

دائی، علی؛ میرغفوری، سیدحیب الله؛ ایزدی، محمدرضا (۱۳۹۷). طراحی مدل سنجش سطح کیفیت خدمات کتابخانه الکترونیکی دانشگاه یزد با رویکرد ترکیبی مدل سازی ساختاری تفسیری ویکور در محیط فازی شهودی. پژوهشنامه کتابداری و اطلاع رسانی، ۲۸(۲)، ۲۸۳-۲۹۸.



طراحی مدل سنجش سطح کیفیت خدمات کتابخانه الکترونیکی دانشگاه یزد با رویکرد ترکیبی مدل سازی ساختاری تفسیری ویکور در محیط فازی شهودی

علی دائی^۱، سیدحیب الله میرغفوری^۲، محمدرضا ایزدی^۳

DOI: 10.22067/riis.v0i0.72938

تاریخ دریافت: ۱۳۹۷/۰۳/۰۱ تاریخ پذیرش: ۱۳۹۷/۰۵/۲۰

چکیده

مقدمه: پژوهش حاضر با هدف بررسی میزان کیفیت ارائه خدمات و ارزیابی عملکرد خدمات کتابخانه الکترونیکی دانشگاه یزد^۴ و چگونگی دریافت و ارزیابی خدمات توسط دانشجویان و شناسایی عوامل مؤثر بر کیفیت این خدمات و میزان اثر آنها نوشته شده است. کتابخانه الکترونیکی دانشگاه یزد بخشی از کتابخانه مرکزی دانشگاه یزد است که در آن دانشجویان به منابع الکترونیکی، شامل کتاب و پایان نامه به صورت تمام متن و همچنین به پایگاه های اطلاع رسانی علمی جهت دریافت مقالات تمام متن دسترسی دارند.

روش شناسی: پس از مروری بر ادبیات تحقیق و مصاحبه با کارشناسان این حوزه، ۲۰ مؤلفه مؤثر بر کیفیت خدمات کتابخانه ای شناسایی شده است که پس از طراحی و توزیع پرسشنامه میان ۱۲۰ نفر از کارشناسان و کاربران کتابخانه الکترونیکی دانشگاه یزد، درباره هر کدام از این مؤلفه های کیفی در قالب طیف لیکرت بیانی فازی-شهودی نظرخواهی شد. در مرحله بعد، این عوامل با به کارگیری روش ویکور فازی شهودی اولویت بندی و در نهایت، با به کارگیری روش مدل سازی ساختاری تفسیری، استراتژی های افزایش سطح کیفیت خدمات سطح بندی شدند.

یافته ها: با به کارگیری روش شرح داده شده عوامل مؤثر بر کیفیت خدمات رتبه بندی گردیده و عامل حفظ اطلاعات کاربران با $Q=0/07$ دارای اولویت اول، عامل سرعت پردازش با $Q=0/08$ اولویت دوم و عامل به روز بودن اطلاعات با $Q=0/15$ اولویت سوم را به خود اختصاص داده است. سایر عوامل نیز به همین ترتیب رتبه بندی شدند. در مرحله بعد، با به کارگیری روش مدل سازی ساختاری تفسیری استراتژی های افزایش سطح کیفیت خدمات سطح بندی شد که عوامل ایجاد دسترسی گسترده به مجلات الکترونیکی و عدم افشای اطلاعات کاربران در سطح یک و بقیه عوامل به ترتیب در سطوح ۲ و ۳ قرار گرفتند.

۱. دانشجوی کارشناسی ارشد رشته مدیریت صنعتی دانشگاه یزد، alidaei@stu.yazd.ac.ir

۲. دانشیار گروه مدیریت دانشگاه یزد (نویسنده مسئول)، mirghafoori@yazd.ac.ir

۳. کارشناس ارشد رشته مدیریت صنعتی دانشگاه یزد، mohammadrezazadi@stu.yazd.ac.ir

4. <http://library.yazd.ac.ir/farsi/Home/Index>

نتیجه گیری: کاربران کتابخانه الکترونیکی مورد نظر بیشتر توجه و اولویت خود را به حفظ اطلاعات معطوف نموده‌اند، که با توجه به این عامل مدیران این کتابخانه باید به مقوله امنیت و استفاده از سیستم‌های مطمئن توجه بیشتری نمایند. هم‌چنین سرعت پردازش که در اولویت بعدی کاربران قرار گرفته است نیازمند توجه ویژه به فراهم آوردن پهنای باند و بسترهای مناسب و استفاده از فناوری‌های به‌روز و نوین جهت ارائه خدمات به کاربران با سرعت مناسب و کسب رضایت آنان می‌باشد. هم‌چنین سایر عوامل که در این پژوهش استنتاج و اولویت بندی شدند به ترتیب نیازمند توجه و فراهم آوردن کیفیت مناسب جهت ارائه خدمات شایسته و مناسب و کسب رضایت مشتریان می‌باشد.

کلیدواژه‌ها: کتابخانه الکترونیکی، ویکور فازی شهودی، مدل‌سازی ساختاری تفسیری، دانشگاه یزد.

مقدمه

در کتابخانه‌های دانشگاهی کیفیت ارائه خدمات به کاربران، از جمله دانشجویان و پژوهشگران نکته‌ای کلیدی و تأثیرگذار روی عملکرد آن کتابخانه‌هاست. شاخص‌های جاری در ارزیابی کیفیت کتابخانه‌ها، شامل مجموعه و مخزن کتابخانه و خدماتی است که کتابخانه ارائه می‌دهد (Kiran and Diljit, 2012). سیر تکاملی خدمات کتابخانه‌ای هم‌زمان و همگام با نوآوری پیشرفت و گسترش یافته است؛ به طوری که امروزه کتابخانه‌های دانشگاهی امکان دستیابی به خدمات و مجموعه‌های الکترونیکی دیگر را فراهم کرده‌اند از جمله: سرویس مرجع یابی دیجیتال، تحویل مدارک برخط و آموزش مهارت‌های اطلاعاتی که همگی خدماتی بر پایه اینترنت هستند فراهم کرده‌اند که در جهت گسترش مفهوم اجتماعی و همگانی کتابخانه و تصویر حرفه‌ای آن توسعه یافته‌اند. هرگونه تلاشی برای ارزیابی کیفیت خدمات کتابخانه الکترونیکی باید با درک قوی از مفهوم کیفیت خدمات و این که کیفیت خدمات از نظر کاربر شامل چه نکاتی است، همراه باشد (Cook and Thompson, 2000). در بسیاری از تحقیقات انجام شده جهت ارزیابی خدمات کتابخانه‌ها از روش سروکوال^۱ استفاده شده است. امروزه، با گسترش خدمات الکترونیکی کتابخانه‌ها، از مدل‌های تطبیقی در سروکوال، همانند سروکوال الکترونیک برای ارزیابی خدمات کتابخانه‌های الکترونیکی استفاده می‌شوند (Hernon and Calvert, 2005). فهم و درک مفهومی از کیفیت خدمات کتابخانه‌ای در محیط اینترنت و وب و چگونگی ارزیابی آن بسیار مهم است و تأثیر مهمی بر بهبود خدمات الکترونیکی کتابخانه‌ها می‌گذارد (Kiran and Diljit, 2012). با توجه به نقش و اهمیت کیفیت خدمات الکترونیکی کتابخانه‌ها در سطح رضایت کاربران و در نتیجه تأثیر آن بر سطح عملکرد کتابخانه‌ها، ضرورت دارد تا مدیران کتابخانه‌ها توجه ویژه‌ای به افزایش سطح کیفیت خدمات الکترونیکی خود داشته باشند. لذا این تحقیق در نظر دارد تا با استفاده از رویکرد ترکیب ویکور و مدل‌سازی ساختاری تفسیری مدلی جهت سنجش و افزایش سطح کیفیت خدمات الکترونیکی کتابخانه دانشگاه یزد ارائه دهد. چون در سنجش کیفیت خدمات لازم است تا نظرات افراد از طریق پرسشنامه و به صورت اصطلاحات بیانی دریافت گردد، لذا در مطالعات مختلف با استفاده از مفهوم منطق

