

شناسایی دلایل غیبت از طریق بررسی ذهنیت کارکنان به کمک روش‌شناسی کیو

عرفان موحدی فر^{1*}، سجاد فولادوند²، حسین نوروزی³

1- کارشناسی ارشد مدیریت دولتی گرایش تحول، دانشگاه تهران، پردیس فارابی، ایران.

2- کارشناسی ارشد مدیریت MBA- مالی، دانشگاه غیرانتفاعی نور طوبی، تهران، ایران.

3- استادیار، عضو هیئت علمی دانشکده مدیریت، دانشگاه خوارزمی، تهران، ایران.

دریافت: 1394/5/5

پذیرش: 1394/12/18

چکیده

موضوع غیبت شغلی عاملی مهم و بحرانی سازمان، هزینه‌های مالی زیادی را به بار می‌آورد. نظر به ضرورت حل مسئله مذکور، این پژوهش از قدرت روش‌شناسی کیو در هم‌آمیزی روش‌های کمی و کیفی جهت دستیابی به ذهنیت کارکنان بهره‌جسته شده است. پس از ارائه تئوری‌ها و تجربیات ارزنده برخی از اندیشمندان مدیریت و جامعه‌شناسی، تلاش شده است تا عوامل با اهمیت علل غیبت از خدمت کارکنان مورد بررسی قرار گرفته و با استفاده از تحلیل عاملی بر مبنای فرد، ذهنیت افراد مختلف نسبت به موضوع شناسایی شود. جامعه آماری این پژوهش کارکنان شاغل رده میانی سازمان مورد مطالعه می‌باشند. در این راستا پس از رجوع به ادبیات پژوهش مبنی بر دلایل غیبت با سه نفر از متخصصان سازمانی و دوازده نفر از خبرگان دانشگاهی مصاحبه، تعداد 40 گزینه کیو شناسایی و توسط مشارکت‌کنندگان اولویت‌بندی شد. بر این اساس تعداد پنج عامل شناسایی شد که در مجموع نشان‌دهنده اهمیت پرداخت بر مبنای عملکرد، تدوین شاخص‌های اصولی برای ارزیابی عملکرد، افزایش هویت شغل از طریق باز تعریف، اطلاع‌رسانی و شفافیت در تدوین و پیاده‌سازی ساختار



سازمانی می‌باشند. ساختار سازمانی مورد توجه زیادی قرار داشته است که در هیچ یک از پژوهش‌ها به صورت جزئی مورد بررسی قرار نگرفته و ساختار سازمانی به عنوان پایه رضایت، نگرش و انتظارات از یک سازمان عنوان شده است.

واژه‌های کلیدی: ذهنیت کارکنان، غیبت، ترک کار، روش کیو.

1- مقدمه

امروزه ترک شغل کارکنان در سازمان‌ها یکی از مهم‌ترین نگرانی‌های مدیران منابع انسانی است. حتی سازمان‌های محلی که در عرصه رقابت جهانی حضور ندارند، به نوعی درگیر این مسئله هستند [1، ص 214]. به همین دلیل سازمان‌هایی که بتوانند عوامل مؤثر در ترک خدمت کارکنان را شناسایی کنند، می‌توانند قبل ترک سازمان توسط کارکنان، سیاست‌ها و روش‌های مؤثری را برای حفظ و نگهداری منابع انسانی به کار گیرند. موضوع غیبت شغلی به عاملی مهم و بحرانی برای سازمان‌های دولتی مبدل شده که ضررهای مالی زیادی را برای آنها به بار آورده است [2، ص 43]. غیبت، یکی از همه‌گیرترین، چالش‌برانگیزترین و زمانبرترین مشکلات پیشروی سازمان‌ها است و از دیدگاه اقتصادی، یکی از عوامل افزایش هزینه تولید می‌باشد [3، ص 65]. غیبت، تخصیص زمان کاری به فعالیتی دیگر است [4، ص 421]. در تعریفی دیگر غیبت می‌تواند ارادی و ناشی از از نارضایتی شغلی فرد باشد و یا از دلایل غیر ارادی، غیر قابل اجتناب و وجه مانند بیماری ناشی شود [5]. غیبت غیر اختیاری اجتناب‌ناپذیر است، یک سازمان برای پذیرش مقدار معینی از آن آماده می‌باشد. این غیبت از کار اختیاری است که سازمان‌ها سعی می‌کنند آن را از بین ببرند. البته تشخیص غیبت اختیاری از غیر اختیاری مشکل است، چرا که بیشتر کارکنان نمی‌پذیرند که غیبت آنها اختیاری است [6، ص 140]. شیوه‌ای که پژوهشگران برای اندازه‌گیری غیبت اختیاری و غیراختیاری پیاده کرده‌اند، استفاده از فراوانی غیبت است (تعداد روزهای غیبت) به مثابه مقیاسی برای اندازه‌گیری غیبت اختیاری و استفاده از طول غیبت است (تعداد روزهای متوالی غیبت) به مثابه مقیاسی برای اندازه‌گیری غیبت اختیاری [7، ص 288]. با وصف این، روش بالا کاملاً خام بوده و از دقت زیادی برخوردار نیستند. لازم است اشاره شود که غیبت اختیاری احتمالاً با رضایت شغلی کارمند ارتباط



نیرومندی دارد و این درحالی است که غیبت غیراختیاری و رای کنترل کارفرما (مدیریت) واقع شده است.

نیکلسون و جوانس به نقل از یانگ بلاد¹ بیان می‌کنند حتی زمانی که کارمندان از کار خود راضی هستند، امکان دارد در فعالیت‌های خاص غیر کاری درگیر شوند که از کار آنها مهم‌تر یا جالب‌تر باشد [8، ص 399]. محققان غیبت را به عنوان متغیری وابسته مطرح کرده‌اند؛ کارکنان ممکن است به علت عواملی که فراتر از کنترل آنهاست مانند مشکلات مربوط به سلامتی و بیماری، وسایل حمل و نقل و مراقبت از بچه مجبور به غیبت بشوند که تحت تأثیر عوامل مختلفی از جمله شخصی، محیطی و غیره قرار دارند [9، صص 416-432]. علاوه بر موارد بالا، غیبت شخص از کار ممکن است تحت تأثیر میزان غیبت همکاران، سیاست سازمانی، جو مربوط به غیبت و تنیدگی رویدادهای زندگی باشد [10، صص 231-239]. اگر همکاران زیاد غیبت می‌کنند یا اگر مدیریت نسبت به غیبت، سیاست ملایمی دارد و از غیبت کارکنان به‌سادگی می‌گذرد کارکنان ممکن است بدون توجه به میزان رضایت یا عدم رضایت سر کار حاضر نشوند [11، ص 471]. درنهایت درحالی که ساختار غیبت از کار ممکن است کاملاً ساده به نظر بیاید، غیبت، مثل رفتارها، احتمالاً ممکن است پیچیده‌تر از آن باشد که ظاهراً دیده می‌شود. مقداری از این پیچیدگی ممکن است در نتایج تحقیقاتی منعکس شود که معتقدند بین سن و غیبت اختیاری همبستگی منفی و بین سن و غیبت غیراختیاری همبستگی مثبت وجود دارد [12، ص 1].

با وجود اینکه که در حوزه نظام جبران خدمات پژوهش‌های بسیاری صورت گرفته است، تاکنون پژوهشی در این زمینه با روش‌شناسی کیو برای شناخت کل‌نگرانه ذهنیت کارکنان صورت نگرفته است. در حالی که روش‌های دیگر قادر به شناسایی برخی عوامل مهم در این زمینه بوده‌اند، اما چنانچه اشاره شد، به دلیل وجود عوامل ناشناخته در این زمینه، رویکرد کل‌نگرانه و انجام پژوهش با روش کیو ضروری به نظر می‌رسد. یافته‌های این پژوهش می‌تواند به مدیران در حوزه نظام‌های جبران خدمات کمک کند تا برای ارتقای سطح اعتماد، کارایی و تشویق افراد به مشارکت بیشتر و سخت‌کوشی در راستای نیل به اهداف سازمانی، براساس

1. Young Blood



ذهنیت کارکنان خط‌مشی‌های مناسب‌تر در پیش گیرند، همچنین به مشاوران و مجریان نظام‌های جبران خدمات در ارائه مشاوره و خدمات بهتر به سازمان‌ها کمک خواهد کرد.

2- مرور و بازبینی پیشینه پژوهش

اگر چه ممکن است چنین بنماید که غیبت مسئله‌ای فردی است که صرفاً به متغیرهای شخصی وابسته است، اما از تعاریفی که در مورد آن اراده شده است، چنین بر می‌آید که عوامل متعددی در غیبت مؤثر است. لانگ و ارمسبی¹ (2001) بیان کردند که هزینه غیبت نیروی انسانی سازمان‌های آمریکایی بالغ بر 25 بلیون دلار در سال برآورد شده است [13، ص 95]. هامر و لاندائ² در تحلیل غیبت کارکنان به مسئله آلوده‌سازی محیط کار و متشنج کردن فضای سازمان اشاره کرده‌اند و معتقدند با غیبت‌هایی که جو حاکم بر سازمان را ناسالم می‌سازند باید به شدت مقابله شود. اما با غیبت‌هایی که چنین حالتی ایجاد نمی‌کنند باید به آرامی برخورد شود، چون حاد و خطرناک نیستند. آنها در ادامه تحقیقات خود معیاره سنجش آلوده‌سازی بر اثر غیبت را در تعداد ساعات عدم حضور کارکنان (در طول روز، هفته، ماه و فصول مختلف سال) دانسته‌اند و به محاسبه آنها پرداخته‌اند. آنان دریافتند که هرگاه معیار سنجش را از ساعت به روز یا روز به هفته تغییر دهند، نسبت غیبت و آهنگشان تغییر می‌کند. نتایج کار هامر و لاندائ را در قالب متغیرهای وابسته در تحقیقات رفتاری و روانشناسی به کار برد.

