

عنوان المشروع

تأثير جودة خدمة العملاء على رضا العملاء في شركات التأمين في الرياض، المملكة العربية السعودية

The impact of customer service quality on customer satisfaction in insurance companies Riyadh, Kingdom of Saudi Arabia

اسم الطالب

محمد عبد السلام الزبيدي

رقم الجامعي

٢٠٢١٢٠٣٧٤٩

مشروع تخرج - ٢

كلية الإدارة - جامعة ميدأوشن

إشراف

د. منى مصطفى العشري

عضو هيئة التدريس- كلية الإدارة- جامعة ميدأوشن

الفصل الدراسي الأول - ٢٠٢٤

إهداء

إلى والديّ الغاليين، اللذين لطالما كانا مصدر إلهامي ودعمي.

إلى مشرفتي، التي قدّمت لي إرشاداته القيمة وساهم في إثراء هذا العمل.

إلى جميع من ساعدني في إتمام هذه الدراسة من زملاء وأصدقاء وأفراد عائلتي، الذين

كانوا دومًا مصدر تشجيع وتحفيز.

إلى كل من قدم لي يد العون والمساعدة في إتمام هذا البحث.

الشكر والتقدير

أتقدم بجزيل الشكر والامتنان إلى كل من ساهم في إنجاز هذا البحث.

أخص بالشكر والديّ العزيزين على دعمهما المستمر وتوجيهاتهما القيمة التي كانت دائماً

مصدر إلهام لي.

كما أوجه جزيل الشكر إلى مشرفتي د. منى مصطفى العشري على تقديمها الإرشادات

الأكاديمية الهامة والملاحظات البناءة التي ساعدتني في تحسين جودة العمل.

لا يفوتني أن أشكر جميع الزملاء والأصدقاء الذين شاركوني أفكارهم وساهموا في إثراء

هذا البحث.

وأخيراً، أشكر كل من قدم لي الدعم والمساندة في مختلف مراحل إعداد هذا البحث.

جدول المحتويات

قائمة الأشكال.....	و
قائمة الجداول.....	ز
١. الفصل الأول: الإطار العام للدراسة.....	٢
١,١ المقدمة.....	٣
١,٢ مشكلة البحث.....	٤
١,٢,١ الفجوات النظرية.....	٥
١,٢,٢ الفجوة العملية.....	٥
١,٣ أهمية البحث.....	٥
١,٤ أسئلة البحث.....	٦
١,٥ أهداف البحث.....	٦
١,٦ فرضيات البحث.....	٦
١,٧ نموذج البحث.....	٧
١,٨ الدراسة الميدانية.....	٨
١,٩ المخطط المقترح للمشروع.....	٩
٢. الفصل الثاني: الدراسات السابقة.....	١٠
٢,١ المقدمة.....	١١
٢,٢ المحور الأول: جودة خدمة العملاء.....	١١
٢,٣ المحور الثاني: رضا العملاء.....	١٧
٢,٤ العلاقة بين جودة خدمة العملاء ورضا العملاء.....	٢١
٢,٥ الخاتمة.....	٢٣
٣. الفصل الثالث: منهجية الدراسة.....	٢٥
٣,١ المقدمة.....	٢٦
٣,٢ التعريفات الإجرائية لمتغيرات البحث.....	٢٦
٣,٢,١ جودة خدمة العملاء.....	٢٦
٣,٢,٢ رضا العملاء.....	٢٧
٣,٣ تصميم البحث (بوصلة البحث).....	٢٧
٣,٤ مجتمع البحث وطرق وتقنيات أخذ العينة.....	٢٩
٣,٤,١ مجتمع الدراسة.....	٢٩

٢٩	٣,٤,٢ عينة الدراسة.....
٢٩	٣,٤,٣ طرق وتقنيات أخذ العينة.....
٢٩	٣,٥ طرق جمع البيانات.....
٣٠	٣,٥,١ المتغير المستقل (جودة خدمة العملاء).....
٣٠	٣,٥,٢ المتغير التابع (رضا العملاء).....
٣١	٣,٦ أنواع البيانات.....
٣١	٣,٦,١ البيانات الأولية.....
٣١	٣,٦,٢ البيانات الثانوية.....
٣٢	٣,٧ طرق وأساليب تحليل البيانات.....
٣٢	٣,٨ الخاتمة.....
٣٣	٤. الفصل الرابع: التحليل الإحصائي ومناقشة النتائج.....
٣٤	٤,١ المقدمة.....
٣٥	٤,٢ توصيف عينة الدراسة.....
٥٠	٤,٣ اختبار الصدق والثبات.....
٥٠	٤,٤ اختبار الفروض.....
٥٢	٤,٥ الإجابة على أسئلة البحث.....
٥٤	٤,٦ مناقشة الفرضيات.....
٥٥	٤,٧ ربط النتائج بالدراسات السابقة.....
٥٦	٤,٨ الخاتمة.....
٥٨	٦. المراجع.....
٥٩	المراجع العربية.....
٦٠	المراجع الأجنبية.....
٦٢	٧. الملاحق.....

قائمة الأشكال

رقم الشكل	عنوان الشكل	رقم الصفحة
الشكل (١)	نموذج البحث	
الشكل (٢)	بوصلة البحث	
الشكل (٣)	المخطط المقترح للمشروع	

قائمة الجداول

رقم الجدول	عنوان الجدول	رقم الصفحة
جدول (١)	أداة المتغير المستقل (جودة خدمة العملاء)	
جدول (٢)	أداة المتغير التابع (رضا العملاء)	
جدول (٣)	الاحصائيات الوصفية لعينة البحث	
جدول (٤)	اختبار الصدق والثبات	
جدول (٥)	اختبار العينة الواحدة	

١. الفصل الأول: الإطار العام للدراسة

١,١ المقدمة

يمكن تعريف الخدمة التأمينية على أنها عبارة عن تلك المنافع المادية (إصلاح الضرر) أو المعنوية (الحصول على الامن وزوال الخوف) المرتقبة أو الاجلة نتيجة وعد شركة التأمين بالتعويض في حال وقوع الضرر أو الخطر المتفق عليه حسب ما تحتويه وثيقة التأمين.

أي إن الخدمة التأمينية خدمة آجلة تعبر عن وعد بالتعويض حيث يقوم العميل باقتنائها لكنه لا يحتاج هذه الخدمة الا إذا تحقق الخطر المؤمن منه بالتالي فهي تختلف عن غيرها من الخدمات، وتعتمد بالدرجة الاولى على وعي الاشخاص ومدى حاجتهم للتغطية من المخاطر مما يصعب على شركات التأمين عملية تسويقها وإقناع الزبائن لشرائها.

تعد الخدمات التأمينية من أهم أنواع الخدمات نظرا لارتباطها بخصائص معينة تميزها عن باقي الخدمات، والتي تجعلها بشكل أو باخر تنعكس على السياسة التسويقية للمؤسسات التأمين، إذ بالإضافة إلى أنها مؤسسة خدمية فإنها تمتاز بخصائص أخرى مرتبطة بطبيعة التأمين في حد ذاته.

كما أن خدمة التأمين هي خدمة مستقبلية مرتبطة بحدوث خسائر مادية أو بشرية عالية على استهدافها لفئات مختلفة. ونتيجة لتمائل الخدمات المقدمة من هذه الشركات الذي يرفع من درجة المنافسة بينها والذي يدعو إلى بذل جهود كبيرة لفهم حاجات زبائنهم لتصميمها وفقا لرغباتهم.

تعتبر جودة خدمة العملاء عاملاً حيويًا يؤثر بشكل مباشر على رضا العملاء في مختلف الصناعات، وخاصة في صناعة التأمين. يتزايد التنافس في هذا القطاع، مما يجعل الشركات بحاجة إلى تطوير استراتيجيات فعالة لتحسين جودة الخدمة. يهدف هذا البحث إلى دراسة العلاقة بين جودة خدمة العملاء ورضا العملاء في شركات التأمين.

أهم المفاهيم المتعلقة بموضوع البحث:

جودة خدمة العملاء: تشير إلى مستوى الخدمة التي تقدمها الشركة لعملائها، وتتضمن عدة عناصر مثل السرعة، الكفاءة، التعاطف، واحترافية الموظفين. تعد جودة الخدمة عاملاً أساسياً في تشكيل تجربة العميل. **رضا العملاء:** هو الحالة التي يشعر بها العميل عندما تلبي احتياجاته وتوقعاته. في صناعة التأمين، يلعب رضا العملاء دوراً مهماً في تعزيز الولاء وتحقيق الاحتفاظ بالعملاء.

العلاقة بين جودة خدمة العملاء ورضا العملاء تتعلق بالعوامل التالية:

سرعة الاستجابة: سريع استجابة موظفي خدمة العملاء للطلبات والاستفسارات يساعد على تحسين تجربة العميل، مما يؤدي إلى زيادة مستوى الرضا.

التعاطف والاهتمام: تفاعل موظفي خدمة العملاء بطريقة متعاطفة يعكس قيمة العميل ويشعره بالاهتمام، مما يعزز الارتباط العاطفي بالشركة.

الاحترافية والكفاءة: إن المعرفة والاحترافية التي يظهرها الموظفون تساهم في بناء الثقة بين العملاء والشركة، مما يعزز الرضا العام.

الدعم المستمر: توفير دعم مستمر وفعال للعملاء، سواء كان عبر الهاتف، البريد الإلكتروني، أو وسائل التواصل الاجتماعي، يساهم في الحفاظ على رضا العملاء.

١,٢ مشكلة البحث

يعتبر رضا العملاء من العوامل الأساسية التي تؤثر بشكل كبير في تقييم جودة الخدمة التأمينية. فقد يشعر العميل بالرضا عندما يفوق الأداء الفعلي توقعاته السابقة، بينما يكون غير راضٍ إذا كانت توقعاته أعلى من مستوى الأداء الفعلي، ومن هنا، أصبح رضا العملاء عن الخدمة التأمينية المقدمة لهم أحد التحديات الرئيسية التي تواجه شركات التأمين في السوق السعودي، حيث يعتمد نجاح هذه الشركات في تحقيق أهدافها بشكل رئيسي على قدرتها في جذب عملاء جدد والاحتفاظ بالعملاء الحاليين. تشمل مشكلة البحث في هذه الدراسة مجالين رئيسيين، وذلك على النحو التالي:

١,٢,١ الفجوات النظرية

سرعة التسديد وتأخيرها: تعني سرعة التسديد الوقت الذي تأخذه شركة التأمين لمعالجة وتسديد المطالبات المقدمة من العملاء، وتعتبر هذه السرعة أحد المعايير الأساسية التي تقيس كفاءة خدمات التأمين، وتشمل أهمية سرعة التسديد في صناعة التأمين:

تعزيز الثقة: عندما تستجيب شركات التأمين بسرعة للمطالبات، تزداد ثقة العملاء بأن الشركة محترفة وموثوقة.

تجربة العميل: سرعة التسديد تسهم في تحسين تجربة العميل بشكل عام، حيث تشعر العملاء بأن احتياجاتهم تؤخذ بعين الاعتبار.

١,٢,٢ الفجوة العملية

التأثير على قرار الشراء : الشفافية والسرعة في التسديد يمكن أن تكون عوامل رئيسية في اتخاذ العميل لقرار شراء التأمين من شركة معينة.

١,٣ أهمية البحث

تعد الشركات التي تتمتع برضا عالٍ من العملاء يميلون إلى ترشيح خدماتها لأشخاص آخرين، مما يساهم في جذب عملاء جدد ويزيد من حصة السوق ولذلك تعتبر سرعة التسديد من أهم العوامل المؤثرة في ذلك.

حيث تعتبر شركات التأمين من المؤسسات المالية الحيوية التي تقدم خدمات للحماية من المخاطر. تلعب سرعة التسديد (نسب التسديد السريع للمطالبات) دوراً هاماً في إرضاء العملاء وتعزيز ثقتهم بالشركة كما تعتبر جودة خدمة العملاء عاملاً حيوياً يؤثر بشكل مباشر على رضا العملاء في مختلف الصناعات، وخاصة في صناعة التأمين. يتزايد التنافس في هذا القطاع، مما يجعل الشركات بحاجة إلى تطوير استراتيجيات فعالة لتحسين جودة الخدمة.

١,٤ أسئلة البحث

بناءً على مشكلة البحث ووفق إطلاع الباحث على الأدب التربوي عنها فإن هذا البحث يسعى للإجابة عن الأسئلة التالية:

١. ما هو تأثير جودة خدمة العملاء على مستوى رضا العملاء في شركات التأمين بالرياض؟
٢. كيف يؤثر تأخير التسديد في تحسين أو تقليص رضا العملاء في شركات التأمين؟
٣. ما هي العوامل الرئيسية التي تحدد جودة الخدمة في شركات التأمين بالرياض؟
٤. هل هناك علاقة بين تحسين جودة خدمة العملاء وزيادة الولاء والاحتفاظ بالعملاء في شركات التأمين؟

١,٥ أهداف البحث

يهدف هذا البحث إلى تحقيق ما يلي:

١. دراسة تأثير جودة خدمة العملاء على مستوى رضا العملاء في شركات التأمين بالرياض.
٢. تحليل تأثير تأخير التسديد على رضا العملاء في شركات التأمين.
٣. تحديد العوامل الرئيسية التي تؤثر في جودة الخدمة في شركات التأمين بالرياض.
٤. استكشاف العلاقة بين تحسين جودة خدمة العملاء وزيادة الولاء والاحتفاظ بالعملاء في شركات التأمين.

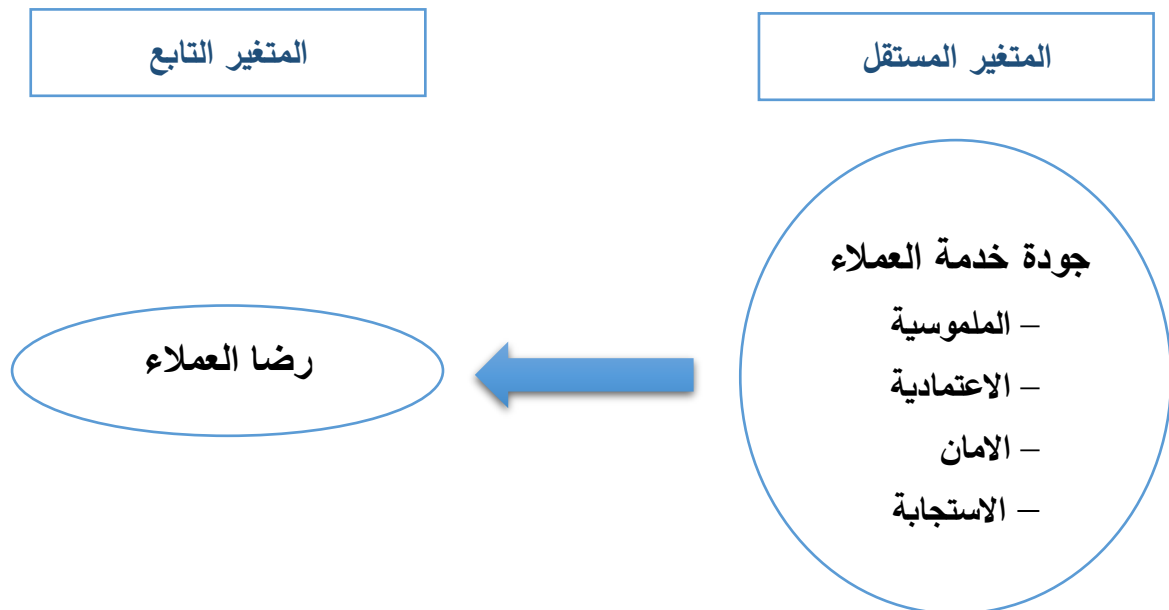
١,٦ فرضيات البحث

بناءً على تحليل الأدبيات والمصادر الحديثة المتعلقة بجودة خدمة العملاء ورضا العملاء في قطاع التأمين السعودي، يمكن صياغة فرضيات البحث كما يلي:

الفرضية الرئيسية (H1): توجد علاقة معنوية ذات دلالة إحصائية لجودة خدمة العملاء على رضا العملاء في شركات التأمين.

- الفرضية الفرعية الأولى (H1a): توجد علاقة معنوية ذات دلالة إحصائية للاحتراافية على رضا العملاء في شركات التأمين.
- الفرضية الفرعية الثانية (H1b): توجد علاقة معنوية ذات دلالة إحصائية للمصداقية على رضا العملاء في شركات التأمين.
- الفرضية الفرعية الثالثة (H1c): توجد علاقة معنوية ذات دلالة إحصائية للأمان على رضا العملاء في شركات التأمين.
- الفرضية الفرعية الرابعة (H1d): توجد علاقة معنوية ذات دلالة إحصائية للتسديد على رضا العملاء في شركات التأمين.

١,٧ نموذج البحث



الشكل (١): نموذج البحث

المصدر: إعداد الباحث

١,٨ الدراسة الميدانية

تستهدف الدراسة الميدانية الحالية شركات التأمين في مدينة الرياض، المملكة العربية السعودية، وتعد الرياض أكبر مدينة في المملكة والعاصمة الاقتصادية والسياسية للمملكة، حيث تضم العديد من شركات التأمين الرائدة التي تقدم خدمات التأمين الشامل للأفراد والشركات. تتواجد العديد من الشركات الكبرى في قطاع التأمين، مثل شركة التعاونية للتأمين، شركة الراجحي للتكافل، شركة ميدغلف للتأمين، وشركة بوبا العربية للتأمين، كما أن الرياض تشهد نموًا مستمرًا في قطاع التأمين، خاصة في مجالات التأمين الصحي والتأمين على المركبات، مما يجعلها المكان المثالي لدراسة تأثير جودة خدمة العملاء على رضاهم. وعلاوة على ذلك، تعكس مدينة الرياض التنوع الكبير في قاعدة العملاء الذين يستخدمون خدمات التأمين، مما يوفر بيئة غنية لتحليل العلاقة بين جودة الخدمة ورضا العملاء؛ فهذه الشركات تقدم مجموعة واسعة من المنتجات والخدمات التأمينية التي تشمل التأمين الصحي، والتأمين على المركبات، والتأمين على الممتلكات، مما يعكس أهمية تحسين جودة الخدمة في هذا القطاع.

٩, ١ المخطط المقترح للمشروع



الشكل (٢): المخطط المقترح للمشروع

المصدر: إعداد الباحث

٢ . الفصل الثاني: الدراسات السابقة

٢,١ المقدمة

تعد جودة خدمة العملاء أحد العوامل الأساسية التي تحدد نجاح الشركات في مختلف الصناعات، وخاصة في قطاع التأمين الذي يعتمد بشكل كبير على الثقة والرضا المستمر للعملاء؛ ففي الوقت الذي تشهد فيه شركات التأمين في الرياض، المملكة العربية السعودية، منافسة شديدة في تقديم أفضل الخدمات، تبرز أهمية تحسين تجربة العملاء من خلال تقديم خدمات عالية الجودة تساهم في بناء علاقة طويلة الأمد بين الشركة والعملاء، حيث تتناول هذه الدراسة تأثير جودة خدمة العملاء على رضا العملاء في شركات التأمين بمدينة الرياض، مع التركيز بشكل خاص على تحليل دور تأخير التسديد كأحد العوامل المؤثرة، ويعتبر تأخير التسديد من التحديات التي قد تؤثر سلباً على جودة الخدمة المقدمة للعملاء، مما يؤدي إلى خفض مستويات الرضا وقد يؤثر على العلاقة بين العميل والشركة بشكل عام؛ ويتناول هذا الإطار النظري الأسس التي تركز عليها جودة خدمة العملاء في قطاع التأمين، مع توضيح كيفية تأثير هذا العنصر في مستوى رضا العميل.

