

بررسی تأثیر استانداردسازی شغلی بر رفتار شهروندی سازمانی مورد مطالعه: دانشگاه پیام نور استان خراسان جنوبی

مهدی رشیدی**

دکتر سید علی اکبر احمدی*

چکیده

رفتار شهروندی سازمانی (OCB) در محیط کار از اهمیت کلیدی برخوردار است. پژوهشگران درباره عوامل انگیزشی متعدد اثرگذار بر رفتار شهروندی سازمانی بحث کرده اند، اما تاکنون تأثیر مربوط به استانداردسازی شغلی بر رفتار شهروندی سازمانی مورد مطالعه قرار نگرفته است. این مقاله، مطالعه ای میدانی است که رابطه بین استانداردسازی شغلی و رفتار شهروندی سازمانی را در بخش کارمندان سازمانهای آموزشی مورد آزمون قرار می دهد. تحلیل رگرسیون اطلاعات پرسشنامه های جمع آوری شده از کارمندان مراکز و واحدهای دانشگاه پیام نور استان خراسان جنوبی رابطه بین استانداردسازی شغلی و رفتار شهروندی سازمانی را تأیید کرد. همچنین تحلیل واریانس (ANOVA) نشان داد که درجه بالای استانداردسازی شغلی، مشخص کننده سطح بالاتری از رفتار شهروندی سازمانی است.

واژه های کلیدی: رفتار شهروندی سازمانی، استانداردسازی، رفتار سازمانی

۱- مقدمه

در محیط رقابتی کسب و کار امروز، عمده نگرانی و تکاپوی سازمانها در جهت بقا و توسعه و پیشرفت فراگیر آنها شکل می گیرد. در راستای این هدف خطیر مدیران در پی شناسایی و بهره گیری بهینه از منابع و سرمایه‌هایی هستند که تحصیل آنها هزینه‌ها و زحمات فراوانی دارد. پس پیروز این میدان مدیرانی هستند که سرمایه‌های مذکور را به اثربخش‌ترین، کاراترین و بهره‌ورترین طرق ممکن بکار گیرند. عمده منابع هر سازمانی

* دانشیار گروه مدیریت دانشگاه پیام نور

** نویسنده مسئول - عضو هیأت علمی دانشگاه پیام نور

متوجه منابع انسانی، مالی و فنی آن است که مسلماً سرمایه انسانی تعیین کننده سمت و سوی دیگر سرمایه‌هاست؛ زیرا نیروی انسانی است که با توانایی‌های خود و با برنامه‌ریزی، دیگر منابع را به خدمت گرفته است. از این روست که محققان توجه جدی به رفتار سازمانی کارکنان دارند.

مقوله رفتار شهروندی سازمانی نیز از جمله مباحث مطرح شده در حوزه رفتار سازمانی می باشد که به طور کلی یک نوع رفتار ارزشمند و مفید است که افراد به صورت دلخواه و داوطلبانه مبادرت به انجام آن می‌نمایند.

در حدود ده سال پیش یعنی در سال ۱۹۹۸-۱۹۹۹ روانشناسان سازمانهای صنعتی اراده‌گرایی و مشارکت داوطلبانه را در سازمانها مورد پژوهش و تفحص قرار دادند و آنرا «رفتار شهروندی سازمانی» نامیدند. این گونه رفتارها کاملاً داوطلبانه و فردی هستند و این بدین معنی است که افراد برای اجرای این نوع رفتارها به طور رسمی پاداش دریافت نمی‌کنند و نیز به علت عدم اجرای آنها مجازات و تنبیه نمی‌شوند. در واقع رفتار شهروندی افعال و اقدامات ایثارگرانه و تمایل به از خود گذشتگی کارکنان را به منظور تأمین آسایش و رفاه دیگران تبیین می‌کند، به علاوه محیطهای رقابتی کسب و کار امروزی کارکنانی را می‌طلبد که شهروندان خوبی باشند، به شکلی که کارکنان تمایل به گسترش همیاری و کمک به همکاران، کارفرمایان و ارباب رجوع از خود بروز دهند (زارعی متین، ۱۳۸۵: ۳۳).

