

بررسی تأثیر آموزش مهارت‌های زندگی بر بالابردن خودکارآمدی زنان سرپرست خانوار شهرداری شهر تهران در سال ۹۰-۸۹

فائزه جعفری شیرازی*

چکیده

این روزها، موضوع فشار روانی ناشی از کار و زندگی در میان عامه مردم، متخصصان آموزشی، متخصصان بهداشت روانی و سایر کسانی که مسئولیت بهزیستی مردم را برعهده دارند، بسیار مهم بوده و در رأس امور قرار دارد. یکی از جنبه‌های مهم سلامتی، سلامت روانی افراد است. می‌توان گفت باورهای خودکارآمدی اساس و پایه سلامت روانی است و احساس شایستگی، کفایت و قابلیت کنارآمدن با زندگی را تقویت می‌کند. تصورات و ادراک فرد از توانایی‌های خود را خودکارآمدی گویند و این باورهای افراد نسبت به توانایی‌هایشان، بر تلاش و پشتکار آنها اثر می‌گذارد (مهدی قراچه‌داغی، ۱۳۷۳: ۳۴).

این پژوهش به منظور بررسی تأثیر آموزش‌های مهارت‌های زندگی بر بالابردن خودکارآمدی عمومی زنان سرپرست خانوار شهرداری شهر تهران در سال ۸۹-۹۰ صورت گرفته است. گروه نمونه در این پژوهش، شامل ۲۲۰ نفر از زنان سرپرست خانوار تحت پوشش شهرداری شهر تهران است. روش پژوهش حاضر از نوع شبه‌آزمایشی طرح پیش‌آزمون و پس‌آزمون با گروه کنترل (Pretest-Posttest Randomized Group Design) است و بر مدل تحلیل اکتشافی، کوواریانس مبتنی است و ابزار مورد استفاده این طرح پژوهش «پرسش‌نامه خودکارآمدی عمومی شوارترز» بوده است (دلاور، ۱۳۸۳: ۸۳).

* کارشناسی ارشد مطالعات زنان (زن و خانواده)، دانشگاه آزاد اسلامی واحد رودهن Fjafari97@yahoo.com

تاریخ دریافت: ۱۳۹۱/۸/۱۶، تاریخ پذیرش: ۱۳۹۱/۱۲/۱۰

یافته‌ها نشان می‌دهد که بین آموزش مهارت‌های زندگی بر بالا بردن خودکارآمدی زنان سرپرست خانوار شهرداری شهر تهران رابطه معنی‌داری وجود دارد و می‌توان گفت با آموزش مهارت‌های زندگی می‌توان خودکارآمدی زنان سرپرست خانوار شهرداری شهر تهران را بالا برد.

کلیدواژه‌ها: مهارت‌های زندگی (Life Skills)، خودکارآمدی عمومی (Self-efficacy).

۱. مقدمه

تحقیقات روان‌شناسی در دهه‌های اخیر نشان داده است که بین اختلالات رفتاری و آسیب‌های اجتماعی با توانایی‌های افراد در تحلیل درست از خود، عدم احساس کنترل و کفایت شخصی جهت رویارویی با موقعیت‌های دشوار و آمادگی نداشتن برای حل مشکلات زندگی به شیوه مناسب، ارتباطی وجود دارد. تغییرات و پیچیدگی روزافزون جامعه، آماده‌سازی افراد به‌خصوص زنان را در جهت رویارویی با موقعیت‌های دشوار امری ضروری می‌نماید. در این راستا، آموزش مهارت‌های زندگی به عنوان ضرورتی اجتناب‌ناپذیر مورد توجه سازمان‌های ملی و بین‌المللی برای پیشگیری از بیماری‌های روانی و نابهنجاری‌های اجتماعی محسوب می‌گردد (طارمیان، ۱۳۸۷: ۳۹).

آموزش به معنی یاد دادن، تعلیم و آموختن تعریف شده است. آموزش آن است که فرد علم و آگاهی یابد و با تمرین و تکرار بسیار، اثری از آن در ذهن خود پدیدآورد. از نگاه برخی، آموزش: «عبارت است از فعالیت‌هایی که به منظور ایجاد یادگیری در یادگیرنده، از جانب مربی طرح‌ریزی می‌شود و بین مربی و یک یا چند یادگیرنده به صورت کنش متقابل جریان می‌یابد. بنابراین آموزش به عنوان وسیله و زمینه‌ساز پرورش است» (محمد بابایی، ۱۳۸۵: ۲۰۱).

بر اساس اهداف پژوهش حاضر، با اقتباس از سازمان بهداشت جهانی (WHO, 2002) هدف از آموزش مهارت‌های زندگی، افزایش توانایی روانی - اجتماعی و در نهایت پیشگیری از ایجاد رفتارهای آسیب‌زننده به بهداشت روانی - جسمانی و بالابردن خودکارآمدی افراد به‌خصوص زنان است. آموزش مهارت‌های زندگی شامل موارد زیر است: مهارت خودآگاهی؛ مهارت همدلی؛ مهارت برقراری ارتباط مؤثر؛ مهارت مدیریت خشم؛ مهارت روابط بین فردی مؤثر؛ مهارت رفتار جرئت‌مندانه؛ مهارت حل مسئله؛ مهارت مقابله با استرس؛ مهارت تصمیم‌گیری؛ مهارت تفکر خلاق.

به نظر شوارتز و شولتز (Schwarz & Scholz, 2000) خودکارآمدی عبارت است از تصورات و ادراک فرد از توانایی‌های خود. این مفهوم به اعتماد کلی فرد به توانایی گذر از دامنه وسیعی از خواست‌ها یا موقعیت‌های جدید در خصوص اینکه توانایی انجام تکالیف را دارد یا خیر برمی‌گردد. خودکارآمدی عمومی بر پایه و اساس روشن شدن لیاقت و قابلیت فرد، برای کنار آمدن مؤثر با بسیاری از موقعیت‌های تنش‌زاست. خودکارآمدی با توجه به احساس تفکر و عمل انسان‌ها متفاوت است و بدون خودباوری، رشد روان‌شناختی فرد دچار مشکل می‌شود. خودباوری به عنوان سیستم ایمنی روانی عمل کرده، استقامت، توانایی و ظرفیت لازم را برای مقابله با مشکلات اجتناب‌ناپذیر زندگی تأمین می‌کند. طبق تعریف سازمان بهزیستی کشور، «زن سرپرست خانوار» زنی است که عهده‌دار تأمین معاش مادی و معنوی خود و اعضای خانوار خویش است. زنان مطلقه (اعم از زنانی که پس از طلاق به تنهایی زندگی می‌کنند و یا به خانه پدری بازگشته، ولی خود امرار معاش می‌کنند)، زنان افراد زندانی، همسران مردان بی‌کار، زنان بیوه، همسران مردان از کارافتاده و سالمند، زنانی که شوهرانشان مهاجرت کرده‌اند، همسران مردانی که در نظام وظیفه مشغول خدمت هستند، زنان خودسرپرست (زنان سالمند تنها)، دختران خودسرپرست (دختران بی‌سرپرستی که هرگز ازدواج نکرده‌اند) زن سرپرست خانوار شناخته می‌شوند. این زنان به دلیل ایفای نقش‌های چندگانه (نقش مادری، نقش عاطفی، نقش تأمین معاش خانواده، فرزندپروری و...) باید تحت حمایت اقتصادی، اجتماعی و روانی کامل قرار گیرند (سیف، ۱۳۸۴: ۸۷).

خانواده، در تعریف جامعه‌شناختی آن، شامل دو یا بیش از دو شخص است که با یکدیگر زندگی می‌کنند و با پیوند خونی، نکاحی یا فرزندخواندگی به یکدیگر مرتبط‌اند. زن و خانواده دو مقوله تفکیک‌نشده‌ای از یکدیگرند. زنان در دنیای امروز خاصه در کشورهای در حال توسعه با مسائل عدیده‌ای مواجه هستند؛ یکی از این مسائل که اهمیت بسزایی دارد، نقش سرپرستی آنها و مشکلاتی است که از این نقش سرچشمه می‌گیرد (همان: ۲۶).

۲. طرح مسئله

این پژوهش به منظور بررسی تأثیر آموزش مهارت‌های زندگی بر بالا بردن خودکارآمدی عمومی زنان سرپرست خانوار شهرداری شهر تهران در سال (۸۹-۹۰) صورت گرفته

است. یافته‌های علمی گواه آن است که مهارت‌های زندگی از جمله مهم‌ترین نیازهای انسان امروزی است که برای تأمین آن لازم است فرد دقیقاً خود را بشناسد؛ بتواند دیگران را درک کرده و روابط مؤثری با آنها ایجاد کند؛ هیجان‌های منفی و استرس‌های روزمره خود را شناسایی کرده و آنها را تحت کنترل درآورد. مجموعه مهارت‌های زندگی نه تنها به توانمند ساختن افراد در زندگی حال می‌اندیشد، بلکه به توانمندی آنان جهت زندگی آینده نیز تأکید می‌ورزد. هدف از مجموعه مهارت‌های زندگی، کمک به فرد در جهت حرکت از ناتوانی‌ها و ضعف‌های مهارتی به سوی توانمندی‌های مهارتی، قوی و سازنده است (آقازاده، ۱۳۸۶: ۱۶).

بندورا (Bandura) کشف کرد که خودکارایی هر فرد، نقش عمده‌ای در چگونگی رویکرد و نگرش او به هدف‌ها، وظایف و چالش‌ها دارد. خودکارآمدی یعنی قضاوت‌های افراد در مورد توانایی‌های خود که این باورهای افراد نسبت به توانایی‌هایشان روی تلاش و پشتکار آنها اثر می‌گذارد و باعث احساس عزت‌نفس و ارزش خود، احساس کفایت و کارایی در برخورد با زندگی می‌شود. بندورا آن را ادراک ما از توانایی خود «در تولید و تنظیم داده‌ها» در زندگی می‌داند. میزان برآورده شدن معیارها از سوی ما احساس خودکارآمدی ما را تعیین می‌کند که نخستین جنبه مهم خود یا خویشتن در نظر بندورا است (Bandura, 1982: 67).

آموزش اجتماعی - فرهنگی زنان مقوله‌ای است که در چهارچوب «آموزش خانواده» امری مهم تلقی می‌گردد و در حقیقت، واقعیت‌های موجود در جامعه نشان از آن دارد که به‌رغم اعلامیه‌ها و بیانیه‌ها و تأسیس نهادها و سازمان‌های مختلف در تحقق حقوق و آموزش زنان و به‌رغم هزینه‌های قابل توجه، زنان از مسائل و مشکلات ناشی از فقر اقتصادی و فرهنگی در رنج هستند. در این میان، زنانی که دارای مسئولیت‌های اقتصادی و فرهنگی در خانواده هستند و به عبارتی سرپرستی خانوار را برعهده دارند، مسائل فراوانی دارند. با توجه به آمار سال ۱۳۸۵، زنان سرپرست خانوار در تهران ۳۵۱/۲۰۲ نفر هستند. امر خدمت‌رسانی به این دسته از زنان برای زدودن گرد فقر و بدبختی و در کل، کاهش مشکلات فراوان اقتصادی، اجتماعی و فرهنگی را لازم و ضروری می‌نماید. با توجه و عنایت به وضعیت موجود این گروه از زنان، می‌توان دریافت که نه تنها از مشکلات بی‌شمار و فراوان آنها کاسته نشده، بلکه فقر فرهنگی این دسته از زنان روزبه‌روز شدیدتر می‌شود و همواره درصد فقر فرهنگی در خانوارهای زن سرپرست بیشتر از

خانواده‌های با سرپرست مرد بوده است، هرچند داده‌های حاصل از نمونه‌گیری‌های هزینه و درآمد خانوار نشان‌دهنده روند نزولی درصد فقر در میان زنان است. شایان ذکر است که استان تهران دارای بیشترین و استان‌های ایلام، کهگیلویه و بویراحمد دارای کمترین درصد زنان سرپرست خانوار است (مرکز امور مشارکت زنان، نشریه زنان، ۲۷: ۱۳۸۰ به نقل از امیرفریاری: ۱۰۵: ۱۳۸۷).

خودکارآمدی یعنی قضاوت‌های افراد در مورد توانایی‌های خود. از طرف دیگر، با توجه به عامل فقر اقتصادی و فرهنگی که تأثیر مستقیم و غیر مستقیمی در وضعیت فرهنگی - اجتماعی و وضعیت اکولوژیک خانواده‌ها دارد، لزوم پرداختن به مسائل زنان سرپرست خانوار و نیز لزوم توجه به آموزش مهارت‌های زندگی جهت رفاه اجتماعی، کیفیت زندگی، رضایت‌مندی از زندگی و بالابردن خودکارآمدی مورد مطالعه است. خودکارآمدی اعتقادی است که هر فرد درباره توانایی خود برای ایفای موفقیت‌آمیز یک فعالیت خاص یا مؤثر و عمل کردن در موقعیتی مشخص دارد و بخشی از یک نظام خودتنظیمی عنوان می‌شود و بخش اساسی عملکرد متقابل انگیزش انسان است که رفتار فرد را تداوم می‌بخشد که در نهایت بتواند گام‌هایی در جهت زندگی بهتر بردارد.

نظریه یادگیری اجتماعی، خودکارآمدی را تحت تأثیر سه حوزه می‌داند: نیروی شخصی؛ نیروی جانشین؛ نیروی مجموعه.

نیروی شخصی: اعتقاد فرد به اینکه می‌تواند به اهدافی که برای خود تعیین کرده، دست یابد.

نیروی جانشین: اعتقاد فرد به اینکه با استفاده از منابع دیگر می‌تواند به اهداف خویش برسد.

نیروی مجموعه: اعتقاد فرد به اینکه به عنوان عضوی از گروه می‌تواند از توانایی‌ها و رفتارهای مثبت جمعی که از قبل آموخته است، برای گروه مفید و در موقعیت گروه، مؤثر باشد (احدی، ۱۳۸۲: ۹۴).

۳. شاخص‌های خودکارآمدی

واژه نامه میریام - ویستر سه عامل اساسی را برای تشخیص سطح خودکارآمدی افراد ذکر کرده است:

- مفهوم خود (Self-Concept)

- کنترل (Control)

- فرایند شناختی (Cognitive Process) که در ادامه به توضیح هر یک می‌پردازیم.
مفهوم خود: مفهوم خود دیدگاهی است که فرد تحت تأثیر تعاملات و تجارب اجتماعی از خود کسب کرده است. جرسیلد (Jrsyld) بر آن است که مفهوم خود از مجموعه احساسات و افکار شخص دربارۀ اینکه «او کیست» تشکیل یافته است. باید توجه داشت که «مفهوم خود» و «خودکارآمدی» دو مفهوم متفاوت‌اند. «مفهوم خود» ارزیابی کلی فرد از خویش است، درحالی‌که خودکارآمدی در فعالیت‌ها و موقعیت‌های مختلف متفاوت است. اگر فردی مفهوم خودمثبتی داشته باشد، اغلب در بسیاری زمینه‌ها خود را فردی توانا می‌داند، ولی ممکن است در یک یا چند زمینه خودکارآمدی پایینی داشته باشد.

کنترل: منبع کنترل بر «تصور فرد از علت نتیجه‌ای که برایش حاصل شده» متمرکز است. ممکن است فردی نتیجه عملش را حاصل شانس و کمک دیگران بداند (منبع کنترل خارجی) یا نتیجه مستقیم توانایی و تلاش خود (منبع کنترل درونی). خودکارآمدی بر تصور شخص از اینکه توانایی کسب نتیجه مطلوب را دارد یا خیر متمرکز است. بنابراین، اگر منبع کنترل فرد درونی باشد و خود را در کسب نتایج مؤثر بداند، کارآمدی بسیاری را برای خود تصور می‌کند. ولی اگر فرد شانس یا کمک دیگران را عامل مؤثر در کسب موفقیت بداند، قدرت چندانی در کنترل رویدادها برای خود نمی‌بیند و بنابراین خودکارآمدی پایینی خواهد داشت.

فرایند شناختی: طبق دیدگاه بندورا، اعتقاد فرد به کارآمدی خود تعیین‌کننده تقریبی عمل انسان به‌شمار می‌رود. انتظار موفقیت یا شکست در یک فعالیت از کارآمدی تأثیر می‌پذیرد و اگر فردی احساس کارآمدی بالایی در زندگی داشته باشد، انگیزه بیشتری برای سازمان‌دهی اهداف بلندتر خواهد داشت. بنابراین، افرادی که اهداف بالایی در زندگی دنبال می‌کنند و برای رسیدن به این اهداف پی‌گیر هستند، خودکارآمدی بالاتری دارند تا افرادی که اهداف سهل و آسان و کوتاه‌مدتی را برای خود برمی‌گزینند.

باتوجه به توضیحات داده شده در خصوص ضرورت وجود خودکارآمدی در همه افراد جامعه، به‌خصوص زنان سرپرست خانوار و بنا بر نظریه بندورا، پژوهشگر در صدد آن برآمد تا میزان تأثیر آموزش مهارت‌های زندگی را بر بالابردن خودکارآمدی عمومی زنان سرپرست خانوار مورد بررسی قرار دهد (چراغی، ۱۳۸۷: ۱۴۸).

۴. اهمیت و ضرورت تحقیق

هدف اصلی پژوهش ایجاد یک رویکرد آموزشی در زمینه مهارت‌های زندگی در جهت بالا بردن خودکارآمدی است. با توجه به اینکه بیشترین تعداد زنان سرپرست خانوار در استان تهران است و این دسته از زنان غالباً بیکار و بی‌سواد هستند و از طرف خویشان و اقوام کمتر مورد حمایت قرار می‌گیرد، لزوم توجه بیشتر به آنها بیش از پیش ضروری می‌نماید و با توجه به تحقیقات اندکی که در این زمینه انجام گرفته و نظر به نبود منابع اطلاعاتی غنی در این خصوص، ضرورت انجام چنین تحقیقی که بتوان اطلاعات مفید و سودمندی به دست آید، محسوس است.

