



نقش حق بیمه پرداختی

در رضایت بیمه‌شدگان اجباری

دکتر علی اخوان قنادی، هدیه علی نقی خانی

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

نقش حق بیمه پرداختی در رضایت بیمه‌شدگان اجباری

تالیف:

دکتر علی اخوان قنادی

عضو هیات علمی دانشگاه آزاد اسلامی واحد نراق

هدیه علی نقی خانی



انتشارات موجک



سرشناسه : اخوان قنادی، علی، ۱۳۴۷ -

عنوان و نام پدیدآور : نقش حق بیمه پرداختی در رضایت بیمه‌شدگان اجباری / تالیف علی اخوان قنادی، هدیه علی نقی‌خانی.

مشخصات نشر : تهران: انتشارات موجک، ۱۳۹۷.

مشخصات ظاهری : ۷۷ ص.: جدول، نمودار.

شابک : ۵-۲۹-۹۹۴-۶۰۰-۹۷۸، ۲۲۰۰۰۰ ریال

وضعیت فهرست نویسی : فیا

موضوع : سازمان تامین اجتماعی

موضوع : حق بیمه -- ایران -- نمونه پژوهی

موضوع : Insurance Premiums -- Iran -- Case studies

موضوع : بیمه‌شدگان -- ایران -- نمونه پژوهی

موضوع : Social security beneficiaries -- Iran -- Case studies

موضوع : مصرف‌کنندگان -- ایران -- رضایت -- نمونه پژوهی

موضوع : Consumer satisfaction-- Iran -- Case studies

شناسه افزوده : علی نقی‌خانی، هدیه، ۱۳۵۳ -

رده بندی کنگره : ۱۳۹۷ ن ۳ الف / HG ۸۰۶۵

رده بندی دیویی : ۳۶۸/۰۱۱

شماره کتابشناسی ملی : ۵۲۹۲۹۸۶

انتشارات موجک



تلگرام : ۰۹۳۶۳۰۳۱۲۵۸ - ۰۹۰۱۷۶۷۲۵۰۲ کانال: telegram.me/mojak1

تلفن مرکز پخش : ۰۲۶۳۲۴۰۳۵۱۶ - ۰۲۶۳۲۴۰۳۵۱۳ - ۰۲۱۶۶۱۲۷۵۹۳

ایمیل : mojakpublication@yahoo.com

سایت فروشگاه کتاب: www.mojak.ir

عنوان : نقش حق بیمه پرداختی در رضایت بیمه‌شدگان اجباری

تالیف : دکتر علی اخوان قنادی، هدیه علی نقی‌خانی

طراح جلد : سیده زهرا روشنایی

مشخصات ظاهری : ۷۷ صفحه، قطع وزیری

چاپ اول : تابستان ۱۳۹۷، تیراژ : ۵۰۰ جلد

قیمت : ۲۲۰۰۰۰ ریال، شابک : ۵-۲۹-۹۹۴-۶۰۰-۹۷۸

حقوق چاپ و نشر برای ناشر محفوظ است.

تقدیم به

همسر مهربانم

که در تمام طول تحصیل همراه و همگام من بوده است.

فهرست مطالب

صفحه

عنوان

..... ۱	سخن مولفان
..... ۳	بخش اول: رضایت مشتری و نظام تأمین اجتماعی
..... ۵	فصل اول: رضایت مشتری
..... ۵	۱-۱ مقدمه
..... ۵	۲-۱ رضایت مشتری
..... ۷	۳-۱ ابعاد رضایت مشتری
..... ۸	۴-۱ جهت گیری مشتری
..... ۹	۵-۱ مدل های شکل گیری رضایت مشتری
..... ۹	۱-۵-۱ مدل رضایت مندی مشتری سوئدی
..... ۹	۲-۵-۱ مدل شاخص رضایت مشتری در آمریکا
..... ۱۰	۳-۵-۱ مدل شاخص رضایت مشتری در اروپا
..... ۱۱	فصل دوم: نظام تأمین اجتماعی در جهان
..... ۱۱	۱-۲ تعریف نظام تأمین اجتماعی
..... ۱۲	۲-۲ تأمین اجتماعی در جهان
..... ۱۲	۳-۲ تاریخچه تأمین اجتماعی در جهان
..... ۱۴	۴-۲ راهبردهای نظام تأمین اجتماعی در جهان امروز

