

بررسی کیفیت خدمات دفترهای نمایندگی بیمه کشاورزی استان گیلان با بهره‌گیری از مدل سروکوال

پیمان عبداللهی فر*، محمدصادق اللهیاری**، دکتر سیدابوالفضل جوادیان***

چکیده

هدف کلی این پژوهش، شناسایی تفاوت میزان انتظارات و ادراکات شالیکاران بیمه‌گذار صندوق بیمه کشاورزی از خدمات دریافتی و بر آن اساس، بررسی کیفیت خدمات دفترهای نمایندگی بیمه کشاورزی استان گیلان با بهره‌گیری از مدل سروکوال (SERVQUAL یا service quality model) است. روش تحقیق به کار رفته در این پژوهش، از نوع توصیفی-پیمایشی، و جامعه آماری نیز، دربردارنده شالیکاران بیمه‌گذاری بوده است که حداقل سه سال سابقه بیمه‌گذاری داشته و بیمه‌نامه زراعت برنج خود را در یکی از ۲۸ دفتر نمایندگی بیمه کشاورزی استان گیلان خریداری کرده باشند ($N=68500$). برای محاسبه حجم نمونه آماری هم، از جدول حداقل حجم نمونه بارتلت و همکاران (۲۰۰۱) استفاده شده است ($n=382$). همچنین، روش نمونه‌گیری برای انتخاب نمونه‌ها و شیوه پرسشنامه استاندارد سروکوال نیز برای جمع‌آوری داده‌ها به کار رفته است. روایی پرسشنامه نیز، به تأیید چند تن از کارشناسان مربوط رسیده و برای بررسی پایایی هم، از آلفای کرونباخ ($\alpha=0.87$) استفاده شده است. به منظور تجزیه و تحلیل داده‌ها، متناسب با مقیاس داده‌ها و هدفها و پرسشهای پژوهش، از آماره‌های توصیفی و استنباطی (آزمونهای t و فریدمن) بهره‌گرفته شده است. نتایج به دست آمده از این پژوهش نشان داد که بیشترین میزان نارضایتی در ابعاد اطمینان و همدلی است؛ هرچند که شکاف دیده شده، بسیار ناچیز به نظر می‌رسد. در زمینه‌های دیگر، یعنی امکانات و تجهیزات فیزیکی، تضمین و مسئولیت‌پذیری ادراکات آنها بیشتر از انتظاراتشان است که نشان‌دهنده رضایت آنان از کیفیت خدمات دریافتی است. در نگاهی کلی، ادراکات شالیکاران بیمه‌گذار، بیشتر از انتظارات آنهاست؛ به دیگر سخن، نمایندگیهای بیمه کشاورزی استان در کل توانسته‌اند، در پنج مؤلفه مورد نظر مدل سروکوال، انتظارات آنها را برآورده سازند؛ هرچند در بعضی از مؤلفه‌ها، شکافی جزئی دیده می‌شود.

کلیدواژه‌ها:

انتظارات و ادراکات، کیفیت خدمات، بیمه کشاورزی، نمایندگی بیمه، شالیکاری، مدل سروکوال.

* کارشناس ارشد مدیریت کشاورزی، دانشگاه آزاد اسلامی واحد رشت

** گروه مدیریت کشاورزی، دانشگاه آزاد اسلامی واحد رشت

*** عضو هیئت مدیره صندوق بیمه کشاورزی ایران