

عنوان مقاله:

استفاده از مدل سروکوال در ارزیابی کیفیت خدمات

محل انتشار:

همایش تخصصی مدیریت ارتباط با مشتری (سال: 1389)

تعداد صفحات اصل مقاله: 11

نویسندگان:

امیر ذاکری - دانشگاه صنعتی امیرکبیر

محسن قره خانی - دانشگاه علم و صنعت ایران

فرزانه کشاورز - شرکت توسعه اندیشه برین (عضو به آیتان)

خلاصه مقاله:

در این مقاله ابتدا ادبیات مدل سروکوال به عنوان یکی از ابزارهای اندازه گیری کیفیت خدمت تشریح شده است. این مدل که توسط پاراسورمان ارائه شده، دارای پنج بعد عمومی می باشد و هفت شکاف در سازمان را اندازه گیری می کند. سپس به مطالعه موردی که در دفتر توسعه صنایع پایین دستی پتروشیمی انجام شده، پرداخته است. در تحقیق مذکور سنجش کیفیت خدمات پس از فروش محصولات پتروشیمی به مشتریان (صنایع پایین دست پتروشیمی) مد نظر بوده است. در واقع، ارائه این خدمات سبب جذب مشتریان بیشتر و ایجاد وفاداری آنان نسبت به شرکت تامین کننده مواد می شود. این تحقیق شامل چهار فرضیه و پنج پرسش می باشد. بر اساس مدل سروکوال، دو پرسش نامه انتظارات و ادراکات طراحی شده که هر یک عبارات آنها با مقیاس نمره دهی 7 سطحی لیکرت، تنظیم شده است. سوالات مطرح در پرسشنامه ها مرتبط با ابعاد مدل سروکوال است. پس از تکمیل تعداد کافی دو پرسش نامه توسط مشتریان، نمره شکاف هر عبارت محاسبه می شود. لازم به ذکر است که روش نمونه گیری مورد استفاده در این تحقیق، خوشه ای و تصادفی می باشد. همچنین برای سنجش اعتبار و روایی روش اندازه گیری، پرسشنامه اولیه در اختیار خبرگان امر قرار گرفت و با توجه به نظرات ایشان تغییرات لازم اعمال گردید. پس از انجام تحلیل های آماری، انتظارات گروه های مختلف مشتریان در هر یک از ابعاد مقایسه شده است. همچنین جدول شکاف کیفیت خدمت در سطح ابعاد، ارائه گردیده است. در نهایت برای واحد مهندسی فروش جهت بهبود وضعیت موجود، استراتژی پیشنهادی، ارائه خدمت تمرکز بر بعد تنوع خدمات و قابلیت اطمینان می باشد که بیشترین میزان شکاف موزون را به خود اختصاص داده اند.

کلمات کلیدی:

مدیریت کیفیت خدمات_مدل سروکوال_رضایت مندی مشتری_انتظارات

لینک ثابت مقاله در پایگاه سیویلیکا:

<https://civilica.com/doc/87880>

