

جامعة قاصدي مرباح - ورقلة -

كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية

قسم: علوم الإعلام والاتصال



مذكرة مقدمة لاستكمال متطلبات نيل شهادة الماستر في علوم الاعلام والاتصال

الميدانية: علوم إنسانية

الشعبة: علوم الإعلام والاتصال

التخصص: اتصال الجماهيري والوسائط الجديدة

من إعداد الطلبة:

صالحي محمد أمين، بوساحة شيماء

العنوان:

دور تقنية FTTH في تحسين خدمة الأنترنت بمؤسسة اتصالات الجزائر

(دراسة ميدانية على عينة من زبائن اتصالات الجزائر - ورقلة -)

نوقشت وأجيزت علنا بتاريخ 2023/06/13

لجنة المناقشة:

الاسم و اللقب	الرتبة العلمية	الصفة
جيتي ناديا	دكتور	رئيسا
عبد القادر بودربالة	دكتور	مشرفا ومقررا
تومي فضيلة	أستاذة تعليم العالي	مناقشا

السنة الجامعية 2022-2023



شكر وعرافان



قال الله تعالى " ولقد أتينا لقمان الحكمة أن أشكر الله

ومن شكر فإنما شكر

لنفسه ومن كفر فإن الله غني حميد "

"الآية 12 سورة لقمان"

وعملا بمضمون الآية الكريمة نتوجه بخالص الشكر إلى الخالق

عز وجل الذي وفقنا بعناية لإنجاز هذا العمل ونحمده ونسأله التوفيق

في القول والعمل كما نتقدم بجزيل الشكر إلى الأستاذ الدكتور

"عبد القادر بودربالة" المشرف على هذا العمل والذي لم يبخل

علينا بنصائحه القيمة وتوجيهاته الصائبة.

شكر خاص إلى كافة أساتذة قسم علوم الإعلام والاتصال دون استثناء

على جهودهم المبذولة من أجل تدريسنا وتعليمنا

وإلى كل من ساهم من قريب أو بعيد في هذا العمل ولو فكرة صغيرة

أو دعوة صادقة لنا بالنجاح راجيين من الله أن يتقبل منا هذا العمل

ويجعله خالصا لوجهه الكريم.



الاهداء

الحمد لله الذي أنار لنا طريقنا وكان لنا خير عون،

نهدي ثمرة هذا المجهود إلى والدينا الكريمين

وإلى كامل إخوتنا

وإلى كل من نكن لهم كامل الحب والتقدير أصدقائنا

وزملائنا، وإلى كل دفعة تخصص الاتصال الجماهيري والوسائط الجديدة

وإلى كامل أساتذتنا في مشوارنا الجامعي الذي لم

يخلوا علينا

بشيء طيلة مشوارنا الدراسي

الورق ضيق والكلام شيق ومهما أطلنا فلن نستطيع

ورقتنا استيعاب من إتعابهم قلبنا...

صالحى محمد أمين

بوساحة شيماء



الملخص:

من منطلق هذه الدراسة توجهنا للكشف عن دور تقنية FTTH في تعزيز وتحسين خدمة الإنترنت لمؤسسة اتصالات الجزائر وقدم ذلك من خلال المنهج الوصفي وادوات جمع البيانات، الاستمارة التي وزعت على مجموعة من زبائن مؤسسة اتصالات الجزائر والمقابلات التي اجريت مع بعض العاملين في المؤسسة اتصالات الجزائر ولمعالجة الاشكالية قمنا بالإجابة على التساؤلات التالية:

_ ماهي عادات وأنماط استخدام الزبائن لخدمة الإنترنت بمؤسسة اتصالات الجزائر؟

_ ماهي الدوافع التي تؤدي بالمستهلك للانخراط في تقنية FTTH؟

_ كيف يقيم زبائن مؤسسة اتصالات الجزائر خدمة تقنية FTTH؟

_ ما هي العراقيل التي تعترض الزبائن من أجل انخراط أو اقتناء هذه التقنية؟

وقد كان الهدف من خلال دراستنا للموضوع كالآتي: تبيان مكانة ودور تقنية FTTH في تحسين خدمة الإنترنت، وما مدى تعرض الزبائن لهذه التقنية، وبعد جمع المعلومات الميدانية وتحليلها توصلنا الى أن الزبائن أعطوا أهمية لهذه التقنية إذ انها حسنته من خدمة الإنترنت لمؤسسة اتصالات الجزائر عما سبقها من تقنيات وتكنولوجيات المستخدمة.

الكلمات المفتاحية: الدور، تقنية، الألياف البصرية، الخدمة، الإنترنت، اتصالات الجزائر.

Summary :

Based on this study, we went to reveal the role of FTTH technology in enhancing and improving the Internet service of Algeria Telecom and presented this through the descriptive approach and data collection tools, the questionnaire that was distributed to a group of customers of Algeria Telecom and the interviews that were conducted with some of the workers in the institution Algeria Telecom and to address the problem We answered the following questions:

- What are the habits and patterns of customers using the Internet service in Algeria Telecom?
- What are the motives that lead the consumer to engage in FTTH technology?
- How do Algeria Telecom customers rate FTTH service?
- What are the obstacles that customers face in order to engage or acquire this technology?

The aim of our study of the subject was as follows: To show the status and role of FTTH technology in improving the Internet service, and the extent of customers' exposure to this technology. Techniques and technologies used

Key words: role, technology, optical fibers, service, internet, Algeria Telecom.

فهرس المحتويات

الصفحة	
I	شكر وعرفان
II	الإهداء
أ	مقدمة
الإطار المنهجي	
5	1-1 تحديد إشكالية الدراسة
7	2-1 أسباب اختيار الموضوع
7	3-1 أهداف الدراسة
8	4-1 أهمية الدراسة
8	5-1 الدراسات السابقة
13	6-1 تحديد مفاهيم الدراسة
16	7-1 مجالات الدراسة
17	8-1 مجتمع وعينة الدراسة
18	9-1 منهج الدراسة
19	10-1 أدوات جمع البيانات
22	11-1 المداخل النظرية للدراسة

	الإطار التطبيقي
30	1-2 تقديم عام حول مؤسسة اتصالات الجزائر
34	2-2 عرض البيانات وتحليلها
67	3-2 نتائج الدراسة
69	4-2 مناقشة الاستنتاجات في ضوء التساؤلات الفرعية
73	خاتمة
III	الملخص باللغة العربية
IV	الملخص باللغة الإنجليزية
76	قائمة المراجع
81	الملاحق

فهرس الجداول

الصفحة	العنوان	الرقم
	عرض وتحليل البيانات الشخصية	
35	توزيع عينة الدراسة حسة حسب متغير الجنس	01
36	توزيع عينة الدراسة الدراسة حسب متغير السن	02
37	توزيع عينة الدراسة حسب متغير المستوى التعليمي	03
38	توزيع عينة الدراسة حسب متغير المهنة	04
	عرض وتحليل المحور الأول	
39	إجابات مفردات عينة الدراسة مستخدمى الأنترنت في المنزل	05
40	إجابات مفردات الدراسة حول فترات استخدام الأنترنت	06
41	إجابات مفردات عينة الدراسة حول الوسيلة المستخدمة لتصفح الأنترنت	07
42	إجابات مفردات عينة الدراسة حول مدة استغراقهم في التصفح في الجلسة الواحدة	08
43	إجابات مفردات عينة الدراسة حولا البيانات التي تعرض على الأنترنت	09
	عرض وتحليل المحور الثاني	
44	إجابات مفردات عينة الدراسة حول معرفتهم باستحداث اتصالات الجزائر لتقنياتها الجديدة	10

45	إجابات مفردات عينة الدراسة حول طريقة التعرف تقنية FTTH	11
46	إجابات مفردات عينة الدراسة حول سبب استخدام تقنية FTTH	12
47	إجابات مفردات عينة الدراسة حول نشاط باستخدام تقنية FTTH (الألياف الزجاجية) لخدمة الأنترنت	13
48	إجابات مفردات عينة الدراسة حول انجذابهم لتقنية FTTH لخدمة الأنترنت	14
50	إجابات مفردات عينة الدراسة حول تفضيل تقنية FTTH أم تقنية ADSL	15
51	إجابات مفردات عينة الدراسة حول إجابات بتفضيل لخدمة FTTH	16
52	إجابات مفردات عينة الدراسة حول تشجيع محيط على اقتناء تقنية FTTH لخدمة الأنترنت	17
عرض وتحليل المحور الثالث		
53	إجابات مفردات عينة الدراسة حول مساهمة تقنية FTTH في تحسين جودة الأنترنت مقارنة بالخدمة ADSL	18
54	إجابات مفردات عينة الدراسة حول مدى مساهمة تقنية FTTH في تحسين جودة الخدمات من طرف مؤسسة اتصالات الجزائر	19
55	إجابات مفردات عينة الدراسة حول رضاهم على خدمت جودة الأنترنت بعد استخدام لتقنية FTTH	20
56	إجابات مفردات عينة الدراسة حول تأثير تقنية FTTH لخدمة الأنترنت على المستوى الدراسي أو الأداء الوظيفي	21

57	إجابات مفردات عينة الدراسة حول تمكن تقنية FTTH من حل جميع مشاكلك التي كانت تحتويها تقنية ADSL أثناء تصفح الانترنت	22
58	إجابات مفردات عينة الدراسة حول جودة تقنية FTTH لخدمة الانترنت	23
59	إجابات مفردات عينة الدراسة حول سرعة العالية تقنية FTTH لخدمة الانترنت	24
61	إجابات مفردات عينة الدراسة حول الدقة تقنية FTTH لخدمة الانترنت	25
62	إجابات مفردات عينة الدراسة حول نقاوة الإشارات تقنية FTTH لخدمة الانترنت	26
عرض وتحليل المحور الرابع		
63	إجابات مفردات عينة الدراسة حول صعوبة أثناء تقديم طلبك لاقتناء تقنية FTTH	27
64	إجابات مفردات عينة الدراسة حول أعلمك موظفي مؤسسة اتصالات الجزائر بموعد تركيب تقنية FTTH	28
65	إجابات مفردات عينة الدراسة حول إذا كانت هناك عراقيل	29
66	إجابات مفردات عينة الدراسة حول تمدك مؤسسة اتصالات الجزائر بكل المعلومات التي تحتاجها عن تقنية FTTH	30

فهرس الأشكال

الصفحة	العنوان	الرقم
35	توزيع عينة الدراسة حسب متغير الجنس	01
36	توزيع عينة الدراسة حسب متغير السن	02
37	توزيع عينة الدراسة حسب متغير المستوى التعليمي	03
38	توزيع عينة الدراسة حسب متغير المهنة	04
39	إجابات مفردات عينة الدراسة مستخدمي الأنترنت في المنزل	05
40	إجابات مفردات الدراسة حول فترات استخدام الأنترنت	06
41	إجابات مفردات عينة الدراسة حول الوسيلة المستخدمة لتصفح الأنترنت	07
42	إجابات مفردات عينة الدراسة حول مدة استغراقهم في التصفح في الجلسة الواحدة	08
44	إجابات مفردات عينة الدراسة حول معرفتهم باستحداث اتصالات الجزائر لتقنياتها الجديدة	10
46	إجابات مفردات عينة الدراسة حول طريقة التعرف تقنية FTTH	11
47	إجابات مفردات عينة الدراسة حول سبب استخدام تقنية FTTH	12
48	إجابات مفردات عينة الدراسة حول نشاط باستخدام تقنية FTTH (الألياف الزجاجية) لخدمة الأنترنت	13

49	إجابات مفردات عينة الدراسة حول انجذابهم لتقنية FTTH لخدمة الإنترنت	14
50	إجابات مفردات عينة الدراسة حول تفضيل تقنية FTTH أم تقنية ADSL	15
51	إجابات مفردات عينة الدراسة حول إجابات بتفضيل لخدمة FTTH	16
52	إجابات مفردات عينة الدراسة حول تشجيع محيط على اقتناء تقنية FTTH لخدمة الإنترنت	17
54	إجابات مفردات عينة الدراسة حول مساهمة تقنية FTTH في تحسين جودة الإنترنت مقارنة بالخدمة ADSL	18
55	إجابات مفردات عينة الدراسة حول	19
56	إجابات مفردات عينة الدراسة حول رضاهم على خدمت جودة الإنترنت بعد استخدام لتقنية FTTH	20
57	إجابات مفردات عينة الدراسة حول تأثير تقنية FTTH لخدمة الإنترنت على المستوى الدراسي أو الأداء الوظيفي	21
58	إجابات مفردات عينة الدراسة حول تمكن تقنية FTTH من حل جميع مشاكلك التي كانت تحتويها تقنية ADSL أثناء تصفح الانترنت	22
59	إجابات مفردات عينة الدراسة حول جودة تقنية FTTH لخدمة الإنترنت	23
60	إجابات مفردات عينة الدراسة حول سرعة العالية تقنية FTTH لخدمة الإنترنت	24
61	إجابات مفردات عينة الدراسة حول الدقة تقنية FTTH لخدمة الإنترنت	25

62	إجابات مفردات عينة الدراسة حول نقاوة الإشارات تقنية FTTH لخدمة الإنترنت	26
63	إجابات مفردات عينة الدراسة حول صعوبة أثناء تقديم طلبك لاقتناء تقنية FTTH	27
64	إجابات مفردات عينة الدراسة حول أعلمك موظفي مؤسسة اتصالات الجزائر بموعد تركيب تقنية FTTH	28
65	إجابات مفردات عينة الدراسة حول إذا كانت هناك عراقيل	29
66	إجابات مفردات عينة الدراسة حول تمدك مؤسسة اتصالات الجزائر بكل المعلومات التي تحتاجها عن تقنية FTTH	30

فهرس الملاحق

الصفحة	العنوان	الرقم
80	استمارة الاستبيان	01
86	قائمة المحكمين	02
86	أسلاك النحاسية وأسلاك الالياف البصرية	03
87	الفرق في تسمية التقنية	04
88	موقع مؤسسة اتصالات الجزائر	05

المقدمة

في عالم اليوم لم يعد هناك شيء يمكن أن يعزي إلى التجربة واحتمالات الخطأ والصواب وإنما هناك تخطيط علمي تعتمد عليه المؤسسات العصرية الحديثة، وإذا كان هناك تسجيل لنجاح الكثير من المنظمات الإقليمية والدولية فإنما يعود ذلك إلى قدرة هذه المنظمات على العمل والتخطيط المنظم والفعال لأعمالها وأنشطتها المختلفة.

ونعيش اليوم في عالم متغير ومعقد في بيئته وفي ظل تشابك المتغيرات الدولية والاقتصادية والتكنولوجية نشأت تطبيقات واستخدامات جديدة خاصة في ميدان الاتصال الذي ازداد تشعبا بظهور أساليب تقنية متطورة.

إن التغيرات التي طرأت على بنية منشآت الأعمال من جهة، وإدراكات المستهلكين من جهة أخرى، زادت من أهمية الخدمات في الوقت الراهن عما كانت عليه في السابق. ومع التطور الحاصل في مجال الخدمات، وزيادة التحديات التي تواجهها المؤسسات الخدمية اتجهت معظم هذه المؤسسات إلى الاهتمام بجودة خدماتها وتحسينها، بالشكل الذي يشبع حاجات ورغبات زبائنها ويفوق توقعاتهم، وبالتالي تحقيق الرضا لديهم وضمان وفائهم.

تعتبر مؤسسة اتصالات الجزائر، واحدة من بين المؤسسات الخدمية الجزائرية التي تطمح لتقديم خدماتها بطريقة مميزة عن باقي المؤسسات في ظل الانفتاح على السوق العالمي، وفتح المجال أمام الخواص للاستثمار في هذا المجال. وتعد خدمة الأنترنت من بين الخدمات التي تولي لها هذه المؤسسة اهتماما بلغا، باعتبارها من أهم الخدمات في عصرنا الحالي وضرورة ملحة في كافة القطاعات الحيوية خاصة مع التطور المستمر في تكنولوجيا المعلومات والاتصال، وظهور العولمة وانفتاح المؤسسات على العالم الرقمي والالكتروني.

إن معرفة اتجاهات الزبائن اتصالات الجزائر لخدمة الأنترنت المقدمة لهم وقياسها وتقييمها أصبح ضرورة حتمية، ووسيلة لهذه المؤسسة إذا ما أرادت تحسين خدماتها وتوجيه مسارها

نحو تحقيق ميزة تنافسية في سوق الاتصالات. خاصة في ظل ظهور درجة كبيرة من الوعي لدى الزبائن وإدراكهم لجودة الخدمات المقدمة وكيفية المفاضلة بينها.

