



Dimensions and Levels Of Quality Culture in the Higher Education System: A Systematic Review

Morteza Malmir¹, Keyvan Salehi², Ali Moghadamzadeh³, Marzieh Dehghani⁴

1. PhD Candidate in Educational Measurement and Evaluation, University of Tehran, Tehran, Iran. Morteza.malmir@ut.ac.ir

2. Assistant Professor, Faculty of Psychology and Education, University of Tehran, Tehran, Iran. **Corresponding Author:**

keyvansalehi@ut.ac.ir

3. Assistant Professor, Faculty of Psychology and Education, University of Tehran, Tehran, Iran. amoghadamzadeh@ut.ac.ir

4. Associate Professor, Faculty of Psychology and Education, University of Tehran, Tehran, Iran. dehghani_m33@ut.ac.ir

Article Info

ABSTRACT

Article Type:

Research Article

Received

۲۰۲۱-۶-۹

Received in revised form

2022-3-14

Accepted

2021-12-22

Published online

2021-12-22

Objective: This study was conducted with the aim of identifying the dimensions and levels of quality culture in higher education system.

Methods: This study is a systematic review that was conducted in 2021. The sample of this study was 22 studies that led to the final review among 71 quantitative, qualitative and initial mixed Method studies identified in this field, which were evaluated and approved according to the CASP method. Searching international databases such as SID, Megairan, Civilica, Proquest, ERIC, SAGE, Elsevier, Google Scholar, Taylor and Francis ran from 2005 to 2021.

Results: Data analysis resulted in the Identification of 147 Indicators, 37 criteria. The results of this study showed that the culture of academic quality is the result of multiple and multi-layered relationships based on individual, organizational and extra-organizational dimensions and six levels of staff It is a public culture

Conclusion: Based on the findings, it can be used in operational planning to promote a culture of quality in the higher education system in relevant organizations and academic systems at various levels.

Keywords: Quality culture, evaluation culture, higher education, Systematic Review, organizational factors

Cite this article: Malmir, Morteza., Salehi, Keyvan., Moghadamzadeh, Ali., & Dehghani, Marzieh (2021). Dimensions and Levels Of Quality Culture in the Higher Education System: A Systematic Review. *Educational Measurement and Evaluation Studies*, 11 (33), 24pages. DOI:



© The Author(s).

Publisher: National Organization of Educational Testing (NOET)

ابعاد و سطوح فرهنگ کیفیت در نظام آموزش عالی^۱: مروری منظم

مرتضی مالمیر^۱، کیوان صالحی^۲، علی مقدم زاده^۳، مرضیه دهقانی^۴

۱. دانشجوی دکتری سنجش و اندازه‌گیری، دانشکده روان‌شناسی و علوم تربیتی، دانشگاه تهران، تهران، ایران. morteza.malmir@ut.ac.ir
 ۲. استادیار رشته سنجش آموزش، دانشکده روان‌شناسی و علوم تربیتی، دانشگاه تهران، تهران، ایران. نویسنده مسئول. keyvansalehi@ut.ac.ir
 ۳. استادیار رشته سنجش و اندازه‌گیری، دانشکده روان‌شناسی و علوم تربیتی، دانشگاه تهران، تهران، ایران. amoghdamzadeh@ut.ac.ir
 ۴. دانشیار رشته برنامه‌ریزی درسی، دانشکده روان‌شناسی و علوم تربیتی، دانشگاه تهران، تهران، ایران. dehghani_m33@ut.ac.ir

اطلاعات مقاله	چکیده
نوع مقاله:	هدف: پژوهش حاضر با هدف شناسایی ابعاد و سطوح فرهنگ کیفیت در نظام آموزش عالی انجام شد.
مقاله پژوهشی	روش پژوهش: این مطالعه از نوع مرور نظام‌مند بوده که در سال ۱۴۰۰ انجام شد. نمونه این تحقیق ۲۲ پژوهش راه یافته به بررسی نهایی از میان ۷۱ پژوهش کمی، کیفی و آمیخته اولیه شناسایی شده در این زمینه بود که بر اساس روش فهرست‌وارسی موسوم به «برنامه مهارت‌های ارزیابی انتقادی CASP مورد ارزیابی کیفیت قرار گرفته و تایید شده بود. جستجو در پایگاه داده‌های بین‌المللی همچون اس.آی.دی، مگ‌ایران، سیویلیکا، پروکوئست، اریک، سیج، الزویر، گوگل اسکالر، تی‌لور و فرنیس در بازه زمانی سال‌های ۲۰۰۵ تا ۲۰۲۱ بود.
دریافت	یافته‌ها: تحلیل داده‌ها به شناسایی ۱۳۷ نشانگر، ۳۷ ملاک منتج گردید، نتایج این تحقیق نشان داد فرهنگ کیفیت دانشگاهی برآیندی از روابط چندگانه و چندلایه مبتنی بر ابعاد فردی، سازمانی و فراسازمانی و سطوح شش‌گانه کارکنان، گروه‌های آموزشی، دانشکده‌ای، دانشگاهی، فرادانشگاهی و فرهنگ عمومی است.
۱۴۰۰/۰۳/۱۹	
اصلاح	
۱۴۰۰/۱۲/۲۳	
پذیرش	
۱۴۰۰/۱۰/۰۱	
انتشار	نتیجه‌گیری: از یافته‌های بدست‌آمده می‌توان در برنامه‌ریزی راهبردی و عملیاتی برای گسترش فرهنگ کیفیت در نظام آموزش عالی و سازمان‌های مربوط به آن در نظام‌های دانشگاهی در سطوح مختلف استفاده کرد.
۱۴۰۰/۱۰/۰۱	
	واژه‌های کلیدی: فرهنگ کیفیت، فرهنگ ارزشیابی، آموزش عالی، مرور نظام‌مند، عوامل سازمانی

استناد: مالمیر، مرتضی؛ صالحی، کیوان؛ مقدم‌زاده، علی؛ دهقانی، مرضیه. (۱۴۰۰). ابعاد و سطوح فرهنگ کیفیت در نظام آموزش عالی: مروری منظم. *مطالعات*

اندازه‌گیری و ارزشیابی آموزشی، ۱۱ (شماره ۳)، ۲۴ صفحه. DOI:



حق مؤلف © نویسندگان.

ناشر: سازمان سنجش آموزش کشور

^۱ این مقاله بر گرفته از رساله دکتری نویسنده اول مقاله در رشته سنجش و اندازه‌گیری دانشگاه تهران است.

مقدمه

آموزش عالی، اساس توسعه و پیشرفت هر کشور در ابعاد مختلف است (آینسکو^۱، ۲۰۲۰) و مهمترین دارایی هر سازمان و جامعه‌ای که منابع انسانی است بر اساس آموزش و الگوی مربوط به آن شکل می‌گیرد (بکتووا^۲ و همکاران، ۲۰۲۰) بر همین اساس نظام آموزش عالی از بزرگ‌ترین و گسترده‌ترین نظام‌های درون جامعه است که سرنوشت جامعه را در بلندمدت تعیین می‌کند (برینان و شاه^۳، ۱۳۹۰/۲۰۰۰)، به عبارت دیگر، مجموعه پژوهش‌ها و تجربه‌های دانشمندان و کشورهای جهان نشان می‌دهد که توسعه جوامع رابطه بسیار زیادی با نظام آموزش عالی آن‌ها دارد. بالدرستون^۴ (۲۰۰۰) معتقد است که آموزش عالی به عنوان مهم‌ترین نهاد گسترش دهنده منابع انسانی تخصصی، در مسیر دستیابی به توسعه پایدار مبتنی بر ملاحظات جهانی شدن، نقش حساسی را بر عهده دارد (عباسی و دیگران، ۱۳۸۸). اما این ساختار در فرایند اجرایی خویش پیوسته نیاز به اصلاح و تقویت دارد و یکی از مباحث مهم در این زمینه مفهوم فرهنگ کیفیت و بهبود شرایط بر حسب بهبود ساختار است (کریستین^۵ و همکاران، ۲۰۱۹).

فرهنگ کیفیت به نوعی از فرهنگ سازمانی اشاره دارد که بر بهبود مستمر کیفیت، نگرش‌های مشترک و تعهد نسبت به کیفیت اثرگذار است (هیلدشم و ساندگ^۶، ۲۰۲۰) این مساله در سازمان‌های مختلفی مطرح است و یکی از سازمان‌های مهم در شرایط کنونی در ارتباط با فرهنگ کیفیت سیستم نظام آموزش عالی و دانشگاه‌ها است (لیو^۷، ۲۰۲۱). فرهنگ حقیقی کیفیت در هر دانشگاهی می‌تواند نقشی تعیین‌کننده در بهبود شرایط و اصلاح امور داشته باشد (حجازی، ۱۳۹۵). پر واضح است که تقویت سطوح عالی فرهنگ کیفیت در موسسات عالی، می‌تواند زمینه‌ساز اجرای اثربخش برنامه‌ها و موفقیت در شناخت دقیق وضعیت موجود و مطلوب باشد؛ شواهد نشان می‌دهد که در این مسیر، نواقصی وجود دارد که روند فعالیت را با چالش‌های جدی همراه می‌سازد. بر همین اساس این تحقیق با این نگاه، سعی در ایجاد یک شناخت و مدل مشخص در این زمینه دارد که با نگاهی جامع به ابعاد مورد بررسی در این زمینه، مشکلات و تفاوت موجود را شناسایی و در جهت بهبود آن گام بردارد. با توجه به مدل‌های بیشتر کیفی در این زمینه و با توجه به اینکه این مسیر نیاز به شناسایی ابعاد و شناخت مدلی دقیق در این زمینه دارد، در درجه اول نیاز است بررسی‌های کیفی دقیق در نشانگر شناسی در این زمینه انجام بگیرد این تحقیق با رویکردی مبتنی بر مرور منظم سعی دارد از مجموعه تحقیقات انجام پذیرفته در این زمینه، مدلی کلی، جدید، دقیق و چند سطحی در این زمینه را بدست آورد بر همین اساس مساله اصلی این تحقیق اشاره به این موضوع دارد که فرهنگ کیفیت در یک ساختار آموزشی دارای چه ابعادی است و هر بعد چه نقشی در کارآمد سازی آموزش با تکیه بر مقوله‌های موجود را دارد. بررسی‌های گذشته نگر از مساله فرهنگ کیفیت عمدتاً مبتنی بر ساختار تجاری و اقتصادی در شرکت‌ها و سازمان‌های ارائه دهنده خدمت بوده و توجه کمتری به این مساله در امر آموزش گردیده است (داهلر لارن و همکاران، ۲۰۱۹؛ ستلر و سونتگ^۸، ۲۰۱۸)، بررسی‌های تفصیلی از فرهنگ کیفیت در مطالعات افرادی صاحب‌نظر چون اهلرز (۲۰۰۷) و دسته بندی دو بعدی او به‌رغم مشخص ساختن کلیت مسیر و راهگشایی بزرگ در این زمینه، به تبیین دقیقی از مساله فرهنگ کیفیت در سطوح مختلف مرتبط با نظام آموزش عالی نگردیده است، مساله فرهنگ کیفیت، مهمی است که به عنوان یکی از ابعاد مورد تاکید سند چشم‌انداز توسعه با مضمون بهبود مستمر شرایط مطرح است. در تبیین این مساله؛ فرهنگ کیفیت اهمیتی به وسعت بهبود نظام آموزشی و برطرف سازی خلاهای موجود در این حوزه را دارد که می‌تواند زمینه یک سیستم پاسخگو، شفاف و انعطاف پذیر و کارا بر حسب شرایط زمانه و نیازهای موجود را ممکن گرداند (براون^۹، ۲۰۱۹)، این مساله و اهمیت آن بر حسب ضرورت توجه به امر کیفیت بخشی و تقویت سیستم آموزشی دارد و عدم بررسی تحلیلی در این زمینه با شکست و مشکلات کیفیتی در نظام آموزشی در سطح آموزش عالی همراه است و به همین جهت، اولین قدم در این زمینه ریشه یابی و نگاهی به ساختار تحلیلی از تحقیقات صورت پذیرفته در این زمینه است و بر این اساس سوال اصلی این تحقیق این است که ابعاد و سطوح مرتبط با فرهنگ کیفیت در نظام آموزش عالی شامل چه مواردی است؟

¹ Ainscow

² Beketova

³ Brennan & Shah

⁴ Baldeston

⁵ Christine

⁶ Hildesheim and Sonntag

⁷ Liu

⁸ Sattler and Sonntag

⁹ Brown

مبانی نظری

توسعه پایدار جوامع و به تبع آن توسعه منابع انسانی وابسته به آنست که دولت‌ها به عنوان قدرتمندترین عامل اقتصادی و اجتماعی بتوانند ضمن بسترسازی مناسب و ایجاد فضای لازم جهت رشد و شکوفایی استعدادهای انسانی، از توان کل جمعیت فعال اعم از زن و مرد بهره جسته و آن توان را اثر بخش نمایند و مسیر توسعه و پیشرفت را بر مبنای یک شناخت و پیاده سازی رویکرد عمده و جامع در این زمینه در بخش سازمانی و اجتماعی تدوین نمایند (سولج^۱، ۲۰۲۱؛ مورینگانی^۲ و همکاران، ۲۰۱۹) که این مساله از مهمترین و اساسی ترین برنامه‌های طرح شده سازمانی و اهداف از پیش تعیین شده یک جامعه است (ایشیما^۳، ۲۰۱۷). در بین منابع فیزیکی، مالی، اطلاعاتی، تکنولوژی و انسانی یک جامعه، نیروی انسانی به عنوان راهبردی‌ترین منبع در هر جامعه مطرح شده است که می‌تواند به طور جمعی یا فردی در سیستم تغییر ایجاد کنند (نیشتار^۴ و همکاران، ۲۰۱۳). بر همین اساس امروزه تمامی کشورهای توسعه یافته و یا در حال توسعه برای حفظ یا ایجاد بنیان‌های توسعه یافتگی و ارتقاء قدرت رقابت خود با دیگر کشورها، توسعه علم و فناوری را به عنوان محور اصلی فعالیت‌های خود مورد توجه قرار می‌دهند و بودجه‌های کلانی را به فعالیت‌های تحقیقاتی و بهبود در شرایط آموزش اختصاص می‌دهند (بیزانگو و دامی^۵، ۲۰۱۸).

