

جامعة قاصدي مرباح ورقلة
كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير
قسم: علوم التسيير



مذكرة مقدمة لاستكمال متطلبات شهادة ماستر أكاديمي
الميدان: علوم اقتصادية، علوم التسيير وعلوم تجارية
الشعبة: علوم التسيير
التخصص: ادارة اعمال

بعضوان:

مساهمة القدرات التكنولوجية في تحسين جودة خدمة الاتصالات في ظل جائحة كورونا (COVID-19)

دراسة حالة: شركة إتصالات الجزائر المديرية العملية للاتصالات ورقلة
خلال الفترة: 2021-2022

من اعداد الطالبين: (محمد رضا بوقنور - الطيب تومي)

نوقشت وأجيزت علنا بتاريخ: 2022/06/11

امام اللجنة المكونة من الاساتذة:

(أستاذ محاضر "أ" - جامعة قاصدي مرباح ورقلة) رئيسا

الدكتورة/ تلي سعيدة

(أستاذ محاضر "أ" - جامعة قاصدي مرباح ورقلة) مشرفا

الدكتور/ محمد الهلة

(أستاذ مساعد- جامعة قاصدي مرباح ورقلة) مناقشا

الدكتور/ عوني بوجمعة

السنة الجامعية 2021/2022

جامعة قاصدي مرباح ورقلة
كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير
قسم: علوم التسيير



مذكرة مقدمة لاستكمال متطلبات شهادة ماستر أكاديمي

الميدان: علوم اقتصادية، علوم التسيير وعلوم تجارية

الشعبة: علوم التسيير

التخصص: ادارة اعمال

بغنوان:

مساهمة القدرات التكنولوجية في تحسين جودة خدمة الاتصالات
في ظل جائحة كورونا (COVID-19)

دراسة حالة: شركة إتصالات الجزائر المديرية العملية للاتصالات ورقلة

خلال الفترة: 2021-2022

من اعداد الطالبين: (محمد رضا بوقنور - الطيب تومي)

نوقشت وأجيزت علنا بتاريخ: 2022/06/11

امام اللجنة المكونة من الاساتذة:

الدكتورة/ تلي سعيدة (أستاذة محاضر " أ " - جامعة قاصدي مرباح ورقلة) رئيسا
الدكتور/ محمد الهلة (أستاذ محاضر " أ " - جامعة قاصدي مرباح ورقلة) مشرفا
الدكتور/ عوني بوجمعة (أستاذ مساعد " ب " - جامعة قاصدي مرباح ورقلة) مناقشا

السنة الجامعية 2021/2022

الإهداء

نهدى ثمرة بحثنا إلى:

والدينا الأعمام أصحاب السير العطرة والفكر المستنير،
الذين علمونا العطاء والإجتهاد ونمرونا من كرمهم وحنانهم
والكثير من الدعوات لنا بالنجاح والتوفيق،
نصائحهم مازالت ترسم لنا الطريق الصحيح
لتوجيهنا في الحياة لنواطة التحدي
وتخطي الصعاب.

كما نهدى هذا العمل إلى أولادنا وأزواجنا رفيقاتنا في
الكفاح، دون أن ننسى كل من وقف بجانبنا وساندنا
ونخص بالذكر الأساتذة الكرام وزملاءنا في الجامعة متمنين
لهم التوفيق.

شكر وتقدير

قال تعالى في محكم تنزيله:

"الحمد لله الذي هدانا لهذا وما كنا لنهتدي لولا أن هدانا الله"

الحمد لله الذي بنعمته تتم الصالحات، الحمد لله الذي أنعم علينا بإنجاز

هذه المذكرة وسمل لنا الحزن بتوفيق منه.

نتقدم بجزيل الشكر إلى أساتذتنا الأجلاء والذين كان لهم الفضل فيما

حققناه من خلال فترة دراستنا الجامعية لما بذلوه من جهد في منحنا

المعلومة الصافية وتذليل الصعوبات التي واجهتنا

فلهم الشكر والعرفان.

كما نتقدم بالشكر والتقدير للدكتور (محمد الملة) المشرف على

هذا العمل ولما قدمه لنا من دعم فكان له الفضل في إرشادنا

وتوجيهنا وتعاونه في تذليل العقبات والصعوبات التي واجهتنا.

كما نوجه شكراتنا وإحتراماتنا إلى الأساتذة أعضاء لجنة المناقشة،

والأساتذة المحكمين،

كذلك الشكر موصول إلى كافة العاملين في جامعة قاصدي مرباح

ورقلة (الجزائر) كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير وكل

من ساعدنا في إنجاز هذه المذكرة.

تهدف هذه الدراسة إلى معرفة مدى مساهمة القدرات التكنولوجية في تحسين خدمة الإتصالات لدى شركة إتصالات الجزائر المديرية العملية للإتصالات ورقلة في ظل جائحة كورونا، من خلال معرفة القدرات التكنولوجية التي تمتلكها الشركة في تحسين الخدمة المقدمة ومعرفة التدابير المتخذة خلال فترة إنتشار الوباء كورونا، ومن أجل تحقيق الأهداف أستخدم المنهج الوصفي في الجانب النظري؛ و المنهج التحليلي في الجانب التطبيقي، شملت الدراسة على عينة من (15) إطارات وتقنيي من أصل (543) موظفا بشركة إتصالات الجزائر المديرية العملية لورقلة؛ معتمدا على أسلوب المقابلة والملاحظة؛ ومن النتائج المحصل عليها تبين أن:

- القدرات التكنولوجية تساهم في تحسين جودة خدمة الإتصالات في شركة إتصالات الجزائر المديرية العملية للإتصالات ورقلة في ظل جائحة كورونا.
- شركة إتصالات الجزائر المديرية العملية للإتصالات ورقلة تتوفر على قدرات تكنولوجية؛
- هناك علاقة طردية بين أبعاد القدرات التكنولوجية وتحسين جودة خدمة الإتصالات في شركة إتصالات الجزائر المديرية العملية للإتصالات ورقلة؛
- الكلمات المفتاحية: قدرات تكنولوجية، جودة الخدمة، جائحة كورونا(Covid-19)، إتصالات الجزائر المديرية العملية ورقلة.

Abstract :

This study aims to show the extent of technological capabilities contribution to enhance the communications service of the Algiers Telecom Company-Ouargla Directorate – during corona pandemic through knowing the technological abilities that the company acquires in enhancing the service quality provided and showing measures being taken during Corona virus pandemic, In order to achieve the goals, the descriptive approach was used in the theoretical aspect; And the analytical approach in the practical aspect. The study included a sample of (15) tires and technicians out of (543) employees of the Algeria Telecom Company, the operational directorate of Ouargla; Depending on the method of interview and observation; From the results obtained, it was found that:

- Technological capabilities clearly enhanced communication service in Algiers Telecom Company-Ouargla Directorate - during corona pandemic
- The company Algeria Telecom, the operational directorate of Telecommunications of Ouargla, has technological capabilities.
- There is a direct relationship between the dimensions of technological capabilities and the improvement of the quality of telecommunications service in Algeria Telecom Company, Operational Directorate of Telecommunications, Ouargla.

Key terms: Technological capabilities, Quality of service, Corona pandemi, The company Algeria Telecom, the operational directorate of Telecommunications of Ouargla.

- قائمة المحتويات:

الصفحة	العناوين
01	الفصل الأول: الادبيات النظرية والتطبيقية للقدرات التكنولوجية وتحسين جودة خدمة الاتصالات
03	المبحث الأول: الادبيات النظرية للقدرات التكنولوجية وجودة خدمة الاتصالات
03	المطلب الأول: ماهية القدرات التكنولوجية
11	المطلب الثاني: ماهية جودة خدمة الاتصالات
17	المطلب الثالث: ماهية جائحة كورونا (COVID-19) وتأثير انتشارها على جودة الخدمات في الجزائر
22	المبحث الثاني: الدراسات السابقة للقدرات التكنولوجية وجودة خدمة الاتصالات
22	المطلب الأول: عرض الدراسات السابقة
26	المطلب الثاني: المقارنة بين الدراسة الحالية والدراسات السابقة
30	الفصل الثاني: الدراسة الميدانية
32	المبحث الأول: عينة وأدوات وطريقة الدراسة
32	المطلب الأول: مجتمع وعينة الدراسة
39	المطلب الثاني: أدوات وطرق الدراسة
40	المبحث الثاني: عرض نتائج الدراسة ومناقشتها
40	المطلب الأول: عرض نتائج الدراسة
50	المطلب الثاني: مناقشة نتائج الدراسة

- قائمة الجداول:

الصفحة	عنوان الجدول	رقم الجدول
38	يمثل تعداد وتوزيع موظفي المديرية عملية ورقلة حسب الجنس لسنة 2022	(1 -2)
38	يمثل توزيع موظفي المديرية عملية ورقلة حسب الجنس لسنة 2022	(2 -2)
42	وضعية تكوين عمال المديرية العملية ورقلة خلال الفترة 2015 الى 2021	(3 -2)

- قائمة الأشكال البيانية:

الصفحة	عنوان الشكل	رقم الشكل
05	المكونات الأساسية للقدرات التكنولوجية	(1-1)
14	أبعاد جودة خدمة الاتصالات	(2-1)
15	طبيعة ومحددات الجودة المدركة من الخدمات	(3-1)

رقم الملحق	عنوان الملحق	الصفحة
01	أسئلة المقابلة	68
02	قائمة المحكمين لأسئلة المقابلة	70
03	يوضح الموقع الجغرافي وشكل شركة اتصالات الجزائر المديرية العملية ورقلة	71
04	الهيكل التنظيمي لإتصالات الجزائر المديرية العملية ورقلة	73
05	مخطط توزيع شبكة (Fibre) على مستوى ولاية ورقلة	74
06	بعض عروض خدمات انترنت التي تطرحها المؤسسة إتصالات الجزائر في إطار تحسين خدمة الاتصالات.	75
07	التطبيقات التي استحدثتها شركة اتصالات الجزائر خلال فترة كورونا	76
08	صور من العمليات الاشهارية للتعريف بخدمات شركة اتصالات الجزائر	77
09	يمثل إعلان عن مناقصة وطنية مفتوحة من أجل تحديث البنى التحتية لشركة إتصالات الجزائر المديرية العملية ورقلة.	78
10	جداول مختلف توضح عدد المشتركين وعدد مستخدمي تطبيقات والعمليات إتصالات الجزائر عبر الانترنت لسنة 2017 و2022.	79
11	بطاقة تقنية لنوعية الخدمات والاشتراكات 2022/03	80

- قائمة الرموز والمختصرات:

الصفحة	باللغة العربية	باللغة الإنجليزية	الرمز
ج	المقدمة، الطُّرق والأدوات، النتائج، والمناقشة	Introduction Methods and Materials Results And Discussion	IMRAD
07	برنامج التعاون الفني	Technical Cooperation Program	TCP/IP
08	بروتوكول نقل الملفات	File transfer protocol	FTP
09	تكنولوجيا المعلومات والاتصال	Information and communication technology	ICT
16	فيروس كوفيد -19	covid-19 virus	COVID-19
17	إنفلونزا الخنازير	swine influenza	H1N1
17	متلازمة الشرق الأوسط التنفسية	Middle East respiratory syndrome	MERS-CoV
17	مرض الالتهاب الرئوي الحاد	severe acute respiratory syndrome	SARS-CoV
33	تقنية الاليف البصرية	Optical fiber technology	MSAN
33	تقنية ذات التدفق العالي للانترنت	high flow technology	FTTH
35	الاليف البصرية إلى المبنى	Optical fiber to the building	FTTB
35	الاليف البصرية إلى الرصيف	Optical fiber to the pier	FTTC

المقابلة

أ- توطئة:

إن ما نشهده اليوم من التغيرات السريعة والأحداث المتلاحقة من حولنا لتدعو للتفكير في الأسباب والوقوف عندها لما يعيشه العالم اليوم من ثورة تكنولوجية في جميع المجالات، التي مست جميع مناحي الحياة لديهم واعتياد الأفراد عليها، خاصة مجال تكنولوجيا الإعلام والاتصال، كما أصبحت إحدى المظاهر التي تميز بيئة الأعمال، فالمؤسسات الناشطة في مجال خدمة الاتصالات تترك الآن القيمة الإضافية التي جاءت بها التكنولوجيا، ضرورة وضع إستراتيجية تتبنى إمتلاك قدرات تكنولوجية، قادرة على تقديم خدماتها بالكفاءة والفعالية اللازمة، للحفاظ على مكانتها التنافسية.

ب- إشكالية الدراسة:

من خلال التحليل البسيط للموضوع وتفاعل متغيري الدراسة في الجانب النظري والتطبيقي فإنه يمكننا حصر إشكالية الدراسة الرئيسية في الإجابة على السؤال التالي:

- ما مدى مساهمة القدرات التكنولوجية في تحسين جودة خدمة الاتصالات في ظل جائحة كورونا في شركة اتصالات الجزائر المديرية العملية للاتصالات ورقلة خلال الفترة (2021-2022)؟
- ت- التساؤلات الفرعية:

تتضمن الإجابة على الإشكالت الفرعية التالية:

- ما هو واقع القدرات التكنولوجية لدى شركة اتصالات الجزائر المديرية العملية للاتصالات ورقلة خلال الفترة (2021-2022)؟
- ما هو مستوى خدمة الاتصالات المقدمة للزبائن من طرف شركة اتصالات الجزائر المديرية العملية للاتصالات بورقلة خلال الفترة (2021-2022)؟
- هل هناك علاقة بين أبعاد القدرات التكنولوجية (البحث والتطوير، قدرات الشبكات وقدرات الإتصال) وتحسين جودة خدمة الاتصالات في شركة اتصالات الجزائر المديرية العملية للاتصالات ورقلة خلال الفترة (2021-2022)؟

ث- فرضيات الدراسة:

- كإحتمالات للإجابة على التساؤلات السابقة يمكن وضع الفرضيات التالية:
- تتوفر لدى شركة اتصالات الجزائر المديرية العملية للاتصالات ورقلة على قدرات تكنولوجية.

- تقدم شركة إتصالات الجزائر المديرية العملية للإتصالات ورقلة خدمة ذات جودة عالية.
- توجد علاقة طردية بين أبعاد القدرات التكنولوجية وتحسين جودة خدمة الإتصالات في الشركة إتصالات الجزائر المديرية العملية للإتصالات ورقلة.

ح- مبررات إختيار الموضوع

(1) المبررات الموضوعية:

- أهمية هذا النوع من البحوث والدراسات وقلة إهتمام معظم الباحثين بالموضوع حيث تعتبر الدراسة الأولى التي تهتم بالقدرات التكنولوجية ومساهمتها في تحسين جودة الخدمة في الجزائر في ظل جائحة كورونا.
- التعرف على العلاقة بين القدرات التكنولوجية وتحسين خدمات الإتصالات لدى شركة إتصالات الجزائر المديرية العملية للإتصالات ورقلة.
- أهمية إستغلال القدرات التكنولوجية الحديثة في تحسين جودة الخدمات في المؤسسات الجزائرية خاصة في ظل جائحة كورونا.

(2) مبررات ذاتية:

- إعتبره ميدان التخصص بالنسبة للدارس في شقه الثاني (تقديم الخدمات وإدارة الجودة)، للتعرف على كيفية التحسين من جودة الخدمة بإستغلال التكنولوجيا.

خ-أهداف الدراسة:

تتمثل أهداف الدراسة في النقاط التالية:

- التعرف على واقع القدرات التكنولوجية في شركة إتصالات الجزائر المديرية العملية للإتصالات ورقلة؛
- بيان أهم أبعاد القدرات التكنولوجية التي يمكن الإعتماد عليها في تحسين جودة خدمة الإتصالات في ظل جائحة كورونا بشركة إتصالات الجزائر المديرية العملية للإتصالات ورقلة؛
- مدى مساهمة إستخدام القدرات التكنولوجية في تحسين جودة خدمة الإتصالات بشركة إتصالات الجزائر المديرية العملية للإتصالات ورقلة، في ظل جائحة كورونا؛
- الإستفادة من الإستنتاجات التي يتم التوصل إليها فيما يخص القدرات التكنولوجية وتحسين جودة الخدمة في الشركة محل الدراسة الميدانية.

د- أهمية الدراسة:

تتمثل أهداف الدراسة في النقاط التالية:

- تسهم هذه الدراسة في تزويد المكتبة الجامعية بمصدر متواضع من المعلومات مستندا على بعض

الأدبيات الإدارية العربية والأجنبية في مجال إدارة الاعمال؛

- المساهمة في جذب إنتباه إدارة شركة إتصالات الجزائر المديرية العملية للإتصالات بورقلة لأهمية القدرات التكنولوجية فيها وضرورة تطويرها بما يساهم بتطوير العمل وتحسين جودة الخدمات التي تقدمها؛
- تساعد القدرات التكنولوجية بشكل مباشر على تضمين متطلبات الزبائن على المنتجات التي يطلبها وذلك عبر مدخل تحسين جودة الخدمة، خاصة في مواجهة أزمة مثل جائحة كورونا وتداعياتها؛
- تعد القدرات التكنولوجية ذات أهمية كبيرة بالنسبة للشركة محل الدراسة كون أن الخدمات التي تقدمها تعتمد بمستوى جودتها على ما تمتلكه الشركة من قدرات تكنولوجية.

ذ- حدود الدراسة:

تتمثل حدود الدراسة فيما يلي:

- الحدود الموضوعية:

تمت الدراسة على متغيرين هما:

- المتغير المستقل: تتمثل في (القدرات التكنولوجية)؛

- المتغير التابع: تتمثل في جودة خدمة الإتصالات في شركة إتصالات الجزائر المديرية العملية للإتصالات ورقلة.

- الحدود البشرية:

تمت الدراسة على عينة من تقنيين وإطارات شركة إتصالات الجزائر المديرية العملية للإتصالات ورقلة.

- الحدود المكانية:

الدراسة الميدانية في شركة إتصالات الجزائر المديرية العملية للإتصالات ورقلة.

- الحدود الزمنية:

الدراسة الميدانية تمت خلال الفترة: 2021-2022.

ز- مرجعية الدراسة:

إعتمدنا في معالجتنا لإشكالية الدراسة على المنهج الوصفي من خلال دراسة المفهوم النظري فأعتمدنا على مصادر مختلفة كالكتب، المذكرات، المجلات العلمية،...إلخ.

س- صعوبات الدراسة:

- في خلال اعدادنا لهذه الدراسة واجهتنا عدة صعوبات نذكر منها:
- صعوبة الموافقة على إجراء التريص نظرا للتعليمات الموجهة لمسؤولي الشركة محل الدراسة بخصوص إجراءات التدابير الصحية في ظل جائحة كورونا؛
 - ضيق الوقت المستغرق لإجراء الدراسة؛
 - شح المراجع نظرا لنقص الدراسات المحلية والأجنبية في موضوع دراستنا المختارة.

ش- هيكل الدراسة:

لقد قمنا بتقسيم هذه الدراسة حسب منهجية (IMRAD) إلى فصلين بالشكل التالي:

- الفصل الأول:

يتمثل في الإطار النظري وقد قُسم إلى مبحثين:

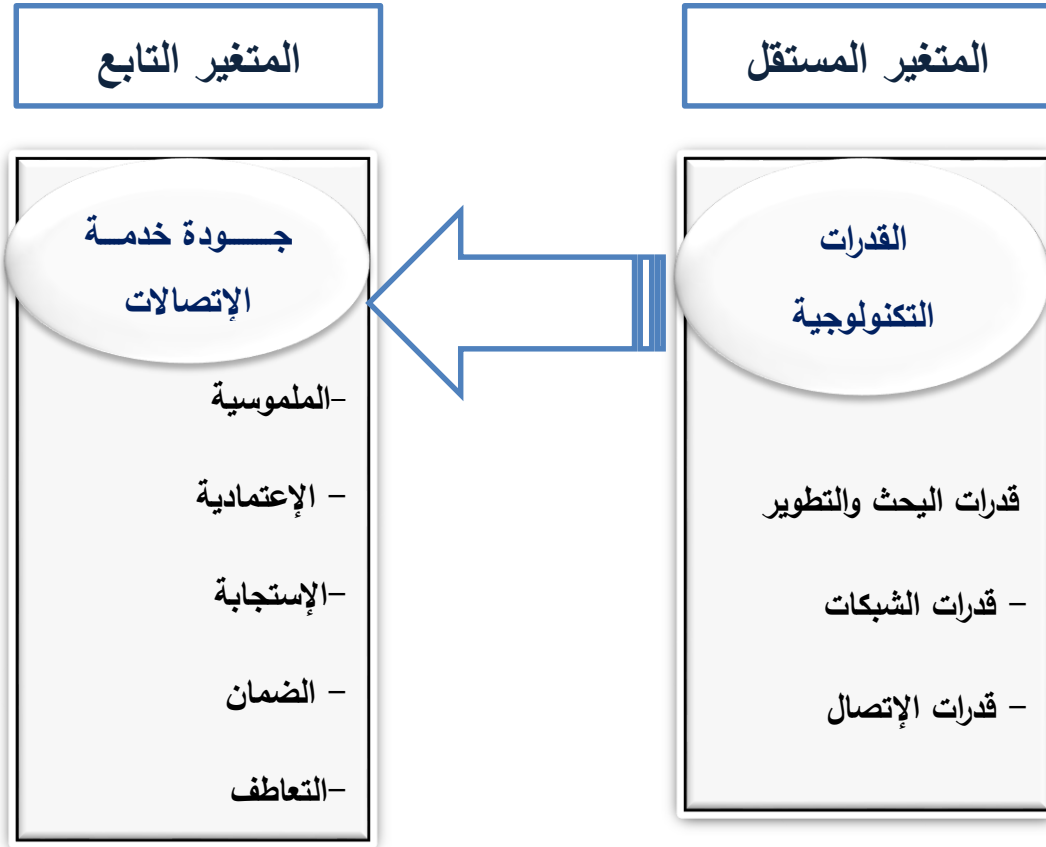
- **المبحث الأول:** الأدبيات النظرية للقدرات التكنولوجية وتحسين جودة خدمة الإتصالات وبها مطلبين.
- **المبحث الثاني:** الأدبيات التطبيقية للقدرات التكنولوجية وتحسين جودة خدمة الاتصالات حيث عرضنا فيه الدراسات السابقة، العلاقة بين الدراسة الحالية وما يميز الدراسة الحالية عن الدراسات السابقة.

- الفصل الثاني:

يتمثل في الإطار التطبيقي للدراسة الميدانية في الشركة محل الدراسة؛ حيث قُسم هذا الفصل إلى مبحثين:

- **المبحث الأول:** الطريقة والأدوات المستعملة في الدراسة.
- **المبحث الثاني:** عرض ومناقشة النتائج.

يوضح علاقة أبعاد المتغير المستقل بأبعاد المتغير التابع



المصدر: من إعداد الطالبين بالإعتماد على دراسات سابقة.

المفصل الأول:

الأدبيات النظرية والتطبيقية للقدرات
التكنولوجية وجودة خدمة الإتصالات

تمهيد:

يكاد يتفق العالم على تسمية القرن الواحد والعشرين بعصر التكنولوجيا، وذلك لأثر هذا المصطلح على الحياة العامة للأفراد والمجتمعات والمنظمات وفي مختلف المجالات (الإعلامية، السياسية، الاقتصادية؛ الاجتماعية؛ الثقافية؛ التعليم؛ الصحة، السياحة... الخ)، حتى أصبحت مقياس لتقدم الأمم، على حسب التكنولوجيا التي تمتلكها أو مستوى إستغلالها، نظرا لأهميتها في بحوث التطوير والإبداع والإبتكار، وكذلك تسهيل التواصل بين الأفراد والمجتمعات، وتبادل المعلومات من خلال تكنولوجيا المعلومات، لاسيما بين المنظمات أو المؤسسات، لذلك تسعى المنظمات إلى إمتلاك قدرات التكنولوجيا خاصة الحديثة، لتستمر وتحافظ على مكانتها التنافسية. من هذا المنطلق سنتعرض في هذا الفصل الى المبحثين التاليين:

-المبحث الأول: الأدبيات النظرية للقدرات للتكنولوجية وجودة خدمة الإتصالات.

-المبحث الثاني: الدراسات السابقة.

المبحث الأول: الأدبيات النظرية للقدرات التكنولوجية وجودة خدمة الاتصالات

تعتبر القدرات التكنولوجية إحدى القدرات التي تعتمد عليها المنظمة لمواكبة التغيرات الحاصلة في التقنيات إن أرادت تعزيز موقفها التنافسي، لذلك يتم التطرق في هذا المبحث لمطلبين، الأول خُصص لماهية القدرات التكنولوجية والثاني لماهية جودة خدمة الاتصالات.

-المطلب الأول: ماهية القدرات التكنولوجية

تناولنا في هذا المطلب فرعين أساسيين يتمثل الأول في مفهوم القدرات التكنولوجية ومكوناتها والثاني يتعلق بأبعادها ومتطلباتها.

-الفرع الأول: القدرات التكنولوجية

تعتبر القدرات التكنولوجية إحدى القدرات الأساسية لأغلب المنظمات في الوقت الحالي لما لها من دور في تطوير قدرات المنظمة وأداء مهامها والوصول إلى أهدافها المسطرة وتقديم قيمة إضافية لزيائنها.

أولاً: مفاهيم القدرات التكنولوجية

➤ من المهم معرفة أن المدخل إلى القدرات التكنولوجية لا يتم عبر النظر إليها فقط كقدرات برمجية وتجهيزات ولكنها بمفهومها الأوسع هي تكنولوجيا المعلومات وأيضا فهم المكونات الضمنية للقدرات التكنولوجية لإستخدام أمثل للتكنولوجيا المطلوبة وبالتالي التنسيق بين المهارات التقنية، الإدارية والمنظمية المطلوبة للإستخدام المناسب للتكنولوجيا والتأسيس لعملية التغيير التكنولوجي⁽¹⁾.

➤ يشير الكاتبان (Filippetti & Peyrache) إلى تعريف للقدرة التكنولوجية حيث أكدا على أنها إستيعاب الوظائف، وعملية التعلم والمعرفة اللازمة لإحداث التغيير، تراكم المعرفة، الأدوات والمعدات، الإستثمارات في مجال البحث والتطوير وخلق القيمة، عملية الإنتاج وتقديم المنتجات الجديدة⁽²⁾.

انطلاقا مما سبق هناك أهمية للقدرات التكنولوجية، كما أشار (Bassellier) " فإن القدرات التكنولوجية تفيد مدراء الأعمال من النواحي التالية: ⁽³⁾

➤ للقدرة التكنولوجية أهمية في استمرارية المنظمة من خلال إستراتيجية العمل.

¹ Szogs, Astrid. **Technology transfer and technological capabilitybuilding in informal firms in Tanzania**. CIRCLE, Lund University, 2010

² Andrea Filippetti , 2010 , "The Patterns of Technological Capabilities of Countries: A Dual Approach using Composite Indicators and Data Envelopment Analysis". Italian National Research Development Vol. 39, No. 7, pp. 1108

³ Bassellier, Gevevifeve; Reich, B.H and Basat, Izakbenet, (2001), "Information Technology Competence of Business Managers: A Definition and Research Model", Journal of Management information System, Vol. 17, No. 4: 159~182.

➤ القدرة التكنولوجية تعمل على تعظيم الإستخدام الجيد للموارد في المنظمة، ولقدرتها على التفاعل والعمل مع العمليات المختلفة الموجودة في بيئة العمل".

3- أهداف القدرات التكنولوجية:

- تساهم القدرات التكنولوجية في تعبئة الموارد العلمية والتكنولوجية المختلفة بشكل يمكن المنظمات من تطوير منتجاتها المبتكرة وعملياتها الإنتاجية بنجاح من خال جملة من الأهداف تتمثل في: (1)
- توليد بيئة تنافسية تمكن المنظمة من التفوق على مثيلاتها من المنظمات الأخرى من خلال تحقيق المزايا التنافسية وتحسين الأداء.
- منح براءات الإختراع وإنتاج المنتجات الجديدة وحل المشكلات المعقدة من خلال الإعتماد على الإستراتيجيات المتعلقة بإستراتيجية تحديد مصادر التكنولوجيا.
- إنشاء وتشغيل وإستيعاب ودعم وتوسيع نطاق القيم الجديدة للعمليات والمنتجات في بيئة التصنيع المتغيرة ديناميكياً.
- إدارة الإستراتيجية التكنولوجية للمنظمة من خلال تحديد وتنفيذ وصيانة وتحسين التعاون التكنولوجي بشكل فاعل وكفاء.
- توليد حالة من التعاون بين الإستراتيجية التكنولوجية والقدرة الديناميكية للمنظمة، بشكل يمنحها قدرة إستراتيجية فاعلة لتحقيق ميزة تنافسية.

