



www.ElitesJournal.ir

مجله نخبگان علوم و مهندسی

Journal of Science and Engineering Elites

ISSN 2538-581X

جلد ۲- شماره ۲- سال ۱۳۹۶



بررسی شاخص های اصلی در یک استاندارد سازی مطلوب

علی صابری^{*۱}

۱- پژوهشگر علوم پایه

[*sharemjazi@gmail.com](mailto:sharemjazi@gmail.com)

ارسال: خرداد ماه ۹۶ پذیرش: تیرماه ۹۶

چکیده

برای بستر سازی و به نتیجه مطلوب رساندن و همچنین مقصد و مسیر تعریف شده دادن به هر نوع فعالیت خدماتی نیاز به استاندارد یا مبنایی تعریف شده هست تا مسیر ایده ها و تلاش های افراد و نهادها را مدیریت نماید یعنی پایگاه امن و درستی از اطلاعات که به چگونگی ارائه خدمات توسط سازمان ها نظارت دارد. در واقع استاندارد سازی مبدا، مسیر و بازده یک نهاد را میتواند تحت تاثیر قرار دهد اگر ساختاری مطلوب داشته باشد. استاندارد سازی در دنیای امروزی با توجه به گسترده گی دامنه و نوع خدمات و تنوع و پیشرفت تبادلات ارتباطی و همچنین سبک های متفاوت فعالیت های اجتماعی افراد و نهادهای اجتماعی، هم اهمیت اساسی و بنیادی دارد و هم باید این فرآیند با آگاهی و مهارت اجرایی شود هدف غایی استاندارد سازی به ایده آل رساندن ساختار تولیدی و خدماتی نهادها است و زمانی این ایده عملی خواهد شد که این فرآیند در تعریفی وسیع تمام خدمات اجتماعی را پوشش بدهد. هدف استاندارد سازی باید ارائه راهکاری باشد که هم به روند فعالیت نهادها کمک کند و هم باعث شود روند فعالیتهای اجتماعی در بعد کلی آن بهبود یابد. استاندارد سازی هم در بعد نظارتی به عنوان ناظر بر عملکرد نهادهای دیگر مطرح است و هم به شیوه یک برنامه ریزی استاندارد که ساختار مدیریتی و اجرایی یک نهاد را اداره می کند.

کلمات کلیدی: استاندارد سازی، خدمات، اقتصاد، نهادها.

۱. مقدمه

برای آنکه فرآیند تولید یک محصول یا فرآیند بازده کاری یک نهاد بخواهد که بررسی شود نیاز به عاملی چون استاندارد سازی است تا شیوه کار را بررسی کند و به فرآورده یا فعالیت آن نهاد، استاندارد خاصی تعلق بگیرد. پس برای آنکه فعالیت نهادها نتیجه بخش باشد و همچنین برای اینکه نهادها با اصولی اساسی و درست فعالیت خود را انجام بدهند باید ساختار این استاندارد سازی مطلوب و ایده ال باشد. با این توضیحات استاندارد سازی یک شیوه نظارتی بر مبنای آگاهی و تخصص برای به دست آوردن مطلوب ترین بازده از یک نهاد می باشد. اگر در جوامعی زندگی می کنیم که شیوه ارائه خدمات، تولید محصولات، نوع خدمات رسانی ادارت و نهادها و سایر فعالیتها به گونه ای مطلوب نیست و از حد استاندارد آن پایین تر است و نمی تواند نیازهای افراد را به

درستی برطرف کند و همچنین تولیداتی نامناسب بدون نظارت در اختیار افراد قرار می گیرد و سازمان و نهادها نمی توانند به شیوه ای درست خدمات رسانی کنند، یکی از عوامل موثر در این پیامد ساختارهای غلط نظارتی است که فعالیت این ارگان ها را بررسی می کند یا ساختارهایی ضعیف و ناآگاهانه ای است که در اساسنامه این نهادها بکار رفته است که در هر دو مقوله استاندارد سازی نقش دارد یعنی اگر مبنای نظارتی و مبنای کاری از شیوه مطلوب و ایده آلی بهره ببرند و اساس و شیوه فعالیت خود را با معیارهای جهانی بهینه سازی و استاندارد کنند میتوانند بازده و کارایی مطلوب داشته باشند.

