



جمهوری اسلامی ایران  
وزارت تعاون، کار و رفاه اجتماعی



سازمان بیمه سلامت ایران

مرکز مطالعات و محاسبات بیمه ای

عنوان مطالعه کاربردی :

**" بررسی میزان رضایت بیمه شدگان از کیفیت خدمات دفاتر پیشخوان دولت**

**طرف قرارداد اداره کل بیمه سلامت استان آذربایجان شرقی با استفاده از**

**مدل سروکوال ، در شش ماه اول سال ۱۳۹۵ "**

مجری مطالعه : محمدحسین امیرپور

سال ۱۳۹۵



جمهوری اسلامی ایران  
وزارت تعاون، کار و رفاه اجتماعی



سازمان بیمه سلامت ایران

مرکز مطالعات و محاسبات بیمه ای

عنوان مطالعه کاربردی :

**" بررسی میزان رضایت بیمه شدگان از کیفیت خدمات دفاتر پیشخوان دولت**

**طرف قرارداد اداره کل بیمه سلامت استان آذربایجان شرقی با استفاده از**

**مدل سروکوال ، در شش ماه اول سال ۱۳۹۵ "**

مجری مطالعه : محمدحسین امیرپور

سال ۱۳۹۵

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

## تقدیر و تشکر

به حول و قوه الهی طرح مطالعه کاربردی حاضر که از فروردین ماه سال جاری شروع شده بود و از موضوعات مورد نیاز و کاربردی سازمان به شمار می آمد با تلاش و همت بی بدیل همکاران طرح به پایان رسید. برخورد لازم میدانم از وسع نظر و حمایتها و مساعدت ریاست محترم مرکز مطالعات و محاسبات بیمه ای سازمان بیمه سلامت سرکارخانم دکتر سهیلا حسینی و رئیس سابق این مرکز جناب آقای دکتر ریاضیات که بستر مطالعه را فراهم نمودند. همچنین از مدیر کل محترم بیمه سلامت استان جناب آقای دکتر مجیدی و کلیه روسا و کارشناسان محترم ادارات بیمه سلامت شهرستانهای تابعه استان که در تکمیل و جمع آوری پرسشنامه های طرح پژوهشی زحمت کشیده و مسیر انجام مطالعه کاربردی را هموار نمودند تشکر و قدردانی را دارم. و تشکر ویژه از زحمات جناب آقای فرهاد عظیمی کارشناس محترم اموراداری استان اردبیل که به عنوان ناظر طرح همکاری و راهنماییهای ارزشمندی ارائه نمودند. و تشکر و قدردانی از همکاران گرامی سرکارخانمها: ثریا مرادی، لیلا رحمانی و نیره باقری و آقای امیرعلی جباری که تلاش صادقانه و محققانه در کلیه مراحل انجام مطالعه را داشتند. آرزوی موفقیت برای همه عزیزان در تمامی امورات زندگی را از خداوند منان خواستارم.

## اسامی همکاران به ترتیب مشارکت

ردیف	نام و نام خانوادگی	رشته تحصیلی	پست سازمانی	محل اشتغال	نوع مشارکت در مطالعه
۱	محمدحسین امیرپور	مدیریت دولتی	کارشناس مسئول امور قراردادها	آذربایجان شرقی	مجری
۲	فرهادعظیمی	مهندسی صنایع	کارشناس اموراداری	اردبیل	ناظر طرح
۳	ثریا مرادی	مهندسی آمار	کارشناس آمار	آذربایجان شرقی	تجزیه و تحلیل آماری داده ها
۴	لیلا رحمانی	حسابداری	کارگزين	آذربایجان شرقی	جمع آوری داده ها و ورود اطلاعات
۵	امیرعلی جباری	مدیریت دولتی	کارشناس مسئول امورمالی	آذربایجان شرقی	تهیه گزارش و جمع آوری داده ها

## چکیده

**اهداف:** در این مطالعه میزان رضایت بیمه شدگان از کیفیت خدمات دفاتر پیشخوان طرف قرارداد اداره کل بیمه سلامت با استفاده از مدل سروکوال بررسی شده است تا میزان انتظارات بیمه شدگان با شرایط وضعیت موجود از دیدگاه بیمه شدگان و ادراکات آنها مورد مقایسه قرارگیرد.

**روش ها:** این مطالعه از نظر هدف کاربردی و ازلحاظ روش تحلیلی - پیمایشی بود. و کیفیت خدمات متغیر وابسته و ابعاد ملموس و فیزیکی، قابلیت اطمینان، پاسخگویی، تضمین خدمات، همدلی و دسترسی متغیرهای مستقل بودند. جامعه آماری شامل کلیه بیمه شدگان مراجعه کننده به ۵۶ دفتر پیشخوان طرف قرارداد استان در شش ماهه اول سال ۱۳۹۵ می باشد. با استفاده از روش نمونه گیری طبقه ای و با فرمول کوکران ۳۸۲ نمونه انتخاب شد. برای جمع آوری اطلاعات پرسشنامه استاندارد سروکوال با دو مجموعه پرسش ۲۲ تایی استفاده شد. برای تحلیل داده ها از نرم افزار SPSS و با استفاده از آزمون t دوجمله ای و نیز آمارهای توصیفی میانگین و انحراف معیار استفاده شد.

**یافته ها:** بررسی انتظارات بیمه شدگان در ابعاد شش گانه نشان داد که بین انتظارات بیمه شدگان و ادراکات آنها از وضعیت ارائه خدمات در دفاتر پیشخوان شکاف وجود دارد بطوریکه میانگین انتظارات ۵/۰۵ و میزان ادراکات ۳/۳۰ می باشد که شکاف میانگین در کل متغیرها به میزان ۱/۷۹ میباشد. براساس میانگین شکافها ابعاد موثر بر کیفیت از دیدگاه بیمه شدگان به ترتیب بعد تضمین خدمات، ملموس و فیزیکی، قابلیت اطمینان، دسترسی، پاسخگویی و همدلی می باشد. در چهار بعد اول میانگین شکاف مثبت و نشان دهنده بالا بودن میزان انتظارات از وضعیت موجود ارائه خدمات است و در دو بعد همدلی و پاسخگویی میانگین شکاف منفی و نشان دهنده بالا بودن میزان ادراکات نسبت به انتظارات است.

**نتیجه گیری:** نتایج مطالعه نشان داد که بین انتظارات و ادراکات بیمه شدگان از کیفیت خدمات در دفاتر پیشخوان طرف قرارداد شکاف وجود دارد که در چهار بعد تضمین خدمات، ملموس و فیزیکی، قابلیت اطمینان و دسترسی دفاتر پیشخوان نتوانسته اند انتظارات بیمه شدگان را برآورد نمایند و میزان رضایتمندی در این چهار بعد بخصوص تضمین خدمات و فیزیکی و ملموس پایین است و برنامه ریزی برای ارتقای عملکرد این ابعاد ضروری است. در ابعاد پاسخگویی و همدلی رضایت نسبی وجود دارد.

**واژه های کلیدی:** انتظارات و ادراکات، کیفیت خدمات و ابعاد موثر بر کیفیت، مدل سروکوال

## فهرست مطالب

### فصل اول ( کلیات مطالعه )

۱	.....	مقدمه
۱	.....	بیان مساله
۳	.....	ضرورت مطالعه
۴	.....	هدف کلی
۴	.....	اهداف اختصاصی
۴	.....	اهداف کاربردی
۴	.....	فرضیه ها
۵	.....	تعریف واژه ها و اصطلاحات
۶	.....	محدودیت‌های مطالعه
۶	.....	فصل دوم ( ادبیات مطالعه )
۶	.....	مبانی نظری و پیشینه مطالعه
		فصل سوم(روش مطالعه) :
۸	.....	روش اجرای مطالعه
۹	.....	جامعه آماری
۹	.....	روش نمونه گیری و تعیین حجم نمونه
۱۲	.....	ابزار جمع آوری داده ها
۱۳	.....	روش تجزیه و تحلیل داده ها
		فصل چهارم(یافته های مطالعه) :
۱۴	.....	بخش اول : توصیف آماری سوالات پژوهش

۱۹	..... بخش دوم : تجزیه و تحلیل استنباطی داده های آماری
۳۳	..... فصل پنجم (نتیجه گیری و پیشنهادات) :
۳۳	..... نتیجه گیری
۳۷	..... پیشنهادات
۳۹	..... پیوستها
۴۳	..... فهرست منابع

## فهرست جداول :

- ۱۴ ..... جدول شماره ۴-۱: توزیع فراوانی و درصد پاسخ های نمونه آماری به سؤال جنسیت
- ۱۵ ..... جدول شماره ۴-۲: توزیع فراوانی و درصد پاسخ های نمونه آماری به سؤال سطح تحصیلات
- ۱۶ ..... جدول شماره ۴-۳: توزیع فراوانی و درصد پاسخ های نمونه آماری به سؤال نوع صندوق
- جدول ۴-۴: توزیع فراوانی و درصد پاسخ های نمونه آماری به سؤالات انتظارات بیمه شدگان از کیفیت خدمات
- ۱۷ ..... دفاترپیشخوان (وضع مطلوب)
- جدول ۴-۵: توزیع فراوانی و درصد پاسخهای نمونه آماری به سؤالات ادراکات بیمه شدگان از کیفیت خدمات
- ۱۸ ..... دفاترپیشخوان (وضع موجود)
- ۱۹ ..... جدول ۴-۶: آزمون t برای بررسی تساوی میانگین ها در متغیر های مورد بررسی ( بعد ملموس و فیزیکی) ...
- جدول ۴-۷: میانگین انتظارات و ادراکات بیمه شدگان و تعیین شکاف میانگین در متغیر های مورد بررسی
- ۱۹ ..... ( بعد ملموس و فیزیکی)
- ۲۰ ..... جدول ۴-۸: آزمون t برای بررسی تساوی میانگین ها در متغیر های مورد بررسی (بعد قابلیت اطمینان) .....
- جدول ۴-۹: میانگین انتظارات و ادراکات بیمه شدگان و تعیین شکاف میانگین در متغیر های مورد بررسی
- ۲۱ ..... (بعد قابلیت اطمینان)
- ۲۲ ..... جدول ۴-۱۰: آزمون t برای بررسی تساوی میانگین ها در متغیر های مورد بررسی ( بعد پاسخگویی) .....
- جدول ۴-۱۱: میانگین انتظارات و ادراکات بیمه شدگان و تعیین شکاف میانگین در متغیر های مورد بررسی
- ۲۲ ..... ( بعد پاسخگویی)
- ۲۳ ..... جدول ۴-۱۲: آزمون t برای بررسی تساوی میانگین ها در متغیر های مورد بررسی ( بعد تضمین خدمات) ....
- جدول ۴-۱۳: میانگین انتظارات و ادراکات بیمه شدگان و تعیین شکاف میانگین در متغیر های مورد بررسی
- ۲۴ ..... ( بعد تضمین خدمات)
- ۲۵ ..... جدول ۴-۱۴: آزمون t برای بررسی تساوی میانگین ها در متغیر های مورد بررسی ( بعد همدلی) .....



- جدول ۴-۱۵ : میانگین انتظارات و ادراکات بیمه شدگان و تعیین شکاف میانگین در متغیر های مورد بررسی  
..... ( بعد همدلی) ..... ۲۵
- جدول ۴-۱۶ : آزمون t برای بررسی تساوی میانگین ها در متغیر های مورد بررسی ( بعد دسترسی) ..... ۲۶
- جدول ۴-۱۷ : میانگین انتظارات و ادراکات بیمه شدگان و تعیین شکاف میانگین در متغیر های مورد بررسی  
..... ( بعد دسترسی) ..... ۲۷
- جدول ۴-۱۸ : اولویت بندی ابعاد ششگانه موثر بر کیفیت خدمات دفاتر پیشخوان طرف قرارداد و شکاف میانگین از دیدگاه  
..... بیمه شدگان ..... ۲۸
- جدول ۴-۱۹ : میانگین انتظارات و ادراکات بیمه شدگان و شکاف میانگین برای متغیر های مورد بررسی در  
..... ابعاد شش گانه ..... ۲۹
- جدول ۴-۲۰ : اولویت بندی متغیر های مورد بررسی براساس میانگین شکاف بین انتظارات و ادراکات بیمه شدگان ۳۰

**فهرست نمودارها :**

- نمودار شماره ۴-۱: درصد پاسخ های نمونه آماری به سؤال جنسیت ..... ۱۴
- نمودار شماره ۴-۲ : درصد پاسخ های نمونه آماری به سؤال سطح تحصیلات ..... ۱۵
- نمودار شماره ۴-۳: درصد پاسخ های نمونه آماری به سؤال صندوق ..... ۱۶

## فصل اول : کلیات مطالعه

### مقدمه :

بقای هر سازمان مبتنی بر مشتریان است. بنابراین هر سازمان باید مشتریان جاری و آینده خود را و نیازمندی‌ها و انتظارات آنها را شناسایی نماید و رضایت آنها را از طریق تامین آن نیازمندی‌ها برآورده سازد و پیوسته در جهت افزایش رضایت آنها اقدامات عملی انجام دهد. با افزایش کیفیت خدمات می توان رضایت مشتریان را افزایش داد و کیفیت خدمات دریافتی مشتریان را می توان از مقایسه آنچه که مشتریان تصور می کنند که ارائه کننده خدمت باید عرضه کند ( یعنی انتظارات مشتریان ) با آنچه ارائه کنندگان خدمات عملاً ارائه می دهند ناشی می شود . یعنی هرچه شکاف بین انتظارات مشتریان و ادراکات آنها کم باشد و یا میزان ادراکات از انتظارات بیشتر باشد به همان اندازه رضایت مشتریان بالاتر خواهد بود . امروزه بسیاری از سازمان‌ها حد اعلاّی ارزش‌آفرینی موسسه خویش را در رضایت مخاطبان معنا می‌کنند و برنامه‌های راهبردی، بیانیه‌های مأموریت و خط‌مشی سازمان‌ها را بر این اساس طرح‌ریزی می‌نمایند . زیرا در زمان کنونی اندازه‌گیری و تعیین سطح رضایت مشتریان یک سازمان ، به یکی از دغدغه‌های اصلی مدیران تبدیل شده است . اهمیت این موضوع زمانی بیشتر می شود که خدمات مرتبط با بیمه شدگان برون سپاری شده و از طریق بخش خصوصی و یادفاتر پیشخوان ارائه شود . از طرفی یکی از شاخص‌های ارزیابی عملکرد دفاتر پیشخوان دولت توسط دستگاه‌های مسئول هم بررسی میزان رضایت بیمه شدگان از کیفیت خدمات ارائه شده آنهاست . کیفیت از نگاه بیمه شدگان یعنی برآورد کردن انتظارات آنها توسط ارائه دهنده خدمت ، فلذا برای بررسی کیفیت ارائه خدمات توسط دفاتر پیشخوان نیازمند بررسی انتظارات مشتریان و میزان برآورد شدن آن در شرایط موجود با توجه به ادراکات بیمه شدگان است . بنابراین در این مطالعه رضایت سنجی با استفاده از مدل سرکوال انجام شده است تا میزان انتظارات با میزان وضعیت موجود از دیدگاه بیمه شدگان و ادراکات آنها مورد مقایسه قرار گیرد .

### بیان مساله :

توسعه دولت الکترونیک و ارائه خدمت به مردم از طریق الکترونیکی با مشارکت بخش خصوصی از مهم ترین برنامه های دولت است که باعث افزایش سرعت انجام کار، ایجاد اشتغال، رضایتمندی مردم و افزایش دقت شده و در نهایت

سلامت اداری را افزایش می دهد. در حال حاضر حدود ۲۰ هزار دفتر پیشخوان خدمات با عناوین مختلف، در کشور مشغول فعالیت هستند که نزدیک به ۱۱ هزار واحد آن در روستاها و حدود ۹ هزار واحد دیگر در شهرها به عرضه خدمات دولتی از قبیل خدمات مخابرات، پست بانک، آب و برق و گاز، ثبت احوال و... می پردازد. تجربه موفق واگذاری خدمات پستی و مخابراتی به دفاتر ارتباطی بخش خصوصی و الگوسازی برای فعالیت های مشابه در بخش خدمات تأمین اجتماعی، بیمه ها، پلیس +۱۰ و شهرداری تهران و تنوع یافتن انواع دفاتر در دست تأسیس، دولت و مجلس شورای اسلامی را بر آن داشت که با مینا قراردادن دفاتر سازمان یافته خدمات ارتباطی کشور که شامل حداقل ۲۰۰۰۰ دفتر فعال در گستره شهرها و روستاهای سراسر کشور می باشند و تجمیع تمامی خدمات قابل واگذاری به آنها در چارچوب نیازهای روز افزون جامعه به انواع خدمات قابل دسترسی و توزیع عادلانه این خدمات در شهرها و روستاها، با تدوین و ابلاغ قوانین و آیین نامه های لازم، بسترهای قانونی را برای فعال سازی دفاتر پیشخوان خدمات دولت و بخش عمومی غیر دولتی در سطح کشور با نظارت دستگاه های مسئول فراهم کنند.

