

الگوی ضرورت‌های اقلام سرمایه‌ای در نیروی انتظامی جمهوری اسلامی ایران

تاریخ دریافت: ۱۳۹۵/۰۳/۲۲

تاریخ پذیرش: ۱۳۹۵/۰۶/۰۷

محمدعلی اکبری^۱، صائب طاهرپور^۲، بهناز سعادت^۳

از صفحه ۱۲۳ تا ۱۵۲

چکیده

زمینه و هدف: پژوهش حاضر با هدف به تصویر کشیدن چالش‌های ایجاد شده از نبود استانداردسازی در چهار مقوله ایمنی، رضایت کارکنان، کیفیت و بُعد اقتصادی در پنج گروه اقلام آمادی شامل اقلام و ماشین آلات اداری، زیست و خواب، صوتی و تصویری، گرمایشی و سرمایشی و اقلام عمومی، طراحی و اجرا شده است.

روش‌شناسی: تحقیق حاضر از لحاظ هدف، کاربردی و از لحاظ روش اجرا، توصیفی - پیمایشی بوده و جامعه آماری آن شامل ۵۱ نفر از معاونان آماد و پشتیبانی استان‌ها و رده‌های مستقل است. روش نمونه‌گیری، تصادفی - طبقه‌ای بوده و برای تعیین حجم نمونه نیز از فرمول کوکران با اطمینان ۹۵ درصد و دقت آزمون ۰/۰۷ استفاده شده است که تعداد نمونه به دست آمده ۴۰ نفر هستند. ابزار جمع‌آوری اطلاعات، پرسشنامه محقق ساخته مشتمل بر ۱۳۶ سؤال با مقیاس اندازه‌گیری لیکرت است.

یافته‌ها: بر اساس یافته‌های تحقیق و استفاده از آزمون فرض (t) تک نمونه‌ای و میانگین‌های به دست آمده از نظر پاسخ‌دهندگان، در بُعد ایمنی، شاخص خسارت؛ در بُعد اقتصادی، شاخص توسعه؛ در بُعد کیفیت، شاخص مقاومت و در بُعد رضایت کاربران، شاخص کیفیت محصول، بیشترین مقدار در رویکرد ناجا به استانداردسازی اقلام سرمایه‌ای آمادی را از آن خود کرده‌اند.

نتیجه‌گیری: نتایج تحقیق، بیانگر لزوم توجه و حرکت ناجا به سوی استانداردسازی اقلام سرمایه‌ای است. دلایل این الزام در دستاوردهای استانداردسازی این اقلام نهفته است؛ به عبارت دیگر، در صورت استانداردشدن اقلام سرمایه‌ای آمادی ناجا، شاهد ارتقای ایمنی در سطح ناجا، صرفه اقتصادی و استفاده بهینه بودجه‌ای، ارتقای رضایت کاربران (کارکنان ناجا) و نیز ارتقای کیفیت اقلام سرمایه‌ای خریداری شده، خواهیم بود.

کلیدواژه‌ها

استانداردسازی اقلام سرمایه‌ای، ایمنی، اقتصاد، کیفیت، رضایت کارکنان.

۱. عضو هیئت‌علمی دانشگاه علوم انتظامی امین (نویسنده مسئول)، m.a.akbari1390@gmail.com

۲. دانشجوی کارشناسی ارشد مدیریت آماد و پشتیبانی

۳. دکتری پترولوژی و مدرس دانشگاه، Behnaz.saadati@yahoo.com

مقدمه

نیروی انتظامی جمهوری اسلامی ایران که وظیفه مهم تأمین نظم و امنیت را در کشور بر عهده دارد؛ از یک سو با محیطی پیچیده مواجه است و از سوی دیگر وسعت خدماتی که بر عهده این نیرو نهاده شده است؛ در کمتر سازمانی یافت می‌شود. لذا هر سازمان مشابه ناجا، جهت پیشبرد اهداف خود بعد از عامل نیروی انسانی، نیازمند استفاده از امکانات و تجهیزات مطلوب است. نیروی انتظامی نیز با توجه به مأموریت‌های متنوع، در خصوص کاربرد اقلام سرمایه‌ای در بخش‌های اداری، پشتیبانی عمومی و... از این امر مستثنا نبوده و در بحث ایمنی^۱، کیفیت و رضایت^۲ با چالش‌های عدیده‌ای روبروست. برای رفع این معضل، ضروری است که ابعاد استانداردهای در پنج گروه از اقلام سرمایه‌ای در ناجا مورد بررسی قرار گرفته و الزامات آن مشخص شود. در موفقیت مأموریت‌های سازمانی و بازدهی مثبت هر تشکیلاتی، تجهیزات جایگاه ویژه‌ای دارد و وجود تجهیزات استاندارد، دستاوردهای سازمان را پررنگ‌تر می‌کند (نصرت پناه، ۱۳۸۴: ۱۲۰).

انبوهی از اقلام در بین رده‌های مختلف ناجا موجود است و در بسیاری از موارد دیده می‌شود؛ برخی از اقلام با کارکرد یکسان، در گزارش‌های گوناگون تا حدود زیادی با یکدیگر تفاوت دارند و دارای استاندارد مشترکی نیستند که دلیل آن، تفاوت ناشی از اختلاف در نگرش‌های استاندارد و یا نبود قوانین جامع، کامل و یکنواخت در بحث تأمین کالا و اقلام سرمایه‌ای است (شوقی، ۱۳۸۶: ۳۵). در واقع دو شخص در دو جای مختلف، در خصوص تأمین اقلام سرمایه‌ای، دو تعریف متفاوت را بیان می‌کنند که این مسئله ناشی از فقدان استانداردهای لازم است (کیندربرگر^۳، ۱۹۸۲: ۱۱). مسلماً آماد و پشتیبانی، می‌خواهد محصولات با کیفیت در اختیار رده‌ها قرار دهد تا برگشت کالا کم شده و همچنین نگرانی‌های موجود از بین برود. به این امر توجه کنیم که استانداردهای، نمایی از هزینه‌های پنهان در کنار هزینه‌های خرید مستقیم

1. Safety
2. Satisfaction
3. Kindierberger

به ما نشان می‌دهد و این امر کمک می‌کند؛ تخمین درستی در خصوص طول عمر محصول و هزینه‌های آن زده شود (نصرت پناه، ۱۳۸۴: ۳۴)؛ لذا با توجه به مراتب فوق وجود یک استاندارد مشخص و مناسب در سطح ناجا، موجب کاهش تعدد عملیات پشتیبانی اقلام و کاهش هزینه‌ها و جلوگیری از ضرر و زیان مالی، معنوی و جلوگیری از رکود در مأموریت‌های و یکنواختی در بحث اقلام سرمایه‌ای می‌شود.

با توجه به پیشرفت فناوری و صنعت و نیز گوناگونی محصولات که هر روزه به جوامع بشری عرضه می‌شود؛ به تدریج این نگرانی گسترش یافت که چگونه می‌توان ملاک و معیاری برای میزان درستی و کیفیت کالاها ارائه کرد و نیاز به این معیار و محک، هر روز بیش از پیش احساس شد. با توجه به این نیاز، اندک‌اندک مفهومی به نام استاندارد، وارد واژگان و فرهنگ لغت اقتصاد^۱ شد و امروزه این مفهوم، به قدری جا افتاده و نهادینه شده که رقابتی شدید بین شرکت‌ها و بنگاه‌های اقتصادی برای به دست آوردن استانداردهای مختلف، برای اثبات برتری و کیفیت^۲ کالای آن بنگاه در برابر رقیبان در جریان است (کوان^۳، ۱۹۹۰: ۱۶).

گسترده‌گی و تنوع اقلام و تجهیزات مورد نیاز در نیروی انتظامی؛ به دلیل پیچیدگی وظایف و تنوع آن که نشئت گرفته از مأموریت‌های ذاتی است، از یک طرف و تنوع اقلام با فناوری‌ها و مارک‌های مختلف تجاری و نظامی در بازارهای داخلی و بازارهای جهانی از طرف دیگر؛ زمینه تصمیم‌گیری برای واحدهای تأمین و خرید در چرخه عملیات پشتیبانی را تحت شعاع خود قرار داده و ضرورت استانداردسازی با هدف تصمیم‌سازی نظام‌مند و ایجاد زبان مشترک و همچنین مستند کردن خواسته‌ها یا انتظارات سازمانی از اقلام یا تجهیزات مورد نیاز را از جنبه‌های کمی و کیفی ضروری می‌سازد (جعفری، ۱۳۹۰: ۶۷).

تصمیم‌سازی نظام‌مند در چرخه‌های عملیات تأمین و خرید، مستلزم ایجاد واحد سازمانی استانداردسازی اقلام در سیستم پشتیبانی است که باید مأموریت تدوین،

1. Economy
2. Quality
3. Cowan

ترویج و اجرای استانداردهای سازمانی را به عهده داشته باشد.

در شرایط فعلی کشور که ضرورت دارد از حداقل امکانات، بیشترین استفاده را داشته باشیم؛ در کنار کمیت و کیفیت هر کالا، باید نظام استانداردسازی اقلام سرمایه‌ای در جهت پشتیبانی مناسب از نیروهای انسانی استفاده شود. امروزه استانداردسازی، صرفاً ناشی از نتیجه کار سازمان‌ها نیست، بلکه باید استانداردسازی را در مراحل تولید، توزیع و مصرف کالا بکار گرفت. به نظر می‌رسد در حال حاضر در تمام سازمان‌ها که از فضای رقابتی برخوردار هستند، باید الزاماتی وجود داشته باشد تا در جهت جلوگیری از به هدر رفتن منابع و کاهش هزینه‌ها در خرید و نگهداری اقلام سرمایه‌ای از نظام استاندارد استفاده شود (ریاحی، ۱۳۸۸: ۴۳). به نظر می‌رسد، به لحاظ استفاده گسترده از اقلام سرمایه‌ای آمادی و به دلایل زیر ضرورت دارد که ناجا، هم از نظر مبانی نظری و علمی و فنی، سیستم استانداردسازی را به کار گیرد تا پشتیبانی درست از یگان‌های انتظامی، در مأموریت‌ها به‌خوبی انجام گیرد.