۲. بیان مساله

آنچه که ضرورت بررسی استاندارد سازی و آشنایی با مفاهیم و کاربرد آن را ضروری می کند علاوه بر ضعف در ساختارهای اجرایی نهادها، به ایده آل رساندن و بهتر کردن کیفیت کاری نهادها است. از آنجا که اهمیت استاندارد سازی بیان شد و اینکه اگر ساختارها اصولی باشند تولید و خدمات هم بهتر می شود و همچنین از آنجا که در جامعه ما نیاز به تغییر و رشد بیشتر احساس میشود و توقعات از یک سیستم اجرایی یا تولیدی بیشتر است و همچنین برای اینکه بتوانیم فرآیند استاندارد سازی را به شیوه ای مطلوب در ساختارهای نظام های اداری پیاده سازی بنماییم و در نهایت برای به استاندارد رساندن خدمات اجتماعی در بعد کلی آن، لازم است که با تعریف درست استاندارد سازی و تاثیرات آن و همچنین اتخاذ شیوه های مدرن و متفاوت برای به مطلوب رساندن فرایند استاندارد سازی. ایجاب میکند که با این مهم بیشتر آشنا شویم.

۳. طرح مساله

هر نظام اجتماعی باید بتواند خدماتی مطلوب به افراد جامعه ارائه بدهد در واقع هدف کلی یک ساختار اجتماعی باید رفاه شهروندان آن جامعه باشد و راهکاری که آن نظام اجتماعی بر اساس آن عمل می کند زمانی میتواند بیشترین اثر مطلوب را داشته باشد که ساختار قوانین آن نظام اجتماعی بر اساس آگاهی، دانش و تخصص باشد. چون اگر در یک قانون یا اساسنامه یک جامعه، فرد، شغل، خدمات، نهادها، جامعه و ... به درستی تعریف شوند و بسترسازی های مطلوب صورت گیرد اصولاً چنین جامعه ای از یک نظام اجتماعی استاندارد مطلوبی بهره می برد. بدیهی است که فعالیتهای اجتماعی چنین جامعه ای هم مطلوب خواهد بود و اگر شیوه های کاری درست در سایر بخش ها و نهادهای آن جامعه هم استاندارد بسترسازی و اجرایی شوند این بازده مطلوب یا استاندارد مطلوب هم از سایر بخش های آن جامعه دیده میشود و میتوان گفت که جامعه ای با معیارهای استاندارد سازی شکل گرفته است. تعریفی کلی از مفهوم استاندارد سازی، بکار بردن دانش و تخصص در پیاده سازی مفاهیم اساسی استاندارد سازی در ساختارهای فعالیت های سازمانی، برای به حد مطلوب رساندن عملکرد نهادها میباشد. برای بهینه کردن یا رگولاتوری در فرایند استاندارد سازی باید ابعاد موثر در این فرایند به درستی بررسی شود. از این رو استاندارد سازی هم در نقش ناظر و هم در روند کاری یک نهاد بررسی میشود؛ و باید این دو عامل به درستی و همسو فعالیت کنند تا فرآیند استاندارد سازی به درستی شکل بگیرد.

۱.۳. استاندارد سازی به عنوان ناظر

یعنی نهادی به عنوان سازمان استاندارد چگونه باید بر عملکرد یک ارگان یا یک فعالیت اجتماعی نظارت کند و چگونه این نظارت نظارتی مطلوب خواهد بود. این بخش مربوط به نظام یا اداره استاندارد است یعنی باید قوانینی که در ساختار آن در حالت کلی

