

بررسی تاثیر استقرار نظام پیشنهادها بر فرهنگ خلاقیت در سازمان - های خدماتی

داود غلامرضایی^۱، نگار کرم زاده^۲ و بتول کیایی^۳

چکیده:

نظام پیشنهادها به عنوان یکی از تکنیکهای اصلی بهره‌گیری از توانمندیهای نیروی انسانی در سالهای اخیر توجه بسیاری را به خود جلب کرده است. اگرچه برخی از مکانیزم‌های تاثیرگذاری این سیستم ناشناخته باقی مانده است، در مورد بسیاری از نتایج آن توافق عمومی در بین صاحبان نظران و خبرگان سازمان و مدیریت وجود دارد بطوریکه به اعتقاد آنان رمز موفقیت مدیران اثربخش در بسیاری از سازمان‌های پیشرفته امروزی در نوآوری و ارایه پیشنهادات مفید است. در این مقاله به بررسی تاثیر نظام پیشنهادها بر خلاقیت در سازمان‌های خدماتی پرداخته شده است؛ ایده بنیادی این است که بسیاری از دستاوردهای نظام پیشنهادها ناشی از بکار گرفتن قوای خلاقیت در سازمان است. براین اساس دو محور سبک‌های فکری محرک خلاقیت و موانع خلاقیت از حیث میزان تاثیرپذیری از استقرار نظام پیشنهادها مورد بررسی قرار گرفته است. نتایج حاصل از نظرات مدیران سازمان‌های خدماتی و دست اندرکاران نظام پیشنهادها تایید کننده این ایده بوده است.

کلیدواژه: نظام پیشنهادها، خلاقیت، سبک‌های فکری، سازمان خدماتی

^۱ استادیار مدیریت، دانشگاه پیام نور، تهران، ایران

^۲ دانشگاه پیام نور، تهران، ایران

^۳ مربی پژوهشی مدیریت، پژوهشکده مطالعات توسعه

مقدمه

تغییر و تحولات سال‌های اخیر به قدری عمیق، سریع و گسترده است که تمامی ابعاد و شئون زندگی فردی و اجتماعی به طور محسوس و نامحسوس، تحت تاثیر آن قرار گرفته است و سازمان‌های خدماتی نیز از این قاعده مستثنی نیستند، بنابراین لازم است با بهره‌گیری از توان خلاقیت منابع انسانی ضمن نوآوری در خدمات، توانایی خود را در جهان رقابتی افزایش دهند. لازم به ذکر است خلاقیت به عنوان جوهره کارآفرینی و عامل کلیدی موفقیت و بقای سازمان‌ها، هنوز جایگاه واقعی خود را نه در جامعه و نه در محافل علمی و تحقیقاتی کشور پیدا نکرده است.

از طرفی مطرح شدن بحث اقتصاد مقاومتی به عنوان رمز موفقیت نظام جمهوری اسلامی ایران در عرصه داخلی و بین الملل، نشان‌دهنده عزم حاکمیت برای عبور از یک اقتصاد دولتی مبتنی بر فروش سوخت‌های فسیلی و حرکت به سوی یک اقتصاد پویای دانش بنیان مبتنی بر رقابت بازیگران بازار باشد. این راه اگرچه مسیری طولانی و دشوار و همراه با چالش‌های بنیادین فراوان است ولی در صورت طی شدن می‌تواند مسیر زندگی مردم را در تمامی شئون خود با تغییری جدی مواجه کند. لازمه این انتقال، شناخت و بهره‌گیری مناسب از سازوکارهای شناخته شده برای استفاده از منابع سازمانی و بخصوص منابع انسانی است.

یکی از این سازوکارها که در سال‌های اخیر گرایش قابل توجهی به آن صورت گرفته است نظام پیشنهادها در سازمان می‌باشد. سابقه بکارگیری این نظام در بسیاری از سازمان‌های ایران نشان دهنده این واقعیت است که فلسفه این نظام به خوبی درک نشده است و این درک نادرست به وضوح در رفتار بسیاری از مدیران مشهود است. این همان چیزی است که از سوی بسیاری از فعالین این حوزه از آسیب‌های اصلی به شمار می‌رود.

در این مقاله با بررسی تطبیقی مفاهیم، بسترها، ابعاد، معیارها و موانع خلاقیت در رابطه با استقرار نظام پیشنهادها، ارتباط نظام پیشنهادها با دو مقوله مرتبط با خلاقیت یعنی «سبک‌های فکری و خلاقیت» و «موانع خلاقیت» در سازمان‌های خدماتی مورد بررسی و تجزیه و تحلیل قرار گرفته است. چارچوب اصلی تشکیل دهنده این مقاله از دو مفهوم بنیادین نشأت گرفته که عبارتند از:

✓ نظام پیشنهادها به عنوان تقویت کننده شیوه تفکر مناسب خلاقیت در سازمان‌های خدماتی

✓ نظام پیشنهادها به عنوان مرتفع کننده موانع خلاقیت در سازمان‌های خدماتی

در ادامه پس از مرور مفاهیم مرتبط، چارچوب نظری تبیین خواهد شد.

