

عنوان مقاله:

راهبردهای هوش سازمانی و کیفیت خدمات

محل انتشار:

فصلنامه مطالعات مدیریت راهبردی، دوره 3، شماره 9 (سال: 1391)

تعداد صفحات اصل مقاله: 21

نویسندگان:

عصمت مومنی - استادیار گروه کتابداری دانشگاه علامه طباطبائی

حمزه سهرابی - کارشناس ارشد کتابداری و اطلاع رسانی دانشگاه علامه طباطبائی

محمد اکبری محله کلائی - کارشناس ارشد کتابداری و اطلاع رسانی دانشگاه علامه طباطبائی

خلاصه مقاله:

هدف پژوهش حاضر بررسی رابطه ی بین راهبردهای هوش سازمانی و کیفیت خدمات است. روش پژوهش از نوع توصیفی-همبستگی است و گردآوری داده ها با استفاده از دو پرسشنامه ی هوش سازمانی (مدل آلبرخت) و لیب کوال صورت گرفته است. جامعه ی پژوهش حاضر برای سنجش هوش سازمانی، مدیران و کتابداران دانشگاه علامه طباطبائی است که به علت محدودیت جامعه (62 نفر)، تمامی آن ها مورد بررسی قرار گرفتند. جامعه ی پژوهش برای سنجش کیفیت خدمات شامل آن دسته از دانشجویان تحصیلات تکمیلی نیمسال اول سال تحصیلی 89-90 دانشگاه علامه طباطبائی است که عضو کتابخانه های این دانشگاه بودند. بر این اساس تعداد جامعه در این قسمت برابر با 6497 نفر است که از روش نمونه گیری تصادفی طبقه ای و براساس جدول مورگان، 361 دانشجو به عنوان نمونه آماری این قسمت تعیین شد. نتایج پژوهش نشان داد که هوش سازمانی کلی، کیفیت ارائه ی خدمات را پیش بینی می کند. همچنین از میان مولفه های هوش سازمانی، مولفه های چشم انداز استراتژیک، سرنوشت مشترک، میل به تغییر، اتحاد و توافق و کاربرد دانش رابطه ی معناداری با کیفیت ارائه ی خدمات دارند. همچنین مولفه روحیه و فشار عملکرد رابطه ی غیر معناداری با کیفیت ارائه ی خدمات دارند.

کلمات کلیدی:

چشم انداز استراتژیک، سرنوشت مشترک، میل به تغییر، اتحاد و توافق، کاربرد دانش، روحیه، فشار عملکرد، کیفیت خدمات، کتابخانه های دانشگاه علامه طباطبائی

لینک ثابت مقاله در پایگاه سیویلیکا:

<https://civilica.com/doc/916693>

