 17000). در نظام استانداردسازی و مدیریت کیفیت کشور، نهادی که مسئولیت تأیید صلاحیت را به عهده دارد، «نهاد تأیید صلاحیت»^۱ (AB)، نامیده می‌شود که اعتباربخشی و حصول اطمینان از عملکرد مناسب نهادهای ارزیابی انطباق (CABs) (نهادهای صدور گواهی محصول، سیستم مدیریت و اشخاص، آزمایشگاه‌های آزمون، کالیبراسیون و پزشکی و نهادهای بازرسی) را بر عهده دارد.

ذی‌نفعان زیرساخت ملی کیفیت: نهادهای دیگری نیز در جرگه ذی‌نفعان (اثرپذیران) نظام استانداردسازی و مدیریت کیفیت کشور قرار می‌گیرند و در تعیین سیاست‌ها، راهبردها و اقدامات این پژوهش مدنظر قرار گرفته‌اند؛ مانند کلیه تولیدکنندگان کالا و ارائه‌دهندگان خدمات اعم از اشخاص حقیقی و حقوقی داخلی و خارجی و یا کلیه مراکز علمی، پژوهشی، آموزشی، دانشگاهی، پارک‌های علم و فناوری، مراکز نوآوری، شتاب‌دهنده‌ها، شرکت‌های دانش‌بنیان، فناور و نوآور، پژوهشگران، متخصصان، استادان، نوآوران و دانشجویان از جمله ذی‌نفعان محسوب می‌شوند؛ همچنین کانون‌ها، انجمن‌ها، اتحادیه‌ها و سازمان‌های مردم‌نهاد مانند انجمن‌های تجارت و صنعت، اتاق‌های بازرگانی، انجمن‌های مصرف‌کننده و مصرف‌کنندگان و کاربران کالاها و خدمات و حتی جامعه و محیط‌زیست نیز می‌توانند از جمله ذی‌نفعان نظام استاندارد و کیفیت قرار گیرند [۵].

بررسی نظام مدیریت کیفیت کشورهای توسعه‌یافته می‌تواند زمینه را برای ایجاد تغییرات مبتنی بر پیشرفت و گسترش نقاط قوت نظام مدیریت کیفیت کشور فراهم کند [۱۴]. برای این منظور با مطالعه پژوهش‌های مرتبط با موضوع، مزایا و چالش‌های پیش روی نظام مدیریت

کیفیت این کشورها مشخص شد. برای شناخت ویژگی‌های سیستم مدیریت کیفیت کشورهای توسعه‌یافته می‌توان به بررسی ساختار و روش اجرای جایزه‌های کیفیت آن کشورها پرداخت؛ بنابراین در این قسمت در جدول ۲، سیستم مدیریت کیفیت کشور ژاپن (جایزه دمینگ، DP)، کشور آمریکا (جایزه مالکوم بادریج، MBNQA) و جایزه کیفیت اروپا (EFQM) مقایسه خواهد شد.

ژاپن (DP)	اروپا (EFQM)	آمریکا (MBNQA)
تشخیص و ارزیابی روش‌های کنترل کیفیت در سطح شرکت برای شرکت‌های ژاپنی [۳۴].	کمک‌کردن به شرکت‌ها در بهبودبخشیدن به رضایتمندی مشتریان و کارکنانشان، تأثیرگذاری بر جامعه و نتایج کسب‌وکار و حمایت از مدیران برای دستیابی به مزیت رقابتی جهانی [۳۳].	بهبود شایستگی‌ها و اقدامات عملکرد، تسهیل ارتباطات و تسهیم بهترین اقدامات در سطح شرکت‌های آمریکایی، ارائه ابزاری برای درک و مدیریت عملکرد، برنامه‌ریزی، آموزش و ارزیابی [۳۴].
تعهد، یادگیری فلسفه جدید، درک بازرسی، بهبود مداوم، آموزش، رهبری، غلبه بر ترس، تلاش‌های بهینه گروهی، حذف هشدارها، حذف سهمیه‌های عددی و مدیریت بر مبنای هدف، اجرا [۳۵].	تمرکز و شراکت با مشتریان، شرکت‌دادن و توسعه کارکنان، فرآیندها و واقعیت‌ها، نوآوری و بهبود مستمر، رهبری و سازگاری اهداف، مسئولیت عمومی نتیجه‌گرایی [۳۶].	متمرکز بر مشتری، ارزیابی مبتنی بر نظرات مشتری، ایجاد شراکت‌های جهشانی، انعطاف‌پذیری، رهبری آینده‌نگر، توجه به نوآوری، تکیه بر مسئولیت عمومی و تحلیل‌های واقعی، سنجش مبتنی بر نتیجه [۳۵].
خطمشی‌ها، سازمان، اطلاعات، استانداردسازی، منابع انسانی، تضمین کیفیت، نگهداری، بهبود، اثرات، برنامه‌های آینده [۳۵].	رهبری، استراتژی، کارکنان، شراکت‌ها و منابع، فرآیندها، محصولات و خدمات، نتایج مشتریان، نتایج کارکنان، نتایج جامعه، نتایج عملکرد [۳۳].	رهبری، برنامه‌ریزی استراتژیک، تمرکز بر مشتریان، اندازه‌گیری، تجزیه و تحلیل و مدیریت دانش تمرکز بر نیروی کار، مدیریت فرآیند، نتایج [۳۶].
سال ۱۹۵۱ توسط اتحادیه مهندسیین و دانشمندان ژاپنی (JUSE) [۳۶].	سال ۱۹۸۸ به‌وسیله رئیس ۱۴ شرکت اروپایی و با حمایت کمیسیون اروپایی (EC) [۳۶].	سال ۱۹۱۷ برنامه استاندارد کردن بیمارستان‌ها به‌وسیله دانشکده جراحان آمریکا [۳۶]
چارچوب یا مدلی برای سازمان‌دهی و اولویت‌بندی عوامل ارائه نمی‌کند [۳۴].	ابهام و زمان‌بر بودن در اندازه‌گیری بعضی از معیارها مانند نتایج جامعه [۳۵]	تمرکز زیاد بر محصول و نتیجه و دادن سهم امتیاز بیشتر به معیار نتیجه نسبت به معیارهای دیگر [۳۶].

کشور ایران نیز چند سالی است که جایزه ملی کیفیت را با الهام از مدل (MBNQA) تحت عنوان (INQA) برگزار می‌کند که اخیراً اقداماتی نیز برای تسری این سیستم مدیریت کیفیت برای کشورهای اسلامی نیز در دست اقدام دارد. بر این مبنا می‌توان با شناسایی محدودیت‌ها و فرصت‌های مبتنی بر شرایط ویژه کشورهای اسلامی در زمینه فرهنگی، اجتماعی و عقیدتی مانند بحث مربوط به تولیدات غذایی حلال موضوع تدوین جایزه کیفیت جهان اسلام را با جدیت بیشتری دنبال کرد.

