

عنوان مقاله:

مقایسه انعطاف پذیری وب سایت شرکت های بیمه دولتی و خصوصی مورد مطالعه: بیمه ایران و بیمه پارسیان

محل انتشار:

اولین همایش ملی حسابداری، حسابداری و مدیریت (سال: 1393)

تعداد صفحات اصل مقاله: 6

نویسندگان:

بهاره ملکی - کارشناسی ارشد مدیریت فناوری اطلاعات دانشگاه سیستان و بلوچستان زاهدان

فاطمه پاشاپور - کارشناسی ارشد مدیریت فناوری اطلاعات دانشگاه سیستان و بلوچستان زاهدان

فاضله حسنی بافرانی - کارشناسی ارشد مدیریت فناوری اطلاعات دانشگاه سیستان و بلوچستان زاهدان

خلاصه مقاله:

یکی از روشهای جدید ارتباطی در موسسات مختلف، ارائه خدمات از طریق شبکه و اینترنت است. شرکتهای بیمه ای به عنوان یکی از مهمترین موسسات خدماتی از این قاعده مستثنی نیستند و سعی در ارائه خدمات به صورت الکترونیکی داشته اند. از طرفی در کشور ما افراد با سطوح مختلف سواد از خدمات بیمه ای استفاده میکنند و با توجه به روند فراگیر شدن این روش ارتباطی، وب سایت این سازمانها باید بتوانند پاسخگوی نیاز افراد با سطح سواد پایین نیز باشند و به عبارتی در مقابل سطوح مختلف سواد افراد انعطاف پذیر باشند. در این مقاله سعی شده با رویکرد اکتساب دانش از افراد استفاده کننده از خدمات بیمه الکترونیک (مشتریان الکترونیکی و نمایندگان)، به این سوال پاسخ داده شود که در حوزه انعطاف پذیری وب سایت، کدام یک از شرکتهای بیمه ایران (بیمه دولتی) و بیمه پارسیان (بیمه خصوصی) موفقتر عمل کرده اند و در انتها پیشنهاداتی برای بهبود عملکرد وب سایت این شرکتها ارائه شده است. نتایج تحلیلها نشان میدهند که در حوزه انعطاف پذیری وب سایت، بین عملکرد بیمه ایران و پارسیان تفاوت معنادار است و بیمه پارسیان موفقتر از بیمه ایران عمل نموده است.

کلمات کلیدی:

بیمه الکترونیک، بیمه ایران، بیمه پارسیان، دانش مشتری، وب سایت

لینک ثابت مقاله در پایگاه سیویلیکا:

<https://civilica.com/doc/259251>