٢,٢ المحور الأول: جودة خدمة العملاء

تشكل خدمة العملاء جزءاً حيوياً من عمليات الشركات والمؤسسات التجارية. تتضمن خدمة العملاء كل من الاتصال الشخصي والاتصال عبر الهواتف والدعم عبر الإنترنت، وتهدف إلى تقديم المساعدة وحل المشاكل التي قد يواجهها العملاء أثناء تفاعلهم مع المنتجات أو الخدمات؛ فمن خلال استخدام التكنولوجيا، يمكن تحسين خدمة العملاء بشكل كبير، حيث يتم استخدام البرامج والأنظمة لتسهيل التفاعل السلس مع العملاء، وتوفير إجابات سريعة وفعالة على استفساراتهم، وتحليل البيانات لتحسين تجربة العملاء وتخصيص الخدمات بشكل أفضل. تعتبر خدمة العملاء الجيدة مفتاحاً لبناء الولاء للعلامة التجارية وزيادة الرضا العام للعملاء، مما يساهم في نجاح الشركات في السوق المتنافسة اليوم (Leocádio, et al, 2024).

مفهوم خدمة العملاء

خدمة العملاء هي مجموعة من الممارسات والإجراءات التي تهدف إلى تلبية احتياجات وتوقعات العملاء من خلال توفير دعم ومساعدة مستمرة قبل وأثناء وبعد الشراء. يشمل هذا المفهوم جميع التفاعلات التي تجري بين العميل والشركة، سواء كانت عبر الهاتف، البريد الإلكتروني، وسائل التواصل الاجتماعي، أو التفاعل المباشر وجهاً لوجه. جوهر خدمة العملاء هو تحقيق رضا العميل من خلال تلبية توقعاته وتجاوزها، مما يساهم في بناء علاقة طويلة الأمد ومثمرة بين العميل والشركة (محمد، ٢٠١٩).

يُعَدُّ الاهتمام بخدمة العملاء جزءاً لا يتجزأ من استراتيجية الأعمال الحديثة، حيث يساعد على تحسين تجربة العميل وتعزيز ولائه. الشركات الناجحة تدرك أن تقديم خدمة عملاء متميزة ليس فقط وسيلة لحل المشاكل والشكاوى، بل هو أيضاً فرصة لتعزيز العلاقات مع العملاء وزيادة رضاهم. على سبيل المثال، يمكن لخدمة العملاء الفعالة أن تتضمن تقديم حلول سريعة للمشكلات، توجيه العملاء بطريقة صحيحة، وتوفير معلومات دقيقة ومفيدة حول المنتجات والخدمات (طوالبية وغنيات، ٢٠١٩).

تتطور خدمة العملاء باستمرار بفضل التقدم التكنولوجي، حيث أصبحت تعتمد بشكل متزايد على التكنولوجيا الحديثة مثل الذكاء الاصطناعي وتعلم الآلة لتحسين الكفاءة وجودة الخدمة؛ فتقنيات مثل روبوتات الدردشة وأنظمة الرد الآلي تساعد في تقديم الدعم الفوري والإجابات السريعة، مما يوفر تجربة سلسة وسريعة للعميل. كما أن تحليل البيانات الضخمة يساعد الشركات على فهم سلوكيات العملاء واحتياجاتهم بشكل أفضل، مما يمكنها من تقديم خدمات مخصصة تلبي توقعات العملاء بشكل أدق (Chaturvedi & Verma, 2023).

تاريخ خدمة العملاء

قبل انتشار الهاتف، كانت خدمة العملاء تعتمد بشكل كبير على التفاعل الشخصي أو المراسلات البريدية. هذا الأسلوب كان يتطلب وقتاً طويلاً ويقيد إمكانية الوصول السريع لحلول المشكلات، مما جعل الشركات تسعى لتحسين هذه الخدمة لتلبية احتياجات العملاء بشكل أكثر فعالية. مع اختراع الهاتف وانتشاره الواسع،

حصلت الشركات على أداة جديدة لتعزيز خدمة العملاء. أصبح بإمكان العملاء التواصل مع الشركات بشكل أسرع وأسهل، مما أدى إلى تحسين تجربة العملاء وزيادة رضاهم (سليم، ٢٠١٧).

في الستينيات، تم إنشاء أول مراكز الاتصال التي تطورت لاحقًا إلى أقسام مخصصة لخدمة العملاء. وفرت هذه الأقسام المتخصصة بيئة لتطوير استراتيجيات وخدمات مخصصة لتحسين تجربة العملاء. كان التركيز على توفير تدريب موحد وفعال لجميع الموظفين الذين يتعاملون مع العملاء لضمان تقديم خدمة متميزة ومتسقة. مع ظهور الإنترنت في التسعينيات، تزايدت قنوات التواصل بين الشركات والعملاء. لم يعد الاتصال مقتصرًا على الهاتف والبريد التقليدي؛ بل أصبح بإمكان العملاء التواصل عبر البريد الإلكتروني ومواقع الشركات الإلكترونية. أدى هذا إلى تحسين سرعة الردود وتقديم خدمات أكثر تنوعًا وكفاءة (محمد، ٢٠١٩).

خلال العقد الماضي، ظهرت وسائل التواصل الاجتماعي كقناة رئيسية للتفاعل بين العملاء والشركات. منصات مثل Facebook و Twitter أصبحت وسيلة هامة للشركات للتواصل مع عملائها، حيث يمكنهم الرد على الاستفسارات وحل المشكلات بشكل علني وشفاف (عليوه، ٢٠١٨).

في الآونة الأخيرة، تسارع تطور التقنيات مثل الذكاء الاصطناعي وإنترنت الأشياء (IoT)، مما أدى إلى توسع سريع في فرص خدمة العملاء. أصبحت روبوتات الدردشة المدعومة بالذكاء الاصطناعي قادرة على التعامل مع استفسارات العملاء بشكل فوري وعلى مدار الساعة، بينما تتيح تقنيات إنترنت الأشياء للشركات تقديم خدمات استباقية ومخصصة (Leocádio, et al, 2024).

مكونات خدمة العملاء الحديثة

التفاعل مع العملاء: يشمل هذا التفاعل القنوات المختلفة مثل الهاتف، البريد الإلكتروني، والدردشة الحية. التركيز الحالي هو على تجربة عملاء متعددة القنوات حيث يمكن للعملاء الاتصال بالشركة من خلال أي وسيلة يفضلونها والحصول على خدمة متسقة وسريعة، ومن الأدوات الحديثة في هذا السياق هي استخدام الذكاء الاصطناعي (AI) لتحسين تجربة العملاء، مثل استخدام الشات بوتس التي تقدم ردوداً فورية على

الاستفسارات البسيطة وتحليل البيانات لتقديم توصيات مخصصة (Nicolescu & Tudorache, 2022).

التحليل والتنبؤ: يتم تحليل سلوك العملاء والتنبؤ باحتياجاتهم. من خلال جمع البيانات من التفاعلات السابقة، يمكن للشركات تقديم حلول استباقية تعزز من رضا العملاء وتقلل من معدلات الشكاوى، حيث تساعد هذه الأدوات في تحويل التركيز من حل المشكلات بعد حدوثها إلى منعها من الأساس من خلال تقديم خدمات استباقية وتحليلية (طوالبية وغنيات، ٢٠١٩).

التدريب والتطوير المستمر: من أهم عناصر نجاح خدمة العملاء هو التدريب المستمر للموظفين. يتم استخدام تقنيات حديثة لتقديم تدريب مخصص بناءً على تحليل الأداء السابق لكل موظف، مما يساعد في تطوير مهاراتهم وتعزيز قدرتهم على تقديم خدمة ممتازة. تعتمد الشركات الحديثة على منصات متكاملة تجمع بين أقسام المبيعات، الخدمة، والتسويق لتوفير رؤية شاملة لكل عميل. يساعد هذا التكامل في تحسين التواصل الداخلي وتوفير تجربة سلسة وموحدة للعملاء عبر جميع القنوات.

أهمية خدمة العملاء

تعتبر خدمة العملاء جزءاً أساسياً من استراتيجيات الأعمال الناجحة. فهي ليست فقط وسيلة لتحقيق رضا العملاء والحفاظ على ولائهم، بل هي أيضاً أداة لتعزيز الإيرادات والتميز في السوق. الشركات التي تستثمر في تحسين خدمة العملاء وتحقيق تجربة استثنائية تضمن لنفسها مكانة قوية ومستدامة في السوق، بينما الشركات التي تتجاهل هذا الجانب قد تواجه تحديات كبيرة تؤثر على نجاحها واستمراريتها، فتقديم تجربة خدمة عملاء رديئة يمكن أن يكون لها عواقب وخيمة على الأعمال. تجربة سلبية واحدة، سواء كانت بسبب تفاعل بطيء عبر الإنترنت، أو عدم القدرة على الحصول على إجابة واضحة وموجزة، أو تلقي نصائح غير دقيقة، يمكن أن تؤدي إلى فقدان الثقة وتحول ولاء العميل إلى المنافسين (مصطفى وآخرون، ٢٠٢٣). هذا يمكن أن يكون مكلفاً للغاية للشركات، ليس فقط من حيث فقدان المبيعات الفورية، بل أيضاً بسبب الأثر الطويل الأجل على سمعة العلامة التجارية، فإذا نشر العميل تجربة مخيبة للآمال عبر وسائل التواصل الاجتماعي، فإن الضرر يمكن أن يتضاعف. الانتشار الواسع للمراجعات السلبية

يمكن أن يؤثر على صورة العلامة التجارية بشكل كبير، مما يؤدي إلى خسائر أكبر وإلى ضرورة إنفاق المزيد من الموارد لإصلاح السمعة واستعادة ثقة العملاء، وتشمل أهمية خدمة العملاء ما يلي (Chaturvedi & Verma, 2023):

بناء مؤيدين للعلامة التجارية: تعتبر خدمة العملاء الاستثنائية عاملاً حاسماً في تحويل العملاء العاديين إلى مؤيدين مخلصين للعلامة التجارية. العملاء السعداء يميلون إلى البقاء موالين للشركة ويقومون بعمليات شراء متكررة، مما يعزز من استدامة الأعمال ويقلل من تكاليف اكتساب عملاء جدد. العملاء المخلصون لا يساهمون فقط في زيادة الإيرادات بل يصبحون أيضاً سفراء للعلامة التجارية، ينشرون تجاربهم الإيجابية بين معارفهم وعبر وسائل التواصل الاجتماعي، مما يجذب عملاء جدد بشكل غير مباشر (عليه، ٢٠١٨).

زيادة الإيرادات: تحسين خدمة العملاء يؤدي إلى تعزيز تجربة العميل، مما يدفعهم إلى شراء المزيد من المنتجات والخدمات من الشركة. العملاء الذين يشعرون بالتقدير والاحترام يكونون أكثر استعداداً للإنفاق وللتوصية بالشركة للآخرين، مما يؤدي إلى زيادة في المبيعات والإيرادات. كما أن الخدمة الجيدة يمكن أن تفتح أبواباً جديدة للبيع المتقاطع والبيع الإضافي، حيث يكون العملاء الراضون أكثر قبولاً لاقتراحات الشراء (محمد، ٢٠١٩).

تحقيق التميز في العلامة التجارية: في سوق تنافسي حيث تقدم العديد من الشركات منتجات متشابهة من حيث الجودة والسعر، يمكن لخدمة العملاء الممتازة أن تكون العامل الفارق الذي يميز العلامة التجارية عن منافسيها. الشركات التي تقدم خدمة عملاء شخصية وذات صلة تتمتع بميزة تنافسية كبيرة، حيث يبقى العملاء مخلصين ويعبرون عن رضاهم عبر التقييمات الإيجابية والتوصيات. هذه الميزة تساعد الشركات على بناء سمعة قوية ومستدامة في السوق (سليم، ٢٠١٧).

جودة الخدمة

يمكن تبسيط تعريف جودة الخدمة بأنها القدرة على تلبية متطلبات وتوقعات العملاء، مع تقديم خدمات قد تتجاوز توقعاتهم أحياناً، وتتحدد الجودة بناءً على الفارق بين توقعات ورغبات العميل للخدمة ومدى إدراكه الفعلي لها؛ وبالتالي، تعكس جودة الخدمة تقييم العميل لدرجة التميز أو التفوق في أداء الخدمة. كما أنها تشير إلى مستوى متوازن من الصفات التي تميز الخدمة، والتي تعتمد على قدرة المنظمة الخدمية واحتياجات العملاء. فمجموع الصفات التي تحدد مدى قدرة الخدمة على تلبية احتياجات العملاء تقع ضمن مسؤولية كل فرد أو موظف في المنظمة. ومن أجل ضمان استدامة الجودة، يتوجب على المنظمة الخدمية أن تلتزم بتوفير أفضل خدمة للمستفيدين منها (هلال، ٢٠٢٢).

بناءً على ذلك، يمكننا تعريف جودة الخدمة بأنها: القدرة على تلبية رغبات العملاء بما يتماشى مع توقعاتهم، مما يؤدي إلى رضاهم التام عن الخدمة أو المنتج. ومن منظور آخر، يمكن اعتبارها قدرة الإدارة على تقديم خدمة تلبي احتياجات العملاء وتناسب توقعاتهم، مما يعزز مستوى الإشباع لديهم ويؤدي إلى زيادة رضاهم، وبالتالي يساهم في تعزيز ارتباطهم بالمنظمة، وتعتمد الخدمة الناجحة على أربعة عناصر أساسية (العوضي وحامد، ٢٠٢٣):

- **حاجات وتوقعات العملاء:** وهي النقطة الأساسية التي تنطلق منها عملية تقديم الخدمة.
- **اختيار الأشخاص المناسبين:** يتمثل في اختيار العاملين المتخصصين في خدمة العملاء.
- **تحقيق رضا العميل الخارجي:** من خلال تقديم خدمة متميزة تلبي احتياجاته.
- **الربط بين المكافآت والأداء المتميز:** يهدف هذا إلى تعزيز الأداء المتميز وتحقيق رضا العملاء الداخليين.

وهناك ستة عناصر أساسية تساهم في تحديد جودة الخدمة (العوضي وحامد، ٢٠٢٣):

- **سهولة الوصول إلى الخدمة:** تشمل موقع الخدمة ومدى سهولة الوصول إليها.
- **ملائمة الخدمة:** تتمثل في مدى ملائمة الخدمة لاحتياجات المجتمع وتوقعاته.
- **العدالة:** تعني تقديم الخدمة لجميع فئات المجتمع بشكل عادل.
- **الكفاءة:** تعني استخدام الموارد بشكل فعال لتحقيق أفضل مردود مالي.
- **القبول:** يشير إلى مدى قبول المواطنين للخدمات المقدمة.
- **الفاعلية:** تتعلق بكفاءة وفعالية الخدمات المقدمة في تحقيق الأهداف المرجوة.

٢,٣ المحور الثاني: رضا العملاء

يعد الهدف الرئيسي لأي منشأة من تقديم جودة عالية هو الحصول على رضا العملاء، حيث أن تحقيق الأرباح لا يتحقق إلا من خلال إشباع احتياجات ورغبات العملاء بطريقة أكثر فعالية من المنافسين. يعرف رضا العملاء بأنه "الحالة التي يتم فيها تلبية احتياجات ورغبات وتوقعات العميل، أو التفوق عليها، مما يؤدي إلى إعادة شراء العميل لنفس المنتج أو الخدمة، وبالتالي الولاء المستمر للمنظمة"، كما يُعتبر رد فعل العميل على التقييم الذي يقدمه للفارق المدرك بين توقعاته السابقة أو أي معيار آخر من الأداء الفعلي للمنتج، بعد استهلاكه. ووفقاً لتعريف آخر، يعرف رضا العملاء أيضاً على أنه "الحالة النفسية التي تنتج سلوكاً عندما تكون التوقعات غير محققة، وتتصل بالشعور الأولي للفرد الناتج عن الخبرات السابقة"، ورغم تنوع التعريفات، إلا أن هناك عناصر أساسية تشترك فيها جميعها، وهي الاستجابة لتوقعات العملاء وتلبية احتياجاتهم (هلال، ٢٠٢٢).

عناصر مفهوم رضا العميل

يقوم مفهوم رضا العميل على عنصرين رئيسيين (التطاوي، ٢٠٠٩):

إدراك العملاء: هو العملية التي من خلالها يقوم الأفراد باختيار وتنظيم وتفسير المعلومات المتاحة في البيئة المحيطة بهم بهدف الوصول إلى معانٍ ومفاهيم معينة وتكوين صورة واضحة عنها. يتأثر إدراك

العمل لجودة الخدمة بعدة عوامل تشمل: سعر الخدمة، الجوانب الملموسة للخدمة، لقاء العميل مع موظفي الخدمة، والصورة الذهنية للمنظمة.

توقعات العملاء: تلعب توقعات العملاء دورًا حيويًا في تقييمهم لجودة الخدمة التي تقدمها المؤسسات. حيث يقوم العملاء بمقارنة ما يحتاجون إليه أو يتوقعونه مع ما يحصلون عليه بالفعل. ولتحقيق سمعة متميزة في مجال الخدمة، يجب على المؤسسات تقديم مستويات من الخدمة تتوافق مع توقعات العملاء أو حتى تتجاوزها، وتكمن الفرصة الكبرى لإرضاء العملاء والحفاظ عليهم في توفير وسيلة لتحقيق توقعاتهم أو تجاوزها، مما يجعل الخدمة تجربة ممتعة تدفعهم للتعامل المستقبلي مع المؤسسة، ويمكن تصنيفها إلى ثلاثة أنواع رئيسية (هلال، ٢٠٢٢):

توقعات عن طبيعة وأداء السلعة أو الخدمة: وهي المنافع التي يتوقع العميل الحصول عليها عند شراء واستخدام المنتج أو الخدمة.

توقعات عن تكاليف السلعة أو الخدمة: تشمل التكاليف التي يتوقع العميل تحملها للحصول على السلعة أو الخدمة، مثل الوقت والجهد المبذول في البحث وجمع المعلومات عن الخيارات المتاحة في السوق، بالإضافة إلى سعر الشراء.

توقعات عن المنافع أو التكاليف الاجتماعية: تشمل ردود الفعل المتوقعة من الأفراد الآخرين، مثل الأقارب والأصدقاء، عند شراء الفرد للسلعة أو الخدمة، والتي تتراوح بين الاستحسان أو عدم الاستحسان للمنتج. كما أن هناك تصنيف آخر لتوقعات العملاء يشمل ثلاثة أنواع أيضًا:

– التوقعات التنبؤية: وهي معتقدات العميل حول الخصائص والصفات التي يتوقع توافرها في المنتج.

– التوقعات المعيارية: هي معتقدات العميل حول الأداء الذي يجب أن يكون عليه المنتج.

– التوقعات المقارنة: هي معتقدات العميل حول أداء منتج معين مقارنةً بالمنتجات الأخرى.

