



Ranking of Key Factors for Improving the Quality of Work Life of University Employees Using the Analytic Hierarchy Process (AHP) Method (Case Study: International Campus of Shiraz University)

Saman Azari*

Expert in charge of administrative affairs of the Shiraz University International Campus, Shiraz, Iran.

Narges Rahimi

Recruiter of recruitment and welfare department of the Gonbad Kavous University, Gonbad Kavous, Iran.

Abstract

The primary objective of this research was to identify and rank the key factors for improving the Quality of Work Life (QWL) among the employees of the International Campus of Shiraz University to provide a practical roadmap for human resource policymaking. This study is applied research in terms of its purpose and follows a descriptive-survey methodology. Key QWL factors were identified through a comprehensive literature review and categorized into five main dimensions (Job Satisfaction and Security, Social Relations, Work Environment, Work Autonomy, and Training and Development) and fourteen sub-criteria. The Analytic Hierarchy Process (AHP) was employed to rank these factors. Data were collected via paired comparison questionnaires from a panel of 11 expert managers at the International Campus of Shiraz University and were analyzed using Super Decisions software. The analysis revealed that among the main dimensions, "Job Satisfaction and Security" holds the highest priority with a weight of 0.499. In the final ranking of sub-criteria, the three most significant factors identified for improving employees' QWL were "Fair and Adequate Compensation" (weight: 0.216), "Feeling of Job Security in the Organization" (weight: 0.188), and "Organizational Respect and Justice" (weight: 0.101), respectively. Factors such as "Use of Skills" and "Participation in Decision-Making" were ranked lower. The findings indicate that, from the experts' perspective, factors that address fundamental and basic needs (financial, security, and ethical) have a higher priority than motivational and self-actualization factors. These results provide university managers with a prioritized and practical framework to focus organizational resources on the most impactful factors for enhancing QWL.

Keywords: quality of work life (QWL), analytic hierarchy process (AHP), human resource management, university employees, Shiraz university

رتبه‌بندی عوامل کلیدی بهبود کیفیت زندگی کاری کارکنان دانشگاه با روش تحلیل سلسله مراتبی (مورد مطالعه: پردیس بین‌الملل دانشگاه شیراز)

سامان آذری* | کارشناس مسئول امور اداری پردیس بین‌الملل، دانشگاه شیراز، شیراز، ایران.

نرگس رحیمی | کارگزین اداره کارگزینی و رفاه، دانشگاه گنبد کاووس، گنبد کاووس، ایران.

چکیده

هدف اصلی این پژوهش، شناسایی و رتبه‌بندی عوامل کلیدی بهبود کیفیت زندگی کاری کارکنان پردیس بین‌الملل دانشگاه شیراز بود تا یک نقشه راه عملی برای سیاست‌گذاری در حوزه منابع انسانی ارائه گردد. این تحقیق از نظر هدف، کاربردی و از نظر روش، توصیفی-پیمایشی است. عوامل کلیدی کیفیت زندگی کاری با مرور جامع ادبیات تحقیق شناسایی و در پنج بعد اصلی (رضایت و امنیت شغلی، روابط اجتماعی، محیط کاری، استقلال کاری، و آموزش و توسعه) و چهارده زیرمعیار دسته‌بندی شدند. برای رتبه‌بندی این عوامل از روش تحلیل سلسله مراتبی (AHP) استفاده شد. داده‌ها از طریق پرسشنامه مقایسات زوجی و با مشارکت ۱۱ نفر از مدیران و کارشناسان خبره پردیس بین‌الملل دانشگاه شیراز گردآوری و با نرم‌افزار Super Decisions تحلیل شدند. نتایج تحلیل نشان داد که در میان ابعاد اصلی، «رضایت و امنیت شغلی» با وزن ۰/۴۹۹ بالاترین اولویت را دارد. در رتبه‌بندی نهایی زیرمعیارها، سه عامل «جبران خدمات منصفانه و کافی» (وزن: ۰/۲۱۶)، «احساس امنیت شغلی در سازمان» (وزن: ۰/۱۸۸) و «احترام و عدالت سازمانی» (وزن: ۰/۱۰۱) به ترتیب به عنوان مهم‌ترین عوامل بهبود کیفیت زندگی کاری کارکنان شناسایی شدند. عواملی مانند «استفاده از مهارت‌ها» و «مشارکت در تصمیم‌گیری» در رتبه‌های پایین‌تری قرار گرفتند. یافته‌های پژوهش حاکی از آن است که از دیدگاه خبرگان، عوامل تأمین‌کننده نیازهای اساسی و بنیادین (مالی، امنیتی و اخلاقی) نسبت به عوامل انگیزشی و مرتبط با خودشکوفایی، از اولویت بالاتری برخوردارند. این نتایج یک چارچوب اولویت‌بندی‌شده و کاربردی در اختیار مدیران دانشگاه قرار می‌دهد تا بتوانند منابع سازمانی را به صورت هدفمند بر روی تأثیرگذارترین عوامل متمرکز کنند.

کلیدواژه‌ها: کیفیت زندگی کاری، تحلیل سلسله مراتبی (AHP)، مدیریت منابع انسانی، کارکنان دانشگاه، دانشگاه شیراز

مقدمه

کیفیت زندگی کاری^۱ یکی از متغیرهایی است که امروزه به لحاظ اهمیت، مورد توجه بسیاری از مدیرانی است که در صدد ارتقای کیفیت منابع انسانی خود هستند. گرچه مطالعه شاخص‌هایی که برای کیفیت زندگی کاری سودمند یا مضر هستند تاریخچه دیرینه‌ای دارد، اما منبع دقیق عبارت کیفیت زندگی کاری مشخص نیست و در برخی موارد ذکر شده است که به احتمال زیاد برای اولین بار در موسسه تحقیقات اجتماعی دانشگاه میشیگان و در کارهای اولیه رنسیس لیکرت^۲ و رویکرد او برای تغییر سیستمی بوده که به کار برده شده است (Ma et al., 2003). کیفیت زندگی کاری به‌عنوان یکی از مفاهیم کلیدی در حوزه مدیریت منابع انسانی و رفتار سازمانی، نخستین بار در دهه ۱۹۷۰ مطرح شد و از آن زمان تاکنون تعاریف و رویکردهای متعددی درباره آن ارائه شده است. این مفهوم به طور کلی به مجموعه شرایط، سیاست‌ها و رویه‌هایی اشاره دارد که در محیط کار موجب افزایش رضایت، رفاه و سلامت روانی و جسمی کارکنان می‌شود و در نهایت به بهبود بهره‌وری و عملکرد سازمانی منجر می‌گردد. والتون (۱۹۷۳) یکی از نخستین پژوهشگران در زمینه کیفیت زندگی کاری بود که این مفهوم را به صورت سیستماتیک مورد بررسی قرار داد. او کیفیت زندگی کاری را مجموعه‌ای از شرایط کاری تعریف کرد که در آن کارکنان نه تنها نیازهای مادی خود را برآورده می‌کنند، بلکه فرصتی برای رشد شخصی، مشارکت در تصمیم‌گیری‌ها و برخورداری از امنیت شغلی نیز دارند. به باور والتون، کیفیت زندگی کاری زمانی تحقق می‌یابد که کارکنان احساس کنند که در محیط کار از ارزش و اهمیت کافی برخوردارند و سازمان نیز برای رفاه و آسایش آن‌ها اهتمام ورزد (Walton, 1973). مفهوم کیفیت زندگی کاری امروزه به یک موضوع اجتماعی عمده در سرتاسر دنیا مبدل شده است. در حالی که در گذشته فقط تأکید بر زندگی شخصی بود. در گذشته اشتغال نیروی انسانی در سازمان‌ها برای کسب درآمد و تأمین معاش صورت می‌گرفت، در حالی که امروزه با استاندارد شدن سطح زندگی و افزایش آگاهی‌های منابع انسانی، اشتغال موجب تغییر در علایق و ترجیحات کارکنان شده است (حاتمی و بابایان احمدی، ۱۳۹۲). کیفیت زندگی کاری به معنای ایجاد محیط کاری است که در آن کارکنان احساس امنیت کرده، استرس را تجربه نمی‌کنند و نیازهای شخصی و حرفه‌ای آنها برآورده می‌شود، از کارشان راضی هستند و یکپارچگی در فضای زندگی آنان تضمین می‌شود (Akar, 2018). کیفیت زندگی کاری به سطحی از رضایت، انگیزه، درگیری و تعهد افراد اشاره دارد که در محیط کار تجربه می‌کنند و نشان‌دهنده اهمیت زندگی کاری افراد می‌باشد. فرایند کیفیت زندگی کاری درون سازمان، کارکنان را در تمامی سطوح قادر می‌سازد تا به طور مؤثر در شکل‌دهی محیط کار، اجرای دستورالعمل‌ها و بهره‌وری فعال باشند (Srivastava & Kanpur, 2014). کیفیت زندگی کاری، فرصت بروز استعدادها و ظرفیت‌های نیروی کار است، به صورتی که امکان مقابله با چالش‌ها و شرایطی که مستلزم خودیابی و ابتکار مستقلانه است، به وجود بیاید (Serey, 2006). بهبود کیفیت زندگی کاری باعث بهبود بهره‌وری می‌شود و بهبود بهره‌وری احساس موفقیت می‌آفریند و این احساس باعث انگیزش بیشتر در کار و احساس رضایت می‌شود (Gilaninia, 2017). کیفیت زندگی کاری به شرایط و امکاناتی مربوط می‌شود که باعث رفاه کارکنان در محیط کاری می‌گردد. در حقیقت، کیفیت زندگی کاری فرایندی است که به واسطه آن همه اعضای سازمان در تصمیم‌هایی که بر شغل افراد به صورت ویژه و بر محیط کار به صورت کلی اثر می‌گذارد به نوعی مشارکت می‌نمایند و در نتیجه رضایت شغلی آنها بیشتر می‌شود و فشار عصبی ناشی از کار برای آنان کاهش می‌یابد (Robert, 2002).

مؤلفه‌های مهم کیفیت زندگی کاری از نظر والتون (۱۹۷۳) شامل: ۱. پرداخت‌های مناسب و عادلانه^۱، ۲. شرایط کاری ایمن و بهداشتی^۲، ۳. فرصت استفاده و رشد شایستگی^۳ (حداکثر استفاده از دانش، مهارت‌ها و توانایی‌های کارکنان و ایجاد فرصت کنترل بر کار خود و حق استقلال در تصمیم‌گیری)، ۴. فرصت پیشرفت مداوم و امنیت^۴ (امنیت شغلی، فرصت ارتقا و پیشرفت و رشد شغلی)، ۵. انسجام اجتماعی محیط کار^۵ (روابط خوب بین کارکنان و حس اجتماعی در سازمان)، ۶. قانون‌گرایی در کار^۶ (فرصت برابر برای تمامی کارکنان و حمایت در مقابل تصمیم‌های ناعادلانه)، ۷. کار و گستره کلی زندگی^۷، ۸. مسئولیت و ارتباط اجتماعی زندگی کاری^۸ (کارکردهای اخلاقی و سیاست‌های سازمان در قبال محیط زیست، اقدامات اشتغالی و شیوه‌های بازاریابی) می‌باشد (Fernandes et al., 2017).

