

**Exploration of Quality Culture in Azarbaijan Shahid Madani University Based on grounded Theory**

Rouhollah mahdiun\*<sup>1</sup> | Hamideh Moslemi Dolatabad,<sup>2</sup> | Behboud Yarigholi<sup>3</sup>,

15

Vol. 4  
autumn 2023



Research Paper

Received:  
1 July 2023  
Accepted  
30 August 2023  
P.P: 1-18

Print ISSN: 2717-4484  
Online ISSN: 2717-4492



DOI: 10.22098/AEL.2023.13218.1302

**Abstract**

The purpose of this study was to investigate the quality culture in Azarbaijan Shahid Madani University based on grounded theory. This qualitative study was carried out by using the grounded theory method. In this research, using purposive sampling approach, the researchers selected and conducted in-depth interviews with 18 faculty members, staff, department heads, students, faculty dean and deputy at Azarbaijan Shahid Madani University. The university's strategic plan and the university's public relations e-journal also, were analyzed during three open, axial and selective coding stages of qualitative data. The results show that 154 initial conceptual propositions, with 25 subcategories and 13 main categories in the form of 6 dimensions of paradigm model. This model consists of causal conditions; "academic culture, higher education management and structural factors at university", the main phenomenon; "quality of higher education"; interventional conditions; "environmental related factors"; contextual conditions; University-specific situation, communication and interactions among members and the extent of inter-member participation in the organization ", strategies include;" Improving the university work process, university development strategies and member empowerment "and the And the outcomes include stakeholder satisfaction, organizational excellence, and accountability to community; And the relationships between them were illustrated and presented in the form of the Strauss-Corbin paradigm model.

**Keywords:** Quality, Quality Culture, Higher Education, Azarbaijan Shahid Madani University

<sup>1</sup> \* Associate prof in educational administration at Azarbaijan Shahid Madani University, correspondent author: rmahdiun@gmail.com, Tabriz, Iran.

<sup>2</sup> Ma in higher education administration and planning in Azarbaijan Shahid Madani University, Tabriz, Iran.

<sup>3</sup> Associate prof in education at Azarbaijan Shahid Madani University, Tabriz, Iran.

## نشریه علمی رهبری آموزشی کاربردی

### واکاوی فرهنگ کیفیت در دانشگاه شهید مدنی آذربایجان

#### براساس نظریه داده بنیاد

روح اله مهدیون\*<sup>۱</sup> | حمیده مسلمی دولت آباد<sup>۲</sup> | بهبود یاریقلی<sup>۳</sup>

۱۵

سال چهارم

پاییز ۱۴۰۲



#### مقاله پژوهشی

تاریخ دریافت:

۱۴۰۲/۰۴/۱۰

تاریخ پذیرش:

۱۴۰۲/۰۶/۹

صص: ۱۸-۱

شاپا چاپی: ۲۷۱۷-۴۴۸۴

الکترونیکی: ۲۷۱۷-۴۴۹۲



#### چکیده

هدف از پژوهش حاضر، بررسی فرهنگ کیفیت در دانشگاه شهید مدنی آذربایجان براساس نظریه داده بنیاد می باشد. این مطالعه به روش کیفی، با بهره گیری از روش نظریه داده بنیاد انجام شد. محققان در این پژوهش با استفاده از رویکرد نمونه گیری هدفمند، ۱۸ نفر از اساتید، کارمندان، مدیران گروه ها، دانشجویان، رئیس دانشکده و معاون دانشکده ها در دانشگاه شهید مدنی آذربایجان را انتخاب و بصورت عمیق مصاحبه انجام دادند؛ همچنین در کنار مصاحبه ها برنامه راهبردی دانشگاه و نشریه الکترونیکی روابط عمومی دانشگاه، طی سه مرحله کدگذاری باز، محوری و انتخابی داده های کیفی، مورد تجزیه و تحلیل قرار گرفتند. نتایج گویای آن است که ۱۵۴ گزاره مفهومی اولیه، با ۲۵ مقوله فرعی و ۱۳ مقوله اصلی در قالب ابعاد ۶ گانه، مدل پارادایمی به دست آمد. این مدل، متشکل از شرایط علی؛ «فرهنگ دانشگاهی، مدیریت آموزش عالی و عوامل ساختاری در دانشگاه»، پدیده اصلی؛ «کیفیت آموزش عالی»، شرایط مداخله‌ای؛ «عوامل مرتبط با شرایط محیطی»، شرایط زمینه ای؛ «موقعیت خاص دانشگاه، ارتباطات و تعاملات بین اعضا و میزان مشارکت بین اعضا در سازمان»، راهبردها شامل؛ «بهبود فرایند کار دانشگاه، راهبردهای توسعه دانشگاه و توانمند سازی اعضا» و پیامدها شامل؛ «رضایت ذینفعان، تعالی سازمانی و پاسخگویی به جامعه» شناسایی و روابط بین آنها در قالب مدل پارادایمی اشتراک و کوربین ترسیم و ارائه شد.

واژگان کلیدی: کیفیت، فرهنگ کیفیت، آموزش عالی، دانشگاه شهید مدنی آذربایجان.

DOI: 10.22098/AEL.2023.13218.1302

\*<sup>۱</sup> نویسنده مسئول مکاتبات: روح اله مهدیون، دانشیار گروه علوم تربیتی، دانشگاه شهید مدنی آذربایجان، تبریز، ایران.

\*<sup>۲</sup> کارشناس ارشد مدیریت و برنامه ریزی آموزش عالی، دانشگاه شهید مدنی آذربایجان، تبریز، ایران.

\*<sup>۳</sup> دانشیار علوم تربیتی، دانشگاه شهید مدنی آذربایجان، تبریز، ایران.

جامعه آموزش عالی به عنوان بخشی از جامعه بزرگ‌تر نقش بسزایی در توسعه همه جانبه دارد و این مستلزم این است که مطالعاتی را روی روش‌های تغییر و رشد در طول زمان انجام دهد (Karimian, Naderi, Attaran, & Salehi, 2011) سازمان‌ها به تدریج به دنبال روش‌های نوآورانه برای بهبود محصولات و فرآیندهای بهبود رضایت مشتری و عملکرد رقابتی هستند. سازمان‌ها باید به طور مداوم بهره‌وری از عملیات تولید را افزایش دهند، در حالی که برای نوسانات محیطی در آینده انعطاف پذیر هستند (Patyal & Koilakuntla, 2018)

مؤسسات آموزش عالی با فضای رقابتی فزاینده‌ای روبرو هستند که منجر به افزایش تقاضا برای کیفیت در تدریس و تحقیق و همچنین خدمات و مدیریت می‌شوند (Sattler & Sonntag, 2018). کیفیت در آموزش عالی تمام کارکردها و فعالیت‌ها از جمله، آموزش، پژوهش، کارکنان، دانشجویان، امکانات و تجهیزات و خدمت به اقصای جامعه را در بر می‌گیرد (Hashemi & Abbaasi, 2015) و از طرفی به دلیل تعامل با جامعه و جهان کار و متناسب با نیازهای متحول و انتظارات نوپدید، و تنوع بخشیدن به منابع مالی، با مسأله کیفیت دست به گریبان هستند. اعضای هیأت علمی و دانشجویان در درون دانشگاه و نیز هم‌تایان اجتماع علمی و حرفه‌ای‌های دنیای دانش، با توجه به بین‌المللی شدن آموزش عالی، انتظارات بیشتری از بهبود و ارتقای مداوم کیفیت یاددهی، یادگیری، پژوهش و فرآیندها و بروندهای آموزش عالی پیدا می‌کنند. به عبارت دیگر، هم‌ذی‌نفعان بیرونی (در بازار کار، دولت، و اجتماع و فرهنگ عمومی) و هم‌ذینفعان درونی، در مطالبه کیفیت و ضرورت بهبود و ارتقای مداوم آن، همصدا شده‌اند (Chea, 2003: 47).