در دو دهه گذشته رفتار شهروندی سازمانی بسیار مورد توجه قرار گرفته است. کتر برای اولین بار اصطلاح رفتار شهروندی سازمانی (OCB) را برای رفتارهای فرا وظیفه ای به کار برد. ارگان رفتار شهروندی سازمانی را بدین صورت تعریف کرد: « رفتار فردی که به صورت داوطلبانه انجام می‌شود و مستقیماً توسط سیستم رسمی پاداش سازماندهی نشده است و در مجموع کارایی و اثربخشی عملکرد سازمان را افزایش می‌دهد.» (chen et al, 2009: 39) همچنین اسکناک خاطر نشان می‌کند که رفتار شهروندی سازمانی یک رفتار اجتماعی فراوظیفه‌ای است که در سطح فردی، گروهی و/یا سازمانی صورت می‌پذیرد. (همان) تحقیقاتی که تاکنون انجام شده بر تأثیر رفتار شهروندی سازمانی و استانداردسازی شغلی روی بهره‌وری سازمان و کیفیت خدمات تکیه و تمرکز داشته‌اند. (مانند پژوهشهای صورت گرفته توسط زیت‌هامل، بری، پاراسورمان، موریسون و ...) در تحقیق حاضر ما بررسی خواهیم کرد که آیا بین استانداردسازی شغلی و رفتار شهروندی سازمانی نیز

رابطه‌ای وجود دارد. هدف این مقاله آنست تا بررسی کنیم که آیا استانداردسازی شغلی به طرز مثبتی می‌تواند به رفتار شهروندی سازمانی کمک نماید.

۲- مبانی نظری تحقیق

همانگونه که در بالا گفته شد رفتار شهروندی سازمانی به عنوان گونه‌ای از رفتار کارکنان تعریف شده که به وسیله علایق آنها سازمان حمایت می‌شود اگرچه ممکن است مستقیماً به منافع شخصی نینجامد. این رفتار کاری برای کارفرمایان از اهمیت حیاتی و سرنوشت ساز برخوردار است. مدیران اغلب به سختی می‌توانند مستقیماً اینگونه رفتارهای خوب شهروندی را پاداش دهند و از سوی دیگر نیز نمی‌توانند بخاطر فقدان اینگونه رفتارها کارکنان را تنبیه کنند (Chen et al, 2009: 40).

ادبیات مدیریت به طور کلی این مساله را می‌پذیرد که سازمانها به کارکنانی نیاز دارند که فراتر از نیازمندیهای رسمی شغلشان فعالیت داشته باشند. در سال ۱۹۹۸ ارگان^۱ طبقه‌بندی جامعی از رفتار شهروندی سازمانی ارائه داد. وی این رفتارها را اینگونه بیان می‌کند:

۱- وظیفه شناسی

۲- نوع دوستی

۳- فضیلت شهروندی

۴- جوانمردی

۵- احترام و تکریم (همان)

بعد وظیفه شناسی نمونه‌های مختلفی را در برمی‌گیرد و در آن اعضای سازمان رفتارهای خاصی را انجام می‌دهند که فراتر از حداقل سطح وظیفه‌ای مورد نیاز برای انجام آن کار است (Organ, 1988: 9).

ارگان همچنین معتقد است افرادی که دارای رفتار شهروندی مترقی هستند در بدترین شرایط و حتی در حالت بیماری و ناتوانی هم به کار ادامه می‌دهند، که این نشان‌دهنده وظیفه شناسی بالای آنهاست.

دومین بُعد رفتار شهروندی یعنی نوع دوستی به رفتارهای مفید و سودبخشی از قبیل ایجاد صمیمیت، همدلی و دلسوزی میان همکاران اشاره دارد که خواه به شکل مستقیم و یا غیرمستقیم به کارکنانی که دارای مشکلات کاری هستند کمک می‌کند. البته برخی از صاحب نظران رفتار شهروندی مانند پودساکف، ابعاد نوع دوستی و وظیفه شناسی را در یک طبقه قرار می‌دهند و از آنها به عنوان «رفتارهای کمکی» نام می‌برند.

بعد سوم رفتار شهروندی که فضیلت مدنی نام دارد، شامل رفتارهایی از قبیل حضور در فعالیتهای فوق برنامه و اضافی، آن هم زمانی که این حضور لازم نباشد، حمایت از توسعه و تغییرات ارائه شده توسط مدیران سازمان و تمایل به مطالعه کتاب، مجلات و افزایش اطلاعات عمومی و اهمیت دادن به نصب پوستر و اطلاعیه در سازمان برای آگاهی دیگران، می‌شود. براین اساس گراهام معتقد است که یک شهروند سازمانی خوب نه تنها باید از مباحث روز سازمان آگاه باشد بلکه باید درباره آنها اظهار نظر کند و در حل آنها نیز مشارکت فعالانه داشته باشد (Organ, 1988: 12).

