



جامعة قاصدي مرباح - ورقلة
كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير
قسم علوم التسيير



مذكرة مقدمة لإستكمال متطلبات شهادة ماستر أكاديمي
الميدان : علوم اقتصادية، علوم التسيير وعلوم التجارية
الشعبة : علوم التسيير
التخصص : إدارة الأعمال
بغنوان :

دور شبكات الاتصالات في تحسين جودة خدمات الاتصالات
دراسة حالة : المديرية الجهوية موبيليس - ورقلة-الجزائر

من إعداد الطالبتين:

-بشرى بن الضب

-بن عطيل الله العايشة

نوقشت وأجيزت علنا بتاريخ: 2022/06/11

إمام اللجنة المكونة من السادة

الدكتور/ سعيدة تلي (أستاذ محاضر "أ" -جامعة قاصدي مرباح ورقلة) رئيسا
الدكتور/ محمد الهلة. (أستاذ محاضر قسم "أ" -جامعة قاصدي مرباح ورقلة) مشرفا ومقررا
الدكتور/بوجمعة عوني (أستاذ محاضر "ب" -جامعة قاصدي مرباح ورقلة) مناقشا

السنة الجامعية: 2022/2021



جامعة قاصدي مرباح - ورقلة
كلية العلوم الإقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير
قسم علوم التسيير



مذكرة مقدمة لإستكمال متطلبات شهادة ماستر أكاديمي
الميدان : علوم اقتصادية، علوم التسيير وعلوم التجارية
الشعبة : علوم التسيير
التخصص : إدارة الأعمال
بمعنوان :

دور شبكات الاتصالات في تحسين جودة خدمات الاتصالات
دراسة حالة : المديرية الجهوية موبيليس - ورقلة

من إعداد الطالبتين:

-بشرى بن الضب

-بن عطيل الله العايشة

نوقشت وأجيزت علنا بتاريخ: 2022/06/11

إمام اللجنة المكونة من السادة

الدكتور/سعيدة تلي (أستاذ محاضر "أ" -جامعة قاصدي مرباح ورقلة) رئيسا

الدكتور/الهلة محمد. (أستاذ محاضر قسم "أ" -جامعة قاصدي مرباح ورقلة) مشرفا ومقررا

الدكتور/بوجمعة عوني (أستاذ محاضر "ب" -جامعة قاصدي مرباح ورقلة) مناقشا

السنة الجامعية: 2022/2021

الإهداء

بسم الله الرحمن الرحيم

"وقل اعملوا فسيرى الله عملكم ورسوله والمؤمنون"

صدق الله العظيم سورة التوبة- الآية 105 -

أهدي ثمرة هذا الجهد العلمي

إلى من كلله الله بالهبة والوقار إلى من أحمل اسمه بكل افتخار إلى أبي الغالي

إلى تلك التي أضاءت قناديل العلم والمعرفة في قلبي

إلى أخي صديقي وعزوتي في الحياة إلى من يحلو العيش بهم وزهرات البيت

إلى صديقتي والروح التي أهرب إليها حتى مني "ربيعة"

إلى من يصعب فراقهم خالي وعائلته

إلى رفيق حياتي دمت لي شيئاً جميلاً لا ينتهي

إلى كل من ساندني في بداية مشواري وتمنى لي النجاح.

بشرى بن الضب

أما بعد فأهدي ثمرة جهدي وباكور عملي هذا إلى

الوالدة العزيزة التي حملت معي وبرت لشقائي وقاسمتني حلو الحياة حلوها ومرها

إلى والدي العزيز الذي ينتظر فرحة هذا النجاح

إلى إخواني وأخواتي وأصدقائي وكل من ساندني في هذا المشوار لكم جزيل الشكر والعرفان

العائشة بن عطياالله

شكر وتقدير

اللهم لك الحمد حتى الرضى ولك الحمد بعد الرضى ولك الحمد إذا رضيت

بعد الشكر لله عز وجل على إنجاز هذا العمل

أتقدم بالشكر والتقدير والإمتنان للأستاذ المشرف الهلة محمد على تقديمه النصائح و

التوجيهات القيمة في هذه الدراسة.

كما نتقدم بالشكر إلى كافة من ساعدنا من أساتذة وطلبة كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير كل

باسمه.

كما لا أنسى أن أتقدم بالشكر الجزيل لكافة عمال مؤسسة موييليس ورقلة؛ ونخص بالذكر السيد

صقرالسايح والسيد حفار خميس رئيس قسم المتابعة والتجريب والإستقبال والسيدة نوال مجدوب

رئيسة قسم الاعلام الآلي.

إلى كل من ساندنا وساعدنا في إنجاز هذا العمل ولو بكلمة الشكر والعرفان.

المـلـخـص

-الملخص:

تهدف هذه الدراسة إلى معرفة الدور الذي تؤديه شبكات الاتصالات في تحسين جودة خدمات الاتصالات؛ ولمعرفة العلاقة بينهما نظرح لإشكالية إلى أي مدى تساهم شبكات الاتصالات في تحسين جودة خدمة الاتصالات؟؛ فقد تم استخدام المنهج الوصفي في الجانب النظري والمنهج التحليلي في الدراسة الميدانية بالمديرية الجهوية موبيليس بورقلة؛ واستخدام المقابلة والملاحظة كأداة للبحث من خلال طرح مجموعة أسئلة على رئيس قسم المتابعة والتجريب ورئيسة قسم الاعلام الآلي؛ والإجابة عليها بعدها تفسير وتحليل نتائجها؛ بالإضافة إلى الموقع الإلكتروني للمؤسسة؛ ومن أهم النتائج المتوصل إليها نذكرها كالآتي:

- تختلف أبعاد جودة الخدمة على حسب المجال الذي تدرس فيه؛

- تتوفر المديرية الجهوية موبيليس بورقلة على أحدث المعدات والوسائل في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصالات؛

- هناك علاقة بين أبعاد جودة خدمة الاتصالات وشبكات الاتصالات.

الكلمات المفتاحية: شبكات الاتصالات؛ جودة خدمات الاتصالات؛ أبعاد جودة الخدمة؛ تكنولوجيا المعلومات.

-Abstract:

This study aims to know the role played by telecommunications networks in improving the quality of telecommunications services; The descriptive approach was used in the theoretical side and the analytical method in the field study in the Mobilis Regional Directorate of ouargla And using the interview and observation as a tool for research by asking a set of questions to the Head of the Follow-up and Experimentation Department and the Head of the Automation Department The answer to it is then the interpretation and analysis of its results; In addition to the institution's website; Among the most important results obtained are the following In addition to the institution's website; Among the most important results obtained are the following:

-The dimensions of service quality vary according to the field in which you are studying.

-The Mobilis Ouargla Regional Directorate has the latest equipment and means in the field of information and communication technology.

-There is a relationship between the dimensions of telecommunication service quality and telecommunication networks.

Keywords: Communicatio networks, The quality of communication services, Dimensions of service quality, Informatoin Technology.

قائمة المحتويات

الصفحة	العنوان
III	الإهداء
IV	الشكر
V	الملخص
VI	قائمة المحتويات
VII	قائمة الجداول
VIII	قائمة الأشكال
IX	قائمة الملاحق
X	قائمة الاختصارات
أ	المقدمة
01	الفصل الأول: الأدبيات النظرية والتطبيقية
03	المبحث الأول: الأدبيات النظرية
03	المطلب الأول: ماهية شبكات الاتصالات
11	المطلب الثاني: ماهية جودة خدمات الاتصالات
15	المبحث الثاني: الأدبيات التطبيقية
15	المطلب الأول: الدراسات السابقة.
20	المطلب الثاني: مقارنة بين الدراسة الحالية والدراسة السابقة
23	الفصل الثاني: الدراسة الميدانية
25	المبحث الأول: الطريقة المعتمدة والأدوات المستعملة في إجراء الدراسة
25	المطلب الأول: طريقة الدراسة
29	المطلب الثاني: أدوات المستخدمة في الدراسة
30	المبحث الثاني: النتائج والمناقشة
30	المطلب الأول: عرض نتائج الدراسة
41	المطلب الثاني: مناقشة النتائج الدراسة
45	الخاتمة
48	المصادر والمراجع.
64	الفهرس.

قائمة الجداول

الصفحة	عنوان الجدول	رقم الجدول
30	مراحل تطور شبكة الهاتف النقال عبر الأجيال	(1-2)
34	عروض ProConnect	(2-2)

قائمة الأشكال

الصفحة	عنوان الشكل	رقم الشكل
د	نموذج الدراسة	
06	أنواع الشبكات حسب المنطقة الجغرافية	(1-1)
10	الشبكة الخطية	(2-1)
10	الشبكة الحلقية أو الدائرية	(3-1)
11	الشبكة النجمية	(4-1)
14	أبعاد جودة خدمة الاتصالات	(5-1)

قائمة الملاحق

الصفحة	عنوان الملحق	الرقم
51	الهيكل التنظيمي للمديرية الجهوية موبيليس بورقلا	01
52	استمارة المقابلة	02
54	شرح مراحل الشبكة	03
55	خدمات My Cloud	04
56	Arssellivia GAB	05
57	خدمة Mobispace	06
58	خدمة Winpro	07
59	خدمة Pix Pro	08
60	B-SMS	09
61	شكل RorTeur	10
62	قائمة المحكمين لأسئلة	11

قائمة الإختصارات

رقم الصفحة	الدلالة باللغة العربية	الدلالة باللغة الأجنبية	الرمز الإختصار
03	موجات معدلة السعة	Amplitude Modulation	AM
03	موجات معدلة التردد	Frequency Modulation	FM
03	النظام العالمي الإتصالات الهواتف المحمولة	Global system for mobile communications	GSM
03	خدمة الرسائل القصيرة	Short message service	SMS
03	نظام التموضع العالمي	Global postioning system	GPS
03	بروتوكول التطبيقات اللاسلكية	Wireless Application protocol	WAP
06	شبكة الخدمات الرقمية المتكاملة	Integrated service of digital network	ISND
06	شبكة الجامعات المصرية	Egyption universities networks	EUN
06	شبكة الواسعة	Wide area network	WAN
06	شبكة الإقليمية	Metropolitan	MAN
06	شبكة المحلية	local area network	LAN
06	شبكة الشخصية	personal area network	PAN
07	بروتوكول نقل النص التشعبي	Hyper text transfer protocol	HTPP
07	بروتوكول نقل الملفات	File transfer protocol	FTP
12	المعهد الأوروبي لمعايرة الاتصالات	European Telecommunication standeds intitute	ETSI
12	الإتحاد الدولي للاتصالات السلكية واللاسلكية	International Telecommunication union	ITU-T
12	خدمة رسائل الوسائط المتعددة	Multimedia Messaging service	MMS
12	لغة ترميز النص التشعبي	Hyper texte Makuplanguage	HTML
30	خدمة حزمة الراديو العامة	General packet radio service	GPRS
31	نظام الاتصالات المختلفة العام	Universal Mobile Telecommunication system	UMTS
31	معايير من معايير الاتصالات اللاسلكية	Long Term Fovolution	LTE
33	الحساب الجاري البريدي	Compte Courante postal	CCP
34	شبكة خاصة افتراضية	Virtual private networks	VPN
34	آلة إلى آلة	Machine TO Machin	M2M
34	الشبكة المتعددة الخدمات	Reseau Multiservices-Algerie telecom	RMS
37	محطة الارسال والاستقبال	Base Transceiver Station	BTS

المقدمة

أ-توطئة:

شهد العالم تطورات سريعة في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصالات؛ جعل العديد من الدول منها الجزائر تسعى لتطوير مؤسساتها في مجال الإتصالات وذلك من خلال امتلاك أحدث الشبكات واستثمار خدماتها في تحسين جودة خدمات الإتصالات في مختلف أنشطة المؤسسة ووضائفها.

تعتبر شبكات الاتصالات على أنها تبادل المعلومات في أي شكل أو صيغة؛ وفي ظل هذه التطورات الحاصلة أدركت المؤسسات الجزائرية الدور الكبير الذي تؤديه الاتصالات في تحسين جودة الخدمات داخل وخارج المؤسسة وبالتالي أصبحت تهدف هذه المؤسسات إلى الاهتمام بشبكات الاتصالات لتحسين جودة الخدمات التي تقدمها؛ والتأقلم معها لكسب تحديات العصر وهذا لا يأتي إلا بتوفير بنية تحتية ذات جودة عالية تسمح بتحسين الخدمات.

ب-إشكالية الدراسة :

انطلاقا مما سبق تم طرح الإشكالية الأساسية التي سنحاول الإجابة عليها والمتمثلة في الآتي :

إلى أي مدى تساهم شبكات الإتصالات في تحسين جودة خدمات الاتصالات في المديرية الجهوية

موبيليس ورقلة؟

وللإجابة على سؤال الإشكالية الرئيسي يتم طرح الأسئلة الفرعية الآتية:

- ماالمقصود بشبكات الاتصالات؟وماهي أنواعها ؟
- فيما تتمثل الخدمات والعروض التي تقدمها اتصالات موبيليس ؟
- ماهي الوسائل والأنظمة التي تستعملها المديرية الجهوية موبيليس بورقلة؟
- كيف يتم تقييم أبعاد جودة الخدمة في المديرية الجهوية موبيليس بورقلة؟

ت-فرضيات البحث:

- تتطلب الأسئلة الفرعية السابقة مجموعة من الأجوبة والتي يمكن صياغتها كفرضيات كما يلي:
- هناك عدة أنواع من شبكات الاتصالات تختلف كل حسب العمل الذي تقوم به.
- تقدم المديرية الجهوية موبيليس بورقلة خدمات وعروض مختلفة.
- توفر المديرية الجهوية موبيليس بورقلة العديد من الأنظمة والأجهزة التكنولوجية الحديثة.
- هناك علاقة بين أبعاد جودة خدمة الاتصالات وشبكات الاتصالات في المديرية الجهوية موبيليس بورقلة.

ث-مبررات اختيار الموضوع:

يعود اختيار الموضوع للأسباب الداتية وأسباب موضوعية .

-مبررات الموضوعية:

- موضوع يلامس واقع الاتصالات في الجزائر.
- التطورات التكنولوجية التي غيرت وحسنت في ميدان شبكات الاتصالات.
- عدم قدرة المؤسسات على العيش بمعزل عن التطورات الحاصلة في ميدان شبكات الاتصالات.

-مبررات ذاتية:

- موضوع في مجال التخصص وقد اثار فضولنا البحث العلمي فيه.
- الرغبة في إثراء مكتبة الكلية بمواضيع تخص دور شبكات الاتصالات.

ج-أهداف البحث وأهميته:

-أهداف الدراسة:

- تتمثل الأهداف التي نسعى إلى تحقيقها من خلال هذه الدراسة فيما يلي:
- دور شبكات الإتصال في تحسين جودة خدمة الاتصالات للمديرية الجهوية موبيليس بورقلة.
- التعرف على شبكات الإتصال المستخدمة داخل المديرية الجهوية موبيليس بورقلة.
- معرفة تأثير التكنولوجيا الحديثة في تحسين جودة خدمة الاتصالات.
- إبراز مدى اهتمام مؤسسة موبيليس في كيفية تحسين خدماتها من خلال شبكات الاتصالات

-أهمية الدراسة:

تنبع أهمية هذه الدراسة في الجوانب التالية:

- أهمية شبكات الاتصالات عموما؛ وشبكات الهاتف النقال على الخصوص بإعتباره الوسيلة المستعملة بكثرة وشهدت تطورات هائلة ودورها في تحسين جودة خدمات الإتصالات؛
- تزامن هذا البحث مع توجه الدولة الجزائرية نحو الإهتمام بقطاع الإتصالات نظرا لأهميته البالغة (وخاصة بعد جائحة كورونا حيث أصبحت تمثل العمود الفقري للعالم) لما يتميز به من تطورات تمكنه من النمو اقتصاديا ودوليا.

ح-حدود الدراسة:

نظرا لإتساع وكبر حجم الموضوع لا بد من وضع حدود للدراسة لتفادي التشعب فيه؛ وهذا من خلال جانبين أولهما:

1-الحدود المكانية: تم حصر حدود الدراسة في المديرية الجهوية -موبيليس ورقلة.

2-الحدود الزمانية: يتمثل في الفترة من 06 مارس 2022 إلى غاية ماي 2022.

خ-منهج الدراسة والأدوات المستخدمة :

-منهج الدراسة:

في ضوء طبيعة الدراسة التي نود دراستها ونوع المعلومات المتوفرة؛ يمكننا الإعتماد على المنهج الوصفي في الجانب النظري؛ والمنهج التحليلي في الجانب الميداني.

-الأدوات المستخدمة في الدراسة:

من أجل دراسة الموضوع تم إختيار بعض الأدوات والتي تتمثل في:

-المصادر الثانوية: وتتمثل في الكتب والمجلات والمحاضرات.

-المصادر الأولية: وتتمثل في المقابلة والملاحظة.

د-مرجعية الدراسة:

تم استخدام مراجع ذات طبيعة متفرقة في هذه الدراسة؛ فهناك كتب باللغة العربية ومجلات ومذكرات المحاسن وأطروحات الدكتوراه التي كانت لها علاقة بموضوع الدراسة؛ كما تم التركيز على بعض المحاضرات والملتقيات؛ وتم استخدام مراجع متنوعة باللغة الأجنبية.

ذ-صعوبات البحث:

تم التعرض لبعض الصعوبات في هذه الدراسة؛ نحاول ذكر البعض منها فيما يلي:

-صعوبة التنقل من الجامعة إلى المؤسسة إلى مكان الإقامة.

- عدم اهتمام المديرية بمواعيد المقابلات؛ والنظر على أن الطالب يضيع وقت الموظف؛
- صعوبة الحصول على المعلومات الكافية وخاصة في جانب تكنولوجيا الشبكات؛
- مدة إنجاز مذكرة ماستر قصيرة جدا بالمقارنة مع العمل المطلوب.

ر-هيكل البحث:

من أجل معالجة هذا الموضوع "دور شبكات الاتصالات في تحسين جودة خدمات الاتصالات تم تقسيم البحث إلى فصلين كالآتي:

- **الفصل الأول:** خصص لدراسة الجانب النظري للموضوع؛ ويحتوي هذا الفصل على مبحثين:
- **المبحث الأول:** يحتوي على مطلبين يتمثل في تعريف وأنواع الشبكات ووسائل اتصالها؛ ويتعلق بجودة خدمات الاتصالات تعريفها وأبعادها.

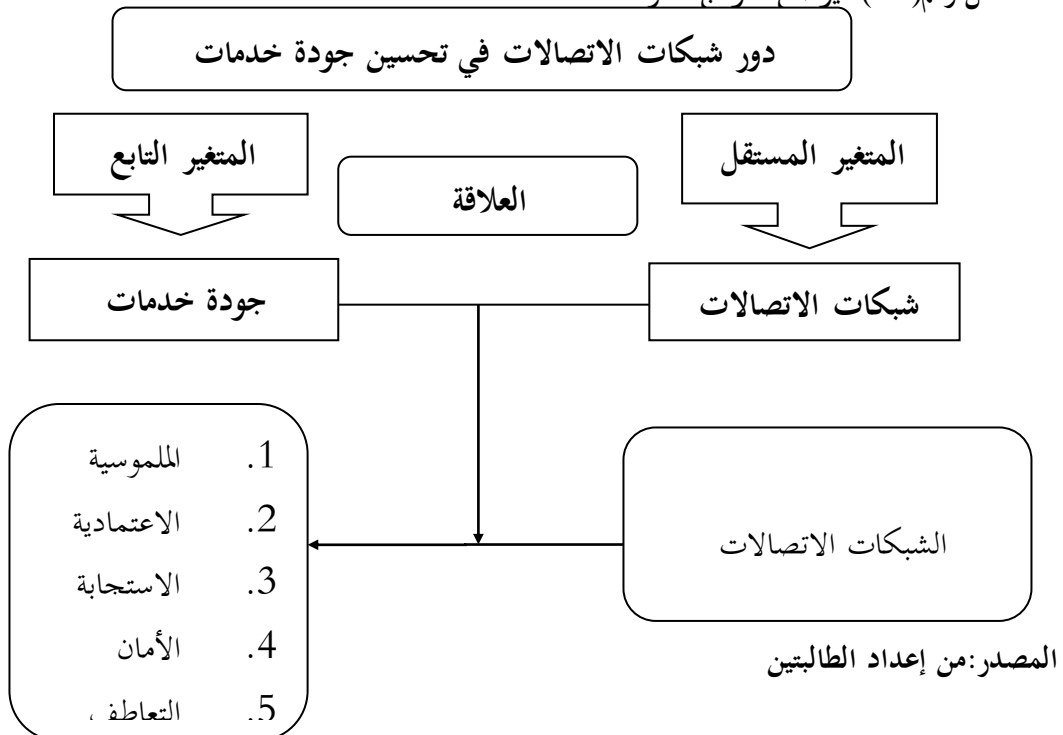
-**المبحث الثاني:** يشمل الدراسات السابقة التي لها صلة بالموضوع ثم مقارنتها مع الدراسة الحالية.

-**الفصل الثاني:** فيما يخص الأدوات المستخدمة في الدراسة الحالية مقابلة وخصص لتشخيص دور شبكات الاتصالات في تحسين جودة خدمات الاتصالات في المديرية الجهوية موبيليس ورقلة؛ ويحتوي هذا الفصل على مبحثين هما:

- المبحث الأول:** يحتوي على مطلبين الطريقة والأدوات المستعملة في الدراسة المتمثلة في المنهجية تم التطرق فيها إلى مجتمع وعينة الدراسة؛ قمنا بتقديم المديرية الجهوية موبيليس بوقرلة.
 - المبحث الثاني:** فيحتوي على النتائج والمناقشة تم التطرق فيه إلى عرض النتائج المتحصل عليها من خلال المقابلة والملاحظة تعقبهم خاتمة تضمنت نقدا للفرضيات والنتائج المتوصل إليها وتوصيات الدراسة وآفاقها.
- نموذج الدراسة:**

يتجسد نموذج الدراسة في الشكل رقم(01)الموالي.

-**الشكل رقم(01):** يوضح نموذج الدراسة



الفصل الأول: الأدبيات

النظرية والتطبيقية

تمهيد:

تعتبر شبكات الاتصالات بمختلف أنواعها في عصرنا الحالي مكون أساسي وأحد أهم ركائز التقنية المعلوماتية في الحصول على المعلومة وتخزينها وحفظها؛ بحيث أصبحت تمثل كل شئ وتستعمل في العديد من المجالات الواسعة؛ كما أنها تختلف في نوعية الخدمات التي تقدمها كل على حدة؛ خاصة مع ظهور التحول الرقمي الذي غير قواعد اللعبة وأحدث تغييرات وتحديات تهدد مستقبل الإتصالات المحمولة التقليدية؛ الأمر الذي يجعلها تواكب هذ التحول.

نهدف في هذا الفصل إلى تسليط الضوء على الأدبيات النظرية والتطبيقية لموضوع شبكات الاتصالات وجودة خدمات الاتصالات؛ حيث قمنا بتقسيم هذا الفصل إلى مبحثين يمكن تفصيلهما على النحو التالي:

- المبحث الأول: الأدبيات النظرية.

- المبحث الثاني: الأدبيات التطبيقية.

-المبحث الأول: الأدبيات النظرية

لقد أصبحت شبكات الاتصالات في ظل التحول الرقمي الحادث لها دور كبير في تطور المؤسسات وخاصة في تحسين جودة خدمة الاتصالات؛ وعليه يتم التطرق في هذا المبحث لكل من ماهية شبكات الاتصالات وأنواع شبكات الاتصالات.

-المطلب الأول: ماهية شبكات الاتصالات

شهدت شبكات الاتصالات تطورات سريعة في كافة أنحاء العالم؛ وأصبحت تؤدي دور مهم في عدة مجالات؛ ومنه سنتطرق في هذا المطلب إلى نشأة وتعريف شبكات الاتصالات ومكوناتها

-الفرع الأول: نشأة وتعريف شبكات الاتصالات

يتضمن الفرع الأول نشأة شبكات الاتصالات ووسائلها وأنواعها؛ ويتم التطرق لكل منها وفق الآتي:

-أولاً: نشأة شبكات الاتصالات

تعتبر شبكات الاتصالات على أنها تبادل المعلومات في أي شكل أو صيغة (صوت؛ بيانات؛ صورة؛ فيديو)؛ وذلك من خلال شبكات مبنية على الحاسوب؛ ويعتبر "Samuel Mase" أول من أرسل بريد في خط تلغرافي وانتقلت من دولة إلى أخرى؛ كانت هذه العملية بطيئة وتطرح الكثير من المشاكل؛ وهذا الحادث مكن الإنسانية من الدخول في عهد الاتصالات السلكية واللاسلكية من موقع واب الإتحاد الدولي للاتصالات الذي أنشأ في 17 مايو 1865؛ ويعتبر أول جهاز ما بين الحكومات؛ ومن ثم تم التوقيع من قبل الأعضاء العشرين المؤسسين له على أول اتفاقية تلغرافية بباريس؛ بعد ذلك اخترع الهاتف سنة 1876؛ ثم التلغرافية اللاسلكية في 1896 واستعملت هذه التقنية في الميدان البحري.⁽¹⁾

في 1901 تم الوصول لنقل الرسائل عبر مسافات بعيدة دون الحاجة إلى أسلاك؛ وفي 1921 بدأ البث الإذاعي باستخدام موجات AM وبحلول 1922 بلغ عدد المحطات الإذاعية التي تقدم بثها على الهواء مباشرة 564 محطة؛ وفي 1933 تم تطوير بث موجات FM؛ وفي 1946 تم تشغيل خدمة الهواتف المتنقلة؛ وفي عام 1977 ظهر أول نظام هاتف خلوي؛ 1991 ظهر نظام الاتصالات الخلوية GSM بعد أن وضع تأسيسه خلال عشر سنوات من البحث والتطوير.

