



دانشگاه علامه طباطبائی

دانشکده مدیریت و حسابداری

پایان نامه کارشناسی ارشد در رشته مدیریت دولتی گرایش نیروی انسانی

بررسی تاثیر ساختار سازمانی بر رفتار شهروندی سازمانی در بیمه مرکزی جمهوری
اسلامی ایران

استاد راهنما:

دکتر میر علی سید نقوی

استاد مشاور:

دکتر آرین قلی پور

نگارش:

محبوبه شیرازی

شهریور ماه ۱۳۹۰



دانشگاه علامه طباطبائی
دانشکده مدیریت و حسابداری

پایان نامه کارشناسی ارشد در رشته مدیریت دولتی گرایش نیروی انسانی

بررسی تاثیر ساختار سازمانی بر رفتار شهروندی سازمانی در بیمه مرکزی
جمهوری اسلامی ایران

استاد راهنما:

دکتر میر علی سید نقوی

استاد مشاور:

دکتر آرین قلی پور

نگارش:

محبوبه شیرازی

شهریور ماه ۱۳۹۰

تقدیم به:

مادرم، که مهرش در دلم گرامی و مقدس است

پدرم، که مهرش بنایی شد برای تلاش پر شورم در کسب دانش

همسرم، که در سایه همیاری و همدلی او به این منظور نائل شدم

سپاس نامه

سپاس پروردگاری را که خالق زمین و آسمان و هر آنچه در آنهاست.

و تقدیر و تشکر از اساتید محترم جناب آقای دکتر سید علی سید نقوی و دکتر آرین قلی پور که با راهنمایی های ارزشمند خود مرا در انجام این پژوهش یاری نمودند.

و با تشکر از پرسنل محترم بیمه مرکزی جمهوری اسلامی ایران که با همکاری صمیمانه شان مرا در این راه همراهی نمودند.

چکیده:

پژوهش حاضر با هدف شناسایی تاثیر ساختار سازمانی بر رفتارهای شهروندی سازمانی انجام شده است و بدین منظور پرسش نامه ای برای سنجش این متغیرها طراحی شده و پس از اطمینان از روایی و پایایی ابزار اندازه گیری ، در میان کارکنان بیمه مرکزی جمهوری اسلامی ایران توزیع شد.

روش تحقیق توصیفی و از نوع پیمایشی است. تکنیک آماری استفاده شده در این تحقیق ضریب همبستگی اسپیرمن و آزمون رتبه بندی فریدمن بوده و تجزیه و تحلیل اطلاعات با کمک نرم افزار اس. پی. اس. اس انجام شده است. روش نمونه گیری تصادفی و حجم نمونه آن ۱۸۰ نفر تعیین گردیده است. مدل استفاده شده در این پژوهش ترکیبی از مدل ابعاد ساختار سازمانی از استیفن پی رابینز و همچنین مدل رفتار شهروندی سازمانی ارگان می باشد. یافته های بدست آمده از این پژوهش با استفاده از آزمون های آماری و تحلیل مسیر بر ارتباط معنی دار و معکوس ساختار سازمانی بر رفتار شهروندی سازمانی دلالت دارد و پیشنهاد های ارائه شده از یافته های این پژوهش در برگیرنده راه کارهایی جهت افزایش احتمال بروز رفتارهای شهروندی سازمانی در میان کارکنان می باشد.

واژه های کلیدی: ساختار سازمانی- رفتارهای شهروندی سازمانی- رسمیت- پیچیدگی- تمرکز

فهرست مطالب

فصل اول

۲	مقدمه
۳	بیان مساله تحقیق
۷	اهمیت و ضرورت تحقیق
۸	سؤالات و اهداف تحقیق
۹	فرضیات تحقیق
۱۰	قلمرو تحقیق
۱۰	روش تحقیق
۱۱	جامعه آماری
۱۱	روش نمونه گیری و حجم تقریبی نمونه
۱۱	روش جمع آوری و تجزیه و تحلیل اطلاعات
۱۱	مشکلات و تنگناهای احتمالی تحقیق
۱۲	تعریف عملیاتی واژگان

