



## تاثیر رضایت شغلی و آموزش بر خلاقیت کارکنان (مورد مطالعه: شرکت بیمه کارآفرین استان

تهران)

الهه غلام پور راوندی<sup>۱</sup>

چکیده

پژوهش حاضر با هدف بررسی تاثیر رضایت شغلی و آموزش بر خلاقیت کارکنان (مورد مطالعه: شرکت بیمه کارآفرین استان تهران) انجام شده است. این پژوهش از لحاظ هدف، کاربردی- عملی و از نظر ماهیت و روش جز توصیفی - پیمایشی از نوع همبستگی است. جامعه آماری پژوهش حاضر شامل کلیه کارکنان شرکت بیمه کارآفرین تهران می باشد. در این پژوهش از پرسشنامه برای جمع آوری داده ها و برای تایید روایی پرسشنامه از نظرات خبرگان و برای سنجش پایایی از نرم افزار spss استفاده شد و آلفای کرونباخ ۰/۸۶، ۰/۸۲، ۰/۸۵، به دست آمد. جهت تجزیه و تحلیل داده ها از نرم افزارهای Amos ، spss و مدل تحلیل مسیر استفاده گردید. و نتایج حاکی از آن است رضایت از شرایط کاری، رضایت از مافوق و رضایت از همکار تاثیر مثبت و معناداری بر خلاقیت کارکنان ندارد. رضایت از ترفیع و پیشرفت شغلی و رضایت از وضعیت دریافتی و پاداش ها تاثیر مثبت و معناداری بر خلاقیت کارکنان دارد. همچنین نتایج نشان داد سطح واکنش و سطح نتایج آموزش تاثیر مثبت و معناداری بر خلاقیت کارکنان دارد. سطح رفتار آموزش تاثیر مثبت و معناداری بر خلاقیت کارکنان ندارد.

کلید واژه ها: رضایت شغلی، آموزش، خلاقیت، بیمه کارآفرین

مقدمه

در دنیای رقابتی و پیچیده ی امروز، بی گمان، منابع انسانی با ارزش ترین، تقلید ناپذیرترین، کمیاب ترین منابع برای هر سازمانی اعم از دولتی، خصوصی و در کلیه زمینه های تولیدی، آموزشی و خدماتی می باشد. منابع انسانی اگر بهره وری بالایی داشته باشند می توانند موجبات افزایش بهره وری در سازمان ها را فراهم کنند (Bloisi, 2007). سازمان ها بدون نیروی انسانی مولد و با انگیزه، نه تنها به اهداف خود نخواهند رسید، بلکه به سرعت از صحنه ی رقابت حذف خواهند شد (مهرداد، ۱۳۸۵). رضایت شغلی، یکی از چالش برانگیز ترین مفاهیم سازمانی و پایه بسیاری از سیاست ها و خط مشی های مدیریت برای افزایش بهره وری و کارایی سازمان می باشد.

<sup>۱</sup> دانشجوی کارشناسی ارشد مدیریت بازرگانی- بیمه، دانشگاه آزاد اسلامی، واحد علوم و تحقیقات، تهران، ایران (نویسنده مسئول)  
eli122010@yahoo.com



رضایت شغلی حدی از احساسات و نگرش های مثبت است که افراد نسبت به شغل خود دارند و در صورت کم رنگ شدن این رضایت ممکن است فرد شغل خود را رها سازد (Sy et al., 2006). رضایت شغلی یکی از عوامل بسیار مهم در پیشرفت کار یک سازمان می باشد. بررسی ها در این زمینه ها نشان می دهد که افزایش رضایت شغلی، خلاقیت و مولد بودن فرد را نیز افزایش داده و انگیزه های کاری را بیشتر و غیبت از کار را کاهش می دهد (Sy et al., 2006). لوک رضایت شغلی را حالت عاطفی مثبتی توصیف می کند که نتیجه درک فرد از شرایط کاری است (Taejo et al., 2003). عدم رضایت از شغل می تواند زمینه ساز بخشی از شکایات، کارکرد ناچیز، تولید کالای نامرغوب، دشواری های ناشی از بی انگیزشی و دیگر مشکلات باشد (مصدق راد و همکاران، ۱۳۸۸). رضایت شغلی شرط اساسی حضور و همکاری فرد با سازمان است و این به دلیل نقش مهم رضایت شغلی در افزایش بهره وری، تعهد نسبت به سازمان، تضمین سلامت فیزیکی و روانی، تسریع در یادگیری مهارت های جدید شغلی و افزایش روحیه فرد می باشد (Thakor & Joshi, ۲۰۰۵).

از طرفی دیگر، آموزش کارکنان فرایند موقعیت یابی و پرورش کارکنان در محیط کار است. در بسیاری از موارد این نوع آموزش با آموزشی که کارکنان جدید را با شغلشان آماده می کند در ارتباط است. آموزش منابع انسانی برای افزایش بهره وری و پیشرفت سازمان ضروری است. سازمان ها با سرمایه گذاری در توسعه منابع انسانی، دانش، مهارت، توانایی و نگرش کارکنان خود را برای مقابله با رقابت جهانی ارتقا می دهند (Chiaburu & Tekleab, 2005). عمده ترین هدف هر برنامه ی آموزش سازمانی آن است که در کارمندان، مجموعه ی جدیدی از دانش ها، مهارت ها و نگرش ها را جایگزین سازد. به دلیل اهمیت سازمان ها در برآورده ساختن نیازهای جامعه متخصصان تاکید زیادی بر تداوم آموزش های ضمن خدمت دارند (Tai, 2006). کشاورز و همکاران (۱۳۹۴) در پژوهش خود نشان دادند آموزش با رضایت شغلی کارکنان رابطه مثبت و معناداری دارد (کشاورز و همکاران، ۱۳۹۴). نتیجه پژوهش جودی (۲۰۰۸) نیز موید آن است که آموزش بر حل مسئله، خودکارآمدی، رضایت شغلی بالاتر و انگیزش بالاتر موثر بود، اما بر سازگاری شغلی تاثیری نداشت (Jody, 2008).

عوامل متعددی کارایی افراد را در سازمان تحت تاثیر قرار می دهند یکی از مواردی که رفتار سازمانی هر فرد را به شدت تحت تاثیر قرار می دهد خلاقیت است. خلاقیت برای بقای هر سازمان لازم است و به طور اجمالی ادبیات خلاقیت در حوزه ی سازمان بیانگر دسته بندی های مختلفی از عوامل موثر بر خلاقیت می باشد که از درون و بیرون سازمان بر خلاقیت و نوآوری افراد تاثیر می گذارد (Slater et al., 2010). امروزه همه سازمان ها برای بقا، نیازمند اندیشه های نو و نظرات بدیع و تازه اند. افکار و نظرات جدید همچون روحی در کالبد سازمان دمیده می شود و آن را از نیستی و فنا نجات می دهد (الوانی، ۱۳۸۵). خلاقیت و نوآوری، شرط بقا و کلید موفقیت سازمان ها (فلاح شمس و همکاران، ۱۳۹۱) و نیز یک منبع مهم مزیت رقابتی به شمار می رود (Ganter & Hecker, ۲۰۱۳) و ضرورت وجود آن در سازمان ها تا حدی است که برخی منابع، نبود خلاقیت و نوآوری را با نابودی سازمان در دراز مدت یکی دانسته اند (فلاح شمس و همکاران، ۱۳۹۱). سازمان های دارای قدرت نوآوری بیشتر نیز، در پاسخ به محیط های متغیر و ایجاد قابلیت های جدیدی که به آن ها اجازه نیل به نوآوری بهتر را می دهد، موفق تر هستند (صادقی و محتشمی، ۱۳۹۰). خلاقیت و نوآوری بر رضایت شغلی کارکنان سازمان ها تاثیر بسزایی دارد. در تحقیقی نشان داده شد که خلاقیت پیش بینی کننده عمده و اصلی رضایت شغلی است (Marquis & Huston, 2006). دلال نصیری و همکاران (۱۳۹۱) در پژوهش خود نشان دادند خلاقیت و نوآوری با رضایت شغلی رابطه مثبت و معناداری دارد (دلال نصیری و همکاران، ۱۳۹۱). حسنی و امجدی (۱۳۸۹) در پژوهش خود نشان دادند رضایت شغلی با خلاقیت و نوآوری همبستگی معناداری دارد (حسنی و امجدی، ۱۳۸۹).

