

الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

جامعة محمد بوضياف المسيلة

ميدان: علوم اقتصادية وتجارية وعلوم التسيير

كلية: العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير

فرع: علوم تجارية

قسم: علوم تجارية

تخصص: تسويق الخدمات



رقم:

مذكرة مقدمة لنيل شهادة ماستر أكاديمي

من إعداد الطالبين:

- مزاري محمد أمين.

- حواس فاتح.

تحت عنوان:

تحليل أثر جودة خدمات التأمين على رضا سائقي

سيارات الأجرة (النقل الحضري).

لجنة المناقشة:

رئيسا.

جامعة محمد بوضياف المسيلة

الأستاذ: بدروني عيسى

مشرفا ومقررا.

جامعة محمد بوضياف المسيلة

الأستاذ: موسى حجاب

ممتحنا.

جامعة محمد بوضياف المسيلة

الأستاذ: بوبعاية حسان

السنة الجامعية: 2024/2023



شكر وتقدير

الحمد لله حمدا كثيرا حتى يبلغ منتهاه والصلاة والسلام على أشرف مخلوق أناره الله بنوره واصطفاه.

نتقدم بخالص الشكر والتقدير للأستاذ المشرف موسى حجاب على إرشاداته وتوجيهاته، كما نتقدم بجزيل الشكر والعطاء لكل من مد لنا يد العون في هذا العمل من قريب أو من بعيد، والشكر لأولياء أمورنا وإلى جميع أساتذة جامعة محمد بوضياف بالمسيلة.

كما نتوجه بالشكر لسائقي سيارات الأجرة على المساعدة في إنجاز هذا العمل.

الإهداء

الحمد لله حمدا كثيرا على توفيقه، وأصلي وأسلم على الهادي البشير والسراج المنير نبي الرحمة محمد صلى الله عليه وسلم.

أهدي عملي هذا وثمره جهدي إلى والدي العزيزين اللذان كانا مصباح توفيقني واستجابة دعائي.

كما أتوجه إلى أختاي العزيزتين بأخص عبارات المحبة والتقدير، وإلى أولادي أختي أريج وآدم وهارون حفظهم الله.

ولا أنسى فضل صديقي في المذكرة حواس فاتح وفقه الله.

وإلى زملاء الدراسة حفظهم الله.

وإلى زملاء العمل ببريد سيدي عيسى

وإلى جميع أساتذة جامعة محمد بوضياف بالمسيلة وعلى رأسهم الأستاذ موسى حجاب.

ولكل من تذكره قلبي ونسأه قلبي.

جزاكم الله عنا خير الجزاء

مزاري محمد أمين

الإهداء

إلى والديّ الحبيبين، شكرًا لكونكم نبراس دربي وسندي في كل لحظة،
أهدي لكم نجاحي.

إلى إخوتي الأعزاء، شركاء الطفولة وداعمي النجاح، أهدي لكم فرحة
تخرجي.

إلى عائلتي الكريمة، مصدر الحنان والدعم، أهدي لكم ثمرة جهودي وفرحة
قلبي.

إلى أصدقائي الأعزاء، رفاق الدرب والسند في كل موقف، أهدي لكم فرحة
التخرج.

أهدي هذا الإنجاز لكل من حلم وآمن بقدرته على تحقيق حلم

حواس فاتح

فهرس المحتويات

الصفحة	العنوان
III	الشكر والتقدير
IV-V	الإهداءات
VI-VII	فهرس المحتويات
VIII	فهرس الجداول
IX	فهرس الأشكال
أ-د	المقدمة العامة
	الفصل الأول: الجانب النظري لجودة خدمات التأمين ورضا سائقي سيارات الأجرة
06	تمهيد
07	المبحث الأول: قطاع التأمين في الجزائر
07	المطلب الأول: مفهوم التأمين
08	المطلب الثاني: شركات التأمين في الجزائر
13	المطلب الثالث: تطور قطاع التأمين في الجزائر
19	المبحث الثاني: تقديم عام حول جودة خدمات التأمين
19	المطلب الأول: ماهية الخدمة التأمينية
20	المطلب الثاني: مفهوم جودة خدمات التأمين
21	المطلب الثالث: مؤشرات تقييم جودة خدمات التأمين
25	المبحث الثالث: الإطار المفاهيمي لرضا سائقي سيارات الأجرة

25	المطلب الأول: تعريف النقل الحضري
28	المطلب الثاني: جودة خدمات النقل الحضري
32	المطلب الثالث: تأثير جود خدمة التأمين في تحقيق رضا سائقي سيارات الأجرة (النقل الحضري)
36	خلاصة الفصل
	الفصل الثاني: الجانب التطبيقي لأثر جودة خدمات التأمين على رضا سائقي سيارات الأجرة (النقل الحضري).
38	تمهيد
39	المبحث الأول: الطريقة والأدوات المستخدمة في الدراسة الميدانية
39	المطلب الأول: طريقة الدراسة الميدانية
40	المطلب الثاني: الأدوات المستخدمة في الدراسة الميدانية
41	المطلب الثالث: أدوات التحليل الإحصائي لبيانات الدراسة
42	المبحث الثاني: نتائج الدراسة واختبار الفرضيات
43	المطلب الأول: اختبار صدق وثبات أداة الدراسة
44	المطلب الثاني: خصائص عينة الدراسة
49	المطلب الثالث: اختبار فرضيات الدراسة وتحليلها
65	خلاصة الفصل
67	الخاتمة
70	قائمة المراجع
73	قائمة الملاحق
90	ملخص الدراسة

فهرس الجداول

الرقم	العنوان	الصفحة
01	رقم أعمال سوق التأمين الجزائري ما بين 1995 و 2011	18
02	مؤشرات تقييم جودة الخدمة التأمينية	24
03	درجات سلم ليكارت الخماسي	41
04	نتائج اختبار معامل الثبات	43
05	توزيع عينة الدراسة حسب الجنس	44
06	توزيع عينة الدراسة حسب الفئات العمرية	45
07	توزيع عينة الدراسة حسب المستوى التعليمي	46
08	توزيع عينة الدراسة حسب الخبرة المهنية	47
09	إجابات الأسئلة ودلالاتها	49
10	التكرارات والنسب المئوية والوسط الحسابي والانحراف المعياري ومعامل الاختلاف لفقرات بعد الملموسية	50
11	التكرارات والنسب المئوية والوسط الحسابي والانحراف المعياري ومعامل الاختلاف لفقرات بعد الاعتمادية	51
12	التكرارات والنسب المئوية والوسط الحسابي والانحراف المعياري ومعامل الاختلاف لفقرات بعد الاستجابة	52

53	التكرارات والنسب المئوية والوسط الحسابي والانحراف المعياري ومعامل الاختلاف لفقرات محور بعد الأمان	13
55	التكرارات والنسب المئوية والوسط الحسابي والانحراف المعياري ومعامل الاختلاف لفقرات محور بعد التعاطف	14
56	التكرارات والنسب المئوية والوسط الحسابي والانحراف المعياري ومعامل الاختلاف لفقرات محور بعد الرضا	15
59	نتائج اختبار الانحدار المتعدد لقياس أثر أبعاد جودة الخدمة التأمينية على رضا سائقي سيارات الأجرة.	16

فهرس الأشكال

الصفحة	العنوان	الرقم
29	مفهوم جودة خدمات النقل الحضري	01
45	توزيع عينة الدراسة حسب الفئات العمرية	02
47	توزيع عينة الدراسة حسب المستوى التعليمي	03
48	توزيع عينة الدراسة حسب الخبرة المهنية	04

المقدمة العامة

المقدمة العامة

تعتبر الخدمات التأمينية من الخدمات المتطورة في الدول المتقدمة والتي تساهم مساهمة فعالة في الاقتصاد الكلي للدولة وفي العديد من المجالات بدءاً من توفير الحماية التأمينية للأفراد والمؤسسات وانتهاءً بالعديد من الاستثمارات التي تقوم بها شركات التأمين من أجل دعم موقفها المالي الأمر الذي سيعمل على دعم نواحي عديدة في اقتصاديات الدولة، وبالمثل تعتبر من الخدمات المالية في الجزائر وذلك من خلال توفير آليات تحويل المخاطر والتشجيع على الاستثمار مما يجعله أحد أهم العوامل المساعدة على النهوض بالاقتصاد الوطني.

وباعتبار أن التأمين هو آلية تحويل الأخطار من المؤمن له إلى شركة التأمين ولهذه الأداة أهمية كبرى في قطاع النقل فهي تمكن العملاء من تقليص مخاطر المستقبل وحسن التصرف حيالها، مما يتطلب الثقة في شركة التأمين تجاه التزاماتها في المستقبل. وفي ظل الانفتاح على المنافسة أصبح أمام الزبائن اختيار مؤسسة التأمين حسب جودة الخدمة المقدمة لهم وذلك بهدف الديمومة والاستمرارية.

1- الإشكالية:

مع الوضع الراهن أصبح تحسين جودة خدمات التأمين ضرورة ملحة. ولتحقيق رضا سائقي سيارات الأجرة مستعملي النقل الحضري ينبغي دراسة وتقييم الجودة في قطاع التأمين ومدى ملائمة جودة الخدمات المقدمة لهم وتفي متطلباتهم وتشبع رغباتهم.

انطلاقاً من العرض السابق يمكن صياغة الإشكالية الرئيسية للدراسة كما يلي:

كيف تؤثر جودة خدمات التأمين على رضا سائقي سيارات الأجرة (النقل الحضري)؟

المقدمة العامة

وللإحاطة بمختلف جوانب هذا البحث، تم تجزئة الإشكالية إلى تساؤلات فرعية على النحو الآتي:

- هل زبائن خدمة التأمين راضيين عن جودة الخدمة المقدمة لهم؟
- ماهي علاقة جودة الخدمة التأمينية برضا الزبون وكيف يمكن أن تؤدي إلى تحقيقه؟
- هل توجد فروقات بين سائقي سيارات الأجرة (النقل الحضري) في آرائهم تجاه الخدمة المقدمة إليهم؟

2-فرضيات الدراسة:

- فرضية رئيسية: جودة التأمين لها تأثير إيجابي على سائقي الأجرة (النقل الحضري).

• فرضيات فرعية:

- ✓ سائقو سيارات الأجرة المؤمن عليهم راضون عن جودة خدمة التأمين.
- ✓ سائقو سيارات الأجرة المؤمن عليهم يشعرون براحة أكبر في عملهم.
- ✓ سائقو سيارات الأجرة المؤمن عليهم راضون عن الوعود المقدمة من طرف شركة التأمين المنتمون إليها.
- ✓ تساهم جودة خدمة التأمين المقدمة من طرف الوكالة بطريقة إيجابية على رضا سائقي سيارات الأجرة.

3-أهداف الدراسة:

- تهدف هذه الدراسة إلى تحليل جودة خدمات التأمين على رضا سائقي سيارات الأجرة (النقل الحضري).
- تقديم بعض الآراء التي قد تساعد على تحسين جودة الخدمات في الشركات الجزائرية بناء على النتائج المتوصل إليها.

4-أهمية الدراسة:

المقدمة العامة

تبرز أهمية هذا البحث في قيمته العلمية، فقد أصبح قطاع الخدمات في الفترة الحالية أحد التحولات الهامة في عالم الأعمال، إضافة إلى كونها موردا مهما للدولة.

ولجودة خدمات التأمين أثر مهم على قطاع النقل، لنقيم من خلالها رضا سائقي النقل الحضري لمعرفة ومحاولة فهم أثر جودة الخدمة المقدمة لهم من قبل شركات التأمين.

-تقديم أفكار تستند على نتائج دراسة، لتحسين الخدمة التأمينية تجاه الزبائن.

5-منهجية الدراسة:

- استخدام المنهج الوصفي في الفصل الأول.
- استخدام المنهج التحليلي في الفصل الثاني بجمع عينات الاستبيان وتحليلها عن طريق برنامج SPSS
- أداة الدراسة: استمارة استبيان
- عينة الدراسة: 80 سائقي سيارات أجرة (النقل الحضري) ولاية المسيلة، الجزائر.
- طريقة جمع البيانات: توزيع الاستمارات على سائقي الأجرة بشكل مباشر، وبعدها يتم جمعها بعد مدة متاحة للإجابة.

6-حدود الدراسة:

شمل الموضوع محل الدراسة تجميع بعض المعلومات حول خدمات التأمين وأيضا عن سائقي سيارات الأجرة (النقل الحضري) بولاية المسيلة وذلك من خلال الفترة شهر جانفي

2024 إلى غاية شهر ماي 2024

7-صعوبات الدراسة:

- نقص المراجع والكتب الخاصة بمجال التأمين في الجزائر.

المقدمة العامة

- تقييد الكتب في مجال الانترنت بحقوق المؤلف.
- نقص المعلومات خاصة في مجال سيارات الأجرة (النقل الحضري).
- مشكلة عدم الموافقة على ملئ الاستثمارات من طرف بعض سائقي سيارات الأجرة.
- صعوبة تواجد العدد المحدد في الاستبيان من سائقي الأجرة في مكان معلوم.

8-خطة الدراسة:

اشتملت هذه الدراسة على فصلين، ومن أجل العمل على توضيح الإطار النظري لكل من المتغيرين الرئيسيين للدارسة، المتمثلين في أبعاد جودة الخدمة التأمينية ورضا سائقي سيارات الأجرة (النقل الحضري)، والعمل على التحليل الدقيق لتلك العلاقة عن طريق الاستبيان.

في الفصل الأول:

تم التطرق إلى الدراسة النظرية لجودة خدمات التأمين على رضا سائقي سيارات الأجرة (النقل الحضري)، تم تقسيم هذا الفصل إلى ثلاثة مباحث فالمبحث الأول نص على قطاع التأمين في الجزائر، أما المبحث الثاني فكان تقديم عام حول جودة خدمات التأمين، وبالنسبة للمبحث الثالث فقد نص على الإطار المفاهيمي لرضا سائقي سيارات الأجرة (النقل الحضري).

أما الفصل الثاني: فقد تم التطرق في هذا الفصل إلى الدراسة التطبيقية المتمثلة في تحليل أثر جود خدمات التأمين على رضا سائقي سيارات الأجرة (النقل الحضري).

الفصل الأول:

الجانب النظري لجودة

خدمات التأمين ورضا

سائقي سيارات الأجرة

الفصل الأول: الجانب النظري لجودة خدمات التأمين ورضا سائقي سيارات الأجرة.

الفصل الأول: الجانب النظري لجودة خدمات التأمين ورضا سائقي سيارات الأجرة.

تمهيد:

نظرا للتحويلات المتسارعة في عالم الأعمال في الفترة الحالية، أصبح قطاع الخدمات يعيش في بيئة تستمد نموا متسارعا ومتطورا مقارنة بباقي القطاعات الأخرى. ومن بين هذه القطاعات خدمات التأمين الذي أصبح يشكل محورا أساسيا في تنمية مختلف القطاعات الاقتصادية، إضافة إلى كونه موردا مهما للدولة. أصبح لزاما على مؤسسات التأمين تحسين جودتها في ظل الميزة التنافسية فيما يخص قطاع النقل لكسب رضا وولاء الزبائن أصبح تحديا لابد للمؤسسة الخدمية التعامل والتفاعل معه.

الفصل الأول: الجانب النظري لجودة خدمات التأمين ورضا سائقي سيارات الأجرة.

المبحث الأول: قطاع التأمين في الجزائر

المطلب الأول: مفهوم التأمين

للتأمين عدة مفاهيم سنتطرق إليها:

التأمين لغة من "أمن" والأمن ضد الخوف، وهو يعني سكون القلب واطمئنانه وثقته، وأصل الأمن طمأنينة النفس وزوال الخوف.¹

- **تعريف القانون الجزائري:** عرف التأمين بأنه: «عقد يلزم المؤمن بمقتضاه أن يؤدي إلى المؤمن له، أو إلى المستفيد الذي اشترط التأمين لصالحه أو إيرادا مرتبا أو أي عوض مالي آخر في حالة وقوع الحادث أو تحقق الخطر المبين بالعقد وذلك مقابل قسط أو أي دفعة مالية أخرى يؤديها المؤمن له للمؤمن.»²

قد عرفه الدكتور **عبد العزيز هيكل** بأنه الوسيلة التي يصبح بمقتضاها عبء الخسارة الناتجة عن تحقيق خطر معين عبئا خفيفا بالنسبة لعدد كبير من الأفراد بدلا من أن يكون عبئا كبيرا بالنسبة لعدد قليل منهم³

- ويتضح بذلك أن التأمين ليس وسيلة لتفادي الأخطار أو منع وقوعها وإنما هو وسيلة لتخفيف عبء الخسائر المالية التي تنتج عن تحقق الأخطار.

¹ سلمان زيدان، تسويق الخدمات التأمينية العمق الاستراتيجي والأداء البشري، الطبعة الأولى، دار مجدلاوي للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2018 ص 53.

² المادة 619 من القانون المدني الجزائري.

³ عبد العزيز فهمي هيكل، مقدمة في التأمين، دار النهضة العربية، بيروت، 1980، ص 07

الفصل الأول: الجانب النظري لجودة خدمات التأمين ورضا سائقي سيارات الأجرة.

المطلب الثاني: شركات التأمين في الجزائر

تعتبر الشركة الجزائرية للتأمين الشامل من نواتج الإصلاحات الاقتصادية التي أقدمت عليها الدولة الجزائرية، فقد أنشأت بموجب المرسوم 082-85 بتاريخ 30 أبريل 1985 كنتيجة لإعادة هيكلة الشركة الجزائرية للتأمين وإعادة التأمين تحت تسمية الشركة الجزائرية لتأمينات النقل، لتتوالى الإصلاحات الاقتصادية المؤدية إلى مسار الانفتاح الاقتصادي، ورفع احتكار ممارسة الأنشطة الاقتصادية، لتتحول من شركة عمومية، إلى شركة مساهمة عمومية ذات طابع اقتصادي، وحملت اسم الشركة الجزائرية للتأمين الشامل في 24 ديسمبر 1989، أين توسع نشاطها بعدما كان مقتصرًا على تقديم خدمات التأمين على النقل البري، البحري والجوي، وهذا كآذان دخول مرحلة جديدة تحتدم فيها المنافسة، وفي تلك الأثناء عرفت تسمية الشركة الجزائرية للتأمينات.

امتد نشاط الشركة كافة أرجاء الوطن من خلال 07 فروع تركزت 05 منها بالجزائر العاصمة، والباقي عبر جهات الوطن لتتطوي تحتها 150 وكالة.