فصل دوم

۱۳	مقدمه
۱۴	بخش اول: پیشینه نظری ساختار سازمانی
۱۴	تعریف سازمان
۱۴	اهمیت مطالعه سازمان
۱۵	سازمان رسمی
۱۵	سازمان غیر رسمی
۱۶	سازماندهی
۱۶	نمودار سازمانی
۱۷	تعریف ساختار
۱۸	ساختار سازمانی
۱۹	سبزه متغیر مشهور در مورد ابعاد ساختاری
۲۰	ابعاد ساختار سازمانی
۲۸	عوامل مؤثر و تعیین کننده ساختار سازمانی
۳۲	بخشهای پنجگانه سازمان

۳۴ پنج نوع ساختار سازمانی
۳۷ روشهای سازماندهی
۳۸ رابطه ساختار و اثربخشی سازمانی
۳۹ بخش دوم: پیشینه نظری رفتار شهروندی سازمانی
۳۹ مفهوم سازی های اولیه از رفتار شهروندی سازمانی
۴۲ تعریف رفتار شهروندی سازمانی
۴۴ ضرورت مطالعه رفتار شهروندی سازمانی
۴۴ رویکردهای اصلی در تبیین رفتار شهروندی سازمانی
۴۴ رفتار شهروندی سازمانی در قالب تمایز بین واژه های نقش و فرانش
۴۷ انواع رفتارهای شهروندی سازمانی
۴۷ متغیرهای تاثیرگذار بر رفتارهای شهروندی سازمانی
۴۷ تفاوت های فردی
۴۹ رضایت شغلی
۴۹ عدالت رویه ای
۵۱ تعهد سازمانی
۵۱ سیاستهای سازمانی
۵۳ نحوه شکل گیری رفتار شهروندی سازمانی
۵۳ ویژگیهای رفتار شهروندی سازمانی
۵۳ تاثیرات رفتار شهروندی سازمانی بر ستاده های سازمانی
۵۴ رفتار شهروندی سازمانی و کیفیت خدمات
۵۷ الگوهای معتبر در زمینه رفتار شهروندی سازمانی
۶۱ بخش سوم: معرفی مدل نظری مورد استفاده در این تحقیق
۶۱ بخش چهارم: معرفی جامعه آماری
۶۲ معرفی بیمه مرکزی جمهوری اسلامی ایران
۶۲ ماموریت کلی
۶۳ چارت سازمانی
۶۳ معرفی برخی از واحدهای مختلف بیمه مرکزی جمهوری اسلامی ایران

فصل سوم

۷۱ مقدمه
۷۲ روش تحقیق

۷۴.....	جامعه آماری
۷۵.....	نمونه و روش تعیین حجم آن
۷۶.....	ابزار جمع آوری داده ها
۷۸.....	متغیرهای تحقیق
۷۸.....	روائی انجام جمع آوری داده ها
۷۸.....	پایائی ابزار جمع آوری داده ها
۸۰.....	روش اجرای تحقیق
۸۰.....	داده های تحقیق
۸۰.....	آزمونهای آماری

فصل چهارم

۸۳.....	مقدمه
۸۴.....	توصیف داده های جمعیت شناختی و توصیفی به کمک آمار توصیفی
۹۰.....	جدول فراوانی سوالات پرسشنامه
۱۰۷.....	آماره های توصیفی و خطی برای شاخصهای رفتار شهروندی سازمانی و ساختار سازمان
۱۰۸.....	آزمون نرمال بودن شاخصهای رفتار شهروندی و ساختار سازمان
۱۱۴.....	بررسی ضرایب همبستگی میان شاخص های تحقیق

فصل پنجم

۱۳۱.....	مقدمه
۱۳۲.....	بررسی یافته های پژوهش
۱۳۶.....	ارائه پیشنهادات
۱۳۹.....	پیشنهادات برای تحقیقات آتی
۱۴۰.....	محدودیت های تحقیق

