

ارائه الگوی عوامل تاثیر گذار بانکداری کارآفرینانه بر اساس نظام خط‌مشی‌گذاری

سمیرا نظیفی^۱ - روح‌الله سمیعی^{۲*} - سامره شجاعی^۳ - محمود رضا مستقیمی^۴

چکیده

زمینه: در سالیان اخیر، کارآفرینی به یکی از جریان‌های اصلی در حوزه اقتصاد تبدیل شده است، به شکلی که ضرورت نظام خط‌مشی‌گذاری در زمینه کارآفرینی و اجرای آن در بانکداری به یکی پیچیده‌ترین مسایل مدیران تبدیل شده است.

هدف: این پژوهش با هدف بررسی تاثیر بانکداری کارآفرینانه مبتنی بر نظام خط‌مشی‌گذاری در بانک سپه و با استفاده از روش آمیخته اجرا شده است.

روش‌ها: جامعه آماری تحقیق شامل ۱۰۵ مدیر شعبات بانک سپه بود که با روش نمونه‌گیری طبقه‌ای تصادفی و بر اساس فرمول کوکران، ۸۳ نفر به عنوان نمونه انتخاب شد. ابزار جمع‌آوری داده‌ها پرسشنامه بود که روایی آن توسط اعضای هیئت علمی و پایایی آن با روش پایایی ترکیبی و آلفای کرونباخ تایید شد. بر این اساس پس از بررسی ادبیات پژوهش و احصای نظرات خبرگان حوزه خط‌مشی‌گذاری، عوامل مؤثر شناسایی شد.

نتایج: تجزیه و تحلیل اطلاعات با روش مدل‌سازی معادلات ساختاری با رویکرد روش حداقل مربعات جزئی و نرم افزار Smart PLS انجام گرفت. نتایج پژوهش حاکی از تاثیر مثبت و معنادار مؤلفه‌های نظام خط‌مشی‌گذاری در بانک از منظر کارآفرینی با ضریب ۰/۵۷ است.

واژگان کلیدی: بانکداری کارآفرینانه، نظام خط‌مشی‌گذاری، بانک سپه

^۱ دانشجوی دکتری کارآفرینی، واحد علی‌آباد کتول، دانشگاه آزاد اسلامی، علی‌آباد کتول، ایران
^۲ استادیار گروه مدیریت، واحد علی‌آباد کتول، دانشگاه آزاد اسلامی، علی‌آباد کتول، ایران (نویسنده مسئول)
Roohalla.samiee@gmail.com
^۳ استادیار گروه مدیریت، واحد علی‌آباد کتول، دانشگاه آزاد اسلامی، علی‌آباد کتول، ایران
^۴ استادیار گروه مدیریت، واحد علی‌آباد کتول، دانشگاه آزاد اسلامی، علی‌آباد کتول، ایران

مقدمه

امروزه به دلیل اهمیت و جایگاه نظام بانکداری در توسعه کشورها و همچنین اهمیت روزافزون سه انقلاب «کارآفرینی»، «دیجیتال» و «ایترنت» نظام بانکی کشور ملزم به پذیرش و اعمال آن تغییرات در الگوهای خدمات‌رسانی خود می‌باشد (هیل^۱، ۲۰۱۳). در سال‌های اخیر با افزایش تعداد بانک‌ها و مؤسسات مالی و همچنین خصوصی شدن برخی بانک‌های دولتی، فضای رقابتی شدیدی در صنعت بانکداری ایران ایجاد شده است. با وجود این، خدمات ارائه شده توسط نظام بانکی کشور از تنوع، کیفیت و سرعت لازم برخوردار نیست (حجازی و حسینی مقدم، ۱۳۹۳). اما عدم آگاهی در مورد نحوه ایفای این نقش توسط بانک‌ها و همچنین وجود ابهامات فراوان در خط‌مشی گذاری بانک‌ها منجر به ناکارآمدی آن‌ها در این حوزه گردیده است (لی و همکاران^۲، ۲۰۱۷). از نظر لاسون (۱۹۷۱) فرایند خط‌مشی اساساً در مورد چگونگی اتخاذ تصمیم‌ها به وسیله خط‌مشی‌گذاران است. بدین ترتیب، تلاش اولیه لاسون برای مدل‌سازی فرایند خط‌مشی بیشتر بر چگونگی مدل‌سازی فرایند تصمیم (به بهترین نحو) استوار است (اسمیت و دیگران، ۱۳۹۲). به منظور برطرف کردن مسائل و چالش‌های نظام بانکی کشور، ایجاد بسترها و زمینه‌های مناسب جهت افزایش گرایش به کارآفرینی می‌تواند الگویی اثربخش جهت حصول به اهداف نوآوری، ابتکار عمل و ارائه محصولات و فرآیندهای کاری جدید و در نهایت بهبود کیفیت خدمات‌رسانی محسوب شود. از این رو به دلیل این‌که بانک‌ها به دنبال کسب سودآوری، جذب مشتریان بیشتر، تأمین رضایت سهامداران و سپرده‌گذاران می‌باشند در این راستا اقداماتی را جهت توسعه خلاقیت و نوآوری به منظور ارائه محصولات جدید باکیفیت بالا و در حداقل زمان ممکن به عمل می‌آورند. بنابراین، عوامل مؤثر بر بانکداری کارآفرینانه می‌تواند دیدگاه مدیران بانک‌ها را

نسبت به موضوع کارآفرینی وسیع نماید تا آنان با فراهم ساختن زیرساخت‌ها عوامل مناسب تقویت‌کننده مخاطره‌پذیری، ابتکار عمل و نوآوری، شرایط لازم را برای ورود سازنده و اثربخش فرایند کارآفرینی و عملیاتی نمودن آن و نیز بروز خلاقیت و نوآوری در خدمات بانکی فراهم نمایند (درویش و همکاران، ۱۳۹۱). با توجه به اهمیت در حال رشد کارآفرینی، خط‌مشی‌گذاری کارآفرینی، از جنبه تئوریک، نیاز به یک مبنای دقیق دارد تا بتوان به ایجاد یک اقتصاد کارآفرینانه با کارآفرینان بیشتر و دستیابی به هدف‌های تعیین شده در کشور کمک کرد. البته در سطح بین‌المللی، سازمان‌هایی مانند دیده‌بان جهانی کارآفرینی، تدوین و ارزیابی شاخص‌های توسعه کارآفرینی را آغاز نموده‌اند (داوری، ۱۳۹۱). از سوی دیگر بانک جهانی و مجمع جهانی اقتصاد گزارش‌های سالانه در زمینه محیط کسب‌وکار منتشر و در این گزارش‌ها بر بهبود محیط کسب‌وکار در جهت توسعه کارآفرینی اذعان دارند (بانک جهانی، ۲۰۱۳). بر این اساس، این پژوهش با هدف طراحی مدل بانکداری کارآفرینانه بر اساس نظام خط‌مشی‌گذاری با تأکید بر بانک سپه در جهت سیاست‌گذاری بانکداری کارآفرینانه برای کشور است. بنابراین پژوهش حاضر بر آن است تا با ارائه یک الگو نظام خط‌مشی‌گذاری برای بانکداری کارآفرینانه در ایران بتواند گام مهمی را در جهت ارتقاء بانکداری کارآفرینانه در کشور ایران بردارد. بنابراین سؤال اصلی تحقیق در این پژوهش این است که الگوی بانکداری کارآفرینانه بر اساس نظام خط‌مشی‌گذاری دارای چه مشخصاتی می‌باشد؟ بر این اساس، در بخش نخست به بررسی مفاهیم و ابعاد هر یک از متغیرها پرداخته و پس از مروری بر تحقیقات انجام شده در این خصوص، مدل مفهومی تحقیق ارائه خواهد شد. در بخش بعد به معرفی روش شناسی تحقیق و تحلیل داده‌ها پرداخته و در نهایت یافته‌های حاصل به همراه پیشنهادات مدیریتی بیان خواهد شد.

نظام خط مشی گذاری

نظام خط‌مشی‌گذاری با رسالت و مأموریت مشخصی به وجود آمده است و برای نیل به اهداف معینی تلاش می‌کند. بی‌تردید دستیابی به این اهداف مستلزم شناسایی، کنترل و رفع موانع و مشکلاتی است که ممکن است اجرای مطلوب خط‌مشی‌های عمومی را تحت تأثیر قرار دهد (دانایی‌فرد و همکاران، ۱۳۹۶). از دیرباز تاکنون خط‌مشی‌گذاری مقوله چالش‌برانگیزی برای بشر بوده و هست به‌طوری‌که ادبیات علم سیاست مملو از تعاریف مختلف خط‌مشی است. تقریباً هرکسی که در باب خط‌مشی مطلبی نوشته تعریفی نیز از خط‌مشی ارائه داده است (دانایی‌فرد، ۱۳۸۸).

