





دانشگاه پیام نور

بخش مدیریت، اقتصاد و حسابداری

رساله برای دریافت مدرک دکتری تخصصی (Ph.D.)
رشته مدیریت دولتی گرایش مدیریت منابع انسانی

طراحی و تبیین مدل حفظ و نگهداری کارکنان دانش پایه با تأکید بر شیوه‌های مدیریت منابع انسانی

(مورد مطالعه: دانشگاه‌ها و مؤسسات آموزش عالی استان خراسان جنوبی)

مهدی رشیدی

استاد راهنما: آقای دکتر رضا رسولی

استاد مشاور اول: آقای دکتر علیرضا موغلی

استاد مشاور دوم: آقای دکتر محمد موسوی

آبان ماه ۱۳۹۲



دانشگاه پیام نور

بخش مدیریت، اقتصاد و حسابداری

مرکز تحصیلات تکمیلی

رساله برای دریافت مدرک دکتری تخصصی (Ph.D.)

رشته مدیریت دولتی گرایش مدیریت منابع انسانی

طراحی و تبیین مدل حفظ و نگهداری کارکنان دانش پایه

با تأکید بر شیوه‌های مدیریت منابع انسانی

(مورد مطالعه: دانشگاه‌ها و مؤسسات آموزش عالی استان خراسان جنوبی)

مهدی رشیدی

استاد راهنما: آقای دکتر رضا رسولی

استاد مشاور اول: آقای دکتر علیرضا موغلی

استاد مشاور دوم: آقای دکتر محمد موسوی

آبان ماه ۱۳۹۲

صور تجلسه دفاع از رساله

گواهی اصالت، نشر و حقوق مادی و معنوی اثر

اینجانب مهدی رشیدی دانشجوی ورودی سال ۱۳۸۷ مقطع دکتری تخصصی رشته مدیریت دولتی گواهی می‌نمایم چنانچه در رساله خود از فکر، ایده و نوشته دیگری بهره گرفته‌ام با نقل قول مستقیم یا غیرمستقیم منبع و مأخذ آن را نیز در جای مناسب ذکر کرده‌ام. بدیهی است مسئولیت تمامی مطالبی که نقل قول دیگران نباشد بر عهده خویش می‌دانم و جوابگوی آن خواهم بود.

مهدی رشیدی

۹۲/۸/۴

اینجانب مهدی رشیدی دانشجوی ورودی سال ۱۳۸۷ مقطع دکتری تخصصی رشته مدیریت دولتی گواهی می‌نمایم چنانچه بر اساس مطالب رساله خود اقدام به انتشار مقاله، کتاب و ... نمایم ضمن مطلع نمودن استاد راهنما، با نظر ایشان نسبت به نشر مقاله، کتاب و ... و به صورت مشترک و با ذکر نام استاد راهنما مبادرت نمایم.

مهدی رشیدی

۹۲/۸/۴

کلیه حقوق مادی مترتب از نتایج مطالعات، آزمایشات و نوآوری ناشی از تحقیق موضوع این رساله متعلق به دانشگاه پیام نور می‌باشد.

آبان ماه ۱۳۹۲

تقدیم بہ:

مجاہدان راہ حق و رہنمایان صراط مستقیم عمودیت

تقدیر و تشکر

خدای بزرگ را شاکرم که با الطاف بی‌کران خود همواره مرا یاری نموده و با درود و سلام به محضر حضرت محمد (ص) و خاندان پاک و مطهر ایشان که گنجینه‌های حقیقی علم و دانش هستند، بر خود فرض می‌دانم از تمامی کسانی که در به‌ثمر رسیدن این اثر، حقیر را یاری نمودند مراتب سپاس و امتنان خود را تقدیم نمایم؛ از استاد محترم راهنما جناب آقای دکتر رضا رسولی و اساتید معزز مشاور جناب آقایان دکتر علیرضا موغلی و دکتر محمد موسوی که از راهنمایی‌ها و رهنمودهای خود با مهر و عطوفت، بنده را بهره‌مند نمودند، بی‌نهایت سپاسگزارم.

از استاد بزرگوارم جناب آقای دکتر محمدعلی سرلک که دلسوزانه مرا درس آموختند، و همچنین اساتید ارجمندم آقایان دکتر حسن دانایی‌فرد و دکتر حبیب‌الله دعایی که بی‌دریغ به من لطف کردند، کمال امتنان دارم.

از پدر عزیزم، الگویی صبر و توکل و مادر مهربان و دلسوزم که دعای خیرشان همیشه و در تمامی لحظه‌ها، بدرقه راهم بوده است، خاضعانه قدردانم.

از پدر و مادر همسرم که همواره بنده را رهین لطف خود نموده‌اند، بسیار سپاسگزارم.

از دوستان و همکاران ارجمندم که از نظر فکری و اجرایی کمک‌های ارزنده‌ای نمودند به‌ویژه جناب آقایان دکتر نادر صنعتی، دکتر ناصر برخوردار، مجید خسروی و خانم دکتر شکاری، صمیمانه تشکر می‌کنم. از اعضای محترم پانل صاحب‌نظران دلفی و اعضای محترم هیئت علمی دانشگاه‌های استان خراسان جنوبی که در مراحل طراحی و آزمون مدل تحقیق، محقق را یاری نمودند و بی‌شک بدون لطف آن‌ها این پژوهش به سرانجام نمی‌رسید، قدردانی می‌نمایم.