لابریالا و همکاران³ (2007) در زمینه میزان غیبت مردان و زنان مطالعه‌ای انجام داده‌اند و غیبت را تحلیل کرده‌اند. نتایج مطالعه نشان می‌دهد که میزان غیبت زنان در پنج روز کاری هفته بیشتر از مردان است و هر دوی آنها در آخرین روز کار هفته بیش از سایر روزهای هفته در کار غیبت می‌کنند [14، صص 233-238].

یکی از تحقیقات بنیادی توسط استیرز و رودز⁴ (1984) انجام پذیرفته است. این دو پس از چند سال مطالعه، چارچوبی را برای بررسی مسئله غیبت کارکنان و تحلیل عوامل مؤثر در آن ارائه دادند. با آنکه الگوی ارائه شده توسط آن دو بیانگر پنج عامل اصلی تعیین‌کننده حضور یا

1. Long & ormsby
2. Hammer & Landau
3. Labriola & et al.
4. Steers & Rhodes



عدم حضور کارکنان در کار است، آنان عوامل مؤثر در غیبت کارکنان را به طور کلی به دو دسته متغیرهای شخصی و سازمانی تقسیم کرده اند [15] که در زیر به تشریح آن پرداخته می شود.

الف) متغیرهای شخصی: تعدادی از ویژگی های شخصی و جمعیت شناختی نظیر سن، جنسیت، نژاد، میزان تحصیلات، مجرد و تأهل، تعداد فرزند و افراد تحت تکفل در غیبت مؤثرتر شناخته شده اند. یکی از دلایلی که محققان برای فزونی غیبت زنان نسبت به مردان یافته اند، تعارض نقش هاست (زیرا، زنان همزمان با کار سازمانی باید به اداره خانه و تربیت فرزندان نیز بپردازد. این واقعیتی است که سطح مشاغل اکثر زنان از مردان کم اهمیت تر است، از این رو وابستگی آنها به خانه و خانواده بیش از وابستگی به سازمان است. این مسئله از تعهد سازمانی می کاهد و احتمال غیبت و ترک خدمت را افزایش می دهد [16]. صص 534-550]. نتایج مطالعات نشان می دهند که احتمال حضور مستمر افراد جوان و نیز مسن از افراد میانسال کمتر است، دلایل این امر در مورد جوانان تنوع طلبی، ماجراجویی، امثال آن و در مورد سالخوردگان خستگی، بیماری و نظایر آن است. پژوهش های انجام پذیرفته در زمینه سنوات خدمت و ارتباط آن با غیبت کارکنان نشان می دهد که با افزایش سابقه کار کارکنان از میزان غیبت آنها کاسته می شود. همچنین بررسی ها بیانگر آن است که با افزایش سطح تحصیلات و تخصص کارکنان از میزان غیبت کاسته می شود. بررسی هایی که به منظور تعیین همبستگی تأهل و تعداد فرزند و افراد تحت تکفل با غیبت کارکنان صورت پذیرفته است، نشان می دهد که درصد غیبت کارکنان متأهل از مجرد بیشتر است.

ب) متغیرهای سازمانی: به این شکل که هرچه مشاغل کارکنان مهم تر باشد، میزان رضایت شغلی آنها بیشتر و در نتیجه میزان غیبتشان کمتر است. در عوض هرچه مشاغل کم اهمیت تر باشد، نارضایتی شاغلان بیشتر و میزان غیبت بالاتر است. دومین متغیر سازمانی که احتمال همبستگی آن را با غیبت کارکنان زیاد دانسته اند، اندازه سازمان است. پژوهش ها نشان دهنده آن است که غیبت در گروه ها و سازمان های کوچک بسیار کمتر از گروه ها و سازمان بزرگ و وسیع است. سایر متغیرهای سازمانی احتمال دارد با غیبت کارکنان همبستگی داشته باشند، عبارتند از: رفتار و منش رهبر، کار شیفی و کار شناور، نوع مالکیت شرکت و افت شغلی و سازمانی.



مارکهام، دنسرا و آلتو¹ (1982) سه تن از محققان روان‌شناسی سازمانی و صنعتی به تحلیل علت فزونی غیبت زنان نسبت به مردان پرداختند و در تحلیل‌های خود علت اصلی غیبت روزانه زنان را رسیدگی به مسائل خانوادگی (نگهداری کودک، خرید مایحتاج خانه و...) تشخیص داده‌اند [17، صص 921-927]. براساس موارد یاد شده، می‌توان عوامل تأثیرگذار در انگیزش شغلی که باید در مورد غیبت کارکنان توجه قرار گیرند، در قالب جدول 1 خلاصه کرد:

جدول 1 خلاصه مرور ادبیات نظری

متغیرهای فردی	سن	1 با بالا رفتن سن کارکنان غیبت آنها افزایش پیدا می‌کند.
	جنسیت	2 زنان نسبت به مردان بیشتر غیبت می‌کنند.
	مسئولیت شخصی	3 افراد مجرد نسبت به افراد متأهل بیشتر غیبت می‌کنند.
		4 وابستگی به خانواده باعث افزایش غیبت کارکنان می‌شود.
	سوابق کار	5 کارکنان با سابقه کار کمتر بیشتر غیبت می‌کنند.
	توانمندی‌های فردی	6 عدم وجود توانایی در کارکنان باعث افزایش غیبت می‌شود.
	شخصیت	7 تفاوت فردی در کارکنان باعث افزایش غیبت می‌شود.
متغیرهای درون‌سازمانی	ساختار کلی سازمان	8 کارکنان در سازمان بزرگ‌تر بیشتر غیبت می‌کنند.
		9 سازمان‌های دولتی باعث افزایش غیبت کارکنان می‌شود.
		10 سازمان‌های خصوصی باعث کاهش غیبت کارکنان می‌شود.
	رسمیت سازمان	11 کنترل‌های غیرمستقیم در کارکنان باعث افزایش غیبت می‌شود.
	پیچیدگی سازمان	12 ارتباط چند لایه در سازمان باعث افزایش غیبت می‌شود.
		13 اجرای قوانین دست و پاگیر ایمنی و بهداشتی باعث افزایش غیبت می‌شود.
بیرون سازمانی	فناوری	14 فناوری اطلاعات در سازمان باعث افزایش غیبت کارکنان می‌شود.
انتظارات شغلی	تحصیلات	15 کارکنان با میزان تحصیلات کمتر بیشتر غیبت می‌کنند.
		16 کارکنانی که دارای تخصص پایین باشند، بیشتر غیبت می‌کنند.
		17 کارکنان با حقوق پایین بیشتر غیبت می‌کنند.
	بیمه	18 کارکنانی که سیستم بیمه در مورد آنها اعمال نشده است، بیشتر غیبت می‌کنند.
	سطح اهمیت شغل	19 کارکنان با طبقه شغلی پایین بیشتر غیبت می‌کنند.
		20 کارکنانی که دارای مشاغل کم اهمیت باشند، بیشتر غیبت می‌کنند.

1. Markham, Dansereau & Alutto



21	عدم انگیزش شغلی باعث افزایش غیبت کارکنان می‌شود.	انگیزش	وضعیت شغلی
22	کارکنان با تعداد زیر دستان زیاد، بیشتر غیبت می‌کنند.	اندازه گروه کاری	
23	با افزایش تعداد کارکنان تحت نظارت یک مدیر، غیبت کارکنان افزایش پیدا می‌کند.		
24	تفویض اختیار در کارکنان باعث افزایش غیبت کارکنان می‌شود.	سبک رهبری	
25	وابسته نشدن کارکنان به سازمان باعث افزایش غیبت می‌شود.		
26	رفتار بد مدیران سازمان باعث افزایش غیبت کارکنان می‌شود.		
27	عدم برنامه‌های مبتنی بر حقوق متغیر باعث افزایش غیبت کارکنان می‌شود.	شرایط اقتصادی کارمند	فشار جهت حضور در کار
28	عدم پرداخت حقوق براساس مهارت‌های فردی باعث افزایش غیبت می‌شود.		
29	عدم پرداخت به‌موقع حقوق کارکنان باعث افزایش غیبت می‌شود.		
30	عدم وجود تشویق‌های مستمر باعث افزایش غیبت کارکنان می‌شود.	پاداش	
31	بی‌اخلاقی در محیط کار باعث افزایش غیبت کارکنان می‌شود.	اخلاق در کار	
32	کارکنانی که دارای فرزند بیشتر باشند، بیشتر غیبت می‌کنند.	مسئولیت خانوادگی	توانایی حضور در کار
33	مسئولیت‌های خانواده باعث افزایش غیبت کارکنان می‌شود.		
34	کمبود وسایل ایاب و ذهاب باعث افزایش غیبت کارکنان می‌شود.	مسافت و دوری مسیر	
35	تعطیلات رسمی بین هفته غیبت کارکنان را در آن هفته افزایش می‌دهد.	تعطیلات	
36	کارکنان در اولین روز و آخرین روز هفته بیشتر غیبت می‌کنند.		
37	تنظیم کردن مرخصی با تعطیلات باعث افزایش غیبت کارکنان می‌شود.		
38	کمبود امکانات و وسایل اداری لازم باعث افزایش غیبت کارکنان می‌شود.	کمبود امکانات	رضایتمندی
39	کارکنانی که از محیط کار ناراضی باشند، بیشتر غیبت می‌کنند.	شرایط محیطی	
40	کارکنانی که از شرایط کار ناراضی باشند، بیشتر غیبت می‌کنند.	شرایط کاری	
41	برانگیختن وجدان کاری باعث کاهش غیبت کارکنان می‌شود.		

