

## تعیین و اولویت بندی نیازهای اعضای هیئت علمی دانشگاه بر اساس الگوی کانو

محمد هادی صافی\*: مرکز مطالعات و توسعه آموزش علوم پزشکی، دانشگاه علوم بهزیستی و توانبخشی  
مسعود فلاحي خشکناپ: استادیار، گروه پرستاری، دانشگاه علوم بهزیستی و توانبخشی  
مهدی راسل: دکتری مدیریت و برنامه ریزی، وزارت بهداشت، درمان و آموزش پزشکی  
مهدی رهگذر: استادیار، گروه آمار و رایانه، دانشگاه علوم بهزیستی و توانبخشی

فصلنامه پایش

سال دهم شماره چهارم پاییز ۱۳۹۰ صص ۴۵۹-۴۶۸

تاریخ پذیرش مقاله: ۱۳۸۹/۲/۱۵

انشر الکترونیک پیش از انتشار-۱۳ مهر ۱۳۹۰]

### چکیده

امروزه از مهم‌ترین عوامل ارتقای کارآیی درونی و بیرونی دانشگاه، رضایت اعضای هیئت علمی از فرایندهای موجود در دانشگاه است. با مشخص کردن نیازهای مؤثر بر رضایت شغلی می‌توان به منظور بهبود شرایط و افزایش میزان رضایت و در نتیجه افزایش کارایی، اثربخشی و بهره‌وری اعضای هیئت علمی اقداماتی به عمل آورد.

پژوهش حاضر، مطالعه‌ای توصیفی - تحلیلی به صورت مقطعی است که با هدف تعیین و اولویت بندی نیازهای اعضای هیأت علمی دانشگاه بر اساس الگوی کانو در سال ۱۳۸۷ با مشارکت ۹۴ نفر از اعضای هیئت علمی شاغل در دانشگاه علوم بهزیستی و توانبخشی تهران انجام پذیرفت. داده‌ها با استفاده از پرسشنامه محقق ساخته جمع‌آوری شده و سپس با استفاده از جدول تعدیل شده کانو، ضریب رضایت و ضریب عدم رضایت تحلیل گردید.

هشت نیاز اعضای هیئت علمی جزء نیازهای هیجانی، ۹ نیاز جزء نیازهای عملکردی و ۱۰ نیاز هم جزء نیازهای اساسی بودند. عامل ایجاد فرصت جهت تحصیل در مقاطع بالاتر از دسته نیازهای هیجانی دارای بیشترین ضریب ایجاد رضایت (۰/۹۰۴) و عامل عدم امنیت شغلی از دسته نیازهای اساسی دارای بیشترین ضریب ایجاد نارضایتی (۰/۸۱۹-) در اعضای هیئت علمی بود.

لازم است مسئولان ابتدا با فراهم ساختن امکان مشارکت استادان در امر تصمیم‌گیری و با شناخت مهم‌ترین نیازهای آنها، اقدام به تدوین اهداف کوتاه، میان و بلند مدت در جهت افزایش انگیزش و رضایت اعضای هیئت علمی نمایند و سپس در جهت دستیابی به این اهداف با مشارکت همه بخش‌های دانشگاه اقدامات مناسبی را طراحی و اجرا نمایند.

**کلیدواژه‌ها:** نیازهای هیجانی، نیازهای عملکردی، نیازهای اساسی، اعضای هیئت علمی، الگوی کانو

\* نویسنده پاسخگو: اوین، بلوار دانشجو، خیابان کودکیار، دانشگاه علوم بهزیستی و توانبخشی، ساختمان ابن سینا، مرکز مطالعات و توسعه آموزش علوم پزشکی

تلفن: ۲۲۱۸۰۱۵۸

E-mail: edcuswr@yahoo.com

## مقدمه

امروزه اعضای هیئت علمی، به عنوان سرمایه‌های ارزشمند هر جامعه، نقشی بس حساس و سرنوشت ساز در تربیت نیروهای متخصص ایفا می‌کنند؛ ثمره تلاش آنها، در نهایت، رشد و توسعه جوامع بشری است [۱]. در واقع اعضای هیئت علمی رشته‌های مختلف دانشگاهی در هر کشور، هرچه بتوانند خدمات خود را با کیفیت بهتری ارائه دهند، توسعه و پیشرفت آن کشور شتاب بیشتری خواهد گرفت [۲].

با توجه به نقش انکار ناپذیر استادان دانشگاه‌ها در امر تربیت نیروی انسانی متخصص و کارآمد و نیز در توسعه و پیشرفت کشور، به نظر می‌رسد شناخت نیازهای اعضای هیئت علمی و پاسخگویی مناسب به این نیازها در جهت افزایش انگیزه و رضایت شغلی آنها از اولویت‌های ارتقای فرآیند آموزش عالی است. چرا که وجود تنش و عدم رضایت شغلی اعضای هیئت علمی می‌تواند تهدیدکننده سلامت جسمی و روانی و نیز کیفیت زندگی بوده و مانع دستیابی به اهداف توسعه فردی و اجتماعی شود [۳]. بعضی از تعاریف، نیاز را اساس انگیزش دانسته و معتقدند که نیاز در فرد ایجاد تنش (Tension) می‌کند و شخص برانگیخته می‌شود تا اعمالی را برای کاهش تنش انجام دهد [۴].

رابینز نیز نیاز را نوعی کسر و کمبود روانی و فیزیولوژیک می‌داند که می‌تواند دستاورد خاصی را حاصل نماید [۵]. در زمینه نیاز و انگیزش، نظریات متعددی ارایه شده است که می‌توان آنها را در دو دسته نظریه‌های فرایندی (Process Theories) و نظریه‌های محتوایی (Content Theories) طبقه بندی کرد. نظریه‌های فرایندی بر رفتارها تأکید کرده و چگونگی انتخاب رفتار افراد برای تطبیق با نیازها را تشریح می‌کنند. نظریه‌هایی چون نظریه انتظار (Expectancy Theory)، نظریه تقوید (Reinforcement Theory)، نظریه برابری (Equity Theory)، نظریه تعیین هدف (Goal Setting Theory)، نظریه اسناد (Attribution Theory) و غیره از جمله نظریه‌های فرایندی هستند [۶].

نظریه‌های محتوایی بر نیازهایی که موجب برانگیختن افراد می‌شوند، تأکید دارند. مطابق نظریه‌های محتوایی، اگر مدیران نیازهای کارکنان را بفهمند، می‌توانند کارکنان را به سمت اهداف سازمانی هدایت کنند [۶]. نظریه‌هایی چون نظریه سلسله مراتب نیازهای مازلو (Maslow's Hierarchy of Needs Theory)،

نظریه دو عاملی هرزبرگ (Hertzberg's Two-factor Theory)، نظریه نیاز به موفقیت مک کله لند (McClelland and the Need for Achievement)، نظریه عمومی نیازها (General Theory of Needs) و غیره از جمله نظریه‌های محتوایی هستند [۷].

