

الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير

جامعة امحمد بوقرة بومرداس



مذكرة تخرج لنيل شهادة الماستر

تخصص: اقتصاد التأمينات

الموضوع:

قياس جودة الخدمة التأمينية دراسة حالة الشركة
الجزائرية للتأمين وإعادة التأمين

- وكالة بومرداس 231 -

الأستاذ المشرف:

الدكتور شعبان محمد

الأستاذ المؤطر:

بن طالب فؤاد

من إعداد الطالبتين:

بوالبرهان ليندة

لاصب نريمان

السنة: 2021-2022

الشكر

قال الله تعالى: "وَإِذْ تَأَذَّنَ رَبُّكُمْ لَئِنْ شَكَرْتُمْ لَأَزِيدَنَّكُمْ" سورة ابراهيم - الآية 07-
أول مشكور هو الله عز وجل، نحمده ونشكره على توفيقنا لإنجاز هذا العمل
يسرنا أن نوجه جزيل الشكر لكل من نصحن وأرشدنا ووجهنا لإعداد هذا العمل، وعلى
وجه الخصوص الأستاذ المشرف "شعبان محمد" والأستاذ المؤطر "بن طالب فؤاد"
فائق الشكر والامتنان لمجهوداتهما وتوجيهاتهما القيمة التي قدماها لنا.
نتقدم بالشكر إلى كل الأساتذة الذين درّسونا من الطور الابتدائي إلى الجامعي.
وإلى كل من ساعدنا من قريب أو من بعيد.

الإهداء

بسم الله الرحمن الرحيم والحمد لله رب العالمين والصلاة والسلام على أشرف المرسلين...

أما بعد؛

الحمد لله الذي وفقنا لتتمين هذه الخطوة في مسيرتنا الدراسية بمذكرتنا هذه

بفضله تعالى مهداة:

إلى أعظم حب قلبي الذي طالما افتخرت بكوني ابنته، إلى مصدر سعادتي الذي
أعطاني بلا حدود، إلى روح أبي الطاهرة رحمه الله بقدر اشتياقي له.
إلى سيدة الكل، جنتي ونعمتي العظيمة أُمي الغالية أطال الله عمرها.
إلى حبيبة قلبي ورفيقة روحي، والجزء الجميل من عمري إلى قدوتي غاليتي أختي كنزة.
إلى سندي وأنس الخاطر أخي محمود، وعائلته الصغيرة.
إلى صاحبة القلب الكبير، قطعة من أبي وجزء كبير من الحنان عمتي دليلة
إلى صديقة العمر هدى، إلى التي رماها القدر في طريقي وأصبحت أعز الناس أختي
سارة، وإلى رفيقة دربي التي تقاسمت معي تعب وشقاء هذا العمل نريمان.
إلى كل من كان لهم أثر على حياتي، وإلى كل من أحبهم وقلبي ونسيهم قلبي.

ليندة

الإهداء

بسم الله الرحمن الرحيم والحمد لله رب العالمين والصلاة والسلام على أشرف المرسلين وعلى آله وصحبه أجمعين

اهدي هذا الجهد والعمل الى ذلك الحب والرقّة والحنان الى التي بحنانها ارتويت وبدفئها احتيت وبنورها اهتديت وبصرها اقتديت الى من يشتهي اللسان نطقها والتي كانت تتمني رؤيتي وانا احقق هذا النجاح وشاء الله ان يأتي هذا اليوم، امي جنّتي اطل الله في عمرها وحفظها.

الى درعي الذي به احتيت وفي الحياة به اقتديت والذي شق لي بحر العلم والتعلم الى من احترقت شموعه ليضيء لنا درب النجاح ركيزة عمري وصدر أمني وكرامتي ابي الغالي اطل الله في عمره.

الى من يذكرهم القلب قبل ان يكتبهم القلم الى من قاسموني حلوة الحياة ومرها تحت السقف الواحد اخوتي سمير وعبد الغاني.

ومن هذا السطر اهدي هذا المجهود الى من اشتاق لها قلبي والى مصدر الهامي للوصول الى هذا النجاح الى من كانت في مثابة امي الثانية العزيزة الجميلة خالتي نسمة رحمها الله واسكنها فسيح جناته.

الى من تحيني بسمتها الى مسك البيت جداتي العزيزتين اطل الله عمرهما.

واهدي هذا العمل الى اختي التي لم تلدها امي الى من حفظت اسراري التي كانت في العسر عوناً وفي اليسر رفيقة ابنة خالتي عزيزة.

اهدي هذا النجاح الى من ساندتني في حر النهار وبرد الليل لإتمام هذا العمل بالفرح الى من اتممت معها دراستي رفيقتي في انجاز هذا العمل ليندة.

وأخيرا اهديه الى نصفني الاخر ورفيق دربي الى من تقاسم معي الحلوة والمرة الى من سهر معي الليالي وتشاركت معه أجمل لحظاتي والى مصدر تحفيزي وأجمل هدية اهداه الله لي خطيبي عبد المالك اطل الله عمره وحفظه لي.

نريمان

الملخص

الملخص:

تهدف هذه الدراسة إلى التعرف على أبرز سبل تقييم جودة الخدمات التأمينية، وتعتبر من أولويات شركات التأمين، وذلك من أجل كسب تنافسية في سوق التأمينات الجزائري.

تم تناول الدراسة الحالية في جزأين أساسيين، جزء نظري وآخر تطبيقي، تم تسليط الضوء في الجزء الأول على الأساسيات المتعلقة بالتأمين وجودة خدماته، بالإضافة إلى التعرف على صنفين أساسيين من أساليب قياس جودة الخدمات التأمينية. حيث يضم الصنف الأول مجموعة من الأساليب التي تعتمد على مصادر بيانات داخلية. أما الصنف الثاني فيقوم بالأساس على أساليب ترتكز على مصادر معلومات خارجية؛ مصدرها العميل. ومن أجل تحقيق أهداف الدراسة بشكل أمثل فقد اعتمدنا على دراسة ميدانية في الشركة الجزائرية للتأمين وإعادة التأمين وكالة بومرداس لمجموعة من المؤشرات الداخلية لقياس جودة الخدمات المقدمة. أما بخصوص الأساليب المعتمدة على المصادر الخارجية فقد تم إعداد وتوزيع استبيان على عينة تتكون من 120 فرد من عملاء الوكالة، واعتمد 81 منها. حيث تم استخدام عدد من الأساليب الإحصائية ومعالجتها ببرنامج SPSS لاختبار الفرضيات التي تم وضعها.

وقد أظهرت جل المؤشرات المعتمدة بأن الخدمات المقدمة من الشركة الجزائرية للتأمين وإعادة التأمين CAAR، ذات جودة متوسطة، كما أكدت ذلك المؤشرات المعتمدة على مصادر بيانات داخلية.

وعليه؛ يجب اتخاذ مجموعة من التدابير والإجراءات لتحسين جودة الخدمات التأمينية لجذب العملاء وكسب رضاهم.

الكلمات المفتاحية: التأمين، جودة الخدمات التأمينية، أساليب قياس جودة الخدمات التأمينية.

Abstract:

This study aims to identify the most prominent ways to assess the quality of insurance services, as it is considered one of the priorities of insurance companies, in order to gain competitiveness in the Algerian insurance market.

The current study contains two main parts, a theoretical part and an empirical part.

الملخص

The first part of the current study deals with some basics related to definitions of insurance and its quality as well as shedding light on two major categories of quality assessment.

The first category of quality evaluation tools is based on internal data, while the second category sources its data directly from the company's clients (external data).

An empirical study has launched to achieve the objectives of the study. A questionnaire was prepared and distributed to a sample of 120 clients of the agency, and 81 of them were collected and approved. Where a number of statistical methods were used and processed with SPSS program to test the hypotheses that were developed.

Most of the approved indicators showed that the services provided by the Algerian Company for Insurance and Reinsurance CAAR are of medium quality, as confirmed by the indicators based on internal data sources.

Therefore; a set of measures and procedures must be taken to improve the quality of insurance services to attract customers and gain their satisfaction.

Keywords: insurance, quality of insurance services, methods of measuring the quality of insurance services.

قائمة

المحتويات

قائمة المحتويات

البيان	الصفحة
الشكر، الاهداء	III-I
الملخص	V-IV
قائمة المحتويات	IX-VI
فهرس الجداول	XI-X
فهرس الأشكال	XII
المقدمة العامة	أ-و
<u>الفصل الأول: أساسيات في جودة خدمات التأمين</u>	
مقدمة الفصل	2
المبحث الأول: الأسس النظرية للتأمين	
المطلب الأول: مفهوم التأمين وخدماته	3
المطلب الثاني: أنواع التأمين ووظائفه	5
المطلب الثالث: مفهوم وعناصر عقد التأمين	11
المبحث الثاني: أساسيات حول جودة الخدمة التأمينية	
المطلب الأول: مفهوم جودة الخدمات وتطورها التاريخي	13
المطلب الثاني: أهمية وأبعاد جودة الخدمات	15

قائمة المحتويات

18	المطلب الثالث: مفهوم جودة الخدمات التأمينية وأهميتها
	المبحث الثالث: قياس جودة الخدمات التأمينية
19	المطلب الأول: أساليب تقييم جودة الخدمة التأمينية بالاعتماد على مصادر معلومات خارجية (مصادر أولية)
29	المطلب الثاني: أساليب تقييم جودة الخدمة التأمينية بالاعتماد على مصادر معلومات داخلية (مصادر ثانوية)
33	خاتمة الفصل
	<u>الفصل الثاني: الدراسة الميدانية لقياس جودة الخدمة التأمينية</u>
35	مقدمة الفصل
	المبحث الأول: بطاقة تعريفية للشركة الجزائرية للتأمينات
36	المطلب الأول: بنية قطاع التأمين في الجزائر
40	المطلب الثاني: عموميات حول الشركة الجزائرية لتأمين وإعادة التأمين "CAAR"
44	المطلب الثالث: الوكالة الجزائرية للتأمين وإعادة التأمين رقم 231-بومرداس-
	المبحث الثاني: الإجراءات المنهجية للدراسة الميدانية
50	المطلب الأول: الاجراءات المنهجية لقياس جودة خدمات التأمين بالاعتماد على بيانات من داخل المؤسسة
52	المطلب الثاني: الاجراءات المنهجية لقياس جودة خدمات التأمين بالاعتماد على بيانات من خارج المؤسسة

قائمة المحتويات

	المبحث الثالث: عرض نتائج الدراسة الميدانية، تحليلها ومناقشتها
58	المطلب الأول: عرض نتائج قياس جودة خدمات التأمين بالاعتماد على بيانات داخلية
68	المطلب الثاني: عرض نتائج قياس جودة خدمات التأمين بالاعتماد على بيانات خارجية
80	المطلب الثالث: مناقشة نتائج الدراسة الميدانية
84	خاتمة الفصل
88-86	الخاتمة العامة
90	شرح المختصرات
95-92	قائمة المراجع
107-97	الملاحق

فهرس الجداول

رقم الجدول	عنوان الجدول	رقم الصفحة
1	مؤشرات تقييم جودة الخدمة التأمينية	21
2	قياس صدق وثبات الاستبيان عن طريق ألفا كرونباخ	57
3	تطور بعض المؤشرات المالية الأساسية خلال الفترة 2017-2020	59
4	تطور رقم الاعمال لكل نوع من خدمات الشركة خلال الفترة ما بين 2017-2020	61
5	تطور الإنتاج في الفترة ما بين 2005-2020	63
6	تطور الحصة السوقية في الفترة 2017-2020	65
7	ملاحظات العملاء في الفترة 2015-2022	66
8	توزيع افراد العينة حسب الجنس	68
9	توزيع افراد العينة حسب المستوى التعليمي	69
10	توزيع افراد العينة حسب السن	70
11	توزيع افراد العينة حسب المهنة	71
12	توزيع افراد العينة حسب طبيعة تعاقدتها مع الشركة	72
13	توزيع افراد العينة حسب مدة التعامل مع الشركة	73
14	نتائج إجابات افراد العينة على الجزء الأول من المحور الأول حول الملموسية	74
15	نتائج إجابات افراد العينة على الجزء الثاني من المحور الأول حول الاعتمادية	75
16	نتائج إجابات افراد العينة على الجزء الثالث من المحور الأول حول الاستجابة	75
17	نتائج إجابات افراد العينة على الجزء الرابع من المحور الأول حول الأمان	76

فهرس الجداول

77	نتائج إجابات افراد العينة على الجزء الخامس من المحور الأول حول التعاطف	18
78	نتائج إجابات افراد العينة على المحور الأول	19
79	نتائج إجابات افراد العينة على المحور الثاني	20

فهرس الأشكال

رقم الصفحة	عنوان الشكل	رقم الشكل
26	نموذج جودة الخدمة (نموذج تحليل الفجوات)	1
43	الهيكل التنظيمي للمديرية الجهوية للشركة الجزائرية للتأمين وإعادة التأمين	2
44	الهيكل التنظيمي للوكالة الوطنية للتأمين وإعادة التأمين وكالة 231 - بومرداس-	3
59	تطور بعض المؤشرات المالية الأساسية خلال الفترة 2017-2020	4
62	تطور رقم الاعمال لكل نوع من خدمات الشركة	5
64	تطور الإنتاج في الفترة ما بين 2005-2020	6
66	توزيع ملاحظات العملاء حسب نوع الملاحظة (إيجابية او سلبية)	7
68	توزيع افراد العينة حسب الجنس	8
69	نسبة توزيع افراد العينة حسب المستوى التعليمي	9
70	نسبة توزيع افراد العينة حسب السن	10
71	نسبة توزيع افراد العينة حسب المهنة	11
72	نسبة توزيع افراد العينة حسب طبيعة تعاقدتها مع الشركة	12
73	نسبة توزيع افراد العينة حسب مدة التعامل مع الشركة	13

المقدمة

العامّة

المقدمة العامة

المقدمة العامة:

شهدت السنوات الأخيرة تطورا كبيرا في مجال الخدمات، وظهرت منافسة حادة بين مقدميها مما جعل ارتفاع الوعي حول تنوع مستويات أداء الخدمة يؤدي إلى ارتفاع نسبة الاهتمام بجودة الخدمات المقدمة وتقييمها. وقد أسهم هذا في تحويل أساليب تسيير إدارة المؤسسات الخدمية نظرا للدور الفعال الذي تلعبه في مجال التنمية الاقتصادية.

ويعتبر التأمين أحد الأنشطة الخدمية، كما تعتبر شركات التأمين من المؤسسات المتخصصة في تقديم الخدمات التأمينية بمختلف أنواعها، حيث تتلقى طلبات التأمين من العملاء وتقوم بدراساتها ثم التعاقد عليها. تعتمد شركات التأمين على أداء نشاطها بشكل جيد من أجل ضمان استمراريتها، وتطورها يكون دائما مرتبطا بجلب عملاء جدد وذلك يكون عن طريق توفير جودة الخدمات التي تقدمها.

لقد أصبح التنوع في الخدمات التأمينية ومواكبة التطور التكنولوجي والمعرفي في تقديم الخدمات التأمينية ميزة من مزايا نشاط التأمين الحالي، حيث أضحت تقييم وقياس جودة الخدمة التأمينية أمرا في غاية الأهمية بالنسبة لشركات التأمين بحيث تنتهج هذه الأخيرة استراتيجيات فعالة لتسويق خدماتها وتطبيق أساليب حديثة تستهدف تلبية احتياجات العميل وتجسيد توقعاته التأمينية في منتجاتها.

أولاً: إشكالية الدراسة

إن تقييم مستوى جودة الخدمة التأمينية أمرا هاما وضروريا في شركات التأمين والاهتمام بتوقعات العميل ومحاولة تجسيدها يعتبران من أهم أساليب تحسين الجودة وتطويرها.

وفي هذا السياق يتم طرح الإشكالية التالية:

➤ كيف يتم قياس جودة خدمات التأمين في الشركة الجزائرية للتأمين وإعادة التأمين "CAAR"؟

وكالة بومرداس؟ وإلى أي مدى تعتبر هذه الخدمات ذات جودة من وجهة نظر العملاء؟

وبتفرع عن الإشكالية الأساسية تساؤلات فرعية تتمثل فيما يلي:

1- ما هو مفهوم جودة الخدمة التأمينية وماهي أبعادها؟

المقدمة العامة

- 2- ما هي أبرز سبل تقييم جودة خدمات التأمين عامة؟
- 3- ما هي سبل تقييم جودة خدمات التأمين المعتمدة في الشركة الجزائرية للتأمين وإعادة التأمين "CAAR" وكالة بومرداس؟
- 4- إلى أي مدى تعتبر الخدمات التأمينية المقدمة من طرف الشركة الجزائرية للتأمين وإعادة التأمين "CAAR" وكالة بومرداس ذات جودة من وجهة نظر العملاء؟
- 5- ما هو مستوى رضا العملاء بالخدمات المقدمة من طرف الشركة الجزائرية للتأمين وإعادة التأمين "CAAR" وكالة بومرداس؟

ثانيا: فرضيات الدراسة

1. جودة الخدمة التأمينية "هي مجموعة من الخصائص المميزة لخدمة التأمين، القادرة على تلبية احتياجات الزبائن وارضائهم"، وتتمثل أبعاد جودة الخدمة التأمينية في: الاستجابة، الثقة، الدقة والعناية؛
2. تقييم الخدمة التأمينية يركز على نوعين مؤشرات ونماذج فقط؛
3. تعتمد الشركة الجزائرية للتأمين وإعادة التأمين "CAAR" وكالة بومرداس على طريقة التقييم الذاتي لتقييم جودة خدماتها، ويتم ذلك من خلال جمع البيانات الداخلية لنشاط الشركة ومقارنتها بمعايير الجودة؛
4. يرى عملاء الشركة الجزائرية للتأمين وإعادة التأمين "CAAR" وكالة بومرداس أن جودة خدماتها متوسطة؛
5. يعتبر مستوى رضا العملاء عال تجاه الخدمات المقدمة من طرف الشركة الجزائرية للتأمين وإعادة التأمين "CAAR" وكالة بومرداس.

في الفصل الثاني من هذه الدراسة سيتم تفصيل الفرضيتان النظريتان الرابعة والخامسة، وتطوير فرضيتان عمليتان (احصائيتان) بهدف اختبار صدقهما.

ثالثا: أسباب اختيار الموضوع

المقدمة العامة

يعتبر اختيار الموضوع من أهم خطوات إجراء البحث العلمي، وهناك أسباب عديدة دفعتنا لاختيار موضوع دراستنا تتمثل أهمها فيما يلي:

- اهتمامنا بمواضيع جودة الخدمات نظرا لتطرقنا لها في العديد من المحاضرات في مقياس تسويق الخدمات التأمينية؛
- اعتقادنا أن موضوع جودة الخدمة التأمينية موضوع جدير بالدراسة؛
- الحصول على القيمة المضافة في مجال جودة الخدمات التأمينية؛
- نقص الوعي لدى شركات التأمين لأهمية الجودة في تقديم الخدمات لتحقيق رضا الزبائن؛
- محاولة الوقوف على مدى التطابق بين المفاهيم النظرية والتطبيقية.

رابعاً: أهداف وأهمية الدراسة

أهداف الدراسة

انطلاقاً من مشكلة الدراسة ونظراً لموضوعها المثير للاهتمام يمكننا تحديد أهدافها وهي:

- ✓ إعطاء صورة عن واقع التأمين وتقييم جودة خدماته وذلك ع طريق اسقاط الجانب النظري في الدراسة الميدانية؛
- ✓ التفصيل في مفهوم جودة الخدمة التأمينية، نماذج قياسها وأساليب تقييمها؛
- ✓ تشخيص الخدمات التأمينية المقدمة في سوق التأمين الجزائري؛
- ✓ الكشف عن المؤشرات المستخدمة من أجل تقييم جودة الخدمة التأمينية؛
- ✓ قياس درجة جودة الخدمات المقدمة من طرف الشركة الجزائرية للتأمين وإعادة التأمين CAAR.

أهمية الدراسة

تتجلى أهمية هذه الدراسة من خلال الدور المحوري الذي يلعبه قطاع التأمين في الاقتصاديات الحديثة، وما تعرف به جودة الخدمات التأمينية من أهمية بالغة لاستقطاب أكبر عدد من العملاء، حيث يتطلب ذلك المزيد من الابحاث والدراسات المتعلقة بهذا المجال.

خامساً: المنهج المتبع

المقدمة العامة

لدراسة مشكلة موضوع البحث وتحليل أبعادها وجوانبها ونتائجها للإجابة عن إشكالية البحث وإثبات صحة الفرضيات تمت الدراسة بالاعتماد على المنهج الوصفي التحليلي.

أما الدراسة الميدانية فقد تم الاعتماد في إعدادها على منهج دراسة الحالة، وذلك في سبيل تحليل ودراسة البيانات الداخلية للمؤسسة كما تم الاعتماد على منهج الدراسة الاستقصائية من أجل تقييم جودة الخدمات من وجهة نظر العملاء.

سادسا: الدراسات السابقة

من بين الدراسات السابقة والقريبة من موضوع بحثنا نذكر ما يلي:

- داني الزهرة، مذكرة لنيل شهادة ماستر بعنوان تقييم جودة الخدمة التأمينية دراسة حالة الشركة الجزائرية للتأمين وإعادة التأمين caar وكالة مستغانم، جامعة عبد الحميد ابن باديس، مستغانم، 2017/2016؛
- حميد ثكتاكي، نسيم حمادي، مذكرة لنيل شهادة ماستر بعنوان جودة الخدمة التأمينية وأثرها في جلب الزبون دراسة حالة الشركة للتأمينات caat، فرع الجزائر 3، وكالة خميس مليانة، عين الدفلى، جامعة الجيلالي بو نعمة، خميس مليانة، 2019/2018؛
- يوسف ديدي، عبد الروؤف منصور، مذكرة لنيل شهادة ماستر بعنوان تقييم جودة خدمات التأمين من وجهة نظر الزبون دراسة حالة الشركة الجزائرية للتأمينات وكالة الوادي، جامعة الشهيد حمه لخضر، الوادي، 2018/2017؛
- زكري إيمان، مذكرة لنيل شهادة ماستر بعنوان أثر جودة الخدمة التأمينية على رضا الزبون دراسة حالة الشركة الجزائرية للتأمين وإعادة التأمين la caar وكالة أم بواقي، جامعة العربي بن مهيدي، أم بواقي، 2014/2013.

وهناك العديد من الدراسات والأبحاث الأخرى التي تناولت موضوع الجودة وما تمت ملاحظته من خلال المسح المكتبي والالكتروني الذي قمنا به بأن جل الدراسات السابقة في مجال جودة الخدمات ركزت على أساليب تقييم الجودة انطلاقا من المصادر الخارجية أي من وجهة نظر العملاء فقط ولم تول اهتماما للأساليب المعتمدة من المصادر الداخلية للشركة واقتصرت دراستهم الميدانية على تصميم استبيان فقط، وما يميز دراستنا هذه عن الدراسات السابقة ما يلي:

المقدمة العامة

- الاثراء النظري لمختلف متغيرات الدراسة (الجودة، مؤشرات الجودة، رضا العملاء)؛
- تحليل بيانات من مصادر داخلية للشركة محل الدراسة لتقييم جودة الخدمات؛
- تحديد مستوى الخدمة المقدمة من الشركة محل الدراسة ودرجة رضا العملاء على جودتها.

سابعاً: صعوبات البحث

لقد واجهتنا بعض الصعوبات أثناء إعداد هذا البحث أهمها:

- عدم موافقة العديد من العملاء ملئ الاستبيان، الذي تطلب منا مزيداً من الوقت في إعداد الدراسة التطبيقية؛
- تقيدنا بالمدة الزمنية المخصصة لإنجاز هذه الدراسة، الأمر الذي جعلنا في سباق مع الزمن.

ثامناً: تقسيمات البحث

للإمام بالموضوع ومعالجته من مختلف جوانبه فقد تم تقسيم هذا البحث إلى فصلين على النحو التالي:

يتناول الفصل الأول أساسيات حول التأمين وجودة خدماته.. أما الفصل الثاني فيتناول الدراسة الميدانية على مستوى الشركة الجزائرية للتأمين وإعادة التأمين "CAAR" وكالة بومرداس 231. وفي الأخير سنختم الدراسة بخاتمة عامة نعرض فيها أهم النتائج المتوصل إليها.

الفصل الأول:

أساسيات في جودة

خدمات التأمين

الفصل الأول: أساسيات في جودة خدمات التأمين

تمهيد

يعتبر التأمين من أقدم النشاطات الاقتصادية والمالية حيث نشأ من فكرة التعاون، وقد طرأت عليه تطورات عديدة إلى أن وصل إلى الصورة التي هو عليها حديثاً. إضافة إلى ذلك يعتبر وسيلة للحماية من الأخطار، والاهم من ذلك أنه يعمل على تعبئة المدخرات من أجل تمويل الاستثمارات المنتجة.

وقد شهد الوقت الحالي تطوراً كبيراً في مجال تقديم الخدمات واشتدت المنافسة بين مقدميها، ومنه انتشر وعي كبير لدى المجتمعات متعلق بأهمية جودة الخدمات المقدمة، وتعتبر شركات التأمين إحدى منظمات الأعمال المتخصصة في تقديم الخدمات التأمينية بمختلف أنواعها.

وحتى تتضح الرؤية ومن أجل حوصلة وفهم الموضوع سنتطرق في هذا الفصل إلى مختلف الأسس النظرية لخدمات التأمين، جودتها وكذا كيفية تقييم هذه الأخيرة.

الفصل الأول: أساسيات في جودة خدمات التأمين

➤ المبحث الأول: الأسس النظرية للتأمين

• المطلب الأول: مفهوم التأمين وخدماته

▪ الفرع الأول: تعريف التأمين

يمكن تقديم عدة تعاريف للتأمين وذلك على النحو التالي:

التعريف الأول:

عرف الفقيه الفرنسي "هيمار" التأمين على أنه: " عملية يحصل بمقتضاها أحد الأطراف وهو المؤمن له نظير دفع قسط، على تعهد لصالحه أو لصالح الغير من الطرف الآخر وهو المؤمن، يدفع بمقتضاه هذا الأخير أداء معين عند تحقق خطر معين، وذلك بأن يأخذ على عاتقه مهمة تجميع مجموعة من المخاطر وإجراء المقاصة بينها وفقا لقوانين الإحصاء".¹

التعريف الثاني:

يمكن تعريف التأمين من الناحية الاقتصادية بأنه أداة لتقليل الخطر الذي يواجهه الفرد عن طريق تجميع عدد كاف من الوحدات المتعرضة لنفس ذلك الخطر (كالسيارة، المنزل، المستودع...) لجعل الخسائر التي يتعرض لها كل فرد قابلة للتوقع بصفة جماعية، ومن ثم يمكن لكل صاحب وحدة الاشتراك بنصيب منسوب إلى ذلك الخطر.²

التعريف من منظر الديانة الإسلامية (التأمين التكافلي):

يعرف التأمين التكافلي الذي أنشأت على أساسه وتعمل بمقتضاه شركات التأمين التكافلي، وهو اتفاق أشخاص يتعرضون لأخطار معينة على تلافي الأضرار الناشئة عن هذه الأخطار، وذلك بدفع اشتراكات على أساس الالتزام بالتبرع، ويتكون من ذلك صندوق تأمين له حكم الشخصية الاعتبارية، وله ذمة مالية

¹ - سامي عفيفي حاتم، التأمين الدولي، الطبعة الأولى، الدار المصرية اللبنانية للنشر والتوزيع، 1986م، ص 57.

² - عزالدين فلاح، التأمين مبادئه أنواعه، الطبعة الأولى، دار أسامة للنشر والتوزيع، 2008، ص 14.

الفصل الأول: أساسيات في جودة خدمات التأمين

مستقلة تسمى صندوق التأمين التكافلي، يتم منه التعويض على الأضرار التي تلحق أحد المشتركين من جراء وقوع الأخطار المؤمن منها، وذلك طبقاً للوائح والوثائق، وتديره شركة مساهمة بأجرة معلومة تقوم بإدارة أعمال التأمين واستثمار موجودات هذا الصندوق.¹

التعريف القانوني:

عرف فقهاء القانون التأمين بأنه عقد يلتزم المؤمن بمقتضاه أن يؤدي إلى المؤمن له أو إلى المستفيد الذي اشترط التأمين لصالحه مبلغاً من المال أو إيراداً مرتباً، أو أي عوض مالي آخر في حالة وقوع الحادث أو تحقق الخطر المبين وذلك في مقابل قسط أو أية دفعة مالية أخرى يؤديها المؤمن له للمؤمن.²

مهما اختلفت التعاريف بصدد فكرة التأمين، إلا أنها شبه متفقة في الأهداف والشروط والمبادئ ومن التعاريف السابقة يمكن استنتاج أن التأمين:

هو عبارة عن عقد يلتزم بموجبه المؤمن له بدفع قسط أو عدة أقساط للمؤمن، مقابل تعهد هذا الأخير بتعويض الأضرار والخسائر التي ستلحق للطرف الأول وفقاً لبنود العقد.

■ الفرع الثاني: مفهوم الخدمة التأمينية

يمكن تعريف الخدمة على أنها أي فعل أو إنجاز يقوم به طرف لطرف آخر ويكون بالعادة غير ملموس ولا يؤدي إلى حصول الملكية وإن إنتاجه قد يكون أو لا يكون مقروناً بمنتج مادي، أما الخدمة التأمينية فيمكن اعتبارها على أنها: الخدمات التي تقدمها شركات التأمين لحامل الوثيقة التأمينية وما تمثله تلك الوثيقة من منفعة، متمثلة في الحماية والأمان والاستقرار الذي تمنحه وثيقة التأمين لحاملها في تعويضه عن الخسارة المتحققة عن وقوع الخطر المؤمن ضده ، وبالتالي يمكن القول أن الخدمة التأمينية ما هي

¹ - خالد لكاص، دروس في التأمين التكافلي، مطبوعة جامعية، جامعة امحمد بوقرة بومرداس، 2016/2015، ص 63.

² - محمود الكيلاني، عقود التأمين من الناحية القانونية، الموسوعة التجارية والمصرفية، المجلد السادس، الطبعة الأولى، الاصدار الأول، دار الثقافة للنشر والتوزيع، 2008، ص44.

