

طراحی مدلی جدید به منظور ارزیابی سیستم نگهداری و تعمیرات در صنعت برق

علی محقر^۱، استادیار دانشکده مدیریت، ابوالفضل شرافت^۲، دانشجوی دکتری مدیریت صنعتی، عزت اله اصغری زاده^۳، استادیار دانشکده مدیریت، حبیب اله میرغفوری^۴، استادیار دانشکده مدیریت

۱- دانشکده مدیریت - دانشگاه تهران - تهران - ایران

amohaghar@ut.ac.ir -

۲- پردیس بین المللی کیش - دانشگاه تهران - تهران - ایران

Sherafat.a@ut.ac.ir -

۳- دانشکده مدیریت، دانشگاه تهران - تهران - ایران

asghari@ut.ac.ir -

۴- دانشکده مدیریت، دانشگاه یزد - یزد - ایران

mirghafoori@yazduni.ac.ir -

چکیده: مطالعات پیشین در بحث سیستم نگهداری و تعمیرات، به تعیین معیارهای ارزیابی، گروه‌بندی آن‌ها و استفاده از تکنیک‌های مختلف جهت ارزیابی پرداخته‌اند. اما مسئله اصلی این تحقیق، ارتباط معیارهای سنجش با فرآیندها و اهداف به‌کارگیری سیستم نت، به‌منظور استفاده از بازخوردهای ارزیابی در جهت ارتقای سیستم نت و سازمان به‌طور سیستماتیک و شفاف است که در مطالعات پیشین به آن توجه نشده است. تحقیق حاضر، تحقیقی با رویکرد کیفی است که در آن از تجزیه و تحلیل متاسنتز و نظریه برخاسته از داده‌ها استفاده شده است. در مرحله اول تحقیق، از روش متاسنتز جهت گردآوری مطالعات کیفی مرتبط با تحقیق، تجزیه و تحلیل یافته‌های آن، کشف نکات اساسی و ترکیب و تبدیل آن به یک جایگزین کلی، به‌منظور تعیین ویژگی‌های یک مدل مناسب برای ارزیابی سیستم نگهداری و تعمیرات پرداخته شده است. مرحله بعد، استفاده از روش نظریه برخاسته از داده‌ها برای رسیدن به طراحی مدل اصلی موضوع موردبررسی است. با استفاده از این نظریه، زیرسیستم‌های سیستم نگهداری و تعمیرات تعیین و مدلی با چهار مقوله اصلی شامل: بازرسی، سرویس و نگهداری، خرابی مزمن، خرابی حاد و نحوه ارتباط آن‌ها طراحی شد. سپس برای هر یک از مقولات، خصوصیات و ابعاد آن بیان و با استفاده از الگوی پارادایم در کدگذاری محوری زیر مقوله‌ها و ارتباطات آن‌ها مشخص شد. در فاز نهایی طراحی مدل، آنچه سبب می‌شد که دستیابی به شاخص‌های اثربخشی و کارایی سیستم نگهداری و تعمیرات ممکن شود یا نشود در قالب حکایت مشخص گردید. در نهایت مدل ارزیابی سیستم نگهداری و تعمیرات طراحی شده، از طریق متخصصین صنعت برق و خبرگان دانشگاهی از منظر سادگی، انعطاف‌پذیری و قابل درک بودن، اجرایی و کاربردی بودن، توجه به بهبود مستمر و اثربخشی، جامعیت، تمرکز و اولویت‌بندی در ارزیابی، مورد اعتبارسنجی قرار گرفته و تأیید شد.

واژه‌های کلیدی: ارزیابی سیستم نگهداری و تعمیرات، متاسنتز، نظریه برخاسته از داده‌ها، معیارهای ارزیابی نگهداری و تعمیرات

تاریخ ارسال مقاله: ۱۳۹۴/۰۵/۰۳

تاریخ پذیرش مقاله: ۱۳۹۴/۰۹/۳۰

نام نویسنده‌ی مسئول: ابوالفضل شرافت - دانشجوی دکتری مدیریت صنعتی - پردیس بین المللی کیش دانشگاه تهران

نشانی نویسنده‌ی مسئول: تهران - پل نصر - دانشکده مدیریت دانشگاه تهران

۱- مقدمه

در طول سالیان بسیار، در اکثر سازمان‌ها و شرکت‌ها، تمامی تمرکز مدیریت بر فعالیت‌های تولیدی بود و به موضوع نگهداری و تعمیرات به دیده سربار و مزاحم نگریسته می‌شد. در سال‌های اخیر، سیاست‌های سازمانی، نیازمندی‌های کسب‌وکار و رقابت‌های نزدیک اقتصادی از یک‌طرف، فناوری پیچیده و هزینه بالای خرید تجهیزات و دستگاه‌های جدید از طرف دیگر، باعث شده که مدیران به نگهداری و تعمیرات بیشتر توجه کنند.

به کارگیری یک سیستم نگهداری و تعمیرات خاص متناسب با سازمان می‌تواند نقش بسزایی در کاهش قیمت تمام‌شده محصول نهایی ایفا کند. اما این تأثیرات تنها محدود به هزینه نبوده، در سرعت ارائه محصول در کل زنجیره تأمین، کیفیت محصول، قابلیت اطمینان، چابکی سازمان و مواردی از این دست هم تأثیرات خاص خود را خواهد داشت. این مهم در صناعی نظیر صنعت برق که محصول استراتژیک دارد و صنعتی است سرمایه‌بر، اهمیتی دوچندان پیدا می‌کند.

سنجش کارایی و اثربخشی سیستم نگهداری و تعمیرات، به منظور ارتقای سازمان با توجه به نقش آن در حیات و موفقیت یک سازمان، از اهمیت ویژه‌ای برخوردار است. برای ارزیابی و سنجش عملکرد سیستم تعمیر و نگهداری، معیارهای مختلفی تعریف شده و در برخی مطالعات این معیارها گروه‌بندی شده‌اند.

مسئله مهمی که در مطالعات قبلی به‌طور سیستماتیک و شفاف به آن پرداخته نشده، بررسی جامع ارتباط معیارهای سنجش با فرآیندها و اهداف به کارگیری سیستم نت به منظور استفاده از بازخوردهای ارزیابی در جهت ارتقای سیستم نت و سازمان است که این تحقیق به آن می‌پردازد. نکته قابل توجه دیگر این است که در شناسایی اهداف به کارگیری سیستم نت و فعالیت‌های عمده آن نیز اتفاق نظر وجود ندارد و در بیشتر مطالعات به سنجش و اندازه‌گیری معیارها بسنده شده است. لازم است اهداف و فعالیت‌های مرتبط با سیستم نت، شناسایی و نحوه ارتباط آن‌ها با معیارهای سنجش موفقیت سیستم نت و در نهایت سازمان مشخص شود.

ساختار مقاله به این شکل است که ابتدا ضرورت انجام تحقیق و سپس حاصل تحقیقات پیشین در قالب ارزیابی عملکرد سازمانی و ارزیابی عملکرد نگهداری و تعمیرات بیان می‌شود. در ادامه مراحل انجام تحقیق و طراحی مدل از طریق متاستز و نظریه برخاسته از داده‌ها تشریح و مدل طراحی شده ارائه می‌شود. پایان مقاله به اعتبارسنجی مدل و جمع‌بندی اختصاص دارد.

۲- ضرورت انجام تحقیق

شاید به جرأت بتوان ادعا کرد که انجام هیچ فعالیتی در سازمان قرین توفیق نخواهد بود، مگر آن که ارزیابی‌های لازم نسبت به آن به عمل آمده باشد. شاید مهم‌ترین مسئله‌ای که وجود ارزیابی را ضروری می‌سازد، آن باشد که پیش‌بینی‌ها و برنامه‌های عملیاتی در سازمان همواره با

درصدی خطا همراه هستند و برای رفع این خطاها و اصلاح عملیات، ارزیابی و کنترل تنها راه حل است. محیط متغیر و دگرگون سازمان، دلیلی دیگر بر ضرورت ارزیابی است. سازمان برای بقای خود باید از تغییرات محیطی آگاه شود و هماهنگی‌های لازم را با آن تغییرات در سازمان ایجاد کند. ارزیابی وسیله‌ای برای به دست آوردن این آگاهی‌ها است.

سیستم نت چون هر سیستم دیگر در سازمان باید در خدمت اهداف سازمان باشد. بنابراین تا اهداف سازمان و به تبع آن اهداف نت که در خدمت اهداف سازمان است، مشخص نباشد هرگونه ارزیابی و سنجش، اثربخشی لازم را نخواهد داشت. از طرفی اهداف باید از طریق فعالیت‌های سیستم نت مورد استفاده، قابل دستیابی باشند. شناسایی این فعالیت‌ها که نتایج عملکرد سیستم نت را موجب می‌شوند، ضروری است.

این فعالیت‌ها و نحوه انجام آن‌ها بر روی نتایج سیستم نت تأثیر مستقیم خواهند گذاشت. تعیین ارتباط این فعالیت‌ها با نتایج، سبب خواهد شد که با سنجش نتایج بتوان بر روی فرآیندهایی متمرکز شد که بحرانی بوده و توجه به آن‌ها ارتقای سریع‌تر سیستم نت را موجب خواهد شد.

۳- پیشینه تحقیق

از آنجاکه هدف تحقیق، طراحی مدلی به منظور ارزیابی سیستم نگهداری و تعمیرات است، لازم است ابتدا مکانیزم‌ها، مدل‌های ارزیابی عملکرد سازمانی و ویژگی‌های آن‌ها تشریح شود و سپس مکانیزم‌ها و مدل‌هایی که از آن‌ها جهت ارزیابی سیستم نگهداری و تعمیرات استفاده می‌شود، بررسی شود.

۳-۱- ارزیابی عملکرد سازمانی

در این بخش به سه مبحث مدل‌های طراحی سیستم ارزیابی عملکرد، فرآیندهای طراحی سیستم و جواز کیفی پرداخته می‌شود.

