

ارائه الگوی سیستم مدیریت کیفیت در استارت‌آپ‌های فینتک

محمدسعید مظفری‌مهر*

استاد مدعو، گروه مدیریت، دانشکده حسابداری و مدیریت، واحد فارس مرودشت، دانشگاه پیام نور، مرودشت، ایران. s.mozaffari@farspnu.ac.ir

چکیده: رشد فعالیت و سرمایه‌گذاری استارت‌آپ‌ها در حوزه فناوری مالی فرصت مناسبی را برای افزایش نظام مدیریت کیفیت فراهم کرده است. به کارگیری و پیاده‌سازی نظام مدیریت کیفیت نیازمند الگوی مدون و بومی می‌باشد بنابراین مطالعه حاضر با هدف شناسایی مولفه‌های تأثیرگذار و ارائه الگوی نظام مدیریت کیفیت در استارت‌آپ‌های فینتک انجام گرفته است. این مطالعه از نظر هدف یک پژوهش بنیادی است و با رویکردی پیمایش مقطعی انجام شده است. همچنین چون هم از روش‌های کمی و کیفی استفاده شده است یک پژوهش آمیخته است. جامعه آماری شامل خبرگان نظری (اساتید دانشگاهی) و خبرگان تجربی (مدیران استارت‌آپ‌های فینتک) است. برای نمونه‌گیری از روش هدفمند استفاده و تا رسیدن به اشباع نظری ادامه یافت. در نهایت از دیدگاه ۱۷ نفر از خبرگان استفاده شد. برای شناسایی مقوله‌های زیربنایی نظام مدیریت کیفیت از روش تحلیل کیفی مضمون و نرم‌افزار MaxQDA استفاده شد. جهت ارائه الگو نیز از روش ساختاری-تفسیری و نرم‌افزار MicMac استفاده گردید. یافته‌های پژوهش نشان می‌دهد رهبری و مدیریت و مشتری‌محوری بر روش تصمیم‌گیری، رویکرد سیستمی به مدیریت و مشارکت کارکنان تأثیر دارند. این عوامل نیز بر بهبود مستمر فرایند و مدیریت فرایند اثر می‌گذارند. در نهایت نیز به بهبود کیفیت منجر می‌شوند. عناصر سطح چهار یعنی رهبری و مدیریت و مشتری‌محوری بیشترین تأثیر را در بهبود مستمر فرایند نهادهای عمومی دارند.

واژگان کلیدی: نظام مدیریت کیفیت، استارت‌آپ‌های فینتک، رویکرد آمیخته.

۱- مقدمه

می‌توان به پیوند استارت‌آپ‌ها با خلق دانش و اثر آن بر فرایند توسعه کشور، کمک به انتقال و بومی‌سازی دانش، متنوع‌سازی منابع درآمد ملی، و سرمایه‌گذاری جهت رشد سرمایه و منابع انسانی اشاره کرد [۳].

استارت‌آپ‌ها با اهداف متنوعی راه‌اندازی می‌شوند و در این میان گرایش استارت‌آپ‌ها به استفاده از فناوری مالی افزایش پیدا کرده است. شفافیت اطلاعات، قانونمندی مدیریت مالی و هماهنگی مالی از دستاوردهای مهم فینتک در شرکت‌های کوچک و متوسط است. رشد سریع فناوری و ویژگی‌های خاص شرکت‌های کارآفرین مانند چابکی و فناوری‌محور بودن نرخ استفاده از فینتک را افزایش داده است [۴]. دلایل متعددی برای رشد و گسترش استارت‌آپ‌های فینتک می‌توان شناسایی کرد. فینتک در واقع به عنوان جایگزینی برای رویه‌های سنتی مالی در نظر گرفته می‌شود [۵]. نخستین عامل گرایش به آن

استارت‌آپ، سازمانی مبتنی بر نوآوری است که با هدف تجاری‌سازی یک طرح کسب‌وکار نوین بوجود آمده است چنین شرکت‌هایی به مدد استفاده از فناوری‌های جدید از یک سو و افزایش شمار افراد تحصیلکرده در کشور از رشد قابل ملاحظه‌ای برخوردار شده‌اند [۱]. این نوع شرکت بوسیله یک فرد کارآفرین برای تحقق یک طرح تجاری عموماً مبتنی بر فناوری‌های جدید پایه‌گذاری شده است. معمولاً یک شرکت نوپای موفق قابلیت رشد بیشتری نسبت به یک شرکت جا افتاده دارد، یعنی می‌تواند با سرمایه‌ای کمتر، نیروی کار یا زمینه رشد بیشتری نسبت به شرکت‌های قدیمی داشته باشد. قابلیت‌های پویا و چابکی سازمانی شرکت‌های نوآفرین به آنها این امکان را می‌دهد تا رقبای قدیمی و سنتی بازار را به چالش بکشند [۲]. از دلایل اهمیت استارت‌آپ‌ها

* (Corresponding author): s.mozaffari@farspnu.ac.ir

استفاده است [۱۴]. در این رویکرد ارتباط و تعامل مستمر میان مشتری و شرکت به روشی مدیریت می‌شود که در نهایت، از یک سو، شرکت به روشی فرایندمحور فعالیت‌های تولیدی یا خدماتی خود را ارائه می‌دهد و از سوی دیگر نیازهای مورد نظر مشتریان نیز برطرف شود [۱۵].

با توجه به اهمیت نظام مدیریت کیفیت در افزایش توان رقابتی استارت‌آپ‌های فینتک، ارائه الگویی کاربردی در این زمینه از اهمیت بسیار بالایی برخوردار است. با این حال تاکنون پژوهش‌ها زیادی راجع به مدیریت کیفیت در استارت‌آپ‌های فینتک انجام نشده است. با توجه به روند رو به رشد فناوری و افزایش رقابت، استارت‌آپ‌های فینتک در سال‌های آینده ناگزیر به رقابتی گسترده خواهند بود و برای این منظور، شناسایی عوامل موجد کیفیت از جهات مختلف امری ضروری تلقی خواهد شد. ارائه یک الگوی بومی نظام مدیریت کیفیت در استارت‌آپ‌های فینتک ایران و شناخت و درک اهمیت این عوامل تأثیر بسیار زیادی در اجرای آن خواهد داشت. در این راستا، پژوهش حاضر با هدف شناسایی مولفه‌های تأثیرگذار و ارائه الگوی نظام مدیریت کیفیت در استارت‌آپ‌های فینتک انجام شده است. در این راستا در مطالعه به سوالات اساسی زیر پاسخ داده خواهد شد: مقوله‌های زیربنایی نظام مدیریت کیفیت در استارت‌آپ‌های فینتک ایران کدامند؟ الگوی روابط علی شاخص‌های نظام مدیریت کیفیت فینتک ایران چگونه است؟

