

موردکاوی موانع رفتاری کارآفرینی سازمانی در دو سازمان بیمه گر سلامت*

مریم رجبی^۱، رضا دهقان^۲

مقاله پژوهشی

چکیده

مقدمه: بدون تردید سازمان‌های عصر حاضر با تحولات و تهدیدهای گسترده‌ی ملی، منطقه‌ای و بین‌المللی روبه‌رو هستند و تضمین و تداوم حیات و بقای سازمان‌ها نیازمند راه‌حل‌ها و روش‌های جدید مقابله با مشکلات است که به نوآوری، ابداع، خلق محصولات یا خدمات و روش‌های جدید بستگی زیادی دارد. از این رو سازمان‌های عصر حاضر به کارآفرینی سازمانی به دلیل نقشی که در تقویت موقعیت رقابتی سازمان‌ها ایفا می‌کند توجه خاصی داشته‌اند. این پژوهش درصدد شناسایی موانع رفتاری کارآفرینی در دو سازمان بیمه گر سلامت دولتی و خصوصی می‌باشد.

روش بررسی: این مطالعه از نوع پیمایشی بوده که در دو سازمان بیمه گر درمانی تأمین اجتماعی و پارسیان صورت گرفته است و برای جمع‌آوری داده‌ها از ابزار پرسش‌نامه‌ی استاندارد استفاده شده است که پایایی آن از طریق Coefficient Alpha (Cronbach) (۹۴ درصد) تأیید شده و هم‌چنین روایی آن نیز برابر با ۹۶ درصد می‌باشد. جامعه‌ی مورد مطالعه دربرگیرنده‌ی ۴۷۰ نفر از کارکنان سازمان دولتی بیمه گر سلامت و ۴۴۶ نفر نیز در سازمان غیردولتی بیمه گر سلامت بوده است. تحلیل داده‌ها با استفاده از نرم‌افزار SPSS و ویرایش ۱۹ انجام گرفته و از آمار تحلیلی آزمون دو جمله‌ای، تحلیل واریانس Friedman Test و تحلیل عاملی بهره گرفته شده است. موانع رفتاری که در این پژوهش مورد بررسی قرار گرفته‌اند شامل ویژگی‌های شخصیتی مدیران، ویژگی‌های شخصیتی کارکنان، تنش و تضاد سازمانی، فرهنگ سازمانی و سبک رهبری است.

یافته‌ها: براساس آزمون دو جمله‌ای انجام شده با احتمال‌های به ترتیب ۷۹ درصد، ۷۶ درصد و ۷۵ درصد می‌توان فرض یکسان بودن موانع رفتاری را در سازمان بیمه‌ی تأمین اجتماعی و با احتمال‌های به ترتیب ۶۴ درصد، ۶۸ درصد و ۷۱ درصد می‌توان احتمال یکسان بودن موانع رفتاری در شرکت بیمه‌ی پارسیان را برای عوامل فرهنگ سازمانی و ویژگی‌های شخصیتی مدیران و کارکنان رد نمود. هم‌چنین براساس رتبه‌های بیان شده، فرهنگ سازمانی با ۴/۴۸، ویژگی شخصیتی مدیران با ۳/۹۹ و ویژگی شخصیتی کارکنان با ۳/۴۴ به ترتیب بالاترین رتبه‌ها را در سازمان بیمه‌ی تأمین اجتماعی دارد. هم‌چنین ویژگی شخصیتی مدیران با ۴/۰۱، ویژگی شخصیتی کارکنان با ۳/۰۳ و فرهنگ سازمانی با ۳/۲۷ به ترتیب بالاترین رتبه را در بیمه‌ی پارسیان دارد.

نتیجه‌گیری: فرهنگ سازمانی، ویژگی‌های شخصیتی مدیران و کارکنان به ترتیب در سازمان دولتی و ویژگی‌های شخصیتی مدیران و کارکنان و فرهنگ سازمانی به ترتیب در سازمان غیردولتی به‌عنوان اثرگذارترین موانع رفتاری در دو سازمان بیمه گر سلامت مورد مطالعه به شمار می‌آید.

واژه‌های کلیدی: کارآفرینی؛ فرهنگ سازمانی؛ بیمه‌کنندگان

پذیرش مقاله: ۹۲/۲/۱۱

اصلاح نهایی: ۹۲/۲/۱۱

دریافت مقاله: ۹۱/۶/۲۶

ارجاع: رجبی مریم، دهقان رضا. **موردکاوی موانع رفتاری کارآفرینی سازمانی در دو سازمان بیمه گر سلامت.** مدیریت اطلاعات سلامت ۱۳۹۲؛ ۱۰(۷): ۹۲۰-۹۱۲.

مقدمه

امروزه بسیاری از سازمان‌ها و شرکت‌ها و بسیاری از بخش‌های اقتصادی و اجتماعی به لزوم کارآفرینی (از نوع فردی یا سازمانی) پی برده‌اند. این گرایش عمدتاً به دلیل شرایط وضعیت‌های پیچیده‌ی جدیدی است که سازمان‌ها را با تنگناهای

* این مقاله حاصل تحقیق مستقل بدون حمایت مالی می‌باشد.

