

سنجش کیفیت خدمات داخلی در شرکتهای تعاونی تولید روستایی استان چهارمحال و بختیاری با استفاده از سه روش سروکوال، سروکوال وزنی و سرایمپرف

شکیبا مهدیان دهکردی^۱، علی یوسفی^۲، امیرمظفر امینی^۳

^۱ دانش آموخته کارشناسی ارشد توسعه روستایی، گروه توسعه روستایی دانشکده کشاورزی دانشگاه صنعتی اصفهان،
^۲ دکتری اقتصاد کشاورزی، استادیار گروه توسعه روستایی، دانشکده کشاورزی، دانشگاه صنعتی اصفهان،
^۳ دکتری
مطالعات روستایی، استادیار گروه توسعه روستایی، دانشکده کشاورزی، دانشگاه صنعتی اصفهان

تعاونی های تولید روستایی زمینه مشارکت گسترده روستاییان را در فرآیند توسعه روستا فراهم آورده و مسائل و مشکلات حرفه ای و اقتصادی و اجتماعی آنها را از طریق مشارکت و همکاری حل می کند. از طرفی شکل گیری و بقای شرکتهای تعاونی در گرو رضایت و ایجاد انگیزه در اعضا برای مشارکت و همکاری با یکدیگر می باشد. این پژوهش برای نخستین بار به دنبال سنجش میزان رضایت مندی اعضا از کیفیت خدمات داخلی در شرکتهای تعاونی با استفاده از سه روش سروکوال، سروکوال وزنی و سرایمپروف و مقایسه این سه روش می باشد. جامعه آماری پژوهش را تمام اعضای شرکتهای تعاونی تولید روستایی فعال در سطح استان چهارمحال و بختیاری که جمعاً ۳۷۱۵ نفر بودند تشکیل می دهد که از آن میان تعداد ۱۶۰ نفر به روش نمونه گیری تصادفی به عنوان نمونه آماری انتخاب شدند. این پژوهش به روش پیمایشی انجام شده است. به منظور تعیین روایی محتوایی پرسشنامه از نظر استادان گروه توسعه روستایی دانشگاه صنعتی اصفهان و جهت سنجش پایایی پرسشنامه، از پیش آزمون و ضریب آلفای کرونباخ بهره گرفته شد، که میانگین این ضرایب ۰/۹۶ بدست آمد. نتایج پژوهش بیانگر ناتوانی این شرکتهای در برآوردن انتظارات اعضا و جلب مشارکت آنها می باشد به طوری که در میان پنج بعد مدل سروکوال شرکتهای تعاونی تنها در بعد اطمینان خاطر توانسته اند انتظارات اعضا را برآورده سازند و در سایر ابعاد میانگین انتظارات به طور معنی داری بالاتر از میانگین ادراکات می باشد. همچنین بر اساس مدل سرایمپرف (مدل IPA) در این شرکتهای بعد پاسخگویی در اولویت بهبود نسبت به سایر ابعاد می باشد.

کلمات کلیدی: شرکتهای تعاونی تولید روستایی، مدل سروکوال، مدل سرایمپروف، ماتریس IPA.