

## رابطه رضایت شغلی کارکنان، کارآفرینی سازمانی و رشد سازمانی در شرکت‌های بیمه

محمود زمانی<sup>۱</sup>، محمد حقیقی<sup>۲</sup>، شراره رزمجو<sup>۳\*</sup>

۱. دانشجوی دکتری مدیریت تکنولوژی، دانشکده مدیریت، دانشگاه تهران، ایران
  ۲. دانشیار گروه مدیریت بازرگانی، دانشکده مدیریت، دانشگاه تهران، ایران
  ۳. کارشناس ارشد مدیریت بازرگانی، دانشگاه علامه طباطبایی، تهران، ایران
- (تاریخ دریافت: ۹۲/۱۱/۲۹؛ تاریخ پذیرش: ۹۳/۰۷/۰۷)

### چکیده

افزایش رقابت، سرعت و انعطاف‌پذیری در صنعت بیمه، شرکت‌های بیمه را بر آن داشته است که همه امکانات لازم برای بهره‌برداری و استفاده بهینه از منابع، و در نهایت، رضایت مشتریان خود به کار گیرند. بنابراین، مدیران درصددند عواملی را به کار گیرند که بتواند به افزایش عملکرد و رشد سازمان منجر شود، هدف این تحقیق، بررسی رابطه رضایت شغلی کارکنان، کارآفرینی سازمانی و رشد سازمانی است. این تحقیق از نظر هدف کاربردی و از نظر نحوه گردآوری داده‌ها، توصیفی و از نوع همبستگی است. جامعه آماری این تحقیق شامل مجموعه کارشناسان شرکت‌های بیمه در شهر تهران است. برای انتخاب نمونه‌ها روش نمونه‌گیری تصادفی ساده به کار گرفته شد. جهت گردآوری داده‌ها ابزار پرسشنامه به کار گرفته شد. روایی پرسشنامه با کسب نظر متخصصان و استادان بیمه بررسی شد و اصلاحات لازم در آن انجام گرفت. پایایی پرسشنامه با محاسبه آلفای کرونباخ بررسی شد. یافته‌های حاصل از تحقیق نشان می‌دهد رابطه مستقیم و معناداری میان مؤلفه‌های رضایت شغلی و کارآفرینی سازمانی و رشد سازمانی در شرکت‌های بیمه وجود دارد. همچنین، نتایج نشان داد یکی از عوامل مؤثر بر توسعه کارآفرینی سازمانی، کارکنانی با رضایت شغلی بالا است.

### کلیدواژگان

رشد سازمانی، رضایت شغلی، شرکت‌های بیمه، کارآفرینی سازمانی.

---

\* نویسنده مسئول، رایانامه: [sh.razmjou@yahoo.com](mailto:sh.razmjou@yahoo.com)

## مقدمه

در شرایط رقابتی امروز (در اغلب حوزه‌های خدماتی و تولیدی به‌ویژه صنعت بیمه)، سازمان‌ها درصددند به مزیت‌های رقابتی بیشتری دست یابند. عواملی مانند رضایت کارکنان، ایده‌پردازی، نوآوری، خلاقیت و کارآفرینی از جمله عواملی‌اند که به منظور کسب این مزیت‌های رقابتی الزامی‌اند. رضایت شغلی کارکنان باعث می‌شود آن‌ها با دقت و حساسیت بیشتری فعالیت کنند و عملکرد بالاتری نشان دهند. همچنین، کارآفرینی سازمانی، می‌تواند زمینه‌ساز طرح‌های نو و جدید درباره گسترش فعالیت‌های سازمانی شود که معمولاً به تولید محصول یا خدمت جدید منجر می‌شود، یا می‌تواند فعالیت‌ها و روندهای فعلی را خلاصه کند، یا باعث کوتاه‌تر شدن آن‌ها شود. همچنین، افزایش نوآوری و خلاقیت از جمله نتایجی است که در این گونه سازمان‌ها بیشتر مشاهده خواهد شد. ارتقای نوآوری در سازمان‌ها، مرزهای جغرافیایی را از بین می‌برد و به نگهداری و جذب بیشتر مشتریان جدید منجر می‌شود.

از طرفی، محیط تجاری بسیار پیچیده شده و از مقیاس منطقه‌ای به جهانی تبدیل شده است. مشتریان از افزایش استانداردها آگاهند و به میزان زیادی به محصول و خدمات دسترسی دارند تا از میان آن‌ها انتخاب کنند و مدیران معمولاً با فشارهای عمده‌ای به منظور کاهش هزینه‌های عملیات و بهبود پشتیبانی مواجه‌اند و چاره‌ای جز افزایش مزیت‌های رقابتی خود ندارند. بنابراین، رویکرد مدیران در به‌کارگیری عواملی که بتواند به افزایش عملکرد و رشد سازمان منجر شود، به سرعت رو به افزایش است. در این تحقیق سعی می‌شود تأثیر این عوامل و برآیند آثار آن‌ها بر رشد سازمانی بررسی و مطالعه شود.

## بیان مسئله

افزایش رقابت، سرعت و انعطاف‌پذیری در صنعت بیمه، شرکت‌های بیمه را بر آن داشته است که همه امکانات لازم برای بهره‌برداری و استفاده بهینه از منابع، و در نهایت، رضایت مشتریان خود به‌کار گیرند (McGrath, 1996, p.20). در صنعت بیمه، شاهد رقابت چشمگیر و روزافزون

شرکت‌های بیمه هستیم. مشکل دیگر این است که اغلب شرکت‌های بیمه، خدمات نسبتاً مشابهی عرضه می‌کنند که نمی‌تواند برای آن‌ها مزیت رقابتی به همراه داشته باشد. به این دلیل این شرکت‌ها توجه خاصی به خلاقیت و نوآوری و اهمیت آن دارند و سعی می‌کنند مؤلفه‌های خلاقیت و نوآوری را در همه اجزای سازمانی خود به کار گیرند که این کار عمدتاً ضمن توجه به کارآفرینی سازمانی و کارکردهای آن قابل تحقق است (Kuratko, 1993, p.30).