بنابراین ارائه آموزش عالی با کیفیت به یک امر مهم تبدیل شده است (Jawad, Jamshaid & Waha, 2015). نظام آموزش عالی به عنوان پدیده‌ای هدفمند دارای بعد کمی و کیفی است که رشد متعادل و موزون آن نیز باید در دو بعد کمی و کیفی به موازات یکدیگر باشد. رشد و گسترش کمی نظام آموزش عالی بدون توجه به کیفیت، مسائلی مانند ترک تحصیل، اضافه عرضه نیروی انسانی متخصص و عدم فرصت جهت خلاقیت و نوآوری و در نهایت ائتلاف منابع مالی و انسانی را به وجود می‌آورد (Mohammadi & et al, 2012: 9).

کیفیت در سازمان‌ها با فرهنگ سازمانی رابطه دارد. برخی فرهنگ‌های سازمانی کیفیت مدار و کیفیت ساز هستند. کیفیت فرهنگ خاص خود را نیاز دارد که از آن تحت عنوان فرهنگ کیفیت یاد می‌شود. (European University Association, 2006)، فرهنگ کیفیت زیر مجموعه‌ای از فرهنگ سازمانی به شمار می‌آید، که داشتن آن امری تصادفی نیست (Oates & Davidson, 2015) فرهنگ کیفیت به عنوان نگرش کلی یک مؤسسه تعریف می‌شود، که بر مفهوم کیفیت تمرکز دارد و آن را در تمام جنبه‌های فعالیت خود به کار می‌برد. به عبارت دیگر، یک مؤسسه به عنوان یک کل، کیفیت را در هر عنصر عملکردی افزایش داده است که سبب بهبود مستمر می‌شود. این یک فرهنگ یادگیری است که در آن کلیه اعضای یک مؤسسه درگیر ارزیابی خود انتقادی و بهبود فرهنگ می‌شوند لذا کلیه نیروی کار مؤسسه در کلیه فعالیت‌های انجام شده توسط مؤسسه کاملاً درگیر است (Mohd & Borhandden, 2012) فرهنگ کیفیت<sup>1</sup> می‌تواند زمینه ساز، مینا و ضمانت کننده تحقق کیفیت باشد. "اگر فعالیت سیستم کیفیت در تقابل با فرهنگ سازمان باشد، نتیجه آن آسیب رساندن به سازمان خواهد بود (Maleki Avarsin, et al, 2015). در سازمان‌هایی که فرهنگ کیفیت وجود دارد، کیفیت در هر جنبه از سازمان رخنه کرده است. در واقع فرهنگ کیفیت خود را در فعالیت‌ها و رفتارهای سازمانی نمایان می‌کند (Malhi, 2013; 5)، دستیابی به کیفیت مستمر فعالیت‌های دانشگاهی مستلزم اشاعه این فرهنگ از طریق ابعاد فرهنگی و شناختی و نیز ایجاد یا تقویت ساختاری و مدیریتی امکان‌پذیر است (Bazargan, 2011)، توسعه فرهنگ کیفیت یک جایگزین بسیار مهم برای رویکردهای هنجاری است نه تنها به این دلیل که از

<sup>1</sup> quality culture



تغییرات واقعی حمایت می‌کند، بلکه به این دلیل است که می‌تواند تنوع زمینه‌ها را نیز در نظر بگیرد و فضای خلاقیت را در خود جای دهد، فرصت‌هایی را برای ایجاد راه‌های جدید ارائه می‌دهد. به بیان خاص کیفیت برای تبدیل شدن به یک جایگزین مناسب و کارآمد است، توسعه فرهنگ کیفیت مستلزم آن است که کیفیت نه تنها یک گفتمان باشد بلکه باید در اعمال واقعی بتن‌ریزی شود و منعکس‌کننده تغییر در نظام ارزش‌ها باشد. مانند هر تغییر فرهنگی، توسعه فرهنگ کیفیت یک فرایند طولانی مدت و نتیجه تعاملات مختلف و یک اثر ترکیبی از فرایندهای بالا به پایین و پایین به بالا است. لازم است تا برای ایجاد فرهنگ کیفیت تقویت و پشتیبانی از این فرایند تکاملی رعایت شود و به نوعی نظارت شود. این کمک می‌کند تا مسیر پوشش داده شده ارزیابی شود و مشخص شود که تلاش ویژه برای توسعه بیشتر مورد نیاز است (Lanarès, 2019). با این حال، پژوهش‌های بسیار کمی به شناسایی "اقدامات" مربوط به مشاهده این تحول اختصاص داده شده است یا چنین تحولاتی را شرح داده است. از آنجا که این یک موضوع مهم برای هر مؤسسه است، تهیه ابزارهایی برای "پیگیری" برپایی فرهنگ کیفیت، جالب و مفید به نظر می‌رسد.

به عبارت دیگر، فرهنگ کیفیت رابطه مستقیمی با مدیریت کیفیت دارد که این فرهنگ از طریق درک ارزش‌ها و هنجارهای مشترک دانشگاهی، ارج نهادن، سهیم شدن در این ارزش و نیز رعایت هنجارها در فعالیت‌های دانشگاهی، اشاعه می‌یابد (Bazargan, 2018). آدینا (Adina, 2013)، فرهنگ کیفیت را امری درونی، مشتمل بر بهبود مستمر و مزیت رقابتی پایدار می‌داند و اعتقاد دارد این فرهنگ در جامعه‌ای یافت می‌شود که دانش محور باشد. توسعه استراتژیک، پژوهش، مشاوره و رشد رقابت در چرخه فرهنگ کیفیت مهم است و این-ها دایره متخللی هستند که نقطه اشتراکشان فرهنگ کیفیت را به وجود می‌آورد (Bloch, Degn, Nygaard, & Haase, 2021).

علی‌رغم تلاش‌های ارزنده‌ای که در ارتباط با بهبود و تضمین کیفیت در آموزش عالی صورت گرفته است. هنوز در مورد معنای کیفیت در دانشگاه‌ها اتفاق نظر وجود ندارد و منبع اصلی اختلاف نیز ناشی از تفاوت در بنیان‌های فلسفی و ساختاری و مشتری مداری است (Sayed Kalan & et al, 2019 2022). از این رو برای ایجاد کیفیت در آموزش عالی ما نیازمند خلق فرهنگ دانشگاهی هستیم از طرفی باید در سطح دانشگاه راهبرد اشاعه فرهنگ کیفیت تدوین و برنامه زمان بندی برای اجرای آن تهیه شود (Bazargan, 2011).

یافته‌های ۲۹ مطالعه از سال ۲۰۰۰ تا ۲۰۱۷ نشان داد، گفتمان تضمین کیفیت بدون شکل‌گیری و توسعه فرهنگ کیفیت در آموزش عالی کشور امکان پذیر نیست. از طرفی مطالعات شهرابی و همکاران (۱۳۹۵)، نقش بعد محیطی را در مدل فرهنگ سازمانی را مورد مطالعه قرار دادند و به یک بعد توجه کردند، مطالعه، لطیفی (۱۳۹۴) شاخص‌های فرهنگ عمومی دانشگاه‌ها؛ خوش‌دامن و آیتی (۱۳۹۴) «فرهنگ آموزش و یادگیری» لطیفی و همکاران (۱۳۹۴) شاخص‌های فرهنگ عمومی دانشگاه‌ها را مورد مطالعه قرار دادند همه‌ی این پژوهش‌ها حاکی از آن است که کیفیت به مثابه جزئی از فرهنگ دانشگاهی، از جمله دغدغه‌های دانشگاه‌ها است (به نقل از: SeyyedKalan, Zahed Bablan, Moeini Kia, & Rezaei Sharif, 2019).

