مجلة جامعة تشرين – سلسلة العلوم الاقتصادية والقانونية

اسم المقال: جودة الخدمة التأمينية في قطاع التأمين السوري من وجهة نظر المؤمن لهم
اسم الكاتب: د. محمد جودت ناصر، د. محمد نادر العثمان، عماد صديق ديب
رابط ثابت: https://political-encyclopedia.org/index.php/library/4383
تاريخ الاسترداد: 2026/11/03 11:52 +03

الموسوعة السياسيّة هي مبادرة أكاديمية غير هادفة للربح، تساعد الباحثين والطلاب على الوصول واستخدام وبناء مجموعات أوسع من المحتوى العلمي العربي في مجال علم السياسة واستخدامها في الأرشيف الرقمي الموثوق به لإغناء المحتوى العربي على الإنترنت.
لمزيد من المعلومات حول الموسوعة السياسيّة – Encyclopedia Political، يرجى التواصل على info@political-encyclopedia.org

استخدامكم لأرشيف مكتبة الموسوعة السياسيّة – Encyclopedia Political يعني موافقتك على شروط وأحكام الاستخدام المتاحة على الموقع https://political-encyclopedia.org/terms-of-use

تم الحصول على هذا المقال من موقع مجلة جامعة تشرين – سلسلة العلوم الاقتصادية والقانونية – ورفده في مكتبة الموسوعة السياسيّة مستوفياً شروط حقوق الملكية الفكريّة ومتطلبات رخصة المشاع الإبداعي التي ينضوي المقال تحتها.

مجلة جامعة تشرين للبحوث والدراسات العلمية _ سلسلة العلوم الاقتصادية والقانونية المجلد (35) العدد (1) 2013
Tishreen University Journal for Research and Scientific Studies -Economic and Legal Sciences Series Vol. (35) No. (1) 2013

جودة الخدمة التأمينية في قطاع التأمين السوري من وجهة نظر المؤمن لهم

الدكتور محمد جودت ناصر*
الدكتور محمد نادر العثمان**
عماد صديق ديب***

(تاريخ الإيداع 27 / 9 / 2012. قُبِل للنشر في 13 / 2 / 2013)

□ ملخّص □

تتناول هذه الدراسة موضوع جودة الخدمة التأمينية في قطاع التأمين السوري من وجهة نظر المؤمن لهم بهدف تحديد المعايير المعتمده لقياس جودة الخدمة التأمينية وتحديد درجة توافر هذه المعايير في الخدمات التي يقدمها, وإجراء مقارنة بين جودة الخدمة في القطاعين العام والخاص, وقد توصلت إلى اعتماد ستة أبعاد لجودة الخدمة التأمينية, حيث تم تصميم استبانه تتضمن ستة أبعاد لجودة الخدمة التأمينية ووزعت على 250 عميلا من عملاء شركات التأمين العامة والخاصة عاد منها (203) استبيانات صالحة للدراسة بمعدل (81.2%) منها (91) لعملاء القطاع العام، و(112) لعملاء القطاع الخاص، وقد تبين أن هذه الأبعاد متوافرة جميعاً بمستوى يفوق الوسط بقليل في جميع منظمات التأمين العامة والخاصة, وتتفوق خدمات القطاع الخاص فيما يتعلق ببعدين من أبعاد الجودة مما يجعل المؤمن لهم ينظرون إلى جودة القطاع الخاص بصورة أفضل من جودة القطاع العام, وقد أوصت هذه الدراسة بضرورة رفع مستوى الخدمة التأمينية من خلال تلبية احتياجات المؤمن لهم فيما يتعلق بالأبعاد الستة المقترحة, ولاسيما فيما يتعلق بسهولة الحصول على الخدمة والقدرات والمهارات الفنية والإنسانية وأسلوب التعامل في القطاع العام, وتدعو الدراسة أيضاً لاعتماد شركات التأمين الخاصة والعامة على الأسلوب المتبع في هذه الدراسة لإجراء اختبارات دورية لجودة خدماتها التأمينية بهدف تحديد النواحي الإيجابية والسلبية لتدعيم الإيجابيات، وتلافي السلبيات بما يسهم في تحسين نظرة المؤمن لهم لجودة خدماتها.

الكلمات المفتاحية: الخدمة التأمينية – جودة الخدمة التأمينية – أبعاد جودة الخدمة التأمينية – شركات التأمين العامة والخاصة – المؤمن لهم.

* أستاذ – قسم إدارة الأعمال – كلية الاقتصاد – جامعة دمشق – دمشق – سورية.
** مدرس في قسم المحاسبة – كلية الاقتصاد – جامعة تشرين –اللاذقية – سورية .
*** طالب دراسات عليا (دكتوراة) – قسم إدارة الأعمال – كلية الاقتصاد – جامعة دمشق – دمشق.

مجلة جامعة تشرين للبحوث والدراسات العلمية _ سلسلة العلوم الاقتصادية والقانونية المجلد (35) العدد (1) 2013
Tishreen University Journal for Research and Scientific Studies -Economic and Legal Sciences Series Vol. (35) No. (1) 2013

The Quality of Insurance Service in the Syrian Insurance Sector from The Viewpoint of Insured People

Dr. Mohammad Jawdat Nasser*
Dr. Mohammed Nader Al-Othman**
Emad Sadeek Deeb***

(Received 27 / 9 / 2012. Accepted 13 / 2 / 2013)

□ ABSTRACT □

This study discusses The quality of insurance service in the Syrian Insurance sector from the viewpoint of the insured. The aim is to determine the standards used to measure the quality of insurance service. It determines the presence level of these standards in the offered services. It also compares the quality of service in the public and private sectors.

This study concludes the dependence on six standards for the quality of insurance service It clarifies that all these standards exist in a level exceeds the average slightly, but the private sector surpasses the public sector concerning the third and sixth standards and the level of quality.

This study recommends the necessity of improving the level of the quality of service and responses to the insurance needs which are related to the six proposed standards.

This study also recommends the necessity of applying its method to do regular tests on the quality of the insurance service in order to determine the positive and negative points so that the positive points can be established and the negative points can be avoided. This contributes to the improvement of the quality of insurance services in the Syrian Insurance sector.

Key words: the Insurance service , the Quality of Insurance service , the standards of the Quality Insurance service , the Insurance sector , the Insured People.

* **Professor, Business Administration Department, Faculty of Economics, Damascus University.**
** **Assistant Professor , Accounting Department, Faculty of Economics-Tishreen university, Lattakia , Syria.**
*** **Postgraduate Student, Department of Business Administration, Faculty of Economics - Damascus University**

مقدمة:

تتمتع صناعة التأمين بأهمية كبرى لما لها من تأثيرات بالغة على مستوى الأفراد والمنظمات والاقتصاد ككل، فهي تسهم في حماية ثروات الأفراد من الضياع والهلاك وتضمن بقاء المنظمات، واستمرار عملياتها، وتعتبر قطاعاً اقتصادياً يسهم في تشغيل اليد العاملة، ومصدراً من مصادر الدخل القومي، وأداة ادخارية تساهم في تنشيط عمليات الاستثمار.

