

ارزیابی وضعیت موجود دانشگاه شهید بهشتی بر اساس استاندارد بین‌المللی IWA2: 2007^۱

رامین نجفی *
اباصلت خراسانی **
رضا محمدی ***

چکیده

پژوهش حاضر به منظور بررسی وضعیت موجود دانشگاه شهید بهشتی بر اساس استاندارد بین‌المللی IWA2: 2007 صورت گرفته است. استاندارد مذکور به منظور یاری رساندن به سازمان‌های آموزشی که قصد به کارگیری سیستم مدیریت کیفیت ایزو ۹۰۰۱: ۲۰۰۰ را دارند، ارائه شده است. پژوهش حاضر به روش کمی انجام شده است. جامعه آماری پژوهش شامل اعضای دانشگاه شهید بهشتی (مدیران، اعضای هیأت علمی و کارکنان دانشکده‌ها) بود که از بین اعضای دانشگاه ۲۶۵ نفر به صورت تصادفی و طبقه‌ای نسبتی انتخاب گردید. پرسشنامه محقق ساخته حاصل از الزامات و مصادیق اجرا شد. طبق یافته‌های پژوهش، وضعیت موجود دانشگاه شهید بهشتی در تمامی بندهای استاندارد IWA2: 2007 در سطح نسبتاً مطلوب ارزیابی شد. بهبود وضعیت موجود و استقرار استاندارد بین‌المللی IWA2: 2007 در دانشگاه شهید بهشتی مستلزم آمادگی در زمینه‌های مختلف نظیر آموزش و بهسازی نیروی انسانی، تعهد مدیران و کارکنان و اطلاع‌رسانی مناسب است.

واژگان کلیدی: مدیریت کیفیت، ارزیابی کیفیت، استانداردسازی، استاندارد IWA2: 2007.

۱. برگرفته از پایان‌نامه کارشناسی ارشد

* دانش‌آموخته کارشناسی ارشد مدیریت و برنامه‌ریزی آموزش عالی، دانشگاه شهید بهشتی، تهران (مسئول مکاتبات: najafi91418067@yahoo.com)

** استادیار دانشگاه شهید بهشتی

*** استادیار مرکز تحقیقات، ارزشیابی و تضمین کیفیت آموزش عالی سازمان سنجش آموزش کشور

مقدمه

جامعه به جمعیتی فرهیخته نیاز دارد که افراد تحصیل کرده آن بیش از افراد عامی باشند. دانشگاه‌ها برای برآوردن این تقاضا، باید برنامه‌های آموزشی را در مقیاس وسیع‌تری سازمان دهند. در این میان، کیفیت به عنوان یکی از مهم‌ترین مسائل در نظام‌های مختلف مطرح است (سبحانی‌نژاد و افشار، ۱۳۸۷: ۷۹). از آنجا که واحدهای آموزش عالی در درون نظام آموزش عالی کشور ما برای جذب بهترین متقاضیان ورود به دانشگاه و نیز برای جذب بیشترین امکانات و تسهیلات دولتی با یکدیگر در رقابت هستند، واحدهایی توانمندتر و موفق‌تر خواهند بود که عملکرد بهتری از نظر کمی و کیفی داشته باشند (مدهوشی و همکاران، ۱۳۸۸: ۱۴۴). کیفیت، هزینه و بهره‌وری همواره به عنوان سه عامل اساسی مورد توجه خاص دانشگاه‌ها و مؤسسات آموزش عالی هستند. اما کیفیت بیش از دو عامل دیگر مورد توجه و بررسی قرار گرفته است، چون این اعتقاد وجود دارد که هزینه و بهره‌وری به نوعی تحت تأثیر عامل کیفیت قرار می‌گیرند. اگر کیفیت بهبود یابد، هزینه کاهش یافته و بهره‌وری افزایش می‌یابد (رحیمی و همکاران، ۱۳۸۴: ۴). موضوع کیفیت مؤسسات دانشگاهی همواره مورد توجه اعضای هیأت علمی و مدیران بوده است. البته برای کیفیت در آموزش عالی تعریف‌های گوناگونی ارائه گردیده که در اینجا یکی از آنها که شبکه بین‌المللی تضمین کیفیت آموزش عالی پیشنهاد کرده است، بیان می‌شود. شبکه مذکور تعریف زیر را برای کیفیت ارائه کرده است: الف) تطابق با استانداردهای از قبل تعیین شده، ب) دستیابی به هدف‌های تصریح شده (یزدخواستی و همکاران، ۱۳۸۸: ۱۷۷)؛ استاندارد و استانداردسازی از جمله پیش شرط‌های اساسی دستیابی به کیفیت مطلوب و تحقق اهداف در سازمان‌های مختلف و از جمله نظام‌های آموزشی است و مشخص نمودن آن در ابعاد گوناگونی نظیر برنامه، فضا، منابع انسانی، حقوق، ارزشیابی و ابعاد دیگر می‌تواند موجبات افزایش بهره‌وری سازمان را فراهم آورد. در تغییرات سریع سده حاضر، تدوین و توافق بر استانداردهای ملی و بین‌المللی و به تبع آن حفظ و بهبود کیفیت بالا، امری مهم و حیاتی برای دانشگاه‌ها و مراکز آموزش عالی تلقی می‌شود و به همین دلیل تقاضا برای ارزیابی کیفیت و فرایندهای تضمین کیفیت در حال افزایش می‌باشد. نتیجه چنین تقاضایی شناخت و به‌کارگیری نظام‌های مختلف تضمین کیفیت بوده است (امین بیدختی و عیدی، ۱۳۸۵). از طرف دیگر به منظور توسعه روزافزون مراکز آموزشی و پژوهشی، نیازمند طراحی ابزار کارآمد ارزیابی

کیفیت آموزش می‌باشد. در این زمینه نیز می‌توان از نظام‌های تضمین کیفیت موفق در صنعت و بازار بهره گرفت. چرا که این الگوها با نگاه مشتری مدارانه خود توانسته‌اند موفقیت‌های بسیاری را به دست آورند و به‌کارگیری آنها می‌تواند برای نظام‌های آموزشی و آموزش عالی نیز مفید واقع گردد.

بیان مسئله

بازار رقابتی امروز دارای تغییرات سریع و زیادی در عرضه محصولات متنوع و با کیفیت شده است که ریشه اصلی این تغییرات در نیازها و خواسته‌های مشتریان می‌باشد. لذا سازمان‌ها و شرکت‌های تولیدی و خدماتی به منظور پاسخگویی مطلوب به نیازهای فراوان و متنوع مشتریان و نیز موفقیت در بازار به طور مستمر تلاش می‌نمایند تا با بهره‌مندی از نظام‌های مدیریت کیفیت به اهداف خود نائل شوند (ولی‌زاده و اکبری، ۱۳۸۹: ۱) به طوری که مهم‌ترین اصل برای ورود به عرصه کیفیت، استقرار نظام مدیریت کیفیت فعال و پویاست که از جمله مصادیق آن مجموعه استانداردهای "ایزو ۹۰۰۰" است (صلاحی و شکرالهی، ۱۳۸۳: ۱۰۱). به اعتقاد چنگ و لیو^۱ (۲۰۰۴)، درست مانند هزاران سازمانی که مزایای استانداردهای بین‌المللی کیفیت را درک کرده‌اند و آن استانداردها را در تلاش همه جانبه برای رقابت پذیرفته‌اند، دانشکده و دانشگاه‌های بسیار زیادی نیز وجود دارند که فرآیند ثبت نام ایزو ۹۰۰۰ را دنبال می‌کنند. استانداردهای خانواده "ایزو ۹۰۰۰" شیوه‌های روشنی را برای مدیریت ارشد هر دانشگاه یا مؤسسه در جهت بهبود اثربخشی نظام آموزشی ارائه می‌کند. در گذشته "ایزو ۹۰۰۱: ۱۹۹۴"، "ایزو ۹۰۰۲: ۱۹۹۴" و "ایزو ۹۰۰۳: ۱۹۹۴" استانداردهایی مورد استفاده برای تأیید سازمان‌های تولیدی بودند، اما به ندرت در سازمان‌های آموزشی مورد استفاده می‌گرفتند، گرچه استانداردهای ایزو به کیفیت محصولات و خدمات مربوط می‌شوند، "ایزو ۹۰۰۱: ۲۰۰۰" جدید به مدیریت کیفیت رویکردی فرآیندی معرفی می‌کند (پکرنی^۲، ۲۰۰۴). برخی از مدارس و مؤسسات آموزش عالی مسیر "ایزو ۹۰۰۰" را پیموده‌اند. تعدادی از پیشگامان مراحل صدور گواهینامه را گذرانده‌اند. به عنوان نمونه در ایران دانشگاه‌هایی همچون دانشگاه

1. Cheng & Lyu

2. (ISO) International Organization for standardization: (سازمان بین‌المللی استانداردسازی است)

3. Pokorni

صنعتی شاهرود (اشرفی و رجبی، ۱۳۸۳) و در دانشگاه‌های خارجی همچون در حدود یک سوم دانشگاه‌های ملی رومانی تا سال ۲۰۰۸ میلادی درصدد کسب گواهینامه ایزو ۹۰۰۱ بوده‌اند و در دیگر کشورها همچون انگلستان، آلمان و استرالیا تعداد بسیاری از دانشگاه‌ها در حال اجرای نظام مدیریت کیفیت شده‌اند (پائونسکو و فک^۱، ۲۰۰۵). لازیب^۲ و همکاران (۲۰۰۹)، پیاده‌سازی "ایزو ۹۰۰۱" را در مؤسسات آموزش عالی کرواسی بررسی نمودند و معرفی ایزو در دانشکده اقتصاد و بازرگانی را به عنوان نمونه‌ای از اجرای مناسب ایزو تجزیه و تحلیل کردند. پیاده‌سازی ایزو ۹۰۰۱ در دانشگاه مایکولاس رومیرس لیتوانی^۳، مزایای عمومی داخلی زیر را به همراه داشته است. تعهد کارکنان به کیفیت، اهداف و راهبرد روشن، شناسایی نقاط ضعف و زمینه‌ای برای بهبود کیفیت و عملکرد و بهبود اثربخشی (کاسپراویسویته^۴، ۲۰۱۳؛ کازیلیانوس^۵، ۲۰۱۰). این پیشرفت هنوز در مراحل ابتدایی خود است زیرا این پیشرفت‌ها تنها از اوایل دهه نود میلادی که اولین مؤسسات آموزشی گواهینامه "ایزو ۹۰۰۰" را کسب کرده‌اند، روی داده است (کارامن^۶ و همکاران، ۲۰۰۸: ۳۰۵).