با توجه به نقش فرهنگ کیفیت در بهبود کیفیت آموزش، پژوهش و خدمات آموزش عالی از سویی دیگر شکاف نظری پژوهش در خصوص فرهنگ کیفیت در دانشگاه جامع و نوپایی به مانند دانشگاه شهید مدنی آذربایجان که از جنبه‌های مختلف دارای موقعیت خاصی است، پژوهش حاضر که مبتنی بر روش تحقیق کیفی نظریه داده بنیاد است می‌تواند منتج به کشف و شناسایی مقوله‌های فرهنگ کیفیت در قالب یک الگوی جامع (الگوی پارادایمی) شده و گامی در جهت نهادینه‌سازی گفتمان بهبود مستمر کیفیت نظام دانشگاهی شهید مدنی آذربایجان بردارد.

## روش تحقیق

رویکرد کلی پژوهش حاضر رویکرد کیفی است که با استفاده از یکی از راهبردهای اجرای پژوهش کیفی یعنی نظریه داده بنیاد و با تکیه بر «رویکرد پارادایمی اشتراوس و کوربین» انجام شده است. در روش نظریه داده بنیاد تفسیر داده ها، نقش اصلی و محوری را در فرایند تحقیق ایفا می کنند. می توان نظریه داده بنیاد را یک روش تحقیق کیفی که مجموعه منظمی از رویه ها را برای توسعه یک نظریه بنیادین برخاسته از استقراء در مورد یک پدیده به کار می گیرد تعریف نمود (Strauss & corbin,2014:24).

## نمونه و ابزار

در پژوهش حاضر از ابزار مصاحبه اکتشافی و نیمه ساختار یافته، یادداشت برداری و برنامه راهبردی و نشریه روابط عمومی دانشگاه، استفاده شده است. جهت نمونه گیری در این تحقیق از روش نمونه گیری<sup>۲</sup> هدفمند ملاک محور استفاده شده است، روش نمونه گیری ملاک محور مستلزم انتخاب افرادی است که ملاک مهمی را برآورده می سازند و شامل نمونه گیری موارد استثنایی، موارد مطلوب و موارد عادی می باشد (Creswell,2017). در این تحقیق مشارکت کنندگان، اساتید، دانشجویان، مدیران گروه ها، روسای دانشکده ها، معاونان دانشکده ها، مدیران بخش های آموزش و پژوهش دانشگاه و خبرگان کیفیت در آموزش عالی با داشتن حداقل سه سال سابقه خدمت بوده که دارای اطلاعات کلیدی در این زمینه بودند است. برای شروع کار با روش نظریه داده بنیاد، مهم ترین بخش طراحی سؤالات مصاحبه بود. بدین منظور پژوهشگران با بررسی ادبیات پژوهش و مشاوره با برخی از متخصصین سؤالات مصاحبه را طراحی نمود. لازم به ذکر است سؤالات طراحی شده به صورت نیمه ساختار یافته بوده و پژوهشگر در صورت لزوم در حین مصاحبه سؤالات دیگری را برای تشریح ابعاد سؤال مطرح می نمود. و به جهت گستردگی موضوع مورد مطالعه و تنوع تخصصی مطلعین کلیدی در این حوزه و تفاوت های تجارب و برداشت های آنان نسبت به فرهنگ کیفیت، سعی شد از اکثر مطلعین در این خصوص مصاحبه صورت پذیرد. تمام مصاحبه ها بصورت حضوری انجام شد و هم چنین در پایان مصاحبه از مصاحبه شوندگان خواسته می شد که پیشنهادات خود را ارائه داده و اگر افرادی را صاحب صلاحیت می دانند معرفی نمایند. مصاحبه ها تا آنجا ادامه پیدا نمود، که احساس شد جواب های ارائه شده مشابهت با پاسخ های قبلی داشته و چیزی به یافته ها اضافه نمی شود و اصطلاحاً یافته های مصاحبه به حد اشباع رسیده است. در این پژوهش در ۱۵ نفر اول اطلاعات به دست آمده اشباع شده بود ولی برای اطمینان بیشتر از اشباع اطلاعات از ۳ نفر دیگر نیز مصاحبه به عمل آمد. و علاوه بر آن در کنار مصاحبه ها، برنامه راهبردی دانشگاه شهیدمدنی آذربایجان که در سال ۱۳۹۴ تدوین شده است و نشریه الکترونیکی دانشگاه به شماره های ۸، ۱۰، ۱۳، ۱۴ نیز مورد تجزیه و تحلیل قرار گرفت.

### جدول ۱: تعداد و گروه نمونه

تعداد افراد	گروه مصاحبه
۷	مدیران و مدیر گروه ها
۱	هیات علمی
۴	معاونت دانشکده ها و پژوهش
۱	رئیس دانشکده
۲	کارکنان

<sup>۱</sup> Criterion Sampling



۳	دانشجویان دکتری
۱۸	مجموع

## روش تجزیه و تحلیل اطلاعات

داده‌های کیفی پژوهش از طریق کدگذاری، مبتنی بر طرح نظام دار نظریه داده بنیاد استراس و کوربین (۱۹۹۸) تحلیل شدند. کدگذاری در روش نظریه زمینه‌ای، نشان دهنده عملیاتی است که در آن داده‌ها خرد شده، مفهوم پردازی می‌شوند و آنگاه با روش‌های تازه، دوباره به هم پیوند می‌خورند. کدگذاری فرایند حساسی است که امکان رسیدن به نظریه را براساس داده‌ها فراهم می‌سازد (Strauss & Corbin, 2008:85)

در این روش مراحل تحلیل داده از طریق کدگذاری باز، کدگذاری محوری و کدگذاری گزینشی انجام می‌شود و به عرضه پارادایم منطقی یا تصویر تجسمی از نظریه در حال تکوین پایان می‌یابد.

### ۱) کدگذاری باز

در مرحله کدگذاری باز، مفاهیم اولیه استخراج می‌شوند. کدبندی باز از نظر واحد تحلیل می‌تواند به صورت سطر به سطر، عبارت به عبارت، یا پاراگراف به پاراگراف به صورت صفحه‌ی جداگانه انجام شود. چنانچه واحد کدبندی سطر باشد، به هر یک از سطرها یا جمله‌ها، مفهوم یا کدی داده می‌شود. این کد یا مفهوم باید بتواند حداکثر فضای مفهومی یا معنایی آن را اشباع کند. در این مرحله تمام اطلاعات کدبندی می‌شود. مرحله‌ی کدبندی باز دارای ۲ زیر مرحله‌ی کدبندی اولیه یا سطح اول و کدبندی متمرکز یا سطح دوم است (Mahmood Pur, 2014).

### ۲) کدگذاری محوری

در مرحله دوم کدگذاری که به آن کدگذاری محوری گفته می‌شود، پژوهشگر یکی از طبقه‌ها را به عنوان طبقه‌ی محوری انتخاب کرده، آن را تحت عنوان پدیده‌ی محوری در مرکز فرایند، مورد کاوش قرار می‌دهد و ارتباط سایر طبقه‌ها را با آن مشخص می‌کند. ارتباط سایر طبقه‌ها با طبقه‌ی محوری در پنج عنوان می‌تواند برقرار شود (Strauss & Corbin, 2008:85).

