

Factors Affecting The Implementation Of Quality Assurance Programs In Higher Education

Zahra Sanati^{*1} , Azizeh Pashaei² , Mohammad Hassani³ , Vahid Nejad Mohammad⁴ 

1. Ph.D. Student in Educational Management, Department of Educational Sciences, Faculty of Literature and Humanities, Urmia University, Urmia, Iran; (Corresponding Author). E-mail: zahra.sanatii20@gmail.com,
2. Ph.D. in Educational Management, Department of Educational Sciences, Faculty of Literature and Humanities, Urmia University, Urmia, Iran. E-mail: pashaieazizeh@gmail.com
3. Professor in Educational Management, Department of Educational Sciences, Faculty of Literature and Humanities, Urmia University, Urmia, Iran. E-mail: m.hassani@urmia.ac.ir,
4. Associate Professor in French language and literature, Department of French language and literature teaching, Faculty of Persian Literature and Foreign Languages, Tabriz University, Tabriz, Iran. E-mail: va_nejad77@yahoo.fr,



10.22080/eps.2024.26466.2234

Date Received:

2023/05/02

Date Accepted:

2023/09/06

Keywords:

Higher education,
Implementation,
Programs
Quality assurance

Abstract

Aim: This study aimed to identify the key factors influencing the implementation of quality assurance programs in higher education.

Methodology: A qualitative approach, employing a phenomenological strategy, was used for this research. The participants included 22 professors, administrators, academic staff, and doctoral students from Urmia University, selected through purposive sampling. Semi-structured interviews were conducted until theoretical saturation was reached. Data analysis followed a qualitative content analysis process, involving open, axial, and selective coding, using MAXQDA 20 software.

Results: Through the analysis of the interview transcripts, codes were identified, extracted, and grouped based on conceptual similarities. These were further categorized into 4 main themes and 15 sub-themes.

Conclusion and Suggestions: The findings revealed that human resources, processes, infrastructure, and environmental factors significantly impact the successful implementation of quality assurance programs in higher education. These insights offer a fresh perspective for decision-makers and planners in higher education, providing a basis for informed decision-making and strategic planning in the development of quality assurance initiatives.

Innovation and Originality: This study introduces a conceptual model that identifies the factors influencing the implementation of quality assurance programs in universities, offering a novel contribution to the field.

* Corresponding Author: Zahra Sanati

Address: Faculty of Literature and Humanities,
Urmia University, Urmia, Iran

Email:
zahra.sanatii20@gmail.com



عوامل موثر بر اجرای برنامه‌های تضمین کیفیت در آموزش عالی

زهرا صنعتی*^۱، عزیزه پاشایی^۲، محمد حسنی^۳، وحید نژادمحمد^۴

۱. دانشجوی دکتری مدیریت آموزشی، گروه علوم تربیتی، دانشکده ادبیات و علوم انسانی، دانشگاه ارومیه، ارومیه، ایران. (نویسنده مسئول)، پست الکترونیک: zahra.sanatii20@gmail.com

۲. دکتری مدیریت آموزشی، گروه علوم تربیتی، دانشکده ادبیات و علوم انسانی، دانشگاه ارومیه، ارومیه، ایران. پست الکترونیک: pashaieazizeh@gmail.com

۳. استاد مدیریت آموزشی، گروه علوم تربیتی، دانشکده ادبیات و علوم انسانی، دانشگاه ارومیه، ارومیه، ایران. پست الکترونیک: m.hassani@urmia.ac.ir

۴. دانشیار زبان و ادبیات فرانسه، گروه آموزش زبان و ادبیات فرانسه، دانشکده ادبیات فارسی و زبان‌های خارجی، دانشگاه تبریز، تبریز، ایران. پست الکترونیک: va_nejad77@yahoo.fr



10.22080/eps.2024.26466.2234

چکیده:

هدف: هدف از اجرای پژوهش حاضر، شناسایی عوامل موثر بر اجرای برنامه‌های تضمین کیفیت در آموزش عالی بود.
روش‌شناسی: این پژوهش با رویکرد کیفی و راهبرد پدیدارشناسی انجام شد. شرکت‌کنندگان پژوهش شامل ۲۲ نفر از اساتید، مدیران، کارکنان دانشگاهی و دانشجویان دکتری دانشگاه ارومیه بودند که به روش نمونه‌گیری هدفمند انتخاب شدند و مصاحبه نیمه‌ساختاریافته تا رسیدن به اشباع نظری انجام شد. تحلیل داده‌ها با استفاده از روش تحلیل محتوای کیفی در سه مرحله کدگذاری باز، محوری و گزینشی از طریق نرم‌افزار MAXQDA 20 انجام گرفت.
یافته‌ها: با تحلیل و بررسی متن مصاحبه‌های انجام شده پس از شناسایی، استخراج و دسته‌بندی کدها بر اساس میزان تشابه مفهومی و وجه اشتراک آن‌ها در ۴ مضمون اصلی و ۱۵ مضمون فرعی طبقه بندی شدند.
نتیجه‌گیری و پیشنهادات: نتایج پژوهش نشان می‌دهد که منابع انسانی، فرایندها، زیرساخت‌ها و عوامل محیطی بر اجرای برنامه‌های تضمین کیفیت در آموزش عالی موثر هستند. یافته‌های پژوهش حاضر می‌تواند در حوزه اجرای برنامه‌های تضمین کیفیت در آموزش عالی، دیدگاه جدیدی به مسئولین مربوطه داده و در برنامه‌ریزی‌ها و تصمیم‌گیری‌ها راهگشا باشد.
نوآوری و اصالت: ارائه مدل مفهومی از شناسایی عوامل اثرگذار در اجرای برنامه‌های تضمین کیفیت در دانشگاه

تاریخ دریافت:
۱۲ اردیبهشت ۱۴۰۲
تاریخ پذیرش:
۱۵ شهریور ۱۴۰۲

کلیدواژه‌ها:
آموزش عالی،
اجرا،
برنامه‌ها،
تضمین کیفیت

نویسنده مسئول: زهرا صنعتی x

آدرس: دانشکده ادبیات و علوم انسانی، دانشگاه ارومیه، ارومیه، ایران.
ایمیل: zahra.sanatii20@gmail.com

Extended abstract

1. Introduction

Over the years, the understanding of quality management in education has evolved from a limited scope to a more comprehensive approach to quality assurance. Despite this shift, a central and static view of quality assurance remains prevalent. Research on quality assurance in higher education continues to expand globally, as it is recognized as one of the cornerstones of the educational system (Bardakcia et al., 2023). Given that higher education plays a pivotal role in shaping and sustaining the entire educational and scientific framework, the pursuit of enhanced quality in higher education must take precedence over reforms in the broader continuum of the education system (Jamoliddinovich, 2022). Therefore, prioritizing the implementation of quality assurance programs in university planning is essential.

2. Methods

This study employed a qualitative approach using a phenomenological method. The participants, consisting of professors, administrators, academic staff, and doctoral students from Urmia University, were selected through purposive sampling. After conducting 22 interviews, theoretical saturation was achieved. Data were then analyzed using thematic analysis with the aid of MAXQDA 20 software, allowing for the identification and extraction of key themes and categories.

3. Results

Upon analyzing and reviewing the interviews, 438 semantic units were identified, categorized into 4 main themes—human resources, processes, infrastructure, and environmental factors—and 15 subthemes. These subthemes included manpower, factors related to faculty members and students, rules and regulations, monitoring and evaluation, organizational support, selection and recruitment systems, human and organizational interactions, and various structural elements (academic, specialized, technical, educational, cultural, political, and economic). All of these were recognized as critical factors influencing the implementation of quality assurance programs in higher education.

4. Conclusion

The implementation of quality assurance programs in higher education is a complex process that plays a critical role in enhancing the effectiveness and efficiency of universities. In this context, key factors and indicators must be prioritized when evaluating higher education programs and activities, as the quality of universities significantly influences the cultural and economic development of society. The findings of this research reveal that four key categories—human resources, processes, infrastructure, and environmental factors—are crucial to the successful implementation of quality assurance programs. These insights offer a fresh perspective to university officials and can assist in making informed decisions regarding the implementation of quality assurance initiatives.

5. Funding

There is no funding support.

6. Authors' contribution



The first author, as the primary author and moderator, prepared the initial draft of the article. The second author contributed to data collection, analysis, and review. The third and fourth authors served as supervisors, providing guidance and oversight throughout the development of the article.