هزاره سوم میلادی، عصر تغییر و تحولات شتابنده است و در چنین فضایی، دانشگاه‌ها به منظور حفظ و توسعه پایدار و متوازن خود، ناگزیر از آمادگی برای مواجهه هوشمندانه و اقتضایی با تغییرات هستند (دوماس و هانچین^۶، ۲۰۱۰). تطبیق نظام آموزش عالی با نیازهای کلان جامعه و محوریت‌بخشی به نیازها و مسائل اساسی جامعه و نیز کارآمدی آموزش در ابعاد مختلف، ضرورتی انکارناپذیر است. بخش مهمی از پویایی و کارآمدی نظام آموزش عالی، به فرهنگ کیفیت و ارزشیابی کیفیت مرتبط با آن وابسته است (سیفرید و پولنز^۷، ۲۰۱۸). مطالعات گسترده‌ای از سهم انکارناپذیر فرهنگ کیفیت و نظام ارزشیابی، در تعالی دانشگاهی و تعالی جامعه حکایت دارد (بوگنار و بونجیک^۸، ۲۰۱۴؛ ژانگ و گائو^۹، ۲۰۱۴؛ بلاش^{۱۰} و همکاران، ۲۰۱۵).

فرهنگ کیفیت به فرهنگ سازمانی اشاره دارد که بر اهمیت بهبود مستمر کیفیت، نگرش مشترک و همگانی بهبود محور و تعهد نسبت به کیفیت تاکید دارد. به‌رغم بحث رو به رشد فرهنگ کیفیت، رویکردهای تجربی صحیحی که این ساختار کلیدی را در بر می‌گیرد به طور نظام‌مند توسعه نیافته است و در نظام آموزشی نیز خلا عملیاتی آن مشاهده می‌شود (کریستین^{۱۱} و همکاران، ۲۰۱۹). از فرهنگ کیفیت و عناصر مربوط به آن دسته‌بندی‌های مختلف و گاه متناقضی انجام شده است. در این زمینه بازرگان (۱۳۹۰) 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 هیات علمی و سایر کارکنان دانشگاه است در حالی که بعد دوم با ساختار سازمانی و فرایند رهبری و مدیریت دانشگاه در ارتباط است (بازرگان، ۱۳۹۰، ۶۵). ستلر و سونتگ (۲۰۱۸) بر اهمیت ابعاد مختلف درون و برون سازمانی بر فرهنگ کیفیت تاکید نمودند. لوکولا و ژانگ^{۱۲} (۲۰۱۰) در بررسی فرهنگ و فرایندهای تضمین کیفیت در موسسات آموزش عالی نگاه چند جهته و لایه ای را عامل مهم در فرهنگ کیفیت بر شمرند، سید کلان و همکاران (۱۳۹۷) سه مقوله اساسی فرهنگ کیفیت در دانشگاه را بر پیشایندها (توسعه فرهنگ کیفیت)، فرایندها (توانمندسازها) و برایندها (مسئله بهبود کیفیت) قابل تقسیم دانستند. بررسی‌ها گویای یک توافق کلی در مساله 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 و در این زمینه گرچه در کلیت ابعاد درگیر در این مساله توافقی کلی وجود دارد اما نگاه دقیق و مساله‌محور و جامعی با ذکر جزئیات دقیق در سیستم آموزش عالی دارای کمبودهایی

¹ Sulej

² Muringani

³ Eshima

⁴ Nishtar

⁵ Bisogno & Dumay

⁶ Dumas and Hanchans

⁷ Seyfried and Pohlnez

⁸ Bognar and Bungic

⁹ Zhang and Guo

¹⁰ Blash

¹¹ Christine

¹² Loukkola and Zhang

است، این شناخت موجب آگاهی و مسیری برای کیفیت افزایی به سیستم آموزش عالی بر حسب ارزیابی و تحلیل شرایط است (براون^۱، ۲۰۱۹؛ پانادرو و همکاران^۲، ۲۰۱۹) و از این رو بررسی در این موضوع و ابعاد و سطوح درگیر در آن در نظام آموزش عالی مساله‌ای مهم و اساسی است.

روش

این تحقیق با هدف بررسی ابعاد و سطوح فرهنگ کیفیت در نظام آموزش عالی شکل گرفت. بدین منظور از منظر هدف در دسته تحقیقات کاربردی و از منظر اجرایی شیوه گردآوری داده‌ها از روش مطالعات اسنادی به شیوه مرور نظام‌مند استفاده شد. در مطالعات مرور نظام‌مند، داده‌های حاصل از چندین مطالعه که به شیوه‌ای منظم و مبتنی بر راهبرد جستجوی قابل دفاع، شناسایی شده است، ترکیب شده تا بینش جدیدی در مورد مولفه (های) هدف‌گذاری شده بر مبنای چندین مطالعه ارائه شود (ساتار^۳ و همکاران، ۲۰۲۱) و دانشی نوین و منسجم در زمینه موضوع و متغیر را فراهم می‌نماید (هربر و بارسو^۴، ۲۰۲۰).

بررسی منظم مطالعات انجام شده با استفاده از راهنمای اوکولی و شابرام (اوکولی و شابرام^۵، ۲۰۱۰) انجام شد. همچنین به منظور بررسی دقیق‌تر و انتخاب صحیح مقالات، از فرایند انتخاب مقالات در پژوهش سیلوا (۲۰۱۵)، استفاده شده است. مراحل کلی این مطالعه به ترتیب شامل «برنامه‌ریزی، انتخاب، استخراج و اجرا» است.

بررسی نظام مند متون

در این تحقیق مقوله‌های اصلی استخراج و بعد از کدگذاری و انتخاب مقولات اصلی، ترکیبی از این مقوله‌ها انجام شد که منجر به طراحی ایجاد چارچوب مفهومی بر اساس بررسی‌های صورت پذیرفته در حوزه ابعاد مرتبط فرهنگ کیفیت شد. جامعه آماری این تحقیق کلیه مقاله‌های چاپ شده مجله ای، کنفرانسی در پایگاه‌های خارجی اس.آی.دی، مگ‌ایران، سیویلیکا، پروکوئست، اریک، سیج، الزویر، گوگل اسکالر، تیلور و فرنسیس بوده است.

جستجو و انتخاب مقالات

در مرحله اول، داده‌های مورد نیاز با استفاده از جستجوی کلید واژه‌های "فرهنگ کیفیت" و دیگر موارد مرتبط جمع‌آوری گردید. در مرحله بعدی در چند پایگاه داده‌ها، فصلنامه‌ها و نشریات علمی پژوهشی داخلی و خارجی در این حوزه جمع‌آوری گردیده است. دامنه زمانی در نظر گرفته برای جستجو، مقالات سال‌های ۱۳۸۵ تا ۱۴۰۰ و برای مقاله‌های لاتین از سال ۲۰۰۶ تا ۲۰۲۱ قرار داشت. برای شناسایی و پوشش بیشتر مقالات منتشر شده بعد از جستجوی پایگاه‌های داده‌ها، تعدادی از مجلات معتبر در این زمینه نیز به صورت دستی^۶ مورد جستجو قرار گرفته است. بعد از حذف مقالاتی که ارتباط ضعیفی با اهداف تحقیق مطالعه داشتند و انتخاب مقالات اصلی، بار دیگر برای بالابردن اطمینان از شناسایی و بررسی مقالات موجود، فهرست منابع مقالات انتخاب شده نیز جستجو گردید.

ملاک‌های ورود برای پاسخ به سؤال پژوهش:

الف) ملاک‌های ورود برای مطالعات تجربی (کمی، کیفی، آمیخته)

حیطه جغرافیایی: سراسر دنیا

زبان گزارش‌های پژوهشی: انگلیسی و فارسی

سال انتشار: از ۱۳۸۵/۲۰۰۶ تا حال (۱۵ سال اخیر)؛

نوع سند: تمامی نظریه‌ها، رویکردها و پژوهش‌های میدانی، نظری و مروری که در یک مجله و یا کتاب معتبر به چاپ رسیده باشند و دارای متن کامل باشند

شرکت کنندگان: پژوهش‌هایی در حوزه فرهنگ کیفیت با تاکید بر آموزش عالی،

¹ Brown

² Panadero

³ Sattar

⁴ Herber and Barros

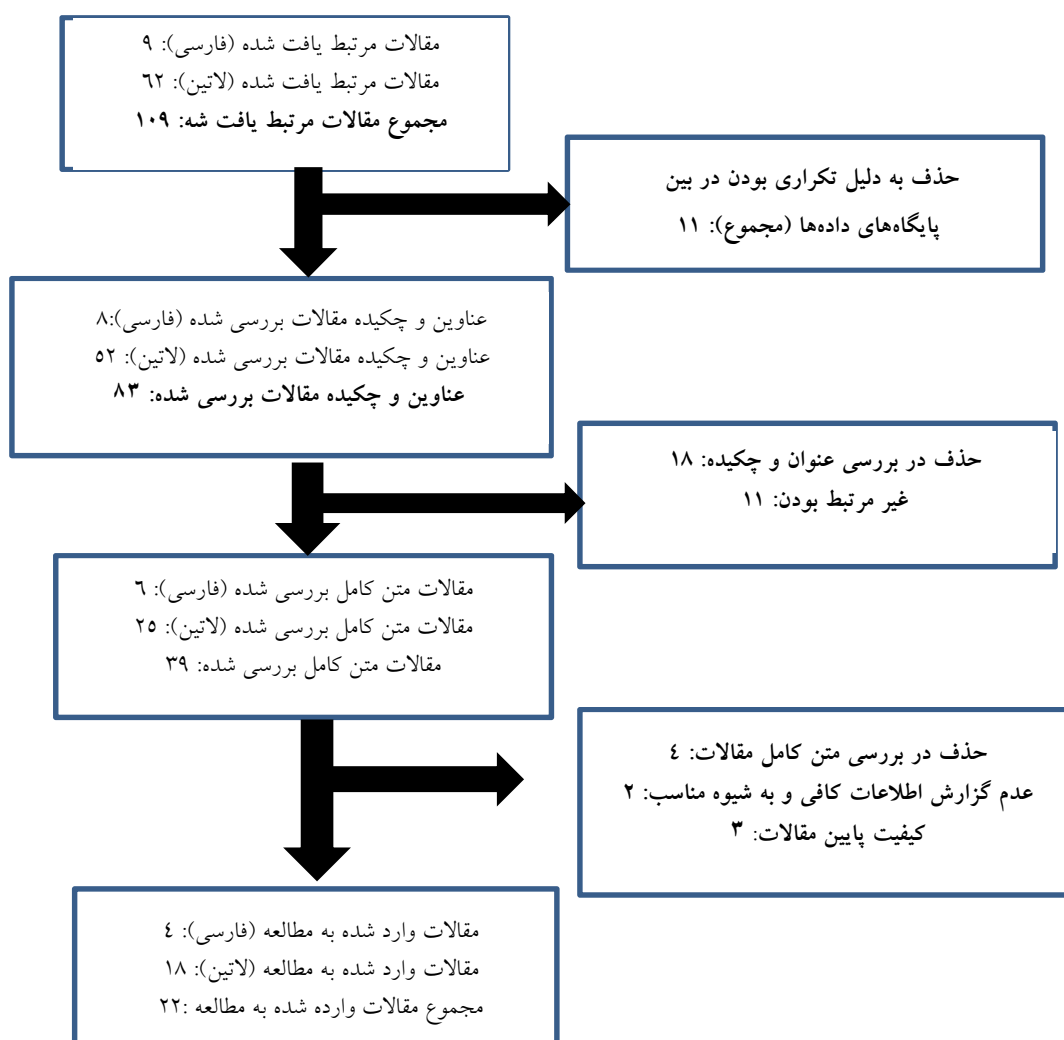
⁵ okoli& schabram

⁶ Hand Searching

روش: پژوهش‌های کمی، نظری و مروری، کیفی
فهرست جستجو بر اساس ملاک‌های ورود وجود کلید واژه در عنوان یا واژگان کلیدی و یا در متن پژوهش بود. این ملاک به خاطر بررسی میزان ارتباط اسناد با موضوع مورد پژوهش است. لازم به ذکر است که منابع بازبایی شده از طریق راهبردهای (AND, NOT, OR, "", """) جستجو شده اند. به این صورت که در مطالعات بین المللی، کلید واژه‌ها با راهبردهای جستجو به این شکل در پایگاه داده‌ها مورد جستجو قرار گرفتند:

Quality Culture AND as AND Higher Education Not Culture in Education.
" Quality Culture as " Higher Education OR " Quality Culture as Higher Education "
Quality Culture AND as AND Co- Higher Education.
" Quality Culture in the Higher Education System"

مطابق با شکل ۱، فرآیند بررسی و انتخاب مقالات به تفکیک مقالات فارسی و لاتین ارائه شده است.



