

بررسی تأثیر نوآوری در ارائه خدمات آموزشی بر عملکرد کارکنان آموزش و پرورش شهر اهواز

عبدعلی کعبی، زیبا البوناصر

کارشناس ارشد، مدیریت منابع انسانی گرایش استراتژیک، دانشگاه غیرانتفاعی پارس مهر، ایران

کارشناس علوم اجتماعی، گرایش علوم اجتماعی، دانشگاه پیام نور، شادگان، ایران

تاریخ انتشار: ۱۴۰۱/۱۱/۰۳

تاریخ پذیرش: ۱۴۰۱/۱۰/۲۸

تاریخ دریافت: ۱۴۰۱/۱۰/۱۵

Investigating the impact of innovation in providing educational services on the performance of education workers in Ahvaz city

Abdul Ali Kaabi, Ziba Al-Bonasser

Master's degree, human resource management, strategic orientation, Pars Mehr Non-Profit University, Iran

Social Science Expert, Social Science Department, Payam Noor University, Shadgan, Iran

Abstract

Managers of organizations have realized that their most important capital is human resources, which is considered an important factor in their success and progress, and no organization will be able to achieve all its desired goals without it. Considering the importance of human resources in advancing the goals of organizations, the future research has been conducted with the aim of investigating the effect of creative self-efficacy of employees on innovative behavior with the mediating role of entrepreneurship. The statistical population of this research is considered to be ۱۵۰ employees of the National Bank of Ahvaz, and ۱۰۸ people are considered as a sample using Morgan's table. The measurement tool of this research was the standard service delivery innovation questionnaire (Chopani, ۲۰۱۳), human resource management by Chang and Hong (۲۰۰۵). After collecting the questionnaires, they were analyzed using SPSS۲۴ software. The results of the analysis showed that being full has an effect on the performance of human resources of employees. Inseparability affects the performance of human resources of employees. Changeability affects the performance of human resources of employees. Perishability of the dimensions of innovation does not affect the performance of human resources. Ownership affects the performance of human resources of employees.

Keywords: entrepreneurship, business management, cooperation

چکیده

امروزه نیروی انسانی هر سازمانی به عنوان استراتژیکی ترین عامل، مورد توجه پژوهشگران قرار گرفته است، وجود نیروی انسانی کارآمد و متعهد نسبت به انجام وظایف و ارائه خدمات نتایج مطلوب تری را برای سازمان به ارمغان خواهد داشت. پژوهش حاضر با هدف بررسی تأثیر نوآوری در ارائه خدمات بر عملکرد منابع انسانی انجام شده است. جامعه آماری این پژوهش ۱۵۰ نفر از کارکنان آموزش و پرورش اهواز ملی شهر اهواز در نظر گرفته شده اند که با استفاده از نمونه گیری که به واسطه جدول مورگان انجام شده است ۱۰۸ نفر به عنوان نمونه در نظر گرفته شده است. ابزار سنجش این پژوهش پرسشنامه استاندارد نوآوری ارائه خدمات (چوپانی، ۱۳۹۰)، مدیریت منابع انسانی چانگ و هانگ (۲۰۰۵) بوده است. پس از جمع آوری پرسشنامه ها با استفاده از نرم افزار SPSS۲۴ مورد بررسی قرار گرفتند. نتایج تحلیل نشان داد که ناملموس بودن بر عملکرد منابع انسانی کارکنان تأثیر دارد. تفکیک ناپذیری بر عملکرد منابع انسانی کارکنان تأثیر دارد. تغییر پذیری بر عملکرد منابع انسانی کارکنان تأثیر دارد. فناپذیری از ابعاد نوآوری بر عملکرد منابع انسانی تأثیر ندارد. مالکیت بر عملکرد منابع انسانی کارکنان تأثیر دارد.

کلیدواژه: نوآوری در ارائه خدمات، مدیریت منابع انسانی، آموزش

و پرورش شهر اهواز

۱. مقدمه

تولید می‌شود ایجاد نوآوری در ارائه خدمات هم می‌تواند همراه با بهبود در عملکرد نیروی انسانی و در نتیجه بهبود در عملکرد سازمانی نیز بشود اما شایان ذکر است که خدمات داری ویژگی‌های است که آن‌ها را از کالا متمایز می‌سازد. این ویژگی‌ها عبارت‌اند از: الف) ناملموس بودن (ب) تفکیک ناپذیر بودن (پ) فناپذیری (ه) مالکیت. بنابراین، تغییرات بسیار پرشتاب در نیازهای عمومی از این سو و بایستگی تغییرات پرشتاب در محصولات و فرآیندها و از سویی دیگر، شرایطی را به وجود آورده است که "نوآوری" به نام مهم‌ترین عامل رقابت پذیری سازمانی مطرح شده است. از این رو، توجه به نوآوری در خدمات در سازمان‌ها امری بدیهی است (بصیر و همکاران، ۱۳۹۵) که می‌تواند مانند نوآوری در کالا باعث شکل‌گیری مرحله جدیدی در فرآیند عملکرد منابع انسانی شود.