در همین راستا گرانت^۱ و همکاران (۲۰۱۴)، به مقایسه نظام مدیریت کیفیت کشور آمریکا با کشورهای دیگر جهان پرداختند و مزایا و نقاط ضعف هر یک از این کشورها را در زمینه مدیریت کیفیت کالا و خدمات ارائه کردند. بسیاری از این موارد استخراج شده مانند ایجاد کمیته حذف موازی‌کاری‌ها و تضاد تصمیم‌گیری‌ها در دستگاه‌های اجرایی، تعریف برنامه اجرایی کوتاه‌مدت برای کاهش تصدی‌گری دولت بر ارائه خدمات، تولید، صادرات و واردات کالا و اقدام عملی برای به حداقل رساندن بوروکراسی موجود در این حوزه، حرکت به سمت نظام حکمرانی فرصت‌محور به جای فرایندمحور در جهان پویا و سرشار از تغییر امروزی از جمله راهبردهایی به‌شمار می‌روند که می‌توانند به صورت مستقیم در فرایند سیاست‌گذاری و تعریف استراتژی‌های نظام کیفیت کشور ایران مورد استفاده قرار گیرند.

بر اساس موارد ذکر شده و تبیین ضرورت ایجاد یک نقشه راه برای «سازمان ملی استاندارد» ایران در راستای اهداف و نیازهای اشاره شده در اسناد بالادستی، هدف اصلی پژوهش حاضر، شناسایی راهبردهای ارتقای نظام استانداردسازی و مدیریت کیفیت، برای نیل به چشم‌انداز جمهوری اسلامی ایران در افق ۱۴۰۴ است که به صورت ویژه در پی پاسخ به سؤال‌های زیر است:

۱. سیاست‌های قابل اجرا برای نیل به اهداف مدنظر «سازمان ملی استاندارد» در جهت نیل به چشم‌انداز ۱۴۰۴ جمهوری اسلامی ایران کدام‌اند؟

۲. کدام راهبردها می‌توانند سرعت «سازمان ملی استاندارد» را در جهت نیل به چشم‌انداز جمهوری اسلامی ایران در افق ۱۴۰۴ تسریع کنند؟

۳. روش‌شناسی پژوهش

پژوهش حاضر با استفاده از رویکرد کیفی و بهره‌گیری از روش پژوهش سنتزپژوهی انجام شده است. برای اجرای روش سنتزپژوهی از روش هفت مرحله‌ای ساندالوسکی و باروسو^۲ (۲۰۰۶) مطابق شکل ۲، استفاده شد که در ادامه توضیحاتی در خصوص هر مرحله ارائه شده است.

^۱ Grant

^۲ Sandelowski & Barroso

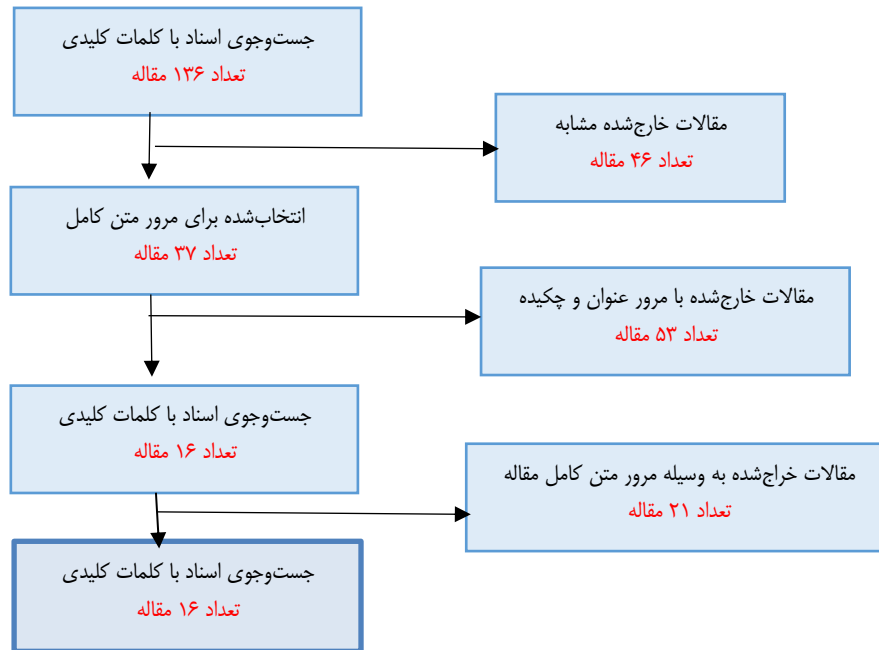


شکل ۲. مراحل اجرای سنتز پژوهی با روش ساندالوسکی و باروسو (۲۰۰۶)

با توجه به شکل ۲، در گام نخست از اجرای روش سنتز پژوهی باید پرسش اصلی پژوهش مشخص شود. در گام‌های دوم و سوم نسبت به انتخاب و یافتن منابع معتبر اقدام می‌شود. در گام چهارم منابع دسته‌بندی و ارزش‌گذاری می‌شوند و در مرحله پنجم به استخراج داده از منابع انتخاب‌شده پرداخته می‌شود. در مرحله ششم اعتبار داده‌ها بررسی خواهد شد و در گام آخر نیز نتایج آماده و ارائه می‌شوند.

جامعه پژوهش شامل کلیه قوانین و اسناد بالادستی نظام جمهوری اسلامی ایران و اسناد علمی منتشرشده در پایگاه‌های اطلاعاتی جهاد دانشگاهی، پایگاه مجلات تخصصی نور، بانک اطلاعاتی نشریات کشور، بانک اطلاعات علمی گوگل اسکولار^۱ و پایگاه اطلاعاتی الزویر^۲ در زمینه استاندارد و کیفیت هستند که با جست‌وجوی علمی در این منابع و بر اساس کلمات کلیدی مشخص در مجموع تعداد ۱۳۶ سند مرتبط یافت شد که با پایش و محدودسازی نتایج بر طبق شکل ۳، تعداد ۱۶ سند به‌عنوان نمونه پژوهش انتخاب شدند. شکل ۳ روش پایش و محدودسازی نتایج جست‌وجوی منابع مرتبط با سؤال‌های پژوهش را نشان می‌دهد.

1. Google scholar
2. Elsevier



شکل ۳. فرایند پایش و انتخاب نمونه پژوهش

در مرحله آخر انتخاب نمونه پژوهش که از روش هدفمند و بر اساس میزان ارتباط سند، میزان اعتبار و سهولت دسترسی انتخاب شدند، فرایند مطالعه و کدگذاری یافته‌ها با استفاده از نرم‌افزار ماکس کیودا نسخه ۱۷ آغاز شد. مشخصات و سال انتشار اسناد بررسی شده در این پژوهش در جدول ۲، نشان داده شده است که در واقع می‌توان آن‌ها را در دو بخش اسناد و قوانین بالادستی و مقاله‌ها و کتاب‌های علمی منتشرشده نیز طبقه‌بندی کرد.

