

بررسی رضایت مندی مشتریان از نحوه مدیریت خدمات شهری

شرکتهای بیمه ای شهر مشهد و عوامل اجتماعی موثر بر آن

(مورد مطالعه شرکت بیمه آسیا) در سال ۹۶-۹۷

وحید حجتی نیکو<sup>۱</sup>

#### چکیده :

این تحقیق با هدف بررسی رضایت مندی مشتریان از نحوه مدیریت خدمات شهری شرکتهای بیمه ای شهر مشهد و عوامل اجتماعی موثر بر آن (مورد مطالعه شرکت بیمه آسیا) در سال ۹۶-۹۷ انجام شده است، از آنجایی که تاکنون تحقیقی با این رویکرد صورت نگرفته، محقق به انجام این پژوهش پرداخته است.

این تحقیق به روش پیمایشی، و با ابزار پرسشنامه محقق ساخته و از روایی و پایایی معتبری برخوردار بوده است. جهت آزمون فرضیه‌ها از آزمونهای همبستگی، تی تست و تحلیل واریانس و همچنین رگرسیون استفاده شده است جامعه آماری این تحقیق را ۸۰۰ نفر از بیمه گذاران بیمه آسیا تشکیل داده اند که باتوجه به فرمول کوکران تعداد ۱۶۰ نفر به روش نمونه گیری احتمالی تصادفی سیستماتیک انتخاب شده اند.

نتیجه این تحقیق نشان داد: میزان رضایت مشتریان به مقدار ۲/۲۵ از نمره ۵ یعنی در حد متوسط بوده است. این مقدار از رضایت، همسطح با میانگین نمره رضایتمندی از بسیاری از سازمانهای دیگر جامعه ایران بوده است.

همچنین نتیجه آزمون فرضیات نشان می دهد فرضیه مربوط به مدیریت نحوه ارائه خدمات تأیید شده است. معنای آن این است که مدیریت نحوه ارائه خدمات شرکت بیمه آسیا مانند چگونگی برخورد و پاسخگویی پرسنل، در میزان رضایتمندی مشتریان تأثیر بسزایی دارد. این یافته ها مشخص می نماید مدیریت خدمات شرکت بیمه و ارائه ی مناسب آنها میزان رضایتمندی مراجعان و مشتریان را افزایش می دهد. نتیجه تحلیل رگرسیونی چند متغیره نیز نشان داد در مجموع، متغیرهای مستقل ۳۶ درصد از واریانس متغیر تابع را تبیین کرده اند.

**مفاهیم کلیدی:** رضایتمندی- مشتری- مدیریت- خدمات -بیمه آسیا

<sup>۱</sup>-کارشناس ارشد علوم ارتباطات اجتماعی دانشگاه آزاد اسلامی و دانشجوی دکتری علوم ارتباطات اجتماعی - مدرس دانشگاه و پژوهشگر  
v.hojati64@gmail.com