

رابطه کارکردهای مدیریت منابع انسانی و خلاقیت و نوآوری در زیباسازی شهر تبریز

حسین فرهنگی

دکتری DBA مدیریت شهری، رئیس اداره برنامه ریزی و توسعه سرمایه انسانی شهرداری منطقه یک تبریز.
h.farhangi1356@gmail.com

امیر برجسته امامیه

دکتری DBA مدیریت شهری، رئیس اداره خدمات شهری معاونت محیط زیست و خدمات شهری شهرداری تبریز.
amirbarjaste.emadreza@gmail.com

سمیه شهامت آقداش

دکتری DBA مدیریت استراتژیک، کارشناس مسئول منابع انسانی شهرداری تبریز. (نویسنده مسئول).
Somaveh.shaha@yahoo.com

چکیده

امروزه کارکنان مهمترین مزیت رقابتی سازمانها محسوب می شوند که همواره باید دانش، مهارت و قابلیت های آنان ارتقاء یابد، لذا بقای سازمانها در عرصه رقابت به حفظ، توسعه و بهره برداری از قابلیت های کارکنان منوط شده است؛ و امروزه خلاقیت در حکم رمز بقا و کلید موفقیت افراد و سازمان ها شناخته شده است. تحولات پرشتاب جهانی در علم و تکنولوژی، صنعت، مدیریت و به طور کلی ارزش ها و معیارها، بسیاری از سازمان ها و شرکت های موفق جهان را بر آن داشته که اهداف، گرایش و علایق خود را در جهت بکارگیری خلاقیت هدایت کنند، لذا نقش خلاقیت و نوآوری در سازمان انکارناپذیر است. کارکردهای منابع انسانی می تواند برخلاقیت و نوآوری تاثیر بگذارد بنابراین هدف از تحقیق حاضر بررسی تاثیر کارکردهای مدیریت منابع انسانی برخلاقیت و نوآوری در زیباسازی شهر تبریز می باشد. از لحاظ هدف تحقیق از نوع کاربردی، از لحاظ روش انجام تحقیق توصیفی و همبستگی می باشند. جامعه آماری تحقیق حاضر را کلیه کارکنان شهرداری تبریز تشکیل داده اند؛ که تعداد آنها ۲۱۲۲ نفر می باشد. حجم نمونه با استفاده از جدول مورگان ۳۲۷ نفر به دست آمده است و نمونه گیری از نوع در دسترس میب اشد. در روش گردآوری اطلاعات برای تدوین مبانی نظری و پیشینه، اطلاعات لازم با استفاده از روش کتابخانه ای و اسنادی به دست آمد برای پاسخ به سوالات، جمع آوری داده ها از روش میدانی و از پرسشنامه های استاندارد استفاده شده است. آزمونهای روایی و پایایی این پرسشنامه ها انجام گرفته اند. تجزیه و تحلیل داده ها با استفاده از نرم افزار SPSS و با آزمون رگرسیون انجام گرفته است. نتایج تحقیق نشان داد که کارکردهای مدیریت منابع انسانی برخلاقیت و نوآوری تاثیر معناداری دارد.

واژگان کلیدی: مدیریت منابع انسانی، خلاقیت، نوآوری.

مقدمه

در زمانیکه منابع انسانی ارزشمند، مهم ترین منبع استراتژیک سازمانها به شمار می آید و در شرایطی که سایر منابع سازمان و حتی فناوری پیشرفته، بدون حضور منابع انسانی فرهیخته ناتوان تلقی می شود، سازمان ها در جذب و نگهداری کارکنانی

باقابلیت ها و تخصص های مختلف با چالش های فراوانی مواجه اند. لذا این امر امروزه بسیاری از صاحب نظران را به سوی توسعه منابع انسانی سوق داده است (سیدجوادین و حسین زاده، ۱۳۹۴).

کارکردهای مدیریت منابع انسانی به مفهوم تولید فکر و ایده توسط کارکنان سازمان است و مفهوم جدید آن ایجاب می کند کارکنان به کیفیت ها و مهارت هایی مجهز شوند که با دلسوزی و تعهد کامل توانمندی ها، انرژی، تخصص و فکر خود را در راستای تحقق مأموریت های سازمان قرار دهند و به طور دائم برای سازمان ارزش های فکری و کیفی جدیدی پدید آورند. در مفهوم توسعه منابع انسانی، هدف، ایجاد مهارت هایی است که فرد بتواند خود را برای احراز مشاغل بالاتر و یا مسئولیت سنگین تر آماده کند، بنابراین برنامه های آموزشی توسعه منابع انسانی به منظور رشد افراد بدون ارتباط با مشاغل جاری یا آتی سازمان است این بدان معنا نیست که نتیجه حاصل از برنامه های آموزشی توسعه در مسائل جاری یا آتی افراد سازمان بدون استفاده باشد بلکه برنامه هایی طراحی می شوند و در یک کلام هدف برنامه آموزشی توسعه این است که سازمان را همیشه زنده و پابرجا نگه دارد تا روند انطباق و تغییر روش ها و سیاست ها در سازمان به سهولت انجام پذیرد. کارکردهای مدیریت منابع انسانی دارای فرآیندی مشتمل بر معاینه و تشخیص و پیشگیری و درمان است برای اینکه این فرآیند به طور کامل منجر به توسعه منابع انسانی شود، ارزیابی عملکرد بایستی رابطه تنگاتنگی با آموزش نیروی انسانی داشته باشد (سلطانی، ۱۳۸۲).

