

رتبه‌بندی مولفه‌های ساختار سازمانی بر اساس رفتار شهروندی سازمانی

حسن صفرنیا^۱، نرجس خاتون زیمان^۲، هادی شفیع^۳

چکیده - ساختار هر سازمان تعیین کننده میزان توان آن در پاسخگویی به چالش‌های محیطی است و از طرفی با شرایط کاملاً متحول، افزایش رقابت و ضرورت اثربخشی سازمان‌ها، نیاز آن‌ها را به نسل ارزشمندی از کارکنان، بیش از پیش آشکار کرده است؛ نسلی که از آن‌ها به عنوان سربازان سازمانی یاد می‌شود. این کارکنان بی‌تردید، وجه ممیز سازمان‌های اثربخش از غیر اثربخش هستند. هدف این پژوهش بررسی رابطه و رتبه‌بندی مولفه‌های ساختار سازمانی (پیچیدگی، رسمیت و تمرکز) بر اساس رفتار شهروندی سازمانی در بیمه نوین و آسیا در شهر شیراز می‌باشد. پژوهش حاضر از نظر هدف، پژوهشی - کاربردی و از نظر روش جمع‌آوری داده‌ها، پیمایشی است. برای جمع‌آوری داده‌های پژوهش از ابزار پرسشنامه و برای بررسی پایایی متغیرها از ضریب آلفای کرونباخ استفاده شده است. برای تجزیه و تحلیل داده‌ها و آزمون فرضیه‌ی پژوهش از نرم‌افزار SPSS و آزمون رتبه‌ای فریدمن استفاده شده است. نتایج تحقیق نشان داد که از بین مولفه‌های ساختار سازمانی؛ پیچیدگی بالاترین رتبه و تمرکز کم‌ترین رتبه را در ساختار سازمانی بر اساس رفتار شهروندی سازمانی دارند.

کلمات کلیدی: ساختار سازمانی، رفتار شهروندی سازمانی، رتبه‌بندی

مقدمه

از مهمترین خصیصه‌های هر سازمان برای کار در شرایط متغیر، داشتن افرادی است که راغبند در تغییرات موفقیت‌آمیز سازمان بدون وجود الزامات رسمی شغل شرکت کنند؛ رفتارهایی که از انتظارات رسمی نقش فرارفته ولی برای بقای سازمان خیلی مهم و حتی ضروری هستند و به عنوان رفتارهای شهروندی سازمانی تعریف شده‌اند. (زارعی متین، ۱۳۸۵) و از طرفی ساختارهای معین سازمانی، بدون شک در تحقق اهداف و استراتژی‌های سازمان موثرند. سازمان‌ها، ساختارهایی را به وجود می‌آورند تا فعالیت‌های

۱- دانشیار گروه آموزشی مدیریت، دانشکده مدیریت و اقتصاد، دانشگاه شهید باهنر کرمان

۲- کارشناس ارشد مدیریت صنعتی، دانشکده مدیریت، دانشگاه تهران

۳- * کارشناسی ارشد مدیریت بازرگانی، دانشکده مدیریت و اقتصاد، دانشگاه شهید باهنر کرمان (نویسنده مسئول)

shafiee@aem.uk.ac.ir

عوامل انجام کار را هماهنگ کرده و کارهای اعضا را کنترل کنند. همچنین ساختار سازمانی دربرگیرنده طرح سیستم‌هایی است که به وسیله آن‌ها همه واحدها هماهنگ و یکپارچه می‌شوند و در نتیجه ارتباط مؤثر در سازمان تضمین خواهد شد. برای اینکه سازمان بتواند در راستای تحقق اهداف خود حرکت کند باید جایگاه هر یک از افراد در سازمان، بخش‌های مختلف سازمان، سیستم گزارش‌دهی و رابطه رئیس و مرئوس مشخص شود. این موارد همگی در قالب ساختار سازمانی مشخص می‌شوند. به عبارت دیگر ساختار سازمانی ابزار اجرای استراتژی‌های سازمان برای تحقق اهداف مطلوب است و همچنین نیاز به انعطاف‌پذیری برای انطباق با دنیای در حال تغییر ضرورتی اجتناب‌پذیر است (انگلهاردت و سیمونس^۱، ۲۰۰۲). بنابراین با توجه به اهمیت روزافزون نقش مولفه‌های ساختار سازمانی در رضایت و رفتار شهروندی کارکنان، محققین به دنبال بررسی رابطه‌ی بین مولفه‌های ساختار سازمانی (رسمیت، پیچیدگی و تمرکز) و رفتار شهروندی سازمانی در بیمه نوین و آسیا شهر شیراز می‌باشند.

