

بررسی وضعیت رضایت بیمه‌شدگان از عملکرد دفاتر پیشخوان طرف قرارداد با استفاده از مدل

## سروکوال (Servqual)

(مطالعه موردی اداره کل بیمه سلامت استان گیلان)

مهری زنگنه<sup>۱</sup>، دکتر علی اکبری<sup>۲</sup>، دکتر سعید مهدی پور<sup>۳</sup>، سیده پروانه احمدی تولمی<sup>۴</sup>

### چکیده

**مقدمه:** همزمان با گسترش حوزه دفاتر پیشخوان دولت و طرف قرارداد بیمه سلامت ایران، با ارائه خدمات بیمه‌ای متنوع نقش بسیار مهمی در ارائه خدمت و رضایتمندی بیمه‌شدگان بر عهده دارند که این مطالعه با هدف بررسی وضعیت رضایتمندی بیمه‌شدگان از دفاتر پیشخوان طرف قرارداد استان گیلان انجام شده است.

**روش پژوهش:** در این مطالعه تحلیلی-پیمایشی، 2105 پرسشنامه‌ی استاندارد سروکوال که شامل پنج بعد در دو حیطه‌ی مربوط به ادراکات و انتظارات می‌باشد و در آن میزان شکاف کیفیت خدمات دفاتر با استفاده از تفاوت بین ادراکات و انتظارات بیمه‌شدگان از خدمات سنجیده می‌شود براساس نمونه‌گیری طبقه‌ای در بین هر یک از دفاتر بر اساس سهمیه آنان بین مراجعین توزیع شد. پرسشنامه‌ها امتیاز بندی شده و با استفاده از نرم افزار ver18spss، اطلاعات جمع‌آوری شده تجزیه و تحلیل شد.

**یافته‌ها:** بررسی میزان شکاف بین انتظارات و ادراکات بیمه‌شدگان در حیطه‌های مختلف در کل افراد بیمه شده مراجعه‌گر به دفاتر پیشخوان طرف قرارداد اداره کل بیمه سلامت استان گیلان نشان دهنده اختلاف معنی‌دار بین همه‌گویه‌ها بجز موارد اطمینان بوده است. در هیچیک از حیطه‌ها و همچنین بطور کلی تفاوت آماری معنی‌داری بین نمرات کسب شده از "میزان شکاف بین انتظارات و ادراکات" بین مردان و زنان مورد تحقیق دیده نشد اما در حیطه‌های "موارد اعتماد" و "موارد پاسخگویی" و همچنین "کلیه ابعاد" تفاوت آماری معنی‌داری بین نمرات کسب شده از "میزان شکاف بین انتظارات و ادراکات" در بین رده‌های مختلف میزان تحصیلات دیده شد (  $P=0/035$  و  $P=0/004$  و  $P=0/022$  ).

**نتیجه‌گیری:** با توجه به این که در این مطالعه نتایج بدست آمده به مقدار زیادی در ارتباط مستقیم با نیروی انسانی و عملکرد آنها در دفاتر پیشخوان استان گیلان می‌باشد، لذا توجه بیشتر به نیروی انسانی و مسائل مربوط به آن مانند آموزش مستمر، در راستای ارتقاء توانمندی‌های فنی و ارتباطی کارکنان دفاتر در ارتقا کیفیت خدمات رسانی موثر خواهد بود.

### واژه‌های کلیدی:

رضایت بیمه‌شده، سروکوال، دفاتر پیشخوان، بیمه سلامت گیلان

تاریخ پذیرش: 1396/4/25

تاریخ دریافت: 1396/2/29

<sup>1</sup> - اداره نظارت و ارزشیابی اداره کل بیمه سلامت استان گیلان

روبروی پارک شهر رشت - ساختمان اداره کل بیمه سلامت استان گیلان، ایمیل: [zmatloobi@yahoo.com](mailto:zmatloobi@yahoo.com)

<sup>2</sup> - مدیر کل بیمه سلامت استان گیلان

<sup>3</sup> - کارشناس نظارت و ارزشیابی اداره کل بیمه سلامت استان گیلان،

<sup>4</sup> - کارشناس نظارت و ارزشیابی اداره کل بیمه سلامت استان گیلان،

## مقدمه :

واگذاری خدمات قابل ارائه سازمان های دولتی به بخش خصوصی و دفاتر پیشخوان دولت با هدف کاهش تصدی ها و توسعه مشارکت مردم و تسهیل در امور جاری سازمان ها شکل گرفته است. در این راستا دفاتر پیشخوان باید وظایف خود را به درستی انجام دهند تا بتوانند به اهداف خود برسند.