4- المكونات الأساسية للقدرات التكنولوجية:

تتكون القدرات التكنولوجية بطبيعتها من صنفين من القدرات الداخلية والخارجية والتي يمكن إدراجها ضمن القدرات الإستراتيجية في محورين أساسيين هما البحث عن الفرص السوقية وفهم وإدارة المواءمة بين قدرات المنظمة وإحتياجات السوق كما يلي: (2)

1- القدرات الداخلية:

✓ إدارة أساس التكنولوجيا الملموسة مثل (المنتجات، تسهيلات البحث والتطوير، الأدوات المناسبة والتجهيزات)؛

✓ تطوير وإدارة الموارد غير الملموسة مثل (رأس المال الفكري الموجود، محفظة المهارات والمؤهلات ومواءمتها مع إحتياجات المنظمة، المعرفة الضمنية)؛

¹ Ahmad, Nurazwa; Othman, Siti & Lazim, Halim. (2014). «A Review of Technological Capability and Performance Relationship in Manufacturing Companies», International Symposium on Technology Management and Emerging Technologies Conference, May 27 – 29.

² Arnold, Erik, and Ben Thuriaux. "Developing firms' technological capabilities." Technopolis Group Report (1997)

✓ إنشاء التنظيم المطلوب مثل (قدرات الإدارة التكنولوجية، قدرات التغيير الإداري، التنسيق بين أصحاب القدرات داخليا).

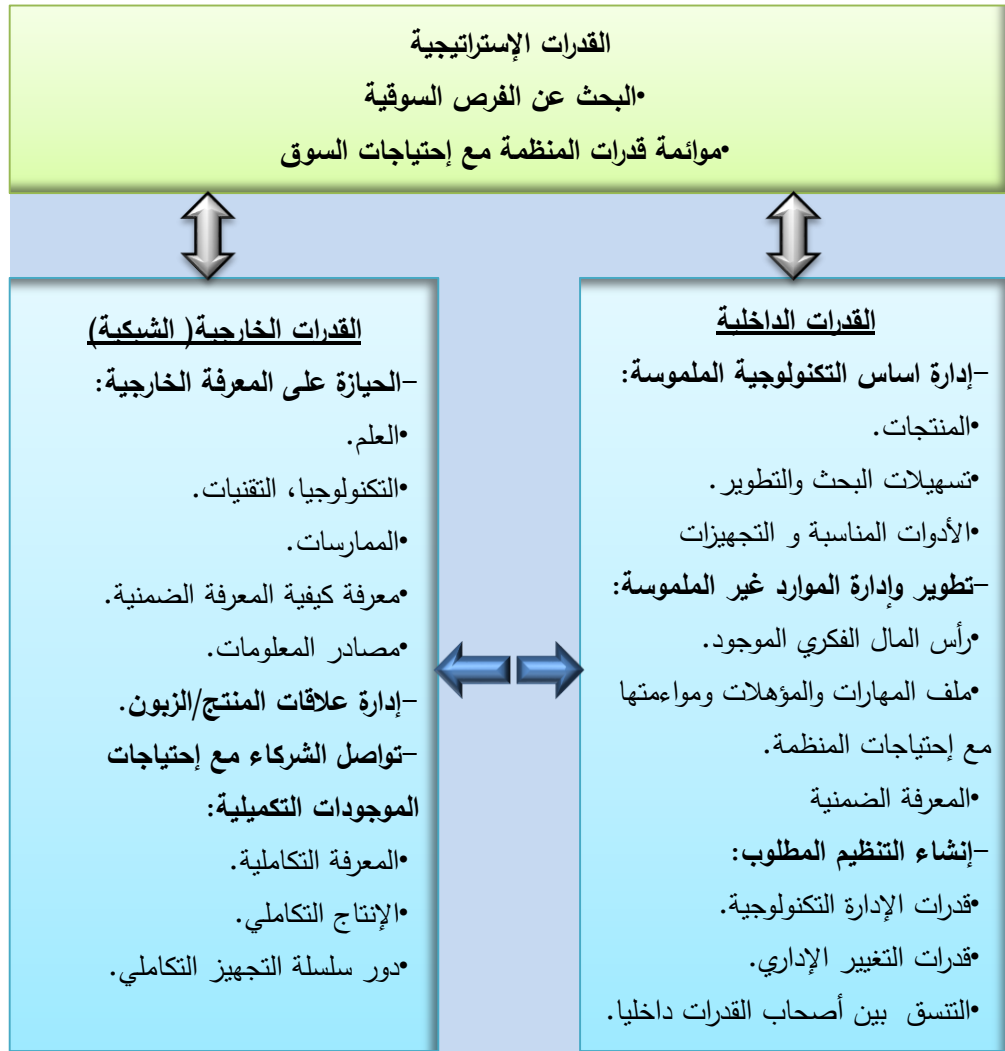
ب- القدرات الخارجية (الشبكية):

✓ الحيازة على المعرفة الخارجية مثل (العلم، التكنولوجيا، التقنيات، الممارسات، معرفة كيفية المعرفة الضمنية ومصادر المعلومات)؛

✓ وإدارة علاقات المنتج/الزبون؛

✓ تواصل الشركاء مع إحتياجات الموجودات التكميلية، مثل (المعرفة التكاملية والإنتاج التكاملي ودور سلسلة التجهيزات).

الشكل رقم (1-1) المكونات الأساسية للقدرات التكنولوجية



Source : (Erik Arnold Ben Thuriaux Technopolis Ltd June 1997 Technological Capabilities)

الفرع الثاني: أبعاد ومتطلبات القدرات التكنولوجية

1) أبعاد القدرات التكنولوجية:

تشمل القدرات التكنولوجية على ثلاثة أبعاد هي: (1)

-أولاً: قدرات البحث والتطوير

هو أحد أنشطة المؤسسة التي من خلاله يتم إعتقاد الوسائل والأساليب العلمية لنجاحها، حيث تهتم وظيفة البحث والتطوير في المؤسسة باكتشاف منتجات جديدة أو تطوير المنتجات الموجودة سابقاً، كذلك تطوير وإيجاد وسائل وأساليب جديدة إضافة إلى تطوير نظم وقواعد جديدة وهو نشاط مقترن بالابتكار وتزويد المعرفة وتحويل نتائج البحوث إلى سلع أو خدمات أو معاً، تطوير المنتجات والعمليات بالشكل الذي يحقق الميزة التنافسية لهذه المنشآت، يشتمل البحث والتطوير على ثلاث أنشطة هي:

1) **قدرة البحوث الأساسية:** تهتم هذه البحوث باكتساب المعرفة والاكتشافات العلمية الجديدة، فهي عملية بحث في الظواهر للوصول إلى إضافة لمخزون المعرفة بدون التركيز على إمكانية تطبيق هذه النتائج أو توظيفها لأهداف اقتصادية أو تجارية محددة، تقترن هذه البحوث بعنصر اللاتأكد في تحديد النتائج؛ كما يصعب تحديد المدة اللازمة لإنجاز هذه البحوث⁽²⁾.

2) **قدرة البحث التطبيقي:** تسعى البحوث التطبيقية إلى الاستفادة من النتائج التي يتم التوصل إليها في البحوث الأساسية، عن طريق إجراء عمليات الاختبار لتحويلها إلى قيم مادية يمكن إستخدامها في تطوير منتج جديد، تحسين المنتج، تطوير الأساليب الجديدة للإنتاج، تطوير مواد جديدة لإستخدامها في الإنتاج أو رفع مستوى الإنتاجية، مع التركيز على الأهداف الاقتصادية والتجارية بوجه خاص⁽³⁾.

3) **قدرة التطوير:** عندما تقوم المنظمة ببناء قدراتها التكنولوجية، فإنها تستثمر موارد كبيرة في البحث والتطوير، الذي يتضمن (إكتشاف منتج جديد، وتراكم لمخزون المعرفة، وتدريب الكوادر الفنية)⁽⁴⁾.

ثانياً: قدرة الشبكات

هناك الكثير من التصنيفات نذكر منها تصنيف الشبكات حسب المجال الجغرافي، التي بدورها تنقسم إلى عدة أنواع نذكر من منها ما يلي: (5)

¹ Croteau, Anne ~ Marie & Raymond, Louis, (2004), "**Performance Outcomes of Strategic and IT Competencies Alignment**", Journal of Information Technology, Vol. 19: 178~190.

² محمد سعيد أوكيل، وظائف ونشاطات المؤسسة الصناعية، ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر، 2015، ص55.

³ خليل محمد حسن الشماع، مبادئ الإدارة مع التركيز على إدارة الأعمال، الطبعة الخامسة، دار المسيرة للنشر والتوزيع والطباعة، الأردن، 2007 ص416.

⁴ Zhou, Kevin Zheng & Wu, Fang, (2010), "**Technological Capability, Strategic Flexibility, and Product Innovation**", Strategic Management Journal, Vol.31: 547-561.

⁵ سعد غالب، أساسيات نظم المعلومات الإدارية وتكنولوجيا المعلومات، ط1، دار المناهج، عمان، الأردن، 2005، ص164.

- 1- الشبكة المحلية (Local Area Network): تقوم بربط أجهزة الكمبيوتر مع أجهزة أخرى في نطاق محلي، مثل نطاق جغرافي معين، أو أجهزة كمبيوتر في بناية ما مع بعضها البعض؛
- 2- الشبكة الخطية (Bus Network): هنا لا يوجد كمبيوتر مركزي للسيطرة على الشبكة، ولا يؤثر تعطل كمبيوتر في الشبكة على عملها، وهذا النوع يستخدم في الشبكات المحلية؛
- 3- الشبكة الحلقية (Ring Network): هنا لا يوجد كمبيوتر مركزي، وكل كمبيوتر له تطبيقاته المستقلة عن الكمبيوترات الأخرى، وفي حال تعطل الكمبيوترات الأخرى لا تتعطل هذه الشبكة؛
- 4- الشبكة النجمية (Star Network): تتألف من كمبيوتر مركزي مرتبط مع عدد من أجهزة الكمبيوترات الأخرى من خلال محطات طرفية، بحيث تمر جميع المعلومات التي يتم تداولها عبر الكمبيوتر المركزي، أي أنه هو الأساس في التحكم بعملية نقل البيانات؛
- 5- الشبكات الواسعة (Wide Area Networks) (WAN): يتم فيها إرسال المعلومات بين أجهزة الكمبيوتر المختلفة، في مناطق اتصال مختلفة، تقدم خدمات اتصال إلكتروني بين أجهزة الكمبيوتر من خلال الكمبيوتر المركزي؛
- 6- شبكة الإنترنت:

تعرف الأنترنت على أنها مجموعة من شبكات الحواسيب على إختلاف أنواعها وأحجامها؛ وشبكات الإتصالات ترتبط فيما بينهما لتقدم العديد من الخدمات والمعلومات، بين الأفراد والجماعات تعتمد نظم تراسل عالمية عرفت بـ (TCP/IP)، تتكون من برمجيات لتشكيل لغة تخاطب واحدة تفهمها جميع الشبكات والحواسيب المتصلة بالأنترنت تساعد على نقل و تبادل المعلومات⁽¹⁾.

تتمثل قدرة الأنترنت في الخدمات التي تقدمها، يمكننا أن نوجز أشهر هذه الخدمات فيما يلي: (2)

- ✓ خدمة البريد الإلكتروني (E-mail): يعد من أهم الخدمات التي تقدمها الشبكة و أشهرها، فمن خلاله يسمح للمستخدمين تبادل المراسلات بين الأفراد من أطراف العالم وبسرعة فائقة.
- ✓ المجموعات الإخبارية (Newsgroups): هي منتديات تجمع بين الأفراد مهتمين بنفس الموضوع منظمين في شكل مجموعات إهتمام كل مجموعة بمعالجة أو مناقشة موضوع معين، بحيث تأخذ إسمها من نوعية أو صنف الموضوع المعالج⁽³⁾.

¹ حسن محمد العفسي و مها أحمد غنيم، وقائع المؤتمر العربي شبكة الأنترنت العالمية و استخداماتها في المكتبات و مراكز المعلومات الثامن للمعلومات، 4-1 نوفمبر 1999، القاهرة، مصر، ص 416.

² Bruno Lenaire, *entrepreneurs and businesses 4etype*, Paris, France, 1997.

³ حسن محمد العفسي و مها أحمد غنيم، مرجع سابق، ص 421.

✓ **بروتوكول نقل الملفات وتبادلها (FTP):** يستخدم هذا البروتوكول عند تبادل المعلومات بين الحواسيب، سواء تعلق الأمر بنصوص أو برامج أو صور وغيرها، يمكن عبر هذا البروتوكول طبع المعلومات من حواسيب أجنبية خارجية على الحواسيب الخاصة وبالعكس⁽¹⁾.

✓ **خدمة تيلنت (Telinet):** هي خدمة الربط عن بعد وهي عبارة عن برنامج خاص يتيح للمستخدمين أن يصل إلى جميع الحواسيب في جميع أنحاء العالم وأن يرتبط بها⁽²⁾.

7- **شبكة الإنترنت:** تعرف بأنها "شبكة داخلية خاصة بالمؤسسة، لكنها تستخدم بروتوكولات الأنترنت وكل أدواتها"⁽³⁾.

تتمثل قدرة الأنترنت في الخدمات التي تقدمه وهي⁽⁴⁾:

✓ تسمح بدخول الموظفين في المؤسسة الواحدة بالدخول إلى الشبكة الداخلية عن طريق كلمة سرية أو بطاقات ذكية تستخدم للتشفير من أجل إستفادتهم بالمعلومات المتوفرة؛

✓ إستخدام تقنيات تصميم الصفحات الخاصة بالأنترنت لعمل الوثائق والمستندات وخطابات العمل الخاصة بالمؤسسة وتبادلها بين الموظفين؛

✓ تصميم القواعد على الخادم الرئيسي لموقع المؤسسة ووضعها على موقع بيانات المؤسسة لضمان الوصول إليها عند الحاجة لها (Data Bases) .

8- **شبكة الإكسترنات:** تعرف على أنها نتائج (تزاوج) كل من الأنترنت والأنترنت، فهي شبكة أنترنت مفتوحة على المحيط الخارجي بالنسبة للمؤسسات المتعاونة معها والتي لها علاقة بطبيعة نشاطها بحيث تسمح لشركات أعمال المؤسسة بالمرور عبر جدران نارية التي تمنع ولوج الدخلاء والوصول لبيانات المؤسسة، أو على الأقل جزء منها، قد يكون هؤلاء الشركات موردين، موزعين، شركاء عملاء أو مراكز؛ بحيث تجمع بينهم شراكة عمل في مشروع واحد.

إنطلاقاً مما سبق فإنه يمكننا القول بأن قدرة شبكة الإكسترنات في المجالات التالية: ⁽⁵⁾

✓ تسهيل عملية الشراء في الشركات؛

✓ متابعة الفواتير (Tracking invoies)؛

✓ خدمات التوظيف (Emploiing Services)؛

✓ تواصل شبكات توزيع البضائع؛

¹ عبد اللطيف صوفي، الانترنت، امكانياتها، ادواتها، و جدواها في المكتبات العامة، المؤتمر العربي الثامن للمعلومات، 1-4 نوفمبر، القاهرة، مصر، 2001، ص 372.

² عبد اللطيف الصوفي، مرجع سابق، ص 422.

³ سعد غالب ياسين، أساسيات نظم المعلومات الإدارية و تكنولوجيا المعلومات، الطبعة الأولى، دار المناهج، عمان، الاردن، 2005 ص 422.

⁴ ابراهيم بختي " دور الإنترنت في مجال التسويق دراسة حالة الجزائر"، أطروحة دكتوراه دولة في العلوم الاقتصادية، غير منشورة، جامعة الجزائر سنة 2002/2003 ص ص 24-25.

⁵ ابراهيم بختي، مرجع سابق، ص ص 24-25.

ثالثاً/ قدرات الإتصال:

يمثل الإتصال بالنسبة للمنظمات العصب الرئيسي لتبادل المعلومات داخليا ويشكل حلقة وصل بينها وبين المحيط الخارجي من زبائن أو منظمات، لذلك تسعى المنظمات لإستغلال التكنولوجيا في عملية الإتصال.

1- مفهوم تكنولوجيا الإتصال:

توجد عدة تعاريف لتكنولوجيا الإتصال نذكر منها الآتي:

- يعرفها المعجم الإعلامي هي: "مجمل المعارف والخبرات المتراكمة والمتاحة والأدوات و الوسائل المادية و الإدارية و التنظيمية، المستخدمة في جمع المعلومات و معالجتها و إنتاجها و تخزينها وإسترجاعها ونشرها وتبادلها، أي توصيلها للأفراد والمجمعات"⁽¹⁾.
- يعرف قاموس أوكسفورد الإتصال على أنه: "نقل وتوصيل أو تبادل الأفكار والمعلومات بالكلام أو بالكتابة أو بالإشارات"⁽²⁾.

هناك من جمع بين مصطلحي تكنولوجيا المعلومات وتكنولوجيا الإتصال في مصطلح واحد وهو تكنولوجيا المعلومات والإتصال (ICT)، كذلك هناك من يعرف على أنه" كل ما يترتب على الإندماج بين تكنولوجيا الحاسب الآلي والتكنولوجيا السلكية واللاسلكية، والإلكترونيات الدقيقة والوسائط المتعددة من أشكال جديدة للتكنولوجيات ذات قدرات فائقة على إنتاج وجمع وتخزين ومعالجة ونشر وإسترجاع المعلومات بأسلوب غير مسبوق يعتمد على النص والصوت والصورة والحركة واللون وغيرها من مؤثرات الإتصال التفاعلي الجماهيري والشخصي معا"⁽³⁾.

2- قدرات تكنولوجيا الإتصال:

قدرة المنظمة على تشغيل شبكات الإتصالات السلكية واللاسلكية بالتوافق مع أنظمة الحاسوب لديها في دعم عملياتها وأعمالها، تتمثل هذه القدرات في العناصر التالية:

(أ) قدرة الأجهزة المادية (Hardware): تشتمل على كل ومختلف أنواع المكونات والوسائط المادية المستخدمة في العمليات التي تمر بها البيانات والمعلومات، فهي لا تشتمل على الحواسيب وبقية الأجهزة فحسب، بل أيضاً كل الوسائط (Media) والأغراض المنظورة (Tangible Objects) التي تسجل عليها البيانات بكل يسر، ومواكبة التطورات التكنولوجية من خلال تحديث الأجهزة.

(ب) قدرة البرمجيات (Software): هي إمكانية هذه الأنظمة التي يمكنها أن تشغل الأجهزة والبيانات

¹ محمد منير حجاب، المعجم الإعلامي، (دار الفجر، القاهرة ، 2004)، ص 166.

² محمد الصيرفي، عبد الغني حامد، الإتصالات الدولية ونظم المعلومات، مؤسسة ورد، أكاديمية التعليم، البحرين، 2006 ص 7.

³ جمال مجاهد و آخرون، مدخل إلى الإتصال الجماهيري، دار المعرفة الجامعية، القاهرة، 2010، ص 322.

والمعلومات والمعارف وتحدد العمليات التي ستؤديها الأجهزة بالسرعة والدقة اللازمة وبأقل الأخطاء.

(ت) **قدرة قواعد البيانات (data base)**: هي القدرة الإستيعابية للمخزن أو الوعاء الذي يحتوي على البيانات التي تصف كل العمليات والأحداث الجارية في المنظمة بكل التفاصيل المهمة الخاصة بنشاطها على شكل ملفات.

(ث) **قدرات العنصر البشري**: هي المعرفة المتجسدة في الأفراد مثل (المستوى التعليمي للفرد، المهارات التقنية، مواقف (سلوك) العمل)، التي حتما إما في القدرة على إستعمال أو تغيير التكنولوجيا الموجودة، وإما في القدرة على إستيعاب التكنولوجيا المنقولة، وقدرته على الأداء بكفاءة وفعالية إذا تم تكوينه.

2) متطلبات القدرات التكنولوجية

تمتاز القدرات التكنولوجية بعدد من المتطلبات التي تمثل العمود الفقري لنجاحها في أي منظمة لما لها من دور بارز في تفعيل عملها بالشكل الصحيح، فقد أشار (Bhatt & Grover, 2005: 261) إلى أن متطلبات القدرات التكنولوجية التي نجدها تتمثل في العناصر التالية: (1)

أ- البنية التحتية: يتم تعريف البنية التحتية للقدرات التكنولوجية على أنها مجموعة من المكونات التي تشكل أساس عمل التكنولوجيا في المنظمة، التي تضم نوعين من المكونات هما: المادية (كأجهزة الكمبيوتر والمعدات) والبرمجية (كالبرامج والشبكات المختلفة)، حيث يعتمد نجاح العمل في جميع أقسام المنظمة على البنية التحتية للقدرات التكنولوجية.

ب- طبيعة المهام: من الواجب على مديري المنظمات والعاملين الإستفادة من المهام التي تتطلبها القدرات التكنولوجية، بإعتبارهم ينشغلون في كثير من الأحيان بمسؤوليات عديدة طوال عملهم، مما يتطلب توافر العديد من المهام التي تستوجب إتمامها ونشرها وتوفيرها.

ج- مقدار التعلم التنظيمي: يقتصر التعلم التنظيمي على الطريقة التي يتعلم بها الأفراد العمل، وكيف يتم تطوير وتحديث مهاراتهم وقدراتهم ومعارفهم بشكل يمكن إستثمارها لصالح المنظمة وتحديد وإختيار أي الإجراءات الإدارية التي تعمل على تحسين الفعالية التنظيمية.

¹ Bhatt, Ganesh D. & Grover, Varun. (2005). «Types of Information Technology Capabilities and their Role in Competitive Advantage: An Empirical Study», Journal of Management Information Systems , Vol. 22, No. 2.

المطلب الثاني: ماهية جودة خدمة الاتصالات

لقد تناولنا في هذا المطلب ثلاثة فروع أساسية تمثل في:

الفرع الأول/ مفهوم جودة الخدمة ومعاييرها:

أولاً: تعريف جودة الخدمة:

يتم التطرق في هذا العنصر لبعض التعاريف التي تعرضت لمفهوم جودة الخدمة؛ فقد ظهرت في مجال التسويق والخدمات العديد من التعريفات التي تتناول مفهوم الخدمة منها:

أن جودة الخدمة هي بمثابة معيار يوضح مدى قدرة المؤسسة على تلبية حاجيات ورغبات ورضى العملاء⁽¹⁾. كما عرفها كل من (Kotler & Armstrong): "على أنها نشاط أو منفعة يمكن أن يقدمها أحد الأطراف لطرف آخر لا تكون ملموسة بالضرورة، ولا ينتج عنها ملكية أي شيء"⁽²⁾.

تعريف (Parasuraman et Al 1985): جودة الخدمة هي درجة وإتجاه التباين بين الإدراك والتوقعات نحو الخدمة المقدمة. وهي " الفجوة بين توقعات الزبائن وإدراكهم لأداء الخدمة"، حيث كلما كانت الفجوة صغيرة كلما كانت جودة الخدمة جيدة ورضى الزبون مرتفع⁽³⁾.

كما يقصد بجودة الخدمة أنها: جودة الخدمات المقدمة سواء كانت متوقعة أو المدركة أي يتوقعها العملاء أو التي يدركونها في الواقع الفعلي، وهي المحدد الرئيسي لرضى المستهلك أو عدم رضاه؛ تعتبر في الوقت نفسه من الأولويات الرئيسية للمنظمات التي تريد تعزيز مستوى النوعية في خدماتها⁽⁴⁾.
وتعرفها الجمعية الأمريكية لمراقبة الجودة بأنها: مجمل السمات والخصائص لمنتج أو خدمة تحمل القدرة على تلبية إحتياجات العميل المعلنة أو الضمنية⁽⁵⁾.

كما يعرفها (David Hoyle) : على أنها "درجة من التميز تلازمها مجموعة من الخصائص التي تفي بحاجة متوقعة ولها معاني أخرى كثيرة سطرها في النقاط التالية"⁽⁶⁾

- وجود درجة من التميز؛
- المطابقة مع المتطلبات ومجمل الخصائص التي لها القدرة على تلبية الإحتياجات المعلنة والضمنية للعميل، سهولة الإستخدام؛

¹ محمد بن مهيريس، عبد العليم التاوتي، أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال في جودة الخدمة، مجلة دراسات العدد الاقتصادي، الاغواط، الجزائر، المجلد 12، العدد 2021/01، ص 605.

² فليب كوتلر وجاري أرمسترونج، أساسيات التسويق، ترجمة سرور علي إبراهيم سرور، دار المريخ للنشر، الرياض، المملكة العربية السعودية، 2004، ص 452.

³ Ghada Abd-Alla Mohamed, Service Quality Of Travel Agents, An International Multidisciplinary Journal Of Tourism, Volume 2, Number 1, 2007, P66.

⁴ مأمون سليمان الدرادكة "إدارة الجودة الشاملة خدمة العملاء"، دار الصفاء للنشر و التوزيع، عمان الاردن، 2008، ص 179.

⁵ Philip Kotler et al, Marketing Management, 13ème édition, Pearson Education, Paris, france 2009, P 129

⁶ David Hoyle, Quality Management Essentials, Library of Elsevier limited, USA, 2007, P 10

- التحرر من العيوب؛

- إسعادها الزبائن؛

إنطلاقا مما سبق نلاحظ أنه يوجد شبه اتفاق بين العديد من الباحثين على أن جودة الخدمة تتمثل في تحقيق رغبات متلقي الخدمة أي أن العميل يحكم على مستوى جودتها عن طريق مقارنة ما يحصل عليه أي ما يدركه من تلك الخدمة مع ما يتوقعه منها⁽¹⁾.

هنا تجدر الإشارة إلى أن مفهوم الجودة يرتكز على مجموعة من الدعائم التي بدونها لا يمكن أن تتحقق الجودة، وهي كما يلي⁽²⁾:

أ- **جودة التصميم:** تشير إلى الخصائص المحددة للمنتج أو العملية بتكلفة معينة ولقطاع سوقي معين وهي مقياس لحسن ملاءمة التصميم للمتطلبات المتفق عليها، وتعود مسؤولية تحقيقها إلى كل العاملين في المؤسسة.

ب- **جودة التنفيذ:** يُقصد بها تلك الطريقة التي تؤدي إلى إنتاج المنتج أو الخدمة وفق المواصفات التي يحددها التصميم، وتُعبّر جودة التنفيذ عن مدى مطابقة المنتجات للمواصفات المحددة مسبقا.

ت- **جودة الأداء:** ترتبط بشكل مباشر بقدرة السلعة أو الخدمة على القيام بالوظيفة المتوقعة منها، الذي اصطلح على تسميته بدرجة الإعتمادية أو الجدارة، كذلك درجة سهولة عملية الصيانة والإصلاح للسلعة عند الحاجة إلى ذلك.

ثانيا: معايير جودة الخدمة:

من أجل حكم الزبون على جودة الخدمة المقدمة لابد من وجود معايير معينة تتمثل فيما يلي: ⁽³⁾

1- **الوقت (Time):** يتمثل في مقدار الوقت الذي ينتظره المستهلك للحصول على الخدمة؛

2- **دقة التسليم (Timeless):** تسليم الخدمة في الوقت المحدد؛

3- **التعامل (Courtest):** الترحيب بالزبائن من قبل العاملين؛

4- **الإتمام (Completeness):** إنجاز جميع جوانبها بشكل متكامل؛

5- **التناسق (Consistency):** تسليم جميع الخدمات بنفس النمط للزبون؛

6- **سهولة المنال (Convenience):** إمكانية الحصول على الخدمة بسهولة؛

7- **الدقة (Accuracy):** إنجاز الخدمة بصورة صحيحة من أول لحظة؛

¹ أحمد بن عيشاوي -2006، إدارة الجودة الشاملة (TQM) في المؤسسات الخدمية، ورقلة، الجزائر، مجلة الباحث العدد 04/2006، ص 9.

