

יותר טוב כלום ממעט?

האם קיים הבדל בתפיסת הלקוח את נותן שירות

על פי סוג תספורת?

סמינר- המפגש הרגשי בין לקוח ונותן שירות

מנחה- ד"ר טלי סגר- גוטמן

צוות המחקר- גת צופים ובר צימר

מבוא

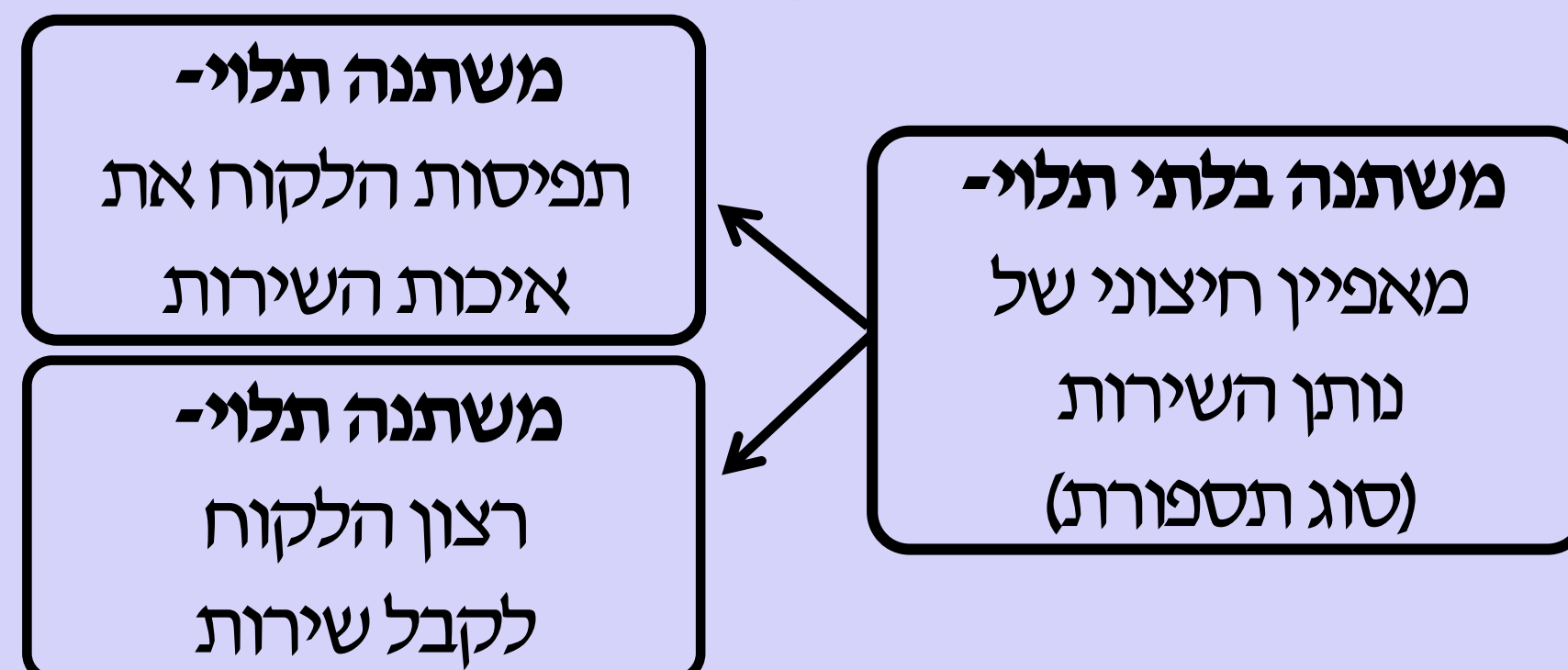
מטרת המחקר היא לבחון האם קיים הבדל בתפיסת איכות השירות וברצון לקבל שירות על פי סוג התספורת של נותן השירות. השפעת תספורת כמאפיין חיצוני על עיצוב תפישות מצביעה על כך שגברים המגלחים את ראש למעשה מפירים נורמה תרבותית חברתית, דבר המצטייר בעיני הסביבה כסימן לחוזק ודומיננטיות. בנוסף, הינם נקשרים למקצועות גבריים המסמלים קשיחות וכוח (Mannes, 2012). תפיסת איכות השירות מוגדרת כשיפוט הלקוח בנוגע למצוינותו, מומחיותו וייחודיותו של נותן השירות, היא אינה תפיסה אובייקטיבית, זוהי תפיסה מופשטת, בלתי מוחשית והטרונגית המתבססת ונוצרת מההשוואה בין הציפיות הראשוניות איתן מגיע הלקוח למפגש השירות לבין רמת הביצועים בפועל של נותן השירות (Parasuraman, Zeithaml & Berry, 2002).

