

بررسی میزان آمادگی دانشگاه آزاد اسلامی واحد رودهن برای

استقرار مدیریت کیفیت جامع و سیستم مدیریت کیفیت (ایزو)

دکتر حسین آموزگار^۱ و قدیر قدیری علمداری^۲

چکیده

پژوهش حاضر به منظور بررسی میزان آمادگی دانشگاه آزاد اسلامی واحد رودهن برای استقرار مدیریت کیفیت جامع و سیستم مدیریت کیفیت (ایزو) انجام شده است. روش تحقیق از نظر شیوه گردآوری اطلاعات توصیفی (پیمایشی) و از نظر هدف کاربردی بوده است. جامعه آماری پژوهش شامل کلیه اعضای هیات علمی دانشگاه آزاد اسلامی واحد رودهن در سال تحصیلی ۹۱-۹۰ به تعداد ۴۵۰ نفر بوده است که حجم نمونه مطابق با جدول «مورگان» ۲۱۰ نفر برآورد گردید که این تعداد به شیوه نمونه‌گیری تصادفی ساده از بین جامعه آماری انتخاب شده است. ابزار گردآوری داده‌ها، چهار پرسشنامه محقق ساخته مدیریت کیفیت جامع در مقیاس پنج درجه‌ای با ضریب آلفای ۰/۸۳، پرسشنامه نه بعدی مستندسازی فعالیتها در مقیاس پنج درجه‌ای با ضریب آلفای ۰/۸۰، پرسشنامه هشت بعدی اصول مدیریت کیفیت در مقیاس شش درجه‌ای با ضریب آلفای ۰/۷۷ و پرسشنامه پنج بعدی اهداف کیفی دانشگاه در مقیاس پنج درجه‌ای لیکرت با ضریب آلفای ۰/۸۱ بوده است. داده‌های گردآوری شده به کمک روش‌های آمار توصیفی و استنباطی همچون آزمون t تک نمونه‌ای، کومو، بارتلست، تحلیل عاملی و فریدمن از طریق نرم‌افزار آماری SPSS و Excel مورد تجزیه و تحلیل قرار گرفته است. نتایج بدست آمده نشان داد که: ۱- وضعیت ابعاد ۱۴ گانه مدیریت کیفیت دمیگ در دانشگاه آزاد اسلامی واحد رودهن در حد بالایی می‌باشد. ۲- میزان آمادگی دانشگاه آزاد اسلامی واحد رودهن برای مستندسازی فعالیتها بر اساس سیستم مدیریت کیفیت (ایزو) در حد بالایی می‌باشد. ۳- شناخت مبهمی از اصول هشتگانه مدیریت کیفیت در دانشگاه آزاد اسلامی واحد رودهن وجود دارد و

^۱ استادیار دانشگاه آزاد اسلامی واحد رودهن، گروه علوم تربیتی، رودهن، ایران

^۲ کارشناس ارشد تحقیقات آموزشی دانشگاه آزاد واحد رودهن

دانشگاه مذکور، از نظر تاکید و تمرکز بر مشتری، بهتر از سایر اصول کیفیت بوده و بعد از آن، به ترتیب رهبری کارآمد، مشارکت کارکنان، رویکرد فرایندی، رویکرد سیستمی به مدیریت، بهبود مستمر، تصمیمگیری بر مبنای واقعیت‌ها و در نهایت، ارتباط سودمند و دوطرفه با تامین کنندگان قرار گرفته‌اند. ۴- اهداف کیفی دانشگاه آزاد اسلامی واحد رودهن نیز عبارتند از اهداف آموزشی، مهارتی، فناوری، فرهنگی و پژوهشی.

کلید واژه‌ها: مدیریت کیفیت جامع، ایزو.

امروزه صاحب‌نظران و اندیشمندان حوزه مدیریت بر اهمیت و جایگاه عامل کیفیت به عنوان یکی از معتبرترین شاخص‌های تعالی جویی سازمانی و نیز به عنوان کلید حیاتی تحقق اهداف توسعه در ابعاد گروهی و سازمانی بسیار تاکید می‌ورزند (کارگرسورکی، ۱۳۸۵، ص ۳۸).

مدیریت کیفیت جامع^۱ روشی برای اداره یک سازمان است که اساس آن بر کیفیت و مشارکت همه اعضای سازمان استوار است و هدف آن نیل به موفقیت دراز مدت از طریق جلب رضایت مشتری و تامین منافع همه افراد ذی‌نفع است (شریفی، ۱۳۸۹). در واقع، کیفیت جامع یک اصل است که بعد تبدیل به ابزار می‌شود. یعنی ابتدا باید ایده و فکر کیفیت جامع در ذهن تک تک کارکنان شکل گیرد تا پس از مدتی مفاهیم ذهنی آن تبدیل به عمل شود و به عنوان یک ابزار افزایش دهنده کیفیت در سازمان‌ها به کار گرفته شود (خدیوی، ۱۳۸۱، ص ۳۴).

اساس روش مدیریت کیفیت جامع مبتنی بر تولدی دوباره و آغازی دیگر متناسب با آمادگی کاری و بلوغ سازمانی، به دور از قیود و ضوابط کهنه کلاسیک است که سال‌ها بر پیشانی سازمان‌ها پینه بسته و اکنون دوره سودمندی و حیات آن به سر آمده است. سازمانی که می‌خواهد تولد دوباره داشته باشد، خود را نقد می‌کند (حاجی شریفی، ۱۳۷۴، ص ۶۵). بنابراین، از مهمترین دلایل نیاز به مدیریت کیفیت جامع را می‌توان درک خواسته‌های مشتری، توان درک تغییرات تدریجی در زمینه‌های فنی،

^۱ Total Quality Management

بررسی میزان آمادگی دانشگاه آزاد اسلامی واحد رودهن برای استقرار مدیریت کیفیت جامع و سیستم مدیریت ... □ ۱۳۱

اجتماعی، سیاسی و سعی در انطباق با آنها، پیش بینی نیازهای آتی و پیشی گرفتن از آنها و همچنین افزایش کیفیت محصولات و خدمات برشمرد (سالیس،^۱ ترجمه حدیقی، ۱۳۷۸، ص ۸).

نظام‌های آموزشی به عنوان بارزترین نمود سرمایه‌گذاری نیروی انسانی در زمینه شکوفایی در جامعه نقش اصلی را برعهده دارد. امروزه، این نظام‌ها سهم قابل توجهی از بودجه هر کشور را به خود اختصاص داده و با توجه به اهمیت و نقش آن در ابعاد اقتصادی، اجتماعی، فرهنگی و سیاسی جامعه ضروری است برای بهبود کیفیت نظام‌های آموزشی اقدامات اساسی صورت بگیرد و از هدر رفتن سرمایه‌های انسانی و مادی جلوگیری شود. مدیریت در این نظام‌ها از اهمیت ویژه‌ای برخوردار است. بنا به گفته فیلیپ کومبز^۲ (بی‌تا) اگر قرار است تحولی در آموزش صورت گیرد، بایستی از مدیریت آن شروع شود (کومبز، بی‌تا، نقل از بی‌تا، ۱۳۸۵، ص ۱۲۹).

زنجیرچی و همکاران (۱۳۹۰) در پژوهشی به تبیین الزامات چابکی کتابخانه‌ها بر مبنای رویکرد مدیریت کیفیت فراگیر در کتابخانه‌های عمومی شهر ستان یزد پرداخته‌اند. نتایج تحقیق نشان داده است که بعد رهبری در رتبه نخست و ابعاد افراد، مشتری مداری و فرآیند به ترتیب در رده‌های دوم تا چهارم مرتبط‌ترین ابعاد مدیریت کیفیت فراگیر در ارتقا توانمندی‌های چابکی در خدمات کتابخانه‌ای قرار می‌گیرند.