بندورا (۱۹۹۷) بر آن است که باورهای افراد نسبت به توانایی‌هایشان روی تلاش و پشتکار آنها اثر می‌گذارد. خودکارآمدی بالا، ترس از شکست را کاهش داده، سطح آرزو را بالا برده و توانایی مسئله‌گشایی و تفکر تحلیلی را بهبود می‌بخشد. مطالعات اخیر نشان داده‌اند که بین خودکارآمدی، استرس و اضطراب و نشانه‌های بدنی و سلامت روانی رابطه معنی‌داری وجود دارد و خودکارآمدی باعث افزایش بهزیستی روانی، جسمانی و روحی و تشکیل هویت سالم می‌گردد. با توجه به این مسائل، ضرورت آموزش مهارت‌های زندگی در مورد زنان سرپرست خانوار افزایش می‌یابد. زنان با افزایش خودکارآمدی می‌توانند تصمیم‌های مهم خانوادگی و اجتماعی را داشته باشند. این افراد نسبت به تفکر خویش اعتماد دارند. چنانچه زنان از آموزش‌های لازم محروم باشند، امکان اینکه سطوح پایین‌تری از خودکارآمدی را به خود اختصاص دهند، به چشم می‌خورد. در چنین حالتی، افراد اضطراب بیشتری را تجربه می‌کنند؛ در زمان استرس عملکرد نامناسبی دارند و بیماری‌های روانی و جسمانی نظیر اضطراب و بیماری‌های روان‌تنی را تجربه می‌کنند (بهرام‌غفاری، ۱۳۸۸: ۳۰).

مهارت به معنی استفاده ماهرانه و توانمندانه از دانش و عملکرد مطلوب در یک موقعیت ویژه است و با بروز مداخله مشکلات رفتاری، رابطه مناسبی دارد و مداخله، افزایش قدرت سازگاری فردی در ظرفیت‌های اجتماعی، مهارت‌های زندگی، توانایی‌های روانی، اجتماعی برای رفتارهای انطباقی مؤثر با مقتضیات و چالش‌های روزمره است. آموزش این مهارت‌ها موجب ارتقای رشد شخصیتی و اجتماعی، محافظت از حقوق انسان‌ها و پیشگیری از مشکلات روانی اجتماعی می‌شود (بابایی، ۱۳۸۵: ۲۳۱).

از آنجایی که زنان سرپرست خانوار وظایف خطیر بر دوش دارند که فقط یک

مسئولیت آنان پرورش فرزندان این آب و خاک است و در معرض استرس، اضطراب، فشارهای اجتماعی، اقتصادی، عاطفی بالایی قرار دارند، در این پژوهش به بررسی تأثیر آموزش مهارت‌های زندگی بر بالا بردن خودکارآمدی زنان سرپرست خانوار شهرداری شهر تهران خواهیم پرداخت. از دید محقق، با توجه به اینکه آموزش مهارت‌های زندگی در بالا بردن خودکارآمدی می‌تواند تأثیرگذار باشد، به نظر می‌رسد آموزش مهارت‌های زندگی به کل افراد جامعه به‌خصوص زنان الزامی خواهد بود.

۵. مبانی نظری

کنار آمدن با فشارهای زندگی و کسب مهارت‌های فردی و اجتماعی، همواره بخشی از واقعیت زندگی انسان بوده و در ادوار متفاوت زندگی او به اشکال گوناگون تجلی یافته است. مسئله حمایت از زنان بی‌سرپرست سابقه‌ای بسیار طولانی دارد. هامورابی، حکمران مشهور بابل، تقریباً دوهزار سال قبل از میلاد مسیح مراقبت از زنان بیوه و کودکان را برعهده داشت و دفاع از حقوق افراد ضعیف و بی‌پناه قسمت مهمی از قوانین او را تشکیل می‌داد. کتیبه‌ها و سنگ‌نبشته‌های تاریخی که در ایران یافت شده، از افکار و معتقدات انسان‌دوستی و حمایت از محرومان حکایت می‌کنند. بسیاری از صاحب‌نظران بر آن‌اند که ایرانیان در دوران باستان تقریباً بنیان‌گزاران بسیاری از باورهای نیکوکاری بوده‌اند. بی‌گمان در شرق، ایرانیان و در غرب، یونانیان نخستین نیکوکاران واقعی قدیمی بوده‌اند. بعد از ظهور اسلام، همان طور که مردم ایران دین الهی را با آغوش گرم پذیرفتند، اصول اخلاقی و انسانی آن را نیز به دیده منت قبول کردند. رفته‌رفته در نگرش مردم نسبت به حمایت از محرومان و ناتوانان تحولات مثبتی پدید آمد و باعث شد تا مردم به افراد فقیر و مادران سرپرست خانواده بیشتر رسیدگی کنند (امیرفریاری، ۱۳۸۸: ۱۵).

آنچه به «مهارت‌های زندگی» مشهور است، حاصل کار پژوهش‌گران عصر حاضر نیست، بلکه بسیاری از این مهارت‌ها در لابه‌لای تعالیم الهی و به‌خصوص در قرآن کریم و احادیث معصومین بیان شده است. عبارت مشهور «مَنْ عَرَفَ نَفْسَهُ فَقَدْ عَرَفَ رَبَّهُ» از امام علی «ع» سرلوحه بهره‌مندی از یک زندگی مطلوب و مؤثر است و مهارت‌های زندگی بدون «خودشناسی» بی‌معناست. به عبارت دیگر، مهارت‌های زندگی افراد را قادر می‌سازد تا دانش، نگرش و ارزش‌های وجودی خود را به توانایی‌های واقعی و

عینی تبدیل کند و بتواند از نیروهای وجودی در جهت شادابی و شادکامی و ایجاد زندگی مثبت برای خود و دیگران بهره گیرد و این یعنی احساس بودن و گام برداشتن به سمت بهتر شدن و در جهت کاهش آسیب‌های فردی و اجتماعی توانمند گردیدن (طارمیان، ۱۳۷۸: ۱۹).

در کشورهای عرب و شمال افریقا، اگرچه زنان نسبت به دارایی و املاک خود حقوق کمی دارند و واژه زنان سرپرست خانواده در نظام خانواده به‌سختی به رسمیت شناخته می‌شود، سست شدن نظام گسترده خانواده به همراه شهرنشینی و میزان بسیار مهاجرت مردان، سبب افزایش شمار زنان سرپرست خانواده شده است. در کشورهای جنوب غربی آسیا به دلیل بحران‌های اقتصادی و تعدیل خط مشی اقتصادی، تعداد زنان سرپرست خانواده رو به افزایش است و یا حداقل تعداد زنانی که به شکل مشارکتی خانواده را اداره می‌کنند، افزایش یافته است. واحد آمار و انفورماتیک دفتر امور مشارکت زنان سرپرست خانواده را در ایران ۱۰۳۷۱۱۲ اعلام کرده است. بر این اساس، ۸۸٪ زنان خانواده‌ها را اداره می‌کنند. بیشترین درصد زنان سرپرست متعلق به استان‌های تهران و خراسان (۱۰۴٪)، سیستان و بلوچستان (۱۰۲٪) و کرمان (۱۰۱٪) و کمترین درصد متعلق به استان‌های کهگیلویه و بویراحمد (۶۶٪) و بوشهر (۶۸٪) است (واحد آمار و انفورماتیک دفتر امور زنان، ۱۳۷۶).

پاستورلی و همکارانش (Pasturly, 2001) میزان خودکارآمدی ادراک شده را از طریق مقیاس خودکارآمدی، بر روی دانش‌آموزان ۱۰ تا ۱۵ ساله ایتالیایی، مجارستانی و لهستانی اندازه گرفتند. دختران در هر سه جامعه احساس خودکارآمدی بالاتری در فعالیت‌های تحصیلی و مقاومت بیشتری در برابر ارتکاب خطا داشتند. بچه‌های ایتالیایی از خودکارآمدی بیشتری نسبت به شرکت‌کنندگان در دو کشور دیگر برخوردار بودند. بچه‌های مجارستانی یک حس بالاتر کارآمدی نسبت به دوره‌های تحصیلی داشتند، ولی در استفاده از آموخته‌هایشان، کمتر کارآمد بودند. بچه‌های لهستانی در مقایسه با گروه‌های رقیب از لحاظ خودتنظیمی جلو افتادند (وزیری، ۱۳۸۶: ۲۴).

آدامز (Adams, 2002) اختلالات روان‌شناختی زنان سرپرست خانواده مطلقه را بررسی کرده، اظهار می‌دارد: مادر پس از طلاق در برابر یک سری از مشکلات قرار می‌گیرد؛ مانند: تأمین مراقبت از کودک، یافتن سرپناهی مناسب و تأمین معیشت خانواده و دشواری‌های ناشی از اینکه او تنها بزرگسال خانواده است و باید نقش پدر و نقش مادر

را یک‌جا به عهده بگیرد. بنابراین، باید به ایفای نقش‌های چندگانه‌ای پردازد که در برخی موارد ایفای این نقش‌ها با هم در تعارض هستند. در نتیجه، زن هم از حیث مادی و هم از حیث روانی - عاطفی دچار مشکل گردیده، استرس و اضطراب بیشتری را تجربه می‌کند (بهنام، ۱۳۸۶: ۳۷).

طلا پناهی (۱۳۹۰) در پژوهشی با عنوان «تأثیر آموزش مهارت‌های کارآفرینی بر خودکارآمدی دانشجویان دانشگاه آزاد اسلامی واحد رودهن» به این نتیجه رسیده است که مهارت‌های کارآفرینی بر خودکارآمدی به شیوه‌های گوناگون در رشد شغلی و موفقیت و تداوم حرفه‌ای افراد سهمیم است. افرادی که خودکارآمدی بالا دارند، بر روی فرصت‌هایی که ارزش پیگیری دارند، تأکید می‌کنند. درحالی‌که افراد برخوردار از کارآمدی اندک از خطرهای می‌گریزند؛ هر چه انتظار کارآمدی قوی‌تر باشد، احتمال مواجهه موفقیت‌آمیز با وظایف تهدیدآمیز بیشتر است. شرایط محیطی نیز در شکل‌گیری خودکارآمدی مؤثر است. برخی موقعیت‌ها نسبت به دیگر موقعیت‌ها متضمن عملکردهای دشوارتر هستند. بنابراین، انتظار موفقیت در این شرایط متفاوت خواهد بود.

علی مصفایی (۱۳۸۸) پژوهشی با عنوان «بررسی رابطه خودکارآمدی، خودتنظیمی، خلاقیت و جنسیت با کارآفرینی در بین دانشجویان دانشگاه پیام نور استان آذربایجان غربی» انجام داد و نتایج این تحقیق چنین بود: با ۹۹ درصد اطمینان، بین متغیرهای کارآفرینی و خودتنظیمی و خلاقیت و خودکارآمدی دانشجویان دانشگاه پیام نور رابطه معنادار وجود دارد.

سارا بهرام غفاری (۱۳۸۸) در پژوهشی با عنوان «بررسی رابطه خودکارآمدی عمومی و خودکارآمدی جنسی و رضایت زناشویی دانشجویان» انجام داد. نتایج این تحقیق چنین بود، با ۹۹ درصد اطمینان بین متغیرهای خودکارآمدی عمومی و خودکارآمدی جنسی و رضایت زناشویی دانشجویان رابطه معنادار وجود دارد.

نغمه تقوی (۱۳۸۷) در پژوهشی «تأثیر آموزش مهارت‌های زندگی بر هوش هیجانی در دختران نوجوان» را بررسی کرد. نتایج این تحقیق نشان داد با تأثیر آموزش مهارت‌های زندگی، میزان قابل توجه هوش هیجانی بالا رفته و رابطه توانایی دختران با مهارت زندگی معنی‌دار بوده است.

انضباطی و ولی‌پور (۱۳۸۹) به «بررسی رابط بین آموزش کار و کارآفرینی و نقش آن در نگرش جوانان در خودکارآمدی، شناسایی و تحریک استعدادها و مهارت‌ها» پرداختند و

نتیجه بررسی آنان چنین است: دگرگونی‌های مربوط به افزایش جمعیت، تغییرات سریع تکنولوژی و عوامل دیگر، تأثیراتی در بازار کالا داشته است که حاصل آنها می‌تواند کم‌کاری و بیکاری دانش‌آموختگان باشد. واحدهای تولیدی یا خدماتی کوچک که بخش غیر متشکل اقتصادی را تشکیل می‌دهند، می‌توانند سهم چشمگیری در جذب تازه‌واردان به بازار کار داشته باشند. برای این منظور، باید در دانش‌آموختگان انگیزش برای پیشرفت را تقویت کرد و دانش و مهارت‌های ریسک‌پذیری و اداره امور تولیدی و خدماتی واحدهای کوچک را در آنان پرورش داد.

از دیدگاه سازمان بهداشت جهانی (۱۳۷۷) مهارت‌های زندگی ایجاد روابط بین فردی مناسب و مؤثر، انجام مسئولیت‌های اجتماعی، تصمیم‌گیری‌های صحیح، حل تعارض‌ها و کشمکش‌ها بدون توسل به اعمالی که به خود و دیگران صدمه زنند، تعریف می‌گردد.

مهارت‌های زندگی را می‌توان به اختصار به سه دسته تقسیم کرد:

۱. مهارت‌های بین فردی و اجتماعی (نظیر: رابطه مؤثر، مهارت‌های اجتنابی، ابراز وجود و همدلی)؛

۲. مهارت‌های شناختی (نظیر: تصمیم‌گیری، تفکر انتقادی و خودارزیابی)؛

۳. مهارت‌های مقابله‌ای هیجانی (نظیر: مدیریت استرس، افزایش منبع کنترل درونی).

توماس کنت (Thomas Kent, 1990) بر این نظر است که با رشد مهارت‌های زندگی، افراد احساس خودارزشی و کارایی بیشتری می‌کنند، زیرا یاد می‌گیرند که چگونه با دیگران کار کنند، احساساتشان را بیان کنند و پذیرای تجارب جدید باشند (حسین‌پور، ۱۳۸۷: ۷۰).

پولر و همکاران (Pulr et al, 2002) بیان می‌کنند که خودکارآمدی یا ادراک خودکارآمدی دربرگیرنده احساس خوشایند فرد در انجام تکالیف است که به طور فراگیری با انگیزش و انجام موفقیت‌آمیز تکالیف در تمامی انسان‌ها مرتبط است (بهرام غفاری، ۱۳۸۸: ۶۲).

پژوهشگر با جمع‌بندی مطالب بالا به این نتیجه می‌رسد که با رشد مهارت‌های زندگی در زنان سرپرست خانوار می‌توان خودکارآمدی و احساس خوشایند فردی آنان را افزایش داد.

۶. فرضیه پژوهش

فرضیه اصلی: آموزش مهارت‌های زندگی بر بالا بردن «خودکارآمدی» زنان سرپرست خانوار مؤثر است.

فرضیه فرعی نخست: در آموزش مهارت‌های زندگی، سن زنان سرپرست خانوار بر بالا بردن «خودکارآمدی» آنان مؤثر است.

فرضیه فرعی دوم: در آموزش مهارت‌های زندگی، سطح تحصیلات زنان سرپرست خانوار بر بالا بردن «خودکارآمدی» آنان مؤثر است.

۷. روش‌شناسی پژوهش

از دیدگاه صاحب‌نظران، روش تحقیق در علوم اجتماعی به معنای عام کلمه، ملاک‌ها و انواع متعددی دارد، اما معمول‌ترین نوع طبقه‌بندی تحقیقات بر اساس هدف، میزان و درجه کنترل متغیرها و روش گردآوری داده‌هاست که مورد نظر پژوهشگر هم بوده است. یکی از اهداف مهم توسعه پایدار به حداقل رساندن میزان آسیب‌پذیری و افزایش در ارتقای سطح رفاه آحاد جامعه است و در نتیجه، با توجه به نتایج تحقیقات قبلی و همین‌طور نتایج تحقیق حاضر، زنان سرپرست خانوار از زمره آسیب‌پذیرترین اقشار جامعه هستند که خود این امر موجب بروز مسائل و آسیب‌هایی در سطح کلان جامعه می‌شود که ریشه و منشأ آن همان خانواده متزلزل است. آموزش زنان سرپرست خانوار مقوله‌ای است که بیش از پیش باید مورد توجه و عنایت قرار گیرد. با توجه به روند رو به افزایش شمار زنان سرپرست خانوار در سال‌های اخیر، لزوم آموزش مهارت‌های زندگی برای بالا بردن خودکارآمدی آنان الزامی است. پس، تحقیق حاضر در پی آن است که با آموزش مهارت‌های زندگی در محله، ناحیه و خانه‌های سلامت شهرداری در جهت بالا بردن خودکارآمدی زنان سرپرست خانوار گام بردارد. روش پژوهش حاضر از نوع شبه‌آزمایشی (طرح پیش‌آزمون و پس‌آزمون با گروه کنترل) است و بر مدل تحلیل اکتشافی، کوواریانس مبتنی است، زیرا پژوهشگر صرفاً خواهان شناسایی رابطه بین متغیر مستقل آموزش مهارت‌های زندگی با متغیر وابسته خودکارآمدی زنان سرپرست خانوار در زنان شهرداری شهر تهران است. برای این منظور، به کمک پرسش‌نامه شوارتزر از زنان سرپرست خانوار شهرداری شهر تهران پرسش به عمل آمده است (دلاور، ۱۳۸۳: ۱۸۳).

