



•• •••• •••• •••••••• •••• ••••  
•• •• •••• •••• ••••  
•• •• •••• •••• ••••

••&\$% #.....: ••

•• •• ••  
•• •• •• ••  
•• •• •• ••  
•• •• •• ••

•••• ••

•• •• •• •• •• ••  
••  
**LA CAAT** ••

•• •• •• •• •• •• •• ••

•• ••

•••• ••

•• ••

بوصبع نبيلة

••  
\_\_\_\_\_

••	••	•• •• ••	
••	!	•• •• •• ••	••%
••	!	•• •• •• ••	••&
••	!	•• •• ••	••

••&\$% #&\$%. •• .....

fl LA CAAT ERVPERFS  
200 755H 210  
GDGG

**SUMMARY:**

The study aims to assess the quality of services in the insurance agency (CAAT), Algerian insurance company Mila, where it was relying on the SERVPERV model with his five dimensions (reliability, response, safety, empathy and tangible aspects).

In order to achieve the objectives of the study, it was used the form as a tool for the study and distributed to a sample of 210 clients of the CAAT, Mila agency, it has been retrieved 200 form able to statistical analysis, it has been used the statically package for social sciences to analyze form data basing on arithmetic mean and standard deviation and others tests.

We try through this study to figure out the relations between the dimensions of quality of service and overall quality of service and know the most important and influential impact of these dimensions.

We came through this study to the set of results including the relation the various dimensions of the model and the total quality and description It also showed that customers assess the level of quality has been negative for the various dimensions of the model , It also showed that customers assess the level of quality has been negative for the various dimensions of the model except some sympathy.

This research showed no differences in the assessment of insurance guarantee between the different dealers of the company during the number of years dealing with it.



••

٠٠    ٠٠    . . . . .

. . .    ٠٠    . . . . .

... . . . . .

..    .....  
.....

. . . . .

... . . . . .

..    .....  
.....

. . . . .

... . . . . .

.

..    .....  
.....

. . . . .

. . . . .

5

. . . . .

||    .

---

Ô

	.....	-
..	.....	-
..	.....	-
..	.....	-
..	.....	-
<b>ÖÖ ÖÖ</b>		
1		1.1
2		2.1
3		3.1
3		4.1
4		5.1
4		6.1
5		7.1
6		8.1
7		9.1
7		10.1
<b>ÜÜ ÜÜ</b>		
9		1.2
10		1.1.2
11		2.1.2
14		3.1.2
15		2.2

16		1.2.2
18	Ù	2.2.2
19		3.2.2
20	Ù	3.2
20		1.3.2
21		2.3.2
22	Ù	3.3.2
23		4.2
23		1.4.2
25		2.4.2
27		3.4.2
○○○		
30		1.3
30		2.3
31		3.3
32		4.3
32		5.3
32		6.3
33	Ù	7.3
34		8.3
34		1.8.3
34		2.8.3
Ø		
36		1.4

36		2.4
<b>∞ ∞ ∞ ∞</b>		
39		1.5
41		2.5
41		1.2.5
60		2.2.5
70		6
70		1.6
71		2.6
73		7
77		8



•• Ø

•

• Ø

•

قائمة الجداول

الصفحة	العنوان	رقم الجدول
31		01
33		02
34		03
35	(Spss)	04
40		05
60		06
62		07
62		08
63		09
64		10
65	One Sample Test	11
66	One Sample Test	12
66	One Sample Test	13
67	One Sample Test	14
67	One Sample Test	15
69	U ANOVA	16

øøøøø

	øøø	ø
3		01
8		02
12		03
14		04
18		05
41	%	06
41	%	07
42	&	08
42	&	09
42		10
42		11
43	(	12
43	(	13
43	)	14
43	)	15
44	*	16
44	*	17
45	+	18
45	+	19
45	,	20

45	,	21
45	-	22
46	-	23
46	;%	24
46	;%	25
46	%%	26
47	%%	27
47	%&	28
48	%&	29
48	%	30
48	%	31
49	%&	32
49	%&	33
49	%&	34
49	%&	35
50	%*	36
50	%*	37
50	%+	38
50	%+	39
51	%	40
51	%	41
51	%	42
51	%	43
52	&%	44

52	&\$	45
52	&%	46
52	&%	47
53	&&	48
55	&&	49
54	&'	50
54	&'	51
54	&(	52
54	&(	53
55	&)	54
55	&)	55
55	&*	56
55	&*	57
56	&+	58
56	&+	59
57	&	60
57	&	61
57	&-	62
57	&-	63
58	' \$	64
58	' \$	65
59	' %	66
59	' %	67

” Ø '1

” "1.1

٥ . . . . . ٥ . . . . .  
٥ ٥ . . . . . ٥ ٥ . . . . .

. . . . . ٥ . . . . .  
. . . . . ٥ . . . . .

٥ . . . . . " . . . . .  
. . . . . ٥ . . . . .

” . . . . . ٥ ٥ . . . . . ٥  
. . . . . ٥ . . . . .

. . . . . ٥  
. . . . . (2012' . . . . . ٥ ٥  
. . . . . ٥ . . . . .

. . . . . ٥ . . . . .  
. . . . . ٥ . . . . .

. . . . . ٥  
. . . . . ٥ . . . . .

٥ . . . . . "f2014  
” . . . . .

"2.1

Ù

Ù

Ù

Ù

"

È LA CAAT

Ù

Ù

Ù

fi

"o

†

Ù

"o

Ù

!

!

""o

"o

Ù

!

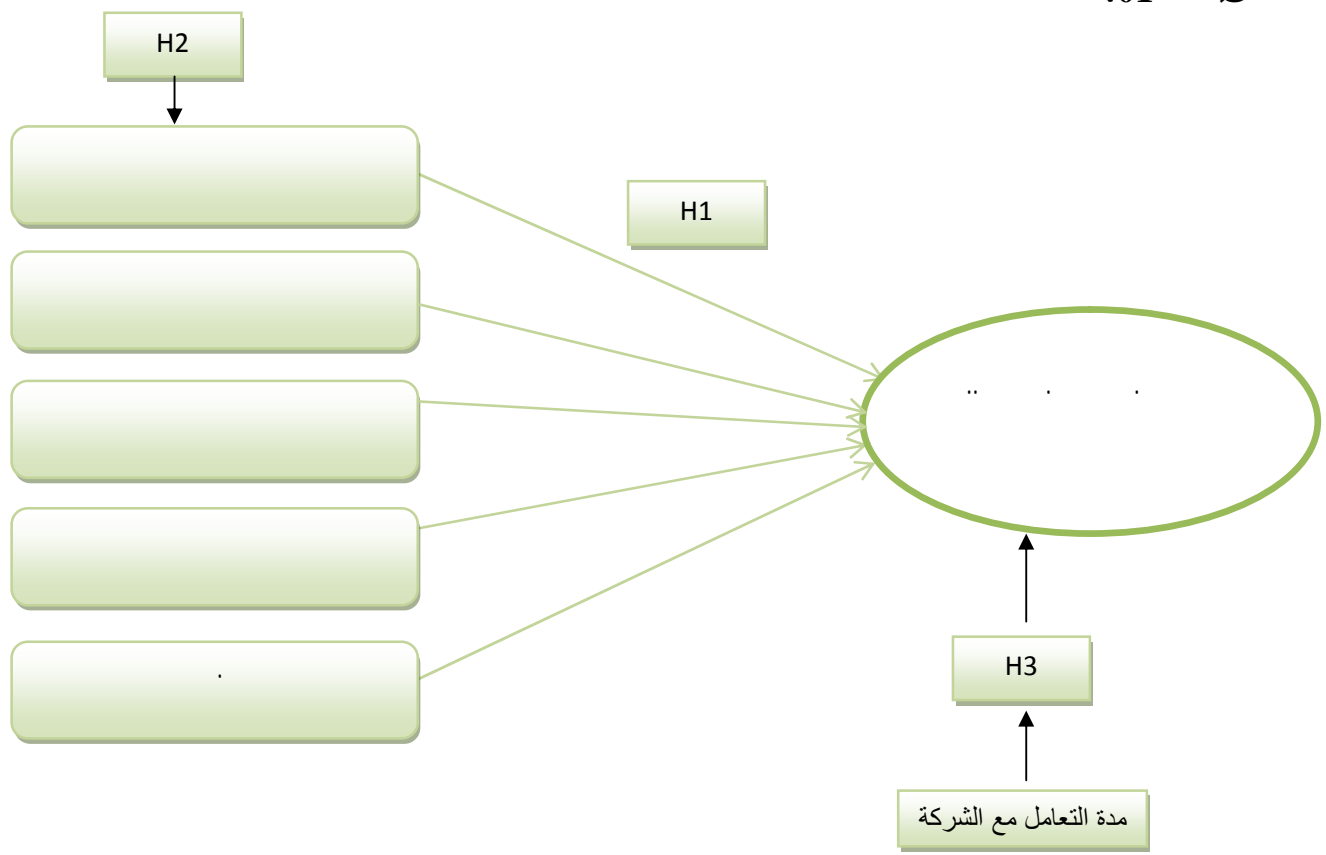
"o

!

3.1

flchoudhuri

:01 Ø



.. . . .

.. . . . (%)

fl . . . . . t U . . . . . !

..... t . . . . . !

LA . . . . . fl . . . . .

CAAT



LA CAAT

Ù

5.1

Ù

Ù

%

Ù

Ù

Ù

""+'%&

.fl2012. Ł

'175' '1992 Cronin and Taylor' Ù 'flservperf)

"CAAT" fl Ł

CAAT

Ù

Ù

Ù

Ù

Ù

Ù

Ù

Ù

Ù

.fl2013. Ł

Ù

servperf

Ù Ù fl Ł

SAA

144

CAAT

CAAT

SAA

fICAAT 180 SAA 280 Ł 360

Ù



Ù  
..

.....  
..

.. fl2014 .. È

..

Ù Ù Ù Ù

SAA fl200 È servperf  
150 Õ

Ù

Ù Ù

.....

Ù Ù Ù

Ù

8%  
servperf

È CAAT  
.2015 fl



9%

... fl ኒ ... "fl ኒ

... ህ ህ ህ ...

ህ Tangibles ኒ

:( Reliability ኒ

:( Responsiveness )

:( Assurance ኒ

:( Empathy ኒ

10%

ህ

ህ

Ù : 1  
"

Ù : 2  
"

Ù : 3  
"

Ù Ù Ù :Ø 4  
SPss

Ù : 5  
"

Ù



"&

∅

'%&

·Ù

·Ù

·Ù

·(2009, £

·Ù

·Ù

·"

·Ù

·Ù

·Ù

·"

"1.1.2

·Ù

·(2010, £

·Ù

·(2007, £

QUALITIES

"f2009, £

·Ù

·Ù

"f2005, £

£105

·Ù

·Ù ·Ù

"f2004

·Ù

·£

·Ù

·Ù

·(2010

·Ù

·(2001, £





ph.Crosby  
 Joseph.juran) Crosby % , \*  
 .(karu % , (E  
 "f&\$\$& E connel  
 " " U  
 "f&\$\$- E  
 , \$\$\$ ISO &\$\$\$  
 .(Seddiki &\$\$ E  
 U International Trade Centre  
 "f&\$\$+ E ( (   
 " "   
 " "   
 U U  
 U U  
 "fl&\$% E # &'%'&  
 U U U  
 U U U  
 U U U  
 U U U  
 "f&\$\$+ E U U U



