

تأثیر استقرار نظام مدیریت کیفیت ایزو ۹۰۰۱ بر ارتقاء رتبه اعتبارسنجی مراکز آموزش فنی و حرفه‌ای استان بوشهر

زهرة سرخوش*

پروین لیرای زاده**

چکیده

در جهانی که ما در آن زندگی می‌کنیم استانداردهای ایزو نقش به‌سزایی را ایفا می‌نمایند. زیرا سبب تسهیل تجارت، گسترش دانش، اشاعه پیشرفت‌های مبتکرانه و تسهیم مدیریت مطلوب و اجرای بهینه ارزیابی‌های انطباق می‌شود. از طرفی، اعتبارسنجی نیز به عنوان شناخته‌شده‌ترین الگوی ارزیابی کیفیت، مبنای مؤثری برای سنجش میزان توجه مراکز آموزش، به رعایت استانداردهای لازم را ایجاد کرده و با شفاف‌سازی امور، این اطمینان را به سازمان خواهد داد که برنامه‌ها منطبق با معیارهای از پیش تعیین شده پیش می‌روند. هدف از این پژوهش، تأثیر استقرار نظام مدیریت کیفیت ایزو ۹۰۰۱ بر ارتقاء رتبه اعتبارسنجی مراکز دولتی است. روش تحقیق در این پژوهش روش نیمه‌آزمایشی، پیش‌آزمون پس‌آزمون است. جامعه آماری شامل کلیه مراکز آموزش فنی و حرفه‌ای استان بوشهر بود که مرکز شماره ۴ خواهران به عنوان بزرگ‌ترین مرکز خواهران و مرکز شماره ۵ برادران دشتستان به عنوان بزرگ‌ترین مرکز برادران استان انتخاب شدند. ابزار مورد استفاده، پرسشنامه استاندارد طرح اعتبارسنجی مراکز آموزش دولتی سازمان آموزش فنی و حرفه‌ای کشور بود. در مرحله پیش‌آزمون، پرسشنامه اعتبارسنجی در چهار حوزه مدیریت آموزش، اجرای آموزش، بهره‌وری و پشتیبان تکمیل و نتایج آن استخراج و رتبه مرکز اعلام گردید. در مرحله پس‌آزمون، ابتدا الزامات استاندارد ایزو ۹۰۰۱ در مرکز پیاده‌سازی شد و یکبار دیگر همان پرسشنامه طرح اعتبارسنجی در دو مرکز تکمیل و رتبه مرکز اعلام گردید. نتایج نشان داد، طرح اعتبارسنجی در حوزه‌های مدیریت آموزش، اجرای آموزش، بهره‌وری در مرحله استقرار نظام تضمین کیفیت تأثیر معناداری دارد ولی در حوزه پشتیبان، تفاوت چشمگیری نداشت و در کل، رتبه مرکز در زمان استقرار استاندارد ایزو افزایش چشمگیری داشت.

واژگان کلیدی: استاندارد ایزو، اعتبارسنجی، آموزش، بهره‌وری، رتبه مرکز.

* مسئول تضمین کیفیت، اداره کل آموزش فنی و حرفه‌ای استان بوشهر، لیسانس برق،

Email: zohreh_sarkhosh@yahoo.com

** رئیس اداره آموزش، اداره کل آموزش فنی و حرفه‌ای استان بوشهر، کارشناسی ارشد علوم تربیتی.

تصویب نهایی: ۹۵/۰۱/۰۸

دریافت مقاله: ۹۴/۱۰/۱۴

مقدمه

استاندارد و استانداردسازی از جمله پیش شرط‌های اساسی دستیابی به کیفیت مطلوب و تحقق اهداف در سازمان‌های مختلف و از جمله نظام‌های آموزشی است. در حوزه آموزش استانداردها بیاناتی هستند که نشان‌دهنده سطح انتظارات صاحب‌نظران آموزشی از ملزومات برنامه‌های آموزشی و شرایط این برنامه‌ها هستند و کیفیت بر اساس آنها سنجیده می‌شود (ولاسینو و همکاران، ۲۰۰۴).

سیستم کیفیت ISO9000 یک سری استانداردها و رهنمون‌هاست که در سال ۱۹۸۷ از سوی یک سازمان بین‌المللی استاندارد (ژنو) برای بالابردن سیستم مدیریت کیفیت سازمان‌ها به وجود آمد. دریافت گواهی ISO9000 حاصل پیشرفت‌های گوناگون در سازمان‌ها در موارد تکنولوژی، کیفیت، سرعت عرضه، قابل اطمینان بودن محصولات، تحویل خدمات و خدمات پس از فروش و کنترل قیمت‌ها می‌باشد (ترک‌فرد، ۲۰۱۲).