شعیری (۱۳۸۹) پژوهشی تحت عنوان بررسی رابطه فرهنگ سازمانی با اجرای مدیریت کیفیت فراگیر از دیدگاه معلمان مدارس استان سمنان انجام داده است. نتایج پژوهش نشان داده است که بین فرهنگ سازمانی مدارس استان سمنان و استقرار سیستم مدیریت کیفیت فراگیر رابطه معنادار وجود دارد. همچنین مشخص گردیده است که رابطه مولفه‌های نوآوری و خطرپذیری، توجه به جزئیات، توجه به اعضای سازمان، توجه به جاه طلبی، پایداری و استقرار سیستم مدیریت کیفیت فراگیر از نوع مستقیم و رابطه بین نتیجه‌گرایی و استقرار سیستم مدیریت کیفیت فراگیر، معکوس می‌باشد.

گیلانی نیا و موسویان (۱۳۸۹) در مطالعه‌ای به بررسی تاثیر سطوح مختلف ابعاد مدیریت کیفیت فراگیر بر عملکرد شرکت‌های بیمه کشور ایران طبق مدل دیوید گاروین پرداخته‌اند. نتیجه تحقیق

^۱ Salis

^۲ Philip Combs

نشان داده است که تاثیر سطوح مختلف ابعاد مدیریت کیفیت فراگیر بر عملکرد شرکت های بیمه کشور ایران متفاوت است.

فرنیا و مف ضفی یامچی (۱۳۸۹) در پژوهشی به ارزیابی سطح مدیریت کیفیت فراگیر در کتابخانه های عمومی استان آذربایجان شرقی و ارائه راهکار جهت ارتقای آنها پرداخته اند. داده های بدست آمده با استفاده از روش های آمار توصیفی و استنباطی چون فراوانی، آزمون t تک نمونه ای و آنووا توسط نرم افزار SPSS مورد تجزیه و تحلیل قرار گرفتند و مشخص شده است که تفاوت معناداری بین وضعیت موجود و مطلوب با احتمال ۹۹ درصد وجود دارد. بنابراین می توان گفت وضعیت موجود بالاتر از وضعیت استاندارد بوده و این فاصله از لحاظ آماری نیز معنادار است. نتایج بیانگر آن است که وضعیت کتابخانه های عمومی استان آذربایجان شرقی در خصوص مدیریت کیفیت جامع در حالت کلی در حد نسبتا بالاتری از میانگین و در حد مطلوب قرار دارد.

بنابر ملاحظات فوق، پژوهش حاضر به دنبال بررسی میزان آمادگی دانشگاه آزاد اسلامی واحد رودهن برای استقرار مدیریت کیفیت جامع و سیستم مدیریت کیفیت (ایزو) از طریق چهار چوب مفهومی تحقیق (شکل شماره ۱) می باشد.



شکل ۱: چارچوب نظری تحقیق

سوالات تحقیق

- ۱- وضعیت دانشگاه آزاد اسلامی واحد رودهن در ابعاد ۱۴ گانه مدیریت کیفیت دمینگ چگونه است؟
- ۲- میزان آمادگی دانشگاه آزاد اسلامی واحد رودهن برای مستند سازی فعالیتها بر اساس سیستم مدیریت کیفیت (ایزو) تا چه اندازه است؟
- ۳- وضعیت دانشگاه آزاد اسلامی واحد رودهن در هر یک از اصول هشتگانه مدیریت کیفیت چگونه است؟
- ۴- وضعیت دانشگاه آزاد اسلامی واحد رودهن از نظر کدامیک از اصول کیفیت بهتر است؟

۵-اهداف کیفی دانشگاه بر اساس سیستم مدیریت کیفیت کدامند؟

روش

نوع تحقیق: این تحقیق از نظر شیوه جمع‌آوری اطلاعات، توصیفی-پیمایشی و از نظر هدف کاربردی است.

جامعه آماری: جامعه آماری این پژوهش شامل کلیه اعضای هیات علمی دانشگاه آزاد اسلامی واحد رودهن اعم از رسمی، پیمانی و قراردادی شاغل در نیمه سال دوم تحصیلی ۹۱-۹۰ می‌باشد. که تعداد ۴۵۰ نفر است و تعداد ۲۱۰ نفر (شامل ۱۱۰ نفر زن و ۱۰۰ نفر مرد) می‌باشد.

نمونه و روش نمونه گیری: در این تحقیق، با توجه به گستردگی جامعه آماری و میسر نبودن امکان اجرای تحقیق بر روی کل جامعه، از روش نمونه‌گیری تصادفی ساده استفاده شده است. برای این منظور، با در نظر گرفتن تعداد اعضای هیات علمی دانشگاه آزاد اسلامی واحد رودهن که ۴۵۰ نفر گزارش شد، به جدول مورگان مراجعه و تعداد ۲۱۰ نفر به عنوان نمونه تحقیق انتخاب شدند.

ابزار جمع‌آوری داده‌ها: در این تحقیق، برای جمع‌آوری داده‌ها از پرسشنامه‌های زیر استفاده شده است:

۱- **پرسشنامه مدیریت کیفیت جامع:** جهت سنجش وضعیت دانشگاه آزاد اسلامی واحد رودهن در هر یک از مولفه‌های مدیریت کیفیت از پرسشنامه محقق ساخته ۷۱ سوالی در ابعاد چهارده‌گانه مدیریت کیفیت جامع دمینگ در طیف پنج درجه‌ای (از خیلی کم تا خیلی زیاد) استفاده شده است.

۲- **پرسشنامه مستند سازی فعالیتها:** این پرسشنامه مشتمل بر نه فرایند مستند سازی (تعیین گستره و حجم مستند سازی، شناسایی فرایندهای اصلی، شناسایی فرایندهای فرعی، ثبت فرایند، ارائه فرایند ثبت شده به دبیرخانه مستندسازی، ارزیابی فرایند، مستندسازی فرایند، انتشار فرایند و پاداش مستند سازی) است که توسط زارعی (۱۳۸۳) ارائه شده است. پرسشنامه مذکور، در طیف ۵ درجه‌ای از خیلی کم تا خیلی زیاد بوده است.

۳- **پرسشنامه اصول مدیریت کیفیت:** این پرسشنامه مشتمل بر هشت بعد تاکید و تمرکز بر مشتری، رهبری کارآمد، مشارکت کارکنان، رویکرد فرایندی، رویکرد سیستمی به مدیریت، بهبود

بررسی میزان آمادگی دانشگاه آزاد اسلامی واحد رودهن برای استقرار مدیریت کیفیت جامع و سیستم مدیریت ... □ ۱۳۵

مستمر، تصمیمگیری بر مبنای واقعیت‌ها و ارتباط سودمند و دوطرفه با تامین کنندگان می‌باشد که از طریق آن مشخص می‌گردد که دانشگاه در هر اصلی تا چه میزان توانایی استقرار اصول کیفیت را دارا می‌باشد. پرسشنامه مذکور دارای ۶ گزینه است و با معیار عددی سنجیده می‌شود. مبنای تصمیمگیری در هر اصل و در کل مقیاس به این صورت است که برای هر اصل ۶ گزینه در نظر گرفته شده و هر گزینه دارای ضریبی است که متوسط نمره آن را نشان می‌دهد. همچنین متوسط کل نمره در تمام معیارها شاخص کلی برای وضعیت عمومی دانشگاه محسوب می‌شود.

۴- پرسشنامه اهداف کیفی دانشگاه: جهت مشخص نمودن اهداف کیفی دانشگاه، از پرسشنامه‌ای محقق ساخته مشتمل بر ۲۷ گویه در ۵ بعد آموزشی، مهارتی، فناوری، فرهنگی و پژوهشی در طیف ۵ درجه‌ای استفاده شده است. که در نهایت، با پاسخدهی اعضای هیات علمی، پرسشنامه مذکور به ۲۰ گویه تقلیل یافته است.

