ჯანმრთელობის დაზღვევის ციფრული სერვისების გამოყენებაზე გავლენის მქონე ფაქტორები და მომხმარებელთა გამოცდილება საქართველოს კერძო სადაზღვევო სექტორში

თამარ ღუღუნიშვილი

სამაგისტრო ნაშრომი წარდგენილია ილიას სახელმწიფო უნივერსიტეტის ბიზნესის, ტექნოლოგიისა და განათლების ფაკულტეტზე ჯანდაცვის პოლიტიკისა და მენეჯმენტის მაგისტრის აკადემიური ხარისხის მინიჭების მოთხოვნების შესაბამისად

ჯანდაცვის პოლიტიკა და მენეჯმენტი

სამაგისტრო ნაშრომის სამეცნიერო ხელმძღვანელი:

ეკა პაატაშვილი

ილიას სახელმწიფო უნივერსიტეტი

თბილისი, 2026

განაცხადი

როგორც წარდგენილი სადისერტაციო ნაშრომის ავტორი, ვაცხადებ, რომ ნაშრომი წარმოადგენს ჩემს ორიგინალურ ნამუშევარს და არ შეიცავს სხვა ავტორების მიერ აქამდე გამოქვეყნებულ, გამოსაქვეყნებლად მიღებულ ან დასაცავად წარდგენილ მასალებს, რომლებიც ნაშრომში არ არის მოხსენიებული ან ციტირებული სათანადო წესების შესაბამისად.

თამარ ღუღუნიშვილი

20.06.2026

აბსტრაქტი

ციფრული ტექნოლოგიების განვითარებამ ჯანმრთელობის დაზღვევის სფეროში მომსახურების მიწოდებისა და მომხმარებლებთან ურთიერთობის ფორმები მნიშვნელოვნად შეცვალა. სადაზღვევო სექტორში მობილური აპლიკაციებისა და ვებპორტალების დანერგვამ მომხმარებლებს საშუალება მისცა, სხვადასხვა სადაზღვევო მომსახურება უფრო სწრაფად და მარტივად, დისტანციური არხების საშუალებით მიიღონ. თუმცა, ციფრული სერვისების ხელმისაწვდომობა ავტომატურად არ უკავშირდება მათ აქტიურ გამოყენებასა და დადებით მომხმარებლურ გამოცდილებას. აღნიშნული პროცესი დაკავშირებულია არაერთ ტექნოლოგიურ, ორგანიზაციულ და ქცევით ფაქტორთან, რაც ჯანმრთელობის დაზღვევის სფეროში ციფრული სერვისების გამოყენების განმსაზღვრელი გარემოებების შესწავლას განსაკუთრებით აქტუალურს ხდის.

წინამდებარე კვლევის მიზანს წარმოადგენდა საქართველოში ჯანმრთელობის დაზღვევის ციფრული სერვისების გამოყენებასთან დაკავშირებული ფაქტორების, მომხმარებელთა გამოცდილებისა და კმაყოფილების შეფასება. კვლევა განხორციელდა რაოდენობრივი, კროს-სექციური დიზაინის ფარგლებში. მონაცემები შეგროვდა სტრუქტურირებული ონლაინ კითხვარის გამოყენებით, ხოლო საბოლოო ანალიზში ჩართული იყო 184 ვალიდური კითხვარი. კვლევის თეორიულ საფუძველს წარმოადგენდა ტექნოლოგიის მიღების მოდელი (Technology Acceptance Model - TAM), ტექნოლოგიის გამოყენებისა და მიღების ერთიანი თეორია (UTAUT), ელექტრონული მომსახურების ხარისხის შეფასების მოდელი (E-S-QUAL) და

ელექტრონული მომსახურების აღდგენის ხარისხის მოდელი (E-RecS-QUAL). მონაცემთა ანალიზის პროცესში გამოყენებულ იქნა აღწერითი სტატისტიკა, სანდოობის ანალიზი, კორელაციური ანალიზი, ჯგუფებს შორის შედარებითი ანალიზი და მრავალცვლადიანი რეგრესია.