خلاقیت

کارآفرینی، خلاقیت و کسب و کارهای مخاطره‌آمیز، سوخت موتور اقتصاد مدرن را فراهم می‌کنند. این بیان در اهمیت این سه عنصر نمی‌تواند اغراق‌آمیز باشد. کارآفرینان که در راس کسب و کارهای مخاطره‌آمیزند در جستجوی فرصت‌ها هستند و اغلب خلاقیت بعنوان ابزاری برای موفقیت آن‌ها تلقی می‌شود (مقیمی، ۱۳۸۳).

بسیاری چنین می‌پندارند که خلاقیت یک ویژگی ذاتی و ارثی است که تنها برخی افراد خوشبخت با آن متولد می‌شوند. امروزه ثابت شده است که این توانایی در نوع بشر عمومیت دارد و همه در هنگام تولد به درجات گوناگون دارای این استعداد هستند. تورنس^۱ بعد از سال‌ها تحقیق و آزمون خلاقیت معتقد است نمی‌توان برای خلاقیت تعریف صریح و جامعی ارائه داد. در ادامه تعدادی از تعاریف خلاقیت بیان شده است (صمدآقایی، ۱۳۸۳):

۱. خلاقیت یک فرآیند ذهنی است مرکب از قدرت ابتکار و انعطاف‌پذیری.
۲. خلاقیت در انسان‌ها به معنای آفریدن و خلق حرکات گفتار و چیزهایی است که با آنچه انسان‌ها قبلاً دیده و شنیده یا حتی انجام داده‌اند متفاوت است.
۳. خلاقیت شکل دادن به عناصر متداعی به صورت ترکیبات تازه است که با الزامات خاصی مطابقت داشته باشد یا به شکلی مفید باشد و هر چه عناصر ترکیب جدید ناهمگون‌تر باشند، فرایند حل کردن خلاق‌تر خواهد بود.
۴. خلاقیت شکل دادن به تجربه‌ها در سازمان‌بندی‌های تازه است.
۵. خلاقیت را فرآیند شناختی از به وجود آمدن یک ایده، مفهوم، کالا یا کشفی بدیع می‌داند. با اینحال برداشت کلی افرادی که در این حوزه فعالیت می‌کنند در بردارنده مفهوم بنیادی توانایی خلق فکر، مفهوم و یا کالاهای جدید و با ارزش است.

«دیوید بوهم» شرط لازم برای خلاقیت را یادگیری مطالب تازه میدانند، حتی اگر یادگیری متضمن ابطال ایده‌ها و پندارهایی باشد که برای فرد ارزشمند و بدیهی به نظر می‌رسند. (David Bohm, ۱۹۹۶)

بنابراین برای رفع چالش فوق باید مهارت‌هایی که خلاقیت را کمک می‌کند تا قید و بندها و قالب‌های ذهنی ناشی از آگاهی‌های موضوعی شکسته شود را با مهارت‌های موضوعی همراه کرد. تنها در سایه‌ی این ترکیب است که دیگر از افزایش دانسته‌های فردی ترسی به وجود نخواهد آمد زیرا او قادر خواهد بود با مهارت‌های خلاقیت، قید و بندهای موضوع را رها کند و ایده‌های جدید به وجود آورد.

جایگاه فرهنگ خلاقیت در سازمان‌های خدماتی

سازمان‌های خدماتی باید بدانند که هیچگاه نمی‌توانند فراتر از کارکنان‌شان بروند و باید فرهنگ، سیستم‌ها، ساختار، روش‌ها، سبک مدیریت و سایر عوامل را طوری طراحی کنند که با ویژگی‌های افراد خلاق سازگار باشد. این الزام بخاطر نوع و شرایط حاکم بر سازمان‌های خدماتی و نقش کارکنان در آن‌ها است.

آنچه در دهه‌های اخیر تازگی دارد، سرعت تحولات شگفت‌انگیز در زمینه‌های مختلف است و آنچه که امروزه بیش از گذشته بر سازمان‌ها آشکار گشته ضرورت پیش‌بینی راه‌هایی است جهت رفع نیازهایی که ممکن است در آینده به دنبال تغییرات احتمالی پدیدار شود و یا اینکه خطر مواجه شدن با وضعیت بحران واقعی را بپذیرد. اهمیت خلاقیت و نوآوری در تأثیر شگرف آن بر حیات چنین سازمان‌هایی می‌باشد. فعالیت‌های نوآورانه لازمه موفقیت سازمان‌هایی است که در محیط پرتلاطم و غیر قابل پیش‌بینی کنونی به رقابت می‌پردازند. تداوم حیات سازمان‌ها به بازسازی پیوسته آن‌ها بستگی دارد و از طرفی بازسازی سازمان‌ها از طریق هماهنگ کردن اهداف با تغییرات و اصلاح و بهبود روش‌های موجود برای دستیابی به اهداف انجام می‌شود.

صرف‌نظر از ضرورت‌های فوق، ضرورت خلاقیت در بعد معنوی ناشی از مقام و جایگاه والای انسان به عنوان خلیفه الله است. بدیهی است انسان باید بالقوه دارای صفات و ویژگی‌های خداوند در سطح رقیق و انسانی باشد تا به چنین مقامی نایل آید. بنابراین انسان بالفطره می‌بایستی خلاق باشد (سوره هجر، آیه ۸۶).