الف) مدل‌های طراحی سیستم ارزیابی عملکرد: مدل‌های طراحی سیستم ارزیابی عملکرد، چارچوب‌های مفهومی هستند و ساختار خاصی را پیشنهاد می‌دهند که شاخصهای عملکرد باید از آن تبعیت کنند. مدل‌های مربوطه به‌طور خلاصه در جدول شماره ۱ ارائه شده‌اند. (تانگن، ۲۰۰۴)، (نیل، ۲۰۰۰)

نام مدل	نام محقق	ویژگی‌های مطالعه
مدل سه‌بعدی عملکرد	کراتر	این مدل بر اساس اینکه عملکرد در ابعاد مختلف و برای اهداف مختلف وجود دارد و شامل؛ ۱- دیدگاه ۲- هدف ۳- تمرکز است. ابعاد از هم مستقل نیستند و باهم تعامل دارند نباشده است. (اولیاء، ۱۳۸۹)
چارچوب طبقه‌بندی فرآیند		شرکت‌هایی‌توانند با مطابقت فرآیندهای اصلی و فرعی خود، با این چارچوب، آن‌هایی که در ارتقای عملکرد مؤثرند و نیاز به بهبود دارند را شناسایی و بازنگری کنند. فرآیندهای مدل به دودسته اصلی؛ ۱- فرآیندهای عملیاتی، ۲- فرآیندهای مدیریت و پشتیبانی تقسیم می‌شوند. (اولیاء، ۱۳۸۹)، (اولیاء، ۱۳۸۵)

ب) فرآیندهای طراحی سیستم: اتلی (اتلی، ۱۹۹۹) بر این عقیده است که چارچوب‌ها یا مدل‌ها، به‌تنهایی یک سیستم کامل محسوب نمی‌شوند. چارچوب‌ها، دیدگاه‌های مختلفی برای دسته‌بندی شاخص‌ها ارائه می‌دهند اما آن‌ها به سازمان نمی‌گویند که چه چیز را اندازه بگیرد و سازوکاری برای تعیین اهدافی که باید برآورد شود، ندارند. بنابراین لازم است اندازه‌گیری عملکرد در مدیریت کسب‌وکار ادغام شود. که در این بخش به فرآیندهای طراحی سیستم پرداخته‌شده است. فرآیندهای طراحی سیستم به طور خلاصه در جدول شماره ۲ ارائه شده‌اند.

جدول (۲): مدل‌های فرآیند طراحی سیستم

نام مدل	نام محقق	ویژگی‌های مطالعه
فرآیند مدوری و استیپل	مدوری و استیپل	چارچوبی جامع و یکپارچه برای ممیزی و ارتقای سیستم‌های ارزیابی عملکرد است. (کریمی، ۱۳۸۵)
تئوری محدودیت	گلدراٹ	محدود کردن تعداد معیارهای مورد استفاده در اندازه‌گیری عملکرد سازمان، تمرکز بر روی برنامه‌ریزی تولید و روش‌های زمان‌بندی و تمرکز بر اندازه‌گیری عملکرد از ویژگی‌های آن است. (اولیاء و همکاران، ۱۳۸۹)
آزمون عملکرد کسب‌وکار	دانشگاه کمبریج	ترکیب مفاهیم موجود، نظیر کارت امتیاز متوازن و دیگر تکنیک‌های توسعه داده‌شده توسط دانشگاه کمبریج است که ابزارها و رویه‌هایی برای توسعه مجموعه سطح بالا از اهداف و طراحی شاخص‌های عملکرد، برای یک واحد کسب‌وکار را دربرمی‌گیرد. (اولیاء و همکاران، ۱۳۸۹)
فرآیند ویسنر و فاست	ویسنر و فاست	راهبرد سازمان را نقطه شروع طراحی سیستم اندازه‌گیری عملکرد می‌داند. (اولیاء و همکاران، ۱۳۸۹)
فرآیند اکوگری ^۲		با تکنیکی به نام شبکه‌گری ^۱ شروع می‌شود و به کمک این فرآیند، تجزیه و تحلیل جزئی فرآیند تولید، در اختیار گرفتن سازوکارهای کنترلی و ساختار جریان اطلاعات انجام می‌پذیرد. (اولیاء، ۱۳۸۹)، (اولیاء، ۱۳۸۵)
فرآیند کارت امتیاز	رابرت کاپلان و	هفت مرحله برای توسعه و پیاده‌سازی یک کارت امتیازی متوازن تشریح شده است: بررسی مأموریت، چشم‌انداز،

جدول (۱): مدل‌های طراحی سیستم ارزیابی عملکرد

نام مدل	نام محقق	ویژگی‌های مطالعه
هرم عملکرد		چگونگی ایجاد رابطه شفاف بین شاخص‌های عملکرد در سطوح سلسله‌مراتب مختلف سازمان را دربرمی‌گیرد و هدف آن ایجاد ارتباط بین استراتژی سازمان و عملیات آن است. (قلایانی و همکاران، ۱۹۹۷)
تحلیل ذی‌نفعان	لی	در این مدل ذی‌نفعان، به دو گروه دسته‌بندی می‌شوند: ۱- ذی‌نفعان کلیدی و غیر کلیدی. ذی‌نفعان کلیدی بر سازمان کنترل مستقیم دارند و ذی‌نفعان غیرکلیدی در هدف‌گذاری اثرگذار نیستند. (مانند مشتریان) (اتکینسون و همکاران، ۱۹۹۷)
مدل ماتریس عملکرد	کیگان	به جنبه‌های مختلف عملکرد، شامل؛ جنبه‌های مالی و غیرمالی و داخلی و خارجی توجه دارد. (نیلی و همکاران، ۲۰۰۰)
مدل نتایج و تعیین‌کننده‌ها		بر پایه وجود دو نوع شاخص عملکرد پایه در هر سازمان که شامل؛ ۱- شاخص‌های مربوط به نتایج ۲- شاخص‌های متمرکز بر تعیین‌کننده‌های نتایج است، استوار می‌باشد. (نیلی، ۲۰۰۰)، (تانگن، ۲۰۰۴)
فرآیند کسب‌وکار	براون	این مدل، توجه به جریان‌های افقی مواد و اطلاعات در بین سازمان را بیان کرده و تفاوت بین شاخص‌های ورودی، فرآیند، خروجی و نتایج را برجسته می‌کند. (نیلی و همکاران، ۲۰۰۰)
مدل ارزش فرآیند		مدل ارزش فرآیند بر مبنای فرآیند کسب‌وکار و ارزش پول، توسعه داده‌شده است. شباهت زیادی به مدل کلان فرآیند که توسط براون ارائه‌شده است، دارد و مفهوم علت و اثر را در خود جای‌داده است. (نیلی، ۲۰۰۲)
مدل منشور عملکرد	نیلی و دیگران	مدل منشور عملکرد، بر اساس خواسته‌ها و نیازهای ذی‌نفعان است و پنج وجه منشور عملکرد در این مدل، شامل؛ ۱- خواسته‌ها و نیازهای ذی‌نفعان ۲- مشارکت ذی‌نفعان ۳- راهبردها ۴- فرآیندها ۵- توانمند سازها می‌باشد. (نیلی و همکاران، ۲۰۰۲)
مدل سینک و تاتل	سینک و تاتل	عملکرد یک سازمان را ناشی از روابط پیچیده بین هفت شاخص؛ اثربخشی، کارایی، کیفیت، بهره‌وری، کیفیت زندگی کاری، نوآوری و سودآوری می‌داند. (تانگن، ۲۰۰۴)
مدل مثلث خدمات	جان هیوارد فارمر	این مدل بعد کارکنان را به مدل وارد می‌کند، چراکه کیفیت تعامل کارکنان با مشتریان در عملکرد خدمات بسیار اهمیت دارد. سه بعد مدل: ۱- زیرساختی ۲- تعاملی کارکنان ۳- وظیفه. (اولیاء، ۱۳۸۵)
کارت امتیازدهی متوازن	کاپلان و نورتن	استفاده از یک سری شاخص‌های متوازن به منظور ارزیابی عملکرد سازمان و ایجاد یک نگاه کلی و از جنبه مهم سازمانی برای مدیران عالی، شامل؛ جنبه مالی، جنبه داخلی و کسب‌وکار، جنبه مشتری و جنبه یادگیری و نوآوری را اصل می‌داند. (کران و همکاران، ۲۰۰۶)، (کاپلان و همکاران، ۱۳۸۸)
هزینه‌یابی بر مبنای فعالیت		شناسایی فعالیت‌های ارزشمند از بی‌ارزش و کوشش برای حذف فعالیت‌های بی‌ارزش و یافتن راه‌های جدید و اقتصادی برای انجام فعالیت‌های با ارزش و اثربخش از ویژگی‌های این مدل است. (اولیاء، ۱۳۸۹)

نگهداری صورت گرفته که در جدول شماره ۴ به برخی از این مطالعات اشاره می‌شود.