در جامعه امروز بهبود زندگی کاری به صورت یکی از مهم‌ترین اهداف سازمان و کارکنان آن در آمده است. از آنجا که بین اقدامات مدیریت منابع انسانی و کیفیت زندگی کاری رابطه مستقیمی وجود دارد، حیات مجدد بخشیدن به کارکنان از طریق ارتقاء کیفیت زندگی کاری، کلید موفقیت هر سازمان محسوب می‌شود. از این رو سازمان‌ها، با نگاه استراتژیک، بیش از گذشته برای افزایش بهره‌وری به ارتقای توان تخصصی، رضایت و دلبستگی منابع انسانی روی آورده‌اند. بر این اساس، استفاده مطلوب از منابع انسانی متکی به تدوین استراتژی‌های منابع انسانی و اقداماتی است که برای صیانت از جسم و روح کارکنان به عمل می‌آید (بزاز جزایری، ۱۳۸۵). عدم توجه دقیق و کافی به کیفیت زندگی کاری، باعث هدر رفتن سرمایه و تلف شدن وقت و انرژی زیادی خواهد شد. در هر سازمانی کیفیت زندگی کاری بالا برای جذب و حفظ کارکنان اساسی است (Lees & Kearns, 2005).

در این میان دانشگاه به عنوان بزرگترین منبع نشر دانش در جوامع از اهمیت ویژه‌ای در میان دیگر سازمان‌ها برخوردار است. دانشگاه از دیدگاه امام خمینی به عنوان مبدأ تحول و اراده یک ملت بیان شده که نشان از اهمیت زندگی کاری منابع انسانی در رسیدن به این اهداف دارد. مبدأ همه تحولات و مقدرات یک کشور، دانشگاه است؛ و دانشگاه است که یک کشور را اصلاح یا تباه می‌کند. مسلماً دانشگاه به عنوان یک نظام اجتماعی حساس و مهم، از جایگاه خاصی برخوردار است و در صورتی می‌تواند وظیفه خطیر خود را به نحو احسن انجام دهد، که سازمانی سالم و پویا داشته باشد (آقابابایی و همکاران، ۱۳۹۰).

از این رو، پژوهش حاضر با هدف شناسایی و رتبه‌بندی عوامل کلیدی بهبود کیفیت زندگی کاری کارکنان پردیس بین‌الملل دانشگاه شیراز انجام می‌شود. استفاده از روش تحلیل سلسله مراتبی (AHP) امکان اولویت بندی این عوامل را فراهم می‌سازد تا مدیران بتوانند با اتخاذ راهکارهای مناسب، در جهت افزایش رضایت، بهره‌وری و نشاط منابع انسانی گام بردارند.

با هدایت عملکرد کارکنان در دانشگاه، مطالعه حاضر برای رسیدگی به بخشی از شکاف‌های موجود در ادبیات موضوع فوق طراحی شده است. سؤال اصلی پژوهشگر این است که عوامل کلیدی بهبود کیفیت زندگی کاری کارکنان پردیس بین‌الملل دانشگاه شیراز با رویکرد تحلیل تحلیل سلسله مراتبی چگونه رتبه‌بندی می‌شوند.

1. adequate and fair compensation
2. safe and healthy working conditions
3. opportunity to use and develop human capacities
4. opportunity to growth and security
5. social integration in the work organisation
6. constitution in the work organisation
7. work and total life span
8. social relevance of work life

جدول ۱. عوامل کلیدی بهبود کیفیت زندگی کاری

عامل اصلی	عامل فرعی	منابع
رضایت و امنیت شغلی	جبران خدمات منصفانه و کافی	Walton, 1973; Gayathiri et al., 2013; Reddy & Reddy, 2010
	احساس امنیت شغلی در سازمان	De Witte & Näswall, 2003; Sverke et al., 2002
روابط اجتماعی و تشریک مساعی	معنابخشی به کار	Rosso et al., 2010; Steger et al., 2012
	مشارکت در تصمیم‌گیری	Balaji, 2013; Nanjundeswaraswamy & Swamy, 2013; Parveen et al., 2012
	روابط انسانی مثبت در محیط کار	Gayathiri et al., 2013
محیط کاری	احترام و عدالت سازمانی	Colquitt, 2001; Beikzad, et al., 2012
	محیط کاری خوب و انگیزشی	Gayathiri et al., 2013; Parveen et al., 2012
امکانات، تسهیلات و مزایای جانبی	سلامت و ایمنی	Al-Qutop & Harrim, 2011; Walton, 1973; Gayathiri et al., 2013; Reddy & Reddy, 2010
	استفاده از مهارت‌ها و توانایی‌ها در شغل	Parveen et al., 2012; Kumar, 2022
استقلال کاری	زمان کاری منعطف و امکان دورکاری	Fatehi et al., 2015; Islam & Siengthai, 2009
	تبادل بین کار و زندگی شخصی	Wei & Li, 2024; Gajendran & Harrison, 2007; Cañibano, 2019
آموزش و توسعه	فرصت‌های رشد و ارتقا	Reddy & Reddy, 2010; Gawande, 2024
	اثربخشی دوره‌های آموزشی	Olusanya, 2021; Jones, et al., 2016
	بنیادی و همکاران، ۱۳۹۲	Walton, 1973;

کیفیت زندگی کاری شامل جنبه‌های متعددی است که رفتار کارکنان را تغییر می‌دهد. والتون (۱۹۷۳) هشت معیار کیفیت زندگی کاری را معرفی کرد که شامل موارد زیر است: توسعه زندگی کاری، تعادل کار و زندگی، جبران مناسب و عادلانه، محیط سالم، امنیت اجتماعی، ارتباط اجتماعی، قانون‌گرایی و فرصت‌های فوری برای استفاده و توسعه ظرفیت‌های انسانی. حسینی نیز به این هشت معیار اشاره کرده است (Nanjundeswaraswamy & Swamy, 2013). همچنین در مقاله‌ای که توسط ردی و ردی^۱ (۲۰۱۰) نوشته شده، بر این هشت معیار برای کیفیت زندگی کاری تأکید شده است. گایاتیری و همکاران (۲۰۱۳) سه معیار دیگر به معیارهای والتون اضافه کرده‌اند که شامل رهبری، رضایت شغلی و طراحی شغل است (Gayathiri et al., 2013). نظریه سرمایه انسانی، خدمات یک کارمند را به عنوان تلاشی در تولید عادلانه در نظر می‌گیرد؛ بنابراین، کارکنان به دلیل توانایی خود در رهبری خدمات آینده به عنوان منابع در نظر گرفته می‌شوند. این مسئولیت سازمان است که شغل‌ها، آموزش‌ها، ارزیابی عملکرد و پاداش‌ها را برای کارکنان فراهم کند، زیرا این عوامل بر ارزش کارکنان تأثیر می‌گذارند (Mirvis & Lawler III, 1984). مفهوم کیفیت زندگی کاری باید بر نیازها و آرزوهای انسانی تأکید کند، به عنوان مثال، نیت کارفرمایان در مورد چگونگی پاسخگویی اجتماعی. در زیر معیارهای کیفیت زندگی کاری به منظور ارائه درک قوی‌تری از ویژگی‌های کیفیت زندگی کاری آورده شده است:

رضایت شغلی، به احساسی اشاره دارد که کارکنان نسبت به شغل خود دارند و اینکه تا چه اندازه، ارزش‌های موجود در شغل با نیازهای آن‌ها تطابق دارد (Yvonne et al., 2014). ناردستین (۲۰۱۶) کشف کرد که عملکرد یک سازمان به طور قابل توجهی با کیفیت زندگی کاری مرتبط است. این کیفیت شامل مواردی نظیر وعده‌های غذایی رایگان کارکنان، حمل و نقل، ایمنی و بیمه سلامت، مرخصی‌ها، دوره‌های آموزشی، امکانات اقامتی و زندگی خانوادگی می‌شود. نتایج این مطالعات نشان می‌دهند که بین کیفیت زندگی کاری و عملکرد شغلی رابطه‌ای مثبت وجود دارد، بنابراین کیفیت زندگی کاری می‌تواند به عنوان یک مداخله برای بهبود، ارزیابی و ارتقاء عملکرد شغلی

استفاده شود (Abdeen, 2002; Thardsatien, 2016). هرچه رضایت شغلی بالاتر باشد، عملکرد کارکنان مؤثرتر و کارآمدتر خواهد بود. در مقابل، کارکنانی که رضایت شغلی ندارند، معمولاً کم‌اثرتر و کم‌انگیزه‌تر عمل می‌کنند (Talasaz et al., 2014).

جبران مناسب و عادلانه یکی از معیارهایی است که بیشترین تأثیر را بر کیفیت زندگی کاری دارد. عادلانه بودن در جبران به معنای مختلفی اشاره دارد. به‌عنوان مثال، حقوق شغلی رابطه بین پرداخت و عواملی مانند آموزش‌های شغلی، مسئولیت‌های شغلی و شرایط مضر در محل کار را مشخص می‌کند (Reddy & Reddy, 2010).

امنیت شغلی به اطمینان نسبی و درک شده یک کارمند از تداوم اشتغال خود در سازمان اشاره دارد. این مفهوم یکی از ابعاد روان‌شناختی کلیدی در محیط کار است که فراتر از وجود یک قرارداد دائمی عمل می‌کند و به ثبات شغلی درک شده توسط فرد بازمی‌گردد (De Witte & Näswall, 2003). مطالعات متا‌آنالیز نشان داده‌اند که ناامنی شغلی به‌طور معناداری با کاهش رضایت شغلی، افت تعهد سازمانی، کاهش عملکرد و افزایش تمایل به ترک شغل مرتبط است. در مقابل، سازمان‌هایی که با سیاست‌های شفاف، ارتباطات مؤثر و مدیریت کارآمد، حس امنیت را در کارکنان خود تقویت می‌کنند، نیروی انسانی با‌انگیزه‌تر، وفادارتر و خلاق‌تری خواهند داشت که با آرامش خاطر بیشتری به ایفای نقش‌های خود می‌پردازند (Sverke et al., 2002).