بی‌شک، یکی از مهم‌ترین مسائل تأثیرگذار بر کارآفرینی سازمانی نیروی انسانی است. مفهوم کارآفرینی سازمانی با مسائل مربوط به منابع انسانی پیوندی عمیق داشته باشد و جداسازی آن‌ها از یکدیگر غیرممکن است. سؤال اصلی تحقیق نیز همین است که چگونه می‌توان با تکیه بر مسائل انسانی و پرسنلی، به رشد کارآفرینی سازمانی و رشد سازمان کمک کرد؟ در این بین رضایت کارکنان از ابعاد مختلف چگونه می‌تواند به رشد سازمانی منجر شود؟

از نظر بسیاری از محققانی که در حوزه بیمه فعالیت کرده‌اند، رشد سازمانی در شرکت‌های بیمه‌ای منوط به تحقق رضایت مشتریان (Varona, 2002, p.11; Ireland, 2001, p.52)، همچنین، گسترش به‌کارگیری مؤلفه‌ها و کارکردهای کارآفرینی سازمانی (Kuratko, 1993, p.29; Huse, ) (2005, p.248) است. در این تحقیق سعی می‌شود تأثیر این عواملی بر رشد سازمانی در شرکت‌های بیمه‌ای فعال در ایران بیشتر بررسی شود.

## مبانی نظری تحقیق

### کارآفرینی سازمانی

در دهه‌های اخیر، رقابت شدید سازمان‌ها و تغییر در حوزه‌های صنعتی، سازمان‌ها و شرکت‌ها را مجبور کرده است به‌طور پیوسته نوآوری و کارآفرینی داشته باشند تا توان رقابتی خود را حفظ کنند (Huse, 2005, p.253). کارآفرینی سازمانی دربرگیرنده رفتارها و گرایش‌های افراد مختلف درون سازمانی به توسعه یا راه‌اندازی فعالیت‌های جدید یا حوزه‌های کاری جدید است (Antoncic & Hisrich, 2001, p.497).

به طور کلی مهم ترین ابعاد و مؤلفه های کارآفرینی سازمانی عبارت اند از:  
 سرمایه گذاری در حوزه های کاری جدید<sup>۱</sup>: به تمایل و توجه عملیاتی سازمان به فعالیت در  
 حوزه های تجاری دیگر که معمولاً مرتبط با حوزه های فعلی است، اشاره دارد (lim, 2008, p.1007).

نوآوری محصول و خدمات<sup>۲</sup>: ایجاد نوآوری و تنوع در محصولات و خدمات عرضه شده یکی  
 دیگر از زمینه های کارآفرینی سازمانی است (Zahra, 1991, p.325).  
 نوآوری در فرایند و تکنولوژی<sup>۳</sup>: کارآفرینی سازمانی شامل تغییر در فرایند تولید یا عرضه  
 محصولات و خدمات، همچنین، رویه های انجام دادن فعالیت ها است (lim, 2008, p.1010).  
 خودپروری<sup>۴</sup>: خودپروری یا خودبازسازی به توان ترمیم و ساخت مجدد سازمان توسط  
 خودش اشاره دارد (Lee, 2011, p.53).

### رضایت شغلی

رضایت شغلی مفهومی پیچیده و چندبعدی است که با عوامل روانی، جسمانی و اجتماعی ارتباط  
 دارد. رضایت شغلی به رضایت کارکنان از شغل خود و میزان علاقه ای که به انجام دادن فعالیت های  
 مرتبط با شغل دارند، اشاره دارد (Antoncic & Antoncic, 2011, pp.589-607). معانی متفاوتی از  
 رضایت شغلی مطرح شده است که هر یک به جنبه های خاصی از رضایت توجه دارند. فریتزچه و  
 پریش (۲۰۰۵) رضایت شغلی را احساس یک کارگر از کار خود تعریف می کنند (Fritzche & Parrish, 2005).  
 کرانی (۱۹۹۲) رضایت شغلی را تعامل فعال با یک شغل عنوان می کند. از نظر او،  
 رضایت شغلی حاصل مقایسه آن چیزی است که فرد از شغل خود کسب کرده است با آن چیزی  
 که فرد انتظار به دست آوردن آن را داشته است (Cranny, 1992).

- 
1. New Business Venturing
  2. Product /Service Innovativeness
  3. Process /Technology Innovativeness
  4. Self-Renewal

برخلاف تأکید محققان مختلف بر موضوع رضایت شغلی، هنوز توافق عمومی درباره ابعاد و مؤلفه‌های رضایت شغلی وجود ندارد. در سال ۱۹۶۴، هرزبرگ<sup>۱</sup>، نظریه مشهوری با عنوان نظریه دو عاملی<sup>۲</sup> درباره سطوح رضایت فردی مطرح کرد. در این نظریه، نیازهای انسان به دو گروه بهداشتی<sup>۳</sup> و انگیزه‌بخش<sup>۴</sup> تقسیم و تفکیک شده است. مهم‌ترین نیازهای بهداشتی در هر فردی عبارت‌اند از شرایط کاری، وضعیت پرداخت، امنیت شغلی، روابط با همکاران و غیره. برآورده‌نشدن این نیازها، فرد را مسلماً از رضایت شغلی و انگیزه‌بخشی دور می‌کند اما تحقق آن‌ها، به‌تنهایی شرط کافی برای برانگیخته‌شدن نیست. در مقابل، نیازهای انگیزشی از قبیل موفقیت، رضایت از ماهیت کار، مسئولیت‌پذیری و رشد شخصی وجود دارد. تحقق این نیازها، می‌تواند رضایت شغلی و انگیزش فردی را برآورده کند. رضایت فردی در صورتی مطرح می‌شود که نیازهای سطح انگیزشی فرد برآورده شده باشد (Antoncic & Antoncic, 2011, p.592).