1. Servqual

فازی، نظرات افراد به صورت اعداد فازی به منظور تحلیل دقیق تر تبدیل گردیده و مورد تحلیل قرار گرفتند. اما چون در تصمیم گیری نظرات افراد مختلف دریافت می گردد، لذا عدم قطعیت در این داده های دریافت شده مرتب در حال افزایش است و نیاز به یک ابزار قوی تر از فازی جهت تحلیل این نوع داده ها هست (Chen and Li, 2011). در سال ۱۹۸۶، آتاناسوف تئوری فازی را گسترش داد و مفهوم فازی شهودی را معرفی کرد. پس از آن تئوری فازی-شهودی به صورت فزاینده ای مشهور شد و به یک ابزار مفیدی برای ارتباط برقرار کردن با عدم قطعیت تبدیل شد (Zhao and Wei, 2013). لذا در این تحقیق از منطق فازی شهودی که ابزاری قوی تر از روش معمولی است جهت تحلیل داده های بیانی دریافت شده از کاربران استفاده شده است.

پیشینه پژوهش

کیفیت خدمات الکترونیکی در کتابخانه ها

نیاز به تغییر در ساختار کتابخانه های سنتی به دلیل محدودیت آن در تعداد و همچنین نیاز به حفظ و نگهداری این منابع چاپی برای انتقال به نسل های بعد فرآیند تغییر و تحول در کتابخانه ها را سرعت بخشید. از طرفی، پیشرفت در رسانه های سمعی و بصری، مانند نوارهای مغناطیسی و همچنین لوح های فشرده منجر به پیشرفت هایی در این عرصه شد؛ اما مهم ترین و برجسته ترین نقطه در مبحث کتابخانه های دیجیتال پدیده ای به نام اینترنت بود (Yalman and Kutluca, 2012). در طی دو دهه اخیر فناوری اطلاعات کتابخانه ها را به شدت تحت تأثیر قرار داده است و منجر به تغییرات زیادی در نحوه فراهم سازی اطلاعات برای کاربران و همچنین تغییرات در حرفه کتابداری شده است (Deb and Kar, 2005). پیشرفت توأمان فناوری کامپیوتر و اینترنت و امکان دسترسی دیجیتالی از یک نقطه به نقاط دور دست فرصت ایجاد کتابخانه های دیجیتال را در کتابخانه های سنتی به وجود آورد و کتابخانه ها یک شکل تغییر پایدار در منابع اطلاعاتی خود به سمت فرم دیجیتالی را تجربه کردند (Keralapura, 2009). به دلیل محبوب شدن فزاینده دستیابی به مدارک به صورت برخط، کتابخانه های اینترنتی تحولات پایداری در مؤسسات کتابخانه ای به وجود آوردند، یک کتابخانه اینترنتی روش های بسیار مؤثری برای جستجو و همچنین بازیابی اطلاعات مهیا می کند علاوه بر این، کاربران کتابخانه های اینترنتی می توانند از آموزش ها و راهنمایی های سیستم برای انتخاب کتاب و منبع مورد نظر و از ابزارهای جستجوی آن برای ارزیابی مؤثر مدارک استفاده کنند و همچنین پدیده کتابخانه اینترنتی فرصت دستیابی به منابع متنوعی را می دهد (Yusoff, Muhammad, Zahari, Pasah, & Robert, 2009). کتابخانه های اینترنتی به دلیل ضرورت نداشتن ساخت کتابخانه در هر منطقه و همچنین کاهش هزینه های نیروی انسانی به ابزار مورد نیاز، نقش مهمی را ایفا می کنند. نمونه ای از خدمات کتابخانه های مدرن شامل: دستیابی به مخزن الکترونیکی، مقالات و مجلات الکترونیکی، کتاب های الکترونیکی و ... هست که به صورت اینترنتی در دسترس استفاده کنندگان قرار می گیرد. البته ساختن و حفظ وفاداری در میان کاربران کتابخانه در محیط اینترنت