خط‌مشی را می‌توان تصمیمات اتخاذشده از طریق دولت‌ها دانست که هدفی را تعریف و ابزاری را برای دستیابی به آن مشخص می‌کند (هاولت، ۱۳۸۰) و تصمیمات و سیاست‌هایی که به‌وسیله مراجع مختلف بخش عمومی مثل مجلس، دولت و قوه قضائیه که نماینده حفظ منافع عمومی هستند اتخاذ می‌شود (الوانی، ۱۳۸۶). تدوین خط‌مشی نیز زمانی آغاز خواهد شد که پس از آن که مشکل عمومی تشخیص داده شد و راه‌حل‌های ممکن پیش‌بینی و نتایج هر راه‌حل برآورد شد می‌توان از طریق مقایسه، بهترین راه را انتخاب نمود و خط‌مشی مطلوب را ارائه نمود (الوانی، ۱۳۸۶). اجرا و ارزیابی خط‌مشی گام بعدی است که پس از آن که خط‌مشی جنبه قانونی و رسمی پیدا کرد باید اجرا و مورد ارزیابی قرار گیرد و نقاط قوت و ضعف آن در عمل نیز شناخته شود. خط‌مشی‌گذار باید خط‌مشی تصویب‌شده را پیگیری کند و نتایج حاصل از آن را مورد ارزیابی قرار دهد (الوانی، ۱۳۷۶).

آیستون (۱۹۷۱) خط‌مشی را رابطه‌ی یک واحد دولتی با محیط خود تعریف می‌کند. چنین تعریفی کلی بوده و شناخت محدوده‌های این رابطه چندان قابل تشخیص نیست و می‌تواند همه‌چیز را در برگیرد. بنابراین، به اقتضای هر حوزه و تخصصی، این مقوله باید

بازتعریف و بومی‌سازی شود تا بتوان به کارایی و اثربخشی دست یافت. مطالعه چگونگی ایجاد خط-مشی‌ها عموماً یک سری از فعالیت‌ها، یا مراحل را مورد توجه قرار می‌دهد که در نظام‌های سیاسی اتفاق می‌افتد. مفهوم این مدل مرحله‌ای، عبارت است از خط‌مشی‌گذاری که در مراحل شناخته‌شده اتفاق می‌افتد و هر مرحله می‌تواند جداگانه مورد توجه قرار گیرد (گیوریان و همکاران، ۱۳۸۴).

در این تحقیق، از سه بعد نظام خط‌مشی‌گذاری استفاده شده است: **تدوین**: پس از آن که مشکل عمومی تشخیص داده شد و راه‌حل‌های ممکن پیش‌بینی و نتایج هر راه‌حل برآورد شد، می‌توان از طریق مقایسه، بهترین راه را انتخاب نمود و خط‌مشی مطلوب را ارائه نمود. اجرای و ارزیابی خط‌مشی: پس از آن که خط‌مشی جنبه قانونی و رسمی پیدا کرد باید اجرا و مورد ارزیابی قرار گیرد و نقاط قوت و ضعف آن در عمل نیز شناخته شود. خط‌مشی‌گذار باید خط‌مشی تصویب‌شده را پیگیری کند و نتایج حاصل از آن را مورد ارزیابی قرار دهد.

بانکداری کارآفرینانه

عمل کارآفرینانه، به مفهوم سازی و پیاده‌سازی یک ایده، فرآیند، محصول، خدمت یا یک کسب و کار جدید دلالت دارد. عامل کارآفرینانه، فرد یا گروهی است که مسئولیت شکوفاسازی و به بار نشستن عمل کارآفرینانه را بر عهده می‌گیرد (فارس‌جانی و همکاران، ۱۳۹۰). تأثیر فعالیت‌های کارآفرینی در موفقیت و عملکرد سازمان موجب شده است تا پژوهش‌هایی درمورد عوامل سازمانی و فردی مؤثر بر آن انجام شود (زهرا و کوین^۳، ۱۹۹۵).

یافته‌های پژوهش‌ها نشان می‌دهند که عوامل درون سازمانی و عوامل مرتبط با تفاوت‌های فردی به طور خاص، نقش مهمی در تشویق کارآفرینی سازمانی ایفا می‌کنند (کوین و سلوین^۴، ۱۹۹۱)، پژوهشگران درصدد

شده است. بر اساس این چارچوب، کارکنان هنگامی که سازمان به بهزیستی و ارزش‌های مشترک آنها توجه داشته باشد، سطوح بالایی از حمایت سازمانی ادراک شده را احساس می‌نمایند. بر اساس نظریه حمایت سازمانی، پژوهش‌ها تصریح نموده اند که کارکنان با سطوح بالای حمایت سازمانی ادراک شده، تعهد بیشتری به سازمان دارند، برای آن تلاش می‌نمایند و احساس خشنودی شغلی بیشتری دارند (زمپتاکیس، بلدکاس و موستاکیس^۹، ۲۰۰۹). چنین کارکنانی به احتمال کمتری غیبت می‌نمایند یا از کار خود کناره‌گیری می‌کنند (ازنبرگر و همکاران، ۱۹۸۶). و به احتمال بیشتری به انجام کارهایی فراتر از وظایف رسمی شغلی (رفتارهای مدنی سازمانی) مبادرت می‌نمایند و عملکرد وابسته به نقش بالاتری دارند (آرملی، ازنبرگر، فاسالو و لینچ^{۱۰}، ۱۹۹۸). گرچه، با تصدیق اهمیت حمایت سازمانی ادراک شده و پیامدهای مطلوب آن برای کارکنان و سازمان‌ها، پژوهش‌های تجربی روی اثر بالقوه حمایت سازمانی ادراک شده بر رفتارهای کارآفرینانه در سازمان تمرکز نموده اند.

فعالیت‌های کارآفرینانه درون سازمانی عبارتست از فرآیندها، شیوه‌ها و فعالیت‌های تصمیم‌گیری که منجر به توسعه و تحویل محصولات یا خدمات نوآور و جدید می‌شود (هورنسبای و همکاران، ۲۰۰۲). اگر چه فعالیت‌های کارآفرینانه از سطح فردی سرچشمه می‌گیرند و به وسیله نگرش‌ها یا انگیزه‌های فرد و مهارت‌ها و ویژگی‌های روانشناختی فرد ایجاد می‌شوند، ولی می‌توان با تدوین و اجرای خط‌مشی‌های توسعه کارآفرینی در جهت افزایش تعداد کارآفرینان و تأسیس کسب‌وکارهای کوچک تلاش کرد. سیاست‌گذاری توسعه کارآفرینی، شامل تدوین، اجرا و ارزیابی این سیاست‌ها در قالب یک سیستم خط‌مشی است. این خط‌مشی‌ها در جهت تشویق کارآفرینی هستند و در مراحل پیش از شروع، هنگام شروع و پس از شروع، فرآیند کارآفرینانه مدنظر قرار می‌گیرند و بر ایجاد

بوده‌اند تا برخی از متغیرهای کلیدی اثرگذار بر کارآفرینی سازمانی را شناسایی کنند. عواملی مانند: سیستم‌های پاداش، فرهنگ، ساختار سازمانی و حمایت سازمانی ادراک شده (لارسن و فس^{۱۱}، ۲۰۰۳). از سوی دیگر، درمورد عوامل مرتبط با تفاوت‌های فردی مؤثر بر کارآفرینی پربها (۱۹۹۹) خاطرنشان نموده است؛ سازمان‌ها به خودی خود خلاق، نوآور و کارآفرین نخواهند شد، مگر این که افراد خلاق و نوآور با خصوصیات و ویژگی‌های خاص خود پیکره آن سازمان را تشکیل دهند. به طور کلی، سیر پژوهشی حاکی از این است که نیروی انسانی سازمان‌های کارآفرین دارای ویژگی‌هایی به شرح زیر می‌باشند: ذهنیت تحلیل‌گرایانه، جایگاه مهار درونی، کنجکاو، هوش هیجانی، تحمل بالای ابهام و عدم قطعیت، اعتماد به نفس بالا، نیاز شدید به استقلال، نیاز بالا به احترام، خلاقیت، کارمحوری، سخت‌کوشی و خوش-بینی (جانقربانیان و همکاران، ۱۳۸۹). در یک مفهوم گسترده، رفتار کارآفرینانه همه اعمالی را که اعضای یک سازمان انجام می‌دهند و با اکتشاف، ارزیابی و بهره‌برداری از فرصت‌های کارآفرینی مرتبط می‌باشند، را در بر می‌گیرد (کارتکو، ایرلند، کوین و هورنسبای^{۱۲}، ۲۰۰۵). کارآفرینی فردی در بافت سازمان‌ها با اعمال و نیات افراد در همه سطوح سازمان نسبت به ارزش‌های معین در سازمان رابطه دارد (کارتکو، ایرلند، کوین و هورنسبای، ۲۰۰۵). دو دیدگاه پژوهشی عمده درباب عوامل مرتبط با کارآفرینی وجود دارد: دیدگاه پژوهشی اول بر بافت سازمانی و فرایندهای سازمانی متمرکز است، در صورتی که دیدگاه دوم متمرکز بر افراد است. رفتارهای کارآفرینانه سازمانی بر اساس سطوح مدیریتی مختلف در سازمان در نوسان است (کارتکو و همکاران، ۲۰۰۵). نظریه حمایت سازمانی (ازنبرگر، هانتینگتون، هاتچیسون و سوا^{۱۳}، ۱۹۸۶؛ رودز و ازنبرگر^{۱۴}، ۲۰۰۲) به عنوان چارچوب نظری مفیدی برای رفتارهای کارآفرینانه فردی در سازمان معرفی

انگیزش، فرصت و مهارتها تأثیر دارند (لندستروم و استوینسون^{۱۱}، ۲۰۰۷).