الفصل الأول: أساسيات في جودة خدمات التأمين

إلا المنفعة أو مجموع المنافع التي يمكن أن يحصل عليها حامل وثيقة التأمين جراء اقتنائه لها، و تؤدي إلى إشباع حاجاته ورغباته¹.

• المطلب الثاني: أنواع التأمين ووظائفه

▪ الفرع الأول: أنواع التأمين

أنواع التأمين الحالية كثيرة ومتعددة، كما أن هذه الأنواع لم تقف عند حد معين بل تشهد ظهور أنواع جديدة من التأمين، وسنستعرض فيما يلي عدة تقسيمات للتأمين تختلف حسب الأساس ووجهة النظر.

1. حسب الشكل القانوني:

1.1- التأمين التعاوني أو التبادلي: يقوم به مجموعة من الأشخاص تجمع بينهم مصلحة

مشتركة بمحض إرادتهم للتأمين على خطر أو مجموعة من الأخطار التي تواجههم في

إطار جمعية تعاونية حيث يقوم كل شخص منهم بدور المؤمن والمؤمن له في نفس

الوقت؛

2.1- التأمين التجاري: وفيه يلتزم المؤمن بدفع مبلغ التأمين عند تحقق الخطر المؤمن عليه

مقابل دفع المؤمن له لأقساط ثابتة تحدد عند إبرام العقد تبعا للدراسات الإحصائية والفنية؛

3.1- التأمين الاجتماعي: هذا النوع إجباري على الطبقة العاملة، وهو يغطي جملة من

الأخطار والتي تحول دون مباشرة هذه الطبقة لعملها كإصابات العمل والمرض والعجز

والشيخوخة وعادة ما تشرف عليه الدولة، حيث تحدد المبالغ التي تقطع من استحقاقات

العمال، وتتحمل هي وصاحب العمل الجزء المتبقي لتغطية هذه الأخطار².

2. التقسيم حسب مجال الخطر:

¹ - يوسف ديدى، عبد الرؤوف منصور، مذكرة لنيل شهادة الماستر بعنوان تقييم جودة خدمات التأمين من وجهة نظر الزبون دراسة حالة الشركة الجزائرية للتأمينات وكالة الوادي، 2017/2018، جامعة الشهيد حمه لخضر، الوادي، ص 19.

² - عامر هوام، تسويق الخدمات التأمينية بين التأصيل النظري والواقع المأمول، دراسة حالة وكالة caat، تبسة، مجلة الاقتصاد الجديد، المجلد 12، العدد 4، 2021، ص 809.

الفصل الأول: أساسيات في جودة خدمات التأمين

يتمثل في تأمين بحري وجوي وبري حيث تشرح كما يلي:

1.2 التأمين البحري: يقوم التأمين البحري على تغطية مخاطر النقل البحري بالنسبة للسفينة أو حمولتها من البضائع دون الأشخاص حيث يغطيهم التأمين البري، ونفس الحكم بالنسبة للتأمين النهري الذي يغطي مخاطر النقل في الأنهار، الغرض من التأمين البحري هو تعويض أصحاب السفن عن الخسائر التي تلحق بهم بسبب غرق سفنهم أو تغطية الأخطار التي تتعرض لها السفينة أثناء بناءها أو رسوها أو إصلاحها.

2.2 التأمين الجوي: يقصد به التأمين ضد ما يصيب المراكب الجوية كالتائرات و المناطيد، من حوادث أثناء رحلاتها أو في مطاراتها من تحطم، احتراق، اصطدام، استيلاء أو مصادرة، ويكون التأمين على المراكب الجوية بذاتها وعلى البضائع المحملة عليها

2.3 التأمين البري: يقصد به التأمين لما يصيب الأشخاص في أجسامهم أو ممتلكاتهم سواء كانت (الأموال) للمستأمن أو لغيره. ووصف التأمين بالبري لتمييزه عن التأمين البحري والجوي فقط ، وإلا فإن من حوادث البحر والجو ما يطبق عليه التأمين البري؛ فمن أمن على حياته قبل سفره على ظهر باخرة أو وغرق أو على متن طائرة تطبق عليه قواعد التأمين على الحياة وهو من التأمين البري.¹

3. التقسيم حسب عنصر التعاقد:

فطبقاً لعنصري التعاقد الإجباري والاختياري يمكن تقسيم التأمين إلى نوعين:

1.3 التأمين الاختياري (الخاص): ويشمل كل أنواع التأمين التي يتعاقد عليها الفرد أو المنشأة بمحض اختيارهم ، ذلك للحاجة الملحة لمثل هذه التغطية التأمينية، أي أنه لا بد أن تتوفر هنا حرية الاختيار كأساس في التعاقد بين شركة التأمين وبين الفرد أو المنشأة، ويشمل هذا النوع من التأمين كافة أنواع وفروع التأمين التي يتوافر لها الأساس السابق مثل تأمين الحوادث والحريق والسيارات (غير الإجباري) والبحري، والمسؤولية المدنية غير الإجبارية، ويطلق على مثل هذا النوع من التأمينات، التأمينات الاختيارية أو التجارية أو الخاصة.

¹ - يوسف ديدى، عبد الرؤوف منصور، مرجع سبق ذكره، ص 7.

الفصل الأول: أساسيات في جودة خدمات التأمين

2.3 التأمين الإجباري: ويشمل هذا النوع من التأمين التي تلتزم الدولة بتوفيرها للأفراد أو المنشآت أو تلزمهم بالتعاقد عليها وذلك بهدف اجتماعي أو لمصلحة طبقة ضعيفة في المجتمع، أي أن عنصر الإجبار أو الإلزام من قبل الدولة هو أساس التعاقد في مثل هذه التأمينات ويشمل هذا النوع من التأمين كافة فروع التأمينات الاجتماعية (العجز والوفاة والشيخوخة، والبطالة، والمرض وإصابات العمل) وبعض فروع التأمينات الخاصة الإجبارية كالتأمين الإجباري للسيارات على سبيل المثال.¹

4. التقسيم حسب موضوع التأمين:

عند اتخاذ موضوع التأمين كأساس لهذا التقسيم، تتحدد أقسام التأمين هنا في ثلاث أقسام رئيسية، وهي تأمينات الأشخاص، وفيها يكون الشخص نفسه موضوعا للتأمين، لكن إذا كانت ممتلكات الشخص هي موضوع التأمين فتسمى تأمينات الممتلكات، بينما يكون موضوع التأمين في تأمينات المسؤولية المدنية هي ثروة الشخص ككل وليس شخصه أو ممتلكاته ويمكن التطرق لها كما يلي:

1.4- تأمين الأشخاص: ويشمل التأمين ضد الأخطار التي تصيب الأشخاص مباشرة في حياتهم أو صحتهم، مثل التأمين على الحياة، التأمين ضد المرض...، باستثناء ضمان المصاريف الطبية والصيدلانية التي تدرج تحت التأمين من الأضرار التي تبقى خاضعة للمبدأ التعويضي.

2.4- تأمين الممتلكات : ويشمل التأمين ضد الأخطار التي تصيب ممتلكات الشخص كالتأمين على السرقة، التأمين على الماشية... وغالبا ما ينطبق على أشياء محددة كالتأمين. ضد الحريق لعقار موجود في مكان معين وموصوف في وثيقة التأمين، كما توجد تأمينات تتعلق بأشياء قابلة للتعيين عند تحقق الخطر كأقصى تاريخ مثل التأمين على السرقة.

3.4- تأمين المسؤولية المدنية: والتعلق الأمر بالأضرار التي تصيب الغير ويكون الشخص مسؤولا عنها مثل تأمين المسؤولية المدنية للمالك عن الأضرار التي تصيب جيرانه بسبب الحريق الذي نشب في ممتلكاته، وتأمين مسؤولية أصحاب السيارات والسفن والطائرات.²

¹ - ابراهيم علي ابراهيم عبد ربه، التأمين ورياضياته مع التطبيق على تأمينات الحياة وإعادة التأمين، الدار الجامعية للنشر والتوزيع، الاسكندرية، 2003/2002، ص 17-18.

² - ابراهيم علي ابراهيم عبد ربه، مرجع سبق ذكره، ص 19.

الفصل الأول: أساسيات في جودة خدمات التأمين

▪ الفرع الثاني: وظائف التأمين

تتمثل الوظيفة الرئيسية للتأمين أساساً في انتقال الخطر من شخص أو هيئة عادية إلى هيئة أو شركة متخصصة في الأخطار (عادة شركة التأمين) وقيامها بتحمل أعباء الخطر مقابل قسط مستحق على كل نوع من أنواع الخطر، كما يقوم التأمين بالعديد من الوظائف التي تفيد كلا الطرفين (المؤمن والمؤمن له).

ولتوضيح ذلك نشير إلى أهم هذه الوظائف:

1. وسيلة لكفالة الأمان للمؤمن له:

من أبرز وظائف التأمين أنه يقدم للمؤمن له الأمان الذي يرغب في الحصول عليه ضد ما قد يلحقه من الأخطار التي تهدده في نفسه أو في ماله، والذي تدفعه إليه غريزته الأساسية. وهذا الأمان الذي يكفله التأمين يوجد في كافة أنواعه، سواء في التأمين من الأضرار أو تأمين الأشخاص. ففي التأمين من الأضرار يؤمن المؤمن له ضد الأخطار التي قد تُصيبه في ذمته المالية. فإذا أَمَّن على ماله ضدَّ خطر الحريق مثلاً، وتحقق هذا الخطر، وجد في مبلغ التأمين الذي يُستحق له ما يُعوضه عن تلك الخسارة، وما يُمكنه من الحصول على بديلٍ لما هلك من أمواله. وكذلك الحال في تأمين المسؤولية، فقد أدَّت التطورات الحديثة إلى زيادة حالات المسؤولية وأسبابها، وعن طريق التأمين ضد المسؤولية يستطيع الشخص أن يُجَنِّب نفسه نتائج هذه المسؤولية وأن يُباشر نشاطه بحريَّة واطمئنانٍ دون خوف. والتأمين على الأشخاص يلعب دوراً كبيراً في بث روح الأمان والطمأنينة في النفوس، فسلامة الجسد والروح من الأمور التي لا تدوم، ولذلك يُمكن للإنسان، عن طريق التأمين، أن يقي نفسه ومن يعول آثار عجزه أو موته.

وإذا كان للتأمين مثل هذه الوظيفة على المستوى الفردي، أي على مستوى المؤمن له، فإنَّ الأمان الذي يُحقِّقه التأمين بالنسبة لمجموع المؤمن لهم يتركُّ آثاراً هامةً على المستوى الاجتماعي. فهو من هذه الناحية، ونظراً للثقة في المستقبل التي يبثُّها في روح المؤمن لهم، يُحقِّق مصلحةً اجتماعيةً عامَّةً، فبمنحه الأمان للمؤمن لهم يُحقِّق التأمين ازدهار الاقتصاد القومي، ويُصبح أداةً لزيادة الإنتاج في المجتمع. فهو يُؤدِّي إلى المحافظة على عناصر الإنتاج خاصَّةً اليد العاملة ورؤوس الأموال. ففي التأمين على الأشخاص لا يُصبح الفرد عند تعطله أو مرضه عالة على المجتمع لأنَّه يجد في مبلغ التأمين مصدر رزقٍ له إذا كان في شكل إيراد مُرتَّب مدى الحياة، كما يُمكنه استثمار هذا المبلغ إذا قبضه دفعةً واحدة.

الفصل الأول: أساسيات في جودة خدمات التأمين

وفي التأمين على الأشياء يؤدي التأمين إلى استبدال أشياء جديدة بالأشياء الهالكة أو التالفة، وتكون الأولى ذات قوة إنتاجية تفوق تلك الخاصة بالثانية.

2. وسيلة لتكوين رؤوس الأموال:

عند حلول الأجل أو تحقق الخطر المؤمن منه، يلتزم المؤمن بأن يدفع للمؤمن له مبلغ التأمين، ويؤدي هذا المبلغ من مجموع أقساط التي قام المؤمن لهم بدفعها، ومن هذه الناحية يُعتبر التأمين نوعاً من الادخار، وبالتحديد ادخاراً إجبارياً، حيث يلتزم فيه المؤمن له بأن يقطع جزءاً صغيراً وبصفة دورية من دخله، يؤدي للمؤمن، مقابل الحصول على مبلغ التأمين عند استحقاقه. ورؤوس الأموال التي تتكوّن لدى شركات التأمين من مجموع أقساط المؤمن لهم لها أهميتها بالنسبة للمؤمن لهم وكذلك بالنسبة للاقتصاد القومي. فبالنسبة للمؤمن لهم تمثل هذه الأموال المُتجمّعة لدى شركات التأمين ضماناً لاستيفاء حقوقهم من قبل هذه الشركات. لذلك يُلزم القانون شركات التأمين بتكوين احتياطات لديها تُمثّل إحدى ضمانات الوفاء بالتزاماتها، وتقوم شركات التأمين باستثمار ذلك الاحتياطي، بما يُحقق في النهاية مصلحة المؤمن لهم. وعلى مستوى الاقتصاد القومي، تلعب رؤوس الأموال التي تتكوّن لدى شركات التأمين دوراً هاماً في تنميته وازدهاره. فشركات التأمين تُزوّد الاقتصاد القومي برؤوس الأموال التي تتكوّن لديها وذلك باستثمارها في المشروعات التي تعود بالنفع على أفراد المجتمع، كما يُمكن إعطاء هذه الأموال للدولة أو للأشخاص العامة في شكل قروض تُساعد على تحقيق أهداف التنمية الاقتصادية¹.

3. وسيلة من وسائل تنشيط الائتمان:

يعتبر التأمين وسيلة هامة من وسائل تنشيط الائتمان وذلك على مستوى الدولة بالنسبة للأفراد، يوفر التأمين للمدين ضمانات تسهل عليه عمليات الاقتراض حيث يحل عوض التأمين محل الشيء المرهون.

إذا هلك نتيجة لتحقيق الخطر المؤمن منه وعلى مستوى الدولة، يقوم التأمين بتدعيم عمليات الائتمان وذلك عن طريق توظيف أموال شركات التأمين في السندات التي تصدرها الدولة، وتغطية القروض

الهيئة السورية للإشراف على التأمين، تاريخ الاطلاع: 2022/05/18 <http://www.sisc.sy/Culture/603/Ar> - ¹

الفصل الأول: أساسيات في جودة خدمات التأمين

العامة المساهمة في استثمارات المشروعات العامة، مما يساعد على تنشيط الائتمان العام وازدهار الاقتصاد القومي.¹

4. عامل وقائي:

رُغم أنَّ الهدف المباشر للتأمين هو تعويض المؤمن له عن الخسائر التي تلحق به، إلا أن التأمين يؤدي دوراً هاماً آخر بطريقة غير مباشرة هو الوقاية من المخاطر والعمل على تقليل نسبة وقوع الحوادث عن طريق تلافي أسبابها، والعمل على تجنب وقوعها، بحيث أصبح عاملاً من عوامل الوقاية في المجتمع. ويؤدي التأمين هذا الدور الوقائي بوسائل متعددة. فشركات التأمين، رغبةً منها في حصر مبالغ التعويض في أضيق الحدود، تعمل بطرق متعددة على التقليل من نسبة وقوع المخاطر المختلفة ووقاية المؤمن لهم منها. ولتحقيق ذلك كثيراً ما تلجأ شركات التأمين لتكوين جمعياتٍ مشتركةٍ بينها بقصد دراسة أسباب المخاطر واتخاذ الاحتياطات الكافية لتوقي وقوعها. وهي في سبيل ذلك تقوم بالاستعانة بالخبراء والأخصائيين لزيارة المصانع والمنازل لتوعية العمال والمواطنين وإرشادهم إلى طرق الوقاية من الحوادث وتقليل نسبتها، كما تستعين في ذلك بإرسال النشرات التي تُبين الوسائل الفنية في مكافحة الحرائق أو مخاطر العمل. وبالنسبة لحوادث المرور فكثيراً ما تشترك شركات التأمين مع غيرها من الهيئات المعنية في التوعية بقواعد المرور والدعوة إلى اتباعها وبيان مخاطر عدم الالتزام بها. كما تلجأ الكثير من شركات التأمين إلى وسائل متعددة لتشجيع المؤمن لهم على مراعاة الحيطة وتفاذي وقوع الخطر المؤمن منه. من ذلك إنقاص قسط التأمين في حالة عدم تحقق الخطر خلال مدة معينة. فمثلاً في التأمين على السيارات إذا مضت عدة سنوات على المؤمن له دون أن تقع فيها حوادث فإن الشركة في السنة التالية تُخفّض له القسط بنسبة معينة أو تُعفيه من بعض الأقساط مكافأةً له. وقد تلجأ شركات التأمين في هذا الصدد إلى أن تُحمّل المؤمن له نسبةً من الخسارة وذلك دفعاً له على الحرص والتروّي، وحتى يشعر بالخسارة التي قد تلحق به إذا أهمل في قيادة السيارة مثلاً أو في اتخاذ إجراءات وقاية منزله أو مصنعه

¹ حربي محمد عريقات، سعيد جمعة عقل، التأمين وإدارة الخطر، الطبعة الثانية، 2010، دار وائل للنشر والتوزيع، الأردن، عمان، ص 55.

الفصل الأول: أساسيات في جودة خدمات التأمين

من الحريق. وتلجأ بعض الشركات في سبيل تحقيق هذا الهدف إلى إشراك المؤمن له في الربح الذي تُحققه الشركة مما يُشجعه على أن يكون حريصاً على تجنب وقوع الحوادث¹.

● المطلب الثالث: مفهوم وعناصر عقد التأمين

■ الفرع الأول: مفهوم عقد التأمين

يعتبر عقد يلتزم المؤمن بمقتضاه، أن يؤدي إلى المؤمن له أو المستفيد مبلغاً محدداً أو إيرادات مرتبة أو أي عوض مالي آخر عند وقوع خطر معين خلال مدة معينة مقابل قسط التأمين الذي يؤديه المؤمن له للمؤمن².

■ الفرع الثاني: عناصر عقد التأمين

يقوم الكيان التعاقدية لأي عملية تأمينية على ستة عناصر أساسية هي وثيقة أو بوليصة التأمين، والمؤمن، والمؤمن له أو المستفيد وقسط التأمين، والفترة التي يغطيها التأمين، ومبلغ التأمين، ونوضح تلك العناصر باختصار على النحو التالي:

1. وثيقة أو بوليصة التأمين: وثيقة التأمين هي وسيلة إثبات عقد التأمين، حيث يظهر فيها الشروط العامة والخاصة إلى جانب البيانات المتعلقة بالتأمين. ويمكن التمييز بين ثلاثة أنواع رئيسية من وثائق التأمين: الوثيقة الفردية، والوثيقة الجماعية، والوثيقة المركبة. الوثيقة الفردية تصدر لصالح شخص معين، وتغطي خطر يهدده شخصاً أو خطر يهدد شيئاً يملكه. أما الوثيقة الجماعية فتغطي جماعة متجانسة يجمعها عدة ظروف متشابهة، مثال ذلك وثيقة التأمين الصحي التي تصدر لصالح العاملين في منشأة معينة أو هيئة معينة. ويتمثل النوع الثالث في الوثيقة المركبة

¹ - <http://www.sisc.sy/Culture/603/Ar>

الهيئة السورية للإشراف على التأمين، تاريخ الاطلاع: 2022/05/18

² - عبد الهاوي السيد محمد تاقى الحكيم، عقد التأمين حقيقته ومشروعيته، منشورات الحلبي الحقوقية، الطبعة الأولى، 2003، لبنان، ص 52.

الفصل الأول: أساسيات في جودة خدمات التأمين

التي تغطي عدة أخطار مثل التأمين الشامل للسيارات الذي يغطي أخطار الحريق والسرقة والتصادم، إلى جانب المسؤولية المدنية الناجمة عن الأضرار التي تلحقها السيارة بالغير.

2. المؤمن له أو المستفيد: المؤمن له هو الشخص الذي يعطي تكلفة التأمين. ففي تأمين الحريق يكون صاحب المنزل أو السيارة هو المؤمن له، حيث يلتزم بدفع الأقساط، كما أن من حقه الحصول على مبلغ التأمين إذا ما احترق المنزل أو السيارة. وكما يبدو فإن المؤمن له هو ذاته المستفيد إلا أن هذه ليست قاعدة عامة. ففي التأمين على الحياة قد لا يكون الأمر على هذا النحو. فالمؤمن له هو من أبرم عقد التأمين، أما المستفيد فقد يكون المؤمن له أو شخص أو أكثر من أفراد أسرته أو العاملين لديه.

3. المؤمن: المؤمن هو هيئة أو شركة التأمين التي تتسلم أقساط التأمين، وتلتزم في المقابل بدفع مبلغ التأمين عندما يقع الخطر الموجب لذلك. هذا وقد تأخذ شركة التأمين شكل الشركة المساهمة، كما قد تأخذ شكل صندوق الاستثمار.

4. قسط التأمين: قسط التأمين هو المبلغ النقدي الذي يلتزم المؤمن له بدفعه على أقساط أو بدفعة واحدة أي بقسط واحد. وتتحدد قيمة قسط التأمين على ضوء عوامل أهمها درجة الخطر المؤمن منه، والدراسات التاريخية التي على أساسها يتحدد عدد مرات تكرار الخطر، ومدى خبرة شركة التأمين... وما شابه ذلك.

5. الفترة الزمنية للتأمين: عادة ما تفصح وثيقة التأمين عن الفترة لبدأ سريانها وانتهائها، والتي يحق خلالها للمؤمن له أو المستفيد أن يحصل على مبلغ التأمين أو التعويض، وفي تأمين الممتلكات عادة ما يغطي التأمين سنة كاملة. أما في التأمين على الحياة فقد تغطي الوثيقة فترة زمنية تمتد لعشرات السنين. وعلى العكس من ذلك قد تكون الفترة التأمينية قصيرة جداً، كما هو الحال في التأمين على بضائع منقولة من خلال رحلة بحرية أو جوية تستغرق أياماً معدودة أو ربما بضع ساعات.

6. مبلغ التأمين: مبلغ التأمين هو الحد الأقصى للمبلغ الذي يلتزم المؤمن بدفعه إذا ما تحقق الضرر الناجم عن وقوع الخطر المؤمن ضده. وفي حالة التأمين على الحياة يدفع للمؤمن له أو للمستفيد المبلغ المحدد في الوثيقة دون زيادة أو نقصان. أما في التأمين على الممتلكات فيتوقف مبلغ

الفصل الأول: أساسيات في جودة خدمات التأمين

التأمين المدفوع على حجم الخسارة التي لحقت بتلك الممتلكات، وبشرط أن لا يزيد ذلك عن المبلغ المحدد في وثيقة التأمين.¹

➤ المبحث الثاني: أساسيات حول جودة الخدمة التأمينية

• المطلب الأول: مفهوم جودة الخدمات وتطورها التاريخي

▪ الفرع الأول: تعريف جودة الخدمات:

أولاً: مفهوم الجودة: يرجع مفهوم الجودة (Quality) إلى الكلمة اللاتينية (Qualitas) والتي تعني: "طبيعة الشخص أو طبيعة الشيء ودرجة الصلابة، قديماً كانت تعني الدقة والإتقان، أما حديثاً فقد تغير مفهوم الجودة بعد تطور علم الإدارة وظهور الإنتاج الكبير والثورة الصناعية وظهور الشركات الكبيرة وازدياد المنافسة، إذ أصبح لمفهوم الجودة أبعاد جديدة ومتشعبة. ومن خلال ذلك نرى أن الجودة هي مدى إمكانية المؤسسة على إنتاج وتقديم خدمة استثنائية قريبة من الكمال بهدف تحقيق الربح وتلبية احتياجات الزبائن بما يتناسب مع قوى العرض والطلب في السوق.²

ثانياً: تعريف جودة الخدمة: جودة الخدمة هي مفهوم يعكس مدى ملائمة الخدمة المقدمة بالفعل لتوقعات المستفيد من الخدمة. وتعرف أيضاً أنها: تقديم نوعية عالية وبشكل مستمر وبصورة تفوق المنافسين الآخرين.³

ومن خلال التعريفين السابقين يمكن تعريف جودة الخدمة على أنها: تقديم وتوفير خدمة تتلاءم وتتوافق مع توقعات العميل أو تفوقها، كما تلبي حاجاته.

¹ - عبد الحميد عبد الفتاح المغربي، إدارة المنشآت المتخصصة، الطبعة الأولى، المكتبة العصرية للنشر والتوزيع، 2009، مصر، ص242-244.

² - السعيد بريكة و فوزي شوق و إيمان زكري ، أثر جودة الخدمة التأمينية على رضا الزبون لشركة الجزائرية للتأمين وإعادة التأمين « caar » ، مجلة دراسات اقتصادية ، العدد رقم: 04 ، المجلد 1، جوان 2017، ص 287.

<https://www.univ-constantine2.dz/revuedi/wp-content/uploads/sites/14/2019/06/13Brika2017V1.pdf>

³ - داني الزهرة، مذكرة لنيل شهادة الماستر بعنوان تقييم جودة الخدمة التأمينية دراسة حالة الشركة الجزائرية للتأمين وإعادة التأمين "caar" وكالة مستغانم، 2017/2016، جامعة عبد الحميد ابن باديس، مستغانم، ص 24.

الفصل الأول: أساسيات في جودة خدمات التأمين

■ الفرع الثاني: التطور التاريخي لجودة الخدمات:

يرى عدد من الباحثين أن الجودة نشأت في السنوات الأولى من القرن العشرين عندما بدأ المهندس فريدريك تايلور في تجاربه المنبثقة عبر كتابه مبادئ الإدارة العلمية سنة 1911 والتي تهدف إلى ضبط جودة العمليات، وقد اتفق اغلب الباحثين على أن التطور التاريخي للجودة يتضمن سبع مراحل تشمل:

1. **مرحلة ما قبل الثورة الصناعية:** هي مرحلة ضبط جودة أداء العامل المنفذ للجودة والتي مفادها أن العمال هم الذين يقومون بعملية تصنيع المنتج بوحدات صناعية صغيرة، حيث أن في هذه المرحلة يكون العامل مفتخرا بالإنجاز المحقق والذي يخلق له حافزا للعمل أكثر.

2. **مرحلة ما بعد الثورة الصناعية:** هي مرحلة ضبط رئيس العمال للجودة وبدأت هذه المرحلة نتيجة للتوسع الصناعي والتخصص في العمل إضافة إلى ظهور الصناعات الحديثة وتوسعها ومنه فقد كان من الضروري توزيع العمل على أكثر من عامل، وبذلك يكلف الرئيس العمال بمسؤولية الجودة في الإنتاج.

3. **مرحلة الإدارة العلمية:** هي مرحلة ضبط الجودة والتفتيش ظهرت مطلع القرن العشرين على يد فريدريك تايلور، الذي عمل على ضبط الحركة مع الوقت اللازم لها وذلك قصد الزيادة في الإنتاج عن طريق تخفيض التكاليف والحد من الهدر والضياع، وقد خيمت الحرب العالمية الأولى بضلالها على الصناعة فتعددت وتنوعت أنظمتها وأساليب الإنتاج، ولذلك كان لابد من ظهور المفتش نظرا لمسؤولية رئيس العمال الكبيرة ويتطلب من المفتشين تفتيش ورش الإنتاج والتي وضعت على أساسها مواصفات قاسية في التصنيع و مورست عمليات تفتيش صارمة وسميت بالرقابة البوليسية.

4. **مرحلة ضبط الجودة إحصائيا:** تسمى كذلك بمرحلة الفحص وتتميز هذه المرحلة بزيادة الإنتاج حيث أن من الصعب مراقبة كل المنتجات، ولذلك أخذ عينات من الإنتاج وفحص وعلى أساس هذه العينات يتم فحص الإنتاج كله إضافة إلى الفحص يتم الاعتماد على لوحات الضبط. سابقا كان الزبون يشتري سلعا يتحدد مستوى جودتها وفق خبرة المورد وليس تبعا لمتطلبات الزبون، فتصميم المنتج يكون موجها من طرف المنتج أكثر من كونه موجها من طرف الزبون، فهذا الأخير كان يحصل على ما يعتقد المصممون أنه الأنسب والأصلح له، ومع ظهور الإنتاج

الفصل الأول: أساسيات في جودة خدمات التأمين

الكبير والثورة الصناعية اضطرت المنظمات إلى تطبيق نظام لفحص المنتجات للتأكد من مستوى جودتها، حيث تهدف عمليات الفحص إلى فصل المنتجات المعيبة عن تلك الموافقة للمواصفات المحددة.

5. **مرحلة ضمان الجودة:** تعرف لدى البعض بمرحلة مراقبة الجودة، حيث جاءت هذه المرحلة بعد جناح اليابانيين في تطبيقها والوصول إلى نتائج ملموسة والتي ضمنت لهم منتجات خالية من العيوب و ذلك من خلال ما يسمى بحلقات الجودة والتي تتطلب رقابة شاملة على العمليات وجهود مشتركة من الإدارة المعنية بتنفيذ مراحل العمل، ثم اعتماد ثلاث أنواع من الرقابة (الوقائية، المرحلية، والبعدية).

6. **مرحلة إدارة الجودة الاستراتيجية:** كانت بدايتها حين دخلت التجارة العالمية في حالة منافسة شديدة بني الشركات، من أجل الحصول على أكبر حصص من السوق، إن إدارة الجودة الاستراتيجية تركز على أن الجودة إرضاء المستهلك هي الأساس التي تقوم عليها استراتيجيات المؤسسات العالمية في الوقت الحاضر.

7. **مرحلة إدارة الجودة الشاملة:** لقد تطورت مفاهيم الجودة أو النوعية على مر العصور من مفهوم نوعية المنتج النهائي إلى مفهوم نظام الجودة الشاملة، ويقصد بالجودة الشاملة: التطوير والمحافظة على إمكانيات المؤسسة من أجل تحسين الجودة وبشكل مستمر، والإيفاء بمتطلبات الزبون وتجاوزها، وكذلك البحث عن الجودة وتطبيقها في أي مظهر من مظاهر العمل بدءاً من التعرف على احتياجات الزبون وانتهاء بمعرفة مدى رضا الزبون عن الخدمات أو المنتجات المقدمة له.