يتكون قطاع التأمين في الجزائر من عدة مؤسسات أهمها:

أ- شركات التأمين العامة: وهي مجموعة الشركات الداخلة في قطاع التأمين قبل إدخال التغييرات الاقتصادية والتي أخذت الاعتماد لمزاولة كل عمليات التأمين بعد تحرير

السوق وهي:

1- الشركة الجزائرية للتأمين وإعادة التأمين "CAAR"

تعتبر إحدى الشركات الكبرى لقطاع التأمين في الجزائر، تأسست بتاريخ 08 جوان 1963، تمثل هدفها في سد الفراغ الذي تركته الشركات الأجنبية بعد مغادرتها الجزائر وكانت مكلفة بالمراقبة من خلال التنازل القانوني حيث تلزم مختلف الشركات التي

الفصل الأول: الجانب النظري لجودة خدمات التأمين ورضا سائقي سيارات الأجرة.

تزاول نشاطها في الجزائر أن تتنازل عن حجم الأقساط بنسبة 10 % لصالح الشركة الجزائرية للتأمين وإعادة التأمين (CAAR) وبعد مرور سنة من ذلك سمح لها بممارسة عمليات التأمين المباشرة.

ومع ظهور قانون التخصص في ماي 1985 تخصصت الشركة في تأمين الأخطار الصناعية (الحريق، انفجار، أضرار الآلات والمعدات، المسؤولية المدنية) وتنازلت قبل ذلك في 1975 عن فرع إعادة التأمين للشركة المركزية لإعادة التأمين (CCR) وتنازلت في 1985 عن فرع تأمين النقل لصالح الشركة الجزائرية لتأمينات النقل (CAAT) وفي سنة 1989 ومع إلغاء قانون التخصص، أصبحت الشركة تمارس جميع عمليات التأمين (النقل السيارات، تأمينات الأشخاص.....، إلخ)

وتضم الشركة خمسة فروع جهوية، و125 وكالة محلية وبلغ عدد عمالها في 2010 (1730 موظفا) أما رأس مالها الاجتماعي فبلغ 12 (مليار دينار جزائري) ¹

2- الشركة الجزائرية للتأمين "SAA"

تأسست الشركة الجزائرية للتأمين في 12 ديسمبر 1963 في صورة مختلطة 61 % منها وطنية و39%مصرية، وفي 27 ماي 1966 أسست الشركة في إطار احتكار الدولة لمختلف عمليات التأمين، وفي سنة 1985 ومع ظهور قانون التخصصات احتكرت الشركة كلا من فرع السيارات، الأخطار البسيطة وتأمينات الحياة. وفي سنة 1989 تحولت إلى شركة عامة ذات أسهم ووسعت محفظة نشاطها بعد رفع قانون التخصص بضم كل فروع

¹ مجلة روى اقتصادية، جامعة الشهيد حمه لخضر، الوادي، الجزائر، العدد 11، ديسمبر 2016

تطور قطاع التأمين في الجزائر. أ. بالي مصعب/ أ. د. صديقي المسعود

الفصل الأول: الجانب النظري لجودة خدمات التأمين ورضا سائقي سيارات الأجرة.

التأمين .وتضم الشركة 24 وحدة جهوية و460 وكالة مباشرة، وبلغ عدد عمالها في سنة 2010 (4186) أما رأس مالها الاجتماعي بلغ 16 مليار دينار جزائري.¹

3- الشركة الجزائرية للتأمين الشامل "CAAT"

أنشأت هذه الشركة وفق المرسوم رقم 82-85، الصادر بتاريخ 30/04/1985 هذا في إطار إعادة هيكلة الشركة الجزائرية للتأمين وإعادة التأمين (CAAR)، واهتمت في البداية بالأخطار المرتبطة بفرع النقل وذلك تطبيقا لقانون التخصص واحتكار الدولة لقطاع التأمين في تلك الفترة.

وعند إلغاء هذا القانون سنة 1989 أصبحت شركة ذات أسهم وأصبحت تمارس كل أنواع التأمين (السيارات، الأخطار المختلفة، النقل.....، إلخ).

وفي سنة 2010 بلغ رأس مالها الاجتماعي 11,49 مليار دينار، وأصبحت تضم 142 وكالة كما بلغ عدد عمالها 1535 موظف.²

4- شركة تأمين المحروقات "CASH"

شركة تأمين المحروقات هي شركة عامة ذات أسهم تأسست سنة 1999 لممارسة عمليات تأمين المحروقات إلى جانب فروع التأمين الأخرى.

وبدأت نشاطها محليا سنة 2000 برأس مال اجتماعي قدره 1800 مليون دينار جزائري والذي بلغ في 2010 حوالي 2,8 مليار دينار يوزع على المساهمين كما يلي:³

- شركة سوناطراك بنسبة 50%

- شركة CAAT وCCR بنسبة 50%

¹ نفس المرجع السابق (مجلة رؤى اقتصادية)، ص 348

² نفس المرجع السابق (مجلة رؤى اقتصادية)، ص 348

³ نفس المرجع السابق (مجلة رؤى اقتصادية)، ص 348

الفصل الأول: الجانب النظري لجودة خدمات التأمين ورضا سائقي سيارات الأجرة.

ب-شركات التأمين الخاصة:

وتتمثل في:

1-شركة ترست الجزائر (Trust Algérie):

هي أول شركة تأمين ذات أسهم (SPA) برأس مال أجنبي ملك للخوادم، مشترك بين شركت ترست البحرينية للتأمين وإعادة التأمين (95%) والشركة القطرية العامة للتأمين (5%)، منحت الاعتماد يوم 18 نوفمبر 1997 لممارسة جميع عمليات التأمين وإعادة التأمين وبدأت نشاطها سنة 1998، يبلغ رأس مالها الاجتماعي حاليا 2.05 مليار دج.¹

2-الشركة الدولية للتأمين وإعادة التأمين (CIAR)

نشأت الشركة الدولية للتأمين وإعادة التأمين (CIAR) بتاريخ 05 أوت 1998 لكنها لم تباشر نشاطها فعليا إلا ابتداء من عام 1999 وهي شركة خاصة بدأت نشاطها برأس مال اجتماعي قدره 410 مليون دينار جزائري، وهي تمارس جميع عمليات التأمين وإعادة التأمين.

3-الشركة الجزائرية للتأمينات (la"2A):

أنشأت هذه الشركة بموجب الأمر 07-95 الصادر ب:25 جانفي 1995 و منح لها الاعتماد في 05 أوت 1998 لتمارس جميع عمليات التأمين بالإضافة إلى عملية إعادة التأمين.

4-الشركة العامة للتأمينات المتوسطة (GAM Assurance):

أنشأت الشركة العامة للتأمينات المتوسطة بتاريخ 25/09/2001 في صورة شركة ذات أسهم، و تضم ثلاث مديريات جهوية، و 78 وحدة ربط و 221 وكالة تجارية

¹ نفس المرجع السابق (مجلة رؤى اقتصادية)، ص 348.

الفصل الأول: الجانب النظري لجودة خدمات التأمين ورضا سائقي سيارات الأجرة.

(مباشرة و معتمدة) ، و بعدد عمال بلغ 762 في سنة 2010، و برأس مال اجتماعي بلغ 2,4مليار دينار جزائري.¹

و تتمثل منتجات الشركة العامة للتأمينات المتوسطة في جميع عمليات التأمين و المتمثلة أساسا فيما يلي:

تأمين السيارات، تأمين الأخطار المختلفة، تأمين النقل، تأمين القرض، بالإضافة إلى ذلك تقوم الشركة بإعادة التأمين.

5- شركة أليانس للتأمين (ALLIANCE Assurances):

أنشأت هذه الشركة بموجب الأمر رقم 95-07 الصادر بتاريخ 1995/01/25 و الذي تضمن السماح بإنشاء شركات التأمين الخاصة، و بذلك اعتمدت بموجب الاعتماد رقم 122-05 الصادر بتاريخ 30/07/2005 عن وزارة المالية، لتمارس نشاط التأمين و إعادة التأمين، و هي شركة ذات أسهم برأسمال اجتماعي بلغ 500 مليون دينار جزائري.²

6- شركة السلامة (Salma Assurance):

اعتمدت شركة سلامة لتأمينات الجزائر بمقتضى القرار رقم 46 الصادر بتاريخ 2006/07/02 عن وزارة المالية وبذلك فهي قد عوضت شركة البركة و أمان للتأمين و إعادة التأمين المنشأة في 2000/03/26 والتي أصبحت اليوم سلامة لتأمينات الجزائر بعد انضمامها لمجموعة سلامة 3 التي توفر حاليا خدمات متعددة في السوق الجزائرية حيث تتوفر على 94 وكالة تجارية على مستوى كافة التراب الوطني، كما أنها تتفرد بخدمات التكافل و من منتجاتها نجـد:

¹ نفس المرجع السابق (مجلة رؤى اقتصادية)، ص 349

² نفس المرجع السابق (مجلة رؤى اقتصادية)، ص 349

³ نفس المرجع السابق (مجلة رؤى اقتصادية)، ص 349

الفصل الأول: الجانب النظري لجودة خدمات التأمين ورضا سائقي سيارات الأجرة.

-تكاليف السيارات: يتضمن التأمين الشامل للسيارات و المسؤولية اتجاه الغير .

-التكافل العام :ويتضمن تأمين الحريق والممتلكات وتأمين الحوادث المتنوعة، التأمين البحري.

-التكافل الطبي: برنامج الرعاية الصحية للأفراد والشركات.

7-شركة تأمين كارديف الجزائر(CARDIF DJAZAIR)

شركة ذات أسهم (SPA) تحصلت على الاعتماد في 11 أكتوبر 2006 تختص بعمليات تأمين الحوادث، المرض، التقاعد والتأمين على الحياة، تعتبر أحد فروع البنك الوطني الباريسي (BNP PARIBAS)، وبرزت كشركة مختصة في التأمين المصرفي، حيث تقوم بتسويق منتجاتها على مستوى وكالة بنك (BNP) الوطنية، كما توفر صيغ تأمين خاصة لربائنه.¹ بخصوص الحوادث فإن الشركة المذكورة مسموح لها بتقديم الخدمات الجرافية والخدمات التعويضية والتركيبات والأشخاص المنقولين. أما بالنسبة للمرض فإن الخدمات التي ستقدمها الشركة مقتصرة في الخدمات الجرافية والخدمات التعويضية والتركيبات في حين أن المساعدة فهي مرتبطة بمساعدة الأشخاص المعرضين للصعوبات لا سيما خلال تنقلاتهم.

وتأتي الشركة المعنية بالاعتماد الجديد لتدعم الشركات الخاصة النشطة في قطاع التأمينات في الجزائر التي لا يتعدى نصيبها من السوق الوطنية 14 بالمائة.

¹ نفس المرجع السابق (مجلة رؤى اقتصادية)، ص349

الفصل الأول: الجانب النظري لجودة خدمات التأمين ورضا سائقي سيارات الأجرة.

المطلب الثالث: تطور قطاع التأمين في الجزائر

إذا أخذنا عقود التأمين في الجزائر بالمنظار التاريخي، فإنه يمكن التمييز بين فترة الاحتلال وفترة الاستقلال، لأن كل فترة لها نصوصها ومميزاتها الظرفية والاقتصادية والسياسية. قبل صدور الأمر 07-95 مر قطاع التأمين في الجزائر بعدة مراحل نذكرها كما يلي:

أولاً: فترة الاستعمار الفرنسي (قبل 1962):

كان التشريع الفرنسي هو التشريع القائم آنذاك وهو المطبق في الجزائر، خاصة القانون الصادر في 13/07/1930 المنظم لعقد التأمين، والذي بدأ تطبيقه في 10 أوت سنة 1933 بواسطة مرسوم صدر عن السلطة الفرنسية أعلن بمقتضاه المشرع الفرنسي تطبيق قانون التأمين الفرنسي على الجزائر، والذي اقتص بالتأمين البري فقط، وهذا ما أكدته المادة 01 منه.¹

بعد القانون الصادر في 13/07/1930، والذي بقي ساري المفعول بعد الاستقلال مباشرة إلى غاية صدور الأمر 29-73، أصدر المشرع الفرنسي مجموعة من القوانين، المستمدة من التشريع الفرنسي، نذكر منها:

- في 14 جوان 1938 صدر مرسوم (في بعض المراجع يقولون إنه قانون) اهتم برقابة الدولة لقطاع التأمين البري، وذلك بتحديد معايير وشروط الحصول على الاعتماد، وبالخصوص ما يتعلق منها بالقدرة الفنية والمالية لمزاولة نشاط التأمين.

- في 30 ديسمبر 1938 صدر المرسوم المتعلق بطرق إنشاء شركات التأمين والقواعد التي تخضع لها في تسييرها، بحيث بين العمليات التي يمكن أن تقوم بها كل من شركات التأمين المدنية والتبادلية وشركات التأمين التجارية.

¹ د. حدباوي أسماء، المجلة الجزائرية للأداء الاقتصادي العدد 4 (2019) تطور قطاع التأمينات في الجزائر لونيبي بوعلام، جامعة جيلالي بونعامة-خميس مليانة، فكارشة سفيان، جامعة لونيبي علي-البليدة 2، ص 50.

الفصل الأول: الجانب النظري لجودة خدمات التأمين ورضا سائقي سيارات الأجرة.

- في 29 جويلية 1939 صدر المرسوم المتعلق بمحاسبة شركات التأمين.
- في أوت 1941 صدر المرسوم الذي ينضم عمل شركات التأمين في الجزائر، وذلك في 17 أوت 1941 والمتعلق بالتعويضات والاحتياجات الإلزامية لشركات التأمين، وكذلك رأسمالها.
- في 27 فيفري 1943 صدر القانون المتعلق بالتأمين الإلزامي على السيارات.
- في 17 أبريل 1943 صدر المرسوم المتعلق بالتأمين على المؤسسات الاستشفائية العمومية.
- في 10 أوت 1943 صدر القانون المتعلق بالتأمين الاجتماعي.
- في 05 ماي 1945 صدر مقرر تم عن طريقه إنشاء لجنة استشارية جزائرية للتأمينات، وصلاحياتها تتمثل فيما يلي:
 - تهتم بتنظيم السوق الجزائري للتأمينات.
 - تقديم اقتراحات بخصوص الأحكام التطبيقية للنصوص العامة الصادرة من المستعمر الفرنسي، وذلك بواسطة استشارة الحاكم العام للجزائر.
- في 04 أوت 1945 صدر الأمر المتعلق بالتأمين على المحطات العمومية.
- في 04 أكتوبر 1945 صدر الأمر الذي أوكل تأمين إصابات وحوادث العمل للضمان الاجتماعي.
- في 06 مارس 1947 صدر المرسوم الذي ينظم التأمين بصفة تخدم المصالح الفرنسية وذلك بمراقبة شركات التأمين التي تمارس نشاطها في الجزائر عن طريق نشر لائحة إدارية عامة لمراقبة مؤسسات التأمين، وتتمثل في تنظيم الإدارة العامة لأجل المراقبة وذلك بمنح امتياز خاص للحاكم العام للجزائر آنذاك، بحيث هو الذي يقرر في كل ما

الفصل الأول: الجانب النظري لجودة خدمات التأمين ورضا سائقي سيارات الأجرة.

يتعلق بتنظيم مهنة التأمين في الجزائر، كذلك هو الذي يعطي الاعتماد لوكلاء التأمين الذين يتوسطون لشركات التأمين.

- في 28 أوت 1947 صدر المقرر الذي يتضمن تحديد النسبة المئوية الإلزامية للتعويضات والاحتياطات التقنية لمؤسسات التأمين التي تعمل في الجزائر، وحسب المادة الأولى من هذا المقرر فالنسبة تقدر ب 50% .

- في 04 نوفمبر 1949 صدر المرسوم المتعلق بالتأمين على النقل العمومي للبضائع والمسافرين.

- في 04 ماي 1950 صدر المرسوم الذي رافق قرار اللجنة الجزائرية رقم 50-028 المتعلق بتنظيم حازم للنصوص المتعلقة بالتأمينات.

- في 23 ديسمبر 1958 صدر المرسوم الذي اهتم بالتأمين على التظاهرات الرياضية .

- وأخيرا في 05 ماي 1962 صدر القرار المتعلق بالتأمين على الجمعيات الرياضية .

في هذه الفترة قطاع التأمين كان يتكون من شركات تأمين أجنبية وعددها وصل إلى 270 شركة، أغلبها كانت فرنسية، ففي سنة 1952 وصل عددها إلى 127 شركة فرنسية، علما أن السوق كانت محتكرة من طرف 13 شركة والتي حصتهم تدور حول 50% من أقساط السوق ككل.

في فترة الاحتلال الفرنسي للجزائر تميز قطاع التأمين الجزائري بسيطرة المحتل على تنظيمه ومراقبته وذلك بما يخدم مصالح فرنسا في إطار سياسة الاندماج المنتهجة من طرفها .

عقود التأمين الأولى نصت في البداية على القرض المجمل، والتي كانت تسير بموجب القانون البحري، وهذا يدل على أن المشرع لم يفكر في بداية القرن 19 في التأمين،

الفصل الأول: الجانب النظري لجودة خدمات التأمين ورضا سائقي سيارات الأجرة.

وإنما القضاء هو أول من تكلم عن التأمين، فالمشرع لم يتدخل إلا مؤخرا، بحيث استطاع تبني مجموعة من النصوص والتي ذكرنا أعلاه أهمها.

ثانيا: فترة ما بعد الاستقلال (1962-1995):

مباشرة بعد الاستقلال، أصدر المشرع الجزائري القانون 157/62 المؤرخ في 31 ديسمبر 1962 وقضى هذا الأخير بتمديد تطبيق النصوص الفرنسية التي كان معمول بها إلا فيما يتعارض مع السيادة الوطنية، وبدأت الدولة في تأميم القطاعات الحيوية بالنسبة للاقتصاد الوطني وأصدرت قانون الاستثمار رقم 284/66 المؤرخ في 15 سبتمبر 1966 والذي أجاز إنشاء شركات مختلطة سواء بين شركات عمومية أو خاصة أو أجنبية ووطنية، وعرف هذا القانون عدة تعديلات بموجب الأمر 65/68 المؤرخ في 23 أبريل 1968 وبالأمر 46/71 المؤرخ في 30 يوليو 1971، و في 1973 صدر الأمر 29/73 المؤرخ في 05 يوليو 1973 يقضي بإلغاء الأمر 157/62 ووقف العمل بأحكام القانون الفرنسي.