۲- مبانی نظری

۲-۱- راستارت‌آپ‌های فینتک

با گسترش نفوذ اینترنت و فراگیر شدن دسترسی به تلفن‌های هوشمند، مشتریان برای انجام خدمات مختلف مالی خود از این امکانات استفاده نمایند. این امکانات جدید، باعث ظهور شرکت‌های نوپا و جوانی شده است که تحت تأثیر مقررات شدید بانکی نبوده و می‌توانند به سرعت شروع به تولید محصول‌ها و خدماتی کاربرپسندتر و ساده‌تر از شرکت‌های فناورانه سنتی بانکی نمایند. به این محصول‌ها و مدل‌های کسب‌وکار جدید در صنعت خدمات مالی، فینتک اطلاق می‌گردد [۱۶]. بسیاری از تحلیلگران، آینده صنعت بانکداری را در گرو رشد فینتک می‌دانند، به گونه‌ای که تمایل به سرمایه‌گذار در این شرکت‌های

اعتماد و اطمینان از این فناوری است که بویژه بعد از بحران‌های مالی سال ۲۰۰۸ مطرح گردید. دیگر آنکه نوآوری‌های مالی حاصل از این رویکرد باعث افزایش چابکی، کارایی، اثربخشی، کاهش هزینه‌ها و افزایش یکپارچگی در مجموعه می‌شود. سوم هم آنکه فینتک هماهنگی کاملی با فناوری دارد و همواره به استارت‌آپ‌ها این امکان را می‌دهد تا از آخرین فناوری‌های موجود استفاده کنند [۶].

جذابیت استفاده از فناوری‌های مالی باعث رشد گسترده استارت‌آپ‌ها در این حوزه شده است. این افزایش عرضه خدمات استارت‌آپی فضای حاکم بر این صنعت را به شدت رقابتی کرده است. این جو رقابتی در میان استارت‌آپ‌های فینتک ایران نیز قابل مشاهده است [۷] و [۸]. نظر به افزایش چشمگیر رقابت استفاده از انواع مختلف سیستم مدیریت کیفیت (QMS) نیز افزایش یافته است. به عبارت دیگر سیستم مدیریت کیفیت در صنایع رقابتی به یک الزام استراتژیک تبدیل شده است که اهم رقابتی نیرومندی را ایجاد می‌کند [۹].

یکی دیگر از دلایلی که بر ضرورت استفاده از نظام مدیریت کیفیت در استارت‌آپ‌های فینتک دلالت دارد جنبه فناوری‌محور بودن این کسب و کارها است. فینتک یا فناوری مالی به معنای واقعی کلمه ریشه در فناوری اطلاعات و ارتباطات دارد [۱۰]. از سوی دیگر از دیرباز پیاده‌سازی و بکارگیری نظام مدیریت کیفیت در حوزه‌های فناوری‌محور کاربرد گسترده‌تری دارد. تجربه نشان می‌دهد استفاده از این رویکرد برای کسب‌وکارهایی که در حوزه فناوری اطلاعات و ارتباطات فعال هستند مناسب تر است. در واقع فناوری بستر مناسبی را برای اجرایی کردن اصول نظام مدیریت کیفیت فراهم می‌کند [۱۱] و [۱۲].

نظام مدیریت کیفیت رویکردی گسترده و فراگیر است که برای پاسخ به نیازهای مشتریان توسط سازمان استاندارد جهانی (ایزو) ارائه شده است. براساس این رویکرد می‌توان الزاماتی فنی را در سازمان شناسایی و پیاده‌سازی نمود که در نهایت به روشی فرایندمحور به رضایت مشتریان منجر می‌شود. ساز و کار این سیستم به گونه‌ای است که نیازهای پیچیده و چندگانه مشتریان عصر حاضر را پاسخ می‌دهد [۱۳]. این سیستم فرایندها و رویه‌های لازم برای برنامه‌ریزی و اجرا در هسته مرکزی کسب‌وکار را به صورتی مشتری‌محور ارائه می‌کند. هدف نظام مدیریت کیفیت دستیابی به اهداف سازمانی و برآورده کردن انتظارات مشتریان و دیگر ذی‌نفعان می‌باشد. همچنین این سیستم برای شرکت‌های تولیدی، خدماتی و توسعه‌ای قابل

اهرم رقابتی قدرتمندی در بازارهای به سرعت در حال تغییر و رقابتی دست خواهند یافت [۱۷].

۲-۲- سیستم مدیریت کیفیت

سیستم مدیریت کیفیت (QMS) مجموعه فرایندهایی است که مشخصاً بر برآورده ساختن نیازهای مشتریان متمرکز شده‌اند. این سیستم همسو با اهداف استراتژیک سازمان است. این سیستم بیان کننده اهداف، خطمشی، فرایندها، مستندات و منابع مورد نیاز برای پیاده‌سازی و نگهداری آن است [۱۸]. از منظر QMS ارتقای کیفیت فرایندی است که پایان ندارد. ارتقای کیفیت جریانی است که آغاز دارد ولی پایانی ندارد. از یک طرف سازمان‌ها باید به نیازها و انتظارات در حال تغییر مشتریان پاسخ بگویند. از طرف دیگر اجرای فرایندها و سیستم‌ها در تعامل دائمی و پویا هستند، بنابراین همواره می‌توان فرصت‌هایی را برای ارتقای فرایندها و سیستم‌ها پیدا کرد. سیستم مدیریت کیفیت به دنبال بهبود مستمر برای افزایش رضایت مشتریان از محصول یا خدمت است [۸].

این مفهوم با مفاهیم استاندارد ایزو و مدیریت کیفیت فراگیر بسیار نزدیک است. برای نمونه استاندارد ایزو ۹۰۰۰ و ایزو ۹۰۰۱ چیزی جز یک سیستم مدیریت کیفیت نیستند [۱۶]. مجموعه استانداردهای ایزو ۹۰۰۰، ابعاد مختلف مدیریت کیفیت را مورد بررسی قرار می‌دهند و تعدادی از استانداردهای شناخته شده ایزو را نیز شامل می‌شوند. این استانداردها ابزارها و روش‌هایی را فراهم می‌کنند تا شرکت‌ها و سازمان‌ها، با بکارگیری آنها اطمینان حاصل کنند تا محصولات و خدمات آنها به‌طور مداوم، نیازمندی‌ها و خواسته‌های مشتریان را برآورده می‌سازد. همچنین نشان می‌دهند کیفیت خدماتشان به‌طور مداوم در حال بهبود است [۱۸]. استاندارد سیستم مدیریت کیفیت می‌تواند راهکاری مناسب و عالی برای سازمان باشد. البته سازمانی که علاقه‌مند است مسیر بهبود و پیشرفت را طی کند. این نکته را نباید فراموش کرد، این استاندارد زمانی کارگشا خواهند بود که در وهله اول مدیریت ارشد تعهد شدید به اجرا داشته باشد. در وهله دوم، همکاران و کارکنان سازمان نیز به اجرای استاندارد علاقه نشان دهند. درضمن این استاندارد برای اثربخشی نیاز است چندین ماه در سازمان اجرا شود. پس از آن نتایج آن ملموس و قابل مشاهده خواهد بود.

