

قياس جودة خدمة ADSL لمؤسسة اتصالات الجزائر

- دراسة عينة من المستهلكين النهائيين بمدينة الجلفة -

**Measurement of ADSL Service Quality of Algeria Telecom company
- case study of Djelfa city final consumers -**

مادني أحمد¹، خليف رزقي²

¹ مخبر بحث مستقبل الاقتصاد الجزائري خارج المحروقات، جامعة بومرداس (الجزائر)، a.madni@univ-boumerdes.dz

² مخبر بحث مستقبل الاقتصاد الجزائري خارج المحروقات، جامعة بومرداس (الجزائر)، r.khelifi@univ-boumerdes.dz

تاريخ النشر: 2020-05-21

تاريخ القبول: 2019-11-27

تاريخ الاستلام: 2019-11-19

ملخص:

يهدف هذا البحث إلى معرفة مستوى جودة خدمة ADSL لمؤسسة اتصالات الجزائر من وجهة نظر عينة من المستهلكين النهائيين لهذه الخدمة بمدينة الجلفة واعتمدت الدراسة على مقياس SERVPERF لقياس الأداء الفعلي للخدمة حيث قام الباحث بتطوير إستبانة لجمع البيانات المطلوبة من المشتركين في خدمة ADSL.

حيث وزعت 100 استمارة على مجموعة من الزبائن بمدينة الجلفة واسترجعنا 93 استمارة منها 82 صالحة للمعالجة. وقد توصلت الدراسة إلى وجود مستوى متوسط لجودة خدمة ADSL، وجود علاقة بين السن وتقييم أبعاد جودة خدمة ADSL، وعدم وجود فروق في تقييم أبعاد جودة خدمة ADSL بين كل من جنس المستهلك ومستواه الثقافي، وعدم وجود علاقة بين تقييم أبعاد جودة خدمة ADSL وكل من المهنة والدخل.

كلمات مفتاحية: أبعاد جودة الخدمة؛ خدمة ADSL؛ مؤسسة اتصالات الجزائر.

تصنيف JEL: M30، M31.

Abstract:

This study aims to measure the quality of the ADSL service of the Algerian Telecom Company from the point of view of a sample of final customers in the city of Djelfa, Algeria.

The SERVPERF scale was used to measure the effective performance of this service.

A questionnaire was designed and distributed to 100 ADSL costumers from Djelfa city. 82 questionnaires was completed and valid to analyze, After the analysis of the data collected from our questionnaires, we found that the ADSL service quality is medium and a relationship exists between the costumer age and the ADSL service quality dimensions. However, there no statically significant differences between the ADSL service quality dimensions and each of the following variables: the costumer gender, the costumer cultural level the costumer profession and income

Keywords: dimensions of service quality; ADSL service; Algeria Telecom compagny

JEL Classification: M30, M31.

1. مقدمة:

يشهد الاقتصاد العالمي تطورات وتحولات سريعة غير مسبوقه في بنيته القطاعية حيث أصبح للخدمات فيه الدور الإيجابي في إحداث هذه التحولات، سواء في المؤسسات الخاصة أو العمومية تطورات أفرزت معطيات مختلفة أبرزها وأهمها التطورات التكنولوجية، "وعليه فقد أصبح قطاع الخدمات يلعب دورا مهما في الاقتصاد العالمي حيث صار يشكل حوالي 73.3% كمدخل في الاقتصاد العالمي" 1.

فانطلاقا مما سبق تعمل مؤسسة اتصالات الجزائر على تطوير وعصرنة خدماتها لاسيما خدمة ADSL للأنترنيت من خلال تحويل الشبكة النحاسية القديمة وتركيب الشبكة الجديدة للألياف البصرية، وإدخال ممارسات إدارية حديثة مواكبة للعصر، وتحسبا لإنهاء الاحتكار الحصري لسوق خدمة ADSL وفتحه للمنافسة.

ونظرا للأهمية الكبرى التي توفرها خدمة ADSL المقدمة من قبل مؤسسة اتصالات الجزائر في تطوير المجتمع الجزائري في مختلف المجالات، فإن قياس واختبار جودتها واكتشاف جوانب القصور فيها تعد أحد السبل الهامة للرقى بها وتطويرها من أجل تحقيق أهداف التنمية في الدولة والمساهمة في النهوض باقتصادها.

2. مشكلة الدراسة:

وعليه يمكن طرح الإشكالية التالية:

على ضوء ما سبق يمكن صياغة الإشكالية في التساؤل الرئيسي التالي: ما هو تقييم المستهلكين النهائيين محل الدراسة لمستوى جودة خدمة ADSL المقدمة لهم من طرف الوكالة التجارية لمؤسسة اتصالات الجزائر بالجلفة؟

وعلى ضوء الإشكالية السابقة يمكن طرح التساؤلات الفرعية التالية:

أ. ماهو تقييم المستهلكين النهائيين لخدمة ADSL لمؤسسة اتصالات الجزائر من خلال نظرهم لأبعاد جودة الخدمة المقدمة لهم؟
ب. هل يختلف تقييم المستهلكين النهائيين لخدمة ADSL لمؤسسة اتصالات الجزائر باختلاف العوامل الديموغرافية التالية (الجنس، السن، المستوى الدراسي، المهنة، الدخل)؟

3. فرضيات الدراسة:

أ. الفرضية الرئيسية الأولى:

تقييم المستهلكين النهائيين لخدمة ADSL لمؤسسة اتصالات الجزائر من خلال أبعاد جودة الخدمة المقدمة لهم متوسطة.

ب. الفرضية الرئيسية الثانية:

لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في تقييم المستهلكين النهائيين لخدمة ADSL تعزى إلى العوامل الشخصية التالية (الجنس، السن، المستوى الدراسي، المهنة، الدخل)

4. أهمية الدراسة:

تتبع أهمية هذه الدراسة في التعرف على واقع خدمات الوكالة التجارية لمؤسسة اتصالات الجزائر المقدمة الى المستهلكين النهائيين لخدمة ADSL بمدينة الجلفة، وتقويم جودة تلك الخدمات، لتحديد نقاط القوة والنقاط المقصر فيها، والخروج ببعض الاقتراحات التي قد تساعد الوكالة التجارية بالجلفة من أجل تطوير مستوى خدماتها ومحاوله التقليل من النقائص المسجلة.

5. أهداف الدراسة:

تهدف هذه الدراسة إلى تقييم جودة خدمة ADSL لمؤسسة اتصالات الجزائر من خلال أبعاد جودة الخدمة، و التعرف على الفروق الموجودة في إجابات عينة الدراسة التي تعزى إلى العوامل الشخصية التالية (الجنس، السن، المستوى الدراسي، المهنة، الدخل)

6. التعريفات الإجرائية لمتغيرات الدراسة:

أ. جودة الخدمة: ويقصد بها " جودة الخدمات المقدمة سواء كانت المتوقعة أو المدركة أي التي يتوقعها الزبائن أو التي يدركونها في الواقع العملي وهي المحدد الرئيسي لرضا المستهلك أو عدم رضاه وتعتبر في الوقت نفسه من الأولويات الرئيسية للمؤسسات التي تريد. تعزيز مستوى النوعية في خدماتها "2

ب. خدمة ADSL:3

إن كلمة adsl هي اختصار لخط المشترك الرقمي غير المتماثل (Asymmetric Digital Subscriber Line) ، وهي خدمة توفر اتصال انترنت ذو نطاق عريض (broadband) تُعتبر أكثر أنواع اتصالات DSL شيوعاً حيث يستخدم الأسلاك التي تم وضعها بالفعل لخدمة الهاتف وهذا يجعلها خياراً رخيصاً وقابلاً للتطبيق لتوزيع اتصال الإنترنت إلى المنازل، خصوصاً أنه يوفر سرعات عالية تقدر بحوالي 30 إلى 40 مرة أسرع من اتصال المودم الهاتفي التقليدي، ويستخدم مجموعة واسعة من الترددات.