استاندارد ISO 9001: 2000 مجموعه‌ای از استانداردهای جهانی است و هدف اصلی آن استاندارد کردن شرایط و ملزومات نظام‌های کیفیت است. این استاندارد نیازمندی‌های کلی نظام کیفیت و عناصر آن را برای تأمین و بهبود کیفیت معرفی می‌کند (عالم‌زاده، ۱۳۸۸).

اعتبارسنجی، معروف‌ترین مدل ارزشیابی کیفیت نظام‌های آموزشی در جهان است که در آن شاخص‌های عناصر مختلف نظام آموزشی در دو مرحله ارزشیابی درونی و ارزشیابی بیرونی تدوین می‌شود. اعتبارسنجی به عنوان شناخته‌شده‌ترین الگوی ارزشیابی کیفیت، مبنای مؤثری برای سنجش میزان توجه مراکز آموزش، به رعایت استانداردهای لازم را ایجاد کرده و با شفاف‌سازی امور، این اطمینان را به سازمان خواهد داد که برنامه‌ها منطبق با معیارهای از پیش تعیین شده پیش می‌روند (پرنده، ۱۳۹۲).

کارگروه اعتبارسنجی سازمان آموزش فنی و حرفه‌ای کشور با توجه به تعاریف کیفیت بر این باور است که آنچه در نظر ما کیفیت معنا می‌دهد، به ارزش‌ها و اهداف بنیادی سازمان بستگی دارد. ما نمی‌توانیم از کیفیت سخن بگوییم بدون آنکه محک و معیاری موافق با نظر سازمان درباره رسالت نهایی آموزش داشته باشیم. از سوی دیگر، استنباط ما از آموزش، راهنمایی برای ادراک ماهیت کیفیت، چگونگی دستیابی به آن، ارزشیابی و ارتقای سطح آن خواهد بود. هدف و ضرورت اثربخشی با توجه به گسترش برنامه‌ها و مراکز آموزشی سازمان آموزش فنی و حرفه‌ای کشور که مستلزم

تأثیر استقرار نظام مدیریت کیفیت ایزو ۹۰۰۱ بر ارتقاء ... ۴۳

صرف منابع انسانی، مالی و مادی فراوانی است که تأمین این منابع موجب حساسیت بیشتر مدیران و شرکت‌کنندگان در دوره‌ها نسبت به آموزش شده است. بررسی میزان اثربخشی دوره‌ها و ارائه بازخورد اطلاعاتی به افراد پاسخی منطقی به این حساسیت است (پرنده، ۱۳۹۲).

بنابراین، ابتدا با استقرار و پیاده‌سازی استاندارد ISO 9001: 2000 در مراکز آموزشی و سپس ارزشیابی مرکز با استفاده از الگوی اعتبارسنجی می‌توان رتبه مرکز را ارتقاء داده و باعث تأمین، تضمین و بهبود کیفیت خدمات آموزشی در مرکز شد.

پیشینه پژوهش

در خصوص تأثیر استانداردهای ایزو بر اعتبارسنجی، پژوهش مستقلی صورت نگرفته است. در اینجا مهم‌ترین کارهای انجام‌شده با توجه به آن که شباهت‌هایی با موضوع این تحقیق دارد ذکر شده است.

عالم زاده (۱۳۸۸) در طرح عملیاتی با عنوان استقرار سیستم مدیریت کیفیت ISO9001 مطابق ویرایش ۲۰۰۸ در شرکت تعاونی انبوه‌سازی عمران پویا موفق شد این استاندارد را در شرکت پیاده‌سازی کرده و گواهینامه نظام کیفیت ایزو را اخذ کند. همچنین در نتیجه این طرح دریافتند که نظام کیفیت ایزو ۹۰۰۰ در واقع مدرکی برای بهبود گسترده و پیوسته کیفیت سازمان است.

عابدین‌زاده (۱۳۹۲) در مقاله‌ای با عنوان بررسی اثربخشی استقرار سیستم‌های مدیریت محیط زیست (EMS) در بهبود عملکرد زیست‌محیطی واحدهای صنعتی براساس استانداردهای ایزو عنوان کرده با وجود فواید بسیاری که استقرار این نظام مدیریتی برای سازمان‌ها دارد، نگهداری آن نیز از ارکان اصلی موفقیت آن محسوب می‌شود و بررسی واحدهای مورد بررسی نشان داد که عملکرد این سازمان‌ها در نگهداری این نظام مدیریتی ضعیف بوده و سازمان‌ها بعد از گرفتن گواهینامه در نگهداری آن دچار نوعی تنزل سطح کیفی مدیریت و کاهش انگیزه برای بهبود این نظام می‌شوند.