منابع و ماخذ

۱۴۱.....	منابع
۱۴۱.....	منابع فارسی
۱۴۲.....	منابع انگلیسی

پیوست ها و ضمائم

پرسشنامه خ

فهرست اشکال و نمودارها

- شکل ۱-۲ بخشهای پنجگانه سازمان ۳۴
- شکل ۲-۲ نمودار روند انتشار مقالات در خصوص رفتار شهروندی سازمانی ۴۰
- شکل ۳-۲ مدل چگونگی تاثیر رفتار شهروندی سازمانی بر ادراک مشتری از کیفیت خدمات ۵۶
- شکل ۴-۲ مدل مفهومی مورد استفاده در تحقیق ۶۱
- شکل ۵-۲ نمودار بیمه مرکزی جمهوری اسلامی ایران ۶۳
- شکل ۱-۴ نمودار دایره ای جنسیت پاسخ دهندگان به پرسشنامه ۸۴
- شکل ۲-۴ نمودار دایره ای سن پاسخ دهندگان به پرسشنامه ۸۵
- نمودار ۳-۴ نمودار دایره ای میزان تحصیلات پاسخ دهندگان به پرسشنامه ۸۶
- نمودار ۴-۴ نمودار دایره ای میزان سنوات خدمت پاسخ دهندگان به پرسشنامه ۸۷
- نمودار ۵-۴ نمودار دایره ای سمت شغلی پاسخ دهندگان به پرسشنامه ۸۸
- نمودار ۶-۴ نمودار دایره ای نوع استخدام پاسخ دهندگان به پرسشنامه ۸۹
- نمودار ۷-۴ نمودار خطی شاخصهای سازمانی ۱۰۷
- نمودار ۸-۴ نمودار خطی برای شاخصهای رفتارهای شهروندی سازمانی ۱۰۸
- نمودار ۹-۴ نمودار همبستگی بین ساختار سازمانی و رفتار شهروندی سازمانی ۱۱۴
- نمودار ۱۰-۴ نمودار همبستگی بین رسمیت سازمانی و نوع دوستی ۱۱۵
- نمودار ۱۱-۴ نمودار همبستگی بین تمرکز سازمانی و نوع دوستی ۱۱۶
- نمودار ۱۲-۴ نمودار همبستگی بین پیچیدگی سازمانی و نوع دوستی ۱۱۷
- نمودار ۱۳-۴ نمودار همبستگی بین رسمیت سازمانی و وجدان ۱۱۸
- نمودار ۱۴-۴ نمودار همبستگی بین تمرکز سازمانی و وجدان ۱۱۹
- نمودار ۱۵-۴ نمودار همبستگی بین پیچیدگی سازمانی و وجدان ۱۲۰
- نمودار ۱۶-۴ نمودار همبستگی بین رسمیت سازمانی و جوانمردی ۱۲۱
- نمودار ۱۷-۴ نمودار همبستگی بین تمرکز سازمانی و جوانمردی ۱۲۲
- نمودار ۱۸-۴ نمودار همبستگی بین پیچیدگی سازمانی و جوانمردی ۱۲۳
- نمودار ۱۹-۴ نمودار همبستگی بین رسمیت سازمانی و رفتار مدنی ۱۲۴
- نمودار ۲۰-۴ نمودار همبستگی بین تمرکز سازمانی و رفتار مدنی ۱۲۵
- نمودار ۲۱-۴ نمودار همبستگی بین پیچیدگی سازمانی و رفتار مدنی ۱۲۶

- نمودار ۴-۲۲ نمودار همبستگی بین رسمیت سازمانی و ادب و ملاحظه..... ۱۲۷
- نمودار ۴-۲۳ نمودار همبستگی بین تمرکز سازمانی و ادب و ملاحظه..... ۱۲۸
- نمودار ۴-۲۴ نمودار همبستگی بین پیچیدگی سازمانی و ادب و ملاحظه..... ۱۲۹

