

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

جامعة أحمد بوقرة _ بومرداس الرقم:



كلية العلوم الاقتصادية، التجارية وعلوم التسيير

قسم العلوم الاقتصادية

مذكرة نهاية الدراسة مقدمة ضمن متطلبات نيل شهادة الماستر

شعبة: العلوم الاقتصادية

تخصص: اقتصاد التأمينات

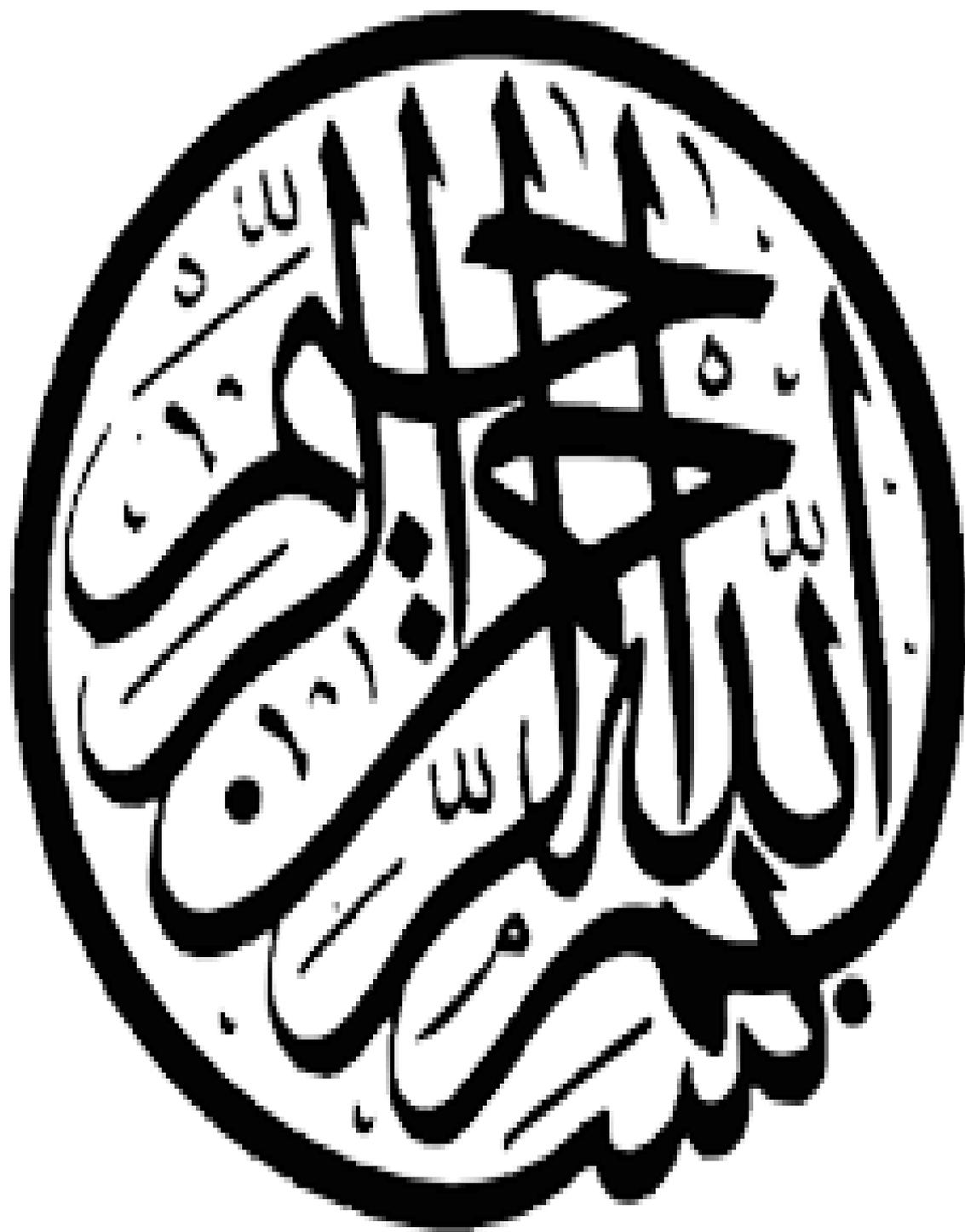
بعنوان:

تقييم جودة الخدمة التأمينية

دراسة حالة الشركة الوطنية للتأمين "SAA" وكالة - برج منايل-

تحت إشراف الأستاذ (ة)	من إعداد الطالبين
✓ صبوع عبد الحفيظ	✓ مداحي نعيمة
	✓ معزوز سمية

السنة الجامعية: 2022 _ 2023



شكر وعرافان

نحمد الله سبحانه وتعالى ونشكره على فضله وكرمه وبركته، الذي أنعم علينا ووفقنا لإنجاز هذه الدراسة، والصلاة والسلام على سيدنا محمد صلى الله عليه وسلم وعلى اله وصحبه أجمعين.

نتوجه بكل الشكر والتقدير والإمتنان وعظيم العرفان إلى كل من وقف إلى جانبنا وقدم لنا يد المساعدة أو أسهم في إنجاز عملنا، ونخص بالذكر أستاذنا الفاضل الذي أشرف على دراستنا السيد المحترم الدكتور " صبوع عبد الحفيظ " الذي قدم لنا الدعم والتوجيه والنصح لإنجاز عملنا هذا، ونتمنى له كل التوفيق والنجاح في مسيرة حياته.

كما نتقدم بالشكر إلى إدارة جامعة أمجد بوقرة، وجميع أعضاء الهيئة التدريسية بقسم العلوم الإقتصادية، والذين كان لهم الفضل في تحصيلنا العلمي خلال مسيرتنا الدراسية.

ونتوجه مسبقا بوافر الشكر وعظيم الإمتنان والتقدير للسادة الأفاضل أعضاء لجنة المناقشة لقبولهم مناقشة هذه الرسالة وتقييمها.

وكل الشكر والإمتنان لمدير الشركة الوطنية للتأمين "SAA" وكالة - برج منايل- السيد " بن نبيري حمود " وكافة موظفيها، لما قدموه لنا من مساعدة في إجراء وإستكمال هذه الدراسة، مع التمني أن تساهم هذه الدراسة في تحسين جودة الخدمات المقدمة بوكالة - برج منايل -.

كما نتوجه بالشكر الجزيل لكل من ساهم من قريب أو بعيد في إنجاز هذا العمل وإتمامه على أحسن وجه.

الإهداء

" إلى الوالدين الكريمين وإلى كافة أفراد العائلة "

نعيمه

الإهداء

فاللهم ربي لك الحمد حتى ترضى، ولك الحمد إذا رضيت، ولك الحمد بعد الرضا،

ولك الحمد على كل حال.

إلى ذرعي الذي به احتميت وبه اقتديت، إلى الذي أنا به محظوظة وبحمل اسمه فخورة

" أبي العزيز " رحمة الله عليه وجعل الله ساكن جناته ومن أهل الفردوس الأعلى.

إلى قلبي الثاني وملاكي الحامي، إلى سندي التي كان دعائها مفتاح نجاحي وحضنها

مكان اهتدائي إلى العظيمة " أمي الغالية " .

إلى سندي وضلعي " أخي فارس " .

إلى من جمعتني بها الصدفة وأصبحت صديقة الرحلة زميلتي وأختي " نعيمة " .

إلى من تقاسموا معي مشقة التعلم وفرحة التخرج " صديقاتي " .

إلى أستاذي وكلمة أستاذ قليلة فيه " صبوع عبد الحفيظ " .

أهدي هذا العمل إلى كل من علمني حرفا وكل من ساعدني من قريب أو من بعيد.

سمية

المخلص

تهدف هذه الدراسة إلى تقديم إطار نظري، يحدد ويعرف مختلف المفاهيم المتعلقة بجودة الخدمة التأمينية بإعتبار أن الجودة مدخل إداري حديث في قطاع الخدمات، حيث تكمن أهمية الدراسة في معرفة تقييم جودة الخدمة التأمينية بمختلف مؤشرات الخمسة المتمثلة في (الاعتمادية، الاستجابة، الملموسية، الأمان، التعاطف)، ولتحقيق هذا الهدف فقد إعتدنا في الدراسة الميدانية على الأسلوب التحليلي لملائمته مع طبيعة الموضوع، حيث تم تصميم استبيانين كأداة لجمع البيانات وتوزيعه على عينة الدراسة والمتمثلة في الزبائن وموظفي الشركة الوطنية للتأمين "SAA" - وكالة برج منايل - والبالغ عددهم (30) موظف و(50) زبون، حيث تم إستخدام برنامج الخدمة EXCEL لمعالجة معطيات الاستبيان.

وقد توصلت الدراسة إلى أن تقييم الزبائن والموظفين لجودة الخدمة التأمينية من خلال المؤشرات الخمس بأنها تختلف من زبون إلى اخر ومن موظف إلى موظف اخر.

الكلمات المفتاحية: الخدمة، الجودة، جودة الخدمة التأمينية، مؤشرات جودة الخدمة التأمينية.

Rèsumè

Cette étude vise à fournir un cadre théorique, Qui identifie et définit les différents concepts liés à la qualité de servic, L'importance de l'étude réside dans la connaissance de l'évolution de la qualité du service d'assurance dans ses différents cinq indicateurs resprésentés dans (fiabilit, reponse, Tangibilité, Sécurité, Sympathie), Et pour atteindre cet objectif nous nous sommes appuyés dans l'étude de terrain sur la méthode d'analyses pour son adéquation avec la nature du sujet. Où deux questionnaires ont été conçus comme un outil de collecte de données et de leur distribution à l'échantillon d études que représente par les clients et les employés de la compagnie nationale d assurances «SAA» agence -borj Manayel- qui comptati (30) employé et (50) clients. Où le programme de service EXCEL a été utilisé pour traiter les données du questionnaire.

L'étude a conclu que l'évaluation des clients employés de la qualité du service d assurances à travers cinq indicateurs qui il d un client à une autre et d un employé à un autre employé.

Mots clés : Service, qualité, qualité de service d'assurance, indicateurs de serviced'assurance.

الفهرس العام

رقم الصفحة	المحتوى
	شكر وعرهان
	الإهداء
	الملخص
	الفهرس العام
	فهرس الجداول
	فهرس الأشكال
	فهرس الملاحق
ا - ج	مقدمة
1	الفصل الأول: الإطار النظري لجودة الخدمة التأمينية.
2	تمهيد
3	المبحث الأول: مفاهيم عامة حول الخدمة التأمينية.
3	المطلب الأول: تعريف الخدمة التأمينية.
6	المطلب الثاني: خصائص الخدمة التأمينية.
8	المطلب الثالث: أنواع الخدمة التأمينية.
11	المبحث الثاني: مفاهيم أساسية حول الجودة.
11	المطلب الأول: تعريف الجودة.
12	المطلب الثاني: مراحل الجودة.
14	المطلب الثالث: أهمية وأهداف الجودة.

17	المبحث الثالث: تقييم جودة الخدمة التأمينية
17	المطلب الأول: تعريف جودة الخدمة التأمينية.
18	المطلب الثاني: أبعاد ومؤشرات جودة الخدمة التأمينية.
23	المطلب الثالث: نماذج تقييم جودة الخدمة التأمينية.
26	خلاصة الفصل
27	الفصل الثاني: الدراسة الميدانية للشركة الوطنية للتأمين "SAA" - وكالة برج منايل -
28	تمهيد
29	المبحث الأول: تقديم عام للشركة الوطنية للتأمين "SAA".
29	المطلب الأول: التعريف بالشركة الوطنية للتأمين "SAA".
33	المطلب الثاني: الهيكل التنظيمي لشركة الوطنية للتأمين "SAA".
37	المطلب الثالث: تقديم المديرية الجهوية للشركة الوطنية "SAA" - تيزي وزو - والوكالة التابعة لها - برج منايل -.
46	المبحث الثاني: الإجراءات المنهجية للدراسة الميدانية للشركة الوطنية للتأمين "SAA".
46	المطلب الأول: تحديد مجتمع الدراسة وأسلوب جمع البيانات.
50	المطلب الثاني: دراسة وتحليل البيانات.
65	المطلب الثالث: اختبار الفرضيات وعرض النتائج.
69	خلاصة الفصل
70	الخاتمة العامة
75	قائمة المراجع
79	قائمة الملاحق

فهرس الجداول

رقم الصفحة	عنوان الجداول	رقم الجدول
23	مؤشرات جودة الخدمة التأمينية.	1 - I
30	تطور رأس مال الشركة الوطنية للتأمين "SAA" خلال الفترة 1989 - 2023.	2 - II
40	تطور رقم أعمال الوكالة وعدد زبائنها خلال الفترة 2018 - 2022.	3 - II
46	يمثل عدد موظفي وزبائن الشركة الوطنية للتأمين "SAA" في سنة 2023.	4 - II
47	تمثيل العينة نسبيا.	5 - II
48	مقياس لمعرفة درجة الموافقة للمؤشرات الخمس.	6 - II
49	طريقة توزيع المتوسط الحسابي وفق مقياس درجة الموافقة للمؤشرات الخمس.	7 - II
50	توزيع الموظفين حسب الجنس.	8 - II
51	توزيع الموظفين حسب المستوى التعليمي.	9 - II
51	توزيع الموظفين حسب الوظيفة.	10 - II
52	توزيع الزبائن حسب الجنس.	11 - II
52	توزيع الزبائن حسب السن.	12 - II
53	توزيع الزبائن تبعا لعدد سنوات التعامل مع الشركة.	13 - II
53	توزيع الزبائن حسب المستوى التعليمي.	14 - II
54	توزيع الزبائن حسب الخدمات التأمينية.	15 - II
55	تقييم الموظفين لمؤشر الاعتمادية.	16 - II

56	تقييم الموظفين لمؤشر الاستجابة.	17 - II
57	تقييم الموظفين لمؤشر الملموسية.	18 - II
58	تقييم الموظفين لمؤشر الأمان.	19 - II
59	تقييم الموظفين لمؤشر التعاطف.	20 - II
60	تقييم الزبائن لمؤشر الاعتمادية.	21 - II
61	تقييم الزبائن لمؤشر الاستجابة.	22 - II
62	تقييم الزبائن لمؤشر الملموسية.	23 - II
63	تقييم الزبائن لمؤشر الأمان.	24 - II
64	تقييم الزبائن لمؤشر التعاطف.	25 - II
65	ترتيب مؤشرات تقييم جودة الخدمة التأمينية.	26 - II

فهرس الأشكال

رقم الصفحة	عنوان الشكل	رقم الشكل
10	أنواع الخدمة التأمينية.	1 - I
14	مراحل تطور الجودة.	2 - I
20	أبعاد جودة الخدمة التأمينية.	3 - I
22	مؤشرات جودة الخدمة التأمينية.	4 - I
31	تطور رأس مال الشركة الوطنية للتأمين "SAA" مابين الفترة 1989 - 2023.	5- II
36	الهيكل التنظيمي للشركة الوطنية للتأمين "SAA"	6 - II
39	الهيكل التنظيمي للشركة الوطنية للتأمين "SAA" للمديرية الجهوية - تيزي وزو-.	7 - II
41	الهيكل التنظيمي للشركة الوطنية للتأمين "SAA" على مستوى وكالة - برج منايل-.	8 - II

فهرس الملاحق

الصفحة	العنوان	الملحق رقم
80	استبيان موجه لموظفي الشركة الوطنية للتأمين "SAA".	الملحق رقم: 01
83	استبيان موجه لزيائن الشركة الوطنية للتأمين "SAA".	الملحق رقم: 02
87	التأمين على الكوارث الطبيعية.	الملحق رقم: 03
88	التأمين على المخاطر الصناعية.	الملحق رقم: 04
89	التأمين على السفر.	الملحق رقم: 05
90	التأمينات الفلاحية	الملحق رقم: 06
91	تأمين الهندسة والبناء.	الملحق رقم: 07

مقدمة

مقدمة

إن الإنسان منذ وجوده على وجه الأرض إلى وقتنا الراهن معرض لمختلف الأخطار التي قد تواجهه من تارة لأخرى سواء في شخصه أو ممتلكاته، مما أدى به للبحث عن أساليب لمواجهةها أو للتخفيف من حدتها إن صح التعبير، ويعتبر التأمين من أبرز هذه الأساليب والذي تعود فترة ظهوره إلى القرون الماضية.

يعتبر تطور الحياة التجارية والاقتصادية للفرد في وقتنا الحالي واهتمامه بخدمات التأمين من أهم العوامل التي ساعدت بنهوض الشركات الاقتصادية العاملة في مجال التأمين وهذا بهدف تقديم خدمات متنوعة لإرضاء زبائنهم وإشباع رغباتهم من خلال تقديم الحماية والتعويض في حالة وقوع الضرر، الأمر الذي تلقى قبولا واسعا من الجميع خاصة مع تطور وتغير الأذواق، فقد أصبح الفرد يبحث عن ميزة الجودة في الخدمات مما أدى إلى تنافسية الشركات وسعي كل منها إلى جلب أكبر عدد من الزبائن من جهة و ليكون لها موطئ قدم في السوق من جهة أخرى.

ومع اشتداد المنافسة أصبح لزاما على شركات التأمين في مختلف الدول الاهتمام بالخدمات التي تقدمها لأن رضا الزبون أصبح يقاس بتقييم جودة هذه الخدمات لكونها تحقق أقصى درجات الإشباع لديه، و تعتبر الجزائر من الدول التي أعطت الأولوية لهذا المجال ومن بين أقدم وأهم شركات التأمين الجزائرية نجد الشركة الوطنية للتأمين "SAA" والتي هي بمثابة اللبنة الأولى للتأمين في الجزائر.

1- أهمية البحث

تكمن أهمية البحث في أن جودة الخدمة التأمينية أصبحت من الأولويات كون أن التأمين جزء لا يتجزء من حياة الفرد في الوقت الحالي، فإن الإهتمام بهذا الموضوع أحد المتطلبات الأساسية التي تساهم إلى حد كبير لإشباع حاجاته.

2- أهداف البحث

نههدف من خلال هذا البحث إلى ما يلي:

- تقديم الإطار المفاهيمي للمصطلحات التالية: الخدمة التأمينية، الجودة، جودة الخدمة التأمينية.
- التعرف على الشركة الوطنية للتأمين "SAA" - وكالة برج منايل - والوقوف على هيكلها التنظيمي ومختلف المنتجات التي تقدمها.
- التعرف على تقييم كل من الموظفين والزبائن لجودة الخدمة التأمينية في الشركة الوطنية للتأمين "SAA" من خلال المؤشرات التالية: (الاعتمادية، الاستجابة، الملموسية، الأمان، التعاطف).

3- حدود البحث

- أ- الحدود المكانية: دراسة موضوع تقييم جودة الخدمة التأمينية بالشركة الوطنية للتأمين "SAA" من خلال دراسة حالة لأحد وكالاتها وكالة - برج منايل -.
- ب- الحدود الزمنية: اجريت الدراسة خلال الموسم الدراسي 2022 / 2023 في الفترة الممتدة مابين شهر مارس إلى غاية شهر ماي سنة 2023.

4- الدراسات الميدانية السابقة

- دراسة عثمانى فؤاد، في شكل رسالة مقدمة لنيل شهادة الماجستير في العلوم الاقتصادية تحت عنوان: "دور نظام الرقابة الداخلية في تحسين جودة الخدمة العمومية - دراسة عينية من مصالح الاستعجالات بالقطاع العمومي الإستشفائي في ولاية الجزائر"، في 2016، حيث هدفت الدراسة إلى معرفة الدور الذي يمكن لنظام الرقابة الداخلية أن يؤديه في تحسين جودة الخدمة العمومية في المؤسسات العمومية الجزائرية.
- دراسة برغوتي وليد، في شكل رسالة مقدمة لنيل شهادة الماجستير في العلوم الاقتصادية، تخصص اقتصاد التنمية، تحت عنوان: " تقييم جودة خدمات شركات التأمين وأثرها على الطلب في سوق التأمينات الجزائرية - دراسة تطبيقية للشركة الجزائرية للتأمينات "SAA" في 2014، حيث شملت هذه الدراسة إلى تقييم جودة الخدمات التي تقدمها الشركة

مقدمة

الوطنية للتأمين "SAA"، كما هدفت إلى تحديد أثر جودة الخدمات على رضا الزبون بالاعتماد على مؤشرات التقييم الخمس.

- دراسة بريكة السعيد، مجلة في الدراسات الإقتصادية بجامعة العربي بن مهيدي، أم البواقي، جاءت تحت عنوان: " أثر جودة الخدمة التأمينية على رضا الزبون بالشركة الجزائرية للتأمين وإعادة التأمين "، في سنة 2017، تكمن أهمية هذه الدراسة في محاولة إفادة شركات التأمين الجزائرية بضرورة تنويع تقنيات تقديم الخدمة التأمينية من أجل إرضاء الزبون والمحافظة عليها، بالإضافة إلى بلورة أهم الأبعاد التي يقوم عليها نموذج الجودة ومدى تأثير جودة الخدمة التأمينية على رضا الزبون.

5- إشكالية البحث

بفضل صفة الجودة التي تتميز بها الخدمات التي تقدمها الشركة الوطنية للتأمين "SAA" حظيت بقبول عام من طرف الافراد لكونها توفر الحماية من خلال تقديم التعويض عند وقوع الضرر.

ومن هذا المنطلق يمكننا طرح إشكالية البحث في التساؤل التالي: " كيف تساهم جودة الخدمات في الشركة الوطنية للتأمين "SAA" في تحقيق رضا زبائننا" ؟
وانطلاقا من الإشكالية ولتبسيط موضوع البحث نطرح مجموعة من الأسئلة على النحو التالي:

- ما المقصود بجودة الخدمة التأمينية ؟
- على ماذا يعتمد الفرد في تقييم جودة الخدمة التأمينية ؟
- كيف يرتب موظفوا وزبائن الشركة الوطنية للتأمين "SAA" المؤشرات التي يعتمد عليها في تقييمهم لجودة خدماتها المقدمة ؟
- هل يعتبر مؤشر التعاطف أحسن لدى موظفي الشركة الوطنية للتأمين "SAA" وكالة - برج منايل - ؟
- هل يعتبر مؤشر الاعتمادية أحسن مؤشر من وجهة نظر الزبائن لدى الشركة الوطنية للتأمين "SAA" وكالة - برج منايل - ؟

6- فرضيات البحث

- جودة الخدمة التأمينية وسيلة لتحقيق رضا الزبون.
- يعتمد في تقييم جودة الخدمة التأمينية على عدة مؤشرات.
- يعطي موظفوا الشركة الأولوية لمؤشر الاستجابة ثم الأمان ثم الملموسية ثم الاعتمادية ثم التعاطف، أما زبائن الشركة فيعطون الأولوية وفق الترتيب التالي: الاستجابة، الأمان، الملموسية، التعاطف، الاعتمادية.
- يعتبر مؤشر التعاطف أحسن لدى موظفي الشركة الوطنية للتأمين "SAA" وكالة - برج منايل -.
- يعتبر مؤشر الاعتمادية أحسن مؤشر من وجهة نظر الزبائن لدى الشركة الوطنية للتأمين "SAA" وكالة - برج منايل -.