نویا، به سرعت زیادی در حال رشد است. فناوری مالی که به همگرایی دو مفهوم امور مالی و فناوری اشاره دارد [۹]. واژه «فینتک» به «کنسرسیوم تکنولوژی خدمات مالی» اشاره می‌کند و پروژه‌های است که توسط شرکت سیتی‌گروپ برای شبیه‌سازی همکاری تکنولوژیکی معرفی گردید. امروزه «فینتک» یک اسم مرتبط با شرکت‌هایی است که از تکنولوژی‌های نوآورانه مدرن (همانند نرم‌افزار) برای توانمندسازی ارائه خدمات مالی بهره می‌برند [۱۷]. در یک مفهوم گسترده‌تر، به‌نظر می‌رسد فینتک یک بازار جدید باشد که مالی و تکنولوژی را با هم ادغام کرده است و جایگزینی برای ساختارهای مالی سنتی از طریق فرایندهای فناوری محور جدید است [۱۸].

فینتک نوآوری‌هایی است که فناوری و فعالیت‌های مالی را با هم پیوند می‌دهد. به عبارت دیگر به شرکت‌هایی اشاره دارد که از فناوری برای ارائه خدمات مالی به مشتریان و صنعت استفاده می‌کنند. شرکت‌های فعال در زمینه فناوری‌های مالی عموماً استارت‌آپ‌هایی هستند که تلاش می‌کنند خودشان را در سیستم‌های مالی جا بیندازند و شرکت‌های سنتی را به چالش بکشند [۱۹]. شرکت نوآفرین (استارت‌آپ) کسب‌وکاری است که به تازگی و در نتیجه کارآفرینی ایجاد شده است. این شرکت‌ها رشد سریعی دارند و در جهت تولید راه حلی نوآورانه و دوام‌پذیر برای رفع یک نیاز در بازار شکل گرفته‌اند. این شرکت‌ها معمولاً مبتنی بر ایده‌هایی ریسک‌پذیر هستند و استفاده از فناوری لازمه رشد و بقای آنها محسوب می‌شود. به همین دلیل استفاده از فناوری مالی در دستور کار چنین شرکت‌هایی قرار دارد [۲۰]. آمار و ارقام گواهی رشد ۲۲ درصدی از سال ۲۰۰۸ تا ۲۰۱۰ بوده است. در مقیاس جهانی میزان کل سرمایه‌گذاری در فینتک طی این سال به ۸۰ میلیارد دلار رسید. در نتیجه همین روند سرمایه‌گذاران ریسک‌پذیر طی پنج سال بعدی بیش از ۱۲ میلیارد دلار در استارت‌آپ‌های فینتک سرمایه‌گذاری کرده‌اند. یعنی در سال ۲۰۱۵ در مجموع ۱۱۲ میلیارد دلار ارزش‌گذاری شدند. در سال ۲۰۱۶ این رقم به ۱۵۰ میلیارد دلار افزایش پیدا کرد [۲۱]. میزان سرمایه‌گذاری روی پروژه‌های فینتک، افزایش چشمگیری داشته است و تا ابتدای سال ۲۰۱۹ به بیش از ۲۰۰ میلیارد دلار رسیده است. براساس گزارش‌های رسمی منتشر شده انتظار می‌رود طی سه تا پنج سال آینده ۸۲٪ از خدمات مالی با استفاده از فناوری مالی (فینتک) ارائه شوند. این آمار و ارقام بر اهمیت موضوع تأکید دارد. به نظر می‌رسد شرکت‌های نوآفرین و استارت‌آپ‌های پیشگام در استفاده از فناوری مالی به

آمیخته (کمی-کیفی) انجام شده است و از منظر بازه زمانی گردآوری داده‌ها در دسته پژوهش‌های پیمایشی-مقطعی قرار دارد.

جامعه آماری این پژوهش شامل خبرگان نظری (اساتید دانشگاه) و خبرگان تجربی (مدیران استارت‌آپ‌های فینتک) هستند. حجم نمونه در مطالعاتی که با روش کیفی و مصاحبه انجام می‌شوند معمولاً بین ۵ تا ۲۵ نفر توصیه شده است. بطور کلی فرایند مصاحبه در تحلیل کیفی تا رسیدن به اشباع نظری ادامه پیدا می‌کند [۲۴]، [۲۶] و [۲۵]. همچنین برای نمونه‌گیری خبرگان از روش‌های غیراحتمالی و هدفمند توصیه شده است [۲۷]. ملاک انتخاب خبرگان نظری، حداقل بیست سال تدریس در حوزه بازاریابی بوده یا اینکه در این زمینه دارای تألیفات علمی در قالب کتاب و مقاله باشند. در بخش کیفی این مطالعه به صورت هدفمند و با روش گلوله‌برفی به انتخاب نمونه پرداخته شد. فرایند نمونه‌گیری تا رسیدن به اشباع نظری ادامه یافت و ۱۷ نفر از افراد واجد شرایط در این مطالعه شرکت کرده‌اند.

برای گردآوری داده‌های پژوهش از مصاحبه نیمه‌ساختاریافته و پرسشنامه استفاده شده است. از آنجا که برای مطالعات کیفی که با هدف اکتشافی و طراحی الگو انجام می‌شوند مصاحبه‌های نیمه‌ساختاریافته مناسب‌تر هستند [۲۸]. در این پژوهش نیز از مصاحبه نیمه‌ساختاریافته با خبرگان استفاده شده است. سپس از پرسشنامه ISM برای طراحی الگوی پژوهش استفاده شده است.

برای ارزیابی پایایی بخش کیفی از ضریب هولستی استفاده شد. برای این منظور متن مصاحبه‌های انجام شده در دو مرحله کدگذاری شد [۲۹]. سپس درصد توافق مشاهده شده (PAO) محاسبه گردید:

$$PAO = \frac{2M}{N1 + N2} = \frac{236}{298 + 365} = 0.712$$

در فرمول فوق M تعداد موارد کدگذاری مشترک بین دو کدگذار می‌باشد. N1 و N2 به ترتیب تعداد کلیه موارد کدگذاری شده توسط کدگذار اول و دوم است. مقدار PAO بین صفر (عدم توافق) و یک (توافق کامل) است و اگر از ۰/۶ بزرگتر باشد مطلوب می‌باشد. مقدار PAO در این مطالعه ۰/۷۱۲ بدست آمده است که از ۰/۶ بزرگتر است، بنابراین پایایی بخش کیفی مطلوب می‌باشد.

