

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ



دانشگاه علامه طباطبائی

دانشکده مدیریت و حسابداری

پایان نامه کارشناسی ارشد رشته مدیریت بازرگانی گرایش بیمه

رابطه‌ی ادراک مدیران از محیط داخلی سازمان و گرایش به کارآفرینی

در شرکت‌های بیمه‌ی خصوصی در ایران

نگارش

سحر اصل باغ

استاد راهنما

دکتر جمشید صالحی صدقیانی

استاد مشاور

دکتر سعید صحت

استاد داور

دکتر وحید ناصحی فر

زمستان ۹۰

تقدیم بہ:

## آسان حقیقت

و آنان کہ وصالش رامی جویند

و آنان کہ در آغوشش کشیده اند

و آنان کہ خود، عین حقیقت اند

پدر و مادر مہربانم

فرشتگانی کہ سخات ناب باور بودن، لذت و غرور دانستن، جسارت خواستن، عظمت رسیدن

و تمام تجربہ ہای یکتا و زیبای زندگیم، مدیون حضور سبز آنهاست.

مشکر و قدردانی:

سپاس خدای یکتا را که هر چه هست از اوست.

سپاس او را که بی نام و یادش نمی توان آغاز کرد و نمی توان به پایان برد.

بر خود فرض می دانم تا از زحمات و راهبانی های استادان ارجمند و فاضل جناب آقای دکتر حمید صاحبی صدیقانی به عنوان استاد راهنما و جناب آقای دکتر سعید صحت به عنوان استاد مشاور، صمیمانه مشکر و قدردانی نمایم. هم چنین مراتب سپاس خود را از استاد محترم جناب آقای دکتر وحید صاحبی فرکه زحمت دآوری این پایان نامه را متمننل شده اند، ابراز می نمایم.

از جناب آقای دکتر سعید علیرضا فیض بخش که ایده اولیه تحقیق را پیشنهاد دادند و جناب آقای دکتر مقصود امیری به پاس رهنمودهای ارزنده شان در تمامی مراحل تهیه و تنظیم پایان نامه کمال سپاسگزاری را دارم.

از محبت های بی دریغ خواهرانم که وجودشان شادی بخش و صفایشان مایه آرامش من است، جناب آقای دکتر سیامک عبادی که همواره در طول مدت تحصیل راهبانی دلوز و مسکین بخش لحظات سرگردانی است، تقدیر و تشکر می نمایم.

و همراهی دوست مهربان و عزیزم خانم گلشن احسان فررا که در طول این راه بهترین پشتیبان و منظر دستی و محبت بود، صمیمانه ارج می نهم.

امید این که به پاس این خورشیدهای تابان، شمع کوچکی بر سر راه تشنگان دیگر باشیم.

این پایان نامه با همکاری و حمایت پژوهشگره بیمه انجام پذیرفته است.

## چکیده

امروزه اهمیت کارآفرینی و نقش آن در توسعه اقتصادی و پیشرفت و پویایی جامعه بر کسی پوشیده نیست. در یک اقتصاد پویا، ایده‌ها، محصولات و خدمات همواره در حال تغییر می‌باشند و در این میان کارآفرینی است که الگویی برای مقابله و سازگاری با شرایط جدید را به ارمغان می‌آورد. صنعت بیمه از صنایع خدماتی است که همواره در آن تغییر و نوآوری معنادار بوده است. با توجه به این که صنعت بیمه ایران در حال حاضر نسبت به بسیاری از کشورهای توسعه یافته و حتی در حال توسعه و همتراز، عقب‌تر است و به لحاظ جوان و در حال رشد بودن، ضرورت دارد که با به کارگیری مفاهیم، تکنیک‌ها و روش‌های نوینی همچون کارآفرینی، ظرفیت‌های بالقوه‌ی آن، به خصوص توسط مدیران شناسایی و فعال گردد. براساس فرآیند کارآفرینانه، مدیران به عنوان پیشقدمان توسعه، تجدید حیات و پشتیبانی در واحدهایشان در نظر گرفته می‌شوند. لذا هدف تحقیق حاضر، بررسی رابطه‌ی ادراک مدیران از محیط داخلی سازمان و گرایش به کارآفرینی در شرکت‌های بیمه‌ی خصوصی در ایران بوده تا بدین وسیله امکان بهبود کارآفرینی در شرکت‌های بیمه فراهم آید.

