

آسیب شناسی چالش‌ها و موانع سازمانی خلاقیت و نوآوری در کارکنان سازمان امور مالیاتی کشور

یحیی فتحی^۱، دکتر سیدمهدی شریفی^۲، دکتر نرجس شکری^۳

۱ دانشجوی کارشناسی ارشد مدیریت دولتی، دانشکده مدیریت و اقتصاد، دانشگاه آزاد اسلامی واحد علوم تحقیقات، تهران، ایران

yahyafathi715@gmail.com

۲ استادیار، دانشکده مدیریت و اقتصاد، دانشگاه تهران، تهران، ایران

sharifee@ut.ac.ir

۳ استادیار، دانشکده مدیریت، دانشگاه آزاد اسلامی واحد تهران مرکزی، تهران، ایران

nargesshokry@yahoo.com

چکیده

تحقیق حاضر با هدف بررسی چالش‌ها و موانع سازمانی خلاقیت و نوآوری کارکنان ستاد سازمان امور مالیاتی کشور انجام شده است. در حال حاضر بخش وسیعی از اقتصاد کشور از پرداخت مالیات استنکاف می‌ورزند. برای حل این مسئله اصلی سازمان امور مالیاتی کشور، لازم است روش‌ها و فرایندهای جدیدی را ایجاد نماید تا اهداف سازمان محقق گردد. یکی از راهکارهای این مشکل توجه به خلاقیت و نوآوری در کارکنان سازمان در راستای وصول هر چه بیشتر مالیات است. به عبارت دیگر تحقیق حاضر به دنبال پاسخ به این سوال است که مهمترین موانع و چالش‌های اصلی خلاقیت و نوآوری در سازمان امور مالیاتی کشور چیست؟ کدام یک از علل شناسایی شده، تاثیر بیشتری بر خلاقیت و نوآوری در کارکنان سازمان دارند. جامعه آماری تحقیق ۱۳۰۷ نفر کارکنان ستاد سازمان امور مالیاتی کشور هستند. با استفاده از فرمول کوکران تعداد ۲۹۷ نفر به عنوان نمونه آماری تعیین و به روش تصادفی در دسترس انتخاب شدند. ابزار گردآوری داده‌ها پرسشنامه محقق ساخته است که روایی آن به صورت روایی محتوا و با مراجعه به نظر ۵ نفر از خبرگان و اساتید فن بررسی و تایید گردید. پایایی پرسشنامه نیز با استفاده از آزمون آلفای کرونباخ بررسی شد که نتایج نشان می‌دهد ضریب آلفا بیشتر از مقدار ملاک ۰/۷ است لذا پرسشنامه از پایایی مناسب برخوردار است. تجزیه و تحلیل داده‌ها با استفاده از نرم‌افزار spss20 انجام شده است. نتایج نشان می‌دهد در سطح اطمینان ۹۵ درصد همه متغیرها معنی‌دار و با اهمیت تشخیص داده شدند. به عبارتی عوامل تعهد پایین به سازمان و عدم حمایت کافی مدیریت ارشد، ریسک‌گریزی و فشارزمان، میزان ارزیابی تهدیدآمیز و قوانین سفت و سخت و دست و پاگیر بر خلاقیت و نوآوری کارکنان سازمان امور مالیاتی کشور تاثیرگذارند.

واژه‌های کلیدی: موانع سازمانی خلاقیت و نوآوری، تعهد، ریسک‌گریزی، سازمان امور مالیاتی کشور

مقدمه

یکی از عالی ترین و در عین حال پیچیده ترین جلوه های اندیشه بشری تفکر خلاق و آفریننده ی اوست هر چند این توانایی به طور ذاتی و بالقوه در انسان به ودیعه نهاده شده است. اما ظهور آن مستلزم پرورش آن است. همه سازمان ها برای رشد و بقای خود نیازمند اندیشه های نو و بدیع می باشند. افکار و نظریات جدید، خون تازه ای به کالبد سازمان تزریق کرده و آن را از فنا و نابودی می رهاوند. حیات جهان بسیار متغیر و پرتلاطم امروز ما نیازمند نوآوری و خلاقیت می باشد. در این عرصه، اهمیت نیروی انسانی به وضوح قابل مشاهده است. زیرا اگر این نیرو که در واقع منبع اصلی مولد انرژی در سازمان است با بی توجهی روبرو شده و یا سرکوب شود، سازمان هر روز ضعیف تر شده و چرخ های آن یکی پس از دیگری از حرکت بازخواهد ایستاد. بنابراین عامل کلیدی و آن چه که هم اکنون در جهان در کانون توجه سازمان و جوامع بشری قرار دارد، این منبع عظیم نیروی انسانی است و مهارت مدیران در شناسایی رفتار و شخصیت افراد و برخورد مناسب با آن، که همان مهارت انسانی و ارتباطی محسوب می شود، در ایجاد فضای مناسب ظهور خلاقیت و پرورش نیروی انسانی خلاق، دارای اهمیت بسیار زیادی می باشد (شریعت، جلالی جواران، ۱۳۸۸).

با توجه به اهمیت روز افزون نیروی انسانی به عنوان یک سرمایه با ارزش سازمانی و لزوم کسب توانمندی های لازم برای بهتر انجام دادن شیوه های عملکرد در سازمان، لازم است که در جهت بروز استعداد های بالقوه خود در سازمان شرایطی را فراهم کرد تا شیوه های تازه و بدیع بیافرینند و روش های کارآتر با بهره وری بیشتر ایجاد کنند. پایداری و تداوم فعالیت سازمان ها درگرو ایجاد مزیت رقابتی قرار گرفته است. برای دستیابی به این مزیت نسبی باید در مقایسه با رقبای بتوان محصولات و خدمات با کیفیت را با قیمت های قابل رقابت تولید و ارائه نمود و با خلاقیت و نوآوری به دامنه محصولات و خدمات افزود تا رضایتمندی مشتریان حاصل شود. بر پایه این فرض اساسی اعتقاد بر این است که خلاقیت زمانی تحقق خواهد یافت که سازمان ها از نیروی انسانی با دانش و با انگیزه و در یک کلام توانمند برخوردار باشند (ابطحی، ۱۳۷۷).

امروزه بسیاری از سازمان ها و شرکت ها با رقابت فزاینده پایدار و نامطمئن روبه رو هستند که به واسطه نوآوری های تکنولوژیکی، تغییر محیط های بازاری و نیازهای در حال تغییر مشتریان، شدت یافته است. البته علت تغییر و تحولات دنیای کسب و کار را می توان این گونه نیز برشمرد: قابلیت دسترسی فزاینده به فن آوری، رقابت شدید بر سر توسعه فن آوری، جهانی شدن بازارها و رقابت تجاری، رشد سریع دسترسی به فناوری، تغییر در میزان حقوق و دستمزد و مهارت های شغلی، مسئولیت زیست محیطی و محدودیت های منابع، و مهم تر از همه افزایش انتظارات مشتریان (خدادحسینی، ۱۳۸۹). این وضعیت بحرانی موجب اصلاحات عمده ای در چشم انداز استراتژیک سازمان، اولویت های کسب و کاری، و بازبینی مدل های سنتی و حتی مدل های نسبتاً معاصر شده است. به عبارتی می توان گفت که رویکردها و راه حل های گذشته دیگر قابلیت و توانایی خود را برای رویارویی با چالشهای سازمانی و محیط بیرونی از دست داده اند؛ یا بهتر است با رویکردها و دیدگاه های جدیدی جایگزین شوند. از این رو، یکی از راه های پاسخگویی به این عوامل تغییر و تحول سازمانی توسعه خلاقیت، نوآوری و کارآفرینی در سازمان ها است. امروزه سنجش نوآوری برای کسب و کار، تحقیقات و سیاست گذاری اهمیت فزاینده ای یافته است. سنجش نوآوری در سطح بنگاه جهت تصمیم گیری در مورد مقدار تخصیص منابع به فعالیت های نوآوری و برای انتخاب حوزه هایی که نوآوری نوید بخش بازده اقتصادی بالایی است و همچنین مدیریت استراتژی های نوآوری درون بنگاهی مورد نیاز است. در سطح ملی نیز سیاست گذاران برای شناخت وضعیت موجود، روند تحولات آینده، دریافت بازخور از تاثیرات مثبت و منفی سیاست های موجود و تدوین سیاست های مناسب به اطلاعات بدست آمده از سنجش نوآوری نیازمند هستند (نصرالهی، ۱۳۸۸). امروزه نوآوری در فضای فناورانه حاضر برای سازمان ها الزامی و نقش مهمی ایفا می نماید و اکثر سازمان ها در جستجوی خلق ایده های جدید می باشند تا از دانش برای عرضه تولیدات و خدمات جدید برای مشتریان و ذی نفعان بهره ببرند و از این طریق زیرساخت های لازم را برای عمل تجاری، نوآوری و یادگیری ایجاد کنند. افزایش اهمیت نوآوری به دلیل جهانی شدن بازارها و