إذ يشهد الاقتصاد العالمي تطورات و تحولات سريعة غير مسبوقه في بنيتة القطاعية حيث أصبح للخدمات فيه الدور الإيجابي في إحداث هذه التحولات سواء غي المؤسسات الخاصة أو العمومية تطورات أفرزت معطيات مختلفة أبرزها و أهمها التطورات التكنولوجية و عليه فقد أصبح قطاع الخدمات يلعب دورا مهما في الاقتصاد العالمي حيث صار بشكل حوالي 73,3 بالمئة كمعدل في الاقتصاد العالمي فانطلاق مما سبق تعمل مؤسسة اتصالات الجزائر على تطوير و عصرنة خدماتها لاسيما خدمة FTTH للأنترنيت من خلال تحويل الشبكة النحاسية القديمة وتركيب الشبكة الجديدة للألياف البصرية و إدخال ممارسات إدارية حديثة مواكبة للعصر وتحسبا لإنهاء الاحتكاك الحصري لسوق خدمة FTTH وفتح للمنافسة.

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

ومن هنا فقد قمنا بتقسيم دراستنا الى فصلين، الفصل الأول يتطرق إلى أساسيات الدراسة من خلال إشكالية البحث الرئيسية وأهم التساؤلات الفرعية التي تتحدر منها والتي انبثقت منها محاور الاستبيان أثناء إعداد الدراسة، بالإضافة إلى الأسباب التي أدت إلى اختيار هذه الدراسة وكذا تحديد أهداف الدراسة وأهميتها التي سعى الباحث إلى تحقيقها وتم إدراج أهم الدراسات السابقة التي تشترك مع البحث الحالي في الاهتمام بجوانب مختلفة من الموضوع بطريقة مباشرة، ضف إلى ذلك تحديد مفاهيم الدراسة وكذا مجتمع وعينة الدراسة ومنهجها أيضا وصولا إلى أدوات جمع البيانات المتعلقة بهذه الدراسة.

أما الفصل الثاني فقد خصص للإطار التطبيقي لهذه الدراسة، في حين تطرقنا إلى عرض بطاقة فينة خاصة بالمؤسسة اتصالات الجزائر بالإضافة إلى عرض وتفسير نتائج الدراسة وتم فيها إدراج جدولة وتحليل للبيانات بدءا بإجابات عينات الدراسة ثم إدراج نتائج الدراسة وفي الأخير تقديم جملة من التوصيات فيما يخص موضوع البحث وذلك بالنظر للنتائج التي تم التوصل إليها.

الإطار المنهجي

1_ الإشكالية:

إن التحول الرقمي خطوة تساعد على تحقيق التنمية المستدامة بشكل فعال، حيث أن رقمته مختلف المجالات الاقتصادية و الاجتماعية والبيئة يزيدها تطورا ورقيا ويجعل أداءها أفضل ومميزا في أقل وقت وبأقل جهد و تكلفة، حيث أن التطور المذهل في الأجهزة والآلات والأنظمة الذكية سيؤدي لاختصار الوقت وخفض التكلفة وتحقيق مرونة أكبر وكفاءة أكثر في العملية الإنتاجية وقدرة كبيرة في معالجة البيانات والذكاء الصناعي ولا شك أن هذه المستجدات ستعمل على اتساع نطاق التطوير والتغيير و حدوث تحولات غير مسبوقه في الاقتصاد وسوق العمل والقطاع الصناعي حيث يُمثل التحول الرقمي واحداً من أهم دوافع ومحفزات النمو في كبرى الشركات والدوائر الحكومية مما يفرض على الشركات سباقاً حاسماً لتطوير حلول مبتكرة، تضمن استمراريتها في دائرة المنافسة.

إذ أن انترنت الأشياء تيسر وتساعد على انتقال القطاعات الحكومية أو الشركات إلى نموذج عمل يعتمد على التقنيات الرقمية في ابتكار المنتجات والخدمات حيث تشهد أعداد الأجهزة المتصلة بإنترنت الأشياء حول العالم نمواً ما يعني أن المرحلة الحالية والمستمرة من التحول الرقمي أكبر أثراً وأكثر صعوبة من مراحل التحول التقني السابقة. ويقول خبراء إن الاضطراب الرقمي الذي تشهده معظم قطاعات الأعمال حالياً سيكون المحرك في تحقيق تغييرات جذرية في الاقتصاديات والمدن والمجتمعات الذكية. ومن هنا يفرض التحول الرقمي على المؤسسات الحكومية والشركات الخاصة الاستفادة من إنترنت الأشياء لتكون أكثر إدراكاً وقدرة على التنبؤ والمرونة في العمل وهي السمات التي ستمكنها من الابتكار بشكل أسرع لتحقيق النتائج المرجوة من أعمالها. ولتحقيق النجاح، فإن على المؤسسات الحكومية والخاصة تطبيق الإطار الرقمي عبر طيف يشمل المحاور الأربعة الرئيسية: التقنيات والبيانات والأشخاص والعمليات. وسيحتاج العدد الهائل من الأجهزة المتحركة وأدوات الاتصال بالإنترنت

الإطار المنهجي

والخدمات الرقمية في القطاعين العام والخاص إلى شبكات ضخمة وبنية تحتية متطورة. ومن خلال التواصل الشبكي بين الأشخاص والعمليات والبيانات والأشياء، فإن إنترنت الأشياء سيحمل معه إمكانيات تؤدي إلى سرعة وتيرة التغيير.

ونظرا للتغيرات السريعة والمستمرة لحاجات ورغبات وأذواق المستهلك الحالي، نتيجة للتطور التكنولوجي السريع والهائل تسعى المؤسسات الحديثة إلى وضع استراتيجية مناسبة لعملية تقديم منتجات جديدة تواكب هذه التغيرات.

ويجب أن تتصف عملية تقديم وتطوير المنتج الجديد بدراسة معمقة للشريحة المستهدفة وهذا من أجل تحديد الحاجات والرغبات بشكل دقيق وواضح، من أجل اتخاذ قرارات مناسبة وصحيحة تضمن لها البقاء والنمو والاستمرارية والنجاح.

وهذا ما أدى بشركة اتصالات الجزائر مؤخرا بتتصيب وتبديل الكوابل والموصلات النحاسية بأخرى ليفية ضوئية وتوصيلها لغاية المنازل وذلك من أجل مواكبة التطور الذي يشهده هذا المجال من جودة وقوة تدفق الأنترنت وذلك بغرض بلوغ أهدافها وغاياتها المنشودة في الأسواق المستهدفة، بهدف أشبع حاجات والرغبات المستهلكين.

وعلى ضوء ما سبق يمكن صياغة التساؤل الرئيسي التالي: ما هو دور خدمة FTTH في تحسين خدمة الأنترنت بمؤسسة اتصالات الجزائر؟

الأسئلة الفرعية:

- ما هي عادات وأنماط استخدام الزبائن لخدمة الأنترنت بمؤسسة اتصالات الجزائر؟
- ما هي الدوافع التي تؤدي بالمستهلك للانخراط في تقنية FTTH؟
- كيف يقيم زبائن مؤسسة اتصالات الجزائر خدمة تقنية FTTH؟
- ما هي العراقيل التي تعترض الزبائن من أجل انخراط أو اقتناء هذه التقنية؟

2_ أسباب اختيار الموضوع:

تناولنا هذا الموضوع لعدة أسباب نذكر منها:

أسباب الذاتية:

- الرغبة الشخصية للبحث في المواضيع المتعلقة بمؤسسة اتصالات الجزائر.
- تماشي الموضوع مع التخصص.
- الرغبة في إثراء وتدعيم بعض المعلومات حول تقنية FTTH.
- محاولة التعرف على مدى تأثير تقنية FTTH في تحسين خدمة الانترنت.

أسباب الموضوعية

- مع تطور التي تشهده مؤسسة اتصالات الجزائر لابد من تسليط ضوء على طبيعة تقنية FTTH وانعكاسها على الزبائن.
- الكشف عن طبيعة الفائدة التي تلقاها الزبائن من تقنية FTTH لمؤسسة اتصال الجزائر.
- تقصي مدى مواكبة الجزائر لتطورات التقنية الحاصلة في مجال التكنولوجيات الحديثة للاتصالات.
- مدى اهتمام مؤسسة اتصالات الجزائر بتحسين خدماتها وارضاء وزبائنها.

3_ أهداف الدراسة:

- محاولة دراسة دور تقنية FTTH التي تقدمها مؤسسة اتصالات الجزائر لغرض معرفة كيف تساهم في تحسين خدمة الانترنت.
- إبراز دور تقنية FTTH وأهميتها في تحسين خدمة الأنترنت.
- معرفة على مدى تأثير تقنية FTTH في تحسين خدمة الانترنت.
- تعرف على وجهة نظر الزبائن لأهمية تقنية FTTH.

4_ أهمية الدراسة:

يعتبر البحث العلمي بمناهجه وإجراءاته من الأمور لأي حقل من حقول المعرفة، فقد أصبح الإلمام بهذه المناهج المختلفة والقواعد الواجب إتباعها بدءاً من تحديد مشكلة البحث ووصفها بشكل إجرائي، ومروراً باختيار منهج وأسلوب لجمع المعلومات، انتهاءً بتحليل المعلومات واستخلاص النتائج من الأمور الأساسية في العلوم الطبيعية والاجتماعية والإنسانية.¹

تتبع أهمية هذه الدراسة في التعرف على واقع الخدمات لمؤسسة اتصالات الجزائر المقدمة إلى الزبائن لخدمة بمدينة ورقلة وتقييم جودة تلك الخدمات لتحديد نقاط القوة والنقاط المقصر فيها والخروج ببعض الاقتراحات التي قد تساعد المؤسسة الاتصالات الجزائر بورقلة من أجل التطوير مستوى خدماتها ومحاولة التقليل من النقائص المسجلة.

وبالتالي على مؤسسة اتصالات الجزائر أن تكون على دراية بكل تطورات الحاصلة في مجال الأنترنت كالاتماد على تقنية FTTH من الاختراعات التي ساعدت في تطور العلم والتكنولوجيا بشكل كبير، حيث لها دور هام وأساسي في استمرار الأنترنت ونقل الاتصالات والبيانات وبالإضافة إلى ذلك تحسين في جودة وسرعت الأنترنت.

5_ الدراسات السابقة:

تعتبر الدراسات السابقة امتداداً للبحوث التي سبقت الدراسة التي ينجزها الباحث، ويعتمد عليها الباحث من أجل إثراء موضوعه سواء من الجانب النظري أو المنهجي، لذا يجب على الباحث البحث عن هذه الدراسات واستخلاص النتائج المتوصل إليها وتوظيفها فيما يفيد دراسته، وهذا من أجل استخلاص نتائج جديدة تخص مواضيع أخرى.

¹ عمار بوحوش محمد، محمود الذنبيات مناهج البحث العلمي وطرق إعداد البحث، ط1، ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر، 2007، ص 21.

وبما أن موضوعنا يربط العلاقة بين تقنية FTTH واستخدامها وعلاقتها بتحسين جودة الانترنت، فقد ارتأينا أن نستفيد من بعض الدراسات الأكاديمية والتي تناولت مواضيع حول الانترنت لهذا أوجدنا بعض الدراسات التي تخدم دراستنا ولكن بطريقة غير مباشرة، وذلك إما من الجانب المنهجي أو الموضوعي.

تم التعقيب على هذه الدراسات لتوضيح أوجه التشابه والاختلاف بين الدراسة الحالية والدراسات السابقة، ومجالات الاستفادة منها، ويمكن أن نلخصها فيما يلي:

الدراسة الأولى¹:

بوزيان حسان مذكرة تحت عنوان: أثر جودة الخدمة على رضا الزبون (دراسة حالة مؤسسة اتصالات الجزائر بمدينة العلمة).

انطلق الباحث في دراسته من مشكلة ينظر دائما للجودة على أنها مفتاح لخلق الثروة والتأثير على رضا الزبون فما أثر جودة الخدمة المقدمة من طرف مؤسسة اتصالات الجزائر على رضا زبائنها؟

هدفت هذه الدراسة إلى دراسة أثر جودة الخدمة على رضا الزبون. شارك في هذه الدراسة 107 مستعمل حالي لخدمات اتصالات الجزائر (وكالة العلمة). ولقد أجرى تحليل الانحدار من أجل اختبار علاقة بين جودة الخدمة ورضا الزبون حيث اشارت النتائج بأن الاعتمادية، الاستجابة، الأمان والتعاطف كان لهم أثر معنوي ايجابي على اتجاهات الزبائن فيما يتعلق برضاهم، في حين كان هناك تأثير بسيط جدا للموسمية على رضا الزبون.

تعقيب: تتشابه هذه الدراسة مع دراستنا في كونها تشمل المتغيرين اللذين تحملهما دراستنا، المتغير الأول يضم تكنولوجيا الاتصال الحديثة والانترنت في دراستنا هو تقنية من تقنيات الاتصال الحديثة أما المتغير الثاني فيشمل الأداء، كما تتشابه هذه الدراسة مع دراستنا في

¹ بوزيان حسان، مذكرة ماستر، أثر جودة الخدمة على رضا الزبون، دراسة حالة مؤسسة اتصالات الجزائر بمدينة العلمة، جامعة عبد الحميد مهري قسنطينة.

المنهج وأدوات جمع البيانات أما أوجه الاختلاف فتتمثل في كون هذه الدراسة اعتمدت على متغير الأداء في حين دراستنا كانت حول دور تقنية FTTH في تحسين جودة الأنترنت.

الدراسة الثانية¹:

تومي سمية، حاج سليمان خرواع هند بعنوان: تقييم جودة خدمة ADSL الأنترنت من طرف الزبون (دراسة حالة مؤسسة اتصالات الجزائر فرع بشار).

انطلقنا الباحثان في دراستهما من مشكلة كيف يقيم زبائن اتصالات الجزائر جودة خدمة الأنترنت المقدمة لهم؟

تهدف هذه الدراسة لمعرفة اتجاهات زبائن اتصالات الجزائر نحو خدمة ADSL الأنترنت المقدمة لهم من خلال التركيز بصفة أساسية على ردود افعالهم اتجاهها من حيث الأبعاد (الملموسة الاعتيادية، الاستجابة التعاطف، الأمان، جودة الشبكة).

استخدمت الدراسة المنهجين الوصفي والاستطلاعي من خلال استقصاء رأي 140 زبون لمؤسسة اتصالات الجزائر فرع بشار.

تبين من خلال هذه الدراسة الى أن زبائن اتصالات الجزائر يقيمون جودة خدمة الأنترنت المقدمة لهم تقييما حياديا بدرجة موافقة متوسطة وأن هناك تباين في تقييمهم للأداء الفعلي لخدمة الأنترنت المقدمة.

تعقيب: هذه الدراسة تساعدنا من خلال تحديد بعض المصطلحات التي تطرقنا إليها نحن في دراستنا إضافة إلى أن الدراستين متشابهتين من حيث الأدوات المستخدمة، كما أن هذه الدراسة تبحث عن تقييم جودة خدمة ADSL لكن نحن نبحث عن دور تقنية FTTH في تحسين جودة

¹ تومي سمية وحاج سليمان خرواع هند، مذكرة ماستر، تقييم جودة خدمة ADSL الأنترنت من طرف الزبون، دراسة حالة مؤسسة اتصالات الجزائر فرع بشار.

الأنترنت، فقد اتفقنا في متغير الأنترنت لكن اختلفنا في المصطلحات المتعلقة بالمتغير الرئيسي.

الدراسة الثالث¹:

خليفي رزقي، مادني أحمد تحت عنوان: قياس جودة خدمة ADSL لمؤسسة اتصالات الجزائر (دراسة عينة من مستهلكين النهائية بمدينة الجلفة).

انطلقت الباحثة في دراستها من مشكلة ما هو تقييم المستهلكين النهائيين محل الدراسة لمستوى جودة خدمة ADSL المقدمة لهم من طرف الوكالة التجارية لمؤسسة اتصالات الجزائر بالجلفة؟ وتفرعت هذه الإشكالية إلى مجموعة من الأسئلة الفرعية:

_ ما هو تقييم المستهلكين النهائية لخدمة ADSL لمؤسسة اتصالات الجزائر من خلال نظرتهم لأبعاد جودة الخدمة المقدمة لهم؟

_ هل يختلف تقييم المستهلكين النهائيين لخدمة ADSL لمؤسسة اتصالات الجزائر باختلاف العوامل الديموغرافية؟

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

حيث وزعت 100 استمارة على مجموعة من الزبائن بمدينة الجلفة واسترجعنا 93 استمارة منها
82 صالحة للمعالجة

¹ خليفي رزقي ومادني أحمد، مذكرة ماستر، قياس جودة خدمة ADSL لمؤسسة اتصالات الجزائر، دراسة عينة من مستهلكين النهائية بمدينة الجلفة، جامعة أ محمد بوقرة يومرداس (الجزائر) 2018/2019

وقد توصله الدراسة الى وجود مستوى متوسط لجودة خدمة ADSL ووجود علاقة بين السن والتقييم أبعاد جودة خدمة ADSL وعدم وجود فروق في تقييم أبعاد جودة خدمة ADSL بين كل من جنس المستهلك ومستواه الثقافي وعدم وجود علاقة بين تقييم أبعاد جودة خدمة ADSL وكل من المهنة والدخل.