<sup>۱</sup>Luke  
<sup>۲</sup>Jody



افزایش رقابت، سرعت و انعطاف پذیری در صنعت بیمه، شرکت های بیمه را بر آن داشته است که همه امکانات لازم را برای بهره برداری و استفاده بهینه از منابع، و در نهایت رضایت مشتریان خود بکار گیرند. در صنعت بیمه، شاهد رقابت چشم گیر و روز افزون شرکت های بیمه هستیم. مشکل دیگر این است که اغلب شرکت های بیمه، خدمات نسبتاً مشابهی عرضه می کنند که نمی تواند برای آن ها مزیت رقابتی به همراه داشته باشد. به این دلیل این شرکت ها توجه خاصی به خلاقیت و نوآوری و اهمیت آن دارند و سعی می کنند مولفه های خلاقیت و نوآوری را در همه اجزای سازمانی خود بکار گیرند. با توجه به آنچه که بیان شد این پژوهش در راستای پاسخگویی به این سوال قرار دارد که رضایت شغلی و آموزش بر خلاقیت کارکنان شرکت بیمه کارآفرین چه تاثیری دارد؟

مبانی نظری پژوهش

رضایت شغلی

منابع انسانی از مهم ترین منابع هر سازمان می باشند. سازمان ها برای این که به اهداف و مقاصد خود برسند و بر چالش های محیطی غلبه یابند، باید از منابع انسانی خود به طور مؤثر استفاده نمایند. یکی از تلاش هایی که سازمان ها جهت حفظ منابع انسانی باید انجام دهند، ایجاد رضایت شغلی در کارکنان است. رضایت شغلی یکی از عوامل بسیار مهم در موفقیت شغلی و عاملی است که باعث افزایش کارایی و نیز احساس رضایت در فرد می گردد (خاوری و یوسفیان، ۱۳۸۶).

بر حسب نظر بلوم<sup>۴</sup> رضایت شغلی نتیجه چندین حالت است که کارمند به طور کلی شغلش را نسبت به فاکتورهای مرتبط به کار و زندگی نگه می دارد. هاپاک<sup>۵</sup> رضایت شغلی را به عنوان ترکیب روانشناسی و پیشامدهای محیطی که باعث می شود شخص از روی صداقت بگوید «من با کارم خشنود هستم» تعریف می کند (آرین پور و همکاران، ۱۳۹۵، ۱۸).

رضایت شغلی، یک نوع ارزشیابی نسبت به خصوصیات و جلوه های شغلی، قضاوت مثبت یا منفی یک فرد در مورد شغل یا موقعیت شغلی خود می باشد (راوری، ۱۳۹۱). معمول ترین تعریف پذیرفته شده از رضایت شغلی، آن را به عنوان وابسته ای از ارزیابی کارکنان از شغل و محیط اطراف شغل خود، می داند. این ارزیابی به دو جز بستگی دارد؛ اول، آنچه کارکنان به طور واقعی در کار تجربه می کند چیست؛ دوم، ارزش ها یا پاداش های مطلوبی که کارکنان را به محل می کشاند، کدام است (فضل ابادی، ۱۳۸۹). از دیدگاه درویش (۱۳۸۶) رضایت شغلی از دو بعد حائز اهمیت است؛ نخست، از جنبه انسانی که شایسته است با کارکنان به صورت منصفانه و با احترام رفتار گردد و دوم، از جنبه رفتاری که توجه به رضایت شغلی می تواند رفتار کارکنان را به گونه ای هدایت نماید که بر کارکرد و وظایف سازمانی آن ها تأثیر بگذارد و به بروز رفتارهای مثبت و منفی از طرف آن ها منجر گردد (درویش، ۱۳۸۶).

آموزش

آموزش و بهسازی منابع انسانی به عنوان یکی از استراتژی های اصلی دستیابی به سرمایه انسانی از درون رشد و گسترش فزاینده وظایف و کارکردهای سازمان های اداری و صنعتی و تحول در روند نگاه انسان و منابع انسانی سرچشمه می گیرد. آموزش محرکی برای ایجاد تحول اجتماعی است که به طور بالقوه موقعیت های برابری را برای افراد به وجود می آورد، آنان را برای تحرک شغلی و استفاده از استعدادهایشان آماده می سازد و در نهایت باعث ایجاد حوزه ای وسیع از اندیشه ها و مهارت های ضروری برای ساختن جامعه ایی نوین و توسعه یافته می شود (نقیب زاده، ۲۰۰۷).

<sup>۴</sup>bloom  
<sup>۵</sup>Hapak



کلیه مساعی و کوشش هایی که در جهت ارتقای سطح دانش و آگاهی، مهارت های فنی، حرفه ای و شغلی و همچنین ایجاد رفتار مطلوب در کارکنان یک سازمان به عمل می آید و آنان را آماده انجام وظایف و مسئولیت های شغلی خود می نماید، آموزش نام دارد (ابطحی، ۲۰۰۴). به قول رابینز آموزش تجربه ای است مبتنی بر یادگیری، به منظور ایجاد تغییرات نسبتا پایدار در فرد، که او را قادر به انجام کار و بهبود بخشی توانائی ها، تغییر مهارت ها، دانش و نگرش و رفتار اجتماعی نماید (سیدجوادی، ۲۰۱۰).

باید اذعان داشت که از ویژگی های عصر حاضر آن است که مبانی دانش و اطلاعات در رشته های مختلف علمی به سرعت پیشرفت کرده، متحول می شود. از این رو آموزش های ارائه شده دانشگاهی و مدرسه ای برای پاسخگویی به مسائل و نیازمندی های محیط کار ناکافی است (فتحی، ۲۰۰۴). در این میان آموزش ضمن خدمت یکی از مهم ترین آموزش های سازمان محسوب می شود؛ چرا که نیازهای شغلی و شرایط محیطی در سازمان پیوسته در معرض تغییرات مختلف قرار می گیرد و این آموزش می تواند به فرد کمک کند که چگونه خود را با این تغییرات تطبیق دهد (آتش پور، ۲۰۰۵).

بررسی ها در مورد تجربه ای کشورهای موفق نشان می دهند که آموزش به منزله ی توسعه و پیشرفت آن کشور مورد توجه بوده است. برای نمونه کشور چین که از اواخر دهه ۱۹۷۰ تحولی در فرهنگ و اقتصاد خویش به وجود آورده، آموزش را کلید توسعه تلقی کرده است. از طرفی صاحب نظران یونسکو بر این باورند که در حال حاضر نوآوری مبتنی بر فن آوری، مفهوم ضمنی افزایش میانگین سطح آموزش نیروی کار است. به این لحاظ است که برخی از اندیشمندان، سرمایه گذاری برای نیروی انسانی را مهم دانسته اند. ویلیام جیمز در تحقیقی نشان داد که کارکنان با ۲۰ تا ۳۰ درصد توانایی خود، کار می کنند اما اگر آموزش ببینند و به طور شایسته بر انگیزه شوند ۸۰ تا ۹۰ درصد توانایی های خود را بروز می دهند (میر سپاسی، ۱۳۹۴). یک بررسی در شرکت Ultra Widgets نشان داد آموزش های خدمات مشتریان، برای کارکنان سبب شده است که بسیاری از مشکلات کارکنان در ارتباط با مشتریان حل شود و این امر جذب مشتری بیشتری را موجب گردیده است (Jasper, 2005).