فشار رقابت به شرکت‌ها است تا همواره به دنبال نوآوری باشند. این واقعیت‌ها شرکت‌ها را بر می‌انگیزد که به عنوان یک الزام، تمرکز خود را بر نوآوری افزایش دهند (تانگ ۱، ۱۹۹۹ به نقل از: طالعی فر و همکاران، ۱۳۸۹).

بحث خلاقیت و نوآوری در سازمان‌های نوین امروزی لازمه‌ای است برای حفظ پویایی و توان سازمان در برخورد با تهدیدها و مخاطرات محیطی و عنصری ضروری برای موفقیت، انطباق پذیری و سازگاری سازمان با شرایط محیطی، بنابراین سازمان‌های موفق توجه خود را به مقوله خلاقیت معطوف نموده‌اند (کار و جانسون ۱۹۹۵، به نقل از: طالعی فر و همکاران، ۱۳۸۹).

از سوی دیگر استفاده از واژه خلاقیت در محیط کاری تعاریف و تفاسیر متفاوتی دارد. محققان، پژوهشگران و مشاوران سازمانی اغلب این واژه را به گستره‌ای از عوامل شامل خصیصه‌ها، مهارت‌های ادراکی، رفتارها، توانایی‌ها، فن‌آوری‌ها، قدرت‌دهی و فرآیند تجربه اندوزی یا تاثیرات خارجی نسبت می‌دهند. عدم اجماع در تعریف از این مفهوم، سازمان‌ها را مجبور نموده که برای تشویق مقوله خلاقیت سازمانی، دامنه‌ای از عوامل مختلف را شناسایی و تحلیل نمایند (طالعی فر و همکاران، ۱۳۸۹).

از طرفی با توجه به این که مالیات در تامین درآمد‌های دولت نقش حیاتی و اساسی ایفا می‌کند و این درآمدها مبنایی برای توسعه اقتصادی، علمی، فرهنگی و... کشور می‌باشد، لذا توجه به امر خلاقیت و نوآوری در کارکنان شاغل در این سازمان مهم و حیاتی است. نکته‌ای که بسیار مهم است این است که در سال‌های اخیر بحث مالیات و شیوه‌های اخذ آن یکی از مباحث چالشی بین مودیان و سازمان امور مالیاتی کشور بوده است. همچنین مسئولین از میزان دستیابی به اهداف مالیاتی رضایت کافی ندارند و هنوز بخشی وسیعی از اقتصاد کشور از پرداخت مالیات سرباز می‌زنند. برای حل این مسئله اصلی سازمان امور مالیاتی، لازم است روش‌ها و فرایندهای جدید ایجاد شود تا اهداف سازمان محقق گردد. یکی از راهکارهای این مشکل توجه به خلاقیت و نوآوری در کارکنان سازمان امور مالیاتی کشور است که مقاله حاضر به این مسئله می‌پردازد.

به عبارت دیگر تحقیق حاضر به دنبال پاسخ به این سوال است که موانع و چالش‌های اصلی خلاقیت و نوآوری در سازمان امور مالیاتی کشور چیست؟ کدام یک از علل شناسایی شده، تاثیر بیشتری بر خلاقیت و نوآوری در کارکنان سازمان دارند؟

ضرورت و اهمیت تحقیق

یکی از عالی‌ترین و در عین حال پیچیده‌ترین جلوه‌های اندیشه بشری تفکر خلاق و آفریننده‌ی اوست هر چند این توانایی به طور ذاتی و بالقوه در انسان به ودیعه نهاده شده است. اما ظهور آن مستلزم پرورش آن است. همه سازمان‌ها برای رشد و بقای خود نیازمند اندیشه‌های نو و بدیع می‌باشند. افکار و نظریات جدید، خون تازه‌ای به کالبد سازمان تزریق کرده و آن را از فنا و نابودی می‌رهاند. حیات جهان بسیار متغیر و پرتلاطم امروز ما نیازمند نوآوری و خلاقیت می‌باشد. در این عرصه، اهمیت نیروی انسانی به وضوح قابل مشاهده است. زیرا اگر این نیرو که در واقع منبع اصلی مولد انرژی در سازمان است با بی‌توجهی روبرو شده و یا سرکوب شود، سازمان هر روز ضعیف‌تر شده و چرخ‌های آن یکی پس از دیگری از حرکت بازخواهد ایستاد. بنابراین عامل کلیدی و آن چه که هم اکنون در جهان در کانون توجه سازمان و جوامع بشری قرار دارد، این منبع عظیم نیروی انسانی است و مهارت مدیران در شناسایی رفتار و شخصیت افراد و برخورد مناسب با آن، که همان مهارت انسانی و ارتباطی محسوب می‌شود، در ایجاد فضای مناسب ظهور خلاقیت و پرورش نیروی انسانی خلاق، دارای اهمیت بسیار زیادی می‌باشد (شریعت، جلالی جواران، ۱۳۸۸).

با توجه به اهمیت روز افزون نیروی انسانی به عنوان یک سرمایه با ارزش سازمانی و لزوم کسب توانمندی‌های لازم برای بهتر انجام دادن شیوه‌های عملکرد در سازمان، لازم است که در جهت بروز استعداد‌های بالقوه خود در سازمان شرایطی را فراهم کرد تا شیوه‌های تازه و بدیع بیافرینند و روش‌های کارآتر با بهره‌وری بیشتر ایجاد کنند. پایداری و تداوم فعالیت سازمان‌ها در گرو ایجاد مزیت رقابتی قرار گرفته است. برای دستیابی به این مزیت نسبی باید در مقایسه با رقبای بتوان محصولات و خدمات با کیفیت را با قیمت‌های قابل رقابت تولید و ارائه نمود و با خلاقیت و نوآوری به دامنه محصولات و خدمات افزود تا

1. Tang

رضایتمندی مشتریان حاصل شود. بر پایه این فرض اساسی اعتقاد بر این است که خلاقیت زمانی تحقق خواهد یافت که سازمان ها از نیروی انسانی با دانش و با انگیزه و در یک کلام توانمند برخوردار باشند (ابطحی، ۱۳۷۷).