جوانمردی یا تحمل پذیری چهارمین بُعد رفتار شهروندی است که به شکیبایی در برابر موقعیتهای نامطلوب و نامساعد، بدون اعتراض، نارضایتی و گلایه‌مندی، اشاره می‌کند. و آخرین بعد رفتار شهروندی سازمان احترام و تکریم است. این بعد بیان کننده نحوه رفتار افراد با همکاران، سرپرستان و مخاطبان سازمان است. افرادی که در سازمان با احترام و تکریم با دیگران رفتار می‌کنند دارای رفتار شهروندی مترقی هستند.

ارگان بعد از برشمردن این ابعاد، یادآوری می‌کند که هر پنج بعد رفتار شهروندی ممکن است همزمان ظهور پیدا نکنند، مثلاً افرادی که ما فکر می‌کنیم دارای بعد وظیفه شناسی هستند ممکن است همیشه نوع دوست و فداکار نباشند و یا اینکه برخی از این ابعاد، مانند نوع دوستی و وظیفه شناسی تاکتیکی برای تحت فشار قرار دادن مدیران سازمان باشد. یعنی کارکنان سعی می‌کنند تا با انجام این اعمال بر روند تصمیم‌گیری مدیران سازمان برای ارتقا و یا اعطای پاداش به آنها، تأثیر گذارند. در این حالت کارکنان سازمان از «سرباز خوب» بودن به «هنر پیشه خوب» برای سازمان تبدیل می‌شوند (Castro, Armario, Ruiz, 2004: 30) (اسلامی؛ سیار، ۱۳۸۶: ۵۸).

با توجه به همپوشانی عناصر رفتاری این طبقه‌بندی، ویلیامز و آندرسون^۱ پیشنهاد کرده‌اند که برخی رفتارهای شهروندی متوجه افراد است (OCB-I) و برخی دیگر متوجه سازمان (OCB-O). نوع دوستی و احترام و تکریم رفتارهایی هستند که در طبقه اول قرار می‌گیرند در حالیکه جوانمردی، فضیلت شهروندی و وظیفه شناسی با طبقه اخیر همخوانی و مطابقت دارند (Chen et al, 2009: 40-41).

بنابراین آنچه مسلم است این است که رفتار شهروندی سازمانی برای بقای سازمان حیاتی است. ارگان با دقت شرح می‌دهد که رفتار شهروندی سازمانی می‌تواند کارایی و اثربخشی افراد و سازمان را حداکثر کند و این امر در نهایت به بهره‌وری کل سازمان می‌انجامد. در میان نظریه‌پردازان رفتار سازمانی تأثیر مثبت رفتار شهروندی سازمانی بر عملکرد سازمان پذیرفته شده است (Jahangir, 2004: 76).

در سال ۱۹۹۶ هرزبرگ^۲ رهیافتی دو مرحله‌ای برای درک انگیزش کارکنان ارائه داد. وی شرح داد که برخی عوامل می‌توانند به گونه‌ای افراد را ترغیب و برانگیخته کنند که به عملکردی فراتر از حد متوسط دست یابند. برخی تحقیقات در مورد رفتار شهروندی سازمانی نیز پایه‌های انگیزشی برای بروز رفتارهای شهروندی مانند عدالت و رضایت شغلی را مورد بحث و بررسی قرار می‌دهند. تأثیر گردش شغلی و توسعه شغلی نیز به طور خاص و به تفصیل مورد بررسی قرار گرفته است (Chen et al, 2009: 41).

همچنین دیکینسون^۳ در رساله دکتری خویش تحت عنوان «آزمون عوامل موثر بر رفتار شهروندی سازمانی» به این نتیجه رسیده است که عوامل رضایت شغلی، رابطه با مافوق، عدالت سازمانی و تعهد سازمانی با رفتار شهروندی سازمانی رابطه مثبت معناداری دارند در حالیکه عوامل استرس در خانه و استرس در محیط کار با رفتار شهروندی سازمانی ارتباط معناداری ندارند (Dickinson, 2009: 24-25).