روش اصلی مورد استفاده در بخش کیفی، روش تحلیل مضمون است و با استفاده از این روش به شناسایی مقوله‌های اصلی و

اوضاع حاکم بر بازارهای جهانی امروز، محدودیت منابع و رقابت‌های بسیار فشرده و ... سازمان‌ها را به سوی اتخاذ راهبردهای مناسب سوق داده است. یکی از این راهبردها، سیستم‌های مدیریت کیفیت می‌باشند که با برنامه، تغییرات را از لایه‌های بالای سازمان به لایه‌های پایین سازمان منتقل می‌نماید و چنانچه بطور مناسب در سازمان به کار گرفته شود موجب ارتقای انعطاف پذیری سازمان، افزایش مشارکت کارکنان، کاهش هزینه‌ها، افزایش رضایت مشتریان و کارکنان و در نهایت تعالی کسب و کار می‌گردد. برخلاف وعده کسب نتایج اقتصادی و اجتماعی ارزشمند، متأسفانه اجرای سیستم‌های مدیریت کیفیت، آن طوری که انتظار می‌رفت موفقیت آمیز نبوده است. این عدم موفقیت، علاوه بر اتلاف زمان و هزینه، اثر مخرب دیگری نیز دارد و آن مقاومت سازمان به تغییرات بعدی است. با توجه به گستردگی دامنه فعالیت‌های سیستم مدیریت کیفیت شناسایی عوامل و اولویت‌گذاری آنها امری قابل توجه است. همچنین با وجود محدودیت منابع سازمان، اگر این منابع به یک اندازه در بخش‌های مختلف تخصیص یابد می‌توان انتظار موفقیت داشت چرا که بخش‌های مختلف هر سازمان مانند حلقه‌های زنجیر می‌باشند، بنابراین باید ضعیف‌ترین حلقه را شناسایی و تقویت نمود تا استحکام کل زنجیر ارتقا یابد. در غیر این صورت زنجیر از ضعیف‌ترین حلقه دچار آسیب خواهد شد.

بنابراین، هدف این پژوهش شناسایی و تعیین عوامل اصلی اجرای موفق سیستم‌های مدیریت کیفیت در استارت‌آپ‌های فینتک می‌باشد. پژوهش‌ها و مطالعات چندانی در سطح جهان در خصوص اثرات استقرار سیستم‌های مدیریت کیفیت در حوزه استارت‌آپ‌ها صورت نگرفته است. بنابراین به نظر می‌رسد که ابعاد سیستم مدیریت کیفیت به طور عام، و کاربرد آن در استارت‌آپ‌های فینتک به طور خاص، هنوز آن طور که باید تبیین نشده است. لذا در این پژوهش با رویکردی اکتشافی به شناسایی مولفه‌های تأثیرگذار و ارائه الگوی نظام مدیریت کیفیت در استارت‌آپ‌های فینتک پرداخته خواهد شد.

۳- روش‌شناسی پژوهش

مطالعه حاضر یک مطالعه بنیادی است که با هدف شناسایی مولفه‌های تأثیرگذار و ارائه الگوی نظام مدیریت کیفیت در استارت‌آپ‌های فینتک انجام شده است. این پژوهش با روش

در قالب جملات و پاراگراف‌های مرتبط با معنای اصلی شکسته شد. واحدهای معنایی نیز چندین بار مرور و سپس کدهای مناسب هر واحد معنایی نوشته و کدها براساس تشابه معنایی طبقه‌بندی شد. جریان تجزیه و تحلیل با اضافه شدن هر مصاحبه به همین ترتیب تکرار شد. مصاحبه‌ها تا رسیدن به اشباع نظری ادامه یافت. ملاک دستیابی به اشباع نظری رسیدن به تکرار در کدهای استخراجی بوده است. متن مصاحبه‌ها که پیش از آن به صورت فایل متن وارد نرم‌افزار شود بارها مورد مطالعه قرار گرفت. در مرحله کدگذاری باز ۳۶۵ کد شناسایی شد. در نهایت از طریق کدگذاری محوری به ۳ مقوله فراگیر، ۸ مقوله سازمان‌دهنده و ۴۰ مضمون پایه دست پیدا شد. شاخص‌های الگوی نظام مدیریت کیفیت در استارت‌آپ‌های فینتک مستخرج از مصاحبه‌ها به روش تحلیل مضمون در جدول ۲ ارائه شده است.

مقوله‌های فراگیر در قالب عوامل مدیریتی، فرایندی و کیفیت دسته‌بندی شده‌اند. مقوله فراگیر مدیریتی شامل مقوله‌های سازمان‌دهنده رهبری مدیریت، رویکرد سیستمی به مدیریت و روش تصمیم‌گیری است. مقوله فراگیر فرایندی شامل مقوله‌های سازمان‌دهنده مدیریت فرایند و بهبود مستمر فرایند است. مقوله فراگیر کیفیت نیز شامل مقوله‌های سازمان‌دهنده مشارکت کارکنان، بهبود کیفیت و تمرکز بر مشتری می‌باشد. در نهایت برای نظام مدیریت کیفیت باید بر بهبود ویژگی‌های ظاهری محصول، بهبود توانمندی‌های محصول، افزایش قابلیت‌ها و کارکردهای محصول، افزایش انعطاف‌پذیری و کاربردهای محصول و تامین نیازمندی‌های جدید مشتریان تأکید شود.

جدول ۱- سوالات مصاحبه تحلیل کیفی مضمون	
ردیف	سوالات
۱	بولفه‌های اصلی الگوی نظام مدیریت کیفیت در استارت‌آپ‌های فینتک کدامند؟
۲	بولفه‌های فرعی الگوی نظام مدیریت کیفیت در استارت‌آپ‌های فینتک کدامند؟
۳	بعد تأثیرگذار در الگوی نظام مدیریت کیفیت در استارت‌آپ‌های فینتک کدامند؟
۴	الگوی نظام مدیریت کیفیت در استارت‌آپ‌های فینتک شامل چه شاخص‌هایی می‌تواند باشد؟

فرعی نظام مدیریت کیفیت در استارت‌آپ‌های فینتک پرداخته شده است. در بخش کمی نیز از روش مدلسازی ساختاری-تفسیری استفاده شده است. برای انجام تحلیل کیفی مضمون از نرم‌افزار MaxQDA و محاسبات مدلسازی ساختاری-تفسیری با نرم‌افزار MicMac انجام گرفته است.

۴- یافته‌های پژوهش

بخش کیفی این مطالعه براساس دیدگاه ۱۷ نفر از خبرگان حوزه مورد مطالعه انجام شده است. از نظر جنسیت ۹ نفر مرد هستند و ۲ نفر نیز زن می‌باشند. از نظر سنی ۱ نفر کمتر از ۳۵ سال سن دارند، ۳ نفر بین ۳۵ تا ۴۵ سال سن دارند و ۷ نفر نیز بالای ۴۵ سال هستند. از نظر تحصیلات ۲ نفر از خبرگان تحصیلات کارشناسی ارشد داشته و ۹ نفر دکتری دارند. در نهایت ۵ نفر بین ۱۰ تا ۲۰ سال سابقه کاری داشته و ۶ نفر نیز بالای ۲۰ سال تجربه کاری دارند.