چالش‌های جدیدی را برای کتابخانه‌های الکترونیکی ایجاد کرده است؛ بنابراین درک و مفهوم‌سازی کیفیت خدمات کتابخانه‌ای در محیط اینترنتی و نحوه ارزیابی آن اهمیت دارد. طبق متون این حوزه اتکا قابل توجهی بر ارزیابی کیفیت خدمات کتابخانه‌ای با استفاده از روش‌های مختلف، از جمله سروکوال دارد و اخیراً مدل‌های تطبیقی از آن برای ارزیابی خدمات الکترونیکی استفاده می‌شود. ارزیابی کیفیت خدمات کتابخانه‌های دیجیتال مشخصه‌های بسیاری دارند که وابسته به نوع ابزار ارزیابی می‌باشند. هرنون و کالورت (Hernon and Calvert, 2005) مدلی برای ارزیابی کیفیت خدمات کتابخانه‌های اینترنتی پیشنهاد کردند که بر اساس ابعاد مرتبطی از سروکوال بنا شده بود، اما این پژوهش ابزاری مشخص برای ارزیابی کیفیت خدمات اینترنتی ارائه نکرد. هرچند که بر اثر مفهوم کیفیت خدمات در حوزه بازاریابی توافق صورت گرفته است؛ اما هنوز نشانگرها و معیارهای مناسبی در مبحث کیفیت خدمات کتابخانه‌های الکترونیکی تعریف نشده است (Kiran and Diljit, 2017) در مطالعات متعددی نشان داده شده است که معیارهای استاندارد و یکسانی برای شرایط و خدمات متفاوت وجود ندارد؛ بنابراین، خدمات مختلف نیازمند انطباق عوامل و فاکتورهای خود برای تضمین کیفیت در فرآیندشان می‌باشند (Ladhari, 2009). باین حال بر اساس مدل‌های مختلف جنبه‌های متفاوت کیفیت خدمات الکترونیکی کتابخانه مورد بررسی قرار گرفته و عوامل مختلف شناسایی شدند که بی توجهی به هر کدام از این عوامل کیفی باعث شکست و نقصان در فرآیند خدمت‌رسانی کتابخانه‌های الکترونیکی می‌شوند. مقاله‌های مختلفی در این حوزه وجود دارند که ابعاد و عوامل مشخصی را بیان نمودند. زیتامل، پاراسورامان و مالهورترا (Zeithaml, Parasuraman, & Malhotra, 2000) چهارده عامل را معرفی نمودند: پاسخگویی، اعتبار، سهولت در استفاده، قابل اطمینان بودن، راحتی، ارتباطات، دسترسی، شایستگی، نزاکت، خصوصی بودن، اصلاحات پیوسته، همکاری، امنیت، زیبایی و آراستگی. پاراسورامان (Parasuraman, 2000) در مقاله‌ای ۱۱ مؤلفه برای کیفیت خدمات اینترنتی ارائه کرد: دسترسی، سهولت در هدایت و راهبری، مؤثر بودن، انعطاف‌پذیری، قابلیت اتکا، خصوصی بودن، امنیت، مسئولیت، پاسخگویی، اطمینان و اعتماد و زیبایی وبسایت. آنتونی، سرجادججا و گُش (Antony & Surjadjaja, Ghosh, 2003) بیست عامل برای ارزیابی کیفیت خدمات اینترنتی معرفی کردند که تمامی آن‌ها به سه دسته تقسیم‌بندی شده است: توزیع و بازاریابی خدمات، طراحی خدمات و تحویل و ارائه خدمات. برخی تحقیقات نقاط ضعفی نیز برای خدمات اینترنتی قائل هستند که باید روی آن‌ها تمرکز بیشتری شود برای مثال پاراسورامان (Parasuraman, 2000) نگرانی‌های امنیتی و فقدان کنترل را از عوامل ریسک در خدمات اینترنتی می‌داند. در مطالعات دیگری محققان لزوم توجه به عامل جذابیت طراحی محیط وبسایت را در کتابخانه‌های الکترونیکی مورد بحث قرار می‌دهند هم‌چنین طراحی نامنظم و غیر منسجم وبسایت کتابخانه را از مواردی می‌دانند که می‌تواند رضایت کاربران را به شدت تحت تأثیر قرار دهد (Wan, 2000). عدم سهولت استفاده از وبسایت کتابخانه شاخصی است

که در مقالات متعددی از جمله آثار (Wan, 2000)، (Loiacono, Watson, & Goodhue, 2002)، مورد اشاره قرار گرفته است که این عدم سهولت خود می‌تواند ناشی از دلایلی همچون طراحی نامنظم سایت و عدم وجود راهنما و کمک‌های بر خط و عدم وجود سیستم جستجوی آسان باشد. در این پژوهش پس از مطالعه و بررسی مقالات مذکور و هم‌چنین مصاحبه با کارشناسان و خبرگان در حوزه کتابداری، عوامل مؤثر بر کیفیت خدمات کتابخانه‌های الکترونیکی شناسایی و مطابق جدول ۲ جمع‌بندی گردید و پس از آن تأثیر هر کدام از این عوامل در کیفیت خدمات کتابخانه‌های الکترونیکی مورد محاسبه قرار گرفتند.

نظریه فازی شهودی

نظریه فازی توسط زاده (Zadeh, 1976) برای توضیح شرایطی که داده‌ها مبهم و غیردقیق هستند ارائه شد. این نظریه با ارائه یک درجه عضویت به یک موضوع خاص که این درجه عضویت متعلق به یک مجموعه است، این ابهام را توضیح می‌دهد. در شرایط روزمره، شاید تصور شود که یک موضوع دارای یک درجه عضویت خاص است؛ اما در واقعیت ممکن است تردید درباره درجه عضویت آن وجود داشته باشد مثلاً در شرایطی که متغیرها زبانی هستند، یعنی مقادیر آن‌ها عددی نیستند؛ بلکه در قالب تعاریفی مثل خوب، بد، کوتاه، کم و ... بیان می‌شوند (Herrera and Herrera-Viedma, 1996). در نظریه مجموعه‌های فازی ابزاری برای گنجاندن این تردید در درجه‌های عضویت وجود ندارد. بلکه یک راه حل ممکن برای این مشکل، استفاده از مجموعه‌ی فازی-شهودی است که توسط آتاناسوف (Atanassov, 1983) ارائه شد.

مجموعه فازی شهودی A روی مجموعه و متناهی و کران‌دار X این‌گونه تعریف می‌شود:

$$A = \{ \langle x, \mu_A(x), \nu_A(x) \rangle \mid x \in X \}$$

که با یک تابع عضویت $\mu_A(x)$ و یک تابع عدم عضویت $\nu_A(x)$ که $\mu_A(x), \nu_A(x) : X \rightarrow [0,1]$ تحت شرایط $0 \leq \mu_A(x) + \nu_A(x) \leq 1$ مشخص می‌شود پارامتر سوم مجموعه‌های فازی-شهودی $\pi_A(x)$ که به‌عنوان شاخص فازی-شهودی یا درجه تردید نام‌گذاری می‌شود که بیانگر آن است که x متعلق به A است یا نه و به این صورت تعریف می‌شود (Deb and Kar, 2005):

$$\pi_A(x) = 1 - \mu_A(x) - \nu_A(x), 0 \leq \pi_A(x) \leq 1$$

مجموعه‌های فازی حالت خاصی از مجموعه‌های فازی-شهودی هستند که در مجموعه‌های فازی $\nu_A(x) = 1 - \mu_A(x)$ و $\pi_A(x) = 0$ اعداد فازی-شهودی به‌شکل‌های اعداد فازی-شهودی مثلثی، دوزنقه‌ای و بازه‌ای مورد استفاده قرار می‌گیرند که در این تحقیق عدد فازی شهودی مثلثی مورد استفاده قرار می‌گیرد. یک عدد فازی شهودی مثلثی $(TIF)A$ روی X (مجموعه کران‌دار) به‌صورت $A = \{ \langle (x_1, x_2, x_3); \mu_A \rangle, \langle (x'_1, x_2, x'_3); \nu_A \rangle \}$ بیان می‌شود.

متغیرهای بیانی کیفی فازی شهودی

به متغیرهایی که ارزش آن‌ها با اعداد بیان نمی‌شوند بلکه با واژه‌ها یا جملات مشخص می‌شود، متغیرهای زبانی گفته می‌شود مفهوم متغیرهای زبانی برای نشان‌گذاری دقیق پدیده‌هایی که توضیح آن در قالب‌های معمولی کمی مشکل است، راه مفیدی نمایان می‌سازد (Devi, 2001). استفاده از متغیرهای زبانی ما را قادر می‌سازد تا اهمیت وابسته مجموعه‌ای از معیارها و برتری مربوط به یک سری معیارهای استراتژیک را که روی انتخاب گزینه‌های گوناگون اثرگذار است مشخص کنیم. می‌توان با استفاده از مجموعه‌های فازی شهودی مقادیر متغیرهای زبانی را کمیت‌گذاری کرد و عملگرهای ریاضی را برای آن‌ها به کاربرد. برای مثال، رتبه گزینه‌ها در صفات کیفی می‌توانند با استفاده از متغیرهای زبانی مثل "متوسط"، "خیلی خوب" و ... بیان شود که در جدول ۱ نشان داده شده است.