### رشد سازمانی

رشد سازمانی معمولاً در قالب جنبه‌هایی از عملکرد سازمانی تعریف می‌شود که با سودآوری و توسعه افقی و عمودی سازمان همراه است (Antoncic & Hisrich, 2001, pp.495-527). همچنین، محققان دیگر به توسعه فعالیت‌ها و افزایش دامنه تولیدات سازمان‌ها، رشد سازمانی اطلاق می‌کنند. همچنین، رشد سازمانی می‌تواند به عنوان افزایش تعداد کارکنان یا افزایش اندازه فیزیکی و گستره جغرافیایی سازمان‌ها نیز مطرح شود (Antoncic & Antoncic, 2011, pp.589-607).

آنتونچیچ و آنتونچیچ (۲۰۱۱) اهداف مشترک اعضای سازمان، آزادی عمل کارکنان در انجام دادن فعالیت‌ها، جو سازمانی که یادگیری از متخصصان را حمایت می‌کند، فعالیت‌ها و روندهای کاری که امکان جایگزین کردن یا اعمال تغییرات در آن‌ها وجود دارد، مخاطره‌پذیری

- 
1. Herzberg
  2. Two-Factor Theory
  3. Higiene
  4. Motivators

سازمانی و فردی، تمایل سازمان به به‌کارگیری موارد یادگرفته جدید و استقبال از تغییرات مثبت، اعتماد و اطمینان و ترویج آن در سازمان، پذیرش مسئولیت‌های شخصی و ارزیابی مستمر ستانده‌های سازمانی را مهم‌ترین شرایط و زمینه‌های رشد سازمانی معرفی می‌کنند (Antonic & Antoncic, 2001).

معمولاً رشد سازمانی در قالب یکی از نتایج توسعه سازمانی مطرح می‌شود. توسعه سازمانی، فرایندی نظام‌مند و مستمر است که می‌کوشد مبتنی بر علوم رفتاری و با بهره‌گیری از استراتژی‌ها و فنون آن تغییرات شناختی، فرهنگی و ساختاری فرایندی سازمان را به گونه‌ای ایجاد و هدایت کند که به تواناسازی سازمان برای جهت‌گیری‌های راهبردی کارآمد و خودنوسازی اثربخش متناسب با تغییرات حال و آینده محیط سازمان منجر شود.

درباره هر یک از متغیرهای این تحقیق، مطالعات زیادی به‌طور جداگانه انجام گرفته است با این حال، روابط سه متغیر با یکدیگر، کمتر مورد توجه محققان قرار گرفته است. درباره رضایت شغلی و عوامل مرتبط با آن، شامل شرایط کاری (Savery, 1996, pp.18-27)؛ زمان و ساعات کاری (Silva, 2006, pp.317-328)، اعتبار سازمان (Yousef, 1998, pp.184-194)، کیفیت و دامنه روابط کارکنان با یکدیگر (Welsby, 2003, pp.7-56)، ارتباط با کارکنان از سوی سازمان (Spence, 2002, pp.59-85)؛ جبران خدمات و ارتقا (Mozina, 2002)، شرایط و جو سازمانی (Hisrich & Peters, 1995) و امکان تحصیل و یادگیری (Ghiselli, 2001, pp.28-37) تحقیقاتی انجام گرفته است.

درباره کارآفرینی سازمانی نیز دو روند کلی قابل تشخیص است: روند اول، آثار فرایند کارآفرینی بر سازمان بررسی می‌شود که مطالعات به‌طور کلی، بر تأثیر مثبت فعالیت‌های کارآفرینانه بر تقویت و ارتقای عملکرد سازمانی تأکید دارد (Lumpkin & Dess, 1996, pp.135-172). روند دوم به عوامل و شرایطی اشاره دارد که به ایجاد، تقویت و گسترش کارآفرینی در سازمان‌ها منجر می‌شود. پیگیری این موضوع، به‌ویژه در سازمان‌های با سابقه اهمیت دارد زیرا

سازمان‌های تازه تأسیس، خود به نوعی مظهري از کارآفرینی محسوب می‌شوند ( Kathuria & Joshi, 2007, pp. 127-144). کوراتکو و همکاران (۲۰۰۵) رابطه میان کارآفرینی سازمانی، عوامل درون‌سازمانی و رضایت کارکنان را بررسی کردند و بر وجود ارتباط معنادار میان این عوامل تأکید کرد. بخش دیگری از تحقیقات، آثار سیستم‌های منابع انسانی<sup>۱</sup> بر سطح نوآوری کارکنان بررسی کرده‌اند. این تحقیقات، بر ایجاد نظام مشارکت کارکنان در تولید طرح‌های نوآورانه و ایجاد نظام‌های پرداخت پاداش و سرمایه‌گذاری مالی بر طرح‌ها، تأکید شده است ( Kuratku et al., 2005). آنتونچیچ و آنتونچیچ (۲۰۱۱) در تحقیقی با عنوان «رضایت شغلی، کارآفرینی سازمانی و رشد سازمانی»، برخی عوامل مؤثر بر رشد سازمانی را بررسی کردند. نتایج تحقیق آن‌ها نشان می‌دهد روابط میان رشد سازمانی، کارآفرینی سازمانی و رضایت شغلی مثبت است و رشد سازمانی به شدت متأثر از رضایت شغلی کارکنان و سطح فعالیت‌های کارآفرینانه گزارش شده است.