يوجد من قسم هذه المرحلة وميزها بعدة مراحل: ¹

- المرحلة الانتقالية 1962-1966
- مرحلة احتكار الدولة لقطاع التأمين 1966-1973
- مرحلة التخصص 1973-1979
- مرحلة ما قبل تحرير السوق 1980-1995

ثالثا: قطاع التأمين في الجزائر بعد صدور الأمر 95-07:

¹ د. حدباوي أسماء نفس المرجع، ص 52.

الفصل الأول: الجانب النظري لجودة خدمات التأمين ورضا سائقي سيارات الأجرة.

الجزائر كغيرها من دول العالم الثالث، مباشرة بعد الاستقلال تبنت نموذجا تنمويا شائعا آنذاك وهو احتكار الدولة للنشاطات الاقتصادية بما فيها قطاع التأمين.¹ النموذج الاقتصادي الاشتراكي مبني على مبدأ احتكار الدولة للنشاط الاقتصادي، لكن الجزائر علمت أن التأمين له دور كبير نظرا لمساهمته الفعلية في النشاط الاقتصادي، ففي تنفيذ الخطط التنموية التي تسعى الدولة الجزائرية إلى تحقيقها قامت بإنشاء عدة شركات وطنية تعمل على تأمين مجمل الأخطار الموجودة في الحياة الاقتصادية، لكن مع مرور الوقت و نتيجة التغيرات الداخلية و الخارجية آنذاك، بدأت الجزائر في إصلاحات متعددة، نذكر منها تلك المتعلقة بقطاع التأمين و هو منعطف 1995، حيث تم فتح سوق التأمين و رفع احتكار الدولة لهذا القطاع.

الجدول رقم 01: رقم أعمال سوق التأمين الجزائري ما بين 1995 و 2011 الوحدة (مليار دينار).

السنوات العناصر	1995	1996	1997	1998	1999	2000	2001	2002	2003	2004	2005	2006	2007	2008	2009	2010	2011
رقم الأعمال	13.6	15.6	16	16.4	17.5	19.5	21.5	29.1	31.2	36.7	41.4	46.5	52.7	67.6	76.5	80.7	86.5

المصدر: التقارير السنوية المنشورة لشركات القطاع

التواصل في الاقتصاد والإدارة والقانون عدد 35-سبتمبر 2013

تحرير قطاع التأمين في الجزائر أ. عواطف مطرف

كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير

جامعة باجي مختار عنابة

¹ د. حدباوي أسماء نفس المرجع، ص 56.

الفصل الأول: الجانب النظري لجودة خدمات التأمين ورضا سائقي سيارات الأجرة.

المبحث الثاني: تقديم عام حول جودة خدمات التأمين

المطلب الأول: ماهية الخدمة التأمينية

تعرف الخدمة التأمينية بأنها: عبارة عن وثيقة توفر للمستفيد منها تغطية للأخطار المذكورة فيها، أي توفر له الأمان والطمأنينة وراحة البال.¹

يمكن تعريف الخدمة التأمينية على أنها: "عبارة عن تلك المنافع المادية (إصلاح الضرر) أو المعنوية (الحصول على الأمان وزوال الخوف) المرتقبة أو الآجلة نتيجة وعد شركة التأمين بالتعويض في حال وقوع الضرر أو الخطر المتفق عليه حسب ما تحتويه وثيقة التأمين"²

يعني المنتج التأميني الخدمات التي تقدمها شركات التأمين لحامل الوثيقة التأمينية وما تقدمه تلك الوثيقة من منفعة متمثلة بالحماية والأمان والاستقرار الذي تمنحه وثيقة التأمين لحاملها في تعويضه عن الخسارة المتحققة نتيجة الخطر المؤمن منه مقابل مبلغ من المال يدفعه حامل الوثيقة إلى شركة التأمين يعرف بالقسط التأميني سواء كان هذا الخطر مغطى بتأمين الممتلكات أو تأمين الحياة أو تأمينات المسؤولية هذا من جانب، ومن جانب وخر فإن هذه المنفعة تؤثر في الأفراد من حيث اتخاذ القرارات وما ينشأ عنها من مخاوف أو تردد في تنفيذها مما قد يضيع على متخذ القرار المنفعة.³

¹ معراج هوارى وآخرون، تسويق خدمات التأمين (واقع السوق الحالي وتحديات المستقبل)، الطبعة الأولى، دار كنوز المعرفة للنشر والتوزيع، الأردن، 2013، ص: 171.

² بوحروود فتيحة، الدور الاستراتيجي للجودة كأداة تسويقية لخدمات التأمين (دراسة تقييمية من منظور العملاء لجودة الخدمة لشركة الجزائرية للتأمينات)، مجلة العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير، العدد 12، جامعة سطيف، الجزائر، 2012، ص 202-203.

³ أسامة عزمي سلام، شقيري نوري موسى، إدارة الخطر والتأمين، دار الحامد للنشر والتوزيع، عمان، الطبعة الأولى، 2007، ص 200.

الفصل الأول: الجانب النظري لجودة خدمات التأمين ورضا سائقي سيارات الأجرة.

المطلب الثاني: مفهوم جودة خدمات التأمين

تبعاً لطبيعة الخدمة غير الملموسة والمحسوسة فإن جودتها ليس من السهل تعريفها بطريقة دقيقة، حيث أن طبيعة خصائص الخدمة قد يكون لها تأثير واضح على قضية الجودة.

يقصد بجودة الخدمة التأمينية هي: "نوعية الخدمات المقدمة المتوقعة والمدرّكة، والتي تمثل المحدد الرئيسي لرضا الزبون أو عدم رضاه، لذلك فإن معظم المؤسسات تجعل من هذه المسألة ضمن أولويات أعمالها لتعزيز جودة ما تقدمه من خدمات تأمينية." ¹

يمكن أيضاً تعريفها على أنها: "قدرة شركات التأمين على تقديم الحماية التأمينية بما يحقق رغبات الزبائن ويتطابق مع توقعاتهم وفي احتياجاتهم التأمينية بشكل مستمر، وتمثل دوماً مقياساً أو معياراً للدرجة التي يصل إليها مستوى الخدمة المقدمة للزبائن ليقابل توقعاتهم." ²

وعليه يمكن القول إن جودة الخدمة التأمينية هي عبارة عن: "مجموعة الخصائص المميزة لخدمة التأمين، القادرة على مقابلة احتياجات الزبائن وتوقعاتهم، وتعمل على إرضائهم، وتمثل تقييماً شاملاً لأداء المؤسسة، ودرجة تميزها لمؤسسات المنافسة." ³

¹ محمد جاسم الصميدعي وبشير عباس العلق، أساسيات التسويق الشامل والمتكامل، الطبعة الأولى، دار المناهج

للنشر والتوزيع، عمان، 2002، ص 360.

² بوحروود فتيحة، مرجع سابق، ص 205.

الفصل الأول: الجانب النظري لجودة خدمات التأمين ورضا سائقي سيارات الأجرة.

المطلب الثالث: مؤشرات تقييم جودة خدمات التأمين

إن تقييم العملاء لجودة الخدمة، يستند إلى عدة مؤشرات مرتبطة بجوانب الأداء الملموسة وغير الملموسة وأهميتها: ¹

1-الاعتمادية:

ويقصد بها قدرة الشركة الخدمية على أداء الخدمة وفقا للوعود التي قدمتها للعملاء مع ضمان حصولهم على الخدمة مهما تغيرت الظروف بمعنى اعتماد العميل على الشركة في تقديم الخدمة حسب ما اتفق عليه .

2-الاستجابة:

ويقصد بها الرغبة في مساعدة العميل ويمكنه من استلام الخدمة المناسبة في الوقت المناسب واهم مؤشراتها: سرعة المعاملة، الرد على الاستفسارات والأسئلة، وتعدد منافذ الحصول على الخدمة... الخ

3-الكفاءة:

وهي مجموعة المعارف والمهارات التي يمتلكها العاملون والتي تدل على فعاليتهم في أداء الخدمة.

4-سهولة المنال: وتعني إمكانية الوصول إلى منافذ الخدمة بسهولة ويفسر ذلك وفق عدة مؤشرات مثل: إمكانية وسرعة الاتصال الشخصي، مائة ساعات العمل، موقع الشركة، سهولة الاتصال عبر الهاتف... الخ.

¹ هاني حامد الضمور، تسويق الخدمات، دار وائل للنشر والتوزيع، عمان، الطبعة الثالثة، 2005، ص344-345.

الفصل الأول: الجانب النظري لجودة خدمات التأمين ورضا سائقي سيارات الأجرة.

5- اللطف واللباقة:

ويشمل ذلك حسن التعامل والتزام الاحترام والأدب واطهار مساعي الود والصداقة للعميل وتأكيدا لأهمية هذا الجانب، يقول أحد الخبراء: "إن العملاء لا يهتمون بمضمون خطبك أو سياستك بقدر ما يهتمون بالطريقة التي تعاملهم بها، وان مجرد كلمة "شكرا" قد تكون أفضل من عشرة إعلانات لتحقيق الانطباع الذهني لدى العميل".¹

6- الأمان:

نقصد بذلك غياب الخطر والشك والتعامل مع الشركة وضمن المنفعة المتوقعة.

7- الاتصال:

ويتضمن ذلك توفير المعلومات التي تساعد العميل في التعرف على الخدمات المعروضة ونظم تسعيرها، إضافة إلى التواصل مع العملاء والاستماع إليهم واعلامهم بلغة مفهومة وبشكل منتظم من خلال استعمال أنظمة الاتصال الأكثر فعالية.

8- فهم العميل:

بمعنى التعرف على احتياجات العميل ورغباته ومحاولة تحديد توقعاته حول مستوى الأداء، أي سعي الإدارة لإدراك جودة الخدمة كما يتوقعها العملاء.

9- الموثوقية:

وتعني درجة الثقة والمصدقية وأداء الشركة أي الدقة والالمام بالعمل وأدائه بالطريقة الصحيحة من المرة الأولى.

¹ قاسم نايف علوان المحياوي، إدارة جودة الخدمات دار الشروق للنشر والتوزيع، عمان، 2006، ص94.

الفصل الأول: الجانب النظري لجودة خدمات التأمين ورضا سائقي سيارات الأجرة.

10-الملموسية:

وتشير إلى المظهر الخارجي، الموقع أو التصميم الداخلي للشركة، التجهيزات ومظهر العاملين ومستوى التكنولوجيا، إضافة إلى مختلف التسهيلات المادية الممنوحة للعميل مثل: أماكن الانتظار المناسبة أماكن وقوف السيارات... الخ .

ولقد تم تلخيص هذه المؤشرات العشرة في خمس مؤشرات فقط تختلف أهميتها النسبية من عميل إلى آخر ومن خدمة إلى أخرى والنسبة إلى نفس الخدمة بمرور الزمن، تبعا لتغير العوامل المؤثرة على إدراكات

العملاء بمستوى الجودة فقد ارتئ (KOTLER) بأن الأهمية النسبية للأبعاد التي يحكم بها الزبون على جودة الخدمة كالتالي: -الملموسية، الاعتمادية، الاستجابة، الأمان، اللباقة (التعاطف)¹

¹ قاسم نايف علوان المحياوي، نفس المرجع، ص95.

الفصل الأول: الجانب النظري لجودة خدمات التأمين ورضا سائقي سيارات الأجرة.

جدول رقم (02): مؤشرات تقييم جودة الخدمة التأمينية:

المؤشر	الشرح
1- الملموسية	ظهور العنصر المادي
2- الموثوقية أو الاعتمادية	أداء صادق وصحيح
3- الاستجابة أو خدمة العميل	السرعة والمساعدة
4- الأمان	ثقة العملاء في الشركة
5- التعاطف	الاهتمام بالعميل

Source : www.ecogesam.ac-aix-marseille.fr, service quality, (15/01/2008)

(مجلة العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير العدد 12 لسنة 2012 ص 207 جامعة سطيف)

أ/ فتيحة بوحروود، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير جامعة سطيف 1

الفصل الأول: الجانب النظري لجودة خدمات التأمين ورضا سائقي سيارات الأجرة.

المبحث الثالث: الإطار المفاهيمي لرضا سائقي سيارات الأجرة

المطلب الأول: تعريف النقل الحضري

يعد النقل الحضري من أهم الوظائف في قطاع خدمات النقل الحديث، نظرا لمساهمته الفعالة في تكامل كافة الأنشطة البشرية، وقد أصبح الاهتمام بقياس جودة خدمات النقل الحضري وآثارها على رضا العملاء ضرورة حتمية لتحقيق النمو والتطور والاستمرارية، خاصة مع ازدياد وعي الزبائن في سوق تميز بالبدايل المتعددة والمنافسة الشديدة الأمر الذي يوجب على مؤسسات النقل الحضري البحث في مستوى جودة خدماتها من وجهة نظر العملاء بالاعتماد على عدة معايير ومؤشرات ونماذج، وعرف آثارها على رضا العملاء، لأن رضا العميل عادة يوثق صلته بالمؤسسة العارضة، والرضا المتراكم مع مرور الوقت يزيد من ولاء العميل للمؤسسة.

يعتبر النقل من المتطلبات الأساسية لكل مجتمع، وهو عبارة عن خدمة اجتماعية بالدرجة الأولى، كما أنه يعد أحد مصادر الرفاهية، وأحد عوامل تحسين مستوى معيشة الأفراد من خلال إشباع حاجاتهم المختلفة بواسطة التنقل باعتباره ضرورة اجتماعية تفرضها ظروف الحياة اليومية.

لقد عرف القانون الجزائري خدمة النقل كما جاء في نص المادة 16 من القانون رقم 17/88 المؤرخ في 10 ماي 1988 بأنه كل نشاط ينقل بواسطة شخص طبيعي أو معنوي أشخاص أو بضائع من مكان إلى آخر على متن مركبة مهما كان نوعها¹.

¹ قانون رقم 17 / 88 المؤرخ في 10 ماي 1988 المتضمن تنظيم النقل البري وتوجيهه، الجريدة الرسمية الجزائرية، عدد 19، ص 785.

الفصل الأول: الجانب النظري لجودة خدمات التأمين ورضا سائقي سيارات الأجرة.

وهنا نستنتج أن القانون عرف النقل على أنه نشاط واقتصر على وصفه دون التطرق إلى الجانب الاقتصادي الذي يتضمنه، إذ أن النقل من الناحية الاقتصادية هو نشاط يخلق منفعة في الزمان والمكان بواسطة التحويل الفيزيائي للسلع والأشخاص من مكان إلى آخر. انطلاقاً من هذان التعريفان يمكننا إعطاء تعريف شامل للنقل، فهو كل نشاط يخلق منفعة في الزمان والمكان عن طريق التحويل الفيزيائي للسلع والأشخاص من مكان إلى آخر، على متن مركبة معدة لهذا الغرض.

إن النقل الحضري هو وسيلة هامة للربط بين نقاط التجمع العمراني، وهو الشريان الواصل بينها، فضلاً عن كونه المحرك الأساسي للتجمع السكاني الحضري، حيث يهدف إلى إعطاء ديناميكية واستمرارية للحياة في المدينة بمختلف تشكيلاتها. ويرمي النقل الحضري لضمان القيام بجميع عمليات النقل اللازمة لكل المستعملين المرتبطة بمتطلبات حياتهم المدنية، في ظل شروط اقتصادية ملائمة وبطريقة مريحة وفي ظروف أمنية، وعليه يعتبر الأمن إجباري، أما الشرطان الآخريان (الراحة والاقتصاد) فيتعلقان بإمكانيات التنفيذ لتخطيط المسالك، شبكات النقل والتجهيزات المرتبطة بها، آخذين في الحسبان المميزات الخاصة بكل منطقة عمرانية: الموقع، النسيج والبنية العمرانية.¹

والنقل الحضري هو مجموعة وسائل النقل الجماعي والفردية التي تسمح بضمان التنقلات داخل التجمعات السكانية الكبيرة للأشخاص، وعلى العموم تتكفل بهذا النوع من النقل

¹ القرار الوزاري المؤرخ في 20 يوليو 1983 المتضمن تنظيم المركبات المستعملة في نقل الأشخاص المشترك، الجريدة الرسمية، السنة 20، العدد 38، ص 290.
المركز الجامعي عبد الحفيظ بوالصوف، ميله، الجزائر، أثر جودة الخدمة على رضا العملاء، العدد الثالث، 2016.

الفصل الأول: الجانب النظري لجودة خدمات التأمين ورضا سائقي سيارات الأجرة.

مؤسسات حضرية عمومية وخاصة مختصة بنقل الأشخاص مقابل مبالغ مالية محدودة، وشغل في أوقات محدودة عبر المسالك المخصصة لها نقاط توقف ومحطات معينة.

نص المشرع الجزائري على النقل بواسطة سيارة الأجرة في قانون 01/13 المؤرخ بتاريخ 2001/08/07 المتضمن توجيه النقل البري وتنظيمه المعدل والمتمم¹ في المادة 34 باعتباره أحد أنواع النقل النوعي والذي يعد بدوره أحد أشكال نقل الأشخاص وفقا لنص المادة 27 من نفس القانون.

❖ عرف المشرع الجزائري سيارات الأجرة (يقصد بسيارة الأجرة سيارة يرخّص لها بنقل المسافرين وأمتعتهم مقابل أجر).²

❖ تعريف النقل بسيارة الأجرة:

يقصد بسيارة الأجرة كل سيارة يرخّص لها بالوقوف في الطريق العمومي أو في أي مكان آخر معين لضمان نقل المسافرين وأمتعتهم مقابل أجر، وتلحق سيارة الأجرة ببلدية معينة ويحدد الوالي عدد السيارات الملحقة بكل بلدية بعد استشارة اللجنة التقنية الولائية، ويمكن أن تخصص لسيارة الأجرة نقطة وقوف حيث تقوم بتقديم خدماتها بناء على الطلب وإما انطلاقا من نقطة وقوفها أو من أية نقطة على الطريق العمومي ويضبط رئيس المجلس الشعبي المعني قائمة نقاط الوقوف بعد استشارة اللجنة المكلفة بشرطة المرور في الطرق.

المطلب الثاني: جودة خدمات النقل الحضري

¹ الجريدة الرسمية العدد 44 المؤرخة بتاريخ 2011/08/08 والمعدل بموجب قانون 09/11 المؤرخ بتاريخ

2011/06/05، ج ر العدد 32 المؤرخة بتاريخ 2011/06/08

² المشرع الجزائري في المادة 02 من المرسوم التنفيذي 12/230 المتعلق بتنظيم النقل بواسطة سيارات الأجرة.

الفصل الأول: الجانب النظري لجودة خدمات التأمين ورضا سائقي سيارات الأجرة.