### ۳) کدگذاری انتخابی

در مرحله‌ی کدگذاری انتخابی که همراه با بررسی دقیق داده‌ها و کدبندی دو مرحله‌ی قبل است، پژوهشگر در عمق داده‌ها به تحلیل پرداخته و آن‌ها را در قالب نظریه‌ای که همان نظریه زمینه‌ای و هدف اصلی پژوهش برای درک موقعیت بوده است، ارائه می‌دهد (Creswell, 2007, 67).

## اعتبار و اطمینان پذیری پژوهش

در پژوهش کیفی، بر مبنای معیار اعتبار به آزمودن این امر پرداخته می‌شود که آیا بین شیوه‌ای که شرکت کنندگان در پژوهش به طور واقعی سازه‌های اجتماعی را درک می‌کنند و آنچه که پژوهشگر به تصویر کشیده است، هم خوانی وجود دارد؟ با استفاده از مجموعه‌ای راهبرد راهنما، پژوهشگر می‌تواند معیار اعتبار پژوهش را برآورده سازد. در این پژوهش برای حصول اطمینان از روایی پژوهش، یعنی دقیق

بودن یافته‌ها از منظر پژوهشگر و مشارکت کنندگان پژوهش اقدامات زیرانجام شد: اول تطبیق توسط اعضا که در آن برخی از مشارکت کنندگان گزارش نهایی مرحله نخست، فرایند تحلیل بین مقوله‌های به دست آمده را بازبینی کرده و نظر خود را در ارتباط با آن‌ها ابزار داشتند. دوم، دو نفر متخصص، به بررسی یافته‌ها و اظهار نظر درباره ی آنها (ممیز بیرونی) پرداختند (Creswell & Miller, 2000).

## یافته ها

### کدگذاری باز و محوری

برای پاسخگویی به سوال‌های داده‌های کیفی، که از طریق مصاحبه و تجزیه و تحلیل برنامه راهبردی دانشگاه و نشریه الکترونیکی روابط عمومی دانشگاه جمع آوری شدند و مصاحبه‌های ضبط شده پس از پیاده سازی، با استفاده از روش داده بنیاد، در مرحله اول بصورت سطر به سطر بررسی، مفهوم پردازی، مقوله بندی و سپس، براساس مشابهنیت، ارتباط مفهومی بین کدهای باز، مفاهیم و مقولات مشخص شد که در این مرحله مفهوم اولیه و ۲۵ مقوله فرعی به دست آمد. بعد از مشخص شدن مقوله‌های عمده پژوهش، کدگذاری محوری انجام گرفت که برای تعیین نظریه، باید بین مقوله‌های محوری نظم منطقی ایجاد می‌شد. برای همین، بار دیگر کدگذاری‌ها با یکدیگر مقایسه شده و در قالب مقوله‌هایی که باهم تناسب دارند ادغام شدند و در نهایت ۱۳ مقوله محوری، از ۲۵ مقوله عمده به دست آمد. که حول یک محور جهت تشکیل یک بافت مستحکم از روابط شکل گرفت. در جدول ۲ نتایج کدگذاری باز و محوری به همراه مقوله‌های فرعی ارائه شده است.

جدول ۲. جدول نتایج کدگذاری باز و محوری به همراه مقوله‌های فرعی

مقوله‌های کلی	مقوله‌های فرعی	مفاهیم اولیه
۱) فرهنگ دانشگاهی	الف) نگرش راهبردی	_ گرایش اعضا به ارتقا فرهنگ کیفیت در دانشگاه _ ضرورت نگرش کل گرا به کلیه فعالیتها در حوزه آموزش عالی _ اتخاذ تصمیم‌های عقلایی و بلند مدت در حوزه آموزش عالی
	ب) ارزش‌ها و هنجارهای مشترک بین اعضای سازمان	_ درک مشترک اعضا از فلسفه وجودی دانشگاه _ تفکر پایه گذاری دانشگاه _ ارزش‌های حاکم بر دانشگاه _ باورها و اعتقادات اعضا
	ب) میزان مسئولیت پذیری اعضا در سازمان	_ میزان عملکرد اعضا در داخل سازمان _ وجدان کاری افراد مسئولیت پذیر در سازمان _ وظایف معاونت‌ها و حوزه‌های مختلف در دانشگاه _ خواست و انتظارات متقابل دانشگاه و سازمان از همدیگر _ کنترل درونی اعضا
ت) ایجاد انگیزه دورنی در افراد	_ ایجاد انگیزه در اعضا هیأت علمی و دانشجویان _ ایجاد شور و رغبت در اعضا _ معرفی اساتید دارای تألیف و ترجمه کتاب در دانشگاه _ ایجاد استراتژی تشویق _ حمایت مسئولین دانشگاه از فعالیت‌های فناورانه و توسعه کسب و کارهای اساتید و دانشجویان	



<p>_تخصیص منابع بیشتر _تعداد مقالات برتر معیار برتری اعضای هیات علمی _ رسانه ای کردن افراد _ رفع نیازهای مالی اعضا</p>		
<p>_تعهد کل اعضای سازمان به بهبود کیفیت _وجود آرمان مشترک برای ایجاد و بهبود کیفیت در سازمان</p>	<p>ث) حس تعهد و تعلق اعضا</p>	
<p>_منفعت طلبی اعضا در سازمان _چاپ مقاله برای ارتقا رتبه علمی _عدم توجه به کاربردی کردن پژوهش‌ها</p>	<p>ج) رشد فرد گرایی</p>	
<p>_رعایت اصول مدیریت _ریسک پذیری مدیران دانشگاه _محافظه کاری برخی از مدیران در دانشگاه _عدم ثبات مدیران _تخصص مدیر آموزش عالی _فقدان مهارت مدیران در انجام کارها _شناسایی چالش‌ها توسط رهبر _ایجاد زمینه‌های توسعه‌ی اعضا</p>	<p>الف) نقش مدیریت و رهبری</p>	
<p>_ترکیب و توزیع کارکنان و اعضای هیات علمی _تشویقات و تنبیهات _توسعه حرفه‌ای کارکنان _رضایت و نگهداشت سرمایه انسانی _برخورد عادلانه با افراد درون سازمان _دادن بازخورد به اعضای سازمان نسبت به ارتقای کیفیت _تشویق اعضا برای انجام کارهای پژوهشی با کیفیت</p>	<p>ب) مدیریت منابع انسانی</p>	<p>۲) مدیریت آموزش عالی</p>
<p>_حمایت و پشتیبانی سازمان از اعضا _راه اندازی نرم افزار مدیریت درخواست‌های دانشجویی</p>	<p>پ) حمایت سازمانی</p>	
<p>_مشکلات مدیریتی _تصمیمات مدیران عالی _انتظارات سیستم از اعضا _میزان بروکراسی اداری _کیفیت سیاست‌های اجرایی _میزان حمایت ساختار از کار گروهی _میزان تناسب ظرفیت، ساختار و پتانسیل دانشگاه با رسالت _عدم انعطاف پذیری در ساختار سازمانی</p>	<p>الف) ساختار سازمانی آموزش عالی</p>	<p>۳) عوامل ساختاری در دانشگاه</p>
<p>_سیاست کلی دانشگاه _برنامه راهبردی دانشگاه _اهداف و رسالت آموزش عالی _اهداف وظایف حوزه های مختلف _میزان تحقق اهداف و رسالت‌ها _فرمالیته و کمی بودن آیین نامه‌ها</p>	<p>ب) اهداف و رسالت آموزش عالی</p>	
<p>_نبود شاخص‌های دقیق برای ارزیابی مؤلفه‌های کیفیت _تک بعدی بودن ارزیابی اساتید</p>	<p>پ) ارزشیابی در آموزش</p>	