واژه منابع انسانی برای نخستین بار توسط شولتز (۱۹۶۱) مطرح شد. او این مفهوم را شامل در نظر گرفتن همه توانایی‌های انسانی (ذاتی و اکتسابی) معرفی می‌کند؛ خصیصه‌هایی که ارزشمند بوده و می‌توانند با سرمایه‌گذاری‌های مناسب تکمیل شوند، منابع انسانی به شمار می‌روند (بوزبارا، ۲۰۰۵). نظریه منابع انسانی با دیدگاه منبع محور سازمان باری مرتبط است. این دیدگاه معتقد است که مزیت رقابتی پایدار سازمان به نوعی منابع انسانی وابسته است که قابل تقلید یا جایگزین توسط رقبا نیست (سیمپلیس و ونیسا، ۲۰۱۸). منابع انسانی را می‌توان به عنوان نخستین دارایی سازمان در نظر گرفت و کسب و کارها باید برای تضمین رشد و بقای خود در آن سرمایه‌گذاری کنند (آرمسترانگ، ۲۰۱۴). منابع انسانی با دارا بودن ویژگی‌هایی همچون ارزش آفرینی، کمیابی و تقلیدناپذیری زمینه را برای بهبود قابلیت‌های سازمان‌ها فراهم می‌آورد و عامل اساسی برای کسب مزیت رقابتی بوده و به منزله عنصر مهم ساخت نوآوری سازمانی است که می‌تواند از طریق ایجاد نواری در خدمات باعث ایجاد بهره‌وری و اثربخشی بالاتر در سازمان شود. این پژوهش محقق به دنبال پاسخگویی به این سؤال است که

عصر حاضر از جهات مختلف با سایر دوره‌ها متفاوت است حرکت از جهان سنتی به اقتصاد دانش‌محور و کمرنگ شدن سرمایه‌های فیزیکی و مادی و اهمیت یافتن سرمایه‌های غیر مادی همچون سرمایه‌های سرمایه انسانی، دانشی، فکری و اجتماعی از ویژگی‌های مهم این عصر است (سیمپلسو ونیسا، ۲۰۱۸). هر سازمانی برای تحقق رسالت و هدف غایی خود، مجموعه‌ای از اهداف بلندمدت تدوین می‌کند. سازمان‌هایی موفق خواهند بود که بتوانند از علم و مدیریت راهبردی استفاده کنند (احمدی و خدابخشی، ۱۳۹۷). امروزه، سازمان‌های خدماتی مانند آموزش و پرورش می‌بایست در بستر جدید بازاریابی محیطی را فراهم کنند تا با ارائه خدماتی متمایز به افراد جدید، برای آن‌ها تجربه‌ای خوشایند خلق نموده و آن‌ها را به مشتریان وفادار خود تبدیل کنند. افرادی که به سبب شکل‌گیری تجربه شخصی مثبت، نه تنها مجدداً به سازمان مراجعه خواهند کرد، بلکه آن‌ها را به اطرافیان خود نیز توصیه می‌کنند (رحیم نیا و همکاران، ۱۳۹۵). نوآوری خدمات در آموزش و پرورش به‌طور کلی شامل سه مؤلفه‌ی، ایجاد مجموعه‌ای منحصربه‌فرد از مزایای خدمات ارائه شده، فراهم کردن مزایای جدیدتر به خدمات ارائه شده و ایجاد یک خدمت کاملاً جدید به خدمات ارائه شده فعلی می‌باشد (شعویی، ۱۳۹۸). با توجه به اینکه در این میان نوآوری به عنوان یک فاکتور کلیدی در موفقیت در محیط رقابتی نگرینده می‌شود که مرکز اصلی افزایش خروجی و بهبود بهره‌وری عملکرد سازمانی می‌باشد. نوآوری توانایی شرکت در شناختن قوانین حاکم بر بازار را به ارمغان می‌آورد که همین امر رهبران سازمان‌ها را در جهت ورود به بازارهای جدید و شکستن موانع انحصار طلبی توانمند می‌نماید (ییلماز و آکمان، ۲۰۰۸). مفهوم کسب و کار مدرن دارای خصوصیتی است که توسط رقابت شدید محیطی که در نتیجه قانون زدایی، قدرت مشتریان، ظهور تکنولوژی‌های جدید، جهانی شدن اقتصاد و توسعه شدید محصولات به وجود آمده است متأثر می‌باشد (رومیجن و آلبالادیجو، ۲۰۰۲). همان‌گونه که ایجاد نوآوری در کالا باعث ایجاد تغییری مثبت در عملکرد

آیا ارائه نوآوری در خدمات کارکنان آموزش و پرورش شهر اهواز بر عملکرد منابع انسانی اثرگذار باشد؟