کار معنادار به درک و قضاوتی اطلاق می‌شود که فرد نسبت به هدفمندی و اهمیت شغل خود دارد. این مفهوم زمانی محقق می‌شود که کارکنان احساس کنند فعالیت‌های شغلی‌شان ارزشمند بوده و با هویت و ارزش‌های شخصی آن‌ها یکپارچه است (Rosso et al., 2010).

بعد اجتماعی و تشریک مساعی در محیط کار، یکی از ارکان حیاتی کیفیت زندگی کاری است که بر ماهیت و کیفیت تعاملات بین فردی، حس تعلق و روحیه همکاری در سازمان تمرکز دارد. انسان به‌عنوان موجودی اجتماعی، بخش قابل توجهی از زندگی خود را در محیط کار سپری می‌کند و از این رو، روابطی که در این محیط شکل می‌گیرد، تأثیر عمیقی بر سلامت روانی، انگیزه و رضایت شغلی او دارد (Rosales, 2015).

کارکنان در سازمان‌ها تحت تأثیر تصمیماتی هستند که به جای آن‌ها اتخاذ می‌شود. کارکنان زمانی که اجازه دارند در تصمیم‌گیری و مدیریت کار خود مشارکت کنند، کار خود را بهتر انجام می‌دهند (Balaji, 2013). بیشتر اوقات، مشارکت کارکنان در کار می‌تواند ناشی از تأثیر رهبران باشد، زیرا رهبران می‌توانند کارکنان را به مشارکت در تصمیم‌گیری‌ها و سایر فعالیت‌های کاری ترغیب کنند. وظیفه سازمان‌ها این است که رهبران را آموزش دهند تا به آن‌ها بیاموزند چگونه حمایت کنند و نوع محیطی را ایجاد کنند که کارکنان تمایل به کار در آن داشته باشند (Nanjundeswaraswamy & Swamy, 2013).

از آنجا که حرفه و کار به‌طور طبیعی در چارچوب یک سازمان اجتماعی دنبال می‌شود، روابط شخصی و نحوه ارتباط کارکنان و مدیران به یک معیار اساسی دیگر از کیفیت زندگی کاری تبدیل خواهد شد (Gayathiri et al., 2013).

عدالت سازمانی به ادراک کارکنان از میزان انصاف در رفتارها و فرآیندهای محیط کار اشاره دارد و یکی از مؤلفه‌های حیاتی در شکل‌گیری یک محیط کاری مثبت و باکیفیت است (Colquitt, 2001).

کیفیت محیط فیزیکی کاری از جمله نورپردازی مناسب، تهویه، مبلمان ارگونومیک و امنیت محیط، در کیفیت زندگی کاری تأثیر قابل توجهی دارد. همچنین، محیط روانی که در آن احترام متقابل، حمایت و روابط مثبت حاکم باشد، باعث کاهش استرس و افزایش رضایت شغلی می‌شود. دانشگاه‌ها باید به ایجاد فضایی توجه کنند که همکاران و دانشجویان در آن احساس راحتی و امنیت کنند تا عملکرد بهینه‌تری ارائه دهند (Kumar, 2022).

یک مسئله خاموش در میان کارکنان، نقش‌های اجتماعی مفید و فعالیت‌های مضر سازمان است. به‌عنوان مثال، کارکنان نگران مسئولیت اجتماعی سازمان هستند، مانند تکنیک‌های بازاریابی، شیوه‌های استخدام و مشارکت در کمپین‌های سیاسی و غیره. معمولاً سازمان‌هایی که مسئولیت‌پذیری را نشان نمی‌دهند، باعث می‌شوند که کارکنان ارزش کار را نادیده بگیرند که بر عزت نفس آن‌ها تأثیر می‌گذارد. ارتباط اجتماعی اساساً به مسئولیت و تعهد سازمان برای داشتن رفتارهای اخلاقی نسبت به جامعه مربوط می‌شود، زیرا سازمان یک نهاد اجتماعی در جامعه است (Gayathiri et al., 2013).

کارکنان باید در یک محیط کاری ایمن کار کنند. اقدامات اتحادیه‌ها، قوانین و نگرانی‌های کارفرما منجر به افزایش مداوم استانداردها برای محیط‌های کاری مناسب شده است. جنبه‌های این بهبودها شامل ساعات معقول کاری در کنار دوره کاری استاندارد و همچنین شرایط فیزیکی لازم برای کاهش احتمال آسیب یا بیماری است و نباید فراموش کرد که حرکت کلی در کیفیت زندگی کاری و تکامل قبلی آن‌ها ممکن است باعث آرامش در برخی از بخش‌های شرکت شود (Walton, 1973).

مدیران اداری سازمان باید از مبلمان اداری و شرایط کار آگاه باشند. استفاده و انتخاب مبلمان و تجهیزات فیزیکی مناسب بر کارایی کارکنان تأثیر می‌گذارد. مدیران اداری همیشه باید اطمینان حاصل کنند که یک دفتر ارگونومیک مناسب برای کارکنان فراهم شده است. داشتن یک محیط ارگونومیک تأثیر مثبتی بر کارایی و بهره‌وری کارکنان خواهد داشت (Parveen et al., 2012).

استقلال کاری به درجه‌ای از آزادی، استقلال و اختیار عمل اشاره دارد که کارکنان در برنامه‌ریزی فعالیت‌های شغلی و تعیین رویه‌های انجام آن برخوردارند. این مفهوم یکی از ابعاد کلیدی در طراحی مشاغل غنی و انسانی است و ریشه در نظریه‌های کلاسیک انگیزش، مانند مدل ویژگی‌های شغلی هکمن و اولدهام دارد. بر اساس این نظریه‌ها، زمانی که به کارکنان اختیار داده می‌شود تا بر کار خود کنترل داشته باشند، احساس مسئولیت‌پذیری شخصی آن‌ها نسبت به نتایج کار افزایش می‌یابد. این حس مالکیت و توانمندی، انگیزه‌های درونی را تقویت کرده و به رضایت شغلی عمیق‌تر و عملکرد باکیفیت‌تر منجر می‌شود (Muecke, 2024).

ارزیابی مجدد توسط صنایع بیشتر از صرفاً کار معنا دارد. نحوه برنامه‌ریزی سازمان‌ها برای شغل با نحوه اجرای آن متفاوت است. اگرچه این فرصت‌ها بسته به شغل متفاوت و در حال تغییر هستند، اما اینکه یک شرکت چقدر به یک کارمند فرصت می‌دهد تا از توانایی‌های خود استفاده کند و آن‌ها را توسعه دهد، با دیگر شرکت‌ها متفاوت است؛ مانند:

برنامه‌های کاری منعطف که شامل سیاست‌هایی مانند ساعات کاری شناور، هفته‌های کاری فشرده و به‌ویژه دور کاری می‌شوند، به ابزارهای مدیریتی مهمی برای ارتقای کیفیت زندگی کاری در سازمان‌های مدرن تبدیل شده‌اند (Fatehi et al., 2015). متا‌آنالیزها و مطالعات متعدد نشان داده‌اند که دسترسی به گزینه‌های کاری منعطف، با نتایج مثبت فردی و سازمانی همراه است. این سیاست‌ها به‌طور قابل توجهی به کاهش تعارض بین کار و خانواده، کاهش سطح استرس و افزایش رضایت شغلی کمک می‌کنند (Gajendran & Harrison, 2007).

نقش تجربه کاری یک فرد برای تأثیرگذاری منفی یا مثبت بر سایر جنبه‌های زندگی او، مانند رابطه فرد با خانواده‌اش، حیاتی است. داشتن اضافه‌کاری‌های مکرر و طولانی ممکن است بر رابطه فرد با خانواده‌اش تأثیر بگذارد. این موضوع به آزادی بیان و توانایی پاسخگویی به نیازهای سازمانی مربوط می‌شود. با این حال، رابطه بین کار و فضای زندگی می‌تواند به‌طور بهتری توصیف شود که همان تعادل کار و زندگی است (Reddy & Reddy, 2010).

آموزش و توسعه به مجموعه فعالیت‌ها و فرآیندهای برنامه‌ریزی‌شده‌ای اطلاق می‌شود که سازمان به منظور ارتقاء دانش، مهارت‌ها و توانایی‌های کارکنان و فراهم آوردن مسیری برای رشد و پیشرفت شغلی آن‌ها به کار می‌گیرد. این بُعد از کیفیت زندگی کاری، فراتر از رفع نیازهای فعلی شغل است و بر سرمایه‌گذاری بلندمدت سازمان بر روی سرمایه انسانی خود تأکید دارد. از دیدگاه کارکنان، فرصت‌های یادگیری و توسعه نشان‌دهنده آن است که سازمان برای آینده حرفه‌ای آن‌ها ارزش قائل است و آن‌ها را صرفاً به چشم ابزاری برای رسیدن به اهداف کوتاه‌مدت نمی‌بیند. این رویکرد به نیازهای سطح بالای افراد، مانند نیاز به شایستگی و خودشکوفایی، پاسخ می‌دهد و به افزایش حس امنیت شغلی، رضایت و تعهد سازمانی منجر می‌شود (Walton, 1973).

فرصت‌های آینده به نقشه‌برداری از فرصت‌های شغلی آینده برای کارکنان مربوط می‌شود، زیرا این موضوع نقش بزرگی در کیفیت زندگی کاری دارد. توجه بیشتری به توسعه، کاربرد آینده‌نگر و فرصت‌های پیشرفت باید داده شود تا کیفیت زندگی کاری مرتبط با فرصت‌های آینده برای پایداری و امنیت بهبود یابد (Jones, et al., 2016). اثربخشی دوره‌های آموزشی به میزانی اشاره دارد که برنامه‌های آموزشی سازمان بتوانند به اهداف تعیین شده خود، یعنی ایجاد یادگیری معنادار، انتقال مهارت‌های کاربردی و بهبود عملکرد شغلی دست یابند. صرفاً برگزاری دوره‌های آموزشی متعدد، تضمین‌کننده بهبود کیفیت زندگی کاری نیست؛ بلکه کیفیت، ارتباط و کاربردی بودن این دوره‌هاست که اهمیت دارد (بنیادی و همکاران، ۱۳۹۲).