من أبرز ملامح هذا التطور خلال العصر الحالي هو التحول من البدالات اليدوية إلى الكهروميكانيكية ثم البدالات الإلكترونية مع تحول النظام التماثلي إلى النظام الرقمي؛ وتطورت شبكات الحاسوب وازدادت سرعته وانتشرت شبكة الانترنت بشكل كبير؛ كما انتشرت أنظمة الاستقبال التلفزيوني وازدادت أعداد المحطات الفضائية والأقمار الصناعية متعددة الأغراض. بعد إنتشار الأنظمة الخلوية ومنها GSM وتطور الدوائر المتكاملة التي أدت إلى صغر حجم الهاتف الخليوي وزيادة الخدمات التي يوفرها مثل الرسائل القصير GRPS, SMS, WAP وغيرها.⁽²⁾

هذه التطورات المتسارعة في الشبكات صاحبها تطورات مذهلة في الأجهزة والخدمات المقدمة للعملاء؛ لدرجة أصبح العالم معها في سياق يومي نحو التحول الرقمي.

-ثانياً: مفهوم شبكات الاتصالات:

يتعامل الحاسب مع البيانات بإحدى الطريقتين إما بالتشغيل المباشر الذي يسعى أيضا لتشغيل المتصل؛ وهو يعني أن وحدة التشغيل المركزية تكون قريبة من مصدر البيانات (سلكي)؛ وبالتالي لا تكون بحاجة لنقل البيانات بينها وبين وسائل

1- ليلي خواني، شبكة الاتصالات السلكية واللاسلكية وتحديات المستقبل، مجلة Remses، متعددة التخصصات في الاقتصاد والعلوم

اجتماعية (2068-2489-issn)، العدد: 12، جامعة أبو بكر بلقايد، تلمسان، الجزائر، 2019، ص 5.

2- واصل غانم، وآخرون. الاتصالات الجزء الثاني للصف الأول ثانوي، ط1، مركز المناهج -رام الله -فلسطين 2006، ص 125-126.

الإدخال والإخراج والتخزين؛ وإما بالتشغيل غير المباشر أو غير المتصل؛ أي تكون وحدة التشغيل في موقع بعيد عن مصدر البيانات وهنا تحتاج إلى وسائل لنقل البيانات (لاسلكي).⁽¹⁾

تعرف عموماً بأنها مجموعة من الحاسبات وبرامج الاتصالات ووسائل النقل الإلكتروني التي تتيح للحواسيب الإتصال ببعضها البعض وهي كذلك نظام لربط جهازين أو أكثر سلكياً أو لاسلكياً باستخدام تقنيات نظم الاتصالات من أجل تبادل المعلومات والموارد والبيانات المتاحة بينهما بالإضافة إلى إمكانية المشاركة والتواصل المباشر بين المستخدمين.⁽²⁾ يمكن تعريفها أيضاً أنها تقنية معنية بالاتصال عن بعد؛ ويمكن تصنيفها بطرق مختلفة من الاتصالات الميكانيكية إلى الاتصالات الإلكترونية.⁽³⁾

-الفرع الثاني: وسائل الاتصال في الشبكات

تستخدم الشبكات العديد من وسائل الاتصال لتوصيل المعلومات من وإلى المشتركين؛ وهي تتميز عن بعضها البعض من حيث السرعة والدقة في نقل المعلومات فهناك وسائل اتصالات سلكية ووسائل اتصالات لاسلكية نعرفها كالاتي⁽⁴⁾

- **وسائل اتصالات سلكية:** هي كوابل الهوائيات التقليدية؛ أسلاك التلفاز المرتبطة بالهوائيات؛ وأنظمة كوابل الألياف الضوئية التي تنقل إشارات المعلومات والبيانات أي كانت صوتية أو مصورة أو بيانات مقروءة.
- **وسائل الاتصالات اللاسلكية:** هي التي تستخدم تقنيات البث اللاسلكي؛ مثل: محطات البث التلفزيوني؛ الأقمار الصناعية؛ شبكات الأجهزة الخلوية التي تؤمن الاتصال بين الأجهزة الخلوية في أنحاء العالم.

وهنا نقوم بتعريف وسائل اتصال الشبكات كمايلي:⁽⁵⁾

1- الأسلاك والكابلات النحاسية؛ والكابل المحوري (Coaxial Cable):

وهذه الوسائل هي على ثلاثة أنواع: الأسلاك النحاسية الثنائية؛ ثم الكوابل المجدولة والكوابل المحورية.

1-1- الأسلاك النحاسية الثنائية: تعتبر من وسائل الجيل القديم؛ وتكون محدودة التحميل والمقاومة؛ وتسمى أيضاً الأسلاك المبرومة (Twisted) التي تستخدم ككيبالات الهاتف.

1-2- الكوابل المجدولة (twisted pair cable): هي حزمة من الأسلاك المفصولة والمعزولة عن بعضها؛ ترزم ضمن غلاف واحد.

1-3- الكوابل المحورية (Coaxial cables): هي وسيلة سلكية أفضل من الوسائل المذكورة سابقاً؛ وتشمل على عدد من الأسلاك المعزولة عن بعضها بعوازل خاصة تكون متوحدة ومتوازية مع محور واحد؛ أو هي سلك نحاسي محاط بمادة عازلة من المطاط.

¹ - محمد الصيرفي، المرجع المتكامل في الإدارة الإلكترونية للموارد البشرية، المكتب الجامعي الحديث، الإسكندرية، مصر، 2009، ص49.

² - عيسى قروش، الإستخدامات التجارية والتسويقية لتكنولوجيا وشبكات الاتصالات في المؤسسات الصغيرة والمتوسطة، مجلة آفاق علوم الإدارة والاقتصاد، العدد: 4، جامعة محمد بوضياف المسيلة، الجزائر، 2018، ص260.

³ - TrmoAnttalainen, Introduction to telecommunications Network Engineering, Second Edition, Artech House, Boston.London, p12 unknowon year,.

⁴ - محمد عبد الله المغاري، تقييم جودة نظام الاتصالات وأثرها على جودة الخدمات الإسعافية في وحدة الإسعاف والطوارئ في وزارة الصحة -

قطاع غزة فلسطين، مذكرّة ماجستير في برنامج إدارة الأزمات والكوارث، الجامعة الإسلامية بغزة، فلسطين، 2019، ص24.

⁵ - عامر ابراهيم قندلجي، إيمان فاضل السامرائي، شبكات المعلومات والاتصالات، ط1، دار المسيرة للنشر والتوزيع، عمان، الأردن 2009، ص93-94.

1-4- كابات الألياف البصرية (Fiber-Optic cable): تنقل الألياف الضوئية الإشارات الكهربائية على شكل نبضات ضوئية لا تتأثر بالتداخلات الكهرومغناطيسية؛ وتتألف من زوج شعيرات زجاجية أو بلاستيكية رقيقة؛ معزولة بطبقة بلاستيكية لتقوية الألياف؛ وهي تصلح لنقل الصوت والبيانات والفيديو وبسرعة يمكن أن تتجاوز واحد جيجابت في الثانية.⁽¹⁾

2- وسائط النقل اللاسلكي:

تستدعي بعض الأحيان نقل المعطيات نقلا لاسلكيا وخاصة في المناطق شديدة الإزدحام أو المناطق المعزولة ومن أهم هذه التقنيات المستخدمة في النقل اللاسلكي مايلي:⁽²⁾

1-2- الأشعة تحت الحمراء: هي ثلاث أنواع: الليزر؛ الترددات الراديوية ضيقة النطاق؛ الترددات ذات الطيف المنثور.

2-2- الألياف الضوئية: يستخدم هذا النوع لنقل البث التلفزيوني؛ يتكون من رقائق زجاجية حادة ومن خلال هذه الكوابل يتم تخفيف الاحتكاك وزيادة السرعة بشكل كبير.

2-3- الستالايت: من خلال هذه الطريقة يتم استخدام الأقمار الصناعية في عملية الإتصال والربط.

3- بطاقة الشبكة (Networkcard):

لا يمكن الاعتماد على الكابات فقط في الربط بين الحواسيب المكونة للشبكة المحلية؛ بل يحتاج توصيل هذه الكابات إلى لوحات دوائر الاتصالات (circuitboards)؛ التي يتم تثبيتها في إحدى الفتحات المتخصصة داخل حواسيب الشبكة؛ تقنيات بطاقة الشبكة لوحة إلكترونية تثبت داخل الحاسوب حيث تعمل كأداة تمكن الكمبيوتر من أن يتفاهم مع أجهزة الكمبيوتر الأخرى المتصلة مع بعضها بتوصيلات خاصة.⁽³⁾

-الفرع الثالث: أنواع شبكات الاتصالات

يمكن تصنيف شبكات الاتصالات إلى عدة أنواع مختلفة؛ وفيما يلي يأتي توضيح لهذه الأصناف.

1- الشبكات المرتبطة بالغرض من استخدامها:

تمثل الأنواع التالية وصفا لأنواع الشبكات المختلفة المتواجدة حاليا طبقا للغرض من استخدامها:⁽⁴⁾

1-1- شبكات البيانات العامة (-Pubicpata Networks-PDNA):

هي شبكات نقل البيانات التي تقيّمها الدولة للاستخدام العام نظير دفع اشتراك معين مثل: الشبكة القومية لبيانات (Egyptnet) التي اقامتها الهيئة القومية للاتصالات السلكية واللاسلكية (الشركة المصرية للاتصالات) وتتكون من مجموعة من النترالات التي تعتمد بعضها على بعض من خلال استخدام نظام التحويل على مجموعات أو دفعات (Pactet Switching) الذي يشغل على بروتوكول x.25 للاتصالات أو على شبكة الخدمات الرقمية المتكاملة ISND... الخ.

1-2- الشبكات الخاصة (Private):

تقام الشبكات الخاصة لخدمة مؤسسات أو هيئات معينة لا يسمح باستخدامها وتشتمل الشبكة الخاصة على حاسب آلي مركزي أو الخادم وتستخدم هذه الشبكات دوائر التحويل للترابط والتنسيق ومن أمثلة هذه الشبكات -شبكات البنوك -

¹-Grovindp.Agrawal,**Fiber-optic communication sestems**, Edition04, Ajohn wailey & sons,Inc.publicationAmerica,2010,p18.

²صالح بلخيري،**الشبكات المحلية: الشبكة المحلية لجامعة لمسيلا نموذجاً**، مذكرة ماجستير في علم المكتبات، جامعة منتوري بقسنطينة، الجزائر، 2005، ص ص51-52.

³محمد عبد الله المغاري، مرجع سبق ذكره، ص24.

⁴-<http://www.alroqey.com>, 24/02/2022.16:08,

شبكة (Swift)؛ شبكات المكتبات مثل: شبكة مركز الفهرسة على الخط للمكتبات (oclc)؛ شبكات الجامعات مثل: شبكة الجامعات المصرية (EUN) شبكات المستشفيات شبكات المدارس.

3-1- شبكات المجتمع (Communit Networks):

تخدم هذه الشبكات المجتمع بكل فئاته ومؤسساته بدون أي قيد على استخدامها مثل: شبكة انترنت التي أصبحت تمثل شبكة شبكات المستخدمة من قبل المجتمع في كل أنحاء العالم .

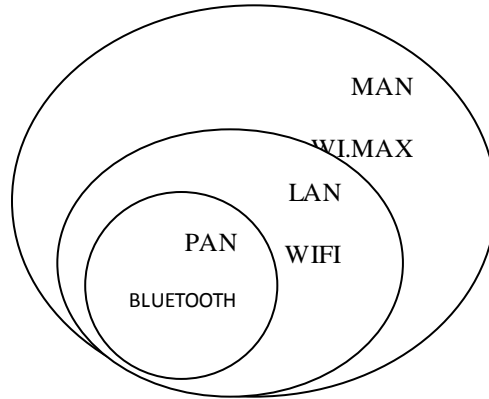
2- الشبكات حسب المنطقة الجغرافية:

نأخذ بعين الاعتبار حجم الشبكة وعدد الأجهزة المترابطة بالشبكة والمسافة بين الأجهزة؛ وتصنف إلى ثلاث أنواع هي: (1)

1-2- الشبكات المحلية: هي شبكة صغيرة نسبياً موجودة ضمن منطقة محددة جداً وتعد سريعة نسبياً مثل: مجموعة من الحواسيب ضمن حزم الجامعي.

2-2- الشبكة المتوسطة: مجموعة من الشبكات محلية المترابطة مع بعضها البعض والموجودة في مساحات جغرافية متوسطة نسبياً مثل مدينة أو جزء منها مثال (ربط فروع مؤسسة واحدة موجودة ضمن مدينة).

2-3- الشبكات الواسعة: هي أكثر شبكات انتشاراً؛ لأنها تربط مدن ودول بل وقارات العالم مع بعضها البعض وتعتبر سرعتها ضعيفة مقارنة بالمحلية؛ لأنها تعتمد على شبكة الهاتف ومجموعة كبيرة من الأجهزة الملحقة وخير مثال على ذلك شبكة الانترنت. الشكل (1-1): يمثل الشكل التالي أنواع الشبكات حسب المنطقة الجغرافية.



-المصدر: خلدون خرزيم، الشبكات اللاسلكية، من منشورات الجامعة الافتراضية السورية، الجمهورية العربية السورية، 2018. (بتصرف).

¹-يسرى المصري، أساسيات الشبكات شبكات حاسوبية (عملي)، السنة الأولى لقسامي (الشبكات+البرمجيات)، المحاضرة الأولى، جامعة حماة، سوريا، 2018، ص2.

3- الشبكات من حيث الربط :

في هذا العنصر يتم التطرق الى أنواع الشبكات من حيث الربط والمتمثلة فيما يلي:

3-1- الانترنت: هي شبكة عالمية تضم مجموعة من الشبكات العامة والخاصة التي تضم كل منها مجموعة من الحواسيب التي تخضع لأي مركز وتعتبر بمثابة طرق معلومات فائقة السرعة. (1)

3-2- انترانت: هي شبكة داخلية تقوم المؤسسات بإنتاجها على إختلاف أحجامها؛ هذه الشبكة تستعمل بروتوكولات إنترنت مثل (HTTP) و (FTP) تستخدم خدمات الإنترنت مثل البريد الإلكتروني؛ ولا يستطيع شخص من خارج المؤسسة أن يدخل لها؛ ومحتوياتها تحدها المؤسسة؛ وهي بإختصار وسيلة اتصال بين موظفي وأقسام المؤسسة. (2)

3-3 أكسترنترنت: هي الشبكات الواسعة (WAN)؛ وتختلف عن شبكة الانترنت في اهتمام الأخيرة بالتعامل المشترك بين البيانات والوثائق؛ ونظام الاتصال بين أعضاء المنظمة والمؤسسة في الداخل؛ بينما تهتم شبكة الأكسترنات بإتصال المنظمة أو المؤسسة مع المتعاملين معها في الخارج في اطار العمليات المشتركة مع الغير خارج تنظيم المنظمة أو المؤسسة مثل: الوكلاء؛ المساهمين؛ العملاء وغيرهم ممن تربطهم علاقة عضوية بها؛ ويتطلب الأمر المحافظة على السرية والخصوصية في الإتصال وتبادل المعلومات من خلال الدعم المتمثل في حائط الصد أيضا. (3)

4- الشبكات بناء على قدرات الحوسبة (computingpow):

تصنف الشبكات بناء على قدرات الحوسبة إلى: حوسبة مركزية وحوسبة مستقلة ومشاركة نذكرها كالاتي: (4)

4-1- شبكة ذات حوسبة مركزية (centralcomputing):

في هذا النموذج تتركز قدرات المعالجة كلها في الكمبيوتر المركزي؛ فتكون متواضعة الإمكانيات (dummyterminal) إذ لا تروى في بعض الأحيان عن كونها وسيلة لإدخال وإخراج المعلومات وعرض النتائج.

4-1- شبكة ذات حوسبة مستقلة (alfernativecomputing):

في هذا النموذج تكون قدرات المعالجة قائمة في الطرفيات ذاتها؛ حيث تتم عمليات المعالجة في الطرفية دون الحاجة إلى التعاون بين عقد الشبكة (nodes) ولكن الشبكة تؤمن لتلك الطرفيات إمكان تبادل الملفات فيما بينها إضافة إلى تشارك بعض الموارد كالمطابعة والمساحة (scanner) وخط الانترنت.

4-2- شبكة ذات حوسبة مشتركة (computing collaborative):

وهذا النموذج هو آخر ما وصلت إليه تكنولوجيا الشبكات إذ تؤمن فيه جميع إمكانات تبادل الملفات والخدمات إضافة إلى تقسيم وتوزيع مهام المعالجة على عقد الشبكة كلها ومن ثم تجمع النتائج الجزئية من كل طرفية لتكوين النتيجة النهائية.

¹ - مفتاح لعرف، التسويق الإلكتروني كمدخل لتحسين جودة الخدمة في قطاع الاتصالات، أطروحة دكتوراه في العلوم التجارية، تخصص تسويق، جامعة العربي التبسي، تبسة، الجزائر، 2021، ص 40.

² - حورية بولعويديت، استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة في المؤسسة الاقتصادية الجزائرية، مذكرة ماجستير في الاتصال والعلاقات العامة، جامعة منتوري قسنطينة، الجزائر، 2007، ص 97.

³ - نجيب شربال، الآثار المتوقعة لاتفاقية التجارة في الخدمات على قطاع الاتصالات في الجزائر، أطروحة الدكتوراه، علوم التجارية تخصص علوم اقتصادية جامعة محمد بوضياف المسيلة، الجزائر، 2019، ص 108-109.

⁴ - <http://www.noor.book.com>., 04/03/2022. 12:24.

5- الشبكات بناء على الأنظمة:

تتكون الشبكات بناء على الأنظمة إلى عدة أنواع نذكر منها مايلي:

5-1- شبكة الند للند (peer to peer):

يقصد بها أن الحواسيب في الشبكة يستطيع كل منها تأدية وظائف الزبون والمزود في نفس الوقت وبالتالي فإن كل جهاز على الشبكة يستطيع تزويد غيره بالمعلومات وفي نفس الوقت يطلب المعلومات من غيره بالمعلومات من الأجهزة المتصلة بالشبكة؛ وهذا النوع من الشبكات يطلق عليه أيضا اسم مجموعة عمل (Workgroup)؛ يمكن فهمها بأنها مجموعة من الأجهزة التي تتعاون فيما بينها لإنجاز عمل معين وهي عادة تتكون من عدد قليل من الأجهزة لا يتجاوز العشرة حيث يستطيع أعضاء مجموعة العمل رؤية البيانات والموارد المخزنة على أي من الأجهزة المتصلة بالشبكة والإستفادة منها.

تعتبر شبكات الند للند مناسبة لإحتياجات الشبكات الصغيرة التي ينجز أفرادها مهام متشابهة ونشاهد هذا النوع

من الشبكات في مكاتب التدريب على استخدام الحاسوب مثلا؛ بحيث تكون مناسبة في الحالات التالية فقط: ⁽¹⁾

1- أن يكون عدد الأجهزة في الشبكة لا يتجاوز العشر؛

2- أن يكون المستخدمين المقترضون لهذه الشبكة متواجدين في نفس المكان العام الذي توجد فيه الشبكة؛

3- أن لا يكون أمن الشبكة من الأمور ذات الأهمية البالغة لديك؛

4- أن لا يكون في نية المؤسسة التي تريد انشاء هذه الشبكة خطط لتنمية الشبكة وتطويرها في المستقبل القريب.

5-2- شبكات المزود-الزبون (Serve-Client Networks):

شبكات الزبون -المزود والتي تسمى أيضا شبكة قائمة على مزود (المزود قد يكون جهاز حاسب شخصي يحتوي على مساحة تخزين كبيرة ومعالج قوي وذاكرة وفيرة؛ كما أنه من الممكن أن يكون جهاز مصنع خصيصا ليكون مزود شبكات وتكون له مواصفات خاصة) مخصص الوظيفة ويكون عمله فقط كمزود ولا يعمل كزبون كما هو الحال في شبكات الند للند؛ وعندما يصبح عدد الأجهزة في شبكات الزبون -المزود كبيرا يكون من الممكن إضافة مزود آخر أي أن شبكات الزبون -المزود قد تحتوي على أكثر من مزود واحد عند الضرورة ولكن هذه المزودات لا تعمل ابدا كزبائن وفي هذه الحالة تتوزع المهام على المزودات المتوفرة مما يزيد من كفاءة الشبكة .

هناك عدة أنواع للمزودات من حيث عملها بشكل عام بغض النظر عن نظام التشغيل المستخدم وهي: ⁽²⁾

1-مزودات ملفات (FileServers).

2-مزودات الطباعة (PrintServers).

3-مزودات تطبيقات أو برامج (Application Servers).

4-مزودات اتصالات (ServersCommunication).

5-مزودات قواعد بيانات (DatabaseServers).

¹-<http://www.kutub.info>, 24/02/2022.15:59.

²نقلا عن -<http://www.kutub.info>, 24/02/2022.15:59.

6- تصنف شبكات بناء على وسيلة :

تعددت أنواع الشبكات واتخذت وسائل مميزة أهمها :

6-1- الشبكة سلكية:

كانت الاتصالات السلكية ولا تزال من أهم طرق تناقل المعلومات؛ تستعمل في ذلك: الاسلاك العادية؛ الاسلاك المجدولة على شكل كابل؛ الكابل المحوري؛ الألياف الضوئية.⁽¹⁾

6-2- الشبكة اللاسلكية:

تتضمن تطبيقات الصوت والوصول إلى الانترنت وتصفح الويب والرحيل والرسائل القصيرة وخدمات المعلومات المشترك ونقل الملفات والتداول عن بعد بالفيدي؛ تشمل أنظمة الهاتف الخليوي GSM؛ والشبكات المحلية وأنظمة البيانات اللاسلكية واسعة النطاق وأنظمة الأقمار الاصطناعية.⁽²⁾

7- تصنيف شبكات وفقا لطبوغرافية أو شكل الشبكة :

المقصود بطبوغرافية الشبكة التوزيع الفيزيائي والمنطقي لمكونات الشبكة أو الشكل الهندسي الذي تأخذه مكونات الشبكة عندما تتصل ببعضها البعض؛ ويتم الطرق لهذه الأشكال وفق الآتي:⁽³⁾

7-1- شكل الخلية:

في هذا الشكل الهندسي من الشبكات كل وحدة من وحدات الشبكة الأخرى وهذا معناه أن كل وحدة أو محطة تكون متصلة مباشرة لكل وحدة أو محطة أخرى على الشبكة بدون استخدام وحدة تحكم مركزية؛ نلاحظ كلما زاد عدد وحدات الشبكة فإن عدد كيبلات التوصيل يزداد ويصبح هذا النوع من الشبكات غير عملي.

7-3- شكل الشجرة (Tree Topology)

هذا الشكل من الشبكات يختلف عن الشكل النجمي شكل الشجرة؛ إذ يحتوي على وحدة تحكم مركزية تتحكم في جميع أفرع الشبكة كل فرع من أفرع الشبكة يحتوي على وحدة تحكم أخرى تقوم بالإدارة والإشراف والتحكم في مجموعة الوحدات الخاصة بها؛ كما تقوم بنقل الرسائل إلى جميع وحدات الشبكة عن طريق وحدة التحكم المركزية.

7-4- الشكل المشترك أو الهجين (Hybrid Topologies):

عندما تتصل عدة الشبكات صغيرة أو أجزاء منها ذات أشكال هندسية معا في شكل هندسي كبير يضم كل تلك الشبكات الصغيرة فإن المسمى الجديد لهذا الشكل يسمى الشكل المشترك أو الهجين.

