

صلى الله عليه وسلم



دانشگاه آزاد اسلامی
واحد تهران مرکزی
دانشکده روانشناسی و علوم اجتماعی ، گروه علوم تربیتی

(M.A پایان نامه برای دریافت درجه کارشناسی ارشد)

گرایش مدیریت آموزشی

عنوان :

بررسی رابطه بین رضایت شغلی و خلاقیت سازمانی کارکنان
منطقه ۱۵ شهرداری تهران از دیدگاه خود آنها

استاد راهنما :

دکتر مصطفی عسکریان

استاد مشاور :

دکتر محمود جمالی

پژوهشگر :

بهزاد قاسم زاده اوچتپه

پاییز ۱۳۹۰

تقدیم به روح پر فروغ مادرم، اسطوره مهربانی، صبوری و استقامت
و تقدیم به پدر عزیزم که همواره بزرگترین پشتیبان برایم بوده اند.

از تمامی دوستان و همکارانم در منطقه پانزده شهرداری تهران، که صمیمانه در انجام این تحقیق به هر نحوی به من کمک کردند و مورد لطف و بزرگواری خود قرار دادند و یاریم نمودند، کمال تشکر و سپاسگزاری را دارم.

از استاد راهنمای ارجمند و بزرگوارم،
جناب آقای دکتر مصطفی عسکریان
که همواره با صبر و حوصله فراوان و تیزبینی و نکته سنجی هایشان
روشنگر مسیر برایم بودند،
صمیمانه تشکر و قدردانی می نمایم.
همچنین از استاد مشاور ارجمندم
جناب آقای دکتر محمود جمالی
نیز که دلسوزانه و با محبت در این مسیرکمکم کردند صمیمانه
تشکر و قدردانی می نمایم.

بسمه تعالی

تعهد نامه اصالت پایان نامه کارشناسی ارشد

اینجانب بهزاد قاسم زاده اوچتپه دانش آموخته مقطع کارشناسی ارشد ناپیوسته به شماره دانشجویی ۸۸۰۶۴۹۸۱۴۰۰ در رشته علوم تربیتی - مدیریت آموزشی که در تاریخ ۱۳۹۰/۹/۹ از پایان نامه خود تحت عنوان: بررسی رابطه بین رضایت شغلی و خلاقیت سازمانی کارکنان منطقه ۱۵ شهرداری تهران از دیدگاه خود آنها با کسب نمره ۱۹/۲۵ و درجه عالی دفاع نموده ام بدین وسیله متعهد می شوم:

۱. این پایان نامه حاصل تحقیق و پژوهش انجام شده توسط اینجانب بوده و در مواردی که از دستاوردهای علمی و پژوهشی دیگران (اعم از پایان نامه، کتاب، مقاله و ...) استفاده نموده ام، مطابق ضوابط و رویه های موجود، نام منبع مورد استفاده و سایر مشخصات آن را در فهرست ذکر و درج کرده ام.
۲. این پایان نامه قبلاً برای دریافت هیچ مدرک تحصیلی (هم سطح، پایین تر یا بالاتر) در سایر دانشگاهها و مؤسسات آموزش عالی ارائه نشده است.
۳. چنانچه بعد از فراغت از تحصیل، قصد استفاده و هر گونه بهره برداری اعم از چاپ کتاب، ثبت اختراع و ... از این پایان نامه داشته باشم، از حوزه معاونت پژوهشی واحد مجوزهای مربوطه را اخذ نمایم.
۴. چنانچه در هر مقطع زمانی خلاف موارد فوق ثابت شود، عواقب ناشی از آن را بپذیرم و واحد دانشگاهی مجاز است با اینجانب مطابق ضوابط و مقررات رفتار نموده و در صورت ابطال مدرک تحصیلی ام هیچ گونه ادعایی نخواهم داشت.

نام و نام خانوادگی:

تاریخ و امضاء:

بسمه تعالی

در تاریخ ۱۳۹۰/۹/۹

دانشجوی کارشناسی ارشد آقای بهزاد قاسم زاده اوچتپه از پایان نامه خود دفاع نموده و با نمره ۱۹/۲۵ بحروف نوزده و بیست و پنج صدم و با درجه عالی مورد تصویب قرار گرفت.