الارتباط بين رضا العميل وتوقعاته

من خلال مراجعة هذه التعريفات، يتضح أن درجة رضا العميل تعتمد بشكل أساسي على العلاقة بين توقعات العملاء وتجربتهم الفعلية مع الخدمة، وتتشترك هذه التعريفات في أن محددات رضا العميل تتكون من توقعات العميل بالنسبة للخدمة والأداء الفعلي أو المحقق، ومدى التوافق بين التوقعات والأداء الفعلي، ويعد جوهر الحصول على رضا العميل يكمن في معرفة توقعاته بشأن جودة الخدمة؛ فالتوقعات تُعتبر معتقدات ناتجة عن احتياجات أو طموحات أو تجارب سابقة متعلقة بالخدمة، ويُستخدم هذا المعيار لتقييم أداء الخدمة؛ وبالتالي، يلعب رضا العميل دورًا كبيرًا في تقييم الخدمة بناءً على مقارنة ما يدركه من الخدمة مقارنة بما يتوقعه (العوضي وحامد، ٢٠٢٣).

الطرق التي تتبعها المنظمات للوصول إلى رضا عملائها

الالتزام بالتحسين المستمر للمنتجات: تعتبر المنظمات أن تحقيق رضا العملاء هو هدف استراتيجي أساسي لا يمكن الوصول إليه إلا من خلال التزامها بالتحسين المستمر لجودة منتجاتها. التحسين المستمر يعني عدم الاكتفاء بتلبية احتياجات ورغبات العملاء الحالية، بل يتطلب التطلع إلى ما يتجاوز تلك التوقعات والعمل على مفاجأتهم بما يفوق توقعاتهم. من أجل ضمان تحقيق هذا الهدف، ينبغي على المنظمات أن تواكب التغيرات المستمرة في احتياجات العملاء وأن تسعى دائمًا لتوقع ما قد يطلبه العميل في المستقبل. هذا يتطلب تحليلًا دائمًا للتوجهات السوقية، ومعرفة عميقة بما يبحث عنه العملاء، وتقديم حلول مبتكرة لا تقتصر فقط على تلبية احتياجاتهم الحالية، بل تهدف إلى خلق تجربة متميزة تزيد من رضاهم. وبذلك، يصبح التحسين المستمر أحد الأعمدة الأساسية التي تقوم عليها استراتيجيات المنظمة لتحقيق التفوق والابتكار في تقديم خدماتها ومنتجاتها (هلال، ٢٠٢٢).

الاتصال بالعميل: يعد الاتصال المستمر بالعميل من أبرز الطرق التي تساهم في تحقيق رضا العملاء، حيث يوفر هذا الاتصال العديد من الفوائد للمنظمة. من أبرز هذه الفوائد هو تمكين المنظمة من التعرف بشكل أعمق على عملائها الحاليين، بما في ذلك سلوكياتهم، احتياجاتهم، وتفضيلاتهم بالنسبة للخدمات التي تقدمها، حيث يمكن للعميل، من خلال توفير المعلومات والبيانات الدقيقة عن تجاربه مع المنتج أو الخدمة،

أن يساعد المنظمة في تحسين عملياتها الإنتاجية وتطوير خدماتها بما يتوافق مع احتياجات السوق. كما أن الاتصال المتكرر مع العملاء يساهم في زيادة مشاركتهم في عملية تقديم الخدمة، مما يعزز من قدرتهم على التعبير عن توقعاتهم وآراءهم ويتيح للمنظمة تحسين جودة الخدمات المقدمة، وعلاوة على ذلك، فإن الاتصال الفعال بالعملاء يعد أحد العوامل الأساسية التي تحدد جودة الخدمة في أي منظمة؛ فكلما زادت مدة تفاعل العميل مع المنظمة، سواء عبر القنوات التقليدية أو الرقمية، كلما ازدادت مشاركته في تطوير الخدمة وزادت فرص تحسين الأداء المؤسسي. وفي هذا السياق، يجب على المنظمات أن تنظر إلى العميل كشريك أساسي في عملية تقديم الخدمة، وليس مجرد متلقٍ لها. لذلك، ينبغي على الإدارات تحديث السياسات والنظم الداخلية بحيث تصبح موجهة لخدمة العميل بشكل كامل. يجب أن تركز المنظمات على تقديم خدمة تواكب التوقعات الفردية للعملاء، مما يعزز من الإحساس بالانتماء لديهم ويزيد من ولائهم للمنظمة (العوضي وحامد، ٢٠٢٣).

دور العميل في تحديد جودة الخدمة

لا يقتصر دور العميل في المنظمات الخدمية على المشاركة في عملية إنتاج الخدمة أو استهلاكها، بل يمتد ليشمل القدرة على تقييم جودة الخدمة المقدمة له. فالعميل هو الشخص الوحيد القادر على تحديد مستوى جودة الخدمة التي يتلقاها استنادًا إلى توقعاته الشخصية، وبناءً على ذلك، فإن تقييم جودة الخدمة يكون مرتبطًا ارتباطًا وثيقًا بمدى قدرة المنظمة على تلبية هذه التوقعات أو تجاوزها؛ وعليه، لا يمكن للمنظمة أن تحدد مستوى الخدمة بشكل دقيق دون أن تأخذ في اعتبارها إدراك العميل لهذه الخدمة، كما أن دور العميل لا ينحصر فقط في الحكم على جودة الخدمة بل يمتد ليشمل تأثيرًا كبيرًا على تكلفة الخدمة؛ ففي النهاية، تتجسد التكلفة في قدرة المنظمة على المحافظة على رضا عملائها، الأمر الذي يساهم في الحفاظ على قدرتها التنافسية في السوق؛ فرضا العملاء يمكن أن يتحول إلى ولاء مستدام، مما يعزز من فرص المنظمة في الحفاظ على زبائنهم الحاليين وجذب عملاء جدد. وهذا بدوره يؤدي إلى تحسين الربحية على المدى البعيد، حيث يظهر أن العملاء الراضين عن الخدمات يكونون أكثر استعدادًا للبقاء مع المنظمة، مما يؤدي إلى تحقيق نتائج مالية إيجابية (مشعال والخواجة، ٢٠١٣).

تأثير رضا العملاء على الربحية

من خلال تحسين مستوى أداء المنظمة في تقديم الخدمات والمنتجات، يمكن أن تحقق المنظمة مستوى عالٍ من رضا العملاء على المدى البعيد. العملاء الراضون لا يقتصرون على كونهم مجرد مستهلكين للخدمة، بل يتحولون إلى عملاء دائمين ومخلصين للعلامة التجارية. هذا الولاء يسهم بشكل كبير في تعزيز قدرة المنظمة على زيادة مبيعاتها وتحقيق الربحية. علاوة على ذلك، يعد العميل الراضي مصدرًا رئيسيًا للتسويق الشفهي، حيث أن عملاء راضين عادة ما يوصون بخدمات المنظمة لأشخاص آخرين، مما يساهم في زيادة قاعدة العملاء وتحقيق نمو مستدام (Chaturvedi & Verma, 2023).

وفي النهاية، يُظهر أن تحسين الخدمة وتحقيق رضا العميل يتطلب استراتيجيات موجهة تركز على تحسين الأداء الداخلي، الاهتمام بالعلاقات طويلة الأمد مع العملاء، والتحسين المستمر للمنتجات والخدمات.

٤, ٢ العلاقة بين جودة خدمة العملاء ورضا العملاء

تعد العلاقة بين جودة خدمة العملاء ورضا العملاء هي علاقة وثيقة تؤثر بشكل مباشر على استدامة نجاح الشركات والمؤسسات، وتعتبر جودة الخدمة أحد العوامل الأساسية التي تساهم في تعزيز رضا العملاء، مما يترتب عليه العديد من الفوائد الاستراتيجية مثل تعزيز الولاء وتحقيق العوائد المالية المستدامة.

جودة الخدمة تؤثر بشكل مباشر على رضا العملاء: تعد جودة الخدمة من العوامل الرئيسية التي تحدد مستوى رضا العملاء. عندما يتلقى العملاء خدمة تتجاوز توقعاتهم أو حتى تلبّيها، فإن ذلك يؤدي إلى شعورهم بالرضا، مما يعزز من موقف المؤسسة في السوق. رضا العميل لا يعتمد فقط على تلبية احتياجاته بل يعتمد أيضًا على الطريقة التي يتم بها تقديم الخدمة ومدى استجابتها لمتطلبات العميل. إذا كان مستوى الخدمة عاديًا أو منخفضًا، فإن العملاء سيتراجعون عن الاستمرار في التعامل مع المؤسسة، مما يؤدي إلى انخفاض في معدل الولاء والعوائد (التطاي، ٢٠٠٩).

الولاء والعملاء الجدد: من بين الآثار الإيجابية الأخرى لجودة الخدمة هو تأثيرها المباشر على مستوى الولاء لدى العملاء الحاليين، مما يساهم في زيادة الإيرادات على المدى الطويل. العملاء الذين يشعرون بالرضا عن الخدمة المقدمة، يتزايد احتمال بقائهم لفترة أطول مع الشركة. علاوة على ذلك، عادة ما يقوم

هؤلاء العملاء بإحالة الآخرين إلى نفس المؤسسة، مما يسهم في جذب عملاء جدد. يعتبر هذا النوع من التسويق الشفهي أداة فعالة في جذب العملاء الجدد دون الحاجة إلى إنفاق مبالغ ضخمة على الإعلانات.

التحسين المستمر لجودة الخدمة: من خلال تحقيق رضا العملاء، تصبح الشركات قادرة على تحديد نقاط القوة والضعف في أدائها وتعمل على تحسين خدماتها بشكل مستمر، ويساهم هذا التحسين المستمر في رفع مستوى الخدمة وتوسيع نطاق الخدمات المقدمة، كما أن رضا العملاء يخلق بيئة عمل صحية داخل المنظمة، حيث يشعر الموظفون الذين يتعاملون مع العملاء بشكل مباشر بأنهم جزء من نجاح المؤسسة، مما يعزز من التزامهم وتفانيهم في العمل (هلال، ٢٠٢٢).

علاقة جودة الخدمة بتخفيض التكاليف: على الرغم من أن تقديم خدمة عالية الجودة قد يتطلب استثمارًا أوليًا في التدريب والتطوير وتحسين العمليات، إلا أن الجودة العالية تساهم في تقليل العديد من التكاليف على المدى البعيد، ومن هذه التكاليف: تقليل الحاجة لإعادة العمل بسبب الأخطاء، والتقليل من الإنفاق على الحملات الإعلانية التقليدية، حيث يصبح العملاء أنفسهم هم وسائل الإعلان الأكثر فعالية، كما أن الخدمة الجيدة تساهم في تقليل التكاليف المرتبطة بجذب العملاء الجدد، لأن السمعة الجيدة للمؤسسة ستجذب العملاء بشكل طبيعي.

التوقعات كمعيار أساسي لقياس جودة الخدمة: تعتبر التوقعات أحد المعايير الأساسية التي يقيم من خلالها العميل جودة الخدمة. إذا كانت الخدمة المقدمة تساوي أو تفوق التوقعات، فإن ذلك يعزز من رضا العميل، بينما إذا كانت أقل من التوقعات، قد يؤدي ذلك إلى خيبة أمل وفقدان للثقة. من هنا تأتي أهمية فهم توقعات العملاء وتحقيقها أو تجاوزها بشكل مستمر. تختلف هذه التوقعات من عميل لآخر، وتظل المساحة بين التوقعات المطلوبة والمقبولة هي "منطقة التسامح"، حيث يتوقع العملاء أن تكون الخدمة في هذه المنطقة على الأقل لتظل مرضية.

أثر رضا العملاء على الأداء المالي: يعتبر رضا العملاء أحد المحركات الرئيسة للأداء المالي للمؤسسة. عندما تحقق المؤسسة مستويات عالية من رضا العملاء، فإن ذلك ينعكس بشكل إيجابي على أدائها المالي من خلال زيادة حجم المبيعات، تعزيز الثقة بالعلامة التجارية، وتحقيق المزيد من الفرص للتوسع. يتم

قياس هذا التأثير في شكل عوائد مالية متزايدة نتيجة للاستمرار في العمل مع العملاء الحاليين وجذب العملاء الجدد (التطاولي، ٢٠٠٩).

يمكن القول إن جودة خدمة العملاء هي الركيزة الأساسية التي تبني عليها المؤسسات سمعتها في السوق وتضمن رضا عملائها؛ فكلما زادت الجودة، زادت احتمالية الاحتفاظ بالعملاء وجذب عملاء جدد، مما يساهم في تحقيق الربحية المستدامة (العوضي وحامد، ٢٠٢٣).

٢,٥ الخاتمة

تبين أن جودة خدمة العملاء في قطاع التأمين تلعب دورًا أساسيًا في تحقيق رضا العملاء، مما يعزز من ولائهم واحتفاظهم بشركات التأمين؛ فقد أظهرت الدراسات وجود علاقة وثيقة بين جودة الخدمة ورضا العملاء في هذا القطاع.

أظهرت دراسة بريكة وآخرون (٢٠١٧) أن جودة الخدمة التأمينية تؤثر بشكل مباشر على رضا الزبائن في شركات التأمين، حيث أشاروا إلى أهمية تحسين العوامل المرتبطة بالخدمة مثل السرعة في تقديم الخدمات واحترافية الموظفين، كما أكد سليم (٢٠١٧) في دراسته على أهمية تحسين جودة الخدمة في لضمان رضا العملاء، موضحًا أن الاحترافية والمصداقية من العوامل الرئيسية التي تؤثر على رضا العميل.

من جانب آخر، أظهرت مشعال والخواجة (٢٠١٣) أن تحسين جودة الخدمة في شركات التأمين التعاوني يساهم في تحسين العلاقة بين الشركة والعملاء ويزيد من مستوى رضاهم، حيث يعد ذلك أساسيًا في زيادة الولاء والاحتفاظ بالعملاء. أما سليم (٢٠١٧) فقد أشار إلى أن إدارة علاقات العملاء بشكل فعال تساهم في تحسين جودة الخدمة وزيادة رضا العملاء. ومن خلال دراسة العوضي وحامد (٢٠٢٣)، تبين أن تحسين جودة أداء الخدمة له تأثير كبير في رفع مستوى رضا العملاء، مما يعزز من الولاء والاستمرارية مع الشركة.

وقد أكدت دراسة Chaturvedi & Verma (2023) على تأثير سرعة تسوية المطالبات في رضا العملاء، حيث أظهرت الدراسات أن تأخير الدفع يؤدي إلى انخفاض مستوى رضا العملاء وبالتالي يزيد

من احتمالية فقدان العملاء لصالح شركات أخرى، كما أظهرت دراسات أخرى مثل دراسة et al Zeithaml (1990) أن تقديم خدمة عالية الجودة يتطلب موازنة بين توقعات العملاء والإجراءات الفعلية للشركة، مما يعزز من رضا العملاء، وفيما يتعلق بالعوامل التي تحدد جودة الخدمة في شركات التأمين، أكدت Kotler & Keller (2016) على أن تحسين كافة جوانب الخدمة من التفاعل المباشر مع العملاء إلى تسوية المطالبات يؤثر بشكل كبير في رضاهم.

وبناءً على ما تم استعراضه من الدراسات، يتضح أن تحسين جودة خدمة العملاء في شركات التأمين يتطلب التركيز على عدة عوامل أساسية مثل الاحترافية، المصداقية، الأمان، وفعالية تسوية المطالبات. كما أن تأخير التسديد يُعتبر من العوامل التي تؤثر سلباً على رضا العملاء، مما يعزز الحاجة إلى تحسين هذه الجوانب لضمان رضا العملاء وزيادة ولائهم.

٣. الفصل الثالث: منهجية الدراسة

٣,١. المقدمة

يستعرض هذا الفصل منهجية البحث المستخدمة لدراسة تأثير التخطيط الاستراتيجي على إدارة المشاريع من خلال دراسة تطبيقية على مشروعات مدينة الملك عبد العزيز للعلوم والتقنية بالرياض؛ حيث يتناول الفصل بالتفصيل التعريفات الإجرائية لمتغيرات البحث، وتصميم البحث، ومجتمع الدراسة، وطرق وتقنيات أخذ العينات، ووسائل جمع البيانات، وأنواع البيانات المستخدمة، بالإضافة إلى الطرق والإجراءات المتبعة في تحليل البيانات.

٣,٢. التعريفات الإجرائية لمتغيرات البحث

تُعد التعريفات الإجرائية في الدراسات البحثية عنصرًا أساسيًا لتحديد متغيرات الدراسة بدقة ووضوح، حيث تساهم في وصف كيفية قياس أو ملاحظة أو التعامل مع كل متغير من متغيرات الدراسة؛ حيث يعزز ذلك من اتساق البحث ويساعد في تحقيق الموثوقية والصلاحية للنتائج، وفي هذه الدراسة، تم التركيز على تعريف متغيري جودة خدمة العملاء ورضا العملاء بشكل إجرائي، بهدف فهم العلاقة بينهما بشكل شامل ودقيق في سياق شركات التأمين بمدينة الرياض، مع مراعاة العوامل المؤثرة مثل سرعة الاستجابة، الاحترافية، والاهتمام باحتياجات العملاء.

٣,٢,١. جودة خدمة العملاء

التعريف الإجرائي لجودة خدمة العملاء: تُعرف جودة خدمة العملاء بأنها مستوى الخدمة المقدمة للعملاء ومدى تلبية توقعاتهم واحتياجاتهم بشكل فعال، ويُقاس هذا المتغير في الدراسة من خلال أربعة أبعاد رئيسية تشمل الملموسية، الاعتمادية، الأمان، والاستجابة السريعة؛ حيث يتم قياس كل بُعد باستخدام مجموعة من الأسئلة في استبيان الدراسة، حيث تُركز الأسئلة على جودة المرافق والخدمات الملموسة، مدى موثوقية الشركة في تقديم الخدمات، شعور العملاء بالأمان أثناء التعامل، وسرعة استجابة الشركة لاستفسارات العملاء وشكاويهم.

التعريف الإجرائي لرضا العملاء: يُعرف رضا العملاء في هذه الدراسة بأنه الحالة التي يصل فيها العميل إلى الشعور بالرضا عن خدمات شركة التأمين، ويتم قياس هذا المتغير من خلال مجموعة من العبارات المدرجة في استبيان الدراسة، وتُركز الأسئلة على تقييم تجربة العميل من حيث جودة الخدمة المقدمة، سرعة إنجاز المعاملات، سهولة الوصول إلى الخدمات، ومستوى الثقة في الشركة؛ حيث يعكس هذا القياس مدى قدرة شركات التأمين على تلبية احتياجات عملائها وتحقيق توقعاتهم.

٣,٣ تصميم البحث (بوصلة البحث)

تماشياً مع أهداف وطبيعة موضوع البحث، تم اختيار المنهج الوصفي التحليلي كإطار للدراسة، حيث يركز هذا المنهج على تحليل ودراسة المتغيرات المتعلقة بجودة خدمة العملاء ورضاهم في شركات التأمين بالرياض، حيث يعتمد البحث على تحليل تأثير جودة الخدمة والتأخير في التسديد على رضا العملاء باستخدام أسلوب الاستبيان، والذي يتيح جمع بيانات عملية تساعد في فهم التفاعلات والعلاقات بين المتغيرات المختلفة، ومن خلال هذا المنهج، يتم إسقاط المفاهيم النظرية على الواقع العملي، مما يساهم في تقديم رؤية دقيقة حول تأثير هذه العوامل على رضا العملاء في قطاع التأمين السعودي.

فلسفة البحث (تفسيرية): يركز هذا البحث على فلسفة تفسيرية تهدف إلى فهم وتحليل تأثير جودة خدمة العملاء على رضا العملاء في شركات التأمين بمدينة الرياض؛ حيث تعتمد الفلسفة التفسيرية على تفسير البيانات المستخلصة من العينة لفهم العلاقة بين جودة الخدمة ومستوى رضا العملاء بعمق، مما يُساعد في تقديم تفسيرات واضحة ومعاني دقيقة للنتائج.

