

بِسْمِ اللّٰهِ الرَّحْمٰنِ الرَّحِیْمِ



دانشگاه الزهرا (س)

دانشکده علوم تربیتی و روانشناسی

پایان نامه

جهت اخذ درجه کارشناسی ارشد

رشته علم اطلاعات و دانش شناسی

عنوان

کاربرد گسترش عملکرد کیفیت (QFD) در ارتقای کیفیت خدمات بخش مرجع

کتابخانه مرکزی دانشگاه الزهرا

استاد راهنما

دکتر حسن کیانی خوزستانی

استاد مشاور

دکتر منصور تاجداران

دانشجو

سیده هاجر رادمرد

اسفند ۱۳۹۱

**کلیه دستاوردهای این تحقیق**

**متعلق به دانشگاه الزهراء (س)**

**است.**

تقدیم به روان پاک پدرم

(روحش شاد)

و به وجود بی بدیل مادر بزرگوارم

و به یکایک خواهران و برادرانم

که اگر محبت‌های بی دریغ و دلگرمی‌های ایشان نبود

این اثر ناچیز به وجود نمی‌آمد

ستایش خدایی را سزااست که با آفرینش مخلوقات، بر انسان ها تجلی کرد و با برهان و دلیل، خود را بر قلب هایشان آشکار کرد. مخلوقات را بدون نیاز به فکر و اندیشه آفرید، که فکر و اندیشه مخصوص کسانی است که دلی درون سینه داشته باشند و او چنین نیست، که علم خداوندی ژرفای پرده های غیب را شکافته است و به افکار و عقاید پنهان احاطه دارد.\*

بدینوسیله بر خود لازم می دانم که از استاد گرامی ام جناب آقای دکتر کیانی که راهنمایی این پایان نامه را به عهده گرفتند و با راهنمایی های خود مرا در این راه یاری نمودند، تشکر کنم.

از جناب آقای دکتر تاجداران که با مشاوره های دلسوزانه خود، مرا در انجام این پژوهش همراهی نمودند، تشکر می کنم.

از تمام اساتید محترم گروه علم اطلاعات و دانش شناسی دانشگاه الزهراء(س)، به پاس تمام علومى که در محضرشان فرا گرفتم، کمال تشکر را دارم.

و

قدر دان تمامی کتابداران محترم بخش مرجع و کتابخانه های دانشکده ای در دانشگاه الزهراء که مرا در انجام این پژوهش یاری کردند، هستم.

---

\* خطبه ۱۰۸ نهج البلاغه

## چکیده

گسترش عملکرد کیفیت (QFD) روشی است مشتری محور و بر بهبود مداوم و مشارکت تمامی کارکنان در ارتقای کیفیت محصول/ خدمت تأکید دارد. هدف پژوهش حاضر بررسی کاربرد روش گسترش عملکرد کیفیت (QFD) در ارتقای کیفیت بخش مرجع کتابخانه مرکزی دانشگاه الزهرا است.

جامعه: جامعه مورد نظر پژوهش، دانشجویان کارشناسی ارشد دانشگاه الزهرا که از خدمات بخش مرجع کتابخانه مرکزی این دانشگاه استفاده می کنند، است. حجم نمونه مورد نظر ۱۰۶ نفر می باشد.

روش / رویکرد: پژوهش از نوع کاربردی و با روش توصیفی و پیمایشی است. ابزار گردآوری اطلاعات، پرسشنامه و مصاحبه است.