۱- کارشناس ارشد، مدیریت دولتی، دانشکده‌ی مدیریت، دانشگاه تهران، تهران، ایران

۲- مربی، مدیریت کارآفرینی، گروه مدیریت خدمات بهداشتی درمانی، دانشکده‌ی

پیراپزشکی، دانشگاه علوم پزشکی تهران، تهران، ایران (نویسنده‌ی مسؤول)

Email: rdehghan@tums.ac.ir

«بررسی موانع کارآفرینی سازمانی در دانشگاه مازندران» هدفش را شناسایی موانع محیطی، داخلی و منتجی مؤثر بر کارآفرینی سازمانی در دانشگاه مازندران بیان نموده است. نتایج تحقیق وی نشان می‌دهد در میان موانع فوق، موانع داخلی مهم‌ترین عامل بازدارنده‌ی کارآفرینی سازمانی در دانشگاه مذکور بوده است. در میان موانع داخلی، تصمیمات مدیریت عالی در انتصاب و به‌کارگیری مدیران زیردست و از بین موانع محیطی، فقدان رقابت و از بین موانع منتجی نیز موانع فرهنگی اجتماعی، بیش‌ترین نقش بازدارندگی را بر کارآفرینی سازمانی داشته‌اند (۳). رحیمی فیل‌آبادی هم تحقیق «بررسی رابطه‌ی ساختار سازمانی با کارآفرینی سازمانی در مجتمع اقتصادی کوثر» را با هدف تعیین رابطه‌ی ابعاد مختلف ساختار سازمانی با کارآفرینی سازمانی انجام داده تا بدین‌گونه زمینه‌ی افزایش کارآفرینی سازمانی در سازمان‌های داخلی مهیا گردد (۴). حق‌شناس و همکاران نیز در مقاله‌ای با عنوان «الگوی کارآفرینی سازمانی در بخش دولتی ایران» کاربرد کارآفرینی را در سازمان‌های دولتی ایران مورد بررسی قرار داده‌اند. نتایج این مقاله حاکی از آن است که سازمان‌های مورد مطالعه، از وضعیت کارآفرینی مطلوبی برخوردار نبوده است (۵). یداللهی فارسی و همکاران نیز در مقاله‌ای تحت عنوان «بررسی کارآفرینی درون سازمانی در سازمان‌های دولتی» به بررسی کارآفرینی درون سازمانی در شرایط موجود و همچنین بررسی دیدگاه مدیران میانی در این زمینه، در سازمان کشاورزی استان خوزستان پرداخته‌اند (۶). دهقان نیز در مطالعه خود بیان کرده است که Borins موانع کارآفرینی در بخش عمومی را عمدتاً نشأت گرفته از عوامل درون سیستمی بخش دولتی می‌داند تا عوامل بیرونی و یا دخالت‌های سیاسی. در این میان مهم‌ترین مانع کارآفرینی و نوآوری در سازمان دولتی، فعالیت در درون ساختار بوروکراتیک است (۷). همچنین طبق دیدگاه Cornwall و Perlman برخی از مهم‌ترین موانع کارآفرینی عبارت‌اند از کثرت و ابهام اهداف، استقلال مدیریتی محدود شده، افزایش رفتار مدیریتی محافظه‌کارانه، سیستم‌های پاداش نامناسب، کوتاه مدت‌نگری و قید و بندهای مربوط به سیاست‌های پرسنلی (۸).

رقابتی و تکنولوژیکی مواجه ساخته و تداوم روش‌های سنتی را با مشکل جدی رو به رو ساخته است (۱). صنعت بیمه نیز از این قاعده مستثنا نیست و ضرورت‌های بسیاری وجود دارد که کاربرد کارآفرینی را در آن الزامی می‌سازد. از سوی دیگر تغییرات مربوط به عصر فراصنعتی و گسترش بخش خدمات در سطح جهانی و به تبع آن در ایران، شرایطی را به وجود آورده است که بیمه به‌عنوان یک بخش خدماتی مهم می‌تواند و باید نقش فعالانه‌ای در ابعاد اجتماعی و اقتصادی ایفا کند. صنعت بیمه به‌عنوان یک نهاد اقتصادی و اجتماعی تحت تأثیر شرایط اقتصادی، اجتماعی، فرهنگی و سیاسی موجود هر کشور قرار دارد و مجموع این شرایط محیط رشد بستر آن را تشکیل می‌دهد. نگاهی به روند رشد بیمه‌ها در طول تاریخ صنعت بیمه‌ی ایران نشان می‌دهد که آن‌چه مربوط به خود صنعت بیمه بوده یک رشد بطنی و کند است.

در واقع مسأله‌ی اصلی تحقیق این‌گونه تدوین می‌شود که مهم‌ترین موانع رفتاری کارآفرینی سازمانی در بیمه‌ی سلامت در دو سازمان دولتی و غیردولتی درمانی کشور کدام است (در این تحقیق سازمان بیمه‌ی تأمین اجتماعی در بخش دولتی و شرکت بیمه‌ی پارسیان در بخش غیردولتی استفاده شده است)؟ بنابراین این پژوهش در پی دست یافتن به گزینه‌های زیر است:

۱. آرایه‌ی یک تصویر مشخص از زمینه‌های توسعه در صنعت بیمه
۲. شناسایی عوامل و راهبردهای مؤثر در رشد کارآفرینی در صنعت بیمه
۳. بسترسازی برای تعیین و انتخاب واحدهای نمونه و نیروی انسانی نمونه در مراکز بیمه

یداللهی فارسی و همکارانش تحقیقی با عنوان «مطالعه‌ی موانع کارآفرینی در ورزش کشور» بر اساس مدل سه شاخگی انجام دادند. آن‌ها در این تحقیق به بررسی عوامل سه‌گانه‌ی رفتاری، ساختاری و محیطی پرداختند. نتایج تحقیق حاکی از آن است که برخی از عوامل مذکور از وضعیت نامطلوبی برخوردار است. همچنین بین وضع موجود و وضع مطلوب در ورزش کشور تفاوت وجود دارد (۲). بخشی نیز در تحقیق خود با عنوان

رفتاری کارآفرینی سازمانی در بیمه‌ی سلامت در دو سازمان بیمه‌گر درمانی دولتی و خصوصی است.