برای درک چنین رابطه‌ای پس از بررسی مدل‌های پیشین، مدل ارائه شده توسط محقق به عنوان مدل مفهومی تحقیق انتخاب شد. نمونه‌ی آماری مشتمل بر ۱۲۵ نفر از مدیران فنی و عملیاتی شرکت‌های بیمه‌ی خصوصی به روش نمونه‌گیری تصادفی طبقه‌بندی شده انتخاب شد. با استفاده از پرسشنامه طراحی شده به جمع آوری داده‌ها اقدام به عمل آمد. روایی پرسشنامه‌ها با استفاده از روش روایی محتوایی، ظاهری، و سازه مورد بررسی و تأیید قرار گرفت. پایایی آن‌ها نیز با استفاده از آزمون آلفای کرونباخ محاسبه شد که مقدار به دست آمده قابل اتکا بود. برای تجزیه و تحلیل داده‌ها، از روش‌های آمار توصیفی جهت تلخیص و طبقه بندی اطلاعات جمع آوری شده و از روش تحلیل عاملی تأییدی (CFA) و مدل معادلات ساختاری (SEM) بر پایه‌ی نرم افزار SMARTPLS برای ارزیابی مدل ساختاری استفاده شد.

نتایج حاصل از تجزیه و تحلیل داده‌ها، فرضیه اصلی را تأیید کردند. یعنی ادراک مدیران از محیط داخلی سازمان با گرایش به کارآفرینی رابطه‌ی معنادار دارد. از فرضیات فرعی نیز فرضیه‌های ادراک مدیران از ریسک‌پذیری و تحمل شکست و در دسترس بودن منابع و نیز تعدیل رابطه ادراک مدیران از محیط داخلی سازمان و گرایش به کارآفرینی توسط عامل سرمایه‌ی انسانی در سطح اطمینان ۹۹ درصد، و فرضیه‌های مربوط به ادراک مدیران از استفاده‌ی مناسب از سیستم‌های پاداش در سطح اطمینان ۹۰ درصد تأیید، و فرضیه‌های مربوط به حمایت مدیریت ارشد و ساختار سازمانی حمایت کننده نیز در سطح ۹۵ درصد رد شدند. نتایج حاصل از معادلات ساختاری نشان داد که ۲۳/۱ درصد از تغییرات گرایش به کارآفرینی را می‌توان با ادراک مدیران از محیط داخلی سازمان تبیین کرد که این مقدار در حضور متغیر تعدیل کننده‌ی سرمایه‌ی انسانی به ۵۶/۴ درصد رسید.

**واژگان کلیدی:** کارآفرینی<sup>۱</sup>، گرایش به کارآفرینی<sup>۲</sup>، ادراک مدیران از محیط داخلی سازمان<sup>۳</sup>، مدل معادلات

