

عنوان مقاله:

سطح کیفیت خدمات ارائه شده در شهرداری با تاسی از رفتار شهروندی سازمانی

محل انتشار:

کنفرانس پژوهشهای معماری و شهرسازی اسلامی و تاریخی ایران (سال: 1396)

تعداد صفحات اصل مقاله: 9

نویسندگان:

آرش قربانی کوتنایی - دانشجوی دکتری جغرافیا و برنامه ریزی شهری و شهردار ناحیه ۶ تهران

بهزاد کاکاوند - دانشجوی دکتری جغرافیا و برنامه ریزی شهری و معاون حراست شهرداری تهران

مجید قربانی کوتنایی - کارشناس ارشد مدیریت دولتی گرایش تحول و مدرس مرکز علمی کاربردی

سیدمهدی احمدی بالادهی - کارشناس ارشد مدیریت دولتی گرایش منابع انسانی و مدرس مرکز علمی کاربردی

خلاصه مقاله:

این پژوهش با هدف کیفیت خدمات ارائه شده در شهرداری با تاسی از رفتار شهروندی سازمانی مورد بررسی قرار گرفته است. تحقیق حاضر از نظر هدف، از نوع کاربردی و از نظر روش گردآوری داده ها، توصیفی و از نوع پیمایشی می باشد. این تحقیق به لحاظ بررسی رابطه بین دو متغیر، تحقیق همبستگی نیز خوانده می شود. جامعه آماری شامل کارکنان شهرداری ناحیه 7 منطقه 15 تهران به تعداد 70 نفر می باشند که با توجه به کم بودن حجم جامعه آماری و استفاده از فرمول تمام شماری، کلیه جامعه آماری به عنوان نمونه آماری انتخاب شدند. ابزار گردآوری اطلاعات، پرسشنامه ای استاندارد رفتار شهروندی پادساکف (1993) و پرسشنامه استاندارد کیفیت خدمات سروکال (1993) می باشد. پایایی سوالات با استفاده از فرمول آلفای کرانباخ برای رفتار شهروندی 0.72 و کیفیت خدمات ارائه شده 0.81 مورد سنجش و تایید قرار گرفت، داده های حاصل با استفاده از نرم افزار SPSS به دو روش توصیفی و استنباطی (آزمون تی و فریدمن) تحلیل شده اند، یافته های تحقیق حاکی از آن است که بین کیفیت خدمات ارائه شده و رفتار شهروندی سازمانی رابطه معنادار وجود دارد. نتیجه میانگین رتبه ها با استفاده از آزمون فریدمن نیز نشان داد که بعد همدلی و بعد عوامل محسوس بالاترین و پایین ترین رتبه را در رابطه با رفتار شهروندی سازمانی دارا می باشند.

کلمات کلیدی:

کیفیت خدمات، رفتار شهروندی، کارکنان، شهرداری

لینک ثابت مقاله در پایگاه سیویلیکا:

<https://civilica.com/doc/652937>