6. حدود الدراسة:

أ. الحدود الزمنية:

تمت الدراسة خلال الفترة الممتدة من 2018/06/02 إلى 2018/08/10.

ب. الحدود المكانية:

اقتصرت الدراسة على عينة من المستهلكين النهائيين (المشركين) في خدمة ADSL بمدينة الجلفة

أ. الإطار النظري والدراسات السابقة:

لتوضيح بعض الجوانب الفكرية الخاصة بالموضوع سوف نتطرق إلى عرض وجيز لبعض المفاهيم النظرية والدراسات السابقة .

1. جودة الخدمة:

أ. مفهوم جودة الخدمة:

لا يوجد تعريف محدد لمفهوم الجودة ، فتوجد محاولات كثيرة لتعريفها تدل على اجتهاد المعنيين والباحثين في التوصل إلى تعريف مناسب لأهداف تطبيقها في المؤسسات والمنظمات فقد عرفت الجودة على أنها "التطابق مع المتطلبات أي يجب على الشركات أن تضع المتطلبات والمواصفات وبمجرد وضع هذه المواصفات يجب أن يكون هدف الجودة لمختلف وظائف الشركات هو الالتزام بهذه المواصفات بدقة "4

وقد عرف كل من (Kotler&Keiler) جودة الخدمة بأنها "درجة تطابق الأداء الفعلي للخدمة مع توقعات الزبون لهذه الخدمة "5

كما عرف Bernard Montreuil جودة الخدمة على أنها "المدى التي توصل إليه المنتج في إشباع الحاجات المبتغاة أو الممثلة للطرف المستهلك "6

كما يعرفها " David Hoyle " على أنها «درجة من التميز تلازمها مجموعة من الخصائص التي تفي بحاجة متوقعة ولها معاني أخرى كثيرة سطرها في النقاط التالية:7

- وجود درجة من التميز.
- المطابقة مع المتطلبات.
- مجمل الخصائص التي لها القدرة على تلبية الاحتياجات المعلنة والضمنية للعميل.
- سهولة الاستخدام.
- التحرر من العيوب.
- إسعادها الزبائن.

"من خلال ما سبق يوجد شبه اتفاق بين العديد من الباحثين على أن جودة الخدمة تتمثل في تحقيق رغبات العميل، أي أن متلقي الخدمة يحكم على مستوى جودتها عن طريق مقارنة ما حصل عليه مع ما توقعه من تلك الخدمة"8
من خلال التعاريف السابقة يمكننا القول بأن جودة الخدمة تتعلق بذلك التفاعل بين المستهلك النهائي (الزبون) ومقدم الخدمة، حيث يرى المستهلك النهائي جودة الخدمة من خلال مقارنته بين ما يتوقعه والأداء الفعلي للخدمة أو ما يدركه.
ويتضح مما سبق أن مفهوم الجودة غاية ومطلب يسعى الجميع لتطبيقها
ب. قياس جودة الخدمة:

" نالت مقاييس جودة الخدمة انتباه مجموعة من الباحثين منذ سبعينات القرن الماضي، حيث تركزت الجهود على محاولة إيجاد المنهجية المناسبة لقياس جودة الخدمات وتنسب أول محاولة لقياس جودة الخدمات إلى باراسورمان وزملائه (Parasuraman el.al.1985) حيث تمكنوا من تصميم مقياسهم الشهير Seroquel لقياس ما يعرف بالفجوات بين الخدمات المتوقعة من العملاء والخدمات التي يدركها العملاء فعليا حيث حددوا في البداية عشرة أبعاد لقياس جودة الخدمات وهي: التجسيد، والأمانة، والاستجابة، والمنافسة، والمجاملة، والمصدقية، والأمن، والحرية، والاتصال، وفهم العميل Parasuraman (el.al.1985) 9"

وقد قام كل من (Purasuraman and Zeithaml and Berry) بدراسة جديدة سنة 1988، حيث قاموا بدمج مختلف الأبعاد العشرة لجودة الخدمة ضمن خمسة أبعاد أساسية يوجزها (الديوه جي، 19، 2006) نقلا عنهم فيما يلي:10
✓ الاعتمادية:

القدرة على إنجاز الخدمة المطلوبة باعتمادية ودقة وثبات (أي ثقة يعتمد عليها بأداء صحيح).

✓ الاستجابة:

قدرة الإدارة على تقديم الخدمة بسرعة، ومساعدة العملاء باستمرار عند الطلب.

✓ الثقة (الامان):

معرفة العاملين، والكياسة، والقدرة على كسب الثقة، والثقة بالنفس.

✓ الاعتناق (التعاطف):

سهولة الاتصال، الاتصالات الجيدة تفهم العملاء والعناية بهم.

✓ الملموسية: 11

وتشمل التسهيلات المادية والمعدات، ومظهر الموظفين ومواد الاتصال.

ج. نموذج (Servqual) لقياس جودة الخدمة:¹²

يعتبر نموذج (Servqual) من أكثر وأهم النماذج شيوعاً واستعمالاً، ويطلق عليه "نموذج تحليل الفجوات". تم اقتراحه وتطويره من طرف (Parasuraman، Berry، Zeithaml) في العديد من المرات. ويعتبر نقطة تحول في أدبيات جودة الخدمات فقد تم استخدامه من قبل هؤلاء الباحثين بحيث قاموا بإجراء دراسة كمية تهدف إلى استحداث نموذج لقياس وتقييم الزبائن لجودة الخدمة، فقاموا بمقابلة مجموعة من الزبائن في أربع قطاعات وهي "الوكالات البنكية شركات الاتصالات شركات الصيانة وشركات البطاقات الائتمانية". وقد نتج عن هذه الدراسة الكمية استحداث أداة لقياس جودة الخدمة. حيث أظهر نموذج (Servqual) خمس فجوات يمكن أن تنشأ من خلال عدم تطابق الأداء الفعلي والمتوقع. وتتمثل هذه الفجوات في:

✓ **الفجوة الأولى:** حيث تنتج بين الاختلاف بين توقعات الزبائن لمستوى الخدمة وإدراكات الإدارة لتوقعات زبائنها.

✓ **الفجوة الثانية:** تتمثل في الفرق الحاصل بين إدراكات المؤسسة لتوقعات زبائنها وقدرتها على ترجمة ذلك الإدراك إلى معايير.

✓ **الفجوة الثالثة:** تنشأ من الانحراف في عدم توافق معايير الخدمة الموضوع مع الخدمة المقدمة فعلاً.

✓ **الفجوة الرابعة:** تتمثل في الانحراف الحاصل بين الخدمة المقدمة والاتصالات الخارجية الموجهة إلى الزبائن.

