



University of Tehran Press

An Iterative Mixed-Methods Study to Evaluate the concept of Quality Culture in Engineering Education to Develop the Quality of Education and Human Capital

Morteza Malmir¹ | Keyvan Salehi^{2*} | Ali Moghadamzadeh³ | Marzieh Dehghani⁴

1. Department of Assessment and Measurement, Faculty of Psychology and Education, University of Tehran. Email: Morteza.malmir@ut.ac.ir

2. Corresponding Author, Faculty of Psychology and Education, University of Tehran. Email: Keyvansalehi@ut.ac.ir

3. Faculty of Psychology and Education, University of Tehran. Email: amoghadamzadeh@ut.ac.ir

4. Faculty of Psychology and Education, University of Tehran. Email: dehghani_m33@ut.ac.ir

ARTICLE INFO

Article type:
Research Article

Article History:
Received February 14, 2024
Revised May 21, 2024
Accepted May 28, 2024
Published online March 08, 2025

Keywords:
Quality culture,
Evaluation culture,
Evaluation,
Quality assurance,
Exploratory sequential mixed-
methods design for instrument
development.

ABSTRACT

Purpose: Quality culture, with its diverse roles, impacts organizational performance and mission achievement. Alignment with missions, conditions, resources, and organizational maturity is crucial. Effective integration drives excellence and intelligent progress. The present study was conducted with the aim of analyzing the concept of quality culture in order to develop the quality of education. **Method:** This study employed an advanced mixed-methods approach, comprising four sequential phases: qualitative, qualitative, quantitative, and quantitative. The qualitative phase, grounded in interpretive phenomenology, explored the lived experiences of stakeholders across four categories: faculty members, employees, managers, and students from various faculties at the University of Tehran. Participants were selected using criterion sampling, and data saturation was achieved after conducting in-depth interviews with 61 stakeholders, representing the entire University of Tehran. Subsequently, a quantitative survey was administered to 50 stakeholders from the technical and engineering faculty. **Findings:** In the stage of people's perception of quality culture, 83 indicators, 19 sub-themes and three themes agreed upon by all were identified and categorized. In analyzing the difference in the perception of teaching assistants, the prevailing perception in the technical and engineering faculty was "quantity-oriented quality culture," and the prevailing current culture was also quantitative-oriented quality culture. **Conclusion:** The study findings reveal that quality culture is a complex construct with varying levels, influenced by intricate relationships spanning individual, group, organizational, and extra-organizational dimensions within each organization. Shifting away from the simplistic, static view of quality culture as merely present or absent, and instead focusing on aligning the dominant level with organizational goals, resources, and maturity can pave the way for progress. By fostering integration and striving for advancement towards higher levels, organizations can lay the groundwork for development, excellence, and strategic advancement.

Cite this article: Malmir, M.; Salehi, K.; Moghadamzadeh, A. & Dehghani, M. (2025). An Iterative Mixed-Methods Study to Evaluate the concept of Quality Culture in Engineering Education to Develop the Quality of Education and Human Capital. *Social Capital Management*. 12 (1), 1-16. <http://doi.org/10.22059/jscm.2024.372637.2490>



© The Author(s). **Publisher:** University of Tehran Press.
DOI: <http://doi.org/10.22059/jscm.2024.372637.2490>



کاربست طرح آمیخته تکرارشونده در ارزشیابی مفهوم فرهنگ کیفیت در آموزش مهندسی؛ راهبردی برای توسعه کیفیت آموزش و سرمایه انسانی

مرتضی المامیر^۱ | کیوان صالحی^{۲*} | علی مقدمزاده^۳ | مرضیه دهقانی^۴

۱. گروه روش‌ها و برنامه‌ریزی آموزشی و درسی، دانشکده روان‌شناسی و علوم تربیتی، دانشگاه تهران، تهران، ایران. رایانامه: morteza.malmir@ut.ac.ir
۲. نویسنده مسئول، گروه روش‌ها و برنامه‌ریزی آموزشی و درسی، دانشکده روان‌شناسی و علوم تربیتی، دانشگاه تهران، تهران، ایران. رایانامه: keyvansalehi@ut.ac.ir
۳. گروه روش‌ها و برنامه‌ریزی آموزشی و درسی، دانشکده روان‌شناسی و علوم تربیتی، دانشگاه تهران، تهران، ایران. رایانامه: amoghdamzadeh@ut.ac.ir
۴. گروه روش‌ها و برنامه‌ریزی آموزشی و درسی، دانشکده روان‌شناسی و علوم تربیتی، دانشگاه تهران، تهران، ایران. رایانامه: dehghani_m33@ut.ac.ir

اطلاعات مقاله

چکیده

نوع مقاله:

پژوهشی

تاریخ‌های مقاله:

تاریخ دریافت: ۱۴۰۲/۱۱/۲۵

تاریخ بازنگری: ۱۴۰۳/۰۳/۰۱

تاریخ پذیرش: ۱۴۰۳/۰۳/۰۸

تاریخ انتشار: ۱۴۰۳/۱۲/۱۸

کلیدواژه:

ارزشیابی،
تضمین کیفیت،
طرح اکتشافی روش‌های پژوهش آمیخته،
فرهنگ ارزشیابی،
فرهنگ کیفیت

هدف: فرهنگ کیفیت در یک پیوستار و در نقش‌هایی کاملاً متفاوت می‌تواند بستر تسهیلگری یا بازدارندگی را در پیشرفت یا پسرفت عملکرد سازمانی و تحقق مأموریت‌های آن فراهم کند. در بررسی فرهنگ کیفیت، دغدغه اساسی بررسی تناسب آن با مأموریت‌ها، شرایط، امکانات، و بلوغ سازمانی است. یکپارچگی بین آن‌ها می‌تواند زمینه‌تعالی و حرکت هوشمندانه را رقم زند. پژوهش حاضر با هدف واکاوی مفهوم فرهنگ کیفیت در جهت توسعه کیفی آموزش شکل گرفت.

روش: بدین منظور از پژوهش روش‌های پژوهش آمیخته تکرارشونده در چهار بخش متوالی کیفی-کیفی-کمی-کمی استفاده شد. در بخش کیفی مبتنی بر پدیدارشناسی تفسیری تجارب زیسته یاران آموزشی، شامل چهار طبقه اعضای هیئت علمی، کارکنان، مدیران، و دانشجویان دانشکده‌های مختلف دانشگاه تهران در سال ۱۴۰۱، که به روش ملاکی انتخاب شدند، مورد واکاوی قرار گرفت. پس از مصاحبه با ۶۱ شرکت‌کننده در کل دانشگاه تهران اشباع داده‌ها حاصل شد. در بخش کمی ۵۰ نفر از یاران آموزشی در دانشکده فنی و مهندسی مورد پیمایش قرار گرفتند.

یافته‌ها: تحلیل ادراک شرکت‌کنندگان به شناسایی ۸۳ نشانگر و دسته‌بندی آن در قالب ۱۹ زیرمضمون و سه مضمون مورد توافق منجر شد. در واکاوی افتراق ادراک یاران آموزشی، ادراک غالب و فرهنگ جاری حاکم در دانشکده فنی و مهندسی «فرهنگ کیفیت کمی محور» بود.

نتیجه: نتایج نشان داد فرهنگ کیفیت دارای سطوح چندگانه‌ای است که وضعیت آن در هر سازمانی برآیند و فرآیندی از روابط چندگانه و چندلایه مبتنی بر ابعاد فردی، گروهی، سازمانی، و فراسازمانی است. فاصله گرفتن از نگاه تک‌بعدی، یک‌سطحی، متداول، و ایستا به فرهنگ کیفیت به مثابه وجود یا نبود آن و پرداختن به مسئله تناسب سطح غالب موجود با مأموریت‌ها، شرایط، امکانات، و بلوغ سازمانی و حرکت در جهت برقراری یکپارچگی بین آن‌ها و تلاش برای حرکت تدریجی به سطوح عالی‌تر می‌تواند زمینه توسعه، تعالی، و حرکت هوشمندانه را رقم زند.

استناد: المامیر، مرتضی؛ صالحی، کیوان؛ مقدمزاده، علی و دهقانی، مرضیه (۱۴۰۴). کاربرد طرح آمیخته تکرارشونده در ارزشیابی مفهوم فرهنگ کیفیت در آموزش مهندسی؛ راهبردی برای توسعه کیفیت آموزش و سرمایه انسانی. مدیریت سرمایه اجتماعی، ۱۲ (۱) ۱۶-۱. <http://doi.org/10.22059/jscm.2024.372637.2490>



مقدمه

در دو دهه اول قرن بیست و یکم، دانشگاه‌ها در سراسر جهان چندرابطه شده‌اند و از آن‌ها به عنوان مهم‌ترین ابزار در توسعه جامعه و شرایط مربوط به آن یاد شده است (Iqbal et al., 2023). از آنجا که آموزش باکیفیت در دنیای نوین بسیار مهم است، توجه به آن بسیار مورد توجه قرار گرفته است. تضمین کیفیت (QA) مدت‌هاست به عنوان کلید آموزش مؤثر در مورد مؤسسات آموزش عالی (HEI)، که در آن تحرک فزاینده دانشجویان و استادان و برنامه‌ها وجود دارد، شناخته شده است (Varonism, 2014). تضمین کیفیت و ارتقای شرایط کیفی یک کشور نه تنها کلید رفاه اجتماعی و اقتصادی آن کشور است، بلکه عامل تعیین‌کننده‌ای است که بر وضعیت آن در سطح بین‌المللی تأثیر می‌گذارد (Rahnuma, 2020) و یکی از مهم‌ترین مباحث در ارتباط با تضمین کیفیت به‌کارگیری و اجرای فرهنگ کیفیت مطلوب در سازمان است. مفهوم کیفیت در آموزش عالی (HE) در اوایل دهه ۱۹۸۰ از محیط‌های صنعتی و تجاری ظهور کرد و در نهایت به عنوان پدیده‌ای قابل تعریف و اندازه‌گیری تلقی شد. فرهنگ کیفیت یک فرایند بهبود مستمر است که در آن کل جامعه سازمانی مسئول حفظ یک محیط کاری مساعد است که به تعالی سازمانی منجر می‌شود (Nygren et al., 2022). در یک زمینه آموزشی، محققان فرهنگ کیفیت را «نگرش کلی یک مؤسسه که بر مفهوم کیفیت تمرکز می‌کند و آن را در همه جنبه‌های فعالیت خود اعمال می‌کند» تعریف کرده‌اند. برخی از محققان در درجه اول فرهنگ کیفیت را به عنوان یک متغیر پیش‌بینی‌کننده بررسی کرده‌اند و دریافته‌اند که به طور مثبت با عملکرد سازمانی مطلوب مرتبط است (Koskei et al., 2015; Wu, 2015; Iqbal et al., 2023).