نتایج نشان داد که دوره های آموزشی ضمن خدمت، خلاقیت کارکنان را افزایش می دهد. این دوره ها سبب انگیزه ی بیشتر کارکنان، نظارت و کنترل کمتر، برنامه ریزی بهتر و افزایش کیفیت کاری شده است. اجرای آموزش های ضمن خدمت برای کارکنان به کسب اهداف سازمانی و موفقیت افراد و سازمان ها منجر می شود. از طریق این آموزش ها کارکنان، مهارت ها، توانایی ها و دانش هایی را کسب کرده که به آنها در انجام موثر وظایفشان چه در زمان حال و چه در زمان آینده کمک خواهد کرد.

#### خلاقیت

در دهه ی ۱۹۵۰، غرب شاهد شکل گیری یک موج علمی با هدف شناخت و پرورش خلاقیت بود و از همان زمان اولین مطالعات و تحقیقات بنیادی و هدف دار در مورد خلاقیت آغاز گردید، امروزه این موج با گذشت نیم قرن از حرکت آن از دریای بی کران خلاقیت، دستاوردهایی گران به ساحل دانش هدیه کرده است. البته علی رغم تحقیقات و مطالعات فراوان روان شناسان و متخصصان در طول این مدت، هنوز هم ماهیت واقعی خلاقیت انسان به طور کامل شناخته نشده است و آنچه تاکنون به دست آمده نیز توأم با برخی اختلاف نظرها می باشد. اما در عین حال همین دستاوردها و نتایج حاصله از پژوهش های خلاقیت در دنیا، اکنون پشتوانه ای برای طرح ریزی روش ها و برنامه هایی در جهت پرورش این توانایی در افراد گردیده است (سلیمانی، ۱۳۹۱).

خلاقیت همواره مفهومی اسرار آمیز، وسیع و بسیار پیچیده بوده است. خلاقیت را شاید بتوان برترین سطح یادگیری بشر، بالاترین توانمندی تفکر و محصول نهایی ذهن و اندیشه انسان دانست. اما صرف نظر از این باور قدیمی که خلاقیت را ناشی از نیرویی اسطوره ای و ماورایی می پنداشت، در قلمرو علم و روان شناسی و رفتارشناسی جدید نیز به دلیل ابهام و پیچیدگی ماهیت خلاقیت، میان



روان‌شناسان و پژوهشگران ذهن و روان در تعریف و تبیین آن اختلاف نظرهای زیادی وجود دارد. بر این اساس تاکنون تعریف جامع و کاملی که بتواند همه ابعاد و جنبه‌های آن را دربرگیرد، ارائه نشده است (سلیمانی، ۱۳۹۱).

بعضی از تعریف‌ها، ویژگی‌های شخصیتهای افراد را محور قرار داده و بعضی دیگر بر اساس فرآیند خلاقیت و تعریف‌های دیگر بر حسب محصول خلاق به خلاقیت نگریسته‌اند. از جمله افرادی که بر حسب شخصیت به خلاقیت می‌نگرد گیلفورد<sup>۱</sup> است. او معتقد است خلاقیت مجموعه‌ای از توانایی‌ها و خصیصه‌هاست که موجب تفکر خلاق می‌شود. تعریف‌های دیگر مبتنی بر فرآیند خلاقیت است مانند تعریف مدنیک<sup>۲</sup> (۱۹۶۲) که از نظر او خلاقیت عبارتست از: شکل دادن به عناصر متداعی به صورت ترکیبات تازه که با الزامات خاصی مطابق است و یا به شکلی مفید واقع می‌شود. عده زیادی به خلاقیت بر اساس محصول توجه می‌نمایند. به طور مثال گیزلین<sup>۳</sup> (۱۹۵۴) معتقد است: خلاقیت ارائه کیفیت‌های تازه‌ای از مفاهیم و معانی است و همچنین تایلور<sup>۴</sup> (۱۹۸۸) خلاقیت را شکل دادن به تجربه‌ها در سازمان‌بندی‌های تازه می‌داند (حسینی، ۱۳۸۴).

پاول تورنس<sup>۵</sup> کسی که در سرتاسر جهان از او به عنوان «پدر خلاقیت» یاد می‌کنند و نزدیک به ۶۰ سال از عمر خویش را صرف تحقیقات در مورد خلاقیت نمود، تعابیر زیبایی از خلاقیت دارد که بعضی از آنها جهت دریافت بهتر از مفهوم خلاقیت به شرح زیر می‌آید.

۱. خلاقیت عبارت از عمیق‌تر کردن است.
۲. خلاقیت دوباره نگاه کردن است.
۳. خلاقیت وارد آب‌های گود شدن است.
۴. خلاقیت وصل کردن دوشاخه به پریز خورشید است.
۵. خلاقیت دست دادن به آینده است.
۶. خلاقیت خارج شدن از پشت درب‌های بسته است (حسینی، ۱۳۸۴).

#### پیشینه پژوهش

جوکار در پژوهشی به بررسی رابطه بین خلاقیت و نوآوری با رضایت شغلی مدیران دبیرستان‌ها و هنرستان‌های ناحیه چهار شیراز پرداخت. روش تحقیق توصیفی از نوع همبستگی است. نمونه آماری شامل ۱۳۰ نفر از مدیران دبیرستان‌ها و هنرستان‌های ناحیه چهار شهر شیراز که با استفاده از روش سرشماری انتخاب شدند. نتایج نشان داد بین خلاقیت مدیران و نوآوری با همهی مولفه‌های رضایت شغلی رابطه‌ی مثبتی وجود دارد (علاوه بر این بین نظرات مدیران در خصوص میزان کاربست مولفه‌های خلاقیت مدیران رابطه‌ی مثبت و معناداری مشاهده گردید) همچنین ضریب همبستگی بین نوآوری مدیران و رضایت شغلی نشان می‌دهد که بین نوآوری مدیران و رضایت شغلی رابطه معنادار وجود ندارد. به عبارت دیگر با افزایش یا کاهش میزان نوآوری مدیران تغییری در میزان رضایت شغلی آنها ایجاد نمی‌گردد (جوکار، ۱۳۹۴).

<sup>۱</sup>Guilford

<sup>۲</sup>Mednick

<sup>۳</sup>Ghiselin

<sup>۴</sup>Taylor

<sup>۵</sup>Paul Torrance



طاهرخانی در پژوهشی به بررسی رابطه بین رضایت شغلی و خلاقیت معلمان ورزش در شهر تاکستان پرداخت. جامعه آماری پژوهش ۴۱ نفر از معلمان این شهر بودند که به علت حجم محدود جامعه تمامی معلمان به صورت سرشماری وارد نمونه شدند. نتایج نشان داد رابطه مثبت و معناداری بین رضایت شغلی و خلاقیت معلمان وجود دارد (طاهرخانی، ۱۳۹۴). پارک<sup>۱</sup> و همکاران در پژوهشی به بررسی تاثیر نوآوری بر رضایت شغلی کارکنان آژانس های فدرال ایالات متحده پرداختند. نتایج پژوهش نشان داد بین نوآوری و رضایت شغلی کارکنان رابطه مثبت و معناداری وجود دارد (Park et al., 2015). مافی و پوی<sup>۲</sup> تحقیقی با عنوان بررسی رابطه بین رضایت کارکنان و عملکرد سازمانی در سازمان ها دریافتند که همبستگی مثبت بین عملکرد سازمانی و پنج مولفه رضایت شغلی یعنی شرایط کار، استفاده از توانایی، خلاقیت، کارگروهی و استقلال وجود دارد (Mafini & Poee, 2013). آمبالی و هنسی<sup>۳</sup> (۱۹۹۸) دریافتند که عوامل محیطی نقش اصلی را در کار خلاق بازی می کنند. بین انگیزه های شخصی و خلاقیت ارتباط قوی وجود دارد که بیشتر این گرایش ها را محیط اجتماعی تعیین می کند (پوستین دوز، ۱۳۸۸). در تحقیقی به نقل از بلومرف<sup>۴</sup> (۱۹۹۹) که بر روی ۹۳۰۰ کارمند از ۳۹ کشور نشان داد که کشور دانمارک با ۶۱ درصد بالاترین میزان رضایت شغلی و کشور مجارستان با ۹ درصد دارای کمترین میزان رضایت شغلی در بین این کشورها را دارا بودند و علت اصلی رضایت شغلی در کشور دانمارک تعامل صمیمانه مدیر (مافوق) با کارمندان، و دلیل اصلی نارضایتی در مجارستان میزان پرداخت پایین و روابط نامناسب بین کارمند و مدیر بوده است (Bolomoff, 1999).

