

## ترسیم روابط داخلی متغیرهای سازمانی اثرگذار بر کیفیت زندگی کاری در دانشگاه علوم پزشکی بابل

حسنعلی آقاجانی<sup>۱\*</sup>، حسین صمدی میارکلانی<sup>۲</sup>، حمزه صمدی میارکلانی<sup>۳</sup>

۱- دکترای مدیریت دولتی، گروه مدیریت، دانشکده علوم اقتصاد و اداری، دانشگاه مازندران، بابل، ایران  
۲- کارشناسی ارشد مدیریت دولتی، باشگاه پژوهشگران جوان و نخبگان، دانشگاه آزاد، قائم شهر، ایران  
۳- دکتری مدیریت دولتی، باشگاه پژوهشگران جوان و نخبگان، دانشگاه آزاد، قائم شهر، ایران

دریافت: ۹۶/۱/۲۲ اصلاح: ۹۶/۳/۱ پذیرش: ۹۶/۵/۳۱

### چکیده

**مقدمه و هدف:** یکی از مهم‌ترین حوزه‌های توسعه پایدار سلامت در جوامع بشری، بخش بهداشت و درمان است که ارتباط مستقیمی با سلامت انسان‌ها دارد و از طرفی در سازمان‌های رقابتی امروز، سازمان‌هایی قادر به ادامه حیات هستند که کارآیی خود را ارتقاء دهند. لذا بر این اساس، مطالعه حاضر با هدف بررسی و ترسیم روابط میان کیفیت زندگی کاری کارکنان و برخی از متغیرهای سازمانی مرتبط با آن در دانشگاه علوم پزشکی بابل تحقق یافت.

**روش بررسی:** در این پژوهش توصیفی-تحلیلی، مسئولین و خبرگان منابع انسانی دانشگاه علوم پزشکی بابل در بهار سال ۱۳۹۴ به صورت نمونه‌گیری هدفمند قضاوتی انتخاب شدند. ابزار سنجش و گردآوری داده‌ها نیز پرسشنامه مقایسات زوجی بوده است، که نتایج حاصل از آن به وسیله تکنیک‌های ریاضی و از طریق روش آزمایش و ارزیابی تصمیم‌گیری (دیمتل) مورد تجزیه و تحلیل قرار گرفتند.

**یافته‌ها:** نتایج حاصل از داده‌های مطالعه حاضر نشان داد که در میان متغیرهای مورد بررسی، کیفیت زندگی کاری (۰/۷۹۰) به عنوان تأثیرگذارترین متغیر معرفی و همچنین توانمندسازی روان‌شناختی (۱/۱۶-) به عنوان کم‌تأثیرترین متغیر انتخاب شده است. بر اساس میزان اهمیت متغیرها نیز می‌توان گفت فرهنگ سازمانی (۸/۴۹) پراهمیت‌ترین متغیر، و متغیر تنیدگی شغلی (۶/۵۴) نیز به عنوان کم‌اهمیت‌ترین متغیر در این روابط علی مشخص شده‌اند.

**نتیجه‌گیری:** یافته‌ها نشان داد که بر اساس نظر خبرگان، میان کیفیت زندگی کاری و رفتار شهروندی سازمانی، توانمندسازی روان‌شناختی و فرهنگ سازمانی ارتباط معنی‌دار وجود دارد. براین اساس، برنامه‌ریزی به‌منظور بهبود سطح کیفیت زندگی کاری کارکنان در دانشگاه‌های علوم پزشکی دارای اهمیت بسیاری می‌باشد.

**واژه‌های کلیدی:** کیفیت زندگی کاری، توانمندسازی روان‌شناختی، رفتار شهروندی سازمانی، فرهنگ سازمانی، تنیدگی شغلی

### مقدمه

تحقیقات اجتماعی و پزشکی مطرح شده است. در واقع در طی سه دهه گذشته، بهبود کیفیت زندگی به عنوان یکی از اهداف اصلی توسعه جوامع، بر سیاست‌گذاری‌های کلان و گسترده بسیاری از کشورهای توسعه یافته و در حال توسعه تأثیرگذار بوده است (۵).

امروزه با توجه به توسعه جوامع و بهبود سطح زندگی، موضوع کیفیت زندگی در مطالعات انجام شده، مورد بررسی و کنکاش بسیاری قرار گرفته است (۱-۴)، و به عنوان رویکردی نوین در مطالعات و

\*نویسنده مسئول:

تصمیم‌گیری در یک چارچوب روشن است. پاسخ‌گویی تفویض می‌شود و افراد در برابر نتایج مسئول هستند؛ اما در نگرش پویا، توانمندسازی در حقیقت با پذیرش ریسک، رشد، تغییرات، درک نیازهای کارکنان، مدل‌سازی رفتارهای توانمندساز، تیم‌سازی، ترغیب همکاری و اعتماد به دیگران در اجرای کار همراه است (۲۲). در تحقیقی که ساعدیان و سلیمی در سال ۲۰۱۵ با موضوع بررسی ارتباط میان کیفیت زندگی کاری و توانمندسازی روان‌شناختی به انجام رساندند، یافته‌ها حاکی از ارتباط معنی‌دار میان این دو متغیر در پژوهش بود (۲۳).

