

نقش سازمان ها و ارتباط آن با ارگونومی و کیفیت (شهرداری تهران)

نویسنده: مجتبی شیشه گر

چکیده:

ارگونومی علم مطالعه و عمل انسان است که ویژگیها و توانایی های را مورد مطالعه قراردادده واز آن طریق شرایط تطبیق و هماهنگی کارو انسان را فراهم می سازد کیفیت عبارت است از مجموعه ای خصوصیات و ویژگیهای یک محصول یا خدمت که در بر گیرنده ی توانایی آن در برآوردن نیازهای تلویحی و نیازهای معین باشد وارگونومی تقریباً به معنای تضمین کیفیت است. تضمین کیفیت شامل تکنیکهایی است که برای ایجاد رضایت در مشتریان و تامین نیازهایشان استفاده می شود هدف از این تحقیق بررسی رابطه بین سطح ارگونومی و کیفیت ارائه خدمات به مشتریان در شهرداری تهران می باشد. جامعه آماری این تحقیق کارکنان شهرداری تهران به تعداد 1086 نفر می باشد که با استفاده از روش نمونه گیری تصادفی ساده متناسب با حجم جامعه و از طریق فرمول کوکران تعداد 288 نفر به عنوان حجم نمونه کارکنان استفاده گردیده است جامعه آماری ارباب رجوعان در تاریخ معین اخذ گردیده به تعداد 1391 نفر می باشد که با استفاده از روش نمونه گیری تصادفی ساده متناسب با حجم جامعه و از طریق فرمول کوکران تعداد 302 بعنوان حجم نمونه کارکنان استفاده گردیده است. برای تجزیه و تحلیل داده های تحقیق از روشهای آماری متفاوت استفاده شده است. اما در حال حاضر یکی از موضوعات مهم جامعه ها، نارضایتی شهروندان از ارائه خدمات شهرداری و واحدهای تابعه آن می باشد. بنابراین هدف از این تحقیق بررسی عوامل وابعاد موثر بر کیفیت خدمات و بررسی و توصیف رابطه بین ارگونومی و کیفیت خدمات در شهرداریهای مناطق و مرکز در نهایت رضایت مندی شهروندان برای شهرداری تهران و افزایش انگیزه در مدیران برای کاربرد بیشتر این علم در محیط کاری است.

کلید واژه: ارگونومی، سطح ارگونومی، کیفیت خدمات مشتری، رضایت مشتری