

## عنوان مقاله:

بررسی رابطه بین رفتار شهروندی سازمانی با کیفیت خدمات مراکز مخابرات شهر تبریز

## محل انتشار:

کنفرانس بین المللی مدیریت چالشها و راهکارها (سال: 1392)

تعداد صفحات اصل مقاله: 9

## نویسنده:

ثریا ابراهیمی باویل - دانشجوی کارشناسی ارشد دانشگاه آزاد اسلامی واحد علوم و تحقیقات آذربایجان شرقی، گروه مدیریت، تبریز،  
ایران

## خلاصه مقاله:

هدف عمده تحقیق حاضر بررسی رابطه بین رفتار شهروندی سازمانی با کیفیت خدمات بوده است. روش تحقیق توصیفی-همبستگی و جامعه آماری شامل کلیه کارکنان شرکت مخابرات شهر تبریز می باشد. حجم نمونه کارکنان بر اساس فرمول کوکران 286 نفر محاسبه و روش نمونه گیری از نوع تصادفی طبقه ای نسبتی است. برای گردآوری داده ها از دو پرسشنامه ی محقق ساخته رفتار شهروندی سازمانی و کیفیت خدمات استفاده شد. در ارتباط با روائی ابزار سنجش به نظرات متخصصین اکتفا شده و اعتبار پرسشنامه ها به ترتیب 82 % و 91 % درصد از طریق آزمون آلفای کرونباخ بدست آمد. نتایج آزمونهای آماری نشان داد که: بین رفتار شهروندی سازمانی و کیفیت خدمات رابطه معناداری وجود دارد. بین (وجدان کاری، نوع دوستی، ادب و ملاحظه کاری، جوانمردی و گذشت ، رفتار مدنی) با کیفیت خدمات رابطه معناداری وجود دارد.

## کلمات کلیدی:

کیفیت خدمات، رفتار شهروندی سازمانی، وجدان کاری، رفتار مدنی

## لینک ثابت مقاله در پایگاه سیویلیکا:

<https://civilica.com/doc/261022>