خلاقیت و نوآوری عامل رشد و بالندگی سازمان، ارتقای بهره وری، افزایش کیفیت تولیدات و خدمات، موفقیت در رقابت، افزایش انگیزش کارکنان و رضایت شغلی آنها، کاهش هزینه ها، ضایعات و اتلاف منابع، تنوع تولیدات و خدمات و کاهش بورکراسی اداری و پشت میزنشینی و مشق عمل گرایی است. همه افراد خلاق هستند اما موانعی برای بروز این خلاقیت وجود دارد. بسیاری از موانع از سیستم آموزشی نشأت می گیرد. سیستم آموزشی رسمی افراد را ترغیب به تفکر منطقی و رسیدن به بهترین جواب ممکن سوق می دهد و علاوه بر آن اکثریت آزمون ها هم از این تفکر حمایت می کنند. امروزه سازمان ها در یک محیط بسیار رقابتی و جهانی عمل می کنند و خلاقیت را مهم می سازند. خلاقیت چیزی است که ایده های بزرگ را به وجود می آورد، طرز تفکر کارکنان را به چالش می کشد و فرصت های کسب و کار جدید را باز می کند (صائب نیا، ۱۳۹۶).

بنابراین مساله اصلی پژوهش این است که کارکردهای مدیریت منابع انسانی بر خلاقیت و نوآوری در زیباسازی شهر تبریز چه تاثیری دارد؟

مبانی نظری و ادبیات پژوهش

توسعه منابع انسانی

توسعه منابع انسانی شامل برنامه ها، سیستم ها و فعالیت هایی است که برای بهبود عملکرد کارکنان طراحی می شود (کزاکوس، ۲۰۱۴). مهمترین هدف توسعه منابع انسانی شامل حل مشکلات فعلی عملکرد، جلوگیری از مشکلات و چالشهای آتی عملکرد و توسعه دانش کارکنان است. توسعه منابع انسانی یکی از فرآیندها و مأموریت های اصلی و مهم در مدیریت منابع انسانی است (گیلی، ۲۰۰۲).

توسعه و توانمندسازی کارکنان به معنای ایجاد ظرفیت های لازم در کارکنان برای قادر ساختن آنها به ایجاد ارزش افزوده در سازمان و ایفای نقش و مسئولیت در سازمان توأم با کارایی و اثربخشی است (کیورگاوا، ۲۰۰۶).

به عبارتی دیگر توانمندسازی فرآیند توسعه ای است که باعث افزایش توان کارکنان برای حل مسائل، ارتقاء بینش سیاسی و اجتماعی آنها شده و آنها را قادر می سازند عوامل محیطی را شناسایی و تحت کنترل بگیرند، توانمندسازی مشارکت کامل

کارکنان و مدیران در تصمیم گیری است. اهمیت توسعه منابع انسانی بر کسی پوشیده نیست، با در نظر گرفتن بازار رقابتی و توسعه خواسته های مشتریان که خواهان محصولات متنوع با کیفیت عالی می باشند، سازمان ها چاره ای جز اتخاذ راهبرد توسعه محصول ندارند. توسعه محصول، تولید و ارائه محصولات و خدمات جدید یا بهینه سازی محصولات و خدمات فعلی است. تجربه نشان می دهد که هر چه پیچیدگی محصول بیشتر شود، گستردگی فرآیند توسعه محصول نیز بیشتر شده و نیاز به منابع انسانی توانمند، خلاق، نوآور و با دانش بیشتر می گردد که لازمه تمام آنها، داشتن راهبردهای هدفمند توسعه منابع انسانی به منظور ارتقاء دانش کارکنان، اجرا و ارزیابی بهینه آنها است. به طور خلاصه دلایل و ضرورت های توسعه منابع انسانی شامل: چالشی شدن محیط سازمان ها، شتاب روزافزون خلاقیت و نوآوری، تغییر مزیت نسبی سازمان ها از نیروهای یدی به کارکنان دانشی، تغییر مفهوم کار و شغل (مشاغل مجموعه ای، انعطاف پذیری شروع و پایان، حذف مکان واحد برای انجام وظایف و ...)، رقابت شدید در محیط کسب و کار، بروز و ظهور فناوری اطلاعات و ارتباطات، تقاضا برای دریافت کیفیت خدمات بالاتر، تغییر نگرش افراد به کار (کار به عنوان تأمین کننده نیازهای ثانویه افراد) و ... است (گیلی، ۲۰۰۲). امروزه کارکنان مهم ترین مزیت رقابتی سازمان ها محسوب می شوند که همواره باید دانش، مهارت و قابلیت های آنان ارتقاء یابد، لذا بقای سازمان ها در عرصه رقابت به حفظ، توسعه و بهره برداری از قابلیت های کارکنان منوط شده است، سازمانی که نتواند مهارت، دانش و دانایی خود را توسعه دهد و از آن در افزایش بهره وری استفاده کند، قادر نیست هیچ یک از منابع خود را به نحو مطلوب توسعه دهد (والس و ویمک کراکن، ۲۰۰۰).