۸. حجم نمونه و روش نمونه‌گیری

گروه نمونه در این پژوهش شامل ۲۲۰ نفر از زنان سرپرست خانوار تحت پوشش شهرداری شهر تهران است. این پژوهش با طرح شبه‌آزمایشی (طرح پیش‌آزمون و پس‌آزمون با گروه کنترل) و مبتنی بر مدل تحلیل اکتشافی، کوواریانس انجام گرفته است. مهارت‌های زندگی (خودآگاهی، همدلی، برقراری رابطه مؤثر، مدیریت خشم، روابط بین فردی مؤثر، رفتار جرئت‌مندانه، حل مسئله، مقابله با استرس، تصمیم‌گیری، تفکر خلاق) از طرف سازمان بهداشت جهانی به صورت یک راهکار ارتقای سلامت روانی و هم به صورت ابزاری در پیشگیری از آسیب‌های روانی - اجتماعی قابل استفاده است و به افراد کمک می‌کند تا مثبت عمل کرده و خودشان و جامعه را از آسیب‌های روانی - اجتماعی حفظ کنند و سطح بهداشت روانی خویش و جامعه را ارتقا بخشند (سازمان بهداشت جهانی، ۱۹۹۴ به نقل از فتی و همکاران، ۴۱: ۱۳۸۵).

در این پژوهش، ۲۲۰ نفر زنان سرپرست خانوار تحت پوشش شهرداری شهر تهران به پرسشنامه خودکارآمدی عمومی (پیش‌آزمون) پاسخ داده و ۱۱۰ نفر از آنان طی آموزش جلسات ده‌گانه، اصول مهارت‌های زندگی و ۱۱۰ نفر دیگر در گروه کنترل، طی ده جلسه آموزش عمومی و فرزندپروری قرار گرفتند. سپس، به پرسش‌نامه خودکارآمدی عمومی (پس‌آزمون) پاسخ داده و در آخر به تحلیل آنها پرداختیم. این پژوهش در چهار منطقه از بیست‌ودو (۲۲) منطقه شهرداری که عبارت بودند از منطقه یک (۱)، دو (۲)، یازده (۱۱)، دوازده (۱۲) در سال (۸۹-۹۰) به شیوه نمونه‌گیری تصادفی انجام گرفته است. زنان سرپرست خانوار در شهر تهران تا سال ۱۳۸۵ به گزارش مرکز امور مشارکت زنان ۳۵۱/۲۰۲ نفر بوده‌اند و تحت پوشش شهرداری تهران تا سال ۱۳۸۹، ۳۰۰۰۰۰ نفر در مناطق بیست‌ودوگانه گزارش گردیده است؛ در منطقه یک ۳۰۲۶ نفر، منطقه دو ۲۳۹۸ نفر، منطقه یازده ۱۲۳۶۶ نفر، منطقه دوازده ۸۹۴۱ نفر، شناسایی گردید که فقط گروهی از این زنان همکاری نمودند.

۹. تعریف اجمالی و عملیاتی متغیرهای پژوهش

خانواده کوچکترین و در عین حال، منسجم‌ترین گروه موجود در جامعه محسوب می‌شود. ویرانی و آبادانی فردای جامعه در خانواده امروز رقم می‌خورد. جامعه عبارت

است از مجموعه‌ای از اعضا، افراد و اشیائی که حداقل دارای یک ویژگی مشترک همگون و قابل اندازه‌گیری باشد. مفهوم خانوار در واقع بر یک تعریف کلی و عملیاتی از گرد هم آمدن اشخاص با نسبت‌ها و روابط متفاوت در زیر یک سقف واحد مبتنی است و از این رو، به‌ویژه در تعریف آماری، اغلب از اصطلاح خانوار به جای خانواده استفاده می‌شود (بهنام، ۱۳۵۰: ۱۳).

مهارت‌های زندگی یعنی ایجاد روابط بین فردی مناسب و مؤثر، انجام مسئولیت‌های اجتماعی، تصمیم‌گیری‌های صحیح، حل تعارض‌ها و کشمکش‌ها بدون توسل به اعمالی که به خود و دیگران صدمه زنند (بابایی، ۱۳۸۵: ۲۳۱).

اسپریتزر (Asprytz, 1995) بر این نظر است که آموزش مهارت‌های زندگی در زنان به پیشگیری از آسیب‌های اجتماعی مانند سوء مصرف مواد، خودکشی، بزهکاری و ارتقای رشد شخصی و اجتماعی، پیشگیری از مشکلات روانی، ارتقای سازگاری فرد با خود، دیگران و با محیط زندگی، بدون آسیب رساندن به خود و دیگران و رسیدن به حداکثر شادمانی، کمک به ایجاد احساس تعهد و مسئولیت‌پذیری در برابر خود، دیگران و در برابر تصمیم‌ها، انتخاب‌های خود و در برابر منابع طبیعی و انسانی محیط اطراف، کمک به شکوفایی توانایی بالقوه فرد و حرکت از ناتوانی‌ها و ضعف‌ها به سوی مهارت‌های توانمند قوی و سازنده مانند توانایی کار مشترک تا رسیدن به هدف مشترک گروهی، توانایی مدیریت، درگیری با افراد به گونه‌ای که کمترین انرژی را از دست بدهد و بیشترین بهره را از نیروی خلاق خود ببرد، می‌انجامد (بوالهری، ۱۳۸۵: ۴۰).

طبق تعریف سازمان بهزیستی کشور، «زن سرپرست خانوار» زنی است که عهده‌دار تأمین معاش مادی و معنوی خود و اعضای خانوار خویش است. زنان مطلقه، زنان افراد معتاد و بیکار، زنان بیوه، زنان افراد ازکارافتاده و زنانی که شوهرانشان مهاجرت کرده‌اند، زن سرپرست خانوار شناخته می‌شوند. این زنان به دلیل ایفای نقش‌های چندگانه (نقش مادری، نقش عاطفی، نقش تأمین معاش خانواده، فرزندپروری و...) باید تحت حمایت اقتصادی، اجتماعی و روانی قرار گیرند (سیف، ۱۳۸۴: ۸۷).

به طور خلاصه، زنان سرپرست خانوار به کسانی گفته می‌شود که بدون حضور منظم و یا حمایت یک مرد، سرپرستی خانوار را برعهده می‌گیرند و مسئولیت اداره اقتصادی خانواده، تصمیم‌گیری‌های عمده و حیاتی بر عهده آنهاست (محمدی، ۱۳۸۵: ۱۳).

خودکارآمدی یک توانایی است که در آن مهارت‌های رفتاری، عاطفی، اجتماعی و

شناختی باید سازماندهی شده و برای اهداف بی‌شمار به‌طور مؤثر هماهنگ شوند. بین داشتن زیرمهارت‌ها و توانایی ترکیب آنها برای انجام عملی در شرایط دشوار، تفاوت آشکار وجود دارد. خودکارآمدی اعتقادی است که هر فرد درباره‌ی توانایی خود برای انجام موفقیت‌آمیز یک فعالیت خاص یا مؤثر عمل کردن در موقعیتی مشخص دارد؛ قضاوت‌های ذهنی از توانایی‌های خود برای رسیدن به هدف‌های محیطی به دست می‌آورده و ادراک ذهنی یک حالت واقعی از بازتاب باورهای فرد است. خودکارآمدی بخشی از یک سیستم خودتنظیمی عنوان می‌شود و بخش اساسی عملکرد متقابل انگیزش انسان است که رفتار فرد را تداوم می‌بخشد. احساس خودکارآمدی نقش مهمی در رفتار فرد ایفا می‌کند. ادراک خودکفایتی، به کنترل فکر شخص اطلاق می‌گردد (بهرام غفاری، ۴۰: ۱۳۸۸).

۱۰. ابزار پژوهش

جمع‌آوری اطلاعات، پس از انتخاب زنان مورد پژوهش، اجرای پرسشنامه خودکارآمدی عمومی شوارتزر (پیش‌آزمون) از هر دو گروه (آزمایش - کنترل) بوده است. پس از تدریس جلسات آموزش جداگانه در دو گروه (یک گروه مهارت‌های زندگی و گروه دیگر آموزش عمومی و فرزندپروری)، طی ده ماه خودکارآمدی عمومی شوارتزر (پس‌آزمون) صورت گرفت.

۱۱. روش تجزیه و تحلیل داده‌ها

روش پژوهش حاضر از نوع شبه‌آزمایشی (طرح پیش‌آزمون و پس‌آزمون با گروه کنترل) و مبتنی بر مدل تحلیل اکتشافی، کوواریانس است و نرم‌افزار Spss بررسی گردیده است.

مطابق با فرضیه اصلی: آموزش مهارت‌های زندگی بر بالا بردن «خودکارآمدی» زنان سرپرست خانوار مؤثر است و نشان می‌دهد که بین آموزش مهارت‌های زندگی بر بالا بردن خودکارآمدی زنان سرپرست خانوار شهرداری شهر تهران رابطه معنی‌داری وجود دارد. می‌توان گفت با آموزش مهارت‌های زندگی می‌توان خودکارآمدی زنان سرپرست خانوار شهرداری شهر تهران را ارتقا داد.

جدول ۱. خلاصه شاخص‌های توصیفی گروه در پیش - پس‌آزمون خودکارآمدی

شاخص‌های کجی		انحراف معیار	میانگین	حداکثر نمره	حداقل نمره	تعداد	گروه	
۰/۲۳۰	۰/۲۸۶	۳/۲۹۹	۲۵/۰۷	۴۰	۱۸	۱۱۰	آزمایشی	خودکارآمدی (پس‌آزمون)
۰/۲۳۰	۴/۸۰۶	۷/۴۱۱	۱۶/۲۸	۶۶	۸	۱۱۰		خودکارآمدی (پیش‌آزمون)
۰/۲۳۰	۰/۲۷۹	۳/۰۹۳	۱۴/۵۷	۲۱	۸	۱۱۰	کنترل	خودکارآمدی (پس‌آزمون)
۰/۲۳۰	۱/۰۷۹	۳/۷۳۰	۱۱/۲۸	۲۹	۴	۱۱۰		خودکارآمدی (پیش‌آزمون)

جدول ۱ نشان می‌دهد که میانگین و انحراف معیار گروه آزمایشی در پس‌آزمون خودکارآمدی به ترتیب برابر با ۲۵/۰۷ و ۳/۹۹۲ و در پیش‌آزمون ۱۶/۲۸ و ۷/۴۱۱ است. نمرات در پیش‌آزمون دارای کجی مثبت اندک و در پس‌آزمون دارای کجی مثبت بسیار زیاد است. در مقابل، میانگین و انحراف معیار گروه کنترل در پس‌آزمون به ترتیب برابر با ۱۴/۵۷ و ۳/۰۹۳ و در پیش‌آزمون ۱۱/۲۸ و ۳/۷۳۰ است. نمرات در پیش‌آزمون کجی مثبت اندک و در پس‌آزمون دارای کجی مثبت زیاد است. می‌توان نتیجه گرفت در گروه آزمایش تأثیر آموزش مهارت‌های زندگی بر میزان بالا بردن خودکارآمدی زنان نسبت به گروه کنترل بیشتر به چشم می‌خورد.

جدول ۲. آزمون‌های نرمال بودن

شاپیرو - ویلکز			کولموگروف - اسمیرنوف			گروه	
معنی‌داری	درجه آزادی	آماره	معنی‌داری	درجه آزادی	آماره		
۰/۰۰۰	۱۱۰	۰/۵۶۱	۰/۰۰۰	۱۱۰	۰/۲۰۸	آزمایشی	خودکارآمدی (پیش‌آزمون)
۰/۰۰۰	۱۱۰	۰/۹۳۲	۰/۰۰۰	۱۱۰	۰/۱۲۱	کنترل	
۰/۰۰۰	۱۱۰	۰/۹۳۰	۰/۰۰۱	۱۱۰	۰/۱۱۶	آزمایشی	خودکارآمدی (پس‌آزمون)
۰/۰۰۸	۱۱۰	۰/۹۶۷	۰/۰۰۲	۱۱۰	۰/۱۱۰	کنترل	

جدول ۲ نشان می‌دهد که نمرات خودکارآمدی گروه‌های آزمایشی و کنترل در پیش‌آزمون - پس‌آزمون دارای توزیع نرمال نیستند. هر دو شاخص کولموگروف - اسمیرنوف و شاپیرو - ویلکز در سطح آلفای یک‌درصد معنی‌دار هستند. از این رو، در آزمون فرضیه‌ها از تبدیل توانی به منظور کنترل نرمال نبودن استفاده شد. گفتنی است که آزمون تحلیل واریانس نسبت به نرمال نبودن توزیع متغیرها آزمون نیرومندی است.

جدول ۳. آزمون تحلیل واریانس اثرات بین گروهی

منبع تغییرات	مجموع مجذورات	درجه آزادی	میانگین مجذوران	F	معنی‌داری	مجذورات
Corrected Model	۶۶۵۴/۹۱۰ a	۲	۳۳۲۷/۴۵۵	۳۲۹/۸۳۱	۰/۰۰۰۵	۰/۷۵۲
Intercept	۸۵۲۳/۶۵۰	۱	۸۵۲۳/۶۵۰	۸۴۴/۸۹۹	۰/۰۰۰۵	۰/۷۹۶
خودکارآمدی (پیش‌آزمون)	۵۹۱/۱۶۰	۱	۵۹۱/۱۶۰	۵۸/۵۹۸	۰/۰۰۰۵	۰/۲۱۳
گروه	۳۸۴۶/۱۳۸	۱	۳۸۴۶/۱۳۸	۳۸۱/۲۴۵	۰/۰۰۰۵	۰/۶۳۷
خطا	۲۱۸۹/۱۷۶	۲۱۷	۱۰/۰۸۸			
کل	۹۵۲۹۱/۰۰۰	۲۲۰				
Corrected Total	۸۸۴۴/۰۸۶	۲۱۹				

با توجه به جدول ۳، تحلیل واریانس تک‌متغیری اثرات عمده بین گروهی را نشان می‌دهد. نتایج حاکی از این است که وارد کردن پیش‌آزمون به عنوان عامل، تأثیر معنی‌داری داشته است و در نتیجه اقدام درستی در کنترل آن انجام داده‌ایم: $f(1/220)=58/598, p<0/01$. از طرف دیگر، مقدار نسبت آلفای محاسبه شده از مقدار آلفای یک درصد بزرگتر است: $f(1/220)=58/598, p<0/01$. بنابراین، با ۹۹ درصد اطمینان می‌توان نتیجه گرفت که بین گروه کنترل و آزمایشی از نظر خودکارآمدی تفاوت معنی‌داری وجود دارد؛ یعنی، آموزش مهارت‌های زندگی بر بالا بردن خودکارآمدی زنان سرپرست خانوار نسبت به آموزش‌های دیگر مانند آموزش‌های تربیت کودک، بهداشتی و اجتماعی تأثیر بسزایی داشته است. می‌توان نتیجه گرفت که آموزش مهارت‌های زندگی بر بالا بردن خودکارآمدی زنان سرپرست خانوار رابطه مستقیم دارد و زنان دیگر مناطق شهرداری بهتر است از این آموزش بهره‌مند گردند.

جدول ۴. مقایسه‌های جفتی در پس‌آزمون خودکارآمدی

معنی‌داری	خطای معیار	(I-J) میانگین تفاوت	گروه (J)	گروه (I)
۰/۰۰۰	۰/۴۶۶	۹/۰۹۶	کنترل	آزمایشی
۰/۰۰۰	۰/۴۶۶	-۹/۰۹۶	آزمایشی	کنترل

جدول ۴ مقایسه‌های جفتی دو گروه را از طریق آزمون بونفرونی نشان می‌دهد. از این آزمون زمانی استفاده می‌شود که مقدار نتایج آزمون اول یکسان نباشد. طبق جدول، میانگین گروه آزمایشی ($xe=24/371$) به طور معنی‌داری (آلفای یک درصد) بالاتر از میانگین گروه کنترل ($xe=25/274$) است. بنابراین، فرضیه صفر رد و فرض مقابل پذیرفته می‌شود و می‌توان به این نتیجه رسید که آموزش مهارت‌های زندگی بر بالا بردن خودکارآمدی زنان سرپرست خانوار تأثیر مثبت و قابل توجهی خواهد داشت یا به عبارت دیگر، می‌توان پیش‌بینی کرد زنان توانایی خود را برای انجام موفقیت‌آمیز یک فعالیت خاص یا مؤثر، عمل کردن در موقعیتی مشخص پیدا می‌کنند، و زنان برای رسیدن به هدف‌های محیطی از توانایی‌های خود قضاوت‌های ذهنی به‌دست می‌آورند و به ادراکات ذهنی که حالتی واقعی از بازتاب باورهای خود است، جامعه عمل می‌پوشانند (بهنام، ۱۳۸۶: ۶۴).

فرضیه فرعی اول: در آموزش مهارت‌های زندگی، سن زنان سرپرست خانوار بر بالا بردن «خودکارآمدی» آنان مؤثر است.

جدول ۵. سن زنان سرپرست خانوار

گروه		تعداد	حداقل	حداکثر	میانگین	انحراف معیار	شاخص‌های کجی	
آزمایشی	سن	۱۱۰	۲۱	۶۰	۳۵/۳۳	۷/۸۶۶	۰/۳۳۸	۰/۲۳۰
کنترل	سن	۱۱۰	۲۱	۵۸	۳۴/۸۶	۸/۵۶۰	۰/۴۴۷	۰/۲۳۰

جدول ۵ نشان می‌دهد که میانگین و انحراف معیار سن زنان به ترتیب برابر با ۳۵/۳۳ و ۷/۸۶۶ است. حداقل سن ۲۱ و حداکثر ۶۰ سال می‌باشد. توزیع نمرات دارای کجی مثبت اندک است و نشان می‌دهد که نمرات اکثر زنان نزدیک میانگین است؛ یعنی، توزیع سن در گروه آزمایشی نرمال و در گروه کنترل نرمال نیست.