روش بررسی

این تحقیق از لحاظ هدف کاربردی است و از منظر روش گردآوری داده‌ها، پژوهشی میدانی است. تحقیق حاضر در تابستان سال ۱۳۹۰ خورشیدی در دو سازمان بیمه‌گر درمانی دولتی (تأمین اجتماعی) و خصوصی (بیمه‌ی پارسیان) صورت گرفته است. در آماره‌ی توصیفی برای دسته‌بندی مشخصات فردی به منظور محاسبه‌ی فراوانی، درصد تراکمی و نظر پاسخ‌دهندگان برای هر یک از سوالات، از شاخص‌های مرکزی و پراکنندگی هم‌چون میانگین، میانه، انحراف استاندارد، واریانس و غیره استفاده شده است. در آماره‌ی استنباطی از شاخص‌هایی هم‌چون Kolmogorov-Smirnov Test، آزمون دو جمله‌ای و Friedman Test جهت تحلیل سوالات تحقیق استفاده شد.

جامعه‌ی آماری پژوهش، کارکنان سطوح مختلف دو سازمان بیمه‌گر خدمات سلامتی بوده‌اند که به صورت تصادفی از شعب درمانی بیمه‌ی تأمین اجتماعی و پارسیان انتخاب شده‌اند. حجم نمونه‌ی انتخاب شده در این مطالعه ۴۷۰ نفر از کارشناسان، سرپرستان و مدیران در سازمان بیمه‌گر غیردولتی (بیمه‌ی پارسیان) و ۴۴۶ در سازمان بیمه‌گر دولتی (تأمین اجتماعی) است. جهت تعیین حجم نمونه با استفاده از Cochran Test به روش زیر و با احتساب ۵ درصد خطا و ۹۵ درصد اطمینان حجم نمونه محاسبه شد که حداقل آن برای بخش دولتی $n_1=220$ نفر و برای بخش غیردولتی $n_2=200$ نفر می‌باشد.

به منظور بررسی مبانی نظری در این پژوهش، از روش جمع‌آوری اطلاعات کتابخانه‌ای استفاده شد. بدین ترتیب که با مراجعه به کتب مربوطه، مجلات، اینترنت، پایان‌نامه‌ها، بایگانی سازمان و غیره اطلاعات مورد نظر جمع‌آوری گردید. در بخش میدانی نیز پرسش‌نامه‌ای برای اندازه‌گیری کمی جهت مشخص نمودن وزن و اهمیت هر یک از این مؤلفه‌ها در سازمان دولتی و غیردولتی تهیه شد که روایی برابر با ۹۶ درصد و پایایی برابر ۹۴ درصد داشت. این میزان نشان‌دهنده پایایی زیاد این پرسش‌نامه می‌باشد.

Kuratko در پژوهش خود با عنوان «درک مدیران میانی از محیط داخلی به منظور کارآفرینی سازمانی» به چند عامل اساسی (حمایت مدیریتی، استقلال کاری، سیستم پاداش و ...) برای موفقیت هر سازمان اشاره می‌نماید (۹). مقیمی هم بیان می‌کند که Fox در مقاله‌ی خود با موضوع «پیوستگی کارآفرینی سازمانی و عملکرد سازمانی» مهم‌ترین موانع کارآفرینی سازمانی را سیاست‌ها، روش‌های مدیریتی، محدودیت‌های کارکنان و پاداش‌های محدود می‌داند (۱۰). تحقیق Zhao Fang با عنوان «بررسی هم‌افزایی میان کارآفرینی سازمانی و نوآوری» دربرگیرنده‌ی یک رویکرد کیفی در یافتن رابطه‌ی میان کارآفرینی و نوآوری و تجزیه و تحلیل عواملی است که تعامل میان این دو را تقویت می‌کند. نتایج این تحقیق عبارت‌اند از:

- کارآفرینی سازمانی و نوآوری دارای رابطه‌ای مثبت هستند و از طریق تعامل با یکدیگر به موفقیت سازمان کمک می‌کنند؛
- کارآفرینی سازمانی و نوآوری مکمل یکدیگرند و ترکیب این دو برای موفقیت و ثبات سازمان در محیط متغیر و پویای امروز حیاتی است؛
- کارآفرینی سازمانی و نوآوری محدود به مراحل نخست یک کسب و کار جدید نیستند، بلکه فرایندهایی پویا و کلی‌نگرانه در سازمان‌های کارآفرین و نوآور هستند؛
- فرهنگ سازمانی و سبک مدیریت عوامل مهمی هستند که بر توسعه‌ی رفتار نوآورانه و کارآفرینانه در سازمان‌ها تأثیر می‌گذارند.