² مولود حواس، رايح حمودي ، أهمية جودة الخدمات في تحقيق ولاء المستهلك ، مجلة أداء المؤسسات الجزائرية ، الجزائر، 2013، العدد 03، ص 147 .

³ نصري أمين أحمد علي ، الجودة الشاملة في قطاع الخدمات على مستوى قطاع الاتصالات في الجمهورية اليمنية، أطروحة دكتوراه تخصص إدارة أعمال، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير جامعة الجزائر، الجزائر، 2012، الجزء 03 ص 47.

8- سرعة الاستجابة (Responsiveness): التفاعل بسرعة من قبل العاملين لحل المشاكل الطارئة والغير متوقعة.

الفرع الثاني: أبعاد جودة الخدمة وطرق قياسها:

تناول العديد من الباحثين أبعاد جودة الخدمة وطرق قياسها لذلك سنعرض أهم ما توصلوا إليه من خلال النقاط التالية:

أولاً: أبعاد جودة خدمة الاتصالات: إتجهت الكثير من الدراسات لتحليل الأبعاد التي يبني عليها العميل حكمه على جودة الخدمة المقدمة له، فعلى سبيل المثال يرى (Swan and Comb) أن جودة الخدمة لها بُعدان أساسيان هما: (1)

1- الجودة المادية: تتضمن الجوانب المادية الملموسة التي يتعرض لها العميل عند حصوله على الخدمة.

2- الجودة التفاعلية: تمثل أداء العملية الخدمية ذاتها أثناء تفاعل العاملين بالمنظمة مع العملاء.

وفي نفس الاتجاه أكد (Sasser and Arbeit) ثلاثة أبعاد للخدمة هي:

-العناصر المادية Material Elements؛

- التسهيلات Facilities؛

- الأفراد Individuals.

ونظرا لما حظيت به الجودة في مجال الخدمات من إهتمام الباحثين؛ حيث يرون أنها أحد المدخلات الأساسية لتحقيق رضا العميل، فيرى بعض هؤلاء الباحثين أن الدراسة التي قام بها (Berry et al) هي الأكثر قبولا، حيث توصل الى تطوير عشر أبعاد أساسية تحدد جودة الخدمة تمثلت في: (الإعتمادية، الإستجابة، الجدارة، المصادقية، الأمان، درجة فهم مقدم الخدمة والإتصال، الوصول للخدمة، الأشياء الملموسة واللياقة) ؛ إلا أنهم توصلوا بعد ذلك إلى تقليص هاته الأبعاد خاصة ما يخص مجال خدمة الإتصالات إلى خمسة أبعاد أساسية هي: (2)

1- الإعتمادية: هي إدراك العميل لمدى إعتما مقدمي الخدمة في تأدية الخدمة بإحتراف وجدارة، كما يشير أيضا إلى مدى وفاء المؤسسة بوعودها والمحافظة على المصادقية في القول والعمل والدقة عند إنجاز الخدمة؛

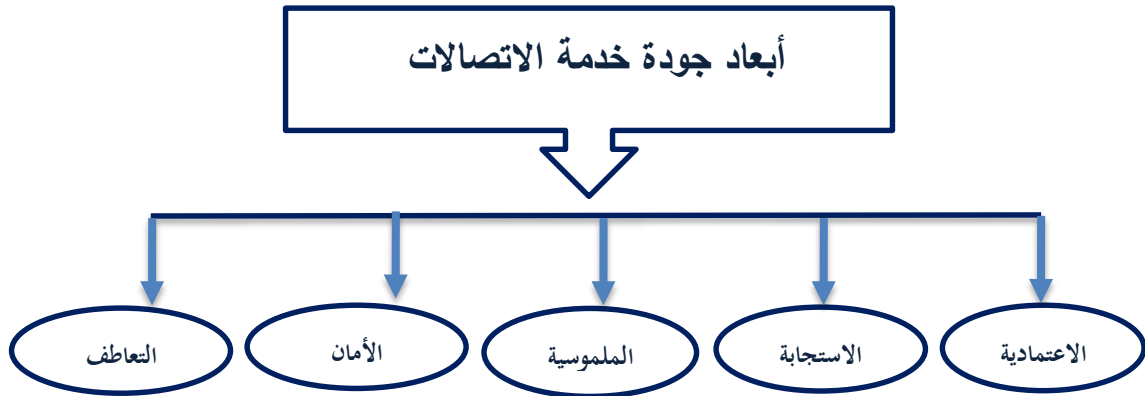
2- الإستجابة: وهي القدرة على التعامل مع كل متطلبات العملاء والإستجابة لشكاويهم وحلها بسرعة وكفاءة بما يقنع العملاء بأنهم محل تقدير وإحترام من قبل المؤسسة؛

3- الملموسية: وتتمثل في مدى توفير المؤسسة لكافة التسهيلات ووسائل الراحة لعملائها من التجهيزات المادية كالمباني، المقاعد، المعدات والآلات وكذا الأفراد العاملين ومعدات الإتصال والإضاءة؛

¹ أعمار محمد زهير تيناوي ، دور استخدام تكنولوجيا المعلومات في تحسين جودة الخدمات المقدمة في شركات الاتصالات ، بحث مقدم لنيل درجة ماجستير إدارة الأعمال التخصصي، الجامعة الافتراضية السورية، سوريا ، 2019 ص 61.

² عيسى مزارقة، سهام مخلوف، أهمية جودة الخدمة في تحقيق الرضا لدى العميل؛ دراسة حالة مؤسسة اتصالات الجزائر بالعلمة الجزائر، مجلة رؤى اقتصادية، الجزائر، جوان 2014، العدد 6 ،ص 66.

- 4- الأمان: يتمثل في الجهود التي يبذلها مقدمي الخدمة لغرس الثقة لدى العملاء من خلال سلوكياتهم التي تعطي الانطباع للعميل بأن إختياره للمؤسسة كان صائبا؛
- 5- التعاطف: ويقصد بها العناية التي يبذلها مقدم الخدمة من أجل التعرف على احتياجات العميل ومتطلباته واستيعابها، ومن ثم تكييف عملية تقديم ونقل الخدمة وفقا لتلك الاحتياجات.
- إنطلاق مما سبق يمكننا تلخيص أبعاد جودة خدمة الإتصالات في الجدول التالي:
- الشكل رقم (1-2): أبعاد جودة خدمة الإتصالات



المصدر: من اعداد الطالبين (إعتمادا على دراسات سابقة)

ثانيا: طرق قياس جودة الخدمة:

- تواجه الخدمات صعوبات عديدة لقياسها مقارنة بقياس جودة السلع؛ بالرغم من هذه الصعوبات، فإنه توجد العديد من الدراسات التي ساهمت في وضع طرق علمية وعملية لقياس جودة الخدمة ومن بينها:
- دراسات (Parasuraman Zeitham berry) (1985 - 1998 - 1991)؛
 - دراسات (Gronroos، lehtine) (1982 - 1983) ؛
 - دراسات (Taylor and Gronin) (1992 - 1994).
- وأهم المساهمات وأبرزها ما يلي: (1)

1- **قياس جودة الخدمة من منظور العميل:** وفقا لهذا الإتجاه نجد عدة مقاييس منها:

- أ) **قياس عدد الشكاوى:** والمقدمة من طرف العميل خلال فترة زمنية، وتبين هذه الشكاوى عدم تناسب الخدمة المقدمة لهم مع المستوى الذي يطمحون لبلوغه.
- ب) **قياس رضی العميل:** هي إحدى الطرق المعقدة في قياس جودة الخدمة، فتتم من خلال حصر

¹عمار زهير تيناوي، دور استخدام تكنولوجيا المعلومات في تحسين جودة الخدمات المقدمة في شركة الاتصالات، ماجستير إدارة أعمال تخصصي، الجامعة الإقتصادية- سوريا، 2019، ص 62.

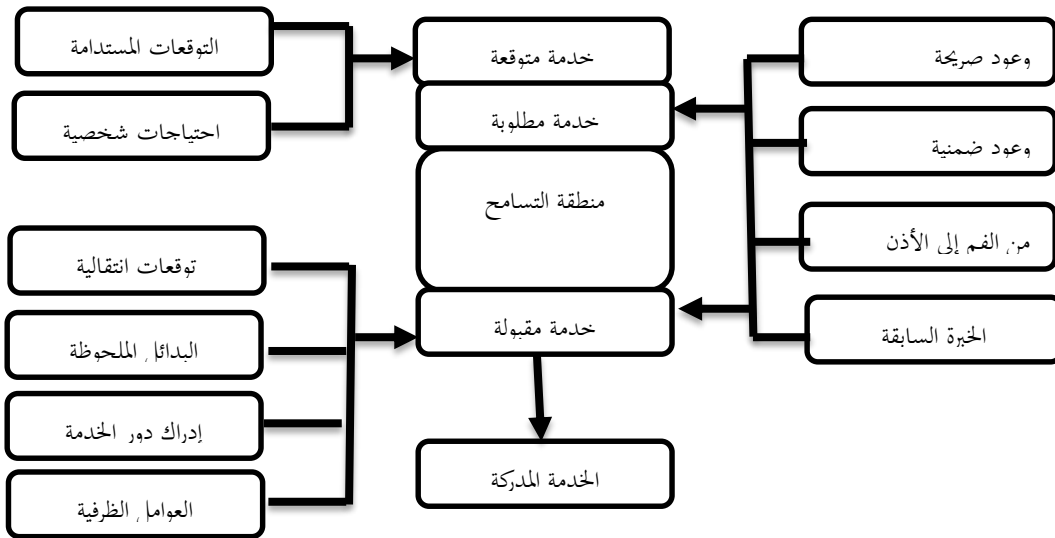
خصائص الخدمة في جدول وسؤال العملاء عن ترتيب هذه الخصائص حسب أهميتها كما يدركها هؤلاء العملاء.

(ت) **مقياس الفجوة:** يعتمد على توقعات العملاء لمستوى الخدمة وإدراكه لمستوى أداء الخدمة المقدمة بالفعل، ومن ثم تحديد ما بين التوقعات والإدراكات باستخدام الفجوات. وعند التحدث عن هذا المقياس لا بد من التطرق إلى مفهومين أساسيين يتقابلان لتحديد الفجوة في جودة الخدمة وهما:

- **توقعات العميل:** هي تلك الإعتقادات التي تتكون لديه ويتمنى تحقيقها أو توفرها في الخدمة المقدمة له من طرف المنظمة الذي يتعامل معها.

وعلى ضوء العملية التي يقيم من خلالها العملاء جودة الخدمة، قدم (Zeithaml et berry Parasuraman) مفهوم منطقة التسامح التي تربط بين الخدمة المطلوبة والخدمة المقبولة وهذا حسب الشكل التالي:

الشكل (1-3): طبيعة ومحددات الجودة المدركة من الخدمات



المصدر: (J. Lendreve- J. Levy- D. Lindon, Mercater, 8ème édition france Dunod Paris france (Duno ,993 P9009)

* الخدمة التي يتوقعها العميل هي الفجوة بين الخدمة المطلوبة والخدمة المقبولة، وإذا كانت الخدمة المستقبلية أقل من الخدمة المتوقعة فسوف تُسبب إستياء عند العميل.

إدراكات العميل: هي المعايير التي يُدرك بها العميل الخدمة الفعلية كما قدمت له ومنه فإن:

جودة الخدمة = التوقعات - الإدراكات.

يعتبر المقياس (Servqual) الأكثر شيوعاً في قياس الجودة المدركة للخدمة في جل الدراسات الميدانية، كما لا يركز فقط على نتائج الخدمة بل يتعداها إلى عمليات تقديم الخدمة ويبنى بالمقارنة بين توقعات العملاء وإدراكاتهم، ذلك بقياس خمس فجوات أساسية تتعلق بكل منظمة خدمية وبالعميل أو الاثنين معاً.

2- قياس الجودة المهنية: يمثل قياس الجودة من منظور مقدميها؛ يكون ذلك بدلالة المُدخلات والعمليات المطلوبة لإنجاز الخدمة والنتائج المتمثلة بالخدمة بصورتها النهائية المقدمة للزبون؛ هذا يتم من خلال الأداء المقارن أو الأسئلة الموجهة للموظفين.

3- قياس الجودة من المنظور الشامل أو الكلي: أي من وجهة نظر الزبون ومقدمي الخدمة لكي يتسنى للمؤسسة من تقويمها وإجراء برامج تحسين مستمر لجودة الخدمة⁽¹⁾.

الفرع الثالث: تحسين جودة خدمة الاتصالات:

يقصد بتحسين الجودة جلب الجديد والأحسن بشكل دائم لتحقيق التميز ومن ثم تحقيق البقاء والإستمرار.⁽²⁾ إن تحسين جودة الخدمات التي تقدمها مؤسسات الاتصالات من شأنها الحفاظ على مكانتها في السوق وضمان إستمرارها والتأقلم مع كل الظروف والتحديات ومن أجل تحقيق ذلك لابد على المؤسسة إتباع بعض الأساليب سنتطرق أهمها:

1- وضع نظام لقيادة الجودة:

يعتبر نظام قيادة الجودة من بين الأساليب الحديثة المُعتمدة في مختلف المؤسسات، ذلك بغرض تحسين جودة الخدمات وضمان التنسيق الداخلي للعمليات، الفوز بالرضى الدائم لزيائنها، يتكون هذا النظام من:

- أ) نظام اليقظة: الذي يعمل على متابعة تطور إحتياجات الزبائن والتغيرات المستقبلية للمنافسين؛
- ب) تحديد المظهر العام للخدمة: من خلال الحصول على المعلومات المناسبة على المنافسين والزيائن؛
- ت) تحديد سياسة الجودة: من خلال تكييف سيرورة أداء الخدمة وذلك بتحديد الإجراءات الضرورية المتعلقة بالموارد البشرية والمادية وطرق الإتصال والتمويل والتخطيط؛
- ث) نظام تقييم رضى الزبائن: يكون ذلك بالإصغاء للزيائن وتحديد توقعاتهم والتعرف على تصرفاتهم تجاه الخدمة المقدمة؛

ج) نظام التحسين المستمر: بمعرفة التطورات على مستوى بنية أعمال للتعرف على درجة رضى الزبائن.

2- تحقيق التميز في العلاقة مع الزبائن:

يعتبر التميز في العلاقة بين الزبائن أمرا أساسيا للمؤسسات الخدمية من أجل تحسين جودة خدماتها ومن ثم تواصل العلاقة مع الزبون، تتطلب عملية تحسين الجودة إستراتيجيات معينة أهمها:

- إدارة فترة انتظار الزبون؛
- جعل العلاقة مع الزبون شخصية.

¹ قاسم نابق علوان المحياوي، إدارة الجودة في الخدمات مفاهيم وعمليات وتطبيقات، جامعة التحدي، سرت، ليبيا، 2009، ص105ص107.

² محمد الهلة، إدارة الجودة الشاملة في قطاع الخدمات الصحية في الجزائر، أطروحة دكتوراه في علوم التسيير، جامعة قاصدي مرباح ورقلة، الجزائر، 2017، ص 16.

-المطلب الثالث: ماهية جائحة كورونا (COVID-19) وتأثير إنتشارها على جودة الخدمات في الجزائر:

تناولنا في هذا المطلب ثلاثة فروع أساسية تتمثل فيما يلي:

-الفرع الاول: ماهية جائحة كورونا (COVID-19) : إن البشر معرضون لكثير من الأمراض والأوبئة،

منها من إندثرت بسبب اختفاء مسبباتها؛ أو قد أوجد لها علاج أو مضاد ومنها من إستعصى على العلماء أن يجدوا لها مضاد قبل إنتشاره في أرجاء المعمورة، مثل كورونا حتى أصبحت تعرف بالجائحة.

أولاً: تعريف جائحة كورونا:

شهد العالم سنة 2019 إنتشارا واسعا لجائحة كورونا مسّت معظم الدول كادت أن تشل حركة الحياة.

1- تعريف الجائحة:

الجائحة جمعها جوائح؛ والوباء العام هو وباء ينتشر بين البشر في مساحة كبيرة مثل: قارة مثلا أو قد تنتسج لتضم كافة أرجاء العالم. ويسمى الإنتشار الواسع لمرض بين الحيوانات جارفة. الوباء المستوطن واسع الإنتشار المستقر من حيث معرفة عدد الأفراد الذين يمرضون بسببه لا يعتبر جائحة. وعليه يستبعد من جائحة الأنفلونزا النزلات الموسمية المتكررة للبرد. ظهر عبر التاريخ العديد من الجوائح مثل: الجدري والسل، ويعتبر الطاعون الأسود أحد أكثر الجوائح تدميرا؛ إذ قتل ما يزيد عن 20 مليون شخصا في عام 1350م، ويشتهر من الجوائح الحديثة فيروس نقص المناعة المكتسبة والإنفلونزا الإسبانية وجائحة إنفلونزا الخنازير 2009، وفيروس الإنفلونزا(H1N1) وفيروس كورونا(SARS-CoV-2) وفيروس كورونا(covid-19)⁽¹⁾.

2- تعريف فيروس كورونا(COVID-19):

مرض فيروس كورونا 2019 بالإنجليزية (Coronavirus disease 2019) أو كوفيد-19 (COVID19)

بإختصار، ويُعرف أيضاً باسم "المرض التنفسي الحاد المرتبط بفيروس كورونا المستجد 2019".

-حسب منظمة الصحة العالمية: تعد فيروسات كورونا فصيلة كبيرة من الفيروسات التي تسبب إعتلالات تتنوع بين الزكام وأمراض أكثر وخامة، مثل متلازمة الشرق الأوسط التنفسية(MERS-CoV) ؛ متلازمة الإلتهاب الرئوي الحاد الوخيم سارس ؛ (SARS-CoV) ويُمثّل فيروس كورونا المستجد (nCoV) سلالة جديدة لم يسبق تحديدها لدى البشر من قبل وعليه فإن فيروس كورونا (كوفيد-19) هو مرض معدٍ يسببه فيروس كورونا سارس2؛ تظهر أعراض تنفسية تتراوح بين الخفيفة والمتوسطة على معظم من يصابون بعدوى الفيروس ويتعافون دون الحاجة إلى تدخل علاجي خاص. غير أن بعض من يصابون بالعدوى تظهر عليهم أعراض شديدة ويحتاجون إلى العناية الطبية. والأشخاص الأكثر عرضة للإصابة بالأعراض الوخيمة للمرض هم المصابون بأمراض كامنة

¹موقع منظمة الصحة العالمية، <http://www.emro.who.int>، أنظر، يوم:2022/03/10، س 21:15

مثل: أمراض القلب والأوعية الدموية وداء السكري والأمراض التنفسية المزمنة والسرطان وغير ذلك من الأمراض. غير أن أي شخص معرّض للإصابة بمرض وخيم والوفاة بسبب كوفيد-19، أياً كان عمره⁽¹⁾. وقد تفشى بداية في مدينة ووهان الصينية في ديسمبر 2019م، إنتشر بعد هذا التاريخ إلى مختلف أنحاء العالم؛ حيث كانت له نتائج وآثار على كل القطاعات والمجالات بما فيها الإقتصادية، وكان لخدمة الإتصالات النصيب الاوفر للتواصل، نظرا للظروف الصحية التي نتجت عن هذا الوباء وخاصة ما يتعلق بمظاهر العدوى وطرق إنتشار هذا الفيروس.

3- الوقاية وتدابير الحماية من فيروس كورونا:

تظل الوسيلة الأفضل للوقاية من إنتقال عدوى كوفيد-19 وإبطاء وتيرة إنتقالها هي الإلمام بخصائص المرض وطريقة إنتشار الفيروس. وتشمل التدابير الإحتياطية لحماية نفسك والآخرين من العدوى: التباعد عن الآخرين مسافة متر واحد على الأقل، وارتداء كمامة مثبتة جيداً، والمواظبة على غسل اليدين أو فركهما بمطهر كحولي. وكذلك، خذ اللقاح عندما يحين دورك واتبع تعليمات السلطات المحلية. وينتشر الفيروس من الجسيمات السائلة الصغيرة التي تنطلق من فم الشخص المصاب بالعدوى أو من أنفه عندما يسعل أو يعطس أو يتكلم أو يغني أو يتنفس. ويتراوح حجم هذه الجسيمات من القطيرات التنفسية الكبيرة إلى الرذاذ المتناهي الصغر. لذلك من المهم ممارسة الآداب التنفسية عن طريق السعال في ثنية المرفق مثلاً والبقاء في المنزل والعزل الذاتي عندما تكون متوقعاً إلى أن تتعافى بالكامل.

- ثانياً: إنتشار وباء كورونا في الجزائر: (2)

إنتشرت جائحة فيروس كورونا لعام 2020 في الجزائر إبتداءً من 25 فيفري 2020، عندما فُحص إيجابياً بمرض فيروس كورونا 2 المرتبط بالمتلازمة التنفسية الحادة الشديدة (SARS-CoV-2) لعينة من مواطن إيطالي، ثم كُشف عن حالات أخرى مصابة بكوفيد-19 وقد بلغ مجموع الحالات المؤكدة في الجزائر 666 979 حالة منها 860 حالة جديدة ومن بينها 154 وفاة و 44 633 حالة تعافٍ حتى 15 نوفمبر 2020، وإحتلت الصدارة ولاية الجزائر بـ 8 491 حالة وتلتها ولاية وهران بـ 5 317 حالة وولاية البليدة بـ 5 569 حالة ثم رابعاً ولاية سطيف بـ 3 958 حالة.

<http://www.emro.who.int>

¹ مرجع سبق ذكره، منظمة الصحة العالمية: أنظر: 21/02/2022 س 21:33

<http://www.aps.dz/ar/sante-science-technologie>

² موقع وكالة الأنباء الجزائرية للأخبار، مؤرشف من الأصل، 16 نوفمبر 2020

في 27 أكتوبر 2020، أنظر: 13/04/2022 س 23:23.

- الفرع الثاني: تأثير إنتشار فيروس كورونا (COVID-19) والتدابير المتخذة في الجزائر: لقد عرف الإقتصاد العالمي تذبذب نتيجة لما خلفته إجراءات الحجر الصحي لتفادي تفشي فيروس كورونا فتعددت آثاره وتنوعت حسب القطاعات التي مستها تلك الإجراءات؛ بما فيها قطاع الخدمات حيث ظهرت في عدت أشكال:

-أولاً: أشكال تأثير إنتشار فيروس كورونا على الإقتصاد العالمي: (1)

- 1- تباطؤ معدلات النمو الاقتصادي العالمي، نظرا لانخفاض الطلب العالمي نتيجة لموجات؛
- 2- الهلع والتخوف من قبل القطاعات الاقتصادية المختلفة، وتوقف العجلة الانتاجية (العرض) بسبب توقف فئة عمالية كبيرة عن النشاط نظرا للإجراءات الحجر والعزل المنزلي؛
- 3- عجز في الموازنات العامة لمختلف الدول نتيجة للشلل الاقتصادي الذي تسببت فيه الجائحة؛
- 4- الاضطراب الذي مس حركة التجارة العالمية؛
- 5- إنخفاض مباشر في عرض العمالة بسبب الوعكة الصحية التي أصابت العاملين بدءا من مقدمي خدمات الرعاية الذين اضطروا لرعاية أطفالهم نظرا لإغلاق المدارس، وكذلك من جراء تزايد الوفيات بكل أسف؛ ولكن هناك تأثير أكبر من ذلك يقع على النشاط الإقتصادي بسبب جهود إحتواء المرض ومنع إنتشاره من خلال عمليات الإغلاق والحجر الصحي.

-ثانياً: الإجراءات والتدابير المتخذة في الجزائر في ظل جائحة كورونا (COVID-19): (2)

قامت السلطات الجزائرية بإتخاذ عدة تدابير وقائية كمحاولة من أجل الحد من إنتشار والتقليل من تأثير فيروس كورونا تمثلت بعضها فيما يلي:

1- تأجيل عطل جميع مستخدمي الصحة بالمستشفيات:

أجلت وزارة الصحة، منح العطل لجميع مستخدمي قطاع الصحة، بما فيهم الذين يشتغلون في إطار عقود الإدماج المهني، ووجهت وزارة الصحة تعليمة إلى مديري الصحة الولائيين ومديري المراكز الإستشفائية لتعليق كل العطل الخاصة بالعاملين على مستوى المستشفيات والمراكز الصحية عبر الوطن.

2- الحد من التجمعات: من خلال إتخاذ الإجراءات التالية:

• غلق جميع المدارس والجامعات:

في 12 مارس 2020 أمر رئيس الجمهورية عبد المجيد تبون، بتقديم العطلة الربيعية وإغلاق جميع المدارس يشمل: التعليم الابتدائي، المتوسط، الثانوي، مراكز التكوين المهني، الزوايا، المدارس القرآنية وأقسام

¹ وليد زيادي، حكيم بن جروة، تقييم أداء الخدمات العمومية في ظل وباء كورونا المستجد (كوفيد 19)، حالة بريد الجزائر، وحدوقرقة، مجلة التمكين الاجتماعي، الجزائر، جوان 2020، لمجلد 02، العدد: 02، ص 194.

² مرجع سبق ذكره، موقع وكالة الأنباء الجزائرية للأخبار، 2020.

محو الأمية، مُستنتجاً المؤسسات الجامعية التي سوف تجرى بها الإمتحانات الإستدراكية، بتاريخ 14 مارس 2020 .

• الإلتزام بالتدابير الوقائية في صلاة الجماعة ودفن موتى كورونا:

في 17 مارس 2020 قررت لجنة الفتوى تعليق صلاة الجمعة والجماعة؛ وغلق المساجد في جميع أنحاء البلاد؛ ودعت لجنة الفتوى إلى إجراءات صارمة عند دفن الموتى وحضور الجنازات.

• تسريح نصف العمال:

في 17 مارس 2020 ، في إطار إجتماع تكميلي لجلسة العمل بخصوص تفشي فيروس كورونا في البلاد أصدر المجتمعون بالرئاسة في إطار الحد من إنتشار الوباء عددا من القرارات وتطبيق العزل على حالات الإصابة سواء كانت مشبوهة أو مؤكدة، منها:

• تسريح نصف من الموظفين والإحتفاظ فقط بمستخدمي المصالح الحيوية الضرورية مع الاحتفاظ برواتبهم.

• تسريح النساء العاملات اللواتي لهن أطفال صغار.

في 21 مارس 2020 ، أصدر الوزير الأول، عبد العزيز جراد مرسوما تنفيذيا يحدد كفاءات تطبيق الإجراءات التي أقرها رئيس الجمهورية والرامية إلى الوقاية من انتشار وباء كورونا (كوفيد-19) ومكافحته، نشر المرسوم (رقم 20-69) في العدد 15 من الجريدة الرسمية في 23 مارس 2020 قرر رئيس الجمهورية عبد المجيد تبون إثر إنعقاد إجتماع للمجلس الأعلى للأمن بجملة من الإجراءات الجديدة وتكملة للإجراءات المنصوص عليها في المرسوم التنفيذي رقم 20-69 المؤرخ في 21 مارس 2020 ومنها:

• يُطبق إجراء تسريح 50 بالمائة من العمال كذلك في القطاع الإقتصادي والخدمات العمومية والخاصة، بحيث سيتم دراسة الخسائر المنجزة عن هذا الإجراء لتتكفل بها الدولة في وقت لاحق.

أصدر الوزير الأول عبد العزيز جراد بتاريخ 21 مارس 2020 مرسوما تنفيذيا للإبقاء على عمال القطاعات الحيوية أهمها:

• الصّحة؛

• الأمن الوطني؛

• الحماية المدنية؛

• الجمارك؛

• المواصلات السلكية واللاسلكية؛

• مخابر مراقبة الجودة؛

• غلق كلي للمحلّات ومكافحة المضاربة.

بتاريخ 17 مارس 2020 وفي إطار في الاجتماع التكميلي لجلسة العمل بخصوص تفشي فيروس كورونا

في البلاد أصدر المجتمعون برئاسة الجمهورية القرارات التالية:

- غلق المقاهي والمطاعم في المدن الكبرى بصفة مؤقتة؛
 - ضبط السوق لمحاربة الندرة بتوفير جميع المواد الغذائية الضرورية؛
 - تكليف وزارة الداخلية بالتنسيق مع وزارتي التجارة والفلاحة والتنمية الريفية بتعقب المضاربين.
- 3- قيود السفر:** كما قامت الدولة بالعديد من الإجراءات في إطار الوقاية من إنتشار فيروس كورونا والحد من دخولها من دول خارج الجزائر تمثلت هذه الإجراءات في:

• **تعليق الرحلات نحو الخارج:**

في 12 مارس إتفقت الجزائر والمغرب بعد التشاور على وقف الرحلات الجوية ثم بوقف مؤقت لجميع الرحلات الجوية والبحرية بين الجزائر وفرنسا ابتداءً من 15 مارس 2020 .