با شدت گرفتن مطالعات در خصوص کارآفرینی و مطرح شدن سوالاتی همچون وظیفه کارآفرین در شرکت پس از تاسیس، مشاهده برخی اقدامات کارآفرینانه از سوی شرکت‌های بزرگ، تغییر ساختار مالکیت شرکت‌ها و بازگرداندن بخشی از مالکیت به مدیران در راستای ایجاد انگیزه و قرار گرفتن نوآوری، سبب گردید تا کارآفرینی سازمانی به عنوان یک استراتژی نوین در شرکت‌های بزرگ برای دستیابی به نوآوری، موفقیت، رشد و بقاء در تحقیقات مدیریتی ورود و مورد توجه ویژه‌ای قرار گیرد (ناهد و گلابی، ۱۳۹۱). زهرا و همکارانش (۱۹۹۰) بیان کرده‌اند که: برخی از شرکت‌های مشهور جهانی برای رسیدن به کارآفرینی می‌بایست شرایط دشواری را تاب آورند. آنها باید سال‌های تشخیص؛ کوچک سازی و بازسازی را تحمل نمایند. این تغییرات فرهنگ و ساختار سازمان آنها را دستخوش تغییر قرار می‌دهد و تاثیرات وجود کارآفرینی را در سازمان و عملیات‌های سازمانی، به وضوح به نمایش می‌گذارد و تغییرات، نوآوری و ابتکار و کارآفرینی در کل جهان محترم و مهم می‌گردد (ناهد و گلابی، ۱۳۹۱).

درک از کارآفرینی سازمانی به عنوان یک زمینه‌ی معتبر و مؤثر تحقیقاتی، مزایای واقعی و محسوسی را برای پژوهشگران به دنبال دارد؛ از این جهت که عملکرد آنان تأثیر مهمی بر یک استراتژی اصلی در پی خواهد داشت. محققان دائماً اهمیت وجود کارآفرینی سازمانی را برای رشد استراتژی گوش زد می‌کنند (آنتونسیک و هیستریچ، ۲۰۰۴). به عنوان مثال دس (۱۹۹۹) بیان کرد که: تقریباً تمامی سازمان‌ها - سازمان‌های جدید التاسیس، شرکت‌های بزرگ و اتحاد ما بین شرکای جهانی - در تلاش‌اند که فرصت‌های نوآورانه و فعالانه بازار محصول را استخراج نمایند. به این نوع رفتار سازمان - ها، کارآفرین سازمانی گویند (دس و همکاران، ۱۹۹۹).

کارآفرینی سازمانی به این دلیل اهمیت می‌یابد که چون سازمان متولی توسعه کارآفرینی می‌باشد خود نیز باید کارآفرینانه باشد. این مهم را می‌توان در مواردی که کارآفرینی در سازمان مزایای زیر را به همراه می‌آورد بخوبی مشاهده نمود. یکی از منافع اصل کارآفرینی سازمانی می‌تواند این باشد که سازمان‌ها یا شرکت‌ها را وادار می‌کند تا گستره‌ای از استراتژی‌ها را، اغلب به شکل ترکیب منحصر، به فردی، مورد استفاده قرار دهند. با چنین کاری شرکتها و سازمان لایه‌هایی از مزایا را با ترکیب متمایز برای برتری رقابتی، ایجاد می‌کنند. همچنین کارآفرینی سازمانی می‌تواند رشد و سودآوری یک شرکت را بهبود بخشد (ناهد و گلابی، ۱۳۹۱). محققان زیادی تلاش کرده‌اند که اهمیت کارآفرینی سازمانی را به‌عنوان یک راهبرد رشد و به‌عنوان ابزاری مؤثر برای دستیابی به مزایای رقابتی مطرح کرده (پینکات^{۱۲}، ۱۹۸۵؛ کراتکو، ۲۰۰۱؛ لامپکین و دس، ۱۹۹۶) و تلاش‌هایی نیز انجام شده است تا از طریق مطالعات تجربی، عناصر اصلی فعالیت‌های کارآفرینانه شرکت‌ها بررسی و شناسایی شوند (زهرا، ۱۹۹۳؛ لامپکین و دس، ۲۰۰۱). یافته‌های حاصل از چنین تحقیقاتی بیانگر این مطلب هستند که عوامل درونی سازمان با خلق یک فضای کارآفرینانه‌ی سازمانی ارتباط تنگاتنگی دارند (کوپن و اسلوین، ۱۹۹۰؛ کراتکو و زهرا، ۲۰۰۲). کارآفرینی سازمانی موجب تغییرات ساختاری، به چالش کشیدن فرهنگ سازمان حاکم، تشکیل گروه‌های کارآفرینانه و ایجاد دیدگاه مشترک بین کارکنان و مدیران، برای رسیدن به آرمان سازمان و در نهایت کارآفرین شدن سازمان، می‌شود. کوپن و اسلوین (۱۹۹۰) کارآفرینی سازمانی را به مفهوم تعهد شرکت بر ایجاد و معرفی محصولات جدید، فرایندهای جدید و نظام‌های سازمانی نوین به کار می‌برند. گاث و گینزبرگ نیز بیان کرده‌اند که کارآفرینی سازمانی دربرگیرنده‌ی دو نتیجه است: ایجاد کسب و کار جدید در درون شرکت

و تغییر سازمانها از طریق نوسازی راهبردی. زهرا می- گوید کارآفرینی سازمانی، فعالیت‌های رسمی و غیر رسمی با هدف ایجاد شرکت جدید در درون سازمان از قبل تاسیس شده، از طریق تولیدات و فرایندهای جدید، نوآوری‌ها و توسعه‌ی بازارها است (کراتکو و هورنسبای، ۱۹۹۶).

پیشینه تحقیق

شریف زاده و همکاران (۱۳۹۶) در مقاله‌ای با عنوان «ارزیابی مؤلفه‌های مؤثر بر خط‌مشی‌گذاری در صنعت نفت و گاز از منظر کارآفرینی» نتایج نشان داد که الگوی نهایی خط‌مشی‌گذاری کارآفرینی در صنعت نفت و گاز کشور به چهار بُعد و چهارده مؤلفه و شصت و یک شاخص وابستگی مستقیم و معنادار دارد. فرهادی قشلاقی و رضوی مهر (۱۳۹۳) در تحقیقی با عنوان «نقش گروه‌های ذی نفوذ بر فرایند خط‌مشی‌گذاری توسعه کارآفرینی مورد مطالعه: دانشجویان دانشکده کارآفرینی دانشگاه تهران» نتایج نشان داد که جامعه دانشگاهی از طریق آموزش، فرهنگ‌سازی، نفوذ بر خط‌مشی‌گذاران کارآفرینی در جهت اصلاحات ساختاری و نهادسازی کارآفرینی، حمایت و پشتیبانی از کارآفرین و کارآفرینی بر فرایند خط‌مشی‌گذاری توسعه کارآفرینی تأثیر می‌گذارند. اکس^{۱۳} و همکاران (۲۰۱۴) در تحقیقی با عنوان خط‌مشی و کارآفرینی، نشان دادند توسعه بنیان‌های اقتصاد خرد نظریه رشد درونزا موجب توسعه یک نظریه سرریز دانش کارآفرینی می‌شوند. همچنین بررسی و توسعه آرایه‌های کلی خط‌مشی‌گذاری منافع اقتصادی منشأ گرفته از کارآفرینی در حوزه بهبود بهره‌وری در راستای افزایش کارایی و توسعه اثربخشی در جامعه می‌گردد. ترجیسن و وانگ^{۱۴} (۲۰۱۳) در تحقیقی با عنوان خط‌مشی‌گذاری و کارآفرینی، نتایج نشان داد تسهیل انتقال تکنولوژی و دانش افراد از طریق کارآفرینی و محورهای وابسته به آن و بهبود خط‌مشی‌های بازاریابی

رابطه معناداری دارند. همچنین با بررسی و توسعه آرایه‌های کلی خط‌مشی‌گذاری منافع اقتصادی منشأ گرفته از کارآفرینی در حوزه تأسیس شغل و مشاغل وابسته آن می‌شود. پلومر و آکس^{۱۵} (۲۰۱۲) در تحقیقی با عنوان خط‌مشی‌گذاری گسترش دانش در تئوری کارآفرینی، نتایج نشان داد که ارزیابی ادعا مانع بودن رقابت محلی بر فعالیت‌های کارآفرینی و اثر مخرب آن در جهت کاهش انگیزه بهره‌برداری از دانش جدید از عوامل اثرگذار می‌باشند.