جدول ۱. تعریف متغیرهای بیانی برای رتبه‌بندی

اصطلاحات بیانی	عدد فازی شهودی مربوطه
خیلی ضعیف	$\langle [(0,0,1); 0/10], [(0,0,1/5); 0/90] \rangle$
ضعیف	$\langle [(0,1,2/5); 0/20], [(0.5,1,2/5); 0/75] \rangle$
متوسط رو به پایین	$\langle [(0,3,4/5); 0/35], [(1/5,3,5.5); 0/60] \rangle$
متوسط	$\langle [(2.5,5,6/5); 0/50], [(3.5,5,7/5); 0/45] \rangle$
متوسط رو به بالا	$\langle [(4/5,7,8); 0/65], [(5,5,7,9/5); 0/35] \rangle$
خوب	$\langle [(5/5,9,9/5); 0/80], [(7/5,9,10); 0/15] \rangle$
خیلی خوب	$\langle [(8/5,10,10); 0/90], [(9/5,10,10); 0/10] \rangle$

ویکور فازی شهودی

در روش‌های تصمیم‌گیری چند شاخصه معیارهای عددی وابسته صفات و عملکرد و اثر هر کدام بر دیگری قابل اندازه‌گیری می‌باشند، از آنجایی که قضاوت انسانی، مبهم و تحت شرایط گوناگون و متفاوتی انجام می‌گیرد، اندازه‌گیری دقیق داده‌ها بسیار مشکل است. مجموعه‌های فازی و دیگر مجموعه‌های فازی غیراستاندارد در کنترل کردن و برقراری ارتباط با این عدم قطعیت‌ها مؤثرند؛ بنابراین، تعمیم روش تصمیم‌گیری چند شاخصه به محیط فازی-غیراستاندارد طبیعی به نظر می‌رسد. از میان این مجموعه‌های فازی غیراستاندارد، مجموعه‌های فازی-شهودی ابزار مؤثرتری در برقراری ارتباط با عدم قطعیت هستند. ممکن است در بسیاری از شرایط اطلاعات موجود و در دسترس برای تعریف دقیق درجه عضویت و عدم عضویت وجود داشته باشد بنابراین در بسیاری از مشکلات واقعی، با توجه به ناکافی بودن اطلاعات موجود، مجموعه‌های فازی-شهودی با تعریف درجه تردید می‌توانند برای حل مشکل عدم قطعیت به شکل عملی مفید باشند اگر $D = [x_{ij}]_{m \times n}$ یک ماتریس تصمیم فازی-شهودی برای مشکل تصمیم‌گیری چند معیاره باشد که A_1, A_2, \dots, A_m ، m گزینه برای تصمیم‌گیرندگان باشند و C_1, C_2, \dots, C_n

، n معیار برای بررسی هستند، بنابراین x_{ij} رتبه گزینه A_i با توجه به معیار C_j هست که به صورت فازی شهودی مثلثی بیان شده است. در یک محیط تصمیم گیری گروهی با k نفر وضعیت هر کدام از گزینه ها با توجه به معیارها با استفاده از روش میانگین این گونه محاسبه می شود.

$$x_{ij} = \frac{1}{k} [x_{ij}^1 + x_{ij}^2 + \dots + x_{ij}^k]$$

سپس جهت رتبه بندی عوامل از روش Vikor فازی شهودی به شرح زیر عمل می کنیم.

بهترین رتبه x_i^+ و بدترین رتبه x_i^- هر معیار را محاسبه می کنیم:

$$x_j^+ = \max x_{ij}, x_j^- = \min x_{ij}.$$

$$A^+ = \{x_1^+, x_2^+, \dots, x_n^+\}, A^- = \{x_1^-, x_2^-, \dots, x_n^-\}$$

A^+ و A^- به ترتیب امتیاز ایده آل های مثبت و منفی هستند که به صورت ذهنی هستند و نمی توانند به یک

کاندیدا اختصاص داده شوند. پس تا اینجا هنوز تصمیمی نمی توان اتخاذ کرد. در درام دوم S_i و R_i برای $i = 1, 2, 3, \dots, m$ که به ترتیب نشان دهنده میانگین و بدترین امتیازات گروهی برای گزینه A_i هستند را طبق روابط زیر محاسبه می کنیم

$$S_i = \sum_{j=1}^n w_j \times \left(\frac{x_i^+ - x_{ij}}{x_i^+ - x_j^-} \right) = \langle [(S_{1i}, S_{2i}, S_{3i}); \mu_{S_i}], [(S'_{1i}, S'_{2i}, S'_{3i}); \nu_{S_i}] \rangle.$$

$$R_i = \max \left(w_j \times \left(\frac{x_i^+ - x_{ij}}{x_j^- - x_j^+} \right) \right) = \langle [(R_{1i}, R_{2i}, R_{3i}); \mu_{R_i}], [(R'_{1i}, R'_{2i}, R'_{3i}); \nu_{R_i}] \rangle.$$

محاسبه شاخص رتبه بندی Q_i ؛ $i = 1, 2, 3, \dots, m$ ؛ طبق رابطه زیر:

$$Q_i = V \left(\frac{|S_j^+ - S_{ij}|}{|S_j^+ - S_j^-|} \right) + (1 - V) \left(\frac{|R_j^+ - R_{ij}|}{|R_j^+ - R_j^-|} \right) = \langle [(Q_{1i}, Q_{2i}, Q_{3i}); \mu_{Q_i}], [(Q'_{1i}, Q'_{2i}, Q'_{3i}); \nu_{Q_i}] \rangle$$

تبدیل فازی شهودی محاسبه شده به Q_i قطعی از طریق رابطه زیر

$$Q_i = \frac{\langle [(Q_{1i} + Q_{2i} + Q_{3i}) \times \mu_{Q_i}] + \langle [(Q'_{1i} + Q'_{2i} + Q'_{3i}) \times \nu_{Q_i}] \rangle}{6}$$

روش شناسی

این تحقیق از لحاظ هدف کاربردی و از لحاظ شیوه اجرا پیمایشی است. جامعه آماری مورد مطالعه شامل کلیه دانشجویان دانشگاه یزد است که تا سال ۱۳۹۵ عضو کتابخانه الکترونیکی دانشگاه یزد بوده و در مجموع برابر با ۱۲۰۰۰ نفر می باشند. نمونه مورد نظر که بر اساس فرمول کوکران برابر با ۱۲۰ نفر برآورد گردید با استفاده از روش نمونه گیری تصادفی انتخاب شد و بر این اساس در این پژوهش تعداد ۱۲۰ پرسشنامه توزیع و جمع آوری گردید.

