

مصاحبه با دو تن از صاحب نظران بخش کیفیت:



آقای دکتر امیر عباس شجاعی



آقای مهندس مصطفی خلیلی

دانشگاه، فعال در حوزه کیفیت از سال ۱۳۷۲ و از اولین ممیزان سیستم‌های کیفیت در ایران می‌باشم. همچنین عضو هیات مدیره انجمن کیفیت ایران و انجمن مهندسی صنایع ایران و ممیز بیش از ۵۰۰ سازمان ایرانی و خارجی و مولف کتابهای سیستم مدیریت کیفیت یکپارچه و مدیریت پروژه و مولف مقالات کیفیتی در حوزه‌های مختلف و در ژورنالهای بین‌المللی می‌باشم.

— بیوگرافی

خلیلی: اینجانب مصطفی خلیلی، کارشناسی ارشد و فعال در حوزه سیاستگذاری و برنامه‌ریزی امور پژوهشی در وزارت علوم، تحقیقات و فناوری هستم.

شجاعی: اینجانب امیر عباس شجاعی، متولد ۱۳۴۹ در تهران، فارغ التحصیل رشته مهندسی صنایع - مقطع دکتری، مدرس دروس کیفیت و بهره‌وری، استانداردهای کیفیتی و کنترل کیفیت در

نقش مهمی در بالا بردن کیفیت کالاهای داخلی و وارداتی دارد و میتوان توفیق یا عدم توفیق این سازمان را در کیفیت کالاهای مصرفی جستجو کرد.

چگونه شد که مقوله کیفیت را برای شغل خودتان انتخاب کردید؟

خلیلی: کیفیت کمک می کند تا مشتری مداری افزایش یابد. هزینه ها کاهش یابد- پایداری و ماندگاری شرکت در حوزه رقابت افزایش یابد.

شجاعی: کیفیت یکی از واژه های زیبایی بود که در دوران دبیرستان با مفاهیم اولیه آن آشنا شدم و در دوران دانشگاه و در رشته مهندسی صنایع با دروسی مثل کنترل کیفیت و مدیریت کیفیت، جذب این حوزه از دانش شدم و اولین فعالیت حرفه ای را نیز در این حوزه با گذراندن دوره های کیفیتی و استانداردهای مرتبط، شروع کردم.

استانداردهای اجباری چیست و حداقل و حداکثر آن در کشورها نشان دهنده چیست؟

خلیلی: استانداردی است که برای کالاها و خدمات زیان آور و خطرناک لازم و ضروری است.

شجاعی: تولیدکنندگان و عرضه کنندگان اقلامی که اجرای استاندارد آنها به موجب قانون اجباری اعلام می گردد ، موظفند محصولات خود را منطبق با استاندارد ملی ذیربط تولید و عرضه نمایند. زیاد شدن استانداردهای اجباری نشان از توسعه مفاهیم کنترل کیفیت (و نه مفاهیم مدیریت کیفیت) در جامعه است.

لزوم مبحث کیفیت را در زندگی روزمره جوامع بشری چگونه می بینید؟

خلیلی: بسیار مهم و ضروری است

شجاعی: همانطور که در سوال نیز واژه "لزوم" مطرح شده است توجه و توسعه کیفیت رمز بقا است و دیگر نمیتوان گفت "در دنیای امروز" واقعیت اینست که ده ها سال است که رنگ و اهمیت کیفیت روز به روز توسعه پیدا میکند و اغلب سازمانهای پیشرو، شکسته ها و مشکلات خود را در حوزه کیفیت جستجو میکنند. البته موارد فوق در ساختار اقتصاد آزاد مطرح است و نه از نوع دولتی.

توصیه شما بعنوان متخصص کیفیت در کشور به تولید کنندگان، مصرف کنندگان، مشاورین، آزمایشگاه های مرجع، CB ها ... چیست؟

خلیلی: رعایت استانداردها را جدی بگیرند و باور داشته باشند که الزام و رعایت آنها در نهایت به سود شرکت است.