3- پرسش‌های پژوهش

بر پایه مرور نظریه‌های مربوط به شناسایی دلایل غیبت کارکنان این پژوهش در پی پاسخگویی به پرسش‌های زیر است:

- 1- دلایل گرایش کارکنان به غیبت از کار چیست؟
- 2- چه عواملی باعث غیبت کارکنان از کار می‌شود؟



4- عناصر روش‌شناختی پژوهش

در انجام هر پژوهشی لازم است از عناصر روش‌شناختی متناسب با نوع و ماهیت تحقیق استفاده شود تا تئوری حاصل را با کمترین خطا بیازماید. دانایی‌فرد و همکاران در کتاب، روش‌شناسی کیو: شالوده‌های نظری و چارچوب انجام پژوهش (1392)، الوانی و همکاران در کتب، روش‌شناسی پژوهش کمی در مدیریت (1393) و روش‌شناسی پژوهش کیفی در مدیریت (1390) این عناصر را مورد بررسی قرار داده‌اند که در ادامه با نگاهی اجمالی به آنها پرداخته شده است [18؛ 19؛ 20].

1- مبانی فلسفی پژوهش (پارادایم‌ها):¹ برخی از صاحب‌نظران در ارتباط با یک پژوهش سه پارادایم مجزای فلسفی اثبات‌گرایی، تفسیری و انتقادی را عنوان می‌کنند. اثبات‌گرایان براین باورند که واقعیت عینی است. تفسیریون معتقدند که برای دستیابی به واقعیت باید از سازه‌های اجتماعی مانند زبان، خودآگاهی و غیره کمک گرفت و انتقادیون دنبال انتقاد اجتماعی و در پی مشخص کردن محدودیت‌ها و وضعیت کنونی می‌باشند. از آنجا که این پژوهش به دنبال شناسایی ذهنیت افراد است، در زمره پارادایم‌های تفسیری قرار می‌گیرد و چون سنجش متغیرهای از پیش تعیین شده در آن با معیارهای کمی انجام می‌شود، می‌تواند پارادایمی اثبات‌گرایانه را شامل شود.

2- شیوه انجام پژوهش یا صبغه پژوهش:² در یک دسته‌بندی نحوه انجام پژوهش را می‌توان به کیفی، کمی یا ترکیبی از هر دو تقسیم‌بندی کرد. در این پژوهش به دلیل اینکه در مرحله گردآوری نظرات از روش کیفی استفاده شده و در مرحله کشف ذهنیت‌ها از رویکرد کمی تحلیل عاملی اکتشافی، بنابراین شیوه انجام ترکیبی می‌باشد. در روش‌شناسی کیو برخلاف سایر روش‌ها به جای متغیرها افراد تحلیل می‌شوند [21، ص 562].

3- نوع پژوهش از حیث مکانی:³ پژوهش‌ها از نظر مکانی به سه دسته میدانی، کتابخانه‌ای و آزمایشگاهی تقسیم شده‌اند. از یک طرف داده‌های نظری از بررسی و مطالعه منابع موجود

1. Research philosophies
2. Research method
3. Place of conductive research



کتابخانه در زمینه مدیریت منابع انسانی، رضایت شغلی، بهره‌وری سازمان به دست آمده، بنابراین کتابخانه‌ای است و از طرف دیگر چون برای جمع‌آوری داده‌های مورد نیاز و شناسایی ذهنیت‌ها از تکنیک‌های مصاحبه رو در رو استفاده شده است، میدانی است. بنابراین این پژوهش از حیث مکانی جز پژوهش‌های کتابخانه‌ای میدانی است.

4- استراتژی‌های پژوهش¹: استراتژی‌های پژوهش می‌توان به تجربی، همبستگی، پیمایش، ساخت اجتماعی واقعیت، تئوری داده‌بنیاد، تاریخی، ترکیبی، اقدام‌پژوهی و مطالعه موردی تقسیم کرد. در این پژوهش به دلیل ماهیت روش‌شناسی کیو از استراتژی‌های پژوهشی مطالعه موردی استفاده شده است.

5- شیوه‌های گردآوری داده‌ها²: روش‌های گوناگونی مانند مشاهده، مصاحبه، پرسشنامه، اسناد و مدارک برای جمع‌آوری داده‌های موردنیاز پژوهش وجود دارد. در این پژوهش به دلیل استفاده از روش کیو داده‌های پژوهش در جلسات حضوری و از طریق فرایند رتبه‌بندی کیو به دست آمده است.

6- جامعه آماری و نمونه آماری: چون در این روش به دنبال شناسایی ذهنیت افراد می‌باشیم نه خود افراد، بنابراین تعمیم‌پذیری و نمایندگی مشارکت‌کنندگان از کل جامعه مصداق ندارد. در این روش باید مشارکت‌کنندگان ویژگی‌های مشترک سازمانی را دارا باشند.

7- ابزار تحلیل داده‌ها: برای تحلیل داده‌های آماری در این پژوهش از روش‌شناسی کیو استفاده شده است که در ادامه به توضیح مختصری از آن پرداخته می‌شود.

5- روش‌شناسی کیو

برای اولین بار روش‌شناسی کیو³ توسط ویلیام استیفسون⁴ در دهه 1930 میلادی ابداع شد. ویلیام روش‌شناسی کیو را به عنوان روش و ابزاری برای شناخت ذهنیت افراد و دسته‌بندی آنها مطرح کرد [22، صص 917-925]. وی در دو رشته فیزیک از دانشگاه دورهام در سال

1. Research strategies
2. Data gathering method
3. Q-Methodology
4. William Stephenson



1926 و رشته روان‌شناسی از دانشگاه لندن در سال 1929 دکترای دریافت کرد. استیفسون دستیار چارلز اسپیرمن¹ خالق تحلیل عاملی بود. استیفسون به جای شناخت چیزهای مشترکی که جمعیت بزرگی از اشخاص دارا هستند، با طرح این پرسش که «چه چیزهایی اشخاص را منحصر به فرد می‌سازد؟» به دنبال درک فردیت آنها بود [23، صص 293-297]. او در سال 1935 اثر اصلی خود را در این حوزه در قالب کتاب «مطالعه رفتار: فن کیو و روش‌شناسی آن»² منتشر ساخت [24]. برخی مراحل انجام روش کیو را به پنج مرحله و برخی به دو مرحله دسته‌بندی کرده‌اند [24] در پژوهش جاری از فرایند پنج مرحله‌ای استفاده شده است. تولید مجموعه عبارت‌های (گزاره‌های کیو)، انتخاب مجموعه مشارکت‌کنندگان، گردآوری داده‌های مرتب شده کیو، انجام همبستگی و تحلیل عاملی و تفسیر عامل‌ها از جمله پنج مرحله پژوهش هستند.

روش‌شناسی کیو به دنبال ابداع روش‌ها و ابزارهای استاندارد برای اندازه‌گیری ویژگی‌های افراد نبوده و در پی آن است که افراد مشارکت‌کننده را وادار سازد به صورت عاملانه³، ذهنیت خود را بیان کنند. در روش‌شناسی کیو افراد مشارکت‌کننده به صورت فاعلانه ذهنیت خود را بیان می‌نمایند. در این روش، پژوهشگر مجموعه‌ای از گزینه‌ها را در اختیار مشارکت‌کننده قرار داده و از آنها می‌خواهد براساس ادراکات و دیدگاه خود کارت‌های کیو را به ترتیب اهمیت یا میزان موافقت یا مخالفت بر روی نمودار مرتب کنند و آنها را نسبت به هم و براساس توزیع فراوانی مشخص مرتب نماید [25، صص 332-342]. به این گزینه‌ها «گزینه کیو»⁴ گفته شده و مجموعه آنها را «مجموعه کیو»⁵ می‌نامند. سپس داده‌های گردآوری شده به روش تحلیل عاملی بر مبنای شخص مورد تحلیل قرار می‌گیرند. گزینه کیوهای انتخاب شده برای پژوهش، گزاره‌هایی درباره موضوع مورد نظر هستند. مجموعه کیو به گونه‌ای انتخاب شده است که دامنه وسیعی از دیدگاه‌ها را پوشش دهد و به‌خوبی نماینده کل دیدگاه‌های موجود درباره موضوع پژوهش باشند. به این منظور، موضوع مورد بررسی به زمینه‌ها و موضوعات کوچک‌تر تقسیم شد و سپس برای هر کدام از زمینه‌ها چند گزینه مناسب انتخاب گردید. این روش

1. Charles spearman
2. The study of behavior : Q-technique and Its methodology
3. Subjective
4. Q Item
5. Q set



براساس طرح بلوکی متعادل¹ فیشر² بنا شده است. برای تعیین زمینه‌های مناسب سه روش زیر به صورت همزمان مورد استفاده قرار گرفته‌اند:

1- مرور ادبیات نظری؛

2- انجام مصاحبه با کارشناسان و متخصصان؛

3- پژوهش میدانی و نظرسنجی اولیه از کارکنان سازمان‌های مختلف.