دفاتر پیشخوان خدمات دولت با کار ویژه های بروکراتیک، اقتصادی و فرهنگی نقش بسزایی در تسهیل و تسریع خدمات عمومی دولت در قالب مراکز عمده خدماتی اعم از پست، پست بانک، مخابرات، آب، برق، گاز، خدمات ارتباطات و ثبت احوال و بیمه و... ایفا میکنند. اما با توسعه بخش خصوصی در ارائه خدمات به مردم، چه پارامترهایی توسعه و ارتقا یافته اند؟ مثلاً سطح دسترسی مردم به خدمات، افزایش سرعت و کیفیت ارائه خدمات، افزایش میزان رضایت از دریافت خدمات در بین مردم و افزایش بهره وری از جمله مواردی هستند که در واگذاری خدمات به بخش خصوصی دنبال میشود علیرغم توسعه این دفاتر در سالیان اخیر به نظر میرسد هنوز میزان رضایت مردم از این خدمات در حد مطلوب نمی باشد و یا بطور کلی این موضوع به شکل شفاف و تحقیقی مشخص نشده است. بقای هر سازمان مبتنی بر مشتریان آن است. بنابراین هر سازمان باید مشتریان جاری و آینده خود و نیازمندی های آنها را شناسایی نماید و رضایت آنها را از طریق تأمین آن نیازمندی ها برآورده سازد و پیوسته در جهت افزایش رضایت آنها اقدامات عملی انجام دهد.

انتظارات و ادراکهای مشتریان اصلی ترین عامل تعیین کننده کیفیت هستند و در واقع مشتری تعیین کننده کیفیت کالا و خدمات است نه تولید کننده کالا یا ارائه دهنده خدمات، بنابراین کیفیت را باید از دید مشتری نگاه کرد و از او در خصوص

کیفیت نظر خواهی کرد . امروزه بسیاری از سازمان‌ها حد اعلا‌ی ارزش‌آفرینی موسسه خویش را در رضایت مخاطبان معنا می‌کنند و برنامه‌های راهبردی، بیانیه‌های مأموریت و خط‌مشی سازمان‌ها را بر این اساس طرح‌ریزی می‌نمایند. زیرا در زمان کنونی اندازه‌گیری و تعیین سطح رضایت مشتریان یک سازمان، به یکی از دغدغه‌های اصلی مدیران و دست‌اندرکاران سازمان‌ها تبدیل شده است (شکسته بند، ۱۳۸۸).

طبق تعریف الیور ( ۱۹۹۷ ) رضایت پاسخ تحقیق و کامیابی مصرف‌کننده است. قضاوتی است در مورد این که آیا ویژگی یک محصول یا خدمت یا خود محصول یا خدمت، یا سطح لذت‌بخش از تحقیق و کامیابی مربوط به مصرف را فراهم کرده است یا خیر و شامل سطوح مافوق تحقق و مادون تحقق می‌باشد (شربت اوغلی و اخلاصی، ۱۳۸۷).

یکی از استراتژی‌ها و اولویت‌های اول سازمان‌های کامیاب و موفق در دنیای کنونی، مشتری‌مداری و جلب رضایت مراجعان است. سازمان‌هایی که به نیاز و خواسته‌های مراجعان و مشتریان خود بی‌اعتنایی می‌کنند و رویکرد محصول محوری را به جای مشتری‌محوری پیشه خود می‌سازند، از صحنه رقابت حذف می‌شوند. امروزه مشتری‌مداری فقط به سازمان‌های خصوصی و بازرگانی اختصاص نداشته، بلکه با مطرح شدن نظریه مدیریت گرای و شهروند محوری، مشتری‌مداری در سازمان‌های دولتی نیز از اهمیت و جایگاه ویژه‌ای برخوردار بوده است ( ایرانی، ۱۳۸۷ ).

### ضرورت مطالعه :

در عصر رقابتی امروز هیچ سازمانی بدون توجه به نیازها و خواسته‌های مشتریان و جلب رضایت آنها نمی‌تواند به موفقیت دست یابد . خصوصی‌سازی، برنامه‌ای است که در بسیاری از کشورهای جهان به منظور کاهش فعالیت دولت در عرصه‌های مختلف اجتماعی به ویژه در بخش اقتصادی به منظور ارتقای کیفیت خدمات ، سرعت در ارائه خدمات و افزایش سطح دسترسی به خدمات به اجرا گذاشته شده است و نقش دولت عمدتاً در قالب نظارتی و حمایتی است . ارزیابی عملکرد ارائه‌کنندگان خدمات در بخش خصوصی از الزامات لاینفک فرآیند خصوصی‌سازی بوده و هست و نقش نظارتی سازمانها بردفتر پیشخوان دولت در خصوص کیفیت ارائه خدمات واگذار شده حائز اهمیت و حقی محفوظ است . کیفیت از نگاه بیمه‌شدگان یعنی برآورد کردن انتظارات آنها توسط ارائه‌دهنده خدمت ، بنابراین برای بررسی کیفیت ارائه خدمات توسط

دفتر پیشخوان نیازمند بررسی انتظارات مشتریان و میزان برآورد شدن آن در شرایط موجود با توجه به ادراکات بیمه شدگان است. بنابراین استفاده از مدل سروکوال ضروری می باشد.

### هدف کلی :

تعیین میزان رضایت بیمه شدگان از کیفیت خدمات دفتر پیشخوان دولت طرف قرارداد اداره کل بیمه سلامت استان آذربایجان شرقی با استفاده از مدل سروکوال ( تعیین شکاف بین انتظارات و ادراکات بیمه شدگان)

### اهداف اختصاصی :

- ۱- تعیین میزان شکاف بین انتظارات و ادراکات بیمه شدگان در بعد ملموس و فیزیکی
- ۲- تعیین میزان شکاف بین انتظارات و ادراکات بیمه شدگان در بعد قابلیت اطمینان
- ۳- تعیین میزان شکاف بین انتظارات و ادراکات بیمه شدگان در بعد پاسخگویی
- ۴- تعیین میزان شکاف بین انتظارات و ادراکات بیمه شدگان در بعد تضمین خدمات
- ۵- تعیین میزان شکاف بین انتظارات و ادراکات بیمه شدگان در بعد همدلی
- ۶- تعیین میزان شکاف بین انتظارات و ادراکات بیمه شدگان در بعد دسترسی
- ۷- تعیین اولویت مولفه های شش گانه موثر بر کیفیت خدمات از دیدگاه بیمه شدگان

### اهداف کاربردی :

- ۱- شناسایی اولویت های اصلی بیمه شدگان در زمان دریافت خدمت از دفتر پیشخوان طرف قرارداد
- ۲- بازبینی شاخصهای ارزیابی و رتبه بندی دفتر پیشخوان طرف قرارداد با توجه به خواسته ها و انتظارات بیمه شدگان

### فرضیه ها:

### فرضیه های اصلی :

- ۱- بین میزان انتظارات و ادراکات بیمه شدگان از کیفیت خدمات دفتر پیشخوان طرف قرارداد تفاوت معنی داری وجود دارد

## فرضیه های فرعی :

- ۱-۱ بین میزان انتظارات و ادراکات بیمه شدگان در بعد ملموس و فیزیکی تفاوت معنی داری وجود دارد
- ۲-۱ بین میزان انتظارات و ادراکات بیمه شدگان در بعد قابلیت اطمینان تفاوت معنی داری وجود دارد
- ۳-۱ بین میزان انتظارات و ادراکات بیمه شدگان در بعد پاسخگویی تفاوت معنی داری وجود دارد
- ۴-۱ بین میزان انتظارات و ادراکات بیمه شدگان در بعد تضمین خدمات تفاوت معنی داری وجود دارد
- ۵-۱ بین میزان انتظارات و ادراکات بیمه شدگان در بعد همدلی تفاوت معنی داری وجود دارد
- ۶-۱ بین میزان انتظارات و ادراکات بیمه شدگان در بعد دسترسی تفاوت معنی داری وجود دارد

## تعریف واژه ها و اصطلاحات :

- ۱- **مدل سروکوال** : مدلی است برای سنجش و اندازه گیری میزان رضایت مشتریان از کیفیت خدمات با مقایسه و تعیین شکاف بین وضعیت انتظارات و ایده آل مشتریان با وضعیت موجود و درک شده توسط مشتریان که در سال ۱۹۸۵ توسط پاراسارامون ، بری و زیتل ارائه شد .
- ۲- **انتظارات** : وضعیت دلخواه و مورد نیاز مشتری
- ۱- **ادراکات** : وضعیت موجود و مشاهده شده با توجه به برداشت مشتری
- ۲- **صندوق بیمه ای** : شامل صندوق کارکنان دولت ، سائراقشار ، روستاییان و سلامت همگانی که در تقسیمات سازمان بیمه سلامت تعریف شده است .
- ۳- **ابعاد و عوامل سروکوال** :
- **بعد ملموس فیزیکی** : ظاهر فیزیکی تجهیزات ، کارکنان ، مدرن بودن و چیدمان درست تجهیزات ، کیفیت تجهیزات و ابزارها را شامل می شود.
- **بعد قابلیت اطمینان** : توانایی انجام خدمات وعده داده شده به طور کامل ، با کیفیت و در زمان مقرر ، پاسخ صحیح به سؤال ها و نشان دادن علاقه به ارائه خدمات را شامل می شود به طوری که انتظارات مشتریان برآورده شود.

- **بعد پاسخگویی** : تمایل کارکنان در کمک به مشتری در ارائه خدمات سریع و مطمئن ، سرعت پاسخگویی ،

علاقه مندی کارکنان به حل مسائل مشتریان داشتن فرصت لازم برای پاسخ به فراگیران و ارائه بازخورد به مشتریان را شامل می شود.

- **بعد تضمین خدمات** : توانایی سیستم و اعتبار آن در فراهم آوردن خدمات مطمئن و مناسب ، داشتن کارکنانی با دانش کافی ، آشنائی با نحوه استفاده از تجهیزات و تکنولوژی های جدید است که خود نمایانگر شایستگی و توانائی کارکنان سازمان برای القای حس اعتماد و اطمینان در مشتری است.

- **بعد همدلی** : احترام به شخصیت مشتریان ، توجه شخصی به مشتریان ، دانستن علاقه مندی های مهم آنها ، بهره گیری از کلمات فهمیدنی برای مشتریان و توجه به روحیه آنان است ، به طوریکه حس کنند سازمان آنها را درک کرده و برای آنها اهمیت قائل است.

- **بعد دسترسی** : ایجاد دسترسی مناسب برای ارائه خدمت به مشتریان از نظر جغرافیایی و محل ارائه خدمت

#### **محدودیت های مطالعه :**

لغو قرارداد با برخی از دفاتر و عدم امکان نظر سنجی

#### **فصل دوم : ادبیات مطالعه**

#### **مبانی نظری و پیشینه مطالعه :**

مطالعات متعددی در خصوص ارزیابی عملکرد دفاتر پیشخوان دولت انجام شده است و سازمانها حسب نوع خدماتی که به این دفاتر واگذار کرده اند چک لیستهای عمومی و اختصاصی برای ارزیابی عملکرد دفاتر طراحی کرده اند که به روشهای مختلفی اعم از روشهای مستقیم و غیر مستقیم و دستی و نرم افزاری ، این ارزیابی انجام شده است .

اولین مقالات منتشر شده در حوزه کیفیت خدمات ( درنیمه اول دهه ۱۹۸۰ میلادی ) این مفهوم را این گونه تشریح میکنند :  
( ( کیفیت درک شده از خدمات در نتیجه مقایسه این که انتظار مشتری از خدمات پیشنهاد شده از طرف ارائه کننده خدمت ،

و نحوه عملکرد واقعی همان ارائه دهنده خدمت ) (تعریف میگردد . Lehtinen and Gronroos 1983. 36-44)

( Lehtinen, 1982, 25-38. Lewis and Booms, 1983, 125-144 )



در تحقیقی تحت عنوان " ارزیابی کیفیت خدمات پلیس با استفاده از سروکوال " به منظور بررسی میزان کاربرد روش سروکوال در ارزیابی خدمات پلیس و تعیین شکاف های کیفیت خدمات در نیروی پلیس استرکتالاید ونحوه پرداختن به آنها یک تحقیق پیمایشی از ۴۷۵ نفر از نمایندگان منتخب در انجمن های محلی در حوزه این نیرو انجام شده است .

یافته ها نشان داد که گرچه کمبود چشم گیری در برآوردن انتظارات مشتریان وجود دارد ، اما به نظر می رسد که نیروی پلیس درک خوبی از این انتظارات داشته باشد . همچنین به نظر می رسد که در تدوین استاندارد های کیفی خدمات، در توانایی نیرو های پلیس برای رعایت استانداردهای تعیین شده و در توانایی آنها در ارائه میزان خدماتی که به مشتریان وعده داده است شکاف هایی وجود دارد . ( Donnelly & et al, 2006, 92-105 )

در تحقیقی تحت عنوان " اندازه گیری کیفیت خدمات در صنعت هتل داری " مدل سروکوال را به منظور ارزیابی کیفیت خدمات یک هتل در ترکیه مورد استفاده قرار داده است در این مطالعه ابعاد زیر مورد بررسی قرار گرفته است : ملموسات، کفایت در تامین و ارائه خدمات ، ادراک مشتری ، تضمین و راحتی . که در این میان از دید مشتریان هتل بعد ملموسات مهم ترین و پس از آن به ترتیب ابعاد کفایت در ارائه خدمات، ادراک مشتری ، تضمین و راحتی قرار گرفته اند . ( Akaba, 2006, 170-192 ) .

محمدی ، ۱۳۸۶ ، در تحقیقی تحت عنوان " تعیین ومقایسه میزان رضایت مشتریان بانک سامان و بانک ملی از خدمات بانکی با استفاده از مدل سروکوال " رضایت مشتریان بانک ملی وسامان در ابعاد پنجگانه سنجش شد . یافته ها نشان داد که مشتریان بانک های ملی وسامان در تمامی ابعاد مورد مطالعه ونیز کیفیت کلی خدمات رضایت ندارند.به عبارت دیگر کیفیت ارائه خدمات این بانک ها از نگاه مشتریان ضعیف میباشد .

کریمی ، ۱۳۸۶ ، در تحقیقی تحت عنوان " بررسی کیفیت خدمات در بانکداری خصوصی (مطالعه پژوهشی بانک سامان ) " با استفاده از مدل سروکوال درصدد یافتن پاسخ به این سوالات بوده است . ۱- آیا کیفیت خدمات ارائه شده توسط بانک سامان از نظر مشتریان در حد مطلوبی است ؟ ۲- عوامل تاثیر گذار برامر کیفیت خدمات بانکی کدامند ، و اولویت بندی وترتیب وتقدم این عوامل چگونه است ؟ نتایج تحقیق وی نشان داد که بین خدمات مورد انتظار مشتریان و خدمات ارائه

شده به آنها از سوی بانک در ابعاد پنجگانه شکاف وجود دارد و میزان این شکاف در موارد بعد ملموس و فیزیکی و بعد قابلیت اطمینان از بقیه ابعاد کمتر است و در بعد همدلی شکاف عمیقی وجود دارد .

مهدیلوی تازه کنده ، ۱۳۸۵، در تحقیقی تحت عنوان " بررسی و سنجش کیفیت خدمات دربانک پارسیان و ارتباط آن با رضایتمندی مشتریان " به بررسی رابطه کیفیت خدمات با رضایت مندی مشتریان پرداخت . آزمون فرضیه های این تحقیق نشان داد که بین کیفیت خدمات و رضایت مشتریان ارتباط مثبت و معنا داری وجود دارد . و همچنین بین اولویت عوامل و ابعاد تشکیل دهنده کیفیت خدمات هم تفاوت معنا داری وجود دارد .

### فصل سوم : (روش مطالعه)

#### روش اجرای مطالعه :

در این پژوهش از مدل سروکوال جهت آزمون فرضیه تحقیق یعنی وجود یا عدم وجود شکاف بین انتظارات و واقعیت کیفیت ارائه خدمات در اداره کل بیمه سلامت استفاده می گردد . این مطالعه از نظر هدف کاربردی و روشی که در این پژوهش بکار گرفته خواهد شد از نوع تحلیلی - پیمایشی است و به صورت مقطعی انجام خواهد شد. در این پژوهش کیفیت خدمات متغیر وابسته و ابعاد ملموس و فیزیکی، قابلیت اطمینان، پاسخگویی ، تضمین خدمات ، همدلی و دسترسی متغیرهای مستقل می باشند. که به بررسی وضعیت رضایتمندی بیمه شدگان و مراجعین به بخش خصوصی ارائه دهنده فرایندهای بیمه گری ( صدور اولیه ، تمدید، تعویض، ابطال و المثنی ) در محدوده جغرافیایی استان آذربایجان شرقی ، بر اساس جمعیت تحت پوشش هر شهرستان و با تعیین تعداد نمونه برای هر یک از دفاتر طرف قرارداد بر اساس عملکرد آنها ( تعداد فرایندهای انجام شده در هر دفتر ) در سال ۱۳۹۴، پرسشنامه ها در شش ماه اول سال ۱۳۹۵ بین مراجعین در هر دفتر توزیع و سپس جمع آوری خواهد شد.

به منظور جمع آوری اطلاعات آمیزه ای از روش های پژوهش کتابخانه ای و میدانی استفاده می شود. یکی از فنون نسبتاً جدید که نقش موثری را در ارتقای کیفیت خدمات و رضایتمندی مشتری ایفا می نماید فن کیفیت خدمات (servqual) است. این شیوه در سال ۱۹۸۸ میلادی توسط پاراسورامان ، بری و زیتل ارائه شد. فن کیفیت خدمات در واقع ابزاری جهت تعیین میزان شکافهای موجود ، بین سطوح مورد نظر و سطوح عملکرد واقعی در یک سازمان خدماتی و یا بخش

خدماتی یک سازمان است. در روش میدانی بر اساس مدل کیفیت خدمات، پرسشنامه ای برای بیمه شدگان طرح خواهد شد تا میزان رضایت آنها از کیفیت خدمات دفتر پیشخوان سنجیده شود، سپس بر اساس مقایسه خواسته های آنان با وضع موجود کیفیت خدمات شکاف بین انتظارات و ادراکات آنها اندازه گیری می شود و تحلیل های لازم بر روی اطلاعات جمع آوری شده، انجام شد.