روش تحقیق

مدل مفهومی پژوهش

هدف تحقیق حاضر تاثیر رضایت شغلی و آموزش بر خلاقیت کارکنان شرکت بیمه کارآفرین می باشد. لذا متغیرهای تحقیق را می توان به شرح زیر نام برد:

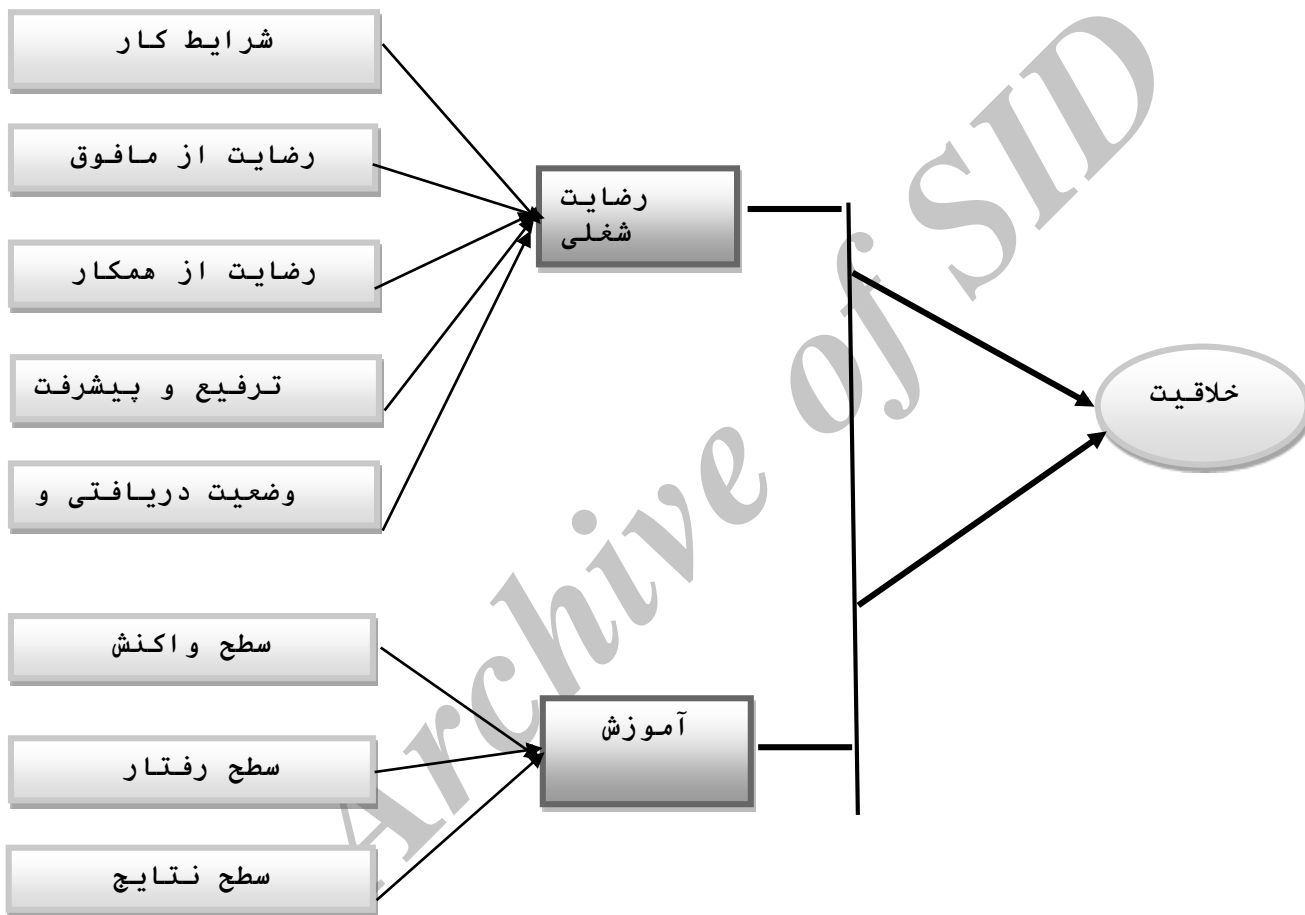
الف. متغیرهای مستقل تحقیق: رضایت شغلی، آموزش

ب. متغیروابسته تحقیق: خلاقیت

متغیرهای تحقیق را می توان به صورت مدل مفهومی زیر ترسیم نمود:

---

<sup>۱</sup>Park  
<sup>۲</sup>Mafini & Poee  
<sup>۳</sup>Ambali & Hennessy  
<sup>۴</sup>Bolomof



مدل پژوهش حاضر برگرفته از مقاله بیس Sumedho, 2015 و مدل آموزش کرک پاتریک (۲۰۰۶)

فرضیه های پژوهش

- رضایت از شرایط کاری بر خلاقیت کارکنان شرکت بیمه کارآفرین تاثیر مثبت و معناداری دارد.
- رضایت از مافوق بر خلاقیت کارکنان شرکت بیمه کارآفرین تاثیر مثبت و معناداری دارد.
- رضایت از همکار بر خلاقیت کارکنان شرکت بیمه کارآفرین تاثیر مثبت و معناداری دارد.
- رضایت از ترفیع و پیشرفت شغلی بر خلاقیت کارکنان شرکت بیمه کارآفرین تاثیر مثبت و معناداری دارد.



رضایت از وضعیت دریافتی و پاداش ها بر خلاقیت کارکنان شرکت بیمه کارآفرین تاثیر مثبت و معناداری دارد.  
سطح واکنش آموزش بر خلاقیت کارکنان شرکت بیمه کارآفرین تاثیر مثبت و معناداری دارد.  
سطح رفتار آموزش بر خلاقیت کارکنان شرکت بیمه کارآفرین تاثیر مثبت و معناداری دارد.  
سطح نتایج آموزش بر خلاقیت کارکنان شرکت بیمه کارآفرین تاثیر مثبت و معناداری دارد.

روش علمی تحقیق، مجموعه قواعد و رویه ای است که محقق برای جمع آوری حقایق و واقعیت ها دنبال می کند تا سپس آنها را تفسیر، تبیین و اثبات نماید. پژوهش حاضر از لحاظ هدف، جزء تحقیقات کاربردی می باشد، زیرا نتایج حاصل از آن می تواند مورد استفاده ی مدیران، کارشناسان و محققان در بخش های تحقیق و توسعه، دانشجویان رشته مدیریت قرار گیرد. این پژوهش از نظر جمع آوری اطلاعات توصیفی از نوع پیمایشی است و قلمرو مکانی آن شرکت بیمه کارآفرین شهر تهران و قلمرو زمانی آن خرداد ماه ۱۳۹۶ می باشد. جامعه آماری پژوهش شامل کلیه کارکنان شرکت بیمه کارآفرین می باشد (N=254). برای نمونه گیری از روش تصادفی ساده و فرمول کوکران استفاده می شود. حجم جامعه کارکنان ۲۵۴ نفری بر اساس کوکران ۱۵۴ نفر می باشد.