7- منهج البحث

- إعتمدنا في هذا البحث على المنهج الوصفي فيما يتعلق بالدراسة النظرية لجودة الخدمة التأمينية.
- وإعتمدنا من جهة أخرى على المنهج التحليلي فيما يتعلق بالدراسة الميدانية لموضوع البحث من خلال تحليل المؤشرات التي يعتمد عليها سواء من طرف الموظفين أو الزبائن في تقييم الخدمة المقدمة من قبل الشركة الوطنية للتأمين "SAA" وكالة - برج منايل-.

8- أسباب اختبار البحث

أ- الاسباب الذاتية

* الرغبة في اختيار الموضوع.

* موضوع البحث له علاقة بتخصصنا.

ب- الأسباب الموضوعية

* كون الخدمة التأمينية تحظى باهتمام كبير في الوقت الحالي.

* الكشف عن مستوى جودة الخدمة المقدمة من طرف الشركة الوطنية للتأمين "SAA".

مقدمة

* الوقوف على مدى اهتمام الشركة الوطنية للتأمين "SAA" بجودة الخدمات التي تقدمها للزبائن.

9- صعوبات البحث: لعل ابرز الصعوبات التي واجهناها تكمن في ما يلي:

- صعوبة إيجاد شركة لإجراء الدراسة الميدانية.
- صعوبة جمع المعلومات من الزبائن في الشركة الوطنية للتأمين "SAA" - برج منايل - لإستكمال الجانب التطبيقي.

10- خطة البحث

للإجابة على الإشكالية وكذا الأسئلة الفرعية الخاصة بموضوع الدراسة ومحاولة الإلمام بجوانبه المختلفة تم تقسيم هذا الموضوع إلى فصلين فصل نظري وفصل تطبيقي.

بالنسبة لفصل الأول فهو تحت عنوان " الإطار النظري لجودة الخدمة التأمينية " ويشتمل على ثلاث مباحث يتكون كل منهم على ثلاث مطالب الأول بعنوان " مفاهيم عامة حول الخدمة التأمينية "، أما الثاني بعنوان " مفاهيم أساسية حول الجودة "، والمبحث الثالث تم التطرق فيه إلى " جودة الخدمة التأمينية ".

والفصل الثاني فكان تحت عنوان " الدراسة الميدانية للشركة الوطنية للتأمين "SAA" - وكالة برج منايل - ويشتمل على مبحثين يتكون كل منهم على ثلاث مطالب الأول بعنوان " تقديم عام للشركة الوطنية للتأمين "SAA" أما المبحث الثاني فتطرقنا فيه إلى " الإجراءات المنهجية للدراسة الميدانية في الشركة الوطنية للتأمين "SAA".

الفصل الأول: الإطار
النظري لجودة الخدمة
التأمينية.

تمهيد

في ظل مختلف التحديات التي تواجهها الشركات، وخاصة العاملة في مجال التأمين، وسعيها منها وراء مواجهة التغيرات في السوق، والحفاظ على زبائنها وجلب زبائن جدد وكسب رضاهم، وخلق جو من المنافسة مع مختلف الشركات العاملة في مجال نشاطها، لابد لشركات التأمين الإهتمام بجودة الخدمات التي تقدمها، وهذا لضمان البقاء والإستمرار في السوق الأمر الذي يقتضي بطبيعة الحال تقديم خدمات تلبي حاجات ورغبات زبائنهم وتتلاءم مع توقعاتهم.

وقصد دراسة هذا الموضوع سنحاول في هذا الفصل التعرف على كل من الخدمة التأمينية بالإضافة إلى جودتها وأساليب تقييمها.

المبحث الأول: مفاهيم عامة حول الخدمة التأمينية

تحظى الخدمات التأمينية بصفة خاصة بإهتمام واسع من قبل الأفراد والحكومات، وهذا نظرا لأهميتها وفوائدها التي تعود على الفرد والمجتمع، وفي هذا السياق سنحاول التعرف على مفهوم الخدمة التأمينية، الخصائص المميزة لها، التعرف على أنواع الخدمة التأمينية.

المطلب الأول: تعريف الخدمة التأمينية

كون الخدمة التأمينية مبنية على أساس التأمين فإننا سنتطرق أولاً إلى بعض التعريفات الخاصة بالتأمين والخدمة ومن ثم التعرف على الخدمة التأمينية.

1- تعريف التأمين

هناك تعريف عديدة حسب وجهات نظر مختلفة نعرض البعض منها كما يلي:

- حسب ما جاء في نص المادة 619 من القانون المدني الجزائري، فالتأمين: " عقد يلتزم بمقتضاه المؤمن أن يؤدي إلى المؤمن له أو إلى المستفيد الذي اشترط التأمين لصالحه، مبلغاً من المال أو إيراداً أو مرتباً أو أي عوض مالي آخر، في حالة وقوع حادث أو تحقق الخطر المبين في العقد، وذلك مقابل قسط أو أي دفعة مالية أخرى يؤديها المؤمن له للمؤمن".¹
- ويعرف أيضاً بأنه: " وسيلة لتعويض الفرد عن الخسارة المالية التي تحل به نتيجة لوقوع خطر معين وذلك بواسطة توزيع هذه الخسارة على مجموعة كبيرة من الأفراد يكونون جميعهم معرضين لهذا الخطر".²

¹ المادة 619 من القانون المدني الجزائري، الفصل الثالث عقد التأمين، القسم الأول أحكام عامة، 2007، ص: 102.

² حربي محمد عريقات وسعيد جمعة عقل، التأمين وإدارة الخطر (النظرية والتطبيق)، الطبعة الأولى، دار وائل للنشر، عمان - الأردن، 2008، ص: 31.

- كما عرف أيضا بأنه: " عبارة عن نظام اجتماعي يقوم بالتعويض و دفع الخسائر حسب الشروط المذكورة في عقود التأمين، حيث أن عقد التأمين قانونيا يوضح العلاقة بين المؤمن له والمؤمن من جميع نواحيها ".¹

ومن خلال التعاريف السابقة نستنتج بأن التأمين هو التضحية بجزء صغير من المال مؤكدا يدفعه المؤمن له للمؤمن على شكل أقساط دورية مقابل التزام الطرف الأخير بتوفير الحماية والتعويض عند وقوع خطر أو حادث معين وفق ما تم التعاقد عليه مسبقا.

2- تعريف الخدمة

- عرفت الجمعية الأمريكية لتسويق الخدمة على أنها: " النشاطات أو المنافع التي تعرض للبيع أو التي تعرض لإرتباطها بسلعة معينة ".²

- ولقد عرفها "GOLVAN" بأنها: " عبارة عن نشاط يؤدي إلى تلبية الحاجات بدون إنتقال الملكية، وقد تضمن هذا التعريف خاصية أساسية تتميز بها الخدمة وهي عدم إنتقال الملكية وهذا يعني أنها غير قابلة للحيازة مقارنة بالسلع ".³

- وعرفت أيضا بأنها : " نشاط أو منفعة يقدمها طرف إلى طرف آخر وتكون في الأساس غير ملموسة ولا يترتب عليها أية ملكية ".⁴

ومن خلال التعاريف السابقة نستنتج أن الخدمة هي منتج غير ملموس يقدمها طرف إلى طرف آخر قصد تلبية حاجاته ورغباته وهي غير قابلة للملكية والتخزين وتقديمها غير مقترن بوجود منتج مادي.

¹ بن دخان رتيبة، التأمين كوسيلة من وسائل مواجهة الخطر، أطروحة دكتوراه في القانون الخاص، تخصص قانون التأمينات، كلية الحقوق، جامعة الإخوة منتوري، 2016، ص: 103.

² أفتاروس محمد لمين، تسويق الخدمات التأمينية بشركات التأمين، مجلة الدراسات الاقتصادية، العدد 1، المجلد 22، جامعة علي لونيبي، البلدة، 2020، ص: 184.

³ طارق قندوز وبلال بن بتيش، جودة الخدمة التأمينية كمدخل للريادة والتفوق (الإطار النظري والواقع التطبيقي)، الطبعة الأولى، دار الرابحة للنشر والتوزيع، عمان - الأردن، 2015، ص: 30.

⁴ حميد الطائي وبشير العلق، إدارة عمليات الخدمة، دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع، الطبعة العربية 2009، عمان - الأردن، ص: 16.

3- تعريف الخدمة التأمينية

أعطيت للخدمة التأمينية عدة تعاريف من بينها ما يلي:

- **تعرف الخدمة التأمينية بأنها:** "عبارة عن مجموعة من المنافع الملموسة وغير الملموسة المرتقبة التي تحتويها وثيقة التأمين والتي تؤدي إلى إشباع إحتياجات ورغبات المؤمن له وكذا الخدمات المرتبطة بها".¹

- **كما تعرف أيضا على أنها:** "عبارة عن الخدمة التي تقدمها شركات التأمين للمؤمن له والمتمثلة في الحماية، الأمان والإستقرار عند وقوع الخطر المؤمن عليه".²

واستنتجا مما سبق يمكن تعريف الخدمة التأمينية على أنها ذلك الوعد بالتعويض في حال تحقق الخطر، الذي تقدمه شركات التأمين (المؤمن) للزبون (المؤمن له) والتي تؤدي إلى إشباع حاجاته ورغباته المتمثلة في تغطية خسائر الأخطار المحتمل وقوعها مستقبلا.

¹ مصطفى لعشاشي ومزيان عبد القادر، تقييم وقياس جودة الوكالات التأمينية في السوق الجزائري، مجلة الإدارة والتنمية للبحوث والدراسات، العدد1، جامعة البليدة، جوان 2015، ص: 279.

² مريم قرواني، دور إدارة المبيعات في جذب العملاء في شركات التأمين، مذكرة ماجستير في العلوم الاقتصادية، جامعة سطيف، 2015، ص: 21.

المطلب الثاني: خصائص الخدمة التأمينية

تتميز الخدمات التأمينية بالعديد من الخصائص التي تنفرد بها عن غيرها من الخدمات، والتي يمكن حصرها فيما يلي:

1- بالنسبة للخدمة بصفة عامة: تتميز الخدمات بعدة خصائص تتمثل فيما يلي :

أ- **التلازمية:** وهي درجة الترابط بين الخدمة والشخص الذي يتولى تقديمها وبالتالي درجة الترابط تكون أعلى في الخدمات قياساً بالسلع المادية وتشير خاصية التلازمية في هذه الحالة إلى وجود علاقة مباشرة بين مزود الخدمة والمستفيد¹، فالزبون هنا يكون في اتصال مباشر بمقدم الخدمة ويتعرف عليه، لأنه لا يمكن تقديم الخدمة إلا بحضور الزبون، أي أنه يوجد إتصال شخصي بين الزبون ومقدم الخدمة، فالطرفان عليهما القيام بأدوار معينة حتى يتعرف كل طرف على ما يتوقعه منه الطرف الآخر.²

ب- **الخدمة غير ملموسة:** " الخدمة ليس لها وجود مادي ولا يمكن لمسها مثل السلع، كما أنه لا يمكن تذوقها أو إدارك منفعتها قبل شرائها والإستفادة منها ".³

ج- **عدم القابلية للتخزين:** تعتبر الخدمة ذات طبيعة غير قابلة للتخزين، وذلك لعدم ملموسيتها، وبالتالي لا يمكن حفظ الخدمة على شكل مخزون وهذا ما يجعل تكاليف التخزين لا توجد نسبياً أو بشكل كامل.

د- **عدم التجانس:** تختلف جودة وطبيعة الخدمة حسب طبيعة الظروف التي تدير تقديمها، حيث أنه يصعب الحكم على أن الخدمة جيدة أم لا قبل أن يستفيد الزبون منها، فالخدمة المقدمة من طرف نفس الشركة أو حتى نفس الشخص تختلف حسب حالة مقدم

¹ فريد كورتل، تسويق الخدمات، الطبعة الأولى، دار كنوز المعرفة العلمية للنشر والتوزيع، عمان - الأردن، 2009، ص: 92.

² هاني حميد الضمور، تسويق الخدمات، الطبعة الثالثة، دار وائل للنشر والتوزيع، عمان - الأردن، 2005، ص: 26.

³ نزار عبد المجيد البزاوي ولحسن عبد الله باشيوة، إدارة الجودة مدخل للتميز والريادة، مؤسسة الوراق للنشر والتوزيع، عمان - الأردن، 2011، ص: 540.

الفصل الأول: الإطار النظري لجودة الخدمة التأمينية

الخدمة وخاصة الحالة الجسمانية والنفسية ووقت تقديمها، فمثلاً أداء الشخص يختلف في الفترة المسائية عن الفترة الصباحية.¹

فالخدمة تكون مرتبطة ارتباطاً وثيقاً بالشخص المقدم للخدمة فهي تتأثر بتأثره، إضافة إلى ذلك فإن الخدمة تتأثر كذلك بشخص المستفيد منها حيث أن تعامل الزبون في شركة التأمين مع شخص ما يختلف عن التعامل مع شخص آخر.

هـ - **عدم انتقال الملكية:** إن عدم انتقال الملكية يمثل خاصية تتميز بها الخدمات مقارنة بالسلع، فالسلعة يمكن للمشتري أن يستخدمها بشكل كامل أو يبيعها لاحقاً، أما الخدمة فالزبون قادر فقط على استخدامها لوقت محدد، فمثلاً استعمال غرفة في فندق أو مقعد في طائرة.²

2- **بالنسبة للخدمة التأمينية:** تشترك الخدمة التأمينية مع باقي الخدمات في خصائص معينة ومحدودة، كما تختلف عن هذه الخدمات وتنفرد خدمة التأمين بعدة خصائص وتمثل فيما يلي:³

- خدمة التأمين خدمة أجلة على عكس باقي أنواع الخدمات الأخرى التي تعتبر خدمات فورية، وذلك لأنها مرتبطة بوقوع الخطر لكونه احتمالي الحدوث.
- إن وثيقة التأمين غير قابلة للمساومة (لا يستطيع تحديد السعر).
- في الخدمة التأمينية شركات التأمين تقوم بتسويق المنافع الناتجة عن الخدمة التأمينية المتمثلة بالحماية التي تقدمها لحاملها من الأخطار المادية المحتملة الوقوع التي تم التأمين عليها.

¹ محمد محمود مصطفى، التسويق الاستراتيجي للخدمات، دار المناهج للنشر والتوزيع، عمان- الأردن، 2010، ص: 66.

² محمود جاسم الصميدعي وريينة عثمان يوسف، تسويق الخدمات، الطبعة الأولى، دار المسيرة للنشر والتوزيع، عمان- الأردن، 2010، ص: 41.

³ برغوتي وليد، تقييم جودة الخدمات لشركات التأمين و أثرها على الطلب في سوق التأمينات الجزائرية، مذكرة ماجستير في العلوم الاقتصادية، جامعة الحاج لخضر، باتنة، 2014، ص: 33.

- إن الاستفادة من الخدمة لها محددات من طرف شركة التأمين على عكس الخدمات الأخرى.
- في الخدمة التأمينية مشتري وثيقة التأمين لا يجني ثمار ما اشتره بنفسه، حيث يمكن امتداد العلاقة بين طالب التأمين والشركة لتشمل طرفاً آخر اشترط التأمين لصالحه.
- الخدمة التأمينية تخضع عملية عرضها لتأثير سياسات حكومية، حيث ليس لها الحرية الكاملة في عرض خدماتها أو تحديد أسعارها.
- انتشار الوعي التأميني لدى الطبقة المثقفة الغالبة في الدول المتقدمة.
- إن تطور الخدمة التأمينية يعتمد على الوعي الثقافي للمجتمع.
- العلاقة بين الزبون وشركات التأمين علاقة تعاقدية، مبنية على عقد تأميني بين الطرفين في الغالب تمتد من عام حتى عشرين عاماً أو أكثر.

المطلب الثالث: أنواع الخدمة التأمينية

تتمثل أنواع الخدمة التأمينية فيما يلي:

1- خدمة التأمين على الأشخاص

في خدمة التأمين على الأشخاص يكون الخطر المؤمن ضده يتعلق بالشخص المؤمن له، حيث يقوم بتأمين نفسه من الأخطار التي تهدد حياته أو سلامة جسمه أو صحته أو قدرته على العمل.¹ وتتفرع هذه الخدمة إلى:

- 1- **خدمة التأمين على الحياة:** توفر خدمة التأمين على الحياة الحماية للأفراد من مخاطر الوفاة في سن مبكر أو الوصول إلى سن الشيخوخة، وتعرض الدخل إلى النقص، كما يوفر ضماناً للفرد في حالة البقاء على قيد الحياة لسن معين وللورثة في حالة وفاة معيّلهم،

¹ أسامة عزمي سلام، إدارة الخطر والتأمين، الطبعة الأولى، دار حامد للنشر والتوزيع، عمان - الأردن، 2010، ص: 94.

إذ يوفر التأمين على الحياة حماية مثلى للعائلة في صورة الوفاة أو العجز التام والمستمر للمؤمن له مهما كان سبب ذلك.¹

ب- خدمة التأمين على الحوادث الشخصية: الغرض من خدمة التأمين على الحوادث الشخصية هو تغطية الأضرار الناجمة عن جميع الحوادث بما في ذلك حوادث المركبات وحوادث العمل والحوادث الشخصية كالسرقة والأضرار الناجمة عن المسؤولية المدنية بجميع أشكالها.²

2- خدمة التأمين على الممتلكات

تهدف خدمة التأمين على الممتلكات إلى تعويض المؤمن له عن الخسائر المادية التي تصيب ذمته المالية، وذلك بسبب الأضرار التي تصيب أمواله ولهذا النوع عدة صور نذكر منها: تأمين السيارات، تأمين المحاصيل، تأمين السرقة، تأمين الحريق.³

3- خدمة التأمين على المسؤولية المدنية

يقصد بخدمة التأمين على المسؤولية المدنية أن يتحمل المؤمن التعويض عن الأضرار التي لحقت بالغير (طرف ثالث) نتيجة الأخطار التي يحدثها المؤمن له،⁴ ويكون الهدف منها هو تعويض هذا الأخير عن الخسائر المادية الناشئة عن مسؤوليته المدنية مثل: حوادث السيارات وحوادث العمل.⁵ ونوضح ذلك من خلال الشكل ادناه:

¹ عز الدين فلاح، التأمين مبادئه وأنواعه، الطبعة الأولى، دار أسامة للنشر والتوزيع، عمان- الأردن، 2008، ص: 86.

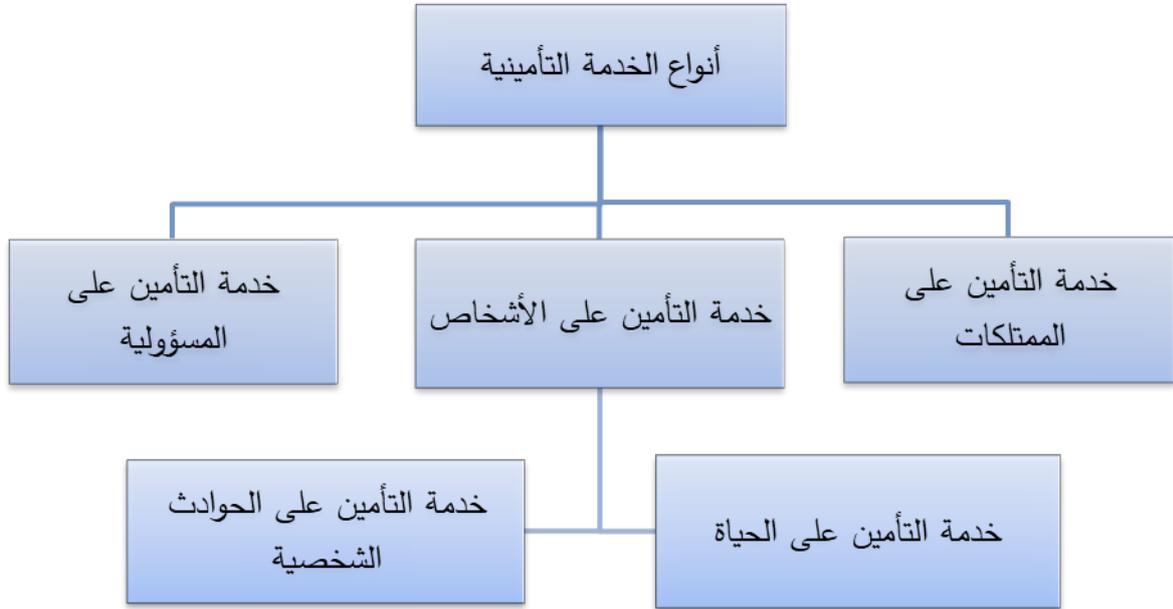
² زيد منير عبوي، إدارة التأمين والمخاطر، الطبعة الأولى، دار كنوز المعرفة للنشر والتوزيع، عمان- الأردن، 2006، ص: 46.

³ سامي عفيفي حاتم، التأمين الدولي، الطبعة الأولى، الدار المصرية، القاهرة، 1986، ص: 89.

⁴ بوعزيز الشيخ، مدخل إلى التأمين وإدارة الخطر، الطبعة الأولى، دار التنوير، الجزائر، 2014، ص: 34.

⁵ إبراهيم علي إبراهيم عبد ربه، التأمين ورياضياته، الدار الجامعية الإسكندرية، مصر، القاهرة، 2003، ص: 24.

الشكل رقم (I - 1): أنواع الخدمة التأمينية



المصدر: من إعداد الطالبتين.

المبحث الثاني: مفاهيم أساسية حول الجودة

تعتبر الجودة سلاح استراتيجي بالنسبة للشركة وذلك لكونها تحقق ميزة تنافسية في مجال نشاطها، وهي القدرة على تحقيق رغبات الزبائن بالشكل الذي يتطابق مع توقعاته ويحقق رضاه التام عن السلعة أو الخدمة التي تقدمها له.

المطلب الأول: تعريف الجودة

لقد أعطيت للجودة عدة تعاريف وذلك نتيجة لاختلاف النظرة إليها وتطور مفهومها في حد ذاته، ومن بين هذه التعاريف ما يلي:

- "يرجع مفهوم الجودة إلى الكلمة اللاتينية "Qu'alitas" والتي تعني طبيعة الشخص أو الشيء وكانت تعني قديما الدقة والإتقان".¹

- عرفت الجمعية الأمريكية للجودة بأنها: "مجموعة من السمات والخصائص للمنتج أو الخدمة التي تجعلها قادرة على الوفاء باحتياجات معينة".²

- كما عرفت المنظمة الدولية للتقييس بأنها: "عبارة عن مقياس لمدى تلبية حاجات الزبائن ومتطلباتهم الظاهرية والضمنية، فالجودة لا تعني بالضرورة التميز، وإنها ببساطة المطابقة للمواصفات وترجمة لحاجات الزبائن وتوقعاتهم".³

¹ يحيوي نصيرة، أبعاد الملتقى الدولي، جودة الخدمة العمومية في ضل الحوكمة الإلكترونية حالة البلدان العربية، جامعة أمجد بوقرة، بومرداس، 12 - 13 نوفمبر 2014، ص: 192.