امروزه بسیاری از سازمان ها و شرکت ها با رقابت فزاینده پایدار و نامطمئنی روبه رو هستند که به واسطه نوآوری های تکنولوژیکی، تغییر محیط های بازاری و نیازهای در حال تغییر مشتریان، شدت یافته است. البته علت تغییر و تحولات دنیای کسب و کار را می توان این گونه نیز برشمرد: قابلیت دسترسی فزاینده به فن آوری، رقابت شدید بر سر توسعه فن آوری، جهانی شدن بازارها و رقابت تجاری، رشد سریع دسترسی به فناوری، تغییر در میزان حقوق و دستمزد و مهارت های شغلی، مسئولیت زیست محیطی و محدودیت های منابع، و مهم تر از همه افزایش انتظارهای مشتری (خداحسینی، ۱۳۸۹). این وضعیت بحرانی موجب اصلاحات عمده ای در چشم انداز استراتژیک سازمان، اولویت های کسب و کاری، و بازبینی مدل های سنتی و حتی مدل های نسبتاً معاصر شده است. به عبارتی می توان گفت که: رویکردها و راه حل های گذشته دیگر قابلیت و توانایی خود را برای رویارویی با چالشهای سازمانی و محیط بیرونی از دست داده اند؛ یا بهتر است با رویکردها و دیدگاه های جدیدی جایگزین شوند. از این رو، یکی از راه های پاسخگویی به این عوامل تغییر و تحول سازمانی توسعه خلاقیت، نوآوری و کارآفرینی در سازمان ها است. امروزه سنجش نوآوری برای کسب و کار، تحقیقات و سیاست گذاری اهمیت فزاینده ای یافته است. سنجش نوآوری در سطح بنگاه جهت تصمیم گیری در مورد مقدار تخصیص منابع به فعالیت های نوآوری و برای انتخاب حوزه هایی که نوآوری نوید بخش بازده اقتصادی بالایی است و همچنین مدیریت استراتژی های نوآوری درون بنگاهی مورد نیاز است. در سطح ملی نیز سیاست گذاران برای شناخت وضعیت موجود، روند تحولات آینده، دریافت بازخور از تاثیرات مثبت و منفی سیاست های موجود و تدوین سیاست های مناسب به اطلاعات بدست آمده از سنجش نوآوری نیازمند هستند (نصرالهی، ۱۳۸۸). امروزه نوآوری در فضای فناورانه حاضر برای سازمان ها الزامی و نقش مهمی ایفا می نماید و اکثر سازمان ها در جستجوی خلق ایده های جدید می باشند تا از دانش برای عرضه تولیدات و خدمات جدید برای مشتریان و ذی نفعان بهره ببرند و از این طریق زیرساخت های لازم را برای عمل تجاری، نوآوری و یادگیری ایجاد کنند. افزایش اهمیت نوآوری به دلیل جهانی شدن بازارها و فشار رقابت به شرکت ها است تا همواره به دنبال نوآوری باشند. این واقعیت ها شرکت ها را بر می انگیزد که به عنوان یک الزام، تمرکز خود را بر نوآوری افزایش دهند (تانگ، ۱۹۹۹، به نقل از: طالعی فر و همکاران، ۱۳۸۹).

بحث خلاقیت و نوآوری در سازمان های نوین امروزی لازمه ای است برای حفظ پویایی و توان سازمان در برخورد با تهدیدها و مخاطرات محیطی و عنصری ضروری برای موفقیت، انطباق پذیری و سازگاری سازمان با شرایط محیطی، بنابراین سازمان های موفق توجه خود را به مقوله خلاقیت معطوف نموده اند (کار و جانسون، ۱۹۹۵، به نقل از: طالعی فر و همکاران، ۱۳۸۹).

از سوی دیگر استفاده از واژه خلاقیت در محیط کاری تعاریف و تفاسیر متفاوتی دارد. محققان، پژوهشگران و مشاوران سازمانی اغلب این واژه را به گستره ای از عوامل شامل خصیصه ها، مهارت های ادراکی، رفتارها، توانایی ها، فنآوری ها، قدرت دهی و فرآیند تجربه اندوزی یا تاثیرات خارجی نسبت می دهند. عدم اجماع در تعریف از این مفهوم، سازمان ها را مجبور نموده که برای تشویق مقوله خلاقیت سازمانی، دامنه ای از عوامل مختلف را شناسایی و تحلیل نمایند (طالعی فر و همکاران، ۱۳۸۹).

از طرفی با توجه به این که مالیات در تامین درآمد های دولت نقش حیاتی و اساسی ایفا می کند و این درآمدها مبنایی برای توسعه اقتصادی، علمی، فرهنگی و... کشور می باشد، لذا توجه به امر خلاقیت و نوآوری در کارکنان شاغل در این سازمان مهم و حیاتی است. نکته ای که بسیار مهم است این است که در سال های اخیر بحث مالیات و شیوه های اخذ آن یکی از مباحث چالشی بین مودیان و سازمان امور مالیاتی کشور بوده است. همچنین مسئولین از میزان دستیابی به اهداف مالیاتی رضایت کافی ندارند و هنوز بخشی وسیعی از اقتصاد کشور از پرداخت مالیات سرباز می زنند. برای حل این مسئله اصلی سازمان امور مالیاتی، لازم است روش ها و فرایندهای جدید ایجاد شود تا اهداف سازمان محقق گردد. یکی از راهکارهای این مشکل توجه به خلاقیت و نوآوری در کارکنان سازمان امور مالیاتی کشور است که مقاله حاضر به این مسئله می پردازد.

2. Tang

به عبارت دیگر تحقیق حاضر به دنبال پاسخ به این سوال است که موانع و چالش های اصلی خلاقیت و نوآوری در سازمان امور مالیاتی کشور چیست؟ کدام یک از علل شناسایی شده، تاثیر بیشتری بر خلاقیت و نوآوری در کارکنان سازمان دارند؟

اهداف تحقیق

بررسی تاثیر تعهد پایین به سازمان و عدم حمایت کافی مدیریت ارشد بر خلاقیت و نوآوری کارکنان سازمان امور مالیاتی کشور
بررسی تاثیر ریسک گریزی و فشار زمانی بر خلاقیت و نوآوری کارکنان سازمان امور مالیاتی کشور
بررسی تاثیر ارزیابی تهدیدآمیز بر خلاقیت و نوآوری کارکنان سازمان امور مالیاتی کشور
بررسی تاثیر قوانین سخت و دست و پاگیر بر خلاقیت و نوآوری کارکنان سازمان امور مالیاتی کشور

چارچوب نظری تحقیق

خلاقیت موضوع پیچیده و گمراه کننده‌ای است که ممکن است از طراحی در پوش لوله خمیر دندان تا نوشتن سمفونی شماره پنج بتهون گستردگی داشته باشد. خلاقیت در ساده ترین شکل خود، به معنی به وجود آوردن چیزی است که قبلاً وجود نداشته است. به تعبیری، "ایجاد بی نظمی" خود نمونه ای از خلاقیت است. بی نظمی از قبل وجود نداشت و بعد ما به آن ارزشی دادیم، زیرا هر چیز جدید باید ارزشی داشته باشد. ما بر این باوریم که بازده خلاق نباید بدیهی یا آسان باشد. واژه مهارت استثنایی در اینجا مناسب است. با طرح مفاهیم "غیر منتظره" و "تغییر" دیدگاه دیگری از خلاقیت مطرح می شود (به نقل از: محمدی و همکاران، ۱۳۹۲).