گنجانده شده، باید به شیوه ای اصولی و بر پایه دانش و تخصص فعالیت نهادها را بررسی کند و بر آنها نظارت داشته باشد نقش نهادها در روند اجتماع به درستی در ساختار یک سازمان استاندارد تعریف شود با توجه به تنوع فعالیت های اجتماعی باید متخصص هایی در زمینه های متفاوت شغلی و خدماتی در اختیار داشته باشد و همچنین باید هدف آن ارتقا سطح فعالیت و بازده بهتر سازمان ها باشد و باید شیوه های اتخاذ کند که به روند کاری یک نهاد کمک کند یعنی قوانین استاندارد سازی نباید دامنه فعالیت یک شرکت یا نهاد خدماتی را محدود کند، بلکه باید آن را با یک مدیریت و نظارت مطلوب به بهره وری بیشتر برساند و همچنین با شیوه اجرایی مصمم بتواند نهادها را ملزم به رعایت قوانین بنماید؛ و آنچه که باعث میشود ساختاری منسجم و عملگرا در یک سازمان استاندارد برنامه ریزی شود این است که ساختار شکل گیری و اساسنامه آن سازمان استاندارد باید تعریف کاری دقیق و منطبق با معیارهای جهانی باشد و به گونه ای که بتواند راهکارهایی برای به ایده آل رساندن سیستم کاری نهادها ارائه بدهد. استاندارد سازی مطلوب یعنی سازمان استاندارد سازی به عنوان ناظر بتواند راهنما و کمک کننده و ارائه دهنده خدمات به شیوه خاص خود باشد تا نهادهای ذیربط را با خود همراه نماید.

۲.۳. استاندارد سازی در روند کاری

استاندارد سازی زمانی مطرح میشود که میخواهیم بازده درست و اصولی به دست آید، استاندارد یعنی به حد قابل قبول رساندن است و فی نفسه عملی درست و منطقی می باشد علاوه بر نقش یک سازمان نظارتی بر عملکرد نهادهای ذیربط، خود آن نهاد هم در روند کاری یک مقصد و ایده آل باید داشته باشد، یعنی باید فعالیتهای خود را به گونه ای استاندارد برنامه ریزی نماید که با رعایت و پیروی از قوانین و برنامه ریزی های آن نهاد بتوان به نتیجه مطلوب رسید یا به عبارتی نوعی ساختار سازمانی استاندارد در برنامه ریزی آن نهاد حاکم باشد و شیوه عمل یا قوانین استاندارد کاری خود را داشته باشد. پس استاندارد سازی تنها شیوه نظارتی نیست بلکه یک مجموعه فعالیت های هدفمند یک ارگان است که میتواند افراد را در داخل یک سیستم کاری استاندارد فعالیت بدهد. استاندارد سازی برای یک نهاد میتواند یک ساختار برنامه ریزی شده کاری باشد یک شیوه خاص فعالیت و مدیریت. چون این نوع از استاندار سازی سازمانی در نهادهای کاری یا ارگان ها متفاوت می باشد و نیاز به تخصص و مدیریت دانش دارد لذا برای رسیدن به ساخت یک شیوه استاندارد کاری باید تجربه و دانش کسب کرد و از مفاهیم و علم جدید ارتباطات و فناوری بهره برد.

استاندارد سازی در دو بعد و دو معنای متفاوت بیان شد ولی آنچه یک استاندارد سازی را سبب میشود یا چرا باید یک فرآیند استاندارد سازی بر فعالیت ها باشد، برخلاف تصورات غلط که استاندارد سازی را عاملی محدود کننده و شیوه نظارتی غلط می دانند، ساختارهای استاندارد سازی اگر به شیوه ای مطلوب برنامه ریزی شوند و شیوه اجرایی دقیق و حساب شده ای داشته باشند میتوانند باعث ارتقای سطح کاری نهادها بشوند. بعد اقتصادی و خدماتی از جنبه های مهم یک استاندارد سازی مطلوب است یعنی چگونه یک فرآیند مطلوب استاندارد سازی می تواند باعث رونق اقتصادی در یک نهاد بشود و اینکه چگونه یک ساختار مطلوب استاندارد می تواند خدمات بهتری را ارائه بدهد. پس استاندارد سازی مطلوب در اقتصاد و خدمات که از دستاوردهای یک نهاد بررسی می شود. مقوله اقتصاد و خدمات در هر دو حالت استاندارد سازی که بیان شد یعنی استاندارد سازی به عنوان ناظر و استاندارد سازی در روند کاری، کاربرد دارد.