شکل شماره ۱ فرآیند بررسی و انتخاب مقالات

با توجه به بررسی اسناد این پژوهش در این زمینه تعداد ۷۱ مطالعه داخلی و خارجی مبتنی بر مولفه‌های تحقیق مورد بازبینی و بررسی قرار گرفتند و در مرحله بعد با عنایت به نوع بررسی در این زمینه و ارتباط شاخص با موضوع تحقیق تعداد ۶۰ تحقیق داخلی و خارجی مورد تایید قرار

گرفتند که پس از بررسی مجددانه و بازنگری در زمینه ارتباط شاخص‌ها با تحقیق، تعداد ۲۲ پژوهش به عنوان نمونه نهایی تحقیقات مورد بررسی در این زمینه بررسی و تحلیل شدند.

بررسی کیفیت مقالات مورد بررسی

در این بخش روش‌های مختلفی برای بررسی کیفیت مقالات مورد بررسی پیشنهاد شده است. به منظور از راهبردهایی نظیر تشریح مضامین، توصیف روشن و نیز ارزیابی بر اساس **فهرست‌وارسی موسوم به برنامه مهارت‌های ارزیابی انتقادی (CASP)** استفاده شد. این فهرست‌وارسی به محقق کمک می‌کند تا اعتبار، دقت و کیفیت محتوای مورد نظر را بررسی و تحلیل نمایند. این فهرست‌وارسی دارای چند سوال است که محقق برای هر سوال، نمره دهی می‌کند. بنابراین با جمع امتیازات مجموع هر پژوهش، کیفیت هر مقاله را بررسی و تحلیل می‌نماید. طیف قضاوت شامل پنج سطح ضعیف (نمره یک)، متوسط (نمره دو)، خوب (نمره سه)، خیلی خوب (نمره چهار) و عالی (نمره پنج) است. این فهرست‌وارسی دارای ۱۰ ملاک بوده که حداقل و حداکثر امتیاز آن ۱۰ تا ۵۰ امتیاز است. سیستم امتیازبندی به این شرح است که نمرات زیر ۳۰، پایین‌تر از خوب ارزیابی می‌شود و این مقالات حذف می‌گردند. عالی (۴۱-۵۰)؛ خیلی خوب (۳۱-۴۰)؛ خوب (۲۱-۳۰)؛ متوسط (۱۱-۲۰)؛ ضعیف (۰-۱۰). ملاک‌های ارزیابی در این زمینه شامل ۱- اهداف تحقیق، ۲- منطق روش، ۳- طرح تحقیق، ۴- نمونه برداری، ۵- جمع آوری داده‌ها، ۶- انعکاس پذیری، ۷- ملاحظات اخلاقی، ۸- دقت تحلیل، ۹- بیان روشن یافته‌ها، ۱۰- ارزش تحقیق است. پس از امتیازبندی مورد نظر برای هر مقاله بر اساس ۱۰ ملاک مورد نظر و ۶۰ مقاله باقی مانده مورد بررسی قرار گرفتند که از این تعداد ۲۲ مطالعه نمره بالای ۳۰ را گرفتند و حائز ویژگی‌های ورود به تحقیق شدند.

یافته‌ها

در این تحقیق بر مبنای دسته بندی یافته‌ها مدل نهایی به صورت مفهومی گزارش می‌شود. روش کار به این شکل بود که تمامی نشانگرهای مرتبط با فرهنگ کیفیت در یک قالب مشخص و در ابعاد و سطوح مرتبط طراحی و ارائه شود و با اختصار و محدود سازی و ترکیب مدلی ساده، مفهومی و توجهی در این زمینه ارائه گردد. در این پژوهش محقق تمامی نشانگرهای مرتبط را مشخص ساخت که ابتدا به ۱۹۸ نشانگر دست یافت. با بازنگری و تلفیق و اصلاح ۱۴۷ نشانگر در ۳۷ ملاک، در سه بُعد کلی (فردی، سازمانی و فراسازمانی) و در ۶ سطح (کارکنان، گروه‌های آموزشی، دانشکده‌ای، دانشگاهی، فرادانشگاهی و فرهنگ عمومی) قرار گرفتند.

استخراج داده‌ها

از ۷۱ مقاله یافت شده مرتبط در این زمینه، بعد از حذف مواردی که ارتباط ضعیف با موضوع مطالعه داشتند، بر اساس اصل اشباع نظری و پوشش یافته ای در همه ابعاد ۲۲ مطالعه بصورت هدفمند انتخاب شدند و نتایج آن در جداول بعدی به شرح زیر بدست آمد.

جدول شماره ۱: یافته‌های تحقیق

ردیف	نام پژوهشگر و سال	عنوان کلی پژوهش	شاخص‌های مرتبط با فرهنگ کیفیت
۱	دینه دو و سی دانگ ^۲ (۲۰۲۱)	عوامل موثر بر فرهنگ کیفیت: مطالعه موردی دانشگاه‌های دولتی در شهر هوشی مین	محیط دانشگاهی؛ محیط اجتماعی، محیط انسانی، فرهنگ
۲	هیلدشم و سانگ، (۲۰۲۰).	فرهنگ کیفیت: رویکردی جامع برای سنجش فرهنگ کیفیت در آموزش عالی	تعهد، مدیریت و رهبری، ارتباطات، رضایت در ابعاد مختلف
۳	رهنوما ^۳ (۲۰۲۰)	فرهنگ کیفیت در دانشگاه‌های بنگلادش	فرهنگ سازمانی، ابعاد کلان، مدیریت
۴	کایرزا و لاپینا (۲۰۱۹)	تحلیل عوامل موثر بر فرهنگ کیفیت و تأثیر آنها بر توسعه سازمانی	فرهنگ سازمانی، رهبری سازمانی، مدیریت سازمانی، اهداف استراتژیک

¹ Critical Appraisal Skills Programme

² Dinh Do and Thi dang

³ Rahnuma

۵	تاتکو ^۱ (۲۰۱۹)	فرهنگ کیفیت در آموزش عالی	ساختاری / مدیریتی و فرهنگی / روانشناختی
۶	ستلر و سونتگ ^۲ (۲۰۱۸)	فرهنگ کیفیت در مراکز آموزش عالی	روانشناسی سازمانی، مانند نگرشهای مشترک، تعهد نسبت به کیفیت،
۷	دزیمینسکا ^۳ و همکاران(۲۰۱۸)	مدل مفهومی فرهنگ کیفیت برای مراکز آموزش عالی	عوامل مدیریتی و روانشناختی
۸	بندر ماچر ^۴ و همکاران(۲۰۱۷)	گره‌گشایی از فرهنگ کیفیت در آموزش عالی	عناصر ساختاری / مدیریتی و فرهنگی / روانشناختی
۹	کرونیمایر و همکاران(۲۰۱۷)	استقرار فرهنگ کیفیت - استفاده از رفتارهایی برای توضیح، تشخیص و بهبود فرهنگ کیفیت	الگوی ساختاری و حمایتی و تاکیدی
۱۰	پتروتا ^۵ (۲۰۱۴)	بررسی کیفیت بخشی به سیستم آموزش عالی رومانی بر اساس فرهنگ کیفیت	عوامل ساختاری و روانشناختی
۱۱	باربلسکو ^۶ (۲۰۱۴)	فرهنگ کیفیت در آموزش عالی رومانی	زیر ساخت سازی، مفهوم سازی، مدیریت و سازمانی
۱۲	آدریان ویلسا ^۷ (۲۰۱۴)	فرهنگ کیفیت در دانشگاه‌ها و تأثیرات آن بر آموزش رسمی و غیررسمی	ارزش‌های مشترک، اعتقادات، انتظارات و تعهد نسبت به کیفیت
۱۳	انجیرو ^۸ (۲۰۱۲)	درک فرهنگ کیفیت در موسسات آموزش عالی	فرهنگ پذیرش و ارزشیابی، فرهنگ تغییر، ساختار
۱۴	هاروی(۲۰۰۸)	فرهنگ کیفیت: درک، مرزها و پیوندها	زیر ساخت و عوامل چند بعدی ساختاری
۱۵	مسلمی و مهدیون(۱۳۹۷)	فرهنگ کیفیت مفهومی کلیدی در ارتقاء کیفیت دانشگاه	عوامل خرد(فردی)؛ عوامل میانی و عوامل کلان
۱۶	لوکولا و ژانگ ^۹ (۲۰۱۰)	در بررسی فرهنگ و فرایندهای تضمین کیفیت در موسسات آموزش	به فرهنگ ارزیابی و ساختار سازمان
۱۷	بازرگان(۱۳۹۰)	فرهنگ کیفیت و نقش آن در دستیابی به عملکرد مطلوب دانشگاهها.	روانشناختی/ فرهنگی؛ (ب) فرایندهای رسمی بهبود کیفیت.
۱۸	اهلرز ^{۱۰} (۲۰۰۹)	درک فرهنگ کیفیت	فرهنگ سازمانی و پذیرش سازمانی
۱۹	سید کلان و همکاران(۱۳۹۷).	فرهنگ کیفیت» در دانشگاه فرهنگیان	عناصر ساختاری / مدیریتی، «عناصر فرهنگی / روان‌شناختی»، رهبری، ارتباطات، «اعتماد»، «تعهد و مسئولیت‌پذیری»، «مشارکت»، «توانمندسازها، صلاح زیرساخت‌ها، نتایج و برآیندهای فرهنگ کیفیت
۲۰	جیانگ ^{۱۱} (۲۰۰۱)	فرهنگ کیفیت و تأثیر آن بر کیفیت رقابت‌پذیری	الگوی فرهنگ کیفیت برگرفته از ساختار و مدیریت
۲۱	عامری شهرابی و کاووسی(۱۳۹۵)	بررسی مدل فرهنگ کیفیت	روانشناختی-فرهنگی، ساختاری- مدیریتی و محیطی
۲۲	انجمن دانشگاههای اروپا(۲۰۰۶)	فرهنگ کیفیت در دانشگاههای اروپا	عناصر فرهنگی، شناختی، ساختاری و مدیریتی

¹ Tutko

² Sattler and Sonntag

³ Dziminska

⁴ BenderMacher

⁵ Petruta

⁶ Barbulescu

⁷ Adrian Vilcea

⁸ Njiro

⁹ Loukkola and Zhang

¹⁰ Ehler

¹¹ Jiang

بر اساس بررسی در نشانگرهای مرتبط که در جدول شماره ۱ آمده است، از مجموعه ملاک‌های مرتبط با فرهنگ کیفیت طیف زیادی از ملاک‌ها چون فرهنگی، ارزشیابی، فردی، شخصیتی، فرهنگ سازمانی و سایر موارد مرتبط وجود دارد. در ادامه بر اساس الگوی هدف، ملاک و نشانگرهای اصلی در این زمینه بررسی گردیدند.

در بخش اول با یک نگاه تحلیلی به مولفه‌های شناسایی شده فرهنگ کیفیت بر اساس بررسی نشانگرها در سه بُعد فردی، سازمانی و فراسازمانی، و شش سطح کارکنان، گروه‌های آموزشی، دانشکده‌ایی، دانشگاهی، فرادانشگاهی و فرهنگ عمومی دسته بندی شده و به بررسی ملاک‌ها و نشانگرهای هر کدام از ابعاد و سطوح آن پرداخته‌ایم.