f% &\$! % - \$L

f% ( \$! % &\$L Û

f% \* \$! % ( \$L Û

f% ' -! % & L

f% , \$! % \* \$L

.TQM

f&\$\$\$! % , \$L

..&%

Û

Û

Û

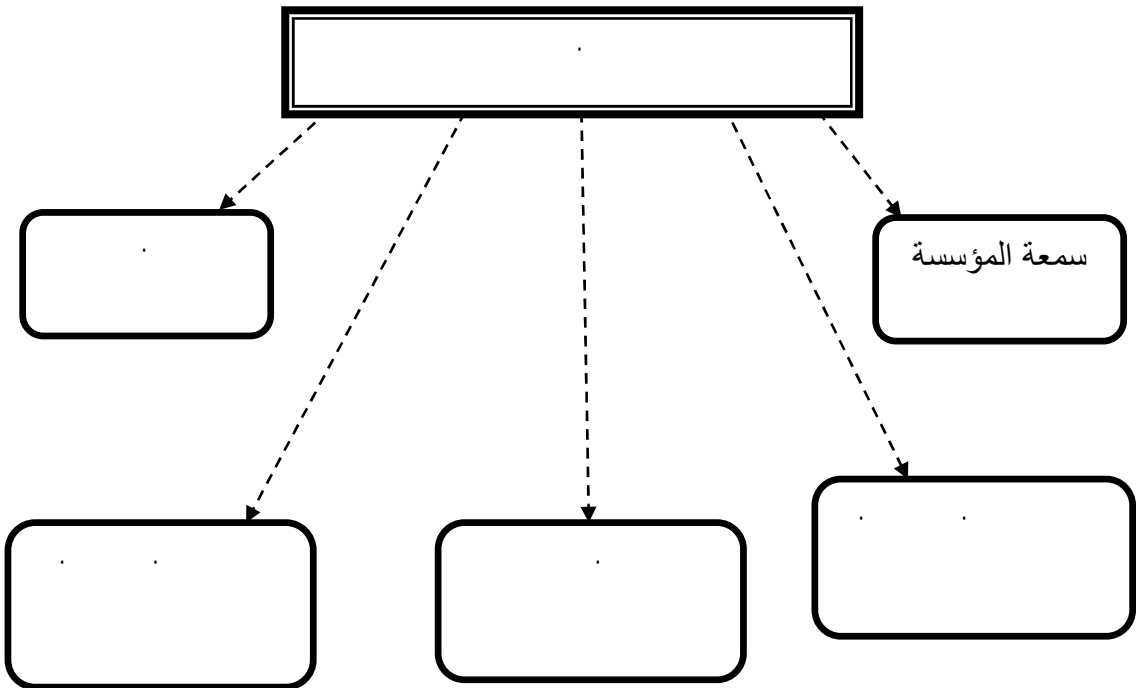
" '%&

Û

"f&\$%& , L







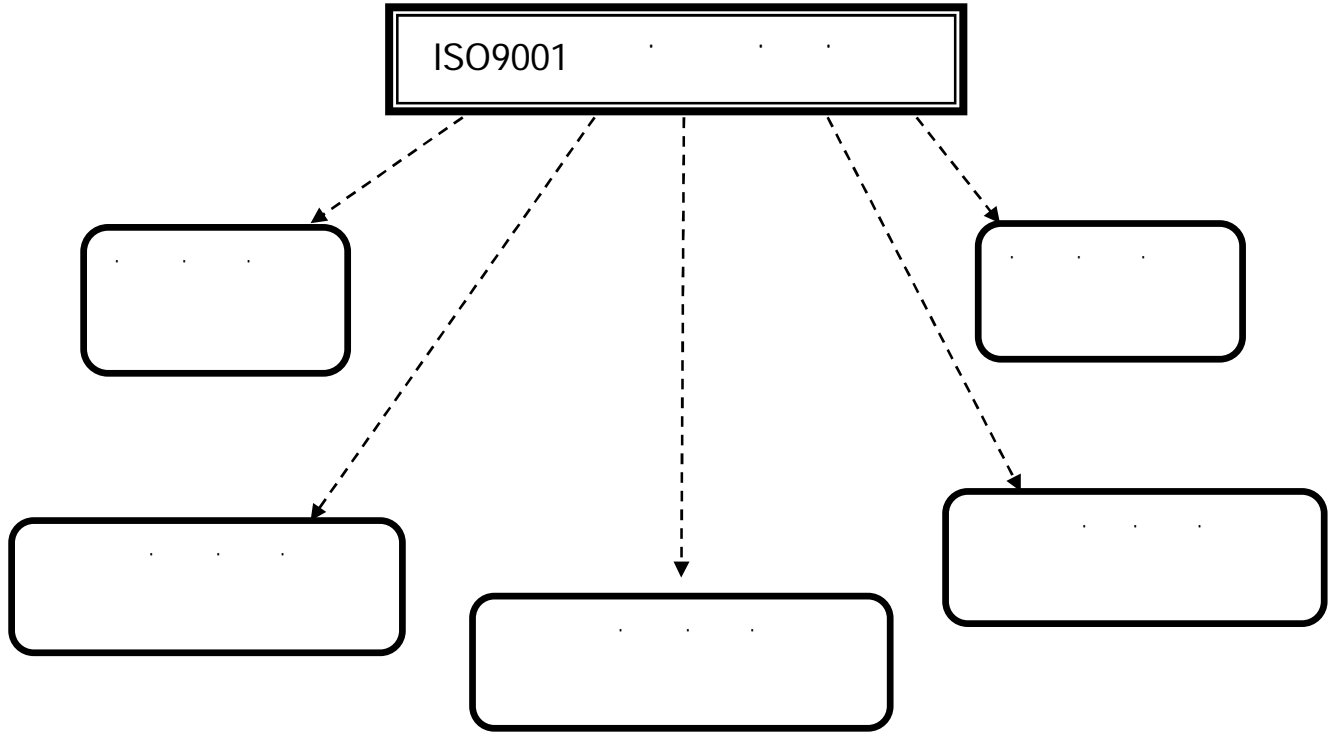


. . . . . ù . . . . .  
 . . . . . "" . . . . .  
 . . . . . ù . . . . .  
 . . . . .  
 . . . . . ù . . . . .  
 . . . . . ""f&\$\$\* . . . . . ù . . . . . ù  
 . . . . .  
 . . . . . "f&\$\$- . . . . . ù  
 . . . . .  
 'fl Ì . . . . .  
 .ù . . . . . ù . . . . .  
 . . . . . "" "" . . . . .  
 . . . . .  
 . . . . .  
 . . . . .  
 . . . . .  
 . . . . . ù . . . . . !  
 . . . . . "" . . . . . !  
 . . . . . "" . . . . . ù . . . . . !  
 . . . . . "" . . . . . ù . . . . . !  
 . . . . . "" . . . . . ù . . . . . !





... : ( Ø



.. . . .

.. . . . "( '% &

.. . . .

" f & \$ % % , E : ' Û

Û . Performance

..

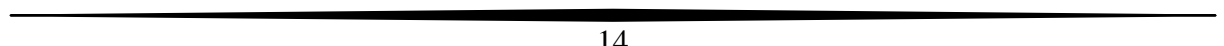
.. . . . : Reliability

..

.. . . . Durability

.. . . . Spécial Features

.. . . . Û



---

Conformance.

Ù

Ù

Service After Sale

Ù

Ù

Ù

Ù

Starr

Ù

Ù

Ù

Ù

"fl

£

∅

"&"&

Ù

"f&\$%&

£

fl

£

Ù

Ù

Ù



""f&\$\$, ı ı

'%&'&

ı ı

""f&\$%& ı ı

""

""f&\$\$- ı ı ı

Gronroos

ı ı

""f&\$%\$ ı ı ı ı

Armstrong and Kotler

fı ı ı ı ı ı

ı ı

""f&\$\$(' ı ı

ı Stanton

""f&\$\$+ ı ı ı

ı

""fı ı ı ı

ı

""f&\$\$) ı ı

ı Jean la Peyyer

""f&\$%& ı ı





.....  
.....

.....  
"F&S\$-  
.....

.....  
.....

**Intangible.fl**      :      Ł      !

.....  
.....  
Intangible

.....  
"F&S\$,      Ł

**Inseparability**      !

.....  
.....  
.....  
.....  
.....

"F&S\$,      Ł

**Variabilité.**      Ø      !

.....  
.....  
.....  
.....  
.....

.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....

**Perishability.fl**      Ł      !

.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....

**Ownership.**      !

.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....

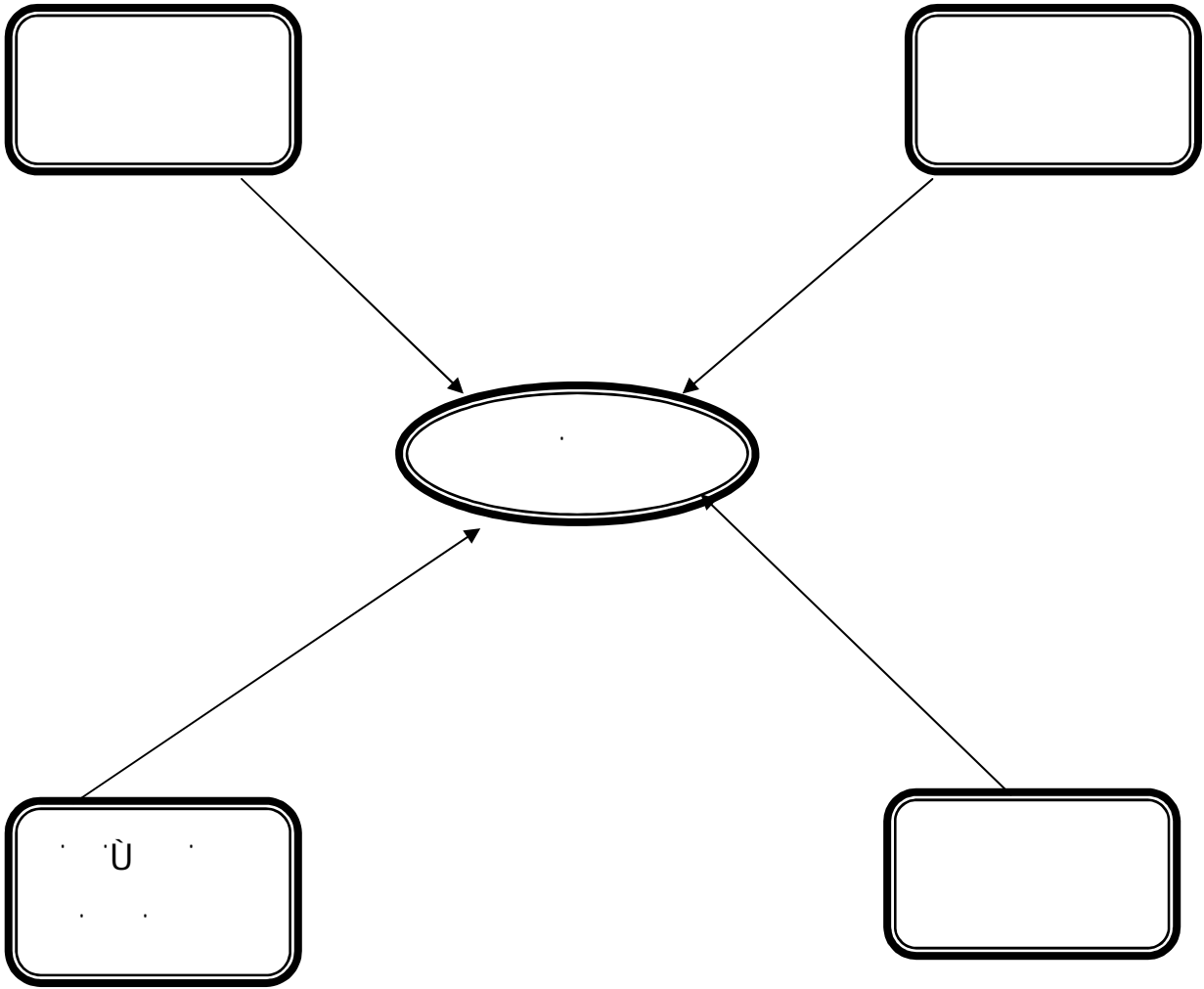
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....

"F&S\$-  
.....  
.....





U  
ø



U

'&''&

f&\$\$) L. U -  
U  
"U





Ù

""

Ù

Ł

fl

Ł

""

fl

""

""

% "&

""

Ł

(2001

Ù

""f&\$&Ł

Ł

""f&\$%(Ł

Ł

Ù

Ù

""f&\$-Ł

Ł

---

Û  
Û  
f&\$% Ë:  
ø !%  
!&  
ø !'  
Û  
Û  
!(  
Û  
'&' '&  
Û  
Û  
f&\$% Ë.  
Û Û -1  
Û -2  
Û -3  
Û Û  
Û Û !%  
Û !&  
Û !'  
Û Û ø !('



... .. !)

... .. ð !\*

... .. !+

... .. !,

... .. !-

... .. !%\$

... .. :Reliability' !%

... .. :Assurance' !&

... .. :Tangibles' !'

... .. :Empathy' !(

... .. :Responsiveness' !)

... .. " " "&

orientation 'Û

... .. .client

... .. fzeitham!)

... .. !

... .. ð

... .. !%

... .. ð

"!"&  
!"  
"  
!(  
!"  
!)  
Ù Ù  
fì ð fì ð  
Ù Ù  
(2007  
4.2  
%('"  
Ù  
Ù Ù Ù  
Ù  
" Ù  
Ù  
Ù Ù  
Ù Ù  
Ù Ù  
Ù  
Ù Ù Ù  
fì ð fì ð  
fì ð fì ð

fl 'É .....  
 ù .....  
 ù .....  
 ""f%- , ' ù .....  
 ٤ ù .....  
 ""fl ù .....  
 ù .....  
 ù fl ٤ .....  
 ù .....  
 ""f&\$+\$ , ٤ .....  
 .....  
 ù .....  
 ""f&\$%( , ٤ .....  
 .....  
 ""f&\$%& , ٤ .....  
 .....  
 ù .....  
 ""f&\$%& , ٤ : .....  
 .....  
 ù .....  
 ù .....  
 ù .....  
 .....  
 ù .....  
 ù .....  
 .....

---

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

---

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

( servperf

servperf service performance

Cronin et Taylor



servperf "fl&\$\$+ ٤

&& Taylor Cronin

servperf ! servperf

f&\$\$) ٤

**3.4.2**

٠

٠

٠

٠

f&\$%& ٤. Philip Kotler ! %

٠ ٠ &\$\$\$ ISO 9000 ! &

Goodman !'

٠

٠









.....

..... ù ..... ù .....

.....

""f&\$+\$, È ..... ù .....