- فقدان یکپارچگی و همگرایی در تبیین و تعریف سطح کیفیت مورد انتظار از کالاهای سرمایه‌ای؛
- کم‌رنگ بودن زبان مشترک فنی بین کارشناسان مرتبط با کالا در حوزه‌های مختلف ساختاری سازمان؛
- بالا بودن هزینه‌های نگهداری بسیاری از کالاهای موجود سازمانی، به دلیل عدم رعایت حداقل سطح کیفیت در تأمین و خرید کالا؛
- فقدان مکانیسم تثبیت و استمرار کامل سطح کیفیت برای کالاهای مورد نیاز سازمانی.

مطالعه اولیه نشان می‌دهد؛ اگرچه در حال حاضر آماد و پشتیبانی ناجا به استانداردسازی اقلام سرمایه‌ای^۱ با تشکیل اداره استانداردسازی و یکنواخت‌سازی و کارگاه‌های مربوط به استانداردسازی و اعزام نمایندگان به مراجع مربوطه توجه ویژه نشان داده؛ اما به دلیل نبود الزامات کافی در این زمینه و عدم آشنایی با نظام

1. Standardization Capital Goods

استاندارد، کالاهای سرمایه‌ای ناجا واجد کیفیت مطلوب نبوده و زیان‌های زیادی را به دنبال داشته است که راهکار رفع آن الزام رویکرد ناجا به مقوله استانداردسازی است و به دلیل اینکه یک ساختار مناسب استاندارد برای اقلام سرمایه‌ای آمادی در سازمان و یک زبان مشترک برای اجرای فعالیت‌های استانداردسازی وجود نداشته و جای آن خالی است؛ بنابراین محقق را بر آن داشته که الزامات رویکرد ناجا به استانداردسازی اقلام آمادی را در پنج بحث استانداردسازی اقلام و ملزومات اداری، اقلام و ملزومات سرد و گرم‌کننده، صوتی و تصویری، طبخ و توزیع غذا، پشتیبانی عمومی مورد تحقیق و بررسی قرار دهد. برخی از مشکلات و مسائل موجود به دلیل نبود سیستم استانداردسازی کارا و مؤثر در آمد و پشتیبانی ناجا و مطلوب نبودن سطح کیفی و به دنبال آن، کوتاه شدن چرخه عمر کالا، افزایش هزینه‌ها، نبود زبان مشترک برای ارتباط‌های درون و برون‌سازمانی، پایین بودن سطح ایمنی و نیز رضایت کاربران این اقلام هستند.

استاندارد و استانداردسازی در روند تکاملی خود، همگام با تغییرات علمی و صنعتی که به نوعی تغییر در نیازها را شامل می‌شود؛ دچار تغییرات و تحولات زیادی شده است. یکی از دلایل اقبال عمومی به استانداردسازی محصولات، منافع سازمانی قابل توجهی است که از آن به بار می‌آید؛ چرا که این فرآیند، علاوه بر سودرسانی به تولیدکننده و توزیع‌کننده، برای عموم مصرف‌کنندگان جامعه نیز فواید و اهمیت غیرقابل‌انکار دارد (صادقی، ۱۳۸۸: ۲).

امر استاندارد کردن کالاها که در مرکز ثقل تمایلات و خواسته‌های مصرف‌کنندگان قرار دارد؛ هرگز نمی‌تواند آنان را در امر انتخاب کالا ارشاد نکند و تجارب خویش را در اختیار آنان نگذارد؛ زیرا بین این تمایلات هرچند رابطه‌ای وجود دارد، ولی کمتر هماهنگی برقرار است.

استاندارد کردن با اطلاع به اینکه خود به تنهایی هدف نیست؛ می‌تواند کیفیت کالاها را تضمین کند و دفاع از مصرف‌کننده را به عهده بگیرد، ولی باید توجه کرد که این جنبه دفاعی استاندارد فقط دارای یک رویه است و هرگز نمی‌تواند در بسیاری از سطوح دارای اهمیت باشد.

استاندارد کردن کالا و اقلام، به تمام کسانی که این مسائل را سخت و آزاردهنده می‌دانند؛ امکان عملی برای حل آن‌ها را عرضه می‌دارد و از طریق بکار بستن یک سیاست اجتماعی کالا که استاندارد کردن یکی از عوامل اساسی آن است؛ این مسائل را روشن‌تر می‌سازد (بورس، ۱۹۶۸: ۲۶).

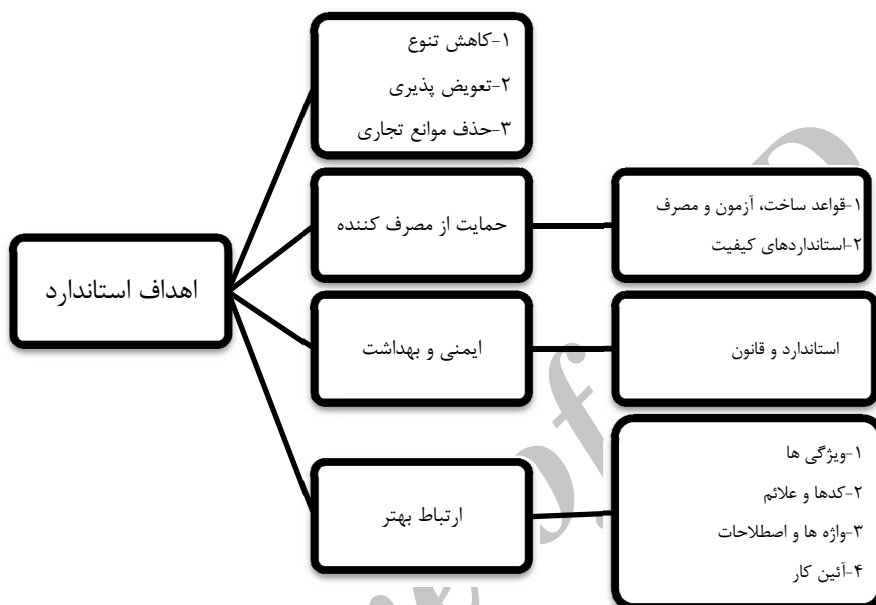
استانداردسازی: عبارت است از تعیین مشخصات، ویژگی‌ها و درجه کیفیت کالاها و خدمات از نظر اندازه، شکل، رنگ خواص فیزیکی و شیمیایی، نوع و درصد مواد اولیه به کار گرفته شده که برطرف کننده نیازهای مأموریتی یک سازمان است (ریچارد، ۱۹۸۸: ۱۹۹).

استاندارد در مفهوم عام، به معنای معیارهایی است که رعایت آن‌ها موجب بی‌عیب و نقص گردیدن کالا و خدمت معینی می‌شود؛ اما در عرف متداول اقتصاد و جامعه، استاندارد به معنی تولید و عرضه محصول در حد مطلوب است. حد مطلوب، حداقل قابل دسترسی است که با کمترین عیب و بهترین کیفیت، قیمت موردپسند خریدار و حداکثر بهره‌برداری از عوامل تولید همراه باشد. از این رو «کالا یا فرآورده‌های استاندارد، کالایی است که با توجه به معیارهای علمی و فنی، دارای حداقل ویژگی‌های مورد نیاز از لحاظ شکل، جنس، نوع، اجزای تشکیل دهنده، وزن، ابعاد، معیار، کیفیت، ایمنی باشد» (منتقمی، ۱۳۸۵: ۳۲).

اقلام سرمایه‌ای: کالاهای سرمایه‌ای، کالاهای صنعتی هستند که قسمتی از کالاهای ساخته شده را تشکیل می‌دهند. کالاهای سرمایه‌ای، خود به دو گروه کالاهای سرمایه‌ای تأسیساتی و کالاهای سرمایه‌ای کمکی، قابل تقسیم هستند.

هیچ نظر آشکاری این را تأیید نمی‌کند که کالاهای سرمایه‌ای، نقش مهمی در ارزیابی چرخه زندگی بازی می‌کند. چنانچه کالاهای سرمایه‌ای وجود نداشته باشد؛ نیروی انسانی تأثیری در پیشبرد روند عملیات سازمان ندارد و به همین لحاظ، طبقه‌بندی گروه کالا و خدمات به صورتی ایجاد می‌شود که آگاهی داشته باشیم که کالاهای سرمایه‌ای، اساس ارزیابی موفقیت است.

اهداف استاندارد اقلام سرمایه‌ای: اهداف استانداردسازی اقلام شش‌گانه سرمایه‌ای، به صورت نمودار زیر مشخص شده است:



شکل ۱: اهداف استاندارد کردن (یگانه، ۱۳۷۹: ۲۴)

تنزیل هزینه‌های تأمین تجهیزات سرمایه‌ای - به‌عنوان دلیلی محکم - از عوامل مؤثر بر کاهش بازدهی سازمان در چرخه زیست و اهداف عالی سازمان است (فریشنخ، ۲۰۰۷: ۶).

ویژگی‌های تجهیزات و اقلام سرمایه‌ای: این ویژگی‌ها را به شرح زیر می‌توان برشمرد:

۱- خرید غیرقابل تکرار: خرید تجهیزات سرمایه‌ای، معمولاً هر ۵ تا ۱۰ سال و یا بیشتر انجام می‌شود.