✓ **الفجوة الخامسة:**¹³

وتعني أن الخدمة المدركة لا تتطابق مع الخدمة المتوقعة، وهذا ناتج عن اختلاف إدراك الزبون لجودة الخدمة التي تحصل عليها فعلاً عن الجودة المتوقعة وتقع هذه الفجوة بسبب كلا وبعض الفجوات السابقة

د. نموذج (Servperf) لقياس جودة الخدمة:¹⁴

تمكن Cronin And Taylor 1992 من تطوير نموذج جديد سمي بنموذج الأداء الفعلي أو نموذج الاتجاه Servperf حيث يقوم على فكرة مبسطة وهي أن جودة الخدمة يجب قياسها بطريقة لا تختلف عن قياس الاتجاهات Attitudes ومن ثم فإن القياس يجب أن ينصب فقط على اتجاهات المستفيدين من الخدمة المقدمة نحو مستوى الأداء الفعلي لهذه الخدمة. ويمكن التعبير عن النموذج في المعادلة التالية:

حيث: SQi تمثل جودة الخدمة المدركة للفرد i.

K: عدد العبارات.

P: ادراك الفرد i، فيما يتعلق بأداء خدمة المؤسسة فيما يتعلق بالعبارة j.

2. خدمة ADSL:

أ. تعريف خدمة ADSL:

تعرف ADSL بأنها "خط اشتراك رقمي غير متماثل (بالإنجليزية: Asymmetric Digital Subscriber Line) شكل من أشكال خطوط الاشتراك الرقمية خط المشترك الرقمي وهي تقنية تبادل المعلومات تقوم بنقل البيانات من خلال خطوط الهاتف النحاسية بشكل أسرع من مودم النطاق الصوتي التقليدي وذلك بالاستفادة من الترددات الغير مستخدمة في المكالمات الهاتفية، ومن الأجهزة المستخدمة في تقنية الـ ADSL الميكرو فلتر أو السبليتر الذي يسمح لخط هاتفني واحد

باستخدام خدمة ADSL والمكالمات الهاتفية في نفس الوقت، حيث يقوم بفصل خط الهاتف إلى مجالين من الذبذبات واحد منها للصوت والأخر للمعلومات (وهذا ما يسمى بالتزامن)... " 15

ب. مميزات خدمة ADSL: 16

✓ السرعة العالية في نقل البيانات.

✓ عدم انشغال خط الهاتف عند الاتصال بالشبكة العنكبوتية.

✓ التوفير وقلّة التكلفة.

ج. عيوب خدمة ADSL: 17

✓ يجب أن تكون قريب من المقسم الرئيسي بحيث لا يكون أبعد من 5 كيلو متر.

✓ استقبال البيانات يكون أسرع من إرسالها بنسبة 1/2.

3. الدراسات السابقة:

من خلال قيامنا بعملية المسح المكتبي لم نجد أي دراسة سابقة (على حد علمنا) لها علاقة مباشرة بموضوع دراستنا، لاسيما خدمة ADSL، حيث تناولت معظم الدراسات التي تطرقنا لها موضوع جودة الخدمات الهاتفية النقالة، جودة الخدمات الهاتفية الثابتة، والتي إستعنا بها في الجانب النظري والتطبيقي وفيما يلي ذكر لبعض الدراسات التي تناولت الجزء الخاص بموضوع جودة الخدمات والتي استرشدنا بها للقيام بدراستنا.

أ. دراسة (مراد اسماعيل، عبدوس عبد العزيز) (2017): مقال تحت عنوان "قياس مستوى جودة الخدمات الهاتفية النقالة بنموذج ServPerf، دراسة حالة مؤسسة موبيليس"، وقد قام الباحث بدراسة ميدانية من خلال استمارة استبيان وزعت على عينة قدرها 123 مفردة من زبائن المؤسسة، وتم التوصل إلى العديد من النتائج أهمها أن جودة الخدمات المقدمة لها اثر إيجابي لدى زبائنها بالإضافة إلى اختلاف الأهمية النسبية لكل بعد من الأبعاد.

ب. دراسة احمد بن عيشاوي (2014): مقال تحت عنوان "قياس أبعاد جودة الخدمات من وجهة نظر العملاء، دراسة ميدانية لخدمات الهاتف النقال المقدمة من طرف المؤسسات الثلاث (موبيليس، جيزي و اوريدو) بمدينة ورقلة جنوب الجزائر"، وقد قام الباحث بدراسة ميدانية من خلال استمارة استبيان وزعت على عينة قدرها 240 مفردة من عملاء المؤسسات الثلاث بالتساوي، وتم التوصل إلى العديد من النتائج أهمها أن الخدمات المقدمة تتوفر فيها أبعاد الجودة مع الأخذ بعين الاعتبار ان ثمة تفاوت في مستوى تطبيق تلك الأبعاد فيما بينها وفيما بين المؤسسات الثلاث المقدمة للخدمة.

ج. دراسة محمد فوزي سالم عابدين (2006): رسالة ماجستير تحت عنوان "قياس جودة الخدمات الهاتفية الثابتة التي تقدمها شركة الاتصالات الفلسطينية في محافظة قطاع غزة من وجهة نظر الزبائن"، وقد قام الباحث بدراسة ميدانية من خلال استمارة استبيان وزعت على عينة قدرها 1500 مفردة من زبائن المؤسسة، وتم التوصل إلى العديد من النتائج أهمها وجود فجوة في جميع أبعاد الجودة الخمسة، توقع الزبائن أعلى مما يدركونه حقيقة من الخدمات الهاتفية الثابتة المقدمة، متغير مكان الإقامة المختلفة في محافظات قطاع غزة له تأثير على تقييم الزبائن لجودة الخدمات الهاتفية الثابتة التي تقدمها شركة الاتصالات الفلسطينية في محافظة قطاع غزة.

وما يميز دراستنا عن الدراسات السابقة هو أنها تحاول قياس جودة خدمة ADSL لمؤسسة اتصالات الجزائر

(دراسة عينة من المستهلكين النهائيين بمدينة الجلفة) بالاعتماد على مقياس SERVPER لقياس الأداء الفعلي للخدمة ، بالإضافة إلى دراسة الفروق في تقييم جودة خدمة ADSL الناتجة عن التغيير في العوامل الديمغرافية ، وكذلك الاختلاف في مكان وزمان الدراسة مقارنة بالدراسات السابقة، ونرى أن جميع الدراسات السابقة تناولت جودة الخدمات لكن بالنسبة لخدمة ADSL لم يتم ذكرها .

II. الطريقة والإجراءات:

وهي المتعلقة بالإجراءات المنهجية للدراسة الميدانية وذلك من خلال مايلي:

1. منهج الدراسة:

تم الاعتماد على المنهج الوصفي التحليلي وذلك للاستدلال على مضامين الأدبيات التي تطرقت إلى أهم المفاهيم والأسس النظرية ذات الصلة بالموضوع، إضافة إلى استخدام منهج دراسة الحالة بهدف إسقاط مضامين الدراسة النظرية على واقع خدمة ADSL التي تقدمها مؤسسة اتصالات الجزائر بالجلفة محل الدراسة الميدانية .

2. مجتمع الدراسة:

يتكون مجتمع الدراسة من المستهلكين النهائيين (المشتركين الافراد) لخدمة ADSL لمؤسسة اتصالات الجزائر بمدينة الجلفة.