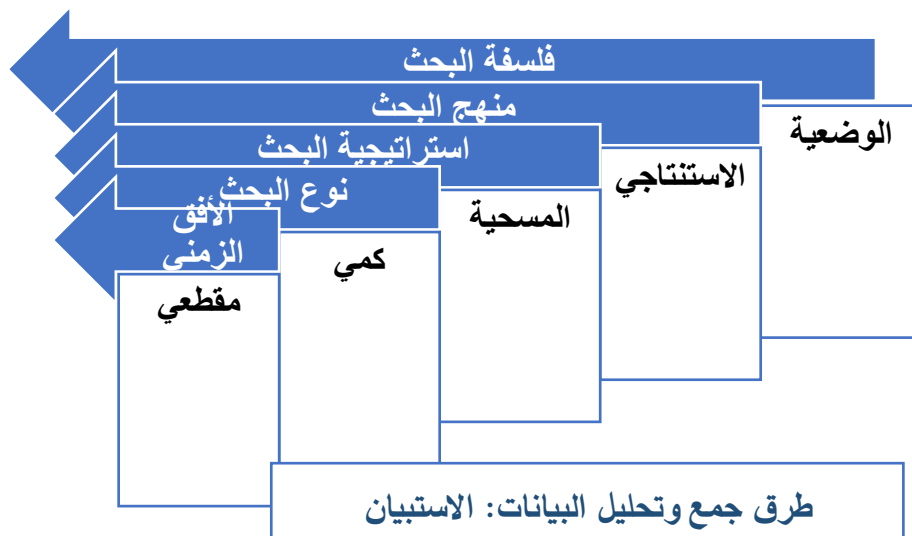
منهج البحث (استنتاجي): تم استخدام المنهج الاستنتاجي الذي يركز على اختبار الفرضيات المطروحة في الدراسة؛ حيث يهدف هذا المنهج إلى تحليل البيانات التي تم جمعها للوصول إلى استنتاجات تربط بين جودة خدمة العملاء ومستوى رضا العملاء، مما يتيح تقديم نتائج قائمة على تحليل علمي مدعوم بالبيانات.

استراتيجية البحث (مسحية): اعتمدت الدراسة على استراتيجية مسحية لجمع البيانات، حيث تم تصميم الاستبيان لاستطلاع آراء العملاء حول جودة الخدمات المقدمة من شركات التأمين ومستوى رضاهم؛ حيث تتيح هذه الاستراتيجية فهم الأنماط السائدة واتجاهات العملاء، مما يُساعد في تقديم صورة شاملة عن العلاقة بين المتغيرات.

نوع البحث (كمي): يُصنّف البحث على أنه بحث كمي، إذ يعتمد على جمع بيانات قابلة للقياس وتحليلها إحصائيًا لتحديد طبيعة التأثير بين جودة الخدمة ورضا العملاء؛ حيث يتيح هذا النهج الوصول إلى نتائج دقيقة وقابلة للتعميم على مجتمع الدراسة.

الأفق الزمني (مقطعي): الدراسة ذات أفق زمني مقطعي، حيث تم جمع البيانات خلال فترة زمنية محددة، ويُعتبر هذا النهج مناسبًا لتحليل الوضع الحالي لشركات التأمين في الرياض وفهم العلاقة بين جودة الخدمة ورضا العملاء دون التطرق إلى التغيرات المستقبلية.

طرق جمع وتحليل البيانات (استبيان): تم استخدام الاستبيان كأداة رئيسية لجمع البيانات من عينة الدراسة، وقد تم تصميم الاستبيان بعناية ليتماشى مع أهداف الدراسة ويشمل أسئلة دقيقة تغطي أبعاد جودة الخدمة ورضا العملاء، وأعقب ذلك تحليل إحصائي شامل للبيانات لفهم طبيعة العلاقة بين المتغيرات واستخلاص النتائج النهائية.



الشكل (٣) بوصلة البحث
المصدر: إعداد الباحث

٣,٤ مجتمع البحث وطرق وتقنيات أخذ العينة

٣,٤,١ مجتمع الدراسة

يتكون مجتمع الدراسة من عملاء شركات التأمين في مدينة الرياض، الذين يستفيدون من خدمات التأمين المختلفة؛ حيث يعكس هذا المجتمع تنوعاً كبيراً في الفئات العمرية والاجتماعية، مما يُسهّم في تحقيق تمثيل شامل لتقييم جودة الخدمة ومدى تأثيرها على رضا العملاء في هذا القطاع.

٣,٤,٢ عينة الدراسة

تم اختيار عينة الدراسة باستخدام أسلوب الاستبيان لجمع بيانات مباشرة من عملاء شركات التأمين المختلفة في الرياض، وقد استهدفت العينة مجموعة متنوعة من العملاء، لضمان تمثيل شامل لآراء العملاء بمختلف فئاتهم، وبلغ حجم العينة (٤٣)، حيث تم جمع البيانات من عملاء شركات تأمين كبرى لضمان شمولية ودقة النتائج التي تعكس واقع جودة الخدمة ورضا العملاء.

٣,٤,٣ طرق وتقنيات أخذ العينة

تم استخدام طريقة أخذ العينات الاحتمالية، مع الاعتماد على تقنية العينة العشوائية البسيطة، لضمان تمثيل كافة العملاء في مجتمع الدراسة؛ حيث يساعد هذا الأسلوب في تقليل التحيز وضمان شمولية النتائج من خلال منح فرصة متساوية لكل عميل في مجتمع الدراسة ليكون جزءاً من العينة.

٣,٥ طرق جمع البيانات

يصف هذا القسم الأدوات المستخدمة لجمع البيانات اللازمة للإجابة على أسئلة البحث واختبار الفرضيات، وقد استخدم الباحث استبياناً موجهاً لتحقيق أهداف الدراسة، حيث تم الاعتماد على طريقة المسح لجمع البيانات الكمية، وتوضح الأقسام التالية الأدوات المستخدمة لقياس متغيرات الدراسة.

٣,٥,١ المتغير المستقل (جودة خدمة العملاء)

اعتمد الباحث على استبيان مبني على أبعاد جودة الخدمة (بريكة وآخرون، ٢٠١٧)؛ و(الجميل والخالدي، ٢٠١٩) لقياس جودة خدمة العملاء، وقد تم تصميم الاستبيان لقياس أربعة أبعاد رئيسية تشمل الملموسية، الاعتمادية، الأمان، والاستجابة السريعة، ويتكون كل بُعد من عدة فقرات مخصصة تقيس مدى تأثير جودة الخدمة على رضا العملاء في شركات التأمين بالرياض. تم تصميم الاستبيان باستخدام مقياس ليكرت الخماسي، حيث تتدرج الإجابات من ١ (موافق بشدة) إلى ٥ (غير موافق بشدة).

جدول ١: أداة المتغير المستقل (جودة خدمة العملاء)

المتغير	أبعاد	عدد البيانات	المصدر
جودة خدمة العملاء	الملموسية	٥	(بريكة وآخرون، ٢٠١٧)
	الاعتمادية	٥	
	الأمان	٧	(الجميل والخالدي، ٢٠١٩)
	الاستجابة السريعة	٧	

المصدر: إعداد الباحث

٣,٥,٢ المتغير التابع (رضا العملاء)

اعتمد الباحث على استبيان (الجميل والخالدي، ٢٠١٩)؛ و(بريكة وآخرون، ٢٠١٧) لقياس المتغير التابع، وهو رضا العملاء، من خلال مجموعة من العبارات التي تُقيّم تجربة العملاء في شركات التأمين بمدينة الرياض، وقد صُممت الأسئلة لقياس مدى رضا العملاء عن جودة الخدمات المقدمة وسرعة تنفيذها، ومدى توافقها مع توقعاتهم واحتياجاتهم. تم استخدام مقياس ليكرت الخماسي للإجابات، حيث تتدرج الخيارات من "موافق بشدة"، "موافق"، "محايد"، "غير موافق"، إلى "غير موافق بشدة"، مما يتيح للمشاركين تقييم مستوى الرضا بدقة.

جدول ٢: أداة المتغير التابع (رضا العملاء)

المتغير	عدد البيانات	المصدر
رضا العملاء في شركات التأمين	٨	(الجميل والخالدي، ٢٠١٩)
	٤	(بريكة وآخرون، ٢٠١٧)

المصدر: إعداد الباحث

٣,٦ أنواع البيانات

لتحقيق أهداف الدراسة، اعتمد الباحث على مصدرين رئيسيين لجمع البيانات، وهما:

٣,٦,١ البيانات الأولية

تمثلت البيانات الأولية في جمع المعلومات مباشرة من عينة الدراسة من خلال استبيان إلكتروني مُعد خصيصًا لقياس متغيرات الدراسة؛ حيث يهدف الاستبيان إلى توفير بيانات كمية دقيقة وموثوقة تُساهم في اختبار الفرضيات والإجابة على أسئلة الدراسة، وقد تم تحليل البيانات باستخدام برنامج SPSS، الذي ساعد في إجراء التحليلات الإحصائية المناسبة واستخلاص النتائج بدقة وموضوعية.

٣,٦,٢ البيانات الثانوية

استند الباحث في إعداد الإطار النظري للدراسة إلى مصادر ثانوية شملت الكتب والمراجع العربية والأجنبية المرتبطة بموضوع البحث، إضافة إلى المقالات والدوريات العلمية والتقارير ذات الصلة، كما تم الرجوع إلى الدراسات السابقة الموثوقة والمواقع الإلكترونية المتخصصة، لتوفير سياق علمي متين ودعم الإطار النظري بمراجع رصينة.

٣,٧ طرق وأساليب تحليل البيانات

بعد جمع البيانات من الاستبيان الإلكتروني، تم تحليلها باستخدام برنامج الحزم الإحصائية للعلوم الاجتماعية SPSS لإجراء التحليلات الإحصائية واختبار فرضيات الدراسة، وتشمل الأساليب الإحصائية المستخدمة:

- معامل ألفا كرونباخ: لتحديد مستوى الثبات.
 - معامل ارتباط بيرسون: للتحقق من الاتساق الداخلي.
 - النسب والتكرارات: لوصف خصائص العينة.
 - الوسط الحسابي والانحراف المعياري: لتحليل الاستجابات.
 - معادلة الانحدار البسيط: لقياس تأثير استراتيجيات إدارة الأعمال على جودة الرعاية الصحية.
- وقد أُجري تحليل وصفي لتوصيف العينة، بهدف الحصول على نظرة ثاقبة حول خصائص مجتمع الدراسة وفهم التركيبة الديموغرافية للمشاركين، إلى جانب معلومات إضافية ذات صلة تعزز الفهم العام للعينة.

٣.٨ الخاتمة

في ختام هذا الفصل، تم استعراض الأدوات والأساليب التي اعتمدتها الدراسة لتحليل تأثير جودة خدمة العملاء على رضا العملاء في شركات التأمين بالرياض، وقد تم تحديد المنهج الوصفي التحليلي كإطار رئيسي للدراسة، مع توضيح إجراءات جمع البيانات من خلال استبيانات موجهة وتحليلها باستخدام أدوات إحصائية دقيقة مثل SPSS وتم التأكيد على اختيار عينة ممثلة لضمان شمولية ودقة النتائج.

حيث يعكس هذا الفصل التزام الدراسة بمنهجية علمية دقيقة تهدف إلى تقديم نتائج موثوقة تُجيب على أسئلة البحث وتختبر الفرضيات، ويشكل هذا الفصل قاعدة أساسية للانتقال إلى الفصل التالي، حيث سيتم التركيز على تحليل البيانات واستخلاص النتائج التي ستسهم في تقديم فهم شامل للعلاقة بين جودة الخدمة ورضا العملاء.

٤. الفصل الرابع: التحليل الإحصائي ومناقشة النتائج

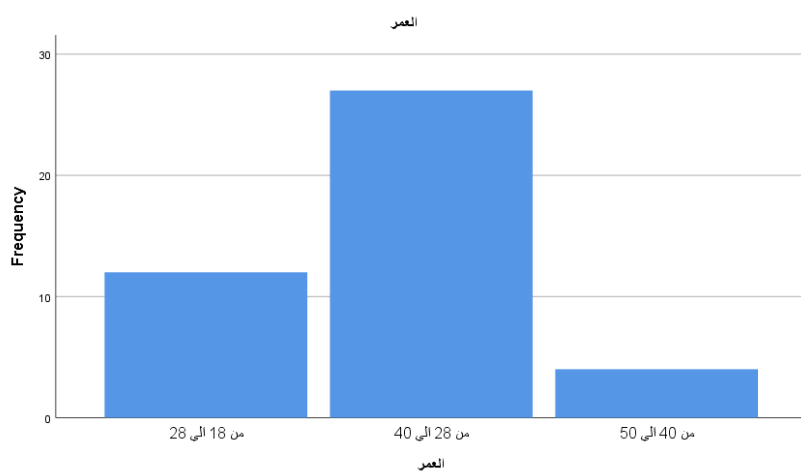
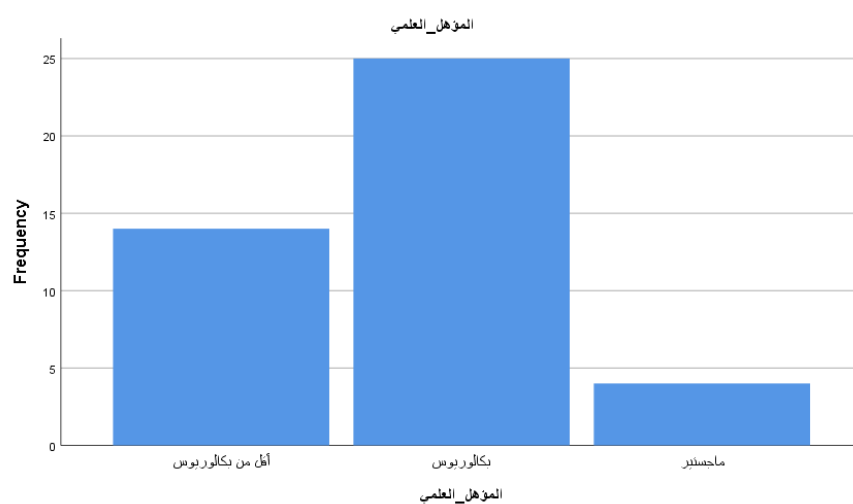
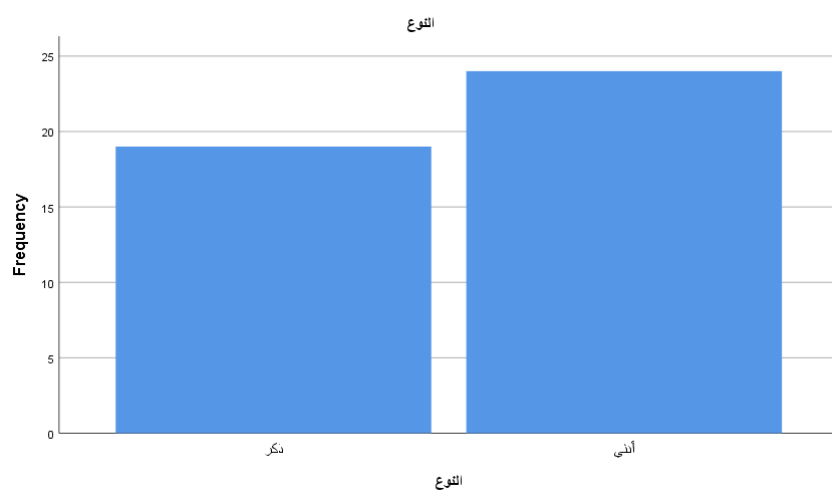
١, ٤ المقدمة

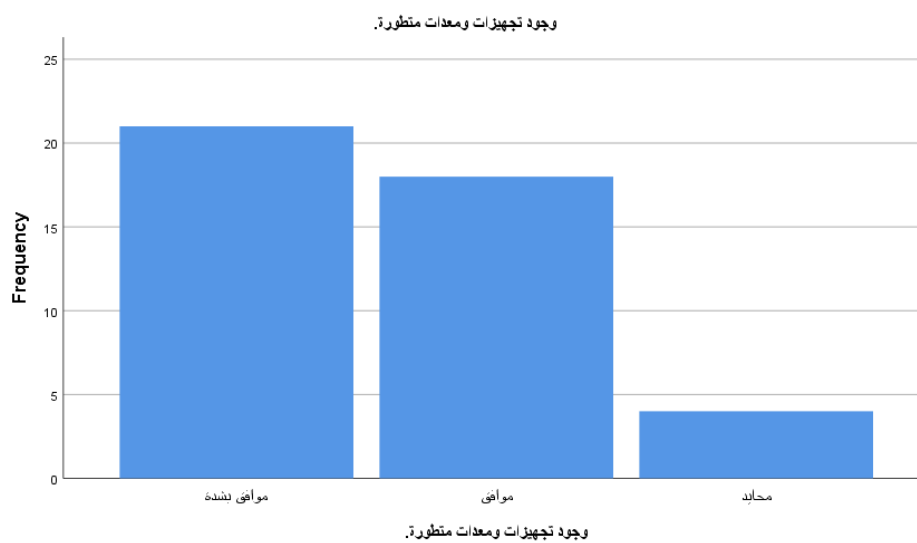
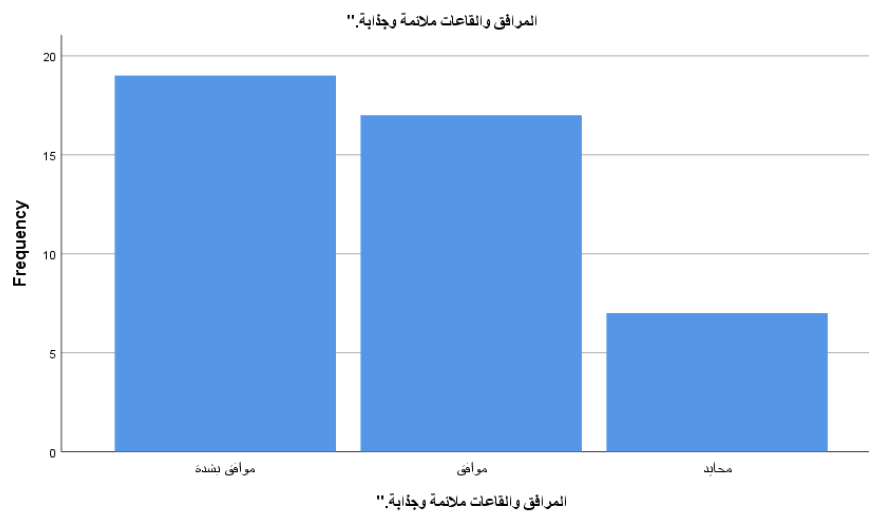
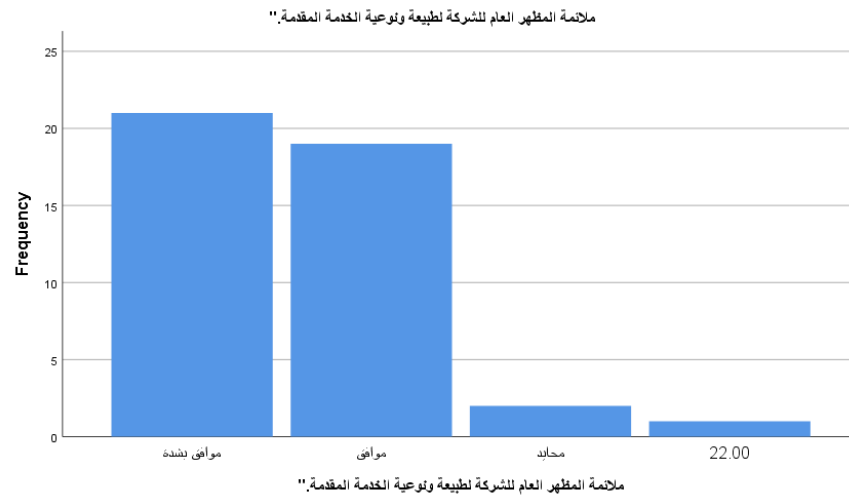
يعد التحليل الإحصائي أحد أهم الأدوات المستخدمة في البحوث العلمية، حيث يهدف إلى معالجة البيانات المستخلصة من عينة الدراسة لاستخلاص مؤشرات واضحة ودقيقة تساعد في فهم العلاقات بين المتغيرات. في هذا الفصل، يتم استعراض النتائج الإحصائية المتعلقة بتأثير جودة خدمة العملاء على رضا العملاء في شركات التأمين بمدينة الرياض.