ساختاری<sup>۴</sup>

<sup>۱</sup> - Entrepreneurship

<sup>۲</sup> - Entrepreneurial orientation

<sup>۳</sup> - Managers' perceptions of internal environment

<sup>۴</sup> - Structural Equation Model

## فهرست مطالب

### ۱. فصل اول: طرح و کلیات تحقیق

مقدمه ..... ۲

۱-۱. بیان مسئله ..... ۴

۱-۲. اهمیت و ضرورت تحقیق ..... ۵

۱-۳. اهداف تحقیق ..... ۸

۱-۳-۱. هدف اصلی ..... ۸

۱-۳-۲. اهداف فرعی ..... ۸

۱-۳-۳. اهداف کاربردی ..... ۸

۱-۴. سؤالات تحقیق ..... ۹

۱-۴-۱. سؤال اصلی ..... ۹

۱-۴-۲. سؤالات فرعی ..... ۹

۱-۵. فرضیه‌های تحقیق ..... ۹

۱-۵-۱. فرضیه اصلی ..... ۹

۱-۵-۲. فرضیات فرعی ..... ۹

۱-۶. قلمرو تحقیق ..... ۱۰

۱-۶-۱. قلمرو مکانی تحقیق ..... ۱۰

۱-۶-۲. قلمرو زمانی تحقیق ..... ۱۰

۱-۷. روش کلی تحقیق ..... ۱۰

۱-۷-۱. جامعه‌ی آماری ..... ۱۱

۱-۷-۲. روش نمونه‌گیری و تخمین حجم جامعه ..... ۱۱

۱-۷-۳. روش‌های گردآوری داده‌ها و ابزار مورد استفاده برای آن ..... ۱۲

۱-۷-۴. روش‌های تحلیل داده‌ها ..... ۱۲

۱-۸. شرح واژه‌ها و اصطلاحات تحقیق ..... ۱۲

۱-۹. چارچوب نظری تحقیق ..... ۱۵

۱-۱۰. صنعت بیمه ..... ۱۵

## ۲. فصل دوم: مبانی نظری پژوهش و مروری بر تحقیقات پیشین

مقدمه ..... ۲۰

۲-۱. مبانی نظری ..... ۲۲

۲-۱-۱. مفاهیم ..... ۲۲



- ۲۲ ..... ۲-۱-۱-۱. معرفی مفهوم کارآفرینی و تاریخچه‌ی پیدایش آن
- ۲۷ ..... ۲-۱-۱-۲. انواع کارآفرینی
- ۲۹ ..... ۲-۱-۱-۳. فرآیند کارآفرینی
- ۳۰ ..... ۲-۱-۱-۴. تعریف کارآفرین
- ۳۰ ..... ۲-۱-۱-۴-۱. رویکرد ویژگی‌ها
- ۳۲ ..... ۲-۱-۱-۴-۲. رویکرد رفتاری
- ۳۵ ..... ۲-۱-۱-۵. انواع مدل‌های کارآفرینی
- ۳۵ ..... ۲-۱-۱-۵-۱. مدل‌های محتوایی
- ۳۶ ..... ۲-۱-۱-۵-۲. مدل‌های فرآیندی
- ۳۶ ..... ۲-۱-۱-۶. انواع مهارت‌های مورد نیاز در کارآفرینی
- ۳۸ ..... ۲-۱-۲. محیط داخلی سازمانی تأثیرگذار بر کارآفرینی
- ۳۹ ..... ۲-۱-۲-۱. حمایت مدیریت ارشد
- ۴۱ ..... ۲-۱-۲-۱-۱. روش‌های حمایت مدیریت ارشد در سازمان‌های کارآفرین
- ۴۲ ..... ۲-۱-۲-۲. استفاده‌ی مناسب از سیستم‌های پاداش

- ۴۳ ..... انواع پاداش ..... ۲-۱-۲-۲-۱
- ۴۴ ..... ویژگی‌های سیستم پاداش مؤثر ..... ۲-۱-۲-۲-۲
- ۴۵ ..... سیستم تشویق و پاداش در سازمان‌های کارآفرین ..... ۲-۱-۲-۲-۳
- ۴۷ ..... ریسک پذیری و تحمل شکست ..... ۲-۱-۲-۳-۱
- ۴۷ ..... تعریف ریسک‌پذیری ..... ۲-۱-۲-۳-۱
- ۴۷ ..... رویکرد به ریسک ..... ۲-۱-۲-۳-۲
- ۴۸ ..... ریسک‌پذیری در سازمان‌های کارآفرین ..... ۲-۱-۲-۳-۳
- ۴۹ ..... در دسترس بودن منابع ..... ۲-۱-۲-۴
- ۵۰ ..... ساختار سازمانی حمایت‌کننده ..... ۲-۱-۲-۵
- ۵۰ ..... ساختار سازمان چیست؟ ..... ۲-۱-۲-۵-۱
- ۵۰ ..... انواع ساختارهای سازمانی ..... ۲-۱-۲-۵-۲
- ۵۱ ..... قلمرو ساختارهای سازمانی ..... ۲-۱-۲-۵-۳
- ۵۱ ..... ابعاد ساختار سازمانی ..... ۲-۱-۲-۵-۴
- ۵۲ ..... ابعاد ساختاری سازمان‌های کارآفرین ..... ۲-۱-۲-۵-۵

