

بررسی رابطه بین رضایت شغلی و خلاقیت سازمانی کارکنان

منطقه پانزده شهرداری تهران از دیدگاه خود آن ها

دکتر مصطفی عسکریان^۱، بهزاد قاسم زاده اوچتپه^۲

چکیده:

هدف تحقیق بررسی رابطه بین رضایت شغلی و خلاقیت سازمانی کارکنان شهرداری منطقه ۱۵ تهران از دیدگاه خود آن ها در سال ۱۳۹۰ است. جهت انجام تحقیق نمونه‌ای 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 طبقه‌ای نسبتی چند مرحله‌ای انتخاب شد. 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، ارتقای 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. یافته‌های تحقیق نشان می‌دهد 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 می‌یابد. همچنین یافته‌های تحقیق حاکی از آن است 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 هستند.

کلیدواژه‌ها: رضایت شغلی، خلاقیت سازمانی

۱. دانشگاه آزاد اسلامی واحد تهران مرکز، گروه علوم تربیتی، تهران، ایران

۲. دانش آموخته کارشناسی ارشد مدیریت آموزشی دانشگاه آزاد اسلامی واحد تهران مرکزی

مقدمه:

اعتقاد عمومی بر این است که هنرمندان نامی، دانشمندان شهیر، فلاسفه و عرفای بزرگ در دوره‌های تاریخی مختلف و در اقصی نقاط عالم از جمله انسان‌هایی بوده‌اند که قابلیت‌های خلاقانه و توانایی آن‌ها در دست‌یابی به اندیشه‌هایی که در زمان خود از بداعت و اصالت ویژه‌ای برخوردار بوده‌اند که این انسان‌ها را از سایر افراد متمایز کرده و می‌کند، (حسین نژاد، ۱۳۸۱).

طرح پرسش‌های بنیادی در هر زمینه‌ای، و تلاش و جست‌وجو به منظور یافتن پاسخ برای این پرسش‌ها، شیوه همان انسان‌هایی بوده است که از طریق تولید آثار و اندیشه‌های سرنوشت‌ساز تاثیر شگرفی بر تحولات بزرگ زندگی و تمدن بشری گذاشته‌اند (همان منبع، ص ۱).

شاید بتوان پرسش درباره ماهیت و فرآیند خلاقیت و نواندیشی را نیز پرسشی بنیادی به حساب آورد و جست‌وجو 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 می‌شود، نظم و ساختار ذهن انسان است که موجب مکاشفه نظم‌ها و ساختارهای نو و بدیع در پدیده‌ها و تقویت انگیزه و شوق او برای آفرینش ساختارهای تازه و بدیع در قالب آثار هنری، تئوری‌های عمومی و یا هرگونه فعالیت می‌شود که به درک و دریافت زیبایی و تناسب وجوه و ابعاد زندگی او منجر می‌شود (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 عرصه‌های 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 می‌توان 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 هم‌نیاز همهٔ آحاد بشر است و هم‌قابلیتی که در همهٔ افراد می‌تواند احیا و تقویت شود. در این میان هنرمندان و دانشمندان خلاق کسانی بوده‌اند که توانسته‌اند در فراسوی موانع و محدودیت‌های فکری، فرهنگی و اجتماعی و با عبور از عادات ذهنی استحکام یافته در بطن محیط پیرامون خود افق‌های تازهٔ خلاقیت و نواندیشی را در مقابل خویش بگشایند و از طریق آموختن مهارت‌ها و روش‌های متناسب با درک و دریافت تازهٔ خود از پدیده‌های طبیعی، انسانی و اجتماعی که به صورت عام در برابرشان حضور داشته‌اند، و با به وجود آوردن ابزار و تکنیک‌های مورد نیاز، به خلق آثار و اندیشه‌ها و روش‌ها و نظریه‌های نو نایل شوند (همان منبع، ص ۴).

با تامل در مجموعه دستاوردهای بشر ملاحظه می‌شود که حتی ساده‌ترین 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 اندیشه‌ها و نظریه‌ها، و بروز ابتکارها، به شکل فعلی خود درآمده‌اند. این وضع حتی در مورد مسیر

رشد ذهنی نیز صادق است. بشر در آغاز خلقت با ذهنی مستعد، ولی فاقد تجربه، با پدیده‌های جهان پیرامونش مواجه شد و بتدریج بذره‌های استعداد درونی خویش را شکوفا کرد. امروزه مفاهیم ذهنی بشر مملو از طرح‌های تکامل یافته‌ای 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 یافته‌اند. (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 به طور مستمر خود را با وضعیت‌های جدید تطبیق دهند. (همان منبع، ص ۱۰۵)

در عصر حاضر، بر اثر ورود بی‌امان تکنولوژی در سازمان‌ها که از سال‌ها 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 سریع‌تر، ارزان‌تر و مطلوب‌تر نسبت به سازمان‌های مشابه رفع کند. به عبارتی مشتری مداری را که در آن خواسته و نظر مصرف‌کننده مطرح است، در تولید، توزیع و تربیت به کار گیرد (همان منبع، ص ۲).

نیروی انسانی گرانبهارترین منبع سازمان برای شکوفاسازی استعدادها و دستیابی مستمر به عملکرد عالی محسوب می‌شود. کارفرمایان پیشرو، در مواجهه با فشارهای محیط رقابتی جدید، می‌کوشند 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 می‌آیند» ملاحظه می‌شود. چنین اعترافاتی مکرراً در روزنامه‌ها، تبلیغات تصویری، گزارش‌های سالانه، مطالب آموزشی سازمان‌ها، سخنرانی مدیران اجرایی و خبرنگارهای سازمانی مطرح می‌شوند (یاویتز^۱، ۱۹۹۸؛ نقل از رضائیان، ۱۳۸۵، ص ۳۹۱).

همه این موارد حاکی از وجود یک ادراک و شناخت کاملاً ویژه‌اند: «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 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 می‌دهد. نکته قابل تأمل آن است که تحولات ناشی از این انقلاب استمرار دارند و واقعاً وضع موجود را تحت تأثیر قرار می‌دهند (پری^۲، ۱۹۹۱، نقل از رضائیان، ۱۳۸۵، ص ۳۹۱).

1. Boris Yavits

2. Nancy I. Perry

توجه به رضایت شغلی کارکنان از جمله مولفه‌های تعیین کننده در نگه داشت و کارآمدی منابع انسانی به شمار می‌رود. چرا که کارکنان راضی و خشنود، با احساس تعهد بیشتر در امور نسبت به سازمان متبوع خود فعالیت می‌کنند. 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 شد، تحقیق حاضر به بررسی تاثیر رضایت شغلی در ایجاد خلاقیت سازمانی کارکنان منطقه پانزده شهرداری تهران می‌پردازد.

فرضیه‌های تحقیق:

الف) فرضیه اصلی تحقیق: رضایت شغلی در ایجاد خلاقیت سازمانی کارکنان منطقه ۱۵ شهرداری تهران از دیدگاه خود آن‌ها تاثیر دارد.

ب) فرضیه‌های فرعی تحقیق:

۱- رضایت از ماهیت کار در ایجاد خلاقیت سازمانی کارکنان منطقه ۱۵ شهرداری تهران از دیدگاه خود آن‌ها تاثیر دارد.

۲- رضایت از سرپرست مافوق در ایجاد خلاقیت سازمانی کارکنان منطقه ۱۵ شهرداری تهران از دیدگاه خود آن‌ها تاثیر دارد.

۳- رضایت از رابطه بین همکاران در ایجاد خلاقیت سازمانی کارکنان منطقه ۱۵ شهرداری تهران از دیدگاه خود آن‌ها تاثیر دارد.

۴- رضایت از ارتقای شغلی در ایجاد خلاقیت سازمانی کارکنان منطقه ۱۵ شهرداری تهران از دیدگاه خود آن‌ها تاثیر دارد.

۵- رضایت از حقوق و مزایا در ایجاد خلاقیت سازمانی کارکنان منطقه ۱۵ شهرداری تهران از دیدگاه خود آن‌ها تاثیر دارد.

۶- سابقه خدمت در ایجاد خلاقیت سازمانی کارکنان منطقه ۱۵ شهرداری تهران از دیدگاه خود آن‌ها تاثیر دارد.

۷- سابقه خدمت در ایجاد رضایت شغلی کارکنان منطقه ۱۵ شهرداری تهران از دیدگاه خود آن‌ها تاثیر دارد.

۸- رضایت از حقوق و مزایا در ایجاد رضایت شغلی کارکنان منطقه ۱۵ شهرداری تهران از دیدگاه خود آن‌ها تاثیر دارد.