فرضیه اصلی

عوامل مؤثر در نظام خط‌مشی‌گذاری در مراحل تدوین خط‌مشی، اجرای خط‌مشی و ارزیابی خط‌مشی بر بانکداری کارآفرینانه تأثیر مثبت و معنی‌داری دارند. فرضیه فرعی اول: عوامل تسهیل‌فرآیندهای ایجاد و انحلال، برنامه تضمین اعتبار برای بانک‌های نوپا، بهبود دسترسی به تکنولوژی، کاهش تشریفات زاید اداری برای فعالیت‌های کارآفرینانه در مرحله تدوین بر بانکداری کارآفرینانه تأثیر مثبت و معنی‌داری دارند. فرضیه فرعی دوم: عوامل توجه به ایجاد رقابت‌های کارآفرینانه بین بانک‌ها، توسعه شبکه‌های کارآفرینی، جلوگیری از تغییر متعدد قوانین و مقررات، برنامه ریزی و روش اجرا، فراهم نمودن شرایط لازم برای خود اشتغالی در مرحله اجرا بر بانکداری کارآفرینانه تأثیر مثبت و معنی‌داری دارند. فرضیه فرعی سوم: عوامل سنجش رضایت مشتری، قوانین و مقررات و شاخص‌های مالی بانک (اتفاقات داخلی بانک) در مرحله ارزیابی بر بانکداری کارآفرینانه تأثیر مثبت و معنی‌داری دارند.

چارچوب مفهومی پژوهش

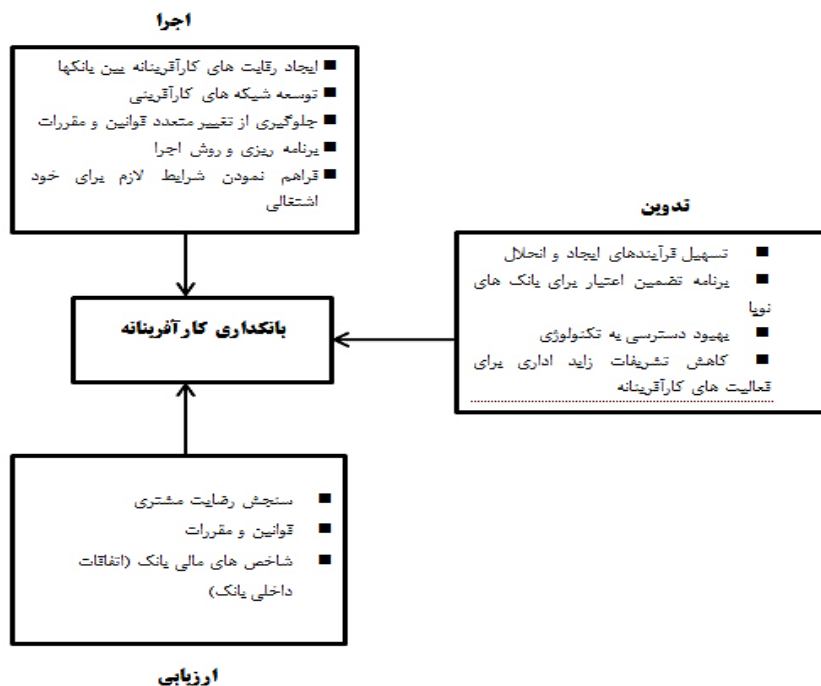
در مرحله نخست داده‌های مورد نیاز جهت ترسیم چارچوب مفهومی پژوهش از خلال بررسی اسناد و مطالعات کتابخانه‌ای گردآوری شد. به این صورت که

در خلال تجزیه و تحلیل محتوای متون و اسناد و مصاحبه‌ها بروز می‌یابند و موجب کشف مقوله‌های مناسب، خصوصیات و ابعاد آنها می‌شوند (استراوس و کوربین^{۱۶}، ۱۹۹۸). نمونه‌گیری نظری تا رسیدن مقوله‌ها به اشباع نظری ادامه یافت. اشباع نظری مرحله‌ای است که در آن داده‌های جدیدی در ارتباط با مقوله پدید نمی‌آیند، مقوله گستره مناسبی می‌یابد و روابط بین مقوله‌ها برقرار و تأیید می‌شوند (گلیسر^{۱۷}، ۲۰۰۳). شکل ۱ چارچوب مفهومی پژوهش را نشان می‌دهد.

روش شناسی

این پژوهش از حیث هدف، کاربردی و از نظر روش، توصیفی و از نوع همبستگی می‌باشد. جامعه آماری در این مرحله مدیران شعب بانک سپه می‌باشد. نمونه‌گیری در این بخش دو مرحله‌ای می‌باشد. در مرحله اول، نمونه‌گیری خوشه‌ای است که مدیران شعبات بزرگ انتخاب (۷۰ درصد) و نبود برخی شعب بزرگ در سایر شهرها انتخاب گردید (قضاوتی).

ابتدا به گردآوری منابع در حوزه نظام خط‌مشی گذاری پرداخته شد. از مطالعات کتابخانه‌ای به طور گسترده‌ای استفاده شد. این مطالعات شامل بررسی مقالات و کتب فارسی و لاتین، بررسی پژوهش‌ها و پایان‌نامه‌های موجود در زمینه موضوع پژوهش و همچنین استفاده از اینترنت جهت دستیابی به جدیدترین یافته‌ها و ... می‌باشد. سپس با بررسی و تحلیل متون عوامل و شاخص‌هایی که در مسیر نظام خط‌مشی گذاری باید به آن توجه شود، بررسی شدند. در مرحله بعد با مراجعه به خبرگان حوزه خط‌مشی‌گذاری ضمن بررسی مضامین احصا شده، نظرات آنان دریافت گردید تا بر اساس آن معیارها و شاخص‌های مناسب جهت شاخص‌های نظام خط‌مشی گذاری طراحی شود. در این پژوهش جهت ساماندهی و نحوه چیدمان و استقرار مفاهیم از نظرات خبرگان استفاده شده است. جامعه خبرگان در این پژوهش عبارت از صاحب‌نظران حوزه خط‌مشی‌گذاری است که دارای سطح تحصیلات دکتری یا دانشجوی دکتری و تجربه کاری مرتبط بوده‌اند. نمونه‌گیری به صورت نظری انجام شد. راهنمای نمونه‌گیری نظری، پرسش‌ها و مقایسه‌هایی هستند که



شکل ۱: الگوی مفهومی پژوهش

متغیرهای دیگر در مدل مقایسه می‌شود. این کار از طریق مقایسه جذر میانگین واریانس استخراج شده هر متغیر با مقادیر ضرایب همبستگی بین آن متغیر با سایر متغیرها انجام می‌گیرد که برای این کار، ماتریسی تشکیل می‌شود که مقادیر قطر اصلی ماتریس جذر میانگین استخراج شده هر متغیر و مقادیر پایین و بالای این قطر، ضرایب همبستگی بین متغیرها است (جدول ۱).

بنابراین با توجه به ماتریس شماره ۱ مقدار جذر متوسط واریانس به اشتراک گذاشته تمامی متغیرهای مرتبه اول از مقدار همبستگی میان آنها بیشتر است که حاکی از قابل قبول بودن روایی و واگرایی متغیرها و برازش خوب مدل‌های اندازه‌گیری است.

