

بررسی و اولویت بندی نیازهای کارکنان به منظور پاسخگویی بهتر با استفاده از مدل کانو^۱ (مطالعه موردی: بنیاد شهید و امور ایثارگران استان سمنان)

محمد همتی^۱، حسین شکرویان^۲، سید محمد زرگر^۳

۱- استادیار، دکتری مدیریت صنعتی، عضو هیئت علمی، گروه مدیریت اجرایی-واحد سمنان-

دانشگاه آزاد اسلامی، سمنان-ایران

Mo928hem@yahoo.com

۲- دانشجوی کارشناسی ارشد مدیریت اجرایی، گروه مدیریت اجرایی-واحد سمنان- دانشگاه آزاد اسلامی،

سمنان-ایران

hosh1356@gmail.com

۳- استادیار، دکتری مدیریت سیستمها، عضو هیئت علمی، گروه مدیریت اجرایی-واحد سمنان-

دانشگاه آزاد اسلامی، سمنان-ایران

Zargar.mgt@gmail.com

خلاصه

همه انسانها با صرف مهمترین سرمایه زندگی خود در محیط کار، به دنبال تأمین نیازهای زندگی هستند و میزان رضایت آنها از سازمان، با میزان تأمین این نیازها رابطه مستقیم دارد. پژوهش حاضر، به بررسی وضعیت رضایت مندی کارکنان بنیاد شهید و امور ایثارگران استان سمنان و شناسایی و اولویت بندی نیازهای کارکنان این نهاد، بر اساس مدل کانو می پردازد. جامعه آماری تحقیق شامل کارکنان بنیاد شهید و امور ایثارگران استان سمنان است که با روش نمونه گیری تصادفی ساده و به وسیله پرسشنامه محقق ساخته، دیدگاه ۱۰۵ نفر از کارکنان جمع آوری شد. پس از تأیید نرمال بودن توزیع داده‌ها، آزمون‌های t استیودنت جهت بررسی وضعیت رضایت مندی کارکنان مورد استفاده قرار گرفت. نتایج نشان داد که رضایت مندی کارکنان در وضعیت مطلوبی قرار دارد. در ادامه، برای دسته بندی عوامل مؤثر بر رضایت مندی از مدل کانو استفاده شد و عوامل مؤثر بر رضایت مندی، در سه گروه الزامات اساسی، عملکردی و انگیزشی دسته بندی شدند.

کلمات کلیدی: نیروی انسانی، نیاز، رضایت شغلی، مدل کانو، بنیاد شهید و امور ایثارگران.

۱. مقدمه و بیان مسئله

امروزه نقش و اهمیت نیروی انسانی در رشد و توسعه سازمانها و جوامع بشری بر کمتر کسی پوشیده است. از این رو، در عصر جدید به انسان در مدیریت به عنوان سرمایه ای کلیدی و رکن اساسی بهبود بهره وری می نگرند. رسیدن به اهداف سازمانی بستگی به توانایی و انگیزه کارکنان در انجام وظایف دارد. انگیزه شاید یکی

۱- این مقاله، از پایان نامه کارشناسی ارشد با همین عنوان استخراج شده است.

از قویترین نیروهایی باشد که می‌تواند افراد را به سمت انجام دادن فعالیت‌هایی خاص سوق دهد. از سویی دیگر، نیروی انسانی نیز درخواست‌ها و نیازمندی‌هایی دارد (حمیدیان‌پور و همکاران، ۱۳۹۱: ۴۲). از ویژگیهای یک سازمان سالم آن است که به همان اندازه که تولید و بهره‌وری مورد توجه و علاقه مدیریت سازمان است، سلامت جسمی و روانی کارکنان آن نیز مورد تأکید قرار گیرد (سید جوادین و شهباز مرادی، ۱۳۸۵: ۶۳). بهره‌مندی از کارکنانی که مایل به رفتارهای داوطلبانه و فراتر از وظایف رسمی خود باشند، عاملی اساسی در ارائه خدمات باکیفیت به دریافت‌کنندگان خدمات سازمان است. باید در نظر داشت که در مرتبه اول، خود کارکنان نیز یک مشتری درونی محسوب گردیده و در بازار درونی سازمان، یک دریافت‌کننده خدمت به حساب می‌آیند و قاعدتاً، ادراکات آنها می‌تواند تاثیر مهمی بر رفتارهای سازمانی آنان داشته باشد (الهیاری بوزنجانی و همکاران، ۱۳۹۴: ۱۴۳). توجه به نیازهای کارکنان و رفع نیازها منجر به ایجاد رضایت و بهبود کیفی زندگی کارکنان می‌گردد و رضایت بیشتر، کارایی و تلاش زیادتر و بازده کاری بهتر را در پی خواهد داشت (کلدی و سمواتیان، ۱۳۸۷: ۷۳).

عدم شناخت و ارضاء نکردن نیازهای کارکنان در یک سازمان، موجب بازدهی کم، سوددهی ناچیز و عدم تحقق اهداف می‌شود. در نتیجه، جهت برانگیختن افراد باید نیازهای آنان مورد بررسی قرار گیرد. یکی از موضوعات مهم مورد توجه در مدیریت نیروی انسانی در سازمان‌ها، تأمین نیازهای افراد و ایجاد انگیزه برای بالا بردن کیفیت کاری آنهاست. توجه به این عامل اساسی بیانگر اهمیتی است که مدیران برای نیروی انسانی به عنوان یکی از سرمایه‌های با ارزش قائل هستند (پریمانی و همکاران، ۱۳۹۰: ۲۸). بنابراین، سنجش و اندازه‌گیری رضایت‌شغلی کارکنان هر سازمان و تعیین عوامل موثر بر رضایت یا عدم رضایت‌شغلی آنها از اهمیت بالایی برخوردار است. نظریه‌های متعددی برای تعیین نیازهای کارکنان وجود دارد و بر این اساس، روش‌های گوناگونی برای بررسی و تجزیه و تحلیل این نیازها، مورد استفاده قرار می‌گیرد. در این پژوهش، به دنبال پاسخگویی به این سوال اساسی هستیم که نیازهای اصلی و اساسی کارکنان بنیاد شهید و امور ایثارگران استان سمنان که موجبات بدست آمدن رضایت‌شغلی می‌شود چیست؟