ایزو به منظور پاسخ به نیازهای ضروری بازار تجارت، امکان تهیه و تدارک مستندات مربوط را طی ساز و کاری کارگاهی ارائه داده است. این مستندات عنوان توافق نامه کارگاه بین‌المللی^۷ توسط ایزو به چاپ رسیده است (سازمان بین‌المللی استانداردسازی، ترجمه نصرت و جعفری، ۱۳۹۰: ۱). هدف از دومین توافق کارگاهی بین‌المللی^۸ (IWA2) تهیه و تدارک خطوط راهنما برای یاری رسانی به سازمان‌هایی است که تولیدات و خدمات آموزشی ارائه داده‌اند و تصمیم داشته‌اند نظام مدیریت کیفیت "ایزو ۹۰۰۱" را به کار گیرند (برخه، ترجمه خراسانی، ۱۳۸۶: ۹). این مؤسسات در صورت تمایل و برای ارتقاء سطح کیفیت خدمات آموزشی عرضه شده، می‌توانند از متن و اصول استاندارد "IWA2" تبعیت کنند (نوری، ۱۳۹۱). "IWA2" با دیدگاهی از امکان درک روشنی از الزامات استاندارد "ایزو ۹۰۰۱" و "ایزو ۹۰۰۴" و شیوه‌ای که

1. Paunescu & Fok

2. Lazibat

3. Mykolas Romeris University

4. Kasperaviciute

5. KAZILIUNAS

6. Caraman

7. International Workshop Agreements (IWA)

8. International Workshop Agreements 2 (IWA2)

۹. این استاندارد بین‌المللی، هم‌زمان به اثربخشی و کارایی نظام مدیریت کیفیت توجه دارد و راهنمایی‌هایی فراتر از الزامات ارائه شده در "ایزو ۹۰۰۱" برای بهبود بالقوه عملکرد سازمان عرضه می‌کند.

آنها در مؤسسات آموزشی اجرا می‌شوند، تصور می‌شود. به اعتقاد ساربو^۱ ارزیابی مستمر برنامه درسی و فرآیندهای آموزشی، ممیزی داخلی و اینکه پیاده‌سازی سیستم مدیریت کیفیت یک بار انجام می‌شود، در حالی که نتایج آن به طور نامحدود ادامه می‌یابد، مهم‌ترین مزایای پیاده‌سازی استاندارد IWA2 هستند (ساربو و همکاران، ۲۰۰۹).

برخی از دانشگاه‌ها و مؤسسات آموزش عالی خود را مفتخر می‌دانند که مسائل آموزشی را به طور دقیق و علمی بررسی می‌کنند. این افتخار وقتی مسلم است که با ارائه برنامه و ساز و کار تحقق نظام کنترل کیفیت برای اجرای استانداردهای معتبر ملی و بین‌المللی همراه باشد. به همین دلیل در این پژوهش به منظور ارزیابی کیفیت دانشگاه شهید بهشتی، از استاندارد بین‌المللی "IWA2: 2007" استفاده شد.

کیفیت آموزش عالی

کیفیت از موضوعاتی است که همیشه، به نسبت‌هایی متفاوت، در آموزش عالی مورد توجه بوده است. از دهه نود میلادی به بعد کیفیت از موضوعی حاشیه‌ای به مسئله‌ای برجسته و قابل توجه در کنار مسائل مالی تبدیل شده است. این مفهوم در آموزش عالی نسبت به سایر حوزه‌ها، بحث برانگیزتر و تصورات نسبت به آن متنوع‌تر است (محمدی، ۱۳۹۱: ۳۷). همچنین موخوپادیای (ترجمه اسحاقی و همکاران، ۱۳۹۰: ۱۹) معتقد است: تعریف کیفیت در آموزش چالش مهمی است؛ چون با حساس‌ترین موجود روی زمین یعنی انسان سروکار دارد. از نظر یونسکو کیفیت در آموزش عالی مفهومی چند بُعدی است که به میزان زیادی به وضعیت محیطی (زمینه) نظام دانشگاهی، مأموریت یا شرایط و استانداردهای رشته دانشگاهی بستگی دارد (بازرگان، ۱۳۹۰: ۶۰).

رسوخ مبانی کیفیت در آموزش عالی

در واقع در گذر زمان مفهوم کیفیت در سطح خرد و کلان تغییر یافته است. مهرعلیزاده (۱۳۸۷) براساس چارچوب بندیرا^۲، فعالیت‌های معطوف به کیفیت و استقرار آن در مؤسسات آموزش عالی را به سه گروه اصلی طبقه‌بندی کرده است:

جدول (۱) طبقه‌بندی نظام‌های کیفیت در آموزش عالی

نظام‌های کیفیت	ویژگی‌ها	مثال‌ها
نظام‌های خرد	این نظام به وسیله مؤسسات آموزش عالی به صورت اختیاری انتخاب می‌شوند. تنها در مورد یک مؤسسه به کار گرفته می‌شوند. به صورت اجباری و الزامات قانونی وابسته به دولت نیستند.	جایزه اروپایی کیفیت تعالی جایزه کیفیت مالکم بالدريج الگوهای کیفیت کلی و استانداردهای ایزو
نظام‌های پایه	شاخص‌های استانداردها نشانه‌ها لیست‌های رتبه‌بندی	نظارت بر فعالیت‌ها از طریق (ناظر بیرونی و درونی) خود ارزیابی (ارزیابی همگنان، ممیزی کیفیت درونی/ارزشیابی کیفیت درونی) ارزیابی بیرونی ارزیابی ارزیابی ارزیابی کیفیت
نظام‌های کلان	عموما در همه مؤسسات در درون یک کشور به کار گرفته می‌شوند. جنبه بیرونی دارند. حالت اصلاحی دارند. گروه‌های ارزیاب افراد حرفه‌ای و دانشگاهی هستند. غالباً از نتایج ارزیابی برای تأثیر بر مؤسسه از نظر تأمین مسألی و ارزیابی مجدد اعتباربخشی استفاده می‌شود. دارای الزامات قانونی هستند.	تضمین و ممیزی کیفیت اعتباربخشی واحدها

منبع: مهرعلیزاده، ۱۳۸۷: ۶۳.

طبق جدول (۱) الگوهای برخاسته از مدیریت کیفیت جامع، نظیر استانداردهای ایزو (از جمله استاندارد IWA2: 2007)، جایزه مالکوم بالدريج و جایزه اروپایی کیفیت تعالی در زمره نظام‌های خرد کیفیت هستند و به صورت اختیاری اجرا می‌شوند.

استاندارد IWA2: 2007

استاندارد "IWA2" دومین کارگاه بین‌المللی ایزو است. در مقایسه با ایزوهای معمول، فرایند تدوین استانداردهای بین‌المللی با ساختار کمیته فنی آن، استانداردهای "IWA"، در کارگاه آموزشی باز تدوین و توسط مؤسسه استانداردهای ملی سازماندهی شدند (کارامن و همکاران، ۲۰۰۸: ۳۰۵). توافق کارگاه بین‌المللی (IWA2) در کارگاهی که در اکتبر ۲۰۰۲ در آکاپولکو^۱ مکزیک به میزبانی هیئت کل استانداردهای مکزیکی برگزار

گردید، تصویب شد. بازنگری "IWA2: 2003" در کارگاهی که در نوامبر ۲۰۰۶ در بوسان^۱ کره برگزار گردید، تصویب شد به میزبانی آن آژانس کره‌ای فن آوری و استانداردها (سلطانی، ۱۳۸۶: ۱۵). حاصل این بازنگری به "IWA2: 2007" معروف است.

این توافق کارگاه بین‌المللی در جهت اجرای نظام مدیریت کیفیت، هر فرایند عملیاتی را قادر می‌سازد تا از نقطه نظر اداری و اجرایی به اهدافش برسد. هدف این توافق کارگاه بین‌المللی، تضمین اثربخشی کلی نظام مدیریت کیفیت سازمان آموزشی و بهبود مستمر خدمات آموزشی برای فراگیر است (سلطانی، ۱۳۸۶: ۱۵). استاندارد "IWA2" دو مزیت عمده دارد:

۱. مبتنی بر مفاهیم فرایند مدار استانداردهای خانواده جدید "ایزو ۹۰۰۱: ۲۰۰۸" است و به راحتی برای سازمان‌هایی که ابزارهای کیفی مرتبط با ایزو را به کار می‌برند، قابل درک است. این استاندارد به مثابه ابزار مدیریتی عمل می‌کند تا اطمینان حاصل شود که آموزش از لحاظ استفاده از منابع (پول، زمان و انرژی) به خوبی سازماندهی شده و در پر کردن فاصله عملکرد موجود و مطلوب مؤثر است.

۲. به صورت ویژه پرورش مدار است و در حوزه فن آوری آموزش و یادگیری سازمانی بسته به شایستگی‌های مورد نیاز شرکت یا سازمان دولتی، راهنمایی خاصی ارائه می‌دهد.

