رفتارهای شهروندی سازمانی

بهره وری اهرمی فعالیت در سازمان های مجازی

خلاصه:

سازمان های مجازی بدین مفهوم هستند که رویکردهای اجتماعی، اقتصادی ، مهندسی و اطلاعاتی مختلفی را می دانند و بدون شک سازمان های آینده هستند. تحلیل روابط میان رفتار شهروندی سازمانی و سازمان مجازی ممکن است نشان دهنده جهت گیری های جدید عملیاتی باشد تا فعالیت هایش را بهینه کند. اعضای تیم های مجازی اکثر زمان ها بسیار دور از یکدیگر قرار گرفته اند. کاری که باید در کنار هم از طریق شبکه رایانه ای انجام گیرد، علارغم شایستگی تخصصی که حوزه ها باید داشته باشند، نیازمند رفتار شهروندی سازمانی رقابتی نیز هست.

از نقطه نظر ما، اهمیت رفتار شهروندی سازمانی در سطح سازمان مجازی که ویژگی خاصی دارد- عدم وجود مرکزیت- نداشتن یک چارت سازمانی، و عدم یکپارچگی سلسله مراتبی و یا عمودی است که بر اساس اعتماد متقابل شکل می گیرد. در این مقاله، نویسنده در تلاش است تا بر مجموعه ای از جنبه های مورد علاقه ای تاکید کند که به نظر می رسد در روابط میان اعضای سازمان مجازی و در طول دوره زمانی وجود این سازمان وجود دارد، روابطی که بر اساس OCB تفسیر می شود.

1. مقدمه

در دوره زمانی جهانی سازی اقتصادی جهانی و تثبیت جامعه اطلاعاتی ، توسعه اقتصاد جدید به نظر می رسید که پارادایم جدیدی باشد که توسعه اقتصادی آینده را به عهده دارد. سازمان مجازی از سازمان های صنعتی است و اقتصادی بر پایه دانش و عناصر حتمی از توسعه اقتصادی در یک کشور XXI دارد. امروزه، سازمان های مجازی پاسخی به رقابت شدید در بازارها هستند. میان توسعه سازمان های مجازی و رفتار شهروندی سازمانی ارتباط زیادی وجود دارد.

1. جنبه های نظری

این مقاله روابط میان عملکرد سازمان مجازی و اعضایش را بر اساس عناصر OCB آزمون می کند. OCB به مفهوم روابط میان فرهنگ اقتصادی، روانشناسی و مدنی است که اولین بار توسط اورگان در 1988 مطرح شد به عنوان رفتار سازمانی که قضاوتی شناخده می شود و به طور مستقیم و یا صریح توسط سیستم پاداش رسمی درک نمی شود و در مجموع انجام وظیفه موثر در یک سازمان را ارتقا می دهد. بعدها، اورگان ابعاد کلی OCB را تحلیل کرده و ابعاد دیگری را بدان افزود. این تحلیل منجر به مدل پنج عاملی شد که شامل نوع دوستی، تواضع، وجدان، پاکی مدنی و مردانگی می شد.

همچون رفتارهای شهروندی مرتبط با شهرهای یک کشور است، آگاهی از این رفتارهای در سطح سازمانی می تواند با فرهنگ خاصی همراه باشد، که به معنی رفتارهای مطلوب از اعضاست. این مفهوم به درستی در مطالعات و مقالات نوشته شده توسط acKenzie, S. B., Podsakoff, P. M., and Fetter, R., 1991, Graham, J. W., 1989. Klein, K. J. and Kozlowski, S. W. J., (Eds.), 2000, Podsakoff, P.M., Scott B., MacKenzie, Julie Beth Paine, and Daniel G. Bachrach, 2000 و دیگران بیان شده است.

به عنوان نتیجه مطالعات بعدی، دو عنصر دیگر نیز شناسایی شد، توسعه فردی و پایداری.