.. ■

·Ù ·Ù

·"·Ù

·. · "·%·"

·fI&\$\$\$· ·Ł·

·Ù ·Ù

·Ù

·f&\$\$-·

·Ł· "·

·Ù

·Ù

·Ù

·Ù

·"f&\$\$\$· ·Ł·

·f&\$\$\$· ·Ł·

·Ù ·Ù

·"·

·. · "·&·"

·"f% - %· ·Ł·

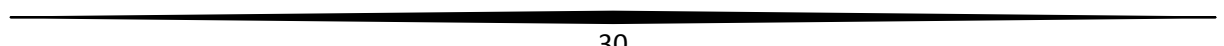
·Ł·

·f&\$\$\$

·Ù

·Ù

·"·



fljim ,1994

f2001,Andreaskng,Mark.H.STENSTROM

	Ø	Ø	
..	..	.. #	..
..	..	# # #	..
.. #	..	.. # #	.. Ø
..	..	.. #	.. Ø
..	..	.. #	..

Source cosmos corporation jim( 1994,p.6)

("

"

"

Ù

Ù

Ù

Ù

||||

fl Ł

Ù

"

"

Ù

)"

Ù

CAAT

"f) (\*+Ł Õ

Ù

&)

Ù

&%\$

&\$\$ أما بالنسبة لعينة الدراسة فقد إستخدمنا طريقة المعاينة

الحصية

\*\*

LA CAAT

!

Ù

!

Ł

Ø

fl

Ù

Ù

&)

fl Ł

)

---

SPSS  
Statistical  
Software  
Package  
for  
The  
Social  
Sciences

.	..	..	.. .	. .	..
)	(	"	&	%	"

SPSS  
Statistical  
Software  
Package  
for  
The  
Social  
Sciences



..... " "

..... / "

..... %," "

..... ù ..... ù ..... ù

..... ù

..... ù

..... ù

..... ù

..... f(£

..... Ø

.....	..... -
.....	..... -
.....	..... -
..... ù	..... -

.....

..... " " f( £

.....

..... " " ù ..... LA CAAT ..... ù &)

..... &," "

..... ù

..... ù

..... ù ù

..... ù

(spssŁ . . . . . : ( Ø

fl Ł . Ø	Ø	
0.842		""%
0.794		""&
0.836		""
0.878		""(
0.847		"")
0.753		

.. . . . .

Ù Ù . . . . . Ù . . . . . Ù . . . . . Ù . . . . .  
Ù Ù "\$, +, 0.794  
Ù "\$+)'  
Ø . ""(

**LA CAAT** . . . . . %'(

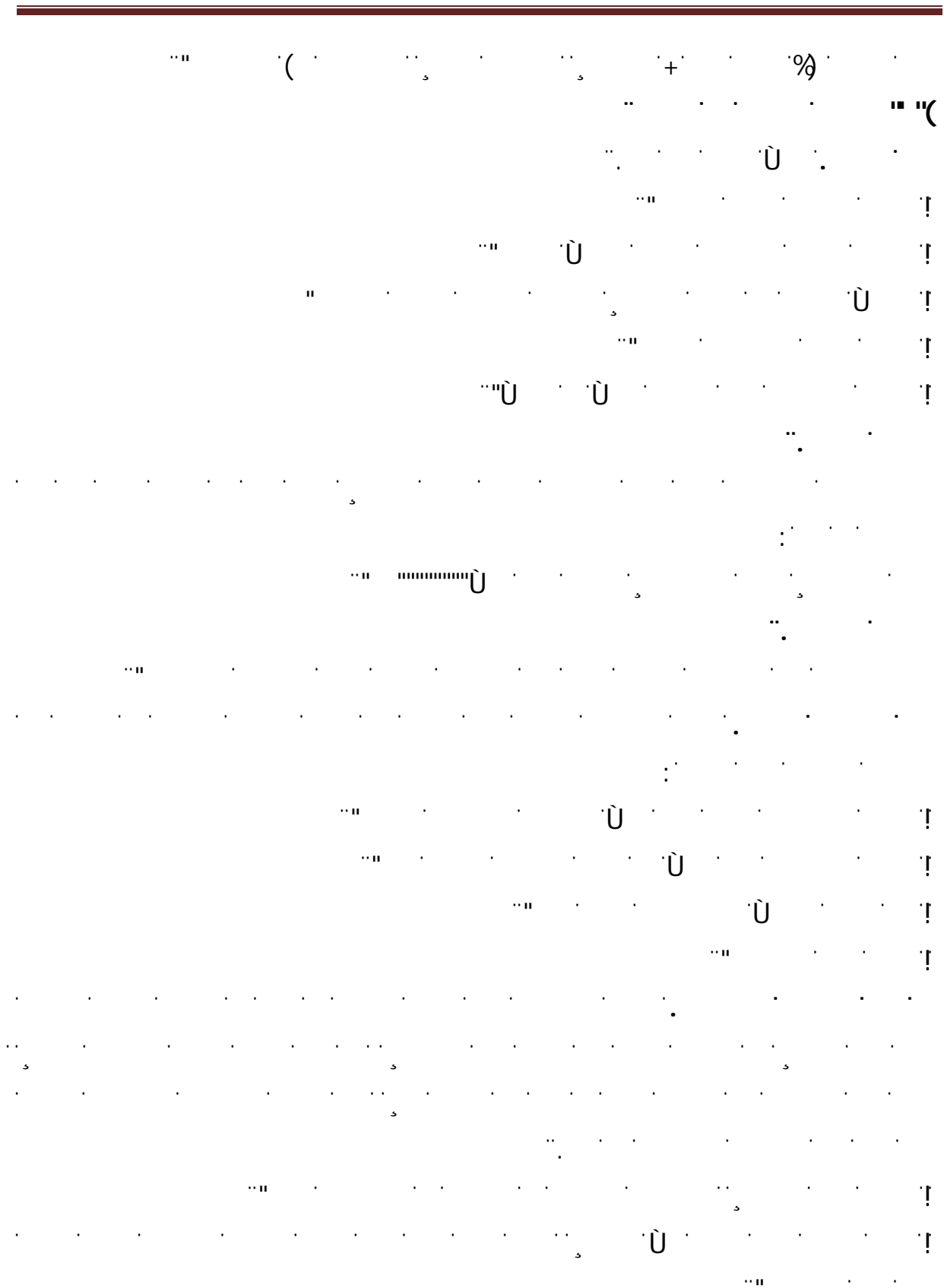
Ù . . . . .  
)! , & . % , ) Ù "\$ . . . . .  
CAAR . . . . .  
Ù . . . . . Ù . . . . . Ù . . . . .  
CAAR . . . . . Ù . . . . .  
Ù . . . . . Ù . . . . . Ù . . . . .  
Ù . . . . . Ù . . . . . Ù . . . . .  
Ù . . . . . Ù . . . . . Ù . . . . .

% , - FEPE/SPAŁ . . . . .  
&( . . . . . Ù . . . . .



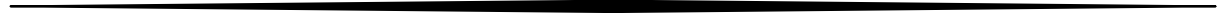


... ù ... ù ... % , - ...  
 ...  
 ... !  
 ... !  
 ... !  
 ... ù ... ù ...  
 ... ""ù ...  
 ...  
 ... ù ...  
 ... -)! \$+ ... %-)  
 ...  
 ...  
 ... ""  
 ... ù ...  
 ... fl ... £ ...  
 ... ù ...  
 ... ""  
 ... ù ...  
 ... ù ... ù ...  
 ...  
 ... ""  
 ... ""&"  
 ... Ø  
 ... ""ù ...  
 ...  
 ...  
 ...  
 ...  
 ... ""  
 ... '\$' % ')+ ' )- '&\$' ...





... 0 : ... !  
... "" ... !  
... "" ... !  
... "" ... !  
... : ... 0 ... !  
... "" ...  
... " ... 0



Ø ')

.1.5

Ù

) Ù Ù Ù

Ù -&") Ù Ù

Ù +")

(\$! '\$ Ù

!)% Ù &\$ )\$! (%

"! % † \$ Ù Ù %") \*\$

Ù (\$") Ù

Ù ,% Ù Ù

%! Ù Ù \*\* Õ

Ù

Ù Ù

Ù Ù (\$ , \$ Õ

Ù +( Õ

%, ( , + , \$ Õ Ù

Ù LA CAAT

, \$\$\$"\$\$! &- \$\$\$"\$\$ Ù ' +")

Ù ' \* , \$\$\$"\$\$

Ù Ù &%) & \$\$\$"\$\$! % \$\$\$"\$\$

Ù ) % \$\$\$"\$\$

Ù ) -" Õ Ù Ù

Ù " \* Õ %' , Õ \*

Ù \$") Ù & Õ

Ù

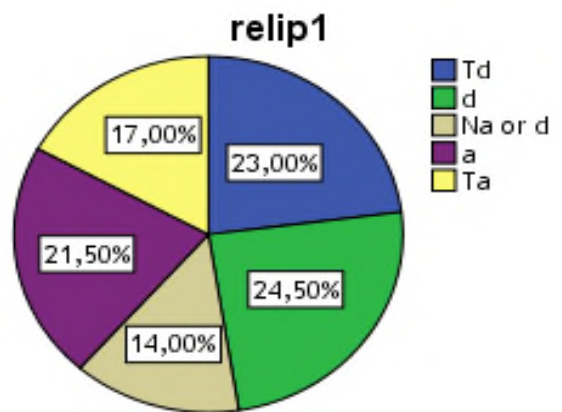
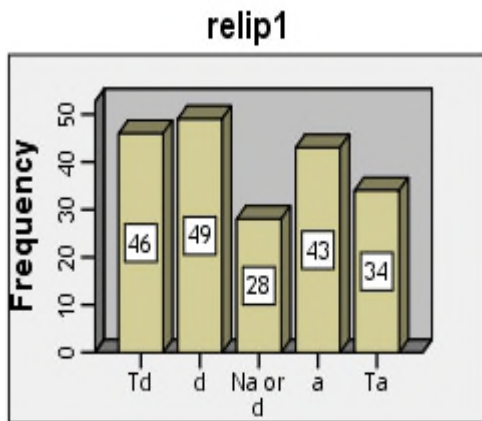
Ù ( ' Õ ) Ù

..... %\$ %\$ \*

%			
92.5	185		..
7.5	15		
17	34	30	
33	66	40-30	
20	40	50-41	..
19.5	39	60-51	
10	20	61	
16	32		
33	66		..
40.5	81		
10	20		
40	80		
3.5	7		
37	74		..
2	4		
0.5	1		
17	30		
5	10	18000.00	Ø
21.5	43	28000.00-18000.00	
37.5	75	38000.00-29000.00	
36	72	38000.00	
2	4		
38	76		

59.5	119		
0.5	1		
29	58		U
43	86		5-1
25.5	51		10-6
1.5	3		10

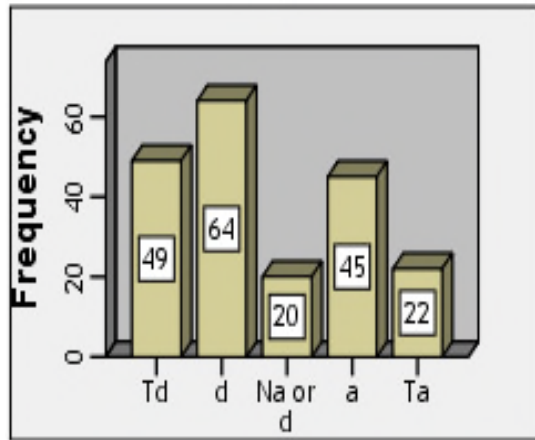
( Spss )  
 fl  
 %  
 %



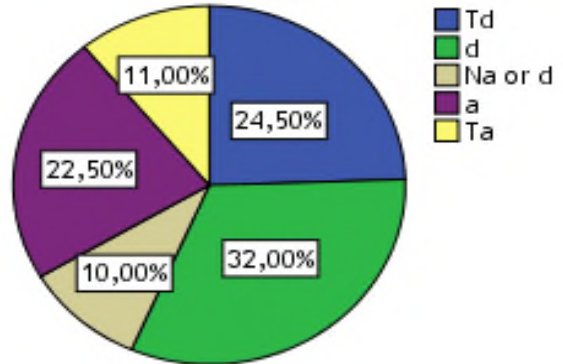
-) + \*  
 % (+) %  
 % , ") ++  
 %%(  
 &