یافته ها: اختلاف بین خواسته هایی که دانشجویان از آنها رضایت داشتند و خواسته هایی که برای آنان اهمیت بالایی داشت، نشان می دهد که خدمات ارائه شده در بخش مرجع کتابخانه مرکزی دانشگاه الزهرا، در حدی نیست که مراجعه کننده می خواهد ونحوه ارائه خدمات در این بخش، نیاز به بهبود و اصلاح دارد. همچنین نتیجه محاسبه میزان رضایت دانشجویان بر اساس روش QFD نشان داد که جامعه مورد پژوهش، بیشترین میزان رضایت را از رفتار کتابداران بخش مرجع دارند و کمترین میزان رضایت را از تجهیزات و فضای بخش دارند. نتایج حاصل از ماتریسهای QFD نیز الزامات عملیات برای بهبود این خدمات را به این صورت نشان داد: تخصیص بهینه منابع مالی و انسانی، استاندارد سازی ساختمان و تجهیزات کتابخانه، رفع موانع فنی وب سایت اختصاصی کتابخانه، تجدید نظر در سیاست سفارش و فراهم آوری منابع، هماهنگی عملکردی، نظر سنجی دوره ای از مراجعان، ارزیابی توسط مدیریت، استفاده از سیستم تشویق و تنبیه، تجدید نظر در بکارگماری کارکنان بخش مرجع، برگزاری دوره های آموزشی برای کتابداران، برگزاری تورهای آموزشی برای مراجعان، زمان بندی ساعات کار پرسنل و مدیریت دانش.

نتیجه گیری: نتایج این پژوهش نشان داد که روش گسترش عملکرد کیفیت، روشی مؤثر در به کارگیری همه عوامل سازمان برای ایجاد راهکار جهت سنجش و بهبود کیفیت خدمات آن سازمان است.

**واژگان کلیدی:** گسترش عملکرد کیفیت (QFD)، خانه کیفیت، کیفیت خدمات مرجع، خدمات

مرجع، کتابخانه مرکزی دانشگاه الزهرا، کتابخانه های دانشگاهی .

## فهرست مطالب

کلیات	اول:	فصل
		<b>پژوهش</b>
۱		مقدمه
۳		بیان مسئله
۴		هدف پژوهش
۴		اهداف فرعی پژوهش
۴		اهمیت و ضرورت پژوهش
۵		پرسشهای پژوهش
۶		نهاد یا مؤسساتی که می توانند از این پژوهش بهره گیرند
۶		روش شناسی پژوهش
۶		جامعه آماری پژوهش
۶		روش نمونه گیری و حجم تقریبی نمونه
۶		متغیرهای پژوهش
۷		تعاریف مفهومی و عملیاتی
		<b>فصل دوم: مروری بر ادبیات و پیشینه</b>
		<b>پژوهش</b>
۸		مقدمه
۸		مفهوم کیفیت
۱		رویکردهای مدیریت کیفیت خدمات
۰		
۱		اهمیت کیفیت خدمات
۱		

۱	کیفیت خدمت و سنجش آن
۲	
۱	مدیریت کیفیت فراگیر (TQM)
۳	
۱	گسترش عملکرد کیفیت (QFD)
۴	
۱	سروکوال
۵	
۱	لایب کوال
۷	
۱	اهداف لایب کوال
۸	
۱	چرا QFD؟
۸	
۱	تاریخچه QFD
۹	
۲	مبانی QFD
۲	
۲	اهداف QFD
۴	
۲	مزایا و معایب به کارگیری QFD
۴	
۲	دیدگاهها در QFD
۵	
۲	مراحل کلی روش QFD
۷	
۲	مروری اجمالی یک پروژه QFD
۷	



۲	اندازه گیری رضایت مشتریان
۸	
۲	طبقه بندی و سازماندهی خواسته های
۸	مشتری
۲	تقسیم بندی خواسته های مشتری از
۹	دیدگاه کانو
۳	خانه کیفیت
۱	
۳	عناصر خانه کیفیت
۴	
۳	مراحل پر کردن خانه کیفیت
۵	
۳	خدمات و کاربرد در آن
۶	
۳	تعریف خدمت
۶	
۳	ویژگیهای خدمت
۷	
۴	تاریخچه استفاده از QFD در خدمات
۰	
۴	مبانی فرایند استفاده از QFD در خدمات
۱	
۴	خدمات در کتابخانه
۳	
۴	خدمات اطلاع رسانی
۴	
۴	ویژگیهای خدمات کتابخانه
۴	