رضایتمندی به عنوان شاخصی جهت بررسی کیفیت خدمات ارائه شده امروزه از اهمیت ویژه ای برخوردار است و هر سازمانی که ارائه دهنده محصول یا خدمتی به مردم است می بایست به طور دائم نظرات مشتریان خود را به صورت بازخورد داشته باشد تا نقایص آنها مشخص شده و برنامه های لازم برای اصلاح آن تدوین نماید. از طرفی کیفیت خدمات، قضاوت همه جانبه مشتری درباره ماهیت برتر خدمت نسبت به خدمات مشابه با مزیت های برجسته آن است همچنین کیفیت خدمات را میزان سازگاری سطوح مختلف خدمت با انتظارات مشتری بیان می کنند. برای شناسایی معیارهای مناسب برای ارزیابی کیفیت خدمات، داشتن بینشی فراگیر و جامع در خصوص سیستم خدمات ضروری است (1).

افزایش رضایت مراجعان و مشتریان همواره از مهم ترین دغدغه های مدیران ارشد سازمان ها است، تامین انتظارات مراجعان و ایجاد رضایت و خشنودی در آنان یکی از شاخص های ارزیابی عملکرد مدیریت و سازمان تلقی می شود لذا مدیران هوشمند همواره در تلاشند تا ضمن آگاهی از دیدگاهها و نظرات مراجعین، خود را برای دستیابی به سطوح بالاتری از رضایت مندی بازبینی کنند. سازمان های دولتی مجموعه ای متنوع از خدمات را به گروههای متعددی از شهروندان ارائه می کنند که انتظارات و توقعات متفاوتی دارند. این تنوع و تعدد خدمات و تفاوت دیدگاههای خدمت گیرندگان باعث می شود مصالحه و سازش در مورد خدمات دریافتی بسیار دشوار شود. در چنین حالتی رضایت و خشنودی مشتریان مسئله دشواری است که به سادگی قابل حصول نیست (6-1).

تابه حال تحقیقات زیادی در زمینه پایش و سنجش رضایتمندی در مراکز خدماتی سلامت و سازمانهای دیگر در داخل و خارج از کشور صورت گرفته است (7-15) اما مطالعات اندکی در مورد رضایت افراد از خدمات سلامت و بیمه واگذار شده به بخش خصوصی انجام شده است (14-22).

مدل سروکوال، رویکرد برجسته ای برای ارزیابی کمی کیفیت خدمات است. سروکوال با استفاده از رویکردی تحقیقاتی، آمار انتظارات و درک مخاطبان در خصوص هر یک از ابعاد پنج گانه و ویژگی آنها را استخراج میکند که نتیجه آن شناسایی شکاف بین انتظار و ادراک است. که به تحلیل نتایج از یکطرف از وجود شکاف و از طرف دیگر با تحلیل شکاف میتوان راهکارهای کاهش شکاف و ارتقاء کیفیت خدمات را شناسایی کرد (7).

دفاتر پیشخوان دولت و نمایندگی های طرف قرارداد بیمه سلامت ایران، با ارائه خدمات بیمه ای از قبیل، صدور، تعویض، تمدید، المثنی و ابطال دفترچه، نقش بسیار مهمی در ارائه خدمت و رضایتمندی بیمه شدگان بر عهده دارند.

از این رو بیمه سلامت جهت پویایی و توسعه سازمانی خود نیازمند اطلاع و آگاهی از نیازها و انتظارات مشتریان و استفاده کنندگان از خدمات خود است تا قادر باشد به سرعت تغییرات لازم را در جهت اهداف سازمانی و متناسب با نیازها و خواسته های بیمه شدگان و مراجعین در سازمان اعمال نماید. لذا سطح بالای دقت، سرعت و بهنگام بودن داده ها و اطلاعات در خصوص خواسته ها و نظرات بیمه شدگان و مراجعین به نمایندگی ها و دفاتر پیشخوان طرف قرارداد از کیفیت خدمات باید از اولویت های کاری در بخش بیمه گری و درآمد سازمان باشد.

