

عنوان مقاله:

ارزیابی اثر کاربرد ICT در شرکتهای بیمه بر رضایت مشتری با استفاده از مدل سروکوال

محل انتشار:

کنفرانس بین المللی مطالعات بین رشته ای در مدیریت و مهندسی (سال: 1397)

تعداد صفحات اصل مقاله: 20

نویسندگان:

فتح اله تار - عضو هیات علمی دانشگاه علامه طباطبائی

بنت الهدی مجاهد - کارشناس ارشد دانشگاه علامه طباطبائی

خلاصه مقاله:

تحقیق حاضر باهدف بررسی رابطه توسعه استفاده از فناوری اطلاعات با رضایت مشتری در بیمه های بازرگانی شهر قم انجام گرفته این پژوهش به لحاظ اهداف پژوهشی کاربردی و با شیوه توصیفی - تحلیلی بر اساس مدل سروکوال اجرا گردیده است. جامعه آماری این تحقیق 7500 نفر از بیمه شدگان و تعدادی از نمایندگی های شرکتهای بیمه در شهر قم بوده که با استفاده از روش نمونه گیری با استفاده از فرمول کوکران تعداد 366 نفر از آنان به عنوان نمونه انتخاب گردید. اطلاعات و داده های پژوهش با استفاده از پرسشنامه استاندارد که روایی و پایایی آن به ترتیب از روش آلفای کرونباخ3 و روایی اثبات شده بررسی گردید. و سپس با استفاده از نرم افزار spss مورد تجزیه و تحلیل قرار گرفت. نتایج تحقیق بیانگر این موضوع است که بین توسعه و به کار گیری فناوری اطلاعات و رضایت مشتریان بیمه رابطه معنی داری وجود دارد و این امر موجب افزایش سرعت، دقت و تسهیل انجام کار، کاهش بروکراسی، تنوع خدمات، تسهیل کار مشتریان، تسریع در ارائه خدمات، حذف مراجعات غیرضروری، جذب مشتریان جدید، استفاده مشتریان از 1 خدمات متنوع در یک زمان، بهبود کیفیت خدمات و در نتیجه رضایت مشتریان در بیمه های بازرگانی شهر قم شده است.

کلمات کلیدی:

فناوری اطلاعات، شرکتهای بیمه، رضایت مشتری و مدل سروکوال

لینک ثابت مقاله در پایگاه سیویلیکا:

<https://civilica.com/doc/883128>