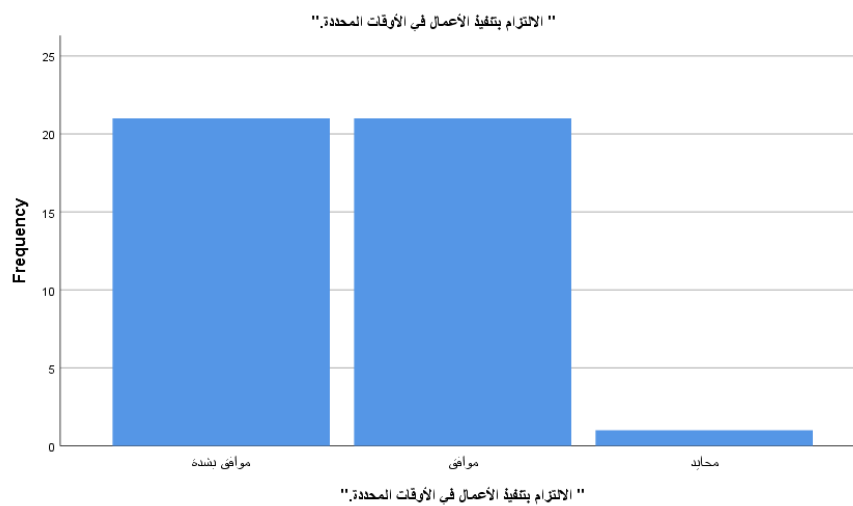
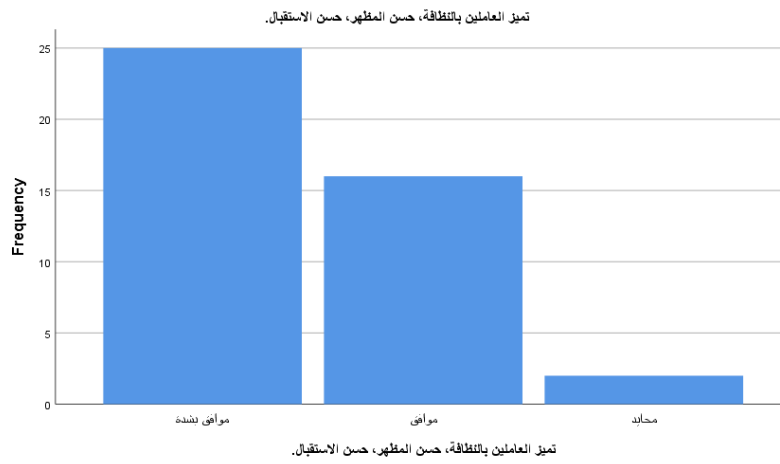
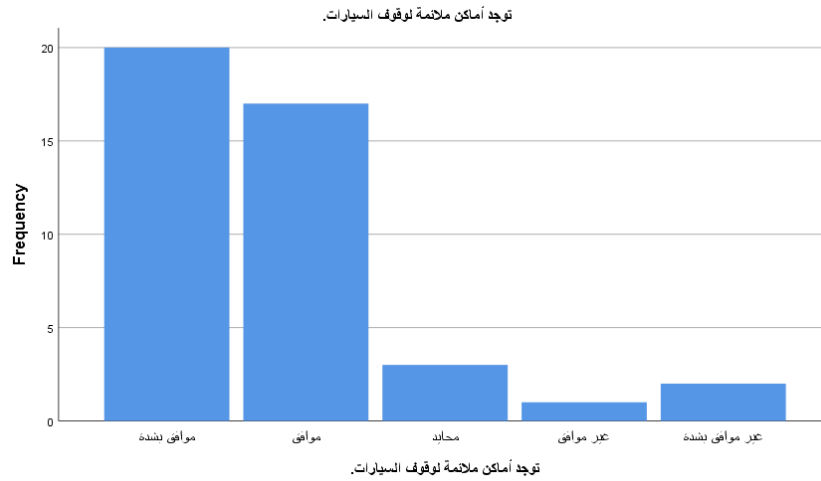
يبدأ الفصل بعرض التحليل الوصفي للبيانات التي تم جمعها، مثل المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية، لتوضيح التوزيع العام للمتغيرات. يتبع ذلك تحليل العلاقات بين المتغيرات المستقلة، التي تشمل أبعاد جودة خدمة العملاء (مثل الاحترافية، الاستجابة السريعة، الأمان، وغيرها)، والمتغير التابع المتمثل في رضا العملاء.

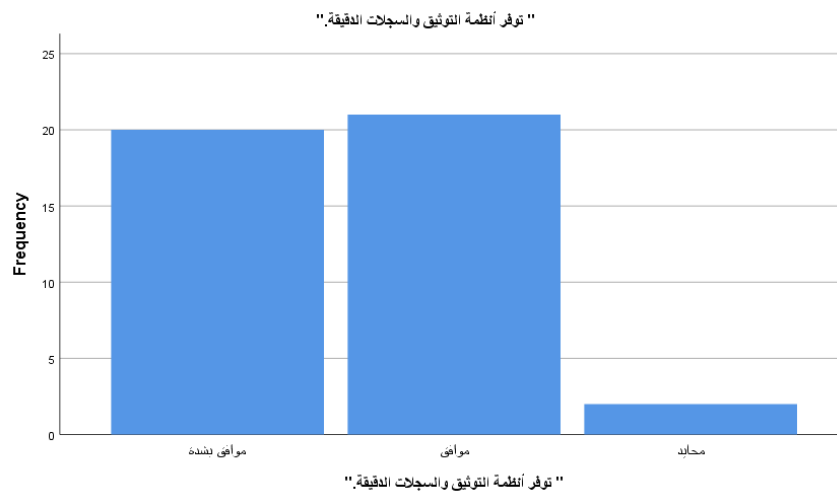
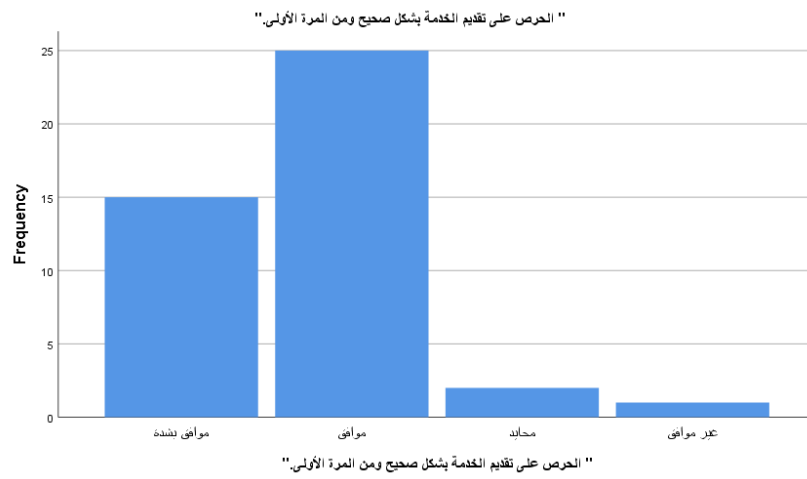
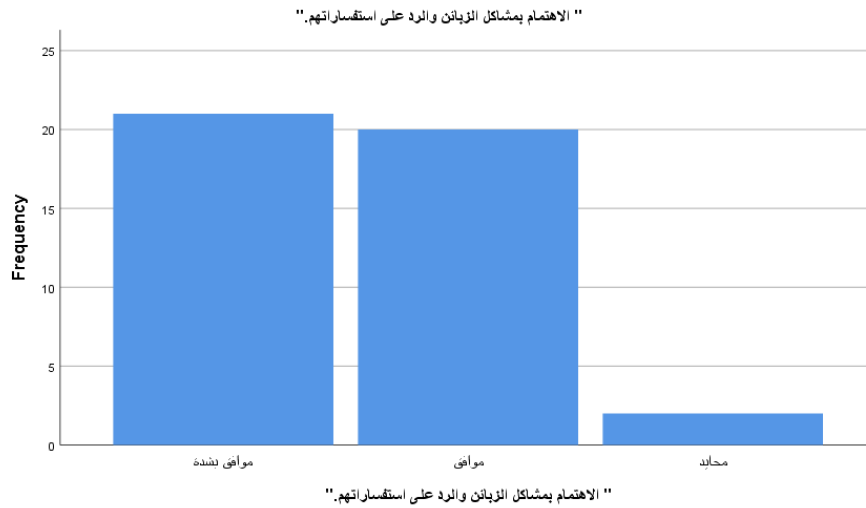
كما يتناول الفصل اختبار الفرضيات البحثية باستخدام اختبارات إحصائية مناسبة، مثل اختبار (T-Test) لقياس دلالة العلاقة بين المتغيرات، بالإضافة إلى تحليل الثبات والصدق لضمان موثوقية الأدوات المستخدمة. يهدف هذا الفصل إلى تقديم تفسير واضح للنتائج وربطها بأهداف وأسئلة الدراسة، مما يساهم في الوصول إلى استنتاجات دقيقة وتوصيات عملية لتعزيز جودة الخدمة ورضا العملاء في شركات التأمين.

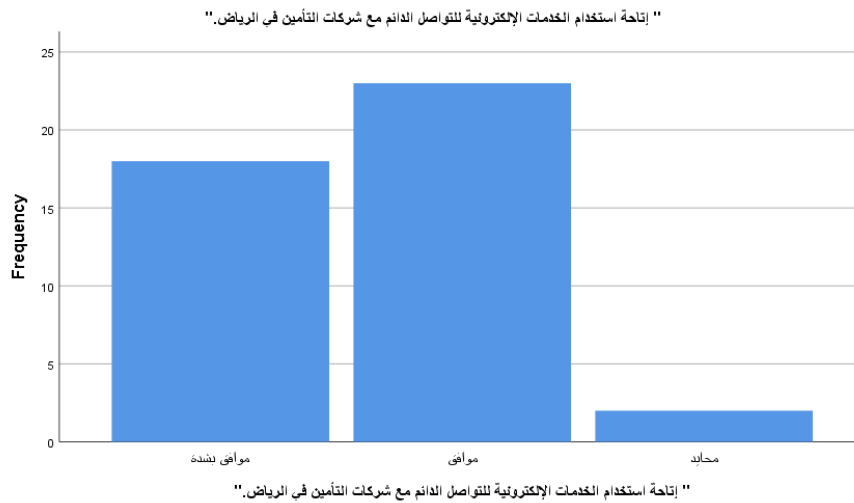
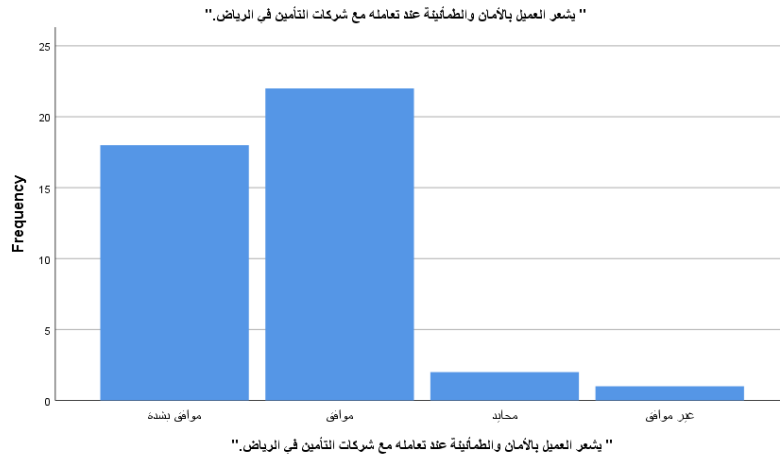
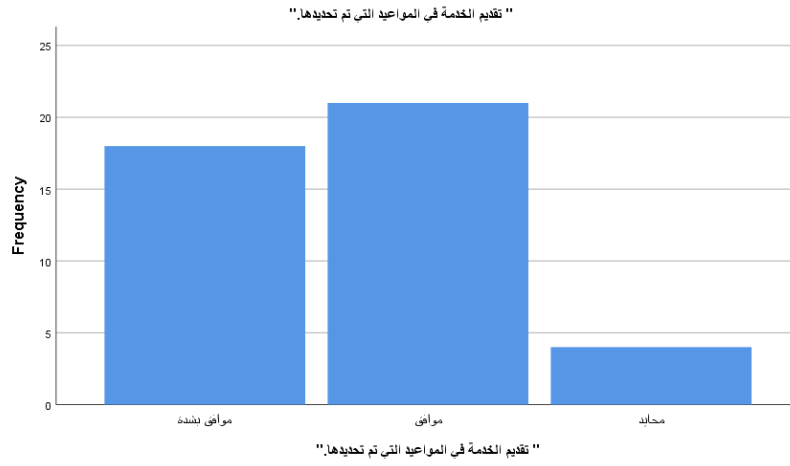
٤,٢ توصيف عينة الدراسة

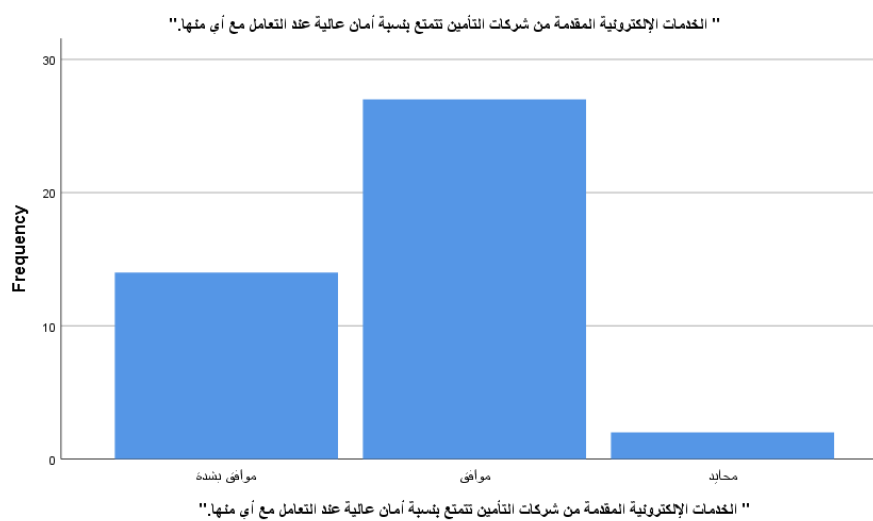
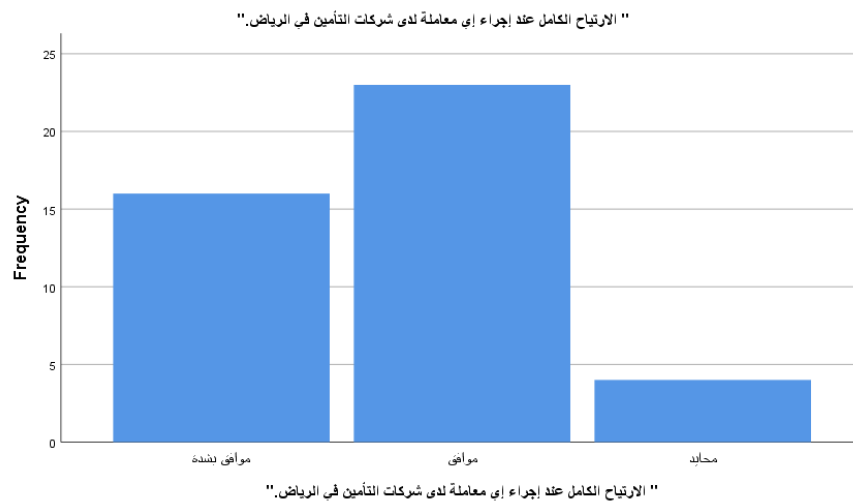
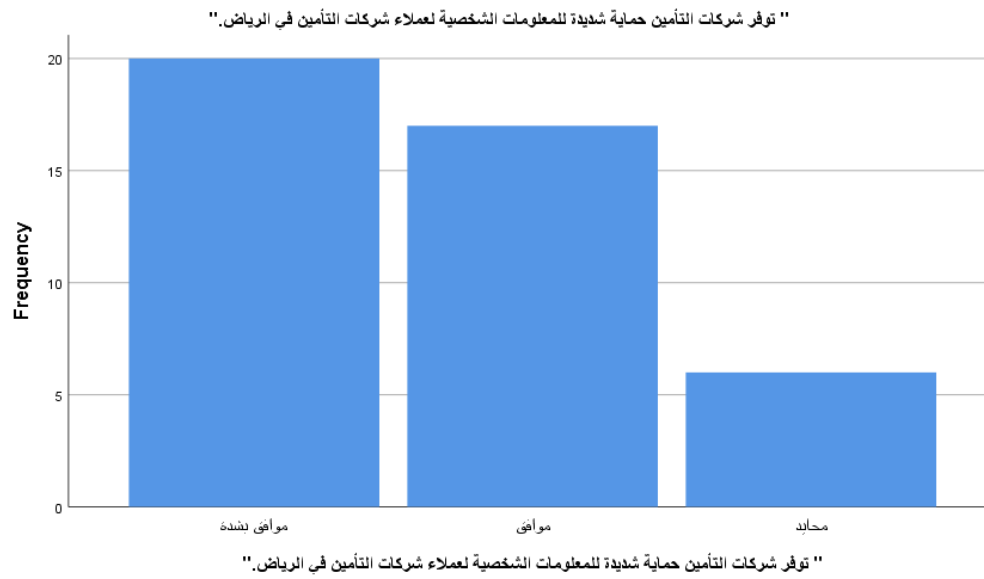