۲- زمان انجام خرید: مشخصه و ویژگی دیگر، زمان انجام خرید آن است. اساساً برخی

از تجهیزات سرمایه‌ای، جهت محصولات استاندارد ساخته می‌شوند و این قبیل تجهیزات خود نیز استاندارد شده هستند و هر موقع خریدار بخواهد به بازار یا شرکت‌های سازنده مراجعه کند؛ می‌تواند در زمان کوتاهی به آن دست یابد.

۳- ماهیت و میزان هزینه: وجه انجام شده هزینه‌های اولیه برای تحصیل و راه‌اندازی تجهیزات سرمایه‌ای توسط شرکت، یک سرمایه‌گذاری است. اگر خرید به صورت منطقی صورت گیرد؛ تجهیزات سرمایه‌ای برای شرکت سود ایجاد می‌کند و موجب افزایش ارزش شرکت می‌شود (قلی پور، ۱۳۸۴: ۱۹۶).

طبقه بندی اقلام از دیدگاه نیروی انتظامی: پیشرفت فناوری و صنعت، موجب تنوع کالاها شده است؛ لذا سازمان‌دهی و طبقه‌بندی انواع کالاهای مورد نیاز مصرف‌کنندگان و سازمان‌ها، امری ضروری به نظر می‌رسد. به همین منظور در نیروی انتظامی که جزو مصرف‌کنندگان عمده کالاها و خدمات محسوب می‌شود، راهبرد تقسیم اقلام به ۱۰ طبقه مجزا اتخاذ شده است که اصطلاحاً طبقات ده‌گانه آمادی خوانده می‌شود. در این تقسیم‌بندی، هر یک از این طبقات شامل سبدهای از کالاها و اقلام هستند که از حیث شرایط کلی تدارکات، نظیر برآورد، روش خرید و تأمین، طریقه نگهداری، روش توزیع و درنهایت تعیین تکلیف دارای مشابهت هستند؛ بنابراین بر مبنای طرح‌های عملیات لجستیک و تحقق اهداف لجستیک، آماد را به ۱۰ طبقه تقسیم کرده‌اند (شوقی، ۱۳۸۵: ۱۱۲).

استانداردسازی، در دو روش خروج از بازار و اصلاح مشترک اتفاق می‌افتد. خروج از بازار، اشاره به فرایندی است که فناوری‌های متمایز اساسی یا استاندارد در بازار وجود دارد؛ اما با گذشت زمان بازار تکامل می‌یابد و به ۱۰۰ درصد نزدیک می‌شود. سایر فناوری‌ها، به طور مؤثر از بازار حذف شده و استاندارد صورت می‌گیرد؛ همانند بازار یخچال خانگی که هم‌زمان با گاز و یخچال‌های برقی در بازار معرفی شده؛ اما فناوری گاز از بازار حذف شده است؛ این بدان معناست که فناوری کالای مورد نظر تنها در بازار باقی می‌ماند.

در فرایند اصلاح مشترک، بیش از یک فناوری در بازار باقی می‌ماند؛ اما کاربران فناوری‌ها، تمایل به ارتباط با یکدیگر را دارند که این امر منجر به اصلاح فناوری‌ها یا

گسترش ورود ارتباطات از طریق انتقال فناوری می‌شود؛ در نتیجه فناوری‌های مختلف در ارتباط با یکدیگر قرار می‌گیرند و درجه استانداردسازی آشکار می‌شود (کوان^۱، ۱۹۹۰: ۲).

طبقات ده‌گانه آمادی: اقلام ده‌گانه آمادی به شرح زیر هستند:

- ۱- طبقه یک (جیره و علیق)؛ شامل مواد خوراکی روزانه و دواب است.
- ۲- طبقه دوم (اقلام غیر عمده، جداول سازمانی و جداول توزیع)؛ شامل وسایل اداری و زیستی، پوشاک، تجهیزات انفرادی و نوشت‌افزار است.
- ۳- طبقه سوم (مواد نفتی)؛ شامل بنزین، نفت، روغن و... است.
- ۴- طبقه چهارم (مصالح ساختمانی)؛ مصالح ساختمانی و مصالح استحکامات و موانع است.
- ۵- طبقه پنجم (مهمات)؛ شامل هر نوع مهمات جنگ‌افزار، بمب‌ها، مواد منفجره، راکت‌ها است.
- ۶- طبقه ششم (احتیاجات انفرادی)؛ شامل خمیردندان، مسواک و صابون ... است.
- ۷- طبقه هفتم (اقلام عمده سازمانی)؛ شامل هواپیما، خودروهای اداری و عملیاتی، جنگ‌افزارها و وسایل مخابراتی ... است.
- ۸- طبقه هشتم (اقلام بهداری)؛ شامل وسایل پزشکی، دندانپزشکی و دامپزشکی است.
- ۹- طبقه نهم (قطعات یدکی)؛ قطعات یدکی تمامی اقلام طبقات ده‌گانه آمادی به استثنای اقلام بهداری که در طبقه ۸ آورده شده‌است.

1. Cowan

۱۰- طبقه دهم؛

وسایلی که برای پشتیبانی برنامه‌های غیرنظامی به کار می‌رود که شامل وسایل توسعه اقتصادی است و در طبقات نه‌گانه قبلی آورده نشده است (شوقی، ۱۳۸۵: ۱۱۵).

اقلام سرمایه‌ای در ناجا: اقلام سرمایه‌ای دارای دو بخش است.

- اقلام سرمایه‌ای آمادی: شامل میز، کمد، یخچال، صندلی و ...؛

- اقلام تخصصی: اقلام تخصصی به پنج گروه زیر تقسیم‌بندی شد:

۱- اقلام بهداری: انواع تجهیزات پزشکی، دستگاه‌های آزمایشگاهی و ...؛

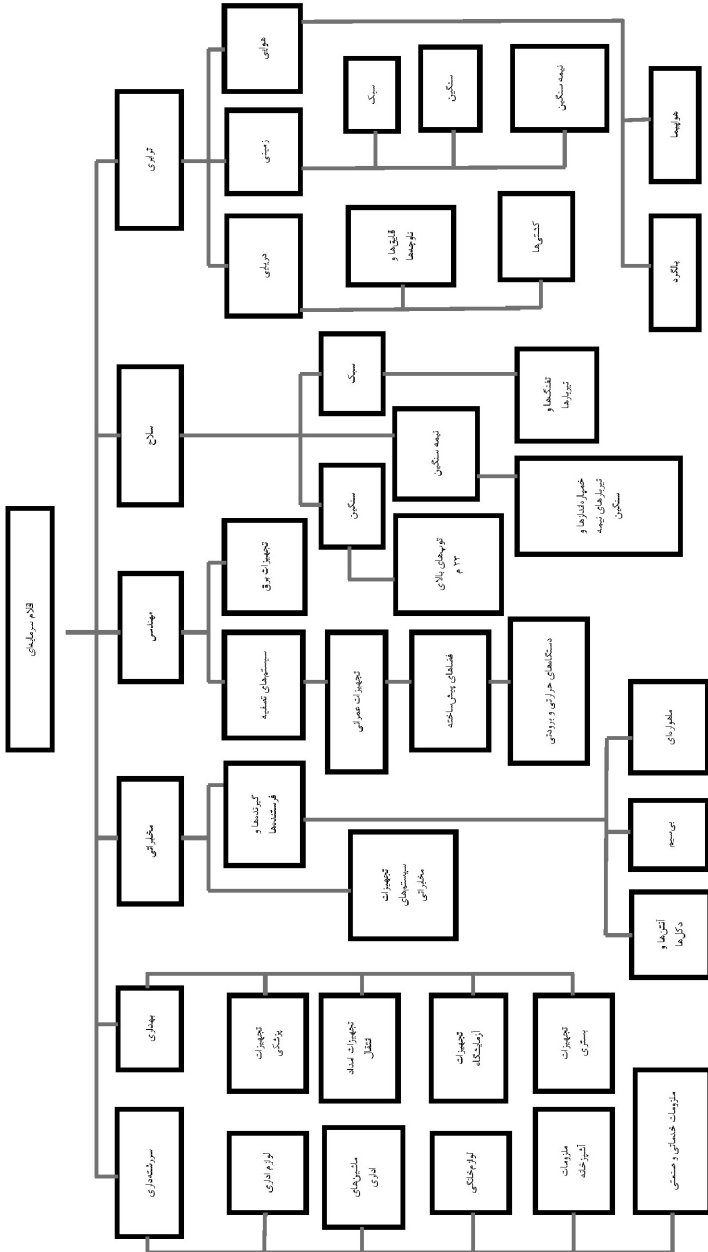
۲- مخابراتی غیرنظامی و الکترونیکی: گوشی تلفن، نمابر، مانیتور، کیس، اسکنر و ...؛

۳- مخابراتی نظامی: انواع بی‌سیم، رمز کننده و ...؛

۴- مهندسی: موتور و ترانس جوش، رادیاتور، چمن‌زن و ...؛

۵- رایانه‌ای: مانیتور، کیس، کیبورد و ... (دستورالعمل، ۱۳۸۳: ۲).

Archive of SID



شکل ۲: نمای ساده و اجمالی از اقلام سرمایه‌های در ناجا (طرح محقق)

اقلام سرمایه‌ای آمادی، اقلامی هستند که در شش طبقه در آماد و پشتیبانی ناجا

رده‌بندی شده و به شرح زیر هستند:

۱- وسایل اداری و ماشین‌های اداری؛

۲- وسایل زیست و خواب؛

۳- وسایل آشپزخانه؛

۴- وسایل سرد و گرم‌کننده؛

۵- اقلام عمده آمادی (پشتیبانی عمومی)؛

۶- صوتی و تصویری.