روش تحقیق:

این تحقیق از نوع توصیفی است و از روش تحقیق زمینه یابی سود جسته است. روش زمینه یابی، بیشتر برای کشف رابطه و مستندسازی فرضیه‌هایی به کار می‌رود که به صورت علت و معلولی صورت بندی می‌شوند و از طریق آن می‌توان روابط بین متغیرها را مورد بحث و بررسی قرار داد و از یک ابزار، از نوع پرسشنامه استفاده می‌کند. از تحقیق زمینه یابی می‌توان برای کشف روابط بین متغیرهای مختلف استفاده نمود (دلاور، ص ۱۰۰).

جامعه آماری:

جامعه آماری این تحقیق عبارت است از تعداد ۱۶۷ نفر از کارکنان مرد استخدام رسمی با تحصیلات دیپلم و بالاتر منطقه ۱۵ شهرداری تهران در رشته‌های مختلف شغلی که در سال ۱۳۹۰ مشغول به خدمت هستند.

نمونه آماری و روش نمونه گیری:

نمونه گیری عبارت است از انتخاب درصدی از جامعه به عنوان نماینده‌ای از آن. برای این که مطمئن شویم نمونه انتخاب شده نماینده واقعی جامعه است، باید آن را به صورت تصادفی از جامعه مورد نظر انتخاب کنیم؛ یا به عبارت دیگر نمونه گیری یعنی انتخاب تعدادی از افراد، حوادث و اشیاء از یک جامعه تعریف شده به عنوان نماینده آن جامعه. مزیت انتخاب یک نمونه از یک جامعه جلوگیری از اتلاف وقت محقق و صرفه جویی در منابع مالی است. از طریق مطالعه یک نمونه نسبتاً کوچک و با اجرای نمونه گیری صحیح و پذیرش مقدار ناپذیری خطا، محقق به نتایج تقریباً درستی خواهد رسید (دلاور، ۱۳۸۳، ص ۱۲۰).

در بسیاری از تحقیقات انسانی، محقق مایل است نمونه حقیقی را به گونه‌ای انتخاب کند که مطمئن شود زیرگروه‌ها با همان نسبتی که در جامعه وجود دارند، به عنوان نماینده جامعه، در نمونه نیز حضور داشته باشند. این نمونه‌ها را نمونه‌های طبقه بندی شده^۱ گویند (دلاور، ۱۳۸۹، ص ۱۲۵).

به همین منظور در نمونه گیری طبقه ای، جامعه به گروه‌های متجانس تقسیم می‌شود و از هر گروه از افراد که دارای ویژگی‌های مشابه هستند، نمونه‌ای انتخاب می‌شود. ضمناً نسبت افراد در نمونه باید برابر نسبت آن‌ها در جامعه باشد (دلاور، ۱۳۸۸، ص ۲۸۳).

جهت جمع آوری اطلاعات از دو پرسشنامه استفاده شده است:

۱) پرسشنامه رضایت شغلی:

برای سنجش رضایت شغلی از پرسشنامه‌ای استفاده شد که از ترکیب دو پرسشنامه (که به وسیله بری فیلد و روث (شفیع آبادی، ۱۳۷۱، صص ۱۳۲-۱۲۳) و ابزار سنجش رضایت شغلی که به وسیله هومن (۱۳۸۳) طراحی

شده است) بهره برداری شده است. به این صورت که بر اساس ویژگی‌های جامعه آماری و مولفه‌های رضایت شغلی در نظر گرفته شده، در پنج بعد مورد استفاده قرار گرفته است. این پرسشنامه دارای ۲۳ سوال و به صورت طیف لیکرتی از خیلی زیاد تا خیلی کم طراحی شده اند که برای خیلی کم رتبه ۱ و برای خیلی زیاد رتبه ۵ دادیم. (خیلی کم ۱، کم ۲، متوسط ۳، زیاد ۴، خیلی زیاد ۵) را اندازه گیری می‌کند.

۲) پرسشنامه خلاقیت:

این ابزار میزان خلاقیت فرد در سازمان را مورد ارزیابی قرار می‌دهد. تحقیق حاضر از پرسشنامه خلاقیت تورنس بهره گرفته که دارای ۵۰ سوال می‌باشد. این پرسشنامه دارای ۵۰ سوال و به صورت طیف لیکرتی از کاملاً موافقم تا کاملاً مخالفم، طراحی شده بودند. که برای کاملاً مخالفم رتبه ۱ و برای کاملاً موافقم رتبه ۵ دادیم. (کاملاً مخالفم، مخالفم ۲، بی نظرم ۳، موافقم ۴، کاملاً موافقم ۵) را اندازه گیری می‌نماید.

روش تجزیه و تحلیل داده ها:

جهت تجزیه و تحلیل داده‌های حاصل از اجرای پرسشنامه‌ها در تحقیق حاضر علاوه بر استفاده از آمار توصیفی مانند فراوانی، درصد، میانگین، احراف استاندارد، چولگی و کشیدگی از آمار استنباطی نیز استفاده شد. برای بررسی فرضیه‌های تحقیق از آزمون استقلال خی دو، آزمون کروسکال والیس (معادل ناپارامتریک تحلیل واریانس یک راهه) استفاده شد.

پیشینه تحقیقاتی:

برکسی پوشیده که در عصر حاضر، نیروی انسانی کارآمد از اساسی ترین مؤلفه‌های اثرگذار در بقاء سازمان‌ها در دوران رقابتی امروز است. سازمان‌هایی می‌توانند در عصر تغییرات و تحولات روز افزون کنونی به ادامه حیات بپردازند که پیشتر به مهیا کردن بسترهای مورد نیاز برای رسیدن به نیروی انسانی با مشخصات و ویژگی‌های مورد نیاز همت گمارده اند و بدین منظور منابع انسانی مورد نیاز خود را مطابق اهداف و مأموریت‌های خود پرورش داده اند.

در سال ۱۹۳۵، رابرت هاپاک، رضایت شغلی را در ارتباط با عوامل روان شناختی و فیزیولوژیکی و اجتماعی تعریف کرد. یعنی جهت رسیدن شاغل به رضایت، لازم است از نظر روانی، جسمانی و اجتماعی ارضا شود. این تعریف جنبه ترکیبی از عوامل مختلف ارضا کننده دارد (نقل از عسکریان، ۱۳۷۸، ص ۱۰۴).

همچنین از ضروری ترین و مهم ترین موضوعات در بحث نگاه داشت نیروی انسانی، آگاهی از وضعیت

رضایت شغلی و احساس و تلقی فرد نسبت شغل و سازمان خود است و این که فرد شغلش را دوست داشته باشد و بتواند از طریق شغلش نیازهای خودش را ارضاء کند و و در نتیجه احساسات مثبتی به آن داشته باشد. (راینز، ۱۹۹۶؛ ترجمه پارسایان و اعرابی، ۱۳۷۸)

ادیت الیزابت بست (۲۰۰۶) که مطالعه‌ای در مورد رضایت شغلی معلمان مدارس ابتدائی و متوسطه در سال ۲۰۰۶ انجام داده، معتقد است میزان رضایت معلم و روحیه وی موجب پیش بینی‌های اولیه موفقیت تحصیلی دانش آموزان مدارس می‌شود. رضایت معلمان همچنین تأثیرات مفید عاطفی، اخلاقی و فرهنگی بر زندگی دانش آموزان دارد که این نشان دهنده اهمیت موضوع رضایت شغلی است (حسن زاده، صائمیان، ۱۳۸۱).
موضوع رضایت شغلی در این تحقیق از پنج بعد مورد بررسی قرار گرفت. ایوان سویچ^۱ و ماتسون^۲ (۱۹۸۹) خصوصیات برجسته شغلی را در پنج بعد معرفی می‌کنند:

۱- رضایت از کار^۳: یعنی، قلمرو وظایفی که کارکنان انجام می‌دهند، جالب باشد و فرصت‌هایی برای آموزش و یادگیری فراهم سازد. کار به خودی خود نقش مهمی در تعیین سطح رضایت شغلی دارد. (مهدوی، ۱۳۷۹)
۲- رضایت از مافوق^۴: یعنی توانایی‌های فنی و مدیریتی مدیران و ملاحظات که آنان برای علائق کارکنان از خود نشان می‌دهند. از مهارت‌های مهم مدیران، مهارت در روابط انسانی به معنی ایجاد محیط مساعد و مطلوب برای کار از طریق مشارکت کارکنان است.