### جامعه آماری :

جامعه آماری در این مطالعه کلیه بیمه شدگان مراجعه کننده به دفاتر پیشخوان طرف قرارداد اداره کل بیمه سلامت آذربایجان شرقی می باشد.

### روش نمونه گیری و تعیین حجم نمونه :

در این پژوهش به دلیل این که توزیع جمعیت در گروه ها و طبقات مختلف متفاوت می باشد از روش نمونه گیری طبقه ای استفاده شده است و مزیت بزرگ این نمونه گیری در این است که نسبت طبقات در بین افراد نمونه با نسبت طبقات در جامعه آماری تطابق دارد و شرایط یکسان بودن شانس انتخاب برای کل افراد جامعه تحقق پیدا می کند. برای تعیین حجم نمونه با توجه به مشخص بودن حجم جامعه از فرمول کوکران استفاده شده است.

$$n = \frac{\frac{z^2 pq}{d^2}}{1 + \frac{1}{N} \left( \frac{z^2 pq}{d^2} - 1 \right)}$$

در این فرمول :

$$N = \text{حجم جمعیت آماری ( کل مراجعات یک ماه دفاتر پیشخوان )} = 84599 \text{ نفر}$$

$$n = \text{حجم نمونه}$$

$$Z = \text{مقدار متغیر نرمال واحد استاندارد، که در سطح اطمینان ۹۵ درصد برابر ۱,۹۶ می باشد.}$$

$$P = \text{مقدار نسبت صفت موجود در جامعه است که در این تحقیق مقدار } p \text{ برابر ۰,۵ در نظر گرفته شده است.}$$

$$Q = (1-p) : \text{درصد افرادی که فاقد آن صفت در جامعه هستند. ( در این مطالعه مقدار } q \text{ برابر ۰,۵ میباشد. )}$$

$d =$  درجه اطمینان یا دقت احتمالی مطلوب که ما آنرا در این تحقیق برابر  $0,05$  در نظر می گیریم .

با توجه به حجم جامعه، از طریق فرمول کوکران حجم کلی نمونه جهت سنجش رضایت بیمه شدگان برابر تعداد ۳۸۲ پرسشنامه می باشد.

شایان ذکر است به دلیل اینکه حجم طبقات یکسان نمی باشد جهت بالا بردن دقت در مطالعه، حجم نمونه هر طبقه از روش سنجش نسبت حجم هر طبقه نسبت به مجموع جمعیت جامعه محاسبه گردیده است.

با توجه به میزان مراجعات بیمه شدگان در مدت یک ماه به دفاتر پیشخوان حجم نمونه به تفکیک دفتر پیشخوان مشخص خواهد شد.

شایان ذکر است استان آذربایجان شرقی شامل ۶۲ دفتر پیشخوان و نمایندگی فعال در سطح استان است که تعداد ۱۶ دفتر در شهرستان تبریز و باقی دفاتر در سایر شهرستان ها فعالیت دارند. شایان ذکر است ، چون ۶ دفتر پیشخوان، به تازگی شروع به فعالیت کرده اند در این مطالعه مورد بررسی قرار نمیگیرند.

در نتیجه کلیه بیمه شدگان مراجعه کننده به ۵۶ دفتر پیشخوان استان ، جامعه آماری ما را تشکیل می دهند.

ردیف	نام شهرستان	جمعیت بیمه شده مراجعه کننده به دفتر در اسفندماه ۹۴	سهم جمعیت هر پیشخوان از کل جمعیت بیمه شدگان استان	حجم نمونه
1	اسکو	358	0%	2
2	اهر	4037	5%	18
3	ایلخچی	1090	1%	5
4	آذرشهر	297	0%	1
5	آذرشهر	2083	2%	9
6	آذرشهر	201	0%	1
7	بستان آباد	2284	3%	10
8	بناب	3148	4%	14
9	بناب	48	0%	1
10	تبریز	5855	7%	26
11	تبریز	3497	4%	16
12	تبریز	7004	8%	32
13	تبریز	4083	5%	18

17	5%	3875	تبریز	14
11	3%	2453	تبریز	15
9	2%	1967	تبریز	16
20	5%	4331	تبریز	17
2	0%	404	تبریز	18
2	1%	511	تبریز	19
1	0%	202	تبریز	20
4	1%	787	تبریز	21
1	0%	85	تبریز	22
2	1%	446	تسوج	23
4	1%	924	چاراویماق	24
1	0%	109	خروانق	25
1	0%	280	خسروشهر	26
2	0%	352	خواجه	27
15	4%	3300	سراب	28
2	1%	516	سهند	29
8	2%	1859	شهبستر	30
2	1%	480	صوفیان	31
9	2%	1959	عجبشیر	32
6	1%	1219	کلیبر	33
3	1%	562	کلیبر	34
1	0%	316	کلیبر	35
6	2%	1375	مراغه	36
2	0%	390	مراغه	37
5	1%	1008	مراغه	38
23	6%	5082	مرند	39
2	1%	545	مرند	40
15	4%	3419	ملکان	41
1	0%	330	ملکان	42
3	1%	642	مهربان	43
10	3%	2276	میانه	44
5	1%	1081	میانه	45

1	0%	135	میانه	46
1	0%	329	میانه	47
5	1%	1025	ورزقان	48
4	1%	953	هادیشهر	49
6	1%	1234	هریس	50
2	1%	538	هریس	51
1	0%	191	هشترود	52
9	2%	1963	هشترود	53
1	0%	298	هوراند	54
2	1%	523	یامچی	55
2	0%	340	تسوج	56
<b>382</b>	<b>100%</b>	<b>84599</b>	<b>جمع</b>	

#### ابزار جمع آوری داده ها :

در این مطالعه ابزار جمع آوری اطلاعات پرسشنامه استاندارد سروکوال با لحاظ نمودن مشخصات خدمات بیمه گری می باشد پرسشنامه طراحی شده در این مطالعه از دو مجموعه پرسش ۲۲ تایی تشکیل شده است که در قسمت اول طی ۲۲ پرسش مشتری انتظارات خود و خدمات ایده آلی را توصیف می نماید و در قسمت بعد نظر مشتری در مورد خدمات ارائه شده به وسیله ۲۲ پرسش دیگر اندازه گیری می شود این پرسش ها در مقیاس ۷ نقطه ای لیکرت از نقطه ی شروع (کاملاً مخالف) تا نقطه ی پایانی (کاملاً موافق)، طراحی شده است به این ترتیب در فرآیند ارزیابی کیفیت خدمات به وسیله مدل سروکوال انتظارات و درک مشتری از خدمات ارائه شده اندازه گیری و سپس کیفیت خدمات به صورت شکاف میان آن دو به صورت رابطه  $Q = E - P$  تعریف و محاسبه می شود. که در این رابطه Q کیفیت خدمات و P درک مشتری از خدمات ارائه شده، E انتظارات مشتری از خدمات می باشند، بنابراین امتیازات منفی نشان دهنده ی بهتر بودن عملکرد از آنچه مشتری انتظار دارد، است. به همین ترتیب امتیازات مثبت به کیفیت نامناسب خدمات اشاره دارد و هر چه شکاف از نظر عددی کوچکتر (منفی تر) باشد سطح کیفیت خدمات بالاتر و بهتر می باشد و بر عکس هر چه مقدار

شکاف بزرگتر(مثبت تر) باشد، از نظر کیفیت خدمات ضعیف خواهد بود. در این مطالعه ۶ بعد کیفیت خدمات مدل سروکوال برای ۵۶ دفتر پیشخوان طرف قرارداد اداره کل بیمه سلامت استان آذربایجان شرقی، بررسی خواهد شد.

در زمان توزیع پرسشنامه ها بین افراد پاسخ دهنده که تمام بیمه شدگان مراجعه کننده به دفاتر و نمایندگی های رسمی استان با سطوح تحصیلاتی از زیر دیپلم تا مقطع دکتری، در رابطه با نحوه پاسخ گویی به سوالات توضیحات لازم داده خواهد شد. نمونه ای از پرسشنامه پیوست می باشد.

#### **(د) روش تجزیه و تحلیل داده ها :**

در این پژوهش برای استخراج اطلاعات ، ترسیم جداول مورد نیاز و تجزیه و تحلیل داده ها پس از جمع آوری پرسشنامه های پاسخ داده شده از نرم افزار SPSS۲۲ گردید . شایان ذکر است برای بررسی وجود رابطه آماری میان متغیرهای مورد مطالعه از آزمون آماری t دوجمله ای برای بررسی تساوی میانگین ها استفاده گردید . همچنین برای سنجش متغیرهای کمی از میانگین و انحراف معیار و جهت سنجش متغیرهای کیفی از میزان فراوانی استفاده شده است .

#### **فصل چهارم :**

##### **یافته های مطالعه :**

**مقدمه :** در این فصل داده هایی که از طریق پرسشنامه های جمع آوری شده بدست آمده اند ، در دو بخش مورد بررسی و تجزیه و تحلیل قرار می گیرد . در بخش اول برای توصیف پاسخ های نمونه آماری به سؤالات ، از جدول های توزیع فراوانی و درصد پاسخهای مربوط به سؤالات استفاده شد . برای نشان دادن داده های آماری سؤالات عمومی بصورت مجسم، از نمودارهای ستونی استفاده گردیده است . و در بخش دوم فرضیه های تحقیق بر اساس نتایج بدست آمده از بررسی سؤالات با استفاده از آمار استنباطی ( آزمون t دو جمله ای برای بررسی تساوی میانگین ها و برای سنجش متغیرهای کمی از میانگین و انحراف معیار و جهت سنجش متغیرهای کیفی از میزان فراوانی ) استفاده شد و فرضیه ها تایید یا رد شدند.

بخش اول:

## توصیف آماری سؤالات پژوهش

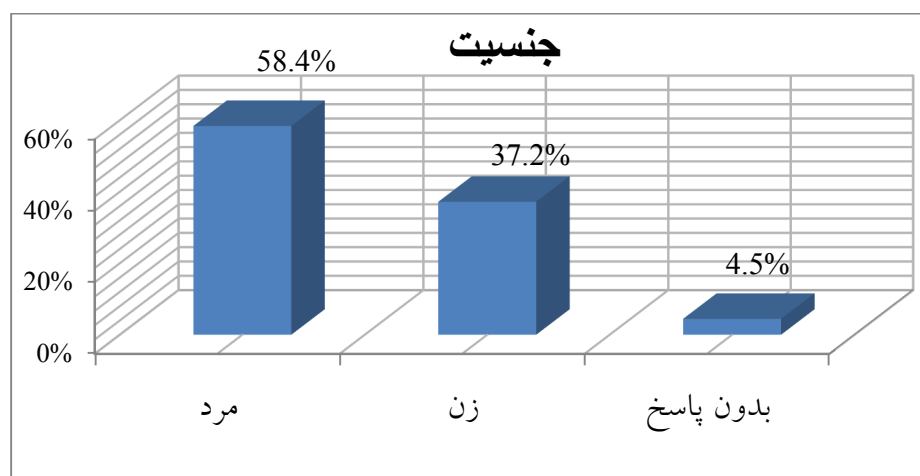
الف) جنسیت :

زن     مرد

پاسخ های بدست آمده از پرسشنامه های جمع آوری شده، برای سؤال فوق به صورت جدول شماره ۴-۱ می باشد:

جدول ۴-۱: توزیع فراوانی و درصد پاسخ های نمونه آماری به سؤال جنسیت

جمع	بدون پاسخ	زن	مرد	نوع پاسخ ها کمیت پاسخ ها
۳۸۲	۱۷	۱۴۲	۲۲۳	فراوانی
۱۰۰	۴/۵	۳۷/۲	۵۸/۴	درصد



نمودار ۴-۱: درصد پاسخ های نمونه آماری به سؤال جنسیت

بر اساس جدول و نمودار شماره ۴-۱، ۲۲۳ نفر از پاسخگویان (۵۸/۴ درصد نمونه آماری) را مرد و ۱۴۲ نفر از

پاسخگویان (۳۷/۲ درصد نمونه آماری) را زن تشکیل داده است و ۱۷ نفر از پاسخگویان (۴/۵ درصد نمونه آماری) به این

گزینه پاسخی نداده اند.



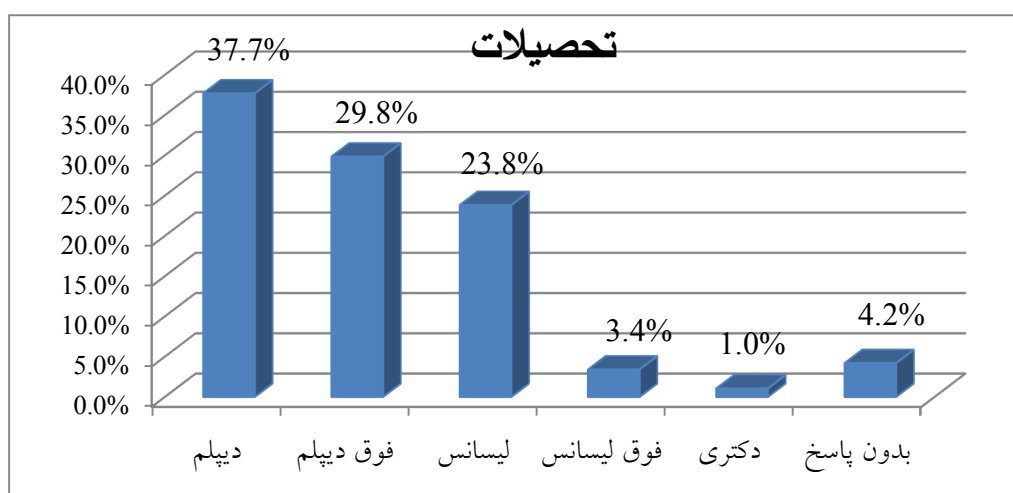
## د) سطح تحصیلات :

□ دیپلم □ فوق دیپلم □ لیسانس □ فوق لیسانس □ دکتری

پاسخ های بدست آمده از پرسشنامه های جمع آوری شده ، برای سؤال فوق به صورت جدول شماره ۴-۲ می باشد :

جدول ۴-۲: توزیع فراوانی و درصد پاسخ های نمونه آماری به سؤال سطح تحصیلات

جمع	بدون پاسخ	دکتری	فوق لیسانس	لیسانس	فوق دیپلم	دیپلم	نوع پاسخ ها کمیت پاسخ ها
۳۸۲	۱۶	۴	۱۳	۹۱	۱۱۴	۱۴۴	فراوانی
۱۰۰	۴/۲	۱	۳/۴	۲۳/۸	۲۹/۸	۳۷/۷	درصد



نمودار ۴-۲: درصد پاسخ های نمونه آماری به سؤال سطح تحصیلات

بر اساس جدول و نمودار شماره ۴-۲، ۱۴۴ نفر از پاسخگویان (۳۷/۷ درصد نمونه آماری) دارای تحصیلات دیپلم،

۱۱۴ نفر از پاسخگویان (۲۹/۸ درصد نمونه آماری) دارای تحصیلات فوق دیپلم، ۹۱ نفر از پاسخگویان (۲۳/۸ درصد

نمونه آماری) لیسانس، ۱۳ نفر از پاسخگویان (۳/۴ درصد نمونه آماری) فوق لیسانس و ۴ نفر از پاسخگویان (۱/۰۰

درصد نمونه آماری) فوق لیسانس هستند و ۱۶ نفر از پاسخگویان (۴/۲ درصد نمونه آماری) به این گزینه پاسخ نداده اند.