ادبیات تحقیق

ساختار سازمانی

ساختار سازمانی، راه یا شیوه‌ای است که به وسیله آن، فعالیت‌های سازمانی تقسیم، سازمان‌دهی و هماهنگ می‌شوند. سازمان‌ها ساختارهایی را به وجود می‌آورند؛ تا فعالیت‌های عوامل انجام کار را هماهنگ کرده و اعمال اعضا را کنترل نمایند. ساختار سازمانی در نمودار سازمانی نمایان می‌شود (اعرابی، ۱۳۸۵) ساختار سازمانی به همراه اهداف، فناوری، و منابع انسانی جزو ارکان اصلی سازمان محسوب می‌شود. ساختار سازمانی به جنبه‌های مشکل یا تنظیم شده‌ی روابط موجود میان اجزای یک مجموعه‌ی سازمان‌دهی شده، اشاره دارد. شناخت و بررسی عامل ساختار سازمان، سرآغاز هرگونه بهره‌گیری از منابع و منافع سازمانی، توانمند شدن سازمان برای شناسایی فرصت‌ها، ارایه ترکیب‌های جدید از منابع موجود و در نهایت زمینه سازی برای توسعه‌ی سازمانی است.

پیچیدگی (Complexity)

اولین رکن ساختار سازمانی، فعالیت‌ها و کارآیی بوده و در آن سازمان تقسیم یا از هم تفکیک می‌شود. هر قدر فعالیت‌های سازمان گسترده‌تر و به اجزای بیشتری تقسیم شده باشد، سازمان از پیچیدگی بیشتری برخوردار خواهد بود. این پیچیدگی بر رفتار اعضا، فرایندهای درون سازمان، رابطه-ی بین سازمان و محیط پیرامون آن تأثیر می‌گذارد. هچ^۲ نیز ویژگی‌های ساختار سازمانی را برشمرد و

1 -Englehardt & Simmons

1- Hage

گفت که در سازمان‌های مختلف، میزان یا مقدار این ویژگی‌ها بسیار متفاوت است؛ از این روی، باعث شد که در مسیر و روند بررسی شکل سازمان، گام بلندی برداشته شود (ریچارد، ۱۳۸۴). مقصود از پیچیدگی، تعداد کارها یا سیستم‌های فرعی است که در درون یک سازمان انجام می‌شود یا وجود دارد (دفت، ۱۳۸۷).

رسمیت (Formalization)

دومین جزء ساختار سازمانی رسمیت بوده و نشانگر میزان مکتوب بودن، تنوع مقررات، قوانین، رویه‌ها، و شیوه‌ی ارتباطات در سازمان است. رسمیت، به میزان یا حد استاندارد مشاغل سازمانی، اشاره می‌کند. در سازمان رسمی، روابط سازمانی به‌طور مکتوب و دقیق و طبق نمودار سازمانی برای کارکنان، تشریح می‌شود و در صورت لزوم، تغییرات بعدی نیز به‌طور رسمی توسط مدیر، ابلاغ می‌گردد؛ ولی در سازمان غیررسمی، روابط سازمانی به‌طور شفاهی برای کارکنان بیان می‌شود و در صورت لزوم، به‌طور طبیعی تغییر می‌یابند (رضائیان، ۱۳۸۷).