در باب اهمیت موضوع و مساله پژوهش می‌توان گفت که همواره ارضاء نیازهای کارکنان، اثرات مثبتی بر دیگر جنبه‌های کاری و نگرش‌های شغلی کارکنان خواهد داشت و همواره مورد توجه محققان بوده است. لذا اهمیت این پژوهش ناشی از نقشی است که رفع نیازهای کارکنان در افزایش بهره‌وری و در نهایت، افزایش کارایی و اثربخشی سازمان خواهد داشت.

در پاسخ به چرایی انتخاب سازمان بنیاد شهید و امور ایثارگران به عنوان جامعه مورد بررسی، باید خاطر نشان کرد که برخلاف فراوانی منابع معتبر در حوزه پژوهش حاضر، تا به حال مطالعه‌ای به این منظور در سازمان بنیاد شهید و امور ایثارگران استان سمنان صورت نگرفته است و با وجود تاکیدات و توجه خاص مدیریت مجموعه بنیاد به حل مسائل سازمانی با رویکرد علمی و پژوهش و در راستای تمرکززدایی، بستری مناسب برای چنین پژوهش‌هایی گسترانده شده است. همچنین، بنیاد شهید و امور ایثارگران به عنوان یک مجموعه متعهد، مسئولیتی عظیم در گرو اشاعه فرهنگ ایثار و شهادت در جامعه را عهده‌دار بوده و اقدامات این نهاد، زیر ذره‌بین جامعه‌مدنی می‌باشد، لذا، نتایج عملکرد سازمان، ارتباط مستقیمی با رضایت‌مندی کارکنان دارد. بنابراین، پژوهش حاضر با هدف مطالعه نیازهای کارکنان در بنیاد شهید و امور ایثارگران استان سمنان و اولویت‌بندی دقیق نیازها با رویکردی متفاوت از سایر روش‌های پژوهش، به انجام رسیده و در آن از مدل کانو بهره‌گیری شده است.

۲. مبانی نظری پژوهش

تغییرات عمده در شرایط سازمان‌های عصر حاضر، منجر به تغییر در نگرش آنها به نیروی انسانی شده است. در این شرایط، کارکنان به عنوان سرمایه‌های سازمان، گردانندگان اصلی جریان کار و شرکای سازمان تبدیل شده‌اند. بکارگیری شیوه‌های سنتی مدیریت در چنین شرایطی، منجر به از بین رفتن حس ابداع و نوآوری کارکنان، افزایش حجم کار و محدودیت برای کارکنان می‌گردد. واگذاری آزادی کامل در کار نیز منجر به بی‌نظمی و لجام گسیختگی امور می‌شود. لذا، لزوم توجه به کارکنان و رضایت آنها از شغل خود، از اهمیت زیادی برخوردار است (علی‌پور و فرید، ۱۳۹۱: ۱۱۵). رضایت‌شغلی، از جمله عوامل مهمی است که باید در توسعه اقتصادی مورد توجه دقیق قرار گیرد، چرا که یکی از عوامل بسیار مهم در موفقیت شغلی است و سبب افزایش کارایی و احساس رضایت فردی می‌شود (خدایاری فرد، ۱۳۸۸).

۲-۱. شغل

فعالیتی منظم که در ازای دریافت پول انجام می‌شود، شغل نام دارد. یک فرد عموماً یک شغل را با کارمندی، داوطلبی، یا شروع کسب و کار آغاز می‌کند. در تعریفی دیگر شغل عبارت است از وظایف مشابه و مرتب‌تری که به عهده یک فرد در مقابل دریافت حقوق و دستمزد گذارده می‌شود (ابطحی، ۱۳۹۱: ۲۲). در قانون استخدامی کشوری، شغل عبارت است از مجموع وظایف و مسئولیت‌های مرتبط و مستمر و مشخصی که از طرف سازمان امور اداری و استخدامی کشور به عنوان کار واحد شناخته شده باشد (ماده ۷ قانون استخدام کشوری مصوب ۱۳۴۵/۳/۳۱).

۲-۲. رضایت‌شغلی

مفهوم رضایت‌شغلی کارمندان در ادبیات روابط انسانی و رفتار سازمانی آن‌چنان حائز اهمیت است که محققان از زوایای مختلف، پیشینی‌کننده‌های این سازه کلیدی در تحقق سازمان را مورد بررسی قرار دادند (کیفلی و همکاران، ۲۰۱۲: ۲۵). مثلاً هامفری و همکاران^۳ (۲۰۰۷)، فرید و همکاران^۳ (۲۰۰۷)، اولدهام و هاگمن^۴ (۲۰۱۰) و گرنت و همکاران^۵ (۲۰۰۹) با ارائه مدل‌های ادغام شده برای طراحی کار نشان دادند که علاوه بر ویژگی‌های شغل، ویژگی‌های اجتماعی، ویژگی‌های ارگونومی و ویژگی‌های مبتنی بر دانش اثر معنی‌داری بر پیامدهای شغلی مانند رضایت‌شغلی می‌گذارند (جوهری^۶ و همکاران، ۲۰۱۱: ۱۰۰). رضایت‌شغلی عبارتست از حدی از احساسات و نگرش‌های مثبت که افراد نسبت به شغل خود دارند، وقتی شخصی می‌گوید دارای رضایت‌شغلی بالایی است، این بدان مفهوم است که او واقعا شغلش را دوست دارد، احساسات خوبی درباره کارش دارد و برای شغلش ارزش زیادی قائل است. رضایت‌شغلی یک حالت احساسی مثبت یا مطبوع است که پیامد ارزیابی شغل یا تجربه فرد است. این حالت احساسی مثبت، کمک زیادی به سلامت فیزیکی و روانی می‌کند. رضایت‌شغلی مجموعه‌ای از احساسات سازگار و ناسازگار است که کارکنان با آن احساس‌ها، به کار خود می‌نگرند (راینیز، ۱۳۷۸: ۱۵۱). رضایت‌شغلی مفهومی پیچیده است که با عوامل روانی، جسمی و اجتماعی مرتبط است (دهقانی، ۲۰۱۲).