يجب أن تحظى جودة الخدمة باهتمام أصحاب القرار وتأخذ بعدا استراتيجيا في المؤسسة، من أجل تحقيق ولاء العملاء لها ولتحديد احتياجات أو توقعات العملاء الجدد بسرعة، لأنه إذا لم يكن العملاء راضين عن الجودة التي يتلقونها، فقد يقررون التخلي عن خدمات المؤسسة لصالح المنافسة.

وتعرف جودة خدمات النقل الحضري أنها مدى تطابق الأداء الفعلي لخدمة النقل مع توقعات الزبائن، أي أن الفرق بين توقعات الزبائن للخدمة وإدراكهم للأداء الفعلي لها.

فأي تعريف لجودة خدمات النقل الحضري لا بد أن يركز على ما يمكن أن يتوقعه الزبون من وراء السبب الجوهرى لشراء هذه الخدمة، وبالتالي تحديد مدى قدرة هذه الخدمة على الوفاء بحاجات الزبون الحقيقية، لذا فإن تعريف جودة خدمات النقل الحضري يتمحور أساسا حول المنافع التي تقدمها هذه الخدمة للزبون ومستوى إدراكه لها، أي أن التركيز على إجمالي المنافع والقيم التي تقدمها الخدمة للمستفيد.¹

وعليه فإنه من خلال التعاريف السابقة نستنتج أن جودة خدمة النقل هي مجموعة المعايير الكيفية للجودة والمسؤول عنه هو المقدم للخدمة (مؤسسة النقل) كما ترتبط مباشرة مع مستوى الرضا الذي يبديه مستوى خدمة النقل الجماعي وعليه تمر جودة خدمة النقل.

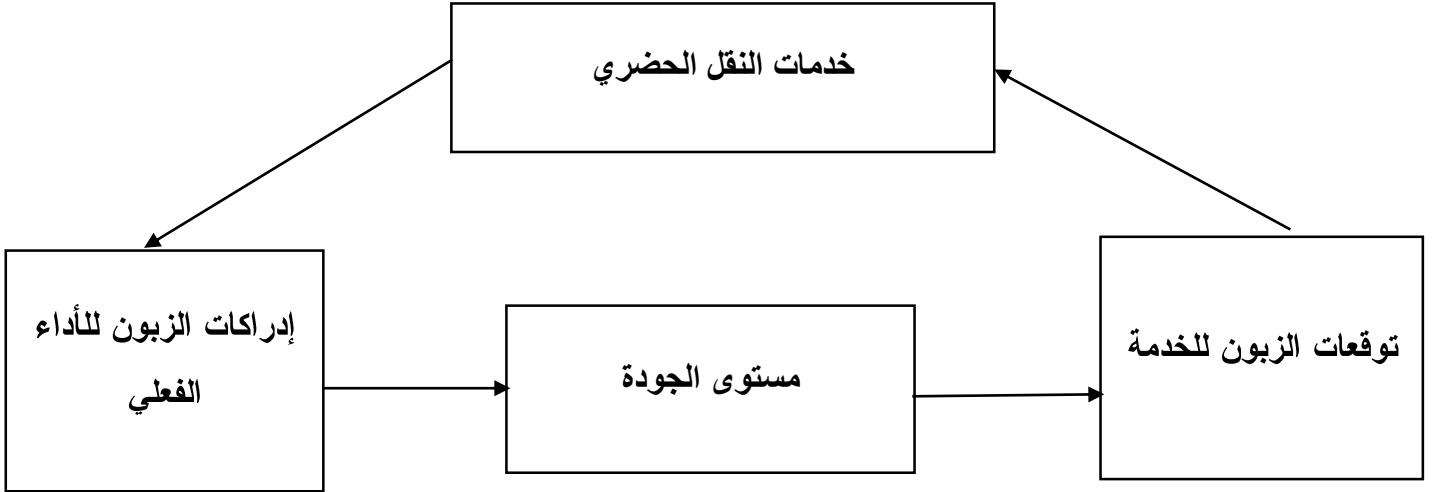
المفهوم "الموضوعي" إلى المفهوم "الشخصي أو الذاتي" أي تتعلق بالشخص الذي يصدر الحكم.²

¹ عقون شراف، أثر جودة الخدمة على رضا العملاء، مجلة ميلاف للبحوث والدراسات، العدد 3، الجزائر، جوان 2016، ص 96.

² بوبكر المسعود، مذكرة لاستكمال متطلبات نيل شهادة ماستر أكاديمي، تسويق الخدمات، جامعة قاصدي مرباح، ورقلة، الجزائر، 2017/2018، ص 16.

الفصل الأول: الجانب النظري لجودة خدمات التأمين ورضا سائقي سيارات الأجرة.

الشكل رقم 1: مفهوم جودة خدمات النقل الحضري



المصدر بتصريف: عوض بدير الحداد، تسويق الخدمات المصرفية، دار البيان للطباعة والنشر

القاهرة، 1999، ص 337.

مجلة ميلاف للبحوث والدراسات د. عقون شراف العدد جوان 2016

المركز الجامعي عبد الحفيظ بوالصوف ميلة. الجزائر

تهدف عملية قياس الجودة في الخدمات إلى تحقيق التميز في أداء الأنشطة المتعلقة بتقديم الخدمة وإلى تحقيق الملائمة وتعددية مفهوم الجودة الفعلية المدركة من قبل المستفيدين، وتشمل عملية القياس إيجاد معايير يمكن أن تشكل صفات الجودة حسب نوع الخدمة أو النشاط المؤدى من قبل مقدم الخدمة، وعلى العموم فإن الجوانب التي يمكن اتخاذها أبعادا لقياس الجودة في الخدمات تشمل، مدى توفر الأجهزة ذات تقنيات حديثة، وجوانب خاصة بالمستلزمات المادية للمنظمة وكذا التسهيلات ومدى توفيرها للراحة المطلوبة والمظهر

الفصل الأول: الجانب النظري لجودة خدمات التأمين ورضا سائقي سيارات الأجرة.

العام لتلك المرافق المادية، ومحاور مدى توطيد العالقة مع المستفيدين بالإضافة إلى توفر المعرفة والخبرة لدى مقدمي الخدمات¹.

ومن بين المؤشرات النوعية لقياس جودة خدمة النقل:

- ✓ الوقت المستغرق.
- ✓ الأداء.
- ✓ المطابقة.
- ✓ الصلاحية.
- ✓ خدمات ما بعد البيع.
- ✓ الضمان.
- ✓ المعلومة.
- ✓ الاستمرارية.
- ✓ الراحة.
- ✓ الرضا.
- ✓ الولاء.

¹ مذكرة لنيل شهادة الدكتوراه، جامعة الجزائر3، قسم العلوم الاقتصادية، قياس جودة الخدمة وكيفية تحسينها باستخدام نماذج نظرية صفوف الانتظار، ريغي خيرة، 2019/2018

الفصل الأول: الجانب النظري لجودة خدمات التأمين ورضا سائقي سيارات الأجرة.

رضا الزبون هو عبارة عن حالة نفسية شعورية إيجابية أو سلبية تتولد لدى الزبون بعد استخدامه للمنتوج أو الخدمة، وذلك بالمقارنة بين ما كان يتوقع الحصول عليه وبين ما حصل عليه فعليا.

وهناك عدة تعاريف متباينة للرضا نذكر منها:

-عرفه كل من (Philip kotler) et (Dubois) بأنه : "حكم الزبون بالنظر لخبرة الاستهلاك أو الاستعمال الناتج عن توقعاته بالنسبة للمنتج والأداء المدرك"¹.

-عرفه (HOFFMAN) بأنه مقارنة لتوقعات الزبون مع الجودة المدركة لعناصر الخدمة، ويقوم هذا التعريف على مبدأ تقسيم الرضا إلى ثلاث حالات:²

- الحالة الأولى: تحدث عندما تتطابق توقعات الزبون مع الأداء الفعلي للخدمة، بحيث يكون هناك رضا مع الزبون.
- الحالة الثانية: تحدث عندما تكون توقعات الزبون أكبر من الأداء الفعلي للخدمة، وفي هذه الحالة يكون الزبون غير راضي.
- الحالة الثالثة: تحدث عندما يكون الأداء الفعلي للخدمة أكبر من المتوقع، بحيث تكون النتيجة هي الرضا التام الذي قد يدفع الزبون أن يتحدث للآخرين باستحسان عن الخدمة.

¹ معدن نصيرة، مدخل للجودة في تسويق الخدمات ودورها في إرضاء الزبائن، مذكرة مقدمة استكمالاً لمتطلبات نيل شهادة الماستر في العلوم التجارية، تسويق الخدمات، جيجل، 2020/2019، ص10

² سعد بن عويص الحارثي، وآخرون، رضا العملاء عن جودة الخدمات المقدمة من الخطوط الجوية العربية السعودية على الرحلات الداخلية، معهد الإدارة العامة للملكة العربية السعودية، مكتبة الملك فهد الوطنية، الرياض، السعودية، ص 21.

مذكرة مقدمة استكمالاً لمتطلبات نيل شهادة الماستر في العلوم التجارية، تسويق الخدمات، جيجل، 2020/2019،

الفصل الأول: الجانب النظري لجودة خدمات التأمين ورضا سائقي سيارات الأجرة.

ويتمثل أثر الجودة الخدمة التأمينية في تحقيق التميز في العلاقة مع العميل باتباع عدة استراتيجيات أهمها:

أ- إدارة فترة انتظار العميل:

إن الفترة التي يقضيها العميل في انتظار حصوله على الخدمة التأمينية تؤثر تأثيراً سلبياً على انطباعاته نحو المؤسسة المقدمة للخدمات من حيث الجودة، ولتجنب ذلك فعلى المؤسسات استثمار وقت انتظار العميل وذلك من خلال وضع الجرائد والمجلات، المنشورات الإعلامية التي تعرفه بالمؤسسة والخدمات التأمينية المقدمة من طرفها، أو تهيئة قاعات وأماكن مناسبة للانتظار.

ب- التعامل مع شكاوى العملاء:

إن الشكاوى المقدمة من طرف العملاء تدل دلالة واضحة على أن الخدمة التأمينية المقدمة لهم لا تستجيب لطموحاتهم، الأمر الذي جعلهم غير راضين على مستوى الأداء للمؤسسة المقدمة للخدمة التأمينية.

- ✓ التحديد الجيد لمجالات الشكاوى المقدمة من طرف العملاء.
- ✓ استخدام التكنولوجيا المتطورة بهدف تبسيط عملية تقديم الخدمة التأمينية، تحسينها وتطويرها.
- ✓ العمل على استقطاب وتوظيف أفضل الكفاءات بالمؤسسة.
- ✓ وضع الارشادات اللازمة للتعامل مع شكاوى العملاء.
- ✓ تنمية وتطوير ثقافة تنظيمية لدعم الجودة ومن خلالها جودة الخدمة التأمينية.

الفصل الأول: الجانب النظري لجودة خدمات التأمين ورضا سائقي سيارات الأجرة.

ج- جعل العلاقة مع العميل شخصية:

في محيط يتميز بالمنافسة الشديدة بين شركات التأمين في تقديم أحسن جودة لخدماتها التأمينية وتعدد الأسواق، فإن من مصلحة المؤسسة الأخذ بعين الاعتبار استراتيجية الولاء لدى العملاء لأنها أقل تكلفة من استراتيجية البحث عن أسواق جديدة، خاصة وأنها مكلفة من حيث الوقت والجهد والمال، لذلك فالمؤسسة مطالبة بأن تجعل العلاقة شخصية مع العميل لأنها هي التي تحقق التميز.¹

وعليه يمكننا القول إن رضا زبون المؤسسة التأمينية هو المحور الأساسي لتوثيق العلاقة الترابطية الدائمة بين الزبون والمؤسسة وذلك لتحقيق القناعة لديه بأن الخدمة التأمينية المقدمة إليه مطابقة لتوقعاته وحاجاته.

وتهدف منه المؤسسة إلى بناء علاقات مستقبلية طويلة الأمد مبنية على أساس تبادل المنفعة بين الطرفين، الأول الزبون يتحقق لديه الرضا التام، والمؤسسة تحقق من ذلك أرباحاً معقولة.

¹ مجلة الأبحاث الاقتصادية، المجلد 17، العدد 01، السنة 2022، ص 249-250، دور وأهمية الجودة التأمينية في جلب العملاء، ساخي بوبكر، جامعة البليدة 2 لونيبي علي مخبر المقالة.

الفصل الأول: الجانب النظري لجودة خدمات التأمين ورضا سائقي سيارات الأجرة.

خلاصة الفصل:

بعد القيام بدراسة حول قطاع التأمين والشركات التأمينية، تم التطرق إلى المفاهيم المتعلقة بجودة الخدمة التأمينية ومؤشرات تقييمها وأخذ نموذج سيارات الأجرة لتبيان الرضا عن الخدمات التأمينية.

وعند التطرق لطيات هذا الفصل يمكن الخروج بالنقاط التالية:

- يستهدف التأمين إلى تقديم الضمان والأمان للأشخاص ضد المخاطر التي لا يمكن توقعها.
- التأمين وسيلة لجأ إليها الإنسان للتخفيف من حدة الخسائر الناتجة عن تحقق خطر معين.
- جودة خدمات التأمين مهمة لتحقيق رضا سائقي سيارات الأجرة (النقل الحضري)
- التأمين قطاع مهم بالنسبة لقطاع النقل فينتج عنه تأمينات شخصية وتأمينات تعويضية.
- على شركات التأمين التحسين من جودة خدماتها التأمينية لتحقيق التميز في أدائها والتوجه لربائنها للاحتفاظ بهم وتحقيق رضاهم لكسب ثقتهم وتحقيق الولاء.

الفصل الثاني:

الجانب التطبيقي لأثر جودة

خدمات التأمين على رضا

سائقي سيارات الأجرة.

الفصل الثاني: الجانب التطبيقي لأثر جودة خدمات التأمين على رضا سائقي سيارات الأجرة (النقل الحضري).

تمهيد:

تعتبر جودة خدمات التأمين من أهم أسباب استمرارية شركات التأمين لتحقيق رضا زبائنها من سائقي سيارات الأجرة وذلك بتقديم خدمات ذات جودة عالية. ومن أجل معرفة هاته العلاقة بين رضا العميل والجودة المقدمة له قمنا بدراسة ميدانية تعتمد على معايير ومؤشرات عن طريق توزيع استمارات استبيانيه تهدف إلى إبراز مختلف الجوانب التي تضمن الاستمرارية والثقة.

الفصل الثاني: الجانب التطبيقي لأثر جودة خدمات التأمين على رضا سائقي سيارات الأجرة (النقل الحضري).

المبحث الأول: الطريقة والأدوات المستخدمة في الدراسة الميدانية

للتعرف على أثر جودة خدمات التأمين على رضا سائقي سيارات الأجرة، حيث أن جودة الخدمة تمثل المتغير المستقل، والرضا يمثل المتغير التابع، تم استخدام أسلوب الاستبيان عن طريق طرح مجموعة من الأسئلة المباشرة على سائقي سيارات الأجرة النقل الحضري ثم تم تحليل النتائج باستخدام برنامج SPSS (الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية (Package for social scienceStatistical)، بالإضافة للأدوات الإحصائية اللازمة.

المطلب الأول: طريقة الدراسة الميدانية

1-مجتمع الدراسة: يشمل مجتمع الدراسة سائقي سيارات الأجرة.

وقد تمت الدراسة باختيار عينة عشوائية، عن طريق توزيع 80 استمارة استبيان، تم استرجاع منها 60 استمارة.

2-متغيرات الدراسة: تتمثل فيما يلي:

1.2: المتغير المستقل: ويتمثل في جودة خدمات التأمين بأبعادها الخمسة التي تتضمن بعد (الملوسية، الاستجابة، الاعتمادية الأمان، التعاطف)

2.2: المتغير التابع: ويتمثل في رضا سائقي سيارات الأجرة عن جودة خدمات التأمين المقدمة لهم.

3-نوع وحجم العينة: في دراستنا تم اعتماد أسلوب المعاينة القصدية في تحديد عينة الدراسة، وهذا لمعرفة آراء المجتمع المستهدف، وهي عينة تعالج بنفس طريقة العينة العشوائية باعتبار أن المستجوبون يحملون نفس خصائص المجتمع المدروس، وهذا النوع من العينات يتناسب مع طبيعة دراستنا، وقد اشتملت العينة على: (60) سائق أي أن حجم العينة هو (60) مفردة، وبهدف ضمان مصداقية الإجابات فقد تم الأخذ بعين الاعتبار تسليم الاستبيان يدا بيد

الفصل الثاني: الجانب التطبيقي لأثر جودة خدمات التأمين على رضا سائقي سيارات الأجرة (النقل الحضري).

لسائقي الأجرة أثناء مزاولتهم لعملهم، ثم يشرح له كيفية ملئ الاستبيان، وتوضيح العبارات التي يتضمنها وبعدها يجيب على الأسئلة.

المطلب الثاني: الأدوات المستخدمة في الدراسة الميدانية

اعتمدنا في هذه الدراسة على الاستبيان لجمع بيانات عينة من سائقي سيارات الأجرة النقل الحضري لولاية مسيلة، وقد تم إتباع الخطوات التالية لبناء وتصميم هذا الاستبيان:

- الاطلاع على مجموعة من الدراسات السابقة ذات الصلة بموضوع الدراسة والاستفادة منها في بناء وصياغة فقرات الاستبيان.
- استشارة عدد من الأكاديميين خاصة أساتذة قسم التسويق بكلية العلوم التجارية بجامعة محمد بوضياف بالمسيلة لتحديد أبعاد الاستبيان وكذا فقراته.
- محاولة وضع مجموعة من العبارات لتغطية كل بعد من أبعاد الدراسة.
- تصميم الاستبيان الأولي، وعرضه على الدكتور المشرف بالجامعة.

بناء على رأي المشرف تم ضبط وتعديل عبارات الاستبيان، مع حذف وإضافة بعض العبارات حسب أهميتها، وقد تم تقسيم الاستبيان إلى ثلاثة أجزاء أساسية، الجزء الأول يتضمن البيانات الشخصية التي تتعلق بـ (الجنس، السن، المستوى التعليمي، الوظيفة، الخبرة)، والجزء الثاني يخص أبعاد جودة خدمات التأمين (الملموسية، الاعتمادية، الاستجابة، الأمان والتعاطف) وهي تمثل المتغيرات الفرعية المستقلة للدراسة، والجزء الثالث يحتوي على عبارات تتعلق برضا سائقي سيارات الأجرة.

