

نقش فرهنگ سازمانی در مدیریت کیفیت دانشگاه (مورد مطالعه: دانشگاه آزاد اسلامی واحد شوشتر)

فرهاد کیانفر^{۱*}

زهرا لموچی دلی^۲

جواد سواری^۳

تاریخ دریافت: ۱۳۹۹/۱۰/۲۳ تاریخ چاپ: ۱۳۹۹/۱۱/۰۸

چکیده

فرهنگ سازمانی ارتباط مستقیمی با اثر بخشی و عملکرد سازمان دارد. هر چه فرهنگ سازمانی قوی تر باشد، کارایی سازمان بیشتر خواهد بود. هدف این مقاله، ارزیابی ابعاد نظری فرهنگ سازمانی و مدیریت کیفیت، ارتباط بین آن ها و اثر آن ها بر روی بهبود و توسعه مستمر دانشگاه است. به منظور ارزیابی فرهنگ سازمانی دانشگاه، چارچوب تحقیق با استفاده از نسخه اصلاح شده ابزار ارزیابی فرهنگ سازمانی (OCAI) ایجاد شد. این تحقیق منجر به ایجاد خصوصیات فرهنگ سازمانی و تحلیل عوامل موثر بر توسعه فرهنگ سازمانی گردید. نتیجه گیری کلی این است که فرهنگ سازمانی دانشگاه، زمینه را برای مدیریت کیفیت هموار می کند و ارتباط مستقیمی با توسعه دارد.

واژگان کلیدی

فرهنگ سازمانی، مدیریت کیفیت، عملکرد، بهبود مستمر، دانشگاه

۱. عضو هیأت علمی دانشگاه پیام نور. (Kyannfar@yahoo.com)

۲. دانشجوی کارشناسی ارشد دانشگاه آزاد اسلامی واحد شوشتر، شوشتر، ایران. (z.lemodchideli@gmail.com)

۳. دانشجوی کارشناسی ارشد دانشگاه آزاد اسلامی واحد شوشتر، شوشتر، ایران. (Savari.javad44@gmail.com)

مقدمه

هر سازمان، یک سیستم باز و پیچیده است که متشکل از طیف وسیعی از متغیرها می باشد و همه این عناصر، اثر متقابل نزدیکی با عوامل محیطی خارجی دارند. در سازمان ها، کاهش مزیت رقابتی، اغلب بیشتر و بیشتر مشاهده می شود در حالی که محیط کسب و کار همیشه در حال تغییر، سازمان ها را مجبور به جست و جوی روش های کارآمدتر می کنند. جست و جوی راه حل های جدید برای افزایش کارایی کار و تمرکز بر اهداف سازمان، از جمله اهداف مربوط به بهبود مستمر کیفیت، استفاده از فناوری های جدید، پیاده سازی سیستم ارزش ها، هنجارها و قوانین یکنواخت در سازمان و فرهنگ سازمانی ضروری است (دوران و همکاران^۱، ۲۰۱۴). مدیریت کیفیت جامع^۲ یکی از پرکاربردترین روش های تغییر سازمانی در دو دهه اخیر بوده است. این روش بر افزایش اثر بخشی سازمان با تنظیم اهداف کیفیتی تاکید دارد (مجتبایی و رهبر، ۱۳۹۵).

هدف این مقاله ارزیابی ابعاد نظری فرهنگ سازمانی و مدیریت کیفیت، روابط بین آن ها و اثرات آن بر روی بهبود و توسعه مستمر دانشگاه آزاد اسلامی واحد شوشتر می باشد. به منظور ارزیابی فرهنگ سازمانی دانشگاه، چارچوب تحقیق با استفاده از نسخه اصلاح شده ابزار ارزیابی فرهنگ سازمانی ایجاد شد. این تحقیق منجر به ایجاد خصوصیات فرهنگ سازمانی و تحلیل عوامل موثر بر توسعه فرهنگ سازمانی گردید.