7. Conflict of interest

Authors declared no conflict of interest

8. Acknowledgments

We appreciate those respected experts who helped the researchers collect the data



مقدمه:

رقابت در عرصه‌های علم و فناوری، عدم اطمینان و پویایی محیطی، دانشگاه‌ها را نیازمند سازگاری با الزامات روز دنیا نموده است (Jabbari et al, 2023) و از طرفی موسسات دانشگاهی به واسطه رشد مشتری‌گرایی، تشدید تقاضاگرایی، ضرورت تعامل با جامعه جهانی، تامین نیازهای بازار کار و تناسب محصولات با نیازهای متحول و نوپدید؛ با مساله کیفیت بیش از پیش دست به گریبان شده‌اند (Jafary et al, 2020). در مسائل مربوط به کیفیت دانشگاهی، برنامه‌ریزی مناسب نظام آموزش عالی کم و بیش از مهم‌ترین پایه‌های رونق مسائل مختلف جامعه نگریده می‌شود و با فزونی متقاضی برای تحصیل در آموزش عالی برنامه آموزشی دانشگاه‌ها را جهت بازتاب واقعیت‌های جهانی از طریق فرایند استاندارد سازی کیفیت به چالش کشیده است (Barkhoda et al, 2023) و در چند دهه گذشته در سراسر جهان مورد توجه قرار گرفته است (Jose & Anh, 2021). در ایران نیز پس از توسعه کمی نظام آموزش عالی در جهت پاسخ به تقاضاهای اجتماعی، چالش کیفیت و برنامه‌ریزی در جهت حصول آن مطرح شده و به دنبال آن در اسناد بالادستی تاکید شده است (Kamalzadeh et al, 2021). به طوری که دانشگاه‌ها در تلاش هستند تا به طور مستمر برنامه‌های آموزشی خود را ارتقا دهند تا هم کمیت و هم کیفیت را بهبود بخشند (Diamantini et al, 2024). کیفیت یک پارامتر کلیدی که اهمیت اجتماعی آموزش را تعیین می‌کند (Jamoliddinovich, 2022) و بیانگر این است که یک محصول یا سازمان چقدر شایسته است (Zhang et al, 2022). مفهوم کیفیت در آموزش عالی را می‌توان به عنوان ویژگی جدایی ناپذیر نتایج فعالیت‌های آموزشی در نظر گرفت که تمام عملکردها و زمینه‌های اصلی فعالیت از جمله کیفیت پرسنل، برنامه‌های آموزشی، آموزش دانشجویان، زیرساخت‌های موسسات آموزش عالی را شامل می‌شود (Jamoliddinovich, 2022). کارایی سیستم آموزشی، کیفیت اساتید و میزان تعهد آن‌ها، برنامه درسی و کیفیت تدریس نیز از جمله عوامل متعدد دیگر است که کیفیت آموزش عالی در هر کشوری را تحت تاثیر قرار می‌دهد. بخصوص در کشورهای در حال توسعه ثابت شده است که کمبودهای موجود در محیط‌های نهادی، بازده اجتماعی از آموزش را کاهش می‌دهد (Ifeoma & Asiyai, 2020). در نتیجه یکی از پذیرفته‌شده‌ترین تعاریف کیفیت در حوزه آموزش عالی، «تناسب برای هدف» است و بر دستیابی به حداقل استانداردها تاکید دارد (Komotar, 2020). لذا مهم است اطمینان حاصل شود که کیفیت برنامه‌های آموزشی و برنامه درسی مطابق با برنامه‌ریزی و استانداردهای محلی و بین‌المللی باشد (Zhang et al, 2022) که این حصول اطمینان از طریق بررسی کیفیت به عنوان یکی از کارکردهای مدیریت نقش به سزایی در شناخت وضع موجود و تصمیم‌گیری در راستای برنامه‌ریزی و تضمین کیفیت در نظام آموزش عالی ایفا می‌کند (Kamalzadeh et al, 2021). بنابراین در جهت کسب حداقل استانداردها ضرورت دارد دانشگاه‌ها به تضمین کیفیت دست یابند.

تضمین کیفیت، یک راه حیاتی برای تضمین برتری و زیربنای موفق‌ترین دانشگاه‌هاست (Zhang et al, 2022). یکی از انواع بررسی‌های کیفیت در آموزش عالی است که شامل خط‌مشی‌ها، سیاست‌گذاری‌ها، فرایندهای برنامه‌ریزی شده که از طریق آن کیفیت آموزش حفظ و توسعه می‌یابد (Kamalzadeh et al, 2021). به عقیده Vroeiijensstijn، تضمین کیفیت عبارت است از «توجه سیستماتیک، ساختاریافته و مستمر به کیفیت از نظر نگهداری کیفیت و بهبود کیفیت» و از نظر Woodhouse، به «سیاست‌ها، نگرش‌ها، اقدامات و رویه‌های لازم برای اطمینان از حفظ و ارتقای کیفیت» گفته می‌شود (Komotar, 2020) که به معنای اعم همان اطمینان از وقوع کیفیت در تمامی مراحل فعالیت در حال انجام است. بر اساس سیاست‌های خاص هر نظام دانشگاهی، فعالیت‌ها و کارکردهای مورد انتظار هر دانشگاه متفاوت است؛ زیرا سیاست‌های خاص ریشه در زمینه‌های فرهنگی، تاریخی، اجتماعی و اقتصادی جوامع دارد و همین امر باعث شده تا تمایز بین موسسات آموزش عالی آشکارتر گردد (Jafary et al, 2020). بر این اساس، هدف تضمین کیفیت این است که اطمینان حاصل شود دانشگاه‌ها، فارغ‌التحصیلان با کیفیت بالا و شایسته‌ای تولید می‌کنند تا بتوانند در تخصص‌ها و رشته‌های مربوطه خود در سطح جهانی به رقابت بپردازند (Zhang et al, 2022) و پاسخگویی، تقویت آموزش، مدیریت منابع، شفاف‌سازی و مظهر قدرت بودن که از دیگر اهداف تضمین کیفیت در آموزش عالی است را رواج دهند (Jafary et al, 2020). در این راستا، توجه به این نکته ضروری است که تضمین کیفیت تنها به عنوان سیستمی پذیرفته می‌شود که بررسی کند آیا یک محصول یا خدمات، انتظارات تعیین شده برای آن را برآورده می‌کند یا خیر، تا کاستی‌ها و معایب آن شناسایی، برطرف و اصلاح شود (Zhang et al, 2022). به طور کلی، تضمین کیفیت در آموزش عالی اشاره به کلیه سیاست‌ها، فرایندها و فعالیت‌های منسجم و برنامه‌ریزی شده‌ای دارد که هدف اساسی آن‌ها حفظ و ارتقا کیفیت دانشگاهی بوده و مستلزم مسئولیت‌پذیری علمی همه دست‌اندرکاران موسسات دانشگاهی است. کیفیت آموزش عالی تنها موضوعی درونی و مرتبط با جامعه دانشگاهی از جمله دانشجویان، اعضای هیئت علمی و مدیریت دانشگاه نبوده بلکه به جامعه خارج از دانشگاه از جمله خانواده، دولت، استخدام کنندگان، کارفرمایان، تامین کنندگان منابع عمومی، جامعه محلی و حتی نسل‌های آتی آن جامعه نیز مربوط می‌شود. هر کدام از ذینفعان مذکور، انتظارات خاصی از دانشگاه‌ها و موسسات آموزش عالی در عرصه‌های پژوهشی، آموزشی و خدمات تخصصی دارند که لازم است همراه با سطح مطلوبی از کیفیت به طور پیوسته حاصل شود (Jafary et al, 2020) و معمولا



این فرایند تضمین کیفیت، منجر به تعالی در میان موسسات آموزش عالی می‌گردد (Aburizaizah, 2022). داشتن برنامه، برنامه‌ریزی مناسب و محتوای استاندارد آموزشی باعث ایجاد یک مدل کاری و استاندارد شده می‌شود که برای به دست آوردن نتایج مثبت سازمانی و دانشگاهی ضروری است و در این زمینه علاوه بر تخصیص بودجه آموزشی، افزایش مشارکت کارکنان در برنامه‌ریزی آموزشی توصیه می‌شود (Ndlovu & Sawe, 2022).

هنگامی که برنامه‌های تضمین کیفیت در دانشگاه‌ها با موفقیت اجرا شود، از یک سو اطلاعاتی در مورد کیفیت دانشگاه‌ها را برای اطمینان از انجام فعالیت‌ها به موسسات آموزش عالی، به‌عنوان پاسخگویی به عموم مردم و توصیه‌هایی در ارتباط با کیفیت و چگونگی انجام کار ارائه می‌کند. از سوی دیگر، اجرای برنامه‌های تضمین کیفیت تأثیرات مثبتی بر آموزش عالی ایجاد می‌کند که به طور خاص به افزایش قابلیت اشتغال فارغ‌التحصیلان و توسعه فرهنگ کیفیت در موسسات آموزش عالی کمک کننده است (Nguyen et al, 2021) و کیفیت یک موسسه آموزشی نیز بر اساس میزانی که حداقل استانداردهای تعیین شده برای ورودی‌ها، فرآیندها و نتایج عملکرد آن موسسه را برآورده می‌کند، مورد قضاوت قرار می‌گیرد (Jose & Anh, 2021). رتبه‌بندی دانشگاه‌های جهان اغلب به عنوان شاخصی از کیفیت موسسات آموزش عالی تلقی می‌شود که به طور مداوم بر اهمیت بهبود جایگاه خود در تاثیرگذارترین رتبه‌بندی‌های جهان تأکید می‌کنند (Komotar, 2020). آن چه مرحله آموزش در دانشگاه‌ها را با کیفیت می‌کند وجود شاخص‌های بررسی کیفیت است که برای همه مراکز دانشگاهی الزامی می‌باشد. شاخص‌هایی همچون منابع انسانی، منابع مالی، ساختار سازمانی و مدیریتی، فرایند یاددهی-یادگیری، امکانات و تجهیزات که نیازمند برنامه‌ریزی و توجه است (Mostafapour et al, 2020).

