

صلى الله عليه وسلم



پایان نامه کارشناسی ارشد رشته مدیریت صنعتی-گرایش تولید و عملیات-

بررسی عوامل تاثیرگذار بر تمایل به ترک خدمت دانش‌گران فناوری اطلاعات در ایران

نگارش:

مونا خیرآوران

استاد راهنما

دکتر جهانیار بامداد صوفی

استاد مشاور

محمد علی صالحی ابرقویی

اسفندماه ۹۱

این پژوهش را تقدیم می‌کنم به:

تمام مدیرانی که برای افراد مجموعه خود ارزش قائلند؛

و

تمام کارمندانی که با پدیده ترک کار در چالشند.

امید که برای هر دو مفید باشد.

بر خود لازم می دانم از زحماتِ

جناب آقای دکتر بامداد صوفی، استاد محترم راهنما

که با راهنمایی های ارزنده خود راه گشای من بودند؛

جناب آقای دکتر صالحی ابرقویی، استاد محترم مشاور

که مشاوره های ارزشمند ایشان کمک بسیار بزرگی در به ثمر نشاندن این پژوهش بود؛

و

جناب آقای دکتر شاه حسینی، استاد محترم داور

که نقدها و اصلاحات ایشان تاثیر بسزایی در پربارتر شدن پژوهش داشت؛

با تمام وجود تشکر و قدردانی نمایم.

برای این بزرگواران صمیمانه آرزوی سلامت و سعادت دارم.

چکیده

با افزایش رقابت و گسترش روش های توسعه منابع انسانی، سازمان ها تلاش می کنند تا کارکنان مستعد خود را حفظ کرده و آنان را توانمند نمایند تا آن ها بتوانند عملکرد بالایی از خود بروز دهند. اما سازمان ها همواره از این مساله بیم دارند که سرمایه های انسانی خود را از دست بدهند. احتمالاً یکی از بارزترین پیامدهای منفی ترک شغل صرف هزینه های اضافی استخدام و آموزش کارکنان جدید به دلیل از دست دادن کارکنان پیشین می باشد. از آنجا که ترک شغل می تواند خسارات جبران ناپذیری بر سازمان و عملکرد آن داشته باشد، لذا بررسی این پدیده و کنکاش درباره زمینه های به وجود آورنده آن می تواند باعث شناسایی روش های کاهش دهنده این پدیده و کاستن از ضرر و زیان های ناشی از آن شود؛ به علاوه افزایش سلامت روانشناختی کارکنان و عملکرد و کارایی سازمان را در پی داشته باشد. در نتیجه با انجام این تحقیق و تعیین رابطه تمایل به ترک کار با برخی متغیرها می توان پیشنهادات و توصیه هایی ارائه داد که از طریق پیش بینی تمایل افراد به ترک کار، به کاهش پدیده ترک کار منتهی شود. یک دلیل که نرخ بالای ترک کار ارادی، یک هشدار برای بسیاری از مدیران است، ترس از این مسئله می باشد که کارکنان با مهارت و توانایی های بالا آن هایی هستند که قادرند سازمان را ترک کنند و در مقابل آن هایی که در سازمان باقی می مانند کسانی هستند که نمی توانند شغل دیگری را پیدا کنند. مسأله ترک خدمت کارکنان و نیروهای متخصص (کارمندان دانشی) برای مدیران سازمان ها که در پی حفظ، نگهداری، و بهبود بهره وری نیروی انسانی خود می باشند، به صورت یک مشکل مطرح بوده و توجه خاصی را نیز می طلبد.