مازلو پنج سطح نیاز شامل نیازهای فیزیولوژیکی، نیازهای ایمنی، نیازهای اجتماعی، نیازهای احترام و نیازهای خودشکوفایی را برای انسان در نظر گرفت [۸]. ابراهیم زاده در پژوهش خود گزارش داده است که اولویت نیازهای کارکنان اداری دانشگاه گیلان به ترتیب خودشکوفایی، احترام، اجتماعی، ایمنی و فیزیولوژیکی هستند [۹]. هرزبرگ در نظریه دو عاملی خود معتقد است که انگیزش، تحت تأثیر عوامل محرک انگیزش (Motivation Factors) (عوامل درونی) و عوامل بهداشتی (Hygiene Factors) (عوامل خارجی) است [۱۰].

بخشی علی آباد و همکارانش بیان می‌دارند که عامل‌های حقوق و دستمزد، امنیت شغلی، شرایط محیط کار، نحوه ارتباط با دیگران، سرپرستی و نظارت و خط مشی حاکم بر محیط کار، به ترتیب اهمیت در بین عوامل بهداشتی و عواملی چون ماهیت کار، شناخت و قدردانی از افراد، پیشرفت و توسعه شغلی و موفقیت شغلی، به ترتیب اهمیت در بین عوامل انگیزشی، دارای بیشترین نقش در ایجاد انگیزش شغلی اعضای هیئت علمی دانشگاه علوم پزشکی رفسنجان هستند [۳].

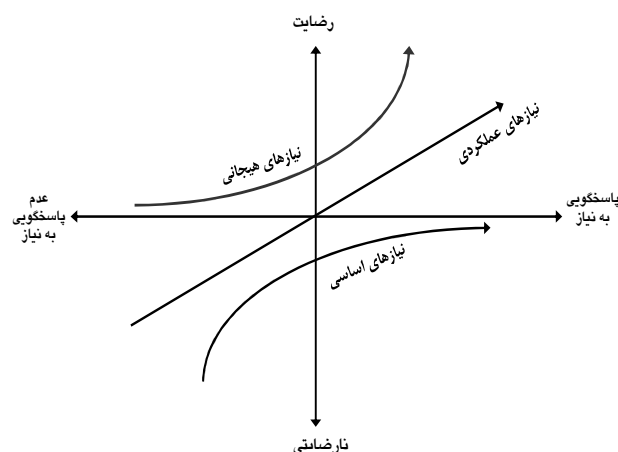
نوری‌اکی کانو (Noriaki Kano) الگویی را مطرح نمود که امروزه در اکثر الگوهای رضایت مشتریان مورد استفاده قرار می‌گیرد. وی در الگوی خود نیازمندی‌های مشتریان را به سه دسته تقسیم نمود و هر سه نوع نیازمندی را در یک نمودار دو بعدی نمایش داد؛ محور عمودی میزان رضایت و یا خشنودی مشتری و محور افقی، میزان پاسخگویی به نیاز مورد نظر مشتری را نشان می‌دهد [۱۱]. در این الگو (شکل شماره ۱) کانو سه نوع نیاز را که در صورت برآورده شدن بر اشکال مختلف بر رضایت مشتریان تأثیر می‌گذارند نشان داده است.

در واقع سطح رضایت مشتریان وابسته به میزان ارضای نیازهای آشکار و پنهان آنها است؛ از آنجا که تأثیر هر نیاز بر رضایت مشتری متفاوت است، تعیین نیازهایی که رضایت بیشتری را برای مشتریان به وجود می‌آورد بسیار حائز اهمیت است. کانو با معرفی سه دسته از نیازها، سطوح برآوری هر یک از عوامل رضایتمندی مشتریان را مشخص می‌نماید که این نیازها عبارتند از:

نیازهای هیجانی نیازهایی هستند که در زمان استفاده مشتریان از محصولات یا خدمات، مورد توجه آنها نیست و در نیازسنجی‌ها آنها را بیان نمی‌کنند و در نتیجه عدم پاسخگویی به این دسته از نیازها، موجب عدم رضایت آنها نمی‌شود؛ ولی آرایه و ارضای این نیازها در محصول یا خدمات، هیجان و رضایت بسیار بالایی را در مشتریان پدید می‌آورد. با اندکی بهبود در سطح ارضای نیازهای هیجانی، می‌توان تا میزان زیادی رضایت مشتریان را افزایش داد. در واقع راه برتری بر رقبا و تسلط بر بازار، پاسخگویی و ارضای نیازهای هیجانی است [۱۱-۱۳].

فرصت‌های مطالعاتی دوره‌ای برای اعضای هیئت علمی می‌تواند نمونه‌ای از نیازهای هیجانی باشد. نیازهای هیجانی با گذشت زمان به نیازهای عملکردی تبدیل می‌شوند.

الگوی کانو، ماهیتی پویا دارد؛ یعنی نیازهای هیجانی امروز، نیازهای عملکردی فردا و متعاقب آن نیازهای اساسی پس فردا خواهند بود؛ در واقع محور زمان در الگوی کانو بیانگر مفهوم تغییر خواسته‌ها و نیازهای مشتریان و در حقیقت جایگزینی نوع نیازها با گذشت زمان است. همین امر لزوم شناخت نیازها را دو چندان می‌نماید. با استفاده از این الگو می‌توان در زمانی که پاسخگویی به همه نیازهای مشتریان میسر نیست، به نیازهای اولویت دار هر دسته از مشتریان توجه نمود و در واقع با پاسخگویی به نیازهای انگیزشی و عملکردی هر دسته از مشتریان هم موجبات تمایز سازمان یا شرکت را از رقبای خود فراهم آورد و هم از هدر رفت سرمایه بر اثر پاسخ به نیازهای غیر اولویت‌دار جلوگیری نمود [۱۱-۱۳]. الگوی کانو می‌تواند در ماتریس توسعه عملکرد کیفی (Quality Function Development) برای اطمینان از وجود حیاتی‌ترین نیازهای مشتریان در مراحل توسعه محصول یا خدمات، نیز به کار رود؛ چرا که پیش نیاز روش QFD، شناسایی نیازهای مشتریان و اولویت بندی این نیازها است، که الگوی کانو این کار را به خوبی انجام می‌دهد [۱۱-۱۳]. پرداخت سود به صورت روزشمار، پرداخت سود به حساب‌های جاری و امکان دسترسی به حساب خود از طریق اینترنت جزء نیازهای هیجانی مشتریان بانک رفاه کارگران [۱۴] و وجود امکان برای مشاوره تلفنی قبل از مراجعه به تعمیرگاه، دادن خودروی جانشین در طول زمان تعمیر خودرو، بردن ماشین از درب خانه و تعمیر آن و تحویل مجدد خودرو، از جمله نیازهای هیجانی مشتریان خدمات پس از فروش محصولات سایپا بوده است [۱۵].



