



# جامعة السودان للعلوم والتكنولوجيا كلية الدراسات العليا

بحث تكميلي لنيل درجة الماجستير في الدراسات  
المصرفية والتأمين

بعنوان :

**جودة الخدمات التأمينية وأثرها في رضا  
العملاء**

**دراسة حالة الشركة التعاونية للتأمين-  
المملكة العربية السعودية**

Insurance Services Quality and its Impact Client's  
Satisfaction. A case Study of Tawnia insurance  
Company – Saudi Arabia

إعداد الطالبة :

إشراف :

سلوى سيد أحمد أحمد نايل

عبد الرحمن

محمد

أستاذ التأمين المساعد

جامعة السودان للعلوم

والتكنولوجيا

د. نور الهدى محمددين



# بسم الله الرحمن الرحيم

قال تعالى (لَا يُكَلِّفُ اللَّهُ نَفْسًا إِلَّا وُسْعَهَا لَهَا مَا كَسَبَتْ وَعَلَيْهَا مَا اكْتَسَبَتْ رَبَّنَا لَا تُؤَاخِذْنَا إِنْ نَسِينَا أَوْ أَخْطَأْنَا رَبَّنَا وَلَا تَحْمِلْ عَلَيْنَا إِصْرًا كَمَا حَمَلْتَهُ عَلَى الَّذِينَ مِنْ قَبْلِنَا رَبَّنَا وَلَا تُحَمِّلْنَا مَا لَا طَاقَةَ لَنَا بِهِ وَاعْفُ عَنَّا وَاعْفِرْ لَنَا وَارْحَمْنَا أَنْتَ مَوْلَانَا فَانصُرْنَا عَلَى الْقَوْمِ الْكَافِرِينَ )

صدق الله العظيم

آية سورة البقرة

# الإهداء

... إلى

زوجي العزيز أحمد وأخي الغالي الصادق وأبنائي فلزات  
كبدي مع أصدق الإمنيات

... إلى

روح والدي وكل . . وكل من له فضل علي

أهديكم جميعاً . . . ثمرة جهدي هذا

## شكر وتقدير

الشكر أولاً وأخيراً لله سبحانه وتعالى على نعمة العلم  
: والتعلم حيث قال

علم الإنسان ما لم يعلم " صدق الله العظيم "

والشكر كل الشكر للدكتور / نور الهدى محمد بن عبد  
الرحمن ، لما بذله من جهد كبير معي ولما أعطاني من  
. وقته الغالي وعلمه وتوجيهاته الغالية

والشكر موصول إلى مكتبة الملك عبد العزيز بالمملكة  
العربية السعودية

وكذلك فائق شكري وتقديري إلى أختي الغالية رشا علي عبد  
. الله مع أمنياتي لها بدوام التوفيق والنجاح

# المستخلص

تناولت الدراسة جودة الخدمات التأمينية وأثرها على رضا العملاء ، وتمثلت مشكلة البحث في أن الخدمات التأمينية تمتاز بشكل عام بعدم القدرة على لمسها والتفاوت في مستوى الخدمة من مزود إلى آخر وإنتاج الخدمة وإستهلاكها في آن واحد وغيرها من الخصائص التي تجعل عملية تقييم جودة الخدمات أكثر صعوبة ، كما أن الخدمات لا تشتري بشكل متكرر ولا على أساس منتظم مما يجعل العميل يفتقر إلى الخبرة للحكم على جودة الخدمات التأمينية .

: هدفت الدراسة إلى تسليط الضوء على الخدمات التأمينية من خلال للتعرف على مدى إمكانية تطبيق نموذج جودة الخدمات في مجال بيئة العمل في قطاع الخدمات بالذات ، وفي أحد أهم قطاعات الخدمات في المملكة ألا وهو قطاع التأمين .

لتحقيق أهداف الدراسة تم صياغة الفرضية التالية والتي تتمثل في أنه لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لكل من العناصر الملموسة والمصادقية وسرعة الإستجابة والشعور بالثقة والامان والإهتمام بالعميل على رضا العملاء . إتبعنا الدراسة المنهج الوصفي التحليلي وخلصنا على مجموعة من النتائج والتوصيات تمثلت أهم النتائج في إمكانية تطبيق نموذج جودة الخدمة . لقياس الجودة المدركة في مجال الخدمات التأمينية .

: وتمثلت أهم التوصيات في الآتي

1- العناية ( الإهتمام الشخصي ) :

أن تعمل شركة التأمين على زيادة مستوى الاعتمادية المدركة من قبل العملاء .

2- الإعتمادية ( إمكانية الإعتماد على مقدم الخدمة ) :

يمكن أن تعمل شركة التأمين على زيادة مستوى الإعتمادية المدركة من قبل العملاء .

3- الضمان ( الثقة والأمان ) :

يمكن أن تعمل شركات التأمين على زيادة مستوى الضمان المدرك من قبل العملاء .

4- الإستجابة ( سرعة المعاملة ) :

يمكن لشركة التأمين أن تعمل على زيادة الإستجابة المدركة من قبل العملاء .

## Abstract

This study handles this quality of insurance service and its impact client's satisfaction. This problem of study emerges from the fact that's insurance

services are intangible and there is a disparity in the levels on service between one supplier and the other. The production of such service and its users make in the process complicated. Moreover, the service is frequently available and established on basic organized system, witch lead to the lack of experience of judgment on the client on the service.

Therefore the study aims to cast light on the quality of insurance service by means of recognized the extent to possibility of **applying service insurance model** of service sector particularly in Saudi business environment, witch they most important sector in the kingdom.

To accomplish the objective of the study, the researcher from the hypothesis that show no significant statics effect could be attributed to the tangible elements, reliability, the quick response, confidence, security and clients satisfaction. The study followed the analytic descriptive method and reached the result below:

There is possibility for applying service insurance model for measuring the recognized quality in the field of security service. The mean recommendations of the study are:

- A. The insurance companies should give clients more attention and care.
- B. The insurance companies should raise the levels of dependence of the clients.
- C. The insurance companies should raise the levels of guarantees.
- D. The insurance companies should increase the recognized quick response of the clients.