۴	کیفیت خدمت در کتابخانه
۵	
۴	نواحی کیفیت در خدمات کتابخانه
۶	
۴	مشتری کتابخانه
۸	
۴	تعریف رضایت مشتری
۹	
۴	ارتباطات: زبان خدمت به مشتری
۹	
۵	توسعه راهبرد خدمات کتابخانه
۰	
۵	توانایی های کارکنان
۱	
۵	عملکرد کتابدار در انجام خدمت خوب
۲	
۵۲	خدمات مرجع
۵۳	انواع خدمات مرجع
۵۴	بهبود عملکرد خدمات مرجع
	<b>پیشینه</b>
	<b>پژوهش</b>
۵۷	مقدمه
۵۷	پیشینه پژوهش در داخل ایران
۵۸	پیشینه پژوهش در خارج از ایران
۶۲	استنتاج از مرور پیشینه ها
۶۳	جمع بندی مبانی نظری پژوهش

روش	سوم:	فصل
		پژوهش
۶۴		مقدمه
۶۴		روش پژوهش
۶۶		گروه تمرکز یا تیم QFD
۶۶		ترجمه ندای مشتری به ویژگی خدمت
۶۷		درجه بندی اهمیت خواسته های دانشجویان
۶۷		تکمیل کردن خانه به خانه ماتریس های QFD
۶۷		تعیین ارتباط بین خصیصه ها در ماتریسها
۶۸		محاسبه وزنهای ستونی ماتریسهای QFD
۶۸		جامعه آماری
۶۸		شیوه نمونه گیری
۶۹		ابزار گردآوری اطلاعات
۶۹		روایی و پایایی
۷۰		شیوه تجزیه و تحلیل داده ها
های	یافته	فصل
		پژوهش
۷۱		مقدمه
۷۱		یافته های توصیفی
۷۲		یافته های مربوط به سؤالات پژوهش
۷۲		پرسش اول
۸۰		پرسش دوم
۸۲		پرسش سوم
۸۶		پرسش چهارم

۸۸	پرسش پنجم
۹۰	پرسش ششم
۹۳	پرسش هفتم
۹۵	جمع بندی فصل چهارم
	فصل پنجم: خلاصه و نتیجه گیری.....
۹۶	مقدمه
۹۶	تحلیل و نتیجه گیری مربوط به میزان اهمیت خواسته ها
۹۷	تحلیل و نتیجه گیری مربوط به میزان رضایت از خواسته ها
۹۸	تحلیل و نتیجه گیری مربوط به محاسبه میزان رضایت جامعه از خواسته ها بر مبنای روش QFD
۹۹	خلاصه نتایج حاصل از ماتریسهای QFD
۱۰۰	پیشنهادهای اجرایی برخاسته از پژوهش
۱۰۲	جمع بندی فصل ۵
۱۰۳	پیشنهادات برای پژوهش های آتی
۱۰۴	فهرست منابع.....
	پیوست ها.....
أ	پیوست ۱: پرسشنامه مربوط به دانشجویان
ج	پیوست ۲: پرسشنامه مربوط به کتابداران بخش مرجع
ز	پیوست ۳: پرسشنامه مربوط به اساتید
ف	پیوست ۴: ماتریس طراحی خدمت (خانه کیفیت)

## فهرست جداول

۳۸	جدول ۱-۲: تفاوت کالا و خدمات
۴۳	جدول ۲-۲: قرارداد عمومی توضیح عناصر خانه کیفیت (HOQ)
۶۵	جدول ۳-۲: محاسبه وزنهای ستونی ماتریس های QFD
۷۱	جدول ۱-۴: توزیع فراوانی مراجعه کنندگان به بخش مرجع به تفکیک دانشکده
۷۲	جدول ۲-۴: فراوانی دفعات مراجعه به بخش مرجع
۷۴	جدول ۳-۴: تجزیه و تحلیل میزان اهمیت خواسته های ۱-۹ پرسشنامه
۷۵	جدول ۴-۴: تجزیه و تحلیل میزان اهمیت خواسته های ۱۰-۱۴ پرسشنامه
۷۶	جدول ۵-۴: تجزیه و تحلیل میزان اهمیت خواسته های ۱۵-۲۲ پرسشنامه
۷۷	جدول ۶-۴: تجزیه و تحلیل میزان رضایت خواسته های ۱-۹ پرسشنامه
۷۹	جدول ۷-۴: تجزیه و تحلیل میزان رضایت خواسته های ۱۰-۱۴ پرسشنامه
۷۹	جدول ۸-۴: تجزیه تحلیل میزان رضایت خواسته های ۱۵-۲۲ پرسشنامه
۸۰	جدول ۹-۴: رتبه بندی خواسته های دانشجویان
۸۳	جدول ۱۰-۴: محاسبه میزان رضایت دانشجو از هر خواسته
۸۵	جدول ۱۱-۴: محاسبه میزان رضایت دانشجو از هر مقوله بر اساس روش QFD