شکل شماره ۱- نیازها در مدل کانو

#### ۱- نیازهای اساسی (Must-Be or Basic Needs)

خصوصیات ابتدایی و اولیه‌ای هستند که باید در هر کالا یا خدمتی موجود باشند و مشتریان این خصوصیات را بدیهی و ضروری می‌دانند و در نیازسنجی‌ها، این نیازها را بیان نمی‌کنند، چرا که فرض بر وجود آنها دارند. از نظر کانو، پاسخگویی بیشتر به این نیازها، موجب افزایش رضایت مشتریان نمی‌شود، ولی از سویی چنانچه این نیازها برآورده نشوند، موجب نارضایتی شدید مشتریان می‌گردد، به طوری که شاکی می‌شوند و نیازشان را به صورت شکایت بیان می‌کنند [۱۱، ۱۲]. به طور مثال امن بودن کلاس درس می‌تواند نمونه‌ای از نیازهای اساسی باشد.

#### ۲- نیازهای عملکردی (یا تک کاربردی) (One-Dimensional or Performance Needs)

این نیازها ارتباط مستقیمی با رضایت مشتریان دارند؛ به طوری که افزایش پاسخگویی و ارضای این نیازها، موجب افزایش خطی رضایت مشتریان و بالعکس می‌شود. مشتریان صراحتاً به این نیازها اذعان دارند و در واقع بخش اعظم اطلاعات نیازسنجی‌ها، همین نیازهای عملکردی مشتریان است. به همین علت ساده‌ترین راه برای افزایش رضایت مشتریان، بهبود سطح ارضای این نیازها است [۱۱، ۱۳]. به طور مثال حقوق و مزایا می‌تواند نمونه‌ای از نیازهای عملکردی باشد. نیازهای عملکردی با گذشت زمان به نیازهای اساسی تبدیل می‌شوند.

#### ۳- نیازهای هیجانی (یا انگیزشی) (Attractive or Excitement Needs)

دانشگاه علوم بهزیستی و توانبخشی که به طور رسمی یا پیمانی در استخدام دانشگاه بودند، تشکیل دادند. از میان ۱۲۵ نفر جامعه مورد پژوهش، ۹۴ نفر از آنان نسبت به تکمیل پرسشنامه مبادرت ورزیدند. برای جمع آوری داده‌ها از پرسشنامه محقق ساخته که طی ۴ گام ذیل ساخته شد، استفاده گردید.

در گام اول برای شناسایی نیازهای شغلی اعضای هیئت علمی از دو جلسه بحث گروه متمرکز (Focus Group Discussion)، با مشارکت ۱۶ نفر از اعضای هیئت علمی استفاده شد؛ که در پایان جلسات، ۴۳ نیاز و انتظار شغلی اعضای هیئت علمی از طریق استخراج، بررسی و تحلیل صحبت‌های ضبط شده اعضای شرکت کننده در گروه‌های بحث متمرکز، مشخص گردید. در گام دوم، از روش گروه اسمی (Nominal Group) و از ۸ نفر از اعضای هیئت علمی شرکت کننده در جلسات بحث گروه متمرکز، برای اولویت بندی نیازهای شغلی استخراج شده در گام اول بهره گرفته شد و ۲۷ نیاز، به عنوان اولویت‌دارترین نیازها مشخص و در ۶ حیطه تقسیم بندی شدند. در گام سوم، پرسشنامه اولیه مطابق با اولویت‌دارترین نیازهای انتخاب شده در گام دوم، طراحی و روایی (Validity) آن به طریقه روایی محتوایی (Content Validity) با همکاری ۱۵ نفر از اعضای هیات علمی انجام و اصلاحات لازم بر روی پرسشنامه اولیه صورت گرفت. پایایی (Reliability) پرسشنامه نیز از طریق محاسبه ضریب آلفای کرونباخ (Cronbach's Alpha) ارزیابی گردید. بدین صورت که پرسشنامه اصلاح شده در اختیار ۲۰ تن از اعضای هیئت علمی که به صورت تصادفی انتخاب شده بودند، قرار گرفت و بعد از جمع آوری پرسشنامه‌ها، ضریب آلفای کرونباخ برابر ۰/۸۳ محاسبه شد. در گام چهارم، پرسشنامه اصلی در سه بخش اطلاعات فردی اعضای هیئت علمی، اهمیت نیازهای شغلی و تعیین نوع نیازهای شغلی (اساسی، عملکردی، هیجانی) طراحی شد. از مقیاس لیکرت ۵ گانه برای دستیابی به میزان اهمیت نیازهای شغلی اعضای هیئت علمی، استفاده شد و برای تبدیل پاسخ‌های کیفی به مقادیر کمی، از روش وزن دهی (بسیار کم اهمیت برابر ۱، کم اهمیت برابر ۲، متوسط برابر ۳، مهم برابر ۴ و بسیار مهم برابر ۵) بهره گرفته شد. هر کدام از گزینه‌ها و پیوستار ارزیابی چهار قسمتی با فاصله‌های مساوی (بسیار مهم ۴/۰۱ تا ۵، مهم ۳/۰۱ تا ۴، نسبتاً مهم ۲/۰۱ تا ۳ و کم اهمیت ۱ تا ۲) بهره گرفته شد و میزان اهمیت نیازهای شغلی اعضای هیئت علمی مشخص گردید. در بخش سوم، برای هر یک از

در بررسی نیازهای مسافران شرکت‌های هوایی نیز مشخص شد که تهیه یک هدیه زیبا برای مسافران، تنها نیاز هیجانی مسافران از بین ۵۸ نیاز بود [۱۶]. همچنین وجود پوشش‌های بیمه‌ای متنوع از لحاظ قیمت، مؤثرترین نیاز هیجانی ورزشکاران از خدمات بیمه‌ای فدراسیون پزشکی [۱۷] و امکان بسته بندی مجدد، مواد قابل بازیافت از جمله نیازهای هیجانی مشتریان در بسته بندی کالا بوده است [۱۸].

پژوهش دیگری در صنعت رایانه نیز نشان داد که سرعت تحویل، راهنمای طراحی و نام تجاری جزء نیازهای هیجانی قلمداد شده‌اند [۱۹].

بررسی وضعیت رضایت شغلی اعضای هیات علمی اسکاتلندی نشان داد که به طور کلی اعضای هیات علمی از حجم زیاد کار، ناکافی بودن هزینه‌های سفرهای علمی و میزان دریافتی خود گله دارند [۲۰]. همچنین ۴۰ درصد از اعضای هیئت علمی دانشگاه‌های آمریکا در پاره‌ای از موارد از حقوق و مزایای ناکافی و رویه‌های دست و پاگیر ناراضی هستند [۲۱].