این تحقیق نشان می‌دهد که سازمان‌های کارآفرین و نوآور مورد بررسی با مشکلاتی در قبال عملی ساختن کارآفرینی و نوآوری مواجه هستند. از آنجا که کارآفرینی و نوآوری رفتارهایی سیستماتیک هستند، تلاش‌های سیستماتیک برای تلفیق آن‌ها در فعالیت‌های سازمان‌ها مورد نیاز هستند. در نهایت کارآفرینی و نوآوری را باید موضوعی مستمر و روزمره در سازمان‌ها دانست (۲-۱۱).

هدف اصلی این تحقیق عبارت از شناسایی و تحلیل موانع

یافته‌ها

آمار توصیفی پژوهش در سازمان مورد مطالعه در بخش خصوصی بیمه‌ی سلامت نشان داد که ۶۶ درصد مشارکت کنندگان در پژوهش زن و ۳۴ درصد مرد هستند. این وضعیت در سازمان مورد مطالعه در بخش دولتی بیمه‌ی سلامت بیان‌گر ۵۸ درصد زن و ۴۲ درصد مرد است. همچنین ۸۸ درصد گروه هدف پژوهش در بخش خصوصی کم‌تر از ۱۵ سال سابقه‌ی خدمت داشته و در بخش دولتی ۸۰ درصد کم‌تر از ۱۵ سال سابقه‌ی خدمت دارند. نهایتاً ۸۱ درصد گروه مورد مطالعه در بخش خصوصی دارای تحصیلات لیسانس و فوق لیسانس بوده‌اند که در بخش دولتی این گروه ۵۶ درصد از مجموعه‌ی مورد مطالعه را شامل شده‌اند.

جداول زیر، آمار استنباطی (آزمون دوجمله‌ای، Friedman test و Kolmogorov-smirnov test) هر یک از مؤلفه‌های رفتاری در بخش دولتی و غیردولتی را به وضوح نشان خواهد داد.

آزمون دوجمله‌ای فرضیه‌ی آزمون:

H_0 : تفاوتی بین سطح برخورداری افرادی که عامل بیان شده را جزو موانع رفتاری می‌دانند یا نمی‌دانند وجود ندارد.

H_1 : تفاوتی بین سطح برخورداری افرادی که عامل بیان شده را جزو موانع رفتاری می‌دانند یا نمی‌دانند وجود دارد.
جدول ۱ وضعیت مؤلفه‌های مدنظر را بیان می‌کند.

Friedman Test

فرضیه‌ی آزمون:

H_0 : رتبه‌ی میانگین مؤلفه‌های مدنظر بکسان می‌باشد.

H_1 : رتبه‌ی میانگین مؤلفه‌های مدنظر یکسان نمی‌باشد.

جدول ۲ وضعیت مؤلفه‌های مدنظر را بیان می‌کند.

Kolmogorov-Smirnov Test برای مقایسه

آزمون فرضیه:

H_0 : موانع رفتاری در سازمان دولتی و غیردولتی همگون می‌باشد.

H_1 : موانع رفتاری در سازمان دولتی و غیردولتی همگون نمی‌باشد.

جدول ۳ وضعیت مؤلفه‌های مدنظر را بیان می‌کند.

جدول ۱: آزمون دوجمله‌ای موانع رفتاری در دو سازمان بیمه‌گر درمانی تأمین اجتماعی و پارسیان

سازمان	ویژگی‌های مدیران	ویژگی‌های کارکنان	فرهنگ سازمانی	کارآفرینانه نبودن	سبک رهبری	تضاد و تنش سازمانی
بیمه‌ی دولتی	پذیرش فرضیه‌ی H_1	پذیرش فرضیه‌ی H_1	پذیرش فرضیه‌ی H_1	پذیرش فرضیه‌ی H_1	پذیرش فرضیه‌ی H_1	پذیرش فرضیه‌ی H_1
بیمه‌ی خصوصی	پذیرش فرضیه‌ی H_1	پذیرش فرضیه‌ی H_1	پذیرش فرضیه‌ی H_1	پذیرش فرضیه‌ی H_1	پذیرش فرضیه‌ی H_1	پذیرش فرضیه‌ی H_1

جدول ۲: آزمون Friedman موانع رفتاری در دو سازمان بیمه‌گر درمانی تأمین اجتماعی و پارسیان

سازمان	رتبه‌ی میانگین مؤلفه‌های رفتاری	ویژگی‌های مدیران	ویژگی‌های کارکنان	فرهنگ سازمانی	تضاد و تنش سازمانی	سبک رهبری
بیمه‌ی دولتی	۹۹/۳ (رد H_0)	۴۴/۳ (رد H_0)	۴۸/۴ (رد H_0)	۹۷/۱ (رد H_0)	۱۳/۱ (رد H_0)	سبک رهبری
بیمه‌ی خصوصی	۱۰/۴ (رد H_0)	۳۰/۳ (رد H_0)	۲۷/۳ (رد H_0)	۶۹/۱ (رد H_0)	۴۷/۱ (رد H_0)	سبک رهبری

جدول ۳: آزمون Kolmogorov-smirnov موانع رفتاری در دو سازمان بیمه‌گر درمانی تأمین اجتماعی و پارسیان

موانع رفتاری	وضعیت آزمون
ویژگی‌های شخصیتی مدیران	پذیرش فرضیه‌ی H_0
ویژگی‌های شخصیتی کارکنان	پذیرش فرضیه‌ی H_0
فرهنگ سازمانی	پذیرش فرضیه‌ی H_0
سبک رهبری	عدم پذیرش فرضیه‌ی H_0
تضاد و تنش سازمانی	عدم پذیرش فرضیه‌ی H_0

بحث

الف: سبک رهبری: نتایج به دست آمده در این پژوهش نشان‌دهنده‌ی غیرکارآفرینانه بودن سبک رهبری در بیمه‌ی تأمین اجتماعی در بخش دولتی و بیمه‌ی پارسیان در بخش غیردولتی است. با توجه به ارتباط معنادار سبک رهبری با غیرکارآفرینانه بودن سبک رهبری مدیران در دو سازمان مورد نظر که در این زمینه وجود دارد، اولویت مورد بررسی در هر دو سازمان در رتبه‌ی آخر قرار دارد.

