

ارتقاء بهره‌وری اساتید دانشگاه فرماندهی و ستاد ارتش جمهوری اسلامی ایران مبثنی بر رضایت‌مندی از خدمات دریافتی

مجید رجب‌پور^۱

محمدعلی افشار کاظمی*^۲

عباس طلوعی اشلقی^۳

محسن مرادیان^۴

نوع مقاله: پژوهشی

چکیده

هدف اصلی پژوهش کاربردی حاضر، تبیین و تشریح راه‌کارهای "ارتقاء بهره‌وری اساتید دانشگاه فرماندهی و ستاد ارتش مبثنی بر رضایت‌مندی از خدمات دریافتی"، بر اساس مدل کانو در قالب نیازهای اساسی، نیازهای عملکردی، نیازهای انگیزشی، نیازهای بی‌اثر و نیازهای معکوس است. جمع‌آوری داده‌ها از طریق روش‌های میدانی و کتابخانه‌ای انجام شد. با توجه به مراحل استاندارد تکنیک کانو، سؤالات پرسشنامه در دو حالت مثبت (عملکردی) و منفی (غیرعملکردی) و بر اساس طیف لیکرت پنج‌گزینه‌ای استفاده شد. جامعه آماری، اساتید داخلی دانشگاه فرماندهی و ستاد ارتش جمهوری اسلامی ایران با رتبه علمی استاد، دانشیار، استادیار و مربی بود. یافته‌های تحقیق نشان داد که در صورت برآورده ساختن نیازهای عملکردی شانزده‌گانه، میزان رضایت‌مندی اساتید برابر با ۸۰ درصد و در صورت عدم برآورده ساختن، میزان ناراضی‌آنی آنان برابر با (۵۲-) درصد خواهد بود؛ در صورت برآورده ساختن نیازهای انگیزشی هشت‌گانه مشخص شده، میزان رضایت‌مندی اساتید برابر با ۷۳ درصد و در صورت عدم برآورده ساختن، میزان ناراضی‌آنی آنان برابر با (۳۲-) درصد خواهد بود.

واژه‌های کلیدی

بهره‌وری منابع انسانی، مدل کانو، نیازهای اساسی، نیازهای عملکردی، نیازهای انگیزشی، نیازهای بی‌اثر، نیازهای معکوس.

۱. دانشجوی دکتری تخصصی رشته مدیریت صنعتی، گروه آموزشی مدیریت صنعتی، دانشکده مدیریت و اقتصاد، واحد علوم و تحقیقات، دانشگاه آزاد اسلامی، تهران، ایران.

۲. دانشیار گروه آموزشی مدیریت صنعتی، دانشکده مدیریت، واحد تهران مرکز، دانشگاه آزاد اسلامی، تهران، ایران.

۳. استاد گروه آموزشی مدیریت صنعتی، دانشکده مدیریت و اقتصاد، واحد علوم و تحقیقات، دانشگاه آزاد اسلامی، تهران، ایران.

۴. استادیار گروه آموزشی امنیت ملی، دانشکده دفاع ملی، دانشگاه عالی دفاع ملی، تهران، ایران.

* نویسنده مسئول: Dr.mafshar@gmail.com



DOI: [10.22034/QJMST.2022.533422.1558](https://doi.org/10.22034/QJMST.2022.533422.1558)

مقدمه

واژه بهره‌وری برای نخستین بار به‌وسیله کوئینزی^۱ ریاضی‌دان و اقتصاددان طرف‌دار مکتب فیزیوکراسی (حکومت طبیعت) به‌کار برده شد. در سال ۱۸۸۳ میلادی، فرانسوی دیگری به‌نام لیتره^۲، بهره‌وری را دانش و فن تولید تعریف کرد. با شروع دوره نهضت مدیریت علمی در اوایل سال‌های ۱۹۰۰ میلادی، فردریک وینسلو تیلور^۳، لیلیان گیلبرت^۴ و ... به‌منظور افزایش کارایی کارگران، درباره تقسیم کار، بهبود روش‌ها و تعیین زمان استاندارد، مطالعاتی را انجام دادند؛ اما واژه‌ای که به‌تدریج جنبه عمومی‌تر و کلی‌تر پیدا کرد و در ادبیات مدیریت رایج گردید "بهره‌وری"^۵ بود.

ویژگی سازمان‌های امروزی پویایی، پیچیدگی، ابهام و سنت‌گریزی است؛ بنابراین به‌منظور غلبه بر وضعیت‌های نامطمئن، پیچیده و پویا؛ تنها راهی که پیش روی مدیران قرار دارد، ارتقاء بهره‌وری سازمان و بهره‌وری منابع انسانی می‌باشد؛ درواقع تحول و پویایی در هر سازمانی، به میزان بهره‌وری منابع انسانی آن سازمان بستگی دارد. خمیرمایه بهره‌وری، انسان‌های فرهیخته و دانش‌آفرین است که با درایت، توان تبدیل فکر به محصول و خدمات را دارند؛ زیرا اساس بهره‌وری در سازمان، بهره‌وری در فکر و اندیشه است.

از میان متغیرهای متعدد و متنوع تأثیرگذار بر بهره‌وری نیروی انسانی، متغیر رضایت‌مندی از خدمات دریافتی اساتید دانشگاه فرماندهی و ستاد ارتش جمهوری اسلامی ایران در تحقیق حاضر مورد بررسی، کنکاش و مذاقه قرار گرفته است.

یکی از متداول‌ترین روش‌ها برای تعیین میزان ارضای نیازها و خواسته‌ها درباره کالاها و خدمات ارائه شده از سوی سازمان‌ها (به‌ویژه خدمات آموزشی)، سنجش میزان رضایت کارکنان است؛ رضایت‌مندی کارکنان را می‌توان عکس‌العمل مؤثر کارکنان به عملکرد سازمان دانست. اندازه‌گیری میزان رضایت کارکنان، ابزار مؤثری را برای کنترل عملکرد کلی سازمان ارائه می‌نماید و سازمان را در تشخیص ضعف‌هایش و تلاش برای برطرف کردن آن‌ها یاری می‌کند (قربانی، ۱۳۸۹: ۲۶)؛ سنجش میزان رضایت‌مندی کارکنان و آگاهی از خواسته‌ها و نیازهای

۱. Quesnay

۲. Littré

۳. Frederick Winslow Taylor

۴. Lillian Gilbreth

۵. Productivity

عمومی آنان، مانع از سرمایه‌گذاری‌های بی‌نتیجه و بی‌حاصل و همچنین جلوگیری از هدررفت هزینه‌های اضافی خواهد شد (خدارحیمی، ۱۳۸۵: ۴۰).

امروزه از مدل‌های مختلفی نظیر "مدل تجزیه و تحلیل شکاف کیفیت"^۱، مدل بهبود کیفیت خدمات سازمانی^۲، مدل طیف تبادل کیفیت خدمت و موقعیت‌های پیشنهادی^۳، مدل سیاحت خدمت^۴، مدل چارچوب عملیات پردازش مشتری^۵، مدل رفتاری کیفیت خدمت، مدل کیفیت درک‌شده فراگیر، مدل تلفیقی کیفیت درک‌شده، مدل ایجاد کیفیت (مدل گیومسون)، مدل اسکاندیناوی، مدل آمریکایی (ابزار سروکوال^۶، ابزار سروکوال وزین^۷، ابزار سروپرف^۸، ابزار سروپرف وزین^۹) و ...، جهت سنجش کیفیت خدمات استفاده می‌گردد. بر اساس بررسی‌های جامع و مانع به عمل آمده توسط پژوهش‌گران، یکی از مدل‌های متقن و موثق مورد استفاده در مجامع علمی داخلی و خارجی جهت سنجش میزان رضایت‌مندی کارکنان، مدل کانو می‌باشد. سازوکار مدل کانو به‌گونه‌ای است که با استفاده از آن می‌توان نیازهای پنج‌گانه مشتریان اعم از "نیازهای اساسی، نیازهای عملکردی، نیازهای انگیزشی، نیازهای بی‌اثر، نیازهای معکوس"، را با توجه علائق و سلائق آنان تشخیص داد.

پرداختن به عناوینی نظیر ارتقاء بهره‌وری اساتید دانشگاه فرماندهی و ستاد ارتش جمهوری اسلامی ایران، نه تنها با مباحثی نظیر امنیت ملی جمهوری اسلامی ایران و توان رزم ارتش جمهوری اسلامی ایران دارای ارتباط تنگاتنگ است؛ بلکه ناظر به مفاد مندرج در قانون اساسی (اصول ۱۴۳، ۱۴۴ و ۱۵۱)، سیاست‌های کلی اقتصاد مقاومتی، سند چشم‌انداز، سند جامع علمی کشور، برنامه‌های توسعه کشور و ... نیز می‌باشد.

پژوهش حاضر با هدف ارتقاء بهره‌وری اساتید دانشگاه فرماندهی و ستاد ارتش جمهوری اسلامی ایران مبتنی بر رضایت‌مندی از خدمات دریافتی به عمل آمده است.

مبانی نظری و پیشینه‌های پژوهش

مبانی نظری پژوهش

1. Quality gap analysis model
2. Organizational service quality improvement model
3. Service quality trade off continuum and suggested positions
4. Service journey model
5. The customer processing operation framework
6. SERVEQUAL
7. Weighted SERVEQUAL
8. SERVEPERF
9. Weighted SERVEPERF

دانشگاه فرماندهی و ستاد آجا یکی از قدیمی‌ترین مؤسسات آموزش عالی کشور جمهوری اسلامی ایران می‌باشد که سنگ بنای تأسیس آن در سال ۱۳۱۲ هجری خورشیدی با نام "دانشگاه جنگ" نهاده شده است. دانشگاه فرماندهی و ستاد آجا دارای سه دانشکده تحت عناوین "دانشکده جنگ، دانشکده فرماندهی و ستاد، دانشکده پشتیبانی و ستاد" و یک پژوهشکده تحت عنوان "پژوهشکده عالی جنگ" می‌باشد.

با استعانت از درگاه ایزد منان و با اتکاء و اتکال به آموزه‌های دینی و اسناد بالادستی، در افق چشم‌انداز ۱۴۰۴ هجری خورشیدی، دانشگاه فرماندهی و ستاد آجا دانشگاهی است "توانمند در تربیت و آموزش امیران و افسران ارشد با تکیه بر ایمان، تعهد، انگیزه، بصیرت، ولایت‌مداری، کارآمدی، نوآوری و ...، در جهت ارتقاء توان رزم و آمادگی دفاعی بیشتر و بهتر نیروهای مسلح جمهوری اسلامی ایران، افزایش بازدارندگی و اقدام و همچنین برتر در علوم و فنون نظامی در سطح منطقه غرب آسیا".