7-5- الشكل الخطي:

يتم توصيل جميع الأجهزة في كابل واحد محوري نهاية وبداية هذا الكابل لا يتقابلان؛ ويتم نقل البيانات من حاسوب إلى آخر في أي اتجاه.⁽⁴⁾

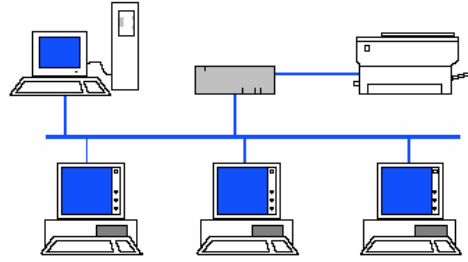
¹-رضا زاوش، إدارة علاقات الزبون كأسلوب تسويقي حديث في قطاع خدمة الاتصالات بالجزائر، أطروحة دكتوراه علوم في علوم التسيير، جامعة محمد بوضياف بالمسيلة، الجزائر، (2016-2017)، ص 125.

²-Jean wahrand and pravin varalya, High-performance Communication Networks, chapter 1 wireless Networks, p04, unknowon year.

³-http://archive.org/details/mohsene, 13/03/2022; 13:30.

⁴-قابوش، محاضرات مقياس تكنولوجيا الاعلام والاتصال، سنة أولى ماستر، جامعة العربي بن مهيدي أم البواقي، الجزائر، 2019، ص 44.

-الشكل رقم (1-2): الشكل الخطي للشبكة

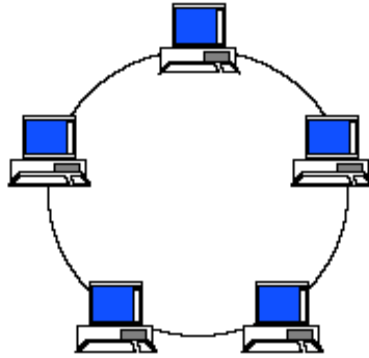


المصدر: [http:// www. academia.edu](http://www.academia.edu), 08/03/2022 12:24:.

6-7- الشبكة الحلقية أو دائرية (Ring Network):

فيها تتصل الحواسيب معا بحلقة مغلقة تأخذ الشكل الحلقى؛ وقد يكون الإتصال في الشبكة الحلقية في إتجاه واحد حيث لا يمكن نقل البيانات إلا في هذا الإتجاه.

-الشكل رقم (1-3): يمثل الشكل الحلقى أو الدائري للشبكة .



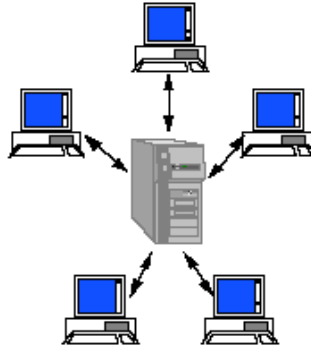
-المصدر: [www. academia.edu](http://www.academia.edu), 08/03/2022 12:24

7-7- الشبكة النجمية (Star Network):

هي من أوائل الشبكات التي ظهرت في هذا المجال وقد سميت بهذا الإسم لأن شكلها يشبه النجمة؛ حيث يكون الحاسوب المركزي في الوسط والحواسيب الأخرى مرتبطة به؛ وتشتمل على حاسوب مضيف رئيسي مرتبط في عدد من الحواسيب الأصغر؛ وكل أنواع الاتصال ينبغي أن تمر من خلال الحاسوب المضيف؛ كما هو مبين في الشكل الآتي: ⁽¹⁾

¹ حمزة بعلي، زهر قدوم، دور شبكات المعلوماتية في الحد من أخطار المخدرات من خلال مواقع التواصل الإجتماعي ، ملتقى وطني، جامعة 8 ماي 1945 قلعة الجزائر، 2018، ص4.

-الشكل رقم (1-4): يمثل الشكل النجمي للشبكة.



-المصدر: <http://www.academia.edu>, 08/03/2022 12:24

-المطلب الثاني: ماهية جودة الخدمات الاتصالات

في هذا المطلب نتطرق إلى مفهوم وخصائص وأنواع خدمة الاتصالات من جهة وإلى جودة خدمات الاتصالات وأبعادها من جهة .

-الفرع الأول: تعريف وخصائص وأنواع خدمة الاتصالات

يحتوي هذا الفرع على مفهوم خدمة الاتصالات وخصائصها وأهم أنواعها .

-أولاً: تعريف خدمة الاتصالات:

إن كلمة خدمة لاتشمل قطاع معين؛ أي أن قطاع الخدمات متنوع جداً؛ سنتطرق ونتخصص في قطاع الاتصالات ونعطي بعض التعريفات لخدمة الاتصالات.

تعرف خدمة الاتصالات على أنها: "توفير أو تشغيل الاتصالات أياً كانت الوسيلة المستعملة أو هي نقل وتوجيه الإشارات جزئياً أو كلياً على شبكات الاتصالات بما في ذلك البث الإذاعي والتلفزيوني وخدمات الانترنت".⁽¹⁾

يمكن تعريفها أيضاً أنها جميع التقنيات والأدوات التي يمكن أن تستخدمها المؤسسات الإتصالية من أجل توفير إمكانية إرسال وتلقي مكاملة محلية أو دولية في الزمان والمكان المناسبين؛ وتشمل خدمات الاتصالات خدمة المكالمات الهاتفية (النقل والثابت)؛ خدمة الانترنت وe-mail....والخ.⁽²⁾

خدمات الاتصالات هي المنتجات التي تقدم للمستهلكين بغرض اتصالهم بجهات أخرى بعيدة أو قريبة.⁽³⁾ انطلاقاً مما سبق يمكن صياغة تعريف لخدمة الاتصالات على أنها: "الخدمة التي تتكون من إرسال المعلومات وإستقبالها وتمريضها عن طريق شبكات الاتصالات باستخدام أي عملية من عمليات الاتصالات".

¹ -جمال زكي اسماعيل الجريدي، "النزاه شركات الاتصالات بتحقيق جودة الخدمة في عقود خدمات الاتصالات، دراسة مقارنة نظامي الاتصالات المصري والسعودي والفقهاء الاسلامي، جامعة الشقراء بالملكة العربية السعودية، ص2495.

² -ميساء بوزكري، سلمى ياسمين بن بزار، تأثير خدمات الاتصال على ولاء الزبون، مذكرة ماستر في العلوم التجارية، تخصص تسويق خدمات، جامعة محمد الصديق بن يحي، حيجل، الجزائر 2019، ص13.

³ -مينة العمودي، واقع وآفاق تطبيق الإدارة الإلكترونية في ترقية قطاع الخدمات-دراسة ميدانية لمجموعة من المؤسسات الخدمية -ولاية بسكرة- أطروحة دكتوراه علوم في علوم التسيير، جامعة محمد خيضر بسكرة، الجزائر، (2017-2018)، ص108.

-ثانيا: خصائص خدمة الاتصالات:

- للخدمات خصائص ومميزات تفصلها وتفرقها عن السلع المادية؛ ومتفق عليها من قبل الباحثين وهي:⁽¹⁾
- **عدم الملموسية:** غير محسوسة وليست مادية؛ وما هو مالا يمكن لمسه أو رؤيته ويصعب تحديده أو وصفه بوضوح؛
- **طبيعة العملية:** تم وصف الخدمات على وجهة نظر عملية؛ وهي الطريقة التي يتم بها نقل النتيجة إلى العميل؛
- **عدم التجانس:** هو تباين في جودة وجوهرة الخدمة؛ لأن العملاء ليسو متشابهين تماما وأن لديهم مطالب مختلفة؛
- **التلازمية:** وتعني الفصل المادي بين الموفر والمستخدم؛ أي ارتباط الخدمة بالشخص المقدم لها وعدم القدرة على فصلها؛
- **فنائية الخدمة:** تشير إلى عدم قدرة الخدمات التي لا يمكن تخزينها أو إعادة بيعها أو حفظها أو إعادة تأهأ؛ أو بمعنى آخر يعني تلاشي الخدمة بعد تقديمها؛
- **عدم الملكية:** أي أن للمستهلك الحق في استعمال الخدمة وليس امتلاكها؛ مثل: الخدمات عبر الانترنت والخدمات غير متصلة بالانترنت ليست ملكية.

-ثالثا: أنواع خدمة الاتصالات:

هناك طرق عديدة لتصنيف أنواع خدمات الاتصالات (GSMA,ETSI,ITU-T) والتي نجدها تتمثل في ثلاث طرق هي:⁽²⁾

1- تجميع خدمات الإتصالات وفق معايير المعهد الأوروبي لمعايير الاتصالات (ETSI TS):

-**المهاتفية:** يتضمن ذلك الخدمات المباشرة وتشمل البث المحمول؛ اضغظ لتحديث والاتصال الهاتفية ftpPing؛ البث بالفيديو.
-**خدمة التخزين وإعادة التوجيه:** تشمل خدمات التخزين وإعادة التوجيه البريد الإلكتروني والرسائل القصيرة (خدمة الرسائل القصيرة)؛ وخدمة رسائل الوسائط المعتمدة (MMS).

2- يتم تجميع خدمات الاتصالات في السلسلة (GT-TTU-1010):

-**خدمات الصوت:** يتضمن أحدث خدمات الصوت وتشمل الخدمات الصوتية المحادثة الصوتية؛ والرسائل الصوتية ودفق صوت عالي الجودة.

-**خدمات الفيديو:** يتضمن خدمات الفيديو (one-way video و videophone) هي: هاتف مرئي وفيديو أحادي الإتجاه.
-**خدمات البيانات:** يتضمن خدمات البيانات تصفح الويب بتنسيق HTML ونقل واسترداد البيانات المجمعة وخدمة المعاملات بجودة عالية لمجموعة متنوعة من الأغراض مثل: التحكم؛ خدمات القيادة والتجارة الإلكترونية والوصول إلى خادم البريد الإلكتروني والفاكس في الوقت الفعلي؛ وتخزين وإعادة توجيه الفاكس؛ والمعاملة ذات الأولوية المنخفضة.

-وفقا لسلسلة معايير (GSMA PRD.IR.42.):

تتكون خدمات الاتصالات من: الاتصالات الهاتفية؛ الرسائل القصيرة؛ الدائرة وخدمة البيانات المحمولة وخدمة البيانات المحمولة بالحزم وفتة بيانات المحادثة.

¹-Hamed teherdoosta,Nada jalaliyoon, **features Evaluation of goods, services and E-services; Electronic service characteristics Exploration** ,the7 international conference Interdisciplinarity in Engineering (INTER-ENG2013),Procidia technology 12(2014),p-p206-209.

²-Sigit haryadi, **the concept of telecommunication network performance and Quality of service** ,chapter 01, of the book telecommunication Network, Institut teknologi.bandung, 2018, pp23,25".

-الفرع الثاني:تعريف جودة خدمة الاتصالات وأهميتها

سنحاول ضمن هذا العنصر تقديم تعريفات لجودة خدمة الاتصالات وأهميتها وفق الآتي:

-أولاً:تعريف جودة خدمة الاتصالات

يمكن القول بأنها هي بمثابة معيار يوضح مدى قدرة المؤسسة على تلبية حاجات ورغبات ورضا العملاء.⁽¹⁾

عرفت التوصية عن الاتحاد الدولي للاتصالات رقم (E.800,Recommendation ITU-T)جودة خدمة الاتصالات على أنها"بجمل الخصائص التي تتسم بها خدمة اتصالات وتتعلق بقدرتها على الوفاء بالإحتياجات المنصوص عليها والضمنية لمستعمل الخدمة".⁽²⁾

يمكن تعريفها أيضا أنها تبني شركات الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات أفضل الأدوات الإدارية والتنظيمية لضمان تحسين جودة الأداء والخدمات المقدمة.⁽³⁾

يمكن تعريف جودة الخدمة في مجال الاتصالات السلكية واللاسلكية على أنها مجموعة من المتطلبات المحددة التي توفرها الشبكة للمستخدمين؛ والتي تعد ضرورية من أجل تحقيق الوظيفة المطلوبة للتطبيق.⁽⁴⁾

من خلال عمليات البحث التي قمنا بها يمكن تعريف جودة خدمة الاتصالات على "أنها تلك المنتجات

أو البرامج أو العروض التي تقدمها خدمة الاتصالات للزبائن عن طريق الشبكات؛ بحيث تتوافق مع متطلبات الزبون".

-ثانياً:أهمية جودة خدمة الاتصالات:

لجودة الخدمة أهمية كبيرة بالنسبة للمؤسسات التي تهدف إلى تحقيق النجاح والاستقرار وخاصة في قطاع الاتصالات في مجال الخدمات فإن العملاء والموظفين يتعاملون من أجل خلق الخدمة وتقديمها على أعلى مستوى فعلى المؤسسات الاهتمام بالموظفين والعملاء معاً؛ لذلك تكمن أهمية جودة في تقديم الخدمة في ما يلي:⁽⁵⁾

✓ تساهم في توفير دعم الأنشطة التي تنتفع من المعلومات بما في ذلك تحسين مستوى التعليم من خلال التعلم الإلكتروني والتعلم عن بعد؛

✓ خدمة الاتصالات مع دخول الرقمنة تطورت وأصبحت فعالة في تسهيل الخدمات والمعلومات لأفراد المجتمع؛ وتحريك التجارة وأعمال البنوك؛

✓ أصبحت الاتصالات خصوصاً في السنوات القليلة الماضية من العوامل المهمة في التواصل الاجتماعي؛ وتبادل المعارف والمعلومات لذلك عملت مختلف دول العالم على تطوير البنى التحتية؛ وتحسين مستوى الخدمات وتسهيل الحصول عليها للوصول إلى مجتمع معلوماتي ورقمي؛

1-محمد مهريس، عبد العليم التاوتي، أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال في جودة الخدمة، جامعة الأغواط، الجزائر، 2021، مجلة دراسات العدد الاقتصادي. المجلد:12.العدد:01،ص605.

2- الشبكة العربية لهيئات تنظيم الاتصالات وتقنية المعلومات، الاجتماع السنوي الخامس عشر للشبكة، أبو ظبي، الامارات العربية المتحدة 18-20/09/2017.

3-بهاء أبو عواد، أثر تطبيق مبادئ الحوكمة على جودة الخدمات في وزارة الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات الفلسطينية، مجلة القيمة المضافة لإقتصاديات الأعمال، فلسطين (2021)، المجلد:3، العدد:1، ص2.

4-Fabricio carvalho de Gouveia and thomes Margedanz, **Quality of servie in telecommunication networks**, telecommunication systems and technologies, technical University of Berlin, Germany , vol:1,p2.

5-عبد الفتاح داودي، دور الابتكار في تفعيل اداء قطاع الاتصالات، دراسة مقارنة بين الجزائر ومجموعة دول الشرق الأوسط وشمال افريقيا، مذكرة دكتوراه علوم في العلوم الاقتصادية، جامعة محمد بوضياف المسيلة، الجزائر، ص66-68، مجهولة السنة.

✓ اختراع المعالجة الدقيقة وانتشار الحواسيب الشخصية؛ وعولمة الانترنت وتعميم تكنولوجيا الهاتف النقال قد مهد الطريق إلى عصر جديد أطلقت عليه عصر المعلومات والثورة الرقمية؛

✓ زيادة عدد المؤسسات التي تقوم بتقديم خدمات الاتصالات بجودة عالية مع زيادة المنافسة بينهم.

-الفرع الثالث: أبعاد جودة خدمة الاتصالات:

يمكن تصنيف أبعاد جودة الخدمة إلى خمسة أصناف رئيسية تتمثل فيما يلي:⁽¹⁾

1-الملموسية: تمثل مظهر المرافق المادية؛ ما في ذلك المعدات والافراد ومواد الاتصال (كالهاتف، وكارت sim..).

2-الاعتمادية: تتضمن القدرة على أداء الخدمة الموعودة بشكل موثوق ودقيق.

3-الاستجابة: الاستعداد لمساعدة العملاء؛ في وقت مناسب من خلال خدمة المواقع أو التطبيقات.

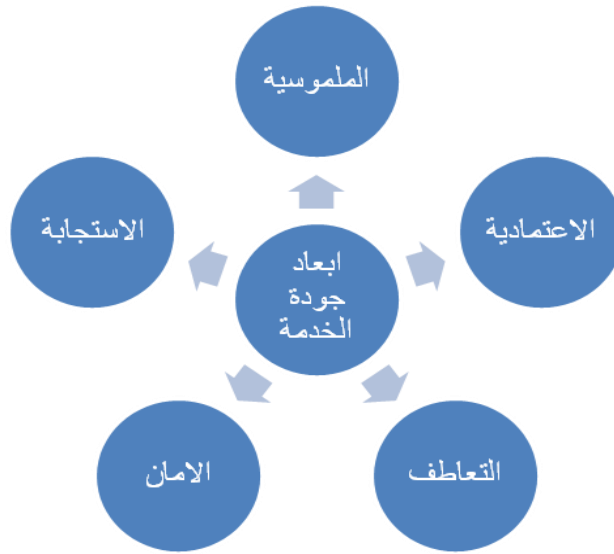
4-الأمان: يشمل معرفة الموظفين وقدرتهم على نقل الثقة؛ كأن تكون الاتصالات الخاصة بالعملاء سرية.

5-التعاطف: ينطوي على توفير الرعاية والإهتمام الفردي للعملاء؛ والوصول والتواصل وفهم العميل.

وهناك من يضيف عنصر سادس وهو الإتصال .

انطلاقا من الأبعاد المذكورة أعلاه والخاصة بخدمة الإتصال يمكننا تلخيصها في الشكل الآتي:

الشكل رقم(1-5): يمثل الشكل أبعاد جودة الخدمة من وجهة نظر الباحث بالإعتماد على ماجاء في مصادر البحث .



المصدر: من إعداد الطالبتين انطلاقا من المذكرات السابقة.

¹-AhamedZaki, The Effect of service Quality on customer satisfaction in the utility Industry-A Case of vodafone(GHANA) ,International journal of Business and Management ,vol.6,NO.5,May2011,p204.

-المبحث الثاني: الأدبيات التطبيقية

يتناول هذا الجزء الدراسات السابقة ذات الصلة بموضوع الدراسة التي تم تنقيتها من خلال المطالعة للمصادر العلمية والمعرفية المختلفة؛ للإفادة منها على الجوانب المختلفة المتعلقة بشبكات الاتصالات ودورها في تحسين جودة خدمة الاتصالات.

-المطلب الأول: الدراسات السابقة

فيما يلي عرض لهذه الدراسات السابقة وفق البعد الجغرافي من الأقرب إلى الأبعد كمايلي:

-الدراسات السابقة على المستوى المحلي (الجزائر):

1-دراسة (محمد مهيريس، عبد العليم التاوتي 2021) بعنوان: أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال في جودة الخدمة؛ والتي هدفت إلى الإشكالية التالية: هل هناك أثر لإستخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال في جودة خدمات موبيليس؟؛ هدفت هذه الدراسة إلى الكشف عن الأثر الذي تؤديه تكنولوجيا المعلومات والاتصال في جودة الخدمة؛ تم الاعتماد على طريقة الاستقصاء من خلال الاستبيان؛ من أهداف الدراسة التعرف على مستوى جودة الخدمات المقدمة من طرف مؤسسة موبيليس؛ وتحديد أثر تطبيق تكنولوجيا الاعلام والاتصال في جودة الخدمة المقدمة من طرف مؤسسة موبيليس؛ ومن أهم النتائج المتوصل إليها أنه يوجد أثر ذو دلالة احصائية لتكنولوجيا المعلومات والاتصال في جودة الخدمة؛ ويوجد أثر ذو دلالة احصائية لكل عنصر من عناصر تكنولوجيا المعلومات والاتصال التي تتمثل في البرمجيات والشبكات وقواعد البيانات الموجودة في جودة الخدمة ومن بين التوصيات ضرورة تكثيف دورات تكوينية لموظفيها في مجال استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال؛ وتصميم برامج وتطبيقات تراعي فيها كل فئات المجتمع؛ وتقدم من خلالها بشكل بسيط.⁽¹⁾

2-دراسة (العمودي مينة 2017) بعنوان: ولقع وآفاق الإدارة الإلكترونية في ترقية قطاع الخدمات -دراسة ميدانية لمجموعة من المؤسسات الخدمية -ولاية بسكرة- والتي هدفت إلى الإشكالية: ماهو واقع تطبيق الإدارة الإلكترونية وآفاقها في ترقية المؤسسات الخدمية محل الدراسة؟؛ حيث اتبعت الباحثة المنهج الوصفي وقد تم جمع البيانات بالاعتماد على المقابلة مع مسيري مؤسسات الخدمية والملاحظة؛ بالإضافة إلى الإستبيان الذي استهدف العاملين الإداريين بهذه المؤسسات والبالغ عددهم 342؛ ولتحليل الاستبيان استخدمت الباحثة برنامج (spss v20)؛ توصلت الدراسة إلى مجموعة من النتائج أهمها الاستفادة من استخدام تكنولوجيا المعلومات المتاحة بأشكال عديدة كأداة وساطة أو تسهيل للخدمات الإلكترونية.⁽²⁾

3-دراسة (لعراف مفتاح 2021) بعنوان: التسويق الإلكتروني كمدخل لتحسين جودة الخدمة في قطاع الاتصالات؛ والتي هدفت إلى الإشكالية: إلى أي مدى يساهم تطبيق التسويق الإلكتروني في تحسين جودة الخدمة في قطاع الاتصالات المحمولة في الجزائر؟؛ اهتمت هذه الدراسة بقياس مدى مساهمة تطبيق التسويق الإلكتروني في تحسين جودة خدمة الاتصالات المحمولة باعتبارها مجالا للتطبيقات التسويقية الحديثة؛ تم الاعتماد على المنهج الوصفي؛ اهتمت هذه الدراسة بقطاع الخدمات بشكل عام وخدمات الاتصالات المحمولة علموجه الخصوص؛ من أهداف الدراسة الإلمام بماهية كل من التسويق الإلكتروني وجودة الخدمات من جميع جوانبها المعرفية؛ واطهار العلاقة بين متغيري الموضوع؛ وذلك من خلال إبراز المدى الذي يساهم به التسويق الإلكتروني في تحسين جودة الخدمة في قطاع الاتصالات؛ ومن النتائج المتوصل إليها: إثبات مساهمة تطبيق التسويق الإلكتروني في تحسين جودة الخدمة

1- محمد مهيريس، عبد العليم التاوتي، أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال في جودة الخدمة؛ دراسة على عينة من عملاء موبيليس؛ مجلة دراسات العدد الاقتصادي، المجلد:12، العدد:01، (2021).

2-العمودي مينة، واقع وآفاق الإدارة الإلكترونية في ترقية قطاع الخدمات -دراسة ميدانية لمجموعة من المؤسسات الخدمية-ولاية بسكرة، اطروحة دكتوراه علوم في علوم التسيير، جامعة محمد خيضر بسكرة، الجزائر، 2017-2018.

الإلكترونية في قطاع الاتصالات المحمولة بالجزائر في كل من مؤسستي (موبيليس، اوريدو، جيزي)؛ حيث تقدمت الدراسة بمجموعة من التوصيات منها أنه على مؤسسات الاتصالات امتلاك مواقع لها على الانترنت تكون ذات جودة في التصميم وضرورة لتبنيها لجودة الخدمة وتحسين الخدمات الإلكترونية التي تقدمها.⁽¹⁾

4-دراسة(مراد اسماعيل،عبدوس عبد العزيز 2017)بعنوان:قياس مستوى جودة الخدمات الهاتفية النقالة باستعمال بنموذج (servPerf)؛والتي هدفت إلى الإشكالية:ماهي مستويات جودة الخدمات الهاتفية النقالة المقدمة من طرف مؤسسة موبيليس؟ وقياس مستوى أبعاد جودة الخدمات من وجهة نظر الزبائن المقدمة من طرف مؤسسة الخدمات الهاتفية النقالة "موبيليس" وهذا بالاعتماد على نموذج (servPerf) بأبعاده الخمسة؛بالاعتماد على المنهج الوصفي اضافة إلى استخدام منهج دراسة الحالة بهدف إسقاط مضامين الدراسة النظرية على الخدمات المقدمة؛ ومن أهم الاستنتاجات قد أشارت هذه الدراسة إلى الإنطباع الإيجابي عن جودة الخدمات المقدمة في جميع المجالات؛ على ضوء هذه النتائج تمكننا الباحثان من اقتراح توصيات يمكن الأخذ بها لرفع كفاءة وتحسين الخدمات التي تقدمها مؤسسة موبيليس ومنها: ضرورة الاستعانة بالأساليب والتوجيهات التسويقية الحديثة في التعامل مع الزبائن التي تستدعي؛أخذ وجهات نظر الزبائن بالاعتبار لتطور الخدمات المقدمة.⁽²⁾

5-دراسة شربال نجيب بعنوان: الآثار المتوقعة لإتفاقية التجارية في الخدمات على قطاع الاتصالات في الجزائر، والتي تهدف إلى الإشكالية: ما هي الآثار المحتملة لتحرير التجارة في الخدمات على قطاع الاتصالات في الجزائر؟ اهتمت هذه الدراسة الرغبة في معالجة موضوع يمد بمجال التكنولوجيا المعلومات والاتصال؛ ومحاولة التعرف على مختلف الآثار التي تتركها عملية تحرير خدمات الاتصال؛ كما هدفت الدراسة للتعرف على تكنولوجيا المعلومات من جهة ومدى جاهزية قطاع الاتصالات في الخدمات الجزائرية من جهة أخرى ومحاولة معرفة الانعكاسات الناتجة من جراء تحرير خدمات الاتصالات؛وقد تم الاعتماد على المنهج الاستنباطي في عرض الدراسات؛ بينما تم استخدام المنهج الاستقرائي في التعرف علانفتاح سوق اتصالات الجزائر؛ومن نتائج الدراسة أنه توجد عوائق أمام تجارة الخدمات في الجزائر الخاصة بالقطاع؛ ونقص المشاركة مقدمي الخدمات في عملية صنع القرار؛ كما أن عملية الاصلاحات الهيكلية التي باشرتتها الجزائر قد سمحت إلى تحرير القطاع و انعكست ايجابا على قطاع الاتصالات؛ومن توصيات الدراسة خلق سوق يسوده التنافس في قطاع الاتصالات لابد من تعزيز استقلالية الهيئة التنظيمية ووضع سياسة تنظيمية أكثر اتساقا وتنافس وفي النهاية تطبيق اطار عمل شفاف لزيادة أداء القطاع وللوفاء بالتزامات الجزائر دوليا بالاستجابة السريعة وتلبية مطالب الزبائن كعوامل تؤثر في جودة الخدمات الهاتفية النقالة وتقدمت خدمات حسب نوعية الزبائن ومتطلباتهم.⁽³⁾

1-معارف مفتاح، التسويق الإلكتروني كمدخل لتحسين جودة الخدمة في قطاع الاتصالات -دراسة حالة قطاع الاتصالات المحمولة في الجزائر أطروحة دكتوراه الطور الثالث LMD في العلوم التجارية، 2021.