الجودة الشاملة هي أحد أبرز المفاهيم الإدارية الحديثة التي تعمل على إحداث تغييرات جذرية في أسلوب عمل المؤسسة وفي فلسفتها وأهدافها، بهدف إجراء تحسينات شاملة في جميع مراحل العمل بالشكل الذي يتفق مع المواصفات المحددة والمتفقة مع رغبات الزبائن في سبيل الوصول لإرضائهم¹.

• المطلب الثاني: أهمية وأبعاد جودة الخدمات

¹ - يوسف ديدى، عبد الرؤوف منصور، مرجع سبق ذكره، ص 16.

الفصل الأول: أساسيات في جودة خدمات التأمين

■ الفرع الأول: أهمية جودة الخدمات

للجودة أهمية كبيرة بالنسبة للمؤسسات أو المستهلكين إذ تعتبر الجودة أحد العوامل التي تحدد حجم الطلب على منتجات المؤسسة وتكون الأهمية كما يلي:

1. **بالنسبة للمؤسسة:** تستمد المؤسسة شهرتها من مستوى جودة خدماتها، ويتضح ذلك من خلال العلاقات التي تربط المؤسسة مع الموردين وخبرة العاملين ومهارتهم، ومحاولة تقديم خدمات تلبي رغبات وحاجات عملاء المؤسسة، فإذا كانت خدماتها ذات جودة منخفضة فيمكن تحسينها لكي تحقق الشهرة والسمعة الواسعة والتي تمكنها من التنافس مع المؤسسات المماثلة في نفس النشاط.
 2. **المسؤولية القانونية للجودة:** تزايد وباستمرار عدد المحاكم التي تتولى النظر في قضايا مؤسسات تقوم بتصميم منتجات أو تقديم خدمات غير جيدة في إنتاجها أو توزيعها لذا فإن كل مؤسسة إنتاجية أو خدمية تكون مسؤولة قانونياً عن كل ضرر يصيب العميل من جراء استخدامه لهذه المنتجات والخدمات.
 3. **المنافسة العالمية:** إن التغيرات السياسية والاقتصادية ستؤثر في كيفية وتوقيت تبادل المنتجات والخدمات إلى درجة كبيرة في سوق دولي تنافسي، وفي عصر المعلومات والعولمة، تكتسب الجودة أهمية متميزة إذ تسعى كل من المؤسسة والمجتمع إلى تحقيقها بهدف التمكن من تحقيق المنافسة العالمية وتحسين الاقتصاد بشكل عام والتوغل في الأسواق العالمية، فكلما انخفض مستوى الجودة في منتجات وخدمات المؤسسة أدى ذلك إلى إلحاق الضرر بأرباحها.
 4. **- حماية المستهلك :** تطبق الجودة في أنشطة المؤسسة ووضع مواصفات قياسية محددة تساهم في حماية المستهلك من الغش التجاري وتعزيز الثقة في منتجات وخدمات المؤسسة .عندما يكون مستوى الجودة منخفضاً يؤدي ذلك إلى إحجام المستهلك عن شراء منتجات وخدمات المؤسسة، وعدم رضا المستهلك هو فشل المنتج أو عدم تحقيق الاشباع من الخدمة المقدمة من القيام بالوظيفة التي يتوقعها المستهلك منه.
- وفي أغلب الأحيان يترتب على ذلك أن يتحمل المستهلك كلفة إضافية سواء كانت متمثلة بضياح الوقت اللازم لاستبدال المنتج أو إصلاحه بالخسارة الكاملة للمبالغ التي دفعها المستهلك ثمناً باهظاً، وبسبب انخفاض الجودة أو عدم جودة المواصفات الموضوعة ظهرت جماعات حماية المستهلك، لحمايته وإرشاده إلى أفضل المنتجات والأكثر جودة وأماناً.

الفصل الأول: أساسيات في جودة خدمات التأمين

5. **التكاليف وحصة السوق:** تنفيذ الجودة المطلوبة لجميع عمليات ومراحل الإنتاج من شأنه أن يتيح الفرص لاكتشاف الأخطاء وتلافيتها لتجنب تحمل تكلفة إضافية إلى الاستفادة القصوى من زمن المكان والآلات عن طريق تقليل الزمن العاطل عن الإنتاج وبالتالي الكلفة وزيادة ربح الشركة والشكل التالي يوضح كيف أن تحسين الجودة يمكن أن تؤدي إلى زيادة الحصة السوقية للمؤسسة وتخفيض التكلفة وبالتالي زيادة ربحية المؤسسة¹.

▪ الفرع الثاني: أبعاد جودة الخدمات

يرى بعض الباحثين أن الجودة في مجال الخدمة تمثل ثلاثة أبعاد رئيسية، وهي الأصناف التالية:

➤ التصنيف الأول

- ✓ الجودة المادية: تتعلق بالبيئة المحيطة لتقديم الخدمة؛
- ✓ جودة المؤسسة: تتعلق بصورة المؤسسة والانطباع العام عنها؛
- ✓ الجودة التفاعلية: التي تمثل ناتج عمليات التفاعل بين العامل في مؤسسة الخدمة وبين المستفيدين من الخدمة .

➤ التصنيف الثاني

- ✓ جودة العمليات: التي يتم الحكم عليها أثناء تأدية الخدمة؛
- ✓ جودة المخرجات: التي يتم الحكم عليها بعد الأداء الفعلي للخدمة.

➤ التصنيف الثالث

- ✓ الجودة الفنية: التي يمكن التعبير عنها بالسؤال، ما الذي يتم تقديمه؟
- ✓ الجودة الوظيفية: التي يعبر عنها بالسؤال، كيف تتم عملية تقديم الخدمة؟

ومن جانب الصورة الذهنية للمؤسسة والذي يعكس آراء الزبائن في مؤسسة الخدمة، يمكن التمييز بين خمسة مستويات لجودة الخدمة:

- ✓ الجودة المتوقعة من قبل الزبائن وتتمثل في الجودة التي تعتبر ضرورية بالنسبة للزبائن؛

¹ - قاسم نايف علوان، إدارة الجودة الشاملة ومتطلبات الايزو 9001: 2000، دار الثقافة للنشر والتوزيع، 2005، جامعة التحدي، سرت ليبيا، ص 30-31-32.

الفصل الأول: أساسيات في جودة خدمات التأمين

- ✓ الجودة المدركة من قبل إدارة مؤسسة الخدمة التي تراها مناسبة؛
- ✓ الجودة القياسية المحددة بالمواصفات النوعية للخدمة؛
- ✓ الجودة الفعلية التي تؤدي بها الخدمة؛
- ✓ الجودة المروجة للزبائن¹.

• المطلب الثالث: مفهوم جودة الخدمات التأمينية وأهميتها

▪ الفرع الأول: مفهوم جودة الخدمات التأمينية

يقصد بجودة الخدمة التأمينية هي: نوعية الخدمات المقدمة المتوقعة والمدركة، والتي تمثل المحدد الرئيسي لرضا العميل أو عدم رضاه، لذلك فإن معظم المؤسسات تجعل من هذه المسألة ضمن أولويات أعمالها لتعزيز جودة ما تقدمه من خدمات تأمينية. يمكن أيضا تعريفها على إنها: قدرة شركات التأمين على تقديم الحماية التأمينية بما يحقق رغبات الزبائن ويتطابق مع توقعاتهم وفيها باحتياجاتهم التأمينية بشكل مستمر، وتمثل دوما مقياسا أو معيارا للدرجة التي يصل إليها مستوى الخدمة المقدمة للزبائن ليقابل توقعاتهم².

وعليه يمكن استنتاج مفهوم جودة الخدمة التأمينية على أنها عبارة عن مجموعة الخصائص المميزة لخدمة التأمين، التي تشبع احتياجات الزبائن وتوقعاتهم، وتعمل على إرضائهم، وتمثل تقييما شاملا لأداء المؤسسة، ودرجة تميزها وتنافسيتها.

▪ الفرع الثاني: أهمية جودة الخدمات التأمينية

إن جودة الخدمة لها أهمية كبيرة بالنسبة للمؤسسات والتي من شأنها تحقيق النجاح والاستقرار، ففي مجال الخدمات يعمل كل من الموظفين والعملاء على خلق الخدمة ذات الجودة العالية ولذلك على المؤسسات الاهتمام بهم، وتتمثل أهمية الخدمة التأمينية خصوصا في النقاط التالية:

¹ - حميد تكتاكي، نسيمه حمادي، مذكرة لنيل شهادة ماستر بعنوان جودة الخدمة التأمينية وأثرها في جلب الزبون دراسة حالة الشركة الجزائرية للتأمينات "caat"، فرع الجزائر 3، وكالة خميس مليانة، عين دقل، 2019/2018، جامعة الجيلالي بونعامة خميس مليانة، ص11-12.

² - السعيد بريكة و فوزي شوق و إيمان زكري ، مرجع سبق ذكره، ص 287.

الفصل الأول: أساسيات في جودة خدمات التأمين

✓ الحفاظ على العملاء الحاليين وتوسيع نطاق التعامل؛ فارتفاع مستوى الخدمة التأمينية المقدمة للعميل وتوقعها مع احتياجاته، تجعله راض عن الشركة، وبذلك يستمر في التعامل معها، بل قد يزيد نطاق هذا التعامل بشراء تغطيات تأمينية أخرى متنوعة بمعنى كسب ولاء العميل ووفائه للشركة ومختلف الخدمات التي تعرضها؛

✓ جذب واستقطاب عملاء جدد؛ حيث أكدت العديد من الدراسات أن من الممكن لكل عميل جذب خمس عملاء آخرين للتعامل مع الشركة، دون جهود تبذلها الشركة، حيث إن كلمة إطراء واحدة من عميل راض أفضل بكثير من آلاف الكلمات التي سوف تستخدمها في إعلاناتك.

✓ توسيع نطاق التعامل مع العملاء الحاليين الذين يمكنهم جذب عملاء جدد وبذلك تزيد المبيعات هذا بالإضافة إلى تخفيض التكاليف التي تتجم عن تصحيح الأخطاء التي يمكن أن تحدث في العمل، إضافة إلى توفير مبالغ من أجل استقطاب عملاء جدد، وبالتالي تخفيض تكاليف الترويج إذن فالعميل الحالي هو أكثر ربحية وأقل تكلفة لأنه مصدر لعملاء جدد لكن بشرط المحافظة عليه¹.

➤ المبحث الثالث: قياس جودة الخدمات التأمينية

تعتبر البيانات والمعلومات الميدانية العنصر الأساسي لقياس وتقييم جودة الخدمات التأمينية. يمكن تصنيف أساليب تقييم جودة الخدمة التأمينية على أساس المعلومات الميدانية. حيث يوجد بيانات داخلية؛ والتي تكون متوفرة داخل المؤسسة. كما يوجد بيانات خارجية؛ والتي يكون العميل مصدرها الأساسي.

وعليه؛ يمكن التمييز بين:

- **المطلب الأول: أساليب تقييم جودة الخدمة التأمينية بالاعتماد على مصادر معلومات خارجية (مصادر أولية)**

إن تقييم جودة الخدمة التأمينية من أهم العمليات التي تقوم بها شركات التأمين لمعرفة مدى جودة خدماتها، والعمل على تحسينها من أجل كسب ميزة تنافسية في السوق، وبناءً على ذلك تتبع الشركات

¹ - يوسف ديدى، عبد الرؤوف منصور، مرجع سبق ذكره، ص 20-21.

الفصل الأول: أساسيات في جودة خدمات التأمين

أساليب وطرق خارجية لتقييم جودة الخدمة التأمينية، حيث تتمثل في عدة مؤشرات ونماذج ويتم شرحها كما يلي:

الفرع الأول: مؤشرات تقييم جودة الخدمات التأمينية:

يستند تقييم جودة الخدمة التأمينية إلى عدة مؤشرات مرتبطة بجوانب الأداء الملموسة وغير الملموسة ويمكن الإشارة هنا إلى أهم هذه الجوانب:

1. **الاعتمادية:** ويقصد بها قدرة شركة التأمين على تقديم وعود للخدمة بشكل موثوق ودقيق لعملائها؛

2. **الاستجابة:** هي وجود الرغبة في مساعدة العملاء وتزويدهم بالخدمة المناسبة في الوقت المناسب؛

3. **الملموسية:** تشكل الملموسات كافة المستلزمات المادية والتجهيزات، التسهيلات المادية الممنوحة للعميل، أماكن الانتظار، أماكن الجلوس، أماكن وقوف السيارات، مقهى العاملين ومستوى التكنولوجيا؛

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

5. **المصداقية:** التي تعني الثقة المتبادلة والصدق في الأداء وهي أيضا ذلك القدر من الاستطاعة التي تتمتع بها شركة التأمين على تقديم الخدمات بعناية فائقة من دون إلحاق ضرر للعملاء سواء ماديا أو معنويا؛

الفصل الأول: أساسيات في جودة خدمات التأمين

6. فهم ومعرفة العميل: يتطلب من إدارة شركة التأمين بذل الجهود اللازمة لمعرفة وتفهم حاجات ورغبات العملاء ومحاولة تحديد توقعاتهم حول مستوى الأداء؛

7. الأمان: توفير أجهزة السلامة والإجراءات المرتبطة بها حفاظا على أرواح وممتلكات العملاء؛

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

9. المجاملة (التعامل): إظهار مقدم الخدمة للاحترام والمودة في المعاملة مع العميل وتأكيدا لهذا الجانب يقول أحد الخبراء: أن العملاء لا يهتمون بمضمون خطبك أو سياستك بقدر ما يهتمون بالطريقة التي تعاملهم بها، وأن مجرد كلمة شكرا قد تكون أفضل من عشر إعلانات لتحقيق الانطباع الذهني لدى العميل؛

10. الكفاءة: من خلال المهارات والقدرات والمعارف التي تمكن مقدمي الخدمة من أداء مهامهم بشكل دقيق ومتقن.¹

وقد تم تلخيص هذه المؤشرات العشر في خمسة فقط، تختلف أهميتها النسبية من عميل لآخر، وبالنسبة لنفس الخدمة بمرور الزمن، تبعا لتغير العوامل المؤثرة في إدراكات العملاء بمستوى الجودة كما يوضحه الجدول التالي:

الجدول رقم 01: مؤشرات تقييم جودة الخدمة التأمينية

¹ - طارق قندوز، بلال بن بتيش، جودة الخدمة التأمينية كمدخل للريادة والتفوق، الطبعة الأولى، دار الراجية للنشر والتوزيع، جامعة المسيلة، الجزائر، ص 63.

الفصل الأول: أساسيات في جودة خدمات التأمين

المؤشر	الشرح
الاعتمادية	القدرة على إنجاز الوعود للخدمة باعتمادية 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 العميل.

المصدر: نزار عبد المجيد البزوري، لحسن عبد الله باشيوة، إدارة الجودة مدخل للتميز والريادة،

مؤسسة الوراق للنشر والتوزيع، عمان، ط01، 2011، ص 552.

▪ الفرع الثاني: نماذج تقييم جودة الخدمة التأمينية:

🚦 نموذج Gronroos (1984):

يعد النموذج الأوروبي لقياس الجودة أي نموذج "Gronroos" هو الأشهر.¹ ويسمى نموذج الجودة التقنية والوظيفية، تم إنشاؤه من طرف الباحث "Gronroos" الذي يعتبر من بين الباحثين الأوائل الذين حاولوا تفسير وقياس مفهوم جودة الخدمة، فقد حدد الباحث ثلاث مكونات لجودة الخدمة: الجودة التقنية (technical quality)، الجودة الوظيفية (functional quality)، والصورة (image).

¹ - رانيا المنجي، تسويق الخدمات، الإجازة في الإعلام والاتصال، من منشورات الجامعة الافتراضية السورية، الجمهورية العربية السورية، 2020، ص 56.

الفصل الأول: أساسيات في جودة خدمات التأمين

- تشير الجودة التقنية إلى جودة ما تحصل عليه الزبون بالفعل، كنتيجة لتفاعله مع مورد الخدمة، يعتبر مهم بالنسبة له ولتقييم جودة الخدمة.
 - تعكس الجودة الوظيفية الكيفية التي تحصل بها الزبون على الجودة التقنية (أي عملية التفاعل أو مقابل الخدمة)، يعتبر هذا المكون أيضا مهم لتكوين نظرة عن الخدمة التي تحصل عليها المستهلك.
 - تعتبر الصورة كنتيجة لكيفية تصور المستهلك للمؤسسة، حيث يتم بناءها أساسا بواسطة كل من الجودة التقنية والجودة الوظيفية، إضافة إلى عوامل أخرى خارجية كالتقاليد، الإيديولوجيا، اتصالات الكلمة المنطوقة. أو داخلية كالإعلان، التسعير والعلاقات العامة.
 - علاوة على ما سبق أقر "Gronroos" سنة 1984 بأن الجودة الوظيفية تعتبر المكون الأهم لجودة الخدمة مقارنة بالجودة التقنية؛ بينما تعتبر صورة المؤسسة الخدمية أكثر على التفاعلات بين البائع والمشتري واتصالات الكلمة المنطوقة مقارنة بأنشطة التسويق التقليدية.
 - رغم ذلك، فقد وجهت له عدة انتقادات أهمها:
 - عدم توضيحه لكيفية قياس الجودة الوظيفية والجودة التقنية؛
 - صعوبة قياس الجودة التقنية في بعض الخدمات من قبل المستهلك.¹
- ✚ نموذج (Servqual):

¹- بن قدور عابد، شرف نورالدين، تقييم استخدام نماذج قياس جودة الخدمة بالبحوث المنشورة في المجلات العلمية الجزائرية، مجلة القيمة المضافة لاقتصاديات الاعمال، المجلد 03، العدد 01 (2021)، ص 81.

الفصل الأول: أساسيات في جودة خدمات التأمين

ويسمى النموذج الأمريكي لقياس وتقييم الجودة، يقصد بنموذج (Servqual) جودة الخدمة، وهو ناتج عن دمج عبارتي (service) التي تعني الخدمة و (Qualité) التي تعني الجودة، وهو وسيلة من وسائل قياس جودة الخدمة.

ويعتبر نموذج (Servqual) من بين الأساليب الرئيسية لقياس جودة الخدمة الصحية، والذي يستند على توقعات المرضى لمستوى إدراكاتهم الفعلية لها، ومن ثم تحديد مدى التطابق بين المستويين (المتوقع والمدرّك) وتحليل الفجوة بينهما باستخدام المعايير الخمسة لنموذج (Servqual) والمتمثلة في: الملموسية، الاعتمادية، الاستجابة، الأمان والتعاطف، فالمبدأ الأساسي لهذا النموذج هو تقييم مستوى الخدمة التأمينية من خلال تقييم الفجوة الموجودة بين ما يتوقعه العملاء وبين ما يدركونه من خدمة تأمينية، غير أن هذه الفجوة تعتمد بدورها على طبيعة الفجوات المرتبطة بتصميم الخدمة التأمينية وتقديمها، فبالإضافة إلى فجوة الإدراكات/ التوقعات هناك أربع فجوات أخرى تلخصها فيما يلي:

- الفجوة الأولى (توقعات العميل وإدراك الإدارة لهذه التوقعات): وتنتج بسبب الاختلاف بين توقعات العملاء لمستوى الخدمة وبين إدراكات الإدارة والقائم على تقديم الخدمة لهذه التوقعات (عجز الإدارة عن معرفة رغبات وتوقعات العملاء).
- الفجوة الثانية (إدراكات الإدارة لتوقعات العملاء ومواصفات جودة الخدمة): وتنتج عن القيود المتعلقة بموارد المنظمة والتي تحول دون ترجمة رغبات وتوقعات العملاء، حتى ولو كانت معلومة ومدرّكة إلى مواصفات متضمنة في الخدمة المقدمة.
- الفجوة الثالثة (مواصفات جودة الخدمة وتسليم الخدمة): وتنتج بسبب تدني مستوى مهارة القائم على أداء الخدمة أو إلى ضعف الرغبة لدى العامل في تحسين مستوى الخدمة، ما يؤدي إلى

الفصل الأول: أساسيات في جودة خدمات التأمين

إنتاج مواصفات في الخدمة المقدمة لا تتطابق فعلا مع ما تدركه الإدارة عن هذه المواصفات وعن كيفية تقديمها.

- الفجوة الرابعة (تسليم الخدمة والاتصالات الخارجية للعملاء حول تسليم الخدمة): وتنتج عن عدم مصداقية المنظمة، فيمكن أن تقوم هذه الأخيرة بتقديم وعود حول مستويات خدمتها إلى أن هناك خلل وافر بين توقعات العملاء نتيجة هذه الوعود وبين الخدمة المدركة فعلا.
- الفجوة الخامسة (الإدراكات التوقعات): وتعتبر الفجوة الرئيسية لنموذج (Servqual) ، إذ عادة ما يلجأ الباحثون عند استخدام هذا النموذج إلى الاعتماد على الفجوتين الأولى والخامسة في تحديد مستوى الخدمات التأمينية بالمنظمة.

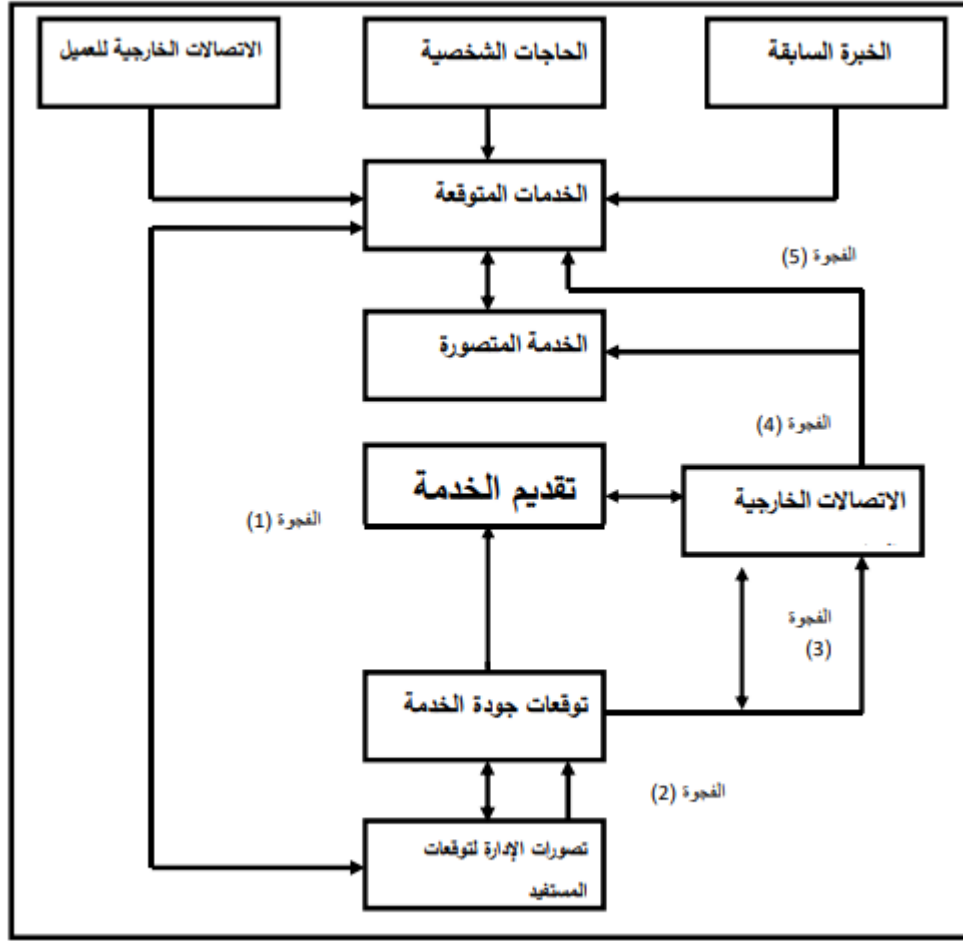
اعتمادا على ما سبق، فقد قدم (Berry, Zeithaml, Parasurman) سنة 1985م نموذجا موسعا لجودة الخدمة يضم مختلف الأسباب المؤدية لظهور الفجوات الأربع السابقة كمتغيرات مستقلة والمجرة الخامسة كمتغير تابع.¹

والشكل التالي يوضح ذلك:

¹ - وفاء سلطاني، إلهام يحيياوي، استخدام نموذج (Servqual) لتقييم مستوى الخدمات الصحية: دراسة ميدانية، جامعة باتنة، ص

الفصل الأول: أساسيات في جودة خدمات التأمين

الشكل رقم (1): نموذج جودة الخدمة (نموذج تحليل الفجوات)



المصدر: نجم عبود نجم، "إدارة الجودة الشاملة في عصر الانترنت"، الطبعة الأولى، دار صفاء لنشر والتوزيع، عمان، 2010، ص: 284.

في مقابل ذلك هناك العديد من الانتقادات وجهت لهذا النموذج من قبل الباحثين، كالتبيعة متعددة الابعاد للأداة، التي اعتبرها بعض الباحثون غير محققة، لأن العديد من بنود النموذج أظهرت في أبحاث متفرقة ارتباطها الشديد بأبعاد مختلفة في نفس الوقت، بسبب الارتباط فيما بينها، مما يشير إلى أن نموذج "servqual" أحادي البعد بدل متعدد الأبعاد.¹

🌈 نموذج Servperf (1992):

¹ - بن قدور عابد، شرف نورالدين، مرجع سبق ذكره، ص 84.

الفصل الأول: أساسيات في جودة خدمات التأمين

يسمى أيضا نموذج الأداء الفعلي، ويقوم على أساس رفض فكرة الفجوة في تقييم جودة الخدمة ويركز على تقييم الأداء الفعلي للخدمة، أي التركيز على جانب الإدراكات الخاصة بالعميل فقط.¹ ومن بين الأسئلة التي حاول كل من "Gronin" و "Taylor" سنة 1992، كيفية قياس جودة الخدمة وعلاقتها بكل من الرضا ونوايا الشراء.

أثبت الباحثون أن أفضل أداة لقياس الجودة تتمثل في قياس الأداء الفعلي من خلال نموذج أطلق عليه تسمية "SERVPERF"، أظهرت نتائج الدراسة التجريبية أن قياس جودة الخدمة بواسطة الأداء الفعلي، أفضل بكثير من نموذج الفجوات المقترح من قبل "Parasuraman" وآخرون، من نواحي عدة أهمها:

- قياس جودة الخدمة شبيه بقياس موقف المستهلك؛
- القياس يتم مرة واحدة فقط؛
- يفسر هذا النموذج تباين أكبر في جودة الخدمة مقارنة بنموذج الفجوات.²

📌 نموذج Brady and Cronin (2001):

انتقد هذا النموذج كلا من النموذج الأوروبي والأمريكي لقياس الجودة، واعتبر أن كليهما أغفل نواحي مهمة في تقييم الخدمة، ويرى أن الجودة حاسمة في التأثير على إدراكات العميل في مجال تقييم الخدمات، وتزداد أهميتها بازدياد عدم ملموسية الخدمة، فهي حاسمة أكثر في مجال تقييم الاستشارات المالية عن الخدمات المخلوطة بسلع مادية، وعادة للحكم على جودة الخدمة يقيم العميل ثلاثة عناصر هي:

¹ طارق قندوز، بلال بن بتيش، مرجع سبق ذكره، ص 67.

² بن قدور عابد، شرف نورالدين، مرجع سبق ذكره، ص 84.

الفصل الأول: أساسيات في جودة خدمات التأمين

- المخرجات (Outcome).
- التفاعل (Interaction).
- البيئة المادية (Physical Environment).

إذا يقيم العميل المخرجات التقنية أو الفنية والطريقة التي يتم من خلالها توصيل هذه المخرجات إليه والبيئة التي تحيط بعملية توصيل المخرجات تلك، فلو أراد العميل تقييم خدمة تناول وجبة غداء في مطعم فهو يحكم على جودة الخدمة الفنية، والمقصود بها وجبة الطعام من حيث طعمها ودرجة النضج والسخونة.. إلخ، وكذلك كيف تقدم له هذه الوجبة كأسلوب الشخص الذي يقدم الوجبة ولطفه في التعامل.. إلخ، والبيئة التي تقدم فيها الوجبة كديكورات المطعم والإثارة والتهوية، وغيرها من العناصر.¹

🚦 نموذج Public Service Quality (2003):

اعتبر "Sabadie" بأن على نماذج جودة الخدمة أن تأخذ بعين الاعتبار خصوصية الخدمات العمومية، باعتبار مستخدم تلك الخدمات عبارة عن زبون ومواطن (الذي يقيم الخدمة بناء على حاجاته الشخصية ومبادئ العدالة) في نفس الوقت. استنادا إلى فكرة العدالة في العلوم الاجتماعية والجودة المدركة في أعمال تسويق الخدمات، اقترح "Sabadie" سنة 2003 نموذج شامل لجودة الخدمة العمومية، بناء على مراجعة الأدبيات، والقيام ببحث كيفي تناول عينة من زبائن وموظفي صندوق التخصيصات العائلية بفرنسا. ضم ذلك النموذج الأبعاد الموائية:

✓ **نموذج الزبون:** يضم 17 بند موزعة على الأبعاد الموائية: الملموسية، الموثوقية، العلاقات، إمكانية الوصول.

¹ - رانيا المنجي، مرجع سبق ذكره، ص 58.

الفصل الأول: أساسيات في جودة خدمات التأمين

✓ النموذج القانوني: يضم 15 بند موزعة على الأبعاد التالية: الشفافية، إدارة الشكاوي، المشاركة، المساواة في المعاملة.

بشكل عام يمكن القول بأن أبعاد وصياغة بنود جودة الخدمة ينبغي أن تأخذ بعين الاعتبار البيئة التي يتم تطبيقها فيها ونوع الخدمة المستهدفة.¹

• المطلب الثاني: أساليب تقييم جودة الخدمة التأمينية بالاعتماد على مصادر معلومات داخلية (مصادر ثانوية)

إن العميل هو العنصر الأساسي في العملية التأمينية، ولهذا من الضروري الاقتداء بالمصادر الآتية من طرفه، وتتمثل هذه الأخيرة في:

1. الحصة السوقية: ترتبط الحصة السوقية بحجم الأعمال المحققة مع العملاء، حيث أن هذه الحصة تنخفض عند انخفاض رضا العملاء، وترتفع بارتفاع نسبة هذا الرضا.²

ومنه نستنتج أن ارتفاع رضا العملاء (الذي يؤدي إلى ارتفاع الحصة السوقية)، ناتج عن توفر الجودة، لهذا الحصة السوقية هي من أهم طرق قياس جودة الخدمة التأمينية.