پیشینه پژوهش

پژوهش‌های متعددی در ایران به بررسی ابعاد و مؤلفه‌های کیفیت زندگی کاری پرداخته‌اند. در سال‌های اخیر، تمرکز ویژه‌ای بر شناسایی و اولویت‌بندی این عوامل با استفاده از روش‌های تصمیم‌گیری چندمعیاره، به‌ویژه تحلیل سلسله مراتبی (AHP)، صورت گرفته است. این رویکرد به مدیران و سیاست‌گذاران کمک می‌کند تا منابع خود را بر روی مهم‌ترین عوامل مؤثر بر بهبود کیفیت زندگی کاری متمرکز کنند. در ادامه به برخی از این پژوهش‌ها اشاره می‌شود. رحمانی و همکاران (۱۴۰۲) در پژوهشی جامع با عنوان «شناسایی و اولویت‌بندی مؤلفه‌های کیفیت زندگی کاری در کارکنان دانشگاه‌های دولتی با رویکرد فازی» به واکاوی ابعاد مختلف محیط کاری پرداختند. نتایج کمی این تحقیق نشان داد که معیار «پرداخت منصفانه و کافی» با وزن نرمال شده ۰/۲۴۵ در رتبه اول و «امنیت شغلی» با وزن ۰/۱۹۸ در رتبه دوم قرار دارند. همچنین یافته‌ها حاکی از آن بود که عوامل محیطی نظیر «فضای فیزیکی و ارگونومی» که پیش‌تر کم‌اهمیت تلقی می‌شدند، پس از دوران کرونا اهمیت بیشتری یافته و در رتبه سوم جای گرفتند. میرزایی و احمدی (۱۴۰۲) در مطالعه‌ای میدانی با عنوان «تأثیر دورکاری بر کیفیت زندگی کاری کارکنان دانشگاه‌ها در دوران پسا-کرونا» تغییرات الگوهای کاری را بررسی کردند. نتایج نشان داد که بعد «انعطاف‌پذیری در زمان انجام کار» قوی‌ترین پیش‌بینی‌کننده مثبت برای کاهش تعارض کار-خانواده است. با این حال، پژوهشگران دریافتند که «کاهش تعاملات چهره‌به‌چهره» و ضعف در «ارتباطات سازمانی» به عنوان عوامل منفی، باعث کاهش حس تعلق کارکنان شده است. سلیمانی و نادری (۱۴۰۱) در مقاله‌ای با عنوان «ارائه مدل ارتقای کیفیت زندگی کاری کارکنان آموزش عالی مبتنی بر عدالت سازمانی» به سنجش روابط ساختاری پرداختند. نتایج تحلیل مسیر نشان داد که هر سه بعد عدالت (توزیعی، رویه‌ای و مراوده‌ای) بر کیفیت زندگی کاری تأثیر مثبت دارند، اما «عدالت رویه‌ای» (شفافیت در قوانین و آیین‌نامه‌ها) بیشترین ضریب تأثیر (۰/۶۸) را داشت. یافته‌ها بیانگر آن بود که ادراک بی‌عدالتی در سیستم پاداش و ارتقاء، مهم‌ترین مانع در بهبود کیفیت زندگی کاری است. محمدی و همکاران (۱۴۰۰) پژوهشی را تحت عنوان «رتبه‌بندی عوامل مؤثر بر کیفیت زندگی کاری با استفاده از تکنیک AHP در دانشگاه آزاد اسلامی» اجرا کردند. تحلیل داده‌ها نشان داد که

برخلاف بسیاری از سازمان‌های صنعتی، در محیط دانشگاهی مولفه «توسعه قابلیت‌های انسانی» (شامل فرصت‌های آموزش ضمن خدمت و یادگیری مداوم) با وزن ۰/۲۱ در اولویت اول قرار دارد و پس از آن «یکپارچگی و انسجام اجتماعی» رتبه دوم را کسب کرد. این نتیجه نشان‌دهنده ماهیت دانش‌محور بودن محیط دانشگاه و اهمیت رشد حرفه‌ای برای کارکنان آن است. کاظمی و همکاران (۱۳۹۹) در پژوهشی با عنوان «نقش سرمایه اجتماعی در ارتقای کیفیت زندگی کاری کارکنان ستادی وزارت علوم» ابعاد نامشهود سازمانی را بررسی کردند. محققان سرمایه اجتماعی را در سه بعد شناختی، رابطه‌ای و ساختاری سنجیدند. نتایج نشان داد که بعد «رابطه‌ای» (شامل اعتماد متقابل و دوستی‌های سازمانی) بیشترین واریانس کیفیت زندگی کاری را تبیین می‌کند. آن‌ها استدلال کردند که در ساختارهای بوروکراتیک دولتی، وجود شبکه‌های غیررسمی حمایتی بین همکاران، نقش جبران‌کننده‌ای برای کمبودهای انگیزشی مالی ایفا می‌کند. حسینی و کریمی (۱۳۹۹) در مطالعه‌ای مقایسه‌ای با نام «تحلیل تطبیقی کیفیت زندگی کاری اعضای هیات علمی و کارکنان اداری دانشگاه‌ها» به واکاوی شکاف‌های موجود پرداختند. نتایج آماری تفاوت معناداری را بین میانگین نمرات کیفیت زندگی کاری دو گروه نشان داد؛ به طوری که کارکنان اداری نمرات پایین‌تری در ابعاد «مشارکت در تصمیم‌گیری» و «منزلت اجتماعی» داشتند. مدل نهایی پژوهش پیشنهاد کرد که ایجاد شوراهای مشورتی کارکنان می‌تواند راهکاری موثر برای کاهش این شکاف و بهبود احساس ارزشمندی در کارکنان غیر هیات علمی باشد. قاسمی و همکاران (۱۳۹۸) در مقاله‌ای با عنوان «طراحی الگوی کیفیت زندگی کاری مبتنی بر سلامت روان در کارکنان دانشگاه علوم پزشکی» رویکردی روانشناختی اتخاذ کردند. یافته‌ها نشان داد که فشار کاری بالا در محیط‌های درمانی-آموزشی و «تعارض نقش» (تضاد بین دستورات مافوق‌های مختلف) مهم‌ترین عوامل فرسودگی شغلی و کاهش کیفیت زندگی کاری هستند. پژوهشگران اثبات کردند که برنامه‌های مداخله‌ای سلامت روان باید بخشی جدایی‌ناپذیر از استراتژی‌های منابع انسانی در دانشگاه‌های علوم پزشکی باشد. رضایی و زارعی (۱۳۹۷) پژوهشی با عنوان «کاربرد تصمیم‌گیری چندشاخصه در اولویت‌بندی استراتژی‌های بهبود QWL در دانشگاه پیام‌نور» انجام دادند. نتایج دیمتل نشان داد که معیار «قانون‌گرایی» یک متغیر اثرگذار (Cause) است که بر سایر متغیرها مانند حقوق و فضای کاری اثر می‌گذارد. به این معنا که اگر دانشگاه در اجرای قوانین اداری شفاف و عادلانه عمل کند، ادراک کارکنان از سایر ابعاد کیفیت زندگی کاری نیز بهبود می‌یابد.

پژوهش‌های بین‌المللی در زمینه کیفیت زندگی کاری در دانشگاه‌ها و سایر سازمان‌ها تنوع بالایی دارد و اغلب از روش‌های کیفی، کمی و ترکیبی بهره گرفته‌اند. در سطح بین‌المللی، استفاده از تکنیک‌های تصمیم‌گیری چندمعیاره (MCDM) برای ارزیابی و رتبه‌بندی ابعاد کیفیت زندگی کاری، رویکردی شناخته‌شده و معتبر است. این روش‌ها به پژوهشگران در کشورهای مختلف امکان داده‌اند تا با ساختارمند کردن قضاوت‌های متخصصان، مهم‌ترین عوامل مؤثر بر رفاه کارکنان را در صنایع و فرهنگ‌های گوناگون شناسایی کنند. در ادامه، تعدادی از این مطالعات مرور می‌شود. اسمیت و همکاران^۱ (۲۰۲۴) در پژوهشی کیفی با عنوان «تجدید ساختار کیفیت زندگی کاری در آموزش عالی: یک رویکرد پسا-پاندمی»، پارادایم‌های جدید کاری را بررسی کردند. آن‌ها نشان داد که «مدل کار ترکیبی»^۲ اکنون اصلی‌ترین مولفه کیفیت زندگی کاری است. با این حال، آن‌ها هشدار دادند که مرزهای نامشخص کار و زندگی در این مدل باعث نوعی «خستگی دیجیتال» شده است که نیازمند سیاست‌گذاری جدید «حق قطع ارتباط»^۳ در دانشگاه‌هاست. لیو و چن^۴ (۲۰۲۴) در مقاله‌ای با عنوان «تحول دیجیتال و کیفیت زندگی کاری: مطالعه‌ای بر روی