فهرست جداول

- جدول ۱-۲ ابعاد و آیتم های ساختار سازمانی ۲۷
- جدول ۲-۲ مقایسه پنج پیکر بندی سازمانی ۳۶
- جدول ۱-۴ توزیع فراوانی جنسیت پاسخ دهندگان به پرسشنامه..... ۸۴
- جدول ۲-۴ جدول فراوانی سن پاسخ دهندگان به پرسشنامه..... ۸۵
- جدول ۳-۴ جدول فراوانی میزان تحصیلات پاسخ دهندگان به پرسشنامه..... ۸۶
- جدول ۴-۴ جدول فراوانی میزان سنوات خدمت پاسخ دهندگان به پرسشنامه..... ۸۷
- جدول ۵-۴ جدول فراوانی سمت شغلی پاسخ دهندگان به پرسشنامه..... ۸۸
- جدول ۶-۴ جدول فراوانی نوع استخدام پاسخ دهندگان به پرسشنامه..... ۸۹
- جدول ۴-۷ آماره های توصیفی شاخصهای سازمانی..... ۱۰۷
- جدول ۴-۸ آماره های توصیفی برای شاخصهای رفتارهای شهروندی سازمانی..... ۱۰۸



فصل اول

کلیات تحقیق

مقدمه :

مطالعه رفتار افراد در محیط های کاری از دیر باز مورد توجه اندیشمندان علوم مدیریت بوده است و با ظهور رشته رفتار سازمانی در سالهای نخست دهه ۱۹۶۰ در این امر جدیت بیشتری به عمل آمد. بسیاری از مطالعات صورت گرفته سعی در تقسیم بندی رفتارها و علل بروز آنها داشته اند. مباحثی نظیر؛ ادراک، انگیزش، نگرش های شغلی و... از جمله مواردی هستند که به بررسی ریشه بسیاری از رفتارهای آدمی در محیط کار میپردازند. اما بحثی که در دو دهه اخیر مطرح شده است و علاوه بر رفتارشناسان، توجه روانشناسان و جامعه شناسان را نیز به خود جلب نموده است، رفتار شهروندی سازمانی نام دارد. رفتار شهروندی سازمانی، رفتاری اختیاری و فراوظیفه ای است که در افزایش عملکرد اثربخش سازمان موثر است و به طور مستقیم یا غیر مستقیم بوسیله سیستم پاداش رسمی سازمان سازماندهی نمی شود. با توجه به اینکه افزایش اثربخشی همواره یکی از مسائل و دغدغه های مدیران است، شناخت رفتار شهروندی سازمانی و عوامل موثر بر آن می تواند گام موثر و مفیدی در این مسیر به شمار آید (مورکوزی ۱، ۲۰۰۵، ص ۱۲).

این فصل شامل بیان مساله، اهداف و ضرورت مطالعه، فرضیات، روش تحقیق و تعریف عملیاتی واژگان تحقیق می باشد.

^۱ - Morkoczy

بیان مساله تحقیق :

آن دسته از رفتارهای شغلی کارکنان که تاثیر زیادی بر اثربخشی عملیات سازمان دارند، توجه محققان و مدیران زیادی را به خود جلب کرده اند. در گذشته محققان در مطالعات خود جهت بررسی رابطه میان رفتارهای شغلی و اثر بخشی سازمانی، اکثراً به عملکرد درون نقشی کارکنان توجه می کردند. عملکرد درون نقشی به آن رفتارهای شغلی کارکنان اطلاق می شود که در شرح وظایف و نقش های رسمی سازمان بیان شده و توسط سیستم رسمی سازمان شناسایی و پاداش داده می شوند.

تقریباً از یک دهه و نیم قبل، محققان بین عملکرد درون نقشی و عملکرد فرانقشی تفاوت قائل شده اند (هوی و دیگران، ۱۹۹۹، ص ۳). عملکرد فرانقشی به رفتارهای شغلی فراتر از نقش های رسمی کارکنان برمیگردد که این رفتارها اختیاری هستند و معمولاً در سیستم پاداش رسمی سازمان در نظر گرفته نمی شوند (ارگان، ۱۹۸۸، ص ۵). محققان اهمیت زیادی برای تاثیر عملکرد فرانقشی بر اثر بخشی سازمانی قائل می باشند. یکی از متداول ترین مفهوم سازی ها و عملیاتی سازی های صورت گرفته درباره رفتارهای فرانقشی، رفتارهای شهروندی سازمانی می باشد (بیتمن و ارگان، ۱۹۸۳، ص ۱۶).