## روش پژوهش:

این مطالعه تحلیلی- پیمایشی بوده که در این پژوهش به دلیل اینکه توزیع جمعیت در گروهها و طبقات مختلف متفاوت بوده از روش نمونه گیری طبقه ای استفاده شده است که ابتدا تعداد دفاتر پیشخوان دولت در هر شهرستان و جمعیت تحت پوشش

آنها جمع آوری گردیده و سپس بر اساس حجم نمونه محاسبه شده با فرمول  $Z = \frac{pq}{d^2N}$  که به تعداد 1700 نمونه برآورد گردید نمونه های هر شهرستان و به تفکیک دفاتر مشخص شد. 20٪ افزایش حجم نونه نیز به دلیل اختلاف بین طبقات در نظر گرفته شد و نهایتاً 2105 پرسشنامه‌ی استاندارد سروکوال در بین دفاتر توزیع شد. در صورتی که بر اساس تناسب با حجم طبقه برای برخی از دفاتر پیشخوان تعداد نمونه کمتر از 10 نفر بدست آمد، جهت افزایش دقت مطالعه، حداقل تعداد 20 - 10 نفر نمونه برای دفاتر مذکور در نظر گرفته شود.

در طول اجرای مطالعه و تکمیل پرسشنامه ها دقت شود که در هر دفتر پیشخوان نمونه گیری افراد به روش تصادفی انجام گردد و فردی که پرسشنامه ها را تکمیل می کند به هیچ عنوان ذینفع نباشد.

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 22 تایی تشکیل شده است که در قسمت اول طی 22 پرسش مشتری انتظارات خود و خدمات ایده آله را توصیف می نماید و در قسمت بعد نظر مشتری در مورد خدمات ارائه شده به وسیله 22 پرسش دیگر اندازه گیری می شود این پرسش ها در مقیاس 7 نقطه ای لیکرت از نقطه ی شروع 1 (کاملاً مخالف) تا نقطه ی پایانی 7 (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 5 بعد کیفیت خدمات مدل سروکوال برای 71 دفتر پیشخوان طرف قرارداد اداره کل بیمه سلامت استان گیلان 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. در نهایت پرسشنامه ها امتیاز بندی شده و با استفاده از نرم افزار `ver18spss`، اطلاعات جمع آوری شده تجزیه و تحلیل شد. شایان ذکر است برای بررسی وجود رابطه آماری میان متغیرهای مورد مطالعه از آزمون آماری پارامتریک، همچنین برای سنجش متغیرهای کمی از میانگین و انحراف معیار و جهت سنجش متغیرهای کیفی از میزان فراوانی استفاده شد.

#### یافته ها:

بررسی مشخصات فردی مراجعین بیمه شده به دفاتر پیشخوان طرف قرارداد اداره کل بیمه سلامت استان گیلان در میان 2105 مراجعین بیمه شده به دفاتر پیشخوان طرف قرارداد اداره کل بیمه سلامت استان گیلان 53/8٪ از موارد را مردان و 46/2٪ از موارد مراجعین را زنان تشکیل می دادند. بیشترین درصد مراجعین تحصیلات در حد دیپلم داشتند (39/3٪) و بیشترین صندوق مورد استفاده نیز مربوط به کارکنان دولت بود (33/5٪).