روایی همگرا نشان‌دهنده میانگین واریانس به اشتراک گذاشته شده بین هر متغیر پنهان با پرسش‌های مربوط به خود است. به بیان ساده تر، این معیار میزان همبستگی یک بُعد با پرسش‌های خود را نشان می‌دهد که هر چه این همبستگی بیشتر باشد، برازش مدل اندازه‌گیری مربوطه نیز بیشتر است (بارکلی^{۲۰} و دیگران، ۱۹۹۵). شاخص AVE نشان می‌دهد که چه درصدی از واریانس سازه مورد مطالعه تحت تاثیر نشانگرهای آن سازه بوده است با توجه به شاخص

مرحله دوم نمونه‌گیری تصادفی ساده است. حجم جامعه آماری ۱۰۵ مدیر شعبات بانک سپه شهر تهران می‌باشد. لذا حجم کلی نمونه براساس فرمول جامعه محدود تعداد ۸۳ مورد می‌باشد. برای جمع‌آوری اطلاعات از پرسشنامه محقق ساخته بانکداری کارآفرینانه و خط مشی گذاری در قالب طیف ۵ گانه لیکرت استفاده شد. جهت تنظیم پرسشنامه از مبانی نظری کمک گرفته شده است. همچنین سنجش روایی پرسشنامه از طریق روایی صوری و روایی سازه ای و پایایی و قابلیت اعتماد پرسشنامه از طریق ضریب آلفای کرونباخ و پایایی ترکیبی بررسی شد. روایی صوری پرسشنامه توسط اساتید محترم، نخبگان و متخصصان مورد بازنگری و تایید قرار گرفت و برای تعیین قابلیت اعتماد پرسشنامه، ضریب آلفای کرونباخ محاسبه شد که میزان آن برای بخش‌های مختلف پرسشنامه در جدول (۲) آمده است. برای آزمودن فرضیه‌های پژوهش روش مدل سازی معادلات ساختاری با رویکرد حداقل مربعات جزئی به کار گرفته شده است. برای سنجش روایی و پایایی مدل اندازه گیری تحقیق، شاخص‌های میانگین واریانس استخراج شده (AVE^{۱۸})، پایایی ترکیبی (CR^{۱۹}) و ضریب تعیین (R^۲) بررسی شد. در روایی واگرا، میزان تفاوت بین شاخص‌های یک متغیر با شاخص‌های

جدول ۱: ماتریس سنجش روایی واگرا به روش فورنل و لاکر

متغیرها	۱	۲	۳	۴	۵	۶	۷	۸	۹	۱۰
۱. حمایت مدیریت عالی	۰/۸۸									
۲. ساختار سازمانی	۰/۸۲	۰/۸۹								
۳. استراتژی سازمانی	۰/۷۳	۰/۶۲	۰/۷۹							
۴. معرفی و ارائه خدمات	۰/۷۱	۰/۵۹	۰/۸۱	۰/۸۵						
۵. توسعه بازار خدمات	۰/۷۹	۰/۶۶	۰/۶۷	۰/۷۳	۰/۸۷					
۶. تحلیل بازار	۰/۷۴	۰/۵۷	۰/۶۱	۰/۸۳	۰/۶۹	۰/۹۱				
۷. خلق ارزش برای مشتریان	۰/۷۷	۰/۷۳	۰/۵۹	۰/۶۷	۰/۷۵	۰/۷۹	۰/۸۶			
۸. تدوین	۰/۷۸	۰/۸۲	۰/۸۰	۰/۶۷	۰/۷۱	۰/۸۱	۰/۸۷	۰/۹۳		
۹. اجرا	۰/۸۲	۰/۷۰	۰/۸۶	۰/۶۹	۰/۷۷	۰/۵۱	۰/۷۵	۰/۶۹	۰/۸۸	
۱۰. ارزیابی	۰/۸۷	۰/۷۶	۰/۷۲	۰/۸۰	۰/۸۲	۰/۶۹	۰/۶۴	۰/۶۲	۰/۵۷	۰/۸۴

جدول ۲: نتایج میانگین واریانس استخراج شده و پایایی ترکیبی متغیرهای تحقیق

متغیرهای پنهان	ابعاد متغیرها	AVE	CR
بانکداری کارآفرینانه	حمایت مدیریت عالی	۰،۴۷۱	۰،۹۱۴
	ساختار سازمانی	۰،۳۷۹	۰،۸۵۷
	استراتژی سازمانی	۰،۴۸۹	۰،۸۸۷
	معرفی و ارائه خدمات	۰،۴۲۰	۰،۸۳۸
	توسعه بازار خدمات	۰،۴۵۱	۰،۸۷۲
	تحلیل بازار	۰،۵۱۰	۰،۸۹۱
خط مشی گذاری	خلق ارزش برای مشتریان	۰،۷۳۴	۰،۹۰۱
	تدوین	۰،۷۰۷	۰،۸۹۵
	اجرا	۰،۷۲۸	۰،۸۶۹
	ارزیابی	۰،۴۹۶	۰،۸۱۳

مدل ساختاری کلی

مدل ساختاری در واقع مدل کلی تحقیق است و روابط بین متغیرهای مستقل و وابسته تحقیق را نشان می دهد. بر این اساس، در تحقیق حاضر مدل ساختاری بیانگر رابطه مستقیم متغیر مستقل نظام خط مشی گذاری با متغیر وابسته بانکداری کارآفرینانه است (شکل شماره ۲). یافته های تحقیق در خصوص برازش نیکویی مدل نشان داد که هر چند مدل برآورد شده براساس شاخص کای اسکویر از برازش نیکویی مناسبی برخوردار نیست، بر اساس سایر شاخص ها، برازش نیکویی قابل قبولی داشت (جدول ۲).

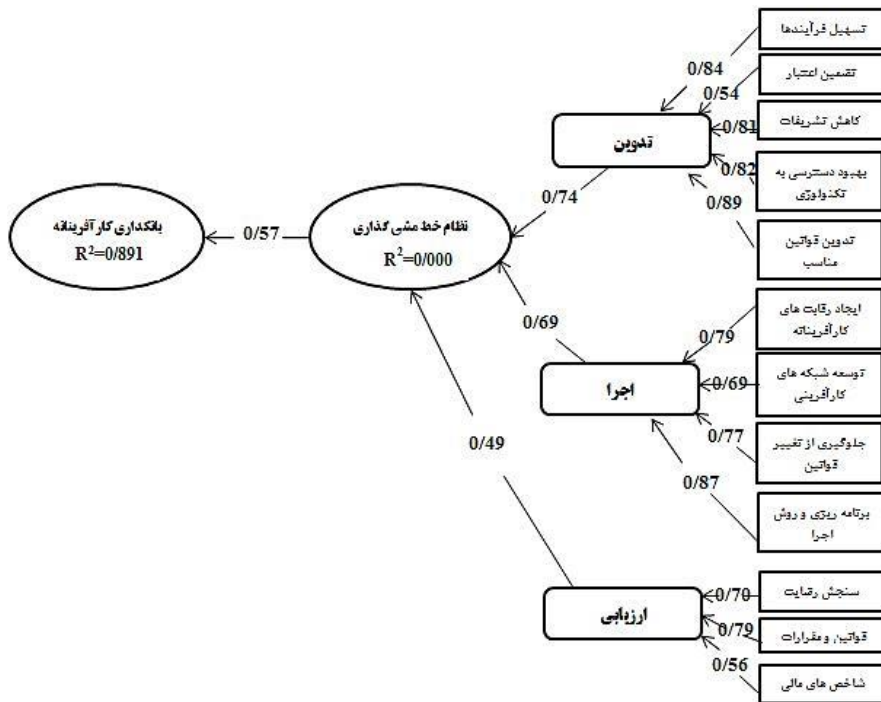
مقادیر R^2 نیز نشان می دهد سازه های درونزا در مدل تحقیق به چه میزان قدرت پیش بینی کنندگی را دارند. با توجه به اینکه همه مقادیر ضریب تعیین از ۰/۶۷ بیشتر است، می توان نتیجه گرفت معیار یاد شده برازش مدل را به خوبی تایید می کند.

شکل ۲، مدل اندازه گیری را در حالت تخمین استاندارد نشان می دهد. بارهای عاملی و ضرایب مسیر در شکل نشان داده است. شاخصی که بیشترین بار عاملی را داشته باشد، در اندازه گیری متغیر مربوطه سهم بیشتری دارد و شاخصی که ضرایب کوچک تری داشته باشد، سهم کمتری را در اندازه گیری متغیر مربوطه ایفا می کند.