قنبری (۱۳۹۳) در مقاله‌ای با عنوان ارزیابی اثربخشی استقرار سیستم مدیریت کیفیت ISO9001 بر عملکرد سازمان بیمه سلامت ایران با استفاده از مدل کارت امتیازی متوازن (BSC) مطالعه موردی منطقه دو کشوری عنوان کرده استقرار مدیریت کیفیت ایزو ۹۰۰۱ در ادارات کل استانی منطقه دو سازمان بیمه سلامت، توانسته است در ارتقای عملکرد سازمانی در تمامی ابعاد تأثیر مثبت داشته است.

ترک فرد (۲۰۱۲) در مقاله‌ای با عنوان تأثیر ایزو بر جو سازمانی؛ تجربه مدیریت تغییرات راهبردی در یک سازمان هندی به این نتیجه رسید که سیستم ISO9001 می‌تواند فضای سازمانی را تغییر داده و آن را بازآفرینی کند. اینکه این سیستم قادر به پیشبرد و بهبود بخشیدن به اجزای مثبت تشکیل‌دهنده فضای سازمانی همزمان با کنترل اجزای منفی می‌باشد.

مطهری‌نژاد (۱۳۹۱) در تحقیقی با عنوان «استانداردهای تضمین کیفیت آموزش مهندسی در ایران: رویکرد جهانی»، سه مدل جهانی تضمین کیفیت را مورد بررسی و تحلیل قرار داده است و از وجوه مشترک معیارها و الزامات آن‌ها، هشت دسته استاندارد را برای تضمین کیفیت آموزش مهندسی در ایران پیشنهاد داده است.

اهداف طرح

تأثیر مثبت استقرار نظام مدیریت کیفیت ایزو ۹۰۰۱ بر عوامل اعتبارسنجی آموزش، مدیریت اجرایی - آموزشی، بهره‌وری و پشتیبان

سؤالات پژوهش

۱. آیا استقرار نظام مدیریت کیفیت ایزو ۹۰۰۱ می‌تواند بر امتیاز عامل آموزش تأثیر گذارد؟
۲. آیا استقرار نظام مدیریت کیفیت ایزو ۹۰۰۱ می‌تواند بر امتیاز عامل مدیریت اجرایی - آموزشی تأثیر گذارد؟
۳. آیا استقرار نظام مدیریت کیفیت ایزو ۹۰۰۱ می‌تواند بر امتیاز عامل بهره‌وری تأثیر گذارد؟
۴. آیا استقرار نظام مدیریت کیفیت ایزو ۹۰۰۱ می‌تواند بر امتیاز عامل پشتیبان تأثیر گذارد؟

روش‌شناسی پژوهش

در این پژوهش که از نوع نیمه‌آزمایشی است، از بین کلیه مراکز آموزش فنی و حرفه‌ای استان بوشهر، مرکز شماره ۴ خواهران به عنوان بزرگ‌ترین مرکز خواهران و مرکز شماره ۵ برادران دشتستان به عنوان بزرگ‌ترین مرکز برادران استان انتخاب شدند.

در این پژوهش از پرسشنامه مصوب اعتبارسنجی سازمان آموزش فنی و حرفه‌ای به‌عنوان ابزار پژوهش برای پیش‌آزمون و پس‌آزمون استفاده شد (پرند و همکاران، ۱۳۹۲).

روش اجرا در دو محور اصلی صورت گرفت:

الف. ارزیابی فرایند اجرای ارزیابی درونی و میزان مشارکت ذی‌نفعان طرح و چگونگی کاربست نتایج حاصله در ارتباط با حصول اهداف طرح؛
ب. ارزیابی بیرونی صحت و دقت اطلاعات جمع‌آوری شده به تفکیک عوامل مورد سنجش.

ارزیابی درونی از سوی مرکز و ارزیابی بیرونی از سوی اداره کل انجام شد. پرسشنامه اعتبارسنجی در مرحله پیش‌آزمون در ۴ عامل آموزش، مدیریت اجرایی - آموزشی، بهره‌وری و پشتیبان در اختیار دو مرکز قرار گرفت. سپس کارشناسان متخصص اداره کل آموزش فنی و حرفه‌ای بوشهر برای اعتبار نتایج ارزیابی درونی، ارزیابی بیرونی را مطابق دستورالعمل مصوب اعتبارسنجی سازمان آموزش فنی و حرفه‌ای کشور انجام دادند. برای اطمینان از نمرات ارزیابی درونی، نتایج بر اساس فرمولی که در دستورالعمل مصوب شده محاسبه گردید و عددی با عنوان درصد خطای عامل به‌دست آمد:

$$100\% \left| 1 - \frac{\text{امتیاز ارزیابی بیرونی}}{\text{امتیاز ارزیابی درونی}} \right| = \text{درصد خطا}$$

درصد خطای به‌دست آمده را از عدد ۱۰۰ کم می‌کنیم که حاصل آن درصد اطمینان خواهد شد:

$$\text{درصد خطا} - 100 = \text{درصد اطمینان}$$

همچنین طبق دستورالعمل، در صورتی که درصد اطمینان از ۹۰ بیشتر باشد، امتیاز ارزیابی درونی مرکز اعتبار داشته و مورد قبول است.