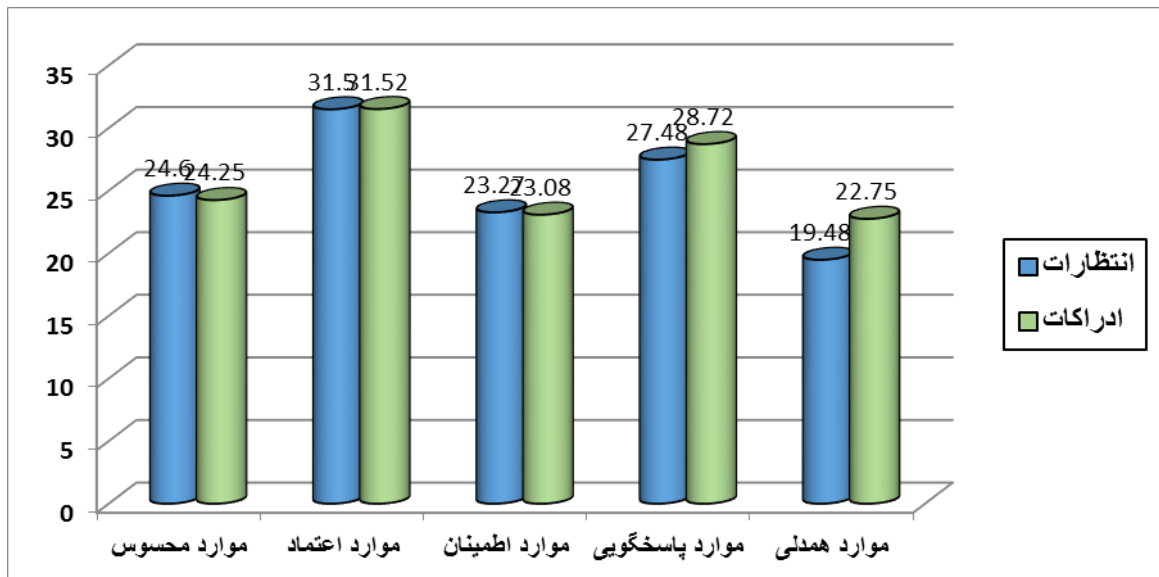
دفاتر پیشخوان مورد بررسی در این مطالعه 69 دفتر و پرسشنامه های تکمیل شده تعداد 2105 عدد بوده است. لذا بررسی فراوانی مراجعین بیمه شده به دفاتر پیشخوان طرف قرارداد در شهر های مختلف اداره کل بیمه سلامت استان گیلان مطابق پرسشنامه جمع آوری شده در آستارا 87، آستانه اشرفیه 91، املش 44، انزلی 77، تالش 180، رشت 722، رضوانشهر 37، رودبار 36، رودسر 141، سیاهکل 47، شفت 80، صومعه سرا 125، فومن 88، لاهیجان 131، لنگرود 163، ماسال 56 می باشد.

بررسی میزان شکاف بین انتظارات و ادراکات بیمه شدگان در حیطه های مختلف در کل افراد بیمه شده مراجعه گر به دفاتر پیشخوان طرف قرارداد اداره کل بیمه سلامت استان گیلان نشان دهنده اختلاف معنی دار بین همه گویه ها بجز موارد اطمینان بوده است (جدول شماره 1) (نمودار شماره 1).

جدول شماره 1) میزان شکاف بین انتظارات و ادراکات بیمه شدگان در حیطه های مختلف در کل افراد بیمه شده مراجعه گر به دفاتر پیشخوان طرف قرارداد اداره کل بیمه سلامت استان گیلان

شکاف بین انتظارات و ادراکات	نتیجه آماری	Mean ± SD		بعد (حیطه )
0/35±6/15	Z= 4/55	24/6 ±4/55	انتظارات	موارد محسوس
	P=0/0001	24/25 ±4/85	ادراکات	( 4 گویه )
-0/016 ±7/46	Z= 4/83	31/5 ±4/08	انتظارات	موارد اعتماد
	P=0/0001	31/52 ±7/07	ادراکات	( 5 گویه )
0/18 ±3/97	Z= 1/82	23/27 ±3/37	انتظارات	موارد اطمینان
	P=0/068	23/08 ±3/72	ادراکات	(4 گویه)
-1/24 ±6/51	Z= 8/19	27/48 ±6/42	انتظارات	موارد پاسخگویی
	P=0/0001	28/72 ±5/85	ادراکات	( 5 گویه )
-3/27 ±6/64	Z= 20/49	19/48 ±6/75	انتظارات	موارد همدلی
	P=0/0001	22/75 ±5/23	ادراکات	( 4 گویه )
-3/98 ±18/46	Z= 10/62	126/32 ±17/61	انتظارات	کلیه ابعاد
	P=0/0001	130/3 ±17/98	ادراکات	( 22 گویه )

با استفاده از آزمون کولموگروف اسمیرنوف مشخص گردید که در تمامی ابعاد مورد تحقیق و نمرات کسب شده در هر یک از حیطه ها ( انتظارات و ادراکات ) داده ها دارای توزیع نرمال نبوده ( $P > 0/01$ ) و جهت مقایسه نمرات انتظارات و ادراکات کسب شده از پرسشنامه از آزمون ناپارامتریک Wilcoxon استفاده شد.



