



شکل ۱- مراحل طرح ریزی ابزار سنجش رضایت کارکنان مجتمع مس سرچشمه از کیفیت خدمات

می‌شود. بدون تردید در زمینه ارزیابی کیفیت خدمات تا کنون در این مقاله با استفاده از رویکرد مدل سروکوال قصد داریم برای اندازه‌گیری کیفیت خدمات ارائه شده در مجتمع مس سرچشمه، یک ابزار مناسب طراحی کنیم.

۳- متدولوژی تحقیق

به منظور توسعه ابزاری معتبر که استنباط کارکنان از کیفیت خدمات صرف نظر از نوع سازمان را مورد اندازه‌گیری قرار دهد لازم است ابتدا گام‌های کلی زیر اجرا شود:

- شناخت کامل پدیده مورد مطالعه؛
- تهیه مدل اولیه بر اساس شناخت اولیه حاصل از گام اول؛
- اصلاح مدل، صحت‌گذاری و ارائه یک مدل قابل اطمینان؛

از ۲۲ پرسش مختلف است که کیفیت خدمات یک سازمان را از پنج بعد مختلف مورد ارزیابی قرار می‌دهد. این پنج جنبه شامل: وضعیت ظاهری و تسهیلات سازمان (Tangibles)، قابلیت اطمینان خدمات عرضه شده (Reliability)، میزان پاسخگویی سازمان (Responsiveness)، نحوه تضمین کیفیت خدمات (Assurance) و همدلی (Empathy) یا درک مشتری می‌باشند [۲]. از آنجا که بنا بر تعریف رضایتمندی مشتری از تفاوت مابین انتظارات مشتری و استنباط او از کیفیت محصول یا خدمت عرضه شده حاصل می‌شود [۱۱]، هر یک از ۲۲ پرسش مذکور یک بار برای ارزیابی میزان انتظارات مشتری و در مرحله بعد برای اندازه‌گیری استنباط او از کیفیت خدمات به کار برده

- تأیید اعتبار و بررسی روایی مدل. لازم به ذکر است که چنانچه در پایان مرحله آخر موفق به تهیه مدلی معتبر نشده باشیم، لازمست با شروع کار از گام نخست مراحل فوق مجدداً تکرار شود.

در مجتمع مس طراحی مدل اندازه‌گیری کیفیت خدمات در ۸ حوزه کلیدی که حدود ۸۰ درصد خدمات مجتمع را شامل می‌شود، تعریف شد. این خدمات عبارتند از:

خدمات رفاهی (غذا)، خدمات ساختمانی، خدمات تأسیسات، خدمات کارگاهی (شامل آبدارچی و نظافت‌چی)، خدمات خودروی سواری، خدمات ایاب و ذهاب و خدمات درمانی.

تهیه مدل اولیه شامل شناسایی تمامی ویژگی‌های کیفیتی می‌باشد که بر نحوه استنباط کارکنان از نحوه ارائه خدمت به آنان مؤثر است.

شکل ۱ به طور شماتیک به این مرحله از کار اشاره دارد و ارتباط با هر یک از خدمات مورد نظر را شامل می‌شود اطلاعات مورد نیاز از منابع مختلفی همچون بررسی شکایات موجود، برگزاری جلسات گروه متمرکز با نمایندگان واحدهای صنعتی، حضور در محل ارائه خدمت تهیه شد. بدین ترتیب پس از حصول شناخت از فرایندهای ارائه خدمات به کارکنان در دامنه موضوع تحقیق، ویژگی‌های مختلفی که بر استنباط کارکنان نسبت به کیفیت خدمات مؤثر شناخته شد، فهرست شد.

پس از این مرحله، هر یک از ویژگی‌های کیفیتی با استفاده از یک مقیاس پنج تایی لیکرت در قالب یک پرسش بازنویسی شده است و از کنار هم قرار دادن کلیه پرسش‌ها، پرسشنامه‌ای برای ارزیابی استنباط کارکنان از کیفیت خدمات ارائه شده به آنان به دست آمد. یک نمونه از پرسش‌های پرسشنامه را می‌توان در جدول ۱ ملاحظه کرد.

افراد در نظر سنجی شرکت داده شدند که به تازگی تجربه استفاده از خدمت مورد نظر را داشتند

ردیف	موضوع	کاملاً ناراضی	ناراضی	بی تفاوت	راضی	کاملاً راضی	نظری (اطلاعی) ندارم
۱	نحوه برخورد و احترام پرسنل درمانگاه با بیماران	۱	۲	۳	۴	۵	

جدول ۱ - یک نمونه از سؤالات پرسشنامه به کار برده شده در نظر سنجی مجتمع مس سرچشمه مربوط به خدمات درمانی