## فهرست اشکال

۱۲	شکل ۱-۲: عوامل انگیزشی برای افزایش کیفیت
۳۰	شکل ۲-۲: نمودار کانو
۳۲	شکل ۳-۲: خانه کیفیت
۳۳	شکل ۴-۲: خانه کیفیت
۴۲	شکل ۵-۲: رویکرد ۴ مرحله ای QFD
۴۲	شکل ۶-۲: رویکرد سه مرحله ای خدماتی QFD
۹۲	شکل ۱-۴: ماتریس دوم QFD (عملیات فرایند کلیدی)
۹۴	شکل ۲-۴: ماتریس سوم QFD (طرح ریزی عملیات)

## فهرست نمودارها

۳۹	نمودار ۱-۲: برخی پیامدهای ناملموس بودن خدمات
۴۰	نمودار ۲-۲: برخی پیامدهای تفکیک ناپذیری خدمات
۵۶	نمودار ۳-۲: خدمات مرجعه از نظر عملکرد
۷۳	نمودار ۱-۴: نمودار درختی خواسته های دانشجوی
۸۷	نمودار ۲-۴: نمودار درختی ویژگیهای خدمت

# فصل اول

---

## کلیات پژوهش



## ۱-۱) مقدمه

امروزه اطلاعات منبع حیاتی برای پیشرفت و نیروی اصلی حرکت جامعه و کشورهاست و کتابخانه ها و مراکز اطلاع رسانی به عنوان گنجینه دانش بشری و اطلاعات، اهمیت زیادی دارند. فلسفه وجودی کتابخانه ها، خدمت به جامعه و بهره گیری از منابع دانش برای پیشرفت و تعالی انسانها بوده است. هدف نهایی کتابخانه ها در عصر جامعه اطلاعاتی، فراهم کردن وسایل دسترسی به هر نوع اطلاعات برای هر کس، در هر زمان و مکان است. براین اساس، کتابخانه ها باید طوری عمل کنند که خدمات ارائه شده به آنها به شکلی مؤثر، نیازهای استفاده کنندگان را برطرف کند.

کتابخانه های دانشگاهی به عنوان مرکز اشاعه اطلاعات در مراکز دانشگاهی، نقش بزرگی در پیشبرد اهداف دانشگاه و بالطبع پیشرفت جامعه دارد.

هدف کتابخانه های دانشگاهی حمایت از آموزش، پژوهش و توسعه خدمات برای تقویت پژوهش و توسعه تواناییهاست. کتابخانه های دانشگاهی، دانشگاه را در پیشبرد رسالت آموزشی و پژوهشی یاری می رسانند.

کتابخانه های دانشگاهی می توانند کانون اطلاعاتی موردنیاز پژوهشگران باشند، مشروط برآنکه هم روزآمد بوده و هم از لحاظ کیفی جوابگوی نیازهای رو به رشد جامعه استفاده کننده باشند. بنابراین شناسایی نقاط قوت و ضعف کیفیت خدمات کتابخانه های دانشگاهی، به مدیران در پالایش سیستم موجود برای ارتقای خدمات کتابخانه ای، کمک شایانی می نماید (زنجیرچی، ۱۳۸۸).

خدمات مرجع هر کتابخانه از مسئولیت های اصلی بخش مدیریت در اینگونه مراکز است و باید به گونه ای سامان یابد که نهایت بهره جویی از مجموعه ها را تضمین کند. مشخصه بارز این خدمات ارتباط با مراجعان است. چون بخش مرجع با مراجعه کنندگان در تماس مستقیم است تأمین رضایت استفاده کنندگان از خدمات ارائه شده می تواند معیار مناسبی برای ارزیابی میزان موفقیت مراکز اطلاع رسانی باشد (زندیان، ۱۳۸۸).