شجاعی: اصلی ترین چیزی که به نظر میرسد لازم است کار را در تمام این حوزه ها به کاردان های این حوزه و صاحب نام ها بسپاریم و تصدی گری دولت و نهادهای سازمان های ذیربط را تا حد امکان برای ارزیابی و نظارت این اصناف به حداقل برسانیم، چه شخصی دلسوزتر و متخصص تر از یک تولید کننده یا مشاور یا ممیز صاحب نام و با تجربه میتواند این بازار آشفته را سامان دهد؟ خوب میدانیم تصدی گری دولتی و نظارتهای آنها نتیجه ای جز چیزی که امروز شاهد هستیم به بار نیاورده است، لطفا لطفا لطفاً دست از سر دلسوزی که در این شرایط تمام تلاشش را برای حفظ بقا می کند بردارید تا شاید جانی دوباره بگیرد.

کیفیت در برنامه پنجم توسعه چگونه عملیاتی گردید؟

خلیلی: برخی اقدامات صورت گرفت اما همچنان نیاز به فعالیت بیشتری است.

شجاعی: در این برنامه و در حوزه آموزش عالی و دانشگاه به "استقرار نظام تضمین کیفیت جهت پایش، ارزشیابی، اصلاح و افزایش بهره وری" به صراحت در ماده ۱۹ آن اشاره شده است ولی متاسفانه همچون اغلب مفاد این برنامه عقیم مانده است.

در شرایط عادی مفاهیم کیفیت از درجه اعتبار بالایی برای سازمان ها و نهادهای دولتی برخوردار نیستند چه رسد به سالهای پر تلاطم اقتصادی و تحریم که اصولاً موضوع کیفیت مطرح نمیشود. متاسفانه بر خلاف سایر کشورهای توسعه یافته که در شرایط تلاطم های اقتصادی، عمدتاً به دنبال راه کارهای کیفیتی هستند و حداقل تاریخ ۴۰ سال گذشته بر کشورهای توسعه یافته، گواه این مدعا است.

نظر شما راجع به مجله کیفیت و بهره وری چیست؟ و در چه مطالبی را در آن را مفید می دانید؟

خلیلی: با توجه به کمبود نشریات تخصصی این نشریه می تواند به بخشی از نیازهای مرتبط با حوزه کیفیت و بهره وری پاسخ دهد.

شجاعی: نشریه خوب و ارزشمندی است که با توانمندی و پشتکاری که برای دست اندرکاران این نشریه میشناسم، قابلیت توسعه به یک نشریه علمی پژوهشی در حوزه کیفیت و بهره وری را دارد. درج مطالب به روز در حوزه کیفیت و بهره وری مخاطبان بسیار زیاد در صنعت و خدمات دارد.

نقش خدمات سازمان ملی استاندارد و تحقیقات صنعتی ایران را چگونه ارزیابی می کنید؟

خلیلی: این سازمان می تواند با سیاستگذاری و برنامه ریزی در کشور نقش حاکمیتی خود را در افزایش کیفیت ایفا نماید.

شجاعی: بسیار پر اهمیت است تا آن درجه ای که تا حد زیادی میتوان گفت : به عنوان مرجع و مسئول کنترل کیفیت و استاندارد

خلیلی: در حال حاضر هیچ شرکت (Certification) CB که مختص ایران باشد وجود ندارد، اما حدود چهل شرکت بین‌المللی که در ایران شعبه و یا دفتر منطقه‌ای دارند وجود دارند. این شرکتها غالباً نماینده کشورهای پیشرفته‌ای همچون انگلستان و یا کانادا هستند.

شجاعی: بسیار بد... بسیار بد، با عرض تاسف شاهد فروش گواهی توسط تعدادی هستیم و با سابقه‌ها و معتبرها به دلیل رعایت الزامات مجبور به هزینه هستند و لذا قیمت تمام شده بالاتری دارند و لذا در فرایندهای مناقصه معمولاً انتخاب نمی‌شوند و کم‌کم جای خود را به فروشندگان گواهی می‌دهند.

— آیا از نحوه ممیزی و ارزیابی سازمان‌های گواهی دهنده راضی هستید؟

خلیلی: در عرصه ارائه کالاها و خدمات فکر می‌کنم نارضایتی عمومی وجود داشته باشد به عنوان مثال می‌توانم از تولید خودرو نام ببرم که علیرغم داشتن گواهی از کیفیت مطلوبی برخوردار نیستند.