بنابراین، بر اساس پژوهش (Fazlollahi ghomeshi et al, 2021) در موسسات آموزش عالی و دانشگاه‌ها تضمین کیفیت یک مضمون کلیدی و مهم است که عوامل آموزشی، مدیریتی و فن‌آورانه را بر اجرای برنامه‌های تضمین کیفیت موثر می‌دانند. پژوهش (Jafary et al, 2020) بیان می‌دارد؛ برای اجرای برنامه‌های تضمین کیفیت در آموزش عالی نخست باید محیط خارجی آموزش عالی مورد ارزیابی و بررسی قرار گیرد تا ارزش‌های بنیادی حاکم بر محیط کلان آموزش عالی مشخص شود. پس از آن، فلسفه وجودی و ماموریت آموزش عالی در آن محیط تبیین شود و سپس عرصه‌های فعالیت آموزش عالی متناسب با ماموریت و ارزش‌های بنیادین مشخص گردد. لذا لازم است اجرای برنامه‌های تضمین کیفیت با توجه به ویژگی‌ها و شرایط خاص محیط و جو آموزشی موجود، ویژگی‌های دانشجویان، شرایط و نیازمندی‌های جامعه پیرامون، دانش تخصصی روز و دیدگاه خبرگان آموزشی عالی طراحی شود و در جهت بهبود کلی موسسات آموزش عالی و مدیریت آن‌ها استفاده شود. از آن جایی که اجرای برنامه‌های تضمین کیفیت در آموزش عالی می‌تواند یک تجربه دگرگون کننده برای دانشگاه‌ها باشد و منجر به تغییرات قابل توجهی در این سازمان و فرایندهای اصلی آن شود، بر این اساس هدف پژوهش حاضر، شناسایی عوامل موثر بر اجرای برنامه‌های تضمین کیفیت در آموزش عالی می‌باشد و پژوهش حاضر با ارائه مدل مفهومی از شناسایی عوامل اثرگذار در اجرای برنامه‌های تضمین کیفیت در دانشگاه دیدگاه جدیدی به مسئولین مربوطه می‌دهد و می‌تواند در تصمیم‌گیری‌ها و بهبود فرایند اجرای برنامه‌های تضمین کیفیت در آموزش عالی راهگشا باشد. در ادامه، پژوهشگران و محققان به روش‌های مختلف به تضمین کیفیت در آموزش عالی اشاره نموده‌اند. (Garwe et al, 2024) در مطالعه‌ای با عنوان «فراتر از ارزیابی: بهبود کیفیت و تاثیر از طریق اعتباربخشی برنامه» با برجسته کردن فرایند اعتباربخشی به عنوان وسیله‌ای برای بهبود مستمر کیفیت، موسسات آموزش عالی را به عنوان مشارکت‌کنندگان اصلی در توانمندسازی فردی و پیشرفت اجتماعی قرار می‌دهد. این تحقیق بینش‌هایی را ارائه می‌دهد که برای حمایت از تدوین خط‌مشی، اطلاع‌رسانی استراتژی‌های سازمانی و هدایت ابتکارات ارتقای کیفیت در زمینه‌های مختلف آموزشی در نظر گرفته می‌شود. (Melendez-Jimenez et al, 2022) در پژوهشی با عنوان «درگیر کردن کارکنان دانشگاهی در سیستم تضمین کیفیت در آموزش عالی» نتایج نشان می‌دهد که دو مولفه وظیفه غیر رسمی-اخلاقی و هنجار غیررسمی-اجتماعی هر دو قوی‌ترین اثر مثبت در سیستم تضمین کیفیت را داشتند. واحد تضمین کیفیت دانشگاه رویکرد وظیفه غیر رسمی-اخلاقی را در یک سال تحصیلی به کار برد، نرخ پاسخ کلی به نظرسنجی سالانه رضایت اعضای هیات علمی را ۲۰ درصد نسبت به سال قبل از مداخله افزایش داد. (Kamalzadeh et al, 2021) در پژوهشی با عنوان «تضمین کیفیت در برنامه‌ریزی آموزشی» بیان می‌کنند که حمایت مدیریتی، تعهدات و اقدامات متخصصان و و هیئت رئیسه، تکنولوژی، پیچیدگی‌های سازمانی، دانش علوم رفتاری، اصول فراگیری و وظایف مدیریت منابع انسانی عوامل موثر در اثربخشی برنامه‌های آموزشی در جهت تضمین کیفیت هستند. (Jafary et al, 2020) در مطالعه‌ای پیرامون «تضمین کیفیت در آموزش عالی» که با هدف ارائه راهکارهای برون رفت از چالش‌های پیشرو در تضمین کیفیت نظام آموزش عالی انجام شد، نتایج نشان می‌دهد نظام آموزش عالی برای مقابله با چالش‌ها لازم است به استقبال انواعی از تجدید حیات و تغییرات گسترده و متنوع در اهداف، وظایف و کارکردهای

خویش اقدام نموده تا بتواند به خواسته‌های متنوع پاسخ دهند. همچنین، دستیابی به اهداف با استقرار و توسعه نظام تضمین کیفیت در آموزش عالی کشور امکان‌پذیر خواهد بود.

با توجه به مقدمه و پیشینه پژوهش، اجرای برنامه‌های تضمین کیفیت به برنامه‌ریزان و مدیران دانشگاه‌ها کمک می‌کند تا استانداردهای آموزشی بالایی را با ایجاد فرایندهای سیستماتیک برای ارزیابی و بهبود آموزش عالی حفظ کنند. پژوهش حاضر در این زمینه مشخص می‌کند که کدام عوامل بیشتر در زمینه کیفیت بر پیشرفت و توسعه آموزش عالی تاثیر می‌گذارند و آموزش عالی را قادر می‌سازد تا تلاش‌های خود را به طور موثر اولویت‌بندی و برنامه‌ریزی کنند و در جهت وصول به اهداف مربوط گام بردارند. بنابراین با شناسایی و تمرکز بر عوامل موثری که منجر به اجرای برنامه‌های تضمین کیفیت می‌شوند، دانشگاه‌ها می‌توانند نقص‌ها و کاستی‌ها را به حداقل برسانند، نوآوری و سازگاری را افزایش دهند و در نهایت با صرفه‌جویی در هزینه‌ها و بهبود سودآوری، عملکرد کلی خود را بهبود بخشند. لذا این تحقیق به دنبال پاسخ به این سوال است که، عوامل موثر بر اجرای برنامه‌های تضمین کیفیت در آموزش عالی، شامل چه مواردی است؟

روش شناسایی:

پژوهش حاضر از لحاظ هدف کاربردی است و بر پایه پرسش پژوهش از رویکرد کیفی مبتنی بر روش پدیدارشناسی استفاده شده است. تحقیق کیفی شامل رویکردی تفسیری و طبیعت‌گرایانه به جهان است. این بدان معناست که محققان کیفی اشیا را در شرایط طبیعی خود مطالعه کرده و سعی می‌کنند پدیده‌ها را بر اساس معانی که افراد برای آن‌ها می‌آورند معنا یا تفسیر کنند و پدیدارشناسی، پژوهشی درباره جهان است؛ آن گونه که بر افراد جلوه‌گر می‌شود و ریشه در افکار ادموند هوسل دارد، او بر این باور بود که نقطه شروع دانش، تجربه درونی فرد از پدیده‌هاست (Gall, Borg & Gall, 2021).

به منظور تحقق هدف پژوهش، در گردآوری داده‌ها از مصاحبه نیمه‌ساختاریافته بهره گرفته شد. شرکت‌کنندگان ۲۲ نفر از اساتید، مدیران، کارکنان دانشگاهی و دانشجویان دکتری که با روش نمونه‌گیری هدفمند و با در نظر گرفتن افراد غنی از اطلاعات مورد نظر با هدف پژوهش و داشتن تجربه کاری در زمینه اجرای تضمین کیفیت دانشگاه انتخاب شدند. سوالات از قبل طراحی گردید و هدف کسب اطلاعات عمیق از مصاحبه‌شوندگان بود. بنابراین پیش از مصاحبه هماهنگی‌های لازم انجام شد و مدت زمان مصاحبه ۳۰ دقیقه بود. مصاحبه تا اشباع نظری ادامه داشت تا آن جا که یافته جدیدی بدست نیامد و با تکرار گفته‌های مصاحبه‌شوندگان به پایان رسید. اطلاعات جمعیت‌شناختی شرکت‌کنندگان پژوهش در جدول (۲) ارائه شده است.