امضاء استاد راهنما

چکیده

مقدمه

فصل اول: کلیات

۲	۱- بیان مسئله
۷	۲- اهمیت و موضوع تحقیق
۱۰	۳- اهداف تحقیق
۱۱	۴- فرضیه های تحقیق
۱۲	۵- تعاریف مفهومی و عملیاتی
۱۴	۵-۱ متغیرها

فصل دوم: سابقه موضوع تحقیق (ادبیات و پیشینه تحقیقاتی)

مقدمه

۱۸	الف- مبانی نظری
۱۸	خلاقیت
۱۹	تعریف خلاقیت
۲۴	نظریه های خلاقیت
۳۸	شرایط اصلی ایجاد خلاقیت
۴۰	فرآیند خلاقیت (تولید ایده)
۴۱	فرآیند نوآوری در سازمان
۴۲	مراحل خلاقیت
۴۲	عوامل و موانع خلاقیت
۴۴	فنون عمده ایجاد خلاقیت
۴۹	هوش
۶۰	رضایت شغلی
۶۰	تعریف رضایت شغلی
۶۱	اهمیت رضایت شغلی
۶۳	ابعاد رضایت شغلی
۶۶	عوامل موثر بر رضایت شغلی
۸۱	نظریات رضایت شغلی
۸۹	انواع رضایت شغلی
۹۰	پیامدهای رضایت شغلی و عدم رضایت شغلی
۹۶	ب) پیشینه تحقیقاتی
۹۶	تحقیقات انجام شده در داخل کشور
۹۹	تحقیقات انجام شده در خارج کشور
۱۰۲	نتیجه گیری

فصل سوم: روش اجرای تحقیق

مقدمه

۱۰۸	۱-۳ روش تحقیق.....
۱۰۸	۲-۳ جامعه آماری.....
۱۰۹	۳-۳ نمونه آماری و روش نمونه گیری.....
۱۱۱	۴-۳ ابزار جمع آوری اطلاعات.....
۱۱۲	۵-۳ سنجش اعتبار(روائی).....
۱۱۳	۶-۳ سنجش پایائی(اعتمادپذیری).....
۱۱۴	۷-۳ روش تجزیه و تحلیل داده ها.....

فصل چهارم: توصیف آماری داده ها و تحلیل استنباطی آنها

مقدمه

۱۱۷	۱-۴ توصیف آماری داده ها.....
۱۹۶	۲-۴ استنباط آماری داده ها.....

فصل پنجم: نتیجه گیری و پیشنهادها

مقدمه

۲۰۷	۱-۵ خلاصه.....
۲۰۹	۲-۵ یافته های تحقیق.....
۲۱۴	۳-۵ محدودیت های تحقیق.....
۲۱۵	۴-۵ پیشنهادها.....
۲۱۸	منابع فارسی.....
۲۲۳	منابع انگلیسی.....
۲۲۵	پیوست ها.....

فهرست جداول

عنوان	صفحه
جدول ۱-۲ تفکر بالغ، کودکانه و Triz	۴۸
جدول ۱-۳ وضعیت جامعه آماری تحقیق به تفکیک رشته های شغلی	۱۰۹
جدول ۲-۳ وضعیت نمونه آماری تحقیق به تفکیک رشته های شغلی	۱۱۰
جدول ۳-۳ گویه ها و مولفه های رضایت شغلی	۱۱۱
جدول ۴-۳ گویه های خلاقیت سازمانی	۱۱۲
جدول ۵-۳ ضریب آلفای کرونباخ برای متغیرهای تحقیق	۱۱۴
جدول ۱-۴ توزیع فراوانی افراد مورد بررسی بر حسب جنسیت	۱۱۷
جدول ۲-۴ توزیع فراوانی افراد مورد بررسی بر حسب تحصیلات	۱۱۸
جدول ۳-۴ توزیع فراوانی افراد مورد بررسی بر حسب حقوق	۱۱۹
جدول ۴-۴ توزیع فراوانی افراد مورد بررسی بر حسب سابقه	۱۲۰
جدول ۵-۴ توزیع فراوانی افراد مورد بررسی بر حسب وضعیت تاهل	۱۲۱