استانداردسازی و رضایت کارکنان: رضایت عبارت است از برداشت و احساس فرد،

نسبت به محصول یا خدمت بعد از مصرف آن (کمال ناصر، ۲۰۰۲: ۳۷). وجود

تجهیزات استاندارد اعم از خودرو، وسایل اداری و سرمایه‌ای در نیروی انتظامی، باعث

اعتماد به نفس کارکنان در خصوص انجام‌وظیفه می‌شود. زمانی که یک کارمند یا

افسر ناجا- در محل کار خود- از وسایلی استفاده کند که از نظر سلامت جسمی

آسیمی به وی وارد نسازد، دارای دو مزیت مهم است؛ اول، راندمان بالای کار و عدم

بهانه تراشی در خصوص تجهیزات در اختیار؛ دوم، ارج نهادن به سازمان خود، در

مقایسه با سازمان‌های دیگر که نتیجه آن رضایت‌مندی کارکنان و به‌دنبال آن، ارائه

خدمات بهتر و جلب رضایت آحاد افراد جامعه که به ناجا مراجعه می‌کنند، خواهد بود.

این امر باعث ارتقای منزلت عمومی ناجا در جامعه خواهد بود.

یکی از راه‌های افزایش رضایت، بهبود کیفیت کالا است و منظور آن، تأمین نیازها و

انتظارات مشتریان است. امروزه رابطه بهبود کیفیت و افزایش رضایت مشتری

غیرقابل‌انکار است (آفاقی، ۱۳۸۹: ۲۱۷). تجربه و شنیده‌ها بیان‌گر این موضوع است

که روحیه کارکنان زمانی افزایش می‌یابد که بتوانیم در مناطق عملیاتی تجهیزات

مدرن و استاندارد با وضعیت مطلوب داشته باشیم. در صورت عدم وجود تجهیزات و

امکانات در چنین مناطقی، روحیه بسیار پایین بوده و نتیجه مأموریت مثرتر

نخواهد بود.

نتایج به دست آمده از بحث، چنین بود که وجود و به‌کارگیری استاندارد باعث نتایج زیر می‌شود:

۱- باعث افزایش رضایت می‌شود؛

۲- به افزایش کیفیت کمک می‌کند؛

۳- ایمنی را در پی دارد؛

۴- عامل صرفه اقتصادی و استفاده بهینه از اعتبارات است.

در بحث فوق مصرف‌کنندگان، بالاترین ارزش را به کیفیت نسبت داده‌اند و با توجه به این که استانداردها با تدوین روش‌های آزمون یکسان و مورد قبول طرفین ذی‌نفع و هم‌چنین استانداردهای ویژگی‌ها برای کالاهای نهایی، می‌توانند تأثیر مثبتی بر کیفیت کالاها داشته باشند؛ از این طریق باعث افزایش رضایت افراد نیز می‌شوند. گرفتن مهر استاندارد، به منزله ضمانت کالا است که امید می‌رود با نهادینه شدن این امر، موجبات رضایت بیشتر مصرف‌کنندگان فراهم شود (ماهنامه استاندارد، ۱۳۸۹: ۱۴). در ارزیابی چرخه فعالیت سازمان، روشی برای ارزیابی اثرات محصولات به‌طور همه‌جانبه وجود دارد که یکی از این گزینه‌ها، میزان رضایت‌مندی اپراتورها یا کارکنان است. انتخاب نمونه کوچک از کارکنان و بررسی اقلام سرمایه‌ای بر چرخه زیستی آنان، می‌تواند مبین این مطلب باشد.

سازمان بین‌المللی استاندارد- جهت تأمین رضایت- اقدام به تأیید و تشریح اقلام استاندارد، در برخی از کشورها کرده که تأثیر تجهیزات بر چرخه زیست‌محیطی و اقتصاد سازمان بسیار مشهود و معلوم است (سو^۱، ۲۰۰۴: ۲۵).

جدول ۱: مؤلفه‌های رضایت مشتری از جنبه استانداردسازی اقلام

ردیف	مؤلفه	شاخص	تعریف
۱	رضایت مشتری	کیفیت محصول	کیفیت یعنی برآورده کردن نیازها و انتظارات مشتری یا حرکت فراتر از این انتظارات
۲		کیفیت جانبی	خدمات بعد از فروش و گارانتی
۳		ارزش دریافتی	منظور از ارزش دریافتی، کیفیت محصول نسبت به بهای پرداختی می‌باشد.
۴		قابلیت دسترسی	دستیابی به کالای مورد نظر شخص
۵		کاهش هزینه ناشی از خرید	عدم پرداخت بها برای انجام خرید مجدد به علت استاندارد نبودن
۶		انتظارات مشتری	انتظارات، به سطح کیفیتی که مشتری‌ها توقع دارند دریافت کنند، اطلاق می‌شود.
۷		ایمنی محصول	اطمینان خاطر از سلامت روحی و جسمی در صورت استفاده از کالا
۸		کاهش ضایعات	صرفه‌جویی در اعتبارات
۹		عملکرد فنی محصولات	انتظارات خریدار از یک محصول استاندارد شده

استانداردسازی و ایمنی: کالاها و خدمات، باید برای مصرف‌کنندگان ایمن باشند و باعث نشوند تا کسی به سبب استفاده از تجهیزات غیرایمن، دچار آسیب شود. طبق قانون ایمنی محصول، کارخانه‌هایی که مواد و خدمات خطرناک فروخته‌اند؛ مجبورند تا سازمان امور مصرف‌کنندگان را آگاه سازند. حتی اشخاص می‌توانند محصولات خطرناک را به سازمان امور مصرف‌کنندگان اعلام کنند. اطلاعات بیشتر در مورد اینکه چگونه می‌توانید چیزی را گزارش دهید؛ در مقاله‌ی «اینچنین گزارش می‌دهید» وجود دارد. اطلاعات در مورد محصولات و خدمات خطرناک در صفحه‌های اینترنتی سازمان امور مصرف‌کنندگان و کمیسیون اروپایی وجود دارد (ورنون، ۲۰۰۱: ۱۶).

به عنوان یک مصرف‌کننده، دانستن اینکه «آیا یک کالا یا یک خدمت، شرایطی را که قانون در نظر دارد، برآورده می‌کند یا نه» شاید دشوار باشد. اگر یک کالا علامت CE را داشته باشد؛ به این معنی است که سازنده تعهد می‌کند تا شرایط ایمنی معتبر برای آن کالا رعایت شده؛ اما به این معنی نیست که کالا از طرف یک اداره یا سازمان بررسی کننده، بررسی می‌شود و مورد قبول واقع می‌گردد. لازم به ذکر است؛ تنها بعضی از محصولات هستند که نشان CE را بر خود دارند؛ برای نمونه اسباب بازی‌ها و تجهیزات حفاظت شخصی. برای بسیاری از محصولات استانداردهایی وجود دارند که وقتی ایمنی مورد قضاوت قرار می‌گیرد، مورد استفاده هستند (ورنون، ۲۰۰۱: ۱۲).

ایمنی چیست: وضعیتی که در آن، خطر آسیب به اشخاص و یا خسارت به دارایی‌ها تا سطح قابل‌قبولی کاهش می‌یابد.

استانداردهای ایمنی: استانداردهایی هستند که در رابطه با ایمنی کالا تدوین می‌شوند. استانداردهای ایمنی، نشان‌دهنده درجه مصونیت از خطر است؛ به عبارت دیگر، ایمنی میزان ریسک قابل قبول است و این موضوع در شرایطی مطرح است که پتانسیل رساندن صدمه به کارکنان، تجهیزات، ساختمان‌ها و ... وجود داشته باشد. با توجه به توسعه علم و فناوری و با پیدایش اختراعات جدید، مسائل ایمنی نیز شکل جدیدی گرفته و اهمیت بیشتری یافته است. برای پیش‌گیری از خطرات شناخته شده و خطراتی که به مرور شناخته می‌شود؛ سیستمی به نام سیستم سلامتی ایجاد می‌شود تا از بروز خطرات و حوادث جلوگیری کند. سیستم ایمنی چهار عنصر انسان، مواد، تجهیزات و محیط‌زیست را تحت پوشش قرار می‌دهد (آتش‌نشان، ۱۳۹۱: ۱۱).

نقش استاندارد در تأمین ایمنی مصرف‌کنندگان: وجود استاندارد، در تشخیص ایمنی یک محصول نقش عمده‌ای دارد. در نظام‌های حقوقی که تعریف قانونی و دقیقی از محصول ایمن ارائه نشده و معیارهای مشخصی برای تمیز آن معرفی نشده است - نظیر کشور ایران - باید ضابطه تعیین یک محصول ایمن را در استانداردها که همان معیار قابل قبول در جامعه برای پذیرش یک کالا یا خدمت است، یافت (احمدی، ۱۳۸۴: ۱۴).

عملکرد سلامت و ایمنی - از سازمانی به سازمان دیگر - می‌تواند بسیار متفاوت باشد. چرا بعضی سازمان‌ها، پی‌درپی عملکردهای بهتری نسبت به سازمان‌های دیگر دارند؟ چرا نگرش بعضی سازمان‌ها و حتی کشورها نسبت به سلامت و ایمنی کاملاً متفاوت از دیگران است؟

اساسی‌ترین عامل که بر عملکرد سلامت و ایمنی تأثیر می‌گذارد، همان چیزی است که به آن فرهنگ ایمنی اطلاق می‌شود. در مهر و موم‌های اخیر، بسیاری از سازمان‌ها به فرهنگ درون‌سازمانی بسیار علاقه‌مند شده‌اند؛ زیرا آن‌ها تأثیرش را بر عملکرد کلی دریافته‌اند. به همین ترتیب مدیران سلامت و ایمنی به ارتباط میان فرهنگ و عملکرد ایمنی علاقه‌مند می‌شوند.