<p>_تشکیل کمیته‌ای تحت عنوان نظارت و ارزیابی _راهبردهای ارزشیابی(ارزیابی فرایندی، ابتدایی، تکمیلی و پایانی) _ارزشیابی مستمر _خود ارزیابی _نظارت و ارزیابی پیش نیاز کیفیت _دادن بازخورد به گروه‌های آموزشی</p>	<p>عالی</p>	
<p>_گروه‌های آموزشی هسته اصلی دانشگاه _دادن آزادی عمل به گروه‌های آموزشی _میزان حمایت مدیریت از رشته‌ها و گروه‌های آموزشی مختلف _گروه‌های آموزشی تصمیم گیرنده اصلی درباره انتخاب و استخدام اعضای هیات علمی _بازخورد دادن به گروه‌های آموزشی</p>	<p>ت) توجه به نقش گروه‌های آموزشی</p>	
<p>_میزان مشارکت اعضا در انجام کارهای تیمی _میزان مشارکت در حل مشکلات _مشارکت دادن اعضای هیات علمی و دانشجویان در تصمیم گیری‌های سازمانی</p>	<p>مشارکت اعضا با یکدیگر در سازمان</p>	<p>۴)مشارکت اعضا با یکدیگر در سازمان</p>
<p>_میزان دستیابی به سیاست‌های کلان آموزش عالی _دستیابی به هرم مطلوب آموزشی با رعایت الویت‌های جامع علمی کشور _میزان تولید علم در دانشگاه _کیفیت در گرو رضایت مخاطبان دانشگاه _دیدگاه‌های مختلف در مورد کیفیت _رسیدن به اتفاق نظر در مورد کیفیت _میزان ذهنی یا عینی بودن مفهوم کیفیت</p>	<p>الف) مفهوم و پارادایم کیفیت</p>	<p>۵) کیفیت در آموزش عالی</p>
<p>_کاربردی کردن آموزش در کلاس _به روز بودن سر فصل‌ها _میزان توانمندی اساتید و دانشجو _میزان مهارت و پاسخگویی دانشجویان در عمل _توجه و استفاده فناوری‌های نوین _میزان توجه به کاربردی بودن برنامه‌های درسی _کاربردی بودن پژوهش‌ها _اعتبار پژوهش _ایجاد زمینه‌های لازم برای انجام پژوهش _حمایت مالی از پایان نامه‌ها و رساله‌های دانشجویی _الویت قرار دادن نیازهای استان و کشور در حوزه پژوهش _آسیب شناسی موانع ارتباط صنعت و دانشگاه _امتیاز محوری در پژوهش</p>	<p>ب) کیفیت آموزش و پژوهش</p>	
<p>_اشاعه و نهادینه کردن فرهنگ کیفیت در دانشگاه _زمان بر بودن ترویج فرهنگ کیفیت در بین اعضا _نهادینه کردن رفتار در افراد از طریق گفت‌وگو _داشتن برنامه‌هایی برای ارتقا کیفیت</p>	<p>پ) ترویج فرهنگ کیفیت(فرهنگ سازی)</p>	
<p>_بودجه آموزش عالی _دانشگاه دارای برنامه اقتصادی</p>	<p>الف) عوامل اقتصادی و</p>	



<p>مالی</p> <p>در نظر گرفتن شرایط اقتصادی دانشگاه در تصمیم گیری ها و برنامه ریزی ها</p> <p>ارتباط مرکز آموزشی با صنعت</p>	<p>۶ عوامل مرتبط با شرایط محیطی</p>
<p>توجه به فرهنگ کشور</p> <p>ایجاد فرهنگ استقبال از ارزیابی</p> <p>انتقاد پذیری</p> <p>روحیه منفعت طلبی و فرد گرایی</p>	<p>(ب) عوامل فرهنگی</p>
<p>در نظر گرفتن شرایط و موقعیت کشور</p> <p>ساختار سیاسی کشور</p> <p>سیاست های دولت در نظام آموزش عالی و اعمال تصمیم های متمرکز بر دانشگاه</p>	<p>(پ) عوامل سیاسی</p>
<p>ملاحظات قانونی و اخلاقی</p> <p>قوانین و مقررات روشن</p> <p>وجود شاخص های دقیق در توزیع منابع و در نظر گرفتن شرایط و مقتضیات هر دانشگاه</p>	<p>(ت) عوامل قانونی</p>
<p>تعامل روحی و روانی بین استاد- دانشجو و خود دانشجویان</p> <p>انتقال اصول اخلاقی، منش اساتید و اصول حرفه ای به دانشجویان</p> <p>به چالش کشیدن کلاس توسط دانشجو</p> <p>ارتباط دانشگاه با سایر دانشگاه ها</p> <p>تعامل بین المللی اساتید و دانشجویان با یکدیگر</p>	<p>۷) ارتباطات و تعاملات بین اعضا</p>
<p>موقعیت مکانی دانشگاه</p> <p>فاصله نسبتا زیاد از تبریز و تاثیر زیاد در بهره وری نیروی انسانی</p> <p>عدم رغبت دانشجویان جهت انتخاب این دانشگاه به عنوان محل تحصیل با توجه به دوری مسافت</p>	<p>۸) موقعیت خاص دانشگاه شهید مدنی</p> <p>(ف) چالش های محیطی و جغرافیایی</p>
<p>عدم رغبت دانشجویان با رتبه های بالا جهت انتخاب این دانشگاه به عنوان محل تحصیل</p> <p>عدم شناخت اغلب مردم و مسئولین استان از توانایی های این دانشگاه</p> <p>تحت الشعاع قرار گرفتن این دانشگاه در سایه دانشگاه تبریز</p> <p>موقعیت علمی دانشگاه در میان دانشگاه های دیگر</p>	<p>(ب) برند دانشگاه شهید مدنی آذربایجان</p>
<p>تجهیزات و امکانات دانشگاه</p> <p>دانشجویان ورودی</p> <p>متخصص بودن اعضای هیات علمی</p>	<p>(پ) زیرساخت های دانشگاه</p>
<p>جهت دهی به فعالیتهای دانشگاه</p> <p>ارزشیابی مداوم فعالیت ها</p> <p>برنامه ریزی مستمر در دانشگاه ها</p> <p>ارتباط و رقابت با سایر دانشگاه ها</p>	<p>۹) بهبود فرایند کار دانشگاه</p>

<p>_ حضور در رنکینگ‌های جهانی _ تاسیس شرکت‌های دانش بنیان _ ایجاد برنامه‌هایی برای تبلیغ دانشگاه _ تلاش در جهت ارتباط با صنعت _ تلاش در جهت استفاده از فناوری‌های نوین _ برگزاری جشنواره _ نقش دانشگاه‌های نسل ۳ و کارآفرین در قبال توسعه اقتصادی و بهره‌وری</p> <p>_ تدوین قوانین و مقررات روشن _ در نظر گرفتن استانداردهایی برای ورود دانشجویان به دانشگاه _ میزان کمی یا کیفی بودن برنامه‌های راهبردی _ ارزیابی دقیق برنامه‌های راهبردی _ داشتن برنامه خاص جهت ارتقا در حوزه آموزش و پژوهش _ داشتن اهداف کوتاه مدت، بلند مدت و استراتژیک</p>	<p>الف) ارتقا برنامه‌های دانشگاه</p>	<p>(۱۰) راهبردهای توسعه دانشگاهی</p>
<p>_ آگاهی بخشی _ افزایش مهارت‌ها _ ایجاد فضای رقابتی بین اعضا _ برگزاری کارگاه‌ها و سمینارها _ توسعه مهارت‌های کارآموزی دانشجویان در بخش‌های صنعتی</p>	<p>ت) توانمندسازی اعضا</p>	
<p>_ تحقق اهداف فراگیران _ جلب رضایت مشتری _ امکان اشتغال دانشجویان _ پاسخگویی به نیازهای واقعی فراگیران _ شناسایی نیازها و انتظارات ذینفعان</p>	<p>رضایت ذینفعان</p>	<p>(۱۱) رضایت ذینفعان</p>
<p>_ توجه به خلاقیت و نوآوری در سازمان _ بین‌المللی کردن دانشگاه _ شناسایی نقاط قوت و زمینه‌های بهبود</p>	<p>تعالی سازمانی</p>	<p>(۱۲) تعالی سازمانی</p>
<p>_ پاسخگویی به نیازهای واقعی جامعه _ کسب اعتماد و استقبال عمومی _ پاسخگویی به تقاضای فزاینده برای ورود به آموزش عالی</p>	<p>پاسخگویی به جامعه</p>	<p>(۱۳) پاسخگویی به جامعه</p>