..& . . .- Ø .....& . . . ,. Ø

relip2

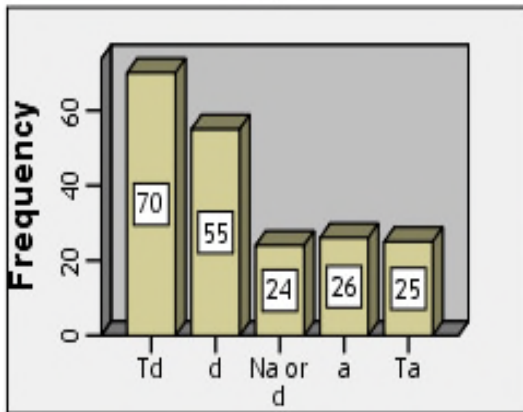


relip2

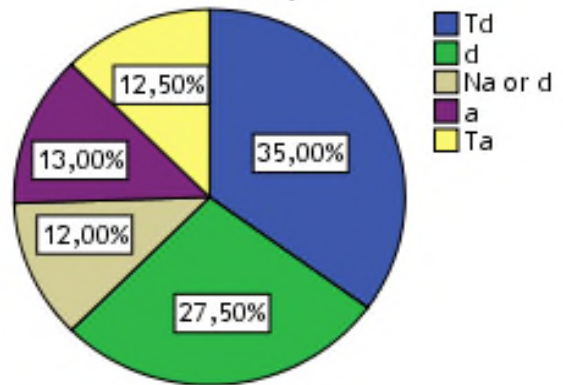


.....%& . . . ,  
.....% )") ,&  
....."  
....."  
.....%& . . . ,  
.....%\$ . . . Ø

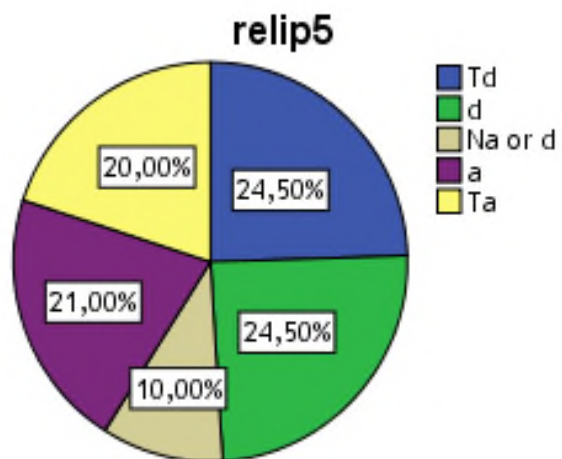
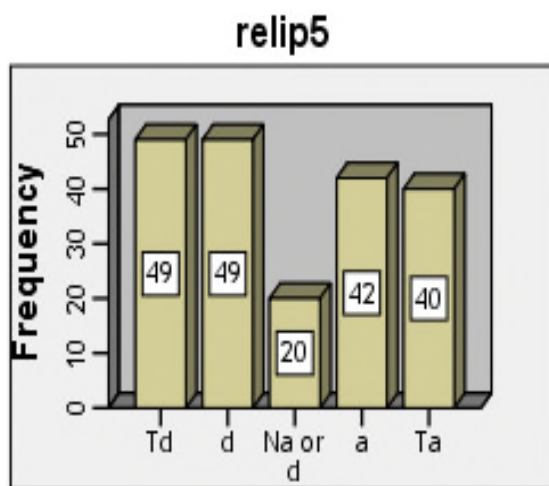
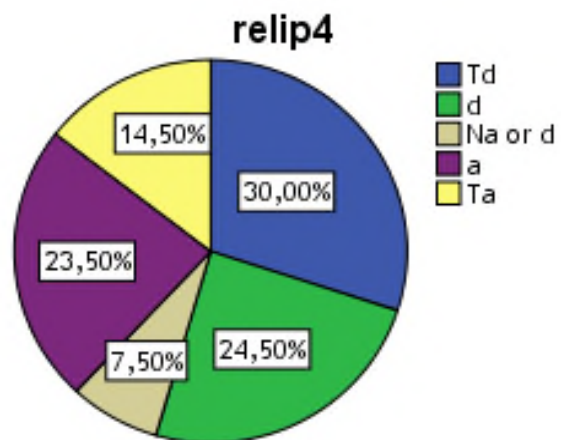
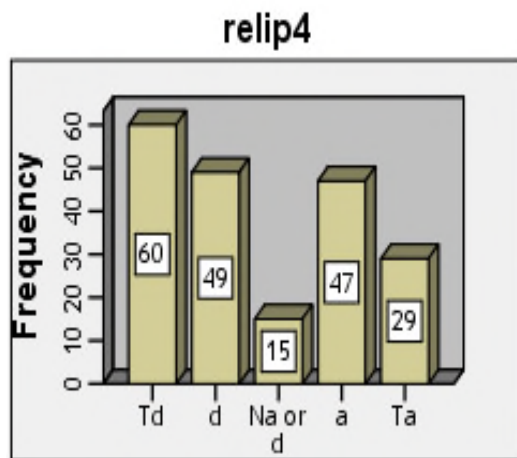
relip3



relip3

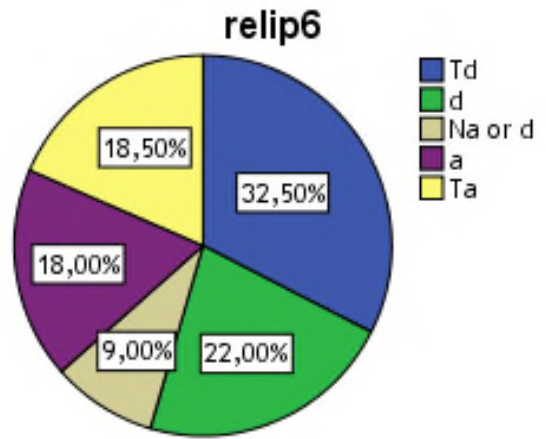
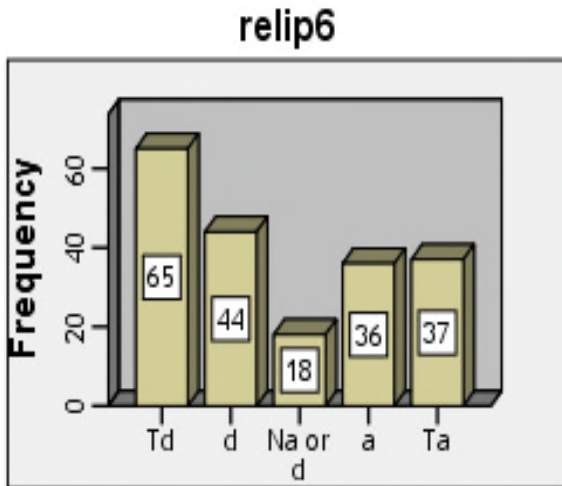


.....%& . . . %\$  
.....% \* &")  
....."





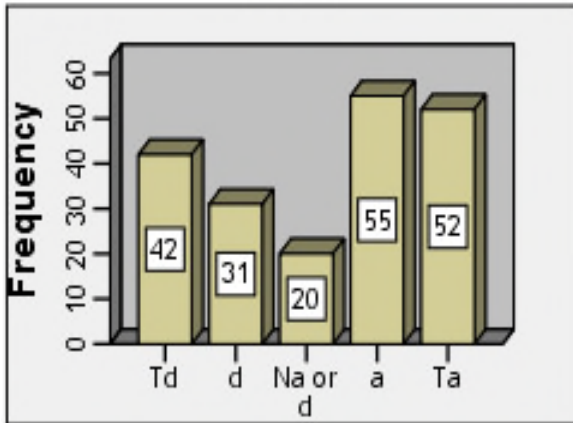
..... % ( %  
 . % % \$  
 " U  
 ..... \*  
 ..... \* . % Ø ..... \* . % Ø



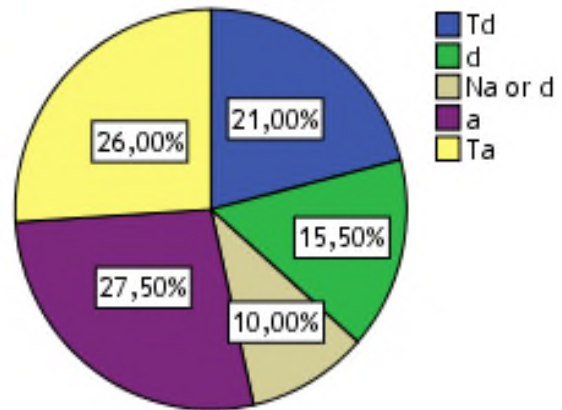
..... % \$ - % % +  
 ..... % ) ( "  
 ..... % & + ..... + ..... U  
 " ..... U .....  
 ..... % -

fl t Ø  
+ % Ø + % Ø

resp1



resp1



+\$+ % %

%) '") ,+

.\$% Õ

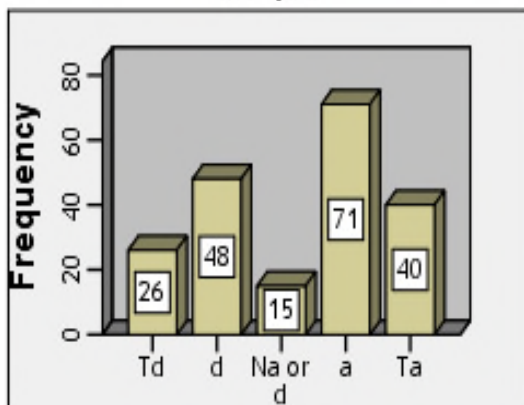
U &\$

%36.5

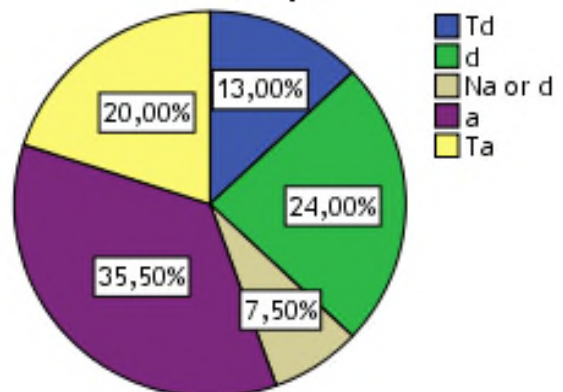
.&% Ø

&\$ Ø

resp2



resp2



%%& &\$

%) )")

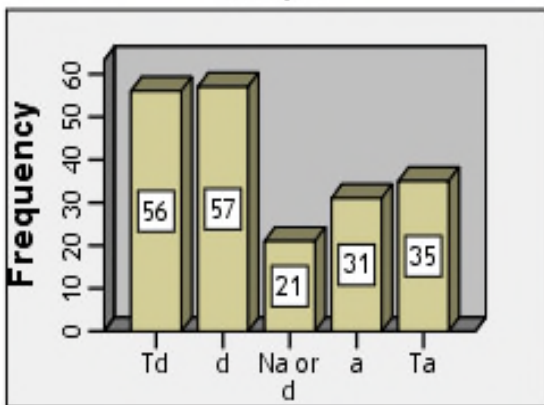
%+)" " %' + Õ

U

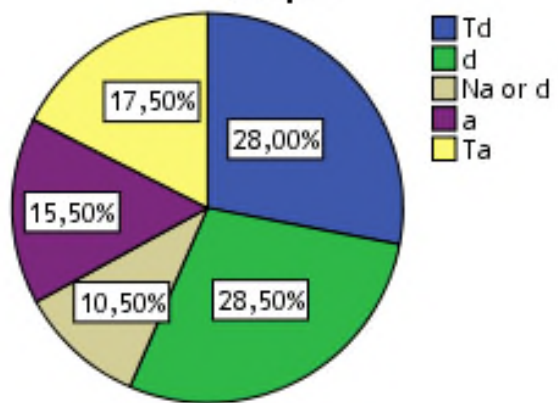
& : Ø

&& : Ø

resp3



resp3



%% & &&

%) \*")

U &%

%

.%\$") Õ

%\$

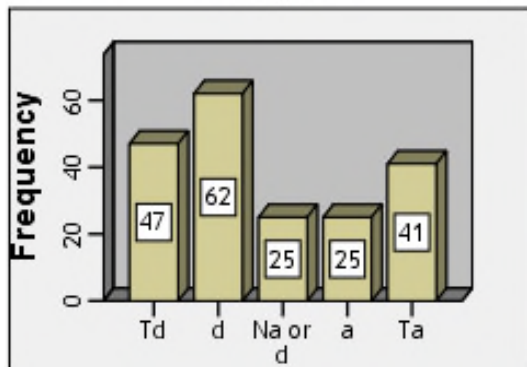
%%\$

&) : Ø

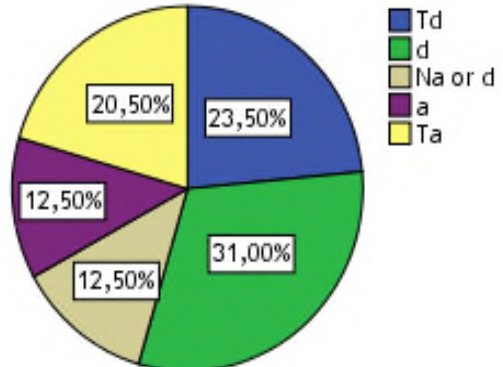
%%\$

&( : Ø

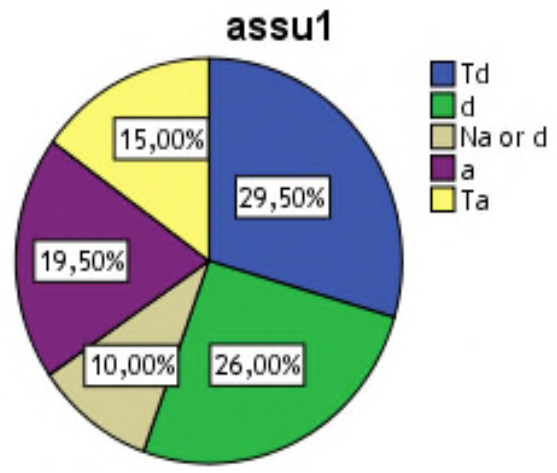
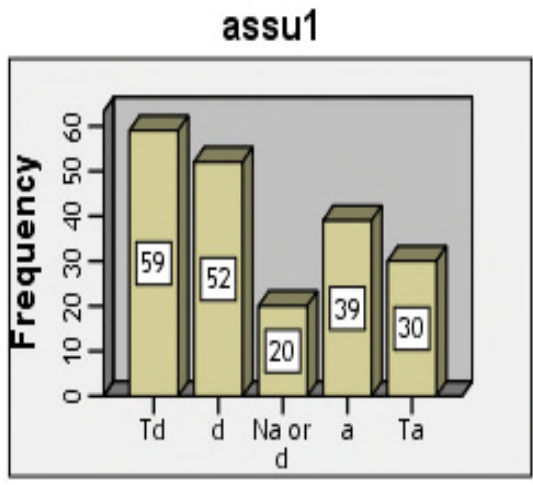
resp4