هدف از انجام این پژوهش بررسی پیشایندهای قصد ترک شغل در کارکنان دانشی می باشد. متغیرهای پیشایند مورد بررسی در این تحقیق عبارتند از رضایت شغلی، تعهد، استرس، و مواردی دیگر، که گرچه

نمی توان ادعای جامعیت برای آن ها کرد لیکن دست یابی به برخی دلایل و عواملی که منجر به قصد ترک شغل افراد می شود خود می تواند راهنما و راهگشای خوبی برای مدیران و مسئولان سازمان ها بوده و آنان را در جهت حل مشکلات و اثر بخشی هر چه بیشتر کارکنان یاری خواهد داد. مدل تحقیقی که در این مطالعه مورد آزمایش قرار گرفته، مدل ارائه شده در تحقیق کالیسیر و دیگران (۲۰۱۱) می باشد. هدف اصلی این تحقیق شناسایی و کشف اثر عوامل فوق الذکر بر تمایل به ترک خدمت در میان کارمندان دانشی سازمان (در بخش فناوری اطلاعات) می باشد. بر اساس مدل ارائه شده، این تحقیق دارای ۷ فرضیه اصلی و ۱۲ فرضیه فرعی می باشد. روش تحقیق مورد استفاده از نوع توصیفی (و کاربردی) است. افراد با مشاغل مرتبط با حرفه IT که در پست های غیرخدماتی در ۵ سازمان فعال در حوزه IT جامعه هدف این تحقیق را تشکیل می دهند. جهت گردآوری اطلاعات و داده های مورد نیاز برای بررسی فرضیات تحقیق از پرسشنامه استفاده می شود. علاوه بر استفاده از پرسشنامه، از کتب، مقالات، پایان نامه ها، اینترنت و پایگاههای اطلاعاتی نیز به عنوان منابع ثانویه برای گردآوری اطلاعات و داده ها استفاده شده است.

پس از انجام تحقیق تمام فرضیات تایید و نتایج زیر حاصل شد:

رضایت شغلی بر تمایل دانشوران فناوری اطلاعات برای ترک خدمت تاثیر منفی می گذارد.

رضایت شغلی بر تعهد سازمانی دانشوران فناوری اطلاعات تاثیر مثبت می گذارد.

تعهد سازمانی بر تمایل دانشوران فناوری اطلاعات برای ترک خدمت تاثیر منفی می گذارد.

استرس شغلی بر رضایت شغلی دانشوران فناوری اطلاعات تاثیر منفی می گذارد.

عوامل استرس زا بر استرس شغلی میان دانشوران فناوری اطلاعات تاثیر مثبت می گذارد.

ابهام نقش بر استرس شغلی میان دانشوران فناوری اطلاعات تاثیر مثبت می گذارد.

تعارض نقش بر استرس شغلی میان دانشوران فناوری اطلاعات تاثیر مثبت می گذارد.

کار بیش از حد بر استرس شغلی میان دانشوران فناوری اطلاعات تاثیر مثبت می گذارد.

تعارض کاروخانواده بر استرس شغلی میان دانشوران فناوری اطلاعات تاثیر مثبت می گذارد.

عوامل استرس زا رضایت شغلی میان دانشوران فناوری اطلاعات را بطور منفی تحت تاثیر قرار می دهد.

ابهام نقش رضایت شغلی میان دانشوران فناوری اطلاعات را بطور منفی تحت تاثیر قرار می دهد.

تعارض نقش رضایت شغلی میان دانشوران فناوری اطلاعات را بطور منفی تحت تاثیر قرار می دهد.

بار کاری زیاد رضایت شغلی میان دانشوران فناوری اطلاعات را بطور منفی تحت تاثیر قرار میدهد.

تعارض میان کاروخانواده رضایت شغلی میان دانشوران فناوری اطلاعات را بطور منفی تحت تاثیر قرار میدهد.

عوامل استرس زا تعهد سازمانی را میان دانشوران فناوری اطلاعات بطور منفی تحت تاثیر قرار می دهد.

ابهام نقش تعهد سازمانی را میان دانشوران فناوری اطلاعات را بطور منفی تحت تاثیر قرار می دهد.

تعارض نقش تعهد سازمانی را میان دانشوران فناوری اطلاعات بطور منفی تحت تاثیر قرار می دهد.

بارکاری زیاد تعهد سازمانی را میان دانشوران فناوری اطلاعات بطور منفی تحت تاثیر قرار می دهد.