۲. پیشینه پژوهش

۱.۲. پیشینه داخلی

حبیبی و خان طاهری (۱۴۰۱) در پژوهشی با عنوان "شیوه‌های مدیریت منابع انسانی مبتنی بر دانش و عملکرد نوآوری: نقش سرمایه اجتماعی و اشتراک گذاری دانش" بیان کرده‌اند که یافته‌های این مطالعه نشان می‌دهد که اشتراک گذاری دانش واسطه تأثیر سرمایه اجتماعی بر عملکرد نوآوری است. همچنین این پژوهش به‌طور تجربی نشان می‌دهد شیوه‌های دانش محور مدیریت منابع انسانی از طریق نقش واسط سرمایه اجتماعی و اشتراک گذاری دانش روی عملکرد نوآوری تأثیر می‌گذارد. سهم اساسی این پژوهش گسترش و غنی سازی نشریات نظریه منبع محور، نظریه سرمایه اجتماعی، مدیریت منابع انسانی، دانش و نوآوری در این حوزه دارد.

شهریاری (۱۴۰۰) به بررسی "شرایط مدیریت منابع انسانی در دوران کرونا" پرداخته‌اند و بیان کرده‌اند که تغییرات شگرف ناشی از ویروس کرونا، پیامدهای بی‌سابقه‌ای برای سازمان‌ها در سراسر جهان داشته و مدیریت منابع انسانی را به شدت تحت تأثیر قرار داده است. مدیریت منابع انسانی نقش اساسی در کمک به سازمان در پیشبرد تغییرات چشم گیر ناشی از این همه‌گیری دارد. یافته‌ها نشان می‌دهد که سازمان‌ها باید در کنار مدیران منابع انسانی‌شان، برنامه‌های مدیریت بحران و سیاست‌های جدیدی برای سیستم‌های کار از راه دور تدوین کنند.

جوادی زاده و نقش (۱۳۹۹) به بررسی "تأثیر قابلیت خدمات الکترونیکی و گرایش به نوآوری در خدمات بر عملکرد ارتباط با مشتری با نقش میانجی ارائه اطلاعات با ارزش مورد مطالعه: بانک‌های دولتی و خصوصی استان اصفهان" پرداخته و بیان کرده‌اند. نتایج پژوهش نشان داد که قابلیت خدمات الکترونیکی و گرایش به نوآوری در خدمات تأثیر معناداری بر عملکرد ارتباط با مشتری ندارد ولی ارائه اطلاعات با ارزش می‌تواند نقش میانجی کامل در تأثیر گرایش به نوآوری در خدمات و قابلیت خدمات

الکترونیکی، بر عملکرد ارتباط با مشتری داشته باشد. همچنین نتایج فرضیه‌های فرعی پژوهش نشان داد که قابلیت خدمات الکترونیکی و ارائه اطلاعات با ارزش بر عملکرد ارتباط با مشتری تأثیر مثبت و معناداری دارد و گرایش به نوآوری در خدمات بر ارائه اطلاعات با ارزش تأثیر مثبت معناداری دارد.

اسدی و همکاران (۱۳۹۸). به بررسی "تأثیر سرمایه انسانی بر نوآوری سازمانی: نقش تسهیم دانش" پرداخته‌اند و بیان کرده‌اند. نتایج این تحقیق می‌تواند برای شناخت بهتر عوامل پیش‌بینی کننده نوآوری سازمانی بهبود آن در شرکت‌های تولیدی حوزه دفاعی مفید بوده و زمینه مناسبی برای تحقیقات دیگر فراهم نماید. نیکخواه تکمه داش و همکاران (۱۳۹۸) به بررسی "تأثیر مدیریت منابع انسانی دانش محور بر عملکرد نوآوری در شرکت‌های کوچک و متوسط صادرکننده ایرانی" پرداخته‌اند نتایج نشان دهنده نقش کلیدی اعمال شده توسط مدیریت منابع انسانی دانش محور در ارتقاء مدیریت دانش، سرمایه فکری و عملکرد نوآوری در شرکت‌های کوچک و متوسط صادرکننده است.

