

بررسی کیفیت خدمات بانک صادرات در شهر ارومیه و ارائه وضعیت بهینه با استفاده از مدل سروکوال

مرتضی خیرآذر قره‌باغ^۱، دکتر رامین بشیر خداپرستی^۲

۱ دانشجوی کارشناسی ارشد، دانشکده اقتصاد و مدیریت، دانشگاه ارومیه، ایران

m_kheirazar@yahoo.com

۲ استادیار، دانشکده اقتصاد و مدیریت، دانشگاه ارومیه، ایران

nima_amin85@yahoo.com

چکیده

این تحقیق به منظور ارزیابی کیفیت خدمات ارائه شده به مشتریان در شعبات بانک صادرات با استفاده از مدل سروکوال انجام گرفته است. این مدل ابزاری برای اندازه‌گیری کیفیت خدمات و شناسایی و تحلیل شکاف بین انتظارات و ادراکات دریافت‌کنندگان خدمات است. در این تحقیق بررسی میزان شکاف بین انتظارات و خدمات ادراک شده توسط مشتریان بانک صادرات در هر یک از ابعاد پنجگانه کیفیت خدمات، رتبه‌بندی ابعاد کیفیت خدمات به ترتیب اهمیت از دیدگاه مشتریان و شناخت میزان رضایت مشتریان از کیفیت خدمات ارائه شده توسط بانک صادرات، به عنوان اهداف اصلی تحقیق مدنظر می‌باشد. روش تحقیق حاضر از حیث هدف از نوع کاربردی و روش گردآوری اطلاعات تحقیق از نوع توصیفی - پیمایشی است. جامعه آماری این تحقیق شامل کلیه مشتریان بانک صادرات در شهر ارومیه و نمونه آماری ۲۲۸ نفر از این مشتریان هستند. در این تحقیق برای انتخاب شعبه‌ها از روش نمونه‌گیری خوشه‌ای و سپس برای انتخاب مشتریان از شعبات انتخابی از روش نمونه‌گیری اتفاقی استفاده شده است. سپس پرسشنامه‌ای که چارچوب کلی آن برگرفته از الگوی سروکوال می‌باشد، طراحی و بین اعضای نمونه توزیع گردید و در نهایت با استفاده از داده‌های جمع‌آوری شده، هفت فرضیه تحقیق (شامل یک فرضیه اصلی و شش فرضیه فرعی) مورد آزمون قرار گرفت. برای آزمون فرضیه‌های تحقیق از نرم‌افزار و آزمون دو نمونه‌ای زوجی، آزمون ویلکاکسون و آزمون فریدمن استفاده شده است. نتایج حاصل از این تحقیق نشان می‌دهد که در تمامی ابعاد مورد بررسی، انتظارات مشتریان بانک صادرات بیشتر از ادراک آنها از کیفیت خدمات ارائه شده می‌باشد. یعنی در تمامی ابعاد پنجگانه کیفیت خدمات، شکاف وجود دارد. بنابراین بانک صادرات نتوانسته در هیچ یک از این ابعاد انتظارات مشتریان خویش را برآورده سازد. لذا نشان‌دهنده نارضایتی مشتریان از کیفیت خدمات ارائه شده توسط بانک است. از نظر اهمیت نسبی هر یک از ابعاد نیز بُعد ملموسات به عنوان مهم‌ترین بُعد و بعد از آن به ترتیب ابعاد تضمین، قابلیت اطمینان و همدلی قرار دارند و پاسخگویی به عنوان کم‌اهمیت‌ترین بُعد از نظر مشتریان شناخته شده است. علاوه بر این بیشترین میزان شکاف بین انتظارات و ادراکات مربوط به بُعد پاسخگویی و کمترین میزان شکاف هم مربوط به بُعد همدلی می‌باشد.

واژه‌های کلیدی: سروکوال، کیفیت خدمات، خدمات بانکی، ادراک، انتظارات