دیگر مزایای مهم استاندارد "IWA2":

- بهبود مستمر در فرایند آموزش و دستیابی به توان رقابتی داخلی و خارجی در حیطه آموزشی و فن آوری؛
- توانمندسازی نیروی انسانی در همه سطوح و افزایش خلاقیت و نوآوری با ارزشیابی مستمر؛
- بهبود بهره‌وری و کارایی و جلوگیری از منسوخ شدن مهارت‌ها؛
- بهبود دانش، نگرش و مهارت افراد و همچنین بهبود سرانه فضای آموزشی و پژوهشی؛
- کاهش هزینه‌های کیفیت ناشی از ارائه هر چه بهتر ابزارهای آموزشی توسط سازمان ارائه دهنده خدمات آموزشی؛

- اثبات تعهد مدیریت ارشد سازمان به بهبود مداوم فرایندها و خدمات خود و ارتقاء سطح علمی و فرهنگی جامعه؛
- ارتقاء جایگاه سازمان در جامعه و افزایش اعتماد مشتریان؛
- حصول اطمینان از انطباق با الزامات قانونی و حرفه‌ای و بهبود عملکرد در دستیابی به اهداف سازمان (مسیبی و نیلی احمدآبادی، ۱۳۹۱).
- آنچه از متن استاندارد IWA2: 2007 (سازمان بین‌المللی استانداردسازی، ترجمه نصرت و جعفری، ۱۳۹۰) بر می‌آید این است که این استاندارد، پنج بند اصلی دارد و هر بند الزامات یا زیر بندهای مخصوص به خود را دارد که در ادامه به طور اجمالی به معرفی آنها خواهیم پرداخت.
- بند اول نظام مدیریت کیفیت در سازمان آموزشی به مباحثی چون مستندسازی، کنترل مستندات و سوابق می‌پردازد و به این موضوع اشاره دارد که برای استقرار چنین استانداردی می‌بایست در ابتدا نظام مستندسازی اجرا شود. به عبارت دیگر تمام فعالیت‌ها و فرایندهای دانشگاه از جمله امتحان‌ها، ثبت نام، طراحی و تدوین برنامه‌های درسی، ارزیابی عملکرد و موارد مشابه علاوه بر مستندسازی، لازم است سوابق این فعالیت‌ها نیز همواره حفظ و نگهداری شوند. به نظر می‌رسد وجود چنین الزامی در هر سازمان باعث نظم‌بخشی و یکپارچه‌سازی، در کل سازمان می‌شود.
- بند دوم استاندارد به مسئولیت مدیریت در سازمان آموزشی می‌پردازد. شاید به جرأت بتوان گفت یکی از بزرگ‌ترین و مهم‌ترین نیازهای استقرار این استاندارد، تعهد مدیران ارشد نسبت به به‌کارگیری و استمرار در به‌کارگیری آن در سازمان است. مشتری‌مداری نیز از مسئولیت‌های اصلی مدیران و از اصول مهم نظام مدیریت کیفیت و رمز حفظ و بقای سازمان در بازار رقابتی امروز است. خط مشی کیفیت که در بردارنده اهداف کیفیت، چشم انداز کیفی و ترسیم کننده نقشه راه دانشگاه است. برنامه‌ریزی برای رسیدن به اهداف کیفیت نیز می‌تواند برای هر مدیری وظیفه‌ای خطیر محسوب گردد. واگذاری مسئولیت و اختیار و برقراری ارتباط مناسب به گونه‌ای که باعث اثربخشی نظام مدیریت کیفیت شود، یکی از مسئولیت‌هایی است که با استقرار این استاندارد بر عهده مدیران ارشد می‌باشد. مدیریت به هنگام استقرار چنین استانداردی می‌بایست برای بازنگری از مدیریت کیفیت، ساختاری طراحی نماید. وجود چنین ساختاری به هنگام روبه‌روی نظام مدیریت کیفیت با چالش‌ها و عدم انطباق‌ها کاملاً می‌تواند مفید و سازنده واقع گردد.

بند سوم استاندارد، مدیریت منابع در سازمان آموزشی است. تأمین منابع انسانی همواره جزء ملزومات هر سازمانی است. اما شاید مهم‌تر از تأمین منابع انسانی، توجیه، آگاهی، آموزش و توسعه آنهاست. مدیریت و تأمین منابع مالی و کالبدی نیز از مهم‌ترین فعالیت‌ها و ملزوماتی است که قبل و حین استقرار استاندارد بر عهده مدیریت می‌باشد.

بند چهارم استاندارد، تحقق و ارائه خدمات آموزشی مطلوب است. بدین منظور، برنامه‌ریزی برای تحقق خدمات آموزشی نیز ضرورت می‌یابد. طراحی و توسعه برنامه‌های درسی، تصویب آنها از جمله فرایندهای مرسوم در هر سازمان آموزشی برای ارائه خدمات آموزشی است. ارزیابی و کنترل محصولات خریداری شده در دانشگاه، باعث صرفه‌جویی در منابع مالی، بهبود کیفیت مواد خریداری شده و در نهایت موجب رضایت همه ذینفعان می‌گردد. حفظ و نگهداری اموال و دارایی دانشجویان نیز از الزامات مهمی که در این استاندارد به صورت ویژه به آن توجه شده است.

آخرین بند اصلی استاندارد، به اصل مهم بهبود مستمر مربوط است. بدین منظور دانشگاه همواره باید نظام مدیریت کیفیت خود را پایش کردند، رضایت دانشجویان را بررسی و به طور کلی نظام مدیریت کیفیت خود را ممیزی نماید. محصول یا خدمات نامنطبق مانند مردودی‌ها، نارضایتی‌ها و شکایت‌ها، کیفیت پایین خریدها و موارد مشابه از جمله مهم‌ترین چالش‌هایی است که ممکن است دانشگاه با آن روبه‌رو گردد. و از این رو کنترل و پایش آنها نیز مهم تلقی می‌گردد. به منظور ارتقا کیفیت و بهبود مستمر، دانشگاه می‌بایست داده‌های حاصل از بازنگری‌ها، پایش‌ها و ممیزی‌های خود را تحلیل نماید. داده‌های حاصل، هم می‌تواند برای پیشگیری از وقوع عدم انطباق‌ها استفاده شود و هم اقدام اصلاحی برای وقوع چنین عدم انطباقی طراحی گردد.

در پژوهش حاضر، بر اساس استاندارد IWA2: 2007 به منظور بررسی وضعیت موجود دانشگاه شهید بهشتی با سؤال‌های ذیل مواجه هستیم:

سؤال اصلی

وضعیت موجود دانشگاه شهید بهشتی بر اساس استاندارد "IWA2: 2007"

چگونه است؟

سؤال‌های فرعی

۱. وضعیت موجود نظام مدیریت کیفیت در دانشگاه شهید بهشتی چگونه است؟
۲. وضعیت موجود مسئولیت مدیریت در دانشگاه شهید بهشتی چگونه است؟
۳. وضعیت موجود مدیریت منابع در دانشگاه شهید بهشتی چگونه است؟
۴. وضعیت موجود ارائه خدمات آموزشی در دانشگاه شهید بهشتی چگونه است؟
۵. وضعیت موجود اندازه‌گیری، تحلیل و بهبود مستمر در دانشگاه شهید بهشتی چگونه است؟

پیشینه پژوهش

پژوهش‌های مختلفی پایین بودن میزان کیفیت دانشگاه‌ها و مؤسسات آموزش عالی کشور و ضرورت ایجاد الگوی تضمین کیفیت را تأیید کرده‌اند (آقاملایی و همکاران، ۱۳۸۵؛ سماوی و همکاران، ۱۳۸۷؛ آراسته و همکاران، ۱۳۸۷؛ مدهوشی و همکاران، ۱۳۸۸). خراسانی و ملامحمدی (۱۳۹۰) وضعیت کیفیت دو دانشگاه صنعتی امیرکبیر و صنعتی شاهرود را بر اساس مدل‌های رایج کیفیت و میزان انطباق آنها با مدل‌های مذکور، در سطح متوسطی ارزیابی کردند. در حالت کلی باید گفت، نتیجه‌ای که از پژوهش مذکور حاصل شد، حد متوسطی از برخورداری از کیفیت براساس استانداردهای بین‌المللی و رایج را برای دانشگاه‌های مورد مطالعه نشان داد. بنابر این لزوم وجود مدلی مدون برای پیاده‌سازی کیفیت برای تولید خروجی‌های باکیفیت کاملاً بدیهی به نظر می‌رسد. پژوهش مذکور، نتایج پژوهشی دکتری که توسط خراسانی (۱۳۸۷) انجام شده بود را تأیید نمود. یافته‌های پژوهش نشان داد که دانشگاه‌های مورد مطالعه به میزان متوسطی از استانداردهای بین‌المللی کیفیت برخوردار بودند. پژوهشگر در این پژوهش مدلی را برای ارزیابی کیفیت دانشگاه‌های دولتی ایران تدوین و اجرا نمود.

وزیرپور کشمیری و همکاران (۱۳۸۸)، پژوهشی به منظور امکان‌سنجی کاربرد مدیریت کیفیت جامع و ارائه پیشنهاد الگوی مناسب در کتابخانه‌های دانشگاه شهید بهشتی انجام دادند. در پژوهش مذکور وضعیت موجود در کتابخانه‌های دانشگاه شهید بهشتی به لحاظ مطابقت با اصول هشتگانه مدیریت کیفیت جامع مورد بررسی قرار

گرفت. نتایج نشان داد که میزان رعایت اصول هشتگانه "ایزو ۹۰۰۰" (تمرکز بر مشتریان، رهبری، مشارکت کارکنان) در کتابخانه‌های دانشگاه شهید بهشتی در وضعیت مطلوبی قرار نداشت و امکان بهره‌گیری مناسب از مدیریت کیفیت جامع در کتابخانه‌های دانشگاه شهید بهشتی وجود نداشت. همچنین به این نتیجه رسیدند که قبل از هر گونه الگودهی و برنامه‌ریزی برای اجرای مدیریت کیفیت جامع، باید نسبت به اصلاح زیرساخت‌های آن اقدام شود و اشکالات موجود رفع گردد تا زمینه لازم برای به‌کارگیری مدیریت کیفیت فراگیر به عنوان الگویی مؤثر در مدیریت کتابخانه‌ها فراهم گردد.