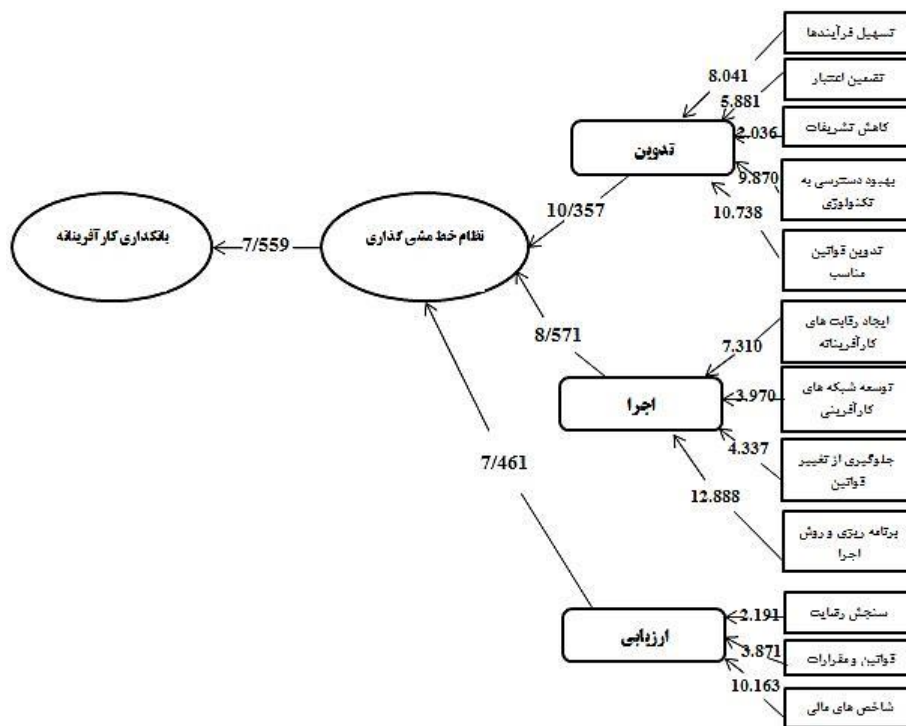
میانگین واریانس استخراج شده، مقادیر بالاتر از ۰/۵ نشان از روایی مناسب سازه های مورد بررسی دارد. برای تعیین پایایی سازه ها در این تحقیق از روش پایایی مرکب (CR) استفاده شد (جدول ۲) که ضرایب آن برای سازه هایی که مقدار CR آنها بالاتر از مقدار ۰/۷ باشند، پایایی قابل قبولی را نشان می دهد و هر چه این مقدار به ۱ نزدیک تر باشد، پایایی آن بیشتر است. لذا شاخص های فوق به همراه بررسی معنی داری بارهای عاملی جهت تائید مناسبت نشانگرهای سازه ها مورد استفاده قرار گرفتند.

یافته ها

ویژگی های جمعیت شناختی نمونه پژوهش در این بخش نشان داد که، از نظر وضعیت تاهل ۷۲/۶ درصد از آنها متأهل و ۲۷/۴ درصد نیز مجرد بودند. از نظر سابقه کار نیز فقط ۱/۴ درصد افراد مورد مطالعه دارای سابقه کار بیش از ۲۰ سال بودند. همچنین ۸/۲ درصد نمونه آماری دارای مدرک تحصیلی در مقطع لیسانس، ۸۶/۵ درصد نمونه آماری دارای مدرک تحصیلی در مقطع فوق لیسانس، ۵/۳ درصد نمونه آماری در مقطع دکترا می باشند.



شکل ۲: مدل پژوهش در حالت تخمین ضرایب استاندارد



شکل ۳: مدل پژوهش در حالت معناداری ضرایب مسیر

پوشش داده می شود؛ بنابراین طبیعی است که این مقدار برای متغیر مستقل مقداری برابر صفر می باشد و برای متغیر وابسته مقداری بیش از صفر باشد. هر چه این

اعداد داخل دایره شاخص ضریب تعیین (R^2) می باشند. ضریب تعیین بررسی می کند چند درصد از واریانس یک متغیر وابسته توسط متغیر مستقل تبیین و

مقدار بیشتر باشد به معنای این است که تأثیر ضریب متغیر مستقل بر وابسته بیشتر است. همان طور که از شکل پیداست، متغیر نظام خط مشی گذاری و سه مولفه آن حدود ۵۷ درصد از واریانس متغیر وابسته بانکداری کارآفرینانه را تبیین کرده اند.

شکل (۳) نیز مدل پژوهش را درحالت معناداری ضرایب (t-value) نشان می دهد. این مدل در واقع، معادلات اندازه گیری (بارهای عاملی) و ضرایب مسیر را با استفاده از آماره تی آزمون می کند.

اگر مقدار آماره تی خارج از بازه $-1/96$ تا $+1/96$ قرار گیرد، بار عاملی یا ضرایب مسیر در سطح اطمینان $0/95$ معنادار می باشد و اگر مقدار آماره تی درون این بازه قرار گیرد، بار عاملی یا ضریب مسیر معنادار نیست. اگر مقدار آماره تی خارج از بازه $-2/58$ تا $+2/58$ قرار گیرد، بار عاملی یا ضریب در سطح اطمینان $0/99$ معنادار است.

ارزیابی نیکویی برازش مدل

مدل PLS برخلاف مدل های مبتنی بر کوواریانس فاقد شاخص های متعدد برازش است؛ اما به اعتقاد آما تو و همکاران (۲۰۰۴)، شاخص GOF^{21} در PLS می تواند همانند شاخص های برازش کلی مدل عمل کند و از آن برای بررسی اعتبار یا کیفیت مدل PLS به-طور کلی استفاده کرد. معیار GOF توسط تنهاوس و همکاران (۲۰۰۴) ابداع گردید.

در تحقیق حاضر شاخص افزونگی معادل $(0/5)$ و متوسط ضرایب تعیین معادل $(0/445)$ است. مقدار GOF طبق فرمول زیر محاسبه گردید و برابر با

جدول ۳: معیارهای اعتبارسنجی مدل ساختاری (Chin, 1998)

شاخص	تفسیر شاخص
ضریب تعیین (R^2)	واریانس توضیحی یک متغیر درونزا را نسبت به واریانس کل آن توسط متغیرهای برونزا اندازه گیری می کنند برای این شاخص مقادیر بزرگتر از $0/67$ ، قوی، بزرگتر از $0/33$ متوسط و کمتر از $0/19$ ، ضعیف تلقی می شوند.
(β) ضرایب مسیر	ضرایب مسیر بین متغیرهای پنهان بر اساس علامات جبری، مقدار و معناداری، نوع رابطه بین دو متغیر را نشان می دهد. منفی بودن ضریب، رابطه عکس و مثبت بودن ضریب رابطه مستقیم بین دو متغیر را نشان می دهد.

فرمول (۱)

$$GOF = \sqrt{\text{Communality} \times R^2}$$

فرمول (۲)

$$\bar{R}^2 = \frac{1}{n} \sum_{i=1}^n R_i^2$$

$$\bar{R}^2 = \frac{0.891 + 0.000}{2} = 0.445$$

$$GOF = \sqrt{0.5 \times 0.445} = 0.471$$

اعتبارسنجی مدل ساختاری

پس از اعتبارسنجی مدل های اندازه گیری نوبت به بررسی ساختاری تحقیق می رسد. در این قسمت و در جدول معیارهای اعتبار سنجی مدل ساختاری عنوان شده است.

آزمون مدل ساختاری با استفاده از بررسی ضریب مسیر (β) یعنی اعداد روی مسیر، معنی داری ضرایب مسیر و مقادیر R^2 یا واریانس تبیین شده فرضیه های پژوهش را می آزماید.

ضریب مسیر (ضریب بتا):

این ضریب نشان دهنده شدت و نوع رابطه بین دو متغیر پنهان است؛ و عددی بین -1 و $+1$ می باشد. در صورتی که این عدد برابر با صفر شود نشان می دهد که هیچ رابطه خطی بین دو متغیر وجود ندارد، اگر مقدار آن بزرگتر از $0/6$ باشد بیانگر رابطه قوی و اگر بین $0/6$ و $0/3$ باشد، رابطه متوسط و چنانچه کوچکتر از $0/3$ باشد، رابطه ضعیف است.

ضریب تعیین در مدل ساختاری پژوهش

جدول ۴: ضریب تعیین متغیرهای درونزای تحقیق

متغیر وابسته	ضریب تعیین R^2
بانکداری کارآفرینانه	۰,۸۹۱

با توجه به نتایج تحلیل مسیر، ضریب معناداری نظام خطمشی گذاری بر بانکداری کارآفرینانه برابر با ۷/۵۵۹ و بزرگتر از ۱/۹۶ و ضریب مسیر آن ۰/۵۷ است که تأثیر معنادار را نشان می‌دهد. نتایج به دست آمده از آزمون مدل کلی پژوهش حکایت از برازش بالای مدل پژوهش دارد. بدین ترتیب فرضیه‌های مطرح شده پژوهش همگی مورد تأیید قرار می‌گیرند.

