

## امکان سنجی استقرار استاندارد ایزو ۲۱۰۰۱ در سیستم آموزش کارکنان

### "مطالعه موردی سازمان آموزش و پرورش استان ایلام"

علیمردان احمدی<sup>۱</sup>، کافیه داودی<sup>۲</sup>

<sup>۱</sup> کارشناسی ارشد فقه و مبانی حقوق اسلامی، دانشگاه آزاد اسلامی واحد علوم و تحقیقات تهران.  
<sup>۲</sup> کارشناسی آسیب شناسی اجتماعی - پیشگیری از اعتیاد، دانشگاه جامع علمی کاربردی استان ایلام.

#### چکیده

تحقیق حاضر با هدف امکان سنجی استقرار استاندارد ایزو ۲۱۰۰۱ در سیستم آموزش کارکنان "مطالعه موردی سازمان آموزش و پرورش استان ایلام" انجام شده است. این تحقیق از لحاظ روش، توصیفی - پیمایشی و از لحاظ هدف، کاربردی می باشد. ابزار پژوهش پرسشنامه محقق ساخته است. برای تعیین روایی ابزار پژوهش از نظرات تعدادی از استادان استفاده به عمل آمد. پایایی ابزار پژوهش با استفاده از آلفای کرونباخ محاسبه گردید، که مقدار آن برای کل پرسشنامه ۰/۹۶۰ برآورد گردید. جامعه آماری پژوهش شامل کارکنان سازمان آموزش و پرورش استان ایلام بود، که با استفاده از نمونه گیری تصادفی ۱۱۰ نفر از آنها انتخاب شدند. داده های حاصل از ابزار پژوهش به دو شیوه توصیفی و استنباطی مورد تحلیل قرار گرفتند. نتایج بیانگر آن است که امکان استقرار استاندارد ایزو ۲۱۰۰۱ در سیستم آموزش کارکنان در مؤلفه های عملکرد، ارزیابی عملکرد، پشتیبانی، رهبری، برنامه ریزی در وضعیت مناسبی نیست و تنها در مؤلفه اصلاح و بهبود، بسترکاری مناسب ارزیابی شد.

واژه های کلیدی: امکان سنجی، استقرار، استاندارد ایزو ۲۱۰۰۱، آموزش کارکنان

## ۱- مقدمه

استاندارد ایزو ۲۱۰۰۱ ارائه دهنده یک ابزار مدیریتی عمومی برای سازمان‌هایی است که محصولات و خدمات آموزشی قابل قبولی برای تحقق نیازهای یادگیرندگان و دیگر مزایا را فراهم می‌نماید. امروزه سازمان‌های آموزشی در راستای بهبود مداوم در خدمت‌رسانی، نیاز مبرم به شناسایی سطح پاسخگویی خود به الزامات فراگیران و سایر مشتریان دارند. استاندارد ایزو ۲۱۰۰۱ بر تعامل بین سازمان آموزشی، فراگیران و سایر مشتریان تمرکز می‌نماید. در سال‌های اخیر مفهوم "خلق مشترک" در فرایندهای آموزشی مورد توجه بوده است. در این راستا، ارتباط سنتی مشتری-تامین‌کننده در سازمان‌های آموزشی به همکاری مشارکتی میان این سازمان‌ها و فراگیران تبدیل شده است. صنعت آموزش با بسیاری از صنایع متفاوت است چرا که فرآیند آموزشی موفق، ممکن است احتمال موفقیت فراگیران را افزایش دهد اما چنین ماحصلی را تضمین نمی‌کند. بنابراین، تلاش و کوشش و توانمندی هر دو سوی این صنعت (سازمان آموزشی و فراگیران) به عنوان متغیر اساسی در موفقیت فرآیند آموزش شناخته می‌شود. این استاندارد راهنمایی برای ارائه خدمات با کیفیت بالا در فضای پرچالش جدید مختص سازمان‌های آموزشی می‌باشد. در دنیای امروزی دارایی‌های اصلی سازمان‌های نوین، نه در ساختمانها، ماشین‌آلات و مستغلات، بلکه در هوش، دانش، فهم، مهارت و تجربه کارکنان نهفته است. امروزه پیشرفت و توسعه کشورها، سازمانها و مؤسسات کوچک و بزرگ در گرو علم و دانش بشری است. افزایش علم و دانش و تغییرات پرشتاب سبب شده است که سازمانها، آموزش و پرورش نیروهای خود را در رأس برنامه هایشان قرار دهند؛ چراکه آموزش و پرورش یکی از مهمترین عوامل توسعه سازمانهاست (شمشیرگر، ۱۳۸۹). بررسی‌ها نشان داده است که آموزش کارکنان منجر به حفظ تداوم و بقای سازمان شده است. یک بررسی سه ساله در سنگاپور نشان داده است که ۱۷ درصد شرکتهای تجاری و صنعتی این کشور ورشکست شده اند در حالی که این نسبت در مورد شرکتهایی که برنامه آموزش کارکنان را انجام داده اند کمتر از ۱ درصد بوده است. همچنین طبق آمار انجمن مدیریت آمریکا تا سال ۲۰۰۰ هفتادوپنج درصد همه کارگران کنونی آن کشور نیاز به بازآموزی داشته اند. در کشور سوئد نیز برای پاسخگویی به چنین دگرگونی‌هایی سیاست فعال نگهداشتن نیروی انسانی را در پیش گرفته و سالانه ۲ تا ۳ درصد از تولید ویژه ملی خود را برای بازآموزی صاحبان مشاغل هزینه می‌کند (خسروی پور، ۱۳۹۴).

- میتوان عواملی را که آموزش کارکنان را ضروری ساخته است، به قرار ذیل دسته بندی کرد:
- شتاب فزاینده علوم بشری در تمام زمینه ها ؛
  - پیشرفت روزافزون تکنولوژی ؛
  - پیچیدگی سازمان به دلیل ماشینی شدن ؛
  - تغییر شغل یا جابه جایی شغلی ؛
  - روابط انسانی و مشکلات انسانی ؛
  - ارتقاء و ترفیع کارکنان ؛
  - اصلاح عملکرد شغلی کارکنان تازه استخدام ؛
  - بهره وری و کاهش حوادث کاری؛
  - نیروهای تخصصی و حرفه ای نیروی انسانی (خسروی پور، و نصیبه پور ، ۱۳۹۴).

استقرار فرآیند آموزش بر اساس استاندارد ایزو ۲۱۰۰۱ میتواند مؤثرترین راه در خصوص پایش اندازه‌گیری اثربخشی فرآیند آموزش باشد. و این استاندارد بین المللی از ساختار سطح بالا، عناوین یکسان، متن یکسان، اصطلاحات مشترک، و مکمل تلفیقی ایزو استفاده می‌کند و در نتیجه سازگاری خود را با دیگر استانداردهای سیستم مدیریتی حفظ می‌کند. ایزو ۲۱۰۰۱ یک استاندارد نظام مدیریتی مستقل می‌باشد که با ایزو ۹۰۰۱ در کنار هم قرار گرفته‌اند. این استاندارد بر سیستم‌های مدیریت آموزشی و همچنین تاثیر آنها بر یادگیری و دیگر ذینفعان مرتبط تمرکز دارد. این استاندارد بین‌المللی از ساختار سطح بالا، عناوین یکسان، اصطلاحات مشترک، تعاریف اصلی، دستورات ISO/IEC مکمل تلفیقی ایزو استفاده می‌کند و

در نتیجه سازگاری خود را با دیگر استانداردهای سیستم مدیریتی حفظ می‌کند. این رویکرد مشترک تعریف شده برای آن دسته از سازمان‌ها مفید خواهد بود که تصمیم دارند از یک سیستم مدیریتی واحد استفاده نمایند که دربردارنده دو یا چند استاندارد سیستم مدیریتی می‌باشد.<sup>۱</sup>