تعارض میان کاروخانواده تعهد سازمانی را میان دانشوران فناوری اطلاعات بطور منفی تحت تاثیر قرار می دهد.

فهرست مطالب

فصل اول: کلیات تحقیق

۲	مقدمه
۲	موضوع تحقیق (بیان مساله)
۶	اهمیت و ضرورت تحقیق
۸	عوامل غیر ارادی در ترک خدمت
۹	عوامل ارادی در ترک خدمت
۱۰	مدل تحقیق
۱۲	هدف تحقیق
۱۲	سوالات تحقیق
۱۲	سوال اصلی (۱)
۱۲	سوال اصلی (۲)
۱۲	سوال اصلی (۳)
۱۲	سوال اصلی (۴)
۱۲	سوال اصلی (۵)
۱۲	سوال فرعی (۱-۵)
۱۲	سوال فرعی (۲-۵)
۱۲	سوال فرعی (۳-۵)
۱۳	سوال فرعی (۴-۵)

۱۳	سوال اصلی (۶)
۱۳	سوال فرعی (۶-۱)
۱۳	سوال فرعی (۶-۲)
۱۳	سوال اصلی (۶-۳)
۱۳	سوال اصلی (۶-۴)
۱۳	سوال اصلی (۷)
۱۳	سوال فرعی (۷-۱)
۱۳	سوال فرعی (۷-۲)
۱۳	سوال فرعی (۷-۳)
۱۳	سوال فرعی (۷-۴)
۱۴	فرضیات تحقیق
۱۴	فرضیه اصلی (۱)
۱۴	فرضیه اصلی (۲)
۱۴	فرضیه اصلی (۳)
۱۴	فرضیه اصلی (۴)
۱۴	فرضیه اصلی (۵)
۱۴	فرضیه فرعی (۵-۱)
۱۴	فرضیه فرعی (۵-۲)
۱۴	فرضیه فرعی (۵-۳)

۱۴	فرضیه فرعی (۴-۵)
۱۴	فرضیه اصلی (۶)
۱۴	فرضیه فرعی (۱-۶)
۱۴	فرضیه فرعی (۲-۶)
۱۵	فرضیه فرعی (۳-۶)
۱۵	فرضیه اصلی (۴-۶)
۱۵	فرضیه اصلی (۷)
۱۵	فرضیه فرعی (۱-۷)
۱۵	فرضیه فرعی (۲-۷)
۱۵	فرضیه فرعی (۳-۷)
۱۵	فرضیه فرعی (۴-۷)
۱۶	روش انجام تحقیق
۱۷	واژگان و مفاهیم کلیدی تحقیق
۱۷	ابهام نقش
۱۸	تعارض نقش
۱۸	کار بیش از حد
۱۸	تعارض کار خانواده
۱۸	استرس شغلی
۱۹	تعهد سازمانی

۱۹	دلبستگی عاطفی
۱۹	هزینه های درک شده
۲۰	تعهد (التزام)
۲۰	رضایت شغلی
۲۰	تمایل به ترک کار
۲۱	کارکنان دانشی
۲۱	محدودیت های تحقیق

فصل دوم: ادبیات تحقیق

۲۳	مقدمه
۲۳	کلیات
۲۵	علل مخرب بودن ترک شغل
۲۶	پیشینه تحقیق
۳۱	نقش عوامل فردی در تمایل به ترک شغل
۳۲	نقش تعهد سازمانی در تمایل به ترک شغل
۳۳	نقش خشنودی شغلی در تمایل به ترک شغل
۳۴	نقش فشارهای روانی ناشی از محیط کار در تمایل به ترک شغل
۳۶	نقش تناسب بین ارزش های فردی و سازمانی در تمایل به ترک شغل
۳۷	مدل های ترک کار
۳۷	نارش ختری و دیگران

۳۹	گرفت و دیگران
۴۰	آلن و گرفت
۴۱	میشل و دیگران
۴۲	ژنگ و دیگران
۴۳	مارچ و سایمون
۴۴	موبلی و دیگران