- ۵۴ ..... مقایسه ساختار سازمان های کارآفرین و سازمان های سنتی ..... ۲-۱-۲-۵-۶
- ۵۵ ..... مدیران و ادراک آنان از محیط داخلی سازمان در توسعه ی کارآفرینی..... ۲-۱-۳
- ۵۵ ..... مدیران..... ۲-۱-۳-۱
- ۵۶ ..... مهارت های مدیران..... ۲-۱-۳-۲
- ۵۷ ..... شیوه ی مدیریت در سازمان های کارآفرین..... ۲-۱-۳-۳
- ۵۸ ..... ادراک مدیران..... ۲-۱-۳-۴
- ۵۹ ..... گرایش به کارآفرینی..... ۲-۱-۴
- ۵۹ ..... نوآوری..... ۲-۱-۴-۱
- ۶۲ ..... ریسک پذیری..... ۲-۱-۴-۲
- ۶۳ ..... پیشتازی یا آینده نگری..... ۲-۱-۴-۳
- ۶۴ ..... تهاجم رقابتی..... ۲-۱-۴-۴
- ۶۴ ..... نقش تعدیل کنندگی سرمایه انسانی در رابطه ادراک مدیران از محیط داخلی سازمان و گرایش به کارآفرینی... ۲-۱-۵
- ۶۵ ..... تعریف سرمایه ی انسانی..... ۲-۱-۵-۱
- ۶۷ ..... سرمایه ی انسانی حرفه ای و سرمایه ی انسانی کارآفرینی..... ۲-۱-۵-۲