تعقيب: إن التقارب بين دراستنا وهذه الدراسة يكمن في المتغير قياس الجودة وكذا نوع المؤسسة، إذ أنه في دراستنا ركزنا على المؤسسة الاقتصادية وهذه الدراسة أيضا، كما تتشابه هذه الدراسة ودراستنا في نوع المنهج المستخدم وأدوات جمع البيانات، فكلتا الدراستين اعتمدتا على المنهج الوصفي والاستبيان كأداة من أدوات جمع البيانات.

الدراسة الرابعة¹:

سميحة بنلحسن بعنوان: تأثير جودة الخدمات على تحقيق رضا الزبون (دراسة حالة مؤسسة موبليس- وكالة ورقلة-)

ان الهدف الأساسي لمعالجة هذا الموضوع هز تقديم إطار نظري الذي يحدد ويعرف مختلف المفاهيم المتعلقة بجودة الخدمات من حيث المؤشرات والنماذج وقياسها بالإضافة الى التطرق لقياس رضا الزبون لمعرفة درج رضا الزبائن عن الخدمات التي تقدمها المؤسسة من أجل ايجاد أساليب كفيلة لتحسين جودة الخدمات وحولنا في الدراسة الميدانية بمؤسسة الاتصالات الجزائرية موبليس بورقلة بتحديد مدى تأثيري جودة الخدمات التي تقدمها مؤسسة موبليس على الزبائن وقد تبين من خلال الدراسة أن التقييم الزبائن لجودة الزبائن من خلال المؤشرات الخاصة بالتقييم تختلف من زبون لآخر كما أن جودة الخدمة تعمل على تحقيق رضا الزبون وبالتالي

¹ سميحة بنلحسن، مذكرة ماستر، تأثير جودة الخدمات على تحقيق رضا الزبون، دراسة حالة مؤسسة موبليس- وكالة ورقلة-، جامعة قاصدي مرباح ورقلة.

امكانية استخدام مقياس الأداء كمقياس مهم لرضا الزبائن عن خدمات موبليس وامكانية استخدامه لتحسين مستوى الخدمات المقدمة.

تعقيب: تتشابه هذه الدراسة مع دراستنا في أدوات جمع البيانات وفي نوع المؤسسة التي كانت مؤسسة اقتصادية لكلا الدراستين، إلا أنها اختلفت مع دراستنا في المتغيرات، فالمتغير الأول لهذه الدراسة يحمل مفهوم الخدمات المقدمة والذي يعتبر مفهوم شامل بما في ذلك الأنترنت الذي نركز عليه نحن في دراستنا، وعلى الرغم من هذا الاختلاف إلا أن هذه الدراسة ساعدتنا كثيرا في البحث حول دراستنا.

6_ تحديد مفاهيم الدراسة:

تعد خطوة ضبط وتحديد مفاهيم الدراسة من أهم خطوات بناء موضوعها، ذلك أن المفاهيم هي البناء الرمزي الذي يستعين به الباحث للتعبير عن مختلف المعاني والأفكار التي يريد ايصالها، وباعتبار أن المفهوم الاجرائي هو المنهجية واطارها النظري.

6_1 الدور:

لغة : دور جمع أدوار , مصدر دار عودة الشيء إلى مكان عليه , وهو مجموعة من المسؤوليات والأنشطة والصلاحيات الممنوحة لشخص أو جماعة¹.

اصطلاحا: يعرف الدور بأنه عنصر التفاعل الاجتماعي ويشير إلى نمط الأفعال المكتسبة التي يؤديها شخص أو شيء معين في موقف التفاعل².

التعريف الإجرائي: الدور هو مهمة مؤسسة الاتصالات الجزائرية في التوظيف الجيد والمميز لتقنياتها من أجل تلبية حاجات لزيائنها.

¹ خليل معن، معجم علم الاجتماع المعاصر، دون سنة، دون ذكر دار النشر، ص363

² عيد الفتاح مراد، موسوعة البحث وإعداد الرسائل ولأبحاث والمؤلفات، الهيئة القومية لدار الكتب والوثائق المصرية، الإسكندرية، ص245

2_6 تقنية:

لغة: مصدر صناعي من تَقَن: أسلوب أو فنيّة في إنجاز عمل أو بحث علميّ ونحو ذلك، أو جملة الوسائل والأساليب والطرائق التي تختص بمهنة أو فن¹.

اصطلاحا : التقنية هي كل ما يقوم به الإنسان من تغييرات أو تعديلات أضافها إلى الأشياء المتواجدة في الطبيعة، بالإضافة للأدوات بمختلف أنواعها والتي قام بصناعتها لتسهيل الأعمال التي يقوم بها، حيث إنّ التقنية تشمل مناحي كثيرة في الحياة مثل: الغذاء، والدواء، والسكن، واللباس، والاتصالات، والمواصلات، والرياضة، والعلم وغيرها الكثير².

التعريف الإجرائي: هي تطورات التي يشهدها العالم والتي يكون الانسان سبب في تغييرها أو ترك شيء والإضافة فيه وذلك بغرض تسهيل الأعمال التي يقوم بها.

3_6 الألياف البصرية FTTH:

اصطلاحا : هي التّقنية المرتبطة بنقل البيانات باستخدام نبضات ضوئية تنتقل جنبًا إلى جنب مع ألياف طويلة مصنوعة عادةً من البلاستيك أو الزجاج، وقد تمّ تصميمها بحيث تُسهل انتشار الضوء مع الألياف الضوئية اعتمادا على مُتطلبات الطّاقة ومسافة الإرسال³.

الفرق في المسميات

FTTH

- فايبر حتى منزل Fiber to the Home

FTTN

- فايبر حتى نقطة التجميع Fiber to the Node

FTTC

- فايبر حتى الرصيف Fiber to the Curb

FTTB

- فايبر حتى المبنى Fiber to the Building

¹ - "What is Technology?", www.edu.pe.ca, Retrieved 282018-10-. Edited. Andy Lane 14- 9- 2006

² سالم أحمد محمد، تكنولوجيا التعليم والتعليم الإلكتروني، مكتبة الرشد، الرياض، 2004، ص57

³ Gambling, W. A., "The Rise and Rise of Optical Fibers", IEEE Journal on Selected Topics in Quantum Electronics, Vol. 6, No. 6, pp. 1084–1093, Nov./Dec. 2000

الـ FTTH يعني أن الألياف تصل حتى سكن المستخدم، بينما FTTB تمثل وصول الألياف حتى المبنى فقط وليس الشقة أو السكن. كذلك FTTC و FTTN تعنيان أن الألياف تصل حتى أقل من 300م للأول وأكثر من 300م للثاني، هذا التنوع ينعكس بالطبع على جودة وسرعة الاتصال.

التعريف الإجرائي: FTTH هي حل للنفاذ إلى شبكة الجيل الجديد الذي يعتمد على استغلال الألياف البصرية التي تنشر إلى آخر كيلومترات أي توفري الألياف البصرية إلى المنزل، لتوفري خدمات النطاق العريض وهي 10 مرات أو 100 مرة أسرع من الحلول التقليدية من نوع ADSL، تتمثل نفاذ الأنترنت ذو التدفق العالي يصل إلى 100ميقا بيت في الثانية وجودة عالية في نوعية الخدمات.

6_4 الخدمة:

اصطلاحا : تُعرّف الخدمة في اللغة العربية على أنها تقديم المساعدة أو المنحة، أو توفير عنايةٍ لجهةٍ مُحدّدة، أو لعموم الناس¹.

التعريف الإجرائي: أنه ما تُقدّمه المؤسسة لزبائنها لتسهيل حياتهم، سواء أكان بشكل مباشر، أو بشكل غير مباشر، بهدف تسهيل حياتهم، ومنحهم نوعاً من الرفاهية، في مختلف المجالات ضمن حدود سلطتها، وقدرتها المادية، وبما يتوافق مع القوانين الدولية والعالمية.

6_5 الأنترنت:

اصطلاحا : الإنترنت هو نظام اتصال عالمي لنقل البيانات عبر أنواع مختلفة من الوسائط، ويُمكن وصفه بأنه شبكة عالمية تربط شبكات مختلفة سواء كانت شبكات خاصة، أو عامّة، أو تجارية، أو أكاديمية، أو حكوميّة بواسطة تقنيات لاسلكية أو ألياف ضوئية².

¹ عبد العزيز ابوتبيعة، دراسات في تسويق الخدمات المتخصصة، منهج تطبيق، ط1، عمان، الوراق للنشر، 2015، ص28

² زين عبد الهادي، الأنترنت العالم على شاشة الكمبيوتر، المكتبة الأكاديمية 1996، الطبعة 1، القاهرة، ص 18

التعريف الإجرائي: يعرف الإنترنت على أنه شبكة اتصالات إلكترونية تربط بين شبكات الكمبيوتر، ومرافق الحاسوب التنظيمية ويتم استخدامه حول العالم، وهي شبكة عامة تربط بين ملايين الحواسيب حول العالم، وتتكون من ملايين الشبكات المنزلية، والأكاديمية، والتجارية، والحكومية الصغيرة.

7_ مجالات الدراسة:

7_1 المجال البشري: استهدفت دراستنا هذه جميع مستخدمي تقنية FTTH لخدمة الأنترنت بولاية ورقلة لسنة 2022-2023 والمتمثلين في 135 مستخدم لهذه التقنية.

7_2 المجال الزمني : ويقصد به الفترة الزمنية التي تم خلالها إنجاز بحثنا هذا وتم الانطلاق في إعدادة مع بداية شهر ديسمبر 2022 عن طريق اختيار الأستاذ المشرف واختيار موضوع الدراسة والذي تم طرحه على الإدارة وتم قبوله ليتم بعد ذلك الشروع في إنجاز الجانب المنهجي وجمع مختلف البيانات والمعلومات الخاصة بمتغيرات البحث اذ استمر ذلك بداية من شهر جانفي إلى بداية شهر مارس 2023، وبعدها تم الشروع في إنجاز الجانب التطبيقي بداية بتوزيع استمارة الاستبيان على الباحثين وتفرغ الجداول والتعليق عليها واستخلاص النتائج العامة والجزئية للدراسة وتم كل هذا من أواخر شهر مارس إلى شهر ماي 2023 .

7_3 المجال المكاني: قامت دراستنا هذه على تقنية FTTH لخدمة الأنترنت لمؤسسة اتصالات الجزائر بولاية ورقلة الكائن مقرها بشارع روابح عبد الرحمان.

7_4 المجال الموضوعي: وهو المجال الذي يضعه الباحث لنفسه أثناء الدراسة، حتى لا يخرج عن نطاق الموضوع ويتمثل مجال دراستنا في دور تقنية FTTH في تحسين خدمة الأنترنت بمؤسسة اتصالات الجزائر -دراسة ميدانية على عينة من زبائن اتصالات الجزائر- وذلك باختيار مجموعة من الزبائن بغرض معرفة دور تقنية FTTH في تحسين خدمة الأنترنت.

8_ مجتمع وعينة الدراسة:

كلمة مجتمع في العلوم الإنسانية ، تأخذ معنى خاص ،يشير إلى مجموعة من الأشخاص أي مجموعة عناصر من نفس الفضاء الملاحظ ،مجردة وقابلة للعدد ¹.

تعتبر مرحلة تحديد مجتمع البحث من أهم الخطوات المنهجية في البحوث الإنسانية والاجتماعية وهي تتطلب من الباحث دقة بالغة حيث يتوقف عليها إجراء البحث وتصميمه وكفاءة نتاجه ،ويواجه الباحث عند قيامه ببحثه مشكلة تحديد نظام العمل أي اختيار مجتمع البحث أو العينة التي سيجري عليها دراسته وتحديدها².

ومجتمع البحث في هذه الدراسة هم زبائن اتصالات الجزائر ورقلة، لذلك خصصنا مجتمع ورقلة، لمعرفة ما تقدمه تقنية FTTH من فائدة لتحسين جودة الأنترنت مقدمة أو المعروضة للمستهلكين.

8_1 عينة الدراسة:

العينة عبارة عن مجموعة جزئية من الأفراد أو المشاهدات أو الظواهر التي تشكل مجتمع الدراسة الأصلي³ ، فبدلاً من إجراء البحث على كامل مفردات المجتمع يتم اختيار جزء من تلك المفردات بطريقة معينة ثم تعمم النتائج التي تم الحصول عليها على مجتمع الدراسة.

ففي بحثنا هذا اعتمدنا على العينة القصدية اين يختار الباحث عمدا الأفراد المبحثن بما يتناسب مع تحقيق هدف البحث، والتي يعرفها كل من ذوقان عبيدات، عبد الرحمان عدس،

¹ Jean de bonville, *Lanalyse de contenu des médiad*, de book université, bruxelle, 2000, p102

² محمد شفيق، الخطوات المنهجية لإعداد البحوث الاجتماعية، المكتب الجامعي الحديث، الإسكندرية، 1999، ص112

³ محمد عبيدات، محمد أبو نصار واخرون، منهجية البحث العلمي، ط1، دار وائل للنشر، عمان، 1992، ص116

وكايد عبد الحق بأنها تلك العينة التي يختارها الباحث اختياراً حراً على أساس أنها تحقق أغراض الدراسة التي يقوم بها¹.

وكان اختيارنا للعينة القصدية اختياراً قصدياً لبعض زبائن ومستهلكين تقنية FTTH مقدمة من طرف مؤسسة اتصالات الجزائر، لمعرفة آرائهم حول ما تقدمه التقنية في تحسين الأنترنت من ناحية جودة وقوة التدفق.

8_2 حجم العينة:

بلغ حجم العينة في دراستنا هذه 135 مفردة موزعة على بعض زبائن ومستهلكين خدمة FTTH مقدمة من طرف مؤسسة اتصالات الجزائر بورقلة.

9_ منهج الدراسة:

من أجل الإلمام بكل جوانب الموضوع بصورة شاملة وجمع المعلومات والوصول إلى النتائج وللإجابة على الإشكالية المطروحة اعتمدنا على المنهج الوصفي، إذ أن لكل دراسة أو بحث منهج خاص به حيث يهتم بدراسة حاضر الظواهر والأحداث بعكس المنهج التاريخي الذي يدرس الماضي مع ملاحظة أن المنهج الوصفي يشمل في الكثير من الأحيان على عمليات التنبؤ لمستقبل الظواهر والأحداث التي يدرسها أما هدفه الأساسي فهو فهم الحاضر لتوجيه المستقبل وذلك من خلال وصف الحاضر بتوفير بيانات كافية لتوضيحه وفهمه ثم إجراء المقارنات وتحديد العلاقات بين العوامل وتطوير الاستنتاجات من خلال ما تشير إليه البيانات².

¹ محمد عبيدات، عبد الرحمان عدس وآخرون، البحث العلمي، ط1، دار الفكر للنشر والتوزيع، عمان، 1992، ص116

² ربحي مصطفى عليان، البحث العلمي وأسسها مناهجه وأساليبه إجراءاته، بيت الأفكار الدولية جامعة البلقاء التطبيقية، الأردن، ص47

وعليه فإن المنهج لغويا : يقصد به الطريق أو المسلك ، وهي مشتقة من الفعل نهج بمعنى طرق ، أو سلك، أو اتبع والنهج ، والمنهج والمنهاج تعني الطريق الواضح¹.

ويعرف كذلك على أنه الطريق المنتظم الذي يسلكه العقل والتفكير الإنساني في دراسته مشكلة أو موضوعا في مجالات العلوم عموما ، يقصد الوصول إلى الهدف المرسوم سواء تمثل في التعرف على المبادئ والقواعد التي تحكم الظواهر والقضايا العامة ، أو في إيجاد حل لما تفرزه تلك الأخيرة من مشكلات².

يعرف المنهج الوصفي على أنه الطريقة التي يعتمد عليها الباحثون في الحصول على معلومات وافية ودقيقة، تصور الواقع الاجتماعي والذي يؤثر على كافة الأنشطة الثقافية والسياسية والعلمية وتسهم في تحليل ظواهره وتستهدف الوصف أو المنهج الوصفي تحقيق عدد من الأهداف وقد اعتمدنا عليه للاعتبارات التالية:

✓ أنه يساعدنا على جمع معلومات حقيقية ومفصلة عن ظاهرة محل الدراسة.