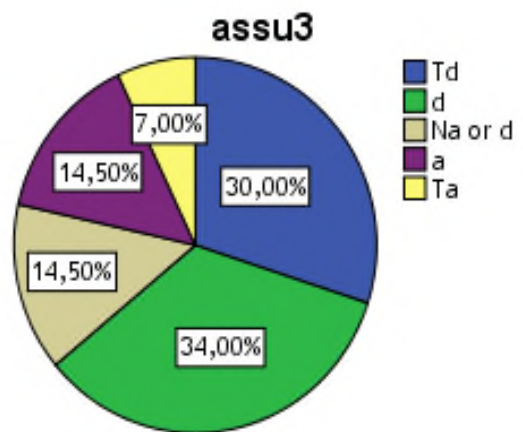
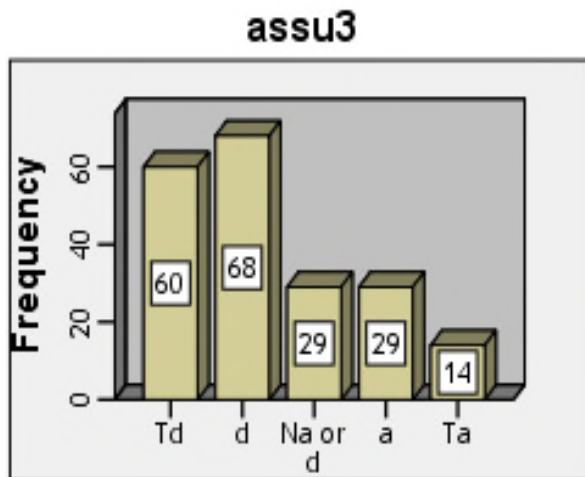
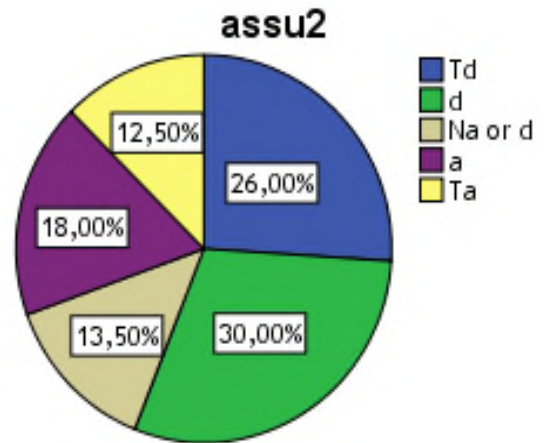
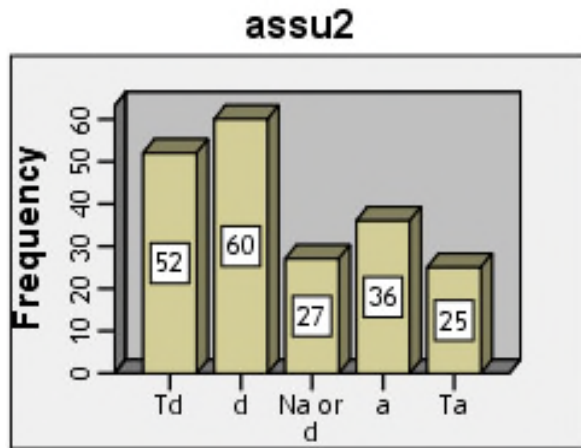
resp4

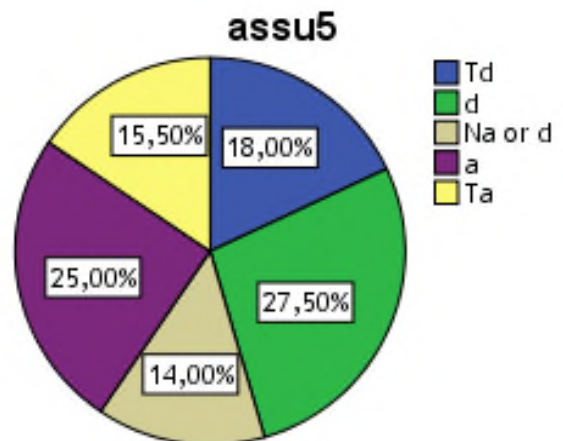
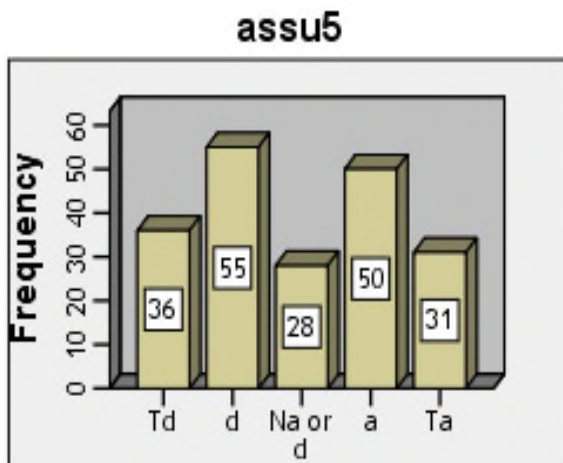
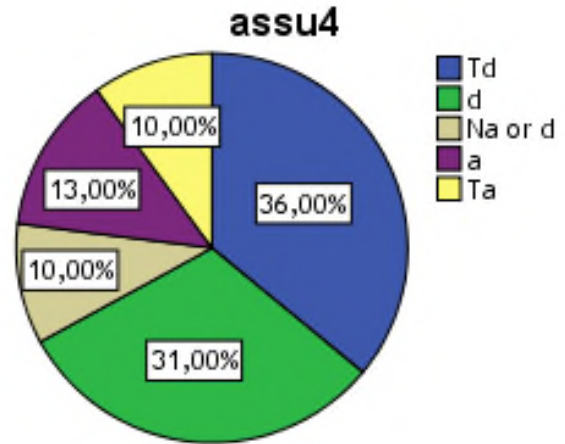
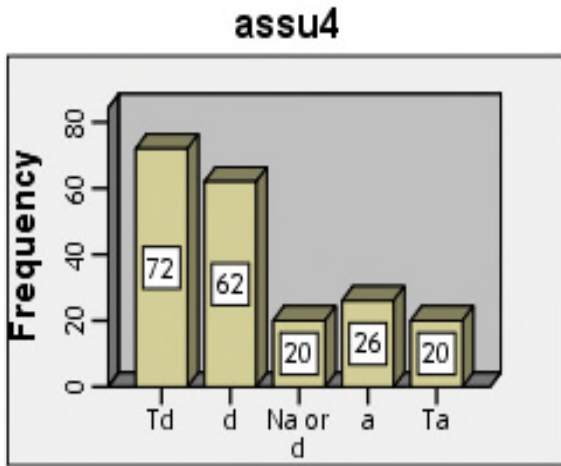


... %\$- &) &( ...  
... " ... %)(") ,%\$ ...  
... " ... %' ...  
... " ... fl E Ø ...  
... " ... %%. ...  
... "% ... &+ . Ø ... %% ... &\* . Ø

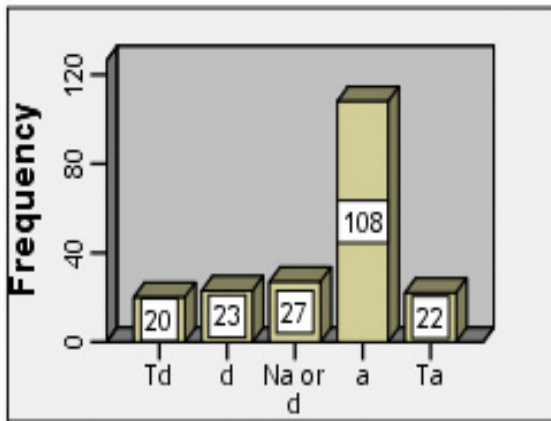


... %%% &+ &\* ...  
... " ... %))" ,% ...  
... " ... %' (" ...  
... " ... %%% ...  
... " ... %&. ...

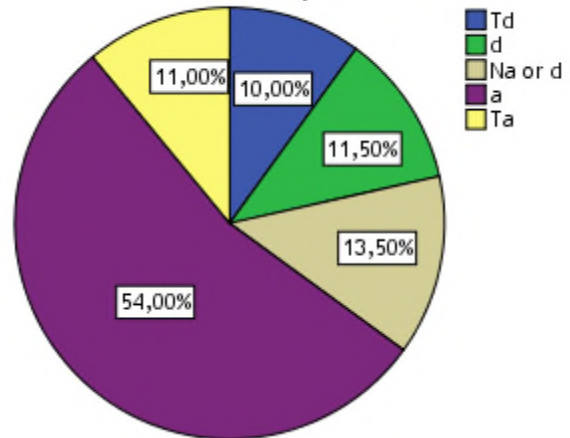




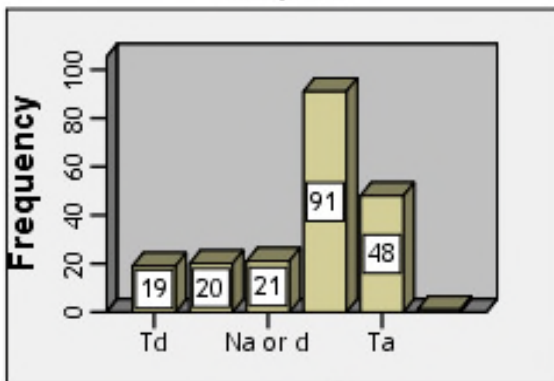
empa1



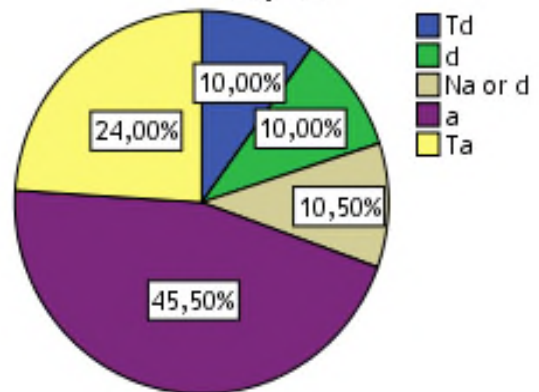
empa1

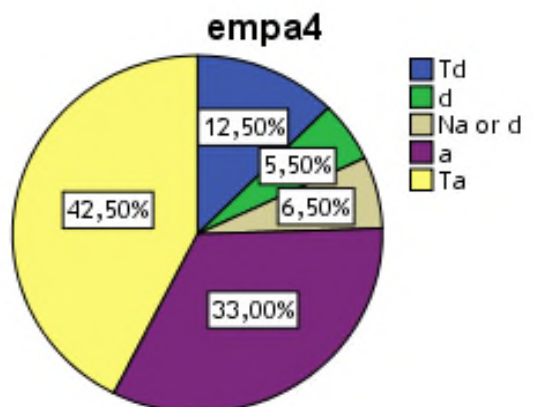
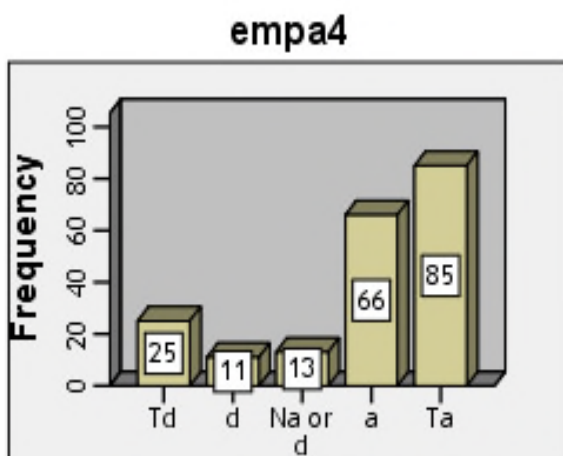
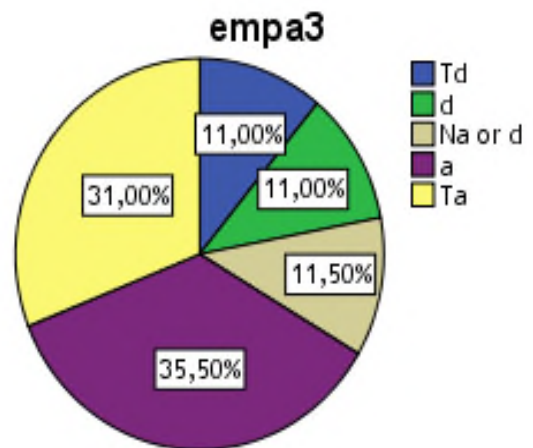
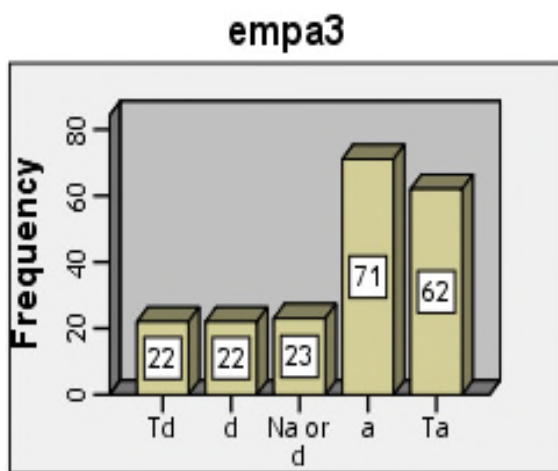