جدول ۳. طبقه بندی نهایی مقوله‌های عمده به تفکیک سه بعد شریطی، تعاملی/فرایندی و پیامدی

نوع مقوله	مقوله‌های محوی	مقوله‌های عمده
شرایطی	فرهنگ دانشگاهی	نگرش استراتژیک؛ ارزش‌ها و هنجارهای مشترک بین اعضای سازمان؛ میزان مسئولیت‌پذیری اعضا؛ ایجاد انگیزه درونی در افراد و حس تعهد و تعلق و رشد فرد گرایی
شرایطی	مدیریت آموزش عالی	نقش مدیریت و رهبری؛ مدیریت منابع انسانی و پشتیبانی سازمانی
شرایطی	عوامل ساختاری در دانشگاه	ساختار سازمانی؛ اهداف و رسالت آموزش عالی؛ ارزشیابی در آموزش عالی و توجه به نقش گروه‌های آموزشی
شرایطی	کیفیت در آموزش عالی	کیفیت در آموزش عالی؛ مفهوم و پارادایم کیفیت؛ کیفیت آموزش و پژوهش و ترویج و اشاعه فرهنگ



کیفیت		
چالش‌های محیطی و جغرافیای دانشگاه؛ برند دانشگاه و زیرساخت‌های دانشگاه	موقعیت خاص دانشگاه	شرایطی
تعامل روحی و روانی بین استاد؛ دانشجو و خود دانشجویان؛ انتقال اصول اخلاقی، منش اساتید و اصول حرفه ای به دانشجویان؛ به چالش کشیدن کلاس توسط دانشجو؛ ارتباط دانشگاه با سایر دانشگاه‌ها و تعامل بین المللی اساتید و دانشجویان با یکدیگر	ارتباطات و تعاملات بین اعضا	شرایطی
میزان مشارکت اعضا در انجام کارهای تیمی؛ میزان مشارکت در حل مشکلات و مشارکت دادن اعضای هیات علمی و دانشجویان در تصمیم گیری‌های سازمانی	مشارکت بین اعضا با یکدیگر در سازمان	شرایطی
عوامل اقتصادی و مالی؛ عوامل فرهنگی؛ عوامل سیاسی و عوامل قانونی	عوامل مرتبط با شرایط محیطی	شرایطی
جهت دهی به فعالیت‌های دانشگاه؛ ارزشیابی مداوم فعالیت‌ها؛ برنامه ریزی مستمر در دانشگاه‌ها و ارتباط و رقابت با سایر دانشگاه‌ها	بهبود فرایند کار دانشگاه	فرایندی
ارتقا برنامه‌های دانشگاه و توانمند سازی اعضا	راهبردهای توسعه دانشگاه	فرایندی
تحقق اهداف فراگیران؛ جلب رضایت مشتری؛ امکان اشتغال دانشجویان و شناسایی نیازها و انتظارات ذینفعان	رضایت ذینفعان	پیامدی
توجه به خلاقت و نوآوری در سازمان؛ بین المللی کردن دانشگاه و شناسایی نقاط قوت و بهبود آن	تعالی سازمانی	پیامدی
پاسخگویی به نیازهای واقعی جامعه؛ کسب اعتماد و استقبال عمومی و پاسخگویی به تقاضای فزاینده برای ورود به دانشگاه	پاسخگویی به جامعه	پیامدی

#### کدگذاری انتخابی

در این مرحله محقق مقولات محوری که در جدول ۲ به صورت روش مند انتخاب و با ارتباط دادن آن با سایر مقولات به نگارش نظریه پرداخت. در نهایت مقوله ها در قالب ۱۳ مقوله اصلی در دل ابعاد ۶ گانه مدل پارادایمی بصورت علی (۳ مقوله)؛ مقوله اصلی (کیفیت در آموزش عالی)؛ راهبرد (۲ مقوله)؛ زمینه (۳ مقوله)؛ شرایط میانجی (۱ مقوله)؛ پیامد (۳ مقوله) جای گرفتند. که جزئیات آن را می‌توانید در اشکال شماره ۱ یعنی کد گذاری داده‌ها و ۲ یعنی مدل پارادایمی، مشاهده کنید.

پژوهشگاه علوم انسانی و مطالعات فرهنگی  
پرتال جامع علوم انسانی

مرحله کد گذاری باز: ۱۵۴ گزاره مفهومی اولیه

مرحله کد گذاری محوری: ۱۳ مقوله اصلی و ۲۵ مقوله فرعی

الف) شرایط علی: ۱- فرهنگ آکادمیک (نگرش استراتژیک- ارزش ها و هنجارهای مشترک بین اعضای سازمان- میزان مسئولیت پذیری اعضا- ایجاد انگیزه درونی در افراد- حس تعهد و تعلق و رشد فرد گرایی، ۲- مدیریت آموزش عالی: نقش مدیریت و رهبری- مدیریت منابع انسانی- پشتیبانی سازمانی)، ۳- عوامل ساختاری در دانشگاه: (ساختار سازمانی- اهداف و رسالت آموزش عالی- ارزشیابی در آموزش عالی توجه به نقش گروه‌های آموزشی)

ب) شرایط زمینه ای: ۱- موقعیت خاص دانشگاه (چالش‌های محیطی و جغرافیایی دانشگاه- برند دانشگاه- زیرساخت‌های دانشگاه)، ۲- تعاملات و ارتباطات (تعامل روحی و روانی بین استاد- دانشجو و خود دانشجویان- انتقال اصول اخلاقی، منش اساتید و اصول حرفه ای به دانشجویان- به چالش کشیدن کلاس توسط دانشجو ۳- میزان مشارکت اعضا بایگدیگر (میزان مشارکت اعضا در انجام کارهای تیمی- میزان مشارکت در حل مشکلات- مشارکت دادن اعضای هیات علمی و دانشجویان در تصمیم گیری‌های سازمانی)

پ) شرایط مداخله‌گر: ۱- عوامل مرتبط با شرایط محیطی (عوامل اقتصادی و مالی- عوامل فرهنگی- عوامل سیاسی- عوامل قانونی).

ت) راهبردها: ۱- بهبود فرایند کار دانشگاه ۲- راهبردهای توسعه دانشگاه (ارتقا برنامه های توسعه دانشگاه- توانمندسازی اعضا).

ث) پیامدها: ۱- رضایت ذینفعان، ۲- تعالی سازمان، ۳- پاسخگویی به جامعه

مرحله کد گذاری انتخابی مدل ابعاد شش گانه

شرایط علی (۳ مقوله): پدیده اصلی: کیفیت در آموزش عالی؛ شرایط زمینه‌ای (۳ مقوله): شرایط مداخله‌گر (۱ مقوله)؛ راهبرد (۲ مقوله): و پیامد (۳ مقوله).