وكان الهدف من تصميم الاستبيان هو الوقوف على أثر جودة الخدمات التأمينية من وجهة نظر سائقي سيارات الأجرة.

الفصل الثاني: الجانب التطبيقي لأثر جودة خدمات التأمين على رضا سائقي سيارات الأجرة (النقل الحضري).

ومن أجل تقييم إجابات سائقي سيارات الأجرة للنقل الحضري، تم استخدام سلم ليكارت الخماسي، للعبارات التي تصف الموضوع المراد تقييم اتجاه الأفراد نحوه ويطلب من الفرد قصد البحث اختيار إجابة لكل عبارة من العبارات، وذلك باختيار الإجابة المعبرة أكثر عن اتجاهه، وفق الجدول التالي:

الجدول رقم (3): درجات سلم ليكارت الخماسي

الوزن النسبي	1	2	3	4	5
الرأي	غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة

المصدر: محمد خير سليم أبو زيد، أساليب التحليل الإحصائي باستخدام برمجية SPSS، الطبعة الأولى، دار جرير للنشر، عمان، الأردن، 2005، ص22.

المطلب الثالث: أدوات التحليل الإحصائي لبيانات الدراسة

من أجل القيام بالتحليل الإحصائي لبيانات الدراسة، تم الاستعانة بأدوات التحليل الإحصائي المناسبة لمثل هذه الدراسات، والتي يتم الحصول على نتائجها مباشرة بعد تفرغ بيانات الاستبيان، عن طريق برنامج "SPSS_{v24}" (الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية Statistical Package for social sciences) حيث تم استخدام نوعين من الأساليب الإحصائية هما:

أولاً/الأساليب الإحصائية الوصفية: استخدمنا منها:

- التوزيع التكراري: من خلال هذا الأسلوب يمكن التعرف على تكرارات الإجابات والنسب المئوية، ومن خلاله يمكن الحصول على مختلف الأشكال البيانية التي تساعدنا في التعرف على خصائص العينة المدروسة؛

الفصل الثاني: الجانب التطبيقي لأثر جودة خدمات التأمين على رضا سائقي سيارات الأجرة (النقل الحضري).

- الوسط الحسابي: من أجل معرفة مدى تركيز الإجابات في اختيار معين لدى أفراد العينة؛
- الانحراف المعياري: من أجل معرفة مدى تشتت الإجابات لدى أفراد العينة عن وسطها الحسابي؛
- معامل الاختلاف: لتحديد مدى الانسجام بين إجابات المبحوثين وهو نسبة مئوية.

ثانيا/ الأساليب الإحصائية الاستدلالية: استخدامنا منها ما يلي:

- اختبار "Cronbach's Alpha": من أجل معرفة صدق وثبات البيانات؛
- اختبار "T-test"، واختبار تحليل التباين الأحادي "One-Way ANOVA" من أجل معرفة إذا كان هناك فروق ذات دلالة إحصائية نحو جودة خدمات التأمين للمتغيرات الديمغرافية؛
- التحدار الخطي البسيط والمتعدد: من أجل تحديد أثر المتغيرات المستقلة في المتغير التابع ومن ثم الإجابة على فرضيات الدراسة.

المبحث الثاني: نتائج الدراسة واختبار الفرضيات

من أجل عرض نتائج دراستنا المتعلقة بأثر جودة الخدمات التأمينية من وجهة نظر سائقي سيارات الأجرة، تم تفرغ استبيانات الدراسة المجمع من طرفنا في برنامج "SPSSv24" لهذا الغرض، وسنتناول فيما يلي عرض ما توصلنا إليه من نتائج.

الفصل الثاني: الجانب التطبيقي لأثر جودة خدمات التأمين على رضا سائقي سيارات الأجرة (النقل الحضري).

المطلب الأول: اختبار صدق وثبات أداة الدراسة

تم التأكد من الصدق الظاهري للاستبيان من خلال عرضه على مجموعة من أساتذة التخصص للقيام بتحكيمة أنظر الملحق رقم(01)، من خلال معرفة مدى ملائمة كل عبارة للمحور الذي تنتمي إليه بالإضافة لعملية التدقيق اللغوي كسلامة اللغة وصياغة الجمل والعبارات ومعرفة درجة شمول عبارات الاستبيان لمشكلة الدراسة، وتم تعديل وضبط الاستبيان وفقا للملاحظات المقدمة.

ومن أجل التحقق من ثبات وصدق أداة الدراسة، تم استخدام اختبار معامل ألفا كرو نباخ "Cronbach's Alpha" وهذا لقياس الثبات، كما هو مبين في الجدول التالي:

الجدول رقم (4): نتائج اختبار معامل الثبات.

معامل الثبات	المجال
"Cronbach's Alpha"	
0.660	20

المصدر: من إعداد الطالبين بناء على مخرجات برنامج "SPSSv24".

من خلال الجدول أعلاه يتبين لنا أن معامل ألفا كرو نباخ "Alpha'sCronbach" يساوي 0.660 أي بنسبة 66% من العينة بعيدون نفس الإجابة في حال تم إعادة استجوابهم، من جديد وهي نسبة تعبر عن مدى ثبات الاستبيان ويمكن أن تبين ما مدى مصداقية النتائج التي يمكن تحصيلها عن هذا الاستبيان.

الفصل الثاني: الجانب التطبيقي لأثر جودة خدمات التأمين على رضا سائقي سيارات الأجرة (النقل الحضري).

المطلب الثاني: خصائص عينة الدراسة

من أجل معرفة خصائص العينة المدروسة تم الاعتماد على إجابات سائقي الأجرة للنقل الحضري لولاية المسيلة، التي تخص المحور الأول المتعلق بالبيانات الشخصية للعينة المدروسة من الاستبيان، وهو ما سيتم توضيحه فيما يأتي:

أولاً/توزيع عينة الدراسة وفقاً للجنس: سوف يتم التعرف على توزيع مفردات العينة وفق الجنس (ذكر أو أنثى) من خلال الآتي:

الجدول رقم (5): توزيع عينة الدراسة حسب الجنس.

المتغير	الفئة	التكرارات	النسبة المئوية %
الجنس	ذكر	60	%100
	أنثى	0	%0
	المجموع	60	%100

المصدر: من إعداد الطالب بناء على مخرجات برنامج "SPSS_{v24}".

من خلال الجدول والشكل البياني أعلاه نلاحظ أن أكبر نسبة السائقين فئة ذكور قدر عددهم بـ: (60) سائق أي بنسبة (100%).

ثانياً/توزيع عينة الدراسة حسب الفئة العمرية: سوف يتم التعرف على توزيع مفردات العينة وفقاً للفئات العمرية من خلال الآتي:

الفصل الثاني: الجانب التطبيقي لأثر جودة خدمات التأمين على رضا سائقي سيارات الأجرة (النقل الحضري).

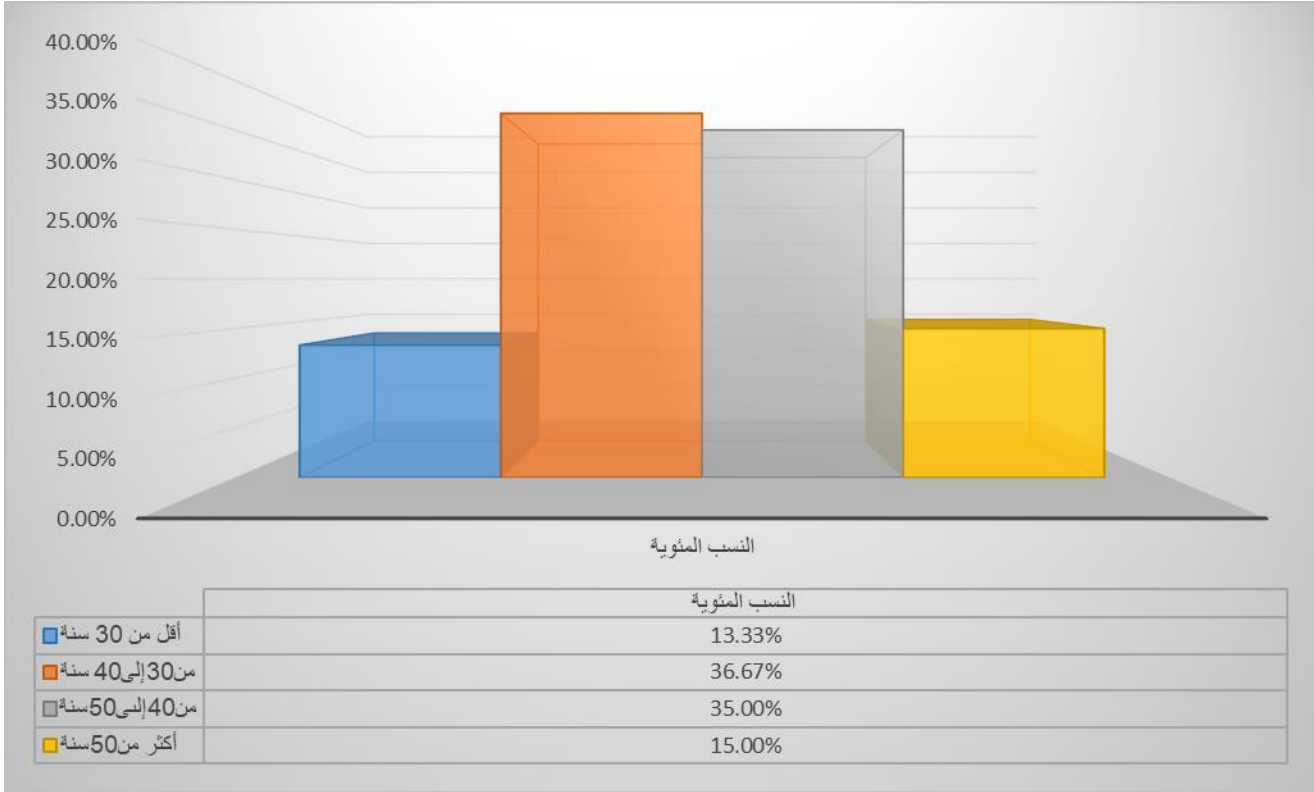
الجدول رقم (6): توزيع عينة الدراسة حسب الفئات العمرية.

المتغير	الفئة	التكرارات	النسبة المئوية %
العمر	أقل من 30 سنة	08	%13.33
	من 30 إلى 40 سنة	22	%36.67
	من 41 إلى 50 سنة	21	%35
	أكبر من 50 سنة	09	%15
	المجموع	60	%100

المصدر: من إعداد الطالب بناء على مخرجات برنامج "SPSS_{v24}".

الفصل الثاني: الجانب التطبيقي لأثر جودة خدمات التأمين على رضا سائقي سيارات الأجرة (النقل الحضري).

الشكل رقم (02): توزيع عينة الدراسة حسب الفئات العمرية.



المصدر: مخرجات برنامج "Excel" بالاعتماد على بيانات الدراسة.

من خلال الجدول والشكل البياني أعلاه لتوزيع أفراد عينة الدراسة حسب الفئات العمرية كانت أكبر نسبة في الفئة الثانية التي تتراوح أعمارهم بين (30) و (40) سنة بنسبة (36.7%)، تليها الفئة الثالثة من (40) إلى (50) سنة بنسبة (35.0%)، ثم الفئة الرابعة أكبر من (50) سنة بنسبة (15.0%)، ثم في الأخير الفئة الأولى أقل من (30) سنة بنسبة (13.3%).

ثالثاً/توزيع عينة الدراسة حسب المستوى التعليمي: سوف يتم التعرف على توزيع مفردات العينة وفقاً للمستوى التعليمي من خلال الآتي:

الفصل الثاني: الجانب التطبيقي لأثر جودة خدمات التأمين على رضا سائقي سيارات الأجرة (النقل الحضري).

الجدول رقم (7): توزيع عينة الدراسة حسب المستوى التعليمي.

المتغير	الفئة	التكرارات	النسبة المئوية %
المستوى التعليمي	متوسط	17	28.3%
	ثانوي	38	63.3%
	جامعي	5	8.3%
	المجموع	60	100%

المصدر: من إعداد الطالب بناء على مخرجات برنامج "SPSSv24".

الفصل الثاني: الجانب التطبيقي لأثر جودة خدمات التأمين على رضا سائقي سيارات الأجرة (النقل الحضري).

الشكل رقم (03): توزيع عينة الدراسة حسب المستوى التعليمي.



المصدر: مخرجات برنامج "Excel" بالاعتماد على بيانات الدراسة.

من خلال الجدول والشكل البياني أعلاه لتوزيع أفراد عينة الدراسة حسب المستوى التعليمي كانت أغلبية أفراد عينة الدراسة مستواهم ثانوي بنسبة (63.3%)، ثم تليها الفئة ذات المستوى التعليمي متوسط بنسبة بلغت (28.3%)، ثم الفئة ذات المستوى التعليمي جامعي بنسبة (8.3%).

رابعا/ توزيع عينة الدراسة حسب الخبرة المهنية: سوف يتم التعرف على توزيع مفردات العينة حسب الخبرة المهنية للعاملين من خلال الآتي:

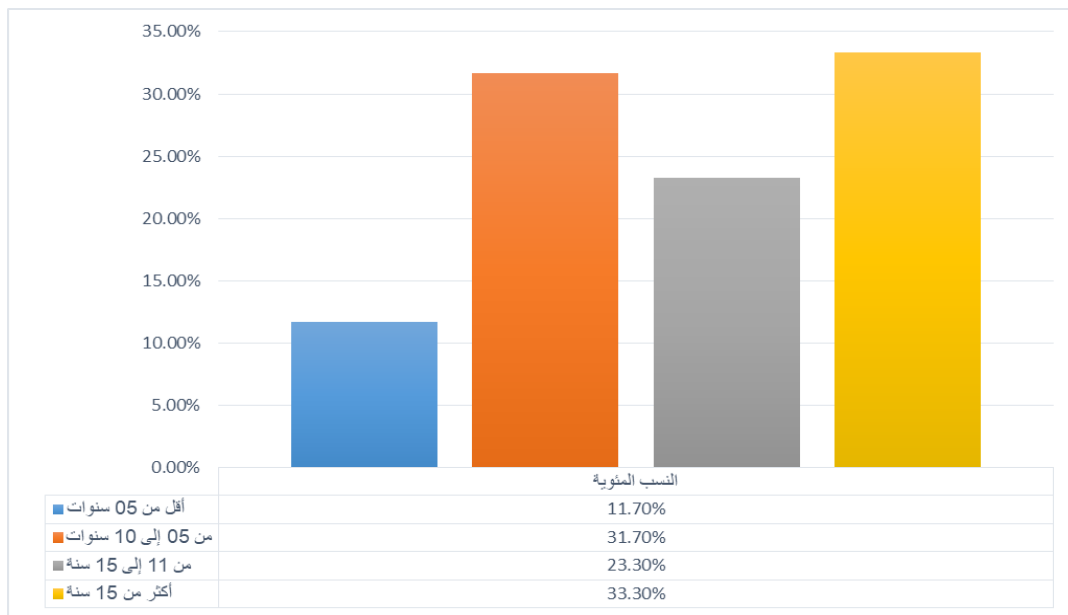
الفصل الثاني: الجانب التطبيقي لأثر جودة خدمات التأمين على رضا سائقي سيارات الأجرة (النقل الحضري).

الجدول رقم (08): توزيع عينة الدراسة حسب الخبرة المهنية.

المتغير	الفئة	التكرارات	النسبة المئوية %
الخبرة المهنية	أقل من 5 سنوات	7	11.7%
	من 5 إلى 10 سنوات	19	31.7%
	من 11 إلى 15 سنة	14	23.3%
	أكثر من 15 سنة	20	33.3%
	المجموع	60	100%

المصدر: من إعداد الطالب بناء على مخرجات برنامج "SPSS_{v24}".

الشكل رقم (04): توزيع عينة الدراسة حسب الخبرة المهنية.



المصدر: مخرجات برنامج "Excel" بالاعتماد على بيانات الدراسة.

الفصل الثاني: الجانب التطبيقي لأثر جودة خدمات التأمين على رضا سائقي سيارات الأجرة (النقل الحضري).

من خلال الجدول والشكل البياني أعلاه لتوزيع أفراد عينة الدراسة حسب الخبرة المهنية كانت أكبر نسبة في الفئة الرابعة التي تتراوح خبرتهم المهنية أكثر من (15) سنة بنسبة (33.3%)، تليها الفئة الثانية من (05) إلى (10) سنوات بنسبة (31.7%)، ثم الفئة لثالثة بين (10) و(15) سنة بنسبة (23.3%)، وفي الأخير الفئة الأولى أقل من (5) سنوات بنسبة (11.7%).

المطلب الثالث: اختبار فرضيات الدراسة وتحليلها

من أجل اختبار فرضيات الدراسة استخدمنا أساليب التحليل الاحصائي الوصفي والاستدلالي وهذا ما سنتناوله من خلال ما يلي:

أولاً/ تحليل وتفسير اتجاهات أفراد العينة نحو متغيرات الدراسة:

يتناول هذا العنصر عرضاً وتحليل البيانات التي تضمنها الاستبيان، حيث تم إعداد جدول توزيع تكراري لمتغيرات الدراسة، يتضمن الأوساط الحسابية والانحرافات المعيارية ومعاملات الاختلاف والنسب المئوية للإجابات المتشابهة لجميع الفقرات.

وبما أننا استخدمنا مقياس ليكارت الخماسي الذي هو متغير ترتيبي، والأرقام التي تدخل في البرنامج تعبر عن أوزان الإجابات، ولتحديد طول خلايا مقياس ليكارت الخماسي (الحدود الدنيا والعليا) تم حساب المدى ($5 - 1 = 4$) ثم تقسيمه على عدد الخلايا ($4 / 5 = 0.8$)، ثم إضافة هذه القيمة إلى أقل قيمة في المقياس وهي الواحد الصحيح وذلك لتحديد الحد الأعلى للخلية، وعليه سيتم تفسير النتائج وفق الجدول التالي:

الفصل الثاني: الجانب التطبيقي لأثر جودة خدمات التأمين على رضا سائقي سيارات الأجرة (النقل الحضري).

الجدول رقم (09): إجابات الأسئلة ودلالاتها.

الرمز	المتوسط الحسابي المرجح للإجابات	الاتجاه	مستوى القبول
1	من 1 إلى 1.79	غير موافق بشدة	ضعيف جدا
2	من 1.80 إلى 2.59	غير موافق	ضعيف
3	من 2.60 إلى 3.39	محايد	متوسط
4	من 3.40 إلى 4.19	موافق	مرتفع
5	من 4.20 إلى 5	موافق بشدة	مرتفع جدا

المصدر: عز حسن عبد الفتاح، مقدمة في الإحصاء الوصفي والاستدلالي باستخدام SPSS، الطبعة الأولى، دار خوارزم العلمية للنشر، جدة، المملكة العربية السعودية، 2008، ص541.