1. Smith et al.
2. hybrid work
3. right to disconnect
4. Liu & Chen

کارکنان اداری دانشگاه‌ها» تاثیر فناوری را سنجیدند. این مطالعه کمی نشان داد که فناوری مانند یک شمشیر دو لبه عمل می‌کند. از یک سو ابزارهای اتوماسیون با کاهش کارهای تکراری، رضایت را افزایش داده‌اند، اما از سوی دیگر پدیده «تکنو-استرس»^۱ شامل فشار برای یادگیری مداوم نرم‌افزارهای جدید و در دسترس بودن دائمی، همبستگی منفی معناداری با سلامت روان کارکنان داشته است. کومار و سینگ^۲ (۲۰۲۳) در مقاله‌ای با عنوان «اولویت‌بندی ابعاد کیفیت زندگی کاری در دانشگاه‌های فنی هند با استفاده از AHP» مدل‌سازی کردند. نتایج نشان داد که در کشورهای در حال توسعه، برخلاف کشورهای توسعه‌یافته، عوامل پایه مانند «ایمنی محیط کار» و «تسهیلات رفاهی و بهداشتی» همچنان با وزن ۰/۳۵ در اولویت اول هستند و «فرصت‌های پیشرفت شغلی» در رتبه دوم است. این پژوهش شکاف نیازها بین دانشگاه‌های شرق و غرب را برجسته کرد. آلوی و همکاران^۳ (۲۰۲۳) مطالعه‌ای را با عنوان «تاثیر کیفیت زندگی کاری بر تعهد سازمانی کارکنان دانشگاه: نقش میانجی رضایت شغلی» ارائه دادند. آن‌ها دریافتند که کیفیت زندگی کاری به تنهایی ۴۵ درصد از تغییرات تعهد سازمانی را پیش‌بینی می‌کند. نکته کلیدی این بود که ابعاد اجتماعی (حمایت همکاران و سرپرست) تاثیر بسیار قوی‌تری بر تعهد عاطفی (دلبستگی قلبی به سازمان) نسبت به ابعاد مادی داشتند. گومز و همکاران^۴ (۲۰۲۳) در پژوهشی با عنوان «مدیریت منابع انسانی سبز و کیفیت زندگی کاری در پردیس‌های دانشگاهی پایدار» رویکرد نوینی را آزمودند. آن‌ها نشان دادند که مشارکت دادن کارکنان در ابتکارات زیست‌محیطی دانشگاه (مانند کمپین‌های کاهش مصرف کاغذ یا انرژی)، حس «معناداری شغل» را تقویت می‌کند. تحلیل‌های آماری آن‌ها ثابت کرد که همسویی ارزش‌های شخصی کارکنان با اهداف مسئولیت اجتماعی دانشگاه، به طور غیرمستقیم باعث افزایش رضایت و کیفیت زندگی کاری می‌شود. ژانگ و لی^۵ (۲۰۲۲) در پژوهشی با عنوان «ارزیابی کیفیت زندگی کاری کارکنان دانشگاهی در چین با استفاده از رویکرد ترکیبی فازی AHP-TOPSIS» مدلی برای ارزیابی عملکرد دانشگاه‌ها ارائه کردند. نتایج نشان داد که «شفافیت در سیستم پاداش و ارزیابی عملکرد» دارای بالاترین وزن است. با رتبه‌بندی ۱۰ دانشگاه مورد مطالعه با روش تاپسیس، مشخص شد دانشگاه‌هایی که معیارهای کمی و شفاف‌تری برای ترفیع کارکنان داشتند، بالاترین نمره کیفیت زندگی کاری را کسب کردند. ابراهیم و یوسف^۶ (۲۰۲۲) در مقاله‌ای بر روی «قصد ترک خدمت» تمرکز کردند. این مطالعه پیمایشی در دانشگاه‌های مالزی نشان داد که نرخ ترک خدمت در میان کارکنان جوان (نسل Z و هزاره) بالاست. تحلیل رگرسیون نشان داد که برای این نسل، «تعادل کار و زندگی» مهم‌ترین عامل نگهداشت است و عوامل سنتی مانند حقوق بازنشستگی جذابیت کمتری برای آن‌ها دارد. نیر و مالیک^۷ (۲۰۲۱) به مقایسه گروه‌های شغلی پرداختند. آن‌ها دریافتند که اولویت‌ها بر اساس ماهیت شغل متفاوت است. برای کارکنان فنی و آزمایشگاهی، «ایمنی شغلی» و «تجهیزات مدرن» اولویت اول بود، در حالی که برای کارکنان اداری، «استقلال در کار» و «هویت وظیفه» (دانستن اهمیت کار خود در کل سیستم) بیشترین وزن را داشت. جانسون و همکاران^۸ (۲۰۲۱) در پژوهشی درباره «تاثیر دورکاری اجباری بر کیفیت زندگی کاری کارکنان دانشگاه» چالش‌های روانی را بررسی کردند. یافته‌های آنان نشان داد که دورکاری اجباری در دوران پاندمی باعث افزایش «ابهام نقش» (نفهمیدن دقیق انتظارات مدیران) شده است. همچنین «انزوای اجتماعی» و قطع ارتباط با فرهنگ دانشگاهی، به عنوان مخرب‌ترین عوامل برای کیفیت زندگی کاری شناسایی شدند که نیاز به

1. Techno-stress
2. Kumar & Singh
3. Alvi et al.
4. Gomez et al.
5. Zhang & Li
6. Ibrahim & Yusof
7. Nair & Malick
8. Johnson et al.

پلتفرم‌های مجازی تعاملی را ضروری می‌سازد. الوفتان و همکاران^۱ (۲۰۲۰) با استفاده از تکنیک مدل‌سازی ساختاری تفسیری (ISM) به سطح‌بندی عوامل پرداختند. مدل نهایی آن‌ها نشان داد که عوامل کیفیت زندگی کاری دارای سلسله مراتب هستند. «حمایت و تعهد مدیریت ارشد دانشگاه» در پایین‌ترین سطح (زیربنایی‌ترین عامل) قرار گرفت که بر تمام سطوح دیگر تاثیر می‌گذارد. این بدان معناست که بدون اراده مدیریت ارشد، بهبود سایر عوامل مانند حقوق یا محیط فیزیکی ناپایدار خواهد بود. الخلیل^۲ (۲۰۲۰) در مطالعه‌ای در مورد «تفاوت‌های جنسیتی در ادراک کیفیت زندگی کاری در آموزش عالی» تحلیل جنسیتی ارائه داد. این مطالعه نشان داد که اگرچه سطح کلی رضایت بین زنان و مردان مشابه است، اما محرک‌های آن متفاوت است. زنان کارمند اهمیت بسیار بیشتری به «انعطاف‌پذیری زمانی» و «مرخصی‌های حمایتی» می‌دهند، در حالی که مردان بر «مسیر شغلی شفاف» و «درآمد» تمرکز بیشتری دارند. این یافته‌ها بر لزوم طراحی سیستم‌های پاداش منعطف (کافه‌تریایی) تاکید دارد. ننجوندسواراسوامی^۳ (۲۰۱۹) در مقاله‌ای مشهور، مقیاس بومی‌سازی شده‌ای برای کیفیت زندگی کاری توسعه داد. او با تحلیل عاملی اکتشافی و تاییدی، ۹ مولفه اصلی را تثبیت کرد. نکته متمایز پژوهش او شناسایی عامل «کفایت منابع» بود؛ نتایج نشان داد که کمبود منابع (مانند رایانه‌های قدیمی یا اینترنت کند) یکی از بزرگترین منابع استرس روزانه برای کارکنان دانشگاهی است که اغلب نادیده گرفته می‌شود. داسیلوا و همکاران^۴ (۲۰۱۹) در برزیل پژوهشی با عنوان «کیفیت زندگی کاری در دانشگاه‌های عمومی: یک تحلیل عاملی» انجام دادند. آن‌ها دریافتند که «بوروکراسی اداری» (کاغذبازی‌های زائد و فرآیندهای طولانی) همبستگی منفی شدیدی با کیفیت زندگی کاری دارد. پیشنهاد آن‌ها اصلاح فرآیندها (BPR) و حرکت به سمت ساختارهای سازمانی تخت‌تر برای بهبود چابکی و رضایت کارکنان بود. البیات و همکاران^۵ (۲۰۱۸) با استفاده از AHP فازی در یک دانشگاه خاورمیانه‌ای، عوامل انگیزشی را رتبه‌بندی کردند. نتایج نشان داد که برای کارکنان غیرآکادمیک، عامل «احترام و کرامت» (شامل نحوه رفتار اعضای هیات علمی و مدیران با آن‌ها) حتی بالاتر از حقوق قرار گرفت. این پژوهش بر اهمیت «جو روانشناختی» و فرهنگ احترام متقابل در دانشگاه‌ها تاکید کرد. بررسی پژوهش‌های داخلی و خارجی فوق‌نشان می‌دهد که اولویت‌های کارکنان دانشگاهی در حال گذر از "عوامل بهداشتی" صرف (مانند حقوق و ایمنی) به سمت "عوامل انگیزشی" و "شناختی" (مانند انعطاف‌پذیری، معنا در کار و عدالت) است. با این حال، استفاده از روش‌های تصمیم‌گیری چندمعیاره (مانند AHP و ANP) همچنان یکی از معتبرترین روش‌ها برای وزن‌دهی به این عوامل متناقض در محیط‌های پیچیده دانشگاهی محسوب می‌شود.

روش

تحقیقات علمی ابزاری بنیادین برای شناخت بهتر پدیده‌ها و ارائه راه‌حل‌های دقیق و قابل اطمینان در مواجهه با مسائل مختلف هستند. هر پژوهشگر برای دستیابی به نتایج معتبر و علمی، ناگزیر از طراحی یک روش تحقیق دقیق، شفاف و متناسب با اهداف و فرضیات پژوهش است. روش‌شناسی پژوهش به‌عنوان یکی از ارکان کلیدی یک تحقیق علمی، تعیین‌کننده مسیر گردآوری داده‌ها، نحوه تحلیل آن‌ها و چگونگی استنتاج نهایی محسوب می‌شود. در واقع، انتخاب روش تحقیق مناسب نه تنها دقت علمی پژوهش را افزایش می‌دهد، بلکه زمینه تصمیم‌پذیری نتایج و به‌کارگیری آن‌ها در شرایط مشابه را فراهم می‌سازد. بدون تبیین دقیق روش تحقیق، تلاش پژوهشگر فاقد ساختار منسجم و پایه‌های علمی معتبر خواهد بود.

1. Alofan et al.
2. Al-Khalil
3. Nanjundeswaraswamy
4. Da Silva et al.
5. Al-Baiyat et al.
6. non-academic staff

از آنجا که پژوهش حاضر به بررسی و اولویت‌بندی ابعاد کیفیت زندگی کاری کارکنان با استفاده از فرآیند تحلیل سلسله‌مراتبی (AHP) می‌پردازد، طراحی روشی دقیق برای انتخاب معیارها، گردآوری اطلاعات از خبرگان، بررسی روایی و پایایی ابزار، و تحلیل نتایج ضروری به نظر می‌رسد. نوع و ساختار پژوهش باید متناسب با اهداف، سؤالات و چارچوب نظری تحقیق انتخاب شود. در این بخش، با بررسی سه مؤلفه اصلی شامل هدف پژوهش، شیوه گردآوری اطلاعات و ماهیت داده‌ها، نوع این تحقیق مشخص می‌شود. پژوهش حاضر از منظر هدف در دسته پژوهش‌های کاربردی قرار می‌گیرد. تحقیقات کاربردی معمولاً با هدف پاسخ به یک مسئله واقعی یا بهبود یک فرآیند عملی صورت می‌گیرند و برخلاف پژوهش‌های بنیادی که هدفشان توسعه نظریه‌ها و گسترش دانش است، در تحقیقات کاربردی تلاش می‌شود تا یافته‌های علمی در خدمت حل مشکلات اجرایی و نیازهای جامعه قرار گیرند. در پژوهش پیش‌رو، تلاش شده است تا از طریق شناسایی و رتبه‌بندی شاخص‌های بهبود کیفیت زندگی کارکنان دانشگاه‌ها، به بهبود عملکرد مدیران دانشگاهی کمک شود. بنابراین، نتایج این تحقیق از ماهیتی عملی برخوردار بوده و در بهینه‌سازی تصمیم‌گیری‌های سازمانی و حرفه‌ای قابل استفاده هستند.