² فواز التميمي وأحمد الخطيب، إدارة الجودة الشاملة و متطلبات التأهيل للإيزو(9001)، الطبعة الأولى، دار الكتاب العالمي للنشر والتوزيع، عمان- الأردن، 2008، ص: 14.

³ محمد عاصي العجيل وليث علي الحكيم، نظم إدارة الجودة، الطبعة الأولى، دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع، عمان- الأردن، 2009، ص: 61.

- تعرف الجودة أيضا على أنها: " مدى المطابقة مع المتطلبات فكلما كانت مواصفات المنتج مطابقة لمتطلبات الزبون كلما كان هذا المنتج ذا نوعية جيدة ".¹

ومن خلال التعارف السابقة يمكن الاستنتاج بأن مصطلح الجودة يعني مجموعة الخصائص المتعلقة بالسلعة أو الخدمة والتي لها قدرة على تلبية حاجات ورغبات الزبائن بالشكل الذي يتفق مع توقعاتهم وتحقق التميز لمنتجات الشركة عن منتجات الشركات المنافسة.

المطلب الثاني: مراحل الجودة

لقد مر مفهوم الجودة بمراحل تاريخية متلاحقة، حيث تعود جذور الاهتمام بالجودة إلى سبعة آلاف سنة، أين اهتم المصريون القدامى بها من خلال النقوش الفرعونية، والتي بعدما تنقش من قبل أشخاص مختصين على المعابد، يقوم مفتش الجودة بالتأكد من سلامة ودقة النقوش وفقا لمعايير موضوعية، كما أن عملية بناء ودهن جدران المعابد كانت تتضمن عملية الفحص والرقابة للتأكد من مستوى الجودة.²

هناك أربعة مراحل اقترحت كمقياس لمراحل الجودة بأية شركة وهي كالتالي:³

1- المرحلة الأولى: مرحلة الفحص والتفتيش

وتسمى مرحلة الفحص والتفتيش وامتدت هذه المرحلة من القرن التاسع عشر وحتى أوائل القرن العشرين في الغرب، وقد ركزت هذه المرحلة على التحديد الواضح لمواصفات المنتج بالإضافة إلى تحديد الخطوات اللازمة لصنع المنتج وكانت النظرة السائدة للجودة في هذه المرحلة أنها مشكلة يجب حلها لضمان تماثل المنتجات.

¹ محفوظ أحمد جودة، إدارة الجودة الشاملة، مفاهيم وتطبيقات، الطبعة الأولى، دار وائل للنشر، 2004، ص: 19.

² طارق قندوز وبلال بن بتيش، مرجع سبق ذكره، ص: 43.

³ مأمون سليمان دراركة، إدارة الجودة الشاملة وخدمة العملاء، الطبعة الأولى، دار صفاء للنشر والتوزيع، عمان- الأردن، 2006، ص: 31.

2- المرحلة الثانية: مرحلة ضبط الجودة

وتسمى مرحلة ضبط الجودة وامتدت هذه المرحلة من العشرينيات من القرن العشرين، حيث تم التركيز على حاجات الزبون وتحديدتها من خلال الأبعاد المتمثلة في جودة التصميم وجودة المطابقة، ولتحقيق ذلك ركزت هذه المرحلة على عمليات الفحص والوقاية التي بإمكانها تحسين الجودة والوصول بالمنتج إلى درجة المطابقة بين ما تم تصميمه وما يرغب به الزبون، وكل ذلك يجب أن يتم في حدود التكلفة التي تناسب الزبون.

3- المرحلة الثالثة: مرحلة توكيد الجودة

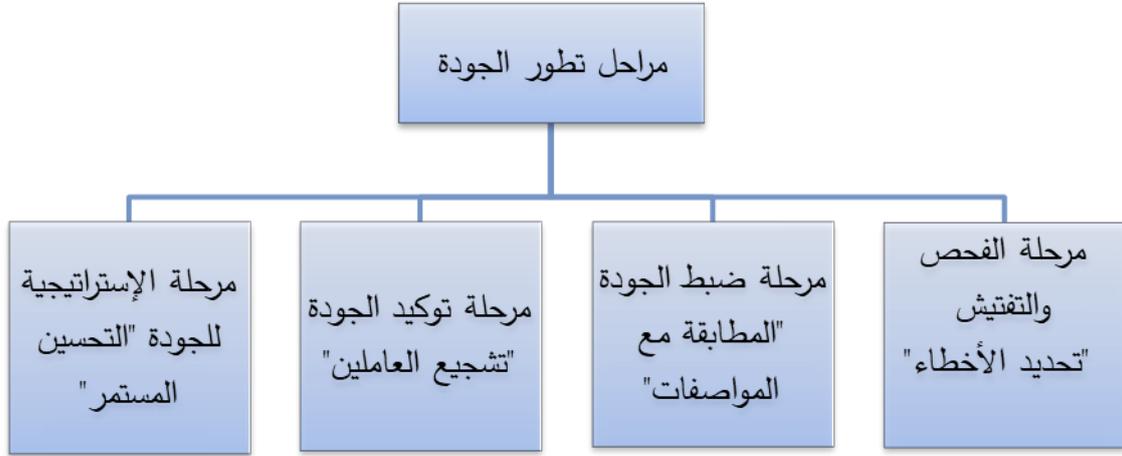
وتسمى بمرحلة تأكيد الجودة وامتدت من الخمسينيات حتى الستينيات، حيث ركزت على إدراك الشركات أن الجودة ينبغي أن تكون مسؤولية الشركة وأنها جزء لا يتجزأ من خطط الشركة وأصبح تنسيق الجودة بين الأقسام والمجموعات المختلفة على رأس الأولويات.

4- المرحلة الرابعة: مرحلة الاستراتيجية للجودة

وهي ملائمة المنتج للمتطلبات الكامنة وتسمى بالإدارة الإستراتيجية للجودة، وتمتد حتى وقتنا الراهن، وقد تم فيها التركيز على حاجات ورغبات الزبون التي لم يدركها بعد وهي الصفات التي في حالة غيابها لا تعتبر ضمن أبعاد مستوى رضا الزبون لكن في حالة وجودها فإن مستوى الرضا لديه يزيد، ويدعو التوجه في هذه المرحلة إلى النظر للجودة ليس فقط من وجهة نظر الشركة، بل وأيضاً من وجهة نظر الزبون المتلقي للخدمة.

ويمكن تلخيص هذه المراحل في الشكل الموالي:

الشكل رقم (I - 2): مراحل تطور الجودة



المصدر: من إعداد الطالبتين.

المطلب الثالث: أهمية وأهداف الجودة

إن تحقيق الجودة هو حلم يراود جميع الشركات لأنها أصبحت مصدراً لقدرتها التنافسية، لذلك فمن واجب الشركة تقديم خدمات تتميز بالجودة سواء لترضي حاجات ورغبات زبائنها أو لتجلب زبائن جدد.

1- أهمية الجودة:

للجودة أهمية كبيرة بالنسبة للشركات أو الزبائن إذ تعتبر الجودة أحد العوامل التي تحدد حجم الطلب على منتجات الشركة، ويمكن تناول هذه الأهمية كما يلي:¹

¹ قاسم نايف علوان المحياوي، إدارة الجودة في الخدمات، دار الشروق للنشر والتوزيع، عمان - الأردن، 2006،

أ- سمعة الشركة

تستمد الشركة شهرتها من مستوى جودة منتجاتها، ويتضح ذلك من خلال العلاقات التي تربط الشركة مع المسيرين وخبرة الموظفين ومهاراتهم، ومحاولة تقديم منتجات تلبي رغبات وحاجات الزبائن، فهذا يضيف على الشركة السمعة الحسنة والانتشار الواسع لمنتجاتها، فإذا كانت منتجات الشركة ذات جودة منخفضة فيمكن تحسين هذه الجودة لكي تحقق الشركة الشهرة والسمعة الواسعة والتي تمكنها من التنافس مع الشركات الأخرى.

ب- المسؤولية القانونية للجودة

إن الشركات التي تقوم بتصميم منتجات معينة أو تقديم خدمات غير جيدة في إنتاجها أو توزيعها تكون مسؤولة قانونيا عن كل ضرر يصيب الزبون من جراء استخدامه لهذه المنتجات.

ج- المنافسة العالمية

تكتسب الجودة أهمية متميزة إذ تسعى كل الشركات على تحقيقها بهدف التمكن من تحقيق المنافسة العالمية وتحسين الاقتصاد بشكل عام، والحصول على موطن قدم في السوق العالمية.

د- حماية الزبون

إن تطبيق الجودة في أنشطة الشركة ووضع مواصفات قياسية محددة تساهم في حماية الزبون من الغش التجاري ويعزز الثقة في منتجات الشركة.

عندما يكون مستوى الجودة منخفضا يؤدي إلى إحجام الزبون عن طلب منتجات الشركة، إذ أن عدم رضا الزبون هو فشل المنتج الذي يقوم بشرائه من القيام بالوظيفة التي يتوقعها الزبون منه، وبسبب انخفاض الجودة أو عدم جودة المواصفات الموضوعة أدى ذلك إلى ظهور جماعات حماية الزبون لحمايته وإرشاده إلى أفضل المنتجات الأكثر جودة وأمانا.

هـ - التكاليف والحصة السوقية

إن تحقيق الجودة في المنتجات والتحسين المستمر لها يؤدي إلى جذب أكبر عدد من الزبائن، ومن ثم زيادة الحصة السوقية وذلك سيؤدي إلى خفض التكاليف ومن ثم زيادة ربحية الشركة.

2- أهداف الجودة:

هناك نوعين من أهداف الجودة هما:¹

أ- أهداف تخدم ضبط الجودة: وهي التي تتعلق بضبط المعايير التي ترغب الشركة في المحافظة عليها وهي تصاغ على مستوى الشركة ككل مثل الأمان ورضا الزبائن.

ب- أهداف تحسين الجودة: وهي غالبا ما تنحصر في الحد من الأخطاء وتطوير منتجات وخدمات جديدة ترضي الزبائن بفاعلية أكبر. ويمكن تصنيف أهداف الجودة بنوعيتها إلى ما يلي:

* أهداف الأداء الخارجي للشركة ويتضمن الأسواق والبيئة والمجتمع.

* أهداف أداء المنتج وتتناول حاجات الزبائن والمنافسة.

* أهداف الأداء الداخلي وتتناول مقدرة الشركة وفعاليتها ومدى استجابتها للتغيرات ومحيط العمل.

* أهداف الأداء للموظفين وتتناول المهارات والقدرات والتحفيز وتطوير الموظفين.

¹ قاسم نايف علوان المحياوي، مرجع سابق، ص: 38.

المبحث الثالث: جودة الخدمة التأمينية

تعتبر الجودة من الأساليب الحديثة التي تعمل الشركات ولاسيما العاملة في مجال التأمين على توفيرها في خدماتها، فهي مضطرة لانتهاج استراتيجيات فعالة في تسويق خدماتها وتطبيق أساليب إدارية حديثة تستهدف بالدرجة الأولى تلبية احتياجات الزبون التأمينية وتعظيم مصلحته وإشباع رغباته.

المطلب الأول: تعريف جودة الخدمة التأمينية

لقد تعددت تعريف جودة الخدمة التأمينية باختلاف النظرة إليها ومن بين هذه التعاريف ما يلي:

- عرفت الجمعية الأمريكية بأنها: " المجموع الكلي للمزايا والخصائص المؤثرة في القدرة على تلبية حاجات معينة وأنها أشياء تتفق مع محيط الأفراد وهي تعتبر مفتاح النجاح لأي شركة مهما كان نوعها وطبيعة نشاطاتها وبأقل التكاليف لذا هي وسيلة لدعم المنافسة وكسب ولاء الزبائن ".¹

- وعرفت أيضا على أنها: " قدرة شركات التأمين على تقديم الحماية التأمينية بما يحقق رغبات الزبائن ويتطابق مع توقعاتهم ويفي باحتياجاتهم التأمينية بشكل مستمر، وتمثل دوما مقياس أو معيار للدرجة التي يصل إليها مستوى الخدمة المقدمة للزبائن ".²

¹ سهي عبد الحسين شيخة اللامي، أثر التسويق الالكتروني على جودة الخدمة التأمينية، مجلة دراسات محاسبية ومالية، العدد 60، المجلد (7)، جامعة بغداد (معهد الهندسة والتقنيات الأجنبي)، سنة 2020، ص: 151.

² بركة سعيد وآخرون، أثر جودة الخدمة التأمينية على رضا الزبون بالشركة الجزائرية للتأمين وإعادة التأمين، مجلة الدراسات الاقتصادية، العدد 4، المجلد 1، جامعة أم البواقي، الجزائر، 2014، ص: 288.

- كما عرفت أيضا على أنها: " ذلك المستوى من الجودة الذي يعتمد إلى حد كبير على إدراك الزبون وتقييمه لها وبالتالي ستكون الخدمة التأمينية ذات جودة أعلى لو جاءت متلائمة مع توقعات الزبائن وتلبية احتياجاتهم " ¹.

ومن خلال التعارف السابقة يمكن تعريف جودة الخدمة التأمينية على أنها عبارة عن مجموعة من الخصائص المميزة لخدمة التأمين، والقادرة على إشباع حاجات الزبائن وموافقة توقعاتهم وتعمل على إرضائهم، وتمثل تقييما شاملا لأداء شركة التأمين، ودرجة تميزها عن الشركات الأخرى.

المطلب الثاني: أبعاد ومؤشرات جودة الخدمة التأمينية

تمثل المعايير الأساسية لجودة الخدمة التأمينية التي يبني عليها الزبائن توقعاتهم وإدراكاتهم، ومن ثم الحكم على جودتها في عدة أبعاد تشكل أهمية كبيرة لشركات التأمين من وجهة نظر الزبون، باعتبارها المحاور الأساسية التي يتم على أساسها تحديد المؤشرات التقييمية لأداء الشركة.

1- أبعاد جودة الخدمة التأمينية

لقد اختلفت الآراء أمام الباحثين في تحديد أبعاد جودة الخدمة ولذلك كانت محاولات عديدة نذكر منها: يرى البعض أن لجودة الخدمة التأمينية ثلاثة أبعاد أساسية هما: ²

- الجودة المادية: وهي تتعلق بالبيئة المحيطة بتقديم الخدمة.
- جودة الشركة: والتي تتعلق بصورة الشركة المقدمة للخدمة والانطباع الذهني عنها.
- الجودة التفاعلية: وهي نتيجة لعمليات الخدمة.

¹ الهام نعمة كاظم، تقييم جودة الخدمة التأمينية الوطنية فرع الديوانية، مجلة القادسية للعلوم الإدارية والاقتصادية، العدد3، جامعة قادسية، عمان - الأردن 2012، ص: 122.

² طارق قندوز وبلال بن بتيش، مرجع سبق ذكره، ص: 60.

الفصل الأول: الإطار النظري لجودة الخدمة التأمينية

وفي تصنيف آخر للباحثين هناك من يرى أن أبعاد جودة الخدمة تتمثل في بعدين أساسيين هما:¹

- **جودة العمليات:** والتي يحكم عليها الزبون أثناء تأدية الخدمة.

- **جودة المخرجات:** والتي يحكم عليها الزبون بعد الأداء الفعلي للخدمة.

وبناء على ما سبق فإن أبعاد جودة الخدمة التأمينية يمكن حصرها فيما يلي:

- **البعد الذهني:** يعكس انطباعات الزبائن عن شركة التأمين والتي تتوقف بدورها عن تقييم الزبائن للجوانب المادية والوظيفية للخدمة التأمينية:

أ- **البعد المادي:** ويتمثل في المحيط الذي تقدم فيه الخدمة التأمينية ويشمل العناصر التالية:

* التكنولوجيا المستعملة من طرف شركة التأمين من وسائل الاتصال، مكيفات هوائية وغيرها، موقع شركة التأمين.

* المظهر الداخلي والخارجي لشركة التأمين وقاعات الانتظار.

* أماكن ركن السيارات.

ب- **البعد الوظيفي:** ويتمثل في أسلوب تقديم الخدمة التأمينية من طرف مقدم الخدمة للزبون وتشمل العناصر التالية:

* حسن المعاملة من طرف مقدم الخدمة التأمينية للزبون.

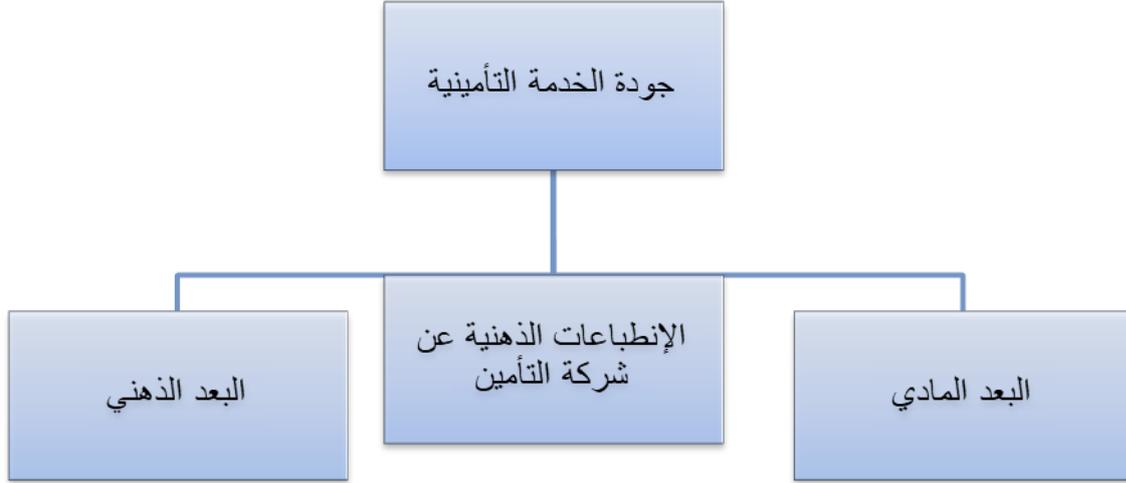
* مهارة التفاعل مع الزبون.

* فهم ومعرفة الزبون.

ويمكننا تلخيص هذه الأبعاد من خلال الشكل (I - 3) الموالي:

¹ فتحة بوحرد، تقييم جودة الخدمة في شركات التأمين الوطنية في سوق الجزائرية، مذكرة ماجستير في علوم التسيير، جامعة سطيف، الجزائر، 2006، ص: 58.

الشكل رقم (I - 3): أبعاد جودة الخدمة
التأمينية



المصدر: من إعداد الطالبتين.

2- مؤشرات تقييم جودة الخدمة التأمينية

إن المؤشرات التي يعتمد عليها في تقديم الخدمة التأمينية هي تلك التي يحددها المستفيد من الخدمة، وقد توصل العديد من الباحثين إلى حصرها في عشرة مؤشرات وهي:¹

أ- **الاعتمادية:** وتعني قدرة الشركة على تقديم الخدمة التي تم الوعد بها، بشكل دقيق ويمكن الاعتماد عليه.

ب- **الاستجابة:** وتتعلق بقدرة ورغبة واستعداد الموظفين بشركة التأمين في تقديم الخدمة ومساعدة الزبائن، والرد على استفساراتهم والسرعة في أداء الخدمة والاستجابة الفورية لطلب الزبون.

¹ عثمانى فؤاد، دور نظام الرقابة الداخلية في تحسين جودة الخدمة العمومية دراسة عينية من مصالحي الاستعجال بالقطاع العمومي الإستشفائي في ولاية الجزائر، مذكرة ماجستير في العلوم الاقتصادية، الجزائر، 2015-2016، ص: 65.

ج- **الأمان**: ويعني خلو الخدمة من المخاطر والشك، أي درجة الشعور بالأمان في الخدمة المقدمة ومن يقدمها.

د- **التعاطف**: يقصد به قدرة شركة التأمين على فهم ومعرفة حاجات الزبون، حيث أن الزبون يرغب بأن يشعر بأنه مفهوم على نحو جيد من قبل شركة التأمين التي يحصل على الخدمة منها.

هـ- **الملموسية**: تشكل الملموسات كافة المستلزمات المادية والتجهيزات، التسهيلات المادية الممنوحة للزبون، أماكن الانتظار، أماكن الجلوس، أماكن وقوف السيارات، مظهر العاملين ومستوى التكنولوجيا.

و- **الاتصال**: توفير كافة المعلومات التي تساعد الزبون في التعرف على الخدمات المعروضة، ونظم تسعيرها، إضافة إلى التواصل مع الزبائن والاستماع إليهم وإعلامهم بلغة مفهومة وبشكل منظم من خلال استعمال أنظمة الاتصال الأكثر فعالية.

ز- **المصداقية**: والتي تعني الثقة المتبادلة والصدق في الأداء وهي أيضا ذلك القدر من الاستطاعة التي تتمتع به شركة التأمين على تقديم الخدمات بعناية فائقة من دون إلحاق ضرر للزبائن سواء ماديا أو معنويا.

ح- **سهولة الوصول والحصول على الخدمة**: إمكانية الوصول إلى الخدمة التي تقدمها شركة التأمين ببسر وسهولة ويفسر ذلك وفق عدة مؤشرات مثل: ملائمة ساعات العمل، ملائمة موقع الشركة، سرعة وسهولة الاتصال عبر الهاتف.

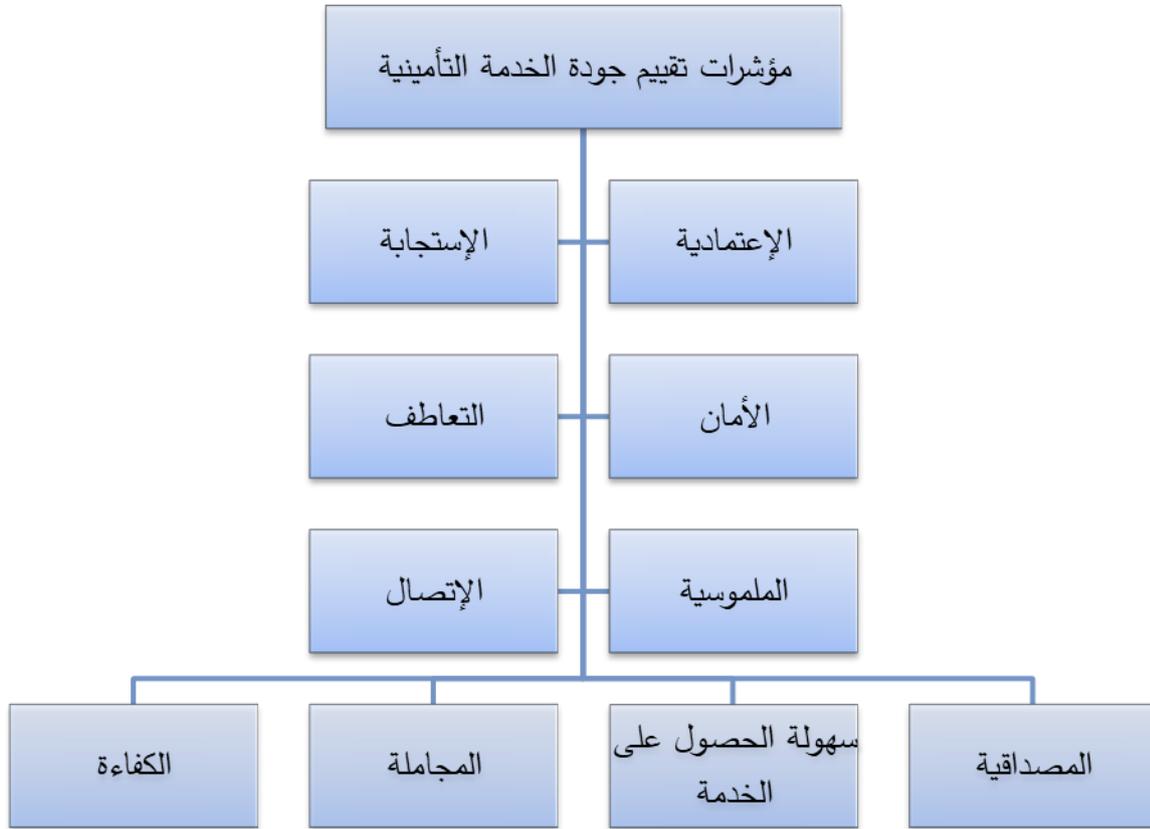
ط- **المجاملة (التعامل)**: إظهار مقدم الخدمة الاحترام والمودة في المعاملة مع الزبون، وتأكيدا لهذا الجانب يقول أحد الخبراء: أن الزبائن لا يهتمون بمضمون خططك أو سياساتك بقدر ما يهتمون بالطريقة التي تعاملهم بها، وأن مجرد كلمة شكر قد تكون أفضل من عشر إعلانات لتحقيق الانطباع الذهني لدى الزبون.