فرهنگ کیفیت زیرمجموعه‌ای از فرهنگ سازمانی به شمار می‌آید که هدف آن ارتقای مستمر کیفیت است. در این زمینه فرهنگ کیفیت به فرهنگ سازمانی اشاره دارد که بر اهمیت بهبود مستمر کیفیت، نگرش مشترک و همگانی بهبودمحور، و تعهد نسبت به کیفیت تأکید دارد. به‌رغم بحث رو به رشد فرهنگ کیفیت، رویکردهای تجربی صحیحی که این ساختار کلیدی را در بر بگیرد به طور نظام‌مند توسعه نیافته است و در نظام آموزشی نیز خلأ عملیاتی آن مشاهده می‌شود (Christine et al., 2019). از فرهنگ کیفیت و عناصر مربوط به آن دسته‌بندی‌های مختلف انجام شده است. در این زمینه بازرگان (Bazargan, 2011) فرهنگ کیفیت را مشتمل بر دو عنصر مهم فرهنگی و روان‌شناختی-ساختاری و مدیریتی می‌داند. عنصر فرهنگی و روان‌شناختی مربوط به جنبه‌های شناختی و عاطفی اعضای هیئت علمی و سایر کارکنان دانشگاه است؛ درحالی‌که بعد دوم با ساختار سازمانی و فرایند رهبری و مدیریت دانشگاه در ارتباط است (Bazargan, 2011: 64). ستلر و سونتاک (Sattler & Sonntag., 2018) بر اهمیت ابعاد مختلف درون‌سازمانی و برون‌سازمانی در شکل‌گیری فرهنگ کیفیت تأکید کرده‌اند. لوکولا و ژانگ (Loukkola & Zhang, 2010) در بررسی فرهنگ و فرایندهای تضمین کیفیت در مؤسسات آموزش عالی نگاه چندجبهه‌ت و لایه‌ای را عامل مهم در ادراک فرهنگ کیفیت برشمردند. سیدکلان و همکارانش (۲۰۱۸) سه مقوله اساسی فرهنگ کیفیت در دانشگاه را بر پیشایندها (توسعه فرهنگ کیفیت)، فرایندها (توانمندسازها)، و برایندها (بهبود کیفیت) قابل تقسیم دانستند. در زمینه مبانی نظری و پژوهش‌های انجام‌شده در این حیطه بررسی‌ها گویای یک توافق کلی در مسئله فرهنگ کیفیت در زمینه اثربخش بودن آن برای بهبود شرایط آموزش است. اما ابعاد دخیل و ارائه سطوح جامع در این زمینه حلقه مفقوده پژوهش‌های مورد بررسی است. در تحلیل فرهنگ کیفیت این مفهوم ارتباط مستقیم و مشخصی با موفقیت و بهبود شرایط در سازمان و توسعه سرمایه انسانی دارد. مسئله مهم این است که هر سازمان و مؤسسه آموزش عالی قائل به الگوی فرهنگ کیفیت است و خواه ناخواه از الگویی مبتنی بر فرهنگ کیفیت بهره می‌برد. ممکن است این الگو صرفاً نگاهی کمی داشته باشد یا صرفاً نگاهی کیفی یا ما بین این دو طیف باشد. مسئله مهم این است که نگاه‌ها به فرهنگ کیفیت بسته به فرهنگ سازمانی و نوع سازمان و سمت‌های سازمانی و آموزشی دارای تفاوت است و گرچه فرهنگ کیفیت کارآمد مسیری به سوی بهبود کیفیت است، نگاه مشترکی به این مفهوم وجود ندارد. پژوهش حاضر در همین زمینه مسئله اصلی خویش را به شناخت مفهوم فرهنگ کیفیت و ملاک‌ها و نشانگرهای اثرگذار بر آن معطوف ساخته است و به دنبال این است که این مفهوم را از نگاه دانشکده فنی دانشگاه تهران به عنوان دانشکده‌ای مهم در امر تخصص‌افزایی فنی فراگیران آموزشی در دانشگاه تهران، که نماد آموزش عالی است و سهمی مهم در کارآمدسازی سرمایه‌های انسانی و توسعه جامعه دارد، پیگیری کند. گروه‌های آموزشی بر حسب نوع رشته و

شرایط مربوط به آن دارای نگاه‌های متفاوتی به این مسئله هستند و پژوهش حاضر در همین زمینه سؤال اصلی خویش را چنین مطرح می‌کند که اولاً مفهوم فرهنگ کیفیت مبتنی بر توسعه کیفی در آموزش و توسعه سرمایه انسانی از چه ملاک‌ها و نشانگرهایی تشکیل شده است؟ از دیدگاه کنشگران آموزشی (ذی‌نفع، ذی‌علاقه، ذی‌نفوذ، ذی‌ربط) در دانشکده فنی فرهنگ کیفیت ایده‌آل در جهت توسعه کیفی آموزش به چه شکل است؟ و در نهایت دانشکده فنی و مهندسی دانشگاه تهران از چه وضعیت فرهنگ کیفیتی در دانشکده برخوردار است؟

مبانی نظری

در دهه‌های اخیر، با جهانی شدن دانشگاه‌های عالی، توسعه بیشتر نحوه تعریف و اندازه‌گیری کیفیت و عوامل مربوط به کیفیت مورد نیاز بوده است. دانشگاه‌ها باید هم در سطح ملی هم در سطح بین‌المللی نشان دهند فعالیت‌های آن‌ها از کیفیت بالایی برخوردار است (Landgards et al., 2022). انجیرو (۲۰۱۵) (Njiro, 2015) چهار معنی مختلف از «کیفیت» شامل هدفمند، خاص، متحول‌کننده، پاسخگو را شناسایی کرده است. او تأکید می‌کند که تعریف کیفیت به منظری بستگی دارد که از آن بررسی می‌شود (یعنی دیدگاه مربیان، فراگیران، یا مدیران). تعاریف نیز کانون‌های مختلفی دارند. آن‌ها می‌توانند بر فرایندها، سیاست‌ها، یا اقدامات نیز بر مسئولیت‌پذیری یا بهبود مستمر تمرکز کنند (Schindler et al., 2015).

فرهنگ کیفیت در یک دانشگاه دربردارنده مجموعه باورها، روابط، گرایش‌ها، ارزش‌ها، و امور مشترکی است که اعضای هیئت علمی و مدیریت و سایر کارکنان دانشگاه برای بهبود و تضمین کیفیت فعالیت‌های دانشگاه به انجام می‌رسانند. فرهنگ کیفیت شامل دو بخش است: روان‌شناختی/فرهنگی و فرایندهای رسمی بهبود کیفیت. جنبه روان‌شناختی فرهنگ کیفیت را می‌توان در سطح فردی و جمعی مورد نظر قرار داد. همچنین فرایندهای رسمی کیفیت دربردارنده فرایند تعریف کیفیت، الگوسازی، تدوین ابزار اندازه‌گیری و نیز فرایند گردآوری داده‌ها، اطلاعات، قضاوت درباره کیفیت، تدوین گزارش، و بالاخره اقدام برای بهبودی و تضمین کیفیت است (بازرگان، ۱۳۹۰). در یک کلیت فرهنگ کیفیت مفهومی در ارتباط با تعالی و ساختارسازی برای گام‌برداری و تبیین برای ایجاد و گسترش کیفیت است (Landgards et al., 2022). با توجه به ساختار تحلیل‌شده از کیفیت، می‌توان فرهنگ کیفیت در دانشگاه را مجموعه مفروضه‌ها، ارزش‌ها، هنجارها، و باورداشت‌های هیئت علمی و سایر کارکنان دانشگاه در زمینه هدف‌ها (یا انتظارات) و چگونگی دستیابی به آن‌ها تلقی کرد. بر این اساس فرهنگ کیفیت مفهومی واحد و یکسان نیست و چنان که تشریح شد به‌رغم مشابهت‌های موجود فرهنگ کیفیت بسته به سازمان، گروه آموزشی، اهداف سازمانی، و دیگر موارد دارای تفاوت است و همین مسئله نگاه به معنای فرهنگ کیفیت بر حسب افراد و سمت‌ها رشته‌های عمده دانشگاهی و دیگر موارد را حائز اهمیت می‌کند (مالمیر و همکاران، ۱۴۰۲).

مؤلفه‌های فرهنگ کیفیت

فرهنگ کیفیت، به جای تأکید بر کنترل و اطمینان و انطباق با استانداردها، بر تغییر و توسعه و نوآوری متمرکز است (Ehlers, 2009). نگرش‌های روان‌شناختی مثبت کارکنان (مانند مالکیت و تعهد) مکانیسم‌های کاری فرهنگ کیفیت در نظر گرفته می‌شوند. زیرا مشارکت کارکنان را در فرایندهای بهبود مستمر تقویت می‌کنند. مفهوم فرهنگ کیفیت اغلب با استراتژی‌هایی که بر همکاری، اهداف و چشم‌اندازهای مشترک، مشارکت ذی‌نفعان، و فضای ارتباطی حمایتی تأکید می‌کند در یک ساختار جمع می‌شود (Bendermacher et al., 2017) و به نظر می‌رسد فرهنگ کیفیت در مؤسسات بر ثبات و رویه‌های رسمی تأکید دارد (Blouin et al., 2019). پولولی و همکارانش (۲۰۰۹) (Pololi et al., 2009) دریافته‌اند که ارزش‌های کارکنان دانشگاهی ممکن است با ارزش‌های سازمانی در آموزش هماهنگ نباشد و این مسئله در مشکلات مرتبط با فرهنگ کیفیت نقش دارد. تلاش‌ها برای پیشبرد فرهنگ کیفیت در مؤسسات آموزشی نیز ناشی از تلاش‌ها برای ترویج یکپارچگی داخلی و در عین حال آمادگی بهتر برای درخواست‌های خارجی (اعتباربخشی) است (Blouin & Tekian, 2018).