به دلیل رشد روزافزون منابع اطلاعاتی و همچنین نیازهای مراجعان به کتابخانه، بخش مرجع کتابخانه به دلیل ارتباط مستقیم (و گاه تنها ارتباط کتابخانه) با مراجعان باید سعی در تأمین رضایت مراجعان و ارتقای کیفیت خدمات خود داشته باشد.

در سه دهه گذشته، بخش خدمات اطلاع رسانی عنصر حاکم بر نظام اقتصادی شده است و مطالعات مربوطه نشان می دهد کیفیت این نوع خدمات پیش نیازی برای موفقیت و ماندگاری در محیط رقابتی امروز است. به ناچار، علاقه به کیفیت خدمت به طور قابل توجهی افزایش یافته است. اساساً، کیفیت خدمات کتابخانه دانشگاهی برحسب مجموعه، اندازه و زمینه خدمات، به گونه ای متنوع تعریف شده است. توسعه جهت گیری سنتی، یعنی تمرکز بر مجموعه، در زمان کنونی برای رضایت مراجعان کافی نمی باشد (چن<sup>۱</sup>، ۲۰۱۱).

روشهای گوناگونی برای ارزیابی کیفیت خدمت و رسیدن به هدف دستیابی به رضایت مشتری ارائه شده است. مانند مدل تحلیل شکاف پنجگانه کیفیت (SERVQUAL) که توسط پاراسورامان<sup>۲</sup>، زیتهمل و بری ایجاد گشت. مدل تحلیل شکافهای هفتگانه کیفیت که توسط لاولاکو رایت<sup>۳</sup> ارائه شد. مدل بهبود کیفیت خدمات سازمانی که توسط مور<sup>۴</sup> پیشنهاد شده است. مدل طیف مصالحه کیفیت خدمات و موقعیتهای پیشنهاد شده، که توسط هیوود فارهر<sup>۵</sup> ارائه شد. مدل گذر خدماتی تعدیل شده که توسط ناش<sup>۶</sup> پیشنهاد شد. چارچوب عملیاتی پردازش مشتری که توسط جانستون<sup>۷</sup> پیشنهاد گردید. مدل رفتاری کیفیت خدمات که توسط بدوز و همکارانش<sup>۸</sup> ارائه شد. مدل سلسله مراتب کیفیت خدمات که توسط مایکل بردی و همکارانش<sup>۹</sup> ارائه شده

---

<sup>۱</sup>Chen

<sup>۲</sup> Parasuraman , Zeithaml & Berry

<sup>۳</sup> Lovelock and Wright

<sup>۴</sup> Moore

<sup>۵</sup> Haywood Farmer

<sup>۶</sup> Nash

<sup>۷</sup> Johnston

<sup>۸</sup> Beddowes, et al

<sup>۹</sup> Brady, et al

است (سید جوادین، ۹۳، ۱۳۸۴-۱۰۵). علاوه بر اینها، نیتکی و هرنون<sup>۱</sup> روش جدیدی برای سنجش کیفیت خدمات کتابخانه بر اساس SERVQUAL آزمایش کرده اند (چن، ۲۰۱۱).

بیشتر نتایج به دست آمده از این روشها تنها می تواند شرایط خدمت را برجسته کند. نه روشهای بهبود و نه منابع سازمانی، برای کاهش نواقص خدمت و افزایش کیفیت خدمت، ارائه نشده است. بنابراین تشخیص روشی جدید برای سنجش کیفیت خدمات کتابخانه و طراحی روشی نظام مند برای افزایش کیفیت خدمات کتابخانه، برای کتابخانه های دانشگاهی الزامی است.

گسترش عملکرد کیفیت (QFD)<sup>۲</sup> اقتباسی از فلسفه مدیریت کیفیت جامع (TQM)<sup>۳</sup> است و بر طراحی خدمات / محصولات مشتری محور، بهبود مداوم و مشارکت افراد تأکید دارد و اساس آن درک نیازهای مشتری برای تولید و مرتبط کردن آنها به خصوصیات طراحی از طریق خانه کیفیت<sup>۴</sup> است.