نمودار شماره 1) بررسی میزان شکاف بین انتظارات و ادراکات بیمه شدگان در حیطه های مختلف در کل افراد بیمه شده مراجعه گر به دفاتر پیشخوان طرف قرارداد اداره کل بیمه سلامت استان گیلان

در هیچیک از حیطه ها و همچنین بطور کلی تفاوت آماری معنی داری بین نمرات کسب شده از "میزان شکاف بین انتظارات و ادراکات" بین مردان و زنان مورد تحقیق دیده نشد (همگی  $P < 0/05$ ). در حیطه های "موارد اعتماد" و "موارد پاسخگویی" و همچنین "کلیه ابعاد" تفاوت آماری معنی داری بین نمرات کسب شده از "میزان شکاف بین انتظارات و ادراکات" در بین رده های مختلف میزان تحصیلات دیده می شود (  $P = 0/035$  و  $P = 0/004$  و  $P = 0/022$  ).

در مورد اختلاف بین شهرستانهای ارائه دهنده خدمت در این پژوهش پنج فرضیه مطرح شده بود. اولین فرضیه این بود که بین انتظارات و ادراکات بیمه شدگان در بعد موارد محسوس تفاوت معنی داری وجود ندارد.

نتایج آزمون نشان دهنده آن است دفاتر پیشخوان طرف قرارداد اداره کل بیمه سلامت استان گیلان در شهرستان های آستارا، آستانه اشرفیه، رشت، رضوانشهر، رودبار، رودسر، شفت، فومن، ماسال تفاوت آماری معنی داری بین نمرات کسب شده از "میزان شکاف بین انتظارات و ادراکات" در حیطه "موارد محسوس" را نشان داد.

فرضیه دوم، بین انتظارات و ادراکات بیمه شدگان در بعد موارد اعتماد تفاوت معنی داری وجود ندارد. نتایج آزمون نشان دهنده آن است که در دفاتر پیشخوان طرف قرارداد اداره کل بیمه سلامت استان گیلان در شهرستان های آستارا، انزلی، تالش، رشت، رودبار، صومعه سرا تفاوت آماری معنی داری بین نمرات کسب شده از "میزان شکاف بین انتظارات و ادراکات" در حیطه "موارد اعتماد" را نشان داد.

فرضیه سوم، بین انتظارات و ادراکات بیمه شدگان در بعد موارد اطمینان تفاوت معنی داری وجود ندارد. نتایج آزمون نشان دهنده آن است که در دفاتر پیشخوان طرف قرارداد اداره کل بیمه سلامت استان گیلان در شهرستان های رشت، رودبار، شفت، صومعه سرا، فومن، لاهیجان، لنگرود تفاوت آماری معنی داری بین نمرات کسب شده از "میزان شکاف بین انتظارات و ادراکات" در حیطه "موارد اطمینان" وجود داشته است.

فرضیه چهارم، بین انتظارات و ادراکات بیمه شدگان در بعد موارد پاسخگویی تفاوت معنی داری وجود ندارد. دفاتر پیشخوان طرف قرارداد اداره کل بیمه سلامت استان گیلان در شهرستان های تالش، رشت، رودبار، صومعه سرا، فومن، لنگرود تفاوت

آماری معنی داری بین نمرات کسب شده از "میزان شکاف بین انتظارات و ادراکات" در حیطه "موارد پاسخگویی" را نشان داد ( $p < 0/05$ ).

فرضیه پنجم، بین انتظارات و ادراکات بیمه‌شدگان در بعد موارد همدلی تفاوت معنی‌داری وجود ندارد. دفاتر پیشخوان طرف قرارداد اداره کل بیمه سلامت استان گیلان در شهرستان‌های املش، انزلی، تالش، رشت، رودبار، رودسر، شفت، صومعه سرا، فومن، لنگرود تفاوت آماری معنی داری بین نمرات کسب شده از "میزان شکاف بین انتظارات و ادراکات" در حیطه "موارد همدلی" را نشان داد.