2-مراد اسماعيل،عبدوس عبد العزيز،قياس مستوى جودة الخدمات الهاتفية النقالة باستعمال بنموذج (servPerf)،دراسة حالة مؤسسة-موبيليس- مجلة البشائر الاقتصادية؛ المجلد الثالث؛العدد:1؛المركز الجامعي لعين تموشنت الجزائر-،(مارس 2017).

3- شربال نجيب، الآثار المتوقعة لإتفاقية التجارية في الخدمات على قطاع الاتصالات في الجزائر، أطروحة دكتوراه علوم؛ تخصص علوم اقتصادية؛جامعة محمد بوضياف؛ المسيلة ؛ الجزائر؛ 2019.

-الدراسات السابقة على المستوى العربي:

نتطرق هنا إلى أهم الدراسات على المستوى العربي نقدمها كآتي :

1-دراسة (أحمد السيد طارق محمد2019)بعنوان:دراسة أثر جودة خدمة شبكة المعلومات الدولية في ولاء عملاء شركات الاتصالات المصرية؛ وقد ركزت الدراسة على الاشكالية التالية:أثر جودة خدمة شبكة المعلومات الدولية على ولاء عملاء شركات الاتصالات المصرية؛؟ اهتمت هذه الدراسة بالتعرف على مستوى جودة الخدمة ولاء العملاء في شركات الاتصالات المصرية بغية قياس التباين في مستوى ادراك العملاء لجودة خدمة شبكة المعلومات الدولية؛ وقد طبقت هذه الدراسة على عينة عشوائية (450)استبانة موزعة بالتساوي على ثلاث شركات مصرية في محافظة القاهرة؛واعتمدت الدراسة المنهج الوصفي بأدواته وأجراءاته؛وتوصلت إلى عدة نتائج وأبرزها متوسط من جودة الخدمة في الشركات الثلاث ووجود مستوى متوسط ولاء العملاء وجود أثر معنوي ذو دلالة احصائية لجودة خدمة في شبكة المعلومات الدولية في ولاء عملاء الشركات؛ وقد أوصت الدراسة بضرورة تبني إدارة الشركات الثلاث لجودة الخدمة كاستراتيجية التميز والمنافسة؛وضرورة تفعيل إدارة التسويق من خلال جمع معلومات عن شكاوى العملاء.⁽¹⁾

2-دراسة(عبد الله الدخيري موسى ،حمزة ابراهيم حمزة2016)بعنوان:تحليل ملامح مؤشرات الجودة لشبكات اتصالات الجيل الثاني)؛ والتي هدفت إلى الإشكالية التالية :مامدى مطابقة جودة الخدمات المقدمة من شبكات الاتصالات الرئيسية في السودان لمعايير الجودة العالمية والمحلية؟

اهتمت الدراسة بالتحري عن جودة الخدمات المقدمة من شبكات الاتصالات الثلاث الرئيسية العاملة في السودان ومدى مطابقتها لمعايير الجودة العالمية؛ من أهداف هذه الدراسة نجد الكشف عن أفضل شبكة من ناحية جودة الخدمات المقدمة؛ وحث الشبكات على تحسين جوانب القصور؛ تم استخدام أسلوب تحليل الملامح؛من أهم النتائج المتحصل عليها من خلال تحليل الملامح أن هناك تداخل بين الشبكات الثلاث في مؤشر جودة المناولة بالنسبة لشبكات الجيل الثاني كما إتضح أن ملامح الجودة السماعية بين الشبكات الثلاث غير متوازنة على الرغم من أنها تقدم نفس الخدمات؛كما أوصت الدراسة بضرورة توسيع دائرة دراسة مؤشرات الجودة لمختلف الأجيال بالنسبة لشبكات الاتصالات لتغطي كافة المدن السودانية التي توجد بها هذه الشبكات بغرض تقديم حماية المستهلكين من رداءة الخدمات خاصة في المناطق النائية؛ ضرورة محاسبة الشركات التي تقصر في أداء خدماتها وفقا لمعايير الجودة التي تحددها هيئة القومية للاتصالات وأيضا وفقا لمعايير الجودة العالمية.⁽²⁾

3-دراسة (إياد طه الرواشدة، مؤيد عبد الرزاق الفواعير2015م)بعنوان،أثر مستلزمات تشغيل نظام المعلومات في جودة الخدمات المقدمة من شركة الاتصالات الأردنية ،والتي هدفت إلى الإشكالية التالية:مامدى إدراك ومعرفة أثر مستلزمات تشغيل نظام المعلومات في جودة الخدمات المقدمة من شركة الاتصالات الأردنية؟

هدفت الدراسة إلى معرفة أثر مستلزمات تشغيل نظام المعلومات في جودة الخدمات المقدمة في شركة الاتصالات الأردنية؛ من بين الأهداف الرئيسية للدراسة نجد التعرف على مستوى جودة الخدمات في شركة الاتصالات الأردنية؛ واختبار أثر مستلزمات تشغيل نظام المعلومات في مستوى جودة الخدمات المقدمة بأبعادها المختلفة؛ كما تبنت الدراسة المنهج الوصفي و التحليلي؛ تم أخذ عينة عشوائية بسيطة؛ وقد تم توزيع استبانة على هذه العينة؛ من النتائج التي توصلت إليها الدراسة وجود أثر مستلزمات

¹ -أحمد السيد طارق محمد، دراسة أثر جودة خدمة شبكة المعلومات الدولية في ولاء عملاء شركات الاتصالات المصرية ،مجلة الدراسات والبحوث البيئية، (3)2019، 9 .

² -عبد الله الدخيري موسى ،حمزة ابراهيم حمزة،تحليل ملامح مؤشرات الجودة لشبكات اتصالات الجيل الثاني في السودان-ولاية الخرطوم2014، دراسة حالة شركات الاتصالات(زين-سوداني MTN)،مجلة ادارة الجودة الشاملة ،المجلد: 1،العدد:1،(2016).

تشغيل نظام المعلومات في جودة الخدمات المقدمة في شركة الاتصالات الأردنية؛ وأن مستلزمات تشغيل نظام المعلومات تفسر مامقداره: (3,62%) من التباين في جودة الخدمة المقدمة؛ وعليه توصي الدراسة بضرورة قيام شركة الاتصالات الأردنية بأخذ دورها في الإهتمام بمستلزمات تشغيل نظام المعلومات وتعزيزها لما لها من أثر في تحسين الأداء وزيادة رضا العاملين؛ وتحسين مستوى جودة الخدمات المقدمة.⁽¹⁾

4-دراسة(أيوب محمود محمد 2020)بعنوان: أثر جودة الخدمة في تحقيق ولاء الزبون، وفق الاشكالية التالية: إلى أي مدى تؤثر جودة الخدمة في تحقيق ولاء الزبون؟

هدفت الدراسة إلى تحديد أبعاد جودة الخدمة وأثرها في ولاء الزبون في شركة إيرث لينك ماكس في مدينة أربيل من خلال مخطط افتراضي يأخذ بعين الاعتبار طبيعة العلاقة بين جودة الخدمة وولاء الزبون؛ وتم بناء فرضيتين أساسيتين وتم اختيار شركة إيرث لينك ماكس فرع أربيل لأجراء الجانب الميداني؛ وتم استعمال استمارة استبيان من خلال بعض الأساليب الإحصائية؛ ومن النتائج المتوصل إليها: أن متغيرات جودة الخدمة تؤثر الى حد ما في ولاء الزبون؛ والزبائن راضون إلى حد ما عن الخدمة التي تقدمها الشركة؛ ومن التوصيات التي تقدمها الدراسة ضرورة أن تقدم الشركة مكافأة معنوية للزبائن الدائمين كأن تفضلهم بخدمات وعروض مخصصة من أجل تمييزهم وجذب زبائن عن الخدمة المقدمة والأخذ بالمقترحات المقدمة من قبلهم والعمل على تلبيتها قدر الإمكان.⁽²⁾

5-دراسة(يونس مقدادي ومحمد الشروة 2011) بعنوان: محددات جودة خدمات شركات الهاتف النقال الأردنية وعلاقتها بمستويات الرضا، وفق الاشكالية التالية: ما محددات جودة خدمات الهاتف النقال الأردنية المقدمة وعلاقتها بمستويات رضا العملاء من وجهة نظر العاملين في الجامعات الأردنية؟

هدفت هذه الدراسة إلى معرفة محددات جودة خدمات الهاتف النقال التي تقدمها شركات الاتصالات الأردنية وعلاقتها بمستويات الرضا لدى عملاء تلك الشركات من وجهة نظر العاملين في الجامعات الأردنية في مدينة عمان وعددها (22) جامعة؛ ولغايات تحقيق أهداف الدراسة تم اختيارهم كعينة عشوائية بسيطة وفق للنتائج التي توصل إليها إذ تبين أن جميع محددات جودة خدمات الهاتف النقال المتمثلة بالإعتمادية؛ الأمان؛ المصدقية؛ الاستجابة؛ الجدار؛ الملموسية والاتصال؛ لها أثر على مستويات الرضا من وجهة نظر العاملين في الجامعات الأردنية تجاه الخدمات المقدمة؛ ومن التوصيات التي تقدم بها الباحثان تحسين جودة خدمات الهاتف النقال التي تقدمها شركات الاتصالات الأردنية لرفع مستويات الرضا لدى عملائها؛ وكذلك توصل الباحثان إلى مجموعة من المقترحات التي تركز على أبعاد جودة الخدمة وولاء الزبون.⁽³⁾

¹ -دراسة إياد طه الرواشدة، مؤيد عبد الرزاق الفواعير، أثر مستلزمات تشغيل نظام المعلومات في جودة الخدمات المقدمة من شركة الاتصالات الأردنية، مجلة المنقال للعلوم الاقتصادية والإدارية، المجلد الأول، العدد: 1، (هـ 1436-2015م).

² -أيوب محمود محمد، أثر جودة الخدمة في تحقيق ولاء الزبون، دراسة تطبيقية على عينة من مشركي شركة إيرث لينك لخدمات الانترنت في محافظة أربيل العراق، مذكرة ماجستير إدارة أعمال 2020.

³ -يونس مقدادي ومحمد الشروة، محددات جودة خدمات شركات الهاتف النقال الأردنية وعلاقتها بمستويات الرضا، دراسة ميدانية مجلة جامعة النجاح للأبحاث (العلوم الانسانية)، عمان، الأردن، مجلد 25(4)، 2011.

-المطلب الثاني: الدراسات السابقة على المستوى الأجنبي

سنعرض بعض الدراسات السابقة التي تدرس نفس موضوع الدراسة الحالية أو تدرس أحد متغيري الدراسة وهذا على المستوى الأجنبي؛ وفق مايلي:

1-Joshi sujata,Impact of over the top(ott) services on telecom service provide 2018.

وفق الإشكالية التالية: ماهي الاتجاهات التي تؤثر على سلوك المستهلكين في الاتصالات التي تتعلق بخدمات

الاتصال بسبب ظهور خدمات(OTT)؟

هدفت هذه الدراسة لإقتراح إطار مفاهيمي يحاول تحليل الاتجاهات التي تؤثر على سلوك المستهلك تجاه خدمات الاتصال بسبب ظهور خدمات (OTT)؛ وأيضاً تدرس تأثير هذه العوامل على خدمات الاتصال تم الاعتماد في هذه الدراسة على دراسة بحثية نوعية لتقارير منظمات مختلفة وتقارير مالية لشركات الاتصالات وتقارير بحثية أخرى متنوعة؛ بناء على دراسة الحلول التي اعتمدها الاتصالات ضد (OTT) في مختلف البلدان في جميع أنحاء العالم؛ توصلت إلى بعض التوصيات منها: حظر(OTT) بحيث يمكن للمشغلين اعتماد استراتيجية قصيرة المدى تمكنهم أن يقرروا حرمان المستخدمين من الوصول إلى خدمات (OTT)؛ أو التجميع مع (OTT) من خلال تجميع البيانات أو حزمة الصوت مع خطة الرسائل القصيرة يمكن للمشغلين وبأسعار معقولة زيادة إيراداتهم إلى الحد الأقصى وفي نفس الوقت تقليل تهديد خدمات (OTT).⁽¹⁾

2-Deepika Jahamb, Measuring Service Quality in the telecom Industry in India introduction 2017.

وفق الإشكالية: مامدى تقييم مفاهيم جودة الخدمة وفائدتها في صناعة اتصالات الهند؟

تهدف الدراسة إلى تحقيق فهم أكبر لمدى تقدم الخدمة في صناعة الاتصالات في الهند؛ بناء على توقعات العملاء وتصوراتهم حول جودة الخدمة؛ لتحليل الدراسة مدى قرب اختلاف توقعات العملاء وتصوراتهم؛ وقد تم استخدام نموذج جودة الخدمة لقياس الجودة وهو الأفضل بين العملاء في صناعة الاتصالات السائدة في الهند؛ تم استخدام استبيان بين العملاء الذين يستخدمون خدمات الاتصالات في شمال الهند؛ ومن النتائج المتوصل إليها أنه هناك عجز كبير في تلبية توقعات العملاء يجب أن يحافظ مزود خدمة الاتصالات على وعي بهذه الأبعاد التي بها فجوات وسمات أعلى من خلال عملية التغذية الراجعة السلسلة؛ من بين التوصيات التي تقدمها الدراسة يجب على مزود الخدمة توفير تدريب إضافي لتحسين مواهب خدمة العملاء لديه؛ تحسين الخدمة عن طريق توجيه العملاء؛ ضرورة لصناعة الاتصالات الهندية في تعزيز جودة الخدمة المقدمة لعملائها.⁽²⁾

3-Dr.papori Baruah,&Rachmi Baruah,telecom sector in India:past,present and future.2014.

وفق الإشكالية التالية:فيما يتمثل تاريخ وتطور الاتجاهات الحالية والفرص المستقبلية في قطاع الاتصالات في الهند؟

هدفت هذه الدراسة لتصوير التاريخ والتطوير والاتجاهات الحالية والفرص المستقبلية في قطاع الاتصالات في الهند وأيضاً نمو الهواتف والكثافة عن بعد؛ وقطاع الاتصالات العامة والخاصة وشرائح الخطوط اللاسلكية مقابل الخطوط السلكية ومقدمي الخدمات وحصتهم في السوق وما إلى ذلك؛ ومن النتائج المتوصل إليها قطاع الاتصالات في الهند قد سجل النمو الهائل من خلال السنوات القليلة الماضية وأيضاً نمو غير مسبق للعوائق المحمولة والبنية التحتية التي لا تشير لقطاع الاتصالات فحسب بل لها تأثير على الاقتصاد ككل؛ ويمكن الإستنتاج أن نمو وتطور قطاع الاتصالات في الهند؛ قد جعله

¹ -Joshi sujata,Impact of over the top(ott) services on telecom service provides,India Journal of sciens and technology,vol 8,2018.

² -Deepika Jahamb, Measuring Service Quality in the telecom Industry in India introduction ,International Journal of Management Studies,2017.

مساهم رئيسا في التدرج الإقتصادي والإجتماعي للهند يحاول كل قسم وظيفي ومزود خدمة في قطاع الاتصالات في الدولة توفير بنية تحتية للإتصالات على مستوى عالمي في منطقة عمله لتقديم الخدمات لعملائها؛ ومن توصيات الدراسة ضرورة اختراق للأسواق جديدة في جميع أنحاء البلاد من خلال تبني السياسات المناسبة⁽¹⁾

4-Ahmed zaki,The Effect of service Quality on customer satisfaction in the vtility Industry-ACase of vodafon(GANA),2011.

وفق الاشكالية التالية:فيما تتمثل العلاقة بين جودة الخدمة ورضا العملاء في صناعة المرافق(الاتصالات) في غانا؟

هدفت هذه الدراسة لفحص العلاقة بين جودة الخدمة ورضا العملاء في صناعة المرافق (الاتصالات)

في غانا؛ تم استخدام تحليل الانحدار المتعدد لفحص العلاقات بين متغيرات جودة الخدمة ورضا العملاء وأظهرت النتائج أن عناصر جودة الخدمة هي العوامل الرئيسية التي تؤثر على رضا العملاء لشركة فودافون (غانا)؛ علاوة على ذلك تظهر أنه في حالة عدم اتخاذ أي مبادرات لزيادة مستوى المتغيرات المحددة سينخفض مستوى رضا العملاء؛ ومن التوصيات يجب على شركة فودافون أن تحافظ على معايير جودة الخدمة العالية؛ وضرورة تحسين خدمات العملاء من خلال منحهم ما يريدون؛ وتحديد احتياجات العملاء وتلبيتها يمكن أن يحسن خدمات الشبكة.⁽²⁾

5-Mohammed sando,and others Impact of service quality dimensions on customer satisfaction in the telecom sector in Pakistan; 2013.

وفق الاشكالية التالية:مامدى تأثير ابعاد جودة الخدمة في قطاع الاتصالات في باكستان؟

هدفت هذه الدراسة الى التعرف على العلاقة بين ابعاد جودة الخدمة ورضا العملاء في قطاع الاتصالات في باكستان تم استخدام المنهج الوصفي في الدراسة النظرية والتحليلي في الدراسة التطبيقية؛ توصلت نتائج هذه الدراسة إلى أن جودة الخدمة لها تأثير على رضا العملاء وأن هناك علاقة إيجابية بين أبعاد جودة الخدمة ورضا العملاء؛ تختتم هذه الدراسة بإكتساب جذب مزودي الخدمة نحو تحسين جودة الخدمة التقنية لزيادة رضا العملاء.⁽³⁾

-المطلب الثاني:المقارنة بين الدراسة الحالية والدراسات السابقة

في هذا المطلب ندرس المقارنة بين الدراسة الحالية والدراسات السابقة من حيث هدف الدراسة والعينة والطريقة المعالجة وذكر أهم الاستنتاجات.

-الفرع الأول:أوجه التشابه والاختلاف

في هذا الفرع سنتطرق إلى أبرز أوجه التشابه بين الدرسة الحالية والدراسات السابقة وكذا أوجه الإختلاف نعرضها كآتي:

1- أوجه التشابه

تشابهت الدراسة الحالية مع الدراسات السابقة من حيث المتغير التابع "جودة خدمات الاتصالات"؛ ومن حيث المنهج (الوصفي في الجانب النظري والتحليلي في الجانب التطبيقي)؛ وإختيار نفس القطاع "قطاع الاتصالات"؛

2-أوجه الاختلاف:

اختلفت الدراسة الحالية عن الدراسات السابقة من حيث المتغير المستقل "شبكات الاتصالات"؛ ومن حيث أداة الدراسة فقد تم استخدام استبيان؛ بينما الدراسة الحالية طبقت المقابلة؛ تم الإختلاف في مكان الدراسة الميدانية (ال محلية :جيجل؛ الجزائر؛ عين

1 -Dr.papori Baruah,&Rachmi Baruah,telecom sector in India:past,present and future.2014.

2-Ahmed zaki,The Effect of service Quality on customer satisfaction in the vtility Industry-ACase of vodafon(GANA),2011 .

3 -Mohammed sando,and others Impact of service quality dimensions on customer satisfaction in the telecom sector in pakistan,Journal of Basic and Applied Scientific Research,2013.

تموشنت؛ مسيلة)؛ (العربية:الأردن؛ مصر؛ السودان)؛(الأجنبية:الهند؛ باكستان؛ غانا)؛ أما الدراسة الحالية تمت في المديرية الجهوية -موبيليس-ورقلة؛ واختلاف الأطار الزمني تمت الدراسة الحالية في: 2022؛ أما الدراسات إمتدت من 2011 إلى 2021.

-الفرع الثاني:مايميز الدراسة الحالية عن الدراسات السابقة

نعرض في هذا الجزء أهم مميزات الدراسة الحالية عن الدراسات السابقة؛ والمتمثلة في الآتي:

1-من حيث الموضوع:تناولت الدراسة الحالية موضوع دور شبكات الاتصالات في تحسين جودة خدمات الاتصالات؛ كما تناولت الدراسات السابقة موضوع شبكات الاتصالات؛ تعريفها وأنواعها؛ ودراسات تناولت موضوع جودة خدمات الاتصالات من حيث التعريف والخصائص والأبعاد.

2-من حيث الزمان:الدراسة الحالية من خلال فترة مارس 2022؛بينما الدراسات السابقة فقد تم اجرائها الفترة 2010 إلى 2020.

3-من حيث المكان: تم إجراء الدراسة الحالية في المديرية الجهوية موبيليس ورقلة؛ وتنوعت الدراسات السابقة؛ منها على المستوى المحلي(جيجل؛ المسيلة؛ عين تموشنت؛ على كامل التراب الوطني)؛ على المستوى العربي(الأردن؛ مصر؛ السودان؛ العراق)؛ ومنها الأجنبية(الهند؛ باكستان؛ غانا).

4-من حيث المنهج:اعتمدت الدراسة الحالية على المنهج الوصفي على الأدبيات النظرية والمنهج التحليلي في الجانب التطبيقي كباقي الدراسات السابقة؛ ماعدا دراسة (شربال نجيب.2019)استخدم المنهج الاستقرائي .

5-من حيث الأداة:اعتمدت الدراسة الحالية على المقابلة والملاحظة؛ كدراسة(شربال نجيب.2019) و(مراد اسماعيل.2015)؛ إلا أن معظم الدراسات السابقة اعتمدت على الإستبانة واستخدام برنامج SPSS من أجل التحليل الاحصائي؛ أما (جوشي ساجوت2019) استخدم دراسة بحثية نوعية (تقارير وملتقيات من الصحف) كأداة لجمع البيانات.

6-من حيث العينة: تكونت عينة الدراسة الحالية من العاملين في المديرية الجهوية موبيليس ورقلة؛ ولكن تنوعت طبيعة العينة في الدراسات السابقة إلى العاملين والموظفين.

7-من حيث الهدف: تشابهت الدراسة التي نحن بصدد إعدادها مع الدراسات السابقة من ناحية الهدف المتمثل في دور شبكات الاتصالات في تحسين جودة خدمات الاتصالات في المؤسسة محل الدراسة؛وذلك من خلال أبعاد جودة خدمة الاتصالات المتمثلة في (الاعتمادية؛الملموسية؛ الاستجابة؛ التعاطف ؛ والأمان)؛ وهدفت معظم الدراسات السابقة إلى التركيز على أبعاد جودة خدمة الاتصالات.

8-من حيث المتغيرات:اعتمدت دراستنا على متغيرين وهما:شبكات الاتصالات؛ثم جودة خدمة الاتصالات؛بينما تناولت الدراسات السابقة متغيرات مختلفة منها:

جودة الخدمة؛ تكنولوجيا المعلومات والاتصال؛ شبكة المعلومات الدولية؛ رضا العملاء.

تعتبر هذه الدراسة تحنوي على كم معرفي وعلمي؛ غير أنها تعتبر امتداد للدراسات السابقة؛ بحيث تم الإستناد والإعتماد على الدراسات السابقة كمراجع للدراسة الحالية .

-خلاصة الفصل:

تناولنا في هذا الفصل المفاهيم النظرية والتطبيقية المتعلقة بمتغيري الدراسة؛ حيث تم التطرق إلى مختلف الجوانب المتعلقة بمفهوم شبكات الإتصالات وتطورها وزيادة سرعتها مع دخول الرقمنة ومواكبتها؛ كما أنها أدت دورا هاما في تحسين جودة خدمة الإتصالات.