۳- رضایت از همکاران^۵: میزان دوستی و صلاحیت فنی و حمایتی است که همکاران از خود نشان می‌دهند. رضایت از همکاران منبث از نحوه ارتباطات آن هاست، لذا می‌بایستی در بررسی این متغیر نگرش جمعی مشتمل بر نحوه ارتباط بین کارکنان مد نظر قرار گیرد. (مهدوی عزیز، ۱۳۷۹، نقل از طاهری، ۱۳۸۸، ص ۱۰).
۴- رضایت از ترفیع^۶: دسترسی به فرصت‌های واقعی برای پیشرفت در کارکنان. اگر سیستم‌های ارتقای شغلی به خوبی برنامه ریزی شده باشد که کارکنان در قبال کسب تجربه و دانش بیشتر به مراتب بالاتر و مشاغلی با اختیارات و مسئولیت‌های بیشتر و دارای مزایای مادی و معنوی بیشتر نائل آیند، موجب رضایت شغلی افراد در سازمان می‌شود. (همان منبع، ص ۱۰).

۵- رضایت از حقوق^۷: میزان حقوق دریافتی، برابری ادراکی در مورد حقوق و روش پرداختی به کارکنان. پاداش‌های مادی (غیر از دستمزد، نظیر پرداخت برای تعطیلات، بیمه پزشکی، برنامه بازنشستگی) و پاداش‌های غیر مادی (شامل محیط کاری مطلوب و رضایت شغلی می‌شود) (والرز، ۲۰۰۳).

1. Ivan Ceviche
2. Matteson
3. Satisfaction of Work
4. Satisfaction of Boss
5. Satisfaction of Workers
6. Satisfaction of promotion
7. Satisfaction of Salary

از عواقب و نتایج عدم رضایت شغلی یکی این که عضو سازمان با اقدامات منفی خود موجب بدتر شدن شرایط می‌شود. با غیبت‌های طولانی، کم کاری و اشتباه کاری‌ها، باعث بدتر شدن وضع سازمان می‌شود (رابینز، ۱۹۹۱؛ ترجمه پارسائیان و اعرابی، ۱۳۷۷).

مطالعات نشان می‌دهد، کارکنانی که رضایت کمتری دارند، احتمالاً بیشتر غیبت می‌کنند. دو نوع غیبت وجود دارد، یکی غیبت غیر ارادی که غیر قابل اجتناب است و ارتباطی با رضایت شغلی ندارد. دیگری غیبت اختیاری است که ناشی از عدم رضایت شغلی فرد است. وقتی اعضای سازمانی از کار رضایت پیدا می‌کنند، میزان غیبت، تاخیر در کار و حتی ترک خدمت کاهش می‌یابد. در حقیقت رضایت شغلی می‌تواند برای سازمان تعیین کننده باشد (مقیمی، ۱۳۷۷).

رهبران سازمانی که طرفدار نوآوری و رشد نیروی انسانی هستند، برای ایجاد امنیت در سازمان لازم است به نیروی انسانی اعتماد کنند. از کنترل‌های رفتاری نیروی انسانی که مانع آزادی عمل و ایجاد ترس در آن‌ها می‌شود، بکاهند. برای ایجاد جوّ رشد دهنده در سازمان، ملاک‌های سنجشی جهت رسیدن نیروی انسانی به عالی ترین درجهٔ رشد ظرفیت کیفی ایجاد کنند (عسکریان، ۱۳۷۸، صص ۵۷-۵۸).

بدون شک از پیچیده ترین و عالی ترین جلوه‌های اندیشه انسان تفکر خلاق است که دربارهٔ آن نظریه‌ها و دیدگاه‌های بسیاری وجود دارد. در لغت نامه دهخدا خلاقیت به معنای خلق کردن و به وجود آوردن است و خلاق کسی است که دارای عقاید نو باشد. در واژه نامه وبر، اصطلاح خلاقیت حاکی از فرآیندهای ذهنی است که راه حل‌ها، ایده‌ها، مفهوم سازی‌ها، اشکال هنری، تئوری‌ها و تولیدات منحصر به فرد و تازه منجر می‌شود.

ورنون^۱ (۱۹۸۹)، خلاقیت توانایی شخص در ایجاد ایده‌ها، نظریه‌ها، بینش‌ها یا اشیای جدید و نو و بازسازی مجدد در علوم و سایر زمینه‌هاست که به وسیله متخصصان به عنوان پدیده‌ای ابتکاری و از لحاظ علمی، زیبایی شناسی و فناوری و اجتماعی با ارزش قلمداد گردد (ورنون، ۱۹۸۹؛ نقل از حسینی، ۱۳۸۸، صص ۳۱).

خلاقیت توانایی حل مسائلی است که فرد قبلاً حل آن‌ها را نیاموخته است. به عبارت دیگر زمانی که فرد راه حل تازه‌ای را برای مسئله‌ای که با آن مواجه شده به کار برد، خلاقیت شکل گرفته است (حسینی، ۱۳۷۸). نتایج مطالعه فرآیند خلاقیت نشان می‌دهد سازمان خلاق برای مسایلی از قبیل وقت آزاد، دسترسی به اطلاعات، آزادی عمل تیم موثر و سریع و تشویق و خطرپذیری و غیره اهمیت فوق العاده قابل هستند. مرحله اول جذب یا فریفته شدن نسبت به یک موضوع که اغلب احتیاج به اطلاعات دارند. مرحله الهام که بسیار اتفاق می‌افتد قبل از وقوع از آن هیچ آگاهی نداریم. مرحله آزمایش که در آن ایده به وجود می‌آید و آزمایش می‌شود تا معلوم شود مفید است یا خیر. مرحله پالایش ایده به منظور کاربردی کردن و مصرف آن اصلاح می‌شود. مرحله ارائه و عرضه مرحله آخر فرآیند خلاقیت، مرحله‌ای است که اگر اتفاق نیفتد، اکثر خلاقیت‌ها خنثی می‌شوند که

معمولاً در درون سازمان روی می‌دهد (فرهنگی و صفرزاده، ۱۳۸۶، ۶-۷).

با توجه به آنچه بیان شد، چنین بر می‌آید که خلاقیت به نوعی با آفرینندگی و حل مسأله توأم است که ممکن است در زمینه‌های تفکرات، تخیلات، روابط، عقاید و... از جنبه‌های شخصی و اجتماعی تحت تأثیر محیط اجتماعی و فرهنگی توسط فرد به وجود آید.

تورنس (۱۹۶۱) خلاقیت را به عنوان فرآیندی حساس به مسأله، شکاف دانش، عدم هماهنگی و... می‌داند و در این زمینه معتقد است که تا فرد از مسأله آگاهی لازم را نداشته باشد، هیچ تفکر خلاق از جانب او احتمال وقوع ندارد که سپس فرد به شناسایی مسئله بپردازد و در نهایت تعریف جامعی از آن ارائه داده و نسبت به آن احساس تعهد می‌کند (تورنس، ۱۹۶۱؛ ترجمه قاسم زاده؛ ۱۳۷۵).

خلاقیت حوزه افراد «تیز هوش» و «با استعداد» نیست، گر چه آن‌ها استعداد بالقوه بیشتری دارند که در راه‌های خلاق به کار برند. خلاقیت می‌تواند و باید جزئی از زندگی همه افراد، از جمله افراد تیزهوش و با استعداد باشد؛ لیکن مهم ترین عامل در خلاقیت، انگیزه برای انجام کارهای خلاق است (قاسم زاده، حسن؛ ۱۳۷۵).

تردید نیست که مهم ترین نقشی که والدین می‌توانند در تربیت کودکان خود ایفا کنند، پرورش توانایی خلاقیت آن‌هاست، زیرا خلاقیت به نحوی بلامنازع عامل کلیه پیشرفت‌های بشری است و امکان بروز خلاقیت افراد وقتی مهارت‌ها و انگیزه خلاقیت در کودکی پرورش یابد، بسیار بیشتر است. شاید به جرأت بتوان گفت خلاقیت کلید طلایی خوشبختی است (قاسم زاده، حسن؛ ۱۳۷۵).

با توجه به نظریات و مباحث ذکر شده در خصوص رضایت شغلی و خلاقیت سازمانی در این فصل، می‌توان چنین استنباط کرد که نظریات یاد شده در مجموع تکمیل کننده یکدیگر بوده و هدف اصلی و نهایی آن‌ها رسیدن به این مفهوم است که کارکنان کارآمد به عنوان سرمایه‌های اساسی در سازمان به طور جدی دیده شوند و از منظر رفتاری، انگیزشی، احساسی و اجتماعی مورد مطالعه قرار گیرند تا با دریافت این اطلاعات از منابع انسانی سازمان، بتوان برای ارضای نیازهای متعدد آن‌ها برنامه ریزی مناسبی صورت داد. اگر چنین روندی به خوبی شکل بگیرد، رضایتمندی نیروی انسانی سازمان حاصل شده و در چنین محیطی نیروی انسانی به خوبی می‌تواند توانایی‌ها و ابتکار و خلاقیت خود را به کار گرفته و امور سازمان را به بهترین صورت ممکن به انجام برساند و از طرفی به سازمانش احساس تعلق پیدا خواهد کرد و سازمان را متعلق به خود و خود را متعلق به سازمان خواهد دانست. به دیگر سخن شخص تعالی خود را در تعالی و رشد روز افزون سازمانش می‌داند. بنابراین می‌توان با نهادینه کردن این تفکر در سازمان‌ها، هم سازمان به افق‌ها و اهدافش خواهد رسید و هم نیروی انسانی وفاداری لازم را برای سازمان داشته و همواره در مسیر رشد و تعالی خود و سازمانش حرکت خواهد کرد.