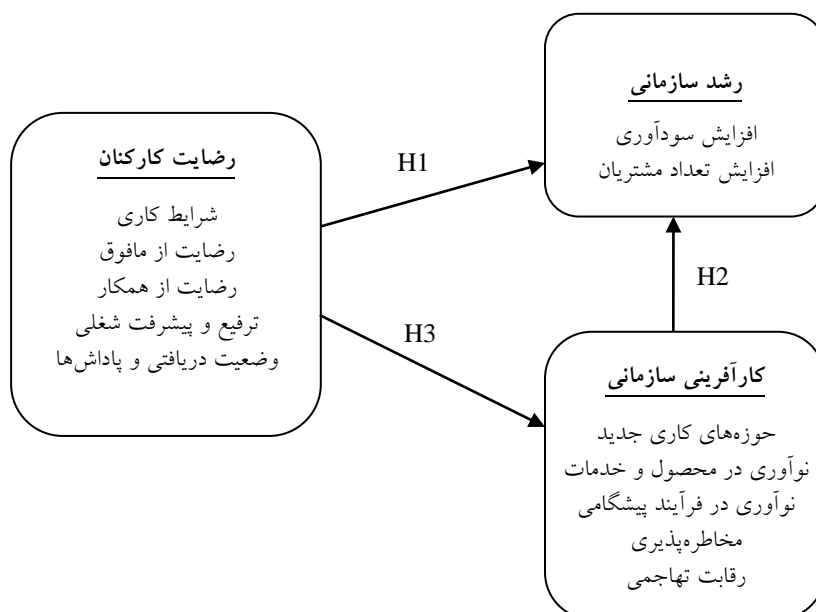
با توجه به مطالب مطرح شده در بالا، فرضیه‌های تحقیق بر پایه روابط میان سه متغیر اصلی رضایت شغلی، کارآفرینی سازمانی و رشد سازمانی به شرح زیر مطرح می‌شود:

فرضیه اول: رضایت کارکنان با رشد سازمانی در شرکت‌های بیمه‌ای رابطه معنادار دارد.

فرضیه دوم: کارآفرینی سازمانی با رشد سازمانی در شرکت‌های بیمه‌ای رابطه معنادار دارد.

فرضیه سوم: رضایت کارکنان با کارآفرینی سازمانی در شرکت‌های بیمه‌ای رابطه معنادار دارد.

بر اساس فرضیه‌های تحقیق مدل مفهومی تحقیق به صورت زیر نشان داده می‌شود:



شکل ۱. مدل مفهومی تحقیق

## روش تحقیق

تحقیق حاضر از نظر هدف، کاربردی و از نظر نحوه گردآوری داده‌ها از نوع تحقیقات توصیفی و از شاخه همبستگی مبتنی بر تحلیل رگرسیون است که به روش پیمایشی انجام گرفته است و محققان قصد دارند رابطه رضایت شغلی، کارآفرینی سازمانی و رشد سازمانی را بررسی کنند. جامعه آماری شامل کارشناسان و کارشناسان ارشد شرکت‌ها و مدیران شرکت‌های بیمه شهر تهران بوده است. به منظور تعیین حجم نمونه جدول کرجسی و مورگان به کار گرفته شده است که در سطح خطای ۵ درصد و با فرض بزرگ بودن جامعه آماری، حجم نمونه برابر با ۳۸۴ نفر تعیین می‌شود. با این حال، به منظور حصول نتایج دقیق‌تر، حجم نمونه به ۴۰۰ نفر افزایش می‌یابد. ۴۰۰ پرسشنامه توزیع شد که ۸ پرسشنامه به دلیل خطای آماری کنار گذاشته شد و ۳۹۲ پرسشنامه تحلیل شد. آمار توصیفی نمونه و ابعاد جمعیت‌شناختی در جدول ۱ نشان داده شده است.



جدول ۱. مشخصات جمعیت‌شناختی

گزینه	فراوانی	درصد فراوانی	فراوانی تجمعی
مرد	۲۴۴	۰,۶۲	۰,۶۲
زن	۱۴۸	۰,۳۸	۱,۰۰
مجموع	۳۹۲	۱,۰۰	
کاردانی و کارشناسی	۲۵۱	۰,۶۴	۰,۶۴
کارشناسی ارشد	۱۰۴	۰,۲۶	۰,۹۰
دکتر و بالاتر	۳۷	۰,۱۰	۱,۰۰
مجموع	۳۹۲	۱,۰۰	
کمتر از ۳۰ سال	۴۹	۰,۱۳	۰,۱۳
۳۰ تا ۴۵ سال	۱۴۲	۰,۳۶	۰,۴۹
۴۵ تا ۶۰ سال	۱۳۴	۰,۳۴	۰,۸۳
بالاتر از ۶۰ سال	۶۷	۰,۱۷	۱,۰۰
مجموع	۳۹۲	۱,۰۰	
۲ تا ۵ سال	۷۸	۰,۲۰	۰,۲۰
۵ تا ۱۵ سال	۱۶۴	۰,۴۲	۰,۶۲
۱۵ تا ۲۵ سال	۱۰۳	۰,۲۶	۰,۸۸
بیشتر از ۲۵ سال	۴۷	۰,۱۲	۱,۰۰
مجموع	۳۹۲	۱,۰۰	

### روایی و پایایی

در ابتدا پرسشنامه‌های استاندارد به کار گرفته شد پس از تدوین پرسشنامه اولیه، محقق آن را در اختیار تعدادی از استادان دانشگاهی و صاحب‌نظران در زمینه بیمه قرار داد و پس از اخذ نظرهای اصلاحی، اقدامات اصلاحی در پرسشنامه‌ها انجام گرفت که با بررسی مجدد پرسشنامه اصلاح شده روایی آن تأیید شد. همچنین، به منظور سنجش پایایی، یک نمونه ۳۰ تایی از اعضای جامعه انتخاب شد و پرسشنامه‌هایی توسط ایشان تکمیل و جمع‌آوری شد و شاخص ضریب آلفای کرونباخ با به‌کارگیری نرم‌افزار SPSS محاسبه شد که نتایج در جدول ۲ ذکر شده است.