در بررسی رضایت شغلی اعضای هیئت علمی دانشگاه‌های دولتی ایران نیز مشخص گردید که متغیرهای حمایت مدیریت از عملکرد اعضای هیئت علمی، از روی ضابطه عمل کردن مدیریت، قانونمندی دانشگاه، تعامل مدیریت با اعضای هیئت علمی، ارتباط اعضای هیئت علمی و مدیریت و انگیزه علمی دانشجویان دارای بیشترین بار عاملی بوده‌اند [۱].

همچنین وضعیت محیط کاری، به عنوان مهم‌ترین عامل و منابع آموزشی، تسهیلات ارائه شده و حقوق و مزایا از عواملی با اهمیت متوسط در رضایتمندی شغلی استادان تازه استخدام شده دندان پزشکی تمام وقت بودند [۲۲].

از آنجایی که تحقق اهداف دانشگاه‌ها، گذشته از منابع مالی و سایر امکانات، درگرو انگیزه، رضایت و عملکرد اعضای هیئت علمی است؛ و بررسی مسائل حرفه‌ای اعضای هیئت علمی در روند دستیابی به اهداف آموزش عالی از ضروریات است؛ پژوهشگران در این مطالعه تصمیم گرفتند تا نیازهای اعضای هیئت علمی دانشگاه علوم بهزیستی و توانبخشی را بر اساس الگوی کانو مورد بررسی قرار دهند.

### مواد و روش کار

در این پژوهش توصیفی - تحلیلی، که به صورت تمام شماری انجام شده است، جامعه و نمونه پژوهش را همه اعضای هیئت علمی

جدول شماره ۱- جدول تعدیل شده ارزیابی کانو

| صورت منفی و غیر عملکردی سؤال |                      |                      |                      |
|------------------------------|----------------------|----------------------|----------------------|
| ناراحت می شوم                | آن را تحمل می کنم    | تفاوتی ندارد         |                      |
| خوشحال می شوم                | هیجانی Attractive    | هیجانی Attractive    | هیجانی Attractive    |
| باید چنین باشد               | بی تفاوت Indifferent | بی تفاوت Indifferent | بی تفاوت Indifferent |
| تفاوتی ندارد                 | بی تفاوت Indifferent | بی تفاوت Indifferent | بی تفاوت Indifferent |

## یافته‌ها

نتایج نشان داد که اعضای هیئت علمی ۵ نیاز را بسیار مهم، ۱۸ نیاز را مهم و ۴ نیاز را نسبتاً مهم می‌دانند.

با بررسی پاسخ‌های سؤالات متناسب با الگوی کانو، مشخص گردید ۸ نیاز اعضای هیئت علمی جزء نیازهای هیجانی، ۹ نیاز جزء نیازهای عملکردی و ۱۰ نیاز هم جزء نیازهای اساسی هستند. اعضای هیئت علمی، عامل رعایت احترام و منزلتشان توسط کارشناسان و کارمندان و عامل حضور مدیران را به ترتیب با اهمیت‌ترین و کم اهمیت‌ترین نیاز خود دانستند. همچنین عامل ایجاد فرصت جهت تحصیل در مقاطع بالاتر از دسته نیازهای هیجانی دارای بیشترین ضریب ایجاد رضایت (۰/۹۰۴)، عامل امکانات رفاهی در داخل دانشگاه دارای بیشترین ضریب ایجاد رضایت (۰/۸۴۰) در دسته نیازهای عملکردی و عامل لوازم و امکانات پژوهشی دارای بیشترین ضریب ایجاد رضایت (۰/۴۷۸) در دسته نیازهای اساسی اعضای هیئت علمی بود.

بر اساس نتایج، عامل عدم امنیت شغلی از دسته نیازهای اساسی (با ضریب ۰/۸۱۹-)، عامل حقوق و دستمزد دانشگاهی در دسته نیازهای عملکردی (با ضریب ۰/۸۰۸-) و عامل روند پرداخت اعتبارات طرح‌های مصوب پژوهشی در دسته نیازهای هیجانی با داشتن بیشترین ضرایب ایجاد نارضایتی از دیدگاه اعضای هیئت علمی در صورت عدم پاسخگویی مناسب در میان این قشر، نارضایتی ایجاد خواهد کرد (جدول شماره ۲).

نیازها، یک زوج سؤال متناسب با الگوی کانو طراحی شد؛ سؤال اول نشان دهنده احساس و عکس‌العمل اعضای هیئت علمی در صورت پاسخگویی به نیاز، (صورت مثبت سؤال) بود و اعضای هیئت علمی می‌توانستند برای بیان احساس خود یکی از ۳ گویه‌های: ۱. خیلی خوشحال می‌شوم، ۲. باید چنین باشد و ۳. تفاوتی برای من ندارد را انتخاب نمایند.

سؤال دوم، نشان دهنده احساس و عکس‌العمل اعضای هیئت علمی در صورت عدم پاسخگویی به نیاز (صورت منفی سؤال) بود و اعضای هیئت علمی می‌توانستند برای بیان احساس خود یکی از ۳ گویه‌های: ۱. خیلی ناراحت می‌شوم، ۲. آن را تحمل می‌کنم و ۳. تفاوتی برای من ندارد را انتخاب نمایند.

پرسشنامه‌ها با مراجعه حضوری و با در نظر گرفتن تمهیدات لازم برای گمنام ماندن پاسخ دهندگان، در اختیار اعضای هیئت علمی قرار گرفت. در نهایت با پی‌گیری‌های منظم پرسشنامه‌ها توسط گروه‌های آموزشی عودت داده شد.

به منظور تحلیل داده‌های مطالعه از جدول تعدیل شده ارزیابی کانو (The Modified Kano Table) (جدول شماره ۱) و آمار توصیفی استفاده شد. با بهره‌گیری از جدول مذکور، ضریب رضایت (Satisfaction Coefficient) از طریق محاسبه نسبت 
$$\frac{(A+O)}{(A+O+M+I)}$$
 و ضریب عدم رضایت (Dissatisfaction Coefficient) از طریق محاسبه نسبت 
$$\frac{(O+M)}{(A+O+M+I)(-1)}$$
 محاسبه شد.

در تحلیل نتایج، هر چقدر ضریب مثبت رضایت به یک نزدیکتر و از صفر دورتر باشد، نشان دهنده تأثیر بیشتر آن نیاز یا ویژگی بر رضایت مشتریان و چنانچه نزدیک صفر شود، نشان دهنده، کمترین تأثیر بر رضایت مشتریان است. به همین صورت در ضریب منفی عدم رضایت، هر چقدر مقادیر به ۱- نزدیکتر باشد، تأثیر آن بر نارضایتی مشتریان در صورت عدم پاسخگویی، بیشتر خواهد بود و مقدار صفر نشان دهنده آن است که عدم پاسخگویی، باعث نارضایتی مشتریان نخواهد شد [۱۱].