ثانيا/ تحليل اتجاهات الجودة الخدمة التأمينية:

1-تحليل فقرات بعد الملموسية: يمكن تلخيص النتائج الخاصة بفقرات هذا العنصر من خلال الجدول التالي:

الفصل الثاني: الجانب التطبيقي لأثر جودة خدمات التأمين على رضا سائقي سيارات الأجرة (النقل الحضري).

الجدول رقم (10): التكرارات والنسب المئوية والوسط الحسابي والانحراف المعياري ومعامل الاختلاف لفقرات بعد الملموسية.

الاتجاه	الترتيب	معامل الاختلاف	الانحراف المعياري	الوسط الحسابي	فقرات بعد الملموسية
موافق	1	11.30%	0.872	4.05	1 تحرص شركة التأمين على مواكبة الحداثة للدليل المادي
موافق	2	12.4%	0.960	3.83	2 نسجل نظافة واناقة وجاذبية في هندام موظف التأمين
موافق	/	8.7%	0.677	3.94	المجموع

المصدر: من إعداد الطالبين بناء على مخرجات برنامج "SPSSv24".

من الجدول أعلاه وحسب ترتيب العبارات الخاصة ببعد الملموسية فقد جاءت العبارة رقم (1) تحرص شركة التأمين على مواكبة الحداثة للدليل المادي في المرتبة الأولى من حيث الترتيب ضمن مجال الاتجاه (موافق)، حيث بلغت قيمة متوسطها الحسابي (4.05) وبانحراف معياري (0.872)، وجاءت العبارة (02) نسجل نظافة واناقة وجاذبية في هندام موظف التأمين ضمن الاتجاه (موافق) أيضاً، حيث بلغت قيمة متوسطها الحسابي (3.83) وبانحراف معياري (0.960). بالنسبة للتقييم الكلي لبعد الملموسية فقد أخذ درجة موافق حسب الجدول رقم (11) أعلاه، بمتوسط حسابي (3.94) وانحراف معياري (0.677) ومعامل اختلاف (8.7%) هذا ما يجعلنا نقول أن سائقي الأجرة محل الدراسة لهم توجه ذو درجة عالية نحو بعد الملموسية.

الفصل الثاني: الجانب التطبيقي لأثر جودة خدمات التأمين على رضا سائقي سيارات الأجرة (النقل الحضري).

2- تحليل فقرات عنصر بعد الاعتمادية: يمكن تلخيص النتائج الخاصة بفقرات هذا العنصر من خلال الجدول التالي:

الجدول رقم (11): التكرارات والنسب المئوية والوسط الحسابي والانحراف المعياري ومعامل الاختلاف لفقرات بعد الاعتمادية.

الاتجاه	الترتيب	معامل الاختلاف	الانحراف المعياري	الوسط الحسابي	فقرات بعد الاعتمادية
موافق	2	%9.1	0.706	4.10	1 تلتزم شركة التأمين بعودها كل مرة
موافق	1	%9.9	0.769	4.13	2 تنشر شركة التأمين معلومات دقيقة بشكل مستمر
موافق	/	%7.1	0.547	4.12	المجموع

المصدر: من إعداد الطالبين بناء على مخرجات برنامج "SPSSv24".

من الجدول أعلاه وحسب ترتيب العبارات الخاصة ببعيد الاعتمادية فقد جاءت العبارة رقم (2) في المرتبة الأولى تنشر شركة التأمين معلومات دقيقة بشكل مستمر من حيث الترتيب ضمن مجال الاتجاه (موافق)، حيث بلغت قيمة متوسطها الحسابي (4.13) وبانحراف معياري (0.769)، في حين وقعت العبارة رقم (1) في المرتبة الثانية تلتزم شركة التأمين بعودها كل مرة وضمن مجال الاتجاه (موافق) أيضا إذ بلغت قيمة متوسطها الحسابي (4.13) وبانحراف معياري (0.769).

الفصل الثاني: الجانب التطبيقي لأثر جودة خدمات التأمين على رضا سائقي سيارات الأجرة (النقل الحضري).

بالنسبة للتقييم الكلي لعنصر بعد الاعتمادية فقد أخذ درجة موافق حسب الجدول رقم (12) أعلاه بمتوسط حسابي (4.12) وبانحراف معياري (0.547) ومعامل اختلاف (7.1%) هذا ما يجعلنا نقول إن سائقي الأجرة محل الدراسة لهم توجه ذو درجة عالية نحو بعد الاعتمادية.

3- تحليل فقرات بعد الاستجابة: يمكن تلخيص النتائج الخاصة بفقرات هذا العنصر من خلال الجدول التالي:

الجدول رقم (12): التكرارات والنسب المئوية والوسط الحسابي والانحراف المعياري ومعامل الاختلاف لفقرات بعد الاستجابة.

الاتجاه	الترتيب	معامل الاختلاف	الانحراف المعياري	الوسط الحسابي	فقرات بعد الاستجابة
موافق بشدة	1	10.7%	0.825	4.28	1 تتميز شركة التأمين بسرعة تقديم الخدمة والاستجابة
موافق	2	16.8%	1.303	3.78	2 تمنحنا شركة التأمين إعلاما مسبقا على وضعيتنا التأمينية
موافق	/	9.7%	0.753	4.03	المجموع

المصدر: من إعداد الطالبين بناء على مخرجات برنامج "SPSSv24".

الفصل الثاني: الجانب التطبيقي لأثر جودة خدمات التأمين على رضا سائقي سيارات الأجرة (النقل الحضري).

من الجدول أعلاه وحسب ترتيب العبارات الخاصة بعنصر بعد الاستجابة ا فقد جاءت العبارة رقم (13) تتميز شركة التأمين بسرعة تقديم الخدمة والاستجابة في المرتبة الأولى من حيث الترتيب ضمن مجال الاتجاه.

(موافق بشدة)، حيث بلغت قيمة متوسطها الحسابي (4.28) وبانحراف معياري (0.825)، في حين وقعت العبارة رقم (2) تمنحنا شركة التأمين إعلاما مسبقا على وضعيتنا التأمينية في الثانية وضمن مجال الاتجاه (ر موافق)، إذ بلغت قيمة متوسطها الحسابي (3.78) وبانحراف معياري (1.303)

بالنسبة للتقييم الكلي لبعء الاستجابة فقد أخذ درجة موافق حسب الجدول رقم (7) أعلاه، بمتوسط حسابي (4.03) وانحراف معياري (0.753) ومعامل اختلاف (9.7%) هذا ما يجعلنا نقول إن سائقي الأجرة محل الدراسة لهم توجه ذو درجة عالية جدا نحو بعد الاستجابة.

4-تحليل فقرات محور بعد الأمان: يمكن تلخيص نتائج فقرات هذا المحور في الجدول التالي:

الفصل الثاني: الجانب التطبيقي لأثر جودة خدمات التأمين على رضا سائقي سيارات الأجرة (النقل الحضري).

الجدول رقم (13): التكرارات والنسب المئوية والوسط الحسابي والانحراف المعياري ومعامل الاختلاف لفقرات محور بعد الأمان.

الاتجاه	الترتيب	معامل الاختلاف	الانحراف المعياري	الوسط الحسابي	فقرات بعد الأمان
موافق بشدة	1	9.8%	0.758	4.37	1 نتحصل على خدمة التأمين في الموعد المحدد
موافق	2	10.2%	0.791	4.13	2 يقدم موظف شركة التأمين الخدمة بمهارة
موافق بشدة	/	7.4%	0.571	4.25	المجموع

المصدر: من إعداد الطالبين بناء على مخرجات برنامج "SPSS_{v24}".

من الجدول أعلاه وحسب ترتيب العبارات الخاصة بعنصر بعد الأمان فقد جاءت العبارة رقم (14) نتحصل على خدمة التأمين في الموعد المحدد في المرتبة الأولى من حيث الترتيب ضمن مجال الاتجاه (موافق بشدة)، حيث بلغت قيمة متوسطها الحسابي (4.37) وانحراف معياري (0.758)، في حين وقعت العبارة رقم (2) يقدم موظف شركة التأمين الخدمة بمهارة في الثانية وضمن مجال الاتجاه (موافق)، إذ بلغت قيمة متوسطها الحسابي (4.13) وانحراف معياري (0.791)

الفصل الثاني: الجانب التطبيقي لأثر جودة خدمات التأمين على رضا سائقي سيارات الأجرة (النقل الحضري).

بالنسبة للتقييم الكلي لبعد الأمان فقد أخذ درجة موافق حسب الجدول رقم (14) أعلاه، بمتوسط حسابي (4.25) وانحراف معياري (0.571) ومعامل اختلاف (7.4%) هذا ما يجعلنا نقول إن سائقي الأجرة محل الدراسة لهم توجه ذو درجة عالية جدا نحو بعد الأمان.

5- تحليل فقرات محور بعد التعاطف: يمكن تلخيص نتائج فقرات هذا المحور في الجدول التالي:

الجدول رقم (14): التكرارات والنسب المئوية والوسط الحسابي والانحراف المعياري ومعامل الاختلاف لفقرات محور بعد التعاطف.

فقرات بعد التعاطف	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	معامل الاختلاف	الترتيب	الاتجاه
1 في كل مرة تستقصي شركة التأمين حاجاتنا ورغباتنا	4.2	0.777	10%	2	موافق بشدة
2 تقدم شركة التأمين خدماتها طوال ساعات اليوم	4.4	0.669	8.6%	1	موافق بشدة
المجموع	4.30	0.569	7.3%	/	موافق بشدة

المصدر: من إعداد الطالبين بناء على مخرجات برنامج SPSS_{v24}

الفصل الثاني: الجانب التطبيقي لأثر جودة خدمات التأمين على رضا سائقي سيارات الأجرة (النقل الحضري).

من الجدول أعلاه وحسب ترتيب العبارات الخاصة بعنصر بعد التعاطف فقد جاءت العبارة رقم (2) تقدم شركة التأمين خدماتها طوال ساعات اليوم في المرتبة الأولى من حيث الترتيب ضمن مجال الاتجاه (موافق بشدة)، حيث بلغت قيمة متوسطها الحسابي (4.4) وانحراف معياري (0.669)، في حين وقعت العبارة رقم (1) في كل مرة تستقصي شركة التأمين حاجاتنا ورغباتنا مرتبة الثانية وضمن مجال الاتجاه (موافق بشدة)، إذ بلغت قيمة متوسطها الحسابي (4.2) وانحراف معياري (0.777)

بالنسبة للتقييم الكلي لبعد التعاطف فقد أخذ درجة موافق بشدة حسب الجدول رقم (15) أعلاه، بمتوسط حسابي (4.3) وانحراف معياري (0.569) ومعامل اختلاف (7.3%) هذا ما يجعلنا نقول أن سائقي الأجرة محل الدراسة لهم توجه ذو درجة عالية جدا نحو بعد التعاطف.

تحليل فقرات محور بعد الرضا: يمكن تلخيص نتائج فقرات هذا المحور في الجدول التالي:

الفصل الثاني: الجانب التطبيقي لأثر جودة خدمات التأمين على رضا سائقي سيارات الأجرة (النقل الحضري).

الجدول رقم (15): التكرارات والنسب المئوية والوسط الحسابي والانحراف المعياري

ومعامل الاختلاف لفقرات محور بعد الرضا.

فقرات محور رضا سائقي سيارة الأجرة على الخدمة التأمينية	الوسط الحسابي	النسبة المئوية	معامل الاختلاف	التكرار	الاتجاه
1 تجربتي على تلقي الخدمة التأمينية متميزة ومتنوعة	4.27	0.5 48	7.1 %	2	موافق بشدة
2 اريد الاستمرار في تجربة تلقي الخدمة التأمينية لدى هذه الوكالة	3.85	1.0 39	13.4 %	8	موافق
3 خدمات هذه الوكالة عالية جدا	4.23	0.8 90	11.5 %	4	موافق بشدة
4 لمسنا توامنا واستمرارا في جودة الخدمة التأمينية لدى الوكالة	4.17	0.9 24	11.9 %	5	موافق بشدة
5 تحرص الوكالة على تحديث ومواكبة التطورات في خدمة التأمين	4.32	0.8 92	11.5 %	1	موافق بشدة
6 حققت الوكالة التأمينية تطلعاتنا في صناعة وتقديم الخدمة التأمينية	4.25	0.7 51	9.7%	3	موافق بشدة

الفصل الثاني: الجانب التطبيقي لأثر جودة خدمات التأمين على رضا سائقي سيارات الأجرة (النقل الحضري).

7	حصولي على الخدمة التأمينية من الوكالة سيكون في المستقبل	4.13	1.0 49	13.5 %	7	موافق بشدة
8	نحن على دراية كاملة بمهارة ومصداقية الوكالة التأمينية	3.67	1.1 74	15.2 %	10	موافق
9	ثقتنا تزداد يوماً بعد يوم بالوكالة التأمينية	3.77	1.0 15	13.1 %	9	موافق
10	وفاء الوكالة بوعودها والمعاملة بإنصاف واحترام يعزز ثقتي بها	4.12	0.5 85	32.7 9.3%	6	موافق شدة
المجموع		3.85	0.7 17	9.3%	/	موافق

المصدر: من إعداد الطالبين بناء على مخرجات برنامج "SPSS_{v24}".

من الجدول أعلاه وحسب ترتيب العبارات الخاصة بمحور رضا سائقي سيارة الأجرة على الخدمة التأمينية فقد جاءت العبارة رقم (5) في المرتبة الأولى من حيث الترتيب ضمن مجال الاتجاه (موافق بشدة)، أي موافقة بشدة لأفراد عينة الدراسة على أن تحرص الوكالة على تحديث ومواكبة التطورات في خدمة التأمين ، حيث بلغت قيمة متوسطها الحسابي (4.82) وبانحراف معياري (0.892)، وجاءت كل من العبارات أرقام (1, 6, 3, 4, 10, 7) بهذا الترتيب ضمن مجال الاتجاه (موافق بشدة) ، و (2, 9, 8) بهذا الترتيب ضمن مجال الاتجاه (موافق) حيث في المرتبة الأخيرة العبارة رقم (8) من حيث الترتيب ضمن مجال الاتجاه

الفصل الثاني: الجانب التطبيقي لأثر جودة خدمات التأمين على رضا سائقي سيارات الأجرة (النقل الحضري).

(موافق)، أي موافقة أفراد عينة الدراسة على أنهم على دراية كاملة بمهارة ومصادقية الوكالة التأمينية ، حيث بلغت قيمة متوسطها الحسابي (3.67) وبانحراف معياري (1.174) بالنسبة للتقييم الكلي لمحور رضا سائقي سيارة الأجرة على الخدمة التأمينية فقد أخذ درجة موافق حسب الجدول رقم (16) أعلاه، بمتوسط حسابي (3.85) وانحراف معياري (0.717) ومعامل اختلاف (9.3%) وهذه النسبة أقل من (50%).

رابعاً/ اختبار فرضية الدراسة:

اشتملت عينة دراستنا على (60) مفردة وهي أكبر من (30) مفردة، لذلك فهي تتبع التوزيع الطبيعي وفقاً لنظرية النهاية المركزية، إذ تبين هذه النظرية أنه كلما تم تكرار التجربة كلما كان خطأ المعاينة صغيراً وبالتالي كان تقدير المتوسط أكثر دقة، وكلما كان حجم العينة كبيراً كفاية ($n \geq 3$) يمكن اعتبار التوزيع الطبيعي جيداً للتوزيع الاحتمالي للإحصاءات التي تشكل مجموع أو متوسط لقياسات العينة بصرف النظر عن توزيع المجتمع، وسنحاول اختبار فرضيات الدراسة الرئيسية، باستخدام أدوات التحليل الإحصائي المناسبة، عن طريق برنامج "SPSSv24" فيما يلي:

اختبار الفرضية الرئيسية: جودة التأمين لها تأثير إيجابي على سائقي الأجرة (النقل الحضري).

وذلك عند مستوى دلالة أقل من 0.05.

الفصل الثاني: الجانب التطبيقي لأثر جودة خدمات التأمين على رضا سائقي سيارات الأجرة (النقل الحضري).

الجدول رقم (16): نتائج اختبار الانحدار المتعدد لقياس أثر أبعاد جودة الخدمة التأمينية على رضا سائقي سيارات الأجرة.

اختبارات "T"		معاملات بيتا	معامل الانحدار "B"	المتغيرات المستقلة
المعنوية	القيمة			
0.003	0.772	0.110	0.067	بعد الملموسية
0.008	1.186	0.159	0.121	بعد الاعتمادية
0.005	1.558	0.240	0.133	بعد الاستجابة
0.001	0.541-	0.078-	0.057-	بعد الأمان
0.000	0.323-	0.49-	0.036-	بعد التعاطف
			3.179	القيمة الثابتة "B ₀ " للنموذج الكلي
			1.573	قيمة F المحسوبة "F"
			0.000	المعنوية
			0.127	معامل التحديد "R ² "
			0.357	معامل الارتباط "R"
				مؤشرات جودة التوفيق

المصدر: من إعداد الطالبين بناء على مخرجات برنامج "SPSS_{v24}".

يتبين من الجدول ما يلي:

الفصل الثاني: الجانب التطبيقي لأثر جودة خدمات التأمين على رضا سائقي سيارات الأجرة (النقل الحضري).