با در نظر گرفتن یک سازمان مجازی، اولین مطالعات مرتبط با این موضوع توسط هندی در 1994 و برد 1996 انجام گرفت. از نظر آنها، سازمان های مجازی مجموعه ای موقتی از کسب و کار هستند که در کنار هم قرار می گیرند و مهارتها و یا شایستگی های اصلی و منابع شان را به اشتراک می گذارند تا بهترین پاسخ را به شرایط کسب و کار دهند و سازمان هایشان توسط شبکه های رایانه ای اداره می شود. محققان مختلف تلاش کرده اند تا این مفاهیم را دوباره تعریف کنندهمانند رافانی 2001، که این کار را انجام داد ولی همه این تعاریف نشان دهنده ویژگی های خاصی بود که به طور خلاصه می شد: تقاطع مرزی، شاستگی های اصلی کلیدی، پراکندگی جغرافیایی، ماهیت مکمل شراکت، برابری مشارکت کنندگان، عدم وجود سلسله مراتب، عدم وجود چارت سازمانی، فقدان وضعیت قضایی، استفاده گسترده از فناوری اطلاعات و ارتباطات، موقتی بودن و عدم ایجاد هیچ موجودیت قانونی جدید.

دو مفهوم نیز با توجه به ماهیت اثربخشی فعالیت اقتصادی بدست آمد. رفتار شهروندی سازمانی عاملی مهم برای رشد عملکرد اقتصادی سازمانی است. رفتار شهروندی سازمانی برای یک سازمان بدلیل سهم داشتن افراد در آن، مهم است تا بتوان رسیدن به عملکرد مطلوب را تعریف کرد. در همان زمان، سازمان مجازی یک فرهنگ سازمانی پیشرفته است چون مشارکت کنندگان در آن به سادگی حرکت می کنند تا به اهداف مطلوب شان دست پیدا کنند، ارزش های مشارکت کنندگان در خط عمل، تغییر و توسعه است. سازمان مجازی قادراست تا خودش را به سرعت با تقاضا/نیاز بازار وفق دهد و سهمی در رشد کارایی سازمانی داشته باشد. با داشتن همه اینها در کنار هم، ما در نظر می گیریم که می تواند تاثیر هم افزایی نیز وجود داشته باشد که موجب ظرفیت های بالای فعالیت اقتصادی شود ، بنابراین، در نهایت می توان به رشد کارایی اقتصادی چشمگیری رسید.

بنابراین وقتی ما با سازمانی سرو کار داریم که در آن اعضایش یکدیگر را فقط از طریق شبکه های رایانه ای و ارتباطی می شناسند، و باید برای رسیدن به اهدافشان بر سازمانی تمرکز کنند، که ماهیت مرکزی ندارد ، رفتار شهروندی سازمانی بسیار با اهمیت می شود.

اعضای سازمان مجازی پایه و اساسی برای فرایند سازمانی هستند. عناصر رفتار شهروندی سازمانی بر سطح سرمایه انسانی در سازمان تاکید دارد.

اعضای احتمالی سازمان مجازی قبل از شروع پروژه ارزشیابی می شوند، بر اساس عناصر رفتار شهروندی سازمانی، افراد ممکن است موجب کیفیت کل تیم شوند، بنابراین در نهایت می توان به رشد عملکرد در سازمان مجازی امیدوار بود.

سازمان مجازی و اعضایش رابطه دو طرفه ثابتی دارند، که کیفیتش عامل مهمی برای تکامل این دو عنصر است. سازمان مجازی درجه از سازگاری را دارد که بتواند با چالش های فزاینده موقتی روبرو شود و در اعضایش نیز ویژگی های رفتار مدنی دیده می شود. در همان زمان، سازمان مجازی ممکن است محیط حمایتگری برای توسعه رفتارهای شهروندی با ارزش داشته باشد که در ان عضایش می توانند شایستگی های مدنی فردی شان را اثبات کنند، شایستگی هایی که باید آنها را با خود وارد سازمان کنند. سازمان مجازی متشکل از افرادی است که کیفیت مناسبی از رفتارهای شهروندی سازمانی را دارند، و راهی برای ابراز مهارت های حرفه ای افراد سطح بالا و افزایش کارایی سازمانی و در نهایت رسیدن به اهداف در تمامی سطوح است.