კვლევის შედეგებმა აჩვენა, რომ ჯანმრთელობის დაზღვევის ციფრულ სერვისებს მომხმარებელთა მნიშვნელოვანი ნაწილი აქტიურად იყენებს, ხოლო ყველაზე ფართოდ გამოყენებულ ციფრულ არხს მობილური აპლიკაცია წარმოადგენს. კვლევის ფარგლებში შემოწმებული ხუთი ჰიპოთეზიდან ოთხს მხარი დაუჭირა მიღებულმა შედეგებმა. გამოვლინდა, რომ ციფრული სერვისების გამოყენება დაკავშირებულია გამოყენების აღქმულ სიმარტივესთან, აღქმულ სარგებლიანობასთან, მომსახურების ხარისხთან, მონაცემთა უსაფრთხოებისა და კონფიდენციალურობის აღქმასთან. ამასთან, არამომხმარებელთა ჯგუფში ციფრული სერვისების გამოყენების ძირითად ბარიერად ინფორმირებულობის ნაკლებობა გამოვლინდა. კვლევამ ასევე აჩვენა, რომ მომხმარებელთა კმაყოფილება მჭიდროდ უკავშირდება ელექტრონული მომსახურების ხარისხისა და მონაცემთა დაცვის აღქმას, ხოლო პრობლემური გამოცდილების მქონე მომხმარებლები კმაყოფილების შედარებით დაბალი დონით ხასიათდებიან.

მიღებული შედეგები მიუთითებს, რომ ჯანმრთელობის დაზღვევის სფეროში ციფრული სერვისების შემდგომი განვითარება საჭიროებს მომხმარებელთა ინფორმირებულობის გაზრდას, მობილური პლატფორმების ფუნქციური შესაძლებლობების გაუმჯობესებას, სისტემების სტაბილური ფუნქციონირების უზრუნველყოფას, მონაცემთა დაცვის საკითხებზე გამჭვირვალე კომუნიკაციასა და მომხმარებელთა მხარდაჭერის მექანიზმების გაძლიერებას. კვლევის შედეგები ქმნის პრაქტიკულ საფუძველს მომხმარებელზე ორიენტირებული ციფრული სადაზღვევო სერვისების განვითარებისა და მათი ეფექტიანობის გაუმჯობესებისთვის.

საკვანძო სიტყვები: ციფრული ჯანდაცვის სერვისები, ჯანმრთელობის დაზღვევა, მომხმარებელთა გამოცდილება, მომხმარებელთა კმაყოფილება, ტექნოლოგიის მიღების მოდელი (TAM), მომსახურების ხარისხი, კონფიდენციალურობა.

Abstract

The advancement of digital technologies has significantly transformed service delivery and customer interaction within the health insurance sector. The introduction of mobile applications and web portals has enabled users to access a wide range of insurance services more efficiently and through remote channels. However, the availability of digital services does not automatically translate into their active use or positive user experiences. The utilization of digital health insurance services is associated with various technological, organizational, and behavioral factors, highlighting the importance of examining the conditions that shape their adoption and use.

The aim of this study was to assess the factors associated with the use of digital health insurance services, as well as users' experiences and satisfaction in Georgia. A quantitative cross-sectional research design was employed. Data were collected through a structured online questionnaire, and the final analysis included 184 valid questionnaires. The theoretical framework of the study was based on the Technology Acceptance Model (TAM), the Unified Theory of Acceptance and Use of Technology (UTAUT), the E-S-QUAL model,

and the E-RecS-QUAL model. Data analysis involved descriptive statistics, reliability analysis, correlation analysis, comparative group analysis, and multiple regression analysis.

The findings revealed that a substantial proportion of respondents actively use digital health insurance services, with mobile applications representing the most frequently used digital channel. Four out of the five research hypotheses were supported by the results. Digital service utilization was associated with perceived ease of use, perceived usefulness, service quality, and perceptions of data security and privacy. Among non-users, lack of awareness emerged as the primary barrier to digital service utilization. The study also showed that user satisfaction was closely associated with perceived electronic service quality and perceptions of data protection, while respondents who reported experiencing service-related problems demonstrated comparatively lower levels of satisfaction.

The findings suggest that the further development of digital health insurance services requires increasing user awareness, enhancing the functionality of mobile platforms, ensuring system stability, promoting transparent communication regarding data protection, and strengthening user support mechanisms. The results provide a practical foundation for the development and improvement of customer-oriented digital health insurance services.

Keywords: Digital Health Services, Health Insurance, User Experience, Customer Satisfaction, Technology Acceptance Model (TAM), Service Quality, Privacy.

ცხრილების ჩამონათვალი

ცხრილი 1ა. რესპონდენტთა დემოგრაფიული მახასიათებლები

ცხრილი 1ბ. რესპონდენტთა სოციალურ-ეკონომიკური და სადაზღვევო მახასიათებლები