### پیشینه تحقیق:

### مطالعات داخلی:

حکمت‌شرف (۱۳۹۳)، ارزیابی فرایند آموزش منابع انسانی با تأکید بر استاندارد ایزو ۱۰۰۱۵ و ارائه راهکارهای مناسب پرداختند. این پژوهش با هدف ارزیابی فرایند آموزش بر اساس استاندارد بین‌المللی ایزو ۱۰۰۱۵ در سازمان فرهنگی و هنری شهرداری تهران، در پی آن بود تا ضمن ارزیابی فرایند آموزش کارکنان سازمان و مقایسه آن با شاخص‌های مستندسازی شده در بندهای استاندارد، نارسایی‌ها و تنگناهای موجود در آن را شناسایی کند و راهکارهای مناسب را ضمن معرفی یک مدل پیشنهادی ارائه نماید. این پژوهش از نظر هدف از انواع پژوهش‌های کاربردی و از نظر نحوه گردآوری اطلاعات از نوع توصیفی و پیمایشی بود. جامعه مورد مطالعه در این پژوهش، کلیه مدیران و کارکنان واحد منابع انسانی سازمان فرهنگی و هنری شهرداری تهران بود. برای انتخاب نمونه، از روش نمونه‌گیری هدفمند استفاده شد. ابزار گردآوری اطلاعات با تمرکز بر مؤلفه‌های اصلی فرایند آموزش شامل نیازسنجی، طراحی و برنامه‌ریزی، اجرا، ارزشیابی و پایش به صورت پرسشنامه محقق ساخته طراحی و اجرا گردید و ضریب پایایی آن در نهایت ۹۷/۰ به دست آمد. برای تجزیه و تحلیل داده‌ها از آمار توصیفی و آمار استنباطی شامل تی‌تک نمونه‌ای و آزمون فریدمن استفاده شد. نتایج بدست آمده نشان داد میان فرایند آموزش کارکنان سازمان فرهنگی و هنری شهرداری تهران با الزامات مطرح شده در استاندارد ایزو ۱۰۰۱۵ تفاوت معنی‌داری وجود دارد و همچنین بین هر یک از مؤلفه‌های اصلی فرایند آموزش با شاخص‌های استاندارد مورد نظر تفاوت معنی‌داری مشاهده شد. به منظور استقرار و پیاده‌سازی فرایند آموزش کارکنان مطابق با الزامات استاندارد ایزو ۱۰۰۱۵ در سازمان، ضمن طراحی مدل برای آموزش کارکنان، پیشنهادات کاربردی به واحد آموزش منابع انسانی ارائه شد تا از این طریق بتواند خود را با زبان جهانی استانداردهای آموزشی همسو نماید و آموزش کارکنان خود را با اثربخشی بالاتری نسبت به وضع موجود برنامه‌ریزی و اجرا نماید

مومنیان (۱۳۹۴) تحقیقی تحت عنوان "بررسی، ارزیابی و تطبیق نظام مدیریت آموزش بر مبنای استاندارد بین‌المللی ایزو ۱۰۰۱۵ در شرکت بهسازان صنایع خاورمیانه" انجام گردیده است. با توجه به بررسی انجام شده در راستای تحلیل وضعیت نظام مدیریت آموزش شرکت بهسازان صنایع خاورمیانه و تطبیق آن بر اساس استاندارد ایزو ۱۰۰۱۵ نتایج ذیل که از طریق پرسشنامه، مصاحبه، مشاهده، مدرک، مستندات و سوابق شرکت بهسازان صنایع خاورمیانه، حاصل شده است. اطلاعات حاصل از تجزیه و تحلیل داده‌ها نشان دهنده آن است که تحقیقات مبنی بر تأثیر نیازهای آموزشی بر مبنای استاندارد ایزو ۱۰۰۱۵ در تقویت شایستگی کارکنان با ۹۹ درصد از سطح اطمینان پذیرفته شد. به عبارت دیگر تحلیل نیازهای آموزشی بر مبنای این استاندارد در تقویت شایستگی کارکنان تأثیر دارد. با توجه به تأثیر تعیین‌کننده روش‌های آموزش با محتوای آموزشی در تقویت مهارت‌های کارکنان با ۹۹ درصد از اطمینان پذیرفته شد. به عبارت دیگر، تعیین روش‌های آموزشی با محتوای آموزشی در تقویت مهارت‌های کارکنان تأثیر دارد. با توجه به تأثیر تدارک امکانات آموزشی مناسب، قبل و حین آموزش در ارتقاء سطح کیفیت آموزش با ۹۹ درصد از سطح اطمینان پذیرفته شد. به عبارت دیگر تدارک امکانات آموزشی مناسب و حین آموزش در ارتقاء سطح کیفیت آموزشی تأثیر دارد با توجه به تأثیر پایش و بهبود مستمر مراحل نیازسنجی، برنامه‌ریزی، اجرا، ارزشیابی در اصلاح فرایند آموزش با ۹۹ درصد از سطح اطمینان پذیرفته شد. به عبارت دیگر پایش و بهبود مستمر مراحل نیازسنجی، برنامه‌ریزی، اجرا و ارزشیابی در اصلاح فرایند آموزش تأثیر دارد.

<sup>1</sup> INTERNATIONAL STANDARD ISO 21001

محمدی (۱۳۹۵)، ارزیابی برنامه های آموزش ضمن خدمت کارکنان دانشگاه آزاد اسلامی بر اساس استاندارد های بین المللی ایزو ۱۰۰۱۵ پرداختند. نتایج پژوهش نشان داد ارزیابی برنامه های آموزش ضمن خدمت کارکنان دانشگاه در بعد نیاز سنجی کمتر از متوسط می باشد. در خصوص متغیرهای جمعیت شناختی و ابعاد آموزش ضمن خدمت تفاوت معناداری وجود نداشت. اسحاقیان (۱۳۹۶) تحقیقی تحت عنوان "ارزیابی اثربخشی دوره های آموزشی به کمک استاندارد بین المللی ایزو ۱۰۰۱۵ و مدل کرک پاتریک" که در اداره بیمه خدمات درمانی استان اصفهان انجام داد به این نتیجه رسید که ابعاد رفتار و نتایج بیشترین اهمیت را در ارزیابی اثربخشی دوره های آموزشی در اداره کل بیمه خدمات درمانی استان اصفهان دارند. همچنین پس از ارائه دوره های آموزشی در هرواحدی با استفاده از این ابعاد و شاخص های کلیدی به دست آمده می توان به نقاط ضعف و قوت آن واحد در هر بعد پی برد و ابعادی که نیازمند سرمایه گذاری و تأکید بیشتر هستند را شناسایی و جهت رفع نقاط ضعف و بهبود نقاط قابل بهبود گام برداشت.

توکلی نژاد (۱۳۹۶)، سیستم مدیریت کیفیت در مراکز آموزشی (استاندارد سازی و ممیزی سازمانی) پرداختند. آموزش جهت دار و کاربردی نیازمند استاندارد می باشد و استانداردها به بهبود فرآیند آموزش کمک می نمایند. پیاده سازی و اجرای این اصول مدیریت کیفیت شرط لازم هر سازمان برای ورود به عرصه رقابت جهانی است. اکثر کارشناسان سیستم مدیریت کیفیت و نیز مدرسان و ممتحنان آموزشی بر این باورند که سیستم های مدیریت کیفیت تاثیر مهم و مثبتی بر عملکرد و ارتقاء کیفیت ارائه خدمات آموزشی خواهد داشت و رعایت الزامات آموزشی را موجب خواهد شد. از آنجاییکه مشتری تنها کسی است که می تواند درجه کیفیت محصول را تامین نماید و تامین رضایت مشتری بعنوان جدیدترین تعریف کیفیت مطرح می باشد، بنابراین خدمات آموزشی بعنوان محصول مراکز آموزشی، باید دارای ویژگی هایی باشد تا نیازهای مشتریان را تامین نماید و این موضوع است که ارتقاء کیفیت خدمات را مشخص می سازد. با استفاده از سیستم مدیریت کیفیت می توان کلیه فرایندهایی که به طور مستقیم یا غیر مستقیم بر خدمات آموزشی قابل ارائه تاثیر گذارند را تحت کنترل قرار داد تا اطمینان حاصل شود که خدمات ارائه شده، نیازها و انتظارات آموزش گیرندگان و مراجع قانونی را برآورده می نمایند. این پژوهش با هدف بررسی نحوه استقرار سیستم های مدیریت کیفیت در مراکز آموزشی و چالش های پیش رو انجام شده است.