اهتمام دانش همواره مهم بوده اما در حال حاضر، دارای اهمیت بیشتری شده است که این ناشی از اعمال قدرت دانش برای کسب مزیت رقابتی پایدار است (متهو و مگینسون، ۲۰۰۴).

تئوری پردازان بزرگ اقتصادی و تجاری دانش را به عنوان مزیت رقابتی نهایی برای سازمان های جدید و کلید پیروزی آنها بیان کرده اند، آنها استدلال می کنند که دانش منبعی است که تقلید آن مشکل یا حتی غیرممکن است. مالک آن دارای یک کالای منحصر به فرد است (شهرز، ۲۰۱۲).

از آنجایی که کارکنان به عنوان منبع اصلی ایجاد و توسعه دانش باشند، توسعه دانش کارکنان مهمترین هدف در توسعه منابع انسانی کارا و اثربخش است.

- تعیین حوزه های تأثیرگذار در توسعه منابع انسانی: برای تدوین راهبردهای توسعه منابع انسانی با محوریت توسعه دانش کارکنان ابتدا لازم است حوزه های تأثیرگذار بر آن، شناسایی شده و سپس وضعیت موجود آنها، ارزیابی گردد. تقریباً بیشتر اجزاء اصلی سازمان در توسعه منابع انسانی و توسعه دانش کارکنان تأثیرگذارند. اجزاء اصلی سازمان شامل سرمایه انسانی، ساختار سازمانی، فرهنگ سازمانی، فناوری، راهبرد و محیط می باشند. سرمایه انسانی تأثیرگذار بر توسعه دانش کارکنان شامل فرایندها و سیستم های مختلفی است که مهم ترین آنها فرایندهای مدیریت منابع انسانی، سیستم های توسعه منابع انسانی و فرایندهای آموزش و توسعه کارکنان است. سرمایه انسانی به صورت مستقیم در توسعه منابع انسانی تأثیر می گذارد و سایر اجزای سازمان نیز در توسعه دانش کارکنان اثرگذار هستند.

خلاقیت و نوآوری

خلاقیت به طور عام یعنی توانایی ترکیب اندیشه ها به شیوه ای منحصر به فرد یا ایجاد ارتباطی غیر معمول بین اندیشه ها.

یک سازمان که مشوق نوآوری است سازمانی است که دیدگاه های ناشناخته به مسایل یا راه حل های منحصر برای حل مسایل را ارتقا می دهد. نوآوری فرایند کسب اندیشه ای خلاق و تبدیل آن به محصول و خدمت و یا یک روش عملیاتی مفید است.

مراحل خلاقیت ممکن است به فعالیت قوه درک و خرد انسان، یا مراحل مجزا ولی به هم پیوسته تعریف شود که انسان را به رهیافت هایی هدایت کند. نویسندگان و صاحب نظران این مراحل را به گونه های مختلف مطرح کرده اند. فرایند خلاقیت به ترتیب در برگیرنده مراحل روبرو شدن با ایده یا مشکل، شدت روبرو شدن و رابطه روبرو شدن با محیط است که فرد خلاق را احاطه کرده است.

(اتریک، ۱۹۷۴) از صاحب نظران مدیریت، فرایند خلاقیت را از اندیشه تا عمل به سه مرحله: به وجود آوردن اندیشه، پرورش اندیشه و به کارگیری اندیشه تقسیم کرده است.

(آلبرشت، ۱۹۸۷) مراحل خلاقیت عملی و قابل اجرایی را که از پنج مرحله تشکیل شده است، پیشنهاد می کند این مراحل به ترتیب عبارتند از: جذب اطلاعات، الهام، آزمون، پالایش و عرضه.

آلبرشت معتقد است که شخص خلاق، اطلاعات پیرامون خود را جذب می کند و برای بررسی مسائل، رهیافت های مختلفی را مورد بررسی قرار می دهد. زمانی که ذهن فرد خلاق از اطلاعات خام انباشته شد، به طور غیرقابل محسوس شروع به کار می کند و پس از تجزیه و تحلیل و ترکیب اطلاعات، رهیافتی برای مسئله ارائه می کند.

۱. جذب: "ABSORPTION" اولین مرحله جذب یا فریفته شدن نسبت به یک موضوع است که اغلب احتیاج به اطلاعات جدید دارد.

۲. الهام: "INSPIRATION" این مرحله بسیار سریع اتفاق می افتد و تعریف یا مشاهده آن بسیار مشکل است؛ به عبارت دیگر قبل از وقوع، از آن هیچ آگاهی نداریم. بعضی اوقات مواد اولیه آن "مرحله اول" با ایده یا راه حل همراه می شود.

۳. آزمایش: "TESTING" در این مرحله ایده به وجود آمده آزمایش می شود تا اینکه معلوم شود مفید و مولد هست یا خیر.