השערות המחקר

H1- ימצאו הבדלים בתפיסת הלקוח את איכות השירות על פי סוג התספורת של נותן השירות, כך שלקוחות שנחשפו לנותני שירות מגולחי ראש יתפסו את איכות השירות כגבוהה יותר בהשוואה ללקוחות שנחשפו לתספורות אחרות.

H2- ימצאו הבדלים ברמת הרצון לקבל שירות, על פי סוג התספורת של נותן השירות, כך שלקוחות שנחשפו לנותני שירות מגולחי ראש יגלו רמת רצון גבוהה יותר לקבל שירות בהשוואה ללקוחות שנחשפו לתספורות אחרות.

מודל המחקר

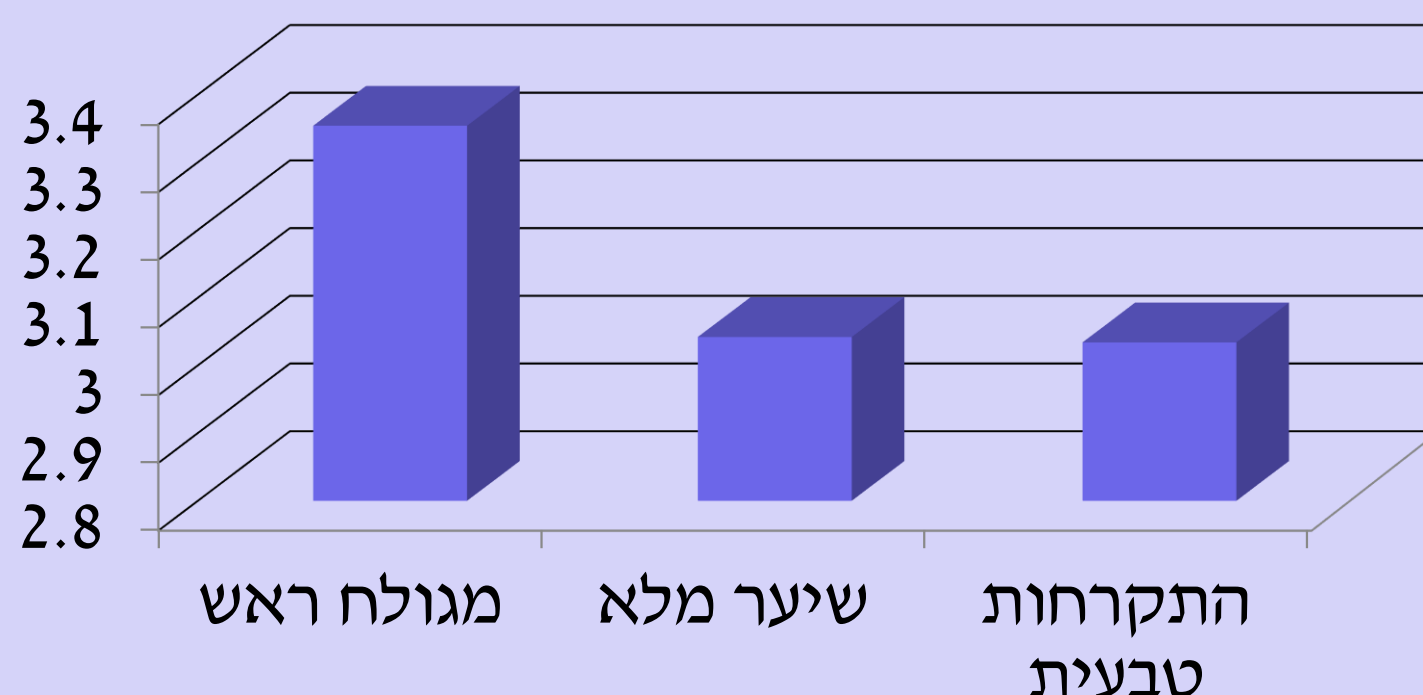


שיטה

במחקר השתתפו 395 נבדקים, 176 גברים (44.6%) ו- 219 נשים (55.4%). 130 נבדקים נחשפו לתמונה של נותן שירות בעל ראש מגולח, 132 נבדקים נחשפו לתמונה של נותן שירות בעל שיער מלא ו- 133 נבדקים נחשפו לתמונה של נותן שירות בעל התקרחות טבעית. השאלון כלל שני חלקים ובהם היגדים אשר בוחנים את המשנים התלויים. השאלון הופץ באינטרנט באמצעות תוכנת Qualtrics תוך ווידוא כי כל נבדק נחשף לשאלון אחד בלבד. שיטת הדגימה שהתבצעה הינה שיטה לא הסתברותית מסוג דגימת נוחות. נתוני המחקר נותחו באמצעות תוכנת SPSS.