• **تعليق الرحلات الجوية الداخلية:**

في 19 مارس 2020، أعلنت شركة الخطوط الجوية الجزائرية بتعليق جميع الرحلات الداخلية، إلى جانب ذلك أعلنت شركة طيران الطاسيلي بتعليق الرحلات الداخلية بدءاً من 22 مارس 2020.

• **وقف النقل الداخلي:**

في 17 مارس 2020، وقف جميع وسائل النقل الجماعي العمومية والخاصة داخل المدن وبين الولايات وكذلك حركة القطارات.

4- تنصيب لجنة متابعة ورصد وباء كورونا:

21 مارس 2020 ، نصّب الوزير الأول عبد العزيز جراد لجنة متابعة ورصد وباء كورونا برئاسة عبد الرحمان بن بوزيد وزير الصحة والسكان وإصلاح المستشفيات للجنة تتشكل من رئاسة: **عمار بلحيمر** وزير الإتصال الناطق الرسمي للحكومة.

• **إجلاء المواطنين والحجر:**

أجلت الجزائر في 2 فبراير 2020، 48 شخص من الصين بينهم 31 جزائري و 10 تونسيين، 3 ليبين، 4 موريتانيين عبر طائرة خاصة، وُضعوا في الحجر الصحي لمدة 14 يوماً، في 14 مارس 2020 ، قررت السلطات الجزائرية إجلاء الرعايا الجزائريين العالقين في المغرب بعد وقف الرحلات الجوية بين البلدين، من خلال تخصيص رحلات خاصة عبر الخطوط الجوية الجزائرية.

المبحث الثاني: الدراسات السابقة للقدرات التكنولوجية وجودة خدمة الاتصالات

سنعرض في هذا المبحث الدراسات السابقة التي قام بها الباحثين في مجال متغيري الدراسة في ثلاث مطالب رئيسية تتمثل في:

المطلب الأول: عرض الدراسات السابقة

نتناول في هذا المطلب عرض للدراسات السابقة لمتغيري الدراسة التكنولوجية؛ جودة خدمة الاتصالات، ليتم تبويب الدراسات على المستوى المحلي ثم العربي ثم الأجنبي على النحو التالي:

الفرع الأول: الدراسات على المستوى المحلي:

عرض أهم الدراسات السابقة المحلية التي لها علاقة بموضوع الدراسة، لأهميتها من حيث معرفة مجتمع وعينة الدراسة، التزود بالمفاهيم والإصطلاحات، كذلك التأكد بعدم التطرق للمشكلة من نفس الزاوية.

1- دراسة: محمد حولي، مباركي صفاء، (2019) بعنوان: **(تكنولوجيا المعلومات والاتصال كمدخل لتعزيز جودة خدمة الزبون)**⁽¹⁾.

تناوت هذه الدراسة الموضوع بالإشكالية التالية: كيف يتم توظيف تكنولوجيا المعلومات والاتصال لتعزيز جودة خدمة الزبون؟

هدفت إلى تسليط الضوء فيما يتعلق بإدماج تكنولوجيا المعلومات والاتصال بإعتباره أحد الدعائم الأساسية للمنظمات بصفة عامة والخدمية بصفة خاصة وذلك من خلال إبراز الدور الفعال للخدمات وكيفية الإرتقاء بجودتها، على هذا الأساس تم أخذ عينة (غير إحصائية) من مستخدمي وزبائن مؤسسة اتصالات الجزائر بمنطقة عنابة، قوامها (47) مفردة من مجتمع الدراسة وللقيام بمتطلبات هذه الدراسة تم تصميم إستبيان، أين يشمل المتغير المستقل تكنولوجيا المعلومات والاتصال، أما المتغير التابع فيضم الأبعاد المتعلقة بجودة خدمة الزبون والمبنية على نموذج جودة الخدمة (servqual) ، وخلصت الدراسة إلى مجموعة من النتائج أهمها:

- وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين متغير تكنولوجيا المعلومات والاتصال وأبعاد جودة خدمة الزبون؛
 - وجود تأثير معنوي لتكنولوجيا المعلومات والاتصال على أبعاد جودة خدمة الزبون من وجهة نظر الباحثين.
- 2- دراسة: وليد زيادي، حكيم بن جروة (2020) بعنوان: **(تقييم أداء الخدمات العمومية في ظل وباء كورونا**

المستجد (كوفيد 19)²

هدفت هذه الدراسة إلى محاولة تقييم أداء الخدمات العمومية في ظل تفشي فيروس كورونا، وقد تم ربط الدراسة بخدمات بريد الجزائر-وحدة ورقلة- من خلال مراجعة التدابير المتخذة تجاه المواطنين خلال الفترة ما

¹ محمد حولي، مباركي صفاء، (2019) بعنوان: (تكنولوجيا المعلومات والاتصال كمدخل لتعزيز جودة خدمة الزبون)، مجلة العلوم الإدارية والمالية، المجلد 03 العدد 01، جامعة باجي مختار عنابة، الجزائر،

² وليد زيادي، حكيم بن جروة (2020) بعنوان: (تقييم أداء الخدمات العمومية في ظل وباء كورونا المستجد (كوفيد 19) حالة بريد الجزائر وحدة ورقلة، مجلة التمكين الاجتماعي المجلد 02 العدد 02 جوان 2020.

بين 17 و 22 أبريل المتزامنة مع فترة صب الأجور؛ من أجل التقييم تم إجراء مقابلة مع مسؤولي بريد الجزائر بوحدة ورقة، ليتم الخروج بنتيجة مفادها أن الخدمات العمومية المقدمة من قبلهم تتسم بالجدية والصرامة، لاسيما وأن تحرص على ضمان سلامة مواطنيها مع انتشار هذا الوباء.

-الفرع الثاني: الدراسات على المستوى العربي:

عرض أهم الدراسات السابقة العربية التي لها علاقة بموضوع الدراسة، للاستفادة من المعايير والمقاييس والإجراءات والتزود بالمفاهيم والإصطلاحات، كذلك التأكد بعدم التطرق للمشكلة من نفس الزاوية.

3- دراسة: العدوان والوندادي والشلبي(2012)، بعنوان: (أثر القدرات التكنولوجية على نجاح المنظمة) (1).

هدفت الدراسة إلى أي مدى تؤثر القدرات التكنولوجية على نجاح شركات الاتصالات الخلوية في المملكة الأردنية الهاشمية، توصلت الدراسة إلى وجود أثر ذو دلالة إحصائية لقدرات الشبكات، وقدرات البحث والتطوير وقدرات الإتصال على نجاح المنظمات المتمثلة في (البقاء) عند مستوى دلالة $(\alpha = 0.05)$.

كما توصلت الدراسة إلى وجود أثر ذو دلالة إحصائية لقدرات البحث والتطوير، قدرات الشبكات وقدرات الإتصال على نجاح المنظمات المتمثلة في (النمو) عند مستوى دلالة $(\alpha = 0.05)$.

4- دراسة: أحمد عبد المهدي البلوش(2015)، (أثر القدرات التكنولوجية على نجاح المشاريع) (2).

هدفت الدراسة التعرف على مدى تأثير القدرات التكنولوجية على نجاح المشاريع في شركات الاتصالات الخلوية في المملكة الأردنية الهاشمية، حيث استخدم الباحث الأسلوب الوصفي، وقد شمل مجتمع الدراسة شركات الاتصالات الخلوية العاملة في المملكة الأردنية الهاشمية وعددها شركتين وقد كان أبرز النتائج التي أظهرتها الدراسة ما يلي:

1- وجود أثر ذو دلالة إحصائية للقدرات التكنولوجية على نجاح المشاريع في شركات الاتصالات الخلوية في المملكة الأردنية الهاشمية، من وجهة نظر أفراد عينة الدراسة.

2- وجود أثر ذو دلالة إحصائية لبعد قدرة البحث والتطوير على تكلفة ووقت المشاريع في شركات الاتصالات الخلوية في المملكة الأردنية الهاشمية من وجهة نظر أفراد عينة الدراسة.

01- دراسة: رافد فاضل مراد (2017)، بعنوان: (أثر القدرات التكنولوجية في تحسين جودة المنتجات) (3).

هدفت هذه الدراسة إلى معرفة أثر القدرات التكنولوجية في تحسين جودة المنتجات في معمل الألبسة الجاهزة في النجف الأشرف؛ ومن أجل تحقيق هذا الهدف قام الباحث بتصميم إستمارة الإستبانة والتي إشتملت على (52) فقرة من أجل جمع المعلومات اللازمة عن عينة الدراسة المكونة من (122) مفردة وزعت على

¹ العدوان والوندادي والشلبي(2012)، بعنوان: (أثر القدرات التكنولوجية على نجاح المنظمة)؛ رسالة ماجستير في إدارة الأعمال، كلية الأعمال، جامعة عمان الشرق الاوسط، الأردن؛ دراسة تطبيقية على شركات الاتصالات الخلوية بالمملكة الأردنية الهاشمية.

² أحمد عبد المهدي البلوش(2015)، (أثر القدرات التكنولوجية على نجاح المشاريع)؛ رسالة ماجستير في إدارة الأعمال، كلية الأعمال، جامعة عمان العربية، الاردن.

³ رافد فاضل مراد (2017)، بعنوان: (أثر القدرات التكنولوجية في تحسين جودة المنتجات)؛ رسالة ماجستير في إدارة الأعمال، جامعة كربلاء، العراق.

كافة المهندسين والفنيين العاملين في الأقسام ذات العلاقة الأصيلة بموضوع الدراسة كقسم التكنولوجيا وقسم الجودة وقسم العلاقات ووحدة المشتريات والمبيعات بهدف إجراء الدراسة. وبعد إجراء التحليل للدراسة وفرضياتها توصلت الدراسة إلى مجموعة من النتائج أبرزها:

- وجود أثر ذي دلالة إحصائية بمستوى معنوية (0.01) للقدرات التكنولوجية بجميع أبعادها على جودة المنتجات، في المعمل المبحوث.

5- دراسة: لمياء بكري محمود، فرح يس فرح، أحمد إبراهيم أبوسن (2018) هذه الدراسة عبارة عن بحث بعنوان:

(دور عناصر القدرات التكنولوجية على أداء الموارد البشرية بالمصارف السودانية)¹

تناولت هذه الدراسة الإشكالية التالية: ما دور عناصر القدرات التكنولوجية (الأدوات التكنولوجية أنظمة

المعلومات) في أداء الموارد البشرية؟

استخدمت الدراسة المنهج الوصفي في جانبها النظري والتحليلي في دراستها الميدانية، ولجمع البيانات صممت إستبانة بناء على دراسات سابقة تمثلت عينة الدراسة في (108) موظفا في إدارة الموارد البشرية بالمصارف السودانية.

توصلت الدراسة إلى النتائج التالية:

- وجود علاقة إيجابية بين القدرات التكنولوجية وأداء الموارد البشرية؛
- وجود علاقة إيجابية بين الأدوات التكنولوجية وأداء الموارد البشرية؛
- وجود علاقة إيجابية بين أنظمة المعلومات في قطاع المصارف السودانية؛

6- دراسة: عمار زهير تيناوي (2019م) بعنوان: (دور استخدام تكنولوجيا المعلومات في تحسين جودة الخدمات

المقدمة في شركة الاتصالات)، مذكرة ماجستير إدارة أعمال تخصصي، الجامعة الافتراضية سوريا.

هدفت إلى دراسة العلاقة بين استخدام تكنولوجيا المعلومات وبين تحسين جودة الخدمات المقدمة في شركات الاتصالات، كمحاولة للتوصل إلى مجموعة من النتائج والتوصيات من خلال الدراسة الميدانية التي قام بها الباحث على شركات الاتصالات محل الدراسة بغية تحقيق الإستخدام الأمثل لتكنولوجيا المعلومات من أجل تحسين جودة الخدمات في شركات الاتصالات؛ وقد تم تصميم إستمارتي إستبيان؛ تم توزيع الإستمارة الأولى على عملاء شركتي الاتصالات في دمشق وهدفت لقياس أبعاد جودة الخدمة في شركات الاتصالات محل الدراسة من وجهة نظر العملاء، أما الإستمارة الثانية فوزعت على العاملين في شركات الاتصالات بهدف قياس استخدام تكنولوجيا المعلومات من وجهة نظر العاملين في الشركتين.

توصلت الدراسة إلى عدد من النتائج أهمها:

¹ لمياء بكري محمود، فرح يس فرح، أحمد إبراهيم أبوسن (2018) هذه الدراسة عبارة عن بحث بعنوان: (دور عناصر القدرات التكنولوجية على أداء الموارد البشرية بالمصارف السودانية) مجلة العلوم الاقتصادية والإدارية ملحق 01. 19. 01 (2) جامعة السودان للعلوم التكنولوجية-الخرطوم السودان.

وجود علاقة معنوية بين استخدام تكنولوجيا المعلومات وأبعاد جودة الخدمة المتمثلة في (بعد الجوانب المادية الملموسة، بعد الإعتمادية أو المصدقية، بعد سرعة الإستجابة ومساعدة العميل، بعد الثقة والأمان (الضمان)، بعد التعاطف مع العميل) سواء بشكل جزئي مع كل بعد لوحده، أو مع جميع الأبعاد مجتمعة.

-الفرع الثالث: الدراسات على المستوى الأجنبي:

عرض أهم الدراسات السابقة الأجنبية التي لها علاقة بموضوع الدراسة، للإستفادة من المعايير والمقاييس والإجراءات والتزود بالمفاهيم والإصطلاحات، كذلك التأكد بعدم التطرق للمشكلة من نفس الزاوية.

01-دراسة: (Nelson T.Sang & Hailin Qu ,2000) بعنوان:

(Service Quality in China's hotel industry)⁽¹⁾

هدفت الدراسة إلى تقييم إدراكات جودة الخدمة في صناعة الفنادق في الصين، من منظور كل من السياح الدوليين ومديري الفنادق. تم استخدام إستبيان لمسح عينة من 90 مدير فندق و270 سائحاً دولياً زاروا الصين وأقاموا في فنادق في بكين وشنغهاي وقوانغتشو. تم استخدام تحليل إحصائي وصفي لتقييم جودة خدمة صناعة الفنادق في الصين من وجهة نظر السائحين والمديرين، وللتحقيق في الفجوات الأربع: بين توقعات السائحين وتوقعاتهم؛ التصورات الفعلية بين تصورات المديرين لتوقعات السياح والتوقعات الفعلية للسياح؛ بين تصورات المديرين حول تقديم خدمة الفندق وتصورات السياح الفعلية للخدمة؛ وبين تصورات المديرين لتوقعات السائحين وتصورات المديرين حول تقديم خدمات الفندق.

توصلت الدراسة إلى أن إدراكات السياح لجودة الخدمة المقدمة في صناعة الفنادق في الصين كانت بإستمرار أقل من توقعاتهم وأن المديرين بالغوا في تقدير تقديم الخدمة، مقارنة بتصورات السياح لجودة الخدمة الفعلية، في صناعة الفنادق في الصين. من نتيجة تحليل الفجوة، يمكن الإستنتاج أن فجوة الخدمة المستلمة وفجوة التقييم الداخلي كانتا من الأسباب الرئيسية التي ساهمت في نقص جودة الخدمة في صناعة الفنادق في الصين.

02-دراسة: (Sabri T. Erdil, Oguz yildiz (2001) بعنوان:

"Measuring service quality and a comparative analysis in the passenger carriage of airline industry"²

هدفت هذه الدراسة الى قياس جودة الخدمة والتحليل المقارن في نقل الركاب لصناعة الطيران؛ حيث يعد الحصول على عملاء جدد والاحتفاظ بالعملاء الحاليين موضوعين مهمين لخدمة المنظمات، خلق الفرق في كل قسم من الخدمة هو عامل رئيسي للنجاح في تحقيق هذه المقاصد، عندما يتم اعتبار جودة الخدمة كعامل

¹)Nelson T.Sang & Hailin Qu ,(2000) Service Quality in China's hotel industry), a perspective from tourists & hotel managers, International J. of Contemporary Hospitality Management, VoL. (12), No (5)

² Sabri T. Erdil, Oguz yildiz "(2001)Measuring service quality and a comparative analysis in the passenger carriage of airline industry ,7 th International Strategic Management Conference, Procedia Social and Behavioral Sciences 24 (2011) 1232-1242, Marmara University, Istanbul, Turkey.

مهم لإحداث فرق في صناعة الخدمات، أهمية تقدير جودة الخدمة المقدمة للعملاء إذ يمثل تقدير جودة الخدمة مشكلة صعبة لشركات الخدمات؛ لأن الخدمات غير ملموسة وغير متجانسة، تمت مراجعة الأدبيات المتعلقة بتسويق الخدمة ومن ثم جمع البيانات عبر نماذج الاستبيان. أخيراً تم إجراء تحليل العوامل الإستكشافية والمقياسين التي تقدر جودة الخدمة ومقارنتها في البحث.

توصلت الدراسة إلى أن مقياس (Servperf) الموزون أوضح جودة الخدمة المتصورة أكثر بكثير مما فعله مقياس (Servqual) الموزون في البحث.

3-دراسة¹ (Technological capabilities and firm performance) (Isobe, etal, 2008)

هدفت هذه الدراسة إلى معرفة ماهية العلاقة بين القدرات التكنولوجية و أداء الشركات، وقد اشتملت الدراسة على (302) شركة صناعية متوسطة وصغيرة في اليابان كعينة للدراسة، وإستنتجت الدراسة أن القدرات التكنولوجية ترتبط إرتباطاً مباشراً بأداء الشركات، أضف إلى ذلك العوامل الخارجية والداخلية كالتعاون الداخلي وحجم الشركات و التي ترتبط إرتباطاً إيجابياً بقدرات الشركة التكنولوجية.

4-دراسة: Learning from exporting (Garcia,etal, 2011) بعنوان:

(The moderating effect of technological capabilities.

هدفت الدراسة إلى معرفة أثر التعلم من التصدير ومعرفة أثر القدرات التكنولوجية على زيادة الإنتاجية التصديرية وإعتمدت الدراسة عينة من الشركات الإسبانية بلغت (1534) شركة ضمن المدة الزمنية (2002/1990) وحللت الدراسة القدرات التكنولوجية عبر نسبة الانفاق على البحث والتطوير من أجل معرفة أثرها على التعلم من التفاعل مع العملاء الخارجيين. وقد وجدت الدراسة أن الشركات ذات القدرات التكنولوجية المتطورة تكون ذات حصة تصديرية أكبر من الشركات التي تواجه خللاً في القدرات التكنولوجية كما توصلت الدراسة إلى أن الشركات التي أفادت من القدرات التكنولوجية كانت أكثر إستيعاباً للمعرفة فيما يتعلق بالمحيط الذي تعمل فيه الشركة بمعنى وجود إرتباط بين المتغيرين إذ إن التصدير يرتبط إرتباطاً مباشراً مع المتغيرات التابعة والمستقلة، وقد إستخدمت الدراسة نموذج (OLS) الخطي للدراسة.

-المطلب الثاني: المقارنة بين الدراسة الحالية والدراسات السابقة

في هذا المطلب سنتطرق إلى إظهار واقع الدراسات السابقة ومحاولة إسقاط أهم النقاط المشتركة والمختلفة مع الدراسة الحالية وهذا من أجل توضيح المفاهيم ومحاولة التعمق فيها أكثر من أجل تثمين موضوع دراستنا الحالية وتوضيح الإسهامات التي يمكن أن تقدمها.

¹ Isobe, etal, (2008). **Technological capabilities and firm performance**. The case of small manufacturing firms in japan. T Isobe, S Makino, DB Montgomery - Asia Pacific Journal of Management, 2008 – Springer.

-الفرع الأول: أوجه التشابه

تشابه الدراسة الحالية والدراسات السابقة في عدة أوجه تتمثل في:

- تناولت بعض الدراسة السابقة دور القدرات التكنولوجية بإبعادها الثلاثة (البحث والتطوير؛ وقدرات الشبكات وقدرات الاتصال) في شركات الاتصالات؛
- العديد من الدراسات السابقة تطرقت الى أثر تكنولوجيا المعلومات على تحسين جودة الخدمات المقدمة؛
- تطرقت بعض الدراسات السابقة إلى أثر تكنولوجيا المعلومات والاتصالات على قطاعات ومجالات عمل مختلفة، منها الخدمية والإنتاجية وقطاعات الصناعة المختلفة؛
- تطرقت الدراسات السابقة والدراسة الحالية الى الابعاد الخمسة لجودة الخدمة (الملموسية؛ الضمان؛ الاعتمادية؛ الاستجابة؛ التعاطف)
- معظم الدراسات السابقة التي درسة القدرات التكنولوجية تطرقت إلى مساهمة بعد قدرات البحث والتطوير في مختلف المجالات.
- بعض الدراسات تناولت جودة الخدمة في ظل جائحة كورونا.

-الفرع الثاني: أوجه الاختلاف

تختلف الدراسة الحالية عن الدراسات السابقة في عدة أوجه تتمثل في:

- تناولت الدراسة الحالية لمساهمة القدرات التكنولوجية في تحسين جودة خدمة؛ بينما تناولت بعض الدراسات الأخرى دور القدرات التكنولوجية في تحسين جودة المنتج (سلع) فقط.
- تناولت الدراسة الحالية مساهمة القدرات التكنولوجية في تحسين جودة خدمة الإتصالات في ظل جائحة كورونا؛ بينما تناولت الدراسات السابقة الموضوع في الظروف العادية.
- وجود اختلاف بين الدراسات في مجتمع وعينة الدراسة؛ بينما أسقطنا دراستنا الحالية على مؤسسة اتصالات الجزائر المديرية العملية للاتصالات ورقلة؛
- من أجل الحصول على إجابات واضحة ومباشرة على الأسئلة المطروحة إرتئينا استخدام المنهج الوصفي في الجانب النظري وتحليل النتائج في دراسة الحالة وللوصول للنتائج إعتمدت الدراسة على طريقة إجراء مقابلات مباشرة مع إطارات ومسؤولي الشركة موضوع الدراسة؛ بينما الدراسات السابقة إعتمدت على الإستبيان للوصول لنتائجها.

-الفرع الثالث: ما يميز الدراسة الحالية على الدراسات السابقة

تميزت الدراسة الحالية عن الدراسات السابقة بما يلي:

- لهذه الدراسة أهمية كبيرة كونها تدرس جانبا هاما من القدرات التي من الضروري أن تحتكم عليها المؤسسات والمتمثلة في القدرات التكنولوجية نظرا لدورها الهام في تحسين جودة خدمة الاتصالات في مؤسسة إتصالات الجزائر؛
- جاءت هذه الدراسة حول مساهمة القدرات التكنولوجية ودورها في مواجهة أزمة مثل: جائحة كورونا (covid-19) وتداعياتها في شتى المجالات وخاصة الاقتصادية، وكذلك مساهمة هاته القدرات في تحقيق رغبة الزبون في الحصول على خدمات أحسن باستخدام التكنولوجيا في الإتصال؛
- الدراسة الحالية درست واقع القدرات التكنولوجية في شركة وطنية خدماتية عمومية تابعة للدولة وليس مؤسسات خاصة؛
- كما أن النتائج التي يمكن التوصل إليها من خلال هذه الدراسة قد يكون لها دور كبير في زيادة اعتماد المنظمات على القدرات التكنولوجية، وإمكانية إستخدام هذه القدرات في تحسين جودة الخدمات المقدمة في مختلف المؤسسات.

-خلاصة الفصل:

في هذا الفصل تم التطرق إلى مختلف المفاهيم المتعلقة بكل من القدرات التكنولوجية ومختلف أبعادها المتمثلة في (البحث والتطوير؛ قدرات الشبكات وقدرات الإتصال)، كذلك إبراز المفاهيم المتعلقة بتحسين جودة خدمة لإتصالات المتمثلة في (الملموسية، الإعتمادية، الإستجابة، الضمان، التعاطف)، بالإضافة إلى التعرف على جائحة كورونا (COVID-19) وتداعيات إنتشارها وتأثيرها على الإقتصاد العالمي ومختلف القطاعات وعلى أداء المؤسسات والأفراد خاصة في مجال الخدمات وطرق تحسين جودة الخدمة. كما عرضنا مختلف الدراسات السابقة التي تطرقت إلى القدرات التكنولوجية والدراسات التي تطرقت لتحسين جودة الخدمة، حيث قمنا بمقارنة هاته الدراسات التي إستقننا منها من حيث المفاهيم وأبعاد متغيري الدراسة والمتمثلان في كون المتغير المستقل (القدرات التكنولوجية) والمتغير التابع (جودة خدمة الإتصالات).

الفصل الثاني:

الدراسة الميدانية (دراسة حالة شركة
إتصالات الجزائر المديرية العملية ورقلة)

-تمهيد:

في هذا الفصل قمنا بدراسة الموضوع في الجانب التطبيقي بشركة إتصالات الجزائر المديرية عملية ورقلة، من أجل معرفة مساهمة القدرات التكنولوجية في تحسين جودة خدمة الاتصالات في ظل جائحة كورونا (COVID-19)، حيث قمنا بمقابلات شخصية مع مجموعة من تقنيين وإطارات الشركة طرحنا خلالها مجموعة من الأسئلة المفتوحة من أجل معرفة آرائهم في موضوع البحث، وبعد جمع الأجوبة وتحليلها وتقييم نتائجها ومقارنتها بالجانب النظري، تم إختبار فرضيات الدراسة باللجوء إلى أداة تحليل المقابلات من خلال التحليل التقليدي، لنقوم بعدها بتقديم مجموعة من التوصيات والآفاق المستقبلية للدراسة.

ومن هذا المنطلق سنتعرض في هذا الفصل إلى المبحثين التاليين:

المبحث الأول: عينة وطريقة الدراسة وأدواتها

المبحث الثاني: عرض نتائج الدراسة ومناقشتها

- المبحث الأول: مجتمع وأدوات وطريقة الدراسة

يتضمن هذا المبحث طريقة المعالجة من خلال عرض كيفية إختيار مجتمع الدراسة، العينة المستهدفة والتعريف بالأدوات التي إستخدمناها في جمع البيانات وفي معالجتها.

- المطلب الأول: مجتمع وعينة الدراسة.

نتطرق في هذا المطلب إلى التعريف بعينة ومجتمع الدراسة من خلال التعريف بالمؤسسة وأسباب إختيار العينة.

- الفرع الأول: مجتمع الدراسة

تمثل مجتمع الدراسة في 543 موظفا من إطارات وتقنيين في مؤسسة إتصالات الجزائر المديرية العملية ورقلة؛ حيث تم إختيار هذه المؤسسة نظرا لترباط نشاطها مع موضوع الدراسة.

أولا: تعريف شركة إتصالات الجزائر:

نتعرف في هذا العنصر على الشركة محل الدراسة من خلال التعرض للنقاط التالية:

1- شركة إتصالات الجزائر المديرية العامة:

إتصالات الجزائر هي شركة عمومية إقتصادية ذات أسهم، ويرأس مال عمومي قدر ب:

61.275.180.000,00 دج، هي ملك للدولة بنسبة % 100، ومقيدة في السجل التجاري يوم 11 ماي

2002 تحت رقم B001808302 الكائن مقرها الاجتماعي بالطريق الوطني رقم 05 الديار الخمس،

المحمدية بالجزائر العاصمة، هي رائدة في سوق الإتصالات الجزائرية التي تشهد نموا قويا، تقدم مجموعة كاملة من خدمات الصوت والبيانات لزيائنها، مصممة لإبتكار سياسات وإستخدامات جديدة موجهة لصالح العملاء.

أصبحت مهامها محصورة بموجب قانون 2000/03 الراجع للنظام الأساسي للمؤسسة العمومية الاقتصادية،

ذات طابع قانوني لشركة ذات أسهم. (1)

دخلت رسميا في ممارسة نشاطها ابتداء من 2003/01/01م وذلك باعتمادها على ثلاثة أهداف في عالم

تكنولوجيات الإعلام والإتصالات والمتمثلة في:

- الجودة في الخدمات؛

- الفعالية في الأداء؛

- نوعية خدمات متميزة.