سوال اول

ملاک‌ها و نشانگرهای فرهنگ کیفیت در بُعد فردی چیست؟

۱-۱ سطح کارکنان

ملاک‌ها و نشانگرهای فرهنگ کیفیت در بعد فردی دارای یک سطح بود که با عنوان کارکنان نام گذاری گردید که در ادامه به بررسی آن می پردازیم

جدول شماره ۲: ملاک‌ها و نشانگرهای مرتبط با فرهنگ کیفیت در بُعد فردی

ردیف	نشانگر	ملاک	منابع
۱	ویژگی‌های فردی، شرایط رفتاری، میزان انعطاف پذیری، واکنش به موقعیت، درون و برون گرایی،	ویژگی‌های شخصیتی	دینه دو و سی دانگ ^۱ (۲۰۲۱)، کایرزا و لاپینا(۲۰۱۹)، تاتکو ^۲ (۲۰۱۹)، دزیمینسکا ^۳ و همکاران، بندر ماچر ^۴ و همکاران(۲۰۱۷)، مسلمی و مهدیون(۱۳۹۷)
۲	وجود تعهد کار تیمی، تعهد سازمانی، تعهد به نیازهای هدف گذاری شده، تعهد نسبت به ایفای شغل	تعهد و مسئولیت پذیری	سید کلان و همکاران(۱۳۹۷)؛ تاتکو(۲۰۱۹)؛ گرونمایر و همکاران(۲۰۱۷)؛ آدریان ویلسا (۲۰۱۴)؛ بندر ماچر و همکاران(۲۰۱۷)
۳	الگوی سازگاری و تطابق، هوش هیجانی، درک شرایط، هوش اخلاقی؛ هوش رقابتی	هوش موفقیت	سید کلان و همکاران(۱۳۹۷)؛ اهلرز (۲۰۰۹)؛ لوکولا و ژانگ (۲۰۱۰)؛ مسلمی و مهدیون(۱۳۹۷)؛ بارلیسکو (۲۰۱۴)
۴	اطمینان خاطر، روابط متقابل توأم با اعتماد، انگاره‌های خیال جمعی از تعهدات سازمانی	اعتماد	سید کلان و همکاران(۱۳۹۷) تاتکو(۲۰۱۹) انجیرو(۲۰۱۶)؛ آدریان ویلسا ^۵ (۲۰۱۴)
۵	ارزش‌های فردی، اصول و اعتقادات، نگرش به شرایط، باورها	ارزش‌ها	تاتکو(۲۰۱۹)، سید کلان و همکاران(۱۳۹۷) لوکولا و ژانگ (۲۰۱۰)؛ مسلمی و مهدیون(۱۳۹۷)؛ آدریان ویلسا ^۶ (۲۰۱۴)
۶	روحیه اصلاح گری، جستجوگری، خود ارزیابی، نگاه تکامل گرا	روحیه نقد پذیری	دزیمینسکا و همکاران(۲۰۱۸)؛ مسلمی و مهدیون(۱۳۹۷)؛ دینه دو و سی دانگ (۲۰۲۱)

¹ Dinh Do and Thi dang

² Tutko

³ Dziminska

⁴ BenderMacher

⁵ Adrian Vilcea

⁶ Adrian Vilcea

۷	دانشگاه محصل تحصیل، رشته تحصیلی، نگاه دانشگاه تحصیل به فرهنگ کیفیت، الگوی پیشرفت طراحی شده دانشگاهی	تحصیلات آکادمیک (محیط و رشته دانشگاهی)	لوکولا و ژانگ (۲۰۱۰)؛ تاتکو (۲۰۱۹)؛ دینه دو و سی دانگ (۲۰۲۱)
۸	تخصص، تطابق تحصیل با شغل و عملکرد، علائق تحصیلی، صلاحیت شناختی	صلاحیت حرفه ای تخصصی	انجیرو (۲۰۱۶)؛ لوکولا و ژانگ (۲۰۱۰)؛ مسلمی و مهدیون (۱۳۹۷)

بر اساس نتایج حاصل از جدول شماره ۲ ویژگی‌های شخصیتی، تعهد و مسئولیت پذیری، هوش موفق، اعتماد، ارزش‌ها، روحیه نقدپذیری، تحصیلات آکادمیک (محیط و رشته دانشگاهی) و صلاحیت حرفه ای - تخصصی مهمترین ملاک‌های فرهنگ کیفیت در بعد فردی هستند. برینان و شاه^۱ (۲۰۱۰) اذعان می‌دارند که براساس شواهد برخاسته از مطالعات موردی، آحاد کارکنان ممکن است فرهنگ‌های در حال تغییری را که در سنجش کیفیت تجسم یافته‌اند، بیشتر از ارزش‌های مربوط به گروه‌هایی که به آنها تعلق دارند، پذیرا باشند. این مهم، بر اثرپذیری و اثرگذاری بعد فردی در فرهنگ کیفیت دانشگاه، صحنه می‌گذارد (به نقل از صالحی، زین‌آبادی و پرنده، ۱۳۹۰).



شکل شماره ۲: نمایی از ملاک‌ها و نشانگرهای فرهنگ کیفیت در بعد فردی

بررسی تحلیلی از زمینه تکرارپذیری از ملاک‌ها و نشانگرهای فردی مرتبط با فرهنگ کیفیت نشان داد ویژگی‌های شخصیتی، روحیه نقدپذیری و صلاحیت‌های تخصصی و فردی بیشترین تکرارپذیری در بین مقوله‌های در زمینه ارتباط با فرهنگ کیفیت را دارد و در بین نشانگرهای مطرح

¹ Brennan & Shah

و مربوط به هر ملاک در مجموع روحیه نقادی و جستجوگری؛ انعطاف شخصیتی، صلاحیت‌های شناختی، خود ارزیابی، روحیه اصلاح‌گری، نگاه دانشگاه تحصیل به مساله کیفیت بخشی، علایق شغلی و تحصیلی، ارزش‌های فردی، هوش هیجانی و اصول و اعتقادات ۱۰ نشانگر اصلی مورد تاکید بر حسب بیشترین تکرار پذیری بر فرهنگ کیفیت در بُعد فردی است.

سوال دوم

ملاک‌ها و نشانگرهای فرهنگ کیفیت در بُعد سازمانی چیست؟

این بُعد در سه سطح گروه‌های آموزشی داخل یک دانشکده، دانشکده‌ای و دانشگاهی تقسیم‌بندی شده است که در ادامه به تفکیک بررسی و تحلیل می‌گردد.

۱-۲ سطح گروه‌های آموزشی

جدول شماره ۳: ملاک‌ها و نشانگرهای فرهنگ کیفیت در سطح گروه‌های آموزشی

ردیف	نشانگر	ملاک	منابع
۱	تعامل در سازمان، تعامل در اجرا، همراهی و پابندی؛ آمادگی گروه‌های مختلف، نظم همراهی و ارتباطی، تعامل	مشارکت	تاتکو (۲۰۱۹)؛ سید کلان و همکاران (۱۳۹۷)؛ لوکولا و ژانگ (۲۰۱۰)؛ هیلدشم و سانداگ (۲۰۲۰). بندر ماچرو همکاران (۲۰۱۷)؛ مسلمی و مهدیون (۱۳۹۷)
۲	روابط سازمانی، ارتباط کارکنان، روابط مدیریت و کارکنان، نگاه همیارانه سازمان؛ روابط فردی و عاطفی کارکنان	جو سازمانی	سید کلان و همکاران (۱۳۹۷)؛ انجیرو (۲۰۱۶)؛ بندر ماچرو همکاران (۲۰۱۷)
۳	فرصت‌های رشد، سیستم تعاملی، سیستم همیارانه، قوانین مشخص رشد و ارتقا،	عدالت و اعتماد بین فردی	سید کلان و همکاران (۱۳۹۷)؛ لوکولا و ژانگ (۲۰۱۰)؛ هیلدشم و سانداگ، (۲۰۲۰).
۴	حمایت‌گری، اهداف گروهی، وجود چشم انداز گروه آموزشی؛ ارتباط و تعامل سازنده	سیستم همیارانه	لوکولا و ژانگ (۲۰۱۰)؛ بندر ماچرو همکاران (۲۰۱۷)
۵	تسهیم دانش، انتقال فناوری، تعامل دانش محور، همفکری آموزشی، کار تیمی،	مدیریت تسهیم دانش	اهلرز (۲۰۰۹)؛ لوکولا و ژانگ (۲۰۱۰)؛ انجیرو (۲۰۱۶)؛

بر اساس جدول شماره ۳: پنج ملاک اصلی مشارکت، جو سازمانی، عدالت و اعتماد بین فردی، سیستم همیارانه و مدیریت و تسهیم دانش مهمترین ملاک‌های مربوط به فرهنگ کیفیت بر اساس گروه‌های آموزشی است.

۲-۲ سطح دانشکده‌ای

جدول شماره ۴: ملاک‌ها و نشانگرهای فرهنگ کیفیت در سطح دانشکده‌ای

ردیف	نشانگر	ملاک	منابع
۱	اهداف تعریف شده، ابزار تعریف شده، مدل تحقق اهداف؛ نگاه عملیاتی	چشم انداز دانشکده	دینه دو و سی دانگ (۲۰۲۱)؛ هیلدشم و سانداگ، (۲۰۲۰). تاتکو (۲۰۱۹)؛ دزیمینسکا و همکاران (۲۰۱۸) پتروتا (۲۰۱۴)؛ سید کلان و همکاران (۱۳۹۷)؛ عامری شهبابی و کاوسی (۱۳۹۵)
۲	سیاست‌های سازمانی، اهداف آموزشی، اهداف اصلاحی، رسالت‌های تعریف شده	سیاست‌های آموزشی	تاتکو (۲۰۱۹)، دزیمینسکا و همکاران (۲۰۱۸)؛ پتروتا (۲۰۱۴)

۳	شفافیت اتوماسیونی، شفافیت گزارش‌ها دانشکده، دسترسی اطلاعات و مشخصات، شفافیت چارت، شفافیت وظایف	شفافیت سیستمی	دزمینسکا و همکاران(۲۰۱۸)؛ پتروتا (۲۰۱۴) سید کلان و همکاران(۱۳۹۷).
۴	ارتباط گروه‌های مختلف، دوره‌های ارتباطی، تسهیم دانش برون گروهی، هم‌سیاستی در راستای اهداف دانشکده	همگامی گروه‌های آموزشی	دینه دو و سی دانگ (۲۰۲۱)؛ هیلدشم و سانگ،(۲۰۲۰). سید کلان و همکاران(۱۳۹۷)؛ عامری شهبابی و کاووسی (۱۳۹۵)

یافته‌های حاصل از جدول شماره ۴ نشان داد، چهار ملاک اصلی چشم انداز دانشکده، سیاست‌های آموزشی، شفافیت سیستمی و همگامی گروه‌های آموزشی مهمترین ملاک‌های مربوط به فرهنگ کیفیت بر اساس دانشکده است

۲-۳ سطح دانشگاهی

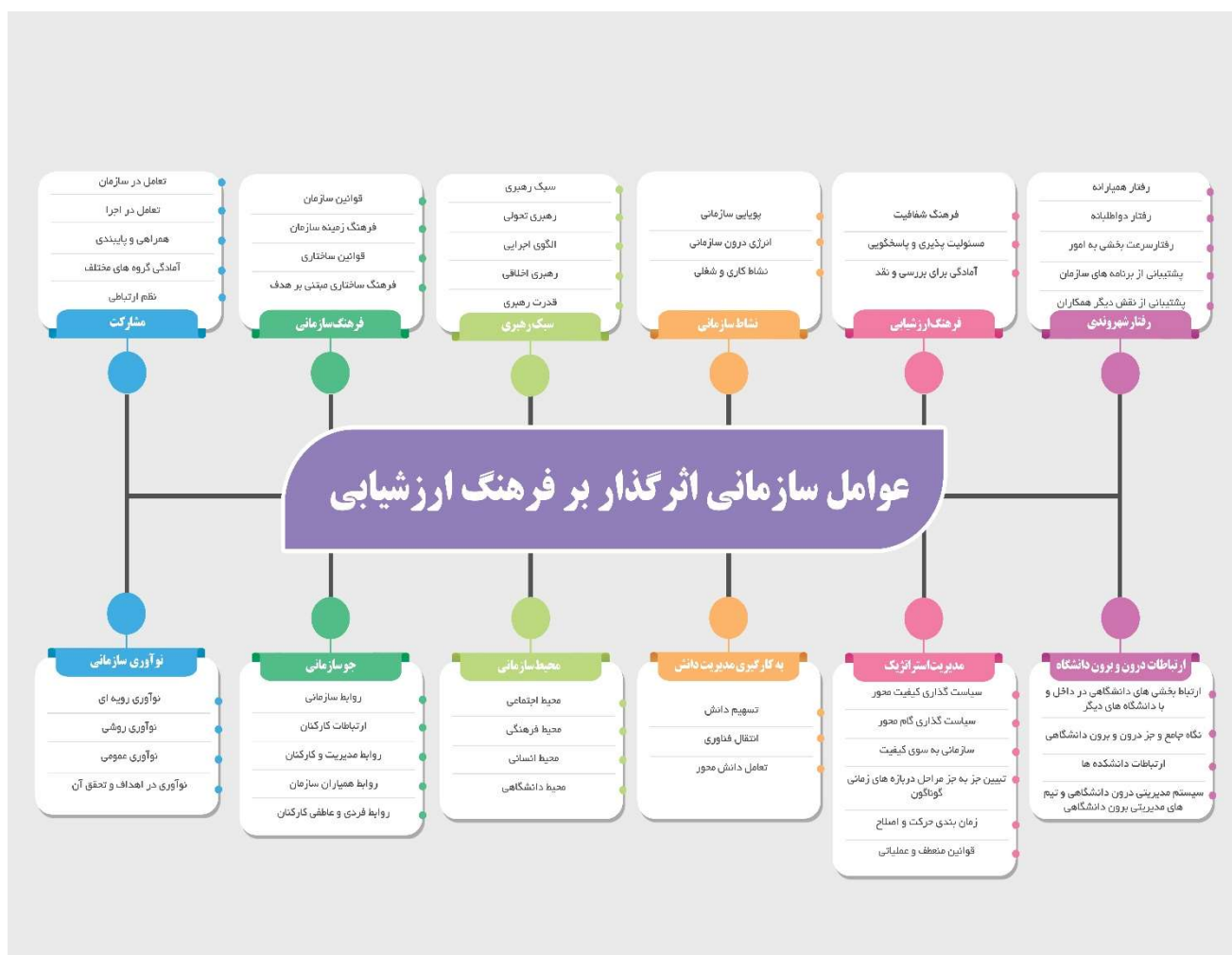
جدول شماره ۵: ملاک‌ها و نشانگرهای فرهنگ کیفیت در سطح دانشگاهی