۲-۳. نیاز کارکنان

راینیز، نیاز را نوعی کمبود و فقدان روحی-روانی و فیزیولوژیک می‌داند که معتقد است کیفیت ارضای آن می‌تواند دستاوردهای خاصی را نتیجه دهد (راینیز و جادج^۷، ۲۰۰۷). مورای^۸ تحقیقات مهمی روی نیازها انجام داده و پس از معرفی نیازهای مختلف، بیان نمود که نیرومندترین آن‌ها باید قبل از بقیه برآورده شود، ولی به تقدم و تاخر آن نپرداخته است. بنابراین، نیازها از حیث نیرومندی دارای سلسله مراتب‌اند که بایستی شناسایی گردند (قلی‌پور، ۱۳۹۰: ۶۵).

۲-۴. مدل کانو

دکتر نوری‌اکی کانو استاد دانشگاه ریکا توکی و یکی از برجسته‌ترین صاحب‌نظران علم مدیریت کیفیت، مدلی را مطرح نمود که امروزه در اکثر الگوهای رضایت مشتریان مورد استفاده قرار می‌گیرد. وی در مدل خود نیازمندی‌های مشتریان را یا به عبارت دیگر خصوصیات کیفی محصولات را به سه دسته تقسیم نمود و هر سه نوع نیازمندی را در یک نمودار دو بعدی نمایش داد. محور عمودی میزان رضایت و یا خشنودی مشتری و محور افقی میزان ارائه الزام کیفی مورد نظر مشتری را نشان می‌دهد. بالاترین و پایین‌ترین نقطه از محور عمودی نمودار به ترتیب بیانگر نهایت رضایت مشتریان و عدم رضایت مشتریان است. محل

Humphrey et al²

Fried et al³

Oldham and Hackman⁴

Grant et al⁵⁵

Johari⁶

Robbins & Judge⁷

H.A.Murray⁸

تلاقی محور افقی و عمودی بیانگر جایی است که مشتری در حالت تعادل از نظر رضایت و عدم رضایت قرار دارد. در این مدل، ویژگی‌های خدمت یا محصول را با توجه به چگونگی توانایی در ارضاء نیازهای مشتریان به سه دسته اساسی، عملکردی و انگیزشی تقسیم می‌کنند (کانو و همکاران^۹، ۱۹۸۴).

۲-۴-۱. الزامات اساسی^{۱۰}

این دسته از خصوصیات (کالا/ خدمات) در صورت لحاظ شدن در محصول، فقط از نارضایتی جلوگیری می‌کند و رضایت و خشنودی خاصی را در وی ایجاد نمی‌کنند. به عبارتی دیگر، ارضاء کامل الزامات اساسی محصول تنها مقدمات حضور محصول را در بازار فراهم می‌آورد و برای پیروزی بر رقبای در دست گرفتن بازار محصول کمک نمی‌کند. این خواسته‌ها "ناگفتنی" یا "تلویحی" هستند (طاهری کیا و همکاران، ۱۳۹۰: ۶۹).

۲-۴-۲. الزامات عملکردی^{۱۱}

دسته دوم خصوصیات کیفی، الزامات عملکردی محصول است که عدم برآورده ساختن آنها موجب نارضایتی مشتریان میشود و در مقابل برآورده ساختن کامل و مناسب آنها رضایت و خشنودی مشتری را به دنبال خواهد داشت. از نظر قابلیت شناسایی و تشخیص این الزامات در مقایسه با دو نوع دیگر خصوصیات کیفی بسیار ساده و معمولی تر میباشد (شوقی، ۱۹۹۳).

۲-۴-۳. الزامات انگیزشی^{۱۲}

توجه به خواسته‌های نامرئی مشتری یا خدماتی که در حال حاضر مورد توجه وی نیست ولی در آینده بدان نیازمند میشود. به همین جهت اگر آن خدمات در حال حاضر و به طور زودرس ارائه شود باعث رضایت و شادمانی زائد الوصف وی خواهد بود و در صورتی که ارائه نگردد توقعی ایجاد نمی‌کند. به عبارت دیگر این ویژگیها معیارهایی از کالا هستند که بیشترین تأثیر را بر رضایت مشتری از یک کالا یا خدمت خاص دارند. ارضاء یا تأمین این ویژگیها باعث رضایت زیاد مشتری می‌شوند و چنان چه تأمین نشوند مشتریان احساس نارضایتی نخواهند داشت (کورت ماتزler^{۱۳}، ۱۹۹۸).

۳. پیشینه تحقیق

در کشور ما تاکنون در زمینه بررسی و اولویت‌بندی نیازهای کارکنان به منظور پاسخگویی بهتر با استفاده از مدل کانو، تحقیق منسجم و ساختارمندی صورت نگرفته است و این مقوله در حوزه ادبیات رضایت کارکنان دست نخورده باقی مانده است. با تحقیقات صورت گرفته مشخص شد در کشور ما بیشترین استفاده از مدل کانو در مقوله رضایت مصرف‌کنندگان و مشتریان بیرونی سازمان محدود شده است. با این حال، مطالعاتی در مورد کاربرد مدل کانو جهت ارزیابی رضایت مشتریان صورت گرفته است که در این مختصر فقط به برخی از آنها اشاره می‌گردد.