بر اساس پژوهشی که انجمن دانشگاه‌های اروپا انجام داده است فرهنگ کیفیت از دو عنصر مشخص تشکیل می‌شود: عنصر فرهنگی و روان‌شناختی که از طریق ارزش‌های مشترک، باورداشت‌ها، انتظارات، و تعهد افراد در ارتباط با کیفیت شکل می‌گیرد و

عنصر ساختاری و مدیریتی که فرایندهای معین را برای ارزیابی و بهبود کیفیت مهیا می‌سازد. همان‌طور که در این تعریف ملاحظه می‌شود، عنصر فرهنگی و روان‌شناختی مربوط به جنبه‌های شناختی و عاطفی اعضای هیئت علمی و سایر کارکنان دانشگاه است؛ درحالی‌که عنصر دوم با ساختار سازمانی و فرایند رهبری و مدیریت دانشگاه مرتبط است. بر این اساس در سطح دانشگاه در صورتی می‌توان اشتیاق اعضای هیئت علمی و سایر کارکنان را به یادگیری مداوم تقویت کرد که نظام مدیریت منابع انسانی از کیفیت لازم برخوردار باشد. از طریق این نظام می‌توان فرایند درک افراد از آرمان مشترک را تقویت کرد و انگیزه لازم برای کوشش و تلاش بیشتر برای دستیابی به عملکرد مطلوب گروه‌های آموزشی را فراهم آورد. علاوه بر آن، می‌توان با قدرشناسی از تلاش جمعی در راه بهبود کیفیت گروه‌های آموزشی به تلاشگری جمعی ارج نهاد. البته گفتنی است اگر نظام ترفیع و ارتقای هیئت علمی و نیز سایر کارکنان دانشگاه تمایز میان افراد تلاشگر و غیر تلاشگر را نمایان نکند، فرهنگ کیفیت خدشه‌دار خواهد بود. درباره مهارت‌های فردی برای یادگیری باید افراد را به هدف‌گذاری برای تلاش‌های مورد نظر تشویق کرد. همچنین آنان را برای درک درست از وضعیت موجود یاری داد و سپس آنان را در مسیر تلاش برای حرکت از وضعیت موجود به سوی تحقق هدف‌های گروه آموزشی، در قالب رسالت و آرمان دانشگاه، همراهی کرد. درباره درک افراد از آرمان مشترک دانشگاه، باید به این نکته اشاره کرد که هرچند کارکردهای دانشگاه‌ها (آموزش، پژوهش، عرضه خدمات تخصصی) یکسان هستند، آرمان هر دانشگاه و میزان تأکید آن بر هر یک از این کارکردها می‌تواند متفاوت باشد. تأکید یادشده نمایانگر دسته‌ای است که دانشگاه به آن تعلق دارد (چگنی و همکاران، ۱۳۹۳).

پیشینه پژوهش

در زمینه پیشینه پژوهش دینه دو و سی دانگ (Dinh Do & Thi dang, 2021) (۲۰۲۱) عوامل مؤثر بر فرهنگ کیفیت را شامل محیط دانشگاهی، محیط اجتماعی، محیط انسانی دانستند و وجود و اجرای کارآمد آن را عاملی مهم بر توسعه در سیستم در نظر گرفتند. هیلدشم و سانداگ (Hildesheim & Sonntag, 2018) (۲۰۱۸) در بررسی فرهنگ کیفیت رویکردی جامع برای سنجش فرهنگ کیفیت در آموزش عالی نشان دادند و اعلام کردند تعهد، مدیریت و رهبری، ارتباطات، رضایت در ابعاد مختلف در این زمینه نقش دارند. رهنوما (Rahnuma, 2020) (۲۰۲۰) فرهنگ کیفیت را بر اساس فرهنگ سازمانی، ابعاد کلان فرهنگی و سازمانی، و مدیریت مورد بررسی قرار داد. کایرزا و لاپینا (Kirisa & Lapina, 2019) (۲۰۱۹) در تحلیل عوامل مؤثر بر فرهنگ کیفیت و تأثیر آن‌ها بر توسعه سازمانی فرهنگ سازمانی، رهبری سازمانی، مدیریت سازمانی، و اهداف راهبردی را عوامل مهم در این زمینه برشمردند. مالمیر و همکارانش (۱۴۰۰) فرهنگ کیفیت را مفهومی چندبعدی ارزیابی و اعلام کردند این مفهوم بر حسب هدف دارای نگاه‌های متفاوت است. همچنین مالمیر و همکارانش (۱۴۰۲) در یافته‌های خویش نشان دادند فرهنگ کیفیت بر حسب سمت دانشگاهی (مدیر، هیئت علمی، کارمند، دانشجو) و نیز گروه‌های آموزشی دارای تفاوت است و بین فرهنگ موجود دانشگاهی و ایده‌آل تفاوت وجود دارد. در پژوهشی دیگر مالمیر و همکارانش (۱۴۰۳) نشان دادند فرهنگ ارزشیابی مفهومی در ارتباط با فرهنگ کیفیت است و با به‌کارگیری صحیح این مفهوم می‌توان در کارآمدسازی مفهوم ارزشیابی در نظام دانشگاهی عمل کرد. سیدکلان و همکارانش (۱۳۹۸) در پژوهشی بررسی فرهنگ کیفیت را هدف قرار دادند و یافته‌ها بیانگر نقش عوامل ساختاری، مدیریتی، فرهنگی، روان‌شناختی، و سازمانی در این زمینه بود. بازرگان (۱۳۹۰) در بررسی نقش فرهنگ کیفیت آن را عاملی مهم در توسعه شمرد و این مفهوم را شامل عوامل روان‌شناختی/ فرهنگی و فرایندهای رسمی بهبود کیفیت معرفی کرد. مالمیر و همکارانش (۱۴۰۲) در پژوهشی دیگر نشان دادند فرهنگ کیفیت و ارزشیابی عاملی مهم در توسعه منابع انسانی و سرمایه اجتماعی است. مهدوبین و همکارانش (۱۴۰۲) نشان دادند به‌کارگیری فرهنگ کیفیت در آموزش عالی پیامدهای رضایت‌ذی‌نفعان، تعالی سازمانی، و پاسخگویی به جامعه را در پی دارد.

روش

با توجه به سؤال‌های پژوهشی و به منظور بررسی فرهنگ کیفیت در دو بخش کیفی نشانگرشناسی و تحلیل ادراک افراد (بخش‌های کیفی) و دو بخش کمی ساخت ابزار و سنجش وضعیت موجود (بخش‌های کمی) طرح کلی پژوهش حاضر آمیخته

پیچیده از نوع تکرارشونده (کیفی- کیفی- کمی- کمی) است. به باور تدلی^۱ و تشکری (۲۰۰۳)، ترکیب روش‌های کمی و کیفی زمینه مناسب را برای یکپارچگی فنون جمع‌آوری و تحلیل داده‌های هر دو دسته از روش کمی و کیفی در مراحل هم‌زمان یا زنجیره‌ای مهیا می‌سازد و در مقایسه با به‌کارگیری هر یک از این دو روش به‌تنهایی به درک بهتری از مسائل پژوهشی منجر می‌شود (Salehi & Golafshani, 2010).

برای پاسخگویی به سؤال‌های بخش کیفی در واکاوی تنوع دیدگاه‌های ذی‌نفعان در رابطه با معنا و مفهوم فرهنگ کیفیت، اشتراک و افتراق آن، و شناسایی ملاک‌ها و نشانگرهای مرتبط با هر سطح از روش پدیدارشناسی تفسیری استفاده شد. برای پاسخگویی به سؤال‌های بخش کمی به منظور تدوین ابزار گردآوری داده‌ها و پیمایش وضعیت موجود دانشکده فنی و مهندسی از روش‌های همبستگی و پیمایشی استفاده شد. برای جمع‌آوری داده‌های بخش کیفی از مصاحبه نیمه‌ساختاریافته استفاده شد. محور سؤالات مصاحبه نگاه افراد به مسئله فرهنگ کیفیت در دانشگاه بود. در این زمینه ابتدا یک سؤال کلی مبنی بر بررسی تجارب و ساختار مبتنی بر آن طرح شد و سپس به منظور دستیابی به اطلاعات بیشتر سؤالات پیگیرانه پرسیده شد. تحلیل داده‌های کیفی مبتنی بر روش هفت‌مرحله‌ای دی‌کلن انجام شد. در بخش کمی به منظور گردآوری داده‌ها از ابزار پژوهش پرسشنامه محقق ساخته استفاده شد.

شرکت‌کنندگان در پژوهش

بخش کیفی

شرکت‌کنندگان تحقیق دربرگیرنده چهار دسته از کُنشگران آموزشی شامل اعضای هیئت علمی، کارکنان، مدیران، و دانشجویان دانشکده‌های مختلف دانشگاه تهران در سال ۱۴۰۰ - ۱۴۰۱ بود و نمونه‌گیری به روش هدفمند از نوع ملاکی تا اشباع نمونه (۶۱ نفر) مورد استفاده قرار گرفت؛ به این معنا که اطلاعات قبلی از شرکت‌کنندگان تکرار شد و اطلاعات جدیدی به دست نیامد. برای کنترل حداکثری متغیرهای مزاحم، برخی ملاک‌های ورود برای اعضای نمونه در نظر گرفته شد که در اعضای هیئت علمی سابقه چهار سال عضویت در هیئت علمی گروه‌های آموزشی، در دانشجویان ضرورت حضور در تحصیلات تکمیلی، در کارکنان و مدیران سابقه فعالیت بیش از سه سال در دانشگاه بود. همچنین تمایل به شرکت در پژوهش، داشتن آگاهی درباره مفهوم، و رضایت آگاهانه (در همه گروه‌ها) از دیگر ملاک‌های مشارکت در تحقیق بود. پس از مصاحبه با شرکت‌کنندگان، مطالب به حالت اشباع رسید؛ یعنی اطلاعات جدیدی از مشارکت‌کنندگان بعدی به دست نیامد. مصاحبه‌ها با رضایت مشارکت‌کنندگان ضبط شدند و سپس یادداشت شدند. ملاحظات اخلاقی در همه مراحل پژوهش به طور کامل رعایت شد. به مصاحبه‌کنندگان در مورد حفظ اصول رازداری توضیح و اطمینان داده شد و برای پنهان ماندن هویت شرکت‌کنندگان هیچ اسمی ذکر نشد و از شماره و عبارت‌هایی مانند «مصاحبه‌شونده‌ای گفت» برای نقل قول‌ها استفاده شد. شرکت‌کنندگان در بخش کیفی در دانشگاه تهران شامل ۶۱ نفر بودند که اشتراک مفهومی در خصوص فرهنگ کیفیت از آنان حاصل شد. در مطالعه در دانشکده فنی ویژگی‌های شرکت‌کنندگان به شرح جدول ۱ بود.

