

عنوان مقاله:

بررسی تاثیر رفتار شهروندی سازمانی بر کیفیت خدمات ادراک شده شهروندان در شهرداری زابل

محل انتشار:

اولین کنفرانس ملی پژوهش های نوین ایران و جهان در مدیریت، اقتصاد و حسابداری و علوم انسانی (سال: 1396)

تعداد صفحات اصل مقاله: 7

نویسندگان:

فرناز اکاتی - دانشگاه آزاد اسلامی، واحد زاهدان، دانشکده علوم انسانی، گروه مدیریت، زاهدان، ایران

عالمه کیخا - عضو هیات علمی دانشگاه زابل

خلاصه مقاله:

به دلیل تاثیر مثبت و مستقیم رفتار شهروندی سازمانی بر کیفیت خدمات ارائه شده، توجه به این گونه رفتارها می تواند یکی از راه های افزایش اثربخشی سازمان ها باشد و باتوجه به این که شهرداری یک سازمان خدماتی است توجه به رفتار شهروندی می تواند باعث ارتقا کیفیت خدمات شود. در ارتقا کیفیت خدمات بهتر است رفتار شهروندی سازمانی مورد بررسی قرار گیرد و عوامل موثر در ارتقای آن تقویت شود تا بدین طریق به درک ارباب رجوع از کیفیت خدمات ارائه شده کمک شود. هدف از پژوهش حاضر، بررسی رفتار شهروندی سازمانی بر کیفیت خدمات در شهرداری زابل می باشد. روش تحقیق پژوهش حاضر از لحاظ نوع تحقیق کاربردی است و براساس چگونگی به دست آوردن داده های مورد نظر در زمره تحقیق توصیفی به شمار می رود و چون داده های مورد نظر از طریق نمونه گیری از جامعه، برای بررسی توزیع ویژگی های جامعه آماری انجام می شود این تحقیق از نوع پیمایشی می باشد. جامعه آماری تحقیق شامل کلیه کارمندان شهرداری زابل در سال 1394 بوده است که تعداد آنها 230 نفر می باشد و نمونه آماری براساس جدول مورگان تعداد 152 نفر تعیین شد. ابزار گردآوری داده ها، پرسشنامه رفتار شهروندی سازمانی اورگان و کانوسکی (1996) و پرسشنامه سنجش کیفیت خدمات سروکوآل (1998) می باشد. برای تجزیه و تحلیل داده ها، از آمار توصیفی (جدول فراوانی، درصدها، نمودار، میانگین، مد، نما و شاخص های پراکندگی همچون انحراف معیار و واریانس) و آمار استنباطی (آزمون ضریب همبستگی پیرسون و رگرسیون و روش معادلات ساختاری) با بهره گیری از نرم افزار spss19 و AMOS استفاده شد. براساس نتایج رگرسیون گام به گام، رفتار شهروندی سازمانی بر کیفیت خدمات در شهرداری زابل تاثیر دارد. شهرداری ها می توانند با سرمایه گذاری و توجه به بحث های رفتار شهروندی باعث بهبود کیفیت خدمات و تسریع در روند پاسخگویی شهروندان شوند.

کلمات کلیدی:

رفتار شهروندی سازمانی، کیفیت خدمات، شهرداری زابل

لینک ثابت مقاله در پایگاه سیویلیکا:

<https://civilica.com/doc/675397>