موفقیت و شکوفایی سازمان‌های مختلف در دنیای پرقاب‌ت امروزی در گرو طراحی و به‌کارگیری سازوکارهایی است که از مجموعه توانمندی‌های داخلی سازمان به‌صورت کارآمد و مؤثر استفاده نمایند. بهره‌وری از جمله سازوکارها و مؤلفه‌هایی است که زمان‌بردار و کهنه‌شونده نیست؛ بلکه دائماً بایستی مورد توجه و نظر سازمان باشد و این به‌خاطر آن است که در بهره‌وری مزیت رقابتی حاصل می‌شود. بهره‌وری مواد اولیه، تجهیزات و نظام‌های مختلف سازمان حد مشخصی داشته و قابلیت ظرفیت‌سازی آن معین بوده و در حد و اندازه خود بایستی مورد توجه قرار گیرد؛ ولیکن آنچه در سازمان خمیرمایه بهره‌وری است؛ انسان‌های فرهیخته و دانش‌آفرین است که با درایت خود، توان تبدیل فکر به محصول، کالا و خدمات را دارند؛ زیرا اساس بهره‌وری در سازمان، بهره‌وری در فکر و اندیشه است؛ یعنی زمانی که انسان‌های سازمان در تفکر بهره‌ور شدند؛ به‌راحتی می‌توانند مجموعه امکانات مادی و انسانی سازمان را به‌خوبی ترکیب و تولید ثروت نمایند. بهره‌وری منابع انسانی به‌صورت تصادفی حاصل نمی‌شود؛ بلکه لازم است بسترهای لازم و کافی آن فراهم و چرخه مدیریت بهره‌وری در سازمان طراحی و پیاده‌سازی و پیش‌نیازهای ساختاری و سازمانی آن نیز فراهم و دائماً مورد توجه همه سازمان باشد. در این بین آنچه نقش محوری در بهره‌وری را دارد؛ بالنده نمودن کارکنان است تا این‌که بتوانند ظرفیت‌های جدید ایجاد نمایند. در فرآیند بهره‌وری بایستی وضعیت موجود را به‌خوبی مشخص نمود، گلوگاه‌های مؤثر بر بهره‌وری را شناخت، وضعیت مطلوب را طراحی نمود و نظام و سازوکارهای بهبود دائمی بهره‌وری را ایجاد و به‌کار بست؛ در این صورت فرهنگ بهره‌وری ایجاد و سازمان به اهداف خود خواهد رسید.

فلسفه بهبود بهره‌وری در سازمان‌ها موجب می‌شود نیروی انسانی بتواند بهتر و بیشتر فکر کند، بیندیشد، بیافریند، نوآوری کند و نگرش نظام‌مند پیدا کند. تفکری که هدف‌گیری آن به‌جای حال و گذشته، خلق و ساختن آینده است. در بسیاری از سازمان‌ها، مدیران بیشترین وقت خود را متوجه انجام فعالیت‌های جاری سازمان می‌کنند؛ در حالی که لازم است وقت بیشتری را صرف برنامه‌ریزی، هدایت و کنترل فعالیت‌ها برای افزایش بهره‌وری نمایند. کسانی که در کارهای روزانه‌شان به بهره‌وری نمی‌اندیشند؛ فاقد ذهنیتی هستند که بتوانند فعالیت‌های اثربخش و کارآمد را از فعالیت‌های غیراثربخش و ناکارآمد در راه نیل به اهداف سازمان تمیز دهند. (کتابچه معرفی دافوس آجا، انتشارات دافوس آجا، چاپ دوم، تهران، ۱۳۹۸، ۴).

تعاریف بهره‌وری:

جدول (۱) تعاریف بهره‌وری

تعاریف بهره‌وری	محقق/ان
خداوند فردی را که کار نیکویی انجام دهد و آن کار را محکم و متقن گرداند مورد رحمت قرار می‌دهد.	پیامبر مکرم اسلام (ص)
هیچ کشوری بدون برخورداری از نیروی انسانی کارآمد، عالم، عاقل و متعهد، قادر نیست به پیشرفت نائل شود؛ ولو منابع زیرزمینی و ثروت‌های گوناگون داشته باشد. ثروت اصلی برای هر ملتی، نیروی انسانی است. (از بیانات معظم‌له در دیدار با جمعی از مدیران و مسؤولان وزارت آموزش و پرورش، ۱۳۸۱/۰۴/۲۶)	فرماندهی معظم کل قوا حضرت امام خامنه‌ای عزیز (مد ظله‌العالی)
بهره‌وری، یعنی از امکاناتی که وجود دارد حداکثر استفاده بهینه بشود. (از بیانات معظم‌له در حرم مطهر رضوی، ۱۳۹۳/۰۱/۰۱)	
بهره‌وری یک فرهنگ، یک نگرش عقلایی به کار و زندگی است که هدف آن هوشمندانه‌تر کردن فعالیت‌ها برای دستیابی به زندگی بهتر و فعال‌تر است.	سازمان بهره‌وری ملی ایران ^۱
روح فرهنگ بهبود بهره‌وری باید در کالبد سازمان دمیده شود؛ به‌طوری‌که در آن میان، نیروی انسانی هسته مرکزی را تشکیل می‌دهد. (طاهری، ۱۳۹۰: ۲۳۱)	
<ul style="list-style-type: none"> - در علم اقتصاد، بهره‌وری عبارت است از: مهارت در توسعه انسانی و سودآوری - در علم اجتماعی، بهره‌وری عبارت است از: قابلیت انجام امور امروز بهتر از دیروز به‌طور مداوم - در علم صنعت، بهره‌وری عبارت است از: بهبود وضع موجود و استفاده مؤثر از عوامل تولید - در علوم اقتصادی و اجتماعی، بهره‌وری عبارت است از: بهبود کیفی کار و زندگی و رفاه انسان که در نهایت باعث بالا بردن کیفیت و کمیت کالا یا خدمات می‌شود. - در علم شیمی، بهره‌وری عبارت است از: استفاده از کاتالیزورهای مناسب در جهت تسریع روند تولید - در علم فیزیک، بهره‌وری عبارت است از: بالا بردن توان (راندمان) کار با توجه به کمیت و کیفیت کالا یا خدمات 	شهنام طاهری

^۱. NIPO: National Productivity Organization Of I.R.Iran

تعاریف بهره‌وری	محقق/ان
<p>- در اصطلاح عوام، بهره‌وری عبارت است از: قانع نبودن به وضع موجود و تلاش و تکاپو در جهت بهینه کردن آن</p> <p>- از دید کارکنان و کارگران، بهره‌وری عبارت است از: کار در محیط پاکیزه و مرتب، کار در محیط و شرایط کاری مساعد، بودن تعادل و تناسب بین کار و حقوق و دستمزد، کار در فضایی صمیمی و دوستانه و به دور از تبعیض، کار در محیطی که به مهارت‌ها و پرورش استعدادها و آنان توجه شود و کار در فضایی با آرامش حاصل از امنیت شغلی و افزایش قدرت خرید</p> <p>- از نظر مصرف‌کنندگان، بهره‌وری متضمن کنترل کالاهای مصرفی به‌منظور دسترسی به کالاهای ارزان و با کیفیت مناسب است.</p> <p>- از دید تولیدکنندگان، بهره‌وری عبارت است از: بهره‌وری در سرمایه‌گذاری مناسب، تولید بیشتر و سودآوری معقول؛ رقابت در بازار اقتصادی سالم و عرضه بهتر و فروش بیشتر کالا و ارائه خدمات؛ کیفیت مرغوب‌تر و کسب رضایت بیشتر مشتری</p> <p>- از دید دولت‌ها، بهره‌وری عبارت است از: رفاه، آسایش و زندگی بهتر؛ فرصت‌های شغلی مناسب؛ امکان دسترسی به کالاها و خدمات فراوان</p> <p>- از دید ملت‌ها، بهره‌وری عبارت است از: عمران و آبادانی بیشتر؛ افزایش سطح اشتغال؛ کاهش تورم؛ تثبیت قیمت‌ها و ارائه خدمات همگانی بیشتر؛ توزیع عادلانه ثروت</p> <p>- از دیدگاه مهندسين، بهره‌وری عبارت است از: انجام بیشتر کار با کم‌ترین هزینه</p> <p>- از دیدگاه دانشمندان، بهره‌وری عبارت است از: انجام کار هوشمندانه و آگاهانه</p> <p>- از دیدگاه مدیران، بهره‌وری عبارت است از: دستیابی به همه چیز با هم</p> <p>- از دیدگاه اقتصاددانان، بهره‌وری عبارت است از: تولید ناخالص ملی بالاتر</p> <p>- از دیدگاه مدیران مالی، بهره‌وری عبارت است از: سود بیشتر</p> <p>- از دیدگاه فلاسفه، بهره‌وری عبارت است از: دانستن این‌که بهترین کار انجام شده است.</p>	
<p>بهره‌وری، میزان موفقیت سیستم در استفاده از منابع (به‌ویژه منابع انسانی)، برای کسب اهداف می‌باشد. (کاظمی، ۱۳۹۳: ۱۲)</p>	سیدعباس کاظمی
<p>ظهور واژه بهره‌وری برای نخستین بار در کتاب‌ها</p>	کوئیزی
<p>توان تولید کردن، دانش و فن تولید</p>	لیتره ^۱
<p>ارتباط بین بازده وسایل به‌کار رفته برای تولید این مقدار بازده</p>	ارلی
<p>رابطه بین حجم تولیدی که در زمان معینی به‌دست آمده و حجم کامل عوامل تولید</p>	آلبرت آفتالیون
<p>تغییراتی که در میزان محصول بر اثر منابع به‌کار رفته ایجاد می‌شود.</p>	دیویس
<p>یک نسبت بین بازده و نهاده</p>	فابریکنت
<p>ارائه تعاریف فونکسینل، موضعی و وظیفه‌ای برای بهره‌وری عامل منحصر یا منفرد و بهره جمعی و کلی عوامل</p>	کندریک و کریمر
<p>مجموعه نسبت‌های بازده به نهاده</p>	سیکل
<p>محصولات مختلف با ادغام چهار عامل اصلی تولید می‌شوند؛ این چهار عامل عبارتند از: زمین، سرمایه، کار و سازمان‌دهی، نسبت این عوامل بر تولید معیارهایی برای سنجش بهره‌وری است.</p>	سازمان بین‌المللی کار ^۲

1. Littre

2. ILO: International Labour Organization

تعاریف بهره‌وری	محقق/ان
بهره‌وری حاصل کسری است که از تقسیم مقدار یا ارزش محصول بر مقدار یا ارزش یکی از عوامل تولید به دست می‌آید. (طاهری، ۱۳۹۰: ۲۰-۱۹)	سازمان همکاری اقتصادی اروپا ^۱
بهره‌وری یک دیدگاه فکری است. یک طرز تفکر برای تداوم پیشرفت و بهبود هر آن چه وجود دارد. بهره‌وری اطمینان به قابلیت انجام کارهای امروز بهتر از دیروز به‌طور مداوم است.	آژانس حفاظت از محیط زیست ^۲
درجه و شدت استفاده مؤثر از هر یک از عوامل تولید	آژانس بهره‌وری اروپا ^۳
نسبت ستاده (کالا یا خدمت) و یا مجموعه‌ای از کالاها یا خدمات به نهاده شامل یک یا چند عامل تولیدکننده آن	دائرةالمعارف بریتانیا
بازدهی و کارایی در تولید صنعتی که توسط برخی از روابط بین ستاده‌ها و نهاده‌ها اندازه‌گیری می‌شود.	فرهنگ آکسفورد
میزان ستاده در هر واحد نهاده	فرهنگ مدیریت (هدرک فرنچ)
نسبت میان بازده به هزینه عملیات تولیدی	استیگل
جمع کارایی و اثربخشی، که امروزه در مفهوم "انجام درست کارهای درست" تجلی پیدا کرده است.	جکسون و پیترسون
بهره‌وری را در مفهوم "نسبت ستاده واقعی به ستاده استاندارد" تعریف کرده‌اند.	سینک و توتل
به‌عنوان یک دیدگاه فکری، به مفهوم هوشمندانه کار کردن و طرز تفکری برای تداوم پیشرفت و بهبود می‌باشد.	اسمیت
بهره‌وری را "نسبت زمان واقعی کار به زمان استاندارد کار" تعریف می‌کند.	نواتاری
سه تعریف اساسی را درباره بهره‌وری در ارتباط با سازمان‌ها یا شرکت‌ها ارائه داد: بهره‌وری جزئی، بهره‌وری کل عوامل تولید و بهره‌وری کل	سومانث
چهار سطح برای بهره‌وری تعریف می‌کند که عبارت‌اند از: بهره‌وری فردی، بهره‌وری در خانه، بهره‌وری در سازمان، بهره‌وری در سطح ملی	پروکوپنکو
معیار عملکرد و یا قدرت و توان هر سازمان در تولید کالا و خدمات	استنیر

مدل کانو:

در راستای اندازه‌گیری و سنجش میزان رضایت‌مندی کارکنان، شایسته است از روشی متقن و موثق استفاده گردد؛ برابر بررسی‌های جامع و مانع به‌عمل آمده توسط پژوهش‌گران، یکی از مدل‌های مورد وثوق مجامع علمی در سطح جهان جهت سنجش میزان رضایت‌مندی کارکنان، مدل کانو می‌باشد.