۳. نظام پیشنهادها

نظام پیشنهادها یکی از روش‌های مهم ارتقاء اثربخشی و بهره‌وری کارکنان و سازمان است که در لوای سبک نوینی از مدیریت با نام مدیریت مشارکتی، از نیمه دوم قرن بیستم مطرح گردیده است. صاحب‌نظران آن را حاصل توسعه و بهبود روش‌های مدیریت علمی، نئوکلاسیک و مکتب روابط انسانی قلمداد کرده‌اند (حبیبی، ۱۳۸۵). این روش مدیریتی بیشتر توسط ژاپنی‌ها به کار گرفته شده است اما هم‌اکنون در جهان رقابتی طرفداران بسیاری پیدا کرده است.

نظام پیشنهادها یکی از تکنیک‌های مدیریت مشارکتی است که بر اساس آن کلیه کارکنان می‌توانند پیشنهادها، نظرات و ابتکارات خود را برای رفع مشکلات و نارسایی‌ها موجود در روند کارهای سازمان ارائه دهند و برطبق ضوابط خاصی مورد تشویق قرار گیرند. هدف از کاربرد این نظام اعتلای روحیه تعاون و همکاری کارکنان و همچنین ایجاد احساس مسؤلیت در آنان برای مشارکت در سرنوشت سازمان است (زارعی، ۱۳۷۸).

فلسفه سیستم مذکور بر این واقعیت تکیه دارد که در جهان امروز هرگز نباید کارگری را که در شرکت یا کارخانه یا واحد تولیدی مشغول به کار است، به چشم پیچ کوچکی از یک ماشین بزرگ نگاه کرد. هرچند در ابتدا، اجرای این شیوه مدیریتی سهل و ساده به نظر می‌رسد ولی باید توجه داشت که اجرای این سیستم مستلزم رعایت نکات ظریف و باریک بینانه‌ای است که غفلت از آن‌ها، شکست و ناکامی سیستم را رقم خواهد زد. از دیگر سو کارایی این روش بسته به آن است که مدیریت‌ها به راستی و صمیمانه، خواهان اجرای آن باشند (درداری، ۱۳۷۳).

اجرای نظام پیشنهادها نیاز به شرایط محیطی مناسب دارد تا نظام بتواند در آن استقرار یابد. همانند بذری که تنها در زمین مناسب می‌روید. از این رو آغاز کار نظام نیز با فاز شناخت شروع می‌شود که حکایت از آن دارد که آیا محیط سازمان مورد نظر برای این کار مناسب است یا خیر، تقلید کورکورانه و بدون آمادگی اولیه به هیچ وجه در این مورد جایز نمی‌باشد (حبیبی، ۱۳۸۵).

۴. چهار چوب نظری

۴-۱. دستاوردهای نظام پیشنهادها

اجرای نظام پیشنهادها علاوه بر صرفه‌جویی که از نظر اقتصادی نصیب سازمان‌ها و شرکت‌ها و همچنین جواز نقدی که نصیب ارایه‌کنندگان پیشنهاد می‌نماید، نتایج درخشان و غیر قابل اندازه‌گیری با معیار پولی را نیز دارد. در منابع علمی و تجربی دستاوردهای گوناگونی برای نظام پیشنهادها برشمرده شده است که صرفنظر از ماهیت، بین بسیاری از این دستاوردها و نظام پیشنهادها اغلب یک متغیر واسطه‌ای نادیده انگاشته می‌شود. خلاقیت یکی از همین متغیرها است که ردپایش در دستاوردهایی نظیر افزایش کیفیت کالا و خدمات سازمان، ایجاد فضای مساعد و هدفدار جهت گفت و شنود سازمانی، تسهیل دستیابی به اهداف سازمانی، کاهش مقاومت در مقابل تغییر، تسهیل و تقویت ارتباطات سازمانی و گردش اطلاعات، استفاده از حداکثر توان کارکنان در نوآوری و به کاراندازی قوه ابتکار و خلاقیت‌های جمعی و طرح‌های ابداعی و مواردی از این دست به وضوح دیده می‌شود (مجموعه مقالات دوازدهمین کنفرانس ملی نظام پیشنهادها، ۱۳۹۴).

۴-۲. سبک‌های فکری و خلاقیت

شاید بتوان گفت مهم‌ترین تفاوت افراد خلاق با سایرین در نوع استفاده و بکارگیری فکر است. فکر به معنی حرکت عقل میان معلوم و مجهول راه، می‌توان به روش‌ها و حالات مختلفی به حرکت در آورد. سبک فکری یعنی ترجیح دادن یک روش از روش‌های به کارگیری فکر (صمدآقایی، ۱۳۸۳). خود سبک فکری یک توانایی نیست و سبک‌های مختلف به معنی خوب بودن یا بد بودن آن‌ها نیست بلکه فقط

تفاوت آن‌ها را مشخص می‌کند. در واقع سبک فکری به ما نشان می‌دهد که چطور فکر کنیم نه اینکه چقدر خوب فکر کنیم؛ البته انتخاب سبک فکری مناسب برای یک موقعیت یک توانایی محسوب می‌شود. اما نکته‌ای که در اینجا باید به آن توجه داشت این است که تفکر زیاد، بدون روش فکر کردن صحیح منجر به خلاقیت و مهارت نخواهد شد. از طرفی انسان دارای یک سبک فکری نیست بلکه از مجموعه‌ای از سبک‌های فکری استفاده می‌کند اگرچه هر فردی بیشتر به یک یا دو سبک فکری گرایش پیدا می‌کند. مساله مهم این است که بتوان در شرایط مختلف از ترکیب سبک‌های فکری مناسب استفاده نمود. به فرموده امام علی(ع): خردمند کسی است که اندیشه خود را به اصرار صحیح نداند و آنچه که نفسش برای او می‌آراید اطمینان نکند(نهج البلاغه).