از مدیران و کارشناسان متعهد و پرتلاش مرکز تحصیلات تکمیلی دانشگاه پیام نور صمیمانه سپاسگزارم.

و

تشکر و قدردانی ویژه از

همسر، نمونه صبر و گذشت و ایثار

و دختر عزیزم، نازنین‌زهره

که بی‌شک همه دقایقی که صرف این رساله گردید، متعلق به ایشان بود ...

چکیده

با رشد دانش و فن‌آوری و گسترش سازمان‌های دانش‌بنیان، جذب، توسعه و نگهداری کارکنان دانشی با عملکرد بالا و با توانایی‌های بالقوه بالا، در سطح سازمانی و ملی بسیار حیاتی خواهد بود.

از نگاه بحث نگهداری کارکنان دانش‌پایه، بازار، به محل داد و ستد استعداد تبدیل می‌شود که کارکنان انتخاب می‌کنند کی و کجا کار کنند و استعداد خود را عرضه کنند و از سوی دیگر سازمان‌ها بایستی هر کاری را به منظور جذب، توسعه، مدیریت و نگهداری این گونه کارکنان انجام دهند. این همان چیزی است که باعث ایجاد مزیت رقابتی جهانی غیر قابل تقلید و مداوم برای سازمان می‌شود.

بنابراین شرکت‌ها به طور فزاینده‌ای به دانش، مهارت و شایستگی‌های کارکنان دانشی خود وابسته شده‌اند. این افراد - که اولین بار در سال ۱۹۷۴ پتیر دراگر اصطلاح کارکنان دانش‌پایه را برای آن‌ها به کار برد - حامل دانشی هستند که سازمان مالکیتی بر آن ندارد و اما به عنوان یک منبع قدرتمند به افراد دانش‌پایه این آزادی عمل را می‌دهد که جابه‌جا شوند و از دانش خود در حوزه‌های متفاوتی استفاده نمایند. حال، پرسش اصلی و بنیادی آن است که چگونه می‌توان مدل مفهومی حفظ و نگهداری کارکنان دانش‌پایه را طراحی و تبیین نمود؟

در این پژوهش، با بررسی گسترده مبانی نظری، عوامل و مؤلفه‌های اصلی مدل حفظ و نگهداری کارکنان دانش‌پایه شناسایی و پس از اجرای فن دلفی و دریافت نظر خبرگان، این عوامل و متغیرها اصلاح و تعدیل گردیده و نهایتاً مدل مفهومی تحقیق طراحی گردید؛ که در آن، فعالیت‌های مدیریت منابع انسانی (شامل فرصت مشارکت، حقوق و مزایا، حمایت سازمانی، عدالت رویه‌ای و توسعه‌ی مهارت‌ها) به عنوان متغیرهای پیش‌بین، رضایت شغلی، تعهد سازمانی و اعتماد به مدیران به عنوان متغیرهای واسطه (میانجی)، و قصد ماندن کارکنان دانش‌پایه به عنوان متغیر ملاک در نظر گرفته شده است.

برای سنجش متغیرها، از پرسشنامه‌های استاندارد استفاده شد. برای جمع‌آوری داده‌ها، نمونه‌گیری به صورت تصادفی طبقه‌ای از جامعه‌ی اعضای هیئت علمی دانشگاه‌ها و مؤسسات آموزش عالی خراسان جنوبی انجام شد. یافته‌های به‌دست آمده به روش تحلیل مسیر با نرم‌افزار AMOS نشان می‌دهد که فعالیت‌های منابع انسانی شامل توسعه‌ی مهارت‌ها، حقوق و مزایا، فرصت مشارکت، حمایت سازمانی و عدالت رویه‌ای، از طریق متغیرهای رضایت شغلی، تعهد سازمانی و اعتماد به مدیران می‌توانند قصد ماندن را پیش‌بینی کنند و از میان آن‌ها، حمایت سازمانی دارای اثر مستقیم و قوی‌ترین اثر غیرمستقیم بر قصد ماندن کارکنان دانشی است.

کلیدواژه‌ها: کارکنان دانش‌پایه، قصد ماندن، حفظ و نگهداری، فعالیت‌های منابع انسانی، دانشگاه‌ها و مؤسسات آموزش عالی