فهرست نمودارها

صفحه	عنوان
۳۶	نمودار ۱-۲ فرآیند خلاقیت
۴۱	نمودار ۲-۲ فرآیند نوآوری در سازمان
۴۳	نمودار ۳-۲ عوامل و عناصر خلاقیت
۴۷	نمودار ۴-۲ مقایسه منحنی خلاقیت ریباوت و آلتشولر و زلاتین
۹۵	نمودار ۵-۲ پیامدهای رضایت و عدم رضایت شغلی

فهرست اشکال

صفحه	عنوان
۴۰	شکل ۱-۲ فرآیند تولید ایده
۵۰	شکل ۲-۲ ساختار هوش گیلفورد
۸۶	شکل ۳-۲ عناصر خشنودی از زندگی

چکیده

هدف تحقیق: بررسی رابطه بین رضایت شغلی و خلاقیت سازمانی کارکنان شهرداری منطقه ۱۵ تهران از دیدگاه خود آنها در سال ۱۳۹۰ می باشد.

جهت انجام تحقیق نمونه ای شامل تعداد ۱۱۶ نفر از کارکنان مرد استخدام رسمی با تحصیلات دیپلم و بالاتر منطقه ۱۵ شهرداری تهران بر حسب جدول کرجسی و مورگان، که به شیوه تصادفی طبقه ای نسبتی چند مرحله ای انتخاب گردید.

این تحقیق از نوع توصیفی است و از روش زمینه یابی یا پیمایشی سود جسته است. برای اندازه گیری از دو پرسشنامه استفاده شده است. پرسشنامه اول مربوط به سنجش رضایت شغلی کارکنان در پنج بعد (ماهیت کار، حقوق و مزایا، ارتباطات بین همکاران، ارتقاء شغلی و رضایت از سرپرست) و پرسشنامه دوم مربوط به سنجش خلاقیت سازمانی کارکنان (پرسشنامه خلاقیت تورنس).

برای تحلیل داده‌ها، در بخش توصیف داده‌ها از آماره‌های توصیفی همچون، فراوانی، میانگین، انحراف معیار، چولگی و کشیدگی استفاده شده و در بخش آزمون فرضیات و داده‌ها از آماره‌های آزمون استقلال خی دو، آزمون کالموگروف اسمیرنوف و آزمون کروسکال والیس استفاده شده است.

یافته های تحقیق نشان می دهد که بین رضایت شغلی و خلاقیت سازمانی کارکنان در جامعه آماری مورد نظر رابطه معنادار وجود دارد. یعنی با افزایش رضایت شغلی خلاقیت کارکنان افزایش می یابد. همچنین یافته های تحقیق حاکی از آنست که در مجموع، کارکنان در جامعه آماری مورد نظر با میانگین اکتسابی ۲,۹۳ از ۵ در حد متوسط از شغل خود رضایت دارند و با میانگین اکتسابی ۳,۲۴ از ۵ دارای حد متوسطی از خلاقیت می باشند.

کلیدواژه‌ها: رضایت شغلی، خلاقیت سازمانی

مقدمه

اعتقاد عمومی بر این است که هنرمندان نامی، دانشمندان شهیر، فلاسفه و عرفای بزرگ در دوره های تاریخی مختلف و در اقصی نقاط عالم از جمله انسان هایی بوده اند که قابلیت های خلاقانه و توانایی آنها در دست یابی به اندیشه هایی که در زمان خود از بداعت و اصالت ویژه ای برخوردار بوده اند که این انسان ها را از سایر افراد متمایز کرده و می کند، (حسین نژاد، ۱۳۸۱).

طرح پرسش های بنیادی در هر زمینه ای، و تلاش و جست و جو به منظور یافتن پاسخ برای این پرسش ها، شیوه همان انسان هایی بوده است که از طریق تولید آثار و اندیشه های سرنوشت ساز تاثیر شگرفی بر تحولات بزرگ زندگی و تمدن بشری گذاشته اند (همان منبع، ص ۱).