جدول (۴): مدل‌ها و مکانیزم‌های ارزیابی سیستم نگهداری و تعمیرات

نام مدل	ویژگی مورد مطالعه
متوازن	اهداف کلان و استراتژی‌های سازمان، تعیین عوامل بحرانی موفقیت، تعیین معیارهای اندازه‌گیری برای هر فعالیت، تعیین شاخص‌های اندازه‌گیری برای هر فعالیت، اندازه‌گیری عملکرد، مقایسه عملکرد با شاخص‌ها، انجام اقدام اصلاحی به منظور بهبود و توسعه عملکرد سازمانی. (اولیا، و همکاران، ۱۳۸۹)
رویکرد فرانوفر	این مدل، طراحی سیستم‌های ارزیابی عملکرد بر مبنای روش مدل‌سازی یکپارچه سازمان را ارائه می‌دهد و یک ابزار نگاشت فرآیند است که با این روش درک مشترکی از زنجیره ارزش می‌تواند به وجود آید. (اولیا و همکاران، ۱۳۸۹)
داس	از مقادیر پایه، هدف و وزن به منظور بهبود سیستم نت و استراتژی سازمان استفاده می‌کند. (داس، ۱۹۹۴)
کمپل	معیارهای اندازه‌گیری عملکرد تعمیرات را در سه گروه عملکرد تجهیزات، عملکرد هزینه و عملکرد فرآیند دسته‌بندی می‌کند. (کمپل، ۱۹۹۵)
شارپ	از فلسفه مدیریت کیفیت به منظور اصلاح عملکرد نت در این مدل استفاده شده است. (شارپ و همکاران، ۱۹۹۷)
ریس	راه‌حل آن، ایجاد همبستگی بین سطوح افقی و عمودی به منظور جلوگیری از نگرش جزیره‌ای به واحد نت است. (ریس و همکاران، ۱۹۹۷)
پینتلون	ویژگی بارز آن، توجه به جنبه‌های گوناگون نگهداری و تعمیرات از منظر گروه‌ها و رده‌های سازمانی است. (پینتلون و همکاران، ۱۹۹۷)
کوتز	برای اندازه‌گیری عملکرد نت گروه‌بندی نتایج تعمیرات، بهره‌وری تعمیرات، هزینه تعمیرات و هدفمندی عملیات تعمیرات را پیشنهاد می‌کند. (کوتز، ۱۹۹۷)
ارتس	در آن از افق زمانی برای دسته‌بندی شاخص‌های عملکرد نت در سه سطح استراتژیک، تاکتیکی و عملیاتی استفاده شده است. (ارتس و همکاران، ۱۹۹۸)
ناکاجیما	شاخص اثربخشی تجهیزات در نگهداری و تعمیرات جامع ارائه می‌کند. (ناکاجیما، ۱۹۸۸)
کوتز	لیستی از شاخص‌های عملکردی و نسبت‌ها در چهار گروه ارائه می‌کند. (کوتز، ۱۹۹۸)
دوایت	مکانیزم ارزیابی بر اساس فرضیات ضمنی تأثیر تعمیرات روی کسب‌وکار توسعه داده می‌شود. (دوایت، ۱۹۹۹)
کوتوگلو	چارچوبی برای مدیریت نگهداری بر اساس تکنیک خانه‌های کیفیت است. (کوتوگلو و همکاران، ۲۰۰۱)
لئو	در این مدل، ارزیابی عملکرد نگهداری و تعمیرات کارخانه با استفاده از تکنیک تحلیل پوششی داده‌ها انجام شده است. (لئو و همکاران، ۲۰۰۴)
وبر	در این مطالعه ۲۶ معیار عملکردی نت در دو گروه معیارهای پیشران و تأخیری توسعه داده شده است. (وبر و همکاران، ۲۰۰۶)
پریدا	معیارهای سلسله مراتبی در گروه‌های شاخص‌های مرتبط با تجهیزات فرآیند، هزینه، وظیفه، رضایت کارکنان و مشتری و ایمنی، تقسیم‌بندی شده‌اند. (پریدا و همکاران، ۲۰۰۷)
بختیار	شش دسته‌بندی برای ارزیابی لحاظ شده است و بر اساس کارت امتیازی متوازن ارزیابی انجام شده است. (بختیار، ۲۰۰۹)
چن	از تکنیک‌های تحلیل سلسله مراتبی، خاکستری و تاپسیس برای ارزیابی استفاده کرده است. (چن و همکاران، ۲۰۱۰)
مچیری	دو دسته معیارهای فرآیندی و نتایج برای ارزیابی سیستم نت توسعه داده شده است. (مچیری، ۲۰۱۰)
پاتی	در چهار دسته معیار شامل: کارایی، کسب‌وکار و سازمان، به موقع بودن و خطمشی برای ارزیابی عملکرد سیستم نت بسط داده شده است. (پاتی و همکاران، ۲۰۱۰)
رایپینگ	در این مدل، شاخص‌هایی برای سنجش اثربخشی کلی تجهیزات بسط داده شده است. (رایپینگ و همکاران، ۲۰۱۲)
یانبین	در این مطالعه معیارهای درجه اول ارزیابی به گروه‌های فنی، عملیاتی، حفاظتی و قابلیت اطمینان تقسیم می‌شوند. این مقاله عملیات تعمیرات تجهیزات تأمین انرژی الکتریکی را مورد ارزیابی قرار می‌دهد. (یانبین و همکاران، ۲۰۱۰)

نام مدل	نام محقق	ویژگی مورد مطالعه
متوازن	دیوید نورت	اهداف کلان و استراتژی‌های سازمان، تعیین عوامل بحرانی موفقیت، تعیین معیارهای اندازه‌گیری برای هر فعالیت، تعیین شاخص‌های اندازه‌گیری برای هر فعالیت، اندازه‌گیری عملکرد، مقایسه عملکرد با شاخص‌ها، انجام اقدام اصلاحی به منظور بهبود و توسعه عملکرد سازمانی. (اولیا، و همکاران، ۱۳۸۹)
رویکرد فرانوفر	انستیتو فرانوفر	این مدل، طراحی سیستم‌های ارزیابی عملکرد بر مبنای روش مدل‌سازی یکپارچه سازمان را ارائه می‌دهد و یک ابزار نگاشت فرآیند است که با این روش درک مشترکی از زنجیره ارزش می‌تواند به وجود آید. (اولیا و همکاران، ۱۳۸۹)

ج) مدل‌های تعالی سازمانی (جوایز کیفیتی): در میان روش‌های ارزیابی سیستم کیفیت یا مدیریت کیفیت، جوایز کیفیتی از جامعیت و اهمیت ویژه‌ای برخوردارند. ارزیابی بر اساس مدل‌های جوایز کیفیتی ملی یا بین‌المللی به عنوان یک ابزار قوی برای تحت کنترل درآوردن فرآیند بهبود مستمر در سازمان شناخته می‌شود. این مدل‌ها به گونه‌ای طراحی شده‌اند که در انواع مختلف سازمان‌ها قابل استفاده هستند. در این بخش (جدول شماره ۳) به مهم‌ترین این جوایز اشاره شده است.

جدول (۳): مدل‌های تعالی سازمانی (جوایز کیفیتی)

نام مدل	ویژگی‌های مورد مطالعه
جایزه کیفیت اروپا	این مدل، شامل دودسته عوامل جدا از هم است که به توانمند سازها و نتایج تقسیم می‌شوند. مفاهیم بنیادین مدل، شامل: نتیجه گرایی، مشتری مداری، رهبری و ثبات در مقاصد، مدیریت مبتنی بر فرآیندها و واقعیت‌ها، توسعه و مشارکت کارکنان، یادگیری، نوآوری و بهبود مستمر، توسعه شرکت‌ها و مسئولیت اجتماعی شرکت است و شامل ۹ معیار و ۱۰۰۰ امتیاز قابل کسب برای هر سازمان است. (کریمی، ۱۳۸۵)، (نیلی و همکاران، ۲۰۰۰)
جایزه کیفیت دمنینگ	جایزه دمنینگ شامل ۶ عنصر؛ سیاست‌گذاری و پیاده‌سازی سیاست‌ها، توسعه محصولات و نوآوری در فرآیند، نگهداری و بهبود سیستم مدیریت، تحلیل اطلاعات و به کارگیری فناوری اطلاعات، توسعه منابع انسانی و معیارهای سیاست‌ها و راهبردها، پیاده‌سازی سیاست‌ها و راهبردها، اشتیاق و جدیت، نتایج، مدیریت روزمره، مدیریت بهبود در بلندمدت است. (کریمی، ۱۳۸۵)، (نیلی و همکاران، ۲۰۰۰)
جایزه کیفیت مالکوم بالدریچ	این مدل، دارای هفت معیار؛ رهبری، طرح‌ریزی استراتژیک، تمرکز بر مشتری، اندازه‌گیری و تجزیه و تحلیل و مدیریت دانش، مدیریت منابع انسانی، مدیریت فرآیندها، نتایج کاری است که زمینه‌ای را برای مطابقت با دیدگاه مدیریت کیفیت جامع در هر سازمان فراهم می‌کند. (کریمی، ۱۳۸۵)، (نیلی و همکاران، ۲۰۰۰)

۲-۳- ارزیابی عملکرد نگهداری و تعمیرات

علاوه بر مکانیزم‌های فوق که در راستای سنجش موفقیت سازمان‌ها و مدیریت عملکرد توسعه یافته‌اند، مطالعات گوناگونی در خصوص ارزیابی عملکرد نگهداری و تعمیرات و گروه‌بندی شاخص‌های تعمیرات و

ویژگی مطالعه	محقق
همکاران، ۲۰۱۲	
روش امتیازدهی برای ارزیابی بلوغ ارائه می‌کند. (مچی و همکاران، ۲۰۱۳)	مچی

عمده ترین نکاتی که پس از بررسی مطالعات پیشین مشخص شد اینکه: یکی از نتایج ارزیابی، دستیابی به راهکارهای بهبود برای افزایش موفقیت و سودآوری و رضایت ذی‌نفعان می‌باشد با توجه به خرد بودن شاخصها در بسیاری از مطالعات مرتبط با ارزیابی سیستمهای نگهداری و تعمیرات و عدم توجه به شاخصهای استراتژیک و کلان موفقیت، نمی‌توان به نحو مطلوب به بهبود استراتژیک پس از ارزیابیهای متداول دست یافت. از طرفی در روشهای موجود ارتباط دقیق و منطقی بین معیارها، فرایندها و اهداف مشخص نیست.

۴- روش انجام تحقیق

تحقیق حاضر، تحقیقی با رویکرد کیفی است که از تجزیه و تحلیل متاسنتر و نیز نظریه برخاسته از داده‌ها در آن استفاده شده است. در مرحله اول تحقیق، از روش متاسنتر جهت گردآوری مطالعات کیفی، تحقیق، تجزیه و تحلیل یافته‌های آن، کشف نکات اساسی و ترکیب و تبدیل آن به یک جایگزین کلی، هم در مدل‌های بررسی شده در سیستم‌های ارزیابی سازمانی و هم در مدل‌های بررسی شده در سیستم‌ها و مکانیزم‌های ارزیابی نگهداری و تعمیرات استفاده شد. درنهایت با تحلیل متاسنتر، ویژگی‌های یک مدل مناسب برای ارزیابی سیستم نگهداری و تعمیرات مشخص شد. مرحله بعد، استفاده از روش نظریه برخاسته از داده‌ها برای رسیدن به طراحی مدل اصلی مورد بررسی بود. با استفاده از این نظریه، زیرسیستم‌های سیستم نگهداری و تعمیرات تعیین و رابطه بین زیرسیستم‌های سیستم نگهداری و تعمیرات، مشخص و چگونگی عملکرد سیستم نگهداری و تعمیرات به گونه‌ای که در راستای ارتقای سازمان حرکت کند، مورد بررسی قرار گرفت. در نهایت مدل ارزیابی سیستم نگهداری و تعمیرات طراحی و اعتبارسنجی شد.

۵- مراحل انجام تحقیق و طراحی مدل

۵-۱- انجام متاسنتر^۳

متاسنتر مطالعات کیفی، یکی کردن گروهی از مطالعات کیفی به منظور کشف نکات اساسی و ترجمه آن‌ها به یک محصول نهایی و واحد است. این محصول نهایی، نتایج اولیه مطالعات را به صورت یک مفهوم جدید بیان می‌کند. مفهوم و تفسیر تازه موضوع مورد بررسی در یک محصول نهایی حاصل از متاسنتر به گونه‌ای ارائه می‌شود که همزمان نتیجه پژوهش‌های اولیه در آن قابل جستجو باشند.