در هر دانشگاه، فرهنگ سازمانی زمینه ساز مدیریت کیفیت بوده و ارتباط مستقیم با توسعه دارد. محققان بر این باورند که توسعه و وجود فرهنگ سازمانی توسط تعدادی از عوامل محیطی خارجی و داخلی به هم پیوسته نظیر محیط اجتماعی، شرایط اقتصادی، خصوصیات شخصی یک فرد، اهداف او و غیره تعیین می شود (تریسینگ و سیزوا^۳، ۲۰۱۸). به منظور دستیابی به یک سطح خاص از کیفیت و حفظ آن، سازمان باید قادر به سازمان دهی خود باشد با این حال توانایی سازمان برای سازمان دهی خود، مبتنی بر ابعاد فرهنگ سازمانی نظیر باورهای موجود، هنجارهای رفتاری، ارزش ها و غیره است. در رابطه با دانشگاه ها، فرهنگ سازمانی ارتباط مستقیم با توسعه دانشگاه دارد و سیاست کیفیت چارچوبی را برای اجرای راهبرد و مسیرهای بهبود تحقیقات، فرایند مطالعه و توسعه سازمانی ارایه می کند و لذا، پیاده سازی اصول مدیریت کیفیت در عملیات دانشگاه، نقش مهمی در دستیابی به تعالی و برتری سازمانی ایفا می کند (عسگری و فتحی، ۱۳۹۷).

مرور ادبیات تحقیق

فرهنگ سازمانی، الگوی پیچیده ای از فرضیات در مورد موقعیت و عملکرد یک گروه در دنیا است. فرهنگ سازمانی ارتباط مستقیمی با اثر بخشی و عملکرد سازمان دارد- هر چه فرهنگ سازمانی قوی تر باشد، سازمان کارایی بیشتری خواهد داشت (احمدی و همکاران، ۲۰۱۶).

¹ Duran et al

² TQM

³ Tsiring and Sizova

مرور منابع در خصوص مفهوم فرهنگ سازمانی نشان می دهد که بسیاری از نویسندگان موافق با این ایده هستند که فرهنگ اشاره به ارزش های مطلق، فرضیات بنیادین، انتظارات و تعاریف موجود دارد که خاص سازمان ها و اعضای آن ها می باشند. بسیاری از بحث ها در خصوص فرهنگ سازمانی در خصوص این ایده که فرهنگ یک صفت اجتماعی سازمان هایی است که به عنوان یک عامل پیوند دهنده اجتماعی است که سازمان ها را در کنار هم نگه می دارد به اجماع رسیده اند (کامرون^۴ و ایتینگتون^۵، ۱۹۹۶؛ اوریللی و چتمن^۶، ۱۹۹۶؛ اسپچین^۷، ۱۹۸۸).

ارزشها و انتظاراتی که رفتار مستقیم بر اساس آن ها آموخته می شوند عامل کاهش یا افزایش رفاه در گذشته بوده است. از این روی دو تابع بقای مکمل وجود دارند که موجب توسعه فرهنگ سازمانی می شوند (اسویانتک و دشون^۸، ۱۹۹۳). اولین تابع بقا، سازگاری با تغییرات خارجی است. تجربه دفاع از گروه و پیشرفت علت زمینه ای آن ایجاد یک جهان بینی می کند. دومین تابع بقا، توسعه و حفظ یک هویت یکپارچه، پایدار و داخلی می باشد (وان و والکر^۹، ۲۰۰۴). نادیده گرفتن، پر هزینه تر از رسیدگی به آن است (میلینگتون و همکاران^{۱۰}، ۲۰۰۹).

یک اشتباه رایج در سازمان هایی که در صدد بهبود و پیشرفت می باشند این است که آن ها یک دیدگاه مشترک در خصوص نقطه شروع سازمان و نحوه تفاوت آن از حالت ایده آل آینده، ایجاد نمی کنند. سازمان های ناموفق اغلب یک رویکرد تغییر را بدون در نظر گرفتن لزوم توسعه یک دیدگاه رضایت مندانانه از فرهنگ فعلی و دست یابی به اجماع در خصوص این که تغییر به چه معنی است و به چه معنی نیست، تغییرات خاصی که شروع، متوقف یا بهبود خواهند یافت، پیروزی ها و جشن های مورد نیاز، شاخص ها، معیار ها و ملاک های مورد نیاز برای پاسخگویی، سیستم ارتباطی مورد نیاز و تقاضاهای رهبری جاری سازمان ها در بحبوحه تغییر فرهنگ اجرا می کنند (کامرون و همکاران^{۱۱}، ۲۰۱۱).