برای شناسایی مولفه‌های تأثیرگذار و ارائه الگوی نظام مدیریت کیفیت در استارت‌آپ‌های فینتک، مصاحبه‌های تخصصی نیمه ساختاریافته با خبرگان صورت گرفته است. در این مرحله پیش از شروع مصاحبه چهار پرسش باز در نظر گرفته شده است و در طول فرایند مصاحبه این پیش‌بینی در نظر گرفته شده است که سوالات جدیدی نیز مطرح شود. برای اینکه پژوهشگر با عمق و گستره محتوایی داده‌ها آشنا شود اقدام به بازخوانی مکرر داده‌ها و خواندن داده‌ها به صورت فعال (جستجوی معانی و الگوها) گردیده است. سوالات مصاحبه جهت شناسایی مولفه‌های تأثیرگذار نظام مدیریت کیفیت در استارت‌آپ‌های فینتک در جدول ۱ ارائه شده است.

نتایج مصاحبه‌ها با روش تحلیل مضمون (تم) مورد تجزیه و تحلیل قرار گرفت. برای این منظور متن مصاحبه‌ها چندین بار مطالعه و مرور شد. سپس داده‌ها به واحدهای معنایی

جدول ۲- شاخص‌های الگوی نظام مدیریت کیفیت در استارت‌آپ‌های فینتک

مضامین پایه	سازمان‌دهنده	فراگیر
«متعهد بودن تمامی مدیران به کیفیت»، «ایجاد زمینه‌های رهبری فردی برای ارتقا و بهبود کیفیت توسط مدیران»، «تشویق مداوم رهبری مدیریت کارکنان به ارائه خدمات با کیفیت توسط مدیران»، «حمایت مدیریت ارشد از سیستم‌های کیفیت»، «ایجاد چشم انداز متمرکز بر بهره‌وری و بهبود کیفیت توسط مدیران»		
«ارزیابی و سنجش منظم و سیستماتیک رضایت مشتریان»، «بهره مند بودن شرکت از یک برنامه ریزی دقیق و ساختارمند»، «تعیین اهداف بلند مدت به عنوان فرایند برنامه ریزی استراتژیک جامع»، «شمول مشتریان دائمی، تامین کنندگان و ذینفعان در برنامه‌های شرکت»		عوامل مدیریتی
«اهمیت دادن مدیران ارشد به ارتباطات و اطلاعات دقیق و صحیح»، «بررسی دقیق طراحی خدمات مالی پیش از ارائه به مشتریان»، «مشورت با کارکنان پیش از ارائه خدمات مالی»، «تأکید بر کیفیت در ارائه خدمات مالی به مشتریان و بازاریابی»		روش تصمیم‌گیری
«تحت کنترل آماری بودن درصد زیادی از تجهیزات و فرایندهای شرکت»، «ارائه تعریف و شناخت روشن از فرایند کسب و کار به کارکنان»، «بررسی، ارزیابی و کنترل مستمر فرایندها»، «توزیع یکنواخت و متعادل برنامه و کار تولید»		مدیریت فرایند
«آموزش همه مدیران و کارکنان در زمینه کیفیت»، «بازنگری مبنای کیفیت در سازمان بر یک مبنای منظم»، «نظارت مستمر بر بهبود کیفیت»، «شناسایی فرصت‌ها برای بهبود»، «تشویق شرکت برای فرایندهای بهبود محصولات و خدمات»، «آموزش روش‌های پیشرفته آماری به کل کارکنان و مدیران»		عوامل فرایندی
«در نظر گرفته شدن تمامی ایده‌ها و نظرات اعضای تیم قبل از تصمیم‌گیری»، «به کار گرفته شدن ایده‌های کارکنان در فرایند ارائه خدمات»، «حل شدن بسیاری از مشکلات شرکت در جلسات تیم حل مشکل»، «تأکید شرکت بر کار گروهی»		مشارکت کارکنان
«ارائه خدمات مالی نوین»، «تسریع در انجام خدمات مالی»، «افزایش قابلیت‌ها و کارکردهای خدمات مالی»، «افزایش انعطاف‌پذیری در ارائه خدمات مالی»، «تامین نیازمندی‌های جدید مالی»		عوامل کیفیتی
«شناخت کافی شرکت از نیازهای حال و آینده مشتریان»، «هم راستایی فعالیت‌های سازمان با بهبود رضایت مشتریان»، «ارتباط مداوم با مشتریان»، «شناسایی تمام نیازمندی‌های مشتریان»، «سنجش رضایت مشتریان درونی»، «رسیدگی جدی به شکایات همه مشتریان»		تمرکز بر مشتری

۱-۴- طراحی الگوی نظام مدیریت کیفیت در

استارت‌آپ‌های فینتک

استارت‌آپ‌های فینتک می‌باشد. جهت طراحی الگوی نهایی از روش مدل‌سازی ساختاری-تفسیری استفاده شده است. الگوی روابط بین شاخص‌های شناسایی شده با استفاده از الگوی مندرج در جدول ۳ تعیین شده است. با شناسایی روابط شاخص‌ها، ماتریس خودتعاملی ساختاری (SSIM) تشکیل شده است.

بر اساس الگو پژوهش گام بعدی شناسایی روابط درونی شاخص‌های شناسایی و ارائه الگوی نظام مدیریت کیفیت در

جدول ۳- علائم مورد استفاده در طراحی الگوی ساختاری-تفسیری

نماد	V	A	X	O
رابطه	دارد	دارد	رابطه دو سویه	عدم وجود رابطه

جدول ۴- ماتریس خودتعاملی ساختاری نظام مدیریت کیفیت

QI	CO	LM	EP	PM	MSA	PCI	DMM	SSIM
O	A	A	X	O	X	V		روش تصمیم‌گیری (DMM)
V	A	A	O	X	A			بهبود مستمر فرایند (PCI)
V	A	A	X	V				رویکرد سیستمی (MSA)
V	A	A	A					مدیریت فرایند (PM)
V	A	A						مشارکت کارکنان (EP)
V	X							رهبری و مدیریت (LM)
V								مشتری محوری (CO)
								بهبود کیفیت (QI)

ماتریس A ماتریس دسترسی اولیه ماتریس همانی و ماتریس دسترسی نهایی است. عملیات به توان رساندن ماتریس طبق قوانین بولین (رابطه ۲) صورت می‌گیرد

رابطه ۲: قوانین بولینی [۳۰]

$$1 \times 1 = 1; 1 + 1 = 1$$

پس از تشکیل ماتریس دستیابی برای تعیین روابط و سطح‌بندی شاخص‌ها باید «مجموعه دستیابی» و «مجموعه پیش‌نیاز» شناسایی شود. برای متغیر C_i مجموعه دستیابی (خروجی یا اثرگذاری‌ها) شامل متغیرهایی است که از طریق متغیر C_i می‌توان به آنها رسید. مجموعه پیش‌نیاز (ورودی یا اثرپذیری‌ها) شامل متغیرهایی است که از طریق آنها می‌توان به متغیر C_i رسید. ماتریس دسترسی نهایی در جدول ۵ ارائه شده است.