جدول ۶. آزمون تحلیل واریانس اثرات بین گروهی سن در خودکارآمدی

منبع تغییرات	مجموع مجذورات	درجه آزادی	میانگین مجذورات	F	معنی داری	مجذور اتا
Corrected Model	۲۹۰۹/۶۸۷ a	۳	۹۶۹/۸۹۶	۳۵/۳۰۲	۰/۰۰۰	۰/۳۲۹
Intercept	۵۳۹۳/۲۹۶	۱	۵۳۹۳/۲۹۶	۱۹۶/۳۰۵	۰/۰۰۰	۰/۴۷۶
۱ مه	۲۸۳۹/۸۷۸	۱	۲۸۳۹/۸۷۸	۱۰۳/۳۶۶	۰/۰۰۰	۰/۳۲۴
گروه سنی	۱۰۰/۹۱۴	۲	۵۰/۴۵۷	۱/۸۳۷	۰/۱۶۲	۰/۰۱۷
خطا	۵۹۳۴/۴۰۰	۲۱۶	۲۷/۴۷۴			
کل	۹۵۲۹۱/۰۰۰	۲۲۰				
Corrected Total	۸۸۴۴/۰۸۶	۲۱۹				

a. R Squared = 0/329 (Adjusted R Squared = 0/320)

جدول ۶ نشان می‌دهد که نسبت آلفای محاسبه شده کوچکتر از مقدار بحرانی آلفای ۵ درصد است. لذا، با ۹۵ درصد اطمینان می‌توان نتیجه گرفت که بین گروه‌های سنی از نظر میزان خودکارآمدی تفاوت معنی‌داری وجود ندارد؛ یعنی، سن زنان سرپرست خانوار در آموزش مهارت‌های زندگی در جهت بالابردن خودکارآمدی آنان تأثیر ندارد. اندازه اثر نشان می‌دهد که تأثیر گروه سنی ۱.۷ درصد است. پژوهشگر ارتباطی با میزان سن و آموزش مهارت‌های زندگی بر بالا بردن خودکارآمدی زنان سرپرست خانوار یافت نکرده است. فرضیه فرعی دوم: در آموزش مهارت‌های زندگی، سطح تحصیلات زنان سرپرست خانوار بر بالا بردن «خودکارآمدی» آنان مؤثر است.

جدول ۷. آزمون تحلیل واریانس اثرات بین گروهی تحصیلات در خودکارآمدی

منبع تغییرات	مجموع مجذورات	درجه آزادی	میانگین مجذورات	F	معنی داری	مجذور اتا
Corrected Model	۲۸۶۵/۳۳۸ a	۲	۷۱۶/۳۳۴	۲۵/۷۶۰	۰/۰۰۰	۰/۳۲۴
Intercept	۵۲۷۶/۲۵۱	۱	۵۲۷۶/۲۵۱	۱۸۹/۷۳۸	۰/۰۰۰	۰/۴۶۹
۱ مه	۲۷۹۲/۲۲۲	۱	۲۷۹۲/۲۲۲	۱۰۰/۴۱۰	۰/۰۰۰	۰/۳۱۸
تحصیلات	۵۶/۵۶۶	۳	۱۸/۸۵۵	۰/۶۷۸	۰/۵۶۶	۰/۰۰۹
خطا	۵۹۷۸/۷۴۸	۲۱۵	۲۷/۸۰۸			
کل	۹۵۲۹۱/۰۰۰	۲۲۰				
Corrected Total	۸۸۴۴/۰۸۶	۲۱۹				

a. R Squared = 0/324 (Adjusted R Squared = 0/311)

جدول ۷ نشان می‌دهد که نسبت آلفای محاسبه‌شده کوچکتر از مقدار بحرانی آلفای ۵ درصد است. بنابراین، با ۹۵ درصد اطمینان می‌توان نتیجه گرفت که بین گروه‌های تحصیلی از نظر خودکارآمدی تفاوت معنی‌داری وجود ندارد؛ یعنی، سطح تحصیلات زنان سرپرست خانوار در آموزش مهارت‌های زندگی بر بالا بردن خودکارآمدی آنان تأثیری چشمگیر ندارد. پژوهشگر ارتباطی با میزان تحصیلات و آموزش مهارت‌های زندگی بر بالا بردن خودکارآمدی زنان سرپرست خانوار یافت نکرده است.

۱۲. نتیجه‌گیری

نتایج به‌دست‌آمده از این پژوهش نشان می‌دهد که بین مهارت‌های زندگی و خودکارآمدی عمومی رابطه مثبت و معنی‌داری وجود دارد و می‌توان به این نتیجه رسید که آموزش مهارت‌های زندگی بر بالابردن خودکارآمدی زنان سرپرست خانوار تأثیر مثبت و بسزایی خواهد داشت یا به عبارت دیگر، می‌توان پیش‌بینی کرد با آموزش مهارت‌های زندگی می‌توان میزان خودکارآمدی زنان سرپرست خانوار را بالا برد و به پیامد آن، زنان توانایی خود را برای انجام موفقیت‌آمیز یک فعالیت خاص، عمل کردن در موقعیتی مشخص پیدا می‌کنند. همچنین، نتایج حاصل از تجزیه و تحلیل فرضیه پژوهش مشخص کرده که بین سن و سطح تحصیلات نیز رابطه مثبت و معنی‌داری وجود ندارد. پژوهشگر ارتباطی با میزان سن و تحصیلات و آموزش مهارت‌های زندگی بر بالا بردن خودکارآمدی زنان سرپرست خانوار پژوهش یافت نکرده است.

البته، آموزش‌های مهارت‌های زندگی به افراد، به‌خصوص زنان بر بالا بردن خودکارآمدی عمومی و توانایی‌های اجتماعی و فردی و فرهنگی آنان نیز تأثیر بسزایی دارد. همچنان که در نتایج این پژوهش مشاهده می‌شود، رابطه میان این دو متغیر امری بدیهی به نظر می‌رسد. شاید بتوان نبود پژوهشی را در این زمینه نیز همین موضوع فرض کرد.

۱.۱۲ محدودیت‌های پژوهش

آن دسته از محدودیت‌هایی که پژوهشگر برای بالابردن کیفیت پژوهش با آنها مواجه بوده است، محدودیت‌ها در کنترل و محدودیت‌هایی است که به علت آگاهی نداشتن یا ناتوانی پژوهشگر بوده است.

این پژوهش فقط روی زنان سرپرست خانوار چهار منطقه شهرداری شهر تهران صورت گرفته است؛ بنابراین، برای تعمیم به کل جامعه باید جانب احتیاط رعایت شود. یکی از مسائل پیش روی پژوهشگر تقسیم‌بندی در (چهار منطقه و شانزده ناحیه) در سطح شهر بود و با تعداد ایام تعطیل (درگیرشدن مادران) تشکیل کلاس‌ها به تعویق می‌افتاد. طی دوران آموزش، پژوهشگر ملزم گردید تا مشاوره خانواده و کودک را برای بانوان به رایگان انجام دهد و گروهی را برای تیم ورزشی آماده کند که کار طاقت‌فرسایی بوده است. مشکل اصلی، همکاری نکردن امور بانوان شهرداری شهر تهران در مورد اجرای کلاس‌ها بود و کمک فقط از طریق همکاران تربیت‌بدنی در شهرداری‌ها، آنهایی که با رشته والیبال آشنایی داشتند، امکان‌پذیر گردید. ابزاری که در پژوهش حاضر به کار رفته است، اگرچه از اعتبار و روایی کافی برخوردار است، لازم است نتایج آن به جوامع دیگر با احتیاط تعمیم داده شود.

۲.۱۲ راهکارها و راهبردها

از آنجا که پژوهشگر طی سالیان گذشته آموزش مهارت‌های زندگی را در مهدکودک‌ها، آموزش و پرورش و خانه‌های سلامت شهرداری شهر تهران داشته است، بر اساس یافته‌های پژوهش فعلی با توجه به مسئله اصلی تحقیق و تجزیه و تحلیل اطلاعات، پیشنهادهایی مطابق با فرضیه مطرح می‌گردد:

الف) آموزش مهارت‌های زندگی بر بالا بردن «خودکارآمدی» زنان سرپرست خانوار مؤثر است
از آنجایی که حدود ۹ درصد از سرپرستان خانوار را زنان تشکیل می‌دهند و این تعداد به دلیل خاصی رو به افزایش است، بررسی و تجزیه و تحلیل بالا بردن خودکارآمدی سرپرست خانوار نیازمند اتخاذ رویکردی مناسب در ابعاد نظری و عملی و کاربردی است؛ تدوین رویکردهای لازم نیز مستلزم استراتژی‌های مناسب است. عملکرد سازمان‌هایی که عهده‌دار این مقوله‌اند، ضعیف است. بنابراین، پیشنهاد می‌گردد مبانی نظری مهارت‌های زندگی و خودکارآمدی مناسب جهت آموزش زنان سرپرست خانوار انتخاب و برنامه‌های عملی و اجرایی تدوین گردد و به‌ویژه در برنامه‌های عمرانی پنج‌ساله به این مقوله جدی پرداخته شود و در بررسی لوايح مربوط به فقر آموزشی توجه بیشتری به زنان سرپرست خانوار مبذول گردد.

گرچه قدرت تعمیم‌پذیری این پژوهش به جامعه‌ای خاص محدود است، با توجه به اهمیت خودکارآمدی در بهداشت روانی و اجتماعی جا دارد مشاوران خانواده در گروه‌های خاص، حتی در دوران تحصیل ابتدایی، آموزش مهارت‌های زندگی و خودکارآمدی عمومی را نیز مورد توجه قرار دهند.

پیشنهاد می‌گردد در هنگام ازدواج و ثبت دفاتر اسناد رسمی، گواهی مبنی بر گذراندن دوره مهارت‌های زندگی برای هر دو زوج دریافت شود و سپس برای شروع زندگی مشترک اقدام کنند.

پیشنهاد می‌گردد این گونه مهارت‌آموزی‌ها در برنامه‌های آموزشی دوران خدمت وظیفه گنجانده شود.

۶. پیشنهاد می‌گردد دادگاه‌های خانواده پس از درخواست زوجین برای متارکه، گواهی گذراندن دوره مربوط را داشته و در صورت تمایل مجدد به متارکه اقدامات صورت گیرد.

ب) پیشنهادهایی مطابق با فرضیه فرعی اول

۱. بررسی‌ها نشان می‌دهد که در سال‌های اولیه تحصیل، بیشترین احتمال آموزش و نهادینه شدن این مهارت‌ها و بالا رفتن قدرت سازگاری افراد و پذیرش فردی به وجود خواهد آمد، پس از بازی‌های دبستانی آغاز گردد.

۲. طراحی انواع بازی‌ها در سنین مختلف و در ارتباط با مهارت‌های زندگی برای مادران و مربیان مهدکودک تا با اجرای آن در جهت بالا بردن خودکارآمدی کودکان گام بردارند.

۳. برای مهارت‌های زندگی سرفصل‌هایی مطابق با رده سنی تهیه گردد؛ مثلاً، ۲۰-۳۰ ساله، ۳۰-۴۰ ساله، ۴۰-۵۰ ساله تا گروه سنی متفاوت بتوانند استفاده کنند.

ج) پیشنهادهایی مطابق با فرضیه فرعی دوم

۱. از آنجا که تحقیقات نشان می‌دهد، خودکارآمدی امری اکتسابی و آموزش‌پذیر است و نمی‌توان آن را ذاتی پنداشت. پس می‌توان نتیجه گرفت که افراد از بدو تولد خودکارآمد نبوده، بلکه با توجه به فرهنگ و زیرفرهنگ و همکاران و همسالان و آموزش، دارای روحیه خودکارآمد می‌شوند. پس، ضرورت توجه به آموزش افراد و غنی‌سازی فرهنگ و محیطی که افراد در آن به‌سرمی‌برند، لازم و ضروری است. همچنین، توجه به آموزش افراد در این زمینه و گنجاندن برنامه‌های خودکارآمدی و خلاقیت از دبستان تا دانشگاه از وظایف مسئولان در این زمینه است.

۲. با توجه به اینکه خودکارآمدی مفهومی چندبعدی است و فرهنگ کلی جامعه، خردهفرهنگ‌ها، خانواده‌ها، مدارس، مراکز آموزش عالی و حمایت‌های اجتماعی مناسب می‌تواند در توانایی خودکارآمدی افراد مؤثر باشد. لازم است بذره‌های نخستین خودکارآمدی، اعتمادبه‌نفس، احساس مسئولیت، استقلال و کنترل رویدادها در خانواده‌ها کاشته شود. سپس، دانش‌آموزان در مدارس با روحیه خودکارآمدی آشنا گردیده و با تفکر مستقل در دوره‌های بعدی تداوم یابد.

۳. برنامه‌ای جهت آموزش مهارت‌های زندگی از دوران نخست تحصیل آغاز گردیده و در دبیرستان‌ها و دانشگاه‌ها به عنوان واحد درسی عمومی و (اختیاری) طرح‌ریزی شود.

۴. گواهی‌نامه‌ای مبنی بر گذراندن مهارت‌های زندگی در پایان تحصیل به دانش‌آموزان تعلق گیرد تا برای ازدواج به دفاتر رسمی ارائه گردد.

منابع

- آقاجانی، مریم (۱۳۸۱). «بررسی تأثیر آموزش مهارت‌های زندگی بر سلامت روان و منبع کنترل نوجوانان»، پایان‌نامه کارشناسی ارشد دانشگاه الزهراء، دانشکده علوم تربیتی و روان‌شناسی.
- امیرفریاد، معصومه (۱۳۸۸). «تعیین وضعیت سلامت روان زنان سرپرست خانوار»، پایان‌نامه کارشناسی ارشد واحد رودهن.
- بهرام‌غفاری، سارا (۱۳۸۸). «بررسی رابطه بین خودکارآمدی عمومی و خودکارآمدی جنسی با رضایت زناشویی»، پایان‌نامه کارشناسی ارشد، وزارت علوم، تحقیقات و فناوری، دانشگاه خاتم.
- بهنام، جمشید (۱۳۸۶). «ساختمان‌های خانواده و خویشاوندی در ایران»، تهران: خوارزمی.
- چراغی، فاطمه؛ و فریده یغمایی (۱۳۸۷). «خودکارآمدی و یادگیری خودتنظیم در عملکرد بالینی دانشجویان پرستاری»، *مجله آموزش در علوم پزشکی*، ش ۸.
- دلاور، علی (۱۳۸۳). *روش تحقیق در روان‌شناسی و علوم تربیتی*، چ ۹، تهران: ویرایش.
- سازمان بهداشت جهانی (۱۳۷۹). *برنامه آموزش مهارت‌های زندگی*، ترجمه ربابه نوری قاسم‌آبادی و پروانه محمدخانی، سازمان بهزیستی کشور.
- سیف، سوسن و همکاران (۱۳۸۴). *مهارت‌های زندگی زنان خانه‌دار*، تهران: دانشگاه الزهراء.
- شفیع‌آبادی، عبدالله؛ و غلامرضا ناصری (۱۳۸۵). *نظریه‌های مشاوره و روان‌درمانی*، تهران: مرکز نشر دانشگاهی.
- شولتز، دوان (۱۹۹۰). *نظریه‌های شخصیت*، یوسف کریمی؛ فرهاد جمهری و همکاران (۱۳۸۳)، تهران: ارسباران.
- طارمیان، فرهاد و همکاران (۱۳۸۷). *مهارت‌های زندگی*، تهران: تربیت.

۷۰ بررسی تأثیر آموزش مهارت‌های زندگی بر بالابردن خودکارآمدی ...

- قراچه‌داغی، مهدی (۱۳۷۳). *مهارت‌های زندگی*، تهران: پیکان.
- محمد بابایی، نعمت‌الله (۱۳۸۱). «سیاست اجتماعی و سلامت»، *فصلنامه رفاه و تأمین اجتماعی*، س ۲، ش ۶.
- محمدخانی، شهرام (۱۳۸۵). *مهارت خودآگاهی و هم‌دلی*، تهران: دانژه.
- محمدی، زهرا (۱۳۸۵). *زنان سرپرست خانوار*، تهران: زیتون.
- وزیری، شهرام (۱۳۸۶). «*خودکارآمدی*»، همایش روان‌شناسی و جامعه، دانشگاه آزاد اسلامی واحد رودهن.
- یونسف، صندوق کودکان سازمان ملل متحد (۱۳۸۱). *راهنمای آموزش مهارت‌های زندگی برای جوانان و زنان: برای جنبش آموزش کودکان افغانی*، سازمان نهضت سوادآموزی، تهران.

- Bandura, A. Pajares, F. (1996). *Exercise of Personal and Collective Efficacy in Charging Societies*, Cambridge University press, No.14.
- Pajars, F. and Schunk, D.H (2002). "Self-Efficacy, Self Concept and Academic Achievement", *Psychology of Education*, New York, No.72.
- Pajars, F & Miller, M.D (1996). "Role of Self-Efficacy and a Path Analysis", *Journal of Counseling Psychology*.
- Spreitzer, Gretchen, M. (1996). "Social Structural Sharacteristics of Psychological Empowerment", *Academy of Management Journal*, V.39, No. 2.
- Quinn, Robert. E and Gretchen M. Spritzer (1997). *The Rood to Empowerment: Seven Question Every leader Should Consider*, Organizational Dynamic.
- Spreitzer, Gretchen, M and Aneil Mishra, (1997). "Survivor Responses to Downsizing: the Mitigating Effects of Trust and Empowerment", Southern California Studies Center.
- Paulson, Alisa M; (June 2004). *Basic Confidence Predictions of Gareer Decision - Making Self-Efficacy Career*. Development Quarterly.