شجاعی: از ممیزی حرفه‌ای و نه سخت‌گیر و یا سهل‌گیر لذت می‌برم و لذا اگر برای گواهی دهندگان امکان استفاده از سرممیزان حرفه‌ای باشد حتماً سازمانها منتفع خواهند بود گو اینکه با این شرایط به صرف سازمان گواهی دهنده نمی‌باشد.

— آیا با تشکیل دانشگاه استاندارد و یا رشته خاصی در مهندسی صنایع با مقوله کیفیت موافقت می‌کنید؟

خلیلی: از آنجاکه موضوع استاندارد یک موضوع عام است و سازمان استاندارد هم دارای یک پژوهشگاه تحقیقاتی است پیشنهاد من این است که بجای دانشگاه استاندارد این دروس به طور عام و فراگیر در کلیه دوره‌ها و آموزشگاهها در همه سطوح آموزش داده شود.

شجاعی: خیر

— تفاوت بین ارزیابی و ممیزی در سازمان چیست؟

خلیلی: استاندارد وضع قوانین و مقررات برای تعیین کیفیت و مطلوبیت یک کالا و یا خدمات است و لی ممیزی کسب اطمینان از مقایسه آن کالا و خدمات با استانداردهاست.

شجاعی: ارزیابی وسیله‌ای جهت تعیین میزان رسیدن برنامه رسیدن به هدفها است حال آنکه ممیزی انطباق یک فرایند با معیارهای یک استاندارد را جستجو میکند.

— آیا پژوهشگاه استاندارد را می‌شناسید و چه انتظاری از این موسسه دارید؟

— چه استانداردهای سیستم‌های مدیریت کیفیت را در حال حاضر برای تولید کنندگان پیشنهاد می‌کنید؟

خلیلی: استانداردهایی مانند: کیفیت فیزیکی کالا- زیبایی ظاهری- پایداری و دوام- کاهش قیمت می‌تواند در اولویت باشد.

شجاعی: قبل از هر چیز ISO 9001، بنظرم تعداد سازمانهایی که در ایران متناسب با الزامات این استاندارد عمل میکنند بسیار کم هستند و بیشتر سازمانها فقط گواهی آن را دارند.

— چه رابطه‌ای بین کیفیت و بهره‌وری برقرار است؟

خلیلی: هرگونه افزایش کیفیت منجر به افزایش بهره‌وری می‌شود و بین این دو پارامتر رابطه مستقیم و هماهنگ وجود دارد.

شجاعی: آنچه مسلم است، نقش مهم را در بهبود بهره‌وری، عامل انسانی بر عهده دارد. برای استفاده مطلوب و بهینه از نیروی انسانی به سه اصل نیاز داریم:

- اصل آگاهی (دانش، تجربه و تخصص، پژوهش و تحقیقات در حوزه کیفیت)
- اصل انگیزه
- اصل مدیریت (مدیریت و سازمان‌دهی منابع طبیعی و انسانی).

— ارزیابی شما از تعهد سازمان‌ها در مورد تعالی سیستم‌های مدیریت کیفیت و کیفیت محصولات چگونه است؟

خلیلی: از آنجا که اقتصاد کشور ما با رویکرد دولتی اداره می‌شود و به تعبیری اقتصاد رقابتی وجود ندارد برخی از سازمانها که موقعیت ممتاز و منحصر بفردی دارند کمتر خود را متعهد به تعالی سیستم‌های مدیریت کیفیت می‌دانند که این روند باید اصلاح شود.

شجاعی: در حال حاضر سازمانها و بنا به شرایط اقتصادی، به حفظ بقا می‌پردازند و در چنین شرایطی و بنا به شرایط حاکم برای اقتصاد (نوع دولتی) و عدم وجود شرایط رقابت پذیری سالم، اولین چیزی که قربانی می‌شود تعالی سیستم‌های مدیریت کیفیت است. طی ۳۰ سال اخیر به تجربه، این اقدام به کرات و با تغییرات اوضاع اقتصادی رخ داده است، درست برعکس کشورهای توسعه یافته که در شرایط نامناسب اقتصادی دست به دامان ساختارهای تعالی مدیریت کیفیت شده‌اند و اتفاقاً نتیجه هم گرفته‌اند به طور مثال صنایع خودروسازی آمریکا در دهه ۹۰ میلادی.