۴. "REFINEMENT" در این مرحله ایده به منظور کاربردی کردن و مصرف عملی آن اصلاح می شود. مراحل سوم و چهارم زمان زیادی احتیاج دارد تا جایی که ادیسون می گوید استعداد یا الهام یک درصد کار است و ۹۹٪ آن سخت کوشی است.

۵. فروش: "GNILLES" مرحله آخر فرایند خلاقیت، مرحله ای است که اکثر خلاقیت ها را خنثی و ناکام می کند. این مرحله ابتدا باید درون سازمان اتفاق افتد به این معنی که ابتدا افراد صاحب اختیار باید ایده را بخرند یا قبول کنند و بعد از تعهد به آن، باید به مشتریان خارج از سازمان ارائه کرد.

عده ای دیگر مراحل خلاقیت را شامل چهار مرحله می دانند که عبارتند از:

۱- دوره آمادگی: در این دوره ابتدا شخص درمورد موضوع با مساله مورد نظرش به جستجوی اطلاعات می پردازد و سعی می کند موضوع را به خوبی بشکافد تا ریشه آن را دریابد. همچنین سعی می کند پیش فرض های ذهنی درست و غلط درباره موضوع را بشناسد تا نهایتاً به ایده های مختلفی دست یابد.

- ۲- دوره خواب " پرورش ": چنانچه فرد بعداز دوره اول به نتیجه نرسد بعداز مدتی دچار دلسردی، ناامیدی، عصبانیت و احتمال شک نسبت به توانایی های خود می شود. لذا دراین هنگام است که کار متوقف می شود حتی برای ساعتی یا هفته ای و بلکه ماه ها و سال ها، در این دوران موضوع به ضمیر ناخودآگاه سپرده می شود، در این زمان ممکن است فرد هر لحظه به راه حل مساله دست یابد مثال هنگام خواب، ورزش یا در مهمانی و سایر اوقات.
- ۳- دوره بصیرت " روشنی ": بعداز سپردن موضوع به ضمیر ناخودآگاه، شخص باید حواس خود را با امواج و فرکانس های ارسالی از آن منبع لایزال و پر قدرت تنظیم و درواقع چشم به راه و گوش به زنگ باشد تا اشاره های رسیده را جذب، ثبت و درک کند.
- ۴- دوره آزمایش و ارزش گذاری: راه حلی که در مرحله سوم به ذهن شخص می رسد درواقع راه حلی کلی است که لازم است ابتدا آزمایش و سپس مطابق وضع مورد نیاز شکل داده شود و نهایتا کاربردهای مختلف آن مشخص گردد. هالت (۱۹۹۸): اصطلاح نوآوری را در یک مفهوم وسیع به عنوان فرآیندی برای استفاده از دانش یا اطلاعات مربوط به منظور ایجاد یا معرفی چیزهای تازه و مفید به کاربرد، وارکینگ نیز توضیح می دهد که: نوآوری هر چیز تجدیدنظر شده است که طراحی و به حقیقت درآمده باشد و موقعیت سازمان را در مقابل رقبا مستحکم کند و نیز یک برتری رقابتی بلندمدت را میسر سازد. به عبارتی نوآوری خلق چیز جدیدی است که یک هدف معین را دنبال و به اجرا رساند. نوآوری فرایند اخذ ایده خلاق و تبدیل آن به محصول، خدمات و روشهای جدید عملیات است. در یک تعریف کلی می توان نوآوری را به عنوان هر ایده ای جدید نسبت به یک سازمان و یا یک صنعت و یا یک ملت و یا در جهان تعریف کرد.
- اگرچه واژه خلاقیت با نوآوری به طور مترادف استفاده می شود اما غالب محققان معتقدند که دو اصطلاح نوآوری و خلاقیت باید به طور جدا مدنظر قرار گیرند، چراکه دارای معانی و تعاریف جداگانه ای هستند.
- خلاقیت اشاره به آوردن چیزی جدید به مرحله وجود دارد، درحالی که نوآوری دلالت برآوردن چیزی جدید به مرحله استفاده دارد. همچنین ماهیت خلاقیت یا اختراع را از نوآوری به وسیله معادله زیر تفکیک کردند:
- $$\text{انتفاع} + \text{اختراع} = \text{مفهوم} = \text{نوآوری}$$
- در معادله نوآوری فوق، کلمه مفهوم اشاره بر ایده ای است که با توجه به چهارچوب مرجعی آن فرد، دپارتمان، سازمان و یا یک دانش انباشته شده جدید است. کلمه اختراع اشاره به هر ایده ای جدید است که به حقیقت رسیده باشد، کلمه انتفاع بر به دست آوردن حداکثر استفاده از یک اختراع دلالت دارد.
- خلاقیت جنبه ذهنی و نوآوری جنبه علمی دارد و نوآوری محصول نهایی خلاقیت است. خلق یعنی ارائه ایده های جدید و ناشناخته، ولی نوآوری می تواند محصول یا خدمت موجود را تغییر و دگرگون سازد.
- کتر می گوید: نوآوری، به کارگیری ایده های نوین ناشی از خلاقیت است. او اعتقاد دارد که نوآوری می تواند محصول جدید خدمت جدید یا راه جدید را برای انجام کار نشان دهد، اما خلاقیت توانایی ایجاد فکر و ایده ی بدیع و نو است. (صائب نیا، ۱۳۹۶).

