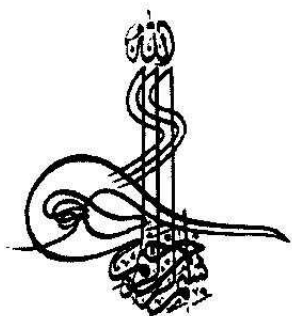


۲۲۱۷۰۲۱



ناهنجاریهای رفتاری شهروندان و تاثیر آن بر عملکرد کارکنان شهرداری تهران

www.ketab.ir



نویسنده :

مهدی مسیبی آلاشتی

عنوان: ناهنجاریهای رفتاری شهروندان و تاثیر آن بر عملکرد کارکنان شهرداری تهران

نویسنده: مهدی مسیبی آلاشتی

ناشر: انتشارات لیما

طراح جلد: نجمه بهادر

مشخصات ظاهری: ۱۶۸ صفحه

نوبت چاپ: اول-۱۴۰۰

تیراژ: ۱۰۰۰ جلد

شابک: ۹۷۸-۶۲۲-۷۳۳۸-۹۱-۱

قیمت: ۳۵۰۰۰ تومان

سرشناسه : مسیبی آلاشتی، مهدی، ۱۳۵۹-
عنوان و نام پدیدآور : ناهنجاریهای رفتاری شهروندان و تاثیر آن بر عملکرد کارکنان شهرداری تهران / نویسنده مهدی مسیبی آلاشتی.
مشخصات نشر : تهران : انتشارات لیما، ۱۴۰۰.
مشخصات ظاهری : ب، ۱۶۸ ص.
شابک : 978-622-7338-91-1
وضعیت فهرست نویسی : فیا
یادداشت : کتابنامه.
موضوع : شهرداری -- ایران -- مشارکت شهروندان -- نمونه‌پژوهی
موضوع : Municipal government -- Iran -- Citizen participation -- Case studies
موضوع : شهروندان ایرانی -- جنبه‌های اخلاقی -- نمونه‌پژوهی
موضوع : Civics, Iranian -- Moral and ethical aspects -- Case studies
موضوع : خدمات شهری -- ایران -- نمونه‌پژوهی
موضوع : Municipal services -- Iran -- Case studies
رده بندی کنگره : ۳/JS۷۴۶۷
رده بندی دیویی : ۲۵۰.۹۵۵/۳۵۲
شماره کتابشناسی : ۸۴۰.۳۰۷۱
ملی :
اطلاعات رکورد : فیا
کتابشناسی :

فهرست مطالب

پیشگفتار.....	۴
فصل اول: ناهنجاریهای رفتار سازمانی.....	۶
مقدمه.....	۶
فصل دوم: ادبیات تحقیق.....	۲۳
فصل سوم: روش شناسی تحقیق.....	۹۵
فصل چهارم: یافته های تحقیق.....	۱۱۸
فصل پنجم: هدف کلی تأثیر رفتار شهروندان	
مشکل ساز.....	۱۴۱
منابع و مآخذ.....	۱۵۴

پیشگفتار

کتاب حاضر به بررسی رفتار شهروندان مشکل ساز بر نحوه عملکرد و میزان بهره وری کارکنان (مورد مطالعه: شهرداری منطقه ۷ شهر تهران). جامعه آماری کتاب حاضر شامل کلیه مدیران، معاونان و کارکنان کارشناس شهرداری منطقه ۷ شهر تهران می باشند که تعدادشان برابر با ۶۸۷ نفر می باشد و بر اساس فرمول کوکران، حجم نمونه لازم ۲۴۶ نفر تعیین شد. برای بررسی متغیر های تحقیق از ابزار پرسشنامه استفاده شد که دارای ۲۷ سوال است و ۲ متغیر رفتار شهروندان مشکل ساز و اقدامات تلافی جویانه کارکنان را می سنجد. پایایی پرسش نامه ها به وسیله ضریب آلفای کرونباخ تایید شد و روایی سازه آنها توسط تحلیل عاملی تاییدی مورد تایید قرار گرفت. از روش های آمار استنباطی از نوع پارامتریک، از قبیل آزمون کولموگروف اسمیرنوف برای اطمینان از نرمال بودن داده ها و مدل معادلات ساختاری و تحلیل مسیر به کمک نرم افزار لیزرل جهت آزمون فرضیه ها استفاده شده است. مهمترین یافته های تحقیق نشان داد که، رفتار شهروندان مشکل ساز بر اقدامات تلافی جویانه کارکنان تأثیر مثبت معناداری دارد، رفتار توهین آمیز شهروندان بر ناهنجاری عاطفی کارکنان تأثیر مثبت معناداری دارد، رفتار توهین آمیز شهروندان بر خستگی عاطفی کارکنان تأثیر مثبت معناداری دارد، خواسته های نامعقول شهروندان بر ناهنجاری عاطفی کارکنان تأثیر مثبت معناداری

دارد، خواسته های نامعقول شهروندان بر خستگی عاطفی کارکنان تأثیر مثبت معناداری دارد، ناهنجاری عاطفی بر واکنشهای عاطفی منفی کارکنان تأثیر دارد، خستگی عاطفی بر واکنشهای عاطفی منفی کارکنان تأثیر مثبت معناداری دارد، واکنشهای عاطفی منفی کارکنان بر اقدامات تلافی جویانه کارکنان تأثیر مثبت معناداری دارد، ناهنجاری های عاطفی کارکنان بر خستگی عاطفی کارکنان تأثیر مثبت معناداری دارد.

www.ketab.ir