اما در مورد تأثیر استانداردسازی شغلی بر رفتار شهروندی سازمانی تاکنون کمتر تحقیق و بررسی صورت گرفته است. طبق ادبیات تئوری سازمان، سطح بالای استانداردسازی شغلی، تصویر روشنی از شرکت و کارایی عملکرد را به دنبال دارد. اندیشمندان مدیریت بر این باورند که استانداردسازی شغلی که به مفهوم انجام یکسان و

1 - Williams and Anderson

2 - Herzberg

3 - Dickinson

همانند کارهای مشابه می‌باشد، شامل فن‌آوریهای سخت و نرم، می‌تواند متن و محتوای امور را شفاف سازد، ابهام و تعارض در نقش را کاهش دهد و استانداردهای خدمات و محصولات را روشن نماید. استانداردسازی شغلی در شغل‌های مرتبط با مشتریان، عدم اطمینان شغلی را کاهش می‌دهد و در نتیجه آن، کیفیت خدمات به سطح بالای خود نزدیک می‌شود (*chen*) (41: 2009, *et al.* در مجموع استانداردسازی شغلی می‌تواند به عنوان یک عامل مهم و قوی برای فراهم آوردن زمینه رفتارهای شهروندی سازمانی تلقی شود. اما آیا استانداردسازی شغلی به تنهایی می‌تواند بر رفتار شهروندی سازمانی تأثیرگذار باشد؟ تحقیق میدانی حاضر تلاش می‌کند تا به این سوال پاسخ دهد.

۳- فرضیه‌های تحقیق

بر پایه یافته‌های تحقیقات اخیر، فرضیه‌های زیر برای تحقیق در نظر گرفته شدند و مورد آزمون قرار گرفتند:

- ۱- استانداردسازی شغلی با رفتار شهروندی سازمانی رابطه مثبت معناداری دارد.
- ۲- سطح بالای استانداردسازی شغلی بهتر از سطح پایین آن، رفتار شهروندی سازمانی را تشریح می‌نماید.

۴- روش شناسی تحقیق

این تحقیق از نظر هدف جزء تحقیقات کاربردی به شمار می‌آید. اینگونه تحقیقات با استفاده از زمینه و بستر شناختی و معلوماتی که از طریق تحقیقات بنیادی فراهم شده برای رفع نیازمندی‌های بشر و بهبود و بهینه‌سازی ابزارها، روش‌ها، اشیاء و الگوها در جهت توسعه رفاه و آسایش و ارتقای سطح زندگی انسانی مورد استفاده قرار می‌گیرند. بر اساس ماهیت و روش نیز این تحقیق از نوع تحقیقات همبستگی می‌باشد.

۴-۱- جامعه و نمونه آماری

پژوهش حاضر در بین کارمندان مراکز و واحدهای دانشگاه پیام نور استان خراسان جنوبی اجرا شد. جامعه آماری این تحقیق ۱۲۴ نفر بودند که با توجه به فرمول برآورد حجم نمونه کوکران، تعداد نمونه در سطح خطای ۵ درصد، ۹۴ نفر برآورد شد. بنابراین یکصد پرسشنامه در بین کارکنان دانشگاه توزیع گردید. پرسشنامه‌ها بی‌نام و فقط حاوی اطلاعاتی در مورد میزان تحصیلات، رشته تحصیلی، سن و محل اشتغال مشارکت‌کنندگان بود.

۲-۴- متغیرها

استانداردسازی شغلی

در اینجا ما تعریف ذیل را برای استانداردسازی شغلی در نظر می‌گیریم: «بهره‌برداری هم‌افزا از فن‌آوری‌های نرم و سخت در دسترس برای انجام یک شغل»^۱ برای ارزیابی میزان استاندارد سازی که هر کارمند برای انجام امور استفاده می‌کند از پنج سوال بهره‌برداریم که این سوالات بدین شرح می‌باشند: ۱- در سازمان ما هیچ رویه استاندارد برای انجام امور وجود ندارد. ۲- کلیه کارکنان همیشه ملزم به رعایت رویه‌های استاندارد انجام کارها هستند. ۳- در صورت بروز هرگونه موقعیت خاصی، برای رسیدگی به آن رویه‌های استاندارد داریم. ۴- سازمان ما برای دستیابی به ثبات و پایداری در ارائه خدمات به مراجعان، از سیستم‌های خودکار به طور اثربخشی استفاده می‌کند. ۵- برای هر شخصی در سازمان، یک رویه عملیاتی خاص برای انجام کارهایش تعریف شده است.

