



مؤسسه آموزش عالی پاکستان

پایان نامه برای دریافت درجه کارشناسی ارشد رشته مدیریت بازرگانی

گرایش بازاریابی

عنوان

**بررسی رابطه بین خدمات الکترونیکی بر میزان**

**رضایتمندی مشتریان**

**مورد مطالعه: (سازمان تأمین اجتماعی استان قزوین)**

استاد راهنما

دکتر رضا شعبانزاد

استاد مشاور

دکتر محسن تراپیان

نگارنده

کیوان رحمانی

بهار ۱۳۹۶

## چکیده

هدف از تحقیق حاضر ارائه یک مدل کاربردی برای ارزیابی رابطه بین خدمات الکترونیکی بیمه تأمین اجتماعی و میزان رضایتمندی مشتریان از این خدمات در سطح بیمه تأمین اجتماعی استان قزوین است. این مدل عوامل تأثیرگذار بر خدمات الکترونیکی بیمه تأمین اجتماعی و رضایتمندی مشتریان را در نظر می‌گیرد. پس از شناسایی شاخص‌های سنجش هریک از چشم‌اندازهای سرعت پاسخگویی، عرضه خدمات به مشتریان و کنترل هزینه‌ها به طراحی پرسشنامه پرداخته و ۳۲ پرسش موردسنجش قرار گرفت. روش گردآوری اطلاعات به صورت کتابخانه‌ای، میدانی و گردآوری داده‌ها از طریق پرسشنامه انجام گرفته است. جامعه آماری تحقیق حاضر را کلیه ارباب رجوعان بیمه تأمین اجتماعی استان قزوین (با استفاده از روش تعیین حجم نمونه به صورت تصادفی) به تعداد ۳۸۴ مشتری در نظر گرفته شد. پس از تأیید روایی صوری و پایایی پرسشنامه فرضیه‌های تهیه شده به ۲ روش توصیفی و تحلیلی ارزیابی شدند. در بخش توصیفی به بیان توصیف ویژگی‌های جمعیت شناختی و وضعیت متغیرهای پژوهشی با استفاده از جداول و نمودارهای آماری پرداخته شده است و در قسمت تحلیلی از آزمون کلموگوروف\_اسمیرنف جهت تعیین نرمال بودن متغیرها و آزمون تی استیودنت جهت بررسی وضعیت موجود متغیرها و به کارگیری معادلات ساختاری با استفاده از نرم‌افزار LISREL85 و آزمون تحلیل رگرسیون جهت ارزیابی استفاده شده است. نتایج تحقیق حاضر نشان داد که بین ارائه خدمات به روش خدمات الکترونیکی و میزان رضایتمندی مشتریان بیمه تأمین اجتماعی استان قزوین در هر شش چشم‌انداز (سرعت پاسخگویی، عرضه خدمات به مشتریان، کنترل هزینه‌ها، تصویر ذهنی مشتریان از ارائه‌کنندگان، کارکنان و عوامل فیزیکی رفاهی ارتباطی) رابطه مطلوبی برقرار است.

**کلیدواژه‌ها:** بیمه الکترونیک، رضایتمندی مشتری خدمات الکترونیکی، سازمان تأمین اجتماعی

## **Abstract**

The purpose of this study is to present a functional model for assessing the relationship between social security services and social service satisfaction of these services at the social security level of Qazvin province. This model takes into account the factors affecting the electronic services of social security and customer satisfaction. After identifying the indicators for assessing each of the responsiveness, customer service and cost control perspectives, a questionnaire was designed and 32 questions were measured.

The method of collecting information is library, field and data collection through a questionnaire. The statistical population of this study was the total number of 384 clients who were considered as the total income of social security insurance in Qazvin province (using random sampling method). After verifying the formal validity and reliability of the hypotheses questionnaire, two descriptive and analytical methods were evaluated. Descriptive section describes the description of demographic characteristics and the status of research variables using statistical tables and charts. In the analytical part, the Kolmogorov-Smirnov test was used to determine the normal variables and to test the t-student to examine the status of the existing variables and to apply the structural equations using The LISREL85 software and the regression analysis test have been used for evaluation. The results of this study showed that between the provision of services by electronic services and the satisfaction of customers of social security insurance in Qazvin province in each of six perspectives responsiveness, customer service delivery, cost control, customer mental image of providers, employees and physical health welfare communication Has a good relationship.

**Keywords:** Electronic Insurance, Electronic Customer Satisfaction, Social Security Organization



**Takestan Institution of Higher Education**

A Thesis Submitted in Partial Fulfillment of the Requirements for  
the Degree of M.Sc in business management

Title

**Investigating the relationship between electronic services  
on customer satisfaction**

Supervisor

**Dr: reza shabannejad**

Advisor

**Dr: Mohsen torabian**

By

**Rahmani**

**Spring 2017**