### مطالعات خارجی:

دیاز (۲۰۲۰)، تأثیر سیستم های مدیریت کیفیت در عملکرد مراکز آموزشی: سیاست های آموزشی و فرایندهای مدیریت پرداختند. این مطالعه به تأثیر دو سیستم کیفیت فوق الذکر EFQM و PCI بر مراکز آموزشی می پردازد. تجزیه و تحلیل کمی بر دو بعد متمرکز است. اولین مورد به سه عامل اصلی سیاست های آموزشی می پردازد: برنامه ریزی آموزشی، ارتباطات و حمایت و پاداش برای معلمان. عامل دوم شامل سه عامل مرتبط با فرایندهای مدیریتی در موسسات آموزشی است: جو سازمانی، فرایندهای آموزش و یادگیری و روابط با جامعه می باشد.

ویبیسونو در پژوهشی (۲۰۱۸) سیستم مدیریت جدید ISO 21001: 2018: سازمان های آموزشی چرا و چگونه باید آن را اتخاذ کنند، پرداختند. سازمان بین المللی استاندارد سازی (ISO) اخیراً استاندارد جدیدی از سیستم مدیریت ISO 21001: 2018 را منتشر کرده است. این استاندارد الزامات مورد نیاز سازمانهای آموزشی را تشریح می کند و برای چنین سازمانهایی بیشتر از سیستم مدیریت کیفیت ISO 9001: 2015 مورد استفاده قرار گرفته است. این مقاله با هدف مقایسه هر دو استاندارد و بررسی شباهت ها و تفاوت های آنها برای ارزیابی مناسب بودن استاندارد جدید برای سازمان های آموزشی انجام می شود. پس از استفاده از تجزیه و تحلیل کیفی برای مقایسه مستقیم این دو استاندارد از نظر وسعت، عمق و اصطلاحات، مشخص شد که در حالی که هر دو استاندارد از یک ساختار سطح بالا استفاده می کنند، ISO 21001: 2018 گسترده تر و عمیق تر از ISO 9001: 2015 است بندهای سطح اصطلاحات مورد استفاده در استاندارد جدید همچنین برای آموزش بسیار خاص است مانند یادگیرنده، برنامه درسی، دوره ها، نتایج یادگیری، ارزیابی، نمرات، و غیره. علاوه بر این، همچنین تأیید می شود که

<sup>1</sup> Díez

مشتریان آموزش و پرورش به طور فعال در این فرآیند نقش دارند بنابراین ارتباطات فشرده باید حفظ شود با مشاهده این یافته ها نتیجه می گیریم که سازمانهای آموزشی بهتر است از این استاندارد جدید استفاده کنند.

سیلاوا و سمنوو در تحقیقشان در سال (۲۰۱۸) رویکردهای مورد استفاده سازمانهای آموزشی برای تضمین کیفیت آموزش داخلی توصیف شده است. رویکرد به تضمین کیفیت آموزش داخلی و استانداردسازی سیستم های مدیریت کیفیت سازمان های آموزشی ارائه می شود. ساختار و اصول استاندارد جدید بین المللی ISO 21001: 2018 حاوی الزامات و راهنمایی های لازم برای ایجاد سیستم های مدیریتی در سازمان های آموزشی است. استفاده از ISO 21001: 2018 به عنوان ابزاری برای تضمین کیفیت آموزش داخلی ارائه می شود.

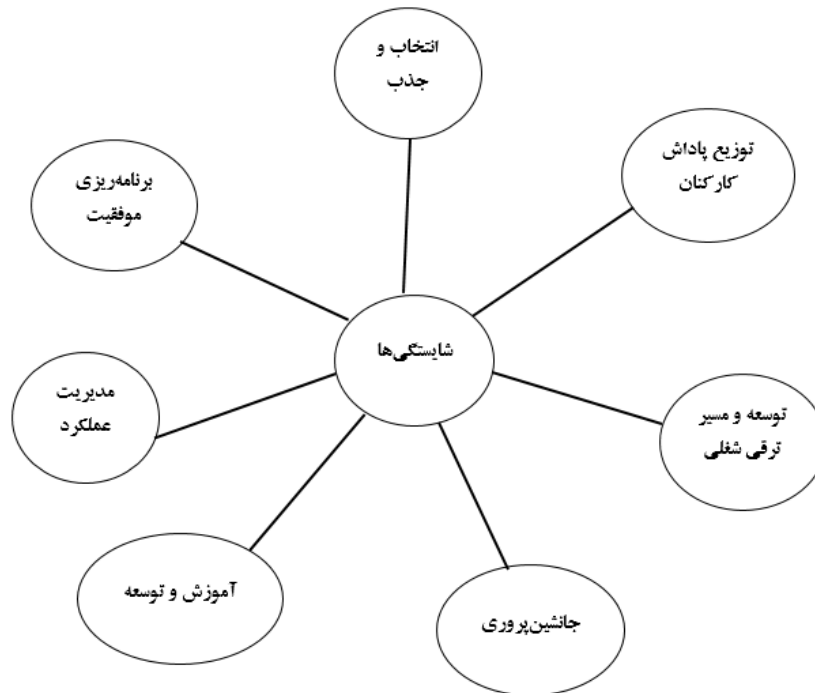
جوهانی و کاری (۲۰۱۸) در پژوهشی بیان داشتند کیفیت آموزش عامل اصلی یادگیری مادام العمر مردم و توسعه سازمانها و جامعه است. بر این اساس ، همچنین چشم انداز جهانی یونسکو برای آموزش به سمت سال ۲۰۳۰ در تلاش است "تضمین کیفیت فراگیر و عادلانه را تضمین کند و فرصت های یادگیری مادام العمر را برای همگان ارتقا بخشد." از نظر کیفیت ، وضعیت موجود بسیار پراکنده است. سازمان های متنوعی آموزش و پرورش رسمی و غیر رسمی را برای یادگیری مادام العمر در اختیار افراد با نیازها و انتظارات بسیار متفاوت قرار می دهند و ارائه دهندگان آموزش و پرورش و کارشناسان از مفاهیم و شیوه های تخصصی حرفه ای کلی آگاه نیستند . اخیراً کمیته بین المللی استاندارد سازی ISO / PC 288 کار با هماهنگی مدیریت کیفیت در سازمان های آموزشی با سایر سازمان های جامعه را با استفاده از رویکرد حرفه ای مشترک آغاز کرده است. این استاندارد سازی جدید همه سازمان های آموزشی را به چالش می کشد ، زیرا مستلزم اتخاذ مفاهیم عمومی عمومی کیفیت و ساختارها و شیوه های مدیریت کیفیت است. این امر باعث می شود تا سازمان های آموزشی توانایی خود را در ارائه آموزش مداوم به الزامات نشان دهند و در جهت افزایش رضایت طرف های درگیر تلاش کنند.

استاندارد ISO 21001 زمانی که سازمان های آموزشی فرصت های بسیاری برای همکاری ، اشتراک و نوآوری با یکدیگر و همچنین با کارشناسان رشته کیفیت دارند، به عنوان یک نکته بی سابقه در تاریخچه کیفیت آموزشی دیده می شود. کنسرسیومهای سازمانهای آموزشی برای هماهنگی توسعه / تحویل منابع، شناسایی و حمایت از پیشرفت در روشهای آموزشی، تئوری، و تقویت و تشویق نوآوری و خلاقیت با یکدیگر همکاری نزدیک دارند. از طریق فن آوری های دیجیتال، زبان آموزان به منابع زیادی از جمله فن آوری های نوظهور و نوظهور که توسط زبان آموزان می تواند برای ایجاد محتوا و ارتباط با یکدیگر استفاده شوند، دسترسی دارند.

