

## یکپارچه‌سازی مدل کانو، AHP و ماتریس برنامه ریزی QFD و کاربرد آن در خدمات کتابخانه‌ای

### چکیده

**هدف** - هدف این مطالعه تجزیه و تحلیل نیازهای کاربر در رابطه با خدمات کتابخانه ای با بکارگیری بهبود کیفی محصول (توسعه مشخصات محصول) خدمات محور و بکارگیری QFD به منظور شناسایی استراتژیهای بازاریابی محسوس در یک بخش خدماتی می‌باشد.

**طرح - روش شناسی (متدولوژی) / رویکرد** - در این مطالعه QFD در خدمات کتابخانه مرکزی دانشگاه Dokuze Eylul در از میر ترکیه بکار گرفته شده است. اساسا متدولوژی بکار گرفته شده در این مطالعه مدل کانو، AHP و ماتریس برنامه ریزی خانه کیفیت را یکپارچه می‌کند. در آغاز، یک گروه مشخص برای مطالعه در نظر گرفته شد. به منظور یافتن نیازهای دانشجویان در مورد کتابخانه دانشگاه، سپس برای طبقه بندی از مدل کانو استفاده شد. دسته نیاز با عنایت به اهمیت نسبی آنها بواسطه فرآیند تحلیل سلسله مراتبی (AHP) رتبه بندی می‌شوند. در گام آخر، تمام یافته‌ها به ماتریس برنامه ریزی انتقال پیدا می‌کنند و استراتژیها برای کتابخانه مرکزی DEU فراهم می‌شوند.

**یافته‌ها** - مقاله استراتژیهای بازاریابی را برای یک کتابخانه دانشگاهی دولتی که سازمان غیرانتفاعی می‌باشد را آشکار می‌کند و به کتابخانه کمک می‌کند که موقعیت رقابتی خود را بیابد.

**مفاهیم / محدودیت‌های پژوهش** - نیازهای کاربران از طریق تمرکز بر گروهی از دانشجویان لیسانس تعیین شد. سایر استفاده کنندگان از کتابخانه همچون اعضای هیئت علمی، کاربران خارجی، کارکنان دانشگاه و دانشجویان فارغ التحصیل نادیده گرفته شدند. در مجموع نیمی از نیازها بکارگیری AHP را تنها در طبقه نیازهای اولیه محدود کرد.

**مفاهیم کاربردی** - اهمیت استراتژیکی نیازها بطور دقیق تری شناسایی شد و عناصر خدمت بطور موثرتری تخصیص داده شد.

**اصالت/ارزش** - این مطالعه نیازهای کاربران را برای خدمات کتابخانه ای بطور عمیق مورد بررسی قرار می‌دهد. این تلاشها در زمینه یکپارچه سازی متدهای AHP، کانو و QFD در خدمات کتابخانه ای در وهله‌ی اول به منظور یافتن اغلب نیازهای مهم استراتژیکی صورت پذیرفت. بنابراین، این امر نور امیدی را برای مدیران کتابخانه فراهم می‌کند که چطور بودجه‌هایشان را اختصاص دهند، خدمات را سامان دهند و استراتژیهای بازاریابی‌شان را توسعه دهند.

**واژگان کلیدی**: کیفیت، فرآیند تحلیل سلسله مراتبی، خدمات اطلاعاتی، بهبود مشخصات کیفی.

**نوع مقاله**: پژوهشی