۳.۳. استاندارد سازی مطلوب از بعد اقتصادی

زمانی یک نهاد می‌خواهد که از فرآیند استاندارد سازی پیروی کند که ساختار استاندارد سازی بتواند در اقتصاد و درآمدزایی بیشتر به آن نهاد کمک کند. اگر نهاد ناظر استاندارد به بعد اقتصادی و افزایش درآمد سایر نهادهای ذیربط توجه داشته باشد بدیهی است که نهادهای ذیربط از اصول سازمان استاندارد پیروی می‌کنند و همچنین اگر ساختار برنامه ریزی شده استاندارد در یک نهاد اجرا شود و باعث درآمد اقتصادی شود طبعاً برای آن سازمان این ساختار استاندارد قابل قبول می‌باشد و از آن پیروی می‌شود. پس در برنامه ریزی های سازمانی استاندارد باید عواملی که باعث درآمدزایی مطلوب میشوند در ساختار آن نهادها گنجانده شود چرا که رونق اقتصادی یک نهاد در جامعه و اشتغال زایی هم عنصری مهم می باشد و اینکه چگونه باید این فرآیند را اجرایی کرد نیاز به تخصص و مهارت دارد که سازمان باید شیوه جذب نیروهای متخصص را فرا بگیرند و استاندارد سازی را نه تنها مغایر با پیشرفت شغلی نباید بدانند بلکه باید از آن برای کسب موفقیت بیشتر بهره ببرند.

۳.۴. استاندارد سازی مطلوب از بعد خدمات

از یک منظر دیگر افراد زمانی گرایش به یک نهاد یا یک شرکت دارند یا آن نهاد را تحسین می‌کنند که بتواند خدمات بهتری را به اجتماع بدهد اینگونه آن نهاد برتر و شناخته تر خواهد بود. پس سازمانهای نظارتی استاندارد باید قوانین و ساختاری داشته باشند که نهادهای ذیربط را وادار به خدمات بهتر و بیشتر به افراد جامعه و سایر نهادهای دیگر کند؛ و همچنین نهادهای هم باید در برنامه ریزی کاری خود خدمات بهتر به افراد را بیشتر اهمیت بدهند. بدیهی است که ساختارهایی در نظام های اداری و فعالیت های اجتماعی موفق تر خواهند بود که ارائه دهنده خدمات بهتر و مطلوب تری هستند.

با بهره گیری از این مطالب می توان فهمید که سازمان استاندارد سازی و هم نهادهای دیگر که نوعی ساختار کاری استاندارد دارند باید هم مدیریت و سخت گیری کاری داشته باشند و هم امکانات و بهره مندی تا بتوانند افراد و نهادهای ذیربط را تابع خود سازند. پس در ساختارهای قوانین سازمان استاندارد و نهادها در استاندارد سازی باید به این موارد توجه شود تا استاندارد سازی مطلوب تحقق پذیرد. مفهوم استاندارد سازی به دو گونه بیان شد یکی شیوه کاری سازمان های بازرسی استاندارد است و دیگری روش کار و برنامه ریزی های استاندارد و ایده آلی است که یک نهاد یا یک سازمان اتخاذ میکند برای تسهیل و موفقیت کاری خود؛ و در هر کدام از این نوع استاندارد سازی ماهیت دانش و تخصص جایگاه ویژه ای دارد و باید به آن توجه بیشتری بشود از این رو درباره جایگاه تخصص و دانش در بستر سازی فرآیند استاندارد سازی مطلوب، مطالبی بیان میشود.