بنابراین می‌توان گفت خلاقیت در گرو استفاده مناسب از سبک‌های فکری است. اندیشمندان در مورد تعداد سبک‌های فکری نظرات متعددی دارند. **صمدآقایی(۱۳۸۵)** ۲۵ نوع سبک فکری را مورد بررسی قرار داده است که در این قسمت بطور مختصر بیان می‌شود:

۱- **تفکر مستقل یا مطلق:** تفکری است فارغ و رها شده از ذهنیت گرایی، منابع تجربی، تجارب هیجانی، تفکر منطقی، دوگانگی و جدایی موضوع و ذهن و بالاخره تفکر معمولی و روزمره. این تفکر، تفکری است که کل را بهتر از جز می‌فهمد.

۲- **تفکر انتزاعی:** تفکری است که جزیی از موضوع را از دیگر اجزا تفکیک نموده و بدون توجه به اجزای دیگر، آن را مورد ملاحظه قرار می‌دهد.

۳- **تفکر تحلیلی:** تفکری است که بر خلاف تفکر کل‌نگر بر پایه جداسازی یک موضوع به عناصر و اجزای تشکیل دهنده آن شکل می‌گیرد. تفاوت این تفکر با تفکر انتزاعی توجه یکسان به همه اجزاء است.

۴- **تفکر عقل سلیم:** تفکری است که کاملاً با خردپذیری، وجدان، استانداردهای اخلاقی و هنجارهای اجتماعی مرتبط است.

۵- **تفکر مفهومی:** تفکری است شبیه تفکر تحلیلی که با ویژگی‌های درونی ساختار ذهن مرتبط است؛ این تفکر مبتنی بر فرایند ادراکی مفهوم پردازی یا مفهوم آفرینی است.

۶- **تفکر عینی:** تفکری است بر خلاف تفکر انتزاعی که با ذات ملموس دنیای واقعی سروکار دارد و با مفاهیم و ایده‌های انتزاع شده از موجودات و پدیده‌های حقیقی رابطه‌ای ندارد.

۷- **تفکر کیهانی:** تفکر کیهانی(جهانشمول) برخلاف تفکر خود محور، هنگام بررسی معانی حوادث گذشته و ترتیب حوادث آینده، به جهان و تمام عالم رجوع می‌کند؛ در این تفکر همه چیز در مقیاس بزرگ دیده می‌شود.

- ۸- تفکر انتقادی: تفکر انتقادی به معنای شکاکیت نیست، بلکه بیشتر به معنی تفکر بی‌طرفانه است.
- ۹- تفکر خود محور: این تفکر محدود به فعالیت‌های فردی و شخصی است.
- ۱۰- تفکر هیجانی: مبتنی بر پایه تجربیاتی چون احساسات، هیجانات، عواطف و... می باشد.
- ۱۱- تفکر تجربی: مبتنی بر تجربیاتی است که از طریق حواس پنجگانه به انسان منتقل می شود.
- ۱۲- تفکر کارکردی: تفکری است که کارکردها و روابط سببی را در نظر می‌گیرد و زیر مجموعه‌ای از تفکر علمی است.
- ۱۳- تفکر کل نگر: این تفکر تلاشی است برای غلبه بر محدودیت‌های طبیعی دانش ارجاعی ما و این تنها با گذشتن از مرزهای تعیین شده ارجاعی و با استفاده از تفکر تغییر پذیر و آزادی گمانه زنی میسر است.
- ۱۴- تفکر شهودی: در واقع برترین قابلیت نهفته ذهن است که فراسوی محدودیت‌های تفکر عقلایی یا منطقی است و به امکانات و قابلیت‌های ناشناخته و قدرت مغز ما منتهی می شود.
- ۱۵- تفکر منطقی: یک نظر کاملاً عقلایی است که بر طبق قاعده‌های صحیح و منطقی پایه‌گذاری شده است.
- ۱۶- تفکر جز نگر: این سبک فکری در مقابل تفکر کل نگر است و سعی می‌کند مفاهیم و پدیده‌های پیچیده را با تحلیل اجزای سازنده آن بهتر درک کند.
- ۱۷- تفکر علمی: بر پایه روش‌های علمی و ایده‌ها و نظریات مبتنی بر علم است.
- ۱۸- تفکر سیستمی: بر اساس نظریه سیستم‌ها بنا شده است؛ تئوری سیستم‌ها از دید رابطه متقابل و وابستگی متقابل پدیده‌ها به جهان می‌نگرد.
- ۱۹- تفکر کلامی: این تفکر متکی بر حافظه کلامی ذهن است که موضوعات و پدیده‌ها را به کمک الفاظ و زبان، شناسایی، درک و توصیف می‌کند.
- ۲۰- تفکر دیداری: این تفکر متکی بر حافظه دیداری است که موضوعات را به کمک تجسم تصاویر و اشکال آن‌ها شناسایی، درک و توصیف می‌کند.
- ۲۱- تفکر همگرا: در این تفکر عقل دائم در تلاش است تا فرایند تفکر خاتمه یابد و هدف غایی آن توقف فکر است.
- ۲۲- تفکر واگرا: تفکر واگرا تفکری است در مقابل تفکر همگرا و دائم در تلاش است تا فرایند تفکر، گسترده تر و بازتر شود و هدف غایی آن رسیدن به موقعیت‌های تازه و جدید است.
- ۲۳- تفکر منفی: تفکری است که جنبه‌های مثبت موضوع را نادیده می‌گیرد و تمام توجه معطوف به جنبه‌های منفی می‌گردد.