فرهنگ سازمانی نیز گونه‌ای از محیط اجتماعی سازمان‌ها است که سیستم مدیریت منابع انسانی در سازمان‌ها را تحت تاثیر خود قرار می‌دهد (۲۴). باید اشاره کرد که فرهنگ سازمانی برای موفقیت سازمان‌ها بسیار حیاتی است. یک فرهنگ سازمانی قوی، می‌تواند سطح بالایی از انگیزه و تعهد، همچنین حضور و باقی ماندن در سازمان، و انجام کار گروهی (۲۵-۲۷) را برای کارکنان به ارمغان آورد. براین اساس در مطالعاتی که به بررسی رابطه میان فرهنگ سازمانی و کیفیت زندگی کاری پرداختند، یافته‌ها نشان داده است که فرهنگ سازمانی بر کیفیت زندگی کارکنان موثر بوده است (۲۸).

همچنین، یکی از عوامل موثر بر عملکرد افراد در سازمان‌ها، تنیدگی در سازمان است که سلامت و بهداشت تعداد زیادی از افراد را در معرض خطر قرار داده است. بدین لحاظ در دهه اخیر موضوع تنیدگی و اثرات آن در سازمان‌ها به یکی از مباحث اصلی رفتار سازمانی تبدیل شده است. تنیدگی شغلی بر عملکرد شغلی افراد ارتباط مستقیمی دارد و یکی از مولفه‌های موثر بر سلامت، ایمنی و آسودگی افراد است (۲۹). تنیدگی شغلی تهدیدی جدی برای کیفیت زندگی کاری کارکنان مراقبت‌های بهداشتی، درمانی است و می‌تواند منجر به خصومت، پر خاش‌گری، غیبت و ترک خدمت و نیز کاهش بهره‌وری شود. علاوه بر این، تنیدگی شغلی بر کیفیت خدمات بهداشتی و درمانی تاثیر می‌گذارد (۳۰). خالقی زاده و همکاران در سال ۲۰۰۸ و همچنین مصدقی‌راد و همکاران در سال ۲۰۱۱، در تحقیقات خود که به بررسی ارتباط میان تنیدگی در سازمان و کیفیت زندگی کاری کارکنان پرداختند، در گزارش نهایی خود اعلام کردند که ارتباط معنی‌دار و معکوسی میان این متغیرها وجود دارد (۲۹، ۳۰). ارتقای بهداشت روانی در محیط کار به‌عنوان یکی از مهم‌ترین ابعاد توسعه و بهسازی منابع انسانی در سازمان‌ها، در چند دهه اخیر توجه موسسات اقتصادی، خدماتی- درمانی، آموزشی و صنعتی را به خود جلب کرده است که همین امر می‌تواند در بالابردن سطح بهره‌وری تاثیر به‌سزایی داشته باشد. در این بین سازمان‌های چون دانشگاه‌های علوم پزشکی به دلیل ماهیت کاری خود، نیاز به کارکنانی قوی از لحاظ سلامت روانی هستند. بنابراین شناسایی عواملی که به بهبود کارایی و اثربخشی کارکنان منجر می‌شود، اهمیت بسیار زیادی دارد.

کیفیت زندگی کاری یا کیفیت نظام کار، یکی از جالب‌ترین روش‌های ایجاد انگیزش و راه‌گشای مهم در طراحی و غنی‌سازی شغل کارکنان است که ریشه در نگرش کارکنان و مدیران به مقوله انگیزش دارد. ضرورت توجه به کیفیت زندگی کاری و بهبود آن، یک منطبق دارد و آن هم این است که ۶۵ درصد عمر مفید انسان‌ها در محیط کار سپری می‌شود (۶). در واقع از دهه ۱۹۷۰ بهبود کیفیت زندگی کاری کارکنان به عنوان یکی از بهترین موضوع‌ها در بسیاری از سازمان‌ها از جمله سازمان‌های بهداشتی، درمانی مطرح شد. به خاطر اجتناب ناپذیر بودن برخی از عوامل تنش‌زا در سازمان‌های خدمات بهداشتی، درمانی و لزوم پیشگیری از آثار روانی و رفتاری تنش، یکی از وظایف مدیران این سازمان‌ها بکارگیری تمهیدات و اقدام‌هایی جهت بهبود کیفیت زندگی کاری و آموزش روش‌های مقابله‌ای است (۷). کیفیت زندگی کاری یعنی رضایت یک کارمند از برآورده شدن نیازهایش از طریق منابع، فعالیت‌ها و نتایجی که از درگیری و مشارکت در محیط کار بدست می‌آید. در واقع هدف بسیاری از تعاریف در این زمینه، دستیابی به یک محیط کاری کارآمد است که بتواند نیازهای فردی و سازمانی را برآورده سازد و ارزش‌هایی را که باعث بهبود بهداشت، رفاه، امنیت شغلی، رضایت شغلی، توسعه مهارت و توازن بین زندگی کاری و غیرکاری می‌شود، ارتقاء بخشد (۸). کیفیت زندگی کاری از جمله متغیرهای مهم در سازمان‌ها، از جمله دانشگاه‌های علوم پزشکی است که هم از برخی از متغیرها تاثیر پذیرفته و هم بر برخی دیگر تاثیرگذار است (۹-۱۲). در این بین می‌توان به اثرات متقابل کیفیت زندگی کاری با برخی از متغیرها که در قسمت ذیل ارائه می‌شود، اشاره کرد.