تخیل خلاق خمیرمایه خلاقیت است و منظور از تخیل خلاق نیرویی است که شخصی برای پیدا کردن راههای بهتر انجام دادن یک کار دلخواه به کار می گیرد. خلاقیت با بکارگیری منظم و نظامدار تخیل در زمینه آنچه که انجام می دهید ظاهر می شود. درست است که گاه جرقه های الهام به ذهن انسان می رسد، اما این اتفاق ممکن است بعد از هفته ها، ماه ها و حتی سال ها طراحی، تفکر و تخیل مداوم و زیاد به وقوع بپیوندد. برای رسیدن به این هدف نیز باید تصورات ذهنی و تخیلات خود را به شیوه ای مناسب و هرروز به کار بگیرید تا به اندیشه ای برسید که در آن ذهن به طور عمیق با یک مسئله درگیر شود، به تجسم، واضح کردن آن بپردازد و به منظور فرموله کردن فکر یا دریافت مفهوم جدیدی به جرح و تعدیل آن بپردازد. واقعیات در فرآیند خلاقیت به کار گرفته می شوند و باتوجه به اینکه تفکر خلاق به این موضوع آگاهی دارد که واقعیتهای آن چنان که باید شناخته نشده اند و اطلاعات موجود تنها بخشی از دانش مربوط به وضعیت موجود است به شناسایی و کشف آنها می پردازد و با حذف و ترکیب واقعیت های موجود، به روشن شدن فکر جدید کمک می کند (سلطانی، ۱۳۸۴).

به نظر تورنس ۳ خلاقیت، عمیق تر نگاه کردن و خارج شدن از پشت درب های بسته است. خلاقیت میل به دانستن است. خلاقیت دست دادن با آینده است (خانیا، ۱۳۸۱).

ورنون ۴ خلاقیت را توانایی شخص در ایجاد ایده ها، نظریه ها، بینش ها یا اشیاء جدید و نو و بازسازی مجدد در علوم و سایر زمینه ها می داند که به وسیله متخصصان به عنوان پدیده ای ابتکاری و از لحاظ علمی، زیبا شناسی و فن آوری و اجتماعی با ارزش تر قلمداد می کردند (محمد نژاد لادمخی، ۱۳۸۲).

جورج اف نلر ۵ معتقد است که خلاقیت شامل تولید ایده های جدید است. ایده هایی که به منظور حل مسائل مهم می توان به کار گرفته شود.

استرنبرگ ۶ خلاقیت را شامل برقرار کردن ارتباطات جدید، دیدن چیزها از طریق جدید و تعریف جدید مسائل می داند. کایزو ۷، خلاقیت را عبارت از بکارگیری توانایی های ذهنی برای ایجاد یک فکر یا مفهوم جدید می داند.

- 3 . THORRANCE
- 4 . Vernon
- 5 . Joege F Neler
- 6 . Stenberg
- 7 . kaiso

اوجیلوی ۸ خلاقیت را عبارت از قرار دادن چیزهای قدیم در ترکیب جدید و قرار دادن چیزهای جدید در ترکیب قدیم می داند و بالاخره محققان با زمینه روانشناسی، خلاقیت را به معنای نو بودن و تناسب داشتن تعریف کرده اند. از درک تعاریف فوق می توان نتیجه گرفت که اولاً خلاقیت مختص به پاره ای از سازمان ها نیست. به عبارتی در درون ذهن، فکر و منابع و امکانات سازمانی یک ایده جدید نهفته است و نه در وراء آن. بنابراین می توان، نتیجه گرفت که در سازمان ها جلوگیری و حذف عوامل بازدارنده ظهور خلاقیت از وجود و اثبات استعداد خلاقیت مهم تر است (مشبکی و دیگران، ۱۳۸۷).

تعاریف خلاقیت را به طور کلی می توان در چهار طبقه خلاصه کرد:

تعریف های شناختی: تعاریف های شناختی بر نقش فرآیندهای عالی ذهن در خلاقیت تاکید دارند. خلاقیت در این تعریف، به عنوان یک فعالیت شناختی شمرده می شود که شامل عناصر یادگیری یا ادراکی، فکری، خیالی و انگیزشی است. مجموعه این فعالیتها در ترکیب با هم باعث می شوند تا فرد به تولید یک اثر فکری - هنری یا علمی و صنعتی بدیع و تازه مبادرت ورزد (خانیان، ۱۳۸۱).

تعریف های شناختی: این تعریف ها بر نقش شخصیت در خلاقیت تاکید دارند. در این دسته از تعریف ها خلاقیت، در بر گیرنده برخی از ویژگی های شخصیتی است که ظهور خلاقیت را باعث می شدند. خلق و خو و ارزش ها، عادات، نگرش ها، نا همرنگی، تحمل ابهام، استقبال از خطر، روحیه استقلال و اعتماد به نفس بالا، سخت کوشی، متعهد، حساسیت نسبت به پدیده ها نمونه ای از این ویژگی ها بر شمرده شده اند.

تعریف های محیطی: این دسته شامل تعریف هایی می شوند که نقش محیط را در خلاقیت نشان می دهند، در تعریف های محیطی، خلاقیت برآیند یک نیاز اجتماعی است که فرد را برای ایجاد و خلق پاسخ های بدیع بر می انگیزد. تعریف های مبتنی بر تولید: چهارمین طبقه از تعریف ها، بر دستاوردهای تفکر خلاق تاکید دارد. به جای اینکه خلاقیت بر حسب نتایج آزمون ها، ویژگی های شخصیتی و محیطی و شناختی تعریف شود، بهتر است که بر اساس نوع کاری که فرد انجام می دهد تعریف شود.

در همه تعاریف ارائه شده، " ایجاد چیز جدید هسته اصلی خلاقیت را تشکیل می دهد و آنچه که در ایجاد چیز جدید یا طرح جدید و به طور کلی در فراگرد خلاقیت اهمیت دارد تفکر است " زیرا خلاقیت یک نوع فعالیت فکری است به همین لحاظ بهتر است به تفکر نیز بپردازیم (خانیان، ۱۳۸۱).

ارنست وبل معتقد است که یکی از روش های متبلور کردن خلاقیت، ایجاد فضای محرک مستعد و به طور کلی خلاق است. او بر این اور است که به وجود آوردن محیط خلاق و نوآور، مهم ترین عامل برای عرضه اندیشه های جدید و بکر است. محیط مناسب برای بروز خلاقیت، انگیزش را در افراد برای ابراز تفکر خلاق افزایش می دهد. در محیط خلاق، انعطاف پذیری محیط به قدری بالاست که شخص احساس می کند از استعدادها و ایده های خلاق او استفاده صحیح می شود و توانایی مهارت خلاق او در ایجاد اندیشه ها و روش های نوین به هدر نمی رود و مورد تشویق و ترغیب قرار می گیرد. از دیگر خصوصیات محیط خلاق آن است که افراد به یکدیگر اعتماد و اطمینان دارند و می توانند ریسک های روانی برای ابراز کردن ایده های خود را بپذیرند، زیرا در این محیط به دلیل ارائه یک ایده خام و هر چند مضحک، نه تنها تحقیر نمی شوند، بلکه مورد تشویق نیز قرار می گیرند (سعیدی کیا، ۱۳۸۸).

در عوض محیط نامطلوب برای خلاقیت، محیطی است که افراد به گونه های مختلف تحت فشارهای روانی، اجتماعی، مالی و یا کاری هستند و رعب و وحشت ناشی از این فشارها و ناامنی ها به آن ها اجازه بروز خلاقیت و ریسک دست زدن به فعالیت های تجربه نشده را نمی دهد. بررسی های به عمل آمده حاکی از آن است که برخی از مدیران، خلاقیت را در سازمان خود خواسته یا ناخواسته از بین می برند و مانع بروز و شکوفایی آن می شوند. در واقع خلاقیت در محیطی که فاقد انگیزه، آزادی و تحرک باشد به وجود نمی آید (همان منبع، ۷۰).