فهرست مطالب

۱	فصل اول: کلیات تحقیق.....
۱-۱	مقدمه
۲-۱	بیان مسئله‌ی تحقیق
۳-۱	سابقه، اهمیت و ضرورت تحقیق
۴-۱	هدف‌های تحقیق
۵-۱	سؤال‌های تحقیق
۶-۱	فرضیه‌های تحقیق
۷-۱	روش‌شناسی تحقیق
۱-۷-۱	جامعه آماری
۲-۷-۱	نمونه آماری و روش نمونه‌گیری
۳-۷-۱	ابزار گردآوری داده‌ها
۴-۷-۱	روش تجزیه تحلیل داده‌ها
۸-۱	قلمرو تحقیق (زمانی، مکانی، موضوعی)
۹-۱	تعریف مفاهیم و متغیرها
۱۹	فصل دوم: مبانی نظری و پیشینه‌ی تحقیق.....
۱-۲	مقدمه
۲-۲	وظایف اصلی منابع انسانی
۳-۲	مدیریت استراتژیک منابع انسانی
۴-۲	مدل‌های مدیریت استراتژیک منابع انسانی
۱-۴-۲	مدل مدیریت تعهد بالا
۲-۴-۲	مدیریت عملکرد بالا
۳-۴-۲	مدیریت مشارکت بالا
۵-۲	مدل‌های معماری منابع انسانی
۱-۵-۲	رایج‌ترین استراتژی‌های رقابتی کسب و کار
۲-۵-۲	رویکردهای اصلی استراتژی منابع انسانی
۳-۵-۲	رهبری هزینه یا تمایز
۴-۵-۲	بازار کار داخلی یا بازار کار خارجی
۵-۵-۲	رایج‌ترین استراتژی‌های منابع انسانی
۱-۵-۵-۲	استراتژی سرباز وفادار
۲-۵-۵-۲	استراتژی نیروی کار قراردادی
۳-۵-۵-۲	استراتژی متخصص متعهد

۴۱ ۴-۵-۵-۲. استراتژی پیمانکارانه
۴۲ ۵-۵-۵-۲. استراتژی منابع انسانی منبع محور
۴۴ ۶-۲. مبانی نظری جابه‌جایی کارکنان
۴۴ ۱-۶-۲. مدل شکل‌گیری رفتار آدمی
۴۷ ۲-۶-۲. مدل نیت رفتاری آجرن
۴۷ ۱-۲-۶-۲. ارزش‌ها
۴۹ ۲-۲-۶-۲. نگرش‌ها یا طرز تلقی
۵۱ ۳-۲-۶-۲. نگرش‌ها و نیات رفتاری
۵۱ ۴-۲-۶-۲. تأثیر باورها بر نگرش‌ها
۵۲ ۵-۲-۶-۲. تأثیر باورها بر هنجارهای نظری
۵۳ ۳-۶-۲. الگوی اصلی رفتار سازمانی
۵۴ ۴-۶-۲. مبانی فرآیند جابه‌جایی کارکنان
۶۰ ۱-۴-۶-۲. توسعه یک الگوی جامع در فرآیند جابه‌جایی
۶۱ ۲-۴-۶-۲. الگوی علی جابه‌جایی
۶۴ ۵-۶-۲. مدل‌های ترک خدمت
۶۴ ۱-۵-۶-۲. مدل داگلاس بی کوریوان
۶۴ ۲-۵-۶-۲. مدل دیکونیک و استیل‌ول
۶۵ ۳-۵-۶-۲. مدل گارتنر
۶۵ ۴-۵-۶-۲. مدل ترک خدمت داوطلبانه یا بقای لی و میشل
۶۷ ۵-۵-۶-۲. مدل مائرتز و گریفر
۶۸ ۶-۵-۶-۲. مدل پیتر هام و همکاران
۷۲ ۷-۲. مدیریت حفظ و خاتمه‌ی خدمت کارکنان
۷۳ ۱-۷-۲. تجزیه و تحلیل دلایل ماندن یا رفتن کارکنان
۷۷ ۲-۷-۲. استراتژی‌های حفظ و انفصال کارکنان
۸۱ ۳-۷-۲. گونه‌شناسی ماندن یا ترک خدمت کارکنان
۸۳ ۴-۷-۲. فعالیت‌های سازمانی برای کاهش جابجایی و ترک خدمت
۸۴ ۱-۴-۷-۲. سنجش رضایت کارکنان
۹۰ ۲-۴-۷-۲. اجتماعی کردن کارکنان جدید
۹۰ ۳-۴-۷-۲. ایجاد ادراک حمایت سازمانی
۹۲ ۴-۴-۷-۲. انتخاب کارکنانی که به احتمال زیاد در سازمان باقی خواهند ماند
۹۲ ۵-۴-۷-۲. ترغیب وابستگی سازمانی
۹۵ ۶-۴-۷-۲. انگیزش کارکنان