۴. نقش دانش و تخصص در فرآیند استاندارد سازی مطلوب

با توجه به ورود تکنولوژی در عرصه زندگی افراد و نفوذ و درست گرفتن بخش عمده ای از ارتباطات و خدمات، لازم است فرآیند مهم استاندارد سازی هم از پیشرفت های این فناوری بهره ببرد. برای بستر سازی یا ایجاد یک قانون و مدل ایده آل برای سنجش و هدایت فرآیند تولید و خدمات، باید با یک برنامه ریزی کارشناسانه اصول یک اساسنامه کاری استاندارد سازی برای سازمان های بازرسی تدوین شود، اساسنامه باید به روز باشد و از تغییرات و شیوه های کاری نسبت به گذشته آگاه باشد زیرا با ورود فناوری در عرصه زندگی شیوه های کاری و خدمات رسانی هم دستخوش تغییرات شده، تفکر افراد و نهادها پیشرفت کرده و

همچنین توقعات و انتظارات هم از نهادها و هم از افراد؛ یعنی وقتی فردی نهادی با ساختار استاندارد سازی بهتر ببیند خواهان گرایش به آن نهاد دارد و بالعکس هم وقتی سازمانی اعضای آن طبق یک سیستم کاری استاندارد بازده مطلوبی دارند و اعضا فعالیت های خود را به گونه ای مدرن و نتیجه بخش ارائه میدهند سازمان ها هم تمایل به بکارگیری چنین اعضایی خواهند داشت که در چنین سیستم استاندارد فعالیت کرده اند. آنچه در ارتقای سطح کاری نقش داشته است اهمیت به مقوله دانش و تخصص در ساختار یک فرآیند استاندارد سازی می باشد. استفاده از ابزار آگاهی و دانش در هر مقوله در زندگی اجتماعی میتواند اثر مثبتی داشته باشد. لذا بر تمام افراد و نهادهای اجتماعی و سازمانی و ادارات و ... واجب است از دستاوردهای علم نوین در تمام زمینه ها بهره ببرند و از افرادی که توانایی و دانش خاص و لازم را دارند بهره ببرند. برای رسیدن به جامعه ای ایده آل که تمام فرآیندهای سازمانی آن از جمله استاندارد سازی که مبنایی اساسی در پیشرفت کاری است، به شیوه ای مطلوب بستر سازی و اجرایی بشود. گونه ای اختصاصی تر در فرآیند استاندارد سازی بیان و اهمیت ماهیت آن در فضای مجازی است فضایی با وسعت انبوه داده ها و محتواهای متفاوت و همچنین گسترده گی عملکرد این فضای اطلاعاتی و ارتباطی و تاثیر و نفوذ آن در روند کلی زندگی، از این رو در این مقاله به این بعد از استاندارد سازی هم اشاره میشود.

۱.۴. فرآیند استاندارد سازی در فناوری های اطلاعاتی و ارتباطی یا فضای مجازی

اول باید ماهیت فضای مجازی به درستی فهمیده شود تا بتوان ساختارهایی اصولی در در نظارت و اجرای فرآیند استاندارد سازی پایه ریزی کرد یعنی منبعی برای رگولاتوری در استفاده از فضای مجازی. استاندارد سازی در فضای مجازی را میتوان در دو بعد بررسی کرد. از نظر سازمان های نظارتی و همچنین در قالب یک شیوه کاری که یک نهاد ارائه دهنده خدمات مجازی باید بر اساس آن عمل کند.

