

الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

جامعة البليدة 2

كلية العلوم الإقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير

قسم العلوم الإقتصادية

محددات جودة الخدمة التأمينية وأثرها على إنتاج شركات التأمين

في الجزائر

دراسة الفترة "2006-2017"

أطروحة مقدمة لنيل درجة الدكتوراه (ل.م.د) في العلوم الإقتصادية

تخصص: إقتصاد التأمينات

إشراف الدكتور:

بيشاري كريم

إعداد الطالبة:

خفوس سهيلة

السنة الجامعية: 2018/2019

الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

جامعة البليدة 2

كلية العلوم الإقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير

قسم العلوم الإقتصادية

محددات جودة الخدمة التأمينية وأثرها على إنتاج شركات التأمين

في الجزائر

دراسة الفترة "2006-2017"

أطروحة مقدمة لنيل درجة الدكتوراه (ل.م.د) في العلوم الإقتصادية

تخصص: إقتصاد التأمينات

إعداد الطالبة:

خفوس سهيلة

أمام اللجنة المشكلة من :

رئيسا	جامعة البليدة 2	أستاذ التعليم العالي	بن حمودة فطيمة
مشرفا و مقررا	جامعة البليدة 2	أستاذ التعليم العالي	بيشاري كريم
عضوا مناقشا	جامعة البليدة 2	أستاذ محاضر أ	ساخي بوبكر
عضوا مناقشا	جامعة البليدة 2	أستاذ محاضر أ	بهلولي فيصل
عضوا مناقشا	المركز الجامعي تيبازة	أستاذ محاضر أ	بورمانه عبد القادر
عضوا مناقشا	جامعة الجزائر 3	أستاذ محاضر أ	العربي نعيمة

السنة الجامعية: 2019/2018

الملخص

تهدف هذه الدراسة إلى تبيان أثر محددات جودة الخدمة التأمينية على إنتاج شركات التأمين في الجزائر وتوضيح مختلف الجوانب والمتغيرات المتعلقة بالموضوع، وتشخيص واقع سوق التأمين في الجزائر الذي عرف تطورا كبيرا نظرا لأهميته المتزايدة بالنسبة للأفراد والشركات والإقتصاد الوطني بشكل عام.

للإجابة على الإشكالية اعتمدنا على أسلوب الدراسة الإستقصائية من خلال توزيع إستبيان لمعرفة العلاقة والأثر بين محددات جودة الخدمة التأمينية وإنتاج شركات التأمين من وجهة نظر الزبائن، وذلك بهدف إستخلاص النتائج وتقديم توصيات من شأنها مساعدة شركات التأمين على تحسين مستوى جودة خدماتها والآليات اللازمة لتطوير قطاع التأمين بصفة عامة.

من خلال دراستنا تم التوصل إلى مجموعة من النتائج أهمها وجود علاقة إرتباط قوية ذات دلالة إحصائية بين محددات جودة الخدمة التأمينية " الملموسية، الإعتماضية الإستجابية، التعاطف الأمان" وإنتاج شركات التأمين في الجزائر عند مستوى دلالة $\alpha \leq 0.05$ ، ووجود أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى $\alpha \leq 0.05$ لجميع محددات جودة الخدمة التأمينية " الملموسية، الإعتماضية الإستجابية، التعاطف، الأمان" على إنتاج شركات التأمين في الجزائر. توصلت الدراسة أيضا إلى أنه بالرغم من جملة الإصلاحات التي مست قطاع التأمين في الجزائر لتعزيزه وتوفير شروط النهوض به، إلا أنها لم تعطي النتائج المناسبة والمنتظرة، وبقي ضعيفا مقارنة بالمؤشرات القارية والعالمية.

أوصت الدراسة بضرورة إعتماذ شركات التأمين على إستراتيجية تسويقية أساسها الجودة في تقديم الخدمات للزبائن بما يتوافق مع احتياجاتهم التأمينية وتوقعاتهم. وإدراك شركات التأمين حقيقة تطور الجودة بشكل مستمر تبعا لتطور إحتياجات الزبائن ورغباتهم وتوقعاتهم. كذلك إتباع إستراتيجية فعالة لتطوير إنتاج شركات التأمين من خلال تقليل سعر تكلفة إنتاج الخدمة التأمينية تطوير طرق إنتاج وتقديم الخدمات التأمينية وتوزيعها والتركيز على إنتاج الخدمة التأمينية بجودة عالية وتقديمها بطريقة فعالة.

الكلمات المفتاحية:

الجودة، الخدمة التأمينية، جودة الخدمة التأمينية، إنتاج شركات التأمين، قطاع التأمين في الجزائر.

The Summary :

The aim of this research is to highlight the impact of the good quality of the insurance services on the performance of the insurance companies in Algeria and clarifies the different sides and changes anconcerning this topic, as well as diagnoses the reality of the insurance market in Algeria which is facing a great development because of its importance to the persons, companies and the national economy as a whole.

In order to solve this question we relied on a survey using a questionnaire distribution, to know about the relation and effect between the criteria of the tangible quality of the insurance services and the production insurance companies from a client point of view, so as to deduce the results and give recommendations that can help these companies to improve their quality level of its services and the needed procedures to develop the insurance sector in general.

Through our research we found out a series of consequences the most important one is the existence of a powerful relationship with a statistic significance between the determinants of the quality of the tangible insurance services « reliability, response, sympathy and security » and the production of the insurance companies in Algeria it reaches the level of the significance $\alpha \leq 0.05$, and the existence of an impact with a statistic significance in the level $\alpha \leq 0.05$ to all the determinant of the tangible « reliability, response, sympathy and security » in the insurance service upon and the production of the insurance company in Algeria, this study resulted also in the following :insprite of a series of reformations that the sector of insurance in Algeria had known and the existence of the conditions of the advancement of this field, it didn't provide the appropriate and expected results and it is still weak compared with the continental and worldwide indicators.

This study advised the insurance companies to rely on a marketing strategy that focused on the efficiency and excellence in dealing with their clients which corresponds also with their insurance needs and expectations these insurance companies should also recognize that the daily improvement of the excellence of their services goes with the clients needs permanently and also decrease the price of the insurance service, develop the ways of production and present the insurance services then, divide it. At last but not least, they have to focus on the excellence and efficiency of the insurance services.

Keywords : quality, insurance service, Quality of service insurance, the production of the insurance companies, the sector of insurance in Algeria.