✓ تفسير العلاقات الموجودة بين متغيرات البحث للخروج باستنتاجات.

✓ ملائمة المنهج لطبيعة دراستنا وسهولة تطبيقه في مثل هذه الدراسات.

10_ أدوات جمع البيانات:

وهي مجموعة الوسائل والتقنيات التي يستخدمها الباحث قصد الحصول على البيانات والمعلومات المتعلقة بموضوع الدراسة والأداة هي الوسيلة التي تشكل نقطة الاتصال بين الباحث والمبحوث حيث تمكنه من جمع المعلومات³.

¹ غازي غناية، منهجية إعداد البحث العلمي، د ط، دار المناهج، الأردن، 2008، ص17

² أحمد عيد الكريم سلامة، الأصول المنهجية لإعداد البحوث العلمية، ط1، دار الفكر العربي، مصر، 2007، ص43

³ إحسان محمد حسين، الأسس العلمية لمناهج البحث العلمي، دار الطليعة للطباعة والنشر، بيروت، 1982، ص57

وبما أن موضوع دراستنا يتدرج ضمن سلسلة البحوث الوصفية فقد استخدمنا أدوات جمع البيانات المعروفة في هذا المنهج والتي تتمثل في المقابلة واستمارة الاستبيان كأداة رئيسية.

1_ تعريف الاستبيان :

يعتبر الاستبيان أو الاستمارة من أهم وأكثر أدوات جمع المعلومات والبيانات استخداما في البحوث النفسية والتربوية والاجتماعية وذلك نظرا لقلّة تكلفة استخدامها من جهة وسهولة استخدامها ومعالجة البيانات التي تحصل عليها من جهة أخرى، وهي ببساطة قائمة أسئلة توجه للأفراد ليقوموا بالإجابة عليها بهدف الحصول على معلومات حول موضوع معين، ويمكن تعريف الاستبيان على النحو التالي:

الاستبيان في أبسط مفاهيمه: هو مجموعة أسئلة تعد اعدادا محدودا وترسل بواسطة البريد او قد تسلم إلى الأشخاص المختارين لتسجيل إجاباتهم على ورقة أسئلة الواردة ثم إعادتها ثانية وهذا ما يطلق عليه " الاستخبار " ويتم ذلك بدون مساعدة الباحث للأفراد سواء في فهم الاسئلة أو تسجيل الإجابات عليها وقد تنشر الأسئلة المطلوب الإجابة عليها في الصحف والمجلات والتلفزيون ليجيب عليها الأفراد ويرسلونها إلى الهيئة المشرفة على البحث ويعرف أيضا بالاستبيان البريد¹.

_ **يعرفه ابو النيل:** بأنه عبارة عن مجموعة من الأسئلة المصممة للتواصل من خلالها إلى حقائق يهدف إليها الباحث للتعرف على ملامح خبرات المفحوصين اتجاهاتهم نحو موضوع معين من خلال توجيه أسئلة فردية من التقنين في الترتيب والصياغة ومشابه ذلك.

_ **بحيث** وجهت استمارتنا موزعة على بعض زبائن ومستهلكين خدمة FTTH مقدمة من طرف مؤسسة اتصالات الجزائر بورقلة حيث تم تصميمها وصياغة أسئلتها، طبقا لأهداف الدراسة

¹ زياد علي الحراوي، القواعد المنهجية التربوية لبناء الاستبيان، مطبعة أبناء الجراح بفلسطين، مدينة غزة، 2010، ص16

وبما يتلاءم مع موضوعنا فاشتملت على اسئلة مغلقة واخرى مفتوحة وجاءت على عدة محور وهي كالآتي:

_ البيانات الشخصية:

_ **المحور الأول:** عادات و أنماط استخدام الزبائن لخدمة الأنترنت بمؤسسة اتصالات الجزائر

_ **المحور الثاني:** الدوافع التي تؤدي بالمستهلك للانخراط في تقنية FTTH

_ **المحور الثالث:** تقييم زبائن مؤسسة اتصالات الجزائر خدمة تقنية FTTH

_ **المحور الرابع:** العراقيل التي تعترض الزبائن من أجل انخراط أو اقتناء هذه التقنية

صدق الأداة:

الصدق الظاهري عن طريق تحكيم استمارة الاستبيان لدى 4 اساتذة بعد المشرف بودريالة عبد القادر الذي ابدى ملاحظاته عليه وبعد إجراء تعديلات عليه وتم إعداده للصورة النهائية.

2 المقابلة :

تعتبر المقابلة من الأدوات المساعدة في جمع المعلومات والبيانات فالمقابلة هي المحادثة الحادة الموجهة نحو هدف محدد غير مجرد الرغبة في المحادثة لذاتها فهي تلك الحوار الموجه بين الباحث والفرد المستهدف من المقابلة بهدف الحصول على معلومات تفسر حقائق أو استنتاجات محددة يهدف الباحث الحصول عليها فالمقابلة هي مجموعة من الأسئلة والانشغالات التي يطلب الإجابة عنها بين الباحث والفرد¹.

¹ عبد الوهاب إبراهيم، أسس البحث الاجتماعي، ط1، مكتبة نهضة الشرق، جامعة القاهرة، مصر، 1985، ص91

المقابلة المقننة:

وهي التي تحدد فيها أسئلة وكذلك تحدد متغيرات الإجابة عليها وما على المبحوث إلى أن يختار من بينهم، وقد اعتمدنا في دراستنا على هذا النوع من المقابلة مع أحد مسؤولين لدى مؤسسة اتصالات الجزائر بورقلة.

مقابلة مع سيد "ليمام مصطفى" رئيس قسم دراسة وتخطيط شبكة الوصول تحت التوجيه الفني نقطة ورقلة لمؤسسة اتصالات الجزائر، وكان ذلك يوم 17 | 04 | 2023 على الساعة 09:00 بمؤسسة اتصالات الجزائر بورقلة.

11_ المدخل النظري للدراسة:

من منطلق دراستنا وجب علينا الاعتماد على بعض النظريات التي تخدم موضوع دراستنا وهي، نظرية الاستخدامات والاشباعات نظرية انتشار المبتكرات.

نظرية الاستخدامات والإشباعات : نظرية الاستخدامات والإشباعات وتسمى أيضا بالنظرية المنفعة¹.

ظهرت نظرية الاستخدامات والإشباعات لأول مرة بطريقة كاملة في كتاب استخدام وسائل الاتصال الجماهيري 1974 تأليف كاتز وبلومر، ودار هذا الكتاب حول فكرة أساسية مؤداها تصور الوظائف التي تقوم بها وسائل الإعلام ومحتواها من جانب، ودوافع الفرد من التعرض إليها من جانب آخر.

وتقول تلك النظرية أن جزءا مهما من استخدام الناس لوسائل الإعلام موجه لأهداف يحددها الأفراد².

¹ عبد الرحيم درويش، مقدمة إلى علم الاتصال، دار النشر مكتبة نانسى، دمايط، 2005، ص27

² كامل خورشيد مراد، الاتصال الجماهيري والإعلام التطور-الخصائص-النظريات، ط1، دار الميسرة للنشر والتوزيع والطباعة، عمان، 2011، ص34

ومن وجهة نظر كاتز وبلومير " فإن مدخل الاستخدامات والإشاعات يعني ما يلي:

• الأصول الاجتماعية والسيكولوجية.

• الاحتياجات التي يتولد عنها.

• من وسائل الإعلام أو أي مصادر أخرى تؤدي إلى.

• إشباعات للاحتياجات¹.

جوهـر النظرية:

نظرية الاستخدامات والإشاعات تعني أساس بجمهور الوسيلة الإعلامية التي تشبع رغباته وتلبي حاجته الكامنة في داخله، ومعنى ذلك أن الجمهور ليس سلبا ويقبل كل متعرض عليه وسائل الإعلام بل يمتلك غابة محددون ما تعرضه ويسعى إلى تحقيقها فأعضاء الجمهور باحثون نشطون عن المضمون الذي يبدو أكثر إشباعا لهم، وكلما كان مضمون معين قادر على تلبية احتياجات الأفراد ازدادت نسبة اختيارهم له.

كما أن احد المظاهر الأساسية لجمهور المتلقين أنه لا يعتبر مجرد متلقي بتعرض ويتأثر يعد ذلك بالرسالة لكنه طرف فاعل ونشط في هذه العملية لذلك فهو يقوم بدور مجرد اشتراكه فيها كمظهر الذات الاجتماعية، وكطرف في هذه العملية يساهم في حركتها و استمرارها².

فروض النظرية:

يرى كاتز وزملاؤه أن منظور الاستخدامات والإشاعات يعتمد على خمسة فروض، وتتضمن هذه الفروض ما يلي:

¹ محمود حسن إسماعيل، مبادئ علم الاتصال ونظريات التأثير، ط1، دار العالمية للنشر والتوزيع، الهرم مصر، 2003، ص 253-252

² بسام عبد الرحمان المشاقبة، نظريات الاعلام، ط1، دار أسامة للنشر والتوزيع، عمان، 2010، ص 84

الإطار المنهجي

- أن أعضاء الجمهور مشاركون فعالون في عملية الاتصال الجماهيري ويستخدمون وسائل الاتصال لتحقيق أهداف مقصودة تلبي توقعاتهم.
- يعبر استخدام وسائل الاتصال عن الحاجات التي يدركها أعضاء الجمهور، ويتحكم في ذلك عوامل الفروق الفردية، وعوامل التفاعل الاجتماعي، وتنوع الحاجات باختلاف الأفراد.
- يمكن الاستدلال على المعايير الثقافية السائدة من خلال استخدامات الجمهور لوسائل الاتصال ، وليس من خلال محتوى الرسائل فقط¹.

_أهداف النظرية:

يحقق منظور الاستخدامات والإشباعات ثلاث أهداف رئيسية وهي:

- السعي إلى اكتشاف الأفراد كيف يستخدمون وسائل لاتصال، وذلك بالنظر للجمهور النشط الذي يستطيع أن يختار ويستخدم الوسائل التي تلبي حاجاته وتوقعاته.
- شرح الدوافع التعرض لوسيلة معينة من وسائل الاتصال، والتفاعل الذي تحدث نتيجة هذا التعرض.
- التأكد على نتائج استخدام وسائل الاتصال لفهم العملية الاتصالية الجماهيرية².

_عناصر النظرية:

- افتراض الجمهور النشط.
- الأصول الاجتماعية والنفسية لاستخدام وسائل الإعلام.
- دوافع الجمهور وحاجته من وسائل الإعلام.

¹ حسين عماد مكاوي، نظريات الإعلام، ط1، دار العربية للنشر والتوزيع، مصر، 2009، ص158

² مرزوق عبد الحكم العدلي، الإعلانات الصحفية دراسات في الاستخدامات والإشباع، ط1، دار الفجر، القاهرة، 2004، ص120

• التوقعات من وسائل الإعلام.

• إشاعات وسائل الإعلام¹

نظرية انتشار المبتكرات : تعد نظرية انتشار المبتكرات من النظريات التي وضعت ولتفسير السلوك الإنساني للإقبال على تبني الأفكار أو استهلاك المنتجات الجديدة في المجتمعات الإنسانية، ظهرت هذه النظرية خلال السنوات الأخيرة من الخمسينات والستينات متأثرة بنظرية تدفق لمعلومات على مرحلتين التي قدمها التي لأزاز سفيلد وزملاؤه حيث وبنفس الطريقة وجد علماء الاجتماع الريفي ان نموذج نشر المعلومات على المزارعين يمكن فهمه في إطار تدفق المعلومات على مرحلتين وانه يمكن النظر إلى عملية نشر الأفكار الحديثة بين المزارعين على أنها مشابهة تماما لعملية التصويت في الانتخابات وان النصيحة في الحالتين تتم تليبيتها من خلال الاتصال الشخصي وتأثير قادة الرأي الذين يتفوقون وخصائصهم تماما كما انتهت إليه دراسات التصويت الانتخابي².

تعود أصول نظرية انتشار المبتكرات إلى دراسات متفرقة قام بها الباحثون الاجتماعيون في عدة ميادين مثل الأنثروبولوجيا والتربية والزراعة لمعرفة كيفية تبني المزارعين للأفكار الجديدة المتعلقة بأساليب الزراعة الحديثة كما اهتم بها أيضا الباحثون في مجال التربية من خلال محاولة نشر طرق التدريس الجديدة أو فكرة تنظيم الأسر أو اقتناء الأجهزة واستخداماتها وغيرها من المجالات المختلفة لمعرفة أثارها في النظام الاجتماعي القائم، المختلفة لمعرفة أثارها في النظام الاجتماعي القائم المتعلقة بالمبتكرات والتجديد بين أفراد المجتمع أو قطاع منه بهدف تحقيق التنمية³.

¹ حسن عماد مكايي وليلى حسن السيد، الاتصال ونظرياته المعاصرة، ط5، دار المصرية اللبنانية، القاهرة، 2004، ص243

² منال هلال المزاهرة، نظريات الاتصال، دار المسيرة للنشر والتوزيع، عمان، 2012، ص 303

³ محمد عبد الحميد، نظريات الاتصال واتجاهات التأثير، عالم الكتب، ط3، القاهرة، 2004، ص238

والابتكار وفق لهذه النظرية هو أي فكرة جديدة أو أسلوب أو نمط جديد يتم استخدامه في الحياة ففكرة تنظيم الأسرة أو إدخال أساليب جديدة في الزراعة أو استحداث وسيلة اتصالي كالهاتف المحمول أو غير ذلك يعتبر ابتكار.

_ فرضية النظرية:

تقوم هذه النظرية على افتراض أن قنوات ووسائل العالم تكون أكثر فعالية في زيادة المعرفة حول المبتكرات حيث تكون قنوات الاتصال الشخصي أكثر فعالية في تشكيل المواقف حول.

كما يتقرب مدخل انتشار المبتكرات كثيرا من تدفق المعلومات على مرحلتين الذي يفترض أن الرسائل العالمية تصل إلى الجمهور عن طريق أفراد يتميزون عن سواهم بأنهم أكثر اتصالا ونشاطا في تعاملهم مع وسائل الاتصال الجماهيري ويطلق عليهم " قادة الرأي " ¹.

_ عوامل نجاح نظرية انتشار المبتكرات:

اعتمد ايفريتروجرز في دراسته لنظرية انتشار المبتكرات على ما يقارب من 508 دراسة مختلفة وقام بتطبيقها في الواقع، وفيما يلي سوف نرصد لكم كافة عناصر نظرية انتشار المبتكرات.

الأشخاص المبتكرون :

هم الأشخاص الذي تتولد لديهم طاق إبداعيه ويكون لديهم مخزون فكري كبير لتطوير حيا الآخرين . يقدم الأشخاص المبتكرون الأفكار الجديدة التي يتوقعون تحقيقها لتغير في البيئة الاجتماعية. يشرح الأشخاص المبتكرون طرق واليات تطبيق هذه الأفكار في الواقع.

¹ منال هلال المزاهرة، مرجع سابق ص 306

المتبنون الأوائل:

هم الأشخاص الذي يتقبلون الفكرة في البداية ويؤمنون بها. يعمل هؤلاء الأشخاص على نشر الفكرة بين بيئتهم الاجتماعية. يعمل الأشخاص المتبنون الأوائل على توضيح تجربتهم مع الفكرة الجديدة ويساهم هذا في دعم وصولها لقطاع أكبر.

الأغلبية المبكرة:

هم الأشخاص الذين يتتبعون الفكرة الجديدة بعد ظهورها في المجتمع. يساهم اتحاد الآراء بين الأغلبية المبكرة على انتشار الفكرة في البيئة الاجتماعية وتبنيها من قبل الكثير من الأشخاص.

_ محددات قبول وانتشار المبتكرات:

ومن الخصائص التي تحدد انتشار المبتكرات ما يلي :

المعرفة : ينمو الاتجاه المعرفي لدى الشخص حول الاختراع ولكن لا يسعى للحصول على المزيد من المعارف والمعلومات حوله .

الاقتناع: بعد فترة زمنية من معرفة الشخص بالاختراع يعيد التفكير فيه ويبدأ في البحث عن فوائده وأهميته حتى يصل إلى مرحلة الاقتناع التام له وبأهميته.

اتخاذ القرار: بعدما يقتنع الفرد بالاختراع وفكرته يبحث في سبل تطبيق هذا الاختراع في الواقع بالنسبة له والعواقب التي تنجم عنه ويقيس فوائده بأضراره حتى يتخذ قرار بشأنه.

التطبيق: في حال اتخذ الشخص قرار بتجربة الاختراع يبدأ في تطبيقه على نطاق ضيق لكي يقيس حجم مخاطرة قبل أن يتجه إلى تعميم التجربة وفي هذه المرحلة يقوم بجمع المزيد من المعلومات عنه.