۲.۲. پیشینه خارجی

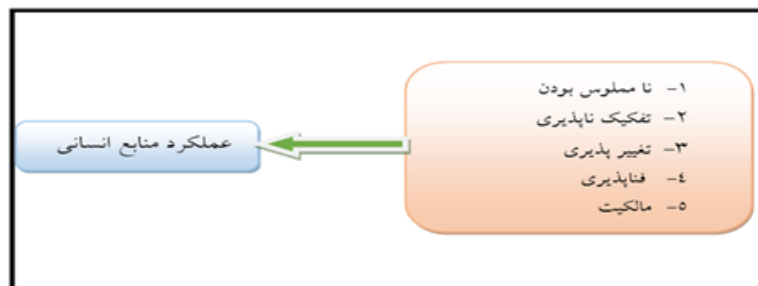
موتیوم و همکاران (۲۰۲۱) در پژوهشی با عنوان "سرمایه انسانی، نوآوری، و رشد فراگیر در جنوب صحرای آفریقا" بیان کرده‌اند، نتایج نشان می‌دهد که سرمایه‌گذاری و فناوری اطلاعات و ارتباطات به‌طور مثبت بر رشد فراگیر تأثیر می‌گذارند، با این حال، مقادیر آن‌ها بی‌اهمیت باقی می‌ماند. در رابطه با شرایط تعامل، نتایج حاکی از آن است که تأثیر غیرمستقیم سرمایه انسانی از طریق نوآوری تا حد زیادی منفی بوده است. از این رو، این مطالعه نشان می‌دهد که سطح سرمایه انسانی به اندازه کافی برای ارتقای فعالیت‌های نوآورانه و پیشرفت فناوری رابطه بین نوآوری‌های استراتژیک، سرمایه انسانی و عملکرد

القرشی و همکاران (۲۰۲۱) بیان کرده‌اند که این مطالعه تجربی به بررسی سرمایه انسانی و عملکرد تولید شرکت‌های کوچک و متوسط‌ها) در یمن با استفاده از روش‌های اقتصادسنجی جدید برای تجزیه و تحلیل داده‌ها می‌پردازد. چندین مقاله در این زمینه وجود دارد که اولین آن‌ها ارائه شواهد مربوط به نقش اصلی سرمایه انسانی به

برین و همکاران (۲۰۱۰) به بررسی "تأثیر اندازه شرکت‌های کوچک و متوسط را بر پذیرش نوآوری‌های سرمایه انسانی" پرداخته‌اند و بیان کرده‌اند که در حالی که فقدان اقتصاد مقیاس به‌طور سنتی استفاده از برنامه‌های سرمایه انسانی را در بین شرکت‌های کوچک و متوسط محدود کرده است، مدل‌های برون سپاری اخیراً برای ارائه دسترسی مقرون به صرفه به این برنامه‌ها پدیدار شده‌اند. با تکیه بر انتشار ادبیات نوآوری، ما از مدل حساب‌های منطقی و نظریه نهادی برای بررسی اینکه چرا شرکت‌های کوچک و متوسط در تمایل خود برای استفاده از برنامه‌های سرمایه انسانی تازه در دسترس متفاوت هستند استفاده می‌کنیم. ما به‌طور خاص تأثیر اندازه شرکت‌های کوچک و متوسط را بر پذیرش نوآوری‌های سرمایه انسانی بررسی می‌کنیم. با استفاده از داده‌های نظرسنجی و آرشو از بیش از ۴۰۰ شرکت کوچک و متوسط، پشتیبانی گسترده‌ای از رویکرد یکپارچه پیشنهادی ما پیدا کرد.

عنوان یک متغیر تعدیل‌کننده در رابطه بین نوآوری استراتژیک و عملکرد است. سهم دوم مربوط به وضعیت پیشگام آن در بررسی رابطه مستقیم بین SI و عملکرد شرکت کوچک و متوسط در یک کشور خاورمیانه است. یافته‌ها همچنین نشان می‌دهد که افزایش در HC، که دانش داخلی انسان است، عملکرد سازمانی نیز افزایش یافته است؛ زمانی که تفاوت‌های سرمایه‌گذاری SI و HC ثابت باقی ماند، شرکت‌های دانش‌محور، کار محور و رمایه محور در همان سطح از نوآوری یافت شدند. لنی هان و همکاران (۲۰۱۹) به "بررسی تأثیر نوآوری بر سیاست عمومی و سرمایه انسانی (۲۰۱۹)" پرداخته‌اند بیان کرده‌اند که این مقاله به دو روش به این شکاف می‌پردازد: اول، با مطالعه سیستم‌های منابع انسانی شرکت‌ها که می‌توانند این عناصر سرمایه انسانی را افزایش دهند، و دوم، با استفاده از نتایج این تحقیق به عنوان سکوی پرشی برای یک برنامه سیاست عمومی که هدف آن عناصر سرمایه انسانی است که توسط آموزش سنتی و مداخلات آموزشی نادیده گرفته شده‌اند.

۳. چارچوب نظری و مدل مفهومی



شکل ۱. مدل مفهومی پژوهش (جوادی زاده و نقش، ۱۴۰۰)

۴. فرضیه‌های پژوهش

۱. ناملموس بودن از ابعاد نوآوری در ارائه خدمات بر عملکرد کارکنان آموزش و پرورش شهر اهواز تأثیر دارد.
۲. تفکیک ناپذیری از ابعاد نوآوری در ارائه خدمات بر عملکرد کارکنان آموزش و پرورش شهر اهواز تأثیر دارد.
۳. تغییر پذیری از ابعاد نوآوری در ارائه خدمات بر عملکرد کارکنان آموزش و پرورش شهر اهواز تأثیر دارد.
۴. فناپذیری از ابعاد نوآوری در ارائه خدمات بر عملکرد کارکنان آموزش و پرورش شهر اهواز تأثیر دارد.
۵. مالکیت از ابعاد نوآوری در ارائه خدمات بر عملکرد کارکنان آموزش و پرورش شهر اهواز تأثیر دارد.