يدرك الجميع في الجمهورية العربية السورية أهمية هذا القطاع، ويدركون أيضاً أنه قطاع ضعيف بحجمه ومساهماته, ويتفقون على إمكانية نموه وتطوره، إذا ما توفرت له المناخات المناسبة.

انطلاقاً من هذه الذهنية ورغبةً في تطوير هذا القطاع، صدر المرسوم رقم /43/لعام 2005 ملغياً حصرية ممارسة الأنشطة التأمينية بالمؤسسة العامة السورية للتأمين، مشرعاً الباب لعمل شركات التأمين الخاصة في سوق التأمين السورية، كي تسهم المنافسة والتشاركية في تحسين جودة الخدمة التأمينية.

تعتبر التشريعات شرطاً لازماً لكنه غير كاف، والعبرة في نهاية المطاف تتوقف على مدى قدرة شركات التأمين، على تقديم خدمات تأمينية بجودة عالية تفي بمتطلبات المؤمن لهم، لأن جودة الخدمة التأمينية تعد إحدى المعايير المستخدمة للحكم على مدى تطور المجتمعات ورقيها.

أهمية البحث وأهدافه:

يستمد هذا البحث أهميته من موقع وأهمية المؤمن لهم في العملية التأمينية، حيث تؤثر تقييماتهم لجودة الخدمة التي تقدمها منظمة التأمين على ولائهم لها واستمرارهم بالتعامل معها مما يؤثر في حجم سوق التأمين في حال كانت تلك التقييمات سلبية لدرجة ابتعادهم عن التعامل مع قطاع التأمين كلياً, ويستمد هذا البحث أهميته أيضاً من خلال قيامه بقياس جودة الخدمة التأمينية في السوق السورية، وبيان نواحي القوة والضعف فيها ومن الآمال المعقودة على الخطوات الإصلاحية وإلغاء الحصرية وفتح الباب أمام التشاركية بين القطاعيين العام والخاص.

ويهدف هذا البحث إلى:

1. تحديد متطلبات (معايير) المؤمن لهم لجودة الخدمة التأمينية.
2. قياس جودة الخدمة التأمينية في شركات التأمين الخاصة والعامة من وجهة نظر المؤمن لهم.
3. مقارنة جودة الخدمة التأمينية بين القطاعين العام والخاص.

مشكلة البحث:

إن مشكلة البحث تتجلى في الإجابة عن مجموعة التساؤلات الآتية:

1. علام يعتمد المؤمن لهم في تقييم جودة الخدمة التأمينية؟
2. ما هو تقييم المؤمن لهم لجودة الخدمة التأمينية في شركات التأمين الخاصة والعامة؟
3. هل هناك فروق في جودة الخدمة التأمينية بين القطاعين العام والخاص؟

منهجية البحث:

1. **مجتمع الدراسة:** يتكون من المؤمن لهم في محافظتي اللاذقية وطرطوس، ولم يتمكن الباحث من معرفة عددهم، بسبب رفض شركات التأمين الخاصة والعامة التصريح بما تعتبره معلومات سرية.

2. **عينة الدراسة:** تمّ اختيار عينة مناسبة من المؤمن لهم المتعاملين مع شركات التأمين الخاصة والعامة حيث وزع /250/ استبانة عاد منها /203/ استبانة صالحة للدراسة بمعدل (81,2%) من الاستبانات الموزعة, منها /91/ للمتعاملين مع القطاع العام و/112/ للمتعاملين مع القطاع الخاص.
3. **أسلوب الدراسة:** اعتمد الباحث على المنهج الوصفي، من خلال دراسة ميدانية استكشافية لتحديد درجة جودة الخدمة التأمينية في شركات التأمين الخاصة والعامة، وذلك استناداً إلى:

– الدراسات السابقة والكتب والمراجع التي تناولت موضوع جودة الخدمة بشكل عام والخدمة التأمينية بشكل خاص.

– استطلاع آراء المؤمن لهم عن الأبعاد الأساسية التي تمثل متطلباتهم من شركات التأمين.

4. **أداة الدراسة:**

قام الباحث بتطوير استمارة مؤلفة من جزأين ومقدمة تعرف بموضوع الدراسة وتتعهد بضمان سرية البيانات المقدمة وحصر استخدامها بأغراض البحث العلمي، و اشتمل الجزء الأول على خمسة عبارات متعلقة بالخصائص الشخصية لأفراد العينة من حيث الجنس والعمر والمستوى العلمي والمهنة والدخل السنوي، و اشتمل الجزء الثاني على (50) عبارة مرتبطة ب(6) متغيرات لها علاقة بجودة الخدمة التأمينية وهي:

المتغير الأول: جاهزية المُنتج وقدرته على تلبية الاحتياجات التأمينية المتعددة والمتنوعة وخصصت له العبارات (1-2-3-4-5-6)

المتغير الثاني: سرعة الحصول على الخدمة (إجراءات التعاقد) وخصصت له العبارات(7-8-9-10

المتغير الثالث: المظهر الخارجي للشركة وموظفيها والمستوى التكنولوجي المستخدم فيها (الدليل المادي) وخصصت له العبارات (11-12-13-14-15-16-17-18-19-20-21-22)

المتغير الرابع: الوفاء بالالتزامات وخصصت له العبارات (23-24-25-26-27)

المتغير الخامس: الحرفية والمهنية وأخلاقيات المهنة وخصصت له العبارات (28-29-30-31-32-33-34-35-36-37-38)

المتغير السادس: القدرات والمهارات الفنية والإنسانية وطريقة تعاملهم مع المؤمن لهم وخصصت له العبارات (39-40-41-42-43-44-45-46-47-48-49-50)

5. **معالجة البيانات:** وقد تم اعتماد مقياس ليكرت(من خمس درجات لتقييم إجابات أفراد العينة حيث تم إعطاء خمس درجات لإجابة موافق بشدة وأربع درجات لإجابة موافق وثلاث درجات لإجابة حيادي ودرجتان لإجابة غير موافق ودرجة واحدة لإجابة لا أوافق مطلقا) وقد تم استخدام البرنامج الإحصائي Statistical Package of Social Sciences(SPSS)Ver.(18) لحساب المؤشرات التالية (المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية– اختبار t فرق المتوسط لعينة واحدة لاكتشاف الاختلاف المعنوي بين متوسط المجتمع الذي سحبت منه وقيمة ثابتة هي(3)– اختبار تحليل التباين ANOVA– اختبار t للفرق بين عينيتين مستقلتين – اختبار ألفا كرونباخ للثبات.

فرضيات البحث:

1. الفرضية الأولى: لا تتوافر الجودة في الخدمات التأمينية في شركات التأمين السورية العامة و الخاصة.
2. الفرضية الثانية: لا توجد فروق جوهرية في جودة الخدمة التأمينية بين القطاعين العام والخاص.