برای آگاهی از تجربیات کارشناسان و بررسی تجربی، مصاحبه‌های حضوری با سه نفر از کارشناس ارشد طبقه‌بندی مشاغل مورد تأیید وزارت نیرو دارای بیش از 10 سال سابقه کار در سازمان، مصاحبه با دوازده نفر از خبرگان دانشگاهی و مصاحبه به صورت تشریحی با کارکنان و مدیران صورت گرفت. بر این اساس، گزینه‌های کیو به شرح جدول 2 برای پژوهش طراحی شده‌اند.

جدول 2 مجموعه کیو و رتبه‌های عاملی

و	د	ج	ب	الف	گزینه کیو
1	-2	-4	4	-1	1- با بالا رفتن سن کارکنان غیبت آنها افزایش پیدا می‌کند.
4	1	2	-3	-2	2- زنان نسبت به مردان بیشتر غیبت می‌کنند.
0	-1	-2	3	-2	3- افراد مجرد نسبت به افراد متأهل بیشتر غیبت می‌کنند.
4	3	-3	-2	0	4- وابستگی به خانواده باعث افزایش غیبت کارکنان می‌شود.
-1	2	3	-1	-3	5- کارکنان با سابقه کار کمتر بیشتر غیبت می‌کنند.
-1	-2	-2	2	0	6- ضعف در توانمندی در کارکنان باعث افزایش غیبت می‌شود.
3	1	0	-1	-4	7- تفاوت فردی در کارکنان باعث افزایش غیبت می‌شود.
2	-2	-4	0	4	8- کارکنان در سازمان بزرگ‌تر بیشتر غیبت می‌کنند.
2	2	0	-2	1	9- کارکنان سازمان‌های دولتی از کارکنان سازمان‌های خصوصی بیشتر غیبت می‌کنند.
1	-3	4	3	2	10- سازمان‌های خصوصی باعث کاهش غیبت کارکنان می‌شود.
1	0	-1	1	-1	11- کنترل‌های غیرمستقیم در کارکنان باعث افزایش غیبت می‌شود.
3	-1	2	1	2	12- ارتباط چند لایه در سازمان باعث افزایش غیبت می‌شود.
0	0	0	0	4	13- اجرای قوانین دست و پاگیر ایمنی و بهداشتی باعث افزایش غیبت می‌شود.
1	2	2	1	3	14- ظهور فناوری جدید در سازمان باعث افزایش غیبت کارکنان می‌شود.

1. Balanced block design

2. Fisher



و	د	ج	ب	الف	گزینه کیو
0	2	0	0	0	15- کارکنان با میزان تحصیلات کمتر بیشتر غیبت می‌کنند.
-2	-4	2	0	0	16- کارکنانی که دارای تخصص پایین باشند، بیشتر غیبت می‌کنند.
3	-2	4	0	-1	17- کارکنان با حقوق پایین بیشتر غیبت می‌کنند.
2	0	-3	2	-1	18- کارکنانی که سیستم بیمه در مورد آنها اعمال نشده است، بیشتر غیبت می‌کنند.
2	0	2	-2	-1	19- کارکنان با طبقه شغلی پایین بیشتر غیبت می‌کنند.
-2	1	2	-4	0	20- کارکنانی که دارای مشاغل تکراری باشند، بیشتر غیبت می‌کنند.
2	-1	-1	-2	1	21- عدم انگیزش شغلی باعث افزایش غیبت کارکنان می‌شود.
-3	0	-2	-4	3	22- مدیران با تعداد زیر دستان زیاد، بیشتر غیبت می‌کنند.
0	-1	2	-3	0	23- با افزایش تعداد کارکنان تحت نظارت مدیر، غیبت کارکنان افزایش پیدا می‌کند.
1	0	2	2	0	24- تفویض اختیار در کارکنان باعث افزایش غیبت کارکنان می‌شود.
-1	4	0	0	1	25- وابسته نشدن کارکنان به سازمان باعث افزایش غیبت می‌شود.
-1	3	0	1	1	26- رفتار مدیران سازمان باعث افزایش غیبت کارکنان می‌شود.
-1	-1	-2	-2	-2	27- ضعف برنامه‌های مبتنی بر حقوق متغیر باعث افزایش غیبت کارکنان می‌شود.
-3	-1	-1	0	-3	28- ضعف پرداخت حقوق براساس مهارت‌های فردی باعث افزایش غیبت می‌شود.
0	1	3	1	1	29- ضعف در پرداخت به موقع حقوق کارکنان باعث افزایش غیبت می‌شود.
0	4	2	1	2	30- ضعف وجود تشویق‌های مستمر باعث افزایش غیبت کارکنان می‌شود.
-2	1	-2	3	-2	31- بی اخلاقی در محیط کار باعث افزایش غیبت کارکنان می‌شود.
-2	-4	3	2	-3	32- کارکنانی که دارای فرزند بیشتر باشند، بیشتر غیبت می‌کنند.
-3	0	0	-3	-2	33- مسئولیت‌های خانواده باعث افزایش غیبت کارکنان می‌شود.
0	2	-1	-1	2	34- کمبود وسایل ایاب و ذهاب باعث افزایش غیبت کارکنان می‌شود.
1	-3	2	-1	0	35- تعطیلات رسمی بین هفته غیبت کارکنان را در آن هفته افزایش می‌دهد.
-1	0	2	2	2	36- کارکنان در اولین روز و آخرین روز هفته بیشتر غیبت می‌کنند.
0	2	-1	0	1	37- تنظیم کردن مرخصی با تعطیلات باعث افزایش غیبت کارکنان می‌شود.
-4	-3	-3	-1	3	38- کمبود امکانات و وسایل اداری لازم باعث افزایش غیبت کارکنان می‌شود.
-2	3	0	4	-1	39- کارکنانی که از محیط کار ناراضی باشد، بیشتر غیبت می‌کنند.
-4	1	-1	-1	-4	40- کارکنانی که از شرایط کار ناراضی باشد، بیشتر غیبت می‌کنند.

در مرحله بعدی، فرایند رتبه‌بندی کیو انجام می‌شود. برای جدول رتبه‌بندی کیو از توزیع شبه نرمال که شکل استاندارد جدول رتبه‌بندی در روش‌شناسی کیو است، استفاده



شده است. بازه رتبه‌بندی از «-4» برای بسیار مخالف تا «+4» برای بسیار موافق انتخاب شده است و عدد صفر در میانه بازه قرار می‌گیرد. جدول رتبه‌بندی پژوهش در شکل 1 نشان داده شده است. برای دریافت دیدگاه مشارکت‌کنندگان، 40 گزینه‌ای که برای انجام پژوهش تدوین شدند و روی 40 عدد کارت جداگانه چاپ شده و از هر مشارکت‌کننده خواسته شد که کارت‌ها را یک به یک مطالعه نموده و در مرحله نخست آنها را به سه دسته موافق، مخالف و ممتنع دسته‌بندی نماید، سپس توزیع فراوانی پژوهش با آنها در میان گذاشته شده و از آنها خواسته شد تا کارت‌ها را مطابق توزیع فراوانی مربوط مرتب نمایند.

-4	-3	-2	-1	0	+1	+2	+3	+4
40	7	32	34	9	15	10	30	13
1	33	28	35	36	25	29	12	38
(2)	3	5	18	22	16	26	2	(2)
	(3)	31	20	19	24	23	(3)	
		11	17	21	37	14		
		(5)	27	39	8	(5)		
			(6)	6	(6)			
				4				
				(8)				

←	→
بسیار مخالف	بسیار موافق

شکل 1 جدول رتبه‌بندی کیو پر شده



پس از اینکه تمامی نمودار کیوها تکمیل شدند، برای انجام تحلیل عاملی، داده‌ها به صورت مناسب برای ورود به نرم‌افزار SPSS آماده و مورد تحلیل عاملی قرار گرفتند. تحلیل عاملی برای دسته‌بندی داده‌ها به کار می‌رود و متغیرهایی را جستجو می‌کند که یک خانواده یا یک گروه را تشکیل دهند. در این پژوهش برای تحلیل عاملی از روش ریاضی مؤلفه‌های اصلی¹ و برای چرخش عامل‌ها از روش واریمکس² استفاده شد.

