

به نام خدا



وزارت علوم، تحقیقات، و فناوری

پژوهشگاه علوم و فناوری اطلاعات ایران
(ایرانداک)

خلاصه گزارش طرح پژوهشی سازمانی

عنوان طرح پژوهشی

پیاده سازی و دریافت گواهی نامه استاندارد ایزو ۲۰۱۸:۲۱۰۰۱ در مدیریت آموزش پژوهشگاه علوم و فناوری اطلاعات ایران (ایرانداک)

تاریخ شروع طرح پژوهشی	۱۴۰۱/۲/۱۵	تاریخ پایان طرح پژوهشی	۱۴۰۲/۷/۲۳
نام و نام خانوادگی مجری طرح پژوهشی	حمید رضا خدمتگزار		
نام و نام خانوادگی همکاران طرح پژوهشی	محمد جواد ارشادی اسماعیل شایسته		

درباره طرح پژوهشی

پژوهشگاه علوم و فناوری اطلاعات ایران (ایرانداک) از سال ۱۳۶۲ کار آموزش را با هدف خدمت به دانشجویان، اعضای هیئت علمی، پژوهشگران، مدیران و کارشناسان کتابخانه ها و مراکز اطلاع رسانی و فناوری اطلاعات، انجمن های علمی و سازمان های مرتبط آغاز کرد. سیستم مدیریت آموزش مانند هر سیستم مدیریتی دیگر برای بهبود و ارتقاء عملکرد خود نیاز به نظام مند کردن فرایندهای کاری و بهبود مستمر فعالیت های خود است. از این رو استفاده از مدل های به روز و استاندارد می تواند به این هدف کمک شایانی کند. استاندارد ایزو ۲۱۰۰۱ الزامات سیستم های مدیریتی برای سازمان های آموزشی را مشخص می کند. در سال ۲۰۱۸، برای اولین بار ایزو ۲۱۰۰۱:۲۰۱۸ منتشر شد و این استاندارد هم اکنون جایگزین استاندارد قبلی مرتبط با موضوع آموزش یعنی ایزو ۲۹۹۹۰:۲۰۱۰ گردید. ایزو ۲۱۰۰۱ می تواند به جز سازمان های آموزشی در سازمان های دیگری نیز اجرایی شود که کسب و کار اصلی آنها آموزش نیست مثلاً بخش آموزش کارکنان یک شرکت. همچنین ایزو ۲۱۰۰۱ فقط برای سازمان هایی که تنها محصولات آموزشی تولید می کنند کاربرد ندارد. از این رو هدف اصلی این طرح را می توان استقرار و صدور گواهینامه استاندارد ایزو ۲۱۰۰۱ در قلمرو سیستمی، فرآیندی، فیزیکی و انسانی مدیریت آموزش پژوهشگاه علوم و فناوری اطلاعات ایران (ایرانداک) معرفی کرد.

روش پژوهش

این طرح در گام های شش گانه شامل ۱- گزارش شناخت وضع کنونی واحد مدیریت آموزش ایرانداک، ۲- شناخت نیازمندی ها و برنامه ریزی آموزش های کاربردی، ۳. تدوین و بازنگری مستندات، ۴- اجرای مستندات، ۵- انجام ممیزی داخلی، و ۶- ممیزی خارجی انجام شده است.

یافته‌های طرح پژوهشی

برای پیاده‌سازی استاندارد ایزو ۲۱۰۰۱:۲۰۱۸ اقدامات به شرح زیر انجام شد:

۱. تشخیص نیازها و تعیین اهداف: در این مرحله، سازمان نیازها و اهداف خود را مشخص کرد. این شامل شناخت مشتریان (دانشجویان و دیگر ذینفعان)، نیازهای آموزشی، اهداف آموزشی و سیاست‌های مدیریتی است.
۲. طراحی و پیاده‌سازی سیستم مدیریت آموزشی: سیستم مدیریت آموزشی طراحی و پیاده‌سازی شد. این سیستم باید توانایی مدیریت فرآیندهای آموزشی، ارتباط با دانشجویان و مشتریان، ارزیابی عملکرد، و تأمین رفاه و نیازهای دانشجویان را داشته باشد.
۳. پیاده‌سازی الزامات استاندارد: در این مرحله، سازمان الزامات استاندارد ایزو ۲۱۰۰۱:۲۰۱۸ را پیاده‌سازی کرد. این شامل تعیین مسئولیت‌ها و وظایف، تعیین روش‌های مدیریت آموزش، ارزیابی فرآیندها، آماده‌سازی برای ارزیابی‌های داخلی و خارجی، و بهبود مستمر است.
۴. آموزش و آگاهی‌بخشی: کارکنان سازمان با الزامات استاندارد و نحوه استفاده از سیستم مدیریت آموزشی آشنا شدند. آموزش و آگاهی‌بخشی به همه افراد مرتبط با سازمان انجام شد.
۵. ارزیابی و اصلاح: سازمان عملکرد خود را ارزیابی کرد و نقاط ضعف و بهبودهای مورد نیاز را شناسایی نمود. بهبودهای مستمر بر اساس ارزیابی‌ها و بازخوردها اعمال شد.
۶. گواهی‌گیری و نظارت: سازمان برای دریافت گواهی‌نامه ایزو ۲۱۰۰۱:۲۰۱۸ اقدام کرد. این شامل نظارت مستمر و ارزیابی‌های خارجی توسط سازمان‌های اعتباردهنده است.
۷. ارائه بهبودها و ادامه فرآیند: سازمان باید بهبودهای خود را اعمال کرده و فرآیندهای مدیریت آموزشی را بهبود داده و ارتقاء دهد. این فرآیند به صورت پایدار ادامه می‌یابد.

نتیجه‌گیری و پیشنهادها

- پس از دریافت گواهی‌نامه استاندارد ایزو ۲۱۰۰۱:۲۰۱۸، ایرانداک باید اقدامات مختلفی را به منظور حفظ و بهبود سیستم مدیریت آموزشی خود انجام دهد. این اقدامات شامل موارد زیر می‌شود:
۱. اعلام گواهی‌نامه و افتخار: سازمان باید در داخل و خارج از سازمان اعلام کند که با موفقیت استاندارد ایزو ۲۱۰۰۱:۲۰۱۸ را پیاده‌سازی کرده و گواهی‌نامه مربوطه را دریافت کرده است. این می‌تواند به تعزیت افراد مشارکت‌کننده و ارتقاء تصویر عمومی سازمان کمک کند.
 ۲. اطلاع‌رسانی به ذینفعان: سازمان باید به ذینفعان (مانند دانشجویان، اساتید، دانشگاه‌ها، وزارتخانه‌ها و دیگر سازمان‌های مرتبط) اطلاع رسانی کند که سیستم مدیریت آموزشی آن با استاندارد بین‌المللی ایزو ۲۱۰۰۱:۲۰۱۸ مطابقت دارد و از کیفیت آموزشی بهتری برخوردار است.
 ۳. نظارت و ارزیابی مستمر: سازمان باید نظارت و ارزیابی مستمری بر سیستم مدیریت آموزشی خود داشته باشد. این شامل ارزیابی‌های داخلی و خارجی (مثل ارزیابی‌های گواهی‌نامه‌دهنده) است.
 ۴. بهبود مستمر: بر اساس نتایج ارزیابی‌ها و بازخوردها، سازمان باید بهبودهای مستمری در سیستم مدیریت آموزشی اعمال کند. این به معنای تعیین و تصحیح نقاط ضعف، بهبود فرآیندها، و افزایش کارایی و کیفیت آموزشی است.
 ۵. آموزش و توسعه کارکنان: سازمان باید به کارکنان خود دوره‌های آموزشی مناسب در مورد استاندارد و فلسفه مدیریت آموزشی برگزار کند تا آنها با الزامات استاندارد و تمرین‌های عملی آشنا شوند.
 ۶. ترویج و بهره‌برداری از گواهی‌نامه: سازمان باید از گواهی‌نامه استفاده کند تا باعث جذب دانشجویان جدید، بهبود روابط با ذینفعان، و افزایش اعتبار و شهرت شود.
 ۷. مراقبت و نگهداری از گواهی‌نامه: سازمان باید گواهی‌نامه‌ها را به‌روز نگه‌داری کند و در صورت نیاز به تمدید آن‌ها اقدام کند.