جدول ۲. مشخصات نمونه پژوهش

سال تألیف	نام سند
۱۳۵۸	قانون جمهوری اسلامی ایران
۱۳۹۶	قانون تقویت و توسعه نظام استاندارد
۱۳۷۸	سند بیست‌ساله چشم‌انداز نظام جمهوری اسلامی ایران
۱۳۹۲	سیاست‌های ابلاغی اقتصاد مقاومتی مقام معظم رهبری مدظله‌العالی
۱۴۰۰	تدبیر الگوی اسلامی - ایرانی پیشرفت
۱۳۹۷	بیانیه گام دوم انقلاب
۱۳۹۶	برنامه پنج‌ساله توسعه کشور (شماره ۶)
۱۳۸۱	برنامه تحول در نظام اداری
مستمر	مصوبات ۱۱۴ شورای عالی استاندارد
۱۳۹۱	استاندارد ملی ایران به شماره ۱۵۷۰۰

سال تألیف	نام سند
۲۰۱۷	A Guide to Opening the Door for Global Trade, Setting up Accreditation Bodies in Developing Countries, UNIDO
۲۰۱۹	APAC strategic Plan 2019-2021
۲۰۱۸	European Accreditation (EA) Strategy 2025, From Good to Great
۲۰۱۱	ISO Strategy 2030, Making lives easier, safer and better,
۲۰۱۸	International Trade Center, Strategic plan
۲۰۱۸	Work Program of the International Bureau of Weights and Measures for the four years

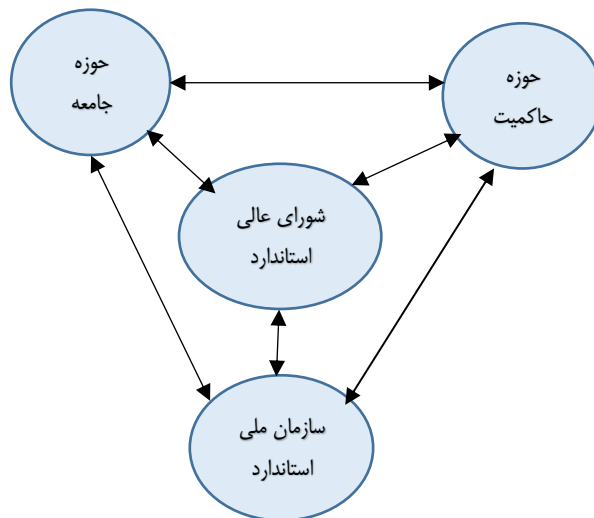
در این پژوهش برای تحلیل داده‌های جمع‌آوری شده از نمونه پژوهش، روش تحلیل مضمون انتخاب شد. بر این اساس ابتدا تمامی شواهد گفتاری مرتبط با سؤال‌های پژوهش جمع‌آوری شده و سپس بر اساس میزان ارتباط با هر یک از سؤال‌های پژوهش دسته‌بندی شدند. برای اعتباربخشی به مفاهیم ساخته شده و مقوله‌های کشف شده از روش پایایی بین دو کدگذار استفاده شد. برای این منظور از یکی از متخصصان حوزه پژوهش کیفی خواسته شد که به صورت تصادفی مفاهیم استخراج شده از تعداد سه سند استخراج شده را مجدداً تحلیل کنند. در گام بعدی مفاهیم استخراج شده با استفاده از روش تعیین ضریب پایایی محاسبه شد. به این صورت که تعداد کل کدهای ثبت شده توسط ۲ کدگذار برابر ۱۴۲ و تعداد کل توافقات بین این کدها ۵۲ به دست آمد. برای محاسبه میزان پایایی بین کدگذاران تعداد کدهای مورد توافق در عدد ۲ ضرب شد و حاصل بر تعداد کل کدهای به دست آمده تقسیم شد. بر این اساس میزان پایایی به دست آمده برابر با عدد ۷۲ درصد به دست آمد. با توجه به اینکه این میزان پایایی بیشتر از ۶۰ درصد است، درصد پایایی بین کدگذاران در این پژوهش تأیید می‌شود.

۴. تحلیل داده‌ها و یافته‌های پژوهش

برای تحلیل داده‌ها بر اساس مراحل روش سنتز پژوهی، ابتدا کلیه نشانه‌های گفتاری منطبق با سؤال‌های پژوهش استخراج و ضمن کدگذاری برای کنترل و مدیریت آن‌ها در داخل نرم‌افزار ماکس کیو‌دای وارد شدند؛ سپس بر اساس مراحل هفت‌گانه مورد بحث به جمع‌آوری، استخراج و دسته‌بندی آن‌ها بر اساس سؤال‌های پژوهش اقدام شد. در ادامه نشانه‌های گفتاری استخراج شده در طبقات خاصی و به عنوان یک مقوله مرتبط با سؤال‌های پژوهش دسته‌بندی شدند. در پاسخ به سؤال نخست پژوهش که سیاست‌های قابل اجرا برای نیل به اهداف مدنظر این سازمان بر اساس چشم‌انداز ۱۴۰۴ جمهوری اسلامی ایران را مورد سؤال قرار داده است، قیل از دسته‌بندی داده مرتبط با سؤال پژوهش لازم است سطوح مختلف سیاستی نظام استاندارد و کیفیت کشور مشخص و تعریف شود و سپس بر اساس سطوح سیاستی ایجاد شده، سیاست‌های

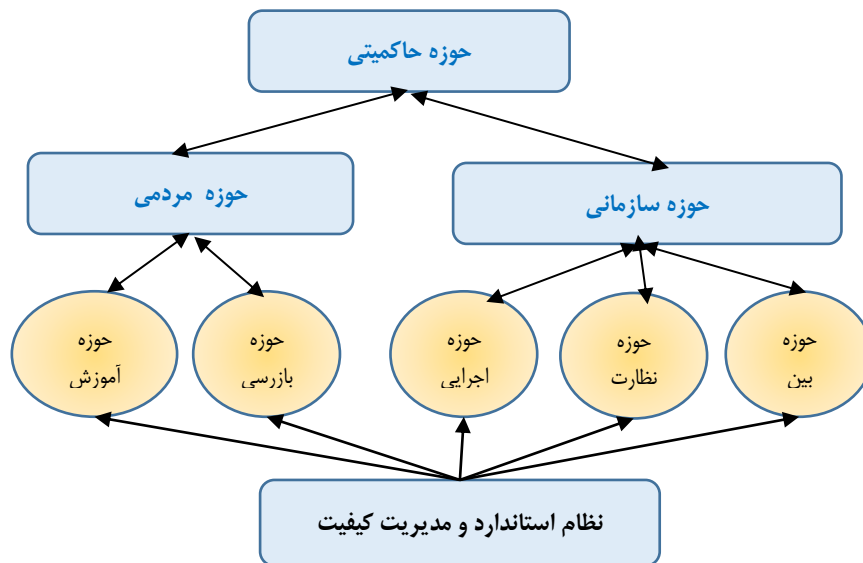
مرتبط با هر یک از این سطوح استخراج شوند؛ همچنین باید اشاره کرد که منظور از سیاست‌های قابل اجرا آن دسته از فرامین و دستوراتی است که در بازه زمانی کوتاهی قابل اجرا و قابلیت حصول نتیجه را دارند که در مقابل راهبردها که در سؤال دوم پژوهش آورده شده است می‌توان گفت که بازه زمانی لازم برای اجرای راهبردها طولانی‌تر از سیاست‌ها است [۳۰].