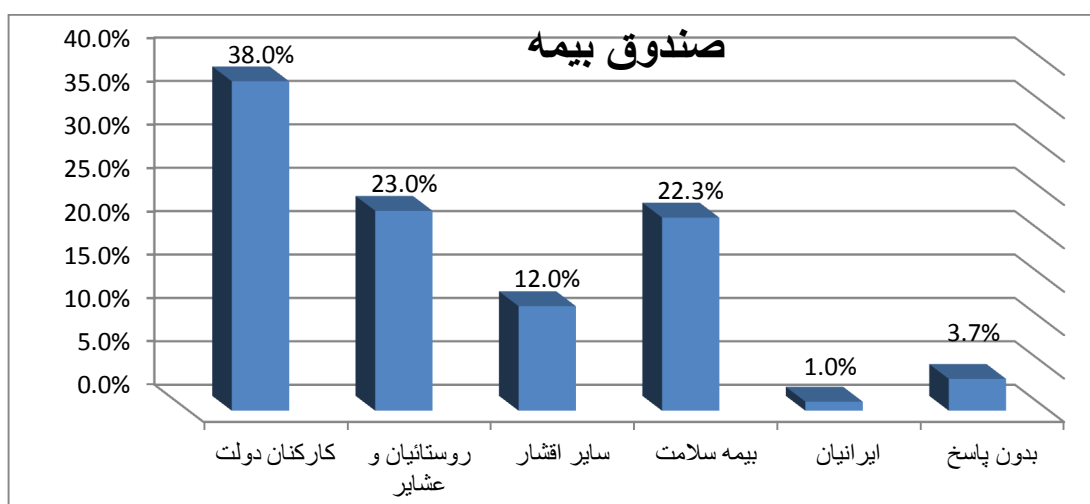
## ج) نوع صندوق:

کارکنان دولت   
  روستائیان و عشایر   
  سایر اقشار   
  بیمه سلامت همگانی   
  ایرانیان

پاسخ های بدست آمده از پرسشنامه های جمع آوری شده، برای سؤال فوق به صورت جدول شماره ۳-۴ می باشد:

جدول ۳-۴: توزیع فراوانی و درصد پاسخ های نمونه آماری به سؤال نوع صندوق

جمع	بدون پاسخ	ایرانیان	بیمه سلامت همگانی	سایر اقشار	روستائیان و عشایر	کارکنان دولت	نوع پاسخ ها کمیت پاسخ ها
۳۸۲	۱۴	۴	۸۵	۴۶	۸۸	۱۴۵	فراوانی
۱۰۰	۳/۷	۱	۲۲/۳	۱۲	۲۳	۳۸	درصد



نمودار ۳-۴: درصد پاسخ های نمونه آماری به سؤال صندوق بیمه ای

بر اساس جدول و نمودار شماره ۳-۴، ۱۴۵ نفر از پاسخگویان (۳۸/۰۰ درصد نمونه آماری) کارکنان دولت، ۸۸ نفر

از پاسخگویان (۲۳/۰۰ درصد نمونه آماری) روستائیان و عشایر، ۴۶ نفر از پاسخگویان (۱۲/۰۰ درصد نمونه آماری)

سایر اقشار، ۸۵ نفر از پاسخگویان (۲۲/۳ درصد نمونه آماری) بیمه سلامت همگانی و ۴ نفر از پاسخگویان (۱/۰۰ درصد

نمونه آماری) از صندوق ایرانیان هستند و ۱۴ نفر از پاسخگویان (۳/۷ درصد نمونه آماری) به این گزینه پاسخ نداده اند.

توصیف آماری سؤالات پرسشنامه انتظارات بیمه شدگان از کیفیت خدمات (وضع مطلوب)

جدول ۴-۴: توزیع فراوانی و درصد پاسخ های نمونه آماری به سؤالات انتظارات بیمه شدگان از کیفیت خدمات

دفا ترپیشخوان (وضع مطلوب)

ردیف	کاملا مخالفم		مخالفم		تا حدودی مخالفم		نظری ندارم		تا حدودی موافقم		موافقم		کاملا موافقم		بدون پاسخ		جمع فراوانی
	فراوانی	درصد	فراوانی	درصد	فراوانی	درصد	فراوانی	درصد	فراوانی	درصد	فراوانی	درصد	فراوانی	درصد	فراوانی	درصد	
۱	۲	۰/۵	۷	۱/۸	۱۵	۳/۹	۱۱	۲/۹	۱۷	۴/۵	۱۲۳	۳۲/۲	۲۰۷	۵۳/۹	۱	۰/۳	۳۸۲
۲	۲	۰/۵	۷	۱/۸	۷	۱/۸	۱۵	۳/۹	۲۰	۵/۲	۱۵۷	۴۱/۱	۱۶۹	۴۴/۲	۵	۱/۳	۳۸۲
۳	۱	۰/۳	۳	۰/۸	۸	۱/۲	۸	۲/۱	۱۹	۵	۱۳۱	۳۴/۳	۲۰۹	۵۴/۷	۳	۰/۸	۳۸۲
۴	۳	۰/۸	۸	۲/۱	۱۱	۲/۹	۳۲	۸/۴	۱۴۱	۳۶/۹	۱۴۶	۳۸/۲	۳۴۱	۸۹/۳	۴۱	۱۰/۷	۳۸۲
۵	۰	۰	۴	۱	۴	۱	۲	۰/۵	۱۲	۳/۱	۱۲۲	۳۱/۹	۲۳۱	۶۰/۵	۷	۱/۸	۳۸۲
۶	۱	۰/۳	۳	۰/۸	۴	۱	۶	۱/۶	۱۲	۳/۱	۱۳۴	۳۵/۱	۲۱۹	۵۷/۳	۳	۰/۸	۳۸۲
۷	۱	۰/۳	۵	۱/۳	۲	۰/۵	۴	۱	۱۱	۲/۹	۹۵	۲۴/۹	۲۶۲	۶۸/۶	۲	۰/۵	۳۸۲
۸	۲	۰/۵	۱	۰/۳	۵	۱/۳	۶	۱/۶	۲۳	۶	۱۳۶	۳۵/۶	۲۰۸	۵۴/۵	۱	۰/۳	۳۸۲
۹	۱	۰/۳	۲	۰/۵	۴	۱	۱۶	۴/۲	۲۵	۶/۵	۱۲۰	۳۱/۴	۲۰۵	۵۳/۷	۹	۲/۴	۳۸۲
۱۰	۱۰۵	۲۷/۵	۹۱	۲۳/۸	۱۴	۳/۷	۱۹	۵	۳۳	۸/۶	۶۰	۱۵/۷	۵۵	۱۴/۴	۵	۱/۳	۳۸۲
۱۱	۱۰۷	۲۸	۱۱۱	۲۹/۱	۲۴	۶/۳	۱۵	۳/۹	۲۱	۵/۵	۵۴	۱۴/۱	۴۱	۱۰/۷	۹	۲/۴	۳۸۲
۱۲	۱۳۳	۳۴/۸	۱۰۵	۲۷/۵	۱۶	۴/۲	۱۶	۴/۲	۲۱	۵/۵	۳۵	۹/۲	۴۹	۱۲/۸	۷	۱/۸	۳۸۲
۱۳	۱۴۴	۳۷/۷	۱۰۳	۲۷	۱۵	۳/۹	۲۲	۵/۸	۱۱	۲/۹	۴۷	۱۲/۳	۳۱	۸/۱	۸	۲/۱	۳۸۲
۱۴	۸	۲/۱	۱۳	۳/۴	۱۰	۲/۶	۱۵	۳/۹	۱۴	۳/۷	۱۱۹	۳۱/۲	۱۹۷	۵۱/۶	۶	۱/۶	۳۸۲
۱۵	۳	۰/۸	۹	۲/۴	۷	۱/۸	۱۹	۵	۱۷	۴/۵	۱۰۳	۲۷	۲۲۱	۵۷/۹	۳	۰/۸	۳۸۲
۱۶	۵	۱/۳	۱	۰/۳	۳	۰/۸	۳	۰/۸	۸	۲/۱	۹۰	۲۳/۶	۲۶۴	۶۹/۱	۸	۲/۱	۳۸۲
۱۷	۲	۰/۵	۲	۰/۵	۴	۱	۱۲	۳/۱	۱۳	۳/۴	۱۰۹	۲۸/۵	۲۳۱	۶۰/۵	۹	۲/۴	۳۸۲
۱۸	۷۴	۱۹/۴	۵۵	۱۴/۴	۲۱	۵/۵	۳۰	۷/۹	۳۰	۷/۹	۷۵	۱۹/۶	۸۴	۲۲	۱۳	۳/۴	۳۸۲
۱۹	۶۹	۱۸/۱	۵۵	۱۴/۴	۲۵	۶/۵	۳۸	۹/۹	۲۴	۶/۳	۷۳	۱۹/۱	۸۶	۲۲/۵	۱۲	۳/۱	۳۸۲
۲۰	۱۰۳	۲۷	۸۷	۲۲/۸	۳۵	۹/۲	۲۸	۷/۳	۳۱	۸/۱	۴۸	۱۲/۶	۳۴	۸/۹	۱۶	۴/۲	۳۸۲
۲۱	۱۱۲	۲۹/۳	۹۷	۲۵/۴	۱۵	۳/۹	۲۸	۷/۳	۲۱	۵/۵	۵۸	۱۵/۲	۳۶	۹/۴	۱۵	۳/۹	۳۸۲
۲۲	۱۱۹	۳۱/۲	۸۰	۲۰/۹	۲۷	۷/۱	۲۲	۵/۸	۲۴	۶/۳	۵۴	۱۴/۱	۴۷	۱۲/۳	۹	۲/۴	۳۸۲

توصیف آماری سؤالات پرسشنامه ادراکات بیمه شدگان از کیفیت خدمات دفاتر پیشخوان (وضع موجود)

جدول ۴-۵: توزیع فراوانی و درصد پاسخهای نمونه آماری به سؤالات ادراکات بیمه شدگان از کیفیت خدمات (وضع موجود)

ردیف	کاملاً مخالفم		مخالفم		تا حدودی مخالفم		نظری ندارم		تا حدودی موافقم		موافقم		کاملاً موافقم		بدون پاسخ		جمع فراوانی
	فراوانی	درصد	فراوانی	درصد	فراوانی	درصد	فراوانی	درصد	فراوانی	درصد	فراوانی	درصد	فراوانی	درصد	فراوانی	درصد	
۱	۱۳۲	۳۴/۶	۱۱۸	۳۰/۹	۶۸	۱۷/۸	۱۲	۳/۱	۲۹	۷/۶	۱۴	۳/۷	۶	۱/۶	۳	۰/۸	۳۸۲
۲	۱۱۷	۳۰/۶	۱۱۵	۳۰/۱	۸۶	۲۲/۵	۲۰	۵/۲	۱۹	۵	۱۶	۴/۲	۶	۱/۶	۳	۰/۸	۳۸۲
۳	۱۶۵	۴۳/۲	۱۳۴	۳۵/۱	۴۳	۱۱/۳	۸	۲/۱	۱۶	۴/۲	۶	۱/۶	۴	۱	۱	۰/۳	۳۸۲
۴	۱۲۵	۳۲/۷	۱۵۲	۳۹/۸	۵۵	۱۴/۴	۱۴	۳/۷	۱۵	۳/۹	۹	۲/۴	۳	۰/۸	۹	۲/۴	۳۸۲
۵	۱۴۵	۳۸	۱۴۲	۳۷/۲	۵۷	۱۴/۹	۷	۱/۸	۱۳	۳/۴	۷	۱/۸	۴	۱	۷	۱/۸	۳۸۲
۶	۱۶۱	۴۲/۱	۱۴۵	۳۸	۴۴	۱۱/۵	۵	۱/۳	۱۰	۲/۶	۵	۱/۳	۵	۱/۳	۶	۱/۶	۳۸۲
۷	۲۰۰	۵۲/۴	۱۰۴	۲۷/۲	۳۱	۸/۱	۲۲	۵/۸	۸	۲/۱	۳	۰/۸	۶	۱/۶	۸	۲/۱	۳۸۲
۸	۱۴۸	۳۸/۷	۱۴۷	۳۸/۵	۴۶	۱۲	۱۳	۳/۴	۱۰	۲/۶	۶	۱/۶	۴	۱	۸	۲/۱	۳۸۲
۹	۱۶۲	۴۲/۲	۱۱۹	۳۱/۲	۳۶	۹/۴	۳۷	۹/۷	۹	۲/۴	۷	۱/۸	۲	۰/۵	۱۰	۲/۶	۳۸۲
۱۰	۱۸	۴/۷	۳۴	۸/۹	۴۳	۱۱/۳	۲۳	۶	۱۴	۳/۷	۱۴۰	۳۶/۶	۱۰۰	۲۶/۲	۱۰	۲/۶	۳۸۲
۱۱	۱۵	۳/۹	۲۷	۷/۱	۲۰	۵/۲	۱۷	۴/۵	۱۶	۴/۲	۱۵۱	۳۹/۵	۱۲۸	۳۳/۵	۸	۲/۱	۳۸۲
۱۲	۱۵	۳/۹	۲۵	۶/۵	۲۰	۵/۲	۱۷	۴/۵	۱۱	۲/۹	۱۵۶	۴۰/۸	۱۳۳	۳۴/۸	۵	۱/۳	۳۸۲
۱۳	۲۶	۶/۸	۳۹	۱۰/۲	۳۰	۷/۹	۱۹	۵	۴۲	۱۱	۱۱۸	۳۰/۹	۱۱۸	۳۰/۹	۶	۱/۶	۳۸۲
۱۴	۱۷۸	۴۶/۶	۱۱۵	۳۰/۱	۳۸	۹/۹	۱۸	۴/۷	۱۱	۲/۹	۵	۱/۳	۷	۱/۸	۱۰	۲/۶	۳۸۲
۱۵	۱۸۳	۴۷/۹	۱۲۶	۳۳	۳۷	۹/۷	۱۵	۳/۹	۷	۱/۸	۶	۱/۶	۳	۰/۸	۵	۱/۳	۳۸۲
۱۶	۲۲۵	۵۸/۹	۱۱۰	۲۸/۸	۲۳	۶	۷	۱/۸	۵	۱/۳	۴	۱	۲	۰/۵	۶	۱/۶	۳۸۲
۱۷	۱۶۵	۴۳/۲	۹۵	۲۴/۹	۲۹	۷/۶	۶۹	۱۸/۱	۱۰	۲/۶	۴	۱	۲	۰/۵	۸	۲/۱	۳۸۲
۱۸	۴۸	۱۲/۶	۶۴	۱۶/۸	۲۶	۶/۸	۵۶	۱۴/۷	۲۶	۶/۸	۸۳	۲۱/۷	۶۷	۱۷/۵	۱۲	۳/۱	۳۸۲
۱۹	۴۰	۱۰/۵	۷۴	۱۹/۴	۳۰	۷/۹	۶۰	۱۷/۵	۱۸	۴/۷	۸۰	۲۰/۹	۷۰	۱۸/۳	۱۰	۲/۶	۳۸۲
۲۰	۱۵	۳/۹	۲۹	۷/۶	۲۵	۶/۵	۱۵	۳/۹	۱۸	۴/۷	۱۳۶	۳۵/۶	۱۳۷	۳۵/۶	۷	۱/۸	۳۸۲
۲۱	۲۲	۵/۸	۲۴	۶/۳	۱۸	۴/۷	۲۳	۶	۱۱	۲/۹	۱۳۷	۳۵/۹	۱۴۳	۳۷/۴	۴	۱	۳۸۲
۲۲	۲۶	۶/۸	۲۲	۵/۸	۲۲	۵/۸	۱۶	۴/۲	۱۰	۲/۶	۱۲۳	۳۲/۲	۱۵۹	۴۱/۶	۴	۱	۳۸۲

فرضیه ۱-۱ بین میزان انتظارات و ادراکات بیمه شدگان در بعد ملموس و فیزیکی تفاوت معنی داری وجود دارد

جدول ۴-۶: آزمون t برای بررسی تساوی میانگین ها در متغیرهای مورد بررسی ( بعد ملموس و فیزیکی)

ردیف	متغیر مورد بررسی	آزمون t برای بررسی تساوی میانگین ها			انتظارات و ادراکات	
		حد بالا	حد پایین	sig	آماره t	انتظارات
۱	به روز و مدرن بودن تجهیزات دفتر پیشخوان	۴/۰۶۲	۳/۶۷	۰/۰۰۰	۳۹/۵۰۴	انتظارات
					۳۹/۴۸۲	ادراکات
۲	امکانات فیزیکی دفتر پیشخوان از لحاظ جذابیت ظاهری	۳/۹۲	۳/۵۵	۰/۰۰۰	۳۹/۷۹	انتظارات
					۳۰/۸۱	ادراکات
۳	کارکنان دفتر پیشخوان از لحاظ ظاهری تمیز و آراسته	۴/۵۳	۴/۱۹	۰/۰۰۰	۵۱/۶۰	انتظارات
					۵۱/۵۶	ادراکات
۴	ظاهر امکانات فیزیکی دفتر پیشخوان متناسب با نوع خدمات ارائه شده	۴/۱۸	۳/۸۵	۰/۰۰۰	۴۷/۳۲	انتظارات
					۴۷/۸۱	ادراکات
۴/۱۲	بعد ملموس و فیزیکی	۳/۸۲	۰/۰۰۰	۰/۰۰۰	۵۲/۳۱	انتظارات
					۵۲/۲۷	ادراکات

بررسی جدول ۴-۶ نشان میدهد که sig آزمون t دو جمله ای متغیرهای مورد بررسی در بعد ملموس و فیزیکی

کوچکتر از سطح معنی داری ۰/۰۵ می باشد. بنابراین تفاوت معنی داری بین میانگین انتظارات و ادراکات بیمه شدگان از

کیفیت خدمات دفاتر پیشخوان وجود دارد و با توجه به مثبت بودن آماره t چنین نتیجه گیری می شود که در بعد ملموس و

فیزیکی، میانگین انتظارات بیمه شدگان از کیفیت خدمات بیشتر از ادراکات بیمه شدگان از وضعیت موجود خدمات ارائه شده

در دفاتر پیشخوان می باشد.