شیوه‌های تجزیه و تحلیل داده‌ها: داده‌های حاصل از اجرای پرسش‌نامه‌ها با استفاده از روش‌های آمار توصیفی همچون شاخص‌های مرکزی و پراکندگی و در آماراستنباطی همچون آزمون t تک نمونه‌ای، کومو، بارتلت، تحلیل عاملی و فریدمن از طریق نرم‌افزار آماری SPSS و Excel مورد تجزیه و تحلیل قرار گرفته است.

یافته‌ها

سوال اول تحقیق: وضعیت دانشگاه آزاد اسلامی واحد رودهن در ابعاد ۱۴ گانه

مدیریت کیفیت دمی‌نگ چگونه است؟

همانطور که در جدول ۱ نشان داده شده است، چون تی‌های محاسبه شده با درجه آزادی ۲۰۹ برای آزمونهای دو دامنه در سطح ۰/۰۵ بزرگتر از مقدار بحرانی تی (۱/۹۶) می‌باشند، بنابراین فرض صفر مبنی بر عدم تفاوت بین میانگین‌های مشاهده شده و میانگین جامعه (۳) رد می‌شود و با اطمینان ۹۵٪ می‌توان گفت که میانگین نمونه‌ها بزرگتر از میانگین جامعه است. در نتیجه، وضعیت ابعاد ۱۴ گانه مدیریت کیفیت دمی‌نگ در دانشگاه آزاد اسلامی واحد رودهن در حد بالایی می‌باشد.

جدول ۱: شاخص های توصیفی و نتیجه ی آزمون t تک نمونه ای در مورد سوال اول تحقیق

میانگین جامعه = ۳ تعداد = ۲۱۰							
مولفه	میانگین	انحراف استاندارد	خطای استاندارد میانگین	t	df	Sig	تفاوت میانگین
اصل ۱	۳/۷۱۱۴	۰/۵۱۵۰۰	۰/۰۳۵۵۴	۲۰/۰۱۹	۲۰۹	۰/۰۰۰	۰/۷۱۱۴۳
اصل ۲	۳/۷۷۸۱	۰/۵۶۹۶۵	۰/۰۳۹۳۰	۱۹/۸۰۰	۲۰۹	۰/۰۰۰	۰/۷۷۸۱۰
اصل ۳	۳/۶۰۱۹	۰/۵۶۹۳۹	۰/۰۳۹۲۹	۱۵/۳۱۹	۲۰۹	۰/۰۰۰	۰/۶۰۱۹۰
اصل ۴	۳/۹۴۶۷	۰/۴۷۷۴۵	۰/۰۳۲۹۵	۲۸/۷۳۳	۲۰۹	۰/۰۰۰	۰/۹۴۶۶۷
اصل ۵	۳/۷۵۴۳	۰/۵۳۰۹۶	۰/۰۳۶۶۴	۲۰/۵۸۷	۲۰۹	۰/۰۰۰	۰/۷۵۴۲۹
اصل ۶	۳/۸۳۲۴	۰/۴۸۶۰۷	۰/۰۳۳۵۴	۲۴/۸۱۶	۲۰۹	۰/۰۰۰	۰/۸۳۲۳۸
اصل ۷	۳/۶۹۹۰	۰/۵۰۲۷۲	۰/۰۳۴۶۹	۲۰/۱۵۱	۲۰۹	۰/۰۰۰	۰/۶۹۹۰۵
اصل ۸	۳/۹۴۶۷	۰/۵۰۴۷۳	۰/۰۳۴۸۳	۲۷/۱۸۰	۲۰۹	۰/۰۰۰	۰/۹۴۶۶۷
اصل ۹	۳/۹۱۳۳	۰/۴۸۶۶۸	۰/۰۳۳۵۸	۲۷/۱۹۶	۲۰۹	۰/۰۰۰	۰/۹۱۳۳۳
اصل ۱۰	۳/۶۳۰۵	۰/۵۵۵۹۸	۰/۰۳۸۳۷	۱۶/۴۳۳	۲۰۹	۰/۰۰۰	۰/۶۳۰۴۸
اصل ۱۱	۳/۸۲۲۹	۰/۴۸۴۶۵	۰/۰۳۳۴۴	۲۴/۶۰۴	۲۰۹	۰/۰۰۰	۰/۸۲۲۸۶
اصل ۱۲	۳/۷۶۰۰	۰/۵۰۴۴۵	۰/۰۳۴۸۱	۲۱/۸۳۳	۲۰۹	۰/۰۰۰	۰/۷۶۰۰۰
اصل ۱۳	۳/۸۸۹۵	۰/۴۷۳۵۹	۰/۰۳۲۶۸	۲۷/۲۱۸	۲۰۹	۰/۰۰۰	۰/۸۸۹۵۲
اصل ۱۴	۳/۸۶۷۶	۰/۵۹۰۰۳	۰/۰۴۰۷۲	۲۱/۳۰۹	۲۰۹	۰/۰۰۰	۰/۸۶۷۶۲

سوال دوم تحقیق: میزان آمادگی دانشگاه آزاد اسلامی واحد رودهن برای

مستندسازی فعالیتها بر اساس سیستم مدیریت کیفیت (ایزو) تا چه اندازه است؟

همانطور که در جدول ۲ نشان داده شده است، چون تی های محاسبه شده با درجه آزادی ۲۰۹ برای آزمونهای دو دامنه در سطح ۰/۰۵ بزرگتر از مقدار بحرانی تی (۱/۹۶) می باشند، بنابراین فرض صفر مبنی بر عدم تفاوت بین میانگین های مشاهده شده و میانگین جامعه (۳) رد می شود و با اطمینان ۹۵٪ می توان گفت که میانگین نمونه ها بزرگتر از میانگین جامعه است. در نتیجه، میزان آمادگی دانشگاه آزاد اسلامی واحد رودهن برای مستندسازی فعالیتها بر اساس سیستم مدیریت کیفیت (ایزو) در حد بالایی می باشد.

جدول ۲: شاخص های توصیفی و نتیجه آزمون t تک نمونه ای در مورد سوال دوم تحقیق

میانگین جامعه = ۳ تعداد = ۲۱۰						
Sig	df	t	خطای استاندارد میانگین	انحراف استاندارد	میانگین	مولفه
.۰/۰۰۰	۲۰۹	۸/۹۱	.۰/۰۸۲۷۶	۱/۱۹۹۲۷	۳/۷۳۸۱	تعیین گستره و حجم مستند سازی
.۰/۰۰۱	۲۰۹	۳/۴۳	.۰/۰۸۴۴۹	۱/۲۲۴۳۲	۳/۲۹۰۵	شناسایی فرایندهای اصلی
.۰/۰۰۰	۲۰۹	۸/۶۶	.۰/۰۷۱۹۶	۱/۰۴۲۸۲	۳/۶۲۳۸	شناسایی فرایندهای فرعی
.۰/۰۰۰	۲۰۹	۸/۲۳	.۰/۰۸۲۱۲	۱/۱۹۰۰۳	۳/۶۷۶۲	ثبت فرایند
.۰/۰۰۰	۲۰۹	۷/۶۹	.۰/۰۸۱۷۱	۱/۱۸۴۰۸	۳/۶۲۸۶	ارائه فرایند ثبت شده به دبیرخانه مستندسازی
.۰/۰۰۰	۲۰۹	۴/۱۵	.۰/۰۸۷۰۴	۱/۲۶۱۳۰	۳/۳۶۱۹	ارزیابی فرایند
.۰/۰۰۰	۲۰۹	۴/۶۲	.۰/۰۸۵۴۱	۱/۲۳۷۷۵	۳/۳۹۵۲	مستندسازی فرایند
.۰/۰۰۰	۲۰۹	۸/۷۳	.۰/۰۸۰۶۸	۱/۱۶۹۱۷	۳/۷۰۴۸	انتشار فرایند
.۰/۰۰۰	۲۰۹	۸/۳۱	.۰/۰۸۳۰۷	۱/۲۰۳۸۲	۳/۶۹۰۵	پاداش مستند سازی
.۰/۰۰۰	۲۰۹	۱۹/۲	.۰/۰۲۹۴۶	.۰/۴۲۶۸۵	۳/۵۶۷۷	کل مراحل فرایند مستندسازی

سوال سوم تحقیق: وضعیت دانشگاه آزاد اسلامی واحد رودهن در هر یک از

اصول هشتگانه مدیریت کیفیت چگونه است؟

همانطور که در جدول ۳ نشان داده شده است:

۱- در مورد اصل اول (تاکید و تمرکز بر مشتری) نمره بدست آمده (۱۷/۳۳) منطبق با گزینه دوم معیار تصمیم گیری است و نشان دهنده آن است که شرایط دانشگاه آزاد اسلامی واحد رودهن جهت استقرار سیستم مدیریت کیفیت آماده است.