پس از مرحله پیش‌آزمون، مشاورین متخصص در زمینه مدیریت کیفیت، الزامات استاندارد ایزو ۹۰۰۱:۲۰۰۸ را دو مرکز به مدت ۸ ماه پیاده‌سازی کردند. پس از پایان پیاده‌سازی، شرکت اس جی اس سوئیس به عنوان شرکت معتبر گواهینامه‌دهنده بین‌المللی سیستم‌های ایزو، به مدت ۴ روز در مراکز مستقر شده و فعالیت‌های مرکز را با الزامات استاندارد ایزو ۹۰۰۱ مورد ممیزی قرار داد و به دلیل انطباق کامل فعالیت‌های

صورت گرفته با استاندارد مرجع ایزو ۹۰۰۱، گواهینامه بین‌المللی ایزو ۹۰۰۱:۲۰۰۸ را برای دو مرکز صادر کردند.

سپس در مرحله پس‌آزمون، مجدداً ارزیابی درونی و ارزیابی بیرونی مطابق با مرحله پیش‌آزمون در دو مرکز انجام شد و نتایج آن استخراج و تحلیل گردید.

یافته‌ها

آیا استقرار نظام مدیریت کیفیت ایزو ۹۰۰۱ می‌تواند بر امتیاز عامل آموزش تأثیر گذارد؟

جدول (۱) امتیازات عوامل آموزش در مرحله پیش‌آزمون

ردیف	عنوان ملاک	مرکز خواهان		مرکز دشتستان	
		امتیاز ارزیابی بیرونی	امتیاز ارزیابی درونی	امتیاز ارزیابی بیرونی	امتیاز ارزیابی درونی
۱	ویژگی‌های مربی کارگاه	۱۲.۷	۱۳	۱۳	۲۰
۲	فعالیت‌های پژوهشی مربی کارگاه	۰	۰.۷۹	۷۸.۰	۸
۳	فعالیت‌های آموزشی کارگاه	۱۰.۹۰	۱۷.۴۱	۱۷.۴۲	۲۱
۴	راهبردهای یاددهی - یادگیری	۱۲.۶۴	۱۸.۸۱	۱۸.۸۱	۲۳
۵	فضای آموزشی و امکانات محیطی کارگاه	۸.۶۵	۹.۲۴	۹.۲۵	۱۲
۶	تجهیزات و امکانات آموزشی	۱۱.۲۴	۱۰.۴۸	۱۰.۴۶	۱۶
۷	جمع کل	۵۶.۱۳	۷۳.۶۹	۶۹.۷۲	۱۰۰
	درصد خطا	۰.۴۲	۰.۰۱		
	درصد اطمینان	۹۹.۵۷	۹۹.۹۸		

تأثیر استقرار نظام مدیریت کیفیت ایزو ۹۰۰۱ بر ارتقاء ... ۴۷

بر اساس نتایج جدول ۱، درصد اطمینان نتایج فوق بالای ۹۰ است. بنابراین، نتایج ارزیابی درونی قابل قبول می‌باشد.

جدول (۲) امتیازات عوامل آموزش در مرحله پس‌آزمون

ردیف	عنوان ملاک	مرکز خواهران		مرکز دشتستان	
		امتیاز ارزیابی درونی	امتیاز ارزیابی بیرونی	امتیاز ارزیابی درونی	امتیاز ارزیابی بیرونی
۱	ویژگی‌های مربی کارگاه	۱۸	۱۷	۱۵	۲۰
۲	فعالیت‌های پژوهشی مربی کارگاه	۲	۲	۱۰۵	۱۰۳
۳	فعالیت‌های آموزشی کارگاه	۱۸	۱۸	۱۸۹	۱۸۸
۴	راهبردهای یاددهی-یادگیری	۱۹	۱۸	۲۱۰	۲۳
۵	فضای آموزشی و امکانات محیطی کارگاه	۹۰۵	۹۰۳	۱۰۵	۱۰۴
۶	تجهیزات و امکانات آموزشی	۱۲۸	۱۲۷	۱۲	۱۶
۷	جمع کل	۷۹۰۳	۷۷	۸۸۰۴	۱۰۰
	درصد خطا	۲۰۹		۰۰۴۵	
	درصد اطمینان	۹۷		۹۹۰۵۴	

بر اساس نتایج جدول ۲، درصد اطمینان نتایج فوق بالای ۹۰ می‌باشد. بنابراین، نتایج ارزیابی درونی قابل قبول است.