### بحث و نتیجه گیری

منابع انسانی در دهه اخیر در معرض تحولات بسیاری قرار گرفته است. این تحولات همه ی مراتب و وجوه کارکرد منابع انسانی، یعنی متولیان، سیستم ها و واحد منابع انسانی را در بر گرفته است، مسئولیت متولیان منابع انسانی به عنوان سکاندار کشتی منابع انسانی سازمانها، دوجندان شده است. متولی منابع انسانی باید علاوه بر اینکه یک مجری عملیاتی خوب باشد، به عنوان یک عملگرای معتبر، عامل فرهنگ و تغییر، مدیر استعداد و طراح سازمان، معماری استراتژی و هم پیمان کسب و کار نیز شایسته باشد (رابینز ۱۳۸۴)، متولیان منابع انسانی باید از اعتبار فردی برخوردار باشند و با کسب شایستگی های لازم به عنوان پیشتازان ارزش آفرینی در سازمان ها باشند. آنچه در زمینه شایستگی ها از اهمیت بیشتری برخوردار می باشد، رسیدن به فهرستی دقیق و مناسب از شایستگی های مورد نیاز کارکنان در سطوح مختلف در سازمان خاص می باشد. نظام اداری کشور با ابلاغ سیاست های کلی آن توسط مقام رهبری بسوی تحولی بنیادی در ساختار اقتصادی، اجتماعی، فرهنگی و سیاسی برای تحقق چشم انداز بیست ساله جمهوری اسلامی ایران در افق در حال حرکت است، عدالت محوری، شایسته سالاری و شایسته پروری مبتنی بر اخلاق اسلامی، اثربخشی برنامه ها و دانش گرایی از مهمترین معیارهای سنجش نظام اداری اسلامی است، بررسی و ارزیابی سوابق نظامهای اداری موجود در سازمانهای دولتی و خصوصی کشور مؤید آن است که غالباً فاقد قوانین

و مقررات کاربردی برای پیاده سازی معیارهای یاد شده می باشند، فناوری اطلاعات و ارتباطات نیز از این قاعده مستثنی نیست. بنابراین ضرورت دارد تا شایستگی ها با توجه به اهداف رفتاری به تفکیک سطوح عملکرد تدوین شود. مدیریت و برنامه ریزی جانشین پروری، کوششی سنجیده و نظام مند است که توسط یک سازمان برای حصول اطمینان از رهبری در سمت های کلیدی، نگهداری و پرورش سرمایه های فکری و عملی برای پیشرفت و تشویق افراد به ارتقا انجام می شود (عندلیب زاده، ۱۳۸۹، ۵). با توجه به اینکه روش این تحقیق ترکیبی می باشد، محقق به در پی شناسایی شاخص ها انتخاب و جذب برای صنعت مورد مطالعه با استفاده از روش تحقیق کیفی بوده، لذا سازه ای برای این مرحله متصور نمی باشد.



شکل ۱- مدل مفهومی اولیه (نگارنده)

### ضرورت انجام تحقیق

اگر به بررسی سیستم های منابع انسانی سازمان ها بپردازیم، مشخص می شود که در بیشتر مواقع بین زیر سیستم های مختلف آن از قبیل آموزش، ارزیابی عملکرد، جذب و... ارتباط و پیوستگی لازم وجود ندارد و همین امر به ناکارآمدی سیستم های منابع انسانی منتهی می شود. به عبارت دیگر، وجود ارتباطات و همپوشی های قوی بین زیر سیستم های مختلف منابع انسانی به منظور تقویت متقابل هر یک از این زیر سیستم ها، ضروری است و در نهایت نظام مند و پویا شدن سیستم منابع انسانی، امری ضروری است که در نهایت منجر به یکپارچگی منابع انسانی و کارکردهای آن می شود.

یکی از بهترین و مناسبترین رویکردها برای نایل شدن به این مهم، بکارگیری رویکرد شایستگی در مدیریت منابع انسانی است. در واقع مدل های شایستگی میتواند به عنوان شیوه ای برای یکپارچه کردن اقدام های مختلف منابع انسانی بکار رود. این بدین معناست که میتوان هر یک از زیر سیستم های مدیریت منابع انسانی را بر اساس شایستگی طراحی کرد و در واقع، شایستگی، هسته مرزی تمامی فعالیت های منابع انسانی سازمان است. این شایستگی موجب به وجود آمدن پارادایمی در ادبیات مدیریت منابع انسانی شده است که به مدیریت منابع انسانی مبتنی بر شایستگی معروف است (کارترایت، ۱۳۸۶).

مدیریت منابع انسانی مبتنی بر شایستگی ها، میتواند کاربردهای موفقیت آمیزی داشته باشد:

- برقراری پیوند و ارتباط مستقیم بین شایستگی های فردی و هدف ها و استراتژی های سازمانی.

- توافق عمومی مدیران بر با ارزشترین شایستگی‌های سازمانی که منجر به قاطعیت بیشتر مدیران در توسعه و پرورش شایستگی‌ها می‌شود.
- توسعه مجموعه شایستگی‌های مورد نیاز برای یک نقش و موقعیت خاص.
- تخصیص متناسب و درست افراد به مجموعه نقش‌ها و مسئولیت‌های سازمانی.
- فراهم آوردن امکان کنترل و اصلاح یک مجموعه شایستگی، زیرا که این شایستگی‌ها اعتبار خود را از عملکرد واقعی و ارزیابی هدف‌های استراتژیک گرفته‌اند.
- تسهیل انتخاب، ارزیابی، آموزش و توسعه نیروی انسانی.
- کمک به سازمانها در مورد اولویتبندی شایستگی‌ها، برای جبران خدمت و مدیریت عملکرد کارکنان.
- کمک به تسهیل تصمیم‌گیری در مورد خط‌مشی و استراتژیهای سازمان.

### روش تحقیق:

در پژوهش حاضر از نظر هدف کاربردی و روش مورد استفاده در این پژوهش روش توصیفی-پیمایشی می‌باشد. روش گردآوری اطلاعات، میدانی و کتابخانه‌ای (کتب، مقالات داخلی و خارجی، پایان نامه‌ها و منابع اینترنتی) می‌باشد. ابزار مورد استفاده در این پژوهش پرسشنامه می‌باشد.

### یافته‌های تحقیق

**بررسی نظر کارکنان و کارشناسان حوزه آموزش در رابطه با میزان امکان استقرار استاندارد ایزو ۲۱۰۰۱ در سازمان آموزش و پرورش استان ایلام**

فرضیه صفر این آزمون حاکی از آن است که از نظر کارکنان و کارشناسان حوزه آموزش میزان امکان استقرار استاندارد ایزو ۲۱۰۰۱ در سازمان آموزش و پرورش استان ایلام نامطلوب ارزیابی و فرضیه مقابل آن مطلوب بودن میزان امکان استقرار استاندارد ایزو ۲۱۰۰۱ در سازمان آموزش و پرورش استان ایلام را بیان می‌دارد. همانطور که پیش تر نیز اشاره شد، چنانچه سطح معناداری از ۰,۰۵ کوچکتر باشد فرضیه صفر رد شده و ادعای آزمون تایید خواهد شد.

برای بررسی امکان استقرار استاندارد ایزو ۲۱۰۰۱ در سازمان فناوری اطلاعات از ۳۶ گویه استفاده شده است که از توزیع نرمال پیروی نمی‌کند. نتیجه آزمون ویلکاکسون یک نمونه ای برای بررسی امکان استقرار استاندارد ایزو ۲۱۰۰۱ در سازمان آموزش و پرورش استان ایلام بر اساس میانگین دیدگاه پاسخگویان آمده است.

**جدول ۱- نتیجه آزمون امکان استقرار استاندارد ایزو ۲۱۰۰۱**

متغیر مورد بررسی	میانگین	آماره آزمون	سطح معنی‌داری
امکان استقرار استاندارد ایزو ۲۱۰۰۱ بسترکاری سازمان در سازمان آموزش و پرورش استان ایلام	۳/۱۲	-۴/۹۹۱	۰/۰۰۰

با توجه به نتایج مشاهده شده در جدول فوق دیده می شود که میانگین دیدگاه پاسخ دهندگان در زمینه امکان استقرار استاندارد ایزو ۲۱۰۰۱ در سازمان فناوری اطلاعات به صورت کلی برابر ۳/۱۲ می باشد، که بیشتر از حد وسط لیکرت است. سطح معنی داری آزمون نیز برابر ۰,۰۰ بدست آمده که کوچکتر از ۰,۰۵ است، بنابراین فرضیه صفر رد شده میزان امکان استقرار استاندارد ایزو ۲۱۰۰۱ در سازمان آموزش و پرورش استان ایلام از نظر کارشناسان مطلوب و کمی بیشتر از حد متوسط ارزیابی می شود. نتایج مربوط به محاسبات انجام شده آزمون میزان امکان استقرار مولفه های استاندارد ایزو ۲۱۰۰۱ در سازمان آموزش و پرورش استان ایلام در ادامه به تفکیک هر مولفه آمده است.