3. عينة الدراسة:

عينة الدراسة اقتصر على 100 مستهلك نهائي لخدمة ADSL لمؤسسة اتصالات الجزائر بمدينة الجلفة من مجتمع الدراسة تم اختيارهم بطريقة قصدية ، حيث تم توزيع 100 استبانة استرجع منها 93، منها 11 غير صالحة و 82 استبانة قابلة للمعالجة.

4. اداة جمع البيانات :

استخدم الباحث استبانة معدة لقياس جودة الخدمة كأداة لجمع البيانات ، وقد تم استخدام الاستبانة استنادا لمقياس (SERVPERF) الذي يستخدم على نطاق واسع لقياس جودة الخدمات من وجهة نظر المستفيدين منها، وقد تضمنت الاستبانة 25 عبارة حول جودة خدمة ADSL لمؤسسة اتصالات الجزائر بمدينة الجلفة ،وتقيس هذه العبارات الأبعاد والجوانب الخمسة لجودة الخدمة وهي كالآتي :

الملموسية (5 عبارات)، الاعتمادية (5 عبارات)، الاستجابة (5 عبارات)، التعاطف (5 عبارات)، الأمان (5 عبارات).

5. وصف عبارات الاستبيان:

لقد قمنا بتصميم استبيان يتكون من محورين الأول خاص بقياس جودة خدمة ADSL لمؤسسة اتصالات الجزائر موجه لعينة من المستهلكين النهائيين بمدينة الجلفة يحتوي على 25 عبارة تترجم من خلال المؤشرات الخمسة لنموذج servperf وهي (الملموسية، الاعتمادية، الاستجابة، التعاطف، الأمان) أما المحور الثاني فخصص لوصف أفراد عينة البحث من حيث الجنس، السن، المستوى الثقافي، المهنة، الدخل .

6. الأساليب الإحصائية المستعملة:

لقد تم الاعتماد على الأساليب الإحصائية المناسبة لهذا النوع من الدراسات والتي تضم التكرارات والنسب المئوية، بالإضافة إلى اختبار مربع كاي²، اختبار *t*'est pour échantillons indépendents.

وقد تم تحديد ثلاث مستويات لدرجة جودة خدمة ADSL لمؤسسة اتصالات الجزائر بقسمة المجالات الخمسة على ثلاثة كما يلي:

- مستوى منخفض (1 - اقل من 2.67)

- مستوى متوسط (2.67 - اقل من 3.4)

- مستوى عالي (3.4-5)

7. قياس مستوى صدق وثبات الإستبيان:

باستخدام مقياس " ألفا كرونباخ " لقياس مستوى ثبات العناصر المكونة للأبعاد الخمسة التي استعملت لقياس مستوى أبعاد جودة خدمة ADSL من وجهة نظر المستهلكين النهائيين لهذه الخدمة المقدمة لهم من طرف مؤسسة اتصالات الجزائر. كان متوسط نتائج هذه الأبعاد 0,844 والذي يعبر على مستوى الاتساق الداخلي بين العناصر المكونة لكل بعد من الأبعاد الخمسة إذ يعتبر مقبول لأنه أعلى من % 60 وهي النسبة المسموح بها في مثل هذه الدراسات.

III. نتائج الدراسة (التحليل والمناقشة)

سوف نتطرق إلى مناقشة النتائج ومحاولة تفسيرها وصولا في الأخير إلى اختبار فرضيات الدراسة.

1. الخصائص الديمغرافية لأفراد العينة:

الجدول التالي يوضح الخصائص الديمغرافية لأفراد العينة

المتغيرات	البيان	التكرار	النسبة (%)
الجنس	ذكر	68	82.9
	انثى	14	17.1
المجموع			
السن	من 18 الى 29 سنة	28	34.1
	من 30 الى 41 سنة	32	39
	من 42 الى 53 سنة	20	24.4
	أكثر من 53 سنة	02	2.4
المجموع			
المستوى الدراسي	متوسط	04	4.9
	ثانوي	23	28
	جامعي	37	45.1
	دراسات عليا	18	22
المجموع			
المهنة	موظف لدى القطاع العام	41	50
	موظف لدى القطاع الخاص	11	13.4
	اعمال حرة	09	11
	متقاعد	06	7.3
	بطال	15	18.3
المجموع			
الدخل الشهري	اقل من 18.000 دج	30	41.5
	من 18.000 الى 40.000 دج	22	26.8
	من 41.000 الى 60.000 دج	17	20.7
	من 61.000 الى 80.000 دج	05	6.1
	أكثر من 80.000 دج	04	4.9
المجموع			
		82	100

المصدر: من إعداد الباحثين بالاعتماد على نتائج SPSS 20

أ. توزيع أفراد العينة حسب الجنس:

يتضح من الجدول رقم 01 أن نسبة الذكور تقدر بـ: 82.9% أما نسبة الإناث فتقدر بـ: 17.1% وهي اقل من نسبة الذكور.

ب. توزيع أفراد العينة حسب السن:

نلاحظ من خلال الجدول رقم 01 أن أكبر نسبة كانت لأفراد الفئة التي تقع أعمارهم بين (30-41 سنة) والتي تقدر بـ 39%، يليها في المرتبة الثانية أفراد الفئة التي تقع أعمارهم بين (18-29 سنة) والمقدرة بـ 34.1%، ثم يأتي أفراد العينة التي تقع أعمارهم بين (42-53 سنة) والمقدرة بـ: 24.4%، وأخيرا أفراد الفئة الذين أعمارهم أكثر من 53 سنة وهذا بنسبة 2.4%.

ج. توزيع أفراد العينة حسب المستوى الدراسي:

من خلال الجدول رقم 01 فإن أكبر نسبة كانت للأفراد ذوي المستوى الجامعي والتي تقدر بـ 45.1% يليها أفراد العينة ذوي المستوى الثانوي، حيث تقدر نسبتهم بـ 28%، يأتي في المرتبة الثالثة أفراد العينة ذوي المستوى دراسات عليا بنسبة تقدر بـ 22%، وفي الأخير يأتي أفراد العينة ذوي المستوى المتوسط حيث تقدر نسبتهم بـ 4.9%.

د. توزيع أفراد العينة حسب المهنة:

من خلال الجدول رقم 01 فإن أكبر نسبة كانت للأفراد الموظفين لدى القطاع العام والتي تقدر بـ 50% يليها أفراد العينة الموظفين لدى القطاع الخاص حيث تقدر نسبتهم بـ: 13.4%، يأتي في المرتبة الثالثة أفراد العينة العاملين في الأعمال الحرة بنسبة تقدر بـ 11%، وفي المرتبة الرابعة يأتي المتقاعدون بنسبة 7.3%، وفي الأخير يأتي أفراد العينة البطالين حيث تقدر نسبتهم بـ 18.3%.

هـ. توزيع أفراد العينة حسب الدخل:

من خلال الجدول رقم 01 نلاحظ أن أكبر نسبة كانت لأفراد العينة الذين دخولهم اقل من 18.000 دج يليها أفراد العينة الذين تقع دخولهم بين (18.000 إلى 40.000 دج) بنسبة تقدر بـ 26.8% ثم يأتي في المرتبة الثالثة الذين تقع دخولهم بين (41.000 إلى 60.000 دج) بنسبة تقدر بـ: 20.7%، وفي المرتبة الرابعة يأتي أفراد العينة الذين تقع دخولهم بين (61.000 إلى 80.000 دج) بنسبة تقدر بـ: 6.1% وفي الأخير يأتي أفراد العينة ذوي الدخل أكثر من 80.000 دج.