سوال اصلی محقق این است که " ساختار سازمانی بیمه مرکزی جمهوری اسلامی ایران چه تاثیری بر سطح بروز رفتار شهروندی سازمانی کارکنان دارد؟ "

دلیل اصلی این سوال اینست که به نظر می رسد متغیرهای ساختاری از قدرت بیشتری برای تاثیر بر متغیرهای رفتاری برخوردار هستند، گذشته از این عوامل و ساختار سازمان چارچوبی را بر افراد تحمیل می کند که جهت رفتار و نگرشهای آنها نسبت به سازمان و حتی خودشان را مشخص می کند. بنابراین می بایست پیوسته در جستجوی راهی باشیم که تاثیر این ساختارها را به حالات و مشربها و رفتارهایمان مشخص می کند و از این طریق به اصلاح وضع موجود می پردازیم.

ویژگی های رفتار شهروندی سازمانی

صاحب نظران عرصه رفتار سازمانی پس از مطالعات متعدد خود پیرامون این پدیده، سه ویژگی زیر را به عنوان ویژگی های اصلی رفتارهای شهروندی سازمانی عنوان نمودند.

الف: غیرقطعی بودن (غیردستوری بودن).

ارائه خدمات به مشتریان نیازمند تعاملات شخصی کارکنان سازمان با مشتریان است. این تعاملات می تواند منجر به ایجاد یک رابطه بلندمدت بین کارکنان ارائه دهنده خدمت و مشتریان سازمان گردد، ضمن آنکه کارکنان را قادر می سازد تا نیازهای مشتریان، عادات و طرز تفکرهای آنها را فرا گرفته و به ذهن خود بسپارند تا بدین ترتیب بتوانند در مواقع ضروری، خدمات اختصاصی به هریک از مشتریان ارائه داده تا مشتریان نیز از قبل این رابطه را احساس نمایند که برای سازمان حائز اهمیت هستند. اما نکته مهم این است که نوشتن مشخصات و شرح شغل دقیق برای

تمامی این تعاملات امکان ندارد. بلکه این کارمند است که باید نسبت به ارائه بهترین رفتار بنا به تشخیص خود اقدام نماید.

ب: رفتارهایی که ناشی از ابتکارات فردی و مستقل کارکنان می‌باشد.

بسیاری از ابعاد خدمات شامل ابتکارات و خلاقیت‌های منحصربه فرد هر یک از کارکنان در ارائه خدمات می‌باشد. مطالعات نشان داده است که این خلاقیت‌ها در نحوه ارائه خدمات، اثر مثبت بر روی رضایت مشتریان دارد. ارائه دادن اینگونه خلاقیت‌های فردی در رفتارهای کارکنان، درمواقعیکه شکست خدماتی برای سازمان رخ داده است در مقایسه با شرایطی که این مشکلات وجود ندارد، از اهمیت بیشتری برخوردار است. ضمن آنکه باید عنوان نماییم، اثرات این ابتکارات و خلاقیت‌های فردی کارکنان بر ادراک مشتریان، از محیطی به محیط دیگر نیز متفاوت است (بیتنر، بومس و تتریالت، ۱۹۹۰).

ج: رفتارهای شهروندی سازمانی باعث منفعت سازمان خواهد شد.

به هنگام تعامل کارکنان با مشتریان سازمان، هر یک از کارکنان می‌توانند از میان رفتارهای مختلفی که اثرات متفاوتی نیز بر سازمان و مشتریان دارند، یکی از آنها را ارائه دهند. باید اشاره کرد که انتخاب این رفتار نیز به منافع سازمان بستگی دارد. یعنی هر یک از کارکنان با سبک و سنگین کردن اثرات هر یک از رفتارها بر روی منافع سازمان و مشتریان، نسبت به انتخاب و ارائه رفتار اقدام می‌نمایند، بطوریکه منفعت سازمان، مشتریان و خود فرد به بالاترین مقدار ممکن برسد (مک‌آلیستر، ۱۹۹۱).