ایجاد عملکرد در یک تیم مجازی چالش اصلی برای رهبری چنین سازمانی است. رهبر، مشوق یک پروژه است ، فردی است که از ابتدای یک پروژه و اهدافش وجود دارد. وی همچنین اعضای تیم سازمان مجازی را انتخاب می کند. رسیدن به هدف هایی که برای تیم مجازی در نظر گرفته شده است، به ویژگی های روانشناختی اعضا بستگی دارد و رفتار شهروندی سازمانی که از خود در تیم نشان می دهند. در این مفهوم، نویسنده در نظر می گیرد که مشوق سازمانی باید یک رویکرد بر اساس OCB را در بر داشته باشد با درجه ای که در آن اعضای تیم آینده ممکن است بدان پاسخ گویند و رفتارهای روانشناتی که در حین کار از اعضای تیم سر می زند.

انتخاب اعضای تیم بر این اساس، احتمالا موجب رسیدن بهتر به اهداف می شود، رشدی که در نتیجه آن کل سازمان مجازی نیز رشد می کند. سطح سرمایه انسانی راهی تعیین کننده برای موفقیت یک رویکرد و رسیدن به اهدافی است که سازمان مجازی آن را ایجاد کرده است. اعضای تیم سازمان مجازی عناصر اصلی فرایند توسعه سازمانی هستند.

در ادامه دیدگاه نویسنده نشان داده می شود که چگونه عناصر OCB در سازمان مجازی عمل می کنند. توضیح داده می شود که درجه تناسب با عناصر OCB چگونه می تواند روی عملکرد سازمان مجازی تاثیر گذارد.

از نظر نویسنده، اصلی ترین عنصر PCB که باید در سطح بالای اعضای تیم مجازی بررسی شود، پاکی مدنی است. در سازمان مجازی، این امر نشان دهنده خصوصیاتی است که اعضای تیمی که افرادی با فرهنگ ها و تفکرات مختلف هستند که هرگز یکدیگر رانمی شناسند، می توانند برای رسیدن به اهدافی یکسان، در کنار هم قرار گرفته و به طور کارامدی کار کنند اگر هر کدام از آنها این خصوصیت بارز رفتاری یعنی پاکی مدنی را داشته باشند.

پاکی مدنی نشان دهنده وفاداری و ابتکار فرد در حل مسائل سازمانی است که ویژگی اصلی اعضای سازمان مجازی باید باشد. عدم وجود سلسله مراتبی از روابط مافوق و زیر دست در سازمان مجازی، نشان می دهد که این روابط بر اساس اعتماد متقابل در تیم مجازی شکل گرفته است.

شکل توضیح دهنده روابط میان فردی میان اعضای تیم مجازی ممکن است به سطح مطلوبی برسد، اگر فقط سطح بالایی از پاکی مدنی در هر کدام از اعضا وجود داشته باشد. درجه سازگای اعضا با چالش های موقتی که سازمان مجازی با آن برخورد می کند، موجب رشد ویژگی های رفتارهای مدنی می شود. ویژگی های رفتار مدنی از اعضای سازمانی با عوامل بیولوژیکی(سن، جنسیت، وضعیت سلامتی) و اجتماعی (استانداردها، ارزشها/پاکی ها، سطح آموزشی و غیره)مشخص می شود. آیا جالب است تا بیان کنیم که بخشی از یک تیم سازمان مجازی بودن، با روابط خاصی میان اعضا و توسعه شایستگی مدنی در اعضای سازمان مجازی مشخص می شود؟ ما می خواهیم تا بر وجود روابط مشخصی از پاکی مدنی در میان اعضای سازمان مجازی و فعالیت کارامد سازمان تاکید کنیم .