این تحقیق بر اساس نحوه جمع‌آوری داده‌ها، در زمره پژوهش‌های توصیفی-پیمایشی قرار دارد. پژوهش‌های توصیفی با هدف توصیف ویژگی‌های یک پدیده، وضعیت یا جامعه آماری انجام می‌شوند، در حالی که در مطالعات پیمایشی، داده‌ها مستقیماً از افراد یا گروه‌های خاص (از طریق پرسشنامه یا مصاحبه) گردآوری می‌گردند. در مرحله نخست، شاخص‌ها یا عوامل کلیدی مرتبط با کیفیت زندگی کاری کارکنان دانشگاه‌ها از طریق مرور نظام‌مند منابع معتبر، مبانی نظری و پیشینه تحقیقات داخلی و خارجی شناسایی شدند. سپس این شاخص‌ها با بهره‌گیری از روش تحلیل سلسله‌مراتبی (AHP) توسط گروهی از خبرگان دانشگاهی در قالب مقایسات زوجی ارزیابی و اولویت‌بندی شده‌اند.

از لحاظ ماهیت، پژوهش حاضر یک مطالعه توصیفی-تحلیلی با رویکرد کمی است. ابتدا شاخص‌های مورد نظر با مرور منابع معتبر و مصاحبه با خبرگان شناسایی شده‌اند و سپس با بهره‌گیری از روش تحلیل سلسله‌مراتبی، این شاخص‌ها توسط خبرگان در قالب مقایسات زوجی ارزیابی شده‌اند.

روش تحلیل سلسله‌مراتبی^۱ که توسط ساعتی ارائه شده است، در زمره روش‌های تصمیم‌گیری چندمعیاره قرار دارد و به پژوهشگر این امکان را می‌دهد تا در شرایطی که تصمیم‌گیری بر اساس چند معیار متضاد صورت می‌گیرد، به بهترین گزینه یا اولویت دست یابد. AHP با تبدیل نظرات ذهنی افراد خبره به مقادیر عددی، تصمیم‌گیری را ساختاریافته و قابل تحلیل می‌سازد.

یافته‌ها

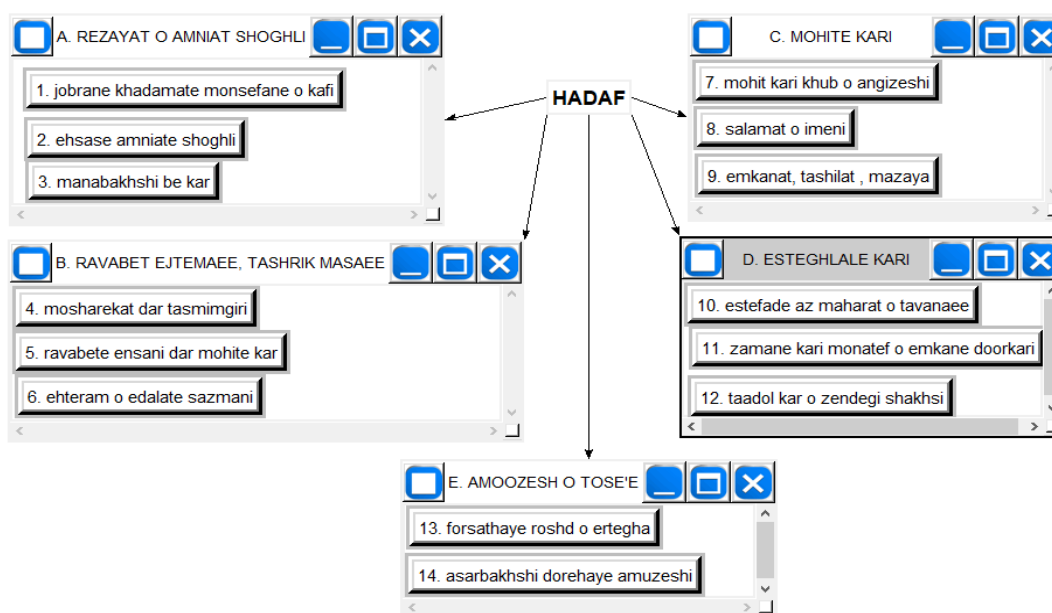
از مهم‌ترین بخش هر تحقیق، تجزیه و تحلیل داده‌ها است. وجود هر گونه خطا و اشتباهی در چنین بخشی می‌تواند به نتیجه‌گیری‌های نادرستی منجر گردد. انتخاب یک روش تحقیق مناسب، تا حد زیادی محقق را در جلوگیری از بروز اشتباهات در امر تحقیق یاری می‌رساند. داده‌ها و اطلاعات جمع‌آوری شده منابع خامی هستند که جهت کاربردی شدن نتایج آن‌ها بایستی توسط ابزار مناسب مورد تجزیه و تحلیل قرار گیرند. داده‌های مورد نیاز جهت آزمون فرضیه پژوهش با استفاده از ابزار پرسش‌نامه جمع‌آوری و به‌عنوان منبع داده اولیه برای تجزیه و تحلیل و رتبه‌بندی عوامل کلیدی کیفیت زندگی کاری استفاده شده است.

روش تجزیه و تحلیل

در این قسمت به تجزیه و تحلیل داده‌های پژوهش پرداخته می‌شود. هدف در این پژوهش اولویت‌بندی عوامل کلیدی بهبود کیفیت زندگی کاری کارکنان دانشگاه می‌باشد. برای دستیابی به این هدف از روش فرایند تحلیل سلسله مراتبی (AHP) استفاده می‌شود. ابتدا عوامل موثر شناسایی شده و سپس توسط روش AHP وزن دهی و تعیین اهمیت می‌شوند. کلیه محاسبات در نرم افزار SuperDecisions انجام شده است.

گروه خبرگان تحقیق حاضر متشکل از ۱۱ نفر از مدیران فعلی و سابق پردیس بین‌الملل دانشگاه شیراز بودند. ۱۰ نفر از خبرگان مرد و یک نفر زن بوده‌اند. بیشترین فراوانی پاسخ‌دهندگان مربوط به گروه سنی ۴۰ تا ۵۰ سال بوده است (۵ نفر) و گروه سنی ۳۰ تا ۴۰ سال و بالاتر از ۵۱ سال با تعداد برابر ۳ نفر، هر یک ۲۷ درصد از پاسخ‌دهندگان را تشکیل می‌دهند. در بین پاسخ‌دهندگان، ۶ نفر دارای سابقه کاری بیش از ۲۰ سال، ۴ نفر با سابقه کاری ۱۰ تا ۲۰ سال و ۱ نفر با سابقه کاری کمتر از ۱۰ سال بوده‌اند. ۲ نفر از خبرگان دارای مدرک کارشناسی، ۵ نفر مدرک کارشناسی ارشد و ۴ نفر مدرک دکتری داشته‌اند.

در این گام برای تعیین اهمیت و وزن عوامل پژوهش از روش تحلیل سلسله مراتبی AHP استفاده می‌شود. ابتدا مقایسات زوجی عوامل اصلی و عوامل فرعی ایجاد شد و در اختیار خبرگان قرار گرفت. تعداد خبرگان در این قسمت نیز ۱۱ نفر می‌باشد. بعد از تکمیل ماتریس‌های مقایسات زوجی، نرخ ناسازگاری هر کدام محاسبه شد که همگی کمتر از ۰/۱ بود که نشان از ثبات و سازگار بودن ماتریس‌ها دارد. سپس مقایسات زوجی خبرگان، توسط روش میانگین هندسی ادغام شدند و سپس جهت تعیین وزن، وارد نرم افزار سوپردسیژن شد.



شکل ۱. مدل سلسله مراتبی در نرم افزار سوپردسیژن

بعد از رسم مدل در نرم افزار، مقایسات زوجی انجام می‌شود که در ادامه آورده شده است. با توجه به آن که تمامی نرخ‌های ناسازگاری مطالعه زیر یک‌دهم هستند، می‌توان بیان کرد که اطلاعات کسب شده از خبرگان از اعتبار کافی برخوردار است.

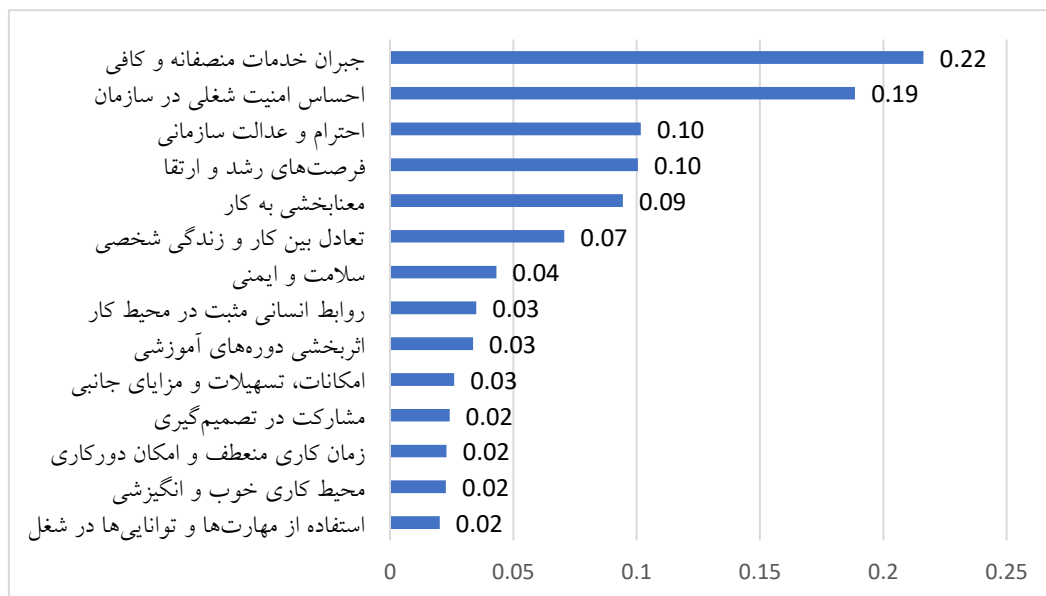
جدول ۲. مجموعه مقایسات زوجی و نرخ ناسازگاری آن‌ها

مجموعه مقایسات زوجی	تعداد سوالات	نرخ ناسازگاری
مقایسه معیارها نسبت به هدف	۱۰	۰/۰۸۱۰۸
مقایسه زیرمعیارهای گروه رضایت و امنیت شغلی	۳	۰/۰۰۰۷۶
مقایسه زیرمعیارهای گروه روابط اجتماعی و تشریک مساعی	۳	۰/۰۰۰۸۴۰
مقایسه زیرمعیارهای گروه محیط کاری	۳	۰/۰۲۱۲۸
مقایسه زیرمعیارهای گروه استقلال کاری	۳	۰/۰۱۵۶۴
مقایسه زیرمعیارهای گروه آموزش و توسعه	۱	۰/۰۰۰۰۰

وزن نهایی زیرمعیارها، از ضرب وزن معیار اصلی در وزن زیرمعیارهایش حاصل می‌شود. بر این اساس جبران خدمات منصفانه و کافی رتبه اول را کسب کرده است. احساس امنیت شغلی در سازمان رتبه دوم و احترام و عدالت سازمانی رتبه سوم را کسب کرده است.