پایان‌نامه کارشناسی ارشدی با عنوان «بررسی امکان‌سنجی پیاده‌سازی استاندارد بین‌المللی "IWA2-2004" در قالب روش SWOT در واحدهای آموزشی با مقیاس بزرگ در دانشگاه آزاد اسلامی واحد یزد» انجام شد. در این پژوهش نقاط قوت و نقاط ضعف بر اساس استاندارد IWA2-2004 دانشگاه آزاد اسلامی یزد را بررسی شد و سپس به تعیین تهدیدات و فرصت‌های موجود در محیط تعیین گردید. نتیجه اینکه از بین ۶۸ مورد از الزامات استخراج شده مربوط به استاندارد بین‌المللی "IWA2"، ۳۸ مورد آن در دانشگاه آزاد اسلامی یزد اجرا شده و ۳۰ مورد آن اجرا نشده بود (جعفری اشکذری، ۱۳۸۷). نتایج پژوهش مسیبی و نیلی احمدآبادی (۱۳۹۱) با عنوان «امکان‌سنجی اجرای استاندارد "IWA2: 2007" در دانشگاه‌ها (مطالعه موردی: دانشگاه آزاد خمینی‌شهر)»، حاکی از این بود که از نظر کارکنان دانشگاه آزاد خمینی‌شهر، الزامات استاندارد در دانشگاه، بیش از حد متوسط بود. بنابر این در دانشگاه آزاد اسلامی واحد خمینی‌شهر امکان پیاده‌سازی استاندارد "IWA2" وجود داشته و زمینه لازم و نه کافی برای استقرار استاندارد فوق در این دانشگاه مهیا بوده است.

در بررسی پژوهش‌های به عمل آمده، پژوهشی با قلمرو موضوعی حاضر یافت نشد. نتایج حاصل از پژوهش حاضر می‌تواند گامی مهم و اولیه برای استقرار استاندارد "IWA2" در دانشگاه شهید بهشتی تهران باشد. از طرفی دیگر سایر مراکز آموزشی و پژوهشی نیز به منظور استقرار استاندارد مذکور در سازمان آموزشی خود می‌توانند از نتایج پژوهش حاضر بهره‌مند شوند.

روش پژوهش

پژوهش حاضر به لحاظ هدف، جزو پژوهش‌های کاربردی و به لحاظ نحوه جمع‌آوری اطلاعات به صورت کمی انجام شده است. در این راستا با استفاده از الزامات استاندارد "IWA2: 2007" پرسشنامه محقق ساخته تدوین و سپس با استفاده از روش توصیفی - پیمایشی در جامعه پژوهش، نظرسنجی به اجرا در آمد. جامعه آماری پژوهش شامل اعضای (مدیران، اعضای هیأت علمی و کارکنان) دانشکده‌های دانشگاه شهید بهشتی تهران بود. به تعداد ۸۵۴ نفر از این تعداد، ۱۱۴ نفر از مدیران دانشکده‌های دانشگاه شهید بهشتی شامل رؤسای و معاونان دانشکده‌ها و مدیران گروه‌ها، ۴۹۹ نفر از اعضای هیأت علمی و ۲۴۱ نفر از کارکنان دانشکده‌های دانشگاه شهید بهشتی بودند. روش نمونه‌گیری این بخش از پژوهش به صورت تصادفی - طبقه‌ای نسبتی انجام شده است و براساس جدول مورگان، ۲۶۵ نفر از آنها برای نمونه‌گیری انتخاب گردید. سپس به صورت طبقه‌ای نسبتی از بین مدیران دانشکده‌ها ۳۵ نفر، از بین اعضای هیأت علمی ۱۵۵ نفر و از بین کارکنان دانشکده‌ها ۷۵ نفر انتخاب گردید و در مرحله بعد نیز به صورت طبقه‌ای نسبتی، تعداد مدیران، اعضای هیأت علمی و کارکنان به تفکیک دانشکده‌ها به دست آمد و از بین پرسشنامه توزیع شده، پس از بیش از سه بار پیگیری، ۲۶۲ پرسشنامه دریافت شد.

پرسشنامه محقق ساخته شامل دو بخش: بخش الف: ۳۳ سؤال و بخش ب: ۱۲ سؤال، بوده است. براساس طیف پنج درجه‌ای: در بخش الف: از (۱) نامطلوب تا (۵) مطلوب و در بخش ب: از (۱) بسیار کم تا (۵) بسیار زیاد عمل شده است. در جدول (۲) تعداد سؤال‌های پرسشنامه به تفکیک بندهای اصلی استاندارد "IWA2: 2007" آمده است:

جدول (۲) تفکیک سؤال‌های پرسشنامه براساس پنج بند اصلی استاندارد IWA2: 2007

شماره سؤال‌های هر بند	بندهای اصلی استاندارد IWA2: 2007
۱ تا ۳ در بخش الف سؤال‌های	سیستم مدیریت کیفیت در سازمان آموزشی
۴ تا ۱۰ در بخش الف و ۱ تا ۴ (۳۴ تا ۳۷) در بخش ب سؤال‌ها	مسئولیت مدیریت در سازمان آموزشی
۱۱ تا ۱۷ در بخش الف و ۵ تا ۸ (۳۸ تا ۴۱) در بخش ب سؤال‌ها	مدیریت منابع در سازمان آموزشی
۱۸ تا ۲۴ در بخش الف و ۹ تا ۱۱ (۴۲ تا ۴۴) در بخش ب سؤال‌ها	ارائه خدمات آموزشی
۲۵ تا ۳۳ در بخش الف سؤال‌ها و ۱۲ (۴۵) در بخش ب سؤال‌ها	اندازه‌گیری، تحلیل و بهبود در سازمان آموزشی

برای بررسی روایی پرسشنامه مذکور از روش روایی محتوایی با استفاده از اظهار نظرهای هفت متخصص استفاده گردید و میزان پایایی $\alpha=0/92$ با استفاده از روش آلفای کرونباخ محاسبه شد و چون این ضریب از مقدار استاندارد $0/7$ بالاتر است، نتیجه اینکه که سؤال‌های پرسشنامه پایایی لازم را داشتند.

تجزیه و تحلیل داده‌ها در دو سطح آمار توصیفی و استنباطی صورت گرفت. در سطح توصیفی با استفاده از اندازه‌های گرایش مرکزی و شاخص پراکندگی به توصیف اطلاعات و نتایج به دست آمده اقدام شد و در سطح استنباطی از آزمون تی (T) تک نمونه‌ای استفاده شد. در هر دو سطح از نرم افزار آماری SPSS. V. 21 بهره گرفته شد.

یافته‌های پژوهش

داده‌های توصیفی از توزیع پاسخ دهندگان بر اساس ویژگی‌های جمعیت‌شناختی نشان می‌دهد که از ۲۶۲ نمونه منتخب که پرسشنامه‌ها را تکمیل نمودند، ۳۳ نفر مدیر (۱۲/۶ درصد)، ۱۵۴ عضو هیأت علمی (۵۸/۸ درصد) و ۷۵ کارمند (۲۸/۶ درصد) دانشگاه شهید بهشتی بودند و مشتمل بر صد نفر زن (۳۸/۲ درصد) و ۱۶۲ نفر مرد (۶۱/۸ درصد) بود. ۳۸ نفر (۱۴/۵ درصد) کمتر از پنج سال، ۶۱ نفر (۲۳/۳ درصد) بین پنج تا ده سال، ۷۸ نفر (۲۹/۸ درصد) بین ده تا پانزده سال و ۸۵ نفر (۳۲/۴ درصد) نیز بیش از ۱۵ سال سابقه خدمت داشتند.

جدول (۳) آمار توصیفی پژوهش

متغیر	اعضای دانشگاه			جنسیت		سابقه خدمت	
	مدیران	اعضای هیأت علمی	کارکنان	زن	مرد	کمتر از ۵ سال	۵-۱۰ سال
فراوانی	۳۳	۱۵۴	۷۵	۱۰۰	۱۶۲	۳۸	۶۱
درصد	۱۲/۶	۵۸/۸	۲۸/۶	۳۸/۲	۶۱/۸	۱۴/۵	۲۳/۳

برای تحلیل و پاسخگویی به سؤال‌های پژوهش، ابتدا به تجزیه و تحلیل سؤال‌های پرسشنامه سپس به تحلیل و ارزیابی وضعیت موجود پنج بند اصلی استاندارد "IWA"

2007: 2" و در نهایت وضعیت کلی دانشگاه بر اساس استاندارد مذکور پرداخته شد. به همین دلیل به منظور مقایسه میانگین وضعیت موجود هر یک از پنج بند اصلی و وضعیت کلی دانشگاه از آزمون تی (T) تک نمونه‌ای استفاده شده است. سؤال اصلی همه گویه‌های بخش الف پرسشنامه این است که « فرایندهای زیر را چگونه ارزیابی می‌کنید»؟

جدول (۴) توزیع فراوانی و درصد پاسخ‌ها به سؤال‌ها مربوط به بند (۱) استاندارد (نظام مدیریت کیفیت)

سؤال	گویه	درجه فراوانی	مطلوب	نسبتاً مطلوب	متوسط	نسبتاً نامطلوب	نامطلوب	میانگین
۱	تدوین و بازنگری و تصویب مستندات درون سازمانی	فراوانی	۱	۵۱	۹۱	۸۷	۱۵	۲/۷۳
	درصد	۰/۴	۱۹/۵	۳۴/۷	۳۳/۲	۵/۷		
۲	اطمینان از دسترس بودن مستندات برای افراد سازمان	فراوانی	۲	۵۱	۸۹	۷۸	۳۳	۲/۶۴
	درصد	۰/۸	۱۹/۵	۳۴	۲۹/۸	۱۲/۶		
۳	فرآیند نگهداری و از بین بردن سوابق آموزشی	فراوانی	۶۶	۱۱۵	۶۴	۵	۱	۳/۹۵
	درصد	۲۵/۲	۴۳/۹	۲۴/۴	۱/۹	۰/۴		

جدول (۴) نشان می‌دهد که اعضای دانشگاه شهید بهشتی (مدیران، اعضای هیأت علمی و کارکنان)، وضعیت موجود فرآیند نگهداری و از بین بردن سوابق آموزشی (سؤال ۳) را مناسب‌تر (۳/۹۵) از دو فرآیند دیگر دانستند و پس از آن به ترتیب فرآیندهای مربوط به سؤال (۳) (تدوین و بازنگری و تصویب مستندات درون سازمانی) با میانگین ۲/۷۳ و سؤال (۲) (اطمینان از دسترس بودن مستندات برای افراد سازمان) با میانگین ۲/۶۴ بودند.

