

عنوان مقاله:

رابطه رفتار شهروندی سازمانی و کیفیت خدمات بر اساس نظریه سروکوال (مورد مطالعه: سازمان استاندارد و تحقیقات صنعتی ایران)

محل انتشار:

کنفرانس بین المللی پژوهش در علوم و مهندسی (سال: 1395)

تعداد صفحات اصل مقاله: 13

نویسندگان:

محمد حیدری - دانشجوی کارشناسی ارشد مدیریت بازرگانی گرایش بازرگانی بین الملل دانشگاه پیام نور، مرکز بین الملل سلویه، ایران

مهديه سعیدی - دانشجوی کارشناسی ارشد مدیریت فناوری اطلاعات گرایش مدیریت دانش دانشگاه پیام نور مرکز تهران غرب، تهران، ایران

سمیه کشاورز - کارشناسی ارشد مدیریت صنعتی، دانشگاه شهید بهشتی، تهران، ایران.

حسن فارسیجانی - دانشیار گروه مدیریت، دانشکده مدیریت و حسابداری، دانشگاه شهید بهشتی، تهران، ایران.

خلاصه مقاله:

هدف این تحقیق بررسی رابطه بین رفتار شهروندی سازمانی و کیفیت خدمات بر اساس نظریه سروکوال در یک الگوی منسجم و بررسی تجربی مبنای نظری آن است. روش انجام تحقیق مذکور بر مبنای هدف تحقیق از نوع کاربردی میباشد. در این پژوهش از ابزار پرسشنامه جهت جمع آوری اطلاعات استفاده شده است و پایایی پرسشنامه‌های مذکور از طریق آلفای کرونباخ محاسبه گردیده و پرسشنامه‌های مورد پرسشنامه رفتار شهروندی سازمانی پادساکف با پایایی « استفاده عبارتاند از 0 / 846 / پرسشنامه کیفیت ارائه خدمات سروکوال با پایایی « 0 / 960 / میباشد. ضمناً جامعه آماری مورد استفاده در این تحقیق شامل « 530 نفر از کارمندان سازمان استاندارد و تحقیقات صنعتی ایران نزاکت » میباشد. طبق نتایج حاصل از پژوهش مؤلفه‌ی مورد بررسی از ابعاد رفتار شهروندی سازمانی پنجگانه ارائه شده توسط اورگان شامل به‌صورت مثبت بر روی ارائه خدمات با کیفیت اثرگذار بوده‌اند « (ادب و مهربانی)، نوع دوستی و وظیفه شناسی، فضیلت مدنی، جوانمردی فردو میتوانند آن را افزایش دهند

کلمات کلیدی:

رفتار شهروندی سازمانی، وظیفه شناسی، نزاکت، کیفیت خدمات

لینک ثابت مقاله در پایگاه سیویلیکا:

<https://civilica.com/doc/537161>