ردیف	نشانگر	ملاک	منابع
۱	سبک مدیریت، رهبری اخلاقی، رهبری تحولی، الگوی اجرایی،	مدیریت و رهبری	دزمینسکا و همکاران(۲۰۱۸)؛ سید کلان و همکاران (۱۳۹۷)؛ لوکولا و ژانگ (۲۰۱۰)؛ هیلدشم و سانگ (۲۰۲۰). بندر ماچرو همکاران(۲۰۱۷)؛ بارلیسکو (۲۰۱۴)
۲	پویایی سازمان، انرژی درون سازمانی، نشاط کاری	نشاط سازمانی	سید کلان و همکاران(۱۳۹۷)؛ لوکولا و ژانگ (۲۰۱۰)؛ هیلدشم و سانگ،(۲۰۲۰).
۳	قوانین سازمان، قوانین ساختاری، فرهنگ زمینه‌ای سازمان، مسیر برنامه‌های هدف گذاری شده	فرهنگ سازمانی	هیلدشم و سانگ،(۲۰۲۰). انجیرو(۲۰۱۶)؛ بازرگان (۱۳۹۰)؛ بندر ماچر ^۱ و همکاران(۲۰۱۷)
۴	ارتباط بخش‌های دانشگاهی، نگاه جامع و جز در دانشگاه، ارتباط دانشکده‌ها، سیستم مدیریتی درون دانشگاهی	ارتباطات درون دانشگاهی	سید کلان و همکاران(۱۳۹۷)؛ بازرگان(۱۳۹۰)؛ دینه دو و سی دانگ (۲۰۲۱)
۵	ارتباط با دیگر دانشگاهها، گام گذاری مطابق با کیفیت مطلوب نظام دانشگاهی، ایجاد تیم‌های مشاوره‌ای در تعامل با دیگر دانشگاهها	ارتباطات برون دانشگاهی	سید کلان و همکاران(۱۳۹۷)؛ لوکولا و ژانگ (۲۰۱۰)؛ دینه دو و سی دانگ (۲۰۲۱)
۶	رفتار داوطلبانه، رفتار همیارانه، رفتار سرعت بخشی به امور، پشتیبانی از برنامه‌های سازمان، پشتیبانی از نقش دیگر همکاران	رفتار شهروندی	لوکولا و ژانگ (۲۰۱۰)؛ انجیرو(۲۰۱۶)؛
۷	سیاست گذاری کیفیت محور، سیاست گذاری گام محور سازمانی به سوی کیفیت، تبیین جز به جز مراحل در بازه‌های زمانی گوناگون؛ زمان بندی حرکت و اصلاح، قوانین منعطف	مدیریت استراتژیک	دزمینسکا و همکاران(۲۰۱۸)؛ سید کلان و همکاران(۱۳۹۷)

¹ BenderMacher

۸	محیط اجتماعی، محیط فرهنگی، محیط انسانی، محیط دانشگاهی	محیط سازمانی	دینه دو و سی دانگ (۲۰۲۱)، اهلرز (۲۰۰۹)
۹	نوآوری رویه‌ای، نوآوری روشی، نوآوری عملیاتی، نوآوری در اهداف و تحقق آن	نوآوری سازمانی	اهلرز (۲۰۰۹)؛ لوکولا و ژانگ (۲۰۱۰)؛
۱۰	فرهنگ شفافیت، مسئولیت پذیری و پاسخگویی، آمادگی برای بررسی و نقد	فرهنگ ارزشیابی	انجیرو (۲۰۱۲)؛ لوکولا و ژانگ (۲۰۱۰)؛ بازرگان (۱۳۹۰)؛ اهلرز (۲۰۰۹)

بر اساس نتایج حاصل از جدول شماره ۵، می‌توان ملاک‌هایی نظیر مدیریت و رهبری، نشاط سازمانی، فرهنگ سازمانی، ارتباطات درون دانشگاهی، ارتباطات برون دانشگاهی، رفتار شهروندی، مدیریت استراتژیک، محیط سازمانی، نوآوری سازمانی و فرهنگ ارزشیابی را به عنوان مهمترین ملاک‌های مرتبط با فرهنگ کیفیت در سطح دانشگاهی، شناسایی و دسته‌بندی کرد.



شکل شماره ۳: نمایی از ملاک‌ها و نشانگرهای فرهنگ کیفیت در بُعد سازمانی

بررسی تحلیلی از موارد سازمانی مرتبط با فرهنگ کیفیت نشان داد در بین ملاک‌های شناسایی شده فرهنگ سازمانی، جو سازمانی و سبک رهبری بیشترین ارتباط را بر فرهنگ کیفیت دارند که این مساله بر اساس تکرار پذیری کدهای موجود در این زمینه مورد بررسی قرار گرفت. در

بین نشانگرهای مورد بررسی قوانین سازمان، فرهنگ زمینه سازمان، تسهیم دانش، روابط کارکنان، پویایی سازمان، رفتار همیارانه سازمان، سبک رهبری، قدرت رهبری، انتقال فناوری و فرهنگ شفافیت ده نشانگر با بیشترین تاثیر گذاری بر فرهنگ کیفیت بر مبنای تکرار پذیری کدها است.

سوال سوم

ملاک‌ها و نشانگرهای مرتبط با فرهنگ کیفیت در بُعد فراسازمانی چیست؟

در بعد فراسازمانی، ملاک‌ها و نشانگرهای شناسایی شده در دو سطح «فردانشگاهی» و «فرهنگ عمومی» دسته‌بندی گردید که در ادامه به تفکیک هر سطح به آن پرداخته شده است:

۳-۱ سطح فردانشگاهی

جدول شماره ۶: ملاک‌ها و نشانگرهای فرهنگ کیفیت در سطح فردانشگاهی

ردیف	نشانگر	ملاک	منابع
۱	مشخص بودن مسیر، مشخص بودن دستیابی اهداف، مشخص بودن الگوی اجرای، مشخص بودن عوامل	شفافیت و رویه‌ها	سید کلان و همکاران (۱۳۹۷)؛ دینه دو و سی دانگ (۲۰۲۱)؛ هاروی (۲۰۰۸)
۲	سیست‌های کلان حمایت کننده، سیاست‌های انعطاف‌پذیر، تصمیم‌های کلان موقعیتی، برنامه ریزی و مدیریت کلان در حوزه	سیاست‌ها	سید کلان و همکاران (۱۳۹۷)؛ لوکولا و ژانگ (۲۰۱۰)؛ هاروی (۲۰۰۸)
۳	ساختار کیفیت مطلوبیت، ملاک‌ها و نشانگرهای دوره‌ای و مکانی کیفیت،	معیارها و نظام نشانگرها	دزمینسکا و همکاران (۲۰۱۸)؛ سید کلان و همکاران (۱۳۹۷)؛ کرونمایر و همکاران (۲۰۱۷)؛
۴	میزان استقلال دانشگاهها، قدرت انعطاف عملکرد دانشگاه، استقلال در تعریف چشم انداز و تحقق اهداف سازمانی	خط مشی گذاری سیاست‌های اجرایی دانشگاهها	لوکولا و ژانگ (۲۰۱۰)؛ هاروی (۲۰۰۸)؛ کرونمایر و همکاران (۲۰۱۷)؛ جیانگ (۲۰۰۱)؛
۵	بهبود شرایط اجرایی، اصلاح مسیر، اصلاح فرایند، اصلاح رویه‌های اجرایی به سوی کیفیت	اصلاح ساختار	دزمینسکا و همکاران (۲۰۱۸)؛ سید کلان و همکاران (۱۳۹۷)؛ اهلرز (۲۰۰۹)؛ انجیرو (۲۰۱۶)؛ بازرگان (۱۳۹۰)؛ جیانگ (۲۰۰۱)؛ بندر ماجرو همکاران (۲۰۱۷)
۶	حمایت مالی در راستای کیفیت، تخصیص بودجه کلی، کنترل و بهبود کیفیت،	بودجه و منابع مالی	سید کلان و همکاران (۱۳۹۷)؛ دینه دو و سی دانگ (۲۰۲۱)؛ جیانگ (۲۰۰۱)
۷	مرکز سیاست‌گذاری به سوی کیفیت در سطح کلان، تعیین چشم‌اندازهای کیفیت، طراحی الگوی پیشرفت مستمر	اصلاح مستمر برنامه	اهلرز (۲۰۰۹)؛ سید کلان و همکاران (۱۳۹۷)؛ انجیرو (۲۰۱۶)؛ جیانگ (۲۰۰۱)

بر اساس جدول شماره ۶ که ملاک‌ها و نشانگرهای فرهنگ کیفیت در سطح فردانشگاهی را مورد بررسی قرار داد نشان داد، معیارها و نظام نشانگرها، شفافیت و رویه‌ها، سیاست‌ها، خط مشی گذاری سیاست‌های اجرایی دانشگاهها، اصلاح ساختار، بودجه و منابع مالی و اصلاح مستمر برنامه مهمترین ملاک‌های در ارتباط با سیاست‌های آموزشی مرتبط با فرهنگ کیفیت می باشد.

۳-۲ سطح فرهنگ عمومی

جدول شماره ۷: ملاک‌ها و نشانگرهای فرهنگ کیفیت در بعد فراسازمانی با محوریت مولفه‌های کلان مرتبط با فرهنگ عمومی

ردیف	نشانگر	ملاک	منابع
۱	فرهنگ عمومی، ارزش‌ها کلی جامعه، در نظرگیری شرایط فرهنگی،	فرهنگ رفتاری	دزمینسکا و همکاران (۲۰۱۸)؛ لوکولا و ژانگ (۲۰۱۰)؛ دینه دو و سی دانگ (۲۰۲۱)؛ هاروی (۲۰۰۸)
۲	طراحی فرهنگی، تعامل فرهنگ و دانشگاه به سوی پیشرفت، ارزش‌های پیشرفت	فرهنگ پیشرفت	لوکولا و ژانگ (۲۰۱۰)؛ دینه دو و سی دانگ (۲۰۲۱)
۳	ارزش‌های جامعه؛ انعطاف اجتماعی، انعطاف ساختاری، سنت‌ها آداب و رسوم	سنت‌ها	لوکولا و ژانگ (۲۰۱۰)؛ دینه دو و سی دانگ (۲۰۲۱)