جدول شماره ۲- نیازهای اعضای هیئت علمی دانشگاه علوم بهزیستی و توانبخشی

| نیازها                                                           | میانگین و انحراف معیار اهمیت نیازها (از ۱ تا ۵) | درجه اهمیت | نوع نیاز | ضریب رضایت | ضریب عدم رضایت |
|------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------|------------|----------|------------|----------------|
| حقوق و دستمزد دانشگاهی                                           | ۴/۰۵±۰/۸۰۸                                      | بسیار مهم  | عملکردی  | ۰/۵۷۴      | -۰/۸۰۸         |
| مزایای شغلی                                                      | ۳/۹۰±۰/۸۰۴                                      | مهم        | عملکردی  | ۰/۶۸۰      | -۰/۶۹۱         |
| میزان مبلغ پرداختی بابت حق التدریس                               | ۲/۹۴±۱/۱۸۱                                      | نسبتاً مهم | اساسی    | ۰/۴۲۵      | -۰/۷۰۲         |
| لوازم و امکانات آموزشی                                           | ۳/۸۹±۱/۱۴۰                                      | مهم        | اساسی    | ۰/۳۹۳      | -۰/۵۷۴         |
| نحوه ارزشیابی آموزشی                                             | ۲/۹۶±۱/۴۴۴                                      | نسبتاً مهم | اساسی    | ۰/۴۰۴      | -۰/۷۷۶         |
| فضای آموزشی                                                      | ۳/۸۸±۰/۸۴۱                                      | مهم        | هیجانی   | ۰/۷۲۳      | -۰/۳۷۲         |
| امکانات کتابخانه                                                 | ۳/۹۴±۰/۸۹۰                                      | مهم        | اساسی    | ۰/۴۵۷      | -۰/۶۱۷         |
| لوازم و امکانات پژوهشی                                           | ۳/۹۱±۱/۰۳۳                                      | مهم        | اساسی    | ۰/۴۷۸      | -۰/۶۵۹         |
| مشارکت در تصمیم گیری برای تخصیص منابع مالی پژوهشی                | ۳/۷۱±۰/۹۱۱                                      | مهم        | هیجانی   | ۰/۸۲۹      | -۰/۲۶۵         |
| روند داوری و تصویب طرح های پژوهشی                                | ۳/۹۴±۰/۸۴۰                                      | مهم        | عملکردی  | ۰/۶۹۱      | -۰/۷۳۴         |
| روند انجام کارها توسط سیستم اداری و همکاری کارکنان و کارشناسان   | ۳/۹۴±۰/۸۹۰                                      | مهم        | عملکردی  | ۰/۶۸۰      | -۰/۶۹۱         |
| ضابطه مند عمل کردن مدیران                                        | ۳/۹۱±۰/۹۲۴                                      | مهم        | اساسی    | ۰/۴۲۵      | -۰/۶۵۹         |
| حضور مدیران                                                      | ۲/۸۸±۱/۱۴۴                                      | نسبتاً مهم | اساسی    | ۰/۲۹۷      | -۰/۵۷۴         |
| حسن انجام وظیفه کارکنان و کارشناسان                              | ۳/۹۵±۰/۸۲۱                                      | مهم        | عملکردی  | ۰/۶۲۷      | -۰/۷۱۲         |
| اطلاع رسانی قوانین و مقررات مرتبط با اعضای هیئت علمی             | ۲/۹۳±۱/۲۳۸                                      | نسبتاً مهم | عملکردی  | ۰/۶۵۹      | -۰/۶۲۷         |
| تقویت فعالیت های تیمی (آموزشی و پژوهشی) اعضای هیئت علمی          | ۴/۱۹±۰/۸۳۳                                      | بسیار مهم  | هیجانی   | ۰/۸۴۰      | -۰/۳۵۱         |
| روند پرداخت اعتبارات طرح های مصوب پژوهش                          | ۳/۸۹±۰/۷۹۶                                      | مهم        | هیجانی   | ۰/۷۰۲      | -۰/۴۵۷         |
| رعایت احترام و منزلت اعضای هیئت علمی (توسط کارشناسان و کارمندان) | ۴/۴۶±۰/۶۱۶                                      | بسیار مهم  | عملکردی  | ۰/۷۴۴      | -۰/۷۴۴         |
| رعایت احترام و منزلت اعضای هیئت علمی (توسط دانشجویان)            | ۴/۴۳±۰/۸۶۱                                      | بسیار مهم  | اساسی    | ۰/۴۲۵      | -۰/۷۵۵         |
| امنیت شغلی                                                       | ۳/۸۳±۱/۱۸۸                                      | مهم        | اساسی    | ۰/۴۳۶      | -۰/۸۱۹         |
| ایجاد فرصت جهت تحصیل در مقاطع بالاتر                             | ۳/۲۷±۱/۳۲۱                                      | مهم        | هیجانی   | ۰/۹۰۴      | -۰/۳۰۸         |
| شایسته سالاری در تعیین مدیران                                    | ۳/۹۵±۱/۰۵۱                                      | مهم        | اساسی    | ۰/۳۹۳      | -۰/۶۴۸         |
| فرصت های مطالعاتی                                                | ۳/۸۶±۱/۱۰۳                                      | مهم        | هیجانی   | ۰/۸۷۲      | -۰/۴۲۵         |
| ایجاد ارتباط و همکاری با سایر مراکز علمی                         | ۴/۳۶±۰/۷۷۴                                      | بسیار مهم  | هیجانی   | ۰/۷۷۶      | -۰/۳۸۲         |
| سهیم کردن اعضای هیئت علمی در درآمدهای دانشگاه                    | ۳/۹۶±۱/۰۹۲                                      | مهم        | هیجانی   | ۰/۷۷۶      | -۰/۲۰۲         |
| امکانات رفاهی در داخل دانشگاه                                    | ۳/۹۷±۰/۶۷۹                                      | مهم        | عملکردی  | ۰/۸۴۰      | -۰/۶۹۱         |
| امکانات رفاهی در خارج دانشگاه                                    | ۳/۸۴±۰/۸۹۶                                      | مهم        | عملکردی  | ۰/۶۸۰      | -۰/۶۹۱         |

## بحث و نتیجه گیری

کانو سه دسته از نیازها را معرفی می‌نماید که بر رضایت افراد تأثیر می‌گذارند که عبارتند از: نیازهای اساسی، نیازهای عملکردی و نیازهای هیجانی. بدون شک هر یک از نیازها به نوبه خود حایز اهمیت هستند و برای ارتقای سطح رضایت شغلی و انگیزه، حمایت از هر یک از نیازها ضرورت دارد. اما مسئولان می‌توانند با توجه به میزان اهمیت هر نیاز و ضریب رضایت/عدم رضایت، نسبت به اولویت بندی نیازها در جهت پاسخگویی، تصمیم گیری نمایند و تمهیداتی ببندیشوند. بهتر است برنامه‌ها در جهت افزایش پاسخگویی به نیازهای عملکردی و هیجانی که اثر عمیقتری در افزایش رضایت اعضای هیئت علمی دارند، باشد.