تطبيق المقاربة على دراستنا:

وفي هذه الدراسة اعتمدنا على النظرية استخدامات والإشباعات ونظرية انتشار المبتكرات لما لهما من علاقة مباشرة بموضوعنا حيث تعتبر وسائل الاعلام والاتصال بصفة عامة والأنترنت بصفة خاصة نظام اجتماعي ما يؤدي بالفرض لإشباع حاجته من المعلومات والمعرفة وكذا تمضية الوقت، والاسترخاء، والهروب من الروتين اليومي والمشكلات، وهذا يساهم في تحقيق التوازن والتماسك والاستقرار، ويشبع حاجات الزبائن المختلفة.

كما أن نظرية انتشار المبتكرات هو أي فكرة جديدة أو أسلوب أو نمط جديد يتم استخدامه في الحياة حيث تقوم ووفق لهذه النظرية فإن وجود مبتكرات جديدة يتم إدخالها إلى النظام الاجتماعي قد يكون لها قبول تدريجي مع مرور الوقت وفق لمجموعة من المتغيرات والظروف التي تخص تلك البيئة الاجتماعية التي يتم إدخال تلك بتك المبتكرات إليها.

الإطار التطبيقي

1 _ تقديم المؤسسة محل الدراسة:

1_1 بطاقة فنية لمؤسسة اتصالات الجزائر بورقلة:

تعد اتصالات الجزائر مؤسسة رائدة في سوق الاتصالات السلكية واللاسلكية بالجزائر، التي تشهد تطورا مذهلا في هذا المجال، حيث تقترح تشكيلة واسعة من خدمات الهاتف الثابت والأنترنيت الموجهة للزبائن الخواص والمحترفين. وقد اكتسبت اتصالات الجزائر هذه المكانة من خلال سياسة الابتكار التي تتماشى تماما مع تطلعات الزبائن، ذات توجه نحو الاستخدامات الجديدة¹.

اتصالات الجزائر هي شركة ذات أسهم برأسمال عمومي، تنشط في مجال الاتصالات السلكية واللاسلكية والهاتف الثابت والأنترنيت. تأسست وفق القانون 03/2000 المؤرخ في 05 أوت 2000، المتعلق بإعادة هيكلة قطاع البريد والمواصلات السلكية واللاسلكية، والذي كرس الفصل بين نشاطات البريد والاتصالات السلكية واللاسلكية، والمحدد للقواعد العامة للبريد والمواصلات، فضلا عن قرارات المجلس الوطني لمساهمات الدولة (CNPE) بتاريخ 01 مارس 2001 الذي نص على إنشاء مؤسسة عمومية اقتصادية أطلق عليها اسم " اتصالات الجزائر"².

وفق هذا القانون الذي حدد نظام مؤسسة عمومية اقتصادية تحت الصيغة القانونية "مؤسسة ذات أسهم" برأسمال اجتماعي قدره 115.000.000.000,00 دج ومقيدة في المركز الوطني للسجل التجاري يوم 11 ماي 2002 تحت رقم B 001808302

¹ الحاج محبوب، مذكرة ماستر، فاعلية الاتصال في تسيير المؤسسة دراسة مسحية على عينة من عمال بمؤسسة اتصالاتية - اتصالات الجزائر بأولاد جلال نموذجاً، جامعة محمد خيضر بسكرة 2021/2020

² <https://www.algeriatelecom.dz/ar/page/le-groupe-p2>

-تعريف مركز أجهزة الاتصالات بورقلة¹(LET):

هو عبارة عن مخبر يقوم بعملية الصيانة ووضع (تركيب) الشبكات الداخلية والخارجية ويتضمن خمسة مصالح:

1/2. رئيس المركز: مهمته التوجيه وإعطاء الأوامر

2/2. خلية أجهزة الإعلام الآلي:

خلية تهتم بعملية تصليح أجهزة الحاسوب وملحقاته كما يقوم بتكوين المتمهين.

-مهام مخبر الإعلام الآلي والصيانة والشبكات:

يقوم المختصون بعدة مهام داخل وخارج المخبر والمتمثلة فيما يلي:

- المهام التي تجر داخل المخبر:

- الصيانة العلاجية لأجهزة الإعلام الآلي (الحواسيب، الطابعات، الفاكس، المودم.....).

● حل مشاكل المؤسسات للولايات التابعة لهم عن طريق الهاتف مثال: حدث عطل في عمل طابعة متصلة في الشبكة في مؤسسة سونلغاز بورقلة فأجري اتصال هاتفي لمخبر الإعلام الآلي والصيانة والشبكات المتواجدة بمركز LET فأستقبل الاتصال من طرف مختصي المخبر حيث قدم له الحل بتتبع الخطوات

● الحرص على تنظيم الأجهزة بحيث توضع الأجهزة المعطلة بجهة، والأجهزة التي تم تصليحها بجهة أخرى مع أخذ بعين الاعتبار توثيق الأجهزة وذلك حرصا على عدم الوقوع في مشكلة ضياعها أو الخلط بينها.

- المهام التي تجرى خارج المخبر:

❖ تركيب وإعداد الشبكات اللاسلكية والسلكية وذلك بطلب من المؤسسات التابعة لها.

¹ مقابلة شخصية مع ليامام مصطفى رئيس قسم دراسة وتخطيط شبكة الوصول تحت التوجيه الفني-ورقلة- على الساعة 09:00 في 17 | 04 |

حيث كان أول عمل لهم تركيب شبكة سلكية للوكالة التجارية لاتصالات الجزائر بورقلة ACTEL سنة 2013، كما كان أول عمل لتركيب Wifi كعرض تجاري أقيم بولاية الوادي سنة 2007، وطبق سنة 2009 في المديرية الإقليمية لاتصالات الجزائر.

❖ حل المشكل أو العطب في المؤسسات التابعة لها.

3/2. خلية إرسال المعطيات:

تعمل هذه الخلية على استقبال الرسائل من مختلف البنوك هذه الرسائل تتعلق بمشاكل خاصة بأجهزة الحاسوب أو الكوابل، بعد معرفة مكان المشكل يقوم بإرسال رسالة إلى RMS أو CGRP.

4/2. خلية التحويلات:

تعمل هذه الخلية على تصليح أجهزة الاتصال (WLL).

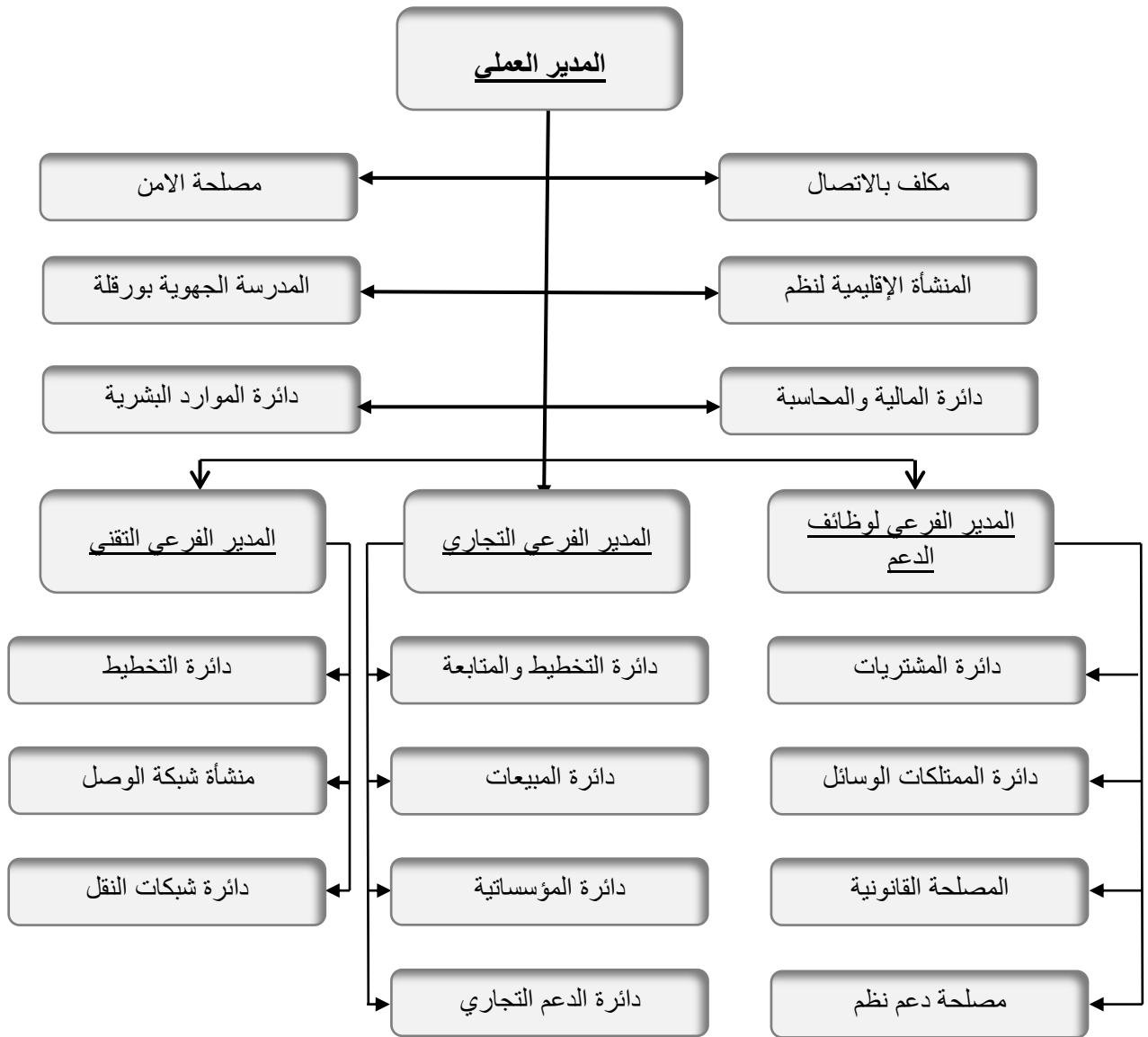
5/2. قسم التخزين:

-مراقبة العمال (الحضور والغياب)

-توزيع العتاد على المشاريع

-عملية الجرد السنوي والبيع بالمزاد العلني

الهيكل التنظيمي للمؤسسة



2_ عرض وتحليل أسئلة الاستمارة:

تم إعداد استمارة حول موضوع الدراسة المتمثل في دور تقنية الألياف البصرية في تحسين خدمة الأنترنت بمؤسسة اتصالات الجزائر حيث تم توزيع 135 استبيان عن العينة المستهدفة عن طريق اليد وكان يستلم الاستبيان بعد تعبئته مباشرة وقد تم استرجاع جل الاستمارات دون أي نقصان بنسبة 100 بالمئة وتم الاعتماد عليها وتحليلها مما جعلنا نصل إلى نتائج دقيقة، وقد تم تقسيمها إلى جزئين الجزء الأول متكون من البيانات الشخصية وتمثلت هذه البيانات في الجنس، السن، أما الجزء الثاني فشمّل أربعة محاور رئيسية تضمنوا 25 سؤال.

المحور الأول: عادات وأنماط استخدام الزبائن لخدمة الأنترنت بمؤسسة اتصالات الجزائر.

المحور الثاني: الدوافع التي تؤدي بالمستهلك للانخراط في تقنية FTTH.

المحور الثالث: تقييم زبائن مؤسسة اتصالات الجزائر خدمة تقنية FTTH.

المحور الرابع: العراقيل التي تعترض الزبائن من أجل انخراط أو اقتناء هذه التقنية.

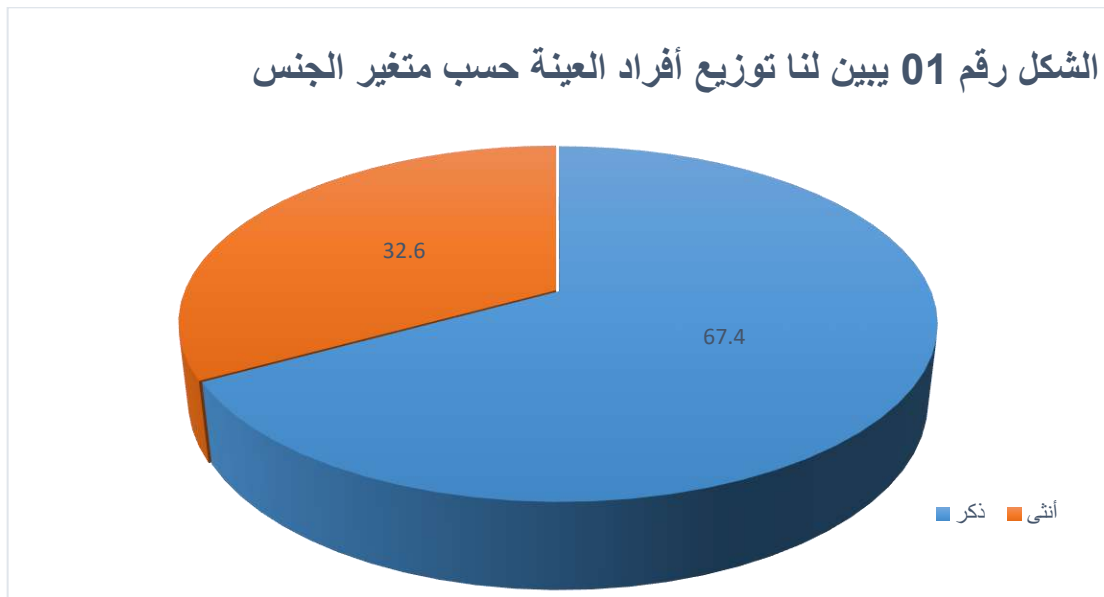
الإطار التطبيقي

الجدول رقم 1: يبين لنا توزيع أفراد العينة حسب متغير الجنس

العبارات	التكرار	النسبة المئوية
ذكر	91	67.4
أنثى	44	32.6
المجموع	135	100 %

يبين الجدول رقم (01) أن 67.4% من عينة الدراسة من الذكور، في حين بلغت نسبة الإناث 32.6% يعني أغلب زبائن مؤسسة اتصالات الجزائر من الذكور.

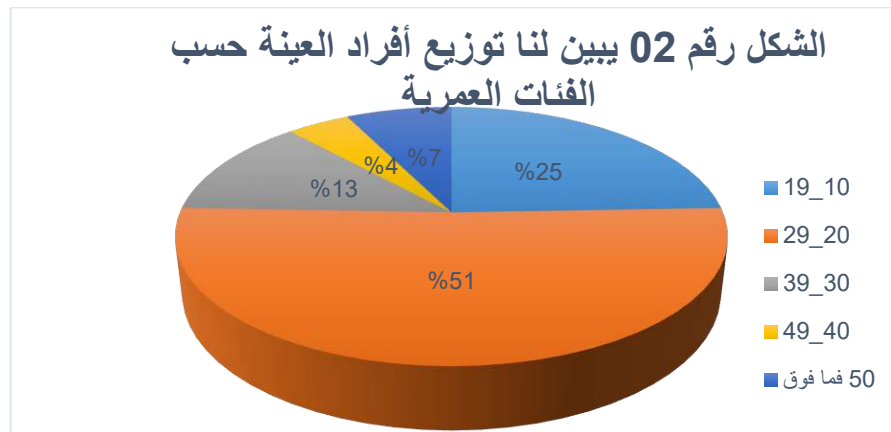
الشكل رقم 01 يبين لنا توزيع أفراد العينة حسب متغير الجنس



الجدول رقم 02: يوضح لنا توزيع أفراد العينة حسب الفئات العمرية

العبارات	التكرار	النسبة المئوية
19-10	33	24.4
29-20	69	51.1
39-30	17	12.6
49-40	6	4.4
50 فما فوق	10	7.4
المجموع	135	100 %

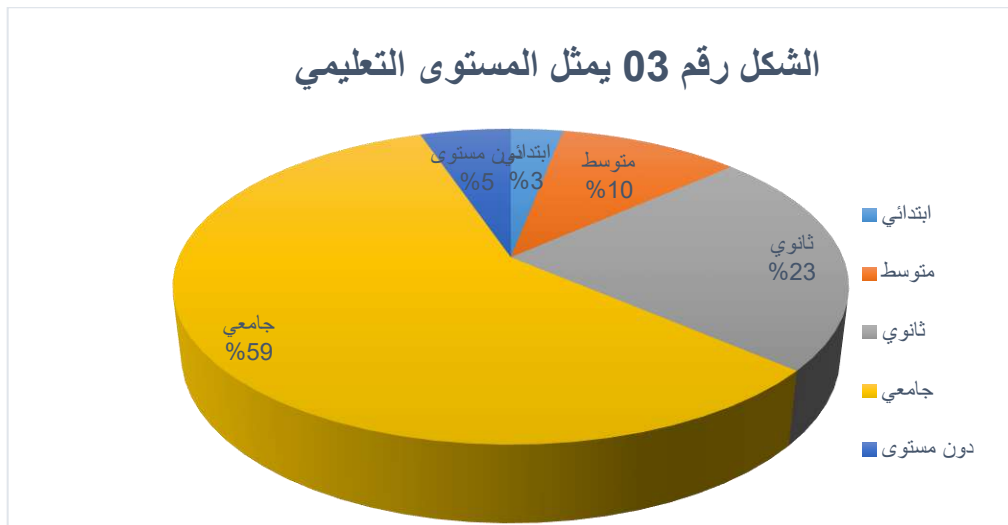
يوضح الجدول 02 توزيع أفراد العينة حسب الفئات العمرية، فنلاحظ من خلال الجدول أن أكثر أعمار عينة الدراسة هي فئة (من 20 إلى 29 سنة) حيث بلغت نسبتهم (51.1)، وتليها الفئة العمرية (من 10 إلى 19 سنة) بنسبة (24.4) ثم تأتي بعد ذلك الفئة العمرية (بين 30-39) بنسبة (12.6)، في حين فئة (50 سنة فما فوق) بلغت نسبتهم (7.4)، فيما كانت فئة (من 40 إلى 49 سنة) أقل فئة وذلك بنسبة تقدر ب (4.4)، من خلال هذا تبين أن عينة الدراسة تتركز بين فئتي (من 20 سنة إلى 29 سنة) و (من 10 إلى 19 سنة) وهي الفئة الشبابية. كما هو موضح في الشكل رقم (2).