۲- در مورد اصل دوم (رهبری کارآمد) نمره بدست آمده (۱۲) منطبق با گزینه سوم معیار تصمیم گیری است و نشان دهنده آن است که یادگیری اصول مدیریت کیفیت در دانشگاه آزاد اسلامی واحد رودهن شروع شده است.

۳- در مورد سه اصل مشارکت کارکنان، رویکرد فرآیندی و رویکرد سیستمی نمرات به دست آمده ۱۲/۴۳ و ۱۲/۱۲، ۶۴/۳۸ و ۱۲/۴۳ نشان دهنده ی آن است که یادگیری اصول مدیریت کیفیت در دانشگاه آزاد اسلامی واحد رودهن شروع شده است.

۴- در مورد اصول ششم تا هشتم (بهبود مستمر، تصمیم گیری بر مبنای واقعیت ها و ارتباط سودمند و دو طرفه با تامین کنندگان) نمرات به دست آمده ۹۲/۱۷، ۹/۱۰ و ۵۷/۱۰ نشان دهنده ی آن است که شناخت مبهم از اصول مدیریت کیفیت در دانشگاه آزاد اسلامی واحد رودهن وجود دارد.

۹- در مورد وضعیت کلی دانشگاه از نظر اصول کیفیت، میانگین بدست آمده (۹۷/۵۴) نشان دهنده آن است که شناخت مبهمی از اصول مدیریت کیفیت در دانشگاه آزاد اسلامی واحد رودهن وجود دارد.

جدول ۳: شاخص های توصیفی و نتیجه ی آزمون t تک نمونه ای در مورد سوال سوم تحقیق

میانگین معیار = ۱۰					
میانگین کل = ۸۰					
انحراف معیار	میانگین	پیشینه	کمینه	تعداد	اصول مدیریت کیفیت
۲/۹۸	۱۷/۳۳	۲۰/۰۰	۸/۰۰	۲۱۰	تاکید و تمرکز بر مشتری
۶/۸۷	۱۲	۲۰/۰۰	۰/۰۰	۲۱۰	رهبری کارآمد
۵/۷۵	۱۲/۴۳	۲۰/۰۰	۰/۰۰	۲۱۰	مشارکت کارکنان
۵/۲۶	۱۲/۶۴	۲۰/۰۰	۰/۰۰	۲۱۰	رویکرد فرآیندی
۶/۷۶	۱۲/۳۸	۲۰/۰۰	۰/۰۰	۲۱۰	رویکرد سیستمی به مدیریت
۷/۶۴	۱۰/۵۷	۲۰/۰۰	۰/۰۰	۲۱۰	بهبود مستمر
۷/۴۳	۹/۹۲	۲۰/۰۰	۰/۰۰	۲۱۰	تصمیمگیری بر مبنای واقعیت ها
۶/۹۰	۱۰/۱۷	۲۰/۰۰	۰/۰۰	۲۱۰	ارتباط سودمند و دو طرفه با تامین کنندگان
۳۵/۷۸	۹۷/۵۴	۱۶۰/۰۰	۸/۰۰	۲۱۰	شاخص های کلی اصول هشتگانه

سوال چهارم تحقیق: وضعیت دانشگاه آزاد اسلامی واحد رودهن از نظر کدامیک از

اصول کیفیت بهتر است؟

همانطور که در جدول ۴ نشان داده شده است، نتایج حاصل از آزمون فریدمن جهت رتبه بندی هر یک از اصول هشتگانه مدیریت کیفیت در دانشگاه آزاد اسلامی واحد رودهن مشخص نموده است که

بررسی میزان آمادگی دانشگاه آزاد اسلامی واحد رودهن برای استقرار مدیریت کیفیت جامع و سیستم مدیریت ... □ ۱۳۹

وضعیت دانشگاه آزاد اسلامی واحد رودهن از نظر تاکید و تمرکز بر مشتری با میانگین ۶/۳۹، بهتر از سایر اصول کیفیت بوده و بعد از آن، به ترتیب رهبری کارآمد با میانگین ۴/۵۶، مشارکت کارکنان با میانگین ۴/۵۴، رویکرد فرایندی با میانگین ۴/۶۷، رویکرد سیستمی به مدیریت با میانگین ۴/۵۵، بهبود مستمر با میانگین ۳/۸۳، تصمیمگیری بر مبنای واقعیت‌ها با میانگین ۳/۶۸ و در نهایت، ارتباط سودمند و دوطرفه با تامین کنندگان با میانگین ۳/۷۸ قرار گرفته‌اند.

جدول ۴: شاخص‌های توصیفی و نتیجه‌ی آزمون t تک نمونه‌ای در مورد سوال چهارم تحقیق

آماره	رتبه میانگین	اصول کیفیت
<i>Chi-Square:</i> ۲۴۷/۶۱۸ <i>df:</i> ۷ <i>Sig:</i> /۰۰۰۰	۶/۳۹	تاکید و تمرکز بر مشتری
	۴/۵۶	رهبری کارآمد
	۴/۵۴	مشارکت کارکنان
	۴/۶۷	رویکرد فرایندی
	۴/۵۵	رویکرد سیستمی به مدیریت
	۳/۸۳	بهبود مستمر
	۳/۶۸	تصمیمگیری بر مبنای واقعیت‌ها
	۳/۷۸	ارتباط سودمند و دوطرفه با تامین کنندگان

سوال پنجم تحقیق: اهداف کیفی دانشگاه بر اساس سیستم مدیریت کیفیت کدامند؟

با توجه به یافته‌های جدول ۵، پنج عامل به عنوان اهداف کیفی دانشگاه آزاد اسلامی واحد رودهن بر اساس سیستم مدیریت کیفیت شناسایی شده‌اند که میزان اثرات این عوامل، ۵۵/۴۵ درصد بوده است. بطوریکه این میزان در اهداف آموزشی ۳۵/۳ درصد، اهداف مهارتی ۲۱ درصد، اهداف فناوری ۱۷ درصد، اهداف فرهنگی ۱۳/۷ درصد و اهداف پژوهشی ۱۲/۶ درصد نمود پیدا کرده است.