برخی از محققان، مدیریت کیفیت را به عنوان پدیده فرهنگی می دانند تا مجموعه ای از ابزار ها و روش ها (کامرون و سین^{۱۲}، ۱۹۹۹؛ کامرون^{۱۳}، ۱۹۹۹؛ پاول^{۱۴}، ۱۹۹۵).

نتایج برخی از تحقیقات شواهدی را ارائه کرده اند که مبنی بر آن اجرای مدیریت کیفیت جامع موفق TQM بستگی به فرهنگ کیفیت سازمان دارد (کامرون و کیونن^{۱۵}، ۲۰۱۱)؛ یعنی در صورتی که این مطابق با رویکرد های TQM نباشد، احتمال دست یابی به برایندهای مثبت کم تر است.

⁴ Cameron

⁵ Ettington

⁶ O'Reilly & Chatman

⁷ Schein

⁸ Svyantek & DeShon

⁹ Kwan & Walker

¹⁰ Millington & Schultz

¹¹ Cameron & Quinn

¹² Cameron & Sine

¹³ Cameron

¹⁴ Powell

¹⁵ Cameron & Quinn

به نظر می رسد که اجرای اصول و برنامه های مدیریت کیفیت مستلزم اصلاحات بسیار بنیادین و گاهی برطرف نشدنی در زمینه های سازمانی پایه نظیر سبک های رهبری و فرهنگ باشد. برخی از تحقیقات تجربی انجام شده از دیدگاه بوم شناسی سازمانی نشان می دهند که نوآوری ها در رابطه با TQM، به معنی نوآوری در مدیریت سازمان بر ابعاد کلیدی سازمانی نظیر راهبرد، ساختار و فرهنگ، ابعادی که مهم ترین خطرات را برای بقا ایجاد می کنند اثر دارند. در رابطه با پذیرش این نوآوری ها برخی مخالفت ها وجود دارند حتی اگر ارزش های مورد انتظار آن ها برای سازمان مثبت باشد. سایر محققان خاطر نشان می کنند که بسیاری از سازمان ها در برابر اصلاحات پایه مقاومت نشان می دهند. حتی اگر این اصلاحات موجب پیشرفت و بهبود در عملکرد و کمال سازمان شود. این مقاومت یا به دلیل ریسک نکردن است، انتظار این که راهبرد های فعلی، در آینده کارایی کمی خواهند داشت و یا به دلیل ترس آن ها از مواجهه با آشفتگی های ناشی از این تغییر می باشد. (رولدن و همکاران^{۱۶}، ۲۰۱۲).

برای بقا در یک بازار جهانی به سرعت در حال تغییر، مشتریان و نیاز های آن ها باید بر همه فعالیت های درون سازمان حاکم باشند. برای بسیاری از سازمان ها، این مستلزم تغییراتی در فرهنگ داخلی آن هاست. مفهوم اصلی TQM، یعنی مشتری مداری مربوط به طرح بهبود مستمر که توسط نوآوری تایید می شود، می تواند ایجاد یک فرهنگ قوی کند که به طور مثبتی، عملکرد و قدرت رقابت سازمان را بهبود می بخشد (ایرانی و همکاران^{۱۷}، ۲۰۰۴).

سازمان ها دارای محیط های کاری، نگرش های کاری و سبک های رهبری متفاوت می باشند که بر اجرای رویکرد مدیریت کیفیت اثر می گذارند. از این روی این مسئله مهم است که شرکت ها، پروفایل فرهنگ سازمانی خود را به منظور یکپارچگی اصول مدیریت کیفیت و انتخاب مناسب ترین رویکرد برای توسعه راهبرد و بهبود مستمر، درک کنند.

روش شناسی

این تحقیق بر اساس مرور منابع علمی با استفاده از روش های تحلیل منطقی و مقایسه ای انجام شد. فرهنگ سازمانی و سیستم کیفیتی در دانشگاه با استفاده از ابزار های خود ارزیابی از مدل تعالی EFQM (بنیاد مدیریت کیفیت اروپا) تجزیه تحلیل شد.

به منظور ارزیابی فرهنگ سازمانی دانشگاه، چارچوب تحقیق با استفاده از نسخه اصلاح شده ابزار ارزیابی فرهنگ سازمانی ایجاد شد (OCAI). OCAI یک ابزار اعتبار سنجی شده برای ارزیابی فرهنگ جاری و مطلوب سازمانی بر اساس چارچوب ارزش های رقابتی توسعه یافته توسط استادان به نام رابرت ای کین و کیم اس کامرون از دانشگاه میشیگان می باشد (کامرون و کیونن، ۲۰۱۱).