پژوهشگاه علوم انسانی و مطالعات فرهنگی
پرتال جامع علوم انسانی

کاربرد مدل کانو به منظور شناسایی عوامل مؤثر بر بهبود بهره‌وری مدیران زن آموزش و پرورش (مورد: آموزش و پرورش منطقه یک شهر تهران)

شیرین عزیزی*

میثم شفیعی رودپشتی**

چکیده

امروزه مفهوم توسعه پایدار کاربردی جهانی پیدا کرده و بسیاری از بخش‌ها و ارکان هر جامعه را درگیر خود ساخته است. از بین عوامل و شاخصه‌های فراوانی که بر دستیابی به توسعه پایدار مؤثر هستند، نظام آموزشی به انجای گوناگون در سطح قابل توجهی تأثیرگذار است. کارآمدی این نظام نیز تابع عوامل و مؤلفه‌های گوناگونی است. مدیران و مدیریت آنها یکی از این مؤلفه‌هاست که نقشی مهم در کارآمدی نظام‌های آموزشی دارد. بنابراین، با توجه به تعداد قابل توجه مدیران زن در نظام آموزشی کشور، این مقاله در صدد است تا در گام نخست عواملی را که به افزایش سطوح بهره‌وری مدیران زن کمک می‌کند، شناسایی کرده و در اقدامی مبتکرانه و با توجه به اینکه مدل کانو خصلت دسته‌بندی مؤلفه‌ها و ویژگی‌ها را از حیث ابعاد کیفیتی داراست و تاکنون از آن فقط برای سنجش رضایت مشتری استفاده می‌شده، اکنون به منظور طبقه‌بندی عوامل مؤثر بر بهره‌وری مدیران زن آموزش و پرورش به کار گرفته شود. نتایج به دست آمده از این پژوهش نشان می‌دهد از ۲۳ مؤلفه شناسایی شده به عنوان مؤلفه‌های مؤثر بر بهره‌وری مدیران زن، ۱ مؤلفه الزامی، ۱۶ مؤلفه یک‌بعدی و ۳ مؤلفه جذاب هستند. در پایان، رتبه‌بندی این مؤلفه‌ها نیز ارائه شده است.

* دانشجوی کارشناسی ارشد مدیریت صنعتی، مؤسسه آموزش عالی جهاد دانشگاهی یزد shirinazizi65@yahoo.com

** دانشجوی دکتری مدیریت، دانشگاه تربیت مدرس (نویسنده مسئول) m.shafieeroodposhti@modares.ac.ir

تاریخ دریافت: ۱۳۹۱/۷/۱۵، تاریخ پذیرش: ۱۳۹۱/۱۲/۱۹

کلیدواژه‌ها: آموزش و پرورش، بهره‌وری مدیران، مدیران زن، مدل رضایت مشتری کانو - توسعه پایدار.

۱. مقدمه

کوشش اقتصادی انسان همیشه و همواره معطوف به آن بوده که حداکثر نتیجه را از حداقل تلاش‌ها و امکانات به دست آورد. این تمایل را می‌توان اشتیاق وصول به بهره‌وری افزون‌تر نام نهاد. همه اختراعات و ابداعات بشر از ابتدایی‌ترین ابزار کار در اعصار بدوی گرفته تا پیچیده‌ترین تجهیزات مکانیکی و الکترونیکی زمان حاضر متأثر از همین تمایل و اشتیاق است. بر اساس بینش مدیریت علمی تیلور (Taylor)، خردگرایی سازمانی یا رفتار عقلایی سازمان مترادف با بهره‌وری و کارایی به کار می‌رود و اصولاً مدیریت عبارت از دانش‌افزایی بهره‌وری و استفاده بهینه از منابع و امکانات موجود به منظور نیل به اهداف تعیین شده است (جانعلی‌نژاد، ۱۳۸۰: ۱۱۰-۱۵۶). در پی تعالی و تکامل دانش بشر در مسائل اقتصادی و اجتماعی، مفهوم بهره‌وری نیز به تدریج از نظر شکل و محتوا، دگرگونی، تکامل و توسعه پذیرفته و پیوسته تعاریف جدید و کامل‌تری برای آن عرضه شده است (ابطحی و کاظمی، ۱۳۷۶: ۱۳۱-۱۵۴). امروزه، افزایش بهره‌وری در سازمان‌ها یکی از دغدغه‌های اصلی مدیران اجرایی و تصمیم‌گیران هر کشوری است، به طوری که در بسیاری از کشورها عمده برنامه‌ریزی‌های توسعه خود را بر مبنای افزایش بهره‌وری قرار داده‌اند؛ به نحوی که در طی ۱۵ سال اخیر افزایش بهره‌وری در سطح جهان ۴۵ برابر شده است (فرجی، ۱۳۸۵: ۲۱-۴۲). تجارب کشورهای توسعه‌یافته صنعتی نشان می‌دهد در روند توسعه، این کشورها بیش از افزایش کمی کار و سرمایه یا به عبارت دیگر، گسترش و افزایش سطح کمی عوامل مؤثر بر تولید، بر افزایش بهره‌وری متمرکز بوده‌اند.

در هر کشوری، یکی از بنیادی‌ترین نظام‌ها که تأثیری عمیق بر روند رشد و توسعه کشور در همه ابعاد می‌گذارد، آموزش و پرورش است و در واقع، توسعه پایدار تابعی از نظام آموزشی هر کشور محسوب می‌شود و این نظام نقشی حیاتی در توسعه دارد. وظیفه نهایی و مهم نظام آموزش و پرورش در یک کشور، آماده ساختن یا تربیت نسل بالنده برای تولید کار مولد در بخش‌های گوناگون کشاورزی، صنعت و خدمات و به تبع آن، توسعه اقتصادی و در نتیجه رفاه و زندگانی بهتر برای افراد جامعه است. به جرئت می‌توان گفت که موفقیت نظام آموزش عالی یک کشور کاملاً در گرو برنامه‌ریزی نظام آموزش و پرورش است. در بیان

اهمیت این نظام همین بس که کنفرانس جهانی توسعه اجتماعی (که در سال ۱۹۹۵ در شهر کپنهاک برگزار شد)، آموزش و پرورش را در سرخط اهداف تنظیم شده این کنفرانس قرار داد (دلور، ۱۳۷۶: ۳۵-۶۲). ایجاد تغییرات لازم در نظام آموزش و پرورش متناسب با تغییرات فناوری در عرصه اطلاعات و ارتباطات و هم‌زمان با آن، افزایش سطح بهره‌وری در حکم یکی از محورهای مهم تغییر در قرن بیست و یکم به‌ویژه در کشورهای صنعتی پیشرفته به‌کار می‌روند. از آنجا که حجم بالایی از نیروی کار و منابع آموزش و پرورش را در هر جامعه‌ای زنان برعهده دارند و حدود پنجاه درصد (سایت رسمی آموزش و پرورش) از شاغلان سازمان آموزش و پرورش را زنان تشکیل می‌دهند، از این رو افزایش سطح بهره‌وری در زنان موجبات بهبود و افزایش بهره‌وری را در این نظام تضمین می‌کند.

مدل رضایت مشتری کانو (Kano Customer Satisfaction Model) یکی از ابزارهای مفیدی است که در سال‌های اخیر کاربردهای گسترده‌ای به‌ویژه در حوزه سنجش رضایت مشتری پیدا کرده است. این تکنیک به دلیل آنکه هم‌زمان هم از رویکرد ساختارمند و فلسفی و هم از متدولوژی فنی خاصی برای طبقه‌بندی مؤلفه‌های گوناگون برخوردار است و بدین منظور پرسش‌نامه خاصی داراست، قابلیت به‌کارگیری در حوزه‌های مختلف را دارد. بنابراین، این پژوهش ضمن اتخاذ یک شیوه نوآورانه و ابداعی تلاش کرده تا با توجه به اهمیت جایگاه بهره‌وری مدیران زن، از مدل کانو و رویکرد و توانمندی‌های ساختاری آن استفاده کرده و عوامل مؤثر بر بهره‌وری مدیران زن را طبقه‌بندی و رتبه‌بندی کند.

شایان ذکر است تاکنون در بحث بهره‌وری فقط به محاسبه بهره‌وری نهایی و بهره‌وری متوسط و اندازه‌گیری میزان کمی آن از طریق به‌کارگیری مدل‌ها و توابعی مانند کاپ داگلاس، منکیو و همکاران، روش تحلیل پوششی داده‌ها (DEA)، کوربوایس (Courbois)، تمپل (Temple)، کوروساوا (Kurosawa)، مدل (Gollop) و ... توجه شده است. نوآوری این پژوهش در این است که شاخص‌های مؤثر بر بهره‌وری و نیز طبقه‌بندی این شاخص‌ها را در جهت افزایش بهره‌وری در نظر گرفته است و همچنین، تکنیک کانو که تاکنون فقط به منظور بررسی نیازها و مشخصه‌های کیفی محصول استفاده می‌شده، این پژوهش برای شناسایی و طبقه‌بندی نیازهای نیروی انسانی (مدیران زن آموزش و پرورش) به‌کار گرفته است. مدل کانو با داشتن ساختار مشخص در جهت طبقه‌بندی نیازها، می‌تواند عوامل مؤثر در میزان بهره‌وری مدیران را با توجه به میزان تأثیرگذاری آن در افزایش بهره‌وری، طبقه‌بندی کند.

این پژوهش با هدف معرفی مدلی به منظور ارزیابی بهره‌وری نیروی انسانی و همچنین طراحی مدلی کاربردی برای بهبود بهره‌وری منابع انسانی انجام شده که امکان دسته‌بندی و اتخاذ سیاست‌های تخصصی برای ارتقای میزان شاخص‌های مؤثر در بهبود بهره‌وری مدیران را فراهم ساخته است.

۲. چارچوب نظری

۱.۲ بهره‌وری

در این زمانه که دنیای سازمانی را دنیای رقابت می‌نامند، با همهٔ مسائل، مشکلات و پیچیدگی‌هایش، پیش‌بینی بسی دشوار است. لیکن، برای غلبه بر این شرایط نامطمئن، یکی از مؤثرترین راه‌ها که پیش روی مدیران قرار دارد، بهره‌ورنمودن کارکنان است (Scot, 1999: 150). می‌توان تا حدودی از بحث‌های مختلف فهمید که منظور از بهره‌وری چیست. در فارسی، واژه‌های کارایی، اثربخشی و حتی وجدان کاری به جای بهره‌وری به کار می‌روند که چندان صحیح نیست، چرا که بهره‌وری اعم این مفاهیم است. بهره‌وری مفهومی گسترده است و از نظر سطح تجزیه و تحلیل به چهار دسته تقسیم می‌شود: بهره‌وری در سطح کارکنان؛ بهره‌وری سازمانی؛ بهره‌وری بخشی و بهره‌وری ملی (عادل آذر، ۱۳۸۸: ۱۳۷-۱۵۳).

بهره‌وری کارکنان به تجزیه و تحلیل، اندازه‌گیری، و بهبود بهره‌وری نیروی انسانی می‌پردازد (بلیقیسی، ۱۳۷۳: ۱۰۴). بهره‌وری نیروی انسانی یکی از اساسی‌ترین پیش‌فرض‌های بهره‌وری سازمانی محسوب می‌شود و هر گونه سعی و تلاش در بهره‌وری سازمان بدون وجود بهره‌وری کارکنان بی‌معناست. عوامل متعددی در بهره‌وری سازمان و بهره‌وری منابع انسانی مؤثرند. سازمانی که بتواند کلیدی‌ترین عوامل را شناسایی و با کنترل و اتخاذ برنامه‌های مناسب از آن در ارتقا و بهبود برنامه‌های خویش بهره‌گیری کند، طبعاً سازمان موفق و پیشتاز خواهد بود.

نخستین تلاش‌ها توأم با برداشت علمی نسبت به بهره‌وری برای نخستین بار در سال ۱۷۷۶ میلادی، از سوی کوئیزی مطرح شد. در قرن ۱۸، آدام اسمیت (Adam Smith) در کتاب معروف خویش با عنوان پژوهشی در باب ماهیت و ریشه‌های ثروت ملل، موضوع تقسیم کار را کلید افزایش کارایی مطرح کرد. در سال ۱۸۸۳، لیتر بهره‌وری را قدرت تولید

بیان نمود (Littre, 1883: 94). در سال ۱۸۹۸، رایست نخستین تحقیق آماری را در زمینه بهره‌وری مرتبط با کار یدی و ماشینی انجام داد که در گزارش سالانه وزارت کار امریکا منتشر گردیده است (Wright, 1898: 45). در سال ۱۹۰۰، ارلی بهره‌وری را ارتباط بین بازده و وسایل به‌کاررفته برای تولید این بازده عنوان کرد (Early, 1900: 115). در دهه ۱۹۱۰، در بینش مدیریت علمی با بنیان‌گذاری فردریک وینسلو تیلور (F.W Taylor)، خردگرایی سازمانی یا رفتار عقلایی سازمان مترادف با بهره‌وری به‌کارمی‌رود و اصولاً مدیریت، دانش افزایش بهره‌وری و استفاده بهینه از امکانات موجود به منظور رسیدن به اهداف تعیین‌شده تعریف می‌شود. در سال ۱۹۶۵، کندریک و کریمر ضمن ارائه تعاریف کارکردی و موضعی برای بهره‌وری، از عامل منفرد و بهره‌وری جمعی و کلی یاد کردند (Creamer and Kendrick, 1965: 65). در سال ۱۹۷۶ و ۱۹۷۹، سیگل و سومانت به مجموعه نسبت‌های بازده به نهاده و بهره‌وری کلی عوامل و بازده ملموس به نهاده‌های ملموس اشاره کردند (Siegel and Sumanth, 1979: 23). همچنین طی دهه ۱۹۹۰، سازمان بهره‌وری ملی ژاپن با همکاری دکتر دمینگ (Deming)، مفاهیم جدیدی را در زمینه بهره‌وری و کیفیت ارائه کردند که مورد توجه بسیاری از صاحب‌نظران علم سازمان و مدیریت قرار گرفته است. به علت اهمیت بالای بهره‌وری در فرایند توسعه کشورها، تحقیقات متعددی در زمینه شناسایی عوامل مؤثر بر بهره‌وری نیروی انسانی صورت گرفته که به چند مورد از آنها اشاره می‌کنیم: استوارت (۱۹۸۵) در پژوهشی که در یکی از شهرهای امریکا انجام داد، به این نتیجه رسید که انعطاف‌پذیری زمان، تأثیر قابل ملاحظه‌ای بر روی کارکنان دفتری دارد (Stewart, 1985: 78). رتیزکی (۱۹۹۴)، باکل و همکارانش (۱۹۹۵) به این نتیجه رسیدند که دموکراسی در محل کار و تفویض اختیار و افزایش مهارت‌ها باعث افزایش بهره‌وری می‌شود (Retizki et al, 1995: 210). والترز بیان داشت که رضایت شغلی هیچ‌گونه ارتباط علی و معلولی با بهره‌وری کارکنان ندارد (Walterz, 1985: 110). اسپنس بر آن است که بهبود شرایط محیطی کار تأثیر مثبتی بر کارکنان داشته و آنها را متعهد می‌سازد که در انجام وظایف سازمانی تلاش بیشتری کنند (Spence, 2002: 144). کودیبا در زمینه عوامل مؤثر بر بهره‌وری کارکنان نتیجه گرفت که با آموزش مناسب، هدایت و مشارکت دادن کارکنان می‌توان مهارت‌های آنان را بهبود داد و موجبات افزایش کارایی سازمانی را فراهم ساخت (Koodiba, 2003: 35). استونفی و هارتون نشان می‌دهند که فرهنگ سازمانی با بهره‌وری در ارتباط بوده و یکی از عوامل مؤثر بر آن است

(Stonphy & harton, 2006: 65). تحقیقات راو حاکی از آن است که برنامه‌های آموزشی عملکرد را بهبود می‌بخشد و به بهبود بهره‌وری منجر می‌شود (Raw, 2006: 67). نتایج تحقیقات کولسون و توماس (۱۹۹۳) و استونفی و هارتون، نشان می‌دهند که فرهنگ سازمانی با بهره‌وری در ارتباط بوده و یکی از عوامل مؤثر بر آن است (Kolson-Tomas: 2007: 24) الیک و دیک در تحقیقات خود به این نتیجه رسیدند در سازمان‌هایی که گروهی کار می‌کنند و مدیران سبک رهبری مشارکت را به کار می‌گیرند، بهره‌وری بهبود می‌یابد (Elice & Dik, 2003: 68). کیم (۲۰۰۱)، غلامی و همکاران (۲۰۰۴) و محمودزاده و اسدی (۱۳۸۶) اثرگذاری فناوری اطلاعات و ارتباطات بر بهره‌وری نیروی کار را مثبت و معنی‌دار ارزیابی می‌کنند. میرسپاسی وجدان کاری را معادل با بهره‌گیری به کار گرفته و به این نتایج دست یافت که با تبدیل نوع استخدام از پیمانی به رسمی، بهره‌وری کاهش پیدا می‌کند و بین سطح تحصیلات و رضای نیازهای اجتماعی مانند عشق و احترام با بهره‌وری رابطه مثبت و معنی‌داری وجود دارد (میرسپاسی، ۱۳۷۵، ۴۷-۷۹). شیخ‌السلامی در مطالعه‌ای که به منظور شناسایی زمینه‌های انجام بهره‌وری نیروی انسانی انجام داد، به این نتیجه رسید که انطباق شغل با تخصص باعث بالا رفتن بهره‌وری کارکنان می‌شود (شیخ‌السلامی، ۱۳۷۷: ۱۰۵-۱۲۸). ساعتچی اشاره می‌کند که عواملی از جمله فرسودگی شغلی، شبکه‌های ارتباطی و نگرش کارکنان، انگیزش کارکنان، تفاوت‌های فردی، بهداشتی و روانی عوامل تأثیرگذار بر بهره‌وری هستند (ساعتچی، ۱۳۸۶: ۹۸-۱۲۳). عاطفی در پژوهشی با عنوان «مطالعه تطبیقی الگوهای نوین مدیریت منابع انسانی و ارائه الگوی مناسب برای کشور» مهم‌ترین راهکارهای مدیریت منابع انسانی در سازمان را طراحی ساختار سازمانی تأمین نیروی انسانی، آموزش و بهسازی نیروی انسانی، نظارت بر عملکرد، اصلاح نظام پرداخت حقوق و دستمزد، حفظ و نگهداری منابع انسانی و بهره‌گیری از شبکه‌های اطلاعاتی منابع انسانی می‌داند (عاطفی، ۱۳۸۴: ۱۱۱-۱۳۸). نظری در پژوهشی با عنوان «بررسی عوامل مؤثر بر بهره‌وری نیروی انسانی دانشگاه آزاد اسلامی» به این نتیجه رسید که مهم‌ترین عوامل مؤثر بر بهره‌وری نیروی انسانی، انگیزش، آموزش، مشارکت در تصمیمات، شناخت شغل، علاقه به محیط، استفاده از تجهیزات نو و پیشرفته، ارائه بازخورد به کارکنان، حمایت سازمانی، تناسب شغل با شاغل، نظام مناسب پرداخت و به‌کارگیری مدیران شایسته است (نظری، ۱۳۸۷: ۱۳۳-۱۵۸).

