

عنوان مقاله:

تاثیر دورکاری زنان شاغل در شهرداری های استان مازندران بر کیفیت خدمات مدل سروکوال (مدل معادلات ساختاری)

محل انتشار:

همایش بین المللی زنان و زندگی شهری (سال: 1395)

تعداد صفحات اصل مقاله: 12

نویسنده:

مهدی اکبری - دانشجوی دکتری تخصصی روانشناسی تربیتی دانشگاه مازندران

خلاصه مقاله:

اهداف تحقیق: دورکاری یک روش انجام کار است که در آن بخشی یا تمام مراحل انجام کار در خارج از محل کار انجام می شود، کارمندان زن می توانند از خانه شان یا یک مرکز ارتباط از راه دور در نزدیک خانه شان، وظایف خود را انجام دهند. این مطالعه در صدد بوده است تا تاثیر دورکاری زنان شاغل در شهرداری را بر کیفیت خدمات براساس مدل سروکوال در شهرداری های استان مازندران بررسی نماید. روش تحقیق: روش انجام تحقیق در این مطالعه چونکه از نظرات گروههای مختلف استفاده شده زمینه یابی یا پیمایشی بوده است. از روش نمونه گیری خوشه ای در این مطالعه استفاده شد. ابتدا شهرداری های استان مازندران به سه خوشه غرب، شرق و مرکز تقسیم شد و از هر خوشه یک شهر انتخاب شد. 274 نفر نمونه این مطالعه را تشکیل می دهند. به منظور تحقق اهداف مطالعه برای اندازه گیری دورکاری زنان شاغل از پرسشنامه محقق ساخته استفاده و برای اندازه گیری کیفیت خدمات نیز از پرسشنامه پارسومان و همکاران (1996) استفاده شده است. برای آزمون فرضیه نیز از تحلیل مسیر استفاده شده است. یافته های تحقیق: نتایج نشان داد که تاثیر دورکاری بر همه ابعاد کیفیت خدمات معنی دار است؛ ضریب بتا نشان داد که در سه درصد از موارد واریانس بعد قابلیت اطمینان، 5 درصد از موارد واریانس بعد ابعاد فیزیکی و ملموس، 5 درصد واریانس بعد مسیولیت پذیری و دو درصد از موارد واریانس بعد همدلی از طریق واریانس متغیر دورکاری قابل تبیین است. نتیجه گیری: نتایج نشان داد که از طریق متغیر پیش بینی دورکاری زنان می توان کیفیت خدمات را پیش بینی نمود و در 16 درصد از موارد این پیش بینی درست می باشد. هر چند که، به رغم پذیرش وسیع اشتغال زنان از جانب طبقات متفاوت اجتماعی ایران، هنوز آن تغییرات فرهنگی که لازمه هماهنگی میان اشتغال زن و تقسیم وظایف و مسیولیت ها در خانواده است به طور کامل روی نداده است، بررسی روابط و مناسبات درون خانواده چنین نشان می دهد که با زیر سوال رفتن پاره ای از ارزش ها و هنجارهای سنتی، نقش زن با تغییراتی روبه رو شده است و حاصل این تغییرات بسط و توسعه زمینه فعالیت های اجتماعی اوست. در برخی از مشاغل، حضور مستقیم زنان در محیط کار ضرورتی ندارد که اجرای دورکاری در این مشاغل برای زنان مفید است. دورکاری کارمندان زن موجب حفظ ارتقا کیفیت خدمات، بهره وری سازمانی، امنیت روانی، ارتقا منزلت زن و تامین سلامت خانواده می شود.

کلمات کلیدی:

دورکاری، کیفیت خدمات، شهرداری، اشتغال زنان، مدل سروکوال

لینک ثابت مقاله در پایگاه سیویلیکا:

<https://civilica.com/doc/593905>