empa2



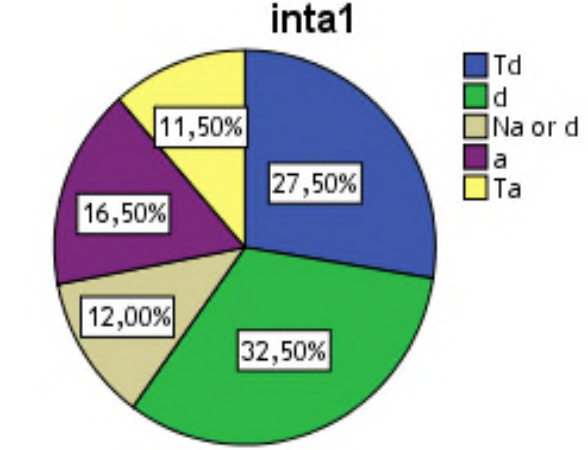
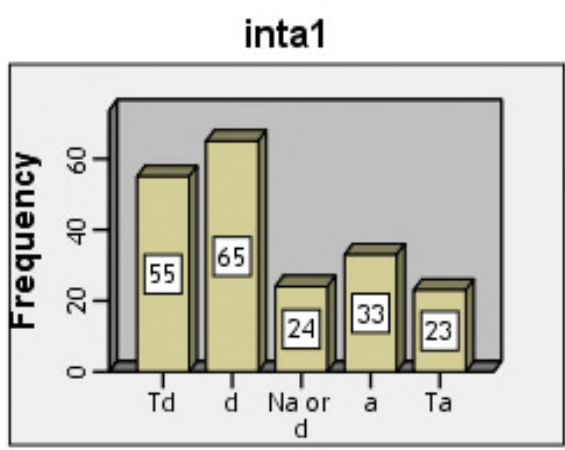
empa2



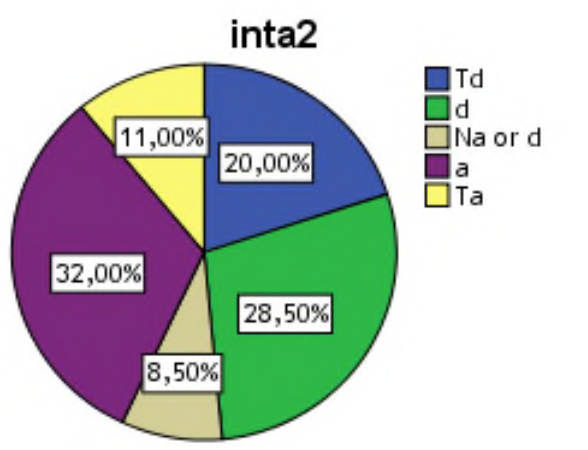
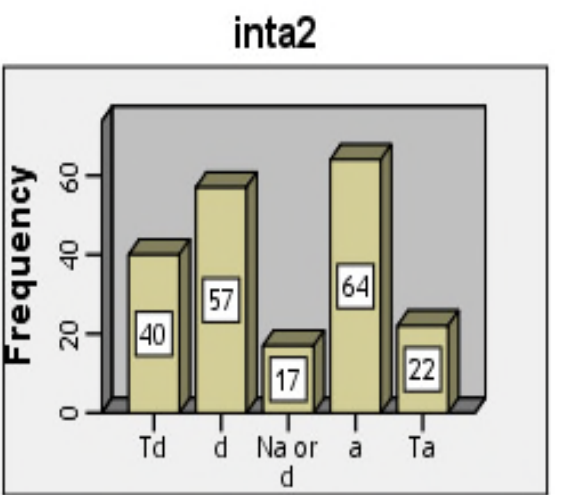




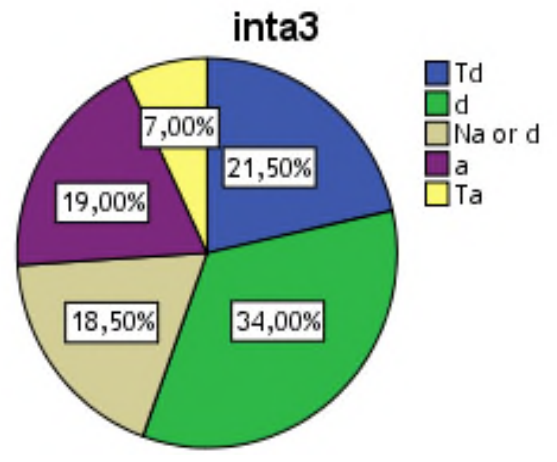
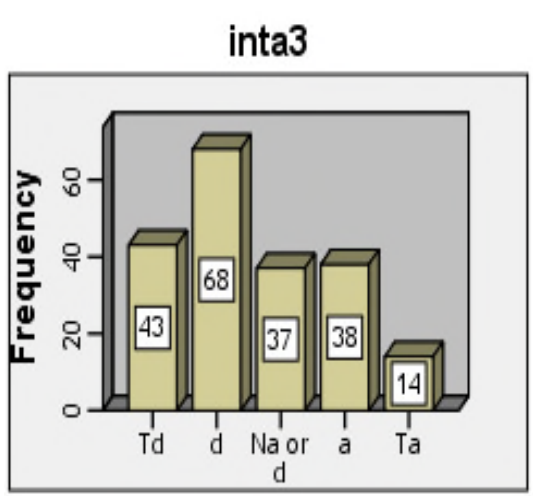
% % (' (&  
 " U %+) " %  
 "" %  
 .. fl E Ø  
 &\$ .  
 &\$ ( ) Ø &\$ (( Ø



%&\$ ( ) ((  
 %\*\$ %&\$  
 "" %&,  
 "" U U U &%.  
 &% ( + U &% (\* U



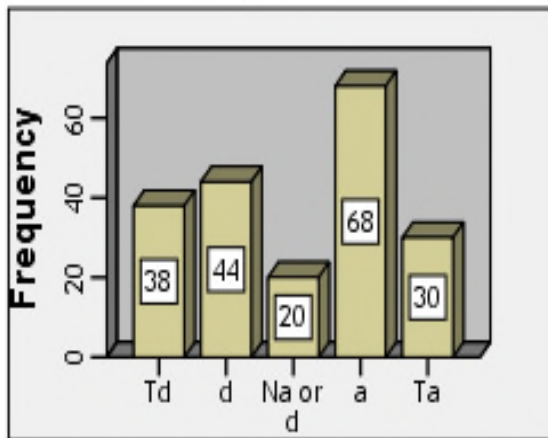
..... - + ( + ( \* .....  
U U ..... % ( , " ..... , & % .....  
..... % ( ..... " U .....  
..... .%8.5  
..... && .  
..... && ..... (- : Ø ..... && ..... ( , : Ø



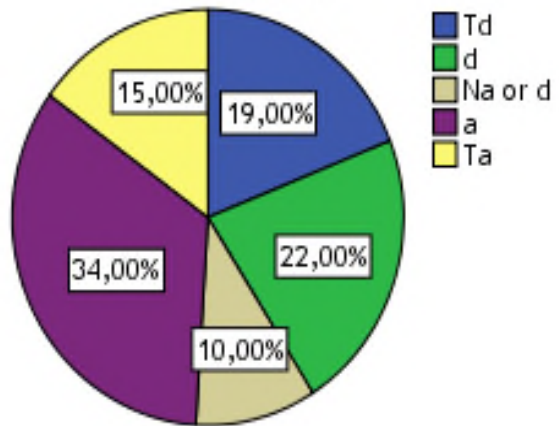
..... 111 49 48 .....  
..... %55.5 ..... 22 .....  
..... %26 .....  
..... .%18.5 Ö .....  
..... 23 .

23 : 51 : Ø ..... 23 : 50 : Ø

inta4



inta4



98 51 50

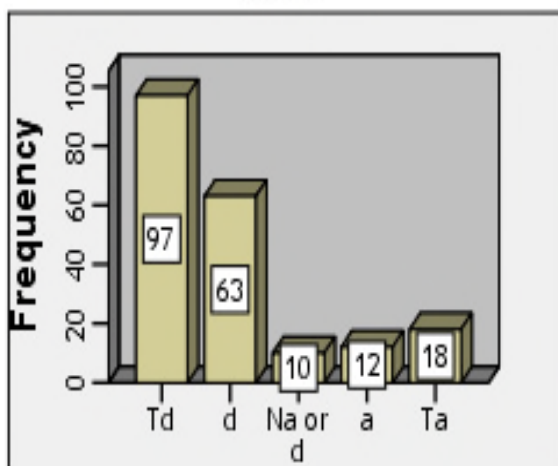
%49 23

.%46

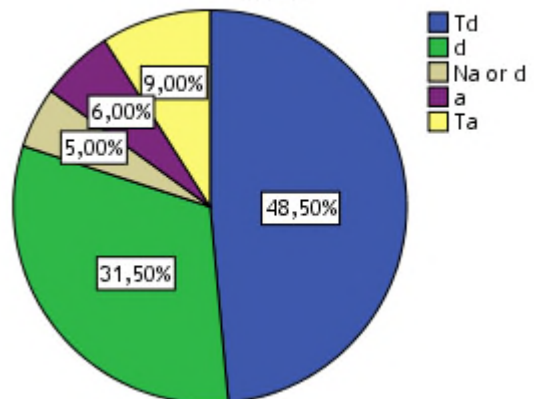
24

24 : 53 : Ø ..... 24 : 52 : Ø

inta5



inta5

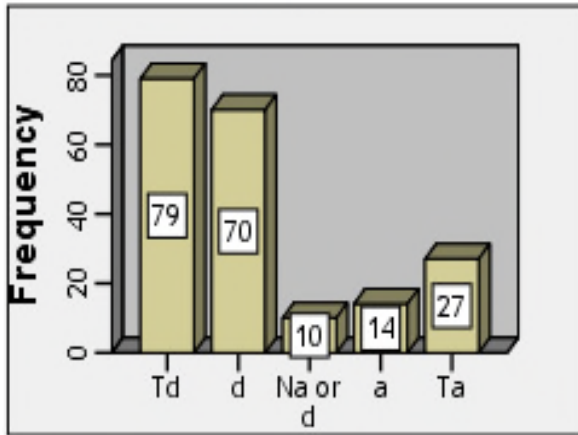


160 53 52

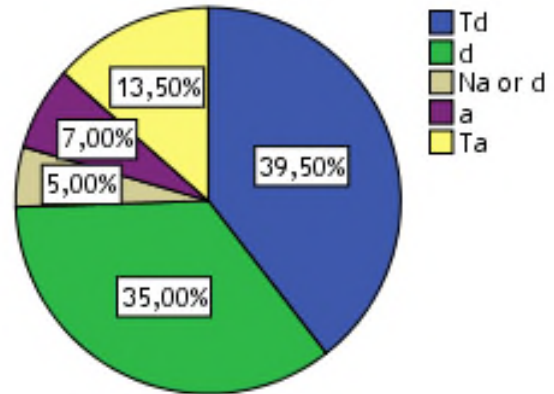
%80 24

25' . . . . . 55' Ø ..... 25' . . . . . 54' Ø

**inta6**



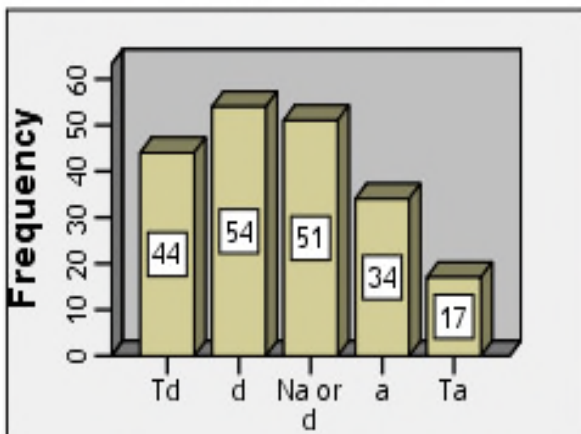
**inta6**



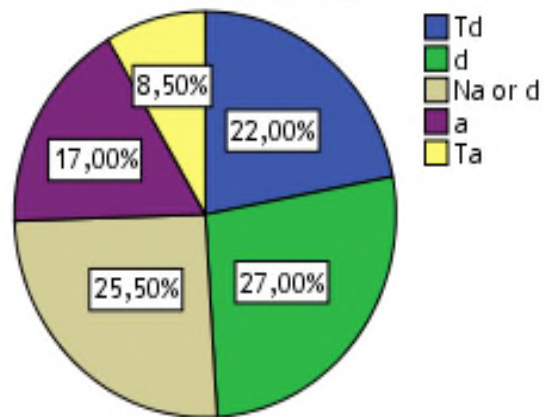
149' 55' 54' . . . . .  
 ..... %74.5' . . . . . 25'