جدول ۱. مشخصات مشارکت‌کنندگان در تحقیق در دانشکده فنی

ردیف	دانشکده	سمت	کد	زمان مصاحبه
۱	فنی	هیئت علمی	IT-01	۵۰ دقیقه
۲	فنی	هیئت علمی	IT-02	۴۵ دقیقه
۳	فنی	هیئت علمی	IT-03	۲۵ دقیقه
۴	فنی	دانشجو	IS-04	۳۰ دقیقه
۵	فنی	دانشجو	IS-05	۷۵ دقیقه
۶	فنی	دانشجو	IS-06	۵۵ دقیقه
۷	فنی	مدیر	IM-07	۲۵ دقیقه
۸	فنی	مدیر	IM-08	۳۰ دقیقه
۹	فنی	کارمند	IE-09	۳۰ دقیقه

مشخصات در بخش کمی

نمونه پژوهش در بخش سنجش وضعیت ۴۰۰ نفر از دانشجویان، اعضای هیئت علمی، مدیران، و کارمندان دانشگاه تهران بودند که از این بین در دانشکده فنی ۵۰ نفر نمونه پژوهش را تشکیل می‌دادند و به شیوه در دسترس در پژوهش مشارکت کردند و ابزار محقق ساخته پژوهش را تکمیل کردند.

یافته‌ها

بخش کیفی

در بررسی مفهوم فرهنگ کیفیت، یافته‌ها نشان داد این مفاهیم در سه مضمون کلی فردی، سازمانی، و کلان در ۱۹ زیرمضمون و ۸۳ نشانگر قابل بررسی است.^۱ یافته‌ها به شرح جدول ۲ به دست آمد.

جدول ۲. ملاک‌ها و نشانگرهای اثرگذار بر فرهنگ کیفیت

ردیف	عوامل	ملاک	نمونه‌ای از روایت مصاحبه‌شوندگان	نشانگر	تکرارپذیری
۱		انعطاف‌پذیری	فرهنگ کیفیت یک سری پیش‌ساخت‌هایی لازم دارد؛ مثل محیط آموزشی، امکانات پژوهشی، مسائل اقتصادی و مالی. این‌ها همه می‌شه مؤلفه‌های کیفیت و فرهنگ کیفیت یعنی پذیرفتن اینکه مدام باید تغییر ایجاد شود.	انعطاف نظام	۱۵
				انعطاف فردی	۸
				انعطاف سازمانی	۸
				انعطاف نقشی	۵
				انعطاف عملیاتی	۵
۲		جو سازمانی	قدم اول شکل دادن یک جو ارتباطی و کاری در فضا است که همه ارزش احساس امنیت کنند و برای کیفیت و ساختارش احساس ارزش کنند.	هماهنگی با شرایط	۷
				واکنشی	۵
۳		ساختار سازمانی کارآمد	حتماً باید یک نظام مشخص از روابط ساختاری و سیاست‌های درست سازمانی توی این زمینه برقرار باشه و حتماً باید هماهنگی بر این اساس هم شکل گرفته باشه.	فضای سازمانی	۱۵
				اعتماد سازمانی	۷
				رضایت سازمانی	۱۰
۴	عوامل سازمانی	مستقل‌سازی دانشگاه	وزارت علوم خودش رو درگیر قوانین من‌درآوردی کرده که در هیچ‌جای دنیا همجین مسائلی پذیرفته نیست و دقیقاً در بخش‌های کلان دولتی اون روحیه انتقادپذیری که گفتیم وجود ندارد. پس اگر دانشگاه‌ها مستقل عمل می‌کردند کیفیتش خیلی بهتر بود و مستقل‌سازی قدمی مهم در این بخشه.	ارتباط سازمانی	۱۲
				روابط درون‌سیستمی	۸
				نظم سیستمی	۱۰
				هماهنگی سیستمی	۷
۵		سیاست‌های آموزشی	من می‌گم فرهنگی که می‌خوایم شکل بدیم باید از یک اساس قوی و برای بهبود محوری، نه برای مصلحت، طراحی شده باشه. پس قاعده‌تاً سیاست‌گذاری‌ها نقش بی‌بدیلی در این حوزه دارن.	روابط برون‌سیستمی	۶
				استقلال برنامه‌ریزی	۶
				استقلال اجرایی	۱۰
۶		فرهنگ سازمانی	یک سلسله توی الگوی فرهنگ کیفیت مطرحه که باید ابعاد بزرگ‌ترش جستار بشن تا بفهمید چی می‌خوان بگن. این فرهنگ کیفیت هم باید توی ابعاد بزرگ‌ترش در سازمان شناخته بشه و ببینیم اون سازمان بزرگ‌تر حرفش چیه.	استقلال ساختاری	۷
				محتوای آموزشی	۱۱
				اهداف آموزشی	۲۵
				ابزار آموزشی	۷
				عدالت	۱۷
۷		سیاست‌های آموزشی	من می‌گم فرهنگی که می‌خوایم شکل بدیم باید از یک اساس قوی و برای بهبود محوری، نه برای مصلحت، طراحی شده باشه. پس قاعده‌تاً سیاست‌گذاری‌ها نقش بی‌بدیلی در این حوزه دارن.	شفافیت	۹
				حرفه‌ای‌گرایی	۱۰
				سیاست‌های مدیریتی	۱۴
				باورهای سازمانی	۱۴
۸		فرهنگ سازمانی	من می‌گم فرهنگی که می‌خوایم شکل بدیم باید از یک اساس قوی و برای بهبود محوری، نه برای مصلحت، طراحی شده باشه. پس قاعده‌تاً سیاست‌گذاری‌ها نقش بی‌بدیلی در این حوزه دارن.	ارزش‌های سازمانی	۱۰
				تفکرات سازمانی	۸
				شایسته‌محوری	۷
				سازماندهی	۷

۱. شرح کدگذاری و تکرار کدهای مربوط در فایل پیوست ارسال شده است.

ادامه جدول ۲.

ردیف	عوامل	ملاک	نمونه‌ای از روایت مصاحبه‌شوندگان	نشانگر	تکرارپذیری
۷	ارتباطات درون‌دانشگاهی برون‌دانشگاهی	ارتباطات	نظام دانشگاهی از ارتباطات پیرامونی که داره و ساختار ارتباطش با دیگر دانشگاه‌ها و فضاهای علمی خیلی توی این حیطه اثرگذاره.	ارتباطات با دیگر دانشگاه‌های داخلی	۹
				ارتباطات با دیگر دانشگاه‌های خارجی	۷
				ارتباط با صنعت	۲۲
				ارتباط با سازمان‌ها	۱۳
۸	مدیریت راهبردی	فرایند مدیریتی رو که گفتیم. مدیریت راهبردی و سیاست‌های اجرایی متناسب با شرایط هم اساس موفقیت و دستیابی به کیفیته.	سیاست‌های استراتژیک	۱۴	
			الگوی رهبری	۱۲	
			نظارت مدیریتی	۱۴	
			نوآوری سازمانی	۱۰	
۹	الگوپردازی	خب، من کارمند باید آشنا بشم با نوآوری و اصلاً باید سیستم دانشگاهی این نوآوری رو تشویق کنه تا من به کار بگیرم و سیستم هم همراهی کنه. این نوآوری مسئله‌ای مهم در این زمینه است.	نوآوری سیستمی	۱۰	
			نوآوری برنامه‌ریزی	۸	
			نوآوری عملیاتی	۷	
			نمونه‌های موفق	۸	
۱۰	نشاط سازمانی	بله. حتماً با وجود یک سیاست پویا و وجود نشاط مربوط به سازمان دسترسی و دستیابی به کیفیت و ساختار مربوط به آن موجب می‌گردد.	بومی‌سازی بر اساس الگو برداری	۵	
			شبیه‌سازی	۵	
			فعالیت سازمانی	۶	
			رضایت سازمانی	۱۷	
۱۱	فرهنگ متعالی	در واقع فرهنگ کیفیت یعنی اون نقطه‌های تعالی و رسیدن به اون نقطه تعالیه و می‌تونه چشم‌انداز باشه. می‌تونه اهداف باشه که در ذهن ماست و می‌تونیم به اون برسیم به عنوان فرهنگ کیفیت.	فرهنگ پیشرفت	۶	
			اجرای دستورالعمل	۲۴	
			دستورالعمل‌های به سمت موفقیت و رشد	۱۳	
			ایجاد تسهیلات مرتبط و بر اساس شرایط	۶	
۱۲	بسترسازی	رسیدن به هر هدفی هزینه‌های خاص خودشم داره و دستیابی به فرهنگ کیفیت و همراهی با اونم مسئله بهبود زیرساخت و توسعه امکاناتی را طلب می‌کنه.	تخصص محوری	۱۹	
			پاسخگومحوری	۱۷	
			فراهم‌سازی امکانات	۲۸	
			بهبود شرایط	۲۳	
۱۳	عوامل کلان	فقط فرهنگ ارزش گذاشتن و حمایت‌های مالی درست و حسابی ایجاد بشه و ما از همه گروه‌ها برای بهبود حمایت کنیم. ریشه این فرایند رو داریم بنا می‌ذاریم.	بهبود زیرساخت	۲۰	
			سرعت عمل	۱۱	
			انسجام	۷	
			حمایت از طرح‌ها	۹	
۱۴	زیرساخت و امکانات	عوامل مرتبط با زیرساخت‌های آموزشی نیز نقش مهمی در تأثیرگذاری و شکل‌گیری فرهنگ ارزشیابی دارد. مدیریت به عنوان رکن اصلی هر بخش نیز قطعاً تأثیرگذار خواهد بود. مهم‌تر از همه وجود امکانات برای رسیدن به کیفیت مطلوب می‌تواند نقش مهمی داشته باشد.	حمایت از افراد ذی‌ربط با محیط	۶	
			حمایت از تولید و خدمات درون‌دانشگاهی	۵	
			زیرساخت سازه‌ای	۲۹	
			زیرساخت فضایی	۱۱	
۱۵	باورهای جامعه	خب، اینو من چند بار دیگه هم به اشکال مختلف گفتیم. همه ما تالو کهن‌الگوها مونیم. این کهن‌الگو روح به جامعه رو می‌ده و این روح بر همه بخش‌های رفتاری و مسئله کیفیت در جامعه نقشی کلیدی و اثرگذار دارد.	زیرساخت ابزاری	۸	
			موقعیت‌سازی	۵	
			نوآوری ابزارمحور	۸	
			فرهنگ کلی	۲۱	
۱۶	عوامل کلان	خب، اینو من چند بار دیگه هم به اشکال مختلف گفتیم. همه ما تالو کهن‌الگوها مونیم. این کهن‌الگو روح به جامعه رو می‌ده و این روح بر همه بخش‌های رفتاری و مسئله کیفیت در جامعه نقشی کلیدی و اثرگذار دارد.	خرده‌فرهنگ‌ها	۱۱	
			ارزش‌های مورد قبول	۱۵	
			سبک‌های تربیتی	۶	
			هنجارهای اجتماعی	۱۴	

ادامه جدول ۲.