در مورد رفتار شهروندی سازمانی باید اشاره کرد که واژه رفتار شهروندی سازمانی برای اولین بار توسط اورگان و همکارانش در سال ۱۹۸۳ مورد استفاده قرار گرفت (۱۳، ۱۴). اورگان رفتار شهروندی سازمانی را شامل رفتارهای اختیاری کارکنان می‌داند که جزء وظایف رسمی آن‌ها نیست و مستقیماً توسط سیستم رسمی پاداش سازمان در نظر گرفته نمی‌شوند، ولی میزان اثر بخشی کلی سازمان را افزایش می‌دهند (۱۵). در پژوهش‌های انجام شده در زمینه بررسی رابطه میان رفتار شهروندی سازمانی و کیفیت زندگی کاری، یافته‌ها حاکی از وجود ارتباط معنی‌داری میان رفتار شهروندی سازمانی و کیفیت زندگی کاری بوده است (۱۶-۱۸).

از طرفی توانمند شدن نیز در رشته‌های روان‌شناسی، جامعه‌شناسی و دین‌شناسی ریشه‌هایی دارد که به دهه‌های گذشته، حتی قرن‌های گذشته بر می‌گردد. توانمندسازی به معنای آماده کردن کارکنان است که به اندازه کافی دارای استقلال باشند و به آن‌ها اجازه می‌دهد تا بتوانند موقعیت‌های مسئله‌ای پیش‌بینی نشده از قبیل شکایات را حل نمایند (۱۹-۲۱). توانمندسازی به دو دیدگاه ایستا و پویا تقسیم بندی می‌شود. در دیدگاه ایستا اعتقاد بر این است که توانمندسازی، تفویض

تأیید قرار می‌گیرد. این مقدار برای تحقیق حاضر (۹۶٪) بدست آمده است.

تکنیک دیمتل: تکنیک آزمایش و ارزیابی تصمیم‌گیری (دیمتل) برای اولین بار توسط موسسه باتل میموریال در ژنو توسعه داده شده است. این روش برای مطالعه و حل مسائل پیچیده و درهم‌تنیده و برای درک مشکل خاص و شناسایی راه‌حل‌های علمی توسط یک ساختار سلسله‌مراتبی در نظر گرفته شده است (۳۳). یکی از امتیازات روش دیمتل نسبت به سایر روش‌های تصمیم‌گیری بر پایه مقایسات زوجی، پذیرش بازخورد روابط است. یعنی در ساختار سلسله‌مراتبی حاصل، هر عنصر می‌تواند بر سایر عناصر هم‌سطح، سطح بالاتر و یا پایین‌تر از خود تأثیر بگذارد و متقابلاً از تک‌تک آن‌ها تأثیر بپذیرد (۳۱). در تکنیک‌های سنتی، مانند فرآیند تحلیل سلسله‌مراتبی، نیاز است که عناصر مستقل از هم باشند، درحالی‌که در روش دیمتل این فرض اساسی وجود ندارد. در مقابل، این روش با استفاده از روش مدل‌سازی ساختاری، برای شناسایی وابستگی متقابل ممکن در میان عناصر در یک سیستم، با احداث گراف‌های جهت‌دار برای نشان دادن روابط علت و معلولی و نقاط قوت نفوذ در میان عناصر مورد استفاده قرار می‌گیرد (۳۳).

روش محاسبه ماتریس برای تکنیک دیمتل، عمدتاً به چهار مرحله اصلی زیر خلاصه می‌شود:

۱. محاسبه ماتریس میانگین: برای این ماتریس، تأثیر مستقیم بین هر دو عامل مقایسه زوجی شده است، که توسط هر پاسخ‌دهنده نمره عدد صحیح از ۱، ۲، ۳ و ۴؛ به ترتیب به معنای "بدون نفوذ"، "نفوذ کم"، "نفوذ متوسط"، "نفوذ بالا" و "در نهایت" نفوذ بسیار زیاد" برای آن لحاظ می‌گردد. علامت  $x_{ij}$  درجه‌ای می‌باشد که فرد پاسخ‌گو معتقد است عامل (i)، عامل (j) را تحت تأثیر قرار می‌دهد. برای  $i = j$ ، عناصر مورب به صفر نیز نشان از عدم تأثیر دارد. ماتریس  $n \times n$  برای هر پاسخ‌گو، ماتریسی غیر منفی خواهد شد، به طوری که  $X^k = [x_{ij}^k]$  که در آن  $k$  شماره پاسخ‌گو است با  $1 \leq k \leq H$ ، و  $n$  نیز تعداد عناصر در سیستم است. اگر اینجا  $H$  پاسخ‌گویان باشند،  $X^1, X^2, X^3, \dots, \text{and } X^H$  برقرار خواهد شد. برای تجمیع نظرات  $H$  پاسخ‌گو، ماتریس میانگین  $A = [a_{ij}]$  به صورت ذیل ایجاد می‌شود:

$$a_{ij} = \frac{1}{H} \sum_{k=1}^H x_{ij}^k \quad \text{رابطه شماره (۱)}$$

۲. محاسبه ماتریس نرمال روابط مستقیم: محاسبه ماتریس نرمال روابط مستقیم ماتریس  $D$  توسط  $D = A \times S$  است که در آن  $S = \frac{1}{\max_{1 \leq i \leq n} \sum_{j=1}^n a_{ij}}$  و هر عنصر ماتریس  $D$  بین صفر و یک می‌باشد.

با این دیدگاه، در این پژوهش برآنیم تا روابط میان کیفیت زندگی کاری کارکنان و برخی از متغیرهای سازمانی مرتبط با آن را در دانشگاه علوم پزشکی بابل (شامل: رفتار شهروندی سازمانی، توانمندسازی روان‌شناختی، فرهنگ سازمانی و تنیدگی شغلی) با استفاده از تکنیک دیمتل بررسی و ترسیم نمائیم. براین اساس، این پژوهش در جهت پاسخ‌گویی به سؤالات ذیل می‌باشد.

