

طراحی مدل سنجش رضایت کارکنان مجتمع مس سرچشمه از کیفیت خدمات ارائه شده توسط پیمانکاران

محسن جهانشاهی (برنامه‌ریزی امور تحقیق و توسعه)
عباس سقایی (شرکت خانه کیفیت تهران)
حسن نیکویان (برنامه‌ریزی امور نظارت بر پیمانکاران)

چکیده:

یکی از مهم‌ترین موضوعاتی که سازمان‌ها در شرایط رقابتی کنونی با آن سر و کار دارند، آگاهی از میزان رضایت مشتریان و نظرهای آنان در خصوص عملکرد سازمان، محصولات و خدمات آن است. قابلیت پایش لحظه به لحظه رضایت مشتری، زمینه اتخاذ سیاستی مناسب برای بقا در محیط رقابتی و کسب سهم بالاتری از بازار را فراهم خواهد کرد. بسیاری از سازمان‌ها روش‌هایی را برای جمع‌آوری اطلاعات در خصوص نظرها و عقاید مشتریان خود توسعه داده‌اند. استفاده از نظامی که بتواند به حصول یک شاخص عددی واقعی برای رضایت مشتریان منجر شود، اهمیت زیادی دارد. این مسئله برای سازمان‌های خدماتی که محصولی ناملموس را به مشتریان خویش عرضه می‌کنند از اهمیت مضاعف برخوردار است.

در این مقاله طراحی یک مدل اندازه‌گیری جدید برای برآورد استنباط کارکنان مجتمع مس سرچشمه از کیفیت خدمات ارائه شده توسط پیمانکاران مختلف شامل خدمات رفاهی (غذا)، ساختمانی، تأسیسات، کارگاهی (شامل آبدارچی و نظافت‌چی)، خودروی سواری، ایاب و ذهاب و درمانی ارائه شد و با استفاده از روش‌های مختلف آماری که قابلیت اطمینان آن را تضمین کند، بررسی و نشان داده شده است که استفاده از این روش می‌تواند به شناسایی درست فرصت‌های بهبود کیفیت خدمات در مجتمع مس سرچشمه منجر خواهد شد. همچنین، شواهد عینی مبنی بر کفایت و اعتبار مدل مذکور نیز ارائه شده است.

واژگان کلیدی: اندازه‌گیری کیفیت خدمات، رضایت کارکنان، سروکوال، خدمات پیمانکاران.

۱- مقدمه

گسترش روزافزون تعداد مشاغل خدماتی در کنار افزایش میزان اهمیت این گونه صنایع در تولید ناخالص ملی جوامع، موضوع عرضه خدماتی بدون نقص و با کیفیت برتر را به مسأله‌ای درخور توجه فراوان تبدیل کرده است. براساس یک نظرسنجی در فاصله سال‌های ۱۹۸۰ تا ۱۹۹۰ در آمریکا، مشخص شده است صنایع خدماتی بیش از سه چهارم تولید ناخالص ملی این کشور را به خود اختصاص داده‌اند و از هر ده شغل جدیدی که با توسعه اقتصاد ملی ایجاد می‌شود نه شغل در زمینه مشاغل خدماتی به وجود می‌آید [۱ و ۲]. به مرور زمان سهم سازمان‌ها و موسساتی که تنها به ارائه خدمات به مشتریان خواهند پرداخت در اقتصاد جهانی نسبت به شرکت‌ها و موسسات ساخت و تولید کالا بیش از پیش افزایش خواهد یافت. حتی امروزه کمتر می‌توان با یک شرکت تولیدی مواجه شد که ارائه خدمات بخش مهمی از فرایند تأمین رضایت مشتری را برای او تشکیل ندهد [۳ و ۱]. به عبارت دیگر کیفیت خدمات نه تنها در حوزه

صنایع خدماتی بلکه در عرصه تولید نیز به عنوان یکی از عوامل تأثیرگذار بر رضایتمندی مشتریان به شمار می‌رود. با این وجود برخی تفاوت‌های ماهوی در فرایند عرضه خدمات در مقایسه با فرایند ارائه کالا و محصولات ملموس، ارزیابی کیفیت را در این حوزه با پیچیدگی‌های خاص خود همراه ساخته است [۹ و ۸ و ۷ و ۶ و ۵ و ۴ و ۳ و ۱]. بنابر بررسی‌هایی که در زمینه مقالات و کتب مرتبط با حوزه صنایع خدماتی انجام شده است برخی از این تفاوت‌ها را به طور فهرست‌وار می‌توان به صورت زیر عنوان کرد:

- خدمات اساساً «غیر ملموس (Intangible)» هستند.
- خدمات (به ویژه خدماتی که به مقدار زیادی از عملکرد نیروی انسانی بهره می‌برد) «ناهمگون (Heterogeneous)» و ناهمسان می‌باشد.
- مرحله تولید و مرحله مصرف بیشتر خدمات غیر قابل تفکیک می‌باشد.
- مشتریان کیفیت خدمات را تنها بر اساس خروجی فرایند تولید خدمت مورد

ارزیابی قرار نمی‌دهند.

- مشتریان تنها مرجع حایز شایستگی برای قضاوت درباره کیفیت خدمت می‌باشند [۴ و ۳ و ۲ و ۱].

۲- ابزار اندازه‌گیری کیفیت خدمات
اگرچه اندازه‌گیری کیفیت در حوزه تولیدات ملموس از سابقه‌های طولانی مدت برخوردار است اما این موضوع در عرصه خدمات از قدمتی بسیار کمتر برخوردار است. پیچیدگی در شناسایی ویژگی‌ها یا پارامترهای کلیدی مؤثر در کیفیت فرآیندهای خدماتی در قیاس با فرآیندهای تولیدی مهم‌ترین علت تأخیر در توسعه ابزارهای اندازه‌گیری کیفیت خدمات محسوب می‌شود [۱ و ۱۰]. تحقیقات سه تن از محققین با نام‌های پاراسورامان (Parasuraman)، بری (Berry) و زیتامل (Zeithaml) (که در ادامه مقاله با عبارت PZB نشان داده خواهد شد) در دهه ۸۰ میلادی نقطه آغازین بررسی‌ها و مطالعات علمی در زمینه کیفیت خدمات به شمار می‌رود که در نهایت منجر به توسعه ابزاری با عنوان سروکوال (SERVQUAL) شد. سروکوال پرسشنامه‌ای متشکل



اگرچه اندازه‌گیری کیفیت در حوزه تولیدات ملموس از سابقه‌های طولانی مدت برخوردار است اما این موضوع در عرصه خدمات از قدمتی بسیار کمتر برخوردار است. پیچیدگی در شناسایی ویژگی‌ها یا پارامترهای کلیدی مؤثر در کیفیت فرآیندهای خدماتی در قیاس با فرآیندهای تولیدی مهم‌ترین علت تأخیر در توسعه ابزارهای اندازه‌گیری کیفیت خدمات محسوب می‌شود