پاسخ دهندگان نظر خود را در مورد هر سوال بر اساس طیف لیکرتی پنج گزینه‌ای از کاملاً مخالف تا کاملاً موافق نشان دادند که البته پاسخ به سوال اول به صورت معکوس امتیازدهی شد و در مورد سایر سوالات امتیاز بالاتر نشان از سطح بالاتری از استانداردسازی شغلی می‌باشد.

رفتار شهروندی سازمانی

OCB بر اساس پرسشنامه ۱۴ موردی ویلیامز و آندرسون^۲ ارزیابی گردید. در تحقیق حاضر رفتار شهروندی سازمانی در دو مقوله مورد بررسی قرار گرفت. رفتارهای شهروندی متوجه افراد (OCB-I) و رفتارهای شهروندی متوجه سازمان (OCB-O). در اینجا نیز پاسخ دهندگان نظر خود را در مورد هر سوال بر اساس طیف لیکرتی پنج گزینه‌ای از کاملاً مخالف تا کاملاً موافق نشان دادند که امتیاز بالاتر نشان از سطح بالاتری از رفتار شهروندی سازمانی می‌باشد.

۳-۴- روایی و پایایی پرسشنامه

برای اطمینان از روایی محتوای پرسشنامه‌ها، ضمن استفاده از پرسشنامه‌های معتبر، از نظر اساتید محترم نیز استفاده شد. برای برآورد اعتبار پرسشنامه‌ها از ضریب آلفای کرونباخ

1- Hsieh and Hsieh

2 - Williams and Anderson

استفاده گردیده است. به این منظور یک نمونه ۳۰ نفری از جامعه مورد مطالعه، به صورت تصادفی انتخاب و پرسشنامه های مذکور بین آنها توزیع گردید. پس از انجام محاسبات، ضریب آلفای پرسشنامه استانداردسازی شغلی ۰/۷۶۷ و ضریب آلفای پرسشنامه رفتار شهروندی سازمانی ۰/۸۱۲ به دست آمد که چون بالاتر از ۰/۷ است بنابراین پایایی پرسشنامه‌ها تأیید گردید.

۵- یافته های پژوهش

جدول یک ادامه رابطه و همبستگی بین متغیرهای تحقیق را نشان می‌دهد. همانطور که در جدول مشخص است، نتایج نشان می‌دهد که متغیر مستقل استانداردسازی شغلی به طور چشمگیر و مثبتی با OCB و اجزاء آن یعنی OCB-I و OCB-O رابطه دارد.

جدول ۱: ضرایب همبستگی بین استانداردسازی شغلی و OCB و مؤلفه های آن

مؤلفه	نوع ضریب همبستگی	مقدار ضریب همبستگی	سطح معناداری	نتیجه
OCB	ضریب پیرسون	۰/۵۵	۰/۰۰	همبستگی معنادار است
OCB-I	ضریب پیرسون	۰/۵۳	۰/۰۰	همبستگی معنادار است
OCB-O	ضریب پیرسون	۰/۴۵	۰/۰۰	همبستگی معنادار است

رگرسیون

همبستگی پیرسون ثابت کرد که استانداردسازی شغلی و رفتار شهروندی سازمانی و اجزاء آن رابطه دارد. برای استخراج اثر مستقیم این رابطه از رگرسیون بهره بردیم. تحلیل رگرسیون رابطه بین استانداردسازی شغلی و رفتار شهروندی سازمانی همچنین اهمیت این رابطه را نشان می‌دهد و بیان می‌دارد که استانداردسازی شغلی می‌تواند نوسانات رفتار شهروندی سازمانی را تبیین نماید. همچنین ما این آزمون را برای رابطه بین استانداردسازی شغلی و OCB-I و OCB-O اجرا کرده و به نتایج مشابهی رسیدیم. بر اساس نتایج خروجی نرم افزار SPSS ضریب تعیین، زمانیکه استانداردسازی شغلی به عنوان متغیر مستقل و OCB به عنوان متغیر وابسته در نظر گرفته شد، ۰/۳۰ و زمانیکه OCB-I به عنوان متغیر وابسته در نظر گرفته شد ۰/۲۷۷ و زمانیکه OCB-O به عنوان متغیر وابسته در نظر گرفته شد ۰/۲۰۴ به دست آمد. این امر گویای آن است که ۳۰ درصد از تغییرات

OCB و ۲۷/۷ درصد از تغییرات OCB-I و ۲۰/۴ درصد از تغییرات OCB-O قابل استناد به تغییرات استانداردسازی شغلی است و بقیه تغییرات ناشی از سایر عوامل می‌باشد. بنابراین فرضیه اول تحقیق مبنی بر اینکه استانداردسازی شغلی با رفتار شهروندی سازمانی رابطه مثبت معناداری دارد، تأیید گردید.