كما لاحظنا أن نجاح خدمات الإتصالات لا يكون إلا من خلال توفير شبكات متطورة ذات معدات وتكنولوجيا حديثة؛ بغرض تحقيق جودة متميزة ومن خلال ماورد في هذا الفصل نستخلص أن شبكات الإتصالات تقوم بتسهيل وتسريع خدمات الإتصالات المقدمة.

الفصل الثاني : الدراسة

الميدانية

-تمهيد:

بعد التطرق إلى الجانب النظري الذي تناولنا فيه أهم المفاهيم الخاصة بالشبكات وأنواعها ووسائل الاتصالات وإلى جودة خدمة الاتصالات وأبعادها؛ سنحاول في هذا الفصل معرفة دور شبكات الاتصالات وأثرها في تحسين جودة خدمة الاتصالات في الجانب التطبيقي بالمديرية الجهوية موبيلس بورقلة؛ وهذا من خلال الملاحظة والمقابلة مع مختصين ومؤطرين في المؤسسة بعد شرح مفصل للموضوع من خلال طرح مجموعة من الأسئلة من ثم الإجابة عليها وتحليلها ومناقشتها؛ واستخلاص أهم النتائج.

في هذا الفصل سنتطرق إلى:

-المبحث الأول: الطريقة والأدوات المستخدمة في الدراسة.

-المبحث الثاني: النتائج والمناقشة.

-المبحث الأول:طريقة وأدوات الدراسة

لكل دراسة منهج خاص بما يساهم في التعرف على الظاهرة المدروسة وتفسيرها؛ أما الأدوات فهي تلك التي تتعلق بجمع البيانات من أجل الوصول إلى النتائج المرجوة ومناقشتها؛ سيتم التطرق في هذا المبحث إلى منهج الدراسة والطريقة والأدوات المستخدمة.

-المطلب الأول:طريقة الدراسة

تستوجب طبيعة الموضوع على معد الدراسة إختيار المنهج الذي اعتمده والطريقة التي استعملها في الدراسة؛ ومن خلال هذا المطلب نتطرق فيه إلى منهج ومجتمع وعينة الدراسة وفق الآتي:

-الفرع الأول:منهجية الدراسة

تتمثل في المصادر التالية:

تم الإعتماد على المنهج الوصفي في الجانب النظري وذلك بإستعمال الكتب والمراجع العربية والأجنبية التي لها علاقة بالموضوع؛ والأبحاث والدراسات السابقة التي تناولت موضوع الدراسة المتمثلة في الأطروحات والمذكرات والمذكرات والملتقيات والمجلات العلمية؛و المنهج التحليلي في الدراسة الميدانية بإعتباره المنهج المناسب لموضوع الدراسة؛ وقد تم التركيز على المديرية الجهوية موبيليس بورقلة لدراسة الحالة.

-الفرع الثاني :مجتمع وعينة الدراسة

في هذا الجزء نقوم بذكر مجتمع وعينة الدراسة على النحو الآتي:

-أولا :مجتمع الدراسة

يتمثل مجتمع الدراسة في موظفي المديرية الجهوية موبيليس بورقلة؛ الجزائر.

-ثانيا:عينة الدراسة

فيما يخص عينة الدراسة قمنا بإجراء دراسة حالة المديرية الجهوية موبيليس بورقلة؛ وذلك بإستعمال البيانات المتعلقة بالمؤسسة؛ وكذلك رئيس قسم المتابعة والتجريب وقسم الإعلام الآلي وعضو قسم الملكية.

-الفرع الثالث:تقديم مؤسسة موبيليس MOBILIS

شهدت الجزائر ولا زالت تشهد تطورات سريعة في قطاع الاتصالات وخاصة الهاتف النقال؛ سنعرض في هذا الجزء نشأة وتعريف؛ مهام؛ أهداف؛ والهيكل التنظيمي لمؤسسة موبيليس المتخصصة في الهاتف النقال كما يلي:

-1-نشأة وتعريف مؤسسة موبيليس:

-1-1-نشأة المديرية الجهوية موبيليس بورقلة

إن استقلالية قطاع البريد والمواصلات في الجزائر أدى إلى ظهور وحدتين مستقلتين هما: بريد الجزائر واتصالات الجزائر؛ هذه الأخيرة تعد المتعامل الأول والتاريخي للهاتف النقال؛ باعتبارها المتحصل الأول على رخصة استغلال شبكة الهاتف النقال في الجزائر؛ وبما أن تنبؤات المختصين حول سوق الهاتف النقال في الجزائر كانت توحى بتزايد عدد المشتركين؛ لجأت اتصالات الجزائر إلى تحويل رخصتها نحو فرع جديد لها هو مؤسسة موبيليس.

1-2- تعريف مؤسسة موبليس:

هي مؤسسة عمومية "شركة ذات أسهم"، برأس مال اجتماعي يقدر بـ 250.000.000.00 دج مقسمة على 1000 سهم؛ كل سهم بقيمة 250000 دج؛ وهي فرع 100% لشركة اتصالات الجزائر؛ مقرها الاجتماعي موجود في الجزائر العاصمة وبالضبط في حي الأعمال باب الزوار؛ ولقد اتخذ قرار تأسيس موبليس بعد انعقاد الجمعية العامة الاستثنائية بتاريخ: 2003/01/18 وكذا المرسوم التنفيذي رقم: 18-02 بتاريخ: 2002/05/26 الذي أعطى الموافقة على منح رخصة استغلال الشبكة العامة للاتصالات (GSM).

بتاريخ: 2004/12/15؛ قامت باستخدام الشبكة (UMTS) في الجزائر؛ وبهذا انضمت إلى 40 متعامل في العالم ممن يتحكمون في هذه التكنولوجيا؛ وفي فيفري 2005 أطلقت بوابتها (GPRS)؛ وبهذا أصبحت المتعامل الحقيقي الوحيد المتعدد الخدمات في الجزائر.

وفي جويلية 2005 موبليس تحصل على 2 مليون مشترك وإلى غاية مارس 2008 وصل عدد المشتركين إلى 9502911 مشترك ويقدر مشرقي موبليس حاليا 20 مليون مشترك.

تشرف المديرية الجهوية بورقلة على (14) ولاية بالجنوب الشرقي من الأغواط إلى تمنراست؛ ويقدر رأسمالها بـ 1041666666,66 ب دج وعدد العمال 125 عامل كما تنقسم المديرية الجهوية للاتصالات الجزائر موبليس ورقلة إلى (05) مديريات فرعية وهي:

-المديرية الفرعية للتسويق؛

-المديرية الفرعية لشؤون العامة؛

-المديرية الفرعية للمالية و المحاسبة؛

-المديرية الفرعية التقنية؛

-المديرية الفرعية لنشر الشبكة.

1-3- مهام المديرية الجهوية موبليس ورقلة:

تتمثل مهامها فيما يلي:

- ❖ وضع شبكة ذات جوده عالية في متناول المشتركين؛
- ❖ ضمان وصول المكالمات في أحسن الظروف مهما كانت الجهة المطلوبة؛
- ❖ اقتراح عروض واضحة وبسيطة وشفافة؛
- ❖ التحسين المستمر للمنتوجات والخدمات والتكنولوجيا المستعملة؛
- ❖ الإصغاء المستمر للمشتركين والاستجابة السريعة لشكاويهم؛
- ❖ التطوير والتجديد والوفاء بالوعود؛
- ❖ تركيب وتطوير واستغلال شبكات وتجهيزات الهواتف النقالة؛
- ❖ استيراد وتوزيع التجهيزات الخاصة بالهاتف النقال؛
- ❖ بيع الخدمات المتعلقة بالهاتف النقال؛
- ❖ صيانة الشبكات؛ وكذا التجهيزات الخاصة بالهاتف النقال؛

- ❖ القيام بكل التعاملات المالية؛ الصناعية؛ التجارية وأيضاً العقارية المتعلقة بنشاطاتها؛ والتي من شأنها أن توسع وتنمي المؤسسة؛
- ❖ ضمان توفير المنتجات والخدمات بصفة دائمة لكل الزبائن عبر كامل التراب الوطني مع مراعاة قواعد المساواة والاستمرارية وقابلية التكيف؛
- ❖ ضمان أمن الشبكة ونوعية الإتصال لإرضاء الزبائن مع الدخول في المنافسة الدولية بالإشتراك مع اختصاصيين في الميدان.

1-4- أهداف المديرية الجهوية موبيليس ورقلة:

تتمثل أهم أهدافها فيما يلي:

- تحسين شبكة التغطية للوصول إلى 95% من التراب الوطني؛
- إبداع أكثر في الإستراتيجية التجارية وسياسة الاتصال؛
- تقوية العلاقة مع الزبائن من خلال تلبية احتياجاتهم؛
- المساهمة في التنمية الوطنية؛
- العمل على تطوير وتحديث المؤسسة؛
- تحسين صورة المؤسسة بسياسة اتصالية كبيرة من أجل ضمان الاستمرار أمام المنافسين؛
- تعدد نقاط البيع المباشرة ووضع شبكة توزيع بالشراكة مع المختصين؛
- تحسين جودة الخدمات المقدمة؛
- تغطية عبر الراديو على الأقل بنسبة 95 بالمائة من السكان؛
- بلوغ عدد مشتركها قدره: 20 مليون في السنة الجارية؛
- ضمان تشكيلة عمال وفق المقاييس الدولية: عامل لكل 4000 زبون؛
- بلوغ أرباح سنوية تقدر ب: النتيجة الإجمالية تساوي 40% من رقم الأعمال؛
- تحسين شبكة التغطية للوصول إلى نسبة 100%.

2- الهيكل التنظيمي للمديرية الجهوية موبيليس بورقلة:

من خلال دراستنا للهيكل التنظيمي للمديرية الجهوية موبيليس بورقلة نلاحظ أنه ينقسم إلى مستويين؛ وينقسم إلى خمس مديريات تتفرع هذه الأخيرة إلى أقسام تابعة لها (انظر الملحق رقم 01))؛ سنحاول فيما يلي دراسة الهيكل التنظيمي بالتفصيل المختصر.

2-1 المدير الجهوي: ويقوم بالنشاطات التالية:

- إعداد الإستراتيجيات المختلفة للشركة؛
- التنظيم البنوي للشركة؛
- تطوير منتجات وخدمات جديدة خاصة؛
- اتخاذ جل القرارات قصد تغيير أي شيء يتعلق بالشركة؛

2-2 مصلحة المنازعات : الممثل القانوني للمؤسسة أمام المحكمة.

2-3 مصلحة الجودة: الوصول إلى أهداف جودة الخدمة وتكوين برنامج مقياس الجودة الذي يسمح بمتابعة تطبيق أهدافها.

2-4 قسم الإعلام الآلي : هو قسم يهتم بتسيير الشبكة المعلوماتية في المؤسسة؛ ويقوم بفحص مستمر للنظام وصيانته من الأعطاب؛ حيث يسهر هذا القسم على توفير وسلامة وأمن كل المعلومات المستخدمة وقاعدة البيانات في المؤسسة ومراقبة وتحديث برامج الإعلام الآلي.

2-5- الأمانة : تعتبر همزة وصل بين المدير والمصالح الأخرى.

2-6- المديرية الفرعية للشؤون العامة وتتضمن المصالح التالية :

* قسم الدعم والإسناد : تشترك في جميع المهمات الرسمية؛ نقل وإقامة وترميم الشبكة.

* قسم التموين : تشرف على شراء كل التجهيزات المكتبية.

* قسم شؤون العمال : تقوم بتسيير العمال من عطل وملفات خاصة بهم... الخ.

* قسم الملكية : تعمل على متابعة أملاك موبليس وكذلك تسديد الكراء لممتلكات المؤسسة.

2-7- المديرية الفرعية للإنشاء :

- قسم البناء : وهو القسم الذي يتكفل بتجهيزات البناء.

- قسم التطبيق : يقوم بتطبيق المشاريع على أرض الواقع.

- قسم الحياة : متابعة وثائق و أماكن بناء الفروع والوكالات.

2-8- المديرية الفرعية للتجارة والتسويق :

تشرف على تسيير قسم الزبائن ومتابعة ديونهم وكذلك إنشاء نقاط بيع وتزويدهم بالمنتجات.

2-9- المديرية الفرعية للمالية والمحاسبة :

* قسم المالية والمحاسبة : تشرف هذه المصلحة على كافة العمليات المالية والمحاسبية التي تتم داخل المؤسسة.

2-10- المديرية الفرعية التقنية: هو القسم المكلف بجميع العمليات المتعلقة بشبكة الهاتف النقال و الهوائيات و توسيع

الشبكة و جودتها بحيث يعد أهم قسم بالمؤسسة نظرا للمعدات والآلات وكذلك العدد الكبير من التقنيين المتخصصين في هذا المجال؛ ونجده يتكون من الأقسام التالية:

* قسم الدراسة والتخطيط وتنمية الشبكة: يتم على مستوى هذا القسم دراسة وتخطيط شبكة الهاتف.

* قسم الصيانة والاستغلال: استغلال وصيانة الشبكة الهاتفية؛ الشروع في عملية التجهيزات واستغلال معدات شبكة الهاتف النقالة وضمان صيانتها.

* قسم التجريب والمتابعة والاستقبال: بعد تركيب شبكة الهاتف يقوم هذا القسم بمتابعة وتجريب الشبكة واكتشاف النقائص.

* قسم الاتصالات والربط: يقوم بربط جميع شبكات الهاتف مع بعضها البعض.

* قسم صيانة التكييف والطاقة: يختص بصيانة التكييف والطاقة الكهربائية لجميع شبكات الهاتف .

-التعليق على الهيكل :

نلاحظ أن الهيكل التنظيمي للمؤسسة هو هيكل وظيفي ذو مستويين مستوى الإدارة العليا ومستوى الوظيفي؛ كما أننا لاحظنا في المؤسسة سهولة وسرعة الاتصال ونقل المعلومات بين الأقسام وذلك لإعتمادها على وسائل اتصال حديثة.

-المطلب الثاني :الأدوات المستخدمة في الدراسة

هي الطرق التي يتم من خلالها جمع المعلومات والبيانات المتعلقة بالجانب التطبيقي؛ والتي تساعد في حل مشكلة الدراسة ومن ثم التوصل إلى نتائج.

-الفرع الأول:الملاحظة

تعتبر الملاحظة أحد أدوات جمع البيانات الخاصة بالظاهرة المدروسة؛ بصفة مباشرة من خلال مشاهدة ميدان الدراسة؛ وهذا بهدف أخذ المعلومات والملاحظات فيما يخص طرق الإستقبال؛ التهيئة الداخلية للمؤسسة والمظهر العام للموظفين وملاحظة سلوكياتهم وتعاملهم.

-الفرع الثاني: المقابلة

إعتمدنا على المقابلة والتي قمنا بها مع رئيس قسم "المتابعة وإستلام أشغال الشبكة" ورئيس قسم الاعلام الآلي؛ والذي كان لهم دور في الإجابة على الأسئلة الموجهة لهم لضبط المعلومات الخاصة بموضوعنا والذي يتمثل في دور شبكات الاتصالات في تحسين جودة خدمة الاتصالات.

أ-محتوى المقابلة:تحتوي المقابلة على أسئلة خاصة مع رؤساء الأقسام.

ب-أسئلة المقابلة:يوجد مضمون المقابلة مفصل (انظر الملحق02)؛ والتي يتم تحليل محتواها في الفرع الثالث من المطلب الأول للمبحث الثاني.

ج-الموقع الإلكتروني:

تم الإعتماد على الموقع الإلكتروني للمؤسسة الذي يقدم عرض لجميع الخدمات والإستفسارات ويعتبر كوسيلة تسمح لها بالإتصال والوصول إلى كل المتعاملين.

-الفرع الثالث: تقديم المصلحة محل الدراسة

في هذا الجزء نقدم تعريف ومهام الأقسام التي تمت فيها دراسة الموضوع وإجراء مقابلات مع رؤساء هاته الأقسام؛ نوضحها كالآتي:

-القسم الأول: تمت المقابلة مع رئيس قسم التجريب والمتابعة والإستقبال " خميس حفار"؛ومن مهام هذا القسم مايلي:

- ✓ متابعة أشغال تهيئة أعمال الشبكة BSS و NSS؛
- ✓ متابعة وتركيب معدات التقنية للشبكة SS4B و NSS؛
- ✓ التحكم في عملية التشغيل الأولى في معدات الشبكة؛
- ✓ برمجة إختيارات القبول مع الشريك (المزود الرسمي للمعدات)؛
- ✓ متابعة إجراءات قبول المعدات بعد إختبارها ثم تسليمها إلى المركز التقني للصيانة من أجل المتابعة النهائية؛
- ✓ تحديث قاعدة البيانات.

-القسم الثاني: تمت المقابلة مع رئيس قسم الاعلام آلي "نوال مجدوب"؛ومن مهام هذا القسم مايلي:

- يقوم بفحص مستمر للنظام وصيانته من الأعطاب؛
- يسهر هذا القسم على توفير و سلامة و أمن كل المعلومات المستخدمة و قاعدة البيانات في المؤسسة؛
- تسهل الاتصال و نقل المعلومات بين مختلف فروع الشركة؛
- تسهر على سلامة كل العتاد الإلكتروني المستخدم في الشركة ؛

- تقوم بعملية الصيانة و التدخل في حالة وجود أي عطب.

-المبحث الثاني:النتائج والمناقشة

سنعرض في هذا المبحث عرض لإجابات رؤساء الأقسام عن أسئلة المقابلة التي وجهت إليهم؛ حيث سنقوم بشرح آرائهم ونستدل بكل أقوالهم التي لها صلة بمحاور المقابلة وأبعادها وأخذ النتائج وتحليلها ومناقشتها؛ نتطرق في هذا المبحث إلى أهم النقاط نقدمها فيما يلي:

-المطلب الأول: نتائج الدراسة

نتطرق في هذا المطلب إلى مراحل تطور شبكة الهاتف النقال بالاطافة إلى الخدمات التي تقدمها المديرية الجهوية بمبيليس بورقلة وفق الآتي:

-الفرع الأول:مراحل تطور شبكة الهاتف النقال للمديرية الجهوية بمبيليس بورقلة

شهد عصر الاتصالات خطوات كبيرة في التطور التكنولوجي لشبكات الهاتف النقال؛ مما سمح بظهور أجيال وخدمات جديدة من هنا نذكر أهم المراحل التي مرت بها شبكة الهاتف النقال نوضحها كمايلي:

-الجدول(1-2):مراحل تطور شبكة الهاتف النقال عبر الأجيال

الأجيال	تاريخ الظهور أو الإنشاء	أهم خصائص الجيل
الجيل الأول 1G	1980	-اعتمد على التكنولوجيا التناظرية. -هواتف ذات بطاريات ضعيفة. -بلغت سرعة التدفق 2.4kb/s.
الجيل الثاني 2G	1990	-اعتمدت التكنولوجيا الرقمية. -تشفير المكالمات الصوتية والنصية. -تقديم خدمات SMS وMMS. -بلغت سرعة التدفق 9.1kb/s. - ظهر 2.5G أو ما تسمى GPRS ثم 2.75G.
الجيل الثالث 3G	2001	استعمال الهواتف في مكالمات الفيديو والانترنت ثم تطور إلى 3.5G ثم إلى 3.75G تقدر سرعته ب 2 MB/S.
الجيل الرابع 4G	2010	يحتوي على تفصح الويب وخدمات التلفزيون بدقة عالية. -مشاهدات ثلاثية الأبعاد تصل سرعته 100MB/S.
الجيل الخامس 5G	2020	هو الجيل الجديد من الاتصالات والذي سيستبدل الجيل الرابع 4G. -سرعة انترنت أعلى. -عدد أكبر من الأجهزة بإطار أوسع من الهواتف.

المصدر: إعداد الطالبتين إعتامادا على المعلومات المقدمة من رئيس قسم المتابعة والتجريب والقبول بالمديرية الجهوية بمبيليس ورقلة.

1-المرحلة الأولى:

الطبقة الأولى تشكل الجيل الثاني للهاتف النقال (2G- GSM) والمتمثلة في الجزء الرمادي يعني الجزء الراديوي ويليه الجزء البنفسجي أو كما يسمى قلب الشبكة المسؤول على تسيير وتوجيه المكالمات داخل شبكة المتعامل الواحد أو إلى متعاملين آخرين.

2-المرحلة الثانية:

الطبقة الثانية تشكل الجيل الثالث للهاتف النقال (3G- UMTS) والمتمثلة في الجزء الأخضر يعني الجزء الراديوي ويليه الجزء البرتقالي أو كما يسمى قلب الشبكة المسؤول على تسيير وتوجيه المكالمات داخل شبكة المتعامل الواحد أو إلى متعاملين آخرين.

3-المرحلة الثالثة:

الطبقة الثانية تشكل الجيل الثالث للهاتف النقال (4G- LTE) والمتمثلة في الجزء الأحمر يعني الجزء الراديوي ويليه الجزء الأزرق أو كما يسمى قلب الشبكة المسؤول على تسيير وتوجيه المكالمات داخل شبكة المتعامل الواحد أو إلى متعاملين آخرين(انظر الملحق رقم (03)).

-الفرع الثاني:الخدمات التي تقدمها مؤسسة موبيليس

تعتبر المديرية الجهوية موبيليس بورقلة مؤسسة خدماتية تقوم بتقديم خدمات وعروض منها الفردية وأخرى للشركات نذكرها على الترتيب:

1-العروض الفردية:

تتمثل عروض المديرية الجهوية موبيليس بورقلة في ثمانية عروض من بين هذه العروض الخدمات التي تقدمها المؤسسة وبالتالي سنذكر هذه العروض على وجه العموم والخدمات على وجه الخصوص ونقوم بتعريفها على النحو التالي:

- عروض الدفع الآجل؛
- عروض المراقبة؛
- عروض مسبقة الدفع؛
- عروض مرور الانترنت؛
- تريح تجوال البيانات؛
- عروض الخدمات؛
- عروض الانترنت؛
- عروض الهجرة؛

1-1-الخدمات التي تقدمها:

يتم التطرق في هذا العنصر إلى الخدمات التي تقدمها المديرية الجهوية موبيليس بورقلة والمتمثلة في الآتي:

خدمة إبطال: تتيح لك هذه الخدمة إلغاء تنشيط جميع الخدمات ذات القيمة المضافة التي اشتركت فيها وذلك من خلال رمز واحد بسيط وسهل الاستخدام؛ لإستخدام الخدمة يرجى الاتصال على * 154 # واتباع التعليمات؛الخدمة مجانية.
Arsseli عبر BaridiMob: تتيح لك هذه الخدمة في إعادة شحن حسابك أو دفع فواتيرك من تطبيق بريدي موب بكل سهولة وأمان؛ التطبيق متاح على Google play وAPP Store .

-**حل Mobilise @ Fe**: تطبيق مراقبة استخدام الأطفال من الإنترنت بعنوان تضمن خدمة الرقابة الأبوية بالتالي يمكن للوالدين تطبيق ملفات تعريف التصفية على أطفالهم لتقييد وصولهم إلى فئات معينة من المواقع التي تعتبر خطيرة ومخطورة وفقاً لسن الطفل.

-**خدمة الإخطار**: أو إشعار التوفر؛ تتيح هذه الخدمة إبلاغ المرسلين الذين حاولوا الاتصال بك عن طريق الرسائل القصيرة عندما يكون هاتفك المحمول مغلق أو خارج مجال التغطية يمكن الوصول إليك مرة أخرى؛ يمكن الوصول إلى هذه الخدمة عبر قائمة #644.

-**خدمة MyCloud**: توفر الوصول إلى البيانات الشخصية من أي جهاز وإستعادتها ومشاركتها وتحديثها؛ (أنظر الملحق رقم: (04)).

-**خدمة Arsselli via GAB**: وهي تتم عبر ماكينات الصرف الآلي التابعة لبريد الجزائر وهي إعادة شحن حسابات العملاء أو دفع فواتيرهم في أي وقت؛ باستخدام بطاقة الدفع الإلكتروني في أمان تام (أنظر الملحق رقم: (05)).

-**خدمة MobiSpace**: يسمح لكم هذا التطبيق في التحكم في حسابكم موبيليس بكل سهولة من خلال؛ معرفة الرصيد؛ التعبئة والمساعدة عبر الإنترنت (أنظر الملحق رقم: (06)).

-**Mobsound**: يسمح هذا التطبيق بالإستمتاع بالموسيقى التي تفضلونها بنمط وبصفة غير محدودة وفي أي وقت كان.

-**خدمة سلكني**: وهي طريقتين هما:

-**سلكني /نت**: تسمح خدمة سلكني بتعبئة رصيد خط واحد أو أكثر للدفع المسبق لموبيليس؛ وذلك من خط للدفع المسبق 24/24 سا.