جدول ۳. وزن و رتبه نهایی عوامل

رتبه نهایی	وزن نهایی	عامل فرعی	وزن نهایی	عامل اصلی
عامل فرعی	عامل فرعی		عامل اصلی	
۱	۰/۲۱۶۴۳۵	جبران خدمات منصفانه و کافی		
۲	۰/۱۸۸۵۴۴	احساس امنیت شغلی در سازمان	۰/۴۹۹۳۹	رضایت و امنیت شغلی
۵	۰/۰۹۴۴۰۹	معنابخشی به کار		
۱۱	۰/۰۲۴۱۸۵	مشارکت در تصمیم‌گیری		
۸	۰/۰۳۴۹۶۴	روابط انسانی مثبت در محیط کار	۰/۱۶۰۸۹	روابط اجتماعی و تشریک مساعی
۳	۰/۱۰۱۷۴۰	احترام و عدالت سازمانی		
۱۳	۰/۰۲۲۶۷۲	محیط کاری خوب و انگیزشی		
۷	۰/۰۴۳۱۰۲	سلامت و ایمنی	۰/۰۹۱۷۶	محیط کاری
۱۰	۰/۰۲۵۹۸۵	امکانات، تسهیلات و مزایای جانبی		
۱۴	۰/۰۲۰۱۴۶	استفاده از مهارت‌ها و توانایی‌ها در شغل		
۱۲	۰/۰۲۲۹۵۴	زمان کاری منقطع و امکان دورکاری	۰/۱۱۳۷۶	استقلال کاری
۶	۰/۰۷۰۶۶۰	تعادل بین کار و زندگی شخصی		



شکل ۲. نمودار وزن و اولویت نهایی زیرمعیارها

بحث و نتیجه‌گیری

در این پژوهش، پس از شناسایی و دسته‌بندی عوامل مؤثر بر کیفیت زندگی کاری، این عوامل با استفاده از نظرات خبرگان و تکنیک AHP اولویت‌بندی شدند. نتایج نشان داد که ابعاد و مؤلفه‌های مختلف، از درجه اهمیت یکسانی برخوردار نیستند. در ادامه، به بحث و تحلیل نتایج کلیدی بر اساس رتبه‌بندی و مقایسه آن با ادبیات تحقیق پرداخته می‌شود.

جبران خدمات منصفانه و کافی (رتبه اول):

یافته‌های پژوهش نشان داد که «جبران خدمات منصفانه و کافی» با وزن نهایی (۰/۲۱۶) مهم‌ترین عامل در بهبود کیفیت زندگی کاری کارکنان است. این نتیجه کاملاً منطقی و قابل انتظار است، زیرا حقوق و مزایا، اساسی‌ترین بخش قرارداد روانی میان کارمند و سازمان را تشکیل می‌دهد و به‌طور مستقیم بر معیشت، انگیزه و احساس ارزشمندی فرد تأثیر می‌گذارد. این یافته با نظریات کلاسیک والتون (۱۹۷۳) و نتایج پژوهش‌های متعددی هم‌راستا است. در بسیاری از مطالعات داخلی و خارجی نیز این عامل در صدر اولویت‌ها قرار گرفته است. برای مثال، عزیزی و همکاران (۱۳۹۷) در دانشگاه محقق اردبیلی دریافتند که «پرداخت منصفانه» بالاترین اولویت را دارد. همچنین، نتایج پژوهش تالوکدر و همکاران (۲۰۲۰) در بخش بانکی و سینگ و ماینی (۲۰۱۹) در صنعت خودروسازی نیز بر اهمیت این عامل تأکید دارند. به نظر می‌رسد در شرایط اقتصادی کنونی، نیازهای پایه‌ای و مادی کارکنان، پیش شرط اصلی برای توجه به سایر ابعاد کیفیت زندگی کاری است.

احساس امنیت شغلی در سازمان (رتبه دوم):

دومین عامل کلیدی، «احساس امنیت شغلی» با وزن (۰/۱۸۸) بود. این عامل به احساس ثبات، آرامش و عدم نگرانی از آینده شغلی اشاره دارد. در محیط‌های کاری پر از عدم قطعیت، امنیت شغلی یک لنگرگاه روانی برای کارکنان است که به آن‌ها اجازه می‌دهد با تمرکز و تعهد بیشتری به وظایف خود بپردازند. این یافته با نتایج پژوهش فیضی و آقاجانی (۱۳۹۷) که امنیت شغلی را دومین اولویت پس از تعادل کار و زندگی می‌دانستند، همخوانی دارد. همان‌طور که در ادبیات تحقیق نیز اشاره شد، فقدان امنیت شغلی یک عامل استرس‌زای مزمن است که می‌تواند به کاهش رضایت شغلی و افزایش تمایل به ترک شغل منجر شود. اهمیت بالای این عامل در دانشگاه نشان می‌دهد که کارکنان، فراتر از مسائل مالی، به دنبال ثبات و پایداری در محیط کار خود هستند.

احترام و عدالت سازمانی (رتبه سوم):

کسب رتبه سوم توسط «احترام و عدالت سازمانی» با وزن (۰/۱۰۱) نشان‌دهنده اهمیت بسیار زیاد روابط انسانی و اخلاقی در محیط کار دانشگاهی است. این عامل به ادراک کارکنان از انصاف در رفتارها، فرآیندها و تصمیم‌گیری‌ها اشاره دارد. کارکنان انتظار دارند که در محیط کار با آن‌ها محترمانه و منصفانه رفتار شود و فرصت‌ها بر اساس شایستگی توزیع گردد. این نتیجه با یافته‌های غلام‌زاده و همکاران (۱۳۹۲) که «حمایت مدیریت» و «عدالت در پرداخت» را از عوامل کلیدی می‌دانستند، مطابقت دارد. همچنین، جورسیچ و همکاران (۲۰۲۲) نیز «روابط انسانی خوب» را مهم‌ترین عامل معرفی کردند. این موضوع نشان می‌دهد که بهبود کیفیت زندگی کاری صرفاً با ابزارهای مالی محقق نمی‌شود و سرمایه‌گذاری بر فرهنگ سازمانی مبتنی بر احترام و عدالت، امری حیاتی است.

سایر نتایج قابل توجه:

از دیگر نتایج جالب توجه، کسب رتبه ششم توسط «تعادل بین کار و زندگی شخصی» بود. این عامل که در بسیاری از پژوهش‌های جدید (مانند پونیا و کامبوج، ۲۰۱۳) رتبه اول را کسب کرده، در این پژوهش پس از نیازهای اساسی‌تری

چون حقوق و امنیت قرار گرفته است. این امر ممکن است نشان‌دهنده این باشد که تازمانی که نیازهای بنیادین کارکنان تأمین نشود، اولویت کمتری به مسائل مربوط به تعادل کار و زندگی خواهند داد. همچنین، قرار گرفتن عامل «استفاده از مهارت‌ها و توانایی‌ها در شغل» در رتبه آخر (چهاردهم) نیز جای تأمل دارد. شاید بتوان این گونه تحلیل کرد که در ساختار اداری دانشگاه، کارکنان بیش از آنکه به دنبال فرصت‌های خودشکوفایی باشند، دغدغه تأمین نیازهای اولیه خود را دارند. این نتیجه، زنگ خطر برای مدیران است تا ضمن توجه به مسائل اساسی، از پتانسیل و استعدادهای منابع انسانی غافل نشوند.

نتیجه‌گیری کلی

به طور کلی می‌توان گفت از دیدگاه خبرگان پرديس بین‌الملل دانشگاه شیراز، عوامل زیربنایی و تأمین‌کننده نیازهای اساسی، نسبت به عوامل انگیزشی و مرتبط با رشد فردی، از اولویت بالاتری برای بهبود کیفیت زندگی کاری برخوردارند. عواملی مانند جبران خدمات، امنیت شغلی و عدالت سازمانی که به ترتیب سه رتبه اول را به خود اختصاص دادند، همگی بر ایجاد یک بستر امن، باثبات و قابل اعتماد در محیط کار تأکید دارند. در مقابل، عواملی مانند مشارکت در تصمیم‌گیری، استفاده از مهارت‌ها و محیط کاری انگیزشی که بیشتر به نیازهای سطح بالاتر تعلق دارند، در رتبه‌های پایین‌تری قرار گرفتند.

این پژوهش با ارائه یک مدل اولویت‌بندی شده، نقشه راه روشنی را برای مدیران دانشگاه ترسیم می‌کند تا بتوانند منابع و تلاش‌های خود را به صورت هدفمند بر روی تأثیرگذارترین عوامل متمرکز کرده و از اقدامات پراکنده و کم‌اثر پرهیز نمایند.

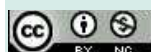
منابع

- آقابابایی، راضیه، هویدا، رضا، سیادت، علی، و رحیمی، حمید. (۱۳۹۰). تحلیل استراتژی‌های خود رهبری و ارتباط آن با خلاقیت اعضای هیئت علمی دانشگاه علم و صنعت. مدیریت تحول، ۵، ۲۴-۴۳.
- بامبرگر، پیتر، و مشولم، لن. (۱۳۹۳). استراتژی منابع انسانی: تدوین، اجرا و آثار (چاپ چهارم). دفتر پژوهش‌های فرهنگی. بزاز جزایری، سیداحمد. (۱۳۸۵). تدوین مدل بررسی کیفیت زندگی کاری (مطالعه موردی در سازمان توسعه و نوسازی معادن و صنایع معدنی ایران) [پایان‌نامه دکتری، دانشگاه شهید بهشتی]. تهران.
- بنیادی، علی، اقبالی، سیدمحسن، و احمدی، حسین علی. (۱۳۹۲). آموزش حین خدمت منابع انسانی دانشگاه و تاثیر آن در کیفیت زندگی کاری و عملکرد کارکنان (مطالعه موردی: کارکنان دانشگاه علم و صنعت ایران). نشریه علمی پژوهشی مدیریت فردا، ۳۵، ۲۳-۳۲.
- حاتمی، محمد، و باباییان احمدی، علی. (۱۳۹۲). ارزیابی رابطه بین کیفیت زندگی کاری و عملکرد کارکنان (مطالعه موردی دانشگاه آزاد اسلامی تهران مرکزی). فصلنامه مدیریت کسب و کار، ۱۷، ۹-۲۳.
- حسینی، ز.، و کریمی، ف. (۱۳۹۹). تحلیل تطبیقی کیفیت زندگی کاری اعضای هیات علمی و کارکنان اداری دانشگاه‌ها. پژوهش‌های مدیریت آموزشی، ۱۱(۳)، ۱۵-۳۲.
- رحمانی، م.، و کریمی، آ. (۱۴۰۲). شناسایی و اولویت‌بندی مولفه‌های کیفیت زندگی کاری در کارکنان دانشگاه‌های دولتی با رویکرد فازی. فصلنامه مدیریت سازمان‌های دولتی، ۱۱(۲)، ۴۵-۶۲.
- رضایی، پ.، و زارعی، ع. (۱۳۹۷). کاربرد تصمیم‌گیری چندشاخصه در اولویت‌بندی استراتژی‌های بهبود QWL در دانشگاه پیام نور. پژوهش‌های مدیریت عمومی، ۱۰(۳۸)، ۱۰۱-۱۲۵.
- سلیمانی، ن.، و نادری، ف. (۱۴۰۱). ارائه مدل ارتقای کیفیت زندگی کاری کارکنان آموزش عالی مبتنی بر عدالت سازمانی. نشریه مدیریت اجرایی، ۱۴(۲۷)، ۱۱۲-۱۳۵.