مدل پارادایمی

در پاسخ به سولات مذکور و پس از مطالعه نظری موجود و تجزیه و تحلیل مصاحبه ها و برنامه راهبردی دانشگاه و نشریه ارتباطات الکترونیکی دانشگاه در زمینه فرهنگ کیفیت الگوی پارادایمی فرهنگ کیفیت دانشگاه شهید مدنی آذربایجان براساس شکل ۳ ترسیم گردید.





شکل شماره ۳: مدل پارادایمی فرهنگ کیفیت در دانشگاه شهید مدنی آذربایجان

### بحث و نتیجه گیری

جهت تحقق هدف این پژوهش، که بر مبنای نظریه داده بنیاد انجام شده است، کیفیت در آموزش عالی بعنوان پدیده اصلی در قالب یک الگوی پارادایمی و با تکیه بر فهم آن با شرایط (علی، مداخله گر و زمینه ای)، راهبردها و پیامدها مشخص گردید. یعنی به این امر پرداخته شده که چه عواملی بر فرهنگ کیفیت در دانشگاه شهید مدنی آذربایجان موثرند؟ با چه عواملی در تعامل اند؟ و پیامدهای این تعامل کدام اند؟ در ذیل، مفاهیم مذکور به تفکیک تشریح می شود.

### پدیده اصلی

پدیده اصلی پژوهش حاضر کیفیت آموزش عالی است که همه عوامل و تاثیرات در جهت توصیف آن حرکت می کنند. این مقوله از زیر مقوله های مفهوم و پارادایم کیفیت، کیفیت آموزش و پژوهش و ترویج و اشاعه فرهنگ کیفیت تشکیل شده است. این نتایج با نتایج تحقیقات انجمن اروپایی دانشگاه ها (European University Association, 2006)، سلیمی و حسینی

(Salimi, & Hosseini, 2016)، که بر توسعه فرهنگ کیفیت، و بازرگان (Bazargan, 2011) که بر اشاعه و بهبود کیفیت تاکید دارند، همسویی دارد.

#### شرایط علمی

شرایط علمی آنهایی هستند که به طور مستقیم بر پدیده اصلی تاثیر می‌گذارند و منشأ فعالیت دانشگاه در ایجاد کیفیت آموزش عالی هستند. که سه مقوله اصلی: ۱- فرهنگ دانشگاهی ۲- مدیریت آموزش عالی و ۳- عوامل ساختاری در دانشگاه، است. این یافته با نتایج مطالعات و گزارش‌های بندر ماچر (Bendermacher, 2017)، که عنصر زیرفرهنگ ( روان شناختی و مدیریت )، و توری و همکاران (Vettori, 2018)، انجمن دانشگاه های اروپا (European University Association, 2006)، گزارش‌های کاتمن و همکاران (Kattmann & et al, 2016)، (SeyyedKalan & et al, 2019)، (Ameri Shahrabi, Kavousi, Etebariyan, Bahrami, 2016) که به عوامل روان شناختی و مدیریتی و عوامل ساختاری و مدیریتی در ایجاد فرهنگ کیفیت اشاره دارند، همسویی دارد .

#### شرایط زمینه‌ای

در این پژوهش ویژگی‌های زمینه‌ای در قالب سه مقوله اصلی ۱- موقعیت خاص دانشگاه ۲- ارتباطات و تعاملات بین اعضا ۳- میزان مشارکت در سازمان، شناسایی شدند .

این یافته با یافته‌های (SeyyedKalan & et al, 2019) که بر اصلاح زیرساخت‌های دانشگاه و ایجاد جو مشارکتی و ارتباطات تاکید دارد و مطالعات، (vilcea, 2014)، (Oteas, 2015)، (Chatterji & all, 2014)، (Maleki Avarsin & Sadeghi Baroji, 2013)، (Bendermacher, 2017) که بر مشارکت در امور و تعاملات تاکید دارند، همسو بوده است.

#### عوامل مداخله‌گر

در مطالعه حاضر شرایط محیطی از ۱ مقوله اصلی عوامل مرتبط با شرایط محیطی تشکیل شده است که دارای ۴ مقوله فرعی عوامل اقتصادی و مالی، عوامل فرهنگی، عوامل سیاسی و عوامل قانونی می‌باشد. این یافته با یافته‌های (Ameri Shahrabi, Kavousi, Etebariyan, Bahrami, 2016) که بر تاثیر عوامل محیطی بر کیفیت و پژوهش (Ahmadi, 2016)، که بر تاثیر عوامل مختلف اقتصادی، اجتماعی، سیاسی و فرهنگی بر ایجاد فرهنگ اشاره دارند، همسویی دارد.

#### راهبردها

در پژوهش حاضر نیز سه دسته راهبرد اساسی شناسایی شدند؛ بهبود فرایند کار دانشگاه، راهبردهای توسعه دانشگاهی و توانمند سازی اعضا. این یافته با یافته‌های بندرماچر (Bendermacher, 2017) که بر یادگیری و توسعه، بلینگ



(Billing, 2004), (SeyyedKalan & et al, 2019) و (Maleki Avarsin & Sadeghi, 2013) Barozi که بر توسعه و توانمندسازی اشاره دارند، همسویی دارد.

#### پیامدها

در پژوهش حاضر شامل سه دسته رضایت ذینفعان، تعالی سازمانی و پاسخگویی به نیازهای جامعه است. این یافته، با نتایج بندرماچر (Bandermacher, 2017) که بر رضایت دانشجویان/کارمندان و (SeyyedKalan & et al, 2019) که بر ارزش آفرینی دانشگاه، حیثیت دانشگاه و رضایت ذینفعان، هم سویی دارد.

به شکل روایتی می توان گفت که « مؤلفه های فرهنگ دانشگاهی، مدیریت آموزش عالی و عوامل ساختاری موجب شکل گیری کیفیت آموزش عالی در دانشگاه شهید مدنی آذربایجان می شوند. راهبردهای بهبود فرایند کار دانشگاه و توسعه دانشگاه (ارتقا برنامه های دانشگاه و توانمند سازی اعضا) برای ایجاد کیفیت آموزش عالی لازم است. که خود طراحی این راهبردها هم از سوی عوامل زمینه ای موقعیت خاص دانشگاه، ارتباطات و تعاملات بین اعضا و مشارکت اعضا در سازمان و عوامل مداخله گر، مانند عوامل مرتبط با شرایط محیطی (عوامل اقتصادی و مالی، عوامل فرهنگی، عوامل سیاسی و عوامل قانونی) تحت تاثیر قرار می گیرند. در نتیجه این کنش و واکنش ها، و با دستیابی به کیفیت در دانشگاه شهید مدنی آذربایجان باید منتظر پیامدهایی مانند، رضایت ذینفعان، تعالی سازمانی و پاسخگویی به جامعه باشیم».

