الملخص:

تهدف هذه الدراسة إلى تقييم جودة الخدمات في: الشركة الجزائرية للتامين وإعادة التأمين **CAAR** وكالة تبسة كما يدركها الزبون، من خلال استخدام مقياس الآداء الفعلي للخدمة (مقياس سيرفبارف) وبالاعتماد على المحددات الخمس للجودة (الملموسية، الاعتمادية، الاستجابة، التعاطف والأمان)، وشملت الدراسة عينة مكونة من 50 من زبائن الوكالة، وتمت المعالجة من خلال برنامج الحزم الاحصائية (SPSS). وقد خلصت الدراسة إلى أن مستوى جودة الخدمات بالشركة (الوكالة) مرتفع، حيث تلتزم بتطبيق الأبعاد الخمسة لجودة الخدمة، إذ اتضح أن هناك علاقة درجة موافقة وبشدة وبنسبة مرتفعة جدا لاستجابة أفراد العينة فيما يخص الأبعاد: الاعتمادية، التعاطف والضمان، وبنسبة مرتفعة فيما يخص البعدين: الملموسية والاستجابة.

Abstract:

This study aims to assess services quality in Algerian insurance and reinsurance company LA CAAR Agency 310 Tebessa, as perceived by customers, through using SERVPERF and its quality five determinants (tangibility, reliability, responsiveness, empathy, and assurance). The study included a sample of 50 of company's customers, and used a number of statistical methods of SPSS to show and analyze study results then testing the study hypotheses.

The study found that the level of services quality is high in the company which is committed to apply the five dimensions of services quality, (it was found that there is a relationship of a very high approval with regard to the dimensions: reliability, empathy, and assurance, and a high percentage for: tangibility and responsiveness).

Key-words: Quality, services quality, SERVPERF, insurance services, insurance services' quality.