2. معدل ولاء العملاء (العملاء الحاليين أو القدامى): إن الاحتفاظ بالعملاء أو تحقيق ولاءهم من الدلائل على رضا العملاء، حيث أن حجم المعاملات المحققة مع العملاء

¹ - بن قنور عابد، شرف نورالدين، مرجع سبق ذكره، ص 86.

² - Brahim GUENANE, Université de Boumerdes, 30/03/2021, b.guenane@uiv-boumerdes.dz, Mesurer la satisfaction clients par les méthodes précises Etude de cas de la compagnie algérienne d'assurance et de réassurance (CAAR), <https://www.asjp.cerist.dz/en/downArticle/623/4/1/148377>, P 129.

الفصل الأول: أساسيات في جودة خدمات التأمين

الحاليين، هي الطريقة التي نقيس بها هذا الرضا الذي بدوره ناتج عن جودة الخدمات.¹

3. جذب عملاء جدد: ويكون ذلك عن طريق القيام بمحاولات لتوسيع قاعدة عملاءها، حيث كلما تحصلت الشركة على أكبر عدد من العملاء كلما دل ذلك على جودة خدماتها.

4. الربحية: يؤدي ارتفاع عدد العملاء وتقديم الخدمات التأمينية لهم إلى رفع نسبة الربحية، فكلما كانت الربحية مرتفعة كلما كان حجم العملاء والمعاملات أكبر (ارتفاع نسبة رضا العملاء)، ومنه يمكن القول أن ارتفاع الربحية عامل من عوامل تحسين الجودة والعكس.

5. تنوع المنتجات التأمينية المستهلكة من طرف العملاء: إذا قام أحد العملاء بشراء أكثر من منتج تأميني، هذا يدل على الرضا عن الخدمات المقدمة من طرف الشركة، وما يؤكد جودة خدماتها، فالجودة تجلب الرضا.²

6. الملاحظات والشكاوي: إن الشكاوى هي أداة للتصعيد التلقائي لصوت الزبون، كما أنها أداة فعالة للاستماع الحقيقي في الميدان حيث تسمح بتشجيع التعبير عن عدم رضا الزبائن على جزء أو كل الجودة الفعلية وفي حالة رضاه يكتب لتهنئة المنظمة على الجودة الجيدة للخدمة.

وتعتبر الشكاوى أحد الوسائل التي لا يمكن إهمالها فهي لم تعد وسيلة إزعاج وإنما وسيلة تواصل بين المؤسسة والزبون فهي بالنسبة للمؤسسة الورقة المربحة، فالزبون الذي يشتكي يبقى دوما زبونا إذا استطاعت المؤسسة إرضائه والاحتفاظ به وهذا من خلال معالجة شكواه بشكل صحيح.

إذا كان هدف المؤسسة هو الرضا من أجل الولاء أو على الأقل من أجل تجنب المؤثرات السلبية لزبون مفقود عليها أن تحدد بدقة من هم الزبائن غير الراضين،¹ ومن أجل تقادي الشكاوي يجب

¹ – Brahim GUENANE, Op.Cit., P129.

² – Brahim GUENANE, Op.Cit., P130.

الفصل الأول: أساسيات في جودة خدمات التأمين

توفير الجودة بما يتناسب مع توقعات ورغبات العملاء، لذلك على المؤمن اتخاذ منهجية للتعامل مع شكاوي العملاء تتمثل في النقاط التالية:

- استقبال شكاوي العملاء وتسجيلها: يجب أن يتلقى العميل الاهتمام اللازم عند أول مبادرة له للتعبير عن عدم الرضا (الشكوى)، ولهذا لابد من توعية جميع الموظفين بأهمية الشكوى، فعندما تستمع الشركة للعملاء بعقول متفتحة وبوجهات نظر مرنة تستطيع أن تجعل من الشكوى أداة لرفع الجودة، عمليا ينبغي تسجيل جميع الشكاوي حتى تلك غير الرسمية (احتجاج شفهي، غضب لفظي، نرفزة...) لأن توثيق ذلك يوفر قاعدة بيانات هامة.
- تحليل شكاوي العملاء: تتطلب عملية تحليل الشكاوي تصنيفها بعدة طرق كالشكاوي المتعلقة بخدمات ما بعد البيع، شكاوي التكلفة والأسعار،... إن عملية تحليل الشكاوي يجب أن تكشف عن الأسباب أو العوامل الفعلية المؤدية لتذمر وعدم رضا العملاء، ومحاولة فهم ما الذي يجعل العملاء غير راضين؟، وعليه من المهم تمييز طبيعة الشكوى، وبالتالي فإن التشخيص الدقيق والمعمق لأسباب الشكوى يقود فعلا لفهم جذور المشكلة مما ييسر عملية وصف العلاج الجذري للخطأ أو المشكلة.
- معالجة شكاوي العملاء: عمليا يجب إعلام العميل من خلال الاتصال به وطمأنته أن مشكلته بصدد الحل كما ينبغي الاعتذار له عن الخلل إذا تثبت، وعليه فإن معالجة الشكوى لا يجب أن تكون عبارة عن تقديم مسكنات (مهدئات) ظرفية للعميل لاستعادة رضاه، بل ينبغي العمل على اتخاذ إجراءات من شأنها الحد أو القضاء نهائيا عن الأخطاء والمشاكل المسببة للشكوى، كما يجب على مدقق (مراجع) النشاط التسويقي فحص معالجة كل شكاوي العملاء والتأكد من عدالة إجراءاتها.
- الرد على شكاوي العملاء: إعداد إجابة للرد على شكوى العميل يجب أن تراعى فيه قواعد الرد الكتابي كالوضوح والشفافية، والخلو من الأخطاء وتجنب العبارات التي تغضب العميل، والإجابة نقطة بعد نقطة على المطالب، وتقديم المبررات، ومن ثم استدعاء العميل أو إرسال نسخة إليه ممضية من طرف المسؤول، أما في حالة الرد الشفهي فيجب الاستماع ثم تقديم الحجج المقنعة، لذا من الضروري تدريب فريق الشكاوي على مهارات الاستماع للعملاء.

¹ – Daniel Ray, Musurer et developper la satisfaction des clients, 2eme edition, edition d'organisation, Paris, 2001,P50.

الفصل الأول: أساسيات في جودة خدمات التأمين

- القيام بالإجراءات التصحيحية: تختلف الإجراءات التصحيحية باختلاف نوع المشكلة أو الخطأ المرتكب، كما يجب أن ينفذ الإجراء التصحيحي بسرعة ومن طرف عمال محترفين.
- الاتصال بالعملاء بعد معالجة الشكوى: يجب على الشركات أن تقوم بتقييم مدى الفشل أو النجاح في إدارة شكاوي العملاء والتحقق من فاعلية الإجراءات المتخذة في معالجة الشكاوي، ويتم ذلك من خلال الاتصال المباشر بالعملاء وإجراء محادثات (حوارات) معهم للتأكد من تحقيق أهداف إدارة الشكاوي وأهداف المشتكين، فقد يؤدي اتصال بسيط بالعميل إلى التخفيض من درجة الاستياء في حالة عدم تحقيق الهدف من الشكوى ويحول شعوره بالغضب إلى شعور بالراحة والاطمئنان¹.

¹ - حفيظة بوعبد الله، منال كباب، دراسة تحليلية لواقع إدارة شكاوي مستهلكي السيارات في الجزائر، مخبر المؤسسات الصغيرة والمتوسطة بحث وإبداع، جامعة معسكر، جامعة سطيف، ص 82/80.

الفصل الأول: أساسيات في جودة خدمات التأمين

خاتمة الفصل

من خلال دراستنا لهذا الفصل، توصلنا إلى تحديد طبيعة التأمين بتقديم تعريف شامل حسب مختلف الجوانب (القانونية، الاقتصادية، الإسلامية والفنية)، كذلك تم التطرق إلى كل المفاهيم الأساسية المتعلقة بالجودة وكذا جودة الخدمات التأمينية.

وبناء على ذلك يمكن أن نستنتج بأن جودة الخدمة التأمينية مرتبطة بمقدمها، كما أن مفهوم الجودة في الخدمات متعلق بمدى قدرة شركة التأمين على تلبية حاجات ورغبات العملاء حسب توقعاتهم. كما أن تقييم جودة الخدمات التأمينية يعتمد على مصادر خارجية تتمثل في مؤشرات ونماذج مرتبطة بتوقعات العميل وإدراك شركة التأمين لهذه التوقعات، ومصادر داخلية متعلقة بتطور الحصة السوقية، رقم أعمال ونمو إنتاج الشركة الذي يبين مدى تحسن جودة الخدمات المقدمة.

ولكي يكون نشاط التأمين منتظم ننوه إلى ضرورة تطوير الرقابات التي تهدف إلى ترقية وتحسين نوعية وجودة الخدمات التأمينية.

الفصل الثاني:

الدراسة الميدانية لقياس

جودة الخدمة التأمينية

الفصل الثاني: الدراسة الميدانية لقياس جودة الخدمة التأمينية

تمهيد

يعتبر كل من رضا الزبائن وملاحظاتهم والشكاوي المقدمة من طرفهم من المحددات الرئيسية لجودة الخدمات خاصة التأمينية. وقد تم تناول هذه العناصر وقياس جودة الخدمات التأمينية في الجزء النظري، حيث أن حالة الرضا عند الزبائن تكون عندما تتجاوز الجودة التوقعات مما يخلق ولاءهم للمؤسسة.

وتدعيما للجانب النظري، قمنا بدراسة ميدانية بالشركة الجزائرية للتأمين وإعادة التأمين "CAAR"، حيث تعتبر عميدة شركات التأمين في الجزائر نظرا لكونها تحتل المراتب الأولى من حيث رقم أعمالها في القطاع العمومي للتأمينات، فهي تقوم بتقديم خدمات تأمينية متنوعة، ومن أجل الوقوف على مكانتها و خاصة على تقييم جودة خدماتها، قمنا بتدعيم بحثنا بالإحصائيات الداخلية للمؤسسة، سجل الملاحظات والشكاوي وأخيرا الاستقصاء لمعرفة مدى رضا أو عدم رضا الزبائن عن جودة الخدمات المقدمة من طرف الشركة.

ولاستيفاء جميع جوانب هذا الفصل تم تقسيمه منهجيا إلى مبحثين كما يلي:

- المبحث الأول: بطاقة تعريفية للشركة الجزائرية للتأمينات
- المبحث الثاني: الإجراءات المنهجية للدراسة الميدانية
- المبحث الثالث: عرض نتائج الدراسة الميدانية، تحليلها ومناقشتها

الفصل الثاني: الدراسة الميدانية لقياس جودة الخدمة التأمينية

➤ المبحث الأول: بطاقة تعريفية لقطاع التأمين في الجزائر

• المطلب الأول: بنية قطاع التأمين في الجزائر

لقد كان النظام السائد في الجزائر بعد استرداد السيادة الوطنية، نظام التأمين الفرنسي لسنة 1930م، ولأنه كان يتصف بالضعف والتعقيد ونقص الحماية فقد عمل المشرع الجزائري على إصدار عدة نصوص قانونية لإرساء نظام تأمين جديد وإنشاء مؤسسات تأمين جزائرية

يتكون قطاع التأمين من مجموعة من الشركات التي تعرض خدمات التأمين وتقوم بتوزيعها، إضافة إلى هيئات تقوم بالإشراف والمراقبة على نشاط التأمين وهذا ما سنتطرق إليه:

أولاً: هيئات الإشراف والمراقبة:

بعد صدور القرار رقم 95-07 الصادر في 25 جانفي 1995، المعدل بالقرار رقم 04-06 الصادر في 20 فيفري 2006 كما سبق وذكرنا تم إنشاء هيئات للإشراف على نشاط التأمين بعد رفع احتكار الدولة لهذا القطاع حيث هناك ثلاث هيئات هي:

1. مديرية التأمينات لوزارة المالية: تمارس وزارة المالية سلطة رقابية على قطاع التأمين العام والخاص.

2. لجنة الإشراف على التأمينات CSA : حيث تعمل هذه الأخيرة كإدارة رقابة بواسطة الهيكل المكلف بالتأمينات لدى وزارة المالية وتهدف من خلال ممارسة رقابة الدولة على نشاط التأمين وإعادة التأمين.

3. المجلس الوطني للتأمينات CNA – Assurance Conseil National des : قامت الدولة الجزائرية بإنشاء المجلس الوطني للتأمينات وفق القرار رقم 95-339 الصادر في 30 أكتوبر 1995 المعدل والمكمل بالقرار 07-137 في 19 ماي 2007 والذي حدد خصائص، مكونات، تنظيم ووظائف هذا المجلس حيث يعد ال CNA كإطار للتشاور بين مختلف الأطراف المنخرطة في نشاط التأمين من مؤمنين ووسطاء تأمين، المؤمن عليهم، السلطات العامة وكل العاملين في القطاع. حيث يترأس المجلس الوطني للتأمينات وزير المالية.

الفصل الثاني: الدراسة الميدانية لقياس جودة الخدمة التأمينية

من صلاحيات المجلس الوطني للتأمينات، التداول في جميع المسائل المتعلقة بالتأمين وتقديم الاقتراحات للوزارة المعنية، كما يمكنه إعداد مشاريع تمهيدية لنصوص تشريعية أو تنظيمية متعلقة بالقطاع بعد إخطار وزير المالية.

ثانيا: مختلف مؤسسات التأمين في الجزائر

يضم سوق التأمين الجزائري العديد من المؤسسات التي تمارس نشاط التأمين تمثل في مجموعها 27 مؤسسة بعدما كانت 17 قبل 2007¹ وذلك راجع للقانون رقم 04-06 الصادر في 20 فيفري 2006 الذي يلزم كل شركات التأمين بفصل نشاط التأمين على الأشخاص عن نشاط التأمين على الخسائر، فقام العديد من المؤمنین العموميين بإنشاء فروع متخصصة في هذا المجال والتي كانت غير متداولة في الجزائر من قبل.

وفيما يلي عرض لأهم هذه المؤسسات وفق تصنيف سنة 2012:

- أربع مؤسسات عمومية للتأمين على الخسائر: تضم كل من الشركة الجزائرية للتأمين الشامل للنقل، شركة تأمين المحروقات، الشركة الوطنية للتأمين، الشركة الجزائرية للتأمين وإعادة التأمين.
- ستة مؤسسات خاصة للتأمين على الخسائر: تضم السلامة للتأمينات، أليانس للتأمينات، شركة البحر المتوسط العامة للتأمينات، الجزائرية للتأمينات، الشركة الدولية للتأمين وإعادة التأمين، ترست للتأمينات.
- مؤسسة مختلطة للتأمين على الخسائر أكسا لتأمين الخسائر
- ثلاث تعاوضيات للتأمين التعاضدية الوطنية لعمال للتربية والثقافة، الصندوق الوطني للاستثمار الفلاحي وشركة التأمين المتبادل للتأمين على الأشخاص.
- مؤسستين عموميتين للتأمين على الأشخاص كرامة للتأمين وتأمين لايف الجزائر.
- مؤسستين خاصتين للتأمين على الأشخاص: كارديف الجزائر ومصير للتأمين على الحياة.
- مؤسستين مختلطتين للتأمين على الأشخاص: شركة التأمين للوقاية والصحة والجزائر لتأمين الأشخاص.

¹ - بن عمروش فايزة، أطروحة دكتوراه بعنوان دراسة أثر تسويق خدمات التأمين على سلوك المستهلك حالة عينة من مؤسسات التأمين في الجزائر، جامعة احمد بوقرة، بومرداس، ص180.

الفصل الثاني: الدراسة الميدانية لقياس جودة الخدمة التأمينية

- شركة عمومية لإعادة التأمين.

- مؤسستين عموميتين متخصصتين شركة ضمان الصادرات شركة ضمان القرض العقاري.

بالإضافة إلى الشركات السالفة الذكر بعد شركة الراية المتحدة لوساطة التأمين، شركة التأمين المتبادل للتجار والصناعة الفرنسية، شركة ضمان العقارات الوفاء للتأمينات.

نستعرض بعض هذه المؤسسات فيما يلي:

1. الشركة الجزائرية للتأمين وإعادة التأمين CAAR هي أول وأقدم مؤسسة في السوق الجزائرية، متخصصة أساسا في تأمين الأخطار التجارية والصناعية، تقع في المرتبة الثالثة في السوق سنة 2012، لديها شبكة من المكاتب المباشرة والوكالات العامة، قدر رأسمالها الاجتماعي 12 مليار دينار، أنشأت في 08/06/1963.

2. الشركة الجزائرية للتأمينات SAA أنشأت سنة 1963، تحتل أول مرتبة في السوق برقم أعمال قدر ب 23.2 مليار دينار، لديها شبكة توزيع مكونة من " 460 نقطة بيع بين الوكالات المباشرة والوكالات العامة وتحت وكالات بلغ عدد عمالها 3650 عامل، منهم 1300 في إدارات جهوية و 1700 في وكالات مباشرة، وقعت SAA في أبريل 2008 اتفاقية شراكة استراتيجية مع المجموعة الفرنسية Macif

3. الشركة الجزائرية لتأمين النقل CAAT أنشأت سنة 1985، ظهرت في السوق بعد وقف نشاط تأمين النقل بالنسبة ل CAAR حيث اختصت CAAT بتأمين أخطار النقل، بعدها امتد نشاطها إلى مختلف فروع التأمين. هي في المرتبة الثانية في السوق برقم أعمال يقدر ب 15.5 مليار دينار سنة 2012 تمثل حصة سوقية مقدرة ب 17%، رأسمالها الاجتماعي يقدر 7.49 مليار دينار.

4. شركة تأمين المحروقات CASH شارك في إنشائها كل من شركة سوناطراك ب 64 %. شركة نفطال ب 18%، CAAR ب 12 % و CCR ب 6 %، قدرت حصتها السوقية في سنة 2012 ب 9 %. محفظة أخطارها مكونة من تأمين أخطار المحروقات والأخطار الصناعية. تحقق CASH جزء كبير من رقم أعمالها من طرف مساهمها الرئيسي شركة سوناطراك، حيث تغطي 80 % من الأخطار التي تواجهها سوناطراك، قدر رأسمالها الاجتماعي 7,8 مليار دينار، أنشأت سنة 1999 وبدأت نشاطها سنة 2000.

الفصل الثاني: الدراسة الميدانية لقياس جودة الخدمة التأمينية

5. الشركة الدولية للتأمين وإعادة التأمين CIAR هي أول مؤسسة خاصة في السوق الجزائري برقم أعمالها، قدرت حصتها السوقية ب 7 %، رأسمالها الاجتماعي 4.2 مليار دينار، أنشأت سنة 1998.
6. ترست الجزائر للتأمين وإعادة التأمين **Trust Algérie** أنشأت سنة 1997، مساهميتها هم Trust Réal 95 % وقطر للتأمين ب 5%، رأسمالها الاجتماعي يقدر ب 2.05 مليار دينار اعتمدت سنة 1997.
7. كرامة للتأمينات **Caarama**: هي فرع لشركة CAAR ، مكلفة بعقود التأمين على الحياة ل CAAR بحوالي 1 مليار دينار، 90 % من منتجاتها متعلقة بخدمات الوقاية الجماعية الموجهة للمؤسسات، أنشأت في 2011.
8. كريدف الجزائر **Cardif Eldjazair** هي فرع لبنك BNP Paribas الجزائر، حيث تقوم بتوزيع جزء من خلال نفس البنك، ومن فترة وجيزة أصبحت توزع خدماتها عن طريق CNEP بنك حيث تمارس بذلك التأمين المصرفي Bancassurance في الجزائر، بدأت نشاطها سنة 2006 وهي ناشطة في أكثر من 36 بلد.
9. المؤسسة الجزائرية للتأمين وضمان الصادرات CAGEX مختصة في الخسائر التجارية، الأخطار السياسية، أخطار عدم التحويل والكوارث الطبيعية، قدر رأسمالها الاجتماعي ب 2 مليار دينار مقسم بين 10 مراكز (Institutions) عمومية و 5 بنوك و 5 مؤسسات تأمين، تعتبر CAGEX عنصر مهم في تأمين قروض الصادرات، انشأت سنة 1996.
10. الصندوق المركزي لإعادة التأمين CCR هي المؤسسة الوحيدة المتخصصة في إعادة التأمين، أنشأت سنة 1973، يقدر رأسمالها الاجتماعي ب 16 مليار دينار بعد دعم الخزينة العمومية لها حيث كان 5 مليار دينار، على الصعيد الدولي لدى CCR فروع في كل من لندن بانجلترا، و هي مشاركة في رأسمال الشركة الإفريقية لإعادة التأمين Africa RE في نيجيريا و الشركة العربية لإعادة التأمين Arab-RE في لبنان كما أنها عضو فعال في النقابة العربية لأخطار الحرب AWRIS و التي مقرها في البحرين.

الفصل الثاني: الدراسة الميدانية لقياس جودة الخدمة التأمينية

في سياق إعادة التأمين قامت سوناطراك في نوفمبر 2007 بإنشاء فرع لإعادة التأمين سمته Sonatrach-RE سوناطراك لإعادة التأمين مقرها بلكسمبورغ Luxembourg برأسمال اجتماعي قدر بـ 20 مليون يورو Euro هذه الشركة مكلفة بتغطية جزء من أخطار سوناطراك.¹

أما الجزء المتبقي من أخطارها تمت تغطيته عن طريق تعاقدتها مع الشركة الجزائرية للتأمين وإعادة التأمين CAAR في 01 جويلية 2008.

• المطلب الثاني: عموميات حول الشركة الجزائرية لتأمين وإعادة التأمين "CAAR"

تعتبر الشركة الجزائرية للتأمين وإعادة التأمين من أكبر شركات التأمين في الجزائر أنشأت بموجب قانون 63 / 167 المؤرخ في 08 جوان 1963 وأقتصر نشاطها في بداية الأمر على مراقبة شركات التأمين الأجنبية وكانت مكلفة بالمراقبة من خلال التنازل القانوني كانت تلزم مختلف الشركات التي تزاوّل نشاطها في الجزائر أن تتنازل عن حجم الأقساط بنسبة 10% لصالح الشركة الجزائرية للتأمين وإعادة التأمين.

-وفي سنة 1975 تنازلت عن نشاط إعادة التأمين إلى الشركة المركزية لإعادة التأمين.

-أما في سنة 1985 تنازلت عن محفظتها في فرع النقل إلى الشركة الجزائرية للتأمين الشامل.

-وفي إطار إعادة هيكلة نشاطها أصبحت تختص بالتأمين عن الأخطار الصناعية وبعد التحولات الاقتصادية التي طرحت من طرف القانون سنة 1988 وتحولت إلى الشركة الجزائرية للتأمين وإعادة التأمين بعدما كانت كصندوق للتأمين وإعادة التأمين.

-وفي سنة 1989 ومع إلغاء قانون التخصص عملت الشركة من جديد على تجديد محفظتها في فرع القرض الموجه للتصدير إلى الشركة الجزائرية للتأمين وضمان الصادرات.

-الرأسمال الاجتماعي للشركة أنتقل من 500 مليون دج سنة 1994 إلى 2 مليار دج ثم 2.7 مليار دج سنة 1998.

¹ - بن عمروش فايزة، مرجع سبق ذكره، ص 177-184.

الفصل الثاني: الدراسة الميدانية لقياس جودة الخدمة التأمينية

-بلغ عدد عمال الشركة 1737 عامل سنة 1996 ثم انتقل إلى 1696 عامل سنة 1997 ليصل إلى 1964 عامل.

سنة 1998 ويرجع هذا الانخفاض إلى ذهاب عدد المتقاعدين في حين تصل إنتاجية كل عام إلى 25 مليون دج.

-نشاطات الشركة الجزائرية للتأمين وإعادة التأمين تتمثل في نشاطين أساسيين هما:
أولاً: عمليات التأمين المباشرة

إن اقتصاد الجزائر بعد الاستقلال كان في حالة سيئة جداً وهذا ما جعل الجزائر تسعى إلى بناء اقتصادها من خلال المشاريع الاقتصادية الهادفة إلى تحقيق التنمية الوطنية وتقدياً للأخطار التي تلحق بهذه المشاريع وكلفت الشركة الجزائرية للتأمين وإعادة التأمين بتأمينها نظراً لخبرتها الواسعة في هذا الميدان ومن بين هذه المشاريع المؤمنة نذكر منها:

-منشآت المركبة لتميع الغاز.

-كل المركبات البتروكيماوية.

-أساطيل النقل الجوي والبحري.

-مشاغل المساكن ومؤسسات التعليم.

وهذا ما يوضح لنا أن الشركة الجزائرية للتأمين وإعادة التأمين تهدف إلى حماية أموال الدولة وممتلكاتها حيث أنها تختص في:

- تأمين الممتلكات؛

- تأمين المسؤولية المدنية بأنواعها؛

- تأمين الأشخاص؛

-تأمين أخطار التنقل.

الفصل الثاني: الدراسة الميدانية لقياس جودة الخدمة التأمينية

إن الشركة الجزائرية للتأمين وإعادة التأمين بعد إلغاء التخصص ودخول مرحلة المنافسة مع بقية الشركات العاملة في نفس القطاع أصبحت تسعى إلى توسيع مجال نشاطها وتحسين أدائها لضمان حصتها في السوق وإشباع حاجات ومتطلبات اقتصاد السوق.

ثانيا: عمليات إعادة التأمين

إن هذه العملية تحدث عندما تتعرض إحدى الشركات أن تؤمن ضد خطر معين بمبلغ كبير يفوق إمكانيات الشركة المالية فتقبل العملية للمحافظة على عملائها ولكنها تحتاط لذلك وتقوم بالتأمين على الجزء الباقي لدى شركة تأمين أخرى وذلك لتوزيع الخطر على عدة مؤمنين حيث يشتركون في التعويضات عن حدوث الخطر المؤمن ضده.

إضافة إلى عمليات التأمين وإعادة التأمين تقوم الشركة الجزائرية للتأمين وإعادة التأمين باستثمار الفوائد المتأتية من النشاط وذلك بمنحها القروض بفوائد أو بتوظيف أموالها كودائع في البنوك وبالمقابل تحصل على فوائد معتبرة إضافة إلى السمعة التي تتمتع بها الشركة في الميدان المالي حيث أن مبالغ استثمارها تزداد عاما بعد الأخرى.

🚩 أهم زبائن الشركة الجزائرية للتأمين وإعادة التأمين:

1-المؤسسات العمومية الوطنية:

-سوناطراك؛

-الطيران الجزائري؛

-سونلغاز؛

-التصدير الدسمي للحليب؛

. - الديوان الجزائري ONAB.

2-المؤسسات الأجنبية الخاصة:

- BROWN et ROOT.

الفصل الثاني: الدراسة الميدانية لقياس جودة الخدمة التأمينية

– INTERNATIONAL DROGADON.

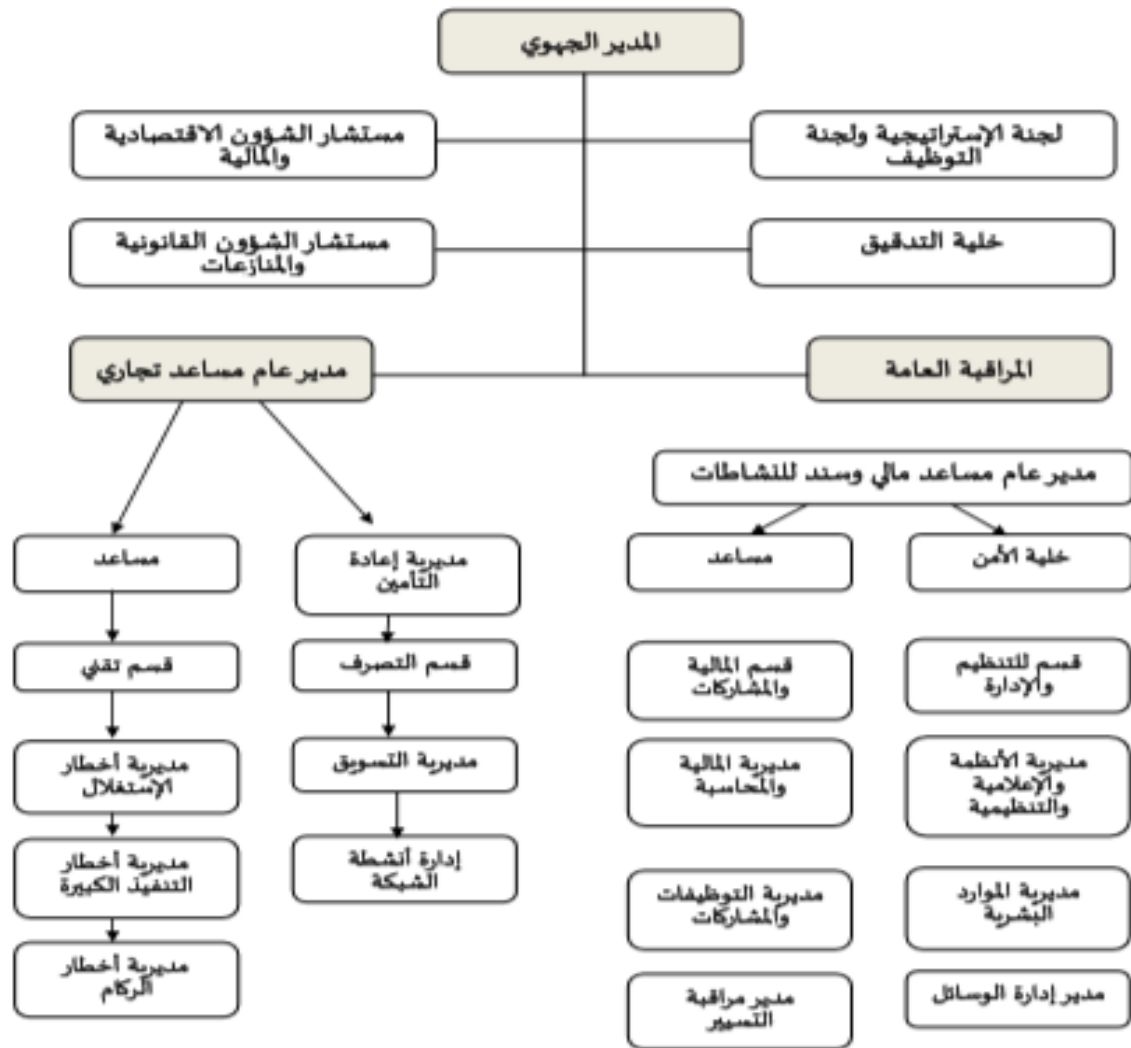
– GROUPE INTERNATIONAL PRISE.