۵. تجزیه و تحلیل اطلاعات

۵.۱ مدل رگرسیونی

جدول ۱. نحوه ورود متغیرهای مستقل مدل رگرسیون

Variables Entered/Removed ^a		
Method	Variables Removed	Variables Entered Model
Enter		مالکیت، ناملموس، بودن، تغییرناپذیری، تفکیک، پذیرش، فناپذیری b

a. Dependent Variable: منابع انسانی

b. All requested variables entered.

جدول ۲. جدول واریانس تبیین شده و تبیین نشده

Model Summary			
Std. Error of the Estimate	Adjusted R Square	R Square	R Model
.۳۹۷۹۵	.۵۳۵	.۵۵۷	.۷۴۶ ^a

Predictors: (Constant), مالکیت، ناملموس، بودن، تغییرناپذیری، تفکیک، ناپذیری، فناپذیری

به سه مقدار چین در سال ۱۹۹۸ چون تعداد متغیرها مستقل برابر با ۵ مورد است در دسته متوسطی قرار می‌گیرد. از طرفی بسیاری از محققین معتقد هستند این شاخص به تعداد نمونه حساس است و بنابراین با تعدیل و اصلاح این شاخص و حذف اثر حجم نمونه Adjusted R پدید می‌آید که مقدار آن برابر با ۰,۵۳۵ است. اما این شاخص تفسیرپذیر نیست و صرفاً برای مقایسه با مطالعات دیگر اعتبار دارد. در نهایت همان‌طور که $2R$ واریانس تبیین شده یا رفتار پیش‌بینی شده متغیر منابع انسانی هست $(1-2R)$ -خطای باقیمانده است که برابر با ۰,۴۰ است که در حقیقت مقدار واریانس تبیین نشده را نشان می‌دهد. یعنی متغیرهای که ما آن‌ها را وارد مدل نکرده‌ایم

در قالب مدل رگرسیونی چندگانه پیش از آنکه تأثیر متغیرهای مستقل بر وابسته سنجیده شود ابتدا رابطه متغیر مستقل به صورت یکجا با متغیر وابسته بررسی می‌گردد. در حقیقت R که R چندگانه نیز خوانده می‌شود رابطه متغیر مستقل با متغیر وابسته است که مقدار آن طبق جدول ۴-۱۹ برابر با ۰,۷۴۶ است که با توجه به چهار دسته کسل در سال ۲۰۰۲ در دسته اول یعنی رابطه بسیار قوی قرار می‌گیرد. همچنین هدف از یک پژوهش علمی پیش‌بینی رفتار متغیر وابسته است که اگر R را به توان ۲ برسانیم شاخصی به نام $2R$ یا ضریب تبیین به دست می‌آید که نشان می‌دهد متغیرهای مستقل ما در مجموع چه میزان از رفتار متغیر وابسته عملکرد منابع انسانی کارکنان را پیش‌بینی می‌کنند. از آنجاکه $2R$ مساوی است با ۰,۵۵۷ پس با توجه

جدول ۳. تحلیل واریانس

ANOVA ^a					
Sig.	F	Mean Square	df	Sum of Squares	Model
.۰۰۰ ^b	۲۵,۶۰۰	۴,۰۵۴	۵	۲۰,۲۷۰	Regression
		.۱۵۸	۱۰۲	۱۶,۱۵۳	Residual
			۱۰۷	۳۶,۴۲۳	Total

a. Dependent Variable: عملکرد منابع انسانی

b. Predictors: (Constant), مالکیت، ناملموس، بودن، تغییرپذیری، تفکیک، ناپذیری، فناپذیری

می‌توان به کمک آن تا حدی کیفیت و برآزش مدل رگرسیونی را سنجید. از آنجاکه sig کمتر از ۵ درصد است در سطح اطمینان ۹۹ درصد شاخص فیشر معنادار است. بنابراین مدل رگرسیونی دارای اعتبار است.