جدول (۵) توزیع فراوانی و درصد پاسخ‌ها به سؤال‌های مربوط به بند (۲) استاندارد (مسئولیت مدیریت در سازمان آموزشی)

سؤال	گویه	درجه فراوانی	مطلوب	نسبتاً مطلوب	متوسط	نسبتاً نامطلوب	نامطلوب	میانگین
۴	انتقال بهترین تجارب از سازمان‌های آموزشی برتر	فراوانی	۱	۱۶	۷۵	۷۶	۹۳	۲/۰۶
		درصد	۰/۴	۶/۱	۲۸/۶	۲۹	۳۵/۵	
۵	اطلاع‌رسانی برنامه نظام مدیریت کیفیت در کل سازمان	فراوانی	۲	۲۳	۶۲	۸۷	۸۵	۲/۱۱
		درصد	۰/۸	۸/۸	۲۳/۷	۳۳/۲	۳۳/۴	
۶	ایجاد خط مشی کیفیت سازمان	فراوانی	۱	۱۸	۶۲	۷۹	۱۰۲	۱/۹۹
		درصد	۰/۴	۶/۹	۲۳/۷	۳۰/۲	۳۸/۹	
۷	بازنگری مدیریت از نظام مدیریت کیفیت	فراوانی	۶	۹۰	۱۱۰	۴۳	۱۳	۳/۱۲
		درصد	۲/۳	۳۴/۴	۴۲	۱۶/۴	۵	
۸	برنامه‌ریزی راهبردی با در نظر گرفتن مأموریت و اهداف آینده سازمان	فراوانی	۹	۳۰	۹۴	۹۲	۳۷	۲/۵۴
		درصد	۳/۴	۱۱/۵	۳۵/۹	۳۵/۱	۱۴/۱	
۹	فرایند واگذاری مسئولیت و اختیار	فراوانی	۵۸	۷۹	۹۵	۲۷	۳	۳/۶۱
		درصد	۲۲/۱	۳۰/۲	۳۶/۳	۱۰/۳	۱/۱	
۱۰	ارتباطات داخلی	فراوانی	۵۳	۹۰	۹۱	۲۷	۱	۳/۶۳
		درصد	۱	۱۸	۶۲	۷۹	۱۰/۲	
سؤالات بخش دوم پرسشنامه								
سؤال	گویه	درجه فراوانی	بسیار زیاد	زیاد	متوسط	کم	بسیار کم	میانگین
۳۴	ایا خط مشی کیفیت سازمان با مأموریت سازمان به خوبی ابلاغ می‌گردد؟	فراوانی	۱	۲۵	۸۸	۶۴	۲۹	۲/۵۴
		درصد	۰/۴	۹/۵	۳۳/۶	۲۴/۴	۱۱/۱	
۳۵	ایا خط مشی کیفیت سازمان تعهد لازم برای برآوردن الزامات یا خواسته‌های مشتریان را دارد؟	فراوانی	۰	۲۱	۹۶	۶۶	۳۵	۲/۴۷
		درصد	۰	۸	۳۶/۶	۲۵/۲	۱۳/۴	
۳۶	ایا مسئولیت و اختیارات تعیین شده درون سازمان به خوبی ابلاغ می‌گردد؟	فراوانی	۴۵	۱۰۰	۹۰	۱۸	۹	۲/۰۶
		درصد	۱۷/۲	۳۸/۲	۳۴/۴	۶/۹	۳/۴	
۳۷	ایا ارتباطات داخلی در سازمان در جهت اثربخشی نظام مدیریت کیفیت آن می‌باشد؟	فراوانی	۲۹	۸۹	۱۱۲	۲۸	۴	۲/۱۱
		درصد	۱۱/۱	۳۴	۴۲/۷	۱۰/۷	۱/۵	

همان گونه که از جدول (۵) مشاهده می‌شود، بالاترین میانگین فرایندهای بند (۲) استاندارد (مسئولیت مدیریت در سازمان‌های آموزشی) مربوط به سؤال‌های (۱۰) و (۹) با میانگین‌های ۳/۶۳ و ۳/۶۱ است و کم‌ترین میانگین مربوط به سؤال (۶) (ایجاد خط مشی کیفیت) با میانگین ۱/۹۹ می‌باشد.

جدول (۶) توزیع فراوانی و درصد پاسخ‌ها به سؤال‌ها مربوط به بند (۳) استاندارد (مدیریت منابع در سازمان آموزشی)

سؤال	گویه	درجه فراوانی	مطلوب	نسبتاً مطلوب	متوسط	نسبتاً نامطلوب	نامطلوب	میانگین
۱۱	تأمین منابع انسانی	فراوانی	۳۸	۷۷	۸۰	۵۴	۱۳	۳/۲۷
		درصد	۱۴/۵	۲۹/۴	۳۰/۵	۲۰/۶	۵	
۱۲	تأمین منابع مالی	فراوانی	۵	۳۸	۷۴	۷۶	۶۹	۲/۳۶
		درصد	۱/۹	۱۴/۵	۲۸/۲	۲۹	۲۶/۳	
۱۳	تأمین منابع کالبدی	فراوانی	۱۸	۶۰	۷۱	۵۸	۵۵	۲/۷۲
		درصد	۶/۹	۲۲/۹	۲۷/۱	۲۲/۱	۲۱	
۱۴	ارائه منابع اطلاعاتی مناسب برای تشخیص نیازهای منابع انسانی، مالی و کالبدی	فراوانی	۲	۱۱	۷۵	۹۳	۸۰	۲/۰۸
		درصد	۰/۸	۴/۲	۲۸/۶	۳۵/۵	۳۰/۵	
۱۵	فرایند استخدام	فراوانی	۲۶	۶۱	۱۱۶	۴۰	۱۹	۳/۱۳
		درصد	۹/۹	۲۳/۳	۴۴/۳	۱۵/۳	۷/۳	
۱۶	آموزش و بهسازی اعضای هیأت علمی	فراوانی	۹	۲۷	۸۴	۷۹	۶۲	۲/۳۹
		درصد	۳/۴	۱۰/۳	۳۲/۱	۳۰/۲	۲۳/۷	
۱۷	آموزش و بهسازی کارکنان	فراوانی	۰	۲۷	۶۱	۹۳	۷۲	۲/۱۹
		درصد	۰	۱۰/۳	۲۳/۲	۳۵/۴	۲۷/۴	
سؤال‌های بخش دوم پرسشنامه								
سؤال	گویه	درجه فراوانی	بسیار زیاد	زیاد	متوسط	کم	بسیار کم	میانگین
۳۸	ایا در سازمان به منظور تأمین منابع برنامه‌ریزی کوتاه مدت صورت می‌گیرد؟	فراوانی	۴۱	۸۸	۹۸	۲۶	۹	۳/۴۸
		درصد	۱۵/۶	۳۳/۶	۳۷/۴	۹/۹	۳/۴	
۳۹	ایا در سازمان به منظور تأمین منابع برنامه‌ریزی میان مدت صورت می‌گیرد؟	فراوانی	۲	۱۵	۱۰۰	۷۹	۶۶	۲/۲۶
		درصد	۰/۸	۵/۷	۳۸/۲	۳۰/۲	۲۵/۲	
۴۰	ایا در سازمان به منظور تأمین منابع برنامه‌ریزی بلند مدت صورت می‌گیرد؟	فراوانی	۱	۱۱	۵۳	۹۸	۹۸	۱/۹۲
		درصد	۰/۴	۴/۲	۲۰/۲	۳۷/۴	۳۷/۴	

ارزیابی وضعیت موجود دانشگاه شهید بهشتی بر اساس استاندارد بین‌المللی ۱۲۷

۱/۹۳	۱۰۵	۷۲	۸۱	۴	۰	فراوانی	ایا در سازمان نیازسنجی آموزشی به منظور برگزاری دوره‌های آموزش و بهسازی اعضای هیأت علمی و کارکنان، به صورت اصولی و نظام‌مند انجام می‌گیرد؟	۴۱
	۴۰/۱	۲۷/۵	۳۰/۹	۱/۵	۰	درصد		

طبق نظر اعضای دانشگاه (مدیران، اعضای هیأت علمی و کارکنان)، بالاترین میانگین فرایندهای مربوط به بند (۳) استاندارد "IWA2" یعنی مدیریت منابع، مربوط به سؤال ۳۸ است که میانگین این فرایند ۳/۴۸ است و پایین میانگین نیز مربوط به سؤال ۴۰ و ۴۱ با میانگین‌های ۱/۹۲ و ۱/۹۳ است. میانگین سایر فرایندها بین این فرایندها قرار گرفته‌اند به گونه‌ای که میانگین فرایند ۱۱، ۳/۲۷، فرایند ۱۵، ۳/۱۳، فرایند ۱۳، ۲/۷۲، فرایند ۱۶، ۲/۳۸، فرایند ۱۲، ۲/۳۹، فرایند ۳۹، ۲/۲۶، فرایند ۱۷، ۲/۱۹ و فرایند ۱۴، ۲/۰۸ است.