¹ القانون رقم 2000-03، المؤرخ في 5 جمادي الأولى الموافق لـ 5 غشت 2000، يحدد القواعد العامة المتعلقة بالبريد والمواصلات السلوكية والاسلكية، الجريدة الرسمية؛ العدد رقم: 48، بتاريخ 7 أوت 2000.

رغبة منها في تحقيق مستوى عال، قياسي، تقني وإقتصادي وإجتماعي لتبقى دوما الرائدة نظرا لوجودها في محيط تنافسي، هدفها تنمية سعتها والحفاظ على مكانتها العالمية كشركة إعلام واتصال في الجزائر؛ كما ساهمت أيضا في تنمية قدرات استعمال شبكة الانترنت.

لشركة إتصالات الجزائر مواقع متعددة ومديريات عملية منفصلة تشرف بنفسها على نشاطات تمارس في مواقع جغرافية مختلفة، وكانت تعمل تحت وصايتها 08 مفاوضات إقليمية، وهي: الجزائر العاصمة، الشلف، وهران، عنابة، قسنطينة، سطيف، بشار وورقلة.

إلى أن جاء في بداية عام 2017 قرار إلغاء مفاوضات إقليمية وإلحاقها بالمديريات التي تعمل معها في نفس الولاية على ان يتم ضم كل العتاد التابع لها بالإضافة إلى المراكز الجهوية، هذا التغيير التنظيمي أدى إلى استحداث مراكز جديدة نتيجة إلى دمج مراكز مع بعضها أو إلغائها نهائيا نظرا لإعتمادات تكنولوجيا جديدة وتخلي المؤسسة على الكوابل النحاسية واستبدالها بكوابل ألياف البصرية وتقنية (MSAN) بالإضافة إلى تقنية (FTTH) ذات التدفق العالي للانترنت.

2- المديرية العملية للاتصالات بورقلة:

(أ) نشأتها:

وفق قرار المديرية العامة رقم 1502/2002 بتاريخ 11 نوفمبر 2002 الخاص بتنظيم المديرية العامة للاتصالات الجزائر تم تأسيس الوحدة العملية للاتصالات بورقلة، وكانت الانطلاقة الرسمية لهذه المديرية في 1 جانفي 2003، أي بعد تقسيم قطاع البريد والمواصلات إلى مؤسستين: بريد الجزائر، اتصالات الجزائر كشركة عمومية ذات أسهم، والتي كانت تسمى في بداية 2003 بالوحدة العملية للاتصالات إلى غاية جوان 2010، أين تم تغيير الاسم من وحدة عملية إلى المديرية العملية.

(ب) هيكلها التنظيمي:

يتكون الهيكل التنظيمي لشركة إتصالات الجزائر المديرية العملية ورقلة من أربع مصالح تابعة مباشرة إلى المدير تتمثل في: أنظر الملحق رقم (04)

- مصلحة الحماية والأمن؛

- المكلف بالإتصال؛

- الهيئة الجهوية لنظام المعلومات؛

- المدرسة الجهوية للإتصال.

كما تشمل على ثلاث مديريات فرعية تابعة لها تتمثل فيما يلي:

- المديرية الفرعية لوظائف الدعم: من وظائف هاته المديرية أنها توفر وتدير مختلف التمويلات المكتبية وأجهزة الإعلام الآلي وجملة من الخدمات والمرافق.
 - المديرية الفرعية التجارية: وظيفتها تسويق منتجات وخدمات المؤسسة.
 - المديرية الفرعية التقنية: تقوم بإدارة وتطوير شبكة الهاتف وإنتاج الخدمات. (1)
- ثانيا: أهداف شركة إتصالات الجزائر:** دخلت مؤسسة إتصالات الجزائر عالم تكنولوجيا المعلومات والإتصال بغية تحقيق الأهداف التالية:
- الزيادة في عرض الخدمات الهاتفية وتسهيل عمليات المشاركة في مختلف خدمات الإتصال لأكبر عدد من المستعملين خاصة في المناطق الريفية؛
 - الزيادة في جودة ونوعية الخدمات المعروضة، وجعلها أكثر منافسة في خدمات الإتصال؛
 - تنمية وتطوير شبكة وطنية للاتصالات، وفعالية توصيلها بمختلف طرق الإعلام؛
 - المشاركة كممثل رئيسي في مجال فتح برامج التطوير لمؤسسة الإعلام في الجزائر، تطوير الخدمات الجديدة (البيع والشراء) عبر الشبكة العنكبوتية، وكذلك تطوير مراكز المعلومات والتوجيه؛
 - التزويد بخدمات الإتصال عن بعد، والتي تسمح بنقل وتبادل الأصوات، الرسائل المكتوبة، المعطيات الرقمية، المعلومات المرئية والمسموعة؛ والعمل على كسب سمعة حسنة والمحافظة عليها بالتخلي عن أنماط التسيير التقليدية والتصرفات السلبية.

ثالثا: مجال ونشاط الشركة:

يتمثل مجال نشاط الشركة في الخدمات التي للافراد أو المؤسسات والمتمثلة في الآتي:

1-الخدمات التي تقدمها لمتعاملها الخواص:

تتمثل هذه الخدمات التي تقدمها شركة إتصالات الجزائر لمتعاملها في:

- **خدمة الهاتف الثابت:**
- للحصول على خط هاتفي جديد يكفي فقط التقدم لوكالة التجارية مرفوقا بالوثائق التي تثبت هوية المشترك والمتمثلة في: نسخة من بطاقة الهوية؛ إضافة إلى طلب خطي ووثيقة إثبات الإقامة.
- **خدمة الانترنت:**
- من خلال الاطلاع على فضاء الزبون لاتصالات الجزائر وهو تطبيق جديد وضعته شركة إتصالات الجزائر يمكن للمتعاملين من إستخدامه عن طريق شبكة الأنترنت، حيث يمكن إستخدامه بكل بساطة وفي أي وقت للإطلاع والاشتراك في خدمة الانترنت التي توفرها شركة إتصالات الجزائر والمتمثلة في مايلي:
- **IDOOM ADSL:** هي عرض إنترنت عالية التدفق وخطوط إشتراك تتراوح بين **10 الى 20 ميغابايت**.

¹ ينظر بوبكر قواميد، أثر تكنولوجيا المعلومات على الإدارة الإستراتيجية للموارد البشرية، أطروحة دكتوراه، جامعة الجزائر 3، الجزائر، 2020.

للاشتراك في احدى هاته العروض والاستفادة من المزايا وإنترنت غير محدود يكون عن طريق التقدم لأحد الوكالات التجارية لإتصالات.

- **IDOOM FIBRE**: اعتبارا من 06 أكتوبر 2021، بدأت العمل بتسعيرة جديدة مع إطلاق عرضين جديدين يصل فيهما حجم الإنترنت إلى غاية 15 ميغابايت بسعر 1999دج، وحجم إنترنت يصل إلى 50 ميغابايت بسعر 3599 دج فقط. كما أن حجم الانترنت الذي يصل إلى 100 ميغابايت في خدمة (**Idoom fibre**) بسعر وهو 6999 دج بدلا من 7999 دج.

- **التعبئة الاحتياطية IDOOMLY** : هي عبارة عن خدمة تسمح للزبائن الذين يملكون اشتراك ADSL للخواص بإعادة تفعيل حساب الأنترنت لمدة 36 ساعة إضافية، وذلك في حالة انقضاء صلاحية اشتراكهم في ساعة متأخرة من الليل أو خلال عطل نهاية الأسبوع أو الأعياد.

2-الخدمات التي تقدمها للمؤسسات:

➤ **خدمة الهاتف (IDOOM Fixe)**: دائما في إطار الحرص على إرضاء زبائننا ومرافقة المهنيين في مجال تكنولوجيايات الإعلام والاتصال حيث إقترحت اتصالات الجزائر على المهنيين خدمة الهاتف الثابت (**IDOOM FIXE**)، وهي عبارة عن عرض يضم خدمة الهاتف الثابت وخط أنترنت (**Idoom ADSL**) و (**Idoom Fibr**) بأفضل الأسعار المعمول بها.

➤ **خدمة الإنترنت**: وتتمثل في عدة أشكال نذكر منها:

- **IDOOM Fibre**

سعيًا من شركة اتصالات الجزائر إلى تلبية احتياجات مختلف زبائننا ومرافقة المهنيين في مجال تكنولوجيايات الإعلام والاتصال، تطلق عروضها "للأنترنت والهاتف" الموجهة للمهنيين في إطار الشبكة الجديدة للألياف البصرية المتمثلة في: الألياف البصرية إلى المنزل (FTTH) ، الألياف البصرية إلى المبنى (FTTB) والألياف البصرية إلى الرصيف (FTTC) ، ونافذات إلى الأنترنت بتدفقات عالية جدا تتراوح ما بين 10 ميغا و 100 ميغا، بجودة مثلى وبأسعار جد مغرية.

- **IDOOM4GLTE**: تحدث اتصالات الجزائر من جديد ثورة في عالم الاتصالات السلكية واللاسلكية بالجزائر إذ إقترحت عرضا جديدا للجيل الرابع (**IDOOM4GLTE**) بتقنية (**VoLTE**) تقنية الصوت عبر شبكات الجيل الرابع، بذلك تعد الجزائر أول بلد يطلق هذه التقنية في شمال إفريقيا، الخدمة الجديدة VoLTE هي عبارة عن تقنية جديدة تسمح بإجراء واستلام المكالمات الوطنية والدولية عبر شبكة أنترنت الجيل الرابع IDOOM4GLTE، مع تحسين جودة الصوت إلى حد كبير إلى جانب الحد من زمن إعداد المكالمات.

- **IDOOM ADSL pro**: هي خدمة الإنترنت المهني، من مزاياها:

- سهولة وراحة الاستخدام؛
 - التنقل بأمان ومشاركة الآخرين في استعمال الانترنت؛
- **الوصلات المتخصصة لأنترنت:** الوصلة المتخصصة أو الوصلة المؤجرة هي عبارة عن أحد الحلول التي تقترحها اتصالات الجزائر على الزبائن المهنيين الراغبين في الحصول على اتصال بالانترنت ذي جودة عالية ومستقر ومربح ومؤمن، من خلال تركيب دعامة (الكابل) خصيصا للمؤسسات.

➤ **الشبكة المتعددة الخدمات :**

الشبكة الجديدة لتحويل المعطيات ذات السعة الكبيرة النوع IP/MPLS

- تبسيط الشبكات؛

- خفض الإستثمار؛

- خفض تكاليف التشغيل؛

- تقديم خدمات جديدة.

➤ **عرض: (محرترف)** أطلقت اتصالات الجزائر عرضها الجديد "MOOHTARIF" المصمم خصيصا للمؤسسات الصغيرة والمؤسسات الناشئة وأصحاب المهن الحرة، هذا العرض الجديد يتضمن عدة صيغ تتماشى تماما مع الإحتياجات المهنية للفئة المستهدفة، بغض النظر عن مجال النشاط، يمكن لهؤلاء الاستفادة من مزايا إستثنائية تتمثل في:

(أ) خط أنترنت غير محدود بتدفق عالي جدا يصل إلى غاية 100ميغا؛

(ب) الهاتف الثابت غير المحدود بالإضافة إلى عدة مزايا أخرى.

➤ **الخدمات أخرى:**

- **مركز الاتصالات المتعددة القنوات:** مركز الاتصال (call center) هو هيكل مكوّن من جهاز بشري

ووسائل مواصلات يقام على أرضية هاتفية، ووظيفته هي التسيير عن بعد للزبائن آفاق المؤسسة.

سهل تقدّم التكنولوجي وانتشار الأنترنت تطور مختلف قنوات الاتصال مما نشأ عنه ما يسمى اليوم "مركز

الاتصالات المتعددة الوسائط" أو "مركز الاتصالات المتعدد القنوات"، البريد الإلكتروني، الرسائل القصيرة،

الفاكس، الدردشة، الشبكات الاجتماعية، موقع الاتصال الخلفي (web call back) ، الموقع التعاوني، كما

يمكن لمركز الاتصال أن يتواجد داخل المؤسسة لاحتياجاتها الذاتية ويمكن أن يكون خارجيا في مركز

متخصص.

- **تصميم الموقع الإلكتروني:** من بين الخدمات التي توفرها إتصالات الجزائر إنشاء وتصميم المواقع الإلكترونية

سواء كانت ثابتة أو ديناميكية أو تفاعلية.

بعد رصد الاحتياجات وتقييم الأهداف، يتم تخصيص فريق من مبرمجي ومصممي المواقع الالكترونية الذي يعمل باستمرار مع الزبون على إقامة علاقة تواصل نوعية حول شبكة الأنترنت.

- إيواء المواقع الالكترونية". إيواء المواقع الالكترونية (Web hosting) على أرضيات مشتركة لإتصالات الجزائر أو عبر موزعات خاصة. (1)

رابعا: نظام المعلومات بشركة إتصالات الجزائر:

هو النظام الذي يقوم يدويا أو آليا بجمع المعلومات وتنظيمها ومعالجتها وتخزينها ونشرها وتهيئتها بشكل فعال ليستفيد منها كل من يحتاجها داخل المنظمة بما فيهم متخذي القرار باستخدام مجموعة العناصر البشرية والمادية التي تعنى بالتعامل مع المعلومات.

تتوفر مؤسسة اتصالات الجزائر على أنظمة معلومات متنوعة في كافة المجالات ومن بين أنظمة ما يلي:

1- نظام GAYA: يتكون هذا النظام من شقين يتمثلان في مايلي:

➤ الجانب التجاري: يقوم بإنشاء حسابات الزبائن فيما يخص الهاتف الثابت والانترنت، ويقوم بفوترة

مكالماتهم واستهلاكهم للانترنت، وتخزين جميع المعلومات التي تخص الزبون مثل:

- نوعية الاشتراك (هاتف ثابت أو انترنت)؛

- تسجيل انشغالات الزبائن في حالة توقف الخط.

➤ الجانب التقني: يقوم بتسيير قاعدة المعطيات الخاصة بشبكات الهاتف الثابت من حيث التعطلات

وتسجيل تاريخ ومدة التعطلات ومتابعتها حتى إصلاحها.

➤ نظام ORACL: هذا النظام خاص بتسيير كل العمليات الخاصة بالمشتريات والمحاسبة والمخزونات

وتسيير الممتلكات.

➤ نظام HR Access: هذا النظام خاص بتسيير الموارد البشرية من حيث العمال وعددهم

والمصالح التابعين لها وبالأجور والعطل بجميع أنواعها المرضية والاستثنائية والسنوية وغيرها.

الفرع الثاني: عينة الدراسة

تمثلت عينة الدراسة في مجموعة من التقنيين وإطارات الشركة محل الدراسة من أجل إجراء مقابلات

مباشرة نظرا لطبيعة الدراسة.

- تعداد موظفين الشركة:

نستعرض في الجدولين المواليين توزيع وجنس الموظفين في المديرية العملية للإتصالات ورقلة:

جدول رقم: (1-2) يمثل تعداد وتوزيع موظفي المديرية عملية ورقلة حسب طبيعة الوظيفة لسنة 2022

عدد العمال	إطار سامي	إطار	عون تحكم	عون تنفيذ
543	11	290	80	162

المصدر: من إعداد الطالبان حسب ما أفادتنا به مصلحة المستخدمين بشركة اتصالات الجزائر المديرية
العملية ورقلة بتاريخ 2022/03/10

جدول رقم: (2-2) يمثل توزيع موظفي المديرية العملية ورقلة حسب الجنس لسنة 2022

عدد العمال	ذكور	إناث
543	428	115

المصدر: من إعداد الطالبان حسب ما أفادتنا به مصلحة المستخدمين بشركة اتصالات الجزائر المديرية العملية ورقلة بتاريخ
2022/03/10

يظهر من خلال الجدول الأول الذي يمثل توزيع وتعداد موظفي المديرية العملية لورقلة؛ حيث بلغ عدد عمال المديرية 543 سنة 2022 من بينهم 11 إطارا ساميا يمثلون المدير والمدراء الفرعيين ورؤساء المصالح، كما يمثل أعوان التحكم والأعوان التنفيذيين نسبة حوالي 50% من مجموع الموظفين. و290 إطار، وهذا يبين مدى اعتماد المؤسسة على اليد العاملة التقنية والمهارية والمؤهلة.

كما نلاحظ أن الشركة لا تعتمد كثيرا على العنصر النسوي حيث لا تتعدى النسبة 25% من مجموع العمال؛ وهذا نظرا لطبيعة العمليات الميدانية التي تقوم بها الشركة حيث يقتصر عملهم على عمليات تقديم الخدمات المباشرة كالإستقبال أو ما يتعلق بأعمال داخل محيط الشركة.

من خلال هاته المعطيات قمنا بإختيار عينة الدراسة التي بلغ عددهم خمسة عشرة (15) عينة.

- معايير إختيار عينة الدراسة: تم إختيار عينة الدراسة وفقا لمعايير معينة تمثلت في مايلي:

- حسب الدراية الأكثر بالتفاصيل والمستجدات؛
- القرب من مصدر المعلومات والقرارات؛
- الخبرة والتخصص في المجال؛
- الموقع ومجال العمل في المؤسسة؛

المطلب الثاني: أدوات وطريقة الدراسة

تناولنا في هذا المطلب فرعين أساسيين تمثل الأول في أدوات الدراسة والثاني طريقة الدراسة.

الفرع الأول: منهج الدراسة والأدوات المستخدمة:

من أجل الحصول على إجابات واضحة ومباشرة على الأسئلة المطروحة إرتأينا إستخدام المنهج الوصفي في الدراسة النظرية؛ والمنهج التحليلي في الجانب التطبيقي. لقد إعتدنا في دراستنا التطبيقية على الملاحظة والمقابلة الشخصية كأداة للدراسة بإعتبارها أداة مناسبة لجمع المعلومات.

1- الملاحظة:

تعتبر الملاحظة من بين الأدوات المستخدمة لجمع البيانات وهي تقنية مباشرة للنقضي وتستعمل لمشاهدة ميدان الدراسة بصفة مباشرة بهدف التحصل على معلومات ترتبط بموضوع البحث، من خلال التعرف على ظروف وسلوكيات عينات ومجتمع الدراسة؛ وهذا كان خلال فترة الدراسة الميدانية، أين تعرفنا على شركة إتصالات الجزائر ومختلف هياكلها وبعض موظفيها من أجل إختيار عينة الدراسة المناسبة.

2- المقابلة:

تعتبر المقابلة أداة بارزة من أدوات البحث العلمي، وأسلوب إختبار هام في ميادين عديدة، وهي تقوم أساسا على الحوار والحديث الهادف بين الباحث والمبحوث، حيث يهدف منها إلى الحصول على معلومات ترتبط بطبيعة بحثه، وقد إعتدنا على المقابلة الشخصية بإعداد أسئلة مفتوحة لإطارات وتقنيي المؤسسة محل الدراسة، تتكون إستمارة المقابلة من ستة عشرة سؤالاً، تتمحور حول واقع القدرات التكنولوجية والمتمثلة في أبعادها ومساهمتها في تحسين جودة خدمة الاتصالات المقدمة للزبائن في ظل جائحة كورونا.

- الفرع الثاني: طريقة الدراسة

نتطرق في هذا الفرع إلى عرض طريقة إجراء الدراسة الميدانية والتي تمت عبر خمس مراحل تمثلت كالاتي:

المرحلة الأولى:

في هذه المرحلة تم التعرف على مجتمع الدراسة والمتمثل في 543 عامل في شركة إتصالات الجزائر المديرية الفرعية ورقلة ومختلف هياكلها وطبيعة نشاطاتها والخدمات التي تقدمها المؤسسة؛ من خلال الزيارات الأولية والملاحظة والحضور الشخصي المتكرر والتعرف على الهيكل التنظيمي للشركة وإطارها القانوني والإداري وأخذ نظرة عامة على فروعها والمديريات والإدارة المركزية التابعة للؤسسة محل الدراسة.

المرحلة الثانية: بعد التعرف على مجتمع الدراسة تم تحديد عينة الدراسة من خلال الإحتكاك والتعرف على الإطارات والتقنيين في الشركة الذين لديهم مهام وكفاءات وخبرات من شأنها أن تفيدنا في دراستنا عند طرح

الأسئلة المتعلقة بالموضوع محل البحث، ثم إعداد قائمة بأسمائهم ومهامهم المتكونة من 15 موظفا.

المرحلة الثالثة:

إعداد دليل المقابلة الذي يحتوي على أسئلة متناسقة مع متغيرات الدراسة للإجابة على الفرضيات، ثم تقديم هذه الأسئلة للعينة المختارة من أجل التعرف على مضمونها والإستعداد للإجابة على الأسئلة المطروحة بعد أخذ فكرة على موضوع الدراسة وأهدافها، لكي يشعر بأريحية أثناء إجراء المقابلة.

المرحلة الرابعة:

تم في هذه المرحلة تحديد مواعيد من أجل إجراء المقابلات الشخصية مع العينات، حسب ظروف العمل؛ وقد حددنا جدولاً زمنياً حاولنا إحترامه نظراً لطبيعة المبحوثين ومهامهم، وضيق الوقت المحدد لإجراء التريص؛ حيث كان وقت المقابلة من 15 دقيقة إلى 45 دقيقة على الأكثر لكل مقابلة، ذلك خلال فترة التريص بالشركة محل الدراسة الميدانية.

المرحلة الخامسة:

في هذه المرحلة الأخيرة تم فيها تحليل ومعالجة المعطيات الناتجة عن المقابلات التي أجريت مع عينة الدراسة ومن ثم تسجيل النتائج المتوصل إليها وتقديم الاقتراحات والتوصيات.

-المبحث الثاني: عرض ومناقشة نتائج الدراسة

يتضمن هذا المبحث عرضاً لنتائج الدراسة من خلال الأسئلة التي طرحت أثناء المقابلات وكيفية تقسيمها بالإضافة إلى الإجابات المتحصل عليها من المبحوثين، فقسماً هذا المبحث إلى ثلاثة مطالب تمثلت في:
-المطلب الأول: عرض نتائج الدراسة.

من أجل التعرف على واقع القدرات التكنولوجية بأبعادها (البحث والتطوير، وقدرات الشبكات وقدرات الاتصال) ومساهمتها في تحسين جودة الخدمة المقدمة للعملاء من طرف شركة إتصالات الجزائر، قمنا بتقسيم أسئلة المقابلة إلى ثلاث محاور أساسية تمثلت في:

الفرع الأول: مساهمة قدرات البحث والتطوير في تحسين جودة الخدمة في ظل جائحة كورونا(covid-19).

في هذا الفرع حاولنا معرفة واقع القدرات التكنولوجية بالمديرية العملية بورقلة ومساهمتها في تحسين جودة الخدمة في فترة انتشار وباء كورونا، من خلال طرح سبعة أسئلة على العينة المختارة تمثلت هاته الأسئلة وإجاباتها كمايلي:

السؤال الأول: هل يوجد في مؤسستكم قسم خاص بالبحث والتطوير؟

كانت جميع الإجابات بعدم وجود مصلحة خاصة بالبحث والتطوير على مستوى المديرية العملية ورقلة، لكن هناك مصلحة خاصة بذلك على مستوى المديرية العامة والتي بدورها تقوم بتسطير برامج في مجال البحث التكنولوجي سنوياً وتقوم بتطبيق هذا البرنامج من خلال مشاركة المديريات الفرعية بما فيها المديرية العملية

بورقلة، كما يتم تخصيص مبالغ كبيرة في هذا المجال من ميزانية الشركة لتطبيق هذا البرنامج والذي يحتوي بدوره على عدة نشاطات ومشاريع وصفقات في مجال البحث التكنولوجي.¹

السؤال الثاني: هل تتابع مؤسستكم المؤتمرات المتعلقة بالبحث التكنولوجي؟ في حالة الإجابة بنعم، فيما تتمثل هذه المؤتمرات؟

أجاب إطارات الشركة بنعم، فالشركة تتابع المؤتمرات الدولية التي تُعنى بالبحث التكنولوجي بصفة مستمرة وتمشاركة في المعارض الخاصة بالإختراعات والأبحاث في مجال الاتصالات بالتنسيق مع المديرية العامة، وذلك حسب برامج مسطرة مسبقا، وخصصت لها مبالغ معتبرة من ميزانية الإدارة المركزية على أساس هي من تقوم بتبني الأبحاث والمشاركة في هاته المؤتمرات والملتقيات خاصة الدولية منها؛ حيث يشارك في هاته الملتقيات إطارات وتقنيو الشركة من أجل زيادة خبراتهم ومعارفهم في مجال التكنولوجيا.²

السؤال الثالث: ما تقييمكم لاهتمام مؤسستكم بمجال البحث والتطوير في تحسين جودة الخدمة المقدمة للمتعاملين؟ وخاصة في فترة انتشار جائحة كورونا؟

إنقسمت آراء المستجوبين إلى رأيين:

الرأي الأول: يرى أن المؤسسة تهتم بمجال البحث والتطوير لتحسين جودة الخدمات بصفة كبيرة ومستمرة إلا أنه تم خفض نشاط البحث والتطوير في فترة إنتشار كوفيد كورونا، ورغم تداعيات هذه الجائحة على مختلف المجالات الأخرى إلا ذلك لم يؤثر على جودة الخدمة المقدمة للمتعاملين.

الرأي الثاني: أن المؤسسة تهتم بمجال البحث والتطوير لكن هذا الاهتمام غير كاف نظرا لتحكم الإدارة المركزية في تسييره، والتي في أغلب الأحيان لا تملك النظرة الكافية حول المنطقة وطبيعة تضاريسها التي تتطلب إهتماما خاصا وعن كثب من أجل جلب التكنولوجيا المناسبة التي تمكن من تقديم خدمات أجود.

السؤال الرابع: هل تقوم مؤسستكم باستقطاب الكفاءات في علم الحاسوب والتكنولوجيا؟

أجاب معظم المبحوثين بـ "نعم"، إلا أنهم إختلفوا نسبيا في كيفية الاستقطاب فكانت إجاباتهم على ثلاثة آراء كالتالي:

3- **الإجابة الأولى:** أن المؤسسة تقوم باستقطاب الكفاءات في علم الحاسوب والتكنولوجيا حسب إحتياجات المؤسسة، إلا أن التوظيف خلال الفترة الممتدة بين السنوات 2019 إلى 2022 توقف على مستوى عدة

¹ السبتي مهيري، رئيس خلية التقارير ومراقبة التسيير بشركة إتصالات الجزائر المديرية العملية ورقلة، مساهمة القدرات التكنولوجية في جودة خدمة الاتصالات، ورقلة، الجزائر، الأربعاء 2022/03/02 (مقابلة شخصية).

² عمر طليب، مصلحة رئيس خلية الإتصال بشركة إتصالات الجزائر المديرية العملية ورقلة، مساهمة القدرات التكنولوجية في جودة خدمة الاتصالات، ورقلة، الجزائر، الأربعاء 2022/03/09 (مقابلة شخصية).

قطاعات، نظرا لقرارات الحكومة الجزائرية بتجميد التوظيف سنة 2019 إلى يومنا هذا بإستثناء بعض القطاعات الحساسة مثل: الصحة، التربية والتعليم والصحة.

4- **الإجابة الثانية:** المؤسسة تقوم باستقطاب الكفاءات خاصة في تخصصات: الالكترونك، الاعلام الآلي، المختصين في الاتصالات التقنية، الذين تلقوا تكوينا في مجال تخصصهم، وهذا التكوين كان في معاهد وجامعات وهران سابقا وابتداءا من سنة 2021 أصبح في ورقلة كذلك.

5- **الإجابة الثالثة:** تقوم الشركة بتكوين ورسكلة إطاراتها وتقنيها داخل وخارج الوطن من أجل إعطاء إضافة للقطاع وتحسين الخدمة المقدمة، كما تقوم المؤسسة بإبرام عقود مع متعاملين أجنب في القطاع خاصة ما يتعلق بالبرمجة والشبكة¹.