¹⁶ Roldan et al

¹⁷ Irani et al

محققان بر این باورند که تشخیص فرهنگ سازمانی با کمک ابزارهای تشخیصی فرهنگ سازمانی توسعه یافته توسط کیم. اس. کامرون و رابرت، ای کین - ساختار چارچوب ارزش های رقابتی و پرسش نامه ای برای ارزیابی نوع شناسی فرهنگ سازمانی OCAI (ابزار ارزیابی فرهنگ سازمانی) - امکان شناسایی یک تصویر کلی از فرهنگ سازمانی متشکل از عوامل کلیدی س فرهنگ سازمانی را می دهد: این عوامل به شرح زیر هستند: کیفیت های غالب، رهبری در سازمان، مدیریت منابع انسانی، وحدت سازمانی، اهداف راهبردی و معیار های موفقیت.

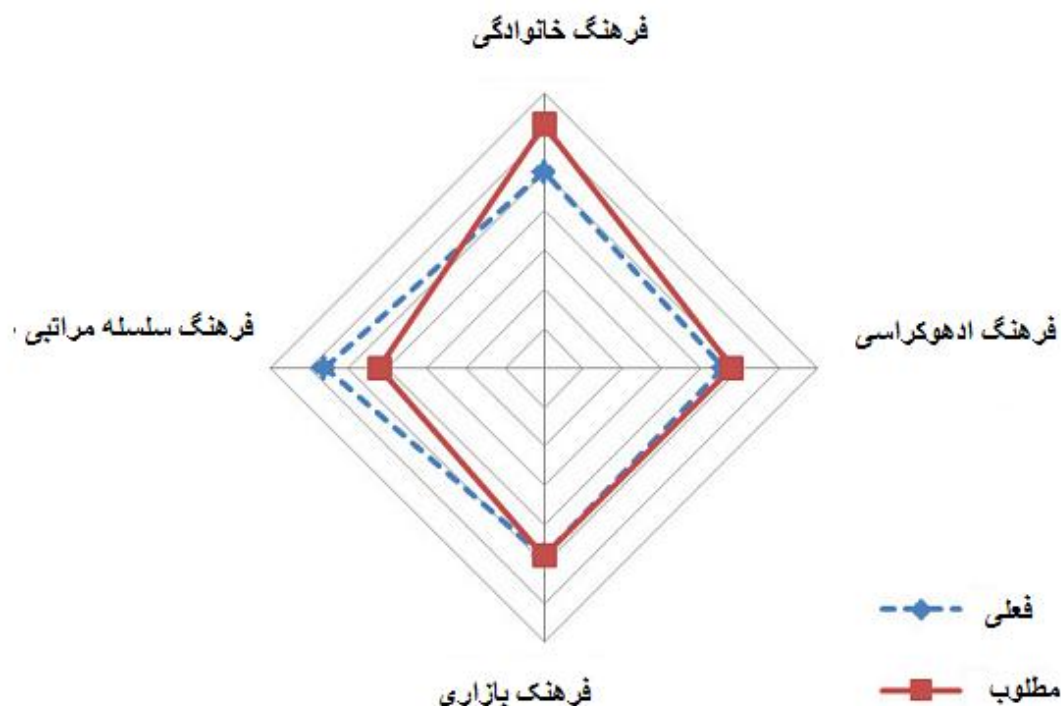
محدودیت های طرح مطالعه و احتیاط در تحلیل داده ها موجب می شود تا نتوان به نتایج قطعی دست پیدا کرد. محدودیت هایی هم چنین در خصوص اعتبار و روایی خارجی وجود دارد. تحقیق برای ارایه پیشنهاداتی برای بهبود فرهنگ سازمانی به منظور تسریع خلق و اجرای سیستم مدیریت کیفیت در چارچوب راهبرد توسعه دانشگاه انجام شد. این تحقیق در سطح دانشگاهی در دانشگاه آزاد اسلامی واحد شوشتر با توجه ویژه برای توسعه راهبرد و مدیریت کیفیت انجام شد.