- قاسمی، ب.، مرادی، س.، و زارع، ح. (۱۳۹۸). طراحی الگوی کیفیت زندگی کاری مبتنی بر سلامت روان در کارکنان دانشگاه علوم پزشکی. *فصلنامه مدیریت سلامت*، ۲۲(۸۸)، ۲۳-۳۸.
- کاظمی، ح.، و تهرانی، م. (۱۳۹۹). نقش سرمایه اجتماعی در ارتقای کیفیت زندگی کاری کارکنان ستادی وزارت علوم. *مدیریت سرمایه اجتماعی*، ۷(۲)، ۲۱۵-۲۳۵.
- محمدی، س.، علوی، ک.، و رضوانی، م. (۱۴۰۰). رتبه‌بندی عوامل موثر بر کیفیت زندگی کاری با استفاده از تکنیک AHP در دانشگاه آزاد اسلامی. *فصلنامه مدیریت در آموزش عالی*، ۱۲(۴)، ۸۹-۱۰۴.
- میرزایی، س.، و احمدی، ر. (۱۴۰۲). تاثیر دورکاری بر کیفیت زندگی کاری کارکنان دانشگاه‌ها در دوران پسا-کرونا. *پژوهش‌های آموزش عالی ایران*، ۱۵(۱)، ۷۵-۹۲.
- Abdeen, M. (2002). The impact of quality of work life on job performance. *Journal of Human Resources*.
- Akar, H. (2018). The relationships between quality of work life, school alienation, burnout, affective commitment and organizational citizenship: A study on teachers. *European Journal of Educational Research*, 7(2), 169-180.
- Al-Baiyat, R., Raouf, A., & Al-Ghamdi, S. (2018). Ranking motivational factors for non-academic staff using fuzzy AHP. *Middle East Journal of Management*, 5(2), 150-168.
- Al-Khalil, M. (2020). Gender differences in perceptions of quality of work life in higher education. *Gender in Management: An International Journal*, 35(4), 389-405.
- Alofan, F., Chen, H., & Tan, H. (2020). Developing a model for quality of work life in universities using interpretive structural modeling (ISM). *Journal of Modelling in Management*, 15(3), 890-915.
- Alvi, K., Abbasi, A., & Haider, S. (2023). Impact of quality of work life on university employees' organizational commitment: The mediating role of job satisfaction. *Journal of Applied Research in Higher Education*, 15(2), 345-362.
- Balaji, R. (2013). A study on quality of work life among employees. *International Journal of Innovative Research in Science, Engineering and Technology*, 2(2), 470-473.
- Colquitt, J. A. (2001). On the dimensionality of organizational justice: A construct validation of a measure. *Journal of Applied Psychology*, 86(3), 386-400.
- Da Silva, M., Fischer, A., & Dutra, J. (2019). Quality of work life in public universities: A factor analysis. *Brazilian Business Review*, 16(4), 380-396.
- De Witte, H., & Näswall, K. (2003). Objective versus subjective job insecurity: Consequences of temporary work for job satisfaction and organizational commitment in four European countries. *Economic and Industrial Democracy*, 24(2), 149-188.
- Fatehi, B., Karimi, A., Pour, E., Pour, K., & Azizi, B. (2015). Impact of quality of work life on job satisfaction.
- Fernandes, R. B., Martins, B. S., Caixeta, R. P., Costa Filho, C. G., Braga, G. A., & Antonialli, L. M. (2017). Quality of work life: An evaluation of Walton model with analysis of structural equations. *Revista Espacios*, 38(3), 5-25.
- Gajendran, R. S., & Harrison, D. A. (2007). The good, the bad, and the unknown about telecommuting: Meta-analysis of psychological mediators and individual consequences. *Journal of Applied Psychology*, 92(6), 1524-1541.
- Gayathiri, R., Ramakrishnan, L., Babatunde, S., Banerjee, A., & Islam, M. (2013). Quality of work life-Linkage with job satisfaction and performance. *International Journal of Business and Management Invention*, 2(1), 1-8.
- Gilaninia, S. (2017). A conceptual model: The chain of quality of work life. *Kuwait Chapter of the Arabian Journal of Business and Management Review*, 33(91), 1-15.
- Gomez, C., Martinez, L., & Ruiz, P. (2023). Green human resource management and quality of work life in sustainable university campuses. *Sustainability*, 15(4), 3210-3225.
- Ibrahim, R., & Yusof, H. (2022). Quality of work life and turnover intention among administrative staff in Malaysian universities. *Asian Journal of University Education*, 18(1), 210-225.
- Johnson, M., Lee, K., & Parker, S. (2021). The impact of mandatory telework on quality of work life of university staff. *Journal of Workplace Behavioral Health*, 36(3), 201-220.
- Jones, W., Haslam, R., & Haslam, C. (2016). What is a "good" job? Modelling job quality for blue-collar workers. *Ergonomics*, 60, 1-22.

- Kumar, P., & Singh, R. (2023). Prioritizing quality of work life dimensions in technical universities of India using AHP. *International Journal of Quality & Reliability Management*, 40(5), 1120–1145.
- Kumar, R. (2022). *Quality of work life and its influence on work-life balance in higher education academicians*.
- Lees, M., & Kearns, S. (2005). Improving work life quality: A diagnostic approach model. *Health Care Quarterly Online Case Study*, 1(2), 1–5.
- Liu, Y., & Chen, H. (2024). Digital transformation and quality of work life: A study on university administrative staff. *Computers in Human Behavior*, 150, 107–118.
- Ma, C. C., Samuels, M. E., & Alexander, J. W. (2003). Factors that influence nurses' job satisfaction. *JONA: The Journal of Nursing Administration*, 33(5), 293–299.
- Mirvis, P. H., & Lawler, E. E., III. (1984). Accounting for the quality of work life. *Journal of Organizational Behavior*, 5(3), 197–212.
- Muecke, S. (2024). *The good, the bad, and the unknown about job autonomy*.
- Nanjundeswaraswamy, T. S. (2019). Development of quality of work life scale for employees of technical institutions. *International Journal for Quality Research*, 13(1), 199–216.
- Nanjundeswaraswamy, T. S., & Swamy, D. R. (2013). Quality of worklife of employees in private technical institutions. *International Journal for Quality Research*, 7(3).
- Pandey, A., & Jha, B. (2014). Review and redefine: Quality of work life for higher education. *Global Journal of Management and Business Research: A Administration and Management*, 14(11), 35–41.
- Parveen, S., Sohail, M. M., Naeem, F., Azhar, Z., & Khan, S. H. (2012). Impact of office facilities and workplace milieu on employees' performance: A case study of Sargodha University. *Asian Journal of Empirical Research*, 2(4), 96–117.
- Reddy, L., & Reddy, M. (2010). Quality of work life of employees: Emerging dimensions. *Asian Journal of Management Research*, 1(1), 827–839.
- Robert, R. (2002). *An analysis of the relationship between quality of work life and motivation for correctional service officers in the Montreal area* [Doctoral dissertation, McGill University].
- Rosales, R. (2015). Energizing social interactions at work: An exploration of relationships that generate employee and organizational thriving. *Open Journal of Social Sciences*, 4.
- Rosso, B., Dekas, K., & Wrzesniewski, A. (2010). On the meaning of work: A theoretical integration and review. *Research in Organizational Behavior*, 30.
- Serey, T. T. (2006). Choosing a robust quality of work life. *Business Forum*, 27(2), 7–11.
- Smith, J., Brown, A., & Davies, R. (2024). Restructuring quality of work life in higher education: A post-pandemic approach. *Journal of Higher Education Policy*, 37(1), 12–29.
- Srivastava, S., & Kanpur, R. (2014). A study on quality of work life: Key elements and its implications. *IOSR Journal of Business and Management*, 16(3), 54–59.
- Sverke, M., Hellgren, J., & Näswall, K. (2002). No security: A meta-analysis and review of job insecurity and its consequences. *Journal of Occupational Health Psychology*, 7(3), 242–264.
- Talasaz, Z. H., Saadoldin, S. H., & Shakeri, M. T. (2014). The relationship between job satisfaction and job performance among midwives working in healthcare centers of Mashhad, Iran. *Journal of Midwifery and Reproductive Health*, 2(3), 157–164.
- Thardsatien, K. (2016). The impacts of corporate social responsibility and quality of work life on job-related outcomes in Thailand. *NIDA Development Journal*, 56(4).
- Walton, R. E. (1973). Quality of work life: What is it? *Sloan Management Review*, 15(1), 11–21.
- Yvonne, W., Rahman, R. H. A., & Long, C. S. (2014). Employee job satisfaction and job performance: A case study in a franchised retail-chain organization. *Research Journal of Applied Sciences, Engineering and Technology*, 8(17), 1875–1883.
- Zhang, Y., & Li, X. (2022). Evaluating the quality of work life of academic staff in China using hybrid fuzzy AHP-TOPSIS approach. In *International Conference on Management and Education (ICME)* (pp. 120–128).

استناد به این مقاله: آذری، سامان، و رحیمی، نرگس. (۱۴۰۵). رتبه‌بندی عوامل کلیدی بهبود کیفیت زندگی کاری کارکنان دانشگاه با روش تحلیل سلسله مراتبی (مورد مطالعه: پردیس بین‌الملل دانشگاه شیراز). فصلنامه مطالعات رفتاری و تعالی سازمانی، ۳(۱)، ۷۵–۹۲.



Journal of Behavioral Studies and Organizational Excellence is licensed under a Creative Commons Attribution-NonCommercial 4.0 International License.