-**سلكني /سلكني+**: تسمح لتعبئة حساب خط واحد أو أكثر للدفع المسبق انطلاقاً من خطك للدفع المسبق؛ سيقطع من فاتورتك للدفع البعدي.

-**MobMic**: تتيح لك هذه الخدمة عرض رسالة مخصصة تلقائياً على شاشة الهاتف المحمول لمراسلك أثناء المكالمات؛ ويمكن الوصول إليها عبر إرسال رسالة إلى 682 أو الاتصال على 682#.

-**معلومات الغوغاء**: تتيح لك هذه الخدمة تلقي معلومات ثقافية ورياضية واقتصادية ومالية يومية أو فورية عن طريق الرسائل القصيرة وغيرها وكل ما يهمك على هاتفك المحمول.

-**رسيلي E-**: هي خدمة دفع عبر الإنترنت تتيح لك إعادة شحن خطوط الدفع المسبق (الحساب الوطني أو الدولي) وخطوط الدفع الآجل؛ ودفع فواتيرك في أي وقت دون الحاجة إلى السفر؛ باستخدام بطاقة الذكريات أو بطاقة البنك التجاري الدولي عبر واجهة الويب <https://e-paiement.mobilis.dz>.

-**من عندي**: هي خدمة لمشاركتي ميسم تتيح لك استقبال المكالمات من أجبائك أطلب * 618 # للوصول إلى القائمة؛ واختر اللغة؛ واضبط قائمة الأرقام على 10 وبالتالي؛ يمكنك استقبال المكالمات من أقاربك وأصدقائك.

-**صوت عالي الوضوح**: توفر لك Mobilis صوتاً عالي الوضوح على شبكتها؛ مما يتيح لك الإستمتاع من خلال تحسين القدرات الصوتية بفضل تقنية النطاق العريض بصوت أكثر وضوحاً ودقة حتى في بيئة صاخبة.

-**Mobilstore**: عبارة عن بوابة تتيح لك الوصول إلى مجموعة واسعة من ألعاب الهاتف المحمول؛ وأخيراً اللعب بلا حدود مع شراء الميزات الاختيارية (الشراء داخل التطبيق).

-نعمتي: تتيح لك هذه الخدمة تخصيص نعمة الإنتظار وفقًا لحالتك المزاجية من خلال كتالوج غني ومتنوع من النعمات؛ ويمكنك حتى تخصيص نعمة مختلفة لكل من جهات الإتصال الخاصة بك؛ أو تقدم نعمة إلى صديق.

-راسيدي: يتيح لك استشارة رصيد CCP الخاص بك حصريًا في أي وقت؛ ببساطة عن طريق إرسال رسالة نصية قصيرة؛ لمعرفة رصيدك أرسل في رسالة نصية إلى 603 رقم CCP الخاص بك (بدون المفتاح) متبوعًا بمسافة والرمز السري CCP الخاص بكستتلقى رسالة نصية قصيرة على الفور تحتوي على :
-رقم CCP الخاص بك؛

-مبلغ رصيدك؛

-تاريخ آخر تحديث.

-كلمني: هي خدمة مجانية تتيح لك الوصول إلى مراسلي الدفع الآجل والمدفوع مسبقًا عندما يكون رصيدك غير كافٍ.

1-2- الخدمات الخاصة بالشركات:

تحتوي على ثلاث خدمات هذه الأخيرة تقدم عدة عروض نذكرها كآلاتي:

أ-عروض المكالمات:تحتوي على مايلي:

Win pro-1:

لموبيليس المؤسسات؛ كونوا على يقين من اختيار الصيغة الأنجع و الأفضل لإتصالاتكم بدون حدود؛ والإبحار بسرعة كبيرة؛

وذلك بالتدفق الأعلى لموبيليس(أنظر الملحق رقم (07)).

إختاروا « Win Pro » واستمتعوا ب:

- صيغ مصممة خصيصا لإحتياجاتكم المختلفة؛
- مكالمات و رسائل قصيرة مجانية نحو شبكة موبيليس؛
- أرصدة شهرية صالحة نحو الشبكات الوطنية و الدولية؛
- أرصدة شهرية إضافية من الإنترنت تصل إلى 90 G.

Pixx pro-2: لديكم كل ما تحتاجون إليه: تمتعوا بثلاث برامج بسيطة؛ مرنة؛ بدون إلتزام؛ وذات مزايا عدة؛ من خلال

اللائحة (أنظر الملحق رقم: (08)).

ب-الإنترنت النقال:

ProConnect-1-2: لموبيليس المؤسسة؛ يمكنكم وضع تحت تصرف عمالكم و متعاونيكم إشتراك إنترنت ذو تدفق جد

عال؛ وبأحجام متطورة؛ وهو ما يسمح بالحصول على نتائج أسرع وأنجع.

مع ProConnect ؛ إختار العرض اللي يواظب والمدة اللي تساعدك

الجدول (2-2): يمثل الجدول الآتي عروض ProConnect.

السعر/الشهر	الحجم	الإشتراك
700 دج	3 Go	إشتراك 3 Go
1200 دج	Go 10	إشتراك 10 Go
3000 دج	Go 30	إشتراك 30 Go
5000 دج	Go 60	إشتراك 60 Go

-المصدر: موقع الإلكتروني للمؤسسة: WWW.mobilis.dz.

ج-حلول المحترفين: تتمثل في الخدمات التالية:

1-خدمة MVPN: (شبكة خاصة للهاتف الضاهري) للمؤسسات برنامجا ترقيمية خاصا في شبكة المتعامل النقل؛ مايسمح له بإدارة مجموعته على أحسن وجه.

يمكن للمستخدم الإتصال بالآخرين الذين ينتمون إلى شبكة MVPN؛ بتشكيل رقم قصير بدلا من رقم طويل مقدّم من طرف المتعامل.

يسمح الMVPN القيام باتصالات بإستعمال شبكة افتراضية مؤمنة خاصة بالمؤسسة؛ كما تسمح هذه التكنولوجيا بمراقبة الشبكة لإدارة أحسن للمجموعة؛ ضف إلى ذلك ضمان السرية.

2-خدمة VPN: (شبكة خاصة افتراضية) هو حل موجه للمؤسسات التي تريد الحصول على شبكة تتسم بالليونة والمرونة والأمان؛ يضمن ربط مختلف المواقع المتواجدة في مقاطعات جغرافية عدة عبر شبكة خاصة وافتراضية يسهّل تبادل المعطيات عبر تطبيقات عملية خاصة بالمؤسسة؛ مع العلم أنّه يمكن اعتماده؛ أي هذا الحل؛ على شبكة G2 أو G3 لموبيليس.

3-خدمة M2M: المعنى الإصطلاحي لعبارة M2M باللغة الإنجليزية آلة لآلة هي تكنولوجيا تسمح للأجهزة الإتصال ببعضها البعض في الوقت الحقيقي وبالخصوص دون تدخل العنصر البشري.

4-خدمة B-SMS: تعد الحل الأنسب للمؤسسات الصغيرة؛ المتوسطة و الكبيرة التي تسعى لإستهداف فئة معينة و هذا بإرسال رسائل نصية في وقت قياسي (أنظر الملحق رقم: (09)).

-الفرع الثالث:تحليل محتوى المقابلة

يتم التطرق في هذا الجزء إلى أهم الإجابات مع رؤساء الأقسام نذكرها كآآي:

-تقييم دور الشبكات الاتصالات

-أولاً:الشبكات

1-ماهي أنواع الشبكات التي تستعملها مؤسستكم؟وماهي الأفضل؟

من خلال إجابة رئيس قسم الإعلام الآلي أن المديرية الجهوية موبيليس بورقلة تمتلك ثلاث أنواع من الشبكات وهي: (1)
-LAN:يمكن تعريفها أنها انترنت شبكة داخلية خاصة بالمؤسسة (انترانات) وتحتاج إلى سويتش في الإستعمال.
-WAN:وهي مجموعة من الشبكات الصغيرة متصلة مع بعضها البعض وتحتاج في الإستعمال إلى سويتش (Switch) و
الروتور (Routeur).

-RMS:هي شبكة متعددة الخدمات تتم بالانترنت مع اتصالات الجزائر.

من خلال إجابة رئيس قسم المتابعة والتجريب والإستقبال أنه أفضل شبكة تستخدمها المؤسسة هي الشبكة الداخلية
LAN؛ لأنها تسهل عملية الإتصال بين مختلف مصالح المديرية.(2)

2-ماهي الأنظمة الموجودة على الشبكات المعمول بها في المديرية الجهوية موبيليس ورقلة وأنواع الخدمات التي تقدمها؟

من خلال إجابة رئيس قسم الإعلام الآلي لاحظنا أن المديرية الجهوية موبيليس بورقلة تتكون من عدة أنظمة تساعدنا في
نقل المعلومات بسلاسة وإنتظام؛ بحيث أنه هناك لكل نظام عمل يقوم به نوضحه كآآي:

-Biling Sytem) Ngbss: يستخدم في القسم التجاري والوكالات التجارية؛

- Lotus:هو البريد الإلكتروني الخاص بموبيليس لإرسال واستقبال الرسائل والملفات الخاصة بالمؤسسة؛

-HR.Acess:نظام تسيير الموارد البشرية يستخدم في مصلحة المستخدمين؛

-Oracle:يستخدم في قسم المحاسبة والمالية؛

-موقع Mobinoo : هو موقع خاص بعمال موبيليس؛ حيث يسمح لهم بإعطاء رأيهم وكذلك ارسال الشكاوى.

3-ماهي الوسائل المستخدمة في شبكة الإتصال بالنسبة للمديرية الجهوية موبيليس بورقلة؟

من خلال إجابة رئيس قسم المتابعة والتجريب والاستقبال؛ وملاحظنا أن المديرية الجهوية موبيليس بورقلة تستخدم عدة
وسائل في شبكة الإتصال داخل المديرية وهي:(3)

-أجهزة الكمبيوتر مع جميع لواحقه.

-Routeur:هو جهاز موجود داخل المديرية يقوم بربط مختلف المواقع المتواجدة في مقاطعات جغرافية عدة (مثل:المديرية
الفرعية التقنية التي تبعد على المديرية بكمومترات)وفي نفس الوقت يربط بينهما عبر شبكة خاصة وافتراضية؛ كما أنه يسهل تبادل
المعطيات عبر تطبيقات عملية خاصة بالمؤسسة.(أنظر الملحق رقم(09)).

-Switch:هو جهاز به عدة فتحات يصل بين عدة أجهزة التي تستخدم شبكة واحدة لتبادل الانترنت بينهم.

1-مجذوب نوال، رئيس قسم الإعلام الآلي،17/05/2022،9:49،(مقابلة شخصية).

2-حفار خميس، رئيس قسم المتابعة والتجريب والإستقبال،08/05/2022،16:01،(مقابلة شخصية).

3-حفار خميس ، رئيس قسم المتابعة والتجريب والإستقبال، 10/05/2022،12:23،(مقابلة إلكترونية عبر البريد الإلكتروني).

4- في نظرك هل المديرية الجهوية موبيليس بورقلة تتوفر على بنية (معدات؛ برامج؛ مرافق؛ تأطير) تحتية مؤهلة لتقديم أجدود الخدمات المطلوبة من المتعاملين؟

من خلال الإجابة المقدمة من طرف رئيس قسم الإعلام الآلي أن المديرية الجهوية موبيليس بورقلة تمتلك بنية تحتية تؤهلها لتقدم أجدود الخدمات وذلك لإستعمالها لأفضل المعدات (أحدث اصدارات أجهزة الكمبيوتر (I1, I3, I6, I7) اصدار بالنسبة لRouteur (k9/1941) و Switch وأحدث الأجهزة التكنولوجية وتغييرها عند اصدار معدات متطور أي أنها تواكب التكنولوجيا الحديثة بالإضافة إلى تحديث الأجهزة الحالية واستخدام أجهزة حماية من القرصنة مثل (firewall) هو جهاز أو برنامج جدار الحماية يعتبر من بين أفضل الأجهزة والبرامج في حماية الشبكة التي تستعملها المديرية الجهوية موبيليس بورقلة؛ بحيث أن الجهاز متواجد في المؤسسة الأم المتواجدة بالجزائر العاصمة أما المؤسسات الفرعية فهو مثبت كبرنامج يقوم بحماية الشبكة وسرية معلومات المؤسسة والزبائن؛ وبرنامج kasperskay يقوم هذا الأخير بحماية الأجهزة المستعملة من الفيروسات والبرامج الغير مرغوب فيها والتي تؤدي إلى بطئ النظام وتعطل تقديم الخدمات في الوقت المناسب؛ ومن خلال ملاحظتنا واما استنتاجنا أن المؤسسة تستعمل أنظمة حماية متطورة وذات جودة عالية تساعد في الحفاظ على أمن المعلومات الخاصة بالمتعاملين.⁽¹⁾

5- ماهي مجالات عمل أنظمة الاتصالات التي تعتمد عليها المديرية الجهوية موبيليس بورقلة؟

من خلال إجابة رئيس قسم المتابعة والتجريب والإستقبال أن مجالات العمل لأنظمة الاتصالات في المؤسسة تتمثل في الاتصالات السلكية واللاسلكية؛ الإلكترونيكانيك؛ إعلام آلي؛ تقني الربط والتراسل؛ هندسة مدنية؛ بالإضافة إلى متسلقي الأبراج.⁽²⁾

6- كيف تساهم نظم الاتصال المعمول بها في المديرية الجهوية موبيليس بورقلة في التكامل بين مختلف الوحدات الوظيفية؟

لا حضنا من خلال إجابة عضو مصلحة الممتلكات أنه نظم الاتصال المعمول بها في المؤسسة تساهم في التكامل بين مختلف الوحدات الوظيفية وذلك من خلال:⁽³⁾

-سرعة تدفق المعلومات واستغلالها سواء على المستوى المركزي أو الجهوي؛

-وجود عدة أنظمة يسمح بإستمرار العمل عند تعطل أحد الأنظمة الأخرى؛

-الحصول على المعلومة دون التنقل؛

-تزويد مختلف المستويات الإدارية بالمعلومات الآنية؛

-القدرة على تبادل وتشارك المعلومات والتحاوور عبر الشبكات؛

-القدرة على حفظ وتخزين جميع المعلومات ومعالجتها واسترجاعها.

7- هل تسهل نظم المعلومات المعمول بها في المديرية الجهوية موبيليس ورقلة الوصول إلى البيانات من قبل العاملين بالوقت المناسب؟ وكيف ذلك؟

لاحظنا من خلال إجابة رئيس قسم الاعلام الآلي أن نظم الاتصال المعلومات تسهل الوصول للبيانات من قبل العاملين في الوقت المناسب والمكان المناسب وذلك من خلال تطبيق يتم على اثره تحديد مهام وصلاحيه كل مستخدم للتعديل أو الاطلاع

¹ -مجذوب نوال، رئيس قسم الإعلام الآلي، 17/05/2022، 9:42 (مقابلة شخصية).

² -حفار خميس، رئيس قسم المتابعة والتجريب والإستقبال، 11/05/2022، 11:12 (مقابلة شخصية).

³ -صقر السايح، عضو مصلحة الملكية 19/05/2022، 10:15 (مقابلة شخصية).

على البيانات (لم يتم ذكر اسم التطبيق وذلك لسرية المعلومات والحفاظ على أمنها داخل المؤسسة) وأيضاً استعمال البريد الإلكتروني⁽¹⁾.

- تقييم جودة خدمة الاتصالات بالمديرية الجهوية موبيليس ورقلة
يتم التطرق في هذا العنصر لأبعاد الخمس لجودة خدمة الاتصالات.

أ- الملموسية:

تم وضع أسئلة هذا البعد كما يلي:

8- ما تقيمكم للمعدات المستخدمة في تقديم خدمات الاتصالات ؟

من خلال إجابة رئيس قسم المتابعة والقبول أنها معدات ذات جودة عالية متطورة وحديثة وذلك من أجل تقديم خدمة في الوقت المناسب ووتلائم مع طلبات الزبائن؛ لتحقيق أفضل خدمة مقارنة مع منافسيها من خلال تقديم الجديد بما يتماشى والتطورات التكنولوجية وهذا ما يمكنها من تحقيق رقم أعمال مهم وتوصلها في وقت قصير إلى ضم أكثر من 20 مليون مشترك⁽²⁾.

9- كيف ترون إهتمام مؤسستكم بمظهر موظفيها؟

لاحظنا من خلال إهتمام المؤسسة بمظهر الموظفين؛ ومن خلال إجابة قسم الإعلام الآلي وذلك من خلال وضع لباس موحد لأعوان الأمن داخل المؤسسة؛ أما فيما يخص الموظفين فينبغي عليهم الإهتمام بالهندام؛ ولكن لا يوجد لباس موحد لباقي الموظفين داخل المؤسسة وهذا من خلال إجابة رئيس المصلحة أنه حتى المدير ينصح الموظفين بالإهتمام بالمظهر وهذا من أجل إعطاء صورة جيد للمديرية الجهوية موبيليس بورقلة واحترام للنفس.

10- هل توفر المديرية الجهوية موبيليس بورقلة معدات ووسائل تقنية متطورة تتشابه والخدمات المطلوبة؟

من خلال إجابة عضو مصلحة الممتلكات أن المديرية الجهوية موبيليس بورقلة تسعى لتوفير أحدث المعدات والوسائل التقنية؛ حيث أنها تمتلك أكثر من 5000 محطة تغطية (BTS) ذات أحدث اصدار وتغييرها عند ظهور اصدار جديد؛ وامتلاكها لأكثر من 178 وكالة تجارية بالإضافة لأكثر من 82.965 نقطة بيع غير مباشرة؛ وامتلاكها لأرضية خدمات ناجعة وذات جودة عالية؛ بحيث أنها تسعى دائماً لتكون الرقم واحد وخاصة من حيث تكثيف عدد الشبكات في المناطق النائية (الجبلية والصحراوية) وتقديم عروض بشكل دائم.

ب- الإعتدائية:

تم طرح أسئلة تخص جانب الإعتدائية كما يلي :

11- ما تقيمكم للإلتزام بمواعيد الخدمات المقدمة للمتعاملين؟ وفي حالة الإخلال بها كيف يتم تدارك ذلك؟

من خلال إجابة رئيس قسم الإعلام الآلي أنه المديرية الجهوية موبيليس بورقلة تلتزم بمواعيد تقديم الخدمات في الوقت المحدد؛ ومن خلال ما لاحظناه وما صرح به المتعاملين أنه نادر جداً ما يتم الإخلال بها؛ وفي حالة حدوث خلل يتم استعمال خدمة إلغاء التنشيط والاتصال بالرقم #154 وهي خدمة مجانية أي لا تكلف رسوم⁽³⁾.

¹ -مجدوب نوال، رئيس قسم الإعلام الآلي، 2022، 9:42/05/17، (مقابلة شخصية).

² - حفار خميس، رئيس قسم المتابعة والتجريب والإستقبال، 2022، 10:34/05/15، (مقابلة إلكترونية عبر البريد الإلكتروني).

³ -مجدوب نوال، رئيس قسم الإعلام الآلي، 2022، 9:42/05/17، (مقابلة شخصية).

12- من هم المتعاملين الذين تميزونهم أثناء تقديمكم للخدمة؟

من خلال إجابة رئيس قسم الإعلام آلي ورئيس قسم المتابعة والتجريب والإستقبال أنه للمديرية الجهوية موبيليس بورقلة ثلاث أنواع من المتعاملين وهم:

- الحالات الخاصة (معاق؛ حامل؛ كبار السن... الخ)؛
- المؤسسات (الزبون المعنوي)؛
- الزبائن العاديين.

وباعتبار المديرية الجهوية موبيليس بورقلة مؤسسة خدمية تسعى لتحقيق الربح ورضا المتعاملين وتقديم الخدمات في الوقت المطلوب؛ فإن الأولوية للزبائن ذات الحالات الخاصة مقارنة مع الزبائن العاديين أما المؤسسات فهي الزبون المميز بالنسبة لها كمؤسسة تسعى لتحقيق الربح والميزة التنافسية؛ وهذا من خلال ما لاحظناه في طريقة المعاملة في الوكالات أو المديرية حيث أنه تعطى أولوية للمعاقين ومن ثم الحالات الأخرى؛ أما المؤسسات فهناك جهة خاصة بهم أثناء طلب الخدمة؛ وهذا لتفادي حدوث أخطاء؛ أو تأخير تقديم الخدمات للمتعاملين.

13- هل المديرية الجهوية موبيليس بورقلة لها القدرة على تقديم الخدمة دون إنقطاع؟ وكيف يتم ذلك؟

من خلال إجابة رئيس قسم المتابعة والتجريب والإستقبال أنه لا يمكن تقديم الخدمة دون انقطاع إلا إذا استغنت على خدمات الإرسال بالألياف الضوئية المقدمة من طرف مؤسسة اتصالات الجزائر؛ باعتبارها المالك الوحيد لها مع العلم أنه غير مسموح لنقل البيانات دون إنقطاع؛ حيث أننا لاحظنا فعلا أحيانا يكون هناك إنقطاع في الشبكة وتوقف جميع الخدمات حتى عودة الشبكة ثم تعود الخدمة من جديد.⁽¹⁾

ج- الإستجابة:

بخصوص هذا العنصر تم طرح الأسئلة التالية:

14- كيف يتم تقييم الإلتزام بمواعيد سرعة الإستجابة لأداء الخدمة المقدمة للمتعاملين؟

من خلال إجابة رئيس مصلحة إعلام آلي أنه يتم الإستجابة في الوقت الذي يتم فيه الطلب الخدمة وبالتالي يمكن القول أنها إستجابة فورية؛ فمؤسسة موبيليس تفرض اليوم نفسها كشركة حيوية مبدعة؛ وفيه شفافية؛ في محيط جد تنافسي وسليم أساسه ومفتاحه يكمن في الجدية والمصداقية بالإضافة إلى الإتصال المباشر؛ وهذا ملاحظناه حيث أنك عند طلب أي خدمة مثلا كتعبئة الرصيد فإنه تصلك رسالة فورية تعلمك بتعبئة رصيدك وبالمبلغ الذي دفعته؛ أو عند تحويل مكالمة من جهات ومسافات مختلفة تتم في الوقت نفسه دون أي تعطيل وهنا يمكن القول أن الاستجابة بالفعل فورية وفي الوقت المطلوب.

15- هل توجد شكاوى من طرف المتعاملين في مؤسستكم؟ وفيما تتمثل؟

من خلال إجابة رئيس قسم إعلام الآلي أنه هناك شكاوى قد تكون من الزبائن العاديين أو المؤسسات؛ حيث تنحصر الشكاوى التي يقدمها الزبائن العاديين في انعدام الشبكة بالنسبة للمناطق النائية؛ أما فيما يخص المؤسسات وهي أنه حدث وقد قامت أحد المؤسسات (لم يتم ذكر اسم المؤسسة) بتوقيف 30 خط من بطاقة Sim. أما فيما يخص رئيس قسم المتابعة والتجريب والإستقبال فإن معظم الشكاوى التي تقدم حول تدفق الإنترنت.

¹ حفار خميس، رئيس قسم المتابعة والتجريب والإستقبال، 2022، 10:34/05/15، (مقابلة إلكترونية عبر البريد الإلكتروني)

16- مامدى سهولة الوصول إلى مواقع الشركة الموضوعة تحت خدمة المتعاملين معها؟

لاحظنا أنه من خلال إجابة رئيس قسم المتابعة والتجريب والاستقبال أنه يتم الوصول لمواقع الشركة في غاية السهولة؛ بحيث أنه لا يتطلب لا إسم مستخدم أو رقم سري؛ بحيث يكفي بكتابة الموقع الخاص بالمؤسسة www.mobilis.dz أو أي موقع آخر على الانترنت والتصفح والوصول إلى كل ماتود معرفته بدون صعوبة؛ وبالفعل مجرد ما يتم كتابة الموقع على المتصفح ومتابعة العمل يفتح الموقع وتجد كل الخصائص والعروض وماتريد الإطلاع عليه. (1)

د-الأمان:

بخصوص التأكد من توفر الأمان أرتأينا طرح الأسئلة التالية:

17- في نظركم تقدم المديرية الجهوية موبيليس ورقة تعويضات للمتعاملين في حالة وجود تقصير في تقديم خدماتها؟ وكيف يتم ذلك؟

من خلال إجابة رئيس قسم المتابعة والتجريب والإستقبال أنه المديرية الجهوية موبيليس بورقلة تقوم بتقديم أحسن الخدمات والتكفل الجيد بالمشركين لضمان وفائهم وتفادي الوقوع في الأخطاء.

أما إجابة رئيس قسم الإعلام الآلي فإن المؤسسة لا تقدم تعويضات فهي تحرص كل الحرص على عدم تأخير أو تقصير في تقديم خدماتها.