جدول ۲: بررسی استاندارد از بعد ایمنی و شاخص محصول ایمن

ردیف	مؤلفه	شاخص	شاخص
۱		خسارت	اثر اقلام بر محصولات دیگر
۲		معرفی محصول و برچسب‌گذاری	اطمینان خاطر
۳		محیط کار و مأموریت	مواد اولیه
۴		ماهیت محصول	بهداشت
۵		سلامت جسمی و روحی	آموزش

استاندارد در صرفه اقتصادی: استاندارد و استانداردسازی، از پایه‌های استوار و ارکان اصلی علم و فناوری است و در توسعه فعالیت‌های عمرانی، پیشرفت صنعت و تحقق اقتصاد نقش بسزایی دارد؛ لذا باید از این طریق، در جهت افزایش سطح کیفیت‌ها تلاش کرد تا به فناوری‌های پیشرفته تولید هر محصول، دست یافت.

اغلب تصور می‌کنند که استاندارد، فقط برای حفظ منافع مصرف‌کننده است؛ اگرچه این نظر تا حدی صحیح است و استاندارد به نیازهای فردی و اقتصادی مصرف‌کنندگان توجه خاص دارد، اما در دنیای کنونی استانداردسازی و کیفیت کالا و خدمات، از مهم‌ترین عوامل رقابت محسوب شده و استمرار حرکت چرخ تولید و فناوری و همچنین حضور مؤثر در بازارهای داخلی و جهانی، کاملاً به این موضوع بستگی دارد؛ لذا می‌توان گفت که سود حاصل از رعایت استاندارد برای تولیدکنندگان، بیش از مصرف‌کنندگان است؛ زیرا از یک سو آثار مطلوب تداوم حضور در بازار را برای صاحبان سرمایه به ارمغان می‌آورد و از سوی دیگر، منجر به صرفه‌جویی‌های حاصل از کاهش ضایعات و هزینه‌های خدمات پس از فروش و دوباره‌کاری‌های ناشی از تعمیر یا تعویض کالا یا قطعات و فرآیندهای معیوب و ناقص، می‌شود.

عواید ناشی از این کار، معمولاً به قدری چشمگیر است که هرگونه سرمایه‌گذاری در زمینه استانداردسازی فرآورده‌ها و خدمات را برای صاحبان صنایع و هم‌چنین مجریان و پیمانکاران پروژه‌های عمرانی و صنعتی موجه می‌سازد؛ به طوری که در زمان کوتاهی، می‌توانند نتایج ملموس آن را در کاهش هزینه‌ها و مبالغ ذخیره شده، مشاهده کنند (آریا، ۱۳۸۳: ۱۲).

امروزه جهان نه تنها در بخش صنعت، بلکه در همه چیز و در تمام عرصه‌ها در حال تحول است و استاندارسازی نیز پا به پای این تحولات در حال گسترش می‌باشد و تقریباً همه عرصه‌ها از جمله: فعالیت‌های عمرانی، سازندگی، علمی و آموزشی، کشاورزی و حتی فرآیندهای مدیریتی را نیز در بر گرفته است. اینک استانداردهای جدیدی که به «مدیریت کیفیت» موسوم است؛ فقط به نتیجه محصول نهایی بسنده نمی‌کند، بلکه یک خط تولید را از ابتدا تا انتها زیر نظر می‌گیرد. این مدیریت به شکلی هدفمند و برنامه‌ریزی شده، تحرک و پویایی را به بخش‌های مختلف سازمانی هدیه می‌دهد (هادوی، ۱۳۸۲: ۳۲).

استاندارد در دو نوع مختلف قابل تشخیص است: استانداردی که هزینه مبادلات را کاهش می‌دهد و استانداردی که صرفه‌جویی‌های فیزیکی را ایجاد می‌کند. هزینه‌های مبادلات کالاها، به واسطه استاندارسازی کالا کاهش می‌یابد و باعث توسعه و کاهش هزینه‌های مختلف می‌شود. در بازارهای رقابتی، این امکان را به مصرف‌کنندگان می‌دهند که با قیمت‌های شفاف روبرو شوند و انگیزه برای کنترل کیفیت کالاهای عرضه شده توسط مصرف‌کننده ایجاد شد (کیندبرگر^۱، ۱۹۸۲: ۱).

تأثیر اقلام استاندارد در وضعیت اقتصادی ناچا: در سازمان ناچا، وجود مأموریت‌های مختلف باعث شده؛ استفاده از اقلام به شدت رو به افزایش باشد. در این خصوص بخش عظیمی از اعتبارات واگذار شده از مبادی مربوطه، صرف خرید تجهیزات سرمایه‌ای اعم از خودرو، سلاح، تجهیزات اداری و خدماتی شده و با توجه به اینکه در شرایط کنونی و تحریم‌های انجام شده روی اقلام دفاعی و دیگر وسایل؛ وجود استاندارسازی در اقلام بسیار مؤثر است.

چنانچه اقلام فاقد استاندارد باشند- به علت عدم بازدهی و لزوم اجرای مأموریت- این امر باعث دوباره کاری و خرید مجدد می‌شود که می‌تواند تأثیر منفی بر اقتصاد ناچا داشته باشد.

1. kindieberger

می توان یادآور شد؛ اقلام غیراستاندارد در ناجا به وفور یافت شده و خود شاهد این موضوع هستیم که در گفته‌های همکاران در بعضی موارد، شنیده می‌شود که فلان چیز غیراستاندارد است؛ یعنی از حداقل کیفیت لازم برخوردار نیست. وجود چنین تجهیزاتی در بعضی موارد، باعث بروز خسارت و ایجاد صدمات جسمی و روحی به کارکنان شده و جبران چنین رخدادهایی، باعث هزینه‌های سنگین جهت تربیت کارکنان متخصص و تأمین ساختمان برای انجام مأموریت می‌شود (فصلنامه آماد، ۱۳۹۱: ۲۴).

جدول ۳: بررسی استاندارد از بعد اقتصاد و مؤلفه‌های مربوطه

ردیف	مؤلفه	شاخص
۱	اقتصاد	هزینه‌ها
۲		سودآوری
۳		تکرار فرآیند
۴		اعتبارات
۵		قیمت
۶		خدمت
۷		رضایت
۸		انرژی

کیفیت و استاندارد: تمایل انسان به خوبی‌ها و زیبایی‌ها، او را به سمتی سوق می‌دهد که خود نیز واجد این صفات باشد. زبان کیفیت، تنها زبانی است که به وسیله آن می‌توان در بازارهای جهانی سخن گفت. آنچه مسلم است؛ کیفیت به عنوان بُعدی از استانداردسازی، نه ذهن است و نه ذات، بلکه هویت سومی است که به سادگی قابل تعریف نیست؛ اما همگان آن را می‌فهمند.

داشتن استاندارد و رعایت اصول آن، لزوماً منتج به محصولی باکیفیت نخواهد شد؛ ولیکن می‌توان استاندارد و قواعد مربوط به آن را به عنوان ابزاری قوی برای تولید کالایی با کیفیت، مورد بهره‌برداری قرار داد.

نسبی بودن کیفیت محصول و مسائل و مشکلاتی که برخورد سلیقه‌ای با کیفیت به وجود می‌آورد؛ باعث شده صنایع مختلف در پی تعریف و تعیین مشخصات ضروری برای محصولات و صنایع خود برآیند تا از این طریق نوعی وحدت و یگانگی در ارزیابی محصولات ایجاد شود. بر این اساس، مؤسسات متعددی در صنایع مختلف، اقدام به

مطالعه و بررسی ویژگی‌های محصولات در صنعت خود کرده و معیارهایی برای سنجش این ویژگی‌ها ارائه داده‌اند. استانداردها شکل سازمان‌یافته معیارهای مذکور هستند (موسوی، ۱۳۸۸: ۶۷).

خصوصیات کارکردی شامل خواصی مانند استحکام، تغییر رنگ و خاصیت، حجم و وزن، مواد اولیه، ثبات در برابر شرایط محیطی و ... غالباً متأثر از خصوصیات فیزیکی است. اگرچه خصوصیات کارکردی، اغلب مؤلفه اصلی در تعیین کیفیت محصول است، ولی برخی خصوصیات مربوط به زیبایی همچون خاصیت چند پارچگی اقلام، نوع جنس و راحتی در استفاده، نقش بسیار مهمی در طراحی و کاربرد اقلام سرمایه‌ای تهیه شده از آن دارند. با توجه به این مفاهیم، می‌توان روابط بین خصوصیات ساختاری کالا و کارکرد نهایی آن و همچنین پیش‌بینی خصوصیات کارکردی حاصل از ساختار اقلام را بیان کرد.

وجود کیفیت مطلوب در کالاهای سرمایه‌ای، باعث ایجاد مزیت رقابتی در بین کشورها و سازمان‌ها می‌شود. وجود مزیت رقابتی، حاکی از آن است که کشورهای پیشرفته و همچنین سازمان‌های پیشرفته، از اقلام استاندارد استفاده کرده‌اند تا بتوانند در فضای بین‌الملل رقابت کنند (ورنون، ۲۰۰۱: ۴).

- کیفیت یک محصول در ارتباط با ویژگی‌های محصول و میزان مطابقت آن با انتظارات مصرف‌کننده و نیز همخوانی با استانداردهای از پیش تعیین شده، تعیین می‌شود و از آنجا که انتظارات مشتری و به طور کلی ارزیابی انسان‌ها، بستگی به عوامل متعددی دارد؛ همین امر باعث شده، تعبیر و تفسیر از موضوع کیفیت، جنبه نسبی و سلیقه‌ای پیدا کند (موسوی، ۱۳۸۸: ۶۳).