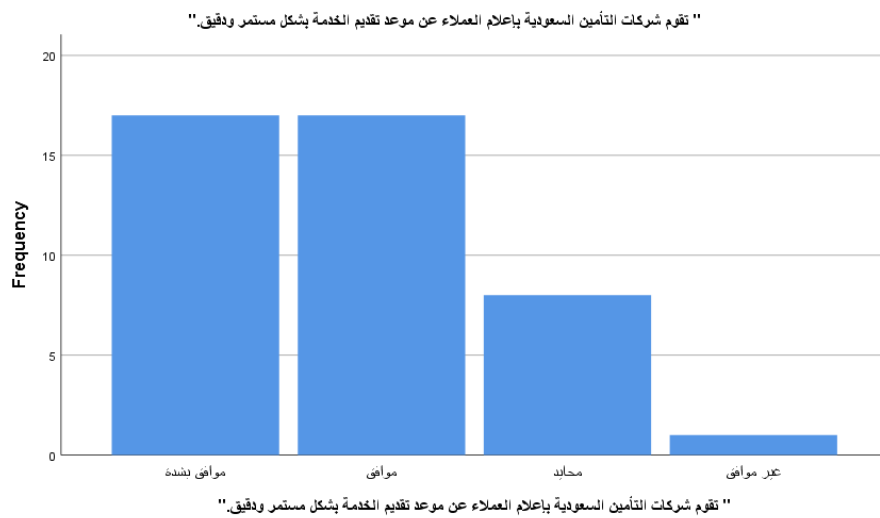
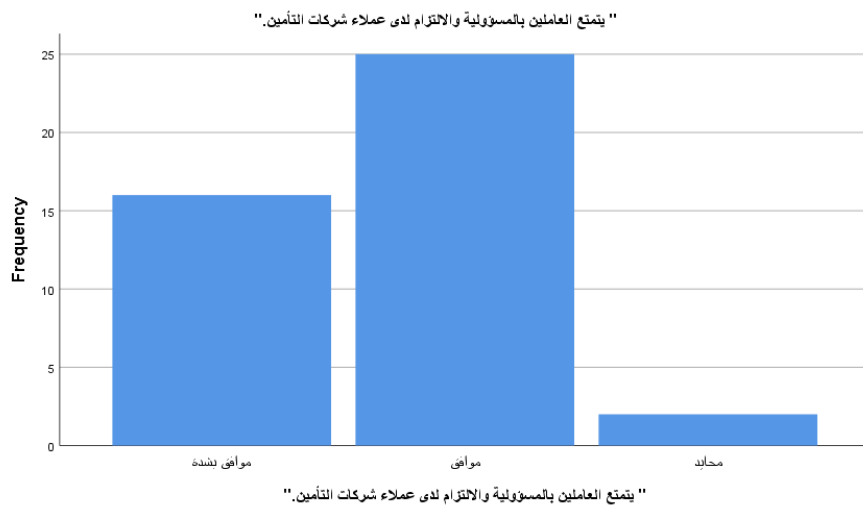
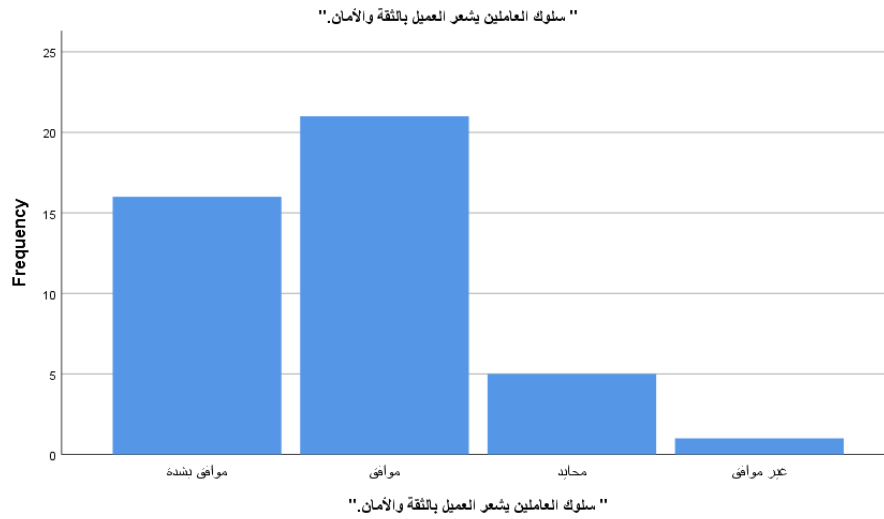


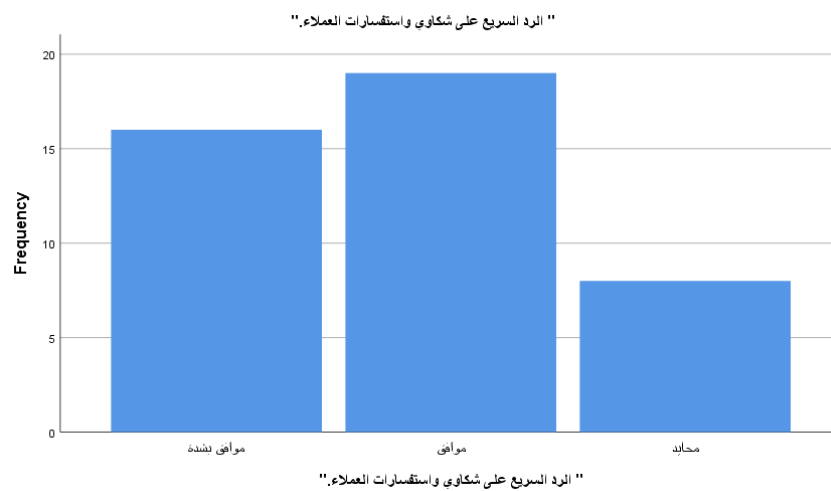
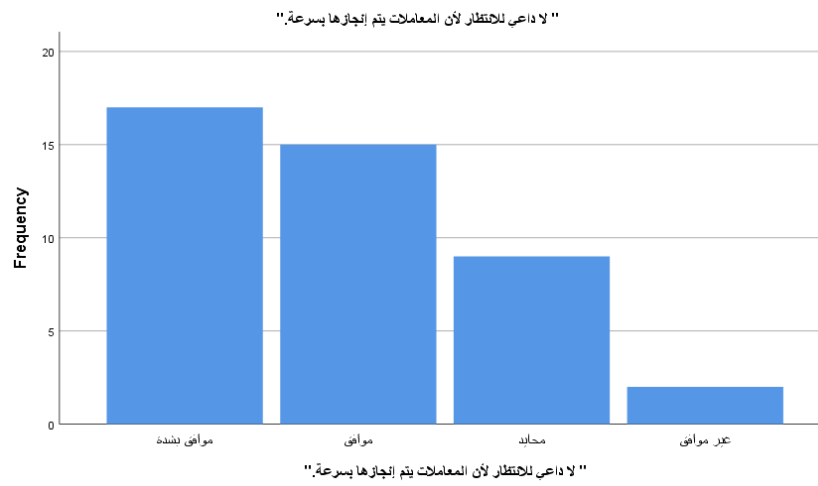
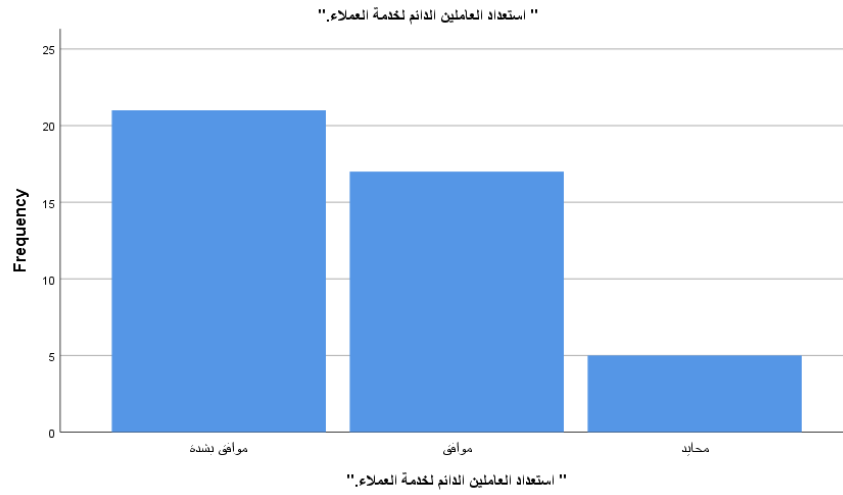


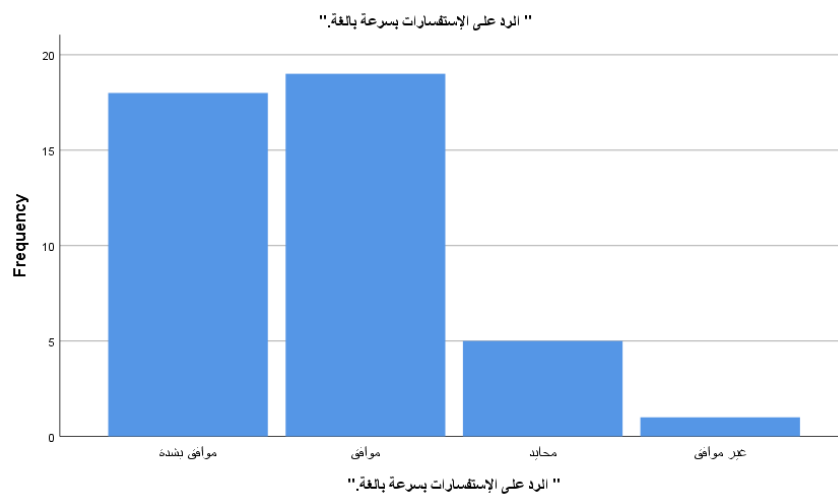
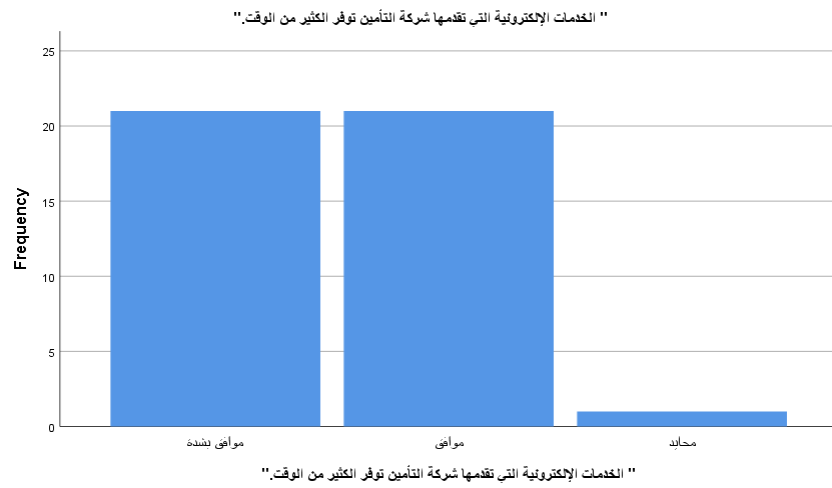
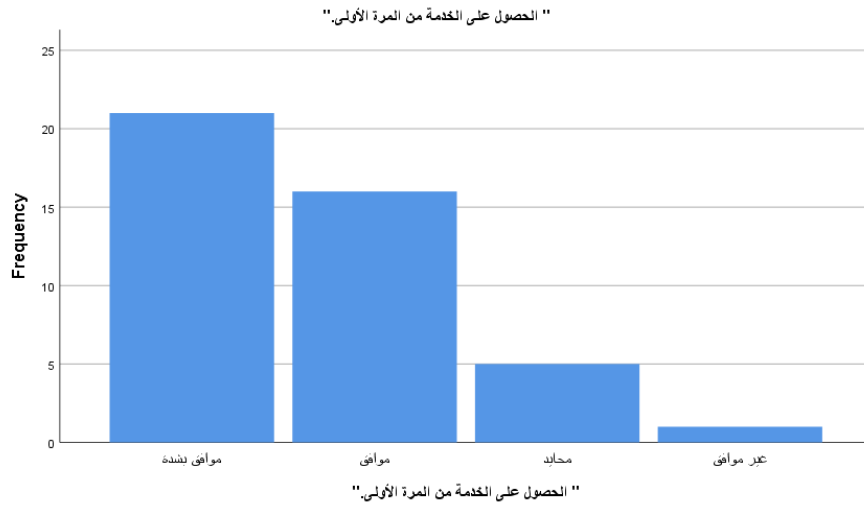


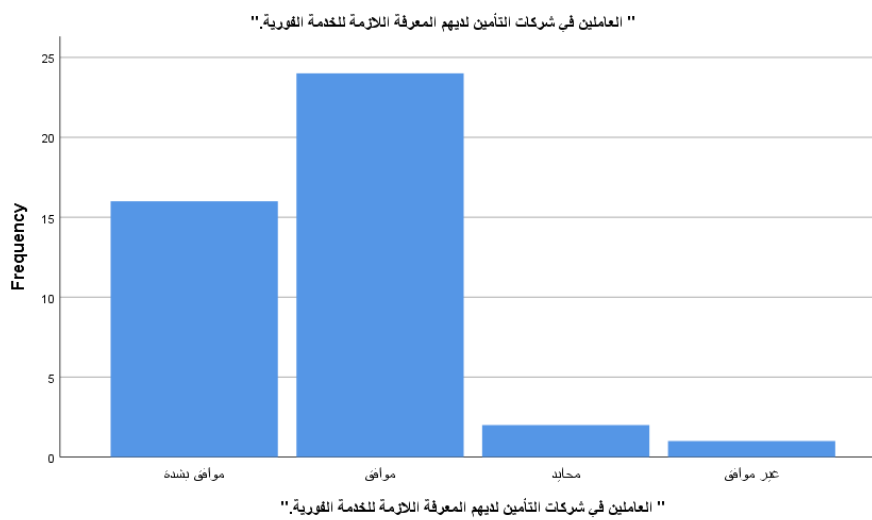
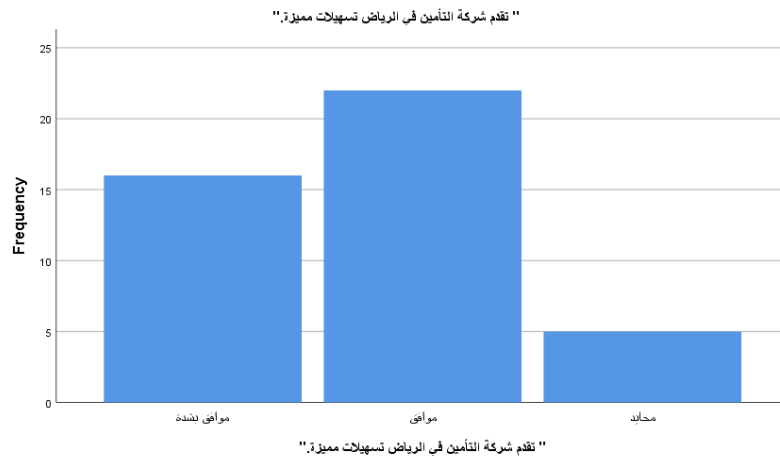
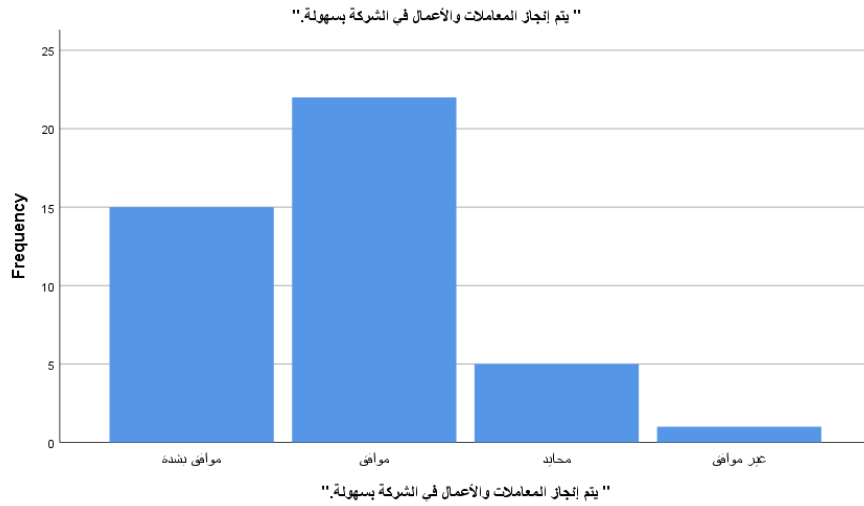


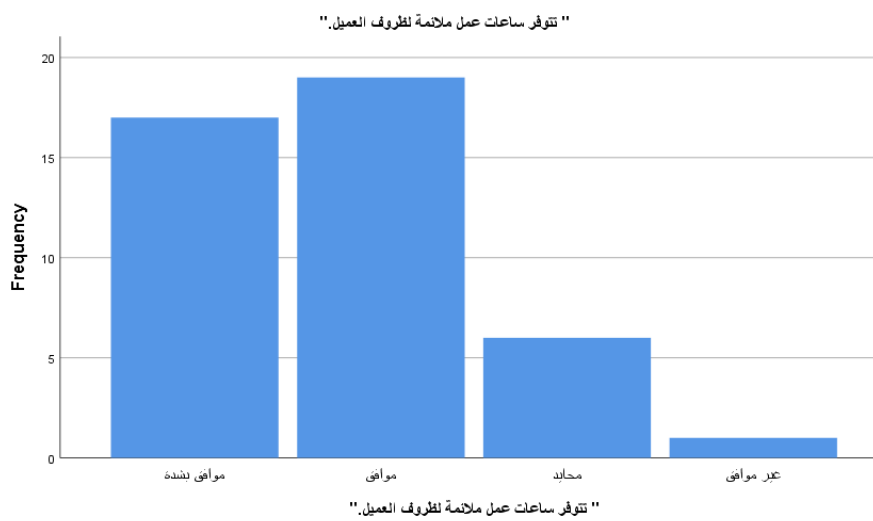
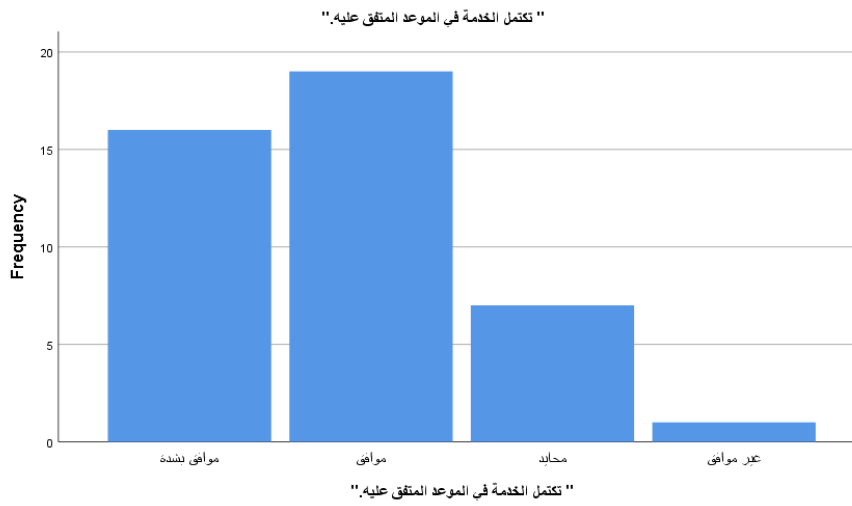
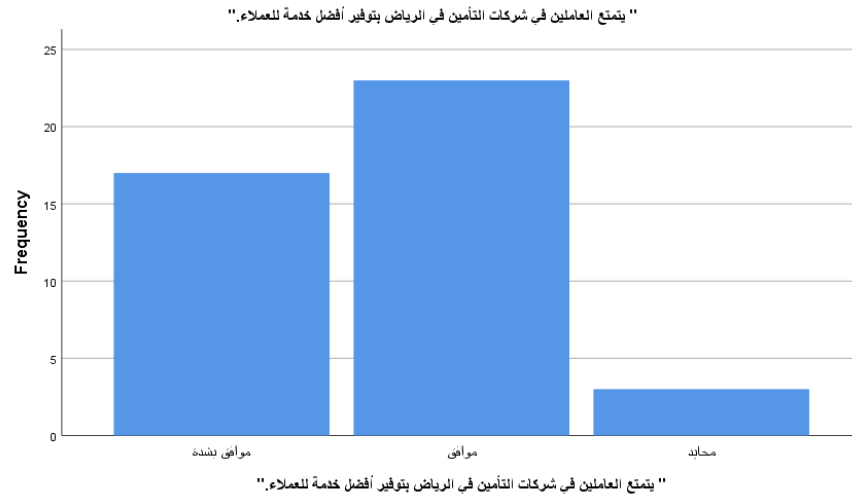