### بحث و نتیجه گیری:

همزمان با گسترش حوزه‌ی تجاری و اقتصادی بخش خدمات، نیاز به مدیریت کیفیت فراگیر در این بخش بیش از پیش مطرح گردید. هرچند موانعی چون فناپذیر بودن خدمت، تفکیک ناپذیری خدمت از خدمت‌دهنده و زمان و مکان ارائه آن، وابستگی کیفیت را به موارد نسبی و مبهم بیشتر و بنابراین اندازه‌گیری آن بسیار پیچیده تر می‌شود. و لیکن تلاش‌های دانشمندانی چون پاراسورامان و زیت‌هامل در شناسایی و معرفی ابعاد و مولفه‌های کیفی، راه را برای اندازه‌گیری کیفیت در سازمان‌های خدماتی هموار ساخت (7). از طرف دیگر، واگذاری خدمات قابل ارائه سازمان‌های دولتی به بخش خصوصی و دفاتر پیشخوان دولت با هدف کاهش تصدی‌ها و توسعه مشارکت مردم و تسهیل در امور جاری سازمان‌ها شکل گرفته است. در این راستا دفاتر پیشخوان باید وظایف خود را به درستی انجام دهند تا بتوانند به اهداف خود برسند.

مطالعه فعلی نشان‌دهنده میزان شکاف معنی‌دار بین انتظارات و ادراکات بیمه‌شدگان در حیطه‌های مختلف در کل افراد بیمه شده مراجعه‌گر به دفاتر پیشخوان طرف قرارداد اداره کل بیمه سلامت استان گیلان بوده است.

تابه حال تحقیقات زیادی در زمینه پایش و سنجش رضایتمندی در مراکز خدماتی در داخل و خارج از کشور صورت گرفته است (7-15) که درصد متفاوت رضایتمندی در آنها دیده شد. در مطالعه منتظری و همکاران (21) رضایت از ارائه خدمات پزشکی خانواده از 61٪ تا 85٪ متفاوت بوده است. در مطالعه ساعی و همکاران (23) مجموع میزان رضایت افراد تحت پوشش از خدمات بیمه‌ای و درمانی در حد متوسط روبه پایین مشاهده گردید. در مطالعه کریم بیگی (11) نتایج این بود که 57/99 درصد از پاسخگویان از نحوه دریافت خدمت رضایت داشته و 42/1 درصد از نحوه ارائه خدمات رضایت نداشته‌اند. در مطالعات دیگر نیز همانند مطالعه مقبل (18)، حقیقی (4)، میرغفوری (19) و حیدر نیا (16) همگی حاکی از وجود شکاف بین کیفیت خدمات با انتظارات و ادراک مشتریان بوده است. همچنین در این مطالعات کیفیت خدمت ارائه شده، فرایند ارائه‌ی خدمت، سطح مهارت‌ها و تجربه کادر پزشکی، ارتباطات تبادل اطلاعات، کیفیت محیط بیمارستان، کیفیت تجهیزات و امکانات پزشکی بر رضایت بیماران تاثیرگذار بودند. سطح تحصیلات نیز در پاره‌ای از مطالعات از عوامل موثر بر رضایتمندی بوده که در این مطالعه نیز چنین چیزی دیده شد. نهایتاً با توجه به یافته‌های پژوهش انجام شده موارد زیر پیشنهاد می‌گردد:

- 1- با توجه به این که در این مطالعه نتایج بدست آمده به مقدار زیادی در ارتباط مستقیم با نیروی انسانی و عملکرد آنها در دفاتر پیشخوان استان گیلان می‌باشد، لذا توجه بیشتر به نیروی انسانی و مسائل مربوط به آن مانند آموزش مستمر، در راستایی ارتقاء توانمندی‌های فنی و ارتباطی کارکنان دفاتر در ارتقا کیفیت خدمات رسانی موثر خواهد بود.
- 2- الزام دفاتر به تهیه و به روز کردن امکانات فیزیکی و محسوسات دفتر همچون آراستگی، دکوراسیون، اثاثیه و ملزومات مربوط به انجام کار در مقاطع زمانی مختلف.
- 3- تشویق دفاتر پیشخوان برتر جهت ایجاد رقابت بیشتر و بهتر در راستای ارتقاء توانمندسازی آن‌ها و ارائه خدمات مناسب و به موقع به بیمه‌شدگان.