الجدول رقم 03: يمثل المستوى التعليمي

النسبة المئوية	التكرار	العبارات
3	4	ابتدائي
10.4	14	متوسط
23	31	ثانوي
58.5	79	جامعي
5.1	7	دون مستوى
100 %	135	المجموع

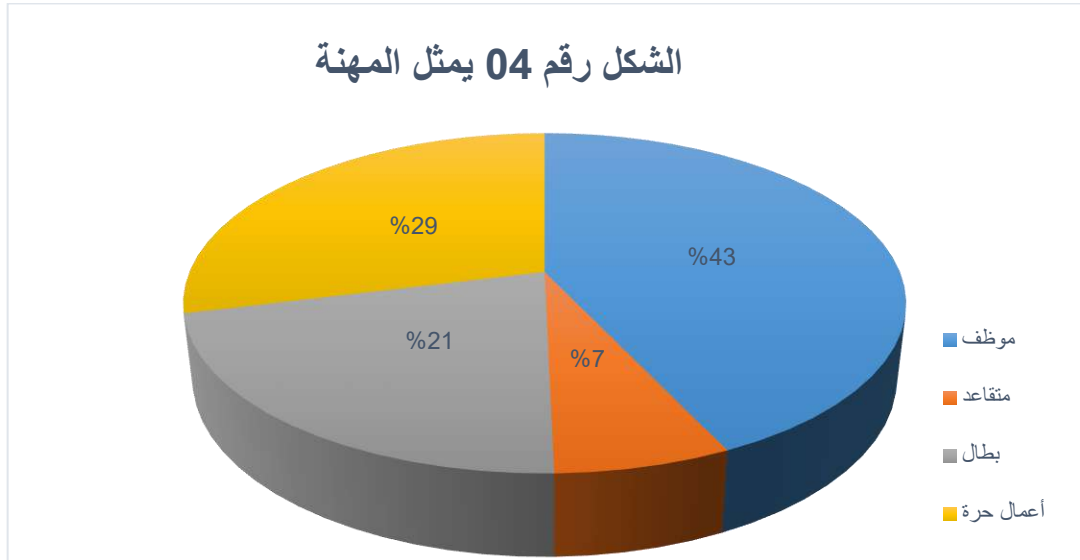
يوضح الجدول أن أعلى نسبة من الزبائن مؤسسة اتصالات الجزائر الذي مستواهم جامعي بنسبة تقدر ب 58.5% وتليها زبائن من مستوى ثانوي بنسبة 23% وبعدها زبائن الذين يملكون مستوى متوسط بنسبة الزبائن ب 10.4 % وتليها زبائن دون مستوى بنسبة 5.1% في حين كانت أقل نسبة من المتعاملين مستواهم ابتدائي ب نسبة 3%.



الجدول رقم 04: يمثل المهنة

النسبة المئوية	التكرار	العبارات
43	58	موظف
6.7	9	متقاعد
21.4	29	بطل
28.9	39	أعمال حرة
100%	135	المجموع

يوضح الجدول أن أعلى نسبة من الزبائن الذين يتعاملون مع مؤسسة اتصالات الجزائر يعملون كموظفين بنسبة تقدر بـ 43% ويليهما زبائن الذين يعملون أعمال حرة بنسبة 28.9% وبعدها الزبائن الذين يعتبرون بطالين بنسبة 21.4% وأما في الأخير المتقاعدين بنسبة 6.7%.



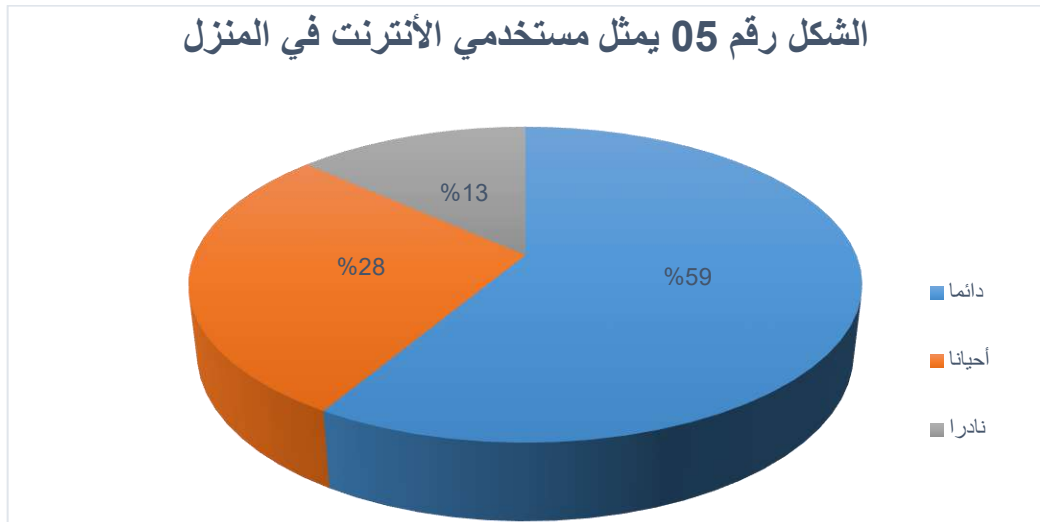
الجدول رقم 05: يوضح مستخدمي الإنترنت في المنزل

النسبة المئوية	التكرار	العبارات
58.6	79	دائما
28.1	38	أحيانا
13.3	18	نادرا
100 %	135	المجموع

من خلال الجدول أعلاه نلاحظ أن أكبر نسبة من مبحثين عينة الدراسة قد كانت إجابتهم باستخدام الإنترنت في المنزل بشكل دائم حيث بلغت نسبتهم 58.6% تليها نسبة 28.1% للذين أحيانا ما يستخدمون الإنترنت في المنزل، ثم بعدها الفئة التي نادرا ما يستخدمون الإنترنت في المنزل بنسبة 13.3%.

من خلال تحليلنا للجدول تبين أن معظم مستخدمي الإنترنت بشكل دائم في المنزل هي أكبر نسبة مقارنة بباقي النسب الأخرى وهذا راجع إلى لكون أن الإنترنت في المنزل لها فاعلية كبير وذات جودة عالية من خلال عمليات الرفع والتحميل، إذ يمكن استخدام هذه القدرات الإضافية لزيادة جودة الحياة داخل المنزل بعدة طرق، مثل إنشاء آلية عمل بعض من المهام المتكررة، وزيادة الإنتاجية الشخصية، وتحسين أمان المنزل، وسهولة الوصول إلى الترفيه.

الشكل رقم 05 يمثل مستخدمي الإنترنت في المنزل



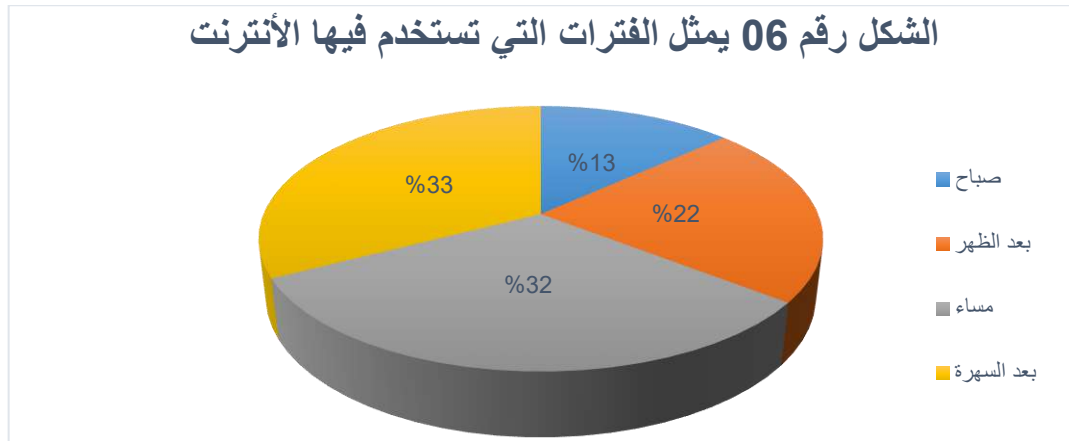
الجدول رقم 06: يوضح لنا الفترات التي تستخدم فيها الأنترنت

النسبة المئوية	التكرار	العبارات
13.3	18	صباحا
22.2	30	بعد الظهر
31.9	43	مساء
32.6	44	بعد السهرة
100%	135	المجموع

من خلال الجدول أعلاه نلاحظ أن أكبر نسبة من المبحثن يستخدمون الأنترنت في فترة بعد السهرة بنسبة تقدر ب 32.6% تليها الذين يستخدمون الأنترنت في الفترة المسائية بنسبة 31.9% في حين قدرت نسبة مستخدمي الأنترنت في الفترة بعد الظهر بنسبة 22.2%، وفي الأخير مستخدمي الأنترنت في الفترة الصباحية والتي قدرت بنسبة 13.3%.

تبين من خلال تحليلنا للجدول أن أكبر نسبتين كانت في الفترتين ما بعد السهرة والمساء لمستخدمي الأنترنت بأن هذه الفترة تعتبر وقت الفراغ مقارنة بالفترات الأخرى، مما يدفعهم لاستخدام الأنترنت، متوجهين بذلك لاستخدامها من أجل الترفيه عن النفس مثل الفايسبوك، للتواصل مع الأصدقاء، أو معرفة الأخبار في مجالات معينة.

الشكل رقم 06 يمثل الفترات التي تستخدم فيها الأنترنت

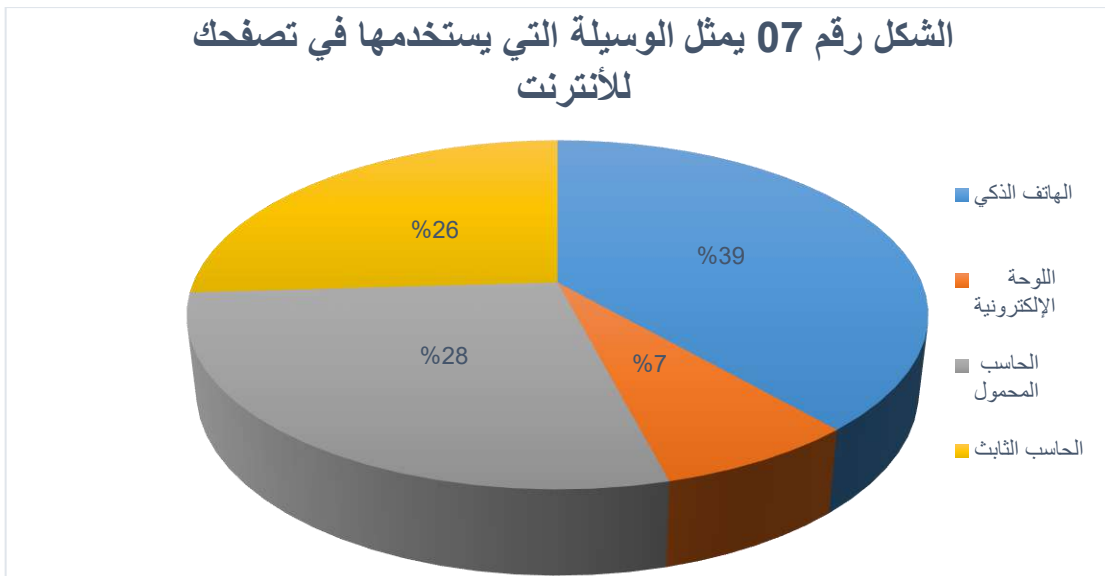


الجدول رقم 07: يوضح لنا الوسيلة التي يستخدمها في تصفحك للأنترنت

النسبة المئوية	التكرار	العبارات
38.5	52	الهاتف الذكي
7.4	10	اللوحة الإلكترونية
28.1	38	الحاسب المحمول
26	35	الحاسب الثابت
100%	135	المجموع

من خلال الجدول أعلاه نلاحظ أن أكبر نسبة من الباحثين عينة الدراسة يستعملون الهاتف الذكي في تصفحهم للأنترنت بنسبة قدرت ب 38.5% تليها فئة الذين تستخدم الحاسب المحمول بنسبة 28.1% في حين قدرت نسبة التي تستخدم الحاسب الثابت ب 26% وصولاً إلى أقل نسبة وهم المتصفحون باللوحة الإلكترونية و قدرت ب 7.4%. وهذا ما يفسر حسب البيانات الخاصة بالوسيلة التي يستخدمها الباحثين في تصفحهم للأنترنت فينتبين أنه معظمهم يستخدمون الهاتف الذكي للتصفح وهذا راجع إلى توفر الهاتف وبصفة كبيرة لدى غالبية الأفراد نظراً لسهولة استخدامه كوسيلة تكنولوجية.

الشكل رقم 07 يمثل الوسيلة التي يستخدمها في تصفحك للأنترنت

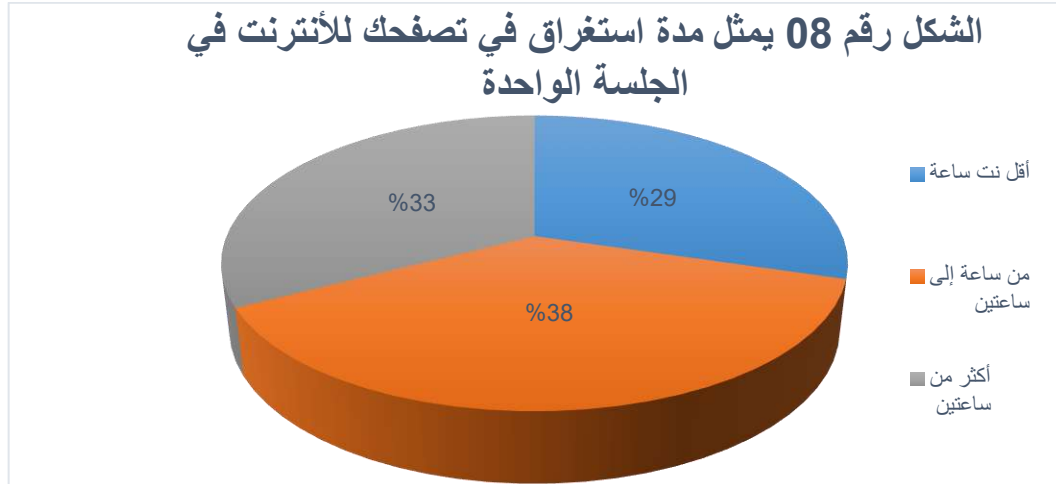


الجدول رقم 08: يوضح لنا مدة استغراق في تصفحك للأنترنت في الجلسة الواحدة

النسبة المئوية	التكرار	العبارات
29.6	40	أقل من ساعة
37.8	51	من ساعة إلى ساعتين
32.6	44	أكثر من ساعتين
100%	135	المجموع

من خلال الجدول أعلاه نلاحظ أن أكبر نسبة من المبحثن عينة الدراسة يتصفحون الأنترنت في مدة من ساعة إلى ساعتين بنسبة قدرت ب 37.8% تليها فئة الذين تتصفح الأنترنت في مدة أكثر من ساعتين بنسبة 32.6% وصولاً إلى أقل نسبة وهم المتصفحون للأنترنت في مدة أقل من ساعة و قدرت ب 29.6%.