۹۶	۷-۴-۷-۲. ایجاد جو اعتماد در سازمان.....
۹۹	۸-۲. تأثیر برنامه‌های منابع انسانی بر باورها، نگرش‌ها و رفتارهای کاری کارکنان.....
۱۰۵	۹-۲. کارکنان دانش پایه.....
۱۰۵	۱-۹-۲. کارکنان دانش پایه چه کسانی هستند؟.....
۱۰۷	۲-۹-۲. ارتباط بین کارکنان دانش پایه و تعهد سازمانی.....
۱۰۸	۳-۹-۲. ویژگی‌های کارکنان دانش پایه.....
۱۱۵	۱۰-۲. ابعاد کلی حفظ و نگهداری کارکنان دانشی در چارچوب مدل وظایف منابع انسانی.....
۱۲۰	۱۱-۲. خلاصه.....
۱۲۲	فصل سوم: روش‌شناسی تحقیق.....
۱۲۳	۱-۳. مقدمه.....
۱۲۴	۲-۳. نوع تحقیق بر حسب هدف.....
۱۲۵	۳-۳. روش تحقیق بر حسب نحوه گردآوری داده‌ها (طرح تحقیق).....
۱۲۸	۴-۳. جامعه آماری، نمونه آماری و روش نمونه‌گیری.....
۱۲۸	۱-۴-۳. جامعه آماری.....
۱۲۹	۲-۴-۳. نمونه آماری و روش نمونه‌گیری.....
۱۲۹	۵-۳. ابزار گردآوری داده‌ها.....
۱۳۰	۱-۵-۳. اطلاعات کتابخانه‌ای.....
۱۳۰	۲-۵-۳. مصاحبه.....
۱۳۱	۲-۵-۳. پرسشنامه.....
۱۳۲	۶-۳. روایی و پایایی ابزار تحقیق.....
۱۳۲	۱-۶-۳. روایی ابزار تحقیق (اعتبار).....
۱۳۳	۲-۶-۳. پایایی ابزار تحقیق (قابلیت اعتماد).....
۱۳۸	۷-۳. روش تجزیه تحلیل داده‌ها.....
۱۴۱	۸-۳. فرآیند پژوهش در بخش طراحی مدل.....
۱۴۲	۱-۸-۳. روش دلفی.....
۱۴۳	۲-۸-۳. تشکیل و ترکیب پانل.....
۱۴۴	۳-۸-۳. فرآیند اجرای روش دلفی.....
۱۴۶	۴-۸-۳. مقیاس اتفاق نظر.....
۱۴۷	۵-۸-۳. یافته‌های اجرای روش دلفی.....
۱۴۷	۱-۵-۸-۳. دور اول.....
۱۴۹	۲-۵-۸-۳. دور دوم.....
۱۵۰	۳-۵-۸-۳. دور سوم.....

۱۵۱ ۳-۸-۶. دلایل توقف نظرخواهی
۱۵۲ ۳-۹. مدل مفهومی تحقیق
۱۵۳ ۳-۱۰. تبیین مؤلفه‌ها و عوامل مدل تحقیق
۱۶۱ فصل چهارم: یافته‌های تحقیق
۱۶۲ ۴-۱. مقدمه
۱۶۲ ۴-۲. تجزیه تحلیل متغیرهای جمعیت‌شناختی تحقیق به کمک آمار توصیفی
۱۶۳ ۴-۲-۱. جنسیت
۱۶۳ ۴-۲-۲. سطح تحصیلات
۱۶۴ ۴-۲-۳. سابقه‌ی خدمت
۱۶۵ ۴-۲-۴. وضعیت استخدامی
۱۶۶ ۴-۲-۵. بخش اشتغال (دولتی، غیردولتی)
۱۶۷ ۴-۳. مدل مفهومی طراحی شده و فرضیه‌های تحقیق
۱۶۹ ۴-۴. تجزیه تحلیل داده‌ها و فرضیه‌های تحقیق به کمک آمار استنباطی
۱۶۹ ۴-۴-۱. تحلیل همبستگی متغیرهای تحقیق
۱۷۰ ۴-۴-۲. متغیرها و پارامترهای مدل تدوین شده
۱۷۳ ۴-۴-۳. برآورد و آزمون مدل
۱۷۶ ۴-۴-۴. تحلیل کلی مدل (شاخص‌های برازش کلی)
۱۸۱ ۴-۴-۵. تحلیل جزئیات مدل (مقادیر پارامترها و معناداری تفاوت با صفر)
۱۸۳ ۴-۴-۶. آزمون فرضیه‌ها به صورت جداگانه
۱۸۵ ۴-۴-۶-۱. آزمون فرضیه اول
۱۸۵ ۴-۴-۶-۲. آزمون فرضیه دوم
۱۸۶ ۴-۴-۶-۳. آزمون فرضیه سوم
۱۸۶ ۴-۴-۶-۴. آزمون فرضیه چهارم
۱۸۶ ۴-۴-۶-۵. آزمون فرضیه پنجم
۱۸۷ ۴-۴-۶-۶. آزمون فرضیه ششم
۱۸۷ ۴-۴-۶-۷. آزمون فرضیه هفتم
۱۸۸ ۴-۴-۶-۸. آزمون فرضیه هشتم
۱۸۸ ۴-۴-۶-۹. آزمون فرضیه نهم
۱۸۹ ۴-۴-۶-۱۰. آزمون فرضیه دهم
۱۸۹ ۴-۴-۶-۱۱. آزمون فرضیه یازدهم
۱۹۰ ۴-۴-۶-۱۲. آزمون فرضیه دوازدهم
۱۹۰ ۴-۴-۶-۱۳. آزمون فرضیه سیزدهم