ي- **الكفاءة**: وتشمل المهارات والقدرات والمعارف التي تمكن مقدمي الخدمة من أداء مهامهم بشكل دقيق وملتزم.

الفصل الأول: الإطار النظري لجودة الخدمة التأمينية

ويمكن تلخيص هذه المؤشرات من خلال الشكل التالي:

الشكل (I - 4): مؤشرات تقييم جودة الخدمة التأمينية



المصدر: من إعداد الطالبتين.

الفصل الأول: الإطار النظري لجودة الخدمة التأمينية

لقد تم تلخيص هذه المؤشرات العشر إلى خمس مؤشرات أساسية وذلك كما يوضحه الجدول التالي:

الجدول رقم (I-1): مؤشرات جودة الخدمة التأمينية

المؤشر	الشرح
الاعتمادية	القدرة على إنجاز الوعد بالخدمة وعلى نحو دقيق وصحيح.
الاستجابة	استجابة الإدارة لمساعدة الزبائن وتزويدهم بالخدمة المطلوبة.
الملموسية	إظهار التسهيلات المادية، المعدات والأشخاص ووسائل الاتصال.
الأمان	انعدام الخطر والشك في تعاملات الشركة.
التعاطف	الاحترام، مراعاة المشاعر والودية، فهم ومعرفة حاجات الزبون.

المصدر: طارق قندوز وبلال بن بتيش، جودة الخدمة التأمينية كمدخل للريادة والتفوق (الإطار النظري والواقع التطبيقي)، الطبعة الأولى، دار الرياءة للنشر والتوزيع، عمان-الأردن، 2015، ص: 36.

المطلب الثالث: نماذج تقييم جودة الخدمة التأمينية

إن عملية تقييم جودة الخدمة التأمينية لا تعتبر عملية سهلة وهذا بطبيعة الحال راجع إلى خاصية اللاملموسية للخدمات، ولعل المحاولات العديدة التي قام ولا يزال يقوم بها الباحثون في هذا المجال، لم تفسر بعد عن إيجاد نموذج بإمكانه تقييم جودة الخدمة بطريقة دقيقة. ويمكن ذكر نماذج تقييم جودة الخدمة التأمينية كما يلي:

1- نموذج تحليل الفجوات "SERVQUAL"¹

ينسب هذا المدخل إلى "Berry و Zeithaml و Parassuramn" ويستند على توقعات الزبائن لمستوى الخدمة وإدراكهم لمستوى أداء الخدمة المقدمة بالفعل، ومن ثم تحديد الفجوة أو التطابق بين هذه التوقعات والإدراك وذلك باستخدام المؤشرات الخمس المتمثلة في:

¹ طارق قندوز وبلال بن بتيش، مرجع سابق، ص: 64.

الفصل الأول: الإطار النظري لجودة الخدمة التأمينية

الاعتمادية، الملموسية، الاستجابة، الأمان، التعاطف ويحدد النموذج خمسة أنواع رئيسية من الفجوات وذلك على النحو التالي:

1- الفجوة الأولى

تنتج عن الاختلاف بين ما يرغب الزبائن وتوقعاتهم لمستوى الخدمة وما تعتقد الإدارة في شركة التأمين أنه رغبة الزبائن، وفي حالة وجود الاختلاف فهذا يدل على عجز الشركة عن معرفة وتفهم حاجات ورغبات الزبائن.

2- الفجوة الثانية

وتنتج عن الاختلاف بين ما تعتقد شركة التأمين أنه رغبة الزبون وبين ما تقوم الشركة بأدائه فعليا.

3- الفجوة الثالثة

تظهر بسبب الاختلاف بين المواصفات المحددة لجودة الخدمة التأمينية وبين مستوى الأداء الفعلي، وعند وجود الاختلاف فإن هذا يدل على عدم كفاءة مقدم الخدمة لتقديم خدمات تتوافق مع المواصفات المحددة مسبقا.

4- الفجوة الرابعة

وتنتج عن الاختلاف بين الخدمات الفعلية وما يتم الترويج عنه، وفي حالة وجود الاختلاف، فهذا يعني وجود خلل في مصداقية الشركة.

5- الفجوة الخامسة

وتمثل الفرق بين الخدمات المتوقعة والخدمات المدركة المقدمة بالفعل، وفي حالة وجود الاختلاف فإن هذا يؤدي إلى عدم رضا العملاء عن الخدمة وبالتالي يؤثر على سمعة الشركة.

2- نموذج الأداء الفعلي: "SERVPERF"¹

توصل كل من " Cronin و Taylor " إلى صياغة نموذج لقياس جودة الخدمة، والذي يركز على تقييم الزبائن للأداء الفعلي للخدمة المقدمة باعتبار أن جودة هذه الخدمة يمكن الحكم عليها مباشرة من خلال اتجاهات الزبائن ويمكن التعبير عن ذلك بالمعادلة التالية:

$$\text{"جودة الخدمة = الأداء الفعلي"}$$

يقوم نموذج الأداء الفعلي على أساس رفض فكرة الفجوة في تقييم جودة الخدمة ويركز على تقييم الأداء الفعلي للخدمة، أي التركيز على جانب الإدراكات الخاصة بالزبون فقط، ذلك أن جودة الخدمة يتم التعبير عنها كنوع من الاتجاهات، وهي دالة على إدراكات الزبائن السابقة وخبرات وتجارب التعامل مع الشركة ومستوى الرضا عن الأداء الحالي للخدمة، فالرضا حسب هذا النموذج يعتبر عاملاً وسيطاً بين الإدراكات السابقة لجودة الخدمة والأداء الحالي لها وضمن هذا الإطار يتم تقييم جودة الخدمة من طرف الزبون.

اعتمد الباحثان في هذا النموذج، على نفس المؤشرات الخمسة التي يتكون منها نموذج الفجوات وعلى نفس المقياس " مقياس ليكرت " المكون من خمس درجات، وكما يرى أصحاب هذا النموذج أنه يتميز بالبساطة وسهولة الاستخدام مقارنة بنموذج الفجوة، كما يمتاز بمصداقية وواقعية أكثر إلا أنه يعجز عن مساعدة الإدارة في الكشف عن مجالات القوة والضعف في الخدمة المقدمة.

¹ عثمانى فؤاد، مرجع سبق ذكره، ص: 71.

خلاصة الفصل:

من خلال ما تم التطرق إليه في هذا الفصل حول المفاهيم المتعلقة بالخدمة التأمينية، وكذا الجودة وأبعادها ومؤشرات تقييمها فإنه يمكننا تلخيص ذلك فيما يلي:

- الخدمة التأمينية هي المنتج الذي تعتمد عليه شركة التأمين، في إشباع حاجات زبائنها وتلبية رغباتهم، وتحقيق أهدافها التسويقية.

- إن مفهوم الجودة في مجال الخدمات التأمينية المقدمة مرتبط إلى حد كبير بقدرة شركة التأمين على تلبية حاجات زبائنها ورغباتهم التأمينية، بشكل يتوافق مع توقعاتهم حول مستوى الأداء.

- إن تقييم جودة الخدمة التأمينية في شركات التأمين يعتمد على عدة مؤشرات يهتم بها الزبون ليحدد إدراكاته الفعلية للخدمة المقدمة، بالإضافة إلى تحديد مستوى الرضا لديه، وتتمثل هذه المؤشرات في: " الملموسية، الاعتمادية، الأمان، الاستجابة، التعاطف."

- يعتمد قياس جودة الخدمة التأمينية على نموذجين أساسيين هما: نموذج تحليل الفجوات "SERVQUAL"، ونموذج الأداء الفعلي "SERVPERF".

الفصل الثاني: الدراسة الميدانية

للشركة الوطنية للتأمين وكالة

"SAA" - برج منايل-

تمهيد

إهتمت الجزائر بقطاع التأمين منذ استقلالها نظرا لأهميته البالغة على المستوى الإقتصادي، ولمواكبة مختلف التغيرات الحاصلة على المستوى الدولي لجأت الدولة الجزائرية إلى وضع أسس لعدة شركات من بينها الشركة الوطنية للتأمين "SAA" التي تقدم عدة خدمات قصد توفير الحماية لزيائنها من مختلف المخاطر التي تواجههم.

ومن خلال هذا الفصل سنقوم بدراسة ميدانية بالشركة الوطنية للتأمين "SAA" - وكالة برج منايل- وعرض مختلف منتجاتها ثم تقييم وتشخيص جودة الخدمات التأمينية التي تقدمها.

المبحث الأول: تقديم عام للشركة الوطنية للتأمين "SAA"

تعتبر الشركة الوطنية للتأمين من أقدم الشركات الجزائرية الرائدة في مجال التأمين التي شهدت مختلف التحولات الاقتصادية والتطورات التي عرفتها السوق الوطنية للتأمين، وفي هذا السياق سنحاول التعرف على الشركة الوطنية للتأمين "SAA" بصفة عامة والتطرق لوكالة - برج منايل - التابعة للمديرية الجهوية - تيزي وزو - بصفة خاصة.

المطلب الأول: التعريف بالشركة الوطنية للتأمين "SAA"

سننتظر في هذا المطلب إلى إعطاء نظرة تاريخية للشركة الوطنية للتأمين والتعرف على الشركات التي تتعامل معها، ومختلف المديرية الجهوية التابعة لها وفي الأخير نركز على هيكلها التنظيمي.

1- نشأة الشركة الوطنية للتأمين "SAA"

أنشأت الشركة الوطنية للتأمين كشركة عامة تحت العلامة التجارية "SAA" في 12 ديسمبر 1963 على شكل شركة مختلطة جزائرية مصرية، برأس مال يقدر بـ 61% للجزائر و 39% لمصر، وهذا راجع لإفئقار الدولة الجزائرية لإطارات مختصة في مجال التأمين، تحتوي على أكثر من 520 نقطة بيع موزعة في جميع أنحاء التراب الوطني.

بدأت نشاطها سنة 1964 بواسطة مؤطربين مصريين وعمال جزائريين، وفي 27 ماي 1966 بموجب المرسوم رقم 66 - 127 تم تأمين الشركة وإحتكار الدولة لعمليات التأمين لتصبح جزائرية 100%، مع تغيير اسم الشركة من الشركة الجزائرية للتأمين إلى الشركة الوطنية للتأمين.

في جانفي 1976 تم إعادة هيكلة قطاع التأمين وإختصت في تأمين المخاطر البسيطة كتأمين السيارات، وتطوير عروض تتكيف مع الأفراد والمهنيين والسلطات المحلية والمؤسسات، وهذا بموجب القرار رقم 828 المؤرخ في 21 ماي 1975.

في سنة 1989 حصلت الشركة الوطنية للتأمين على الإستقلالية المالية وتحولت من شركة عمومية إلى شركة ذات أسهم، وإرتفع رأس مالها إلى 80 مليون دينار جزائري.

الفصل الثاني: الدراسة الميدانية للشركة الوطنية للتأمين "SAA" وكالة – برج منايل-

1990 توسع مجال نشاطها لتشمل المخاطر الصناعية والهندسة والنقل والمخاطر الزراعية والتأمين الشخصي.

1995 تم فتح السوق للمستثمرين المحليين والأجانب بإدخال وسطاء وسماسة مع إنشاء لجنة الإشراف على التأمين.

2003 التقسيم الإقليمي الجديد وتطوير نظام معلومات يتكيف مع إحتياجات الشركة.

2010 تم فصل تأمين الأشخاص عن تأمين الأضرار.

2011 إرتفاع رأسمالها إلى 20 مليار دينار جزائري.¹

2020 صمود الشركة وتحقيق نتائج إيجابية على الرغم من سياق أزمة الوباء (كوفيد19).

2023 إرتفاع رأس مال الشركة إلى 35 مليار دينار جزائري، وهذا يعتبر كخطوة إستراتيجية تشهد على متانة الشركة المالية وتسمح لها بإعادة تأكيد مكانتها الرائدة في السوق.²

الجدول رقم (II - 2): تطور رأس مال الشركة الوطنية للتأمين "SAA"

خلال الفترة 1989 - 2023.

الوحدة: مليون دينار جزائري

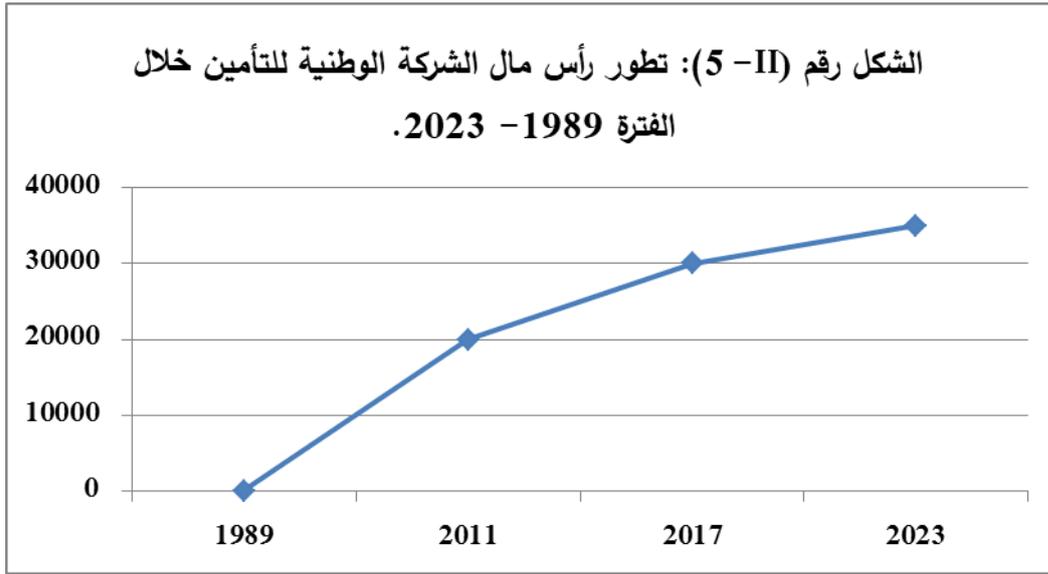
السنة	1989	2011	2017	2023
رأس المال	80	20.000	30.000	35.000

المصدر: من الوثائق الداخلية المقدمة من طرف الشركة.

وتظهر هذه المعطيات الجدولة بأكثر توضيحا من خلال الشكل التالي:

¹ من الوثائق الداخلية للشركة (وكالة برج منايل).

² موقع: <https://la.saa.dz>، تم الإطلاع في يوم 31 مارس 2023، على الساعة 13:00.



المصدر: من إعداد الطالبتين بالإعتماد على المعطيات المقدمة من طرف الشركة.

يوضح الشكل منحنى بياني لتطور رأس مال الشركة الوطنية للتأمين "SAA" خلال الفترة 1989 - 2023، فنلاحظ تزايد مستمر لرأس مال الشركة من 1989 إلى غاية 2023، حيث كان في سنة 1989 (80) مليون دينار جزائري، وبلغ (20) مليار دينار جزائري خلال سنة 2011 ليصل في سنة 2017 إلى حوالي (30) مليار دينار جزائري وبقي على نفس الوتيرة في الإرتفاع ليصل إلى (35) مليار دينار جزائري في 2023 كحد أقصى.

2- الشركات التي تتعامل معها الشركة الوطنية للتأمين "SAA"¹

- إتصالات الجزائر.
- بنك الوطني الجزائري.
- موبيليس.
- بنك التنمية المحلية (BDL).
- الجزائرية للمياه.
- الصندوق الوطني للتوفير والإحتياط.
- بريد الجزائر.
- كوسيدار.
- سوكتيد.
- بنك الفلاحة والتنمية الريفية (BADR).
- الشركة الوطنية للصناعات الإلكترونية.

¹ من الوثائق الداخلية للشركة (وكالة برج منايل).

3- المديرية التابعة للشركة الوطنية للتأمين "SAA"

تتكون الشركة من 15 مديرية تتوزع على كافة التراب الوطني وتتمثل فيما يلي:

- المديرية الجهوية الجزائر 1.
- المديرية الجهوية الجزائر 2.
- المديرية الجهوية الجزائر 3.
- المديرية الجهوية موزايا.
- المديرية الجهوية تيزي وزو.
- المديرية الجهوية غليزان.
- المديرية الجهوية سطيف.
- المديرية الجهوية باتنة.
- المديرية الجهوية قسنطينة.
- المديرية الجهوية عنابة.
- المديرية الجهوية وهران.
- المديرية الجهوية تلمسان.
- المديرية الجهوية البليدة.
- المديرية الجهوية ورقلة.
- المديرية الجهوية بشار.

المطلب الثاني: الهيكل التنظيمي لشركة الوطنية للتأمين "SAA"¹

إن الهيكل التنظيمي للشركة الوطنية للتأمين يتكون من مديرتين رئيسيتين ومديريات فرعية:

1- **المديرية العامة الإدارية:** وهي التي تسهر على التسيير الإداري والمالي للمؤسسة وتتكون من عدة مديريات وتتمثل فيما يلي:

أ- **مديرية الموارد البشرية:** وهي المسؤولة عن التعامل مع القضايا الخاصة بالأفراد والموظفين العاملين في الشركة، وتتمثل مهامها فيما يلي:

- * تكوين العلاقات الإجتماعية في الشركة.
- * إختيار الموظفين وتعيينهم بناء على المعايير المطلوبة.
- * تخطيط وتنظيم وتوجيه الوظائف والخدمات الإدارية في الشركة.

ب- **مديرية الممتلكات:** وهي المسؤولة على إدارة العقارات والممتلكات المادية بما فيها العقارات السكنية والتجارية والأراضي، ومن مهامها:

- * الحفاظ على الممتلكات المادية والمالية.
- * مراقبة ومتابعة تسيير الممتلكات.
- * إعداد الدراسات ومراقبة البرامج الجديدة.

ج- **مديرية المراقبة العامة:** تهدف إلى التعرف على مدى تطابق النتائج مع الخطط الموضوعة مسبقا، وعند وجود إنحرافات تقوم الشركة بإتخاذ التدابير اللازمة من أجل تصحيحها، ومن مهامها:

- * متابعة الخطط الموضوعة من قبل مجلس الإدارة.
- * البحث عن الفروقات المسجلة في الشركة.
- * تقديم التقارير السنوية.

¹ من الوثائق الداخلية للشركة (وكالة برج منايل).

الفصل الثاني: الدراسة الميدانية للشركة الوطنية للتأمين " SAA " وكالة – برج منايل-

د- مديرية التنظيم ومعالجة المعلومات: هدفها الحصول على المعلومات من مصادر مختلفة قصد معالجتها وحفظها لإستخدامها لأغراض مختلفة داخل الشركة، وتتكفل بالمهام التالية:

- * تحليل المعلومات المحاسبية والإحصائية المتوفرة للمساعدة على تطوير العمل وتجنب الأخطار وإتخاذ القرار.
- * إنشاء شبكة معلوماتية تربط بين مختلف المديریات.
- * إعداد البرامج المعلوماتية.

هـ- مديرية المالية والمحاسبة: تتكفل بما يلي:

- * إعداد التقارير المالية.
- * إعداد القوائم المحاسبية المختلفة.
- * تسجيل كل العمليات الخاصة بالدورة بشكل مفصل على وثائق محاسبية رسمية.
- * التقدير المالي للمؤسسة.

2- المديرية العامة التقنية: وهي التي تقوم بتقييم المردودية المالية للشركة، ومراقبة السير الحسن لشبكة المعلومات وتتكون من عدة مديريات تتمثل فيما يلي:

أ- مديرية التسويق: تقوم مديرية التسويق بإعداد الدراسات لكل الوسائل الضرورية للشركة من أجل تلبية رغبات الزبائن من جهة وتحقيق الأهداف التجارية من جهة أخرى، ومن مهامه:

- * دراسة الأسواق قبل تقديم الخدمة.
- * الإشهار قصد التعريف بمنتجات الشركة.
- * إبتكار منتجات جديدة تتوافق مع متطلبات الزبائن.

ب- مديرية الأعمال القانونية: هي بمثابة وحدة تنظيمية قانونية مسؤولة عن جميع

المسائل الداخلية والخارجية مثل التقاضي والتحقيقات، من مهامها ما يلي:

* مناقشة المسائل القانونية المختلفة.

* متابعة القضايا وتسجيل التطورات.

* متابعة الموظفين ومستوى الأداء في العمل وتنفيذ المهام.

ج- مديرية الأخطار: تقوم بما يلي:

* تقديم التقارير الخاصة بالمنتجات للمديرية العامة.

* تحديد قيمة التعويض.

* الرفع من إنتاجية الشركة.

د- مديرية تأمين السيارات: وهي مكلفة بالإشراف على مصلحتين (مصلحة الأخطار

الجسمانية ومصلحة الأخطار المادية)، تقوم بدراسة ملفات حوادث المرور التي ترسل من طرف الوكالات التابعة للمديرية.