با توجه به جداول ۱ و ۲، مقایسه نتایج پیش‌آزمون و پس‌آزمون در مرکز خواهران نشان داد در امتیاز ملاک‌های ویژگی‌های مربی کارگاه ۲۶٪، فعالیت‌های پژوهشی مربی

کارگاه ۲۵٪، فعالیت‌های آموزشی کارگاه ۳۴٪، راهبردهای یاددهی-یادگیری ۲۸٪، فضای آموزشی و امکانات محیطی کارگاه ۷٪، تجهیزات و امکانات آموزشی ۱۰٪ نسبت به مرحله پیش‌آزمون افزایش داشته‌اند. در جمع کل تقریباً ۲۳٪ نسبت به مرحله پیش‌آزمون رشد داشته‌ایم. همچنین مقایسه نتایج پیش‌آزمون و پس‌آزمون در مرکز دشتستان نشان داد امتیاز در ملاک‌های ویژگی‌های مربی کارگاه ۱۰٪، فعالیت‌های پژوهشی مربی کارگاه ۳٪، فعالیت‌های آموزشی کارگاه ۷٪، راهبردهای یاددهی-یادگیری ۱۲٪، فضای آموزشی و امکانات محیطی کارگاه ۱۱٪، تجهیزات و امکانات آموزشی ۱۰٪ نسبت به مرحله پیش‌آزمون افزایش داشته‌اند. در جمع کل تقریباً ۱۹٪ نسبت به مرحله پیش‌آزمون رشد داشته‌ایم.

این رشد در دو مرکز معنادار بوده و نشان از اثربخش بودن استقرار نظام سیستم مدیریت کیفیت در عامل آموزش مرکز داشته است.

آیا استقرار نظام مدیریت کیفیت ایزو ۹۰۰۱ می‌تواند بر امتیاز عامل مدیریت اجرایی - آموزشی تأثیر گذارد؟

جدول ۳: امتیازات عوامل مدیریت اجرایی - آموزشی در مرحله پیش‌آزمون

ردیف	عنوان ملاک	مرکز خواهران		مرکز دشتستان	
		امتیاز ارزیابی بیرونی	امتیاز ارزیابی درونی	امتیاز ارزیابی بیرونی	امتیاز ارزیابی درونی
۱	اهداف مرکز	۱۰.۸۴	۱۰.۸۲	۱۰.۶۲	۱۰.۶۱
۲	ویژگی‌های رئیس مرکز	۱۰.۳۶	۱۰.۳۵	۸.۲۸	۸.۲۸
۳	ویژگی کارشناسان مرکز	۳.۶	۳.۶	4.35	۴.۳۵
۴	کارکردهای مرکز	۱۸.۵۲	۱۸.۵۱	۱۷.۹۶	۱۷.۹۵
۵	توسعه مرکز	۴.۲	۴.۱	۵	۵
۶	تعاملات بیرونی مرکز	۲.۴	۲.۴	12.6	۱۲.۵
۷	مدیریت بهینه منابع مالی	۷.۸	۷.۸	12.8	۱۲.۸
۸	پذیرش	۴.۴۰	۴.۴۰	۷	۷
۹	جمع کل	۶۲.۱۲	۶۱.۹۸	۷۸.۶۱	۷۸.۴۹
	درصد خطا	۰.۲۲		۰.۱۵	
	درصد اطمینان	۹۹.۷۷		۱۰۰	

تأثیر استقرار نظام مدیریت کیفیت ایزو ۹۰۰۱ بر ارتقاء ... ۴۹

بر اساس نتایج جدول ۳، درصد اطمینان نتایج فوق بالای ۹۰ می باشد لذا نتایج ارزیابی درونی قابل قبول می باشد.

جدول (۴) امتیازات عوامل مدیریت اجرایی - آموزشی در مرحله پس آزمون

ردیف	عنوان ملاک	مرکز خواهران		مرکز دشتستان	
		امتیاز ارزیابی درونی	امتیاز ارزیابی بیرونی	امتیاز ارزیابی درونی	امتیاز ارزیابی بیرونی
۱	اهداف مرکز	۱۴	۱۴	۱۵.۵	۱۵.۵
۲	ویژگی های رئیس مرکز	۱۲	۱۲	۱۰	۱۰
۳	ویژگی کارشناسان مرکز	۵.۴	۵.۳	۵.۵	۵.۴
۴	کارکردهای مرکز	۲۰	۱۹.۹۸	۲۱.۳	۲۱.۲
۵	توسعه مرکز	۵.۵	۵.۵	۷	۷
۶	تعاملات بیرونی مرکز	۸	۸.۱	۱۳	۱۳
۷	مدیریت بهینه منابع مالی	۸.۴	۸.۳	۱۴	۱۴
۸	پذیرش	۸	۸	۸	۸
۹	جمع کل	۸۱.۳	۸۱.۱۸	۹۴.۳	۹۴.۱
	درصد خطا	۰.۱۴		۰.۲۱	
	درصد اطمینان	۹۹.۸۵		۹۹.۷۸	

بر اساس نتایج جدول ۴، درصد اطمینان نتایج فوق بالای ۹۰ است. بنابراین، نتایج ارزیابی درونی قابل قبول می باشد.