وعليه نلاحظ بأن نسبة المرتفعة لمستخدمي الانترنت من ساعة إلى ساعتين لكون الانترنت تقنية هامة من تكنولوجيات الاتصال الحديثة، حيث يعتمد عليها المستخدمين اليوم في تسيير نشاطاتهم، واستخدام الانترنت يؤكد على سعيهم لمواكبة التطورات الحاصلة في مجال الاتصال، وهذا نظراً لطبيعة المهام التي أصبح من الصعب إنجازها يدوياً، وهذا ما يتطلب اللجوء إلى الشبكة ولمدة طويلة.



الجدول رقم 09: يوضح لنا إجابات مفردات عينة الدراسة حول البيانات التي تعرضها الأنترنت حول مختلف المجالات

النسبة المئوية	التكرار	العبارات
52.6	71	دائماً
30.4	41	أحياناً
17	23	نادراً
100%	135	المجموع

من خلال الجدول أعلاه نلاحظ أن أكبر نسبة من الباحثين عينة الدراسة يرون أن دائماً البيانات التي تعرضها الأنترنت حول مختلف المجالات كافية حيث بلغت نسبتهم ب 52.6%، تليها نسبة 30.4% تمثل في الباحثين الذين أحياناً ما يجدون البيانات التي تعرضها الأنترنت حول مختلف المجالات كافية، واخيراً سجلت نسبة 17% للباحثين الذين نادراً ما يرون أن البيانات التي تعرضها الأنترنت حول مختلف المجالات كافية.

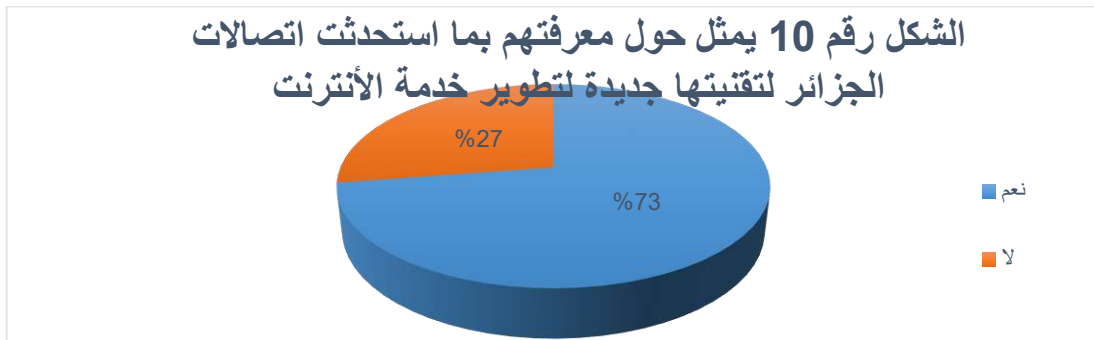
ونحل ذلك أن أغلبية الباحثين يجدون أن البيانات التي تعرضها الأنترنت حول مختلف المجالات كافية بشكل دائم وهذا راجع إلى مدى اتساع المعلومات موجودة في شبكة الأنترنت، إذ تعد الأنترنت بأنها شبكة دولية للمعلومات تتقاهم باستخدام بروتوكولات وتتعاون فيما بينها لصالح جميع مستخدميها، وتحمل شبكة الأنترنت اليوم قدراً عظيماً من البيانات والخدمات، ربما كان أكثرها شيوعاً اليوم صفحات النصوص الفائقة المنشورة على الويب، كما أنها تحتوي على العديد من الإمكانيات مثل البريد الإلكتروني، والاتصال الصوتي المرئي بين الأشخاص، وإقامة المؤتمرات بالفيديو، وقوائم البريد بالإضافة إلى الملايين من الأخبار والتحليلات الصحفية، والعديد من الملفات المتاحة لنقلها واستخدامها بطريقة شخصية¹.

¹ مقابلة شخصية مع ليمام مصطفى رئيس قسم دراسة وتخطيط شبكة الوصول تحت التوجيه الفني-ورقلة- على الساعة 09:00 في 17 | 04 | 2023

الجدول رقم 10: يوضح لنا إجابات مفردات عينة الدراسة حول معرفتهم بما استحدثت اتصالات الجزائر لتقنياتها جديدة لتطوير خدمة الأنترنت

العبارات	التكرار	النسبة المئوية
نعم	98	72
لا	37	28
المجموع	135	100%

من خلال الجدول أعلاه نلاحظ أن أكبر نسبة من مبحثين عينة الدراسة بأنهم على إطلاع بتقنية التي استحدثتها اتصالات الجزائر لتطوير خدمة الأنترنت حيث بلغت نسبتهم 72% في حين بلغت نسبة الذين ليس لهم إطلاع بتقنية المستحدثة من قبل اتصالات الجزائر ب 28%. ومن هذا نلاحظ أن زبائن على إطلاع بتقنية التي استحدثتها اتصالات الجزائر لتطوير خدمة الأنترنت، باعتبار تقنية FTTH من أحدث ما وصل إليه عالم الاتصالات اليوم، إذ يوفر لكم عرض الألياف البصرية لاتصالات الجزائر العديد من المزايا مقارنة بتقنيات الاتصال الأخرى. بفضل الألياف البصرية، حيث تستفيدوا من أنترنت أسرع وتدفق أكبر وثبات متزايد للأنترنت وتجربة أنترنت بزمن استجابة منخفض تمكنكم من الاستفادة الكاملة من نشاطاتكم عبر الأنترنت، سواء من أجل متابعة البث المتواصل أو لعب ألعاب الفيديو عبر الأنترنت أو تنزيل الملفات الكبيرة أو تصفح الويب¹.



¹ مقابلة شخصية مع ليامام مصطفى رئيس قسم دراسة وتخطيط شبكة الوصول تحت التوجيه الفني-ورقلة- على الساعة 09:00 في 17 | 04 | 2023

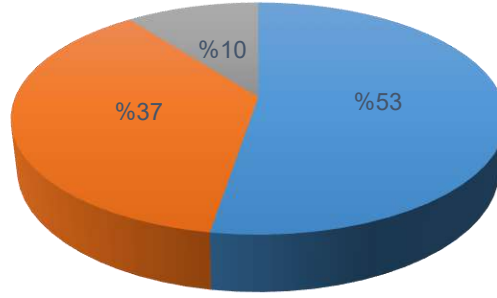
الجدول رقم 11: يوضح طريقة تعرف الزبائن على تقنية FTTH

النسبة المئوية	التكرار	العبارات
37	52	عن طريق صديق
53	74	عن طريق إشارات مؤسسة اتصالات الجزائر
10	9	صدفة
100%	135	المجموع

من خلال الجدول أعلاه يتضح لنا أن أكبر نسبة من مبحثين عينة الدراسة قد تعرفوا على تقنية FTTH عن طريق إشارات مؤسسة اتصالات الجزائر وذلك بنسبة قدرت ب 53%، بينما الذين تعرفوا على تقنية FTTH عن طريق صديق وبلغت نسبتهم ب 37% و 10% لكل من تعرف على تقنية FTTH عن طريق صدفة.

وهذا ما يفسر أن معظم مستخدمي الإنترنت تعرفوا على تقنية FTTH عن طريق وسائل الإعلان والإشهار وهي أكبر نسبة مقارنة بباقي الاقتراحات وهذا راجع لكون أن وسائل الإعلان والإشهار لها فاعلية كبيرة وسريعة لإعلام الزبائن بمختلف نشاطات ما سمح لهم التعرف على تقنية FTTH وهذا ماكدته الباحثة سارة شلواش في دراستها حول دور التسويق الإلكتروني في ترويج مبيعات موقع واد كنيس، وهذا ما تؤكدته طالبي فاطمة في دراستها حول الإشهار الإلكتروني ودوره في تنمية الخدمات السياحية، بأن الإعلانات تأخذ مساحات وتطبيقات واسعة عبر الإنترنت فكثيرا اليوم ما تصادفنا هذه الإعلانات و الإشهارات عند تصفحنا مواقع الويب بشكل كبير حيث تسمح للمستخدم بالتعرف على كل ما هو جديد.

الجدول رقم 11 يمثل طريقة تعرف الزبائن على تقنية FTTH



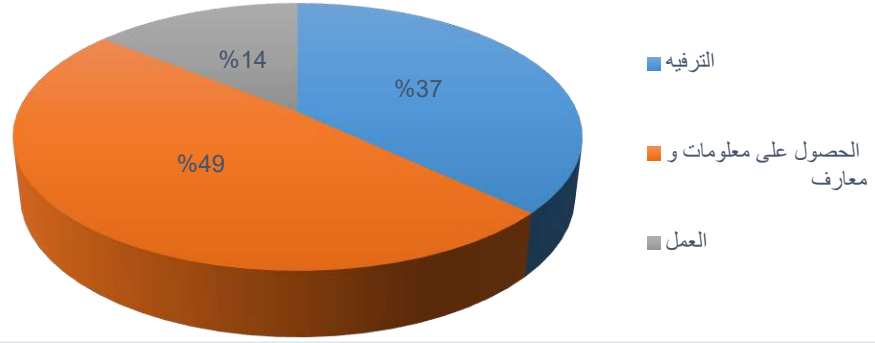
الجدول رقم 12: يوضح لنا سبب استخدامك لتقنية FTTH لخدمة الأنترنت

النسبة المئوية	التكرار	العبارات
37	50	الترفيه
48.9	66	الحصول على معلومات و معارف
14.1	19	العمل
100%	135	المجموع

من خلال الجدول أعلاه يتضح لنا أن سبب استخدام تقنية FTTH لخدمة الأنترنت حسب آراء الباحثين يعود إلى الحصول على معلومات ومعارف بنسبة قدرت ب 48.9%، وتليها نسبة 37% بالنسبة للذين يستخدمون تقنية FTTH لخدمة الأنترنت لغرض الترفيه، في حين كانت أقل نسبة استخدام تقنية FTTH لخدمة الأنترنت لغرض العمل بنسبة بلغت 14.1%.

ونفس النسب أعلاه يكون استخدام تقنية FTTH لخدمة الأنترنت لا يقتصر على الترفيه والعمل، حيث يتم استخدامها والاستفادة منها بأشكال متعددة أهمها استخدامها في الحصول على المعلومات والمعارف، والذي يعتبر نافذة للمستخدم من أجل تزود بأكبر عدد من المعلومات والمعارف، لأنه في وقتنا الحالي والمبني على المعلومات وسرعة تبادلها وتجدها نجد أن من يملك المعلومة يملك القوة.

الشكل رقم 12 يمثل سبب استخدامك لتقنية FTTH لخدمة الإنترنت



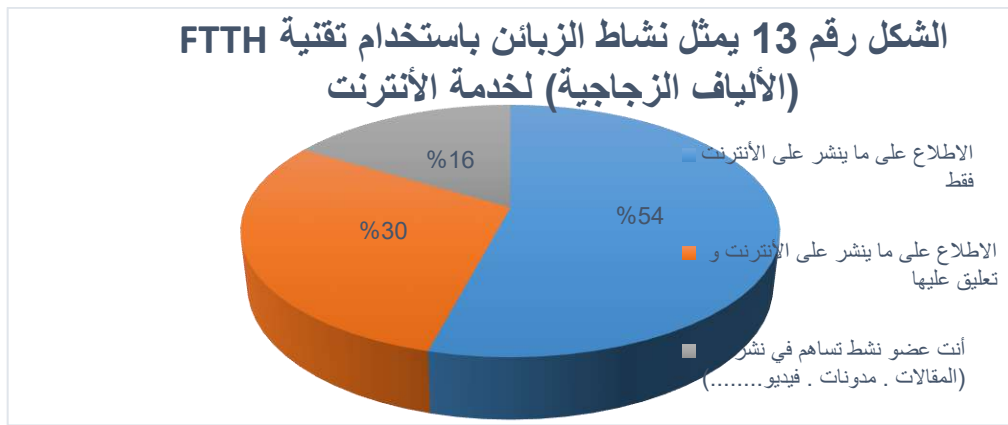
الجدول رقم 13: يوضح لنا نشاط الزبائن باستخدام تقنية FTTH (الألياف الزجاجية) لخدمة الإنترنت

النسبة المئوية	التكرار	العبارات
54.1	73	الاطلاع على ما ينشر على الإنترنت فقط
29.6	40	الاطلاع على ما ينشر على الإنترنت و تعليق عليها
16.3	22	أنت عضو نشط تساهم في نشر (المقالات. مدونات. فيديو.....)
100%	135	المجموع

من خلال الجدول أعلاه يتضح لنا أن نشاط الزبائن باستخدام تقنية FTTH (الألياف الزجاجية) لخدمة الإنترنت يتمثل في الاطلاع على ما ينشر على الإنترنت فقط وهي الفئة التي احتلت المرتبة الأولى بنسبة قدرت ب 54.1%، في حين نسبة الزبائن الذين نشاطهم يتمثل في الاطلاع على ما ينشر على الإنترنت وتعليق عليها قدرت ب 29.6% أما بالنسبة للأعضاء نشطين في مساهمة في نشر قد بلغت بنسبة 16.3.

الإطار التطبيقي

وهذا ما يفسر أن الزبائن الذين نشاطهم يتمثل في الاطلاع ما ينشر في الأنترنت فقط هم الأعلى نسبة وذلك راجع لعدة أسباب منها خلفية الزبائن الفكرية التي تكتفي بالاطلاع فقط وذلك راجع لكثرة الانشغالات أو العمل فهم يكتفون بمتابعة الأخبار التي تهمهم ثم تليها النسبة الزبائن الذين نشاطهم يتمثل في الاطلاع على ما ينشر على الأنترنت وتعليق عليه وذلك لراجع أيضا بتميز هذه الفئة من المبحثين بحب المشاركة في الآراء مع عامة الناس في العالم الافتراضي مما يدل على شغفهم بذلك أما بالنسبة للأعضاء النشطين في المساهمة في نشر فهي الأقل نسبة وهذا يدل بطبيعة الحال على أن النخبة المثقفة هي الأقل في المجتمع.



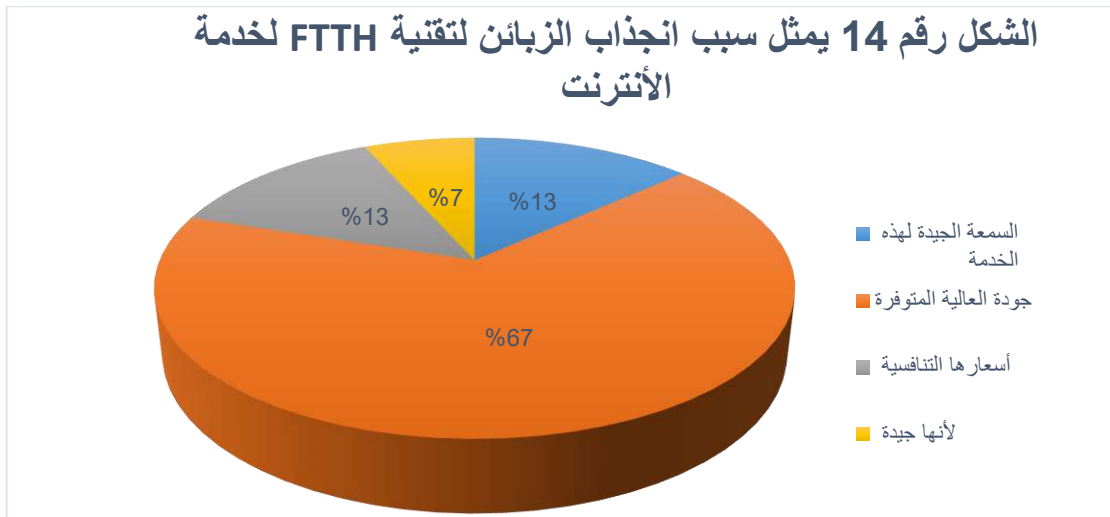
الجدول رقم 14: يوضح لنا سبب انجذاب الزبائن لتقنية FTTH لخدمة الأنترنت

النسبة المئوية	التكرار	العبارات
13.3	18	السمعة الجيدة لهذه الخدمة
66.7	90	جودة العالية المتوفرة
13.3	18	أسعارها التنافسية
6.7	9	لأنها جيدة
100%	135	المجموع

الإطار التطبيقي

من خلال الجدول أعلاه يتضح لنا أن سبب انجذاب الزبائن لتقنية FTTH لخدمة الأنترنت لجودتها العالية المتوفرة بنسبة قدرت ب 66.7%، وتليها لسبب سمعتها الجيدة وأسعارها التنافسية ب نسبة 13.3%، في حين بلغت نسبة الذين سبب انجذابهم لتقنية FTTH لخدمة الأنترنت ب 6.7%.