- 4- ضرورت تدوین دوره های آموزشی مرتبط با شغل و افزایش معلومات و توانایی ها، مهارت، کارایی نیروی انسانی و تکریم ارباب رجوع و پاسخگویی
- 5- پژوهش حاضر با استفاده از دیدگاه بیمه شدگان انجام شده است، به نظر می رسد پژوهشی با استفاده از نظرات و دیدگاه مدیران و کارکنان می تواند مکملی برای انجام پژوهش در این زمینه باشد.
- 6- لزوم بررسی رضایت مندی بیمه شدگان به صورت منطقه ای و مقایسه آن با پژوهش های استان ها.
- 7- پژوهشی در زمینه، بررسی عوامل مؤثر در رضایتمندی می تواند با رویکردی بین رشته ای انجام گیرد، که هم عوامل مدیریتی روان شناختی، و جامعه شناختی و سایر عوامل آموزشی، عوامل فردی عوامل فرهنگی، اجتماعی، فرآیندی و ساختاری در آن تأثیرگذار باشد.

#### منابع و مآخذ:

- 1- الوانی، سید مهدی، مدیریت عمومی، تهران: نشر نی، 1373.
- 2- الوانی، سید مهدی و دانایی فرد، حسن، ()، گفتارهایی در فلسفه تئوری سازمان دولتی، تهران: 1380؛ انتشارات صفار، چاپ اول.
- 3- پورکاظمی، محمد حسین. صمصامی، حسین ابراهیمی قوام آبادی، خدیجه. اندازه گیری کارایی و بهره وری شرکت های بیمه دولتی و خصوصی با استفاده از تکنیک تحلیل پوششی داده ها و شاخص مالم کوئیسیت، پژوهشنامه بیمه (صنعت بیمه سابق)، 1390؛ سال بیست و ششم، شماره 4، شماره مسلسل 104، صص 1-26.
- 4- حقیقی، محمد و نظری، محسن و مومنی، منصور و ابراهیمی داریانی، شهرزاد. بررسی رضایت مشتریان بیمارستان های مناطق یک و دو شهر تهران، مجله علمی دانشگاه علوم پزشکی قزوین، 1392، سال هفدهم، شماره 3، صص 43-47.
- 5- Hayes, Jenny & Frances Dredge .Managing Customer Service, USA: Gower Publishing, Ltd., 1998.
- 6- Yuan-HoChen . The service quality and consumer behaviour analysis in Taiwan. Procedia - Social and Behavioral Sciences, 2011, Volume 25, Pages 16-24 .
- 7- دموردی، داریوش و فرید، داریوش. ارزیابی و تجزیه و تحلیل عوامل مؤثر بر رضایت سرمایه گذاران به عنوان مشتریان شرکت های کارگزاری بورس اوراق بهادار تهران، نشریه مدیریت بازرگانی دانشگاه تهران، 1390، دوره 3، شماره 8، صص 61-80.
- 8- سلطان پناه، هیرش و خاکسار، منصور و قصری، کامبیز. مقایسه انتظارات و ادراکات مشتریان از عملکرد شرکت مخابرات کردستان با استفاده از مدل سروکوال. فصلنامه فراسوی مدیریت، 1389، سال چهارم، شماره 14، صص 72-72.
- علی حسینی، مرتضی نیکوخوی، حمیدرضا داداشی. بررسی میزان رضایت مندی مشتریان از بخش غیردولتی در سه ماهه سوم سال 1388، تهران، کارنامه مطالعات کاربردی محدود سازمان بیمه خدمات درمانی (1388-1389)، جلد دوم. آذر. 1388.
- 12- فردوسی، مسعود و محمدزاده، مریم. نشریه مدیریت اطلاعات، 1384، دوره 2، شماره 1، صص 17-24.
- 10- فرید، داریوش و زارع احمدآبادی، حبیب و دهقان تفتی، محمدعلی و خان بیوکی، روح اله. تجزیه و تحلیل کیفیت خدمات دفاتر کارگزاری ها با استفاده از مدل سروکوال، نشریه کاوش های مدیریت بازرگانی، 1388، سال اول، شماره دوم، صص 108-89.
- 11- کریم بیگی، فرزاد. بررسی میزان رضایتمندی مراجعین به بخش خصوصی صدور دفترچه در بهمن 88 شهر ایلام. کارنامه مطالعات کاربردی محدود سازمان بیمه خدمات درمانی (1388-1389)، جلد اول. 1388.