هـ- مديرية تأمين الحياة: وتتعلق بما يلي:

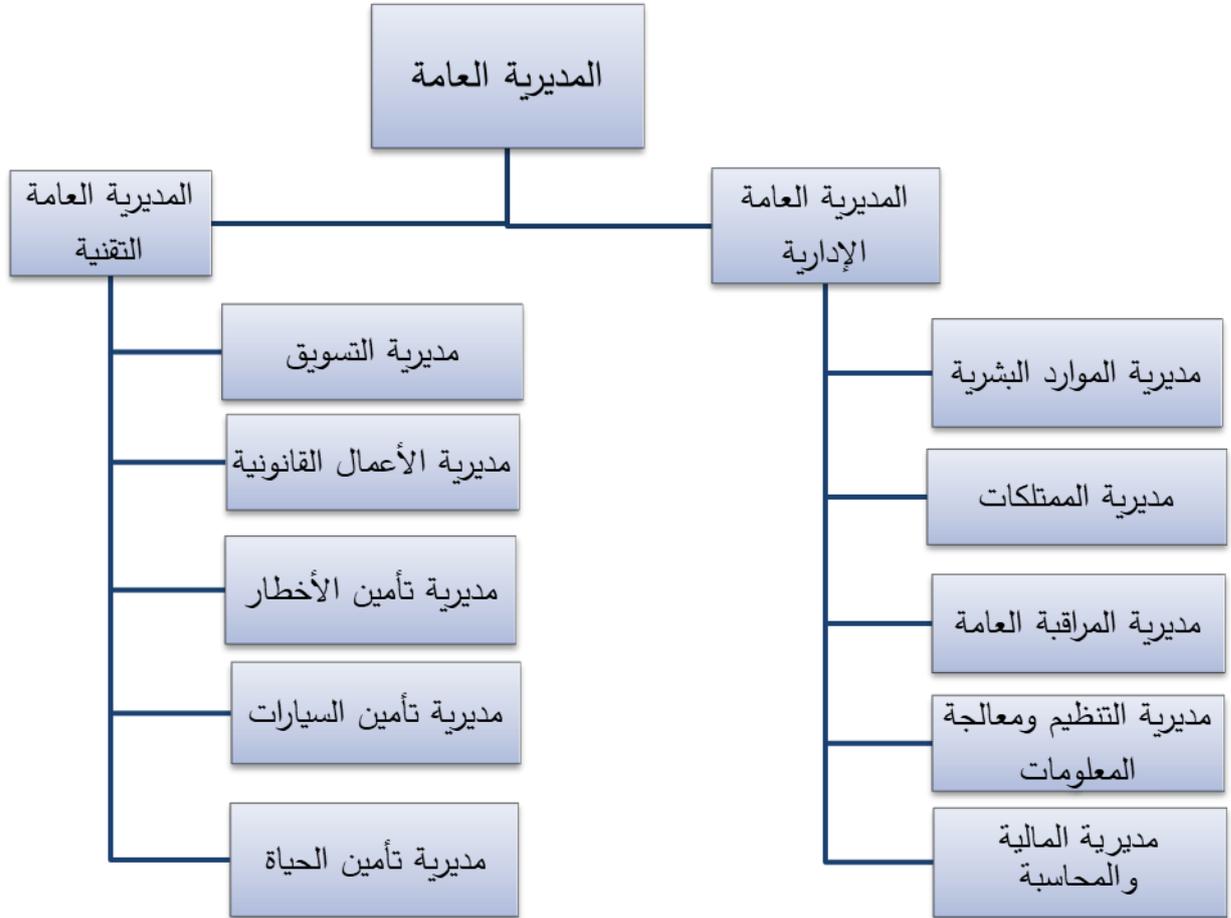
* التأمين ضد الحوادث الشخصية.

* التأمين ضد المرض.

* تأمين إصابات العمل والأمراض المهنية.

ولقد تم تلخيص هذه الهيكل من خلال الشكل الموالي:

الشكل (II - 6): الهيكل التنظيمي للشركة الوطنية للتأمين " SAA "



المصدر: من الوثائق الداخلية المقدمة من طرف الشركة.

المطلب الثالث: تقديم المديرية الجهوية للشركة الوطنية للتأمين "SAA"
- تيزي وزو - والوكالة التابعة لها - برج منايل - (2023)

سنحاول في هذا المطلب إلى التعرف على مختلف الوكالات التابعة للمديرية الجهوية
- تيزي وزو - وهيكلها التنظيمي، بالإضافة إلى الهيكل التنظيمي لوكالة - برج منايل - وأهم
المنتجات التي تقدمها.

1- تقديم المديرية الجهوية للشركة الوطنية للتأمين "SAA" - تيزي وزو -¹

تقع الشركة الوطنية للتأمين - تيزي وزو - في شارع الإخوة عفان، المدينة الجديدة،
يصل عدد موظفيها إلى 330 موظف إلى غاية سنة 2022.
- الوكالات المباشرة التابعة للمديرية الجهوية - تيزي وزو -

عدد الوكالات التابعة للمديرية الجهوية تيزي وزو هو 32 وكالة موضحة كما يلي:

- تيزي وزو أ	- روية	- لخضرية
- لربعا نايت يراثن	- تيقزيرت	- يسر
- عين الحمام	- تيزي وزو ب	- واسيف
- ذراع الميزان	- أزفون	- واد ياس
- عزازقة	- تيزي راشد	- بوزقن
- دلس	- مكلة	- قادية
- برج منايل أ	- ثنية	- عين بسام
- إفروحون	- سور الغزلان	- فريحة
- برج منايل ب	- بغلية	- بوخالفة
- تيقمي	- مدوحة	- مشدالة
- تميزار لوغبار	- بوغني	

¹ مقابلة مع مدير الشركة الوطنية للتأمين (وكالة برج منايل) في 14 أبريل 2023.

الفصل الثاني: الدراسة الميدانية للشركة الوطنية للتأمين " SAA " وكالة – برج منايل-

ب- الهيكل التنظيمي للمديرية الجهوية للشركة التأمين "SAA" - تيزي وزو-

يتكون الهيكل التنظيمي للمديرية الجهوية من 6 مديريات أساسية يترأسها مدير عام

تتمثل فيما يلي:

* مصلحة التسويق: تتكون من قسمين (قسم الإشهار، قسم التمويل).

* مصلحة المالية والمحاسبة.

* مصلحة الإنتاج.

* مصلحة التعويضات.

* مصلحة الأمن الداخلي.

* المصلحة الإلكترونية.

ونوضح ذلك في الشكل الموالي:

الفصل الثاني: الدراسة الميدانية للشركة الوطنية للتأمين "SAA" وكالة – برج منايل-

الشكل (II - 7): الهيكل التنظيمي لشركة الوطنية للتأمين "SAA" للمديرية الجهوية – تيزي وزو-



المصدر: من الوثائق الداخلية المقدمة من طرف الشركة.

2- تقديم الوكالة الوطنية للتأمين برج منايل (2023)¹

أ- التعريف بوكالة - برج منايل - (2023)

تعتبر وكالة - برج منايل - الحاملة لرقم 2023 إحدى ممثلي المديرية الجهوية - تيزي وزو-، تأسست في سنة 1972، يقع مقرها الرئيسي في شارع المحطة برج منايل، تختص في جميع أنواع التأمين (السيارات\الأخطار البسيطة\الأخطار الصناعية والتجارية\تأمينات الأشخاص\التأمين على النقل\التأمين ضد حوادث أخرى). يقدر عدد موظفيها 7 موظفين موزعين على 3 مصالح، يشرف عليها مدير عام".

ب- تطور رقم أعمال الوكالة - برج منايل - (2023)

الجدول التالي يبين لنا تطور رقم أعمال الوكالة وعدد زبائنها خلال الفترة 2018 - 2022.

الجدول رقم (II - 3): تطور رقم أعمال الوكالة وعدد الزبائن خلال الفترة 2018 - 2022.

الوحدة: مليار دينار جزائري

السنة	2018	2019	2020	2021	2022
عدد الزبائن	6611	6216	5176	5246	5141
رقم الأعمال (مليار دينار جزائري)	66	58	52	54	47

المصدر: من الوثائق الداخلية المقدمة من طرف الشركة.

ج- الهيكل التنظيمي للوكالة - وكالة برج منايل - (2023)

يتكون الهيكل التنظيمي لوكالة برج منايل من مدير وثلاث مصالح:

* **مدير الوكالة:** وهو المشرف الرئيسي على تسيير الوكالة داخليا وخارجيا، له مجموعة من المهام تتمثل أهمها في توليه الشؤون الإدارية وإتخاذ القرارات.

* **مصلحة المحاسبة:** تقوم بكافة العمليات المحاسبية والمالية الخاصة بالوكالة.

¹ مقابلة مع مدير الشركة الوطنية للتأمين "SAA" (وكالة برج منايل) في 14 أبريل 2023.

الفصل الثاني: الدراسة الميدانية للشركة الوطنية للتأمين " SAA " وكالة - برج منايل-

* مصلحة الإنتاج: تنقسم إلى قسمين: قسم يتعلق بتأمين السيارات، وقسم تأمين مختلف الأخطار.

- قسم تأمين السيارات: يهتم بتأمين كل السيارات باختلاف أنواعها.

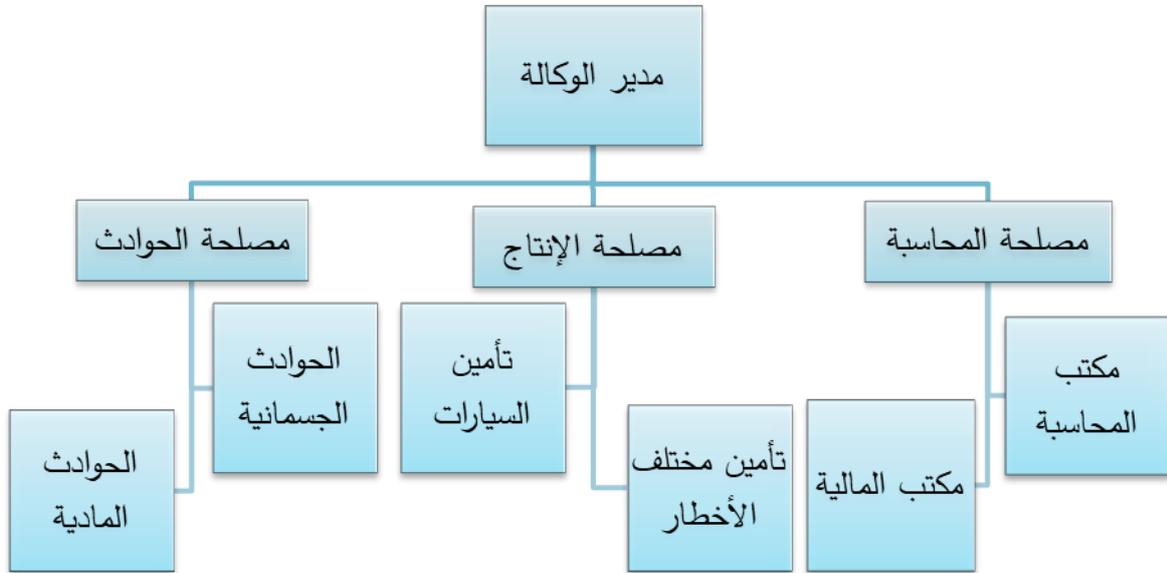
- قسم تأمين مختلف الأخطار: يختص بتأمين مختلف الأخطار كالتأمين على الممتلكات، والتأمين على المسؤولية المدنية، والتأمين على الأشخاص.

* مصلحة الحوادث: تنقسم إلى قسمين أساسيين:

- قسم تأمين الحوادث المادية: يهتم بتعويض مختلف الحوادث المادية.

- قسم الحوادث الجسمانية: يهتم بتعويض الخسائر الجسمانية التي تصيب الشخص في ذاته. ويمكننا توضيح ذلك في الشكل ادناه:

الشكل رقم (II - 8): الهيكل التنظيمي لوكالة - برج منايل -



المصدر: من الوثائق الداخلية المقدمة من طرف الشركة.

ج- المنتجات التي تقدمها الوكالة- برج منايل¹

تعرض وكالة - برج منايل- خدمات متنوعة لزيائنها، وذلك قصد توفير الحماية من مختلف الاخطار التي تواجههم.

1- التأمين على الكوارث الطبيعية

يختص بتأمين ملاك العقارات والذي أصبح إلزاميا بموجب المرسوم رقم 12 - 03 المؤرخ في 2003/08/26، والغرض منه هو ضمان تعويض المؤمن له عن الأضرار المادية التي لحقت بجميع ممتلكاته المؤمنة بسبب كارثة، حيث يقدم حماية ضد المخاطر التالية:

- * الزلازل.
- * الفيضانات والإنهيارات الطينية.
- * العواصف والرياح العاتية.
- * حركة التضاريس.
- (انظر الملحق رقم 3).

2- التأمين على السيارات

وهو الذي يمثل الأغلبية في التأمينات بنسبة 84% من خدمات الشركة، حيث تقدم الشركة مجموعة من الضمانات للتأمين ضد الأخطار التي يمكن أن تلحق بالسيارات وتتمثل فيما يلي:

- * الإصطدام بمركبة أخرى.
- * الإصطدام بجسم ثابت أو متحرك.
- * إنقلاب السيارة.
- * السرقة والحرائق.
- * انكسار الزجاج.
- * الضرر الناجم عن: إرتفاع المياه، الفيضانات، الإنهيارات الصخرية.

¹ WWW.saa.dz، تم الإطلاع عليها في 27 مارس 2023، على الساعة 10:45.

3- التأمين على المسؤولية المدنية

تغطي الأضرار التي يتسبب فيها الزبون اتجاه الغير، وتكون الشركة المسؤولة عن التعويض نيابة عن الزبون.

4- التأمين على منزل متعدد المخاطر

يحمي المساكن والمباني من مختلف الأخطار التي تتعرض لها في جميع الظروف وذلك وفق الضمانات التالية:

- * الحريق والإنفجار .
- * تلف الأجهزة الكهربائية والإلكترونية.
- * الأضرار الناجمة عن المياه.
- * السرقة (أثاث ومعدات).
- * الزجاج المكسور .
- * اصلاح الطوارئ في المنزل.

5- تأمين قوارب المتعة

يؤمن ضد التلف والسرقة والخسائر الناتجة عن الحوادث التي يتعرض لها القارب بالإضافة إلى تغطية الأضرار الجسدية والمادية والمعنوية التي يلحقها القارب بأطراف ثالثة في حالة وقوع كارثة.

6-التأمين على الأخطار الصناعية

يختص بتأمين العتاد الصناعي من كل الأخطار التي تصيبه أثناء استعماله أو أثناء توقفه، وذلك وفق الضمانات التالية:

- * تأمين تلف الآلات.
- * الانفجارات.
- * التأمين على السرقة والحرائق.
- * الأخطار الكهربائية أو الإلكترونية.
- * تأمين الأخطار المختلفة: انكسار الزجاج، حوادث المياه، تأمين العمارات والمباني والمعدات

والمخزونات.

(انظر الملحق رقم 4).

7- التأمين على الأشخاص

يتضمن التأمين على الأشخاص الضمانات التالية:

أ- **التأمين على الحياة:** حيث يختص بحماية الشخص في ذاته من جميع الأخطار

التي قد يتعرض لها من حين لآخر، في حالة المرض، الموت.

ب- **التأمين على السفر:** يقوم على مجموعة من الضمانات والمتمثلة فيما يلي:

* العودة المبكرة للمؤمن له.

* إعادة الجثمان في حالة الوفاة.

* النقل الطبي.

* ضياع الأمتعة.

* مصاريف الإنقاذ والبحث.

(انظر الملحق رقم 5).

8- التأمينات الفلاحية

يغطي كل الأخطار التي تصيب المحاصيل الزراعية كالحرائق، الجليد، الفيضانات،

الجفاف. (انظر الملحق رقم 6).

9- التأمين على النقل

هذا النوع يشمل النقل البري، الجوي، البحري:

أ- **النقل البري:** فيه تؤمن الشركة كل ما يخص نقل السلع والبضائع بمختلف أنواعها عن طريق

السيارات والقطارات وتحدد مدة العقد من بداية إلى نهاية عملية الشحن ونجد فيه نوعين:

* تأمين ضد جميع الأخطار.

* تأمين الأخطار البسيطة.

ب- **النقل الجوي:** هذا النوع من النقل يطبق عليه نفس الشروط الخاصة في التأمين

البري ويعني هذا التأمين بتأمين الأخطار التي قد تقع وتمس السلع المنقولة وذلك من الشحن

والنقل والتفريغ.

ج- النقل البحري: وتضمن الشركة التعويض عن الأضرار التي قد تحصل في الباخرة سواء في تغيير الباخرة ووجهتها أو خطأ من قائد السفينة وتضمن نقل السلع والأشخاص على متنها.

10- تأمين الهندسة والبناء

يخص التأمين على مختلف أخطار البناء والهندسة من خلال تقديم ضمانات لمختلف مشاريع البناء والحماية من الأخطار التي يمكن أن تضر بالمعدات الموجودة في المعمل. (انظر الملحق رقم 7).

المبحث الثاني: الإجراءات المنهجية للدراسة الميدانية للشركة الوطنية للتأمين "SAA" - وكالة برج منايل -

قصد تقييم جودة الخدمة التأمينية المقدمة من طرف الشركة الوطنية للتأمين "SAA" وكالة - برج منايل- اعتمدنا على أسلوب الإستبيان وذلك عن طريق طرح مجموعة من الأسئلة على موظفين وزبائن هذه الشركة، وفي هذا السياق سنحاول التعرف على كل من مجتمع الدراسة وأسلوب جمع البيانات وتحليلها بالإضافة إلى اختبار الفرضيات وعرض نتائج الإستبيان.

المطلب الأول: تحديد مجتمع الدراسة وأسلوب جمع البيانات

1- تحديد مجتمع الدراسة

يتكون مجتمع الدراسة الأول من مجموع الموظفين في المديرية الجهوية لشركة الوطنية للتأمين "SAA" - تيزي وزو- والبالغ عددهم 231 موظف، خلال سنة 2023. أما مجتمع الدراسة الثاني يتكون من مجموع الزبائن لدى وكالة - برج منايل- التابعة للمديرية الجهوية - تيزي وزو- والبالغ عددهم 5141 زبون وهذا خلال سنة 2023، ويمكن أن نوضح هذا من خلال الجدول التالي:

الجدول رقم (II - 4): يمثل عدد موظفي وزبائن الشركة الوطنية للتأمين "SAA" في سنة 2023

اسم الشركة	عدد الموظفين	عدد الزبائن
شركة "SAA"	231	5141

المصدر: من إعداد الطالبتين بناء على معطيات مقدمة من طرف الشركة.

أ- تحديد حجم العينة

تتكون عينة المجتمع الأول من 30 موظف في المديرية الجهوية للشركة الوطنية للتأمين "SAA" - تيزي وزو -، أما عينة المجتمع الثاني تتكون من 50 زبون متعاقد مع الوكالة - برج منايل- التابعة للمديرية الجهوية - تيزي وزو- وتم اختيار العينة بالإعتماد على الطريقة العشوائية، حيث نوضح تمثيل العينة نسبيا في الجدول التالي:

الفصل الثاني: الدراسة الميدانية للشركة الوطنية للتأمين " SAA " وكالة – برج منايل-

الجدول رقم (II - 5): تمثيل العينة نسبيا

النسبة %	مجتمع الدراسة	حجم العينة	
12,99%	231	30	الموظفين
0,97%	5141	50	الزبائن

المصدر: من إعداد الطالبتين.

نلاحظ من خلال الجدول أن تمثيلية العينة بالنسبة للموظفين تقدر بنسبة 12,99%، وهذه نسبة مقبولة مقارنة بتمثيلية الزبائن التي تقدر بنسبة 0,97%.

ب- إجراءات سحب العينة

قمنا بتقديم الإستبيان للموظفين والزبائن وشرح الهدف منه وتوضيح الأسئلة والعبارات التي تضمنها، وتم إستجوابهم لمدة 5 دقائق تقريبا.

دامت فترة الاستجواب لجميع مفردات العينة (30 موظف و50 زبون) حوالي شهرين (22 مارس إلى غاية 22 ماي 2023).

2- أسلوب جمع البيانات

لجمع البيانات اللازمة للدراسة فقد تم الإعتماد على تصميم إستبيانين، الأول موجه للموظفي الشركة الوطنية للتأمين "SAA" والثاني موجه لزيائنها.

أ- الهدف من الاستبيان

الهدف من إعداد الاستبيان هو تقييم جودة الخدمة المقدمة من قبل الشركة الوطنية للتأمين "SAA" وذلك من وجهة نظر الموظفين والزبائن من خلال إستخدام خمس مؤشرات لقياس جودة الخدمة التأمينية.

ب- تصميم الاستبيانين: يتكون كل منهما على قسمين.

* الاستبيان الموجه لموظفي الشركة (انظر الملحق رقم 1)

- القسم الأول: ويحتوي على المعلومات الأساسية للموظف (الجنس، المستوى التعليمي، الوظيفة).

الفصل الثاني: الدراسة الميدانية للشركة الوطنية للتأمين " SAA " وكالة – برج منايل-

- القسم الثاني: ويحتوي على مجموعة من العبارات لتقييم جودة الخدمة التأمينية بوكالة- برج منايل - المتمثلة في المؤشرات الخمس (الاعتمادية، الاستجابة، الملموسية، الأمان، التعاطف).

*الاستبيان الموجه لزبائن الشركة (انظر الملحق رقم 2)

- القسم الأول: ويشتمل على المعلومات الأساسية لزبائن الشركة (الجنس، السن، المستوى التعليمي، عدد سنوات التعامل مع الشركة، الخدمات التأمينية).

القسم الثاني: ويشتمل على مجموعة من العبارات لتقييم جودة الخدمة التأمينية المتمثلة في المؤشرات الخمس (الاعتمادية، الاستجابة، الملموسية، الأمان، التعاطف). حيث تم ترجمت المؤشرات الخمسة (الاعتمادية، الاستجابة، الملموسية، الأمان، التعاطف) في القسم الثاني للاستبيان من وجهة نظر الموظفين والزبائن إلى 20 عبارة. وتم الإعتماد على مقياس لمعرفة درجة الموافقة لتقييم جودة الخدمة التأمينية للمؤشرات الخمس، ويوضح ذلك من خلال الجدول التالي:

الجدول رقم (II - 6): يوضح مقياس لمعرفة درجة الموافقة للمؤشرات الخمس

البيانات	غير موافق	محايد	موافق
الرمز	1	2	3

المصدر: من إعداد الطالبتين.

الفصل الثاني: الدراسة الميدانية للشركة الوطنية للتأمين " SAA " وكالة – برج منايل-

الجدول رقم (II - 7): طريقة توزيع المتوسط الحسابي وفق مقياس درجة الموافقة للمؤشرات الخمس

مجال المتوسط الحسابي	[1,66 - 1]	[2,33 - 1,67]	[3 - 2,34]
إتجاه العينة	غير موافق	محايد	موافق

المصدر: من إعداد الطالبتين.

يوضح الجدول أعلاه كيفية تحديد مجال المتوسط الحسابي من خلال حساب المدى (أكبر قيمة طرح أقل قيمة) ثم نقسمها على أكبر قيمة في المقياس للحصول على طول الخلية $(3-1)/0,66=3$ ، ثم إضافة هذا القيمة إلى أقل قيمة في المقياس وهي (1) وذلك لتحديد الحد الأدنى لهذه الخلية وهكذا أصبح طول الخلية كما هو موضح في الجدول.

ج- الأساليب الإحصائية

من أجل تحليل معطيات الاستبيان قمنا بالاعتماد على برنامج الخدمة EXCEL للحصول على مختلف النتائج الحسابية لمؤشرات تقييم الجودة وذلك باستعمال بعض الأساليب الإحصائية نذكر منها ما يلي:

* **التوزيع التكراري:** من خلال هذا الأسلوب يمكن التعرف على توزيع أفراد العينة من خلال المعلومات الأساسية للأفراد.