جدول ۲. اطلاعات جمعیت‌شناختی شرکت‌کنندگان پژوهش

| ردیف | جنسیت | سن | میزان تحصیلات | مدرک تحصیلی | سمت دانشگاهی | سابقه خدمت |
|-------|-------|----|---------------|-----------------------------|--------------------------|------------|
| کد ۱ | مرد | ۶۳ | دکتری | بهداشت مواد و صنایع غذایی | هیئت علمی | ۳۳ |
| کد ۲ | مرد | ۶۳ | دکتری | زبان و ادبیات فارسی | هیئت علمی | ۳۲ |
| کد ۳ | مرد | ۶۰ | دکتری | بیماری‌های داخلی دام | هیئت علمی و رییس دانشکده | ۳۰ |
| کد ۴ | مرد | ۵۶ | دکتری | صنایع غذایی | هیئت علمی | ۲۴ |
| کد ۵ | مرد | ۵۶ | دکتری | مهندسی عمران: سازه | هیئت علمی و رییس دانشکده | ۲۱ |
| کد ۶ | مرد | ۵۵ | دکتری | جغرافیا | هیئت علمی | ۱۴ |
| کد ۷ | مرد | ۵۴ | دکتری | علوم گیاهی | هیئت علمی | ۲۷ |
| کد ۸ | مرد | ۵۷ | دکتری | جغرافیا و برنامه‌ریزی شهری | هیئت علمی | ۲۷ |
| کد ۹ | مرد | ۴۶ | دکتری | علوم اقتصادی | هیئت علمی و رییس دانشکده | ۱۱ |
| کد ۱۰ | مرد | ۵۹ | دکتری | فیزیک اتمی | هیئت علمی و رییس دانشکده | ۲۹ |
| کد ۱۱ | مرد | ۴۵ | دکتری | زبان و ادبیات فارسی | رییس اداره تحول | ۲۲ |
| کد ۱۲ | زن | ۴۶ | دکتری | کشاورزی: زراعت | رییس تحصیلات تکمیلی | ۱۴ |
| کد ۱۳ | مرد | ۵۷ | ارشد | تربیت بدنی | کارمند | ۳۳ |
| کد ۱۴ | زن | ۶۰ | ارشد | علوم تربیتی | کارمند | ۳۱ |
| کد ۱۵ | مرد | ۴۷ | ارشد | مدیریت آموزشی | کارشناس آموزش | ۲۳ |
| کد ۱۶ | مرد | ۴۷ | ارشد | ریاضی | رییس اداره دانش‌آموختگان | ۲۲ |
| کد ۱۷ | مرد | ۴۳ | ارشد | مدیریت و برنامه‌ریزی آموزشی | کارشناس آموزش | ۱۷ |



| | | | | | | |
|----|----------------------|-------------------|-------|----|-----|-------|
| ۲۸ | دانشجو | مدیریت آموزشی | دکتری | ۴۸ | زن | کد ۱۸ |
| ۲۰ | دانشجو | مدیریت آموزش عالی | دکتری | ۴۶ | مرد | کد ۱۹ |
| ۱۸ | مسئول آموزش / دانشجو | مدیریت آموزش عالی | دکتری | ۴۵ | مرد | کد ۲۰ |
| ۹ | دانشجو | مدیریت آموزش عالی | دکتری | ۳۲ | زن | کد ۲۱ |
| ۵ | دانشجو | روانشناسی | دکتری | ۲۶ | زن | کد ۲۲ |

فرایند تجزیه و تحلیل داده‌ها به روش تحلیل محتوا بوسیله نرم‌افزار MAXQDA نسخه ۲۰ انجام شد. داده‌ها در سه مرحله کدگذاری باز، محوری و گزینشی تحلیل شدند. ابتدا متن مصاحبه‌ها پیاده‌سازی و بعد مرور و بازخوانی انجام گرفت، سپس کدهای مرتبط به هر مرحله شناسایی و دسته‌بندی شد. بدین صورت که در کدگذاری باز، هر متن مصاحبه چندین بار خوانده شد و کدها از عبارات شرکت‌کنندگان شکل گرفت. در کدگذاری محوری، کدهایی که از نظر مفهوم مشابه بودند در یک طبقه قرار داده شدند و در کدگذاری گزینشی، با بررسی کدها و مقوله‌ها، کدهایی که مد نظر پژوهشگران بود انتخاب شدند و در نهایت مدل مفهومی مستخرج از یافته‌های پژوهش ارائه گردید. برای بررسی اعتبار فرایند کدگذاری از شیوه کدگذاری مجدد توسط پژوهشگران استفاده شد و برای روایی کیفی، بررسی به وسیله صاحب‌نظران شیوه متداول است که در آن خلاصه‌ای از یافته‌های پژوهش در اختیار شرکت‌کنندگان کلیدی پژوهش قرار داده شد و صحت یافته‌ها مورد تایید قرار گرفت.

یافته‌های پژوهش:

با تحلیل و بررسی متن مصاحبه‌های انجام شده با شرکت‌کنندگان پژوهش، کدهای بدست آمده در قالب چهار مضمون اصلی شامل: منابع انسانی، فرایندها، زیرساخت‌ها و عوامل محیطی طبقه‌بندی شد و این مضامین اصلی، دارای تعدادی مضامین فرعی می‌باشند که در جدول (۳) به آنها اشاره شده است.

جدول ۳. یافته‌های پژوهش

| کدهای گزینشی | کدهای محوری | فراوانی | فراوانی نسبی |
|--------------|--------------------------------|---------|--------------|
| | نیروی انسانی | ۹۸ | ۲۲/۳۷ |
| منابع انسانی | عوامل مرتبط با اعضای هیئت علمی | ۵۲ | ۱۱/۸۷ |
| | عوامل مرتبط با دانشجویان | ۴۸ | ۱۰/۵ |
| فرایندها | قوانین و مقررات | ۳۶ | ۸/۲۲ |
| | نظارت و ارزیابی | ۴۴ | ۱۰/۰۴ |
| | حمایت سازمانی | ۱۲ | ۲/۷۴ |
| | سیستم گزینش و جذب | ۲۴ | ۵/۴۸ |
| | تعاملات انسانی و سازمانی | ۱۴ | ۳/۲۰ |
| | ساختار دانشگاهی | ۶ | ۱/۳۶ |
| | تخصصی | ۳۱ | ۷/۰۷ |
| زیرساخت‌ها | فنی | ۲۹ | ۶/۶۲ |
| | آموزشی | ۱۶ | ۳/۶۵ |
| عوامل محیطی | فرهنگی | ۴ | ۰/۹۱ |
| | سیاسی | ۱۲ | ۲/۷۴ |
| | اقتصادی | ۱۴ | ۳/۲۰ |
| | جمع کل: | ۴۳۸ | ۱۰۰ |

- منابع انسانی

در رابطه با مضمون منابع انسانی، ۱۹۶ واحد معنایی استخراج شد که در سه مقوله نیروی انسانی و عوامل مرتبط با اعضای هیئت علمی و دانشجویان دسته‌بندی شد. در این میان مقوله نیروی انسانی با بیشترین فراوانی یکی از مهمترین عوامل موثر برای اجرای برنامه‌های تضمین کیفیت در دانشگاه شناسایی شد و شامل مفاهیم: اعضای هیئت علمی (با بیشترین فراوانی)، رئیس دانشکده‌ها، کارشناسان آموزشی، ریاست دانشگاه، مدیران گروه‌ها، دانشجویان و کارکنان دانشگاه می‌باشد. مفاهیم استخراج شده در مورد عوامل مرتبط با اعضای هیئت علمی و دانشجویان شامل: سطح علمی، کیفیت تدریس و عملکرد اساتید، روش‌های آموزشی، تعهد و تخصص، مهارت‌افزایی، فعالیت‌های پژوهشی، انگیزه دانشجویان، سطح علمی دانشجویان ورودی، کاربرد علم و دانش، شناخت از رشته و فعالیت‌های پژوهشی دانشجویان می‌باشد. نمونه‌ای از صحبت‌های شرکت‌کنندگان در ادامه بیان شده است:

«یکی از عوامل مهم، اساتید و نحوه تدریس آنان در دانشگاه‌ها است. بعضی از اساتیدی که دانش علمی بسیار بالایی دارند و رزومه تحصیلی عالی دارند؛ در حالی که مهارت سخنوری و بیان مطالب را ندارند و تمام علم خود را در ذهن خود دارند و نمی‌توانند آن‌ها رو به دانشجویان انتقال دهند» (کد ۲۲).

«اساتید موتور متحرک این سیستم و کیفیت هستند و عملکرد اساتید عامل اصلی کیفیت دانشگاه است و با آن ارتباط مستقیم دارد» (کد ۱۹).