پیشینه پژوهش

غزاله طاهری عطار و رضا رستمی (۱۳۹۹) به بررسی تأثیر کارکردهای مدیریت منابع انسانی بر خلاقیت و نوآوری در محصول و فرآیند (مورد مطالعه: شرکت های دانش بنیان مستقر در پارک علم و فناوری دانشگاه تهران) پرداختند و نشان دادند که کارکردهای مدیریت منابع انسانی تأثیر مثبت و مستقیمی بر خلاقیت کارکنان و خلاقیت کارکنان تأثیر مستقیم و مثبتی بر نوآوری محصول و نوآوری فرآیند دارد. همچنین نقش میانجی خلاقیت کارکنان در اثرگذاری کارکردهای مدیریت منابع انسانی بر نوآوری محصول و نوآوری فرآیند مورد تأیید قرار گرفت.

سیدجوادین و حسین زاده (۱۳۹۴) تحقیقی با عنوان "بررسی رابطه بین قابلیت استراتژیک کارکنان و سبک های مدیریت منابع انسانی در شرکتهای صنعتی استان تهران" انجام دادند. بر اساس یافته ها بیشترین همبستگی بین ارزش و سبک تعهد بود. در این تحقیق، تأثیر قابلیت های استراتژیک بر انتخاب سبک های مدیریت منابع انسانی مورد بررسی قرار گرفت. به طور کلی نتایج تحقیق این اعتقاد را که سبک های متنوع مدیریت منابع انسانی با تنوع در ارزش استراتژیک و منحصربه فردی کارکنان مرتبط هستند تأیید می کند؛ اما بررسی های دقیق تر نشان می دهد که الگوی قابلیت های استراتژیک به طور کامل و از تمام جنبه ها در شرکت های مورد بررسی صدق نمی کند.

مصباحی و همکاران (۱۳۹۴) تحقیقی با عنوان "تعیین رویکردی برای توسعه منابع انسانی در مدیریت پرستاری" انجام دادند. در این مطالعه، عوامل مؤثر بر توسعه منابع انسانی مدیران پرستاری شامل: ایجاد آرمان مشترک، ترویج نگرش سیستمی، آزادی ارتباطات و تبادل اطلاعات، ارزیابی عملکرد، اخذ پیشنهادها، افزایش بینش کاری و دسترسی به سوابق عملکردی و آموزشی کارکنان می باشد. بر اساس نظر خبرگان، سازمان یادگیرنده بهترین رویکرد برای توسعه منابع انسانی در پرستاری شناخته شد. یافته های این مطالعه تقویت نگرش سازمان یادگیرنده در مدیریت پرستاری را به عنوان راهکاری مؤثر در توسعه منابع انسانی پیشنهاد می کند. لذا استفاده از این رویکرد و توجه به اولویت عوامل مؤثر در آن می تواند به عنوان الگویی کاربردی به مدیران پرستاری و مدیریت های مشابه توصیه شود.

تونکه نژاد و داوری در سال ۱۳۹۳ در بررسی که با عنوان توسعه منابع سازمانی با رویکرد جامعه شناختی سازمان انجام دادند، نتایج تحقیق نشان می دهد که برای هر سه گروه مدیران، کارشناسان و کارکنان عملیاتی، توجه به چهار بعد هویت بخشی، یکپارچگی، موفقیت و سازگاری با محیط لازم و ضروری است. همچنین نتایج پژوهش نشان می دهد که اهمیت ابعاد توسعه منابع سازمانی به جز بعد هویت بخشی و حفظ فرهنگ سازمان، در بین سه گروه متفاوت است.

عباس پور (۱۳۹۳) به بررسی و مقایسه کارکردهای منابع سازمانی دانشگاه با کارکردهای مدیریت راهبردی منابع سازمانی پرداخت. یافته های تحقیق نشان داد همه کارکردهای مدیریت منابع سازمانی بسیار پایین تر از حد متوسط است. کارکرد انگیزش، آشناسازی و اجتماعی کردن دارای کمترین توجه و کارکرد انتخاب و کارمندیابی دارای بیشترین نقطه اهمیت از نظر آزمودنی ها بود. از سوی دیگر، این نتیجه حاصل شد که بین وضعیت نظام مدیریت منابع سازمانی دانشگاه، در مقایسه با کارکردهای مدیریت راهبردی منابع سازمانی، همچنان شکاف عمیقی وجود دارد و در صورت ادامه این روند، نمی توان انتظار داشت که دانشگاه بتواند تغییرات چشمگیری در فرآیند آموختن و پژوهش در عرصه دانش و دانشگران ایجاد نماید.

لیو و همکاران (۲۰۱۳) در تبیین رابطه بین مدیریت منابع انسانی و عملکرد سازمانی پژوهشی در سال ۲۰۰۷ بر پایه داده های ۱۹۰۰۰ سازمان انجام شد که نتایج نشان می داد مدیریت منابع انسانی ارزش بالایی برای سازمان ها ایجاد می کند و مدیریت شایسته منابع انسانی باعث بالا رفتن میزان عملکرد بهتر سازمانی در کارکنان می گردد.