2. تقييم مستوى ابعاد جودة خدمة ADSL لمؤسسة اتصالات الجزائر بمدينة الجلفة:

الجدول التالي يوضح تقييم مستوى ابعاد جودة خدمة ADSL

الجدول رقم (02): تقييم ابعاد جودة خدمة ADSL من وجهة نظر عينة الدراسة

الرقم	العبارة	متوسط الأوزان	الترتيب	الأهمية
01	المظهر الداخلي والخارجي للوكالة التجارية بالجلفة جذاب	3.4146	01	مرتفع
02	الوكالة التجارية بالجلفة تتوفر على أثاث ومعدات توفر الراحة التامة للزبائن	3.3415	03	متوسط
03	مظهر عمال الوكالة التجارية بالجلفة أنيق وجذاب	3.4024	02	مرتفع
04	أماكن توقيف السيارات ملائمة	1.6707	05	منخفض
05	موقع الوكالة التجارية بالجلفة مناسب وسهل الوصول إليه	2.8902	04	متوسط
	المؤشر الكلي لبعدها الملموسية	2,9438		متوسط
01	عمال الوكالة التجارية بالجلفة يعملون بمجهود لتكفل بانشغالات الزبائن	3.2195	01	متوسط
02	تقدم الوكالة التجارية خدماتها بنفس الخصائص والمواصفات المروج لها	2.9390	04	متوسط

03	تقدم الوكالة التجارية بالجلفة خدمات خالية من الأخطاء لزيائنها	3.0854	03	متوسط
04	تقدم الوكالة التجارية بالجلفة النصائح في اختيار الخدمات الملائمة لزيائنها	3.1829	02	متوسط
05	سرعة التدفق لانتزنت خدمة ADSL جيدة في كافة الأماكن بمدينة الجلفة	2.1585	05	منخفض
المؤشر الكلي لبعء الاعتمادية				
01	يتم تقديم الخدمات في وقتها المحدد	2.6829	03	متوسط
02	الوكالة التجارية بالجلفة تتوفر على العدد الكافي من العمال لتقديم الخدمات	2.9024	01	متوسط
03	يتم إعلام الزبائن بالضبط عن مواعيد تقديم الخدمة والانتهاؤها منها	2.8415	02	متوسط
04	فترة الانتظار قصيرة أثناء تقديم الخدمة للزبون بالوكالة التجارية بالجلفة	2.5609	04	منخفض
05	يتم الرد على شكاوي الزبائن في اللحظة من طرف الوكالة التجارية بالجلفة	2.4146	05	منخفض
المؤشر الكلي لبعء الاستجابة				
01	يتحلى عمال الوكالة التجارية بالجلفة بالشفافية التامة تجاه الزبائن	3.0854	03	متوسط
02	مواقيت العمل مناسبة لكل الزبائن	4.0122	01	مرتفع
03	تولي الوكالة التجارية بالجلفة الاهتمام الشخصي بزيائنها	2.9512	05	متوسط
04	عمال الوكالة التجارية على علم ودراية باحتياجات الزبائن	3	04	متوسط
05	عمال الوكالة التجارية يعاملون الزبائن باحترام ويراعون ظروفهم	3.3293	02	متوسط
المؤشر الكلي لبعء التعاطف				
01	تعمل مؤسسة اتصالات الجزائر قصارى جهدها على تأمين شبكة الأنترنت	2.9390	04	متوسط
02	تعمل مؤسسة اتصالات الجزائر على حماية معلومات المشتركين في خدمة	3.2683	02	متوسط
03	يشعر الزبائن بالراحة والاطمئنان عند التعامل مع مختلف عمال الوكالة التجارية	3.1951	03	متوسط
04	سلوك عمال الوكالة التجارية يعزز الشعور بالأمان والثقة لدى الزبائن	3.3415	01	متوسط
05	الوكالة التجارية بالجلفة تتوفر على تجهيزات الأمان والسلامة	3.1951	03	متوسط
المؤشر الكلي لبعء الأمان				
		3,1878		متوسط

المصدر: من إعداد الباحثين بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS20

أ. بعد الملموسية:

تم تمثيل هذا البعد بخمس عبارات متوسط أوزانها تراوح بين (1.6707 و 3.4146) حسب الجدول رقم 02، حيث أن العبارات (1، 2، 3، 5) درجات الموافقة عليها متوسطة أما العبارة الرابعة لهذا البعد القائلة أن "أماكن توقيف السيارات ملائمة" درجة الموافقة عليها متدنية يقدر متوسط أوزانها بـ: 1.6707، حيث لا توجد مساحة كافية لتوقيف السيارات أو حظيرة خاصة بذلك ماعدا ركن السيارات على الرصيف، كذلك فإن العبارة رقم 5 القائلة بأن "موقع الوكالة التجارية بالجلفة مناسب وسهل الوصول إليه" درجة الموافقة عليها متوسطة وقريبة من المتدنية يقدر متوسط أوزانها بـ: 2.8902، حيث نجد أن كثير من الزبائن يجدون صعوبات في الوصول إلى مقر الوكالة بالجلفة نظرا لكون الطريق المؤدية إليها أحادية و ذات اتجاهين ومكتظة بالمارة والسيارات، وعليه كان متوسط الأوزان الكلي لبعء الملموسية يقدر بـ: 2,94388 مما يدل على أن درجة الموافقة على هذا البعد متوسطة .

ب. بعد الاعتمادية:

تم تمثيل هذا البعد بخمس عبارات متوسط أوزانه اترراوح بين (2.1585 و 3.2195) حسب الجدول رقم 02، حيث أن العبارات (1، 2، 3، 4) درجات الموافقة عليها متوسطة أما العبارة الخامسة لهذا البعد القائلة أن "سرعة تدفق الأنترنت لخدمة ADSL جيدة في كافة الأماكن بمدينة الجلفة" درجة الموافقة عليها متدنية والمقدرة بـ: 2.1585، وقد يرجع ذلك ربما إلى قدم الشبكة (الأسلاك النحاسية) في بعض الأحياء وكثرة عدد المشتركين مما يشكل ضغط على محطات التوزيع ناهيك عن

الانقطاعات المتكررة، كذلك فإن العبارة رقم 2 القائلة بأن " تقدم الوكالة التجارية خدماتها بنفس الخصائص والمواصفات المروج لها" درجة الموافقة عليها متوسطة وقريبة من المتدنية والمقدرة بـ 2.9390، حيث نجد أن البعض من الزبائن حسب وجهة نظرهم فإن الخدمات المقدمة لهم بعيدة كل البعد عن ما تروج له مؤسسة اتصالات الجزائر وهذا بسبب تدني بعض الخدمات منها الانقطاعات المتكررة ، طول مدة الانتظار لقبول طلب الاشتراك في خدمة الـ ADSL.... الخ، وعليه كان متوسط الأوزان الكلي لبعد الاعتمادية يقدر بـ: 2,91706 مما يدل على أن درجة الموافقة على هذا البعد متوسطة .