تحلیل واریانس

تحلیل واریانس (ANOVA) تفاوت بین میانگین دو یا چند گروه را مورد آزمون قرار می‌دهد. این تحلیل برای نشان دادن معنی‌داری تفاوت بین گروهها مورد استفاده قرار می‌گیرد. در اینجا اثر تغییر درجه استانداردسازی شغلی بر تغییرات رفتار شهروندی سازمانی بررسی گردیده است. برای انجام این امر، پاسخهای جمع‌آوری شده در خصوص استانداردسازی شغلی به درجه‌های بالا و پایین دسته‌بندی شدند. نمره‌های ۴ و ۵ به معنی این است که شغل پاسخ‌دهنده از سطح بالای استاندارد برخوردار است؛ درحالیکه نمره‌های ۳ و پایین‌تر به معنی سطح پایین استانداردسازی شغل پاسخ‌دهنده بود. تحلیل واریانس برای تعیین اینکه OCB در سطوح بالا و پایین استانداردسازی شغلی متفاوت است یا نه، اجرا شد. نتایج حاکی از آن بود که OCB، OCB-I و OCB-O از سطح بالای استانداردسازی شغلی نسبت به سطح پایین آن اثرپذیری بیشتری دارد. ($p < 0/05$) در مجموع اینکه با عنایت به یافته‌های فوق، فرضیه دوم تحقیق مبنی بر اینکه سطح بالای استانداردسازی شغلی بهتر از سطح پایین آن، رفتار شهروندی سازمانی را تشریح می‌نماید، نیز تأیید گردید.

۶- جمع بندی و نتیجه گیری

هدف این تحقیق بررسی قدرت تخمینی استانداردسازی شغلی در رابطه با رفتار شهروندی سازمانی بود. این مطالعه و بررسی در بین کارکنان دانشگاه پیام نور استان خراسان جنوبی انجام شده است و در این جامعه که کارها ساده و تکراری است، یافته‌های تحقیق حاکی از این بود که استانداردسازی شغلی می‌تواند نوسانات رفتار شهروندی سازمانی را تبیین نماید.

در اینگونه شغل‌های ساده و تکراری، استانداردسازی شغلی موفقیت‌های شخصی را تقلیل نمی‌دهد بلکه درست برعکس، کوهن و ایمیک^۱ پیشنهاد کردند که استانداردسازی یک

شغل به وسیله انجام آن به طور خاص و تهیه کتابچه‌های قوانین و مقررات کمک می‌کند تا در انجام یک کار توسط اشخاص مختلف، تفاوتها حذف شوند. همچنین وجود استانداردها کمک می‌کند تا کارکنان تشویق شوند امور به طور کارا و اثر بخش انجام دهند. این، به طور ضمنی دلالت می‌کند بر اینکه استانداردسازی شغلی یک عامل مشوق برای رفتارهای شهروندی سازمانی می‌باشد؛ مطلبی که پژوهش ما آن را اثبات کرد.

نکته دیگر آنکه به نظر می‌رسد مقوله استانداردسازی شغلی و تاکید بر اهمیت و اجرای آن، در سازمان‌هایی که کارها از پیچیدگی زیادی برخوردار هستند، کمرنگ تر خواهد شد؛ چراکه در این گونه سازمان‌ها سعی می‌شود تا به منظور ظهور ایده‌های نو و انجام بهتر کار از حداقل قوانین و استانداردها بهره برده شود.

هنری مینتزرگ، دانشمند صاحب آوازه مدیریت در کتاب معروف خود به نام «سازماندهی: پنج الگوی کارساز» استاندارد کردن کارها را در جای جای سازمان به زیبایی مورد بررسی قرار داده است. وی می‌گوید: «در هسته عملیاتی، یعنی بخشی از سازمان که از سایر بخش‌ها جدا است، بیشتر با وضعهای ثابت و وظیفه‌های تکراری روبرو می‌شویم که ساختاری دیوانسالارانه و استاندارد را می‌پذیرد. البته نباید پنداشت کار هسته عملیاتی همیشه استاندارد شده و دیوانسالارانه است، زیرا برخی سازمانها مانند مؤسسه‌های پژوهشی نوآور و بنگاههای کارفرمایی کوچک، حتی در هسته عملیاتی خود نیز دارای ساختاری زنده‌اند. از این‌رو می‌توان گفت: استاندارد کردن کارها در هسته عملیاتی سازمان متداول‌تر است.

