

جامعة السودان للعلوم والتكنولوجيا
كلية الدراسات العليا
بحث لنيل درجة الماجستير بعنوان
جودة الخدمات التأمينية وأثرها علي رضا العملاء

* هذا الاستبيان لاغراض البحث العلمي ، ارجو التكرم بالادلاء بمعلومات
كامله وصحيحة علماً باننا سنحافظ علي سرية وخصوصية المعلومات .

* الرجاء وضع علامة () أمام الاجابة المناسبة

الاسم:
العمر:
النوع:
المهنة:
سنوات العمل بالشركة:

الفرضية الأولى:
لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للعناصر الملموسة علي رضا العملاء عن جودة الخدمات
التأمينية (الملموسة)؟

رقم البيان الرقم	رقم البيان الرقم	البيان	البيان	البيان الرقم	البيان	رقم
					المواقع الجغرافية لمراكز الشركة متميزة ويسهل الوصول إليها	1
					مواقع الخدمة بالشركة التي تتعامل معها مزودة بكافة وسائل الراحة للعملاء	2
					مظهر العاملين بالشركة التي تتعامل معها يتسم بالياقة والنظام	3
					تتوفر بمراكز الشركة كافة المعدات والمعينات من النماذج والمستندات لدي الموظف مقدم الخدمة	4
					يسهل التعرف علي الشركة التي تتعامل معها من خلال مظهرها المتميز وسمعتها الجيدة	5
					هناك عدد من الوسائل المتاحة لاتصالك بالشركة التي تتعامل معها علي مدار اليوم و الساعة	6

الفرضية الثانية

لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للمصدقية و الثبات فى مستوى الخدمات التأمينية
(الاعتيادية)علي رضا العملاء عن جودة هذه الخدمة؟

رقم	البيان	مستوى	مستوى	مستوى	مستوى	مستوى
1	تطلعك الشركة التي تتعامل معها علي الواجبات وال حقوق والالتزامات المتبادلة					
2	يتم التعامل بشكل فوري مع الشكاوي والم قترحات التي تقدمها للشركة					
3	تلتزم الشركة التي تتعامل معها بالوفاء بالالتزامات والوعود التي تعهدت بها					
4	وتوفي الشركة التي تتعامل معها بالتزاماتها تجاهك في المواعيد المناسبة					
5	يتسم أداء العاملين فى الشركة بال دقة و قلة الأخطاء					
6	يتم تدارس المشكلات التي تحدث مع الشركة بالتفصيل والاهتمام الكافي					
7	لديك شعور بالاطمئنان بأن الشركة ستلتزم بإكمال العقد معك حتي نهايته					

الفرضية الثالثة:

لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لسرعة استجابة م قدمي الخدمات التأمينية لطلبات العملاء (الاستجابة) علي رضا العملاء عن جودة هذه الخدمات؟

رقم	البيان	مستوى	مستوى	مستوى	مستوى	مستوى
1	لديك شعور برغبة موظف الشركة في تقديم كل مساعدة ممكنة					
2	يتم الاستجابة بالسرعة اللازمة علي كل طلباتك واستفساراتك					
3	يتم الرد علي كافة استفساراتك من قبل الشركة بالسرعة المطلوبة وبالوسائل المناسبة					
4	تتميز إجراءات المطالبة بالتعويض في الشركة بالسرعة و السهولة					
5	يتم سداد مبالغ التعويض المستحقة لك من قبل الشركة في الوقت المناسب					
6	تتعامل الشركة بالسرعة المعقولة مع الشكاوي والاستفسارات المتعلقة بالمطالبات					

الفرضية الرابعة:

لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لشعور العميل بالثقة و الأمان في أداء الخدمات التأمينية (الضمان) علي رضا العملاء عن جودة هذه الخدمات؟