– INTERNATIONAL MONTAGE فريق دولي.

– شركة تأمين إيطالية وهي شركة التأمين الوسيطة (تونس-إيطاليا).

¹ – PODONOASSICURAZION.

الهيكل التنظيمي للمديرية الجهوية للشركة الجزائرية للتأمين وإعادة التأمين



¹ – من إعداد الطالبتين بالاعتماد على معلومات من الوكالة.

الفصل الثاني: الدراسة الميدانية لقياس جودة الخدمة التأمينية

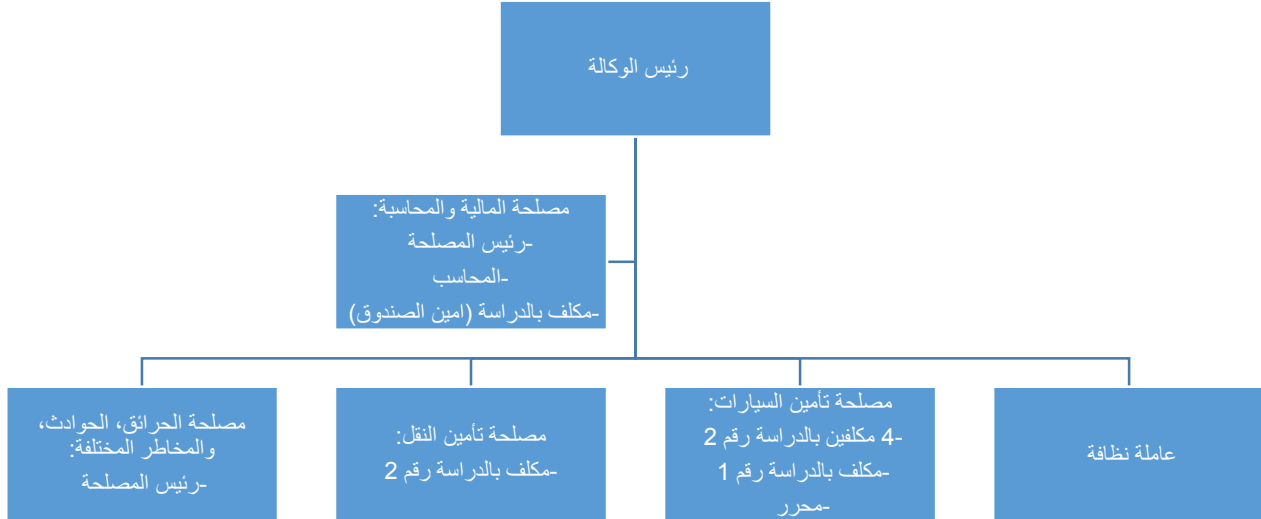
المصدر: المجلة الدورية للشركة الجزائرية للتأمين وإعادة التأمين.

• المطلب الثالث: الوكالة الجزائرية للتأمين وإعادة التأمين رقم 231-بومرداس-

أولاً: التعريف بالوكالة الجزائرية للتأمين وإعادة التأمين رقم 231-بومرداس:-

تعتبر وكالة بومرداس من احدى الوكالات 41 التابعة للوحدة الثانية للشراكة رقم 200 وتم تأسيسها في مارس 2010 فهي تغطي معظم أنواع التأمين وتتعامل مع أكبر المؤسسات الصناعية والتجارية ومن بينها شركة سوناطراك، شركة سونلغاز ووزارة الدفاع، حيث يبلغ عمالها 15 عامل موزعين على 4 مصالح وهي مصلحة الإنتاج، ومصلحة التعويضات، وأيضا المصلحة التجارية وأخيرا المصلحة المحاسبية.

🚦 الهيكل التنظيمي للوكالة الوطنية للتأمين وإعادة التأمين وكالة 231 -بومرداس:-



المصدر: من إعداد الطالبتين بناء على معلومات من الوكالة

تحليل الهيكل التنظيمي للوكالة:

الفصل الثاني: الدراسة الميدانية لقياس جودة الخدمة التأمينية

الهيكل التنظيمي للوكالة هو الإطار المحدد والموزع للمسؤوليات على الأفراد العاملين بالمؤسسة سواء كانوا منفذين أو مشرفين وللمؤسسة هيكل تنظيمي وظيفي يعمل على تقسيم الوظائف والمهام الداخلية وتحديد المسؤوليات بحيث يسهل اتخاذ القرارات واستمرارية المؤسسة والمصالح في المؤسسة تربطها علاقات وأنشطة متعددة ويأخذ الهيكل التنظيمي للوكالة رقم 231 المعلومات التالية:

أولاً: مدير الوكالة:

يتمثل في رئيس الوكالة الذي يستند إليه جملة من المهام باعتباره المستوى الأول والمباشر على سير الوكالة وتتمثل في:

- مراقبة عقود التأمين وإمضائها؛
- مكلف بالأعمال القضائية مع المحامين؛
- مكلف بأمر العمال من توظيف وترقية وإقامة؛
- التدخل في حالة نزاع والفصل فيه بين المؤمن لهم وإحدى المصالح؛
- مراقبة جميع النشاطات التقنية والمالية؛
- مراقبة أنشطة المصالح التابعة للوكالة وتطبيق قرارات المديرية المركزية والجهوية.

ثانياً: المصالح:

1- مصلحة المالية والمحاسبة:

تختص بالإشراف الآلي والمحاسبي من خلال التدفقات والإيرادات المالية للمؤسسة وذلك بتحديد النفقات كما تقوم بتسجيل كل العمليات المالية الخاصة بالتأمين أو التعويض وكذا المصروفات إضافة إلى عمليات التسوية في نهاية الدورة كتنقيح الميزانية وغلق الميزانية.

2- مصلحة الإنتاج:

الفصل الثاني: الدراسة الميدانية لقياس جودة الخدمة التأمينية

وهي المصلحة التي تباشر العملية التأمينية من إصدار الوثائق وتحصيل الأقساط ومتابعتها وهي بدورها تنفرع إلى أربعة مصالح وهي:

مصلحة تأمين السيارات ومصلحة تأمين النقل ومصلحة تأمين الأخطار المتعددة ويتمثل دور هذه المصلحة في:

- تلقي طلبات التأمين من الراغبين في ذلك سواء على الحياة أو تأمين السيارات أو البضائع؛

- إصدار وثائق التأمين؛

- تحديد العمولات المستحقة للعملاء؛

- مقدار قسط التأمين الذي يكون سنوي؛

- بعض البيانات الأخرى التي ترتبط بنوع التأمين؛

- تعديلات الوثائق أو إلغائها.

3- مصلحة الحوادث:

تحتوي هذه المصلحة على مكتبين يختصا بنوعين من الحوادث وهما:

- الحادث المادي: وهو في حالة وقوع أضرار مادية فقط كالسرقة والسطو والحريق والانفجار وأيضا انكسار الزجاج.

- الحادث الجسماني: وهو في حالة وقوع أخطار جسمانية وتطبق عنه نفس الإجراءات وأما الفرق في الوثائق بينه وبين الحادث المادي هو محضر السلطات المحلية أو القرارات القضائية وهي بدورها تقوم بما يلي:

- عمليات المراقبة والتأكيد من صحة الحوادث كما أنها تتلقى البيانات حول حادث ما.

- تتأكد من صحة هذه المعلومات عن طريق إرسال خبير متخصص في نوع من هذه المخاطر سواء كانت حريق أو حوادث أخرى ...

الفصل الثاني: الدراسة الميدانية لقياس جودة الخدمة التأمينية

-تتأكد من تاريخ إصدار وثيقة التأمين وتاريخ الحوادث؛

-وجود الضمانات في وثيقة تتناسب مع نوع الحادث؛

-تحديد قيمة الخسائر والمبالغ المراد تعويضها؛

-تسجيل التعويضات المنصرفة في سجل التعويضات.

ثانيا: نشاطات الوكالة الجزائرية للتأمين وإعادة التأمين وأهدافها

1_ نشاطاتها:

بصفة عامة تتمثل نشاطات هذه الشركة فيما يلي:

-التأمين ضد الأخطار المختلفة.

-تعويض الزبائن في حالة وقوع الخطر.

-تشغيل المدخرات اللازمة لتمويل التطور الاقتصادي الوطني.

-المساهمة في تطور النظام المالي بصفة خاصة والاقتصاد بصفة عامة ولتحقيق هذه النشاطات يتطلب من الشركة الأخذ بالتوجيهات التالية:

-العرض يكون لتغطية المخاطر.

-التحسين المستمر بنوعية الخدمات المقدمة للزبائن خاصة باستعمال التكنولوجيات الجديدة وذلك لتسهيل عملية تقديم المعلومات.

-الكفاءة والفعالية في تسيير العقود.

-إمكانية الرفع والتحكم في التوازن المالي.

ومن هنا نستنتج أن أهمية الشركة الجزائرية للتأمين وإعادة التأمين دعم النمو الاقتصادي وذلك بحماية المؤسسات والأفراد من الأخطار التي يمكن تأمينها عن طريق تقديم خدمات ذات نوعية وبسعر جيد.

الفصل الثاني: الدراسة الميدانية لقياس جودة الخدمة التأمينية

2_ أهدافها:

تتمثل أهداف الوكالة فيما يلي:

-البحث عن الربح وتحسين مستوى المردودية المالية؛

-تنويع محفظة المنتجات (خدمات)؛

-حماية موقع الريادة لها في سوق التأمين ضد مخاطر التنقل؛

-تحسين الحصة السوقية؛

-تحسين وتحديث تسيير وتطوير الموارد البشرية؛

-خلق مناصب عمل بتطوير الشبكة التجارية؛

-ضمان نوعية جيدة للخدمات المقدمة للزبائن وبسعر جيد وذلك قصد كسب ولائهم.

ثالثا: الخدمات المقدمة من طرف الوكالة الجزائرية للتأمين وإعادة التأمين -بومرداس-

تعرض الوكالة تشكيلة من الخدمات على زبائنها حيث بعد إلغاء التخصص أصبحت تمارس كل فروع التأمين كما حافظت على موقعها كرائد على جميع الأخطار الصناعية والنقل وذلك لخبرتها الطويلة فيهم ولقد نجحت في إحداث التوازن في محفظتها المالية ففي سنة 2013 قامت بتعويض حوالي 899.59 مليار دينار في كل مجالات التأمين ولديها أكثر من 40000 عقد تأمين موقع من طرف أكبر الشركات العامة والخاصة وكذا الأشخاص.

وتقوم الشركة بتقسيم خدماتها إلى:

أولا: التأمين على الأشخاص: ويهدف هذا النوع من التأمينات إلى تغطية الأخطار التي قد تصيب الإنسان خاصة الوفاة ولقد بلغت نسبة الحصة السوقية المحققة من طرف هذا النوع 17.5 % وذلك سنة 2014 وهنا عدة أشكال تعرضها الوكالة وهي:

الفصل الثاني: الدراسة الميدانية لقياس جودة الخدمة التأمينية

-التأمين على الحادث الفردي: وهو عبارة عن عقد مبرم ما بين الوكالة ومع المؤمن له سواء كان محامي أو طبيب والذي يتعهد بمقتضى هذا العقد بدفع أقساط شهرية والمحددة ب 145000 دج كما أن الوكالة تقوم بدفع مبلغ تعويض في حالة تعرض المؤمن له إلى حادث سواء كان في حياته المهنية أو غيرها ويغطي هذا النوع الوفاة والعجز الكلي.

-التأمين على السفر الفردي: ظهر هذا النوع من التأمين سنة 2004 ويكون في حالة وقوع حادث للمؤمن له نتيجة خطر أو عدة أخطار قد تصيبهم وتلجأ إلى هذا النوع المؤسسات سواء كانت عمومية أو خاصة وذلك عن طريق اتفاقية ما بين لرحلة خاصة أو رحلة عمل فيقوم المؤمن له بتحديد المدة التي سيقضيها خلال الرحلة سواء كانت (ثمانية أيام أو عشرة إلى غاية تسعون يوماً) كما أنه عند تعاقد المؤمن له مع الوكالة تسلم له بطاقة التأمين ويغطي هذا النوع: الوفاة والداء المزمن.

ثانيا: التأمين الجماعي: وهو تأمين مجموعة من الأشخاص الذين يمتلكون نفس الخصائص ونفس الشروط لتغطية الوكالة والمؤسسات فمثل جامعة تقوم بتأمين عمالها إضافة إلى سياراتهم فمن بين الشروط التي تفرضها الوكالة على المؤمن له في هذا النوع من التأمين نذكر ما يلي:

- أن يكون عدد العمال في المؤسسة المراد تأمينها أكبر من 30 عامل.

- أن يكون المؤمن له عامل بصفة دائمة وأن لا يتعدى سن 60 عاما.

- أن تقوم المؤسسة (المؤمن له) بتأمين العمال إضافة إلى تأمين السيارات.

ثالثا: التأمين على السيارات: هذا النوع من التأمين إجباري لقيادة السيارات حيث يغطي الخسائر المادية والجسدية المسببة من طرف الغير كالسرقة والحريق وتحطم الزجاج، وغيرها ولقد حصل هذا النوع على نسبة 20 % من الحصة السوقية، ويتم إبرام العقد وهذا بعد الاتفاق على الضمانات وعن مدة العقد.

رابعا: التأمين على الأخطار المتعددة: من أجل ضم عدة أخطار في عقد تأمين واحد لجأ المؤمن إلى استعمال عقود تأمين تسمى بالأخطار المتعددة وهي تضمن الأخطار الرئيسية التي يتعرض لها المؤمن له مثل: الحريق والانفجار وأضرار المياه وانكسار الزجاج والمسؤولية المدنية، ويشتمل هذا النوع من التأمين على الأنواع التالية:

الفصل الثاني: الدراسة الميدانية لقياس جودة الخدمة التأمينية

-الأخطار المتعددة للتجار والحرفيين؛

-تأمين الأخطار المتعددة على السكن؛

-تأمين المؤسسات الصناعية الحريق والانفجارات؛

-تأمين ضد الكوارث الطبيعية؛

-تأمين المسؤولية المدنية الرياضية.

خامسا: التأمين على النقل: تعمل الوكالة على تأمين وسائل النقل البرية والجوية ضد الأخطار التي تلحق بها أو بالبضائع التي تحملها أو المسافرين الذين تنقلهم وينقسم إلى:

-تأمين النقل الجوي والبحري.

-تأمين النقل البري.

-تأمين نقل الأشخاص.

➤ المبحث الثاني: الإجراءات المنهجية للدراسة الميدانية

يمكن تصنيف أساليب قياس خدمات التأمين على اساس نوع المعلومات المعتمدة في عملية التحليل؛ وعليه؛ يكون لدينا أساليب تعتمد على مصادر داخلية واخرى على معلومات خارجية.

• المطلب الأول: الاجراءات المنهجية لقياس جودة خدمات التأمين بالاعتماد على بيانات من داخل المؤسسة

تتكون هذه الأساليب من عدة أدوات وفي دراستنا تم الاعتماد على البعض منها نظرا لعدم توفر المعلومات الكافية على مستوى الوكالة محل الدراسة، وتتمثل فيما يلي:

- المؤشرات الداخلية لقياس جودة الخدمات:

المؤشرات المالية الداخلية هي عبارة عن أدوات لقياس الأداء وجودة الخدمات تكون عادة في شكل رقمي لتسمح لمسؤولي المؤسسة بمقارنة نتائجها بالمعايير المرجعية، والمؤشر الجيد الذي يسمح بأن

الفصل الثاني: الدراسة الميدانية لقياس جودة الخدمة التأمينية

تكون عملية قياس الأداء وجودة الخدمات فعالة وجيدة. كما أنها عبارة عن علاقة بين القيم المحاسبية الواردة في الكشوفات المالية والتقارير السنوية مرتبة لتكون دالة لقياس الأداء عند نقطة زمنية معينة.¹

من أشهرها مؤشر الإنتاجية، والذي يتم من خلاله قياس وتقييم الأداء والجودة المحققان، وتعرف على أنها العلاقة بين مستوى النشاط (النتائج، رقم الاعمال، القيمة المضافة، النتيجة الصافية...) مقارنة بالوسائل المستخدمة (عدد المستخدمين، المساحة، ساعات الإنتاج والعمل...).²

إن مؤشرات قياس الجودة الداخلية متعددة وهي تتمثل في: مؤشر الحصة السوقية، معدل ولاء العملاء، جذب عملاء جدد، مؤشر الربحية، مؤشر الإنتاجية، الملاحظات والشكاوي. إلا أننا لم نتوفق لتحليل كل المؤشرات نظرا لعدم سماح مدراء الشركة محل الدراسة بتقديم المعطيات اللازمة كونها أرقام سرية خاصة بالشركة فقط، ومنه استطعنا الوصول إلى بعض من هذه المؤشرات التي تمثلت في: مؤشر رقم الأعمال بأنواعه (الربحية)، مؤشر الإنتاجية، مؤشر الحصة السوقية ودفتر الملاحظات.

في دراستنا قمنا بالاتجاه إلى وكالة بومرداس 231 التابعة للشركة الجزائرية للتأمين وإعادة التأمين CAAR، وقمنا بطلب الوثائق التي توضح المؤشرات المالية، تم تقديم لنا التقارير والمؤشرات الخاصة بالشركة ككل نظرا لقلة المعلومات في الوكالة، وتوفر التقارير الخاصة بالشركة بصفة عامة وليس الوكالة فقط، وهذا تبعا للتعليمات التي يتلقاها مدراء الوكالات من المدير العام للشركة التي تنص على تقديم بعض المعلومات الداخلية حول الشركة ككل وليس على مستوى الوكالة. كما قمنا بتصفح الموقع الخاص بالشركة الجزائرية للتأمين وإعادة التأمين CAAR، حيث استخرجنا المنحنى الذي يوضح مدى تطور الإنتاجية في الشركة محل الدراسة، وقمنا بتلخيص معطياته في شكل جدول وتحليلها وذكر علاقتها بجودة الخدمات.

وقمنا بالتطرق إلى الموقع الخاص بالصندوق الوطني للتأمينات واستخرجنا منه رقم أعمال سوق التأمينات الجزائري، والموقع الخاص بالشركة الجزائرية للتأمين وإعادة التأمين CAAR واستخرجنا رقم أعمالها، ومن ثم قمنا بحساب نسب الحصة السوقية الخاصة بالشركة محل الدراسة.

¹ - غريب صليحة، دور المؤشرات المالية في تقييم الأداء المالي للمؤسسة الاقتصادية دراسة ميدانية لمؤسسة البناء للجنوب والجنوب الكبير -، جامعة قاصدي مرباح، ورقلة، 2013-2014، ص 11.

² - عادل بومجان، محاضرات في مقياس اقتصاد المؤسسة، المحاضرة السابعة، جامعة محمد خيضر، بسكرة، 2020، ص 2-5.

الفصل الثاني: الدراسة الميدانية لقياس جودة الخدمة التأمينية

كما تمكنا من الوصول الى دفتر الملاحظات والشكاوي التي دونت من طرف العملاء، فقمنا بدراستها وتحليلها لاستخراج مدى رضا عملاء الشركة عن جودة خدماتها.

• المطلب الثاني: الاجراءات المنهجية لقياس جودة خدمات التأمين بالاعتماد على بيانات من خارج المؤسسة

تُعتبر الدراسة الاستقصائية لآراء العملاء والمبينة بشكل اساسي على الاستبيان من أهم الاجراءات المنهجية التي يتم الاعتماد عليها لقياس جودة خدمات التأمين بالاعتماد على بيانات من خارج المؤسسة. سيتم التطرق فيما يلي إلى أهم عناصرها وخطوات إنشائها، كما سيتم إظهار صدقها وثباتها من خلال العناصر التالية:

1. تصميم الاستبيان:

- الاستبيان: يعد الاستبيان أداة مفضلة وملائمة للحصول على حقائق ومعلومات أو بيانات مرتبطة بحالة معينة، أو مشكلة معينة، شريطة بناءه بشكل سليم. وبالمقارنة مع أدوات البحث الأخرى فإنه يعد أكثرها نجاعة وفعالية لأنه سيستغرق وقتاً أقصر، وتكلفة أقل، ويسمح بجمع البيانات من أكبر عدد من أفراد عينة البحث.¹

- أنواع الاستبيان:

✓ الاستبيان المغلق (المقيد): هو الاستبيان الذي يطلب من أفراد العينة اختيار إجابة واحدة لكل فقرة من فقرات الاستبيان يراها تتفق ورأيه أو اتجاهاته من بين الإجابات المحتملة التي أوردتها الباحث، مثل: أوافق بدرجة كبيرة جداً، أوافق بدرجة كبيرة، أوافق بدرجة متوسطة، أوافق بدرجة قليلة، أوافق بدرجة قليلة جداً (أو لا أوافق). يقلل هذا النوع من الاستبيان من حيرة أفراد العينة وترددهم من ناحية، ويسهل عملية الاستجابة وتحليل النتائج من ناحية أخرى.

✓ الاستبيان المفتوح (الحر): هو الاستبيان الذي يوفر لأفراد العينة حرية الإجابة عن أسئلة الاستبيان بالطريقة التي يراها مناسبة، مما يساعد الباحث على التعرف إلى آرائهم واتجاهاتهم حول حالة أو ظاهرة ما، كما يساعده على التعرف إلى الأسباب الكامنة وراء تكوين هذه الآراء والاتجاهات.

¹ - جوادي صفاء، محاضرات تصميم وبناء أدوات البحث العلمي، قسم اعلام واتصال رياضي، كلية علوم وتقنيات النشاطات البدنية والرياضية، جامعة محمد بوضياف، ص03.

الفصل الثاني: الدراسة الميدانية لقياس جودة الخدمة التأمينية

✓ الاستبيان المغلق والمفتوح في نفس الوقت (المقيد الحر): إن هذا النوع من الاستبيان يستخدم فقرات مغلقة يطلب من أفراد العينة اختيار الإجابة المناسبة لها من بين إجابات محددة وأسئلة مفتوحة توفر لهم حرية الإجابة عنها. قد ترد الأسئلة المفتوحة في نهاية الاستبيان، أو في نهاية كل فقرة من فقرات الاستبيان بعد الإجابات المحتملة. وغالباً ما تكون صيغة هذا البديل المفتوح: أسباب أخرى، أو آراء أخرى، أو حلول أخرى¹.

وفي دراستنا اعتمدنا نوع الاستبيان المغلق بحيث وضعنا أسئلة ذات نمط محدد من الإجابات، كنعم أو لا وموافق أو غير موافق وقد اعتمدنا في ذلك على مقياس ليكارت الخماسي. ويعتبر هذا الأخير أسلوب لقياس الاتجاهات أو الآراء. ويستخدم في العديد من استمارات الاستبيان أو استطلاع الآراء ويتم توجيه أسئلة بحيث تكون الاستجابات تعبر عن الآراء ويعتمد المقياس على ردود تدل على درجة الموافقة أو الاعتراض على صيغة ما².
يستخدم في حالة الإجابة بإحدى خمسة خيارات كما في الجدول التالي:

الوزن	01	02	03	04	05
اتجاه الرأي	غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة

المصدر: <http://statistic-think.blogspot.com/2019/02/blog-post.html>

مبادرة لنشر كل ما يخص الإحصاء وتحليل البيانات (مواضيع، دورات، وظائف)، 2022/06/18.
ولتحقيق أهداف الدراسة والحصول على المعلومات اللازمة، تطلب الأمر إعداد وصياغة الاستبيان وذلك بناء على متغيرات الدراسة المتمثلة في تقييم جودة الخدمة التأمينية من طرف عملاء الشركة محل الدراسة الذي بدوره مبني على نموذج SERVQUAL، ويتكون من جزئين يمكن توضيحها على النحو التالي:

¹ - جوادي صفاء، مرجع سبق ذكره، ص 05

مبادرة لنشر كل ما يخص الإحصاء وتحليل <http://statistic-think.blogspot.com/2019/02/blog-post.html> - ²
(البيانات (مواضيع، دورات، وظائف، 2022/06/18.

الفصل الثاني: الدراسة الميدانية لقياس جودة الخدمة التأمينية

- الجزء الأول: يتضمن الخصائص الشخصية ومعلومات عامة حول العملاء؛
- الجزء الثاني: يتضمن هذا الجزء محورين بحيث يتكون كل محور من فقرات كل فقرة تحتوي مجموعة من الأسئلة تقيس جودة الخدمة التأمينية.

2. مجتمع الدراسة الاستقصائية:

- المجتمع (population): يعبر عن جميع المفردات التي تدخل في الدراسة سواء كانت إنسان أو جماد أو حيوان.¹ ويعد كذلك جميع الوحدات التي تنطبق عليها الخاصية التي يهتم بدراستها الباحث.²

كما هو المجموعة الكلية لمفردات الدراسة سواء كانت أفراد أو أشياء، واستخلاص خصائص هذا المجتمع هو الهدف النهائي للدراسة الإحصائية.³

3. عينة الدراسة الاستقصائية وسبل إدارة عمليتي توزيع وجمع الاستبانات:

- عينة الدراسة الاستقصائية:

العينة (Sample): هي مجموعة جزئية من مفردات المجتمع محل الدراسة يتم اختيارها بحيث تكون ممثلة للمجتمع تمثيل صحيح.⁴ ويتم دراستها والتعرف على خصائصها ومنها نستنتج خصائص المجتمع الذي سحبت منه.⁵

والعينة هي الرتبة الإحصائية الأدنى من المجتمع الذي يشتمل على جميع المفردات، حيث يسمى الأسلوب المستخدم في جمع البيانات بأسلوب المعاينة الإحصائية أو العينة، عندما تجري الدراسة على

¹- أيمن أحمد راشد، محمد أحمد أبو زيد، مبادئ الإحصاء وتطبيقاتها باستخدام برنامج SPSS، دار الفكر الجامعي، اسكندرية، مصر، ص 16.

²- نادر شعبان السواح، الاسهام في مبادئ الإحصاء باستخدام SPSS، الدار الجامعية، الإسكندرية، 2006، ص 8.

³- محمد صالح عبد الرحمن، مذكورة في مبادئ الإحصاء للتخصصات النظرية، جامعة الملك عبد العزيز، قسم الإحصاء، الطبعة الأولى، خوارزم العلمية للنشر والتوزيع، جدة، ص 10.

⁴- محمد صالح عبد الرحمن، مرجع سبق ذكره، ص 10.

⁵- أيمن أحمد راشد، مرجع سبق ذكره، ص 16.

الفصل الثاني: الدراسة الميدانية لقياس جودة الخدمة التأمينية

جزء من مجتمع الدراسة وذلك لاختصار الوقت وتوفير الجهد والنفقات ورفع مستوى العمل البحثي وجعله أكثر دقة.¹

مثال: في دراسة لتحديد نسبة المتميزين بين طلاب جامعة معينة.

- المجتمع: كل طلاب الجامعة.
- العينة: اختيار 500 طالب من طلاب الجامعة بطريقة تضمن تمثيل كل كلية من كليات الجامعة بشكل عادل.

يمكن تصنيف العينات على أساس طريقة اختيار العينة إلى قسمين رئيسيين هما: العينة العشوائية أو الاحتمالية وغير العشوائية (غير احتمالية)، ويفضل بصفة عامة أن تكون العينة عشوائية لضمان الحياد وعدم التحيز ولكن في حالات خاصة معينة يتم اللجوء إلى العينات غير العشوائية إلا أنه يفضل عدم استخدامها إلا في أضيق الحدود.²

أما في دراستنا يتكون مجتمع الدراسة من مجموع العملاء الذين يتعاملون مع الشركة الجزائرية للتأمين وإعادة التأمين CAAR ككل وليس الوكالة فقط وذلك راجع لما تم توفره في الوثائق المقدمة لنا من طرف مدير الوكالة، في السنوات 2017، 2018، 2019 والبالغ عددهم حوالي 5500 عميل، ونظرا لكون عملاء الشركة إما أن يكونوا أفراد أو مؤسسات فإن الدراسة شملت الأفراد فقط.

بالنسبة لسبل إدارة عمليتي توزيع وجمع الاستبيانات فقد تم إتباع بعض الإجراءات، منها:

- عن طريق مؤسسة سوناطراك أي عينة غير عشوائية: وضع عدد من استمارات الاستبيان لدى رئيس مصلحة بمؤسسة سوناطراك، بحيث تولى بنفسه عملية التوزيع والاسترجاع وقد استغرقت مدة انتظاره حوالي أسبوع؛
- العشوائية (العملاء المتعاقدين اختياريًا): عند اختيار العميل الذي يحقق شروط الاستجاب التي تتمثل أهمها في: تمثيله للمجتمع من حيث التصرف والسلوك وذلك من أجل تعميم النتائج. يتم

¹- نادر شعبان السواح، مرجع سبق ذكره، ص 11.

²- نادر شعبان السواح، مرجع سبق ذكره، ص 12.

الفصل الثاني: الدراسة الميدانية لقياس جودة الخدمة التأمينية

اعطاؤه الاستبيان وشرح الهدف منه، وتوضيح الأسئلة والعبارات التي تضمنها وأسلوب الإجابة، ثم بعد ذلك يتم استجوابه لمدة 5 دقائق تقريبا؛

- فترة استرجاع جميع مفردات العينة لـ 81 عميل دامت حوالي 15 يوم (من 29 ماي 2022 إلى غاية 12 جوان 2022).