نتیجه گیری

در سال ۱۳۹۷ دانشگاه آزاد اسلامی واحد شوشتر یک مطالعه فرهنگ سازمانی با استفاده از پرسش نامه اصلاح شده OCAI انجام داد. هدف این تحقیق، بررسی و تعریف نوع فرهنگ سازمانی مطلوب و استفاده از نتایج تحقیق برای توسعه مناسب ترین مدیریت کیفیت و راهبرد توسعه برای دانشگاه می باشد. یک بعد مهم نیز نظر کارکنان دانشگاه به عنوان مشتریان داخلی، در مورد شیوه ایجاد یک فرایند موثر ارتباطات داخلی که یک عامل مهم برای موفقیت تغییرات محسوب می شود بود. پارامتر های مدیریت کیفیت سازمانی باید در چارچوب راهبرد توسعه دانشگاه و بر اساس تحقیقات مربوط به فرهنگ سازمان تعریف شوند.

فرهنگ سازمانی فعلی دانشگاه بر طبق نظرات پاسخگویان بیشتر شبیه فرهنگ سلسله مراتبی است. فرهنگ های سلسله مراتبی با تاکید بر کارایی و پایداری سازمان دهی و کنترل می شوند و از این روی راهبران سازمان که خصوصیات و مهارت های آن ها تعیین کننده راهبرد، اهداف و نتایج سازمانی است نقش مهمی در دست یابی به کارایی ایفا می کنند. فرهنگ سازمانی مطلوب بر اساس نظرات پاسخگویان، ترکیبی از فرهنگ خانوادگی است که فرهنگی داخلی بوده و به صورت یک فرهنگ خانوادگی در نظر گرفته شده و در جهت رابطه متقابل بین کارکنان و فرهنگ ادوکراسی است که یک فرهنگ خلاقانه و نوآور می باشد، مهم ترین معیار کارایی نوآوری و توسعه، ریسک و آزادی خلاقانه است.

شکل ۱ ارزیابی اهداف راهبردی RTU را با استفاده از پرسش نامه OCAI نشان می دهد.



شکل ۱: ارزیابی اهداف راهبردی RTU

مدیریت و کارکنان دانشگاه برای تغییراتی که مبتنی بر نوآوری و توسعه می باشد و مطابق با اهداف راهبردی RTU است آماده می باشند. تاکید اصلی راهبرد RTU، پیاده سازی طرح توسعه ملی برای ۱۳۹۸ تا ۱۴۰۰ برای تحقق پیشرفت های اقتصادی در دانشگاه های کشور است. موقعیت دانشگاه آزاد اسلامی واحد شوشتر به خودی خود یکی از معیار های اصلی توسعه اقتصادی ایران به دلیل آموزش متخصصان لازم و نیز توسعه خدمات و محصولات جدید که اساس رشد و توسعه پایدار ایران هستند محسوب می شود. راهبرد RTU شامل چارچوبی برای توسعه RTU در دوره دهه ۹۰ علاوه بر تعیین فعالیت های اتخاذ شده و به اشتراک گذاری مسئولیت ها برای انجام وظایف است.

راهبرد بر اساس سه هدف اصلی دانشگاه بوده و در بر گیرنده ۵ اولویت اصلی دانشگاه یعنی درونی سازی، پژوهش های بین رشته ای، کارایی سازمانی، مالی و زیرساختی. این ۵ اولویت افقی توسط RTU به عنوان منشوری برای مشاهده پیاده سازی اهداف و اطمینان از تحقیقات علمی بین المللی با کیفیت و رقابتی، آموزش عالی، انتقال فناوری، تجاری سازی و نوآوری برای اقتصاد و جامعه ایران استفاده می شود.

تحقیقات فرهنگ سازمانی نشان داد که تغییرات مطلوب در فرهنگ سازمانی ارتباط مستقیمی با جهت توسعه راهبردی انتخاب شده توسط دانشگاه داشته و با سیاست کیفیت دانشگاه همسو است. به منظور بهبود و تقویت کیفیت، دانشگاه باید قادر به سازمان دهی خود باشد با این حال توانایی سازمان برای خود سازمان دهی بر اساس ابعاد فرهنگ سازمانی

نظیر باور های موجود، هنجار های رفتاری و ارزش ها و غیره است. برای بهبود سازمان، تاکید بیشتر باید بر تعریف اهداف، تحریک رشد کارکنان و انگیزش عملکرد و فرهنگ کار کارکنان متمرکز باشد.