جدول (۷) توزیع فراوانی و درصد پاسخ‌ها به سؤال‌های مربوط به بند (۴) استاندارد (ارائه خدمات آموزشی)

سؤال	گویه	درجه فراوانی	مطلوب	نسبتا مطلوب	متوسط	نسبتا نامطلوب	نامطلوب	میانگین
۱۸	ارائه خدمات اداری و پشتیبانی آموزش	فراوانی	۵۷	۷۷	۷۳	۴۴	۱۱	۳/۴۷
		درصد	۲۱/۸	۲۹/۴	۲۷/۹	۱۶/۸	۴/۲	
۱۹	تخصیص فضاهای آموزشی	فراوانی	۳۶	۶۶	۷۸	۴۹	۳۳	۳/۰۸
		درصد	۱۳/۷	۲۵/۲	۲۹/۸	۱۸/۷	۱۲/۶	
۲۰	فرایند خرید	فراوانی	۳۰	۵۸	۱۰۳	۴۶	۲۴	۳/۰۹
		درصد	۱۱/۵	۲۲/۱	۳۹/۳	۱۷/۶	۹/۲	
۲۱	تعیین مسئولیت‌های تدریس که در ابتدای هر ترم تحصیلی توسط مدیرگروه صورت می‌گیرد	فراوانی	۲۹	۱۰۶	۸۹	۳۱	۷	۳/۴۵
		درصد	۱۱/۱	۴۰/۵	۳۴	۱۱/۸	۲/۷	
۲۲	روش تدریس	فراوانی	۲۷	۹۵	۱۰۲	۳۰	۷	۳/۴
		درصد	۱۰/۳	۳۶/۳	۳۸/۹	۱۱/۵	۲/۷	
۲۳	انتشار بیانیه‌ها و تابلوهای اعلانات برای برقراری	فراوانی	۴۴	۱۰۹	۷۸	۲۶	۵	۳/۶۱
		درصد	۱۶/۸	۴۱/۶	۲۹/۸	۹/۹	۱/۹	

سؤال	گویه	درجه فراوانی	مطلوب	نسبتاً مطلوب	متوسط	نسبتاً نامطلوب	نامطلوب	میانگین
	ارتباط با دانشجویان							
۲۴	طراحی و تدوین برنامه‌های درسی	فراوانی	۵۴	۸۱	۹۱	۳۰	۵	۳/۵۷
		درصد	۲۰/۶	۳۰/۹	۳۴/۷	۱۱/۵	۱/۹	
سؤال‌های بخش دوم پرسشنامه								
سؤال	گویه	درجه فراوانی	بسیار زیاد	زیاد	متوسط	کم	بسیار کم	میانگین
۴۲	ایا در طراحی برنامه درسی، به نیازها و انتظارات دانشجویان توجه می‌شود؟	فراوانی	۱۰	۱۹	۸۴	۸۰	۶۹	۲/۳۱
		درصد	۳/۸	۷/۳	۳۲/۱	۳۰/۵	۲۶/۳	
۴۳	ایا برنامه‌های درسی تدوین شده مورد تأیید و تصویب واقع می‌شوند؟	فراوانی	۶۴	۱۰۱	۸۵	۹	۳	۳/۸۱
		درصد	۲۴/۴	۳۸/۵	۳۲/۴	۳/۴	۱/۱	
۴۴	ایا برنامه‌های درسی و طرح درس‌های تدوین شده بازنگری می‌شوند؟	فراوانی	۲	۲۵	۱۰۲	۷۰	۶۳	۲/۳۶
		درصد	۰/۸	۹/۵	۳۸/۹	۲۶/۷	۲۴	

جدول (۷) نشان می‌دهد که در بین فرآیندهای بند (۴) (ارائه خدمات آموزشی)، فرآیند ۴۳ (با میانگین ۳/۸۱) مناسب‌ترین وضعیت را دارد و پس از آن فرآیندهای (۲۳) با میانگین ۳/۶۱، (۲۴) با میانگین ۳/۵۷، (۱۸) با میانگین ۳/۴۷، (۲۱) با میانگین ۳/۴۵، (۲۲) با میانگین ۳/۴، (۲۰) با میانگین ۳/۰۹ و (۱۹) با میانگین ۳/۰۸ وضعیت مناسب دارند اما فرآیند ۴۲ (طراحی برنامه‌های درسی مطابق با نیاز دانشجویان) و فرآیند ۴۴ (بازنگری برنامه‌های درسی) در وضعیت مناسبی قرار ندارند.

جدول (۸) توزیع فراوانی و درصد پاسخ‌ها به سؤال‌های مربوط به بند (۵) استاندارد (اندازه‌گیری، تحلیل و بهبود در سازمان آموزشی)

سؤال	گویه	درجه فراوانی	مطلوب	نسبتاً مطلوب	متوسط	نسبتاً نامطلوب	نامطلوب	میانگین
۲۵	فرایند بررسی رضایت دانشجویان	فراوانی	۴	۵۴	۵۹	۸۲	۶۳	۲/۴۴
		درصد	۱/۵	۲۰/۶	۲۲/۵	۳۱/۳	۲۴	
۲۶	فرایند خود ارزیابی در سازمان	فراوانی	۴	۱۹	۴۹	۱۰۷	۸۳	۲/۰۶
		درصد	۱/۵	۷/۳	۱۸/۷	۴۰/۸	۳۱/۷	
۲۷	فرایند نظارت بر ثبت نام دانشجویان	فراوانی	۸۱	۹۸	۶۵	۱۶	۲	۳/۹۱
		درصد	۳۰/۹	۳۷/۴	۲۴/۸	۶/۱	۰/۸	

سؤال	گویه	درجه فراوانی	مطلوب	نسبتاً مطلوب	متوسط	نسبتاً نامطلوب	نامطلوب	میانگین
۲۸	فرایند نظارت بر سوابق و مستندات سازمان	فراوانی	۵	۵۶	۱۱۵	۵۵	۳۱	۲/۸
		درصد	۱/۹	۲۱/۴	۴۲/۹	۲۱	۱۱/۸	
۲۹	فرایند نظارت بر برنامه‌های درسی	فراوانی	۶	۹۵	۱۱۱	۴۰	۱۰	۳/۱۷
		درصد	۲/۳	۳۶/۳	۴۲/۴	۱۵/۳	۳/۸	
۳۰	بهبود و توسعه برنامه‌های درسی	فراوانی	۲	۳۷	۸۱	۸۳	۵۹	۲/۳۸
		درصد	۰/۸	۱۴/۱	۳۰/۹	۳۱/۷	۲۲/۵	
۳۱	فرایند امتحانات	فراوانی	۴۹	۱۱۷	۷۸	۱۳	۵	۳/۸۳
		درصد	۱۸/۷	۴۴/۷	۲۹/۸	۵	۱/۹	
۳۲	اقدامات اصلاحی به منظور بهبود نظام مدیریت کیفیت	فراوانی	۱	۱۴	۸۰	۸۸	۷۹	۲/۱۲
		درصد	۰/۴	۵/۳	۳۰/۵	۳۳/۶	۳۰/۲	
۳۳	اقدامات پیشگیرانه به منظور بهبود نظام مدیریت کیفیت	فراوانی	۱	۲۰	۷۳	۸۸	۷۹	۲/۱۴
		درصد	۰/۴	۷/۶	۲۷/۹	۳۳/۶	۳۰/۲	
سؤالات بخش دوم پرسشنامه								
سؤال	گویه	درجه فراوانی	بسیار زیاد	زیاد	متوسط	کم	بسیار کم	میانگین
۴۵	آیا به منظور انجام اقدامات اصلاحی و پیشگیرانه، داده‌های حاصل از بازنگری ها، امتحان‌ها و بررسی مشتریان تجزیه و تحلیل می‌شوند؟	فراوانی	۲	۲۳	۸۸	۷۶	۷۳	۲/۲۵
		درصد	۰/۸	۸/۸	۳۳/۶	۲۹	۲۷/۹	

اعضای دانشگاه در آخرین بند استاندارد "IWA2"، بالاترین میانگین را به فرایند ۲۷ (فرایند نظارت بر ثبت نام دانشجویان) و کم‌ترین میانگین را به فرایند ۲۶ (فرایند خود ارزیابی) اختصاص دادند. به منظور تحلیل مناسب از داده‌ها، طیف پنج درجه‌ای بر اساس جدول (۹) به سه درجه تبدیل شد.

جدول (۹) تبدیل طیف پنج درجه‌ای به طیف سه درجه‌ای

مطلوب	نسبتاً مطلوب	نامطلوب
۳/۶۶-۵	۲/۳۳-۳/۶۶	۱-۲/۳۳

جدول (۱۰) نتایج آزمون T تک نمونه‌ای برای ارزیابی وضعیت موجود نظام مدیریت کیفیت در دانشگاه شهید بهشتی

متغیر	T	درجه آزادی	sig	میانگین تجربی	انحراف استاندارد
نظام مدیریت کیفیت در دانشگاه شهید بهشتی	۲/۷۵	۲۲۶	۰/۰۰۷	۳/۱	۰/۵۸

همان‌گونه که از جدول (۱۰) مشاهده می‌شود، اختلاف بین T محاسباتی و T جدول در سطح اطمینان ۹۵٪ ($\alpha=0/05$) معنادار است. بدین ترتیب می‌توان استنباط نمود که وضعیت موجود نظام مدیریت کیفیت در دانشگاه شهید بهشتی نسبتاً مطلوب است، زیرا میانگین به دست آمده (۳/۱) بالاتر از ۲/۳۳ و پایین‌تر از ۳/۶۶ است.

جدول (۱۱) نتایج آزمون T تک نمونه‌ای برای ارزیابی وضعیت موجود مسئولیت مدیریت در دانشگاه شهید بهشتی

متغیر	T	درجه آزادی	sig	میانگین تجربی	انحراف استاندارد
مسئولیت مدیریت در دانشگاه شهید بهشتی	-۴/۱۵	۱۹۷	۰/۰۰۰	۲/۸۳	۰/۵۴

جدول (۱۱) نشان می‌دهد، اختلاف بین T محاسباتی و T جدول معنادار است. از این رو می‌توان استنباط نمود که وضعیت موجود مسئولیت مدیریت در دانشگاه شهید بهشتی نسبتاً مطلوب است، زیرا میانگین به دست آمده (۲/۸۳) بالاتر از ۲/۳۳ و پایین‌تر از ۳/۶۶ است.

جدول (۱۲) نتایج آزمون T تک نمونه‌ای برای ارزیابی وضعیت موجود مدیریت منابع در دانشگاه شهید بهشتی

متغیر	T	درجه آزادی	Sig	میانگین تجربی	انحراف استاندارد
مدیریت منابع در دانشگاه شهید بهشتی	-۱۲/۹۷	۲۵۸	۰/۰۰۰	۲/۵۲	۰/۵۸

جدول (۱۲) نشان می‌دهد، اختلاف بین T محاسباتی و T جدول معنادار است. از این رو می‌توان استنباط نمود که وضعیت موجود مدیریت منابع در دانشگاه شهید بهشتی نسبتاً مطلوب است، زیرا میانگین به دست آمده (۲/۵۲) بالاتر از ۲/۳۳ و پایین‌تر از ۳/۶۶ است.