نتیجه‌گیری

امروزه درآمدزایی برای بانکها بیش از پیش دشوار شده است. علت این مسئله را می‌توان در تحولات محیطی کنونی و ملزومات قانونی شدیدتر در زمینه مدیریت ریسک جستجو کرد. برای مثال نتایج تحقیقی که دیلویت در سال ۲۰۱۷ منتشر کرد، نشان می‌دهد پس از بحران مالی سال ۲۰۰۸، بانکهای اروپایی نتوانسته‌اند بازده سرمایه خود را به بیش از هزینه سرمایه خود برسانند. به همین ترتیب، تحلیلگران معتقدند تا پایان سال ۲۰۱۹، روند کاهش سودآوری بانکها کماکان ادامه خواهد یافت. در عین حال، تقریباً تمامی صنایع غیر بانکداری مانند جهانگردی در حال توسعه فناوریها و فرآیندهای آینده‌نگرانه هستند تا خدمات خود را هر روز بهبود بخشند و انتظارات مشتریان خود از خدمات چهره به چهره را برآورده سازند. وقتی اینگونه صنایع سطح توقعات مشتریان را بالا ببرند، نواقص و کمبودهای صنعت پیر بانکداری آشکار می‌شود. در جهانی که پر از ایده‌های نوآورانه و تجارب برتر در صنایع گوناگون است، صنعت بانکداری فرصت‌های

از دست‌رفته زیادی دارد که باید به آنها پردازد و در استراتژی‌های توسعه خود سهم نوآوری و کارآفرینی در بانکداری را افزایش دهد. اقتصاد هر کشوری در راستای رسیدن به توسعه پایدار نیازمند تقویت زیرساخت‌ها و بهره‌گیری از فرصت‌ها و ایده‌ها است. صنعت بانکداری در کشورهای در حال توسعه از جمله ایران نقش اصلی را در زمینه رقابت ایفا می‌نماید زیرا نظام اقتصادی این قبیل کشورها اساساً بانک محور است. در همین راستا، شاخص رقابت پذیری جهانی، بر اساس نظریه مراحل مختلف توسعه اقتصادی، سه مرحله را در توسعه اقتصادی کشورها از یکدیگر بازشناخته است: در مرحله نخست اقتصاد کشورها مبتنی بر عوامل تولید است و کشورهایی که در این مرحله قرار دارند، به طور عمده با تکیه بر عواملی چون نیروی کار غیر ماهر و منابع طبیعی به رقابت می‌پردازند. همگام با بهبود رقابت پذیری کشورها، بهره‌وری آنها و به دنبال آن دستمزد نیروی کار افزایش می‌یابد و در نتیجه، کشورها در مسیر توسعه به پیش می‌روند. این عوامل، کشورها را به سوی مرحله توسعه مبتنی بر کارایی سوق می‌دهد. در نهایت، با ورود کشورها به این مرحله، دستمزدهای بالا و سطح زندگی متناسب با آن تنها در صورتی حفظ خواهد شد که کسب و کارها توان رقابت با محصولات جدید و منحصر به فرد را داشته باشند.

در این پژوهش تلاش شده است عوامل و معیارهای اثرگذار نظام خطمشی‌گذاری بر بانکداری کارآفرینانه بررسی شود. بر این اساس سه فرضیه مطرح شد که برای آزمون آنها از روش‌های آزمون تحلیل عاملی تأییدی برای بررسی میزان صحت فرضیه‌ها استفاده شده است. نتایج حاصل از آزمون فرضیه‌های پژوهش نشان می‌دهد:

در مرحله تدوین نظام خطمشی‌گذاری، تسهیل فرآیندها، تضمین اعتبار، بهبود دسترسی، تدوین قوانین

پیشنهاد‌های پژوهش

به منظور ارتقای بانکداری کارآفرینانه بر اساس نظام خط‌مشی گذاری، پیشنهادهایی به شرح ذیل ارائه میگردد:

(۱) شبکه‌های اطلاعاتی خط‌مشی جهت ارتقای کیفیت تدوین خط‌مشی گذاری در بانکها طراحی شود؛

(۲) برگزاری دوره‌های آموزشی مستمر جهت به روز کردن و افزایش آگاهی و مهارت کارشناسان به ویژه تقویت سطح دانش فنی و تخصصی و مهارت‌های کارآفرینانه آنها در بانک طراحی و برگزار شده و زمینه لازم جهت عضویت کارشناسان در شبکه‌ها و انجمن‌های علمی و تخصصی فراهم گردد؛

(۳) ایجاد کانون‌ها یا اتاق‌های فکر متشکل از کارشناسان باتجربه و نوآور برای ایده پردازی در خصوص شیوه‌های بهبود عملکرد سازمانی به طور جدی مورد توجه مدیران سازمان قرار گیرد؛

(۴) افکار و ایده‌های نوآورانه کارشناسان در سازمان مورد استقبال قرار گرفته و به منظور تشویق افراد به ایده پردازی، پاداش مادی یا معنوی مناسب به آنها تعلق گیرد؛

(۵) امکان دسترسی کارشناسان به دانش و اطلاعات روزآمد از طریق توسعه و تقویت زیرساخت‌های فناورانه لازم از قبیل ارتباطات شبکه‌ای، مدیریت اسناد و پایگاه داده‌های و موتورهای کاوش و بازیابی اطلاعات و یکپارچه و به روز کردن سیستم‌های اطلاعاتی سازمان، تسهیل شود؛

(۶) مدیران سازمان به تشکیل تیم‌های کاری و انجام کارهای گروهی بیشتر از کارهای فردی بها داده و شرایط لازم را برای انجام چنین فعالیت‌هایی فراهم نمایند.

(۷) به منظور اجرای موفقیت آمیز الگوی بانکداری کارآفرینانه بر اساس نظام خط‌مشی گذاری، این چارچوب باید به صورت منظم و مستمر مورد

مناسب و کاهش تشریفات از معیارهای نظام خط‌مشی گذاری هستند. بر اساس نتایج به دست آمده از آزمون چارچوب مفهومی پژوهش، متغیرهای مشاهده شده «تدوین قوانین مناسب» با میزان ۸۰ درصد (۰/۸۹^۲)، «تسهیل فرآیندها» با میزان ۷۰ درصد (۰/۸۴^۲)، «بهبود دسترسی به تکنولوژی» با میزان ۶۷ درصد (۰/۸۲^۲)، «کاهش تشریفات زاید اداری» با میزان ۶۵ درصد (۰/۸۱^۲) به ترتیب تبیین کننده بانکداری کارآفرینانه هستند.

در مرحله اجرا نظام خط‌مشی گذاری، ایجاد رقابت‌های کارآفرینانه بین بانکها، توسعه شبکه‌های کارآفرینی، جلوگیری از تغییر متعدد قوانین و مقررات و برنامه ریزی و روش اجرا از معیارهای نظام خط‌مشی گذاری هستند. بر اساس نتایج به دست آمده از آزمون چارچوب مفهومی پژوهش، متغیرهای مشاهده شده «برنامه ریزی و روش اجرا» با میزان ۷۵ درصد (۰/۸۷^۲)، «ایجاد رقابت‌های کارآفرینانه بین بانکها» با میزان ۶۲ درصد (۰/۷۹^۲)، «جلوگیری از تغییر متعدد قوانین و مقررات» با میزان ۵۹ درصد (۰/۷۷^۲) و «توسعه شبکه های کارآفرینی» با میزان ۴۷ درصد (۰/۶۹^۲) به ترتیب تبیین کننده بانکداری کارآفرینانه هستند.

در مرحله ارزیابی نظام خط‌مشی گذاری، سنجش رضایت مشتری، قوانین و مقررات و شاخص‌های مالی بانک (اتفاقات داخلی بانک) از معیارهای نظام خط-مشی گذاری هستند. بر اساس نتایج به دست آمده از آزمون چارچوب مفهومی پژوهش، متغیرهای مشاهده شده «قوانین و مقررات» با میزان ۶۲ درصد (۰/۷۹^۲)، «سنجش رضایت مشتری» با میزان ۴۹ درصد (۰/۷۰^۲) و «شاخص‌های مالی بانک (اتفاقات داخلی بانک)» با میزان ۳۱ درصد (۰/۵۶^۲) به ترتیب تبیین کننده بانکداری کارآفرینانه هستند.

داوری، علی (۱۳۹۲). ارائه مدل نظام خط مشی گذاری توسعه کارآفرینی، چشم انداز مدیریت دولتی، شماره ۱۱، صص ۳۳-۵۰.

درویش، حسن؛ الوانی، سید مهدی؛ صالحی صدیقی، جمشید؛ عباس زاده، حسن (۱۳۹۰). عوامل مؤثر بر گرایش به کارآفرینی در بانکهای خصوصی ایران، مطالعات مدیریت (بهبود و تحول)، دوره ۱۸، شماره ۶۶، زمستان، صص ۷۹-۹۹.

شریف زاده، فتاح؛ قربانی زاده، وجه الله؛ سیدنقوی، میر علی؛ حسین پوری، مهدی (۱۳۹۶). ارزیابی مؤلفه‌های مؤثر بر خط‌مشی گذاری در صنعت نفت و گاز از منظر کارآفرینی، فصلنامه علمی - پژوهشی مدیریت سازمان‌های دولتی، دوره ۴، شماره ۳ (پیاپی ۱۵)، تابستان، صص ۱۴۶-۱۶۵.

فارسیجانی، حسن؛ فرضی پور صائین، رضا؛ ترابی پور، سید محمدرضا (۱۳۹۰). بررسی و تبیین نقش کارآفرینی در عملکرد مدیریت زنجیره‌ی سرد (موردکاوی: صنایع غذایی)، فصلنامه توسعه کارآفرینی، دوره ۴، شماره ۳ (۱۳)، پاییز، صفحه ۸۹-۱۰۸.

