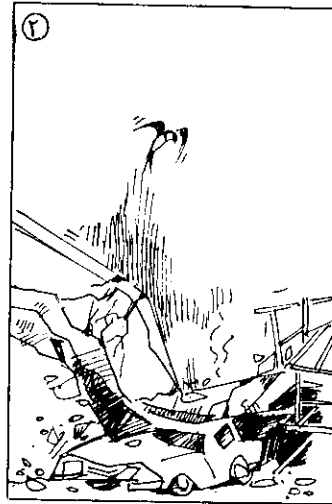
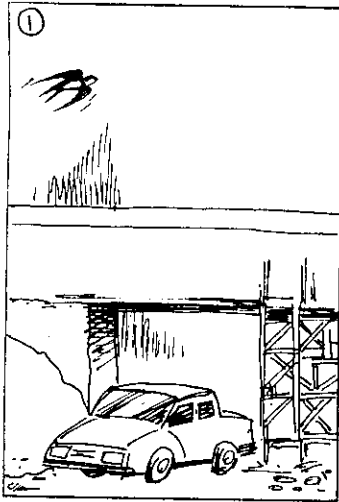


پ مثل پرستو

از: مجتبی کاشانی



همه ما خیر فروریختن پل درحال احداث در تهران معروف به «پل پرستو» را شنیدیم. و نیز شنیدیم یا خواندیم که عده‌ای از هموطنان ما که آرزو داشتند روزی از روی این پل که قرار بود سهولت، سرعت و آرامش بیافریند و کیفیت بخشی از زندگی شهری ما را افزایش دهد، در زیر آوار این پل جان خود را از دست دادند و فدای بی‌کیفیتی کار برخی از هموطنان خود گردیدند.

این اولین بار نیست که بی‌کیفیتی، مرگ می‌آفریند و آخرین بار نیز نخواهد بود (که امیدواریم باشد). از این اتفاقات در کشور ما کم هم رخ نداده‌است به خصوص که این اواخر متأسفانه اوج هم گرفته است. برخورد دو قطار در مسیر تهران - مشهد، برخورد دو هواپیما بر فراز تهران، حوادث گوناگون در احداث مترو، ... فروریختن سقف یک ورزشگاه و فرودگاه مهرآباد (قبل از انقلاب) و برخورد یک هواپیما با کوه‌های لویزان از نمونه حوادثی هستند که با رعایت ملاحظات کیفیتی می‌توانسته‌اند اتفاق نیفتند. همه اینها از مسائل و مواردی هستند که کمتر در چارچوب کیفیت از آنها یاد شده‌است. شاید یکی از دلایل این امر آن باشد که چون موضوعی به نام کیفیت و کنترل کیفیت پس از پیدایش تولید انبوه و در صنعت به وجود آمد و رواج یافت در سایر فعالیتهای ظاهراً غیرتولیدی و غیرکارخانه‌ای از این زاویه به آن نمی‌نگرند. از این رو آنچه به غلط شایع شده‌است این است که تصور می‌شود کنترل کیفیت فقط مربوط به یخچال و سیلندر گاز و روغن نباتی و... است و هر آنچه تحت نظارت موسسه استاندارد یا وزارت بهداشت است و به همین دلیل به محض اینکه سیلندری می‌ترکد سروکله همه پیدا می‌شود و ظرف مدت کوتاهی پی‌گیری و تعیین مقصر و مجازات و بدنامی و... اما وقتی پلی یا سقفی می‌ریزد به آن سرعت و جدیت و از زاویه استاندارد و کیفیت بررسی

نمی‌شود. وقتی حشره‌ای در نوشابه‌ای پیدا می‌شود موضوع از زاویه استاندارد و کیفیت پی‌گیری می‌شود اما زمانی که شدت و ضعف و قطع و وصل ناگهانی جریان برق شهر، وسایل برقی خانه‌ها را از بین می‌برد. همه از کنار حوادث و خسارتها و مسیبتان آن عادی و بی‌توجه می‌گذرند. درحالی که در دیدگاه کیفیت فراگیر این‌گونه امور تحت عنوان کیفیت اجتماعی یا SOCIAL QUALITY از اهمیت بالاتری برخوردارند زیرا خسارات مرگهای دسته‌جمعی و اجتماعی را باعث می‌شوند و امنیت و آسایش اجتماعی را از بین می‌برند.