۲.۴. استاندارد سازی در فناوری های اطلاعاتی در قالب سازمان های نظارتی

یعنی اگر سازمانی وظیفه نظارت بر سایر نهادهای ذیربط در حوزه فناوری اطلاعات دارد، باید شاخص ها و معیارهایی ایده آل و جهانی را در اساسنامه خود داشته باشد تعاریفی درست از چگونگی فعالیت، اهمیت، قدرت و نفوذ فضای مجازی در روند زندگی اجتماعی. استاندارد و شاخص های معین و ایده آلی داشته باشد تا با استناد به شاخص های معتبر بتواند به نهادهای زیر مجموعه، نظارتی آگاهانه و تخصصی داشته باشد و همچنین شیوه برنامه ریزی و اساسنامه ای به گونه ای باشد که به نهادهای زیر مجموعه راهنمایی و کمک بدهد و مسیری معین را در آینده کاری آنها بیان کند به نحوی که اگر نهادهای ذیربط به این قوانین و شاخص های نظارتی استاندارد توجه کنند بتوانند در فرآیند کاری خودشان موفق باشند؛ و از آنجا که در فضای مجازی نیاز به تخصص ویژه ای است لذا متولیان و مدیران اجرایی باید با دانش کافی در بستر سازی و ارائه دانش کاری استاندارد نظارتی به نهادهای دیگر، تلاش کنند.

۳.۴. استاندارد سازی در فناوری های اطلاعاتی در قالب یک رفتار سازمانی

رفتار سازمانی مجموعه دستورات و برنامه ریزی های خاصی است که یک نهاد یا سازمان اگر به درستی این اصول کاری را یادبگیرد و اجرا کند میتواند موفقیت کاری بهتری داشته باشد و با توجه به تنوع نهادهای شغلی این رفتار سازمانی به نحوی خاص و

منحصر می‌تواند باشد. در فرآیند استاندارد سازی هم به همین گونه است یعنی اگر نهادها یک روند کاری تعریف شده بر مبنایی استاندارد داشته باشند و بتوانند به درستی آن را اجرا و نهادینه کنند و اعضا را به تابعیت از این اصول کاری ترغیب نمایند، نتایج مثبتی در روند کاری آن نهاد ایجاد می‌شود. پس اگر این ساختار استاندارد سازی درست و مطلوب و طبق شاخص های برتر جهانی باشد بدیهی است که ارتقای سطح کاری آن نهاد می‌تواند بسیار موثر باشد. با توجه به ذکر این موارد از مقوله استاندارد سازی به تعریفی کامل از استاندارد سازی می‌رسیم؛ یعنی استاندارد سازی صرفاً یک نهاد نظارتی نیست و اگر به درستی فهمیده و تعریف شود، استاندارد سازی می‌تواند مجموعه ای از برنامه ریزی ها و شیوه های کاری باشد که در قالب یک رفتار سازمانی استاندارد می‌تواند در روند کاری هر نهاد نقش اساسی داشته باشد، یک ملاک و مبنایی شود که یک نهاد کاری اگر طبق این شیوه استاندارد عمل کند موفقیت آن نهاد به گونه ای بدیهی و تضمینی یا مشخص شده است.

۵. بحث و نتیجه گیری

پیشرفت و موفقیت کاری باید هدف هر نهاد و سازمان و هر فردی باشد و این روند موفقیت زمانی میسر است که سیستم های نظارتی و اجرایی از الگویی ایده آل و ساختاری نوین و آگاهانه بهره ببرند و همچنین ساختارهای برنامه ریزی سازمانی و اساسنامه های کاری باید به گونه ای تدوین و اجرا شوند که هم بیشترین دانش و تخصص در متن و ماهیت آن به کاررفته باشد و هم توان اجرایی بالایی به کاربر بدهند تا با پیروی و بکاربردن این اصول و قوانین بتوان روند خدماتی را در بعد کلی آن ارتقا داد و سیستم های استاندارد مطلوب را در نهادها پیاده سازی کند. مدل های استاندارد کاری که مجموعه قوانین و برنامه های مدون و مشخص می‌باشد می‌تواند نقش مهمی در ساختارهای اجرایی ناظر بر آن داشته باشد و بدیهی است هر اندازه این مدل های استاندارد از سطح مطلوب تری برخوردار باشند بیشتر اثر گذاری دارند. از این رو ماهیت و نقش اساسی استاندارد سازی مطلوب در سیستم های اداری، خدماتی، فناوری ... حائز اهمیت می باشد.

۶. مراجع

صابری.ع، کیفیت زندگی کاری، کنگره بین المللی جامع روانشناسی ایران، تهران، ۱۳۹۵