فرهنگ سازمانی و رفتار موسسات آموزش عالی در کشور تحت تاثیر عواملی نظیر فرهنگ ملی و سیاست دولت در قبال آموزش قرار دارد. مکانیسم به هم پیوسته فرهنگ سازمانی و مدیریت کیفیت تعیین شده و موجب تسهیل شناسایی و درک عوامل اصلی موثر بر تعالی سازمانی می شود. سازمان های برتر یا متعالی، به سطح عملکرد قابل توجهی می رسند که مطابق با یا فراتر از انتظارات همه ذی نفعان است.

نگارنده این مقاله به این نتیجه رسید که مفهوم فرهنگ سازمانی را نمی توان به روشنی تعریف کرد ولی همه توضیحات نشان می دهد که فرهنگ سازمانی، مجموعه ای از باور ها و هنجار های رفتاری، شیوه نگرش، سیستم ارزشی مبتنی بر درک رشته های علمی مختلف فلسفه، جامعه شناسی، روان شناسی و مدیریت است. اگرچه مدیریت کیفیت جامع، شیوه نگرش و تفکر در مورد اهداف سازمان، سازمان، فرایند و افراد است. اثرات متقابل و تعامل موفق بین فرهنگ سازمانی و مدیریت کیفیت، فاکتور کلیدی در دست یابی به برتری و تعالی عملکرد سازمانی است.

تصویر کلی از سازمان، بر مبنای عوامل موثر بر فرهنگ سازمانی تشکیل می شود: خصوصیات اصلی، رهبری (مدیریت)، مدیریت منابع انسانی، وحدت سازمانی، اهداف راهبردی و معیار های موفقیت. محقق به این نتیجه رسید که به منظور ارتقای مدیریت کیفیت و حاکمیت سازمانی خوب، توجه بیشتری باید به اصول عملیاتی و شرایط سازمان با تشویق کارکنان برای تمرکز بر منافع و ارزش های مشترک بلند مدت سازمان معطوف شود.

آن دسته از برایندهای سازمانی که باید حاصل شوند شامل محصولات، خدمات و کارایی می باشند. در حالی که منابع کلیدی که این برایندها را فراهم می کنند شامل افراد، پول، مواد خام، فناوری و اطلاعات هستند. از این روی، وظیفه اصلی فرهنگ سازمانی سازش به محیط خارجی و تلفیق و یکپارچگی داخلی سازمان است.

بر اساس گفته محققان، فرهنگ سازمانی از نظر رویکرد مدیریت کیفیت، به معنی گفت و گو در مورد ابعاد حاکمیت خوب است. محققان با این موضوع موافق هستند که در سطح سازمانی، مدیریت تشکیل سیستمی می دهد که درون آن فعالیت های سازمانی مدیریت می شوند یعنی مجموعه ای از اصول و شرایطی است که تحت آن اهداف سازمانی تبیین شده و حاصل می شوند. درون سیستم های حاکمیتی خوب، سازمان تشویق به ایجاد ارزش افزوده با کار در چارچوب مسئولیتی مشخص و اصول کنترلی معین می شود که به او امکان می دهد تا عملکردش اخلاقی، قابل پیش بینی، راهبردی و مطابق با منافع بلند مدت مدیریت سازمان و ذی نفعان داخلی و خارجی باشد.