أشارت نتيجة اختبار "F-test" إلى أن نموذج الانحدار المتعدد يعتبر معنويا وذو دلالة إحصائية، حيث أن مستوى قيمة المعنوية أقل من (0,05)، أي أنه يوجد على الأقل واحد من المتغيرات المستقلة له تأثير معنوي على المتغير التابع؛

وبلغت قيمة معامل التحديد " R^2 ": (0.127)، أي أن المتغيرات المستقلة المتضمنة في النموذج (بعد الملموسية، بعد الاعتمادية، بعد الاستجابة، بعد الأمان، بعد التعاطف) تفسر (12.5%) من التباين (الاختلافات) الحاصلة في المتغير التابع (رضا سائقي سيارة الأجرة على الخدمة التأمينية)، والباقي يعود لتأثير عوامل أخرى؛

كما بلغت قيمة الارتباط المتعدد " R ": (0.357)، وهي تشير إلى وجود علاقة ارتباط متوسط بين المتغيرات المستقلة المتضمنة في النموذج (مجتمعة) والمتغير التابع؛

ويمكن تمثيل نموذج الانحدار المتعدد بين المتغيرات المستقلة والمتغير التابع لهذه الدراسة كالتالي:

$$Y=3.179+0.097X_1+0.121X_2+0.133X_3-0.057X_4-0.36 X_5$$

حيث أن: X_1 : الملموسية، X_2 : الاعتمادية، X_3 : الاستجابة، X_4 : الأمان، X_5 : التعاطف، Y : رضا السائقين

وبفحص نتائج اختبار " T " للاختبار معنوية كل متغير فرعي مستقل تبين ما يلي:

- توجد علاقة معنوية بين المتغير المستقل (الملموسية) والمتغير التابع (رضا السائقين)، حيث أن قيمة مستوى المعنوية للاختبار ت " T " أقل من (0,05)؛ وقد بلغت قيمة معامل الانحدار (0.097) وهي تشير إلى أن العلاقة بين المتغيرين علاقة طردية؛

الفصل الثاني: الجانب التطبيقي لأثر جودة خدمات التأمين على رضا سائقي سيارات الأجرة (النقل الحضري).

- لا توجد علاقة معنوية بين المتغير المستقل (الاعتمادية) والمتغير التابع (رض

السائقين)، حيث أن قيمة مستوى المعنوية للاختبار ت "T" أكبر من (0,05)؛

- توجد علاقة معنوية بين المتغير المستقل (الاستجابة) والمتغير التابع (رضا

السائقين)، حيث أن قيمة مستوى المعنوية للاختبار ت "T" أقل من (0,05)، وقد

بلغت قيمة معامل الانحدار (0.113) وهي تشير إلى أن العلاقة بين المتغيرين

علاقة طردية؛

- توجد علاقة معنوية بين المتغير المستقل (الامان) والمتغير التابع (رضا السائقين)،

حيث أن قيمة مستوى المعنوية للاختبار ت "T" أقل من (0,05)، وقد بلغت قيمة

معامل الانحدار

(-0.057) وهي تشير إلى أن العلاقة بين المتغيرين علاقة عكسية؛

- توجد علاقة معنوية بين المتغير المستقل (التعاطف) والمتغير التابع (رضا

السائقين)، حيث أن قيمة مستوى المعنوية للاختبار ت "T" أقل من (0,05)، وقد

بلغت قيمة معامل الانحدار

(-0.36) وهي تشير إلى أن العلاقة بين المتغيرين علاقة عكسية؛

ومما سبق فإن معنوية المتغير الفرعي المستقل (ابعاد جودة الخدمة) كاف لإثبات وجود تأثير

معنوي على المتغير التابع في النموذج الكلي؛

وبناء عليه يمكن القول إن جودة التأمين لها تأثير إيجابي على سائقي سيارات الأجرة.

الفصل الثاني: الجانب التطبيقي لأثر جودة خدمات التأمين على رضا سائقي سيارات الأجرة (النقل الحضري).

(النقل الحضري). وبالتالي فإنه يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية $\alpha \geq 0,05$ لعناصر جودة الخدمات التأمينية من وجهة نظر سائقي الأجرة (النقل الحضري). وهو ما يثبت صحة الفرضية الرئيسية.

الفصل الثاني: الجانب التطبيقي لأثر جودة خدمات التأمين على رضا سائقي سيارات الأجرة (النقل الحضري).

خلاصة:

تم في هذا الفصل التعرف على رضا سائقي سيارات الأجرة على جودة خدمات التأمين، كما تمت الدراسة، وذلك من خلال تصميم استبيان، متكون من متغيرات مستقلة ومتغير تابع لمحاور الدراسة، تم طرحه على عينة تتكون من 60 فرد، من سائقي سيارات الأجرة المؤمن عليهم، كما تم الاعتماد على برنامج SPSS Ver 24 في تحليل بيانات هذا الاستبيان، كما تم استخدام الأدوات الإحصائية الملائمة للحصول على المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والتكرارات والنسب المئوية، لمعرفة اتجاه إجابات أفراد العينة نحو متغيرات الدراسة، وتم الاستعانة بأساليب الإحصاء الاستدلالي في تحليل الانحدار البسيط، وذلك من أجل تحديد أثر المتغيرات المستقلة (مؤشرات جودة الخدمة) والمتغير التابع (رضا سائقي سيارات الأجرة). ولقد لخصت الدراسة النتائج المتوصل إليها إلى أهمية الاهتمام بمؤشرات جودة الخدمات التأمينية في تحقيق الرضا بما ينسب تطلعات شركات التأمين.

الخاتمة

الخاتمة:

يعد الاهتمام بجودة خدمات التأمين واحدا من أهم الاتجاهات الحديثة التي شهدت توسعا كبيرا في السنوات الأخيرة، ولجودة خدمات التأمين تأثيرا بالغا ونو أهمية على خدمات النقل بصفة عامة وعلى النقل الحضري قيد الدراسة بصفة خاصة، كون هذا الأخير يحظى باهتمام بالغ لدى الأفراد في المجتمعات.

الأمر الذي أوجب لمؤسسات التأمين بتعزيز إدراك جودة الخدمات المقدمة لزيائنها من سائقي الأجرة لتعزير رضاهم وبالتالي كسب ولائهم لمدة أطول وضمن الاستمرارية والتنافسية مما ينتج عنه الزيادة على طلب خدماتها.

أولاً/ نتائج الدراسة:

يمكن صياغة أهم النتائج المتوصل إليها في الجانب التطبيقي لعينة الدراسة في النقاط التالية:

- عدد عينة سائقي سيارات الأجرة من فئة الذكور؛
- متوسط العينة محل الدراسة ينتمون إلى الفئة العمرية ما بين (31) سنة إلى (40) سنة؛
- أغلبية العينة المدروسة لهم مستوى تعليمي ثانوي؛
- متوسط العينة المدروسة لهم خبرة في مجال عملهم تفوق 15 سنة؛
- مؤشرات جودة خدمة التأمين (الملموسية، الاعتمادية، الاستجابة، الأمان، التعاطف) هي التي من خلالها يتم الحكم على مستوى جودة خدمة التأمين ونيل رضا سائقي سيارات الأجرة؛

- تؤثر مؤشرات جودة الخدمة تأثيراً إيجابياً على رضا الزبون.

ثانياً/ الاقتراحات والتوصيات:

- ✓ الحرص على قياس رضا سائقي سيارات الأجرة بصفة دورية.
- ✓ الحرص على تدعيم كافة أبعاد جودة خدمات التأمين على مستوى مؤسسات النقل.
- ✓ العمل على الاستجابة السريعة للشكاوى والاستفسارات.
- ✓ التطوير الدائم للخدمات المقدمة التي تتماشى مع تطلعات الزبائن.

ثالثاً/ آفاق الدراسة:

بهدف توسيع نطاق وآفاق هذه الدراسة وتعميقها، نقترح عدداً من المواضيع التي من الممكن أن تحيط ببعض الجوانب والأبعاد التي لم نتعرض إليها من خلال هذه الدراسة، والتي يمكن أن تشكل مواضيع لدراسات مستقبلية:

- خدمات النقل الحضري وتأثيرها على مؤسسات التأمين.
- تقييم توقعات كمعيار مقارنة في قياس جودة خدمات التأمين.
- صورة مؤسسات التأمين ودورها في التأثير على سلوك الفرد في المجتمع.
- خدمات النقل الحضري لكسب ثقة الزبائن.
- تقييم جودة الخدمة وتأثيرها على الميزة التنافسية.

قائمة المراجع

1. سلمان زيدان، تسويق الخدمات التأمينية العمق الاستراتيجي والأداء البشري، الطبعة الأولى، دار مجدلاوي للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2018.
2. عبد العزيز فهمي هيكل، مقدمة في التأمين، دار النهضة العربية، بيروت، 1980.
3. معراج هواري وآخرون، تسويق خدمات التأمين (واقع السوق الحالي وتحديات المستقبل)، الطبعة الأولى، دار كنوز المعرفة للنشر والتوزيع، الأردن، 2013.
4. أسامة عزمي سلام، شقيري نوري موسى، إدارة الخطر والتأمين، دار الحامد للنشر والتوزيع، عمان، الطبعة الأولى، 2007.
5. محمد جاسم الصميدعي وبشير عباس العلق، أساسيات التسويق الشامل والمتكامل، الطبعة الأولى، دار المناهج للنشر والتوزيع، عمان، 2002.
6. هاني حامد الضمور، تسويق الخدمات، دار وائل للنشر والتوزيع، عمان، الطبعة الثالثة، 2005.
7. قاسم نايف علوان المحياوي، إدارة جودة الخدمات دار الشروق للنشر والتوزيع، عمان، 2006.

ثانياً: الرسائل والأطروحات

1. بوبكر المسعود، مذكرة لاستكمال متطلبات نيل شهادة ماستر أكاديمي، تسويق الخدمات، جامعة قاصدي مرباح، ورقلة، الجزائر، 2018/2017.
2. ريغي خيرة مذكرة لنيل شهادة الدكتوراه، جامعة الجزائر 3، قسم العلوم الاقتصادية، قياس جودة الخدمة وكيفية تحسينها باستخدام نماذج نظرية صفوف الانتظار، 2019/2018.
3. معدن نصيرة، مدخل للجودة في تسويق الخدمات ودورها في إرضاء الزبائن، مذكرة مقدمة استكمالاً لمتطلبات نيل شهادة الماستر في العلوم التجارية، تسويق الخدمات، جيجل، 2020/2019.

ثالثا: المجالات والدراسات

1. أ. بالي مصعب/ أ.د صديقي المسعود، مجلة رؤى اقتصادية، جامعة الشهيد حمه لخضر، الوادي، الجزائر، العدد 11، ديسمبر 2016، تطور قطاع التأمين في الجزائر.
2. د. حدباوي أسماء، المجلة الجزائرية للأداء الاقتصادي العدد 4 (2019) تطور قطاع التأمينات في الجزائر.
3. بوحروود فتيحة، مجلة العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير، العدد 12، جامعة سطيف، الجزائر، 2012.
4. د عقون شراف، مجلة ميلاف للبحوث والدراسات، الجزائر، العدد الثالث، 2016.
5. ساخي بوبكر، مجلة الأبحاث الاقتصادية، المجلد 17، العدد 01، السنة 2022، دور وأهمية الجودة التأمينية في جلب العملاء، جامعة البليدة 2 لونييسي علي مخبر المقالة.
6. أ. عواطف مطرف، التواصل في الاقتصاد والإدارة والقانون عدد 35-سبتمبر 2013 تحرير قطاع التأمين في الجزائر كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير، جامعة باجي مختار عنابة.
7. المركز الجامعي عبد الحفيظ بوالصوف، ميله، الجزائر، أثر جودة الخدمة على رضا العملاء، العدد الثالث، 2016.

رابعا: قوانين ومراسيم

1. المادة 619 من القانون المدني الجزائري.
2. الجريدة الرسمية العدد 44 المؤرخة بتاريخ 2011/08/08 والمعدل بموجب قانون 09/11 المؤرخ بتاريخ 2011/06/05، ج ر العدد 32 المؤرخة بتاريخ 2011/06/08.
3. المشرع الجزائري في المادة 02 من المرسوم التنفيذي 12/230 المتعلق بتنظيم النقل بواسطة سيارات الأجرة.

الملاحق



جامعة محمد بوضياف بالمسيلة
كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير



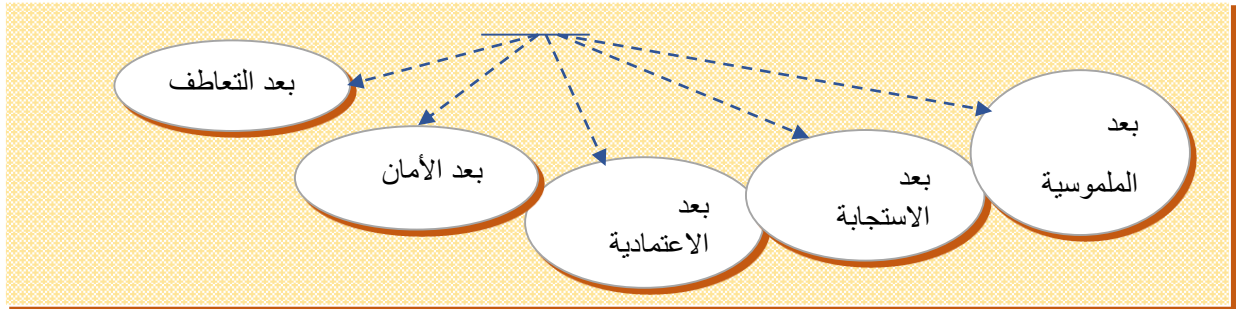
قسم العلوم التجارية

استبيان

السيد (ة) المحترم (ة): تحية طيبة وبعد:

في إطار انجاز مذكرة ماستر في العلوم التجارية تخصص تسويق الخدمات يسعدنا أن نتقدم لسيادتكم بهذا الاستبيان الذي هو من متطلبات البحث الموسوم بـ:

تحليل أثر جودة خدمات التأمين على رضا سائقي سيارات الأجرة
-النقل الحضري-



نأمل التمعن وقراءة فقرات الاستبيان ووضع العلامة (X) في الحقل المناسب، ما يمكن من الحصول على نتائج علمية بصدق وصراحة تنعكس إيجابا على بحثنا هذا، ونحيطكم علما السادة الأفاضل سائقي سيارات الأجرة أن هذه الإجابة ستحظى بكل تقدير واهتمام وسرية مكرسة خلال إجراءات التحليل والدراسة من قبلنا.

معلومات المستجوب

الجنس	العمر	المؤهل العلمي	الخبرة

المحور الأول- جودة الخدمة التأمينية-

الرقم	الأبعاد وعبارات القياس	غير موافق إطلاقاً	غير موافق	موافق نسبياً	موافق تماماً
البعد الأول- بعد الملموسية					
01	تحرص شركة التأمين على مواكبة الحادثة للدليل المادي				
02	نسجل نظافة وأناقة وجاذبية في هندام موظف التأمين				
البعد الثاني- بعد الاعتمادية					
03	تلتزم شركة التأمين بوعودها في كل مرة				
04	تنشر شركة التأمين معلومات دقيقة بشكل مستمر				
البعد الثالث- الاستجابة					
05	تتميز شركة التأمين بسرعة تقديم الخدمة والاستجابة				
06	تمنحنا شركة التأمين إعلاماً مسبقاً على وضعيتنا التأمينية				
البعد الرابع- بعد الأمان					
07	نتحصل على خدمة التأمين في الموعد المحدد				
08	يقدم موظف شركة التأمين الخدمة بمهارة عالية				
البعد الرابع- بعد التعاطف					
09	في كل مرة تستقصي شركة التأمين حاجاتنا ورغباتنا				
10	تقدم شركة التأمين خدماتها طوال ساعات اليوم				

المحور الثاني-رضا سائقي سيارة الأجرة على الخدمة التأمينية-

الرقم	الأبعاد وعبارات القياس	موافق بشدة	موا فق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة
11	تجربتي في تلقي الخدمة التأمينية متميزة وممتعة					
12	أريد الاستمرار في تجربة تلقي الخدمة التأمينية لدى هذه الوكالة					
13	خدمات التأمين في هذه الوكالة عالية الجودة					
14	لمسنا تواصلًا واستمرارًا في جودة الخدمة التأمينية لدى الوكالة					
15	تحرص الوكالة على تحديث ومواكبة التطورات في خدمة التأمين					
16	حققت الوكالة التأمينية تطلعاتنا في صناعة وتقديم الخدمة التأمينية					
17	حصولي على الخدمة التأمينية من الوكالة سيكون في المستقبل					
18	نحن على دراية كاملة بمهارة ومصداقية الوكالة التأمينية					
19	ثقتنا تزداد يوما بعد يوم بالوكالة التأمينية					
20	وفاء الوكالة بوعودها والمعاملة بإنصاف واحترام يعزز ثقتي بها					

Tests de normalité

	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Statistiques	ddl	Sig.	Statistiques	ddl	Sig.
T	.099	60	.200*	.938	60	.004

*. Il s'agit de la borne inférieure de la vraie signification.

a. Correction de signification de Lilliefors

الفاكرونباخ

Statistiques de fiabilité

Alpha de Cronbach	Nombre d'éléments
0.660	20

الاتساق الداخلي للمحور الأول

البعد الأول

Corrélations

			a1	a2	T1
Rho de Spearman	a1	Coefficient de corrélation	1.000	.247	.809**
		Sig. (bilatéral)	.	.057	.000
		N	60	60	60
	a2	Coefficient de corrélation	.247	1.000	.687**
		Sig. (bilatéral)	.057	.	.000
		N	60	60	60
	T1	Coefficient de corrélation	.809**	.687**	1.000
		Sig. (bilatéral)	.000	.000	.
		N	60	60	60

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

البعد الثاني

Corrélations

			a3	a4	T2
Rho de Spearman	a3	Coefficient de corrélation	1.000	.112	.686**
		Sig. (bilatéral)	.	.395	.000
		N	60	60	60
	a4	Coefficient de corrélation	.112	1.000	.759**
		Sig. (bilatéral)	.395	.	.000
		N	60	60	60
	T2	Coefficient de corrélation	.686**	.759**	1.000
		Sig. (bilatéral)	.000	.000	.
		N	60	60	60

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

البعد الثالث

Corrélations

			a5	a6	T3
Rho de Spearman	a5	Coefficient de corrélation	1.000	-.011-	.464**
		Sig. (bilatéral)	.	.935	.000
		N	60	60	60
	a6	Coefficient de corrélation	-.011-	1.000	.847**
		Sig. (bilatéral)	.935	.	.000
		N	60	60	60
	T3	Coefficient de corrélation	.464**	.847**	1.000
		Sig. (bilatéral)	.000	.000	.
		N	60	60	60

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

البعد الرابع

Corrélations

			a7	a8	T4
Rho de Spearman	a7	Coefficient de corrélation	1.000	.302*	.795**
		Sig. (bilatéral)	.	.019	.000
		N	60	60	60
	a8	Coefficient de corrélation	.302*	1.000	.741**
		Sig. (bilatéral)	.019	.	.000
		N	60	60	60
	T4	Coefficient de corrélation	.795**	.741**	1.000
		Sig. (bilatéral)	.000	.000	.
		N	60	60	60

*. La corrélation est significative au niveau 0,05 (bilatéral).