از محدودیت های این پژوهش می توان به پاسخگو نبودن برخی از مطلعین کلیدی، و ضیط صدای مطلعین، که مانع از آن می شد که مشارکت کنندگان خود واقعی باشند بنابراین امکان سوگیری در پاسخ به سوالات مصاحبه ممکن است. دانشگاه شهید مدنی آذربایجان با چالش های بسیاری در مبحث کیفیت رو به رو است که می تواند با استقرار فرهنگ کیفیت گام های اساسی در ایجاد و تضمین کیفیت بردارند. برای استقرار فرهنگ کیفیت عوامل مدیریتی خیلی تاثیر گذار است. مسئولان رده بالا و شورای عالی انقلاب فرهنگی با فراهم آوردن شایسته سالاری در انتخاب مدیران این دانشگاه به استقرار فرهنگ کیفیت کمک کنند. ساختار آموزش عالی و ساختار دانشگاه ها با هدف اعطای اختیارات بیشتر به دانشگاه ها باید تغییر یابد. برای استقرار فرهنگ کیفیت هر یک از ۱۳ مقوله شناسایی شده به عنوان عامل اثرگذار نقش نظام مند را می تواند داشته باشد چرا که پیامدهای این استقرار چیزی جز ارزش آفرینی برای خود دانشگاه، بهبود کیفیت آموزش و پژوهش، رضایت ذینفعان را در بر خواهد داشت. همچنین ایجاد کمیته ای برای ارزیابی و بهبود کیفیت در دانشگاه لازم است. همچنین انجام پژوهش هایی در رابطه با فرهنگ کیفیت و طراحی مدل آن با استفاده از رویکردهای کمی، تمرکز بر ادراک دانشجویان و سایر ذینفعان در مورد کیفیت آموزش و پژوهش و بررسی دقیق تاثیر عوامل محیطی (سیاسی، فرهنگی، اقتصادی و...) در ایجاد کیفیت در دانشگاه ها، می تواند موضوع تحقیقات آتی باشد.

قدردانی



این مقاله مستخرج از پایان‌نامه کارشناسی ارشد رشته مدیریت و برنامه ریزی آموزش عالی دانشگاه شهید مدنی آذربایجان است. نویسندگان از همه کسانی که در انجام این پژوهش با ما یاری رساندند، تشکر و قدردانی می‌نمایند. تعارض منافع وجود ندارد.

## References

- Ahmadi, Hossein (2016). Quality culture in higher education: organizational requirements and social expectations. *International Congress of Humanities and Cultural Studies*. [In Persian]
- Ameri Shahrabi, Mohsen; Kavousi, Ismail; Etebariyan, Akbar; Bahrami, Hamid Reza (2016). The role of environmental-ecological dimension in organizational quality culture model (case study of Islamic Azad University-Tehran province units). *Urban and rural management*. 42; 273-292. [In Persian]
- Bazargan, A. (2007). Problems of organizing and reporting internal and external evaluation in developing countries: the case of Iran. *Quality in higher education*, 13(3), 207-214. [In Persian]
- Bazargan, A & Frostkhan, M. (2016). *Supervision and Evaluation in Higher Education*. Editing 2. Samt Publications. [In Persian]
- Bazargan, A. (2011). Quality culture and its role in achieving the desired performance of universities. *Iranian Journal of Engineering Education*, 13 (50), 63-72. . [In Persian]
- Bendermacher, G. W. G., Oude Egbrink, M. G. A., Wolfhagen, I. H. A. P., and Dolmans, D. H. J. M. (2017). Unravelling quality culture in higher education: a realist review. *Higher Education*, 73(1), 39-60.
- Billing, D. (2004). International comparisons and trends in external quality assurance of higher education: Commonality or diversity? *Higher education*, 47(1), 113-137.
- Bloch, C., Degn, L., Nygaard, S., & Haase, S. (2021). Does quality work work? A systematic review of academic literature on quality initiatives in higher education. *Assessment & Evaluation in Higher Education*, 46(5), 701-718.
- Chatterji, M., Welner, K. G., & Chong, S. (2014). Academic quality management in teacher education: a Singapore perspective. *Quality assurance in education*. 22(1).
- Corbin, J. and Strauss, A. (2008) *Basics of Qualitative Research: Techniques and Procedures for Developing Grounded Theory*. Sage, Thousand Oaks.
- Creswell, J. W., & Clark, V. L. P. (2017). *Designing and conducting mixed methods research*. Sage publications.
- Creswell, J. (2007). *Qualitative Inquiry and Research Design*. Sage Publications. Thousand Oaks, CA.
- Creswell, J. W., & Miller, D. L. (2000). *Determining validity in qualitative inquiry*. *Theory into practice*, 39(3), 124-130.
- Ehlers, U. D. (2009). *Understanding quality culture*. Quality Assurance in Education. European University Association (2006). Quality Culture in European Universities: A bottom-up.
- Hashemi, S. A., & Abbasi, A. (2015). Assessing the Quality of Teaching Process at Lamerd School of Nursing. *Education Strategies in Medical Sciences*, 8(3), 131-136. [In Persian]
- Jawad, S., Jamshaid, I., & Wahab, F. (2015). Quality culture in higher education institutes: perspective of different stakeholders. *VFAST Transactions on Education & Social Sciences*, 6(2).
- Karimian, H. Naderi, E. Attaran, M & Salehi, K. (2011). Evaluating Appropriate Approaches to Improve Higher Education System Quality: A Case Study, *Quarterly Journal of Education Strategies*, 4 (2), pp. 77-83. [In Persian]
- Lanarès, J. (2019, August). Tracking the development of a quality culture: Is the discourse translated into action. *Fourth European Quality Assurance Forum*, Copenhagen, Denmark. Accessed.
- Mahmoodpour, B. (2014). *Commercialization of Research with Emphasis on the Humanities*, Tehran Publications: Museum of Science and Technology of the Islamic Republic of Iran, pp102-103. (In Persian)



- Malhi, R. S. (2013). Creating and sustaining: A quality culture. *Journal of Defense Management S*, 3, 1-4. . [In Persian]
- Maleki Avarsin, Sadegh, & Sadeghi Baroji, Zainul Abdin. (2013). Determining the degree of orientation of faculty members to the quality culture in Islamic Azad University, Tabriz branch. *Journal of a new approach in educational management*, 5(18), 25-34. . [In Persian]
- Mohammadi, R; Fathabadi, J; Yadegarzadeh, Gh; M .Mohammadi, M & Parand, K. (2012). *Quality Assessment in Higher Education: Concepts, Principles, Methods, Criteria*. Iran Education Assessment Organization Publication Center. Sixth Edition. . [In Persian]
- Mohd Ali, H., & Borhandden Musah, M. (2012). Investigation of Malaysian higher education quality culture and workforce performance. *Quality Assurance in Education*, 20(3), 289-309.
- Oates, M., & Davidson, M. (2015). A critical appraisal of instruments to measure outcomes of inter professional education. *Medical Education*, 49(4), 386-398.
- Patyal, V. S., & Koilakuntla, M. (2018). Impact of organizational culture on quality management practices: an empirical investigation. *Benchmarking: An International Journal*, 25(5), 1406-1428.
- Salimi, Qasim & Hosseini, Nireh (2016). Conceptualization of Quality Culture, the Forgotten Necessity of Institutionalizing the Quality Assurance Discourse in Iran's Higher Education, *11th National Conference on Quality Assessment of Academic Systems*, Tabriz University. [In Persian]
- Sattler, C., & Sonntag, K. (2018). Quality cultures in higher education institutions—development of the Quality Culture Inventory. In *Geographies of the University* (pp. 313-327). Springer, Cham.
- SeyyedKalan, S. M; Zahid Bablan, A; Moeini Kia, M & Rezaei Sharif, A. (2019). Quality Culture at Farhangian University. *Culture Strategy* (44). [In Persian]
- Seyyedkalan, S. M., Babolan, A. Z., Moeinikia, M., & Rezaeisharif, A. (2022). *Modelling and evaluation of factors influencing the establishment of a "quality culture"(QC) at Farhangiyan University*. [In Persian]
- Vettori, O., Ledermüller, K., Höcher, J., Zeeh, J., & Schwarzl, C. (2018). Developing a quality culture through internal dialogue at Vienna University of Economics and Business: The medium is still the message.
- Vilcea, M. A. (2014). Quality culture in universities and influences on formal and non-formal education. *Procedia-Social and Behavioral Sciences*, 163, 148-152.