تحقیقات انجام شده در داخل کشور:

-حریری (۱۳۸۱)، در مطالعه‌ای تطبیقی به مقایسه میزان رضایت شغلی کارمندان شاغل در ادارات مرکزی واحدهای دانشگاه آزاد اسلامی و دانشگاه‌های تابعه وزارت علوم واقع در مراکز استان‌های کشور پرداخت. نتایج پژوهش وی نشان داد که میانگین رضایت شغلی کارمندان دو گروه جامعه مورد مقایسه، پایین تر از حد متوسط است و در مقایسه میانگین‌ها، تفاوت معناداری بین رضایت شغلی کارمندان ۲ جامعه مورد مقایسه وجود ندارد. بیشترین رضایت کارمندان در هر دو جامعه مورد مطالعه، به متغیر «خدمت به جامعه» و کمترین رضایت به متغیر «مزایای شغلی» مربوط می‌شود. بین میزان رضایت شغلی کارمندان دو جامعه از نظر ابعاد سرپرستی/مدیریت، روابط انسانی، موقعیت اجتماعی، امنیت، پیشرفت علمی و سازمانی، و جبران مادی خدمات تفاوت معناداری وجود ندارد و تنها از بعد شرایط فیزیکی و رفاهی، رضایت کارمندان دانشگاه‌های تابعه وزارت علوم بطور معناداری بیش از کارمندان دانشگاه آزاد است.

-سرداری در پژوهشی در سال ۱۳۸۱ به بررسی عوامل موثر در رضایتمندی شغلی کارکنان پرداخت و مشخص شد که عامل جنسیت و تحصیلات در رضایتمندی شغلی نمونه‌های مورد مطالعه موثر نیست، در حالی که وضعیت استخدام رسمی در مقایسه با وضعیت استخدام قراردادی، میزان رضایتمندی را افزایش می‌داد. علاوه بر این، نمونه‌های پژوهش در خرده مقیاس‌های قوانین اداری، سرپرستی و شرایط کار، رضایتمندی متوسط و خرده مقیاس خود شغل و همکاران، رضایتمندی پایین را نشان داد (سرداری، ۱۳۸۱).

عسکری و همکاران در پژوهشی در سال ۱۳۸۱ به بررسی میزان رضایت شغلی معلمان ابتدایی آموزش و پرورش شهر تهران پرداختند. روش مطالعه در این پژوهش، روش پیمایشی بود. برای جمع آوری اطلاعات از پرسشنامه تعدیل شده رضایت شغلی مینه سوتا استفاده شد. هدف این پژوهش تعیین میزان رضایت شغلی معلمان مدارس ابتدایی در تهران بود و جمعیت نمونه شامل ۴۰۰ نفر از معلمان مدارس ابتدایی در مناطق ۱، ۱۱، ۱۶ که ۸۸ درصد از معلمان مدارس ابتدایی مورد بررسی از شغل خود راضی یا خیلی راضی بودند، حال آن که ۳ درصد ناراضی بودند. ضمناً ۶ درصد پاسخ‌ها بی نظر و ۱ درصد بدون پاسخ بودند. متغیرهای سطح تحصیلات و قصد معلمان برای ماندن در موقعیت کنونی شغلی، از متغیری قابل پیش بینی در رضایت شغلی معلمان بود. جنبه‌های مربوط به میزان رضایت معلمان شامل کیفیت مدیریت، حصول پیشرفت، همکاران، شرایط کار و جنبه‌های مربوط به میزان رضایت شغلی شامل فعالیت، ارزش‌های اخلاقی و اختیار بود (عسکری و همکاران، ۱۳۸۱).

-حسینی نوریان (۱۳۸۳)، پژوهشی با عنوان «بررسی عوامل موثر بر رضایت شغلی زنان شاغل در ادارات دولتی شهرستان نوشهر» طراحی و اجرا گردیده است. در این تحقیق با تاکید بر تئوری‌های دو عاملی هرزبرگ، نظریه اختلاف لاک، نظریه انتظار بروفی، نظریه نفوذ اجتماعی اسکیدمور، نظریه نقشی هفت عامل موثر

بر رضایت شغلی زنان شاغل شامل: وضعیت فردی، رضایت از زندگی، شرایط اجتماعی محیط کار، شرایط اقتصادی محیط کار، نوع شغل و تناسب شغل با تخصص و تسهیلات رفاهی محیط کار می‌باشد. با استفاده از ابزار جمع آوری اطلاعات که پرسشنامه بوده اطلاعات مورد نظر جمع آوری شده است. در نهایت فرضیه رابطه بین رضایت از زندگی و رضایت شغلی (نظریه هانیگتن و هیلارد)، فرضیه رابطه بین شرایط اجتماعی محیط کار و رضایت شغلی (نظریه نفوذ اجتماعی اسکیدمور)، فرضیه رابطه بین تناسب شغل و تخصص و رضایت شغلی (نظریه انتظار بروفی) و فرضیه رابطه بین شرایط اقتصادی محیط کار و رضایت شغلی تایید شدند.

-نوریان (۱۳۸۳)، در پژوهشی تحت عنوان «بررسی عوامل موثر بر رضایت شغلی زنان شاغل در ادارات دولتی شهرستان نوشهر» به نتایج زیر دست یافت:

۱- بین رضایت زندگی و رضایت شغلی رابطه وجود دارد.

۲- بین شرایط اجتماعی و رضایت شغلی رابطه وجود دارد.

۳- بین تناسب شغل و رضایت شغلی رابطه وجود دارد.

-فدایی نسب، در پژوهشی تحت عنوان «رابطه بین ویژگی‌های روان شناختی و رضایت شغلی و دموگرافیک کارکنان اداری و غیر اداری جزیره کیش» به نتایج زیر دست یافت:

بین رضایت شغلی و جنسیت، تأهل، تحصیلات، سن و سابقه کار رابطه وجود دارد. مردان نسبت به ماهیت کار از زنان راضی تر هستند. افراد مجرد نسبت به متأهلان از رضایت شغلی بیشتری برخوردار هستند. افراد دارای مدرک دیپلم نسبت به مدارک بالاتر از رضایت شغلی بیشتری برخوردار هستند (فدایی نسب، ۱۳۸۳).

-تحقیقی که با هدف تعیین میزان رضایت شغلی کارکنان شاغل در بخش «مدیریت پردازش» کتابخانه ملی جمهوری اسلامی ایران و به روش تحقیق پیمایشی بوده است، نشان می‌دهد که رضایت کارکنان این بخش از کتابخانه ملی مانند بسیاری از هم‌تابان خود در کتابخانه‌های دیگر از امکانات رفاهی، آموزشی، سیاست‌های مدیریت، میزان امنیت شغلی در حد پایین، و میزان رضایت آنان از روابط انسانی موجود در سازمان و وجهه و اعتبار اجتماعی حرفه و سازمان در حد نسبتاً خوبی بوده است (تهوری، ۱۳۸۴).

-تقی زاده (۱۳۸۵)، در پژوهشی تحت عنوان «بررسی رابطه بین رضایت شغلی با شادمانی و سرزندگی در بین اعضای هیأت علمی دانشگاه اصفهان» به نتایج ذیل دست یافت:

۱- بین شادمانی و رضایت شغلی رابطه مثبت وجود دارد.

۲- بین حقوق و سرزندگی با رضایت شغلی رابطه مثبت وجود دارد.

۳- بین حقوق و شادمانی رابطه مثبت وجود دارد.

تحقیقات انجام شده در خارج کشور:

-سرتو^۱(۲۰۰۳)، در مطالعه خود تحت عنوان «عوامل موثر بر شادمانی، مسئولیت پذیری و رضایت شغلی کارکنان، نتیجه گرفت که از عواملی که باعث افزایش مسئولیت پذیری در افراد می‌شود، این است که افراد از ماهیت شغل خود راضی باشند و احساس کنند در شغل خود، قدرت تصمیم گیری و آزادی عمل دارند. همچنین رضایت شغلی با سطوح شادمانی رابطه معنی داری دارد(شیری احمدآبادی،۱۳۸۹).

-توگیا^۲ و همکاران(۲۰۰۴) به بررسی میزان رضایت شغلی در میان کارمندان موسسات کشور یونان پرداختند. یافته‌های 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 داشته اند(موسوی فرید،۱۳۸۶).