$$n = \frac{Nz^2pq}{d^2(N-1) + z^2pq} = 120$$

در این فرمول مقدار Z برابر با ۱/۶۴ و مقدار خطا برابر با ۰/۰۷۵ و مقادیر p و q برابر با ۰/۵ در نظر گرفته

شد. پرسشنامه مورد استفاده پرسشنامه محقق ساخته است که پس از بررسی ادبیات تحقیق و تعیین مؤلفه های مؤثر

بر خدمات کتابخانه‌های الکترونیکی پرسشنامه طراحی گردید و روایی آن با استفاده از نظر خبرگان تأیید گردید. جهت بررسی پایایی پرسشنامه نیز از روش آلفای کرونباخ استفاده گردید که میزان پایایی آن ۰/۸۳ تعیین شد و سپس جهت تحلیل داده‌ها از روش ویکور فازی شهودی و مدل‌سازی ساختاری تفسیری استفاده گردید که در ادامه این مباحث توضیح داده می‌شود. مراحل انجام این تحقیق به شرح زیر است:

مرحله ۱: بررسی ادبیات تحقیق و مطالعه پیشینه تحقیق و تعیین مؤلفه‌های مؤثر بر ارتقای سطح خدمات الکترونیکی کتابخانه‌ها.

مرحله ۲: تهیه پرسشنامه از مؤلفه‌های به‌دست آمده و توزیع آن در میان کاربران کتابخانه الکترونیکی دانشگاه یزد و جمع‌آوری و دریافت نظرات کاربران کتابخانه در مورد مؤلفه‌های سطح کیفیت خدمات الکترونیکی کتابخانه دانشگاه یزد از طریق طیف ۷ گزینه‌ای بیانی لیکرت

مرحله ۳: تبدیل واژه‌های بیانی دریافت شده توسط کاربران به اعداد فازی شهودی

مرحله ۴: استفاده از روش ویکور با داده‌های فازی شهودی و رتبه‌بندی مؤلفه‌های کیفیت خدمات الکترونیکی کتابخانه دانشگاه یزد

مرحله ۵: انتخاب مهم‌ترین مؤلفه‌های مؤثر بر کیفیت خدمات و سطح‌بندی این مؤلفه‌ها با روش مدل‌سازی ساختاری تفسیری. همان‌طور که توضیح داده شد، در مرحله اول با استفاده از بررسی ادبیات تحقیق و مطالعات مربوط به سنجش کیفیت خدمات الکترونیکی کتابخانه‌ها، مؤلفه‌های مؤثر بر کیفیت خدمات به شرح جدول ۲ شناسایی گردید.

جدول ۲. مؤلفه‌های مؤثر بر ارتقای سطح خدمات الکترونیکی کتابخانه‌ها

منابع	مؤلفه‌ها
(Zeithaml, Berry & Parasuraman, 1988)	A1 سرعت اتصال به سایت کتابخانه
(Fink and Laupase, 2000)	A2 سرعت پردازش و ارائه نتایج جستجو A3 دسترسی به سیستم جستجوی آسان A4 امکان پرداخت وجه اینترنتی (عدم وجود درگاه پرداخت الکترونیکی) A5 جذابیت طراحی محیط سایت کتابخانه A6 ارائه اطلاعات منابع مشابه و نزدیک به جستجوی انجام شده
(Cox and Dale, 2001)	A7 پاسخگویی آنلاین به کاربران در سایت A8 سرعت پاسخگویی به مشکلات A9 امکان اعلام نظرات کاربران در سایت A10 طراحی منظم سایت
(Aladwani and Palvia, 2002)	A11 سهولت در استفاده از سایت A12 دارا بودن امکان چاپ A13 حفظ اطلاعات کاربران A14 به‌روز بودن اطلاعات
(Wan, 2000)	A15 دسترسی گسترده به مجلات الکترونیکی A16 دسترسی گسترده به کتاب‌های الکترونیکی A17 امکان ارتباط با سایت‌ها و کتابخانه‌های دیگر A18 زمان فرآیند ثبت‌نام در سایت A19 زمان گرفتن رمز عبور جدید در صورت فراموشی
(Loiacono, et al, 2002)	A20 نگهداری تاریخیچه جستجو

یافته‌ها

همان‌طور که شرح داده شد نظرات ۱۲۰ نفر از کاربران کتابخانه الکترونیکی دانشگاه یزد به صورت واژه‌های بیانی ۷ گزینه‌ای دریافت گردید. واژه‌های بیانی دریافت شده بر اساس جدول ۲ به اعداد فازی شهودی مثلثی تبدیل گردیده و با استفاده از روش ویکور فازی شهودی مؤلفه‌ها رتبه‌بندی گردیدند که نتایج حاصل از این پژوهش در جدول ۳ آمده است.

جدول ۳. مقدار قطعی Q فازی شهودی و قطعی هر یک از مؤلفه‌ها

مؤلفه‌ها	فازی شهودی Q								رتبه	
	x_1	x_2	x_3	x'_1	x'_2	x'_3	μ	w		
A1	۰/۵۸	۰/۴۵	۱/۲۶	۰/۵۸	۰/۴۱	۱/۰۸	۰/۱	۰/۹	۰/۳۵	Rank5
A2	۰/۵۸	۰/۲۹۵	۱/۲۰	۰/۵۸	۰/۲۴	۰/۹۶	۰/۱	۰/۹	۰/۳۰	Rank2
A3	۰/۵۸	۰/۴۳	۱/۳۳	۰/۵۸	۰/۳۷	۱/۱۰	۰/۱	۰/۹	۰/۳۴	Rank4
A4	۰/۵۸	۰/۶۶	۱/۵۷	۰/۵۸	۰/۵۹	۱/۳۷	۰/۱	۰/۹	۰/۴۲	Rank17
A5	۰/۵۸	۰/۵۸	۱/۵۹	۰/۵۸	۰/۵۲	۱/۲۹	۰/۱	۰/۹	۰/۴۰	Rank15
A6	۰/۵۸	۰/۵۳	۱/۴۴	۰/۵۸	۰/۴۸	۱/۲۵	۰/۱	۰/۹	۰/۳۹	Rank12
A7	۰/۵۸	۰/۸۲	۱/۵۳	۰/۵۸	۰/۷۹	۱/۴۱	۰/۱	۰/۹	۰/۴۶	Rank19
A8	۰/۵۸	۰/۴۱	۱/۴۲	۰/۵۸	۰/۳۵	۱/۱۷	۰/۱	۰/۹	۰/۳۵	Rank6
A9	۰/۵۸	۰/۵۴	۱/۴۵	۰/۵۸	۰/۵۰	۱/۲۵	۰/۱	۰/۹	۰/۳۹	Rank13
A10	۰/۵۸	۰/۴۹	۱/۳۵	۰/۵۸	۰/۴۳	۱/۱۴	۰/۱	۰/۹	۰/۳۶	Rank7
A11	۰/۵۸	۰/۵۰	۱/۳۴	۰/۵۸	۰/۴۵	۱/۱۳	۰/۱	۰/۹	۰/۳۶	Rank8
A12	۰/۵۸	۰/۶۷	۱/۵۷	۰/۵۸	۰/۶۳	۱/۴۳	۰/۱	۰/۹	۰/۴۴	Rank18
A13	۰/۵۸	۰	۱	۰/۵۸	۰/۰۱	۰/۸۲	۰/۱	۰/۹	۰/۲۳	Rank1
A14	۰/۵۸	۰/۳۳	۱/۳۱	۰/۵۸	۰/۲۷	۱/۰۷	۰/۱	۰/۹	۰/۳۲	Rank3
A15	۰/۵۸	۰/۴۷	۱/۴۰	۰/۵۸	۰/۴۱	۱/۲۰	۰/۱	۰/۹	۰/۳۷	Rank9
A16	۰/۵۸	۰/۵۳	۱/۳۹	۰/۵۸	۰/۴۷	۱/۲۰	۰/۱	۰/۹	۰/۳۸	Rank11
A17	۰/۵۸	۱	۱/۷۵	۰/۵۸	۰/۹۸	۱/۷۰	۰/۱	۰/۹	۰/۵۴	Rank20
A18	۰/۵۸	۰/۴۹	۱/۴۱	۰/۵۸	۰/۴۳	۱/۲۰	۰/۱	۰/۹	۰/۳۷	Rank10
A19	۰/۵۸	۰/۶۱	۱/۴۴	۰/۵۸	۰/۵۴	۱/۲۵	۰/۱	۰/۹	۰/۴۰	Rank14
A20	۰/۵۸	۰/۵۹	۱/۴۹	۰/۵۸	۰/۵۴	۱/۳۰	۰/۱	۰/۹	۰/۴۱	Rank16