«به سطح علمی دانشجویان از چند منظر می‌توان نگاه کرد: یکی سطح علمی که در بدو ورود دارند؛ یکی سطح علمی که اساتید و سیستم آموزشی ما به دانشجو انتقال می‌دهد و یکی هم اون انگیزه‌های افراد است در خصوص نوع کاربردی که از انتهای مسیر از دانش آموختگی می‌خواهند استفاده کنند» (کد ۱۶).

- فرایندها

در مورد مضمون فرایندها، ۱۳۶ مفهوم اولیه استخراج شده در ۶ مقوله، قوانین و مقررات، نظارت و ارزیابی، حمایت سازمانی، سیستم گزینش و جذب، تعاملات انسانی و سازمانی و ساختار دانشگاهی دسته‌بندی شدند. با توجه به تجارب زیسته شرکت‌کنندگان، نظارت و ارزیابی با فراوانی ۴۴ و قوانین و مقررات با فراوانی ۳۶ از مهمترین فرایندهای موثر بر اجرای برنامه‌های تضمین کیفیت می‌باشند و به مفاهیمی مانند: نظارت و ارزیابی بر عملکرد اساتید، کارکنان و دانشجویان، آشنایی با قوانین، تسلط به آیین‌نامه‌ها، اجرای صحیح قوانین، ایجاد انگیزه در افراد، برقراری سیستم تشویق و تنبیه مناسب، حمایت مدیران و ریاست دانشگاه، برقراری سیستم گزینش و جذب دقیق (اساتید، کارکنان و دانشجویان)، شایسته‌سالاری، ارتباطات درون سازمانی، ارتباط با صنعت، ارتباطات بین‌المللی و وجود سیستم سازمانی مناسب اشاره کرده‌اند. نمونه‌ای از صحبت‌های شرکت‌کنندگان در ادامه بیان شده است:

«باید دانشکده و گروه و افراد بدانند که این ارزیابی مچ‌گیری نیست بلکه موردی است که عین سود و منفعت است و باعث ارتقاء خواهد شد و ذینفعان ارزیابی باید بدانند که این فرایند به نفع آنهاست و باید مشارکت هم داشته باشند و این مشارکت باعث اجرای بهتر هم می‌شود و همکاری آنها هم کمک کننده خواهد بود» (کد ۱۸).

«در امورات سازمانی اول قوانین سازمان مهم است که جامع و پیشرونده باشد و باید مدیران سازمانی به قوانین پایبند باشند و آن را درست اجرا کنند و به تبع آن پایین‌تر از سطوح مدیران، کارشناسان هستند و حمایت از کارشناسان برای اجرای قوانین از طرف بالادستی‌ها یک عامل بسیار مهم در دستیابی به کیفیت و همچنین پذیرش راهکارهای پیشنهادی از طرف کارشناسان به مدیران و ارزش‌گذاری به این نظرات و جایگاه کارشناسان از طرف مدیران عامل بسیار مهمی است» (کد ۱۴).

- زیرساخت‌ها



مضمون زیرساخت‌ها شامل ۷۶ واحد معنایی بود که در سه مقوله تخصصی، فنی و آموزشی طبقه‌بندی شد و از نظر شرکت‌کنندگان زیرساخت‌های تخصصی و فنی به ترتیب با فراوانی ۳۱ و ۲۹ بیشترین تاثیر را بر تضمین اجرای کیفیت دانشگاهی دارند. واحدهای معنایی استخراج شده شامل: آموزش افراد، تسلط افراد بر کار، برنامه‌ریزی راهبردی، تجهیزات و امکانات آموزشی، امکانات رفاهی، تدریس عملی و کاربردی، محتوای آموزشی و تکنولوژی آموزشی می‌باشد. نمونه‌ای از صحبت‌های شرکت‌کنندگان در ادامه بیان شده است:

«عامل اول برنامه‌ریزی است، برنامه‌ریزی درست و مدیریت خوب برای اجرا برای برنامه‌ریزی، اون برنامه‌ریزی که انجام می‌دهیم باید مدیریت درستی داشته باشد و در مرحله بعد عوامل انسانی که برای اجرای اون برنامه‌ها انتخاب می‌کنیم باید کارشناس و متخصص باشند» (کد ۱۳).

«باید یک فضای فیزیکی مناسبی را برای ارائه این خدمات آموزشی اعم از محل تحصیل، کلاس‌های درسی، امکانات این کلاس‌ها و شرایط اولیه که لازم هست را برای این کلاس‌ها تعریف کنیم. بحث بعدی حوزه پژوهش و بحث ایجاد بسترهای فیزیکی و آزمایشگاهی و شرایط مساعد اطلاعاتی هست. یعنی رشته‌هایی که آزمایشگاهی هستند حتما باید آزمایشگاه‌هاشون تجهیز بشه، مواد آزمایشگاهی تهیه بشه. یعنی بحث فیزیکی اونها مرتب باشه چون مکان‌های آزمایشگاهی، مواد آزمایشگاهی، شرایط فیزیکی و محیطی کار باید فراهم باشه که خیلی تاثیر داره در غیر اینصورت طبیعتا هیچ کسی نمیتونه کارش را به درستی انجام بده» (کد ۱۱).

- عوامل محیطی

در مورد عوامل محیطی، مفاهیم استخراج شده شامل ۳۰ مورد بود که در سه مقوله فرهنگی، سیاسی و اقتصادی طبقه‌بندی شد. مقوله اقتصادی و سیاسی به ترتیب با فراوانی ۱۴ و ۱۲ از مهمترین عوامل محیطی موثر بر اجرای برنامه‌های تضمین کیفیت از نظر شرکت‌کنندگان می‌باشند. مفاهیم استخراج شده شامل: فرهنگ محیط، دیدگاه نسبت به آموزش و پژوهش، سیاست‌های خرد و کلان، ازدیاد دانشگاه‌ها، تامین منابع دانشگاهی و تامین مالی اساتید و کارکنان می‌باشد. نمونه‌ای از صحبت‌های شرکت‌کنندگان در ادامه بیان شده است:

«بحث اقتصادی یعنی بهبود معیشت دانشجو، کارمند و استاد در حوزه آموزشی و پژوهشی میتونه به اجرا و ارتقا کیفیت آموزش کمک کنه. کسی که دغدغه نان داره طبیعتا نمیتونه اون طور که بایسته و شایسته هست مطالب رو یاد بگیره و یاد بده و این نکته بسیار مهمی هست که در کتابهای روانشناختی و علوم مختلف هم به آن اشاره شده است» (کد ۱۱).

«سیاست‌های کلان دانشگاهی جوری پیش بره که ما بتونیم رشته‌هایی را که جامعه نیاز داره را بیشتر پذیرش کنیم و رشته‌هایی رو که واقعا الان فارغ‌التحصیلانش حتی در مقطع دکتری نمیتونند شاغل بشن یا از رشته‌شون استفاده کنند را حذف کنیم» (کد ۱۲).

«علاوه بر افراد و خود سیستم، محیط نیز می‌تواند بر اجرای تضمین کیفیت در آموزش و میزان کیفیت آموزش تاثیرگذار باشد. محیطی که از لحاظ فرهنگی و پیوسته‌های فرهنگی در آن متناسب با نیازهای فردی آن جامعه پایه‌گذاری شده باشد برای یادگیرنده یک احساس آرامش و نزدیکی اهداف را خواهد داشت. سیستم پرورش دهنده مشکلات فرد را درک می‌کند و ارتباط خوبی با آن برقرار می‌کند، اما در مقابل سیستم سختگیرانه هدف غیر قابل دسترس ارائه کرده و باعث کاهش انگیزه خواهد شد. در نتیجه برای آموزش محیط اول راحت تر و مناسب تر خواهد بود» (کد ۱۰).

برای درک بهتر خواننده در شکل (۱) روند تقلیل داده‌ها در سه مرحله کدگذاری باز، محوری و گزینشی که از طریق نرم‌افزار MAXQDA 20 انجام شده، نمایش داده می‌شود. به عبارت دیگر، خلاصه‌سازی اطلاعات در زمینه مفاهیم اولیه، مضامین فرعی و اصلی استخراج شده انجام شده است.