1. OEEC: Organization for European Economic Cooperation

2. EPA: Environmental Protection Agency

3. EPA: European Productivity Agency

دکتر نوریکی کانو^۱ استاد دانشگاه ریکا توکیو یکی از برجسته‌ترین صاحب‌نظران علم مدیریت کیفیت، مدلی را مطرح نمود که امروزه در اکثر موارد مرتبط با رضایت مشتریان از خدمات (تولیدات) مورد استفاده قرار می‌گیرد. مشارالیه در مدل خود، نیازمندی‌های مشتریان و یا به عبارت دیگر خصوصیات کیفی خدمات (محصولات) را به سه دسته کلی تقسیم‌بندی نمود و هر سه نوع نیازمندی را در یک نمودار دو بعدی نمایش داد.

محور عمودی، میزان رضایت و خشنودی مشتری و محور افقی، میزان ارائه الزام کیفی موردنظر مشتری را نشان می‌دهد. بالاترین و پائین‌ترین نقطه از محور عمودی نمودار به ترتیب بیان‌گر نهایت رضایت مشتریان و عدم رضایت مشتریان است. محل تلاقی محور افقی و عمودی، بیان‌گر جایی است که مشتری در حالت تعادل از نظر رضایت و عدم رضایت قرار دارد. سمت راست محور افقی، بیان‌گر جایی است که الزام کیفی موردانتظار به‌طور کامل عرضه شده است؛ سمت چپ محور افقی، نقطه ارائه خدمتی (محصولی) است که خصوصیات کیفی موردانتظار را ندارد و الزام کیفی موردنظر به‌هیچ‌عنوان در خدمت (محصول) لحاظ نشده است.

نیازهای پنج‌گانه مرتبط با مدل کانو عبارتند از: (ذکی، ۱۳۹۵: ۶۴۱) و (فتاحی، ۱۳۹۰: ۱۱۷-۱۱۵) نیازهای اساسی^۲:

این نیازها، خصوصیت‌های ابتدایی و اولیه‌ای هستند که باید در هر کالا یا خدمتی موجود باشند و مشتریان این خصوصیت‌ها را بدیهی و ضروری می‌دانند و در نیازسنجی‌ها، این نیازها را بیان نمی‌کنند؛ چراکه فرض بر وجود آن‌ها دارند. ارائه و ارضای (وجود) این نیازها در محصولات و خدمات، موجب افزایش رضایت مشتریان نمی‌شود؛ ولیکن از سویی چنان‌چه این نیازها برآورده نشوند موجب نارضایتی شدید مشتریان می‌شود.

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 نمی‌کند.

وجود ویژگی در محصول یا خدمت از دیدگاه مشتری، حتمی و غیرقابل اغماض است و عدم وجود آن موجبات عدم رضایت مشتری را فراهم می‌آورد.

وجود ویژگی‌های اساسی در محصول یا خدمت، تأثیری در رضایت مشتری ندارد؛ ولیکن نبود آن‌ها، رضایت مشتری را کاملاً نابود می‌کند.

نیازهای عملکردی^۳:

۱. Noriaki Kano

۲. نیازهای ضروری، نیازهای اجباری، نیازهای مورد انتظار

۳. نیازهای تک‌بعدی

نیازهای عملکردی ارتباط مستقیمی با رضایت مشتریان دارد؛ به طوری که افزایش پاسخ‌گویی و ارضای این نیازها، موجب افزایش خطی رضایت مشتریان می‌شود و بالعکس؛ لازم به ذکر است که مشتریان صراحتاً به نیازهای عملکردی اذعان دارند و در واقع بخش اعظم اطلاعات نیازسنجی‌ها، همین نیازهای عملکردی مشتریان است.

عدم برآورده ساختن نیازهای عملکردی موجب نارضایتی مشتریان می‌شود و در مقابل، برآورده ساختن کامل و مناسب آن‌ها رضایت و خشنودی مشتریان را به دنبال خواهد داشت. نیازهای انگیزشی^۱:

این نیازها، معیارهایی از کالاها یا خدمات هستند که بیشترین تأثیر را بر رضایت مشتری از یک کالا یا خدمت خاص دارند. ارضاء یا تأمین این نیازها باعث رضایت زیاد مشتری می‌شوند و چنان‌چه تأمین نشوند مشتریان احساس نارضایتی نخواهند داشت.

نیازهایی که در زمان استفاده از محصولات یا خدمات، مشتریان به آن‌ها توجه نمی‌کنند و در نیازسنجی‌ها آن‌ها را بیان نمی‌کنند؛ در نتیجه پاسخ ندادن به این دسته از نیازها، موجب نارضایتی آن‌ها نمی‌شود؛ ولیکن ارائه و ارضای این نیازها در خدمات، هیجان و رضایت بسیار بالایی را در مشتریان پدید می‌آورد.

نیازهای انگیزشی، ویژگی‌هایی هستند که وجود آن‌ها تأثیر زیادی در افزایش رضایت مشتری دارد؛ نبود آن‌ها نیز تأثیری در رضایت مشتریان ندارد؛ چراکه مشتری اصلاً نمی‌داند این محصول یا خدمت قرار است چنین قابلیت‌هایی داشته باشد.

این ویژگی‌ها وقتی نباشند هیچ تأثیری در رضایت مشتری ندارد؛ ولیکن وجود آن‌ها، رضایت مشتری را بسیار بالا می‌برد.

این نوع خصوصیات و الزامات، شور و شعفی وصف‌ناپذیر در مشتریان ایجاد می‌کند؛ برای این که آن‌ها بعضی از ویژگی‌ها و مشخصاتی را دریافت نموده‌اند که انتظارش را نداشتند.

درست است که اضافه کردن ویژگی‌های انگیزشی به محصولات و خدمات برای سازمان و مشتری از اهمیت بسیار بالایی برخوردار است؛ ولیکن نباید طوری باشد که ویژگی‌های اساسی و ویژگی‌های عملکردی فراموش شود.

با گذشت زمان و پیشرفت فناوری‌ها، ویژگی‌هایی که روزی برای مردم انگیزشی بود به نیازهای اساسی تبدیل می‌شود.

نیازهای بی‌اثر: (رضایی، ۱۳۹۵: ۹۹-۹۸)

نیازهای بی‌اثر، ویژگی‌هایی هستند که برای مشتریان چندان مهم نیستند که چه نوعی و چه روشی داشته باشند؛ هرچه کارآیی آن‌ها بالاتر رود و بهتر شوند، باز هیچ تأثیری در رضایت ندارند.

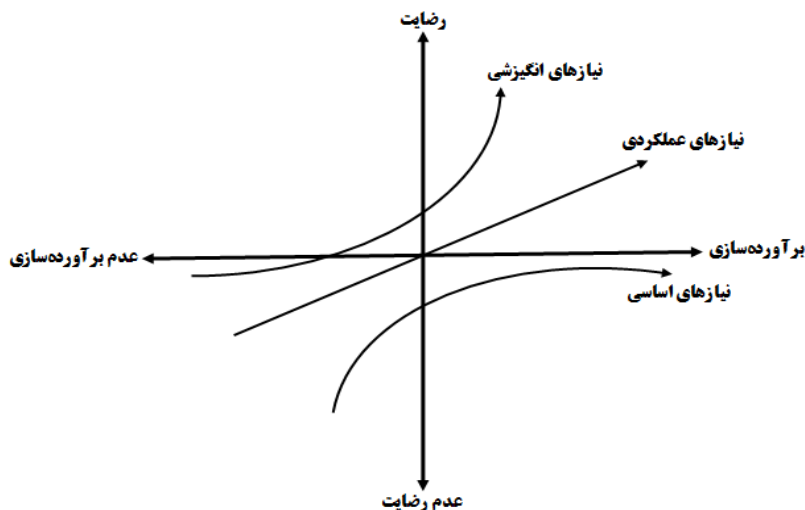
نیازهای معکوس:

ویژگی‌های معکوس، برعکس عمل می‌کنند؛ یعنی هرچه بیشتر وجود داشته باشند رضایت مشتری کم‌تر می‌شود؛ دقیقاً برعکس ویژگی‌های عملکردی هستند. بیشتر کردن این ویژگی‌ها، نه تنها برای مشتری ارزش نیست؛ بلکه رضایت مشتری را کم‌تر می‌کند.

مدل کانو و آنالیز پس از آن، درخصوص ارزش‌افزایی برای سازمان صحبت نمی‌کند؛ بلکه ارزش‌های مشتری را در نظر می‌گیرد. دانستن این‌که کدام ویژگی محصول یا خدمت برای مشتری بی‌اهمیت است باعث می‌شود که از سرمایه‌گذاری و صرف منابع اضافی در تغییر دادن و بهبود این ویژگی‌ها جلوگیری گردد.

جدول (۳) انواع نیازها

خدمات	وجود ویژگی	عدم وجود ویژگی (فقدان ویژگی)
نیازهای اساسی	بی‌تفاوت	نارضایتی
نیازهای عملکردی	رضایت	نارضایتی
نیازهای انگیزشی	رضایت	بی‌تفاوت



نمودار (۱) انواع نیازها

(فتاحی، ۱۳۹۰: ۱۱۶)

جدول ارزیابی کانو:

جدول (۴) جدول ارزیابی کانو

سؤال منفی (نامطلوب، عدم وجود ویژگی، غیرعملکردی، ناکارآمدی) ^۱					نیازها	سؤال مثبت (مطلوب، وجود ویژگی، عملکردی، کارآمدی) ^۲
ترجیح می‌دهم این ویژگی نباشد.	می‌توانم با آن کنار بیایم.	برای من فرقی نمی‌کند.	این ویژگی باید باشد.	من این ویژگی را دوست دارم.		
عملکردی (O)	جذاب (A)	جذاب (A)	جذاب (A)	مشکوک ^۳ (Q)	من این ویژگی را دوست دارم.	
ضروری (M)	بی‌اثر (I)	بی‌اثر (I)	مشکوک (I)	معکوس (R)	این ویژگی باید باشد.	
ضروری (M)	بی‌اثر (I)	بی‌اثر (I)	بی‌اثر (I)	معکوس (R)	برای من فرقی نمی‌کند.	
ضروری (M)	مشکوک (I)	بی‌اثر (I)	بی‌اثر (I)	معکوس (R)	می‌توانم با آن کنار بیایم.	
مشکوک (Q)	معکوس (R)	معکوس (R)	معکوس (R)	معکوس (R)	ترجیح می‌دهم این ویژگی نباشد.	