-در سال ۲۰۰۴ مطالعه‌ای به منظور بررسی میزان رضایت شغلی پرستاران در چین توسط هو و ليو انجام گرفت. این پژوهش سراسری روی ۴۰۳ نفر از پرستاران شاغل در بیمارستان‌های شانزده ایالت چین صورت گرفت و نتایج مطالعات نشان داد که در مجموع پرستاران از حقوق و مزایا، کار و نحوه ارتقای شغلی خود ناراضی هستند. به علاوه پرستارانی که سابقه کار بیشتر و همچنین رتبه شغلی بالاتری دارند، نسبت به پرستارانی که سابقه کمتر و رتبه علمی پایین تری دارند، رضایت شغلی بالاتری دارند(هو ولیو،۲۰۰۴).

-بندر و هیوود^۳(۲۰۰۵) تحقیقی در مورد نقش جنسیت، سوابق کاری و درآمد با رضایت شغلی در بین افراد دارای مدرک دکتری شاغل در بخش‌های علمی و غیر علمی ایالات متحده انجام داده و به نتایج زیر دست یافته اند:

۱-افراد با سابقه کار پایین رضایت شغلی کمتری از شغل خود دارند.

۲-کارکنانی که بین مدرک تحصیلی و شغلشان تطابق وجود دارد، از رضایت شغلی بالاتر برخوردارند(شیری احمدآبادی،۱۳۸۹).

-کوپر^۴ و همکاران(۲۰۰۶)، در مطالعه‌ای بر روی افسران ارشد پلیس در بریتانیا نشان دادند که رضایت شغلی، بر سلامت جسمی و روانی آنان موثر است و رفتارهای تیپ A و تنیدگی شغلی به صورت مستقیم بر سلامت جسمی و روانی تأثیر می‌گذارد.

-تحقیقی توسط جان لانگ^۵(۲۰۰۶) در دانشگاه توسعه خدمات ایالت می‌سی‌سی‌پی انجام شد. هدف از این مطالعه تعیین رابطه بین نوع شخصیت و رضایت شغلی و ایفای شغل در دانشگاه توسعه خدمات ایالت می‌سی‌سی‌پی

1. Sereto
2. Togia, A.
3. Bender & Heywood
4. Cooper et al
5. John Lyndon Long

سی پی بود. یک نسخه از فهرست رضایت شغلی که به وسیله بری فیلدروس^۱ در سال ۱۹۵۱ تنظیم شده بود، برای ۱۸۰ نمایندگی دانشگاه فرستاده شد. این اطلاعات از طریق آمار توصیفی تجزیه شدند. نتیجه نشان داد کارکنان صرف نظر از سمت، جنسیت، سابقه خدمات و منطقه‌ای که در آن کار می‌کنند، از شغل خود راضی هستند، فقط درصد کمی از شغلشان ناراضی بودند. این تحقیق همچنین وجود رابطه بین سن، سمت و سابقه شغل و ایفای شغل را نشان داد. همچنین مشخص شد بهترین پیش بینی کننده رضایت شغلی، سن کارگزار و بهترین پیش بینی کننده ایفای شغل سمت (پست) کارگزار است.

- تحقیقی توسط چارلز اسکات ترنر^۲ (۲۰۰۶) در دبیرستانی در کارولینای جنوبی به منظور ارزیابی رضایت شغلی مدیران انجام گرفته است. این تحقیق بر موارد زیر متمرکز است:

الف) رابطه بین سن فرد و رضایت شغلی

ب) رابطه بین سابقه خدمت در یک مدرسه و رضایت شغلی

ج) رابطه بین جنسیت و رضایت شغلی

د) رابطه بین نژاد و رضایت شغلی

چ) رابطه بین حقوق و رضایت شغلی

و) رابطه بین اندازه مدرسه و رضایت شغلی

افراد شرکت کننده در این تحقیق شامل ۹ استان تشکیل دهنده این ایالت بودند. نمونه برگزیده برای این تحقیق شامل ۱۷ مدرسه بود. برای یافتن روابط مهم بین این متغیرها از یک T-Test استفاده شد. نتیجه حاصله حاکی از ارتباط بین حقوق و رضایت شغلی، سن و رضایت شغلی بود و بقیه فرضیه‌ها تایید نشدند.

- مور^۳ و همکاران (۲۰۰۸)، طی مطالعه‌ای بر روی ادراکات فشار روانی مرتبط با کار، عزت نفس، تعلق اجتماعی، و رضایت شغلی پرستاران دریافتند که فشار روانی همبستگی منفی با عزت نفس، تعلق اجتماعی و رضایت شغلی دارد و بین عزت نفس، تعلق اجتماعی و رضایت شغلی همبستگی مثبت مشاهده شد.

یافته‌های تحقیق:

فرضیه اصلی تحقیق: رضایت شغلی در ایجاد خلاقیت سازمانی کارکنان منطقه ۱۵ شهرداری تهران از دیدگاه خود آن‌ها تاثیر دارد.

نخستین یافته این تحقیق بیانگر آن است که رضایت شغلی در ایجاد خلاقیت کارکنان از نظر خود کارکنان تاثیر دارد. از سوی دیگر با توجه به نتایج تجزیه و تحلیل آماری دلایل کافی برای رد فرض صفر به دست

1. Bray afield Rothe
2. Charles Scott Turner
3. Moore et al

نیامد و حاکی از آن است که بین دو متغیر رضایت شغلی و خلاقیت کارکنان ارتباط معنی داری مشاهده شد. به عبارتی دیگر هرچه میزان رضایت از حقوق و مزایای کارکنان افزایش یابد، خلاقیت کارکنان نیز افزایش می‌یابد. همچنین نتایج نشان می‌دهد که افراد مورد بررسی در مجموع 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 هستند.

فرضیه فرعی ۱: رضایت از ماهیت کار در ایجاد خلاقیت سازمانی کارکنان منطقه ۱۵ شهرداری تهران از دیدگاه خود آن‌ها تاثیر دارد.

دومین یافته این تحقیق بیانگر آن است که رضایت از ماهیت کار در ایجاد خلاقیت کارکنان تاثیر ندارد و این دو متغیر مستقل از یکدیگرند. از سوی دیگر با توجه به نتایج تجزیه و تحلیل آماری دلایل کافی برای رد فرض صفر دوم به دست آمد و حاکی از آن است که بین دو متغیر رضایت از ماهیت کار و خلاقیت کارکنان ارتباط معنی داری مشاهده نشد. همچنین نتایج نشان می‌دهد افراد مورد بررسی در مجموع با میانگین اکتسابی ۳,۲۴ از ۵ در حد متوسط از ماهیت شغل خود رضایت دارند. از طرفی با نگاه به جداول آمار توصیفی می‌توان دریافت که افراد مورد بررسی با بیشترین میانگین پاسخ ۳,۳۹ به این سوال شغل خود را در حد متوسط محترمانه دانسته و از سوی دیگر تنها با میانگین پاسخ ۲,۹۶ شغل خود را در حد متوسط دارای استقلال و اختیار در انجام وظایف توصیف نموده‌اند.

فرضیه فرعی ۲: رضایت از سرپرست مافوق در ایجاد خلاقیت سازمانی کارکنان منطقه ۱۵ شهرداری تهران از دیدگاه خود آن‌ها تاثیر دارد.

سومین یافته این تحقیق بیانگر آن است که رضایت از سرپرست مافوق در ایجاد خلاقیت کارکنان تاثیر ندارد و این دو متغیر مستقل از یکدیگرند. از سوی دیگر با توجه به نتایج تجزیه و تحلیل آماری دلایل کافی برای رد فرض صفر این فرضیه به دست آمد و حاکی از آن است که بین دو متغیر رضایت از ماهیت کار و خلاقیت کارکنان ارتباط معنی داری مشاهده نشد. همچنین نتایج نشان می‌دهد افراد مورد بررسی در مجموع با میانگین اکتسابی ۳,۵۵ در حد متوسط از سرپرست و مافوق خود رضایت دارند. از طرفی با نگاه به جداول آمار توصیفی می‌توان دریافت که افراد مورد بررسی با بیشترین میانگین پاسخ ۳,۸۴ به این سوال در حد زیاد سرپرست خود را با صلاحیت، دارای تجربه، تخصص و دانش فنی دانسته و از سوی دیگر تنها با میانگین پاسخ ۳,۲۶ سرپرست مافوق خود را در حد متوسط بر اساس عامل دفاع از منافع افراد در حد مقدماتی سازمانی توصیف کرده‌اند.

فرضیه فرعی ۳: رضایت از رابطه بین همکاران در ایجاد خلاقیت سازمانی کارکنان منطقه ۱۵ شهرداری تهران از دیدگاه خود آن‌ها تاثیر دارد.