* **المتوسط الحسابي:** يهدف هذا الأسلوب إلى الكشف عن إتجاه أفراد العينة ودرجة رضاهم عن جودة الخدمة المقدمة من طرف الشركة، إضافة إلى ذلك تحديد الأهمية النسبية للمؤشرات التقييمية لجودة الخدمة التأمينية.

* **الإنحراف المعياري:** من أجل معرفة تشتت الإجابات لدى أفراد العينة عن وسطها الحسابي.

المطلب الثاني: دراسة وتحليل البيانات

1- دراسة خصائص العينة

1- البيانات الشخصية لموظفي الشركة: يتضمن الاستبيان في القسم الأول مجموعة من المعلومات الأساسية للموظفين وهي: الجنس، السن، المستوى التعليمي، الوظيفة.

* الجنس: سوف يتم التعرف على توزيع الموظفين وفق الجنس (ذكر او أنثى) ويوضح ذلك في الجدول التالي:

الجدول رقم (II - 8): توزيع الموظفين حسب الجنس

النسبة %	التكرار	الجنس
26,67%	8	أنثى
73,33%	22	ذكر
100%	30	المجموع

المصدر: من إعداد الطالبتين بناء على مخرجات برنامج Excel بالإعتماد على بيانات الاستبيان.

من خلال الجدول نلاحظ أن أغلب مفردات العينة في شركة التأمين هم ذكور ويمثلون نسبة 73,33% في حين أن نسبة الإناث بلغت 26,67%.

* المستوى التعليمي: يوضح الجدول التالي توزيع الموظفين حسب المستوى التعليمي.

الفصل الثاني: الدراسة الميدانية للشركة الوطنية للتأمين " SAA " وكالة – برج منايل-

الجدول رقم (II - 9): توزيع الموظفين حسب المستوى التعليمي

النسبة%	التكرار	المستوى التعليمي
33,33%	10	أقل من جامعي
43,33%	13	جامعي
23,33%	7	دراسات عليا
100%	30	المجموع

المصدر: من إعداد الطالبتين بناء على مخرجات برنامج Excel بالإعتماد على بيانات الاستبيان.

من خلال الجدول نلاحظ أن أغلب مفردات العينة يملكون مستوى جامعي وهذا بنسبة، 43,33%، وبلغت نسبة الأفراد الموظفين الذين يملكون أقل من جامعي 33,33%، في حين تعود أقل نسبة 23,33% للموظفين الذين يملكون مستوى الدراسات العليا.

* الوظيفة: يوضح الجدول التالي توزيع الموظفين حسب الوظيفة.

الجدول رقم (II - 10): توزيع الموظفين حسب الوظيفة

النسبة%	التكرار	الوظيفة
23,33%	7	مسؤول
76,67%	23	موظف
100%	30	المجموع

المصدر: من إعداد الطالبتين بناء على مخرجات برنامج Excel بالإعتماد على بيانات الاستبيان.

نلاحظ من خلال الجدول أن أغلبية مفردات العينة 76,67% هم موظفين عاديين في حين أن نسبة 23,33% تعود للموظفين المسؤولين.

ب- البيانات الشخصية لزملائ الشركة: يتضمن الإستبيان في القسم الأول مجموعة من المعلومات الأساسية الخاصة بالزملائ وهي: الجنس، السن، المستوى التعليمي، عدد سنوات التعامل مع الشركة، الخدمات التأمينية.

الفصل الثاني: الدراسة الميدانية للشركة الوطنية للتأمين " SAA " وكالة – برج منايل-

*الجنس: يمثل الجدول التالي توزيع الزبائن حسب الجنس.

الجدول رقم (II - 11): توزيع الزبائن حسب الجنس

النسبة%	التكرار	الجنس
30%	15	أنثى
70%	35	ذكر
100%	50	المجموع

المصدر: من إعداد الطالبتين بناء على مخرجات برنامج Excel بالإعتماد على بيانات الاستبيان.

نلاحظ من خلال الجدول أن أغلبية الأفراد هم ذكور حيث تمثل نسبتهم 70% من المجموع الكلي للزبائن في حين بلغت نسبة الإناث 30% من المجموع الكلي.

*السن: يوضح الجدول التالي توزيع الزبائن حسب السن.

الجدول رقم (II - 12): توزيع الزبائن حسب السن

النسبة%	التكرار	السن
36%	18	[30 - 18]
46%	23	[50 - 31]
18%	9	أكثر من 50
100%	50	المجموع

المصدر: من إعداد الطالبتين بناء على مخرجات برنامج Excel بالإعتماد على بيانات الاستبيان.

نلاحظ من خلال الجدول أن معظم الزبائن هم من الفئة العمرية [31- 50] إذ بلغت نسبتهم 46%، في حين أن الزبائن الذين تتراوح أعمارهم من [18- 30] تبلغ نسبتهم 36%، أما الزبائن البالغين في العمر 50 سنة فأكثر فتمثل نسبتهم 18% فقط.

* عدد سنوات التعامل مع الشركة: يوضح الجدول التالي توزيع الزبائن تبعاً لعدد سنوات التعامل مع الشركة.

الفصل الثاني: الدراسة الميدانية للشركة الوطنية للتأمين " SAA " وكالة – برج منايل-

الجدول رقم (II - 13): توزيع الزبائن تبعا لعدد سنوات التعامل مع الشركة

النسبة %	التكرار	عدد سنوات التعامل مع الشركة
20%	10	أقل من سنة
44%	22	من سنة إلى 5 سنوات
36%	18	أكثر من 5 سنوات
100%	50	المجموع

المصدر: من إعداد الطالبتين بناء على مخرجات برنامج Excel بالإعتماد على بيانات الاستبيان.

نلاحظ من خلال الجدول أن أغلبية الزبائن تتراوح مدة تعاملهم مع الشركة من سنة إلى خمسة سنوات أي ما يعادل نسبة 44% من مجموع الكلي لأفراد العينة.

* المستوى التعليمي: الجدول التالي يوضح توزيع الزبائن حسب المستوى التعليمي.

الجدول رقم (II - 14): توزيع الزبائن حسب المستوى التعليمي

النسبة %	التكرار	المستوى التعليمي
70%	35	أقل من جامعي
30%	15	جامعي
100%	50	المجموع

المصدر: من إعداد الطالبتين بناء على مخرجات برنامج Excel بالإعتماد على بيانات الاستبيان.

نلاحظ من خلال الجدول أن معظم الزبائن لديهم مستوى أقل من جامعي وهذا بنسبة 70%، في حين تعود نسبة الزبائن الذين يملكون المستوى الجامعي إلى 30%، مما يفسر نقص في التحصيل العلمي لأغلبية الزبائن.

الفصل الثاني: الدراسة الميدانية للشركة الوطنية للتأمين " SAA " وكالة – برج منايل-

* الخدمات التأمينية: يوضح الجدول التالي توزيع الزبائن حسب الخدمات التأمينية.

الجدول رقم (II - 15): توزيع الزبائن حسب الخدمات التأمينية.

النسبة%	التكرار	الخدمات التأمينية
84%	42	التأمين على السيارات
2%	1	التأمينات الفلاحية
0%	0	التأمين على الأشخاص
4%	2	التأمين على السفر
4%	2	التأمين على الممتلكات
0%	0	التأمين على الكوارث الطبيعية
0%	0	التأمين على الأخطار الصناعية
6%	3	التأمين على النقل
0%	0	تأمين البناء والهندسة
100%	50	المجموع

المصدر: من إعداد الطالبتين بناء على مخرجات برنامج Excel بالإعتماد على بيانات الاستبيان.

نلاحظ من خلال الجدول أعلاه أن أغلبية زبائن الشركة يتجهون نحو التأمين على السيارات حيث بلغت نسبتها 84% من مجموع الخدمات الأخرى وهي التي أخذت المرتبة الأولى في الخدمات التأمينية، ثم تليها تأمينات على النقل بنسبة 6% في المرتبة الثانية، أما كل من تأمين على السفر والتأمين على الممتلكات لهما نفس النسبة المقدرة بـ 4%، في حين أن كل من تأمين البناء والهندسة، وتأمين الكوارث الطبيعية، والأخطار الصناعية لم تسجل أية نسبة لهم.

2- تحليل البيانات

سنركز في هذا العنصر على تحليل البيانات المتعلقة بتقييم جودة الخدمة التأمينية من خلال المؤشرات الخمسة، حيث نقوم بحساب المتوسطات الحسابية والغرض من حساب هذه الأخيرة، هو معرفة توجهات المستجوبين لمعرفة هل هناك تطبيق لمفاهيم جودة الخدمة التأمينية في شركة التأمين محل الدراسة.

الفصل الثاني: الدراسة الميدانية للشركة الوطنية للتأمين " SAA " وكالة – برج منايل-

1- تحليل البيانات المتعلقة بتقييم الموظفين لمؤشرات جودة الخدمة التأمينية

* تقييم الموظفين لمؤشر الاعتمادية

الجدول رقم (II - 16): تقييم الموظفين لمؤشر الاعتمادية

الرقم	الأسئلة	غير موافق	محايد	موافق	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	النسبة %	الإتجاه
1	تلتزم الشركة بالمواعيد المحددة في تقديم الخدمة.	3	1	26	2,77	0,39	92%	موافق
2	تتعاون الشركة مع الزبون عند حدوث مشكلة.	0	8	22	2,73	0,20	91,11%	موافق
3	توفر عدد كافي من العمال المؤهلين.	9	0	21	2,4	0,87	80%	موافق
4	العمال منضبطون من حيث مواقيت العمل.	2	3	25	2,77	0,32	92,22%	موافق
				المجموع		0,45	88,89%	موافق

المصدر: من إعداد الطالبتين بناء على مخرجات Excel بالاعتماد على بيانات الاستبيان.

نلاحظ من خلال الجدول أعلاه المتعلق بمؤشر الاعتمادية أن أغلبية أفراد العينة يتجهون نحو الموافقة وهذا بمتوسط حسابي قدره: 2,67 وانحراف معياري ب: 0,45، حيث جاءت العبارتين (4) ثم (1) على التوالي في المرتبة الأولى بنسبة 92,22%، 92% وتليها العبارة (2) و(3) بنسبة 91,11%، 80% على التوالي في المرتبة الثانية، وهذا يشير إلى أن هناك تجانس في الإجابات فيما يخص مؤشر الاعتمادية.

الفصل الثاني: الدراسة الميدانية للشركة الوطنية للتأمين " SAA " وكالة – برج منايل-

* تقييم الموظفين لمؤشر الاستجابة

الجدول رقم (II – 17): تقييم الموظفين لمؤشر الاستجابة

الرقم	الأسئلة	غير موافق	محايد	موافق	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	النسبة %	الإتجاه
1	مساعدة الزبائن.	0	6	24	2,80	0,17	93,33%	موافق
2	السرعة في تلبية طلبات الزبائن.	2	2	26	2,80	0,30	93,33%	موافق
3	تسدد الشركة مبلغ التعويض بعد فترة زمنية قصيرة.	0	7	23	2,77	0,19	92,22%	موافق
4	السرعة في الرد على شكاوي الزبائن.	2	11	17	2,50	0,40	83,33%	موافق
		المجموع			2,72	0,26	90,56%	موافق

المصدر: من إعداد الطالبتين بناء على مخرجات Excel بالإعتماد على بيانات الاستبيان.

يتضمن الجدول أعلاه المتوسط الحسابي والانحراف المعياري ونسب كل العبارات الخاصة بمؤشر الاستجابة، حيث نلاحظ أن أغلبية أفراد العينة يتجهون نحو الموافقة وهذا بمتوسط حسابي قدره: 2,72 وانحراف معياري قدره: 0,26، حيث جاءت العبارتين (1) و(2) بنفس النسبة 93,33% في المرتبة الأولى وتليها العبارتين المتبقيتين (3) و(4) بنسبة 92,22% و 83,33% على التوالي في المرتبة الثانية بإتجاه موافق.

الفصل الثاني: الدراسة الميدانية للشركة الوطنية للتأمين " SAA " وكالة – برج منايل-

* تقييم الموظفين لمؤشر الملموسية

الجدول رقم (II – 18): تقييم الموظفين لمؤشر الملموسية

الرقم	الأسئلة	غير موافق	محايد	موافق	المتوسط الحسابي	الإنحراف المعياري	النسبة %	الإتجاه
1	موقع الشركة إستراتيجي.	5	4	21	2,53	0,60	84,44%	موافق
2	المظهر العام للشركة جذاب.	3	5	22	2,63	0,45	87,78%	موافق
3	مظهر مقدمي الشركة لائق.	0	0	30	3	0	100%	موافق
4	توفير تجهيزات ومعدات متطورة وحديثة.	6	8	16	2,33	0,64	77,78%	محايد
5	توفير أماكن ركن السيارات.	16	2	12	1,87	0,95	62,22%	محايد
					2,47	0,53	82,4%	موافق
								المجموع

المصدر: من إعداد الطالبتين بناء على مخرجات Excel بالإعتماد على الاستبيان.

يتضمن الجدول المتوسط الحسابي والإنحراف المعياري ونسب كل العبارات الخاصة بمؤشر الملموسية، حيث نلاحظ أن أغلبية أفراد العينة يتجهون نحو الموافقة وهذا بمتوسط حسابي قدر ب: 2,47 وإنحراف معياري قدر ب: 0,53، حيث جاءت العبارات (1) و(2) و(3) على التوالي بالمرتبة الأولى وفق النسب التالية 100%، 87,78%، 84,44% وتعود المرتبة الثانية للعبارة (4) و(5) باتجاه محايد وينسب 77,78%، 62,22%، وهذا راجع إلى قلة التجهيزات والمعدات المتطورة، وانعدام مساحات متخصصة لتوقيف السيارات.

الفصل الثاني: الدراسة الميدانية للشركة الوطنية للتأمين " SAA " وكالة – برج منايل-

* تقييم الموظفين لمؤشر الأمان

الجدول رقم (II – 19): تقييم الموظفين لمؤشر الأمان

الرقم	الأسئلة	غير موافق	محايد	موافق	المتوسط الحسابي	الإنحراف المعياري	النسبة %	الإتجاه
1	الثقة في الشركة.	0	3	27	2,9	0,09	96,67%	موافق
2	الضمانات التي تقدمها الشركة تمتاز بالمصداقية.	0	0	30	3	0	100%	موافق
3	الشعور بالأمان عند التعامل مع الشركة.	0	4	26	2,87	0,12	95,56%	موافق
4	قسط التأمين مناسب من حيث القيمة.	0	6	24	2,8	0,17	93,33%	موافق
				المجموع		2,89	96,39%	موافق

المصدر: من إعداد الطالبتين بناء على مخرجات Excel بالإعتماد على بيانات الإستبيان.

يوضح الجدول أعلاه المتوسط الحسابي والإنحراف المعياري ونسب كل العبارات الخاصة بمؤشر الأمان، حيث نلاحظ أن معظم أفراد العينة يتجهون نحو الموافقة وهذا بمتوسط حسابي قدره: 2,89 وإنحراف معياري قدره: 0,09، حيث جاءت العبارة رقم (2) " الضمانات التي تقدمها الشركة تمتاز بالمصداقية " في المرتبة الأولى بنسبة 100%، وجاءت في المرتبة الأخيرة العبارة رقم (4) " قسط التأمين مناسب من حيث القيمة" بنسبة 93,33%.

الفصل الثاني: الدراسة الميدانية للشركة الوطنية للتأمين " SAA " وكالة – برج منايل-

* تقييم الموظفين لمؤشر التعاطف

الجدول رقم (II – 20): تقييم الموظفين لمؤشر التعاطف

الرقم	الأسئلة	غير موافق	محايد	موافق	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	النسبة %	الإتجاه
1	الموظفون يقدمون توجيهات ونصائح الزبائن.	0	1	29	2,97	0,03	98,89%	موافق
2	توفر الشركة مطبوعات لشرح أنواع الخدمات التي تقدمها.	0	0	30	3	0	100%	موافق
3	حسن معاملة الزبائن واحترامهم وتقدير ظروفهم.	0	0	30	3	0	100%	موافق
				المجموع			99,63%	موافق

المصدر: من إعداد الطالبتين بناء على مخرجات Excel بالإعتماد على بيانات الاستبيان.

يتضمن الجدول المتوسط الحسابي والانحراف المعياري ونسب كل العبارات الخاصة بمؤشر التعاطف، حيث نلاحظ أن كل أفراد العينة يتجهون نحو الموافقة وهذا بمتوسط حسابي قدر ب: 2,99 وانحراف معياري قدر ب: 0,01، حيث جاءت العبارتين رقم (2) و(3) في المرتبة الأولى بنسبة 100%، وتليها العبارة (1) بنسبة 98,89%.

الفصل الثاني: الدراسة الميدانية للشركة الوطنية للتأمين " SAA " وكالة – برج منايل-

ب- من وجهة نظر الزبائن

* تقييم الزبائن لمؤشر الاعتمادية

الجدول رقم (II – 21): تقييم الزبائن لمؤشر الاعتمادية

الرقم	الأسئلة	غير موافق	محايد	موافق	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	النسبة %	الإتجاه
1	تلتزم الشركة بالمواعيد المحددة في تقديم الخدمة	10	9	31	2,42	0,66	80,67%	موافق
2	تتعاون الشركة مع الزبون عند حدوث مشكلة	22	2	26	2,08	0,97	69,33%	محايد
3	توفر عدد كافي من العمال المؤهلين	12	3	35	2,46	0,74	82%	موافق
4	العمال منضبطون من حيث مواقيت العمل	10	7	33	2,46	0,66	82%	موافق
		المجموع			2,36	0,76	78,50%	موافق

المصدر: من إعداد الطالبتين بناء على مخرجات Excel بالاعتماد على الاستبيان.

يوضح الجدول أعلاه المتعلق بمؤشر الاعتمادية أن الإتجاه العام لمؤشر هذا الأخير كان نحو إتجاه موافق بمتوسط حسابي قدر ب: 2,36 وانحراف معياري قدر ب: 0,76، حيث كانت العبارتين (3) و (4) في المرتبة الأولى بمتوسط حسابي 2,46 لكليهما و انحراف معياري 0,74 و 0,66 على التوالي ثم تليهم العبارة (1) بمتوسط حسابي 2,42 وانحراف معياري 0,66 في المرتبة الثانية، أما العبارة (2) بمتوسط حسابي 2,08 وبانحراف معياري 0,97 ، وهذا يشير إلى أن أغلبية زبائن الشركة تجانست إجاباتهم نوعا ما فيما يخص مؤشر الاعتمادية.

الفصل الثاني: الدراسة الميدانية للشركة الوطنية للتأمين " SAA " وكالة – برج منايل-

* تقييم الزبائن لمؤشر الاستجابة

الجدول رقم (II – 22): تقييم الزبائن لمؤشر الإستجابة

الرقم	الأسئلة	غير موافق	محايد	موافق	المتوسط الحسابي	الإنحراف المعياري	النسبة %	الإتجاه
1	مساعدة الزبائن.	10	0	40	2,6	0,65	87%	موافق
2	السرعة في تلبية طلبات الزبائن.	7	3	40	2,66	0,51	89%	موافق
3	تسدد الشركة مبلغ التعويض بعد فترة زمنية قصيرة.	5	4	41	2,72	0,41	91%	محايد
4	السرعة في الرد على شكاوي الزبائن.	29	14	7	1,56	0,54	52%	غير موافق
		المجموع			2,39	0,53	80%	موافق

المصدر: من إعداد الطالبتين بناء على مخرجات Excel بالإعتماد على بيانات الإستبيان.

يوضح الجدول أعلاه المتعلق بمؤشر الإستجابة أن الإتجاه العام لمؤشر هذه الأخيرة كان نحو الإتجاه موافق بمتوسط حسابي قدر ب: 2,39 وإنحراف معياري 0,53، في حين كانت العبارتين (2) و (1) على الترتيب في المرتبة الأولى بمتوسط حسابي 2,66، 2,60 وإنحراف معياري 0,51 ، 0,65، ثم تليهم العبارة (3) بمتوسط حسابي 2,72 وإنحراف معياري 0,41 في المرتبة الثانية، أما العبارة (4) كانت بمتوسط حسابي 1,56 وبإنحراف معياري 0,54 حيث أخذت هذه العبارة اتجاه حياديا.

الفصل الثاني: الدراسة الميدانية للشركة الوطنية للتأمين " SAA " وكالة – برج منايل-

* تقييم الزبائن لمؤشر الملموسية

الجدول رقم (II – 23): تقييم الزبائن لمؤشر الملموسية

الرقم	الأسئلة	غير موافق	محايد	موافق	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	النسبة %	الإتجاه
1	موقع الشركة إستراتيجي.	3	4	43	2,80	0,29	93,33%	موافق
2	المظهر العام للشركة جذاب.	31	10	9	1,56	0,62	52%	غير موافق
3	مظهر مقدمي الشركة لائق.	11	6	33	2,44	0,70	81,33%	موافق
4	توفير تجهيزات ومعدات متطورة وحديثة.	6	8	36	2,60	0,49	86,67%	موافق
5	توفير أماكن ركن السيارات.	35	7	8	1,46	0,58	48,67%	غير موافق
				المجموع	2,17	0,53	72,40%	محايد

المصدر: من إعداد الطالبتين بناء على مخرجات Excel بالإعتماد على بيانات الاستبيان.

يوضح الجدول أعلاه المتعلق بمؤشر الملموسية كل من المتوسط الحسابي والانحراف المعياري والنسبة والاتجاه بالنسبة لكل عبارة من العبارات الخمسة والتي تعكس مؤشر الملموسية حيث نلاحظ أن العبارة رقم (1) قدر متوسطها الحسابي ب: 2,80 وانحراف معياري قدر ب: 0,29، تليها العبارة (4) والتي بلغ متوسطها الحسابي 2,60 وانحرافها المعياري 0,49، ثم تليها العبارتين (2) و (5) على الترتيب بمتوسط حسابي 1,56 و 1,46 وانحراف معياري 0,62 و 0,58 على التوالي بإتجاه غير موافق.

الفصل الثاني: الدراسة الميدانية للشركة الوطنية للتأمين " SAA " وكالة – برج منايل-

* تقييم الزبائن لمؤشر الأمان

الجدول رقم (II – 24): تقييم الزبائن لمؤشر الأمان

الرقم	الأسئلة	غير موافق	محايد	موافق	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	النسبة %	الإتجاه
1	الثقة في الشركة.	9	0	41	2,64	0,60	88%	موافق
2	الضمانات التي تقدمها الشركة تمتاز بالمصداقية.	5	5	40	2,7	0,42	90%	موافق
3	الشعور بالأمان عند التعامل مع الشركة.	10	0	40	2,6	0,65	87%	موافق
4	قسط التأمين مناسب من حيث القيمة.	39	4	8	1,42	0,53	47%	غير موافق
			المجموع		2,34	0,55	78%	موافق

المصدر: من إعداد الطالبتين بناء على مخرجات Excel بالاعتماد على بيانات الاستبيان.

