

## چکیده

مقدمه و هدف: با توجه به اینکه تقریباً سازمان‌های امروزی نیازمند رقابت در عرصه‌های مختلف از جمله خدمات هستند ارائه خدمات با کیفیت در دستیابی به مزیتی رقابتی پایدار از اهمیت قابل ملاحظه‌ای برخوردار است. طبیعتاً سازمان‌ها و شرکت‌های خدماتی جهت بقا و موفقیت در بازارهای رقابتی ناگزیرند خدماتی با کیفیت به مشتریان ارائه دهند. در این میان بدون در اختیار داشتن یک روش ارزیابی معتبر تعیین و اجرای استراتژی‌های لازم برای اجرای مدیریت کیفیت خدمات غیرممکن می باشد. هدف از این پژوهش تحلیل کیفیت خدمات ارائه شده توسط مراکز مداخله در بحران سازمان بهزیستی استان تهران با استفاده از روش سروکوال می باشد.

**روش کار:** این پژوهش از نوع توصیفی-پیمایشی می باشد که در سال ۱۳۹۱ با استفاده از پرسشنامه استاندارد SERVQUAL به سنجش کیفیت خدمات در ۵ بعد محسوس بودن، قابلیت اطمینان، پاسخگویی، تضمین و همدلی پرداخته است. جامعه پژوهش را کلیه افرادی تشکیل می دهند که به صورت خودمعرف و یا با معرفی توسط خدمات اورژانس اجتماعی و یا مراجع قضایی، انتظامی، سازمان‌ها و نهادهای ذیربط به مراکز مراجعه نموده و حداقل یک شب را در این مراکز سپری نموده‌اند و از خدمات این مرکز بهره‌مند شده‌اند. از طریق نمونه‌گیری تصادفی طبقه‌ای ۲۵۶ نفر به عنوان نمونه انتخاب گردید. برای تجزیه و تحلیل داده‌های مطالعه از نرم‌افزار SPSS 19 استفاده گردید.

**یافته‌ها(نتایج):** براساس یافته‌های تحقیق، بین کیفیت مورد انتظار و کیفیت ادراک شده مددجویان از خدمات ارائه شده در مراکز مداخله در بحران سازمان بهزیستی استان تهران شکاف وجود دارد. شکاف کلی کیفیت برابر با ۰.۹۳- محاسبه گردید. بیشترین شکاف کیفیت در این مراکز در بعد تضمین (۱.۰۰-) و کمترین شکاف در بعد ملموس بودن و قابلیت اطمینان (۰.۸۷-) بوده‌اند. میان ادراک و انتظار مراجعین در هر ۵ بعد سروکوال، تفاوت آماری معنی‌داری می باشد ( $p < 0.05$ ).

**نتیجه‌گیری:** یافته‌ها نشان داد که مراکز مداخله در بحران سازمان بهزیستی در مورد هیچ‌یک از مولفه‌های ۵ گانه کیفیت خدمات نتوانسته‌اند به سطح انتظارات مددجویان پاسخ دهند و همواره کیفیت درک شده در تمام ابعاد از کیفیت مورد انتظار کمتر بوده است. به عبارتی بین وضعیت موجود و وضعیت مطلوب کیفیت خدمات در این مراکز فاصله وجود دارد که با برنامه‌ریزی، مدیریت و به‌ویژه آموزش صحیح می‌توان این فاصله را کاهش داد و به کیفیت دلخواه دست یافت.

**کلید واژه‌ها:** کیفیت خدمات- شکاف کیفیت- سروکوال- سازمان بهزیستی- مراکز مداخله در بحران