تم توزيع 120 استبيان على عملاء الشركة الجزائرية للتأمين وإعادة التأمين CAAR، وتم استرجاع 81 منها تمت الإجابة عليهم، تمثل نسبة عينة الدراسة 1.47% من إجمالي عملاء الشركة. بما أن متوسط عدد عملاء الشركة الإجمالي في الفترة ما بين 2017-2019 هو حوالي 5500 عميل ويمثل 100%، وعينة الدراسة التي قمنا بها تتكون من 81 عميل، تحسب نسبتها كما يلي: $(81/5500) \times 100 = 1.47\%$ ، وتحصلنا على النسبة التي تمثل العينة الخاصة بدراستنا وهي 1.47%.

- اختبار صدق الاستبانة:

يتم القيام بعرض الاستبيان على الأستاذ المشرف أولا، وبعد ابداء ملاحظاته وتضمنها في العمل. تم عرض الصيغة المعدلة على مجموعة من المحكمين ممن تتوفر لديهم الكفاءة العلمية، حيث يتم اصدار حكمهم على مدى ملائمة كل فقرة من حيث صياغتها بنائيا ولغويا، ومدى مناسبتها وقياسها للمجال الذي تنتمي إليه كل فقرة، وتدوين أي ملاحظات أو إضافات وعلى ضوء الملاحظات التي يشير إليها المحكمون يتم القيام بإجراء التعديلات اللازمة، ويتم تعديل صياغتها مع المحافظة على مضمونها. وأيضا يتم التحقق من صدق المقياس بحساب مصفوفة ارتباط الفقرات مع الدرجة الكلية للمقياس باستخدام معامل الارتباط بيرسون، ومنه تبين نتائج قيم ارتباط الفقرات مع الدرجة الكلية للمقياس دالة إحصائية تشير إلى الاتساق الداخلي لفقرات المقياس، وأنها تشترك معا في تقييم جودة الخدمات التأمينية للشركة.¹

تجدر الإشارة إلى أنه في دراستنا لم يتم مراعاة كل هذه الخطوات نظرا لعدم توفر الوقت الكافي، حيث قمنا بإعداد الاستبيان وفق مؤشرات تقييم الجودة، واعتمدنا على مقياس ليكارت الخماسي باعتباره من بين أنسب المقاييس الخاصة بقياس الادراكات والاتجاهات والآراء، ثم تم عرضه على الأستاذ المشرف وبعد

¹ - طارق قندوز، بلال بن بتيش، مرجع سبق ذكره، ص 167.

الفصل الثاني: الدراسة الميدانية لقياس جودة الخدمة التأمينية

إجراء بعض التعديلات من طرفه كالموازنة بين الفقرات، وإعادة صياغة بعض الأسئلة...، قمنا بتصحيحه، واتجهنا مباشرة لتوزيعه على العينة المستهدفة.

بعد صياغة الشكل الأولي للاستبيان واخضاعه لاختباري الصدق والثبات، ويقصد به أن تقيس عبارات الاستبيان ما وضعت لقياسه، بحيث قمنا بالتأكد من صدق الاستبيان من خلال الصدق الظاهري (صدق المحكمين)، قمنا باختبار الاتساق الداخلي لعبارات الاستبيان فقد تم التأكد منه بالاعتماد على معامل ألفا كرونباخ الذي يعتبر من بين أفضل الطرق المنتهجة للتأكد من الاتساق الداخلي لمجمل فقرات الاستبيان، بحيث اتفق المختصون في الإحصاء على أن المعطيات التي تم الحصول عليها من توزيع أسئلة الاستبيان تتلاءم وعملية التحليل الإحصائي إذا تجاوزت قيمة المعامل 0.60، وكلما اقتربت قيمته من 1 كان ذلك أفضل للحكم على سلامة الصدق الداخلي.

الجدول رقم(02): قياس صدق وثبات الاستبيان عن طريق ألفا كرونباخ

عدد الفقرات	معامل ألفا كرونباخ
22	0.851

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS.V24

نلاحظ أن معامل ألفا كرونباخ أكبر من 0.60 وهذا يدل على أن الاستبيان لديه درجة صدق وثبات تمكن من الاعتماد عليه في إجراء الدراسة التي نحن بصدد إعدادها.

- الأساليب الإحصائية المستخدمة في تحليل أداة الدراسة:

تم الاعتماد في عملية التحليل الإحصائي على برنامج الحزم الإحصائية للعلوم الاجتماعية (SPSS.V24).

أولاً: التكرارات والنسب المئوية: لوصف الخصائص الديمغرافية لعينة الدراسة.

ثانياً: المتوسط الحسابي: وذلك بغية التعرف على متوسط لإجابات حول الاستبيان ومقارنتها بالمتوسط المرجح (03) لأن التقطيع يتراوح من 01 إلى 05، وهو يساعد في ترتيب العبارات حسب أعلى متوسط.

ثالثاً: مجالات الوزن النسبي: تم الاعتماد في دراستنا على سلم مقياس ليكارت الخماسي في الحكم على نسب جودة الخدمة أو رضا العملاء، وتم تقسيمه إلى ثلاثة مجالات كالآتي:

أ. [2.33-1] : ضعيف

ب. [3.67-2.34] : متوسط

الفصل الثاني: الدراسة الميدانية لقياس جودة الخدمة التأمينية

ج. [5-3.68] : عالي

رابعاً: الانحراف المعياري: من أجل التعرف على مدى انحراف اجابات أفراد الدراسة اتجاه كل فقرة، ويوضح التشتت في اجابات أفراد الدراسة فكلما اقتربت قيمته من الصفر فهذا يدل على تركيز الاجابات وعدم تشتتها. وبالتالي تكون النتائج أكثر مصداقية وجودة، كما أنه يفيد في ترتيب العبارات لصالح الأقل تشتتاً عند تساوي المتوسط الحسابي المرجح بينهما.

خامساً: معامل ألفا كرونباخ: لقياس ثبات وصدق الاستبيان.

➤ المبحث الثالث: عرض نتائج الدراسة الميدانية، تحليلها ومناقشتها

- **المطلب الأول: عرض نتائج قياس جودة خدمات التأمين بالاعتماد على بيانات داخلية**

من خلال الاحصائيات والنسب المتحصل عليها انطلاقاً من المعطيات المقدمة من داخل الشركة محل الدراسة، يمكن قياس جودة الخدمات المقدمة وتقييمها.

ومنه ننطلق في عرض تحليل البيانات الداخلية المتمثلة في المؤشرات المشار إليها في الجزء النظري كما يلي:

أولاً: مؤشر رقم الأعمال:

- يظهر الجدول التالي تطور بعض المؤشرات المالية الأساسية في الشركة محل الدراسة أثناء الفترة الممتدة ما بين 2017-2020.

الفصل الثاني: الدراسة الميدانية لقياس جودة الخدمة التأمينية

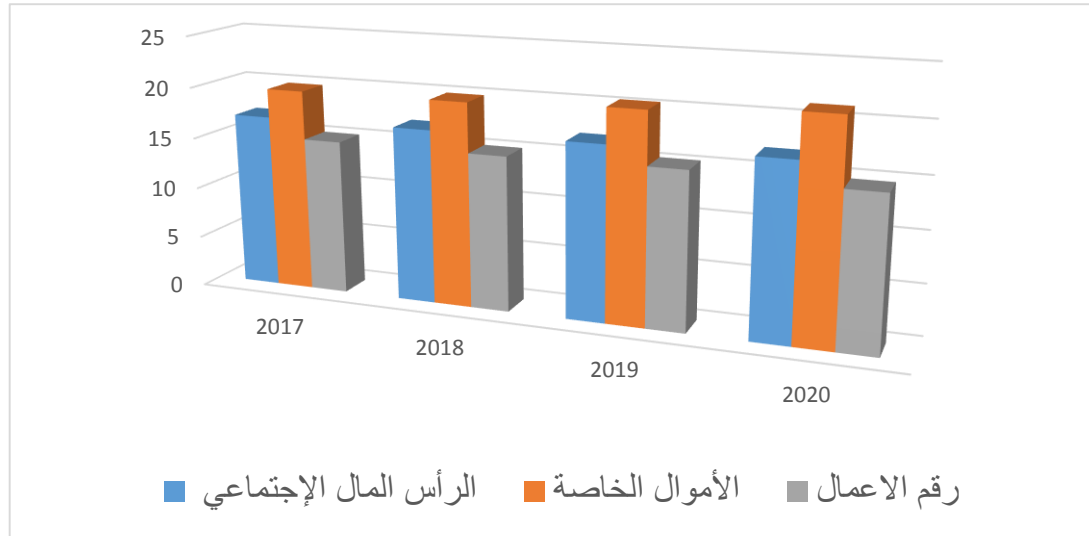
الجدول رقم 03: تطور بعض المؤشرات المالية الأساسية خلال الفترة (2017-2020).

الوحدة: مليار الدينار

التطور من 2020_2019	2020	2019	2018	2017	
0%	17	17	17	17	الرأس مال الاجتماعي
3,9%	21,2	20,4	19,9	19,8	الأموال الخاصة
-3,26%	14,8	15,3	15,1	15,1	رقم الأعمال

المصدر: WWW.CAAR.DZ/CHIFFRES, 07/06/2022

الشكل رقم 04: تطور بعض المؤشرات المالية الأساسية خلال الفترة (2017-2020)



المصدر: WWW.CAAR.DZ/CHIFFRES, 07/06/2022

الفصل الثاني: الدراسة الميدانية لقياس جودة الخدمة التأمينية

نلاحظ أن رأس المال الاجتماعي كان ثابتاً في الفترة الممتدة ما بين 2017 و 2020، حيث بلغت قيمته 17 مليار دينار. بينما الأموال الخاصة في نفس الفترة كانت متزايدة حيث في سنة 2017 بلغت 19.8 مليار دينار، وفي سنة 2018 بلغت 19.9 مليار، أما فيما يخص سنتي 2019 و 2020 بلغت على التوالي 20.4 و 21.2 مليار دينار، أي تزايد بنسبة 7% في كل الفترة، وهذا يدل على زيادة الأرباح من خلال الاستثمارات التي تقوم بها الشركة.

أما رقم الأعمال نلاحظ ثباته في سنتي 2017 و 2018 بقيمة 15.1 مليار دينار، وارتقاه في سنة 2019 إلى 15.3 مليار دينار، وعرف تراجع في سنة 2020 بنسبة 3.26% أي أصبح 14.8 مليار دينار. ومنه الثبات في سنتي 2017 و 2018 يدل على عدم اشتراك عملاء جدد أي مواصلة النشاط بنفس الوتيرة، أما الزيادة الطارئة في سنة 2019 راجعة إلى زيادة عدد العملاء أي اشتراك عملاء جدد، ما يدل على الرضا على الخدمات وذلك يعني جودة الخدمات المقدمة. أما التراجع في السنة الأخيرة أي 2020 راجع إلى انخفاض عدد العملاء، واعتماداً على تصريحات مدير وكالة بومرداس يعود هذا التراجع إلى الاستغناء عن بعض الخدمات من طرف الشركة نظراً لعدم توفر استيراد السيارات، وبما أن رقم أعمال شركات التأمين مرتبط بالحركة الاقتصادية أي تربطهما علاقة طردية فإن انكماش الاقتصاد في الآونة الأخيرة الذي حصل بسبب جائحة كورونا أدى إلى انخفاض رقم أعمال الشركة، كما أن سوق التأمين الجزائري في تدهور ملحوظ حيث انخفض بنسبة 7% وهذا سبب مهم لانخفاض رقم أعمال الشركة محل الدراسة.

يظهر الجدول التالي تطور رقم الأعمال لكل نوع من منتجات الشركة محل الدراسة أثناء الفترة الممتدة ما بين 2017-2020

الفصل الثاني: الدراسة الميدانية لقياس جودة الخدمة التأمينية

الجدول رقم 04: تطور رقم الاعمال لكل نوع من خدمات الشركة في الفترة ما بين 2017-2020

الوحدة: مليون دينار

تطور	المحفظة	انتاج	المحفظة	انتاج	المحفظة	انتاج	المحفظة	انتاج	
-2017 2020	المالية 2020	2020	المالية 2019	2019	المالية 2018	2018	المالية 2017	2017	
-25%	23%	3427	28%	4228	27%	4035	30%	4601	تأمين الحريق
-24%	7%	1028	8%	1297	7%	1128	9%	1344	التأمين الهندسي
31%	6%	940	6%	850	5%	808	5%	717	تأمين المسؤولية المدنية
-2%	3%	394.619	2%	367.814	2%	347.734	3%	400.689	¹ RD/RS
130%	7%	1067	6%	967	6%	885	3%	463	تأمين الكوارث الطبيعية
-9%	46%	6858	50%	7711	47%	7205	50%	7527	مجموع ² IRD
11%	15%	2252	13%	2003	12%	1753	13%	2022	تأمين النقل
3%	39%	5752	37%	5625	41%	6170	37%	5568	تأمين السيارات
0%	0%	00	0%	00	0%	00	0%	00	³ ADP
-93%	0%	24	0.2%	24	0.43%	65	0.2%	35	تأمين القروض
-2%	100%	14866	100%	15365	100%	15195	100%	15154	المجموع

المصدر: من اعداد الطالبتين بناء على التقارير السنوية للشركة

¹ RD/RS : Risques divers et responsabilité civile : المخاطر المتنوعة والمسؤولية المدنية

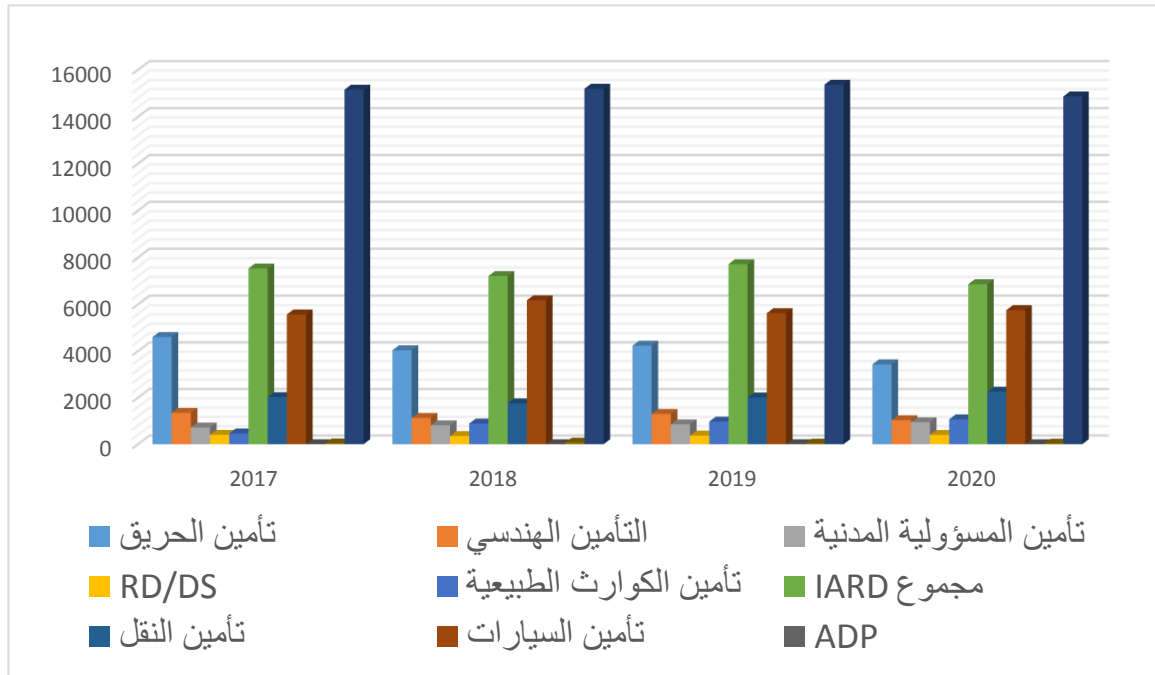
² IRD : incendies et risques divers : خطر الحريق و المخاطر المتنوعة

³ ADP : Assurances De Personnes : تأمين الأشخاص

المخاطر المتنوعة أو المخاطر القابلة للتنوع، والمعروفة أيضاً باسم المخاطر غير المنتظمة، على أنها مخاطر خاصة بالشركة، وبالتالي فهي تؤثر على سعر هذا السهم الفردي بدلاً من التأثير على الصناعة أو القطاع الذي تعمل فيه الشركة بالكامل

الفصل الثاني: الدراسة الميدانية لقياس جودة الخدمة التأمينية

الشكل رقم 05: تطور رقم الاعمال لكل نوع من خدمات الشركة بين 2017-2020



المصدر: من اعداد الطالبتين بناء على التقارير السنوية للشركة

يمثل الشكل تطور رقم أعمال الشركة لكل نوع من أنواع المنتجات التي تقدمها في الفترة ما بين 2017 و 2020، حيث بالنسبة لتأمين الحريق انخفض بنسبة 25% خلال كل الفترة، والتأمين الهندسي¹ انخفض بنسبة 24%، أما تأمين المسؤولية المدنية فقد ارتفع بنسبة 31%، نلاحظ أيضا انخفاض في تأمين الأخطار المتنوعة والعادية بـ 2%، وتأمين الكوارث الطبيعية ارتفع بنسبة 130%. ومنه مجموع كل الأنواع التي تم ذكرها قد انخفض بـ 9%، ثم تأمين النقل ارتفع بـ 11% وتأمين السيارات ارتفع بـ 3%، أما بالنسبة للتأمين المتبادل² فهو غير متوفر لدى الشركة، وتأمين القروض انخفض بـ 93%. اعتمادا على ما سبق نقول أن المجموع أي رقم الأعمال الإجمالي انخفض بـ 1.8% في هذه الفترة بالتقريب 2% (تم حساب ذلك عن طريق طرح مجموع رقم الأعمال للسنة الأولى من مجموع رقم الأعمال للسنة الأخيرة/ مجموع رقم الأعمال للسنة الأولى).

¹ التأمين الهندسي هو فرع من فروع تأمينات الأضرار يستخدم قصد حماية أعمال الانشاء وكذلك تركيب الآلات.

² التأمين المتبادل أو التبادلي هو اتفاق عدد من الأشخاص كل واحد منهم معرض لخطر ما، يسهم جميعهم في تكوين رصيد يعوض منه أي شخص منهم تلحق به الخسارة نتيجة تحقق الخطر، ويتم توزيع الأرباح التي يمكن أن تتحقق عن نشاطهم الجماعي.

الفصل الثاني: الدراسة الميدانية لقياس جودة الخدمة التأمينية

ومنه نستنتج أن الأنواع التي عرف رقم أعمالها ارتفاع والتي تتمثل في تأمين المسؤولية المدنية وتأمين الكوارث الطبيعية والنقل والسيارات، تكون غالبا تأمينات إجبارية تبعا لتصريحات مدير الوكالة محل الدراسة، ويمكن كذلك أن يتم الطلب عليها نظرا لتوفر الجودة فيها. والتي عرفت تراجعاً قد تكون تفنقر للجودة بحيث يجب العمل على تحسينها.

ثانياً: مؤشر الإنتاجية

- يظهر الجدول التالي نمو إنتاجية الشركة محل الدراسة، وتطور نسبة النمو بين كل سنتين، كما يظهر نسبة النمو الاجمالية أثناء الفترة الممتدة ما بين 2005-2020.

الجدول رقم 05: تطور الإنتاج في الفترة ما بين (2005-2020)

الوحدة: مليار الدينار

السنة	الإنتاج
2005	2.00
2006	3.34
النمو بين 2006-2005	67%
2007	4.17
2008	5.04
النمو بين 2008-2007	20,8%
2009	6.61
2010	5.88
النمو بين 2010-2009	-11%
2011	8.19
2012	7.72
النمو بين 2012-2011	-5,7%
2013	7.71
2014	9.45

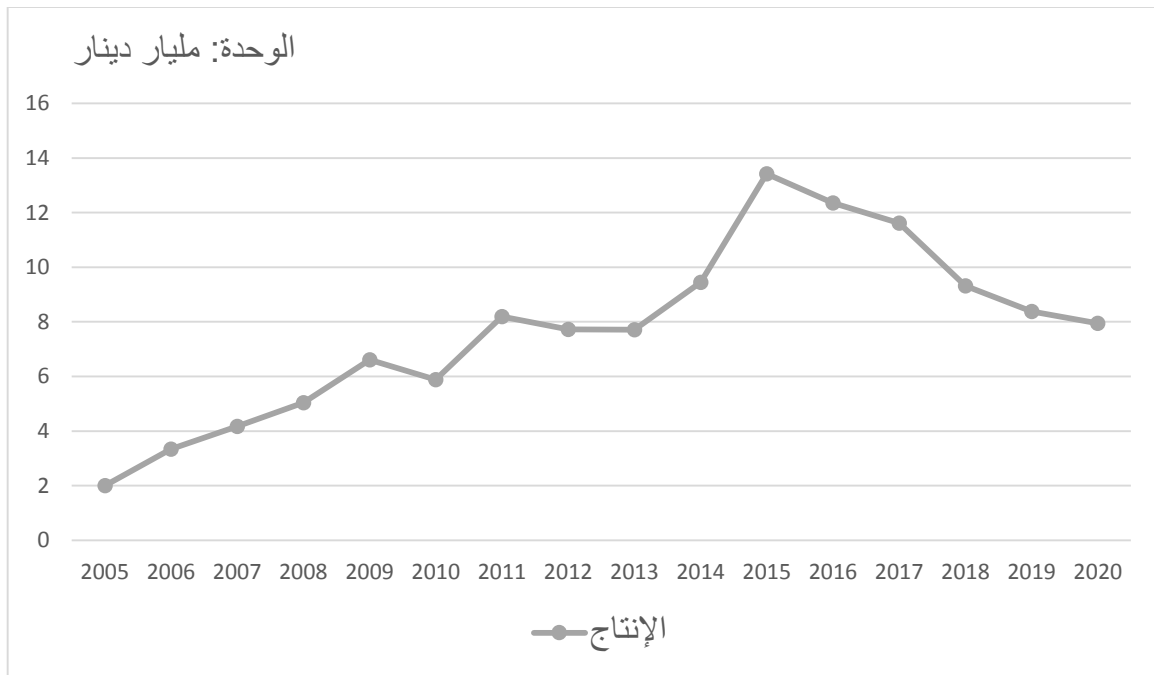
الفصل الثاني: الدراسة الميدانية لقياس جودة الخدمة التأمينية

22,5%	النمو بين 2014-2013
13.42	2015
12.36	2016
-7,8%	النمو بين 2016-2015
11.62	2017
9.32	2018
-19,8%	النمو بين 2018-2017
8.38	2019
7.95	2020
-5,1%	النمو بين 2020-2019
297,5%	النمو الإجمالي بين 2020-2005

المصدر: من اعداد الطالبتين بناء على منحنى النمو الموجود في موقع الشركة

07/06/2022, WWW.CAAR.DZ/CHIFFRES

الشكل رقم 06: تطور الإنتاج في الفترة ما بين (2020-2005)



المصدر: 07/06/2022, WWW.CAAR.DZ/CHIFFRES

الفصل الثاني: الدراسة الميدانية لقياس جودة الخدمة التأمينية

نلاحظ وجود نمو مستمر في الانتاج خلال العشر سنوات الأولى، حيث كان الانتاج في سنة 2005: 2 مليار دينار وتزايد إلى أن أصبح 13.42 مليار دينار في سنة 2015، أما من سنة 2016 إلى سنة 2020 كان هناك تناقص ملحوظ، حيث كان في سنة 2016: 12.36 مليار دينار واستمر في الانخفاض ليصل في سنة 2020 إلى 7.95 مليار دينار. يقصد بنمو الانتاج عرض خدمات جديدة والطلب عليها، وكلما زاد ذلك دل على رضا العملاء بجودة تلك الخدمات، وفي السنوات الأخيرة تراجع الانتاج ممكن ان يفسر بعدم رضا العملاء على الخدمات المقدمة، وهذا يدل على عدم جودتها، كما يمكن ان يفسر بتباطؤ الحركة الاقتصادية على المستوى الكلي خلال السنوات الاخيرة وفقا لتصريحات مدير الوكالة.

ثالثا: مؤشر الحصة السوقية

- يظهر الجدول التالي حصة الشركة محل الدراسة السوقية من سوق التأمينات الجزائري ككل، وتطورها أثناء الفترة الممتدة ما بين 2017-2020.

الجدول رقم 06: تطور الحصة السوقية في الفترة (2017-2020)

السنة	رقم اعمال السوق	رقم اعمال الشركة الجزائرية للتأمين وإعادة التأمين CAAR	الحصة السوقية
2017	138.3	15.1	10.91%
2018	142.6	15.1	10.58%
2019	144.4	15.3	10.60%
2020	144.9	14.8	10.21%

المصدر: WWW.CAAR.DZ/CHIFFRES, 07/06/2022,

WWW.CNA.DZ, 07/06/2022,

الفصل الثاني: الدراسة الميدانية لقياس جودة الخدمة التأمينية

يمثل الجدول أعلاه الحصة السوقية للشركة بالنسبة للشركات المنافسة في سوق التأمينات في الجزائر أثناء الفترة ما بين 2017 و 2020، بحيث تمثل حوالي 10.5% بالتقريب من مجموع شركات التأمين الذي يقارب عددها 30 شركة، هذا ما يدل على أنها من أكبر شركات التأمين في الجزائر فهي تحتل نسبة كبيرة من سوق التأمين الجزائري، رغم أنها عرفت تراجع طفيف في هذه الفترة كما هو مدون في الجدول إلا أنها دائما تحتل المراكز الأولى، وهذا ما يفسر جودة خدماتها وحسن أدائها.

رابعا: دفتر الملاحظات والشكاوي

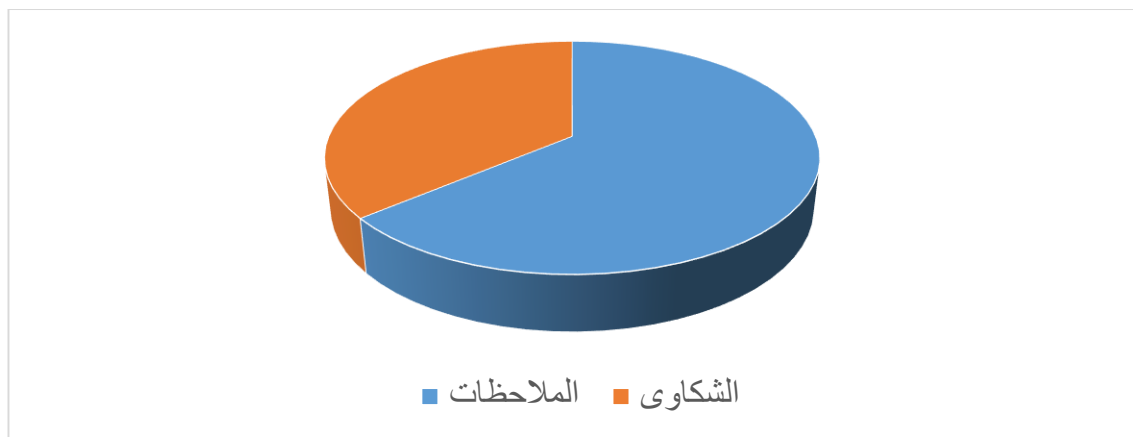
- يظهر الجدول التالي أعداد ونسب الملاحظات الموجهة للشركة محل الدراسة من طرف عملائها أثناء الفترة الممتدة ما بين 2015-2022.

الجدول رقم 07: ملاحظات العملاء في الفترة (2015-2022)

المجموع	ملاحظات سلبية	ملاحظات ايجابية	
72	26	46	العدد
%100	%36.1	%63.9	النسبة

المصدر: من اعداد الطالبتين بناء على دفتر الملاحظات الموجود في الوكالة

الشكل رقم 07: دائرة نسبية تمثل توزيع ملاحظات العملاء حسب نوع الملاحظة ايجابية أو سلبية



المصدر: من اعداد الطالبتين بناء على دفتر الملاحظات الموجود في الوكالة

الفصل الثاني: الدراسة الميدانية لقياس جودة الخدمة التأمينية

ومن قراءتنا لمجموع الملاحظات استخرجنا بعض الملاحظات الإيجابية وأخرى سلبية وهي كالتالي:

-الملاحظات الإيجابية:

- حسن المعاملة وتوفر الجو العائلي بين الموظفين؛
- معالجة الملفات في الوقت المناسب؛
- حسن الاستقبال؛
- الشعور بالأمان عند التعامل مع الشركة؛
- الشركة ذات كفاءة عالية؛
- احترافية مسير الشركة؛
- الموظفين يساعدون وينصحون العملاء؛
- موظفين محترمين.

- الملاحظات السلبية (الشكاوي):

- عدم احترام مواقيت العمل؛
- التأخير في التعويضات؛
- عدم وجود الموظفين في أماكن عملهم؛
- تدخين الموظفين في وقت العمل؛
- انعدام الخفة في أداء الخدمة؛
- عدم نظافة قاعات الانتظار؛
- عدم ملائمة مظهر الموظفين؛
- عدم وجود طاولة للكتابة؛
- انقطاع تيار الكهرباء متكرر.

الفصل الثاني: الدراسة الميدانية لقياس جودة الخدمة التأمينية

نلاحظ وجود 72 ملاحظة منها 46 ملاحظة إيجابية بنسبة 63,9%، و 26 ملاحظة سلبية (شكوى) بنسبة 36,1%، حيث عدد الملاحظات الإيجابية يفوق الملاحظات السلبية بنسبة 27.8% وهي نسبة عالية، وهذا يدل على رضا أغلبية عملاء الشركة على جودة خدماتها وأدائها. أما بالنسبة للملاحظات السلبية كانت أغلبها عبارة عن شكاوي حول ملموسية الشركة. إذن يمكننا القول أن نسبة رضا عملاء الشركة مرتفعة من حيث جودة الخدمات ومنخفضة قليلا من حيث ملموسية فقط.

