

ارزیابی کیفیت خدمات شرکت بیمه معلم از دیدگاه فرهنگیان بیمه‌گذار (در رشته بیمه اتومبیل)

دکتر سعید عابی^۱

دکتر محمدتقی امینی^۲

مریم کارخانه‌ای^۳

یافته‌ها پژوهش در مجموع نشان می‌دهد که سطح خدمات دریافتی فرهنگیان از شرکت بیمه معلم پایین‌تر از انتظارات آنهاست و سطح انتظارات آنها را برآورده ننموده است. همچنین نتیجه نشان داد ترتیب اهمیت ابعاد در سطح انتظاری و دریافتی به صورت اطمینان خاطر، پاسخ‌گویی، قابلیت اعتبار، همدلی و محسوسات است.

واژگان کلیدی: خدمت، کیفیت، کیفیت خدمات، مدل مقیاس کیفیت خدمات، عوامل محسوس، قابلیت اعتبار، همدلی، پاسخ‌گویی، اطمینان خاطر

چکیده

پژوهش حاضر با هدف ارزیابی کیفیت خدمات شرکت بیمه معلم از دیدگاه فرهنگیان (در رشته بیمه اتومبیل) و با استفاده از مدل سروکوال انجام گرفته است. در این پژوهش برای گردآوری داده‌ها از پرسش‌نامه استاندارد سروکوال استفاده شده است؛ این پرسش‌نامه، ابزاری استاندارد است که به ارزیابی کیفیت خدمات می‌پردازد.

جامعه آماری این پژوهش فرهنگیان سطح شهر تهران هستند که در سال ۱۳۸۷ اقدام به خرید و دریافت بیمه‌نامه اتومبیل (ثالث-بدنه) از شرکت بیمه معلم نموده‌اند و تعداد ۲۳۰۰۰ نفر بوده‌اند و نمونه آماری آن شامل ۳۸۰ نفر از فرهنگیان است که به همین منظور تعداد ۳۸۰ پرسش‌نامه در طول سه هفته بین بیمه‌شوندگان توزیع و تعداد ۳۵۴ پرسش‌نامه برگشت داده شد. پیش از تجزیه و تحلیل داده‌های گردآوری‌شده، پرسش‌نامه‌ها از جهت دقت و درستی بررسی شد و از این تعداد، ۲۵ پرسش‌نامه به دلیل نقص در تکمیل حذف گردید و تجزیه و تحلیل اطلاعات بر روی ۳۲۹ پرسش‌نامه باقی‌مانده تکمیل شده انجام گرفت.

۱. استاد راهنما

۲. استاد مشاور

۳. دانشجوی کارشناسی ارشد مدیریت بازرگانی، دانشگاه پیام نور مرکز تهران