چهارمین یافته این تحقیق بیانگر آن است که رضایت از رابطه بین همکاران در ایجاد خلاقیت کارکنان تاثیر ندارد و این دو متغیر مستقل از یکدیگرند. از سوی دیگر توجه به نتایج تجزیه و تحلیل آماری دلایل

کافی برای رد فرض صفر این فرضیه به دست آمد و حاکی از آن است که بین دو متغیر رضایت از رابطه بین همکاران و خلاقیت کارکنان ارتباط معنی داری مشاهده نشد. همچنین نتایج نشان می‌دهد افراد مورد بررسی در مجموع با میانگین اکتسابی ۳,۷۲ در حد زیاد از رابطه با همکاران رضایت دارند. از طرفی با نگاه به جداول آمار توصیفی دریافت می‌شود که افراد مورد بررسی با بیشترین میانگین پاسخ ۳,۹۰ به این سوال در حد زیاد رابطه با همکاران را بر اساس احترام گذاردن به حریم یکدیگر دانسته و از سوی دیگر تنها با میانگین ۳,۵۷ رابطه با همکاران را در حد متوسط بر اساس رضایت از رفتار همکاران توصیف نموده‌اند.

فرضیه فرعی ۴: رضایت از ارتقاء شغلی در ایجاد خلاقیت سازمانی کارکنان منطقه ۱۵ شهرداری تهران از دیدگاه خود آن‌ها تاثیر دارد.

پنجمین یافته این تحقیق بیانگر آن است که متغیر رضایت از ارتقای شغلی کارکنان در ایجاد خلاقیت کارکنان تاثیر ندارد. از سوی دیگر با توجه به نتایج تجزیه و تحلیل آماری دلایل کافی برای رد فرض صفر این فرضیه به دست آمد و حاکی از آن است که بین دو متغیر رضایت از ارتقای شغلی و خلاقیت کارکنان ارتباط معنی داری مشاهده نشد. همچنین توجه به نتایج نشان می‌دهد افراد مورد بررسی در مجموع با میانگین اکتسابی ۲,۷۶ و در حد متوسط از ارتقاء و ترفیع شغلی خود رضایت دارند. از طرفی با نگاه به جداول آمار توصیفی دریافت می‌شود که افراد مورد بررسی با بیشترین میانگین پاسخ ۲,۹۹ به این سوال و در حد متوسط زمینه ارتقاء و پیشرفت در کار را دانسته و از سوی دیگر تنها با میانگین ۲,۴۵ وضعیت ارتقاء و ترفیع شغلی خود را بر اساس زمینه ارتقاء و پیشرفت کار را در حد متوسط توصیف نموده‌اند.

فرضیه فرعی ۵: رضایت از حقوق و مزایا در ایجاد خلاقیت سازمانی کارکنان منطقه ۱۵ شهرداری تهران از دیدگاه خود آن‌ها تاثیر دارد.

ششمین یافته این تحقیق بیانگر آن است که متغیر رضایت از حقوق و مزایا در ایجاد خلاقیت کارکنان تاثیر دارد. از سوی دیگر با توجه به نتایج تجزیه و تحلیل آماری دلایل کافی برای رد فرض صفر به دست نیامد و حاکی از آن است که بین دو متغیر رضایت از حقوق و مزایا و خلاقیت کارکنان ارتباط معناداری مشاهده شد. به عبارتی دیگر هرچه میزان رضایت از حقوق و مزایای کارکنان افزایش یابد، خلاقیت کارکنان نیز افزایش می‌یابد. همچنین توجه به نتایج نشان می‌دهد افراد مورد بررسی در مجموع با میانگین اکتسابی ۲,۶۵ و در حد متوسط از حقوق و مزایای خود رضایت دارند. از طرفی با نگاه به جداول آمار توصیفی دریافت می‌شود که افراد مورد بررسی با بیشترین میانگین پاسخ ۲,۷۸ به این سوال و در حد متوسط از حقوق و مزایای خود در مقایسه با سایر سازمان‌ها رضایت داشته و از سوی دیگر تنها با میانگین ۲,۴۶ رضایت از وضعیت حقوق و مزایای خود را بر اساس مقایسه با سایر همکاران و در حد متوسط توصیف نموده‌اند.

فرضیه فرعی ۶: سابقه خدمت در ایجاد خلاقیت سازمانی کارکنان منطقه ۱۵ شهرداری تهران از دیدگاه

خود آن‌ها تاثیر دارد.

هفتمین یافته این تحقیق بیانگر آن است که متغیر سابقه خدمت کارکنان در ایجاد خلاقیت کارکنان تاثیر ندارد. از سوی دیگر با توجه به نتایج جدول تجزیه و تحلیل آماری دلایل کافی برای رد فرض صفر به دست نیامد. هر چند که به نظر می‌رسد در مجموع کارکنان با سابقه بیشتر از ۱۵ سال با توجه به شاخص توصیفی میانگین رتبه خلاقیت بیشتری داشته باشند.

فرضیه فرعی ۷: سابقه خدمت در ایجاد رضایت شغلی کارکنان منطقه ۱۵ شهرداری تهران از دیدگاه خود آن‌ها تاثیر دارد.

هشتمین یافته این تحقیق بیانگر آن است که سابقه خدمت در ایجاد رضایت شغلی کارکنان تاثیر ندارد. از سوی دیگر با توجه به نتایج تجزیه و تحلیل آماری دلایل کافی برای رد فرض صفر به دست نیامد و حاکی از آن است که رضایت شغلی گروه‌های مختلف کاری با یکدیگر تفاوت معنادار ندارد.

فرضیه فرعی ۸: رضایت از حقوق و مزایا در ایجاد رضایت شغلی کارکنان منطقه ۱۵ شهرداری تهران از دیدگاه خود آن‌ها تاثیر دارد.

نهمین یافته این تحقیق بیانگر آن است که متغیر رضایت از حقوق و مزایا در ایجاد رضایت شغلی کارکنان تاثیر ندارد. از سوی دیگر با توجه به نتایج تجزیه و تحلیل آماری دلایل کافی برای رد فرض صفر به دست نیامد و حاکی از آن است که رضایت شغلی کارکنان با حقوق‌های مختلف با یکدیگر تفاوت معنادار ندارد.

محدودیت‌های تحقیق:

از ویژگی‌های فرآیند تحقیق تراکمی بودن آن است. بدیهی است که رفع محدودیت‌های هر تحقیق زیربنای تحقیق‌های بعدی قرار می‌گیرد و این امر موجب شکوفایی علم می‌شود. تحقیق حاضر نیز از این محدودیت‌ها مستثنی نیست و با توجه به این عوامل لازم است نسبت به تعمیم نتایج تحقیق حاضر جانب احتیاط رعایت شود. در مجموع و در این تحقیق به محدودیت‌های زیر اشاره می‌گردد:

الف) محدودیت‌های در کنترل محقق:

نتایج این تحقیق منحصرأً مربوط به کارکنان شهرداری منطقه ۱۵ تهران است و تعمیم آن به دیگر مناطق و سازمان‌های کشور با مشکلاتی روبه‌رو خواهد بود.

محقق فقط تاثیر رضایت شغلی کارکنان (و مولفه‌های پنجگانه رضایت شغلی) را در ایجاد خلاقیت در کارکنان مورد مطالعه قرار داده است.

این تحقیق فقط کارکنان را مورد مطالعه قرار داده است و از مجموعه مدیران (ارشد، میانی و عملیاتی) در این تحقیق چشم‌پوشی شده است.

این تحقیق فقط کارکنان رسمی را مورد مطالعه قرار داده و کارکنان قراردادی را منظور نکرده است. (ب) محدودیت‌های خارج از کنترل محقق: به علت آگاهی کم کارکنان از مفهوم رضایت شغلی و خلاقیت سازمانی کمتر حاضر به همکاری فعالانه در تحقیق بودند.

عدم امکان کنترل تمام متغیرهای مزاحمی که ممکن است روی نتیجه تحقیق اثر داشته باشد مثل پایگاه اجتماعی افراد، وضع اقتصادی و ... از جمله مواردی است که تصمیمات کارکنان را تحت تاثیر قرار می‌دهد. با توجه به جایگاه تحقیقات در کشور و همچنین نسبتاً زیاد بودن تعداد سوالات و عدم تکمیل پرسشنامه‌ها، پژوهشگر در مواردی ناگزیر به مراجعه مجدد به برخی از کارکنان می‌شد که عدم همکاری برخی از این تعداد کارکنان مشکلاتی را برای محقق فراهم می‌نمود.

تردید نیست که متغیرهای زیادی مانند طبقه اجتماعی، مسائل اقتصادی، جو سازمانی و ... با میزان خلاقیت کارکنان ارتباط دارد، اما دشواری در امر کمی ساختن این متغیرها را موجب شد.