به منظور سنجش متغیرهای پژوهش از سه پرسشنامه رضایت شغلی JDI اسمیت و کندال و هیولین (۱۹۶۹)، پرسشنامه آموزش بر اساس مدل کرک پاتریک و پرسشنامه خلاقیت رندسیپ استفاده شد سوالات با طیف ۵ گزینه ای لیکرت (کاملاً موافقم، موافقم، نظری ندارم، مخالفم، کاملاً مخالفم) اندازه گیری شده اند. برای تعیین پایایی پرسشنامه، از ضریب آلفای کرونباخ استفاده شد. ضریب محاسبه شده برای این پرسشنامه به ترتیب برابر ۰/۸۶، ۰/۸۲ و ۰/۸۵ بود.

در بخش یافته های توصیفی به متغیرهای جمعیت شناختی و اصلی پژوهش با استفاده از مقادیر فراوانی، درصد فراوانی، میانگین، انحراف استاندارد و نمودار ستونی پرداخته شده است. در بخش یافته های استنباطی از تکنیک مدل یابی معادلات ساختاری استفاده می شود. نرم افزار آماری مورد استفاده در پژوهش SPSS نسخه ۲۰ و آمووس می باشد.

تحلیل داده ها و یافته های پژوهش

مشخصات جمعیت شناختی نمونه آماری نشان می دهد که از میان پاسخ دهندگان ۳۳،۷۷ درصد مرد و ۶۶،۲۳ درصد آنها زن هستند. بیشترین تعداد را زنان و کمترین تعداد را گروه مردان تشکیل می دهند. همچنین در محدوده سنی مطرح شده بیشترین تعداد را گروه سنی ۳۱ تا ۴۰ سال و کمترین تعداد را گروه سنی ۵۱ تا ۶۰ سال تشکیل می دهد.

جدول ۱. آماره توصیفی پاسخ دهندگان



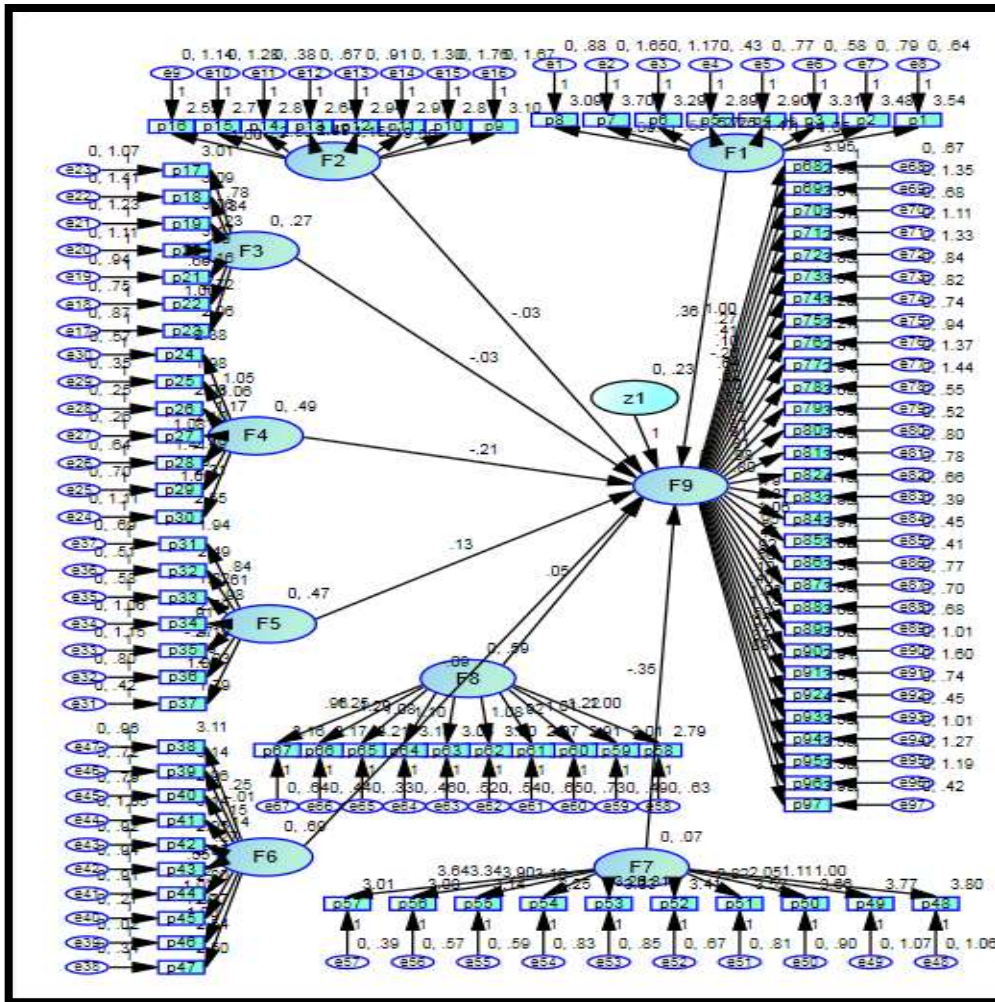


مرد				زن	جنسیت
۶۶,۲۳				۳۳,۷۷	فراوانی
دکتری	کارشناسی ارشد	کارشناسی	فوق دیپلم	تحصیلات	
۱,۹۵	۳۸,۹۷	۵۵,۸۴	۳۳,۲۴	درصد فراوانی	
بالاتر از ۱۵	۱۱ تا ۱۵ سال	۶ تا ۱۰ سال	۱ تا ۵ سال	سابقه کار	
۴,۵۵	۱۹,۴۸	۲۶,۶۲	۴۹,۳۵	درصد فراوانی	

مدل یابی علی (تحلیل مسیر)

یکی از قوی ترین و مناسب ترین روش های تجزیه و تحلیل در تحقیقات علوم رفتاری، تجزیه و تحلیل چند متغیره است. زیرا ماهیت این گونه موضوعات چند متغیره بوده و نمی توان آنها را با شیوه دو متغیری (که هر بار تنها یک متغیر مستقل با یک متغیر وابسته در نظر گرفته شود) حل نمود. از اینرو، در این تحقیق برای تایید یا رد فرضیات از مدل معادلات ساختاری و بطور اخص تحلیل مسیر استفاده شد. تحلیل مسیر (مدل ساختاری) تکنیکی است که روابط بین متغیرها تحقیق (مستقل و وابسته) را به طور همزمان نشان می دهد. هدف از این تحلیل مسیر، شناسایی علیت (تاثیر) بین متغیرهای مدل مفهومی تحقیق است. مدل زیر رابطه میان رضایت از شرایط کاری، رضایت از مافوق، رضایت از همکار، رضایت از ترفیع و پیشرفت شغلی، رضایت از وضعیت دریافتی ها و پاداش ها و آموزش (سطح واکنش، سطح رفتار و سطح نتایج) را بر خلاقیت کارکنان نشان می دهد.

به منظور انجام آزمون فرضیات تحقیق ابتدا آزمون کولموگروف - اسمیرنوف مورد استفاده قرار گرفت تا از چگونگی توزیع متغیرهای اطمینان حاصل شود. نتیجه تحلیل ها نشان داد که متغیرهای رضایت از شرایط کاری، رضایت از مافوق، رضایت از همکار، رضایت از ترفیع و پیشرفت شغلی، رضایت از وضعیت دریافتی ها و پاداش ها و آموزش (سطح واکنش، سطح رفتار و سطح نتایج) و خلاقیت دارای توزیع نرمال بودند ( $p > 0.05$ ).