هر چه که هسته عملیاتی را پشت سر می‌گذاریم و در سلسله مراتب اختیار بالا می‌رویم، امید می‌رود تا از سرشت تکراری و ساماندهی کار کاسته شود. مدیر خط میانی در جوار هسته عملیاتی از اوضاع ساختاری هسته عملیاتی تأثیر می‌پذیرد و آن شمار از مدیرانی که دورتر از هسته عملیاتی قرار دارند، در موقعیتهای ساختاری زنده‌تری فعالیت می‌کنند. بدیهی است اندازه ساماندهی در هر یک از رده‌های سلسله مراتب به وضعیتهای محیطی و کاری که در واحد سرپرستی شده انجام می‌شود، بستگی دارد. بدین سان ممکن است کار یک مدیر تولید سامان یافته‌تر از کار مدیر فروش همتراز او باشد. حتی اگر دو نفر یاد شده از نظر شغل سازمانی در سلسله مراتب یکسانی قرار گرفته باشند، مدیر تولید

اصولاً در اندیشه ثبات کار در هسته عملیاتی است در حالی که مدیر فروش باید در برابر درخواستهای گوناگون مشتریان انعطاف پذیر باشد.

در رأس هرم سازمانی، که بگونه معمول با اوضاع پویای محیط سازمان رو در رو است، کارها کمتر برنامه ریزی شده است و در نتیجه با وضعیتهای بسیار زنده‌ای رو یا رو می‌شویم. در ستاد پشتیبانی بر پایه نوع کار و موقعیتهای محیطی آن، با ساختارهای گوناگونی روبرو می‌شویم. شماری از واحدهای پشتیبانی که کارهای تکراری انجام می‌دهند با وضعیتهای تا اندازه‌ای مطمئن سر و کار دارند، مانند رستوران یک کارخانه که گرایش به سامان یافتن دارد، در حالی که در یک آزمایشگاه پژوهشی، که نیاز به نوآوری در آن بسیار زیاد است، و یا در یک اداره روابط عمومی، که کار روزانه آن گونه گون است، کارهای اندکی را می‌توان سامان داد. در نتیجه، چنانچه بخواهیم این واحدها اثر بخش باشند باید ساختار تا اندازه‌ای زنده داشته باشند.

به همین گونه در ستاد تخصصی امید می‌رود که نزدیکترین واحدها به هسته عملیاتی، مانند برنامه‌ریزی تولید، دارای مقررات بسیار و روشهای تا اندازه‌ای سامان یافته باشند. دیگر واحدها، مانند واحد پژوهش عملیات که دارای کارهای گونه گون است، ساختارهای نسبتاً زنده را برتری می‌دهند.» (میتزبرگ، ۱۳۸۸: ۶۷-۳۵)

بنابراین میزان استاندارد سازی شغلی بایستی به تناسب سازمان و بخش مورد نظر انجام پذیرد. تنها در این صورت است که می‌توان به بروز رفتارهای شهروندی سازمانی امیدوار بود و در چنین حالتی، استانداردسازی شغلی می‌تواند به طور مثبتی بر رفتارهای مفید و اخلاقی اثر گذارد و به تبع آن کیفیت محصول و خدمات بهتر و پایدارتر خواهد بود.