— وضعیت فعلی صدور گواهینامه‌های کیفیت از طریق CB‌های فعال در ایران چگونه است؟

— وضعیت کیفیت در آینده کشور را بیان کنید؟

خلیلی: من فکر می‌کنم با افزایش سطح آگاهی و دانش عمومی مردم چه از طریق رسانه‌های مکتوب و یا دیجیتالی سازمانها و شرکتهای تولید کننده کالاها و خدمات مجبور خواهند شد برای حفظ بقای خود در عرضه اجتماعی توجه بیشتری به مفهوم و مقوله کیفیت داشته باشند و از این رو من وضعیت کیفیت را در آینده بهتر ارزیابی می‌کنم.

شجاعی: امیدوارم کار به صاحبان واقعی اش برگردد

— شما و کیفیت (در یک کلمه یا یک جمله)

خلیلی: کیفیت یعنی بهبود زندگی

کیفیت یعنی کاهش هزینه‌ها

کیفیت یعنی بهره‌وری

کیفیت یعنی افزایش سرمایه‌های ملی

شجاعی: به کیفیت علاقه مندم، ۲۴ سال کار و تدریس در حوزه کیفیت.....

خلیلی: بلی انتظار دارم که بر فرایند تدوین استانداردها اثر گذار باشد تا این استانداردها بر پایه علمی و پژوهشی تدوین شوند.
شجاعی: پژوهشگاه استاندارد به عنوان یک مرجع پژوهشی و تحقیقاتی نظام استانداردسازی در کشور فعال است و میتواند نقش پررنگی در توسعه مفاهیم کیفیت داشته باشد

— مشکلات بومی سازی استاندارد ها در ایران چیست؟

خلیلی: من فکر می‌کنم مهمتری مشکل عدم تطبیق فرهنگها و زیر ساختهای اقتصادی اجتماعی باشد.

شجاعی: اینکه می‌خواهیم استانداردهای بین المللی را بومی کنیم؟! لطفاً برای فرش، زعفران و ... استاندارد ملی را توسعه دهیم و صادر نماییم اما تلاش نکنیم استاندارد بین المللی را بومی کنیم

— آیا تشکیل کمیته های ملی استاندارد را با وضع فعلی

صنایع در کشور مناسب می‌دانید؟

خلیلی: به نظر می‌رسد که این کمیته‌ها لازم است هم از نظر کیفی و کمی ارتقاء یابند و حضور موثرتری داشته باشند تا ما شاهد برخی مشکلات و گرفتاریها نباشیم.

شجاعی: خیر - نقش دانشگاه و صنعت کم رنگ است. در این راستا قبلاً پیشنهاد داده بودم حتی ارتقا اساتید دانشگاهی به تولید و نقش در توسعه استانداردهای مرتبط با رشته ایشان مربوط باشد.

— چه انتظاری از مجله کیفیت و بهره‌وری دارید؟

خلیلی: انتظار من این است که این مجله مفاهیم و نظریات مرتبط با کیفیت و بهره‌وری را با شرایط جامعه ایرا تطبیق داده و آن را برای مردم به زبان ساده و فراگیر بیان کند.

شجاعی: آرزو مندم در جهت توسعه و ترویج این مفاهیم مهم بیش از پیش موفق و پیروز باشد

— چرا کیفیت در شرایط سخت باید حفظ شود؟

خلیلی: زیرا این جزء حقوق مشروع مردم است که در هر شرایطی از کالاها و خدمات مطلوب و مرغوب بهره مند شوند.

شجاعی: بزرگی میگفت "چون اقدام دیگری نمیتوان کرد."

— نقش کیفیت در چرخه اقتصادی کشور (شرکت ها،

جامعه) چیست؟

خلیلی: توجه به مقوله کیفیت و افزایش ارتقاء آن در همه سطوح و ارکان جامعه کمک موثری در شکوفایی اقتصادی می‌کند. مثلاً تولید کالاها و خدمات با کیفیت ظرفیت تولید ملی را بالا می‌برد و در نتیجه به اشتغال زایی کمک می‌کند و یا با جلب توجه مشتریان داخلی از ورود کالا به کشور جلوگیری و در نتیجه از خروج ارز می‌کاهد.

شجاعی: فعلاً نقش خاصی ندارد. ولی توسعه اقتصادی با توسعه نقش کیفیت اتفاق می‌افتد.