مرحله اول: کدگذاری باز؛ ۴۳۸ مفهوم اولیه

مرحله دوم: کدگذاری محوری؛ ۱۵ مضمون فرعی

نیروی انسانی (۹۸ مفهوم)، عوامل مرتبط با اعضای هیئت علمی (۵۲ مفهوم)، عوامل مرتبط با دانشجویان (۴۶ مفهوم)
قوانین و مقررات (۳۶ مفهوم)، نظارت و ارزیابی (۴۴ مفهوم)، حمایت سازمانی (۱۲ مفهوم)، سیستم گزینش و جذب (۲۴ مفهوم)، تعاملات انسانی و سازمانی (۱۴ مفهوم)، ساختار دانشگاهی (۶ مفهوم)
تخصصی (۳۱ مفهوم)، فنی (۲۹ مفهوم)، آموزشی (۱۶ مفهوم)
فرهنگی (۵ مفهوم)، سیاسی (۱۲ مفهوم)، اقتصادی (۱۴ مفهوم)

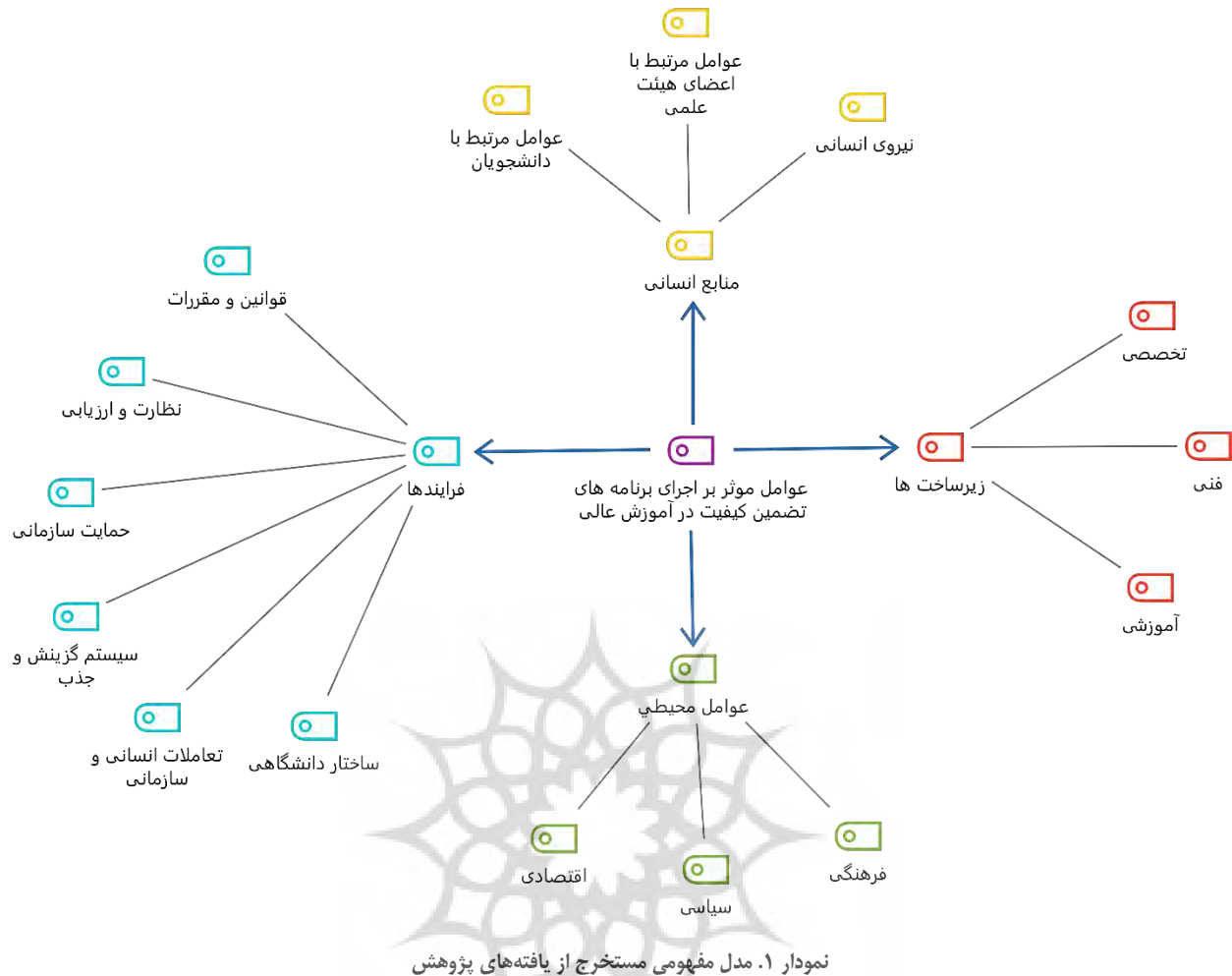
مرحله سوم: کدگذاری گزینشی؛ ۴ مضمون اصلی

منابع انسانی (۳ مقوله و ۱۹۶ مفهوم)، فرایندها (۶ مقوله و ۱۳۶ مفهوم)، زیرساختها (۳ مقوله و ۷۶ مفهوم)، عوامل محیطی (۳ مقوله و ۳۰ مفهوم)

شکل (۱) روند تقلیل داده‌ها در سه مرحله کدگذاری

در نهایت، نمودار (۱) مدل مفهومی به دست آمده از یافته‌های پژوهش (تجارب زیسته شرکت‌کنندگان) را ارائه می‌دهد.

پژوهشگاه علوم انسانی و مطالعات فرهنگی
پرتال جامع علوم انسانی



بحث و نتیجه گیری:

یافته های پژوهش حاضر مبین آن است که در اجرای برنامه های تضمین کیفیت در آموزش عالی عواملی اثرگذار در قالب ۴ مضمون اصلی (منابع انسانی، فرایندها، زیرساخت ها، عوامل محیطی) و ۱۵ مضمون فرعی (نیروی انسانی، عوامل مرتبط با اعضای هیئت علمی و دانشجویان، قوانین و مقررات، نظارت و ارزیابی، حمایت سازمانی، سیستم گزینش و جذب، تعاملات انسانی و سازمانی، ساختار دانشگاهی، تخصصی، فنی، آموزشی، فرهنگی، سیاسی، اقتصادی) شناسایی و دسته بندی شد. همان طور که در یافته ها مشاهده می شود، اولین عامل با مضمون منابع انسانی که ۱۹۶ واحد معنایی از آن استخراج شد در سه مقوله نیروی انسانی و عوامل مرتبط با اعضای هیئت علمی و دانشجویان دسته بندی شد. در مقوله نیروی انسانی، اعضای هیئت علمی از پراهمیت ترین عوامل در اجرای برنامه های تضمین کیفیت در آموزش عالی شناسایی شده است. دومین عامل مضمون فرایندها با ۱۳۶ مفهوم اولیه استخراج شده که در ۶ مقوله، قوانین و مقررات، نظارت و ارزیابی، حمایت سازمانی، سیستم گزینش و جذب، تعاملات انسانی و سازمانی و ساختار دانشگاهی دسته بندی شد. سومین عامل در اجرای کیفیت دانشگاهی مضمون زیرساخت ها در ۷۶ واحد معنایی بود که در سه مقوله تخصصی، فنی و آموزشی طبقه بندی شد. چهارمین عامل در اجرای برنامه های تضمین کیفیت در آموزش عالی عوامل محیطی است و مفاهیم استخراج شده شامل ۳۰ مورد بود که در سه مقوله فرهنگی، سیاسی و اقتصادی طبقه بندی شد.

کیفیت آموزش در وهله اول نقش مهمی در رتبه بندی دانشگاه ها دارد که با رشد رقابت در دانشگاه ها، موضوع کیفیت آموزش بیش از پیش ضروری می شود (Jamolidinovich, 2021). در بررسی عواملی که بر اجرای برنامه های تضمین کیفیت موثر و کمک کننده هستند، نتایج (Nguyen et al, 2021) نشان داد که ذینفعان داخلی نقش مهمی در اجرای برنامه ها و فعالیت های تضمین کیفیت دارند و عوامل به دست

آمده شامل: آگاهی از اهمیت تضمین کیفیت، رهبری بهتر مدیر سازمانی، حمایت از اساتید دانشگاه، کارکنان، دانشجویان و مسئولیت حیاتی کارکنان تضمین کیفیت است. نتایج این پژوهش با نتایج مطالعه حاضر همسو می‌باشد.