ج. بعد الاستجابة:

تم تمثيل هذا البعد بخمس عبارات متوسط أوزانها تراوح بين (2.4146 و 2.9024) حسب الجدول رقم 02، حيث أن العبارات (1،2،3،4) درجات الموافقة عليها متوسطة قريبة من المتدنية أما العبارة الخامسة لهذا البعد القائلة " يتم الرد على شكاوي الزبائن في اللحظة من طرف الوكالة التجارية بالجلفة" درجة الموافقة عليها متدنية والمقدرة بـ: 2.4146 ، وقد يرجع ذلك إلى معاناة البعض من عدم التكفل بانشغالهم لاسيما إصلاح الانقطاعات المتكررة تحويل الخدمة إلى العنوان الجديد للمشارك.... الخ ، كذلك فإن العبارة رقم 4 القائلة بان " فترة الانتظار قصيرة أثناء تقديم الخدمة للزبون بالوكالة التجارية بالجلفة" درجة الموافقة عليها متوسطة وقريبة من المتدنية والمقدرة بـ: 2.56098، حيث نجد أن البعض من الزبائن حسب وجهة نظرهم فإن مدة الانتظار في اغلب الحالات طويلة وقد يرجع ذلك إلى العدد الكبير للمشاركين ونقص طاقة استيعاب الوكالة لهم حيث توجد نقطة بيع وحيدة لا تستطيع فك الضغط عن الوكالة ناهيك عن نقص شبائيك الخدمات والعمال المؤهلين لذلك، وعليه كان متوسط الأوزان الكلي لبعد الاستجابة يقدر بـ: 2,680476 مما يدل على أن درجة الموافقة على هذا البعد متوسطة قريبة من المتدنية .

د. بعد التعاطف:

تم تمثيل هذا البعد بخمس عبارات متوسط أوزانها تراوح بين (2.9512 و 4.0122) حسب الجدول رقم 02، حيث أن العبارات (1،3،4،5) درجات الموافقة عليها متوسطة أما العبارة الثانية لهذا البعد القائلة أن "مواقيت العمل مناسبة لكل الزبائن" درجة الموافقة عليها عالية والمقدرة بـ: 4.0122 ، وعليه كان متوسط الأوزان الكلي لبعد التعاطف يقدر بـ: 3,27562 مما يدل على أن درجة الموافقة على هذا البعد متوسطة

هـ. بعد الأمان:

تم تمثيل هذا البعد بخمس عبارات متوسط أوزانها تراوح بين (2.9390 و 3.3415) حسب الجدول رقم 02، حيث أن العبارات (1،2،3،4،5) درجات الموافقة عليها متوسطة، إلا أن العبارة الأولى لهذا البعد القائلة أن "تعمل مؤسسة اتصالات الجزائر قصارى جهدها على تأمين شبكة الأنترنت لخدمة ADSL من مختلف مظاهر القرصنة والتطفل" درجة الموافقة عليها متوسطة قريبة من المتدنية والمقدرة بـ: 2.9390 حيث يرجع ذلك حسب رأي بعض أفراد العينة المدروسة إلى عدم التأكد من وجود نظام حماية خاص بذلك في حين يرى البعض الآخر انه لا توجد حماية من القرصنة توفرها اتصالات الجزائر للمشاركين ، وعليه كان متوسط الأوزان الكلي لبعد الأمان يقدر بـ: 3,1878 ، مما يدل على ان درجة الموافقة على هذا البعد متوسطة.

و. جودة الخدمة:

الجدول رقم (03) : يوضح ترتيب مستوى أبعاد الجودة :

الترتيب	البعد	متوسط الأوزان	الترتيب	ملاحظة
01	الموسمية	2,9438	03	متوسط
02	الاعتمادية	2,9170	04	متوسط
03	الاستجابة	2,6804	05	متوسط
04	التعاطف	3,2756	01	متوسط
05	الأمان	3,1878	02	متوسط
				متوسط الأوزان العام
				3,0009

المصدر: من إعداد الباحثين بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS20

تم الاعتماد على مقياس SERVERPER ذو الخمسة أبعاد، ومن خلال الجدول رقم 03 كان في المرتبة الأولى بعد التعاطف بمتوسط أوزان قدره 3,27562، يليه بعد الأمان بمتوسط أوزان قدره 3,1878، وفي المرتبة الثالثة جاء بعد الموسمية بمتوسط أوزان قدره 2,94388، ثم في المرتبة الرابعة جاء بعد الاعتمادية بمتوسط أوزان قدره 2,91706، وأخيراً يأتي بعد الاستجابة في المرتبة الخامسة بمتوسط أوزان قدره 2,680476 أما متوسط الأوزان الكلي لإبعاد جودة خدمة ADSL التي تقدمها مؤسسة اتصالات الجزائر للمستهلكين النهائيين بمدينة الجلفة يقدر بـ 3,0009672.

3. اختبار الفرضيات:

أ. اختبار الفرضية الأولى القائلة:

تقييم المستهلكين النهائيين لجودة خدمة ADSL من خلال أبعاد جودة الخدمة المقدمة لهم متوسط.

H_0 : لا يوجد تقييم متوسط لجودة خدمة ADSL لمؤسسة اتصالات الجزائر من قبل المستهلكين النهائيين

H_1 : يوجد تقييم متوسط لجودة خدمة ADSL لمؤسسة اتصالات الجزائر من قبل المستهلكين النهائيين

الجدول رقم (04): اختبار الفرضية الأولى

البعد	المتوسط للأوزان	اختبار t	القيمة الاحتمالية (sig)
الموسمية	2,94390	t_c : المحسوبة	
الاعتمادية	2,91707	29,176	,000
الاستجابة	2,68049	25,927	,000
التعاطف	3,27561	24,801	,000
الأمان	3,18780	29,230	,000
الجودة	3,00098	27,665	,000

النتيجة: بما أن القيمة الاحتمالية (sig) للجودة هي 0.000 أقل من 0.05 ومنه نرفض فرضية العدم H_0 ونقبل الفرضية البديلة H_1 ، وهذا يعني أنه يوجد تقييم متوسط لجودة خدمة ADSL لمؤسسة اتصالات الجزائر من قبل المستهلكين النهائيين بمدينة الجلفة

من خلال الجدول رقم 04: فان قيمة القيمة الاحتمالية (sig) للجودة هي 0.000 أقل من 0.05 ومنه نرفض فرضية

العدم H_0 ونقبل الفرضية البديلة H_1 ، وهذا يعني أنه يوجد تقييم متوسط لجودة خدمة ADSL لمؤسسة اتصالات الجزائر من

قبل المستهلكين النهائيين بمدينة الجلفة

ب. اختبار الفرضية الرئيسية الثانية القائلة:

لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في إجابات العينة تعزى إلى العوامل الشخصية التالية (الجنس، السن، المستوى الدراسي، المهنة، الدخل) والتي تتضمن الفرضيات الفرعية التالية:

- الفرضية الفرعية الأولى:

لاختبار الفرضية نقوم بحساب متوسط الأوزان لدى الذكور والإناث عن طريق برنامج SPSS20 والتي تضمنت:

H_0 : لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في تقييم أبعاد جودة خدمة ADSL بين الذكور والإناث

H_1 : توجد فروق ذات دلالة إحصائية في تقييم أبعاد جودة خدمة ADSL بين الذكور والإناث.