مولفه بستر کاری سازمان:

برای بررسی امکان پیاده سازی استاندارد ایزو ۲۱۰۰۱ از نظر مولفه بسترکاری سازمان در سیستم آموزش سازمان فناوری اطلاعات از ۴ گویه استفاده شده است که از توزیع نرمال پیروی نمی کنند. نتیجه آزمون ویلکاکسون تک نمونه ای برای بررسی امکان پیاده سازی استاندارد ایزو ۲۱۰۰۱ از نظر مولفه بسترکاری سازمان در سیستم آموزش سازمان فناوری اطلاعات ارائه شده است. فرضیه صفر این آزمون حاکی از آن است که از نظر کارکنان و کارشناسان حوزه آموزش میزان امکان استقرار استاندارد ایزو ۲۱۰۰۱ از نظر مولفه بسترکاری سازمان در سازمان آموزش و پرورش استان ایلام نامطلوب ارزیابی و فرضیه مقابل آن مطلوب بودن میزان امکان استقرار استاندارد ایزو ۲۱۰۰۱ از نظر مولفه بسترکاری سازمان در سازمان آموزش و پرورش استان ایلام را بیان می دارد. همانطور که پیش تر نیز اشاره شد، چنانچه سطح معناداری از ۰,۰۵ کوچکتر باشد فرضیه صفر رد شده و ادعای آزمون تایید خواهد شد.

**جدول ۲-** نتیجه آزمون امکان پیاده سازی استاندارد ایزو ۲۱۰۰۱ از نظر مولفه بسترکاری سازمان

متغیر مورد بررسی	میانگین	آماره آزمون	سطح معنی داری
امکان استقرار استاندارد ایزو ۲۱۰۰۱ از نظر مولفه بسترکاری سازمان در سازمان آموزش و پرورش استان ایلام	۳/۲۰	-۳/۵۸۶	۰/۰۰۰



با توجه به نتایج مشاهده شده در جدول فوق دیده می شود که میانگین دیدگاه پاسخ دهندگان در زمینه امکان استقرار استاندارد ایزو ۲۱۰۰۱ از نظر مولفه بسترکاری سازمان در سازمان فناوری اطلاعات برابر ۳/۲۰ می باشد، که بیشتر از حد وسط لیکرت است. سطح معنی داری آزمون نیز برابر ۰,۰۰ بدست آمده که کوچکتر از ۰,۰۵ است، بنابراین فرضیه صفر رد شده میزان امکان استقرار استاندارد ایزو ۲۱۰۰۱ از نظر مولفه بسترکاری سازمان در سازمان آموزش و پرورش استان ایلام از نظر کارشناسان مطلوب و کمی بیشتر از حد متوسط ارزیابی می شود.

مولفه رهبری:

برای بررسی امکان پیاده سازی استاندارد ایزو ۲۱۰۰۱ از نظر مولفه رهبری در سیستم آموزش سازمان فناوری اطلاعات از ۵ گویه استفاده شده است که از توزیع نرمال پیروی نمی کنند. نتیجه آزمون ویلکاکسون تک نمونه ای برای بررسی امکان پیاده سازی استاندارد ایزو ۲۱۰۰۱ از نظر مولفه رهبری در سیستم آموزش سازمان فناوری اطلاعات در جدول ۴-۱۵، ارائه شده است. فرضیه صفر این آزمون حاکی از آن است که از نظر کارکنان و کارشناسان حوزه آموزش میزان امکان استقرار استاندارد ایزو ۲۱۰۰۱ از نظر مولفه رهبری در سازمان آموزش و پرورش استان ایلام نامطلوب ارزیابی و فرضیه مقابل آن مطلوب بودن میزان امکان استقرار استاندارد ایزو ۲۱۰۰۱ از نظر مولفه رهبری در سازمان آموزش و پرورش استان ایلام را بیان می دارد. همانطور که پیش تر نیز اشاره شد، چنانچه سطح معناداری از ۰,۰۵ کوچکتر باشد فرضیه صفر رد شده و ادعای آزمون تایید خواهد شد.

### جدول ۳- نتیجه آزمون امکان پیاده سازی استاندارد ایزو ۲۱۰۰۱ از نظر مولفه رهبری

متغیر مورد بررسی	میانگین	آماره آزمون	سطح معنی داری
امکان استقرار استاندارد ایزو ۲۱۰۰۱ از نظر مولفه رهبری در سازمان آموزش و پرورش استان ایلام	۳/۰۶	-۱/۲۴۷	۰/۲۱۲

با توجه به نتایج مشاهده شده در جدول فوق دیده می شود که میانگین دیدگاه پاسخ دهندگان در زمینه امکان استقرار استاندارد ایزو ۲۱۰۰۱ از نظر مولفه رهبری در سازمان فناوری اطلاعات برابر ۳/۰۶ می باشد، که تقریباً در حد وسط لیکرت است. سطح معنی داری آزمون نیز برابر ۰/۲۱۲ بدست آمده که بیشتر از ۰,۰۵ است، بنابراین

فرضیه صفر تایید شده و میزان امکان استقرار استاندارد ایزو ۲۱۰۰۱ از نظر مولفه رهبری در سازمان آموزش و پرورش استان ایلام از نظر کارشناسان نامطلوب ارزیابی می شود.

مولفه برنامه ریزی:

برای بررسی امکان پیاده سازی استاندارد ایزو ۲۱۰۰۱ از نظر مولفه برنامه ریزی در سیستم آموزش سازمان فناوری اطلاعات از ۶ گویه استفاده شده است که از توزیع نرمال پیروی نمی کنند. نتیجه آزمون ویلکاکسون تک نمونه ای برای بررسی امکان پیاده سازی استاندارد ایزو ۲۱۰۰۱ از نظر مولفه برنامه ریزی در سیستم آموزش سازمان فناوری اطلاعات ارائه شده است. فرضیه صفر این آزمون حاکی از آن است که از نظر کارکنان و کارشناسان حوزه آموزش میزان امکان استقرار استاندارد ایزو ۲۱۰۰۱ از نظر مولفه برنامه ریزی در سازمان آموزش و پرورش استان ایلام نامطلوب ارزیابی و فرضیه مقابل آن مطلوب بودن میزان امکان استقرار استاندارد ایزو ۲۱۰۰۱ از نظر مولفه برنامه ریزی در سازمان آموزش و پرورش استان ایلام را بیان می دارد.

#### جدول ۴- نتیجه آزمون امکان پیاده سازی استاندارد ایزو ۲۱۰۰۱ از نظر مولفه برنامه ریزی

متغیر مورد بررسی	میانگین	آماره آزمون	سطح معنی داری
امکان استقرار استاندارد ایزو ۲۱۰۰۱ از نظر مولفه برنامه ریزی در سازمان آموزش و پرورش استان ایلام	۳/۰۱	-۰/۲۷۶	۰/۷۸۲

با توجه به نتایج مشاهده شده در جدول فوق دیده می شود که میانگین دیدگاه پاسخ دهندگان در زمینه امکان استقرار استاندارد ایزو ۲۱۰۰۱ از نظر مولفه برنامه ریزی در سازمان فناوری اطلاعات برابر ۳/۰۱ می باشد، که تقریباً در حد وسط لیکرت است. سطح معنی داری آزمون نیز برابر ۰/۷۸۲ بدست آمده که بیشتر از ۰,۰۵ است، بنابراین فرضیه صفر تایید شده و میزان امکان استقرار استاندارد ایزو ۲۱۰۰۱ از نظر مولفه برنامه ریزی در سازمان آموزش و پرورش استان ایلام از نظر کارشناسان نامطلوب ارزیابی می شود.

مولفه پشتیبانی:

برای بررسی امکان پیاده سازی استاندارد ایزو ۲۱۰۰۱ از نظر مولفه پشتیبانی در سیستم آموزش سازمان فناوری اطلاعات از ۶ گویه و از آزمون ویلکاکسون تک نمونه ای استفاده شده که نتایج آن ارائه شده است. فرضیه صفر

این آزمون حاکی از آن است که از نظر کارکنان و کارشناسان حوزه آموزش میزان امکان استقرار استاندارد ایزو ۲۱۰۰۱ از نظر مولفه پشتیبانی در سازمان آموزش و پرورش استان ایلام نامطلوب ارزیابی و فرضیه مقابل آن مطلوب بودن میزان امکان استقرار استاندارد ایزو ۲۱۰۰۱ از نظر مولفه پشتیبانی در سازمان آموزش و پرورش استان ایلام را بیان می‌دارد.