جدول ۴-۷: میانگین انتظارات و ادراکات بیمه شدگان و تعیین شکاف میانگین در متغیرهای مورد بررسی ( بعد ملموس و فیزیکی)

ردیف	متغیر مورد بررسی	انتظارات		ادراکات		شکاف میانگین
		میانگین	انحراف معیار	میانگین	انحراف معیار	
۱	به روز و مدرن بودن تجهیزات دفتر پیشخوان	۶/۲۲	۱/۱۹۸	۲/۳۵	۱/۴۸۷	۳/۸۷
۲	امکانات فیزیکی دفتر پیشخوان از لحاظ جذابیت ظاهری	۶/۱۶	۱/۱۱۱	۲/۴۲	۱/۴۴۸	۳/۷۴
۳	کارکنان دفتر پیشخوان از لحاظ ظاهری تمیز و آراسته	۶/۳۵	۰/۹۷۴	۱/۹۹	۱/۳۲۶	۴/۳۶
۴	ظاهر امکانات فیزیکی دفتر پیشخوان متناسب با نوع خدمات ارائه شده	۶/۱۶	۰/۹۸۹	۲/۱۴	۱/۲۵۱	۴/۰۲
۳/۹۸	بعد ملموس و فیزیکی	۶/۲۰	۰/۸۸۶	۲/۲۲	۱/۱۸	۳/۹۸

بررسی جدول ۴-۷ نشان میدهد که بین انتظارات و ادراکات بیمه شدگان از کیفیت خدمات در بعد ملموس و فیزیکی

شکاف وجود دارد، بطوریکه میانگین انتظارات ۶/۲۰ و میانگین ادراکات ۲/۲۲ می باشد و شکاف بین میانگین انتظارات و

ادراکات ۳/۹۸ است. مثبت بودن شکاف میانگین بیانگر آن است که میانگین انتظارات بیمه شدگان از کیفیت خدمات بیشتر از میانگین ادراکات بیمه شدگان از وضعیت موجود ارائه خدمات در دفاتر پیشخوان است و چنین نتیجه گیری می شود که وضعیت ارائه خدمات در دفاتر پیشخوان طرف قرارداد از دیدگاه بیمه شدگان در بعد ملموس و فیزیکی نامطلوب است. و بدیهی است میزان نارضایتی بیمه شدگان در این بعد بیشتر خواهد بود. همچنین بررسی متغیرهای مورد بررسی در این بعد نشان میدهد که در متغیر تمیزی و آراستگی کارکنان دفاتر پیشخوان از دیدگاه بیمه شدگان شکاف بیشتری وجود دارد (میانگین شکاف ۴/۳۶)

فرضیه ۱-۲ بین میزان انتظارات و ادراکات بیمه شدگان در بعد قابلیت اطمینان تفاوت معنی داری وجود دارد

جدول ۴-۸: آزمون t برای بررسی تساوی میانگین ها در متغیرهای مورد بررسی (بعد قابلیت اطمینان)

ردیف	متغیر مورد بررسی	ادراکات	آزمون t برای بررسی تساوی میانگین ها		
			آماره t	sig	حد پایین / حد بالا
۱	موقعی که دفتر پیشخوان برای انجام کاری در زمانی خاص وعده میدهد، باید آن را انجام دهد.	انتظارات	۵۱/۵۸	۰/۰۰۰	۴/۳۱
		ادراکات	۵۱/۵۸		
۲	دفتر پیشخوان باید قابل اعتماد باشد.	انتظارات	۶۰/۰۷	۰/۰۰۰	۴/۵۶
		ادراکات	۵۹/۹۱		
۳	دفتر پیشخوان باید خدماتش را درست در زمانی که وعده داده ارائه دهد.	انتظارات	۵۶/۸۹	۰/۰۰۰	۴/۲۳
		ادراکات	۵۶/۷۵		
۴	از دفتر پیشخوان نباید انتظار داشت که زمان دقیق انجام خدمات را به مشتریان بگویند(-)	انتظارات	-۱۰/۸۲۰	۰/۰۰۰	-۱/۹۶۷
		ادراکات	-۱۰/۸۳		
۵	این امکان باید باشد که مشتریان بتوانند به کارکنان این دفتر پیشخوان اعتماد کنند.	انتظارات	۴۱/۰۶	۰/۰۰۰	۳/۹۲
		ادراکات	۴۱/۰۸		
	بعد قابلیت اطمینان	انتظارات	۵۴/۵۴	۰/۰۰۰	۳/۱۰۰
		ادراکات	۵۴/۵۲		

بررسی جدول ۴-۸ نشان میدهد که Sig آزمون t دو جمله ای متغیرهای مورد بررسی در بعد قابلیت اطمینان کوچکتر از سطح معنی داری ۰/۰۵ می باشد. بنابراین تفاوت معنی داری بین میانگین انتظارات و ادراکات بیمه شدگان از کیفیت خدمات دفاتر پیشخوان وجود دارد و با توجه به مثبت بودن آماره t در متغیرهای ردیف ۱-۲-۳-۵ چنین نتیجه گیری می شود که در بعد قابلیت اطمینان، میانگین انتظارات بیمه شدگان از کیفیت خدمات بیشتر از ادراکات بیمه شدگان از وضعیت موجود خدمات ارائه شده در دفاتر پیشخوان می باشد. و نیز با توجه به منفی بودن آماره t در متغیر ردیف ۴ چنین استنباط میگردد که میزان ادراکات در این متغیر بیشتر از میزان انتظارات می باشد.

جدول ۴-۹: میانگین انتظارات و ادراکات بیمه شدگان و تعیین شکاف میانگین در متغیرهای مورد بررسی ( بعد قابلیت اطمینان)

ردیف	متغیر مورد بررسی	انتظارات		ادراکات		شکاف میانگین
		میانگین	انحراف معیار	میانگین	انحراف معیار	
۱	موقعی که دفترپیشخوان برای انجام کاری در زمانی خاص وعده میدهد، باید آن را انجام دهد.	۶/۵۰	۰/۸۳۰	۲/۰۳	۱/۲۲۲	۴/۴۶
۲	دفتر پیشخوان باید قابل اعتماد باشد.	۶/۵۶	۰/۸۸۰	۱/۸۴	۱/۲۴۷	۴/۷۱
۳	دفتر پیشخوان باید خدماتش را درست در زمانی که وعده داده ارائه دهد.	۶/۳۸	۰/۹۰۶	۱/۹۹	۱/۱۹۴	۴/۳۸
۴	از دفتر پیشخوان نباید انتظار داشت که زمان دقیق انجام خدمات را به مشتریان بگویند(-)	۳/۴۹	۲/۳۰۲	۵/۱۵	۱/۸۸	-۱/۶۶
۵	این امکان باید باشد که مشتریان بتوانند به کارکنان این دفتر پیشخوان اعتماد کنند.	۶/۰۸	۱/۴۳۰	۱/۹۶	۱/۳۱	۴/۱۲
<b>بعدقابلیت اطمینان</b>						
		۵/۸۰	۰/۷۷۲	۲/۵۸	۰/۸۵۰	۳/۲۱

بررسی جدول ۴-۹ نشان میدهد که بین انتظارات و ادراکات بیمه شدگان از کیفیت خدمات در بعد قابلیت اطمینان شکاف وجود دارد، بطوریکه میانگین انتظارات ۵/۸۰ و میانگین ادراکات ۲/۵۸ می باشد و شکاف بین میانگین انتظارات و ادراکات ۳/۲۱ است. مثبت بودن شکاف میانگین بیانگر آن است که میانگین انتظارات بیمه شدگان از کیفیت خدمات بیشتر از میانگین ادراکات بیمه شدگان از وضعیت موجود ارائه خدمات دردفاترپیشخوان است و چنین نتیجه گیری می شود که وضعیت ارائه خدمات دردفاترپیشخوان طرف قرارداد از دیدگاه بیمه شدگان در بعد قابلیت اطمینان نامطلوب است. و بدیهی است میزان نارضایتی بیمه شدگان در این بعد نیز بیشتر خواهد بود. همچنین بررسی متغیرهای مورد بررسی در این بعد نشان میدهد که در متغیر (دفتر پیشخوان باید قابل اعتماد باشد) از دیدگاه بیمه شدگان شکاف بیشتری وجود دارد ( میانگین شکاف ۴/۷۱ )

فرضیه ۱-۳ بین میزان انتظارات و ادراکات بیمه شدگان در بعد پاسخگویی تفاوت معنی داری وجود دارد

جدول ۴-۱۰: آزمون t برای بررسی تساوی میانگین ها در متغیرهای مورد بررسی ( بعد پاسخگویی)

ردیف	متغیر مورد بررسی	آزمون t برای بررسی تساوی میانگین ها			انتظارات و ادراکات
		حد پایین	حد بالا	sig	
۱	دفتر پیشخوان باید علاقه خود را نسبت به حل مشکلات مشتریان نشان دهد.	۴/۳۴	۴/۶۵	۰/۰۰۰	انتظارات ۵۶/۸۲
					ادراکات ۵۶/۷۴
۲	این واقع بینانه نیست که مشتریان انتظار خدمات خوب و عالی از کارکنان این دفتر پیشخوان داشته باشند(-).	۴/۳۴	۴/۶۵	۰/۰۰۰	انتظارات -۱۶/۶۵
					ادراکات -۱۶/۶۵
۳	کارکنان همیشه نباید تمایل به کمک به مشتری داشته باشند(-).	-۲/۹۲	-۲/۳۵	۰/۰۰۰	انتظارات -۱۸/۲۸
					ادراکات -۱۸/۲۶
۴	این چیز خوبی است اگر آنها برای پاسخگویی فوری به درخواستهای مشتریان وقت نداشته باشند (-).	-۲/۵۷	-۱/۹۹	۰/۰۰۰	انتظارات -۱۵/۴۱
					ادراکات -۱۵/۴۱
<b>بعد پاسخگویی</b>					انتظارات -۶/۸۴
					ادراکات -۶/۸۵

بررسی جدول ۴-۱۰ نشان میدهد که sig آزمون t دو جمله ای متغیرهای مورد بررسی در بعد پاسخگویی کوچکتر از

سطح معنی داری ۰/۰۵ می باشد . بنابراین تفاوت معنی داری بین میانگین انتظارات و ادراکات بیمه شدگان از کیفیت

خدمات دفاتر پیشخوان وجود دارد و با توجه به مثبت بودن آماره t در متغیر (دفتر پیشخوان باید علاقه خود را نسبت به

حل مشکلات مشتریان نشان دهد) چنین نتیجه گیری میشود که میانگین انتظارات بیمه شدگان از کیفیت خدمات در این

متغیر بیشتر از ادراکات بیمه شدگان از وضعیت موجود خدمات ارائه شده در دفاتر پیشخوان می باشد . همچنین با توجه به

منفی بودن آماره t در متغیرهای ردیف ۲-۳-۴ چنین استنباط می شود که میانگین ادراکات بیمه شدگان از کیفیت خدمات

در این متغیرها از میانگین انتظارات بیشتر است .

جدول ۴-۱۱: میانگین انتظارات و ادراکات بیمه شدگان و تعیین شکاف میانگین در متغیرهای مورد بررسی ( بعد پاسخگویی)

ردیف	متغیر مورد بررسی	انتظارات		ادراکات		شکاف میانگین
		میانگین	انحراف معیار	میانگین	انحراف معیار	
۱	دفتر پیشخوان باید علاقه خود را نسبت به حل مشکلات مشتریان نشان دهد.	۶/۴۴	۰/۸۷۸	۱/۹۴	۱/۲۶۴	۴/۵
۲	این واقع بینانه نیست که مشتریان انتظار خدمات خوب و عالی از کارکنان این دفتر پیشخوان داشته باشند(-).	۳/۱۶	۲/۱۸۲	۵/۵۶	۱/۷۳	-۲/۴
۳	کارکنان همیشه نباید تمایل به کمک به مشتری داشته باشند(-).	۲/۹۷	۲/۲۱۵	۵/۶۱	۱/۷۱	-۲/۶۴
۴	این چیز خوبی است اگر آنها برای پاسخگویی فوری به درخواستهای مشتریان وقت نداشته باشند (-).	۲/۷۷	۲/۱۰۶	۵/۰۶	۱/۹۵	-۲/۲۹
<b>بعد پاسخگویی</b>						
		۳/۸۶	۱/۵۰	۴/۵۳	۱/۱۸	-۰/۶۷



بررسی جدول ۴-۱۱ نشان میدهد که بین انتظارات و ادراکات بیمه شدگان از کیفیت خدمات در بعد پاسخگویی شکاف وجود دارد، بطوریکه میانگین انتظارات ۳/۸۶ و میانگین ادراکات ۴/۵۳ می باشد و شکاف بین میانگین انتظارات و ادراکات ۰/۶۷- است. منفی بودن شکاف میانگین بیانگر آن است که میانگین انتظارات بیمه شدگان از کیفیت خدمات کمتر از میانگین ادراکات بیمه شدگان از وضعیت موجود ارائه خدمات در دفاتر پیشخوان است و چنین نتیجه گیری می شود که وضعیت ارائه خدمات در دفاتر پیشخوان طرف قرارداد از دیدگاه بیمه شدگان در بعد پاسخگویی مطلوب است. و بدیهی است میزان رضایتمندی بیمه شدگان در این بعد بیشتر خواهد بود.

فرضیه ۱-۴ بین میزان انتظارات و ادراکات بیمه شدگان در بعد تضمین خدمات تفاوت معنی داری وجود دارد

جدول ۴-۱۲: آزمون t برای بررسی تساوی میانگین ها در متغیرهای مورد بررسی (بعد تضمین خدمات)

ردیف	متغیر مورد بررسی	انتظارات		آزمون t برای بررسی تساوی میانگین ها	
		ادراکات	انتظارات	حد پایین	حد بالا
۱	مشتریان باید قادر به احساس امنیت در دریافت خدمت با کارکنان دفتر پیشخوان باشند	۵۰/۵۴	۵۰/۵۴	۰/۰۰۰	۴/۲۲
		ادراکات	انتظارات		
۲	کارکنان دفتر پیشخوان باید مودب باشند.	۶۹/۷۱	۶۹/۷۲	۰/۰۰۰	۴/۸۱
		ادراکات	انتظارات		
۳	کارکنان باید به اندازه کافی از طرف سازمان برای انجام درست کارها حمایت شوند.	۵۰/۴۶	۵۰/۴۸	۰/۰۰۰	۴/۱۱
		ادراکات	انتظارات		
	بعد تضمین خدمات	۶۷/۹۵	۶۷/۹۰	۰/۰۰۰	۴/۴۱
		ادراکات	انتظارات		

بررسی جدول ۴-۱۲ نشان میدهد که Sig آزمون t دو جمله ای متغیرهای مورد بررسی در بعد تضمین خدمات کوچکتر از سطح معنی داری ۰/۰۵ می باشد. بنابراین تفاوت معنی داری بین میانگین انتظارات و ادراکات بیمه شدگان از کیفیت خدمات دفاتر پیشخوان وجود دارد و با توجه به مثبت بودن آماره t چنین نتیجه گیری می شود که در بعد تضمین خدمات، میانگین انتظارات بیمه شدگان از کیفیت خدمات بیشتر از ادراکات بیمه شدگان از وضعیت موجود خدمات ارائه شده در دفاتر پیشخوان می باشد.

جدول ۴-۱۳: میانگین انتظارات و ادراکات بیمه شدگان و تعیین شکاف میانگین در متغیرهای مورد بررسی ( بعد تضمین خدمات)

شکاف میانگین	ادراکات		انتظارات		متغیر مورد بررسی	ردیف
	انحراف معیار	میانگین	انحراف معیار	میانگین		
۴/۴	۱/۱۶	۱/۸۵	۱/۲۳۱	۶/۲۵	مشتریان باید قادر به احساس امنیت در دریافت خدمت با کارکنان دفتر پیشخوان باشند	۱
۴/۹۶	۱/۰۰	۱/۶۱	۰/۹۴۳	۶/۵۷	کارکنان دفتر پیشخوان باید مودب باشند.	۲
۳/۲۸	۱/۳۳	۲/۱۶	۰/۹۵۳	۵/۴۴	کارکنان باید به اندازه کافی از طرف سازمان برای انجام درست کارها حمایت شوند.	۳
۴/۵۴	۱/۰۱	۱/۸۷	۰/۸۲۰	۶/۴۱	<b>بعدتضمین خدمات</b>	

بررسی جدول ۴-۱۳ نشان میدهد که بین انتظارات و ادراکات بیمه شدگان از کیفیت خدمات در بعد تضمین خدمات شکاف وجود دارد، بطوریکه میانگین انتظارات ۶/۴۱ و میانگین ادراکات ۱/۸۷ می باشد و شکاف بین میانگین انتظارات و ادراکات ۴/۵۴ است. مثبت بودن شکاف میانگین بیانگر آن است که میانگین انتظارات بیمه شدگان از کیفیت خدمات بیشتر از میانگین ادراکات بیمه شدگان از وضعیت موجود ارائه خدمات در دفاتر پیشخوان است و چنین نتیجه گیری می شود که وضعیت ارائه خدمات در دفاتر پیشخوان طرف قرارداد از دیدگاه بیمه شدگان در بعد ملموس و فیزیکی نامطلوب است. و بدیهی است میزان نارضایتی بیمه شدگان در این بعد بیشتر خواهد بود. همچنین بررسی متغیرهای مورد بررسی در این بعد نشان میدهد که در متغیر (کارکنان دفتر پیشخوان باید مودب باشند) از دیدگاه بیمه شدگان شکاف بیشتری وجود دارد ( میانگین شکاف ۴/۹۶ ) و بنابراین میزان نارضایتی در این متغیر بیشتر است.