۲۴- تفکر عملی یا اجرائی: این تفکر در مقابل تفکر واکنشی یا انتقادی است.
۲۵- تفکر خلاق یا جانبی: تفکری است مولد که تازگی و تفاوت را به ایستایی و یکنواختی ترجیح می‌دهد و تفکری است که در آن سیال بودن، انعطاف‌پذیری، بسط و ابتکار اصالت دارد. این سبک فکری بیشتر از تصورات خیالی و وهمی استفاده می‌کند و بیشتر با ذهن ناخودآگاه در ارتباط است. می‌توان گفت تفکر خلاق معجونی است از تفکر واگرا، شهودی، دیداری، کل نگر، هیجانی، انتقادی، عینی و اجرایی.

۳-۴. موانع خلاقیت

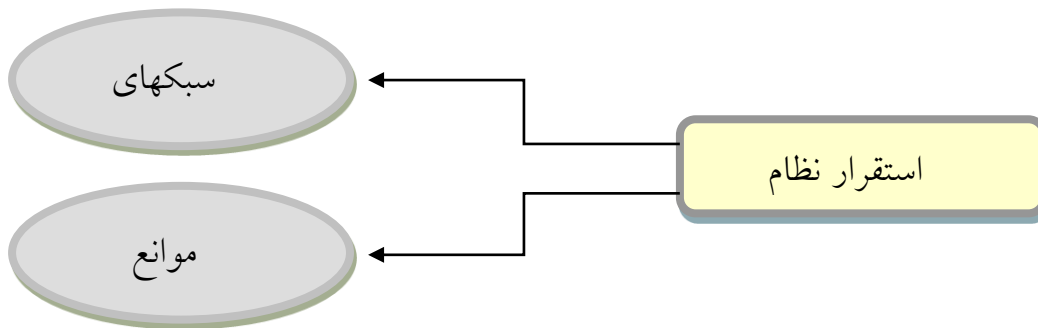
موانع خلاقیت در یک دسته بندی کلی به صورت زیر قابل ارایه است (صمدآقایی، ۱۳۸۵):

- ✓ موانع محیطی خلاقیت
- ✓ موانع سازمانی خلاقیت
- ✓ موانع فرهنگی خلاقیت
- ✓ موانع فردی خلاقیت

باید توجه داشت که هر کدام از دسته عوامل اشاره شده خود شامل موارد متعددی می‌باشد. موانع محیطی بروز خلاقیت شامل تاثیرات عوامل اقتصادی محیط، تاثیرات عوامل بازار و عرضه کنندگان، ویژگی و مشخصات صنعت مربوطه، سیاست‌های دولت، عوامل فرهنگی، قوانین و مقررات نظام آموزش و پرورش سنتی، وضعیت نظام وظیفه و از این جمله موارد می‌شود. موانع سازمانی بروز خلاقیت شامل فقدان ارتباطات افقی و عمودی مناسب، اندازه سازمان، ساختار نامناسب سازمانی، انزوا و گوشه گیری مدیریت ارشد، افق زمانی کوتاه مدت مدیران برای سود آوری، تخصیص دقیق هزینه‌ها علیرغم عدم پیش‌بینی دقیق درآمدها، فقدان سیستم پیشنهادها موثر و سریع، فقدان لوازم و ابزار لازم، فقدان سیستم تشویق و پاداش هدفمند و منعطف، ناسازگاری و استرس کارکنان، مبارزات و سیاست بازی‌های سازمانی، دلگرمی زیاد از حد مدیریت، اعتقاد به اینکه نوآوری به راحتی به دست می‌آید و فشار برای اخذ نتیجه سریع می‌شود. موانع فرهنگی خلاقیت نیز شامل مواردی از قبیل اعتقاد به خیال پردازی به عنوان وقت تلف کردن، تنبلی و حتی دیوانگی است، بازی و بازی گوشه فقط مختص کودکان است، توجه صرف به منطق و بی‌توجهی به احساس و هیجان و ترجیح دادن سنت‌ها به تغییر و تحولات است. موانع فردی خلاقیت شامل موانع احساسی - هیجانی خلاقیت و موانع ادراکی خلاقیت می‌شود.