ردیف	عوامل	ملاک	نمونه‌ای از روایت مصاحبه‌شوندگان	نشانه‌گر	تکرارپذیری
۱۷	عوامل فردی	نظام همیارانه و مبتنی بر تسهیم دانش	همون طور که می‌دونید تسهیم دانش آکادمیک‌ترین لغت پیشرفته همه با هم در کنار هم و برای همه. پس شکل دادن و توسعه فرهنگ تسهیم دانش مسئله‌ای مهم در ارتباط با فرهنگ کیفیت.	مدیریت دانش	۱۴
			در حوزه دانشگاهی عوامل متعددی می‌تواند در این فرهنگ دخیل باشد. در ابتدا اولین عامل اساتید فعال در حوزه آموزش می‌باشند. اینکه تا چه اندازه توسط اساتید به این امر اهمیت داده شود خودش به عنوان یک معیار [ملاک] مهم در این بخش در نظر گرفته می‌شود. در واقع اصلی‌ترین عامل همان طرز تفکر و ایدئولوژی است که خود اساتید مورد نظر دارند.	تسهیم دانش	۱۱
			رفقار مکمل	۵	
۱۷	عوامل فردی	طرز تفکر افراد	جهان‌بینی	۸	
			چالش‌گرایی	۴	
			تفکر نقادانه	۷	
۱۹	تعهد و مسئولیت‌پذیری	وقتی افراد برای مسئولیت و نقشون احساس تعهد کنن و به اون پایبند باشن به شکل مشخصی کیفیت رو ایجاد می‌کنن و فرهنگ مسئولیت‌پذیری فرهنگ کیفیت رو شکل می‌ده.	تعهد سازمانی	۱۷	
			مسئولیت اجتماعی	۱۱	
			مخاطب‌محوری	۸	
			شناخت حقوق دیگران	۴	
۹	حقوق مخاطب				

بین مضامین سازمانی ۱. انعطاف‌پذیری با نشانگرهای انعطاف نظام، انعطاف فردی، انعطاف سازمانی، انعطاف نقشی، انعطاف عملیاتی، هماهنگی با شرایط، انعطاف واکنشی؛ ۲. جو سازمانی با نشانگرهای فضای سازمانی، اعتماد سازمانی، رضایت سازمانی، ارتباط سازمانی؛ ۳. ساختار سازمانی کارآمد با نشانگرهای روابط درون‌سیستمی، نظم سیستمی، هماهنگی سیستمی؛ ۴. مستقل‌سازی دانشگاه با نشانگرهای استقلال برنامه‌ریزی، استقلال اجرایی، استقلال ساختاری؛ ۵. فرهنگ سازمانی با نشانگرهای باورهای سازمانی، ارزش‌های سازمانی، تفکرات سازمانی؛ ۶. مدیریت راهبردی با نشانگرهای تفکر راهبردی، سیاست‌های راهبردی، الگوی رهبری، نظارت مدیریتی؛ ۷. سیاست‌های آموزشی با نشانگرهای محتوای آموزشی، اهداف آموزشی، ابزار آموزشی؛ ۸. ارتباطات درون‌دانشگاهی- برون‌دانشگاهی با نشانگرهای ارتباط با دیگر دانشگاه‌های داخلی، ارتباط با دانشگاه‌های خارجی، ارتباط با صنعت، ارتباط با سازمان‌ها؛ ۹. نوآوری سازمانی با نشانگرهای نوآوری سیستمی، نوآوری برنامه‌ریزی، نوآوری عملیاتی؛ ۱۰. الگوپردازی با نشانگرهای نمونه‌های موفق، بومی‌سازی بر اساس الگوپردازی، شبیه‌سازی؛ و ۱۱. نشاط سازمانی با نشانگرهای فعالیت سازمانی، رضایت سازمانی، انگیزه کاری زیرمضامین و نشانگرهای مرتبط با آن در اشتراک فرهنگ کیفیت در دانشگاه‌ها است و مبتنی بر یک الگوی درون‌سازمانی بر اساس برنامه‌های سازمانی هدف‌گذاری شده و قوانین حاکم بر سازمان است. فرهنگ کیفیت بر اساس عوامل سازمانی دربرگیرنده شرایط درون سازمان و روابط بین کارکنان است و در آن سیاست‌های درون‌سازمانی و الگوی رهبری نقشی تعیین‌کننده دارد. در این مضمون به جز اهمیت سیاست‌های مدیریتی و ساختاری مسئله روابط بین اعضا، همیاری و نظم سیستم، و نگاه مشارکتی در جهت بهبود و پیشرفت مضامینی مهم در دستیابی به کیفیت‌افزایی و ابعاد مربوط به آن است.

مضمون دوم در این زمینه به عوامل کلان اشاره داشت که بر اساس پنج زیرمضمون شامل ۱. بسترسازی با نشانگرهای فراهم‌سازی امکانات، بهبود شرایط، بهبود زیرساخت؛ ۲. فرهنگ متعالی با نشانگرهای فرهنگ موفقیت و رشد، اجرای بخشنامه‌ها و دستورالعمل‌های به سمت موفقیت و رشد، پاسخگومحوری؛ ۳. حمایت مالی با نشانگرهای حمایت از طرح‌ها، حمایت از افراد ذی‌ربط با محیط، حمایت از تولید و خدمات درون‌دانشگاهی؛ ۴. زیرساخت و امکانات با نشانگرهای زیرساخت سازه‌ای، زیرساخت فضایی، زیرساخت ابزاری، موقعیت‌سازی؛ ۵. باورهای جامعه با نشانگرهای فرهنگ کلی، خرده‌فرهنگ‌ها، ارزش‌های مورد قبول، هنجارهای اجتماعی بر فرهنگ کیفیت در ابعاد کلان بر دانشگاه‌ها تشکیل گردید. عوامل کلان به یک سیاست کلی و فرهنگ کلی و باورهای برخاسته از فرهنگ در جامعه اشاره دارد که در انتخاب‌های و شیوه رفتاری افراد درون و بیرون از سازمان اثر می‌گذارد. همچنین عوامل کلان به سیاست‌های طراحی‌شده برای تحقق اهداف مشخص شده بر مبنای اولویت‌بخشی به مسئله کیفیت اشاره دارد که با بسترسازی و ساختارسازی مسیر سازمان‌های متنوع را به سمت کیفیت‌افزایی و خوداصلاحی سوق می‌دهد.

بین مضامین فردی سه زیرمضمون ۱. تعهد و مسئولیت‌پذیری با نشانگرهای تعهد سازمانی، مسئولیت اجتماعی، حقوق مخاطب؛ ۲. طرز تفکر افراد با نشانگرهای جهان‌بینی، چالش‌گرایی، تفکر نقادانه؛ ۳. رفتار همیارانه با رفتار مبتنی بر تسهیم دانش با نشانگرهای رفتار همکارانه، تسهیم دانش، مدیریت دانش تعاملی در اشتراک مفهوم فرهنگ کیفیت نقش دارد. در بین عوامل فردی یک ساختار مبتنی بر ویژگی‌های فردی و شخصیتی بر اساس نگرش‌ها و الگوی رفتاری در این زمینه نقش دارد و هر فرد بسته به ملاک‌های فردی خویش و بر اساس رسالت سازمان می‌تواند به تحقق اهداف سازمانی و هم‌سو با همین مسئله به فرهنگ کیفیت در سازمان کمک کند.

در این زمینه بررسی‌های به‌دست‌آمده گواه بر این موضوع است که مفهوم فرهنگ کیفیت بر اساس یک نگاه چندبعدی به این مسئله در سطح افراد و سازمان و جامعه وجود دارد. در بین مضامین فردی، تعهد و مسئولیت‌پذیری به مسئله تعهد فردی و ویژگی‌های شخصیتی، همچون مسئولیت‌پذیری و مدیریت، بر اساس دسته‌بندی عوامل کلی شخصیتی، اشاره دارد. طرز تفکر افراد در ارتباط مشخصی با الگوی آموزش این افراد و نیز تعاملات خانوادگی و اجتماعی شکل می‌گیرد و رفتار مبتنی بر همیاری و تسهیم دانش برگرفته از روحیه شخصیتی همکاری و تعامل و آموزش‌های موجود در این زمینه است. در مضامین سازمانی، انعطاف یک مقوله شخصیتی-سازمانی است که هم در ارتباط با قابلیت پویای سیستم و هم ویژگی شخصیتی انعطاف‌پذیری فردی است. جو سازمانی، ساختار و فرهنگ سازمانی، نشاط سازمانی زیرمضامینی در ارتباط با شرایط حاکم بر سازمان و کارکنان است و دربرگیرنده یک الگوی مدیریتی و سیاست‌های اجرایی در سازمان است که روابط افراد با یک‌دیگر و سازمان را شکل می‌دهد. عوامل ارتباطی درون‌دانشگاهی و برون‌دانشگاهی یک نگاه بسط‌یافته به مسئله رفتار همیارانه فردی است که این بار نه در سطح افراد که در سطح گروه‌های آموزشی و دانشکده‌ها و حتی ارتباط دانشگاه‌ها با یک‌دیگر برای رسیدن به تعالی و پیشرفت مطرح است. سیاست‌های آموزشی، مدیریتی، و نوآوری زیرمضامینی در ارتباط با مسئله انعطاف سیستمی و ایجاد پویایی سازمانی بر اساس شرایط و موتور تصمیم‌گیری درون‌دانشگاهی برای حرکت به سوی پیشرفت و کیفیت است. در نهایت در مضامین کلان دو مفهوم اصلی فرهنگ عمومی و امکانات و زیرساخت مطرح است. هر دو بخش نیاز به یک برنامه‌ریزی جامع و مدون طولانی برای اصلاح و تقویت دارد. در زمینه امکانات و زیرساخت مسیر مشخص‌تر است و به مجهزسازی نظام دانشگاهی به ابزار و تجهیزات روز و نیز تأمین و حمایت بر اساس چشم‌اندازهای هر دانشکده و گروه آموزشی نیاز است. اما در مسئله فرهنگ باید آموزش و نظام پایه و کودکان و نوجوانان را مورد هدف قرار دهد و روحیه بهبود کیفیت و پیشرفت بر اساس شناخت نواقص و تلاش برای برطرف‌سازی آن را در مدارس و خانواده و بطن جامعه مورد هدف قرار دهد.