تحلیل واریانس به معنی تحلیل تغییرات است. هر متغیری دارای منبع یا ریشه‌ای می‌باشد. در معادله رگرسیون منبع تغییرات اعداد و احتمالات در معادله رگرسیون و Residual ها می‌باشند. در این جدول شاخص F یا فیشر قابل توضیح است. اگر چه مانند معادلات ساختاری، نمی‌تواند برآزش را مورد ارزیابی قرار دهد اما تنها شاخص است که

جدول ۴. آزمون فرضیه‌های پژوهش

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients	Standardized Coefficients	t	Sig.	Beta	Std. Error	B
۱ (Constant)	.۶۰۵		۳,۶۷۵	.۰۰۰		.۱۶۴	
ناملموس بودن	.۱۲۲	.۰۹۳	۱,۹۸۸	.۰۰۰		.۱۲۲	
تفکیک ناپذیری	.۱۵۱	.۱۶۹	۲,۵۵۱	.۰۰۰		.۱۹۷	
تغییر پذیری	.۳۵۱	.۴۱۰	۲,۰۸۴	.۰۰۰		.۱۶۸	
فنا ناپذیری	-.۰۳۲	-.۰۳۸	-۱,۹۰	.۰۸۵		.۱۷۰	
مالکیت	.۲۳۱	.۲۹۵	۵,۱۷۴	.۰۰۰		.۰۴۵	

Dependent Variable: عملکرد منابع انسانی

استراتژیک سازمان، به آن‌ها پاداش مناسب دهند و به این ترتیب، انگیزش لازم را ایجاد کنند. نتیجه این که هدف اصلی مدیریت نیروی انسانی در هر سازمانی کمک به عملکرد بهتر در سازمان برای نیل به اهداف سازمانی است. کمک به افزایش راندمان کاری و بهبود بهره‌وری، مؤثرترین کمکی است که می‌توان به سازمان نمود لذا بهره‌وری را می‌توان استفاده مؤثر از منابع انسانی و مالی تعریف کرد. اگرچه مدیریت نیروی انسانی نمی‌تواند دخالت مستقیم چندانی در چگونگی استفاده از سایر منابع در سازمان داشته باشد، ولی با توجه به حضور و دخالت عامل انسانی در تمام صحنه‌ها، مدیریت نیروی انسانی می‌تواند با طراحی برنامه‌ها و سیستم‌ها مدیریتی برای به کارگیری شایسته نیروهای سازمان، نقش مهمی در بقا و کارایی سازمان ایفا کند.

با توجه به اینکه در سال‌های اخیر کیفیت‌گرایی کارکنان به یکی از مهم‌ترین دل‌مشغولی‌های مدیران تبدیل گردیده است. تشدید رقابت موجب گردیده تا ایجاد مزیت نسبی در سازمان در گرو پایداری، دوام و نیز در اختیار گرفتن سهم بیشتری از بازارها باشد که بر این اساس، در سازمان می‌بایست در قیاس با رقبا ضمن عرضه محصولات و خدمات با شرایط رقابتی بهتر، جلب رضایت‌مندی مشتریان، استمرار در کیفیت را نیز حفظ نماید حال آنچه که سازمان را در این

۶. بحث و نتیجه‌گیری

سازمان‌ها برای حفظ بقای خود و پیشرفت در دنیای رقابتی، به بهبود مستمر عملکرد خود نیاز دارند. از سوی دیگر، نیروی انسانی را می‌توان یکی از مهم‌ترین منابع سازمانی دانست. در سال‌های اخیر، سازمان‌ها توجه بیشتری به کارکنان خود داشته و جستجوی روش‌های بهسازی محیط کار و تشویق کارکنان را در دستور کار خود قرار داده‌اند. این توجه، از آنجا ناشی می‌شود که «انسان ارزنده‌ترین سرمایه هوشمند» سازمان به شمار می‌رود. سازمان‌هایی که سرمایه هوشمند خود را از دست می‌دهند، شانس اندکی برای بقا دارند. برای ارج نهادن به این سرمایه عظیم، به مدیریت منابع انسانی از طریق بهبود روند کاری کارکنان نیاز داریم. بهبود عملکرد فردی و سازمانی، کلید موفقیت در رقابت است که به واسطه اعمال ارزشیابی سازمانی قابل دستیابی است. ارزشیابی عملکرد فرد و سازمان، به منظور بهبود عملکرد سازمانی به مدیران کمک می‌کند تا میزان تحقق اهداف استراتژیک سازمان را کنترل کنند. مدیران برای آگاهی در مورد میزان تحقق اهداف سازمانی، لازم است با تمام کارکنان در ارتباط باشند. این امر، مستلزم آن است که مشاغل را به درستی طراحی نموده، افراد مناسب و آموزش‌دیده را برای تصدی سمت‌های سازمانی برگزینند و برای دستیابی به اهداف

انسانی کارآمد و متعهد نسبت به انجام وظایف و ارائه خدمات نتایج مطلوب‌تری را برای سازمان به ارمغان خواهد داشت، در نتیجه پیشنهاد می‌شود که آموزش و پرورش نیروی را استخدام کند که توانمندی بالایی در ارائه خدمات به مشتریان داشته باشند.

پیشنهاد می‌شود که استفاده از مدل کیفیت سرکول جهت انجام امور اداری در اولویت سازمانی قرار گیرد.