۱- درجه اهمیت (تأثیرگذاری و تأثیرپذیری) هر یک از متغیرها در دانشگاه علوم پزشکی بابل چگونه است؟

۲- نقشه روابط داخلی میان کیفیت زندگی کاری و متغیرهای اشاره شده در دانشگاه علوم پزشکی بابل چگونه است؟

### روش بررسی

تحقیق حاضر یک پیمایش توصیفی-تحلیلی است که در بهار سال ۱۳۹۴ در دانشگاه علوم پزشکی بابل صورت پذیرفته است و از لحاظ هدف در چارچوب پژوهش‌های کاربردی جای می‌گیرد. ابزار جمع‌آوری داده‌ها پرسشنامه بوده است. جامعه آماری تحقیق را نیز خبرگان و مسئولین دانشگاه علوم پزشکی بابل در حوزه منابع انسانی و رفتار سازمانی شکل می‌دهند.

در این پژوهش برای بررسی روابط علت و معلولی میان متغیرها (کیفیت زندگی کاری، رفتار شهروندی سازمانی، توانمندسازی روان‌شناختی، فرهنگ سازمانی و تنیدگی شغلی) از تکنیک آزمایش و ارزیابی تصمیم‌گیری (دیمتل) استفاده شده است. به‌منظور تأیید متغیرها و مدل شناسایی شده تحقیق، از ابزار پرسشنامه و مصاحبه استفاده شد. در این راستا پرسشنامه محقق ساخته، مشتمل بر چند بخش طراحی شد و در هر بخش از پرسشنامه متغیرهای مرتبط گنجانده شد. با بهره‌مندی از نظر خبرگان، تناسب متغیرها باهدف تحقیق ارزیابی شد که در این زمینه با جمع‌بندی نظرات، متغیرهای نهایی مدل حاصل شد. پرسشنامه مورد استفاده در تحقیق برای تکنیک دیمتل، پرسشنامه مقایسات زوجی می‌باشد. تعداد افراد مورد مصاحبه و علاقه‌مند به تکمیل پرسشنامه، ۹ نفر از خبرگان مدیریت منابع انسانی و مسئولین منتخب در دانشگاه علوم پزشکی بابل بوده‌اند، که به‌صورت روش هدفمند انتخاب شدند. تاکنون در تحقیقات انجام شده توسط اساتید و خبرگان تکنیک‌های ریاضی در دنیا، برای ارزیابی روابط میان متغیرها در تکنیک دیمتل، بیشتر از نظرات ۵ تا ۲۰ خبره استفاده شده است؛ درواقع با توجه به خبره محور بودن این تکنیک، تعداد پاسخ‌گویان به پرسشنامه‌های دیمتل (خبره محور) از ۱۰ نفر تا حتی ۵ نفر نیز در حد کفایت است (۳۰-۳۲).

روایی تحقیق مطابق نظر خبرگان تأیید و از طرفی نیز به‌منظور اندازه‌گیری قابلیت پایایی ابزار اندازه‌گیری در تکنیک دیمتل، باید نرخ ناسازگاری (g) محاسبه گردد. چنانچه مقدار (g) کمتر از ۵٪ باشد (قابلیت اطمینان بیشتر از ۹۵٪)، پایایی داده‌ها و پرسشنامه مورد



جدول ۲. ماتریس ارتباطات کل (T) میان متغیرهای تحقیق

متغیرها	کیفیت زندگی کاری (A)	رفتار شهروندی سازمانی (B)	توانمندسازی روان شناختی (C)	تندگی شغلی (D)	فرهنگ سازمانی (E)
کیفیت زندگی کاری (A)	۰/۴۷۸	۰/۸۵۷	۰/۹۲۴	۰/۵۷۷	۰/۸۵۵
رفتار شهروندی سازمانی (B)	۰/۶۲۶	۰/۷۶۲	۰/۹۰۴	۰/۶۹۴	۰/۸۸۴
توانمندسازی روان شناختی (C)	۰/۵۴۲	۰/۸۳۸	۰/۶۱۰	۰/۵۱۱	۰/۶۹۲
تندگی شغلی (D)	۰/۵۱۵	۰/۸۹۶	۰/۸۴۲	۰/۴۷۲	۰/۷۲۹
فرهنگ سازمانی (E)	۰/۷۳۸	۱/۱۰	۱/۰۸	۰/۸۳۱	۰/۷۸۵

جدول ۳. ماتریس ارتباطات غیرمستقیم میان متغیرهای تحقیق

متغیرها	کیفیت زندگی کاری (A)	رفتار شهروندی سازمانی (B)	توانمندسازی روان شناختی (C)	تندگی شغلی (D)	فرهنگ سازمانی (E)
کیفیت زندگی کاری (A)	۰/۴۷۸	۰/۷۰۶	۰/۶۵۵	۰/۵۰۲	۰/۵۸۶
رفتار شهروندی سازمانی (B)	۰/۴۷۵	۰/۷۶۲	۰/۷۱۱	۰/۵۰۱	۰/۶۱۵
توانمندسازی روان شناختی (C)	۰/۳۹۱	۰/۵۶۹	۰/۶۱۰	۰/۴۳۵	۰/۵۴۱
تندگی شغلی (D)	۰/۴۳۹	۰/۶۲۷	۰/۶۱۵	۰/۴۷۲	۰/۵۷۸
فرهنگ سازمانی (E)	۰/۵۴۵	۰/۸۳۷	۰/۸۱۲	۰/۵۶۲	۰/۷۸۵

فرهنگ سازمانی (۰/۵۹۶)، متغیر تندگی شغلی (۰/۳۶۹)، متغیر رفتار شهروندی سازمانی (۰/۵۸۸)، و در نهایت متغیر توانمندسازی روان شناختی (۱/۱۶-). بر مبنای همین جدول، متغیر فرهنگ سازمانی نقش مرکزی (دربر گیرنده بیشترین مقدار  $(T_i + C_j)$ ) دارد. به عبارت دیگر متغیر فرهنگ سازمانی بیشترین مقدار ارتباط را با سایر متغیرها دارد.