جدول (۱۳) نتایج آزمون T تک نمونه‌ای برای ارزیابی وضعیت موجود ارائه خدمات آموزشی در دانشگاه شهید بهشتی

متغیر	T	درجه آزادی	Sig	میانگین تجربی	انحراف استاندارد
ارائه خدمات آموزشی	۶/۶۳	۲۵۸	۰/۰۰۰	۳/۲۲	۰/۵۴

همان‌گونه که از جدول (۱۳) مشاهده می‌شود، اختلاف بین T محاسباتی و T جدول با سطح اطمینان ۹۵٪ ($\alpha=۰/۵۰$) معنادار است. از این رو می‌توان استنباط نمود که وضعیت موجود ارائه خدمات آموزشی در دانشگاه شهید بهشتی نسبتاً مطلوب است، زیرا میانگین به دست آمده (۳/۲۲) بالاتر از ۲/۳۳ و پایین‌تر از ۳/۶۶ است.

جدول (۱۴) نتایج آزمون T تک نمونه‌ای برای ارزیابی وضعیت موجود اندازه‌گیری، تحلیل و بهبود در دانشگاه شهید بهشتی

متغیر	T	درجه آزادی	Sig	میانگین تجربی	انحراف استاندارد
اندازه‌گیری، تحلیل و بهبود در دانشگاه شهید بهشتی	-۸/۵۷	۲۶۰	۰/۰۰۰	۲/۷	۰/۵۵

جدول (۱۴) نشان می‌دهد، اختلاف بین T محاسباتی و T جدول با سطح اطمینان ۹۵٪ ($\alpha=0/05$) معنادار است. به این ترتیب می‌توان استنباط نمود که وضعیت موجود اندازه‌گیری، تحلیل و بهبود در دانشگاه شهید بهشتی نسبتاً مطلوب است، زیرا میانگین به دست آمده (۲/۷) بالاتر از ۲/۳۳ و پایین‌تر از ۳/۶۶ است.

جدول ۱۵: نتایج آزمون T تک نمونه‌ای برای ارزیابی وضعیت موجود دانشگاه شهید بهشتی بر اساس استاندارد IWA2

متغیر	T	درجه آزادی	Sig	میانگین تجربی	انحراف استاندارد
ارزیابی وضعیت موجود دانشگاه شهید بهشتی	-۲/۴۵	۱۷۴	۰/۰۱۵	۲/۹۱	۰/۴۷

چنان‌که از جدول (۱۵) مشاهده می‌گردد، اختلاف بین T به دست آمده و T جدول در سطح اطمینان ۹۵ درصد معنی‌دار است. به این ترتیب می‌توان گفت، وضعیت موجود دانشگاه بر اساس استاندارد "IWA2: 2007" نسبتاً مطلوب است، زیرا میانگین به دست آمده (۲/۹۱) بالاتر از ۲/۳۳ و پایین‌تر از ۳/۶۶ است.

بحث و نتیجه‌گیری

در پاسخ به وضعیت موجود نظام مدیریت کیفیت در دانشگاه شهید بهشتی مشخص شد، میانگین این بند از استاندارد ۳/۱ است که نسبتاً مطلوب گزارش می‌شود. لازم به ذکر است که عدم مطلوبیت نظام مدیریت کیفیت در دانشگاه شهید بهشتی از پایین بودن میزان مطلوبیت الزاماتی نظیر مستندسازی، کنترل مستندات و سوابق آموزشی ناشی می‌گردد.

مسئولیت مدیریت منابع در دانشگاه شهید بهشتی تحت تأثیر الزاماتی نظیر تعهد مدیریت ارشد، ایجاد خط مشی کیفیت، طرح‌ریزی نظام مدیریت کیفیت، ارتباطات داخلی، نماینده مدیریت و ایجاد نظام بازنگری مدیریت است. بنابر این پایین بودن میانگین این بند استاندارد "IWA2: 2007" (۲/۸۳) به دلیل پایین بودن سطح مطلوبیت الزامات مذکور است.

وضعیت موجود مدیریت منابع در دانشگاه شهید بهشتی (با میانگین ۲/۵۲) نسبتاً مطلوب است که نشان‌دهنده وضعیت نسبتاً مطلوب در فرایند یا الزاماتی نظیر تأمین منابع انسانی، مالی و کالبدی و آموزش و بهسازی کارکنان و اعضای هیأت علمی است.

یافته‌های پژوهش نشان داد که وضعیت موجود ارائه خدمات آموزشی در دانشگاه شهید بهشتی (با میانگین ۳/۲۲) بهتر از سایر بندهای استاندارد "IWA2: 2007" است. این وضعیت نشان‌دهنده مطلوبیت نسبی الزاماتی نظیر طرح‌ریزی برای ارائه خدمات آموزشی، الزامات مرتبط با دانشجو، طراحی و توسعه در دانشگاه شهید بهشتی، فرایند خرید و کنترل وسایل پایش و اندازه‌گیری است.

وضعیت موجود بند آخر استاندارد "IWA2: 2007" یعنی اندازه‌گیری، تحلیل و بهبود در دانشگاه شهید بهشتی نسبتاً مطلوب (میانگین ۲/۷) می‌باشد که نشان‌دهنده پایین بودن سطح مطلوبیت الزامات اصلی این بند استاندارد نظیر پایش و اندازه‌گیری رضایت دانشجو، کارکنان و اعضای هیأت علمی، پایش اندازه‌گیری فرایندها، پایش و اندازه‌گیری خدمات آموزشی، ممیزی سیستم مدیریت کیفیت، کنترل محصول نامنطبق، تحلیل داده‌های حاصل از بازنگری سیستم مدیریت کیفیت دانشگاه، بهبود مستمر، اقدامات اصلاحی و پیشگیرانه است.

نتایج نهایی این پژوهش در پرتو تجزیه و تحلیل سؤال‌های پژوهش، حاکی از این است که اختلاف T به دست آمده با T جدول در سطح اطمینان ۹۵ درصد معنی‌دار بود و با توجه میانگین به دست آمده (۲/۹۱)، وضعیت کلی دانشگاه شهید بهشتی بر اساس استاندارد "IWA2: 2007" نسبت به میانگین نظری سه در سطح پایین‌تری قرار داشت. از این رو، نتایج پژوهش حاضر با پژوهش وزیرپور کشمیری و همکاران (۱۳۸۸) همسوست چرا که آنها نیز در پژوهش خود دریافتند که میزان رعایت اصول هشتگانه "ایزو ۹۰۰۰" (تمرکز بر مشتریان، رهبری، مشارکت کارکنان) در کتابخانه‌های دانشگاه شهید بهشتی در وضعیت مطلوبی قرار نداشت و امکان بهره‌گیری مناسب از مدیریت کیفیت جامع در کتابخانه‌های دانشگاه شهید بهشتی وجود نداشت و با نتایج رساله دکترای خراسانی (۱۳۸۷) همسو نیست. نتایج پژوهش مذکور نشان داد که دانشگاه‌های مورد مطالعه به میزان متوسطی از استانداردهای بین‌المللی کیفیت برخوردار بودند. بر اساس پژوهش خراسانی و ملامحمدی (۱۳۹۰) وضعیت کیفیت دو دانشگاه صنعتی امیرکبیر و صنعتی شاهرود بر اساس مدل‌های رایج

کیفیت و میزان انطباق آنها با مدل‌های مذکور، در سطح متوسطی ارزیابی شد. بنابراین نتایج پژوهش حاضر با یافته‌های پژوهش خراسانی و ملامحمدی (۱۳۹۰) همسو نیست. لذا به منظور بهبود وضعیت موجود و استقرار استاندارد "IWA2: 2007" در دانشگاه شهید بهشتی، بسترسازی و در نظر گرفتن تمهیداتی در دانشگاه کاملاً ضروری به نظر می‌رسد. به طور کلی بهبود وضعیت موجود و استقرار استاندارد بین‌المللی "IWA2: 2007" در دانشگاه شهید بهشتی مستلزم آمادگی در زمینه‌های مختلفی نظیر آموزش و بهسازی نیروی انسانی، تعهد مدیران و کارکنان و اطلاع‌رسانی مناسب است.

ارزیابی وضعیت موجود مهم‌ترین پیش نیاز استقرار استاندارد "IWA2: 2007" در دانشگاه شهید بهشتی است. پژوهش حاضر نیز با این رویکرد (ارزیابی وضعیت موجود) زمینه‌ساز استقرار استاندارد "IWA2: 2007" در دانشگاه شهید بهشتی تهران است.

– با توجه به یافته‌های پژوهش، پیشنهادهای اجرایی ذیل به منظور بهبود وضعیت موجود بر اساس استاندارد "IWA2: 2007" در دانشگاه شهید بهشتی و سایر سازمان‌های آموزشی ارائه می‌شود:

– با توجه به یافته‌های پژوهش مبنی بر پایین بودن سطح مطلوبیت نظام مدیریت کیفیت در دانشگاه شهید بهشتی همچنین با توجه به اینکه یکی از ارکان نظام مدیریت کیفیت بر اساس بند (۴) استاندارد "IWA2: 2007" نظام مستندسازی است و با این نظام می‌توان تمامی سوابق، مستندات و فرایندهای آموزشی را ثبت، کنترل، تصویب و به روز نمود، توصیه می‌گردد نظام مستندسازی در دانشگاه مستقر گردد.

– با توجه به یافته‌های پژوهش مبنی بر پایین بودن سطح مطلوبیت مسئولیت مدیریت در دانشگاه شهید بهشتی و با توجه به اینکه بر اساس بند (۵) استاندارد مذکور از مهم‌ترین مسئولیت مدیر در قبال نظام مدیریت کیفیت، تعهد و برنامه‌ریزی است، پیشنهاد می‌گردد ریاست و سایر مدیران ارشد دانشگاه نسبت به بهبود وضعیت موجود دانشگاه تعهد لازم را داشته باشند و قوانین حمایتی و همسو با برنامه‌ریزی راهبردی دانشگاه را تدوین نمایند. همچنین از تجربیات موفق سایر دانشگاه‌های برتر در این زمینه نیز بهره لازم را ببرند.