۱۹۰ ۱۴-۶-۴-۴. آزمون فرضیه چهاردهم
۱۹۲ ۱۵-۶-۴-۴. آزمون فرضیه فرعی
۱۹۴ ۷-۴-۴. مدل عملیاتی تحقیق
۱۹۵ فصل پنجم: نتیجه گیری و ارائه پیشنهادها
۱۹۶ ۱-۵. مقدمه
۱۹۶ ۲-۵. جمع بندی
۱۹۸ ۳-۵. تحلیل نتایج
۲۰۲ ۴-۵. پیشنهادها
۲۰۲ ۱-۴-۵. پیشنهادهای اجرایی و عملیاتی
۲۰۴ ۲-۴-۵. پیشنهادهای پژوهشی
۲۰۷ ۵-۵. محدودیت های تحقیق
۲۰۸ فهرست منابع
۲۱۵ پیوست ها
۲۱۶ ۱. پرسشنامه دور اول روش دلفی
۲۱۹ ۲. پرسشنامه دور دوم روش دلفی
۲۲۱ ۳. پرسشنامه دور سوم روش دلفی
۲۲۳ ۴. پرسشنامه مرحله آزمون مدل
۲۲۸ ۵. خروجی های نرم افزار آماری AMOS

فهرست جداول، شکل‌ها و نمودارها

جدول ۱-۲. وظایف اصلی منابع انسانی	۲۲
جدول ۲-۲. تفاوت‌های استراتژی‌های منابع انسانی	۳۴
جدول ۳-۲. تفاوت‌های بازار کار داخل و خارج	۳۶
شکل ۱-۲. چارچوب استراتژیک مدیریت منابع انسانی	۳۹
شکل ۲-۲. مدل شکل‌گیری رفتار آدمی	۴۶
شکل ۳-۲. مدل نیت رفتاری	۵۲
شکل ۴-۲. الگوی اصلی رفتار سازمانی	۵۳
شکل ۵-۲. فرآیند تصمیم‌جابه‌جایی کارکنان	۵۷
شکل ۶-۲. عوامل مداخله‌گر در فرآیند تصمیم‌کناره‌گیری کارکنان	۵۹
شکل ۷-۲. مدل علی جابه‌جایی	۶۲
شکل ۸-۲. مسیرهای منجر به ترک خدمت	۶۶
شکل ۹-۲. نارضایتی شغلی چگونه منجر به ترک سازمان می‌شود؟	۶۹
جدول ۴-۲. ابعاد رضایت شغلی	۷۰
شکل ۱۰-۲. چارچوب استراتژیک برای حفظ و انفصال کارکنان	۷۹
شکل ۱۱-۲. انواع ابقاء و ترک خدمت در سازمان	۸۲
جدول ۵-۲. فعالیت‌های منابع انسانی که ترک خدمت را کاهش می‌دهند	۸۳
جدول ۶-۳: تناسب شغل با شخصیت	۸۸
جدول ۷-۲. تعاریف رایج اعتماد	۹۶
جدول ۸-۲. ویژگی‌ها و مؤلفه‌های کلی حفظ و نگهداری کارکنان دانش‌پایه	۱۱۵
جدول ۹-۲: متغیرهای اصلی هدفه‌گانه حفظ و نگهداری کارکنان دانش‌پایه	۱۱۸
شکل ۱-۳. فرآیند کلی روش تحقیق	۱۲۷
جدول ۱-۳. مختصات توزیع پرسشنامه‌ها	۱۳۲
جدول ۲-۳. دامنه مقادیر آلفای کرونباخ	۱۳۴
جدول ۳-۳. بررسی نتایج آزمون آلفای کرونباخ و تحلیل عاملی گویه‌های متغیرهای تحقیق	۱۳۵
شکل ۲-۳. فرآیند اجرای روش دلفی	۱۴۵
جدول ۴-۳: تفسیر مقادیر گوناگون ضریب هم‌انگهی کندال	۱۴۷
جدول ۵-۳. توصیف آماری تفصیلی نتایج دور اول	۱۴۸
جدول ۶-۳. توصیف آماری تفصیلی نتایج دور دوم	۱۴۹
جدول ۷-۳. توصیف آماری تفصیلی نتایج دور سوم	۱۵۱
شکل ۳-۳. مدل مفهومی تحقیق	۱۵۳
جدول ۱-۴. توصیف آماری جنسیت افراد	۱۶۳
نمودار ۱-۴. جنسیت افراد	۱۶۳
جدول ۲-۴. توصیف آماری سطح تحصیلات افراد	۱۶۴
نمودار ۲-۴. سطح تحصیلات افراد	۱۶۴