شکاراتان و الکساندر (۲۰۱۳) در پژوهشی به بررسی امکانات و پیچیدگی صنایع نظامی و منابع سازمانی به منظور نوآوری فنی در روسیه پرداختند و به این نتیجه دست یافتند که ارزیابی کیفیت منابع سازمانی مهم ترین عامل در تعیین نوآوری است و همچنین توسعه قابلیت های استراتژیک کارکنان وابسته با مدیریت شایسته در سازمان بود.

اوزباگ و همکاران (۲۰۱۳)، در پژوهشی « تأثیر قابلیت های مدیریت منابع سازمانی در بهره وری با متغیر واسطه مدیریت دانش » را مورد بررسی قرار دادند. نتایج این پژوهش نشان داد که مدیریت منابع سازمانی قابلیت های مثبت مربوط به مدیریت دانش به بهره وری تبدیل شود. علاوه بر این، قابلیت های مدیریت منابع سازمانی به طور مستقیم و غیرمستقیم با میانجیگری مدیریت دانش بر بهره وری تأثیر مثبت دارد.

هیسلوپ تحقیقی با عنوان رابطه اشتیاق شغلی با توانمندسازی روانشناختی کارکنان انجام داد. نتایج تحقیق نشان داد که از بین مؤلفه های توانمندسازی روانشناختی بین احساس شایستگی، احساس معنادار بودن مشاغل، احساس تأثیرگذار بودن و احساس وجود اعتماد در سازمان با تسهیم اشتیاق شغلی رابطه معنی داری وجود دارد (نقل از جهانشاهی، ۱۳۹۴، ۱۰).

روش تحقیق

برای تعریف روش تحقیق ابتدا بایستی تحقیق را تعریف کرد. تحقیق فرآیندی است که از طریق آن می توان درباره ناشناخته ها به جستجو پرداخت و نسبت به آنها شناخت لازم را کسب کرد و یا در تعریفی دیگر تحقیق مجموعه فعالیت های منظمی است که در نتیجه آن پاسخ هایی برای سوال های موردنظر و مطرح شده پیرامون موضوع تحقیق به دست م ی آید. به طور کلی روش های تحقیق را بر اساس معیارهای هدف، موقعیت، زمان و نحوه گردآوری داده ها (میزان کنترل محقق بر متغیرها)، تقسیم بندی می کنند (گرچی ۱۳۹۲). جامعه آماری تحقیق حاضر را کلیه کارکنان شهرداری تبریز را تشکیل داده اند؛ که تعداد آنها ۲۱۲۲ نفر می باشد. حجم نمونه با استفاده از جدول مورگان ۳۲۷ نفر به دست آمده است و نمونه گیری از نوع در دسترس می باشد. روش جمع آوری داده ها در این تحقیق میدانی است. در این پژوهش برای جمع آوری داده ها از پرسشنامه استفاده شده است. در این تحقیق برای سولات پرسشنامه طیف ۵ گزینه ای استاندارد لیکرت در نظر گرفته شد. طیف لیکرت یک مقیاس فاصله ای است که از تعدادی عبارت و گزینه های جواب تشکیل شده است. لذا مقیاس لیکرت یک مقیاس مرکب است. گزینه های جواب در این مقیاس، معمولاً نشانگر میزان موافقت یا مخالفت پاسخگو نسبت به یک موضوع یا مفهوم معین اعم از مثبت یا منفی است. به دیگر سخن از طریق این مقیاس می توان حساسیت، نگرش، تعلق، یا باور و احساسات پاسخگو را تعیین کرد. دلیل این امر آن است که پاسخگویی که نسبت به یک موضوع خاص دارای حساسی عاطفی کم یا شدید باشد، این حساسیت را خواه جنبه ی مثبت داشته باشد و خواه منفی، از طریق عبارات مربوط به موضوع مورد نظر از خود بروز می دهد (خاکی، ۱۳۹۱).

از آنجایی که بسیاری از مسائل منطقی تا کنون حل نشده باقی مانده اند، آزمون روابط علی بین متغیرها برای نیل به یک مدل جامع تا حدود زیادی با اصلاح مدل سازی ساختاری جانشین شده است. یکی از مناسب ترین و توانمندترین روش های تحلیل در پژوهش های علوم رفتاری و اجتماعی تحلیل چند متغیره است، زیرا ماهیت این گونه موضوعات چند متغیره بوده و نمی توان آنها را با شیوه ی دو متغیری تحلیل کرد (مومنی و دیگران، ۱۳۹۲). برخلاف رویکرد مدل یابی معادلات ساختاری، رویکرد حداقل مربعات جزئی در ابتدا توسط اچ. ولد تحت عنوان حداقل مربعات جزئی تکراری غیرخطی معرفی شد که هدف از آن حداکثرکردن واریانس متغیرهای وابسته ای است که توسط متغیرهای مستقل تعریف می شوند. همانند سایر مدل های