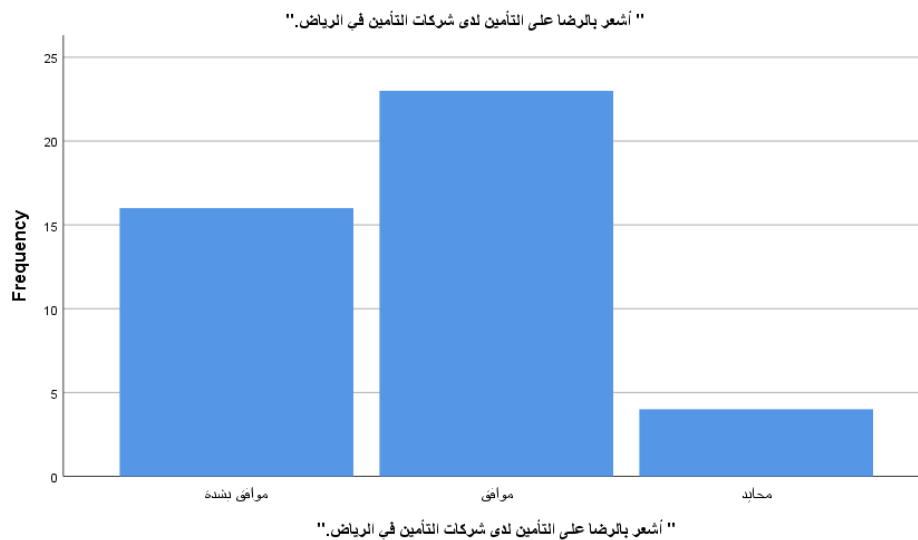
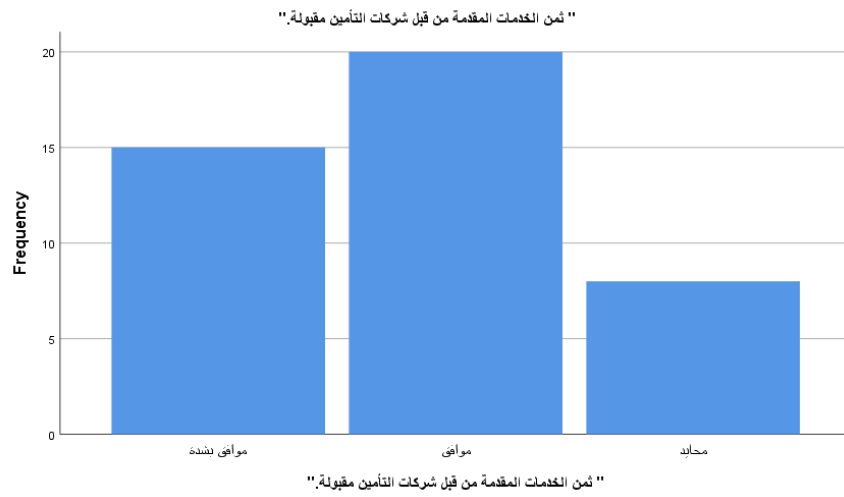
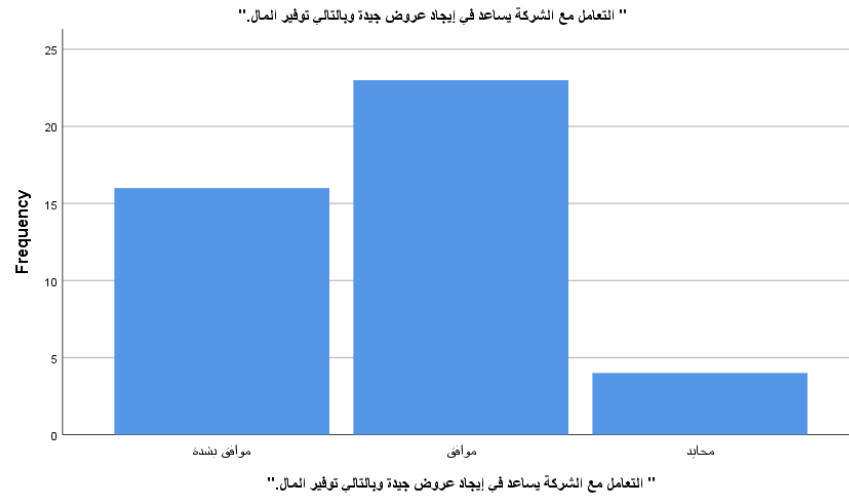


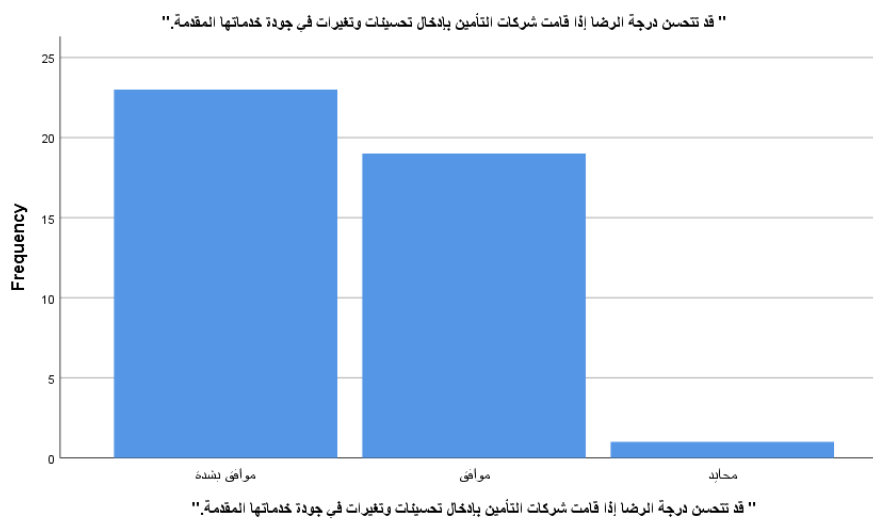
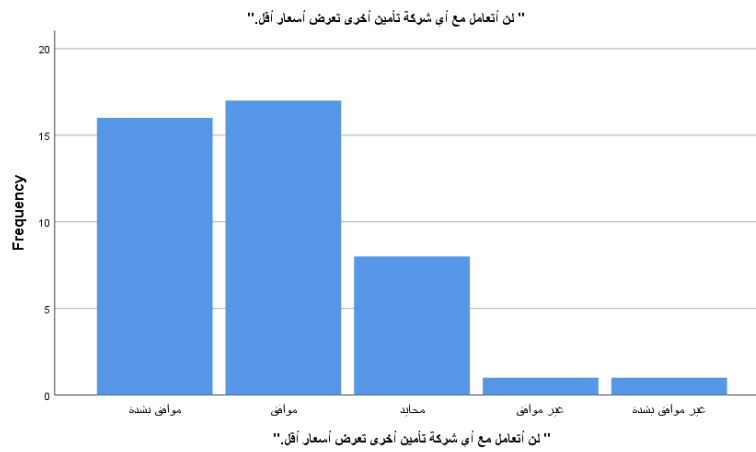
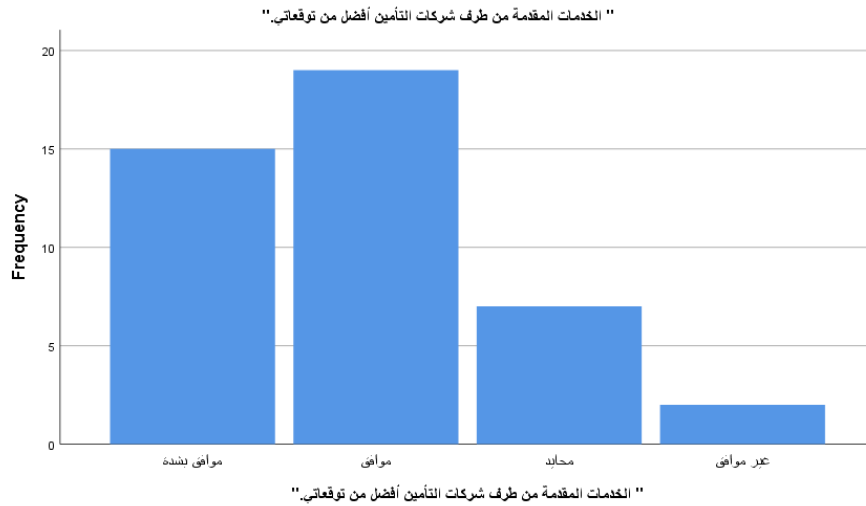












جدول ٣: الإحصائيات الوصفية لعينة البحث

الانحراف المعياري	الوسط الحسابي	عدد العينة	الإحصائيات الوصفية
.50249	1.5581	43	النوع
.61090	1.7674	43	المؤهل العلمي
.58781	1.8140	43	العمر
3.17346	2.0233	43	ملائمة المظهر العام للشركة لطبيعة ونوعية الخدمة المقدمة".
.73438	1.7209	43	المرافق والقاعات ملائمة وجذابة".
.65971	1.6047	43	وجود تجهيزات ومعدات متطورة.
1.01320	1.7907	43	توجد أماكن ملائمة لوقوف السيارات.
.59156	1.4651	43	تميز العاملين بالنظافة، حسن المظهر، حسن الاستقبال.
.54984	1.5349	43	"الالتزام بتنفيذ الأعمال في الأوقات المحددة".
.58969	1.5581	43	"الاهتمام بمشاكل الزبائن والرد على استفساراتهم".
.65803	1.7442	43	"الحرص على تقديم الخدمة بشكل صحيح ومن المرة الأولى".
.58686	1.5814	43	"توفر أنظمة التوثيق والسجلات الدقيقة".
.64442	1.6744	43	"تقديم الخدمة في المواعيد التي تم تحديدها".
.68037	1.6744	43	"يشعر العميل بالأمان والطمأنينة عند تعامله مع شركات التأمين في الرياض".
.57831	1.6279	43	"إتاحة استخدام الخدمات الإلكترونية للتواصل الدائم مع شركات التأمين في الرياض".
.71451	1.6744	43	"توفر شركات التأمين حماية شديدة للمعلومات الشخصية لعملاء شركات التأمين في الرياض".
.62965	1.7209	43	"الارتياح الكامل عند إجراء أي معاملة لدى شركات التأمين في الرياض".
.54883	1.7209	43	"الخدمات الإلكترونية المقدمة من شركات التأمين تتمتع بنسبة أمان عالية عند التعامل مع أي منها".
.74188	1.7907	43	"سلوك العاملين يشعر العميل بالثقة والأمان".

"يتمتع العاملون بالمسؤولية والالتزام لدى عملاء شركات التأمين".	43	1.6744	.56572
"تقوم شركات التأمين السعودية بإعلام العملاء عن موعد تقديم الخدمة بشكل مستمر ودقيق".	43	1.8372	.81446
"استعداد العاملين الدائم لخدمة العملاء".	43	1.6279	.69087
"لا داعي للانتظار لأن المعاملات يتم إنجازها بسرعة".	43	1.9070	.89480
"الرد السريع على شكاوي واستفسارات العملاء".	43	1.8140	.73211
"الحصول على الخدمة من المرة الأولى".	43	1.6744	.77830
"الخدمات الإلكترونية التي تقدمها شركة التأمين توفر الكثير من الوقت".	43	1.5349	.54984
"الرد على الإستفسارات بسرعة بالغة".	43	1.7442	.75885
"يتم إنجاز المعاملات والأعمال في الشركة بسهولة".	43	1.8140	.73211
"تقدم شركة التأمين في الرياض تسهيلات مميزة".	43	1.7442	.65803
"العاملين في شركات التأمين لديهم المعرفة اللازمة للخدمة الفورية".	43	1.7209	.66639
"يتمتع العاملون في شركات التأمين في الرياض بتوفير أفضل خدمة للعملاء".	43	1.6744	.60635
"تكتمل الخدمة في الموعد المتفق عليه".	43	1.8372	.78468
"تتوفر ساعات عمل ملائمة لظروف العميل".	43	1.7907	.77331
"التعامل مع الشركة يساعد في إيجاد عروض جيدة وبالتالي توفير المال".	43	1.7209	.62965
"ثمن الخدمات المقدمة من قبل شركات التأمين مقبولة".	43	1.8372	.72145
"أشعر بالرضا على التأمين لدى شركات التأمين في الرياض".	43	1.7209	.62965
"الخدمات المقدمة من طرف شركات التأمين أفضل من توقعاتي".	43	1.9070	.83990
"لن أتعامل مع أي شركة تأمين أخرى تعرض أسعار أقل".	43	1.9302	.93593

"قد تتحسن درجة الرضا إذا قامت شركات التأمين بإدخال تحسينات وتغييرات في جودة خدماتها المقدمة".	43	1.4884	.55085
Valid N (listwise)	43		

المصدر: إعداد الباحث

٤,٣ اختبار الصدق والثبات

جدول ٤: اختبار الصدق والثبات

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.949	39

المصدر: إعداد الباحث

٤,٤ اختبار الفروض

جدول ٥: اختبار العينة الواحدة

One-Sample Test

Test Value = 0

	t	df	Sig. (2-tailed)	Mean Difference	95% Confidence Interval of the Difference	
					Lower	Upper
ملائمة المظهر العام للشركة لطبيعة ونوعية الخدمة المقدمة.	4.181	42	.000	2.02326	1.0466	2.9999
"المرافق والقاعات ملائمة وجذابة	15.367	42	.000	1.72093	1.4949	1.9469
وجود تجهيزات ومعدات متطورة	15.950	42	.000	1.60465	1.4016	1.8077
توجد أماكن ملائمة لوقوف السيارات	11.589	42	.000	1.79070	1.4789	2.1025
تميز العاملين بالنظافة، حسن المظهر، حسن الاستقبال	16.241	42	.000	1.46512	1.2831	1.6472
الالتزام بتنفيذ الأعمال في الأوقات المحددة.	18.305	42	.000	1.53488	1.3657	1.7041
الاهتمام بمشاكل الزبائن والرد على استفساراتهم	17.327	42	.000	1.55814	1.3767	1.7396
الحرص على تقديم الخدمة بشكل صحيح ومن المرة الأولى	17.381	42	.000	1.74419	1.5417	1.9467

"توفر أنظمة التوثيق والسجلات الدقيقة "	17.670	42	.000	1.58140	1.4008	1.7620
تقديم الخدمة في المواعيد التي تم "تحديدتها"	17.038	42	.000	1.67442	1.4761	1.8727
يشعر العميل بالأمان والطمأنينة عند "تعامله مع شركات التأمين في الرياض"	16.138	42	.000	1.67442	1.4650	1.8838
إتاحة استخدام الخدمات الإلكترونية "للتواصل الدائم مع شركات التأمين في الرياض"	18.459	42	.000	1.62791	1.4499	1.8059
توفر شركات التأمين حماية شديدة "للمعلومات الشخصية لعملاء شركات التأمين في الرياض"	15.367	42	.000	1.67442	1.4545	1.8943
الارتياح الكامل عند إجراء أي معاملة "لدى شركات التأمين في الرياض"	17.923	42	.000	1.72093	1.5272	1.9147
الخدمات الإلكترونية المقدمة من "شركات التأمين تتمتع بنسبة أمان عالية عند التعامل مع أي منها"	20.562	42	.000	1.72093	1.5520	1.8898
سلوك العاملين يشعر العميل بالثقة "والأمان"	15.828	42	.000	1.79070	1.5624	2.0190
يتمتع العاملون بالمسؤولية والالتزام لدى "عملاء شركات التأمين"	19.409	42	.000	1.67442	1.5003	1.8485
تقوم شركات التأمين السعودية بإعلام "العملاء عن موعد تقديم الخدمة بشكل مستمر ودقيق"	14.792	42	.000	1.83721	1.5866	2.0879
"استعداد العاملين الدائم لخدمة العملاء"	15.451	42	.000	1.62791	1.4153	1.8405
لا داعي للانتظار لأن المعاملات يتم "إنجازها بسرعة"	13.975	42	.000	1.90698	1.6316	2.1824
الرد السريع على شكاوي واستفسارات "العملاء"	16.247	42	.000	1.81395	1.5886	2.0393
"الحصول على الخدمة من المرة الأولى"	14.107	42	.000	1.67442	1.4349	1.9139
الخدمات الإلكترونية التي تقدمها شركة "التأمين توفر الكثير من الوقت"	18.305	42	.000	1.53488	1.3657	1.7041
"الرد على الإستفسارات بسرعة بالغة"	15.072	42	.000	1.74419	1.5106	1.9777
يتم إنجاز المعاملات والأعمال في "الشركة بسهولة"	16.247	42	.000	1.81395	1.5886	2.0393
تقدم شركة التأمين في الرياض "تسهيلات مميزة"	17.381	42	.000	1.74419	1.5417	1.9467
العاملين في شركات التأمين لديهم "المعرفة اللازمة للخدمة الفورية"	16.934	42	.000	1.72093	1.5158	1.9260
يتمتع العاملين في شركات التأمين في "الرياض بتوفير أفضل خدمة للعملاء"	18.108	42	.000	1.67442	1.4878	1.8610
"تكتمل الخدمة في الموعد المتفق عليه"	15.353	42	.000	1.83721	1.5957	2.0787

تتوفر ساعات عمل ملائمة لظروف "العميل".	15.185	42	.000	1.79070	1.5527	2.0287
التعامل مع الشركة يساعد في إيجاد "عروض جيدة وبالتالي توفير المال".	17.923	42	.000	1.72093	1.5272	1.9147
ثمن الخدمات المقدمة من قبل شركات "التأمين مقبولة".	16.699	42	.000	1.83721	1.6152	2.0592
أشعر بالرضا على التأمين لدى شركات "التأمين في الرياض".	17.923	42	.000	1.72093	1.5272	1.9147
الخدمات المقدمة من طرف شركات "التأمين أفضل من توقعاتي".	14.889	42	.000	1.90698	1.6485	2.1655
لن أتعامل مع أي شركة تأمين أخرى "تعرض أسعار أقل".	13.524	42	.000	1.93023	1.6422	2.2183
قد تتحسن درجة الرضا إذا قامت شركات التأمين بإدخال تحسينات وتغييرات "في جودة خدماتها المقدمة".	17.718	42	.000	1.48837	1.3188	1.6579

المصدر: إعداد الباحث

٤,٥ الإجابة على أسئلة البحث

السؤال الأول: ما هو تأثير جودة خدمة العملاء على مستوى رضا العملاء في شركات التأمين بالرياض؟

تشير النتائج بوضوح إلى أن جودة خدمة العملاء لها تأثير إيجابي مباشر على رضا العملاء. وقد أظهرت الإحصاءات أن العملاء يشعرون بالرضا عندما يكون العاملون محترفين في تقديم الخدمة، كما أن الالتزام بتوفير بيئة ملائمة للتعامل يعزز من رضاهم. على سبيل المثال، حصل معيار "تميز العاملين بالنظافة، حسن المظهر، وحسن الاستقبال" على متوسط مرتفع ($M = 1.4651$, $SD = .59156$)، مما يعكس تأثير الاحترافية على رضا العملاء.

