



الآية

ط ط ج ج ج ج

چا پ ب پ پ پ پ پ پ پ پ پ پ پ

ת ת ת ת

صدق الله العظيم

سورة قمریش (4-1)"

الاهداء

أُهدي هذا البحث إلي كل من علمني حرفاً.

إلي

من أمرنا أن نخفض لهما جناح الذل من الرحمة آباءنا وأمهاتنا.

إلي

الأستاذ الجليل د. نور الهدى محمد بن عبد الرحمن.

إلي

إخواني وأخواتي وزملائي وزميلاتي في كل المراحل التعليمية

والعمل

الشكر والعرفان

الحمد لله بدأ ومنتهى اللهم لك الحمد والشكر حمداً وشكراً طيباً فيه كما ينبغي أن يكون الحمد والشكر لجلال وجهك ولعظيم سلطانتك .

كما أخص بالشكر أسرة كلية الدراسات التجارية بجامعة السودان للعلوم وتكنولوجيا وكذلك أسرة كلية الدراسات التجارية بجامعة كردفان كما أود أن أشكر موظفي شركة شيكان للتأمين وإعادة التأمين المحدودة علي سعة صدورهم وكرم تعاونهم .

والشكر لأسرة مكتبة جامعة النيلين لحسن إستقبالها وتعاونها مع الباحثة وأسرة مكتبة الدراسات العليا بجامعة السودان للعلوم والتكنولوجيا.

والشكر كل الشكر للأستاذ الفاضل / د. نور الهدى محمددين عبد الرحمن على حسن إشرافه وتعامله فهو لم يدخر وسعاً في تقديم الملاحظات والتوجيهات البناءه من غير تعسف ، مما كان له الأثر الأكبر في خروج هذا البحث بهذه الصورة .

والشكر موصول للأخوات في هيئة الرقابة على أعمال التأمين لحسن تعاونهم مع الباحثة زتفاعلهم مع موضوع البحث .

المستخلص

تناولت الدراسة أثر جودة خدمة تأمين السيارات على رضا العملاء في شركة شيكان للتأمين وإعادة التأمين فرع الأبيض ، تمثلت مشكلة الدراسة في تدني مستوى جودة الخدمات التأمينية التي تقدمها فروع تأمين السيارات بشركات التأمين السودانية إضافة إلى ضعف إهتمام تلك الشركات بتلبية إحتياجات عملائها من خلال تقديم خدمة متميزة تعكس تطلعاتهم في الوقت الذي تزداد فيه المنافسة العالمية والمحلية في مجال جودة الخدمات وتلبية إحتياجات العملاء.

هدفت الدراسة الى التعرف على مدى إمكانية تطبيق معايير جودة الخدمات في مجال تأمين السيارات في شركات التأمين السودانية كما هدفت إلى التعرف علي مدى رضا العملاء بفرع تأمين السيارات بشركة شيكان للتأمين وإعادة التأمين عن مستوى جودة الخدمات التي يقدمها هذا الفرع والكشف عن الأبعاد التي يستخدمها العملاء بفرع تأمين السيارات بشركة شيكان للتأمين وإعادة التأمين لتقييم جودة خدمة تأمين السيارات.

تحقيقاً لأهداف الدراسة تم صياغة عدة فرضيات تمثل أهمها في عدم وجود أثر ذو دلالة إحصائية لعناصر (الملموسية ، سرعة الإستجابة ، المصداقية والثبات ، الثقة والأمان ، الإهتمام الشخصي) في خدمة تأمين السيارات على رضا العملاء بشركات التأمين السودانية. إتبعَت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي والمنهج الإحصائي في تحليل البيانات وإختبار الفرضيات .