رضایی و شیرویه‌زاده (۱۳۹۴) در یک مطالعه علمی، به دسته‌بندی رویکردها و شاخص‌های ارزیابی عملکرد دانشگاه‌ها با استفاده از مدل کانو پرداختند. بر اساس نتایج حاصل از پژوهش، از ۶۲ رویکرد و شاخص ارزیابی عملکرد دانشگاه‌ها، ۲۲ نیاز اساسی، ۲۹ نیاز عملکردی، ۵ نیاز انگیزشی، ۵ نیاز بی‌تفاوت و ۱ نیاز معکوس برآورد شده اند (رضایی و شیرویه‌زاده، ۱۳۹۴).

kano & et al⁹
 Basic Quality¹⁰
 Performance Quality¹¹
 Excitement Quality¹²
 Kurt Matzler¹³

ابراهیم زاده پزشکی و عرب (۱۳۹۰) در پژوهشی با استفاده از مدل کانو، به ارزیابی نیازهای دانشجویان پرداختند. نتایج حاصل از نمونه ۴۲ نفری از دانشجویان نشان داد که نیاز به اینترنت بدون سیم نیاز اساسی و نیاز به محلی جهت نگاهداری وسایل شخصی نیاز جذاب دانشجویان است (ابراهیم زاده پزشکی و عرب، ۱۳۹۰).

ساعدی (۱۳۸۸) در پژوهشی به بررسی و اولویت بندی نیازهای مشتریان در بانکداری الکترونیک (مطالعه موردی بانک کشاورزی استان سمنان) پرداخته است. نتایج تحقیق نشان می دهد که بیشتر خدماتی که از نگاه مشتریان در طبقه بندی نیازهای اساسی قرار گرفته اند، از دید کارشناسان نیز از اولویت بالاتری برخوردار بودند. در تجزیه و تحلیل سلسله مراتبی داده ها عامل امنیت بالا و تضمین بودن خدمات که جزء نیازهای اساسی می باشد بالاترین اولویت را دارا است (ساعدی، ۱۳۸۸).

پریدار (۱۳۸۹) در تحقیق خود، به بررسی رضایت مندی شهروندان از خدمات معاونت امور فرهنگی و اجتماعی سازمان شهرداری با استفاده از ترکیب مدل های کانو و تحلیل شکاف پرداخته است. جامعه آماری شهروندان ناحیه ۲ شهرداری منطقه یک شهر تهران هستند که نظرات ۴۰۰ نفر به وسیله پرسشنامه جمع آوری شده است. نتیجه تحقیق نشان می دهد که بین انتظارات شهروندان از هر ۳ بعد خدمات اساسی، عملکردی و انگیزشی شهرداری با ادراک آنان از هر ۳ بعد اختلاف معنی داری وجود دارد (پریدار، ۱۳۸۹).

خدایاری فرد (۱۳۸۸) در یک طرح پژوهشی به سفارش بانک صادرات ایران، به سنجش میزان رضایت شغلی کارکنان و رضایت مشتریان بانک صادرات ایران و ارائه الگوی مداخله روانشناختی به منظور ارتقای آن پرداخته است. نتایج پژوهش بیانگر این است که نمره های رضایت مندی شغلی در سه مؤلفه مهم روابط با همکاران و مشتری، روابط با سرپرست، و منزلت، مسئولیت و احترام شغلی آنان به طور معنی داری پس از پایان مداخله افزایش می یابد (خدایاری فرد، ۱۳۸۸).

۴. سوالات پژوهش

این تحقیق در پی پاسخگویی به ۲ سوال اساسی زیر است:

- ۱- رضایت مندی کارکنان بنیاد شهید و امور ایثارگران استان سمنان در چه سطحی است؟
- ۲- نیازهای اصلی و اساسی کارکنان بنیاد شهید و امور ایثارگران استان سمنان که موجبات بدست آمدن رضایت شغلی می شود چیست؟

۵. روش شناسی پژوهش

هدف تحقیق حاضر، بررسی و اولویت بندی نیازهای کارکنان به منظور پاسخگویی بهتر با استفاده از مدل کانو است که از نظر هدف، پژوهشی کاربردی است. روش تحقیق، توصیفی و برای گردآوری داده های مورد نیاز، روش پیمایشی به کار گرفته شد و برای تحلیل فرضیه ها از تکنیک های آمار استنباطی استفاده گردید. جامعه آماری مورد نظر، شامل کارکنان بنیاد شهید و امور ایثارگران استان سمنان بودند که برای دستیابی به نظرات آنان از روش نمونه گیری تصادفی ساده استفاده شد. در این تحقیق، به دلیل ماهیت پژوهش در پاسخ به دو سوال اساسی، از دو نوع پرسشنامه محقق ساخته استفاده شده است. پس از تایید روایی پرسشنامه با استفاده از روش محتوا (صوری) و کمک از نظرات خبرگان و متخصصین، با استفاده از آزمون آلفای کرونباخ، پایایی پرسشنامه محاسبه گردید که ضریب بدست آمده ۹۳/۵٪ بود. بدین ترتیب نتیجه گیری شد که پرسشنامه از پایایی بسیار خوبی برخوردار است. با استناد به جدول جرسی و مورگان، تعداد ۱۰۵ پرسشنامه توزیع و جمع آوری گردید و سپس داده ها وارد نرم افزار SPSS شد. با توجه به نرمال بودن داده ها از آزمون t جهت بررسی وضعیت موجود استفاده شد. سپس با کمک مدل کانو و جداول تحلیل آن، ۳۱ عامل شناسایی شده و مؤثر بر رضایت کارکنان در سه گروه الزامات انگیزشی، اساسی و عملکردی دسته بندی شدند.