كما أفادنا المستجوبون ببعض المعلومات الخاصة بعملية التكوين والرسكلة في السنوات من 2015 إلى 2021 أي قبل وفي ظل جائحة كورونا، كما هو موضح في الجدو التالي:

الجدول رقم (2-3): وضعية تكوين عمال المديرية العملية ورقلة خلال الفترة 2015 الى 2021

السنة	عدد المتكويين
2015	298
2016	224
2017	281
2018	627
2019	567
2020	132
2021	342

المصدر: من إعداد الطالبان حسب ما أفادتنا به مصلحة المستخدمين بشركة اتصالات الجزائر المديرية العملية ورقلة

بتاريخ 2022/03/12

تقوم الشركة بتكوين ورسكلة موظفيها حسب تخصص كل موظف في مختلف مراكز التكوين المتواجدة داخل الوطن وخارجه؛ وحسب القوائم التي ترسلها المديرات الفرعية إلى المديرية المركزية، حيث تقوم هذه الأخيرة بإعداد برامج التكوين من خلال تلك القوائم حسب التخصصات.

نلاحظ أن عدد الموظفين المستفيدين من التكوين إرتفع إبتداء من سنة 2018 وذلك نظرا لتحويل الشركة من وحدة إلى مديرية عملية، إلا أن العدد إنخفض مرة أخرى ليصبح 132 متكونا سنة 2020، بعد أن وصل

¹ خالد بن ساسي؛ إطار بدائرة المشتريات بشركة إتصالات الجزائر المديرية العملية ورقلة، مساهمة القدرات التكنولوجية في جودة خدمة الاتصالات، ورقلة، الجزائر، الإثنين 2022/03/07 (مقابلة شخصية)

إلى 567 متكون سنة 2019؛ وهذا راجع إلى تفشي وانتشار وباء كورونا، مما جعل الدولة تفرض قوانين صارمة لتفادي تفاقم الوضع بتطبيق إجراءات البروتكول الصحي، ومن بين هاته الإجراءات توقيف معظم أشكال التجمعات ومنع السفر؛ وقد أثر ذلك على إستكمال برامج التكوين والرسكلة.

السؤال الخامس: ما مدى اهتمام مؤسستكم باقتناء معدات ذات مستوى تكنولوجي عال؟

من خلال طرح الإجابة على التقنيين بصفتهم الأكثر معرفة بمستوى المعدات والتكنولوجيا نظرا لتخصصهم كانت إجاباتهم مختلفة نسبيا فكانت على رأيين:

الرأي الأول: كان رأي المستجوبين خاصة التقنيين منهم بأن الشركة قامت بإقتناء معدات ذات مستوى عال خاصة في السنوات الأخيرة، تمثلت في إقتناء معدات جديدة من شأنها تسهيل العمل، إلا أن هذه التكنولوجيا نظرا لنقص التجربة في التعامل معها وطرق إستخدامها؛ يظهر خلال إستخدامها الأولي بعض التعطيل في توظيفها نظرا للتقنية العالية لإستخدامها بالمقارنة بنقص التقنيين في مجال هذه التكنولوجيا الجديدة.

• **الرأي الثاني:** أن المؤسسة إهتمت بإقتناء معدات ذات مستوى تكنولوجي عال خاصة ما يتعلق بتحسين جودة الاتصالات مثل إقتناء تقنية الربط بتقنية الفيبر والتي من شأنها التقليل من مشاكل الاتصالات وتحسين الخدمة بكل الأشكال؛ وهذا بالتعاقد مع مؤسسات: **أجنبية؛ صينية، سويدية وألمانية**، حيث ساهمة هاته التكنولوجيا في ربح الوقت وقوة إستعاب أكبر.

نلاحظ أن المؤسسة لم تدخر جهدا في الاهتمام باقتناء تكنولوجيا عالية المستوى إلا أن العمل بها يتطلب عاملين أساسيين هما:

- تدريب العمال على العمل بهذه التكنولوجيا الجديدة.

- وضع إستراتيجية واضحة لاستغلال وتوظيف هاته التكنولوجيا أحسن إستغلال لتفادي الأعطال التي قد تنتج من خلال سوء التحكم في استعمالها.

السؤال السادس: في رأيكم ما مدى مساهمة إستخدامات هذه التكنولوجيا المتطورة في التقليل من الأخطاء اثناء تقديم خدمة الاتصالات؟

• كانت إجاباتهم بأن هذه التكنولوجيا المتطورة ساهمت بشكل كبير في تقليل الأخطاء وتداركها؛ حيث كلما قامت المؤسسة بتطوير أو إقتناء تكنولوجيا جديدة كلما ساهم ذلك في سهولة التعامل وإكتشاف الأعطال والأخطاء.

• أدت هذه التكنولوجيا المتطورة إلى توحيد وتجميع العمل بين مختلف الوحدات تحت مجمع تابع للشركة يسهل العمل به ويقلل الأخطاء..

السؤال السابع: ما هي الإمكانيات الموضوعة تحت خدمة المتعامل من أجل الاستفسار عن خدمة الاتصالات؟

- كانت الإجابات متفقة على أن المؤسسة وضعت تحت خدمة المتعاملين العديد من قنوات الاتصال من أجل الاستفسار عن الخدمات والتي تعتبر الوسائل الأكثر فعالية وسهولة ليتمكن الزبون من التواصل مع الشركة للحصول على الخدمة التي يود الحصول عليها أو الاستفسار عنها وتمثل هذه الوسائل في الآتي:¹
 - 1- الهاتف الثابت (الرقم الأخضر 100)؛
 - 2- الانترنت (الموقع الإلكتروني)؛
 - 3- شبائيك الخدمات المباشرة على مستوى الوكالات.

الفرع الثاني: مساهمة قدرات الشبكات في تحسين جودة الخدمة في ظل جائحة كورونا (COVID-19).

قمنا بطرح الأسئلة الموائية على عينة من الإطارات والتقنيين المتخصصين في الشبكات من أجل معرفة واقع الشبكات في الشركة ومساهمتها في تحسين جودة خدمة الاتصالات وتتلخص هاته الأسئلة في:

السؤال الثامن: ماهي أنواع الشبكات التي تستعملها مؤسستكم؟

كانت الإجابة كالتالي: أن المؤسسة تستعمل الشبكات التالية:

- 1- **الأنترنت:** هذه الشبكة داخليا يقتصر إستغلالها على مستوى الإدارة العليا المتمثلة في المدير من إدارة شؤون المديرية خاصة المراسلات والإتصالات الخارجية وتبادل المعلومات؛ وهي غير متاحة لجميع الموظفين، رغم أن الشركة مختصة في تقديم الخدمة الأنترنت؛ من خلال الترويج والإشهار للخدمة المتوفرة من في تطبيقاتها وهي لغة التواصل مع الزبائن.²
- 2- **الأنترانت:** توجد شبكة داخلية تُستعمل لإرسال الرسائل الإلكترونية للتواصل والربط بين مختلف أجهزة المديرية العملية ورقلة ومختلف الأقسام وإدارات الشركة؛ حيث يستطيع العاملون وحدهم داخل الشركة الوصول للمعلومات الموجودة فيها، هذه الشبكة لها دور فعال في الشركة خاصة في فترة جائحة كورونا من خلال:

¹ فروق بودواية، مدير الوكالة التجارية ورقلة 1 بشركة إتصالات الجزائر المديرية العملية ورقلة، مساهمة القدرات التكنولوجية في جودة خدمة الاتصالات، ورقلة، الجزائر، الإثنين 13/03/2022 (مقابلة شخصية)

² الضب سعد، إطار إطار بدائرة التخطيط؛ بشركة إتصالات الجزائر المديرية العملية ورقلة، مساهمة القدرات التكنولوجية في جودة خدمة الاتصالات، ورقلة، الجزائر، الخميس 10/03/2022 (مقابلة شخصية)

- دقة سير الإتصال بين أقسام وإدارات الشركة في وقت قياسي وعدم تكرارها والإستغناء عن كثير من الطابعات؛

- الولوج إلى موارد المعلومات إما للإستفادة من المعلومات أو نشر المعلومات عن طريق تطبيق واحد هو المستعرض (Browser) ومن منصات عمل مختلفة، عن طريق الموقع الداخلي؛

• لاقت شبكة الأنترنت إستحسانا كبيرا من طرف المستخدمين لمرونة إستخدامها، كما سرّعت الإستجابة لطلبات وشكاوي الزبائن بإستغنائهم عن التنقل بين المصالح؛ مما زاد في رضا الزبائن نظير الخدمات المقدمة لهم؛ كما ساهم إستخدامها بشكل كبير في الحد من إنتشار وباء كورونا بين العمال بقليل الإحتكاك بينهم أو مع الزبائن عند تبادل المعلومات والتواصل داخل الشركة.

3- **الإكسترنات**: تستخدمها شركة إتصالات الجزائر المديرية العملية ورقلة لربط مختلف أجهزة الشركة (الشبكة الداخلية الأنترنت) بالمديريات الأخرى والإدارة المركزية وبعض العملاء الكبار والموردين بإستعمال الكسترنات ومستعملي أنظمة إتصالات وبرامج معينة لتحقيق ذلك التواصل.

إضافة إلى ذلك تستخدم الشركة تقنيات الرقابة على المعلومات لحماية المعلومات ومنع الإختراق وسرقتها مثل¹:

- كلمة المرور (**Mot de passe**) لكل موظف رقم سرّي خاص به؛

- برنامج (**Fire walls**) هو الجدار الأول الذي يحمي من أي إختراق ممكن يحدث للنظام من الخارج؛

- برنامج (**Kaspersky**) هو بمثابة الجدار الثاني يقوم بحماية الأجهزة من الفيروسات.

4- **الشبكة النجمية (Star Network)**: عبارة عن كمبيوتر مركزي مرتبط مع عدد من أجهزة الكمبيوترات الأخرى بالشركة، بحيث تمر جميع المعلومات التي يتم تداولها عبر الكمبيوتر المركزي، تعتبر الشبكة النجمية أساس التحكم بعملية نقل البيانات في الشركة.²

السؤال التاسع: ما هو تقييمك للمعلومات الموجودة على الشبكات المستعملة من ناحية الوضوح وسهولة الإستخدام؟

تقاربت الإجابات ويمكن إجمالها في رأيين هما:

- **الرأي الأولي**: كانت إجابتهم مباشرة المعلومات المتوفرة عبر الشبكات المستعملة واضحة وسهلة الإستخدام من طرف المتعاملين ومقبولة على العموم؛

¹ فاروق بودواية، مرجع سبق ذكره، الإثنين 2022/03/13 (مقابلة شخصية)

² ليمام مصطفى، إطار في دائرة البرامج الجديدة بشركة إتصالات الجزائر المديرية العملية ورقلة، مساهمة القدرات التكنولوجية في جودة خدمة الاتصالات، ورقلة، الجزائر، الثلاثاء 2022/03/14 (مقابلة شخصية)

- **الرأي الثاني:** إسترسل في المستجوبون في إجاباتهم بأن المعلومات الموجودة على الشبكات بالشركة قيّمة وفي المتناول والمتمثلة في قاعدة البيانات، ويمكن الإستفادة منها في أي وقت ومن أي مصلحة كما تُمكنه بالتواصل مع الآخرين دون عناء خاصة في فترة إنتشار وباء كورونا أين أصبح التنقل والإحتكاك مع الآخرين خطرا في حد ذاته.¹

السؤال العاشر: ماهي التطبيقات الموجودة على الشبكات المعمول بها؟ وهل الخدمات التي توفرها مؤسستكم تلقى تجاوب من قبل المتعاملين معها؟

أجاب معظم المستجوبين بمايلي:

• وضعت الشركة في خدمة المتعاملين عدة تطبيقات من أجل تحسين الخدمات المقدمة والتسهيل للعملاء وكسب الوقت والثقة والسرعة في التنفيذ تمثلت في: (فضاء الزبون، خدمت الدفع الإلكتروني، خدمة الدفع المباشر... إلخ)؛²

• لاقت هذه التطبيقات تجاوبا كبيرا من المتعاملين بالنظر لزيادة عدد مستعمليها. **أنظر الملحق رقم: (06)**

السؤال الحادي عشر: هل قامت مؤسستكم بتحسين في التطبيقات المستخدمة في الشبكات في فترة جائحة كورونا لتلبية الغرض؟

كانت الإجابات بين رأيين مختلفين تمثلت بمايلي:

الإجابة الأولى: فئة من المستجوبين لا يعتقدون أن المؤسسة قامت بتحسينات خلال فترة كورونا بل إكتفت بما لديها من تطبيقات؛ وهذه التطبيقات كفيلة بتوفير الخدمة للزبائن خلال هذه الفترة.

الإجابة الثانية: البعض الآخر أجاب أن توفير خدمة مصلحة الموقع الإلكتروني التي يبحث عنها الزبون www.at.dz في فترة إنتشار جائحة كورونا (COVID-19) يُعتبر تحسينا في التطبيقات المتواجدة على الشبكات من أجل تحسين الخدمة المقدمة وتلبي الغرض المطلوب؛ وقد وقر هذا الموقع خدمات تتمثل في الآتي:³ **أنظر الملحق رقم: (07)**

01- طلب أو إلغاء خط هاتفي؛

02- طلبات الإشتراك؛

03- تسديد الديون والإطلاع على الفواتير؛

¹ خالد بن ساسي، مرجع سبق ذكره، الإثنين 2022/03/07 (مقابلة شخصية)

² الهلة عثمان، رئيس دائرة شبكات النقل بشركة إتصالات الجزائر المديرية العملية ورقلة، مساهمة القدرات التكنولوجية في جودة خدمة الاتصالات، ورقلة، الجزائر، الخميس 2022/03/10 (مقابلة شخصية)

³ ليمام مصطفى، مرجع سبق ذكره، الأربعاء 2022/03/15 (مقابلة شخصية)

04- الإستفسارات؛

05- الشكاوي والعروض المتوفرة.

السؤال الثاني عشر: فيما تتمثل وسائل إعلام الزبائن بالخدمات التي تقدمها مؤسستكم؟ وهل تلائم إحتياجاتهم؟

كانت الإجابات واحدة وهي نعم وسائل إعلام الزبائن تتلائم مع إحتياجاتهم وتتمثل في: أنظر الملحق رقم: (08)

1- الإذاعة والتلفزيون؛

2- المعلقات الاشهارية؛

3- المشاركة في المعارض؛

4- الخرجات الميدانية؛

5- الرسائل النصية.

الفرع الثالث: مساهمة قدرات الإتصال في تحسين جودة الخدمة في ظل جائحة كورونا (covid-19).

تناولنا في هذا الفرع الأسئلة التي طرحناها في مقابلتنا على عينة الدراسة من أجل معرفة قدرات الإتصال التي تمتلكها شركة اتصالات الجزائر ومساهمتها في جودة خدمة الاتصالات في ظل جائحة كورونا؛ فكانت هاته الأسئلة والإجابة عليها كالاتي:

السؤال الثالث عشر: ما رأيك في البنية التحتية للإتصالات (برامج، معدات، مرافق، تأطير) التي تحوز

عليها مؤسستكم من ناحية المستوى؟ وهل تستطيع أن توفر أجود الخدمات المطلوبة من الزبائن؟

إتفقت الإجابات على أنه لدى المؤسسة بنية تحتية للإتصالات تستطيع توفير الخدمات التي يحتاجها العملاء، لكن هناك إختلاف حول مستوى هذه البنية ومستوى الخدمات التي تستطيع توفيرها؛ ويمكن تجسيدها في رأيين هما:

الرأي الأول: يرى البعض بأن هذه البنية التحتية للإتصالات التي تملكها المؤسسة ليست الأجود ولا الأحسن، إلا أنه هناك تحسينات من الحين إلى الآخر من أجل كسب رضا الزبون، من خلال طرح مشاريع وصفقات لتحسين هذه البنية والتعاقد مع مؤسسات خاصة من أجل ذلك. أنظر الملحق رقم (09)

الرأي الثاني: يرى بأن البنية التحتية للإتصالات في المؤسسة ذات مستوى عال تستطيع من خلالها الشركة توفير أجود الخدمات المطلوبة للزبائن.

السؤال الرابع عشر: كيف تساهم نظم الإتصال المعمول بها في المؤسسة للتكامل بين مختلف الوحدات وفي التواصل بين مختلف الأقسام؟ هل يساهم هذا التكامل من تقليل الأخطاء؟

أجاب المستجوبون على أن أنظمة المعلومات المعمول بها في المؤسسة تساهم في مايلي:

1-التواصل بين مختلف الحواسيب وموظفي الوحدة بإستعمال التطبيقات التي تعمل بالإنترنت؛

2-هناك نظم معلومات وإتصال لدى المؤسسة تسهل التواصل بين الوحدات أو مع المديرية العامة ومن ثم تقليل الأخطاء وسرعة التنفيذ، تستخدم الإكسترانت؛

3-تتمثل نظم المعلومات والإتصال المتوفرة لدى المؤسسة حسب المصالح في: تجاري (NGSS)، ممتلكات(ORACLE)، موارد بشرية(HR ACCESS).

4-إستعملت الشركة تقنية التواصل عن بعد بين مختلف الوحدات والمديرية العامة أو الوزارة وكذلك المؤتمرات عن طريق إستعمال تقنية المحادثات المرئية خاصة في فترة جائحة كورونا (Covid-19).

إن إستعمال شبكة الأنترنت، كان له الأثر الإيجابي على سيرورة العمل بشركة إتصالات الجزائر ورقلة ومواكبة الأحداث وتلقي المعلومات دون عناء التنقل للمشاركة في هذه الفعاليات.¹

1. السؤال الخامس عشر: حسب رأيك هل تُسهل نظم المعلومات والإتصال المعمول بها في المؤسسة

الوصول للبيانات من قبل العاملين بالوقت المناسب؟ وكيف يؤثر ذلك على إستجاباتهم لمتطلبات المتعاملين خاصة في فترة كورونا؟

كانت الإجابات على السؤال بطريقتين نستعرضهما على شكل إجابتين هما:

الإجابة الأولى: أن أنظمة المعلومات والإتصال المعمول بها في المؤسسة تسمح للعامل بالتعامل بأريحية

كبيرة وبسرعة أكبر مما يوفر الخدمة المطلوبة للمتعاملين في أقل وقت ممكن ودون عناء التنقل والإحتكاك مع الآخرين من متعاملين وموظفين خاصة في ظل انتشار وباء كورونا.

الإجابة الثانية: كانت على شكل شرح لنظام المعلومات والاتصال المعمول بها في الشركة دون إبداء رأيهم فيه؛ حيث شرح على أنه: هو النظام الذي يقوم بجمع المعلومات ومعالجتها وتخزينها وتثبيتها ونشرها حيث يحتاجها الموظف والمسؤول ومتخذو القرار كل حسب موقعه؛ كما تتوفر شركة إتصالات الجزائر على أنظمة معلومات متنوعة في عدة مجالات من هذه لأنظمة:

1- نظام GAYA: يقوم بوظيفة إنشاء حسابات الزبائن فيما يخص الهاتف الثابت والانترنت؛ وبفوترة مكالماتهم

واستهلاكهم للانترنت، وتخزين جميع المعلومات التي تخص الزبون، بالإضافة إلى كونه يقوم بتسيير قاعدة

المعطيات الخاصة بشبكات الهاتف الثابت؛

¹ عمر طليب، مرجع سبق ذكره، الأربعاء 09/03/2022 (مقابلة شخصية).

2- نظام ORACL: هذا النظام خاص بالتسيير المحاسبي والمخزونات وكل العمليات الخاصة بالمشتريات؛
3- نظام HR Access: هذا النظام خاص بتسيير كل ما يخص الموارد البشرية.

• في رأينا أن الشركة تستخدم عدة أنظمة معلومات وإتصال حيث كل مصلحة تستخدم نظاما خاصا بها، أي أنه لا يوجد نظام موحد تستخدمه كل المصالح رغم ما توفره هاته النظم من أريحية وتوفير للوقت الا أن نقص الاحتكاك بين الموظفين قد يقتصر بين المصلحة الواحدة فقط.

السؤال السادس عشر: هل تستمر العلاقة بين مؤسستكم والمتعامل بعد تقديم الخدمة؟ وكيف يتم ذلك؟

الإجابة: نعم تستمر العلاقة بين الشركة والمتعامل حتى بعد تلقي الخدمة؛ ذلك من خلال إستمرار تقديم الخدمات وتحسينها من أجل الحفاظ على الزبون وإغرائه للاستمرارو التعامل معها ويكون ذلك من الآتي:

- 1- التحسين المستمر في قوة الشبكات؛
- 2- تحيين الاشتراكات وتسديد الفواتير؛
- 3- تصليح الأعطاب الممكنة وتجديد الكوابل؛
- 4- التواصل المستمر عن طريق التطبيقات المتوفرة على الشبكة؛

المطلب الثاني: مناقشة نتائج الدراسة:

نتطرق في هذا المطلب الى مناقشة نتائج دراستنا الميدانية من خلال مناقشة وتفسير الإجابات عن الأسئلة الموجهة لعينات الدراسة والقيام بربط نتائجها ومقارنتها بفرضيات الدراسة؛ في ثلاث فروع تتمثل في مايلي:

الفرع الأول: تفسير النتائج وتحليلها

قمنا في هذا الفرع بتفسير وتحليل النتائج التي أسفرت عليها المقابلات التي قمنا بها مع المستجوبين خلال الدراسة الميدانية التي نستعرضها في الثلاثة نقاط التالية:

أولا: تحليل نتائج الأجوبة على الأسئلة المتعلقة بـ (مساهمة قدرات البحث والتطوير في تحسين

جودة خدمة الاتصالات)

من خلال إجابة المستجوبين الذين هم إطارات الشركة، رغم أنه لا يوجد بها قسم خاص بالبحث والتطوير على مستوى المديرية العملية بورقلة إلا أن هناك إهتماما بمجال البحث التكنولوجي تتبناه المديرية العامة، لكن رغم ذلك يعيب على المديرية العملية ورقلة أنها لا تتحكم في عملية هذا البحث وإنما تسيير تحت برنامج الإدارة المركزية؛ التي تعتبر بعيدة عن الواقع الذي تعمل فيه المديرية العملية بورقلة وطبيعة المنطقة الجغرافية وتضاريسها وظروفها الجوية التي تحتاج إلى إجراءات ومعدات وتكنولوجيا قد تكون مختلفة عن تلك التي قد توفرها الإدارة المركزية.

- 1- أن الشركة تتابع المؤتمرات التي تعنتي بالبحث التكنولوجي وتسعى إلى تطوير مهاراتها التكنولوجية من خلال المشاركة في هاته المؤتمرات خاصة العالمية، بالإضافة إلى سعيها إلى إبرام عقود مع مؤسسات عالمية لرفع المستوى وإستقطاب كفاءات في مجال (الإلكترونيك، الإعلام الآلي والمختصين في الإتصالات التقنية)؛ وذلك دائماً تحت برنامج المديرية المركزية.
 - 2- تقوم المؤسسة برسكلة وتكوين إطاراتها وتقنييها في مختلف المجالات خارج الوطن وداخله وهذا يوضح مدى إهتمام الشركة بتحسين مستوى مؤدي الخدمة من أجل تقديم خدمة أفضل والتجاوب مع التكنولوجيا الحديثة التي تسعى المؤسسة إلى تحسينها من حين إلى آخر، رغم تداعيات جائحة كورونا التي قللت من نشاط مراكز التكوين وتحسين المستوى خوفاً من إنتشار الوباء بين أوساط المتكونين وبالتالي نقلها إلى أوساط عملهم، إلا أنه لا يوجد مركز للرسكلة على مستوى ولاية ورقلة؛ وهذا ما يضع برمجة عملية الرسكلة والتكوين تحت تحكم الإدارة المركزية.
 - 3- الشركة تقوم من حين إلى آخر بتجديد وتحديث معداتها التكنولوجية المستعملة لتقديم خدمة أفضل لزيائنها في ظل المطالبة المستمرة للزبون بذلك، وهذا ما فعلته بالفعل عندما قامت بإقتناء مختلف المعدات والتقنيات ذات المستوى العالي وقد أثر ذلك في تحسين مستوى الخدمات المقدمة للمتعاملين من حيث السرعة والتقليل من الأخطاء؛ وقد ساعدها في ذلك إستقلالها المالي الذي يمكنها من إقتناء وطرح مشاريع تحسين البنية التحتية في الاتصالات والشبكات من الميزانية المخصصة لها. **أنظر الملحق رقم (09)**
 - 4- الشركة بعد تقديم الخدمة للزبون وسعيها منها لتوفير مبدأ المصادقية وبفضل الإمكانيات التي توفرها تضع تحت تصرف متعاملها العديد من قنوات الإتصال من أجل الإستفسار عن الخدمات تمثلت في: (الهاتف الثابت؛ الرقم الأخضر 100؛ الإنترنت؛ شبابيك الخدمات المباشرة على مستوى الوكالات)؛ حيث أن هذه القنوات الموضوعة تحت خدمة الزبائن كان لها دور كبير في تقديم الخدمة خلال فترة جائحة كورونا لما وفرته من وقت وسرعة تلقي الخدمة.
- ثانياً: تحليل نتائج الأجوبة على الأسئلة المتعلقة بـ (مساهمة قدرات الشبكات في تحسين جودة خدمة الإتصالات)**
- لقد تطرقنا في هذا الفرع إلى تحليل الأجوبة التي أجابها المستجوبون على الأسئلة التي طرحناها عليهم فيما يخص مساهمة قدرات الشبكات على تحسين جودة خدمة الاتصالات؛ حيث قمنا بتقسيمها إلى خمسة نقاط:

1- من خلال الإجابات حول الشبكات المتوفرة بالشركة لاحظنا مايلي:

➤ **شبكة الأنترنت:** مختلف المصالح داخل الشركة لا تستخدم شبكة الأنترنت في التواصل فيما بينها، أي لا تستعين بها في تبادل المعلومات، إلا على مستوى الإدارة العليا في الشركة، كما يظهر عليهم بعض التذمر من عدم إتاحة إستخدام خدمة الأنترنت على حواسيبهم داخل الشركة، ويرجع سبب عدم إتاحة إستعمال شبكة الأنترنت لكل موظفي المصالح إلى عدم وجود الحاجة الملحة لذلك من جهة وم جهة أخرى قد تكون سسبيا في إنشغال الموظفين بإستعمال الشبكة في غير محلها وإضاعة الوقت ومن ثم تقل الإستجابة أثناء أداء الخدمة وتنفيذ العمل المطلوب رغم أن شبكة الأنترنت الأساس في وضع تطبيقاتها ولغة التواصل مع زبائننا، وكون الشركة المُصدّر الأساسي لهذه الخدمة من خلال تقديم ما توفره من خدمات، إلا أن الاستعمال الداخلي يختلف عنه كخدمة تقدم للزبائن الشركة.

➤ **شبكة الأنترنت:** يبدو من خلال الاجابات على هذه الشبكة أن الشركة تعتمد عليها بشكل كبير للتواصل بين مختلف المصالح، كما أنها وفرت عليهم الوقت والجهد في إنجاز مهامهم وسرعة الاستجابة والدقة في تقديم أحسن الخدمات المرجوة وبالجودة المطلوبة لكسب رضا الزبائن، رغم أن كثيرا من المؤسسات الاخرى قد أغلقت أبوابها و سرحت الكثير من عمالها، فشركة إتصالات الجزائر المديرة العملية ورقلة لم تكن إستثناء؛ حيث رغم أنها لم تشملها التعلية التي تقضي بتسريح 50% من العمال إلا أنها اضطرت إلى إعطاء بعض العمال عطلا إستثنائية؛ حيث واصلت الشركة العمل وتقديم الخدمة مستفيدة من القدرات التكنولوجية المتوفرة لديها.

➤ **شبكة الإكسترنات:** تمثل هذه الشبكة بالنسبة للشركة جسر تواصل بينها وبين مختلف الوحدات وكذلك المديرية المركزية أو (الموردين والعملاء الاساسيين)، فهي لا تستغني عنها لتبادل المعلومات خاصة في فترة جائحة كورونا؛ حيث كان لها أثر إيجابي لهذه التكنولوجيا على عمل الشركة ومواصلة التفاعل مع الأطراف السالفة الذكر، وعليه فإن الشركة تستعمل نظام حماية جيد على مستوى الشركة، كما أن هناك حماية الموظفين من الإستغلال، فلكل موظف يستخدم المنصّات الداخلية رقم سري خاص به.

