

کیفیت خدمات یکی از مهمترین عواملی است که می تواند موفقیت سازمان را بخصوص در سازمان های خدماتی تضمین کند و از آنجاییکه کیفیت خدمات بسیار تاثیر پذیر از درک مشتریان در زمان انتظار خدمات است، کاهش زمان انتظار نقش مهمی در کسب موفقیت دارد . در سازمان های خدماتی بیمه ای که توجه به زمان انتظار در آن از اهمیت ویژه ای برخوردار است ، بررسی عوامل کاهنده زمان انتظار در زمینه پرداخت خسارت بسیار حیاتی می باشد . بنابراین، هدف اصلی این تحقیق بررسی عوامل کاهنده زمان انتظار پرداخت خسارت با رویکرد سروکوال در شرکت بیمه آتیه سازان استان گیلان است. این پژوهش از نظر هدف کاربردی و از نظر نوع گردآوری داده ها از نوع تحقیقات توصیفی است . روش نمونه گیری در این تحقیق از نوع نمونه غیراحتمالی در دسترس می باشد که از میان کارکنان شرکت بیمه آتیه سازان در استان گیلان انتخاب شده اند . برای جمع آوری اطلاعات در این تحقیق از پرسشنامه ی استاندارد استفاده شده است و کلیه ی مراحل تحلیل داده ها از طریق نرم افزار اس پی اس می باشد. نتیجه ی تحقیق حاکی از تایید همه فرضیه های تحقیق می باشد.

واژگان کلیدی : کیفیت خدمات، زمان انتظار پرداخت خسارت، بیمه آتیه سازان، روش سروکوال.