شکل ۱: مدل پیشنهادی پژوهش



جدول ۲: خلاصه شاخص های برازش مدل پیشنهادی پژوهش

۱۰۰۵۶,۰۹۹	CMIN
۲/۲۱	CMIN/df
...	P
۰/۷۵	CFI
۰/۵۵	PCFI
۰/۰۸	RMSEA

در جدول فوق برازندگی مدل پیشنهادی مورد بررسی قرار گرفت و برازش مدل اولیه بر اساس سنجه های برازندگی ارزیابی شد. بررسی مقادیر شاخص های برازندگی مانند کای دو  $\chi^2$ ، کای دو بهنجار شده (CMIN/DF)، شاخص برازش تطبیقی (CFI)، برازش تطبیقی مقتصد (PCFI) و جذر میانگین مجذورات خطای تقریب (RMSEA) نشان می دهند که مدل پیشنهادی از برازش خوبی، با داده ها برخوردار است. در ادامه به منظور پاسخگویی به فرضیه اصلی پژوهش ضرایب مسیر مدل مورد نظر محقق گزارش شده است.

جدول ۳: ضرایب مسیر مستقیم غیراستاندارد ( $\beta$ ) در مدل تحقیق

مسیر	ارزش واقعی	خطای استاندارد	نسبت بحرانی	سطح معناداری
رضایت از شرایط کاری ---> خلاقیت کارکنان	.۳۵۹	.۸۴۱	.۸۴۱	.۴۰
رضایت از مافوق ---> خلاقیت کارکنان	-.۰۳۰	.۱۳۷	.۲۲	.۸۲
رضایت از همکار ---> خلاقیت کارکنان	-.۰۲۵	.۱۱۱	.۲۲	.۸۲
رضایت از ترفیع و پیشرفت شغلی ---> خلاقیت کارکنان	.۲۱	.۰۷۴	۲,۸۶	.۰۰۰
رضایت از وضعیت دریافتی و پاداش ها ---> خلاقیت کارکنان	.۱۳۲	.۰۷۳	۱,۸۲	.۰۰۰
سطح واکنش آموزش ---> خلاقیت کارکنان	.۹۲	.۰۵۳	۱,۷۲	.۰۰۰
سطح رفتار آموزش ---> خلاقیت کارکنان	.۰۵۵	.۰۵۸	.۹۴	.۳۴
سطح نتایج آموزش ---> خلاقیت کارکنان	.۳۵	.۲۰۷	۱,۷۰	.۰۰۰



مطابق جدول شماره ۳ ضریب مسیر فرضیه های پژوهش تعیین می گردد.

نتایج جدول نشان می دهد رضایت از شرایط کاری، رضایت از مافوق، رضایت از همکار تاثیر مثبت و معناداری بر خلاقیت کارکنان شرکت بیمه کارآفرین ندارد. رضایت از ترفیع و پیشرفت شغلی، رضایت از وضعیت دریافتی و پاداش ها تاثیر مثبت و معناداری بر خلاقیت کارکنان شرکت بیمه کارآفرین دارد.

سطح واکنش و سطح نتایج آموزش تاثیر مثبت و معناداری بر خلاقیت کارکنان شرکت بیمه کارآفرین دارد. سطح رفتار آموزش تاثیر مثبت و معناداری بر خلاقیت کارکنان شرکت بیمه کارآفرین ندارد.

بحث و نتیجه گیری

نتایج فرضیه اول پژوهش نشان داد رضایت از شرایط کاری بر خلاقیت کارکنان شرکت بیمه کارآفرین تاثیر مثبت و معناداری ندارد. نتایج پژوهش حاضر با پژوهش غلامپور علی (۱۳۹۱) که در پژوهش خود نشان داد بین تمامی ابعاد رضایت شغلی با خلاقیت کارکنان دبیران مدارس متوسطه غیر انتفاعی دخترانه ناحیه دو شیراز رابطه معناداری وجود دارد ناهمسو است. در تبیین این نتایج می توان بیان کرد کارکنان راضی تمایل دارند مولد تر و خلاق تر باشند بنابراین محیط کار باید قادر باشد جالب و برانگیزاننده باشد و افراد خلاق را حفظ کند. برای خوشحال و راضی کردن کارکنان ضروری است که محیط کاری آنها را رضایت بخش ساخت. در نهایت می توان بیان کرد هر چقدر محیط کار برای کارمند با ارزش باشد آن را با شور و شوق و نهایت توان انجام داده و شیوه های جدید و خلاقانه ای را برای انجام بهینه آن جست و جو می نماید که نتیجه این امر دستیابی به شیوه های جدید انجام کار و بهره وری بالای سازمانی است.

نتایج فرضیه دوم پژوهش حاضر نشان داد رضایت از مافوق بر خلاقیت کارکنان شرکت بیمه کارآفرین تاثیر مثبت و معناداری ندارد. در توجیه این فرضیه می توان گفت اگر افراد زیر دست، مافوق خود را فردی شایسته، هوشمند، در دسترس، انعطاف پذیر و منتقد بدانند، آنها نسبت به سازمانی که در آن کار می کنند ممکن است خلاقیت بالاتری نشان دهند و بر عکس.

نتایج فرضیه سوم پژوهش حاضر نشان داد رضایت از همکار بر خلاقیت کارکنان شرکت بیمه کارآفرین تاثیر مثبت و معناداری ندارد. نتایج پژوهش حاضر با پژوهش نوروزی و چمرلو (۱۳۹۱) که در پژوهش خود نشان دادند بین رضایت از همکار و خلاقیت کتابداران کتابخانه های عمومی استان مرکزی رابطه معناداری وجود دارد ناهمسو است.

نتایج فرضیه چهارم پژوهش حاضر نشان داد رضایت از ترفیع و پیشرفت شغلی بر خلاقیت کارکنان شرکت بیمه کارآفرین تاثیر مثبت و معناداری دارد.

امجدی و همکاران (۱۳۹۳) در پژوهش خود نشان دادند بین تمام ابعاد رضایت شغلی با خلاقیت و نوآوری کارکنان اداره کل آموزش و پرورش استان آذربایجان غربی رابطه معناداری وجود دارد که با نتایج پژوهش حاضر همسو است. پیامنی (۱۳۹۳) در پژوهش خود نشان داد رضایت از ترفیع و پیشرفت شغلی بر خلاقیت کارکنان اداره کل راه آهن هرمزگان تاثیر معناداری دارد. و هر چه میزان رضایت از ترفیع و پیشرفت شغلی افزایش یابد خلاقیت نیز افزایش می یابد. محمدی جابری (۱۳۹۳) نیز در پژوهش خود نشان داد رضایت از ترفیع و پیشرفت شغلی با خلاقیت در فرهنگیان جانباز شاغل رابطه معناداری وجود دارد. نتایج پژوهش آنان با پژوهش حاضر همسو است.

با بالا رفتن خلاقیت فرصت برای پیشرفت و پاداش بالا می رود و بر عکس. شاید بتوان با بالا بردن خلاقیت باعث ارتقای پاداش و در نتیجه افزایش رضایت شد یا با ارائه پاداش و ایجاد فرصت پیشرفت باعث افزایش خلاقیت و در نتیجه رضایت شغلی گردید.



برای توجیه این موضوع می توان بیان داشت که اگر مدیران شرکت های بیمه کارآفرین مقررات مربوط به ارتقا را عادلانه، منظم، مکرر، بر حسب شایستگی و فرصت خوبی برای پیشرفت ببینند، نسبت به آن واحد سازمانی خلاقیت بالایی را نشان خواهند داد و بر عکس. نتایج فرضیه پنجم پژوهش نشان داد بین رضایت از فرصت های پیشرفت و پاداش با خلاقیت رابطه معناداری دارد.

