

عنوان مقاله:

بررسی میزان رضایت مشتریان از کیفیت خدمات بیمه ای در سازمان تامین اجتماعی استان اردبیل

محل انتشار:

سومین کنفرانس بین المللی مدیریت و مهندسی صنایع (سال: 1396)

تعداد صفحات اصل مقاله: 17

نویسندگان:

خدیجه اسلامی - دانشجوی ارشد گروه مدیریت صنعتی گرایش تولید، موسسه آموزش عالی مقدس اردبیلی، اردبیل، ایران

ناصر سیف الهی - گروه مدیریت صنعتی گرایش تولید، موسسه عالی و غیرانتفاعی مقدس اردبیلی، اردبیل، ایران

سیدمهدی منیری - گروه مدیریت صنعتی گرایش تولید، موسسه عالی و غیرانتفاعی مقدس اردبیلی، اردبیل، ایران

خلاصه مقاله:

یکی از مدل هایی که در زمینه ارزیابی کیفیت خدمات در بخش های خدماتی مورد استفاده قرار می گیرد، مدل سروکوال است. از این رو، در این پژوهش به بررسی و سنجش میزان شکاف ابعاد پنج گانه کیفیت خدمات در سازمان تامین اجتماعی اردبیل پرداخته شده است. در بخش مبانی نظری پژوهش مفاهیم مرتبط با کیفیت، خدمات، کیفیت خدمات، رضایت مشتری، وفاداری مشتری، مولفه های مختلف کیفیت خدمات و معرفی سازمان تامین اجتماعی و تعهدات آن و در قسمت آخر پیشینه موضوع تحقیق مورد بررسی قرار گرفته است. پژوهش حاضر بر اساس ماهیت و روش، پژوهشی توصیفی-پیمایشی است و جامعه آماری این پژوهش کلیه بیمه شدگان شعبه تامین اجتماعی اردبیل می باشند. در این پژوهش از پرسشنامه استاندارد مدل سروکوال برای ارزیابی میزان شکاف کیفیت خدمات استفاده شده است. تجزیه و تحلیل نتایج حاصل از آزمون فرضیات پژوهش توسط نرم افزار SPSS 23 نشان می دهد که از دیدگاه بیمه شدگان سازمان تامین اجتماعی، این سازمان نتوانسته انتظارات بیمه شدگان را از کیفیت خدمات برآورده سازد.

کلمات کلیدی:

رضایت مشتری، کیفیت، کیفیت خدمات، مدل سروکوال، تامین اجتماعی اردبیل

لینک ثابت مقاله در پایگاه سیویلیکا:

<https://civilica.com/doc/756896>