۲-۱-۵-۳. دانش و مهارت سرمایه‌ی انسانی..... ۶۷

۲-۱-۶. کارآفرینی در بیمه ..... ۶۸

۲-۲. پیشینه تحقیق ..... ۶۹

۲-۲-۱. تحقیقات انجام شده در جهان ..... ۶۹

۲-۲-۲. تحقیقات انجام شده در ایران..... ۷۲

۲-۳. مدل نظری تحقیق ..... ۷۳

۲-۴. خلاصه‌ی فصل ..... ۷۸

### ۳. فصل سوم: روش تحقیق

مقدمه ..... ۸۰

۳-۱. روش تحقیق ..... ۸۱

۳-۱-۱. تقسیم بندی تحقیقات بر اساس هدف ..... ۸۱

۳-۱-۲. تقسیم بندی تحقیقات بر اساس نحوه‌ی گردآوری داده ها ..... ۸۱

۳-۲. جامعه‌ی آماری ..... ۸۲

۳-۳. نمونه ..... ۸۲

۳-۳-۱. روش نمونه‌گیری ..... ۸۳

۳-۳-۲. تعیین حجم نمونه ..... ۸۳

۳-۴. روش گردآوری اطلاعات و داده ها ..... ۸۴

۳-۴-۱. مطالعات کتابخانه ای ..... ۸۵

۳-۴-۲. پرسشنامه ..... ۸۵

۳-۵. ویژگی های فنی ابزار گردآوری داده ها (پرسشنامه) ..... ۸۷

۳-۵-۱. روایی (اعتبار) پرسشنامه ..... ۸۷

۳-۵-۲. پایایی (اعتماد) پرسشنامه ..... ۸۸

۳-۶. روش تجزیه و تحلیل داده ها ..... ۸۹

۳-۶-۱. آمار توصیفی ..... ۹۰

۳-۶-۲. آمار استنباطی ..... ۹۰

۳-۶-۳. مدل سازی معادلات ساختاری ..... ۹۰

۳-۶-۴. تحلیل عاملی ..... ۹۱

۳-۶-۵. روش کمترین توان دوم جزئی ..... ۹۲

#### ۴. فصل چهارم: تجزیه و تحلیل اطلاعات

مقدمه ..... ۹۴

۹۵	۴-۱ توصیف داده‌ها
۹۵	۴-۱-۱ متغیر جمعیت شناختی جنسیت
۹۶	۴-۱-۲ متغیر جمعیت شناختی سن
۹۷	۴-۱-۳ متغیر جمعیت شناختی تحصیلات
۹۸	۴-۱-۴ متغیر جمعیت شناختی سابقه خدمت
۹۹	۴-۱-۵ توزیع فراوانی آزمودنیهای پرسشنامه بر حسب محل خدمت
۱۰۱	۴-۲ تحلیل داده‌ها
۱۰۱	۴-۲-۱ صحت مدل اندازه گیری شده
۱۰۱	۴-۲-۲ صحت مدل ساختاری
۱۰۲	۴-۳ نتایج آزمون کلموگروف اسمیرنوف
۱۰۳	۴-۴ رسم مدل‌های اصلی و فرعی در قالب دیاگرام‌های مسیر
۱۰۷	۴-۵ بررسی ضرایب همبستگی و پایایی و همگرایی پژوهش
۱۰۸	۴-۶ تحلیل مدل اندازه گیری
۱۱۱	۴-۷ پاسخ به فرضیات پژوهش با استفاده روش کمترین توان دوم جزئی (PLS)
۱۱۱	۴-۷-۱ فرضیه اصلی

۴-۷-۲. فرضیه‌های فرعی اول تا پنجم ..... ۱۱۲

۴-۷-۳. فرضیه فرعی ششم ..... ۱۱۳

۴-۸. خلاصه‌ی نتایج آزمون فرضیه‌ها ..... ۱۱۴

## ۵. فصل پنجم: نتیجه‌گیری و پیشنهادات

مقدمه ..... ۱۱۷

۵-۱. مروری بر تحقیق و ضرورت انجام آن ..... ۱۱۷

۵-۲. بررسی نتایج مبتنی بر یافته‌های تحقیق ..... ۱۱۸

۵-۲-۱. بررسی نتایج حاصل از آزمون‌های آماری ..... ۱۱۸

۵-۲-۲. تأیید مدل تحقیق ..... ۱۲۲

۵-۳. پیشنهادات ..... ۱۲۳

۵-۳-۱. پیشنهادات مبتنی بر یافته‌های تحقیق ..... ۱۲۳

۵-۳-۲. پیشنهادات مبتنی بر نظر محقق ..... ۱۲۹

۵-۴. یافته‌های تحقیق در مقایسه با سایر تحقیقات مشابه ..... ۱۳۰

۵-۵. موانع و محدودیت‌های تحقیق ..... ۱۳۰

۵-۶. پیشنهادات برای تحقیقات آتی ..... ۱۳۱

فهرست منابع ..... ۱۳۲

منابع فارسی ..... ۱۳۲

منابع انگلیسی ..... ۱۳۴

**پیوست ها**



## فهرست شکل‌ها و نمودارها

- شکل ۱-۲ انواع کارآفرینی ..... ۲۸
- شکل ۲-۲ فرآیند کارآفرینی ..... ۲۹
- شکل ۲-۳ گرایش به فعالیت‌های کارآفرینی و غیر کارآفرینی ..... ۳۴
- شکل ۲-۴ رابطه سطوح مدیریت، مهارت‌ها و مسئولیت‌های مدیران ..... ۵۷
- شکل ۲-۵: مدل ادراک مدیران از محیط داخلی سازمان برای کارآفرینی سازمانی ..... ۷۴
- شکل ۲-۶: مدل اثرات مالی کارآفرینی سازمانی در بازارهای نوظهور ..... ۷۴
- شکل ۲-۷: مدل حمایت سازمانی برای کارآفرینی درون سازمانی و تعامل آن با سرمایه انسانی برای ارتقای عملکرد نوآورانه ..... ۷۵
- شکل ۲-۸: مدل گذاری به کارآفرینی: سرمایه انسانی، ثروت و نقش محدودیت‌های نقدینگی ..... ۷۵
- شکل ۴-۱ توزیع فراوانی آزمودنی‌های پرسشنامه بر حسب جنسیت ..... ۹۶
- شکل ۴-۲ توزیع فراوانی آزمودنی‌های پرسشنامه بر حسب سن ..... ۹۷
- شکل ۴-۳ توزیع فراوانی آزمودنی‌های پرسشنامه بر حسب تحصیلات ..... ۹۸
- شکل ۴-۴ توزیع فراوانی آزمودنی‌های پرسشنامه بر حسب سابقه خدمت ..... ۹۹
- شکل ۴-۵ توزیع فراوانی آزمودنی‌های پرسشنامه بر حسب محل خدمت ..... ۹۹
- شکل ۴-۶ مدل بدون متغیر تعدیل‌گر در حالت تخمین ضرایب ..... ۱۰۴
- شکل ۴-۷ مدل بدون حضور متغیر تعدیل‌گر در حالت معناداری ضرایب مسیر (t-value) ..... ۱۰۴
- شکل ۴-۸ مدل با حضور متغیر تعدیل‌گر در حالت تخمین ضرایب مسیر ..... ۱۰۵
- شکل ۴-۹ مدل فرعی بدون حضور متغیر تعدیل‌گر در حالت تخمین ضرایب مسیر ..... ۱۰۶
- شکل ۴-۱۰ مدل فرعی با حضور متغیر تعدیل‌گر در حالت معناداری ضرایب مسیر (t-value) ..... ۱۰۶

