

## بررسی تأثیر ارتباطات سازمانی بر بلوغ خدمت محوری سازمانی در شرکت آب و فاضلاب استان آذربایجان شرقی

رضا کارزار جدی وند

### چکیده

جامعه آماری تحقیق، شامل کلیه کارکنان شرکت آب و فاضلاب شهری استان آذربایجان شرقی می‌باشد که حجم کامل آن ۸۷۹ نفر است. حجم نمونه آماری براساس رابطه کوکران ۲۰۶ نفر برآورد و به روش نمونه‌گیری تصادفی طبقه‌ای (که طبقات را شهر تشکیل می‌دهند) انتخاب شده است. برای جمع‌آوری اطلاعات از نمونه آماری و به منظور پاسخگویی به سؤالات تحقیقی حاضر، از پرسشنامه‌های استاندارد استفاده گردیده است. برای تجزیه و تحلیل داده‌های آماری از روشهای آماری توصیفی و استنباطی استفاده شده است. بدین ترتیب که برای طبقه بندی، تلخیص و توصیف داده‌های آماری از روش آماری توصیفی و در سطح استنباطی برای آزمون فرضیه‌های تحقیق از آزمون‌های کلموگروف اسمیرنوف و رگرسیون تک متغیره استفاده شده است. نتایج به دست آمده نشان داد که بین ارتباطات سازمانی اثربخش و بلوغ خدمت محوری سازمانی رابطه وجود دارد و ارتباطات سازمانی اثربخش ۱۴ درصد از بلوغ خدمت محوری سازمانی را تبیین می‌نماید. بر این اساس ضریب بتای معادله ارتباطات سازمانی اثربخش ۰/۵۵ که در سطح  $p < 0.1$  معنی‌دار می‌باشد. همچنین نتایج فرضیه‌های فرعی حاکی از آن دارد که؛ ارتباطات سازمانی ۱۳ درصد از بلوغ شیوه‌های برخورد با مشتری، ۱۴ درصد از بلوغ روشهای رهبری در خدمات، ۱۸ درصد از بلوغ روشها در سیستم خدمات و ۱۶ درصد از بلوغ روشهای مدیریت منابع انسانی را تبیین می‌نماید و همگی در سطح  $p < 0.1$  معنی‌دار می‌باشد.

واژه‌های کلیدی: ارتباطات سازمانی - خدمت محوری سازمانی - شرکت آب و فاضلاب

### ۱- مقدمه

انسان به عنوان موجودی اجتماعی برای رفع نیازهای زندگی فردی و اجتماعی خود، نیازمند ارتباط و برقراری رابطه و تعامل با سایر افراد است. یکی از فرض‌های اساسی رفتار سازمانی، شناخت ویژگی‌های فردی و ارتباطی افراد در جهت دسترسی به بهره‌وری بیشتر و تحقق اهداف سازمانی است. مدیران موفق در دستیابی به اهداف سازمانی در اندیشه پیش‌بینی، هدایت، کنترل و تغییر رفتار کارکنان هستند