شاید بتوان پرسش درباره ماهیت و فرآیند خلاقیت و نواندیشی را نیز پرسشی بنیادی به حساب آورد و جستجو و مکاشفه خلاقانه برای یافتن پاسخ آن را نیز به همان میزان ارجمند شمرد (همان منبع، ص ۲).

آنچه اهمیت دارد و عامل اصلی خلاقیت شمرده می شود، نظم و ساختار ذهن انسان است که موجب مکاشفه نظم ها و ساختارهای نو و بدیع در پدیده ها و تقویت انگیزه و شوق او برای آفرینش ساختارهای تازه و بدیع در قالب آثار هنری، تئوری های عمومی و یا هرگونه فعالیتی می شود که به درک و دریافت زیبایی و تناسب در وجوه و ابعاد زندگی او منجر می شود (همان منبع، ص ۳).

بنابراین نه تنها ماهیت فرآیندهای مربوط به خلاقیت در قلمروهای هنری و علمی یکسان پنداشته شده است، بلکه امکان بروز و ظهور این فرآیندها در تمامی عرصه های علمی زندگی نیز مورد توجه قرار گرفته است، تا بدین طریق شمول و اهمیت آنها به دور از مرزبندیهای مصنوعی پدید آمده بین اهل هنر و اهل علم و همچنین بین این دو با سایرین، نمایانده شود. در حقیقت می توان گفت که «روحیه هنری» که به عنوان طلب و تلاش برای درک و رسیدن به تناسب و زیبایی در دنیای درون و بیرون تعریف شده است، اساساً هم نیاز همه آحاد بشر است و هم قابلیتی که در همه افراد می تواند احیا و تقویت شود. در این میان هنرمندان و دانشمندان خلاق کسانی بوده اند که توانسته اند در فراسوی موانع و محدودیت های فکری، فرهنگی و اجتماعی و با عبور از عادات ذهنی استحکام یافته در بطن محیط پیرامون خود افق های تازه خلاقیت و نو اندیشی را در مقابل خویش بکشایند و از طریق آموختن مهارت ها و روش های متناسب با درک و دریافت تازه خود از پدیده های طبیعی، انسانی و اجتماعی که به صورت عام در برابرشان حضور داشته اند، و با به وجود آوردن

ابزار و تکنیک های مورد نیاز، به خلق آثار و اندیشه ها و روش ها و نظریه های نو نایل شوند (همان منبع، ص ۴).

با تامل در مجموعه دستاوردهای بشر ملاحظه می شود که حتی ساده ترین لوازم موجود در این مجموعه (مثل میز، صندلی و ...) نیز محصول خلاقیت و نوآوری افراد اندیشمند و مبتکری هستند که در طول سالها با پردازش اندیشه ها و نظریه ها، و بروز ابتکارها، به شکل فعلی خود درآمده اند این وضع حتی در مورد مسیر رشد ذهنی نیز صادق است. بشر در آغاز خلقت با ذهنی مستعد، ولی فاقد تجربه، با پدیده های جهان پیرامونش مواجه شد و بتدریج بذره های استعداد درونی خویش را شکوفا کرد. امروزه مفاهیم ذهنی بشر مملو از طرحهای تکامل یافته ای است که مدتها پیش در قالبهایی خام و ابتدایی، در ذهن بسیاری از افراد اندیشمند و خلاق جوانه زده و بتدریج توسط نسلهای متوالی، تکامل یافته اند. (رضائیان، ۱۳۸۰، ص ۱۰۱).

در این عصر شعار اصلی، خلاقیت و نوآوری است. اگر سازمانها و مدیرانشان بخواهند به حیات خود ادامه دهند و در بلند مدت کامیاب باشند، باید نوآور باشند و بطور مستمر خود را با وضعیتهای جدید تطبیق دهند. (همان منبع، ص ۱۰۵)

در عصر حاضر، بر اثر ورود بی امان تکنولوژی در سازمان ها که از سال ها پیش آغاز شده است، معیارهای انتخاب و انتصاب نیروی کار تغییر کرده و بر اهمیت منابع انسانی بیش از پیش افزوده است (عسکریان، ۱۳۸۵، ص ۱).