معادلات ساختاری، مدل حداقل مربعات جزئی نیز دارای بخش ساختاری است که منعکس کننده ارتباط بین متغیرهای پنهان (مکنون) و یک جزء اندازه گیری است. برای آزمون مدل مفهومی پژوهش می توان از PLS که یک فن مدل سازی مسیر واریانس محور است، استفاده کرد. این تکنیک امکان بررسی روابط متغیرهای پنهان و سنجه ها (متغیرهای قابل مشاهده) را بصورت همزمان فراهم می سازد. از این روش زمانی که حجم نمونه کوچک بوده و یا توزیع متغیرها نرمال نباشد استفاده می شود. در مدل های PLS دو مدل آزمون می شود: مدل های بیرونی و مدل های درونی. مدل بیرونی یا Outer Model مشابه اندازه گیری (CFA) و مدل درونی یا (Inter Model) مشابه تحلیل مسیر در مدل های معادلات ساختاری است. پس از آزمون مدل بیرونی لازم است تا مدل درونی که نشانگر ارتباط بین متغیرهای مکنون پژوهش است، ارایه شود. با استفاده از مدل درونی می توان به بررسی فرضیه های پژوهش مدل پرداخت (آذر و دیگران، ۱۳۹۱).

نتیجه یافته ها

ویژگی های جمعیت شناختی پاسخ دهندگان

تجزیه و تحلیل ویژگی های جمعیت شناختی پاسخ دهندگان در جدول ۱ نشان داده شده است.

جدول (۱): ویژگی های جمعیت شناختی اعضای نمونه

ویژگی جمعیت شناختی		درصد فراوانی
جنسیت	مرد	۷۱
	زن	۲۹
	جمع	۱۰۰
تحصیلات	فوق دیپلم و پایین تر	۱۷
	کارشناسی	۴۵
	کارشناسی ارشد	۳۴
	دکتری	۴
	جمع	۱۰۰
سن	زیر ۲۰ سال	۱۷
	۲۱ تا ۳۰ سال	۳۹
	۳۱ تا ۴۰ سال	۳۲
	بالتر از ۴۰ سال	۱۲
	جمع	۱۰۰

همان طور که در جدول ۱ نشان داده شده است، ۷۱ درصد از پاسخ دهندگان مرد و ۲۹ درصد از آنها زن میباشند. از طرفی افراد ۲۱ تا ۳۰ سال با ۳۹ درصد بیشترین و همچنین افراد با سن بالاتر از ۴۰ سال با ۱۲ درصد کمترین بخش پاسخ دهندگان را تشکیل داده اند. افراد با مدرک تحصیلی لیسانس با ۴۵ درصد بیشترین و افراد با مدرک تحصیلی دکتری با ۴ درصد کمترین بخش پاسخ دهندگان را تشکیل داده اند.

نتیجه یافته ها

یکی از مهم ترین معیارها جهت بررسی برازش مدل ساختاری عبارت آماره تی استیودنت است. چنانچه مقدار آن بزرگتر از قدر مطلق عدد ۱/۹۶ باشد، پارامترهای مدل معنادار هستند. سه مقدار ۱،۶۴، ۱،۹۶ و ۲،۵۸ به عنوان مقدار ملاک برای تأیید مقادیر در سطوح ۹۰، ۹۵ و ۹۹ درصد در نظر گرفته می شود. نتایج ضرایب مسیر همراه با سطح معناداری در جدول ۲ نشان داده شده است.

جدول (۲): نتایج آزمون فرضیه های اول تا هفتم

فرضیه	متغیر مستقل	متغیر وابسته	ضریب استاندارد	سطح معناداری	نتیجه
H1	کارکردهای مدیریت منابع انسانی	خلاقیت	۰،۴۲۷	۵،۵۱۹	تأیید
H0	کارکردهای مدیریت منابع انسانی	نوآوری	۰،۴۹۶	۲،۹۴	تأیید

نتایج بدست آمده در جدول ۲ نشان می دهد که ضریب تأثیر متغیر کارکردهای مدیریت منابع انسانی بر خلاقیت (۰،۴۲۷) است؛ تأثیر کارکردهای مدیریت منابع انسانی بر نوآوری (۰،۴۹۶) است؛ بدان معنی است که به ازای یک واحد تغییر در متغیر خلاقیت، نوآوری، به ترتیب (۰،۴۲۷)، (۰،۴۹۶) کارکردهای مدیریت منابع انسانی تغییر پیدا می کند و نتایج مربوط به ضریب آزمون در حالت معنی داری نیز نشان می دهد با توجه به اینکه (T-Value) به دست آمده نشان می دهد که تأثیر متغیر کارکردهای مدیریت منابع انسانی بر خلاقیت (۵،۵۱۹) است؛ تأثیر کارکردهای مدیریت منابع انسانی بر نوآوری (۲،۹۴) است.