رقم	البيان	مستوى	مستوى	مستوى	مستوى	مستوى
1	لديك شعور بان الموظف الذي يقدم لك الخدمة لديه الخبرة ويمتلك المهارة والمعرفة اللازمة لاداء الخدمة					
2	هناك استمرارية في الخدمة ومقدمها طوال مدة تعاقدك مع الشركة					
3	لديك ثقة وأمان كافي في الشركة تجعلك حريصا علي استمرار العلاقة					
4	تشعر بالثقة والأمان في تعاملك مع الشركة مما يدفعك لسداد كافة مستحقات الشركة تجاهك طواعية وفي مواعيدها المحددة					
5	لديك شعور باللطف والصدقة والاحترام في المعاملة من قبل الموظف مقدم الخدمة.					
6	تشعر دائما بان الخدمة المقدمة لك من قبل الشركة خالية من المخاطر والريبة					

الفرضية الخامسة:

لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للمعاملة الشخصية و الاهتمام بالعملاء من جانب مزودي الخدمات التأمينية (العناية) علي رضا العملاء عن جودة هذه الخدمات؟

رقم	البيان	مستوى	مستوى	مستوى	مستوى	مستوى
1	لديك شعور عام بالرضا عن الخدمة التي					

					تحصل عليها من الشركة
					2 مستوى الخدمة التي تحصل عليها من الشركة يتناسب مع توقعاتك
					3 لديك اعتقاد بان الخدمة التي تحصل عليها من الشركة تعتبر خدمة مثالية
					4 لديك شعور بان الشركة تبذل قصارى جهدها للوصول الي رضا المتعاملين معها
					5 تهتم الشركة بمعرفة مستوى رضا المتعاملين عن الخدمات المقدمة
					6 رضاك عن مستوى الخدمات المقدمة هو احد العوامل الرئيسية في استمرار تعاملك مع الشركة

أهم المراجع :

- 1- ابراهيم الدسوقي ابو الليل ، مجلة الحقوق ، القاهرة ، الطبعة الاولى يناير 77م
- 2- الحداد عوض ، التسويق ، استراتيجيات التسويق المصرفي والخدمات المصرفية ، دار الكتاب الحديث عمان الاردن ، الطبعة الاولى 2002م.
- ج- تيسير العجارمة ، التسويق المصرفي ، الطبعة الاولى عمان الاردن دار حامد للنشر ، 2003م
- د- زكي خليل المساعد ، تسويق الخدمات وتطبيقاته ، الاردن ، الطبعة الاولى 2006م
- هـ - زياد رمضان ، مبادي التأمين ، دراسة عن واقع التأمين في الاردن كلية التجارة ، جامعة الاردن ، الطبعة الثانية 1984م

- و- صباح محمد ابوتاله ، التسويق المصرفي بين النظرية والتطبيق ، داروائل للنشر ، الطبعة الاولى 2008م
- ز- عادل عبدالحميد عز ، دور التأمينات الاجتماعية في التنمية الاقتصادية جامعة القاهرة وجامعة بيروت 1971م
- ح- عادل عطيه حسن ، مبادي التأمين ، جامعة الخرطوم مطبعة جامعة الخرطوم 1977م
- ط -عبدالقادر حنفي ، سمية قرباص ، الاسواق والمؤسسات المالية في البنوك وشركات التأمين ، مطابع رويال الاسكندرية ، مصر 1970م.
- ي - عز الدين فلاح ، التأمين مبادئه وانواعه ، دار اسامة للنشر 1992م
- ك - ميروك عبدالمنعم هوارى ، تسويق وثائق التأمين ، رسالة ماجستير غير منشورة ، كلية التجارة جامعة القاهرة 1988م .
البحوث الغير منشورة:-
- 1/ مرتضى على موسى،التأمين التعاوني اثره على التنمية،رسالة ماجستير غير منشورة جامعة السودان 2007م.
- 2/مجدى مصطفى الذين مصطفى،محددات الفائض التاميني بالتطبيق على نموذج الانحدار المتعدد،رسالة ماجستير غير منشورة،جامعة السودان 2006م.
- 3/محمد مسفر خالد الهاجرى،الإدارة المالية في التأمين الاسلامى بقطر،رسالة ماجستير غير منشورة،جامعة السودان 2006م.
- 4/داليا عزالدين عمر سليمان،جودة الخدمات المصرفية،وتحقيق رضا العملاء،رسالة ماجستير غير منشورة جامعة السودان 2007م.