محددات البحث:

- تقتصر الدراسة على المؤمن لهم في مدينتي اللاذقية وطرطوس لقناعة الباحث بتشابه نظرة المؤمن لهم لجودة الخدمة التأمينية في جميع المحافظات السورية، ولصعوبة توزيع الاستبانة في المحافظات الأخرى في ظل الظروف الراهنة.
- تقتصر الدراسة على الأشخاص الذين يتعاملون مع شركات التأمين العامة و الخاصة.

الدراسات السابقة:

فوجئ الباحث بقلة الدراسات في هذا المجال حيث تناولت أغلب الدراسات التأمينية موضوعات كالوعي التأميني والدور الاستثماري لشركات التأمين وتأثير بعض المتغيرات على جودة الخدمة التأمينية أو تناولت الخدمة التأمينية كأحد عناصر المزيج التسويقي التقليدي أو المعدل, ومع ذلك فإن الباحث يورد بعض الدراسات التي استفاد منها بشكل أو بآخر.

1. دراسة(كريم، 2005) 7

قامت الدراسة بالتعريف بالمفاهيم الأساسية للخدمة التأمينية واختبرت مستوى تطبيق عناصر المزيج التسويقي في المؤسسة العامة الجزائرية للتأمين، وقد توصلت إلى أن مستوى جودة الخدمة التأمينية في الجزائر ينمو بشكل مطرد ودعت لضرورة زيادة الاهتمام بعناصر المزيج التسويقي الخدمي لما له من تأثير كبير على جودة الخدمة التأمينية.

2. دراسة (حداد، وراشد، 2008)8

قامت هذه الدراسة بقياس مدى رضا قطاع الأعمال الأردني في منطقة عمان الكبرى عن جودة الخدمة التأمينية التي تقدمها شركات التأمين الأردنية وذلك من خلال استطلاع الآراء باستخدام عناصر المزيج التسويقي المعدل، وذلك بهدف تقديم مؤشرات تستخدمها شركات التأمين الأردنية في حل مشكلة تواضع حجم سوق التأمين، ودعت لضرورة زيادة الاهتمام بعناصر المزيج التسويقي.

3. دراسة (الأموي، 2009)3

قامت هذه الدراسة باختبار مدى توافر متطلبات تطبيق الإدارة الإلكترونية في شركات التأمين السورية، ودراسة أثر تطبيقها على جودة الخدمة التأمينية، وقد توصلت إلى أن متطلبات تطبيق الإدارة الإلكترونية متوفرة وهناك أثر إيجابي لتطبيقها على جودة الخدمة التأمينية، ودعت لضرورة الإسراع بتطبيقها دون تأخير.

4. دراسة (الأشقر، 2010)2

قامت هذه الدراسة بالبحث عن معوقات تطور صناعة التأمين السورية، وعملت على اختبار أثر متغيرات الوعي التأميني والتطور الاقتصادي والاجتماعي وإحداث شركات تأمين خاصة على تطور صناعة التأمين، وقد حددت مجموعة من الصعوبات واقترحت عدداً من التوصيات لتذليلها.

5. دراسة (خالد، 2011)9

قامت هذه الدراسة بالبحث عن إمكانية تطبيق مفهوم إدارة الجودة الشاملة في مؤسسة التأمين الجزائرية ودورها في تدعيم الأنشطة التأمينية وقد توصلت إلى أن تطبيق إدارة الجودة الشاملة يؤثر إيجابياً في الأنشطة التأمينية وأن الإدارة مقتنعة بضرورة تطبيقها ولكن هناك بعض الصعوبات التي تحول دون ذلك ودعا لتذليل تلك الصعوبات.

6. دراسة (Gorji , 2011)17

قامت هذه الدراسة باختبار مدى توافر متطلبات تطبيق إدارة الجودة الشاملة في صناعة التأمين الإيرانية وأثر تطبيقها على جودة الخدمة التأمينية من خلال التركيز على خمسة أبعاد هي إرضاء الزبون والتحسين المستمر والتفاعل مع الزبون والعمليات والأداء التنظيمي وقد توصلت إلى نتائج مفادها أن متطلبات تطبيق إدارة الجودة الشاملة متوافرة بدرجات متفاوتة من شركة لأخرى وأن لهذا التطبيق أثر إيجابي على جودة الخدمة وقدمت أيضاً نموذجاً مقترحاً لضمان نجاح هذا التطبيق.

7. دراسة (Dizgah ,2012)16

تتناول هذه الدراسة العلاقة بين إدارة الجودة الشاملة وتطوير الأداء التنظيمي لشركات صناعة التأمين في مقاطعة كولان الإيرانية، وقد بينت أن الأداء التنظيمي يعتمد على عوامل كثيرة وجميع هذه العوامل تتأثر إيجاباً بإدارة الجودة الشاملة باستثناء عامل واحد يتأثر سلباً.

أما هذا البحث فيتميز باستخدام مقاييس معنوية لتقييم جودة الخدمة التأمينية من زاوية المؤمن لهم ,حيث توصلت لاعتماد ستة أبعاد لجودة الخدمة التأمينية تم من خلالها الحكم على جودة الخدمة وقد تبين أن مستوى الخدمة التأمينية في سورية أعلى من المتوسط بقليل كما أن جودة الخدمة في شركات القطاع الخاص أعلى منها في القطاع العام كما ان هذه الأبعاد الستة يمكن أن تعتمد كمقياس تستطيع شركات التأمين من خلاله الحكم على مدى رضا عملائها على الخدمات التي تقدمها لهم.

الإطار النظري:

أولاً: مفهوم وخصائص الخدمة التأمينية:

هناك العديد من المحاولات لتعريف الخدمة التأمينية من خلال إسقاط المفاهيم العامة للخدمات عليها دون ذكر أي خصوصية له, في حين استخدم آخرون تلك المفاهيم العامة وطوروها لتنسجم مع ما يميز خدمة التأمين عن غيرها من الخدمات الأخرى.

يعتبر التعريف المقدم (ناصر، 2007: ص18)14 تعريفاً مغرقاً في الخصوصية إذ يرى الخدمة التأمينية بأنها اتفاق يجري بين طرفين أحدهما مؤمِّن والآخر مؤمن له وبموجب الاتفاق يقوم المؤمن بتغطية الأخطار المتفق عليها في العقد مقابل قيام المؤمّن له بسداد مبالغ من المال أو أقساط يتفق عليها, أما(الأموي, 2009: ص62)3 فتعرف الخدمة التأمينية بأنها المنافع التي يجنيها المؤمِّن لهم والمتمثلة بالتعويض, أو الحالة المعنوية المتمثلة بالشعور بالأمان والاستقرار، بينما ترى (الشيخ، 2009: ص44- 45)6 بأن الخدمة التأمينية تتمثل بالمنتج الأساسي المعبر عنه ب((وثيقة التأمين وما تتضمنه من شروط وأقساط وحدود تغطية وما يرتبط بها من تعويضات وكشوف ومعاينات)) والخدمات المرافقة لتقديم ذاك المنتج الأساسي, أما (الأشقر, 2010:ص56)2 فيقول أن المنتج التأميني هو توفير التغطية التأمينية التي يحتاجها الزبون بصرف النظر عن بيعها له أو لا.

