

عنوان مقاله:

تاثیر رفتار شهروندی سازمانی بر ارتقاء سطح خدمت رسانی نهادهای حمایتی (مطالعه موردی کمیته امداد استان اردبیل)

محل انتشار:

اولین سمپوزیوم بین المللی علوم مدیریت با محوریت توسعه پایدار (سال: 1393)

تعداد صفحات اصل مقاله: 10

نویسندگان:

فرشید موفق - دانشجوی کارشناسی ارشد مدیریت اجرایی، موسسه آموزش عالی فارابی، کرج

محمد رضا یاورزاده - کاندیدای دکتری آینده پژوهی، پژوهشگاه علوم انسانی و مطالعات اجتماعی جهاد دانشگاهی تهران

خلاصه مقاله:

توجه به رفتارهای شهروندی سازمانی می تواند یکی از راه های افزایش اثر بخشی سازمان ها در راستای خدمت رسانی بهتر باشد که تاکنون بدان توجه چندانی نشده است. به این ترتیب مطالعه و بررسی اینگونه رفتارها در سازمان بسیار مهم و ضروری به نظر می رسد. هدف این مقاله بررسی تاثیر رفتار شهروندی سازمانی بر ارتقاء سطح خدمت رسانی است بدین منظور از پرسشنامه استاندارد و معتبری که روایی و پایایی آن اثبات گردیده استفاده شده است. نتایج تحلیل داده ها نشان داد بین رفتار شهروندی سازمانی و مولفه های نوع دوستی و رفتار مدنی با خدمت رسانی رابطه مثبت مستقیم و معنی داری وجود دارد لذا به مدیران نهادهای حمایتی پیشنهاد می شود به این دو مولفه توجه بیشتری شده و در جهت نهادینه شدن رفتارهای شهروندی در سازمان به منظور ارتقاء سطح خدمت رسانی تلاش نمایند.

کلمات کلیدی:

رفتار شهروندی سازمانی، خدمت رسانی، نهادهای حمایتی

لینک ثابت مقاله در پایگاه سیویلیکا:

<https://civilica.com/doc/374825>