#### جدول ۵- نتیجه آزمون امکان پیاده سازی استاندارد ایزو ۲۱۰۰۱ از نظر مولفه پشتیبانی

متغیر مورد بررسی	میانگین	آماره آزمون	سطح معنی‌داری
امکان استقرار استاندارد ایزو ۲۱۰۰۱ از نظر مولفه پشتیبانی در سازمان آموزش و پرورش استان ایلام	۳/۱۳	-۱/۹۶۲	۰/۵۰

با توجه به نتایج مشاهده شده در جدول فوق دیده می‌شود که میانگین دیدگاه پاسخ دهندگان در زمینه امکان استقرار استاندارد ایزو ۲۱۰۰۱ از نظر مولفه پشتیبانی در سازمان فناوری اطلاعات برابر ۳/۱۳ می‌باشد، که کمی بیشتر از حد وسط لیکرت است. سطح معنی‌داری آزمون نیز برابر ۰/۵۰ بدست آمده که بیشتر از ۰,۰۵ است، بنابراین فرضیه صفر تایید شده و میزان امکان استقرار استاندارد ایزو ۲۱۰۰۱ از نظر مولفه پشتیبانی در سازمان آموزش و پرورش استان ایلام از نظر کارشناسان نامطلوب ارزیابی می‌شود.

مولفه عملکرد:

برای بررسی امکان پیاده سازی استاندارد ایزو ۲۱۰۰۱ از نظر مولفه عملکرد در سیستم آموزش سازمان فناوری اطلاعات از ۷ گویه استفاده شده که دارای توزیع غیرنرمال است و بنابراین از آزمون ویلکاکسون تک نمونه‌ای استفاده شده که نتایج آن ارائه شده است. فرضیه صفر این آزمون حاکی از آن است که از نظر کارکنان و کارشناسان حوزه آموزش میزان امکان استقرار استاندارد ایزو ۲۱۰۰۱ از نظر مولفه عملکرد در سازمان آموزش و پرورش استان ایلام نامطلوب ارزیابی و فرضیه مقابل آن مطلوب بودن میزان امکان استقرار استاندارد ایزو ۲۱۰۰۱ از نظر مولفه عملکرد در سازمان آموزش و پرورش استان ایلام را بیان می‌دارد.

#### جدول ۶- نتیجه آزمون امکان پیاده سازی استاندارد ایزو ۲۱۰۰۱ از نظر مولفه عملکرد

متغیر مورد بررسی	میانگین	آماره	سطح
------------------	---------	-------	-----

معنی داری	آزمون		
۰/۰۲۲	-۲/۲۹۳	۳/۰۷	امکان استقرار استاندارد ایزو ۲۱۰۰۱ از نظر مولفه عملکرد در سازمان آموزش و پرورش استان ایلام

با توجه به نتایج مشاهده شده در جدول فوق دیده می شود که میانگین دیدگاه پاسخ دهندگان در زمینه امکان استقرار استاندارد ایزو ۲۱۰۰۱ از نظر مولفه عملکرد در سازمان فناوری اطلاعات برابر ۳/۰۷ می باشد، که در حد وسط لیکرت است. سطح معنی داری آزمون نیز برابر ۰/۰۲۲ بدست آمده که کمتر از ۰,۰۵ است، بنابراین فرضیه صفر آزمون رد شده و میزان امکان استقرار استاندارد ایزو ۲۱۰۰۱ از نظر مولفه عملکرد در سازمان آموزش و پرورش استان ایلام از نظر کارشناسان مطلوب ارزیابی می شود.

مولفه اصلاح و بهبود:

برای بررسی امکان پیاده سازی استاندارد ایزو ۲۱۰۰۱ از نظر مولفه اصلاح و بهبود در سیستم آموزش سازمان فناوری اطلاعات از ۴ گویه و از آزمون ولکاسون تک نمونه ای استفاده شده که نتایج آن در جدول زیر ارائه شده است. فرضیه صفر این آزمون حاکی از آن است که از نظر کارکنان و کارشناسان حوزه آموزش میزان امکان استقرار استاندارد ایزو ۲۱۰۰۱ از نظر مولفه اصلاح و بهبود در سازمان آموزش و پرورش استان ایلام نامطلوب ارزیابی و فرضیه مقابل آن مطلوب بودن میزان امکان استقرار استاندارد ایزو ۲۱۰۰۱ از نظر مولفه اصلاح و بهبود در سازمان آموزش و پرورش استان ایلام را بیان می دارد.

#### جدول ۷- نتیجه آزمون امکان پیاده سازی استاندارد ایزو ۲۱۰۰۱ از نظر مولفه اصلاح و بهبود

متغیر مورد بررسی	میانگین	آماره آزمون	سطح معنی داری
امکان استقرار استاندارد ایزو ۲۱۰۰۱ از نظر مولفه اصلاح و بهبود در سازمان آموزش و پرورش استان ایلام	۳/۲۰	-۴/۳۵۱	۰/۰۰۰

با توجه به نتایج مشاهده شده در جدول فوق دیده می شود که میانگین دیدگاه پاسخ دهندگان در زمینه امکان استقرار استاندارد ایزو ۲۱۰۰۱ از نظر مولفه اصلاح و بهبود در سازمان فناوری اطلاعات برابر ۳/۲۰ می باشد، که اندکی بیشتر از حد وسط لیکرت است. سطح معنی داری آزمون نیز برابر ۰/۰۰۰ بدست آمده که کمتر از ۰,۰۵

است، بنابراین فرضیه صفر آزمون رد شده و میزان امکان استقرار استاندارد ایزو ۲۱۰۰۱ از نظر مولفه اصلاح و بهبود در سازمان آموزش و پرورش استان ایلام از نظر کارشناسان مطلوب ارزیابی می شود.

مولفه ارزیابی عملکرد:

برای بررسی امکان پیاده سازی استاندارد ایزو ۲۱۰۰۱ از نظر مولفه ارزیابی عملکرد در سیستم آموزش سازمان فناوری اطلاعات از ۴ گویه و از آزمون ویلکاکسون تک نمونه ای استفاده شده که نتایج آن در جدول زیر ارائه شده است. فرضیه صفر این آزمون حاکی از آن است که از نظر کارکنان و کارشناسان حوزه آموزش میزان امکان استقرار استاندارد ایزو ۲۱۰۰۱ از نظر مولفه ارزیابی عملکرد در سازمان آموزش و پرورش استان ایلام نامطلوب ارزیابی و فرضیه مقابل آن مطلوب بودن میزان امکان استقرار استاندارد ایزو ۲۱۰۰۱ از نظر مولفه ارزیابی عملکرد در سازمان آموزش و پرورش استان ایلام را بیان می دارد.

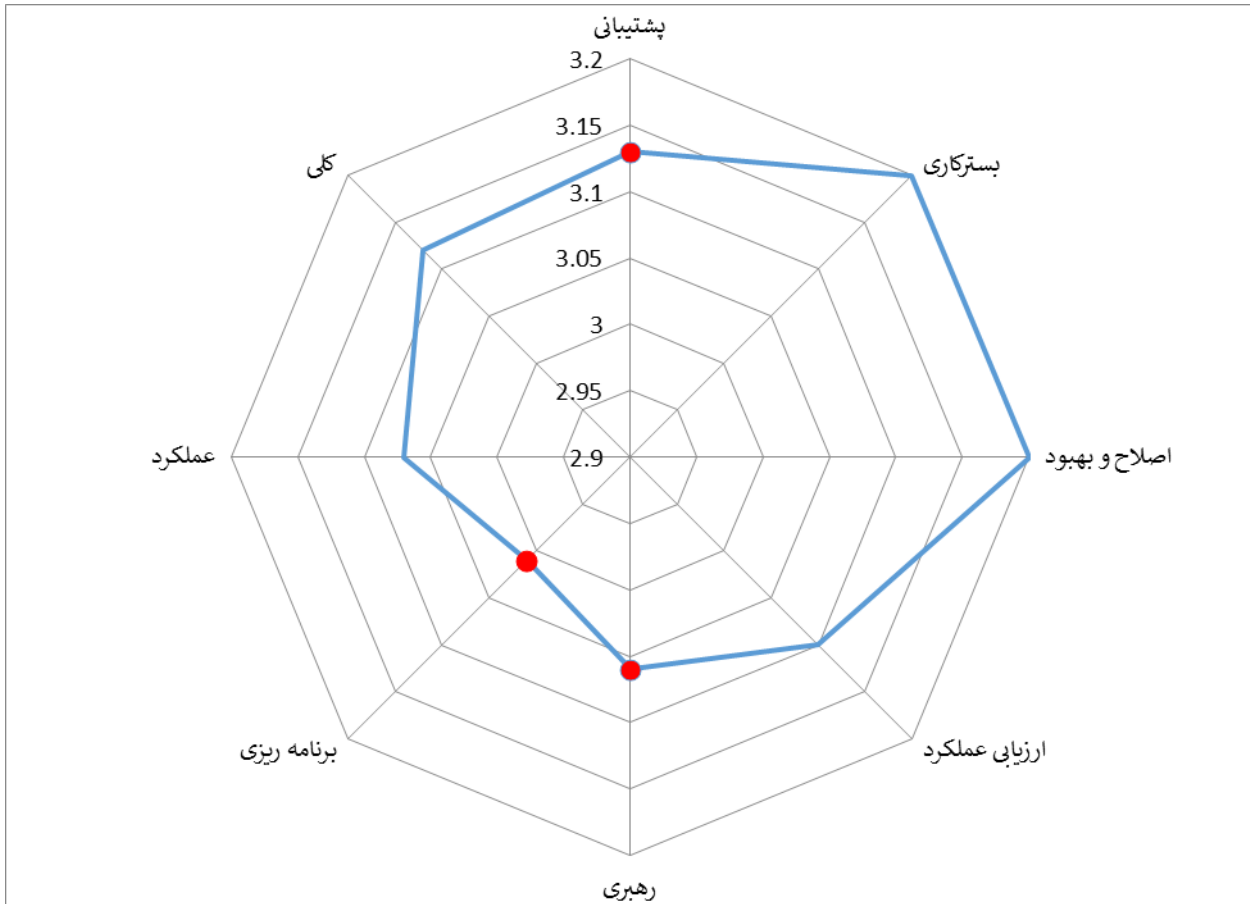
#### جدول ۸- نتیجه آزمون امکان پیاده سازی استاندارد ایزو ۲۱۰۰۱ از نظر مولفه ارزیابی عملکرد