- کیفیت یک کالا، شامل صفات و مشخصاتی از آن کالا است که برای مصرف‌مدنظر افراد قرار می‌گیرد. کیفیت یک کالا، رابطه نزدیکی با استفاده یا کاربری آن کالا دارد. بدین مفهوم که هیچ‌گاه کیفیت مطلق و همه‌جانبه یک کالا مدنظر نیست (قلی‌پور، ۱۳۹۱: ۸۴).

مهم ترین شاخصه های کیفیت اقلام سرمایه ای: این شاخصه ها را به اجمال به

شرح زیر می توان بیان کرد:

- کیفیت مواد اولیه: چرخه تولید و نیز انجام آزمایش ها، از مواد اولیه آغاز می شود. چنان که این مواد از کیفیت مناسبی برخوردار نباشند؛ محصول نهایی نیز از کیفیت مطلوبی برخوردار نخواهد بود.

ماده اولیه، با توجه به خصوصیات مورد نظر ارزیابی شده و مواد نامناسب حذف می شود و با ایجاد تغییرات مناسب، شرایط برای تولید محصول فراهم می آید. استانداردهای در نظر گرفته شده برای مواد اولیه، باید واقع بینانه باشد. چنان که استانداردها بسیار دست بالا گرفته شود؛ کالایی که از حد مطلوبی نیز برای مصرف نهایی برخوردار است؛ ممکن است حذف شود و اگر این استانداردها دست پایین گرفته شود؛ مواد نامناسب زیادی وارد چرخه تولید خواهد شد.

- استحکام و دوام کالا: دوام و مدت ماندگاری اقلام سرمایه ای، از جمله مواردی است که در موقع خرید به آن توجه زیادی می شود. از آنجائی که این وسیله در نقاط مختلف آب و هوایی استفاده می شود؛ ممکن است، دوام و مدت ماندگاری آن کاهش یابد؛ در این صورت لازم است؛ تمهیداتی برای حفظ خواص فیزیکی، پوشش سطوح، استحکام و مقاومت کالا انجام گیرد. از آنجایی که قطعه اصلی ساخت این نوع اقلام بیشتر، فلز و چوب است؛ جنس فلز مورد استفاده و نحوه پوشش سطحی، از اهمیت ویژه ای برخوردار می باشد.

بنابراین در تدوین بعد کیفیت در استاندارد، قابلیت دوام پوشش سطحی و قابلیت مقاومت به خراشیدگی مورد بررسی قرار می گیرد.

میزان استحکام اقلام، بستگی به کاربرد نهایی آن دارد. البته کالاهایی که برای مصارف منزل در نظر گرفته می شوند، نیاز به استحکام بالایی ندارند و صرفاً تا اندازه ای است که بتوانند در فرایندهای تولید و مصرف دوام بیاورند؛ اما در مورد کالا در سازمان های نظامی و صنعتی، میزان استحکام از اهمیت خاصی برخوردار است.

- عمر مفید کالا: ویژگی های لازم در اجزای تشکیل دهنده اقلام به منظور تأمین قابلیت های مورد انتظار که تحت عنوان مشخصات عملکردی محسوب شده است، باید

سازگاری و همخوانی و همچنین هماهنگی بین مشخصه‌ها را حفظ کند. این مشخصه‌ها از نظر ذاتی، جنبه‌های فنی و تخصصی بالایی داشته و به تعریف و توصیف زیرمجموعه‌های اقلام می‌پردازند. وجود یکسری شاخصه‌ای کمی و کیفی در ارزیابی اقلام، تحت عنوان الزامات تجویزی و غیرتجویزی، به جز مشخصه‌های عملکردی و فیزیکی را «مشخصات فنی» می‌نامند.

با توجه به هدفی که برای مصرف در نظر گرفته شده است؛ بعد از مدت زمان معینی که از استفاده آن می‌گذرد، کارایی آن در بعضی اقلام کم می‌شود. پارامترهای خاصی، عمر کارکردی لباس را تعیین می‌کند؛ برای مثال سردخانه که از آن برای محافظت از مواد غذایی در حین کار استفاده می‌شود، نیاز به داشتن ظاهر زیبایی ندارد بلکه دوام بیشتری از آن انتظار می‌رود. غالباً از مقاومت در برابر فرسودگی و مقاومت محیطی، برداشت یکسانی می‌شود؛ درحالی‌که پدیده فرسودگی دارای مکانیسم پیچیده‌ای است.

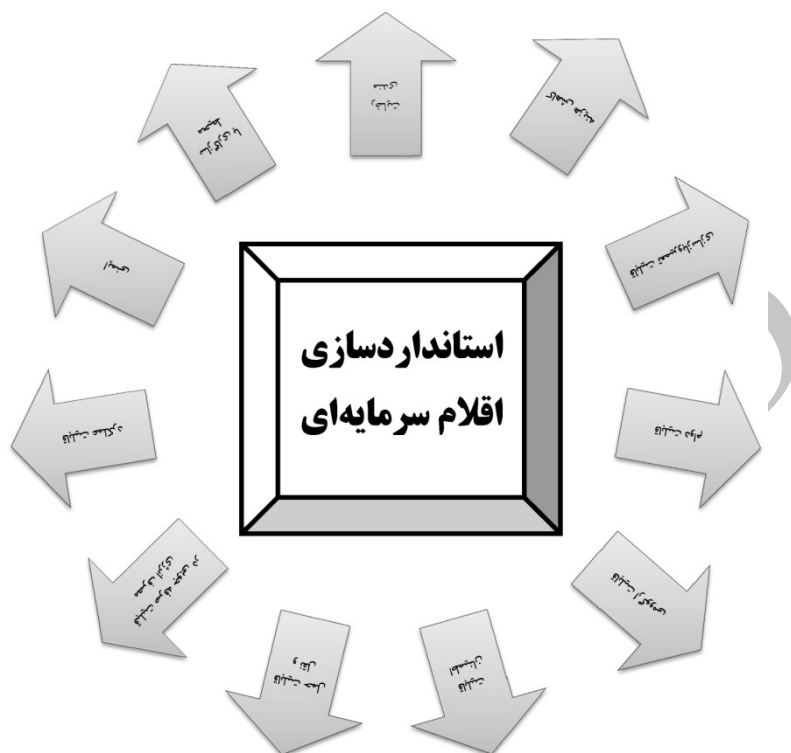
- راحتی در استفاده کردن از محصول: راحتی استفاده، تجربه هیجان‌انگیزی است که از انواع عوامل مختلف مرتبط با فرد، شرایط محیطی، تأثیرات روان‌شناختی، تجربیات و آموخته‌های گذشته نشئت می‌گیرد. در دوره کنونی - با توجه به حجم بالای فعالیت - چنانچه اقلام عمومی دارای کاربری سخت باشد؛ باعث خستگی و بی‌تمایلی کاربر جهت استفاده از کالا می‌شود. در این خصوص نیز کالاها با توجه به طبقه‌بندی انجام شده - از نظر نوع کاربری - دارای درجه‌بندی مختلف هستند. بنابراین به نظر می‌رسد؛ کیفیت، دارای مؤلفه‌هایی است که با توجه به تفکر حاکم بر جامعه تعاریف مختلفی از آن قابل ارائه است.

- اطمینان در عملکرد: با توجه به نوع کاربری اقلام سرمایه‌ای که معمولاً برای آماده کردن فعالیت‌ها است؛ اطمینان از عملکرد وسایل در حین استفاده، از اهمیت ویژه‌ای برخوردار است. سیستم‌های پیشرفته در بعضی از وسایل، امکان عدم عملکرد را به حداقل می‌رسانند. با توجه به استفاده مستقیم کاربر از دستگاه و تماس نزدیک آن با قسمت‌های باز آن، اطمینان از عملکرد صحیح، از اهمیت ویژه‌ای برخوردار است.

جدول ۴: شاخص‌های بخش کیفیت از بُعد استانداردسازی

ردیف	مؤلفه	شاخص	تعریف
۱	کیفیت	تناسب با مأموریت سازمانی	تطابق مأموریت با نوع کالای مورد نیاز
۲	کیفیت	عملکرد	مشخصات عملیاتی و کارکردی اولیه و اصلی محصول
۳	کیفیت	همسازی	کالا باید با استانداردهای و مشخصه‌ها طراحی، همسازی داشته باشد.
۴	کیفیت	اطمینان	اطمینان به محصول در یک دوره مشخص
۵	کیفیت	تطابق	قابلیت برآورد سازی خواستگاه استاندارد
۶	کیفیت	دوام و استحکام	زمان استفاده مفید از یک محصول
۷	کیفیت	قابلیت تعمیر	سرعت، دقت، سهولت و قابلیت تعمیر پذیری
۸	کیفیت	زیبایی	اینکه یک محصول چگونه به نظر می‌رسد و احساس می‌شود
۹	کیفیت	کیفیت درک شده	برداشت مصرف‌کننده از کیفیت محصول جدای از آنچه که واقعاً هست
۱۰	کیفیت	تأثیر اجتماعی	تأثیر تولید یا خدمت در جامعه نیز باید در نظر گرفته شود. ممکن است فرآورده‌های تمامی جنبه‌ها را داشته باشد، ولی اثر مخربی در جامعه ایجاد نکند
۱۱	کیفیت	شهرت	در صورتی که مشتری از کالای دریافتی رضایتمند شود و این رضایت در طول زمان ادامه یابد؛ این جنبه دیگر از کیفیت محصول را تشکیل می‌دهد.