سپس در این مرحله بر اساس نتایج حاصل از روش ویکور فازی، ۱۴ مؤلفه کیفیت خدمات الکترونیکی کتابخانه که دارای Q کمتر از ۰/۵ می‌باشند، انتخاب گردیده و با تبدیل آن‌ها به راهبرد افزایش سطح کیفیت خدمات کتابخانه الکترونیکی دانشگاه یزد با استفاده از روش مدل‌سازی ساختاری تفسیری راهبردها سطح‌بندی گردیدند. جدول ۴ اولویت‌بندی مؤلفه‌ها را نشان می‌دهد.

جدول ۴. اولویت بندی عوامل مؤثر بر کیفیت خدمات الکترونیکی کتابخانه‌ها

رتبه	Q	عوامل مؤثر بر کیفیت خدمات الکترونیکی کتابخانه‌ها
۱	۰/۰۷	حفظ اطلاعات کاربران
۲	۰/۰۸	سرعت پردازش و ارائه نتایج جستجو
۳	۰/۱۵	به روز بودن اطلاعات
۴	۰/۲۲	دسترسی به سیستم جستجوی آسان
۵	۰/۲۸	سرعت اتصال به سایت کتابخانه
۶	۰/۲۹	سرعت پاسخگویی به مشکلات
۷	۰/۲۹	طراحی منظم سایت
۸	۰/۳۳	سهولت در استفاده از سایت
۹	۰/۳۴	دسترسی گسترده به مجلات الکترونیکی
۱۰	۰/۳۵	زمان فرآیند ثبت نام در سایت
۱۱	۰/۳۶	دسترسی گسترده به کتاب‌های الکترونیکی
۱۲	۰/۳۸	ارائه اطلاعات منابع مشابه و نزدیک به جستجوی انجام شده
۱۳	۰/۴۳	امکان اعلام نظرات کاربران در سایت
۱۴	۰/۴۲	زمان گرفتن رمز عبور جدید در صورت فراموشی
۱۵	۰/۴۵۵	جذابیت طراحی محیط سایت کتابخانه
۱۶	۰/۴۷۳	نگهداری تاریخچه جستجو
۱۷	۰/۴۹	امکان پرداخت وجه اینترنتی (عدم وجود درگاه پرداخت الکترونیکی)
۱۸	۰/۴۹۸	دارا بودن امکان چاپ
۱۹	۰/۵۱۲	پاسخگویی آنلاین به کاربران در سایت
۲۰	۰/۵۲۲	امکان ارتباط با سایت‌ها و کتابخانه‌های دیگر

پس از سطح بندی عوامل با استفاده از روش مدل سازی ساختاری تفسیری که در جدول ۵ نشان داده شده است به تدوین نقشه راهبردی افزایش کیفیت عوامل مؤثر بر کیفیت خدمات الکترونیکی کتابخانه دانشگاه یزد پرداخته شده است. پس از سطح بندی راهبردها نتایج حاصل از سطح بندی این ۱۰ راهبرد جهت افزایش سطح کیفیت خدمات الکترونیکی کتابخانه دانشگاه یزد در جدول ۵ آورده شده است. عواملی که در سطح یک قرار می گیرند در پایین ترین قسمت مدل نشان داده می شوند به این صورت که دارای قدرت نفوذ و تأثیرگذاری بالاتری نسبت به

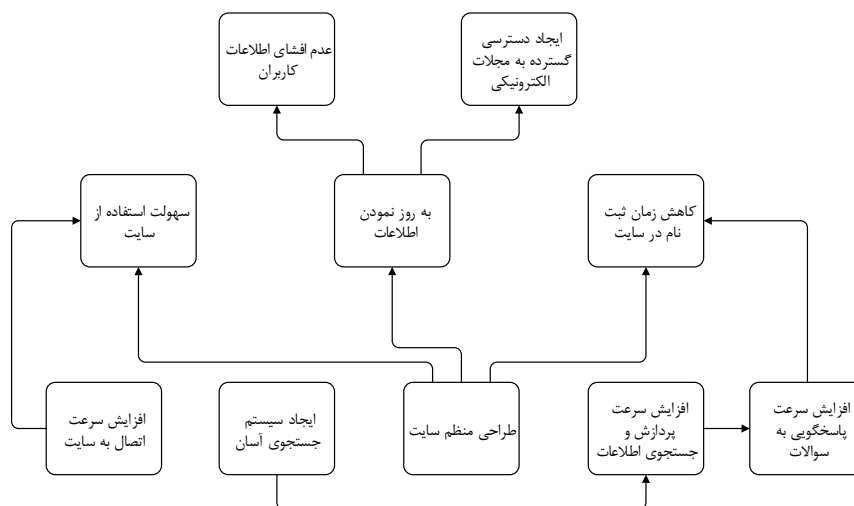
دیگر عوامل دارند و عواملی که در سطح ۳ قرار می گیرند، دارای کم ترین درجه نفوذ بر دیگر عوامل هستند و تأثیر بسزایی از دیگر عوامل می پذیرند. مدل راهبردی حاصل از این مرحله در نمودار ۱ نشان داده شده است.