بر اساس جدول شماره (۴)، رتبه بندی مقادیر  $(T_i + C_j)$  برای پنج متغیر سازمانی در دانشگاه علوم پزشکی بابل عبارت‌اند از: متغیر فرهنگ سازمانی (۸/۴۹)، متغیر رفتار شهروندی سازمانی (۸/۳۳)، متغیر توانمندسازی روان شناختی (۷/۵۵)، متغیر کیفیت زندگی کاری (۶/۵۹)، و در نهایت متغیر تندگی شغلی (۶/۵۴). همچنین رتبه بندی مقادیر  $(T_i - C_j)$  برای پنج متغیر سازمانی در دانشگاه علوم پزشکی بابل عبارت‌اند از: متغیر کیفیت زندگی کاری (۰/۷۹۰)، متغیر

جدول ۴. دریافت و یا نفوذ اثرات متغیرهای تحقیق

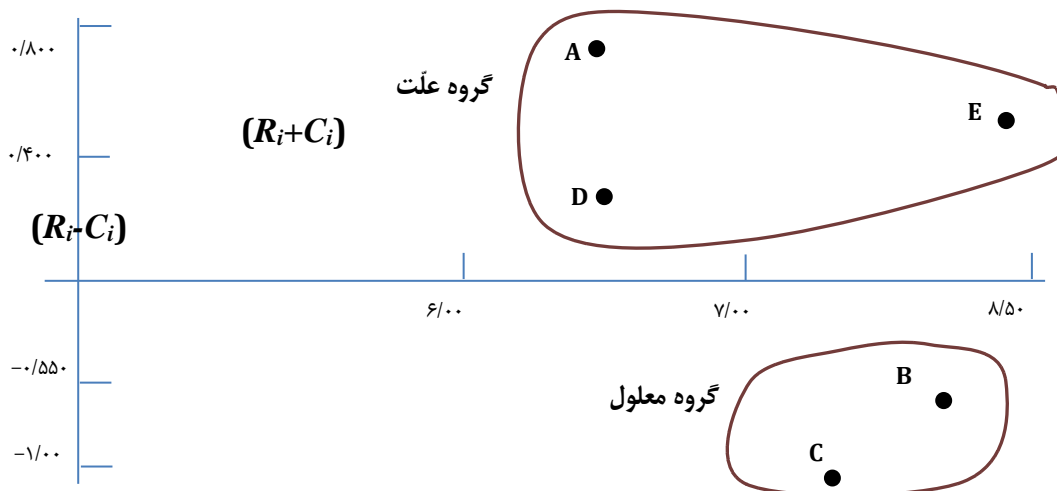
متغیرها	$T_i$	رتبه	$C_i$	رتبه	$T_i - C_i$	رتبه	$T_i + C_i$	رتبه
کیفیت زندگی کاری (A)	۳/۶۹	۳	۲/۹۰	۵	۰/۷۹۰	۵	۶/۵۹	۴
رفتار شهروندی سازمانی (B)	۳/۸۷	۲	۴/۴۶	۱	-۰/۵۸۸	۴	۸/۳۳	۲
توانمندسازی روان شناختی (C)	۳/۱۹	۶	۴/۳۶	۲	-۱/۱۶	۵	۷/۵۵	۳
تندگی شغلی (D)	۳/۴۵	۵	۳/۰۸	۴	۰/۳۶۹	۳	۶/۵۴	۵
فرهنگ سازمانی (E)	۴/۵۴	۱	۳/۹۴	۳	۰/۵۹۶	۲	۸/۴۹	۱

باشد، اولویت آن معیار بالاتر خواهد بود و دارای اهمیت بیشتری است. ترسیم نقشه مکانی روابط علت و معلولی نیز در شکل (۱) آورده شده است.

مقدار آستانه برای درایه ماتریس T (برای پذیرش روابط قابل اقباض) که از میانگین درایه‌ها بدست می‌آید، ۰/۷۵۰ در نظر گرفته شده است. که این مقادیر در جدول شماره (۲) قابل مشاهده است. از طرفی با توجه به مقدار  $(T_i + C_j)$ ، می‌توان عامل‌های مورد مطالعه را اولویت بندی کرد؛ بدین ترتیب که هرچه این مقدار بیشتر