۷. یافته های پژوهش

در این پژوهش، ابتدا با استفاده از تحلیل توصیفی، ویژگی های پاسخ دهندگان بررسی شده و در ادامه، با بهره گیری از تحلیل استنباطی متناسب با ویژگی های پژوهش، فرضیه های تحقیق مورد آزمون قرار گرفته و در مرحله پایانی، تحلیل و جمع بندی نهایی صورت گرفته است.

پس از تجزیه و تحلیل اولیه داده‌ها، نتایج نشان دهنده این بود که از نظر تفکیک جنسیتی، تعداد ۷۹ نفر از پاسخگویان مرد و ۲۶ نفر زن بودند. از نظر تحصیلی نیز ۵ نفر کمتر از دیپلم، ۲۵ نفر دیپلم و ۱۱ نفر دارای تحصیلات فوق دیپلم، ۵۴ نفر لیسانس و ۱۰ نفر لیسانس به بالا می‌باشند. ترکیب پاسخگویان از نظر سنی شامل ۱۵ نفر در محدوده سنی کمتر از ۳۰ سال، ۲۰ نفر در محدوده سنی ۳۰ الی ۳۹ سال، ۴۸ نفر در محدوده سنی ۴۰ الی ۴۹ سال و ۲۲ نفر ۵۰ سال به بالا می‌باشند. همچنین، توزیع فراوانی پاسخگویان با توجه به سابقه کار نیز نشان می‌دهد که ۱۵ نفر دارا سابقه کار کمتر از ۵ سال، ۱۳ نفر بین ۵ تا ۱۰ سال، ۵ نفر بین ۱۱ تا ۱۵ سال، ۲۷ نفر بین ۱۶ تا ۲۰ سال و ۴۵ نفر دارای سابقه کار بین ۲۱ تا ۳۰ سال هستند.

برای تعیین نحوه بررسی فرضیات از آزمون کولموگروف-اسمیرنوف، برای توزیع داده‌ها استفاده شد که نتایج حاکی از نرمال بودن توزیع داده‌ها بود که نتایج در جدول زیر مشاهده می‌شود.

جدول ۱- نتایج آزمون کولموگروف-اسمیرنوف

رضایت کارکنان		
تعداد داده		۱۰۵
پارامترهای نرمال	میانگین	۳/۲۱۲۹
	انحراف معیار	۰/۵۹۹۱۴
حد کثر اختلاف	قدر مطلق مقدار بیشترین انحراف	۰/۶۳
	بیشترین انحراف مثبت	۰/۴۰
	بیشترین انحراف منفی	-۰/۶۳
آزمون آماری		۰/۶۳
سطح معنی داری		۰/۲

بنابراین برای تجزیه و تحلیل استنباطی داده‌ها، به منظور پاسخگویی به سوال اول، از آزمون‌های پارامتریک استفاده شد. برای بررسی فرضیه تحقیق، آزمون T یک نمونه‌ای مورد استفاده قرار گرفت که نتایج آن برای بررسی رضایت‌مندی کارکنان به شرح زیر است. فرضیه: رضایت‌مندی کارکنان بنیاد شهید و امور ایثارگران استان سمنان در سطح بالاتر از متوسط قرار دارد. نتایج این آزمون برای تعیین سطح رضایت‌مندی کارکنان نشان می‌دهد که میانگین نمونه برابر با ۳/۲۱ است که از میانگین طیف پاسخ‌ها (۳) بزرگتر است ولی موضوع باید از طریق آزمون فرض یا فاصله اطمینان تایید شود. از آنجایی که مقدار sig کمتر از ۵٪ می‌باشد، بدین ترتیب ادعای برابری با مقدار مورد آزمون رد می‌شود. بنابراین، با توجه به مثبت بودن حدهای بالا و پایین، فرضیه اصلی مبنی بر رضایت‌مندی کارکنان پذیرفته می‌شود ولی با حد ایده‌آل فاصله وجود دارد.

جدول ۲- نتایج آزمون T یک نمونه‌ای برای سطح رضایت‌مندی کارکنان

	آماره t	درجه آزادی	سطح معناداری	اختلاف میانگین	فاصله اطمینان ۹۵٪	
					حد پایین	حد بالا
آزمودنی	۳/۶۴	۱۰۴	۰/۰۰۰	۰/۲۱۲۹	۰/۰۹۷	۰/۳۲۸۹

به منظور تجزیه و تحلیل داده‌های بدست آمده از جداول مربوط به بخش دوم و سوم پرسشنامه از روش‌های تحلیلی مورد اشاره در مدل کانو استفاده می‌شود. داده‌های حاصل از این بخش، سعی در مشخص نمودن نوع تأثیر هر یک از عوامل مؤثر بر رضایت کارکنان را بر اساس مدل کانو دارند. در واقع براساس

تحلیل داده های بدست آمده در این بخش می توان عوامل ۳۱ گانه مؤثر بر رضایت کارکنان را در سه گروه الزامات انگیزشی، اساسی و عملکردی دسته بندی نمود. تجزیه و تحلیل انجام شده در این بخش، بر اساس روش مطرح شده در مدل کانو صورت می پذیرد که نتایج در جدول فراوانی ۳ قابل مشاهده می باشد.