۱۴۰ فصلنامه علمی - پژوهشی تحقیقات مدیریت آموزشی سال هفتم، شماره سوم، بهار ۱۳۹۵

جدول ۵: بارهای عاملی اهداف کیفی دانشگاه آزاد اسلامی واحد رودهن بر اساس سیستم مدیریت کیفیت پس از چرخش عامل‌ها و سهم هر یک از آنها

عامل	بار عاملی	گویه	مقدار ویژه	% واریانس تبیین شده	% از کل عامل‌ها
اهداف آموزشی	۰/۵۳۴	ایجاد اهداف ثابت، استاندارد و پابرجا برای بهبود کیفیت خدمات آموزشی	۱۹/۶۲	۱۹/۶۲	۳۵,۳
	۰/۲۴۵	برگزاری سمینارها و همایش‌های مرتبط با اهداف کیفیتی آموزش			
	۰/۳۵۰	ایجاد تعادل در تعیین میزان استاد به دانشجو			
	۰/۳۱۷	توسعه فعالیتهای فوق برنامه در بین دانشجویان			
	۰/۴۱۱	تقویت محتوای واحدهای درسی			
	۰/۵۳۹	بهبود شیوه‌های ارزشیابی و تحصیلی			
	۰/۶۰۲	اتخاذ شیوه‌های صحیح ارزیابی دانشجویان			
اهداف مهارتی	۰/۵۱۰	ایجاد شرایط لازم برای توسعه یادگیری پایدار	۳۱/۳۰	۱۱/۶۷	۲۱
	۰/۴۳۵	ارتقاء مهارت‌های تفکر انتقادی و خلاقانه دانشجویان			
	۰/۶۳۷	بالا بردن سطح تفکر کارآفرینی دانشجویان			
	۰/۵۳۸	بالا بردن سطح مهارت‌های فنی دانشجویان			
اهداف فناوری	۰/۵۱۹	خارج کردن برنامه‌ها از حالت سنتی جهت ایجاد دگرگونی و تحول	۴۰/۷۴	۹/۴۳	۱۷
	۰/۶۱۷	ایجاد زیر ساختها، تجهیزات آزمایشگاهی و کارگاهی متناسب با رشته‌ها			
اهداف فرهنگی	۰/۵۸۵	کاهش موارد تنش‌زا جهت افزایش رضایت و خرسندی	۴۸/۳۶	۷/۶۲	۱۳,۷
	۰/۵۴۱	مشارکت دادن دانشجویان در فرایندها			
	۰/۶۱۹	توجه به اخلاقمداری			
اهداف پژوهشی	۰/۶۴۶	هدایت و راهبری اختراعات و نوآوریهای دانشجویان	۵۵/۴۵	۷	۱۲,۶
	۰/۴۲۸	حمایت از تولید فعالیتهای پژوهشی			
	۰/۵۶۵	افزایش درگیری دانشجویان در فعالیتهای تحقیقاتی			
	۰/۶۳۹	توسعه فرهنگ نشر کتب و آثار پژوهشی			
جمع			--	۵۵/۴۵	۱۰۰

بحث و نتیجه گیری

نتایج مربوط به بررسی سوال اول تحقیق نشان داد که وضعیت مولفه‌های چهارده‌گانه مدیریت کیفیت در دانشگاه آزاد اسلامی واحد رودهن در حد بالایی می‌باشد. نگرشها و رفتار کارکنان سازمان تعیین کننده کیفیت سازمان می‌باشد (چادویک،^۱ ۱۹۹۵) و برای اجرای مدیریت کیفیت در سازمان، افراد باید نسبت به مدیریت کیفیت، نگرش موافق داشته باشند تا شرایط اجرای مدیریت کیفیت فراهم گردد (گوئش،^۲ ۱۹۹۷). مدیریت کیفیت جامع منجر به افزایش مشارکت کارکنان، بهبود روابط، افزایش تولید، بهبود کیفیت و کاهش دوباره کاری، افزایش رضایت مشتری، کاهش هزینه‌های ناشی از کیفیت ضعیف و بهبود مزیت رقابتی می‌شود (آنتونی،^۳ ۲۰۰۲). در واقع، مدیریت کیفیت جامع می‌تواند به عنوان یک ابزار ماندگار برای رضایت مشتریان سازمان‌های آموزشی بکار رود و برای دستیابی به منافع برنامه تحصیلی و نتایج یادگیری یادگیرندگان استفاده گردد (ایبکوه،^۴ ۲۰۰۷). به همین دلیل است که سازمان‌های برتر بیش از سازمان‌های ضعیف با ابزار و فنون کیفی آشنایی داشته و آنها را در عمل بکار می‌گیرند (کریمی قهرودی، ۱۳۸۲). نتایج حاصل از یافته فوق، با نتایج تحقیقات انجام شده توسط فرنیو و مفضفی_یامچی (۱۳۸۹) که بیان داشته‌اند وضعیت کتابخانه‌های عمومی استان آذربایجان شرقی در خصوص مدیریت کیفیت جامع در حد مطلوب قرار داشته است؛ صفری (۱۳۸۷) که نشان داده است میزان آگاهی مدیران دبیرستان‌های دخترانه شهر تهران در بکارگیری سیستم مدیریت کیفیت فراگیر براساس نظریه دمینگ بالاتر از متوسط بوده است؛ کانینگهام (۲۰۰۷) که نشان داده است میزان گرایش مدیران و آموزگاران مدارس ابتدائی و متوسطه مدارس آمریکایی به استفاده از سیستم مدیریت کیفیت در حد خوبی بوده است؛ کرمی (۱۳۸۴) که عنوان نموده است بستر و محیط سازمانی بخش مدارک پزشکی بیمارستان‌های آموزشی دانشگاه علوم پزشکی ایران از لحاظ بکارگیری اصول و مفاهیم TQM نسبتاً مطلوب بوده است؛ دهنویه (۱۳۸۲) که در بیان نتایج خود اظهار داشته است توجه به تعهد رهبری و همچنین توجه به مشتری و ارتباطات سازمانی در مجتمع آموزشی درمانی حضرت رسول اکرم (ص) در وضعیت خوبی بوده است؛ همسو می‌باشد.

^۱ Chadwick

^۲ Goetsch

^۳ Antony

^۴ Ibekwe

نتایج مربوط به بررسی سوال دوم تحقیق نشان داد که میزان آمادگی دانشگاه آزاد اسلامی واحد رودهن برای مستندسازی فعالیتها بر اساس سیستم مدیریت کیفیت (ایزو) در حد بالایی می‌باشد. نتایج تحقیقات انجام شده بیانگر آن است که پس از استقرار سیستم مدیریت کیفیت ایزو در سازمان، میانگین تاخیر در تحویل به موقع، شکایات مشتری و برگشت از خرید مشتری کاهش و میانگین تنوع محصول و تامین کنندگان معتبر افزایش یافته است (حیب‌وند، ۱۳۸۵). اما نکته مهم اینجاست که بکارگیری مدیریت کیفیت فراگیر در هر سازمانی یک نوع تحول سازمانی محسوب می‌شود پس محیط مورد نظر باید آمادگی لازم برای پذیرش تحول را داشته باشد (قهرمان‌پور، ۱۳۸۸). که نتایج بدست آمده از تحقیق، آمادگی دانشگاه آزاد اسلامی واحد رودهن را در زمینه فوق، مورد تایید قرار داده است و می‌توان اذعان داشت که نتایج حاصل از یافته فوق، با نتایج تحقیقات انجام شده توسط طالبی‌پور (۱۳۸۴) که نشان داده است اکثریت اعضای هیات علمی دانشگاه تربیت معلم تهران نسبت به پذیرش مدیریت کیفیت آمادگی خوبی دارند؛ نوری (۱۳۸۴) که نشان داده است بیشترین آمادگی کتابخانه های دانشگاههای علوم پزشکی تهران برای پیاده سازی مدیریت کیفیت مربوط به احساس تعلق بوده است؛ نوح‌پیشه (۱۳۸۴) که میزان آمادگی کارکنان آموزش و پرورش فارس را جهت پذیرش سیستم مدیریت کیفیت بالاتر از متوسط گزارش نموده است؛ همسو می‌باشد. اما نتایج حاصل از یافته تحقیق، با نتایج پژوهش‌های انجام شده توسط آکسو^۱ (۲۰۰۳) که سطح آمادگی سازمان مرکزی وزارت آموزش و پرورش کشور ترکیه را جهت استقرار مدیریت کیفیت جامع، پایین گزارش نموده است؛ همخوانی ندارد. که از دلایل این عدم همخوانی می‌توان به مواردی همچون سال‌های متفاوت انجام تحقیق، جامعه آماری و... اشاره نمود.