⁸. Ojiloy

تفاوت یک مدیر خلاق با نویسنده، دانشمند یا پزشک خلاق این است که خلاقیت، تنها در کارفکری و یا یدی او متجلی نمی شود، بلکه در کار سازمان و تمام افراد آن ظهور می یابد، بنابراین یک مدیر خلاق در سازمان جوی ایجاد می کند که هم خود و هم کارکنان دیگر به گونه ای خلاق فکر و عمل کنند. ایجاد این مهم مستلزم فراهم آوردن شرایطی است که کارکنان به تفکر بپردازند و برای تحقق این امر نیز باید به اندیشه ها و دیدگاهها فرصت بروز داد. اگر افراد سازمان بدانند با عرضه نظریات جدید مورد حمایت و تشویق مدیران قرار می گیرند برای تفکر بیشتر و همچنین ارائه طرح ها و ایده های ابتکاری و خلاق جهت پیشرفت کار سازمان تلاش خواهند کرد. بنابراین با ایجاد یک نظام پویا و مشارکتی به منزله یکی از راهکارهای مهم می توان فضایی خلاق و پویا در سازمان به وجود آورد. برای تقویت انگیزه کارکنان راه های مختلفی وجود دارد اما مهم ترین اصول در این زمینه همسویی هدفهاست. اگر میان اهداف فردی و سازمانی همسویی به وجود آید و افراد سازمان تحقق اهداف خود را درگرو تحقق اهداف سازمان ببینند. انگیزه زیادی برای تفکر، کار و تلاش بیشتر به دست می آورند (حسینی، ۱۳۸۰).

اگر مدیر برای تمام کارکنان احترام لازم را قائل باشد، به آن ها اعتماد کند و تا حد امکان سازمان را مبتنی بر خودکنترلی اداره نماید، افراد خود را جزئی از نظام مربوطه می دانند و درصدد خلاقیت و نوآوری بر می آیند. برای تحقق عنصر دیگر خلاقیت یعنی مهارت های مربوط به خلاقیت سازمان باید از ساختاری خلاق و پویا برخوردار باشد. در این ساختار باید از نظام کنترلی شدید پرهیز و در نتیجه امنیت شغلی ایجاد کرد. به این ترتیب افراد می توانند از چالش ها و مسائل پیچیده استقبال کنند و راه های آزمون نشده را بیمایند، زیرا برای ایجاد خلاقیت در سازمان لازم است افراد قادر به کنار گذاشتن قواعد و چارچوبهای ذهنی باشند و ایده های متعدد و تازه ای عرضه کنند که لازمه این امر داشتن استقلال رأی است که مدیر می تواند مشوق آن باشد. (باقری، ۱۳۸۹).

در اکثر تعاریفی از خلاقیت شده بر ضعیف بودن نقش وراثتی و ذاتی خلاقیت تاکید شده و بر توانایی هایی اشاره می شود که قابل پرورش بوده و می توان آن ها را افزایش داد، بنابراین خلاقیت قابل تعمیم به تمام افراد جامعه می باشد و همگی درجاتی از خلاقیت را برخوردارند. امروزه دیگر بحثی راجع به اینکه خلاقیت ذاتی است یا اکتسابی وجود ندارد، بلکه دنیای امروز تلاش می کند خلاقیت و مباحث آن را چه در زمینه های روان شناسی و علوم تربیتی و چه در زمینه های مدیریت کسب و کار به درستی بشناسد و ابعاد مختلف آن را توسعه دهد. خلاقیت به عوامل متعدد درون فردی و میان فردی نیازمند است. محیط مناسب، والدین آگاه، مربیان شایسته، برنامه های آموزشی، تفاوت های فردی و سخت کوشی از جمله لوازم خلاقیت هستند. (سعیدی کیا، ۱۳۸۸).

برخی از محققان خلاقیت را به عنوان یک فرآیند بررسی نکرده اند، بلکه آن را مخلوق همزمانی و تلاقی پاره ای از متغیرها می دانند. این افراد هر یک، عامل یا مجموعه ای از عوامل را در به وجود آمدن این وضعیت مد نظر قرار داده اند (صادقی، ۱۳۹۱). استرنبرگ خلاقیت را ناشی از وضعیتی می داند که در آن افراد خلاق دارای خصایص اخلاقی و شخصیتی خاص در زمینه مورد نظر خویش، دارای تخصص و دانش کافی بوده و با بهره گیری از توانایی های عقلانی ترکیبی، تحقیقی و ارزیابی ایده ها و نیز همراهی و به کارگیری سبک فکری ابداعی، در درون محیطی حمایتی که انگیزه انجام کار را برای فرد مهیا کرده است واقع می شوند (بخ نقل از، صادقی، ۱۳۹۱).

بنابر نظر افلاطون هر یک از اعضای جهان مادی دارای یک همتای انتزاعی تحت عنوان ایده یا اندیشه است که علت آن شی به حساب می آید. مثلاً اندیشه انتزاعی صندلی با ماده کنش متقابل می کند تا آنچه را که ما صندلی می نامیم به وجود آورد. همه اشیاء مادی دارای چنین سرچشمه ای هستند. بنابراین آنچه ما از ذهن خود دانش کاملی از همه اندیشه هایی که جهان را می سازند در اختیار دارند. بنابراین ذهن انسان تصویری از جهان است. بر این اساس تمامی دانش و افکار جدید یادآوری تجاربی است که روح ما در آسمانی که فراسوی آسمان هاست داشته است. به پیروی از افلاطون، فلاسفه ای چون رنه دکارت و ایمانوئل کانت معتقدند که منشا ایده های تازه ذهن می باشد. (قربان پناه، ۱۳۸۸)

ارسطو یکی از شاگردان افلاطون بود که ابتدا نظرات او را دقیقاً پذیرفت اما بعدها به مخالفت با آن ها برخاست، برعکس نظر افلاطون، ارسطو بر این عقیده است که منبع افکار و اندیشه های جدید، اطلاعات حسی است که از طریق حواس پنج گانه به واسطه تعامل با محیط تجربه و کسب می شوند (طالعی فر و همکاران، ۱۳۸۹).

زیگموند فروید از دو نوع فرآیند اولیه فکر یا ناخودآگاه و فرآیند ثانویه فکر یا خودآگاه نام می برد. او معتقد است که خلاقیت از تعارض درون شخصی خصوصاً فرآیندهای ناخودآگاه برانگیخته می شود. فرد خلاق از تفکر نوع اولیه جهت تولید ایده های تازه استفاده کرده و فرآیند ثانویه را جهت تحقق ایده های حاصل از تفکر اولیه را به کار می گیرد. در نتیجه خلاقیت باعث کاهش اضطراب ناشی از تعارض می شود. بنابراین از دیدگاه روان کاوان می توان نتیجه گیری کرد که:

الف) منبع خلاقیت ناشی از تعارض درون فرد خصوصاً ضمیر ناخودآگاه است.

ب) ناخودآگاه باعث تولید ایده ها و راه حلهای بدیع و تازه و خودآگاه باعث عملیاتی شدن این ایده ها می شود.

ج) تولید ایده های تازه و جامه عمل پوشاندن به آن ها باعث کاهش اضطراب ناشی از تعارض می شود (به نقل از، طالعی فر و همکاران، ۱۳۸۹).

بعضی از صاحب نظران معتقدند که منبع آثار خلاق، اتفاق است. به عنوان مثال؛ کمپل (۱۹۶۰) و سایمونسترن (۱۹۸۸) با تأثیرپذیری از تئوری تصادف و نوشته های ویلیام جیمز بیان می دارند که ایده های خلاق از منبع و فرآیندهای تصادفی غیرقابل کنترل نوع داروینی، انتخاب طبیعی و تصادفی ناشی می شود. پیشرفت هایی مانند کشف فلمینگ مرهون مشاهدات اتفاقی بود. ویزبرگ (۱۹۹۴) بیان می کند خلاقیت در استمرار با گذشته شروع شده و این بدین معنی است که خلاقیت با دانسته های ما از کارهای دیگران شروع شده، اما برمبنای اطلاعات جدید که از موقعیت ها نشأت می گیرد، فراتر از گذشته می رود. پیتر دراگر (۱۹۹۱) عنوان می کند بیشتر خلاقیت ها از جستجوی هدف دار منابع خلاقیت ایجاد می شود. این منابع را می توان در قالب وقایع غیر منتظره، ناسازگاری، نیازهای فرآیند، تغییر در بازار، تغییرات جمعی، تغییر در ادراک و تکوین دانش جدید تقسیم بندی کرد (قربان پناه، ۱۳۸۸).