تمرکز (Centralization)

تمرکز در سلسله مراتب اختیارات، به آن سطح از اختیارات گفته می‌شود، که قدرت تصمیم‌گیری دارد. هنگامی که تصمیم در رده‌های بالای سازمانی گرفته شود، آن سازمان را متمرکز می‌نامند. هنگامی که تصمیم‌گیری‌ها به سطوح پایین‌تر سازمان واگذار گردد، سازمان را غیر متمرکز می‌گویند (دفت، ۱۳۸۷). هیچ تمرکز را در ارتباط با مشارکت افراد در تصمیم‌گیری تعریف می‌کند (هچ، ۱۹۸۰). محققان اظهار می‌کنند که آن دسته از موسسات بخش عمومی که به دنبال توزیع بهتر عملکرد هستند، باید به ساختار سازمانی خود توجه کرده و از نظام‌های متمرکز به سمت نظام‌های غیرمتمرکز که سطوح بالاتر نظرات و آرا را تسهیل می‌کند، روی آورند (کارونا و همکاران^۱، ۲۰۰۲).

رفتار شهروندی سازمانی^۲

ریشه مفهوم رفتار شهروندی سازمانی اولین بار از مطالعات برنارد^۳ (۱۹۳۸) نشأت گرفت. باتمان و ارگان^۴ (۱۹۸۳) برای اولین بار از اصطلاح رفتار شهروندی سازمانی استفاده کردند. آنان این مفهوم را به عنوان بخشی از اقدامات کارکنان که با هدف بهبود بهره‌وری، همبستگی و انسجام در محیط کاری انجام

1- Caruana et al.,

2- Organizational Citizenship Behavior

3- Chester Barnard

4- Bateman & Organ

می‌پذیرد، تعریف کردند. اقدام‌هایی که خارج از الزام‌های افراد به سازمان است (هدسون^۱، ۲۰۰۶) از رفتار شهروندی تعاریف گوناگونی ارائه شده است. در برخی از رفتار شهروندی سازمانی به عنوان مجموعه رفتارهای داوطلبانه (که جزء وظایف رسمی فرد نیستند)، که منجر به بهبود مؤثر وظایف و نقش‌های سازمان می‌شوند (اپل بوم^۲، ۲۰۰۴)، یاد شده است. رفتار شهروندی سازمانی، به رفتارهای فردی و داوطلبانه‌ای که باعث ارتقای اثربخشی و کارایی عملکرد سازمان می‌شود (اما مستقیماً به وسیله سیستم‌های رسمی سازمان به آن پاداش داده نمی‌شود)، گفته می‌شود. (هال^۳، ۲۰۰۹) اورگان رفتار شهروندی سازمانی را به عنوان رفتارهای فردی و اختیاری می‌داند که به صورت مستقیم و آشکار به وسیله سیستم رسمی پاداش سازمان تعریف نشده‌اند و در مجموع کارآیی سازمان را افزایش می‌دهند. اختیاری بدین معنا که این رفتار جزء شرح وظایف شغلی و یا رفتارهای نقشی نیست و در تعهد استخدامی کارمندان قرار نگرفته است و کوتاهی در آنها چگونگی تنبیهی را به دنبال ندارد. (پودساکوف و مکزنزی^۴، ۲۰۰۶)

فرضیه اصلی پژوهش

بابت رتبه‌بندی شاخص‌ها از آزمون رتبه‌ای فریدمن استفاده شده است. جهت بررسی یکسان بودن اولویت‌بندی (رتبه‌بندی) متغیرهای تحقیق، فرضیه آماری زیر طرح می‌شود:

- بین مولفه‌های ساختار سازمانی براساس رفتار شهروندی تفاوت معناداری وجود ندارد.

روش تحقیق

پژوهش حاضر از نظر هدف، پژوهشی کاربردی و از نظر روش جمع‌آوری داده‌ها، پیمایشی است. برای جمع‌آوری داده‌های پژوهش از ابزار پرسشنامه استفاده شد. برای تجزیه و تحلیل داده‌ها و آزمون فرضیه‌ی پژوهش از نرم‌افزار SPSS و آزمون رتبه‌ای فریدمن استفاده شده است. همچنین برای بررسی پایایی مدل از ضریب آلفای کرونباخ استفاده شده است.