کیفیت خدمات به عامل مهمی برای رشد، موفقیت و ماندگاری سازمان‌ها تبدیل شده است و به عنوان موضوعی راهبردی و فراگیر در دستور کار مدیریت قرار گرفته است در نتیجه پیشنهاد می‌شود که آموزش پرورش اهواز ملی شهر اهواز به مساله ارائه کیفیت خدمات بسیار توجه کنند.

پیشرفت فناوری اطلاعات به حدی است که چشم پوشی از آن می‌تواند خسارات جبران ناپذیری به جامعه سازمانی وارد سازد. وجود فناوری‌های جدید در سازمان‌ها باعث نوآوری‌های بسیاری شده است و حتی روند عملیاتی ساختن آن‌ها را نسبت به گذشته بسیار سریع‌تر و متفاوت‌تر کرده است در نتیجه پیشنهاد می‌شود که مدیران سازمان‌های از سخت افزارها و نرم افزارهای بروز دنیا جهت ارائه خدمات استفاده کنند.

پیشنهاد می‌شود که از ایده‌های نوآورانه کارکنان بشدت استقبال شود.

پیشنهاد می‌شود که با برگزاری دوره‌های ضمن خدمت جهت آموزش کارکنان با علم به روز در حوزه مدیریت آموزشی، به توانمندسازی کارکنان بپردازند.

امر یاری می‌کند کارکنان با توانای ذهنی بالا است زیرا نیروی انسانی به لحاظ برخورداری از قدرت اندیشه، خلاقیت و نوآوری در ارائه خدمات بزرگ‌ترین دارائی هر سازمانی محسوب می‌شود. هر سازمان و مدیریتی بتواند از این سرمایه‌های نهفته بیش‌ترین استفاده را بکند به همان اندازه امکان رشد و توسعه میسر خواهد شد.

از این‌رو، نوآوری در ارائه خدمات به عنوان مهم‌ترین قابلیت سازمان در کسب مزیت رقابتی و هم‌چنین عمده‌ترین دارایی نامشهود قلمداد می‌شود و صاحب‌نظران معتقدند نوآوری در ارائه خدمات پایه و اساس بهبود کیفیت خدمات می‌باشد.

حال آنکه رقابت برای بهبود کیفیت خدمات به عنوان یک مسئله راهبردی کلیدی برای سازمان‌هایی که در بخش خدمات فعالیت می‌کنند، شناخته شده است. سازمان‌هایی مانند آموزش و پرورش، که به سطح بالاتری از کیفیت خدمات دست می‌یابند، سطوح بالاتری از رضایتمندی مشتریان را به عنوان مقدمه‌ای برای دستیابی به مزیت رقابتی پایدار خواهند داشت. حال در این پژوهش محقق با توجه تحقیقات انجام شده به این مهم دست یافته است که نیروی انسانی مهم‌ترین عامل در بهبود عملکرد منابع انسانی آموزش و پرورش شهر اهواز است.

۷. پیشنهادهای کاربردی مبتنی بر پژوهش

امروزه نیروی انسانی هر سازمانی به عنوان استراتژیکی‌ترین عامل، مورد توجه پژوهشگران قرار گرفته است، وجود نیروی

۱۰. منابع و مواخذ

اسدی، اسماعیل، داورزنی، محمد، اصغری، حرمت، حاتمی، میدیا. (۱۳۹۸). تاثیر سرمایه انسانی بر نوآوری سازمانی: نقش تسهیم دانش. مدیریت نوآوری در سازمان‌های دفاعی-۱۸۰-۱۵۵

بیات، فاطمه، قلیچ لی، بهروز، عالم تبریز، اکبر. (۱۳۹۹). قابلیت مشتری‌محوری و مزیت رقابتی با نوآوری ارائه خدمات. کاوش‌های مدیریت بازرگانی، ۱۲۴-۲۴۵-۲۶۶

بصیر لیلیا، رحیم نیا فریبرز، پورسلیمی مجتبی. (۱۳۹۵). تاثیر نوآوری در خدمات بر نیت رفتاری مشتریان به واسطه

بازاریابی حسی (مورد مطالعه: هتل‌های پنج ستاره شهر مشهد). تحقیقات بازاریابی نوین. چاپ ششم. ۱۲۵-۱۴۵
جوادی زاده، مسعود و نقش، امیررضا، ۱۳۹۹، تاثیر قابلیت خدمات الکترونیکی و گرایش به نوآوری در خدمات بر عملکرد ارتباط با مشتری با نقش میانجی آرایه اطلاعات با ارزش مورد مطالعه: بانک‌های دولتی و خصوصی استان اصفهان

حسین عباس بن (۱۳۹۴) مدیریت منابع انسانی. کنفرانس بین‌المللی مدیریت و اقتصاد در قرن ۲۱.

شعیبی، (مجید ۱۳۹۸). مدیریت کیفیت جامع و نوآوری

خدمات (یک بررسی در ادبیات تحقیق). ۲۳۵-۱۱، ۲۵۸. (۱۳۹۸).