فرضیه ۱-۵ بین میزان انتظارات و ادراکات بیمه شدگان در بعد همدلی تفاوت معنی داری وجود دارد

جدول ۴-۱۴: آزمون t برای بررسی تساوی میانگین ها در متغیر های مورد بررسی ( بعد همدلی)

ردیف	متغیر مورد بررسی	انتظارات و ادراکات	آزمون t برای بررسی تساوی میانگین ها		
			آماره t	Sig	حد پایین / حد بالا
۱	نباید از دفتر پیشخوان انتظار داشت که به مشتریان توجه فردی داشته باشد (-)	انتظارات	-۰/۳۳۶	۰/۰۰۰	-۰/۳۳۶
		ادراکات	-۰/۳۳۶		
۲	از کارکنان دفتر پیشخوان نمی توان انتظار داشت که به مشتریان توجه شخصی داشته باشند(-).	انتظارات	-۰/۱۳۴	۰/۰۰۰	-۰/۱۳۴
		ادراکات	-۰/۱۳۴		
۳	این غیر واقعیه است که از کارکنان انتظار داشته باشیم، نیازهای مشتریان را درک کنند (-).	انتظارات	-۱۶/۰۵	۰/۰۰۰	-۲/۵۸۵
		ادراکات	-۱۶/۰۲		
۴	این غیر واقعیه است که از دفتر پیشخوان انتظار داشته باشیم خواستار بهترین منافع برای مشتریان باشد (-).	انتظارات	-۱۵/۸۶	۰/۰۰۰	-۲/۶۳
		ادراکات	-۱۵/۸۳		
<b>بعدهمدلی</b>		انتظارات	-۹/۳۷	۰/۰۰۰	-۱/۴۲
		ادراکات	-۹/۳۷		

بررسی جدول ۴-۱۴ نشان میدهد که Sig آزمون t دو جمله ای متغیرهای مورد بررسی در بعد همدلی کوچکتر از سطح

معنی داری ۰/۰۵ می باشد. بنابراین تفاوت معنی داری بین میانگین انتظارات و ادراکات بیمه شدگان از کیفیت خدمات

دفاترپیشخوان وجود دارد و با توجه به منفی بودن آماره t چنین نتیجه گیری می شود که در بعد همدلی، میانگین انتظارات

بیمه شدگان از کیفیت خدمات کمتر از ادراکات بیمه شدگان از وضعیت موجود خدمات ارائه شده در دفاترپیشخوان می باشد.

جدول ۴-۱۵: میانگین انتظارات و ادراکات بیمه شدگان و تعیین شکاف میانگین در متغیر های مورد بررسی ( بعد همدلی)

ردیف	متغیر مورد بررسی	انتظارات		ادراکات		شکاف میانگین
		میانگین	انحراف معیار	میانگین	انحراف معیار	
۱	نباید از دفتر پیشخوان انتظار داشت که به مشتریان توجه فردی داشته باشد (-)	۴/۲۱	۲/۳۱	۴/۲۶	۲/۱۱	-۰/۰۵
۲	از کارکنان دفتر پیشخوان نمی توان انتظار داشت که به مشتریان توجه شخصی داشته باشند(-).	۴/۲۳	۱/۲۹	۴/۲۴	۲/۰۹	-۰/۰۱
۳	این غیر واقعیه است که از کارکنان انتظار داشته باشیم، نیازهای مشتریان را درک کنند (-).	۳/۲۱	۲/۱۰	۵/۵۳	۱/۷۸	-۲/۳۲
۴	این غیر واقعیه است که از دفتر پیشخوان انتظار داشته باشیم خواستار بهترین منافع برای مشتریان باشد (-).	۳/۱۸	۲/۱۸	۵/۵۴	۱/۸۳	-۲/۳۶
<b>بعدهمدلی</b>		۳/۷۱	۱/۸۴	۴/۸۹	۱/۶۰	-۱/۱۸

بررسی جدول ۴-۱۵ نشان میدهد که بین انتظارات و ادراکات بیمه شدگان از کیفیت خدمات در بعد همدلی شکاف وجود

دارد، بطوریکه میانگین انتظارات ۳/۷۱ و میانگین ادراکات ۴/۸۹ می باشد و شکاف بین میانگین انتظارات و ادراکات ۱/۱۸-

است . منفی بودن شکاف میانگین بیانگر آن است که میانگین انتظارات بیمه شدگان از کیفیت خدمات کمتر از میانگین ادراکات بیمه شدگان از وضعیت موجود ارائه خدمات در دفاتر پیشخوان است و چنین نتیجه گیری می شود که وضعیت ارائه خدمات در دفاتر پیشخوان طرف قرارداد از دیدگاه بیمه شدگان در بعد همدلی مطلوب است . و بدیهی است میزان رضایتمندی بیمه شدگان در این بعد بیشتر خواهد بود . همچنین بررسی متغیرهای مورد بررسی در این بعد نشان میدهد که در متغیر ( این غیر واقع بینانه است که از دفتر پیشخوان انتظار داشته باشیم خواستار بهترین منافع برای مشتریان باشد (-)) از دیدگاه بیمه شدگان شکاف بیشتری نسبت به سایر متغیرهای مورد بررسی در این بعد وجود دارد ( میانگین شکاف ۲/۳۶ - )

#### فرضیه ۱-۶ بین میزان انتظارات و ادراکات بیمه شدگان در بعد دسترسی تفاوت معنی داری وجود دارد

جدول ۴-۱۶ : آزمون t برای بررسی تساوی میانگین ها در متغیرهای مورد بررسی ( بعد دسترسی )

آزمون t برای بررسی تساوی میانگین ها				انتظارات و ادراکات	متغیر مورد بررسی
حد بالا	حد پایین	sig	آماره t		
۴/۵۵	۴/۲۲۹	۰/۰۰۰	۵۳/۳۹	انتظارات	آنها باید سوابق خود را به خوبی حفظ کنند.
			۵۳/۴۴	ادراکات	
-۱/۱۹۸	-۲/۵۷۳	۰/۰۰۰	-۱۵/۰۴	انتظارات	از دفتر پیشخوان نباید انتظار رود که در ساعات مناسبی برای همه مشتریان انجام وظیفه نمایند (-).
			-۱۵/۰۲	ادراکات	
۱/۱۲۶	۰/۷۸۴	۰/۰۰۰	۱۰/۹۷	انتظارات	بعد دسترسی
			۱۰/۹۸	ادراکات	

بررسی جدول ۴-۱۶ نشان میدهد که sig آزمون t دو جمله ای متغیرهای مورد بررسی در بعد دسترسی کوچکتر از سطح معنی داری ۰/۰۵ می باشد . بنابراین تفاوت معنی داری بین میانگین انتظارات و ادراکات بیمه شدگان از کیفیت خدمات دفاتر پیشخوان وجود دارد و با توجه به مثبت بودن آماره t در متغیر ردیف ۱ چنین نتیجه گیری می شود که در بعد دسترسی میانگین انتظارات بیمه شدگان از کیفیت خدمات بیشتر از ادراکات بیمه شدگان از وضعیت موجود خدمات ارائه شده در دفاتر پیشخوان می باشد . اما منفی بودن آماره t در متغیر ردیف دوم نشان میدهد که میانگین انتظارات از دیدگاه بیمه شدگان کمتر از میانگین ادراکات است .

جدول ۴-۱۷: میانگین انتظارات و ادراکات بیمه شدگان و تعیین شکاف میانگین در متغیرهای مورد بررسی (بعد دسترسی)

شکاف میانگین	ادراکات		انتظارات		متغیر مورد بررسی
	انحراف معیار	میانگین	انحراف معیار	میانگین	
۴/۳	۱/۱۶۰	۲/۰۳	۰/۹۶۵	۶/۳۳	آنها باید سوابق خود را به خوبی حفظ کنند.
-۲/۲۹	۱/۸۹	۵/۵۶	۲/۲۵۱	۳/۲۷	از دفتر پیشخوان نباید انتظار رود که در ساعات مناسبی برای همه مشتریان انجام وظیفه نمایند (-).
۰/۹۶	۱/۱۱	۳/۸۳	۱/۲۷	۴/۷۹	بعد دسترسی

بررسی جدول ۴-۱۷ نشان میدهد که بین انتظارات و ادراکات بیمه شدگان از کیفیت خدمات در بعد دسترسی شکاف وجود دارد، بطوریکه میانگین انتظارات ۴/۷۹ و میانگین ادراکات ۳/۸۳ می باشد و شکاف بین میانگین انتظارات و ادراکات ۰/۹۶ است. مثبت بودن شکاف میانگین بیانگر آن است که میانگین انتظارات بیمه شدگان از کیفیت خدمات بیشتر از میانگین ادراکات بیمه شدگان از وضعیت موجود ارائه خدمات در دفاتر پیشخوان است و چنین نتیجه گیری می شود که وضعیت ارائه خدمات در دفاتر پیشخوان طرف قرارداد از دیدگاه بیمه شدگان در بعد دسترسی نامطلوب است. و بدیهی است میزان نارضایتی بیمه شدگان در این بعد بیشتر خواهد بود. همچنین بررسی متغیرهای مورد بررسی در این بعد نشان میدهد که در متغیر ردیف ۱ (باید سوابق خود را به خوبی حفظ کنند) میانگین شکاف مثبت بوده و نشان میدهد که میانگین انتظارات از ادراکات بیمه شدگان در متغیر فوق بیشتر است. همچنین در متغیر ردیف ۲ (از دفتر پیشخوان نباید انتظار رود که در ساعات مناسبی برای همه مشتریان انجام وظیفه نمایند (-) میانگین شکاف منفی بوده و نشانگر آن است که میانگین انتظارات بیمه شدگان از میانگین ادراکات در این متغیر کمتر است. با مقایسه این دو متغیر نتیجه گیری می شود که متغیر ردیف ۱ عامل اصلی مثبت بودن میانگین شکاف در بعد دسترسی و نارضایتی بیمه شدگان است.

جدول ۴-۱۸: اولویت بندی ابعاد ششگانه موثر بر کیفیت خدمات دفاتر پیشخوان طرف قرارداد و شکاف میانگین از دیدگاه بیمه شدگان

رتبه	شکاف میانگین	ادراکات		انتظارات		متغیر مورد بررسی
		انحراف معیار	میانگین	انحراف معیار	میانگین	
۱	۴/۵۴	۱/۰۱	۱/۸۷	۰/۸۲۰	۶/۴۱	بعد تضمین خدمات
۲	۳/۹۸	۱/۱۸	۲/۲۲	۰/۸۸۶	۶/۲۰	بعد ملموس و فیزیکی
۳	۳/۲۱	۰/۸۵۰	۲/۵۸	۰/۷۷۲	۵/۸۰	بعد قابلیت اطمینان
۴	۰/۹۶	۱/۱۱	۳/۸۳	۱/۲۷	۴/۷۹	بعد دسترسی
۵	-۰/۶۷	۱/۱۸	۴/۵۳	۱/۵۰	۳/۸۶	بعد پاسخگویی
۶	-۱/۱۸	۱/۶۰	۴/۸۹	۱/۸۴	۳/۷۱	بعد همدلی
-	۱/۷۹	۰/۷۳۴	۳/۳۰	۰/۸۶	۵/۰۵	کل ابعاد ( تمام متغیرها )

بررسی جدول ۴-۱۳ نشان می‌دهد که بین انتظارات و ادراکات بیمه شدگان از کیفیت خدمات در بعد تضمین خدمات شکاف وجود دارد، بطوریکه میانگین انتظارات در کل ابعاد ۵/۰۵ و میانگین ادراکات ۳/۳۰ می‌باشد و شکاف بین میانگین انتظارات و ادراکات ۱/۷۹ است. مثبت بودن شکاف میانگین بیانگر آن است که میانگین انتظارات بیمه شدگان از کیفیت خدمات بیشتر از میانگین ادراکات بیمه شدگان از وضعیت موجود ارائه خدمات در دفاتر پیشخوان است و چنین نتیجه‌گیری می‌شود که وضعیت ارائه خدمات در دفاتر پیشخوان طرف قرارداد از دیدگاه بیمه شدگان در کل نامطلوب است. و بدیهی است میزان رضایتمندی بیمه شدگان پایین خواهد بود. در چهار بعد ( تضمین خدمات، ملموس فیزیکی، قابلیت اطمینان و دسترسی ) میانگین شکافها مثبت هست و بنابراین انتظارات بیمه شدگان از ادراکات بیمه شدگان از کیفیت خدمات بیشتر بوده و میزان نارضایتی در این ابعاد بیشتر می‌باشد که بعد تضمین خدمات با میانگین شکاف ۴/۵۴ بیشترین عامل ایجاد این نارضایتی است. همچنین در ابعاد پاسخگویی و همدلی میانگین شکافها منفی بوده و به عبارتی انتظارات بیمه شدگان از کیفیت خدمات نسبت به ادراکات بیمه شدگان از کیفیت خدمات ارائه شده توسط دفاتر پیشخوان کمتر است و می‌تواند از عوامل ایجاد رضایتمندی در بیمه شدگان محسوب شوند. که بعد همدلی با میانگین شکاف ۱/۱۸- بیشترین نقش را در افزایش رضایتمندی و یا کاهش نارضایتی بیمه شدگان دارد. رتبه بندی اولویت ابعاد شش گانه موثر بر کیفیت خدمات در دفاتر پیشخوان در جدول فوق آمده است.

جدول ۴-۱۹: میانگین انتظارات و ادراکات بیمه شدگان و شکاف میانگین برای متغیرهای مورد بررسی در ابعاد شش گانه

سطح معنی داری	میانگین شکاف	ادراکات		انتظارات		متغیر مورد بررسی
		انحراف معیار	میانگین	انحراف معیار	میانگین	
۰/۰۰۰	۳/۸۷	۱/۴۸۷	۲/۳۵	۱/۱۹۸	۶/۲۲	به روز و مدرن بودن تجهیزات دفتر پیشخوان
۰/۰۰۰	۳/۷۴	۱/۴۴۸	۲/۴۲	۱/۱۱۱	۶/۱۶	امکانات فیزیکی دفتر پیشخوان از لحاظ جذابیت ظاهری
۰/۰۰۰	۴/۳۶	۱/۳۲۶	۱/۹۹	۰/۹۷۴	۶/۳۵	کارکنان دفتر پیشخوان از لحاظ ظاهری تمیز و آراسته
۰/۰۰۰	۴/۰۲	۱/۲۵۱	۲/۱۴	۰/۹۸۹	۶/۱۶	ظاهر امکانات فیزیکی دفتر پیشخوان متناسب با نوع خدمات ارائه شده
۰/۰۰۰	۳/۹۸	۱/۱۸	۲/۲۲	۰/۸۸۶	۶/۲۰	<b>بعد ملموس و فیزیکی</b>
۰/۰۰۰	۴/۴۶	۱/۲۲۲	۲/۰۳	۰/۸۳۰	۶/۵۰	موقعی که دفتر پیشخوان برای انجام کاری در زمانی خاص وعده میدهد، باید آن را انجام دهد.
۰/۰۰۰	۴/۷۱	۱/۲۴۷	۱/۸۴	۰/۸۸۰	۶/۵۶	دفتر پیشخوان باید قابل اعتماد باشد.
۰/۰۰۰	۴/۳۸	۱/۱۹۴	۱/۹۹	۰/۹۰۶	۶/۳۸	دفتر پیشخوان باید خدماتش را درست در زمانی که وعده داده ارائه دهد.
۰/۰۰۰	-۱/۶۶	۱/۸۸	۵/۱۵	۲/۳۰۲	۳/۴۹	از دفتر پیشخوان نباید انتظار داشت که زمان دقیق انجام خدمات را به مشتریان بگویند(-)
۰/۰۰۰	۴/۱۲	۱/۳۱	۱/۹۶	۱/۴۳۰	۶/۰۸	این امکان باید باشد که مشتریان بتوانند به کارکنان این دفتر پیشخوان اعتماد کنند.
۰/۰۰۰	۳/۲۱	۰/۸۵۰	۲/۵۸	۰/۷۷۲	۵/۸۰	<b>بعد قابلیت اطمینان</b>
۰/۰۰۰	۴/۵	۱/۲۶۴	۱/۹۴	۰/۸۷۸	۶/۴۴	دفتر پیشخوان باید علاقه خود را نسبت به حل مشکلات مشتریان نشان دهد.
۰/۰۰۰	-۲/۴	۱/۷۳	۵/۵۶	۲/۱۸۲	۳/۱۶	این واقع بینانه نیست که مشتریان انتظار خدمات خوب و عالی از کارکنان این دفتر پیشخوان داشته باشند(-).
۰/۰۰۰	-۲/۶۴	۱/۷۱	۵/۶۱	۲/۲۱۵	۲/۹۷	کارکنان همیشه نباید تمایل به کمک به مشتری داشته باشند(-).
۰/۰۰۰	-۲/۲۹	۱/۹۵	۵/۰۶	۲/۱۰۶	۲/۷۷	این چیز خوبی است اگر آنها برای پاسخگویی فوری به درخواستهای مشتریان وقت نداشته باشند(-).
۰/۰۰۰	-۰/۶۷	۱/۱۸	۴/۵۳	۱/۵۰	۳/۸۶	<b>بعد پاسخگویی</b>
۰/۰۰۰	۴/۴	۱/۱۶	۱/۸۵	۱/۲۳۱	۶/۲۵	مشتریان باید قادر به احساس امنیت در دریافت خدمت با کارکنان دفتر پیشخوان باشند
۰/۰۰۰	۴/۹۶	۱/۰۰	۱/۶۱	۰/۹۴۳	۶/۵۷	کارکنان دفتر پیشخوان باید مودب باشند.
۰/۰۰۰	۳/۲۸	۱/۳۳	۲/۱۶	۰/۹۵۳	۵/۴۴	کارکنان باید به اندازه کافی از طرف سازمان برای انجام درست کارها حمایت شوند.
۰/۰۰۰	۴/۵۴	۱/۰۱	۱/۸۷	۰/۸۲۰	۶/۴۱	<b>بعد تضمین خدمات</b>
۰/۰۰۰	-۰/۰۵	۲/۱۱	۴/۲۶	۲/۳۱	۴/۲۱	نباید از دفتر پیشخوان انتظار داشت که به مشتریان توجه فردی داشته باشد (-)
۰/۰۰۰	-۰/۰۱	۲/۰۹	۴/۲۴	۱/۳۹	۴/۲۳	از کارکنان دفتر پیشخوان نمی توان انتظار داشت که به مشتریان توجه شخصی داشته باشند(-).
۰/۰۰۰	-۲/۳۲	۱/۷۸	۵/۵۳	۲/۱۰	۳/۲۱	این غیر واقع بینانه است که از کارکنان انتظار داشته باشیم، نیازهای مشتریان را درک کنند (-).
۰/۰۰۰	-۲/۳۶	۱/۸۳	۵/۵۴	۲/۱۸	۳/۱۸	این غیر واقع بینانه است که از دفتر پیشخوان انتظار داشته باشیم خواستار بهترین منافع برای مشتریان باشد (-).
۰/۰۰۰	-۱/۱۸	۱/۶۰	۴/۸۹	۱/۸۴	۳/۷۱	<b>بعد همدلی</b>
۰/۰۰۰	۴/۳	۱/۱۶۰	۲/۰۳	۰/۹۶۵	۶/۳۳	آنها باید سوابق خود را به خوبی حفظ کنند.
۰/۰۰۰	-۲/۲۹	۱/۸۹	۵/۵۶	۲/۲۵۱	۳/۲۷	از دفتر پیشخوان نباید انتظار رود که در ساعات مناسبی برای همه مشتریان انجام وظیفه نمایند (-).
۰/۰۰۰	۰/۹۶	۱/۱۱	۳/۸۳	۱/۲۷	۴/۷۹	<b>بعد دسترسی</b>
۰/۰۰۰	۱/۷۹	۰/۷۳۴	۳/۳	۰/۸۶	۵/۰۵	<b>کل ابعاد ( تمام متغیرها )</b>