^۳ Meta-synthesis

متاسنتر به تعبیری متاآنالیز مطالعات کیفی است. اگرچه مفهوم کلی هر دو تکنیک به نظر یکی می‌رسد، اما در متاآنالیز مطالعات کمی، هدف روی هم ریختن و ترکیب اطلاعات موجود در مطالعات مشابه به منظور تقویت قطعیت رابطه علی معلولی است. به این منظور از مطالعات آماری استفاده و یک نتیجه واحد حاصل می‌شود. در صورتی که هدف از انجام متاسنتر مطالعات کیفی، توضیح و درک پدیده‌های باشد. باید توجه داشت که متاسنتر، خلاصه کردن نتیجه تحقیقات کیفی و یکپارچه کردن آن‌ها نیست. در این روش نتیجه تحقیقات کیفی و نه داده‌های اولیه آن‌ها کنار هم گذاشته شده، مقایسه، به هم ترجمه و تفسیری جامع‌تر از پدیده مورد بررسی ارائه می‌شود. (شرافت، ۱۳۹۴)

برای سنتر تحقیقات کیفی هفت مرحله پیشنهاد شده است:

(کراسول، ۲۰۰۸)، (جانسون، ۲۰۰۰)

مرحله اول بر یافتن عنوان تحقیق تکیه دارد.

مرحله دوم انتخاب مطالعات واجد شرایط برای ورود به متاسنتر است.

در مرحله سوم مطالعات انتخاب شده بارها خوانده می‌شوند تا مفاهیم کلیدی و تم‌های آن‌ها مشخص شود.

در مرحله چهارم محقق ارتباط مطالعات با یکدیگر را مورد توجه و بررسی قرار می‌دهد.

در مرحله پنجم مطالعات به یکدیگر ترجمه می‌شوند و منظور از ترجمه، تبدیل مفاهیم کلیدی مطالعات به یکدیگر است.

در مرحله ششم محقق از مطالعات اولیه یک کل ایجاد می‌کند. این کل که نتیجه نهایی متاسنتر است، تفسیری فراتر از هریک از مطالعات گنجانده شده در متاسنتر، از پدیده مورد نظر ارائه می‌کند.

مرحله آخر مرحله انتشار نتایج تحقیق می‌باشد.

در این تحقیق، با توجه به مراحل متاسنتر، بعد از یافتن عنوان تحقیق و انتخاب مطالب واجد شرایط که خلاصه‌ای از آن‌ها ابتدای مقاله آمده است، مطالعات بارها خوانده شده، مفاهیم و موارد مهم در هر یک از مدل‌ها و مکانیزم‌های ارزیابی سازمان و همچنین سیستم نگهداری و تعمیرات به تفکیک مورد بررسی قرار گرفته و درنهایت با تجزیه و تحلیل مدل‌های موجود، مفاهیم و تم‌های مهمی که لازم است در یک مدل در نظر گرفته شود، ارائه شده است.

با بررسی تحلیل متاسنتر حاصل از مدل‌های ارزیابی سازمانی و مکانیزم‌های ارزیابی سیستم نگهداری و تعمیرات، ویژگی‌های یک سیستم ارزیابی نگهداری و تعمیرات مطلوب تعیین شده است. بر اساس مطالعات انجام شده یک مدل نگهداری و تعمیرات بایستی ویژگی‌های زیر را دارا باشد.

- سادگی و انعطاف‌پذیری و قابل درک بودن

- اجرایی و کاربردی بودن

- توجه به بهبود مستمر و اثربخشی

- جامعیت (توجه به محیط درونی و بیرونی و توجه به ذی‌نفعان و رقبا)

- تمرکز و اولویت‌بندی در ارزیابی و اصلاح و در کل توجه به اولویت‌ها و تخصیص منابع درست

۲-۵- طراحی مدل با استفاده از نظریه برخاسته از

داده‌ها^۴

نظریه برخاسته از داده‌ها، از توصیف فراتر رفته و تلاش می‌کند تا یک تئوری یا مدل انتزاعی از یک فرآیند (اقدام یا تعامل) را گردآوری و ارائه نماید. از این رو تئوری توسعه‌یافته کمک می‌کند تا فرآیند موردنظر تبیین شود و یا یک چارچوب برای تحقیقات آتی ارائه گردد. (اشتراس و کورین، ۱۹۹۰).

در این روش توسعه تئوری به‌گونه‌ای «حاضر و آماده» صورت نمی‌پذیرد، بلکه تئوری از بستر داده‌های به‌دست‌آمده از مشارکت‌کنندگانی که فرآیند را تجربه کرده‌اند، حاصل می‌گردد. (سیلورمن، ۱۹۹۳) و (سیلورمن، ۲۰۰۰) و (سیلورمن، ۲۰۰۵)

نظریه برخاسته از داده‌ها از رویه‌های مشروحي برای تجزیه و تحلیل استفاده می‌کنند. این رویه‌ها دربرگیرنده سه مرحله؛ کدگذاری باز، کدگذاری محوری و انتخابی می‌باشد که توسط اشتراس و کورین (۱۹۹۰، ۱۹۹۸) ارائه شده است. نظریه برخاسته از داده‌ها رویه‌ای را برای توسعه مقوله‌های اطلاعاتی (کدگذاری باز)، توسعه مقوله‌ها (کدگذاری محوری) و ارائه یک «داستان» جهت مرتبط ساختن مقوله‌ها با یکدیگر (کدگذاری گزینشی) مهیا می‌سازد و با مجموعه‌ای از قضیه‌های تئوریک و استدلالی به پایان می‌رسد. (کلاندین، ۲۰۰۰) و (لینکن، ۱۹۹۵)

در این تحقیق لازم بود از نظرات متخصصین حوزه نگهداری و تعمیرات در صنعت برق به منظور طراحی مدل ارزیابی سیستم نگهداری و تعمیرات استفاده و برای انجام نمونه‌گیری از روش نمونه‌گیری گلوله برفی استفاده شود. به این شکل که مصاحبه‌ای با متخصص اول انجام شد و سپس از طریق او متخصصین دیگر جهت مصاحبه شناسایی شدند. تا آنجا که مطالعه به کفایت تئوریک رسید، و نظرات خبرگان جدید، مطلب جدیدی به مباحث قبلی اضافه نکرد. از آنجا که روش تحلیل، نظریه برخاسته از داده‌ها بود، از متخصص این سؤال پرسیده شد که " چگونه اطمینان حاصل می‌کنید، سیستم نگهداری و تعمیرات به‌صورت اثربخش و کارا عمل می‌کند؟ "

خبرگان مورد مصاحبه متخصصین حوزه نگهداری و تعمیرات صنعت برق به ویژه مدیران نگهداری و تعمیرات بودند و برای رسیدن به کفایت تئوریک مصاحبه با ۱۲ متخصص انجام شد. برای هر فرد مصاحبه‌شونده کلیه مراحل انجام تحلیل نظریه برخاسته از داده‌ها از کدگذاری باز، کدگذاری محوری و انتخابی انجام شده و پس‌از آن با مصاحبه با خبرگان بعدی، نتایج حاصل از آن رفته‌رفته کامل‌تر می‌شد.

نتایج تکمیلی کلیه مصاحبه‌ها به شرح زیر جمع‌بندی گردید:

الف) کدگذاری باز: در این بخش چهار مقوله اصلی، شامل؛ بازرسی، سرویس و نگهداری، خرابی مزمن، خرابی حاد و نحوه ارتباط آن‌ها

شناسایی شد. سپس برای هر یک از مقولات، خصوصیات و ابعاد مشخص شدند.

بازرسی فعالیت‌هایی شامل اندازه‌گیری، آزمایش، آزمون یا سنجش ویژگی‌های یک موجودیت و مقایسه نتایج با الزامات مشخص شده برای تصدیق نمودن اینکه انطباق برای هر یک از ویژگی‌ها برقرار شده است یا خیر.

سرویس و نگهداری مجموعه فعالیت‌ها و روش‌هایی است که به منظور به روز رسانی و حفظ تجهیزات در شرایط مطلوب، انجام می‌شود. خرابی حاد نوعی تغییر ناگهانی و زیانبار در وضعیت‌هاست که حل و فصل آن نیازمند بازگرداندن وضعیت به حالت اولیه خواهد بود. در حالی که خرابی مزمن نوعی موقعیت زیانبار ولی مداوم و تکراری است. ب) کدگذاری محوری: در این بخش با استفاده از الگوی پارادایم، مقولات فرعی شناسایی و ارتباط آن‌ها مشخص شد.

در نتایج ارائه شده از تحلیل کدگذاری محوری برای هریک از چهار مقوله اصلی خصوصیات پدیده، شناسایی و دلایلی که سبب اثرگذاری بر پدیده شده‌اند در قالب شرایط علی بیان شده‌اند. از طرفی شرایط میانجی که در راستای تسهیل یا محدودیت راهبردها در زمینه خاصی عمل می‌کنند نیز شناخته شده‌اند. انتخاب راهبردها منتج به پیامدهایی خواهد شد که در این بخش از تحلیل راهبردهای مربوط به هر مقوله اصلی شناسایی و پیامدهای احتمالی پیش‌بینی شده‌اند. شکلهای شماره ۲ تا ۵ الگوی پارادایم در هریک از مقوله‌های اصلی را ارائه می‌کنند.

ج) کدگذاری انتخابی: در این بخش داستان و حکایت‌ها تشخیص داده شده و در قالب حکایت ارتباطات مدل بیان شد.

۶- ارائه یافته‌های تحقیق

۶-۱- مدل طراحی شده

در این بخش مدل طراحی شده، ارتباطات درون آن و چگونگی عملکرد آن تشریح می‌شود. در این مدل، چنان که گفته شد، چهار مقوله‌ی؛ بازرسی، سرویس و نگهداری، خرابی مزمن و خرابی حاد شناسایی شده است. ارتباطات کلی در مدل طراحی شده، بیانگر این مسئله می‌باشد که در سیستم نگهداری و تعمیرات، اگر عملکرد سرویس و نگهداری مناسب نباشد باعث ایجاد مشکل در سیستم و به وجود آمدن خرابی مزمن می‌شود.

اگر در جهت رفع خرابی مزمن، تصمیمات و مدیریت مناسب صورت نگیرد، باعث ایجاد خرابی حاد می‌شود و این مسئله کار واحد تولید را دچار مشکلات زیادی کرده و باعث عدم کارایی آن می‌شود.