البته مشکلات سبک رهبری مدیران در بسیاری از سازمان‌های دیگر نیز وجود دارد. مقیمی در بررسی کارآفرینی در سازمان‌های دولتی به‌طور مشخص عدم استقبال مدیران از عدم مشارکت کارکنان در تصمیم‌گیری و فعال نبودن سیستم پیشنهادها را از جمله مهم‌ترین مؤلفه‌هایی می‌داند که سبک رهبری غیرکارآفرینانه را به‌وجود آورده‌اند (۱۰). نتایج این تحقیق با نتایج تحقیق یداللهی و همکاران که حاکی از آن است عوامل رفتاری در ورزش کشور وضعیت مطلوبی ندارد صدق می‌کند (۲). همچنین در تحقیق بخشی سبک رهبری جزو موانع رفتاری در دانشگاه مازندران بیان شده است (۳).

ب) فرهنگ سازمانی: نتایج این پژوهش نشان می‌دهد که فرهنگ سازمانی در بیمه‌ی تأمین اجتماعی و بیمه پارسیان جزو موانع رفتاری محسوب می‌شود. نتایج این تحقیق با نتایج تحقیقی که فرهنگ سازمانی را جزو موانع رفتاری در دانشگاه مازندران بیان می‌کند مطابقت دارد. Frenken و همکارانش هم در مطالعه‌ی خود اشاره می‌کنند که گرایش به یادگیری و نوآوری وقتی فرهنگ قوی وجود ندارد، نقش مهمی را بین اعضای سازمانی ایفا می‌کنند (۱۲). Borrins نیز در بررسی خود یکی از موانع کارآفرینی در سازمان را فرهنگ سازمانی آن سازمان بیان کرده است (۱۳). Reynolds نیز در تحقیق خود بیان می‌کند که رابطه‌ی بین عوامل فرهنگی و موفقیت شکست سازمان از طریق توانایی فرهنگی به پدید آوردن یک گرایش کارآفرینانه‌ی قوی در کارآفرینان و عملکرد سازمان در فرهنگ مربوطه‌شان کمک می‌کند (۱۴). یداللهی و همکاران نیز در تحقیق خود شاخص‌های ظرفیت کارآفرینی را ۵ دسته از عوامل بیان می‌کنند که یکی از آن‌ها فرهنگ سازمانی می‌باشد (۶).

ج) ویژگی‌های شخصیتی مدیران: نتایج پژوهش حاضر مبین این موضوع است که مدیران نسبت به کارکنان در بخش دولتی و غیردولتی از ویژگی‌های مناسب‌تری برخوردار نیستند، به هر حال، ویژگی‌های مدیران در بیمه‌ی تأمین اجتماعی و بیمه‌ی پارسیان، جزو موانع رفتاری محسوب می‌شود. مقیمی در تحقیق خود در خصوص کارآفرینی در سازمان‌های دولتی و سازمان‌های غیردولتی نیز به بررسی این ویژگی‌ها پرداخته است که نتایج آن مؤید نتایج این پژوهش می‌باشد (۱۰). یداللهی و همکاران نیز در پژوهش خود مشخص کرد که در تشخیص مدیران کارآفرین از مدیران غیرکارآفرین متغیرهای نوآوری، پاداش، کنترل، تصمیم‌گیری و آموزش و تحقیق سازمانی بیش‌ترین نقش را دارند و نشان می‌دهد که ویژگی‌های شخصیتی مدیران نیز جزو موانع کارآفرینی در سازمان می‌باشد که این مطلب با نتایج تحقیق حاضر صدق می‌کند (۶). Borrins نیز در پژوهش خود یکی از عواملی را که مانع کارآفرینی درون سازمان می‌شود، برخی از ویژگی‌های مدیران بیان می‌کند (۱۳).

د) ویژگی‌های شخصیتی کارکنان: نتایج پژوهش حاضر نشان می‌دهد که کارشناسان در بخش دولتی ویژگی شخصیتی کارکنان را در اولویت سوم به‌عنوان مانع رفتاری در نظر گرفته‌اند. کارشناسان در بخش غیردولتی ویژگی شخصیتی کارکنان را به‌عنوان عاملی مؤثر در عدم کارآفرینی در بخش غیر دولتی می‌دانند که از لحاظ اثربخشی نسبت به سایر عوامل در رتبه‌ی دوم قرار دارد. مقیمی نیز در پژوهش خود مؤلفه‌های هشت‌گانه‌ی ویژگی‌های شخصیتی کارکنان را مورد بررسی قرار داده است که نتایج آن، تحقیق حاضر را مورد تأیید قرار می‌دهد (۱۰). Kuratko نیز در پژوهش خود یکی از چند عامل اساسی که مانع کارآفرینی در سازمان می‌شود را ویژگی شخصیتی کارکنان و محدودیت‌های که برای کارکنان وجود دارد اشاره می‌نماید که با نتایج این تحقیق برابری می‌کند (۹). هم‌چنین Ginsburg طی تحقیقی به این نتیجه رسید که اگر کارکنان شرکتی دارای روحیه‌ی کارآفرینی باشند می‌توان از آن شرکت به‌عنوان کارآفرینی شرکتی نام برد. نتایج این پژوهش نیز با نتایج پژوهش حاضر برابری می‌کند و بیان می‌دارد که کارکنان می‌توانند جزو موانع کارآفرینی به‌شمار آورده شوند (۱۵).