ماتریس دریافتی (RM) از تبدیل ماتریس خود تعاملی ساختاری به یک ماتریس دو ارزشی صفر و یک بدست می‌آید. در ماتریس دریافتی درایه‌های قطر اصلی برابر یک قرار می‌گیرد. همچنین برای اطمینان باید روابط ثانویه کنترل شود. به این معنا که اگر A منجر به B شود و B منجر به C شود در این صورت باید A منجر به C شود. یعنی اگر براساس روابط ثانویه باید اثرات مستقیم لحاظ شده باشد اما در عمل این اتفاق نیفتاده باشد باید جدول تصحیح شود و رابطه ثانویه را نیز نشان داد. فرمول زیر روش تعیین دسترسی را با استفاده از ماتریس مجاورت نشان می‌دهد:

رابطه ۱: تعیین ماتریس دسترسی نهایی

$$A + I \\ M = (A + I)^n$$

جدول ۵- مجموعه ورودی‌ها و خروجی‌ها برای تعیین سطح

متغیرها	خروجی: اثرگذاری	ورودی: اثرپذیری	اشتراک
DMM	DMM,PCI,MSA,PM,EP,QI	DMM,MSA,EP,LM,CO	DMM,MSA,EP
PCI	PCI,PM,QI	DMM,PCI,MSA,PM,EP,LM,CO	PCI,PM
MSA	DMM,PCI,MSA,PM,EP,QI	DMM,MSA,EP,LM,CO	DMM,MSA,EP
PM	PCI,PM,QI	DMM,PCI,MSA,PM,EP,LM,CO	PCI,PM
EP	DMM,PCI,MSA,PM,EP,QI	DMM,MSA,EP,LM,CO	DMM,MSA,EP
LM	DMM,PCI,MSA,PM,EP,LM,CO,QI	LM,CO	LM,CO
CO	DMM,PCI,MSA,PM,EP,LM,CO,QI	LM,CO	LM,CO
QI	QI	DMM,PCI,MSA,PM,EP,LM,CO,QI	QI

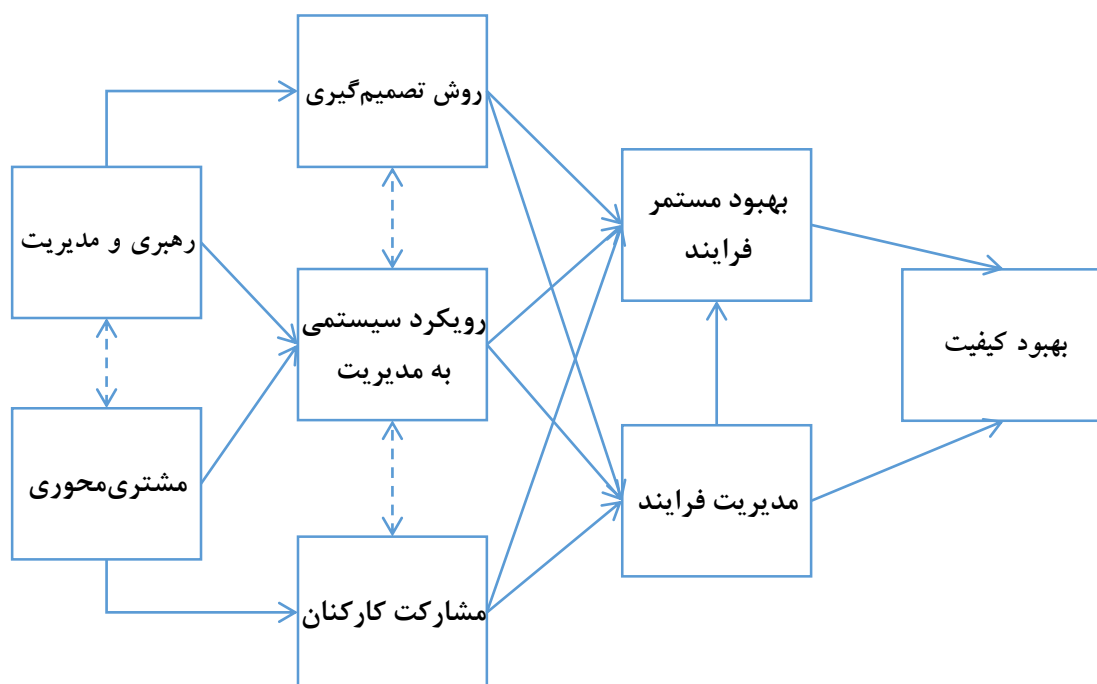
جدول ۶- قدرت نفوذ و میزان وابستگی شاخص‌های نظام مدیریت کیفیت			
میزان وابستگی قدرت نفوذ سطح	متغیرهای پژوهش		
۳	۶	۵	روش تصمیم‌گیری (DMM)
۲	۳	۷	بهبود مستمر فرایند (PCI)
۳	۶	۵	رویکرد سیستمی به مدیریت (MSA)
۲	۳	۷	مدیریت فرایند (PM)
۳	۶	۵	مشارکت کارکنان (EP)
۴	۸	۲	رهبری و مدیریت (LM)
۴	۸	۲	مشتری‌محوری (CO)
۱	۱	۸	بهبود کیفیت (QI)

بر اساس نمودار قدرت نفوذ-وابستگی متغیرهای رهبری و مدیریت (LM) و مشتری‌محوری (CO) قدرت نفوذ بالایی داشته و تأثیرپذیری کمی دارند و در ناحیه متغیرهای مستقل قرار گرفته است. متغیرهای بهبود کیفیت (QI)، بهبود مستمر فرایند (PCI) و مدیریت فرایند (PM) نیز از وابستگی بالا اما نفوذ اندکی برخوردار هستند بنابراین متغیرهای وابسته محسوب

بنابراین بر اساس نتایج مدل‌سازی ساختاری-تفسیری، بنابراین متغیر بهبود کیفیت (QI) در سطح نخست قرار دارد. متغیرهای بهبود مستمر فرایند (PCI) و مدیریت فرایند (PM) در سطح دوم قرار دارند. متغیرهای روش تصمیم‌گیری (DMM)، رویکرد سیستمی به مدیریت (MSA) و مشارکت کارکنان (EP) در سطح سوم هستند. متغیرهای رهبری و مدیریت (LM) و مشتری‌محوری (CO) نیز در سطح چهارم قرار دارند. مجموعه ورودی‌ها و خروجی‌ها برای هر عنصر در تشکیل ماتریس قدرت نفوذ-وابستگی (تحلیل MICMAC) مورد استفاده قرار می‌گیرد. ماتریس قدرت نفوذ-وابستگی در جدول ۶ ارائه شده است. در الگو (ISM) روابط متقابل و تأثیرگذاری بین معیارها و ارتباط معیارهای سطوح مختلف به خوبی نشان داده شده است که موجب درک بهتر فضای تصمیم‌گیری به وسیله مدیران می‌شود. برای تعیین معیارهای کلیدی قدرت نفوذ و وابستگی معیارها در ماتریس دسترسی نهایی تشکیل می‌شود.