شکل ۱. ترسیم نقشه مکانی متغیرهای تحقیق



### بحث و نتیجه گیری

سطح کیفیت زندگی کاری کارکنان نیز به صورت مثبتی بهبود می‌یابد. از نکات جالب تحقیق حاضر تاثیر معنی‌دار علی فرهنگ سازمانی و رفتار شهروندی سازمانی بر خود است، در واقع این متغیرها به واسطه تاثیر بسیار زیاد بر متغیرهای دیگر، توانسته‌اند بر خود نیز تاثیرگذار باشند. به بیان دیگر برای سایر یافته‌های تحقیق نیز می‌توان عنوان داشت که متغیر کیفیت زندگی کاری بر متغیر رفتار شهروندی سازمانی، توانمندسازی روان‌شناختی و فرهنگ سازمانی موثر بوده، از طرفی نیز متغیر رفتار شهروندی سازمانی بر خود رفتار شهروندی سازمانی، توانمندسازی روان‌شناختی و فرهنگ سازمانی؛ متغیر توانمندسازی روان‌شناختی فقط بر رفتار شهروندی سازمانی؛ متغیر تنبیدی شغلی بر رفتار شهروندی سازمانی و توانمندسازی روان‌شناختی و در نهایت متغیر فرهنگ سازمانی بر همه متغیرها یعنی کیفیت زندگی کاری، رفتار شهروندی سازمانی، توانمندسازی روان‌شناختی، تنبیدی شغلی و خود فرهنگ سازمانی، اثرگذاری معنی‌داری داشته‌اند.

از نقاط قوت تحقیق حاضر، می‌توان به استفاده از تکنیک دیمتل نام‌برد، در این روش تمامی روابط و میزان تاثیرگذاری و تاثیرپذیری متغیرها، صرف‌نظر از معنی‌داری روابط آشکار می‌شود. از طرفی نیز میزان تاثیرگذاری متغیر بر خود (به واسطه تاثیر بر سایر متغیرها)، که در سایر روش‌های آماری قابل مشاهده نیست، مشخص شده است. البته لازم به ذکر است که این تحقیق نیز مانند سایر تحقیقات دارای محدودیت‌هایی بوده است: محدودیت استفاده از مدل‌های کامل‌تر با متغیرهای اساسی بیشتر، محدودیت استفاده از نظرات افراد خبره‌تر یا به بیانی دیگر محدودیت استفاده از نظرات افرادی که بیشترین اطلاعات را در زمینه موضوع پژوهش دارا هستند. برای تحقیقات آینده نیز پیشنهاد می‌شود تا تحقیق حاضر با همین مدل و یا مدل‌های کامل‌تر در دانشگاه‌های دیگر صورت پذیرد تا با تکرار و

یافته‌های پژوهش نشان داد که کیفیت زندگی کاری از هیچ یک از متغیرهای موجود در مدل تحقیق، تاثیر پذیری معنی‌داری نداشته است. اما رفتار شهروندی سازمانی همسو با تحقیقات کسرائی و همکاران (۱۶)، اصغری و همکاران (۱۷)، و پاپی و نوروزعلی‌زاده (۱۸)، از کیفیت زندگی کاری تاثیر نسبتاً زیادی پذیرفته است. این محققان نیز در تحقیقات خود در یافتند که کیفیت زندگی کاری تاثیرات بسیار زیادی بر رفتار شهروندی سازمانی در میان کارکنان دارد. از طرفی نیز کیفیت زندگی کاری تاثیر معنی‌داری بر توانمندسازی روان‌شناختی کارکنان داشته است، که این یافته با نتایج تحقیقات ساعدیان و سلیمی (۲۳) که در سال ۲۰۱۵ انجام شد، مطابقت و همخوانی دارد؛ در واقع این مطالعه نشان داد که با بهبود سطح کیفیت زندگی کاری، به صورت معنی‌داری سطح توانمندسازی روان‌شناختی کارکنان بهبود می‌یابد. از بُعدی دیگر این یافته‌ها از حیث این که کیفیت زندگی کاری بر تنبیدی شغلی اثرگذار نبوده است، با یافته‌های مصدقی راد و همکاران (۳۰) که در سال ۲۰۱۱ و همچنین خاقانی‌زاده و همکاران (۲۶) که در سال ۲۰۰۸ که دریافتند کیفیت زندگی کاری بر تنبیدی شغلی کارکنان موثر است، متفاوت و ناهمخوان بوده است. به طور کلی در تفسیر این ارتباط باید بیان داشت که چنانچه ادراک از کیفیت زندگی کاری کارکنان دانشگاه علوم پزشکی بابل بهبود و یا کاهش یابد، سطح تنبیدی شغلی کارکنان بهبود و یا کاهش معنی‌داری پیدا نمی‌کند. همان‌گونه که اشاره شد در تحقیقی که قهرمانی و ولی‌زاده (۲۸) به انجام رساندند، رابطه معنی‌دار میان کیفیت زندگی کاری کارکنان و فرهنگ سازمانی مورد تأیید قرار گرفت، که با نتایج تحقیق حاضر نیز همخوانی دارد، این ارتباط نشان می‌دهد که با افزایش و بهبود فرهنگ سازمانی،



با توجه به یافته اصلی پژوهش (اثرگذاری کیفیت زندگی کاری بر بیشتر متغیرهای پژوهش)، پیشنهاد می شود تا مدیران در سطح دانشگاه به ارتقای متغیر کیفیت زندگی کاری کارکنان توجه بیشتری نمایند تا بتوان با بهبود سطح کیفیت زندگی کاری، وضعیت سایر متغیرهای تحقیق را نیز بهبود بخشید، زیرا که در واقع بدون نگاه و توجه به این متغیر، شاید نتوان به نحو مطلوب به سایر اهداف سازمانی مورد نظر دست یافت.