فصل سوم: روش شناسی تحقیق

۴۶	مقدمه
۴۶	هدف تحقیق
۴۶	مدل تحقیق
۴۷	روش انجام تحقیق
۴۸	روش گردآوری اطلاعات و داده ها
۴۹	جامعه آماری
۴۹	حجم نمونه
۵۰	روایی پرسشنامه ها
۵۰	پایایی پرسشنامه ها
۵۰	آزمون های آماری

فصل چهارم: تجزیه و تحلیل اطلاعات

۵۴	مقدمه
----	-------

۵۴	آمار توصیفی
۵۵	اطلاعات جمعیت شناختی (جنسیت)
۵۶	اطلاعات جمعیت شناختی (سن)
۵۶	اطلاعات جمعیت شناختی (سابقه)
۵۷	اطلاعات جمعیت شناختی (تحصیلات)
۵۷	آمار استنباطی
۵۸	تحلیل داده ها برای فرضیه های تحقیق
۵۸	آزمون نرمال بودن متغیر ابهام وظیفه
۵۹	آزمون نرمال بودن متغیر تضاد وظیفه
۵۹	آزمون نرمال بودن متغیر کار بیش از حد
۶۰	آزمون نرمال بودن متغیر تضاد کار- خانواده
۶۰	آزمون نرمال بودن متغیر استرس شغلی
۶۱	آزمون نرمال بودن متغیر تعهد سازمانی
۶۱	آزمون نرمال بودن متغیر رضایت شغلی
۶۲	آزمون نرمال بودن متغیر قصد ترک کار
۶۴	آزمون فرضیات
	فصل پنجم: نتیجه گیری و پیشنهادات
۸۵	مقدمه
۸۶	نتایج حاصل از بررسی فرضیات اصلی تحقیق

۸۶	بررسی فرضیه اصلی (۱)
۸۶	بررسی فرضیه اصلی (۲)
۸۶	بررسی فرضیه اصلی (۳)
۸۷	بررسی فرضیه اصلی (۴)
۸۷	بررسی فرضیه اصلی (۵)
۸۸	بررسی فرضیه اصلی (۶)
۸۸	بررسی فرضیه اصلی (۷)
۸۹	نتایج حاصل از بررسی فرضیات فرعی تحقیق
۸۹	بررسی فرضیه فرعی (۵-۱)
۸۹	بررسی فرضیه فرعی (۵-۲)
۹۰	بررسی فرضیه فرعی (۵-۳)
۹۰	بررسی فرضیه فرعی (۵-۴)
۹۰	بررسی فرضیه فرعی (۶-۱)
۹۱	بررسی فرضیه فرعی (۶-۲)
۹۱	بررسی فرضیه فرعی (۶-۳)
۹۲	بررسی فرضیه اصلی (۶-۴)
۹۲	بررسی فرضیه فرعی (۷-۱)
۹۲	بررسی فرضیه فرعی (۷-۲)
۹۳	بررسی فرضیه فرعی (۷-۳)

۹۳	بررسی فرضیه فرعی (۴-۷)
۹۴	پیشنهادهایی برای مدیران
۹۶	راه های کاهش آسیب های ناشی از خروج خدمت کارکنان
۹۶	پیشنهادهایی برای تحقیقات آتی
۹۷	نتیجه گیری
۱۰۰	منابع فارسی
۱۰۱	منابع انگلیسی
۱۱۲	منابع برای مطالعه بیشتر
۱۱۵	پیوست
۱۲۴	Abstract

فهرست شکل ها و جدول ها

۱۱	شکل شماره ۱-۱. مدل تحقیق
۱۵	شکل شماره ۲-۱. نمایش فرضیات مدل تحقیق
۳۷	شکل شماره ۱-۲. مدل ترک کار ختری
۳۹	شکل شماره ۲-۲. مدل ترک کار گرفت
۴۰	شکل شماره ۳-۲. مدل ترک کار آلن و گرفت
۴۱	شکل شماره ۴-۲. مدل ترک کار میشل
۴۲	شکل شماره ۵-۲. مدل ترک کار ژنگ
۴۳	شکل شماره ۶-۲. مدل ترک کار مارچ و سایمون