برای تحقق اهداف نظام استانداردسازی و مدیریت کیفیت در کشور در سه حوزه جداگانه، اما مرتبط به یکدیگر تبیین شده است که وظایف هر حوزه را در ارتباط با انطباق با قانون جدید و قوانین مربوطه دیگر مشخص می‌کند. این سه حوزه عبارت‌اند از: ۱. حوزه حاکمیتی مشتمل بر قوای سه‌گانه و شورای عالی استاندارد؛ ۲. حوزه سازمان ملی استاندارد که شامل دو بخش انجام مسئولیت‌های حاکمیتی و اجرای مسئولیت‌های تصدی‌گری سازمان به شرح زیر است: بخش حاکمیتی (حوزه ریاست سازمان و ارکان مدیریتی آن، دبیرخانه شورای عالی استاندارد) و بخش‌های تصدی‌گری سازمان ملی استاندارد» که بر اساس بند ۳ ماده ۳۵ قانون تقویت و توسعه نظام استاندارد پس از تفکیک از امور حاکمیتی، قابل واگذاری به بخش‌های غیردولتی، خصوصی و تعاونی خواهد بود؛ ۳. حوزه سوم که به حوزه مردمی موسوم است، شامل تولیدکنندگان کالا و ارائه‌دهندگان خدمات، مصرف‌کننده و نهادهای ارزیابی انطباق و نهادهای تشکیلی که عملاً بدنه و محل جاری‌سازی استانداردسازی و کیفیت هستند. زیرحوزه‌های ذکر شده در بالا و خطوط ارتباطی آن‌ها با یکدیگر در شکل ۴، نشان داده شده است.



شکل ۴. حوزه‌های راهبردها در نظام استانداردسازی و مدیریت کیفیت کشور [۱۰]

سه حوزه منتج شده از قانون تقویت و توسعه استاندارد با مقوله‌های استخراج شده از تحلیل اولیه داده حاصل شده در این پژوهش نیز دارای ارتباط و اثرگذاری متقابل هستند. شناخت این ارتباط می‌تواند در استخراج نتایج واقعی کمک‌کننده و هدایت‌گر باشد. شکل ۵، ماهیت این ارتباطات را نشان می‌دهد. بر اساس شکل ۵، حوزه حاکمیتی به‌عنوان یک چتر فلسفی همه روندها و حوزه‌های مرتبط با نظام استاندارد و مدیریت کشور را پوشش می‌دهد. در مراحل پایین‌تر ارتباط مستقیم حوزه‌های سازمانی و مردمی با هر یک از مقوله‌های اصلی پژوهش نشان داده شده است.



شکل ۵. ارتباط بین مقوله‌های اصلی پژوهش و زیرمقوله‌های نظام استاندارد و مدیریت کیفیت کشور ایران

در مرحله کدگذاری باز داده‌های جمع‌آوری شده برای پاسخ سؤال نخست پژوهش کلیه کدهای باز استخراج شده از نمونه پژوهش دسته‌بندی و موارد مشابه به‌عنوان یک کد در داخل نرم‌افزار ماکس کیودا بارگذاری شدند. جدول ۴، کدهای باز استخراج شده به همراه شماره اسناد و شماره صفحه مفهوم استخراج شده را نشان می‌دهد.

جدول ۴. نمونه‌ای از گُدهای باز استخراج‌شده به همراه شماره و صفحه سند موردنظر و میزان تکرار آن در سند یا اسناد

میزان فراوانی	گُدهای باز (نشانه‌های مرتبط با پاسخ سؤال‌های پژوهش)	کُد سند و شماره صفحه*
۶	تیبین و تثبیت نقش‌ها و جایگاه‌ها متناسب با وظایف محوله	۶-۱/۴-۱/۵-۱۲
۳	توسعه مشارکت پایدار کلیه ذی‌نفعان نظام جامع استانداردسازی و مدیریت کیفیت کشور	۱-۱/۸-۱/۳-۲
۸	حذف موازی کاری‌ها و تضاد تصمیم‌گیری‌ها در دستگاه‌های اجرایی	۷-۱/۱-۱
۱	نقش‌آفرینی راهبردی شورای عالی استاندارد	۱۲-۱
۵	چابک‌سازی سازمان ملی استاندارد از طریق کاهش تصدی‌گری	۲-۱/۱-۱/۵-۲/۸-۲
۴	بازنگری، بازطراحی و بهبود زیرساخت‌های تشکیلاتی	۱-۱/۸-۱/۳-۲
۴	به‌کارگیری روش‌های ارزیابی انطباق بین‌المللی به‌منظور تسهیل و تسریع در تجارت فرامرزی	۷-۱/۱-۱
۹	پوشش استانداردها بر کلیه کالاها و خدمات در کشور	۲-۱/۱-۱/۵-۲/۸-۲
۸	استقرار نظام سنجش و ارزیابی عملکرد	۵-۱/۸-۱
۳	نهادینه‌سازی فرهنگ کیفیت‌خواهی و استانداردپذیری	۶-۱/۴-۱/۵-۱۲
۱۰	مشارکت در اصلاح الگوی مصرف در جامعه	۲-۱/۱-۱/۵-۲/۸-۲
۲	ایجاد و توسعه دفاتر استانداردسازی	۵-۱/۸-۳
۴	استفاده از ظرفیت خصوصی‌سازی برای تأمین منابع امور توسعه‌ای و زیرساختی	۷-۲/۱۳-۲
۲	تبدیل مجوزمحوری و فردمحوری به نظارت‌های پسینی و هوشمند	۱۳-۱/۳-۱
۲	تمرکز بر پژوهش نیازمحور، مزیت و اولویت‌دار	۱۲-۱
۶	اقتصاد مقاومتی، دانش‌بنیان و مبتنی بر فناوری‌های تحول‌آفرین	۱۳-۱/۲-۱/۵-۱/۸-۱
۲	تمرکز بر بیمه مسؤلیت کیفیت و مدیریت ریسک	۱-۱/۵-۲/
۷	شناسایی و حذف بسترهای فسادزا	۱-۱/۸-۱/۳-۲

*در ستون دوم جدول عدد سمت چپ هر بخش شماره صفحه و عدد سمت راست نمایانگر شماره کد است

در مرحله بعدی تحلیل داده‌های جمع‌آوری‌شده، گُدهای باز استخراج‌شده دسته‌بندی شدند. برای این کار با رفت‌وبرگشت‌های متوالی و خوانش چندباره گُدهای باز استخراج‌شده سعی در دسته‌بندی آن‌ها تحت یک عنوان مشترک شد. این عنوان مشترک ایجادشده در واقع مفهوم و یا زیرمقوله‌ای است که تعدادی از گُدهای باز را پوشش می‌دهد. مقوله‌های استخراج‌شده و گُدهای باز مربوطه به آن‌ها در جدول ۵، آورده شده‌اند.