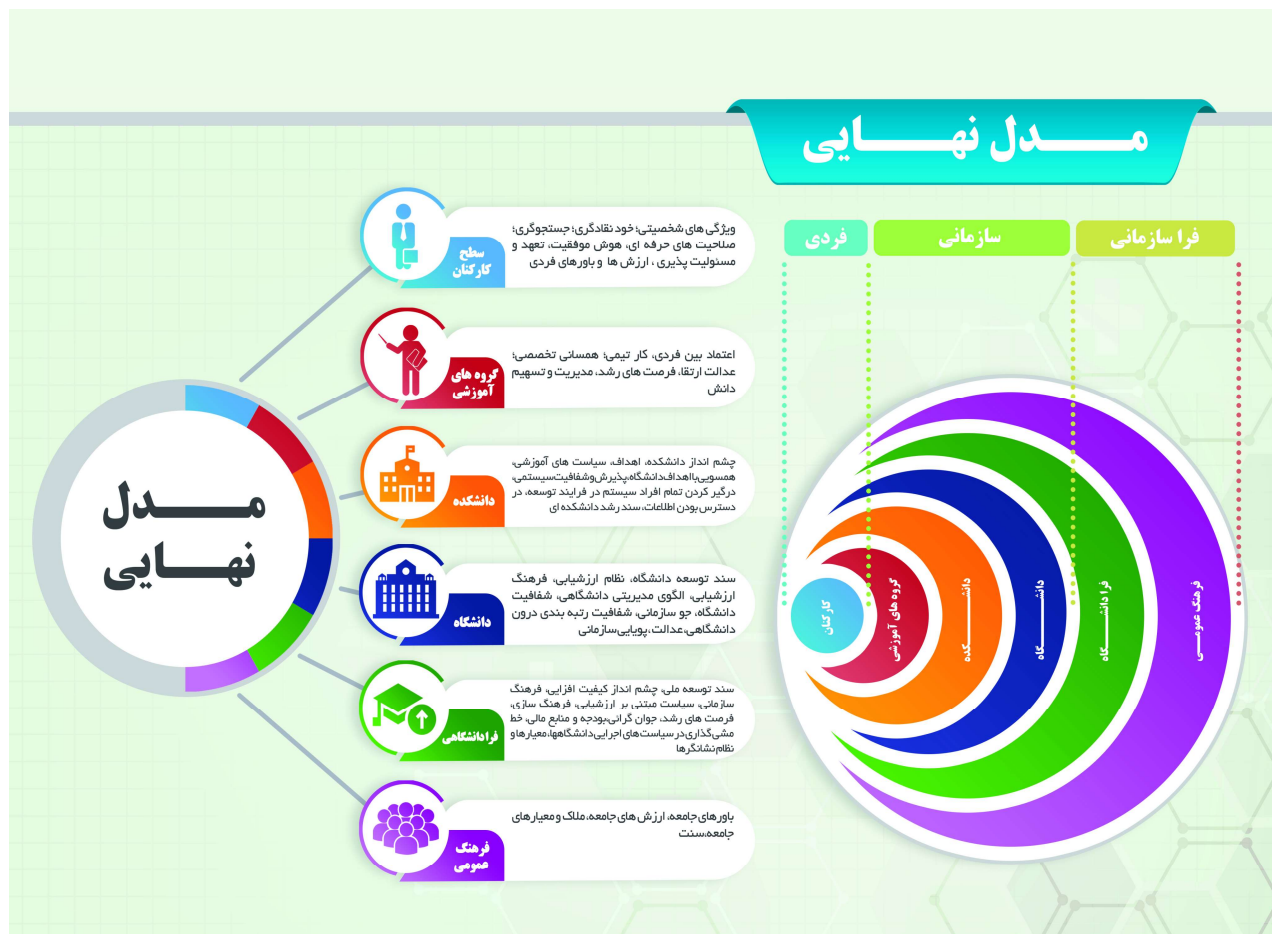
بر اساس جدول شماره ۷، سه ملاک اصلی فرهنگ رفتاری، فرهنگ پیشرفت و سنت‌ها ملاک مرتبط با فرهنگ عمومی در ارتباط با فرهنگ کیفیت می باشد.

بررسی تکرارپذیری نشانگرهای مرتبط با بعد فراسازمانی شامل دو سطح فرا دانشگاهی و فرهنگ عمومی بود. یافته‌ها نشان داد به ترتیب سیاست‌های کلی، نظام معیارها و نشانگرها و فرهنگ رفتاری بیشترین تاثیرگذاری را بر فرهنگ کیفیت بر اساس ملاک‌های مورد بررسی را داشته و در بین نشانگرهای مورد بررسی: سیاست‌های کلان، ملاک‌ها و معیارهای تعریف شده، باورها و ارزش‌های جامعه، حمایت مالی، اصلاح رویه‌ها به سوی کیفیت، حمایت کلان، مشخص بودن مسیر، حمایت سیستم کلان، سیاست‌های انعطاف‌پذیر و طراحی فرهنگی ۱۰ نشانگر اصلی مرتبط با بهبود و گسترش فرهنگ کیفیت در دانشگاه هستند.

در یک بررسی کلی و توامان از همه ملاک‌های موجود بر اساس تکرار پذیری: فرهنگ سازمانی، ویژگی‌های شخصیتی، صلاحیت‌های حرفه‌ای و نقدپذیری مهمترین ملاک‌های مرتبط با فرهنگ کیفیت در سیستم آموزش عالی است که در شش سطح فردی، گروه‌های آموزشی، دانشکده‌ای، دانشگاهی، فرادانشگاهی و فرهنگی نقش دارد، همچنین نشانگرهایی چون ارزش‌ها و قوانین سازمانی، انعطاف شخصیتی، روحیه اصلاح گری، صلاحیت شناختی، شرایط سازمانی، تخصص آکادمیک و سیاست‌های کلان بیشترین تکرار پذیری را در مدل فرهنگ کیفیت را دارد و یافته‌ها بیانگر این مساله است که این ابعاد در نتیجه بکارگیری فرهنگ کیفیت، پیامد مسئولیت پذیری، بهبود مستمر کیفیت، شفافیت، پاسخگویی و انعطاف سازمانی را همراه دارد.

مدل نهایی

نگاهی جامع به مولفه‌های مرتبط با فرهنگ کیفیت، نشان می‌دهد که به‌رغم توافق کلی پژوهشگران به دسته‌بندی آن در ابعاد فردی، سازمانی و کلان، محققان در این تحقیق به دسته‌بندی جدیدی در بطن دسته‌بندی قبلی رسیدند که در آن ابعاد فرهنگ کیفیت در سه بعد فردی، سازمانی و فراسازمانی و شش سطح افراد (کارکنان)، گروه‌های آموزشی، دانشکده‌ای، دانشگاهی، فرادانشگاهی و فرهنگ عمومی مطرح شد.



شکل ۴: نمایی از مولفه‌های فرهنگ کیفیت آموزش عالی در سطوح شش‌گانه

در تحلیل نهایی فرهنگ کیفیت در بعد فردی و در سطح کارکنان بر اساس ویژگی‌های شخصیتی، تخصص، صلاحیت حرفه‌ای، وجود روحیه جستجوگری و نقادگری و ملاک‌های هوش موفقیت قابل بررسی بود. سه سطح گروه‌های آموزشی، دانشکده و دانشگاه در بعد سازمان مطرح می‌باشند که در زمینه گروه‌های آموزشی و تیم‌های گروهی اساتید دانشگاهی، تجانس ارتباطی فی ما بین افراد، همراهی و رفتار تسهیم دانش، الگوی مدیریتی و سیاست‌ها مربوط، نقشی مهم در ارتباط با مساله کیفیت بخشی نظام دانشگاهی دارد، در دانشکده و دانشگاه به توازن وسعت اجرایی و عملیاتی؛ شفافیت و پاسخگویی سیستم، فرهنگ ارزشیابی، الگوی مدیریتی، سیستم رتبه‌بندی و ارتقا و یک نگاه پویا و پیروی از رشد سازمانی مهمترین ملاک‌های مرتبط با فرهنگ کیفیت است، در ابعاد کلان تر این سیستم که در بعد فراسازمانی و سطوح فرادانشگاهی و فرهنگ عمومی مطرح است. در زمینه‌های آموزش عالی و سیاست‌های کلان مربوط به آن، برنامه‌ریزی، سیاست‌گذاری، تخصیص بودجه، سندهای رشد و توسعه، جوان‌گرایی و پویا سازی سیستم و خط مشی سیاست‌های اجرایی دانشگاهها مهمترین ملاک‌های در ارتباط با فرهنگ کیفیت است و در بخش کلان تر مبتنی بر فرهنگ، باورها و ارزش‌های جامعه و معیارها و الگوهای تعریف شده در این بخش مهمترین ملاک‌هایی است که با فرهنگ کیفیت در ارتباط است.

نتیجه‌گیری

امروزه همه کشورهای توسعه یافته و یا در حال توسعه برای حفظ یا ایجاد بنیان‌های توسعه یافتگی و ارتقاء قدرت رقابت خود با دیگر کشورها، توسعه علم و فناوری را به عنوان محور اصلی فعالیت‌های خود مورد توجه قرار می‌دهند و بودجه‌های کلانی را به فعالیتهای تحقیقاتی اختصاص می‌دهند (بیزاگو و دامی،

۲۰۱۸). بنابراین نقش علم و تحقیقات علمی به منزله ساز و کار مؤثر و تعیین کننده در توسعه ملی را نمی توان کم اهمیت تلقی کرد (خراسانی و همکاران، ۱۳۹۴).

بر همین اساس آموزش عالی نقش اساسی در توسعه منابع انسانی و در رشد اقتصادی و توسعه کشورها دارد (جلالیون و طاهر دوست، ۲۰۱۲) و بررسی ها در این زمینه گویای نقشی کلیدی و مرتبط آموزش در حیطه های مختلف و توسعه پایدار و الگوی رشد جوامع هستند (آنخل و پوکوچسکی^۱، ۲۰۱۹؛ کالینوفسکا و همکاران^۲، ۲۰۱۰ و ۲۰۱۶). در این زمینه دانشگاه مهمترین پایه، آموزش عالی است که فرهنگ و الگوی سیاستی اتخاذ شده در آن بسیار با اهمیت است و ساختار حاکم بر آن تأثیری چند وجهی در زمینه های آموزشی، کاربردی، آینده نگرایانه و زمینه های مختلف دارد (روسپیگلیوسی^۳، ۲۰۱۹؛ گاندینی^۴، ۲۰۱۶). رشد و پیشرفت آموزش عالی در گرو یک برنامه انعطاف پذیر و پذیرا برای تغییر متناسب با شرایط و الگوی مطلوب است و چنین هدفی با ارزشیابی و ارزیابی در نظام آموزش عالی و متغیرهای مرتبط با آن ممکن می گردد (براون، ۲۰۱۹). یکی از ارکان اساسی رشد و توسعه اقتصادی، اجتماعی، فرهنگی و سیاسی کشورها آموزش عالی است. همه صاحب نظران عقیده دارند که اگر اجرای نظام آموزش صحیح و موفق باشد، نتیجه آن رشد و پیشرفت است، بر همین اساس بررسی در این زمینه با هدف بهبود شرایط آموزش، مساله ای اساسی و حیاتی است. بهبود در این فرایند معطوف به کیفیت بخشی است و یکی از ابعاد بسیار مهم در این زمینه در برگزیده مفهوم فرهنگ کیفیت است. فرهنگ کیفیت در دانشگاه را می توان به مجموعه مفروضه ها، ارزش ها، هنجارها، باورداشت های اعضای هیات علمی و سایر کارکنان دانشگاه در خصوص هدف ها و چگونگی دستیابی به آن ها تلقی کرد (بازرگان، ۱۳۹۰، ص. ۶۵). بر همین اساس بررسی پیرامون این مساله امری بسیار مهم و شناخت ابعاد درگیر و سطوح موجود در این زمینه مساله ای اساسی و حیاتی است. در همین راستا این تحقیق با هدف مرور منظم از ابعاد و سطوح مرتبط با فرهنگ کیفیت شکل گرفت. بررسی اولیه در این زمینه نشان داد مولفه های شناسایی شده فرهنگ کیفیت بر اساس بررسی نشانگرها و ملاک های بررسی شده در سه بُعد فردی، سازمانی و فراسازمانی بصورت دسته بندی کلی قابل بررسی است. این یافته با مطالعه بندر ماچره^۵ و همکاران (۲۰۱۷) که در گره گشایی از فرهنگ کیفیت در آموزش عالی عناصر ساختاری / مدیریتی و فرهنگی / روان شناختی را عوامل مؤثر در این زمینه بر شمردند و نیز تحقیقاتی چون بازرگان (۱۳۹۰)، سید کلان و همکاران (۱۳۹۷)، عامری شهرابی و کاووسی (۱۳۹۵)، انجمن دانشگاه های اروپا (۲۰۰۶) همسویی و همراستایی در یافته های بدست آمده را داشت و تبیین کننده این موضوع بود که فرهنگ کیفیت مساله ای است که نیاز به توجه و همگام سازی عناصر در سطح فردی و شخصی، سطح سازمانی و ارتباطی و سطح کلان و سیاست گذاری دارد و برای پیاده سازی چنین الگویی نیاز است این سطوح در تمامی بخش ها مورد توجه قرار گیرد و برای پیشروی در این فرایند فرهنگ سازی در هر بعد باید شکل گرفته و به پیش رود. ارتقای فرهنگ کیفیت، مساله ای چندوجهی و چندلایه است و به حرکتی پویا، منسجم و مستدام نیازمند است. ضرورت دارد به گونه ای یکپارچه، فرد، سازمان و سیستم کلان، پذیرا و تقویت کننده آن باشند. یافته ها در این مطالعه نیز در **ابعاد سه گانه و سطوح شش گانه** به همراه نشانگرها و ملاک های موجود، تدوین و ارائه گردید

ارزش افزوده اصلی این کار علاوه بر ارائه نشانگرهای بیشتر مرتبط با فرهنگ کیفیت در هر بعد، سطح بندی مساله فرهنگ کیفیت در شش سطح اصلی مرتبط با نظام آموزش عالی بود. در بررسی ها انجام شده، ملاک های مرتبط با فرهنگ کیفیت در بعد فردی، به شناسایی ویژگی های شخصیتی، تعهد و مسئولیت پذیری، هوش موفق، اعتماد، ارزش ها، روحیه نقدپذیری، تحصیلات آکادمیک (محیط ورشته دانشگاهی) و صلاحیت حرفه ای تخصصی به عنوان مهمترین ملاک ها منتج گردید. همچنین در بین نشانگرهای مطرح و مربوط به هر ملاک در مجموع روحیه نقادی و جستجوگری؛ انعطاف شخصیتی، صلاحیت های شناختی، خود ارزیابی، روحیه اصلاح گری، نگاه دانشگاه تحصیل به مساله فرهنگ کیفیت، علائق شغلی و تحصیلی، ارزش های فردی، هوش هیجانی و اصول و اعتقادات ۱۰ نشانگر اصلی مورد تأکید بر حسب بیشترین تکرار پذیری بر فرهنگ کیفیت در بعد فردی بود. این نتایج با یافته های ستلر و سونتاک (۲۰۱۸) که نگرش های مشترک، تعهد نسبت به کیفیت و آدریان ویلسا^۶ (۲۰۱۴) که ارزش های مشترک، اعتقادات، انتظارات و تعهد نسبت به کیفیت را عامل اساسی و مهم در شکل گیری و رشد