به منظور بررسی کفایت حجم نمونه و آزمون کرویت بارتلت³ مبنی بر درست بودن ماتریس از مقدار KMO^4 و آزمون کرویت بارتلت استفاده می‌شود. بر این اساس شاخص کفایت نمونه‌برداری باید حداقل 0/6 باشد [26، صص 35-36]. کفایت نمونه‌برداری (KMO) برابر 0/812 دارای کفایت لازم برای اجرایی تحلیل عاملی می‌باشد. همچنین نتیجه آزمون کرویت بارتلت برابر با مقدار مجذور کای 0/794 با درجه آزادی 861 می‌باشد که در سطح آلفای 0/01 معنادار است. براساس روش تحلیلی مؤلفه‌های اصلی و چرخش به شیوه واریماکس و با توجه به ماتریس عاملی و درصد واریانس تبیین شده از مجموعه 40 سؤال، تعداد 5 عامل استخراج شد. این پنج عامل روی هم 68/638 درصد کل واریانس‌های متغیرها را پوشش می‌دهد، به این ترتیب روی پرسشنامه پژوهش از روایی کافی برخوردار است.

6- یافته‌های پژوهش

توصیف مشارکت کنندگان: از حیث جنسیت 23 درصد از پاسخگویان خانم و 77 درصد نیز آقا بوده‌اند. تمامی آنها دارای تحصیلات دانشگاهی می‌باشند که 21 درصد در سطح کارشناسی ارشد و بقیه در سطح کارشناسی هستند. 10 درصد از آنها در سطح مدیریت، 40 درصد در سطح سرپرست و بقیه در سطح کارشناس مشغول به کار می‌باشند. تمامی مشارکت کنندگان در محدوده سنی 28 تا 52 سال قرار داشته و میانگین سنی آنها برابر 39 سال است.

1. Principal Component Analysis (PCA)

2. Varimax

3. Bartlett test of sphericity

4. Kaiser-Meyer-Olkin



جدول 3 ویژگی‌های جمعیت‌شناختی مشارکت‌کنندگان پژوهش

متغیر	بُعد	درصد
جنسیت	آقا	77
	خانم	23
تحصیلات	کارشناسی	79
	کارشناسی ارشد	21
سطح سازمانی	کارشناس	50
	سرپرست	40
	مدیر	10

شناسایی ذهنیت مشارکت‌کنندگان: هر یک از مشارکت‌کنندگان بنا به منطق روش‌شناسی کیو، موافقت و مخالفت خود را بنا به توزیع کیو (شکل 1) نسبت به گزاره‌ها نشان می‌دهند. افرادی که میزان موافقت یا مخالفت آنها به هم نزدیک باشد، دارای ذهنیت مشابهی خواهند بود. بنا به این هدف، برخلاف روش مرسوم تحلیل عاملی که تلاش دارد تا چند متغیر را در یک سازه پنهان قرار دهد، در روش‌شناسی کیو تلاش بر این است که با توجه به نزدیکی افراد آنها را در یک دسته قرار دهد.

یکی از خروجی‌های آزمون تحلیل عاملی اکتشافی، جدول مقدار ویژه¹ و پراکندگی² آن برای عامل‌های شناسایی شده است که در جدول 4 نشان داده شده است. چنان‌چه مشاهده می‌شود، بارزترین عامل یا نخستین عامل شناسایی شده با مقدار ویژه 4/577 نماینده تقریباً 23 درصد دیدگاه‌های مشارکت‌کنندگان بوده و پنج عامل شناسایی شده در مجموع توانایی بیان در حدود 69 درصد دیدگاه‌های مشترک مشارکت‌کنندگان را دارا می‌باشند.

یکی دیگر از خروجی‌های آزمون تحلیل عاملی اکتشافی ماتریسی است که به آن ماتریس بارهای عاملی چرخشی گفته می‌شود. این ماتریس دو پرسش مهم را پاسخ می‌دهد. نخست آنکه افراد در چند گروه قابل دسته‌بندی هستند و دوم اینکه هر فرد در کدام گروه قرار داشته و به چه افرادی نزدیک است. نتایج اجرای تحلیل عاملی اکتشافی در جدول آورده شده است. چنان که این جدول نشان می‌دهد، کارمندان مورد بررسی در 5 گروه قابل دسته‌بندی هستند و

1. Eigenvalue
2. Communality



این به این معنا است که پنج ذهنیت مشترک درباره نظام‌های جبران خدمات شناسایی شده‌اند. همچنین در این جدول مشخص است که در هر گروه چه افرادی قرار دارند.

جدول 4 مقدارویژه و همه‌داشت عامل‌های چرخیده

همه‌داشت تجمعی	همه‌داشت	مقدار ویژه	عامل (ذهنیت)
22/887	22/887	4/577	1
38/728	15/840	3/168	2
52/192	13/464	2/693	3
61/025	8/833	1/767	4
68/638	7/613	1/523	5

در مرحله نهایی برای بیان ذهنیت مشترک یک گروه یا یک عامل لازم است، امتیازی که از دیدگاه عامل مورد نظر به هر گزینه کیو تعلق می‌گیرد، محاسبه شود و سپس امتیازهای عاملی توسط پژوهشگر و مطابق با بازه رتبه‌بندی پژوهش مرتب می‌شوند و این امر منجر به تشکیل یک جدول جدید مطابق با جدول شکل 1 خواهد شد که نماینده ذهنیت عامل مورد نظر می‌باشد. رتبه‌های عاملی در جدول 5 نمایش داده شده‌اند.

جدول 5 ماتریس بارهای عاملی چرخشی درباره ذهنیت‌های شناسایی شده

مشارکت‌کنندگان	ذهنیت				
	1	2	3	4	5
1	0/211	-0/131	0/077	-0/106	0/083
2	0/267	-0/103	-0/009	-0/161	0/028
3	0/271	-0/021	-0/020	-0/264	0/028
4	-0/084	-0/103	0/003	0/557	0/029
5	0/057	0/093	0/005	0/017	-0/317
6	0/194	-0/022	-0/057	-0/027	0/033
7	0/083	-0/050	0/011	0/221	0/029



مشارکت‌کنندگان	ذهنیت				
	1	2	3	4	5
8	0/097	0/052	-0/105	0/157	0/003
9	0/111	0/061	-0/011	0/066	-0/172
10	-0/163	0/062	0/105	0/362	0/264
11	-0/091	0/287	0/036	0/040	-0/078
12	-0/033	0/310	-0/149	-0/067	-0/040
13	0/083	-0/078	-0/142	-0/042	0/569
14	0/064	0/117	-0/105	0/057	0/148
15	0/006	0/246	-0/015	-0/031	0/029
16	0/029	0/232	0/078	-0/259	-0/055
17	-0/050	0/059	0/328	-0/039	-0/165
18	-0/034	-0/043	0/354	-0/014	-0/063
19	-0/074	-0/046	0/026	0/058	0/381
20	0/002	-0/138	0/356	0/029	-0/020

تفسیر ذهنیت‌های شناسایی شده: در روش تحلیل عاملی، پس از شناسایی عامل‌ها، هر عامل از طریق یک متغیر بیان می‌شود. به این ترتیب در این پژوهش هر عامل به صورت یک نمودار کیو بیان خواهد شد و لازم است عامل‌های استخراج شده مجدد در جدول رتبه‌بندی پژوهش وارد شوند تا 5 نمودار کیو به دست آید. در واقع، این 5 نمودار کیو قادر به بیان 69 درصد از دیدگاه‌های مشارکت‌کنندگان بوده و همچنین دیدگاه‌های موجود را به 5 دسته اصلی تقسیم‌بندی می‌کنند. در ادامه هر یک از این 5 عامل به تفصیل تشریح و تفسیر خواهند شد. گزینه‌های با اهمیت در این عامل‌ها، شامل گزینه‌هایی که بیشترین موافقت و بیشترین مخالفت را به خود اختصاص داده‌اند و گزینه‌هایی که در یک عامل نسبت به عامل‌های دیگر موافقت یا مخالفت نسبی دریافت کرده‌اند، تفسیر عامل‌ها را پشتیبانی می‌کنند که شماره آنها در جدول 6 نمایش داده شده‌اند.