در این پژوهش اعضای هیئت علمی حقوق و دستمزد دانشگاهی را «بسیار مهم» و مزایای شغلی را «مهم» دانستند. از سویی حقوق و دستمزد و همینطور مزایای شغلی جزء نیازهای عملکردی اعضای هیئت علمی هستند. در پژوهش‌ها [۲۰-۲۴] حقوق و درآمد مالی به عنوان یک عامل مؤثر در رضایت شغلی گزارش گردیده است. جلوی بیان می‌دارد که اعضای هیئت علمی، اشتغال غیرمنطقی در خارج از دانشگاه به خاطر تأمین معاش را به عنوان مشکل مهمی مطرح کردند و عمده‌ترین مشکلات خود را مرتبط با تعیین عادلانه دستمزدها، پرداخت به موقع به آنها و بهره مندی از وام و تسهیلات رفاهی عنوان نمودند [۲۵]. جعفریان مهم‌ترین عامل را که دارای بیشترین رابطه با تمایل به مهاجرت اعضای هیئت علمی به خارج از کشور است، عوامل اقتصادی می‌داند [۲۶]. امنیت اقتصادی و رضایت شغلی در ارتباط با یکدیگر هستند و می‌توان از آنها به عنوان عوامل زیربنایی خود شکوفایی اعضای هیئت علمی یاد کرد [۱].

اگر اعضای هیئت علمی دغدغه برآورده ساختن نیازهای اقتصادی خود را داشته باشند، خواسته و ناخواسته، تدریس و انتقال دانسته‌ها و مهارت‌ها را در درجه دوم اهمیت قرار خواهند داد و در درجه دوم قرار گرفتن آموزش، بلافاصله و مستقیم در سطح علمی دانشجو تأثیر نهاده و حتی در یک دوره کوتاه مدت و به سرعت، به کاهش بار علمی دانشگاهی منجر خواهد شد. از آنجایی که حقوق و دستمزد دانشگاهی جزء نیازهای عملکردی بسیار مهم اعضای هیئت علمی است، رابطه مستقیمی با رضایت شغلی ایشان دارد؛ به طوری که اگر به نحو مطلوبی پاسخ گفته نشود، ایجاد نارضایتی بالایی (با ضریب عدم رضایت ۰/۸۰۸-) در این قشر می‌نماید. از این رو،

مسئولان باید در جهت ترمیم حقوق و مزایای اعضای هیئت علمی و پرداخت به موقع آن اقدامات مناسبی را انجام دهند. اعضای هیئت علمی تجهیزات و امکانات را در زمره عوامل مهم در ایجاد رضایت بر می‌شمارند [۲۴، ۳] و فقدان مکان مناسب با امکانات کافی برای تدریس را از مشکلات خود می‌دانند [۲۵]. در این پژوهش نیز اعضای هیئت علمی فضای آموزشی و لوازم و امکانات آموزشی را «مهم» می‌دانند. نتایج این مطالعه همچنین نشان داد که فضای آموزشی جزء نیازهای هیجانی اعضای هیئت علمی است و به همین خاطر سرمایه گذاری بر روی توسعه فضاهای آموزشی می‌تواند موجب ایجاد رضایت بسیار زیادی (با ضریب ایجاد رضایت ۰/۷۲۳) در اعضای هیئت علمی گردد.

مشارکت اعضای هیئت علمی در تصمیم سازی و تصمیم گیری امور دانشگاه‌ها، می‌تواند موجب پویایی آموزشی و پژوهشی و افزایش رضایت اعضای هیئت علمی گردد. پاریاد نیز بیان می‌دارد که مقررات مالی دست و پا گیر، کمبود تسهیلات، پایین بودن انگیزه و جایگاه پژوهش، نظام اداری و غیره از جمله موانع تأثیرگذار با تأثیری بیش از حد متوسط بر فعالیت‌های پژوهشی اعضای هیئت علمی است [۲۷]. از آنجایی که در این پژوهش براساس الگوی کانو مشارکت در تصمیم گیری برای تخصیص منابع مالی پژوهشی (با ضریب ایجاد رضایت ۰/۸۲۹) و روند پرداخت اعتبارات طرح‌های مصوب پژوهشی (با ضریب ایجاد رضایت ۰/۷۰۲) جزء نیازهای هیجانی مهم و روند داوری و تصویب طرح‌های پژوهشی (با ضریب ایجاد رضایت ۰/۶۹۱) جزء نیازهای عملکردی مهم اعضای هیئت علمی بود؛ به نظر می‌رسد مسئولان می‌توانند با جلب مشارکت فعالانه اعضای هیئت علمی، اصلاح نمودن فرایند اخذ، داوری و تصویب طرح‌های پژوهشی، تصحیح و تسهیل روند پرداخت اعتبارات طرح‌ها و با رفع کمبودها و کاستی‌ها در حیطه پژوهش، موجبات افزایش رضایت اعضای هیئت علمی را در سطح بالایی فراهم آورند.

نتایج برخی از پژوهش‌ها [۲۸] نشان می‌دهد که اعضای هیئت علمی از وضعیت مدیریت مجموعه دانشگاهی رضایت مطلوبی نداشته‌اند. معیدفر نیز بیان می‌دارد که میزان احساس بی عدالتی در اداره با نارضایتی شغلی رابطه معناداری دارد [۲۹]. در واقع اعضای هیئت علمی انتظار دارند که مدیران بر اساس شایسته سالاری انتخاب و در عین حضور در محل کار، ضابطه مند عمل نمایند. نتایج این پژوهش نشان داد که شایسته سالاری در تعیین مدیران

۰/۸۷۲ است) در مراکز علمی و پژوهشی داخل و خارج از کشور نیز ایجاد می‌گردد. در واقع دستاورد پاسخگویی مناسب به این دسته از نیازهای هیجانی بسیار مهم و مهم، نه تنها افزایش فوق العاده رضایت در اعضای هیئت علمی است، بلکه موجبات رشد، توسعه و شکوفایی اعضای هیئت علمی و جوامع دانشگاهی را نیز فراهم می‌سازد.