افتراق مفهوم فرهنگ کیفیت بر حسب دانشکده

جدول ۳. افتراق مفهوم فرهنگ کیفیت از نظر گروه‌های آموزشی مورد بررسی

افتراق ملاک	نمونه مصاحبه
تسهیلات برای فراگیران	توی این ساختار باید نتایج برای گروه باشه؛ یعنی منفعت مالی و اجتماعی و ارتباطی یک مسئله مهمه که در الگوی آموزش باید مستقر باشه.
تحقق برنامه‌های تعیین‌شده سالانه	
فرهنگ کمی‌محور	
رتبه‌بندی	

بر اساس تحلیل مفاهیم ارائه‌شده توسط شرکت‌کنندگان در دانشکده فنی، فرهنگ کیفیت ایده‌آل، بر پایه فرهنگ کیفیت کمی‌محور ادراک می‌شود.

بخش کمی

ابزار مورد بررسی در بخش کمی پرسشنامه محقق‌ساخته بود که در ابتدا به بررسی ویژگی‌های روان‌سنجی ابزار مربوط پرداخته می‌شود.

در این زمینه ابزار محقق ساخته در سنجش وضعیت فرهنگ کیفیت پرسشنامه‌ای ۴۵ گویه‌ای بود که پس از تأیید روایی محتوایی و ملاکی توسط ۱۰ خبره و بر اساس نشانگرهای کیفی شناسایی شده بدین شرح ویژگی‌های روان‌سنجی آن به دست آمد:

تعداد عوامل مربوط به فرهنگ کیفیت

یکی از روش‌های با پایه علمی قوی در تعیین تعداد عوامل هر پرسشنامه تحلیل موازی هرن^۱ (۱۹۶۵) است. در الگوی به‌کارگرفته‌شده در این بخش تعداد زیادی ماتریس داده تصادفی، که هر یک به اندازه داده‌های واقعی آزمودنی و متغیر دارد، ایجاد می‌شود. بر اساس الگوی تحلیل موازی در این پرسشنامه هفت عامل شناسایی شد که بر اساس محتوای هر عامل نام‌گذاری آن انجام شد. در تحلیل حاضر هفت عامل به صورت کلی مورد شناسایی قرار گرفت که ۵۵/۰۷ درصد از واریانس کل فرهنگ کیفیت را برآورد کرده است.

اعتبار (امگا مک دونالد^۲)

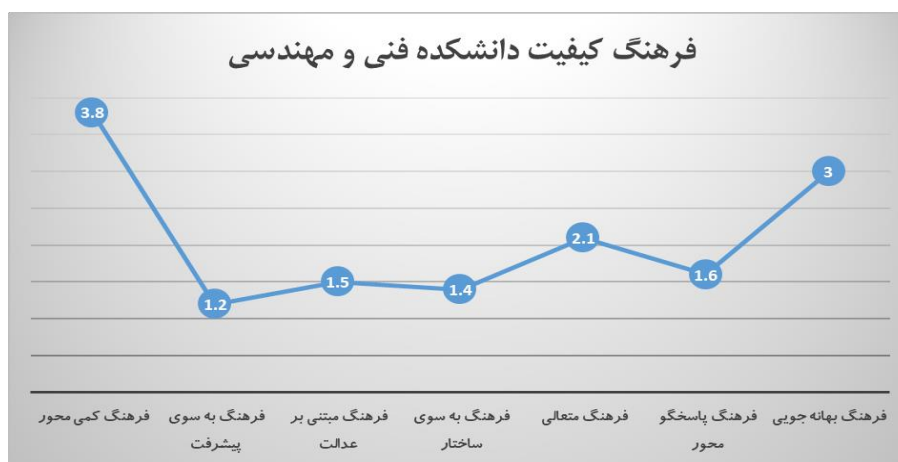
جدول ۴. اعتبار آزمون

مک دونالد	آلفای کرونباخ	تعداد گویه	خرده‌مقیاس
۰.۸۶۳	۰/۸۵۷	۷	فرهنگ کمی محور
۰.۹۲۰	۰/۹۱۳	۹	فرهنگ به سوی پیشرفت
۰.۸۰۴	۰/۸۰۲	۵	فرهنگ کیفیت مبتنی بر عدالت
۰.۹۰۵	۰/۹۰۴	۸	فرهنگ مبتنی بر ساختار
۰.۷۷۹	۰/۷۶۸	۶	فرهنگ متعالی
۰.۸۸۱	۰/۸۶۹	۵	فرهنگ کیفیت پاسخگو محور
۰.۸۱۴	۰/۸۰۷	۵	فرهنگ کیفیت بهانه‌جویی
۰.۸۸۹	۰/۸۷۳	۴۵	فرهنگ کیفیت

با توجه به میزان بالای ۰/۷ در همه بخش‌های فرهنگ کیفیت، ابزار مورد نظر از اعتبار مناسبی برخوردار است.

سنجش وضعیت فرهنگ کیفیت در دانشکده فنی

پس از تأیید ویژگی‌های ابراز پژوهش به بررسی وضعیت آن در دانشگاه تهران به صورت کلی (بر اساس ۴۰۰ نفر) و دانشکده فنی (بر اساس ۵۰ نفر) پرداخته شد.

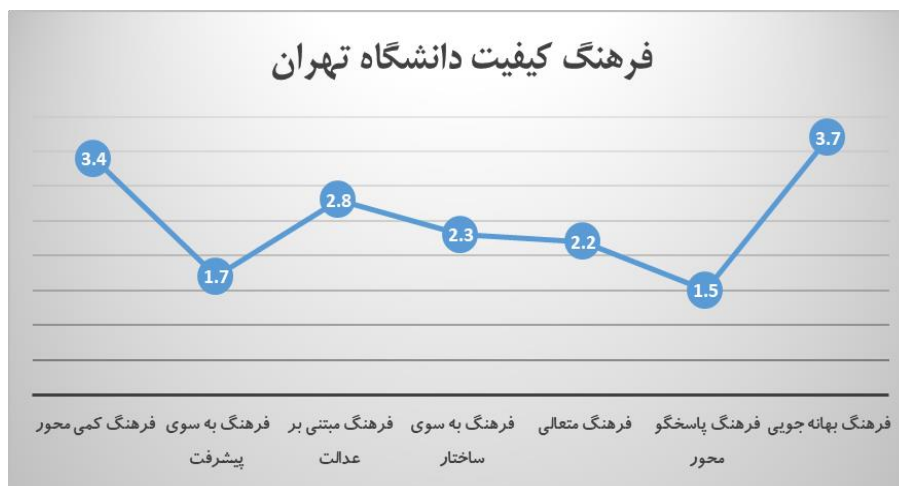


نمودار ۱. فرهنگ کیفیت در دانشکده فنی و مهندسی دانشگاه تهران (بر اساس نظرات نمونه مورد مطالعه)

1. Horn

2. McDonald's omega

دانشکده فنی- مهندسی فرهنگ کیفیت کمی محور را به عنوان الگوی مسلط در دانشکده خویش گزارش کرد. نکته مهم در این بخش این مسئله است که فرهنگ کیفیت ایده آل از نگاه یاران آموزشی در این دانشکده همین سبک فرهنگ کیفیت است؛ اما این نتایج در دانشگاه تهران به صورت کلی برقرار نیست. وضعیت فرهنگ کیفیت در دانشگاه تهران در نمودار ۲ ارائه شده است.



نمودار ۲. فرهنگ کیفیت در دانشگاه تهران (بر اساس نظرات نمونه مورد مطالعه)

یافته‌های این پژوهش نشان می‌دهد مبتنی بر شرایط موجود ارزیابی شده در دانشکده‌های دانشگاه تهران، فرهنگ کیفیت غالب در دانشگاه فرهنگ کیفیت مبتنی بر بهانه‌جویی و کمی‌محوری است؛ درحالی‌که مبتنی بر خواست و ادراک کُنشگران آموزشی (ذی‌نفع، ذی‌ربط، ذی‌نفوذ، ذی‌علاقه) مورد مطالعه در دانشگاه، فرهنگ کیفیت مناسب و مورد نیاز مبتنی بر فرهنگ به سوی پیشرفت و فرهنگ پاسخگومحور است.