جدول 6 گزینه‌های با اهمیت پشتیبان تفسیر عامل‌ها

ردیف	مهم‌ترین گزینه‌های موافقت		گزینه‌های موافقت نسبی	گزینه‌های مخالفت نسبی	مهم‌ترین گزینه‌های مخالفت	
	+4	+3			-3	-4
1	13,8	14,38,22	36,34	31,27,24,18,15,11,9,3	28,5,32	40,7
2	39,1	3,31,10	28,24,18,11,6	34,27,21,19,15,14,13,9	33,23,2	22,20
3	10,17	29,32,5	33,24,23,20,19,16,36,35	37,34,31,27,15,13,11,6,3	18,38,4	8,1
4	25,30	4,26,39	40,37,34,33,27,15,9	24,17,13,12,6	38,10,35	32,16
5	4,2	17,12,7	27,21,19,18,11,9	30,29,28,26,25,15,14,13,39,36,31	28,33,22	40,38

عامل شماره یک (ساختار سازمانی):

این گروه از افراد اعتقاد دارند که سازمان‌های بزرگ (4+8) و گسترش حوزه کنترل (3+22) موجب افزایش غیبت کارکنان می‌شود و در مقابل آن کاهش رسمیت سازمان (4+13 ، 1-11) و شرکت دادن تمامی کارکنان در تصمیم‌گیری‌ها (0:24) و برنامه‌ریزی استراتژیک موجب انگیزش کارکنان می‌شود و به طور کلی می‌توان گفت که ساختار سازمانی باید از نظر اندازه و حوزه کنترل کوچک و رسمیت پایین و تفویض اختیار به کارکنان موجب ساختار تعالی سازمانی می‌شود. بر این اساس این گروه اعتقاد دارند که کمبود امکانات، وسایل اداری، ایاب و ذهاب (3+38، 2+34) موجب کاهش انگیزش فرد شده و افراد ترغیب بیشتری به غیبت پیدا می‌کنند و در مقابل آن بی‌اخلاقی در محیط (2-31) و بد بودن شرایط کار (4-40) و سیستم بیمه‌ای اعمال نشده (1-18) تأثیری غیبت کارکنان ندارد، منظور از جمله بالا این است که این گروه از افراد امکانات اداری را نشانه توجه مدیران ارشد به کارکنان می‌دانند و توجه خاصی به محیط کار نمی‌کنند. کارکنان متأهل نسبت به کارکنان مجرد (2-3) بیشتر غیبت می‌کنند؛ به این معنا که ازدواج موجب افزایش وابستگی افراد به خانواده شده و سازمان اهمیت کمتری برای آنها دارد. این گروه اعتقاد دارند که سابقه کار (3-5)، تفاوت‌های فردی کارکنان (4-7) و میزان تحصیلات کارکنان (0:15) تأثیری در غیبت کارکنان ندارد. تفاوت‌های فردی کارکنان تأثیری در غیبت ندارد ولی در مقابل آن اجرایی برنامه‌های حقوق براساس



مهارت‌های فردی (28:2+) و برنامه‌های مبتنی بر حقوق متغیر (27:-2) موجب افزایش غیبت می‌شود؛ یعنی اینکه کار گروهی و تکراری موجب انگیزش کارکنان شده و غیبت کاهش پیدا می‌کند و کارکنان در اولین و آخرین روز هفته بیشتر غیبت می‌کنند (36:2+).

این گروه اعتقاد دارند بزرگ بودن سازمان، افزایش سطح افقی سازمان و همچنین کمبود امکانات و وسایل ایاب و ذهاب را عاملی در افزایش غیبت کارکنان می‌دانند و آنان با اجرایی قوانین به طور غیر رسمی و با حذف قوانین دست و پا گیر در کاهش غیبت مؤثر می‌دانند. از این رو باید وابستگی خانوادگی کارکنان را کاهش داد تا سبب انگیزش کارکنان شود و غیبت کارکنان را کاهش داد. دیگر عامل اصلی در کاهش غیبت کارکنان، افزایش رضایت آنان می‌باشد؛ یعنی با شرکت دادن کارکنان در تصمیم‌گیری‌ها و برنامه‌ریزی استراتژیک، انگیزش آنان افزایش پیدا می‌کند. این گروه اعتقاد دارند که تنش در محیط کار باعث کاهش غیبت کارکنان می‌شود. این گروه از افراد تمایل به کارهای گروهی دارند.

عامل شماره دو (متغیرهای فردی):

این گروه اعتقاد دارند که افزایش سن کارکنان (1:4+) موجب کاهش عدم توانایی (6:2+) کارکنان شده و غیبت افزایش پیدا می‌کند. این گروه اعتقاد دارند که جنسیت کارکنان (2:-3) در غیبت تأثیری ندارد و در مقابل آن کاهش ازدواج (3:3+) موجب افزایش غیبت می‌شود پس می‌توان نتیجه گرفت مسئولیت‌های خانوادگی (3:-33) موجب افزایش انگیزه شده و تمایل به غیبت کاهش پیدا می‌کند. بر این اساس این گروه اعتقاد دارند که پرداخت حقوق براساس مهارت‌های فردی (28:0) سبب کاهش غیبت می‌شود؛ یعنی اینکه گروه تمایل به کارهای فردی دارند و در مقابل آن با برنامه‌های حقوق متغیر (27:-2) مخالف هستند و کارهای عادی موجب انگیزش آنان (21:-2) می‌شود ولی کمبود وسایل ایاب و ذهاب (34:-1) تأثیری در انگیزش ندارد. این گروه از افراد به محیط افراد (4:+39, 31:+3) توجه خاصی دارند و آن را عاملی برای رضایت می‌دانند که بی‌اخلاقی و ناراضی بودن از محیط سبب کاهش انگیزه شده، همان طور که به سیستم بیمه‌ای (18+2) زیاد توجه می‌کنند و آن را عاملی می‌دانند که مدیران ارشد باید برای کارکنان خود فراهم کنند. این گروه اعتقاد دارند که گسترش حوزه یا قلمرو کنترل (23:-3, 22:-4) و تصمیم‌گیری در سطح مدیریت (24:+2) و افزایش رسمیت سازمان (11:1+, 13:0) ساختار مطلوبی از سازمان می‌باشد تا کارکنان احساس رضایت کنند چون



کارکنان در طبقه شغلی پایین و یا مشاغل کم اهمیت (2-:19، 4-:20) کمتر غیبت می‌کنند و بیشتر غیبت از جانب مدیران است. بنابراین می‌توان با استفاده از فناوری اطلاعات، اتوماسیون اداری، (1+14) در کاهش غیبت مؤثر دانست. دولتی بودن سازمان (2-:9) تأثیری در کاهش بازده کاری کارکنان ندارد.

این گروه اعتقاد دارند که سطح افقی سازمان باید افزایش کاهش پیدا کند و تصمیم‌گیری باید در سطوح مدیریتی گرفته شود و کارکنان رده پایین کار اجرا را عهده‌دار می‌شوند و تمامی کارها باید به صورت فردی انجام شود و برای اینکه کارها با راندمان بالایی انجام شود، رسمیت گروه را باید افزایش داد. کارکنانی با مشاغل کم اهمیت و طبقه شغلی پایین کمتر غیبت می‌کنند و باید تمرکز خود را در سطوح بالایی سازمان قرار داد. راضی بودن از محیط کار سبب انگیزش می‌شود و انگیزش از غیبت جلوگیری می‌کند. عامل دیگر در افزایش غیبت ویژگی‌های فردی است که این گروه اعتقاد دارند که جنسیت و مسئولیت‌های اجتماعی تأثیری در غیبت ندارد بلکه ازدواج باعث افزایش راندمان کار می‌شود. افزایش سن کارکنان باعث افزایش غیبت کارکنان می‌شود. با مکانیزه کردن سازمان (اتوماسیون اداری) از افزایش غیبت جلوگیری می‌شود.

عامل شماره سه (انتظارهای شغلی):

این گروه از افراد معتقد هستند که هر چه سابقه کار کارکنان کمتر باشد (3+5) و تخصص پایین داشته باشند (1+16) و از نظر شغلی در طبقه پایین‌تری قرار داشته باشند (1+19)، بیشتر غیبت می‌کنند اما در مقابل میزان تحصیلات پایین (0:15) و توانایی‌های فردی (2-:6) در میزان غیبت مؤثر نیست. منظور از جمله بالا این است که توانایی فرد در غیبت مؤثر نیست بلکه موقعیت فرد در جامعه و سازمان زمینه‌ساز غیبت است. از نظر ساختار سازمانی این گروه اعتقاد دارند که اندازه سازمان (4-:8) در غیبت تأثیری ندارد ولی گسترش حوزه کنترل (2+22) موجب از کنترل خارج شدن سازمان شده و موجب افزایش غیبت می‌شود و رسمیت سازمان (1-:11، 0:13) را باید کاست و تصمیم‌گیری در سطح مدیریتی (2+24) باید صورت گیرد تا غیبت کاهش پیدا کند. به طور کلی می‌توان گفت حوزه کنترل سازمان و رسمیت سازمان را باید کاهش داد تا موجب انگیزش شده و این گروه اعتقاد دارند که خصوصی‌سازی (4+10) عاملی در افزایش غیبت است.



این گروه رضایت را عاملی مهم در کاهش غیبت می‌دانند که حقوق پایین (4:17) و عدم پرداخت به موقع حقوق کارکنان (3:29)، برنامه‌های مبتنی بر حقوق متغیر (27:20) موجب کاهش رضایت می‌شود؛ یعنی اینکه گروه به کارهای عادی و تکراری بیشتر علاقه دارند و سبب رضایت می‌شود. شرایط موجود می‌تواند عاملی در افزایش غیبت باشد، به طور نمونه تعطیلات رسمی بین هفته (2:35) و اولین و آخرین روز هفته (2:36) شرایطی پیش می‌آید تا کارکنان را وسوسه به غیبت کند اما کمبود ایاب و ذهاب تأثیری در غیبت کارکنان ندارد (1-34). این گروه اعتقاد دارند که خانواده تأثیر به‌سزایی در روحیه افراد دارد، فرزند زیاد (3:32) و مسئولیت‌های خانوادگی (0:33) باعث دور شدن تفکرات فرد از سازمان شده و موجب غیبت می‌شود و در مقابل آن ازدواج (2-3) را نمی‌توان عاملی در افزایش غیبت دانست چون ازدواج موفق سبب رشد فرد در سازمان می‌شود. افزایش سن کارکنان تأثیری در غیبت ندارد (4-1).