ضریب رضایت^۴:

ضریب رضایت بیان می‌کند که آیا ارائه ویژگی خاصی از خدمت یا کالا، موجبات رضایت‌مندی مشتریان^۵ را فراهم می‌آورد یا این که فقط از ناراضی‌تی آن‌ها جلوگیری می‌کند. ضریب رضایت نشان می‌دهد که ویژگی خدمت یا کالا به چه شدت ممکن است بر رضایت یا در حالت ارائه نکردن ویژگی بر ناراضی‌تی مشتریان تأثیرگذار باشد.

جدول (۵) ضریب رضایت‌مندی و ضریب ناراضی‌تی مشتریان

ضریب منفی رضایت مشتریان (صفر تا منفی یک)	ضریب مثبت رضایت مشتریان (صفر تا مثبت یک)
هر چه قدر مقادیر به منفی یک نزدیک‌تر باشد؛ تأثیر آن بر ناراضی‌تی مشتریان در صورت عدم ارائه آن ویژگی بیشتر خواهد بود.	هر چه قدر این مقدار به مثبت یک نزدیک‌تر باشد؛ تأثیر آن بر رضایت مشتریان بیشتر است و چنانچه این مقدار

۱. سؤال (منفی) (غیرعملکردی): عکس‌العمل شخص در صورت لحاظ نشدن همان ویژگی در کالا یا خدمت را نشان می‌دهد.

۲. سؤال (مثبت) (عملکردی): عکس‌العمل شخص در صورت لحاظ شدن یک ویژگی در کالا یا خدمت را نشان می‌دهد.

۳. سؤال برانگیز، قابل تردید

۴. Customer Satisfaction Coefficient

۵. در تحقیق حاضر منظور از مشتریان، اساتید داخلی دانشگاه فرماندهی و ستاد آجا می‌باشد.

ضریب منفی رضایت مشتریان (صفر تا منفی یک)	ضریب مثبت رضایت مشتریان (صفر تا مثبت یک)
مقدار صفر نشان‌دهنده آن است که عدم ارائه آن ویژگی باعث نارضایتی مشتریان نخواهد شد.	نزدیک صفر شود نشان‌دهنده آن است که این عامل کم‌ترین تأثیر را بر رضایت مشتریان دارد.

جدول (۶) بازه ضریب رضایت و ضریب نارضایتی مشتریان

رضایت کامل	رضایت ناقص	نارضایتی ناقص	نارضایتی کامل
+۱	$0 < 2 < 1$	$-1 < 2 < 0$	-۱

$$\text{ضریب رضایت مندی}^1 = \frac{(A+O)}{(A+O+M+I)}$$

$$\text{ضریب نارضایتی}^2 = \frac{(O+M)}{(A+O+M+I)(-1)}$$

توضیح این‌که عدد "مثبت یک"، مبین رضایت کامل و عدد "منفی یک"، مبین نارضایتی کامل می‌باشد.

علامت (-۱)، مبین تأثیر منفی عامل موردنظر بر رضایت اساتید در صورت عدم ارائه آن می‌باشد.

پیشینه پژوهش

تاکنون تحقیقی تحت‌عنوان "ارتقاء بهره‌وری اساتید دانشگاه فرماندهی و ستاد ارتش جمهوری اسلامی ایران مبتنی بر رضایت‌مندی از خدمات دریافتی"، صورت پذیرفته است؛ ولیکن درخصوص موضوع تحقیق حاضر، ضمن مراجعه حضوری به کتابخانه‌های تخصصی، مراکز تحقیقاتی و پژوهشکده‌ها، پنج عنوان پژوهش خارجی، یک عنوان رساله دکتری، دو عنوان پایان‌نامه دانش‌آموختگی در مقطع تحصیلی کارشناسی ارشد، سه عنوان مقاله و دو عنوان کتاب به شرح موارد زیر یافت گردید:

- گالوی^۳ (۱۹۹۸)، در پژوهشی تحت‌عنوان "ادراک بیرونی و درونی مشتریان از کیفیت خدمات آموزشی در دانشگاه دنفورت"، به این نتیجه رسیده است که در بین ابعاد سروکوال^۴، بعد جلوه ظاهری (ملموسات) کم‌ترین و بعد پاسخ‌گویی بیشترین تأثیر را بر رضایت از کیفیت خدمات آموزشی ارائه شده دارد.

۱. میزان رضایت‌مندی

۲. ضریب عدم رضایت، میزان نارضایتی

۳. Galloway, L. (1998): Quality Perception of Internal and External Customers: A Case Study in Educational Administration; The TQM Magazine, vol. 10, No.1, pp 20-26

۴. SERVEQUAL

- تان و کیک^۱ (۲۰۰۴)، در مطالعه‌ای تحت‌عنوان "سنجش کیفیت خدمات در آموزش عالی بر اساس مدل سروکوال"، در پی تعیین شکاف در کیفیت خدمات آموزشی در دو دانشگاه محلی در سنگاپور بوده‌اند. پژوهش‌گران موردنظر به این نتیجه رسیده‌اند که شکاف منفی در کیفیت خدمات آموزشی دانشگاه وجود دارد.

- برادلی^۲ (۲۰۰۶)، در مطالعه‌ای تحت‌عنوان "بررسی و انتظار دانشجویان چینی از کیفیت خدمات آموزشی در دوره تحصیلات تکمیلی"، در پی تعیین ادراک و انتظار دانشجویان چینی از کیفیت خدمات آموزشی در دوره تحصیلات تکمیلی بوده است؛ مطالعه مذکور با روش پیمایشی و ابزار پرسش‌نامه انجام گرفته است؛ به‌طوری که نتایج مطالعه مذکور نشان می‌دهد که در تمامی ابعاد خدمت، شکاف کیفیت وجود دارد.

- چو^۳ (۲۰۰۶)، در مطالعه‌ای تحت‌عنوان "تصور از کیفیت خدمات در آموزش عالی"، در پی تعیین شکاف کیفیت خدمات آموزشی دانشکده مدیریت بازرگانی دانشگاه ریرسون در تورنتو کانادا بوده است؛ به‌گونه‌ای که در نهایت به این نتیجه رسیده است که در هر پنج بعد کیفیت خدمات، شکاف کیفیت وجود دارد. بیشترین شکاف کیفیت خدمات در بعد تضمین و پس از آن به ترتیب در ابعاد پاسخ‌گویی، ثبات و پایایی، ملموسات و همدلی بوده است.

- اولیوریرا^۴ (۲۰۰۹)، در پژوهشی تحت‌عنوان "کاربرد و انطباق مقیاس سروکوال در آموزش عالی"، در پی انطباق اصل پرسش‌نامه سروکوال و کاربرد آن در آموزش عالی و همچنین تعیین میزان شکاف در کیفیت خدمات ارائه شده در ابعاد پنج‌گانه بوده است؛ به‌گونه‌ای که در نهایت به این نتیجه رسیده است که بیشترین شکاف کیفیت خدمات ارائه شده در بعد پاسخ‌گویی و پس از آن به ترتیب در ابعاد همدلی، اعتبار، تضمین و ملموسات قرار داشته‌اند.

- رساله تحت‌عنوان "بررسی تأثیر توانمندسازی کارکنان بر بهره‌وری نیروی انسانی (مطالعه موردی: ستاد مرکزی سازمان تأمین اجتماعی)"، توسط امیریان در شهریور ماه سال ۱۳۹۴ هجری خورشیدی در دانشگاه تربیت مدرس (دانشکده مدیریت و اقتصاد) دفاع گردیده است.

۱. Tan & Kayc (2004): Service Quality in Higher Education Using an Enhanced SERVEQUAL Approach, Quality in Higher Education

۲. Bradley RB (2006): Analyzing Service Quality: The case of post-graduate Chinese students

۳. Chua C. (2006): Perception of Quality in Higher Education

۴. Oliverira O.D, J (2009): Adaptation And Application of the SERVEQUAL Scale in Higher Education, POMS 20th Annual Conference Orlando, Florida USA

نتایج تحقیق نشان داد که توانمندسازی کارکنان و گویه‌های مربوط به آن (احساس معنی‌داری، احساس شایستگی، حق انتخاب، مؤثر بودن، اعتماد) بر بهره‌وری نیروی انسانی تأثیرگذار می‌باشد. - پایان‌نامه تحت‌عنوان "تحلیل شکاف بین انتظارات و ادراک دانشجویان دافوس آجا از کیفیت خدمات آموزشی با بهره‌گیری از مدل پنج‌بعدی سروکوال"، توسط اکبری در شهریور ماه سال ۱۳۹۳ هجری خورشیدی در دانشگاه فرماندهی و ستاد آجا دفاع گردیده است. نتایج تحقیق شکاف منفی کیفیت خدمات آموزشی در ابعاد پنج‌گانه شواهد فیزیکی، اعتبار (قابلیت اطمینان)، تضمین، پاسخ‌گویی و همدلی را نشان داد.

- پایان‌نامه تحت‌عنوان "طراحی سامانه اندازه‌گیری بهره‌وری دانشگاه فرماندهی و ستاد ارتش جمهوری اسلامی ایران"، توسط پرتوی در مهر ماه سال ۱۳۹۳ هجری خورشیدی در دانشگاه فرماندهی و ستاد آجا دفاع گردیده است. یافته‌های تحقیق حکایت از آن دارد که فرآیندهای اصلی مؤثر در بهره‌وری دانشگاه فرماندهی و ستاد آجا به ترتیب فعالیت‌های رهبری، آموزشی و پژوهشی بوده و فعالیت‌های ستادی، اجرایی و پشتیبانی با اهداف فاصله دارند و نیاز به بهبود بهره‌وری در این بخش‌ها بیشتر احساس می‌شود.

- مقاله‌ای تحت‌عنوان "بررسی مؤلفه‌های تأثیرگذار بر توانمندی اعضای هیأت علمی (مطالعه موردی یک دانشگاه نظامی)"، در فصلنامه علمی پژوهشی علوم و فنون نظامی دافوس آجا (سال نهم، شماره ۲۴، تابستان ۱۳۹۲، ۲۷-۷)، توسط حسن‌آبادی و سیداسماعیلی به چاپ رسیده است. در این مقاله چهار مؤلفه سبک رهبری، توانایی، تعهد سازمانی و قدرت مورد بررسی و مذاقه قرار گرفته است؛ به‌گونه‌ای که در نتیجه‌گیری به‌عمل آمده مشخص گردید مؤلفه‌های قدرت و توانایی شرایط مطلوبی ندارند؛ به‌طوری‌که این امر حکایت از آن دارد که در سازمان، زمینه و بستر رشد توانمندی فراهم نیست؛ به‌گونه‌ای که می‌توان با سعه‌صدر بیشتر و بهتر مدیران و همچنین تفویض اختیار به اعضای هیأت علمی برابر شایستگی آن‌ها و اعتماد بیشتر به کارکنان دانشی در حد قابل قبولی این مشکل را مرتفع نمود.