جدول ۳-۴. توصیف آماری سابقه‌ی خدمت افراد.....	۱۶۵
نمودار ۳-۴. سابقه خدمت افراد.....	۱۶۵
جدول ۴-۴. توصیف آماری وضعیت استخدامی افراد.....	۱۶۶
نمودار ۴-۴. وضعیت استخدامی افراد.....	۱۶۶
جدول ۵-۴. توصیف آماری بخش اشتغال افراد.....	۱۶۷
نمودار ۵-۴. بخش اشتغال افراد.....	۱۶۷
جدول ۶-۴. روابط میان عناصر پژوهش.....	۱۶۸
شکل ۱-۴. مدل مفهومی حفظ و نگهداری کارکنان دانش‌پایه و فرضیه‌های پژوهش.....	۱۶۹
جدول ۷-۴. میانگین، انحراف معیار، پایایی همسانی درونی (آلفای کرونباخ) و ضریب همبستگی متغیرهای پژوهش.....	۱۷۰
شکل ۲-۴. مدل مسیر برای تبیین روابط بین متغیرهای تحقیق با جایگذاری نمادها برای متغیرها.....	۱۷۱
جدول ۸-۴. انواع متغیر در مدل تدوین شده.....	۱۷۱
شکل ۳-۴. مدل مسیر برای تبیین روابط بین متغیرهای تحقیق با جایگذاری نمادها برای متغیرها و پارامترها.....	۱۷۲
جدول ۹-۴. پارامترهای آزاد در مدل تدوین شده.....	۱۷۲
شکل ۴-۴. مدل مسیر برای تبیین روابط بین متغیرهای تحقیق با برآوردهای استاندارد.....	۱۷۴
شکل ۵-۴. مدل مسیر برای تبیین روابط بین متغیرهای تحقیق با برآوردهای غیراستاندارد.....	۱۷۶
جدول ۱۰-۴. نتایج شاخص کای اسکوتر و سایر مقادیر مرتبط (CMIN).....	۱۷۷
جدول ۱۱-۴. نتایج شاخصهای تطبیقی (Baseline Comparisons).....	۱۷۸
جدول ۱۲-۴. نتایج شاخصهای برازش مقتصد (Parsimony-Adjusted Measures).....	۱۷۸
جدول ۱۳-۴. نتایج شاخص ریشه دوم میانگین مربعات خطای برآورد و سایر مقادیر مرتبط (RMSEA).....	۱۷۹
جدول ۱۴-۴. نتایج شاخص هلتر (HOELTER).....	۱۸۰
جدول ۱۵-۴. نتایج شاخصهای کلی برازش مدل تدوین شده.....	۱۸۰
جدول ۱۶-۴. ضرایب تأثیر غیراستاندارد مدل تدوین شده (Regression Weights).....	۱۸۱
جدول ۱۷-۴. ضرایب تأثیر استاندارد شده مدل تدوین شده (Standardized Regression Weights).....	۱۸۲
جدول ۱۸-۴. واریانسهای مدل تدوین شده (Variances).....	۱۸۳
جدول ۱۹-۴. ضرایب تأثیر استاندارد شده مدل تدوین شده و میزان پیشبینی و تبیین متغیرهای وابسته تحقیق.....	۱۸۳
جدول ۲۰-۴. اثرات غیرمستقیم تأثیرگذار بر متغیر وابسته اصلی قصد ماندن.....	۱۹۱
جدول ۲۱-۴. آماره‌های توصیفی گروه‌ها.....	۱۹۲
جدول ۲۲-۴. آزمون نمونه‌های مستقل.....	۱۹۲
شکل ۶-۴. مدل عملیاتی تحقیق.....	۱۹۴
شکل ۱-۵. یادآوری شکل ۶-۴. مدل عملیاتی تحقیق.....	۱۹۷

فصل اول

کلیات تحقیق

۱-۱. مقدمه

در اقتصاد و تجارت دانش محور و رقابتی امروز جهان، جذب، توسعه و نگهداری کارکنان دانشی با عملکرد بالا و با توانایی‌های بالقوه بالا، در سطح سازمانی و ملی بسیار حیاتی خواهد بود. صحبت درباره حفظ و نگهداری کارکنان دانش پایه در بافت کارکنان سازمان یک حس خاصی ایجاد می‌کند به گونه‌ای که حاکی از نیاز سازمان‌ها به کارکنان دانشی می‌باشد؛ در حالیکه لزوماً این‌گونه کارکنان به سازمان نیازمند نیستند. پیشرفت حوزه‌های مختلف فرهنگی، سیاسی، اقتصادی، اجتماعی و به‌ویژه فناوری، محیطی رقابتی، پویا، مبهم، بی‌ثبات و به شدت متغیری را ایجاد کرده که توان برنامه‌ریزی در شرایط مطمئن و پایدار را از بسیاری از سازمان‌ها سلب، و آن‌ها را در راه تحقق هدف‌های‌شان با چالش‌های فراوانی مواجه کرده است. به گونه‌ای که عدم اقدام به‌هنگام و فراکنشی نسبت به این تحولات، موجب انحطاط، ادغام و یا کاهش طول عمر بسیاری از سازمان‌ها در سال‌های اخیر شده است.

نتایج تحقیقات نشان از جابه‌جایی زیاد نیروهای دانش پایه و افزایش نیاز سازمان‌ها به خدمات این کارکنان دارد. حقیقت این است که شناسایی و بهره‌گیری از کارکنان دانشی و شایسته و حفظ و نگهداری آن‌ها، یکی از اساسی‌ترین چالش‌های پیش‌روی سازمان‌ها برای عبور از شرایط دشوار کنونی است.

علی‌رغم بی‌توجهی‌ها یا کم‌توجهی‌های صورت گرفته باید گفت که موضوع حفظ و نگهداری کارکنان دانش پایه به‌ویژه در جوامع امروز و خصوصاً در کشورهای در حال توسعه یکی از مسائل بسیار مهم و قابل تأمل است که بسیاری از سازمان‌ها با آن دست به‌گریبان می‌باشند. علت این امر را باید عمدتاً در این موضوع جستجو کرد که بازار، به محل داد و ستد استعداد تبدیل شده که کارکنان انتخاب می‌کنند کی و کجا کار کنند و استعداد خود را عرضه کنند و از سوی دیگر سازمان‌ها بایستی هر کاری را به منظور جذب، توسعه، مدیریت و نگهداری این‌گونه کارکنان انجام دهند تا بتوانند آن‌ها را تصاحب و حفظ نمایند. بنابراین اگر این جابه‌جایی کارکنان دانشی سازمان به درستی مورد توجه قرار نگیرد، می‌تواند تا سال‌ها باعث ایجاد مشکلات در سازمان‌ها شده و حتی موجودیت آن‌ها را نیز مورد تهدید قرار دهد.