۵. مدل مفهومی و فرضیات تحقیق

با در نظر گرفتن ویژگی‌های سبک‌های فکری مناسب خلاقیت (صمدآقایی) و موانعی که ذکر گردید، مدل مفهومی تاثیر استقرار نظام پیشنهادها بر ارتقاء سبک‌های فکری مناسب خلاقیت و کاهش موانع خلاقیت به شکل زیر خواهد بود:



شکل شماره ۱. مدل مفهومی تحقیق

بر این اساس فرضیات این تحقیق عبارتند از:
فرضیه اول: استقرار نظام پیشنهادها باعث ترویج سبک‌های فکری مناسب برای بروز خلاقیت می‌شود.

فرضیه دوم: استقرار نظام پیشنهادها باعث کاهش موانع بروز خلاقیت در سازمان می‌شود. با در نظر داشتن موانع فردی به عنوان جزیی از موانع فرهنگی، سه فرضیه فرعی در ذیل فرضیه اصلی دوم به شکل زیر قابل بررسی خواهد بود:

- ۲-۲. نظام پیشنهادها باعث کاهش موانع محیطی بروز خلاقیت می‌شود.
- ۳-۲. نظام پیشنهادها باعث کاهش موانع سازمانی بروز خلاقیت می‌شود.
- ۴-۲. نظام پیشنهادها باعث کاهش موانع فرهنگی بروز خلاقیت می‌شود.

۶. روش تحقیق

پژوهش حاضر از حیث هدف از نوع تحقیقات کاربردی و از نظر شیوه گردآوری اطلاعات از نوع پیمایشی-تحلیلی است.

۷. روش جمع‌آوری اطلاعات

پس از بررسی ادبیات موجود مرتبط با خلاقیت و نظام پیشنهادها داده‌های اولیه جمع‌آوری شده و سپس با تطبیق نتایج، اهداف و معیارهای خلاقیت و نظام پیشنهادها، نتایج اولیه استخراج گردیده است. در گام بعدی با طراحی پرسشنامه تاثیر استقرار نظام پیشنهادها بر خلاقیت از منظر خبرگان مدیریت، دست‌اندرکاران نظام پیشنهادها و پژوهشگران خلاقیت و کارآفرینی، اندازه‌گیری شده است. بطور خلاصه به منظور تهیه ادبیات تحقیق و بستر سازی نظری، از مطالعات کتابخانه‌ای و برای جمع‌آوری نظرات خبرگان و پژوهشگران از پرسشنامه بهره‌گیری شده است.

۸. جامعه و نمونه تحقیق

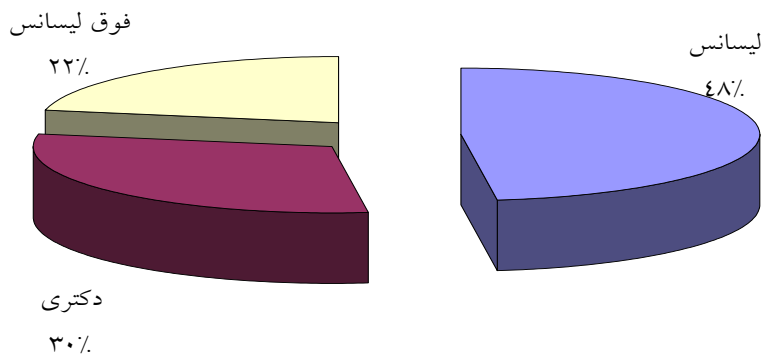
جامعه تحقیق را «دبیران نظام پیشنهادها دستگاه‌های اجرایی استان تهران»، «اساتید تمام وقت دانشگاه‌های دولتی سطح شهر تهران در رشته‌های مدیریت» و «پژوهشگران و محققین فعال در زمینه نظام پیشنهادها» (فعالین کنفرانس ملی نظام پیشنهادها)، تشکیل می‌دهند. تعداد طبقات مذکور به ترتیب عبارتند از: (۳۰۰ نفر، ۲۰۰ نفر و ۵۰ نفر) که تعداد نمونه محاسبه شده با همین نسبت بین این طبقات توزیع شده است (نمونه‌گیری تصادفی طبقه‌ای). محاسبه تعداد نمونه بر اساس فرمول برآورد نسبت موفقیت در جامعه و نمونه‌گیری از جامعه محدود صورت گرفته و با در نظر گرفتن سطح اطمینان ۹۵٪، این تعداد برابر با ۸۲ بدست آمده است.

۹. نتایج

با در نظر گرفتن ریزش ۱۰ درصدی در بازگشت پرسشنامه، تعداد ۹۵ پرسشنامه تهیه و بین نمونه‌های منتخب توزیع شد که تعداد ۸۵ پرسشنامه بازگشت داده شد و مبنای تحلیل قرار گرفت. نتایج در دوبعد توصیف پاسخگویان و تحلیل فرضیات به ترتیب زیر است:

۹-۱. اطلاعات توصیفی پاسخگویان

مهمترین ویژگی پاسخ دهندگان میزان تحصیلات آن‌ها بوده است که توزیعی به شکل زیر داشته است:



شکل ۲. فراوانی نسبی پاسخ دهندگان با توجه به میزان

این ترکیب بیانگر نقش تجربه (نظر دبیران نظام پیشنهادها)، علم (اساتید دانشگاه) و پژوهش (پژوهشگران فعال در کنفرانس ملی نظام پیشنهادها) در آزمون فرضیات این تحقیق است.