جامعه و نمونه آماری

جامعه آماری تحقیق شامل ۹۷ نفر از کارکنان بیمه نوین و آسیا در شهر شیراز می‌باشد که حجم نمونه

1- Hodson

2- Appelbaum

3- Hall

4- Podsakoff and Mackenzie

آماري با توجه به جدول مورگان ۸۰ نفر محاسبه شده است.

جدول ۱. ضریب آلفای کرونباخ هر یک از شاخص‌ها

شاخص‌ها	آلفای کرونباخ
پیچیدگی	۰,۸۱
رسمیت	۰,۸۳
تمرکز	۰,۹

یافته‌های پژوهش

ابتدا به بررسی رابطه رفتار شهروندی سازمانی و مولفه‌های ساختار سازمانی پرداخته و سپس بعد از نتایج یافته‌های اولیه به بررسی رتبه‌بندی مولفه‌های ساختار سازمانی براساس رفتار شهروندی سازمانی می‌پردازیم. خلاصه نتایج بررسی همبستگی میان رفتار شهروندی سازمانی و مولفه‌های ساختار سازمانی در جدول زیر ارائه شده است:

جدول ۲: ماتریس همبستگی پیرسون میان مولفه‌های ساختار سازمانی و رفتار شهروندی سازمانی

نام متغیر	ساختار سازمانی	پیچیدگی	رسمیت	تمرکز
رفتار شهروندی سازمانی	۰/۶۸۰	۰/۶۱۹	۰/۶۴۱	۰/۶۴۹
نتیجه آزمون	تایید وجود رابطه معنادار و مثبت	تایید وجود رابطه معنادار و مثبت	تایید وجود رابطه معنادار و مثبت	تایید وجود رابطه معنادار و مثبت

بر مبنای نتایج ارائه شده در جدول بالا بین رفتار شهروندی سازمانی و مولفه‌های ساختار سازمانی در سطح اطمینان ۹۵٪ ارتباط معناداری وجود دارد. با توجه به جدول پایین سطح معنی داری حاصل (۰,۰۰۰) کمتر از ۵٪ است لذا فرضیه H_0 در سطح اطمینان ۹۵٪ تایید نمی‌شود. پس می‌توان گفت متغیرهای تحقیق رتبه‌های یکسانی ندارند و حداقل دو متغیر تحقیق با هم اختلاف معنی داری دارند. (جدول ۳) همچنین با توجه به آزمون اولویت‌بندی فریدمن، میانگین رتبه‌های متغیرهای تحقیق به ترتیب عبارتند از: پیچیدگی ۴,۳۶، رسمیت ۴,۱۹ و تمرکز ۳,۶۷ (جدول ۴)