26' . . . . . 57' Ø ..... 26' . . . . . 56' Ø

**VAR00027**



**VAR00027**



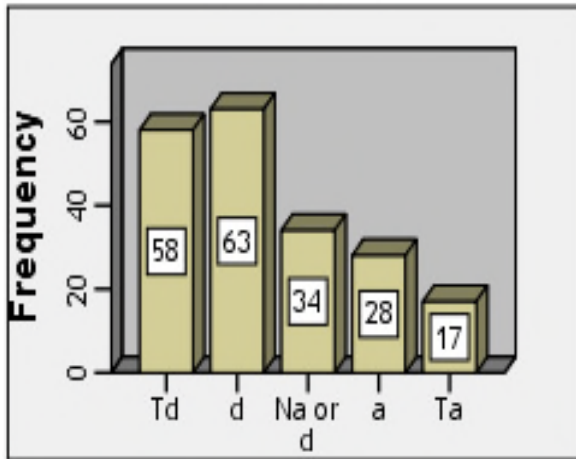
98' 57' 56' . . . . .  
 ..... %49' . . . . . LA CAAT'

..... %25.5' . . . . . U' 51'

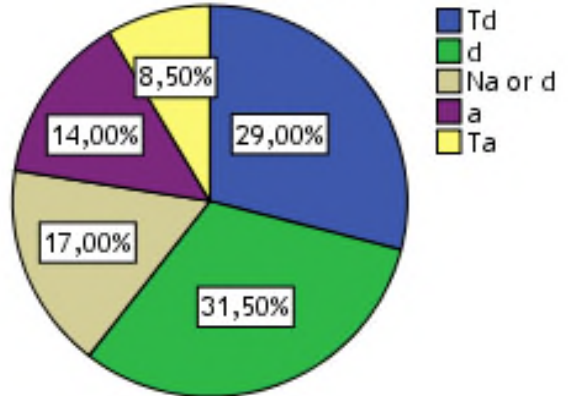
LA CAAT

27 59 0 27 58 0

VAR00028



VAR00028



121 59 58

%50.5

LA CAAT

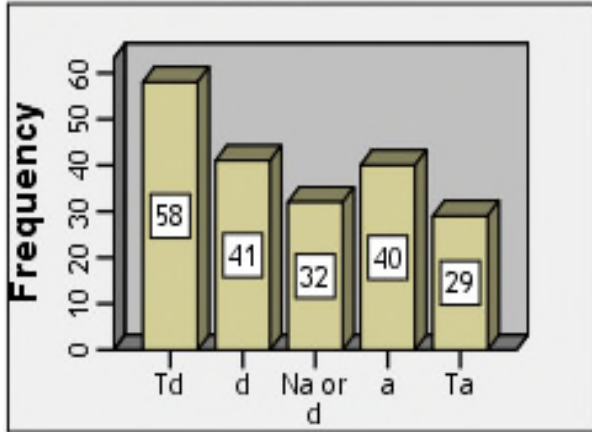
%22.5

%17

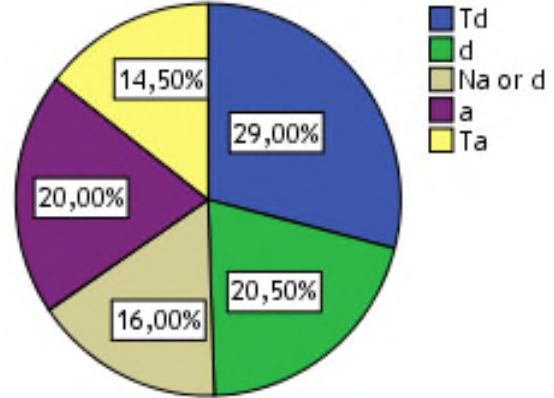
U 28

28 61 0 28 60 0

VAR00029



VAR00029



99 61 60

%49.5 0

%16 0

%34.5 0

LA CAAT

0

29

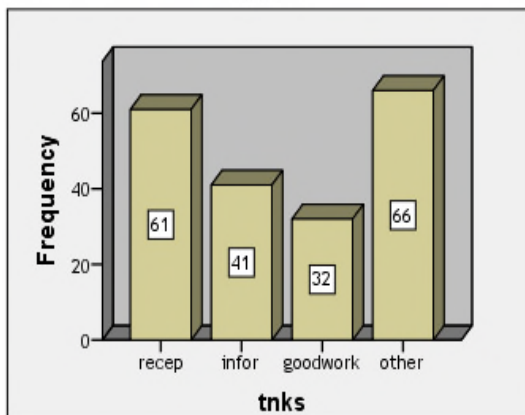
63 0

29

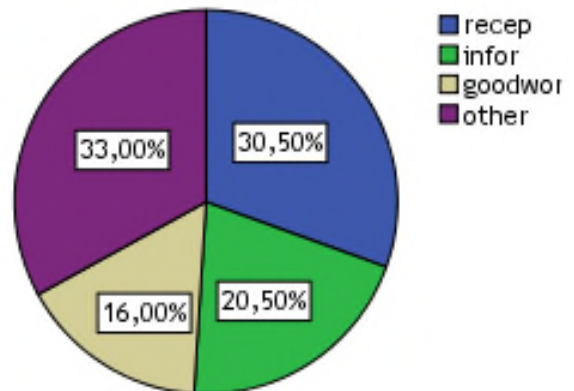
62 0

29

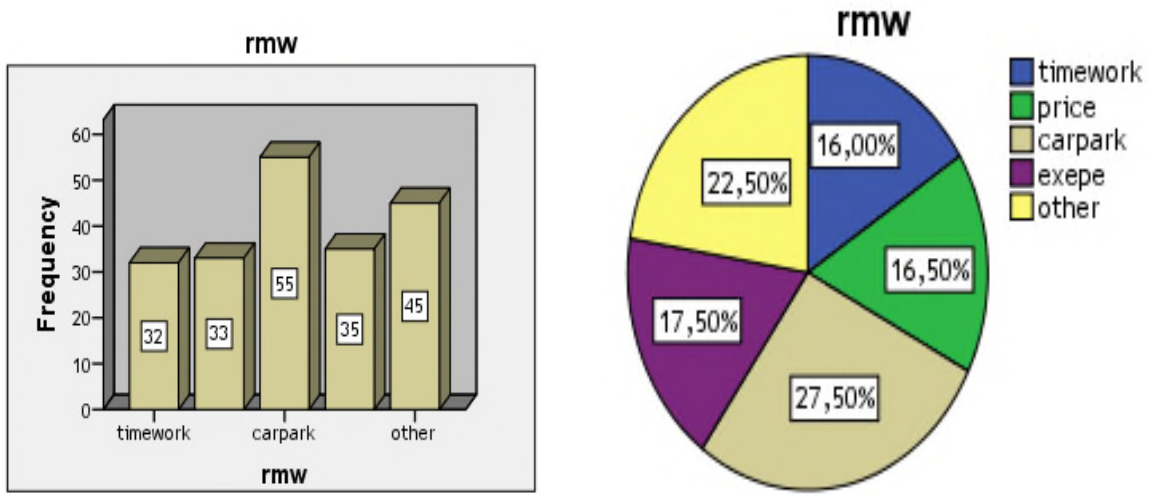
tnks



tnks

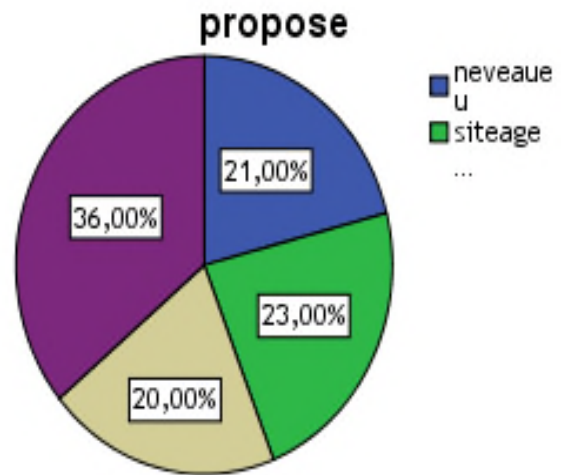
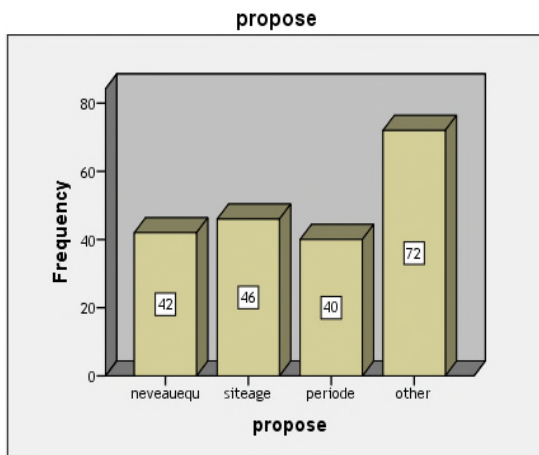


U  
 " U U  
 %30.5 U U  
 %33 %16 %20.5 U  
 " 30  
 30 65. Ø 30 64. Ø



U  
 " U U  
 %27.5 U U  
 %16.5 %17.5  
 " %22.5 %16

31 . . . . . 31 . . . . . 66 . . . . . 7 . 0 . . . . . 31 . . . . . 66 . 0



Ù  
68 67 " . . . . .  
%32  
. %36 " %20 . . . . . %21



1

SPSS

.6 Ø

SPSS

	P	K-S						
			1.08257	2.3333	53.66	2.68785		
	0.000	2.811	1.43099	3	57	2.8500	relip	01
	0.000	3.466	1.35683	2	52.2	2.6350	relip	02
	0.000	3.377	1.40028	2	48.1	2.4050	relip	03
	0.000	3.152	1.47256	2	53.6	2.6800	relip	04
	0.000	2.984	1.49350	3	57.5	2.8750	relip	05
	0.000	3.060	1.53276	2	53.6	2.6800	relip	06

i i i i ) 5  
 4 5 4 5  
 ifl 5 4 4 3 3 2 2 1  
 fl 0.80 5 4  
 " 1.79 1  
 " 2.59 1.80  
 " 3.39 2.60  
 " 4.19 3.40  
 " 5 4.20

(K-S z 5  
 0.05 P-value 5  
 compute 6 5  
 .%60  
 6 5  
 (P- Value)

:7 Ø

	p							
			1.14105	3.0000	59.05	2.9725		
	0.000	3.289	1.50764	4	64.4	3.2200	Resp	01
	0.000	3.714	1.36355	4	65.1	3.2550	Resp	02
	0.000	3.373	1.46805	2	53.2	2.6600	Resp	03
	0.000	3.421	1.46482	2	53.5	2.7550	Resp	04

(SPSS)

:

7 Ù Ù

"f2 1E %60

:8 Ø

	p	k-s						
			1.05401	2.20000	49.3	2.5650		
	0.000	3.198	1.45588	2	52.9	2.6450	assu	01
	0.000	3.280	1.37014	2	52.2	2.6100	assu	02

	0.000	3.527	1.24245	2	46.9	2.3450	assu	03
	0.000	3.656	1.34127	2	36	2.3000	assu	04
	0.000	2.909	1.36701	2	58.5	2.9250	assu	05

(SPSS) : l

8 Û  
 Û %60  
 P  
 9 Ø  
 SPSS

			1.10844	4.2500	72.8	3.6500		
	0.000	4.760	1.14171	4	68.2	3.4450	Empa	01
	0.000	4.404	1.23263	4	72.6	3.6350	Empa	02
	0.000	3.835	1.31820	4	72.9	3.6450	Empa	03
	0.000	4.127	1.35223	4	77.5	3.8750	Empa	04

...  
 ...  
 ...  
 ...  
 ...