جدول ۵. مفاهیم و مقوله‌های استخراج‌شده در پاسخ به سؤال دوم پژوهش

مقوله اصلی	گدهای باز
	تبیین و تثبیت نقش‌ها و جایگاه‌ها متناسب با وظایف محوله
	حذف موازی کاری‌ها و تضاد تصمیم‌گیری‌ها در دستگاه‌های اجرایی
	چابک‌سازی سازمان ملی استاندارد از طریق کاهش تصدی‌گری
	ایجاد و ارتقای زیرساخت‌های سخت‌افزاری و نرم‌افزاری با بهره‌گیری از فناوری‌های نوین و تعاملات درون و برون سازمان
	ایجاد و توسعه دفاتر استانداردسازی
	تبدیل سیاست‌های تفکیکی سازمان به سیاست‌های یکپارچه و هم‌افزای فرهنگی، اجتماعی، اقتصادی و سیاسی
	مسئولیت‌سپاری و مشارکت گروه‌های نخبگانی و نهادهای مردمی در توسعه فرهنگ و نظام استاندارد
	استفاده از ظرفیت خصوصی‌سازی برای تأمین منابع امور توسعه‌ای و زیرساختی
	مشارکت در استقرار کامل دولت الکترونیک در راستای توسعه یکپارچه دولت هوشمند
	تبدیل مجوزمحوری و فردمحوری به نظارت‌های پسینی و هوشمند
	نظارت کلان، قاعده‌محور، مبتنی بر کیفیت به‌جای نظارت شخص‌محور و مبتنی بر کمیت
	تمرکز بر تقاضامحوری و اثربخشی شرکت‌های دانش‌بنیان در حل مسائل کشور
	توجه به اقتصاد فرهنگ و رویکرد صادراتی در صنایع فرهنگی
	به‌کارگیری روش‌های ارزیابی انطباق بین‌المللی به‌منظور تسهیل و تسریع در تجارت فرامرزی
	توسعه مشارکت‌های بین‌المللی در زمینه‌های استانداردسازی، اندازه‌شناسی، تأیید صلاحیت و ارزیابی انطباق
	ساماندهی فرایند صادرات و واردات و کنترل کیفیت کالاها و خدمات به‌منظور حمایت از تولید داخل و جلب اعتماد مردم
	سیاست خارجی همه‌جانبه مبتنی بر جغرافیای فرهنگی، به‌ویژه حوزه تمدنی انقلاب اسلامی
	مشارکت در فعال‌سازی ظرفیت‌های جغرافیای سیاسی و جغرافیای فرهنگی و دیپلماسی انرژی برای تقویت جایگاه بین‌المللی کشور
	استفاده حداکثری از ظرفیت تولید با رویکرد توسعه بازار صادراتی و تقویت تجارت بین‌الملل
	روابط خارجی فعال، پویا، هوشمند، متوازن و تعاملی با همه کشورها و بلوک‌ها با محوریت همسایگان و آسیا و توسعه اقتصاد برون‌گرا
	انسجام و یکپارچگی دیپلماسی و میدان به‌عنوان عناصر راهبردی اقتدارآفرین
	مذاکرات عزتمندانه با تمرکز بر استیفای حقوق و منافع ملی و رفع تحریم‌ها
	مشارکت و نقش‌آفرینی در ارتقای کیفیت و توسعه هم‌زمان گردشگری
	نظام مبتنی بر شایسته‌گزینی و جبران خدمت مبتنی بر کارآمدی و تضمین تحقق مأموریت سازمانی
	نقش‌آفرینی راهبردی شورای عالی استاندارد
	نقش‌آفرینی سازمان ملی استاندارد به‌عنوان متولی حسن نظارت و بهبود نظام استانداردسازی و

سیاست‌های فرهنگی، اجتماعی، اقتصادی و سیاسی

سیاست‌های خارجی همه‌جانبه مبتنی بر جغرافیای فرهنگی، به‌ویژه حوزه تمدنی انقلاب اسلامی