۱۵..... ۱-۴-۲ راهبردهای بیمه‌ای

۱۶..... ۲-۴-۲ راهبردهای حمایتی یا غیر بیمه‌ای

۱۷..... ۳-۴-۲ راهبردهای امدادی

فصل سوم: سازمان تأمین اجتماعی در ایران ۱۹

۱۹..... ۱-۳ تأمین اجتماعی در ایران

۱۹..... ۲-۳ تأمین اجتماعی در ایران باستان

۲۱..... ۳-۳ مبانی نظری تأمین اجتماعی

فصل چهارم: رفاه اجتماعی ۲۵

۲۵..... ۱-۴ مفهوم رفاه اجتماعی

۲۶..... ۲-۴ چشم‌اندازهای اصلی رفاه

۲۷..... ۳-۴ خدمات و حمایت‌های سازمان تأمین اجتماعی

فصل پنجم: تحقیقات نقش بیمه در رفاه اجتماعی ۲۹

بخش دوم: مطالعه موردی (تأثیر حق بیمه پرداختی بر رضایت بیمه‌شدگان اجباری

شعبه ۱۳ شهر تهران از خدمات سازمان تأمین اجتماعی با تأکید بر بهبود رفاه

خانوار) ۳۳

فصل ششم: کلیات ۳۵

۳۵..... ۱-۶ مقدمه

۳۵..... ۲-۶ بیان مسئله

۳۶..... ۳-۶ اهمیت مسئله

۳۷..... ۴-۶ اهداف

- ۳۷..... فرضیه‌ها ۵-۶
- ۳۸..... مدل مفهومی ۶-۶
- ۳۹..... تعاریف مفهومی متغیرها ۷-۶

فصل هفتم: روش و ابزار ۴۳

- ۴۳..... مقدمه ۱-۷
- ۴۴..... روش تحقیق ۲-۷
- ۴۵..... جامعه آماری ۳-۷
- ۴۵..... نمونه آماری ۴-۷
- ۴۵..... روش نمونه‌گیری ۵-۷
- ۴۶..... ابزار تحقیق ۶-۷
- ۴۷..... روایی و پایایی ابزار ۷-۷
- ۴۹..... روش گردآوری داده‌ها ۸-۷
- ۴۹..... روش‌های آماری مورد استفاده ۹-۷

فصل هشتم: تجزیه و تحلیل داده‌ها ۵۱

- ۵۱..... یافته‌های توصیفی متغیرهای جمعیت شناختی ۱-۸
- ۵۴..... میانگین و انحراف معیار متغیرها ۲-۸
- ۵۵..... نتایج آزمون کولموگروف-اسمیرنوف ۳-۸
- ۵۶..... تحلیل عاملی تأییدی ۴-۸
- ۵۷..... مدل اندازه‌گیری متغیرها ۵-۸
- ۵۹..... بررسی فرضیه‌ها ۶-۸

