

عنوان مقاله:

ارائه سیاست های مناسب برای افزایش کیفیت خدمات با رویکرد پویایی شناسی سیستم ها کتابخانه دانشگاه تهران

محل انتشار:

چهارمین کنفرانس بین المللی پژوهشهای کاربردی در مدیریت و حسابداری (سال: 1395)

تعداد صفحات اصل مقاله: 15

نویسندگان:

علی محقر - دانشیار گروه مدیریت صنعتی، دانشکده مدیریت دانشگاه تهران، تهران، ایران

اشرف خدایی - دانشجوی کارشناسی ارشد مدیریت صنعتی دانشگاه تهران

خلاصه مقاله:

هدف این پژوهش ارائه سیستم پشتیبانی تصمیم‌گیری پویا و سپس بررسی سیاست‌های مختلف بهبود کیفیت و تشریح اثرات اجرای سیاست‌های مختلف است. پژوهش حاضر از حیث موضوع و هدف، پژوهشی کاربردی محسوب می‌شود. از نظر نحوه گردآوری داده‌ها توصیفی-تحلیلی از شاخه مطالعه موردی است. مرز سیستم این پژوهش متغیرها و بازخوردهای موجود در کتابخانه دانشگاه تهران است. در فرآیند تحقیق به منظور شناخت متغیرها و بازخوردهای اصلی شکل دهنده سیستم مورد بررسی از نظرات خبرگان و کارشناسان کتابخانه استفاده شده است. در ادامه پس از شناخت دقیق مسئله تحقیق و نظرات ایشان فرضیات پویا در قالب نمودار علی معلولی ارائه شده است. همچنین پس از ایجاد نمودار علی معلولی و تأیید آن توسط کارشناسان کتابخانه و اساتید راهنما و مشاور، مدل جریان انباشت سیستم ایجاد گردیده و به منظور شبیه سازی آن از اطلاعات کتابخانه‌ای، پرسش‌های ساختاریافته و ساختار نیافته، بررسی و مطالعه اسناد و مدارک سازمان مورد مطالعه (کتابخانه دانشگاه تهران) استفاده شده است. پس از شبیه سازی سیستم و اجرای سه سیاست (1) افزایش ظرفیت مراجعه کنندگان در روز (از 300 نفر در روزه 350 و 400 نفر در روز) (2) افزایش فضای نگهداری کتاب‌ها (به اندازه یک و نیم برابر) (3) افزایش همزمان ظرفیت مراجعه کنندگان در روز و فضای نگهداری کتاب‌ها بر روی مدل مورد آزمایش قرار گرفت. نتایج حاصله نشان داد در صورتی که هر دو سیاست به همراه یکدیگر انجام شود (سناریوی سوم) بیشترین تأثیر را بر میزان رضایت مراجعه کنندگان شاهد خواهیم بود. اما در صورتی که تنها فضای نگهداری کتاب‌ها افزوده شود، به دلیل طولانی ماندن صف انتظار مراجعه کنندگان تأثیر قابل توجهی بر روی رضایت نخواهد گذاشت.

کلمات کلیدی:

پویایی شناسی سیستم ها، سیاست های افزایش کیفیت خدمات

لینک ثابت مقاله در پایگاه سیویلیکا:

<https://civilica.com/doc/568321>