• المطلب الثاني: عرض نتائج قياس جودة خدمات التأمين بالاعتماد على بيانات خارجية

▪ الفرع الأول: تحليل البيانات الشخصية لعينة الدراسة

ويتم تحليل البيانات الشخصية لأفراد العينة حسب المعايير الآتية:

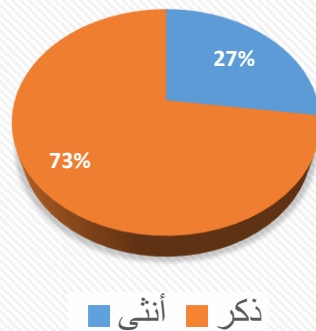
أولاً: تحليل أفراد العينة حسب الجنس:

جدول رقم (08): توزيع أفراد العينة حسب الجنس

الجنس	التكرار	النسبة المئوية
ذكر	59	72.8%
أنثى	22	27.2%
المجموع	81	100%

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS.V24
من خلال الجدول أعلاه نلاحظ أن معظم المجيبين من الذكور بنسبة 72.8%، وأن نسبة الإناث ضئيلة وهي 27.2%.

الشكل رقم 08: توزيع أفراد العينة حسب الجنس



ثانياً: تحليل أفراد العينة حسب المستوى التعليمي:

الفصل الثاني: الدراسة الميدانية لقياس جودة الخدمة التأمينية

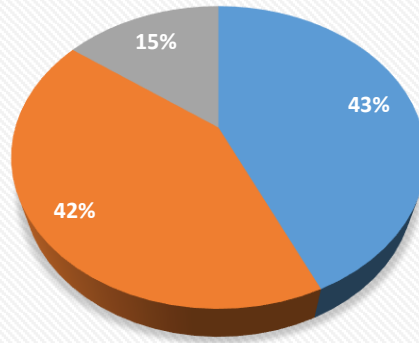
جدول رقم (09): توزيع أفراد العينة حسب المستوى التعليمي

الجنس	التكرار	النسبة المئوية
أقل من الثانوي	12	% 14.8
ثانوي	34	% 42
جامعي	35	% 43.2
المجموع	81	%100

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS.V24

من خلال الجدول أعلاه نلاحظ أن معظم المجيبين من ذوي مستوى تعليمي جامعي بنسبة 43.2%، ثم تليها نسبة كبيرة من المستوى الثانوي وهي 42%، أما أقل من الثانوي فهي نسبة ضئيلة 14.8%

الشكل رقم 09: نسبة توزيع أفراد العينة حسب المستوى العلمي



■ أقل من الثانوي ■ ثانوي ■ جامعي

الفصل الثاني: الدراسة الميدانية لقياس جودة الخدمة التأمينية

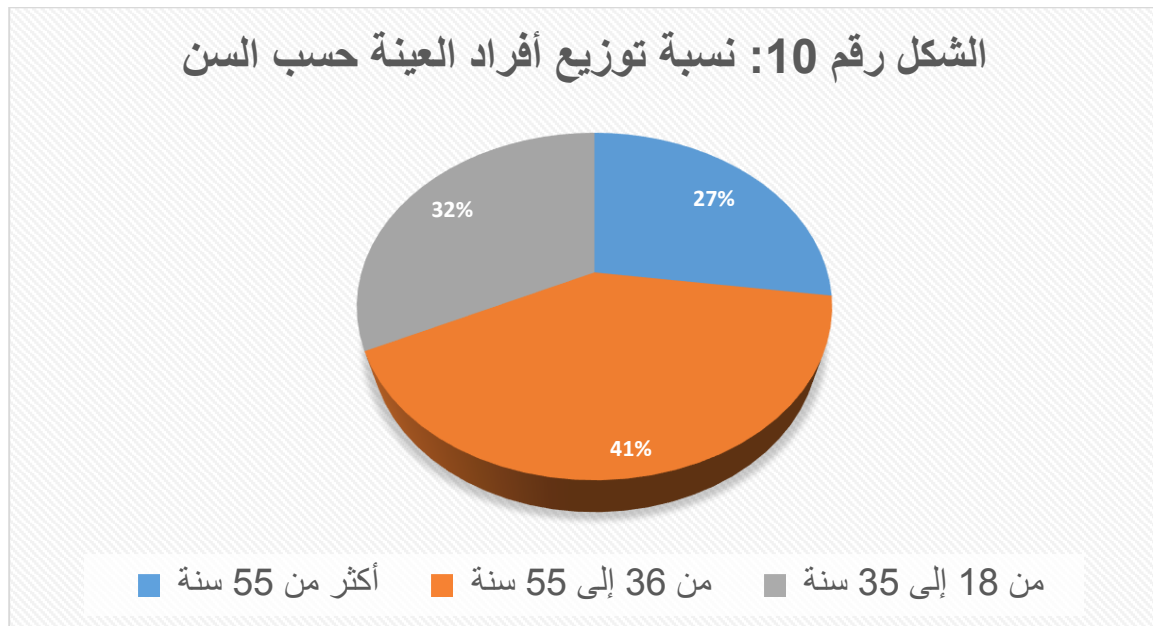
ثالثاً: تحليل أفراد العينة حسب السن:

جدول رقم (10): توزيع أفراد العينة حسب السن

الجنس	التكرار	النسبة المئوية
من 18 إلى 35 سنة	26	32.1 %
من 36 إلى 55 سنة	33	40.7 %
أكثر من 55 سنة	22	27.2 %
المجموع	81	100 %

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS.V24
من خلال الجدول أعلاه نلاحظ أن معظم المجيبين تتراوح أعمارهم من 36 إلى 55 سنة بنسبة 40.7%.

الشكل رقم 10: نسبة توزيع أفراد العينة حسب السن



الفصل الثاني: الدراسة الميدانية لقياس جودة الخدمة التأمينية

رابعاً: تحليل أفراد العينة حسب المهنة:

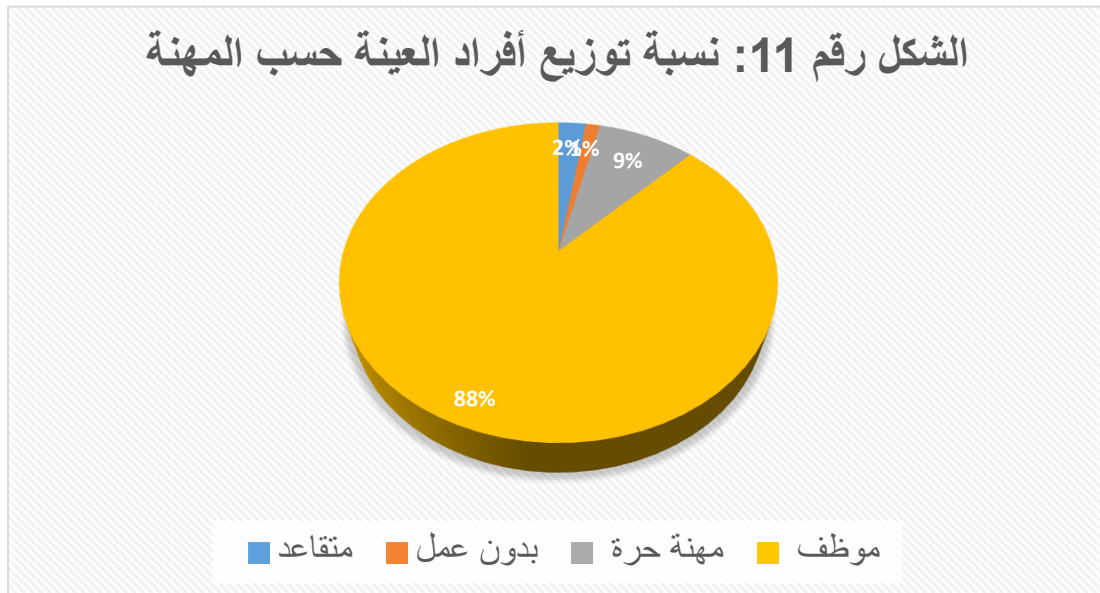
جدول رقم (11): توزيع أفراد العينة حسب المهنة

الجنس	التكرار	النسبة المئوية
موظف	71	% 87.7
مهنة حرة	7	% 8.6
بدون عمل	1	1.2
متقاعد	2	2.5
المجموع	81	%100

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS.V24

من خلال الجدول أعلاه نلاحظ أن معظم المجيبين من الموظفين بنسبة 87.7%.

الشكل رقم 11: نسبة توزيع أفراد العينة حسب المهنة



الفصل الثاني: الدراسة الميدانية لقياس جودة الخدمة التأمينية

خامسا: تحليل السؤال هل هم متعاقدين مع الشركة:

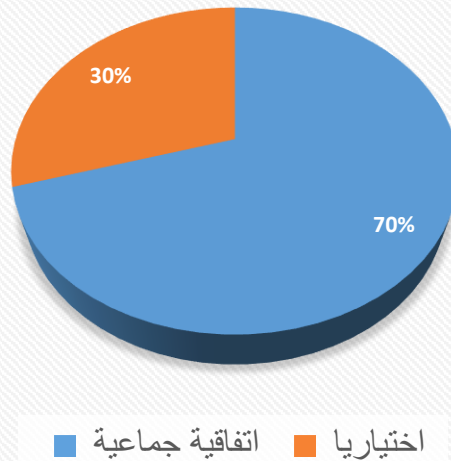
جدول رقم (12): توزيع أفراد العينة حسب طبيعة تعاقدهم مع الشركة

الجنس	التكرار	النسبة المئوية
اختياريا	24	% 29.6
اتفاقية جماعية	57	% 70.4
المجموع	81	%100

المصدر: من إعداد الطالبتين على مخرجات برنامج SPSS.V24

من خلال الجدول أعلاه نلاحظ أن معظم المجيبين متعاقدين باتفاقية جماعية بنسبة 70.4%، وهي نسبة عالية جدا، وهذا نظرا لتوجهنا لمؤسسة سوناطراك المتعاقدة مع الشركة محل الدراسة وتوزيع الاستبيان على الموظفين الذين يعتبرون عملاء الشركة محل الدراسة.

الشكل رقم 12: نسبة توزيع أفراد العينة حسب طبيعة التعاقد مع الشركة



الفصل الثاني: الدراسة الميدانية لقياس جودة الخدمة التأمينية

سادسا: تحليل السؤال: ما هي مدة التعامل مع الشركة؟

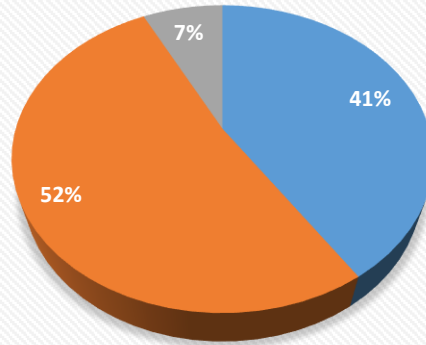
جدول رقم (13): توزيع أفراد العينة حسب مدة التعامل مع الشركة

الجنس	التكرار	النسبة المئوية
أقل من سنة	6	% 7.4
من 1 إلى 5 سنوات	42	% 51.9
أكثر من 5 سنوات	33	% 40.7
المجموع	81	%100

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS.V24

من خلال الجدول أعلاه نلاحظ أن معظم المجيبين مدة تعاقدهم مع الشركة محل الدراسة هي من 1 إلى 5 سنوات بنسبة 51.9%.

الشكل رقم 13: نسبة توزيع أفراد العينة حسب مدة التعامل مع الشركة



■ أقل من سنة ■ من 1 إلى 5 سنوات ■ أكثر من 5 سنوات

▪ **الفرع الثاني:** تحليل نتائج إجابة أفراد العينة على عبارات المحور الأول: آراء

العملاء حول مستوى الخدمات المقدمة من طرف شركة CAAR وكالة بومرداس:

تتكون الاستبانة من جزأين، يحتوي الجزء الأول على البيانات الشخصية للعميل، والجزء الثاني يتكون من محورين (انظر الملحق رقم 01).

الفصل الثاني: الدراسة الميدانية لقياس جودة الخدمة التأمينية

المحور الأول يتكون من خمسة أجزاء

إجابة أفراد العينة على عبارات الجزء الأول من المحور الأول: الملموسية: تتعلق بالمواد الملموسة وكافة المستلزمات المادية والتجهيزات.

الجدول رقم (14): نتائج إجابات أفراد العينة على الجزء الأول من المحور الأول حول الملموسية

الرقم	العبارات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	النسبة	قيمة T	مستوى الدلالة SIG	درجة
1	مظهر الشركة وتصميمها مناسب لأداء العمل والاتصال.	4.04	0.955	80.8	9.778	0.000	عالية
2	توفير موقف للسيارات آمن.	1.91	0.711	38.2	13.760 -	0.000	ضعيفة
3	معدات الاتصال والمعلوماتية متطورة.	3.14	1.052	62.8	1.155	0.251	متوسطة
4	موقع الوكالة استراتيجي ومناسب.	4.01	0.602	80.8	15.136	0.000	عالية
المجموع		3.27	0.499	65.4	4.951	0.000	متوسطة

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على الاستبيان ومخرجات SPSSV.24

من خلال الجدول أعلاه نلاحظ ان متوسط اجابات العملاء حول ملموسية الخدمات هي 3.27.

وعليه؛ وبالاعتماد على المجال الثلاثي لسلم ليكرت نستنتج ان عملاء الوكالة يرون أن جودة ملموسية الخدمات المقدمة من طرف الوكالة هي جودة متوسطة، بحيث كانت درجة مستوى مظهر الشركة وتصميمها مناسب لأداء العمل والاتصال عالية قدرت بمتوسط 4.04، بالإضافة إلى وجود موقع استراتيجي للشركة، كما أبدوا تحفظا على وجود موقع آمن لركن السيارات بدرجة ضعيفة قدرت بـ 1.91، وتوفر معدات الاتصال والمعلوماتية متطورة بدرجة متوسطة.

إجابة أفراد العينة على عبارات الجزء الثاني من المحور الأول: الاعتمادية: مدى صدق الشركة اتجاه عملائها وتقديم وعود بشكل موثوق ودقيق.

الفصل الثاني: الدراسة الميدانية لقياس جودة الخدمة التأمينية

الجدول رقم(15): نتائج إجابات أفراد العينة على الجزء الثاني من المحور الأول حول الاعتمادية

الرقم	العبارات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	النسبة	قيمة T	مستوى الدلالة SIG	درجة
1	انضباط الموظفين من حيث مواقيت العمل.	3.84	0.928	76.8	8.141	0.000	عالية
2	تقديم الخدمات بالشكل الأمثل وبدقة.	4.07	0.628	81.4	15.392	0.000	عالية
3	توفير موظفين مؤهلين.	3.77	0.763	75.4	9.032	0.000	عالية
4	مدراء الشركة يمثلون مؤطرين أكفاء	3.98	0.866	79.6	10.140	0.000	عالية
	المجموع	3.91	0.542	78.2	15.164	0.000	عالية

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على الاستبيان ومخرجات SPSSV.24

من خلال الجدول أعلاه نلاحظ أن إجابات أفراد العينة على الجزء الثاني من المحور الأول إيجابية بحيث أن أغلب المجيبين كانوا موافقون على أن للشركة صدق اتجاه عملاتها ودرجة الرضا لديهم عالية، كما أن نوعية الخدمات التي تقدمها الشركة دقيقة وذات مستوى، وذلك بمتوسط 4.07، كما يتميز الموظفون بالانضباط في أداء مهامهم والكفاءة العالية وذلك بمتوسط بلغ على التوالي 3.84، 3.98 ومنه فإن درجة مستوى خدمة مدى صدق الشركة اتجاه عملاتها وتقديم وعود بشكل موثوق ودقيق كانت عالية حسب المجال الثلاثي لسلم ليكرت.

الفصل الثاني: الدراسة الميدانية لقياس جودة الخدمة التأمينية

إجابة أفراد العينة على عبارات الجزء الثالث من المحور الأول: الاستجابة: استجابة الإدارة لمساعدة العملاء في أقصر الآجال أي بسرعة.

الجدول رقم(16): نتائج إجابات أفراد العينة على الجزء الثالث من المحور الأول حول الاستجابة

الرقم	العبارات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	النسبة	قيمة T	مستوى الدلالة SIG	درجة
1	يتم الحصول على الخدمة في وقت قياسي.	3.01	1.146	60.2	0.097	0.923	متوسطة
2	استخدام مبدأ السرعة في الرد على الشكاوي.	2.95	1.182	59	-0.376	0.708	متوسطة
3	تقديم عقود واضحة ودقيقة.	3.64	0.979	72.8	5.904	0.000	متوسطة
4	في حالة مقارنة وقت التعويض مع شركات أخرى يكون وقت التعويض قصير.	2.78	1.173	55.6	-1.706	0.092	متوسطة
المجموع		3.095	0.786	66.9	1.095	0.277	متوسطة

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على الاستبيان ومخرجات SPSSV.24

من خلال الجدول أعلاه نلاحظ ان متوسط اجابات العملاء حول الاستجابة هي 3.095.

وعليه؛ وبالاعتماد على المجال الثلاثي لسلم ليكرت نستنتج ان عملاء الوكالة يرون أن جودة الاستجابة من طرف الوكالة هي جودة متوسطة، بحيث أنهم أبدوا درجة متوسطة فيما يخص الحصول على الخدمة في وقت قياسي بمتوسط 3.01 و استخدام مبدأ السرعة في الرد على الشكاوي بمتوسط 2.95، كما كانت درجة مستوى الخدمة على باقي فقرات جزء الاستجابة من المحور الأول متوسطة حسب المجال الثلاثي لسلم ليكرت المستخدم في الدراسة.

إجابة أفراد العينة على عبارات الجزء الرابع من المحور الأول: الأمان: مدى الأمان الذي يشعر به العملاء وانعدام الخطر والشك في تعاملاتهم مع الشركة.

الفصل الثاني: الدراسة الميدانية لقياس جودة الخدمة التأمينية

الجدول رقم (17): نتائج إجابات أفراد العينة على الجزء الرابع من المحور الأول حول الأمان

الرقم	العبارات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	النسبة	قيمة T	مستوى الدلالة SIG	درجة
1	الضمانات المقدمة تتميز بالمصداقية.	3.52	0.963	70.4	4.845	0.000	متوسطة
2	قسط التأمين ملائم من حيث القيمة.	3.67	1.025	73.4	5.855	0.000	متوسطة
3	الشعور بالأمان عند التعامل مع الشركة.	3.99	0.942	79.8	9.436	0.000	عالية
4	سعر قسيمة التأمين جيد قياساً إلى المنافسين.	3.67	1.072	73.4	5.595	0.000	متوسطة
المجموع		3.70	0.733	74	8.709	0.000	عالية

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على الاستبيان ومخرجات SPSSV.24

من خلال الجدول أعلاه نلاحظ ان متوسط اجابات العملاء حول الامان هي 3.70.

وعليه؛ وبالاعتماد على المجال الثلاثي لسلم ليكرت نستنتج ان عملاء الوكالة يرون أن جودة الأمان من طرف الوكالة هي جودة متوسطة، حيث أنهم أظهروا درجة متوسطة على كل من تميز الضمانات المقدمة بالمصداقية وملائمة قسط التأمين وسعر قسيمة التأمين بمتوسط 3.52 و 3.67 و 3.67 على التوالي، أما الشعور بالأمان عند التعامل مع الشركة كان متوسطه الحسابي عالي قدر بـ 3.99.

الفصل الثاني: الدراسة الميدانية لقياس جودة الخدمة التأمينية

إجابة أفراد العينة على عبارات الجزء الخامس من المحور الأول: التعاطف: مدى الاهتمام بالعملاء، احترامهم وفهم حاجاتهم وتلبيةها.

الجدول رقم(18): نتائج إجابات أفراد العينة على الجزء الخامس من المحور الأول حول التعاطف

الرقم	العبارات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	النسبة	قيمة T	مستوى الدلالة SIG	درجة
1	اطلاع الموظفين على احتياجات العميل والسعي لتحقيقها.	3.38	1.019	67.6	3.379	0.001	متوسطة
2	تقديم توجيهات ونصائح للعملاء من الموظفين.	3.85	0.823	77	9.312	0.000	عالية
3	توفير الشركة لمطويات كافية لشرح أنواع الخدمات التي تعرضها.	3.06	1.197	61.2	0.464	0.644	متوسطة
4	حسن معاملة العملاء واحترامهم.	3.89	0.935	77.8	8.552	0.000	عالية
5	معاملة خبير تقييم الحوادث جيدة.	3.79	0.996	75.8	7.136	0.000	عالية
	المجموع	3.59	0.657	71.8	8.148	0.000	متوسطة

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على الاستبيان ومخرجات SPSSV.24

من خلال الجدول أعلاه نلاحظ أن درجة تقييم الخدمات الخاصة بجزء التعاطف في المحور الأول من أفراد العينة متوسطة حسب المجال الثلاثي لمقياس ليكرت حيث قدر المتوسط الحسابي بـ 3.59، وبلغ المتوسط حول اطلاع الموظفين على احتياجات العميل والسعي لتحقيقها 3.38 أي متوسط، ودرجة عالية من حول تقديم توجيهات ونصائح للعملاء من الموظفين قدرت بـ 3.85، وكذلك على كل من حسن معاملة العملاء واحترامهم ومعاملة خبير تقييم الحوادث بدرجات 3.89 و 3.79 على التوالي أما بالنسبة لتوفير الشركة لمطويات كافية لشرح أنواع الخدمات التي تعرضها فكانت درجتها متوسطة قدرت بـ 3.06.

الفصل الثاني: الدراسة الميدانية لقياس جودة الخدمة التأمينية

بعدما تم تحليل مستوى الخدمات المقدمة لكل جزء من الأجزاء الخمسة في المحور الأول على حده، توصلنا إلى أن مستوى خدمات معظم الأجزاء التابعة للمحور الأول كانت متوسطة، وسيتم فيما يلي اختبار الفرضيات بالاعتماد على نتائج المحور الأول ككل.

الفرضية الصفرية H0: الخدمات التأمينية المقدمة من طرف وكالة CAAR في بومرداس تعتبر ذات جودة عالية من وجهة نظر العملاء.

الفرضية البديلة H01: الخدمات التأمينية المقدمة من طرف وكالة CAAR في بومرداس لا تعتبر ذات جودة عالية من وجهة نظر العملاء.

الجدول رقم (19): نتائج إجابات أفراد العينة على المحور الأول

الرقم	العبارات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	النسبة	قيمة T	مستوى الدلالة SIG	درجة
1	آراء العملاء حول مستوى الخدمات المقدمة من طرف شركة CAAR وكالة بومرداس:	3.52	0.471	70.4	9.957	0.000	متوسطة

بالاعتماد على الجدول الإحصائي فإن عدد أفراد العينة 81 عند درجة حرية $DF=80$ ومستوى دلالة معتمد $\alpha=0.05$ بحيث بلغ معدل احتمال الخطأ (SIG) (0.000) وهي أقل من 0.05 مما يؤدي إلى رفض الفرضية الصفرية وبالاعتماد على المتوسط الحسابي للخدمات المقدمة (أقل من 3.68) يمكن القول ان عملاء الوكالة يرون ان جودة الخدمات متوسطة حسب المجال الثلاثي لسلم ليكرت المعتمد عليه في الدراسة.

الفصل الثاني: الدراسة الميدانية لقياس جودة الخدمة التأمينية

▪ الفرع الثالث: تحليل نتائج رضا العملاء

من اجل اختبار نتائج إجابة أفراد العينة على عبارات المحور الثاني؛ والهادفة الى تحديد درجة رضا العملاء عن جودة الخدمات المقدمة من طرف الشركة يتم الاعتماد على دراسة المتوسط الحسابي للإجابات، بالإضافة الاعتماد على الانحراف المعياري.

ونقوم باختبار الفرضية الاتية:

الفرضية الصفرية H0: عملاء شركة CAAR وكالة بومرداس راضون عن الخدمات المقدمة

الفرضية البديلة H01: عملاء شركة CAAR وكالة بومرداس غير راضون عن الخدمات المقدمة

الجدول رقم (20): نتائج إجابات أفراد العينة المحور الثاني

الرقم	العبارات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	النسبة	قيمة T	مستوى الدلالة SIG	درجة
1	- ما مدى رضاك على الخدمات المقدمة من الشركة؟	3.64	0.826	72.8	6.993	0.000	متوسطة

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على الاستبيان ومخرجات SPSSV.24

من خلال الجدول أعلاه نلاحظ أن 72.8 % من أفراد العينة أبدوا رضاهم حول الخدمات المقدمة من طرف الشركة وذلك بمتوسط إجابات 3.64 حيث يدل هذا المتوسط الحسابي على درجة رضا متوسطة تبعا لسلم المجالات.

بالاعتماد على الجدول رقم 20 فإن عدد أفراد العينة 81 عند درجة حرية $DF=80$ ومستوى دلالة معتمد $\alpha=0.05$ بحيث بلغ معدل احتمال الخطأ (0.000) SIG وهي أقل من 0.05 مما يؤدي إلى رفض الفرضية الصفرية. وبالاعتماد على المتوسط الحسابي للخدمات المقدمة (أقل من 3.68) يمكن القول ان رضا العملاء حول الخدمات المقدمة من الشركة متوسط حسب المجال الثلاثي لسلم ليكرت المعتمد عليه في الدراسة.

الفصل الثاني: الدراسة الميدانية لقياس جودة الخدمة التأمينية

• المطلب الثالث: مناقشة نتائج الدراسة الميدانية

▪ الفرع الأول: مناقشة نتائج أساليب قياس جودة الخدمات ذات المصدر الداخلي

من خلال ما تم تحليله سابقا بالاعتماد على بعض المصادر الداخلية التي كانت عبارة عن مؤشرات تم استخراجها من التقارير السنوية وبعض الوثائق الداخلية للشركة محل الدراسة، نلاحظ ثبات رأس المال الاجتماعي وتزايد الأموال الخاصة، هذا ما يدل على زيادة أرباح الشركة من خلال الاستثمارات التي تقوم بها، كما نلاحظ ان رقم الاعمال انخفض في الآونة الأخيرة، وهذا راجع الى عدة أسباب أهمها: أن سوق التأمين الجزائري ككل تراجع بنسبة 7%، والاستغناء على بعض الخدمات نظرا للحد من الاستيراد.

يمكن الاستنتاج أن التراجع الحاصل ربما قد يكون راجع إلى أسباب اقتصادية وليس له علاقة بجودة الخدمات وأداء الشركة.

وبالنسبة لرقم الاعمال الخاص بكل نوع من أنواع الخدمات المقدمة من طرف الشركة محل الدراسة نلاحظ أن رقم أعمال بعض الخدمات مرتفع ومن الممكن أن تكون هذه الخدمات هي تأمينات اجبارية، كما نلاحظ ان إنتاج الشركة تراجع في السنوات الأخيرة بسبب الاستغناء على بعض الخدمات وذلك يمكن أن يكون راجع لعدم رضا العملاء عن تلك الخدمات وتوقيف الاستيراد كما ذكرنا سابقا. اما فيما يتعلق بالحصة السوقية نرى أنها مرتفعة مقارنة بالشركات الأخرى رغم تراجعها قليلا في الآونة الأخيرة، حيث أن النسبة العالية التي تكتسبها في سوق التأمين الجزائري هي دلالة على جودة خدماتها ورضا العملاء عليها، كما أن دفتر الملاحظات والشكاوي يبين أن درجة جودة الخدمة المقدمة من طرف الشركة متوسطة، بحيث عدد الملاحظات الإيجابية فيه أكبر من عدد الملاحظات السلبية أي شكاوي العملاء، وهذا ما يدل عن رضا نسبي للعملاء تجاه جودة خدمات الشركة محل الدراسة.

▪ الفرع الثاني: مناقشة نتائج تحليل الاستبانة

من خلال النتائج التي تحصلنا عليها في تحليل الاستبيان وقياسها وبالاغتماد على سلم المجالات الثلاث لمقياس ليكرت، نستنتج أن جودة الخدمات المقدمة جيدة كما نلخصها في الجدول التالي:

الفصل الثاني: الدراسة الميدانية لقياس جودة الخدمة التأمينية

المحاور	العنوان	المتوسط الحسابي	تقييم مستوى الخدمة
المحور 01	الملموسية	3.27	متوسطة
	الاعتمادية	3.91	عالية
	الاستجابة	3.095	متوسطة
	الأمان	3.70	عالية
	التعاطف	3.59	متوسطة
مجموع المحور 01		3.513	متوسطة
المحور 02	العنوان	المتوسط الحسابي	تقييم درجة الرضا
	درجة رضا العملاء	3.64	متوسطة
المجموع (المحور 1+المحور 2)/2		3.576	متوسطة

من خلال المتوسط الحسابي المتحصل عليه والمذكور في الجدول أعلاه نستنتج أن درجة الرضا لأفراد العينة الاجمالية متوسطة بمتوسط إجمالي قدر بـ 3.576 ومنه وبالا اعتماد على المجال الثلاثي لسلم ليكرت يتم تأكيد أن جودة الخدمات المقدمة متوسطة وهذا انطلاقا من آراء ووجهات نظر العملاء التي تم تحليلها في الاستبيان.

▪ الفرع الثالث: الاستنتاج العام لنتائج الدراسة الميدانية

نظرا لما تم التوصل إليه من خلال المصادر الخارجية (الاستبيان) من نتائج متوسطة على العموم حيث تم الحكم استنادا على مقياس ليكرت الخماسي الذي تم تقسيمه إلى ثلاثة مجالات، ونستنتج ان النسب

الفصل الثاني: الدراسة الميدانية لقياس جودة الخدمة التأمينية

المتحصل عليها من الملموسية، الاعتمادية، الاستجابة، الأمان، التعاطف تتراوح من متوسطة إلى عالية، أما درجة رضا العملاء فهي متوسطة.

أما بالنسبة للمصادر الداخلية المدروسة والتي تم تحليلها، أظهرت أن هناك بعض المؤشرات الأساسية التي عرفت تراجعاً في الآونة الأخيرة، ويمكن أن يفسر هذا الأخير بعاملين أساسيين؛

الأول هو الوضعية الاقتصادية الكلية (النشاط الاقتصادي في انكماش وطنيا وعالميا)

كما يمكن تفسير جزء من هذا التراجع بمستوى الرضا المتوسط للعملاء وهذا ما تؤيده الدراسة الاستقصائية التي قمنا بها.

أخيرا يمكن القول أن الشركة محل الدراسة تقدم خدمات ذات جودة متوسطة حسب بعض المؤشرات الأساسية.