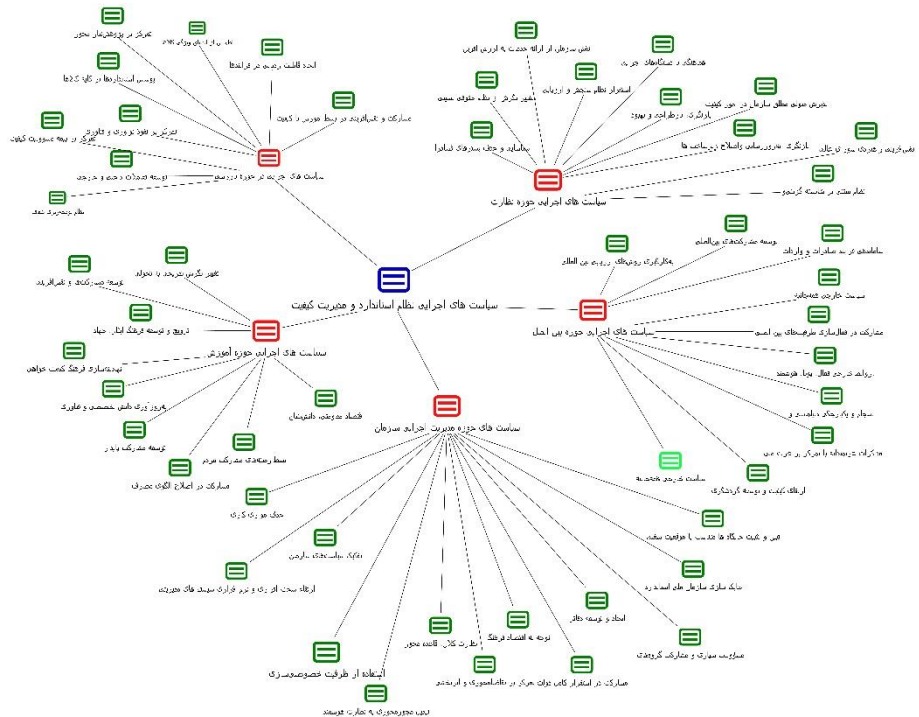
سیاست‌های نظارتی

مقوله اصلی	کدهای باز
	کیفیت در کشور
	بازنگری، بازطراحی و بهبود زیرساخت‌های تشکیلاتی
	بازنگری، به‌روزرسانی، اصلاح و بهبود فرایندها، روش‌های اجرایی، دستورالعمل‌ها، مقررات فنی و استانداردها
	هماهنگی با دستگاه‌های اجرایی برای رعایت استفاده از استانداردهای ملی و بین‌المللی در تدوین مقررات فنی
	استقرار نظام سنجش و ارزیابی عملکرد
	تبدیل نقش سازمان از ارائه خدمات به سازمان ارزش‌آفرین، تسهیل‌گر، تنظیم‌گر و تضمین‌کننده خدمات و منافع عمومی
	تغییر نگرش از نظام حقوقی پسینی، اجرایی و انفعالی به نظام حقوقی راهبردی و پیشینی
	شناسایی و حذف بسترهای فسادزا
	تغییر نگرش خطی و تدریجی به نگرش تحولی و جهشی در نظام استانداردسازی و مدیریت کیفیت
	ترویج و توسعه فرهنگ ایثار، جهاد و شهادت مردم‌پایه
	نهادینه‌سازی فرهنگ کیفیت‌خواهی و استانداردپذیری
	به‌روزرسانی دانش تخصصی و فناوری در حوزه‌های درون‌سازمانی و برون‌سازمانی
	مشارکت در اصلاح الگوی مصرف در جامعه
	توسعه مشارکت پایدار کلیه ذی‌نفعان نظام جامع استانداردسازی و مدیریت کیفیت کشور
	بسط زمینه‌های مشارکت مردم در حوزه‌های فرهنگ‌سازی، استانداردسازی، نظارت و مطالبه‌گری و میدان‌داری آن‌ها در موضوعات تحولی و اقامه عدل
	اقتصاد مقاومتی، دانش‌بنیان و مبتنی بر فناوری‌های تحول‌آفرین
	توسعه مشارکت‌ها و نقش‌آفرینی برای تضمین آموزش و پرورش با کیفیت برای همه و تقویت آموزش‌های مهارتی و کاربردی در همه ساحت‌های تربیتی
	توسعه مشارکت‌ها و نقش‌آفرینی برای تربیت متمرکز بر توسعه کیفی، ظرفیت اشتغال‌پذیری در آموزش عالی
	مشارکت و نقش‌آفرینی در بسط کارکردهای تربیتی، سلامت‌افزا، اقتصادی و دیپلماتیک ورزشی
	ایجاد قابلیت ردیابی در فرایندهای مرتبط با اندازه‌شناسی، ارزیابی انطباق و تأیید صلاحیت اطمینان از انطباق ویژگی کالاها و خدمات مشمول اجرای اجباری استاندارد با مشخصات فنی و استانداردهای موردقبول
	تمرکز بر پژوهش نیازمحور و اولویت‌دار در برنامه‌های اجرایی کوتاه‌مدت سازمان
	پوشش استانداردها بر کلیه کالاها و خدمات در کشور
	تمرکز بر نفوذ نوآوری و فناوری در شرکت‌های بزرگ و صنایع بالغ
	تمرکز بر بیمه مسئولیت کیفیت و مدیریت ریسک
	نظام بودجه‌ریزی شفاف مبتنی بر قواعد مالی و بر مبنای عملکرد و خروجی‌های قابل‌سنجش
	توسعه تعاملات به‌منظور نقش‌آفرینی نیروهای مسلح در برنامه‌های سازندگی و توسعه‌گری در طراحی و راهبری طرح‌های ملی سازمان استاندارد
	مشارکت و نقش‌آفرینی در نظام حکمرانی فرصت‌محور و روش‌های نوین تنظیم‌گری در رمزارزها و توجه جامع تمامی ابعاد فناوری زنجیره بلوکی

سیاست‌های بازنگری حوزه آموزش

سیاست‌های بازنگری حوزه بازرسی

خروجی حاصل از تحلیل داده توسط نرم‌افزار ماکس کیودا ارتباط بین مقوله‌های اصلی و مفاهیم مرتبط با هر مقوله را نشان می‌دهد. شکل ۵، نشان می‌دهد که تعداد سیاست‌های اجرایی بیشتری در حوزه مدیریت اجرایی «سازمان ملی استاندارد» و مدیریت کیفیت کشور وجود دارند که می‌توانند به رشد و پویایی این سازمان در راستای دستیابی به سیاست‌های ابلاغی در دوره تحولی و رسیده به چشم‌انداز کشور در افق ۱۴۰۴ کمک کنند. باوجود این در سایر مقوله‌های تعریف‌شده در این پژوهش نیز مانند حوزه بین‌الملل و روابط خارجی حوزه نظارت و حوزه آموزش نیز می‌تواند با اجرای سیاست‌های استخراج‌شده در این پژوهش به سازمان در رسیدن به اهداف یادشده کمک کنند.



شکل ۶. مدل استخراج‌شده از مقوله‌های اصلی پژوهش و مفاهیم استخراج‌شده مرتبط با آن‌ها

برای پاسخ به سؤال دوم پژوهش که کدام راهبردها می‌توانند سرعت «سازمان ملی استاندارد» را در جهت نیل به چشم‌انداز جمهوری اسلامی ایران در افق ۱۴۰۴ تسریع کنند، با دسته‌بندی و جداسازی نشانه‌های گفتاری در اسناد نمونه پژوهشی برای سه مقوله اصلی حوزه حاکمیتی، سازمانی و مردمی راهبردهای زیر استخراج شدند. نتایج حاصل از داده‌های مرتبط با سؤال سوم پژوهش در جدول شماره ۶ مشاهده می‌شود که برای هر مفهوم استخراج‌شده، حوزه حاکمیتی متناسب آن نیز آورده شده است.

جدول عمر مفاهیم و مقوله‌های استخراج شده در پاسخ به سؤال دوم پژوهش

مقوله‌ها	مفاهیم	کد سند و شماره صفحه*
بخش حکمیت	اعمال حکمرانی منسجم و هماهنگ و بازمهندسی	۱۳-۱۱/۱-۱۳
	هماهنگ‌سازی و نظارت عالی بر مسئولیت‌های تعیین شده در نظام استانداردسازی و مدیریت کیفیت	۱۱-۸-۱/۵-۱ ۱۳-۲/۴
	تأمین مبانی قانونی موردنیاز از جمله بازنگری قانون حمایت از حقوق مصرف‌کننده و نظارت بر اجرا	
	تعریف و تفکیک مسئولیت‌های دستگاه‌های اجرایی و توسعه مشارکت‌ها و نقش‌آفرینی آن‌ها در تدوین استانداردهای ملی، منطقه‌ای و بین‌المللی	۱۳-۱/۸-۱
	ساماندهی نظام مدیریت کیفیت واردات و صادرات کشور با هدف رفع موانع فنی تجارت	۲-۱/۱-۳
	اجرای اصلاحات ساختار و تشکیلات سازمان ملی استاندارد به‌عنوان راهبر نظام استانداردسازی و مدیریت کیفیت	۱۰-۱/۳-۲
	توسعه و ارتقای استانداردهای ملی، مشارکت مؤثر در تدوین استانداردهای منطقه‌ای و بین‌المللی	۱۱-۹-۲/۴-۱ ۱۲-۱/۷
	توسعه و ارتقای اندازه‌شناسی (علمی، قانونی و صنعتی) با استقرار نظام هماهنگ اندازه‌شناسی	۱۱-۸-۱/۵-۱ ۱۳-۲/۴
	توسعه، ارتقا، هماهنگ‌سازی و نظارت عالی بر خدمات ارزیابی انطباق از جمله بازرسی، آزمون و صدور گواهینامه	۱۳-۱/۹-۱
	توسعه و ارتقای نظام تأیید صلاحیت ایران و دستیابی به قابلیت شناخت متقابل بین‌المللی	۸-۲
بخش سازمانی	انجام پژوهش‌های کاربردی و بهره‌گیری از رویکردهای نوین علم و فناوری و نوآوری در عرصه استانداردسازی	۱۲-۱
	توسعه و اصلاح زیرنظام‌های مدیریت سرمایه انسانی تخصصی مرتبط با استاندارد و کیفیت در کشور	۱۳-۲/۷-۱
	ترویج فرهنگ استانداردپذیری و کیفیت‌گرایی و تعالی فردی و سازمانی با استفاده از مدل‌های برتر ملی و بین‌المللی	۱۱-۱/۱۳-۱
	توسعه، ارتقا و یکپارچه‌سازی زیرساخت‌های ارتباطی الکترونیکی و سامانه‌های هوشمند و الگوهای نوین اطلاعاتی	۱۶-۹-۲/۴-۱ ۱۲-۱/۷
	هوشمندسازی نظام بودجه‌ای و شفاف‌سازی و تقویت سازوکارهای کنترلی و نظارتی در فرایند بودجه‌ریزی و تأمین و تخصیص منابع مالی	۱۳-۲/۱۲-۱
	بازطراحی و هوشمندسازی نظام و فرایندهای حقوقی به‌منظور ارتقای سازوکار تضمین حقوق عامه مردم	۱-۲
	فسادستیزی و ارتقای سلامت اداری با توسعه شفافیت و شناسایی زمینه‌های فسادزا و تعارض منافع	۸-۵-۱/۱-۲ ۱۱-۱/۱
	ارتقای کیفیت محصولات ملی و تأکید بر نظام ایمنی محصولات و فرایندها به‌منظور رقابت‌پذیری	۱۵-۶