از آن جا که سرمایه انسانی در موسسات آموزش عالی نقش موثری در اجرای برنامه‌های تضمین کیفیت دارند لذا منابع انسانی اولین مضمون در یافته‌های این پژوهش با تحقیقات (Saedi et al, 2021 & Mostafapour et al, 2020) همسو می‌باشد و وجه تمایز این پژوهش در این مضمون، بررسی عوامل مرتبط با اعضای هیئت علمی و دانشجویان است. بر اساس پژوهش (Sadeghbeygi et al, 2023) منابع انسانی منبع اصلی کسب مزیت رقابتی پایدار و از مهم‌ترین دارایی‌های نامشهود در سازمان به حساب می‌آیند و موفقیت دانشگاه‌ها به میزان زیادی وابسته به عملکرد منابع انسانی است که فراتر از وظایف خود عمل می‌کنند. موسسات آموزش عالی در سراسر جهان برای دستیابی به برتری در ارائه فعالیت‌های دانشگاهی به سرمایه انسانی وابسته هستند. موسساتی که برای کیفیت و استانداردهای خوب تلاش می‌کنند باید سرمایه‌گذاری عظیمی روی منابع انسانی خود داشته باشند. به طور مثال، با طراحی محتوای به‌روز می‌توان دانشجویان را به اندازه کافی از دانش، مهارت، ارزش‌ها و شایستگی‌های متناسب با زندگی کاری برخوردار کرد. همچنین، با استخدام استادان با کیفیت بالا و ارتقای پیشرفت حرفه‌ای اساتید، سرمایه‌گذاری در منابع انسانی برای دستیابی به تعالی و کیفیت دانشگاهی را تضمین کرد (Ifeoma Asiyai, 2020). برخی دانشگاه‌ها برنامه‌ریزی‌ها و فعالیت‌های بهسازی و توانمندسازی اعضای هیئت علمی را دارند و این مهم می‌بایست در برنامه آموزشی همه دانشگاه‌ها جای گیرد. افزایش ارتقای علمی اساتید مرحله فرایند آموزش دانشگاه‌ها را پررتر می‌کند و منجر به افزایش سطح کیفیت آموزش می‌شود که این مسئله نیازمند دقت و توجه از سوی برنامه‌ریزان آموزشی دانشگاه‌هاست (Mostafapour et al, 2020). افزون بر این، اجرای برنامه‌های تضمین کیفیت زمانی موثرتر هستند که منابع انسانی در برنامه‌های کیفیت مشارکت کنند. اعضای هیئت علمی از طریق کیفیت تدریس، کارکنان با مدیریت منابع و دانشجویان با تجربیات آموزشی می‌توانند به ایجاد یک فرهنگ کیفیت قوی در دانشگاه کمک کنند.

دومین عامل مضمون فرایندها در اجرای برنامه‌های کیفیت دانشگاهی است که نتایج مطالعه حاضر در مقوله قوانین و مقررات با نتایج پژوهش (Zhang et al, 2022) و در مقوله حمایت سازمانی با نتایج تحقیق (Nguyen et al, 2021) همخوانی دارد. کارکنان و دانشجویان به عنوان اصل کلیدی در توسعه فرهنگ کیفیت و فرایندهای تضمین کیفیت نقش دارند (Nguyen et al, 2021). در مقوله سیستم گزینش و جذب که وجه تمایز این پژوهش با دیگر پژوهش‌هاست نیز همان طور که شرکت‌کنندگان پژوهش به آن تاکید دارند باید در اجرای برنامه‌های تضمین کیفیت، سیستم گزینش و جذب بر اساس شایسته‌سالاری انجام شود. لذا فرایندهای دانشگاه از جمله ساختار سازمانی، تعاملات دانشگاه، نظارت و ارزیابی باید فعالیت‌هایی مطابق با استانداردها و الزامات قانونی در راستای اجرای برنامه‌های تضمین کیفیت باشد تا با تاکید بر توسعه مستمر، تضمین شود که فرایندهای کیفیت در کنار نیازهای آموزشی و اهداف سازمانی تکامل می‌یابند و با تمرکز بر ایجاد یک الگوی کیفیت، همه ذینفعان از جمله مدیران، برنامه‌ریزان، اساتید، دانشجویان و کارکنان اداری در برنامه‌های تضمین کیفیت و ایجاد یکپارچگی در دانشگاه درگیر باشند. به طور خلاصه، فرایندها به عنوان راهی برای دستیابی به مزیت رقابتی است و دانشگاه‌ها می‌بایست فرایندهای کیفی چند وجهی را به کار گیرند که شامل بهبود مستمر، مشارکت ذینفعان و پایبندی به استانداردهای تعیین شده باشد و این فرایندها با هدف افزایش نتایج آموزشی برای دانشجویان و جامعه انجام گیرد.

سومین عامل مضمون زیرساخت‌ها نیز با پژوهش (Ifeoma Asiyai, 2020) مطابقت دارد. واکاوی عوامل و فاکتورهای اثرگذار نشان می‌دهد که زیرساخت‌ها در اجرای موفق برنامه‌های تضمین کیفیت در آموزش عالی پراهمیت هستند. دستیابی به آموزش عالی با کیفیت خوب مستلزم ایجاد زیرساخت‌هاست. مدیران آموزشی باید به توسعه امکانات فیزیکی، زیرساخت‌ها، کیفیت تدریس و نوآوری‌ها (برنامه درسی مطابق با تقاضای بازار و نیازهای دانشجویان) در اجرای برنامه‌های تضمین کیفیت اولویت بدهند (Ifeoma Asiyai, 2020). علاوه بر این عوامل که در دیگر پژوهش‌ها در مضمون زیرساخت‌ها بررسی شده، در این پژوهش در مضمون زیرساخت‌ها عوامل تخصصی، فنی و آموزشی بررسی و تاکید شده است. زیرساخت‌ها یک منبع کلیدی در تضمین کیفیت آموزش عالی است که مجموعه امکانات آموزشی و فیزیکی دانشگاه را مدیریت می‌کند و خدماتی را برای حمایت از فعالیت‌های آموزشی و پژوهشی ارائه می‌دهد. دسترسی به استانداردها در زمینه زیرساخت‌ها مستلزم یک چشم‌انداز بلندمدت است که تخصص و کارآمدی مدیران و برنامه‌ریزی راهبردی را باید برای آن در نظر گرفت. همچنین، توسعه زیرساخت‌ها به خصوص در عوامل تخصصی، فنی و آموزشی در مسیر نوسازی و تجدید پیشرفت‌های علمی و عملی کمک‌کننده هست. عوامل تخصصی با آموزش افراد، تخصص و تسلط آن‌ها بر کار محقق می‌شود. تخصص و تعهد کارکنان و اعضای هیئت علمی برای ارائه برنامه‌های آموزشی با کیفیت بسیار مهم است. به طوری که یک هیئت علمی قوی کیفیت آموزشی را به میزان قابل توجهی افزایش می‌دهد، همان گونه که دانشگاه‌های با کیفیت بالا به



دلیل برنامه‌های علمی و اساتید برجسته خود شناخته شده‌اند. عوامل فنی امکانات رفاهی، تجهیزات و امکانات آموزشی را شامل می‌شود. امکانات آموزشی و رفاهی از جمله خدمات بهداشتی، خوابگاه‌ها، کتابخانه‌ها، آزمایشگاه‌ها، کارگاه‌ها و فناوری برای ارائه یک برنامه آموزشی با کیفیت ضروری است. موسسات دارای امکانات پیشرفته می‌توانند با برنامه‌ریزی آموزشی مناسب از فعالیتهای تحقیقاتی و آموزشی بهتر پشتیبانی کنند و در اجرای برنامه‌های تضمین کیفیت در آموزش عالی توفیق یابند. عوامل آموزشی نیز با در بر گرفتن تدریس علمی و عملی، محتوای آموزشی به‌روز و متناسب با نیاز جامعه در اشتغال پذیری و موفقیت فارغ‌التحصیلان نمود پیدا می‌کند. توانایی فارغ‌التحصیلان برای تضمین شغل و موفقیت بعدی آن‌ها می‌تواند نشان دهنده کیفیت آموزش ارائه شده باشد.

عوامل محیطی مضمون دیگری که می‌توانند محرکی در جهت تغییرات و پیشرفت باشند. در پژوهش‌هایی که در ادامه به آن‌ها اشاره می‌شود به عوامل سیاسی و اقتصادی تاکید شده است و وجه تمایز با پژوهش حاضر در بررسی عوامل فرهنگی و اشاره به فرهنگ محیط و سیستم پرورش دهنده در مضمون عوامل محیطی به عنوان عوامل موثر بر اجرای برنامه‌های تضمین کیفیت در آموزش عالی است. بهبود سطح تحصیلات و عملکرد تحصیلی در یک کشور مبنای رشد فرهنگی، اجتماعی، سیاسی و اقتصادی آن جامعه است. بنابراین بررسی عواملی که اجرای تضمین کیفیت را در آموزش عالی تحت تاثیر قرار می‌دهند، مهم است. اقتصاد و سیاست برای شکل دادن به سیاست‌های تضمین کیفیت در آموزش عالی نقش بسزایی دارند (Saedi et al, 2021). همچنین به نظر می‌رسد امروزه کشورها با ارتقای سطح همکاری و تبادلات بین‌المللی علمی منزلت اجتماعی و مشروعیت جانبی کسب می‌کنند و به نوسازی اقتصاد خود مدد می‌رسانند (Barkhoda et al, 2023). در تحلیل این مضمون و مضامین فرعی آن می‌توان بیان کرد که عوامل محیطی به طور قابل توجهی در اجرای موفق برنامه‌های تضمین کیفیت در دانشگاه‌ها از جهات مختلف تاثیر دارند. عوامل سیاسی شامل دیدگاه ذینفعان، سیاست‌های خرد و کلان می‌شود که همگی می‌توانند بر عملکرد دانشگاه و نتایج آموزشی تاثیر بگذارند. عوامل اقتصادی دربردارنده مضامین تامین مالی و تخصیص منابع نیز میزان سرمایه‌گذاری در تحقیق و توسعه در دانشگاه‌ها را تعیین می‌کند، جذب اعضای هیئت علمی، خدمات پشتیبانی و قابلیت‌های تحقیقاتی را افزایش می‌دهد و منجر به بهبود کیفیت آموزشی و تضمین کیفیت می‌شود. کشورهایی که با شرایط اقتصادی قوی تمایل به سرمایه‌گذاری بیشتر در آموزش عالی دارند منجر به بهبود برنامه‌های دانشگاهی می‌شوند و موسساتی که بودجه قابل توجهی را برای پروژه‌های تحقیقاتی تامین می‌کنند و تخصیص می‌دهند، با افزایش شهرت علمی و ایجاد دانش کیفیت آموزش ارائه شده را بهبود می‌بخشند. عوامل فرهنگی ارزش‌ها، باورها و شیوه‌های سازمانی را در برمی‌گیرد و یک هویت سازمانی منحصر به فرد را می‌آفریند. سیستم پرورش دهنده را خلق می‌کند و محیط آموزشی را شکل می‌دهد. محیطی برای ارتقای کیفیت، جایی که اساتید، کارکنان و دانشجویان در اجرای برنامه‌های تضمین کیفیت درگیر می‌شوند. موسساتی که به طور موثر عوامل فرهنگی را پرورش می‌دهند، فرهنگی که بهبود مستمر را در اولویت قرار می‌دهد، نوآوری و سازگاری را تشویق می‌کند، احتمال بیشتری برای دستیابی به استانداردهای بالای کیفیت آموزشی دارند.