شاخص‌های کیفی در ۶ سطح قرار گرفته‌اند. الگوی نهایی نظام مدیریت کیفیت در استارت‌آپ‌های فینتک در شکل ۱ نمایش داده شده است.

براساس الگوی به دست آمده مشخص گردید عناصر سطح چهار یعنی رهبری و مدیریت و مشتری‌محوری بیشترین تأثیر را در بهبود مستمر فرایند نهادهای عمومی دارند. به همین ترتیب از میزان تأثیرگذاری در سطوح بعد کاسته می‌شود و متغیرهای هم سطح یعنی تعامل متقابل با هم دارند.



شکل ۱- الگوی نظام مدیریت کیفیت در استارت‌آپ‌های فینتک

این تأثیرگذاری اشاره شده و از این منظر با نتایج پژوهش حاضر سازگار است. در نهایت مشخص گردید عوامل مذکور در نهایت به بهبود کیفیت منجر می‌شوند. نتایج مطالعات [۶] نیز با این دستاورد مشابه می‌باشند.

بر اساس نتایج حاصل از پژوهش به مدیران استارت‌آپ‌های فینتک پیشنهاد می‌شود با متعهد بودن تمامی مدیران به کیفیت و ایجاد زمینه‌های رهبری فردی برای ارتقا و بهبود کیفیت توسط مدیران به همراه تشویق مداوم کارکنان به ارائه خدمات با کیفیت توسط مدیران به اهداف مدنظر در زمینه استقرار الگوی سیستم مدیریت کیفیت در استارت‌آپ‌های فینتک دست یابند. در این میان، حمایت مدیریت ارشد از سیستم‌های

می‌شوند. متغیرهای روش تصمیم‌گیری (DMM)، رویکرد سیستمی به مدیریت (MSA) و مشارکت کارکنان (EP) قدرت نفوذ و میزان وابستگی مشابهی دارند بنابراین متغیرهای پیوندی هستند. لازم به تذکر است هیچ متغیری نیز در ربع اول یعنی ناحیه خودمختار قرار نگرفته است. پس از تعیین روابط و سطح شاخص‌های مذکور، می‌توان آن‌ها را به شکل الگوی طراحی نمود. به همین منظور ابتدا شاخص‌ها را بر حسب سطح آن‌ها به ترتیب از بالا به پایین تنظیم می‌گردد. در پژوهش حاضر

۵- نتیجه‌گیری و بحث

این پژوهش با هدف شناسایی مولفه‌های تأثیرگذار و ارائه الگوی نظام مدیریت کیفیت در استارت‌آپ‌های فینتک انجام شده است. براساس نتایج پژوهش، رهبری و مدیریت و مشتری‌محوری بر روش تصمیم‌گیری، رویکرد سیستمی به مدیریت و مشارکت کارکنان تأثیر دارند. در نتایج مطالعات [۴] و [۱] نیز به این مهم اشاره شده و از این منظر با نتایج پژوهش حاضر هم‌خوانی دارد. همچنین نتایج نشان داد عوامل مذکور نیز بر بهبود مستمر فرایند و مدیریت فرایند اثر می‌گذارند. در نتایج مطالعات [۳۲] نیز به

بسیاری از مشکلات شرکت در جلسات تیم حل مشکل کمک نمایند. دستیابی به این مهم، با تأکید شرکت بر کار گروهی توصیه می‌شود.

مسئله اصلی جهت پیاده‌سازی الگوی سیستم مدیریت کیفیت در استارت‌آپ‌های فینتک، اهمیت دادن مدیران ارشد به ارتباطات و اطلاعات دقیق و صحیح و بررسی دقیق طراحی خدمات مالی پیش از ارائه به مشتریان می‌باشد. مدیران ذی‌ربط با مشورت با کارکنان پیش از ارائه خدمات مالی و تأکید بر کیفیت در ارائه خدمات مالی به مشتریان و بازاریابی می‌توانند در جهت رفع نقاط ضعف و تقویت نقاط قوت نقش آفرین باشند.

جهت پیاده‌سازی الگوی سیستم مدیریت کیفیت در استارت‌آپ‌های فینتک نیاز به شناخت کافی شرکت از نیازهای حال و آینده مشتریان، هم راستایی فعالیت‌های سازمان با بهبود رضایت مشتریان و ارتباط مداوم با مشتریان می‌باشد. شرکت‌هایی می‌توانند موفق عمل نمایند که مبادرت به شناسایی تمام نیازمندیهای مشتریان به همراه سنجش رضایت مشتریان درونی پرداخته و تا حد امکان، به به شکایات همه مشتریان رسیدگی جدی به عمل آورند. هم‌راستا با جلب اعتماد و رضایت مشتریان، ارائه خدمات مالی نوین و تسریع در انجام خدمات مالی به همراه افزایش قابلیت‌ها و کارکردهای خدمات مالی می‌توان در جهت پیشبرد اهداف الگوی نظام مدیریت کیفیت در استارت‌آپ‌های فینتک کمک‌کننده باشد.

کیفیت منجر به ایجاد چشم‌انداز متمرکز بر بهره‌وری و بهبود کیفیت توسط مدیران خواهد شد.

همچنین پیشنهاد می‌شود مدیران ذی‌ربط نسبت به تعیین اهداف بلند مدت به عنوان فرایند برنامه ریزی استراتژیک جامع توجه بیشتری مبذول دارند. به طور کلی، با بهره مند بودن شرکت از یک برنامه ریزی دقیق و ساختارمند و شمول مشتریان دائمی، تامین کنندگان و ذینفعان در برنامه‌های شرکت به ارزیابی و سنجش منظم و سیستماتیک رضایت مشتریان کمک شایانی خواهد نمود. با اهمیت دادن مدیران ارشد به ارتباطات و اطلاعات دقیق و صحیح و بررسی دقیق طراحی خدمات مالی پیش از ارائه به مشتریان و همچنین مشورت با کارکنان پیش از ارائه خدمات مالی، می‌توان تأکید بر کیفیت در ارائه خدمات مالی به مشتریان و بازاریابی را در شرکت‌های فینتک مشاهده نمود.

جهت استقرار الگوی سیستم مدیریت کیفیت در استارت‌آپ‌های فینتک نیاز مبرم به آموزش همه مدیران و کارکنان در زمینه کیفیت و بازنگری مبانی کیفیت در سازمان بر یک مبنایی منظم به همراه ظارت مستمر بر بهبود کیفیت می‌باشد. این مهم با شناسایی فرصت‌ها برای بهبود، تشویق شرکت برای فرایند‌های بهبود محصولات و خدمات و آموزش روش‌های پیشرفته آماری به کل کارکنان و مدیران امکان‌پذیر است.