فرهادی قشلاقی، داریوش؛ رضوی مهر، نرگس السادات (۱۳۹۳). نقش گروه‌های ذی نفوذ بر فرایند خط مشی گذاری توسعه کارآفرینی مورد مطالعه: دانشجویان دانشکده کارآفرینی دانشگاه تهران، دومین همایش ملی کارآفرینی و رقابت پذیری، ساری، مرکز کارآفرینی و ارتباط با صنعت دانشگاه مازندران.

گیوریان، حسن و ربیعی مندجین، محمدرضا (۱۳۸۴). تصمیم‌گیری و تعیین خط‌مشی دولتی، تهران، یکان ناهید، مجتبی؛ گلابی، امیر (۱۳۹۱). توصیفی از استراتژی کارآفرینی سازمانی بر اساس مدل موریس، بررسی‌های بازرگانی، شماره ۵۳، خرداد و تیر.

پایش و کنترل قرار گیرد تا انحرافات از اهداف و برنامه‌های آن مورد شناسایی قرار گرفته و اصلاح شود. بدین منظور، تدوین ابزارها و سنجه‌های مناسب برای سنجش اثرات اجرای این الگو در دوره‌های زمانی مشخص، می‌تواند در صورت لزوم اقدامات اصلاحی مناسبی را در اختیار مدیران بانک‌ها قرار دهد.

منابع

الوانی، سید مهدی (۱۳۸۶). تصمیم‌گیری و تعیین خط‌مشی دولتی. تهران: سمت.

الوانی، مهدی (۱۳۷۶). تصمیم‌گیری و خط‌مشی دولتی، تهران، سمت.

جانقربانیان؛ زهرا؛ کامکار، منوچهر؛ سماواتیان، حسین (۱۳۸۹). پیش‌بینی رفتارهای کارآفرینانه بر اساس حمایت سازمانی ادراک شده و هوش هیجانی، صنعت و کارآفرینی، شماره ۴۸، تیرماه.

حسینی مقدم، سید محمد رضا؛ حجازی، سید رضا (۱۳۹۳). تأثیر گرایش کارآفرینانه بر عملکرد بانک‌ها با متغیر میانجی بازارگرایی، فصلنامه توسعه کارآفرینی، دوره ۷، شماره ۲ (شماره پیاپی ۲۴)، صفحه ۲۱۱-۲۲۹.

دانایی‌فرد، حسن؛ شکری، زینب؛ فانی، علی‌اصغر؛ فروزنده، لطف الله (۱۳۹۶). ارائه الگوی عوامل تأثیرگذار بر ارزشیابی کیفیت خط‌مشی‌های عمومی ایران، فصلنامه مدیریت نظامی، دوره ۱۶، شماره ۶۴، زمستان، صفحه ۴۲-۶۶.

دانایی‌فرد، حسن (۱۳۸۸). تحلیلی بر موانع تولید دانش در حوزه علوم انسانی: رهنمودهایی برای ارتقای کیفیت ظرفیت سیاست ملی علم ایران. فصلنامه علمی-پژوهشی سیاست علم و فناوری، سال دوم، شماره ۱.

- Kuratko, D. F. Hornsby, J. S. Corso, L. M (1996), "Building an adaptive firm", *Small Business Forum*, Vol. 14, No. 1, pp. 41-48.
- Laursen, K., Foss, N (2003). New human resource management practices, complementarities and the impact on innovation performance, *Cambridge Journal of Economics*, 2003, vol. 27, issue 2, 243-263
- Lumpkin, G. T. Dess, G. G (1996), "Clarifying the entrepreneurial orientation construct and linking it to performance", *Academy of Management Review*, Vol. 21, No. 1, pp. 135-172.
- Lundstrom, A., Stevenson, L. (2001). Entrepreneurship Policy for the Future, *Swedish Foundation for Small Business Research, Chapter7, 130-147*.
- Plummer, L. A. & Acs, Z. J. (2012). Localized competition in the knowledge spillover theory of entrepreneurship. *Journal of Business Venturing* Published online 17, Nov 2012.
- Pinchot, G (1985), *Intrapreneuring: Why you don't have to leave the corporation to become an entrepreneur*, New York: Harper & Row Publishers.
- Rhoades, L., Eisenberger, R (2002). Perceived organizational support: A review of the literature, *Journal of Applied Psychology*, 87 (4), 698-714.
- Strauss, A., & Corbin, J. (1998). *Basics of qualitative research: Grounded theory procedures and techniques*, 2nd ed. Thousand Oaks, CA: Sage
- Stevenson, L. & Lundström, A., (2007), Dressing the emperor: the fabric of entrepreneurship policy, in D. B. Audretsch, I. Grilo, & A. R. Thurik (eds). *Handbook of Research on Entrepreneurship Policy*. Cheltenham: Edward Elgar, pp. 94 - 129
- Terjesen, S. & Wang, N. (2013). Coase on entrepreneurship. *Small Business Economics*, 40, 173-184.
- Zahra, S.A; Covin, j.g. (1995). Contextual influences on the corporate entrepreneurship - performance relationship: a longitudinal analysis, *Journal of business venturing*, 10 (10): 43-58.
- Zahra, Sh. A. (1993). Environment, Corporate Entrepreneurship, and Financial Performance: A Taxonomic Approach. *Journal of Business Venturing*, 8 (4), 319-340.
- Zampetakis, L. A., Beldekos, P., & Moustakis, V.S (2009), Day-to-day entrepreneurship within organizations: The role of trait Emotional Intelligence and Perceived Organizational Support. *European Management Journal*, 27, 165-175.
- هاولت، مایکل و رامش، ام (۱۳۸۰). مطالعه خط‌مشی عمومی. ترجمه عباس منوریان و ابراهیم گلشن. مرکز آموزش مدیریت دولتی.
- Acs, Z. J., Braunerhjelm, P., Audretsch, D. B. & Carlsson, B. (2014). A knowledge spillover theory of entrepreneurship. *Small Business Economics*, 32, 15-30.
- Antonicic, Bostjan & Hisrich, Robert D. (2004). "Corporate Entrepreneurship Contingencies and Organizational Wealth Creation", *Journal of Management Development*, Vol 23, No 6, PP 518-550.
- Armeli, S., Eisenberger, R., Fasolo, P., & Lynch, P (1998), Perceived organizational support and police performance. The moderating influence of socio emotional needs. *Journal of Applied Psychology*, 83, 297-288.
- Barclay, D., Higgins, C., & Thompson, R. (1995). The partial least squares approach to causal modeling: personal computer adoption and use as an illustration, *technological studies*, 2 (2), 285-309.
- Covin, J. G., & Slevin, D. P. (1991). Strategic Management of Small Firms in Hostile and Benign Environments. *Strategic Management Journal*, 10, 75-87.
- Dess G, Lumpkin G, Covin J (1999) Entrepreneurial strategy making and firm performance: tests of contingency and configurational models. *Strateg Manag J* 18:677-695.
- Eisenberger, R., Huntington, R., Hutchison, S., & Sowa, D (1986), Perceived organizational support. *Journal of Applied Psychology*, (3)71, 507-500
- Glaser, B. G. (2003). *The grounded theory perspective II: Description's remodeling of grounded theory methodology*. Mill Valley, CA: Sociology Press.
- Hill, M. Elizabeth (2013), "The Development of an Instrument to Measure Intrapreneurship: entrepreneurship within the corporate setting". *Journal of Marketing*, Vol. 57:44-56.
- Hornsby, J. S., Kuratko, D. F., & Zahra, S. A (2002). Middle managers' perception of the internal environment for corporate entrepreneurship: assessing a measurement scale, *Journal of Business Venturing*, Volume 17, Issue 3, May 2002, Pages 253-273.
- Kuratko, D. F. Hodgetts, R. M (2001), *Entrepreneurship: A contemporary approach* (5th Ed.), Fort Worth: Harcourt College.
- Kuratko, D. F., Ireland, R. D., Covin, J. G., & Hornsby, J. S (2005). A model of middle level managers' entrepreneurial behavior. *Entrepreneurship Theory and Practice*, 11,-716-699

یادداشت‌ها

- ¹ Hill
- ² Lee et al
- ³ Zahra and Covin
- ⁴ Covin and Slevin
- ⁵ Laursen and Foss
- ⁶ Kuratko, D F, Ireland, R D, Covin, J G, & Hornsby
- ⁷ Eisenberger, R, Huntington, R, Hutchison, S, & Sowa
- ⁸ Rhoades, and Eisenberger
- ⁹ Zampetakis, L A, Beldekos, P, & Moustakis
- ¹⁰ Armeli, S, Eisenberger, R, Fasolo, P, & Lynch
- ¹¹ Lundstrom and Stevenson
- ¹² Pinchot
- ¹³ Acs
- ¹⁴ Terjesen & Wang
- ¹⁵ Plummer & Acs
- ¹⁶ Strauss, & Corbin
- ¹⁷ Glaser
- ¹⁸ Average Variance extracted
- ¹⁹ Composite Reliability
- ²⁰ Barclay
- ²¹ Goodness of Fit