از یک طرف، بازرسی در سیستم نگهداری و تعمیرات بر سرویس و نگهداری تأثیر گذاشته و از آن تأثیر می‌پذیرد و از طرف دیگر، در ایجاد خرابی مزمن و حاد اثرگذار است. شمای کلی مدل طراحی شده، در شکل شماره ۱ آمده است:

کم تا زیاد انجام شده، از نظر سازمان کم اهمیت یا با اهمیت باشد و امکان تشخیص عیب از طریق بازرسی کم تا زیاد باشد. (خصوصیات پدیده بازرسی)

خصوصیات پدیده و وجود هر یک از شرایط علی که در شکل شماره ۲ بیان شده، سبب اتخاذ راهبردهایی می شود که اتخاذ هر یک از آن ها بر اساس حکایت زیر قابل بیان است.

حکایت

راهبرد نت پیش گویانه

شامل زیر راهبردهای بازرسی فنی با استفاده از حواس انسانی، بازرسی فنی با استفاده از ابزارها و توسط انسان و بازرسی فنی با استفاده از ابزارها مثل سنسورها است.

زمانی از نت پیش گویانه استفاده می شود که برای هر دستگاه یا اجزای آن علائم حیاتی نظیر مقدار رطوبت، مقدار فشار، میزان جریان برق، مقدار اصطکاک و غیره تعریف شده، سپس حد بالا، پایین و حد بحرانی هر کدام از این علائم نیز مشخص می شود و با کنترل مداوم این علامت ها، در صورت بحرانی شدن آن ها، فعالیت های تعمیراتی لازم انجام می شود. این رویکرد بر اساس سنجش وضعیت یک تجهیز و اینکه آیا در آینده خراب خواهد شد یا نه و سپس انجام فعالیت های لازم جهت جلوگیری از عواقب خرابی عمل می کند.

زمانی از راهبرد اول استفاده می شود که تجهیزات پیچیده نباشند، ریسک خرابی به دلیل عدم دقت، قابل پذیرش و از طرفی امکان استفاده از پرسنل متخصص در این زمینه برای سازمان فراهم باشد. یا هزینه بازرسی دقیق تر برای سازمان بالا باشد و ریسک خرابی را به دلیل عدم دقت بازرسی بپذیرد.

زمانی از راهبرد دوم استفاده می شود که تجهیزات کمی پیچیده تر باشند و ریسک خرابی به دلیل عدم دقت قابل پذیرش باشد. زمانی از راهبرد سوم استفاده می شود که تجهیزات پیچیده تر هستند و ریسک خرابی به دلیل عدم دقت قابل پذیرش نیست.

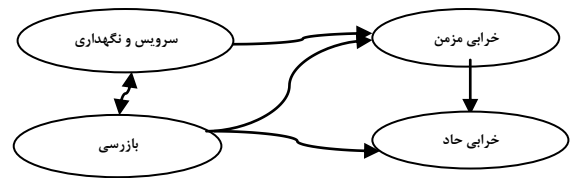
راهبرد نت پیش اقدام

زمانی از این راهبرد استفاده می شود که تجزیه و تحلیل خرابی به دلیل حساسیت بالای تجهیزات و استراتژیک بودن تولید دستگاه ضروری و سازمان بودجه لازم برای چنین رویکردی را دارا باشد.

راهبرد نت دقیق

در نت دقیق علاوه بر موارد ذکر شده در نت پیش اقدام، دامنه استفاده از وسایل بازرسی فنی پارامتریک افزایش می یابد. از جمله این وسایل می توان به دوربین ترموگرافی و کیت آنالیز روغن اشاره کرد. زمانی از این راهبرد استفاده می شود که حساسیت تجهیزات بالا و ریسک خرابی را نتوانیم بپذیریم. از طرفی ادامه تولید توسط دستگاه برای سازمان حیاتی و سازمان بودجه لازم برای چنین رویکردی را دارا باشد.

راهبرد گنجاندن بازرسی در برنامه سرویس و نگهداری



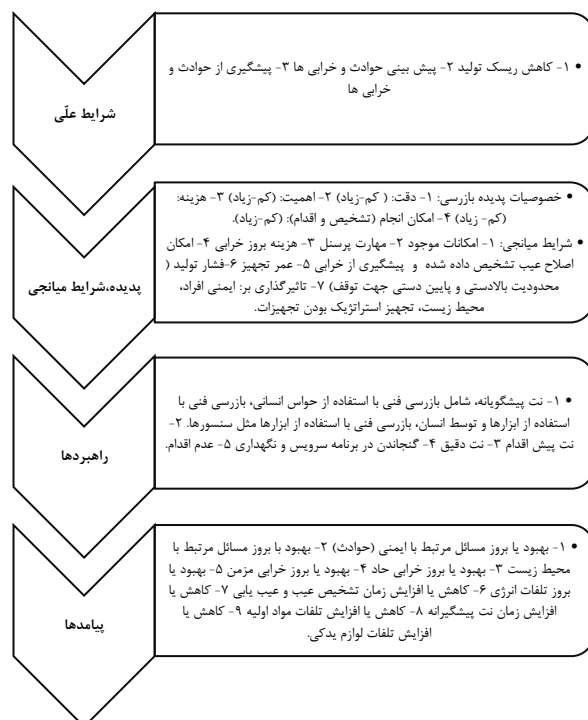
شکل (۱): شمای کلی ارتباطات در سیستم نگهداری و تعمیرات

۲-۶- ارتباطات درون هر یک از مقوله های چهارگانه

در این بخش الگوی پارادایم و ارتباطات درونی هر یک از مقوله های چهارگانه؛ بازرسی، سرویس و نگهداری، خرابی مزمن و خرابی حاد و حکایت های مربوط به آن ها آمده است.

الف) بازرسی

در صورت بروز اشکال در شاخص های؛ مسائل مرتبط با ایمنی (حوادث)، مسائل مرتبط با محیط زیست، تلفات انرژی، زمان تشخیص عیب و عیب یابی، زمان نت پیشگیری، تلفات مواد اولیه و اتلاف لوازم بدکی و یا اشکال در فرآیندهای خرابی حاد و یا خرابی مزمن، می توان دلایل را در فرآیند بازرسی، پیش بینی و پیشگیری از خرابی جستجو کرد. در این صورت یا راهبرد انتخاب شده (راهبردهای ذکر شده در شکل شماره ۲) توسط سازمان درست نیست و یا راهبرد انتخاب شده درست اجرا نشده است.



شکل (۲): ارتباطات مقوله بازرسی بر اساس تحلیل نظریه برخاسته از

داده ها

طبق نتایج حاصل از تحلیل نظریه برخاسته از داده ها از فرایند بازرسی به دلیل کاهش ریسک تولید، پیش بینی حوادث و خرابی ها و پیشگیری از حوادث و خرابی ها استفاده می شود. پدیده بازرسی می تواند با دقت

سرویس از طریق زمان و میزان کارکرد باشد، بهتر است سرویس و نگهداری از راهبرد نت مبتنی بر شرایط کارکرد استفاده کند.

(ج) خرابی مزمن

در صورت بروز اشکال در شاخص‌های ضایعه حرکت بدون تولید و توقفات جزئی و کوتاه مدت (تلفات انرژی را شامل می‌شود)، ضایعه کاهش سرعت تولید یا ضایعه کیفیت و دوباره کاری (تلفات مواد اولیه را نیز شامل می‌شود) و یا در صورت بروز خرابی حاد (مصرف درست یا نادرست قطعات و لوازم‌یدکی را شامل می‌شود) می‌توان دلایل را در خرابی مزمن جستجو کرد. در اینصورت یا راهبرد انتخاب شده (راهبردهای ذکر شده در شکل شماره ۴) توسط سازمان درست نیست و یا راهبرد انتخاب شده درست اجرا نشده است.



شکل (۴): ارتباطات مقوله خرابی مزمن بر اساس تحلیل نظریه بر خاسته از داده‌ها

خرابی مزمن به دلیل بازرسی و سرویس و نگهداری نامناسب و یا طراحی، خرید، تدارکات و راه اندازی نامناسب تجهیزات رخ می‌دهد. در این بخش راهکارهای پیش رو در شرایط خرابی مزمن با توجه به خصوصیات پدیده و شرایط میانجی در قالب حکایتی روایت می‌شود.

به دلیل استراتژیک نبودن تولید دستگاه برای سازمان و یا برخی پیش نیازها نظیر توقف دستگاه به منظور بازرسی این راهبرد اتخاذ می‌شود.

✓ راهبرد عدم اقدام

برای دستگاه‌ها و تجهیزات کم ارزش یا تجهیزاتی که تعمیر آن‌ها به صرفه نیست این راهبرد بکار گرفته می‌شود.

(ب) سرویس و نگهداری

در صورت افزایش خرابی مزمن و تلفات انرژی و یا خارج شدن از گارانتی می‌توان دلایل را در فرآیند سرویس و نگهداری جستجو کرد. در اینصورت یا راهبرد انتخاب شده (راهبردهای ذکر شده در شکل شماره ۳) توسط سازمان درست نیست و یا راهبرد انتخاب شده درست اجرا نشده است.



شکل (۳): ارتباطات بین مقوله سرویس و نگهداری بر اساس تحلیل نظریه بر خاسته از داده‌ها

سرویس و نگهداری به دلیل جلوگیری از فرسایش دستگاه، رعایت الزامات گارانتی و پیشگیری از حوادث انجام می‌شود. در ادامه حکایت بر اساس راهبردهای اتخاذ شده روایت می‌شود.

حکایت

✓ در صورتی که دلیل انجام سرویس و نگهداری الزامات گارانتی باشد، زمان سرویس در آن مشخص شده و یا اهمیت رعایت زمان زیاد باشد، از راهبرد نت مبتنی بر زمان استفاده می‌شود.

✓ در صورتی که دلیل انجام سرویس و نگهداری الزامات گارانتی باشد، مدت کارکرد تجهیزات در آن مشخص شده و یا اهمیت رعایت سرویس در میزان کارکرد زیاد باشد، از راهبرد نت مبتنی بر کارکرد استفاده می‌شود.

✓ در صورتی که دلیل، مهم نبودن زمان یا میزان کارکرد، امکان تشخیص زمان سرویس و نگهداری و یا راحتی تشخیص باشد، از راهبرد نت مبتنی بر شرایط کارکرد استفاده می‌شود.