شخصیتی مدیران» نسبت به سایر عوامل بیش‌تر بوده است و براساس اولویت‌بندی رتبه‌های میانگین که با Friedman test انجام شده است، «ویژگی‌های شخصیتی مدیران» بالاترین میانگین را دارا می‌باشد و در زیر مؤلفه‌های «ویژگی‌های شخصیتی مدیران»، «توان و ساعت‌های کار طولانی» و «پشتکار و توفیق طلبی» بیش‌ترین تأثیر را داشته است و به ترتیبی که بر اساس اثرگذاری و شدت اثر وجود دارد بعد از «ویژگی‌های شخصیتی مدیران»، «ویژگی‌های شخصیتی کارکنان»، در رتبه‌ی سوم «فرهنگ سازمانی»، در رتبه‌ی چهارم «تنش و تضاد سازمانی» و در آخر «سبک رهبری» به‌عنوان موانع رفتاری اثرگذار در کارآفرینی سازمانی در بخش دولتی شناخته شده است.

پیشنهادها

الف) بخش دولتی: از آنجایی که بر اساس نتایج حاصل از این پژوهش فرهنگ سازمانی به‌عنوان مهم‌ترین مانع کارآفرینی در سازمان‌های دولتی شناخته شد، به این سازمان‌ها پیشنهاد می‌گردد که این سازمان‌ها در راستای بهبود اخلاق، درستی، اعتماد و باورپذیری برنامه‌هایی را تدوین و اجرا نمایند. با وجود مسایلی هم‌چون فرهنگ کم‌تر کارآفرینانه، عدم تشویق به ایده‌پردازی و مشارکت در تصمیم‌گیری‌ها، مذموم بودن شکست کارکنان، عدم توجه به ارزش آفرینی و اثربخشی فرایندها و تمرکز بر روش انجام کار (طولانی بودن نسبی فرایندها)، می‌توان نتیجه گرفت که در بیمه‌گذار دولتی فرهنگ کارآفرینانه نیست و باید بیش از پیش بر فرهنگ‌سازی و ترویج آن اقدام نمود (۱۶). فرهنگ سازمانی نقش اساسی در فرایند کارآفرینی سازمانی ایفا می‌کند و نتایج آزمون‌ها نیز بیان‌گر ارتباط معنی‌دار آن‌ها با یکدیگر است، اما این وضعیت در بیمه‌گذار دولتی در حد قابل قبول نیست. بنابراین مؤلفه‌های فرهنگ سازمانی این سازمان نیازمند بهبود و تحول است؛ به‌عنوان مثال باید افراد، کار در سازمان را همانند تفریح بدانند (که در وضعیت فعلی چنین نیست).

هم‌چنین باید توجه ویژه‌ای نیز به تقویت مؤلفه‌های زیر نمود:

- حاکمیت اخلاق، درستی، اعتماد و باورپذیری

ه) تضاد و تنش سازمانی: نتایج پژوهش حاضر نشان می‌دهد که کارشناسان در بخش دولتی و غیردولتی تضاد و تنش سازمانی را جزو موانع در نظر گرفته‌اند و از لحاظ اثربخشی نسبت به سایر عوامل در رتبه‌ی چهارم قرار داده‌اند. مقیمی نیز در مدل جامع کارآفرینی سازمانی در سازمان‌های مردم‌نهاد ایران سهم خاصی از عوامل رفتاری کارآفرینانه را به بررسی تضاد و تنش سازمانی اختصاص داده است (۱۰). البته برخلاف سازمان مورد بحث در این پژوهش باید گفت که نتایج به‌دست آمده گویای آن است که در بسیاری از سازمان‌های غیردولتی از تضارب افکار و اختلاف سلیقه‌ها در جهت دست‌یابی به اهداف سازمانی استفاده می‌شود.

نتیجه‌گیری

نتایجی که از تجزیه و تحلیل داده‌ها و اطلاعات جمع‌آوری شده از طریق پرسش‌نامه، با استفاده از آمار استنباطی به دست آمده است، به شرح ذیل می‌باشد:

ارزیابی موانع رفتاری کارآفرینی سازمانی در سازمان تأمین اجتماعی؛

نتایج به دست آمده از فصل چهارم بیان می‌کند که در این سازمان بر اساس تحلیل‌های انجام شده اثر «فرهنگ سازمانی» نسبت به سایر عوامل بیش‌تر بوده است و براساس اولویت‌بندی رتبه‌های میانگین که با Friedman test انجام شده است، «فرهنگ سازمانی» بالاترین میانگین را دارا می‌باشد. مؤلفه‌های مورد بررسی در «فرهنگ سازمانی»، «میزان احساس تعهد و وفاداری اعضا» و «اخلاق و درستی، اعتماد و باورپذیری» بیش‌ترین تأثیر را داشتند و به ترتیبی که براساس اثرگذاری و شدت اثر وجود دارد بعد از «فرهنگ سازمانی»، «ویژگی‌های شخصیتی مدیران» و در رتبه‌ی سوم «ویژگی‌های شخصیتی کارکنان» و در رتبه‌ی چهارم «تنش و تضاد سازمانی» و در آخر «سبک رهبری» به‌عنوان موانع رفتاری اثرگذار در کارآفرینی سازمانی در بیمه‌گذار دولتی شناخته شده است.