متغیر مورد بررسی	میانگین	آماره آزمون	سطح معنی داری
امکان استقرار استاندارد ایزو ۲۱۰۰۱ از نظر مولفه ارزیابی عملکرد در سازمان آموزش و پرورش استان ایلام	۳/۱۰	-۲/۲۷۸	۰/۰۲۳

با توجه به نتایج مشاهده شده در جدول فوق دیده می شود که میانگین دیدگاه پاسخ دهندگان در زمینه امکان استقرار استاندارد ایزو ۲۱۰۰۱ از نظر مولفه ارزیابی عملکرد در سازمان فناوری اطلاعات برابر ۳/۱۰ می باشد، که اندکی بیشتر از حد وسط لیکرت است. سطح معنی داری آزمون نیز برابر ۰/۰۲۳ بدست آمده که کمتر از ۰,۰۵ است، بنابراین فرضیه صفر آزمون رد شده و میزان امکان استقرار استاندارد ایزو ۲۱۰۰۱ از نظر مولفه ارزیابی عملکرد در سازمان آموزش و پرورش استان ایلام از نظر کارشناسان مطلوب ارزیابی می شود.

به طور کلی این نتیجه حاصل می شود از نظر کارکنان و کارشناسان سازمان امکان پیاده سازی استاندارد ایزو ۲۱۰۰۱ به صورت کلی و همچنین از نظر مولفه بسترکاری سازمان، عملکرد، اصلاح و بهبود و ارزیابی عملکرد در سیستم آموزش سازمان فناوری مطلوب ارزیابی می شود. همچنین از نظر کارکنان و کارشناسان سازمان

امکان پیاده سازی استاندارد ایزو ۲۱۰۰۱ از نظر مولفه های پشتیبانی، رهبری و برنامه ریزی نامطلوب و کمتر از حد متوسط بوده است. این موضوع در نمودار رادار زیر نیز به تصویر کشیده شده است.



شکل ۱- نمودار رادار میزان امکان استقرار استاندارد ایزو و مولفه های مختلف آن

در نمودار نقاط که مشخص شده اند دارای وضعیت نامطلوب بوده اند.

### نتیجه گیری

از عهده آن برنیامده اند. امروزه پیشرفت و توسعه کشورها، سازمانها و مؤسسات کوچک و بزرگ در گرو علم و دانش بشری است. افزایش علم و دانش و تغییرات پرشتاب سبب شده است که سازمانها، آموزش و پرورش نیروهای خود را در رأس برنامه‌هایشان قرار دهند؛ چراکه آموزش و پرورش یکی از مهمترین عوامل توسعه سازمانهاست. به عبارت دیگر سازمانهای امروزی به مانند سابق نمیتوانند به تواناییها و دانش کارکنان خود در ابتدای ورود به سازمان اکتفا کنند و پیش روند، بلکه هر سازمانی در دنیای رقابتی امروز که سرعت پیشرفت در آن به اندازه چندین برابر گذشته رسیده است برای رسیدن به اهداف از پیش تعیین شده خود ملزم به تجهیز کارکنان خود به دانش و تواناییهای نوین میباشد که آنها را در راستای رقابت با سازمانهای مشابه یاری رساند تا از قافله پیشرفت و رقابت عقب نمانند، که در غیر این صورت چیزی جز شکست و خارج شدن از عرصه رقابت انتظار

آنها را نمیکشد. و در این میان یکی از سلاحهای بسیار مهم برای پابرجا ماندن و پیشرفت کردن سازمان، آموزش کارکنان میباشد که در تفکرات نوین سازمانی از جایگاه بسیار بالایی برخوردار میباشد که بر سایر نیازهای سازمان ارجحیت دارد و در صورت ارزشگذاری و به‌کارگیری به صورت مطلوب از سوی سازمان برگ برنده ذینفعان در مقایسه با سایر رقبا خواهد بود. و درواقع نقطه تمایز بین سازمانهای پیشرفته با دیگر سازمانها نیز همین میزان استفاده درست از آموزش کارکنان است.

در این پژوهش پس از مروری بر آمار توصیفی، داده‌های پرسشنامه، میزان امکان پیاده‌سازی استاندارد ایزو ۲۱۰۰۱ به صورت کلی و از نظر مولفه‌های مختلف با استفاده از آزمون تی تک نمونه‌ای (در صورت نرمال بودن توزیع) یا ویلکاکسون تک نمونه‌ای (در صورت غیر نرمال بودن توزیع) مورد مطالعه و تحلیل قرار گرفت. همچنین با استفاده از آزمون فریدمن به اولویت بندی میزان امکان پیاده‌سازی استاندارد ایزو ۲۱۰۰۱ از نظر مولفه‌های مختلف پرداخته شد و نتیجه نهایی نشان داد از نظر کارکنان و کارشناسان سازمان میزان امکان پیاده‌سازی استاندارد ایزو ۲۱۰۰۱ به صورت کلی و همچنین از نظر مولفه بسترکاری سازمان، عملکرد، اصلاح و بهبود و ارزیابی عملکرد در سیستم آموزش سازمان فناوری مطلوب و از نظر مولفه‌های پشتیبانی، رهبری و برنامه ریزی نامطلوب و کمتر از حد متوسط بوده است.

هدف از استقرار استاندارد ایزو ۲۱۰۰۱ عبارت است از تهیه راهنمایی که بتواند به یک سازمان کمک کند تا نیازهای آموزشی را برای آموزش تهیه نماید، نتایج و برونداد آموزش را ارزیابی کند، فرآیند آموزش را کنترل کرده و پیشرفت دهد، تا به اهداف آن دست یابد. ضرورت استقرار سایر سیستم‌ها بعضاً غیر فنی بوده اما در زمینه استاندارد ایزو ۲۱۰۰۱ میتوان مباحث استاندارد مزبور را دارای جنبه‌های بسیار فنیتری نسبت به سایر استانداردها برشمرد، که از جمله ضرورت‌های استقرار استاندارد ایزو ۲۱۰۰۱ میتوان به موارد زیر اشاره کرد:

ضرورت فرآیند محور بودن امور مدیریت و آموزش و بهسازی منابع انسانی؛

تدوین ساختار صحیح آموزش؛

حفظ تمامیت مفهومی و عملیاتی حوزه آموزش؛

پرهیز از سلیقه زدگی در حوزه آموزش و بهسازی مدیریت منابع انسانی؛

گسترش نوآوریهای برنامه‌ریزی آموزش؛

سازماندهی صحیح منابع؛

نتایج این پژوهش با مطالعات؛ بابایی (۱۳۹۷) آسیب شناسی فرآیند آموزش با شاخص‌های ایزو ۱۰۰۱۵ از دیدگاه مدیران مدارس و مربیان ضمن خدمت شهرستان قائم‌شهر در سال تحصیلی ۱۳۹۶-۹۷. جهت تجزیه و تحلیل داده‌ها از آمار توصیفی و درآمار استنباطی با توجه به نرمال بودن توزیع داده‌ها از آزمون‌های پارامتریک از جمله آزمون t تک نمونه‌ای استفاده شد. نتایج نشان داد که؛ وضعیت فرایند آموزشی با شاخص‌های ایزو ۱۰۰۱۵ بر آموزش مطلوب است. همچنین وضعیت شاخص‌های ایزو ۱۰۰۱۵ نیز هرکدام بر اساس ایزو ۱۰۰۱۵ بر آموزش مطلوب است. رضامظاهر (۱۳۹۶) امکان‌سنجی استقرار استاندارد ایزو ۱۰۰۱۵ در سیستم آموزش کارکنان دانشگاه شهید بهشتی. داده‌های حاصل از ابزار پژوهش به دو شیوه توصیفی و استنباطی مورد تحلیل قرار گرفتند. نتایج بیانگر آن است که امکان استقرار استاندارد ایزو ۱۰۰۱۵ در سیستم آموزش کارکنان در مؤلفه‌های نیازسنجی، طراحی، برنامه‌ریزی، ارزشیابی، نظارت و پایش، فرهنگ سازمانی، قوانین و مقررات، ساختار سازمانی، منابع انسانی، منابع مالی و تجهیزات در وضعیت مناسبی نیست و تنها در مؤلفه اجرا وضعیت مناسب ارزیابی شد. اسحاقیان (۱۳۹۶) ارزیابی اثربخشی دوره‌های آموزشی به کمک استاندارد بین‌المللی ایزو ۱۰۰۱۵ و مدل کرک پاتریک. ابعاد رفتار و نتایج بیشترین اهمیت را در ارزیابی اثربخشی دوره‌های آموزشی در اداره کل بیمه خدمات درمانی استان اصفهان دارند. همچنین پس از ارائه دوره‌های آموزشی در هرواحدی با استفاده از این ابعاد و شاخص‌های کلیدی به دست آمده می‌توان به نقاط ضعف و قوت آن واحد در هر بعد پی برد و ابعادی که نیازمند سرمایه‌گذاری و تأکید بیشتر هستند را شناسایی و جهت رفع نقاط ضعف و بهبود نقاط قابل بهبود گام برداشت. توکلی‌نژاد (۱۳۹۶) سیستم مدیریت کیفیت در مراکز آموزشی (استاندارد سازی و ممیزی سازمانی) با استفاده از سیستم مدیریت کیفیت می‌توان کلیه فرایندهایی که به طور مستقیم یا غیر مستقیم بر

خدمات آموزشی قابل ارایه تاثیر گذارند را تحت کنترل قرار داد تا اطمینان حاصل شود که خدمات ارایه شده، نیازها و انتظارات آموزش گیرندگان و مراجع قانونی را برآورده می نمایند. این پژوهش با هدف بررسی نحوه استقرار سیستم های مدیریت کیفیت در مراکز آموزشی و چالش های پیش رو انجام شده است. محمدی (۱۳۹۵) ارزیابی برنامه های آموزش ضمن خدمت کارکنان دانشگاه آزاد اسلامی بر اساس استاندارد های بین المللی ایزو ۱۰۰۱۵. نتایج پژوهش نشان داد ارزیابی برنامه های آموزش ضمن خدمت کارکنان دانشگاه در بعد نیاز سنجی کمتر از متوسط می باشد. در خصوص متغیرهای جمعیت شناختی و ابعاد آموزش ضمن خدمت تفاوت معناداری وجود نداشت. نسوری (۱۳۹۴) استقرار استاندارد ISO ۱۰۰۱۵ و تاثیر آن بر استراتژی سازمانی انجمن مدیریت ایران. در پایان نتایج حاصل از پرسشنامه های تحقیق به کمک آزمون رگرسیون خطی مورد تحلیل قرار گرفته و نتایج نشان داد که بکارگیری فرآیند آموزش استاندارد ایزو ۱۰۰۱۵ و ابعاد آن در استراتژی انجمن مدیریت تاثیر دارند. همراستا و هم جهت می باشد.

## منابع

- اسحاقیان، فرانک. (۱۳۹۷). ارزیابی اثربخشی دوره های آموزشی به کمک استاندارد بین المللی-ایزو ۱۰۰۱۵ و مدل کرک پاتریک
- توکلی نژاد، بابک؛ بهمن کرد تمینی و آرمان بهاری، (۱۳۹۶)، سیستم مدیریت کیفیت در مراکز آموزشی (استاندارد سازی و ممیزی سازمانی)، هفتمین کنفرانس بین المللی حسابداری و مدیریت با رویکرد علوم پژوهشی نوین، تهران، شرکت ارتباط ارغوان ایرانیان،
- حکمت شرف، مریم، ۱۳۹۳، ارزیابی فرایند آموزش منابع انسانی با تأکید بر استاندارد ایزو ۱۰۰۱۵ و ارائه راهکارهای مناسب، دومین کنفرانس بین المللی مدیریت چالشها و راهکارها، شیراز، مرکز همایش های علمی همایش نگار،
- خسروی پورعلی، و نصیبه پور زهرا، (۱۳۹۴). مدیریت امور کارکنان، تهران، انتشارات مرکز آموزش مدیریت
- خراسانی، محمد و موسوی نسب، حسین. (۱۳۹۲). تعیین احتیاجات آموزشی، (مندرچ در مقاله هایی درباره آموزش در- سازمان های اداری)، تهران، مرکز آموزش مدیریت دولتی
- خراسانی یحیی، دینوی، سودابه. (۱۳۹۳). راهبردها و استراتژی های نیازسنجی- آموزشی، تهران، انتشارات مرکز آموزش و تحقیقات صنعتی ایران
- سرمد، زهره. بازرگان، عباس. حجازی، الهه. (۱۳۸۸). روش های تحقیق در علوم رفتاری، تهران،- انتشارات آگاه
- شمشیر گر، ناصر. (۱۳۸۹). مدیریت و توسعه منابع انسانی، تهران، انتشارات سپهر.
- محمدی. احسان. (۱۳۹۵). ارزیابی برنامه های-آموزش ضمن خدمت کارکنان دانشگاه آزاد اسلامی بر اساس استانداردهای بین المللی ایزو ۱۰۰۱۵.
- مومنیان، حسین. (۱۳۹۴). بررسی ارزیابی و تطبیق نظام مدیریت آموزش بر مبنای استاندارد بین- المللی ایزو ۱۰۰۱۵ در شرکت بهسازان صنایع خاورمیانه
- Díez, F. Villa, V.(2020). Impact of quality management systems in the performance of educational centers: educational policies and management processes. Heliyon. Volume 6, Issue 4, April 2020, e03824
- INTERNATIONAL STANDARD ISO 21001.(2018).
- Raymond, S (۲۰۱۴) Ensuring efficacy and efficiency of training investment based on ISO ۱۰۰۱۵Quality Assurance.P9. www.csend.org. View in 2000/0
- Raymond, S & Lichia Y.(2009). ROI + Training = ISO .۱۰۰۱۵P۹.www.csend.org.
- Kenny, R (۲۰۱۶).ISO- ۱۰۰۱۵Standard for the Quality of Training. www.cete.org



- Hsin-Hung, W & Pei-Chun, W (۲۰۰۹-۱۱). Integrating Quality Function Deployment with ISO ۱۰۰۱۵ to Discuss the Quality of Human Capital.P9. [www.adequate.org](http://www.adequate.org).
- Subedi BS (2004 )International Education Journal Vol 5, No, 2004 <http://iej.cjb.net> . 591. Emerging Trends of Research on Transfer of. Learning. Bhawani Shankar Subedi.
- Semenov, P & Silaeva, V. (2018), Internal Education Quality Assurance through Standardization of Educational Organization Management System, IEEE, International Conference, pp. 299-302
- Wibisono, E.( 2018), The new management system ISO 21001:2018: What and why educational organizations should adopt it, Proceeding of 11th International Seminar on Industrial Engineering and Management, ISSN: 1978-774.