جدول ۳- نتایج پرسشنامه کانو در خصوص فراوانی داده های مربوط به عوامل مؤثر بر رضایت کارکنان

عوامل	نیازهای انگیزشی	نیازهای عملکردی	نیازهای اساسی	بی تفاوت	جمع
عامل ۱	14. 2857	57. 14286	20	8. 5714286	100
عامل ۲	34. 2857	13. 33333	25. 7143	26. 666667	100
عامل ۳	35. 2381	26. 66667	20	18. 095238	100
عامل ۴	24. 7619	23. 80952	36. 1905	15. 238095	100
عامل ۵	39. 0476	28. 57143	23. 8095	8. 5714286	100
عامل ۶	20	45. 71429	22. 8571	11. 428571	100
عامل ۷	25. 7143	41. 90476	20. 9524	11. 428571	100
عامل ۸	21. 9048	33. 33333	20	24. 761905	100
عامل ۹	22. 8571	44. 7619	20. 9524	11. 428571	100
عامل ۱۰	20. 9524	40. 95238	20. 9524	17. 142857	100
عامل ۱۱	21. 9048	42. 85714	21. 9048	13. 333333	100
عامل ۱۲	42. 8571	16. 19048	22. 8571	18. 095238	100
عامل ۱۳	25. 7143	33. 33333	22. 8571	18. 095238	100
عامل ۱۴	14. 2857	47. 61905	22. 8571	15. 238095	100
عامل ۱۵	24. 7619	35. 2381	21. 9048	18. 095238	100
عامل ۱۶	19. 0476	48. 57143	21. 9048	10. 47619	100
عامل ۱۷	22. 8571	36. 19048	22. 8571	18. 095238	100
عامل ۱۸	23. 8095	34. 28571	25. 7143	16. 190476	100
عامل ۱۹	21. 9048	49. 52381	16. 1905	12. 380952	100
عامل ۲۰	26. 6667	38. 09524	23. 8095	11. 428571	100
عامل ۲۱	20. 9524	40. 95238	17. 1429	20. 952381	100
عامل ۲۲	26. 6667	32. 38095	19. 0476	21. 904762	100
عامل ۲۳	20. 9524	36. 19048	23. 8095	19. 047619	100
عامل ۲۴	40	27. 61905	20. 9524	11. 428571	100
عامل ۲۵	21. 9048	24. 7619	35. 2381	18. 095238	100
عامل ۲۶	26. 6667	22. 85714	34. 2857	16. 190476	100
عامل ۲۷	20	28. 57143	36. 1905	15. 238095	100
عامل ۲۸	17. 1429	24. 7619	41. 9048	16. 190476	100
عامل ۲۹	36. 1905	18. 09524	21. 9048	23. 809524	100
عامل ۳۰	11. 4286	52. 38095	19. 0476	17. 142857	100
عامل ۳۱	22. 8571	38. 09524	20. 9524	18. 095238	100

با توجه به نتایج جداول فوق و بر اساس روش تحلیل داده ها در مدل کانو، عوامل ۳۱ گانه مؤثر بر رضایت کارکنان بنیاد شهید و امور ایثارگران استان سمنان به ترتیب و بر اساس بیشترین فراوانی به گروه های زیر تعلق می گیرند:

جدول ۴- طبقه بندی عوامل ۳۱ گانه مؤثر بر رضایت کارکنان

الزامات	عوامل
عملکردی	رعایت مساوات و برابری در سازمان
انگیزشی	تنوع شغل
انگیزشی	ماهیت شغل
اساسی	با مفهوم بودن شغل
انگیزشی	میزان استقلال و آزادی عمل در شغل
عملکردی	صلاحیت و توانمندی سرپرست / مدیر بالادست
عملکردی	صلاحیت و توانمندی معاون مربوطه در سازمان
عملکردی	وظایف شغلی محوله
عملکردی	رفتار سرپرست / مدیر بالا دست
عملکردی	رفتار معاون مربوطه سازمان با کارکنان
عملکردی	رفتار مدیر کل سازمان با کارکنان
انگیزشی	نظام آموزش کارکنان
عملکردی	شرایط ارتقای شغلی
عملکردی	حقوق و دستمزد و سایر رفاهیات
عملکردی	شرایط فیزیکی کار (فضای اتاق کار - امکانات در اختیار - ...)
عملکردی	امنیت شغلی
عملکردی	ساعات کاری
عملکردی	حجم کار محوله
عملکردی	صلاحیت و توانمندی مدیر کل سازمان
عملکردی	سبک مدیریت و رهبری
عملکردی	خط مشی های سازمانی
عملکردی	فرهنگ و جو سازمانی
عملکردی	وضوح و روشنی اهداف
انگیزشی	توجه به خلاقیت ها و ایده های نو کارکنان
اساسی	هنجارهای سازمانی
اساسی	دسترسی به اطلاعات مورد نیاز برای انجام بهتر وظایف شغلی
اساسی	روابط با همکاران
اساسی	نحوه رفع تضادها و اختلاف نظرها در سازمان توسط مدیران
انگیزشی	چیدمان و دکوراسین اتاق ها
عملکردی	نحوه رسیدگی به مشکلات و خواسته های کارکنان
عملکردی	مشارکت دادن کارکنان در تصمیم گیری ها و برنامه ریزی ها

۸. بحث و نتیجه‌گیری

امروزه در مدیریت نیروی انسانی یکی از موضوعات مورد توجه، تأمین نیازهای کارکنان در جهت ایجاد انگیزه برای بالا بردن کیفیت کار آنان و بهره‌گیری هرچه بیشتر از نیروی انسانی در سازمان می‌باشد. از دیرباز یکی از دغدغه‌های مدیران منابع انسانی درک عوامل انگیزشی کارکنان و به تبع آن بهبود عملکرد آنان بوده است. امروزه مدیران در هر سطحی که به اداره امور کارکنان خود می‌پردازند، با همکاری سر و کار دارند که حالتها، سلايق و روحیاتشان تأثیری گسترده بر عملکرد عمومی سازمان یا مؤسسه آنها دارد. در این میان افرادی که دل به کار نمی‌دهند و شور و اشتیاق و انگیزه ای برای انجام وظایف خود ندارند، بیشترین آسیب را به اهداف و برنامه‌های مدیریتی وارد می‌آورند، زیرا انگیزه افراد مستقیماً با اثربخشی و عملکرد آنها ارتباط دارد.