۹-۲. آزمون فرضیه‌ها

نتایج آزمون دوجمله‌ای در مورد فرضیات و مولفه‌های مرتبط با آن‌ها بصورت زیر است (این نتایج با استفاده از نرم افزار Spss و از داده‌های پرسشنامه‌های دریافت شده بدست آمده است):

الف) آزمون فرضیات اصلی:

با در نظر گرفتن سطح اطمینان ۹۵ درصد، نتایج حاصل از آزمون دوجمله‌ای برای فرضیات مذکور با استفاده از نرم افزار Spss به شرح جدول شماره ۱ بدست آمده است.

جدول شماره ۱. نتایج آزمون دوجمله ای فرضیات اصلی

Asymp. Sig.	Test Prop.	Observed Prop.	N	Category		
.۰۰۰(a)	.۶۰	.۰۵	۴	<= ۳	Group ۱	فرضیه اول
		.۹۵	۸۱	> ۳	Group ۲	
		۱,۰۰	۸۵		Total	
.۰۰۱(a)	.۶۰	.۳۲	۲۷	<= ۳	Group ۱	فرضیه دوم
		.۶۸	۵۸	> ۳	Group ۲	
		۱,۰۰	۸۵		Total	

با توجه به جدول فوق، در مورد فرضیه اول با توجه به اینکه سطح معنی داری کمتر از ۵ درصد است نتیجه می‌شود که دو گروه تفاوت معنی داری دارند. عبارت دیگر آماره آزمون در ناحیه H_1 قرار گرفته و نشان دهنده عدم رد فرضیه پژوهشی اول است؛ بنابراین در سطح اطمینان ۹۵ درصد، می‌توان گفت استقرار نظام پیشنهادها باعث ترویج سبک‌های فکری مناسب برای بروز خلاقیت می‌شود.

همین تحلیل برای فرضیه دوم نیز صادق است چراکه نتایج داده‌ها حاکی از تایید فرضیه دوم است. به عبارت دیگر در سطح اطمینان ۹۵ درصد، می‌توان گفت استقرار نظام پیشنهادها باعث کاهش موانع بروز خلاقیت در سازمان می‌شود.

ب) فرضیات فرعی:

نتایج آزمون دوجمله‌ای برای فرضیات فرعی دوم با استفاده از نرم افزار Spss به شرح جدول شماره ۲ به شرح زیر بدست آمده است:

جدول شماره ۲. نتایج آزمون دوجمله ای فرضیات فرعی

Asymp. Sig.	Test Prop.	Observed Prop.	N	Category		
.۰۱۷(a)	.۶۰	.۶۴	۵۴	<= ۳	Group ۱	فرضیه فرعی اول
		.۳۶	۳۱	> ۳	Group ۲	
		۱,۰۰	۸۵		Total	
.۰۱۷(a)	.۶۰	.۳۶	۳۱	<= ۳	Group ۱	فرضیه فرعی دوم
		.۶۴	۵۴	> ۳	Group ۲	
		۱,۰۰	۸۵		Total	
.۰۰۰(a)	.۶۰	.۱۴	۱۲	<= ۳	Group ۱	فرضیه فرعی سوم
		.۸۶	۷۳	> ۳	Group ۲	
		۱,۰۰	۸۵		Total	

بررسی تاثیر استقرار نظام پیشنهادها بر فرهنگ خلاقیت در سازمان‌های خدماتی ۹۵

در مورد فرضیه فرعی اول («نظام پیشنهادها باعث کاهش موانع محیطی بروز خلاقیت می شود») نتایج جدول فوق حاکی از قرار گرفتن آماره آزمون در ناحیه H است (تعداد مشاهده شده در هر گروه و معنی دار بودن این مشاهده). عبارت دیگر در سطح اطمینان ۹۵ درصد نمی توان گفت استقرار نظام پیشنهادها باعث کاهش موانع محیطی بروز خلاقیت می شود.

اما این نتایج نشان دهنده قرار گرفتن آماره آزمون فرضیات فرعی دوم و سوم در ناحیه H است و این به معنی عدم رد این دو فرضیه خواهد بود. بنابراین در سطح اطمینان ۹۵ درصد می توان گفت استقرار نظام پیشنهادها باعث کاهش موانع سازمانی می شود و همچنین استقرار نظام پیشنهادها باعث کاهش موانع فرهنگی می شود.

به منظور کسب اطلاعات بیشتر و تحلیل کامل تر، آزمون همبستگی نیز در مورد عوامل مورد بررسی به اجرا درآمد که نتایج آن در جدول شماره ۳ آمده است.