در چنین شرایطی به‌نظر می‌رسد یکی از اساسی‌ترین و مهم‌ترین چالش‌های پیش‌روی سازمان‌ها، افزایش نیاز به کارکنان دانش پایه در سال‌های آینده باشد. در رویارویی و حل این مسأله، رویکردهای مختلفی از جانب

سازمان‌ها دنبال می‌شود. شاید یکی از بهترین راه‌حل‌ها، طراحی و به‌کارگیری مدلی برای حفظ و نگه‌داری این کارکنان باشد.

درک ارزش ذاتی جذب و نگه‌داری کارکنان دانشی، گام اول در جهت سرمایه‌گذاری نظام‌مند برای انجام اقدامات بایسته در یک سازمان خواهد بود. مدیریت و حفظ کارکنان دانش‌پایه منجر به افزایش سرمایه اجتماعی شده که آن نیز به نوبه خود، برای مدیریت دانش کلیدی است و مدیریت دانش نیز برای داشتن سازمان رقابتی، لازم و ضروری است. به عبارت دیگر، به منظور حفظ حالت رقابتی سازمان، به صورت دائمی باید فرآیند کسب، انتقال و کاربرد دانش مدیریت شود. برای مدیریت دانش، سازمان‌ها لازم است تا سرمایه اجتماعی‌شان را حفظ و ارتقا دهند و برای ایجاد سرمایه اجتماعی، باید در ابتدا کارکنان دانش‌پایه خود را مدیریت نمایند.

در این فصل کلیات تحقیق در خصوص حفظ و نگه‌داری کارکنان دانش‌پایه با تأکید بر شیوه‌های مدیریت منابع انسانی مورد بررسی قرار می‌گیرد و موضوعات مربوط به طرح تحقیق بیان می‌شود.

۱-۲. بیان مسئله‌ی تحقیق

در ادبیات مدیریت، همواره حفظ و نگه‌داری منابع انسانی شایسته از اهمیت بالایی برخوردار بوده است. از سوی دیگر در حالی وارد هزاره سوم شده‌ایم که به تعبیر آلین تافلر در کتاب معروف «موج سوم» سیر تحول جامعه بشری از منابع قدرت مبتنی بر عوامل فیزیکی و سرمایه به منابع قدرت دانش محور تغییر جهت داده است. در این عصر موسوم به عصر اطلاعات، نوآوری، انعطاف پذیری، سرعت عمل در بازتعریف تولید و توسعه فرصت‌های جدید، منبع اصلی ایجاد و حفظ مزیت‌های رقابتی است. به‌همین جهت شرکت‌ها به طور فزاینده‌ای به دانش، مهارت و شایستگی‌های کارکنان دانشی خود وابسته شده‌اند. این افراد - که اولین بار در سال ۱۹۷۴ پتیر دراکر اصطلاح کارکنان دانش‌پایه را برای آن‌ها به کار برد - حامل دانشی هستند که سازمان مالکیتی بر آن ندارد و اما به عنوان یک منبع قدرتمند به افراد دانش‌پایه این آزادی عمل را می‌دهد که جابه‌جا شوند و از دانش خود در حوزه‌های متفاوتی استفاده نمایند.

مدیران برای دستیابی به موفقیت بلندمدت باید افراد دانشی سازمان را مدیریت نمایند. این امر به صورت ناگهانی و تصادفی رخ نمی‌دهد. بلکه برای مواجهه با این چالش، مدیران بایستی به صورت مداوم یادگیری داشته

باشند و مجموعه‌ای از علایق را به سمت سازمان جلب نمایند طوریکه طیف کاملی از نوآوری بروز داده شود. این همان چیزی است که برای سازمان مزیت رقابتی ایجاد می‌کند (آرمسترانگ^۱، ۱۹۹۹).

بر اساس نظر نوناکا^۲ و همکاران (۲۰۰۰)، دانش و مهارت برای سازمان مزیت رقابتی خلق می‌کند. زیرا از طریق همین دانش و مهارت است که سازمان برای نوآوری در محصولات، خدمات و فرآیندها توانمند می‌شود یا اینکه می‌تواند محصولات، خدمات و فرآیندهای موجود را به شیوه‌ای کارا تر و اثربخش‌تر اجرا نماید. کارکنان دانشی به عنوان عامل سرعت‌بخش و اثربخش ایجاد و انتقال دانش شناسایی می‌شود و این امر می‌تواند سازمان را در بهبود عملکرد یاری نماید. علاوه بر این، سازمان‌های دارای کارکنان دانشی شایسته، توانایی بیشتری در مدیریت دانش دارند. سازمان‌ها به منظور ترغیب کارکنان دانشی برای ماندن در سازمان باید اقدامات گوناگونی انجام دهند که مسلماً فعالیت‌های مدیریت منابع انسانی بخش مهمی از این اقدامات خواهد بود.