از طرفی انگیزش یک مفهوم ساده نیست، بلکه ترکیبی پیچیده از نیازها، سلیقه‌ها، تنش‌ها، ناراحتی‌ها و انتظارات است. از این رو ارزیابی نیازهای کارکنان در سازمان و اهمیت و اولویتی که برای هر کدام از آنها قائلند در خور توجه فراوان می‌باشد و برای هر مدیری در سازمان آگاهی از انگیزش کارکنان که در واقع پی‌جویی علت و سبب حرکت و رفتارهای اعضای سازمان است، ضرورت خاص دارد.

هدف از پژوهش حاضر، ارزیابی وضعیت حاکمیت قانون و کیفیت قوانین و مقررات در نظام اداری ایران از منظر خبرگان بود. بر این اساس، ابتدا تحقیقات و پژوهش‌های انجام شده در زمینه رضایت کارکنان و استفاده از مدل کانو در این امر، مورد بررسی قرار گرفت. بخش اول یافته‌های پژوهش حاضر نشان می‌دهد که وضعیت رضایت کارکنان بنیاد شهید و امور ایثارگران استان سمنان در وضعیت مطلوبی است. در بخش دیگر پژوهش، که به اولویت‌بندی نیازهای کارکنان در ۳۱ عامل بود، نتایج نشان داد که ۲۰ عامل مربوط به نیازهای عملکردی، ۶ عامل مربوط به نیازهای انگیزشی و ۵ عامل مربوط به نیازهای اساسی هستند.

یافته‌های تحقیق با نتایج پژوهش‌های زارعی‌متین و یوسف‌زاده (۱۳۸۹)، خدایاری‌فرد (۱۳۸۸)، دستورانی و پوریوسف (۱۳۹۱)، نصیری‌پور و همکاران (۱۳۹۲) و منصور و همکاران (۱۳۸۷) هماهنگی و همخوانی دارد. در تحقیقات مزبور نیز بسیاری از متغیرها و مؤلفه‌های این تحقیق به عنوان عوامل مؤثر بر رضایت کارکنان مورد تاکید قرار گرفته است. لیکن مطابق بررسی‌های بعمل آمده هر یک از تحقیقات گذشته از دیدگاه خود به موضوع رضایت کارکنان پرداخته و عوامل خاصی را مورد توجه و بررسی قرار داده‌اند و کمتر مطالعه‌ای عوامل مؤثر بر رضایت کارکنان را بر اساس مدل کانو طبقه‌بندی و اولویت‌بندی نموده است. لذا برای ترسیم تصویری روشن و قابل ارزیابی که بتواند مبنای تصمیم‌گیری آتی سازمان‌ها در خصوص بهبود رضایت و تعهد سازمانی کارکنان باشد، مطالعات عمیق‌تر و گسترده‌تری در این زمینه مورد نیاز است که تحقیق حاضر نمونه‌ای از آن به شمار می‌رود. در مجموع مدیران و مسئولین سازمانها و بنگاه‌ها باید به توسعه و بهبود عوامل شناسایی شده توجه ویژه داشته باشند، تا زمینه بهبود خدمات‌دهی به پرسنل و در نتیجه رضایت و تعهد آنها بیش از پیش فراهم گردد.

با توجه به نتایج حاصل از تحقیق، پیشنهاداتی که می‌تواند مورد استفاده مدیران و مسئولین اداره کل بنیاد شهید و امور ایثارگران استان سمنان و سایر سازمان‌ها و دستگاه‌های اجرایی مشابه قرار گیرد ارائه می‌شود:

۱. با توجه به طبقه‌بندی عوامل مؤثر بر رضایت‌مندی و نارضایتی پرسنل، پیشنهاد می‌شود اداره کل بنیاد شهید و امور ایثارگران استان سمنان طی یک برنامه کوتاه‌مدت اقدام به بهبود عواملی نمایند که در زمره الزامات اساسی و عملکردی قرار دارند.
۲. توجه به رفع مشکلات اقتصادی کارکنان از طریق پرداخت حقوق و کارانه مناسب و اعمال سیستم‌های تشویق و تنبیه و همچنین ایجاد امکانات و تسهیلات رفاهی برای کارکنان به منظور ایجاد انگیزش درونی و افزایش رضایت شغلی و بهبود عملکرد.
۳. کارکنان بر اساس علاقه، توانایی و تخصص نسبت به مشاغل خود گمارده شوند.
۴. توجه به واگذاری مشاغل و مسئولیتها به ویژگی‌های شخصیتی و سلامت عمومی.
۵. ارتقای وضعیت معیشتی و تأمین نیازهای مادی و توجه به حقوق و مزایا با رویکرد عدالت سازمانی.
۶. تنظیم نظام ارتقای شغلی بر اساس اصول شایستگی و لیاقت.
۷. استقرار نظام ارزیابی عملکرد کارکنان به صورت علمی و مناسب در سازمان.
۸. تقویت ارتباطات درون سازمانی، آزادی‌بیان و حق اظهار نظر برای کارکنان.