با توجه به جداول ۳ و ۴، مقایسه نتایج پیش آزمون و پس آزمون در مرکز خواهران

نشان داد امتیاز در ملاک‌های اهداف مرکز ۲۰٪، ویژگی‌های رئیس مرکز ۱۴٪، ویژگی کارشناسان مرکز ۳۰٪، کارکردهای مرکز ۶٪، توسعه مرکز ۱۹٪، تعاملات بیرونی مرکز ۴۳٪، مدیریت بهینه منابع مالی ۴٪ و پذیرش ۴۵٪ نسبت به مرحله پیش‌آزمون افزایش داشته‌اند. در جمع کل تقریباً ۱۹٪ نسبت به مرحله پیش‌آزمون رشد داشته‌ایم. همچنین، مقایسه نتایج پیش‌آزمون و پس‌آزمون در مرکز دشتستان نشان داد امتیاز در ملاک‌های اهداف مرکز ۳۱٪، ویژگی‌های رئیس مرکز ۱۴٪، ویژگی کارشناسان مرکز ۱۹٪، کارکردهای مرکز ۱۴٪، توسعه مرکز ۲۹٪، تعاملات بیرونی مرکز ۳٪، مدیریت بهینه منابع مالی ۹٪ و پذیرش ۱۳٪ نسبت به مرحله پیش‌آزمون افزایش داشته‌اند. در جمع کل تقریباً ۱۶٪ نسبت به مرحله پیش‌آزمون رشد داشته‌ایم.

این رشد در دو مرکز معنادار بوده و نشان از اثربخش بودن استقرار نظام سیستم مدیریت کیفیت در عامل مدیریت اجرایی - آموزشی مرکز داشته است.

آیا استقرار نظام مدیریت کیفیت ایزو ۹۰۰۱ می‌تواند بر امتیاز عامل بهره‌وری تأثیر گذارد؟

جدول (۵) امتیازات عوامل بهره‌وری در مرحله پیش‌آزمون

ردیف	عنوان ملاک	مرکز خواهران		مرکز دشتستان	
		امتیاز ارزیابی درونی	امتیاز ارزیابی بیرونی	امتیاز ارزیابی درونی	امتیاز ارزیابی بیرونی
۱	تنوع مخاطبین و ظرفیت اجرایی (تعهد)	۲	۲	۱۹	۱۹
۲	تنوع آموزش‌سنجش و روش‌های اجرایی	۱۰	۱۰	۱۶	۱۶
۳	کارایی	۱۹.۲	۱۹.۱	۲۳.۷	۲۳.۴
۴	اثربخشی	۷.۶	۷.۵	۱۴.۹	۱۴.۷
۵	جمع کل	۳۸.۸	۳۸.۶	۷۳.۶	۷۳.۱
	درصد خطا	۰.۵۱		۰.۶۷	
	درصد اطمینان	۹۹.۴۸		۹۹.۳۲	

بر اساس نتایج جدول ۵، درصد اطمینان نتایج فوق بالای ۹۰ است. بنابراین، نتایج ارزیابی درونی قابل قبول می‌باشد.

جدول (۶) امتیازات عوامل بهره‌وری در مرحله پس‌آزمون

ردیف	عنوان ملاک	مرکز خواهران		مرکز دشتستان	
		امتیاز ارزیابی درونی	امتیاز ارزیابی بیرونی	امتیاز ارزیابی درونی	امتیاز ارزیابی بیرونی
۱	تنوع مخاطبین و ظرفیت اجرایی (تعهد)	۲۴	۲۴	۲۷	۲۷
۲	تنوع آموزش، سنجش و روش‌های اجرایی	۱۷	۱۷	۲۰	۲۰
۳	کارایی	۲۵.۸	۲۵.۷	۲۶.۴	۲۶.۳
۴	اثربخشی	۱۶	۱۶	۱۹.۳	۱۹.۲
۵	جمع کل	۸۲.۸	۸۲.۷	۹۲.۷	۹۲.۵
	درصد خطا	۰.۱۲		۰.۲۱	
	درصد اطمینان	۹۹.۸۷		۹۹.۷۸	

بر اساس نتایج جدول ۶، درصد اطمینان نتایج فوق‌بالای ۹۰ است. بنابراین، نتایج ارزیابی درونی قابل قبول می‌باشد.