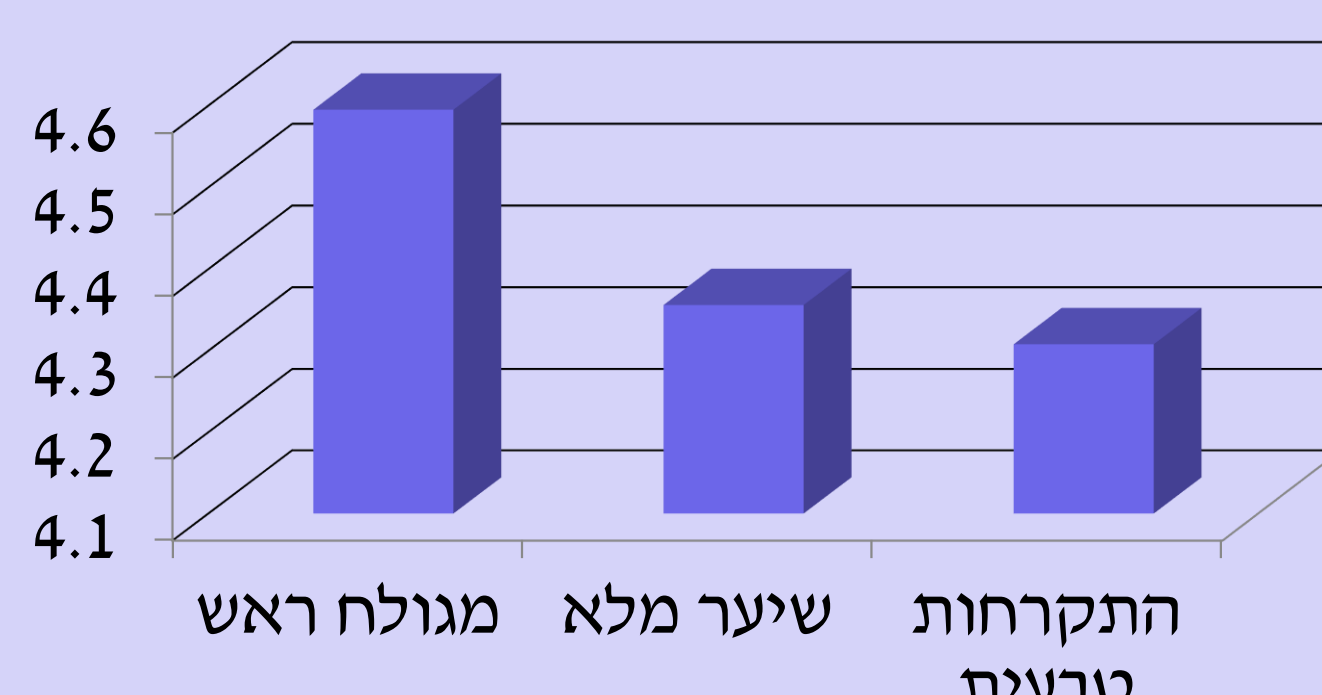
ממצאים

ממוצע הרצון לקבל שירות



קיים הבדל מובהק ($p < 0.05$) בתפיסת הלקוח את הרצון לקבל שירות על פי סוג התספורת של נותן השירות. נבדקים שנחשפו לנותני שירות מגולחי ראש, אכן גילו רמה גבוהה יותר של רצון לקבל שירות, בהשוואה ללקוחות שנחשפו לתספורות אחרות.

ממוצע תפיסת איכות שירות



קיים הבדל מובהק ($p < 0.05$) בתפיסת הלקוח את איכות השירות על פי סוג התספורת של נותן השירות. נבדקים שנחשפו לנותני שירות מגולחי ראש, אכן תפסו את איכות השירות כגבוהה יותר בהשוואה ללקוחות שנחשפו לתספורות אחרות.

דיון

כפי ששיערנו, בעיני נבדקי המחקר, שהיוו את הלקוחות בסיטואציה המוצגת, גברים מגולחי ראש נתפסו כנותני שירות איכותי יותר וגילו רמה גבוהה יותר של רצון לקבל שירות מהם לעומת נותני שירות בעלי שיער מלא או התקרחות טבעית. מחקר זה חידש את ההבנה כי סגנון שיער הינו גורם מהותי ובעל השפעה על תפיסת הלקוח את נותן השירות. המלצתנו לארגונים היא להעסיק נותני שירות מגולחי ראש על מנת להעלות את תפיסת איכות השרות אצל לקוחותיהם וכמו גם את רצון הלקוחות לקבל שירות מנותני שירות אלה. בנוסף, אנו מציעות לבחון השפעת סוג התספורת של נותן השירות ברמות מעורבות לקוח שונות.