الفصل الثاني: الدراسة الميدانية لقياس جودة الخدمة التأمينية

خاتمة الفصل

تضمن هذا الفصل دراسة ميدانية على مستوى الشركة الجزائرية للتأمين وإعادة التأمين CAAR، وهذا لقياس وتقييم جودة الخدمات التأمينية المقدمة من طرفها، حيث تم ذلك من خلال تحليل مصادر داخلية كالتقارير السنوية، ودفتر الملاحظات، كما تمت الدراسة عن طريق مصادر خارجية تمثلت في معرفة آراء ووجهات نظر عملاء الشركة. وقد تم التحليل الإحصائي عن طريق أخذ عينة من مجتمع الدراسة. تم توزيع استبيانات عليهم والتي صممت بالاعتماد على مؤشرات تقييم جودة الخدمة التأمينية الخمسة (الملموسية، الاعتمادية، الاستجابة، الأمان، التعاطف). وباستعمال مجموعة من الأدوات الإحصائية المتوفرة في نظام SPSS، وبعد تفريغ الاستبيان تم اختبار الفرضيات والتوصل إلى مجموعة من النتائج

الخاتمة العامة

الختامة العامة

الختامة العامة:

من خلال هذه الدراسة تم التطرق إلى العديد من الجوانب المتعلقة بالتأمين وخدماته، وكان ذلك بهدف تسليط الضوء على تقييم جودة الخدمة التأمينية. بحيث تناولت الدراسة في جانبها النظري الخدمة التأمينية، جودتها وأساليب تقييمها، بالإضافة إلى إبراز أهمية الجودة نظرا لكونها من الأولويات التي تحقق من خلالها المؤسسة أهدافها التي وجدت من أجلها، وقد تبين أيضا أن توفر عنصر الجودة في مجال خدمات التأمين بات ضرورة تتطلبها تغيرات بيئة الأعمال في المؤسسات الخدمية، لذلك تسعى المؤسسات إلى قياس جودة خدماتها انطلاقا من عدة مصادر (داخلية وخارجية). أما في الجانب التطبيقي من الدراسة ومن خلال الدراسة الميدانية للشركة الجزائرية للتأمين وإعادة التأمين CAAR التي أجريت على مستوى وكالة بومرداس 231، وبناءا على الإشكالية التي تم طرحها واعتمادا على الفرضيات التي تمت صياغتها، تم قياس جودة الخدمة التأمينية التي تقدمها الشركة محل الدراسة ومدى جودتها عن طريق بعض المؤشرات الأساسية ومن وجهة نظر عملائها.

أولاً: النتائج

بناءا على ما تم تناوله في الدراسة، قمنا باستخلاص مجموعة من النتائج وهي:

- النتائج المتعلقة بالدراسة النظرية

- ✓ جودة الخدمة التأمينية هي عبارة عن مجموعة الخصائص المميزة لخدمة التأمين، التي تشبع احتياجات الزبائن وتوقعاتهم، وتعمل على إرضائهم؛
- ✓ إن جودة الخدمة التأمينية لها أهمية كبيرة بالنسبة لشركات التأمين، والتي من شأنها تحقيق النجاح والاستقرار؛
- ✓ تنقسم أبعاد جودة الخدمات إلى ثلاث أصناف رئيسية تعكس الصورة الذهنية للشركة؛
- ✓ تتمثل مؤشرات جودة الخدمة في كل من الملموسية، الاعتمادية، الاستجابة، الأمان والتعاطف؛
- ✓ يعتمد قياس جودة الخدمة التأمينية على صنفين أساسيين من الأساليب التي تعتمد بدورها على مصادر بيانات داخلية وأخرى خارجية؛

الختام العامة

- النتائج المتعلقة بالدراسة الميدانية

من خلال الدراسة الميدانية بالشركة الجزائرية للتأمين وإعادة التأمين CAAR تم التوصل إلى مجموعة من النتائج نوجزها فيما يلي:

- ✓ تعتبر الشركة الجزائرية للتأمين وإعادة التأمين CAAR من أكبر الشركات في الجزائر ويعود ذلك لحصتها السوقية المرتفعة مقارنة بالشركات الأخرى؛
- ✓ عرفت الشركة الجزائرية للتأمين وإعادة التأمين تراجعاً في بعض مؤشراتها المالية مؤخراً وهضاً راجع للانكماش الحاصل في النشاط الاقتصادي وطنياً وعالمياً؛
- ✓ يتم قياس وتقييم جودة الخدمات في الشركة محل الدراسة عن طريق أسلوبين، يعتمد الأسلوب الأول على مصادر داخلية كالتقارير السنوية ودفتر الملاحظات والشكاوي، والأسلوب الثاني على مصادر خارجية كالاستبيانات الموجهة للعملاء، وذلك لاستخراج البيانات وتحليلها؛
- ✓ إن المؤشرات التقييمية المستخدمة من حيث شركات التأمين تختلف بحسب مصادرها؛
- ✓ يرى عملاء الشركة الجزائرية للتأمين وإعادة التأمين "CAAR" وكالة بومرداس أن جودة خدماتها متوسطة، ومنه الفرضية الرابعة التي نصت على ذلك صحيحة وقد تم إثباتها في الدراسة الميدانية؛
- ✓ يعتبر مستوى تقييم الخدمة متوسط في كل من الملموسية، الاستجابة والتعاطف، أما بالنسبة للاعتمادية والأمان فهو عالي؛
- ✓ نفي الفرضية الخامسة التي تنص على أن مستوى رضا العملاء عال تجاه الخدمات المقدمة من طرف الشركة الجزائرية للتأمين وإعادة التأمين "CAAR" وكالة بومرداس، وهذا طبقاً لما تم التوصل إليه في الدراسة الميدانية بأن درجة رضا العملاء على الشركة متوسطة.

ثانياً: التوصيات

في ظل النتائج التي توصلنا إليها بخصوص الموضوع فإننا نضع التوصيات التالية: على الشركة أن تحاول تحقيق الأهداف التالية:

- ✓ نشر ثقافة الجودة بين جميع الموظفين؛
- ✓ إدراك كيفية توفير خدمات ذات جودة ترقى لمستوى تطلعات عملائها وحاجاتهم ورغباتهم؛

الختامة العامة

- ✓ توفير المعلومات عن الخدمات التي تمنحها الشركة؛
- ✓ وجوب الاهتمام بشكاوي العملاء، والعمل على تحويلها إلى فرص حيث يمكن من خلالها تحقيق الرغبات والتوقعات؛
- ✓ العمل على استخدام أحدث نماذج القياس في عملية تقييم جودة الخدمات المقدمة، وأن تكون هذه العملية مستمرة في فترة تقديم الخدمات، وتجنب أساليب القياس التقليدية؛

ثالثا: آفاق الدراسة

في الأخير نشير إلى أن مجال دراستنا يتسم بالاتساع والعمق، ويمكن التطرق له والبحث فيه من جوانب أخرى، لذا لدينا بعض الاقتراحات التي يمكن أن تكون عناوين لبحوث مستقبلية وهي:

- أثر جودة الخدمة التأمينية على الميزة التنافسية؛
- مقارنة جودة الخدمات التأمينية بين مؤسسات عمومية وخاصة في الجزائر؛
- دور الابتكار في تحسين جودة الخدمة التأمينية.

شرح

المختصرات

شرح المختصرات

شرح المختصرات:

CAAT: الشركة الجزائرية للتأمين الشامل للنقل.	SGCI: شركة ضمان القرض العقاري
CASH: شركة تأمين المحروقات.	WAFA: وفاء للتأمينات
SAA: الشركة الوطنية للتأمين	MASSIF: التأمين المتبادل للتجار والصناعة
CAAR: الشركة الجزائرية للتأمين وإعادة التأمين	AXA: أكسا للتأمينات
SALAMA: السلامة للتأمينات	AGCI: شركة ضمان العقارات
ALLIANCE: شركة أليانس للتأمينات	Trust: ترست للتأمين وإعادة التأمين
2A: الجزائرية للتأمينات	AL RAYA UNITED: الراية المتحدة لوساطة التأمين
CIAR: الشركة الدولية للتأمين وإعادة التأمين	CAARAMA: كرامة للتأمين
Trust: ترست للتأمين وإعادة التأمين	MAATEC: التعااضدية الوطنية لعمال التربية والثقافة
CNMA: الصندوق الوطني للاستثمار الفلاحي	TALA life: تأمين لايف الجزائر
CAARDIF: كارديف الجزائر	MACIR VIE: مصير للتأمين على الحياة
SAPS: شركة التأمين للوقاية والصحة	ANA: الجزائر لتأمين الأشخاص
CCR: الشركة العمومية لإعادة التأمين	CAGEX: شركة ضمان الصادرات

قائمة

المراجع

قائمة المراجع

أولاً: المراجع باللغة العربية:

➤ الكتب:

1. ابراهيم علي إبراهيم عبد ربه، التأمين ورياضياته مع التطبيق على تأمين الحياة وإعادة التأمين، الدار الجامعية للنشر والتوزيع، الإسكندرية، 2003/2002
2. ايمن احمد راشد، محمد احمد أبو زيد، مبادئ الإحصاء باستخدام برنامج SPSS، دار الفكر الجامعي، الإسكندرية، مصر
3. حربي محمد عريقات، سعيد جمعة عقل، التأمين وإدارة الخطر، الطبعة الثانية، دار وائل للنشر والتوزيع، الأردن، عمان، 2010
4. سامي عفيفي حاتم، التأمين الدولي، الدار المصرية اللبنانية للنشر والتوزيع، 1986
5. طارق قندوز، بلال بن بتيش، جودة الخدمة التأمينية كمدخل للزيادة والتفوق، الطبعة الأولى، دار الراية للنشر والتوزيع، جامعة مسيلة
6. عبد الحميد عبد الفتاح المغربي، إدارة المنشآت المتخصصة، الطبعة الأولى، المكتبة العصرية للنشر والتوزيع، مصر، 2009
7. عبد الهاوي، السيد محمد التاقي الحكيم، عقد التأمين حقيقته ومشروعيته، منشورات الحلبي الحقوقية، الطبعة الأولى، لبنان، 2003
8. عز الدين فلاح، التأمين مبادئه انواعه، الطبعة الأولى، دار أسامة للنشر والتوزيع، 2008
9. قاسم نايف علوان، إدارة الجودة الشاملة ومتطلبات الايزو 9001:2000، دار الثقافة للنشر والتوزيع، جامعة التحدي، سرت ليبيا، 2005
10. محمود الكلاني، عقود التأمين من الناحية القانونية، الموسوعة التجارية والمصرفية، المجلد السادس، الطبعة الأولى، الإصدار الأول، دار الثقافة للنشر والتوزيع، 2008
11. نجم عبود نجم، إدارة الجودة الشاملة في عصر الانترنت، الطبعة الأولى، دار صفاء للنشر والتوزيع، عمان، 2010
12. نادر شعبان السواح، الاسهام في مبادئ الإحصاء باستخدام SPSS، الدار الجامعية، الإسكندرية، 2006

قائمة المراجع

13. نزار عبد المجيد البزوازي، لحسن عبد الله بشيواة، إدارة الجودة مدخل للتميز والزيادة، مؤسسة الوراق للنشر والتوزيع، الطبعة الأولى، عمان، 2011

➤ الرسائل الأكاديمية:

1. بن عمروش فايزة، أطروحة دكتوراه بعنوان دراسة أثر تسويق خدمات التأمين على سلوك المستهلك حالة عينة من مؤسسات التأمين في الجزائر، جامعة احمد بوقرة، بومرداس
2. جوادي صفاء، محاضرات تصميم وبناء أدوات البحث العلمي، قسم اعلام واتصال رياضي، كلية علوم وتقنيات النشاطات البدنية والرياضية، جامعة محمد بوضياف
3. حميد ثكتاكي، نسيم حمادي، مذكرة لنيل شهادة الماستر بعنوان جودة الخدمة التأمينية واثرها في جلب الزبون دراسة حالة الشركة للتأمينات caat، فرع الجزائر3، وكالة خميس مليانة، عين الدفلى، جامعة الجيلالي بونعامة، خميس مليانة، 2018-2019
4. خالد لكاص، دروس في التأمين التكافلي، مطبوعة جامعية، جامعة احمد بوقرة، بومرداس، 2015-2016
5. داني الزهرة، مذكرة لنيل شهادة الماستر بعنوان تقييم جودة الخدمة التأمينية دراسة حالة الشركة الجزائرية للتأمين وإعادة التأمين caar وكالة مستغانم، جامعة عبد الحميد ابن باديس، مستغانم، 2016-2017
6. عادل بومجان، محاضرات في مقياس اقتصاد المؤسسة، المحاضرة السابعة، جامعة محمد خيضر، بسكرة، 2020
7. غريب صليحة، دور المؤشرات المالية في تقييم الأداء المالي للمؤسسة الاقتصادية، دراسة ميدانية لمؤسسة البناء للجنوب والجنوب الكبير، جامعة قاصدي مرباح، ورقلة، 2013-2014
8. محمد صالح عبد الرحمن، مذكرة في مبادئ الإحصاء للتخصصات النظرية، جامعة المالك عبد العزيز، قسم الإحصاء، الطبعة الأولى، خوارزم العلمية للنشر والتوزيع، جدة
9. يوسف ديدي، عبد الروؤف منصور، مذكرة لنيل شهادة الماستر بعنوان تقييم جودة خدمات التأمين من وجهة نظر الزبون دراسة حالة الشركة الجزائرية للتأمينات وكالة الوادي، جامعة الشهيد حمه لخضر، الوادي، 2017-2018

قائمة المراجع

➤ المجلات:

1. السعيد بريكة، فوزي شوق، ايمان زكري، أثر جودة الخدمة التأمينية على رضا الزبون للشركة الجزائرية للتأمين وإعادة التأمين caar، مجلة دراسات اقتصادية، العدد رقم 4، المجلد 1، جوان 2017
2. بن قدور عابد، شرف نور الدين، تقييم استخدام نماذج قياس جودة الخدمة بالبحوث المنشورة في المجلات العلمية الجزائرية، مجلة القيمة المضافة لاقتصاديات الاعمال، المجلد 3، العدد 1، 2021
3. حفيظة بو عبد الله، منال كباب، دراسة تحليلية لواقع إدارة الشكاوي مستهلكي السيارات في الجزائر، مخبر المؤسسات الصغيرة والمتوسطة بحث وابداع، جامعة معسكر، جامعة سطيف
4. وفاء السلطاني، الهام يحيوي، استخدام نموذج servqual لتقييم مستوى الخدمات الصحية: دراسة ميدانية، جامعة باتنة

➤ المواقع الالكترونية:

1. الهيئة السورية للإشراف على التأمينات، تاريخ الاطلاع: 2022-05-18
<https://www.sisc.sy/culture/603/ar>
2. ما هي الحصة السوقية من حيث الحجم؟ -التعريف، التحليل، وضعية الحساب، 2022-06-22
www.arabicscope.com
3. مبادرة لنشر كل ما يخص الإحصاء وتحليل البيانات (مواضيع، دورات، وظائف)
<https://statistic-think.blogspot.com>
4. سجل الشكاوى مصطلح غائب في المصالح الإدارية بالعاصمة، 2022-06-23
<https://www.univ-constantin2.dz>

قائمة المراجع

ثانيا: المراجع باللغة الأجنبية

➤ الكتب:

1. Daniel ray, mesurer et développer la satisfaction des clients, 2 éme Edition, Edition d'organisation, paris, 2001

➤ المجلات:

1. Brahim guenane, université de Boumerdes, 30/03/2021, b.guenane@uin-boumerdes.dz, mesurer la satisfaction clients par les méthodes précises Etude de cas de la compagnie algérienne d'assurance et de réassurance (caar)

<https://www.asjp.cerist.dz>

الملاحق

الملاحق

الملحق 01: وثيقة الاستبيان

جامعة امحمد بوقرة بومرداس

كلية العلوم الاقتصادية، التجارية وعلوم التسيير

قسم العلوم الاقتصادية

تخصص: اقتصاد التأمينات

استمارة استبيان بحث بعنوان

تقييم جودة الخدمة التأمينية _دراسة حالة الشركة الجزائرية للتأمين وإعادة CAAR وكالة بومرداس_ التأمين

الأخ الكريم، الأخت الكريمة...

السلام عليكم ورحمة الله وبركاته...

نحن الطالبتين: "لاصب نريمان" و "بوالبرهان ليندة"، بجامعة امحمد بوقرة بومرداس_ ، نقوم بإجراء دراسة بالعنوان المدون أعلاه، وذلك استكمالاً لمتطلبات الحصول على شهادة الماستر في علوم الاقتصاد، تخصص اقتصاد التأمينات.

نرجو منكم التكرم بالإجابة على فقرات الاستبيان المرفق وذلك بوضع الإشارة (X) في الخانة التي تعبر عن رأيكم، علماً بأن البيانات التي ستقدمونها ستعامل بسرية تامة ولن تستخدم إلا في مجال هذه الدراسة لغرض البحث العلمي فقط، وأن دقة النتائج التي ستتوصل لها هذه الدراسة تتوقف على مدى تجاوبكم مع فقرات الاستبيان الذي بين أيديكم، لذا نرجو منكم إعطاء الأهمية المناسبة دعماً منكم للبحث العلمي.

الطالبتين

الملاحق

أولاً: معلومات عامة حول العميل

1. الجنس:

☐ ذكر

☐ أنثى

2. السن:

من 18-35 سنة ☐

من 36-55 سنة ☐

أكثر من 55 سنة ☐

3. المستوى العلمي:

أقل من ثانوي ☐

ثانوي ☐

جامعي ☐

4. المهنة:

موظف ☐

مهنة حرة ☐

بدون عمل ☐

متقاعد ☐

5. هل أنت متعاقد مع الشركة CAAR؟

اختيارياً (بصفة حرة) ☐

في إطار اتفاقية جماعية ☐

6. مدة تعاملك مع الشركة:

أقل من سنة ☐

من 1-5 سنوات ☐

أكثر من 5 سنوات ☐

الملاحق

ثانياً: آراء العملاء حول مستوى الخدمات المقدمة من طرف شركة CAAR وكالة بومرداس:

الرقم	العبارة	درجة الموافقة			
		موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق بشدة
الملموسية: تتعلق بالمواد الملموسة وكافة المستلزمات المادية والتجهيزات.					
01	مظهر الشركة وتصميمها مناسب لأداء العمل والاتصال.				
02	توفير موقف للسيارات آمن.				
03	معدات الاتصال والمعلوماتية متطورة.				
04	موقع الوكالة استراتيجي ومناسب.				
الاعتمادية: مدى صدق الشركة اتجاه عملائها وتقديم وعود بشكل موثوق ودقيق.					
01	انضباط الموظفين من حيث مواقيت العمل.				
02	تقديم الخدمات بالشكل الأمثل وبدقة.				
03	توفير موظفين مؤهلين.				
04	مدراء الشركة يمثلون مؤطرين أكفاء.				
الاستجابة: استجابة الإدارة لمساعدة العملاء في أقصر الآجال أي بسرعة.					
01	يتم الحصول على الخدمة في وقت قياسي.				
02	استخدام مبدأ السرعة في الرد على الشكاوي.				
03	تقديم عقود واضحة ودقيقة.				

الملاحق

					04 في حالة مقارنة وقت التعويض مع شركات أخرى يكون وقت التعويض قصير.
الأمان: مدى الأمان الذي يشعر به العملاء وانعدام الخطر والشك في تعاملاتهم مع الشركة.					
					01 الضمانات المقدمة تتميز بالمصداقية.
					02 قسط التأمين ملائم من حيث القيمة.
					03 الشعور بالأمان عند التعامل مع الشركة.
					04 سعر قسيمة التأمين جيد قياسا إلى المنافسين.
التعاطف: مدى الاهتمام بالعملاء، احترامهم وفهم حاجاتهم وتلبيةها.					
					01 اطلاع الموظفين على احتياجات العميل والسعي لتحقيقها.
					02 تقديم توجيهات ونصائح للعملاء من الموظفين.
					03 توفير الشركة لمطويات كافية لشرح أنواع الخدمات التي تعرضها.
					04 حسن معاملة العملاء واحترامهم.
					05 معاملة خبير تقييم الحوادث جيدة.

ثالثا: تحديد درجة رضا العملاء عن جودة الخدمات المقدمة من طرف شركة CAAR وكالة بومرداس:

- ما مدى رضاك على الخدمات المقدمة من الشركة؟

درجة الرضا كبيرة جدا

درجة الرضا كبيرة

درجة الرضا متوسطة

درجة الرضا منخفضة

درجة الرضا منخفضة جدا

الملاحق

الملحق 02: مخرجات نظام SPSS

Récapitulatif de traitement des observations

		N	%
Observations	Valide	81	100,0
	Exclu ^a	0	,0
	Total	81	100,0

a. Suppression par liste basée sur toutes les variables de la procédure.

Statistiques de fiabilité

Alpha de Cronbach	Nombre d'éléments
,851	22

Statistiques

		ما هو جنسك	ما هو مستواك التعليمي	ما هو سنك	ما هي مهنتك	هل انت متعاقد مع الشركة	ما هي مدة تعاملك مع الشركة
N	Valide	81	81	81	81	81	81
	Manquant	0	0	0	0	0	0

ما هو جنسك

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	ذكر	59	72,8	72,8	72,8
	أنثى	22	27,2	27,2	100,0
	Total	81	100,0	100,0	

ما هو مستواك التعليمي

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	اقل من الثانوي	12	14,8	14,8	14,8
	ثانوي	34	42,0	42,0	56,8

الملاحق

جامعي	35	43,2	43,2	100,0
Total	81	100,0	100,0	

ما هو سنك

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	من 18 إلى 35 سنة	26	32,1	32,1	32,1
	من 36 إلى 55 سنة	33	40,7	40,7	72,8
	أكثر من 55	22	27,2	27,2	100,0
	Total	81	100,0	100,0	

ما هي مهنتك

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	موظف	71	87,7	87,7	87,7
	مهنة حرة	7	8,6	8,6	96,3
	بدون عمل	1	1,2	1,2	97,5
	متقاعد	2	2,5	2,5	100,0
	Total	81	100,0	100,0	

هل انت متعاقد مع الشركة

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	اختياريا	24	29,6	29,6	29,6
	اتفاقية جماعية	57	70,4	70,4	100,0
	Total	81	100,0	100,0	

ما هي مدة تعاملك مع الشركة

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	أقل من سنة	6	7,4	7,4	7,4
	من 1 إلى 5 سنوات	42	51,9	51,9	59,3
	أكثر من 5 سنوات	33	40,7	40,7	100,0
	Total	81	100,0	100,0	

الملاحق

Statistiques sur échantillon uniques

	N	Moyenne	Ecart type	Moyenne erreur standard
مظهر الشركة وتصميمها مناسب لأداء العمل والاتصال.	81	4,04	,955	,106
توفير موقف للسيارات آمن.	81	1,91	,711	,079
معدات الاتصال والمعلوماتية متطورة.	81	3,14	1,058	,118
موقع الوكالة استراتيجي ومناسب.	81	4,01	,602	,067

Test sur échantillon unique

Valeur de test = 3						
	t	ddl	Sig. (bilatéral)	Différence moyenne	Intervalle de confiance de la différence à 95 %	
					Inférieur	Supérieur
مظهر الشركة وتصميمها مناسب لأداء العمل والاتصال.	9,778	80	,000	1,037	,83	1,25
توفير موقف للسيارات آمن.	-13,760	80	,000	-1,086	-1,24	-,93
معدات الاتصال والمعلوماتية متطورة.	1,155	80	,251	,136	-,10	,37
موقع الوكالة استراتيجي ومناسب.	15,136	80	,000	1,012	,88	1,15

Statistiques sur échantillon uniques

	N	Moyenne	Ecart type	Moyenne erreur standard
انضباط الموظفين من حيث مواقيت العمل.	81	3,84	,928	,103
تقديم الخدمات بالشكل الأمثل وبدقة.	81	4,07	,628	,070
توفير موظفين مؤهلين.	81	3,77	,763	,085
مدراء الشركة يمثلون مؤطرين أكفاء.	81	3,98	,866	,096

Test sur échantillon unique

Valeur de test = 3						
	t	ddl	Sig. (bilatéral)	Différence moyenne	Intervalle de confiance de la différence à 95 %	
					Inférieur	Supérieur

الملاحق

انضباط الموظفين من حيث مواقيت العمل.	8,141	80	,000	,840	,63	1,04
تقديم الخدمات بالشكل الأمثل وبدقة.	15,392	80	,000	1,074	,94	1,21
توفير موظفين مؤهلين.	9,032	80	,000	,765	,60	,93
مدراء الشركة يمثلون مؤطرين أكفاء.	10,140	80	,000	,975	,78	1,17

Statistiques sur échantillon uniques

	N	Moyenne	Ecart type	Moyenne erreur standard
يتم الحصول على الخدمة في وقت قياسي.	81	3,01	1,146	,127
استخدام مبدأ السرعة في الرد على الشكاوي.	81	2,95	1,182	,131
تقديم عقود واضحة ودقيقة.	81	3,64	,979	,109
في حالة مقارنة وقت التعويض مع شركات أخرى يكون وقت التعويض قصير.	81	2,78	1,173	,130

Test sur échantillon unique

Valeur de test = 3

	t	ddl	Sig. (bilatéral)	Différence moyenne	Intervalle de confiance de la différence à 95 %	
					Inférieur	Supérieur
يتم الحصول على الخدمة في وقت قياسي.	,097	80	,923	,012	-,24	,27
استخدام مبدأ السرعة في الرد على الشكاوي.	-,376	80	,708	-,049	-,31	,21
تقديم عقود واضحة ودقيقة.	5,904	80	,000	,642	,43	,86
في حالة مقارنة وقت التعويض مع شركات أخرى يكون وقت التعويض قصير.	-1,706	80	,092	-,222	-,48	,04

Statistiques sur échantillon uniques

	N	Moyenne	Ecart type	Moyenne erreur standard
الضمانات المقدمة تتميز بالمصداقية.	81	3,52	,963	,107

الملاحق

قسط التأمين ملائم من حيث القيمة	81	3,67	1,025	,114
الشعور بالأمان عند التعامل مع الشركة	81	3,99	,942	,105
سعر قسيمة التأمين جيد قياسا إلى المنافسين	81	3,67	1,072	,119

Test sur échantillon unique

Valeur de test = 3

	t	ddl	Sig. (bilatéral)	Différence moyenne	Intervalle de confiance de la différence à 95 %	
					Inférieur	Supérieur
الضمانات المقدمة تتميز بالمصداقية	4,845	80	,000	,519	,31	,73
قسط التأمين ملائم من حيث القيمة	5,855	80	,000	,667	,44	,89
الشعور بالأمان عند التعامل مع الشركة	9,436	80	,000	,988	,78	1,20
سعر قسيمة التأمين جيد قياسا إلى المنافسين	5,595	80	,000	,667	,43	,90

Statistiques sur échantillon uniques

	N	Moyenne	Ecart type	Moyenne erreur standard
اطلاع الموظفين على احتياجات العمل والسعي لتحقيقها	81	3,38	1,019	,113
تقديم توجيهات ونصائح للعملاء من الموظفين	81	3,85	,823	,091
توفير الشركة لمطويات كافية لشرح أنواع الخدمات التي تعرضها	81	3,06	1,197	,133
حسن معاملة العملاء واحترامهم	81	3,89	,935	,104
معاملة خبير تقييم الحوادث جيدة	81	3,79	,996	,111

Test sur échantillon unique

Valeur de test = 3

t	ddl	Sig. (bilatéral)	Différence moyenne	Intervalle de confiance de la différence à 95 %	
				Inférieur	Supérieur

الملاحق

اطلاع الموظفين على احتياجات العميل والسعي لتحقيقها.	3,379	80	,001	,383	,16	,61
تقديم توجيهات ونصائح للعملاء من الموظفين.	9,312	80	,000	,852	,67	1,03
توفير الشركة لمطويات كافية لشرح أنواع الخدمات التي تعرضها.	,464	80	,644	,062	-,20	,33
حسن معاملة العملاء واحترامهم.	8,552	80	,000	,889	,68	1,10
معاملة خبير تقييم الحوادث جيدة.	7,136	80	,000	,790	,57	1,01

نتيجة المحور

Statistiques sur échantillon uniques

	N	Moyenne	Ecart type	Moyenne erreur standard
محور 1	81	3,5215	,47134	,05237

Test sur échantillon unique

Valeur de test = 3						
	t	ddl	Sig. (bilatéral)	Différence moyenne	Intervalle de confiance de la différence à 95 %	
					Inférieur	Supérieur
محور 1	9,957	80	,000	,52146	,4172	,6257

ثالثا تحديد درجة الرضا

Statistiques sur échantillon uniques

	N	Moyenne	Ecart type	Moyenne erreur standard
ما مدى رضاك على الخدمات المقدمة من الشركة؟	81	3,64	,826	,092

Test sur échantillon unique

Valeur de test = 3						
	t	ddl	Sig. (bilatéral)	Différence moyenne	Intervalle de confiance de la différence à 95 %	
					Inférieur	Supérieur
ما مدى رضاك على الخدمات المقدمة من الشركة؟	6,993	80	,000	,642	,46	,82

الملاحق

نتيجة كل جزء من المحور الأول

Statistiques sur échantillon uniques

	N	Moyenne	Ecart type	Moyenne erreur standard
الملموسية	81	3,2747	,49938	,05549
الاعتمادية	81	3,9136	,54222	,06025
لاستجابة	81	3,0957	,78618	,08735
الامان	81	3,7099	,73363	,08151
التعاطف	81	3,5951	,65725	,07303

Test sur échantillon unique

Valeur de test = 3

	t	ddl	Sig. (bilatéral)	Différence moyenne	Intervalle de confiance de la différence à 95 %	
					Inférieur	Supérieur
الملموسية	4,951	80	,000	,27469	,1643	,3851
الاعتمادية	15,164	80	,000	,91358	,7937	1,0335
لاستجابة	1,095	80	,277	,09568	-,0782	,2695
الامان	8,709	80	,000	,70988	,5477	,8721
التعاطف	8,148	80	,000	,59506	,4497	,7404

Corrélations

		محور 1	محور 2
محور 1	Corrélation de Pearson	1	,569**
	Sig. (bilatérale)		,000
	N	81	81
محور 2	Corrélation de Pearson	,569**	1
	Sig. (bilatérale)	,000	
	N	81	81

** . La corrélation est significative au niveau 0,01 (bilatéral).