¹ Angiel and Pokojski

² Kalinowska

³ Rospigliosi

⁴ Gandini

⁵ BenderMacher

⁶ Adrian Vilcea

فرهنگ کیفیت بر شمردند همسویی و همراستایی در یافته‌های بدست آمده را دارد و مبین این موضوع بود که، برای شکل‌گیری و گسترش فرهنگ کیفیت در درجه اول نیاز است افراد پذیرای این فرهنگ و رفتار باشند و برای این منظور تعهد، نگرش و ارزش‌های پیشرونده سازمانی و اجرایی نقش تعیین کننده و اساسی دارد، به عبارت دیگر فرهنگ کیفیت در بعد فردی بر گرفته از خصوصیات افراد و واکنش‌های آنان به موقعیت و تغییر به سوی بهبود است و این پذیرایی و نگرش، نقشی تعیین کننده و اساسی رو در این زمینه ایفا می کند. در شکل‌گیری این پذیرایی بر اساس ویژگی‌های فردی وجود ویژگی‌های پایه چون خصوصیات شخصیتی و مولفه‌های مربوط به آن چون کمال‌گرایی و انعطاف و روحیه نقادگرایانه، ویژگی‌هایی است که فرد را برای پذیرش فرهنگ کیفیت و بکارگیری صحیح از آن با هدف بهبود مستمر کیفیت در یک ساختار فراهم می آورد و این مساله در تقابل با ویژگی‌های خشکی شخصیتی و مقاومت در برابر تغییر و نا سازگاری بر حسب شرایط است که به عنوان مانعی جدی در گسترش و بکارگیری فرهنگ کیفیت عمل می کند. به عبارت دیگر آنچنان که بررسی در زمینه شخصیت‌شناسی افراد نشان داده است افراد دارای ویژگی‌های شخصیتی انعطاف پذیر درک بالاتری برای شناخت نواقص و محدودیت‌های خویش دارند و ضمن پذیرش بالاتر، اراده ای قوی تر برای اصلاح و بهبود در این زمینه دارند (پرز فونتس^۱ و همکاران، ۲۰۲۰). بر همین اساس انعطاف شخصیتی مقوله ای است که با نقاد گری و وارسو خویش و با هدف بهبود مستمر همراه است و یکی از مهمترین ملاک‌های در ارتباطی با گسترش و پیاده سازی فرهنگ کیفیت می باشد. هوش هیجانی از دیگر مقوله‌های فردی است که تبیین کننده نگاه فرد به مسائل اطراف شخصی، خانوادگی و شغلی است. افراد با هوش هیجانی بالا مورد ارزیابی شدن و کیفیت سنجی را یک تهدید در نظر نمی گیرند و بر عکس از آن به عنوان فرصتی برای بهبود شرایط سازمان و خویش و در نتیجه بهبود راندمان کاری و مزایای بر گرفته از آن استفاده می نمایند، بر همین اساس مجموع عوامل فردی نقشی مهم در فرهنگ کیفیت دارد.

در زمینه ملاک‌های سازمانی مرتبط با فرهنگ کیفیت، یافته‌ها دلالت بر این موضوع داشت که در این بخش سه سطح اصلی در زمینه گروه‌های آموزشی، دانشکده‌ای و دانشگاهی وجود دارد. این سه سطح هر کدام ملاک‌های مختص به خود را داشت، اما در یک تحلیل کلی، مدیریت و رهبری، مشارکت، جو سازمانی، نشاط سازمانی، فرهنگ سازمانی، ارتباطات درون دانشگاهی، ارتباطات برون دانشگاهی، رفتار شهروندی، مدیریت استراتژیک، محیط سازمانی، بکارگیری مدیریت دانش، نو آوری سازمانی و فرهنگ ارزشیابی مهمترین ملاک‌های مرتبط با فرهنگ کیفیت در این زمینه بودند. همچنین یافته‌ها نشان داد در بین نشانگرهای مورد بررسی نشان داد قوانین سازمان، فرهنگ زمینه سازمان، تسهیم دانش، روابط کارکنان، پویایی سازمان، رفتار همیارانه سازمان، سبک رهبری، قدرت رهبری، انتقال فناوری و فرهنگ شفافیت؛ ده نشانگر با بیشترین ارتباط با فرهنگ کیفیت بر اساس نقش سطوح گروه‌های آموزشی، دانشکده و دانشگاه بر مبنای تکرار پذیری کدها است. این نتایج با یافته‌های کاپرزا و لاپینا (۲۰۱۹) که در تحلیل عوامل موثر بر فرهنگ کیفیت و تأثیر آنها بر توسعه سازمانی فرهنگ سازمانی، رهبری سازمانی، مدیریت سازمانی، اهداف استراتژیک را عاملی پایه و اساسی و قلمداد نمودند و اهلرز (۲۰۰۹) و انجمن دانشگاه‌های اروپا (۲۰۰۶) که فرهنگ سازمانی و الگوی مدیریتی را مهمترین عوامل در شکل دهی و شکل گیری فرهنگ کیفیت بر شمردند همسویی و همراستایی در یافته‌های بدست آمده را دارد و این مساله تبیین کننده این موضوع است که تغییرات در سازمان نیاز به تغییرات در ابعاد سازمان دارد و کیفیت بخشی و فرهنگ کیفیت در سازمان نیاز به جا گذاری این فرهنگ در بطن و اضلاع سازمان دارد که در اولین قدم این کارکرد نیاز به تغییر مسیر، و همگرایی یک الگوی مدیریتی با هدف تبیین شده دارد. در این سیر، فرهنگ سازمانی و ارزش‌های سازمانی و نیز روابط درون و برون سازمانی (دانشگاهی) نقشی اساسی و مهم را ایفا می کند و همسو با فرهنگ سازمانی اشاره به عواملی دارد که نگاه سازمان به بهبود بخشی و اصلاح شرایط بر اساس انعطاف سازمانی را نشان می دهد. به عبارت دیگر در این زمینه نیاز است سازمان در همه ابعاد برای درونی سازی فرهنگ کیفیت پذیرا باشد و همه عوامل باید در این ساختار همراه و هم قدم باشند. گروه‌های آموزشی منسجم و متحد و پذیرا، در کنار دانشکده ای متشکل از گروه‌های در خدمت اهداف آموزش و تحلیل گر و در بستر یک دانشگاه مبتنی بر فرهنگ سازمانی بر گرفته از بهبود مستمر، زمینه کیفیت افزایی و افزایش فرهنگ کیفیت در این ساختار است. بر همین اساس در یک جمع بندی از مفاهیم ارائه شده در این بخش فرهنگ کیفیت در گرو یک مدیریت کیفیت گرا، کارکنان و سیستم اداری به دنبال بهبود مستمر و روابط مبتنی بر اصلاح نواقص و بر طرف سازی کمبودها و خلاها در این زمینه است.

¹ Perez-Fuentes

نگارندگان بر این باورند که "فرهنگ حقیقی کیفیت" در محیطی شکل گرفته و تعالی می‌یابد که در آن کُنشگران انسانی فراتر از فرمانبری از عوامل اقتدار سازمانی و شیوع رویه‌های کنترل‌گری و کنترل‌خواهی بیرونی، از سطح بهینه خودنظارتی، خودتنظیمی و خودتوسعه‌ای بهره‌مند بوده و به کیفیت و ارتقای آن به عنوان یک ارزش شخصی علاقه دارند. در واقع، می‌توان "فرهنگ حقیقی کیفیت" را به عنوان محیط و فضایی متصور شد که در آن کُنشگران انسانی نه تنها از آیین‌نامه‌ها و دستورالعمل‌های کیفیت پیروی می‌کنند، بلکه یکانگی بین ارزش‌های فردی، گروهی و سازمانی، عینیت‌یافته و افراد بطور مستمر ضمن تلاش برای خودتوسعه‌ای فردی و سازمانی، عملکرد کیفی دیگر همکاران‌شان را نیز مشاهده کرده، و اثرات ناشی از کیفیت و ارزش‌آفرینی مبتنی بر آن را در فضای سازمانی و بازخوردها و پیامدهای محیط اطراف خود احساس می‌کنند. در این فرهنگ، تعهد فردی و سازمانی به یادگیری مستمر، وجود سازوکارها و رویه‌های حمایت‌کننده از کُنش‌گری و کُنشگران کیفی، پرورش کُنشگران مطالبه‌گر، تقدم‌گری در اقدامات ارزش‌آفرین، دلبستگی به بهبود مستمر خود، دیگران، سازمان و جامعه از ارزش‌های نهادینه شده افراد، غالب در اسناد و متداول در روابط انسانی مبتنی بر آن است.

می‌توان فرهنگ کیفیت را به مثابه پدیده‌ای پیچیده، چندلایه، چندسطحی و وابسته به بافتار در نظر گرفت، که موجودیتی یکپارچه داشته و با ارزش‌ها، باورها و انتظارات مشترک تمامی ذینفعان نسبت به کیفیت تعیین می‌شود. بدون در نظر گرفتن لایه‌های چندگانه، بافتارهای فردی، گروهی، سازمانی و اجتماعی، پارادایم اقتضایی و سطوح چندگانه فرهنگ کیفیت، تلاش برای کپی‌برداری از عناصر فرهنگ کیفیت سازمانی خاص و انتقال آن به سازمان دیگر، محکوم به شکست است. پرواضح است که بدون مشارکت درون‌زا و همه‌جانبه تمامی یاران آموزشی، توجه به مقتضیات خرده‌فرهنگ‌های درون و برون‌سازمانی و دغدغه‌مندی برای ایجاد و تقویت تعهد مشترک به کیفیت آموزشی، هرگونه تلاش برای توسعه فرهنگ کیفیت دانشگاهی با شکست همراه می‌شود. به نظر می‌رسد، موفقیت در شکل‌گیری و تقویت و توسعه فرهنگ حقیقی کیفیت در نظام‌های دانشگاهی مبتنی بر نگاه‌های برون‌زا، مدیریتی، و از بالا به پایین امکان‌پذیر نیست. این امر بر ضرورت بهره‌مندی از رویکردی اقتضایی، چندجانبه، مشارکتی، درون‌زا، تدریجی و فعال‌سازی ظرفیت‌های خرده‌فرهنگ‌های درون و برون‌سازمانی در توسعه فرهنگ حقیقی کیفیت صحنه می‌گذارد.

در بخش پایانی، ملاک‌ها و نشانگرهای مرتبط با فرهنگ کیفیت در بُعد فراسازمانی در سطوح «فردانشگاهی و فرهنگ عمومی» شناسایی شد. یافته‌ها نشان داد معیارها و نظام نشانگرها، شفافیت رویه‌ها، سیاست‌ها، اصلاح ساختار، بودجه و منابع مالی، اصلاح مستمر برنامه و باورها و ارزش‌های عمومی و به عبارتی فرهنگ مهمترین ملاک‌های در ارتباط با فرهنگ کیفیت در بعد فرا سازمانی هستند. همچنین یافته‌ها نشان داد در بین نشانگرهای شناسایی شده فرهنگ عمومی، سیاست‌های کلان، استانداردهای تعریف شده، باورها و ارزش‌های جامعه، حمایت مالی، اصلاح رویه‌ها به سوی کیفیت، حمایت کلان، مشخص بودن مسیر، حمایت مالی و سیاست‌های انعطاف‌پذیر ۱۰ نشانگر اصلی مرتبط با بهبود و گسترش فرهنگ کیفیت در دانشگاه بر اساس ملاک‌های فردانشگاهی است. این نتایج با یافته‌های دینه دو و سی دانگ^۱ (۲۰۲۱) که محیط دانشگاهی، محیط اجتماعی و ساختار موجود در این زمینه را بر فرهنگ کیفیت بسیار اثر گذار قلمداد نمود و نیز تحقیقات افرادی چون کرونیمایر و همکاران (۲۰۱۷) که تاکید بر ساختار و سیستم کلان داشت و نیز پتروتا^۲ (۲۰۱۴) که او نیز عوامل ساختاری و سیاستی را در اصلاح فرهنگ کیفیت بسیار مهم قلمداد نمود همسویی و همراستایی در یافته‌های بدست آمده را داشت. این نتایج مبین این موضوع بود که برای پیشگامی و اصلاح و پیاده‌سازی فرهنگ کیفیت باید سیاست‌های تدوینی و استانداردها تدوین شده در سطح کلان نیز مروج این ساختار باشد و با اصلاح ساختار و رویه‌ها زمینه بهبود شرایط در این سیر فراهم آید، حتی لازم است جهت نهادینه‌سازی فرهنگ کیفیت در سیستم آموزش عالی، با تبلیغات، آموزش و بستر سازی فرهنگ ملی و باورها و ارزش‌های موجود نیز در جهت نهادینه‌سازی ارزش‌های ارزشیابی، بهبود و اصلاح یابد و به این ترتیب، زمینه ترویج و گسترش این ساختار فراهم آید.