گسترش عملکرد کیفیت روشی ساختار یافته است که در آن نیازهای مشتری به شرایط فنی مناسب برای هر مرحله از توسعه و بهبود محصول تبدیل می شود. بنابراین در فرآیند گسترش عملکرد کیفیت، اطمینان از رضایتمندی مشتری مهم است و لازم است که این رضایتمندی براساس اهمیت شان برای مشتری، اولویت بندی و در مقیاسی از یک تا پنج بر مبنای مقیاس لیکرت، به ترتیب اهمیت، درجه بندی شود. اولویتها باید منعکس کننده آنچه که مشتری می خواهد باشد. بنابراین ضروری است تا اطلاعات واقعی درباره آنچه که مورد رضایت مشتری است فراهم و به منظور ایجاد راهکار مناسب، تجزیه و تحلیل مناسبی صورت گیرد.

---

<sup>۱</sup> Nitecki & heron

<sup>۲</sup> Quality Function Development / Quality Function Deployment

<sup>۳</sup> Total Quality Management

<sup>۴</sup> House of Quality (HOQ)

## ۲-۱ بیان مسئله

اندازه گیرهای سنتی از کیفیت خدمات کتابخانه های دانشگاهی شامل فاکتورهای مثل تعداد کتابهای مجموعه، تعداد مجلات و پایگاه های اطلاعاتی مشترک شده، تعداد کارمندان و بودجه بود. این سنجشها وقتی کافی بود که کارکرد اولیه کتابخانه تأمین کتابها، مجلات و تسهیلات بود. امروزه کیفیت و مسئولیت کتابخانه دانشگاهی، برای انعکاس بهتر خدمت و تأثیر کتابخانه دانشگاه در کل مجموعه دانشگاه به کار می رود. با توجه به پیشینه ادبیات موجود در مورد خدمات بخش مرجع کتابخانه مرکزی دانشگاه الزهراء<sup>۱</sup>، به نظر می رسد خدمات موجود در این بخش نتوانسته رضایت کاربران و مراجعان به این بخش را جلب کند. از این رو، لزوم انجام پژوهش در مورد ارزیابی خدمات مرجع ضروری به نظر می رسد و این مسئله پیش می آید که چگونه می توان راهکاری ارائه داد تا کیفیت خدمات و رضایت مراجعان افزایش یابد؟

در این پژوهش، پژوهشگر قصد دارد برای ارزیابی کیفیت خدمات مرجع کتابخانه مرکزی دانشگاه الزهراء و ارائه راهکاری برای ارتقای کیفیت خدمات از روش گسترش عملکرد کیفیت (QFD) استفاده کند. اساس این روش همان گونه که در بخش قبل تشریح شد، بر پایه شناسایی نیازهای گفته و ناگفته مراجعان و ارائه راهکارهایی برای برآوردن این نیازهاست. بدین صورت که ابتدا نیازهای مراجعان به خدمات بخش مرجع کتابخانه های مرکزی دانشگاه الزهراء که اغلب دانشجویان هستند شناسایی می شود. این نیازهای شناسایی شده، توسط خود کاربران اولویت بندی شده و اهمیت هر کدام از نیازها به صورت کمی مشخص می گردد. تمام این نیازها و درجه اهمیت شان به خانه کیفیت که یکی از مهمترین ابزار QFD است منتقل می شود. سپس الزامات خدمت که روش برآوردن نیازهای کاربران را نشان می دهد توسط کارشناسان تعیین می شود. این پژوهش به تشخیص ویژگیهای کیفیت خدمت، اولویت بندی خواسته های کیفی دریافت شده مشتری و طراحی روش استراتژیک برای بهبود مداوم کمک می کند. به کارگیری این روش در این پژوهش به مدیریت در تشخیص صدای مشتری و ترجمه آنها به صورت چندین استراتژی و طرح برای افزایش کیفیت خدمات بخش مرجع کتابخانه مرکزی دانشگاه الزهراء کمک می کند.

---

مرضیه خالویی. (۱۳۸۶) ارزیابی سطح مدیریت کیفیت در کتابخانه های مرکزی دانشگاه های الزهراء و تربیت مدرس. دانشگاه الزهراء