- مقاله‌ای تحت‌عنوان "شناسایی و اولویت‌بندی عوامل مؤثر بر رضایت‌مندی مشتریان بانک‌های ایران با استفاده از مدل کانو (مطالعه موردی بانک رفاه شهر اصفهان)"، از آدرس www.sid.ir استخراج گردید. این مقاله توسط آزادگان و بهشتی در سال ۱۳۹۶ هجری خورشیدی در دانشگاه آزاد اسلامی واحد نراق نگارش گردیده است. در این مقاله نیازهای اساسی، نیازهای عملکردی و نیازهای انگیزشی مورد توجه قرار گرفته است؛ به‌گونه‌ای که در نتیجه‌گیری به‌عمل آمده، رتبه‌بندی نهایی برای الزامات اساسی (۰،۵۹)، الزامات عملکردی (۰،۲۹۶) و الزامات انگیزشی (۰،۱۱۴) به‌دست آمده است.

- مقاله‌ای تحت‌عنوان "بررسی عوامل مؤثر بر بهبود رضایت شغلی کارکنان در شرکت نئوپان خلخال با استفاده از مدل کانو"، از آدرس www.SID.ir استخراج گردید. این مقاله توسط جلیلی دمدل و منصوری در سال ۱۳۹۴ هجری خورشیدی در دانشگاه آزاد اسلامی واحد زنجان نگارش گردیده است. در این مقاله نیازهای اساسی، نیازهای عملکردی و نیازهای انگیزشی مورد توجه قرار گرفته است؛ به‌گونه‌ای که در نتیجه‌گیری به‌عمل آمده، یک مؤلفه اساسی، هفده مؤلفه عملکردی و دو مؤلفه انگیزشی احصاء و استخراج گردیده است.

- کتابی تحت‌عنوان "فرآیند برنامه‌ریزی راهبرد بهره‌وری آموزش عالی"، توسط موسوی در سال ۱۳۹۲ هجری خورشیدی توسط انتشارات دانشگاه فرماندهی و ستاد آجا آن به چاپ رسیده است. در این کتاب، فرآیند برنامه‌ریزی راهبرد بهره‌وری آموزش عالی، مطابق با مدل‌های دیوید، برایسون، هانگر، ویلن، هاکس، ماجلف و ...، مورد بررسی و مذاقه قرار گرفته است.

- کتابی تحت‌عنوان "مدیریت کیفیت و بهره‌وری"، توسط فتاحی در سال ۱۳۹۰ هجری خورشیدی توسط انتشارات دانشگاه پیام نور به چاپ رسیده است. در این کتاب، مباحثی نظیر مدیریت کیفیت جامع، استانداردهای مدیریت کیفیت، تعالی سازمانی، جوایز کیفیت، گسترش عملکرد کیفیت، کایزن، نوآوری، بهره‌وری، استراتژی‌های بهبود بهره‌وری و ...، ملحوظ‌نظر قرار گرفته است.

در هیچ‌یک از منابع اشاره شده بالا، ارتقاء بهره‌وری اساتید دانشگاه فرماندهی و ستاد ارتش جمهوری اسلامی ایران مبتنی بر رضایت‌مندی از خدمات دریافتی، در قالب نیازهای اساسی، نیازهای عملکردی، نیازهای انگیزشی، نیازهای بی‌اثر و نیازهای معکوس، مورد بررسی قرار نگرفته است.

روش‌شناسی پژوهش

در تحقیق به‌عمل آمده، سعی و تلاش مضاعف پژوهش‌گران معطوف به آن بوده است تا با بررسی و مذاقه در ادبیات نظری و مطالعات میدانی، ضمن توصیف بهره‌وری اساتید دانشگاه فرماندهی و ستاد ارتش جمهوری اسلامی ایران و رضایت‌مندی آنان، به بررسی روابط میان آن‌ها نیز پرداخته شود تا از این طریق بتوان زمینه‌های لازم و کافی جهت کشف راه‌کارهای اجرایی کارآمد و مؤثر مرتبط با ارتقاء بهره‌وری اساتید موردبحث با نگرش به رضایت‌مندی از خدمات آموزشی دریافتی را میسر و ممکن ساخت.

در این پژوهش، رضایت‌مندی اساتید داخلی دانشگاه فرماندهی و ستاد ارتش جمهوری اسلامی ایران از خدمات آموزشی دریافتی به‌عنوان متغیر مستقل کلان مدنظر قرار گرفته و ارتباط هر یک از اجزاء پنج‌گانه رضایت‌مندی اساتید (نیازهای اساسی، نیازهای عملکردی، نیازهای

انگیزشی، نیازهای بی‌اثر، نیازهای معکوس) با ارتقاء بهره‌وری اساتید دانشگاه فرماندهی و ستاد ارتش جمهوری اسلامی ایران به‌عنوان متغیر وابسته مورد بررسی و کنکاش قرار گرفته است. با توجه به ماهیت موضوع پژوهش، این پژوهش از نوع کاربردی بوده و روش تحقیق مرتبط با آن با روش توصیفی انطباق دارد. برای انجام این پژوهش، جمع‌آوری اطلاعات از طریق روش‌های میدانی و کتابخانه‌ای صورت پذیرفته است؛ به‌طوری‌که برای این کار، ادبیات موضوع و مطالعات میدانی متقن و موثق انجام شده توسط دیگران، مورد بررسی و مذاقه قرار گرفته و سایر اطلاعات موردنیاز از طریق جست‌وجوی کتابخانه‌ای، اینترنتی و بانک‌های اطلاعات داخلی و خارجی به‌دست آمده است. در روش میدانی نیز عمده اطلاعات از طریق پرسشنامه استاندارد کانو جمع‌آوری شده است. مراحل انجام تحقیق با مراحل استاندارد تکنیک کانو انطباق دارد؛ به‌گونه‌ای که سؤالات پرسشنامه در دو حالت مثبت (عملکردی) و منفی (غیرعملکردی) و بر اساس طیف لیکرت پنج‌گزینه‌ای طرح شده است. روایی و پایایی سؤالات پرسشنامه، به‌ترتیب با استفاده از محاسبات ضریب لاوشه (شاخص نسبت روایی محتوایی) و آلفای کرونباخ، اعداد ۰/۹۹ و ۰/۹۱ محاسبه گردید.

جامعه آماری تحقیق مشتمل بر همه اساتید داخلی دانشگاه فرماندهی و ستاد ارتش جمهوری اسلامی ایران با رتبه علمی استاد، دانشیار، استادیار و مربی می‌باشد که در تخصص‌ها و گرایش‌های علمی مرتبط با فرماندهی عملیات مشترک و مرکب، مدیریت دفاعی، مدیریت آموزشی، جغرافیای سیاسی، تحقیق در عملیات، مدیریت منابع انسانی و ... در سطح دانشگاه فرماندهی و ستاد ارتش جمهوری اسلامی ایران مشغول به خدمت بوده و از خدمات آموزشی موردنظر استفاده کرده و این که روند استفاده آنان از خدمات آموزشی موردبحث کماکان تداوم و استمرار دارد. با توجه به این که حجم جامعه آماری برابر با ۵۰ نفر می‌باشد (N=۵۰)؛ بنابراین حجم نمونه با استفاده از فرمول کوکران برابر با ۲۳ نفر محاسبه گردیده است (n=۲۳)؛ جهت دست یافتن به حجم نمونه موردنظر، از روش نمونه‌گیری تصادفی طبقه‌بندی متناسب استفاده شده است.

تعداد ۵۰ نفر از اساتید داخلی دافوس آجا مبنای محاسبات حجم نمونه قرار گرفت؛ به‌طوری‌که مراحل تعیین حجم نمونه مطابق ذیل می‌باشد:

$$n = \frac{NZ\alpha^2pq}{(N-1)d^2 + Z\alpha^2pq} = \frac{50 * 3.84 * 0.25}{(50-1)0.0225 + 3.84 * 0.25} = 23$$

تجزیه و تحلیل یافته‌های پژوهش

نتایج حاصل از تجزیه و تحلیل سؤالات شناسایی (شناختی) پرسشنامه مبین این مطلب است که از تعداد ۲۳ نفر پاسخ‌دهندگان حجم نمونه، تعداد ۴ نفر (۱۷٪) دارای سابقه خدمت بالای ۳۰ سال، تعداد ۱۶ نفر (۷۰٪) دارای سابقه خدمت ۲۰-۳۰ سال و تعداد ۳ نفر (۱۳٪) دارای سابقه خدمت کم‌تر از ۲۰ سال می‌باشند. نتیجه نهایی حکایت از آن دارد که ۸۷٪ پاسخ‌دهندگان دارای سابقه خدمت بالای ۲۰ سال می‌باشند.

از تعداد ۲۳ نفر پاسخ‌دهندگان حجم نمونه، تعداد ۱۱ نفر (۴۸٪) دارای مرتبه علمی استادیار و تعداد ۱۲ نفر (۵۲٪) دارای مرتبه علمی مربی می‌باشند.

از تعداد ۲۳ نفر پاسخ‌دهندگان حجم نمونه، تعداد ۷ نفر (۳۰٪) دارای تخصص و گرایش علمی فرماندهی عملیات مشترک و مرکب، تعداد ۱۰ نفر (۴۴٪) مدیریت دفاعی، تعداد ۳ نفر (۱۳٪) جغرافیای سیاسی و تعداد ۳ نفر (۱۳٪) تحقیق در عملیات می‌باشند.

گویه‌های نیازهای عملکردی

با توجه به این که حجم نمونه موردنظر جهت توزیع پرسشنامه برابر با تعداد ۲۳ نفر از اساتید دانشگاه فرماندهی و ستاد آجا بوده است؛ بنابراین پس از تجزیه و تحلیل داده‌های حاصل از پرسشنامه‌های تکمیل شده دریافتی و انطباق آن با جدول ارزیابی کانو (جدول شماره ۴)، جدول زیر تکمیل گردیده است.

از میان اعداد مشخص شده در هر یک از ردیف‌های جدول زیر، بزرگ‌ترین عدد، مبین طبقه گویه موردنظر (Category) درنظر گرفته شده است.