بالاستناد إلى ما سبق يمكن تعريف الخدمة التأمينية بأنها: ذاك المُنتج المعنوي غير الملموس الذي يشبع حاجة المؤمن لهم إلى الأمان والاستقرار, والذي يسمى التغطية التأمينية، ويستدل عليه من خلال وثيقة التأمين, وما يرافق عملية تقديمه من أنشطة وعلاقات تفاعلية بين المؤمن لهم وموظفي الشركة أثناء التعاقد وخلال فترة سريان العقد وعند التسوية والمطالبة بالتعويض.

تستمد الخدمة التأمينية خصائصها من تميز الخدمات عن المنتجات المادية ومن تميزها عن باقي الخدمات، فهي كغيرها من الخدمات منتج معنوي غير ملموس(KOTLER et DUBOIS,1990) ويتلازم إنتاجها مع استهلاكها (الجريري, 2006: ص23)4 وتتباين جودتها ويصعب تنميطها (ناصر، ترجمان, 2005ص21-22)15، ويصعب إنتاجها وتخزينها أو شراؤها وتخزينها لذلك تركز شركات التأمين على جاهزية المنظمة عوضاً عن جاهزية الخدمة (شربتجي، 1997:ص23)10, وتتميز عن باقي الخدمات بكونها خدمة محضة لا يترافق تقديمها بتقديم أي منتج مادي, وهي قابلة للتسويق على نطاق واسع, ومستهلكها شخص طبيعي واعتباري, ودرجة التلازم بين إنتاجها واستهلاكها في الحدود الدنيا , ولا تعتمد كثيراً على الآلات والأدوات, وتحتاج لرأسمال ضخم وملاءة مالية دائمة ومستمرة، وفترة التفاعل بين مقدمها ومستهلكها طويلةٌ ومستمرة قد تمتد لعشرات السنين, ومشتريها غير قادر على المساومة في سعرها, وتتعدم الحماية القانونية للإبداع في مجال الخدمات التأمينية وبالتالي لا يمكن لشركات التأمين أن تنافس على المدى الطويل بالاعتماد على منتجها الأساسي وإنما من خلال الخدمات المرافقة والعلاقات التفاعلية. (علي، 2006: ص27-28)13

ثانياً: مفهوم وأبعاد ومقاييس جودة الخدمة التأمينية:

تعتمد أغلب الدراسات عند محاولة إيضاح مفهوم جودة الخدمة التأمينية على المفهوم العام لجودة الخدمات, مركزة على قضية أساسية هي إدراك الزبون, وفي هذا الشأن يعرفها (خالد, 2011: ص11)9 بأنها الوفاء بمتطلبات الزبائن, بينما يقول (عبد القادر, مجلة شمال إفريقيا العدد الثالث: ص257)11 بأن جودة الخدمة مقياس لدرجة رقي مستوى الخدمة المقدمة لتقابل توقعات العملاء وأن الجودة التي يدركها العميل هي الفرق بين توقعاته لأبعاد الجودة وبين الأداء الفعلي الذي يعكس مدى توفر هذه الأبعاد في الخدمة المقدمة، بينما يوجز(كريم،2005:ص32)7 قائلاً بأن جودة الخدمة معيار لدرجة تطابق الأداء الفعلي مع توقعات الزبائن، وفي محاولة لإسقاط المفاهيم العامة لجودة الخدمة على مفهوم جودة الخدمة التأمينية تورد (الأموي, 2009:ص69)3 بأنها جملةٌ من المواصفات والسمات الواجب توافرها في الخدمات التأمينية المقدمة بهدف كسب ولاء الزبون من خلال تقديم خدمات تأمينية تتميز بدقة التطابق بين المعايير الموضوعة وبين ما يقدم فعلاً.

بناءً على ما تقدم وفي حدود خدمة هذا البحث يمكن تعريف جودة الخدمة التأمينية بأنها: مقياسٌ معنويٌ مقارن يستخدمه المؤمّن له للحكم على أنشطة منظمة التأمين بالاستناد إلى تجربته الشخصية ومن خلال مقارنة إدراكه لمستوى الخدمة المقدمة له مع ما كان يتوقعه، أو لمقارنتها مع ما تقدمه منظمات تأمين أخرى.

بينما يحدد PARASURAMAN ورفاقه أبعاد الجودة في خمسة أبعاد (الرويس ,2002:ص13) هي: الأشياء الملموسة, الاعتمادية, الاستجابة, التوكيد والتعاطف, بينما ترى (إبراهيم, 2003:ص91-92)1 بأن للخدمة التأمينية أبعادٌ عشرةٌ هي: الاعتمادية, الاستجابة, الكفاءة, الأمان, سهولة الحصول على الخدمة, اللباقة, الاتصال, المصداقية, معرفة وتفهم العميل والجوانب المادية, ويذكر (علام،1997:ص256)12 إن أبعاد الجودة لا تعدو كونها مؤشرات لقياس مدى قدرة النظام الإنتاجي على تقديم خدمة ذي مستوى من الجودة أكثر من كونها مقياسٌاً لجودة المنتج الخدمي ذي الطابع المعنوي.

على الرغم من الصعوبات التي تواجهها عملية قياس جودة الخدمة التأمينية والمتمثلة بتفاوت القدرات الإدراكية للمؤمن لهم، وتعدد مستويات الجودة التي تتم المقارنة على أساسها, واعتماد عملية القياس على معايير غير مادية,

فإن المحاولات والدراسات أسفرت عن اقتراح واستخدام عدة مقاييس لجودة الخدمة التأمينية، بعضها معنوي، وبعضها مادي يستدل من خلاله على جودة الخدمة ولا يقيسها كمياً (الأموي، 2009: ص71-76)3 ومن هذه المقاييس:

1.قياس جودة الخدمة من خلال عدد شكاوى المؤمن لهم.

2.قياس جودة الخدمة من خلال وضع زمن معياري ومقارنته بزمن الإنجاز الفعلي.

3.مقياس(SERVQUAL) الذي وضعه باراسورمان ورفاقه والذي يتلخص بالطلب من الزبون إعطاء أهمية نسبية لكل بعد من أبعاد جودة الخدمة ومن ثم يطلب منه تحديد مايتوقع الحصول عليه من كل بعد من هذه الأبعاد وبالتثقيل والجمع نحصل على قياس لجودة الخدمة المتوقعة، وتستخدم الأهمية النسبية لأبعاد جودة الخدمة مع ما يدركه الزبون من قيم لأبعاد جودة الخدمة المقدمة للحصول على قياس لجودة الخدمة المقدمة، ومن خلال مقارنة قياس جودة الخدمة المتوقعة مع جودة الخدمة المقدمة نحصل على قياس لجودة الخدمة.

4. مقياس(SERVPERF) الذي يقيس الأداء الفعلي للخدمة بالاستطلاع المباشر لآراء واتجاهات الزبائن.