نتایج مربوط به بررسی سوال سوم و چهارم تحقیق نشان داد که شناخت مبهمی از اصول مدیریت کیفیت در دانشگاه آزاد اسلامی واحد رودهن وجود دارد و دانشگاه مذکور، از نظر تاکید و تمرکز بر مشتری، بهتر از سایر اصول کیفیت بوده و بعد از آن، به ترتیب رهبری کارآمد، مشارکت کارکنان، رویکرد فرایندی، رویکرد سیستمی به مدیریت، بهبود مستمر، تصمیم‌گیری بر مبنای واقعیت‌ها و در نهایت، ارتباط سودمند و دوطرفه با تامین کنندگان قرار گرفته‌اند.

^۱ Aksu

هر سازمانی به مشتریان خود وابسته است و باید نیازهای حال و آینده آنان را درک نماید و نیازمندی های مشتریان خود را برآورده نماید. علاوه بر این سازمان ها باید برای عبور از انتظارات مشتریان خود برنامه ریزی و تلاش نمایند. تمرکز بر مشتری و درک نیازهای حال و آینده او باعث پاسخگویی منعطف و سریع سازمان به فرصت های بازار و در نتیجه افزایش سود سهام و سهم بازار برای سازمان خواهد شد. رضایت مشتریان با افزایش اثربخشی بکارگیری منابع سازمان، افزایش یافته و بهبود وفاداری مشتری به سازمان باعث ماندگاری در تجارت می گردد. مدیر سازمان که از منش رهبری برخوردار است باید مقاصد و جهت گیری یکنواختی را در سازمان ایجاد نماید و محیط داخلی سازمان را به گونه ای ایجاد و نگهداری نمایند که کارکنان بتوانند در دستیابی به اهداف سازمانی کاملاً مشارکت نمایند. مدیریت سازمان با منش رهبری باعث می گردد کارکنان مقاصد و اهداف سازمانی را درک نموده و برای دستیابی به آنها از انگیزه کافی برخوردار شوند. علاوه بر این با بکار بستن منش رهبری فعالیت های سازمان ارزیابی شده و در مسیری یکسان، منظم گردیده و استقرار می یابد و در نتیجه فقدان ارتباط بین سطوح مختلف سازمان به حداقل خود خواهد رسید (شریفی، ۱۳۸۹).

کارکنان جوهره سازمان بوده و مشارکت آنها باعث خواهد گردید تا توانایی هایشان مزیت سازمان محسوب گردد. ایجاد انگیزه، تعهد و مشارکت کارکنان نسبت به سازمان، نوآوری و خلاقیت در پیشبرد اهداف سازمان را به ارمغان خواهد آورد. سازمان و تامین کنندگان آن به یکدیگر وابسته هستند و رابطه سودمند و دوطرفه، توانایی هر دو را برای ایجاد ارزش افزایش می دهد. افزایش توانایی ایجاد ارزش برای هر دو طرف در نتیجه انعطاف و سرعت در پاسخگویی به تغییرات بازار یا نیازها و انتظارات مشتریان ایجاد می گردد و باعث بهینه نمودن هزینه ها و منابع خواهد گردید (اسلامیه، ۱۳۸۸).

رویکرد فرایندی باعث هزینه کمتر و چرخه زمانی کوتاهتر در استفاده از منابع بوده و نتایج بهبود یافته، سازگار و قابل پیش بینی را برای سازمان به ارمغان خواهد آورد. همچنین رویکرد فرایندی بر فرصت های بهبود متمرکز خواهد گردید و آنها را اولویت بندی می نماید. شنا سایی، درک و مدیریت فرایندهای مرتبط به هم بعنوان یک سیستم، کارایی و اثربخشی سازمان را در دستیابی به اهداف خود بهبود می بخشد. مدیریت سیستمی با یکپارچه و مرتب نمودن فرایندها بعنوان بهترین روش دستیابی به نتایج مورد نظر، سازمان را از قابلیت تمرکز تلاش بر روی فرایندهای کلیدی برخوردار می سازد و

در ذینفعان سازمان اعتماد سازی به سازگاری، کارآمدی و اثربخشی سازمان را ایجاد نموده و توسعه می بخشد (ندری، ۱۳۸۸).

عملکرد سراسری سازمان باید یک هدف پایدار برای آن سازمان باشد. در این حالت قابلیت سازمانی بهبود یافته، مزیت عملکردی هر سازمان خواهد گردید و همترازی فعالیت های بهبود در تمامی سطوح سازمان به منظور تصمیم گیری راهبردی ایجاد خواهد گردید و در نهایت با اصل قرارداد بهبود مستمر در سازمان انعطاف برای واکنش در برابر فرصت ها پدید خواهد آمد (ندری، ۱۳۸۸). در هر سازمان تصمیمات موثر بر مبنای تجزیه و تحلیل داده ها و تولید اطلاعات میسر است. تصمیمات آگاهانه، افزایش توانایی برای اثبات اثربخشی تصمیمات گذشته بر مبنای مراجع و سوابق واقعی و همچنین افزایش توانایی برای بازنگری، به چالش کشیدن و تغییر عقاید و تصمیمات از جمله مزایای بکارگیری اصل تصمیم گیری بر مبنای واقعیت ها است (شریفی، ۱۳۸۹).

نتایج حاصل از یافته فوق، با نتایج تحقیقات انجام شده توسط رضامند (۱۳۸۹) که به وجود ابهام در مورد اصول مدیریت کیفیت در دانشگاه اذعان داشته است؛ وزیرپور کشمیری و همکاران (۱۳۸۸) که نشان داده اند با توجه به میزان رعایت اصول هشتگانه ایزو ۹۰۰۰، در حال حاضر امکان بهره گیری مناسب از مدیریت کیفیت در کتابخانه های دانشگاه شهید بهشتی وجود ندارد؛ مونسیراد (۱۳۸۵) که اذعان داشته است میزان بکارگیری اصول TQM و تعهد و التزام عملی مدیران حوزه ستادی وزارت بهداشت، درمان و آموزش پزشکی نسبت به استقرار نظام مدیریت کیفیت در حد بسیار کمی بوده است؛ اسد و حمیدی (۱۳۸۲) که اذعان داشته اند سازمان تربیت بدنی نسبت به کاربرد اصول TQM ناآشنا می باشد؛ همسو می باشد.

نتایج مربوط به بررسی سوال پنجم تحقیق نشان داد که اهداف کیفی دانشگاه آزاد اسلامی واحد رودهن بر اساس سیستم مدیریت کیفیت به ترتیب عبارت است از اهداف آموزشی، مهارتی، فناوری، فرهنگی و پژوهشی. رویکردهای مختلفی به اهداف کیفی دانشگاه وجود دارد. در رهیافت تعالی گرا، کیفیت دانشگاه به معنای گسترش کرانه های دانش و اکتشاف بشری و تولید فکر و معناست. در رویکرد کاربردگرا و مشتری گرا، کیفیت دانشگاه از طریق رضایت دانشجویان و استخدام کنندگان و مشتریان و ذی نفعان مختلف نسبت به تولیدات و برون دادها و نتایج دانشگاهها معنا می شود. بنا به