ارزیابی موانع رفتاری کارآفرینی سازمانی در شرکت بیمه پارسیان؛ نتایج به‌دست آمده از فصل چهارم بیان می‌کند که در این سازمان بر اساس تحلیل عاملی انجام شده اثر «ویژگی‌های

میزان کارآفرینی مدیران تنها در زمینه‌ی تشکیل گروه‌های خلاق و نوآور در سازمان و نظام آموزش و خلاقیت سازمانی، تا حدودی کارآفرینانه است اما با شرایط مطلوب فاصله دارد. در موارد زیر روش‌های ایجاد ویژگی‌های کارآفرینانه در مدیران بیان شده است.

- افزایش توان و تحمل مدیران برای ساعت‌ها کار طولانی از طریق افزایش جذابیت‌های کاری و پاداش مبتنی بر موفقیت
- تقویت آینده‌نگری و تمایل به پیشگام بودن
- تقویت مهارت‌های سازمانی در مدیران
- تقویت توفیق‌طلبی و پشتکار از طریق ایجاد سیستم متناسب پاداش منطبق بر نیاز فرد با توجه هم‌زمان به پاداش‌های درونی و بیرونی
- فراهم نمودن زمینه برای ریسک‌پذیری و رفتارهای جسورانه در مدیران
- ایجاد روحیه‌ی فرصت‌جویی و پذیرش تغییر در مدیران و حمایت از آن‌ها با استفاده از سیستم پرداخت منعطف
- پرورش خلاقیت و نوآوری در مدیران از طریق برنامه‌های آموزشی و کارگاه‌های آموزشی ضمن خدمت و تقویت شیوه‌های تفکر خلاق و مشوق کارآفرینی در مدیران
- ایجاد بینش آینده‌نگری و تمایل به پیشگام بودن در مدیران
- تقویت روحیه‌ی کار تیمی و کار در شرایط چالشی در مدیران
- توسعه‌ی مهارت‌های مدیریت بحران در مدیران
- توسعه‌ی مهارت‌های مدیریت منابع انسانی در مدیران
- برگزاری دوره‌های آموزشی با رویکرد مهارتی و بهبود مهارت‌های مناسب سازمانی برای مدیران.

- ارتقای دانش و آگاهی‌های عمومی کارکنان از طریق کلاس‌های جامعه‌پذیری و آموزشی
- احساس تعهد و وفاداری اعضا از طریق سیستم‌های انگیزشی منطبق بر نیاز فرد و سازمان
- محیط کاری طوری تنظیم شود که افراد کار را همانند تفریح بدانند.
- کاری که سازمان انجام می‌دهد باید برای مشتریان پرمعنی و با ارزش باشد.
- به افراد خلاق و مبتکر میدان داده شود.
- توسعه‌ی برنامه‌های رفاهی و بهبود کیفیت زندگی کارکنان
- ایجاد تعامل مناسب بین کارکنان و ارباب رجوع بر مبنای احترام و ارزش‌گذاری متقابل
- بهبود روابط مدیران با کارکنان و کارشناس پروری در سازمان
- توسعه‌ی قابلیت‌های کارکنان بر مبنای خلاقیت و نوآوری
- بخش غیردولتی: از آنجایی که بر اساس نتایج حاصل از این پژوهش شخصیت مدیران به‌عنوان مهم‌ترین مانع کارآفرینی در سازمان‌های غیر دولتی شناخته شد، به این سازمان‌ها پیشنهاد می‌گردد که مدیران این سازمان‌ها در راستای ایجاد باور مثبت نسبت به شخصیت خودشان، توان ساعات کار طولانی را بالا ببرند و پشتکار و کوشش را پشتوانه‌ی شخصیت مدیریتی خود نمایند.
- مدیران به‌عنوان هماهنگ‌کننده‌ی فعالیت‌های سازمانی، نقشی کلیدی در هدایت مجموعه دارند و زمانی قادر به ایفای نقش خود خواهند بود که از ویژگی‌های برجسته‌ای برخوردار باشند (۱۷). در بررسی دیدگاه مدیران، نتایج نشان داد که

References

1. Dunkan GT, Gregory G. Proactiveness versus Competitive Aggressiveness: Teasing Apart Key Dimensions of an Entrepreneurial Orientation. Proceeding of the Frontiers of Entrepreneurship Research; Babson; 1997: 47-58.
2. Yadollahi Farsi J, Gholami N, Hamidi M, Kanani A. A Survey on the Entrepreneurship Barriers at Sports Sector. Journal of Entrepreneurship Development 2011; 3(12):105-24. [Article in Persian]
3. Bakhshi GH. A Survey on the Barriers of Organizational Entrepreneurship at University of Mazandaran [Thesis in Persian]. Mazandaran: Mazandaran University; 2003.
4. Rahimi Filabadi K. A Survey on the relationship between Organizational Entrepreneurship and Organizational Structure in Kosar Economic Institute. University of Shahid Beheshti, Tehran, Iran; 2004 [Thesis in Persian]