مطالعاتی چند در زمینه بهره‌وری در آموزش و پرورش انجام شده که به برخی از آنها اشاره می‌کنیم: پاسلادی در پیمایشی که در بین دبیرستان‌های آموزش و پرورش شهرستان بندرعباس در سال ۱۳۷۹ انجام داد، به این نتیجه رسید که بین نگرش‌های مدیران و دبیران در مورد میزان تأثیر عوامل مدیریت، آموزش، مشارکت و کیفیت زندگی کاری بر بهره‌وری نیروی انسانی، تفاوت معنی‌داری وجود ندارد، اما در زمینه میزان تأثیر عامل انگیزش بر بهره‌وری نیروی انسانی بین نگرش دو گروه، تفاوتی معنی‌دار مشاهده شده است (پاسلادی، ۱۳۷۹: ۳۴-۵۹). ترابیان‌فرد دریافت که بین دبیران شاهین‌شهر، متغیر رضایت شغلی با ضریب تعیین ۶۳ درصد بیشترین ارتباط را با افزایش میزان بهره‌وری دبیران داشته و متغیر وجدان کاری با ضریب تعیین ۳۴۷٪ و متغیر تعهد سازمانی با ضریب تعیین ۱۴۸٪ در رتبه‌های بعدی قرار دارند (ترابیان‌فرد، ۱۳۸۱: ۱۴۵-۱۷۶). نوروزی در بررسی ارتباط بین فرهنگ سازمانی و بهره‌وری دبیران به این نتیجه رسید که بین فرهنگ سازمانی با شناخت شغلی، انگیزه بازخورد عملکرد و رضایت سازمانی دبیران رابطه مثبتی وجود دارد (نوروزی، ۱۳۷۹: ۳۵-۶۷). میرغفوری عنوان کرد که به ترتیب عوامل آموزشی، اقتصادی و رفاهی، مدیریتی، فردی، فرهنگی و به‌روزرسانی اطلاعاتی معلمان و محیط فیزیکی بیشترین اثر را بر بهره‌وری معلمان دارد.

با بررسی‌های انجام شده، تحقیقی که به طور مشخص در زمینه شناسایی عوامل مؤثر بر بهره‌وری مدیران زن انجام گرفته باشد، مشاهده نگردید. جهت شناسایی عوامل مؤثر بر بهره‌وری مدیران زن، نخست با بررسی‌های کتابخانه‌ای، پیشینه پژوهش یک سری از عوامل شناسایی گردید؛ سپس برای تکمیل این عوامل، از کارشناسان که شامل مدیران زن آموزش و پرورش و اساتید دانشگاه بودند، نظرسنجی به عمل آمد؛ در نهایت، با بررسی دیدگاه‌های کارشناسان، عوامل مؤثر بر بهره‌وری به‌دست آمد.

جدول ۱. فهرست شاخص‌های بهره‌وری مدیران اجرایی

ردیف	ویژگی	منابع
۱	داشتن انگیزش شغلی	هرسی و گلد اسمیت، ساعتچی (۱۳۸۶)؛ نظری (۱۳۸۷)
۲	قابلیت یادگیری	توماس و ساکارکن (۱۹۹۴)
۳	تسلط بر مبادی اطلاعاتی	توماس و اسکارکن (۱۹۹۴)
۴	توانمندی و شایستگی	سوترمایستر، فرانکلانسی و گولال (۱۹۹۸)؛ میوری اینسورث و نیویل اسمیت،

۷۸ کاربرد مدل کانو به منظور شناسایی عوامل مؤثر ...

		نظری (۱۳۸۷)؛ کریمی و پیراسته (۱۳۸۳)؛ امینی و حجازی (۱۳۸۶)؛ رسولی مقدم (۱۳۸۷)؛ ساعتچی (۱۳۸۶)
۵	تحصیلات کافی	سوتر مایستر، قلی‌زاده (۱۳۷۶)؛ فرانکلانسی و گولال، میرسپاسی (۱۳۷۵)
۶	انجام تیمی کارها	هانای آل (۱۹۹۹)؛ سومانت (۱۹۹۳)؛ روگر (۱۹۹۶)؛ الیس و دیک (۲۰۰۳)
۷	شایسته سالار بودن	کانن (۲۰۰۲)
۸	پرداخت کارانه	هرشاور و راش، کانن، نظری (۱۳۸۷)
۹	کافی بودن حقوق و دستمزد	سوتر مایستر، هرشاور و راش، نظری (۱۳۸۷)؛ طاهری (۱۳۷۸)؛ کنگ و دانکرلی (۱۹۸۰)
۱۰	توانمندسازی زیردستان	هرشاور و راش، کودیبا، راو (۲۰۰۶)؛ نظری (۱۳۸۷)
۱۱	تأمین خدمات رفاهی	کانن، نظری (۱۳۸۷)؛ شجاع (۱۳۸۲)
۱۲	مناسب بودن محیط و فرهنگ سازمانی	رجاس و آرامواریکول (۲۰۰۳)؛ لیو و همکاران (۲۰۰۰)؛ هرسی و گلداسمیت، سوتر مایستر، فرانکلانسی و گولال (۱۹۹۸)؛ اسپنس، استونفی و هارتون (۲۰۰۶)؛ کولسون و توماس (۱۹۹۳)؛ اسدی و رهاوی (۱۹۹۳)؛ سید عامری (۱۳۸۷)؛ رایت و همکاران (۲۰۰۸)
۱۳	مشارکت زیردستان	کانن، سومانت (۱۹۹۳)؛ کودیبا، الیس و دیک (۲۰۰۳)؛ نظری (۱۳۸۷)
۱۴	وجود سیستم ارزیابی عملکرد	لیوات آل (۲۰۰۰)؛ هرسی و گلداسمیت؛ سوتر مایستر؛ هرشاور و راش؛ نظری (۱۳۸۷)
۱۵	برقراری عدالت سازمانی	ایمد (۱۹۹۷)؛ شیخ‌الاسلامی (۱۳۷۷)
۱۶	سبک مدیریتی مناسب	رجاس و آرامواریکول (۲۰۰۳)؛ توماس و ساکارکن (۱۹۹۴)؛ فرانکلانسی و گولال (۱۹۹۸)
۱۷	امکانات و تجهیزات	توماس و ساکارکن (۱۹۹۴)؛ سونمز و رووینگز (۱۹۹۸)؛ لیوات آل (۲۰۰۰)
۱۸	وجود تعهد سازمانی	هیپ (۲۰۰۰)
۱۹	تسهیل در برقراری ارتباطات	سوتر مایستر، سومانت، کیم (۲۰۰۱)؛ غلامی و همکاران (۲۰۰۴)؛ ساعتچی (۱۳۸۶)
۲۰	تفویض اختیار	هرشاور و راش، رتیزکی (۱۹۹۴)؛ باکل (۱۹۹۵)
۲۱	وضوح نقش	هرسی و گلداسمیت
۲۲	گردش شغلی	میوری اینسورث و نیویل اسمیت، کانن (۲۰۰۲)
۲۳	واضح بودن ماهیت شغل	توماس و ساکارکن (۱۹۹۴)؛ هانا و همکاران (۱۹۹۹)؛ سوناز و رووینگز (۱۹۹۸)؛ لیو و همکاران (۲۰۰۰)

گفتنی است که جدول بالا با مطالعه ادبیات تحقیق و مطالعات میدانی و توسط محققان گردآوری شده است.

۲.۲ نقش و اهمیت زنان در بهره‌وری

با توجه به اهمیت نقش منابع انسانی در فرایند توسعه پایدار و اینکه زنان و مردان، با هم منابع انسانی سازمان را می‌سازند، می‌توان گفت که زنان نیز نقشی بنیادین در افزایش بهره‌وری و توسعه اجتماعی و اقتصادی کشورها دارند. اما، برخلاف آنچه پیش‌بینی می‌شود، کشورهای دنیا، چه در حال توسعه و چه پیشرفته نتوانسته‌اند در افزایش بهره‌وری و توسعه خود از زنان به سان انسان‌های کارآمد بهره کامل را ببرند. برای رفع این کاستی، چند سال است که کشورهای پیشرفته تلاش کرده‌اند با گذر از سدهای کنونی و با به‌کارگیری بیشتر توانمندی‌های زنان، گامی مؤثر برای افزایش بهره‌وری خود بردارند که در این زمینه، موفقیت‌های چشمگیر نیز داشته‌اند. ولی، در کشورهای جهان سوم و در حال توسعه مانند ایران، این کاستی هنوز به طور جدی وجود دارد و جامعه از فرصت به‌کارگیری توانمندی‌های بالقوه نیمی از جمعیت فعال کشور ناتوان است. با توجه به نقش آموزش و پرورش در میزان توسعه کشور و اینکه حدود پنجاه درصد (سایت رسمی سازمان آموزش و پرورش) از کارکنان این سازمان را زنان تشکیل می‌دهند، باید با شناسایی عوامل مؤثر بر بهره‌وری زنان، زمینه‌های بیشتری را برای توسعه فراهم آورد (میرغفوری، ۱۳۸۵: ۷۱-۹۸).

۳.۲ مدل کانو

تاکنون رضایت مشتریان بر روی ساختار یک‌بعدی نگریسته می‌شد؛ به این معنی که هر چه کیفیت محصول دریافت شده توسط مشتری بیشتر باشد، رضایت مشتری نیز به همان اندازه افزایش می‌یابد و برعکس. اما، به این نکته توجهی نمی‌شد که تکمیل ساختن نیازهای یک محصول مشخص تا حد زیاد، الزاماً مستلزم افزایش رضایت مشتری نیست. از سوی دیگر، نوع و اندازه نیاز مشتری نیز می‌تواند بر کیفیت محصول دریافت شده و در نتیجه رضایت وی اثرگذار باشد (اولیا، ۱۳۸۷: ۱۲۳-۱۵۷).

پروفسور نوریکی کانو و همکارانش در سال ۱۹۸۴ مدلی را به نام مدل رضایت مشتری کانو معرفی کردند که این مدل قادر است تا بین سه نوع نیازهای یک محصول را که بر روی رضایت مشتری از طریق مختلف اثرگذار هستند، تفکیک کند. در حقیقت، مدل کانو نیازها و مشخصه‌های کیفی و عملکردی هر محصول را به سه طبقه تقسیم کرد که هر طبقه

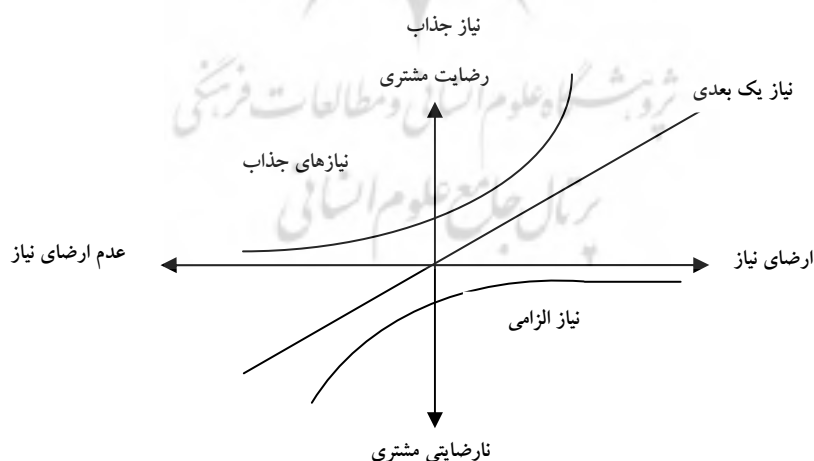
بیانگر یک نوع مشخص از نیازهای مشتری است. این سه نوع نیاز عبارت‌اند از: نیازهای الزامی، نیازهای یک‌بعدی و نیازهای جذاب.

نیازهای الزامی (Must be Requirements) آن دسته از نیازها در رابطه با ویژگی‌هایی هستند که باید در یک محصول وجود داشته‌باشند و اگر ارضا نشوند، مشتری بسیار زیادی ناراضی می‌شود. در طرف دیگر، اگر این نیازها مطابق با خواسته‌های مشتری باشد، تکمیل آنها رضایت مشتری را افزایش نمی‌دهد. ویژگی‌های الزامی یا پایه (که به شکل یک منحنی در ربع سوم و چهارم شکل نشان داده شده است) شامل انتظارات مشتری از محصول هستند که «باید» در محصول وجود داشته‌باشند. در این قسمت امکان متمایز کردن محصولات وجود ندارد، چرا که حضور این دسته از قابلیت‌ها در محصول الزامی است. افزایش قابلیت این دسته از ویژگی‌ها باعث کاهش محصولات مرجوعی به تولیدکننده می‌شود که حاکی از رضایت مشتری است، ولی فقدان آنها در محصول یا ضعف عملکرد این دسته از قابلیت‌ها باعث ناراضی‌های شدید مشتری خواهد شد. چنان‌که در شکل نیز مشهود است، تقویت عملکرد این دسته از ویژگی‌ها باعث افزایش چشمگیر سطح رضایت مشتری نمی‌شود، ولی ضعف آنها می‌تواند به میزان زیادی کاهش رضایت مشتری را در پی داشته‌باشد. نیازهای الزامی مشخصه‌های اساسی یک محصول‌اند و تکمیل آنها در نهایت به عبارت «ناراضی نیستم» منجر می‌شود. مشتری به نیازهای الزامی به گونه‌ای می‌نگرد که آنها را به عنوان الزامات محصول قبول دارد، بنابراین به طور نامحسوسی متقاضی آنهاست. نیازهای الزامی در هر محصول عوامل رقابتی قطعی هستند و اگر کاملاً ارضا نشوند، مشتری به هیچ طریقی به محصول علاقه‌مند نخواهد شد. به عبارت دیگر، این ویژگی‌ها لازمه ورود شرکت به بازار هستند. این ویژگی‌ها را با نام نیازهای پایه نیز می‌شناسند (مانند ترمز در اتومبیل).

نیازهای یک‌بعدی (One Dimensional Requirements) نیز به آن دسته از نیازها اطلاق می‌شوند که رضایت مشتری را به اندازه سطح ارضای آنها به همراه دارد؛ یعنی، هر چه نیاز بیشتر تکمیل شود، رضایت مشتری بیشتر تأمین می‌شود و برعکس (که به شکل یک خط راست در شکل نشان داده شده است). معمولاً مشتری نیازهای یک‌بعدی را صریحاً تقاضا می‌کند. این دسته از ویژگی‌ها باعث بقای شرکت در بازار می‌شود. و آن دسته از قابلیت‌ها هستند که افزایش هر چه بیشتر آنها در محصول مطلوب‌تر است و باعث ارتقای سطح رضایت مشتری می‌شود و برعکس؛ ضعف آنها به کاهش رضایت مشتری منجر خواهد شد.

اکثر شکایت‌های مشتریان را می‌توان مربوط به این دسته از ویژگی‌های محصول دانست. قیمتی که مشتریان حاضر به پرداخت آن هستند، رابطه نزدیکی با ویژگی‌های اصلی محصول دارد. نام دیگر این ویژگی‌ها، نیازهای عملکردی است؛ مثلاً، مشتری حاضر به پرداخت مبلغ بیشتری برای خرید اتومبیلی با مصرف سوخت کمتر است.

نیازهای جذاب (Attractive Requirements) مربوط به آن دسته از ویژگی‌های محصول هستند که اثر بیشتری بر میزان رضایت مشتری داشته و میزان رضایت وی را به طور شگفت‌انگیزی افزایش می‌دهند (ویژگی‌های جذاب به شکل یک منحنی در ربع دوم شکل نشان داده شده است). مشتری هرگز نیازهای جذاب را صریحاً بیان نمی‌کند و یا مورد انتظار او واقع نمی‌شوند و مصرف‌کننده انتظار برآورده شدن این نیازها را هم ندارد. این ویژگی‌ها معمولاً ناشی از نوآوری است و نتیجه ارائه این دسته از ویژگی‌ها در محصول، افزایش چشمگیر میزان رضایت مشتری است، ولی فقدان این ویژگی‌ها در محصول موجب نارضایتی مشتری نمی‌شود. ویژگی‌های جذاب معمولاً نیازهای پنهان مشتری را جواب می‌دهند؛ نیازهایی حقیقی که معمولاً مشتری از آنها ناآگاه است. در یک فضای رقابتی ارائه این‌گونه قابلیت‌ها می‌تواند موجب دستاوردهای مطلوب شود. ارضای کامل این نیازها رضایت مشتری را بیشتر افزایش می‌دهد. رعایت این دسته از ویژگی‌ها شرکت را به رهبر بازار تبدیل می‌کند. نیازهای مهیج نام دیگر این دسته از ویژگی‌هاست. شکل ۱ وضعیت طبقه‌بندی نیازهای مشتری را بر اساس مدل کانو نشان می‌دهد (Nariaki Kano, 1984: 190-223).