یک رویکرد دیگر، کیفیت آموزش عالی منوط به کم و کیف ارزش افزوده نهایی است که در سطوح ملی و جهانی ایجاد می‌کند. برای اینکار، ارزش بروندهای اولیه، واسطه‌ای و نهایی آموزش عالی با ارزش دروندا‌های آن سنجیده می‌شود. کیفیت آموزش عالی بستگی به این دارد که چقدر می‌تواند نیازها و انتظارات بیان شده یا ضمنی ذی‌نفعان مختلف اجتماعی را حداقل در سطح رضایت و ترجیحاً در سطحی بالاتر، برآورده بکند. کیفیت ترکیبی از کارایی، اثربخشی، بهره‌وری، پاسخگویی و نوآوری است (فراستخواه، ۱۳۸۹، ص ۳). تحقق اهداف کیفی در دانشگاه، منوط به ایجاد فرآیند مستمر بهبود و تحول در مدیریت آموزشی و نیروی انسانی، ساختار و تشکیلات سازمانی، برنامه‌ریزی آموزشی و درسی، روش‌ها و فنون تدریس، تجهیزات، منابع و فضای آموزشی، شیوه‌های برگزاری امتحانات، تشخیص نیازهای جامعه و آموزش عالی در جهت انطباق با نیازها و خواسته‌های دانشجویان، اولیا و جامعه با مشارکت تمامی اعضای سازمان آموزش عالی می‌باشد (سعیدی‌پور، ۱۳۸۴، ص ۲۲). نتایج حاصل از یافته فوق، با نتایج تحقیقات انجام شده توسط رضامند (۱۳۸۹) که مهمترین هدف کیفی دانشگاه را اهداف آموزشی آن عنوان نموده است؛ همسو می‌باشد.

پیشنهادات

- ۱- توجه و نظر مدیریت و سایر اعضای دانشگاه به اثرات مثبت سیستم مدیریت کیفیت جامع و سیستم مدیریت کیفیت (ایزو) بر بهره‌وری، اثربخشی و بطور کلی جلب رضایت بیشتر مشتریان دانشگاه که همانا دانشجویان و خانواده‌های آنان می‌باشند، جلب گردد.
- ۲- نسبت به برگزاری کلاس‌های آموزشی جهت ضرورت استقرار مدیریت کیفیت اقدام گردد.
- ۳- توجه به مقوله مشارکت و کار گروهی در دانشگاه، تقویت گردد و در این راه از ابزارهای انگیزشی همچون پاداش و تشویق استفاده گردد.
- ۴- از طرح‌ها و برنامه‌های اجرای سیستم مدیریت کیفیت جامع و سیستم مدیریت کیفیت (ایزو) در واحدهای دانشگاهی، حمایت و پشتیبانی گردد.

منابع فارسی

- اسد، محمدرضا؛ حمیدی، مهرزاد (۱۳۸۲). بررسی وضعیت مدیریت کیفیت جامع در سازمان تربیت بدنی کشور. المپیک. سال ۱۱. شماره ۲۴. صص ۱۴۲-۱۳۵.
- اسلامی، فاطمه (۱۳۸۸). **دستاوردهای مدیریت کیفیت فراگیر**. قابل دسترسی در: www.feslamieh.blogfa.com
- بی‌نا (۱۳۸۵). **مدیریت کیفیت فراگیر در سازمانهای دانش آفرین**. نشریه اقتصاد تعاون. دوره جدید. شماره ۱۸۵-۱۸۶. صص ۱۳۷-۱۲۸.
- پاشاشریفی، حسن (۱۳۶۰). روش‌های تحقیق در علوم تربیتی. تهران: رشد.
- حاجی شریفی، محمود (۱۳۷۴). **طراحی سیستم مدیریت کیفیت فراگیر**. تهران: مرکز آموزشی مجتمع سیمان آبیک.
- حبیب‌وند، امیر (۱۳۸۵). **بررسی اثربخشی استقرار سیستم مدیریت کیفیت ISO ۹۰۰۱-۲۰۰۰ بر صنایع غذایی و پلاستیک شهر صنعتی البرز قزوین**. پایان‌نامه کارشناسی ارشد. چاپ نشده. موسسه عالی آموزش و پژوهش مدیریت و برنامه‌ریزی وابسته به سازمان مدیریت و برنامه‌ریزی کشور.
- خدیوی، اسد... (۱۳۸۱). **درآمدی بر رفتار سازمانی**. تبریز: شایسته.
- دهنویه، رضا (۱۳۸۲). **ارزیابی نیازهای اساسی اجرای مدیریت کیفیت فراگیر (TQM) در مجتمع آموزشی درمانی حضرت رسول اکرم (ص) دانشگاه علوم پزشکی ایران**. پایان‌نامه کارشناسی ارشد. چاپ نشده. دانشگاه علوم پزشکی و خدمات بهداشتی درمانی ایران دانشکده مدیریت و اطلاع‌رسانی پزشکی.
- رضامند، زهره (۱۳۸۹). **مستندسازی فرایندهای و فعالیتهای اصلی واحد آموزش دانشگاه آزاد اسلامی رودهن طبق معیارهای استاندارد ایزو ۲۰۰۸-۹۰۰۱**. پایان‌نامه کارشناسی ارشد. چاپ نشده. دانشگاه آزاد اسلامی واحد رودهن.
- زنجیرچی، سیدمحمود؛ حاتمی نسب، سیدحسن؛ نجاتیان قاسمیه، مجید؛ فرهنگ نژاد، محمدعلی (۱۳۹۰). **تبیین الزامات چابکی کتابخانه‌ها بر مبنای رویکرد مدیریت کیفیت فراگیر در کتابخانه‌های عمومی شهرستان یزد**. تحقیقات اطلاع‌رسانی و کتابخانه‌های عمومی. سال ۱. شماره ۱۷. صص ۹۷-۷۱.
- سالیس، ادوارد (۱۳۷۸). **مدیریت کیفیت فراگیر در آموزش**. (ترجمه: سیدعلی حدیقی). تهران: هوای تازه.
- سجادی، عادل (۱۳۸۷). **استانداردسازی**. قابل دسترسی در: www.edt.ir
- سعیدی پور، بهمن (۱۳۸۴). **کاربرد مدیریت کیفیت فراگیر در آموزش عالی**. مجله مدیریت. شماره ۱۰۴-۱۳۰. صص ۲۲-۱۸.
- شریفی، اصغر (۱۳۸۹). **آشنایی با اصول مدیریت کیفیت جامع**. قابل دسترسی در: www.sharifinamin.blogfa.com
- شریف زاده، فتاح (۱۳۷۹). **مدیریت کیفیت فراگیر**. تهران: ترمه.

بررسی میزان آمادگی دانشگاه آزاد اسلامی واحد رودهن برای استقرار مدیریت کیفیت جامع و سیستم مدیریت ... □ ۱۴۷