مقوله‌ها	مفاهیم	کُد سند و شماره صفحه*
	توسعه سازوکارهای نظارت همگانی و مشارکت‌ها و نقش‌آفرینی بخش خصوصی، تشکل‌های غیردولتی و آحاد جامعه	۱-۳/۲-۵

*در ستون اول جدول عدد سمت چپ هر بخش شماره صفحه و عدد سمت راست نمایانگر شماره کد است

جدول شماره ۶ نشان می‌دهد که در مجموع ۱۸ راهبرد مشخص و تعریف‌شده در حوزه حاکمیتی، سازمانی و مردمی وجود دارند که می‌توانند زمینه لازم برای ارتقا و سرعت‌بخشیدن به حرکت سازمان به سمت چشم‌انداز جمهوری اسلامی ایران در افق ۱۴۰۴ را فراهم کنند.

تعریف مقوله‌ها. در مرحله پایانی تحلیل داده‌خ لازم است بر اساس نتایج، مقوله‌های اصلی مشخص‌شده تعریف و تبیین شوند. زیرمقوله‌های استخراج‌شده در قسمت سیاست‌های اجرایی (زیرمقوله بازرسی، اجرا، آموزش، نظارت و زیرمقوله امور بین‌الملل) را می‌توان تحت عنوان یک مقوله اصلی با عنوان «نظام استاندارد و مدیریت کیفیت» گردآوری کرد. دفتر بین‌الملل مقیاس و اوزان در مقدمه گزارش چهار سالانه خود نظام استاندارد و مدیریت کیفیت را به این شکل تعریف کرده است:

«نظام استاندارد و مدیریت کیفیت به‌عنوان یک سیستم رسمی تعریف شده است که فرایندها و مسئولیت‌های دستیابی به سیاست‌ها و اهداف کیفیت را مستند می‌کند».

در تعریفی دیگر عادل و همکاران (۱۳۹۱)، بیان کرده اند که «سیستم مدیریت کیفیت، سیستمی است برای هماهنگی و هدایت فعالیت‌های یک سازمان صنعتی و یا خدماتی برای تأمین نیازهای مشتری و بهبود اثربخشی و کارایی آن به‌صورت مداوم به صورتی که انتظارات اولیه مشتری از خدمات و یا کالای ارائه‌شده برآورده شده باشد».

با در نظر گرفتن این نکته که اهداف کلی نظام استاندارد و مدیریت کیفیت کشور ایران با تعاریف آورده‌شده بالا هم‌راستا و منطبق هستند، مجموعه سازمانی نظارت، بازرسی، امور بین‌الملل، آموزش و توسعه استانداردهای ملی و بین‌المللی که زیرمقوله‌های استخراج‌شده در این پژوهش هستند را می‌توان در یک قالب کلی با عنوان «نظام استاندارد و مدیریت کیفیت» جمع کرد.

۵. نتیجه‌گیری و پیشنهادها

با در نظر گرفتن ویژگی‌های جامعه ایرانی تدوین‌شده در چشم‌انداز جمهوری اسلامی ایران در افق ۱۴۰۴، مانند ایرانی برخوردار از دانش پیشرفته، توانا در تولید علم و فناوری، متکی بر سهم برتر منابع انسانی و سرمایه اجتماعی در تولید ملی، برخوردار از سلامت، رفاه، امنیت غذایی و

دست‌یافته به جایگاه اول اقتصادی، علمی و فناوری در سطح منطقه آسیای جنوب غربی، کلیه سازمان‌ها و دستگاه‌های اجرایی کشور موظف هستند در راستای رسیدن به این اهداف ضمن شناسایی راهبرد و استراتژی‌های مبتنی بر اهداف کوتاه‌مدت و بلندمدت خود در این راه تلاش مستمر و مبتنی بر برنامه تدارک ببینند.

«سازمان ملی استاندارد ایران» نیز به‌عنوان یک سازمان حاکمیتی و بر اساس وظایف این سازمان در حوزه‌های صنعتی، خدماتی، آموزشی و سایر حوزه‌ها باید برای رسیدن به اهداف پیش‌بینی‌شده در افق ۱۴۰۴ کشور تلاش کند. ضرورت هماهنگی بین سه حوزه حاکمیتی، سازمانی و مردمی ایجاب می‌کند که سیاست‌های قابل‌اجرا در این سه حوزه روشن و به دور از هرگونه ابهام و ایجاز تدوین شود تا ضمن پرهیز از برداشت‌های متفاوت از طرف مجریان این سیاست‌ها، از تداخل وظایف و ناهماهنگی‌های معمول جلوگیری شود.

بر اساس نتایج حاصل از تحلیل داده‌ها، راهبردها و سیاست‌های قابل‌اجرا در این سازمان باید به‌گونه‌ای تعریف و طراحی شوند که در سه سطح حاکمیتی، سازمانی و مردمی قابلیت اجرایی و پیگیری داشته باشند. در واقع پویایی سازمان در راستای حرکت به سمت اهداف غایی هنگامی سرعت می‌گیرد که حوزه ستادی سازمان ضمن ارتباط مداوم با حوزه حاکمیت و اخذ دیدگاه‌های کلی نظام در حرکت به سمت آینده و حوزه مردمی برای درک نیازهای واقعی و مهم عامه مردم، سکان رهبری را با این دو مقوله مهم کنترل کند و به حرکت سازمان برای پیشبرد اهداف سرعت بخشد.

نکته قابل‌تأمل در این زمینه، وجود تعداد بیشتر راهبرد در حوزه سازمانی است که نشان می‌دهد سازمان، ظرفیت‌های لازم برای حرکت به سمت چشم‌انداز جمهوری اسلامی ایران در افق ۱۴۰۴ را دارا هستند و بر این اساس مدیران ستادی سازمان می‌توانند فرصت حرکت سازمان و چابک‌سازی آن را فراهم آورند. آنچه به‌عنوان راهبرد و سیاست‌های اجرایی مبتنی بر اسناد بالادستی کشور و دستورالعمل‌ها و قوانین کشورهای توسعه‌یافته در زمینه نظام استاندارد و کیفیت‌بخشی در این پژوهش استخراج شده است، می‌تواند به‌صورت مستقیم مورد‌استفاده مدیران ارشد سازمان یادشده، اعضای شورای عالی سیاست‌گذاری سازمان و دستگاه‌های نظارتی و بازرسی قرار گیرد.