جدول ۲. بررسی پایایی ابزار تحقیق

متغیر	منبع	مؤلفه‌ها	آلفای کرونباخ
رضایت شغلی	Visoky & Crom (1991)	شرایط کاری	۰,۷۶۸
		رضایت از مافوق	
		رضایت از همکار	
		ترفیع و پیشرفت شغلی	
کارآفرینی سازمانی	Antoncic & Hisrich (2001)	وضعیت دریافتی و پاداش‌ها	۰,۷۴۹
		حوزه‌های کاری جدید	
		نوآوری در محصولات و خدمات	
		نوآوری در فرآیند	
		پیشگامی	
رشد سازمانی	Chell(1991) & Lawler et al. (2001)	مخاطره‌پذیری	۰,۷۳۱
		رقابت نهاجمی	
		افزایش سودآوری	
		افزایش تعداد مشتریان	

با توجه به جدول ۱، ضریب آلفای کرونباخ محاسبه شده برای متغیر رضایت شغلی، ۰,۷۶۸، برای متغیر کارآفرینی سازمانی، ۰,۷۴۹ و ضریب آلفای کرونباخ متغیر رشد سازمانی، ۰,۷۳۱ است. مقادیر آلفای کرونباخ برای همه متغیرها بالاتر از ۰,۷ است. بنابراین، پایایی شاخص‌های تحقیق تأیید شد.

### روش تجزیه و تحلیل داده‌ها

به منظور آزمون فرضیه‌های تحقیق، ابتدا وضعیت نرمال بودن داده‌ها بررسی می‌شود. این کار از طریق آزمون کلموگروف اسمیرونوف انجام گرفته است که نتایج آن در جدول ۳ ذکر شده است. توزیع داده‌ها در همه موارد نرمال است زیرا با توجه به نتایج، سطح معناداری همه متغیرها از ۰,۰۵

بیشتر است. در نتیجه، برای آزمون وجود همبستگی و ارتباط بین متغیرهای وابسته و مستقل آزمون‌های پارامتریک (روش ضریب همبستگی پیرسون) به کار گرفته شد.

جدول ۳. آزمون کلموگروف-اسمیرنوف

کارآفرینی سازمانی	رضایت شغلی	رشد سازمانی	میانگین
۴,۳۵۸۵	۴,۲۰۲۹	۴,۲۵۹۶	آماره کلموگروف اسمیرنوف
۰,۷۶۵	۰,۶۴۸	۱,۲۶۱	سطح معناداری
۰,۶۰۲	۰,۷۹۵	۰,۰۵۲	

فرضیه اول: رضایت شغلی با رشد سازمانی رابطه معنی دار دارد.

بین نمرات رضایت شغلی و رشد سازمانی ارتباط معناداری وجود دارد زیرا ضریب همبستگی برابر با ۰,۵۵۸ است و سطح معناداری از ۰,۰۵ کمتر است. بنابراین، رابطه مستقیم و نسبتاً قوی میان این دو متغیر وجود دارد و فرضیه اول تحقیق تأیید می‌شود (جدول ۴).

جدول ۴. ضرایب همبستگی بین متغیرها

رشد سازمانی	رضایت شغلی	کارآفرینی سازمانی	ضرایب همبستگی	
۰,۵۵۸**	۰,۴۲۷**	۱	ضریب همبستگی	
۰,۰۰	۰,۰۰	۰,۰۰	خطا	رضایت شغلی
۳۹۲	۳۹۲	۳۹۲	تعداد	
۰,۷۲۵**	۱	۰,۴۲۷**	ضریب همبستگی	
۰,۰۰	۰,۰۰	۰,۰۰	خطا	کارآفرینی سازمانی
۳۹۲	۳۹۲	۳۹۲	تعداد	
۱	۰,۷۲۵**	۰,۵۵۸**	ضریب همبستگی	
۰,۰۰	۰,۰۰	۰,۰۰	خطا	رشد سازمانی
۳۹۲	۳۹۲	۳۹۲	تعداد	

همچنین، به منظور تعیین جهت رابطه و تأثیرگذاری، همچنین، نوشتن معادله خطی رابطه این دو متغیر، معادله رگرسیون خطی به کار گرفته شد. شرط اول برای نوشتن معادله خطی، تشخیص رابطه خطی در نمودار پراکنش است. در مرحله بعد باید خطی بودن رابطه متغیرها بررسی شود. این کار به کمک آنالیز واریانس انجام می‌گیرد (جدول ۵). با توجه به اینکه سطح معناداری آزمون  $F$  کمتر از ۰/۰۵ است، می‌توان فرض وجود رابطه خطی بین دو متغیر را تأیید کرد.

جدول ۵. تجزیه و تحلیل واریانس (ANOVA)

رابطه	نوع	مربع میانگین	F	سطح معناداری
رضایت شغلی - رشد سازمانی	رگرسیون	۷۵,۹۲۷	۱۷۴,۹۳۰	۰/۰۰
	باقیمانده‌ها	۰,۴۳۴		
کارآفرینی سازمانی - رشد سازمانی	رگرسیون	۱۲۸,۲۰۰	۴۲۸,۸۰۶	۰/۰۰
	باقیمانده‌ها	۰,۲۹۹		
رضایت شغلی - کارآفرینی سازمانی	رگرسیون	۱۳,۲۶۲	۴۹,۲۹۲	۰/۰۰
	باقیمانده‌ها	۰,۲۶۹		

در ادامه، به منظور یافتن معادله خطی رگرسیون، ضرایب ثابت و رگرسیون محاسبه شد (جدول ۶). سطح معناداری آزمون مقدار ثابت و آزمون ضریب مستقل (رضایت شغلی) کمتر از ۵ درصد بود. بنابراین، بر متغیر وابسته تأثیرگذار است. با توجه به جدول ضرایب، رضایت شغلی بر رشد سازمانی تأثیرگذار است. معادله استاندارد نشده به صورت زیر بیان می‌شود:

$$\text{(رضایت شغلی)} = ۰,۹۶۹ + ۰,۱۹۱ \times \text{رشد سازمانی}$$

**فرضیه دوم:** کارآفرینی سازمانی به‌طور معنی‌داری با رشد سازمانی مرتبط است.

نتایج نشان می‌دهد ارتباط معناداری میان کارآفرینی سازمانی و رشد سازمانی وجود دارد زیرا ضریب همبستگی برابر با ۰,۷۲۵ است و سطح معناداری ۰/۰۰۵ از ۰/۰۵ کمتر است. بنابراین، رابطه مستقیم میان این دو متغیر وجود دارد و فرضیه دوم تأیید می‌شود.