السؤال الثاني: كيف يؤثر تأخير التسديد في تحسين أو تقليص رضا العملاء في شركات التأمين؟

تأخر التسديد كان له تأثير سلبي على رضا العملاء، حيث أشارت النتائج إلى أن العملاء يفضلون سرعة تسوية المعاملات، واعتبروا أن التأخير يقلل من ثقتهم بالشركة. هذه النتيجة تدعم دراسة سليم (2017) التي أوضحت أن سرعة تسديد المطالبات تزيد من رضا العملاء وتعزز الولاء.

السؤال الثالث: ما هي العوامل الرئيسية التي تحدد جودة الخدمة في شركات التأمين بالرياض؟

العوامل الأساسية التي تؤثر على جودة الخدمة تشمل:

١. الاحترافية والكفاءة: أظهر العملاء تقديرهم للمعرفة والكفاءة التي يتمتع بها الموظفون، كما يتضح

من القيم المرتبطة بـ "الموظفين لديهم المعرفة اللازمة للخدمة الفورية" ($M = 1.7209$, $SD = 0.66639$).

٢. الاستجابة السريعة: يعتبر هذا العامل أحد أهم المحاور، حيث أظهرت النتائج أن العملاء يثمنون

سرعة الرد على استفساراتهم وإنجاز معاملاتهم في وقت قياسي ($M = 1.81395$, $SD = 0.73211$).

٣. الأمان والثقة: شعور العملاء بالأمان عند استخدام الخدمات الإلكترونية أو عند تقديم بياناتهم الشخصية كان له تأثير إيجابي كبير على رضاهم.

السؤال الرابع: هل هناك علاقة بين تحسين جودة خدمة العملاء وزيادة الولاء والاحتفاظ بالعملاء في شركات التأمين؟

أظهرت النتائج أن هناك علاقة إيجابية واضحة بين تحسين جودة الخدمة وزيادة ولاء العملاء. العملاء الذين قيموا جودة الخدمة بشكل إيجابي أظهروا استعدادًا للبقاء مع الشركة وعدم البحث عن شركات بديلة، حتى في حالة تقديم أسعار أقل. هذه النتيجة تتماشى مع دراسة **Kotler & Keller (2016)** التي أوضحت أن العملاء الراضين يميلون إلى البقاء مع الشركة والتوصية بها للآخرين.

٦, ٤ مناقشة الفرضيات

الفرضية الرئيسية: (H1) توجد علاقة معنوية ذات دلالة إحصائية لجودة خدمة العملاء على رضا العملاء.

التحليل الإحصائي يؤكد صحة هذه الفرضية. جميع العناصر المرتبطة بجودة الخدمة، بما في ذلك الاحترافية، الكفاءة، الأمان، وسرعة الاستجابة، أظهرت تأثيرًا إيجابيًا على رضا العملاء. على سبيل المثال، أظهرت النتائج أن سرعة تسوية المطالبات وردود الفعل السريعة تعزز من رضا العملاء ($M = 1.81395$, $SD = .73211$).

الفرضيات الفرعية:

١. H1a: الاحترافية تؤثر على رضا العملاء.

– البيانات تدعم هذه الفرضية بقوة، حيث عبر العملاء عن رضاهم عن احترافية العاملين ($M = 1.6744$, $SD = .60635$).

٢. H1b: المصداقية تؤثر على رضا العملاء.

– النتائج تشير إلى أن المصداقية، بما في ذلك الالتزام بالمواعيد وحسن المعاملة، لها تأثير مباشر على رضا العملاء ($M = 1.8372$, $SD = .78468$).

٣. H1c: الأمان يؤثر على رضا العملاء.

– تم تأكيد هذه الفرضية، حيث أظهرت الإحصاءات أن الأمان كان من العناصر الأكثر تأثيرًا على رضا العملاء ($M = 1.7209$, $SD = .54883$).

٤. H1d: سرعة التسديد تؤثر على رضا العملاء.

– السرعة في تسوية المطالبات كانت عاملاً رئيسياً في تعزيز رضا العملاء، كما يتضح من قيم المتوسط المرتفعة.

٤,٧ ربط النتائج بالدراسات السابقة

أظهرت نتائج البحث أن جودة خدمة العملاء تؤثر بشكل مباشر على رضا العملاء، وهو ما يتفق مع مجموعة من الدراسات السابقة التي تناولت هذا الموضوع. على سبيل المثال:

– **دراسة بريكة وآخرون: (2017)** أكدت أن جودة الخدمة التأمينية ترتبط ارتباطاً وثيقاً برضا العملاء، خاصة فيما يتعلق بسرعة تقديم الخدمة واحترافية العاملين. نتائج الدراسة الحالية تشير إلى أهمية هذا الجانب، حيث أظهرت الإحصاءات أن الالتزام بتنفيذ الأعمال في الأوقات المحددة حقق قيمة متوسطة إيجابية. ($M = 1.5349$, $SD = .54984$)

– **دراسة العوضي وحامد: (2023)** أبرزت دور جودة الأداء في تعزيز رضا العملاء وزيادة الولاء. النتائج الحالية تدعم ذلك، إذ أظهر العملاء ارتياحاً ملحوظاً تجاه التزام شركات التأمين بتقديم خدمات عالية الجودة، كما ظهر في ارتفاع القيم المرتبطة بالأمان والراحة عند استخدام الخدمات. ($M = 1.7209$, $SD = .54883$).

أمان العملاء وثقتهم بالشركات: أظهرت الدراسة أن العملاء يشعرون بالأمان والثقة عند التعامل مع شركات التأمين. ($M = 1.6744$, $SD = .68037$) هذا يتوافق مع دراسة **مشعال والخواجة (2013)** التي أوضحت أن شعور العميل بالأمان يشكل ركيزة أساسية في بناء الثقة مع شركات التأمين وتعزيز ولائهم.

السرعة في الاستجابة والشفافية: أظهرت نتائج البحث أن السرعة في التعامل مع العملاء، سواء من خلال الرد السريع على استفساراتهم أو تسوية معاملاتهم، تساهم بشكل كبير في تحقيق رضاهم ($M =$

(.73211, SD = 1.81395 دراسة Chaturvedi & Verma (2023) دعمت هذه النتيجة، حيث

بينت أن الاستجابة السريعة تعزز من تجربة العملاء، وتجعلهم أكثر ميلاً للثقة بالشركة.

التكنولوجيا ودورها في جودة الخدمة: اعتماد شركات التأمين على الخدمات الإلكترونية، مثل الرد السريع

والتعامل الآلي مع الشكاوى، ساهم بشكل كبير في تحسين رضا العملاء (M = 1.7442, SD =

75885). دراسة Nicolescu & Tudorache (2022) أكدت أهمية التقنيات الحديثة، مثل الذكاء

الاصطناعي، في تحسين تجربة العملاء وجعلها أكثر كفاءة وسرعة.

٨، ٤ الخاتمة

خلص هذا الفصل إلى تقديم تحليل شامل ودقيق للبيانات المستخلصة من عينة الدراسة، حيث تم التركيز على العلاقة بين جودة خدمة العملاء ورضا العملاء في شركات التأمين بمدينة الرياض، وقد أظهرت النتائج أن جودة الخدمة تلعب دوراً أساسياً في تعزيز رضا العملاء، مع التأكيد على أهمية أبعاد محددة مثل الاحترافية، الأمان، وسرعة الاستجابة، كما بيّن التحليل أن التأخير في تسوية المطالبات يمثل تحدياً رئيسياً يؤثر سلباً على رضا العملاء، مما يبرز الحاجة إلى تحسين هذه الجوانب، وقد أكدت النتائج صحة الفرضيات الرئيسية والفرعية للدراسة، مع الإشارة إلى وجود علاقة معنوية قوية بين جودة الخدمة ورضا العملاء، خاصة في ظل وجود تقنيات حديثة تعزز من الكفاءة وسرعة الاستجابة؛ حيث يُظهر هذا التحليل أن رضا العملاء ليس مجرد هدف، بل هو عنصر استراتيجي يؤثر بشكل مباشر على ولاء العملاء واستدامة نجاح شركات التأمين.

ويُعد هذا الفصل الطريق لصياغة توصيات عملية مستندة إلى الأدلة لتطوير استراتيجيات شاملة تُسهم في تحسين جودة الخدمة، وبالتالي زيادة رضا العملاء وتعزيز تنافسية الشركات في قطاع التأمين بالمملكة.

٦. المراجع

المراجع العربية

بريكة، السعيد، فوزي، شوق، وزكري، إيمان. (٢٠١٧). أثر جودة الخدمة التأمينية علي رضا الزبون بالشركة الجزائرية للتأمين وإعادة التأمين - أم البواقي. مجلة دراسات اقتصادية، مج٤، ع١٤، ٢٨٦-٣١٠.

التطاوي، عفاف عبد المنعم. (٢٠٠٩). دور الإستراتيجيات التسويقية في تضيق الفجوة بين توقعات العملاء وتقييمهم لجودة الخدمة وتأثير ذلك على مؤشرات الأداء: دراسة ميدانية بالتطبيق على محطات الخدمة وشركات البترول (رسالة دكتوراة غير منشورة)، جامعة قناة السويس.

جباري، فادية. (٢٠١٧). أهمية جودة الخدمة في تحقيق رضا العملاء: دراسة حالة الوكالة A التابعة للمديرية الجهوية للشركة الوطنية للتأمين Saa تلمسان خلال الفترة "٢٠١٤-٢٠١٥". مجلة الحقيقة، ع٤٣، ٦٦٢ - ٦٨٩.

الجميل، ايسر حمد علي، و الخالدي، طارق عوده. (٢٠١٩). أثر جودة الخدمة على رضا عملاء شركات التأمين في الأردن (رسالة ماجستير غير منشورة). جامعة آل البيت، المفرق.

رابط الاستبانة. <https://linksshortcut.com/yKpfz>

سليم، محمد نبيل. (٢٠١٧). متطلبات إدارة علاقات العملاء لتحقيق جودة الخدمة. المجلة العلمية للدراسات التجارية والبيئية، مج٨، ع٢٤، ٣٢٢-٣٤٥.

طوالبية، الصولي؛ وغنيات، صابر. (٢٠١٩). فعالية الإبداع التكنولوجي في تحسين خدمة العملاء بالمؤسسة (رسالة دكتوراه)، جامعة العربي التبسي تبسة.

عليوه، هشام. (٢٠١٨). أثر التسويق عبر المواقع الإلكترونية علي تحسين جوده الخدمة. المجلة العلمية للدراسات التجارية والبيئية، مج٩، ع١٤، ٤٥٥-٥٧٢.

العوضي، العوضي منصور أحمد، وحامد، محمد محمد عبدالفتاح. (٢٠٢٣). تأثير جودة أداء الخدمات على رضا العملاء: دراسة ميدانية. المجلة العلمية للاقتصاد والتجارة، ع١٤، ٦٣٧ - ٦٩٢.

محمد، عماد فاروق فؤاد. (٢٠١٩). تأثير أنشطة إدارة علاقات العملاء على إدراك العملاء لجودة الخدمات بالتطبيق على شركات اتصالات الهاتف المحمول (رسالة ماجستير غير منشورة)، أكاديمية السادات للعلوم الإدارية، كلية العلوم الإدارية.

مشعل، محمود عبدالعال؛ والخواجه، حامد عبد القوي. (٢٠١٣). دراسة تأثير جودة الخدمة التأمينية على رضا العملاء بشركات التأمين التعاوني. مجلة التجارة والتمويل، مج ٣٣، ع ٢٤، ٣٨١-٤٢٣.

مصطفى، شريف صلاح؛ خاطر، السيد محمد؛ وعبد العزيز، عبد التواب أحمد. (٢٠٢٣). دور الذكاء الاصطناعي بإدارة علاقات العملاء في تحقيق الميزة التنافسية. المجلة العربية للإدارة، مج ٤٦، ع ٢٤، ١-١٨.

هلال، محمد عبد الغني حسن. (٢٠٢٢). مهارات البيع الإستراتيجيات الحديثة لخدمة العملاء. ط ٢، مركز تطوير الأداء والتنمية.

المراجع الأجنبية

Chaturvedi, R., & Verma, S. (2023). Opportunities and challenges of AI-driven customer service. Artificial Intelligence in customer service: The next frontier for personalized engagement, 33-71.

Consumer Reports. (2022). "Insurance Companies and the Importance of Fast Claims Payments".

Insurance Information Institute. (2022). "The Impact of Claims Processing Speed on Customer Satisfaction".

Insurance Information Institute. (2023). "Claims Processing and Its Impact on Customer Satisfaction".

Insurance Research Council. (2023). "The Impact of Claims Processing on Customer Satisfaction".

- J.D. Power. (2023). "Customer Satisfaction in the Insurance Industry".
- Journal of Business Research. (2023). "Factors Influencing Delayed Payments in Insurance: An Empirical Study".
- Journal of Risk and Insurance. (2022). "The Effects of Delayed Payments on Policyholder Loyalty".
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2016). "Marketing Management". Pearson.
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2016). "Marketing Management". Pearson.
- Leocádio, D., Guedes, L., Oliveira, J., Reis, J., & Melão, N. (2024). Customer service with AI-powered human-robot collaboration (HRC): a literature review. *Procedia Computer Science*, 232, 1222-1232.
- Market Research Company. (2023). "Customer Perception of Insurance Claim Timeliness".
- Nicolescu, L., & Tudorache, M. T. (2022). Human-computer interaction in customer service: the experience with AI chatbots—a systematic literature review. *Electronics*, 11(10), 1579.
- The Geneva Association. (2022). "Managing Operational Efficiencies in the Insurance Sector".
- Zeithaml, V. A., Parasuraman, A., & Berry, L. L. (1990). "Delivering Quality Service: Balancing Customer Perceptions and Expectations". Free Press.

٧. الملاحق

الاستبانة

حضرة المستجيب/ة

تحية طيبة وبعد،...

أود أن أحيطكم علماً أنه في إطار إعداد دراستي بجامعة ميدأوشن، قمت بإعداد استبانة تهدف إلى قياس تأثير جودة خدمة العملاء على رضا العملاء في شركات التأمين في الرياض.

إن تعاونكم في تقديم البيانات والمعلومات المطلوبة بدقة وموضوعية سيكون له دور كبير في الوصول إلى نتائج دقيقة، مما سيسهم في تقديم توصيات علمية قيمة؛ لذا، نرجو منكم التكرم بمراجعة فقرات الاستبانة المرفقة، والإجابة عليها بكل دقة وموضوعية.

كما نود التأكيد على أن كافة البيانات التي ستقومون بتقديمها ستستخدم لأغراض البحث العلمي فقط، وستعامل بسرية تامة؛ وفي حال رغبتكم، سنوافيكم بنتائج الدراسة فور الانتهاء منها.

شاكرين لكم حسن تعاونكم...

الجزء الأول: الخصائص الديموغرافية

أرجو التكرم بوضع إشارة (✓) في المكان المحدد أمام البديل المناسب لكل عبارة من العبارات الآتية:

١. الجنس:

☐ أنثى

☐ ذكر

٢. المؤهل العلمي:

☐ بكالوريوس

☐ أقل من درجة البكالوريوس

☐ دكتوراه

☐ ماجستير

٣. العمر:

☐ من ١٨ إلى أقل من ٢٨ سنة

☐ من ٢٨ إلى أقل من ٤٠ سنة

☐ من ٤٠ إلى أقل من ٥٠ سنة

☐ من ٥٠ سنة فأكثر

الجزء الثاني: فقرات الدراسة

المتغير المستقل: جودة خدمة العملاء

م	العبارة	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة
بعد الملموسية						
١.	ملائمة المظهر العام للشركة لطبيعة ونوعية الخدمة المقدمة.					
٢.	المرافق والقاعات ملائمة وجذابة.					
٣.	وجود تجهيزات ومعدات متطورة.					
٤.	توجد أماكن ملائمة لوقوف السيارات.					
٥.	تميز العاملين بالنظافة، حسن المظهر، حسن الاستقبال.					
بعد الاعتمادية						
١.	الالتزام بتنفيذ الأعمال في الأوقات المحددة.					
٢.	الاهتمام بمشاكل الزبائن والرد على استفساراتهم.					
٣.	الحرص على تقديم الخدمة بشكل صحيح ومن المرة الأولى.					
٤.	توفر أنظمة التوثيق والسجلات الدقيقة.					
٥.	تقديم الخدمة في المواعيد التي تم تحديدها.					
بعد الأمان						
١.	يشعر العميل بالأمان والطمأنينة عند تعامله مع شركات التأمين في الرياض.					
٢.	إتاحة استخدام الخدمات الإلكترونية للتواصل الدائم مع شركات التأمين في الرياض.					
٣.	توفر شركات التأمين حماية شديدة للمعلومات الشخصية لعملاء شركات التأمين في الرياض.					
٤.	الارتياح الكامل عند إجراء أي معاملة لدى شركات التأمين في الرياض.					
٥.	الخدمات الإلكترونية المقدمة من شركات التأمين تتمتع بنسبة أمان عالية عند التعامل مع أي منها.					
٦.	سلوك العاملين يشعر العميل بالثقة والأمان.					

					٧. يتمتع العاملین بالمسؤولية والالتزام لدى عملاء شركات التأمين.
بعد الاستجابة السريعة					
					١. تقوم شركات التأمين السعودية بإعلام العملاء عن موعد تقديم الخدمة بشكل مستمر ودقيق.
					٢. استعداد العاملين الدائم لخدمة العملاء.
					٣. لا داعي للانتظار لأن المعاملات يتم إنجازها بسرعة.
					٤. الرد السريع على شكاوي واستفسارات العملاء.
					٥. الحصول على الخدمة من المرة الأولى.
					٦. الخدمات الإلكترونية التي تقدمها شركة التأمين توفر الكثير من الوقت.
					٧. الرد على الإستفسارات بسرعة بالغة.

المتغير التابع: رضا العملاء في شركات التأمين

المتغير	عدد البيانات	المصدر
رضا العملاء في شركات التأمين	٨	(الجميل والخالدي، ٢٠١٩)
	٤	(بريكة وآخرون، ٢٠١٧)

م	العبارة	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة
١.	يتم إنجاز المعاملات والأعمال في الشركة بسهولة.					
٢.	تقدم شركة التأمين في الرياض تسهيلات مميزة.					
٣.	العاملين في شركات التأمين لديهم المعرفة اللازمة للخدمة الفورية.					
٤.	يتمتع العاملون في شركات التأمين في الرياض بتوفير أفضل خدمة للعملاء.					
٥.	تكتمل الخدمة في الموعد المتفق عليه.					
٦.	تتوفر ساعات عمل ملائمة لظروف العميل.					
٧.	التعامل مع الشركة يساعد في إيجاد عروض جيدة وبالتالي توفير المال.					
٨.	ثمن الخدمات المقدمة من قبل شركات التأمين مقبولة.					
٩.	أشعر بالرضا على التأمين لدى شركات التأمين في الرياض.					
١٠.	الخدمات المقدمة من طرف شركات التأمين أفضل من توقعاتي.					
١١.	لن أتعامل مع أي شركة تأمين أخرى تعرض أسعار أقل.					
١٢.	قد تتحسن درجة الرضا إذا قامت شركات التأمين بإدخال تحسينات وتغييرات في جودة خدماتها المقدمة.					