نتیجه گیری

همانطور که پیشتر گفته شد هدف از تحقیق حاضر بررسی تأثیر کارکردهای مدیریت منابع انسانی بر خلاقیت و نوآوری در زیباسازی شهرتبریز است؛ که پس از طی مراحل مقدماتی و مرور پژوهش ها و تحقیقات انجام شده داخلی و خارجی و مرور نظریات مختلف در زمینه کارکردهای منابع انسانی و خلاقیت و نوآوری به تأیید فرضیه ها از طریق جمع آوری داده ها با استفاده از پرسشنامه در یک نمونه ۳۲۷ نفری کارکنان شهرداری در تبریز پرداخت. نتایج نشان داد که کارکردهای مدیریت منابع انسانی بر خلاقیت و نوآوری تأثیر معناداری دارد. نتایج این فرضیه با نتایج تحقیقات مصباحی و همکاران (۱۳۹۴)، صادقی و محتشمی (۱۳۹۳)، رضوی (۱۳۹۴)، لاولر (۲۰۱۸)، مک دافی (۲۰۱۶)، کالینز و کلارک (۲۰۱۵)، لیو و همکاران (۲۰۱۳)، شکاراتان و الکساندر (۲۰۱۳)، همسو می باشد.

به مدیران و سیاست گذاران شهرسازی توصیه می شود با تدوین استراتژی های نوین و بکارگیری آن در سطح ادارات، بهره وری نیروی انسانی را بهبود ببخشند و از طرفی با توجه به اینکه تعهد سازمانی به عنوان یک عامل میانجی و تأثیرگذار بر بهره وری سازمانی عمل می کند لذا لازم است مدیران سازمان با تدوین برنامه ها و سیاست ها و خط مشی های سازمانی تعهد را در کارکنان بالا ببرند تا ضمن ایجاد محیطی مناسب در سازمان، بهره وری را بهبود بخشند؛ و همچنین پیشنهاد می شود در تدوین استراتژی سازمانی نهایت دقت را نمایند تا با تدوین استراتژی های نوین و مفید برای سازمان بتوانند بهره وری نیروی انسانی را به عنوان اصلی ترین سرمایه سازمانی بهبود بخشند؛ و از طرفی به مدیران شهری توصیه می شود با بومی سازی و با در نظر گرفتن شرایط محیطی و فرهنگی اقدامات لازم را در خصوص بکارگیری بهتر استراتژی های تدوین شده انجام دهند تا موجبات بهبود بهره وری در کارکنان فراهم گردد.

منابع

- ✓ تونکه نژاد، ماندنی، داوری، علی، (۱۳۹۳)، توسعه منابع سازمانی با رویکرد جامعه شناختی سازمان، فصلنامه پژوهش های مدیریت منابع انسانی، دوره ۱، شماره ۳، صص ۵۱-۸۰.
- ✓ سلطانی، ایرج، (۱۳۸۲)، نقش توسعه منابع انسانی در کارایی و اثربخشی فرآیندهای سازمانی، مجله مدیریت فردا، شماره ۳ و ۴، صص ۸۷-۹۲.
- ✓ سیدجوادین، سیدرضا، حسین زاده؛ ماشالله، (۱۳۹۴)، بررسی رابطه بین قابلیت های استراتژیک کارکنان و سبک های مدیریت منابع انسانی در شرکت های صنعتی استان تهران، فصلنامه مدرس علوم انسانی، دوره ۱۲، شماره ۱، صص ۱۵۹-۱۸۸.
- ✓ صائب نیا، سمیه، (۱۳۹۶)، مدیریت ارتباط با مشتری، انتشارات محقق اردبیلی، ایران، اردبیل.
- ✓ عباسپور، عباس، (۱۳۹۳)، مقایسه کارکردهای منابع انسانی دانشگاه با کارکردهای مدیریت راهبردی منابع سازمانی، فصلنامه دانش مدیریت، شماره ۵۸، صص ۸۵-۱۰۶.
- ✓ عباسپور، عباس، (۱۳۹۳)، مدیریت منابع انسانی پیشرفته، چاپ سوم، تهران: انتشارات سمت.
- ✓ مصباحی، مریم، توفیقی، شهرام، عباس زاده، عباس، (۱۳۹۴)، تعیین رویکردی برای توسعه منابع انسانی در مدیریت پرستاری، فصلنامه پژوهش پرستاری، شماره ۲۰، دوره ۶، صص ۱۷-۲۹.
- ✓ Gilley, J. W, Egglund, S. A, & Gilley, A. M. (2002). Principles of Human Resource Development. New York: Basic Books .
- ✓ Kazakovs. M. (2014) Analysis of factors influencing the choice of solutions for human resource development, 19th International Scientific Conference; Economics and Management, p18.
- ✓ Liu, y. & Combs, J.G. & Ketchen, D.J. & Ireland, R.D. (2013). The Value of Human Resource Management for Organizational Performance, Business Horizons, 50, 503-511 .
- ✓ Ozbag, G. K., Esen, M., & Esen, D. (2013). The Impact of HRM Capabilities on Innovation Mediated by Knowledge Management Capability. Procedia - Social and Behavioral Sciences, 99, 784-793. doi:10.1016/j.sbspro.2013.10.550 .
- ✓ Shahrooz, F. (2012). The Evaluation Effectiveness of training courses in University by Kirkpatrick Model. Procedia - Social and Behavioral resources management. Pp5-8. Sciences, 46, 2837 – 2841 .
- ✓ Shkaratan, O.I. & Alexander, V. (2013). Human resources, the military-industrial complex and the possibilities for technological innovation in Russia, Int J Technol Manage, 9(3-4): 80- 464.