بالاستناد إلى جميع الجهود المبذولة في مجال قياس جودة الخدمة وبالاعتماد على أبعاد نموذج باراسورمان ونموذج القياس المباشر للآراء والاتجاهات، إضافةً إلى استطلاع آراء المؤمن لهم حول القضايا التي يهتمون بها في مجال التعامل مع شركات التأمين، فقد قام الباحث بتطوير ستة أبعاد لجودة الخدمة التأمينية تستخدم كمتغيرات لقياسها من خلال استطلاع آراء واتجاهات المؤمن لهم المتعاملين مع شركات التأمين السورية الخاصة وهذه الأبعاد هي:

1. جاهزية شركة التأمين وقدرتها على تلبية الاحتياجات المتعددة والمتنوعة (وثائق التأمين).
2. سهولة الحصول على الخدمة (إجراءات التعاقد).
3. المظهر الخارجي للشركة ولموظفيها ومستوى التكنولوجيا المستخدم فيها (الدليل المادي).
4. الوفاء بالالتزامات وفقاً لشروط وثيقة التأمين.
5. الحرفية والمهنية والالتزام بأخلاقيات صناعة التأمين.
6. القدرات والمهارات الفنية والإنسانية للموظفين وأساليب التواصل مع المؤمن لهم.

ثالثاً: قطاع التأمين السوري في ظل التشاركية وإلغاء الحصرية:

إن المتتبع لواقع سوق التأمين السورية بعد صدور المرسوم رقم 43لعام 2005 يمكن أن يلاحظ مايلي:

1. انتهاء حصر الأنشطة التأمينية بالمؤسسة العامة السورية للتأمين ودخول شركات التأمين الخاصة التي ابتدأت بست شركات في منتصف 2006 لتصل إلى ثلاث عشرة شركة في نهاية 2010
2. محافظة المؤسسة العامة السورية للتأمين على موقع الصدارة بين شركات التأمين السورية على الرغم من تراجع حصتها السوقية من /94,3% /في عام 2006 إلى /47 % / في نهاية 2010ووصلت إلى أدنى مستوى لها في عام /2008 / بنسبة / 43,23 % /، بينما استطاعت شركات القطاع الخاص أن تزيد حصتها السوقية من /5,7 % / في عام 2006 إلى /53 % / في نهاية 2010 ووصلت إلى أعلى مستوى لها في عام 2008 بنسبة /56,77 % / وذلك كما هو مبين في الجدول رقم (1):

- **الجدول رقم (1) توزع سوق التأمين بين القطاعين العام والخاص.**

الحصص السوقية	الأعوام				
	2006	2007	2008	2009	2010
المؤسسة العامة السوري للتأمين	%94,3	%59,53	%43,23	%47	%47
شركات التأمين الخاصة	%5,7	%40,47	%56,77	%53	%53

المصدر: هيئة الإشراف على التأمين

3. إن احتلال المؤسسة العامة السورية للتأمين موقع الصدارة لايلغي حقيقة تعرضها لمنافسة شديدة خاصةً في العامين /2007-2008 / حيث حققت نسب نمو سالبة، لكنها عادت لتحقق نسب نمو موجبة في العام /2009/ بما يفوق نسبة النمو في سوق التأمين، ولتحقق نسبة نمو مساوية لنسبة النمو في سوق التأمين في العام /2010/، في حين استطاعت شركات التأمين الخاصة مجتمعةً أن تنمو بنسب متزايدة تفوق معدل النمو في سوق التأمين في العامين /2007-2008 /، لتنخفض نسبة نموها إلى مادون النسبة السوقية في العام /2009/، ولتنمو بنسبة مساوية للنسبة السوقية في العام /2010/، وذلك كما هو مبين في الجدول رقم (2)

- **الجدول رقم (2) نسب النمو في سوق التأمين بين القطاعين العام والخاص.**

نسب النمو	الأعوام				
	2006	2007	2008	2009	2010
سوق التأمين السورية	%10,38	%24,28	%34,6	%14,43	%31,56
المؤسسة العامة السورية للتأمين	%4,09	%21,2-	%5,77-	%29,05	%31,56
شركات التأمين الخاصة	------	%786	%93,8	%3,98	%31,56

المصدر: هيئة الإشراف على التأمين

4. إن نسب النمو المتحققة في سوق التأمين السورية كانت بفعل نمو حجم أعمال التأمين الخاصة في عامي /2007 - 2008/، وقد بلغت نسبة النمو في حجم أعمال شركات التامين الخاصة 786% في عام /2007/ وهي نسبة نمو كبيرة وسبب ذلك تواضع حجم أعمال شركات التامين الخاصة في عام /2006/ حيث باشرت عملها في النصف الثاني منه , لتعود المؤسسة العامة للتأمين لتقود قاطرة النمو في عام /2009/، لتتقارب مساهمة كلا القطاعيين في نمو السوق التأميني لعام /2010/، كما هو مبين في الجدول (3)

الجدول رقم (3) مساهمة القطاعين العام والخاص في نمو سوق التأمين السورية.

المساهمة في النمو	الأعوام				
	2006	2007	2008	2009	2010
مساهمة القطاعيين العام والخاص	%100	%100	%100	%100	%100
المؤسسةالعامة السورية للتأمين	%39,39	%80,56-	%9,93-	%83,91	%46,99
شركات التأمين الخاصة	%60,61	%180,56	%109,93	%16,09	%53,01

المصدر: هيئة الإشراف على التأمين

5. تفاوت مستوى الإقبال على التعامل مع المؤسسة العامة السورية للتأمين وشركات التأمين الخاصة من عام لآخر، فبعد أن فقدت المؤسسة جزءاً كبيراً من حصتها السوقية عادت لتستعيدها في سنوات لاحقة،

كما أن شركات التأمين الخاصة التي قادت قاطرة النمو في سوق التأمين محققةً نسب نمو كبيرة جداً عادت لتتساوى مع المؤسسة في نسب النمو ونسب المساهمة في نمو القطاع التأميني، مما يدفع للتساؤل عن دور جودة الخدمة التأمينية في هذا التفاوت.

النتائج والمناقشة :

الدراسة الميدانية:

أولاً- اختبار صدق وثبات المقاييس المستخدمة:

لاختبار مدى صلاحية الاستبيان، قام الباحث بعرضها على عدد من أساتذة الجامعات السورية، وعلى عدد من العاملين في شركات التأمين الخاصة والعامة، لدراسة مدى دقة صياغة العبارات المستخدمة، ودرجة ملاءمتها لأهداف الدراسة، حيث تم تعديل العديد من العبارات في ضوء الملاحظات المقدمة، وإضافة إلى ذلك تم توزيع خمس استبيانات على خمسة متعاملين على أساس الملاءمة كاختبار أولي وكانت النتائج إيجابية، وبناءً على ذلك تم اعتماد الاستبيان ووزع على مفردات عينة الدراسة. وللتأكد من ثبات المقاييس المستخدمة، قام الباحث باستخدام طريقة معامل الفا كرونباخ (ALPHA CRONBACH) وذلك من خلال البرنامج الإحصائي (SPSS) فقد تم الحصول على النتائج الواردة في الجدول (4).