با توجه به جداول ۵ و ۶، مقایسه نتایج پیش‌آزمون و پس‌آزمون در مرکز خواهران نشان داد امتیاز در ملاک‌های تنوع مخاطبین و ظرفیت اجرایی (تعهد) ۸۱٪، تنوع آموزش سنجش و روش‌های اجرایی ۳۰٪، کارایی ۲۲٪، اثربخشی ۴۲۸۲.۸-٪، نسبت به مرحله پیش‌آزمون افزایش داشته‌اند. در جمع کل تقریباً ۴۴٪ نسبت به مرحله پیش‌آزمون رشد داشته‌ایم. همچنین، مقایسه نتایج پیش‌آزمون و پس‌آزمون در مرکز دشتستان نشان داد امتیاز در ملاک‌های تنوع مخاطبین و ظرفیت اجرایی (تعهد) ۳۰٪، تنوع آموزش سنجش و روش‌های اجرایی ۱۷٪، کارایی ۹٪، اثربخشی ۲۲٪، نسبت به مرحله پیش‌آزمون افزایش داشته‌اند. در جمع کل تقریباً ۱۹٪ نسبت به مرحله پیش‌آزمون رشد داشته‌ایم. این رشد در دو مرکز معنادار بوده و نشان از اثربخش بودن استقرار نظام سیستم مدیریت کیفیت در عامل بهره‌وری مرکز داشته است.

آیا استقرار نظام مدیریت کیفیت ایزو ۹۰۰۱ می‌تواند بر امتیاز عامل پشتیبان تأثیر گذارد؟

روش انجام کار در این قسمت نیز مانند قسمت‌های فوق انجام شد. جداول طراحی، امتیازدهی گردید. مقایسه نتایج پیش‌آزمون و پس‌آزمون در مرکز خواهران نشان داد امتیاز در ملاک‌های اماکن رفاهی ۰٪، اماکن فرهنگی ۴٪، اماکن اداری ۵٪، اماکن و امکانات عمومی ۱٪، نسبت به مرحله پیش‌آزمون افزایش داشته‌اند. در جمع کل تقریباً ۲٪ نسبت به مرحله پیش‌آزمون رشد داشته‌ایم. همچنین مقایسه نتایج پیش‌آزمون و پس‌آزمون در مرکز دشتستان نشان داد امتیاز در ملاک‌های اماکن رفاهی ۹٪، اماکن فرهنگی ۱۸٪، اماکن اداری ۷٪، اماکن و امکانات عمومی ۴٪، نسبت به مرحله پیش‌آزمون افزایش داشته‌اند. در جمع کل تقریباً ۳٪ نسبت به مرحله پیش‌آزمون رشد داشته‌ایم.

این رشد در دو مرکز معنادار نبوده و بیانگر آن است که استقرار نظام سیستم مدیریت تأثیر چندانی بر عامل پشتیبان مرکز نداشته است.

بحث و نتیجه گیری

پس از استخراج نتایج داده‌ها، جمع کل عوامل آموزش، مدیریت اجرایی - آموزشی، بهره‌وری و پشتیبان با اعمال ضریب طبق دستورالعمل اعتبارسنجی در جدول مصوب رتبه‌ها گذاشته شد و مشخص گردید قبل از استقرار سیستم مدیریت کیفیت رتبه مرکز خواهران در سطح متوسط "ب" و رتبه مرکز دشتستان در سطح خوب "الف" بود؛ در حالی که بعد از استقرار سیستم مدیریت کیفیت رتبه مرکز خواهران در سطح خوب "الف" (صعود ۴ پله‌ای در جدول) و رتبه مرکز دشتستان در سطح عالی "ج" (صعود ۲ پله‌ای در جدول) شده که بیانگر این است که جواب سؤال اصلی پژوهش مثبت بوده و به عبارتی، رتبه اعتبارسنجی مرکز پس از استقرار نظام مدیریت کیفیت ایزو ۹۰۰۱ افزایش یافته است.

استقرار سیستم مدیریت کیفیت بر عوامل اعتبارسنجی آموزش، مدیریت اجرایی - آموزشی، بهره‌وری تأثیر معناداری داشت ولی بر عامل پشتیبان تأثیر چندانی نداشت. زیرا این عامل ارتباط مستقیمی با تهیه اعتبار مالی از طرف سازمان دارد و از طرفی بندهای الزامات استاندارد ایزو ۹۰۰۱ در مورد اماکن عمومی، فرهنگی، رفاهی و اداری تعریف نشده است. بنابراین، با توجه به دستورالعمل اعتبارسنجی، از آنجا که ۱۰٪ از ۱۰۰ نمره اعتبارسنجی به عوامل پشتیبان بر می‌گردد، پایین بودن نمره عامل پشتیبان

تأثیر زیادی بر رتبه کلی مرکز گذاشته است.