به علت کمی تعداد کارکنان خانم در جامعه آماری از مطالعه آن‌ها در این تحقیق صرف نظر شده است. به دلیل این که افراد نمونه، مردان شاغل بودند و پرسشنامه تحقیق در ساعات اداری و در محل کار به آن‌ها داده می‌شد، دسترسی به همه افراد به دلیل این که برخی در مرخصی یا ماموریت به سربرده و یا در جلسات اداری حضور داشتند، دشوار و وقت گیر بود. ضمن آن که برخی از افراد هیچ تمایلی به پاسخ گویی نداشتند و برخی نیز به دلیل کمبود وقت و حجم کار زیاد از تکمیل پرسشنامه در ساعات اداری خودداری می‌کردند. گرایش‌های محافظه کارانه برخی از پاسخ گویان در خصوص پاسخ به پرسش‌ها.

پیشنهاد‌های مبتنی بر مبانی نظری و یافته‌های تحقیق:

یافته‌های تحقیق حاکی از آن است که رضایت شغلی در ایجاد خلاقیت سازمانی کارکنان تاثیر دارد و همچنین با توجه به مبانی نظری ارتباط علاقه به کار و احساس لذت از کار توأم با کمترین فشار خارجی می‌تواند خلاقیت بیشتری را در کارکنان ایجاد نماید. بنابراین پیشنهاد می‌شود توجهات لازم در این خصوص صورت گیرد.

همچنین یافته‌های تحقیق نشان می‌دهد که رضایت از حقوق و مزایا در ایجاد خلاقیت در کارکنان تاثیر دارد. همچنین با توجه به مبانی نظری می‌توان دریافت که رضایت شغلی افراد با افزایش حقوق بالا می‌رود که این امر در نهایت می‌تواند منجر به ایجاد خلاقیت سازمانی در کارکنان گردد. لذا پیشنهاد می‌شود سیاست‌های حمایتی در این خصوص به شیوه‌ای مناسب صورت پذیرد.

با توجه به این که خلاقیت، نوعی مهارت است و قابل آموزش می‌باشد؛ بنابر این توصیه می‌شود با برگزاری یک دوره آموزشی کوتاه مدت برای کارکنان و توجیه آن‌ها درباره روش‌های رشد و شکوفایی خلاقیت این نوع

روش را در حین برنامه‌های آموزشی که برای کارکنان برگزار می‌شود لحاظ نمود. لذا پیشنهاد می‌شود تا این گونه آموزش‌ها در برنامه دوره‌های آموزش ضمن خدمت برای کارکنان منظور گردد. پیشنهاد می‌شود مشوق‌هایی برای کارکنان در خصوص به کارگیری ابتکار و خلاقیت در انجام امور به صورت پایدار در نظر گرفته شود تا کارکنان همواره در مسیر به کارگیری تفکر خلاق سوق داده شوند. با توجه به بند یک و دو پیشنهاد می‌شود یکی از ملاک‌ها و شاخص‌ها جهت ارتقای شغلی کارکنان، سابقه و فعالیت داشتن در انجام امور با شیوه‌ای خلاقانه باشد.

با توجه به این که در عصر حاضر به کارگیری شیوه‌های تفکر خلاق و حل مسأله در انجام امور تاثیرات بسیار عمیقی در حل مسائل سازمان و کاهش هزینه انجام امور را دارد، آموزش‌های متناسب نیز در این خصوص برای کارکنان لحاظ گردد تا به بهترین شکل ممکن در جهت انجام امور گام بردارند.

پیشنهاد برای سایر محققان:

علاوه بر رضایت شغلی و مولفه‌های آن متغیرهای دیگری همچون مدرک تحصیلی، جنسیت، سن و ... را که ممکن است بر خلاقیت سازمانی تاثیر داشته باشد نیز مورد ارزیابی قرار گیرد. تحقیقات وسیع تر و گسترده تری در این زمینه در سایر مناطق و نیز سایر سازمان‌های کشور انجام شود تا با بررسی یافته‌های حاصل از آن تحقیقات بتوان اظهار نظر قاطع تری کرد و نتایج به دست آمده را با اطمینان تعمیم داد.

پیشنهاد می‌شود این تحقیق در مناطق دیگر شهرداری تهران نیز اجرا گردد تا بتوان متناسب با ویژگی‌های کارکنان در هر منطقه از نتایج آن بهره گرفت.

پیشنهاد می‌شود این تحقیق در سطوح مدیران شهرداری اعم از مدیران عملیاتی، میانی و ارشد نیز اجرا شود تا اطلاعات کاملی از مجموعه شهرداری حاصل گردد و با توجه نتایج حاصله سیاست گذاری‌های متناسب در این خصوص صورت گیرد.

آزمودنی‌های این تحقیق را کارکنان شهرداری تهران تشکیل داده اند. پیشنهاد می‌شود چنین تحقیقی برای سایر شهرداری‌های کلان شهرهای کشور و همچنین دیگر سازمان‌ها و نهادهای دولتی و خصوصی نیز صورت پذیرد.

منابع

- استیوارت، از کمپ، (۱۳۷۰)، «روان شناسی اجتماعی کاربردی»، فرهاد ماهر، انتشارات آستان قدس رضوی، ص ۲۵۷-۲۶۱.
- اسدی، حسن - طالب پور، مهدی-مرتضوی، مسعود-کاظم نژاد، انوشیروان (۱۳۷۹) « بررسی و مقایسه رضایت شغلی مدیران، کارمندان و استادان دانشکده‌های تربیت بدنی و علوم ورزشی کشور » فصلنامه علمی پژوهشی حرکت، بهار ۱۳۸۰، شماره ۴۳، ۱۱۰-۱۱۴.
- اعرابی، سید محمد (۱۳۸۵)، مدیریت (ویرایش اول)، تهران: دفتر پژوهش‌های فرهنگی.
- آرمسترانگ، مایکل (۱۳۸۱)، مدیریت استراتژیک منابع انسانی (سید محمد اعرابی و داود ایزدی، مترجمان) (ویرایش اول)، تهران: دفتر پژوهش‌های فرهنگی.
- بحرالعلوم، حسن (۱۳۷۸)، ارتباط بین فرهنگ سازمانی و سبک مدیریت یا رضایت شغلی کارشناسان سازمان تربیت بدنی شاغل در تهران، رساله دکتری، دانشکده تربیت بدنی، دانشگاه تربیت معلم تهران.
- بهروز اسکویی، اکبر (۱۳۸۱)، مدیریت و رفتار سازمانی، چاپ اول، موسسه آموزش عالی حسابداری و مدیریت آذربایجان.
- بیابانکی و ونوسفادرائی، زهره (۱۳۸۸)، بررسی عوامل موثر بر رضایت شغلی کارکنان مدیریت امور فناوری اطلاعات بانک تجارت. پایان نامه کارشناسی ارشد. دانشگاه پیام نور گرمسار.
- پات، فریبا (۱۳۷۸)، رابطه بین رضایت شغلی و عملکرد در سطح مدارس راهنمایی منطقه طبقه مشهد، دانشکده علوم تربیتی، دانشگاه فردوسی مشهد.
- پرینیان، علیرضا، ۱۳۷۸؛ بررسی ادراک کارکنان و رابطه آن با تعهد سازمانی در دانشگاه فردوسی مشهد، پایان نامه کارشناسی ارشد، دانشگاه مشهد.
- ترینکو، جان، نوآوری نظام یافته / ترجمه جعفری، مصطفی و دیگران، (۱۳۸۰)، انتشارات رسا.
- تقی زاده، کبری (۱۳۸۵)، بررسی رابطه بین رضایت شغلی با شادمانی و سرزندگی در بین اعضای هیأت علمی دانشگاه اصفهان. پایان نامه کارشناسی ارشد. دانشگاه اصفهان.
- تورنس، ۱۹۱۵، استعدادها و مهارت‌های خلاقیت و راه‌های آزمون و پرورش آن. ترجمه حسن قاسم زاده . تهران، ۱۳۷۵، نشر دنیای نور.
- جعفرپور، حسن (۱۳۷۶)، ارتباط بین سخت رویی و فرسودگی شغلی در معلمان مدارس عادی و استثنایی. پایان نامه کارشناسی ارشد. دانشگاه تهران.
- حاتمی، بهنوش (۱۳۸۹)، بررسی تاثیر سبک‌های مدیریتی و رهبری مدیران آموزشی بر گسترش نوآوری‌های آموزشی مدارس دوره ابتدایی آموزش و پرورش شهر تهران در سال تحصیلی ۱۳۸۸، پایان نامه کارشناسی

ارشد. دانشگاه آزاد واحد تهران مرکزی.

حسین زاده، داود-صائمیان، آذر (۱۳۸۱)، «خشنودی شغلی، توجه به کارکنان و کیفیت زندگی کاری»، مجله مدیریت شماره ۶۳ و ۶۴.