ابعاد رفتار شهروندی سازمانی

ابعادی که بیشترین توجه را میان محققین به خود جلب کرده اند عبارتند از:

نوع دوستی، وجدان، ادب و ملاحظه، راد مردی و گذشت، فضیلت مدنی

این پنج بعد توسط ارگان در سال ۱۹۸۸ مطرح شدند و پادساکف و همکارانش در سال ۱۹۹۰ با کمک روش تحلیل عاملی برای هر کدام از این پنج بعد، مقیاس سنجش استاندارد ایجاد کردند که این مقیاس ها در سالهای بعد برای سنجش OCB مورد استفاده بسیاری از محققان قرار گرفته است. (پادساکف و دیگران، ۲۰۰۰؛ ارگان، ۱۹۸۸)

نوع دوستی:

کمک به دیگر اعضای سازمان در رابطه با مشکلات و وظایف مرتبط است. مانند کارکنانی که به افراد تازه وارد و یا کم مهارت کمک می کنند.

وجدان:

به رفتارهای اختیاری گفته می شود که از حداقل الزامات نقش فراتر می رود. مثل فردی که بیشتر از حالت معمول سر کار می ماند و یا کارمندی که وقت زیادی را برای استراحت صرف نمی کند.

ادب و ملاحظه:

به تلاش کارکنان برای جلوگیری از تنش ها و مشکلات کاری در رابطه با دیگران گفته می شود. منظور از رادمردی و گذشت، نشان دادن تحمل و گذشت در شرایط غیر ایده ال سازمان بدون شکایت و غرغر کردن می باشد.

فضیلت مدنی:

تمایل به مشارکت و مسئولیت پذیری در زندگی سازمانی و نیز ارائه تصویری مناسب از سازمان می باشد (مک کنزی و دیگران، ۱۹۹۳؛ پادساکف و دیگران، ۲۰۰۰)

ساختار سازمانی

روبی ساختار را مجموعه ای از نقشهای بهم پیوسته تلقی کرده و می گوید اصل اساسی تقسیم سازمانها و بلوک بندی آن نقشها است و این نقشها به وسیله یک طرح از قبل ریخته شده با یکدیگر مرتبط می شوند، نه بوسیله جمع شدن تصادفی نقشها در یکدیگر.

رضایان در کتاب اصول مدیریت خود ساختار را اینگونه تعریف می کند: ساختار سازمانی حاصل فرآیند سازماندهی است و عبارت است از سیستم روابطی که به طور غیر رسمی شکل گرفته و به طور رسمی تصویب شده است و حاکم بر فعالیتهای افرادی است که برای کسب اهداف مشترک به هم وابسته اند. (رضایان ۱۳۷۲، ص ۱۲۷)

با دقت در تعریف فوق دونکته اساسی متصور می شود :

۱ - ساختار سازمانی در این تعریف حاصل فرآیند سازماندهی اخذ شده است نه مشابه سازماندهی.

۲ - در این تعریف به یک بعد از ابعاد ساختاری که همان رسمیت است پرداخته شده است و ابعاد دیگر ساختار در این تعریف در نظر گرفته نشده است.

از مجموعه تعاریف ذکر شده در رابطه با ساختار می توان این موضوع را دریافت که هر تعریف از ساختار باید دارای جنبه هایی باشد که این مفهوم را به خوبی تشریح نماید. به عبارت دیگر تعریف ساختار باید کالبدی در نظر گرفته شود که :

۱ - تعیین کننده حوزه های اساسی یک موسسه باشد.

۲ - تعیین کننده ماموریتهای اساسی در هر یک از حوزه ها باشد.

۳ - تعیین کننده هر یک از واحدهای اساسی باشد.