همچنین با استقرار نظام مدیریت کیفیت به اهداف زیر دسترسی یافتیم:

- جهت‌گیری هدفمند و نظام‌مند شدن فعالیت‌های آموزشی؛
- اندازه‌گیری، تجزیه و تحلیل و بهبود رضایت کارآموزان مرکز؛
- مستند کردن فعالیت‌های مرکز از طریق تدوین دستورالعمل‌های کاری؛
- مدیریت زمان؛
- ارتقاء سطح علمی و فنی کارکنان و مربیان؛
- شفاف، مشخص و مستند کردن حدود وظایف کارکنان از طریق تدوین شرح وظایف؛
- ایجاد بستر لازم برای ارتباط با صنایع و صنوف در شهرستان و استان؛
- طراحی و بهبود مستمر فرایندهای جاری؛
- ایجاد زمینه‌های لازم برای توسعه و پویایی کارکنان و آموزش‌گیرندگان؛
- تقویت حس مسئولیت و ایجاد انگیزه در به‌کارگیری نیروی ابداع، ابتکار و خلاقیت کارکنان و آموزش‌گیرندگان.

پیشنهادات

- ✓ کلیه مراکز آموزش فنی و حرفه‌ای به امر بهینه‌سازی و کیفیت خدمات آموزشی متعهد شوند.
- ✓ امکان‌سنجی پیاده‌سازی استاندارد ایزو ۹۰۰۱ در مراکز آموزشی و اداره کل فنی و حرفه‌ای هر استان فراهم آید.
- ✓ برای تسریع در پیاده‌سازی استاندارد ایزو ۹۰۰۱ در استان‌ها و رفع محدودیت‌های اجرایی در بعضی از بندها، پیشنهاد می‌شود سازمان مرکزی نیز در تشکیلات سازمانی الزامات این استاندارد را پیاده‌سازی کنند.
- ✓ با توجه به اینکه در فرضیه چهارم با عنوان عامل پشتیبان، پیاده‌سازی استاندارد ایزو ۹۰۰۱ نتوانست تأثیر معناداری بر افزایش نمره این بخش بگذارد، پیشنهاد می‌شود اعتبار جداگانه‌ای برای این بخش در نظر گرفته شود.

منابع

- پرنده، ک و همکاران. (۱۳۹۲). اعتبارسنجی مراکز آموزش دولتی سازمان آموزش فنی و حرفه‌ای کشور (با رویکرد کاربردی)، چاپ اول، ص ۴۲-۸۹- بخش ششم.
- ترک فرد، م. (۲۰۱۲). تأثیر ایزو بر جو سازمانی؛ تجربه مدیریت تغییرات استراتژیک در یک سازمان هندی، پایگاه مقالات علمی مدیریت: مرکز نشر International Journal of Manpower, Vol 28 No. 2, 2007, pp. 175-192
- عابدین زاده، ن. (۱۳۹۲). بررسی اثربخشی استقرار سیستم های مدیریت محیط زیست (EMS) در بهبود عملکرد زیست محیطی واحدهای صنعتی بر اساس استانداردهای ایزو ۱۴۰۰۰ در کشور، طرح پژوهشی پژوهشکده محیط زیست.
- عالم زاده، م. (۱۳۸۸). استقرار سیستم مدیریت کیفیت ISO9001 مطابق ویرایش ۲۰۰۸ در شرکت تعاونی انبوه سازی عمران پویا، طرح پژوهشی شرکت تعاونی انبوه سازی عمران پویا.
- قنبری، م. (۱۳۹۳). ارزیابی اثربخشی استقرار سیستم مدیریت کیفیت ISO9001 بر عملکرد سازمان بیمه سلامت ایران با استفاده از مدل کارت امتیازی متوازن (BSC) مطالعه موردی منطقه دو کشوری، طرح پژوهشی سازمان بیمه سلامت ایران.
- مطهری نژاد، ح و همکاران. (۱۳۹۱). استانداردهای تضمین کیفیت آموزش مهندسی در ایران: رویکرد جهانی، فصل نامه آموزشی مهندسی ایران، دوره ۱۴، شماره ۵۴.
- Vlăsceanu, L., Grünberg, I., & Pârlea, D. (2004). *Quality assurance and accreditation: A glossary of basic terms and definitions*. Bucharest: Unesco-Cepes.

پرتال جامع علوم انسانی