12-Alves, A. R. & A. Vieira (2006); SERVQUAL as a Marketing Instrument to Measure Service Quality in Higher Education Institutions ; Second International Conference: Product Management Challenges of the Future , Poznan, Poland- May 18-20.

13- Arambewela, R. & J. Hall (2006); A Comparative Analysis of International Education Satisfaction Using SERVQUAL : Journal of Services Research, Vol. 6, July, pp. 141-163.

14-Oliveira,o & Ferrera,e.(2009) "Adaptation and application of the SERVQUAL scale in higher education. POMS 20th Annual Conference Orlando, Florida U.S.A.May 1 to May 4, 2008.

15- Okumufi A& Duygun A .services quality measurement on education services Marketing and relationship between perceived service quality and student satisfaction.Anadolu University Journal of Social Sciences, 2008,Vol 8, No 2: 17-38.

16-حیدرنیا، محمدعلی و ریاضی اصفهانی، سهند و ابدی، علیرضا و محسنی، مریم. بومی سازی و بررسی اعتبار و پایایی پرسشنامه سروکوال جهت بررسی کیفیت خدمات بیمارستانی، مجله پژوهشی در پزشکی دانشگاه علوم پزشکی و خدمات بهداشتی درمانی شهید بهشتی، 1393، دوره 38، شماره 2، صص 98-105.

-کاظمی کسمایی، حسین. دو مدل پیشنهادی جهت اندازه‌گیری کارایی فنی شرکت های بیمه، نشریه صنعت بیمه، 1383، ش 74، صص 30-40.

18- مقبل با عرض، عباس، محمدی، علی. بررسی کیفیت خدمات ارائه شده در مراکز خدمات درمانی استان فارس، مجله علوم اجتماعی و انسانی دانشگاه شیراز، 1382، دوره 19، شماره 2، صص 29-20.

19-میرغفوری، حبیب اله و زارع احمدآبادی، حبیب. تجزیه و تحلیل کیفیت خدمات مراکز درمانی با استفاده از مدل سروکوال در بیمارستان شهید رهنمون یزد، مجله دانشگاه علوم پزشکی و خدمات بهداشتی درمانی شهید صدوقی یزد، 1386، دوره پانزدهم، شماره 2، صص 84-92.

18-مهدوی، محمدصادق. عوامل موثر بر رضایت زن و شوهر، چاپ اول، تهران: ناشر مبتکران، 1375.

20- نیاکان لاهیجی، نازیلا. بررسی عوامل موثر بر رضایت مشتریان در بیمه های زندگی، نشریه تازه های بیمه، 1390، شماره 174، صص 4-18.

21- منتظری، علی. بررسی رضایت مندی بیمه شدگان روستایی تحت پوشش سازمان بیمه خدمات درمانی و آرایه خدمات در طرح نظام ارجاع و پزشک خانواده، کارنامه مطالعات کاربردی محدود سازمان بیمه خدمات درمانی (1388-1389)، جلد دوم، 1388.

22- Eling, M & Luhn, M. Efficiency in the international insurance industry: a cross-country comparison, Journal of Banking & Finance, 2010, vol. 34, no. 7.

23- ساعی ارسی ایرج، خسروی هدایت. بررسی عوامل موثر بر رضایت مندی بیمه شدگان اصلی، از حمایت ها و خدمات بیمه ای و درمانی (مطالعه موردی تامین اجتماعی شهرستان خرم آباد در سال 1389). علوم رفتاری : پاییز 1389، دوره 2، شماره 5؛ از صفحه 75 تا صفحه 98.