يوضح الجدول أعلاه المتعلق ببعد الأمان أن الإتجاه العام لهذا المؤشر كان نحو إتجاه موافق، بمتوسط حسابي 2,34 و بانحراف معياري 0,55، حيث أن العبارات (2) و(1) و(3) كانتا على الإتجاه الموافق بمتوسط حسابي 2,7، 2,64، 2,60 و بانحراف معياري 0,42، 0,60، 0,65 على الترتيب، أما العبارة (4) كانت على إتجاه غير الموافق، بمتوسط حسابي قدر ب: 1,42 و بانحراف معياري 0,53.

الفصل الثاني: الدراسة الميدانية للشركة الوطنية للتأمين " SAA " وكالة – برج منايل-

* تقييم الزبائن لمؤشر التعاطف

الجدول رقم (II – 25): تقييم الزبائن لمؤشر التعاطف

الرقم	الأسئلة	غير موافق	محايد	موافق	المتوسط الحسابي	الإنحراف المعياري	النسبة %	الإتجاه
1	الموظفون يقدمون توجيهات ونصائح للزبائن.	10	7	33	2,46	0,66	82%	محايد
2	توفر الشركة مطبوعات لشرح أنواع الخدمات التي تقدمها.	4	10	36	2,64	0,40	88%	محايد
3	حسن معاملة الزبائن واحترامهم وتقدير ظروفهم.	0	0	50	3	0	100%	موافق
					2,70	0,35	90%	موافق
				المجموع				

المصدر: من إعداد الطالبتين بناء على مخرجات Excel بالاعتماد على بيانات الاستبيان.

يوضح الجدول أعلاه المتعلق بمؤشر التعاطف أن أغلبية الزبائن إتجهو نحو الموافقة بمتوسط حسابي 2,70 وبنحراف معياري 0,35، حيث أن العبارة (3) أخذت إتجاه موافق بمتوسط حسابي 3 وبنحراف معياري معدوم، أما العبارتين المتبقيتين (2) و(1) بلغ متوسطهما الحسابي 2,64 و 2,46 وبنحراف معياري 0,40 و 0,66 على التوالي بإتجاه حيادي.

الفصل الثاني: الدراسة الميدانية للشركة الوطنية للتأمين " SAA " وكالة – برج منايل-

المطلب الثالث: اختبار الفرضيات وعرض النتائج

سنتعرض في هذا العنصر إلى إختبار الفرضيات وعرض النتائج من خلال الدراسة الميدانية التي خضعت لها شركة التأمين الوطنية وكالة برج منايل كما يلي:

1- إختبار الفرضيات

لقد تم وضع مجموعة من الفرضيات من أجل إختبارها وإثبات صحتها أو نفيها، وذلك بالإعتماد على الجدول التالي:

جدول رقم (II - 26): ترتيب مؤشرات تقييم جودة الخدمة التأمينية

من وجهة نظر الزبائن				من وجهة نظر الموظفين			
الإتجاه	النسبة %	المتوسط الحسابي	الترتيب	الإتجاه	النسبة %	المتوسط الحسابي	الترتيب
موافق	78,50%	2,36	3	موافق	88,89%	2,67	4
موافق	80%	2,39	2	موافق	90,56%	2,72	3
محايد	72,4%	2,17	5	موافق	82,4%	2,47	5
موافق	78%	2,34	4	موافق	96,39%	2,89	2
موافق	90%	2,70	1	موافق	99,63%	2,99	1
موافق	79,78%	2,39	المجموع	موافق	87,68%	2,63	المجموع

المصدر: من إعداد الطالبتين بناء على مخرجات Excel بالإعتماد على بيانات الاستبيان.

1- الفرضية الثالثة: يعطي موظفي الشركة الأولوية لمؤشر الاستجابة ثم الأمان ثم الملموسية ثم الاعتمادية ثم التعاطف، أما زبائن الشركة يعطون الأولوية لمؤشر الاستجابة ثم الأمان ثم الملموسية ثم التعاطف ثم الاعتمادية في تقييمهم لجودة الخدمة المقدمة.

من خلال نتائج الجدول رقم (II - 26) نلاحظ من وجهة نظر الموظفين أنهم يعطون الأولوية لمؤشر التعاطف وذلك بمتوسط حسابي 2,99 مما يعكس أن غالبية الموظفين موافقون على جودة الخدمة التأمينية من ناحية هذا المؤشر لأنهم يعطون أهمية لزيون بتقديمهم نصائح بالإضافة إلى توفيرهم مطبوعات لشرح أنواع الخدمات المقدمة، ويليه في المرتبة الثانية مؤشر

الفصل الثاني: الدراسة الميدانية للشركة الوطنية للتأمين "SAA" وكالة - برج منايل-

الأمان وذلك بمتوسط حسابي 2,89 بدرجة موافقة، ثم يأتي في المرتبة الثالثة مؤشر الاستجابة بمتوسط حسابي 2,72 بدرجة موافقة، وتعود المرتبة الرابعة والخامسة لكل من مؤشر الاعتمادية والملموسية بمتوسط حسابي 2,67، 2,47 على التوالي.

ومن وجهة نظر الزبائن نلاحظ انهم يمنحون الأولوية لمؤشر التعاطف بمتوسط حسابي 2,70 بدرجة موافق، ثم يليها في المرتبة الثانية مؤشر الاستجابة بمتوسط حسابي 2,39، وتليها في المرتبة الثالثة والرابعة كل من الاعتمادية، الأمان، بمتوسطات حسابية 2,36، 2,34، على التوالي وبدرجة موافق، أما المرتبة الخامسة فتأخذها الملموسية بمتوسط حسابي 2,17 وبدرجة محايد.

وبالتالي نستنتج أن ترتيب المؤشرات وفق الجدول السابق من وجهة نظر الموظفين كان كما يلي:

مؤشر التعاطف، الأمان، الاستجابة، الاعتمادية، الملموسية، أما من وجهة نظر الزبائن فهو كما يلي: التعاطف، الاستجابة، الاعتمادية، الأمان، الملموسية، وهذا يدل على عدم صحة الفرضية الثالثة.

ب- الفرضية الرابعة: يعتبر مؤشر التعاطف أحسن لدى موظفي الشركة الوطنية للتأمين "SAA" - وكالة برج منايل -.

من خلال الجدول رقم (II - 26) نلاحظ أن مؤشر التعاطف له الأولوية في نظر الموظفين وهذا بمتوسط حسابي 2,99 باتجاه موافق، وهذا يدل على أن الموظف راضي على الخدمات التي تقدمها الشركة على مستوى مؤشر التعاطف، وهذا ما يؤكد من صحة الفرضية الرابعة.

ج- الفرضية الخامسة: يعتبر مؤشر الاعتمادية أحسن مؤشر من وجهة نظر الزبائن لدى الشركة الوطنية للتأمين "SAA" وكالة - برج منايل -.

من خلال الجدول رقم (II - 26) نجد أن مؤشر الاعتمادية جاء في المرتبة الثالثة من حيث الترتيب وهذا بمتوسط حسابي 2,36، وباتجاه موافق، في حين تعود المرتبة الأولى لمؤشر التعاطف بمتوسط حسابي 2,70، وهذا ما ينفى صحة الفرضية الخامسة.

2- عرض النتائج

سنعرض في هذا العنصر بعض النتائج التي تم التوصل إليها من خلال الدراسة الميدانية التي خضعت لها الشركة الوطنية لتأمين "SAA" - وكالة برج منايل -.

1- عرض نتائج القسم الأول للإستبيان

* نتائج تحليل المعلومات الشخصية للموظفين

- أظهرت النتائج أن معظم الموظفين الذي يعملون بالشركة هم ذكور، إذ بلغت نسبتهم 26,67% في حين وجود قلة للنساء في الشركة وذلك بنسبة 73,33%، ويرجع ذلك إلى أن الشركة تتعامل مع موظفي رجال أكثر من نساء.

- إن أغلبية الموظفين لديهم مستوى التعليمي الجامعي، حيث قدرت النسبة ب: 43,34% وهو مايفسر إزدياد التحصيل التعليمي وكذلك يدعم إلى حد ما، صدق البيانات وإنعدام العشوائية في الإجابات، على إعتبار أن لديهم قدرات على إستيعاب مضمون الإستمارة ومدلول كل عبارة من عبارات للمؤشرات الخمس.

- إن معظم الموظفين الذين يعملون بالشركة لديهم صفة موظف، إذ بلغت نسبتهم 76,67%، في حين وجود قلة في صفة مسؤول بنسبة 23,33%، وهذا يدل على أن معظم الموظفين للشركة أخذوا الأغلبية في صفة موظف.

ب- نتائج تحليل المعلومات الشخصية للزبائن

- أظهرت نتائج أن معظم المتعاملين مع الشركة ذكور، إذ بلغت نسبتهم 70% في وجود قلة في التعامل مع الشركة، ويرجع ذلك نظر لطبيعة توجه الرجال إلى شركات التأمين أكثر من النساء.

- الفئة العمرية الأكثر تعاملًا مع الشركة هي الفئة التي تتراوح أعمارهم ما بين 31 إلى 50 سنة بنسبة 46% وتفسر هذه النتيجة إلى وجود فئة شبانية معتبرة تتعامل مع الشركة.

- إن أغلبية الزبائن تتراوح مدة تعاملهم مع الشركة من سنة إلى خمسة سنوات، وهذا مايفسر أن الزبائن لديهم ثقة كبيرة في الشركة، وكذلك يدل هذا على أن عملية التقييم استندت إلى خبرة التعامل الطويلة مع الشركة هذا من جهة، ومن جهة أخرى فهذا يشير إلى ولاء الزبون للشركة وراضي بالخدمة التي تقدمها الشركة له.

الفصل الثاني: الدراسة الميدانية للشركة الوطنية للتأمين "SAA" وكالة - برج منايل-

- إن معظم الزبائن لديهم مستوى أقل جامعي، حيث قدرت النسبة ب:70% وهو مايفسر على نقص في التحصيل العلمي للزبائن، وهذا ما أدى إلى عدم قدرة الزبائن في إستيعاب مضمون الإستمارة ومقصود كل عبارة من عبارات المؤشرات الخمس.
- ان اغلبية زبائن الشركة الوطنية للتأمين "SAA" - وكالة برج منايل -، يتجهون نحو خدمة التأمين على السيارات وهذا بنسبة 84% من مجموع الخدمات التأمينية.

ب- عرض نتائج القسم الثاني للاستبيان

* نتائج تحليل تقييم المؤشرات من وجهة نظر للموظفين

يقيم موظفي الشركة الوطنية للتأمين "SAA" كل من مؤشر الاعتمادية والاستجابة والملموسية والتعاطف والأمان تقييما إيجابيا، حيث كل العبارات المتعلقة بهذه المؤشرات الخمس ذات درجة موافقة، وهذا دليل على إلتزام الموظفين بتلبية طلبات الزبائن في المواعيد المحددة وحسن معاملتهم.

* نتائج تحليل تقييم المؤشرات من وجهة نظر الزبائن

- يقيم زبائن الشركة الوطنية للتأمين "SAA" - وكالة برج منايل كل من مؤشر الاعتمادية والاستجابة والتعاطف والأمان تقييما إيجابيا، حيث أغلب العبارات المتعلقة بهذه المؤشرات ذات درجة موافقة، وهذا دليل على إعتقاد الزبون على الشركة في تقديم الخدمة وثقته الكاملة فيها.

- يقيم زبائن الشركة مؤشر الملموسية تقييما محايدا حيث يعتبرون أن المظهر العام للشركة غير جذاب، بالإضافة لعدم توفير أماكن لركن السيارة وهذا ما يؤدي إلى عدم لفت الزبائن للشركة.

خلاصة الفصل

تضمن هذا الفصل دراسة ميدانية للشركة الوطنية للتأمين "SAA" ووكالة - برج منايل - التابعة للمديرية الجهوية - تيزي وزو - حيث تم فيه التعرف على الشركة الوطنية للتأمين "SAA" بصفة عامة والوكالة الوطنية - برج منايل - بصفة خاصة من خلال تقديم نبذة عنها والإشارة إلى هيكلها التنظيمي ومختلف المنتجات التي تقدمها.

كما تم تقييم جودة الخدمات التأمينية من خلال تحليل المؤشرات باستخدام استبيانين الأول موجه لموظفي الشركة الوطنية للتأمين والبالغ عددهم 30 موظف والثاني موجه لزبائن الشركة و البالغ عددهم 50 زبون، ويتكون الاستبيانين من مجموعة من الأسئلة التي تم طرحها عليهم وهذا بهدف تقييم الخدمات التي تقدمها الشركة.

وفي الأخير تم اختبار الفرضيات التي تخص هذا الجانب (نفي صحة الفرضية الثالثة والخامسة وتأكيدها صحة الفرضية الرابعة) بالإضافة إلى عرض أبرز النتائج المتوصل إليها من الاستبيان.

الخاتمة العامة

من خلال دراستنا لموضوع البحث حاولنا الإجابة عن الإشكالية المطروحة والمتمثلة في: " كيف تساهم جودة الخدمات في الشركة الوطنية للتأمين " SAA " في تحقيق رضا زبائنها " ؟، وهذا من خلال دراسة جانبيين: الجانب النظري في الفصل الأول والجانب التطبيقي في الفصل الثاني، فقد وقفنا في الجانب النظري على تحديد جملة من المفاهيم المتعلقة بالخدمة التأمينية، الجودة، جودة الخدمة التأمينية، بالإضافة إلى تحديد المؤشرات الأساسية لتقييم جودة الخدمة التأمينية. أما الجانب التطبيقي والذي يشمل الدراسة الميدانية للشركة الوطنية للتأمين "SAA" وكالة - برج منايل- قمنا بتحليل مختلف مؤشرات تقييم الجودة وذلك من خلال جمع المعلومات وتوجيه إستمارة تحمل مجموعة من الاسئلة لكل من موظفي وزبائن الشركة بهدف معرفة جودة الخدمات التي تقدمها ومدى رضا كل منهما، ومن خلال هذا الموضوع خلصنا إلى تسجيل جملة من النتائج نبرزها على النحو التالي:

1- نتائج الدراسة

1- النتائج النظرية للدراسة

- يعتبر قطاع التأمين من القطاعات التي تلعب دورا هاما في مواجهة الأخطار التي يتعرض لها الفرد.
- تعتبر الخدمة التأمينية أداة فعالة في تقليل الضرر الذي يصيب الفرد والتي تكون في شكل تعويض يدفعه المؤمن مقابل إلتزام المؤمن له بسداد قسط التأمين المتفق عليه مسبقا في العقد.
- تتفرد الخدمة التأمينية بمجموعة من الخصائص تجعلها ذات طبيعة خاصة ومتميزة عن باقي الخدمات الأخرى.
- يرتبط مفهوم الجودة في مجال الخدمات التأمينية بقدرة الشركة على تلبية إحتياجات زبائنها ورغباتهم التأمينية مع توقعاتهم.
- يستند تقييم جودة الخدمة التأمينية على خمس مؤشرات أساسية تتمثل فيما يلي: الاعتمادية، الاستجابة، الملموسية، الأمان، التعاطف.

ب- النتائج التطبيقية للدراسة

- تعتبر الشركة الوطنية للتأمين "SAA" شركة رائدة في مجال التأمين.
- تقدم الشركة الوطنية للتأمين "SAA" وكالة - برج منايل - العديد من المنتجات قصد إرضاء زبائنها.
- إختلاف المؤشرات التي يعتمد عليها الموظفين وزبائن الشركة في أهميتها النسبية لتقييمهم لجودة الخدمات التأمينية.

2- اختبار فرضيات البحث

من خلال النتائج المتوصل إليها يمكن اختبار الفرضيات كما يلي:

- **الفرضية الأولى:** جودة الخدمة التأمينية وسيلة لتحقيق رضا الزبون، وهي مجموعة من الخصائص المميزة لخدمة التأمين والقادرة على إشباع حاجاتهم وموافقة توقعاتهم، وهذا ما يثبت لنا صحة الفرضية الأولى.
- **الفرضية الثانية:** يعتمد في تقييم جودة الخدمة التأمينية على عدة مؤشرات، و يمكن حصرها في خمس مؤشرات كما يلي:
الاعتمادية، الاستجابة، الملموسية، الأمان، التعاطف، وما يثبت لنا صحة الفرضية الثانية.
- **الفرضية الثالثة:** يعطي موظفوا الشركة الوطنية للتأمين "SAA" وكالة - برج منايل - الأولوية لمؤشر الاستجابة ثم الأمان ثم الملموسية ثم الاعتمادية ثم التعاطف، أما من وجهة نظر الزبائن فيعطون الأولوية وفق الترتيب التالي: الاستجابة، الأمان، الملموسية، التعاطف، الاعتمادية، وقد تم نفي صحتها في اختبار فرضيات الاستبيان.
- **الفرضية الرابعة:** يعتبر مؤشر التعاطف أحسن لدى موظفي الشركة الوطنية للتأمين "SAA" - وكالة برج منايل -، وقد تمت اثبات صحتها في اختبار فرضيات الاستبيان.
- **الفرضية الخامسة:** : يعتبر مؤشر الاعتمادية أحسن مؤشر من وجهة نظر الزبائن لدى الشركة الوطنية للتأمين "SAA" وكالة - برج منايل -، وقد تم نفي صحتها في اختبار فرضيات الاستبيان.

3- الإقتراحات

بناء على ماتوصلنا إليه من نتائج، وفيما يخص تحسين جودة الخدمة التأمينية بالشركة الوطنية للتأمين "SAA" - وكالة برج منايل -، فإنه يمكن تقديم الإقتراحات والتوصيات التالية:

- تنظيم ملتقيات ونداوات يكون موضوعها حول جودة الخدمة التأمينية ومحاولة إشراك الزبائن وإتاحة الفرصة للمشاركة وذلك من أجل تدعيم ثقته بالشركة.

- نشر ثقافة تنظيمية والتي يكون هدفها تعزيز ثقافة الجودة بين الموظفين داخل الشركة.
- على الشركة إدراك أن إحتياجات الزبائن تتطور من وقت لآخر ولذلك يجب عليها أن تواكب هذه التطورات بالتحسين المستمر لمستويات الخدمة وذلك من أجل بقائها وإستمرارها في السوق.

- وضع الشركة الزبائن في أولى إهتماماتها من خلال تقديم توجيهات ونصائح لهم.

- ضرورة منح الشركة لزبائنها في حالة تكرار طلب الخدمة منافع، كالحصول على تخفيضات على أقساط التأمين أو توسيع التغطية على الأخطار.

- تحسين التعامل مع شكاوي الزبائن والأخذ بمقترحاتهم ورائهم، وذلك من خلال الإستماع إليهم، ومعالجة شكاويهم ومشاكلهم بسرعة وعدم إهمالها.

- تقديم ضمانات مناسبة للزبون مكافئة لقيمة الأقساط المدفوعة، وإعتبار التعويض من قبل إدارة شركة التأمين وموظفيها حقا اصيلا للمؤمن لهم في حال تحقق الخطر المؤمن ضده، ومقياسا لمصداقيتها للوفاء بالتزاماتها.

- دفع قيمة التعويض بالوقت المناسب لأن إطالة فترة التعويض تدخل الزبون في حالة من الشك، وعدم الرضا وتشير إلى ضعف المصداقية مما يؤثر في بناء العلاقة معه.
- توفير المعلومات عن الخدمات التي تقدمها الشركة من خلال توفير مطبوعات وإنشاء صفحات في مواقع التواصل الإجتماعي.

4- أفاق الدراسة

هناك بعض الجوانب الهامة التي لها صلة بالموضوع والتي أقترحها مواضيع لبحوث أخرى.

- قياس مستوى رضا الزبون في شركات التأمين.
- أثر جودة الخدمة التأمينية على رضا الزبون.
- تحليل العلاقة بين الشركات الوطنية وزبائنها.
- دراسة مقارنة لأثر جودة الخدمة التأمينية على رضا الزبون بين شركة خاصتين.

قائمة المراجع

الكتب

- 1- أسامة عزمي سلام، إدارة الخطر والتأمين، الطبعة الأولى، دار حامد للنشر والتوزيع، عمان- الأردن، 2010.
- 2- إبراهيم علي إبراهيم عبد ربه، التأمين ورياضياته، الدار الجامعية الإسكندرية، مصر، القاهرة، 2003.
- 3- بوعزيز الشيخ، مدخل إلى التأمين وإدارة الخطر، الطبعة الأولى، دار التنوير، الجزائر، 2014.
- 4- فريد كورتل، تسويق الخدمات، الطبعة الأولى، دار كنوز المعرفة العلمية للنشر والتوزيع، عمان - الأردن، 2009.
- 5- فواز التميمي وأحمد الخطيب، إدارة الجودة الشاملة و متطلبات التأهيل للإيزو(9001)، الطبعة الأولى، دار الكتاب العالمي للنشر والتوزيع، عمان- الأردن، 2008.
- 6- قاسم نايف علوان المحياوي، إدارة الجودة في الخدمات، دار الشروق للنشر والتوزيع، عمان- الأردن، 2006.
- 7- مأمون سليمان دراركة، إدارة الجودة الشاملة وخدمة العملاء، الطبعة الأولى، دار صفاء للنشر والتوزيع، عمان- الأردن، 2006.
- 8- محمد محمود مصطفى، التسويق الاستراتيجي للخدمات، دار المناهج للنشر والتوزيع ، عمان- الأردن، 2010.
- 9- محمود جاسم الصميدعي وريينة عثمان يوسف، تسويق الخدمات، الطبعة الأولى، دار المسيرة للنشر والتوزيع، عمان- الأردن، 2010.
- 10- محمد عاصي العجيل وليث علي الحكيم، نظم إدارة الجودة، الطبعة الأولى، دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع، عمان- الأردن، 2009.
- 11- محفوظ أحمد جودة، إدارة الجودة الشاملة، مفاهيم وتطبيقات، الطبعة الأولى، دار وائل للنشر، 2004.
- 12- نزار عبد المجيد البزاوي، ولحسن عبد الله باشيوة، إدارة الجودة مدخل للتميز والريادة، مؤسسة الوراق للنشر والتوزيع، عمان- الأردن، 2011.
- 13- هاني حميد الضمور، تسويق الخدمات، الطبعة الثالثة، دار وائل للنشر والتوزيع، عمان- الأردن، 2005.

14- حربي محمد عريقات و سعيد جمعة عقل، التأمين وإدارة الخطر (النظرية والتطبيق)، الطبعة الأولى، دار وائل للنشر، عمان- الأردن، 2008.

15- حميد الطائي وبشير العلق، إدارة عمليات الخدمة، دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع، الطبعة العربية، عمان- الأردن، 2009.

16- زيد منير عبوي، إدارة التأمين و المخاطر، الطبعة الأولى، دار كنوز المعرفة للنشر والتوزيع، عمان- الأردن، 2006.

17- سامي عفيفي حاتم، التأمين الدولي، الطبعة الأولى، الدار المصرية، القاهرة، 1986.

18- عز الدين فلاح، التأمين مبادئه وأنواعه، الطبعة الأولى، دار أسامة للنشر والتوزيع، عمان- الأردن، 2008.

19- طارق قندوز وبلال بن بتيش، جودة الخدمة التأمينية كمدخل للريادة والتفوق (الإطار النظري والواقع التطبيقي) الطبعة الأولى، دار الرابحة للنشر والتوزيع، عمان، 2015.