جدول ۶. ضرایب رگرسیون

مدل	ضرایب غیراستاندارد		ضرایب استاندارد شده	
	B	خطای استاندارد	Beta	آماره تی
رضایت شغلی - مقدار ثابت	۰,۱۹۱	۰,۳۰۹		۰,۶۱۶
رشد سازمانی رضایت شغلی	۰,۹۶۹	۰,۰۷۳	۰,۵۵۸	۱۳,۲۲۶
کارآفرینی سازمانی - مقدار ثابت	-۰,۱۳۲	۰,۲۱۴		-۰,۶۱۷
رشد سازمانی کارآفرینی سازمانی	۰,۷۶۱	۰,۰۳۷	۰,۷۲۵	۲۰,۷۰۸
رضایت شغلی - مقدار ثابت	۱,۱۳۲	۰,۴۳۴		۲,۶۰۶
کارآفرینی سازمانی رضایت شغلی	۰,۶۸۶	۰,۰۹۸	۰,۵۶۷	۷,۰۲۱

همچنین، به منظور تعیین جهت رابطه و تأثیرگذاری، همچنین، ارائه معادله خطی رابطه این دو متغیر، معادله رگرسیون خطی به کار گرفته شد. سطح معناداری آزمون F کمتر از پنج درصد است. بنابراین، وجود رابطه خطی بین دو متغیر تأیید می‌شود. در ادامه، به منظور یافتن معادله خطی رگرسیون، ضرایب ثابت و رگرسیون محاسبه شد (جدول ۶). سطح معناداری آزمون مقدار ثابت و آزمون ضریب مستقل (کارآفرینی سازمانی) کمتر از ۵ درصد است. بنابراین، بر متغیر وابسته تأثیرگذار است. با توجه به جدول ضرایب، کارآفرینی سازمانی بر رشد سازمانی تأثیرگذار است. معادله استاندارد نشده به شرح زیر است:

$$\text{(کارآفرینی سازمانی)} = -۰,۱۳۲ + ۰,۷۶۱ \text{ (رشد سازمانی)}$$

**فرضیه سوم:** رضایت کارکنان با کارآفرینی سازمانی در شرکت‌های بیمه رابطه معنادار دارد.

نتایج نشان می‌دهد میان رضایت شغلی و کارآفرینی سازمانی ارتباط معنادار وجود دارد، زیرا ضریب همبستگی برابر با ۰,۴۲۷ و سطح معناداری از ۰,۰۵ کمتر است. بنابراین، رابطه مستقیم و متوسطی میان این دو متغیر وجود دارد و فرضیه سوم تأیید می‌شود. همچنین، سطح معناداری آزمون F کمتر از پنج درصد است (جدول ۵). بنابراین، وجود رابطه خطی بین دو متغیر تأیید می‌شود. در ادامه، به منظور یافتن معادله خطی رگرسیون، ضرایب ثابت و رگرسیون محاسبه شد (جدول ۶). سطح معناداری آزمون مقدار ثابت و آزمون ضریب مستقل (رضایت شغلی) کمتر از ۵

درصد است. بنابراین، بر متغیر وابسته تأثیرگذار است. با توجه به جدول ضرایب، رضایت شغلی بر کارآفرینی سازمانی تأثیر دارد.

معادله استاندارد نشده: (رضایت شغلی)  $0,686 + 1,132 =$  کارآفرینی سازمانی

معادله استاندارد شده: (رضایت شغلی)  $0,567 =$  کارآفرینی سازمانی

طبق معادله فوق، یک واحد تغییر در رضایت شغلی به مقدار  $0,567$  کارآفرینی سازمانی را افزایش می‌دهد.

### بحث و نتیجه‌گیری

یافته‌های تحقیق نشان می‌دهد رابطه مستقیمی میان رضایت شغلی کارکنان و رشد سازمانی وجود دارد. به نظر می‌رسد مؤلفه‌های رضایت شغلی از دو جهت بر رشد سازمانی مؤثر است. اول اینکه هر چه کارکنان سازمانی رضایت بیشتری داشته باشند، برخورد بهتری با مشتریان دارند در نتیجه، سطح رضایت مشتریان بیشتر خواهد بود. همین عامل سبب جذب مشتریان جدیدتر و رشد تعداد مشتریان و در نتیجه، رشد سودآوری و درآمدزایی برای سازمان می‌شود. همچنین، زمانی که کارکنان از سطح رضایت بالاتری برخوردارند، انگیزه بالاتری برای کار و فعالیت دارند و این عامل سبب بهبود عملکرد فردی آن‌ها می‌شود. رضایت شغلی باعث می‌شود بهره‌وری فرد افزایش یابد، فرد نسبت به سازمان متعهد می‌شود، سلامت فیزیکی و ذهنی او تضمین شود، روحیه‌اش افزایش یابد، از زندگی راضی باشد و مهارت‌های جدید شغلی را به سرعت بیاموزد (Oswald Clark, 1996, pp.359-381).

از مهم‌ترین عواملی که ارتباط تنگاتنگی با رشد سازمانی داشته است، رضایت از مافوق است. نتایج تحقیق نشان می‌دهد رضایت از مافوق، در تصمیم کارکنان به ماندن در سازمان و افزایش تعهد سازمانی آن‌ها، بسیار مؤثر است. حتی نقش و تأثیر آن، بیشتر از رضایت از حقوق و دستمزد است. به عبارت دیگر، می‌توان نتیجه گرفت کارکنان شرکت‌های بیمه، بیش از هر عامل دیگر، تحت تأثیر نحوه برخورد‌های مدیران قرار دارند و اگر از این وضعیت رضایت نداشته باشند، تعهد

و عملکرد سازمانی آن‌ها به نحو چشمگیری کاهش می‌یابد و سطح وفاداری آن‌ها به سازمان کاهش می‌یابد. همچنین، به نظر می‌رسد رضایت از مافوق در میان کارشناسان بیشتر از کارکنان سطوح پایین‌تر اهمیت دارد. به عبارت دیگر، در سطوح بالاتر نیاز به بهبود روابط میان کارکنان و مدیران، بیش از سطوح سازمانی دیگر اهمیت دارد.