5. Haghshenas A, Jamshidian M, Shaemi A, Shahin A, & Yazdanshenas M. An Organizational Entrepreneurship Framework for Iran's Public Sector. *Iran Management Sciences Journal*. 2008; 2(8): 31-73 [Article in Persian]
6. Yadollahi Farsi J, Jannesari A, Zamani M. A Survey on Intra-organizational Entrepreneurship in Public Organizations. *Journal of Entrepreneurship Development* 2008; 1(1): 171-206. [Article in Persian]
7. Dehghan R, Talebi K, Arabioun A. A Survey on Administrative System Performance of Medical Sciences Universities of Tehran based on the Stevenson's Entrepreneurial Management Model. *Journal of Payavard Salamat* 2011; 5(2): 42-50. [Article in Persian]
8. Cornwall JR, Perlman B. *Organizational Entrepreneurship*. New York: Richard D Irwin; 1990: 22-34.
9. Kuratko DF, Hodgetts RM. *Entrepreneurship Approach: a contemporary approach*. New York: Delmer Publisher; 2001: 34-45.
10. Moghimi SM. Organizational Entrepreneurship Drivers in the Public Social and Cultural Organizations in Iran. *Journal of Management Culture* 2004; 2(7): 27-78. [Article in Persian]
11. Zhao F. Exploring the synergy between entrepreneurship and innovation", *International Journal of Entrepreneurial Behavior & Research* 2005; 1(11): 25-41.
12. Frenken K, Cefis E, Stam E. *Industrial Dynamics and Economic Geography: A Survey*. Eindhoven Center for Innovation Studies (ECIS) [Online]. 2011; Available from: <http://cms.tm.tue.nl/Ecis/Files/papers/wp2011/wp1107.pdf>.
13. Borins S. *The Challenge of Innovating in Government*. Arlington, VA: Pricewaterhouse Coopers Endowment for the Business of Government; 2001: 31
14. Reynolds R. Nonprofit Organizations as Entrepreneurs. In: Connors TD. *The Nonprofit Handbook: Management*. 3rd edition. New York: John Wiley and Sons Inc; 2001: 37-40.
15. Ginsburg, A & Guth, W. Guest editorial introduction: corporate entrepreneurship. *Strategic Management Journal*, 1990; 11: 5-15.
16. Parker SK, Collins CQ. Taking Stock: Intergrating and Differentiating Multiple Proactive Behaviors. *Journal of Management* 2010; 36(3): 633-22.
17. Brenner T, Broekel T. Methodological Issues in Measuring Innovation Performance of Spatial Units. *Industry and Innovation* 2010; 18(1): 7-37.

A Case Study on the Organizational Entrepreneurship Behavioral Barriers at Two Health Insurance Organizations*

Maryam Rajabi¹; Reza Dehghan²

Original Article

Abstract

Introduction: Undoubted present age organizations are in-face with evolutions and widespread national, local and international threats. So guaranty and life running and organizational survival are needed solutions that related so much to invention, innovator creation of products or services and modern methods. So present age organizations had special notice to job-making because it plays a basic role in organizational competition situation. Following research will show the job-making behavior barriers in health insurance system and comparative studies in both governmental and private insurances organizations.

Methods: This study is a survey that searched in two Parsian Insurance Organization and Social Security Insurance Organization and it's done by quesstionair that has been confirmed by 94% of Cronbach Alpha and justifiability has been confirmed by 96%. The society of this study has 470 persons in governmental part and 466 persons in private part. Data analysis has done by SPSS software and used of binominal analysis, statistical test, Friedman's test and factor analysis. The studied behavior barriers are inclusive of managers' characteristic traits and personal characteristic traits, organizational paradox and tensions, organizational culture and leader method.

Results: According to the binominals test, results shown that possibilities of the Social Security Insurance Organization are 79% for organizational culture, 76% for managers' characteristic traits and 75% for personnel characteristic traits with assumption of being similar factors and possibilities of Parsian Insurance Organization are 64% for organizational culture, 68% for managers' characteristic traits and 71% for personnel's characteristic traits with same assumption. According to the gain ranks, organizational culture has highest ranking with rank of 4.48, managers' characteristic traits with rank of 3.99 and personnel's characteristic traits with rank of 3.44 have next rankings in Health Insurance Part of Social Security Insurance Organization And managers' characteristic traits with rank of 4.01 has highest ranking, personnel's characteristic traits with rank of 3.3 and organizational culture with rank of 3.27 have next rankings in Parsian Insurance Organization.

Conclusion: Organizational culture, managers' characteristic traits and then personnel's characteristic traits regularity are effective in governmental organizations, managers' characteristic traits, personnel's characteristic traits and organizational culture regularity are effective on behavior barriers in private organizations.

Keywords: Entrepreneurship; Organizational Culture; Insurance Carriers

Received: 16 Sep, 2012

Accepted: 1 May, 2013

Citation: Rajabi M, Dehghan R. A Case Study on the Organizational Entrepreneurship Behavioral Barriers at Two Health Insurance Organizations. Health Inf Manage 2014; 10(7): 920.

* This article was an independent research with no financial aid.

1- MA, Public Administration, Faculty of Management, University of Tehran, Tehran, Iran

2- Lecturer, Entrepreneurship Management, Health Management Department, Tehran University of Medical Sciences, Tehran, Iran (Corresponding Author) Email: rdehghan@tums.ac.ir