باز می‌گردیم به پل پرستو و ماجراهای بعد از خرابی آن که چندین نوبت خبرهای متعددی در مورد پی‌گیری ماجرا توسط دادستان و مقامات قضائی و شهرداری خواندیم و شنیدیم تا بالاخره مقصر از دیدگاه قانون مشخص شد. می‌بینیم که برای مسائل کیفیتی در کشور ما چه در مسائل اجتماعی و چه در امور صنعتی به بازی معروف «کی بود کی بود؟ من نبودم» تبدیل شده است و فرآیند علت‌یابی و رفع ریشه علت و جلوگیری از تکرار آن به تقصیر یابی و مجازات مقصر و باز به تکرار همین حادثه در جای دیگر تبدیل شده‌است. بد نیست در اینجا خاطره مشابهی از ژاپن کشور کیفیت را برای عبرت و آموزش تعریف کنم تا شاید پاره‌ای تفاوتها و نیز برخی زمینه‌های اساسی و فرهنگی و مورد نیاز در مسئله کیفیت آشکار شود.

چند سال پیش در کشور ژاپن قطاری به علت حادثه‌ای از خط خارج شد و ۶ مسافر آن کشته شدند. خبر این حادثه به دلیل سرعت تعیین علت حادثه و تصمیم شگفت‌انگیز مسئول قسمت مربوطه در جرایم کشور ما نیز منعکس شد. «شیگه اوتاگاجی» مقام برجسته راه‌آهن ملی ژاپن در پی بررسی علت این حادثه گزارشی برای

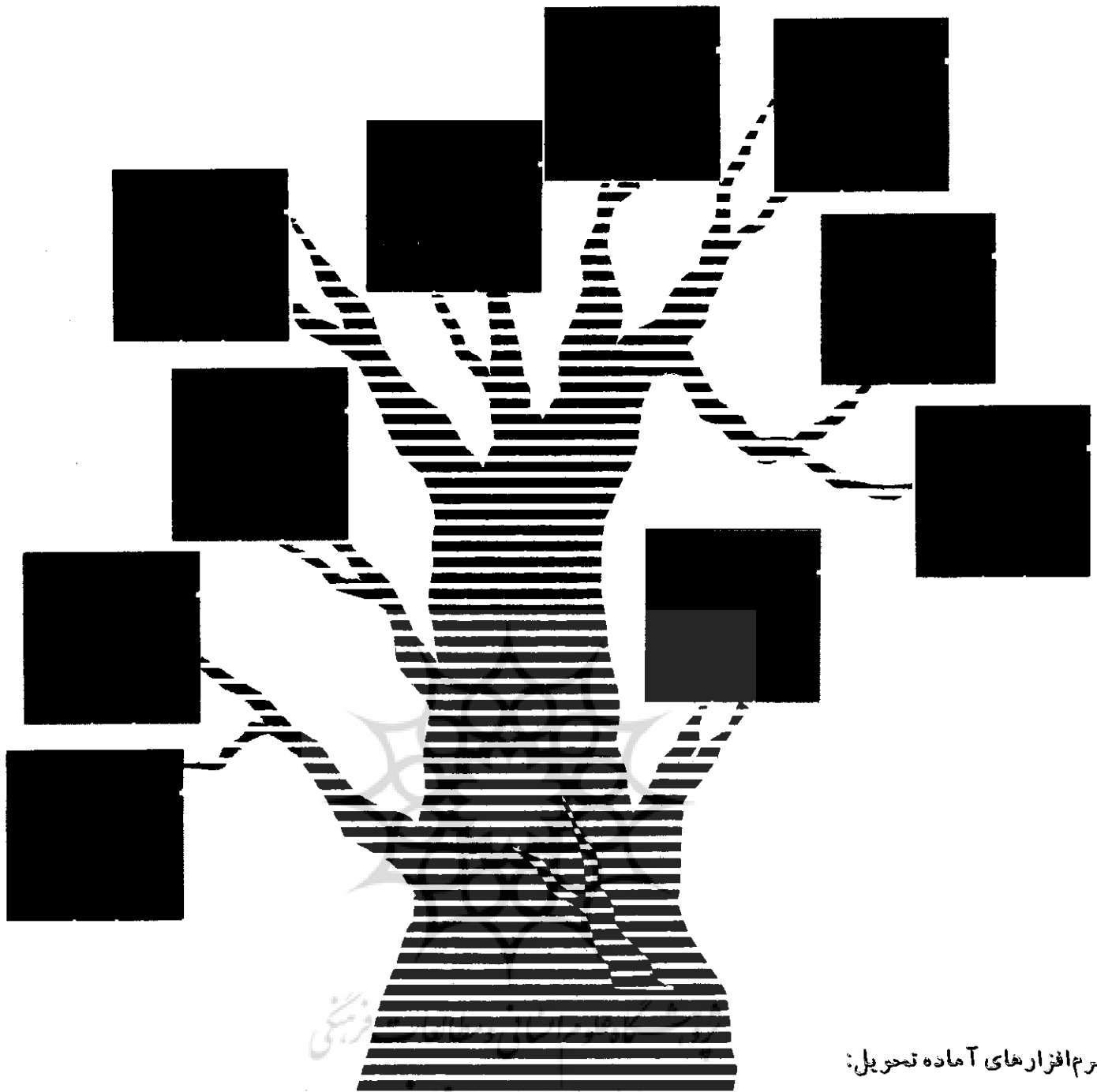
مقامات بالای خود تهیه کرد و در آن اعلام داشت که به نظر می‌رسد در این حادثه و در مسئولیت شغلی که برعهده او و همکاران تحت مدیریت او بوده‌است کوتاهی شده‌است. او حتی با اینکه در این حادثه سهم غیرمستقیم داشته است در محکمه وجدان، خویش را محاکمه کرده و قبل از ارسال گزارش، خود را به شدیدترین وجه تنبیه نیز کرده بود.