من خلال ملاحظتنا فإن المؤسسة لا تقدم تعويض فمثلا هناك من يقوم بتعبئة رصيده ومن ثم يجد أن الرصيد غير كافي فعند تقديمه لشكوى لا يتم تعويضه؛ حيث يتم إخباره أنه يستعمل تطبيقات هي من تقوم بخصم رصيده وليس المديرية هي التي تتحمل المسؤولية. (2)

18- هل تتميز المديرية الجهوية موبيليس بورقلة بالضمان والسرية في المعلومات؟ وكيف يتم ذلك؟

من خلال إجابة رئيس قسم إعلام آلي أن المؤسسة تتميز بالضمان وذلك من خلال أنه لا تقدم الخدمة للزبائن حتى تتأكد من سلامتها ووصولها في الوقت المناسب وأيضا تتميز بسرية في المعلومات. (3)

أما من خلال إجابة رئيس قسم المتابعة والتجريب والإستقبال أنه لا يمكن لأي جهة مهما كانت متابعة بيانات الزبائن أو الإطلاع عليها إلا بإثبات قانوني وهناك تطبيق (لم يتم ذكر التطبيق تحفضا على سرية المعلومة) يقوم بحماية المعلومات الشخصية للمتعاملين معها.

فمثلا دائما مانلاحظ عندما يأتيك رقم غير معروف وعندما تود معرفة من المتصل وتذهب إلى المديرية فإنها لاتعلمك بأي معلومة تخص هذا الرقم إلا في حالة إثبات قانوني من الدولة؛ حينها يمكنك الإطلاع على سجل الرقم وكل ماتود معرفته.

1- حفار خميس رئيس قسم المتابعة والتجريب والإستقبال، 2022، 11:30/05/15، (مقابلة شخصية).

2 حفار خميس رئيس قسم المتابعة والتجريب والإستقبال، 2022، 11:30/05/15، (مقابلة شخصية).

3 مجدوب نوال، رئيس قسم الإعلام الآلي، 2022، 9:42/05/17، (مقابلة شخصية).

19- مارأيكم في الطرق المتبعة في حل مشاكل المتعاملين مع مؤسستكم؟ وكيف يتم ذلك؟

من خلال إجابة رئيس قسم الإعلام آلي يتم حل مشاكل المتعاملين عبر عدة طرق تختلف حسب نوع المتعامل؛ وهي سهلة وتعتبر الحل الأنجع نوضحها كالآتي:⁽¹⁾

-الزبون الخاص(معاق؛ حامل؛ كبارالسن..الخ)؛ والعام يتبع إحدى الطريقتين كأن يذهب لأقرب وكالة أو عبر الموقع الإلكتروني RelationClients.ENTERPRISE@mobilis.dz (متاح من السبت إلى الخميس من الثامنة صباحا إلى الثامنة مساء) للمؤسسة ويقوم بطرح المشكل ويتم معالجته في الوقت نفسه.

-أما فيما يخص المؤسسات فهناك مكتب خاص في الوكالة متواجد في حاسي مسعود يتم على مستواه تقديم الإشكال الذي تواجهه المؤسسة (الزبون) ومن ثم يتم تقديم هذه الشكاوى إلى المديرية هذه الأخيرة تقوم بحل ذلك الإشكال. من خلال ملاحظتنا فإن أغلب الشكاوى تقدم على مستوى الوكالة وبالتالي فإنه يتم معالجة المشكل هناك والوصول إلى حل يرضي الزبون.

ه- التعاطف:

بخصوص هذا البعد تم طرح عدة أسئلة نجدها تتمثل في الآتي:

20- كيف يتم إعلام المتعاملين بالخدمات المقدمة التي تتلائم مع احتياجاتهم؟

من خلال إجابة رئيس قسم الإعلام الآلي ورئيس قسم المتابعة والتجريب والاستقبال فقد كانت إجابة موحدة بينهما وهي أنه المديرية الجهوية موبيليس بورقلة تتبع عدة وسائل للإعلام عن الخدمات التي تقدمها للزبائن وذلك عبر الرسائل (كالإشهار والعروض)؛ التلفاز؛ والموقع الرسمي للمؤسسة www.mobilis.dz كذلك عبر اللوحات والملصقات الإعلامية؛ وهذا مانلاحظه فعلا عبر شاشات التلفاز والرسائل النصية في الهواتف؛ فمؤخرا قامت بعرض جديد (سما) له عدة خصائص تتماشى ومتطلبات المتعاملين.

21- كم عدد الخطوط الموضوعة تحت خدمة المتعاملين من أجل الإستفسار عبر الهاتف؟

لاحظنا من خلال إجابة رئيس قسم الإعلام الآلي أن عدد الخطوط الموضوعة تحت خدمة المتعامل تختلف حسب نوع المتعامل خدمة الزبائن لديها ثلاثة خطوط هي:

-الخط الأول انطلاقا من رقم الدفع البعدي اتصل ب666؛

-الخط الثاني انطلاقا من رقم الدفع المسبق اتصل بالرقم 888؛

-الخط الثالث الهاتف الثابت يمكن الاتصال بالرقم 0660600888 أو 0660600666؛

أما بالنسبة للمؤسسات فتمتلك هي الأخرى ثلاث خطوط تتمثل فيمايلي:

-اتصال برقم قصير من خط موبيليس 999؛

- رقم طويل 0660600999 (0) +213؛

-الفاكس 23542146 (0) +213.

للاتصال بهذه الأرقام لايتطلب رسوم أي أنها خدمة مجانية تقوم بطرح الاستفسار ويتم الرد في الوقت نفسه بحيث أنه يوجد مجموعة من المحطات عند انشغال محطة تقوم المحطة الأخرى بالرد على استفساراتكم؛ بإعتباري زبون عادي عند تقييد خط من الخطوط الثلاث المذكورة أعلاه يتم الرد عليك وتقدم استفسارك والإجابة عليك في الوقت نفسه.

¹ - مجدوب نوال، رئيس قسم الإعلام الآلي، 17/05/2022، 9:42، (مقابلة شخصية).

22- كيف يمكن للمديرية الجهوية موبيليس بورقلة الحفاظ على المتعاملين معها من خلال تحسين جودة خدماتها في ظل وجود منافسة؟

من خلال إجابة رئيس قسم الإعلام آلي ورئيس قسم المتابعة والتجريب والاستقبال معاً المديرية الجهوية موبيليس بورقلة تسعى للحفاظ على وفاء زبائنهم من خلال تحسين خدماتها وذلك من خلال اقتناء أحدث الأجهزة والمعدات ومواكبة التكنولوجيا وتحديد العروض التجارية وزيادة عدد شبكات في المناطق النائية في الصحراء والمناطق جبلية في الشمال؛ حيث أنها أصبحت الرقم واحد في الجزائر مقارنة مع منافسيها وذلك أنها تمتلك 20 مليون مشترك؛ كما لاحظنا مؤخراً أن المواطنين في الشمال كانوا يستعملون جيزي بينما الآن معظمهم أصبح يستعمل موبيليس وهذا يعود إلى أنها فعلاً تحسن من خدماتها مقارنة مع منافسيها.

- تقييم دور شبكات الإتصالات في تحسين جودة خدمة الإتصالات بالمديرية الجهوية موبيليس ورقلة:

في هذا المجال تم طرح الأسئلة التالية:

23- كيف ترون مستوى إهتمام مؤسستكم بشبكات الهاتف النقال في تحسين جودة الخدمات التي تقدمها للمتعاملين؟

من خلال إجابة مجموعة من رؤساء الأقسام والموظفين الإداريين أن المديرية الجهوية موبيليس بورقلة تهتم بشبكات الهاتف النقال في تحسين جودة خدماتها من خلال مواكبة لأحدث التكنولوجيا والسهر على تلبية احتياجات العملاء وتحسين خدماتها لإمتلاكها أرضية ذات جودة عالية بالإضافة إلى أنها تسعى لتوفير الشبكة في المناطق النائية وعلى المستوى الوطني ككل. لاحظنا من خلال هذا العنصر أنه هناك إهتمام بشبكات الهاتف النقال فمثلاً هناك محطات بنزين استعملت تقنية الدفع البعدي وذلك من خلال أن مؤسسة موبيليس توفر آلة عبارة عن هاتف صغير يقوم من خلاله تسديد فاتورة البنزين الذي تم تعبأته في تلك اللحظة.

24- ما تقييمك للمعلومات الموجودة على الشبكات المستعملة من ناحية الوضوح وسهولة الاستخدام؟

من خلال إجابة رئيس قسم الإعلام آلي ورئيس قسم المتابعة والتجريب والاستقبال أن المعلومات الموجودة على الشبكات المستعملة أنها سهلة وواضحة ولا تحتاج إلى جهد أثناء الإستخدم أي يمكن القول أنها ذات جودة جيدة. وهذا ما نلاحظه على الشبكات الموجودة في الهاتف الخاص بنا مجرد ماتم تفعيل البيانات مثلاً يتم الإتصال بالانترنت مباشرة دون الحاجة إلى جهة أخرى.⁽¹⁾

-المطلب الثاني: مناقشة نتائج الدراسة

في هذا المطلب نقوم بتفسير النتائج وتحليلها ومن ثم استخلاص أهم النتائج وبعد ذلك ربط النتائج بالفرضيات نذكرها كمايلي:

-الفرع الأول: تفسير النتائج وتحليلها

بناء على ماتوصلنا إليه من نتائج يمكننا تفسيرها على النحو الآتي:

✓ من خلال الدراسة التي قمنا بها لشبكات الاتصالات تبين لنا أن هناك مجموعة من التعاريف لشبكات الاتصالات؛ بالإضافة إلى الأنواع المختلفة التي تنقسم حسب المنطقة؛ وأخرى حسب الشكل.. الخ؛ يعود هذا الاختلاف والتنوع إلى أهمية الشبكات والدور الذي تؤديه في عالم الاتصالات.

¹-مجدوب نوال، رئيس قسم الإعلام الآلي، 17/05/2022، 9:42، (مقابلة شخصية).

- ✓ المديرية الجهوية موبيليس بورقلة تتوفر على أنظمة معلومات متطورة وحديثة تعمل هذه الأخيرة على تقديم أفضل الخدمات المطلوبة سواء من الزبائن أو العمال؛ تنظيم وايصال المعلومة في الوقت المناسب والمكان المناسب.
- ✓ تمتلك المديرية الجهوية موبيليس بورقلة أفضل وأحدث الأجهزة الالكترونية؛ وتعمل دائما على اكتساب الأفضل وتكثيف عدد شبكاتهما على مستوى التراب الوطني.
- ✓ اهتمت المديرية الجهوية موبيليس بورقلة بجودة خدمة الاتصالات من خلال الإلتزام بالمواعيد المحددة أثناء طلب الخدمة؛ والحفاظ على سرية المعلومة لضمان الثقة والأمان للزبائن؛ بالإضافة إلى توفير مظهر يليق بالمؤسسة وتوفير الراحة للزبائن أثناء تلبية طلباتهم.
- ✓ تنوع شبكات الاتصالات بصفة عامة أو داخل المديرية الجهوية موبيليس ورقلة أدى إلى تنوع في الخدمات المقدمة؛ وكل ما كان هناك تحسين في الشبكات بالضرورة يؤدي إلى تحسين جودة الخدمات بصفة عامة أو جودة خدمة الاتصالات بالنسبة للمديرية الجهوية موبيليس بورقلة.

-الفرع الثاني:ربط النتائج بالفرضيات

من خلال النتائج الظاهرة والفرضيات التي قمنا بطرحها من أجل الإجابة على الأسئلة الفرعية؛ نقوم الآن بمقارنة النتائج بالفرضيات والتي تتمثل فيما يلي:

-الفرضية الأولى:تنص الفرضية على مايلي:

"هناك عدة أنواع من شبكات الاتصالات تختلف كل حسب العمل الذي تقوم به" بعد الدراسة المفصلة التي قمنا بها لاحظنا أنها توجد عدة أنواع من الشبكات تختلف كل على حسب الإستعمال الذي تقوم به؛ وهذا ملاحظناه أيضا بالنسبة للمديرية الجهوية موبيليس ورقلة؛ حيث أنها تمتلك ثلاث أنواع من الشبكات تتمثل في LAN , WAN, RMS؛ وهذا مايبثت صحة الفرضية الأولى.

-الفرضية الثانية:تنص الفرضية على مايلي:

"تقدم المديرية الجهوية موبيليس بورقلة خدمات وعروض مناسبة لإحتياجات المتعاملين" من خلال الدراسة التي قمنا بها فيما يخص الخدمات التي تقدمها المديرية الجهوية موبيليس بورقلة لاحظنا أنها تقوم بتقديم خدمات متعددة وتنوعه تماشي وطلبات الزبائن حيث أنها تحاول أن يكون تغيير وتجدد في العروض حتى تلي جميع رغبات الزبائن؛ وهذا مايبثت صحة الفرضية الثانية.

-الفرضية الثالثة:تنص الفرضية على مايلي:

"توفر المديرية الجهوية موبيليس ورقلة العديد من الأنظمة والأجهزة التكنولوجية الحديثة" ارتأينا من خلال الدراسة التي قمنا بها أن مؤسسة موبيليس تهتم بالتكنولوجيا الحديثة وهذا مايجعلها تمتلك أحدث الأجهزة والأنظمة لتساعدنا في تقديم خدمات جيدة وتعمل على تحسين الخدمات المطلوبة وتوفير الأمان والضمان لمتعاملها؛ وهذا مايبثت صحة الفرضية الثالثة.

-الفرضية الرابعة: تنص الفرضية على مايلي:

"توجد علاقة بين أبعاد جودة خدمة الاتصالات وشبكات الاتصالات في المديرية الجهوية موبيليس ورقلة" في دراستنا لأبعاد جودة خدمة الاتصالات في المديرية الجهوية موبيليس ورقلة؛لاحظنا أنه هناك علاقة بين الأبعاد الخمسة والشبكات المستعملة؛ حيث أنها اعتمدت 5000 محطة استقبال وذلك من أجل توفير الشبكة في أغلب مناطق الوطن؛ وامتلاك أرضية ذات

جودة عالية بالإضافة إلى استعمال أنظمة متطورة لحماية سرية المعلومات الخاصة بالمتعاملين والمديرية من أجل تحقيق الضمان والوفاء لمتعاملها؛ وهذا ما يثبت صحة الفرضية الرابعة.

-الفرع الثالث: استنتاجات الدراسة

تمثلت استنتاجات الدراسة فيما يلي:

- الشبكات مجال واسع يختلف من حيث الأنواع والوسائل ويحتاج إلى تكاليف كبيرة وتكنولوجيا متطورة؛ من أجل استغلال خدماتها.
- تمتلك المديرية الجهوية موبيليس ورقلة نظم متطورة تساعد في سرعة ودقة في تقديم الخدمات والمعلومات بهدف تحسين خدمات المقدمة.
- سهلت الشبكات الموجودة في المديرية الجهوية موبيليس بورقلة عملية نقل وتبادل البرامج والبيانات بدقة بين مختلف الوظائف.
- استغلال موقعها الإلكتروني لعرض جميع خدماتها مرفقة بأسعار الملائمة؛ وباللغة المطلوبة.
- رغم الإنجازات التي حققتها المديرية الجهوية موبيليس بورقلة في السوق إلا أنها لا زالت تطمح إلى تحقيق ميزة تنافسية.

-خلاصة الفصل:

من خلال ماتم تقديمه في هذا الفصل وبعد التطرق إلى مجتمع وعينة الدراسة والأدوات المستخدمة والتعريف بالمديرية الجهوية موبيليس بورقلة وذلك من أجل إسقاط ماتم ذكره في الجانب النظري على المؤسسة بإستعمال الأدوات المتمثلة في المقابلة والملاحظة؛ حيث قمنا بمجموعة من المقابلات مع رؤساء الأقسام وذلك من خلال طرح مجموعة من الأسئلة حول دور شبكات الاتصالات في تحسين جودة خدمة الاتصالات؛ ثم التوصل إلى وضعية الشبكات في المديرية الجهوية موبيليس بورقلة في تطور مستمر الأمر الذي يؤدي إلى تحسين خدماتها بشكل مستمر.

وأظهرت الدراسة أن المديرية الجهوية موبيليس بورقلة تسعى للإهتمام بأبعاد الجودة؛ وتوفير أحدث الأجهزة والإطارات الكفاءة التي لها دور هام في اختصاص الشبكات وذلك من أجل تحسين جودة خدماتها؛ أي أنه كلما كان الاهتمام بالشبكات فعال تكون هناك جودة في تقديم الخدمات المطلوبة بين المتعاملين في المؤسسة.

الخاتمة

-الخاتمة:

من خلال الدراسة النظرية التي تضمنت مفهوم عام حول شبكات الاتصالات وأنواع الشبكات ثم تطرقنا إلى أهم وسائل الاتصال في الشبكات؛ مع الإشارة إلى أهم الدراسات السابقة التي تناولت نفس موضوع الدراسة أو إلى أحد متغيريها؛ وفي دراستنا هذا تطرقنا إلى اشكالية الدراسة المتمثلة في البحث على دور شبكات الاتصالات في تحسين جودة خدمات الاتصالات. في الفصل الثاني تطرقنا إلى الدراسة الميدانية التي أجريت على مستوى المديرية الجهوية موبيليس بورقلة؛ حيث تم التطرق إلى مراحل تطور الشبكة وذكر أهم الخدمات التي تقدمها المديرية؛ ومن ثم قمنا بإجراء عدة مقابلات مع رئيس قسم الإعلام الآلي ورئيس قسم المتابعة والتجريب والإستقبال؛ إذ حاولنا إسقاط ماتطقنا إليه في الجانب النظري على المديرية الجهوية موبيليس بورقلة من خلال الزيارات المتعددة للمديرية وطرح أسئلة من أجل معرفة دور شبكات الاتصالات في تحسين جودة خدمات الاتصالات وذلك من خلال إجابتهم على الأسئلة المطروحة.

-أولا: نقد الفرضيات

-الفرضية الأولى: تنص الفرضية الأولى على مايلي:

"هناك عدة أنواع من الشبكات الاتصالات تختلف كل على حسب العمل الذي تقوم به"؛ لاحظنا في هذه الدراسة أنه للشبكات أنواع منها حسب الربط والطبوغرافية و.. الخ؛ ومنه صحة الفرضية الأولى.

-الفرضية الثانية: تنص الفرضية الثانية على مايلي:

"تقدم المديرية الجهوية موبيليس بورقلة خدمات وعروض مناسبة لإحتياجات المتعاملين معها"؛ من خلال هذه الدراسة تبين لنا أن المديرية تسعى دائما لتحقيق رغبات متعامليلها بتقديم وطرح عروض وخدمات تناسبهم؛ وهذا مايبثت صحة الفرضية الثانية.

-الفرضية الثالثة: تنص الفرضية على مايلي:

" توفر المديرية الجهوية موبيليس بورقلة العديد من الأنظمة والأجهزة التكنولوجية الحديثة" تسعى المديرية الجهوية موبيليس بورقلة إلى تحسين خدماتها وذلك من خلال إستخدام أحدث التكنولوجيات وأنظمة المعلومات لحماية المديرية؛ وهذا مايبثت صحة الفرضية الثالثة.

-الفرضية الرابعة: تنص الفرضية على مايلي :

"توجد علاقة بين أبعاد جودة خدمة الإتصالات وشبكات الاتصالات في المديرية الجهوية موبيليس بورقلة" في دراستينا للأبعاد جودة خدمة الاتصالات في المديرية الجهوية موبيليس بورقلة لضعنا أن هناك العلاقة بين الأبعاد الخمسة للشبكات الاتصالات وخاصة في بعد الإعتمادية تم وضع أكثر من 5000 محطة استقبال؛ وامتلاك أرضية ذات جودة عالية؛ وهذا مايبثت صحة الفرضية الرابعة.

-ثانيا: نتائج الدراسة**-النتائج النظرية:**

- للشبكات عدة مفاهيم و أنواع تختلف من حيث الإستخدام والربط وقدرات الحوسبة ومن حيث الأنظمة؛
- تتطلب الشبكات عدة وسائل للإتصال تساعدها في نقل وتبادل المعلومات؛
- تختلف أبعاد جودة الخدمة على حسب المجال الذي تدرس فيه؛
- هناك علاقة بين أبعاد جودة خدمة الاتصالات وشبكات الاتصالات.

-النتائج التطبيقية:

- تعتبر المديرية الجهوية موبيليس بورقلة الرقم واحد في الجزائر مع منافسيها من خلال تحقيق الخدمات للمتعاملين معها والعمل باستمرار في تحسينها؛
- تتوفر المديرية الجهوية موبيليس بورقلة على أحدث المعدات والوسائل في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصالات؛
- المديرية الجهوية موبيليس بورقلة لها آفاق مستقبلية لتوسيع نطاق خدماتها خارجيا؛
- تمتلك المديرية الجهوية موبيليس بورقلة إطارات كفؤة في المجال التقني وتركيب الشبكات؛
- استخدام الموقع الإلكتروني الخاص بالمديرية الجهوية موبيليس بورقلة لتنمية علاقاتها مع زبائنهم؛ وتحسين الوصول إلى الخدمات المقدمة وباللغة المرادة؛
- الخدمات التي تقدمها المديرية ترقى إلى المستوى المطلوب لتوقعات المتعاملين معها.

ثالثا: توصيات الدراسة

- في ضوء الإطار النظري والنتائج التي أسفرت عنها المقابلة نتقدم بالتوصيات التالية :
- على المديرية الجهوية موبيليس بورقلة الإهتمام بالجوانب الملموسية لما لها أثر كبير في نظر المتعاملين عند تقويم شبكات الاتصالات؛
 - على المديرية الجهوية موبيليس بورقلة الإستعانة بجودة الخدمة بصورة منتظمة للمساعدة في تحديد أبعاد جودة الخدمة.
 - تكثيف الإطارات والكفاءات المتخصصة الإعلام الآلي؛
 - توعية المتعاملين بالطموحات والتطورات التي تحققها المديرية في المستقبل؛
 - يتوجب على المديرية الجهوية موبيليس بورقلة زيادة في وعي المتعاملين بطرق الاستخدام للعروض التي تقدمها لهم؛
 - ضرورة أن تقدم المديرية الجهوية موبيليس بورقلة مكافأة معنوية للمتعاملين الدائمين كأن تخصصهم بخدمات عروض مخصصة من أجل تمييزهم وجذب متعاملين جدد؛
 - على المديرية الجهوية موبيليس بورقلة تقديم عروض ذات مصداقية؛
 - على المديرية الجهوية موبيليس بورقلة أن تعمل جاهدة في تحسين شبكاتها.

-رابعا: آفاق الدراسة

- من حوصلت ماتعرضنا له في هذه الدراسة نطمح في المستقبل إلى توسيع الدراسة إلى أبحاث أخرى؛ والتي من شأنها أن تثري هذا الموضوع؛ لذا نقترح بعض المواضيع التي لها علاقة بهذه الدراسة وهي:
- دور تكنولوجيا المعلومات في تحسين شبكات الاتصالات.
 - دور نظم المعلومات في تحسين جودة خدمات الاتصالات.
 - أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في تحسين شبكات الاتصالات.

قائمة المراجع

-المراجع باللغة العربية:

I-1-الكتب:

- 1-واصل غانم ، وآخرون،الاتصالات الجزء الثاني للصف الأول ثانوي ،ط1، مركز المناهج -رام الله -فلسطين 2006.
- 2-عامر ابراهيم قندلجي،إيمان فاضل السامرائي،شبكات المعلومات والاتصالات،ط1 دار المسيرة للنشر والتوزيع والطباعة،عمان، الأردن 2009.
- 3-سليمان بن صالح العقلا،فؤاد أحمد اسماعيل، انشاء الشبكات المبادئ الاساسية لاختصاصيي المكتبات والمعلومات، مكتبة الملك فهد الوطنية الرياض، المملكة العربية السعودية،2000، السلسلة الثانية.

I-2-الرسائل الجامعية:

I-2-1أطروحات الدكتوراه:

- 4-العمودي مينة، واقع وآفاق تطبيق الادارة الالكترونية في ترقية قطاع الخدمات -دراسة ميدانية لمجموعة من المؤسسات الخدمية -ولاية بسكرة -أطروحة دكتوراه علوم في علوم التسيير، جامعة محمد خيضر بسكرة،الجزائر، (2017-2018).
- 5-رضا زاوش، ادارة علاقات الزبون كأسلوب تسويقي حديث في قطاع خدمة الاتصالات بالجزائر، أطروحة دكتوراه علوم في علوم التسيير، جامعة محمد بوضياف بالمسيلة، الجزائر، (2016-2017).
- 6-لعراف مفتاح، التسويق الإلكتروني كمدخل لتحسين جودة الخدمة في قطاع الاتصالات، أطروحة دكتوراه في العلوم التجارية، تخصص تسويق، جامعة العربي التبسي، تبسة، الجزائر، 2021.
- 7-عبد الفتاح داودي، دور الابتكار في تفعيل اداء قطاع الاتصالات، دراسة مقارنة بين الجزائر ومجموعة دول الشرق الأوسط وشمال افريقيا، مذكرة دكتوراه علوم في العلوم الاقتصادية، جامعة محمد بوضياف المسيلة، الجزائر.