سجادی (۱۳۸۸) سیستم پاداش را از عوامل موثر بر خلاقیت می دانند. قنبری (۱۳۸۸) تفاوت بین رضایت شغلی در ابعاد انگیزشی و بعد بهداشتی و خلاقیت در ابعاد سیالی، انعطاف پذیری، بسط و ابتکار را معنادار دانسته است. رستمی (۱۳۸۸) نیز در نتایج خود نشان داد که رضایت از حقوق و پاداش، قدرت پیش بینی خلاقیت سازمانی را دارا است. شهرکی و همکاران (۱۳۹۳) در پژوهش خود با بررسی تاثیر سیستم پاداش بر خلاقیت کارکنان در سازمان های دولتی نشان داد بین سیستم پاداش و خلاقیت کارکنان رابطه معناداری وجود دارد. عطاری و همکاران (۱۳۹۴) نیز در پژوهش خود نشان دادند پاداش و انگیزه درونی تأثیر مثبت و معناداری با خلاقیت کارکنان دارد. با توجه به اینکه رضایت از فرصت های پیشرفت و پاداش با خلاقیت رابطه معناداری دارد می توان گفت دریافت بیشتر و حقوق بالاتر رضایت بیشتری را به همراه دارد تحقیقات نشان داد که نظام پرداخت صحیح و عادلانه از راه های افزایش رضایت شغلی می باشد (شرمهورن، ۱۳۸۱).

با توجه به نتایج پژوهش حاضر می توان بیان کرد از مهمترین پیامدهای رضایت شغلی در کارکنان افزایش نوآوری و خلاقیت در افراد سازمان است که این امر خود افزایش کارایی و بهره وری سازمان را در پی خواهد داشت. سازمان هایی موفق اند و می توانند در دنیای پر رقابت امروز ادامه حیات دهند که مدام افکار و اندیشه های جدید را در سازمان کاربردی کنند و این امر توسط مدیران و کارکنان خلاق امکان پذیر خواهد بود. چرا که خلاقیت فردی پایه خلاقیت و نوآوری سازمانی است.

نتایج پژوهش حاضر نشان داد سطح واکنش و نتایج آموزش بر خلاقیت کارکنان شرکت بیمه کارآفرین تاثیر مثبت و معناداری دارد و سطح رفتار آموزش بر خلاقیت کارکنان شرکت بیمه کارآفرین تاثیر مثبت و معناداری ندارد. در متون پژوهشی (تا آنجا که پژوهشگر توانسته است بررسی کند) تحقیقی وجود ندارد که در آن تاثیر آموزش ضمن خدمت بر خلاقیت کارکنان مورد بررسی قرار گرفته باشد. پیشنهادات پژوهشی پیشنهاد می گردد مدیران ویژگی ها و شرایط کاری را طوری فراهم کنند که افراد شیفته کار شده و آن را ارزشمند و سودمند تلقی کنند.

پیشنهاد می گردد به ارتباطات انسانی در سازمان اهمیت داده و روابط همکاری را دوستانه تر، خوشایند، برانگیزاننده و توأم با اعتماد و احساس مسئولیت سازند.

پیشنهاد می شود مدیریت بر اساس شایستگی و ویژگی های شخصی، مناسب گمارده شود.

از آنجایی که فرصت های شغلی و پاداش با خلاقیت کارکنان رابطه معناداری دارد پیشنهاد می شود از طریق پرداخت های مناسب و عادلانه رضایت و امنیت شغلی ایجاد گردد که رضایت شغلی سبب افزایش خلاقیت در کارکنان شود.

از آنجایی که رضایت از ترفیع و پیشرفت شغلی با خلاقیت کارکنان رابطه معناداری دارد پیشنهاد می شود در سازمان ها نظام ارتقا و ترفیع بر اساس توانایی و به طور منظم انجام گیرد تا باعث افزایش خلاقیت کارکنان شود.



پیشنهاد می شود دوره های آموزشی ضمن خدمت با ایجاد موقعیت های پویا و برانگیزاننده در یادگیری، فراگیران را یاری کند تا با توجه به علائق و توانایی های خویش به تجربه اندوزی و یادگیری بپردازند؛ بدین ترتیب زمینه لازم برای ظهور خلاقیت در آنها فراهم می شود.

#### منابع

۱. الوانی، سید مهدی، ۱۳۸۵. مدیریت عمومی. تهران: انتشارات نی: چاپ سی ام.
۲. امجدی، جواد؛ برزین، حسین؛ معمر، جمال؛ علی پور، عادل. ۱۳۹۳. رابطه هوش هیجانی با رضایت شغلی و خلاقیت و نوآوری کارکنان اداره کل آموزش و پرورش استان آذربایجان غربی. نخستین همایش ملی علوم تربیتی و روان شناسی.
۳. آرین پور، محمد؛ ملکی، اعظم؛ وحید حداد، نوشین. ۱۳۹۵. بررسی وضعیت رضایت شغلی معلمان سه پایه (ابتدایی، راهنمایی و دبیرستان). فصلنامه پیام فرهیختگان. شماره ۱.
۴. پوستین دوز، محمد صادق. ۱۳۸۸. بررسی رابطه هوش هیجانی با خلاقیت و رضایت شغلی در بین کارکنان دانشگاه هنر اصفهان. پایان نامه کارشناسی ارشد رشته روان شناسی صنعتی سازمانی، دانشگاه آزاد مرودشت، دانشکده علوم تربیتی و روان شناسی.
۵. پیامی، آیت الله. ۱۳۹۳. بررسی رابطه بین خلاقیت با رضایت شغلی در بین کارکنان اداره کل راه آهن هرمزگان. سومین همایش ملی سالیانه علوم مدیریت نوین
۶. جوکار، نادر. ۱۳۹۴. بررسی رابطه بین خلاقیت و نوآوری با رضایت شغلی مدیران دبیرستان ها و هنرستان های ناحیه چهار شیراز. پایان نامه کارشناسی ارشد دانشگاه آزاد اسلامی واحد مرودشت.
۷. حسینی، محمد؛ امجدی حور، جواد. ۱۳۸۹. نقش میانجی رضایت شغلی در رابطه توانمند سازی و خلاقیت و نوآوری مطالعه موردی: اداره کل آموزش و پرورش استان آذربایجان. اولین کنفرانس بین المللی مدیریت و نوآوری.
۸. حسینی، افضل السادات. ۱۳۸۴. ماهیت خلاقیت و شیوه های پرورش آن. انتشارات: آستان قدس رضوی. چاپ دوم.
۹. خاوری، لیلی و یوسفیان، جواد. ۱۳۸۶، مقایسه رضایت شغلی اعضای هیات علمی غیر فعال و فعال. المپیک. ۱۵، ۱.
۱۰. دلال نصیری، سمانه؛ احمدی، عبادالله؛ برزگر، مجید. ۱۳۹۱. رابطه خلاقیت و نوآوری با رضایت شغلی در شاغلان صنایع دستی شیراز. مجله ابتکار و خلاقیت در علوم انسانی. دوره ۲، شماره ۳.
۱۱. رستمی، بابک. ۱۳۸۸. بررسی رابطه بین جو سازمانی، خلاقیت و رضایت شغلی کارکنان اداره کل ثبت اسناد فارس. پایان نامه کارشناسی ارشد، دانشگاه مرودشت، دانشکده روان شناسی.
۱۲. سلیمانی، افشین. ۱۳۹۱. کلاس خلاقیت. انتشارات انجمن اولیا و مربیان.
۱۳. شهرکی، محمدرضا؛ آفاقی، میترا؛ ابراهیمی حسین زاده، سعیده. ۱۳۸۸. بررسی نقش سیستم پاداش بر خلاقیت و نوآوری کارکنان در سازمان های دولتی. کنفرانس مدیریت، تحول و نوآوری در توانمند سازی مدیریت.