مقام ژاپنی شاید بیش از اندازه لازم در تعیین مقصر و نوع تنبیه در مورد خویش شدت عمل به خرج داده باشد ولی جدا از نوع تنبیه با مطالعه عمیق‌تر آنچه ژاپنی‌ها را با احساس مسئولیت در برابر وظائفشان گره می‌زند می‌توان فهمید که در نظام پرورشی یک ژاپنی پذیرش وظایف و مسئولیتها و انجام تمام عیار آن و سپس داوری در درون خود نسبت به آنچه انجام شده‌است ریشه‌ای عمیق دارد و بخش عمده‌ای از پیشرفت ژاپنی‌ها بر آن بنا شده‌است.

در مورد پل پرستو بد نیست بدانید که برخی به طنز معتقدند که شاید بی‌کیفیتی و فروریختن این پل تقصیر نام آنست زیرا که با «پ» شروع می‌شود. نظیر سرنوشت کیفیتی بسیاری از اتومبیل‌های تولیدی و یا موتاز داخل. و احتمالاً وجه اشتراک کیفیتی آنها نیز به علت شباهت شروع نام آنها است. پ مثل پی... پ مثل پات... یا خدای ناکرده پ مثل پژ... و، پ مثل پیر... و بالاخره با کمال تأسف پ مثل «پرستو».

و باز با کمال تأسف در آخرین لحظاتی که این خاطره کیفیتی را به پایان می‌بردم و در آستانه روز جهانی استاندارد، روزنامه‌ها خیر فروریختن پل دیگری را در غرب کشور منتشر کردند، خبر این بود.

«پل استراتژیک کنجانچم در ۶ کیلومتری مهران به علت غیراستاندارد بودن مصالح به کار رفته در اسکلت آن فروریخت!» □



نرم افزارهای آماده تحویل:

- حسابداری مالی
- حقوق و دستمزد
- حسابداری انبار
- مشاور اطلاعاتی مدیریت
- حسابداری اموال
- پرسنلی
- صورت جلسه هیئت مدیره
- کنترل پروژه
- مدارس
- پروفیسور DOS (آموزش DOS به زبان فارسی)
- فارسی پانید نگارش 6

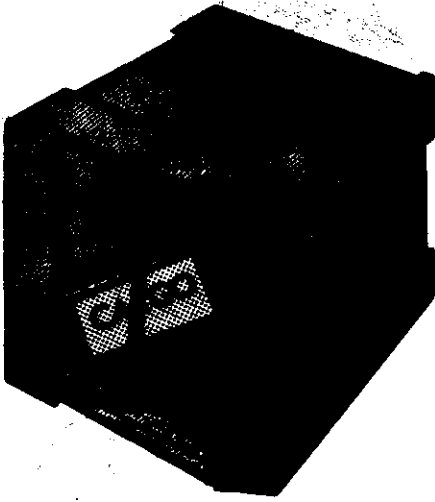


مشاورین پارس سیستم

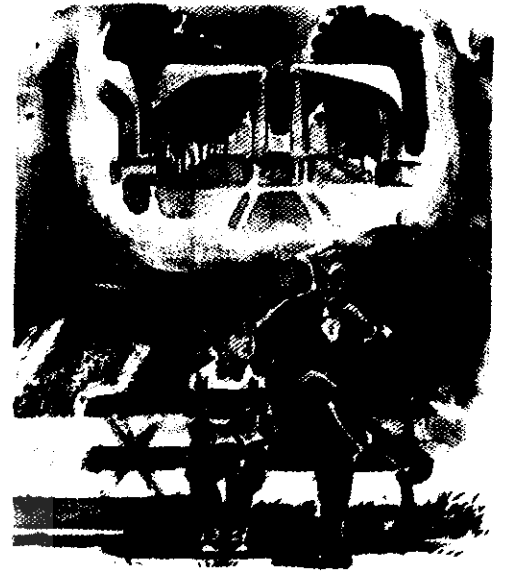
خدمات مدیریت و طراحی سیستم های کامپیوتری