از دیدگاه ورامادز^۳ (۲۰۰۸)، در این شرایط بسیار انعطاف پذیر، مدیران توسعه منابع انسانی سعی می‌کنند افراد دانشی را با توسعه استراتژی‌های تقویت کننده کارکنان حفظ نمایند. امروزه این واقعیت پذیرفته شده است که مدیریت منابع انسانی می‌تواند به اصلاح نگرش و رفتار سازمانی همچون تعهد کارکنان، شایستگی، انعطاف‌پذیری که در نهایت به بهبود عملکرد کارکنان می‌انجامد کمک کند. از این رو، پژوهش حاضر بر آن است تا به متغیرهایی بپردازد که مدیریت و سرمایه‌گذاری بر آنها، می‌تواند به حفظ و بالندگی سرمایه‌های انسانی به‌ویژه کارکنان دانشی در سازمان‌ها منجر شود.

بر این اساس، حفظ و نگهداری کارکنان دانشی از جمله الزامات مدیران منابع انسانی است که البته این امر به طور خاص در سازمان‌های مبتنی بر کارهای دانشی بسیار حیاتی تر خواهد بود. ممکن است فردی بدین شکل بحث کند که همه کارها به نوعی دانشی هستند چراکه برای انجام آنها قدری ابهام وجود دارد (آلوسان^۴، ۲۰۰۰؛ هیسلاپ^۵، ۲۰۰۸). بدین جهت، اندیشمندان تلاش کرده‌اند تا طبقه بندی دقیق‌تری از کار دانشی ارائه دهند. آنها کار دانشی را کارهایی تعریف نموده‌اند که نیازمند به کارگیری مستمر و متراکم دانش هستند (آلوسان، ۲۰۰۰؛

1. Armstrong
2. Nonaka
3. Gvaramadze
4. Alvesson
5. Hislop

هیسلاپ، ۲۰۰۸؛ رابرتسون و سوان^۱، ۲۰۰۳). این کارها که اغلب ماهیت فکری و ذهنی دارند به وسیله کارکنان دارای سررشته و شایسته هدایت می شوند (آلوسان، ۲۰۰۰). فرنکل و همکاران^۲ (۱۹۹۵) کارکنان دانشی را به عنوان افرادی که به طور متراکم و پیوسته از دانش و مهارت فکری بهره می برند و سطح بالایی از خلاقیت دارند و از پایه نظری قوی در حوزه دانشی خود برخوردار هستند، تعریف می کنند (فاره^۳، ۲۰۱۱: ۴۷). اندیشمندان مختلف برای کارکنان دانشی مثال‌های متعددی ذکر نموده اند که از آن جمله می توان به این موارد اشاره کرد: متخصصان فناوری اطلاعات، طراحان نرم افزار (مای و همکاران^۴، ۲۰۰۲)، دانشمندان و مهندسان (بیومونت و هانتز^۵، ۲۰۰۲)، حقوقدانان (هانتز و همکاران، ۲۰۰۲) مشاوران (موریس^۶، ۲۰۰۱) و متخصصان بازارهای مالی (مای و همکاران، ۲۰۰۲).

مطالعات پیشین در حوزه مدیریت منابع انسانی، اهمیت تأثیرگذاری فعالیت‌های مدیریت منابع انسانی بر نگرش‌های کارکنان را مورد توجه قرار داده‌اند (اپلبام و همکاران^۷، ۲۰۰۰؛ مکی و بوکسال^۸، ۲۰۰۷؛ میسر و اسمیث^۹، ۲۰۰۰؛ پارسل و همکاران^{۱۰}، ۲۰۰۳، ۲۰۰۹). به طور خاص صاحب‌نظران سازمانی بر اهمیت ارتباط بین اقدامات مدیریت منابع انسانی و رضایت شغلی و تعهد سازمانی کارکنان تأکید کرده‌اند (اپلبام و همکاران، ۲۰۰۰؛ چانگ^{۱۱}، ۲۰۰۵؛ گرهارت^{۱۲}، ۲۰۰۵؛ مکی و بوکسال، ۲۰۰۷؛ پارسل و همکاران، ۲۰۰۳؛ وایتنر^{۱۳}، ۲۰۰۱).

به‌هرحال با وجود مطالعات زیادی که در این حوزه انجام گرفته است، به نظر می‌رسد که پژوهش‌های بیشتری به منظور فهم چگونگی اثرگذاری فعالیت‌های مدیریت منابع انسانی بر ماندگاری کارکنان دانش‌پایه مورد نیاز است. این تحقیق با هدف طراحی مدل مفهومی حفظ و و نگه‌داری کارکنان دانش‌پایه و بررسی موشکافانه موضوع در بافت جامعه دانشگاهی ایران طراحی شده است. برای فهم دقیق مسئله در پژوهش حاضر، ابتدا بر

¹. Robertson and Swan

². Frenkel et al.

³. Farah

⁴. May et al.

⁵. Beaumont and Hunter

⁶. Morris

⁷. Appelbaum et al.

⁸. Macky and Boxall

⁹. Meyer and Smith

¹⁰. Purcell et al.

¹¹. Chang

¹². Gerhart

¹³. Whitener