چنانچه در ابتدای پژوهش اشاره شد؛ هدف اصلی این تحقیق، بررسی لزوم رویکرد ناجا به استانداردسازی اقلام سرمایه‌ای آمادی بوده و اهداف جزئی عبارت‌اند از بررسی تأثیر ایمنی، اقتصاد، رضایت کارکنان و کیفیت کالا، بر استانداردسازی در ناجا و پیشنهاد الگویی برای رویکرد به استانداردسازی که نتیجه آن بهبود و بالا بردن ایمنی، تهیه و استفاده از اقلام با کیفیت، صرفه اقتصادی و کاهش خسارات، رضایت مصرف‌کننده از کیفیت و کمیت کالا در رده‌های ناجا است. جهت دست یافتن به چنین الگویی، بر اساس دیدگاه‌ها و الگوهای ارائه شده در مبانی الزامات استانداردسازی در ناجا، مؤلفه‌ها و متغیرهای مؤثر بر آن احصا و به صورت الگوی زیر ارائه شده‌اند.



شکل ۳: الگوی پیشنهادی رویکرد ناجا به استانداردسازی (طرح محقق)

فرضیه‌ها: در نیروی انتظامی، الزام به استانداردسازی اقلام سرمایه‌ای آمادی وجود دارد.

۱- در نیروی انتظامی، الزام به استانداردسازی اقلام سرمایه‌ای آمادی از بعد ایمنی وجود دارد.

۲- در نیروی انتظامی، الزام به استانداردسازی اقلام سرمایه‌ای آمادی از بعد اقتصادی وجود دارد.

۳- در نیروی انتظامی، الزام به استانداردسازی اقلام سرمایه‌ای آمادی از بعد کیفیت وجود دارد.

۴- در نیروی انتظامی، الزام به استانداردسازی اقلام سرمایه‌ای آمادی از بعد رضایت کاربران وجود دارد.

روش‌شناسی تحقیق

این تحقیق، با توجه به استفاده از زمینه و بستر شناختی و معلوماتی که از طریق تحقیقات بنیادی فراهم شده؛ درصدد رفع مشکلی از مشکلات سازمان است و از لحاظ هدف نیز کاربردی است. همچنین چون این تحقیق وضع موجود را بررسی می‌کند؛ از لحاظ ماهیت و روش نیز توصیفی و به صورت پیمایشی است.

در تدوین ادبیات و مبانی تحقیق، جمع‌آوری اطلاعات به‌صورت کتابخانه‌ای و با مطالعه متون به انجام رسید و برای نظرسنجی از جامعه آماری و جهت جمع‌آوری اطلاعات در راستای سنجش متغیرهای تحقیق و به منظور بررسی تأثیر متغیرهای وابسته بر متغیر مستقل، از ابزار پرسشنامه محقق ساخته استفاده شده است.

جامعه و نمونه آماری: جامعه آماری این تحقیق، شامل معاونان آماد و پشتیبانی استان‌ها و رده مستقل نیروی انتظامی که دارای تجارب و دانش ارزنده‌ای در خصوص تأمین اقلام سرمایه‌ای در سنوات گذشته هستند؛ به تعداد ۵۱ نفر تعیین شد.

با توجه به اینکه جامعه از طبقات مختلفی تشکیل شده است؛ روش نمونه‌گیری تصادفی طبقه‌ای در نظر گرفته شده است. برای تعیین حجم نمونه نیز از فرمول کوکران با اطمینان ۹۵ درصد و دقت آزمون ۰/۰۷ استفاده شده است که نمونه به دست آمده ۴۰ نفر است.

روایی و پایایی تحقیق: محقق از مذاکره و استماع نظر صاحب‌نظران و مطلعان از وضعیت، جهت روایی نسبت به تهیه خبره سنجی اولیه شامل ۱۳۶ سؤال برمبنای فرضیات و رابطه مؤلفه‌ها و شاخص‌های متغیرهای تحقیق و تعیین مقیاس مناسب (طیف لیکرت) اقدام و نظریه خبرگان جمع‌آوری شده و توان خصیصه‌های مورد نظر در پرسشنامه مورد تأیید قرار گرفته است.

در خصوص پایایی این تحقیق نیز مقدار آلفای کرونباخ، مورد سنجش قرار گرفته است. مقدار ضریب آلفای کرونباخ کل ۰/۹۰۳ به دست آمد که نشان‌دهنده وجود پایایی بسیار بالایی برای پرسشنامه است.

یافته‌های تحقیق

الف) ویژگی‌های جمعیت شناختی: اطلاعات نشان می‌دهد که به لحاظ درجه، بیشترین درصد پاسخگویان ۹۲/۵ درصد (۳۷ نفر) افسر ارشد و کمترین درصد پاسخگویان ۲/۵ درصد نیز درجه سرتیپی گزارش کرده‌اند، هم‌چنین بیشترین درصد پاسخگویان ۵۲ درصد (۲۱ نفر) با سنوات خدمت بین ۲۶-۳۰ سال و کمترین درصد پاسخگویان ۵ درصد (۲ نفر) با سنوات خدمت کمتر از ۱۶-۲۰ سال گزارش کرده‌اند. بر حسب تحصیلات نیز بیشترین درصد پاسخگویان ۶۵ درصد (۲۶ نفر) میزان تحصیلات خود را کارشناسی و کمترین درصد پاسخگویان ۲ درصد نیز تحصیلات خود را دکترا گزارش کرده‌اند.

ب) آزمون فرضیه‌ها: در این بخش، پس از بیان هریک از فرضیه‌ها، نتایج به دست آمده از تحلیل‌های آماری را مورد بررسی قرار می‌دهیم. به منظور اطمینان از بهنجار بودن توزیع پاسخ‌ها، از آزمون اسمیرنوف کلموگروف استفاده شده است.

جدول ۵: آزمون نرمال بودن متغیرها

رضایت کاربران	کیفیت	اقتصادی	ایمنی	
۲/۲۱۵	۱/۶۳۰	۱/۳۴۷	۱/۷۳۹	آماره Z کلموگروف-اسمیرنوف
۰/۰۳۸	۰/۰۵۹	۰/۰۷۱	۰/۰۵۳	سطح معناداری

در جدول ۵، سطح معناداری متغیرهای ایمنی، اقتصادی و کیفیت بزرگ‌تر از ۰/۰۵ است که به معنی نرمال بودن این متغیرها با اطمینان ۹۵ درصد می‌باشد. ولی سطح معناداری رضایت کاربران کوچک‌تر از ۰/۰۵ بوده که نشان از رد فرضیه نرمال بودن آن است.

با توجه به نرمال بودن مؤلفه‌های ایمنی، اقتصادی و کیفیت استانداردسازی؛ برای آزمون سه فرضیه فرعی نخست از آزمون t تک نمونه‌ای^۱ و برای فرضیه چهارم از آزمون دوجمله‌ای^۲ استفاده شده است. جداول ۶ و ۷ نتایج آزمون‌های t و دوجمله‌ای را نشان می‌دهد.

1. One-Sample T test
2. Binomial test

جدول ۶: نتایج t تک نمونه‌ای برای بررسی سه فرضیه نخست

فرضیه	میانگین	انحراف معیار	آماره t	سطح معناداری	درجه آزادی	فاصله اطمینان
۱ ایمنی	۴/۲۳۱	۰/۳۸۹	۲۸/۳۲۱	۰/۰۰۰	۳۹	کران بالا کران پایین
۲ اقتصادی	۴/۳۹۱	۰/۳۹۲	۲۹/۵۴۶	۰/۰۰۰	۳۹	
۳ کیفیت	۴/۰۱۲	۰/۴۱۷	۳۰/۰۹۱	۰/۰۰۰	۳۹	

همان‌گونه که در جدول ۶ مشاهده می‌شود؛ سطح معناداری تمامی آزمون‌ها کوچک‌تر از ۰/۰۵ بوده و حدود اطمینان مثبت است. در نتیجه، هر سه فرضیه نخست تأیید می‌شوند؛ بنابراین با اطمینان ۹۵ درصد، می‌توان اظهار داشت که در نیروی انتظامی الزام به استانداردسازی اقلام سرمایه‌ای آمادی از بعد ایمنی، اقتصادی و کیفیت وجود دارد.

جدول ۷: آزمون دو جمله‌ای تک نمونه‌ای برای بررسی فرضیه چهارم

فرضیه	نظر	تعداد	درصد مشاهده شده	درصد آزمون	سطح معناداری
رضایت	گروه ۱ کمتر یا مساوی ۳	۱۲	۳۰		
کاربران	گروه ۲ بیش از ۳ (متوسط)	۲۸	۷۰	۵۰	۰/۰۰۰
	جمع	۴۰	۱۰۰		

سطح معناداری آزمون در جدول ۷ کمتر از ۰/۰۵ (۰/۰۰۰) بوده و ۷۰ درصد از نظرها، مقداری بیش از متوسط را نشان می‌دهد که به معنی عدم رد فرضیه چهارم است؛ بنابراین با اطمینان ۹۵ درصد، اعضای جامعه آماری این تحقیق بر این باورند که در نیروی انتظامی، الزام به استانداردسازی اقلام سرمایه‌ای آمادی از بعد رضایت کاربران وجود دارد.

همچنین جهت رتبه‌بندی الزامات استانداردسازی بر اساس میزان اهمیت هر یک از آن‌ها، از آزمون رتبه‌ای فریدمن استفاده شده است. مقدار آماره مربع کای به دست آمده ۲۳/۸۱۳ با سطح معناداری ۰/۰۰۲ می‌باشد. با توجه به کوچک‌تر بودن سطح معناداری از ۰/۰۵، تفاوت معناداری بین نظرهای اعضای جامعه آماری در خصوص اولویت ابعاد وجود دارد. جدول ۸ اولویت‌های به دست آمده بر اساس میانگین رتبه‌ای این آزمون را نشان می‌دهد.

جدول ۸: اولویت‌های ابعاد استانداردسازی

میانگین رتبه‌ای	بعد
۴/۳۲	رضایت کاربر
۴/۱۲	ایمنی
۳/۹۳	کیفیت
۳/۸۸	اقتصادی

با توجه به جدول ۸، از نظر اعضای جامعه آماری - با اطمینان ۹۵ درصد - «رضایت کاربر» در اولویت نخست و «اقتصاد» در اولویت آخر قرار دارد.