## فهرست جدول‌ها

- جدول ۱-۱ ضرورت‌های کاربرد کارآفرینی در بیمه ..... ۷
- جدول ۲-۱ تعاریف کارآفرینی و کارآفرین از دیدگاه صاحب‌نظران ..... ۲۶
- جدول ۲-۲ انواع مهارت‌های مورد نیاز در کارآفرینی ..... ۳۷
- جدول ۲-۳ مثال‌هایی از پاداش‌های درونی و بیرونی ..... ۴۴
- جدول ۲-۴ مقایسه‌ی ساختار سازمان کارآفرین و سنتی ..... ۵۵
- جدول ۲-۵ سطوح مدیریت و دسته‌بندی مدیران ..... ۵۶
- جدول ۲-۶ مقایسه‌ی شیوه‌ی مدیریت مکانیکی و ارگانیکی ..... ۵۷
- جدول ۲-۷ حالت‌های مختلف سازمانی با توجه به درک مدیر و تمایل کارکنان ..... ۵۸
- جدول ۳-۱ چگونگی تخصیص سؤالات پرسشنامه به متغیرها و ابعاد تحقیق ..... ۸۶
- جدول ۴-۱ توزیع فراوانی آزمودنی‌های پرسشنامه بر حسب جنسیت ..... ۹۵
- جدول ۴-۲ توزیع فراوانی آزمودنی‌های پرسشنامه بر حسب سن ..... ۹۶
- جدول ۴-۳ توزیع فراوانی آزمودنی‌های پرسشنامه بر حسب تحصیلات ..... ۹۷
- جدول ۴-۴ توزیع فراوانی آزمودنی‌های پرسشنامه بر حسب سابقه‌ی خدمت ..... ۹۸
- جدول ۴-۵ توزیع فراوانی آزمودنی‌های پرسشنامه بر حسب محل خدمت ..... ۱۰۰
- جدول ۴-۶ نتایج آزمون کولموگروف اسمیرنوف ..... ۱۰۳
- جدول ۴-۷ مقدار واریانس استخراج شده، همگرایی کل و آلفای کرونباخ و ضرایب همبستگی ..... ۱۰۷
- جدول ۴-۸ بارهای عاملی مدل اصلی ..... ۱۰۸
- جدول ۴-۹: بارهای عاملی مدل فرعی ..... ۱۰۹

- جدول ۴-۱۰ ضریب مسیر و ضریب تعیین (متغیر وابسته: گرایش به کارآفرینی) ..... ۱۱۱
- جدول ۴-۱۱ ضرایب مسیر (متغیر وابسته: گرایش به کارآفرینی) ..... ۱۱۲
- جدول ۴-۱۲ ضریب مسیر و ضریب تعیین (متغیر وابسته: گرایش به کارآفرینی) ..... ۱۱۴
- جدول ۴-۱۳ خلاصه‌ی نتایج آزمون فرضیات ..... ۱۱۵
- جدول ۵-۱ محاسبه ضرایب همبستگی، CCR.AVE ..... ۱۲۲

## ۱. فصل اول

### طرح و کلیات تحقیق