الجدول رقم (05): اختبار الفرضية الفرعية الأولى

اختبار t_est pour échantillons indépendants		التكرار	الجنس
القيمة الاحتمالية (sig)	t_c : المحسوبة		
		68	الذكور
		14	الإناث
النتيجة: قيمة احتمال المعنوية (sig) هي 0.748 وهي أكبر من 0.05 ومنه نقبل فرضية العدم H_0 ونرفض الفرضية البديلة H_1 ، وهذا يعني أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في تقييم أبعاد جودة خدمة ADSL بين الذكور والإناث			

انطلاقاً من الجدول رقم (05) فإن قيمة احتمال المعنوية (sig) هي 0.748 وهي أكبر من 0.05 ومنه نقبل الفرضية العدم H_0 ونرفض فرضية البديلة H_1 ، وهذا يعني أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في تقييم أبعاد جودة خدمة ADSL بين الذكور والإناث

- الفرضية الفرعية الثانية: توجد علاقة بين السن وتقييم أبعاد جودة خدمة ADSL لمؤسسة اتصالات الجزائر من قبل المستهلكين النهائيين لاختبار صحة هذه الفرضية أو من عدمها نقوم بحساب معامل الارتباط لبيرسون، لأن المتغير كمي.

الجدول رقم (06): اختبار الفرضية الفرعية الثانية

البعد	الملموسية	الاعتمادية	الاستجابة	التعاطف	الامان	الجودة
معامل	-0,114	-0,145	-0,156	-0,031	-0,112	-0,124
النتيجة: بعد حساب قيمة معامل الارتباط باستخدام برنامج SPSS20 والذي وجدناه يساوي $r = -0.124$ ، مما يدل ذلك على وجود علاقة ارتباط ضعيفة جدا وعكسية بين السن و تقييم أبعاد جودة خدمة ADSL لمؤسسة اتصالات الجزائر من قبل المستهلكين النهائيين، وهذا يعني صحة هذه الفرضية.						

انطلاقاً من الجدول رقم (06) فإن قيمة معامل الارتباط باستخدام برنامج SPSS20 والذي وجدناه يساوي $r = -0.124$ ، مما يدل ذلك على وجود علاقة ارتباط ضعيفة جدا وعكسية بين السن وتقييم أبعاد جودة خدمة ADSL، وهذا يعني صحة الفرضية الثانية أي توجد علاقة بين السن وتقييم أبعاد جودة خدمة ADSL لمؤسسة اتصالات الجزائر من قبل المستهلكين النهائيين.

- الفرضية الفرعية الثالثة: لاختبار الفرضية نقوم بحساب مربع كاي 2 للمستوى الثقافي عن طريق برنامج SPSS20 والتي تضمنت:

H_0 : لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في تقييم أبعاد جودة خدمة ADSL تعزى لمتغير المستوى الثقافي.

H_1 : توجد فروق ذات دلالة إحصائية في تقييم أبعاد جودة خدمة ADSL تعزى لمتغير المستوى الثقافي.

الجدول رقم (07): اختبار الفرضية الفرعية الثالثة

المستوى الثقافي	التكرار	مربع كاي ²	القيمة الاحتمالية (sig)
ابتدائي	00	163,045 ^a	0,333
متوسط	04		
ثانوي	23		
جامعي	37		
دراسات عليا	18		

النتيجة: بما أن القيمة الاحتمالية (sig) تساوي 0.333 أكبر من 0.05 ومنه نقبل الفرضية العدم H_0 ، ونرفض الفرضية البديلة H_1 ، وهذا يعني أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في تقييم أبعاد جودة خدمة ADSL تعزى لمتغير المستوى الثقافي .

انطلاقاً من الجدول رقم (07) فإنه: بما أن القيمة الاحتمالية (sig) تساوي 0.333 أكبر من 0.05 ومنه نقبل الفرضية العدم H_0 ، ونرفض الفرضية البديلة H_1 ، وهذا يعني أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في تقييم أبعاد جودة خدمة ADSL تعزى لمتغير المستوى الثقافي .

• الفرضية الفرعية الرابعة:

لاختبار الفرضية نقوم بحساب متوسط الأوزان لدى كل فئة عن طريق برنامج SPSS20 والتي تضمنت:

H_0 : لا توجد علاقة بين المهنة وتقييم أبعاد جودة خدمة ADSL لمؤسسة اتصالات الجزائر

H_1 : توجد علاقة بين المهنة وتقييم أبعاد جودة خدمة ADSL لمؤسسة اتصالات الجزائر

لاختبار صحة هذه الفرضية أو من عدمها نقوم بحساب معامل الارتباط لسبيرمان ، لأن المتغير كمي.

الجدول رقم (08): اختبار الفرضية الفرعية الرابعة

البعد	الملموسية	الاعتمادية	الاستجابة	التعاطف	الأمان	الجودة
معامل الارتباط r	220-	089-	194-	126-	263-	180-

النتيجة: بعد حساب قيمة معال الارتباط باستخدام برنامج SPSS20 والذي وجدناه يساوي $r = -0.180$ ، مما يدل ذلك على وجود علاقة ارتباط ضعيفة جدا وعكسية بين المهنة وتقييم أبعاد جودة خدمة ADSL لمؤسسة اتصالات الجزائر من قبل المستهلكين النهائيين ، وهذا يعني صحة هذه الفرضية.

انطلاقاً من الجدول رقم (08) فإنه: قيمة معامل الارتباط باستخدام برنامج SPSS20 يساوي $r = -0.180$ ، مما يدل ذلك على وجود علاقة ارتباط ضعيفة جدا وعكسية بين المهنة وتقييم أبعاد جودة خدمة ADSL، وهذا يعني صحة الفرضية H_0 ، أي أنه لا توجد علاقة بين المهنة وتقييم أبعاد جودة خدمة ADSL لمؤسسة اتصالات الجزائر.

• الفرضية الفرعية الخامسة:

لاختبار الفرضية نقوم بحساب متوسط الأوزان لدى كل فئة عن طريق برنامج SPSS20 والتي تضمنت:

H_0 : لا توجد علاقة بين الدخل وتقييم أبعاد جودة خدمة ADSL لمؤسسة اتصالات الجزائر

H_1 : توجد علاقة بين الدخل وتقييم أبعاد جودة خدمة ADSL لمؤسسة اتصالات الجزائر

للاختبار صحة هذه الفرضية أو من عدمها نقوم بحساب معامل الارتباط لبيرسون، لأن المتغير كمي.

الجدول رقم (09): اختبار الفرضية الفرعية الخامسة

البعد	الملموسية	الاعتمادية	الاستجابة	التعاطف	الامان	الجودة
معامل الارتباط r	,007	,048	,016	,063	-,117	003,

النتيجة: بعد حساب قيمة معال الارتباط باستخدام برنامج SPSS20 والذي وجدناه يساوي $r=0.003$ ، مما يدل ذلك على وجود علاقة ارتباط ضعيفة جدا بين الدخل وتقييم أبعاد جودة خدمة ADSL لمؤسسة اتصالات الجزائر من قبل المستهلكين النهائيين ، وهذا يعني صحة هذه الفرضية.