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

البعد الخامس

Corrélations

			a9	a10	T5
Rho de Spearman	a9	Coefficient de corrélation	1.000	.439**	.812**
		Sig. (bilatéral)	.	.000	.000
		N	60	60	60
	a10	Coefficient de corrélation	.439**	1.000	.831**
		Sig. (bilatéral)	.000	.	.000
		N	60	60	60
	T5	Coefficient de corrélation	.812**	.831**	1.000
		Sig. (bilatéral)	.000	.000	.
		N	60	60	60

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

الاتساق الداخلي للمحور الثاني
البعد الأول

Corrélations

			a11	a12	T6
Rho de Spearman	a11	Coefficient de corrélation	1.000	.129	.424**
		Sig. (bilatéral)	.	.328	.001
		N	60	60	60
	a12	Coefficient de corrélation	.129	1.000	.897**
		Sig. (bilatéral)	.328	.	.000
		N	60	60	60
	T6	Coefficient de corrélation	.424**	.897**	1.000
		Sig. (bilatéral)	.001	.000	.
		N	60	60	60

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

البعد الثاني

Corrélations

				a13	a14	a15	T7
Rho de Spearman	a13	Coefficient de corrélation	1.000	.441**	.555**	.780**	
		Sig. (bilatéral)	.	.000	.000	.000	
		N	60	60	60	60	
	a14	Coefficient de corrélation	.441**	1.000	.669**	.851**	
		Sig. (bilatéral)	.000	.	.000	.000	
		N	60	60	60	60	
	a15	Coefficient de corrélation	.555**	.669**	1.000	.812**	
		Sig. (bilatéral)	.000	.000	.	.000	
		N	60	60	60	60	
	T7	Coefficient de corrélation	.780**	.851**	.812**	1.000	
		Sig. (bilatéral)	.000	.000	.000	.	
		N	60	60	60	60	

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

البعد الثالث

Corrélations

				a16	a17	T8
Rho de Spearman	a16	Coefficient de corrélation	1.000	.503**	.846**	
		Sig. (bilatéral)	.	.000	.000	
		N	60	60	60	
	a17	Coefficient de corrélation	.503**	1.000	.859**	
		Sig. (bilatéral)	.000	.	.000	
		N	60	60	60	
	T8	Coefficient de corrélation	.846**	.859**	1.000	
		Sig. (bilatéral)	.000	.000	.	
		N	60	60	60	

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

Corrélations

			a18	a19	a20	T9
Rho de Spearman	a18	Coefficient de corrélation	1.000	.683**	.212	.852**
		Sig. (bilatéral)	.	.000	.103	.000
		N	60	60	60	60
	a19	Coefficient de corrélation	.683**	1.000	.235	.764**
		Sig. (bilatéral)	.000	.	.071	.000
		N	60	60	60	60
	a20	Coefficient de corrélation	.212	.235	1.000	.541**
		Sig. (bilatéral)	.103	.071	.	.000
		N	60	60	60	60
	T9	Coefficient de corrélation	.852**	.764**	.541**	1.000
		Sig. (bilatéral)	.000	.000	.000	.
		N	60	60	60	60

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

الصدق البنائي للمحورين

Corrélations

		T11	T22	T
T11	Corrélation de Pearson	1	.258*	.765**
	Sig. (bilatérale)		.047	.000
	N	60	60	60
T22	Corrélation de Pearson	.258*	1	.815**
	Sig. (bilatérale)	.047		.000
	N	60	60	60
T	Corrélation de Pearson	.765**	.815**	1
	Sig. (bilatérale)	.000	.000	
	N	60	60	60

*. La corrélation est significative au niveau 0,05 (bilatéral).

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

التكرارات للبيانات الشخصية

الجنس

	Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide ذكر	60	100.0	100.0	100.0

العمر

	Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide أقل من 30 سنة	8	13.3	13.3	13.3
من 30 أقل من 40 سنة	22	36.7	36.7	50.0

الملاحق

من 40 أقل من 50 سنة	21	35.0	35.0	85.0
من 50 سنة فما فوق	9	15.0	15.0	100.0
Total	60	100.0	100.0	

الخيرة

	Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide أقل من 5 سنوات	7	11.7	11.7	11.7
من 5 على أقل من 10 سنوات	19	31.7	31.7	43.3
من 10 إلى 15 سنة	14	23.3	23.3	66.7
أكثر من 15 سنة	20	33.3	33.3	100.0
Total	60	100.0	100.0	

المؤهل

	Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide جامعي	5	8.3	8.3	8.3
ثانوي	38	63.3	63.3	71.7
متوسط	17	28.3	28.3	100.0
Total	60	100.0	100.0	

اختبار Test T لعينة واحدة

المحور الأول

Test T

Statistiques sur échantillon uniques

	N	Moyenne	Ecart type	Moyenne erreur standard
a1	60	4.05	.872	.113
a2	60	3.83	.960	.124
a3	60	4.10	.706	.091
a4	60	4.13	.769	.099
a5	60	4.28	.825	.107
a6	60	3.78	1.303	.168
a7	60	4.37	.758	.098
a8	60	4.13	.791	.102
a9	60	4.20	.777	.100
a10	60	4.40	.669	.086
T11	60	4.13	.384	.050

Test sur échantillon unique

	Valeur de test = 3					
	t	ddl	Sig. (bilatéral)	Différence moyenne	Intervalle de confiance de la différence à 95 %	
					Inférieur	Supérieur
a1	9.328	59	.000	1.050	.82	1.28
a2	6.726	59	.000	.833	.59	1.08
a3	12.070	59	.000	1.100	.92	1.28
a4	11.409	59	.000	1.133	.93	1.33
a5	12.045	59	.000	1.283	1.07	1.50
a6	4.656	59	.000	.783	.45	1.12
a7	13.959	59	.000	1.367	1.17	1.56
a8	11.096	59	.000	1.133	.93	1.34
a9	11.966	59	.000	1.200	1.00	1.40
a10	16.212	59	.000	1.400	1.23	1.57
T11	22.758	59	.000	1.128	1.03	1.23

البعء الأول

Test T

Statistiques sur échantillon uniques

	N	Moyenne	Ecart type	Moyenne erreur standard
a1	60	4.05	.872	.113
a2	60	3.83	.960	.124
T1	60	3.94	.677	.087

Test sur échantillon unique

	Valeur de test = 3					
	t	ddl	Sig. (bilatéral)	Différence moyenne	Intervalle de confiance de la différence à 95 %	
					Inférieur	Supérieur
a1	9.328	59	.000	1.050	.82	1.28
a2	6.726	59	.000	.833	.59	1.08
T1	10.773	59	.000	.942	.77	1.12

البعء الثاني

Test T

Statistiques sur échantillon uniques

	N	Moyenne	Ecart type	Moyenne erreur standard
a3	60	4.10	.706	.091
a4	60	4.13	.769	.099
T2	60	4.12	.547	.071

Test sur échantillon unique

	Valeur de test = 3					
	t	ddl	Sig. (bilatéral)	Différence moyenne	Intervalle de confiance de la différence à 95 %	
					Inférieur	Supérieur
a3	12.070	59	.000	1.100	.92	1.28
a4	11.409	59	.000	1.133	.93	1.33
T2	15.799	59	.000	1.117	.98	1.26

البعد الثالث

Test T

Statistiques sur échantillon uniques

	N	Moyenne	Ecart type	Moyenne erreur standard
a5	60	4.28	.825	.107
a6	60	3.78	1.303	.168
T3	60	4.03	.753	.097

Test sur échantillon unique

	Valeur de test = 3					
	t	ddl	Sig. (bilatéral)	Différence moyenne	Intervalle de confiance de la différence à 95 %	
					Inférieur	Supérieur
a5	12.045	59	.000	1.283	1.07	1.50
a6	4.656	59	.000	.783	.45	1.12

T3	10.633	59	.000	1.033	.84	1.23
----	--------	----	------	-------	-----	------

البعء الرابع

Test T

Statistiques sur échantillon uniques

	N	Moyenne	Ecart type	Moyenne erreur standard
a7	60	4.37	.758	.098
a8	60	4.13	.791	.102
T4	60	4.25	.571	.074

Test sur échantillon unique

	Valeur de test = 3						
	t	ddl	Sig. (bilatéral)	Différence moyenne	Intervalle de confiance de la différence à 95 %		
					Inférieur	Supérieur	
a7	13.959	59	.000	1.367	1.17	1.56	
a8	11.096	59	.000	1.133	.93	1.34	
T4	16.951	59	.000	1.250	1.10	1.40	

البعء الخامس

Test T

Statistiques sur échantillon uniques

	N	Moyenne	Ecart type	Moyenne erreur standard
a9	60	4.20	.777	.100
a10	60	4.40	.669	.086
T5	60	4.30	.569	.073

Test sur échantillon unique

Valeur de test = 3						
--------------------	--	--	--	--	--	--

	t	ddl	Sig. (bilatéral)	Différence moyenne	Intervalle de confiance de la différence à 95 %	
					Inférieur	Supérieur
a9	11.966	59	.000	1.200	1.00	1.40
a10	16.212	59	.000	1.400	1.23	1.57
T5	17.698	59	.000	1.300	1.15	1.45

المحور الثاني

Test T

Statistiques sur échantillon uniques

	N	Moyenne	Ecart type	Moyenne erreur standard
a11	60	4.27	.548	.071
a12	60	3.85	1.039	.134
a13	60	4.23	.890	.115
a14	60	4.17	.924	.119
a15	60	4.32	.892	.115
a16	60	4.25	.751	.097
a17	60	4.13	1.049	.135
a18	60	3.67	1.174	.152
a19	60	3.77	1.015	.131
a20	60	4.12	.585	.076
T22	60	4.08	.417	.054

Test sur échantillon unique

	Valeur de test = 3					
	t	ddl	Sig. (bilatéral)	Différence moyenne	Intervalle de confiance de la différence à 95 %	
					Inférieur	Supérieur
a11	17.897	59	.000	1.267	1.13	1.41
a12	6.339	59	.000	.850	.58	1.12
a13	10.734	59	.000	1.233	1.00	1.46
a14	9.784	59	.000	1.167	.93	1.41
a15	11.429	59	.000	1.317	1.09	1.55
a16	12.898	59	.000	1.250	1.06	1.44
a17	8.368	59	.000	1.133	.86	1.40
a18	4.398	59	.000	.667	.36	.97
a19	5.853	59	.000	.767	.50	1.03
a20	14.789	59	.000	1.117	.97	1.27
T22	20.152	59	.000	1.085	.98	1.19

البعد الأول

Test T

Statistiques sur échantillon uniques

	N	Moyenne	Ecart type	Moyenne erreur standard
a11	60	4.27	.548	.071
a12	60	3.85	1.039	.134
T6	60	4.06	.553	.071

Test sur échantillon unique

	Valeur de test = 3					
	t	ddl	Sig. (bilatéral)	Différence moyenne	Intervalle de confiance de la différence à 95 %	
					Inférieur	Supérieur
a11	17.897	59	.000	1.267	1.13	1.41
a12	6.339	59	.000	.850	.58	1.12
T6	14.823	59	.000	1.058	.92	1.20

البعد الثاني

Test T

Statistiques sur échantillon uniques

	N	Moyenne	Ecart type	Moyenne erreur standard
a13	60	4.23	.890	.115
a14	60	4.17	.924	.119
a15	60	4.32	.892	.115
T7	60	4.24	.700	.090

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

a13	10.734	59	.000	1.233	1.00	1.46
a14	9.784	59	.000	1.167	.93	1.41
a15	11.429	59	.000	1.317	1.09	1.55
T7	13.709	59	.000	1.239	1.06	1.42

البعد الثالث

Test T

Statistiques sur échantillon uniques

	N	Moyenne	Ecart type	Moyenne erreur standard
a16	60	4.25	.751	.097
a17	60	4.13	1.049	.135
T8	60	4.19	.720	.093

Test sur échantillon unique

	Valeur de test = 3					
	t	ddl	Sig. (bilatéral)	Différence moyenne	Intervalle de confiance de la différence à 95 %	
					Inférieur	Supérieur
a16	12.898	59	.000	1.250	1.06	1.44
a17	8.368	59	.000	1.133	.86	1.40
T8	12.829	59	.000	1.192	1.01	1.38

البعد الرابع

Test T

Statistiques sur échantillon uniques

	N	Moyenne	Ecart type	Moyenne erreur standard
a18	60	3.67	1.174	.152
a19	60	3.77	1.015	.131
a20	60	4.12	.585	.076
T9	60	3.85	.717	.093

Test sur échantillon unique

Valeur de test = 3					
--------------------	--	--	--	--	--

الملاحق

	t	ddl	Sig. (bilatéral)	Différence moyenne	Intervalle de confiance de la différence à 95 %	
					Inférieur	Supérieur
a18	4.398	59	.000	.667	.36	.97
a19	5.853	59	.000	.767	.50	1.03
a20	14.789	59	.000	1.117	.97	1.27
T9	9.185	59	.000	.850	.66	1.04

اختبار الفرضية الرئيسية

Régression

Variables introduites/éliminées^a

Modèle	Variables introduites	Variables éliminées	Méthode
1	T5, T2, T4, T1, T3 ^b	.	Introduire

a. Variable dépendante : T22

b. Toutes les variables demandées ont été introduites.

Récapitulatif des modèles

Modèle	R	R-deux	R-deux ajusté	Erreur standard de l'estimation
1	.357 ^a	.127	.046	.407

a. Prédicteurs : (Constante), T5, T2, T4, T1, T3

ANOVA^a

Modèle	Somme des carrés	ddl	Carré moyen	F	Sig.
1 Régression	1.304	5	.261	1.573	.000 ^b

Résidu	8.953	54	.166		
Total	10.257	59			

a. Variable dépendante : T22

b. Prédicteurs : (Constante), T5, T2, T4, T1, T3

Coefficients^a

Modèle	Coefficients non standardisés		Coefficients standardisés	t	Sig.
	B	Erreur standard	Bêta		
1 (Constante)	3.179	.650		4.891	.000
T1	.067	.087	.110	.772	.003
T2	.121	.111	.159	1.096	.008
T3	.133	.085	.240	1.558	.005
T4	-.057	.105	-.078	-.541	.001
T5	-.036	.111	-.049	-.323	.000

a. Variable dépendante : T22

الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية
وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

Université Mohamed Boudiaf a M'sila
Faculté des Sciences Économiques, Commerciales et des Sciences de Gestion
Département: Sciences Commerciales


جامعة محمد بوضياف بالمسيلة
كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير
قسم: علوم تجاربية

تصريح شرقي
بالالتزام بمعايير الأمانة والنزاهة العلمية في إعداد مذكرة الماستر

أنا الممضي اسفله:

الطالب (ة) مزارجي محمد أمين المولود(ة) بتاريخ: 1987/10/09 بمدينة مريجة عجمي
 العامل لبطاقة التعريف الوطنية (أورس) رقم: 270214532 الصادرة بتاريخ: 2017/03/09 من مدينة عجمي.
 المسجل بالسنة الثانية ماستر شعبة: علوم تجاربية تخصص: تسويق الخدمات خلال السنة العاشرة 2024
 والمعد لمذكرة الماستر التي تحمل عنوان: تحليل أثر جودة خدمات التأمين على رضا مساهقي سيارات الأجرة والنقل الحضري
 أصرح بشرقي أنني إلترمت بمراعاة معايير الأمانة والنزاهة العلمية المطلوبة في إنجاز مذكرة الماستر المذكور أعلاه.
 حرر بتاريخ: 2024/06/19

التوقيع والضممة



* يحرر كل طالب (ة) تصريحها فرديا في حالة إعداد المذكرة من طرف أكثر من طالب(ة) واحد.
** يخرج هذا التصريح ضمن ملاحق المذكرة

الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية
وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

جامعة محمد بوضياف بالمسيلة
كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير
قسم: علوم تجارية

Université Mohamed Boudiaf a M'sila
Faculté des Sciences Économiques, Commerciales et des Sciences de Gestion
Département: Sciences Commerciales

تصريح شرفي
بالالتزام بمعايير الأمانة والنزاهة العلمية في إعداد مذكرة الماستر

أنا الممضي اسفله:

الطالب (ة) حواسن قاتح المولود(ة) بتاريخ: 1983/12/18 سيدي عيسى
الحامل لبطاقة التعريف الوطنية (أور.س.) رقم: 151601458 الصادرة بتاريخ: 30/06/2014 من سيدي عيسى
المسجل بالسنة الثانية ماستر شعبة: علوم تجارية تخصص: تسويق الخدمات خلال السنة الجامعية: 2014
والمعد لمذكرة الماستر التي تحمل عنوان: تحليل أثر جودة خدمات التأمين على رضا مساهمي شركات للتجربة والنقل الحضري

أصرح بشرفي أنني التزمت بمراعاة معايير الأمانة والنزاهة العلمية المطلوبة في إنجاز مذكرة الماستر المذكور أعلاه.

حرر بتاريخ: 19/06/2014

التوقيع والبصمة

.....

*يجوز لكل طالب (ة) تصريحا فرديا في حالة إعداد المذكرة من طرف أكثر من طالب(ة) واحد
**يجوز هذا التصريح ضمن ملاحق المذكرة

ملخص الدراسة:

تهدف هذه الدراسة إلى تقديم إطار نظري يتعلق بشركات التأمين وتعريف جودة خدمات التأمين ودراسة رضا سائقي سيارات الأجرة (النقل الحضري)، وجانب تطبيقي يحدد مستوى الرضا عن جودة الخدمات التأمينية بالاعتماد على مؤشرات الجودة، وذلك بالقيام بالمعالجة الإحصائية للبيانات عن طريق برنامج SPSS وقد أوضحت الدراسة الميدانية رضا سائقي سيارات الأجرة عن جودة الخدمات التأمينية المقدمة لهم. وهذا يبين الصورة الإيجابية لشركات التأمين تجاه زبائنه للتطلع إلى تحقيق التميز في أدائها من أجل تحقيق ميزة تنافسية.

الكلمات المفتاحية: جودة الخدمات التأمينية، النقل الحضري، رضا سائقي سيارات الأجرة.

SUMMARY

This study aims to provide a theoretical framework related to insurance companies, defining the quality of insurance services, studying the satisfaction of taxi drivers (urban transport), and an applied aspect that determines the level of satisfaction with the quality of insurance services based on quality indicators, by carrying out statistical processing of the data using the SPSS program. The study demonstrated Field: Taxi drivers' satisfaction with the quality of insurance services provided to them.

This shows the positive image of insurance companies towards their customers as they aspire to achieve excellence in...

Its performance in order to achieve competitive advantage.

Keywords: quality of insurance services, urban transport, taxi drivers' satisfaction