- شعیری، حسین (۱۳۸۹). رابطه فرهنگ سازمانی با اجرای مدیریت کیفیت فراگیر از دیدگاه معلمان مدارس استان سمنان. پایان نامه کارشناسی ارشد. چاپ نشده. دانشگاه آزاد اسلامی واحد رودهن.
- شوجی، شیبیا؛ الان، گراهام؛ دیوید، والدین (۱۳۸۰). رویکرد نوین مدیریت کیفیت جامع در آمریکا: چهار انقلاب علمی در مدیریت. (ترجمه: محمد اقدسی). تهران: دانشکار.
- طالبی پور، سعید (۱۳۸۴). زمینه یابی پذیرش مدیریت کیفیت فراگیر در بین اعضای هیات علمی دانشگاه تربیت معلم تهران. پایان نامه کارشناسی ارشد. چاپ نشده. دانشگاه تربیت معلم تهران.
- فرنی، محمدعلی؛ مفضفی یامچی، سعید (۱۳۸۹). ارزیابی سطح مدیریت کیفیت فراگیر در کتابخانه های عمومی استان آذربایجان شرقی و ارائه راهکار جهت ارتقای آنها. علوم تربیتی. سال ۳. شماره ۱۰. صص ۲۳-۳۹.
- کارگر شورکی، هدایت (۱۳۸۵). مدیریت کیفیت در نظام اداری ایران. تهران: مدیریت دولتی نوین ایران.
- کرمی، مهتاب (۱۳۸۴). میزان بکارگیری اصول ومفاهیم مدیریت کیفیت فراگیر (TQM) در بخش مدارک پزشکی بیمارستان های آموزشی دانشگاه علوم پزشکی ایران. پایان نامه کارشناسی ارشد چاپ نشده. دانشگاه علوم پزشکی وخدمات بهداشتی درمانی ایران.
- کریمی قهرودی، محمدرضا (۱۳۸۲). سنجش میزان استفاده شرکتهای برتر ایران از ابزار، فنون و مفاهیم مدیریت کیفیت جامع TQM. پایان نامه کارشناسی ارشد. چاپ نشده. دانشگاه تربیت مدرس.
- کفاش پور، آذر؛ زنده دل، احمد؛ خواجه ای، رزیتا (۱۳۸۹). تاثیر مدیریت کیفیت فراگیر بر عملکرد سازمانی به واسطه بازارمحوری (مطالعه موردی: هلتهای سه، چهار و پنج ستاره شهر مشهد). پژوهشنامه اقتصاد کسب و کار. سال ۱. شماره ۱. صص ۷۳-۸۸. گیلانی نیا، شهرام؛ موسویان، سیدجواد (۱۳۸۹). تاثیر سطوح مختلف ابعاد مدیریت کیفیت فراگیر بر عملکرد شرکت های بیمه کشور ایران. مدیریت صنعتی. سال ۵. شماره ۱۲. صص ۶۵-۵۳.
- فراستخواه، م سعود (۱۳۸۹). چگونه می توان دانشگاه های باکیفیت داشت؟ نشریه پیام آموزش. شماره ۸. صص ۲-۴.
- فرنی، محمدعلی؛ مفضفی یامچی، سعید (۱۳۸۹). ارزیابی سطح مدیریت کیفیت فراگیر در کتابخانه های عمومی استان آذربایجان شرقی و ارائه راهکار جهت ارتقای آنها. علوم تربیتی. سال ۳. شماره ۱۰. صص ۲۳-۳۹.
- قورچیان، نادرقلی؛ خورشیدی، عباس (۱۳۷۹). شاخص های عملکردی در ارتقای کیفی مدیریت نظام آموزش عالی. تهران: فراشناختی اندیشه.
- قهرمان پور، جعفر (۱۳۸۸). بررسی رابطه بین جوسازمانی و بکارگیری اصول مدیریت کیفیت فراگیر در منطقه دو دانشگاه آزاد اسلامی. پایان نامه کارشناسی ارشد. چاپ نشده. دانشگاه آزاد اسلامی واحد رودهن.
- مصدق راد، محمدعلی (۱۳۸۱). مدیریت کیفیت فراگیر؛ مدل چنگال. ماهنامه تدبیر. شماره ۱۳۰. صص ۸۷-۷۷.

۱۴۸ □ فصلنامه علمی - پژوهشی تحقیقات مدیریت آموزشی سال هفتم، شماره سوم، بهار ۱۳۹۵

- مونس‌راد، نسرين (۱۳۸۵). بررسی و شناخت بسترها و الزامات استقرار نظام مدیریت کیفیت جامع در سطح ستادی وزارت بهداشت، درمان و آموزش پزشکی. پایان نامه کارشناسی ارشد. چاپ نشده. دفتر آموزش و پژوهش.
- مهربان، رضا (۱۳۷۶). مدیریت کیفیت جامع. تهران: البرز.
- میراسماعیلی، الهام (۱۳۸۶). بررسی و مقایسه فرهنگ سازمانی مراکز آموزشی دارای گواهینامه ISO و مراکز آموزشی فاقد این گواهینامه. فصلنامه مدیریت آموزشی. سال ۱. شماره ۱. صص ۱۴۴-۱۳۱.
- نادری، عزت‌ا...؛ سیف‌نراقی، مریم (۱۳۷۲). روشهای تحقیق و چگونگی ارزشیابی آن در علوم تربیتی. تهران: بدر.
- ندری، مسلم (۱۳۸۸). مدیریت کیفیت جامع. قابل دسترسی در: www.moslemnadri.blogfa.com
- نعمتی، بابک؛ گازرو، حسین (۱۳۹۰). مقایسه سه الگوی کیفیت: دمنینگ، بالدريج، و EFQM. قابل دسترسی در: www.nematibabak.persianblog.ir
- نوح پیشه، ابراهیم (۱۳۸۴). بررسی امکان استقرار مدیریت کیفیت فراگیر در سازمان آموزش و پرورش استان فارس. پایان نامه کارشناسی ارشد. چاپ نشده. دانشگاه آزاد اسلامی واحد نجف آباد.
- نوری، رسول (۱۳۸۴). میزان آمادگی کتابخانه های دانشگاههای علوم پزشکی تهران برای پیاده سازی مدیریت کیفیت فراگیر (TQM). فصلنامه مدیریت اطلاعات سلامت. سال ۲. شماره ۱. صص ۶۳-۵۴.
- نوشین فرد، فاطمه؛ قوجقی، عبدالخالق (۱۳۸۹). ارزیابی نمایه های انتهای کتابهای فارسی حوزه علوم اسلامی کتابخانه های دانشگاه آزاد اسلامی (واحد رودهن) از نظر رعایت ملاکهای استاندارد ایزو ۹۹۹. دانش شناسی بهار. سال ۸. شماره ۲. صص ۱۰۷-۹۷.
- وزیرپورکشمیری، مهرداد؛ تفرشی، شکوه؛ یوسفی، نسرين (۱۳۸۸). آرایه الگوی مناسبت مدیریت کیفیت فراگیر (TQM) در کتابخانه های دانشگاه شهید بهشتی. دانش شناسی بهار. سال ۲. شماره ۴. صص ۱۰۳-۹۳.
- هداوند، سعید (۱۳۸۹). کیفیت در آموزش عالی. قابل دسترسی در: www.gio.ir

منابع انگلیسی

- Aksu, Mualla, bilgin (۲۰۰۳). *TQM readiness level perceived by the administrators working for the central organization of the ministry of national education in turkey*. The TQM Magazine. Vol ۳. No ۱. PP: ۵۶-۶۴.
- Antony (۲۰۰۲). *Critical success factors of TQM implementation in Hong Kong industries*. International Journal of Quality and Reliability Management. Vol ۱۹. No ۵. PP: ۵۵۱-۵۵۶.

بررسی میزان آمادگی دانشگاه آزاد اسلامی واحد رودهن برای استقرار مدیریت کیفیت جامع و سیستم مدیریت ... □ ۱۴۹

- Chadwick, Priscilla (۱۹۹۵). **TQM at south Bank University**. Quality assurance In Education. vol ۳. No ۱. PP: ۲۶-۳۴.
- Goetsch, D.L., Davis , S.B (۱۹۹۷). **Introduction to Total Quality Management**. Upper saddle River, NJ: Prentice –Hall.
- Herman, Jannison., Jerry, A (۱۹۹۴). **Management And Organization**. Cincinnati, South-Western.
- Ibekwe, Lawrence. A (۲۰۰۷). **Using Total Quality Management to achieve academic program effectiveness**. Ph.D , Capella University.
- Okland, Johan s (۱۹۹۹). **Total Quality Management**. Great retain. Martins.
- Swift.Jill A., Joel E .ROSS,Vincent k.Omachonu (۲۰۰۰). **Principles of Total Quality**.U.S.A-Florida, lucie press.
- Tomas, David. H.(۱۹۹۵). **Educator attitudes towards the appropriateness of Total Quality of Management in education**. Dissertation Abstracts International. Vol ۵۶. No ۸. PP: ۳۲-۳۹.
- Mosadegh rad, AM.A (۲۰۰۷). **Study of relationship between Managers and Organizational commitment**. University of Oberdeen publish , Scotland.