۴۷	شکل شماره ۱-۳. مدل تحقیق
۸۵	شکل ۱-۵: نمایش فرضیات مدل تحقیق
۵۵	جدول ۱-۴: جزئیات جامعه آماری
۵۵	جدول ۲-۴: جنسیت
۵۶	جدول ۳-۴: سن
۵۶	جدول ۴-۴: سابقه کا
۵۷	جدول ۵-۴: تحصیلات
۶۳	جدول ۶-۴: خلاصه نتایج آزمون نرمال بودن متغیرها
۶۴	جدول ۷-۴: نتایج آزمون فرضیه اصلی ۱
۶۵	جدول ۸-۴: نتایج آزمون فرضیه اصلی ۲
۶۶	جدول ۹-۴: نتایج آزمون فرضیه اصلی ۳
۶۷	جدول ۱۰-۴: نتایج آزمون فرضیه اصلی ۴
۶۸	جدول ۱۱-۴: نتایج آزمون فرضیه اصلی ۵
۶۹	جدول ۱۲-۴: نتایج آزمون فرضیه فرعی ۱-۵
۷۰	جدول ۱۳-۴: نتایج آزمون فرضیه فرعی ۲-۵
۷۱	جدول ۱۴-۴: نتایج آزمون فرضیه فرعی ۳-۵
۷۲	جدول ۱۵-۴: نتایج آزمون فرضیه فرعی ۴-۵
۷۳	جدول ۱۶-۴: نتایج آزمون فرضیه اصلی ۶
۷۴	جدول ۱۷-۴: نتایج آزمون فرضیه فرعی ۱-۶

۷۵	جدول ۴-۱۸: نتایج آزمون فرضیه فرعی ۲-۶
۷۶	جدول ۴-۱۹: نتایج آزمون فرضیه فرعی ۳-۶
۷۷	جدول ۴-۲۰: نتایج آزمون فرضیه فرعی ۴-۶
۷۸	جدول ۴-۲۱: نتایج آزمون فرضیه اصلی ۷
۷۹	جدول ۴-۲۲: نتایج آزمون فرضیه فرعی ۱-۷
۸۰	جدول ۴-۲۳: نتایج آزمون فرضیه فرعی ۲-۷
۸۱	جدول ۴-۲۴: نتایج آزمون فرضیه فرعی ۳-۷
۸۲	جدول ۴-۲۵: نتایج آزمون فرضیه فرعی ۴-۷

فصل اول:

کلمات

مقدمه

بی تردید امروزه یکی از عوامل تعیین کننده در مزیت رقابتی، بقاء و توسعه سازمان ها، سرمایه های انسانی آن ها است. بنابراین شناخت نیازها، انگیزه ها، تمایلات، عوامل رضایت و عدم رضایت کارمندان نه تنها لازم است، بلکه جهت اتخاذ سیاست های صحیح و راهبردهای مناسب و همچنین اجرای برنامه های اثربخش ضروری می باشد. اهمیت نقش نیروی انسانی در سازمان ها غیر قابل انکار است و عدم توجه به این مهم می تواند مسائل زیادی برای سازمان ها در بر داشته باشد. از این روست که نیاز سازمان ها در حفظ نیروی انسانی، مبرم و با اهمیت است. ترک شغل یکی از پدیده های مهم در مطالعه رفتار افراد در محیط سازمانی می باشد. در این فصل به تفصیل به بررسی این مهم پرداخته و پس از بیان اهمیت و ضرورت انجام این تحقیق نگاهی خواهیم داشت بر چگونگی انجام تحقیق. در انتها نیز به بررسی و تعریف کلمات کلیدی تحقیق خواهیم پرداخت.