منصف بیان می‌دارد که تنها رضایت از نوع برخورد دانشجویان با آسایش روانی اعضای هیئت علمی رابطه داشته است [۳۰]. آنچه مسلم است، وجود جو توأم با احترام از اصول اولیه هر محیط کاری است و اصولاً اگر افراد احساس کنند مورد احترام هستند، در رفع کمبودهای خود کوشیده و با آرامش بیشتری به کار خود ادامه خواهند داد و در نتیجه موجبات رضایت خود و سیستم را فراهم می‌آورند. وجود جو رضایت، بهره‌وری را افزایش می‌دهد [۳۱]. نتایج این پژوهش نشان داد که اعضای هیئت علمی به ترتیب، رعایت احترام و منزلتشان توسط دانشجویان، توسط کارشناسان و کارمندان را جزء نیازهای اساسی و عملکردی بسیار مهم خود می‌دانستند. در واقع اعضای هیئت علمی نیاز دارند که در درون خود احساس کنند که مردمی با ارزشند؛ لذا شناخت و قدردانی از کارشان را عامل مهمی در رضایت شان می‌دانند [۳]. پس لازم است راهکارهایی توسط مسئولان برای حفظ احترام و منزلت اعضای هیئت علمی توسط دانشجویان و کارمندان به کار گرفته شود؛ در این راستا برگزاری برنامه‌های روز پزشک و معلم و هفته‌های پژوهش و آموزش در جهت قدردانی از اعضای هیئت علمی می‌تواند مؤثر باشد.

از یک سو داشتن امنیت شغلی یکی از عوامل مهم در ایجاد انگیزش شغلی در اعضای هیئت علمی تلقی می‌گردد [۳، ۲۴، ۳۱] و از سویی دیگر فراهم بودن امنیت شغلی و وجود قوانین و مقررات برای حمایت اصولی از اعضای هیئت علمی، مهم‌ترین عامل افزایش دهنده رضایت شغلی و کارآیی آنان است [۳]. امنیت شغلی یک نیاز اساسی مهم (با ضریب عدم رضایت ۰/۸۱۹-) اعضای هیئت علمی است که دارای بیشترین ضریب ایجاد نارضایتی در بین همه نیازها است، که در صورتی که فراهم نگردد و یا به مخاطره افتد، بیشترین میزان نارضایتی را در اعضای هیئت علمی به وجود می‌آورد.

امکانات رفاهی، جزء نیازهای عملکردی مهم اعضای هیئت علمی هستند. از آنجایی که عامل امکانات رفاهی در داخل دانشگاه دارای دومین ضریب ایجاد رضایت (۰/۸۴۰) در بین نیازهای اعضای هیئت

(با ضریب عدم رضایت ۰/۶۴۸-)، حضور مدیران (با ضریب عدم رضایت ۰/۵۷۳-) و ضابطه مند عمل کردن مدیران (با ضریب عدم رضایت ۰/۶۵۹-) جزء نیازهای اساسی اعضای هیئت علمی هستند که عدم پاسخگویی مناسب به این نیازها موجب نارضایتی شدید در اعضای هیئت علمی می‌گردد. از سویی اعضای هیئت علمی روند انجام کارها توسط نظام اداری و همکاری کارکنان و کارشناسان (با ضریب ایجاد رضایت ۰/۶۸۰) و حسن انجام وظیفه کارکنان و کارشناسان (با ضریب ایجاد رضایت ۰/۶۲۷) را جزء نیازهای عملکردی مهم خود می‌دانند که این خود نشان دهنده این است که احتمالاً می‌توان با افزایش کارایی، اثربخشی و بهره‌وری بخش‌های ستادی دانشگاه از طریق برطرف نمودن رویه‌های دست و پاگیر کاغذ بازی اداری و افزایش انگیزه کارکنان و کارشناسان، رضایت اعضای هیئت علمی را به طور خطی افزایش داد؛ چرا که ساده‌ترین راه برای افزایش رضایت اعضای هیئت علمی، پاسخگویی به همین نیازهای عملکردی است.

یکی از اهدافی که از ایجاد رضایت شغلی اعضای هیئت علمی دنبال می‌شود این است که جوامع دانشگاهی بتوانند با استفاده از توانایی‌های خود رشد کنند و به شکوفایی برسند [۱]. می‌توان گفت مشارکت فعالانه اعضای هیئت علمی در تصمیم‌سازی‌ها و تصمیم‌گیری‌ها باعث تقویت فعالیت‌های تیمی (که جزء نیازهای هیجانی بسیار مهم اعضای هیئت علمی با ضریب ایجاد رضایت ۰/۸۳۰ است)، پویایی علمی و فراهم گردیدن انگیزه‌های لازم برای فعالیت‌های جدی و عمیق علمی در عرصه‌های رقابت ملی و بین‌المللی می‌شود. در چنین شرایطی است که تعاملات علمی نیز بیشتر می‌شود و امکان ایجاد ارتباط و همکاری با سایر مراکز علمی، صنعتی و تجاری (که جزء نیازهای هیجانی بسیار مهم اعضای هیئت علمی با ضریب ایجاد رضایت ۰/۷۷۶ است) فراهم می‌گردد و در نتیجه نه تنها فرصت سهیم شدن اعضای هیئت علمی در درآمدهای دانشگاه (که جزء نیازهای هیجانی مهم اعضای هیئت علمی با ضریب ایجاد رضایت ۰/۷۷۶ است) و حمایت از علایق علمی آنها به وجود می‌آید، بلکه پژوهش‌ها و آموزش‌ها نیز هدفمند و متناسب با نیازهای جامعه می‌گردد. تولید دانش و فناوری افزایش می‌یابد، امکان انجام پروژه‌های مشترک، ادامه تحصیل در مقاطع بالاتر (که جزء نیازهای هیجانی مهم اعضای هیئت علمی با ضریب ایجاد رضایت ۰/۹۰۳ است) و ایجاد فرصت‌های مطالعاتی (که جزء نیازهای هیجانی مهم اعضای هیئت علمی با ضریب ایجاد رضایت

گروه‌های آموزشی با توجه به تفاوت‌های موجود در بین آنها، نیز پیشنهاد می‌گردد.

### سهم نویسندگان

محمد هادی صافی: طراحی طرحنامه، جمع‌آوری و ورود داده‌ها به رایانه، تهیه مقاله

مسعود فلاحي: نظارت اجرایی طرح

مهدی راسل: همکار اجرایی

مهدی رهگذر: تحلیل آماری

### تشکر و قدردانی

بدینوسیله از جناب آقای سیامک عقلمند به خاطر راهنمایی‌های ارزنده‌شان در نحوه انجام پژوهش و همچنین از همه عزیزانی که در به ثمر رسیدن پروژه همکاری نمودند، به خصوص اعضای محترم هیئت علمی و سرکار خانم شکوه تشکر و قدردانی می‌گردد.