جهت محاسبه ضریب رضایت‌مندی و ضریب نارضایتی در هر یک از ردیف‌های جدول زیر نیز از فرمول‌های زیر استفاده شده است.

$$^1 \text{ ضریب رضایت‌مندی} = \frac{(A+O)}{(A+O+M+I)}$$

$$^2 \text{ ضریب نارضایتی} = \frac{(O+M)}{(A+O+M+I)(-1)}$$

جدول (۷) گویه‌های نیازهای عملکردی

ردیف	گویه‌ها	(M) اساسی	(O) عملکردی	(A) انگیزشی	(I) بی تفاوتی	(R) معکوس	Category	رضایت‌مندی ضریب	ضریب نارضایتی
۲	موافقت دافوس آجا با ادامه تحصیل اساتید در مقطع	۰	۱۵	۶	۲	۰	عملکردی (O)	۰.۹۱	۰.۶۵ -

۱. Satisfaction Coefficient

۲. Dissatisfaction Coefficient

ردیف	گویه‌ها	اساسی (M)	عملکردی (O)	انگیزشی (A)	بی تفاوت (I)	معکوس (R)	Category	رضایت‌مندی ضریب	ضریب نارضایتی
	تحصیلی دکتری و بهره‌مندی آنان از مزایای متعلقه								
۳	موافقت دافوس آجا با ادامه تحصیل اساتید در مقطع تحصیلی پسادکتری و بهره‌مندی آنان از مزایای متعلقه	۱	۱۱	۷	۴	۰	عملکردی (O)	۰,۷۸	۰,۵۲
۴	امکان جذب هیئت علمی وزارت اساتید دافوس آجا	۱	۱۴	۷	۱	۰	عملکردی (O)	۰,۹۱	۰,۶۵
۵	اعزام اساتید دافوس آجا به دوره‌های تحصیلی دافوس و مطالعات راهبردی خارج از کشور	۰	۱۴	۴	۵	۰	عملکردی (O)	۰,۷۸	۰,۶۰
۷	اجرای نمودن آئین‌نامه نخبگان نیروهای مسلح جمهوری اسلامی ایران و بهره‌مندی اساتید دافوس آجا از مزایای مندرج در آن	۱	۱۰	۵	۶	۱	عملکردی (O)	۰,۶۵	۰,۴۸
۸	امکان استفاده اساتید دافوس آجا از فرصت‌های مطالعاتی داخل کشور	۲	۹	۶	۶	۰	عملکردی (O)	۰,۶۵	۰,۴۸
۹	امکان استفاده اساتید دافوس آجا از فرصت‌های مطالعاتی خارج از کشور	۰	۱۲	۸	۳	۰	عملکردی (O)	۰,۸۷	۰,۵۲
۱۱	اعزام اساتید دافوس آجا به کشورهای دوست و هم‌پیمان جهت بازدید و الگوبرداری از دستاوردهای آموزشی آنان	۰	۱۲	۱۰	۱	۰	عملکردی (O)	۰,۹۶	۰,۵۲
۱۲	امکان ارتقاء مرتبه علمی اساتید (مربی، استادیار، دانشیار، استاد)	۲	۱۳	۸	۰	۰	عملکردی (O)	۰,۹۱	۰,۶۵
۱۴	تبادل استاد فیما بین دافوس آجا و سایر دانشگاه‌های معتبر و تراز اول کشوری (دانشگاه	۰	۱۱	۹	۳	۰	عملکردی (O)	۰,۸۷	۰,۴۸

ردیف	گویه‌ها	اساسی (M)	عملکردی (O)	انتگیزی (A)	بی تفاوت (I)	مکوس (R)	Category	رضایت‌مندی رضایب	ضریب نارضایب
	تربیت مدرس، دانشگاه تهران، دانشگاه خوارزمی و ...)								
۱۵	اعطای بورس تحصیلی به اساتید در مقاطع تحصیلات تکمیلی بالاتر (دکتری و پس‌دکتری) و اعزام آنان به داخل کشور (در حوزه‌های اولویت‌دار و رشته‌های تحصیلی موردنیاز)	۱	۹	۹	۴	۰	عملکردی (O)	۰,۷۸	۰,۴۳ -
۲۰	راه‌اندازی رشته‌های جدید تخصصی و موردنیاز (دکتری و پس‌دکتری) در سطح دافوس آجا	۰	۹	۸	۶	۰	عملکردی (O)	۰,۷۴	۰,۳۹ -
۲۳	تأمین فناوری‌های نوین آموزشی و کمک‌آموزشی (به-ویژه شبیه‌سازها)، در سطح دافوس آجا	۰	۹	۸	۶	۰	عملکردی (O)	۰,۷۴	۰,۳۹ -
۲۵	اعزام اساتید دافوس آجا به رزمایش‌های میدانی نیروهای تابعه آجا	۰	۱۱	۶	۶	۰	عملکردی (O)	۰,۷۴	۰,۴۸ -
۲۶	امکان استفاده تمامی اساتید داخلی از لباس شخصی به-هنگام ایاب و ذهاب به دافوس آجا	۰	۱۰	۵	۸	۰	عملکردی (O)	۰,۶۵	۰,۴۳ -
۲۸	امکان استفاده از سامانه بازی جنگ به‌هنگام برگزاری رزمایش‌های چهارگانه روی نقشه دافوس آجا	۱	۱۴	۴	۴	۰	عملکردی (O)	۰,۷۸	۰,۶۵ -
	فراوانی	۹	۱۸۳	۱۱۰	۶۵	۱			

اولویت‌ها در گروه نیازهای عملکردی به‌شرح موارد مندرج در جدول ذیل می‌باشد:

جدول (۸) اولویت‌ها در گروه نیازهای عملکردی

ردیف	اولویت‌ها در گروه نیازهای عملکردی	ضریب رضایت‌مندی	ضریب نارضایتی
۱	اعزام اساتید دافوس آجا به کشورهای دوست و هم‌پیمان جهت بازدید و الگوبرداری از دستاوردهای آموزشی آنان	۰,۹۶	۰,۵۲
۲	موافقت دافوس آجا با ادامه تحصیل اساتید در مقطع تحصیلی دکتری و بهره‌مندی آنان از مزایای متعلقه	۰,۹۱	۰,۶۵
۳	امکان جذب هیئت علمی وزارتتی اساتید دافوس آجا	۰,۹۱	۰,۶۵
۴	امکان ارتقاء مرتبه علمی اساتید (مربی، استادیار، دانشیار، استاد)	۰,۹۱	۰,۶۵
۵	تبادل استاد فیما بین دافوس آجا و سایر دانشگاه‌های معتبر و تراز اول کشوری (دانشگاه تربیت مدرس، دانشگاه تهران، دانشگاه خوارزمی و ...)	۰,۸۷	۰,۴۸
۶	امکان استفاده اساتید دافوس آجا از فرصت‌های مطالعاتی خارج از کشور	۰,۸۷	۰,۵۲
۷	اعطای بورس تحصیلی به اساتید در مقاطع تحصیلات تکمیلی بالاتر (دکتری و پسادکتری) و اعزام آنان به دانشگاه‌های معتبر و تراز اول داخل کشور (در حوزه‌های اولویت‌دار و رشته‌های تحصیلی مورد نیاز)	۰,۷۸	۰,۴۳
۸	موافقت دافوس آجا با ادامه تحصیل اساتید در مقطع تحصیلی پسادکتری و بهره‌مندی آنان از مزایای متعلقه	۰,۷۸	۰,۵۲
۹	اعزام اساتید دافوس آجا به دوره‌های تحصیلی دافوس و مطالعات راهبردی خارج از کشور	۰,۷۸	۰,۶۰
۱۰	امکان استفاده از سامانه بازی جنگ به‌هنگام برگزاری رزمایش‌های چهارگانه روی نقشه دافوس آجا	۰,۷۸	۰,۶۵
۱۱	راه‌اندازی رشته‌های جدید تخصصی و مورد نیاز (دکتری و پسادکتری) در سطح دافوس آجا	۰,۷۴	۰,۳۹
۱۲	تأمین فناوری‌های نوین آموزشی و کمک‌آموزشی (به‌ویژه شبیه‌سازها)، در سطح دافوس آجا	۰,۷۴	۰,۳۹
۱۳	اعزام اساتید دافوس آجا به رزمایش‌های میدانی نیروهای تابعه آجا	۰,۷۴	۰,۴۸
۱۴	امکان استفاده تمامی اساتید داخلی از لباس شخصی به‌هنگام ایاب و ذهاب به دافوس آجا	۰,۶۵	۰,۴۳
۱۵	امکان استفاده اساتید دافوس آجا از فرصت‌های مطالعاتی داخل کشور	۰,۶۵	۰,۴۸
۱۶	اجرای نمودن آئین‌نامه نخبگان نیروهای مسلح جمهوری اسلامی ایران و بهره‌مندی اساتید دافوس آجا از مزایای مندرج در آن	۰,۶۵	۰,۴۸

جدول (۹) میزان رضایت‌مندی اساتید دافوس آجا در گروه نیازهای عملکردی

ردیف	اولویت‌ها در گروه نیازهای عملکردی	ضریب رضایت‌مندی
۱	اعزام اساتید دافوس آجا به کشورهای دوست و هم‌پیمان جهت بازدید و الگوبرداری از دستاوردهای آموزشی آنان	۰,۹۶

۰,۹۱	موافقت دافوس آجا با ادامه تحصیل اساتید در مقطع تحصیلی دکتری و بهره‌مندی آنان از مزایای متعلقه	۲
۰,۹۱	امکان جذب هیئت علمی وزارت اساتید دافوس آجا	۳
۰,۹۱	امکان ارتقاء مرتبه علمی اساتید (مربی، استادیار، دانشیار، استاد)	۴
۰,۸۷	تبادل استاد فیما بین دافوس آجا و سایر دانشگاه‌های معتبر و تراز اول کشوری (دانشگاه تربیت مدرس، دانشگاه تهران، دانشگاه خوارزمی و ...)	۵
۰,۸۷	امکان استفاده اساتید دافوس آجا از فرصت‌های مطالعاتی خارج از کشور	۶
۰,۷۸	اعطای بورس تحصیلی به اساتید در مقاطع تحصیلات تکمیلی بالاتر (دکتری و پسادکتری) و اعزام آنان به دانشگاه‌های معتبر و تراز اول داخل کشور (در حوزه‌های اولویت‌دار و رشته‌های تحصیلی مورد نیاز)	۷
۰,۷۸	موافقت دافوس آجا با ادامه تحصیل اساتید در مقطع تحصیلی پسادکتری و بهره‌مندی آنان از مزایای متعلقه	۸
۰,۷۸	اعزام اساتید دافوس آجا به دوره‌های تحصیلی دافوس و مطالعات راهبردی خارج از کشور	۹
۰,۷۸	امکان استفاده از سامانه بازی جنگ به‌هنگام برگزاری رزمایش‌های چهارگانه روی نقشه دافوس آجا	۱۰
۰,۷۴	راه‌اندازی رشته‌های جدید تخصصی و مورد نیاز (دکتری و پسادکتری) در سطح دافوس آجا	۱۱
۰,۷۴	تأمین فناوری‌های نوین آموزشی و کمک‌آموزشی (به‌ویژه شبیه‌سازها)، در سطح دافوس آجا	۱۲
۰,۷۴	اعزام اساتید دافوس آجا به رزمایش‌های میدانی نیروهای تابعه آجا	۱۳
۰,۶۵	امکان استفاده تمامی اساتید داخلی از لباس شخصی به‌هنگام ایاب و ذهاب به دافوس آجا	۱۴
۰,۶۵	امکان استفاده اساتید دافوس آجا از فرصت‌های مطالعاتی داخل کشور	۱۵
۰,۶۵	اجرای نمودن آئین‌نامه نخبگان نیروهای مسلح جمهوری اسلامی ایران و بهره‌مندی اساتید دافوس آجا از مزایای مندرج در آن	۱۶