شکل ۱. مدل رضایت مشتری کانو (Nariki Kano, 1984)

۳. کاربرد مدل کانو در ارزیابی بهره‌وری

همان‌گونه که آمد، مدل کانو قادر به طبقه‌بندی ویژگی‌های مؤثر بر رضایت مشتری است. تاکنون از این مدل فقط به منظور سنجش رضایت مشتریان و دسته‌بندی مؤلفه‌های کیفی و عملکردی در حوزه مدیریت کیفیت محصولات استفاده می‌گردید. نوآوری این پژوهش در استفاده از این مدل برای شناسایی و طبقه‌بندی مؤلفه‌های مؤثر بر شاخصه‌های مؤثر بر بهره‌وری نیروی انسانی است. گام‌ها و مراحل اجرای مدل کانو بدین منظور به شرح زیر است:

۱.۳ شناسایی عوامل مؤثر بر بهره‌وری

در نخستین گام که پیش‌مرحله به‌کارگیری مدل کانو در ارزیابی بهره‌وری است، عوامل مؤثر بر بهره‌وری با استفاده از پیشینه تحقیق شناسایی شده و مدل‌سازی جهت ارزیابی بهره‌وری به انجام می‌رسد.

۲.۳ طراحی و توزیع پرسش‌نامه کانو

در مدل کانو برای جمع‌آوری اطلاعات از ابزار پرسش‌نامه به‌طور ویژه‌ای استفاده می‌شود. در این پرسش‌نامه، به ازای هر ویژگی یک سؤال مطرح می‌شود که دارای دو بخش است: بخش نخست مربوط به ویژگی‌هایی می‌شود که جنبه مثبت داشته و در شغل افراد وجود دارد. این بخش به بررسی این نکته می‌پردازد که اگر ویژگی مورد نظر در شغل وجود داشته باشد، احساس فرد چگونه است؛ اما بخش دوم، مربوط به جنبه منفی بوده و نباید در شغل افراد وجود داشته باشد. این بخش نیز به بررسی حالتی می‌پردازد که در آن اگر ویژگی مورد نظر در شغل فرد موجود نباشد، احساس مشتری چگونه است. بخش نخست هر سؤال را با فرم مطلوب و بخش دوم را با فرم نامطلوب می‌شناسند. این پرسش‌نامه به گونه‌ای طراحی شده است که در هر بخش از سؤالات، فرد می‌تواند یکی از پنج گزینه پاسخ را انتخاب کند. شمای اولیه این پرسش‌نامه به ازای یک سؤال به شرح جدول ۲ است.

جدول ۲. شکل کلی سؤالات پرسش‌نامه مدل کانو (Narili Kano, 1984)

اگر ویژگی I ام در شغل وجود داشته باشد شما چه احساسی دارید؟ (شکل مطلوب سؤال)	من این ویژگی را دوست دارم	برای من فرقی نمی‌کند	ویژگی برایم قابل تحمل است
	این ویژگی باید باشد		ترجیح می‌دهم این ویژگی نباشد

اگر ویژگی i ام در شغل وجود نداشته باشد شما چه احساسی دارید؟ (شکل نامطلوب سؤال)	من این ویژگی را دوست دارم	برای من فرقی نمی‌کند	ویژگی برایم قابل تحمل است
	این ویژگی باید باشد		ترجیح می‌دهم این ویژگی نباشد

۳.۳ جدول ارزیابی کانو

این جدول دو بخش هر سؤال را به یک پاسخ تبدیل می‌کند. پاسخ‌های موجود در جدول کانو در شش طبقه دسته‌بندی می‌شوند: در این جدول M بیانگر ویژگی‌های الزامی است؛ O بیانگر ویژگی‌های یک‌بعدی و A نیز به ویژگی‌های جذاب مؤلفه‌های بهره‌وری اشاره می‌کند. این سه ویژگی همان سه طبقه نیازهای مدل کانو هستند که در اینجا منطبق با ویژگی‌های بهره‌وری منابع انسانی تعریف شده‌اند. سه پاسخ دیگر نیز به جز پاسخ‌های بالا در این جدول یافت می‌شوند. نخستین آنها I است. این ویژگی به مواقعی مربوط می‌شود که فرد نسبت به وجود یا وجودنداشتن یک ویژگی در شغل خود تقریباً دلسرد و بی‌توجه باشد؛ Q بیانگر زمانی است که فرد سؤال را نفهمیده باشد و یا اطلاعات موجود در سؤال ناقص باشد. یا به عبارت دیگر، فرد نسبت به این معیار تردید داشته باشد؛ R نیز زمانی به وجود می‌آید که شکل مطلوب و نامطلوب تدوین شده در پرسش‌نامه به‌زعم پاسخ‌دهنده برعکس باشد و او نظری مخالف نظر محقق داشته باشد. جدول ۳ نشان‌دهنده جدول ارزیابی کانو است.

جدول ۳. جدول ارزیابی کانو

ویژگی‌های بهره‌وری	نامطلوب				
	من این ویژگی را دوست دارم	این ویژگی باید باشد	برای من فرقی نمی‌کند	می‌توانم با آن کنار بیایم	ترجیح می‌دهم این ویژگی نباشد
من این ویژگی را دوست دارم.	Q	A	A	A	O
این ویژگی باید باشد.	R	I	I	I	M
برای من فرقی نمی‌کند.	R	I	I	I	M
می‌توانم با آن کنار بیایم.	R	I	I	I	M
ترجیح می‌دهم این ویژگی نباشد.	R	R	R	R	Q

راهنمای جدول: یک‌بعدی: O جذاب: A قابل تردید: Q باید باشد: M بی‌توجه: I معکوس: R (Nariki Kano, 1984) وضعیت I (بی‌توجه)، به وضعیتی اشاره دارد که بودن یا نبودن آن ویژگی از نظر مشتری بی‌اهمیت است و مشتری نسبت به بودن آن ویژگی حساسیتی ندارد و در واقع نسبت به آن بی‌تفاوت است.

۴.۳ تحلیل داده‌های مدل کانو

تکنیک‌ها و روش‌های گوناگونی جهت تحلیل و بررسی پرسش‌نامه کانو و ارزیابی بهره‌وری منابع انسانی وجود دارد (۹ روش) که در زیر به روش‌هایی که محققان بیشتر مورد توجه قرار داده و به طور گسترده‌تری استفاده کرده‌اند، اشاره می‌کنیم.

۱.۴.۳ تحلیل پرسش‌نامه بر اساس بیشترین فراوانی

این روش ساده‌ترین روش تحلیل مدل کانو است. در این روش، در انتهای ماتریس نتایج ستون جدیدی اضافه شده و در آن ستون از بین پاسخ‌های مربوط به هر ویژگی، آنکه بیشترین فراوانی را دارد انتخاب می‌شود. جدول ۴ نشان‌دهنده نمونه‌ای از کاربرد این روش است.

جدول ۴: جدول تحلیل پرسش‌نامه بر اساس بیشترین فراوانی

P.F	A	M	O	R	Q	I	Total	Grade
۱	۱	۱	۲۱				۲۳	O
۲		۲۲			۱		۲۳	M
۳	۱۳		۵			۵	۲۳	A
...	۶	۱	۴	۱		۱۱	۲۳	I
...	۱	۹	۶	۱		۶	۲۳	M
...	۷		۲	۳	۱	۱۰	۲۳	I

۲.۴.۳ تحلیل و اولویت‌بندی ویژگی‌ها بر اساس قاعده $I < A < O < M$

مبنای این مدل تحلیل بر اساس روش بیشترین فراوانی شکل گرفته است، ولی در این روش به دومین و سومین فراوانی حداکثر نیز توجه می‌شود. رویه این روش بدین شکل است که در گام نخست جدولی تهیه می‌کنیم که بیشترین فراوانی اول، دوم و سوم را نشان دهد. سپس با توجه به قاعده $I < A < O < M$ ویژگی‌های بهره‌وری فهرست می‌شوند. در این اولویت‌بندی معیارهایی که بیشترین فراوانی آنها M است، جزء اولین اولویت‌ها قرار گرفته و سایر معیارها نیز با توجه به قانون بالا رتبه‌بندی می‌شوند. جدول ۵ نمونه‌ای از کاربرد روش یادشده را نشان می‌دهد.

جدول ۵. جدول تحلیل پرسش‌نامه بر اساس روش تحلیل و اولویت‌بندی ویژگی‌ها

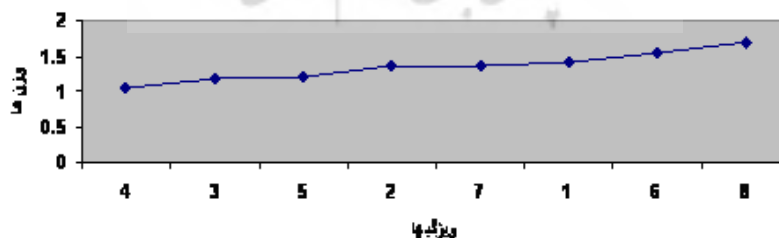
P.F	اولین پاسخ	دومین پاسخ	سومین پاسخ		P.F	اولین پاسخ	دومین پاسخ	سومین پاسخ
۱	A	O		⇒	۲	M		
۲	M				۴	M	A	
۳	O	A			۶	O	M	I
۴	M	A			۳	O	A	
۵	A	O	M		۱	A	O	
۶	O	M	I		۵	A	O	M

۳.۴.۳ تحلیل مدل کانو بر اساس روش میانگین موزون جدول فراوانی

در این روش بیشتر به فراوانی سه طبقه الزامی، یک‌بعدی و جذاب اکتفا شده است. رویه اجرای این روش بدین صورت است که نخست برای هر ویژگی میانگین وزنی فراوانی‌های الزامی، یک‌بعدی و جذاب محاسبه شده و سپس با استفاده از منحنی، طبقه‌ای که هر ویژگی به آن اختصاص دارد، به همراه اولویت هر ویژگی تعیین می‌شود. به عبارت دیگر، این روش علاوه بر طبقه‌بندی ویژگی‌های هر طبقه، آنها را اولویت‌بندی نیز می‌کند. جهت محاسبه میانگین وزنی، به ویژگی‌های الزامی وزن ۱، به ویژگی‌های یک‌بعدی وزن ۲ و به ویژگی‌های جذاب وزن ۳ اختصاص داده می‌شود و با استفاده از فرمول زیر میانگین موزون هر ویژگی محاسبه می‌شود.

$$Q\text{-score} = [(1 * \text{تعداد پاسخ‌های الزامی}) + (2 * \text{یک‌بعدی تعداد پاسخ‌های}) + (3 * \text{تعداد پاسخ‌های جذاب})] / (\text{تعداد کل پاسخ‌ها})$$

پس از محاسبه میانگین موزون همه ویژگی‌ها، نمودار نقطه‌ای آنها به ترتیب از کمترین تا بیشترین میانگین ترسیم شده و طبقه‌بندی و رتبه‌بندی ویژگی‌ها انجام می‌شود. نمودار ۱ نمونه‌ای از نمودارهای مختص به این روش را نشان می‌دهد.



نمودار ۱. تحلیل مدل کانو با استفاده از روش میانگین موزون

برای طبقه‌بندی ویژگی‌ها در این روش، به جهش‌های بزرگ نمودار و جدول فراوانی مراجعه می‌شود. در این هنگام، پس از ترسیم نمودار، با توجه به روند موجود در موقعیت صعودی ویژگی‌ها، موقعیت‌هایی را که در آن جهش‌های بزرگ به وقوع پیوسته‌اند، یافته و با توجه به جدول فراوانی تهیه‌شده طبقه‌بندی انجام می‌شود؛ به این ترتیب که اگر فراوانی‌های یک ویژگی در جدول نیز مؤید تغییر طبقه باشد، طبقه قبلی پایان یافته و طبقه جدید آغاز می‌شود.

۴. روش پژوهش

این پژوهش از نوع توصیفی میدانی است، زیرا با توجه به اینکه موضوع پژوهش شامل طراحی مدل و ارزیابی و آزمون آن است، در آغاز از طریق بهره‌برداری از مطالعات کتابخانه‌ای و توصیفی و همچنین اعتبارسنجی شاخص‌های شناسایی شده، شاخص‌ها و عوامل مؤثر بر بهره‌وری مدیران از بطن ادبیات تحقیق استخراج گردید. سپس، این شاخص‌ها به تأیید خبرگان (اساتید دانشگاه و مدیران زن آموزش‌وپرورش) رسید. در ادامه، فرمت پرسش‌نامه کانو با استفاده از شاخص‌های به‌دست‌آمده طراحی گردید. پس از طراحی و نهایی‌سازی پرسش‌نامه، فاز میدانی و جمع‌آوری داده‌های پژوهش آغاز شد. جامعه این پژوهش مدیران زن آموزش‌وپرورش شهر تهران هستند و آموزش‌وپرورش منطقه یک به دلیل وسعت منطقه و اینکه طیف وسیعی از کارکنان و مدارس را شامل می‌شود، به عنوان نمونه پژوهش انتخاب گردیده است. آموزش‌وپرورش این منطقه ۱۱۰ مدیر مدرسه را در مقاطع ابتدایی، راهنمایی و دبیرستان شامل می‌شود. در این بین، پس از توزیع پرسش‌نامه‌ها، ۷۲ پرسشنامه عودت داده شد و پژوهش با نرخ بازگشتی معادل ۶۵ درصد وارد فاز تحلیل داده‌ها گردید.

۵. تحلیل ویژگی‌های بهره‌وری مدیران زن آموزش‌وپرورش

همان‌گونه که پیشتر آمد، در این مرحله از پژوهش از مدل کانو استفاده شده و به طبقه‌بندی و رتبه‌بندی ویژگی‌های بهره‌وری مدیران می‌پردازیم. بدین منظور، با توجه به روش‌های گوناگون مدل، برای طبقه‌بندی ویژگی‌های بهره‌وری مدیران که بیشتر بدان‌ها اشاره شد و با هدف دستیابی به نتایج دقیق‌تر و با توجه به اینکه روش تعدیل فراوانی‌ها تنها از یک بعد برای طبقه‌بندی شاخص‌ها استفاده می‌کند و این از جامعیت کافی برخوردار نیست، نخست

از این روش استفاده می‌شود تا ابتدا شاخص‌های مدل یکبار پالایش شده و شاخص‌های بی‌توجه، سؤال برانگیز و معکوس شناسایی شوند. با توجه به اینکه ویژگی‌های قرار گرفته در این طبقات با ساختار مدل منطبق نیستند، باید در صورت سؤال برانگیز یا معکوس بودن، در پرسش‌نامه اصلاح شده و در صورت بی‌توجه بودن به دلیل تأثیر نداشتن بر بهره‌وری از مدل حذف شوند. نتایج به‌دست‌آمده از تحلیل این مرحله به شرح جدول ۶ است.

جدول ۶. تحلیل ویژگی‌ها با استفاده از روش تعدیل فراوانی‌ها

وضعیت	معکوس	سؤال برانگیز	بی‌توجه	جذاب	یک‌بعدی	الزامی	ویژگی
O	-	۲	۱۲	۹	۳۲	۱۷	داشتن انگیزش شغلی
O	-	۳	۱۰	۱۷	۲۳	۱۹	قابلیت یادگیری
O	-	۱	۱۰	۱۷	۳۱	۱۳	تسلط بر مبادی اطلاعاتی
M	-	۲	۱۰	۱۵	۲۰	۲۵	توانمندی و شایستگی
O	-	۲	۱۲	۳	۳۴	۲۱	تحصیلات کافی
A	-	۵	۱۶	۲۵	۱۶	۱۰	انجام تیمی کارها
A	-	۴	۱۰	۲۶	۱۵	۱۷	شایسته‌سالار بودن سیستم
O	-	۵	۱۴	۸	۲۸	۱۷	پرداخت کارانه
O	-		۷	۱۲	۳۰	۲۰	حقوق و دستمزد
A	-	۲	۱۵	۲۹	۱۰	۱۵	توانمندسازی زیردستان
I	-	۵	۲۰	۱۵	۱۹	۱۳	تأمین خدمات رفاهی
I	-	۵	۲۵	۱۲	۱۴	۱۶	محیط و فرهنگ مناسب
M	-	۵	۱۵	۹	۲۰	۲۳	مشارکت زیردستان
M	-	۵	۱۵	۳	۲۱	۲۸	سیستم ارزیابی عملکرد
O	-	۵	۸	۸	۲۷	۲۴	برقراری عدالت سازمانی
O	-	۲	۱۴	۸	۳۵	۱۳	سبک مناسب مدیریتی
A	-	۲	۱۱	۲۷	۲۱	۱۰	در دسترس بودن امکانات
O	-	۲	۹	۱۶	۲۵	۲۰	وجود تعهد سازمانی
I	-	۶	۲۶	۹	۲۰	۱۱	تسهیل در برقراری ارتباطات
O	-	۵	۱۹	۱۰	۲۱	۱۷	تفویض اختیار
I	-	۶	۲۵	۴	۲۴	۱۲	وضوح نقش
I	-	۴	۳۸	۸	۱۷	۵	گردش شغلی
O	-	۲	۲۴	۸	۲۹	۹	واضح بودن ماهیت شغل

در ادامه مراحل این پژوهش، با توجه به اینکه سه ویژگی مناسب بودن محیط و فرهنگ سازمانی، تسهیل در برقراری ارتباطات و گردش شغلی در طبقه I قرار گرفتند و این بدان معناست که این شاخص‌ها در بهبود بهره‌وری مدیران نقشی ندارند، از مدل حذف شده و ۲۰ مؤلفه باقی‌مانده وارد فاز طبقه‌بندی و رتبه‌بندی می‌شوند. با توجه به اینکه در بین روش‌های مختلف ارائه‌شده در مقالات گوناگون برای طبقه‌بندی و رتبه‌بندی کانو، روش میانگین موزون فراوانی تا امروز جامع‌ترین روش مطرح است، مورد استفاده قرار گرفته و ویژگی‌های مؤثر بر بهره‌وری مدیران مورد تحلیل قرار می‌گیرد. برای بهره‌برداری از این روش نخست باید امتیاز هر ویژگی بر اساس رابطه روش میانگین موزون محاسبه شده و اولویت شاخص‌ها از حیث امتیاز بیشتر مشخص شود. جدول ۷ نتایج محاسبه میانگین موزون ویژگی‌ها و اولویت‌بندی آنها را به تصویر کشیده است.