بحث

فرهنگ کیفیت در یک پیوستار و در نقش‌هایی کاملاً متفاوت می‌تواند بستر تسهیلگری یا بازدارندگی را در پیشرفت یا پسرفت عملکرد سازمانی و تحقق مأموریت‌های آن فراهم کند. در بررسی فرهنگ کیفیت، دغدغه اساسی بررسی تناسب آن با مأموریت‌ها، شرایط، امکانات، و بلوغ سازمانی است. یکپارچگی بین آن‌ها می‌تواند زمینه تعالی و حرکت هوشمندانه را رقم زند. فرهنگ کیفیت به تعیین جهت فعالیت‌های آتی ارتباط دارد که نیاز است توسط سازمان در این زمینه انجام شود تا مسیر توسعه و بهبود بر اساس آن میسر شود (Durana et al., 2019). فرهنگ کیفیت نه تنها برای فعالیت سازمان‌های تجاری مهم است، بلکه اهمیت عملی آن را در همه سطوح و بخش‌های سازمانی و خدماتی نشان می‌دهد (Stephens et al., 2021). یکی از سازمان‌های در ارتباط مستقیم با مسئله فرهنگ کیفیت دانشگاه است. فرهنگ کیفیت در دانشگاه را می‌توان به مجموعه مفروضه‌ها، ارزش‌ها، هنجارها، باورداشت‌های اعضای هیئت علمی، و سایر کارکنان دانشگاه در خصوص هدف‌ها و چگونگی دستیابی به آن‌ها تلقی کرد (Bazargan, 2011, 65). فرهنگ کیفیت مسئله‌ای مهم در ارتباط با شرایط آموزشی و نظارتی به سمت بهبود و تضمین کیفیت برای خود سیستم دانشگاهی و همه افراد درگیر در آن، اعم از اعضای هیئت علمی و دانشجویان و مدیران و کارکنان، است (Lan et al., 2022). بر همین اساس شناخت در این مقوله بر اساس در نظرگیری همه ابعاد مربوط به ذی‌نفعان و ذی‌ربطان مهم است و این تحقیق در همین زمینه بررسی در ادراک معنا و مفهوم فرهنگ کیفیت بر اساس اشتراک و افتراق موجود از نظر هیئت علمی، مدیران، کارکنان، و دانشجویان دانشگاه تهران با تأکید بر دانشکده فنی و مهندسی را مورد بررسی و تحلیل قرار داد تا با شناخت در آن زمینه توسعه کیفیت آموزش در این زمینه فراهم شود.

تحلیل ادراک کُنشگران آموزشی در خصوص ملاک و نشانگرهای فرهنگ کیفیت نشان می‌دهد که انعطاف‌پذیری، فرهنگ متعالی، بسترسازی، تعهد و مسئولیت‌پذیری، جو سازمانی، سیستم همیارانه و مبتنی بر تسهیم دانش، حمایت مالی، طرز تفکر افراد، زیرساخت و امکانات، ساختار سازمانی کارآمد، مستقل‌سازی دانشگاه، سیاست‌های آموزشی، فرهنگ سازمانی، ارتباطات درون‌دانشگاهی- برون‌دانشگاهی، مدیریت راهبردی، نوآوری سازمانی، الگوبرداری، نشاط سازمانی، و باورهای جامعه، ملاک‌های مورد توافق همه گروه‌ها در برآورد مفهوم فرهنگ کیفیت در جهت توسعه آموزش کیفی است. این یافته‌ها با تحقیقات ستلر و سونتگ (Sattler & Sonntag., 2018) (۲۰۱۸) که بر اهمیت ابعاد مختلف درون‌سازمانی و برون‌سازمانی بر فرهنگ کیفیت تأکید کردند و روابط درون‌سازمانی و شرایط مربوط به آن را در فرهنگ کیفیت بسیار مهم ارزیابی کردند و نتایج تحقیقاتی چون تحقیق سیدکلان و همکارانش (SeydKalan et al., 2018) (۲۰۱۸) که سه مقوله اساسی فرهنگ کیفیت در دانشگاه را بر پیشایندها (توسعه فرهنگ کیفیت)، فرایندها (توانمندسازها)، و برایندها (بهبود کیفیت) قابل تقسیم دانستند هم‌سو و بیانگر این مسئله است که فرهنگ کیفیت در سطح فردی و سازمانی و کلان قابل بررسی است. اولین گام در دستیابی به مسئله فرهنگ کیفیت وجود افرادی قائل به این مسئله و افرادی است که برای بهبود و اصلاح کیفیت در سازمان گام برمی‌دارند. وجود و ارتقای انعطاف‌پذیری، تعهد، مسئولیت‌پذیری، و ارتباط بین فردی در سازمان، فرصت و بستر لازم برای بهبود کیفیت در جهت اهداف سازمان را فراهم ساخته تا افراد برای بهبود شرایط سازمانی و کیفیت‌افزایی در آن تلاش کنند. از سوی دیگر مسائل درون‌سازمانی حلقه رابط افراد و سازمان و جامعه است که با باورها و ساختارهای موجود در آن و روابط درون‌سازمانی امکان پیشرفت و پیشبرد در این زمینه میسر می‌شود. مثلاً وجود جو سازمانی مطلوب در کنار عدالت سازمانی و رضایت کارکنان پیش‌فرض‌هایی در ارزش‌افزایی سازمانی برای کارکنان و افراد درگیر و زمینه‌ای مهم در باورسازی و تلاش برای بهبود کیفیت دانشگاه و بهبود آموزش کیفی است. در نهایت فرهنگ کیفیت برگرفته از فرهنگ کلی هر یک از ما و باورها و ارزش‌های درون جامعه است که مشوق همراهی و همیاری به سوی پیشرفت یا مانع و مقابله‌کننده است. ترویج باور همراهی برای پیشرفت در یک جامعه می‌تواند این باور را در سازمان ایجاد کند و یک فرهنگ به سوی پیشرفت در جوامع زمینه به‌کارگیری فرهنگ کیفیت در سازمان و دانشگاه باشد. برای توسعه کیفی در آموزش مهندسی باید ساختار مبتنی بر عملیاتی‌سازی آموزش و داشتن بازدهی عملیاتی در این حیطه باشد و نیاز است ساختار مبتنی بر ایجاد خروجی‌های کمی در این زمینه فراهم آید.

نتیجه و پیشنهاد

نتایج نشان داد فرهنگ کیفیت دارای سطوح چندگانه‌ای است که وضعیت آن در هر سازمانی برآیند و فرایندی از روابط چندگانه و چندلایه مبتنی بر ابعاد فردی، گروهی، سازمانی، و فراسازمانی است. فاصله گرفتن از نگاه تک‌بعدی، یک‌سطحی، متداول، و ایستا به فرهنگ کیفیت به مثابه وجود یا نبود آن و پرداختن به مسئله تناسب سطح غالب موجود با مأموریت‌ها، شرایط، امکانات، و بلوغ سازمانی و حرکت به سوی برقراری یکپارچگی بین آن‌ها و تلاش برای حرکت تدریجی به سطوح عالی‌تر می‌تواند زمینه توسعه، تعالی، و حرکت هوشمندانه را رقم زند.

یافته‌ها نشان می‌دهد از منظر شرکت‌کنندگان مورد مطالعه در دانشکده‌های فنی و مهندسی، عموماً کیفیت در ارتباط با خروجی‌های مشخص تجاری و صنعتی شناخته می‌شود. درآمد مالی برگرفته از موفقیت طرح‌های پژوهشی، دستیابی به کمیّت هدف‌گذاری‌شده در بخش تجاری و صنعتی، دستیابی به رشد مشخص‌شده مهم‌ترین اهداف در این دانشکده برای موفقیت و دستیابی به هدف مشخص‌شده است و کیفیت نیز حول این اهداف قرار دارد. بر این اساس الگوی نهایی مورد نظر در این دانشکده، مبتنی بر فرهنگ کیفیت کمی‌محور است. همچنین وضعیت دانشکده فنی و مهندسی نیز در همین شرایط و مبتنی بر فرهنگ کمی‌محور است. ریشه تناسب ایجادشده در این ساختار به ماهیت عملکردمحور و نتیجه‌گرا بودن در این سیستم برمی‌گردد. گرچه در این بخش توجه به حوزه‌های کیفی در سالیان اخیر اهمیتی بیشتر پیدا کرده است، همچنان مهم‌ترین هدف محصول و نتیجه‌گرا بودن است. بر این اساس با توجه به این مسئله که در دانشکده‌های فنی و مهندسی الگوی فرهنگ کیفیت کمی‌محور غالب است، پیشنهاد می‌شود فرهنگ به سوی پیشرفت با ایجاد کارگروه‌های تخصصی در زمینه حفظ ایده‌های نظری

و بالفعل نشده فراهم شود. می‌توان در این نظام دو بخش ایده‌پردازی و عملیاتی‌سازی را بر اساس ارتباط بین این دو بخش و افراد (گروهی صرفاً ترسیم‌کننده نقشه راه و گروهی اجرای طرح) ایجاد کرد. همچنین پیشنهاد می‌شود با پررنگ‌سازی و توجه حداکثری به جایگاه فعالیت‌های فرایندی در ارتقای کیفیت نظام آموزشی در این دانشکده و گروه‌های آموزشی، زمینه و ظرفیت لازم برای تحول و حرکت در راستای کیفیت‌بخشی، فراهم شود. همچنین در بعد کلان‌تر با توجه به نقش طرز تفکر افراد در ایجاد یک الگوی فرهنگ کیفیت‌محور کارآمد ضروری است فرهنگ‌سازی عمیق و گسترده در این بخش انجام شود و نیاز است این فرهنگ‌سازی در آموزش پایه و بر اساس تعلیم تفکر نقادانه، خودنقادی، پذیرش نظرات، و فرهنگ‌سازی در ایجاد کار تیمی و گروهی انجام شود. با توجه به یافته‌های به‌دست‌آمده پیشنهاد می‌شود در مطالعات آتی شیوه یکپارچه‌سازی فرهنگ کیفیت و اقدامات بهبود به تناسب سطوح کیفیت و تبعات ناشی از تعارض آن مورد واکاوی قرار گیرد. همچنین الزامات و شرایط مورد نیاز برای ارتقای بلوغ سازمانی برای حرکت به سمت سطوح عالی فرهنگ کیفیت مورد واکاوی قرار گیرد. همچنین پیشنهاد می‌شود در مطالعه‌های مستقل راهکارهای مناسب برای کاهش اثر ناشی از فرهنگ کیفیت بهانه‌جویی و کمی‌محور در نظام آموزش عالی شناسایی و ارائه شود.