۱۴. شرمهرون، جان، آر. ۱۳۸۱، مدیریت رفتار سازمانی. ترجمه مهدی ایران نژاد پاریزی. انتشارات شابک. ص ۳۱۵.
۱۵. عطاری، فرحناز؛ خوراکیان، علیرضا؛ فراچی، محمد مهدی. ۱۳۹۴. بررسی اثر سیستم های پاداش و انگیزه بر خلاقیت کارکنان (مورد مطالعه: شرکت تولیدی کاشی فیروزه مشهد). اولین کنفرانس ملی رویکردهای نوین در مدیریت کسب و کار.
۱۶. غلامپور علی، مریم. ۱۳۹۱. رابطه فرهنگ سازمانی و خلاقیت با رضایت شغلی دبیران مدارس متوسطه غیر انتفاعی دخترانه ناحیه دو شیراز. پایان نامه کارشناسی ارشد. دانشگاه آزاد اسلامی واحد مرودشت.
۱۷. فلاح شمس، میر فیض؛ بوداقتی خواجه نوبر، حسین؛ دلنواز اصغری، بیتا. ۱۳۹۱. بررسی رابطه بین هوش سازمانی و خلاقیت کارکنان در دانشگاه آزاد اسلامی واحد تهران مرکزی در سال ۱۳۸۸. مجله فرسوی مدیریت. دوره ۶، شماره ۱۲.
۱۸. قنبری، زهرا. ۱۳۸۸، مقایسه خلاقیت و رضایت شغلی دبیران گروه هنر و علوم انسانی. پایان نامه کارشناسی ارشد رشته علوم انسانی، دانشگاه علامه طباطبایی، دانشکده روان شناسی و علوم تربیتی
۱۹. کشاورز، لقمان؛ کمندی، عیسی؛ فرید فتحی، اکبر؛ سلطانی، مرتضی. ۱۳۹۴. ارتباط کارایی دوره های آموزش ضمن خدمت با رضایت شغلی معلمان تربیت بدنی. مطالعات مدیریت رفتار سازمانی در ورزش. دوره ۲، شماره ۴
۲۰. مهداد، علی. ۱۳۸۵، روان شناسی امور کارکنان. اصفهان: جنگل
۲۱. محمدی جابری، سجاد. ۱۳۹۳. رابطه خویشتن پنداری و رضایت شغلی با خلاقیت در فرهنگیان جانباز شاغل در شهر شیراز. اولین کنفرانس ملی توسعه پایدار در علوم تربیت یو روان شناسی، مطالعات اجتماعی و فرهنگی.
۲۲. میر سیاسی، ناصر. ۱۳۹۴، مدیریت منابع انسانی و روابط کار. تهران: انتشارات کتابسرا
۲۳. نوروزی، یعقوب و چمرلو، علی. ۱۳۹۱. بررسی رابطه جنسیت و رضایت شغلی با خلاقیت کتابداران کتابخانه های عمومی استان مرکزی. فصلنامه دانش شناسی. ۶، ۲۰.
۲۴. Atash pour, SH., Aghaee, A., Karimi ,E. (2005). Components of organizational behavior, management and staff. Isfahan: Rana Publications.
۲۵. Abtahi .SH. (2004). Education and human capital development. Tehran: Cultural Institute Lanyz.
۲۶. Bloisi, Wendy. (2007), an introduction to human resource management. first edition, London. McGraw-hill.
۲۷. Bolomoff, HG. (1999). Job satisfaction and performance of coaches of the Spar-Time sport school in Africa. Journal of sport management. 7.
۲۸. Chiaburu , DS; TekleabA, G.(2005). Individual and contextual influences on multiple dimensions of training Effectiveness. Journal of European Industrial Training. 29,8.
۲۹. Darvish ,H. (2007). Factors influencing job satisfaction of employees. Journal culturenmanagment. 16.



۳۰. Fathi Vajarghah, K., & Nasiri, F. (2004). Assessing the readiness of education ministry of Iran for implementing an in-service training system. Quarterly journal of Educational Innovations. 4,11. (in Persian).
۳۱. Fazl abadi, H.(2010). The relationship between occupational strww and job satisfaction among employees of the audit frim. Master thesis, Faculty of accounting of Islamic Azad unvesity yazd branch..
۳۲. Ganter, A & Hecker, A.(2013). Configurational paths to organizational innovation: qualitative comparative analyses of antecedents and contingencies. Journal of Business Research. 8
۳۳. Jasper, J. (2005). Do Your Employeeess Really Need Customer Service Training.
۳۴. Marquis , BL; Huston, CJ. (2006). Leadership Roles and Management Functions in Nursing: Theory and Application. 5thed. Philadelphia, Lippincott Williams & Wilkins.
۳۵. Mafini, C; Pooe, DR. (2013). The relationship between employee satisfaction and organisational performance: Evidence from a South African government department. Journal of Industrial Psychology. 39, 1.
۳۶. Naghib Zadeh, A.(2007). Look at the Philosophy of Education, 20th edition. Tehran, Publications Tahoori.
۳۷. Sy , T; Tram , S; O'hara, LA. (2006). Relation of employee and manager emotional intelligence to job satisfaction and performance. J Vocat Behav. 68,3.
۳۸. Sadeghi , Z. & Mohtashami, R.(2011). Relationship of strategic human resource practices and organizational innovation in one of the military centers. Iranian Journal of Military Medicine. 13, 2.
۳۹. Slater, SF; Hult ,GTM; Olson, EM. (2010). Factors influencing the relative importance of marketing strategy creativity and marketing strategy implementation effectiveness. Indust Marketing Manag. 39,4.
۴۰. Seyed Javadin, S.R. (2010). Fundamentals of Human Resource Management. 5th Edition. Tehran: Faculty of Tehran University Publications.
۴۱. Park, S; Tseng, Y; Kim, S.(2015). The Impact of Innovation on Job Satisfaction: Evidence from U.S. Federal Agencies. Published by Canadian Center of Science and Education .12,1.
۴۲. Ravari , A; Mirzaei, T; Vanaki, Z.(2010). The nature of job satisfaction concept: an integrative review of literture. Nursing management. 1.
۴۳. Thakor, MV; Joshi , AW. (2005). Motivating salesperson customer orientation: insights from the job characteristics model. J Bus Res. 58,5.
۴۴. Taejo, L; Gary, NM; Yang ,B. (2003). Relationships among Organizational Commitment, Job Satisfaction,and Learning Organizational Culture in One Korean Private Organization. Unpublished Ph.D Thesis,University of Minnesota.





۴۵. Tai, WT.(2006). Effects of Training Framing, General Self-Efficacy and Training Motivation on Trainees Training Effectiveness. Personnel Review. 35,1.
۴۶. Taherkhan, E. (2015). Review of relation between creativityAnd job's satisfaction of physical education teachers. Science Journal (CSJ). 36, 3.

Archive of SID



## The Effect Job Satisfaction and Education on Creative employee (The Case of Study: karafarin insurance Company in Tehran)

### Abstract

The purpose of this study is The effect Job Satisfaction and Education on Creative employee (The Case of Study: karafarin insurance Company in Tehran). The purpose of this study is functional - practical and the nature and the method of it is descriptive – survey and is of correlation type. The population of this study includes All employees of karafarin insurance Company in Tehran. To confirm the Justifiability of the questionnaire, comments and advice of supervisors and some management professors was used and management software SPSS was used to assess the reliability. and, Cronbach's alpha was 0.85, 0.82, 0.86. In this study, SPSS and AMOS software and path analysis were used for data analysis that the results indicate Satisfaction with working conditions, Satisfaction with the supervisor and Satisfaction with co-worker on Creative employee no significant and Positive effect. Satisfaction with the promotion and progress of the job and satisfaction with the status of incoming and rewards on Creative employee significant and Positive effect. Also the results showed Reaction level and results level on Creative employee significant and Positive effect. Behavioral level on Creative employee no significant and Positive effect.

Key word: Job Satisfaction, Education, Creative, karafarin insurance