

عنوان مقاله:

تاثیر رفتار شهروندی سازمانی بر کیفیت خدمات دانشگاه آزاد اسلامی واحد ایلام

محل انتشار:

اولین کنفرانس ملی توسعه پایدار در علوم مدیریت و حسابداری و فرهنگ اقتصاد مقاومتی (سال: 1396)

تعداد صفحات اصل مقاله: 13

نویسندگان:

فرشته خسرونی - دانشجوی کارشناسی رشته مدیریت

سید رضا سید جوادین - استادیار دانشگاه تهران

خلاصه مقاله:

هدف از پژوهش حاضر بررسی تاثیر رفتار شهروندی سازمانی بر کیفیت خدمات دانشجویان در دانشگاه آزاد اسلامی واحد ایلام می باشد. جامعه آماری دانشجویان دانشگاه آزاد اسلامی واحد ایلام می باشند. روش گردآوری اطلاعات کتابخانه ای و میدانی با استفاده از پرسشنامه بوده است. رفتار شهروندی سازمانی پودساکوف و مک کنیز (1994) و پرسشنامه کیفیت خدمات سروکوال (1988) نیز استفاده شده است. آلفای کرونباخ پرسشنامه رفتار شهروندی سازمانی 83% و برای پرسشنامه کیفیت خدمات 90% بدست آمد. در نتیجه هر واحد تغییر در رفتار شهروندی سازمانی 13 درصد بر کیفیت خدمات دانشگاه آزاد اسلامی واحد ایلام تاثیر گذار است.

کلمات کلیدی:

رفتار شهروندی سازمانی، کیفیت خدمات، دانشگاه آزاد اسلامی ایلام

لینک ثابت مقاله در پایگاه سیویلیکا:

<https://civilica.com/doc/730586>