جدول ۴-۲۰: اولویت بندی متغیر های مورد بررسی براساس میانگین شکاف بین انتظارات و ادراکات بیمه شدگان

سطح معنی داری	میانگین شکاف	ادراکات		انتظارات		متغیر مورد بررسی
		انحراف معیار	میانگین	انحراف معیار	میانگین	
۰/۰۰۰	۴/۹۶	۱/۰۰	۱/۶۱	۰/۹۴۳	۶/۵۷	کارکنان دفتر پیشخوان باید مودب باشند.
۰/۰۰۰	۴/۷۱	۱/۲۴۷	۱/۸۴	۰/۸۸۰	۶/۵۶	دفتر پیشخوان باید قابل اعتماد باشد.
۰/۰۰۰	۴/۵۰	۱/۲۶۴	۱/۹۴	۰/۸۷۸	۶/۴۴	دفتر پیشخوان باید علاقه خود را نسبت به حل مشکلات مشتریان نشان دهد.
۰/۰۰۰	۴/۴۶	۱/۲۲۲	۲/۰۳	۰/۸۳۰	۶/۵۰	موقعی که دفتر پیشخوان برای انجام کاری در زمانی خاص وعده میدهد، باید آن را انجام دهد.
۰/۰۰۰	۴/۴۰	۱/۱۶	۱/۸۵	۱/۲۳۱	۶/۲۵	مشتریان باید قادر به احساس امنیت در دریافت خدمت با کارکنان دفتر پیشخوان باشند
۰/۰۰۰	۴/۳۸	۱/۱۹۴	۱/۹۹	۰/۹۰۶	۶/۳۸	دفتر پیشخوان باید خدماتش را درست در زمانی که وعده داده ارائه دهد.
۰/۰۰۰	۴/۳۶	۱/۳۲۶	۱/۹۹	۰/۹۷۴	۶/۳۵	کارکنان دفتر پیشخوان از لحاظ ظاهری تمیز و آراسته
۰/۰۰۰	۴/۳۰	۱/۱۶۰	۲/۰۳	۰/۹۶۵	۶/۳۳	آنها باید سوابق خود را به خوبی حفظ کنند.
۰/۰۰۰	۴/۰۲	۱/۲۵۱	۲/۱۴	۰/۹۸۹	۶/۱۶	ظاهر امکانات فیزیکی دفتر پیشخوان متناسب با نوع خدمات ارائه شده
۰/۰۰۰	۳/۸۷	۱/۴۸۷	۲/۳۵	۱/۱۹۸	۶/۲۲	به روز و مدرن بودن تجهیزات دفتر پیشخوان
۰/۰۰۰	۳/۷۴	۱/۴۴۸	۲/۴۲	۱/۱۱۱	۶/۱۶	امکانات فیزیکی دفتر پیشخوان از لحاظ جذابیت ظاهری
۰/۰۰۰	۳/۲۸	۱/۳۳	۲/۱۶	۰/۹۵۳	۵/۴۴	کارکنان باید به اندازه کافی از طرف سازمان برای انجام درست کارها حمایت شوند.
۰/۰۰۰	-۰/۰۱	۲/۰۹	۴/۲۴	۱/۲۹	۴/۲۳	از کارکنان دفتر پیشخوان نمی توان انتظار داشت که به مشتریان توجه شخصی داشته باشند(-).
۰/۰۰۰	-۰/۰۵	۲/۱۱	۴/۲۶	۲/۳۱	۴/۲۱	نباید از دفتر پیشخوان انتظار داشت که به مشتریان توجه فردی داشته باشد (-)
۰/۰۰۰	-۱/۶۶	۱/۸۸	۵/۱۵	۲/۳۰۲	۳/۴۹	از دفتر پیشخوان نباید انتظار داشت که زمان دقیق انجام خدمات را به مشتریان بگویند(-)
۰/۰۰۰	-۲/۲۹	۱/۹۵	۵/۰۶	۲/۱۰۶	۲/۷۷	این چیز خوبی است اگر آنها برای پاسخگویی فوری به درخواستهای مشتریان وقت نداشته باشند (-).
۰/۰۰۰	-۲/۲۹	۱/۸۹	۵/۵۶	۲/۲۵۱	۳/۲۷	از دفتر پیشخوان نباید انتظار رود که در ساعات مناسبی برای همه مشتریان انجام وظیفه نمایند (-).
۰/۰۰۰	-۲/۳۲	۱/۷۸	۵/۵۳	۲/۱۰	۳/۲۱	این غیر واقعیهانه است که از کارکنان انتظار داشته باشیم، نیازهای مشتریان را درک کنند (-).
۰/۰۰۰	-۲/۳۶	۱/۸۳	۵/۵۴	۲/۱۸	۳/۱۸	این غیر واقعیهانه است که از دفتر پیشخوان انتظار داشته باشیم خواستار بهترین منافع برای مشتریان باشد (-).
۰/۰۰۰	-۲/۴۰	۱/۷۳	۵/۵۶	۲/۱۸۲	۳/۱۶	این واقع بینانه نیست که مشتریان انتظار خدمات خوب و عالی از کارکنان این دفتر پیشخوان داشته باشند(-).
۰/۰۰۰	-۲/۶۴	۱/۷۱	۵/۶۱	۲/۲۱۵	۲/۹۷	کارکنان همیشه نباید تمایل به کمک به مشتری داشته باشند(-).
۰/۰۰۰	۱/۷۹	۰/۷۳۴	۳/۳	۰/۸۶	۵/۰۵	کل ابعاد ( تمام متغیرها )



بررسی جداول ۴-۱۹ و ۴-۲۰ میانگین انتظارات و ادراکات بیمه شدگان را در تمام متغیرها و ابعاد شش گانه تحقیق را نشان میدهد. اولویت بندی متغیرهای مورد بررسی را براساس میانگین شکاف را نشان میدهد که متغیر (کارکنان دفتر پیشخوان باید مودب باشند) با میانگین شکاف ۴/۹۶ بیشترین شکاف مثبت را دارد. شکاف مثبت یعنی میزان انتظارات بیمه شدگان از کیفیت خدمات در دفاتر پیشخوان از میزان ادراکات آنان از وضعیت خدمات ارائه شده بیشتر است و به تبع آن میزان نارضایتی هم بیشتر خواهد بود.

از ۲۲ متغیر مورد مطالعه در این تحقیق ۱۳ متغیر دارای میانگین شکاف مثبت هستند و ۹ متغیر میانگین شکاف منفی دارند. ولی بطور کلی با در نظر گرفتن کل متغیرهای مورد بررسی، میانگین انتظارات (۵/۰۵) و میانگین ادراکات (۳/۳۰) می باشد که میانگین شکاف ۱/۷۹ بوده و با توجه به مثبت بودن میانگین شکاف نتیجه گیری می شود که میزان رضایتمندی بیمه شدگان از کیفیت خدمات دفاتر پیشخوان طرف قرارداد پایین تر می باشد.

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	285	74.6
	Excluded <sup>a</sup>	97	25.4
	Total	382	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.877	22

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	327	85.6
	Excluded <sup>a</sup>	55	14.4
	Total	382	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.832	22

## فصل پنجم

## نتیجه گیری و پیشنهادها :

## نتیجه گیری:

بر اساس جداول و نمودارهای مربوط به توصیف آماری سوالات پژوهش ۵۸/۴ درصد از پاسخگویان را مرد و ۳۷/۱۴ درصد را زن تشکیل داده است و ۴/۵ درصد به این گزینه پاسخی نداده اند . همچنین ۳۷/۷ درصد دارای تحصیلات دیپلم، ۲۹/۸ درصد دارای تحصیلات فوق دیپلم ، ۲۳/۸ درصد لیسانس، ۳/۴ درصد فوق لیسانس و ۱/۰۰ درصد فوق لیسانس هستند و ۴/۱۶ درصد به این گزینه پاسخ نداده اند .

بر اساس نتایج آماری ۳۸/۰۰ درصد از پاسخگویان در صندوق کارکنان دولت ، ۲۳/۰۰ درصد در صندوق روستائیان و عشایر ۱۲/۰۰ درصد در صندوق سایر اقشار ، ۲۲/۳ درصد دارای بیمه سلامت همگانی و ۱/۰۰ درصد از صندوق ایرانیان هستند و ۳/۷ درصد به این گزینه پاسخ نداده اند .

بررسی جداول مربوط به آزمون t برای بررسی تساوی میانگین ها در متغیرهای مورد بررسی نشان میدهد که Sig آزمون t دو جمله ای متغیرهای مورد بررسی در ابعاد شش گانه ، کوچکتر از سطح معنی داری ۰/۰۵ می باشد . بنابراین تفاوت معنی داری بین میانگین انتظارات و ادراکات بیمه شدگان از کیفیت خدمات دفاترپیشخوان وجود دارد و با توجه به مثبت یا منفی بودن آماره t چنین نتیجه گیری می شود که در صورت مثبت بودن آماره t ، میانگین انتظارات بیمه شدگان از کیفیت خدمات بیشتر از ادراکات بیمه شدگان از وضعیت موجود خدمات ارائه شده دردفاترپیشخوان می باشد . و در صورت منفی بودن آماره t میانگین انتظارات بیمه شدگان از کیفیت خدمات کمتر از ادراکات بیمه شدگان از وضعیت موجود خدمات ارائه شده دردفاترپیشخوان خواهد بود .

بررسی جدول ۴-۷ نشان میدهد که بین انتظارات و ادراکات بیمه شدگان از کیفیت خدمات در بعد ملموس و فیزیکی شکاف وجود دارد ، بطوریکه میانگین انتظارات ۶/۲۰ و میانگین ادراکات ۲/۲۲ می باشد و شکاف بین میانگین انتظارات و ادراکات ۳/۹۸ است . مثبت بودن شکاف میانگین بیانگر آن است که میانگین انتظارات بیمه شدگان از کیفیت خدمات بیشتر از میانگین ادراکات بیمه شدگان از وضعیت موجود ارائه خدمات دردفاترپیشخوان است و چنین نتیجه گیری می شود که وضعیت ارائه

خدمات دردفاترپیشخوان طرف قرارداد از دیدگاه بیمه شدگان در بعد ملموس و فیزیکی نامطلوب است . و بدیهی است میزان نارضایتی بیمه شدگان در این بعد بیشتر خواهد بود . همچنین بررسی متغیرهای مورد بررسی در این بعد نشان میدهد که در متغیر تمیزی و آراستگی کارکنان دفاتر پیشخوان از دیدگاه بیمه شدگان شکاف بیشتری وجود دارد ( میانگین شکاف ۴/۳۶ )

بررسی جدول ۴-۹ نشان میدهد که بین انتظارات و ادراکات بیمه شدگان از کیفیت خدمات در بعد قابلیت اطمینان شکاف وجود دارد ، بطوریکه میانگین انتظارات ۵/۸۰ و میانگین ادراکات ۲/۵۸ می باشد و شکاف بین میانگین انتظارات و ادراکات ۳/۲۱ است . با توجه به مثبت بودن شکاف میانگین ، چنین نتیجه گیری می شود که وضعیت ارائه خدمات دردفاترپیشخوان طرف قرارداد از دیدگاه بیمه شدگان در بعد قابلیت اطمینان نامطلوب است. همچنین بررسی متغیرهای مورد بررسی در این بعد نشان میدهد که در متغیر (دفتر پیشخوان باید قابل اعتماد باشد) از دیدگاه بیمه شدگان شکاف بیشتری وجود دارد ( میانگین شکاف ۴/۷۱ )

بررسی جدول ۴-۱۱ نشان میدهد که بین انتظارات و ادراکات بیمه شدگان از کیفیت خدمات در بعد پاسخگویی شکاف وجود دارد ، بطوریکه میانگین انتظارات ۳/۸۶ و میانگین ادراکات ۴/۵۳ می باشد و شکاف بین میانگین انتظارات و ادراکات ۰/۶۷- است . از منفی بودن شکاف میانگین نتیجه گیری می شود که وضعیت ارائه خدمات دردفاترپیشخوان طرف قرارداد از دیدگاه بیمه شدگان در بعد پاسخگویی مطلوب است . و بدیهی است میزان رضایتمندی بیمه شدگان در این بعد بیشتر خواهد بود .

بررسی جدول ۴-۱۳ نشان میدهد که بین انتظارات و ادراکات بیمه شدگان از کیفیت خدمات در بعد تضمین خدمات شکاف وجود دارد ، بطوریکه میانگین انتظارات ۶/۴۱ و میانگین ادراکات ۱/۸۷ می باشد و شکاف بین میانگین انتظارات و ادراکات ۴/۵۴ است . مثبت بودن شکاف میانگین نشان میدهد که وضعیت ارائه خدمات دردفاترپیشخوان طرف قرارداد از دیدگاه بیمه شدگان در بعد ملموس و فیزیکی نامطلوب است . و بدیهی است میزان نارضایتی بیمه شدگان در این بعد بیشتر خواهد بود . همچنین بررسی متغیرهای مورد بررسی در این بعد نشان میدهد که در متغیر (کارکنان دفتر پیشخوان باید مودب باشند) از دیدگاه بیمه شدگان شکاف بیشتری وجود دارد ( میانگین شکاف ۱/۹۶ ) و بنابراین میزان نارضایتی در این متغیر بیشتر است .

بررسی جدول ۴-۱۵ نشان میدهد که بین انتظارات و ادراکات بیمه شدگان از کیفیت خدمات در بعد همدمی شکاف وجود دارد ، بطوریکه میانگین انتظارات ۳/۷۱ و میانگین ادراکات ۴/۸۹ می باشد و شکاف بین میانگین انتظارات و ادراکات ۱/۱۸-

است . منفی بودن شکاف میانگین بیانگر آن است که وضعیت ارائه خدمات در دفاتر پیشخوان طرف قرارداد از دیدگاه بیمه شدگان در بعد همدلی مطلوب است . و بدیهی است میزان رضایتمندی بیمه شدگان در این بعد بیشتر خواهد بود . همچنین بررسی متغیرهای مورد بررسی در این بعد نشان میدهد که در متغیر ( این غیر واقع بینانه است که از دفتر پیشخوان انتظار داشته باشیم خواستار بهترین منافع برای مشتریان باشد (-)) از دیدگاه بیمه شدگان شکاف بیشتری نسبت به سایر متغیرهای مورد بررسی در این بعد وجود دارد ( میانگین شکاف ۲/۳۶ - )

بررسی جدول ۴-۱۷ نشان میدهد که بین انتظارات و ادراکات بیمه شدگان از کیفیت خدمات در بعد دسترسی شکاف وجود دارد ، بطوریکه میانگین انتظارات ۴/۷۹ و میانگین ادراکات ۳/۸۳ می باشد و شکاف بین میانگین انتظارات و ادراکات ۰/۹۶ است . مثبت بودن شکاف میانگین بیانگر آن است که وضعیت ارائه خدمات در دفاتر پیشخوان طرف قرارداد از دیدگاه بیمه شدگان در بعد دسترسی نامطلوب است . همچنین بررسی متغیرهای مورد بررسی در این بعد نشان میدهد که در متغیر ردیف ۱ ( باید سوابق خود را به خوبی حفظ کنند) میانگین شکاف مثبت بوده و نشان میدهد که میانگین انتظارات از ادراکات بیمه شدگان در متغیر فوق بیشتر است . همچنین در متغیر ردیف ۲ ( از دفتر پیشخوان نباید انتظار رود که در ساعات مناسبی برای همه مشتریان انجام وظیفه نمایند (-) میانگین شکاف منفی بوده و نشانگر آن است که میانگین انتظارات بیمه شدگان از میانگین ادراکات در این متغیر کمتر است . با مقایسه این دو متغیر نتیجه گیری می شود که متغیر ردیف ۱ عامل اصلی مثبت بودن میانگین شکاف در بعد دسترسی و نارضایتی بیمه شدگان است .