ماحصل این مطالب در نکاتی به شرح زیر قابل جمع بندی است:

می توان تمامی منابع و خاستگاههای خلاقیت را براساس دو جنبه طبقه بندی کرد که براساس نظر اندیشمندان خلاقیت می تواند در درون افراد باشد، در مقابل بعضی از صاحب نظران خلاقیت را بیرون از انسان می دانند و بعضی نیز منشأ خلاقیت را هم درون و هم بیرون از انسان می دانند، بدین معنی که بعضی از منشأهای خلاقیت فردی بوده و برخی از آن ها محیطی هستند (قربان پناه، ۱۳۸۸).

موانع خلاقیت

خلاقیت و نوآوری مثل هر پدیده ای دیگر دارای موانعی است که فرد و سازمان می بایست آن ها را شناسایی نموده و درصدد رفع آن باشند تا جریان مستمر و فراگیر خلاقیت و نوآوری در افکار و اعمال فردی و سازمانی بروز و ظهور یابد. بر این اساس موانع خلاقیت و نوآوری را می توان در محدوده ی فرد و سازمان به صورت مجزا مورد اشاره قرار داد. موانع اصلی خلاقیت و نوآوری برای فرد را به اختصار می توان چنین مطرح ساخت:

- عدم اعتماد به نفس: اعتماد به نفس یا خودباوری به منزله دانستن این مفهوم است که انسان دارای استعدادهای خدادادی است که در سایه تلاش مستمر، صبر و بردباری در قبال مشکلات و استمرار فعالیت صحیح می تواند به اهداف مورد نظر دست یابد.

- ترس از انتقاد و شکست: عده ای از افراد از اینکه عملی خلاقانه انجام دهند که باعث انتقاد دیگران از وی شود یا در انجام عمل شکست بخورند، هراس دارند. ترس از انتقاد و شکست همچون زندان و حصار است که هرگز دیوارش فرو نخواهد ریخت.

- تمایل به هم رنگی و همگونی: عده ای معتقدند «اگر خواهی نشوی رسوا هم رنگ جماعت شو». این باور که هم رنگ و همگون جماعت شدن را منشأ آسایش و حذف و کاهش گرفتاریها می دانند. این نگرش موجب ترویج عادت ها و پذیرفتن وضع موجود

است. درحالی که با خلاقیت و نوآوری سازنده، مغایرت داشته و خلاقیت و نوآوری را کمرنگ و حذف می نماید، در نتیجه پیشرفت در علوم و عملکردهای درست حاصل نمی شود.

- عدم تمرکز ذهنی: از مؤلفه های خلاقیت و نوآوری، تمرکز ذهنی عمیق و دقیق بر یک موضوع است. کسانی که از تمرکز ذهنی عمیق و دقیق به دور هستند یا ذهن خود را درگیر موضوعات متعدد و مختلف می کنند باعث تشتت و پراکندگی توانایی های ذهنی خود می شوند و در حقیقت توانایی و انرژی فکری خود را تقسیم و پراکنده می کنند. این عدم تمرکز ذهنی عنصری است که خلاقیت و نوآوری را کاهش یا مخدوش می سازد (رضائیان، ۱۳۸۵).

فرضیه های تحقیق

تعهد پایین به سازمان و عدم حمایت کافی مدیریت ارشد بر خلاقیت و نوآوری کارکنان سازمان امور مالیاتی کشور تاثیرگذار است.

ریسک گریزی و فشارزمانی بر خلاقیت و نوآوری کارکنان سازمان امور مالیاتی کشور تاثیرگذار است.

ارزیابی تهدیدآمیز بر خلاقیت و نوآوری کارکنان سازمان امور مالیاتی کشور تاثیرگذار است.

قوانین سخت و دست و پاگیر بر خلاقیت و نوآوری کارکنان سازمان امور مالیاتی کشور تاثیرگذار است.

روش شناسی تحقیق

این تحقیق از نظر هدف، کاربردی و از نظر روش پیمایشی می باشد. به عبارت دیگر تلاش می شود تا درخصوص شناسایی مهمترین عوامل چالش ها و موانع سازمانی اصلی خلاقیت و نوآوری در میان کارکنان برسیم. به عبارتی مهمترین موانع و چالش های اصلی خلاقیت و نوآوری در سازمان امور مالیاتی کشور چیست؟ و کدام یک از علل شناسایی شده، تاثیر بیشتری بر خلاقیت و نوآوری در کارکنان سازمان دارند

جمع آوری داده ها در دو بخش کتابخانه ای و میدانی انجام می گیرد. برای جمع آوری مطالب تئوریک و ادبیات موضوعی تحقیق از روش کتابخانه ای استفاده می گردد و با مطالعه تحقیقات انجام شده، کتاب ها و مقالات مرتبط با موضوع تحقیق حاضر، بخش تئوریک پژوهش جمع آوری می گردد. جامعه آماری تحقیق حاضر، کارکنان سازمان امور مالیاتی کشور می باشد. با توجه به آمار و اطلاعاتی که از سازمان امور مالیاتی کشور گرفته شده است تعداد کارکنان ۱۳۰۸ نفر می باشد. بنابراین حجم جامعه مشخص و محدود می باشد.

دراین پژوهش برای گردآوری داده ها از ابزار پرسشنامه استفاده می شود. در واقع داده های لازم جهت آزمون فرضیه ها به وسیله پرسشنامه گردآوری می گردد. روایی این پرسشنامه به روش تحلیل محتوایی انجام می گیرد. بدین صورت که پس از طراحی در اختیار ۵ نفر از اساتید فن قرار گرفت و پس از نقد و بررسی مجدداً ویرایش می گردد تا زمانی که مورد تایید اساتید قرار گیرد. پس از تایید روایی برای بررسی پایایی آن، از روش آلفای کرونباخ استفاده می شود. بدین منظور تعداد ۳۰ پرسشنامه در بین نمونه انتخابی توزیع می گردد و نتایج آن با نرم افزار SPSS تجزیه و تحلیل می گردد. در صورتی که نتیجه آزمون آلفای کرونباخ بیشتر از ۰/۷ باشد پرسشنامه قابل قبول و دارای اعتبار لازم و کافی می باشد. چنانچه نتیجه کمتر از مقدار فوق باشد، سوالاتی که مازاد باشند حذف می گردند و مجدداً آزمون انجام می شود.

در این پژوهش از آمار توصیفی (شامل فراوانی، میانگین، انحراف استاندارد و...) و آمار استنباطی شامل آزمون کلموگروف اسمیرنوف جهت بررسی نرمال بودن یا نبودن داده ها، آزمون رگرسیون جهت تعیین تاثیرگذاری متغیرهای مستقل بر متغیر وابسته و آزمون ضریب همبستگی جهت تعیین رابطه معنی داری بین متغیرهای تحقیق استفاده می گردد.

نتایج تحقیق

جدول (۱) آزمون فرض انجام شده را نشان می دهد. نتایج حاکی از آن است که در سطح اطمینان ۹۵ درصد همه متغیرها معنی دار و با اهمیت تشخیص داده شدند. البته معنی دار بودن سنجه های مذکور خود حاکی از تناسب مطلوب سنجه ها و سوالات طراحی شده پرسشنامه بوده و حتی می تواند دلیلی بر روایی مناسب تحقیق نیز باشد. لذا، می توان مجموعه عوامل

استخراج شده را به عنوان عوامل مؤثر بر موانع خلاقیت سازمانی از دیدگاه مدیران و کارکنان سازمان امور مالیاتی کشور در نظر گرفت. نتایج در جدول (۱) ارائه شده است.