الجدول رقم (4) اختبار معامل الفا كرونباخ(ALPHA CRONBACH) لثبات مقاييس الدراسة

التسلسل	المقاييس	عدد العبارات	معامل الثبات
1	جاهزية المنتج وقدرته على تلبية الاحتياجات التأمينية المتعددة والمتنوعة	6	0,780
2	سرعة الحصول على الخدمة (إجراءات التعاقد)	4	0,661
3	المظهر الخارجي للشركة وموظفيها والمستوى التكنولوجي المستخدم (الدليل المادي)	12	0,934
4	الوفاء بالالتزامات	5	0,781
5	الحرفية والمهنية وأخلاقيات المهنة	11	0,903
6	القدرات والمهارات الفنية والإنسانية وطريقة التعامل	12	0,936
7	كامل الاستبيان	50	0,886

يتضح من الجدول رقم (4) أن قيم معامل الفا لجميع المقاييس المستخدمة في الدراسة أكبر من (0,60) وهو الحد المقبول في الدراسة, على اعتبار أن قيمة معامل الثبات الفا تتراوح بين صفر وواحد, وكلما اقتربت من الصفر دل على عدم وجود ثبات, وهذا يدل على أن معامل الثبات العام لمحاور الدراسة عال.

والخلاصة: أن المقاييس المستخدمة تتمتع بالصدق والثبات اللازمين للقيام بالتحليل الإحصائي واختبار صحة الفرضيات.

ثانياً- اختبار الفرضيات:

1. اختبار الفرضية الأولى:

الجدول رقم (5) المؤشرات المتعلقة بالفرضية الأولى

المتغيرات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	t	المعنوية	القرار
X1	3,64433	0,652645	14,86	0,0	توجد
X2	3,54433	0,813640	9,532	0,0	توجد
X3	3,613995	0,8464869	10,335	0,0	توجد
X4	3,329064	0,7502426	6,249	0,0	توجد
X5	3,446485	0,7614173	8,355	0,0	توجد
X6	3,46757	0,827751	8,048	0,0	توجد
الجودة	3,5076	0,62103	11,646	0,0	توجد

يتضح من الجدول رقم (5) ومن خلال المقارنة بين قيمة المتوسط الحسابي المتعلق بكل متغير من المتغيرات المذكورة في هذا الجدول ومقارنتها مع قيمة متوسط المقياس المعتمد والبالغة /3/ مايلي:

1. تتوافر القدرة على تلبية الاحتياجات التأمينية المتعددة والمتنوعة في قطاع التأمين السوري بمستوى يفوق المتوسط بقليل.
2. تتوافر السرعة في تقديم الخدمة في قطاع التأمين السوري بمستوى يفوق المتوسط بقليل.
3. يتوافر المظهر الخارجي اللائق للشركة ولموظفيها ولمستوى التكنولوجيا المستخدم في قطاع التأمين السوري بمستوى يفوق المتوسط بقليل.
4. تفي شركات التأمين بوعودها والتزاماتها في قطاع التأمين السوري بمستوى يفوق المتوسط بقليل.
5. توافر الحرفية والمهنية وأخلاقيات المهنة في قطاع التأمين السوري بمستوى يفوق المتوسط بقليل.
6. توافر القدرات الفنية والإنسانية وأسلوب التعامل مع المؤمن لهم في قطاع التأمين السوري بمستوى يفوق المتوسط بقليل.
7. توافر الجودة في الخدمة التأمينية المقدمة في قطاع التأمين السوري بمستوى يفوق المتوسط بقليل.

2. اختبار الفرضية الثانية:

الجدول رقم (6) اختبار t لعينتين مستقلتين

المتغيرات	القطاعين العام والخاص	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	متوسط الفروق	t	المعنوية	الفروق
X1	عام	3,63297	0,733493	0,020604	-0,223	0,824	غير معنوية
	خاص	3,65357	0,582002				
X2	عام	3,39011	0,821760	0,279533	-2,465	0,15	غير معنوية
	خاص	3,66964	0,788583				
X3	عام	3,268032	0,9797512	0,6270573	-5,634	0,0	معنوية
	خاص	3,895089	0,5897593				
X4	عام	3,230769	0,8495348	0,1781593	-1,690	0,93	غير معنوية
	خاص	3,408929	0,6517549				
X5	عام	3,362637	0,8367692	0,1519730	-1,418	0,158	غير معنوية
	خاص	3,514610	0,6905721				
X6	عام	3,11172	0,914663	0,644975	-5,977	0,0	معنوية
	خاص	3,75670	0,616764				
الجودة	عام	3,3327	0,71841	0,31705	-3,731	0,0	معنوية
	خاص	3,6498	0,48779				

يتضح من الجدول رقم (6) ومن خلال المقارنة بين قيمة المتوسط الحسابي المتعلق بكل متغير من المتغيرات المذكورة في هذا الجدول ومقارنتها مع قيمة متوسط المقياس المعتمد والبالغة /3/ والمقارنة ايضا بين مستوى المعنوية الناتج ومستوى المعنوية المعتمد /0.05%/ مايلي:

1. عدم وجود فروق جوهرية في قدرة القطاعين العام والخاص على تلبية الاحتياجات التأمينية المتعددة.
2. عدم وجود فروق جوهرية في قدرة القطاعين العام والخاص فيما يتعلق بسرعة تقديم الخدمة.
3. وجود فروق جوهرية بين القطاعين العام والخاص فيما يتعلق بالمظهر الخارجي للشركة ولموظفيها ولمستوى التكنولوجيا المستخدم فيها, وهذا الفرق لصالح القطاع الخاص.
4. عدم وجود فروق جوهرية بين القطاعين العام والخاص فيما يتعلق بالوفاء بالوعود والالتزامات.
5. عدم وجود فروق جوهرية بين القطاعين العام والخاص فيما يتعلق بالحرفية والمهنية وأخلاقيات المهنة.
6. وجود فروق جوهرية بين القطاعين العام والخاص فيما يتعلق بالقدرات والمهارات الفنية والإنسانية وأسلوب التعامل,وهذا الفرق لصالح القطاع الخاص.
7. وجود فروق جوهرية بين القطاعين العام والخاص فيما يتعلق بجودة الخدمة التأمينية, وهذا الفرق لصالح القطاع الخاص.

ثالثاً– الاختلاف بين أفراد العينة حسب متغيرات الدراسة تبعا للخصائص الشخصية:

1. الفروق حسب الجنس:

– الجدول رقم (7) المؤشرات المتعلقة بالاختلاف حسب الجنس

الفروق تبعاً للجنس	المتغيرات						الجودة
	X1	X2	X3	X4	X5	X6	
متوسط الإناث	3,68667	3,55	3,706944	3,423333	3,481818	3,46667	3,5526
متوسط الذكور	3,62657	3,54196	3,574995	3,289510	3,431659	3,46795	3,4888
t	0,569	0,064	1,013	1,161	0,427	0,01-	0,667
مستوى المعنوية	0,551	0,949	0,312	0,247	0,670	0,992	0,5
القرار	لا توجد	لا توجد	لا توجد	لا توجد	لا توجد	لا توجد	لا توجد

يتضح من الجدول رقم(7) أن جميع مستويات المعنوية بالنسبة للمتغيرات الستة وللجودة أعلى من مستوى المعنوية المستخدم 0,05 مما يعني عدم وجود فروق جوهرية في نظرة المؤمن لهم لجودة الخدمة التأمينية ولأبعادها تبعاً للجنس.