همچنین به مدیران مربوطه پیشنهاد می‌شود با در نظر گرفتن تمامی ایده‌ها و نظرات اعضای تیم قبل از تصمیم‌گیری و به‌کارگیری ایده‌های کارکنان در فرایند ارائه خدمات به حل شدن

۶. منابع

- [1] Del Sarto, N., Isabelle, D. A., & Di Minin, A. (2020). The role of accelerators in firm survival: An fsQCA analysis of Italian startups. *Technovation*, 90, 102102.
- [2] Van Winden, W., & Carvalho, L. (2019). Intermediation in public procurement of innovation: How Amsterdam's startup-in-residence programme connects startups to urban challenges. *Research Policy*, 48(9), 103789
- [3] Padash, Hamid (2016). Mechanisms for the development of start-up entrepreneurship in Iran in the context of the discourse of resistance economics. *Critical Research Journal of Humanities Texts and Programs*, No. 43, 27-1. (Persian)
- [4] Jaksic, M., & Marinc, M. (2019). Relationship banking and information technology: The role of artificial intelligence and FinTech. *Risk Management*, 21(1), 1-18.
- [5] Sheng, T. (2020). The effect of fintech on banks' credit provision to SMEs: Evidence from China. *Finance Research Letters*, 101558
- [6] Leong, C., Tan, B., Xiao, X., Tan, F. T. C., & Sun, Y. (2017). Nurturing a FinTech ecosystem: The case of a youth microloan

- startup in China. *International Journal of Information Management*, 37(2), 92-97.
- [7] Assadollah, Mahsa; Thanavi, Rasool; Hamidi, Ali (2019), e-banking business model based on the emergence of fintechs and financial startups, *Technology Development Management Quarterly*, Volume 7, Number 2, pp. 195-247. (Persian)
- [8] gholizadeh, Mohammad Hassan; Qasemnejad, Meysam. (2017). Banking and Fintech: The Challenge or Opportunity, *Business Reviews*, Volume 23, Number 80, pp. 39-31. (Persian)
- [9] Bhatia, M. S., & Awasthi, A. (2018). Assessing relationship between quality management systems and business performance and its mediators: SEM approach. *International Journal of Quality & Reliability Management*
- [10] Mohammadi, Sahar; Hekmat, Siavash; Islami, Zahra (2016). The evolution of financial technologies and its impact on the future of the banking industry: Strategic Analysis, *Trend Quarterly*, Volume 23, Number 73, pp. 122-91. (Persian)
- [11] Svensson, A. B. G., Wai, L. S. M. D. L., Seebaluck, A. K., & Teeroovengadum, V. (2011). Impact of information technology on quality management dimensions and its implications. *European Business Review*
- [12] Dynnyk, O., Denysenko, Y., Zaloga, V., Ivchenko, O., & Yashyna, T. (2019, June). Information support for the quality management system assessment of engineering enterprises. In *Design, Simulation, Manufacturing: The Innovation Exchange* (pp. 65-74)
- [13] Sanchez-Marquez, R., Guillem, J. M. A., Vicens-Salort, E., & Vivas, J. J. (2020). Diagnosis of quality management systems using data analytics—A case study in the manufacturing sector. *Computers in Industry*, 115, 103183.
- [14] Díez, F., Villa, A., López, A. L., & Iraurgi, I. (2020). Impact of quality management systems in the performance of educational centers: educational policies and management processes. *Heliyon*, 6(4), e03824.
- [15] Díez, F., Villa, A., López, A. L., & Iraurgi, I. (2020). Impact of quality management systems in the performance of educational centers: educational policies and management processes. *Heliyon*, 6(4), e03824.
- [16] Asadi, Ali; Salamati, Susan; Daneshgar, Abbas and Heidari, Maryam. (2016). Fintech or their opportunity and role in the future of banking, accepted article in the *Proceedings of the Sixth National Conference on Electronic Banking and Payment Systems*, pp. 1-25. (Persian)
- [17] Arner, D. W., Barberis, J., & Buckley, R. P. (2018). The evolution of Fintech: A new post-crisis paradigm. *Geo. J. Int'l L.*, 47, 1271.
- [18] Jünger, M., & Mietzner, M. (2020). Banking goes digital: The adoption of FinTech services by German households. *Finance Research Letters*, 34, 101260.
- [19] Fathi, Priya; Amirzadeh, Shirin. (2020), Designing a financial technology marketing strategy (Fintech) in start-up companies, *Parsomodir Marketing Quarterly*, Volume 6, Number 18, pp. 1-11. (Persian)
- [20] Zinchak, A. (2020). Developing marketing strategy for fintech start-up, *Research Management System*, 26(1), 81-93
- [21] Samaei, Mehdi; Mousavi, Jafar (2018), Review and Prioritization of Strategies for Creating a Constructive Interaction between Banking and FinTech Startup Ecosystem and Presenting the Proposed Structure, 3rd International Conference on Dynamic Management, Accounting and Auditing, Tehran, Salehan University (Persian).
- [22] Acar, O., & Çıtak, Y. E. (2019). Fintech integration process suggestion for banks. *Procedia Computer Science*, 158, 971-978.
- [23] Refaat, R., & El-Henawy, I. M. (2019). Innovative method to evaluate quality management system audit results' using single value neutrosophic number. *Cognitive Systems Research*, 57, 197-206.
- [24] Ranjbar, Hadi; Haghdoos, Akbar; Salsali, Mahvash; Khoshdel, Ali. (2012). *Sampling in Qualitative Research: A Guide to Getting Started*. Health and Military Sciences

- Research, Volume 2, Number 3, pp. 238-250. (Persian)
- [25] Jalali, Rustom. (2012). Sampling in Qualitative Research, Journal of Qualitative Research in Health Sciences, Volume 1, Number 4, pp. 310 to 320. (Persian)
- [26] Alwani, Mehdi; Budlai, Hassan (2012). Phenomenology in Entrepreneurship Studies, Iranian Journal of Management Sciences, Volume 5, Number 19, pp. 33-61. (Persian)
- [27] Naderifar, Mahin; Goli, Hamideh; Ghajjari, Fereshteh. (2017). Snowball is a purposeful method in sampling qualitative research, Journal of Developmental Steps in Medical Education, Volume 14, Number 41, pp. 101-121. (Persian)
- [29] Danaeifard, Hassan; Alwani, Mehdi; Azar, Adel. (2014). Qualitative research methodology in management: a comprehensive approach, Saffar Publications. (Persian)
- [30] Holsti, O. R. (1969). Content analysis for the social sciences and humanities, Reading, MA: Addison-Wesley.
- [31] Azar, Adel; Khosravani, Farzaneh; Jalali, Reza (2019), Research in Soft Operations, Industrial Management Organization Publications. (Persian)
- [32] Priede, J. (2012). Implementation of quality management system ISO 9001 in the world and its strategic necessity. Procedia-Social and Behavioral Sciences, 58, 1466-1475.
- [33] Mishchenko, e., monastyrev, p., evdokimtsev, o. v., & starkova, t. v. (2018). creative competitions as an element of the quality management system for architects' training. international multidisciplinary scientific geoconference: sgm, 18(6.4), 653-659.