انصاف عنصر دیگری که در مطالعات به عنوان مردانگی مورد بررسی قرار می گیرد که مرتبط با همراهی بالای تیم کاری مجازی است. با در نظر گرفتن این نقش، افرادی که وارد سازمان مجازی می شوند و می خواهند عضوی از تیم باشند می بایست نگرش های مثبتی داشته باشند. انصاف اعضای سازمان مجازی ، اعتقاد به سازمان را افزایش می دهد. اعتقاد عنصر ضروری است که در عملیات های سبک سازمان مجازی ، بخصوص در اینجا، بیشتر از سازمان های کلاسیک باید مورد توجه قرار گیرد. فقط در این راه، موجودیت اصلی اعضای پروژه های سازمان مجازی می تواند همه شایستگی شان را نشان دهد، بنابراین، نتیجه نهایی باید یک چیز باشد. اعتماد شرکا بر منابع مشارکت کنندگان تاکید دارد. داشتن اعتماد خاص به یکدیگر در میان شرکت کنندگان سازمان مجازی که با هم بدون هیچ گونه مانعی ارتباط دارند، تعیین کننده بروز ایده های نوآورانه است.

پایداری عنصر دیگر رفتار شهروندی سازمانی است که بر مقاومت در برابر استرس تاکید دارد. سازمان های مجازی به سطح بالایی از پایداری نیاز دارند چون باید به سرعت به اهدافشان دست پیدا کنند. نگرش مثبت به استرس کاری ، بدون حداقل کردن استرس و بدون در نظر گرفتن آنکه مشکلات قابل حل نیستند، تعریف دقیقی از این عنصر OCB است.

توسعه فردی در هر نوع سازمان و در میان اکثر اعضای سازمان مجازی عنصر مطلوبی است، اساسا به این دلیل که زیرساختارهای ارتباطات مجازی به گام های سریعی برای توسعه و سطح بالایی از شایستگی حرفه ای نیاز دارد که اعضای سازمان مجازی بایدآن را داشته باشند. عضو تیم مجازی وداوطلبانه بودن، نیازمند همراهی بیشتر و عکس العمل سریعتر در چالش های حوزه اقتصادی است که سازمان مجازی در آن فعالیت می کند. تمایل به توسعه مستمر فردی ممکن است عنصر مهمی برای رشد کارایی سازمان باشد. تمرکز بر بهترین شایستگی های اعضای سازمان مجازی ، تعیین کننده اثر هم افزایی است که پاسخ سریعی به تقاضای بازار می دهد و درچه بالایی از انعطاف پذیری را در این نوع از سازمان می توان شاهد بود.

تواضع با بلندهمتی و نگرش خیرخواهانه نشان داده می شود و می تواند با احترام متقابل میان همان اعضای گروه تعریف شود که از تعارضات مختلف میان روابط اعضای تیم مجازی جلوگیری می کند. تواضع میان اعضای تیم مجازی مهم ترین عنصر برای افزایش اعتماد در تیم است ، اعتمادی که عاملی حیاتی در سازمان مجازی است.

تایید سازمانی با عنوان واجدانی که اورگان بیان کرده است یا تبعیت عمومی که اسمیت آن را بیان کرده است و یا اطاعتی که گراهام و فیلد بیان می کنند رفتار شهروندی سازمانی است که کمتر مرتبط با سازمان مجازی است. مطالعه ما خاص سازمان مجازی است، یعنی سازمانی که در آن مافوق و زیر دست، چارت سازمانی ، قواعد و رویه ها وجود ندارد(کتابچه قواعد درونی، شرح شغلی و غیره). در یک سازمان معمولی، تایید سازمانی رفتاری است که قویا مناسب یک کارمند است. این امر منجر به رفتارهای در قالب چهارچوب(وظیفه فرد) می شود و فراتر از رعایت درخواست های شرح شغلی است. این رفتار شهروندی سازمانی قواعد، قوانین و رویه هایی را نشان می دهد که درونی شده اند.