نیکخواه تکمه داش، ی.، و حسینی، س.، و کرمی، ا. (۱۳۹۸).

تأثیر مدیریت منابع انسانی دانش محور بر عملکرد نوآوری

در شرکت های کوچک و متوسط صادرکننده ایرانی. مدیریت

کسب و کار بین المللی، ۲(۱) (پیاپی ۴)، ۱-۲۱.

AlQershi, N, Sany Sanuri Mohd Mokhtar, Zakaria Abas (۲۰۲۱) the relationship between strategic innovations, human capital and performance: An empirical investigation, Sustainable Futures, PP ۱۴۵-

۱۹۸

Armstrong Michael (۲۰۱۴). handbook of human resource management practice, ۱۸th Edition-۱۸۷-۴۵۸

Bozbura, F, T. (۲۰۰۵). "Measurement and application of intellectual capital in Turkey", The Learning Organization, Vol. ۱۱ No. ۳/۵, pp. ۸۵۷-۸۲۷

Brian S. Klaas, Malayka Klimchak, Matthew Semadeni, Jeanne Johnson Holmes. (۲۰۱۰). The adoption of human capital services by small and medium enterprises: A diffusion of innovation perspective, Journal of Business Venturing, Pages ۳۴۹-۳۶۰

Grawe, S. J., Chen, H., & Daugherty, P. J. (۲۰۰۹). The relationship between strategic orientation, service innovation, and

سادات مظلومی، سید سعید، بررسی رابطه بین مدیریت

استراتژیک منابع انسانی و عملکرد شرکت های تولیدی

شهرستان رشت، دانشگاه آزاد اسلامی واحد رشت.

سرمد، زهره؛ حجازی، الهه و عباس بازگانی. (۱۳۹۰). روش

تحقیق در علوم رفتاری، تهران: انتشارات آگه.

شفیعی نیک آبادی، م.، و قوچکانلو، س. (۱۳۹۴). تاثیر

کیفیت خدمات ارائه شده توسط پارک های فناوری بر عملکرد رشد و نوآوری شرکت های مستقر، مورد مطالعه:

پارک فناوری پردیس. رشد فناوری، ۱۱(۴۳)، ۵۵-۶۱.

عبدالعلی کشته گ ش. جواد (۱۳۹۴). تبیین رابطه بین

سیستم های اطلاعات منابع انسانی و اثربخشی مدیریت

منابع انسانی "پژوهش های مدیریت عمومی سال هشتم

۱۳۱-۱۵۲.

غفوریان شاگردی، امیر؛ آیبای اصفهان، سعید و فتاحی

محمد. (۱۳۹۷). بهبود رفتارهای کاری نوآورانه کارکنان

از طریق به کارگیری انعطاف پذیری منابع انسانی و سرمایه

روان شناختی سازمان، فصلنامه مدیریت نوآوری در سازمان-

های دفاعی، سال اول شماره ۲، صص ۷۸-۱۰۵

غفوریان شاگردی، امیر؛ آیبای اصفهان، ساعی و فتاحی،

محمد. (۱۳۹۹). بررسی رفتارهای کاری نوآورانه کارکنان از

طریق به کارگیری انعطاف پذیری منابع انسانی و سرمایه

روانشناختی سازمان، فصلنامه مدیریت نوآوری در سازمان

های دفاعی، سال اول شماره ۲، صص ۷۹-۵۱.

رحیم نیا، فریبرز، پورسلیمی، مجتبی، بصیر، لیلا. (۱۳۹۵).

بررسی تاثیر نوآوری در خدمات بر نیت رفتاری مشتریان به

واسطه بازاریابی حسی (مورد مطالعه: هتل های پنج ستاره

شهر مشهد). تحقیقات بازاریابی نوین. ۱۹-۳۶.

performance. *International Journal of Physical Distribution & Logistics Management*, ۳۹(۴), ۲۸۲-۳۰۰.

Lenihan, H, Helen McGuirk, Kevin R. Murphy.(۲۰۱۹).Driving innovation: Public policy and human capital, *Research Policy*,PP ۴۸-۷۳

Mutiu A. Oyinlola, Abdulfatai A. Adedeji, Olumide Onitekun.(۲۰۲۱)Human capital, innovation, and inclusive growth in sub-Saharan African Region,*Economic Analysis and Policy*,PP,۲۴۵-۴۹۹

Simonen, Jaakko, McCann, Philip(۲۰۰۸).Firm innovation: The influence of R&D cooperation and the geography of human capital inputs,*Journal of Urban Economics*,Pages ۱۴۶-۱۵۴

Simplice A. Asongu, Vanessa S. Tchamyou(۲۰۱۹). Human Capital, Knowledge Creation, Knowledge Diffusion, Institutions and Economic Incentives: South Korea versus Africa, *Journal of the Academy of Social Sciences*.Vol.۱۲-pp ۷۸۴-