بررسی جدول ۴-۱۳ نشان میدهد که بین انتظارات و ادراکات بیمه شدگان از کیفیت خدمات در بعد تضمین خدمات شکاف وجود دارد ، بطوریکه میانگین انتظارات در کل ابعاد ۵/۰۵ و میانگین ادراکات ۳/۳۰ می باشد و شکاف بین میانگین انتظارات و ادراکات ۱/۷۹ است . از مثبت بودن شکاف میانگین چنین نتیجه گیری می شود که وضعیت ارائه خدمات در دفاتر پیشخوان طرف قرارداد از دیدگاه بیمه شدگان در کل نامطلوب است . در چهار بعد ( تضمین خدمات ، ملموس فیزیکی ، قابلیت اطمینان و دسترسی ) میانگین شکافها مثبت هست و بنابراین انتظارات بیمه شدگان از ادراکات بیمه شدگان از کیفیت خدمات بیشتر بوده و میزان نارضایتی در این ابعاد بیشتر می باشد که بعد تضمین خدمات با میانگین شکاف ۴/۵۴ بیشترین عامل ایجاد این نارضایتی است . همچنین در ابعاد پاسخگویی و همدلی میانگین شکافها منفی بوده و به عبارتی انتظارات بیمه شدگان

از کیفیت خدمات نسبت به ادراکات بیمه شدگان از کیفیت خدمات ارائه شده توسط دفاتر پیشخوان کمتراست و می تواند از عوامل ایجاد رضایتمندی در بیمه شدگان محسوب شوند. که بعد همدلی با میانگین شکاف  $1/18$  - بیشترین نقش را در افزایش رضایتمندی و یا کاهش نارضایتی بیمه شدگان دارد.

بررسی جداول  $4-19$  و  $4-20$  میانگین انتظارات و ادراکات بیمه شدگان را در تمام متغیرها و ابعاد شش گانه تحقیق را نشان میدهد. اولویت بندی متغیرهای مورد بررسی را براساس میانگین شکاف را نشان میدهد که متغیر (کارکنان دفتر پیشخوان باید مودب باشند) با میانگین شکاف  $4/96$  بیشترین شکاف مثبت را دارد. شکاف مثبت یعنی میزان انتظارات بیمه شدگان از کیفیت خدمات در دفاتر پیشخوان از میزان ادراکات آنان از وضعیت خدمات ارائه شده بیشتر است و به تبع آن میزان نارضایتی هم بیشتر خواهد بود.

از  $22$  متغیر مورد مطالعه در این تحقیق  $13$  متغیر دارای میانگین شکاف مثبت هستند و  $9$  متغیر میانگین شکاف منفی دارند. ولی بطور کلی با در نظر گرفتن کل متغیرهای مورد بررسی، میانگین انتظارات ( $5/05$ ) و میانگین ادراکات ( $3/30$ ) می باشد که میانگین شکاف  $1/79$  بوده و با توجه به مثبت بودن میانگین شکاف نتیجه گیری می شود که میزان رضایتمندی بیمه شدگان از کیفیت خدمات دفاتر پیشخوان طرف قرارداد پایین تر می باشد.

## پیشنهادات :

از آنجایی که هر سازمان باید نیازمندی‌ها و انتظارات مشتریان خود را شناسایی نماید و رضایت آنها را از طریق تامین آن نیازمندی‌ها برآورده سازد و پیوسته در جهت افزایش رضایت آنها اقدامات عملی انجام دهد. از سوی دیگر، به کیفیت از نگاه مشتریان یعنی برآورد کردن انتظارات آنها توسط ارائه دهنده خدمت توجه نماید، بنابراین برای ارتقای کیفیت ارائه خدمات نیازمند توجه به انتظارات مشتریان و میزان برآورد شدن آن در شرایط موجود با توجه به ادراکات آنهاست. علاوه بر اینها براساس الزامات استاندارد سیستم مدیریت کیفیت توجه به نیازهای مشتریان ضروری است، فلذا پیشنهادات ذیل در این راستا و با توجه به نتایج تحقیق حاضر ارائه میگردد :

۱- اصلاح و بازنگری روش اجرایی رضایت سنجی بیمه شدگان سازمان بصورت بررسی میزان رضایت بیمه شدگان براساس مدل سروکوال و اجرای آن در کل استانها به عنوان یک روش اجرایی مدون

۲- بررسی میزان رضایت بیمه شدگان از کیفیت ارائه خدمات پزشکان و موسسات طرف قرارداد سازمان براساس مدل سروکوال بخصوص در بیمارستانهای طرف قرارداد

۳- بررسی میزان رضایت بیمه شدگان از کیفیت ارائه خدمات ادارات کل بیمه سلامت استانها براساس مدل سروکوال

۴- ارائه پیشنهاد دوره های آموزشی در جهت ارتقاء و بروزرسانی اطلاعات دفاتر و نمایندگی ها با توجه به نتایج پژوهش

۵- برنامه ریزی در جهت ارتقاء و بهبود روش انجام فرایندهای جاری در دفاتر پیشخوان و نمایندگی ها بخصوص در ابعادی که طبق تحقیق حاضر میزان رضایت بیمه شدگان در آن پایین است .

۶- به محققین آتی پیشنهاد می شود تحقیقی با عنوان شناسایی عوامل مؤثر بر رضایت مندی بیمه شدگان با توجه به انتظارات آنها از بیمه سلامت و دفاتر پیشخوان ارائه دهنده خدمات در استان آذربایجان شرقی انجام دهند.

۷- به محققین آتی پیشنهاد می شود تحقیقی با عنوان تدوین استراتژی برون سپاری با رویکرد تمرکز بر نیازها و انتظارات بیمه شدگان در بیمه سلامت استان آذربایجان شرقی انجام دهند.

۸- به محققین آتی پیشنهاد می شود تحقیقی با عنوان انتخاب تامین کنندگان مناسب برای برون سپاری فعالیت ها با توجه به نیازها و انتظارات بیمه شدگان در بیمه سلامت استان آذربایجان شرقی انجام دهند.

۹- با توجه به اولویت بندی انجام شده در این تحقیق در ابعاد موثر بر کیفیت و نتایج حاصله پیشنهاد می شود به محیط فیزیکی و امکانات رفاهی و فضای کاری دفتر پیشخوان طرف قرارداد توجه ویژه شده و در شاخص های ارزیابی دفاتر پیشخوان لحاظ نمایند .

۱۰- با توجه به اولویت بندی انجام شده در این تحقیق در ابعاد موثر بر کیفیت و نتایج حاصله پیشنهاد می شود به اخلاق حرفه ای در محیط کار توجه شده و دوره های آموزشی لازم برای آشنایی و بهبود اخلاق حرفه ای در سطح سازمان و دفاتر پیشخوان طرف قرارداد برگزار شود تا آنها با الزامات سازمانی و احترام به مشتریان سازمان و تطبیق با اصول رفتار سازمانی آشنایی لازم را پیدا کنند .



## پیوست ها

## بسمه تعالی

## پرسشنامه SERVQUAL

پاسخگوی گرامی :

این پژوهش به دنبال پاسخ به سنجش میزان رضایت بیمه شدگان محترم از نحوه ی ارائه ی خدمت دفاتر پیشخوان طرف قرارداد اداره کل بیمه سلامت استان آذربایجان شرقی می باشد. امید است با همکاری و مساعدت شما، این امر مهم حاصل گردد. لذا از شما تقاضا می شود با قبول زحمت و صرف وقت خود صادقانه به سؤالات جواب بدهید. لازم به ذکر است که اطلاعات پرسشنامه فقط در جهت اهداف تحقیق استفاده خواهد شد و نیازی به ذکر نام نیست. قبلاً از همکاری صمیمانه شما تشکر می نمایم.

لطفاً قبل از پاسخ دادن به پرسشنامه موارد زیر را تکمیل نمایید.

## مشخصات فردی:

نام شهرستان:	نام دفتر پیشخوان (نمابندگی):
جنسیت: مرد <input type="checkbox"/> زن <input type="checkbox"/>	
میزان تحصیلات: دیپلم <input type="checkbox"/> فوق دیپلم <input type="checkbox"/> لیسانس <input type="checkbox"/> فوق لیسانس <input type="checkbox"/> دکتری <input type="checkbox"/>	
نوع صندوق: کارکنان دولت <input type="checkbox"/> ستائیان و عشایر <input type="checkbox"/> پراقتشار <input type="checkbox"/> همه سلامت همگانی <input type="checkbox"/>	
رانبان	ای

دستورالعمل: این پرسشنامه عقیده شما را در مورد خدمات بیمه گری (صدور اولیه، تعویض، ابطال، المثنی، تمدید و...) می سنجد. لطفاً با علامت زدن گزینه ها میزانی که خدمات بیمه گری ارائه شده از سوی دفتر پیشخوان باید ویژگی های توصیف شده در گویه ها را داشته باشند، مشخص نمایید. این پرسشنامه انتظارات شما از نحوه خدمت رسانی دفتر پیشخوان را نشان میدهد.

ردیف	گویه ها	کاملا	مخالقم	تا حدودی	نظری	تا حدودی	مواقفم	کاملا
۱	آنها باید تجهیزات به روز و مدرن داشته باشند.							
۲	امکانات فیزیکی قابل توجه باید داشته باشند.							
۳	کارکنانشان باید از لحاظ ظاهری تمیز و آراسته باشند.							
۴	ظاهر امکانات فیزیکی این سازمان باید متناسب با نوع خدمات ارائه شده باشد.							
۵	موقعی که دفتر پیشخوان برای انجام کاری در زمانی خاص وعده میدهد، باید آن را انجام دهد.							
۶	دفتر پیشخوان باید علاقه خود را نسبت به حل مشکلات مشتریان نشان دهد.							
۷	این دفتر پیشخوان باید قابل اعتماد باشد.							
۸	این دفتر پیشخوان باید خدماتش را درست در زمانی که وعده داده ارائه دهد.							
۹	آنها باید سوابق خود را به خوبی حفظ کنند.							
۱۰	از این دفتر پیشخوان نباید انتظار داشت که زمان دقیق انجام خدمات را به مشتریان بگویند(-).							
۱۱	این واقع بینانه نیست که مشتریان انتظار خدمات خوب و عالی از کارکنان این دفتر پیشخوان داشته باشند(-).							
۱۲	کارکنان همیشه نباید تمایل به کمک به مشتری داشته باشند(-).							
۱۳	این چیز خوبی است اگر آنها برای پاسخگویی فوری به درخواستهای مشتریان وقت نداشته باشند (-).							
۱۴	این امکان باید باشد که مشتریان بتوانند به کارکنان این دفتر پیشخوان اعتماد کنند.							
۱۵	مشتریان باید قادر به احساس امنیت در دریافت خدمت با کارکنان این دفتر پیشخوان باشند							
۱۶	کارکنان دفتر پیشخوان باید مودب باشند.							
۱۷	کارکنان باید به اندازه کافی از طرف سازمان برای انجام درست کارها حمایت شوند.							
۱۸	نباید از این دفتر پیشخوان انتظار داشت که به مشتریان توجه فردی داشته باشد (-)							
۱۹	از کارکنان این دفتر پیشخوان نمی توان انتظار داشت که به مشتریان توجه شخصی داشته باشند(-).							
۲۰	این غیر واقعیهانه است که از کارکنان انتظار داشته باشیم، نیازهای مشتریان را درک کنند (-).							
۲۱	این غیر واقعیهانه است که از این دفتر پیشخوان انتظار داشته باشیم خواستار بهترین منافع برای مشتریان باشد (-).							
۲۲	از این دفتر پیشخوان نباید انتظار رود که در ساعات مناسبی برای همه مشتریان انجام وظیفه نمایند (-).							

گویه های زیر در رابطه با نظر شما در مورد دفترپیشخوان مربوطه مطرح شده اند. برای هر گویه لطفا گزینه ای را انتخاب نمایید که شما اعتقاد دارید دفترپیشخوان از آن میزان برخوردار است. پاسخ های شما ادراک شما در مورد دفترپیشخوان مورد نظر می باشد.

ردیف	گویه ها	کاملا مخالفم	مخالفم	نا محدودی	نا نظری ندارم	نا محدودی	موافقم	کاملا موافقم
۱	تجهیزات این دفتر پیشخوان به روز و مدرن می باشد.							
۲	امکانات فیزیکی این دفتر پیشخوان از لحاظ ظاهری جذابند.							
۳	کارکنان این دفتر پیشخوان از لحاظ ظاهری تمیز و آراسته می باشند.							
۴	ظاهر امکانات فیزیکی این دفتر پیشخوان متناسب با نوع خدمات ارائه شده می باشد.							
۵	موقعی که دفتر پیشخوان برای انجام کاری در زمانی خاص وعده میدهد، آن را انجام میدهد.							
۶	دفتر پیشخوان علاقمند به حل مشکلات مشتریان است.							
۷	این دفتر پیشخوان قابل اعتماد است.							
۸	این دفتر پیشخوان خدماتش را درست در زمانی که وعده داده ارائه میدهد.							
۹	دفتر پیشخوان سوابق خوب خود را به خوبی حفظ کرده است							
۱۰	این دفتر پیشخوان زمان دقیق انجام خدمات را به مشتریان نمی گوید (-).							
۱۱	کارکنان این دفتر پیشخوان خدمات را به صورت خوب و عالی ارائه نمیدهند (-).							
۱۲	کارکنان دفتر پیشخوان ، همیشه مایل به کمک به مشتریان نیستند (-).							
۱۳	کارکنان این دفتر پیشخوان برای پاسخ فوری به درخواست مشتریان پر مشغله هستند (-).							
۱۴	شما میتوانید به کارکنان این دفتر پیشخوان اعتماد نمایید.							
۱۵	شما در مراجعه خود با کارکنان این دفتر پیشخوان احساس امنیت می کنید.							
۱۶	کارکنان این دفتر پیشخوان مودب هستند.							
۱۷	کارکنان به اندازه کافی از طرف مسئول دفتر پیشخوان برای انجام درست کارها حمایت می شوند.							
۱۸	این دفتر پیشخوان به شما توجه فردی نشان نمیدهد(-).							
۱۹	کارکنان این دفتر پیشخوان به شما توجه شخصی نشان نمیدهند (-).							
۲۰	کارکنان این دفتر پیشخوان ، نیازهای مشتریان را درک نمیکنند(-).							
۲۱	این دفتر پیشخوان خواستار بهترین منافع برای مشتریان نمی باشد (-).							
۲۲	این دفتر پیشخوان عملیاتش را در ساعات مناسبی برای همه مشتریان انجام نمیدهد (-).							

## فهرست منابع :

۱. مهدی عجم MSC ، جمیل صادقی فر PHD وهمکاران ، ( زمستان ۱۳۹۲ ) سنجش کیفیت خدمات بهداشتی و درمانی با استفاده از مدل سروکوال ، مجله طب نظامی ، دوره ۱ ، شماره ۴ ، صفحات ۲۷۹-۲۷۳
۲. زیویار، فرهاد؛ ضیایی، محمد صادق؛ نرگسیان، جواد( بررسی عوامل موثر بر رضایت مشتریان با استفاده از مدل سروکوال، فصلنامه تحقیقات بازاریابی نوین، شماره ۶، صص ۱۷۳-۱۸۶.
۳. الوانی، سید مهدی؛ اشرف زاده، فرزاد، (۱۳۸۷)، برون سپاری راهی به سوی توسعه : انتشارات مبتکران.
۴. الوانی، سید مهدی، دانایی فرد، حسن(۱۳۸۰) گفتارهایی در فلسفه تئوری های سازمان دولتی، انتشارات صفار، تهران، چاپ اول.
۵. جهانگیری، علی(۱۳۸۲) دولت مشتری مدار، فصلنامه فرآیند مدیریت و توسعه، سازمان مدیریت و برنامه ریزی کشور، شماره ۶ صص ۳۴-۴۱.
۶. حسینی هاشم زاده، داود (۱۳۸۸) بررسی عوامل موثر بر رضایت مندی مشتریان بانک صنعت و معدن، نشریه مدیریت بازرگانی، شماره ۲، صص ۸۲-۶۳.
۷. شربت اوغلی، احمد، اخلاصی(۱۳۸۷) طراحی مدلی برای سنجش رضایت مندی مشتریان در صنعت بانکداری توسعه ایی و اندازه گیری رضایت مندی مشتریان بانک صنعت و معدن بر اساس آن، نشریه دانش مدیریت، شماره ۸۱، صص ۷۴-۵۷.
۸. شکسته بند، غلامرضا (۱۳۸۸) کیفیت خدمات و رضایت مشتریان، ویژه هفته بانکداری بانک و اقتصاد، شماره ۱۰۱.
۹. شکسته بند، غلامرضا (۱۳۹۲) کیفیت خدمات و رضایت مشتریان، بانک و اقتصاد؛ شماره ۱۰۱. صص ۶۰-۶۵.