آدرس: تهران ۱۵۸۷۶، خیابان استاد مطهری، خیابان کوه نور، کوچه ششم، پلاک ۶ تلفن: ۸۸۶۵۶۶۶ - ۸۸۵۱۰۱۲ - ۸۸۵۵۳۸۹ فاکس: ۸۸۵۵۳۸۹

نشانی اداره مرکزی: خیابان طالقانی - ۲۹۹



بیمه باربری

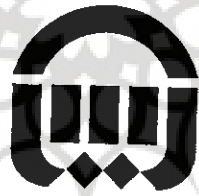


بیمه عمر

تلفن های: ۹-۸۳۶۰۴۱

فاکس: ۳-۸۳۵۲۰۳

بیمه آسیا



پژوهشگاه علوم انسانی و مطالعات فرهنگی

مبتکر طرحهای نوین صنعت بیمه در کشور ایران



بیمه آتش سوزی

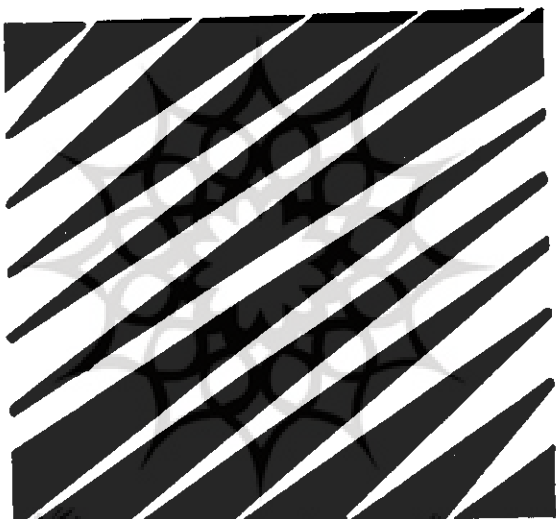


بیمه اتومبیل

دانش فنی
۲۵ سال تجربه
مشاوران کارآزموده
مدیریت

طراحی و
تولید کننده گان مجرب
فرم افزار
برای
رده های گوناگون
سخت افزار

تجهیزات
و
طراحی پروژه
سیستم های
جامع اطلاعات مدبریت



سازمان

تولید کننده فرم افزارهای جامع، تراشه کارآمد
برای واحدهای بزرگ صنعتی، خدماتی و بازرگانی کشور

استاد مظهری - شهید بوسنیان - زرگس بلاک ۸
تلفن : ۸۱۷۹۱۱۰ - ۸۱۷۶۱۰۲ فاکس : ۸۱۰۳۵۸

پروژه ریزی و کنترل تولید

انبار
لی گبری سفارشات خرید

فروش

حسابداری مالی
اموال و دارایی های ثابت
خرانه داری

حسابداری صنعتی

حقوق و دستمزد
پرستی

سام

دفتر خانه و لی گبری مکاتبات

سیستم های
کاربردی اختصاصی

قابل توجه مدیران شرکتهایی که در زمینه:

- مشاوره مدیریت
 - اتوماسیون اداری
 - صادرات کالا
 - ساخت، فروش و خدمات پس از فروش کالاهای صنعتی
 - نرم افزار، سخت افزار و خدمات کامپیوتر
 - حمل و نقل و بازرسی کالا
 - بانک و تسهیلات مالی و اعتباری
 - بیمه
- فعالیت می کنند.
- اگر برای گسترش خدمات خود برنامه ریزی کرده اید، مجله تدبیر جای مناسبی برای معرفی کالا و خدمات شماست. چون پیام های بازرگانی شما را
- در کلیه قطبهای صنعتی و اقتصادی کشور منتشر می کند.
 - به آگاهی مدیران که تصمیم گیران نهایی در انتخاب کالا و خدمات هستند،
 - می رساند
- بنابراین یکی از کوتاهترین راهها برای معرفی تواناییهای مؤسسه شما و در خدمت شکوفایی اقتصادی کشور است.

تلفن بخش بازرگانی: ۲۹۲۰۱۵

فاکس: ۲۹۳۰۰۱