جدول (۱)، نتایج آزمون دو جمله‌ای

انحراف معیار	سطح معنی داری	میانگین	متغیر
۰,۴۳۲	۰,۰۰۰	۴,۰۹۶	تعهد پایین به سازمان و عدم حمایت کافی مدیریت ارشد
۰,۵۴۸	۰,۰۰۰	۳,۷۴۳	ریسک‌گریزی و فشار زمانی
۰,۶۹۴	۰,۰۰۰	۳,۷۶۹	ارزیابی تهدیدآمیز
۰,۶۴۲	۰,۰۰۰	۳,۹۸۳	قوانین سفت و سخت و دست و پاگیر

نتایج نشان می‌دهد که با اطمینان ۰/۹۵ و در سطح خطای (Sig.) کوچک‌تر از ۰/۰۵ تفاوت آماری معنی داری بین دو میانگین واقعی و مفروض وجود دارد. ضمن آنکه، بر اساس نتایج جدول (۱) مقدار میانگین واقعی همه متغیرها بیشتر از مقدار میانگین مفروض است. بنابراین، از آنجا که بر اساس فرضیه تحقیق، میانگین نمرات پاسخ دهندگان از میانگین (۳) بالاتر فرض شده است، می‌توان گفت که فرض H_0 تحقیق مبنی بر عدم تفاوت دو میانگین واقعی و مفروض رد و در مقابل فرض H_1 مبنی بر تفاوت این دو میانگین، مورد پذیرش قرار می‌گیرد. به عبارت دیگر، فرضیه H_1 که در این تحقیق فرضیه ادعا است و مبنی بر تاثیرگذاری متغیرهای مستقل بر خلاقیت و نوآوری کارکنان سازمان امور مالیاتی در سطح اطمینان ۰/۹۵ مورد پذیرش قرار می‌گیرد.

بنابراین با ۰/۹۵ اطمینان، در مورد فرضیه اول تحقیق می‌توان گفت که میزان تاثیرگذاری تعهد پایین به سازمان و عدم حمایت کافی مدیریت ارشد بر خلاقیت و نوآوری کارکنان سازمان امور مالیاتی بیشتر از متوسط است و فرضیه تحقیق مورد تایید قرار می‌گیرد.

بنابراین با ۰/۹۵ اطمینان، در مورد فرضیه دوم تحقیق می‌توان گفت که میزان تاثیرگذاری ریسک‌گریزی و فشار زمانی بر خلاقیت و نوآوری کارکنان سازمان امور مالیاتی بیشتر از متوسط است و فرضیه تحقیق مورد تایید قرار می‌گیرد.

بنابراین با ۰/۹۵ اطمینان، در مورد فرضیه سوم تحقیق می‌توان گفت که میزان تاثیرگذاری ارزیابی تهدیدآمیز بر خلاقیت و نوآوری کارکنان سازمان امور مالیاتی بیشتر از متوسط است و فرضیه تحقیق مورد تایید قرار می‌گیرد.

بنابراین با ۰/۹۵ اطمینان، در مورد فرضیه چهارم تحقیق می‌توان گفت که میزان تاثیرگذاری قوانین سفت و سخت و دست و پاگیر بر خلاقیت و نوآوری کارکنان سازمان امور مالیاتی بیشتر از متوسط است و فرضیه تحقیق مورد تایید قرار می‌گیرد.

۹-۳- نتایج آزمون فریدمن:

میانگین رتبه‌های متغیرهای پژوهش با هم مساوی و یکسان نیستند و بین میزان درجه و اهمیت آنها تفاوت معنی داری وجود دارد. برای رتبه‌بندی میزان تاثیرگذاری متغیرهای مستقل بر متغیر وابسته از آزمون فریدمن استفاده شده است. نتایج این آزمون در جدول (۲) ارائه شده است.

جدول (۲)، نتایج آزمون فریدمن

متغیرهای پژوهش	میانگین رتبه فریدمن	آماره فریدمن	Sig	درجه آزادی
تعهد پایین به سازمان و عدم حمایت کافی مدیریت ارشد	۲/۹۷	۹۶/۷۹۹	۰/۰۰۰	۳
ریسک‌گریزی و فشار زمانی	۲/۱۵			
ارزیابی تهدیدآمیز	۲/۱۷			
قوانین سفت و سخت و دست و پاگیر	۲/۷۱			

نتایج جدول (۲) نشان می‌دهد که سطح معنی‌داری آزمون فریدمن از خطای ۵٪ کمتر است لذا فرضیه ما مبنی بر این که میانگین رتبه‌های متغیرهای پژوهش با هم مساوی و یکسان نیستند و بین میزان درجه اهمیت آن‌ها تفاوت معنی‌داری وجود دارد، تایید می‌گردد. میانگین رتبه‌ها نشان می‌دهد که متغیر تعهد پایین به سازمان و عدم حمایت کافی مدیریت ارشد با بیشترین میانگین رتبه (۲/۹۷) بیشترین اهمیت و تاثیر بر خلاقیت و نوآوری کارکنان سازمان امور مالیاتی را دارا می‌باشد. پس از آن متغیر قوانین سخت و دست و پاگیر با میانگین رتبه (۲/۷۱) در رتبه دوم اهمیت و میزان تاثیرگذاری بر خلاقیت و نوآوری کارکنان سازمان امور مالیاتی را دارا می‌باشد.

مراجع

- [1] Nam Yong Jo1 and Kun Chang Lee2.M.2014. The Effect of Organizational Trust, Task Complexity and Intrinsic Motivation on Employee Creativity: Emphasis on Moderating Effect of Stress.
- [2] Hsiu-Hua Cheng a, 1, Heng-LiYang. M.2014. The antecedents of collective creative efficacy for information system development teams.
- [3] Jean-Baptiste Michau.M.2012. Creative destruction with on-the-job search.
- [4] Y. H. Chiang1, C. C. Hsu. M.2012. Perceived High Performance Work System and Individual Creativity Performance in Work Teams.
- [5] Amabile, Teresa. M. 1995. Creativity in industry. NewYorkacmillan.<http://www.Prenhall.com/robbinsorgbern>.
- [6] Amobile, Teresa. M. 1993. A model of creativity and innovation in organization Research in organizational behavior.
- [7] Amobile, Teresa. M. 1990. Within you without you the social psychology of creativity and beyond, Runeomark A Albert Roberts theories of creativity save pub.
- [8] Baker, W. E. 1978. Certain dimension of job content and their relationship to job satisfaction. Published DPS. Pace University.
- [9] Bassy, M. 2002. Motivation and work in vestigation and analsis of motivation factor and work. Published DBA, Economisk a Instisution Swedish.
- [10] serto,T. A. 2003. Another look a the job satisfaction happiness relationship. Jurnal of Applied Psychology.

[۱۱] نبی‌پور افروزی، مهدی و مرجان درویش‌متولی (۱۳۹۲)، بررسی استراتژی برای بهبود نیروی انسانی سازمانها با استفاده از خلاقیت و نوآوری، (پژوهشگر) فصلنامه مدیریت، سال دهم، شماره ۳۲، زمستان ۱۳۹۲.

[۱۲] میرفخرالدینی، حیدر. سید حسن حاتمی نسب، رضا طالع‌فر. (۱۳۸۹). مدیریت دانش، نوآوری دانش و عملکرد نوآوری در شرکتهای کوچک و متوسط. چشم انداز مدیریت بازرگانی، شماره ۲.

[۱۳] مشبکی، اصغر (۱۳۸۵). مدیریت رفتار سازمانی تحلیل کاربردی ارزشی از رفتار سازمانی- تهران، نشر ترمه، چاپ سوم.