حسینی، افضل السادات، (۱۳۷۸)، ماهیت خلاقیت و شیوه‌های پرورش آن، انتشارات آستان قدس رضوی. مشهد.

خاوری، لایلا (۱۳۸۶)، مقایسه رضایت شغلی اعضای هیات علمی غیر فعال و فعال در ورزش دانشگاه یزد، فصلنامه المپیک بهار ۱۳۸۶، ش ۱، ص ۴۹-۵۹.

خلج اسدی، شدیده، (۱۳۸۶)، بررسی رابطه بین رضایت شغلی با سلامت روانی زنان و مردان شاغل دانشگاه آزاد واحد گرمسار، پایان نامه کارشناسی ارشد،

دلاور، علی (۱۳۸۸)، احتمالات و آمار کاربردی، انتشارات رشد، تهران.

دلاور، علی (۱۳۸۹)، مبانی نظری و عملی پژوهش در علوم انسانی و اجتماعی، انتشارات رشد، تهران.

رابینز، استیفن پی. (۱۳۷۷)، رفتار سازمانی، مفاهیم، نظریه‌ها، کاربردها، ترجمه: علی پارساییان و سید محمد اعرابی، جلد اول، موسسه مطالعات و پژوهش‌های فرهنگی.

رابینز، استیفن، (۱۳۷۸)، «رفتار سازمانی، مفاهیم، نظریه‌ها و کاربردها»، مترجمان علی پارساییان، سید محمد اعرابی، جلد دوم، ویرایش دوم، تهران، دفتر پژوهش‌های فرهنگی.

سرداری، اکبر (۱۳۷۹)، بررسی عوامل موثر در رضایتمندی شغلی کارکنان بنیاد شهید. طرح پژوهشی.

شجاعی فر، حبیب اله (۱۳۷۹)، رابطه بین رضایت شغلی مدیران دانشکده‌ها با تعهد سازمانی آنان در دانشگاه فردوسی مشهد، پایان نامه کارشناسی ارشد، دانشکده علوم تربیتی دانشگاه فردوسی مشهد.

شریفی، حسن پاشا و نجفی زند، جعفر (۱۳۸۰)، روش‌های تحقیق در علوم رفتاری. انتشارات سخن.

شفیع آبادی، عبدالله (۱۳۷۹)، راهنمایی و مشاوره شغلی و حرفه‌ای و نظریه‌های انتخاب شغل (چاپ سیزدهم)، انتشارات مروارید.

شفیع آبادی، عبدالله (۱۳۸۶)، راهنمایی و مشاوره شغلی و حرفه‌ای و نظریه‌های انتخاب شغل. انتشارات رشد.

شیری احمدآبادی، مهدی، (۱۳۸۹)، بررسی رابطه بین رضایت شغلی با ویژگی‌های روان شناختی (اضطراب و افسردگی) کارمندان بنیاد شهید، پایان نامه کارشناسی ارشد، دانشگاه آزاد واحد رودهن.

صالح پور، معصومه، ۱۳۸۱؛ بررسی رابطه رضایت شغلی دبیران دبیرستان‌ها با تعهد سازمانی آنان در آموزش و پرورش نواحی ۴، ۶ و ۷ مشهد در سال تحصیلی ۸۱-۸۲، پایان نامه کارشناسی ارشد، دانشکده علوم انسانی، دانشگاه سمنان).

طاهری، ایرج، (۱۳۸۸)، بررسی رابطه بین رضایت شغلی و تعهد سازمانی در معلمان تربیت بدنی آموزش و

پرورش ایلام، پایان نامه کارشناسی ارشد، دانشگاه پیام نور.

عسکریان، مصطفی، جزوه آموزشی نظریه‌های سازمان، دانشگاه آزاد واحد تهران مرکزی، بهمن ۱۳۸۷.

عسکریان، مصطفی، روابط انسانی و رفتار سازمانی، نشر امیر کبیر، ۱۳۸۳

عسگری، علی (۱۳۸۱)، «در جستجوی معنا در محیط کار» ماهنامه علمی آموزشی تدبیر در زمینه مدیریت،

سال سیزدهم، شماره ۱۲۱، ۴۸-۵۹.

عسگری، علی (۱۳۸۱)، «در جستجوی معنا در محیط کار» ماهنامه علمی آموزشی تدبیر در زمینه مدیریت،

سال سیزدهم، شماره ۱۲۱، ص ۴۸-۵۹.

عطاران، زهره (۱۳۸۸)، بررسی رابطه بین سبک‌های مدیران و خلاقیت هنرآموزان هنرستان‌های دخترانه

تهران، پایان نامه کارشناسی ارشد، دانشگاه آزاد واحد تهران مرکزی.

علیزاده دولت آباد، علی (۱۳۸۵)، بررسی میزان رضایت شغلی اعضای هیأت علمی تمام وقت و نیمه وقت

دانشگاه آزاد اسلامی واحد اراک بر اساس طبقه بندی مازلو از نظر خود آن‌ها. پایان نامه کارشناسی ارشد.

دانشگاه آزاد واحد تهران مرکزی.

فراغت، لیلا (۱۳۸۱)، بررسی رابطه جو مدرسه با میزان خلاقیت دانش آموزان، پایان نامه کارشناسی ارشد،

دانشگاه آزاد واحد تهران مرکزی.

فرهنگی، علی اکبر، صفرزاده، حسین و خادمی، مهدی، نظریه‌های ارتباطات سازمانی، نشر خدمات فرهنگی

رسا ۱۳۸۶.

قادری، وجیهه (۱۳۸۶)، رابطه مدیریت مشارکتی با رضایت شغلی، تعهد شغلی، انگیزش شغلی و خلاقیت

مدیران و سرپرستان دانشگاه علوم پزشکی و خدمات بهداشتی و درمانی اصفهان. دانشگاه آزاد واحد خوراسگان.

کریمی، مه‌ری (۱۳۸۷)، بررسی تاثیر روابط انسانی مدیران بر رضایت شغلی کارکنان ستاد دانشگاه شهید

بهشتی. پایان نامه کارشناسی ارشد. دانشگاه آزاد واحد تهران مرکزی.

مقیمی، محمد (۱۳۷۷)، سازمان و مدیریت: رویکردی پژوهشی، نشر ترمه. چاپ اول.

موسوی ده موردی، سید علی (۱۳۷۸)، رابطه خشنودی شغلی و انگیزه پیشرفت با سلامت روانی مربیان تربیتی

مرد آموزشگاه‌های اهواز. پایان نامه کارشناسی ارشد. دانشگاه اهواز.

موسوی فرید، سیدامیر (۱۳۸۶)، بررسی رابطه خلاقیت و ویژگی‌های دموگرافیک با شادکامی و رضایت شغلی

کارگران و سرپرستان کارخانه میدیسک، پایان نامه کارشناسی ارشد، دانشگاه پیام نور تهران.

مهدوی، مژگان-روحی عزیزی، مریم (۱۳۷۹)، «عوامل موثر در رضایت شغلی کارکنان» مجله تعاون،

شماره ۱۰۷، مرداد ۱۳۷۹، تهران.

میچل، ترنس آر (۱۳۷۳)، مردم در سازمان‌ها، زمینه رفتار سازمانی، ترجمه حسین شکر شکن. جلد اول.

انتشارات رشد.

نشریه دانش شهر، شماره بهمن ماه ۱۳۸۹، مرکز مطالعات و برنامه ریزی شهر تهران.
نوریان، حسین(۱۳۸۳)، بررسی عوامل موثر بر رضایت شغلی زنان شاغل در ادارات دولتی شهرستان نوشهر.
پایان نامه کارشناسی ارشد. دانشگاه آزاد واحد رودهن.
هرسی، پال و بلانچارد، کنت، مدیریت رفتار سازمانی، ترجمه محمد علی نائلی، دانشگاه شهید چمران اهواز،
۱۳۸۲.

یوسفیان، جواد - خاوری، لیلا(۱۳۸۳)، بررسی وضعیت رضایت شغلی و تعهد سازمانی استان یزد، به سفارش
شورای تحقیقات آموزش و پرورش استان یزد.

Alnajjar, Ahmad (1996) the relationship job satisfaction and organizational commitment among employee in the United Arab Emirates. Journal of Applied Psychology, 3(1) 124-130.

ChandanJ(1997) Organizational Behavior-New Delhi: Vikas Publishing Houseput. Ltd.
Davis K, Newstorm J.(1980). Human behavior at work organization behavior – 8 Thed
New York: Megrowill Co

Ivan Cevich, John.M.& Matteson Michel.T.(1989). “ Organizational Behavior & management, “ Business Publications, p66.

Manauel jose valares and Pedro simo'es Coelho (2003) “The employee of marketing faculty ata research university Disertation” margantown west wirginia.