نتیجه‌گیری

تحلیل نتایج آزمون حاکی از آن است که در بُعد ایمنی، با توجه به رتبه‌بندی شاخص‌ها در پنج گروه، شاخص خسارت با میانگین (۲۱/۳۵) در اولویت نخست و حفاظت با میانگین (۴/۴) در اولویت آخر است. در بُعد اقتصادی، با توجه به رتبه‌بندی شاخص‌ها در پنج گروه اقلام، توسعه با میانگین (۲۰/۴۴) در اولویت نخست و سودآوری با میانگین (۳/۹) در اولویت آخر هستند و در عامل کیفیت، با توجه به رتبه‌بندی شاخص‌ها، مقاومت کالا با میانگین (۴۱/۷) در اولویت نخست و زیبایی با میانگین (۸/۱۵) در اولویت آخر است. در عامل رضایت کارکنان، با توجه به رتبه‌بندی شاخص‌ها، کیفیت با (۲۰/۴۴) در اولویت نخست و اطمینان با میانگین (۴/۴۷) در اولویت آخر است. توجه به معیارها، توسط موسوی (۱۳۸۸) نیز گزارش شده است. تحلیل نتایج آزمون فرضیه‌ها، حاکی از آن است که هر گروه از اقلام با توجه به ابعاد مورد اشاره (ایمنی، اقتصاد، کیفیت، رضایت) و همچنین شاخص‌های مطرح شده در بعضی از بُعدها و شاخص‌ها، تأثیر بیشتری نسبت به شاخص‌های دیگر دارد. با توجه به فرضیه اول تحقیق، نتایج حاصله بیانگر این است که بُعد ایمن بودن کالا، باعث کاهش خسارت و افزایش بهداشت روحی و جسمی در ناجا می‌شود. پس آنچه مسلم است، توجه بخش‌های تأمین و خرید انتظامی به شاخص ایمنی در تهیه و تأمین اقلام سرمایه‌ای آمادی، باید در اولویت قرار گیرد. نصرت‌پناه (۱۳۸۴) می‌نویسد: «در موفقیت مأموریت‌های سازمانی و بازدهی مثبت هر تشکیلاتی، تجهیزات جایگاه ویژه‌ای دارد و وجود تجهیزات استاندارد، دستاوردهای سازمان را پررنگ‌تر می‌کند».

در این تحقیق نیز با توجه به فرضیه دوم تحقیق در ناجا، الزام به استانداردسازی از بُعد اقتصادی وجود دارد. استانداردسازی، باعث توسعه سازمان و کاهش خسارت و عدم تکرار فرایند می‌شود؛ از این رو، لازم است مسئولان مربوطه با توجه به بحث محدودیت اعتبارات و بودجه، توجه بیشتری به استانداردسازی کنند. الزام به استانداردسازی از بُعد کیفیت در تهیه و تأمین اقلام سرمایه‌ای آمادی، حاصل فرضیه سوم تحقیق است. با توجه به فرضیه چهارم تحقیق و نتایج حاصله، مبنی بر وجود الزام به استانداردسازی از بُعد رضایت کارکنان در تهیه و تأمین اقلام سرمایه‌ای آمادی و با عنایت به اینکه رضایت کارکنان یکی از مؤلفه‌های اساسی در تعلق خاطر سازمانی بوده و پیامد آن موفقیت در مأموریت‌های محوله و رشد و تعالی پیوسته سازمان و ... است؛ لازم است جهت ارتقای رضایت اقلام استاندارد تهیه شده؛ به استانداردسازی توجه ویژه‌ای شود.

به نظر می‌رسد؛ برای تحقق هر چه سریع‌تر این مهم، تأسیس واحد مستقل استاندارد و استانداردسازی ضروری باشد. همچنین با عنایت به میانگین کل هر کدام از ابعاد تحقیق از بین چهار بُعد ایمنی، اقتصاد، کیفیت، رضایت کارکنان، بُعد کیفیت حائز رتبه اول و بعد اقتصادی، کمترین رتبه را به خود اختصاص داده‌اند؛ از این رو، در تدوین برنامه راهبردی آماد و پشتیبانی ناجا، می‌تواند در اولویت‌بندی‌ها مدنظر قرار گیرد. اولویت‌ها در تحقیقات سایر محققان از جمله ورنون (۲۰۰۱) نیز تأکید شده است.

پیشنهادها

بخش تأمین و خرید نیروی انتظامی، نیاز دارد با توجه به یافته‌های این پژوهش که پیشنهادهای آن بر اساس نتیجه تحقیق تنظیم شده است؛ با اجرایی کردن راهکارهای زیر، معایب و مشکلات احتمالی ناجا را در بُعد استاندارد مرتفع کرده و تا حد امکان از موارد سوء، پیشگیری کند؛ این امر، هم سازمان را آسوده‌خاطر و هم آرامش‌رویی و روانی برای کارکنان ایجاد می‌کند.

۱- با توجه به فرضیه اول تحقیق و نتایج حاصله، پیشنهاد می‌شود؛ بخش‌های تأمین و

- خرید انتظامی، به شاخص ایمنی و بهداشت در تأمین توجه بیشتری کنند.
- ۲- با توجه به فرضیه دوم تحقیق و نتایج حاصله، پیشنهاد می‌شود؛ مسئولان مربوطه با توجه به بحث محدودیت اعتبارات و بودجه، توجه بیشتری به استانداردسازی کنند.
- ۳- با توجه به فرضیه سوم تحقیق و نتایج حاصله، پیشنهاد می‌شود؛ مسئولان در دهه‌ها، نسبت به مدنظر قرار دادن بُعد مقاومت و مواد مصرفی در کالا توجه کنند.
- ۴- با توجه به فرضیه چهارم تحقیق و نتایج حاصله، پیشنهاد می‌شود؛ استاندارد بودن اقلام با هدف حصول رضایت کاربران مدنظر قرار گیرد.

منابع

- آریا، ناصر (۱۳۷۸). *اتلاف منابع*. انتشارات مرکز تحقیقات اسلامی.
- احمدی، محمدرضا (۱۳۸۴). *جزوات منتشره از موسسه استاندارد و تحقیقات صنعتی ایران*.
- *جزوات اولین کارگاه استاندارد (۱۳۹۰)*، آموزش معاونت آمد و پیش ناجا.
- جعفری، حمید (۱۳۹۰). *بررسی میزان رضایتمندی کارکنان پایور انتظامی مرد ناجا از کیفیت لباس فرم استحقاقی*. پایان‌نامه کارشناسی ارشد دانشگاه علوم انتظامی امین.
- خوشمهری آزاد، بهمن (۱۳۸۵). *مدل ساختار و سازمان استانداردسازی اقلام در بخش‌های دفاعی کشور*. پایان‌نامه کارشناسی ارشد دانشکده صنایع.
- *رکن چهارم ارتش (۱۳۵۷)*، دانشکده فرماندهی و ستاد.
- ریاحی، بهروز (۱۳۸۸). *مرجع کاربردی استاندارد و کیفیت ایران*. نشر مربع.
- ریاحی، بهروز (۱۳۸۹). *رویکردی کسب و کارانه به سازمان‌های ملی استانداردسازی*. نشر مربع.
- شاکرین، مانا (۱۳۸۸). *کاهش هزینه‌ها و افزایش قابلیت‌ها. فصلنامه تدبیر کشور*، شماره ۲۱۰.
- شوقی، محمود (۱۳۸۶). *مدیریت آمد و پشتیبانی انتشارات دانشگاه علوم انتظامی امین*.

- شوقی، محمود (۱۳۹۱)، **آماد و پشتیبانی ۱ و ۲**. انتشارات معاونت آموزش ناجا.
- صادقی، محسن (۱۳۸۸)، **حقوق اقتصادی و استاندارد محصولات**.
- صادقی، منصور (۱۳۹۱)، **مزایای استانداردسازی در کاهش هزینه سازمان**. فصلنامه اندیشه آماد.
- فرجی، مرتضی (۱۳۸۲)، **اصول مبانی و کارکردهای آماد**. مرکز مطالعات و پژوهش‌ها پشتیبانی و مهندسی ناجا.
- منتقمی، فروغ (۱۳۷۶)، **استاندارد و صادرات**. انتشارات موسسه پژوهش‌های بازرگانی.
- موسوی، محمد (۱۳۸۸)، **فرایند کنترل کیفیت**. انتشارات مرکز تحقیقات علوم کامپیوتری اسلامی.
- نصرت پناه، سیاوش (۱۳۸۴)، **مدیریت و فرماندهی لجستیک**. انتشارات جهان جام جم.
- هادوی، محمدمهدی (۱۳۸۲)، **استانداردسازی محصول**.
- Cowan R. (1990). "Standards Policy and Information Technology", paper Commissioned by the Committee for Information, Computer and Communications Policy, Organization for Economic Cooperation and Development, Paris
- Cowan, R. (1990). High Technology and the Economics of Standardization Lock In" Journal of Economic.
- kindieberger Tch.p, (1982), "standard as public, collective and, private goods" massachusetts Institute of technology
- Frischknecht R, Jungbluth N, Althaus H-J, Doka G, Dones R, Hellweg S, Hischer R, Humbert S, Margni M, Nemecek T, Spielmann M (2004) Implementation of Life Cycle Impact Assessment Methods. Final reportecoinvent 2000 No. 3, Swiss Centre for Life Cycle Inventories, Dübendorf.
- Suh, S. 200۴, System Boundary Selection in Life-Cycle Inventories American Chemical Society.
- vernon, r, (2001) "inter national investment and hnter national trade in the product cycl'y mit press.