امروز سازمانی موفق است که بتواند نیازهای اجتماعی را سریع تر، ارزان تر و مطلوب تر نسبت به سازمان های مشابه رفع کند. به عبارتی مشتری مداری را که در آن خواسته و نظر مصرف کننده مطرح است در تولید، توزیع و تربیت به کار گیرد (همان منبع، ص ۲).

نیروی انسانی گرانبهارترین منبع سازمان برای شکوفاسازی استعدادهای و دستیابی مستمر به عملکرد عالی محسوب می شود. کارفرمایان پیشرو، در مواجهه با فشارهای محیط رقابتی جدید، می کوشند تا حتی المقدور استعداد نیروهای انسانی خود را به طور کامل شکوفا سازند. بازتاب این تلاش در شعارهایی نظیر «نیروی انسانی مهمترین سرمایه سازمان است» و «کارکنان ما، مهمترین وجه تمایز این سازمان از سایر سازمانها به شمار می آیند» ملاحظه می شود. چنین اعترافاتی مکرراً در روزنامه ها، تبلیغات تصویری، گزارشهای سالانه، مطالب آموزشی سازمانها، سخنرانی مدیران اجرایی و خبرنگارهای سازمانی مطرح می شوند (یاویتز^۱، ۱۹۹۸؛ نقل از رضائیان، ۱۳۸۵، ص ۳۹۱).

همه این موارد حاکی از وجود یک ادراک و شناخت کاملاً ویژه اند: «اگر سازمان بخواهد حتی با برخورداری از رسالتی روشن و راهبردهایی مطلوب و ساختارهای سازمانی کارآمد و طراحی شغل مناسب، به طور کامل به هدفهای خود دست یابد، به نیروی انسانی توانمند و

^۱. Boris Yavits

متعهد نیز نیاز خواهد داشت». امروزه فشار رقابت جهانی و تغییرات اجتماعی به نوعی انقلاب در مدیریت منابع انسانی منجر شده است که انواع سازمانها را تحت الشعاع خود قرار می دهد. نکته قابل تأمل آن است که تحولات ناشی از این انقلاب استمرار دارند و واقعاً وضع موجود را تحت تأثیر قرار می دهند (پری^۱، ۱۹۹۱، نقل از رضائیان، ۱۳۸۵، ص ۳۹۱).

توجه به رضایت شغلی کارکنان از جمله مولفه های تعیین کننده در نگهداشت و کارآمدی منابع انسانی بشمار می رود. چرا که کارکنان راضی و خشنود، با احساس تعهد بیشتر در امور نسبت به سازمان متبوع خود فعالیت می کنند. روشن است نقش مدیر در پرورش خلاقیت، تحریک و تشویق کارکنان، تفویض اختیار به کارکنان، پیدا کردن ذهنهای خلاق و استفاده از خلاقیت دیگران است. نظام مدیریت مشارکتی با تکیه بر خود کنترلی کارکنان، مشورت، تشویق به ابتکار و احترام به افراد، نقش مهمی در پرورش خلاقیت کارکنان ایفا خواهد کرد.

با توجه به آنچه که بیان گردید تحقیق حاضر به بررسی تأثیر رضایت شغلی در ایجاد خلاقیت سازمانی کارکنان منطقه پانزده شهرداری تهران می پردازد.

^۱ Nancy I. Perry

فصل اول
کلیات

۱-۱ بیان مساله

رضایت شغلی متغیری است که به جهت کاربردی بودن و تاثیر بر عملکرد افراد در پژوهش های بسیاری مورد بررسی قرار گرفته و ارتباط آن با دیگر متغیرها بررسی شده و نتایج ارزشمندی بدست آمده است. برای مثال کرتون^۱ نوآورها را در مقایسه با افراد سازگار، دارای رضایت شغلی و عملکرد بهتری میداند و گالیوان^۲ (2003) اعلام میدارد که سبک خلاق، بطور مثبت با رضایت شغلی ارتباط دارد (موسوی فرید، ۱۳۸۶، ص ۱۰).