2- من خلال الإجابات لاحظنا أن الأداء كان ضعيفا لما كان لكل مصلحة قاعدة بيانات خاصة بها تأخذ المعلومات منها، نظرا لقلة المعلومات لديها، فتضطر إلى أخذ المعلومات من مصلحة أخرى؛ مما يتسبب في استنزاف الوقت والجهد اللازمين لتقديم الخدمة، ولما جمعت المعلومات في قاعدة بيانات موحدة بالشركة، حيث أصبحت متوفرة على مستوى جميع المصالح والإستفادة منها متاح في أي وقت، أثر ذلك بالإيجاب على المستخدمين ورفع وتيرة أدائهم، دون المخاطرة بأرواحهم بالنتقل بين المصالح ما نتج عنه رضى المستخدمين.

- 3- يمكن القول أن الشركة أصبحت تقدم بعض الخدمات عن بعد مستغلة شبكة الأنترنت بوضع تطبيقات (أمنة) تحت تصرف الزبائن، حسّنت من جودة الخدمة المقدمة، إستجابة لمواكبة المعاملات العصرية والمحافظة على زبائنها، زادت من ثقة زبائن الشركة، يظهر ذلك جليا من خلال زيادة عددهم في إستعمال هذه التطبيقات حسب الإحصائيات المقدمة من طرف الشركة، بدل التنقل إلى مقر الشركة، بسبب الإجراءات الاحترازية المعمول بها في كل المؤسسات الناشطة بالجزائر للحد من إنتشار وباء كورونا. **أنظر الملحق رقم (10)**
- 4- كان للتطبيقات إسهام كبير في فترة جائحة كورونا، التي لولاها لتعطّلت الكثير من الخدمات التي كانت الشركة تقدمها؛ حيث أسهمت بشكل واضح في رفع التحدي في مواجهة آثار هذه الأزمة التي جاءت بها الجائحة، كما لبّت الشركة رغبات المتعاملين معها وبجودة أحسن للخدمة، كما نستنتج أن إضافة تطبيقات جديدة أو التحسين على التطبيقات المتوفرة سابقا له أثر إيجابي على جودة الخدمة.
- 5- تستغل الشركة كل الامكانيات والفضاءات والمنابر الإعلامية التي من شأنها التعريف والترويج للخدمات التي تقدمها للزبائن، تتلائم مع التوقعات للخدمات المنتظرة من الشركة.

من خلال ماسبق وبالمقارنة بحجم الإشتراكات في مختلف أشكال الخدمات المقدمة من طرف شركة إتصالات الجزائر المديرية العملية للإتصالات ورقلة بين السنوات السابقة 2018 أي قبل ظهور جائحة كورونا وسنة 2022 أي في ظل جائحة كورونا، نلاحظ زيادة كبيرة في عدد المشتركين وكذلك عدد العمليات المقترحة والمنجزة في برامج الشركة، هذا ما تطلب منها توفر قدرات مختلفة تكنولوجية وفي الشبكات والإتصال من أجل الوصول إلى زيادة عدد الزبائن وتحقيق الجودة المتوقعة في نفس الوقت. **أنظر الملحق رقم (10) و(11)**

ثالثا: تحليل نتائج الأجوبة على الأسئلة المتعلقة بـ (مساهمة قدرات الإتصال في تحسين جودة خدمة الإتصالات)

في هذا الفرع قمنا بتحليل إجابات المستجوبين المتعلقة بمساهمة قدرات الإتصال في تحسين جودة خدمة الإتصالات في ظل جائحة كورونا في الأربع نقاط التالية:

- 1- لدى المؤسسة بنية تحتية للإتصالات تستطيع توفير الخدمات التي يحتاجها العملاء إلا أنها قد لا ترقى لتوقعات الزبائن عند إدراكهم لها، فالمؤسسة تسعى في كل مرة إلى الرفع من مستوى البنية التحتية لها بتجديدها للبرامج، المعدات، المرافق، والتأطير في مجال الإتصالات من أجل تحسين مستوى هاته البنية التي تمكّمها من تحسين خدماتها المقدمة.
- 2- لدى الشركة أنظمة معلومات وإتصال تمكّمها من التواصل بين مختلف الحواسيب وموظفي الشركة؛ وتطبيقات تسهل التواصل بين الوحدات أو مع المديرية العامة وتعمل من ثم على تقليل الأخطاء وتحقيق سرعة التنفيذ ونظم المعلومات والإتصال حسب المصالح.

إستعملت المؤسسة تقنية التواصل عن بعد بين مختلف الوحدات والمديرية العامة أو الوزارة وكذلك المؤتمرات عن طريق إستعمال تقنية المحادثات المرئية خاصة في فترة جائحة كورونا (Covid-19)، بإستعمال شبكة الأنترنت، وهذا يعكس قدرات المؤسسة في التواصل ويسهل كشف الأخطاء وتداركها؛ مما يزيد من تحقيق المصادقية والأمان للزبائن من خلال السعي لتحقيق رغباتهم.

3- سمحت أنظمة المعلومات والإتصال المعمول بها في المؤسسة للعامل بالتعامل بأريحية كبيرة وبسرعة أكبر وبنقطة تمكنهم من تقديم الخدمة المطلوبة للمتعاملين في أقل وقت ممكن ودون العناء في التنقل إلى الوكالة خاصة في فترة إنتشار وباء كورونا، الشيء الذي يزيد من الثقة والأمان للمتعاملين في مقدمي الخدمة الذين يقومون بالخدمة في الوقت الذي يحتاجونها.

4- بعد تقديم الخدمة من طرف الشركة تسعى الى تحقيق إستمرار العلاقة بينها وبين زبائنها من خلال متابعة خطوطهم؛ والتحسين المستمر لمستوى الخدمات المقدمة؛ وإعلامهم بالخدمات الجديدة؛ بالإضافة إلى تقديم التسهيلات في تسديد الفواتير وتصليح الأعطال وغيرها من الخدمات التي من شأنها بقاء الثقة وتوفير درجة من الأمان والاستجابة لتوقعات المتعاملين.

الفرع الثاني: ربط النتائج بالفرضيات

قمنا في هذا الفرع بربط النتائج المتوصل إليها خلال الدراسة الميدانية بفرضيات الدراسة المطروحة في الدراسة النظرية وكانت كما يلي:

أولاً: إختبار الفرضية الأولى التي تنص على مايلي: تتوفر لدى شركة إتصالات الجزائر المديرية العملية للإتصالات ورقلة قدرات تكنولوجية (البحث والتطوير، قدرات الشبكات وقدرات الإتصال)

- نلاحظ أن المديرية العملية ورقلة رغم عدم توفرها على مصلحة خاصة بالبحث والتطوير إلى أنها تقوم بالبحث في المجال التكنولوجي بالتنسيق مع المديرية العامة، فالمديرية العملية بورقلة ليس لديها قرار القيام بالبحث التكنولوجي وإنما بناء على قرارات سيادية حسب برامج مركزية وهذا يضعف من تحكمها في هذه القدرات؛ وعليه فإن هذا الجزء من الفرضية محقق نسبياً.

- لدى المؤسسة قدرات شبكات تمكنها من إستعمال تطبيقات وبرامج سهل الوصول إليها وإستعمالها، هذه الشبكات موضوعة لخدمة الزبائن تسعى الشركة بتحديثها من حين إلى آخر والرفع من مستوى تقنياتها من أجل تحسين خدماتها خاصة في فترة جائحة كورونا، أين كانت في حاجة إلى هذه الشبكات لإيصال خدماتها عبر تطبيقاتها الجديدة إلى زبائنها، وعليه فإنه يمكن القول بأن هذا الجزء من الفرضية محقق.

- تتوفر المؤسسة على قدرات في الإتصال؛ خاصة ما يتعلق ب: أنظمة المعلومات والإتصال والبرامج، المعدات، المرافق والتأطير تمكنها من للقيام بنشاطها المتمثل في خدمة الاتصالات بسهولة وجودة. هذا الجزء من الفرضية محقق.

• من خلال ما سبق يمكن قبول الفرضية الأولى.

ثانيا: إختبار الفرضية الثانية التي تنص على مايلي: تقدم الشركة محل الدراسة الميدانية خدمة ذات جودة. من خلال دراستنا الميدانية للخدمات التي تقدمها شركة إتصالات الجزائر المديرية العملية ورقلة من خدمات في مجال الاتصالات لاحظنا مايلي:

• تقدم شركة إتصالات الجزائر المديرية العملية ورقلة خدمات في مجال الاتصالات متنوعة:

تسعى الشركة لتحسين خدماتها وإرضاء زبائنها من خلال تقديم عروض الخدمات الجديدة وتخفيض الأسعار وتقديم التحفيزات وكذلك، وقد أطلقت تطبيقات جديدة على الانترنت لخدمة الزبون ما يعرف بفضاء الزبون للقيام بجميع العمليات دون عناء التنقل وبإستعمال شبكة الانترنت المتوفرة في فترة جائحة كورونا.

• تحقيق التميز في العلاقة مع الزبائن:

إعتبرت الشركة التميز في العلاقة بين الزبائن أمرا أساسيا من أجل تحسين جودة خدماتها ومن ثم تواصل العلاقة مع الزبون؛ فتتطلب عملية تحسين الجودة جعل العلاقة مع الزبون شخصية، من خلال توفير خدمات خاصة تشمل الهاتف الثابت والخدمات الانترنت (IDOOM ، IDOOM ADSL، IDOOM FIBR) 4GLTE)، حيث تتفرد الشركة بتقديم هاته الخدمات، وعليه يمكن قبول الفرضية الأولى.

ثالثا: إختبار الفرضية الثالثة التي تنص على مايلي: توجد علاقة طردية بين أبعاد القدرات التكنولوجية وتحسين جودة خدمة الإتصالات في الشركة إتصالات الجزائر المديرية العملية للاتصالات ورقلة. تظهر العلاقة بين أبعاد القدرات التكنولوجية وجودة خدمة الاتصالات في مايلي:

(أ) **قدرات البحث والتطوير:** من خلال الدراسة الميدانية في شركة إتصالات الجزائر المديرية العملية ورقلة فإن قدرات البحث والتطوير تختلف من مؤسسة لأخرى وهذا حسب إستراتيجيات الشركة في تحسين جودة منتجها، المؤسسة التي تقوم بالإنفاق أكثر حول البحث والتطوير فإن ذلك يساهم في تحسين جودة خدمة المقدمة حتى في ظل ظروف إستثنائية مثل ما هو الحال في ظل جائحة كورونا، هذا ما يوصلنا إلى وجود علاقة طردية بين قدرات البحث والتطوير للشركة وتحسين جودة الخدمة المقدمة.

(ب) **قدرات الشبكات:** لدى الشركة قدرات في الشبكات تستخدمها في تقديم أجود الخدمات من خلال وضع تطبيقات تستخدم من طرف الزبائن، كما تسهل عمل العاملين، حيث أن هذه الشبكات تساهم في ربط الاتصال داخليا

بين مختلف الحواسيب و بالتالي بين مختلف المصالح مما يجعل العمل أكثر سرعة وسهولة وأقل أخطاء؛ وبالتالي يؤدي بالزبون لكسب الثقة و تزيد مصداقية الشركة، كما لهذه الشبكات الدور في ربط الاتصالات بينها وبين مختلف الوحدات أو المديریات الفرعية و المديرية المركزية والتواصل المستمر، أما عن ما توفره هاته الشبكات يظهر في التطبيقات التي توفرها الشركة لعرض خدماتها بمجرد الولوج إليها، وقد ظهرت أهميتها في فترة إنتشار وباء كورونا؛ حيث أصبح للشبكات بأنواعها وخاصة الأنترنيت كونها كوسيلة إتصال أو كخدمة تقدمها الشركة؛ دورا هاما في أداء الخدمات وجودتها حيث أصبحت الخدمة تصل إلى مستعمليها بأسهل الطرق وأبسطها وفي وقت أقل، وعليه نستطيع أن نقول أن هناك علاقة طردية أيضا بين قدرات الشبكات وجودة خدمة الاتصالات المقدمة في شركة إتصالات الجزائر المديرية العملية ورقلة.

ت) قدرات الاتصال:

كما لاحظنا من خلال الدراسة الميدانية لشركة إتصالات الجزائر المديرية العملية ورقلة أنها تملك بنية تحتية للإتصالات أنظمة معلومات واتصالات تمكنها من التواصل بين مختلف الحواسيب وموظفي الشركة؛ وتطبيقات تسهل التواصل بين الوحدات أو مع المديرية العامة تعمل ومن ثم تقليل الأخطاء وسرعة التنفيذ تستطيع من خلالها توفير الخدمات التي يحتاجها العملاء، كما ساهمت قدرات الاتصال في تسهيل العمل بتقنية التواصل عن بعد عن طريق إستعمال تقنية المحادثات المرئية خاصة في فترة جائحة كورونا (COVID-19)، وهذا ما يآخذنا إلى أن هناك علاقة طردية بين قدرات الاتصال للشركة و تحسين جودة خدمة الاتصالات.

• من خلال ما سبق يمكن قبول الفرضية الثالثة.

من خلال الدراسة الميدانية للمؤسسة محل الدراسة لاحظنا أن للقدرات التكنولوجية التي تتوفر عليها الشركة دورا كبيرا في تحسين جودة الخدمة المقدمة في الاتصالات حيث كلما زادت قدرات المؤسسة التكنولوجية وزاد إهتمامها بالبحث التكنولوجي وتطوير الشبكات وقدرات الإتصال تحكمت الشركة أكثر في جودة خدماتها المقدمة؛ حيث تزيدها قوة في السوق ومصداقية أكثر لدى العملاء وأكثر أمانا وتعاطفا، وهذا يقودنا إلى الإجابة على التسائل الرئيسي من خلال تحقق الفرضية التي تنص على أن " القدرات التكنولوجية للمؤسسة تساهم في جودة الخدمة المقدمة في ظل جائحة كورونا في شركة إتصالات الجزائر المديرية العملية للإتصالات ورقلة".

الفرع الثالث: إستنتاجات الدراسة:

تتمثل أهم الاستنتاجات المتوصل اليها خلال الدراسة الميدانية إلى أن: قدرات تكنولوجية تساهم بصفة واضحة في تحسين جودة خدمة الإتصالات اتصالات الجزائر المديرية العملية للإتصالات ورقلة خاصة في ظل جائحة كورونا؛ ويمكن تقسيم هذه النتيجة إلى نتائج فرعية نلخصها فيما يلي:

- أن الشركة إتصالات الجزائر المديرية العملية للإتصالات ورقلة تتوفر على قدرات تكنولوجية.
- كما وصلنا إلى نتيجة أن الشركة محل الدراسة الميدانية تقدم خدمة في الاتصالات ذات جودة.
- هناك علاقة طردية بين أبعاد القدرات التكنولوجية وتحسين جودة خدمة الإتصالات في الشركة إتصالات الجزائر المديرية العملية للإتصالات ورقلة.

خلاصة الفصل:

تم التطرق في هذا الفصل للدراسة الميدانية لموضوع البحث، المتمثل في مساهمة القدرات التكنولوجية في تحسين جودة خدمة الاتصالات في ظل جائحة كورونا، تمثلت المؤسسة محل الدراسة في شركة اتصالات الجزائر المديرية العملية ورقلة، حيث قمنا في هذا الفصل بالتعرف على مجتمع وعينة وطريقة الدراسة وأدواتها ثم طريقة إختيار عينة الدراسة؛ وطريقة جمع البيانات وحصر متغيرات الدراسة الميدانية وكذلك الأدوات المستخدمة في جمع المعلومات والاساليب المعتمدة لمعالجة هذه المعلومات؛ والمتمثلة في إعداد المقابلة التي إعتمدنا في تقسيم أسئلتها إلى ثلاث محاور أساسية، معتمدين على العلاقة بين أبعاد المتغير المستقل المتمثل في القدرات التكنولوجية، والمتغير التابع المتمثل في جودة خدمة الاتصالات، ثم تقديمها للمستجوبين الذين هم من إطارات وتقنيي شركة إتصالات الجزائر المديرية العملية ورقلة.

تم عرض نتائج الدراسة ومناقشتها وتحليلها وإختبار الفرضيات من خلال ربط نتائج الدراسة الميدانية بالفرضيات، حيث توصلنا إلى أن القدرات التكنولوجية تساهم بشكل كبير في تحسين جودة خدمة الاتصالات وأن هناك علاقة طردية بينهما خاصة في ظل جائحة كورونا في شركة إتصالات الجزائر المديرية العملية ورقلة.

الخاتمة

الخاتمة

من خلال هذه الدراسة ما يمكن أن نخلص إليه اعتمادا على ما جاء في الدراسة النظرية هو أن لجودة خدمة الاتصالات عدة أبعاد وعدة طرق لقياسها؛ فمن أجل تحسين هاته الجودة هناك عوامل تساهم في ذلك؛ ومن بين هاته العوامل القدرات التكنولوجية التي تمتلكها كل مؤسسة، على هذا الأساس إستهدف هذا البحث في شقه التطبيقي تسليط الضوء على مساهمة القدرات التكنولوجية في تحسين جودة خدمة الاتصالات في ظل جائحة كورونا في شركة إتصالات الجزائر المديرية الفرعية ورقلة؛ وكانت عينة الدراسة مجموعة من إطارات وتقنيي الشركة.

وأخيرا نستطيع القول أن للقدرات التكنولوجية دور كبير في تحسين جودة خدمة الاتصالات؛ خاصة في ظل الأزمات مثل ما هو الحال في ظل أزمة جائحة كورونا، وقد رأينا تأثير هاته الأزمة على مختلف إقتصاديات العالم والضرر الكبير الذي لحق بالعديد من المؤسسات العالمية، ومنه فإن على المؤسسات الرفع من مستوى قدراتها التكنولوجية وبنيتها التحتية لتتمكن من تقديم خدمات للزبائن بشكل أفضل وكسب رضاهم؛ وذلك بالتحسين المستمر في جودة هاته الخدمات؛ وكذلك التأقلم مع ظروف السوق والطوارئ، وعلى أصحاب القرار في المؤسسات العالمية عامة والجزائرية خاصة إعادة تقييم قدراتها التكنولوجية التي لها دور كبير في تمكن المؤسسات من تحسين مستوى خدماتها وتحقيق رضى المتعاملين ومجابهة الأزمات ومن ثم ضمان البقاء والإستمرارية في السوق.

نتائج الدراسة:

يمكن تقسيمها إلى قسمين أساسيين تمثلا في مايلي:

1- النتائج النظرية:

أهم النتائج النظرية التي توصلت إليها الدراسة هي:

- أن تحسين جودة خدمة الاتصالات يمكن قياسها من منظور مقديها؛ ويكون ذلك بدلالة المُدخلات والعمليات المطلوبة لإنجاز الخدمة والنتائج المتمثلة بالخدمة بصورتها النهائية المقدمة للزبون؛ هذا يتم من خلال الأداء المقارن أو الأسئلة الموجهة للموظفين، وهذا يثبت الأدوات التي إستخدمت في الدراسات السابقة للوصول إلى نتائج والتحليل معتمدة على الاستبيان قد تختلف نتائجه نسبيا على الملاحظة والمقابلة.

- كان لجائحة كورونا تأثير كبير على الإقتصاد العالمي؛ وكان لشركات الخدمات نصيبا كبيرا في ذلك بما فيها شركات الإتصالات في الجزائر، التي تسعى إلى تحسين خدماتها لتكون ذات جودة عالية وتحقق رضى زبائنها حتى في ظل الأزمات.

2- النتائج التطبيقية:

أهم النتائج التطبيقية التي توصلت إليها الدراسة هي:

- تساهم القدرات التكنولوجية لشركة إتصالات الجزائر المديرية العملية ورقلة في التحكم في مستوى جودة الخدمة المقدمة في ظل جائحة كورونا، حيث لم تدرس الدراسات السابقة الموضوع في هاته الفترة.
- أن شركة إتصالات الجزائر المديرية العملية ورقلة لديها قدرات تكنولوجية تعتمد عليها في تحسين جودة الخدمات التي تقدمها لزبائنها.
- تساهم قدرات البحث والتطوير في تحسين جودة خدمة الإتصالات في شركة إتصالات الجزائر المديرية العملية ورقلة، رغم عدم تحكمها في مصادر تمويل وطرق تسييرها نظرا لعدم وجود مصلحة خاصة بالبحث والتطوير على مستوى المديرية العملية ورقلة التي من شأنها زيادة مستوى تلك القدرات.
- شركة إتصالات الجزائر تسعى إلى تحسين خدمة الاتصالات ذات جودة عالية ومن ثم تحقق رضى زبائنها من خلال إجراء تحسين في التطبيقات الموضوعة على مستوى الشبكات المستعملة؛ وإستحداث تطبيقات وخدمات جديدة، خاصة في ظل جائحة كورونا.
- لدى شركة إتصالات الجزائر المديرية العملية بنية تحتية من (برامج، معدات، مرافق، تأطير)، لكنها قد تكون غير كافية للوصول إلى تحقيق توقعات زبائنها.
- رغم عدد المتعاملين مع شركة إتصالات الجزائر التي توهي بأنها تحقق رغبات الزبائن؛ إلا أنه مؤشر غير كافي في ظل إنفراد هاته الشركة بتقديم بعض الخدمات التي لا يمكن لمؤسسة غيرها تقديمها، أي أن الزبائن الحاليين مضطرين للتعامل مع هذه الشركة نظرا لعدم وجود منافسة في توفير بعض الخدمات.

توصيات الدراسة:

- العمل على زيادة الإهتمام بالبحث التكنولوجي من خلال إستحداث مصلحة البحث والتطوير على مستوى المديرية العملية ورقلة من أجل إتخاذ القرارات المناسبة في كل ما يخص البحث التكنولوجي؛
- إتاحة خدمة الأنترنت للإستغلال الداخلي لموظفي الشركة من أجل تسهيل عملهم وتمكنهم من إستعمالها في البحث العلمي والتواصل؛ مع وضع أسلوب رقابة لتقليل من الإستعمالات الخاصة.
- تحسين خدمة الأنترنت من خلال رفع قوة التدفق إلى الدرجة التي تتوافق مع توقعات العملاء؛

- العمل على إستقطاب عدد أكبر من الكفاءات في مجال التكنولوجيا والاتصالات لصالح المديرية العملية ورقلة؛ وإستغلال هاته الكفاءات في تحسين الخدمة المقدمة من طرف الشركة من خلال وفاء الشركة بوعودها والمحافظة على المصداقية والدقة عند إنجاز الخدمة؛
- السعي إلى فتح مراكز تكوين ورسكلة الموظفين في مجال تكنولوجيا الاتصالات على مستوى ولاية ورقلة والإستفادة مما حدث في فترة إنتشار جائحة كورونا أين نقصت عملية الرسكلة والتكوين نتيجة صعوبة التنقل إلى ولايات أخرى؛
- العمل على تدعيم البنية التحتية للاتصالات من خلال التحديث المستمر لعتادها وأنظمة الاتصال والمعلومات وكذلك تحسين المرافق والتأطير؛
- العمل على المرافقة الدائمة للعملاء من خلال إستمرار العلاقة مع الشركة ومحاولة التعرف على رغبات زبائنهم؛ ومن ثم إدراك تطلعاتهم؛
- من أجل تحسين جودة خدمات التي تقدمها شركة إتصالات الجزائر وضمان إستمرارها والتأقلم مع كل الظروف والتحديات لابد على المؤسسة إتباع بعض الأساليب أهمها وضع نظام لقيادة الجودة؛ وذلك بغرض تحسين جودة الخدمات وضمان التنسيق الداخلي للعمليات، والفوز بالفوز الدائم لزبائنهم.

آفاق الدراسة:

من خلال تعرضنا لدراسة موضوع القدرات التكنولوجية ومساهمتها في تحسين جودة خدمة الاتصالات،

توصلنا إلى طرح بعض الآفاق لدراسات مستقبلية تمثلت فيما يلي:

- 1- مساهمة القدرات التكنولوجية في تحسين جودة خدمة الاتصالات الخلوية في الجزائر؛
- 2- دور قدرات البحث والتطوير في تحسين جودة خدمة الاتصالات؛
- 3- دور القدرات التكنولوجية في تحقيق الميزة التنافسية في المؤسسات الخدمية؛
- 4- دور القدرات التكنولوجية في تحقيق الميزة التنافسية في المؤسسات الإقتصادية؛
- 5- مساهمة القدرات التكنولوجية في تحسين جودة المنتج دراسة حالة في المؤسسات الجزائرية؛
- 6- أثر القدرات التكنولوجية في التعلم عن بعد في الجامعات ومراكز التكوين؛

قائمة المراجع

المصادر و المراجع:

أولاً: مراجع اللغة العربية

1-الكتب:

- جمال مجاهد، آخرون، مدخل الى الاتصال الجماهيري، دار المعرفة الجامعية، القاهرة، مصر، 2010؛
- حسن محمد العفسي ومها أحمد غنيم، وقائع المؤتمر العربي، شبكة الانترنت العالمية واستخداماتها في المكتبات ومراكز المعلومات، المؤتمر العربي الثامن للمعلومات، 1-4 نوفمبر 1999، القاهرة، مصر.
- خليل محمد حسن الشماع، مبادئ الإدارة مع التركيز على إدارة الأعمال، ط 5 دار المسيرة للنشر والتوزيع والطباعة، الأردن، 2007؛
- سعد غالب ياسين، أساسيات نظم المعلومات الإدارية وتكنولوجيا المعلومات، ط1، دار المناهج، عمان، الأردن، 2005؛
- فليب كونتر وجاري أرمسترونج، أساسيات التسويق، ترجمة سرور علي إبراهيم سرور، دار المريخ للنشر، الرياض، المملكة العربية السعودية، 2004؛
- قاسم نابق علوان المحياوي، إدارة الجودة في الخدمات مفاهيم وعمليات وتطبيقات، جامعة التحدي، سرت، ليبيا، 2009؛
- محمد الصيرفي، عبد الغني حامد، الإتصالات الدولية ونظم المعلومات، مؤسسة ورد، أكاديمية التعليم، البحرين، 2006؛
- محمد سعيد أوكيل، وظائف ونشاطات المؤسسة الصناعية، ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر، 2015؛
- محمد منير حجاب، المعجم الاعلامي، (دار الفجر، القاهرة ، 2004)؛
- مأمون سليمان الدرادكة "إدارة الجودة الشاملة خدمة العملاء"، دار الصفاء للنشر والتوزيع، عمان الاردن، 2008؛

2-المجلات العلمية

- أحمد بن عيشاوي -2006، إدارة الجودة الشاملة (TQM) في المؤسسات الخدمية، ورقة، الجزائر، مجلة الباحث العدد 2006/04؛
- عبد اللطيف صوفي، الانترنت، امكانياتها، ادواتها، وجدواها في المكتبات العامة، المؤتمر العربي الثامن للمعلومات، 1-4 نوفمبر، القاهرة، مصر، 2001؛
- عيسى مزارقة، سهام مخلوف، أهمية جودة الخدمة في تحقيق الرضا لدى العميل؛ دراسة حالة مؤسسة اتصالات الجزائر بالعلمة الجزائر، مجلة رؤى اقتصادية، الجزائر، العدد 6، جوان 2014؛

قائمة المراجع:

- وليد زيادي، حكيم بن جروة، تقييم أداء الخدمات العمومية في ظل وباء كورونا المستجد (كوفيد 19)، حالة بريد الجزائر، وحدوقرقة، مجلة التمكين الاجتماعي، الجزائر، لمجلد 02، العدد:02، جوان 2020؛
- محمد بن مهيريس، عبد العليم التاوتي، أثر إستخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال في جودة الخدمة، مجلة دراسات العدد الاقتصادي، الاغواط، الجزائر، المجلد 12، العدد 2021/01؛
- مولود حواس، رابح حمودي ، أهمية جودة الخدمات في تحقيق ولاء المستهلك ، مجلة أداء المؤسسات الجزائرية ، الجزائر، العدد 03؛ 2013؛

3- الرسائل الجامعية

• أطروحة الدكتوراه:

- ابراهيم بختي، دور الإنترنت في مجال التسويق دراسة حالة الجزائر، أطروحة دكتوراه دولة في العلوم الإقتصادية، جامعة الجزائر سنة: 2003/2002؛
 - بوبكر قواميد، أثر تكنولوجيا المعلومات على الإدارة الإستراتيجية للموارد البشرية، أطروحة دكتوراه، جامعة الجزائر 3، الجزائر، 2020.
 - محمد الهلة، إدارة الجودة الشاملة في قطاع الخدمات الصحية في الجزائر، أطروحة دكتوراه في علوم التسيير، جامعة قاصدي مرباح ورقلة، الجزائر، 2017؛
 - ناصري أمين أحمد علي، الجودة الشاملة في قطاع الخدمات على مستوى قطاع الاتصالات في الجمهورية اليمنية، أطروحة دكتوراه تخصص إدارة أعمال، كلية العلوم الإقتصادية والتجارية وعلوم التسيير جامعة الجزائر، الجزائر، الجزء 03، 2012؛
- * مذكرات الماجستير:

- عمار زهير تيناوي، دور إستخدام تكنولوجيا المعلومات في تحسين جودة الخدمات المقدمة في شركة الاتصالات، ماجستير إدارة أعمال تخصصي، الجامعة الافتراضية السورية- سوريا، 2019؛

4- الجرائد الرسمية

- القانون رقم 2000-03، المؤرخ في 5 جمادي الأولى الموافق لـ 5 غشت 2000، يحدد القواعد العامة المتعلقة بالبريد والمواصلات السلكية واللاسلكية، لجريدة الرسمية العدد رقم 48، بتاريخ 7 أوت 2000؛

ثانياً: قائمة المراجع باللغة الأجنبية:

- Ahmad, Nurazwa; Othman, Siti & Lazim, Halim. (2014) . «**A Review of Technological Capability and Performance Relationship in Manufacturing Companies**», International Symposium on Technology Management and Emerging Technologies Conference , May 27 – 29.
- Andrea Filippetti , 2010 , "**The Patterns of Technological Capabilities of Countries: A Dual Approach using Composite Indicators and Data Envelopment Analysis**". Italian National Research Development Vol. 39, No. 7.
- Arnold, Erik, and Ben Thuriaux. "**Developing firms' technological capabilities.**" Technopolis Group Report (1997).
- Bassellier, Gevevifeve; Reich, B.H and Basat, Izakbenet "**Information Technology Competence of Business Managers**" A Definition and Research Model", Journal of Management information System, Vol. 17, No. 4,2001
- .-Bruno Lenaire, **entrepreneurs and businesses** ,4etype, Paris, France, 1997.
- Bhatt, Ganesh D. & Grover, Varun. (2005). «Types of Information Technology Capabilities and their Role in Competitive Advantage: An Empirical Study», **Journal of Management Information Systems** , Vol. 22, No. 2.
- David Hoyle, "**Quality Management Essentials**", Library of Elsevier limited, USA, 2007.
- Erik Arnold _ **Ben Thuriaux Technopolis** Ltd June 1997 Technological Capabilities.
- Croteau, Anne ~ Marie & Raymond, Louis, (2004), "**Performance Outcomes of Strategic and IT Competencies Alignment**", Journal of Information Technology, Vol. 19: 178~190.
- Ghada Abd-Alla Mohamed, **Service Quality Of Travel Agents, An International Multidisciplinary** Journal Of Tourism, Volume 2,Number 1, 2007.
- Philip Kotler et al, "**Marketing Management**", 13ème édition, Pearson Education, Paris, france 2009.