عامل شماره چهار (رضایت شغلی):

این گروه معتقدند که وابسته شدن کارکنان به سازمان (4:25) و خصوصی‌سازی سازمان (2-9: 3-10) موجب شده فرد سازمان را از خود بداند و موفقیت سازمان را در گرو کار خود می‌داند و افزایش سطح عمودی سازمان را موجب افزایش نظم و کارایی می‌شود (1-12). برای اینکه فرد خود را عاملی مهم در سازمان بداند و وابستگی او به سازمان زیاد شود، باید در تصمیم‌گیری‌ها و برنامه‌ریزی استراتژیک (0:24) او را شرکت داد. آنان انتظار دارند که رفتار مدیران (3:26) و شرایط کار (1:40) مناسب باشد تا سبب انگیزش شود. این گروه اعتقاد دارند که برنامه‌های حقوق متغیر (1-27) و تشویق‌های مستمر (4:30) سبب انگیزش کارکنان می‌شود که به آن معناست که این را دلیلی بر افزایش غیبت نمی‌دانند اما در مقابل آن کمبود وسایل ایاب و ذهاب (2:34) باعث افزایش غیبت این گروه می‌شود.

بر این اساس، این گروه اعتقاد دارند که تحصیلات پایین کارکنان (2:15) موجب افزایش غیبت می‌شود اما در مقابل آن تخصص پایین (4-16) و عدم توانایی فرد (2-6) تأثیری در افزایش غیبت ندارد و به آن منظور است که این گروه تحصیلات پایین را موجب افزایش غیبت می‌دانند نه تخصص و توانایی فرد. تنظیم کردن تعطیلات رسمی با مرخصی (2:37) موجب افزایش غیبت می‌شود ولی تعطیلات رسمی بین هفته (3-35) سبب غیبت نمی‌شود؛



یعنی تفکرات و ویژگی‌های فردی موجب غیبت می‌شود نه عوامل بیرونی. این گروه اعتقاد دارند که تعداد فرزند زیاد (4-32) سبب غیبت نمی‌شود ولی مسئولیت‌های خانوادگی (0-33) موجب غیبت می‌شود که این مفهوم را می‌رساند که یک خانواده خوب علت انگیزش کارکنان می‌شود که راندمان کاری افراد افزایش می‌یابد و این گروه به خانواده توجه خاصی می‌کنند و آن را مظهر رشد می‌دانند.

عامل شماره پنج (مسئولیت‌های اجتماعی کارکنان سازمان):

این گروه معتقدند که علت اصلی غیبت کارکنان وابستگی خانواده (4+4) است نه مسئولیت‌های خانواده (3-33). همان طور که زنان نسبت به مردان بیشتر غیبت می‌کنند (2+4) می‌توان نتیجه گرفت که زنان وابستگی زیادی به خانواده دارند و این موضوع عامل اصلی غیبت آنان است. همچنین معتقد هستند که برای افزایش اثربخشی ساختار سازمانی می‌بایست، خصوصی‌سازی (2+9) و کاهش سطوح مدیریتی (3+12) را در دستور کار قرارداد و رسمیت سازمان (1+11، 0-13) را بالا برد و از فناوری اطلاعات {اتوماسیون اداری} (1+14) برای جلوگیری از غیبت‌های غیر موجه استفاده نمود.

بر این اساس این گروه اعتقاد دارند که برای جلوگیری از غیبت‌های غیرموجه باید انگیزش (2+21) افراد را بالا برد تا موجب رضایت آنان شود. برای افزایش انگیزش باید به فطرت درونی افراد توجه کرد، برای نمونه این گروه برنامه‌های مبتنی بر حقوق متغیر (1-27) و عدم پرداخت حقوق براساس مهارت‌های فردی (3-28) موجب افزایش انگیزش کارکنان می‌شود؛ یعنی اینکه این گروه تمایل به کارهای گروهی و خلاق دارند و در مقابل این ناراضی بودن از محیط کار (2-39) و شرایط کار (4-40) و عدم تشویق‌های مستمر (0-30) تأثیری در غیبت کارکنان ندارد، زیرا موارد بالا موجب خدشه‌دار شدن انگیزه کارکنان می‌شود، به طور مثال اعمال شدن سیستم بیمه‌ای (2+18) موجب انگیزش شده ولی در مقابل این پرداخت حقوق کارمندان (0-29) تأثیری در انگیزش کارکنان ندارد.

این گروه اعتقاد دارند که کارکنان با طبقه شغلی پایین (2+19) بیشتر غیبت می‌کنند ولی در مقابل آن میزان تحصیلات (0-15) در غیبت مؤثر نیست و منظور از جمله بالا این است که شرایط بیرونی عامل غیبت است. همچنین می‌توان گفت رفتار بد مدیران (1-26)، بی‌اخلاقی در سازمان (2-31) و امکانات و وسایل اداری (4-38) تأثیری در غیبت ندارد.



7- نتیجه گیری

این مقاله بر پایه یک پژوهش با روش شناسی کیو برای شناسایی ذهنیت کارکنان رده میانی شرکت مورد مطالعه درباره غیبت کارکنان انجام شده است که می تواند منجر به افزایش راندمان کار شود. نتایج پژوهش حاکی از آن است که کارکنان مشارکت کننده در این پژوهش دارای ذهنیت های گوناگونی نسبت به موضوع هستند و به بیان دیگر انتظارات متفاوتی دارند. ذهنیت مشارکت کنندگان این پژوهش در پنج گروه جداگانه طبقه بندی شده اند که به طور خلاصه می توان آنها را در جدول 7 مشاهده کرد.

جدول 7 خلاصه شرح ذهنیت های شناسایی شده

ذهنیت	شرح	درصد
1	ساختار سازمانی	33
2	متغیرهای فردی	16
3	انتظارهای شغلی	13
4	رضایت شغلی	9
5	مسئولیت های اجتماعی	8
	مجموع	79

به طور خلاصه براساس این نتایج می توان اظهار کرد که 33 درصد از دیدگاه های موجود غیبت کارکنان (عامل های شماره 1) به ذهنیت ساختار سازمانی اشاره دارد. از این میان 16 درصد (عامل شماره 2) تنها به شاخص های متغیرهای فردی که شامل شخصیت و نگرش می شود، اختصاص یافته است. 19 درصد از ذهنیت افراد (عامل شماره 3 و 4) روشنی ارتباط بین رضایت شغلی و انتظارهای شغلی می باشد و زمانی رضایت شغلی فردی در سطح بالاست که انتظارات وی برآورده شده است. 8 درصد ذهنیت ها به مسئولیت های اجتماعی مربوط می شود که خانواده در این زمینه نقش به سزایی ایفا می کند.

نتایج پژوهش ها نشان می دهد که نسبت غیبت زنان از مردان بالاتر است [27؛ 28؛ 29]. نتایج پیشینه، با این پژوهش همخوانی دارد و می توان بیان نمود که علت اصلی غیبت زنان



نسبت به مردان، وابستگی به خانواده است نه مسئولیت‌های خانواده. زنان وابستگی زیادی به خانواده دارند و علت اصلی غیبت آنان فطرت درونی زنان است. همچنین این پژوهش کار استروف را تأیید می‌کند. اسیتز و رودز¹ به صورت جزئی‌تر علل غیبت را مورد بررسی قرار دادند که آنان اعتقاد دارند افراد جوان و مسن، افرادی با سابقه کار کمتر، با تحصیلات و تخصص کمتر و افراد متأهل بیش‌تر غیبت می‌کنند، اما این پژوهش فقط تحصیلات، تأهل و متغیرهای سازمانی را مورد تأیید قرار می‌دهد. در این پژوهش به ساختار سازمانی توجه زیادی شده است که در هیچ یک از این پژوهش‌ها به صورت جزئی مورد بررسی قرار نگرفته است و ساختار سازمانی پایه رضایت، نگرش و انتظارات از یک سازمان عنوان شده است. در این پژوهش از قدرت روش‌شناسی کیو در هم‌آمیزی روش‌های کمی و کیفی بهره جسته شده است، زیرا از یکسو نتایج حاصل از این پژوهش، با نتایج پژوهش‌های دیگر که در بخش مرور ادبیات مورد اشاره قرار گرفتند، هماهنگی دارد و از سوی دیگر تفسیر جامع و کل‌نگرانه‌ای از این نتایج ارائه شده است که پژوهش‌های کمی پیشین قادر به ارائه آن نبوده‌اند.