### تقدیر و تشکر

در این مجال از مسئولین دانشگاه علوم پزشکی بابل جهت همکاری و فراهم نمودن بستر انجام این پژوهش در دانشگاه سپاس‌گزاری می‌گردد. همچنین به صورت ویژه‌ای از خبرگان و مسئولین دانشگاه علوم پزشکی بابل در حوزه منابع انسانی و رفتار سازمانی که با تکمیل پرسشنامه‌های تحقیق، اطلاعات و داده‌های ارزشمند تحقیق را مهیا نموده‌اند، قدردانی می‌گردد.

مقایسه نتایج به قطعیت و استنتاج بهتری نسبت به محیط دانشگاهی و روابط حاکم میان متغیرها برسیم. از طرفی نیز استفاده از سایر روش‌های تحلیلی شامل ANP، شبکه‌های عصبی و استفاده از روش‌های آماری، می‌توان راهبردی متفاوت برای تحقیقات آینده باشد.

به‌طور کلی از یافته‌های تحقیق حاضر می‌توان استنباط کرد که در میان متغیرهای مورد بررسی، کیفیت زندگی کاری به‌عنوان تأثیرگذارترین متغیر معرفی و همچنین متغیر توانمندسازی روان‌شناختی کم‌ترین میزان تأثیرگذاری را به خود اختصاص داده است. براساس میزان اهمیت متغیرها نیز می‌توان گفت فرهنگ سازمانی پراهمیت‌ترین متغیر، و متغیر تنیدگی شغلی نیز به‌عنوان کم‌اهمیت‌ترین متغیر در این روابط علی مشخص شده‌اند. باید بیان داشت که این نتایج حاکی از اهمیت زیاد متغیر کیفیت زندگی کاری شغلی در دانشگاه علوم پزشکی بابل می‌باشد؛ در واقع در میان متغیرهای استفاده شده در مدل دیمتل، این متغیر نسبت به سایر متغیرها تأثیرگذاری بیشتری داشته است.



## References

1. Wan YKP, Sow H, Joanne C. Casino employees' perceptions of their quality of work life. *International Journal of Hospitality Management* 2013; 34: 348–358.
2. Lin J-H, Jehn-Yih W, Ching-hua H. Promoting frontline employees' quality of life: Leisure benefit systems and work-to-leisure conflicts. *Tourism Management* 2013; 36: 178–187.
3. Jokinen E, Tuula H. Is the measured good quality of working life equivalent to strategically strong HRM system?. *Procedia-social and behavioral sciences* 2013; 81: 131–141.
4. Singhapakdi A, Lee DJ, Sirgy MJ, Senasu K. The impact of incongruity between an organization's CSR orientation and its employees' CSR orientation on employees' quality of work life. *Journal of Business Research* 2015; 68(1): 60–66.
5. Rajabi Gilan N, Ghasemi SR, Reshadat S, Rajabi S. The Relationship between Social Capital and Health-Related Quality of Life among Teachers. *Journal of Zanjan University Medical Science*. 2014; 21(88): 95–107 [Persian].
6. Gholami A. Effective factor on quality of work life in organizational. *Police Human Development* 2009; 6(24): 79–100 [Persian].
7. Jenaabadi H. Relationship between quality of life and quality of working life in staffs of Baharan psychiatry hospital, Zahedan. *Journal of Qazvin University Medical Science* 2013; 17(1): 61–68 [Persian].
8. Goudarzand-Chegini M, Mirdoozandeh G. Relationship between quality of work-life and job satisfaction of the employees in public hospitals in Rasht. *Zahedan Journal University Medical Science (ZJRMS)* 2012; 14(2): 108–111 [Persian].
9. Sirisawasd P, Chaiear N, Johns NP, Khiewyoo J. Validation of the Thai Version of a Work-related Quality of Life Scale in the Nursing Profession. *Safety and health at work* 2014; 5(2): 80–85.
10. Omar AS, Wan Edura W R, Afiza AM. Motivations Using Social Networking Sites on Quality Work Life. *Procedia-Social and Behavioral Sciences* 2014; 130: 524–531.
11. Narehan H, Hairunnisa M, Norfadzillah RA, Freziamella L. The Effect of Quality of Work Life (QWL) Programs on Quality of Life (QOL) among Employees at Multinational Companies in Malaysia. *Procedia-Social and Behavioral Sciences* 2014; 112: 24–34.
12. Tavani JL, Lo Monaco G, Hoffmann-Hervé L, Botella M, Collange J. La qualité de vie au travail: objectif à poursuivre ou concept à évaluer?. *Archives des Maladies Professionnelles et de l'Environnement* 2014; 75(2): 160–170.
13. Bienstock CC, DeMoranville CW, Smith RK. Organizational Citizenship Behavior and Service Quality. *Journal of Service Marketing* 2003; 17: 357–378.
14. Podsakoff PM, MacKenzie SB, Moorman RH, Fetter R. Transformational leader behaviors and their effects on followers' trust in leaders, satisfaction, and organizational citizenship behaviors. *Leadership Quarterly* 1990; 1(2): 107–142.
15. Bogler R, Somech A. Influence of teacher empowerment on teacher's organizational commitment, professional commitment and organizational citizenship behavior in schools. *Journal of teaching and teacher Education* 2004; 20: 277–289.
16. Kasraie SS, Sheler P, Hassani M, Zadeh P. The relationship between quality of work life, job stress, job satisfaction and citizenship behavior in oshnaviyeh hospitals staff. *Patient safety & quality improvement journal* 2014; 1(2): 77–81.
17. Asgari, MH, Taleghani M, Abadikhah S. The Relationship between Qualities of Working Life with Organizational Citizenship Behavior of Office of Education Staff in Rasht City. *Journal of Basic Applied Science Resource* 2012; 2(4): 3547–3551.
18. Papi A, Nuralizadeh R. Investigating the Relationship between the Quality of Work Life and the Emergence of Organizational Citizenship Behavior among Primary School Teachers in Andimeshk. *International Journal on New Trends in Education and Literature* 2014; 1(4): 32–42.
19. Conger JA, Kanungo RN. The Empowerment Process: integrating theory and practice. *Academy of Management Review* 1988; 13: 471–482.
20. Spreitzer GM, Kizilos MA, Nason SW. A Dimensional Analysis of the Relationship between Psychological Empowerment and Effectiveness Satisfaction, and Strain. *Journal of Management* 1997; 2: 679–704.