I-2-2 رسالة الماجستير

- 8 -حورية بولعويدات، استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة في المؤسسة الاقتصادية الجزائرية، مذكرة ماجستير في الاتصال والعلاقات العامة، جامعة منتوري قسنطينة، الجزائر، 2007.
- 9-صالح بلخيري، الشبكات المحلية: الشبكة المحلية لجامعة لمسيلة نموذجاً، مذكرة ماجستير في علم المكتبات، جامعة منتوري بقسنطينة، الجزائر 2005.

I-2-1مذكرة الماستر:

- 10 -ميساء بوزكري،سلمى ياسمين بن بزار، تأثير خدمات الاتصال على ولاء الزبون، مذكرة ماستر في العلوم التجارية، تخصص تسويق خدمات، جامعة محمد الصديق بن يحيى، جيجل، الجزائر 2019.

I-3-المجلات:

- 11-ليلي خواني شبكة الاتصالات، السلوكية واللاسلكية وتحديات المستقبل،مجلة Remses متعددة التخصصات في الاقتصاد والعلوم اجتماعية(2068-2489 issn)، العدد:12، تلمسان، الجزائر، 2019.
- 12-بهاء أبو عواد، أثر تطبيق مبادئ الحوكمة على جودة الخدمات في وزارة الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات الفلسطينية، مجلة القيمة المضافة لإقتصاديات الاعمال، فلسطين (2021)، المجلة:3، العدد:1.
- 13-محمد مهيريس، عبد العليم التاوتي، أثر استدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال في جودة الخدمة، جامعة الأغواط، الجزائر، 2021، مجلة دراسات العدد الاقتصادي، المجلد:12، العدد:01.

14- عيسى قروش ، الاستخدامات التجارية والتسويقية لتكنولوجيا وشبكات الاتصالات في المؤسسات الصغيرة والمتوسطة، مجلة آفاق علوم الادارة والاقتصاد ،جامعة محمد بوضياف المسيلة ،الجزائر 2018، العدد:4.

I-4- الملتقيات:

15- حمزة بعلي، لزهو قدوم، دور شبكات المعلوماتية في الحد من أخطار المخدرات من خلال مواقع التواصل الإجتماعي ، ملتقى وطني ،جامعة 8ماي 1945قائمة ،الجزائر ،2018.

16- جمال زكي اسماعيل الجريدي ،" التزام شركات الاتصالات بتحقيق جودة الخدمة في عقود خدمات الاتصالات ،دراسة مقارنة نظامي الاتصالات المصري والسعودي والفقهاء الاسلامي ،جامعة الشقراء بالمملكة العربية السعودية؛مجهولة السنة.

17- الشبكة العربية لهيئات تنظيم الاتصالات وتقنية المعلومات ،الاجتماع السنوي الخامس عشر للشبكة ،أبو ظبي ،الإمارات العربية المتحدة 18-20/09/2017.

I-5- المحاضرات:

18- يسرى المصري، اساسيات الشبكات (شبكات الحاسوب عملي)، السنة الأولى لقسمي (الشبكات+البرمجيات)،، المحاضرة الأولى ،جامعة حماة ،سوريا، 2018.

19- قابوش، مقياس تكنولوجيا الاعلام والاتصال ، محاضرات ،سنة أولى ماستر ،جامعة العربي بن مهيدي أم البواقي ،الجزائر، 2019.

II- المراجع باللغة الأجنبية:

26- Ahamed Zaki, **The Effect of service Quality on customer satisfaction in the utility Industry-A Case of vodafone(GHANA)** ,International journal of Business and Management ,vol.6,NO.5,May2011.

25-Fabricio carvalho de Gouveia and thomes Margedanz, **Quality of servie in telecommunication networks**, telecommunication systems and technologies,technical University of Berlin,Germany , vol.1, , unknowon year.

24-Sigit haryadi, **thecncept of telecommunication network performance and Quality of service** ,chapter01,of the book telecommunication Network,Institul teknologi.bandung,2018.

23-Hamed teherdoosta,Nada jalaliyoon, **featuers Evaluation of goods,services and E-services;Electronic service characteristics Exploration** ,the7 international conference International conference Interdisciplinarity in Engineering (INTER-ENG2013),Procidia technology12(2014).

22-Jean wahrand and pravin varalya, **High-performance Communication Networks**,chapter1 wireless Networks, unknowon year.

21-Grovindp.Agrawal, **Fiber-optic communication sestems**, Edition04, Ajohn wailey & sons,Inc,publicationAmerica,2010.

20-Trmo Anttalainen, **Introduction to telecommunications Network Engineering**,Second Edition ,Artech House ,Boston.London, unknowon year.

III- المواقع الإلكترونية:

30-<http://archive.org/details/mohsene;13/03/2022>, 13:30.

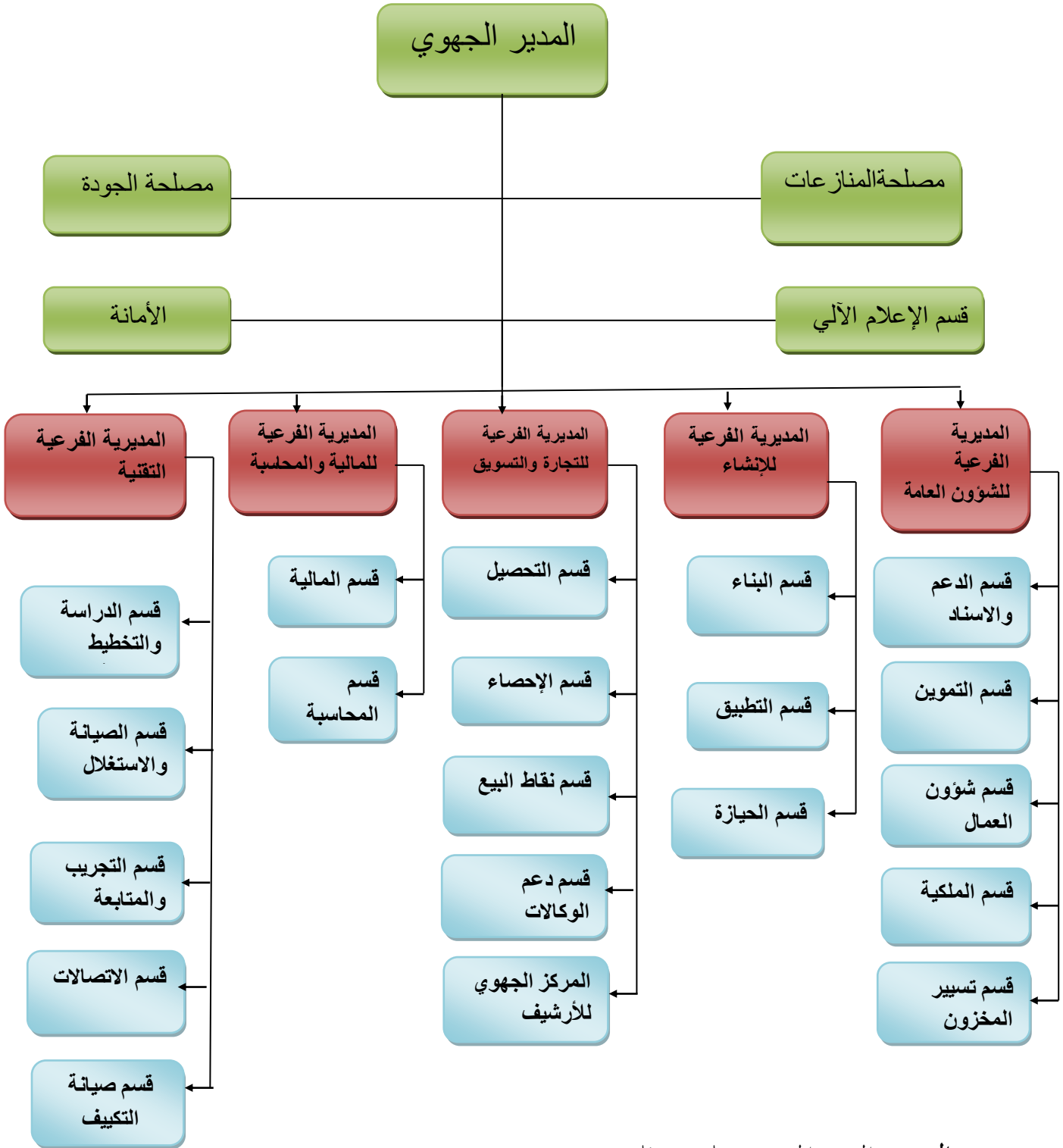
29-<http://www.kutub.info>, 24/02/2022,15:59.

28-<http://www.noor.book.com>, 04/03/2022,12:24.

27-<http://www.alroqey.com>, 24/02/2022,16:08.

الملاحق

-الملاحق رقم (01): الهيكل التنظيمي للمديرية الجهوية موبيليس بورقلة



-الملحق رقم (02):استمارة المقابلة.

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

جامعة قاصدي مرباح-ورقلة

كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير



-أخي الموظف؛ أختي الموظفة:

تحية طيبة وبعد...

يشرفنا أيها السادة الكرام من إطارات ومهندسين و موظفي المديرية الجهوية موبيليس بورقلة العريقة و من أجل اعداد مذكرة التخرج

ماستر تخصص إدارة الاعمال بعنوان: **دور شبكات الاتصالات في تحسين جودة خدمات الاتصالات**؛ راجين ألا

تمانعوا من إجراء هاته المقابلة وبالإطلاع والإجابة الفعلية التي تعكس الواقع من وجهة نظركم؛ وأحيطكم علما أن إجابتكم تحظى

بالأهمية وتحاط بالسرية وتستخدم لأغراض البحث العلمي؛ وأشكركم على التعاون معنا.

وتقبلوا فائق الإحترام و التقدير ...

-تعريف بموضوع المذكرة محل المقابلة:

-معلومات توضيحية:

1-تعريف شبكات الاتصالات: مجموعة من الحاسبات وبرامج الاتصالات ووسائط النقل الإلكتروني التي تتيح للحواسيب

الاتصال ببعضها البعض.

2-تعريف خدمة الاتصالات: هي المنتجات التي تقدم للمستخدمين بغرض اتصاتهم بجهات أخرى بعيدة أو قريبة.

3-تعريف جودة خدمة الاتصالات: تعني تتي شركات الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات أفضل الأدوات الإدارية والتنظيمية

لضمان تحسين جودة الأداء والخدمات المقدمة.

-إشراف الأستاذ:

-إعداد الطالبان :

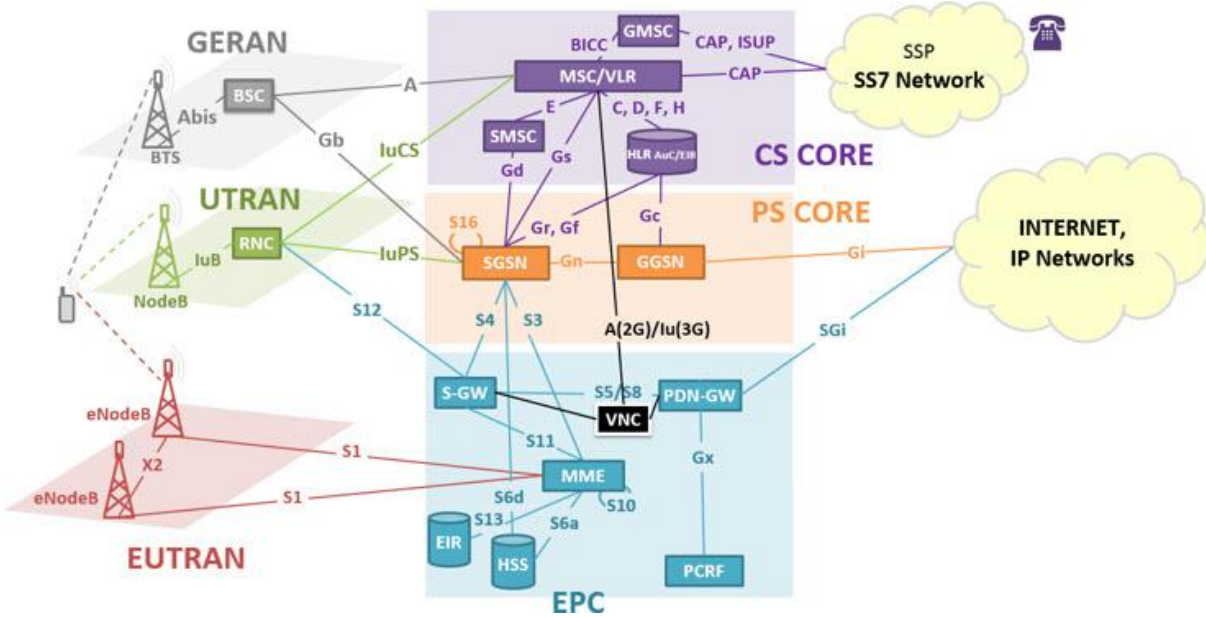
د.الهلة محمد

-بن الضب بشرى bouchraben9711@gmail.com

- بن عطيا لله العايشة Aichabenataillah3@gmail.com

- 01- ماهي أنواع الشبكات التي تستعملها مؤسستكم؟ وما هي الأفضل؟
- 02- ماهي الأنظمة الموجودة على الشبكات المعمول بها المديرية الجهوية موبيليس ورقلة وأنواع الخدمات التي تقدمها؟
- 03- ماهي الوسائل المستخدمة في شبكة الاتصال بالنسبة المديرية الجهوية موبيليس بورقلة؟
- 04- في نظرك هل المديرية الجهوية موبيليس بورقلة تتوفر على بنية (معدات، برامج، مرافق، تأطير) تحتية مؤهلة لتقديم أجود الخدمات المطلوبة من المتعاملين؟
- 05- ماهي مجالات عمل أنظمة الاتصالات التي تعتمد عليها المديرية الجهوية موبيليس بورقلة؟
- 06- كيف تساهم نظم الاتصال المعمول بها في المديرية الجهوية موبيليس بورقلة في التكامل بين مختلف الوحدات الوظيفية؟
- 07- هل تسهل نظم الاتصال المعمول بها في المديرية الجهوية موبيليس بورقلة الوصول إلى البيانات من قبل العاملين بالوقت المناسب؟ وكيف ذلك؟
- 08- ما تقييمكم للمعدات المستخدمة في تقديم خدمات الاتصالات؟
- 09- كيف ترون اهتمام مؤسستكم بمظهر موظفيها؟
- 10- هل توفر المديرية الجهوية موبيليس بورقلة معدات ووسائل تقنية متطورة تتشابه والخدمات المطلوبة؟
- 11- ما تقييمكم للإلتزام بمواعيد الخدمات المقدمة للمتعاملين؟ وفي حالة الاخلال بما كيف يتم تدارك ذلك؟
- 12- من هم المتعاملين الذين تميزوهم أثناء تقديمكم للخدمة؟
- 13- هل المديرية الجهوية موبيليس بورقلة لها القدرة على تقديم خدمة دون انقطاع؟ وكيف يتم ذلك؟
- 14- كيف يتم تقييم الإلتزام بمواعيد و سرعة الإستجابة لأداء الخدمة المقدمة للمتعاملين؟
- 15- هل توجد شكاوى من طرف المتعاملين مع مؤسستكم؟ وفيما تتمثل؟
- 16- ما مدى سهولة الوصول إلى مواقع الشركة الموضوعه تحت خدمة المتعاملين معها؟
- 17- في نظركم تقدم المديرية الجهوية موبيليس بورقلة تعويضات للمتعاملين في حالة وجود تقصير في تقديم خدماتها؟ وكيف يتم ذلك؟
- 18- هل تتميز المديرية الجهوية موبيليس بورقلة بالضمان والسرية في المعلومات؟ وكيف يتم ذلك؟
- 19- ما رأيكم في الطرق المتبعة في حل مشاكل المتعاملين مع مؤسستكم؟ وكيف يتم ذلك؟
- 20- كيف يتم اعلام المتعاملين بالخدمات المقدمة التي تتلائم مع احتياجاتهم؟
- 21- كم عدد الخطوط الموضوعه تحت خدمة المتعاملين من أجل الاستفسار عبر الهاتف؟
- 22- كيف يمكن للمديرية الجهوية موبيليس بورقلة الحفاظ على المتعاملين معها من خلال تحسين جودة خدماتها؟ في ظل وجود منافسة؟
- 23- كيف ترون مستوى اهتمام مؤسستكم بشبكات الهاتف النقال في تحسين جودة الخدمات التي تقدمها للمتعاملين؟
- 24- ما تقييمكم للمعلومات الموجودة على الشبكات المستعملة من ناحية الوضوح وسهولة الاستخدام؟

-الملحق رقم: (03) شرح مراحل الشبكة



-المصدر: رئيس قسم المتابعة والتجريب "حفار خميس" 10/05/2022؛ 12:23.

-الملحق رقم: (04) خدمة MayCloud.

ΣΧΦ:ΟϕιςΙΙΙϕι, ρΙλ. ς. ϕϕΙΙΙ.ς, ϕ ϕϕϕΙΙϕϕϕ

**Vos contenus, où que vous soyez
en toute sécurité**

myCloud

Téléchargeable sur
OU
mycloud.mobilis.dz

Sauvegarde répertoire
à 50 DA Seulement
+
1Go Offert le premier mois

Forfaits d'espace de Stockage

5Go 150DA/30j	10Go 250DA/30j	25Go 400DA/30j
-------------------------	--------------------------	--------------------------

Sauvegarde du répertoire offerte

-المصدر: موقع المديرية www.mobilis.dz.

-الملحق رقم (05):خدمة Arsselli via GAB

Arsselli via GAB

05 00 00 00 00 | +0CC0+ A X3HH0-O | +I+0+0+
0 L0000 | GAB | +0X00+ | H0X00000

Service de rechargement et de paiement
de facture via le GAB d'Algérie Poste

Service disponible sur tous les guichets automatiques d'Algérie Poste

-المصدر: موقع المديرية www.mobilis.dz

-الملحق رقم(06):خدمة MobiSpace.



-المصدر: موقع المديرية www.mobilis.dz.

-الملحق رقم (07):خدمات Win pro

مع « Win Pro »

الصيغ الحرة		الصيغ غير الحرة	
50 00 دج	35 00 دج	2500 دج	1 000 دج
15 ساعات مكالمات نحو الثابت و النقال محليا و نحو الخارج (*)	10 ساعات مكالمات نحو الثابت و النقال محليا و نحو الخارج (*)	08 ساعات مكالمات نحو الثابت و النقال محليا و نحو الخارج (*)	04 ساعات مكالمات نحو الثابت و النقال محليا
+	+	+	+
مكالمات و رسائل غير محدودة 24/24	مكالمات و رسائل غير محدودة 24/24	مكالمات و رسائل غير محدودة 24/24	مكالمات و رسائل غير محدودة 24/24
+	+	+	+
Go 90	Go 60	Go 40	Go 15

المصدر: موقع المديرية www.mobilis.dz.

الملاحق رقم (08): عروض خدمة **pixX Pro**

PixX Pro 500	PixX Pro 1000	PixX Pro 2000
Go 7	Go 15	Go 35
مكالمات و رسائل غير محدودة نحو موبيليس.	مكالمات و رسائل غير محدودة نحو موبيليس.	مكالمات و رسائل غير محدودة نحو موبيليس.
رصيد بقيمة 750 دج	رصيد بقيمة 2000 دج	رصيد بقيمة 4000 دج
جواز صالح لمدة 10 أيام	جواز صالح لمدة 30 يوم	جواز صالح لمدة 30 يوم

المصدر: موقع المديرية www.mobilis.dz.

-الملحق رقم (09): خدمة B-SMS

الخدمة التي تنشط عملكم

0103012+ +00320+10+1
0 5214: 3112K

 B-SMS

مع B-SMS
العديد من المزايا

- معدل القراءة مضمون بأكثر من 85%.
- بساطة الإستعمال وسرعة التنفيذ.
- تسعيرة تنازلية حسب عدد الرسائل المرسلة.
- خدمة فعالة ذات نظام آمن.
- خدمة متوفرة عبر الإنترنت.



B-SMS

-المصدر: موقع المديرية www.mobilis.dz.

-الملحق رقم(10):جهاز الـ Router



-المصدر:رئيس قسم الإعلام الآلي "مجدوب نوال" 2022،9:42/05/17.

-الملحق رقم (11): قائمة المحكمين لأسئلة المقابلة

الدولة	مؤسسة الإنتماء	الدرجة العلمية	الوظيفة	الإسم واللقب	الرقم
الجزائر	معهد التكنولوجيا بجامعة قاصدي مرياح ورقلة	أستاذ محاضر قسم (أ)	أستاذ	الهلة محمد	01
الجزائر	كلية العلوم الإقتصادية والتجارية وعلوم التسيير جامعة قاصدي مرياح ورقلة	أستاذ محاضر(أ)	أستاذ	مناصرية رشيد	02
الجزائر	كلية العلوم الإقتصادية والتجارية وعلوم التسيير جامعة قاصدي مرياح ورقلة	أستاذ محاضر	أستاذ	خامرة الطاهر	03
الجزائر	معهد التكنولوجيا جامعة قاصدي مرياح ورقلة	أستاذ مشارك	أستاذ	بن عزوز فوزي	04
الجزائر	معهد التكنولوجيا جامعة قاصدي مرياح ورقلة	أستاذ محاضر	أستاذ	قريشي صالح	05

الفهرس

الرقم	قائمة الفهرس
III	الإهداء
IV	الشكر والتقدير
V	الملخص
VI	قائمة المحتويات
VII	قائمة الجداول
VIII	قائمة الأشكال
IX	قائمة الملاحق
X	قائمة الاختصارات والرموز
أ	المقدمة
01	الفصل الأول: الأدبيات النظرية والتطبيقية
02	تمهيد
03	المبحث الأول: أدبيات النظرية
03	المطلب الأول: ماهية الشبكات الاتصالات
03	الفرع الأول: نشأة وتعريف شبكات الاتصالات
03	أولاً: نشأة شبكات الاتصالات
04	ثانياً: مفهوم شبكات الاتصالات
04	الفرع الثاني: وسائل الاتصال في الشبكات
05	الفرع الثالث: أنواع شبكات الاتصالات
11	المطلب الثاني: ماهية جودة خدمات الاتصالات
11	الفرع الأول: تعريف وخصائص وأنواع خدمة الاتصالات
11	أولاً: تعريف خدمة الاتصالات
12	ثانياً: خصائص خدمة الاتصالات
12	ثالثاً: أنواع خدمة الاتصالات
13	الفرع الثاني: تعريف جودة خدمات الاتصالات وأهميتها
13	أولاً: تعريف جودة الخدمة
13	ثانياً: أهمية جودة خدمة الاتصالات
14	الفرع الثالث: أبعاد جودة خدمات الاتصالات
15	المبحث الثاني: الأدبيات التطبيقية
15	المطلب الأول: الدراسات السابقة

15	الفرع الأول: على المستوى المحلي (الجزائر)
17	الفرع الثاني: على المستوى العربي
19	الفرع الثالث: على المستوى الأجنبي
20	المطلب الثاني: مقارنة بين الدراسة الحالية والدراسة السابقة.
20	الفرع الأول: أوجه التشابه والاختلاف بين الدراسة الحالية والدراسات السابقة
20	الفرع الثاني : ما يميز الدراسة الحالية عن الدراسات السابقة
22	خلاصة الفصل
23	الفصل الثاني: الدراسة الميدانية
24	تمهيد
25	المبحث الأول: الطريقة المعتمدة والأدوات المستعملة في إجراء الدراسة
25	المطلب الأول: طريقة الدراسة
25	الفرع الأول: منهجية الدراسة
25	الفرع الثاني: مجتمع وعينة الدراسة
25	أولا: مجتمع الدراسة
25	ثانيا: عينة الدراسة
25	الفرع الثالث: تقديم المؤسسة Mobilis
29	المطلب الثاني: أدوات المستخدمة في الدراسة
29	الفرع الأول: الملاحظة
29	الفرع الثاني: المقابلة
29	الفرع الثالث: تقديم مصلحة محل الدراسة
30	المبحث الثاني: النتائج والمناقشة
30	المطلب الأول : نتائج الدراسة
30	الفرع الأول: مراحل تطور شبكة الهاتف النقال للمديرية الجهوية موبيليس بورقة
31	الفرع الثاني: الخدمات المقدمة من طرف مؤسسة موبيليس.
35	الفرع الثالث: تحليل محتوى المقابلة.
41	المطلب الثاني: مناقشة النتائج الدراسة
41	الفرع الأول : تفسير النتائج وتحليلها
42	الفرع الثاني: ربط النتائج بالفرضيات
43	الفرع الثالث: استنتاجات الدراسة
44	خلاصة الفصل الثاني
45	الخاتمة
48	قائمة المراجع

51	الملاحق
64	الفهرس