– با توجه به یافته‌های پژوهش مبنی بر پایین بودن سطح مطلوبیت مدیریت منابع در دانشگاه شهید بهشتی، پیشنهاد می‌گردد بسترسازی فرهنگی، علمی و آموزشی با

برگزاری سمینارها، کارگاه‌ها، دوره‌های آموزشی، تهیه بروشورها و کتابچه‌های آموزشی و اطلاع‌رسانی صحیح و دقیق با قرار دادن بنرهایی حاوی خط مشی کیفیت دانشگاه در سراسر دانشگاه ایجاد گردد.

– با توجه به یافته‌های پژوهش مبنی بر پایین بودن سطح مطلوبیت تحلیل و بهبود مستمر در دانشگاه شهید بهشتی، تشکیل کمیته ممیزی داخلی، تجزیه و تحلیل داده‌های حاصل از بازنگری‌های نظام مدیریت کیفیت به منظور اقدامات اصلاحی و پیشگیرانه پیشنهاد می‌گردد. وجود سازوکار اقدام یا اقدامات اصلاحی و پیشگیرانه در هر نظام مدیریت کیفیت زمینه‌ساز بهبود مستمر در آن نظام خواهد بود.



منابع

- آراسته، حمیدرضا؛ سبحانی‌نژاد، محسن و همایی، رضا (۱۳۸۷). وضعیت دانشگاه‌های شهر تهران در عصر جهانی شدن از دیدگاه دانشجویان. فصلنامه پژوهش و برنامه‌ریزی آموزش عالی، ۵۰: ۶۶-۴۷.
- اشرفی، بزرگ و رجبی، علی اکبر (۱۳۸۳). رویکردی نوین به تضمین کیفیت در آموزش عالی (استقرار نظام مدیریت کیفیت در دانشگاه صنعتی شاهرود). مجموعه مقالات همایش توسعه مبتنی بر دانایی.
- آقاملائی، تیمور؛ زارع، شهرام و عابدینی، صدیقه (۱۳۸۵). شکاف کیفیت خدمات دانشجویی از دیدگاه دانشجویان در دانشگاه علوم پزشکی هرمزگان. مجله مرکز مطالعات و توسعه آموزش پزشکی، ۶: ۷۸-۸۵.
- امین بیدختی، علی اکبر و عیدی، اکبر (۱۳۸۵). استانداردسازی پیش شرط ضروری ارتقاء کیفیت نظام آموزش عالی. مجموعه مقالات اولین کنگره ملی علوم انسانی. تهران: مرکز همایش‌های بین‌المللی صدا و سیما.
- بازرگان، عباس (۱۳۹۰). ارزشیابی آموزشی. تهران: انتشارات سمت.
- برخه، ووتر وان دن (۱۳۸۶). تشریح عناصر و الزامات مدیریت فرایند آموزش: استاندارد بین‌المللی IWA2: 2004. ترجمه اباصلت خراسانی، تهران: انتشارات مرکز آموزش و تحقیقات صنعتی ایران.
- جعفری‌پور اشکذری، مهدی (۱۳۸۷). بررسی امکان‌سنجی پیاده‌سازی استاندارد بین‌المللی IWA2-2004 در قالب تکنیک SWOT در واحدهای آموزشی با مقیاس بزرگ (مطالعه موردی دانشگاه آزاد اسلامی یزد)، پایان‌نامه کارشناسی ارشد، دانشگاه آزاد اسلامی واحد نجف آباد.
- خراسانی، اباصلت (۱۳۸۷). طراحی الگوی بررسی کیفیت دانشگاه‌های دولتی ایران براساس مدل‌های رایج کیفیت، دانشنامه دکتری، دانشگاه شهید بهشتی تهران.
- خراسانی، اباصلت و ملامحمدی، اعظم (۱۳۹۰). مقایسه کیفیت دانشگاه صنعتی امیرکبیر و دانشگاه صنعتی شاهرود براساس مدل رایج کیفیت. فصلنامه آموزش ایران، ۱۳: ۱۶۱-۱۸۳.
- رحیمی، حسین؛ محمدی، رضا و هاشمی‌پرست، سیدمقتدی (۱۳۸۴). تضمین کیفیت در آموزش عالی: مفاهیم، اصول، تجربیات. مجموعه مقالات پنجاه و یکمین نشست رؤسا دانشگاه‌ها و مراکز علمی و تحقیقاتی.

- سازمان بین‌المللی استانداردسازی (۱۳۹۰). استاندارد IWA2: 2007. خطوط راهنما برای استفاده از استاندارد ISO 9001 در سازمان‌های آموزشی، ترجمه علی نصرت و محمدحسین جعفری، تهران: انتشارات مؤسسه عالی آموزش و پژوهش مدیریت و برنامه‌ریزی.
- سبحانی‌نژاد، مهدی و افشار، عبدالله (۱۳۸۷). تبیین ماهیت و مؤلفه‌های کیفیت‌سنجی نظام آموزش عالی به منظور شناخت چالش‌ها و طرح پاره‌ای راهکارهای نوآورانه. فصلنامه دانشگاه آزاد اسلامی، ۴۰: ۶۵-۸۲.
- سلطانی، ایرج (۱۳۸۶). نقش استاندارد IWA2 در بهبود فرآیند آموزش. دو ماهنامه مدیریت، ۱۲۷ و ۱۲۸: ۱۵-۲۱.
- سماوی، حمیده؛ رضایی مقدم، کورش؛ برادران، مسعود (۱۳۸۷). مشتری‌مداری و کاربرد آن در نظام آموزش عالی: مورد آموزش عالی کشاورزی در استان خوزستان. فصلنامه پژوهش و برنامه‌ریزی در آموزش عالی، ۴۹: ۱۲۱-۱۴۳.
- صلاحی، اسماعیل و شکرالهی، فتانه (۱۳۸۳). استقرار سیستم مدیریت کیفیت ایزو ۹۰۰۰ در دانشگاه‌ها و مؤسسات پژوهشی کشور، نشریه علم و آینده، ۸: ۱۰۰-۱۱۴.
- محمدی، رضا (و دیگران) (۱۳۹۱). ارزشیابی کیفیت در آموزش عالی: مفاهیم، اصول، روش‌ها، معیارها. تهران: انتشارات سازمان سنجش کشور.
- مدهوشی، مهرداد؛ زالی، محمدرضا و نجیمی، نسیم (۱۳۸۸). تشکیل خانه کیفیت در نظام آموزش عالی (مطالعه موردی مقطع دکتری مدیریت دانشگاه دولتی). فصلنامه پژوهش و برنامه‌ریزی آموزش عالی، ۵۱: ۱۲۱-۱۵۴.
- مسیبی، محمد و نیلی احمدآبادی، مجید (۱۳۹۱). امکان‌سنجی اجرای استاندارد IWA2 در دانشگاه‌ها (مطالعه موردی: دانشگاه آزاد اسلامی خمینی‌شهر). سومین همایش ملی مشاوره.
- موخوپادیای، مرمر (۱۳۹۰). مدیریت کیفیت جامع در آموزش. ترجمه فاخته اسحاقی، صدیقه شریعتی، فرشته صادقی، و رضا محمدی، تهران: انتشارات سازمان سنجش کشور.
- مهرعلیزاده، یدالله (۱۳۸۷). جنبش کیفیت‌گرایی در آموزش عالی به سوی الگویی جامع از مدیریت کیفیت. مجله آموزش عالی، ۳: ۶۰-۸۳.
- نوری، فیروز (۱۳۹۰). استقرار استاندارد ISO 10015: 1999 در سازمان‌ها و صنایع (استاندارد مدیریت آموزش و بهسازی منابع انسانی)، تهران: نشر آذر.

- وزیرپور کشمیری، مهردادخت؛ تفرشی، شکوه و یوسفی، نسرين (۱۳۸۸). ارائه الگوی مناسب مدیریت کیفیت فراگیر (TQM) در کتابخانه‌های دانشگاه شهید بهشتی، فصلنامه دانش‌شناسی (علوم کتابداری و اطلاع‌رسانی و فناوری اطلاعات)، ۹۳-۱۰۳: ۹۳.
- ولی‌زاده، مجتبی و اکبری، زهرا (۱۳۸۹). نقش مدیریت منابع انسانی در استقرار مدیریت کیفیت جامع. سومین کنفرانس بهبود و تحول اداری.
- یزدخواستی، علی؛ رجایی‌پور، سعید و مولوی، حسین (۱۳۸۸). بررسی رابطه بین فرهنگ سازمانی و میزان پذیرش مدیریت کیفیت فراگیر در دانشگاه‌های دولتی. مجله جامعه‌شناسی کاربردی، ۳۴: ۱۷۵-۱۸۸.
- Caraman, I.; Lazar, G.; Bucuroiu, R.; Lungu, O. & Stamate, M. (2008). How IWA2 Helps To Implement A Quality Management System In Bacau University. *International Journal for Quality research*, 4: 305-308.
- Cheng, Y. & Lyu, L. (2004). Education Improvement through ISO 9000 Implementation: Experiences in Taiwan, *International Journal of Engineering Education*, 1: 91-95.
- Pokorni, S. (2004). Process approach to quality management in education. *AARMS*, 3: 625-631.
- Paunescu, C., & Fok, W. (2005). *Commitment to quality education services through ISO 9000 :A Case Study of Romania*, 1-5. Retrieved from http://www.eric.ed.gov/ERICWebPortal/search/detailmini.jsp?_nfpb=true&_ERICExtSearch_SearchValue_0=ED491518&ERICExtSearch_SearchType_0=no&accno=ED491518.
- Lazibat, T.; Sutic, I. & Jurcevic, M. (2009). Quality management system at The Faculty of Economics and Business. *31st Annual EAIR Forum in Vilnius, Lithuania*.
- Kasperaviciute, R. (2013). Applicatio of ISO 9001 AND EFQM Excellence Model Within Higher Education Institutions: Practical Experiences Analysis. *Social Transformations in Contemporary Society*, 1: 81-92.
- Kaziliunas, A. (2010). Success Factors for Quality Management Systems: Certification Benefits.
- Sârbu, R.; Ilie, A. G.; Enache, A. C. & Dumitriu, D. (2009). How quality of educational services in higher education assurance, management or excellence?. *International Journal for Quality research*, 26 (6): 383-392.