منابع

- بازرگان، عباس (۱۳۹۰). فرهنگ کیفیت و نقش آن در دستیابی به عملکرد مطلوب دانشگاه‌ها. *آموزش مهندسی ایران*، ۱۳(۵۰)، ۶۳ - ۷۲.
<https://doi.org/10.22047/ijee.2011.708>
- چگینی آشتیانی، حسین (۱۳۹۳). نقش فرهنگ کیفیت در استقرار مدیریت دانش در دانشگاه‌های پیام نور استان مرکزی. *پایان‌نامه برای دریافت درجه کارشناسی‌ارشد مدیریت دولتی*. دانشگاه آزاد اسلامی. واحد نراق.
- سیدکلان، سید محمد؛ زاهدبایان، عادل؛ معینی‌کیا، مهدی و رضایی‌شریف، علی (۱۳۹۷). فرهنگ کیفیت در دانشگاه فرهنگیان؛ ارائه مدلی بر پایه نظریه داده‌بنیاد. *راهبرد فرهنگ*، ۱۱(۴۴)، ۱۳۴ - ۱۷۰. <https://doi.org/10.22034/jsfc.2019.92147>
- مالمبر، مرتضی؛ صالحی، کیوان؛ مقدم‌زاده، علی و دهقانی، مرضیه (۱۴۰۰). ابعاد و سطوح فرهنگ کیفیت در نظام آموزش عالی: مروری منظم. *مطالعات اندازه‌گیری و ارزشیابی آموزشی*، ۱۱(۳۶)، ۲۹ - ۵۳. doi: 10.22034/emes.2021.251556
- _____ (۱۴۰۲). اشتراک و افتراق مفهوم فرهنگ ارزشیابی در نظام‌های دانشگاهی به منظور توسعه سرمایه انسانی- اجتماعی. *مدیریت سرمایه اجتماعی*. doi: 10.22059/jscm.2023.364330.2441
- _____ (۱۴۰۲). معنا و مفهوم فرهنگ کیفیت از منظر ذی‌نفعان در دانشگاه تهران. *مدیریت فرهنگ سازمانی*. doi: 10.22059/jomc.2023.364285.1008585
- _____ (۱۴۰۳). ساخت پرسشنامه‌ای میزان‌شده برای اندازه‌گیری فرهنگ ارزشیابی در آموزش عالی: یک پژوهش آمیخته مدل توسعه ابزار. *مدیریت فرهنگ سازمانی*. [10.22059/jomc.2024.371651.1008636](https://doi.org/10.22059/jomc.2024.371651.1008636)
- مه‌دیون، روح‌الله؛ مسلمی دولت‌آباد، حمیده و یاری‌قلی، بهبود (۱۴۰۲). واکوی فرهنگ کیفیت در دانشگاه شهید مدنی آذربایجان براساس نظریه داده بنیاد. *رهبری آموزشی کاربردی*، ۴(۳)، ۱ - ۱۸. doi: 10.22098/ael.2023.13218.1302
- Bazargan, A. (2011). Quality culture and its role in achieving desirable universities Performance. *Iranian Journal of Engineering Education*, 13(50), 63-72. <https://doi.org/10.22047/ijee.2011.708>. (in Persian).
- Bendermacher, G.W.G., Oude Egbrink, M.G.A., Wolfhagen, I.H.A.P., & Dolmans, D.H.J.M. (2017). Unravelling quality culture in higher education: A realist review. *Higher Education*, 73(1), 39-60.
- Blouin, D. (2019) Quality improvement in medical schools: Vision meets culture. *Medical Education*, 53, 1100–1110.
- Blouin, D., Tekian, A., & Harris, I.B. (2019) Do organizational cultures of Canadian medical schools promote a quality culture?. *Medical Teacher*, 41, 662–667.
- Chegini Ashtiani, H. (2013). The role of quality culture in the establishment of knowledge management in Central Payam Nourastan universities. *Thesis for receiving the master's degree in public administration*. Islamic Azad University. Naraq unit. (in Persian)
- Christine, H. & Karlheinz, S. (2019). The Quality Culture Inventory: a comprehensive approach towards measuring quality culture in higher education, *Studies In Higher Education*. *Studies in Higher Education*. <https://doi.org/10.1080/03075079.2019.1672639>
- Dinh Do, T. & Thi dang, H. (2021). Factors Affecting Quality Culture: A Case Study of Public Universities in Ho Chi Minh City. *Academy of Strategic Management Journal*, 20, 1-11.
- Durana, P., Kral, P., Stehel, V., Lazaroiu, G., & Sroka, W. (2019). Quality Culture of Manufacturing Enterprises: A possible way to adaptation to Industry 4.0, *Social*
- Iqbal, S., Ashfaq, T., Azlan, Bin Taib, C., & Rizal Razalli, M. (2023). The effect of quality culture on service quality of public and private Universities: A comparative analysis. *PLoS ONE*, 18(4), e0283679. <https://doi.org/10.1371/journal.pone.0283679>
- Ehlers U. D. (2007). Quality Literacy Competencies for Quality Development in Education and e-Learning. *Journal of Educational Technology & Society*, 10(2), 96-108.
- Hildesheim, C. & Sonntag, K. (2020). The Quality Culture Inventory: a comprehensive approach towards measuring quality culture in higher education. *Studies in Higher Education*, 45(4) 892-908. <https://doi.org/10.1080/03075079.2019.1672639>
- Kirisa, I. & Lapina, I. (2019). Analysis Of Factors Influencing Quality Culture And Their Impact On Organizational Development. *Society. Integration. Education*. Proceedings of the International Scientific Conference. <https://doi.org/10.17770/sie2019vol6.3810>
- Kalinowska, A., Szkop, Z., & Wiśniewski, R. (2016). 'A comparative study of environmental awareness among students pursuing Bachelor's studies in selected academic fields at the University of Warsaw Poland' *Environmental & Socioeconomic Studies*, 4(2), 17–25.

- Koskei, R., Katwalo, A.M., & Asienga, I. (2015). Influence of Quality Culture on Performance of Research Institutions in Kenya. *African journal of business and economic research*, 10(1), 25–54. Available from: <https://hdl.handle.net/10520/EJC171071>
- Kromydas, T. (2017) Rethinking higher education and its relationship with social inequalities: past knowledge, present state and future potential. *Palgrave Commun*, 3. <https://doi.org/10.1057/s41599-017-0001-8>
- Lan, N. T. (2022). Building Quality Culture At The University Of Culture, Sports And Tourism Culture That Is Reliable With Current Practices. *International Journal of Social and Humanities Extension (IJSHE)*, 2(2), 7–9. Retrieved from <https://ijshe.info/index.php/ijshe/article/view/35>
- Landgards, C.N., Martensson, L., Pyykko, R., Bjorsnated, J.O., & Schoultz, R. (2022). Quality culture at Nordic Universities. *European Journal of Higher Education*, 4. <https://doi.org/10.1080/21568235.2022.2116066>
- Loukkola, T. & Zhang, T. (2010). *EUA PUBLICATIONS 2010Examining Quality Culture: Part 1– Quality Assurance Processes in Higher Education Institutions*. EUA PUBLICATIONS.
- Malmir, M., Salehi, K., MoghadamZadeh, A., & Dehghani, M. (2023). Meaning and Concept of Quality Culture Based on The View of Stakeholders at Tehran University. *Organizational Culture Management*, 4. <https://doi.org/10.22059/jomc.2023.364285.100858>. (in Persian)
- (2021). Dimensions and Levels Of Quality Culture in the Higher Education System: A Systematic Review. *Educational Measurement and Evaluation Studies*, 11(36), 29-53. <https://doi.org/10.22034/emes.2021.251556>. (in Persian).
- (2024). Construction of a Standardized Questionnaire to measure the Culture of evaluation in the Higher Education System: A mixed research of instrument development model. *Organizational Culture Management*. <https://doi.org/10.22059/jomc.2024.371651.1008636>. (in Persian)
- (2023). Commonality and differentiation of the concept of evaluation culture in university systems in order to develop human-social capital. *Social Capital Management*. <https://doi.org/10.22059/jscm.2023.364330.244>. (in Persian)
- Mahdiuon, R., Moslemi Dolatabad, H., & Yarighol, B. I. (2023). Exploration of Quality Culture in Azarbaijan Shahid Madani University Based on grounded Theory. *Applied Educational Leadership*, 4(3), 1-18. <https://doi.org/10.22098/ael.2023.13218.130>. (in Persian)
- Njiro, E. (2012). Understanding Quality Culture in Assuring Learning at Higher Education Institutions. *Journal of Educational Policy and Entrepreneurial Research (JEPER)*, 3(2), 79-92.
- Nygren-Landgärds, C., Mårtensson, L.B., Pyykkö, R., Bjørnstad, J.O., & von Schoultz, R. (2022). Quality culture at Nordic Universities. *European Journal of Higher Education*, 4, 1–20.
- Pololi, L., Kern, D.E., Carr, P., Conrad, P., & Knight, S. (2009). The culture of academic medicine: Faculty perceptions of the lack of alignment between individual and institutional values. *Journal of General Internal Medicine*, 24, 1289–1295.
- Rahnuma, N. (2020). Evolution of quality culture in an HEI: critical insights from university staff in Bangladesh. *Educ Asse Eval Acc*, 32, 53–81. <https://doi.org/10.1007/s11092-019-09313-8>
- Salehi, K., & Golafshani, N. (2010). Commentary: Using Mixed Methods in Research Studies - an Opportunity with Its Challenges. *International Journal of Multiple Research Approaches*, 4, 186-191. <https://doi.org/10.5172/mra.2010.4.3.186>
- Sattler, C. & Sonntag, K. (2018) Quality Cultures in Higher Education Institutions—Development of the Quality Culture Inventory. In: Meusburger, P., Heffernan, M., & Suarsana, L. (eds). *Geographies of the University. Knowledge and Space*, 12, 313-327. https://doi.org/10.1007/978-3-319-75593-9_9
- Schindler, L., Puls-Elvidge, S., Welzant, H., & Crawford, L. (2015). Definitions of Quality in Higher Education: A Synthesis of the Literature. *Higher Learning Research Communications*, 5(3), 3–13. <https://scholarworks.waldenu.edu/hlrc/vol5/iss3/2/>
- Seyyedkalan, S. M., Zahed-Babelan, A., Moeinikia, M., & Rezaeisharif, A. (2019). Identification of Factors and Indicators of Quality Culture (QC) Evaluation at Farhangian University. *Educational Measurement and Evaluation Studies*, 9(26), 165-206. <https://doi.org/10.22034/emes.2019.36119>. (in Persian)
- Stephens, K., & Roszak, M.T. (2021). Quality culture – a contemporary challenge in the approach to management systems in organizations. *Journal of Achievements in Materials and Manufacturing Engineering*, 105, 78-85. DOI: <https://doi.org/10.5604/01.3001.0015.0519>
- Varonism, E. M. (2014). Most courses are not born digital: an overview of the Quality Matters peer review process for online course design. *Campus-Wide Information Systems*, 31(4), 217–229. <https://doi.org/10.1108/CWIS-09-2013-0053>.
- Wu, S. J. (2015). The impact of quality culture on quality management practices and performance in Chinese manufacturing firms. *International Journal of Quality & Reliability Management*, 32(8), 799–814. <https://doi.org/10.1108/IJQRM-12-2013-0199>