2. الفروق حسب العمر:

الجدول رقم (8) نتائج تحليل التباين (ANOVA) حسب العمر

الفروق تبعاً للعمر	المتغيرات						الجودة
	X1	X2	X3	X4	X5	X6	
F	0,710	4,779	0,849	1,792	2,062	0,701	1,0651
مستوى المعنوية	0,586	0,001	0,496	0,132	0,087	0,592	0,163
القرار	لا توجد	توجد	لا توجد	لا توجد	لا توجد	لا توجد	لا توجد

من خلال الجدول رقم (8) يلاحظ وجود فروق في نظرة المؤمن لهم لجودة الخدمة التأمينية في قطاع التأمين السوري بالنسبة للمتغير(X2)وعدم وجود فروق بالنسبة للمتغيرات رقم (x6,x5,x4,x3,x1)

3. الفروق حسب المستوى العلمي:

الجدول رقم (9) نتائج تحليل التباين (ANOVA) حسب المستوى العلمي

الفروق تبعاً للمستوى العلمي	المتغيرات						الجودة
	X1	X2	X3	X4	X5	X6	
F	1,323	1,094	0,605	3,752	2,573	0,908	1,440
مستوى المعنوية	0,263	0,361	0,659	0,006	0,039	0,460	0,222
القرار	لا يوجد	لا يوجد	لا يوجد	يوجد	يوجد	لا يوجد	لا يوجد

من خلال الجدول رقم (9) يلاحظ وجود فروق في نظرة المؤمن لهم لجودة الخدمة التأمينية في قطاع التأمين بالنسبة للمتغير (X5,X4) وعدم وجود فروق بالنسبة للمتغيرات رقم (x6,x3,x2,x1) وللجودة.

4. الفروق حسب المهن:

الجدول رقم (10) نتائج تحليل التباين (ANOVA) باختلاف المهن

الفروق تبعاً للمهن	المتغيرات						الجودة
	X1	X2	X3	X4	X5	X6	
F	1,927	3,416	1,722	1,672	1,930	2,076	2,128
مستوى المعنوية	0,078	0,003	0,118	0,130	0,78	0,58	0,52
القرار	لا يوجد	يوجد	لا يوجد	لا يوجد	لا يوجد	لا يوجد	لا يوجد

من خلال الجدول رقم (10) يلاحظ وجود فروق في نظرة المؤمن لهم لجودة الخدمة التأمينية في قطاع التأمين بالنسبة للمتغير (X2) وعدم وجود فروق بالنسبة للمتغيرات (X6,X5,X4,X3, X1) وللجودة.

5. الفروق حسب الدخل السنوي:

الجدول رقم (11) نتائج تحليل التباين (ANOVA) باختلاف الدخل السنوي

الفروق تبعاً للدخل	المتغيرات						الجودة
	X1	X2	X3	X4	X5	X6	
F	2,424	2,543	3,630	5,243	5,095	5,630	4,688
مستوى المعنوية	0,049	0,041	0,007	0,0	0,001	0,0	0,001
القرار	توجد	توجد	توجد	توجد	توجد	توجد	توجد

من خلال الجدول رقم (11) يلاحظ وجود فروق في نظرة المؤمن لهم لجودة الخدمة التأمينية في شركات التأمين الخاصة بالنسبة للمتغيرات(X6,X5,X4,X3, X2,X1) وللجودة.

الاستنتاجات والتوصيات :

الاستنتاجات :

1. تتمتع الخدمات التأمينية التي تقدمها شركات التأمين الخاصة والعامة من وجهة نظر المؤمن لهم بجودة تفوق الوسط بقليل، وبالنسبة لجميع أبعاد الجودة التي تم اعتمادها.
2. تتمتع الأبعاد السابقة بدرجات متفاوتة من الجودة وفق الترتيب الآتي(تلبية الاحتياجات التأمينية المتعددة والمتنوعة– المظهر الخارجي للشركة ولموظفيها وللتكنولوجيا المستخدمة فيها– سرعة الحصول على

الخدمة – المهارات الفنية والإنسانية وأسلوب التعامل –الحرفية والمهنية وأخلاقيات صناعة التأمين – الوفاء بالالتزامات).

3. وجود فروق معنوية في نظرة المؤمن لهم لجودة الخدمة التأمينية بين القطاعين العام والخاص فيما يتعلق بالمتغيرات (X6,X3) وللجودة بشكل عام وهذه الفروق تميل لصالح القطاع الخاص.

4. عدم وجود فروق معنوية في نظرة المؤمن لهم لجودة الخدمة التأمينية في المنظمات السورية تبعاً للجنس.

5. عدم وجود فروق معنوية في النظرة لجودة الخدمة التأمينية باختلاف العمر للمؤمن لهم فيما يتعلق بالأبعاد: القدرة على تلبية الاحتياجات التأمينية المتعددة والمتنوعة– الوفاء بالالتزامات وفقاً لشروط وثيقة التأمين– الحرفية والمهنية والالتزام بأخلاقيات صناعة التأمين– القدرات والمهارات الفنية والإنسانية للموظفين وأساليب التواصل مع المؤمن لهم– المظهر الخارجي للشركة ولموظفيها ومستوى التكنولوجيا المستخدم فيها (الدليل المادي).

6. وجود فروق معنوية في نظرة المؤمن لهم لجودة الخدمة التأمينية فيما يتعلق بسرعة الحصول على الخدمة التأمينية باختلاف العمر.

7. عدم وجود فروق جوهرية في نظرة المؤمن لهم لجودة الخدمة التأمينية باختلاف المستوى العلمي فيما يتعلق بالأبعاد: جاهزية شركة التأمين وقدرتها على تلبية الاحتياجات المتعددة والمتنوعة (وثائق التأمين)– سهولة الحصول على الخدمة (إجراءات التعاقد)– المظهر الخارجي للشركة ولموظفيها ومستوى التكنولوجيا المستخدم فيها (الدليل المادي) المظهر الخارجي للشركة ولموظفيها ومستوى التكنولوجيا المستخدم فيها (الدليل المادي)– الوفاء بالالتزامات وفقاً لشروط وثيقة التأمين–القدرات والمهارات الفنية والإنسانية للموظفين وأساليب التواصل مع المؤمن لهم–

8. وجود فروق معنوية في نظرة المؤمن لهم لجودة الخدمة التأمينية باختلاف المستوى العلمي فيما يتعلق بالحرفية والمهنية وأخلاقيات صناعة التأمين– القدرات والمهارات الفنية والإنسانية للموظفين وأساليب التواصل مع المؤمن لهم.