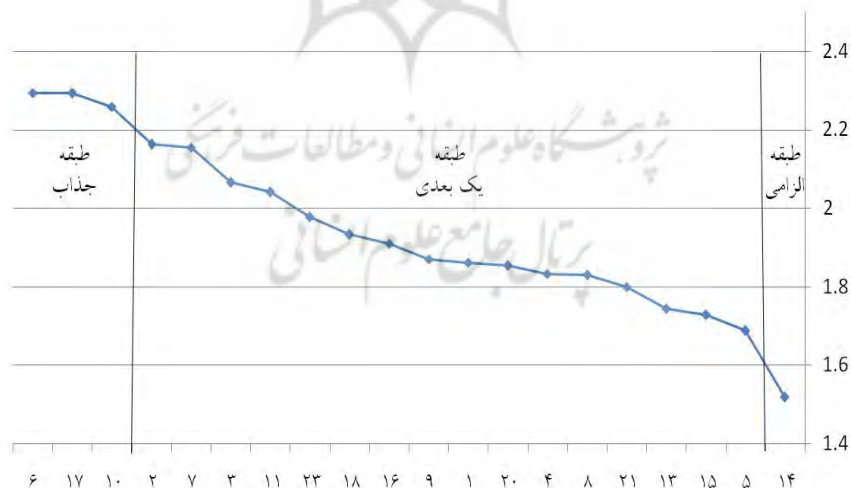
جدول ۷. تحلیل داده‌ها بر اساس روش میانگین موزون جدول فراوانی

ردیف	ویژگی	یک‌بعدی	الزامی	جذاب	امتیاز
۱	ارزیابی عملکرد	۲۱	۲۸	۳	۱.۵۱۹۲۳
۲	تحصیلات	۳۴	۲۱	۳	۱.۶۸۹۶۵۵
۳	عدالت سازمانی	۲۷	۲۴	۸	۱.۷۲۸۸۱۴
۴	مشارکت زیردستان	۲۰	۲۲	۹	۱.۷۴۵۰۹۸
۵	وضوح نقش	۲۴	۱۲	۴	۱.۸
۶	پرداخت کارانه	۲۸	۱۷	۸	۱.۸۳۰۱۸۹
۷	توان‌مندی و شایستگی	۲۰	۲۵	۱۵	۱.۸۳۳۳۳۳
۸	تفویض اختیار	۲۱	۱۷	۱۰	۱.۸۵۴۱۶۷
۹	انگیزش شغلی	۳۲	۱۷	۹	۱.۸۶۲۰۶۹
۱۰	حقوق و دستمزد	۳۰	۲۰	۱۲	۱.۸۷۰۹۶۸
۱۱	سبک مدیریتی	۳۵	۱۳	۸	۱.۹۱۰۷۱۴
۱۲	تعهد سازمانی	۲۵	۲۰	۱۶	۱.۹۳۴۴۲۶
۱۳	وضوح ماهیت شغل	۲۹	۹	۸	۱.۹۷۸۲۶۱
۱۴	تأمین خدمات رفاهی	۱۹	۱۳	۱۵	۲.۰۴۲۵۵۳
۱۵	تسلط بر مبادی اطلاعاتی	۳۱	۱۳	۱۷	۲.۰۶۵۵۷۴

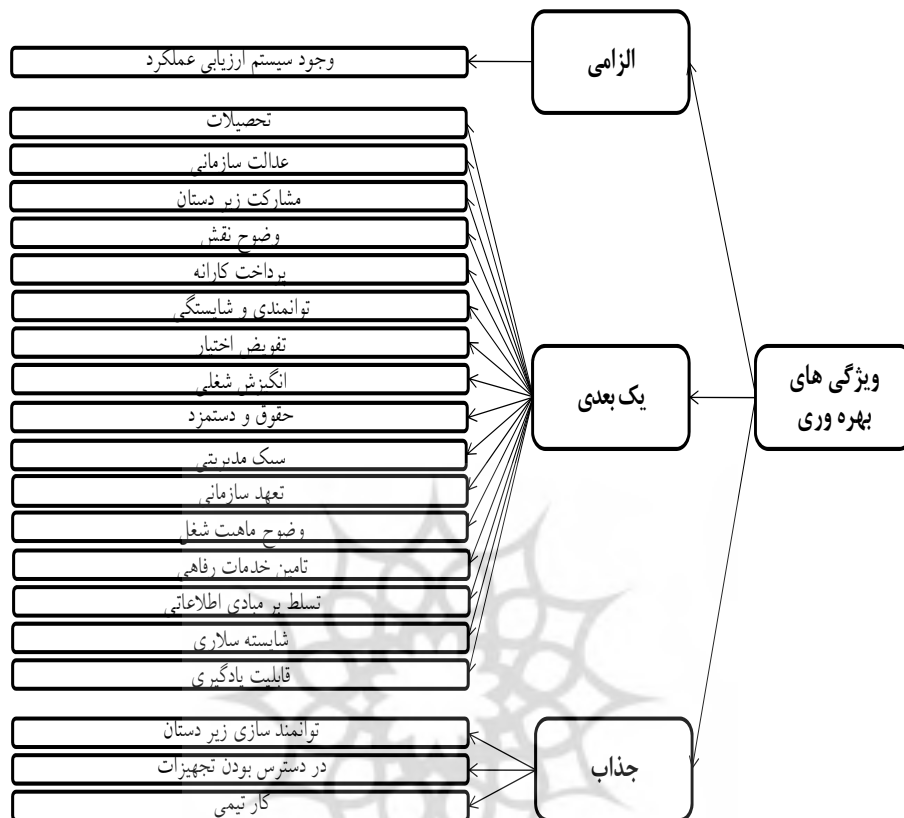
۲.۱۵۵۱۷۲	۲۶	۱۷	۱۵	شایسته سلاری	۱۶
۲.۱۶۳۳۶۵	۱۷	۹	۲۳	قابلیت یادگیری	۱۷
۲.۲۵۹۲۵۹	۲۹	۱۵	۱۰	توان‌مهندسازی زیردستان	۱۸
۲.۲۹۳۳۰۳	۲۷	۱۰	۲۱	امکانات و تجهیزات	۱۹
۲.۲۹۴۲۲۸	۲۵	۱۰	۱۶	انجام تیمی کارها	۲۰

پس از محاسبه امتیاز ویژگی‌ها و تعیین اولویت آنها، نوبت به ترسیم نمودار امتیاز مؤلفه‌ها و تعیین طبقه هر ویژگی می‌رسد. شکل ۳ طرح‌واره نموداری و طبقه‌بندی ویژگی‌های مؤثر بر بهره‌وری مدیران زن را به تصویر کشیده است. همان‌گونه که پیشتر نیز اشاره کردیم، مبنای طبقه‌بندی، یافتن دو فاصله بزرگ بر حسب اختلاف بین نقاط موجود و همچنین شکست روی نمودار است.

همان‌گونه که در شکل ۳ تصویر شده است، بر اساس تحلیل‌های انجام شده، یک شاخص در طبقه الزامی، ۱۶ شاخص در طبقه یک‌بعدی و ۳ شاخص در طبقه جذاب قرار گرفته‌اند. به منظور شفاف‌تر شدن طبقه‌بندی انجام شده و همچنین جمع‌بندی مراحل قبل، شکل ۴ نمودار درختی طبقه‌بندی انجام شده و همچنین اولویت قرارگیری در هر طبقه را به تصویر کشیده است. شایان ذکر است در این شکل، ترتیب قرار گرفتن مؤلفه‌ها در ذیل هر طبقه به ترتیب اولویت از بالا به پایین است.



نمودار ۲. طبقه‌بندی ویژگی‌های مؤثر بر بهره‌وری مدیران زن



شکل ۲. طبقه‌بندی و اولویت‌بندی ویژگی‌های مؤثر بر بهره‌وری مدیران زن

۶. نتیجه‌گیری

همان‌گونه که در شکل ۳ مشخص است، وضعیت ۲۰ ویژگی روی نمودار مشخص شده که در میان آنها، سه ویژگی مناسب بودن محیط و فرهنگ سازمانی، تسهیل در برقراری ارتباطات و گردش شغلی به دلیل اینکه در روش تعدیل فراوانی در جدول ۶ دارای وضعیت بی‌توجه بوده‌اند، حذف شده و در نمودار رتبه‌بندی نشده‌اند. از این میان، فقط شاخص وجود سیستم ارزیابی عملکرد ویژگی الزامی است که نشان‌دهنده این مطلب است که وجود آن الزامی اجتناب‌ناپذیر برای دستیابی به بهره‌وری است و نبود آن آثار منفی بر بهره‌وری مدیران خواهد گذاشت.

همان‌گونه که مشاهده می‌شود، بخش اعظم نیازها در طبقه نیازهای یک‌بعدی قرار

می‌گیرند؛ به این معنی که هر چه در بهبود کیفیت این گروه از نیازها تلاش بیشتری صورت گیرد، بهره‌وری مدیران نیز به همان اندازه افزایش می‌یابد. این نیازها عبارت‌اند از: قابلیت یادگیری؛ شایسته‌سالار بودن سیستم؛ تسلط بر مبادی اطلاعاتی؛ توانمندی و شایستگی؛ تأمین خدمات رفاهی؛ واضح بودن ماهیت شغل؛ وجود تعهد سازمانی؛ سبک مدیریتی مناسب؛ حقوق و دستمزد؛ انگیزش شغلی؛ تفویض اختیار؛ کارانه و فوق‌العاده‌های شغلی؛ وضوح نقش؛ مشارکت زیردستان؛ برقراری عدالت سازمانی.

وجود سه ویژگی توانمندسازی زیردستان، در دسترس بودن امکانات و تجهیزات و انجام شدن گروهی کارها به عنوان ویژگی‌های جذاب مؤید این مهم است که این ویژگی‌ها از سوی مدیران قابل انتظار نبوده و آنها باور کرده‌اند که بدون این سه ویژگی باید به کار خود ادامه دهند. این مطلب به‌واقع می‌تواند زنگ خطری برای مسئولان باشد و جای بسیار تأمل دارد. به هر تقدیر، تحلیل این شاخص‌ها نشان می‌دهد هر چه این ویژگی‌ها بیشتر در کارراهه شغلی مدیران وجود داشته باشد، آنها شگفت‌زده شده و انگیزه ویژه‌ای برای انجام کارها پیدا خواهند کرد.

پیشنهادها

به نظر می‌رسد با توجه به هر طبقه می‌توان پیشنهادهایی را بیان کرد که موجبات بهبود بهره‌وری مدیران را فراهم آورند.

۱. در راستای توسعه پیشنهاد می‌شود سیستم ارزیابی عملکرد با مشارکت مدیران طراحی شده و با قوت در بدنه آموزش و پرورش به‌کار گرفته شود.

۲. ماهیت و چینش ویژگی‌های یک‌بعدی نشان می‌دهد آنها غالباً مربوط به غنی‌سازی و توسعه شغلی هستند. در نتیجه، پیشنهاد می‌شود ضمن تفویض اختیار، مدیران زن را مدیرانی باکیفیت تصور کرده و در جوانب گوناگون شغلی، به‌ویژه ابعادی که در این پژوهش در طبقه یک‌بعدی قرار گرفته‌اند، با تجهیز ویژگی‌های ذکر شده زمینه‌های بهبود بهره‌وری مدیران را بهبود بخشید.

۳. همچنین، با استناد به شاخص‌های قرار گرفته در طبقه جذاب، به‌نظر می‌رسد تغییر تفکر اساسی در سطح کلان آموزش و پرورش مبنی بر اجرای تیمی کارها، توانمندسازی زیردستان و ... لازم است. بنابراین، پیشنهاد می‌شود در این راستا تمهیدات لازم لحاظ شده و اقدامات اساسی مبذول گردد.

منابع

- انصاری رنانی، قاسم و سارا سبزی علی‌آبادی (۱۳۸۸). «اولویت‌بندی عوامل سازمانی مؤثر در ارتقای بهره‌وری نیروی انسانی در صنایع کوچک»، بررسی‌های بازرگانی، ش ۳۹.
- اولیا، محمد صالح و میثم شفیعی رودپشتی (۱۳۸۶). «تحلیل و به‌کارگیری مدل کانو در تأمین رضایت مشتری (مطالعه موردی: طراحی وب سایت)»، سومین کنفرانس بین‌المللی بازاریابی.
- حاج کریمی، عباسعلی و رضا پیرایش (۱۳۸۵). «تبیین عوامل مؤثر بر بهره‌وری منابع انسانی در سازمان‌های دولتی با استفاده از تکنیک تحلیل مسیر»، فرهنگ مدیریت، ش ۱۴.
- مقدس، علی‌اکبر و خدیجه احمدی (۱۳۸۱). «بررسی جامعه‌شناختی عوامل مؤثر بر بهره‌وری کادر اداری سازمان‌های دولتی شیراز»، مجله علوم اجتماعی و انسانی دانشگاه شیراز، دوره ۱۹، ش ۱ (پیاپی ۳۷).
- میرغفوری، سید حبیب‌الله؛ و حسین صیادی (۱۳۸۶). «شناسایی، تجزیه و تحلیل و رتبه‌بندی عوامل مؤثر بر بهره‌وری معلمان (مورد مطالعه: معلمان استان یزد)»، مجله علوم تربیتی و روان‌شناسی دانشگاه شهید چمران اهواز، دوره ۲، شماره ۴.
- میرغفوری، سید حبیب‌الله؛ و میثم شفیعی رودپشتی (۱۳۸۷). «شناسایی و رتبه‌بندی عوامل مؤثر بر بهبود کیفیت خدمات آموزشی بخش آموزش عالی (مطالعه موردی: دانشگاه مدیریت دانشگاه یزد)، آموزش عالی ایران، ش ۲.
- Battel, A. A (1994). "Productivity Fains From the Implementation of Employee Training Programs", *Industrial Relations*. No. 23.
- Homyun, Jang-Kyonghoon, Kim-Jaeju, Kim-Juhyung, Kim (2011). "Labour Productivity Model for Reinforced Concete Constrution Projects", *Emerald Group Publishing Limited*, vol.11, NO.1.
- Zhang P. Von Dran G (2001). "Expectations and Ranking of Website Quality Features: Results of Two Studies on User Perceptions", *Proceeding of the Hawaii International Conference on System Science*, [HICSS 34].
- Evans R J and Lindsay W M (2002). *The Management and Control of Quality*, 5 Edition, South-Western/Thomson LearningTM.
- Sauerwein E. Bailom F; Matzler k; Hinterhuber H (1996). "The Kano Model: How to Delight Your Customers", *International working seminar on production economics*, Volume I of the IX.
- "Kano`s Methods for Understanding Customer - Defined Quality", *Center for Quality of Management journal* (1993). Vol. 2, No. 4.
- Grigoroudis E. Politis Y. Spyridaki O. Siskos Y. "Modelling Importance Preferences in Customer Satisfaction Surveys", *Technical University of Crete Decision Support Systems Laboratory University Campus & University of Piraeus Department of Informatics* . No. 8.
- Matzler K. Hinterhuber H (1998). "How to Make Product Development Projects More

- Successful by Integrating Kano's Model of Customer Satisfaction into Quality Function Deployment", *Technovation*, Vol. 18, No. 1.
- Lofgren M. Witell L (2005). "Kano's Theory of Attractive Quality and Packaging", *QMJ*, VOL. 12, No. 3.
- Griffin A; Hauser J (1993). "The Voice of the Customer", *Marketing Science*. No. 10.
- Von Dran G. Zhang P; Small R (1999). "Quality Websites: an Application of the Kano Model to Website Design", *Proceedings of the Fifth Americas Conference on Information Systems*. No. 25.
- Keeker K (1997). "Improving Web Site Usability and Appeal: Guidelines Compiled by MSN Utility Research", <http://www.Microsoft.Com/Workshop/Management/Planning/ImprovingSitusa.Asp>.
- Wilkinson G. Bennett L. Oliver K (1997). "Evaluating the Quality of Internet Information Sources: Consolidated Listing of Evaluation Criteria and Quality Indicators", *Educational Technology*. No. 6.
- Zhang, P. von Dran G. Small R; Barcellos S (1999). "Websites that Satisfy Users: A Theoretical Framework for Web User Interface Design and Evaluation", *Proceedings of the Hawaii International Conference on Systems Science (HICSS 32)*.
- A Novel Approach to Regression Analysis for the Classification of Quality Attributes in the Kano Model: an Empirical Test in the Food and Beverage Industry Original Research Article *Omega* (2012). Vol. 40, Issue 5.
- Li-Fei Chen, An Analytical Kano Model for Customer need Analysis Original Research Article *Design Studies* (2009). Vol. 30, Issue 1.
- Qianli Xu, Roger J. Jiao, Xi Yang, Martin Helander, Halimahtun M. Khalid, Anders (September–October 2011) "Opperud Improving Outpatient Services for Elderly Patients in Taiwan": A qualitative Study Original Research Article *Archives of Gerontology and Geriatrics*, Vol. 53, Issue 2.