در این تحقیق با عنایت به محدودیت های کاربردی سعی می شود تا با بررسی خلاقیت بعنوان متغیری مطلوب و تاثیرگذار، به تعریف و آگاهی مناسبی از جایگاه آن در فرآیند کاری کارکنان برسیم تا با نگاهی اجرایی، بتوانیم علاوه بر افزایش رضایت شغلی کارکنان، از پتانسیل خلاقیت و نوآوری افراد در بهبود فرآیند کاری استفاده کنیم (همان منبع، ص ۱۱).

خلاقیت بعنوان توانایی ذهنی که به راه حل ها، ایده ها، مفاهیم، اشکال هنری، نظریه ها و تولیدات بدیع و نوین منجر می شود (وبر، ۱۹۹۸)، همواره منشاء پژوهش های علمی و کاربردی بسیاری بوده است و طبیعتاً، نگرش مثبتی نسبت به آن وجود دارد چرا که در اغلب موارد با متغیرهای مطلوب جامعه و محیط کار همبستگی مثبتی نشان داده است. خلاقیت و تولید افکار و اندیشه های جدید توسط مدیران و کارکنان دارای اهمیت ویژه ای است و این مهم در سازمان از جایگاه والایی برخوردار است. امروزه سازمانهایی موفق هستند و می توانند در دنیای پر رقابت ادامه حیات دهند که دائماً افکار و اندیشه های جدید را در سازمان کاربردی کنند و این امر توسط مدیران و کارکنان خلاق امکان پذیر است چرا که خلاقیت فردی پایه خلاقیت و نوآوری سازمانی است (آمابلی، ۱۹۸۸، نقل از فرید موسوی، ۱۳۸۶، ص ۲).

با این وجود در کاربرد، گاهی محدودیت ها و تناقضاتی وجود دارد که نیاز به کنترل هر متغیری را نمایان می سازد و خلاقیت نیز از این امر مستثنی نیست برای مثال گاهی اوقات تداخل خلاقیت با نظم سازمانی و تعریف کاری در یک مجموعه، باعث بروز مشکلاتی می

1. Kirton, M.
2. Gallivan, M.J.

گردد و در عین حال هر دو فعالیت مورد نیاز سازمان می باشد(فرید موسوی، ۱۳۸۶، ص ۱۳).

در عبارتی ساده و موجز تورنس^۱ (تورنس، ۱۹۶۱؛ ترجمه قاسم زاده، ۱۳۷۵، ص ۱۷) خلاقیت را چنین توصیف می کند:

خلاقیت عبارت از عمیق تر کردن است.

خلاقیت دوباره نگاه کردن است.

خلاقیت خط زدن اشتباهات است.

خلاقیت صحبت کردن و گوش دادن به یک گربه است.

خلاقیت وارد آبهای عمیق شدن است.

خلاقیت وارد آبهای عمیق شدن است.

خلاقیت خارج شدن از پشت درب های بسته است.

خلاقیت وصل کردن دوشاخه به پریز خورشید است.

مطلب دیگر که در روابط کاری بسیار حائز اهمیت است رضایت کارکنان و تمایل و اشتیاق آنان به ارائه خدمات است. بسیاری از صاحب نظران معتقدند که منابع انسانی تنها مزیت رقابتی هستند که سازمانها باید با اقدامات مناسب و درست، این نیروی بالقوه را به نیروی بالفعل تبدیل کرده و آن را در جهت سازمان هدایت کنند. سازمانهای فاقد منابع انسانی، هرگز نمی توانند به اهداف خود دست یابند، به بیانی دیگر منابع انسانی بمنظور حفظ رقابت در بازار نقش کلیدی را ایفا میکنند.