جدول (۱۰) میزان نارضایتی اساتید دافوس آجا در گروه نیازهای عملکردی

ردیف	اولویت‌ها در گروه نیازهای عملکردی	ضریب نارضایتی
۱	اعزام اساتید دافوس آجا به کشورهای دوست و هم‌پیمان جهت بازدید و الگوبرداری از دستاوردهای آموزشی آنان	۰,۵۲
۲	موافقت دافوس آجا با ادامه تحصیل اساتید در مقطع تحصیلی دکتری و بهره‌مندی آنان از مزایای متعلقه	۰,۶۵
۳	امکان جذب هیئت علمی وزارت اساتید دافوس آجا	۰,۶۵
۴	امکان ارتقاء مرتبه علمی اساتید (مربی، استادیار، دانشیار، استاد)	۰,۶۵
۵	تبادل استاد فیما بین دافوس آجا و سایر دانشگاه‌های معتبر و تراز اول کشوری (دانشگاه تربیت مدرس، دانشگاه تهران، دانشگاه خوارزمی و ...)	۰,۴۸
۶	امکان استفاده اساتید دافوس آجا از فرصت‌های مطالعاتی خارج از کشور	۰,۵۲

ردیف	اولویت‌ها در گروه نیازهای عملکردی	ضریب نارضایتی
۷	اعطای بورس تحصیلی به اساتید در مقاطع تحصیلات تکمیلی بالاتر (دکتری و پسادکتری) و اعزام آنان به دانشگاه‌های معتبر و تراز اول داخل کشور (در حوزه‌های اولویت‌دار و رشته‌های تحصیلی موردنیاز)	-۰,۴۳
۸	موافقت دافوس آجا با ادامه تحصیل اساتید در مقطع تحصیلی پسادکتری و بهره‌مندی آنان از مزایای متعلقه	-۰,۵۲
۹	اعزام اساتید دافوس آجا به دوره‌های تحصیلی دافوس و مطالعات راهبردی خارج از کشور	-۰,۶۰
۱۰	امکان استفاده از سامانه بازی جنگ به‌هنگام برگزاری رزمایش‌های چهارگانه روی نقشه دافوس آجا	-۰,۶۵
۱۱	راه‌اندازی رشته‌های جدید تخصصی و موردنیاز (دکتری و پسادکتری) در سطح دافوس آجا	-۰,۳۹
۱۲	تأمین فناوری‌های نوین آموزشی و کمک‌آموزشی (به‌ویژه شبیه‌سازها)، در سطح دافوس آجا	-۰,۳۹
۱۳	اعزام اساتید دافوس آجا به رزمایش‌های میدانی نیروهای تابعه آجا	-۰,۴۸
۱۴	امکان استفاده تمامی اساتید داخلی از لباس شخصی به‌هنگام ایاب و ذهاب به دافوس آجا	-۰,۴۳
۱۵	امکان استفاده اساتید دافوس آجا از فرصت‌های مطالعاتی داخل کشور	-۰,۴۸
۱۶	اجرای نمودن آئین‌نامه نخبگان نیروهای مسلح جمهوری اسلامی ایران و بهره‌مندی اساتید دافوس آجا از مزایای مندرج در آن	-۰,۴۸

رضایت و نارضایتی نیازهای عملکردی

با توجه به اعداد مندرج در ردیف آخر جدول شماره ۷ (ردیف فراوانی) و با جای‌گذاری اعداد موردنظر در هر یک از فرمول‌های ضریب رضایت‌مندی و ضریب نارضایتی، جدول زیر تکمیل گردیده است.

جدول (۱۱) رضایت و نارضایتی نیازهای عملکردی

متغیرها	ضرائب	
	ضریب نارضایتی	ضریب رضایت‌مندی
نیازهای عملکردی	-۰,۵۲	۰,۸۰

گویه‌های نیازهای انگیزشی

جدول (۱۲) گویه‌های نیازهای انگیزشی

ردیف	گویه‌ها	اساسی (NI)	عملکردی (O)	انگیزشی (A)	بی‌تفاوت (I)	مکوس (R)	Category	رضایت‌مندی ضریب	نارضایتی ضریب
۱	تشکیل دوره‌های آموزشی متعدد و	۳	۶	۱۰	۴	۰	انگیزشی (A)	۰,۶۹	-۰,۳۹

ردیف	گروهها	اساسی (M)	عملکردی (O)	انگیزشی (A)	بی تفاوت (I)	معکوس (R)	Category	رضایتمندی ضریب	نارضایتمندی ضریب
	متنوع (با کمیت و کیفیت مطلوب)، جهت استفاده اساتید دافوس آجا								
۱۰	انعقاد تفاهم‌نامه همکاری آموزشی فیما بین دافوس آجا و سایر مراکز و مؤسسات آموزشی (نظامی و غیرنظامی)	۲	۷	۹	۵	۰	انگیزشی (A)	۰,۶۹	-۰,۳۹
۱۳	تبادل استاد فیما بین دافوس آجا و سایر دانشگاه‌های معتبر و تراز اول لشکری (دعا، دانشگاه صنعتی مالک اشتر و ...)	۰	۹	۱۱	۳	۰	انگیزشی (A)	۰,۸۷	-۰,۳۹
۱۶	اعطای بورس تحصیلی به اساتید در مقاطع تحصیلات تکمیلی بالاتر (دکتری و پسادکتری) و اعزام آنان به دانشگاه‌های معتبر و تراز اول خارج از کشور (در حوزه‌های اولویت‌دار و رشته‌های تحصیلی مورد نیاز)	۰	۸	۱۲	۳	۰	انگیزشی (A)	۰,۸۷	-۰,۳۵
۱۷	تشکیل قطب‌های علمی در سطح دافوس آجا	۰	۷	۱۲	۴	۰	انگیزشی (A)	۰,۸۳	-۰,۳۰

ردیف	گروهها	اساسی (M)	عملکردی (O)	انگیزشی (A)	بی تفاوت (I)	معکوس (R)	Category	رضایت مندی ضریب	نارضایتی ضریب
۱۸	تشکیل دوره‌های طولی و عرضی جدید تخصصی و برخوردار از اولویت در سطح دافوس آجا	۰	۳	۱۱	۹	۰	انگیزشی (A)	۰,۶۱	۰,۱۳
۲۲	اعطای دکترای افتخاری به تعدادی از اساتید ذیصلاح و پیشکسوت دافوس آجا از سوی وزارت علوم، تحقیقات و فناوری	۱	۶	۸	۸	۰	انگیزشی (A)	۰,۶۱	۰,۳۰
۲۴	اعطای درجه، نشان، مدال و ... به اساتید دافوس آجا در قبال انجام امور آموزشی خاص و خارق‌العاده	۰	۷	۹	۷	۰	انگیزشی (A)	۰,۶۹	۰,۳۰
	فراوانی	۶	۵۳	۸۲	۴۳	۰			

اولویت‌ها در گروه نیازهای انگیزشی به شرح موارد مندرج در جدول ذیل می‌باشد:

جدول (۱۳) اولویت‌ها در گروه نیازهای انگیزشی

ردیف	اولویت‌ها در گروه نیازهای انگیزشی	رضایت مندی ضریب	نارضایتی ضریب
۱	اعطای بورس تحصیلی به اساتید در مقاطع تحصیلات تکمیلی بالاتر (دکتری و پسادکتری) و اعزام آنان به دانشگاه‌های معتبر و تراز اول خارج از کشور (در حوزه‌های اولویت‌دار و رشته‌های تحصیلی موردنیاز)	۰,۸۷	۰,۳۵
۲	تبادل استاد فیما بین دافوس آجا و سایر دانشگاه‌های معتبر و تراز اول لشکری (دعا، دانشگاه صنعتی مالک اشتر و ...)	۰,۸۷	۰,۳۹
۳	تشکیل قطب‌های علمی در سطح دافوس آجا	۰,۸۳	۰,۳۰
۴	اعطای درجه، نشان، مدال و ... به اساتید دافوس آجا در قبال انجام امور آموزشی خاص و خارق‌العاده	۰,۶۹	۰,۳۰

ردیف	اولویت‌ها در گروه نیازهای انگیزشی	ضریب رضایت‌مندی	ضریب نارضایتی
۵	تشکیل دوره‌های آموزشی متعدد و متنوع (با کمیت و کیفیت مطلوب)، جهت استفاده اساتید دافوس آجا	۰.۶۹	-۰.۳۹
۶	انعقاد تفاهم‌نامه همکاری آموزشی فیما بین دافوس آجا و سایر مراکز و مؤسسات آموزشی (نظامی و غیرنظامی)	۰.۶۹	-۰.۳۹
۷	تشکیل دوره‌های طولی و عرضی جدید تخصصی و برخوردار از اولویت در سطح دافوس آجا	۰.۶۱	-۰.۱۳
۸	اعطای دکترای افتخاری به تعدادی از اساتید ذیصلاح و پیشکسوت دافوس آجا از سوی وزارت علوم، تحقیقات و فناوری	۰.۶۱	-۰.۳۰

جدول (۱۴) میزان رضایت‌مندی اساتید دافوس آجا در گروه نیازهای انگیزشی

ردیف	اولویت‌ها در گروه نیازهای انگیزشی	ضریب رضایت‌مندی
۱	اعطای بورس تحصیلی به اساتید در مقاطع تحصیلات تکمیلی بالاتر (دکتری و پسادکتری) و اعزام آنان به دانشگاه‌های معتبر و تراز اول خارج از کشور (در حوزه‌های اولویت‌دار و رشته‌های تحصیلی موردنیاز)	۰.۸۷
۲	تبادل استاد فیما بین دافوس آجا و سایر دانشگاه‌های معتبر و تراز اول لشکری (دعا، دانشگاه صنعتی مالک اشتر و ...)	۰.۸۷
۳	تشکیل قطب‌های علمی در سطح دافوس آجا	۰.۸۳
۴	اعطای درجه، نشان، مدال و ... به اساتید دافوس آجا در قبال انجام امور آموزشی خاص و خارق‌العاده	۰.۶۹
۵	تشکیل دوره‌های آموزشی متعدد و متنوع (با کمیت و کیفیت مطلوب)، جهت استفاده اساتید دافوس آجا	۰.۶۹
۶	انعقاد تفاهم‌نامه همکاری آموزشی فیما بین دافوس آجا و سایر مراکز و مؤسسات آموزشی (نظامی و غیرنظامی)	۰.۶۹
۷	تشکیل دوره‌های طولی و عرضی جدید تخصصی و برخوردار از اولویت در سطح دافوس آجا	۰.۶۱
۸	اعطای دکترای افتخاری به تعدادی از اساتید ذیصلاح و پیشکسوت دافوس آجا از سوی وزارت علوم، تحقیقات و فناوری	۰.۶۱

رضایت و نارضایتی نیازهای انگیزشی

با توجه به اعداد مندرج در ردیف آخر جدول شماره ۱۲ (ردیف فراوانی) و با جای‌گذاری اعداد موردنظر در هر یک از فرمول‌های ضریب رضایت‌مندی و ضریب نارضایتی، جدول زیر تکمیل گردیده است.

جدول (۱۵) رضایت و نارضایتی نیازهای انگیزشی

متغیرها	ضرائب	
	ضریب نارضایتی	ضریب رضایت‌مندی
نیازهای انگیزشی	-۰,۳۲	۰,۷۳

نیازهای بی‌اثر (بی تفاوت)

- نیازهای بی‌اثر، ویژگی‌هایی هستند که برای اساتید دانشگاه فرماندهی و ستاد ارتش جمهوری اسلامی ایران چندان مهم نیستند و این‌که هیچ تأثیری در رضایت اساتید پیش گفته ندارند؛ بنابراین عدم توجه و تمرکز بر هر یک از موارد پنج‌گانه مندرج در جدول ذیل، هیچ‌گونه تأثیری بر میزان رضایت‌مندی اساتید مورد بحث و در نهایت بهره‌وری آموزشی آنان نخواهد داشت.