✓ در شرایطی که دلیل، بالا بودن هزینه سرویس و نگهداری یا تهیه تجهیزاتی برای تشخیص زمان سرویس و یا استفاده به صرفه تر از

حکایت

حالت اول: یک واحد تولیدی ممکن است در دوره بهره‌برداری، از طریق عملکرد نادرست واحد تولید و بهره‌برداری دچار مشکل شود که در این شرایط با توجه به خصوصیات پدیده و شرایط میانجی، باید کاری در جهت رفع آن انجام دهد.

در این وضعیت، اگر خصوصیات پدیده به اینصورت باشد که تواتر آن متوسط تا زیاد، اهمیت و بحرانی بودن متوسط تا زیاد و خطر و سرعت انتشار تأثیرگذاری بر خط تولید زیاد باشد و بودجه و هزینه موردنیاز آن در شرایط میانجی کم تا متوسط تخمین زده شود، تصمیم بر بهره‌برداری صحیح و اصلاح برنامه‌ریزی تولید برای کاهش فشار بر تجهیزات خواهد بود.

حالت دوم: عدم اقدام در شرایط خرابی مزمن، زمانی اتفاق خواهد افتاد که در دوره بهره‌برداری و اسقاط منبع بروز مشکل نامشخص و شدت مشکل کم تا متوسط، تواتر کم تا متوسط، اهمیت و بحرانی بودن و خطر و سرعت انتشار تأثیرگذاری کم باشد. شرایط میانجی در این وضعیت شامل بالا بودن سرعت تشخیص عیب از طریق به‌روز بودن مدارک، کم بودن دسترسی به نیروی متخصص و آموزش‌دیده، کم بودن شرایط پشتیبانی و دسترسی به قطعات یدکی باشد. لازم به ذکر است که احتمال خرابی مجدد در این تصمیم کم تا متوسط می‌باشد و بودجه و هزینه موردنیاز زیاد تخمین زده می‌شود.

حالت سوم: در حالت دیگر؛ در دوره راه‌اندازی و بهره‌برداری و با عملکرد نامناسب واحد تولید و بهره‌برداری، واحد تولیدی دست به حفظ شرایط اساسی تجهیز و بازگرداندن ماشین به شرایط اولیه بزند. این در حالی است که شدت مشکل کم تا متوسط، تواتر کم تا متوسط و اهمیت و بحرانی بودن آن متوسط تا زیاد برآورد شده باشد. در شرایط میانجی این حالت، بودجه و هزینه موردنیاز کم تا متوسط تخمین زده می‌شود.

حالت چهارم: انجام تعمیرات اساسی از تصمیماتی است که در دوره بهره‌برداری و اسقاط با منبع بروز مشکل در صورت فرسودگی گرفته می‌شود.

تعمیرات اساسی زمانی انجام می‌گیرد که شدت مشکل زیاد، تواتر زیاد، اهمیت و بحرانی بودن مشکل زیاد و خطر و سرعت انتشار متوسط تا زیاد نتیجه‌گیری شود. در این وضعیت شرایط میانجی ما نیز به این صورت باشد که از طریق به‌روز بودن مدارک، سرعت تشخیص عیب کم تا متوسط، دسترسی به نیروی متخصص و آموزش‌دیده زیاد و احتمال خرابی مجدد زیاد باشد و بودجه و هزینه موردنیاز زیاد تخمین زده شود.

حالت پنجم: اگر عملکرد واحد بهره‌برداری و نت در دوره بهره‌برداری نامناسب باشد، واحد تولیدی با مشکل روبه‌رو خواهد شد که با توجه به خصوصیات پدیده؛ از جمله کم تا متوسط بودن مشکل، کم تا متوسط بودن تواتر، متوسط تا زیاد بودن اهمیت و بحرانی بودن و کم بودن خطر و سرعت انتشار تأثیرگذاری آن و شرایط میانجی؛ زیاد بودن

سرعت تشخیص عیب، دسترسی زیاد به نیروی متخصص و آموزش‌دیده، بالا بودن شرایط پشتیبانی و دسترسی به قطعات یدکی؛ تصمیم به تعمیر قطعه یا تجهیز می‌گیرد. در این حالت احتمال خرابی مجدد متوسط است و بودجه و هزینه موردنیاز کم تا متوسط برآورد می‌شود.

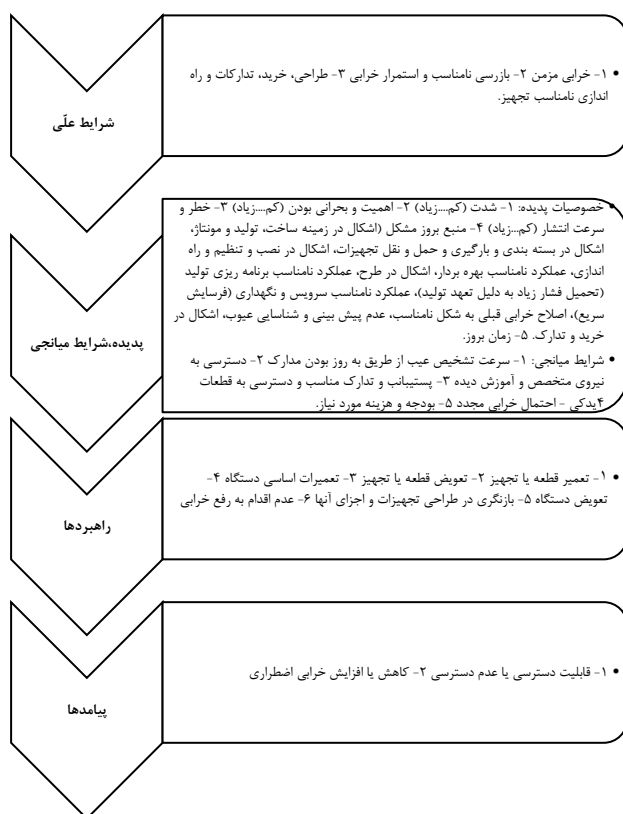
حالت ششم: اگر خصوصیات پدیده شامل متوسط تا زیاد بودن شدت مشکل، متوسط تا زیاد بودن تواتر، زیاد بودن اهمیت و متوسط بودن خطر و سرعت انتشار و تأثیرگذاری بر خط تولید باشد و در شرایط میانجی با زیاد بودن سرعت تشخیص عیب، کم تا متوسط بودن امکان دسترسی به نیروی متخصص و بالا بودن پشتیبانی و دسترسی روبه‌رو باشیم، واحد اقدام به تعویض قطعه یا تجهیز می‌کند. احتمال خرابی مجدد در این حالت متوسط تا زیاد است و هزینه و بودجه موردنیاز متوسط برآورد می‌شود. این تصمیم در صورتی گرفته می‌شود که مشکل در دوره بهره‌برداری و به علت نامناسب عمل کردن واحد بهره‌برداری و نت به وجود آمده باشد.

حالت هفتم: گاهی واحد تولیدی تصمیم می‌گیرد دستگاه را تعویض کند که تعویض دستگاه به این بستگی دارد که منبع بروز مشکل عملکرد واحد بهره‌برداری و نت، زمان بروز مشکل؛ دوره بهره‌برداری و اسقاط باشد و شدت مشکل زیاد، تواتر زیاد، اهمیت و بحرانی بودن آن زیاد و خطر و سرعت انتشار تأثیرگذاری بر خط تولید متوسط تا زیاد نتیجه‌گیری شود.

با بررسی شرایط میانجی با این حالت روبه‌رو هستیم که از طریق به‌روز بودن مدارک، سرعت تشخیص عیب کم تا متوسط، دسترسی به نیروی متخصص کم تا متوسط، پشتیبانی و دسترسی به قطعات یدکی کم تا متوسط باشد. احتمال خرابی مجدد زیاد در نظر گرفته شود و بودجه و هزینه مورد نیاز زیاد تخمین زده می‌شود.

حالت هشتم: در حالت دیگر، ممکن است در دوره راه‌اندازی و بهره‌برداری در خرید و تدارکات طراحی مشکلی وجود داشته باشد و شدت مشکل متوسط تا زیاد، تواتر متوسط تا زیاد، اهمیت و بحرانی بودن مشکل زیاد، خطر و سرعت انتشار و تأثیرگذاری بر خط تولید متوسط تا زیاد باشد. در این شرایط با در نظر گرفتن شرایط میانجی کم بودن سرعت تشخیص عیب، کم بودن دسترسی به نیروی متخصص و متوسط تا زیاد بودن شرایط پشتیبانی و تدارک و دسترسی به قطعات یدکی، تصمیم به بازنگری در طراحی تجهیزات و اجزای آن‌ها می‌شود. در نظر گرفتن احتمال خرابی مجدد در این تصمیم متوسط تا زیاد است و بودجه و هزینه موردنیاز متوسط تا زیاد برآورد می‌شود.

حالت نهم: در حالت استفاده از راهکار بازنگری مکانیزم‌های انگیزشی، تواتر زیاد و اهمیت و بحرانی بودن متوسط تا زیاد است و این راهکار زمانی برای حل مشکل در نظر گرفته می‌شود که در دوره بهره‌برداری، پرسنل بهره‌بردار و نت درست عمل نمی‌کنند و در شرایط میانجی، بودجه و هزینه موردنیاز متوسط تا زیاد تخمین زده می‌شود.



شکل (۵): ارتباطات مقوله خرابی حاد بر اساس تحلیل نظریه بر خاسته از داده ها

خرابی حاد به دلیل تداوم خرابی مزمن بازرسی نامناسب و استمرار خرابی و یا طراحی، خرید، تدارکات و راه اندازی نامناسب تجهیز رخ می دهد. راهکارهای پیش رو در خرابی حاد با توجه به خصوصیات پدیده و شرایط میانی در قالب حکایت زیر روایت می شود.

حکایت

حالت اول: دریک واحد تولیدی، اگر در دوره بهره برداری، عملکرد واحد بهره بردار و نت نامناسب باشد، واحد با توجه به خصوصیات پدیده که شامل شدت، اهمیت و بحرانی بودن و خطر انتشار است و شرایط میانی که شامل؛ سرعت تشخیص عیب از طریق به روز بودن مدارک، دسترسی به نیروی متخصص و آموزش دیده، پشتیبانی و تدارک مناسب و دسترسی به قطعات یدک، احتمال خرابی مجدد و بودجه و هزینه مورد نیاز است، ممکن است اقدام به تعمیر قطعه و تجهیز کند.