در قرن حاضر مطرح شدن منابع انسانی به عنوان سرمایه زنده، موجب شده است که بیش از پیش، نظریه های مدیریت و سازمان متوجه این منابع شود. در نتیجه نظریه های کامل تر از گذشته در عرصه این مدیریت بوجود آید. اینک در حالی دهه اول قرن بیست و یکم را پشت سر می گذاریم که از مطرح شدن مدیریت منابع انسانی به صورت امروز، بیش از سی و پنج سال نمی گذرد، دیگر مدیریت امور افراد یا کارکنان در سازمان ها مطرح نیست، چون که کارکنان امروز مانند کارکنان دیروز، وسیله ی دست کارفرمایان نیستند، بلکه کارکنان به عنوان عامل عمده تولید و ایجاد بهره وری در سازمان مطرح می شوند و حمایت صنفی و قانونی دارند. بدین جهت مدیریت امور افراد و کارکنان جای خود را به مدیریت منابع انسانی واگذار کرده است(عسکریان، ۱۳۸۵، ص ۱).

بنابر اعتقاد روان شناسان صنعتی و سازمانی، امنیت شغلی یکی از عوامل بوجود آورنده رضایت شغلی است. نیازهای تامینی کاملاً آشکار و در بین اغلب مردم بسیار متداول اند. همه ما میل داریم از آسیبهای زندگی نظیر تصادف، جنگها، امراض و بی ثباتی اقتصادی و شغلی در امان باشیم. از این رو افراد و سازمانها علاقه مندند که تا اندازه ای اطمینان فراهم کنند که

1 . Torrance, Ellis Pual.

از این قبیل فاجعه‌ها حتی الامکان مصون خواهند بود. در مورد توسعه منابع انسانی بحث فراوان است ولی آنچه در این راستا اهمیت دارد این است که امروزه توسعه منابع انسانی تنها با آموزشهای تخصصی و فنی حاصل نمی‌شود بلکه باید از طریق نظام آموزش جامع به پرورش کارکنان سازمان پرداخت، یعنی کارکنان سازمان در ابعاد مختلف پرورش یابند. برای مثال اگر يك نفر مهندس یا کاردان از نظر فنی و تخصصی دارای مهارت زیادی باشد ولی قوانین سازمان را خوب نداند، در برقراری روابط انسانی ضعف داشته باشد، یا وظایف خود را نداند، فرد توسعه یافته‌ای نیست زیرا با توجه به نارسائیهای سازمانی که در آن است نمی‌تواند توان و تخصص خود را به نحو مطلوب در اختیار سازمان گذارد و به کار گیرد. در این راستا توسعه منابع انسانی باید به دنبال ایجاد هدفهایی چون ایجاد آگاهی علمی و ارتقای سطح اطلاعات و دانش کارکنان، ارتقای قابلیتها و توانائیهای کارکنان و سازمانها، ارتقای سطح آگاهی اجتماعی کارکنان سازمانها، توسعه مهارت و توانائیهای انجام کار، بهبود عملکرد، به روز کردن اطلاعات کارکنان، ترفیع شغل و آماده سازی برای ترفیع، حل مسائل، آشنا کردن کارکنان جدید با هدفهای سازمان و آشنا کردن کارکنان قبلی با هدفهای جدید سازمان، رشد شخصیت، ارزشها و اخلاقیات برای رسیدن به نظام مطلوب است (عسکریان، ۱۳۷۸، ص ۵۷-۵۸).

تعیین دامنه جهانی شدن تغییرات در اقتصاد جهانی در کنار مدیریت منابع انسانی بسیاری از چالشهای موجود را برجسته می‌کند. به منظور بقا در قرن بیست و یکم، سازمانها باید خود را با يك ذهنیت جهانی تطابق دهند و رهبری خود را به سمت حضور در فضای رقابتی جهانی تغییر دهند. موسسات و رهبرانشان باید چگونگی مدیریت بر چنین تغییراتی را بیاموزند در غیر این صورت چاره‌ای جز از دست دادن این شرایط رقابتی ندارند. بنابراین، رهبران جهانی باید توان سوق دادن تهدیدات و محدودیتها به فرصتها را داشته باشند تا بتوانند پرسنل شان را برای برتر بودن، نه فقط برای بقا، بلکه برای سرعت بخشیدن به ابداعات در رقابت‌ها برانگیزانند (همان منبع، ص ۵۷-۵۸).