جدول ۵. نتایج سطح بندی راهبردهای افزایش سطح کیفیت خدمات کتابخانه الکترونیکی دانشگاه یزد

ردیف	عوامل	سطح
۱	حفظ اطلاعات کاربران	۳
۲	افزایش سرعت پردازش و جستجوی اطلاعات	۱
۳	به روز نمودن اطلاعات	۲
۴	ایجاد سیستم جستجوی آسان	۱
۵	افزایش سرعت اتصال به سایت	۱
۶	افزایش سرعت پاسخگویی	۱
۷	طراحی منظم سایت	۱
۸	سهولت استفاده از سایت	۲
۹	ایجاد دسترسی گسترده به مجلات الکترونیکی	۳
۱۰	کاهش زمان ثبت نام در سایت	۲

نتایج سطح بندی راهبردهای کیفیت خدمات الکترونیکی کتابخانه دانشگاه یزد در قالب مدل راهبردی

به صورت نمودار ۱ نشان داده شده است.



نمودار ۱. مدل ساختاری تفسیری استراتژی های ارتقای سطح کیفیت

خدمات الکترونیکی کتابخانه ها نتیجه گیری

بر اساس نتایج، عوامل مؤثر بر کیفیت خدمات الکترونیکی کتابخانه دانشگاه یزد اولویت‌بندی گردیدند که عوامل زیر دارای بالاترین اولویت هستند:

۱. حفظ اطلاعات کاربران
۲. سرعت پردازش و ارائه نتایج جستجو
۳. به‌روز بودن اطلاعات
۴. دسترسی به سیستم جستجوی آسان
۵. سرعت اتصال به سایت کتابخانه
۶. سرعت پاسخگویی به مشکلات
۷. طراحی منظم سایت
۸. سهولت در استفاده از سایت
۹. دسترسی گسترده به مجلات الکترونیکی
۱۰. زمان فرآیند ثبت‌نام در سایت

با بررسی و مقایسه نتایج این تحقیق با تحقیقات داخلی انجام گرفته در این زمینه از جمله پژوهشی با عنوان «وضعیت کتابخانه‌های دیجیتال ایران بعد از گذشت یک دهه» نوروزی و همکاران (۱۳۹۶) که نتایج حاصل از این تحقیق نشان می‌دهد عوامل تعیین سطح دسترسی به اطلاعات (مجموعه دیجیتال) و ارائه خدمات جستجو به شیوه‌های مختلف با کسب بالاترین رتبه‌ها نشان از توجه ویژه کتابخانه‌های دیجیتال در این زمینه داشته است، و عامل در نظر گرفتن استانداردها برای حفاظت و نگهداری اطلاعات مورد توجه کمتری واقع شده است، که با یافته این پژوهش که مؤلفه‌ی حفظ اطلاعات کاربران در درجه اول اهمیت قرار گرفته است همسو هست. یافته‌های علی‌پور حافظی (۱۳۸۸) نیز نشان داد که تنها در برخی از کتابخانه‌های دیجیتال امکان مبادله اطلاعات وجود دارد. هم‌چنین علی‌پور حافظی و همکاران (۱۳۹۲) نشان دادند کتابخانه‌های دیجیتال آشنفتگی بسیاری در سازمان‌دهی منابع دارند. پژوهش حاضر همسو با پژوهش‌های قبلی با توجه به عامل به‌روز بودن اطلاعات با کسب رتبه سوم و دسترسی گسترده به مجلات و کتابخانه‌های الکترونیکی با رتبه‌های نهم و یازدهم و هم‌چنین مؤلفه طراحی منظم سایت با رتبه‌ی هفت به این عوامل اشاره داشت. بنابراین می‌توان نتیجه گرفت کتابخانه‌های الکترونیکی ایران و به‌ویژه کتابخانه الکترونیکی دانشگاه یزد باید تلاش بیشتری جهت بهبود وضعیتشان جهت ارتقا ارائه خدمات در زمینه‌های مذکور داشته باشند. در پژوهش سهرابی فرزانه و رئیسی (۱۳۸۹) فهرستی از ویژگی‌های وب‌سایت کتابخانه‌های الکترونیکی در ایران بر اساس روش آنتروپی اولویت‌بندی شده است، که ۱۰ مورد از خدمات را ذکر نموده‌اند، ویژگی‌های آرشو، تماس با ما و جست‌وجو در این پژوهش رتبه‌های سوم تا پنجم را دارا می‌باشند. که

این عوامل در پژوهش مذکور به صورت کلی بیان گردیده‌اند ولی ویژگی‌های نگهداری تاریخچه جستجو، پاسخگویی آنلاین به کاربران در سایت و سیستم جستجوی آسان که در این مقاله ذکر شده است به صورت دقیق و جزئی تر و همسو با آن ویژگی‌ها مورد بررسی قرار گرفته است.

بر اساس مدل ساختاری تفسیری استراتژی‌های ارتقای سطح کیفیت خدمات الکترونیکی کتابخانه‌ها، عوامل افزایش سرعت اتصال، ایجاد سیستم جستجوی آسان، طراحی منظم سایت، افزایش سرعت پردازش و جستجوی اطلاعات و افزایش سرعت پاسخگویی به سؤالات در سطح اول قرار گرفته‌اند. این بدان مفهوم است که در مرحله اجرای استراتژی‌های ارتقای سطح کیفیت این عوامل به‌عنوان عوامل پایه‌ای باید در مرحله اول عملیاتی شوند. لذا مدیران کتابخانه‌های الکترونیکی دانشگاه‌ها در وهله اول بایستی زیرساخت‌های فناوری اطلاعات و سیستم مورد استفاده در کتابخانه الکترونیکی را تقویت نمایند افزایش سرعت اتصال به سایت کتابخانه‌ها، افزایش سرعت پردازش و افزایش سرعت پاسخگویی به سؤالات با توجه به این زیرساخت‌ها و سیستم‌ها بهبود خواهند یافت. همچنین در همین مرحله توجه به طراحی ساختاریافته و حرفه‌ای سبب ایجاد دو عامل دیگر در همین سطح یعنی طراحی منظم سایت و ایجاد سیستم جستجوی آسان خواهد شد.

همچنین مدیران کتابخانه الکترونیکی دانشگاه‌ها می‌توانند با کسب اطلاعات در جهت ارتقای سطح کیفیت خدمات الکترونیکی کتابخانه بهره گیرند، با توجه به اینکه عامل حفظ اطلاعات کاربران به‌عنوان مهم‌ترین عامل مؤثر شناسایی شده است لذا مدیران کتابخانه باید تلاش ویژه‌ای را در راستای ارتقای این عامل به کار گیرند. پیشنهاد می‌شود که از فایروال‌های قدرتمند و همچنین SSL که پروتکل رمزنگاری شده برای انتقال اطلاعات بین سرور و عضو هست استفاده شود. همچنین پیشنهاد می‌شود جهت افزایش سرعت بالای پردازش اطلاعات استفاده از نرم‌افزارهای قوی کتابخانه آنلاین و همچنین سرورهای قدرتمند استفاده گردد تا ضمن افزایش سرعت اتصال به سایت، سرعت و کیفیت جستجوی اطلاعات نیز افزایش یابد. همچنین افزایش سطح پاسخگویی به مشکلات استفاده‌کنندگان نیز دارای اهمیت بالا است که وجود پشتیبان فنی آنلاین ضروری است تا در صورت وجود خلل در پردازش اطلاعات و ... کاربر بتواند سریعاً مشکل را گزارش داده تا نسبت به رفع آن اقدام شود.