تنها عنصری که مناسب اعضای تیم مجازی است به این حقیقت می پردازد که هر کدام از اعضای تیم در راستای وظایف فردی شان، رفتارهایی در قالب چهارچوب دارند.

با استفاده از رفتارهایی که به طور کلی منجر به رفتارهای داوطلبانه می شود، وقتی فردی با حجم سنگینی از کار روبرو می شود تلاش کند تا از مشکلات سازمانی اجتناب کرده و در غیاب سایر افراد کار و وظیفه را دنبال کند. بر کمک کردن به سایر افراد در مشکلات کاری تاکید کند حتی وقتی که به صراحت این کمک از وی خواسته نشده است. در سازمان های مجازی این عناصر رفتار شهروندی سازمانی ممکن است به ندرت به نظر آید که اساسا به دلیل درجه بالای تخصص اعضای سازمان مجازی است.

بر اساس همان چیزی که ما در بالا بدان اشاره کردیم، سعی می کنیم تا با تجربه نشان دهیم که چه رابطه ای میان عناصر رفتار شهروندی سازمانی و عملکرد سازمان مجازی وجود دارد. هدف از مثال ما بهینه سازی انتخاب شرکایی است که سازمان مجازی را با تحلیلی که از OCB دارند، شکل می دهند.

1. مطالعه موردی

مراحل ما با هدف انتخاب بهینه شرکا بر اساس عناصر OCB است. پس از اولین انتخاب بر اساس CV (تحصیلات و سوابق کاری)، در میان 124 شرکت کننده، فقط 10 کاندیدا باقی ماندند. سپس بر اساس پرسشنامه خاص، ارزیابی و انتخاب بهترین کاندیدا انجام گرفت، که از روش فازی و روشهای حوزه منابع انسانی استفاده می کند. در ابتدا ما عوامل OCB را ارائه می کنیم که بهترین کاندیدا برای هر شغل انتخاب شوند، که بر اساس نتایجی است که از پاسخ های 30 مدیر سازمان مجازی بدست آورده ایم. در مقیاسی از 2 تا 6، که مهم ترین سطح 6 است و سطح ارزش میانی هر عنصر OCB 4 است که نشان دهنده آن است که فقط یک عامل است که روی فرایند تصمیم گیری تاثیر می گذارد.

سپس ما ماتریس امتیازات را بر اساس گزینه های تصمیم گیری برای مجموعه معیارهای خاصی از یک مساله تصمیم گیری تعیین می کنیم که ماهیت هر معیار وابسته به انتخاب فرد مطلوب است، بنابراین امتیازهای 10 کاندیدا بر اساس پاسخ هایی که به پرسشنامه ها می دهند، محاسبه می شود. سپس وارد مراحل روش فازی می شویم و در انتها با استفاده از تکنیک بهینه سازی ، بهترین کاندیدایی را انتخاب می کنیم که می توان عضوی از سازمان مجازی باشد

نتیجه تحلیل ما نشان می دهد که بدلیل استفاده از تکنیک بهینه سازی، بهترین کاندیدا به عنوان اولین نفر وارد سازمان مجازی می شود.

1. نتیجه گیری

توسعه رفتار شهروندی سازمانی در سازمان های مجازی با سایر شرایطی که در سازمان های کلاسیک دیده می شود متفاوت است. همه با عناصری از سازمان مجازی کار را آغاز می کنند که موجب می شود بسیاری از محتوا ، معانی و تعاریفی که رفتارهای شهروندی سازمانی در سازمان های کلاسیک دارد، کمرنگ شود. ما در نظر گرفتیم که انتخاب افراد سازمان مجازی با استفاده از معیارهای دیگری از OCB باید انجام پذیرد که مهم ترین گام در بهینه سازی فعالیت یک سازمان مجازی است.

در این رویکرد، ما کاربردهایی از عناصر OCB را توسعه دادیم و در مطالعات آتی مان جنیه های مرتبط جدیدی از عناصر OCB را نشان می دهیم که روی فعالیت اثربخشی سازمانی تاثیر گذارند.