از مهمترین پیامدهای رضایت شغلی در کارکنان افزایش نوآوری و خلاقیت در افراد سازمان است که این امر خود افزایش کارایی و بهره‌وری سازمان را در پی خواهد داشت. سازمان‌هایی موفق‌اند و می‌توانند در دنیای پر رقابت امروز ادامه حیات دهند که مدام افکار و اندیشه‌های جدید را در سازمان کاربردی کنند و این امر توسط مدیران و کارکنان خلاق امکان پذیر خواهد بود چرا که خلاقیت فردی پایه خلاقیت و نوآوری سازمانی است (فرید موسوی، ۱۳۸۶).

بسیاری از صاحب نظران معتقدند که منابع انسانی تنها مزیت رقابتی هستند که سازمان‌ها باید با اقدامات مناسب و درست، این نیروی بالقوه را به نیروی بالفعل تبدیل کرده و آنان را در جهت سازمان هدایت کنند. سازمان‌هایی که فاقد منابع انسانی هستند، هرگز نمی‌توانند به

اهداف خود دست یابند. به بیان دیگر، منابع انسانی به منظور حفظ رقابت در بازار، نقش کلیدی را ایفا میکنند.

از جمله نتایج دیگر رضایت شغلی در کارکنان اینست که کارکنان کاملاً راضی گرایش کمتری در مورد تسلیم شکایت دارند، از سلامت جسمانی و روانی بیشتری برخوردارند، طول عمرشان بیشتر است، همچنین ارتباط مثبت بین رضایت شغلی و تولید و درآمد بیشتر، در تحقیقات بسیاری نمایان است که از آن جمله می توان به پژوهش های گرونولد^۱، هرتوگ^۲، وون^۳ و میلر^۴ اشاره کرد (کانسل^۵، ۲۰۰۵؛ نقل از موسوی فرید، ۱۳۸۶، ص ۴۷). توگیا و همکاران^۶ (2004) نیز به بررسی میزان رضایت شغلی در میان کارمندان موسسات کشور یونان پرداختند. یافته های پژوهش آنان نشان داد که این کارمندان بیشترین رضایت را از ماهیت کار، سرپرستی و شرایط کاری و کمترین میزان رضایت را از حقوق و شرایط ارتقاء شغلی داشته اند (فرید موسوی، ۱۳۸۶، ص ۶۶).

بدین ترتیب نقش رضایت شغلی در افزایش کارایی و بهره وری و نیز در ظهور تفکر خلاقانه کارکنان بر کسی پوشیده نیست. البته بررسی وضعیت روحیه و رضایت شغلی در یک سازمان، مسئله ای نیست که بتوان در طول حیات یک سازمان تنها یکبار به آن پرداخته و نتایج حاصله را به مقاطع زمانی دیگر تعمیم داد، بلکه این امر در صورتی موثر است که همواره بعنوان مسئله عمده مورد توجه مدیریت ارشد هر سازمانی قرار گرفته و در مقاطع مختلف در این خصوص بررسی های مقتضی بعمل آمده و با برنامه ای منظم و مستمر در رابطه با حل مسائل و مشکلات مشهود اقداماتی موثر و بموقع صورت داد. با توجه به آنچه که بیان شد این تحقیق در راستای پاسخگویی به این سوال اصلی قرار دارد که رضایت شغلی در ایجاد خلاقیت سازمانی کارکنان شهرداری منطقه پانزده از دیدگاه خود آنها چه تاثیری دارد؟

۲-۱ اهمیت موضوع تحقیق

شهروندی فعال معطوف به درگیر کردن مردم در فراگرد تصمیم گیری است، مردمی که فرصت پیدا می کنند تا در زمینه های برنامه ریزی و انجام خدمات عمومی سخن گفته، به ارتقاء نتایج و خدمات بیندیشند، در واقع شهروند بودن در کامل ترین معنای آن، باید موثر و فعال باشد. این موضوع به خواست درونی باز می گردد که هم در مباحث سیاسی و هم در

1. Groeneveld
2. Hertog
3. Voon
4. Miller
5. Kuncel Nathan R..
6. Togia, A.