جدول شماره ۳. نتایج آزمون همبستگی اسپیرمن

رفع موانع فرهنگی	رفع موانع سازمانی	رفع موانع محیطی	ترویج سبک فکری خلاق	Spearman's rho
.۶۴۶(**)	.۷۳۶(**)	.۴۲۲(**)	۱,۰۰۰	ترویج سبک فکری خلاق
.۰۰۰	.۰۰۰	.۰۰۰	.	Sig.
۸۵	۸۵	۸۵	۸۵	N
.۰۷۹(**)	.۳۰۳(**)	۱,۰۰۰	.۴۲۲(**)	رفع موانع محیطی
.۰۰۰	.۰۰۵	.	.۰۰۰	Sig.
۸۵	۸۵	۸۵	۸۵	N
.۴۸۰(**)	۱,۰۰۰	.۳۰۳(**)	.۷۳۶(**)	رفع موانع سازمانی
.۰۰۰	.	.۰۰۵	.۰۰۰	Sig.
۸۵	۸۵	۸۵	۸۵	N
۱,۰۰۰	.۴۸۰(**)	.۰۷۹(**)	.۶۴۶(**)	رفع موانع فرهنگی
.	.۰۰۰	.۰۰۰	.۰۰۰	Sig.
۸۵	۸۵	۸۵	۸۵	N

** Correlation is significant at the ۰,۰۱ level.

۱۰. نتیجه گیری

نتایج حاصل از نظر خبرگان بیانگر این است که استقرار نظام پیشنهادها تاثیر بیشتری بر ترویج سبک‌های فکری مناسب بروز خلاقیت نسبت به رفع موانع می‌گذارد. مفهوم این نتیجه‌گیری این است که یکی از مکانیزم‌های مناسب برای ترویج خلاقیت استقرار نظام پیشنهادها می‌باشد. اما ترویج خلاقیت و سبک فکری مناسب با آن نیز به نوبه خود ارتباط معنی داری با رفع موانع مختلف دارد و این مطلب از نتایج آزمون همبستگی (جدول شماره ۳) قابل برداشت است. ملاحظه می‌شود که ترویج سبک فکری خلاق بیشترین ارتباط را با به ترتیب با رفع موانع سازمانی، فرهنگی و محیطی دارد. بر این اساس می‌توان گفت استقرار نظام پیشنهادها علاوه بر استفاده مناسب‌تر از نیروی انسانی به رفع موانع مختلف نیز کمک خواهد کرد. عبارت دیگر این نظام به عنوان یک نظام برای تسهیل کننده جهت تحلیل و مدیریت پیچیدگی‌های حاکم بر سازمان مطرح است.

بطور کلی در جهان رقابتی امروز سازمان‌هایی می‌توانند امید به بقا داشته باشند که هر روز جهت بهبود و تغییر تلاش کنند، یا به دیگر سخن امروزه سازمان‌های ایستا، جایی برای سودآوری بلندمدت نخواهند داشت. به عقیده اکثر نخبگان و کارشناسان، خلاقیت جوهره پویایی و نوآوری سازمان‌ها است اما بروز خلاقیت در سازمان‌ها نیازمند فراهم شدن شرایط آن است. استقرار نظام پیشنهادها در سازمان‌ها نتایج بسیار ارزشمندی را برجای می‌گذارد و تحقیق حاضر با بررسی معیارها، بستر و شرایط بروز خلاقیت و نتایج حاصل از استقرار نظام پیشنهادها و جمع بندی نظرات نخبگان مدیریت نشان داد که یکی از نتایج استقرار نظام پیشنهادها فراهم سازی شرایط مناسب بروز خلاقیت و در نتیجه پویایی سازمان‌ها است.

بررسی تاثیر استقرار نظام پیشنهادها بر فرهنگ خلاقیت در سازمان‌های خدماتی □ ۹۷

منابع :

- بوهیم، دیوید (۱۳۸۱)، درباره خلاقیت، ترجمه محمد علی حسین نژاد، تهران، نشر نیلوفر
- حبیبی، لیلی، ۱۳۸۵. نظام پیشنهادها و ابعاد رضایت شغلی، انگیزش کاری و بهبود کیفیت ارائه خدمات در سازمان بازرسی و نظارت، پنجمین کنفرانس ملی نظام پیشنهادها: جهاد دانشگاهی دانشگاه تهران
- دراری، نوروز ۱۳۷۳۰ مدیریت مشارکتی ژاپنی. موسسه خدمات فرهنگی: تهران.
- زارعی، حسین ۱۳۷۸. بررسی موانع مشارکت در نظام اداری ایران، تحول اداری، ش ۲۴ و ۲۵.
- صمدآقایی، جلیل. (۱۳۸۳). خلاقیت جوهره کارآفرینی. تهران: دانشگاه تهران و مرکز کارآفرینی دانشگاه تهران.
- مجموعه مقالات پنجمین کنفرانس ملی نظام پیشنهادها، ۱۳۸۵. جهاد دانشگاهی دانشگاه تهران.
- مقیمی، سید محمد. (۱۳۸۳). کارآفرینی در نهادهای جامعه مدنی. دانشگاه تهران و مرکز کارآفرینی دانشگاه تهران: تهران.
- نهج البلاغه
- الهی، محمود، «مجموعه اقتصادی- اجتماعی کاوش» ویژه نامه، سال ۱۳۸۰.
- یدالهی، جهانگیر، (۱۳۸۵). مدیریت ایده ها در کارآفرینی سازمانی، پنجمین کنفرانس ملی نظام پیشنهادها: جهاد دانشگاهی دانشگاه تهران.
- Igor Prodan, Branka Ahlin, (۲۰۰۸) A Best Practice Model for Useful Suggestions Management, Research Papers. University of Ljubljana.
- Prejer, A (۲۰۰۲). Situations for Innovation Management: Toward a Contingency Model. European Journal of Innovation Management, ۴- ۱۷.