

۲۰۱۰۶۷۷

اسلام‌پیر

سنگش اعتلای فرهنگ سازمانی
در ارتقای خدمات شهرداری تهران

مؤلف: امید خسروانی طهرانی

سرشناسه	خسروانی طهرانی، امید، ۱۳۴۷ -
عنوان و نام پدیدآور	سنجش اعتلای فرهنگ سازمانی در ارتقای خدمات شهرداری تهران / مولف امید خسروانی طهرانی.
مشخصات نشر	تهران: انتشارات راه دکتري: سنجش و دانش، ۱۳۹۶.
مشخصات ظاهري	۱۳۷ص.
شابک	۹۷۸-۶۰۰-۴۶۵-۲۹۷-۱
وضعیت فهرست نویسی	فیپا
یادداشت	کتابنامه.
موضوع	شهرداری تهران. منطقه بیست و دو -- کارمندان و کارکنان -- نمونه پژوهی
موضوع	خدمات شهری -- ایران -- مدیریت -- نمونه پژوهی
موضوع	Municipal services -- Iran -- Management -- Case studies
موضوع	شهرداری -- ایران -- تهران -- نمونه پژوهی
موضوع	Municipal government -- Iran -- Tehran -- Case studies
موضوع	فرهنگ سازمانی -- ایران -- تهران -- نمونه پژوهی
موضوع	Corporate culture -- Iran-- Tehran -- Case studies
رده بندی کنگره	۱۳۹۶ ۵خ۹ ت ۵۶/۱۰۰ ۶۹۲
رده بندی دیویی	۶۰۹ ۶۱۳۰ ۳۶۳
شماره کتابشناسی ملی	۴۹۷۴۸۷۶

عنوان: سنجش اعتلای فرهنگ سازمانی در ارتقای خدمات شهرداری تهران

مولف: امید خسروانی طهرانی

ناشر: انتشارات راه دکتري: سنجش و دانش

نوبت چاپ: اول، ۱۳۹۶

صفحه آرایي: مریم آتشی

طراح جلد: مهتاب دوستی

تیراژ: ۵۰۰ جلد

قیمت: ۲۰۰,۰۰۰ ریال

کلیه حقوق مادی و معنوی برای مولف محفوظ می باشد

www.rezomephd.ir

www.sanjesh.ir



فهرست مطالب

۱.....	چکیده
۲.....	فصل اول:
۳.....	کلیات
۳.....	مقدمه
۵.....	اهمیت و ضرورت انجام
۸.....	اهداف
۹.....	هدف اصلی:
۹.....	اهداف فرعی:
۹.....	اهداف کاربردی:
۱۱.....	سوال ها
۱۱.....	سوال اصلی:
۱۱.....	سوال های فرعی:
۱۱.....	جنبه جدید بودن و نوآوری
۱۲.....	تعاریف متغیرها و اصطلاحات
۱۳.....	ساختار
۱۴.....	فصل دوم:
۱۴.....	مبانی نظری و پیشینه
۱۵.....	مقدمه
۱۶.....	بخش اول: مبانی نظری فرهنگ سازمانی
۱۶.....	شهرداری
۱۷.....	تاریخچه مدیریت شهری
۱۹.....	اهمیت فرهنگ سازمانی
۲۰.....	تعریف فرهنگ
۲۲.....	ویژگی های فرهنگ
۲۴.....	تعریف سازمان
۲۵.....	حوزه های فرهنگ
۲۷.....	تعاریف فرهنگ سازمانی
۳۱.....	تاریخچه فرهنگ سازمانی
۳۳.....	چگونگی شکل گیری فرهنگ سازمانی
۳۴.....	اهمیت فرهنگ سازمانی
۳۶.....	کارکردهای فرهنگ سازمانی
۳۷.....	بویایی فرهنگ سازمانی
۳۸.....	تقسیم بندی انواع فرهنگ سازمانی

