

عنوان مقاله:

بررسی نقش استراتژی شش سیگما در بهبود کیفیت خدمات کتابخانه های دانشگاه آزاد اسلامی از دیدگاه کتابداران زن

محل انتشار:

فصلنامه زن و جامعه، دوره 8، شماره 32 (سال: 1396)

تعداد صفحات اصل مقاله: 20

نویسندگان:

مرضیه یاری زنگنه - گروه علم داده ها و دانش شناسی، دانشگاه آزاد اسلامی، واحد مرودشت، مرودشت. ایران

زهرا خدادادی - گروه آمار، دانشگاه آزاد اسلامی، واحد مرودشت، مرودشت. ایران

خلاصه مقاله:

هدف از این مطالعه، بررسی نقش استراتژی شش سیگما در بهبود کیفیت خدمات کتابخانه های دانشگاه آزاد اسلامی از دیدگاه کتابداران زن این واحد های دانشگاهی در منطقه یک بوده است. نوع پژوهش توصیفی - تحلیلی و روش پژوهش پیمایشی است. جامعه پژوهش تمامی کتابداران زن شاغل در کتابخانه های دانشگاه آزاد اسلامی منطقه یک در سال ۱۳۹۳-۹۴ است. ابزار گردآوری داده ها پرسش نامه اصول شش سیگما "پاند و هالپ" (۲۰۰۴) بوده است. اعتبار ابزار از راه اعتبار صوری و پایایی آن با استفاده از ضریب لفای کرونباخ محاسبه شده و در پاسخ به سوالات و آزمون فرضیه ها از واریانس یک سویه و تی تک نمونه ای و مستقل استفاده شده است. بر اساس یافته های پژوهش کتابداران با تحصیلات بالاتر و رشته تحصیلی کتابداری توجهی بیش تر به مولفه های تمرکز واقعی بر مشتری، مدیریت مبتنی بر حقایق و داده ها و مدیریت کنشی در افزایش کیفیت خدمات کتابخانه داشته اند. در بررسی اصول اجرایی شش سیگما در کتابخانه های مورد مطالعه مشخص شد که تمامی متغیرهای شش سیگما در کتابخانه های مورد بررسی از دیدگاه کتابداران زن به گونه ای معنی دار از حد بهینه بیش تر است.

کلمات کلیدی:

شش سیگما، کیفیت خدمات، کتابخانه های دانشگاه آزاد اسلامی، کتابداران زن

لینک ثابت مقاله در پایگاه سیویلیکا:

<https://civilica.com/doc/1904637>