انطلاقا من الجدول رقم (09) فانه:

قيمة معال الارتباط باستخدام برنامج SPSS20 والذي وجدناه يساوي $r=0.003$ ، مما يدل ذلك على وجود علاقة ارتباط ضعيفة جدا بين الدخل وتقييم أبعاد جودة خدمة ADSL، وهذا يعني نقبل الفرضية H_0 : ونرفض الفرضية البديلة H_1 : وهذا يعني انه لا توجد علاقة بين الدخل وتقييم أبعاد جودة خدمة ADSL لمؤسسة اتصالات الجزائر

الخلاصة:

من خلال التحاليل المذكورة أعلاه لقياس جودة خدمة ADSL لمؤسسة اتصالات الجزائر من وجهة نظر عينة من المستهلكين النهائيين بمدينة الجلفة سجلنا مجموعة من الاستنتاجات التي نوجزها في النقاط التالية:

1. الاستنتاجات:

- ✓ مستوى جودة خدمة ADSL لمؤسسة اتصالات الجزائر بمدينة الجلفة متوسطة تقترب من المتدنية بسبب ارتفاع عدد المشتركين وعدم قدرة الوكالة التجارية بالتكفل بانشغالات الزبائن حيث أن هناك نقطة بيع وحيدة بحى الوثام تابعة للوكالة وانحصارها في جهة الشمال للمدينة مما يصعب على سكان الأحياء الأخرى التنقل لهما هذا من جهة ومن جهة أخرى موقع الوكالة الحاذي لطريق ضيق ومكتظ بالمارين والسيارات وعدم وجود مساحة لركن سيارات الزبائن .
- ✓ عدد العمال غير كافي للتكفل بانشغالات الزبائن، حيث ان هناك عدد قليل يبذلون بعض الجهود لكن ارتفاع عدد المشتركين حال دون ذلك.
- ✓ ضيق مقر الوكالة وعدم وجود قاعات لاستقبال الزبائن، حيث ان هناك قاعة واحدة ضيقة رغم انها جيدة من ناحية وسائل الراحة.
- ✓ عدم توفر مقر الوكالة على مخارج للنجدة في حالة حدوث كارثة طبيعية او حريق ...

2- الاقتراحات:

- بعد الزيارات المتكررة لمقر الوكالة التجارية بالجلفة ونقطة البيع التابعة لها بحى الوثام نقترح مجموعة من النقاط التي يمكن أن تساعد الوكالة في التقليل من المشاكل والصعوبات المسجلة لديها ومن بين هذه النقاط نذكر مايلي:
- ✓ التفكير في بناء مقر جديد للوكالة يكون سهل الوصول اليه من كامل احياء مدينة الجلفة ووفق المعايير التقنية المتعارف عليها من ناحية التهئية والمخارج وحظيرة للسيارات وقاعات استقبال حسب كل خدمة ... الخ
- ✓ زيادة عدد العمال في الوكالة للتكفل التام بانشغالات الزبائن الذين يتدمرون من ضعف الخدمات والذين قد يتحولون إلى زبائن لدى مؤسسات أخرى كجيزي أو اوريدو وهذا ما أثبتته ارتفاع عدد المشتركين في خدمتي الجيل الثالث والرابع للأنترنترنت الهاتف النقال مقارنة بالارتفاع الطفيف لعدد المشتركين في خدمة ADSL للأنترنترنت الهاتف الثابت.
- ✓ تخصيص جناح بالوكالة التجارية بالجلفة لعرض مختلف الخدمات والعروض للزوار والزبائن لتدعيم العملية الترويجية التي تتم على مستوى المديرية العامة لاتصالات الجزائر.

IV. الهوامش والإحالات:

- ¹- عبد الله بن صالح بن رشود، قياس جودة الخدمة بالمصارف التجارية السعودية "دراسة مسحية لأراء عملاء مصرف الراجحي بمدينة الرياض ، رسالة ماجستير في العلوم الإدارية ، كلية الدراسات العليا ، جامعة نايف العربية للعلوم الامنية، المملكة العربية السعودية، 2008 ، ص 02.
- ²-مولود حواس، رابع حمودي، مقال بعنوان: أهمية جودة الخدمات في تحقيق ولاء المستهلك "دراسة حالة خدمات الهاتف النقال للوطنية للاتصالات الجزائر، مجلة أداء المؤسسات الجزائرية ، العدد 03، 2013.
- ³ https://www.arageek.com/l_Visit%C3%A9_le_1211/2019_a_17.10h
- ⁴-يونس مقدادي، محمد الشورة، مقال بعنوان " محددات جودة خدمات شركات الهاتف النقال الأردنية وعلاقتها بمستويات الرضا :دراسة ميدانية "، مجلة جامعة النجاح للأبحاث (العلوم الإنسانية)، مجلد 25(4)، الأردن، 2011.
- ⁵-محمد خثير، اسماء مرايمي، مقال بعنوان: العلاقة التفاعلية بين ابعاد جودة الخدمة ورضا الزبون بالمؤسسة، مجلة الريادة لاقتصاديات الأعمال، المجلد 03، العدد 04، 2017.
- ⁶-مزيان عبد القادر، اثر محددات جودة الخدمات على رضا العملاء "دراسة حالة الصندوق الوطني للتهان الفلاحي ، رسالة ماجستير في التسيير الدولي للمؤسسات، كلية العلوم الاقتصادية والتسيير والعلوم التجارية، جامعة أبي بكر بلقايد تلمسان ، 2012/2011، ص 41.
- ⁷-مولود حواس، رابع حمودي، نفس المرجع.
- ⁸-لعراف فايزة، بوقرة رابع، مقال بعنوان: تقييم جودة الخدمة البنكية المقدمة من منظور الزبائن "دراسة حالة بنك الفلاحة والتنمية الريفية وكالة المسيلة"، مجلة العلوم الاقتصادية والتسيير والعلوم التجارية ، العدد 12، 2014.
- ⁹-مروان درويش، ابتسام الدميري، مقال بعنوان "تقييم جودة خدمات المصارف العربية العاملة في محافظة القدس من وجهة نظر العملاء" ، مجلة جامعة القدس المفتوحة للأبحاث والدراسات ، العدد الثامن عشر، القدس ، فلسطين ، كانون الثاني 2010.
- ¹⁰-ابو بكر خوالد، مقال بعنوان " قياس مدى توافر ابعاد جودة الخدمات في المصارف التجارية الجزائرية الحكومية "دراسة حالة البنك الوطني الجزائري BNA بعناية"، مجلة Global Journal of Economic and Business ، الأردن ، العدد 3، 2017 .
- ¹¹-محمد خثير، اسماء مرايمي، مرجع سبق ذكره
- ¹²-مراد إسماعيل، عبدوس عبد العزيز، مقال بعنوان: قياس مستوى جودة الخدمات الهاتفية النقالة بنموذج ServPerf "دراسة حالة موبيليس"، مجلة البشائر الاقتصادية المجلد الثالث، العدد 1، مارس 2017.
- ¹³-مسعودي راوية ، التسويق الإلكتروني وأثره على جودة الخدمات المصرفية دراسة حالة :القرض الشعبي الجزائري، رسالة ماجستير في العلوم التجارية ، كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير، جامعة الجزائر 3، 2014/2013، ص 87.
- ¹⁴-بوزيان حسان مقال بعنوان: اثر جودة الخدمة على رضا الزبون "دراسة حالة مؤسسة اتصالات الجزائر بمدينة العلمة «، مجلة رؤى اقتصادية ، العدد السادس، جوان 2014.

https://ar.wikipedia.org/wiki/%D8%AE%D8%B7Visit%C3%A9_le_12/11/2019_a_15.43h¹⁵

https://ar.wikipedia.org/wiki/%D8%AE%D8%B7Visit%C3%A9_le_12/11/2019_a_15.47h¹⁶

https://ar.wikipedia.org/wiki/%D8%AE%D8%B7Visit%C3%A9_le_12/11/2019_a_15.54h¹⁷