فصل نهم: نتیجه‌گیری و پیشنهادها ۶۹

- ۶۹..... مقدمه ۱-۹

۷۰..... ۲-۹ تحلیل فرضیه‌ها

۷۲..... ۳-۹ نتیجه‌گیری کلی

۷۳..... ۴-۹ مقایسه نتایج کتاب با مطالعات قبلی

۷۳..... ۵-۹ پیشنهادها

۷۵..... منابع

۷۵..... منابع فارسی

۷۶..... منابع لاتین

سخن مولفان

امروزه صنایع خدماتی نقش اساسی و مهمی در رشد و توسعه اقتصادی کشور دارند، در این میان نقش و جایگاه صنعت بیمه به عنوان یک صنعت حمایت کننده بر هیچ کس پوشیده نیست. سازمان تأمین اجتماعی با بیش از نیم قرن سابقه فعالیت، به واسطه بیشترین ارتباط با بدنه جمعیتی کشور، گسترده ترین نهاد در عرصه نظام بیمه های اجتماعی محسوب می شود. آنچه مسلم است رضایت مندی و رفاه بیمه شدگان یکی از اهداف مهم سازمان تأمین اجتماعی می باشد.

هدف اصلی کتاب حاضر بررسی تأثیر حق بیمه پرداختی بر رضایت بیمه شدگان از خدمات سازمان تأمین اجتماعی با تأکید بر بهبود رفاه خانوار می باشد. کتاب حاضر توصیفی و روش آن پیمایشی است. جامعه آماری تحقیق بیمه شدگان اجباری شعبه ۱۳ شهر تهران می باشند. جهت آزمون فرضیه های تحقیق از آزمون t تک نمونه ای به کمک نرم افزار SPSS استفاده گردیده است. جمع بندی و نتیجه گیری آزمون فرضیه های تحقیق نشان می دهد حق بیمه پرداختی بر رضایت بیمه شدگان از خدمات سازمان تأمین اجتماعی تأثیر معنی داری دارد و کلیه فرضیه های تحقیق پذیرش می گردد. به عبارت دیگر حق بیمه پرداختی توسط بیمه شده رضایت وی را از خدمات ارائه شده تأمین نموده و باعث بهبود رفاه ایشان گردیده است.

شیوه سازماندهی کتاب حاضر به صورت زیر می باشد.

این کتاب به دو بخش تقسیم خواهد شد. بخش اول شامل مباحث آموزشی در زمینه رضایت مشتری و نظام تأمین اجتماعی می باشد. بخش اول شامل فصول زیر می باشد:

فصل اول: رضایت مشتری

فصل دوم: نظام تأمین اجتماعی در جهان

فصل سوم: سازمان تأمین اجتماعی در ایران

فصل چهارم: رفاه اجتماعی

فصل پنجم: تحقیقات نقش بیمه در رفاه اجتماعی

در بخش دوم تأثیر حق بیمه پرداختی بر رضایت بیمه‌شدگان اجباری شعبه ۱۳ شهر تهران از خدمات سازمان تأمین اجتماعی با تأکید بر بهبود رفاه خانوار بررسی خواهد شد. بخش دوم شامل فصول زیر می‌باشد:

فصل ششم: کلیات

فصل هفتم: روش و ابزار

فصل هشتم: تجزیه و تحلیل داده‌ها

فصل نهم: نتیجه‌گیری و پیشنهادها

در پایان، بر خود لازم می‌دانیم از همه عزیزانی که در مراحل گوناگون آماده‌سازی این کتاب ما را یاری نموده‌اند، صمیمانه تقدیر و تشکر نمائیم.

دکتر علی اخوان قنادی، هدیه علی نقی خانی

تابستان ۱۳۹۷

امروزه صنایع خدماتی نقش اساسی و مهمی در رشد و توسعه اقتصادی کشور دارند، در این میان نقش و جایگاه صنعت بیمه به عنوان یک صنعت حمایت‌کننده بر هیچ‌کس پوشیده نیست. سازمان تأمین اجتماعی با بیش از نیم قرن سابقه فعالیت، به واسطه بیشترین ارتباط با بدنه جمعیتی کشور، گسترده‌ترین نهاد در عرصه نظام بیمه های اجتماعی محسوب می‌شود. آنچه مسلم است رضایت‌مندی و رفاه بیمه‌شدگان یکی از اهداف مهم سازمان تأمین اجتماعی می‌باشد.