-Szogs, Astrid. **Technology transfer and technological capabilitybuilding in informal firms in Tanzania**. CIRCLE, Lund University, 2010

-Zhou, Kevin Zheng & Wu, Fang, (2010), “**Technological Capability, Strategic Flexibility, and Product Innovation**”, Strategic Management Journal , Vol.31: 547–561.

ثالثا: المواقع الإلكترونية

- موقع وكالة الانباء الجزائرية للأخبار ، <http://www.aps.dz/ar/sante-science-technologie> ، 16نوفمبر 2020، مؤرشف من الأصل في 27 أكتوبر 2020.
- الموقع الرسمي لإتصالات الجزائر ، [/https://www.algeritelecom.dz/ar](https://www.algeritelecom.dz/ar) ،
- موقع منظمة الصحة العالمية- <http://www.emro.who.int>

الملاحق

الملحق رقم (01): أسئلة المقابلة



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



إستمارة المقابلة:

أخي الموظف أختي الموظفة:

يشرفنا أن نضع تحت أيديكم هذه الإستمارة الخاصة بالمقابلة التي تدخل ضمن متطلبات إنجاز رسالة ماستر في تخصص إدارة أعمال بعنوان:
"مساهمة القدرات التكنولوجية في تحسين جودة خدمات الاتصالات في ظل جائحة كورونا"
وأحيطكم علما أن إجاباتكم تحظى بالأهمية وتحاط بالسرية وتستخدم لأغراض البحث العلمي، ونشكركم على التعاون معنا.
• الرجاء من سيادتكم الإجابة بدقة على الأسئلة الموائية.

اشراف الأستاذ:

د/ الهلة محمد

الطالبان:

- تومي الطيب

- بوقنور محمد رضا

معلومات توضيحية حول المذكرة محل المقابلة:

القدرات التكنولوجية: وهي عبارة عن الاستراتيجيات والموارد الموجودة لدى المؤسسة والتي تميزها عن غيرها وتمكنها من أداء نشاطها بطريقة أفضل من المنافسين وتتمثل هذه القدرات في (قدرات البحث والتطوير، قدرات الشبكات وقدرات الاتصالات)
جودة خدمة: وتتمثل في تحقيق رغبات العميل او متلقي الخدمة بالحكم على مستوى جودتها بمقارنة بما يحصل عليه مع ما توقعه من تلك الخدمة.

أسئلة المقابلة:

- 4- هل يوجد في مؤسستكم قسم خاص بالبحث والتطوير؟ (خاصة البحث التكنولوجي).
- 5- هل تتابع مؤسستكم المؤتمرات المتعلقة بالبحث التكنولوجي؟ في حالة الاجابة بنعم، فيما تتمثل هذه المؤتمرات؟
- 6- ما تقييمكم لاهتمام مؤسستكم بمجال البحث والتطوير في تحسين جودة الخدمة المقدمة للمتعاملين؟ وخاصة في فترة انتشار جائحة كورونا؟
- 7- هل تقوم مؤسستكم باستقطاب للكفاءات في علم الحاسوب والتكنولوجيا؟
- 8- ما مدى اهتمام مؤسستكم باقتناء معدات ذات مستوى تكنولوجي عال؟
- 9- في رأيكم ما مدى مساهمة استخدامات هذه التكنولوجيا المتطورة في التقليل من الأخطاء اثناء تقديم الخدمة؟
- 10- ما هي الإمكانيات الموضوعية تحت خدمة المتعامل من أجل الاستفسار عن خدمة الاتصالات؟
- 11- ماهي أنواع الشبكات التي تستعملها مؤسستكم؟
- 12- ما هو تقييمك للمعلومات الموجودة على الشبكات المستعملة من ناحية الوضوح وسهولة الاستخدام؟
- 13- ماهي التطبيقات الموجودة على الشبكات المعمول بها بالمؤسسة؟ وهل الخدمات التي توفرها مؤسستكم تلقى تجاوب من قبل المتعاملين معها؟
- 14- هل قامت مؤسستكم بتحسين في التطبيقات المستخدمة في الشبكات في فترة جائحة كورونا لتلبية الغرض؟
- 15- فيما تتمثل وسائل اعلام الزبائن بالخدمات التي تقدمها مؤسستكم؟ وهل تلائم احتياجاتهم؟
- 16- ما رأيك في بنية التحتية للاتصالات (برامج ، معدات ، مرافق ، تأطير) التي تحوز عليها مؤسستكم من ناحية المستوى؟ وهل تستطيع أن توفر اجود الخدمات المطلوبة من الزبائن؟
- 17- كيف تساهم نظم الاتصال المعمول بها في المؤسسة للتكامل بين مختلف الوحدات وفي التواصل بين مختلف الأقسام؟ هل يساهم هذا التكامل من تقليل الأخطاء؟
- 18- هل تسهل نظم الاتصال المعمول بها في المؤسسة الوصول للبيانات من قبل العاملين بالوقت المناسب؟ وكيف يؤثر ذلك على استجابتهم لمتطلبات المتعاملين خاصة في فترة كورونا؟
- 19- هل تستمر العلاقة بين مؤسستكم والمتعامل بعد تقديم الخدمة؟ وكيف يتم ذلك؟

الملحق رقم (02): قائمة المحكمين لأسئلة المقابلة

الدولة	مؤسسة الإنتماء	الدرجة العلمية	الوظيفة	اللقب والاسم	الرقم
الجزائر	معهد التكنولوجيا بجامعة قاصدي مرباح ورقلة	أستاذ محاضر قسم "أ"	أستاذ تعليم عالي	الهلة محمد	01
	جامعة قاصدي مرباح ورقلة	أستاذ	أستاذ تعليم عالي	بولرباح غريب	02
	معهد الاقتصاد إليزي	أستاذ	مدير مساعد	بن حامد عبد الغني	03
	جامعة قاصدي مرباح ورقلة	أستاذ محاضر قسم "أ"	أستاذ تعليم عالي	خامرة الطاهر	04
	جامعة الوادي	أستاذ	أستاذ تعليم عالي لغة عربية	حسيني محمد الطاهر	05

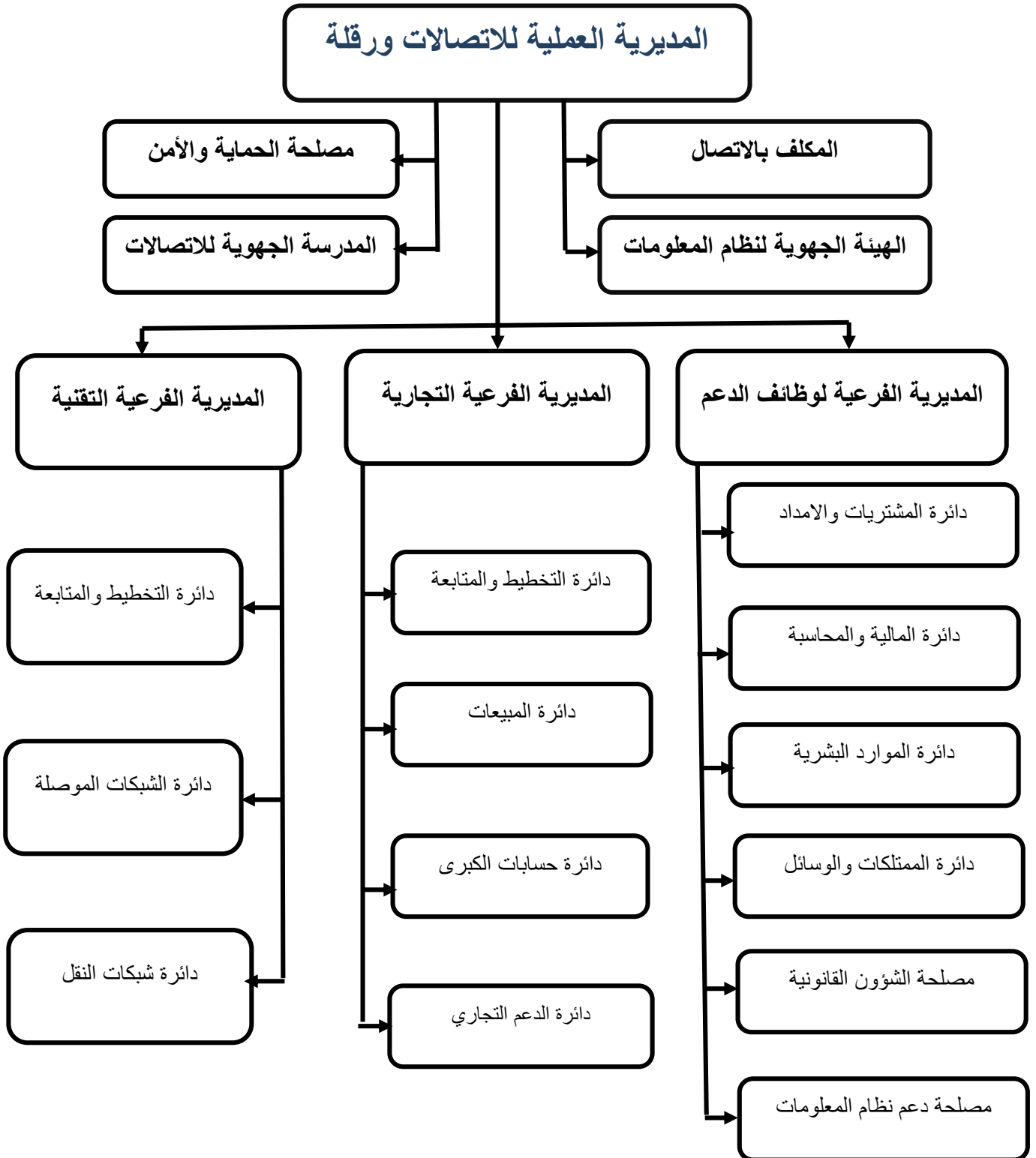
الملحق رقم(03): يوضح الموقع الجغرافي وشكل شركة اتصالات الجزائر المديرية العملية ورقلة



• الوكالة التجارية

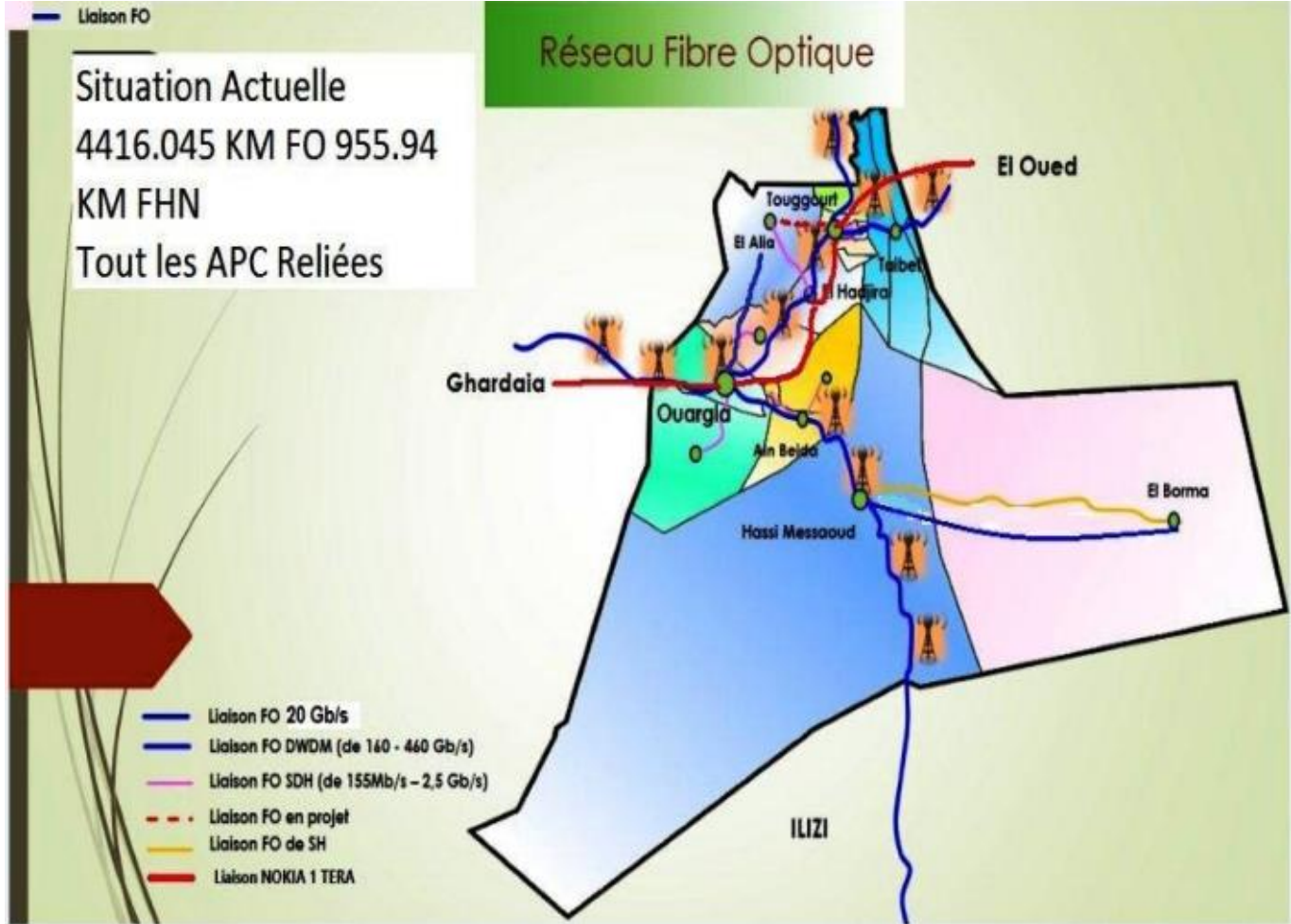


الملحق رقم (04): الهيكل التنظيمي لإتصالات الجزائر المديرية العملية ورقلة



المصدر: مصلحة المستخدمين بشركة اتصالات الجزائر المديرية العملية ورقلة 2022

ملحق رقم (05): مخطط توزيع شبكة Fibre على مستوى ولاية ورقلة.



الملحق رقم(06): بعض عروض خدمات انترنت التي تطرحها مؤسسة إتصالات الجزائر في إطار تحسين خدمة الاتصالات.

PACKS
الأنترنت للمؤسسات
Idoom Adsl & Idoom Fibre

الجودة
الآمان
الموثوقية

PACK BUSINESS 100 Mbps
100Mbps أنترنت غير محدودة
بإلة عروض استضافة المواقع
Essentiel مهواة (استثنى)
20 ميجابا Upload (إرسال) FTTH فقط
تخفيض 60 % على تصميم
المواقع الإلكترونية
400 جيجا أنترنت احتياطي
بنقلية 4G LTE
65 000 دج

PACK BUSINESS 20 Mbps
20Mbps أنترنت غير محدودة
بإلة عروض استضافة المواقع
Standard مهواة (السلة الأولى)
5 ميجابا Upload (إرسال) FTTH فقط
تخفيض 30 % على تصميم
المواقع الإلكترونية
150 جيجا أنترنت احتياطي
بنقلية 4G LTE
22 000 دج

PACK BUSINESS 10 Mbps
10Mbps أنترنت غير محدودة
بإلة عروض استضافة المواقع
Basic مهواة (السلة الأولى)
3 ميجابا Upload (إرسال) FTTH فقط
تخفيض 10 % على تصميم
المواقع الإلكترونية
80 جيجا أنترنت احتياطي
بنقلية 4G LTE
10 000 دج

عرض
جديدا



السعر

4500 DA



دفع الاشتراك

شهر مجاني لتدفق أعلى



جهاز مودم للألياف
البصرية



تكاليف
التوصيل

الملحق رقم(07): التطبيقات التي استحدثتها شركة اتصالات الجزائر خلال فترة كورونا

• تطبيق الدفع عبر الهاتف النقال



• خدمة IPTV لمشاهدة القنوات التلفزيونية عبر الهاتف



الملحق رقم (08): صور من العمليات الاشهارية للتعريف بخدمات شركة اتصالات الجزائر



التبليغ عن الأعطال باستخدام الأنترنت عبر التطبيق وعبر الهاتف الثابت والنقال



التواصل عن طريق الهاتف النقال والثابت



ملحق رقم (09): يمثل إعلان عن مناقصة وطنية مفتوحة من أجل تحديث البنى التحتية لشركة إتصالات الجزائر المديرية العملية ورقلة.

اتصالات الجزائر ش.ذ.أ

المديرية العملية - ورقلة -

الرقم الجبائي: 000216299033049

إعلان عن مناقصة وطنية مفتوحة مع اشتراط قدرات دنيا

رقم: إ.ج.م.ع.30/م.ف.و.د.د.م.إ.م.م.إ.م.م. رقم 2019/20

تعلن المديرية العملية لاتصالات الجزائر ورقلة عن المناقصة الوطنية المفتوحة مع اشتراط قدرات دنيا من أجل :

أشغال إنشاء البنى التحتية المخصصة، وضع وربط كوابل الالياف البصرية، مقسمة الى أربعة (04) حصص

المسافة بـ كلم	تعيين الموقع	الحصص
14,500	Pose câble FO 4G d' ATM Mobilis boucle V2, site mobilis blidet Omar.	01
17,520	Pose câble FO 4G d' ATM Mobilis boucle V2, site mobilis Cina Hassi messoued .	02
3,100	Pose câble FO 4G d' ATM Mobilis boucle V2, site mobilis touggourt .	03
	Pose câble FO 4G d' ATM Mobilis boucle V2, site mobilis megarine	
	Pose câble FO 4G d' ATM Mobilis boucle V2, site mobilis Mangueur .	
2,000	Pose câble FO 4G d' ATM Mobilis boucle V2, site mobilis Parc APC Ouargla ORG	04

المؤسسات المؤهلة والمهتمة بهذا الإعلان يمكنها سحب دفتر الشروط المصادق رقم: 25 بتاريخ 20 جانفي 2019 من مقر المديرية العملية بورقلة - شارع روابح عبد الرحمان ورقلة مقابل دفع خمسة الاف دينار جزائري 5 000 دج . هذا الاعلان موجه الى المؤسسات المؤهلة حسب المجالات الاتية :

المجال 1: بالنسبة للحصص ذات المسافات أقل أو تساوي 10 كلم: المؤسسات المعنية هي :

- المؤسسات الحائزة على شهادات التأهيل والتصنيف المهني رقم واحد (01) ذات النشاط في مجال الري او الاشغال العمومية؛
- المؤسسات التي لا تملك شهادة تأهيل وتصنيف؛
- المؤسسات التي لا تملك شهادات حسن الانجاز مهما كانت تصنيفها؛
- المؤسسات حديثة النشأة؛
- المؤسسات الناشئة في إطار اجهزة ANSEM , ANSEJ , CCNAC المستفيدة من مزايا التي تمنحها هذه الاجهزة.

المجال 2: بالنسبة للحصص ذات المسافات اكثر من 10 كلم وأقل من 50 كلم: يجب على المتعهد أن يقدم شهادات التأهيل والتصنيف من

(02) إلى (04) ونشاطها الري و/ او الاشغال العمومية.

يجب على المقاولات المهتمة بهذه المناقصة تقديم كافة الوثائق المطلوبة وأن تحتوي العروض على ما يلي:

- ملف اداري ، عرض التقني: عرض المالي

ملف اداري في ظرف يحتوي على الوثائق التالية:

- تصريح بالنزاهة، مکتوب وممضي وفق النموذج المرفق، الملحق رقم 02 في د.ش.إ.ع ؛
- نسخة من بطاقة الرقم الجبائي (NIF)؛
- نسخة من القانون الاساسي للمؤسسة، عند الاقتضاء؛
- نسخة من الحصيلة المالية لسنة الاخيرة.
- نسخة من مستخرج السجل التجاري ؛
- نسخة من المستخرج الضريبي l'extrait de rôle غير منتهية الصلاحية أو مع استحقاقات الدفع ؛
- شهادات اداء المستحقات (CNAS, CASNOS) غير منتهية الصلاحية؛



Wilaya : OUARGLA

Superficie : 163233 Km²

Population : 680266

Nombre de foyers : 103857

effectif : 543

Nombre de Dairas : 10

Nombre de Communes : 21

Direction Opérationnelle :

Des Télécommunications Wilaya

Réseau d'accès (Internet)

**Objectifs de production et réalisation
2022**

Parc Client TLP & Internet :

Autre Réseaux :

Bureaux de postes informatises: 67

Etablissements scolaires et un

Parc Clients	Total Parc	Residentiel	Professionnel
TLP	63685	48710	14975
ADSI	42875	38619	4256
4G L E	29997	29292	705
FTTF	275	271	4
Tot Internet	73147	68182	4965

Equipement	Nombre	Capacité	Clients Raccordés	% Saturation
DSLAM/MSAN	260	101231	42875	42.35 %
4G LTE	52	32400	29997	92.58 %
FTTH	4	6144	277	4.51 %
Total	316	139775	73149	52.33 %

Designation	Nbre raccordes au telephone	Nbre raccordes en ADSL
Universites	166	19
Etablissement secondaires	39/50	40/50
Residence Universitaire	39	15
Etablissement Moyens	101/113	100/113
Etablissement Primaires	273/322	273/322
Total	618	447

ملحق رقم (11): بطاقة تقنية

Classement	DO	Ventes du 01 Janvier au 31 Mars 2017	Ventes du 01 au 30 Avril 2017	Total ventes	OBJECTIFS 2017
19	Ouargla	1,984	461	2,445	13,000

4G LTE

classement	DO	Ventes du 01 Janvier au 31 Mars 2017	Ventes du 01 au 30 Avril 2017	Total ventes	OBJECTIFS 2017
35	Ouargla	1,058	443	1,501	7,000

TLP

classement	DO	Ventes du 01 Janvier au 31 Mars 2017	Ventes du 01 au 30 Avril 2017	Total ventes	OBJECTIFS 2017
12	Ouargla	1,691	528	2,219	9,400

Taux de réalisation Année 2017	Objectif du 01 Janvier au 30 Avril 2017	Taux de réalisation par rapport à la periode

الفهرس

الفهرس

الصفحة	العناوين
III	الإهداء
IV	الشكر
V	الملخص
VI	قائمة المحتويات
VII	قائمة الجداول
VIII	قائمة الأشكال البيانية
IX	قائمة الملاحق
X	قائمة المختصرات والرموز
أ	مقدمة
01	الفصل الأول: الادبيات النظرية والتطبيقية للقدرات التكنولوجية وتحسين جودة خدمة الاتصالات
02	تمهيد
03	المبحث الأول: الادبيات النظرية للقدرات التكنولوجية وجودة خدمة الاتصالات
03	المطلب الأول: ماهية القدرات التكنولوجية
03	الفرع الأول: تعريف وتصنيف ومؤشرات القدرات التكنولوجية
06	الفرع الثاني: أبعاد ومتطلبات القدرات التكنولوجية
11	المطلب الثاني: ماهية جودة خدمة الاتصالات
11	الفرع الأول: مفهوم جودة الخدمة ومعاييرها
13	الفرع الثاني: أبعاد جودة خدمة وطرق قياسها
16	الفرع الثالث: تحسين جودة خدمة الاتصالات
17	المطلب الثالث: ماهية جائحة كورونا (COVID-19) وتأثير انتشارها على جودة الخدمات في الجزائر
17	الفرع الأول: ماهية جائحة كورونا (COVID-19)
19	الفرع الثاني: تأثير انتشار فيروس كورونا (COVID-19) والتدابير المتخذة في الجزائر

19	الفرع الثالث: التدابير والإجراءات المتخذة في الجزائر في ظل جائحة كورونا (COVID-19)
22	المبحث الثاني: الدراسات السابقة للقدرات التكنولوجية وجودة خدمة الاتصالات
22	المطلب الأول: عرض الدراسات السابقة
22	الفرع الأول: الدراسة على المستوى المحلي
23	الفرع الثاني: الدراسة على المستوى العربي
25	الفرع الثالث: الدراسات على المستوى الأجنبية
26	المطلب الثاني: المقارنة بين الدراسة الحالية والدراسات السابقة
26	الفرع الأول: أوجه التشابه
27	الفرع الثاني: أوجه الاختلاف
28	خلاصة الفصل
29	الفصل الثاني: الدراسة الميدانية
31	تمهيد
32	المبحث الأول: عينة وأدوات وطريقة الدراسة
32	المطلب الأول: مجتمع وعينة الدراسة
32	الفرع الأول: مجتمع الدراسة
37	الفرع الثاني: عينة الدراسة
39	المطلب الثاني: أدوات وطرق الدراسة
39	الفرع الأول: أدوات الدراسة
39	الفرع الثاني: طرق الدراسة
40	المبحث الثاني: عرض نتائج الدراسة ومناقشتها
40	المطلب الأول: عرض نتائج الدراسة
40	الفرع الأول: مساهمة قدرات البحث والتطوير في تحسين جودة الخدمة في ظل جائحة كورونا covid-19
44	الفرع الثاني: مساهمة قدرات الشبكات في تحسين جودة الخدمة في ظل جائحة كورونا (covid-19)

47	الفرع الثالث: مساهمة قدرات الاتصال في تحسين جودة الخدمة في ظل جائحة كورونا (COVID-19)
49	المطلب الثاني: مناقشة نتائج الدراسة
49	الفرع الاول: تفسير النتائج وتحليلها
53	الفرع الثاني: ربط النتائج بالفرضيات
56	الفرع الثالث: إستنتاجات الدراسة
57	خلاصة الفصل
58	الخاتمة
64	قائمة المراجع
73	الملاحق
83	الفهرس