جدول ۳. آزمون سطح اولویت

کای اسکور	۲۴۲,۷۱۷
درجه آزادی	۲
سطح معنی داری	۰,۰۰۰

جدول ۴. اولویت‌بندی متغیرها براساس آزمون رتبه‌ای فریدمن

شاخص‌ها	میانگین رتبه
پیچیدگی	۴,۳۶
رسمیت	۴,۱۹
تمرکز	۳,۶۷

بحث و نتیجه‌گیری

ساختار هر سازمان تعیین‌کننده میزان توان آن در پاسخگویی به چالش‌های محیطی هست و فراگردهای عملی ساختن راهبردها و تحقق اهداف سازمان را تقویت می‌کند و از طرفی شرایط کاملاً متحول، افزایش رقابت و ضرورت اثربخشی سازمان‌ها در چنین شرایطی، نیاز آنها را به نسل ارزشمندی از کارکنان، بیش از پیش آشکار کرده است؛ نسلی که از آنها به عنوان سربازان سازمانی یاد می‌شود. این کارکنان بی‌تردید، وجه تمایز سازمان‌های اثربخش از غیر اثربخش هستند. چرا که بی‌هیچ چشم‌داشتی افزون بر نقش رسمی خود عمل کرده و از هیچ تلاشی دریغ نمی‌کنند. رفتار شهروندی سازمانی در واقع بروز رفتار داوطلبانه و فراتر از وظایف رسمی می‌باشد که در عین حال که از سوی سازمان طراحی نشده است اما بروز آن باعث ارتقاء اثربخشی و کارایی سازمان می‌گردد؛ بنابراین با توجه به محیط رقابتی روزافزون امروزی؛ سازمان‌ها و شرکت‌ها از یک سو برای انجام و عملی ساختن راهبردهای خود باید به مولفه‌های ساختار سازمانی خود دقت فراوانی نمایند و ساختاری مناسب طراحی کنند و از طرفی داشتن کارکنانی که مفهوم رفتار شهروندی را درک کرده‌اند، باعث می‌شود که نسبت به رقبا دارای مزیت رقابتی و برتری شوند. در انتهای مقاله باید خاطر نشان ساخت که این تحقیق نیز همچون همه تحقیقات حوزه علوم انسانی دارای محدودیت‌هایی بود و قابل ذکر است که در این پژوهش از پرسشنامه جهت جمع‌آوری اطلاعات استفاده گردیده است، در نتیجه ممکن است پاسخ دهندگان از ارائه پاسخ واقعی خودداری کرده یا دقت لازم را در وارد کردن اطلاعات بکار نبرده باشند.

منابع

۱. اعرابی، سیدمحمد (۱۳۸۵)؛ طراحی ساختار سازمانی، تهران، دفتر پژوهش‌های فرهنگی، ویرایش دوم، چاپ پنجم، ص ۱۵-۱۶.
۲. دفت، ریچارد ال (۱۳۸۷)؛ تنوری و طراحی سازمان، علی پارسائیان و سیدمحمد اعرابی، تهران، دفتر پژوهش‌های فرهنگی، چاپ نهم، ص ۲۹.
۳. رضائیان، علی (۱۳۸۷)؛ مبانی سازمان و مدیریت، تهران، سازمان مطالعه و تدوین کتب علوم انسانی دانشگاه‌ها، چاپ یازدهم، ص ۲۹۰.
۴. ریچارد، اچ هال (۱۳۸۴)؛ سازمان، ساختار، فرایند و ره‌آوردها، علی پارسائیان و سیدمحمد اعرابی، تهران، دفتر پژوهش‌های فرهنگی، چاپ چهارم، ص ۸۵-۸۶.
۵. زارعی متین، حسن؛ جندقی، غلامرضا؛ توره، ناصر (۱۳۸۵)، شناخت عوامل رفتار شهروندی سازمانی و بررسی ارتباط آن با عملکرد سازمانی مجله فرهنگ مدیریت، سال چهارم، شماره دوازدهم: صص ۳۱ - ۶۳

6. Appelbaum, S & Bartolomucci, N & Beaumier, E & Boulanger, J & Corrigan, R & Dore, I & Girard & Serroni, C, (2004), "Organizational citizenship behavior: a case study of culture", leadership and trust management decision, Vol.42, No.1, pp13-40.
7. Caruana, A., Ewing, T.M. and Ramaseshan, B (2002), "Effects of some environmental challenges and centralization on the entrepreneurial orientation and performance of public sector entities", The Service Industries Journal, Vol. 22, No. 2, pp. 43-58.
8. Englehardt Charles S., Simmons, Peter R. (2002) Organizational flexibility for a changing world, Leadership & Organization Development Journal, Volume 23 Number 5, pp113-121.
9. Hage, Jerald (1980) Theories of Organizations. New York: jon Willy and Son, Inc
10. Hall, A. T & Zinko, R. P & Alexia A. F and Gerald R, (2009), "Organizational citizenship behavior and reputation: mediators in the relationships between accountability and Job performance and satisfaction", Journal of Leadership & Organizational Studies, Vol. 15, Num 4, pp381-392.
11. Hodson, R, (2006), "Management citizenship behavior and its consequences", work and occupations, Vol .29, No.1, pp64-96.
12. Podsakoff, M. P.; Mackenzie, B., S, Puine, B. J., and Bachrach, G. D. (2006), "Organizational Citizenship Behaviors: A Critical Review of the Theoretical and Empirical Literature and Suggestions for Future research", Journal of Management, 26, 513-563.