منابع فارسی

- ۱- اسلامی، حسن؛ سیار، ابوالقاسم، (۱۳۸۶)، رفتار شهروندی سازمانی، تدبیر، شماره ۱۸۷، صص ۵۶-۵۹
- ۲- رابینز، استیفن، (۱۳۸۸)، تئوری سازمان، ترجمه سید مهدی الوانی و حسن دانایی فرد، چاپ بیست و ششم، انتشارات صفار
- ۳- زارع، حمید، (۱۳۸۳)، نقش رفتار شهروندی سازمانی در عملکرد سازمان، فرهنگ مدیریت، سال دوم، شماره ششم، صص ۱۶۹-۱۵۱
- ۴- زارعی متین، حسن؛ جندقی، غلامرضا؛ توره، ناصر، (۱۳۸۵)، شناخت عوامل رفتار شهروندی سازمانی و بررسی ارتباط آن با عملکرد سازمانی، فرهنگ مدیریت، سال چهارم، شماره دوازدهم، صص ۶۳-۳۱
- ۵- فرهنگی، علی اکبر؛ فتاحی، مهدی؛ واثق، بهاره، (۱۳۸۵)، معنویت در محیط کار و نقش آن در بهبود رفتار شهروندی سازمانی، فرهنگ مدیریت، سال چهارم، شماره سیزدهم، صص ۳۶-۵
- ۶- مقیمی، سید محمد، (۱۳۸۵)، بررسی ارتباط رفتار شهروندی سازمانی و فرهنگ کارآفرینی در سازمان‌های دولتی، فرهنگ مدیریت، سال چهارم، شماره سیزدهم، صص ۱۹۲-۱۷۱
- ۷- مقیمی، سید محمد، (۱۳۸۴)، رفتار شهروندی سازمانی از تئوری تا عمل، فرهنگ مدیریت، سال سوم، شماره یازدهم، صص ۴۸-۱۹
- ۸- مینتزرگ، هنری، (۱۳۸۸)، سازماندهی: پنج الگوی کارساز، ترجمه ابوالحسن فقیهی و حسین وزیری سابقی، چاپ پنجم، انتشارات موسسه عالی آموزش و پژوهش مدیریت و برنامه ریزی
- ۹- نکویی مقدم، محمود؛ پیرمرادی بزنجانی، نرگس، (۱۳۸۷)، بررسی رابطه بین ویژگی‌های شخصیتی کارکنان و تعارض سازمانی (بین فردی) در سازمان‌های دولتی، نشریه مدیریت دولتی، دوره ۱، شماره ۱، صص ۱۲۲-۱۰۵

منابع انگلیسی

- 1- Abu Elanian, Hossam, (2007), Relationship between Personality and Organizational Citizenship Behavior: Does Personality Influence Employee Citizenship?, International Review of Business Research Papers ,Vol. 3 No.4, Pp. 31-43
- 2- Bell, Simon J.; Menguc, Bulent, (2002), The employee-organization relationship, organizational citizenship behaviors, and superior service quality, Journal of Retailing , 131-146
- 3- Castro, Carmen.B & Armario, Enrique.M & Ruiz, David.M, (2004), the influence of employee organizational citizenship Behavior on customer loyalty, international journal of Service industry management , Vol.15 No.1
- 4- Chen, Li-Chan; Niu, Han-Jen; Wang, Yau-De; Yang, Chyan; Tsaor, Sheng-Hshiang, (2009), Does Job Standardization Increase Organizational Citizenship Behavior?, Public Personnel Management
- 5- Dickinson, Liz, (2009), An Examination of the Factors Affecting Organizational Citizenship Behavior, Departmental Honors Thesis , The University of Tennessee at Chattanooga Accounting
- 6- Jahangir, Nadim , (2004), Organizational citizenship behavior: Its nature and antecedents, BRAC University Journal, vol. 2, Pp. 75-85
- 7- Korkmaz, Tugba; Arpac, Ebru, (2009), Relationship of organizational citizenship behavior with emotional Intelligence, Procedia Social and Behavioral Sciences , 2432–2435
- 8- Kwantes, Catherine T.; Karam, Charlotte M.; Kuo, Ben C.H.; Towson, Shelagh, (2008), Culture’s influence on the perception of OCB as in-role or extra-role, International Journal of Intercultural Relations, 229-243
- 9- Organ, D.W. ,(1998), organizational citizenship behavior : the good soldier syndrome, Lexington book, Lexington, MA.
- 10- Stamper, Christina L. & Dyne, Linn Van, (2001), Work status and organizational citizenship behavior: a field study of restaurant employees, Journal of Organizational Behavior , 517-536
- 11- Tumipseed, David L. , (2002), Are good soldiers good? Exploring the link between organization citizenship behavior and personal ethics, Journal of Business Research , 1-15
- 12- Turnley, William H.; Bolino, Mark C.; Lester, Scott W.; Bloodgood, James M., (2003), The Impact of Psychological Contract Fulfillment on the Performance of In-Role and Organizational Citizenship Behaviors, Journal of Management , 187-206

13- Yen, HsiuJu Rebecca; Li, Eldon Y.; Niehoff, Brian P., (2008), Do organizational citizenship behaviors lead to information system success? Testing the mediation effects of integration climate and project management, Information & management , 394-402