[۱۳] صمد آقایی، جلیل، ۱۳۸۵، خلاقیت جوهره ی کارآفرینی، انتشارات مرکز کارآفرینی دانشگاه تهران، چاپ دوم.

[۱۴] الوانی، سید مهدی (۱۳۸۹)، تحلیل اخلاق سازمانی کارکنان با استفاده از الگوی دایره اخلاق، نشریه اخلاق در علوم رفتاری، دوره ۵، شماره ۴-۳، ص ۲۵-۳۴.

[۱۵] حسینی، افضل السادات، ۱۳۷۸، ماهیت خلاقیت و شیوه های پرورش آن، انتشارات آستان قدس رضوی، چاپ چهارم.

[۱۶] امیرحسینی، خسرو، ۱۳۸۴، خلاقیت و نوآوری (مبانی، اصول، تکنیک ها)، انتشارات عارف کامل، چاپ دوم.

[۱۷] صمد آقایی، جلیل، ۱۳۸۰، تکنیک های خلاقیت فردی و گروهی، انتشارات مرکز آموزش مدیریت دولتی، چاپ اول.

[۱۸] صمد آقایی، جلیل، ۱۳۸۵، خلاقیت جوهره ی کارآفرینی، انتشارات مرکز کارآفرینی دانشگاه تهران، چاپ دوم.

[۱۹] لواز، گرت، ۱۳۸۴، پرورش خلاقیت در سازمان، ترجمه بدری نیک فطرت، انتشارات کیفیت و مدیریت، چاپ دوم.

- [۲۰] رضایی، کامران، ۱۳۸۴، مبانی QFD رویکردی مشتری مدار، نشر آنتا، چاپ سوم.
- [۲۱] ایستین، رابرت، ۱۹۹۶، بازی هایی برای مدیریت خلاقیت، ترجمه محمد رضا فنی، انتشارات انستیتو ایزایران، چاپ اول.
- [۲۲] وطنخواه، سودابه و باستانی، پیوند و مصطفایی، داوود و کریمی، سمانه و شعر بافچی زاده، نسرين، ۱۳۹۲، تاثیر عوامل درون سازمانی بر خلاقیت و بهره وری کارکنان: مورد بیمارستان شهدای تجریش، فصلنامه علمی و پژوهشی طب و تزکیه، دوره ۲۲، شماره ۱.
- [۲۳] ضرغامی، حمیدرضا و جعفری، مصطفی و اخوان، پیمان، ۱۳۹۱، بررسی رابطه بین خلاقیت و انگیزه افراد برای نوآوری در سازمانهای پژوهشی: مطالعه موردی در پژوهشکده پردازش هوشمند علائم، ابتکار و خلاقیت در علوم انسانی، سال اول، شماره ۴.
- [۲۴] دلال نصیری، سمانه و احمدی، عبادا... و برزگر، مجید، ۱۳۹۱، رابطه خلاقیت و نوآوری با رضایت شغلی در شاغلان صنایع دستی شیراز، ابتکار و خلاقیت در علوم انسانی، دوره دوم، شماره ۳.
- [۲۵] احمدی، عبادا... و ایرانیان، سید جواد و پارسانژاد، معصومه، ۱۳۹۰، رابطه خلاقیت سازمانی و رضایت شغلی با استرس شغلی در بین کارکنان سازمان جهاد کشاورزی استان فارس، فصلنامه تاز ههای روانشناسی صنعتی سازمانی، سال دوم، شماره هشتم.
- [۲۶] هاشمی، سید احمد و صادقی فرد، احمد و همتی، ابوذر، ۱۳۹۰، بررسی ارتباط بین انواع سبک تفکر با خلاقیت و نوآوری مدیران مدارس شهرستان لامرد، پژوهش در برنامه ریزی درسی، سال هشتم، دوره دوم، شماره ۳۰.
- [۲۷] نام خانوادگی نویسنده اول، نام نویسنده اول، نام خانوادگی نویسنده دوم، نام نویسنده دوم و نام خانوادگی نویسنده سوم، نام نویسنده سوم، ۱۳۸۸. "عنوان مقاله"، نام مجله، شماره مجله، شماره صفحه.
- [۲۸] آذر، عادل و مؤمنی، منصور، ۱۳۷۹، آمار و کاربرد آن در مدیریت، جلد دوم، تهران، انتشارات سمت.
- [۲۹] ابطحی، سیدحسین، ۱۳۷۷، مدیریت منابع انسانی و فنون امور استخدامی، چاپ اول، دانشگاه علامه طباطبایی.
- [۳۰] احمدی، سیدعلی اکبر و درویش، حسن، ۱۳۸۷، مبانی کارآفرینی، چاپ اول، تهران، انتشارات سمت.
- [۳۱] اسبورن، الکس.اس، ۱۳۷۷، پرورش استعداد همگانی ابداع و خلاقیت، ترجمه حسن قاسم زاده، چاپ سوم، تهران، انتشارات نیلوفر.
- [۳۲] اکبری، کرامت الله، ۱۳۸۵، توسعه کارآفرینی رویکرد آموزشی، تهران، انتشارات جهاد دانشگاهی.
- [۳۳] الوانی، سیدمهدی، ۱۳۷۹، مدیریت عمومی، چاپ اول، تهران، نشرنی.
- [۳۴] امیدی، علیرضا. صفری، سمانه و حمیدی، مهرزاد، ۱۳۸۶، ارتباط بین ساختار سازمانی و خلاقیت مدیران ستادی سازمان تربیت بدنی، مجله پاییز، شماره ۳۳.
- [۳۵] بازرگان، عباس و دیگران، ۱۳۷۷، روش های تحقیق در علوم رفتاری، تهران، انتشارات آگاه.
- [۳۶] بیات، حمیدرضا، ۱۳۷۵، بررسی و تجزیه و تحلیل اثرات فرهنگ سازمانی بر خلاقیت و نوآوری کارکنان در سازمان های دولتی استان زنجان، پایان نامه کارشناسی ارشد، دانشگاه علامه طباطبایی، دانشکده مدیریت و حسابداری.
- [۳۷] پرتوی، محمد، ۱۳۸۵، پایان نامه دانشجویی کارشناسی ارشد، بررسی رابطه ی بین ماهیت شغل و رضایت پرسنل شرکت ذوب آهن اصفهان، دانشگاه اصفهان دانشکده علوم تربیتی و روانشناسی.

[۳۸] پرتوی، محمد. یارمحمدزاده، پیمان و سیادت، سیدعلی، ۱۳۸۶، بررسی رابطه بین ماهیت شغل و میزان خلاقیت کارکنان از نظر سرپرستان در کارخانه ذوب آهن اصفهان، مجله دانشکده علوم اداری و اقتصاد دانشگاه اصفهان، شماره ۲.

[۳۹] تسبیح سازان، رضا، ۱۳۸۰، روانشناسی رشد خلاقیت و ارتباط آن با شخصیت و هوش، مجله رهیافت، شماره ۲۶.

[۴۰] خوئینی، فاطمه، ۱۳۸۴، بررسی رابطه ی بین تفکر و خلاقیت دانشجویان، فصلنامه ی علمی و تخصصی مدیریت، شماره ۵.

[۴۱] دلجوی شهیر، جواد، ۱۳۸۸، کارآفرینی و خلاقیت، چاپ اول، تهران، انتشارات عبدی.

[۴۲] رایبیز، استیفن پی، ۱۳۸۵، رفتار سازمانی، جلد سوم، چاپ نهم. [۴۳] رضائیان، علی، ۱۳۷۴، اصول مدیریت، تهران،

انتشارات سمت. [۴۴] ساعتچی، محمود، ۱۳۷۴، اصول و فنون اجرای مصاحبه ی استخدامی، ارزشیابی و بالینی، چاپ دوم، انتشارات امیرکبیر.