۱-۱. موضوع تحقیق (بیان مساله)

با افزایش رقابت و گسترش روش های توسعه منابع انسانی، سازمان ها تلاش می کنند تا کارکنان مستعد خود را حفظ کرده و آنان را توانمند نمایند تا آن ها بتوانند عملکرد بالایی از خود بروز دهند. اما سازمان ها همواره از این مساله بیم دارند که سرمایه های انسانی خود را از دست بدهند و زیان ببینند؛ زیرا هر سازمان برای آموزش، تربیت و آماده سازی کارکنان خود تا مرحله بهره دهی و کارآیی مطلوب، هزینه های بسیاری را صرف می کند و با از دست دادن نیروهای ارزشمند، متحمل از دست دادن مهارت ها و تجربیاتی می شود که طی سالها تلاش به دست آمده است. هزینه های ترک خدمت کارکنان را می توان به شرح ذیل برشمرد (هوم و گریفت، ۱۹۹۵؛ کاسیو، ۱۹۹۱):

۱. هزینه های مربوط به پست بلا تصدی؛ شامل هزینه های مربوط به مصاحبه خروج، هزینه های اداری قطع حقوق و دستمزد و استعفا، هزینه دانش و مهارت از دست رفته.
۲. هزینه های استخدام کارکنان جدید؛ شامل هزینه آگهی و پست، هزینه کارمندیابی (بررسی سوابق کاری، مصاحبه استخدامی، اجرای آزمون های استخدامی برای بررسی مهارت ها و استعدادها) و هزینه ورود یک فرد جدید به سازمان (تشکیل پرونده استخدامی- اداری، صدور کارت شناسایی و غیره).
۳. هزینه های آموزش؛ شامل هزینه معارفه و توجیه کارکنان تازه وارد، هزینه های صرف شده برای آموزش مهارت های مورد نیاز (جزوات، کتاب ها، حق التدریس مدرسین و غیره)، حقوق و مزایای شاغل تازه وارد تا زمانی که برای کار آماده شود، هزینه ساعات صرف شده برای تعیین وظایف و تشریح کار به کارکنان تازه وارد.
۴. هزینه های کاهش بهره وری؛ هزینه بهره وری پایین کارکنان تازه استخدام شده، هزینه اشتباهات احتمالی کارکنان تازه وارد، هزینه تکمیل طرح های در اختیار کارکنان کلیدی پس از استعفاي آنان و هزینه کاهش بهره وری واحدی.

امروزه ترک شغل کارکنان کلیدی در سازمان های سرآمد به یکی از مهمترین نگرانی های مدیریت منابع انسانی تبدیل شده است. به همین دلیل، سازمان هایی که بتوانند دلایل و عوامل موثر در تمایل به ترک خدمت کارکنان را درک کنند، خواهند توانست پیش از این که کارکنان سازمان را ترک کنند، سیاست ها و روش های موثری را برای حفظ و نگهداری منابع انسانی کارآ به کار بگیرند. کار دانشی به عنوان هر کاری که مستلزم قدرت فکری و ذهنی نسبت به قدرت فیزیکی است، تعریف شده است (دراکر، ۱۹۹۳). مک درمات (۱۹۵۵) کار دانشی را به طور جامع تری تعریف کرد: استناد به درگیر بودن به تجزیه و تحلیل اطلاعات و بکارگیری تجربه تخصصی برای حل مسائل، تولید ایده ها، آموختن به دیگران، یا ایجاد محصولات و خدمات جدید. توجه اخیر به کار دانشی در مطالعات مدیریت دلایل قابل توجهی دارد. همان طور که کارها پیچیده تر شده اند، دانش و اطلاعات پیچیده تری برای محصولات و خدمات متمایز مورد نیاز هستند. کارگر (کارمند) دانشی طبقه ای از کارگران (کارمندان) است که کار او از درجه زیادی سر و کار داشتن با اطلاعات و دانش به ویژه تبدیل داده ها و اطلاعات به دانش تشکیل شده است. در واقع، می توان