

عنوان مقاله:

بررسی رابطه کیفیت خدمات بیمه با حمایت سازمانی ادراک شده در سازمان تامین اجتماعی و بیمه خدمات درمانی

محل انتشار:

دوازدهمین کنگره ملی پیشگامان پیشرفت (سال: 1397)

تعداد صفحات اصل مقاله: 17

نویسندگان:

آرمان احمدی زاد - استادیار دانشگاه کردستان

عباس چقازردی

حمید لرستانی

حیدر محمدی - دانشجوی کارشناسی ارشد دانشگاه کردستان

خلاصه مقاله:

با توجه به افزایش نقش سازمان های خدماتی در عرصه های مختلف اقتصادی و اهمیت موضوع کیفیت در عرصه های رقابتی، کیفیت خدمات به عنوان یکی از اهرم های استراتژیک و محورهای کلیدی در صنعت رقابت شاخته شده است. همچنین تیوری حمایت سازمانی شامل شکل گیری باورهای کلی کارکنان در ارتباط با اینکه چه مقدار یک سازمان به رفاه شان علاقمند و برای سهم و نقش آنها ارزش قایل است. این پژوهش از لحاظ هدف کاربردی و از لحاظ ماهیت از نوع توصیفی همبستگی می باشد. جامعه آماری این پژوهش را کارکنان و بیمه شدگان سازمان تامین اجتماعی و خدمات درمانی شهر سنندج تشکیل و با روش نمونه گیری غیر تصادفی در دسترس برآورد شد و با دو پرسشنامه استاندارد کیفیت خدمات سروکوال پاراسورامان و همکاران (به نقل از قاسمی، 1388) و پرسشنامه حمایت سازمانی ادراک شده (ایزوانبرگ و همکاران، 1990) ارزیابی شده اند و با استفاده از آزمون ضریب همبستگی پیرسون، در سطح $P > 0/05$ تجزیه و تحلیل شد نتایج نشان داد ارتباط معناداری بین مولفه های پژوهش برخوردار است. یافته ها حاکی از آن بود که با توجه به افزایش آگاهی مشتریان و درک جامع آنها از سطوح کیفیت خدمات و همچنین از آنجا که یک مشتری راضی احتمال زیادی دارد که باز هم مراجعه خود را ادامه دهد و به تبلیغات شفاهی و افزایش استفاده از امکانات و خدمات بیمه بپردازد، توجه معیارهای آنان نقش موثری در توسعه و درک آنها از کیفیت خدمات خواهد داشت. آنچه اهمیت دارد این است که مسئولان و کارکنان سازمان های تامین اجتماعی و بیمه خدمات درمانی شهر سنندج می توانند با عمل به وعده های خود که شامل: ارائه خدمات عینی تر، عرضه مطلوب خدمات و ارائه ی وسایل و تجهیزات مدرن، قابلیت اعتماد به ادعاهای کیفیتی، رسیدگی به سوالات و شکایات مشتری، ارتباط با مشتری و ارائه کیفیت خدمات بهتر به مشتریان خود و توجه خاص به تک تک آنها می توانند در این استان بهتر عمل نمایند.

کلمات کلیدی:

کیفیت خدمات، حمایت سازمانی ادراک شده، تامین اجتماعی، خدمات درمانی

لینک ثابت مقاله در پایگاه سیویلیکا:

<https://civilica.com/doc/845164>