خلصت الدراسة الى مجموعة من نتائج أهمها أن أبعاد نموذج جودة الخدمة لها تأثير قوى ذو دلالة إحصائية على رضا العملاء وخصوصاً الاعتمادية و الاهتمام الشخصي وسرعة الإستجابة والضمان فيما عدا عامل الملموسية، أثبتت نتيجة الإختبار إمكانية تطبيق نموذج جودة الخدمة لقياس الجودة المدركة في مجال خدمة تأمين السيارات .

تمثلت أهم التوصيات في أن تعمل فروع السيارات بشركات التأمين السودانية على تطوير إجراءات العمل وتبسيط متطلبات الحصول على الخدمة وإستخدام التكنولوجيا المتطورة لإنجاز المعاملات وزيادة مستوى العناية والإهتمام بعملائها في جميع مراحل تقديم الخدمة، كما أوصت الدراسة إلى ضرورة أن تعمل فروع السيارات بشركات التأمين السودانية على تحسين مستوى الاعتمادية والمصداقية والثبات لدى العملاء من خلال الإلتزام بتنفيذ الوعود التي تقدمها .

الفهرس

الموضوع	رقم الصفحة
البسطة	أ
الآية	ب
الإهداء	ج
الشكر والعرفان	د
مستخلص الدراسة	هـ
Abstract	و
الفهرست	ز
الفصل الأول: الإطار المنهجي للدراسة والدراسات السابقة	
المبحث الأول: الإطار المنهجي للبحث	1
المبحث الثاني: الدراسات السابقة	6
الفصل الثاني: مفهوم وأهمية وأنواع تأمين السيارات ومبادئه القانونية	
المبحث الأول: مفهوم وأهمية وتطور تأمين السيارات.	15
المبحث الثاني: انواع تأمين السيارات و إجراءاته التعاقدية.	22
المبحث الثالث: المبادئ القانونية لتأمين السيارات.	32
الفصل الثالث : مفهوم ومعايير جودة خدمة تأمين السيارات	
المبحث الأول: مفهوم جودة الخدمة وخصائصها .	40
المبحث الثاني: مفهوم جودة خدمة تأمين السيارات ومعاييرها.	48
المبحث الثالث: مفهوم الرضا وخصائصه وعلاقته بجودة الخدمة	55
الفصل الرابع: الدراسة الميدانية	
المبحث الأول: نبذة تعريفية عن شركة شيكان للتأمين وإعادة التأمين المحدودة.	66
المبحث الثاني: تحليل البيانات واختبار الفرضيات	69
المبحث الثالث: النتائج والتوصيات والدراسات المستقبلية المقترحة.	82
الملاحق	–

قائمة الجداول

الرقم	عنوان الجدول	الصفحة
(1-1-3)	تصنيف درجة الملموسية للخدمات.	45
(2-2-4)	نتيجة إختبار الصدق والثبات لفرضيات الدراسة	70
(3-2-4)	المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والوزن النسبي للفرضية الأولى.	72
(4-2-4)	المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والوزن النسبي للفرضية الثانية.	73
(5-2-4)	المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والوزن النسبي للفرضية الثالثة.	74
(6-2-4)	المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والوزن النسبي للفرضية الرابعة.	75
(7-2-4)	المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والوزن النسبي للفرضية الخامسة.	77
(8-2-4)	المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والوزن النسبي للمتغير التابع.	78
(9-2-4)	معامل الارتباط ومعامل التحديد للنموذج	79
(10-2-4)	معامل الارتباط للمتغيرات المستقلة للنموذج	80
(11-2-4)	نتائج تحليل التباين للنموذج	81
(12-2-4)	نتائج اختبار معاملات النموذج	81
(13-2-4)	نتائج اختبار معاملات النموذج عن طريق اللوغريثيمات	82

قائمة الأشكال

الرقم	قائمة الأشكال	الصفحة
(1-1-1)	نموذج البحث	5
(2-2-3)	مفهوم جودة الخدمة	44
(3-3 -3)	خصائص الرضا	60
(4 -3-3)	تطوير جودة خدمة تأمين السيارات	68