این در حالی است که شدت مشکل کم تا متوسط، اهمیت و بحرانی بودن متوسط تا زیاد و خطر و سرعت انتشار آن متوسط تا زیاد باشد و در شرایط میانی با این وضعیت روبه رو باشیم که با توجه به، به روز بودن مدارک، سرعت تشخیص عیب بالا بوده، دسترسی به نیروی متخصص و آموزش دیده زیاد باشد و واحد برای تعمیر قطعه یا تجهیز، از پشتیبانی و تدارک مناسب و دسترسی به قطعات یدک سطح بالایی

حالت دهم: زمانی که در شرایط میانی، بودجه و هزینه مورد نیاز متوسط باشد و واحد تولیدی در مورد خصوصیات مشکل با تواتر زیاد و اهمیت و بحرانی بودن در سطح متوسط تا زیاد روبه رو باشد، اقدام به بازنگری مکانیزم های آموزش و مهارت می کند. در این حالت؛ مشکل از عملکرد نادرست پرسنل بهره بردار و نت در دوره بهره برداری است.

حالت یازدهم: وقتی واحد تولیدی در دوره بهره برداری، در قسمت خرید و تدارکات درست عمل نکند و تواتر مشکل زیاد، بحرانی بودن آن متوسط تا زیاد و در شرایط میانی بودجه مورد نظر کم تا متوسط باشد، راهکار حل آن بازنگری در فرآیند خرید و تدارکات (مواد اولیه، قطعات یدکی) است.

حالت دوازدهم: در حالت دوازدهم، همه شرایط مشابه حالت یازدهم است و تفاوت در تواتر متوسط تا زیاد و زمان بروز مشکل است که در دوره راه اندازی و بهره برداری اتفاق می افتد. با توجه به این دو تفاوت راهکار مورد استفاده بازنگری در فرآیند خرید و تدارکات تجهیزات می باشد.

حالت سیزدهم: در حالت سیزدهم و آخرین حالت قابل تصور، با شرایط زیادی تواتر مشکل، متوسط تا زیاد بودن اهمیت و در شرایط میانی کم تا متوسط بودن هزینه و بودجه مورد نیاز مواجه هستیم. این حالت در دوره بهره برداری و با عملکرد نادرست واحد نت پیش می آید و راهکار مورد استفاده در آن، بازنگری برنامه های سرویس و نگهداری است.

د) خرابی حاد

در صورت بروز اشکال در شاخص های قابلیت دسترسی و افزایش خرابی اضطراری می توان دلایل را در خرابی حاد جستجو کرد در این صورت یا راهبرد انتخاب شده توسط سازمان درست نیست و یا راهبرد انتخاب شده درست اجرا نشده است. (راهبردهای ذکر شده در شکل شماره ۵)

احتمال خرابی مجدد متوسط تا زیاد بوده و بودجه و هزینه مورد نیاز آن متوسط تخمین زده شود.

حالت ششم: اگر شدت مشکل کم، اهمیت و بحرانی بودن و خطر و سرعت انتشار آن نیز کم نتیجه گیری شود، واحد تولیدی در دوره بهره برداری و اسقاط بوده و منبع بروز مشکل نامشخص باشد، در این شرایط اقدامی برای رفع خرابی انجام نمی شود. این تصمیم زمانی گرفته می شود که شرایط میانجی اعم از زیاد بودن سرعت تشخیص عیب، کم بودن دسترسی به نیروی متخصص و آموزش دیده و پایین بودن شرایط پشتیبانی و تدارک بر واحد حاکم باشد و احتمال خرابی مجدد کم بوده و بودجه و هزینه مورد نیاز زیاد تخمین زده شود.

۱-۲-۶- چگونگی کارکرد مدل

مکانیزم کارکرد مدل به این شکل است که ابتدا باید بررسی شود که کدام شاخص دارای مقدار بحرانی است و سپس این شاخص در کدامیک از چهار زیر فرآیند نگهداری و تعمیرات شناسایی شده از طریق نظریه برخاسته از داده ها قرار می گیرد.

در صورت بحرانی بودن شاخص و عدم تطابق با پیش بینی ها و باید ها، لازم است در زیر فرآیند مربوطه، ابتدا بررسی شود که راهبرد مناسب برای بهبود شاخص اتخاذ شده است یا خیر. در صورتی که راهبرد مناسب نبود نسبت به انتخاب راهبرد مناسب اقدام شود و در غیر این صورت اشکال در نحوه اجرای راهبرد است و باید مورد بررسی قرار گیرد که آیا الزامات اجرای مناسب راهبرد رعایت شده یا خیر. در مرحله بعد، اقدامات لازم جهت اجرای مناسب راهبرد انجام شود.

۲-۲-۶- اعتبارسنجی مدل

هرچند منطق و رویه نظریه برخاسته از داده ها به گونه ای است که با مصاحبه با هر متخصص و تطبیق آن با مصاحبه های قبلی یافته ها اعتبارسنجی نیز می شود، با این وجود از آنجا که مدل اولیه برای ارزیابی سیستم نگهداری و تعمیرات صنعت برق طراحی شده، نمونه ای ۳۰ نفره از خبرگان صنعت برق و دانشگاه (۱۲ خبره دانشگاهی و ۱۸ خبره صنعت برق) انتخاب شدند. مدل طراحی شده برای آن ها تشریح و پرسشنامه ای که جهت سنجش اعتبار مدل از نظرهایی که در متاسنتر کلیات به دست آمده بود، شامل؛ سادگی، انعطاف پذیری و قابل درک بودن، اجرایی و کاربردی بودن، توجه به بهبود مستمر و اثربخشی، جامعیت و تمرکز و اولویت بندی در ارزیابی، طراحی شده بود در اختیار آنها قرار گرفت. خبرگان بایستی پس از مطالعه مجدد مدل و در صورت نیاز تعامل با طراحان مدل به هریک از معیارها امتیازی بین صفر تا صد می دادند. پس از جمع آوری امتیازات داده شده، میانگین امتیازات به عنوان امتیاز نهایی منظور گردید. نتایج حاصل از تحلیل پرسشنامه در خصوص درصد اعتبار هریک از معیارها در جدول شماره ۵ آمده است.

باشد. احتمال خرابی مجدد متوسط باشد و در ضمن بودجه و هزینه مورد نیاز ما، کم تا متوسط تخمین زده شود.

حالت دوم: در حالتی دیگر ممکن است، در دوره بهره برداری و با توجه به عملکرد نادرست واحد بهره بردار و نت، واحد تولیدی دچار مشکل شود و اقدام به تعویض یا تجهیز کند.

این تصمیم در حالتی گرفته خواهد شد که شدت مشکل متوسط تا زیاد، اهمیت و بحرانی بودن و خطر و سرعت انتشار آن زیاد باشد و در شرایط میانجی با این وضعیت روبه رو باشیم که با توجه به، به روز بودن مدارک، سرعت تشخیص عیب بالا، دسترسی به نیروی متخصص و آموزش دیده زیاد باشد، واحد تولیدی از پشتیبانی و تدارک و دسترسی به قطعات در سطح بالایی برخوردار و احتمال خرابی مجدد متوسط تا زیاد باشد و بودجه و هزینه مورد نیاز ما متوسط تخمین زده شود.

حالت سوم: تعویض دستگاه، در یک واحد تولیدی زمانی انجام می شود که در دوره بهره برداری و اسقاط و با توجه به کوتاهی در عملکرد واحد بهره بردار و نت؛ شدت مشکل زیاد، اهمیت و بحرانی بودن و در عین حال خطر و سرعت و خطر انتشار آن نیز بالا بوده و شرایط میانجی در این واحد تولیدی شامل به روز بودن مدارک، سرعت تشخیص عیب کم تا متوسط، در دسترس داشتن نیروی متخصص و آموزش دیده در سطح کم تا متوسط و پشتیبانی و تدارک مناسب و دسترسی به قطعات کم تا متوسط است و این در حالی است که احتمال خرابی مجدد زیاد باشد و بودجه و هزینه مورد نیاز برای تعویض زیاد تخمین زده شده باشد.

حالت چهارم: این امکان وجود دارد که واحد تولیدی برای رسیدن به نتیجه مطلوب تر دست به تعمیرات اساسی بزند. این تصمیم زمانی گرفته می شود که شدت مشکل زیاد، اهمیت و بحرانی بودن و در عین حال خطر و سرعت انتشار زیاد برآورد شود و شرایط میانجی ما به این صورت باشد که از طریق به روز بودن مدارک با سرعت تشخیص عیب در سطح کم تا متوسط روبه رو باشیم، دسترسی به نیروی متخصص و آموزش دیده زیاد و احتمال خرابی مجدد زیاد باشد و بودجه و هزینه مورد نیاز زیاد تخمین زده شود.

لازم به ذکر است که در وضعیت تعمیرات اساسی منبع مشکل، فرسودگی و زمان بروز آن در دوره بهره برداری و اسقاط است.

حالت پنجم: از دیگر تصمیماتی که یک واحد تولیدی طی شرایطی ممکن است اتخاذ کند، بازنگری در طراحی تجهیزات و اجرای آن ها است. این تصمیم زمانی گرفته می شود که در دوره راه اندازی و بهره برداری، خرید و تدارکات طراحی باعث بروز مشکل شده باشند. شرایط برای بازنگری در طراحی تجهیزات به این صورت است که شدت مشکل متوسط تا زیاد، اهمیت و بحرانی بودن و خطر و سرعت انتشار زیاد باشد.

کم بودن سرعت تشخیص عیب از طریق به روز بودن مدارک، کم بودن دسترسی به نیروی متخصص و آموزش دیده، متوسط تا زیاد بودن شرایط پشتیبانی و تدارک از شرایط میانجی در این تصمیم است.

- ۵- کرسول، جان دبلیو؛ حسینی، نقلی پور، طهم - وورث (مترجم)، الهیاری، اشکان (مترجم)، براری، مجتبی (مترجم)، روش و طرح تحقیق کیفی: انتخاب از میان پنج رویکرد تحقیق کیفی. تهران: انتشارات نگاه دانش، ۱۳۹۰.
- ۶- کریمی، تورج (۱۳۸۵). "مدل‌های نوین ارزیابی عملکرد سازمانی"، مجله تدبیر، شماره ۱۷۱، ص ۱۶.