- بر این اساس، غیبت کارکنان تحت تأثیر 5 عامل اصلی می‌باشند که عبارتند از:

الف) ساختار سازمانی²: سازمان‌ها دارای ساختارهای مختلفی هستند و این ساختارها بر نگرش و رفتار کارکنان اثر می‌گذارند. در این پژوهش ساختار سازمانی تحت تأثیر 5 عامل است: 1- حوزه کنترل: با گسترش حوزه کنترل، کارمندان شاهد نظارت و کنترل دائمی رئیس خود نیستند و آزادی عمل یا اختیار بیشتری دارند؛ 2- رسمیت: با کاهش رسمیت کار، رفتار کارمند تا حدی برنامه‌ریزی نشده خواهد بود و فرد آزادی عمل زیادی خواهد داشت؛ 3- تمرکز: در سازمان‌های غیرمتمرکز برای حل مسئله و تصمیم‌گیری از تعداد افراد بیشتری نظرخواهی می‌شود، کارکنان کمتر احساس از خود بیگانگی می‌کنند و خود را به عنوان عضوی فعال به حساب می‌آورند؛ 4- اندازه سازمان: کوچک‌سازی سازمان‌ها باعث افزایش نظم می‌شود؛ 5- تشکیل تیم کاری: به جای اینکه تمام کار توسط یک نفر انجام شود، باید آن را به مراحل متعددی تقسیم کرد و هر مرحله را به عهده فرد خاص گذاشت.

1. Steers & Rhodes
2. Organizational structure



ب) متغیرهای فردی¹: شامل نگرش و شخصیت می‌شود: 1- نگرش: مدیران از آن جهت به نوع نگرش کارکنان توجه می‌کنند که نگرش بر رفتار فرد اثر می‌گذارد؛ 2- شخصیت: اگر فرد از نظر شخصیت با نوع کاری که انجام می‌دهد سازش داشته باشد، عملکرد بهتری خواهد داشت.

ج) انتظارات شغلی²: کارکنان در راه رضایی خدا کار نمی‌کنند. آنها انتظار دارند در ازای کاری که انجام می‌دهند به حقوق، پاداش و مزایا دست پیدا کنند. اگر کارمند چنین بپندارد که تلاش او به صورت درست مورد ارزیابی قرار گیرد و اگر چنین بپندارد که حقوق با نوع تلاش وی رابط مستقیم دارد، این حقوق یا مزایا موجب انگیزش می‌شود و مدیریت می‌تواند در اجرایی چنین سیاستی منافع سازمان را تأمین کند.

د) رضایت شغلی³: کسی که رضایت شغلی او در سطح بالاست، نسبت به شغل خود نگرش مثبتی دارد. برخی از عوامل مهم موجب رضایت شغلی می‌شوند، عبارتند از: سیستم پاداش براساس عدل، شرایط کاری که فرد را حمایت کنند و پشتیبان وی باشد.

و) مسئولیت‌های خانوادگی⁴: شامل و خانواده و فرزند می‌باشد.

همچنین، این پژوهش از دو جهت می‌تواند پایه‌ای برای انجام پژوهش‌های بیشتر فراهم سازد. نخست از جهت روش‌شناسی: در این پژوهش روش‌شناسی کیو به عنوان ابزاری قدرتمند برای هم‌آمیزی روش‌های کمی و کیفی و بهره‌جویی از نقاط قوت آنها به صورت هم‌زمان معرفی شده است. دوم از جهت موضوع پژوهش: این پژوهش دیدگاه‌های کارکنان را مورد بررسی قرار داده است و عموم دیدگاه‌ها مربوط به کارکنان سطوح میانی سلسله مراتب سازمانی بوده است. یکی از پیشنهادات برای ادامه پژوهش می‌تواند انجام پژوهش مشابه با مشارکت متخصصان موضوع باشد و یا انجام پژوهش مشابه با مشارکت کارکنانی در سطوح پایین سازمانی.

1. Demographic
2. Job expectations
3. Job Satisfaction
4. Family responsibilities



8- منابع

- [1] Punnet B. J., Greenidge D., Ramsey J. (2007) "Job attitudes and absenteeism: A study in the English speaking Caribbean", *Journal of World Business*, 42(2): 214-227.
- [2] McHugh M. (2001) "Employee absence: An impediment to organizational health in local government", *The International Journal of Public Sector Management*, 14(1): 43-58.
- [3] Sheikha A., Ahmad N., Abdul Razeq Y. (2006) "Administrative factors affecting employees absenteeism in academic and public libraries in Jordan", *The International Information & Library Review*, 38: 64-88.
- [4] De Paola M. (2010) "Absenteeism and peer interaction effects: Evidence from an Italian public institute", *The Journal of Socio-Economics*, 39: 420-428.
- [5] احمدیان علی (1376) بررسی و ارزیابی عوامل مؤثر بر رضایت شغلی کارکنان اداره امور اقتصادی و دارایی شهرستان کاشان. پایان‌نامه کارشناسی ارشد، دانشکده روان‌شناسی، دانشگاه آزاد اسلامی واحد خوراسگان اصفهان.
- [6] Hammer J., Dinardo J. (1997) "Econometric methods (fourth). USA: McGraw Hill.
- [7] Goodman P, Atkin R. (1984) "Effects of absenteeism on individuals and organizations", In Absenteeism, Goodman P, Atkin R, Jossey Bass: San Francisco; 276-321.
- [8] Nicholson N., Johns G. (1985) The absence culture and psychological contract-who's in control of absence?", *Academy of Management Review*, 10(3): 397-407.
- [9] Cohen A., Golan R. (2007) "Predicting absenteeism and turnover intentions by past absenteeism and work attitudes an empirical examination of female employees in long term nursing care facilities", *Career Development International*, 12(5): 416-432.



- [10] فراهانی حجت‌اله، عریضی حمیدرضا، سلیمی‌زاده محمد کاظم (1388) «پیش‌بینی غیبت کارکنان با استفاده از دو روش رگرسیونی کمترین مجذورهای متداول»، فصلنامه روان‌شناسان ایرانی، 5 (19): 231-239.
- [11] Sallis A., Birkin R. (2014) "Experiences of work and sickness absence in employees with depression: an interpretative phenomenological analysis", *Journal of Occupational Rehabilitation*, 24(3): 469-483.
- [12] Wilday S., Dovey A. (2012) "Occupational mental health and the real cost of sickness absence: a cognitive behavioural perspective", Available from: <http://www.working-minds.org.uk/documents/sickness-absence.pdf>.
- [13] Long, J., Ormsby J. G. (2001) "Stamp out absenteeism", *Personnel Journal*, 66(11): 94-96.
- [14] Labriola M., Lund T., Christensen KB., Albertson K., Bultmann U., Jensen JN., Villadsen E. (2007) "Does self-efficacy predict return-to-work after sickness absence? A prospective study among 930 employees with sickness absence for three weeks or more. *Work*", 29(3): 233-8.
- [15] Steers R. M., Rhodes S. R. (1984) "Knowledge and speculation about absenteeism", In P. S. Goodman & R. S. Atkin
- [16] Semyonov Moshe (1980) "The social context of women's labor force participation: A comparative analysis", *American Journal of Sociology*, 86(3): 534-550.
- [17] Markham S. E., Dansereau F., Alutto A. (1982) "Group size and absenteeism rates: A longitudinal analysis", *Academy of Management Journal*, 25(4): 921-927.
- [18] دانایی‌فرد حسن، حسینی یعقوب، شیخها روزبه (1392) روش‌شناسی کیو: شالوده‌های نظری و چارچوب انجام پژوهش، تهران: انتشارات صفار.
- [19] الوانی سید مهدی، دانایی‌فرد حسن (1393) روش‌شناسی پژوهش کمی در مدیریت: رویکرد جامع، تهران: نشر صفار.



- [20] الوانی سید مهدی، آذر عادل، دانایی‌فرد حسن (1390) روش‌شناسی پژوهش کیفی در مدیریت: رویکردی جامع، تهران، نشر صفار.
- [21] Brown S. R. (1996) "Q methodology and qualitative research", *Qualitative Health Research*, 6(4): 561-567.
- [22] Barker J. H. (2008) "Q-methodology: An alternative approach to research in nurse education", *Nurse Education Today*, 28(8): 917-925.
- [23] Corr S. (2001) "An introduction to Q Methodology, a research technique", *British Journal of Occupational Therapy*, 4(6): 293-297.
- [24] خوشگویان فرد علیرضا (1386) روش‌شناسی کیو، تهران: مرکز تحقیقات صدا و سیما، جمهوری اسلامی ایران.
- [25] Exel J. V., Graaf G., Brouwer W. (2007) "Care for a break? An investigation of informal caregiver attitudes toward respite care using Qmethodology", *Health Policy*, 83: 332-342
- [26] عبادی غلامحسین، ریاضی جهانگیر (1389) آزمون‌سازی با استفاده از روش‌های تحلیل عاملی، چاپ اول، تهران: نشر کردگار.
- [27] Steers R.M., Spencer D.G. (1977) "The role of achievement motivation in job design", *Journal of Applied Psychology*, 62: 472-479.
- [28] Fitzgibbons D., Moch M. (1980) "Employee absenteeism: A multivariate analysis with replication", *Organizational Behavior and Human Performance*, 26: 349-372.
- [29] Lucas O., Kiprotich Bill P., Sulo T., Keter B., Yano E. M., Koskey N. (2012) "School Principal's Leadership Style: A factor affecting staff absenteeism in secondary schools", *Journal of Emerging Trends in Educational Research and Policy Studies (JETERAPS)*, 3(4): 444-446.