یافته‌های دیگر نشان می‌دهد میان توسعه رفتارهای کارآفرینانه و رشد سازمانی رابطه مستقیمی وجود دارد. هر چه رفتارهای کارآفرینانه بیشتری در سازمان‌ها بروز یابد، سازمان نرخ رشد بالاتری دارد. دلیل این موضوع احتمالاً این است که کارآفرینی سازمانی سبب طرح نظرهای جدید و نو خواهد شد، به طوری که راه‌های جدید درآمدزایی برای سازمان‌ها فراهم می‌شود. در شرایط کنونی که در اغلب زمینه‌های کسب و کار رقابت جدی وجود دارد. سازمان‌ها و مدیران درصدد کسب مزیت‌های رقابتی‌اند تا بتوانند از رقبای متمایز شوند. یکی از مزیت‌های اصلی رقابتی، نوآوری در محصول و عرضه خدمات است. سازمان‌ها در تلاش‌اند تا بتوانند محصولاتی جدید و منطبق بر نیاز مشتریان تولید و عرضه دهند. برای انجام دادن این کار، نوآوری و خلاقیت در سازمان‌ها تشویق می‌شود و مدیران، کارکنان خود را به ارائه طرح‌ها و نظرهای نوآورانه تشویق می‌کنند. بی‌شک، سازمان‌هایی که کارکنانی خلاق و کارآفرین دارند در زمینه نوآوری و خلاقیت، عملکرد بهتری از خود نشان می‌دهند. از میان مؤلفه‌های کارآفرینی، رقابت‌پذیری بیشترین رابطه را با رشد سازمانی داشته است. به نظر می‌رسد هر چه از نگاه مدیریتی و سازمانی، شرایط به منظور رقابت با سازمان‌های دیگر و رقبای فراهم شود و روحیه رقابت‌پذیری و کسب مزیت‌های رقابتی در سازمان‌ها تقویت شود، احتمال رشد سازمانی در سطح بالاتری تحقق می‌یابد. همچنین، نوآوری محصول از جمله عوامل کارآفرینی است که با رشد سازمانی رابطه مستقیم دارد.

### پیشنهادها

در این بخش با توجه به نتایج تحقیق پیشنهادهای کاربردی مطرح می‌شود:

### رضایت کارکنان - رشد سازمانی

همان‌گونه که در بخش‌های قبل مشاهده شد، رابطه معناداری میان رضایت شغلی و رشد سازمانی گزارش شد. البته از میان مؤلفه‌های رضایت شغلی، رضایت از همکاران، رابطه معناداری با رشد سازمانی نداشت، اما مؤلفه‌های دیگر (رضایت از شرایط کار، رضایت از مافوق، رضایت از ارتقا، رضایت از حقوق و پاداش) رابطه مستقیمی با ارتقای رشد سازمانی داشتند. بر این اساس، پیشنهاد می‌شود:

- با تنوع بخشی به وظایف پرسنل، بهبود رضایت از شرایط کار و در نتیجه، رشد سازمانی حاصل می‌شود. لذا پیشنهاد می‌شود روش‌های گردش شغلی و غنی‌سازی شغل، در سطح بیشتری درباره وظایف کارکنان در شرکت‌های بیمه‌ای به کار گرفته شود.
- بهبود سیستم ارزیابی شغل و ارزشیابی‌های دوره‌ای که متأسفانه در شرکت‌های بیمه‌ای به شیوه انجام نمی‌گیرد. همچنین، بهبود شیوه‌های مدیریتی و به کارگیری سبک‌های حمایت‌گرانه در مدیریت می‌تواند به بهبود رضایت کارکنان از مافوق و در نتیجه، رشد بیشتر سازمانی منجر شود.
- مسیر شغلی برای اغلب کارکنان فعال در شرکت‌های بیمه‌ای مسیری کند و از قبل قابل پیش‌بینی است. همین عامل سبب کاهش انگیزه و فعالیت این پرسنل شده است. تعریف کارراه‌های شغلی و ایجاد فرصت‌های پیشرفت و ارتقای شغلی در سطح وسیع‌تر می‌تواند به رشد سامانی کمک کند.

### کارآفرینی سازمانی - رشد سازمانی

- در بخش‌های قبلی بیان شد میان کارآفرینی سازمانی و افزایش رشد سازمانی در شرکت‌های بیمه‌ای رابطه معنادار دارند بر این اساس پیشنهاد می‌شود:
- عرضه خدمات جدید به بازار و توسعه زمینه‌های فعالیت، به رشد بیشتر سازمانی منجر می‌شود. پیشنهاد می‌شود حمایت بیشتری از ارائه طرح‌های خلاقانه شود و کارکنان به ارائه طرح‌های خلاقانه تشویق شوند.



- نظرها و پیشنهادهای کارکنان به کارگرفته شود ایجاد واحدهای تحقیق و توسعه، و برگزاری جلسات خلاقیت و اتاق‌های فکر نیز می‌تواند به افزایش حجم کیفی و کمی ارائه طرح‌های خلاقانه منجر شود.
- واکاوی بیشتر بازار و تشکیل واحدهای فعال‌تر در حوزه تحقیقات بازار به شناخت بیشتر روندهای کلی بازار منجر شود که برای سازمان‌های بیمه مفید است.