منابع

- نوروزی، یعقوب، غلامی، طاهره، جعفری فر، نیره (۱۳۹۶). وضعیت کتابخانه‌های دیجیتالی ایران بعد از گذشت یک دهه چگونه است؟. فصلنامه مطالعات ملی کتابداری و سازماندهی اطلاعات، ۲۸ (۴)، ۱۴۷-۱۷۰.
- علی‌پور حافظی، مهدی (۱۳۸۸). مبادله اطلاعات در سیستم‌های اطلاعاتی کتابخانه دیجیتال: تحلیل محتوا. پژوهشنامه پردازش و مدیریت اطلاعات ۲۶ (۱)، ۴۵-۶۷.
- عبداللهی، زهرا، علیپور حافظی، حامد (۱۳۹۱). دیدگاه کتابداران و دانشجویان تحصیلات تکمیلی درباره معیارهای ارزیابی کتاب‌های الکترونیکی مطالعه موردی: دانشگاه آزاد اسلامی واحد علوم و تحقیقات تهران. نظام‌ها و خدمات اطلاعاتی ۲ (۱)، ۶۹-۷۸.
- سهرابی، بابک، فرزانه، ماندانا، رئیسی، ایمان (۱۳۸۹). ارائه سیستمی کاربردی برای ارزیابی میزان کیفیت وب‌سایت کتابخانه‌های دیجیتال در ایران بر مبنای طراحی سیستم استنتاج فازی. تحقیقات کتابداری و اطلاع‌رسانی دانشگاهی، ۴۴ (۴)، ۳۵-۵۹.
- Aladwani, A. M. and P. C. Palvia (2002). "Developing and validating an instrument for measuring user-perceived web quality." *Information & management*, 39(6), 467-476.
- Atanassov, K. (1983). *Intuitionistic fuzzy sets*. Central Tech Library, Bulgarian Academy Science, Sofia, Report.
- Chen, T.-Y. and C.-H. Li (2011). "Objective weights with intuitionistic fuzzy entropy measures and computational experiment analysis." *Applied Soft Computing*, 11(8), 5411-5423.
- Cook, C. and B. Thompson (2000). "Reliability and validity of SERVQUAL scores used to evaluate perceptions of library service quality." *The Journal of Academic Librarianship*, 26(4), 248-258.
- Cox, J. and B. G. Dale (2001). "Service quality and e-commerce: an exploratory analysis." *Managing Service Quality: An International Journal*, 11(2), 121-131.
- Deb, S. and D. C. Kar (2005). "Setting up an electronic library: the case of TERI." *The Electronic Library*, 23(2), 189-199.
- Devi, K. (2011). "Extension of VIKOR method in intuitionistic fuzzy environment for robot selection." *Expert Systems with Applications*, 38(11), 14163-14168.
- Fink, D. and R. Laupase (2000). "Perceptions of web site design characteristics: a Malaysian/Australian comparison." *Internet Research*, 10(1), 44-55.
- Hernon, P. and P. Calvert (2005). "E-service quality in libraries: Exploring its features and dimensions." *Library & Information Science Research*, 27(3), 377-404.
- Herrera, F. and E. Herrera-Viedma (1996). "A model of consensus in group decision making under linguistic assessments." *Fuzzy sets and Systems*, 78(1), 73-87.
- Keralapura, M. (2009). "Technology and customer expectation in academic libraries: A special reference to technical/management libraries in Karnataka." *The International Information & Library Review*, 41(3), 184-195.
- Kiran, K. and S. Diljit (2012). "Modeling web-based library service quality." *Library & Information Science Research*, 34(3), 184-196.
- Kiran, K. and S. Diljit (2017). "Antecedents of customer loyalty: Does service quality suffice?" *Malaysian Journal of Library & Information Science* 16(2): 95-113.
- Ladhari, R. (2009). "A review of twenty years of SERVQUAL research." *International journal of quality and service sciences*, 1(2), 172-198.

- Li, D.-F. (2008). "A note on "using intuitionistic fuzzy sets for fault-tree analysis on printed circuit board assembly"." *Microelectronics Reliability*, 48(10), 1741.
- Loiacono, E. T., R. T. Watson and D. L. Goodhue (2002). "WebQual: A measure of website quality." *Marketing theory and applications*, 13(3), 432-438.
- Parasuraman, A. (2000). "Technology Readiness Index (TRI) a multiple-item scale to measure readiness to embrace new technologies." *Journal of service research*, 2(4), 307-320.
- Shu, M.-H., C.-H. Cheng and J.-R. Chang (2006). "Using intuitionistic fuzzy sets for fault-tree analysis on printed circuit board assembly." *Microelectronics Reliability*, 46(12), 2139-2148.
- Surjadjaja, H., S. Ghosh and J. Antony (2003). "Determining and assessing the determinants of e-service operations." *Managing Service Quality: An International Journal*, 13(1), 39-53.
- Wan, H. A. (2000). "Opportunities to enhance a commercial website." *Information & Management*, 38(1), 15-21.
- Yalman, M. and T. Kutluca (2012). "Future of e-libraries in universities." *Procedia-Social and Behavioral Sciences*, 47, 2225-2228.
- Yusoff, Y. M., Z. Muhammad, M. S. M. Zahari, E. S. Pasah and E. Robert (2009). "Individual differences, perceived ease of use, and perceived usefulness in the e-Library usage." *Computer and Information Science*, 2(1), 76.
- Zadeh, L. A. (1976). A fuzzy-algorithmic approach to the definition of complex or imprecise concepts. *Systems Theory in the Social Sciences*, Springer, 202-282.
- Zeithaml, V. A., L. L. Berry and A. Parasuraman (1988). "Communication and control processes in the delivery of service quality." *The Journal of Marketing*, 35-48.
- Zeithaml, V. A., Parasuraman, A., & Malhotra, A. (2000). Conceptual Framework for Understanding e-Service Quality: Implications for Future Research and Managerial Practice. *MARKETING SCIENCE INSTITUTE*. 0733-5733.
- Zeithaml, V. A., A. Parasuraman and A. Malhotra (2002). "Service quality delivery through web sites: a critical review of extant knowledge." *Journal of the academy of marketing science*, 30(4), 362-375.
- Zhao, X. and G. Wei (2013). "Some intuitionistic fuzzy Einstein hybrid aggregation operators and their application to multiple attribute decision making." *Knowledge-Based Systems*, 37, 472-479.