در یک جمع بندی کلی از مساله مورد نظر، این بررسی منجر به فهم یک شمای مشخص از مساله فرهنگ کیفیت شد که بر خلاف تحقیقات پیشین دسته‌بندی دقیق‌تر و گسترده‌تری ارائه داده است و به خصوص در زمینه ابعاد فردی و سازمانی به ملاک‌های بیشتری اشاره و در یک کلیت مجزا دسته‌بندی نموده است. این تحقیق به تدوین گزارشی جامع از مولفه‌های فرهنگ کیفیت در سه بُعد فردی، سازمانی و فراسازمانی و شش سطح کارکنان، گروه‌های آموزشی، دانشکده، دانشگاه، فردانشگاهی و فرهنگ عمومی منجر شده و نشانگرهای هر بُعد به تفکیک در مدل نهایی ارائه گردید. در این زمینه فرهنگ کیفیت و ملاک‌های مرتبط با آن فقط در چارچوب یک نگاه جامع به تمامی ابعاد ذینفع

¹ Dinh Do and Thi dang

² Petruta

و ذی ربط قابل درک و فهم است و برای فهم آن باید تمامی عناصر درگیر از برنامه ریزان و تصمیم گیران سیستم کلان آموزشی، تا ساختار و الگوی حاکم بر سازمان و در ادامه تمامی پرسنل، کارکنان، اعضای هیات علمی و دانشجویان و سایر موارد مورد بررسی و تحلیل قرار گیرند. این تحقیق با وقوف به این مساله، نگاه پیاده ساز فرهنگ کیفیت در سیستم آموزش عالی را بر اساس تمامی ابعاد درگیر در یک نگاه کلی مورد بررسی قرار داد و نشان داد فرهنگ کیفیت نیاز به یک همفکری و همراهی گروهی و رشته‌ای از سوی همه ابعاد ذی ربط و ذینفع را دارد.

منابع

- Abbasi, F., & Haji Hosseini, H. (2009). Analysis of Innovation Search Strategy of Iranian Industrial Enterprises in Interaction with Scientific Institutions, *Quarterly Journal of Research and Planning in Higher Education*, 51, 120-99.
- Adrian Vilcea, M.(2014). Quality Culture In Universities And Influences On Formal And Non-Formal Education. *Social and Behavioral Sciences* 163 , 148 – 152
- Ainscow, M.(2020). Promoting inclusion and equity in education: lessons from international experiences. *Journal Nordic Journal of Studies in Educational Policy* , 6, 7-16.
- Ameri Shahrabi, M., & Kavooosi, E. (2016). Designing a quality culture model in the field of education using content analysis method, *quarterly journal of training in police sciences*, 4(12), 1-20.
- Angiel, J., & Pokojski, W. (2019). Education for sustainable development – from students’ and geography teachers’ knowledge to educational activities, *Miscellanea Geographica*, 23(1), 47-52. doi: <https://doi.org/10.2478/mgrsd-2018-0026> .
- Baldeston, J (2000). Knowledge & university. *journal of Higher Education*, 26(1), 18.
- Barbulescu, A.(2014). Quality Culture in the Romanian Higher Education. *Social and Behavioral Sciences*, 191, 1923-1927.
- Bazargan, A. (2011). Quality culture and its role in achieving desirable universities Performance. *Iranian Journal of Engineering Education*, 13(50), 63-72. doi: 10.22047/ijee.2011.708
- Brennan, J., & Shah, T. (2000). *Managing quality in higher education: An international perspective on institutional assessment and change*. Translate By Keyvan Salehi Et al. Open University Press.
- Beketova, E., Leontyeva, I., Zubanova, S. & et al.(2020). Creating an optimal environment for distance learning in higher education: discovering leadership issues. *Palgrave Commun* 6, 66 , <https://doi.org/10.1057/s41599-020-0456-x>
- Bendermacher, G. W., G., Oude Egbrink, M. G., , A., & Wolfhagen, I. H.(2017). Unravelling quality culture in higher education: A realist review. *Higher Education*, 73(1), 39-60. doi:<http://dx.doi.org/10.1007/s10734-015-9979-2>
- Brennan, J., & Shah, T. (1390). *Managing quality in higher education: An international perspective on institutional assessment and change* (K. Salehi., HR Zeinabadi., K. Parand, Trans). Open University Press. {original work published 2000}
- Bisogno, M., Dumay, J. & et al. (2018). “Identifying future directions for IC research in Universities: a literature review”. *Journal of Intellectual Capital*. 19(1), 10-33.

- Bogнар, B., & Bungić, M. (2014). Evaluation in Higher Education. *Život i škola*, 31(60), 139-159.
- Brown GTL (2019) Is Assessment for Learning Really Assessment? *Front. Educ.* 4, 64. doi: 10.3389/feduc.2019.00064
- 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*, DOI: 10.1080/03075079.2019.1672639
- Cronemyr, P., Bäckström, I., & Rönnbäck, Å. (2017). Quality culture deployment – using behaviours to explain, diagnose and improve a quality culture. *International Journal of Quality and Service Sciences*, 9(3), 498-518. doi:http://dx.doi.org/10.1108/IJQSS-02-2017-0008 .
- Dahler-Larsen. P., & Boodhoo, A. (2019). Evaluation culture and good governance: Is there a link? *Evaluation*. 6, 1-17. https://doi.org/10.1177/1356389018819110
- 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.
- Dumas. A., & Hanchans. S (2010). How does job-training increase firm performance? The case of morocco. *International journal of manpower*. 31 (5), 585-602.
- Dziminska, M., Fijalkowska, J., & Sułkowski, L. (2018). Trust-Based Quality Culture Conceptual Model for Higher Education Institutions. *Sustainability*, 10, doi:10.3390/su10082599
- Ehlers, D. (2009). Understanding quality culture, *Quality Assurance in Education*, 17(4), 343-363.
- Ehlers U. D., (2007), Quality Literacy Competencies for Quality Development in Education and e-Learning, *Journal of Educational Technology & Society*, Vol. 10(2), 96-108.
- Eshima, Y., & Anderson, B. (2017). Firm growth, adaptive capability, and entrepreneurial orientation. *Strategic Management Journal*, 38(3):770-779.
- European University Association (EUA), (2006). *Quality Culture in European Universities: A Bottom-up Approach*. Belgium: EUA.
- Gandini, A. (2016). *The reputation economy: Understanding knowledge work in digital society*. London: Springer.
- Ginkel. H (2002). *What does globalization mean for higher education, globalization: What Issues are at stake for universities? universite level*. Canada: Quebec
- Harvey, L., & Stensaker, B. (2008). Quality culture: Understandings, boundaries and linkages. *European Journal of Education*, 43(4), 427. Retrieved from https://www.proquest.com/scholarly-journals/quality-culture-understandings-boundaries/docview/226941216/se-2?accountid=45153
- Hejazi, S.Y. (2016). *A culture of quality assessment in higher education*. Tehran: Encyclopedia Foundation of Iran

- Herber, O.R., & Barroso, J.(2020). Lessons learned from applying Sandelowski and Barroso's approach for synthesising qualitative research. *Qualitative Research*. 20(4),414-431. doi:10.1177/1468794119862440
- Jalaliyoon, N., & Taherdoost,H.(2012). Performance Evaluation of Higher Education; A Necessity. *Social and Behavioral Sciences*, 46: 5682-5686.
- Jiang, D. J. (. (2001). *Quality culture and its effect on quality competitiveness of economy* (Order No. H074150). Available from ProQuest Dissertations & Theses Global. (1024703392). Retrieved from <https://www.proquest.com/dissertations-theses/quality-culture-effect-on-competitiveness-economy/docview/1024703392/se-2?accountid=45153>
- 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.
- Kalinowska, A. (2010). 'Rola studiów ochrony środowiska w upowszechnianiu międzynarodowych inicjatyw edukacyjnych ONZ [The role of environmental protection studies in dissemination of international UN educational initiatives] in *Ochrona środowiska w programach studiów przyrodniczych [Environmental protection in natural science programs]* eds B Gabryś & G Gabryś Uniwersytet Zielonogórski , 7–17.
- 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*, DOI: <https://doi.org/10.17770/sie2019vol6.3810>
- Khorasani, A., Fathi Vajargah, K., & Ghanbari, R (2015). A Reflection on the Importance of the University's Research Function in the Process of Scientific Development and Scientific Authority, The First National Conference on Strategies for the Development and Promotion of Educational Sciences, Psychology, Counseling and Education in Iran, Tehran, *Association for the Development and Promotion of Basic Sciences and Technologies.1.*
- Liu, Z.(2021). Research and Practice of Quality Culture Construction in Universities. Asia-Pacific Conference on Image Processing, Electronics and Computers, 1085-1088, <https://doi.org/10.1145/3452446.3452727>
- Loukkola, T., & Zhang, T.(2010). EUA PUBLICATIONS 2010Examining Quality Culture:Part 1 – *Quality Assurance Processes in Higher Education Institutions*. EUA PUBLICATIONS
- Mormina, M.(2019). Science, Technology and Innovation as Social Goods for Development: Rethinking Research Capacity Building from Sen's Capabilities Approach. *Sci Eng Ethics* 25, 671–692 . <https://doi.org/10.1007/s11948-018-0037-1>
- - Muslimi, H., & Mahdiun, R. (2018). The culture of key conceptual quality in improving the quality of the university, *the sixth national conference on modern studies and research in the field of educational sciences, psychology and counseling in Iran, Tehran.*

- Nishtar, S., & Ralston, J.(2013). Can human resources for health in the context of noncommunicable disease control be a lever for health system changes? *Bulletin of the World Health Organization*. 91(11), 895-6.
- 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.
- Okoli, C. & Schabram, K. (2010), *A Guide to Conducting a Systematic Literature Review of Information Systems Research, Working Papers on Information Systems*, Sprouts.
- Panadero, E., Fraile,J., Ruiz, F.J., Estevez , D.C., & Ruiz, M.A(2019). Spanish university assessment practices: examination tradition with diversity by faculty. *Journal Assessment & Evaluation in Higher Education*, 44(3), 379-397.
- Pérez-Fuentes, M., Molero Jurado, M., Martos Martínez, Á., Fernández-Martínez, E., Franco Valenzuela, R., Herrera-Peco, I., Jiménez-Rodríguez, D., Méndez Mateo, I., Santillán García, A., Simón Márquez, M., & Gázquez Linares, J. J. (2020). Design and Validation of the Adaptation to Change Questionnaire: New Realities in Times of COVID-19. *International journal of environmental research and public health*, 17(15), 5612. <https://doi.org/10.3390/ijerph17155612>
- Petruta, P.A.(2014). Quality Culture - A Key Issue for Romanian Higher Education. *Social and Behavioral Sciences* 116, 3805-3810.
- 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>
- Rospigliosi, P.A.(2019). The role of social media as a learning environment in the fully functioning university: preparing for Generation Z. *Journal Interactive Learning Environments*, 27(4), 429-431.
- Sandelowski, M. & Barros, J. (2007). *Handbook for Synthesizing Qualitative Research*. Springer publishing company Inc.
- Sattar, R., Lawton, R., Panagioti, M., & et al(2021). Meta-ethnography in healthcare research: a guide to using a meta-ethnographic approach for literature synthesis. *BMC Health Serv Res* 21, 50 , <https://doi.org/10.1186/s12913-020-06049-w>
- Sattler C., & Sonntag K. (2018) Quality Cultures in Higher Education Institutions—Development of the Quality Culture Inventory. In: Meusbarger 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
- Seyedkalan, S., Zahed-babolan, A., Moeinikia, M., & Rezaeisharif, A. (2019). Quality Culture in Farhangian University: Presenting a Model Based on Grounded Theory, *Culture strategy* , 11(44), 147-170. doi: 10.22034/jsfc.2019.92147
- Seyfried, M., & Pohlnez, S.(2019). Assessing quality assurance in higher education: quality managers’ perceptions of effectiveness. *Journal European Journal of Higher Education*, 8(3), 258-271.
- Silva, M. (2015), “A Systematic Review of Foresight in Project Management Literaturem”, *Procedia Computer Science*, 64, 792-799.

- Sulej, K.C.(2021). Human resources development as an element of sustainable HRM – with the focus on production engineers. *Journal of Cleaner Production*, 278, 143.
- Tutko, M. (2019). Quality culture research in higher education–literature review. *Zeszyty Naukowe. Organizacja i Zarządzanie/Politechnika Śląska. Scientific Papers of Silesian University of Technology. Organization and Management Series. DOI: 10.29119/1641-3466.2019.136.48*