جدول (۱۶) نیازهای بی‌اثر (بی تفاوت)

نیازهای بی تفاوت	ردیف
ارائه بخشی از آموزش‌ها به صورت مجازی و از راه دور در سطح دافوس آجا	۱
راه‌اندازی رشته‌های آموزشی جدید تخصصی و برخوردار از اولویت به صورت پژوهش محور در سطح دافوس آجا	۲
پیگیری عضویت اساتید ذیصلاح در کانون نخبگان آجا (نخبه، استعداد برتر)	۳
امکان استفاده اساتید داخلی سه‌ستاره از لباس شخصی به هنگام ایاب و ذهاب به دافوس آجا	۴
امکان استفاده اساتید از خدمات سمعی و بصری دافوس آجا (دریافت فیلم و عکس مراسمات مختلف و ...)	۵

نتیجه‌گیری و پیشنهادها

نتیجه‌گیری

در تحقیق حاضر جهت تشخیص نیازهای پنج‌گانه اساتید داخلی دافوس آجا "نیازهای اساسی، نیازهای عملکردی، نیازهای انگیزشی، نیازهای بی‌اثر، نیازهای معکوس"، از مدل کانو استفاده گردید؛ به طوری که نتایج حاصله حکایت از آن دارد که در صورت برآورده ساختن نیازهای عملکردی شانزده‌گانه مشخص شده در جدول شماره ۸، میزان رضایت‌مندی اساتید دانشگاه فرماندهی و ستاد ارتش جمهوری اسلامی ایران برابر با ۸۰ درصد و در صورت عدم برآورده ساختن نیازهای عملکردی شانزده‌گانه پیش گفته، میزان نارضایتی آنان برابر با (۵۲-) درصد خواهد بود؛ همچنین نتایج مکتسبه نشان می‌دهد در صورت برآورده ساختن نیازهای انگیزشی هشت‌گانه مشخص شده در جدول شماره ۱۳، میزان رضایت‌مندی اساتید دانشگاه فرماندهی و ستاد ارتش

جمهوری اسلامی ایران برابر با ۷۳ درصد و در صورت عدم برآورده ساختن نیازهای انگیزشی هشت‌گانه مورد بحث، میزان نارضایتی آنان برابر با (۳۲-) درصد خواهد بود. و در نهایت این که پس از تجزیه و تحلیل داده‌های حاصل از پرسشنامه‌های تکمیل شده دریافتی و انطباق آن با جدول ارزیابی کانو (جدول شماره ۴)، پنج گویه زیر جزو نیازهای بی‌اثر (بی‌تفاوت) مرتبط با بهره‌وری اساتید دانشگاه فرماندهی و ستاد ارتش جمهوری اسلامی ایران تشخیص داده شد:

- ارائه بخشی از آموزش‌ها به صورت مجازی و از راه دور در سطح دافوس آجا
- راه‌اندازی رشته‌های آموزشی جدید تخصصی و برخوردار از اولویت به صورت پژوهش محور در سطح دافوس آجا
- پیگیری عضویت اساتید ذیصلاح در کانون نخبگان آجا (نخبه، استعداد برتر)
- امکان استفاده اساتید داخلی سه‌ستاره از لباس شخصی به‌هنگام ایاب و ذهاب به دافوس آجا
- امکان استفاده اساتید از خدمات سمعی و بصری دافوس آجا (دریافت فیلم و عکس مراسمات مختلف و ...)

پیشنهادهای

(الف) نیازهای عملکردی:

- نظر به این که برآورده ساختن نیازهای عملکردی موجبات رضایت‌مندی اساتید دانشگاه فرماندهی و ستاد ارتش جمهوری اسلامی ایران را فراهم خواهد نمود و در مقابل، عدم برآورده ساختن کامل و مناسب آن‌ها نارضایتی اساتید پیش‌گفته را به دنبال خواهد داشت؛ بنابراین اصلح است مسئولان و دست‌اندرکاران دافوس آجا نسبت به اولویت‌های مشخص شده در جدول شماره ۸ مطابق با ضرایب رضایت‌مندی و نارضایتی اهتمام نمایند.

(ب) نیازهای انگیزشی:

- با توجه به این که نیازهای انگیزشی معیارهایی از خدمات آموزشی هستند که بیشترین تأثیر را بر رضایت اساتید دانشگاه فرماندهی و ستاد ارتش جمهوری اسلامی ایران دارند و ارضاء یا تأمین این نیازها باعث رضایت زیاد اساتید پیش‌گفته خواهد شد و چنان چه تأمین نشوند اساتید مورد بحث احساس نارضایتی نخواهند داشت (مطابق با تعاریف ارائه شده از سوی نوری‌اکی کانو در خصوص نیازهای انگیزشی و مندرجات جدول شماره ۳)؛ بنابراین شایسته است مسئولان و دست‌اندرکاران دافوس آجا نسبت به اولویت‌های مشخص شده در جدول شماره ۱۳ مطابق با ضرایب رضایت‌مندی و نارضایتی اهتمام نمایند.

(پ) پیشنهاد جهت تحقیقات آتی:

در ارتباط با انجام تحقیقات آتی پی‌شنهاد می‌گردد ارتقاء بهره‌وری اساتید دانشگاه فرماندهی و ستاد ارتش جمهوری اسلامی ایران با استفاده از مدل‌های مختلف نظیر "مدل تجزیه و تحلیل شکاف کیفیت"^۱، مدل بهبود کیفیت خدمات سازمانی^۲، مدل طیف تبادل کیفیت خدمت و موقعیت‌های پیشنهادی^۳، مدل سیاحت خدمت^۴، مدل چارچوب عملیات پردازش مشتری^۵، مدل رفتاری کیفیت خدمت، مدل کیفیت درک‌شده فراگیر، مدل تلفیقی کیفیت درک‌شده، مدل ایجاد کیفیت Q^۴ (مدل گیومسون)، مدل اسکاندیناوی، مدل‌های آمریکایی (ابزار سروکوال^۶، ابزار سروکوال وزین^۷، ابزار سروپرف^۸، ابزار سروپرف وزین^۹) و ...^{۱۰} مورد بررسی و مذاقه قرار گیرد.

قدردانی

از خبرگان توانمندی که در طول پژوهش، دانش خویش را سخاوتمندانه در اختیار محققان این پژوهش قرار دادند و استواری پژوهش حاضر بر مشارکت و دانش این بزرگواران قرار گرفته است بسیار سپاسگزاریم.

منابع

- اکبری، حسین (۱۳۹۳)، تحلیل شکاف بین انتظارات و ادراک دانشجویان دافوس آجا از کیفیت خدمات آموزشی با بهره‌گیری از مدل پنج‌بعدی سروکوال، پایان‌نامه کارشناسی ارشد، دانشگاه فرماندهی و ستاد آجا، تهران.
- امیریان، فرامرز (۱۳۹۴)، بررسی تأثیر توانمندسازی کارکنان بر بهره‌وری نیروی انسانی (مطالعه موردی: ستاد مرکزی سازمان تأمین اجتماعی)، رساله دکتری، دانشگاه تربیت مدرس (دانشکده مدیریت و اقتصاد)، تهران.

-
۱. Quality gap analysis model
 ۲. Organizational service quality improvement model
 ۳. Service quality trade off continuum and suggested positions
 ۴. Service journey model
 ۵. The customer processing operation framework
 ۶. SERVEQUAL
 ۷. Weighted SERVEQUAL
 ۸. SERVEPERF
 ۹. Weighted SERVEPERF

- آزادگان، مجید؛ بهشتی، سیامک (۱۳۹۶)، شناسایی و اولویت‌بندی عوامل مؤثر بر رضایت‌مندی مشتریان بانک‌های ایران با استفاده از مدل کانو (مطالعه موردی بانک رفاه شهر اصفهان)، پایان‌نامه کارشناسی ارشد، دانشگاه آزاد اسلامی واحد نراق.
- پرتوی، محمدتقی (۱۳۹۳)، طراحی سامانه انداز‌گیری بهره‌وری دانشگاه فرماندهی و ستاد ارتش جمهوری اسلامی ایران، پایان‌نامه کارشناسی ارشد، دانشگاه فرماندهی و ستاد آجا، تهران.
- جلیلی دمدل، قاسم؛ منصور، علی (۱۳۹۴) بررسی عوامل مؤثر بر بهبود رضایت شغلی کارکنان در شرکت نوپان خلخال با استفاده از مدل کانو، دانشگاه آزاد اسلامی واحد زنجان.
- حسن‌آبادی، سیاوش؛ سیداسماعیلی، محمد (۱۳۹۲) مقاله تحت‌عنوان: بررسی مؤلفه‌های تأثیرگذار بر توانمندی اعضای هیأت علمی (مطالعه موردی یک دانشگاه نظامی)، فصلنامه علمی پژوهشی علوم و فنون نظامی دافوس آجا، صص ۲۷-۷.
- خدارحیمی، سیامک (۱۳۸۵)، بررسی وضعیت ارائه خدمات عمومی و بهینه‌سازی آن، شهرداری شیراز، معاونت برنامه‌ریزی، گروه مطالعات و پژوهش.
- ذکی، یاشار و دیگران (۱۳۹۵)، فصلنامه پژوهش‌های جغرافیای برنامه‌ریزی شهری، دوره ۴، شماره ۴، تهران.
- رضایی، بیژن؛ تارین، حمداله (۱۳۹۵)، فصلنامه مدیریت نظامی، سال ۱۶، شماره ۲، تهران.
- طاهری، شهنام (۱۳۹۰)، بهره‌وری و تجزیه و تحلیل آن در سازمان‌ها، انتشارات هستان، چاپ نوزدهم، تهران.
- فتاحی، پرویز (۱۳۹۰)، مدیریت کیفیت و بهره‌وری، انتشارات دانشگاه پیام نور، چاپ دوم، تهران.
- قربانی، محمد و دیگران (۱۳۸۹)، ارزیابی رضایت شهروندان مشهد از خدمات شبکه اتوبوسرانی مشهد، فصلنامه مشهدپژوهی، سال سوم، شماره ۴.
- کاظمی، سیدعباس (۱۳۹۳)، بهره‌وری و تجزیه و تحلیل آن در سازمان‌ها، انتشارات سمت، چاپ هشتم، تهران.
- کتابچه معرفی دافوس آجا (۱۳۹۸)، انتشارات دافوس آجا، چاپ دوم، تهران.
- موسوی، سیدعبدالرحیم (۱۳۹۲)، فرآیند برنامه‌ریزی راهبرد بهره‌وری آموزش عالی، انتشارات دافوس آجا، چاپ اول، تهران.
- Bradley RB (2006): Analyzing Service Quality: The case of post-graduate Chinese students.
- Chua C. (2006): Perception of Quality in Higher Education.
- Galloway, L. (1998): Quality Perception of Internal and External Customers: A Case Study in Educational Administration; The TQM Magazine, 10(1), 20-26.
- Oliverira O.D, J (2009): Adaptation And Application of the SERVEQUAL Scale in Higher Education, POMS 20th Annual Conference Orlando, Florida USA.
- Tan & Kayc (2004): Service Quality in Higher Education Using an Enhanced SERVEQUAL Approach, Quality in Higher Education.