منابع

۱. عسگری، پروانه و فتحی، رضا، ۱۳۹۷، بررسی رابطه بین مدیریت دانش با فرهنگ سازمانی کارکنان دانشگاه تهران در سال ۱۳۹۷، چهارمین کنفرانس بین المللی مدیریت، کارآفرینی و توسعه اقتصادی، تاکستان
۲. مجتبیایی، موسی و رهبر، حسین، ۱۳۹۵، بررسی تاثیر فرهنگ سازمانی با نقش میانجی مدیریت کیفیت جامع بر عملکرد سازمانی (مطالعه موردی شرکت خدمات مهندسی و تجهیزات صنعتی توربین جنوب)، اولین کنفرانس ملی اقتصاد، مدیریت و حسابداری، اهواز.
3. Cameron, K. S. & Ettington, D. R. (1988). The conceptual foundations of organizational culture. In John Smart (ed.), *Higher Education: Handbook of Theory and Research* (pp. 356-396). New York: Agathon.
4. Cameron, K. S. & Quinn, R. E. (2011). *Diagnosing and Changing Organizational Culture: Based on the Competing Values Framework* (3rd Ed.) CA: John Wiley & Sons.
5. Cameron, K. S. & Sine, W. (1999). A Framework for Organizational Quality Culture. *Quality Management Journal*. 6, 7 –25.
6. Cameron, K. S. (1991). Quality and continuous improvement: A second-generation approach to organizational effectiveness. Paper presented at the Academy of Management Meeting. Miami, Florida, USA.
7. Irani, Z., Beskase, A. & Love, P. E. D. (2004). Total quality management and corporate culture: constructs of organizational excellence. *The International Journal of Technological Innovation, Entrepreneurship and Technology Management – Technovation*, 24, 643-650.
8. Kwan, P. & Walker, A. (2004). Validating the competing values model as a representation of organizational culture through interinstitutional comparisons. *Organizational Analysis*, 12(1), 21-37.
9. Millington, M. J. & Schultz, J. C. (2009). The Challenge of Organization Culture in Quality Assurance Implementation. *Journal of Rehabilitation Administration*, 33, 121-130.
10. O'Reilly, C. A. & Chatman, J. A. (1996). Culture as social control: Corporations, cults, and commitment. *Research in Organizational Behaviour*, 18, 157-200.
11. Powell, T. C. (1995). Total quality management as competitive advantage: A review and empirical study. *Strategic Management Journal*, 16, 15-37.
12. Roldan, J. L., Leal-Rodríguez, A. L. & Leal, A. G. (2012). The influence of organisational culture on the Total Quality Management programme performance. *Investigaciones Europeas de Dirección y Economía de la Empresa*, 18, 183–189.
13. Schein, E. H. (1996). Culture: The missing concept in organizational studies. *Administrative Science Quarterly*, 41, 229-240.
14. Svyantek, D. J. & DeShon, R. P. (1993). Organizational attractors: A chaos theory explanation of why cultural change efforts often fail. *Public Administration Quarterly*, 17, 339-355.

15. Cengiz Duran, Aysel Çetindere, Özcan Şahan, An Analysis on the Relationship Between Total Quality Management Practices and Knowledge Management: The Case of Eskişehir, *Procedia - Social and Behavioral Sciences*, Volume 109, 2014, Pages 65-77, ISSN 1877-0428.
16. D. Tsiring, Ya. Sizova, The Peculiarities of the Adherence and Identification as Components of the Organizational Culture of Modern University, *Procedia - Social and Behavioral Sciences*, Volume 238, 2018, Pages 665-669, ISSN 1877-0428.
17. Gholam Ali Ahmady, Aghdas Nikooravesh, Maryam Mehrpour, Effect of Organizational Culture on knowledge Management Based on Denison Model, *Procedia - Social and Behavioral Sciences*, Volume 230, 2016, Pages 387-395, ISSN 1877-0428.

The role of organizational culture in University quality management (Case study: Islamic Azad University, Shushtar Branch)

Farhad Kyanfar *¹
Zahra Lemochi Deli ²
Javad Savari ³

Date of Receipt: 2021/01/12 Date of Issue: 2021/01/27

Abstract

Organizational culture is directly related to the effectiveness and performance of the organization. The stronger the organizational culture, the more efficient the organization will be. The purpose of this article is to evaluate the theoretical dimensions of organizational culture and quality management, the relationship between them and their effect on the continuous improvement and development of the university. In order to evaluate the organizational culture of the university, the research framework was created using a modified version of the Organizational Culture Assessment Tool (OCAI). This research led to the creation of organizational culture characteristics and analysis of factors affecting the development of organizational culture. The general conclusion is that the organizational culture of the university paves the way for quality management and is directly related to development.

Keywords

Organizational culture, quality management, performance, continuous improvement, university

1. Faculty member of Payame Noor University. (Kyanfar@yahoo.com)

2. Master student of Islamic Azad University, Shushtar Branch, Shushtar, Iran. (z.lemochideli@gmail.com)

3. Master student of Islamic Azad University, Shushtar Branch, Shushtar, Iran. (Savari.javad44@gmail.com)