**:10 Ø**

			0.9990	2.3333	52.68	2.5217		
	0.000	3.531	1.35231	2	50.4	2.5200	Inta	01
	0.000	3.269	1.35394	3	57.1	2.8550	Inta	02
	0.000	3.283	1.21812	2	51.2	2.5600	Inta	03
	0.000	3.470	1.38854	3	60.8	3.0400	Inta	04
	0.000	4.041	1.26132	2	44	1.9550	Inta	05
	0.000	4.279	1.38186	2	52.6	2.2000	Inta	06

**SPSS**

4 10 0

%60

P

3

LA CAAT

One Sample T-Te 0

One Sample T- Te 11 0

**One-Sample Test**

Test Value = 3.4

	t	df	Sig. (2-tailed)	Mean Difference	95% Confidence Interval of the Difference	
					Lower	Upper
relip1	-5,436	199	,000	-,55000	-,7495	-,3505
relip2	-7,974	199	,000	-,76500	-,9542	-,5758
relip3	-10,049	199	,000	-,99500	-1,1903	-,7997
relip4	-6,915	199	,000	-,72000	-,9253	-,5147
relip5	-4,971	199	,000	-,52500	-,7333	-,3167
relip6	-6,643	199	,000	-,72000	-,9337	-,5063
TOTQS	5,608	199	,000	,35500	,2302	,4798

SPSS

3.4

3.4

0.05

0.05

One Sample Test 12 Ø

One-Sample Test

Test Value = 3.4

	t	df	Sig. (2-tailed)	Mean Difference	95% Confidence Interval of the Difference	
					Lower	Upper
resp1	-1,688	199	,093	-,18000	-,3902	,0302
resp2	-1,504	199	,134	-,14500	-,3351	,0451
resp3	-7,129	199	,000	-,74000	-,9447	-,5353
resp4	-6,227	199	,000	-,64500	-,8493	-,4407
TOTQS	5,608	199	,000	,35500	,2302	,4798

SPSS

3.4

(resp2) 2 (resp1) 1 0.05

( resp3 resp4) 4 3 0.05

3.4 0.05

.0.05

One Sample Test 13 Ø

One-Sample Test

Test Value = 3.4

	t	df	Sig. (2-tailed)	Mean Difference	95% Confidence Interval of the Difference	
					Lower	Upper
assu1	-7,334	199	,000	-,75500	-,9580	-,5520
assu2	-8,154	199	,000	-,79000	-,9811	-,5989
assu3	-12,008	199	,000	-1,05500	-1,2282	-,8818
assu4	-11,598	199	,000	-1,10000	-1,2870	-,9130
assu5	-4,914	199	,000	-,47500	-,6656	-,2844
TOTQS	5,608	199	,000	,35500	,2302	,4798

SPSS

sig

0.05 0.00

.0.05 3.4

One Sample Test 14 Ø

One-Sample Test

Test Value = 3.4

	t	df	Sig. (2-tailed)	Mean Difference	95% Confidence Interval of the Difference	
					Lower	Upper
empa1	,557	199	,578	,04500	-,1142	,2042
empa2	2,696	199	,008	,23500	,0631	,4069
empa3	2,628	199	,009	,24500	,0612	,4288
empa4	4,968	199	,000	,47500	,2864	,6636
TOTQS	5,608	199	,000	,35500	,2302	,4798

(SPSS)

3.4

.05

sig

f(empa1)

.05

.05

3.4

U

On Sample Test 15 Ø

One-Sample Test

Test Value = 3.4

	t	df	Sig. (2-tailed)	Mean Difference	95% Confidence Interval of the Difference	
					Lower	Upper
inta1	-9,203	199	,000	-,88000	-1,0686	-,6914
inta2	-5,693	199	,000	-,54500	-,7338	-,3562
inta3	-9,752	199	,000	-,84000	-1,0099	-,6701
inta4	-3,667	199	,000	-,36000	-,5536	-,1664
inta5	-16,202	199	,000	-1,44500	-1,6209	-1,2691
inta6	-10,755	199	,000	-1,09000	-1,2898	-,8902
TOTQS	5,608	199	,000	,35500	,2302	,4798

(SPSS)

.05

3.4

U

.000 Sig

U

.05

3.4



$\chi^2$  (2) = 3.4 > 3.84  
 (3.4 < 3.84)  $\Rightarrow$  non significativo (non rifiuto H<sub>0</sub>)  
 LA CAAT

LA CAAT  
 CAAT  
 $\chi^2$  (2) = 3.4 > 3.84  
 (3.4 < 3.84)  $\Rightarrow$  non significativo (non rifiuto H<sub>0</sub>)

ANOVA a 1Facto  
 fl  
 fl (comput)



البيانات		النتائج	
٦	٠	٠	٠
١.6	٠	٠	٠
١.1	٠	٠	٠
٩2.5%	٧.5%	٠	٠
٢	٠	٠	٠
33%	٣٠-٤٠	٠	٠
3	٠	٠	٠
73.5%	٠	٠	٠
4	٠	٠	٠
5	٠	٠	٠
15	٠	٠	٠
37%	٠	٠	٠
40%	٠	٠	٠
6	٠	٠	٠
59.5%	٠	٠	٠
٣٨%، هذا يدل على أن العملاء مدركون لجودة الخدمة التي تقدم لهم من طرف الشركة الجزائرية للتأمينات LA CAAT			
7	٠	٠	٠
43%	٠	٠	٠
LA	٠	٠	٠
CAAT	٠	٠	٠
١	٠	٠	٠
LA CAAT	٠	٠	٠
٤	٠	٠	٠
٥	٠	٠	٠
٦	٠	٠	٠
٧	٠	٠	٠
٨	٠	٠	٠
٩	٠	٠	٠
١٠	٠	٠	٠

---

---

LA CAAT'

i . . . . . Ț . . . . . -2

fl

-3

Ț

LA CAAT'

fl

2.6

Ù

Ù

-1

Ù

-2

Ù

-3

Ù

-4

-5

Ù

Ù

Ù

-6

Ù

Ù

Ù

Ù

-7

Ù

-8

---

---

3.6

-1

-2

-3

-4



	f2005է	"	"1
	.28	1	
Ս 9001	f2004է	"	"2
	.18		
Ս	f2007է	"	"3
	.12		
	f2008է	"	"4
	.77	1	
	f2007է	"	"5
	94.84		
	f2001է	"	"6
	.30-28		
	f2002է	"	"7
	.29		
.28-27	f2007է	"	"8
.23-10	f2010է	"	"9
	1		
Ս	f2006է	"	"10
	.90	1	
.20	f2008է	Օ "	"11
	f2009է	" "	"12
	.157-155		
	f2001է	" "	"13
	.30	1	
.21	f2005է	"	"14
.36	f2007է	" "	"15
	f2002է	" "	"16
	.33		

	f2005	" "	"17
.48			
.223	1	f2008	" "
		f2014	" "
.56			
		f2010	" "
		.8	.45
.66		f2009	" "
		f2008	" "
		.43	
		fl	" " "
.91			
		f2012	" "
		.204-203	
		f2009	" " "
		.18-12	
Ù		f2007	" "
		75-73-5	
		f2010	Ö "
		.28	
.8		f2009	" "
		f2013	" "
		.26-22	
	Ù	f2011	" "
	.16	Ù	
		f2009	" "
.5			
i1	Ù	f2014	" "



	f2012ኑ ህ	" "	"33
.5	"1	ህ	
		f2008ኑ	" "34
		.2	
.20	'1	f2012ኑ	" "35
		f1991ኑ	" "36
		10	
		f2013ኑ	" "37
	.7	servperf	
.19		f2007ኑ	" "38
ህ		f2012ኑ	" "39
	.16		
ህ		f1 ኑ	" ህ "40
		.32	
		f2012ኑ ህ	"41
	65-42-37	ህ	
93.92.64	'1	f2009ኑ	" ህ42
		f2009ኑ	"43
		.67	'1
	ህ	f2000ኑ	"44
		.8	'1
ህ		f2011ኑ	" "45
	.140		
		f2005ኑ Ö	" "46
	.19		
		ህ f1998ኑ	" "47
		.59	'1
		f2004ኑ	" "48
.33		ህ	

- 
- 1 . Crosby.p.(1986).la gestion de la qualité.economica.paris.p19.
  2. karu.I.(1984).la gstion de la qialité.1ére eddition.paris.p2
  - Seddiki.a.(2002).managment de la qualité.dekim spection a lexperit
  3. kaizm.office des pablication universitaires.alger.p.23

## إستبيان لقياس جودة الخدمة في وكالة التأمين بمدينة

تحية طيبة وبعد،

أنا طالبة بالمركز الجامعي لميلة بصدد إعداد مذكرة تخرج ماستر تحت عنوان - تقييم جودة الخدمة في وكالات التأمين بمدينة ميلة- دراسة حالة LACAAT بمدينة ميلة، أخي الزبون/ أختي الزبونة، أرجو من سيادتكم التكرم بجزء من وقتكم وملء هذه الاستمارة، وأحيطكم علما أن جميع المعلومات المقدمة ستستعمل الغرض العلم والبحث وستحفظ المعلومات المقدمة بالسرية التامة، كما أننا لن نأخذ منكم أية معلومات

(x)

الجنس:  ذكر  أنثى  
العمر:  أقل 30 سنة  30-40 سنة  أكبر من 40 سنة  
المستوى الدراسي:  تعليم أولي  تعليم ثانوي  تعليم عال  
الوظيفة:  موظف  طالب  أعمال حرة

الدخل:  أقل من 18000.00  18000.00-28000.00  أكبر من 28000.00-38000.00  أكبر من 38000.00  
مدة التأمين:  أقل من 3 أشهر  3-6 أشهر  6-12 أشهر  سنة  أكثر من سنة  
مدة التعامل مع الشركة:  أقل من سنة  1-5 سنوات  6-10 سنوات  أكبر من 10 سنوات

(x)

الرقم	ت	fi	غير موافق تماما	غير موافق	محايد	موافق	موافق تماما
01	يوفر موظفو الوكالة الخدمات في الوقت المحدد.	①	②	③	④	⑤	
02	يمتلك موظفو الوكالة المعرفة التامة للإجابة على أسئلة العملاء.	①	②	③	④	⑤	
03	تتوفر الوكالة على العدد الكافي من الموظفين.	①	②	③	④	⑤	
04	تقدم الوكالة خدمات خالية من الأخطاء.	①	②	③	④	⑤	
05	تزودني الوكالة بمعلومات دقيقة و صحيحة عن خدماتها.	①	②	③	④	⑤	
06	موظفو الوكالة منظمون من حيث مواقيت بدء العمل.	①	②	③	④	⑤	
الرقم	بعد (الاستجابة)	غير موافق تماما	غير موافق	محايد	موافق	موافق تماما	
07	تقدم هذه الوكالة خدماتها بسرعة.	①	②	③	④	⑤	
08	لدى هذه الوكالة الرغبة في مساعدة عملائها.	①	②	③	④	⑤	
09	يستجيب موظفو هذه الوكالة لاستفسارات و انشغالات العملاء.	①	②	③	④	⑤	

⑤	④	③	②	①	10 فترة الانتظار لتلقي الخدمة قصيرة.
موافق تماما	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق تماما	الرقم <b>بعد ( الأمان )</b>
⑤	④	③	②	①	11 تغرس هذه الوكالة الثقة لدى عملائها.
⑤	④	③	②	①	12 ابرام المعاملة مع هذه الوكالة يتم بطريقة أمينة و سليمة.
⑤	④	③	②	①	13 قسط التأمين مناسب من حيث القيمة.
⑤	④	③	②	①	14 يتمتع موظفو هذه الوكالة بالمعرفة و المهارة الكافية لتقديم الخدمة.
⑤	④	③	②	①	15 تحافظ هذه الوكالة على سرية و أمن المعلومات الخاصة بعملاءها.
موافق تماما	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق تماما	الرقم <b>بعد ( التعاطف )</b>
⑤	④	③	②	①	16 تولي هذه الوكالة للعميل اهتماما و انتباها فرديا.
⑤	④	③	②	①	17 تتفهم هذه الوكالة الاحتياجات الخاصة بعملائها.
⑤	④	③	②	①	18 تضع هذه الوكالة مصلحة العميل في مقدمة اهتماماتها.
⑤	④	③	②	①	19 أوقات عمل هذه الوكالة مناسبة للعملاء.
موافق تماما	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق تماما	الرقم <b>بعد ( الجوانب الملموسة )</b>
⑤	④	③	②	①	20 المظهر الخارجي لهذه الوكالة يتلاءم مع نوع الخدمة المقدمة.
⑤	④	③	②	①	21 التصميم الداخلي لهذه الوكالة يسهل أداء العمل و الاتصال مع الموظفين.
⑤	④	③	②	①	22 لدى هذه الوكالة أجهزة و معدات حديثة.
⑤	④	③	②	①	23 يظهر موظفو هذه الوكالة بلباس لائق و أنيق.
⑤	④	③	②	①	24 وجود موقف للسيارات آمن.
⑤	④	③	②	①	25 موقع هذه الوكالة استراتيجي.

هل تأمل في مواصلة التأمين لدى هذه الوكالة : أبدا ① ② ③ ④ ⑤

.....

(x)

- ① مامستوى جودة الخدمات التي تقدمها الوكالة : ضعيفة جدا
- ① ماهي درجة رضاك عن الخدمات التأمينية لهذه الوكالة : غير راضي تماما
- ① هل تأمل في مواصلة التأمين لدى هذه الوكالة: أبدا

أود أن أثني على هذه الوكالة فيما يخص:

أود أن أنتقد هذه المؤسسة فيما يخص:

ما الذي تقترحه على هذه الوكالة حتى تحسن من جودة خدماتها و تحسن أنت بالرضا عنها:

شكرا على تعاونكم