۳۹	دسته بندی رابرت کوبین و مایکل مک گارت
۴۰	فرهنگ غالب و خرده فرهنگ ها
۴۱	خرده فرهنگ های افقی
۴۱	خرده فرهنگ های عمودی
۴۱	فرهنگ قوی و ضعیف
۴۲	ویژگی های فرهنگ سازمانی از دیدگاه نظریه پردازان مدیریت
۴۲	ویژگیهای فرهنگ سازمانی از نظر آندرو دوبرین
۴۳	ویژگیهای فرهنگ سازمانی از نظر گرین برگ و بارون
۴۴	ویژگیهای فرهنگ سازمانی از دیدگاه ادگار شاین
۴۵	ابعاد فرهنگ سازمانی از دیدگاه کلاکهان و استرادیك
۴۷	بخش دوم: مبانی نظری کیفیت خدمات
۴۷	خدمات
۴۸	ویژگی های خدمات
۵۱	شکل گیری انتظارات در مورد خدمات
۵۲	شکل گیری ادراکات افراد در مورد خدمات
۵۳	مثلت بازاریابی خدمات
۵۵	ابعاد کیفیت خدمات
۶۸	دسته بندی مشتریان بانکی
۶۹	اهمیت کیفیت خدمات
۷۰	افزایش انتظارات مشتریان
۷۰	فعالیت رقبا
۷۰	عوامل محیطی
۷۱	ماهیت خدمات
۷۱	عوامل درون سازمانی
۷۱	مزایای ناشی از کیفیت خدمات
۷۲	شش مدل ارائه خدمات توسط شهرداری ها به شهروندان
۸۰	بخش سوم- پیشینه
۸۰	پیشینه داخلی
۸۳	پیشینه خارجی
۸۶	فصل سوم:
۸۶	روش شناسی
۸۷	مقدمه
۸۷	روش شناسی
۸۹	فرآیند
۸۹	روش و ابزار گردآوری اطلاعات

۹۰	جامعه آماری
۹۰	نمونه آماری
۹۱	روش نمونه گیری
۹۲	قلمرو تحقیق
۹۲	ابزار سنجش
۹۳	اعتبار و روایی ابزار
۹۴	روایی پرسشنامه
۹۴	پایایی پرسشنامه
۹۵	روش های تجزیه و تحلیل اطلاعات
۹۹	فصل چهارم:
۹۹	تجزیه و تحلیل داده ها
۱۰۰	مقدمه
۱۰۱	بخش تحلیل توصیفی
۱۰۱	جنسیت
۱۰۲	سن
۱۰۳	تأهل
۱۰۴	تحصیلات
۱۰۵	سابقه خدمت
۱۰۶	جنسیت
۱۰۷	سن
۱۰۸	تأهل
۱۰۹	تحصیلات
۱۱۰	بخش تحلیل استنباطی
۱۱۹	نتیجه گیری کلی و ارائه مدل نهایی
۱۲۳	منابع و مآخذ

چکیده

اهمیت فرهنگ سازمانی و تأثیر آن بر حیات و عملکرد سازمانی بر اهل علم و تحقیق پوشیده نیست. از رهگذر این موضوع، سازمانهای پویا و زنده جهانی به موقعیتهای بی نظیری دست یافته‌اند. مدیران و رهبران سازمان می‌توانند در جهت ایجاد ارزشهای فرهنگی مؤثر که متعهدانه از طرف اعضاء دنبال شود، کوشش کنند. بنابراین مدیران فقط از فرهنگ پیروی نمی‌کنند بلکه یکی از نقش‌های مدیران سازمانها وضع و تعویض ارزشهای فرهنگ مناسب است که این مهم می‌تواند بر روی عملکرد کارکنان سازمان تأثیرگذار باشد.

هدف از نگارش کتاب حاضر ارائه مدلی جهت سنجش اعتلای فرهنگ سازمانی در ارتقاء خدمات شهرداری تهران (نمونه موردی منطقه ۲۲) بوده است که بدین منظور ۳۸۵ نفر از کارشناسان و متخصصان شهرداری منطقه ۲۲ و ۳۸۵ نفر از شهروندان شهر تهران به روش نمونه‌گیری تصادفی ساده انتخاب و به پرسشنامه‌ها پاسخ گفتند. در این انتخاب حاصل از پرسشنامه‌ها به کمک آزمون‌های تی تک نمونه‌ای، فریدمن و رگرسیون خطی مورد تحلیل قرار گرفته و نتایج نشان داد که ابعاد و مؤلفه‌های الگوی مناسب جهت سنجش اعتلای فرهنگ سازمانی در ارتقاء خدمات شامل فرهنگ درگیر شدن در کار، فرهنگ ثبات و هماهنگی، فرهنگ انضباط پذیری و فرهنگ مأموریتی ($p < 0/01$) می‌باشند و همچنین عوامل درون و برون سازمانی بر روی کیفیت خدمات تأثیر داشته است که اهمیت این ابعاد به یک اندازه نبوده است. همچنین نتایج نشان داد که بسایت شهروندان از کیفیت خدمات شهرداری در سطح مطلوبی قرار دارد. نتایج آزمون رگرسیون خطی نیز نشان داد که فرهنگ سازمانی بر کیفیت خدمات شهرداری منطقه ۲۲ شهر تهران تأثیر معنی داری ($p < 0/01$) دارد.