

## عنوان مقاله:

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

## محل انتشار:

فصلنامه چشم انداز مدیریت دولتی، دوره 9، شماره 2 (سال: 1397)

تعداد صفحات اصل مقاله: 24

## نویسندگان:

مهدی مرتضوی - دانشیار، دانشگاه تربیت مدرس، تهران.

زهره شرعی - مربی، دانشگاه پیام نور، تهران.

محمدرضا مالکی - مربی، مرکز پژوهش های مجلس شورای اسلامی، تهران.

## خلاصه مقاله:

بی توجهی به ملاحظات ارگونومی در محیط کار، هزینه های هنگفتی را هم برای کارکنان و هم برای کارفرما و مدیر به وجود می آورد و باعث کاهش کیفیت و بهره وری می شود. کیفیت ددمات، ارتطآنزدیکی با رضایت مشتری دارد. در این راستا پژوهش حاضر که از نو توصیفی کاربردی است، به بررسی رابطه بین ارزیابی کارکنان از ارگونومی سازمانی و ادراک مشتریان از کیفیت ددمات می پردازد. در استان در استان جنوبی به تعداد « بانک کشاورزی » جامعه آماری این پژوهش شامل کلیه شعب ۳۵ شعبه است؛ بر این اساس با توجه به جدول نمونه گیری مورگان تعداد ۳۲ شعبه که در ۲۳ شهر این استان پراکنده هستند با استفاده از روش نمونه گیری تصادفی به عنوان نمونه آماری پژوهش انتخاب شدند و در نهایت داده های مربوط به ۳۱ بررسی و تحلیل شد. نتایج نشان دهنده ارتط « بانک کشاورزی » شعبه بین ارگونومی شعب با کیفیت ددمات و ابعاد عوامل محسوس، همدلی، قابل اعتطار بودن و پاسخگویی است. ارتط ارگونومی شعب با قابلیت اطمینان آن ها تایید نشد. بیشترین مقدار ضریب همطستگی بینارگونومی و عامل قابلاعتما بودن به دست آمد و کمترین مقدار متعلق به ارتط بین ارگونومی و عامل همدلی است. ک

## کلمات کلیدی:

ارگونومی، کیفیت خدمات، مدل سروکوال

## لینک ثابت مقاله در پایگاه سیویلیکا:

<https://civilica.com/doc/1288414>