- ۴ - تعیین کننده مدیریت‌های اساسی در هریک از حوزه ها باشد.
- ۵ - ارائه دهنده تصویری از چگونگی تفکیک مدیریتها باشد.
- ۶ - ارائه دهنده تصویری از چگونگی نظام ارتباطی باشد.
- ۷ - ارائه دهنده تصویر مراکز تصمیم گیری باشد.
- ۸ - ارائه دهنده تصویری از محدوده ها و مرزهای مسولیت و اختیار باشد
- ۹ - زیربنای نمودار سازمانی و سایر خرده نظامهای مدیریت باشد. (تهرانی ، ۱۳۶۸ ، ص ۲۲)

ابعاد ساختار سازمانی

الف- پیچیدگی

پیچیدگیبه میزان تفکیکی که در سازمان وجود دارد اشاره می کند، تفکیک افقی میزان یا حد تفکیک افقی بین واحدها را نشان می دهد. تفکیک عمودی به عمق یا ارتفاع سلسله مراتب سازمانی نظر دارد. تفکیک براساس مناطق جغرافیایی، به میزان پراکندگی واحدها و امکانات و نیروهای انسانی از لحاظ جغرافیایی اشاره دارد.

ب- رسمیت

دومین جزء ساختار سازمانی، رسمیت است. رسمیت به میزان یا حدی که مشاغل سازمان استاندارد شده اند، اشاره دارد. اگر شغلی از میزان رسمیت بالایی برخوردار بوده متصدی آن، برای انجام دادن فعالیت های مربوط به آن شغل و اینکه چه موقعی انجام شود و چگونه باید انجام گردد از حداقل آزادی عمل برخوردار می باشد. در چنین حالتی از کارکنان انتظار می رود همیشه نهاده های یکسانی را با روش معینی بکار برند که منجر به نتایج از پیش تعیین شده ای گردد.

ج- تمرکز

در یک سازمان تصمیمات، کجا اتخاذ می شوند؟ در بالای هرم سلسله مراتب سازمانی توسط مدیریت ارشد یا در پائین آن بوسیله افرادی که به انجام آنچه در خصوص آن تصمیم اتخاذ می شود نزدیکترند؟ تمرکز نسبت به دو چیز دیگر ساختار سازمانی، بحث انگیزتر می باشد بیشتر نظریه پردازان توافق دارند تمرکز به میزانی که تصمیم گیری در یک نقطه واحد در سازمان متمرکز شده، اشاره دارد. تراکم قدرت در یک نقطه دلالت بر تمرکز داشته و عدم تراکم یا تراکم کم نشانه عدم تمرکز است. باید اذعان داشت عدم تمرکز دلالت بر تفکیک سازمان بر اساس مناطق جغرافیایی ندارند. تمرکز به مسئله میزان پراکندگی اختیارات تصمیم گیری بر می گردد نه تفکیک جغرافیایی سازمان.

اهمیت و ضرورت تحقیق :

در نظام بوروکراتیک تمام تلاش مدیران در جهت کسب کارایی بیشتر با حفظ سلسله مراتب هرمی سازمان بوده است. به همین جهت مناسبات سطحی و غیر قابل اطمینان بین افراد وجود دارد. اما در نظام ارزشی انسانی و دموکراتیک مناسباتی درست و قابل اطمینان در میان مردم به وجود می آید. در چنین محیطی به سازمان و اعضای آن فرصت داده می شود که تا حد توان پیش روند. بر این اساس توجه به شهروندان در نظام ارزشی دموکراتیک رو به افزایش است. اکنون که اهمیت شهروندان به عنوان یکی از منابع بسیار مهم سازمان درک شده است، رفتار آنها هم می تواند بسیار با اهمیت تلقی شود و از این روست که محققان زیادی به تجزیه و تحلیل رفتار شهروندی پرداخته اند.

به طور کلی رفتار شهروندی یک نوع رفتار ارزشمند و مفید است که افراد آن را به صورت دلخواه و داوطلبانه از خود بروز می دهند.

در بیمه مرکزی جمهوری اسلامی ایران نیز مساله حل تناقض بین انجام وظایف سازمانی در قالب تعریف شده و تمایل به بروز رفتارهای فراتر از آنچه مورد توجه است و تحقیق پیشرو می تواند در رسیدن به این هدف ما را یاری بخشد.