با اذعان به آن چه بیان شد، اجرای برنامه‌های تضمین کیفیت در آموزش عالی مکانیزم بسیار پیچیده‌ای است که برای ارزیابی و بهبود دانشگاه باید مورد توجه باشد. دانشگاه‌ها می‌بایست متخصصان را استخدام کنند، کارکنان را در مورد چگونگی اندازه‌گیری کیفیت و اجرای آن در سطوح مختلف آموزش دهند و برای دستیابی به کیفیت مطلوب، رویه‌ها و فعالیتهای ارزیابی شفاف را اتخاذ و برنامه‌ریزی کنند (Aburizaizah, 2022). در نهایت با توجه به نتایج به دست آمده از این پژوهش می‌توان پیشنهادات ذیل را در جهت بهبود اجرای برنامه‌های تضمین کیفیت در آموزش عالی بیان کرد:

- با توجه به مضمون منابع انسانی برگزاری دوره‌های آموزشی و مهارت‌افزایی برای اساتید و کارکنان دانشگاه به طور متناوب در برنامه‌ریزی‌های آموزشی دانشگاه‌ها قرار گیرد.
- با توجه به مضمون فرایندها، تجدیدنظر در فرایند گزینش و جذب اعضای هیئت علمی و دانشجویان بر اساس شایسته‌سالاری ضرورت دارد.
- با توجه به مضمون زیرساخت‌ها، نظام آموزش عالی می‌بایست در ایجاد سیستم ارزیابی تضمین کیفیت بر اساس استانداردهای کیفیت، ایجاد مکانیسم تشویقی و ایجاد انگیزه برای بالا بردن کیفیت در دانشگاه‌ها اهتمام ورزد.
- با توجه به عوامل محیطی توجه به نقش دانشگاه‌ها در توسعه اقتصادی و فرهنگی، آموزش کاربردی علم و دانش و کاربردی کردن نتایج پژوهش‌ها در حوزه صنعت امری الزامی است.

منابع مالی

این پژوهش بدون حمایت مالی سازمان دولتی و غیردولتی انجام شده است.

سهم نویسندگان

نویسنده اول به عنوان نویسنده مقاله و مجری، نسخه پیش نویس مقاله را تهیه کرده است. نویسنده دوم در بازخوانی و جمع آوری داده‌ها، تجزیه و تحلیل همکاری داشته است. نویسنده سوم و چهارم به عنوان ناظر مقاله مشارکت داشتند.

تعارض منافع

نتایج پژوهش حاضر با منافع هیچ سازمانی در تعارض نیست.

تقدیر و تشکر

بدینوسیله از معاونت محترم تحقیقات و فناوری دانشگاه ارومیه به خاطر حمایت معنوی و همکاری در اجرای پژوهش حاضر سپاسگزاری می‌شود. همچنین از شرکت کنندگان این تحقیق تشکر و قدردانی می‌شود.

منابع:

- Aburizaizah, S. J. (2022). The role of quality assurance in Saudi higher education institutions. *International Journal of Educational Research Open*, 3(2022), 1-8.
- Bardackia, S., Yelhav Yilmaz, Y., & Avsaroglu, M. D. (2023). Global diffusion of quality assurance research in higher education: a study on collaboration and concepts. *Higher Education Research and Development*, 43(2), 657-672.
- Barkhoda, S. J., Moradkhah, S., & Azizi, A. (2023). Rethinking academic planning: A qualitative analysis of experiences of international students. *Journal Educational Planning Studies*, 12(23), 19-35. [In Persian]
- Diamantini, C., Genga, L., Mircoli, A., Potena, D., & Zannone, N. (2024). Understanding the stumbling blocks of Italian higher education system: A process mining approach. *Expert systems with applications*, 242(2024), 1-11.
- Fazlollahi ghomeshi, S., Khoshgoftar Moghadam, A. A., & Salehi, P. (2021). Factors affecting quality assurance of learning in universities: a case in the petroleum university of technology. *Human resources management in oil industry*, 12(47), 212-229. [In Persian]
- Gall, M. D., Borg, W. R., & Gall, J. P. (2021). *Education research: An introduction*. Tehran: samt. [In Persian]
- Garwe, E. C., Zunguze, M., & Kanda, M. (2024). Beyond evaluation: Improving quality and impact through programme accreditation. *Forum for Education Studies*, 2(3), 1-12.
- Ifeoma Asivai, R. (2020). Best practices for quality assurance in higher education: implications for educational administration. *International journal of leadership in education*, 11(1), 1-12.
- Jabbari, S., Moeinikia, M., Zahed Babelan, A., & Tagavi, H. (2023). Designing and validating of transformational university model: Antecedents, processes and Consequences (Case Study: Farhangian University). *Journal Educational Planning Studies*, 11(22), 23-39. [In Persian]
- Jafary, E., Alamalhoda, J., & Mazaherv, F. (2020). Guaranteeing the quality of the higher education system (The nature, needs, challenges and solutions). *Psychology of education sciences and lifestyle*, 1-20. [In Persian]
- Jamoliddinovich, U. B. (2022). Fundamentals of education quality in higher education. *IJSSIR*, 11(1), 149-151.
- Jose, R. J. S., & Anh, D. T. (2021). Higher education quality auditor training in vietnam. *Turkish Journal of Computer and Mathematics Education*, 12(14), 4315-4325.
- Kamalzadeh, H., Parsafard, F., & Shahamat, N. (2021). Quality assurance in educational planning. *The fourth international conference of psychology, educational sciences and social studies*, Hamedan. [In Persian]
- Komotar, M. H. (2020). Discourses on quality and quality assurance in higher education from the perspective of global university rankings. *Quality Assurance in Education*, 28(1), 78-88.



- Melendez-Jimenez. M. A.. Morales. A. J.. & Rodero Cosano. J. (2022). Engaging academic staff in the quality assurance system in higher education: A field experiment. *Journal of Behavioral and Experimental Economics*, 100(2022), 1-13.
- Mostafapour, Z., Rahimian, H., Abbaspour, A., Ghiasi Nedushen, S., & Khorsandi Taskoh. A. (2020). Planning the education process away to equalization the quality of universities. *Journal Educational Planning Studies*, 9(17), 148-173. [In Persian]
- Ndhlovu. S. T.. & Sawe. J. (2022). Role of educational planning in ensuring quality education of morogoro municipality in Tanzania. *Asian Journal of Education and Social Studies*, 31(4), 36-46.
- Nguven. L. T. M.. Tran. T.. Pham. T. V.. Nguven. T-T..Thu Le. H. T.. Phuong Trinh. T. T.. & Nghiem. T. T. (2021). Factors affecting successful quality assurance implementation in Vietnamese higher education: A qualitative study. *The Qualitative Report*, 26(2), 625- 636.
- Sadeghbevgi. M.. Navehebrahim. A.. Zeinabadi. H.. & Abbasian. H. (2023). Designing a model for internal brand of research performance in university. *Journal Educational Planning Studies*, 12(23), 94-128. [In Persian]
- Saedi. A.. Abbasnour. A.. Farasatkah. M.. Nevestani. M. R.. & Abdollahi. H. (2021). Analyzing platforms of creating and developing the quality assurance of European higher education. *Jundishanur Education Development Journal: Quarterly Journal of Medical Sciences Education and Development Center*, 213-226. [In Persian]
- Zhang. R.. Zhou. J.. Hai. T.. Zhang. S.. Iwendi. M.. Biamba. C.. & Anumbe. N. (2022). Quality assurance awareness in higher education in China: big data challenges. *Journal of Cloud Computing: Advances, systems and applications*, 1-9.