الأطروحات والرسائل و المذكرات

1- بن دخان رتيبة، التأمين كوسيلة من وسائل مواجهة الخطر، أطروحة دكتوراه في القانون الخاص، تخصص قانون التأمينات، كلية الحقوق، جامعة الإخوة منتوري، 2016.

2- برغوتي وليد، تقييم جودة الخدمات لشركات التأمين وأثرها على الطلب في سوق التأمينات الجزائرية، مذكرة ماجستير في العلوم الاقتصادية، جامعة الحاج لخضر، باتنة، 2013-2014.

3- عثمانى فؤاد، دور نظام الرقابة الداخلية في تحسين جودة الخدمة العمومية دراسة عينية من مصالح الاستجالات بالقطاع العمومي الإستشفائي في ولاية الجزائر، مذكرة ماجستير في العلوم الاقتصادية، الجزائر، 2015-2016.

4- فتحة بوحروود، تقييم جودة الخدمة في شركات التأمين الوطنية في سوق الجزائرية، مذكرة ماجستير في علوم التسيير، جامعة سطيف، الجزائر، 2006.

5- مريم قرواني، دور إدارة المبيعات في جذب العملاء في شركات التأمين، مذكرة ماجستير في العلوم الاقتصادية، جامعة سطيف، 2015.

المجلات والدوريات

1- إلهام نعمة كاظم، تقييم جودة الخدمة التأمينية الوطنية فرع الديوانية، مجلة القادسية للعلوم الإدارية والاقتصادية، العدد3، جامعة القادسية، عمان- الأردن، 2012.

- 2- أقبروس محمد لمين، تسويق الخدمات التأمينية بشركات التأمين، مجلة الدراسات الاقتصادية، العدد1، المجلد (22)، جامعة علي لونيبي، البليدة، 2020.
- 3- بريكة سعيد وشوق فوزي وزكري إيمان، أثر جودة الخدمة التأمينية على رضا الزبون بالشركة الجزائرية للتأمين وإعادة التأمين، مجلة الدراسات الاقتصادية، العدد 4، المجلد (1)، جامعة أم البواقي، الجزائر، 2014.
- 4- سهي عبد الحسين شيخة اللامي، أثر التسويق الالكتروني على جودة الخدمة التأمينية، مجلة دراسات محاسبية ومالية، العدد60، المجلد (7)، جامعة بغداد (معهد الهندسة و التقنيات الأجنب)، 2020.
- 5- مصطفى لعشاشي ومزيان عبد القادر، تقييم وقياس جودة الوكالات التأمينية في السوق الجزائري، مجلة الإدارة والتنمية للبحوث والدراسات، العدد 1، جامعة البليدة، جوان 2015.
- 6- يحياوي نصيرة وشنوف شعيب وشعباني مجيد، أبعاد الملتقى الدولي، جودة الخدمة العمومية في ظل الحوكمة الإلكترونية حالة البلدان العربية، جامعة أمجد بوقرة ، بومرداس، 12 - 13 نوفمبر 2014.

القوانين والتشريعات

- 1- المادة 619 من القانون المدني الجزائري، الفصل الثالث عقد التأمين، القسم الأول، أحكام عامة، 2007.

المراجع الإلكترونية

https://la.saa.dz -1

WWW.saa.dz -2

قائمة الملاحق

ملحق رقم (1): استبيان موجه لموظفي الشركة

وزارة التعليم والبحث العلمي

جامعة أمجد بوقرة بومرداس



كلية العلوم الإقتصادية والتجارية وعلوم التسيير

قسم: علوم إقتصادية

تخصص: إقتصاد تأمينات

استبيان

أخي الفاضل، أختي الفاضلة

السلام عليكم ورحمة الله وبركاته وبعد:

في إطار إعداد نيل شهادة ماستر في العلوم الإقتصادية تخصص إقتصاد تأمينات بعنوان (تقييم جودة الخدمة التأمينية في شركات التأمين، دراسة حالة الشركة الوطنية للتأمين).

نرجو من سيادتكم أن تمدو لنا يد المساعدة بالإجابة على الأسئلة الاستبيان بدقة وموضوعية مما يعزز الثقة في نتائج الدراسة التي تأمل أن تعود على الجميع بالنفع والفائدة، ونؤكد لكم أن الآراء التي ستقدمون بها سوف تكون بالسرية التامة، ولإستخدامها فقط لأغراض البحث العلمي.

تحت إشراف الأستاذ:

صبوع عبد الحفيظ.

من إعداد الطالبتين:

- معزوز سمية.

- مداحي نعيمة.

ضع العلامة (X) في الخانة المناسبة.

المحور الأول: البيانات الشخصية

1- الجنس ذكر أنثى

2- المستوى التعليمي

أقل جامعي جامعي دراسات عليا

3- الوظيفة

مسؤول موظف

المحور الثاني: مؤشرات جودة الخدمة التأمينية

رقم العبارة	العبارات	غير موافق	محايد	موافق
الإعتمادية				
1	تلتزم الشركة بالمواعيد المحددة لتقديم الخدمة			
2	تتعاون الشركة مع العميل عند حدوث مشكلة			
3	توفر عدد كافي من العمال المؤهلين			
4	العمال منضبطون من حيث مواقيت بدء العمل			
الإستجابة				
5	مساعدة الزبائن			
6	السرعة في تلبية طلبات الزبائن			

			تسدد الشركة مبلغ التعويض بعد فترة زمنية قصيرة	7
			السرعة في الرد على شكاوي الزبائن	8
الملموسية				
			موقع الشركة إستراتيجي	9
			المظهر العام للشركة جذاب	10
			مظهر مقدمي الخدمة لائق	11
			توفير تجهيزات ومعدات متطورة وحديثة	12
			توفير أماكن ركن السيارة	13
الأمان				
			الثقة في الشركة	14
			الضمانات التي تقدمها الشركة تمتاز بالمصداقية	15
			الشعور بالأمان عند التعامل مع الشركة	16
			قسط التأمين مناسب من حيث القيمة	17
التعاطف				
			الموظفون يقدمون توجيهات ونصائح للزبائن	18
			توفر الشركة مطبوعات لشرح أنواع الخدمات التي تقدمها	19
			حسن معاملة الزبائن وإحترامهم وتقدير ظروفهم	20

ملحق رقم (2): استبيان موجه لزيائن الشركة

وزارة التعليم والبحث العلمي

جامعة أمجد بوقرة بومرداس



كلية العلوم الإقتصادية والتجارية وعلوم التسيير

قسم: علوم إقتصادية

تخصص: إقتصاد تأمينات

استبيان

أخي الفاضل، أختي الفاضلة

السلام عليكم ورحمة الله وبركاته وبعد:

في إطار إعداد مذكرة التخرج لنيل شهادة الماستر في العلوم الإقتصادية تخصص إقتصاد تأمينات حول موضوع البحث المتعلق ب: " تقييم جودة الخدمة التأمينية في شركات التأمين، دراسة حالة الشركة الوطنية للتأمين SAA"، تم انجاز هذا الاستبيان للتعرف على درجة رضاكم لمستوى جودة الخدمات المقدمة من طرف الشركة. نرجو من سيادتكم الإجابة على عبارات الاستبيان وذلك بوضع علامة (X) في الخانة التي تعبر عن وجهة نظرك، علما أن اجابتك سوف تحاط بالسرية التامة، ولن تستخدم إلا لأغراض البحث العلمي. نشكرك مسبقا على مساهمتك الفعالة في الإجابة على أسئلة الاستبيان وتعاونك معنا.

من إعداد الطالبتين:

تحت إشراف الأستاذ:

- مداحي نعيمة.

صبوع عبد الحفيظ .

- معزوز سمية.

فالرجاء قراءة هذه العبارات ثم ضع العلامة (X) في الخانة التي تراها مناسبة.

المحور الأول: البيانات الشخصية

1- الجنس

ذكر

أنثى

3- السن

من 18 الى 30

من 31 إلى 50

أكثر من 50

4- عدد سنوات التعامل مع الشركة

أقل من سنة

من سنة إلى 5 سنوات

أكثر من 5 سنوات

5- المستوى التعليمي

أقل جامعي

جامعي

6- الخدمات التأمينية

التأمين على السيارات

التأمينات الفلاحية

التأمينات على الأشخاص

التأمين على السفر

التأمين على الممتلكات

التأمين على الكوارث الطبيعية

التأمين على الأخطار الصناعية

التأمين على النقل

التأمين على الهندسة والبناء

المحور الثاني: مؤشرات جودة الخدمة التأمينية

رقم العبارة	العبارات	غير موافق	محايد	موافق
الإعتمادية: وهي مدى التزام الشركة بتنفيذ الأعمال في الوقت المناسب واهتمامها باستفسارات زبائننا وتنفيذ الأعمال بشكل صحيح.				
1	تلتزم الشركة بالمواعيد المحددة لتقديم الخدمة			
2	تتعاون الشركة مع العميل عند حدوث مشكلة			
3	توفر عدد كافي من العمال المؤهلين			
4	العمال منضبطون من حيث مواقيت بدء العمل			
الإستجابة: وهو مدى سرعة استجابة الموظفين لمطالب الزبائن والإهتمام بمشاكلهم وسرعة الرد على الشكاوي في أقصر الاجال.				
5	مساعدة الزبائن			
6	السرعة في تلبية طلبات الزبائن			
7	تسدد الشركة مبلغ التعويض بعد فترة زمنية قصيرة			
8	السرعة في الرد على شكاوي الزبائن			
الملموسية: وهي كل مايتعلق بالمواد الملموسة مثل: التجهيزات والمعدات وأماكن توقيف السيارات.				
9	موقع الشركة إستراتيجي			
10	المظهر العام للشركة جذاب			
11	مظهر مقدمي الخدمة لائق			
12	توفير تجهيزات ومعدات متطورة وحديثة			
13	توفير أماكن ركن السيارة			
الأمان: وهو مدى الأمان الذي يشعر به الزبائن عند تعاملهم مع الشركة.				
14	الثقة في الشركة			

			الضمانات التي تقدمها الشركة تمتاز بالمصداقية	15
			الشعور بالأمان عند التعامل مع الشركة	16
			قسط التأمين مناسب من حيث القيمة	17
التعاطف: وهي تعبر عن مدى الإهتمام بالزبائن وتقدير ظروفهم والتعاطف معهم.				
			الموظفون يقدمون توجيهات ونصائح للزبائن	18
			توفر الشركة مطبوعات لشرح أنواع الخدمات التي تقدمها	19
			حسن معاملة الزبائن وإحترامهم وتقدير ظروفهم	20

 **saa** الشركة الوطنية للتأمين
Société Nationale d'Assurance
SPA au Capital Social de 30 Milliards de DA

**Assurance
Contre les effets
de CAT-NAT**

L'assurance contre les effets de catastrophes naturelles et rendu obligatoire par l'ordonnance N° 12-03 du 26 Août 2003, elle a pour objet de garantir à l'assuré le remboursement des dommages matériels causés à l'ensemble de ses biens assurés , ayant pour cause une catastrophe naturelle, notamment:

- **Tremblement de terre**
- **Inondations et coulées de boue**
- **Tempêtes et vents violents**
- **Mouvements de terrains**

SAA - Société Nationale d'Assurance
Immeuble SAA, Quartier d'Affaires, Bab Ezzouar, Alger, Algérie
Tél.: + 213 21 225 000 / 050 / 151
www.saa.dz

الملحق رقم (04): التأمين على المخاطر الصناعية

- tempête
- courts-circuits, surtensions
- vices ou fautes de conception, erreur de montage
- fautes intentionnelles, maladresse, négligence malveillance des employés.

Cette assurance peut être étendue à l'assurance de la perte d'exploitation qui est complémentaire à l'assurance bris de machines. L'objet de cette assurance est l'indemnisation à l'assuré de la marge brute et des frais supplémentaires d'exploitation engagés suite à un bris de machines couvert.

L'assurance perte de produits en entrepôts frigorifiques

Complémentaire à l'assurance bris de machines, cette assurance a pour objet de couvrir les marchandises entreposées dans des entrepôts frigorifiques contre tous les dommages subis par suite d'un sinistre bris de machines couvert.

La garantie peut être étendue aux dommages dus à l'arrêt du courant fourni par le réseau public.

L'assurance tous risques matériel électrique et électronique

Cette assurance présente l'avantage d'être une police multirisque garantissant votre matériel électrique, électronique et informatique contre les événements suivants :

- l'incendie, foudre, explosion
- le vol

- courts-circuits, surtension, induction
- action de la fumée
- action de l'eau et de l'humidité
- défauts de fabrication
- négligence ou malveillance des employés
- tempêtes, inondations.

La garantie peut être étendue à la perte des données et à leurs supports ainsi qu'aux frais supplémentaires.

5, Bd Ernesto "Ché" Guévara - Alger
Tél.: 021 43 97 60 - 61 - 62 / Fax: 021 43 92 16
www.saa.dz

2



الشركة الوطنية للتأمين
SOCIÉTÉ NATIONALE D'ASSURANCE

**Assurance
des Risques
Industriels**





Assurance incendie et risques annexes

L'assurance incendie répond de tous les dommages causés par le feu y compris les dommages occasionnés aux objets assurés par les secours et par les mesures de sauvetage.

La garantie incendie et risques annexes couvre :

- les dommages matériels directs : c'est-à-dire les destructions ou détériorations de biens divers tels que les bâtiments, équipements, matériel, mobilier, marchandises
- Les frais de déblaiement, de sauvetage, de déplacement et de relogement, ainsi que les pertes indirectes
- les dommages immatériels consécutifs à des dommages matériels couverts tels que la perte de loyers, la privation de jouissance.

La garantie incendie peut être étendue aux risques suivants :

- l'explosion et la chute de la foudre
- les dommages électriques
- le recours des voisins et des tiers
- le choc d'un véhicule terrestre
- la chute d'appareils de navigation aérienne
- les honoraires d'experts
- les événements naturels (tremblement de terre, inondations, tempête).
- les émeutes et mouvements populaires
- les actes de sabotage et de terrorisme

La perte d'exploitation après incendie

L'entreprise ayant subi un sinistre rencontre le plus souvent des difficultés pour retrouver son équilibre financier.

Complémentaire à l'assurance incendie, cette assurance, qualifiée comme étant l'assurance vie de l'entreprise, permet, en cas d'incendie, le maintien du résultat d'exploitation.

Elle garantit à l'assuré, pendant l'inactivité, la marge brute, constituée des charges fixes et du résultat net.

Cette garantie est étendue à la couverture des frais supplémentaires engagés suite à un incendie.

Le vol

L'assurance vol couvre la disparition ou la destruction des biens appartenant à l'assuré (matériel, marchandises, équipements ...) suite à un vol ou tentative de vol.

Est également assuré le vol commis sur la personne ou en coffre.

Bris de glaces

La SAA garantit, après leur mise en place définitive, les glaces, verres, marbres et autres objets énumérés dans le contrat, contre le bris occasionné soit par le fait non intentionnel de l'assuré ou par le fait de ses préposés, salariés et des personnes de sa maison, soit par le fait, de l'imprudence ou la malveillance des tiers, y compris en cas de vol ou de cambriolage ou de tassement des immeubles, soit par jet d'objets extérieurs, soit par suite de rixe.

Dégâts des eaux

La présente assurance a pour objet de couvrir l'assuré contre les dégâts matériels causés à ses biens immobiliers, ou à ses marchandises, par les fuites d'eau accidentelles provenant des conduites d'adduction et de distribution d'eau dans les immeubles, des chéneaux, des conduites d'évacuation des eaux pluviales, ménagères et de vidange, des distributions d'eau chaude, des installations de chauffage central à eau ou à vapeur et de tous appareils fixes à effet d'eau pour le service des bâtiments, que ces fuites proviennent du fait de l'assuré ou du fait d'autrui.

Assurance bris de machines

Les machines et installations sont assurées à partir du moment où elles sont prêtes à être mises en exploitation.

La SAA couvre les machines et installations assurées qu'elles soient en activité ou au repos. Elles sont également assurées pendant les opérations de démontage, de remontage ou de déplacement dans l'enceinte de l'entreprise assurée, lorsque ces opérations sont nécessitées par des travaux d'entretien.

Cette assurance couvre les pertes et dommages matériels soudains et imprévisibles, nécessitant réparation ou remplacement et résultant des événements suivants :

- accidents fortuits de travail
- ruptures dues à la force centrifuge
- surpressions

الملحق رقم (05): التأمين على السفر

Qu'est-ce qu'un contrat d'assistance voyage ?

Un voyage est un déplacement dans l'espace, effectué seul, en famille ou en couple. Un voyage, ça se prépare. Vous êtes souvent soucieux d'emporter un maximum d'objets avec vous, utiles et nécessaires, lors de vos déplacements. Mais n'oubliez pas qu'un voyage mal organisé peut vous occasionner de fâcheuses surprises.

Un accident est vite arrivé, une maladie, une perte de bagage, un retard de vol risquent de vous coûter cher, dans un pays où vous n'avez aucun repère, ni les moyens financiers suffisants pour parer à ce genre d'ennuis.

Souscrire votre assurance « assistance voyage » est synonyme d'un voyage serein et sans complications. Il est indispensable de l'emporter avec soi.

Comment souscrire votre contrat assistance voyage ?

Vous pouvez souscrire votre contrat assistance voyage dans plusieurs centaines d'agences conventionnées AMANA. Vous pouvez trouver l'agence la plus proche de vous en consultant notre réseau commercial sur www.amana.dz.

Que faire en cas de refus de visa ?

En cas de refus de visa, Amana s'engage à vous rembourser votre prime, 48 heures avant l'entrée en vigueur de votre contrat.

Que faire en cas de survenance d'un sinistre ?

Assurez-vous d'avoir votre carte d'assistance sur vous pendant tout votre séjour. En cas de survenance d'un accident ou maladie soudaine, contactez immédiatement AMANA Assistance au numéro indiqué sur votre carte d'assistance avant d'engager des frais de votre part. Nous vous prenons en charge immédiatement dès votre appel. Notre service est opérationnel 24h/24 et 7j/7.

 7/7J - 24/24H
00 213 21 98 00 33

Nos formules :

Hormis la couverture individuelle, nous proposons des tarifs préférentiels jusqu'à 50% de remise pour les familles qui voyagent ensemble, et aussi une formule annuelle pour les professionnels qui ont des déplacements fréquents.

عروضنا :
من غير الصيغة الفردية، أمثلة تضع بحوزتكم أسعار امتيازات تصل إلى 50%
تخفيض للعائلات وصيغة سنوية للمهنيين.

Que couvre votre contrat assistance voyage ?

ما محتوى عقد تأمين السفر؟

GARANTIE	CAPITAUX ET LIMITES قيمة وحدود التعويضات	الضمانات	
Capital assuré en cas de décès	200 000 DA	500 000 DA	دفع رأسمال في حالة الوفاة
Hospitalisation et frais médicaux en cas d'accident ou maladie	30 000 €	50 000 €	الطب الاستشفائي والمصاريف الطبية في حالة وقوع حادث أو مرض
Retour anticipé de l'assuré	Frais réels التكاليف الفعلية		العودة المبكرة للمؤمن له
Retour anticipé des membres de la famille	Frais réels التكاليف الفعلية		العودة المبكرة لأفراد العائلة
Rapatriement de corps en cas de décès	Frais réels التكاليف الفعلية		إعادة الجثمان في حالة الوفاة
Transport médicalisé	Frais réels التكاليف الفعلية		النقل الطبي
Visite d'un proche en cas d'hospitalisation	Billet aller retour تذكرة ذهاب وإياب		زيارة قريب في حالة الطب الاستشفائي
Perte de bagages limitée à 40 kg	20 €/kg		ضياع الأمتعة محدودة بـ 40 كغ
Retard de vol de plus de 4 heures	150 €		تأخر الرحلة لأكثر من 4 ساعات
Retard dans la livraison des bagages de plus de 12 heures	300 €		التأخر في تسليم الأمتعة لأكثر من 12 ساعة
Soins dentaires d'urgence	160 €		العناية الطبية المستعجلة للأسنان
Avance caution pénale	10 000 €		تسبيق في الكفالة القانونية
Assistance juridique	4 000 €		المساعدة القانونية
Frais de secours, recherche et sauvetage	2 000 €		مصاريف الإنقاذ والبحث
Prolongation du séjour hospitalier limitée à cinq nuitées	60 € / nuitée / الليلة		تمديد فترة الطب الاستشفائي محدود بـ 5 ليالي

الملحق رقم (06): التأمينات الفلاحية

الموسم 4

شامينات
saa
ASSURANCES

الشركة الوطنية للتأمين
SOCIÉTÉ NATIONALE D'ASSURANCE

La saa
L'assureur
qui VOUS
Conseille

Assurance Multirisque
GRÊLE / INCENDIE

05, Bd Ernesto "Ché" Guevara - Alger
Tél.: 021 43 97 60 - 61 - 62 / Fax: 021 43 92 16
www.saa.dz

L'assurance multirisque Incendie / grêle couvre les dommages causés aux récoltes par les événements suivants :

En cas d'incendie:

sont couverts les pertes causées par le feu aux récoltes sur pied des céréales, des légumineuses, des pailles et fourrages se trouvant encore sur l'aire de la parcelle en instance d'être ramassés.

Cette assurance couvre également les risques d'incendie causés à la sacherie ou à l'emballage nécessaire au stockage de la récolte lors des travaux de moissons et battages ainsi que le recours des voisins et des tiers.

En cas de grêle:

sont garanties les pertes de qualité causées par l'action mécanique du choc des grêlons aux récoltes sur pied (céréales, légumineuses, vignes, etc.).

يغطي التأمين متعدد الأخطار ضد الحريق و الجليد الأضرار اللاحقة بالمحاصيل و الناجمة عن الحوادث التالية :

في حالة وقوع حريق :

يؤمن الخسائر التي يسببها الحريق بالمحاصيل النابتة للحبوب، البقول، القش و الأعلاف التي لم يتم جمعها. كما يغطي هذا التأمين أضرار الحريق اللاحقة بمواد التغليف اللازمة لتخزين المحاصيل أثناء الحصاد و الدراس و كذا المتابعة القضائية للجيران و الغير.

في حالة سقوط جليد :

يؤمن الخسائر التي يسببها سقوط الجليد بالمحاصيل النابتة (الحبوب، البقول، الكروم...)

لأكثر معلومات، إتصلوا بوكالة SAA الأقرب لكم
Pour plus d'informations, contactez l'agence SAA la plus proche

saa
Assurances

5

ASSURANCE
TOUS RISQUES
CHANTIER

la saa - depuis 1963
+ 5 Ans
55 ans d'expérience

- Garantie de base, couvre pendant la durée du chantier les dommages matériels causés à l'ouvrage en cours de réalisation, aux ouvrages provisoires ou encore aux matériaux destinés à être intégrés à l'ouvrage.
- La garantie est étendue à la maintenance et à la responsabilité civile croisée.

saa
Assurances

Société par Actions au capital social de 30 Milliards de DA.
Immeuble SAA lot 234 Quartier des Affaires Bab Ezzouar - Alger
tél. : +213 21 225 000 / 050 /151
www.saa.dz