9. : وجود فروق معنوية في نظرة المؤمن لهم لجودة الخدمة التأمينية باختلاف المهن فيما يتعلق بالأبعاد: سهولة الحصول على الخدمة (إجراءات التعاقد)

10 عدم وجود فروق جوهرية في نظرة المؤمن لهم لجودة الخدمة التأمينية باختلاف المهن فيما يتعلق بقدرة وجاهزية شركات التأمين الخاصة على تلبية الاحتياجات التأمينية – الوفاء بالالتزامات وفقاً لشروط وثيقة التأمين– الحرفية والمهنية والالتزام بأخلاقيات صناعة التأمين– القدرات والمهارات الفنية والإنسانية للموظفين وأساليب التواصل مع المؤمن لهم– المظهر الخارجي للشركة ولموظفيها ومستوى التكنولوجيا المستخدم فيها (الدليل المادي).

11 : وجود فروق معنوية في النظرة لجودة الخدمة التأمينية باختلاف الدخل السنوي للمؤمن لهم فيما يتعلق بالأبعاد: سهولة الحصول على الخدمة (إجراءات التعاقد)– الوفاء بالالتزامات وفقاً لشروط وثيقة التأمين– الحرفية والمهنية والالتزام بأخلاقيات صناعة التأمين– القدرات والمهارات الفنية والإنسانية

للموظفين وأساليب التواصل مع المؤمن لهم- المظهر الخارجي للشركة ولموظفيها ومستوى التكنولوجيا المستخدم فيها (الدليل المادي).

التوصيات: بناءً على النتائج التي تم التوصل إليها فإن الباحث يوصي بما يلي:

1. العمل على رفع مستوى جودة الخدمة التأمينية في شركات التأمين الخاصة والعامة وذلك من خلال تلبية متطلبات المؤمن لهم فيما يتعلق بالأبعاد الستة التي تم تحديدها في هذا البحث.
2. رفع مستوى العاملين في شركات التأمين الخاصة والعامة وذلك من خلال توظيف أصحاب الاختصاص في المجال التأميني وإخضاعهم لدورات تدريبية في أصول التعامل والتواصل مع المؤمن لهم.
3. ضرورة قيام كل شركة تأمين خاصة، وعامة بإجراء دراسات شاملة على مستوى الجمهورية العربية السورية لإعداد التوزيع الطبيعي الاحتمالي للأخطار التي يعاني منها المجتمع السوري باختلاف المناطق والمهن والمستويات المادية والاجتماعية وتقديم المنتجات التأمينية التي تناسب جميع شرائح المجتمع.
4. قيام شركات التأمين الخاصة والعامة بإجراء اختبارات دورية لجودة خدماتها من وجهة نظر المؤمن لهم بالاعتماد على الأبعاد الستة التي اعتمدت عليها هذه الدراسة.
5. ضرورة قيام المؤسسة العامة السورية للتأمين بالاهتمام بجودة خدماتها ولاسيما فيما يتعلق بسهولة الحصول على الخدمة والقدرات والمهارات الإنسانية والفنية وطريقة التواصل مع المؤمن لهم.

الدراسات المستقبلية: يوصي الباحث بإجراء دراسات مستقبلية تخص الجوانب الآتية :

1. دراسة جودة الخدمة التأمينية من وجهة نظر العملاء الداخليين(الموظفين في شركات التأمين)الخاصة والعامة وإجراء مقارنة بينهما.
2. دراسة أثر المفاهيم الإسلامية على الموقف من التعامل مع شركات التأمين السورية.

المراجع :

1- إبراهيم، غزة.(تسويق التأمين في ظل المتغيرات الاقتصادية العالمية)، بحث مقدم للملتقى العربي الثاني للتسويق في الوطن العربي الفرص والتحديات، الدوحة – قطر، تشرين الثاني 2003, ص91-92.

2-الأشقر، فراس. (واقع تسويق خدمات التأمين في الجمهورية العربية السورية وآفاقه المستقبلية في ظل إحداث شركات خاصة)، رسالة دكتوراه غير منشورة، جامعة دمشق، سورية:2010 ,ص56.

3-الأموي، إيناس.(دور الإدارة الإلكترونية في تحسين جودة الخدمة التأمينية)، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة دمشق، سورية: 2009 , ص62-69.

4-الجريري، صالح.(أثر التسويق الداخلي وجودة الخدمات في رضا الزبون)، رسالة دكتوراه غير منشورة، جامعة دمشق: 2006, ص23.

5- الرويس، محمد(نموذج مقترح لقياس جودة الخدمات المصرفية لدولة قطر)، رسالة دكتوراه غير منشورة، جامعة عين شمس، مصر: 2002 ,ص13-15.

6-الشيخ، راميا.(دور الميزة التنافسية في تفعيل نشاطات التأمينات العامة)رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة دمشق، سورية: 2009 ,ص44-45.

7-بيشاري، كريم. (تسويق خدمات التأمين وأثره على الزبون)، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة سعد دحلب، الجزائر :2005 ,ص32.

8-حداد، شفيق.(مدى رضا منظمات العمل عن خدمات شركات التأمين في منطقة عمان الكبرى)، المجلة الأردنية للعلوم التطبيقية، العدد الأول، 2008. ص117-140.

9-خالد،خطيب.(مدخل إدارة الجودة الشاملة لتحسين القدرة التنافسية في قطاع التأمين الجزائري)، رسالة دكتوراه غير منشورة، جامعة وهران، الجزائر : 2011 ,ص11.

10- شربتجي، هدى.(تسويق التأمين وتنمية المهارات والكفاءات التسويقية في شركات التأمين، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة حلب، سورية: 1997 ,ص23.

11- عبد القادر، يربيش.(جودة الخدمات المصرفية كمدخل لزيادة القدرة التنافسية للبنوك). مجلة اقتصاديات شمال إفريقيا، العدد الثالث ,ص257.

12- علام، سمير.(مناهج التحسين للجودة ودورها في زيادة إنتاجية شركات الإسكان والتشييد المصرية وتحسين قدرتها التأمينية ونموذج مقترح)، مجلة المحاسبة والإدارة والتأمين، جامعة القاهرة: 1997 ,ص256.

13- علي، ناديا.(استراتيجيات مستحدثة لتطوير المنتج لتطبيق على التأمين)، بحث مقدم إلى الملتقى العربي الثاني- التسويق في الوطن العربي الفرص والتحديات- الدوحة، تشرين الأول: 2003 ,ص27-28.

14- ناصر، محمد.(أساسيات التأمين بمفهومه النظري والتطبيقي). دمشق: دار التواصل العربي،2007.ص18

15- ناصر، محمد، ترجمان، غياث.(تسويق الخدمات)، دمشق: منشورات جامعة دمشق: 2005 ,ص21-22.

16- Dizgah Morad,(The Relationship between TQMPractices and Organizational Performance in the Insurance Industry of Guilan province),Journal of Basic and Applied Scientific Research, 2(4)2012,3397-3402

17- Gorji Mohammad,(The Study of the Relationship between Total Quality Management and Service Quality Improvement Leading to an Optimal Model presentation)Australian Journal of Basic and Applied Sciences, 5(11):2011, 1742-1749