۹- فهرست منابع

- ابراهیم زاده یزشکی، رضا و عرب، سید محمد (۱۳۹۰). مدل کانو و کاربرد آن در ارزیابی نیازهای دانشجویان. ابطحی، سید حسن، (۱۳۹۱)، "مدیریت منابع انسانی"، تهران: انتشارات پیام نور.
- الهیاری بوزنجانی، احمد و مصلح، عبدالمجید و جعفرپور، یونس، (۱۳۹۴)، "رفتارهای شهروندی خدمت گرا: اثر کیفیت ادراک شده کارکنان از خدمات درونی"، فصلنامه مطالعات رفتار سازمانی، سال چهارم، شماره ۲ (پیاپی ۱۳)، تابستان ۱۳۹۴، صص ۱۶۳-۱۴۳.
- پریدار، مریم (۱۳۹۰)، "بررسی رضایتمندی شهروندان از خدمات معاونت امور فرهنگی و اجتماعی سازمان شهرداری با استفاده از ترکیب مدل‌های کانو و تحلیل شکاف"، فصلنامه علمی پژوهشی پارس مدیر، شماره ۱، پاییز.
- پریمانی، ابوالقاسم و نیاز آذری، کیومرث و صالحی، محمد، (۱۳۹۰)، "شناسایی و رتبه بندی عوامل مؤثر بر رضایت شغلی اعضای هیئت علمی در واحد دانشگاه آزاد اسلامی مازندران"، فصلنامه روانشناسی تربیتی، سال دوم، شماره ۴، صص ۲۸.
- حمیدیان پور، فخریه و سیاوشی، رضا و نعمت‌اللهی، زعیمه، (۱۳۹۱)، "ارزیابی سطوح نیازهای کارکنان در فرماندهی نیروی انتظامی استان بوشهر: رویکرد مقایسه‌ای بر پایه تحلیل‌های آماری و تصمیم‌گیری فازی"، پژوهش‌های راهبردی امنیت و نظم اجتماعی، سال اول، شماره دوم، تابستان ۱۳۹۱، صص ۶۶-۴۱.
- خدایاری فرد، محمد، (۱۳۸۸)، "سنجش میزان رضایت شغلی کارکنان و رضایت مشتریان بانک صادرات ایران و ارائه الگوی مداخله روانشناختی به منظور ارتقای آن"، طرح پژوهشی، کارفرما: بانک صادرات، دانشکده روانشناسی و علوم تربیتی دانشگاه تهران.
- رایبیز، استیفن، (۱۳۷۸)، "رفتار سازمانی"، جلد اول، ترجمه علی پارسائیان و سید محمد اعرابی، دفتر پژوهش‌های فرهنگی، چاپ دوم، تهران.
- رضایی، آزاده و شیرویه زاده، هادی، (۱۳۹۴)، "دسته بندی رویکردها و شاخص‌های ارزیابی عملکرد دانشگاه‌ها با استفاده از مدل کانو"، دومین کنفرانس ملی توسعه علوم مهندسی، تنکابن، موسسه آموزش عالی آیندگان.
- ساعدی، حمیدرضا (۱۳۸۸). "بررسی و اولویت بندی نیازهای مشتریان در بانکداری الکترونیک مطالعه موردی (بانک کشاورزی استان سمنان)". پایان نامه کارشناسی ارشد، سمنان، دانشگاه آزاد اسلامی.
- سید جوادین، سیدرضا و مرادی، سید شهباز، (۱۳۸۵)، "فرسودگی شغلی: پژوهشی در شرکت حفار نفت جنوب"، فصلنامه علوم مدیریت ایران، دوره اول، شماره ۲، صص ۸۷-۶۳.
- طاهری کیا، فریز و فخاریان، میثم و لاجوردی، مسعود، (۱۳۹۰)، "شناسایی و اولویت بندی عوامل مؤثر بر میزان رضایت مشتریان از محصول پودر آ.ب.ث شرکت کندر با استفاده از مدل کانو"، (پژوهشگر) فصلنامه مدیریت، سال هشتم، شماره ۲۲، تابستان ۱۳۹۰، صص ۸۱-۶۷.
- علی‌پور، حمیدرضا و فرید، مرضیه، (۱۳۹۱)، "بررسی رضایت شغلی کارکنان بانک کشاورزی لاهیجان"، فصلنامه مطالعات کمی در مدیریت، سال چهارم، شماره ۲، صص ۱۱۵.
- قلی‌پور، آرین، (۱۳۹۰)، "مدیریت رفتار سازمانی (رفتار فردی)"، تهران: انتشارات سمت.
- کلدی، علیرضا و سمواتیان، بهاره، (۱۳۸۷)، "بررسی علل و عوامل مؤثر بر رضایت شغلی کارکنان زن و مرد"، مجله پژوهش‌های جامعه شناختی، سال دوم، شماره ۲، تابستان ۱۳۸۷، صص ۷۳.
- Dehghani, fateme. (2012). "the relationship of organizational culture and job motivation with employee job satisfaction at the Education in Shiraz a master's thesis". marvdasht.
- Johari, J., Kirana Yahya, K. ., and Ambia Che Mit, D. (2011), "The dimensions of job characteristics: A validation study in a Malaysian context", International Business Management, 5 (2), pp. 91-103.
- Kano, N, N. Seraku, F. Takahashi and S. Tsuji, (1984), "Attractive Quality and must- be Quality", Hinshitsu, The Journal of the Japanese society for Quality control.
- Kiffle, L., Temesgen, P., Desta, H., and Isaac, I. (2012), "Gender differences in domains of job satisfaction: Evidence from doctoral graduates from Australian universities", Economic Analysis & Policy, 42 (3), pp. 25-43.
- Kurt Matzler & et al, (1998), "How to delight your customers", Journal of Product & Brand Management, vol. 5, No. 2, pp. 6-18.
- Robbins , S & Judge, T. (2007), "Essential of organizational. New Jersey: 9st Edition", Prentice Hall International Inc.
- Shogi, Shiba, (1993), "A new American TQM", Portland Oregon.