علمی است، ضرورت دارد در جهت افزایش قابل ملاحظه رضایت، نسبت به فراهم آوردن امکانات رفاهی در داخل و خارج از دانشگاه، تمهیداتی با مشارکت و تصمیم‌گیری اعضای هیئت علمی، از سوی مسئولان اندیشیده شود. اعضای هیئت علمی به عنوان نیروی انسانی ماهر و متخصص در آموزش عالی، نیازمند توجه و پژوهش هستند. شناسایی عوامل مؤثر در بهبود کارکرد اعضای هیئت علمی و شناسایی نقاط قوت و ضعف سیستم آموزش عالی و دانشگاه‌ها و ایجاد تغییرات مفید در این نظام‌ها با توجه به نیازهای اعضای هیئت علمی، ضروری است.

به مسئولان توصیه می‌شود که ضمن فراهم ساختن امکان مشارکت استادان در امر تصمیم‌گیری و شناخت مهم‌ترین نیازهای آنها، اقدامات لازم را در جهت افزایش پایدار میزان رضایت اعضای هیئت علمی انجام دهند. در این راستا و در جهت دستیابی به نتایج موثرتر، انجام پژوهش‌های مشابه در هر یک از دانشکده‌ها و

### منابع

1. Arasteh HR. Job satisfaction among foreign educated faculty members in Iran. Journal of Research and Planning in Higher Education 2003; 9 (1): 97-126 [Persian]
2. Mazinani AA. Survey of use & production of scientific knowledge by faculty members. Rahyaft 2002; 25: 196-217 [Persian]
3. Bakhshi Aliabadi H, Nourozi D, Hoseyni ZS. Effective factors on job motivation in faculty members of the Rafsanjan University of medical sciences. International Journal of Medical Education 2004; 4: 33-41 [Persian]
4. Eysenck HJ, Arnold W, Meili R. Encyclopedia of Psychology. 1st Edition, Search Press Ltd: London, 1972
5. Robbins SP, Judge TA. Essential of organizational behavior. 9st Edition, Prentice Hall International Inc: New Jersey, 2007
6. Plunkett WR, Attner RF, Allen GS. Management: meeting and exceeding customer expectation. 9st Edition, Thomson South-Western, 2007
7. Schultz DP, Schultz SE. Theories of personality. 9st Edition, CA: Wadsworth Cengage Learning: Belmont, 2009
8. Maslow AH. A Theory of human motivation. Psychological Review 1993; 50: 370-86
9. Ebrhimzade Asli Fomani A. Satisfaction of Motivational Needs among Gilan University Administrative Staff Based on Maslow's Theory. Master Thesis (M.Sc). Tehran: Tarbiat Moallem University; Faculty of Psychology & Education; 1995 [Persian]
10. Gawel JE. Herzberg's theory of motivation and Maslow's hierarchy of needs. ERIC Clearinghouse on Assessment and Evaluation: Washington, DC, 1997. [Cited 2004 sep. 10]. Available from: <http://chiron.valdosta.edu/whuitt/files/herzberg.html>
11. Walden D. Kano's methods for understanding customer-defined quality. Center for Quality of Management Journal 1993; 2: 3-28
12. Furlan R, Corradetti R. An alternative approach to analyze customer or employee satisfaction data based on Kano Model. Quality Technology & Quantitative Management 2010; 7: 1-13
13. Shen XX, Tan KC, Xie M. An integrated approach to innovative product development using Kano's Model and QFD. European Journal of Innovation Management 2000; 3: 91-99
14. Golchinfar S. Factors effective on customer satisfaction at Refah Kargaran bank customers using Kano Model. Master Thesis (M.Sc). University of Tehran; Faculty of Management & Economics; 2002 [Persian]
15. Vazifedoost H, Ataollahi P. Assessing customer satisfaction with after sales services of SAIPA using Kano Model. Iranian Journal of Marketing Management 2007; 3: 89-104 [Persian]

16. Hsu YL, Hsu CC, Bing PC. Capturing passengers' voices: the application of Kano's Model in the airline industry. International Conference on Logistics, Shipping and Port Management 2007
17. Dasti\_Gerdi M. Investigating effective factors on satisfaction of injured athletes' with insurance services of sports medicine federation in Tehran province based on Kano Model. Master Thesis (M.Sc). University of Tehran; College of Physical Education & Sport Sciences; 2008 [Persian]
18. Löfgren M, Witell L. Kano's theory of attractive quality and packaging. Quality Management Journal 2005; 12: 7-20
19. Tsai CH, Hu HY, Yen TM, Lee YC. Kano's Model and decision making trial and evaluation laboratory applied to order winners and qualifiers improvement: a study of the computer industry. Information Technology Journal 2008; 7: 702-14
20. Ward ME, Sloane PJ. Job satisfaction within Scottish academic. IZA (Institute for the study of Labor) Discussion paper 1999; 38: 1-38
21. Dely P, Deborah M. The American Faculty Poll. National Education Association, Higher Education Research Center: Washington, DC, 2000
22. Shepherd KR, Nihill P, Botto RW, McCarthy MW. Factors influencing pursuit and satisfaction of academic dentistry careers: perceptions of new dental educators. Journal of Dental Education 200; 65: 841-8
23. Smith TJ, Girtman J, Riggins J. Why academic divisions of hematology/oncology are in trouble and some suggestions for resolution. Journal of Clinical Oncology 2001; 19: 260-64
24. Ranjbar M, Vahid Shahi K. Effective factors on job satisfaction in faculty members of the faculty of medicine Mazanderan University of Medical Sciences. Strides in Development of Medical Education 2008; 4: 92-9 [Persian]
25. Jelvi M. Identifying newly employed faculty member's problem at Tehran University from 1977 to 2004. Dissertation Thesis (M.Sc); Shahid Beheshti University; College of Psychology 2004 [Persian]
26. Jafarian A. Investigation on relevant factors of tendency to immigration to another country in faculty members at Iran southeast Universities from 2003 to 2004. Master Thesis (M.Sc). Shahid Bahonar University of Kerman; College of Literature 2006 [Persian]
27. Paryad RA. Study of the research obstacles among faculty members of humanities departments in Isfahan and western region Universities of Iran. Master Thesis (M.Sc). Isfahan: Isfahan University; College of Psychology 2004 [Persian]
28. Jafar Zadeye Kermani Z, Fatahi Rahm T. Effective factors on job satisfaction in faculty members of the Iran's faculty of library and information sciences. Journal of Library and Information Science 2004; 7: 5-24 [Persian]
29. Moeedfar S, Zahani GH. Investigation on dissatisfaction rate in teachers and relation of the effective social factors on it. Iranian Journal of Sociology 2004; 6: 135-50 [Persian]
30. Monsef A. Investigation on relevant factor of mental well-being in faculty members of the Shahid Bahonar University of Kerman. Master Thesis (M.Sc). Shahid Bahonar University of Kerman; College of Human Sciences and Literatures 2003 [Persian]
31. Azizade Frozi M, Mohammad Alizade S, Fasihi Harandi T. Faculty member's perspective on effective motivator factors in Educational performance. Strides in Development of Medical Education 2005; 2: 102-8 [Persian]