- 7- Arts, R.H.P.M., G.M. Knapp and L. Mann, (1998). Some aspects of measuring maintenance performance in process industry. *Journal of Quality in Maintenance Engineering*, 4(1): 6-11.
- 8- Atkinson, A.A., Waterhouse, J.H., and Wells, R.B. (1997), "A stakeholder Approach to strategic performance Measurement", *Sloan Management Review*. [online]. <<http://www.dialnet.unirioja.es>> [28 Aug 2009].
- 9- Bakhtiar, A., B. Purwanggono, N. Metasari, (2009). Maintenance Function's Performance Evaluation Using Adapted Balanced Scorecard Model. *World Academy of Science, Engineering and Technology*, 58: 548- 552
- 10- Campbell, J.D., (1995). *Uptime, strategies for excellence in maintenance management*. Portland, OR: Productivity Press.
- 11- Clandinin, D.J., & Connelly, F.M. (2000). *Narrative inquiry: Experience and story in qualitative research*. San Francisco: Jossey-Bass.
- 12- Coetzee, L.J., (1997). *Maintenance*. South Africa: Maintenance Publishers.
- 13- Coetzee, J.L. (1998), *Maintenance*, Maintenance Publishers, Republic of South Africa
- 14- Cui Yanbin and Cui Bo (2012), The Condition Based Maintenance Evaluation Model on Onpost Vacuum Circuit Breaker, *Systems Engineering Procedia* 4, 182 – 188.
- 15- . Das, L. (1994), "Performance measurement takes centre stage at Johnson Space Centre", *Industrial Engineering*, Vol. 26 No. 3, pp. 24-7.
- 16- Debajyoti Pati, Cheol-Soo Park, and Godfried Augenbroe, (2010). Facility Maintenance Performance Perspective to Target Strategic Organizational Objectives. *JOURNAL OF PERFORMANCE OF CONSTRUCTED FACILITIES*.
- 17- Dwight, R., (1999). *Frameworks for measuring the performance of the maintenance system in a capital intensive organization*, Doctoral Report. Australia: University of Wollongong
- 18- Fei-Long Chen and Yun-Chin Chen (2010). "Evaluating the Maintenance Performance of the Semiconductor Factories Based on the Analytical Hierarchy Process and Grey Relational Analysis" *American Journal of Applied Sciences* 7 (4): 568-574.
- 19- Ghalayini, A.M., Noble, J.S. and Crowe, T.J. (1997), "An Integrated Dynamic performance Measurement system for Improving Manufacturing competitiveness" *International Journal of Production Economics*, Vol. 48: 207-25.
- 20- HU Ruiping, YANG Honghua and HU Beijia (2012). "Effectiveness-Based Method for Equipment Maintenance Evaluation" *Management Science and Engineering* Vol. 6, No. 4, 2012, pp. 94-97.
- 21- Jian Liu and De-jie Yu (2004) "Evaluation of plant maintenance based on data envelopment analysis" *Journal of Quality in Maintenance Engineering* Volume 10 · Number 3 · 2004 · pp. 203–209.

جدول (۵) نتیجه اعتبارسنجی مدل

معیار سنجش اعتبار مدل	سادگی و انعطاف پذیری و قابل درک بودن	اجرایی و کاربردی بودن	توجه به بهبود مستمر و اثربخشی	جامعیت	تمرکز و اولویت بندی در ارزیابی
درصد اعتبار	۸۱	۸۰	۷۶	۷۷	۷۳

جمع بندی و نتیجه گیری

هدف تحقیق حاضر طراحی مدلی به منظور ارزیابی سیستم نگهداری و تعمیرات بود، چراکه مدل‌ها و مکانیزم‌های پیشین، ویژگی‌های یک مدل کارا و اثربخش را نداشتند. به این منظور از روش متاستز جهت گردآوری مطالعات کیفی مرتبط با تحقیق، تجزیه و تحلیل یافته‌های آن، کشف نکات اساسی و ترکیب و تبدیل آن به یک جایگزین کلی در جهت تعیین ویژگی‌های یک مدل مناسب برای ارزیابی سیستم نگهداری و تعمیرات استفاده شد و نظریه برخاسته از داده‌ها به منظور طراحی مدل مربوطه بکار گرفته شد.

در نهایت مدلی با چهار مقوله اصلی شامل؛ بازرسی، سرویس و نگهداری، خرابی مزمن، خرابی حاد و نحوه ارتباط آن‌ها طراحی شد. سپس برای هر یک از مقولات، خصوصیات و ابعاد آن بیان و با استفاده از الگوی پارادایم در کدگذاری محوری زیر مقوله‌ها و ارتباطات آن‌ها مشخص شد. در فاز نهایی طراحی مدل، آنچه سبب می‌شد که دستیابی به شاخص‌های اثربخشی و کارایی سیستم نگهداری و تعمیرات ممکن شود یا نشود در قالب حکایت مشخص گردید. به این شکل در صورت بحرانی بودن شاخص و عدم تطابق با پیش‌بینی‌ها و بایدها، لازم است در زیر فرآیند مربوطه ابتدا بررسی شود که راهبرد مناسب برای بهبود شاخص اتخاذ شده است یا خیر و در صورتی که راهبرد مناسب نبود نسبت به انتخاب راهبرد مناسب اقدام شود. در غیر این صورت اشکال در نحوه اجرای راهبرد است و باید بررسی شود که الزامات اجرای مناسب راهبرد رعایت شده یا خیر. در مرحله بعد، اقدامات لازم جهت اجرای مناسب راهبرد انجام گیرد.

منابع و مراجع

- ۱- اولیاء محمد صالح، مدرسی، سید ناصر و بهجت، محسن. طرح تدوین مبانی ارزیابی عملکرد سازمان‌های فرهنگی. تهران: دبیرخانه شورای عالی انقلاب فرهنگی، ۱۳۸۵.
- ۲- اولیاء، محمد صالح، مدرسی، سید ناصر، بهجت، محسن و شهرویان، سلاله. آشنایی با سیستم‌های ارزیابی عملکرد. تهران: نص، ۱۳۸۹.
- ۳- شرافت، ابوالفضل، شرافت، حمیدرضا. روش تحقیق (راهنمای کاربردی). یزد: انتشارات دانشگاه آزاد اسلامی یزد، ۱۳۹۴.
- ۴- کاپلان، رابرت؛ نورتون، دیوید، دستاورد اجرا: متصل ساختن استراتژی به عملیات برای دستیابی به مزیت رقابتی (ترجمه محمدرضا عاطفی) تهران: گروه‌تاب ۱۳۸۸.

- performance", Proceedings of PICMET Conference, Portland, OH.
- 41- Silverman, D. (1993). Interpreting qualitative data: Methods for analyzing talk, text, and interaction. London: Sage
- 42- Silverman, D. (2005). Doing qualitative research :A practical handbook (2nd ed.). London: Sage.
- 43- Strauss, A., & Corbin, J. (1990). Basics of qualitative research :Grounded theory procedure and techniques. Newbury Park, CA: Sage.
- 44- Tangen, S. (2004), "Professional practice performance Measurement: from philosophy to practice." International Journal of Productivity and performance Management, Vol.53, No.8: 726-37
- 45- Weber, A. and R. Thomas, (2006). Key performance indicators. Measuring and managing the maintenance function. Ontario: Ivara Corporation
- 22- Jonsson, Patrik (2000), "An empirical taxonomy of advanced manufacturing technology", *International Journal of Operations & Production Management*, Vol. 20 No. 12, pp.1446-1474.
- 23- Kutucuoglu, K. Y., Hamali, J., Irani, Z., & Sharp, J. M. (2001). A framework for managing maintenance using performance measurement systems. *International Journal of Operations & Production Management*, 21(1/2), 173-195.
- 24- Lincoln (Eds), *The Sage handbook of qualitative research* (3rd ed., pp.959-978). Thousand Oaks, CA: Sage.
- 25- Lincoln, Y.S. (1995). Emerging criteria for quality in qualitative and interpretive research. *Qualitative inquiry*, 1, 275-289.
- 26- Marco Macchi and Luca Fumagalli (2013). "A maintenance maturity assessment method for the manufacturing industry" *Journal of Quality in Maintenance Engineering* Vol. 19 No. 3, pp. 295-315.
- 27- Muchiri, P.N. and L. Pintelon, (2008). Performance measurement using overall equipment effectiveness (OEE). Literature review and practical application. *International Journal of Production Research*, 46(13): 3517- 3535.
- 28- Nakajima, S., 1988. Introduction to TPM, total productive maintenance. Cambridge, MA: Productivity Press.
- 29- Nakajima, S. (1988), Introduction to TPM, Productivity Press, New York, NY.
- 30- Neely, A. and Bourne, M. Why measurement initiatives fail. 4.; measuring business excellence, 2000, vol.4.
- 31- Neely, A.D., Richards, A.H., Mills, J.F., Platts, K.W., Bourne, M.C.S., Gregory, M. and Kennerley, M. (2000), "Performance Measurement system Design: Developing and Testing a process-based Approach", *International Journal of Operations & Production Management*, Vol.20, No.10: 1119-45
- 32- Neely, A. and Adams, C. (2002), "Perspectives on performance: The performance prism", *Journal of Cost Management*
- 33- Neely, Andy, Adams, Chris and Kennerley, Mike. The performance prism: The scorecard for measuring and managing business success: prentice Hall, 2002. 0273653342.
- 34- Neely, Andy D. Business performance measurement :theory and practice: cambridge university press, 2002
- 35- Otly, David, performance management: a framework for management control systems research. 4.; management Accounting Research, 1999, Vol.10
- 36- Parida, A. and G. Chattopadhyay, (2007). Development of a multi-criteria hierarchical framework for maintenance performance measurement (MPM). *Journal of Quality in Maintenance Engineering*, 13(3): 241-258.
- 37- Peter N. Muchiri, Liliane Pintelon, Harry Martin and Anne-Marie De Meyer, (2010). Empirical analysis of maintenance performance measurement in Belgian industries. *International Journal of Production Research*, 48(20): 5905-5924.
- 38- Pintelon, L. and Van Puyvelde, F. (1997), "Maintenance performance reporting systems: some experiences", *Journal of Quality Maintenance Engineering*, Vol. 3 No. 1, pp. 4-15.
- 39- Riis, J.O., Luxhoj, J.T. and Thorsteinsson, U. (1997), "A situational maintenance model", *International Journal of Quality & Reliability Management*, Vol. 14 No. 4, pp. 349-66.
- 40- Sharp, J.M., Irani, Z., Wyant, T. and Firth, N. (1997), "TQM in maintenance to improve manufacturing