

چشم‌انداز مدیریت دولتی

سال نهم، شماره ۳۴ - تابستان ۱۳۹۷

شاپای چاپی: ۶۰۶۹-۲۲۵۱، شاپای الکترونیکی: ۴۱۵۷-۲۶۴۵

ص ص ۱۱۱ - ۱۳۴

تبیین رابطه بین ادراک کارکنان از ارگونومی سازمانی و کیفیت ارائه خدمات اداری

مهدی مرتضوی^۱، زهره شرعی^{۲*}، محمدرضا مالکی^۳

۱. دانشیار، دانشگاه تربیت مدرس، تهران.

۲. مربی، دانشگاه پیام نور، تهران.

۳. مربی، مرکز پژوهش‌های مجلس شورای اسلامی، تهران.

چکیده

بی‌توجهی به ملاحظات ارگونومی در محیط کار، هزینه‌های هنگفتی را هم برای کارکنان و هم برای کارفرما و مدیر به‌وجود می‌آورد و باعث کاهش کیفیت و بهره‌وری می‌شود. کیفیت خدمات، ارتباط نزدیکی با رضایت مشتری دارد. در این راستا پژوهش حاضر که از نوع توصیفی - کاربردی است، به بررسی رابطه بین ارزیابی کارکنان از ارگونومی سازمانی و ادراک مشتریان از کیفیت خدمات می‌پردازد. جامعه آماری این پژوهش شامل کلیه شعب «بانک کشاورزی» در استان خراسان جنوبی به تعداد ۳۵ شعبه است؛ بر این اساس با توجه به جدول نمونه‌گیری مورگان تعداد ۳۲ شعبه که در ۲۳ شهر این استان پراکنده هستند با استفاده از روش نمونه‌گیری تصادفی به‌عنوان نمونه آماری پژوهش انتخاب شدند و در نهایت داده‌های مربوط به ۳۱ شعبه «بانک کشاورزی» بررسی و تحلیل شد. نتایج نشان‌دهنده ارتباط بین ارگونومی شعب با کیفیت خدمات و ابعاد عوامل محسوس، همدلی، قابل‌اعتبار بودن و پاسخگویی است. ارتباط ارگونومی شعب با قابلیت اطمینان آن‌ها تأیید نشد. بیشترین مقدار ضریب همبستگی بین ارگونومی و عامل قابل‌اعتماد بودن به‌دست آمد و کمترین مقدار متعلق به ارتباط بین ارگونومی و عامل همدلی است.

کلیدواژه‌ها: ارگونومی؛ کیفیت خدمات؛ مدل سروکوال.

تاریخ دریافت مقاله: ۱۳۹۶/۰۲/۰۶، تاریخ پذیرش مقاله: ۱۳۹۷/۰۳/۰۳.

* نویسنده مسئول.

E-mail addresses: mahdymortazavi@yahoo.com; z_sharei@pnu.ac.ir; mmaleki51@gmail.com.