در پایان باید گفت که با در نظر گرفتن اهمیت پژوهش انجام‌شده، پیشنهاد می‌شود که پژوهشگران با استفاده از روش‌های پژوهش متفاوت با روش استفاده در این پژوهش و استفاده از جامعه و نمونه پژوهشی متفاوت به تبیین هرچه بیشتر موضوع کمک کنند؛ همچنین پیشنهاد می‌شود که برای درک بهتر استراتژی‌های حیاتی مورد‌استفاده در «سازمان ملی استاندارد» و مدیریت کیفیت کشور، نسبت به انجام پژوهش‌های مبتنی بر نیازسنجی از متخصصان و مدیران شرکت‌های خصوصی و دولتی فعال در زمینه خدمات و تولید در کشور اقدام شود. در خصوص

پیشنهاد‌های کاربردی نیز توصیه می‌شود نتایج پژوهش به «دبیرخانه شورای عالی استاندارد ایران» ارسال شود تا در صورت امکان یافته‌های این پژوهش در تبیین نقشه راه آینده سازمان مورد استفاده قرار گیرد.

تعارض منافع. برای ارائه مطالب و نگارش این مقاله هیچ‌گونه کمک مالی از هیچ فرد، نهاد و سازمانی دریافت نشده است و نتایج و دستاوردهای این مقاله به نفع یا ضرر سازمان یا فردی خاص نخواهد بود. حضور نویسندگان در این پژوهش به عنوان شاهدی بی‌طرف ولی متخصص بوده است و نویسندگان هیچ‌گونه تعارض منافی ندارند.

منابع

1. A Guide to Opening the Door for Global Trade, Setting up Accreditation Bodies in Developing Countries (2017). UNIDO.
2. Communicated policies and orders of the leadership in relation to the resistance economy, statement of the second step of the revolution, (2017). [In Persian].
3. European Accreditation (EA) Strategy, From Good to Great, (2025). www.european-accreditation.org
4. Hayward, F. M. (2017). Reflections on two decades of quality assurance and accreditation in developing economies. *Planning for Higher Education*, 46(1), 21-31.
5. Hosseini, S. Y., Shafiei, F., & Destranj, M. (2019). Predicting the success of organizations in implementing ISO standard systems based on the diagnostic analysis method, *Journal of Industrial Management Perspectives*, 2(8) 9-34. (In Persian)
6. Huimin, M., Wu, X., Yan, L., Huang, H., Wu, H., Xiong, J., & Zhang, J. (2018). Strategic plan of "Made in China 2025" and its implementation. In *Analyzing the Impacts of Industry 4.0 in Modern Business Environments* (pp. 1-23). IGI Global.
7. Hurevich, V. L., & Liakhova, N. D. (2021). 30 Years to Coomet: Results and Prospects of Cooperation. *Measurement Techniques*, 64(7), 529-540
8. IAF Strategic Plan 2020-2025, www.iaf.nu
9. International Auditing and Assurance Standards board, Proposed Strategy for 2020-2023 and Work plan for 2020-2021, www.iaasb.org
10. International Trade Center, Strategic plan 2018-2021, Trade Routes to Sustainable and Inclusive Development, www.intracen.org
11. ISO Strategy 203, (2011). Making lives easier, safer and better, ISO.org
12. Joint BIPM, OIML, ILAC and ISO Declaration on Metrological traceability, 2011, updated 2018
13. Joint IAF OIML assessment procedure, World of Quality, 2020,
14. Khorasani, A. (2015). *International standards: ISO 10015 standard*. Tehran: Publications of Iran Industrial Research and Education Center. [In Persian].
15. Measures of the Islamic-Iranian model of progress, (2021). (In Persian).

16. Mohammad Khani, M. R; Bahadri Jahormi, M; & Hosseinzadeh, S. A. A. (2015). *The establishment plan of Iran's national standard and quality organization*. Tehran: Islamic Republic of Iran Research Center. (In Persian).
17. National Export Strategy Document, National Standards Organization, Trade Development Organization and World Trade Center, (2019). (In Persian).
18. National Measurement Strategy Delivery Plan 2017-2020, June 2018, www.gov.uk/beis
19. Plan, C. A., Strategy, C. A., Assessment, C. F. A., Board, C. I., Index, C. P., Policy, C., ... & Product, G. D. (2007). Weights and measures.
20. Reform programs in the administrative system, (2016). (In Persian).
21. Room, S. C. C. R. (2020). Strategic plan 2020-2023. *South Carolina State Documents Depository*.
22. Schmidt, J. (2022). Strategy for ISO 4126 into 2030–future standardization of pressure protection systems. *Chemical Engineering Transactions*, 90, 499-504.
23. The Constitution of the Islamic Republic of Iran, (1979). (In Persian).
24. The law of strengthening and developing the standard system, (2016). (In Persian).
25. The People's Government Transformation Document and the People's Government Managers' Agreement, (2021). (In Persian).
26. The principles and roadmap for the transformation of the country's standardization system, (2015). (In Persian).
27. Trade, D. G. (2017). Strategic Plan 2016-2020. *Brussels: European Commission*.
28. Twenty-year vision document of the Islamic Republic of Iran, (2003). (In Persian).
29. Union, A. (2016). The African Union Commission begins the process of validating SME Strategy and Master Plan 2017-2021. *Last accessed, 29(9), 2020*. APAC strategic Plan 2019-2021, 13 May 2019, www.apac-accreditation.org.
30. Yemeni Dozi Sorkhabi, M. (2014). *Quality in higher education*. Tehran: Shahid Beheshti University Press, Tehran. (In Persian).
31. Hosseini, S. Y., Shafiei, F., & Destrangle, M. (2011). Predicting the success of organizations in implementing ISO standard systems based on the diagnostic analysis method. *The Journal of Industrial Management Perspective*, 2(4), 9-34. (In Persian).
32. Azar, A., Ali M., Muslim, M. B., & Ahmadi, P. (2011). Manufacturing design to measure service quality in the supply chain. *The Journal of Industrial Management Perspective*, 2(2), 9-24. (In Persian).
33. Kumar, M. R. (2007). Comparison between DP and MBNQA: Convergence and Divergence over Time. *The TQM Magazine*, 19(3), 245-258.
34. Kim, H. (2004). Best Practices in e-Business Process Management. *Business Process Management Journal*, 10(1), 27-43.
35. Ghobadian, A., & Hong S. W. (1996). Characteristics, benefits and shortcomings of four major quality awards. *International Journal of Quality & Reliability Management*, 13(2), 38-54.
36. Chris, H. (2007). *A Management Guide: The EFQM Excellence Model For assessing Organizational Performance*. Van Haren Publishing.