



دو بعد آراستگی و پاکیزگی و نحوه ارائه خدمت شناسایی شد.

#### ۵- جمع بندی و نتیجه گیری

نحوه ارزیابی مفاهیمی همچون رضایتمندی مشتری یا استنباط مشتری از کیفیت خدمات چه به لحاظ وجود نیازمندی در نظام‌های مدیریت کیفیت و چه از جنبه تعیین یک بازخورد مناسب از عملکرد سازمان، توجه اغلب شرکت‌ها و موسسات ایرانی را به ویژه در سال‌های اخیر به خود معطوف نموده است. تهیه ابزار اندازه‌گیری مناسب که ضمن برخورداری از دقت کافی به لحاظ انطباق بر هدف سیستم اندازه‌گیری نیز دارای شایستگی مورد انتظار باشد از اهمیت ویژه‌ای در عملکرد سیستم‌های بهبود کیفیت برخوردار است. اگرچه در زمینه ارزیابی سیستم اندازه‌گیری محصولات ملموس و روش‌های مخصوص و نظامنامه‌های ویژه‌ای موجود است. اما اغلب سازمان‌ها و بالخصوص موسسات دولتی که در زمره صنایع خدماتی جای دارند همچنان به علت عدم آشنایی با نحوه توسعه یا تحلیل ابزارهای اندازه‌گیری مفاهیم کیفی در جهت به کارگیری شاخص‌های عملکردی، موفقیت‌چندانی کسب نکرده‌اند. مدل سروکوال از جمله متداول‌ترین مدل‌های موجود جهت ارزیابی عملکرد موسسات خدماتی محسوب می‌شود. اما همان‌طور که ابداع کنندگان این ابزار نیز اشاره

مؤثر نیستند فراهم شد. بدین ترتیب میزان دقت پرسشنامه اصلاح شده نسبت به پرسشنامه اولیه بهبود قابل توجهی یافت. به طور کلی مقادیر شاخص قابلیت اطمینان برای پرسشنامه‌های مختلف از مقداری در دامنه ۰,۷۸ تا ۰,۹۵ برخوردار است که به لحاظ آماری در سطح قابل قبولی قرار دارد.

همچنین ابعاد شناسایی شده در این ۸ نوع خدمت در مقایسه با ابعاد شناسایی شده در مدل سروکوال مطابق جدول ۲ است. مطابق این جدول اغلب ابعاد شناسایی شده در این ۸ نوع خدمت متفاوت از ابعاد مدل سروکوال است، که این دستاورد نشات گرفته از تفاوت نوع خدمت و نیازهای متفاوت کارکنان مجتمع مس سرچشمه در مقایسه با مدل سروکوال است.

شایان ذکر است که در خصوص دو مدل خدمات مربوط به آبدارچی و نظافت چپ به دلیل محدود بودن سوالات تنها

جهت تحلیل ابزار اندازه‌گیری، پرسشنامه اولیه که توسط کارشناسان واحدهای مختلف شامل امور نظارت، امور تحقیق و توسعه و روابط صنعتی امور مورد تأیید واقع شده بود، در هر خدمت توسط حداقل ۵۰ تا حداکثر ۷۰ نفر از کارکنان تکمیل شد. نحوه انتخاب اولاً تصادفی بوده است و ثانیاً افرادی در نظرسنجی شرکت داده شدند که به تازگی تجربه استفاده از خدمت مورد نظر را داشتند.

پس از گردآوری نظرات کارکنان، با هدف افزایش قابلیت اطمینان ابزار، مراحل بعدی کار شامل انجام آزمون‌های آماری است. برای این منظور از دو تکنیک آزمون آلفای کرونباخ (Cronbach) و تجزیه و تحلیل عاملی (Factor Analysis) بهره گرفته شد [۹].

#### ۴- بهبود و اصلاح ابزار اندازه‌گیری

##### براساس شاخص قابلیت اطمینان

پس از گردآوری نظرات مشتریان که تقریباً مدت دو ماه به طول انجامید، می‌بایست با حذف پرسش‌های نامربوط از پرسشنامه اولیه دقت پرسشنامه را تا حد ممکن افزایش داد. به همین سبب با تکیه بر محاسبه دو شاخص آماری با عنوان شاخص قابلیت اطمینان reliability index (Chronbach's Alpha) و همچنین ضریب همبستگی و همبستگی ضریب همبستگی (correlation coefficient) آیتیم‌های هم دسته، امکان شناسایی پرسش‌هایی که در اندازه‌گیری میزان رضایت کارکنان

از آنجاییکه عملکرد مجتمع مس سرچشمه و همچنین انتظارات کارکنان همواره در حال تغییر است نتایج اندازه‌گیری در سال‌های مختلف نیز متفاوت خواهد شد