سابقه تحقیقات و مطالعات انجام گرفته:

همان طور که پیش تر نیز ذکر شد، تعداد تحقیقات صورت گرفته برای پیش بینی عوامل ایجاد کننده و پیامدهای رفتار شهروندی سازمانی در دهه گذشته افزایش زیادی داشته است. با این حال در داخل کشور هنوز این مفهوم جا نیفتاده است و تعداد مقالات و پژوهش ها در این زمینه انگشت شمار است.

همان طور که پیش تر نیز ذکر شد، تعداد تحقیقات صورت گرفته برای پیش بینی عوامل ایجاد کننده و پیامدهای OCB در دهه گذشته افزایش زیادی داشته است. با این حال در داخل کشور هنوز این مفهوم جا نیفتاده است و تعداد مقالات و پژوهش ها در این زمینه انگشت شمار است.

مفهوم OCB در ۱۵ سال اخیر موضوع بسیاری از تحقیقات بوده است و اهمیت آن همچنان در حال افزایش است. تحقیقات صورت گرفته عمدتاً بر سه نوع می باشند. یکسری از تحقیقات بر پیش بینی و آزمون تجربی عوامل ایجاد کننده OCB متمرکز بوده اند. در این زمینه عواملی از قبیل رضایت شغلی، تعهد سازمانی، هویت سازمانی، عدالت سازمانی، اعتماد، انواع رهبری، رابطه رهبر و پیرو و ... به عنوان عوامل ایجاد کننده OCB مطرح شده اند.

از سوی دیگر، یکسری از تحقیقات بر پیامدهای OCB متمرکز بوده اند. در این زمینه عواملی از قبیل عملکرد سازمان، اثربخشی سازمانی، موفقیت سازمانی، رضایت مشتری، وفاداری مشتری، سرمایه اجتماعی و مطرح شده اند.

گروه معدودی از تحقیقات نیز منحصر بر روی مفهوم OCB متمرکز بوده اند و برای مثال سعی کرده اند تا تعریف جدیدی از OCB داشته باشند، ابعاد آن را مشخص کنند و یا با کمک روش تحلیل عاملی مقیاسهای استاندارد برای سنجش این مفهوم ایجاد کنند.

سؤالات و اهداف تحقیق :

سوال اصلی تحقیق:

سوال اصلی این تحقیق این است که " ساختار سازمانی چه تاثیری بر رفتارهای شهروندی سازمانی در بیمه مرکزی جمهوری اسلامی ایران دارد؟"

سؤالات فرعی تحقیق:

- ۱- آیا تمرکز سازمان به طور معکوس سطح رفتار نوع دوستی کارکنان اثر دارد؟
- ۲- آیا تمرکز سازمان بطور معکوس به وجدان کارکنان بستگی دارد؟
- ۳- آیا تمرکز سازمان بطور معکوس به سطح رفتار جوانمردی کارکنان بستگی دارد؟
- ۴- آیا تمرکز سازمان بطور معکوس به سطح رفتار مدنی کارکنان بستگی دارد؟
- ۵- آیا تمرکز سازمان بطور معکوس با سطح ادب و ملاحظه کارکنان بستگی دارد؟
- ۶- آیا رسمیت گرایی سازمان بطور معکوس به سطح رفتار نوع دوستی کارکنان اثر دارد؟
- ۷- آیا رسمیت گرایی سازمان بطور معکوس به وجدان کارکنان بستگی دارد؟
- ۸- آیا رسمیت گرایی سازمان بطور معکوس به سطح رفتار جوانمردی کارکنان بستگی دارد؟
- ۹- آیا رسمیت گرایی سازمان بطور معکوس به سطح رفتار مدنی کارکنان بستگی دارد؟
- ۱۰- آیا رسمیت سازمان بطور معکوس با سطح ادب و ملاحظه کارکنان بستگی دارد؟
- ۱۱- آیا پیچیدگی سازمان بطور معکوس به سطح رفتار نوع دوستی کارکنان اثر دارد؟
- ۱۲- آیا پیچیدگی سازمان بطور معکوس به وجدان کارکنان بستگی دارد؟
- ۱۳- آیا پیچیدگی سازمان بطور معکوس به سطح رفتار جوانمردی کارکنان بستگی دارد؟