### رضایت شغلی کارکنان - کارآفرینی سازمانی

- در بخش‌های قبلی بیان شد میان کارآفرینی سازمانی و رضایت شغلی کارکنان در شرکت‌های بیمه‌ای رابطه معنادار وجود دارد. بر این اساس پیشنهاد می‌شود:
- برخورد مناسب مدیران، تفویض اختیارات کافی و آزادی عمل بیشتر برای کارکنان، زمینه‌های بروز خلاقیت را در کارکنان افزایش می‌دهد. در نتیجه، پیشنهاد می‌شود ساختار منعطف‌تر و سبک‌های رهبری مشارکتی بیشتر به کار گرفته شود.
  - سرمایه‌گذاری به منظور بهبود شرایط کاری و حمایت از طرح‌های نوآورانه اگرچه هزینه‌های سازمانی را در کوتاه‌مدت افزایش می‌دهد، به نظر می‌رسد در بلندمدت به رشد بیشتر سازمانی و افزایش سودآوری و درآمدزایی منجر شود. بنابراین، حمایت بیشتر سازمانی از این طرح‌ها پیشنهاد می‌شود.
  - معمولاً در شرکت‌های بیمه، طوری وظایف هر فرد تعریف می‌شود که زمان و فرصت اندکی برای بروز رفتارهای خلاقانه و بهبود روندهای کاری برای پرسنل باقی می‌ماند. این امر می‌تواند به کارآفرینی سازمانی و رضایت شغلی کارکنان لطمه بزند. پیشنهاد می‌شود برنامه‌های کاری پرسنل منعطف‌تر باشد.

## منابع و مأخذ

1. Antoncic, J.; Antoncic, B. (2011). "Employee satisfaction, Intrapreneurship and firm growth: a model". *Industrial Management & Data Systems*, 111(4), 589-607.
2. Antoncic, B; Hisrich R.D (2001). "Entrepreneurship: construct refinement and cross-cultural validation", *Journal of Business Venturing*, 16(5), 495-527.
3. Clark, A.; Oswald, A. (1996). "Satisfaction and comparison income". *Journal of Public Economics*, 61, 359-381.
4. Cranny, C.J.; Smith, P.C.; Stone, E.F (1992). *Job Satisfaction: How People feel about their Jobs and How it Affects their Performance*. New York, Lexington Books.
5. Chell, E.; Haworth, J.; Brearley, S. (1991). *The Entrepreneurial Personality: Concepts, Cases and Categories*. London, Routledge.
6. Fritzsche, B.A.; Parrish, T (2005). "Theories and research on job satisfaction" In Brown, S.D. and Lent, R.W. (Eds), *Career Development and Counseling: Putting Theory and Research to Work*, Hoboken, Wiley.
7. Ghiselli, R.F.; La Lopa, J.; Bai, B. (2001). "Job satisfaction, life satisfaction and turnover intend among food service managers". *Cornell Hotel & Restaurant Administration Quarterly*, April, 28-37.
8. Hisrich, R.D.; Peters, M.P (1995). *Entrepreneurship: Starting, Developing, and Managing a New Enterpris*. 3rd ed., Irwin, Chicago, IL
9. Huse, M.; Neubaum, D.O.; Gabrielsson, J (2005). "The troublesome relationship between action learning and organizational growth". *Journal of workplace learning*, 14(6), 245-255.
10. Ireland, R.D.; Hitt, M.A.; Camp, M.; Sexton, D.L (2001). "Integrating entrepreneurship and strategic management actions to create firm wealth". *Academy of Management Executive*, 15(1), 49-63.
11. Kathuria, R.; Joshi, M. P (2007). "Environmental Influences on Corporate Entrepreneurship: Executive Perspectives on the Internet". *International Entrepreneurship & Management Journal*, 3, 127-144.
12. Kuratko, D.F.; Hornsby, J.S.; Bishop, J.W (2005). "Manager's corporate entrepreneurial actions and job satisfaction". *International Entrepreneurship and Management Journal*, 1(3), 275-291.
13. Kuratko, D.F.; Hornsby, J.S.; Naffziger, D.W.; Montagno, R.V (1993). "Implementing entrepreneurial thinking in established organizations". *SAM Advanced Management Journal*, 58(1), 28-39.
14. Lawler, E.; Mohrman, S.; Benson, G (2001). *Organizing for High Performance: Employee Involvement, TQM, Reengineering, and Knowledge Management in the Fortune 1000*. San Francisco, Jossey-Bass.
15. Lawler, E.E (1994). *Motivation in Work Organizations*. San Francisco, Jossey-Bass.
16. Lee, S; Peris- ortiz, M; Fernandez-guerrero, R (2011). "Corporate entrepreneurship and

- human resource management: theoretical background and a case study". *International Journal of Manpower*, 32(1), 48-67.
17. Lim, S.; Ribeiro, D.; Lee, S.M (2008). "Factors affecting the performance of entrepreneurial service firms". *The Service Industries Journal*, 28(7), 1003-13.
  18. Lumpkin, G.T; Dess, G.G (1996). "Clarifying the entrepreneurial orientation construct and linking it to performance". *Academy of Management Review*, 2(3), 135-72.
  19. Mozina, S (2002). *Management kadrovskih virov.*, Ljubljana, Fakulteta za druzbene vede, Selovenia.
  20. Savery, L.K (1996). "The congruence between the importance of job satisfaction and the perceived level of achievement". *Journal of Management Development*, 15, 18-27.
  21. Silva, P. (2006). "Effects of disposition on hospitality employee job satisfaction and commitment". *International Journal of Contemporary Hospitality Management*, 18(4), 317-328.
  22. Spence Laschinger, H.K., Finegan, J.; Shamian, J (2002). "The impact of workplace empowerment, organizational trust on staff nurses' work satisfaction and organizational commitment". *Advances in Health Care Management*, 3, 59-85.
  23. Varona, F (2002). "Conceptualization and management of communication satisfaction and organizational commitment in three Guatemalan organizations". *American Communication Journal*, 5(3), 114-136.
  24. Welsby, P. (2003). "Medosebno razumevanje – ključ do uspešnega dela z ljudmi". *Human Resource Management*, 1(1), 56-57.
  25. Yousef, D.A (1998). "Satisfaction with job security as a predictor of organizational commitment and job performance in a multicultural environment". *International Journal of Manpower*, 19(3), 184-194.
  26. Zahra, S.A (1991). "Predictors and financial outcomes of corporate entrepreneurship: an exploratory study". *Journal of Business Venturing*, 6(4), 256-285.