21. Chigozirim P, Peters S, Mazdarani E. The impact of employee empowerment on service quality and customer satisfaction in service organizations. Bachelor Thesis in Business Administration. Malardalen University. Vasteras (2008).
22. Quinn RE, Spreitzer GM. The Road to Empowerment: seven questions every leader should. *Organizational Dynamic* 1997; 26(2): 37–51.
23. Salimi S, Saeidian N. Relationship between quality of work life and psychological empowerment by employees' productivity (structural equations modeling). *International Journal of Educational and Psychological Research* 2015; 1(1): 10–16.
24. Ferris GR, Hochwarter WA, Buckley MR, Harrell- Cook G, Frink DD. Human resources management: Some new directions, *Journal of Management* 1999; 25: 385–415.
25. Goffee R, Jones G. What holds a modern company together?. *Harvard Business Review* 1996; 74(6): 133–148.
26. Balthazard PA, Cooke RA, Potter RE. Dysfunctional culture, dysfunctional organization: Capturing the behavioral norms that form organizational culture and drive performance. *Journal of Managerial Psychology* 2006; 21(8): 709–732.
27. Sheridan JE. Organizational Culture and Employee Retention. *Academy of Management Journal* 1992; 35(5): 1036–1056.
28. Valizadeh A, Ghahremani J. The relationship between organizational culture and quality of working life of employees. *European Journal of Experimental Biology* 2012; 2(5): 1722–1727.
29. Khaghanizadeh M, Ebadi A, Cirati nair M, Rahmani M. The study of relationship between job stress and quality of work life of nurses in military hospitals. *J Mil Med* 2008; 10(3):175–184 [Persian].
30. Mosadeghrad AM, Frlie E, Rosenberg D. A study of relationship between job stress, quality of working life and turnover intention among hospital employees. *Health Services Management Research* 2011; 24(4): 170–181.
31. Wu WW. Choosing knowledge management strategies by using a combined ANP and DEMATEL approach. *Expert Systems with Applications* 2008; 35(3): 828–835.
32. Chen FH, Hsu TS, Tzeng GH. A balanced scorecard approach to establish a performance evaluation and relationship model for hot spring hotels based on a hybrid MCDM model combining DEMATEL and ANP. *International Journal of Hospitality Management* 2011; 30(4): 908–932.
33. Wu HH, Chen HK, Shieh JI. Evaluating performance criteria of Employment Service Outreach Program personnel by DEMATEL method. *Expert Systems with Applications* 2010; 37(7) 5219–5223.

## Relationship between Quality of Work Life and Its Organizational Variables in Babol University of Medical Sciences

Hassanali Aghajani<sup>\*1</sup>, Hossein Samadi Miarkolaei<sup>2</sup>, Hamzeh Samadi Miarkolaei<sup>3</sup>

1. Ph.D. in Public Management, Department of Management, Faculty of Economics and Administrative Science, University of Mazandaran, Babolsar, Iran

2. M.A. in Public Management, Young Researchers and Elite Club, Islamic Azad University, Qaemshahr Branch, Qaemshahr, Iran

3. Ph.D. in Public Management, Young Researchers and Elite Club, Islamic Azad University, Qaemshahr Branch, Qaemshahr, Iran

---

Received:2017-04-11, Revised: 2017-05-22, Accepted:2017-08-22

### Abstract

**Background:** One of the most important areas of the health sustainable development in human societies is the health sector directly related to human health, and in today's competitive organizations, those which are able to improve their performance can survive. Therefore, the aim of this study was to investigate and determine the relationship between the quality of work life (QWL) and its organizational variables in Babol University of Medical Sciences.

**Methods:** In this descriptive- analytic study, the officials and experts of human resources of Babol University of Medical Sciences were selected using judgmental purposive sampling method in Spring 2015. The data were collected using paired comparisons questionnaire and analyzed using mathematical methods and decision-making trial and evaluation laboratory (DEMATEL) technique.

**Findings:** The highest and lowest influential variables were QWL (0.790) and psychological empowerment (-1.16) among the studied variables, respectively. According to the importance of variables, the organizational culture (8.49) and occupational stress (6.54) were the most and least important variables in these causal relationships, respectively.

**Conclusion:** The results showed that according to the experts' opinions, there was a significant relationship between QWL with organizational citizenship behavior, psychological empowerment and organizational culture variables. Accordingly, it is very important to plan for improving the QWL of the staff in Medical Sciences Universities.

**Keywords:** Quality of work life, Psychological empowerment, Organizational citizenship behavior, Organizational culture, Occupational stress

---

\*Corresponding Author:

Address: Department of Management, Faculty of Economics and Administrative Science, University of Mazandaran, Babolsar, Iran.

Email: aghajani@umz.ac.ir