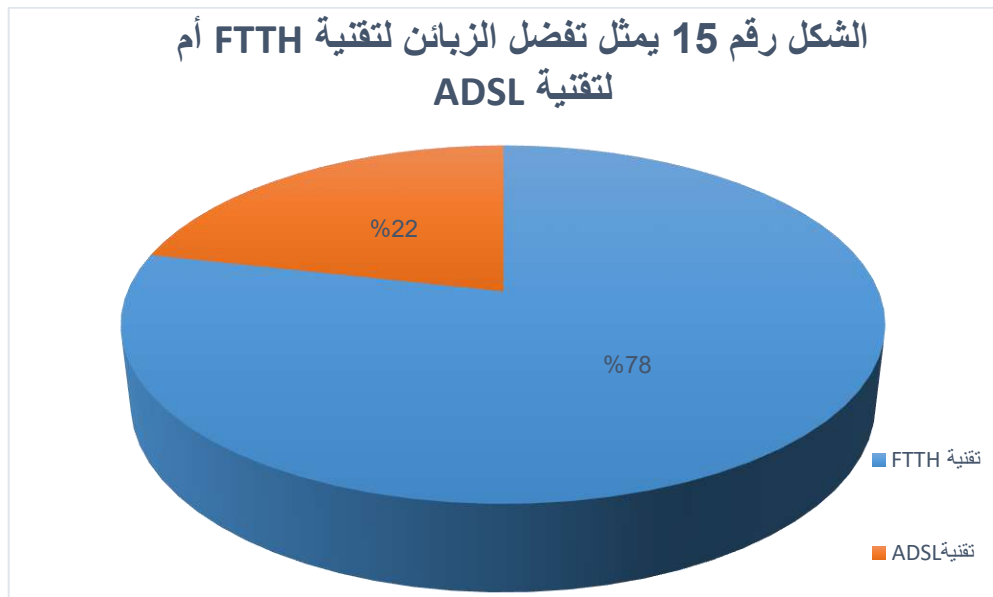
وهذا ما يفسر أن جذب الزبائن لتقنية FTTH لخدمة الأنترنت راجع لعدة أسباب وهذا ما زاد من تميز وشهرة هذه التقنية والسبب الرئيسي حسب المبحثين هي جودة العالية المتوفرة ما يفسر أن مؤسسة اتصالات الجزائر تسعى جاهدا في تحقيق صورة جيدة لها لدى زبائننا من خلال مواكبة التطور الحاصل حول العالم، إن الألياف البصرية مقاومة للتداخل الكهرومغناطيسي ولها معدل منخفض من الخطأ، والتداخل الكهرومغناطيسي هو عبارة عن اضطراب ناتج عن الإشعاع الكهرومغناطيسي من مصدر خارجي ويمكن لهذا الاضطراب أن يقطع أو يضعف أداء اتصال الكبل المعدني التقليدي، ويمكن لأي جسم يحمل تيارات كهربائية أن يخلق تداخلاً، مثل خطوط الكهرباء أو حتى الشمس كما أن الألياف البصرية هي أيضاً مقاومة للتآكل، وكل هذا ما يكسب تقنية FTTH هذه الجودة



الجدول رقم 15: يوضح لنا حول تفضل الزبائن لتقنية FTTH أم لتقنية ADSL

النسبة المئوية	التكرار	العبارات
78.5	106	تقنية FTTH
21.5	29	تقنية ADSL
100%	135	المجموع

من خلال الجدول أعلاه تبين لنا أن الزبائن يفضلون تقنية FTTH بنسبة قدرت ب 78.5%، بينما كانت النسبة الذين يفضلون تقنية ADSL قد قدرت ب 21.5%. ونحلل هذا على أن مستخدمي الإنترنت يولون ولائهم لتقنية FTTH يعود ذلك إلى اهتمام تقنية FTTH بفعاليتها لدى زبائنها وتوفير كل متطلباتهم واهتمامها بالجودة والسرعة وهذا ما يعود بالإيجاب عليها نظرا لكونها تقنية ساعدت كثير من مستخدمين أثناء تصفحهم للإنترنت، وهذا راجع لما تحمله تقنية FTTH من ميزات (عرض النطاق الترددي والسرعة، التكلفة المعقولة، قوة الإشارة، حماية البيانات، سرعات نقل أعلى، نقل البيانات لمسافات أطول، موثوقية أفضل) أما أقل نسبة الذين أجابوا بأنهم يفضلون تقنية ADSL قد يكون ذلك راجع إلى عدم توفر متطلباتهم ورغباتهم بشكل مطلوب.



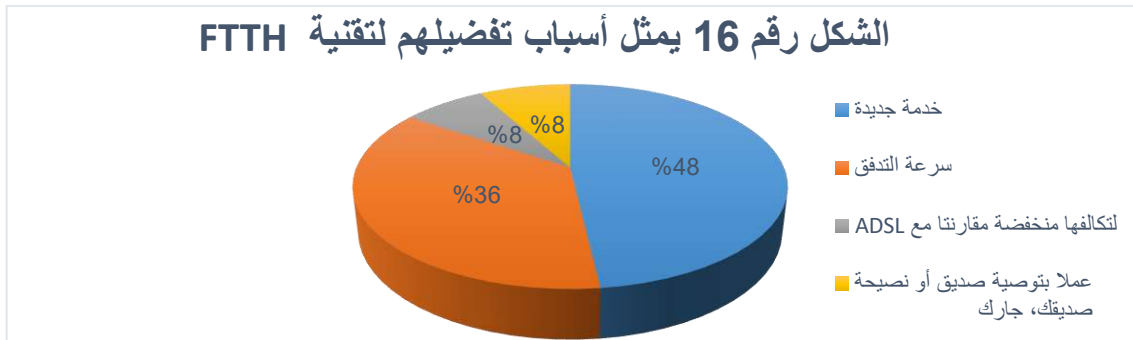
الجدول رقم 16: يوضح لنا رأي المبحثن حول أسباب تفضيلهم لتقنية FTTH

النسبة المئوية	التكرار	العبارات
48.1	51	خدمة الجديدة
36.3	38	سرعة التدفق
7.5	8	لتكاليفها منخفضة مقارنة مع ADSL
8.1	9	عملا بتوصية صديق أو نصيحة صديقك، جارك
100%	106	المجموع

من خلال الجدول أعلاه تبين لنا أن أعلى نسبة من مبحثن الدراسة يفضلون لتقنية FTTH لأنها خدمة الجديدة بنسبة قدرت ب 48.1%، بينما كانت نسبة 26.3% للذين أجابوا بأنه يفضلونها لأنها تقدم سرعة التدفق، في حين تبلغ نسبة الذين يفضلونها وذلك عملا بتوصية صديق أو نصيحة صديقك أو جارك ب 8.1%، وصولاً إلى أقل فئة وهم اللذين يفضلونها لتكاليفها منخفضة مقارنة مع ADSL بنسبة قدرت ب 7.5%.

هذا ما يفسر حسب معطيات الجدول المذكورة أعلاه أن خيار خدمة جديدة أعلى نسبة بالنسبة للمعلومات المقدمة فأغلبية المبحثن متمعضون من التقنية القديمة لضعفها ويريدون تجربة التقنية الجديدة آملين أن تحل هذه التقنية مشاكلهم وبطبيعة الحال سرعة التدفق أيضاً كانت ثاني نسبة في ترتيب ويرجع ذلك لسبب استعمال الزبائن هذه التقنية فهم يحتاجون لسرعة التدفق العالي نظراً لظروف عملهم، وهذا يبرر نجاح هذه التقنية داخل المؤسسة.

الشكل رقم 16 يمثل أسباب تفضيلهم لتقنية FTTH

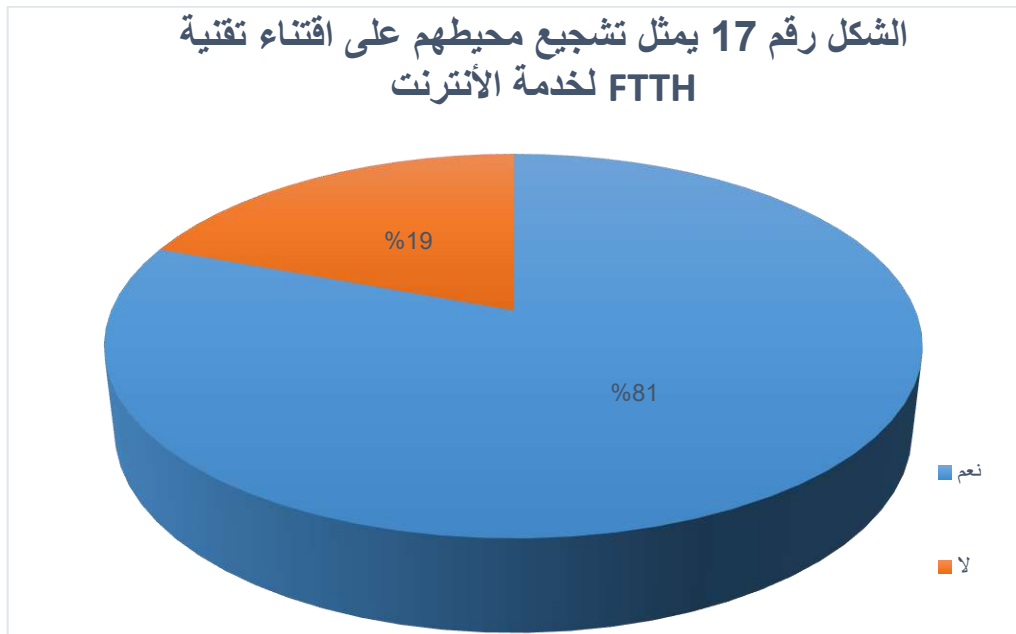


الجدول رقم 17: يوضح لنا آراء الزبائن عن تشجيع محيطهم على اقتناء تقنية FTTH لخدمة الإنترنت

النسبة المئوية	التكرار	العبارات
81	109	نعم
19	26	لا
100%	135	المجموع

من خلال الجدول أعلاه تبين لنا أن أعلى نسبة من مبحثين الدراسة أجابوا بنعم بتشجيع محيطهم على اقتناء تقنية FTTH لخدمة الإنترنت ب 81%، في حين الذين كانت إجاباتهم ب لا قد بلغت نسبتهم 19%.

من خلال تحليلنا للجدول أعلاه تبين لنا أن ارتفاع درجة موافقة المبحثين على تشجيع محيطهم على اقتناء تقنية FTTH بمدى فعليتها في تحسين جودة وسرعة الانترنت، فتقنية FTTH أتاحت الفرصة لتخطي الصعاب التي كانت موجودة قديما نظرا لتطور هذه التقنية، فقد فتحت أمام الزبائن لإبداء آراءهم، وبالتالي فتقنية FTTH ساهمت وبشكل كبير في تحسين خدمة الانترنت بفعالية عالية.



الجدول رقم 18: يوضح لنا مساهمة تقنية FTTH في تحسين جودة الأنترنت مقارنة بالخدمة ADSL

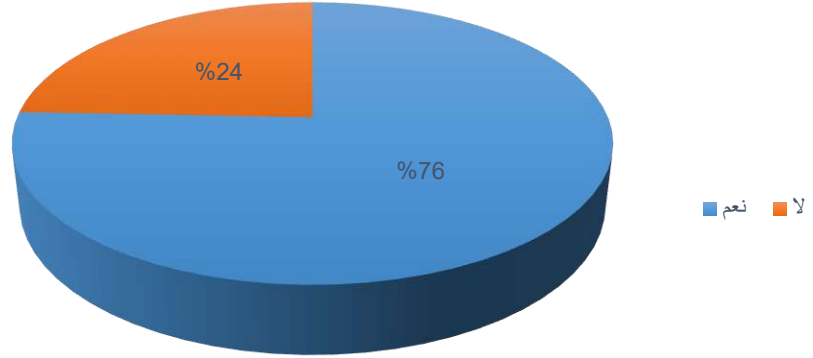
النسبة المئوية	التكرار	العبارات
75	102	نعم
25	33	لا
100%	135	المجموع

من خلال الجدول أعلاه تبين لنا أن تقنية FTTH ساهمت في تحسين جودة الأنترنت مقارنة بالخدمة ADSL وذلك حسب نسبة من مبحثين الدراسة قدرت ب 75%، بينما اللذين أجابوا ب لا قدرت نسبتهم ب 25%.

وهذا ما يفسر أن أغلبية المبحثين يرون أن تقنية FTTH ساهمت في تحسين جودة الأنترنت مقارنة بالخدمة ADSL وذلك راجع للمزايا الايجابية لتقنية FTTH من سرعة تدفق وعدم الانقطاع المستمر والمحافظة على جودة الاتصال في غالب الأحيان، وإذا ما قورنت خدمة انترنت الألياف البصرية بالكوابل النحاسية (ADSL) فنجد العديد من المميزات والايجابيات أهمها ما يلي: توفير سرعات جد عالية تبدأ من 1 ميغا لغاية 1 جيجا مع أن هاته الأخيرة موجهة للشركات والمؤسسات، تكلفة أقل إذا ما قورنت بالربط بالكوابل النحاسية، نطاق ترددي مرتفع جدا ولا ينقص ببعده المسافة حيث يستفيد جميع الزبائن سواء القريب أو البعيد من نفس السرعة، يمكن تركيبه مع أسلاك الكهرباء حيث لا يؤثر ولا يتأثر بها، الخفة وسهولة التعامل معها عكس الكوابل النحاسية، عدم التأثر بالظروف المناخية أو الحواجز المغناطيسية¹.

¹ مقابلة شخصية مع ليمام مصطفى رئيس قسم دراسة وتخطيط شبكة الوصول تحت التوجيه الفني-ورقلة- على الساعة 09:00 في 17 | 04 | 2023

الشكل رقم 18 يمثل مساهمة تقنية FTTH في تحسين جودة الإنترنت مقارنة بالخدمة ADSL



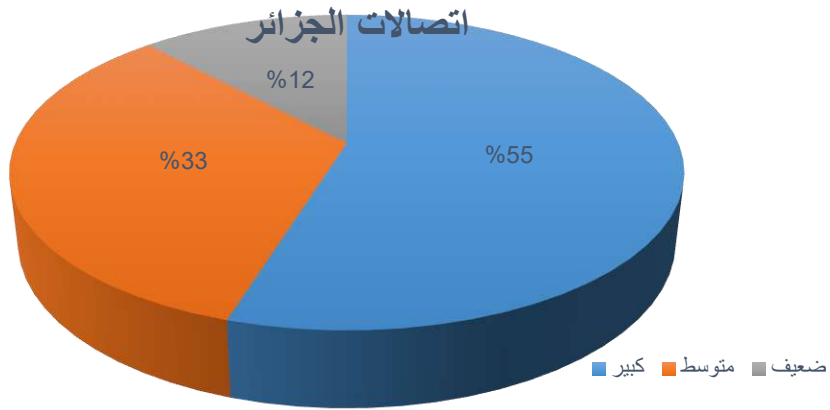
الجدول رقم 19: يوضح لنا رأي المبحثن مدى مساهمة تقنية FTTH في تحسين جودة الخدمات المقدمة من طرف المؤسسة اتصالات الجزائر

النسبة المئوية	التكرار	العبارات
54.8	57	كبير
33.3	36	متوسط
11.9	13	ضعيف
100%	102	المجموع

نلاحظ من خلال الجدول أعلاه الذي يمثل توزيع أفراد العينة حسب مساهمة تقنية FTTH في تحسين جودة الخدمات المقدمة من طرف المؤسسة اتصالات الجزائر، أن نسبة الزبائن الذين ساهمت تقنية FTTH في تحسين جودة بشكل كبير قدرت ب 54.8%، في حين عادت النسبة الثانية للزبائن الذين ساهمت تقنية FTTH في تحسين جودة بشكل متوسط والتي قدرت ب 33.3%، أما الزبائن الذين ساهمت تقنية FTTH في تحسين جودة بشكل ضعيف قدرت ب 11.9%.

وهذا ما نلاحظه على حسب أغلبية مبحثن أن تقنية FTTH ساهمت في تحسين جودة خدمة الانترنت بشكل كبير وذلك راجع للنجاح الكبير الذي حققته مقارنة بالتقنية القديمة، أيضا الفوارق الكبيرة في الرفع والتحميل ساهمت في تفضيل لهذه التقنية من طرف الزبائن.

الشكل رقم 19 يمثل مدى مساهمة تقنية FTTH في تحسين جودة الخدمات المقدمة من طرف المؤسسة



الجدول رقم 20: يوضح رضا الزبائن على خدمة جودة الأنترنت بعد استخدامك لتقنية

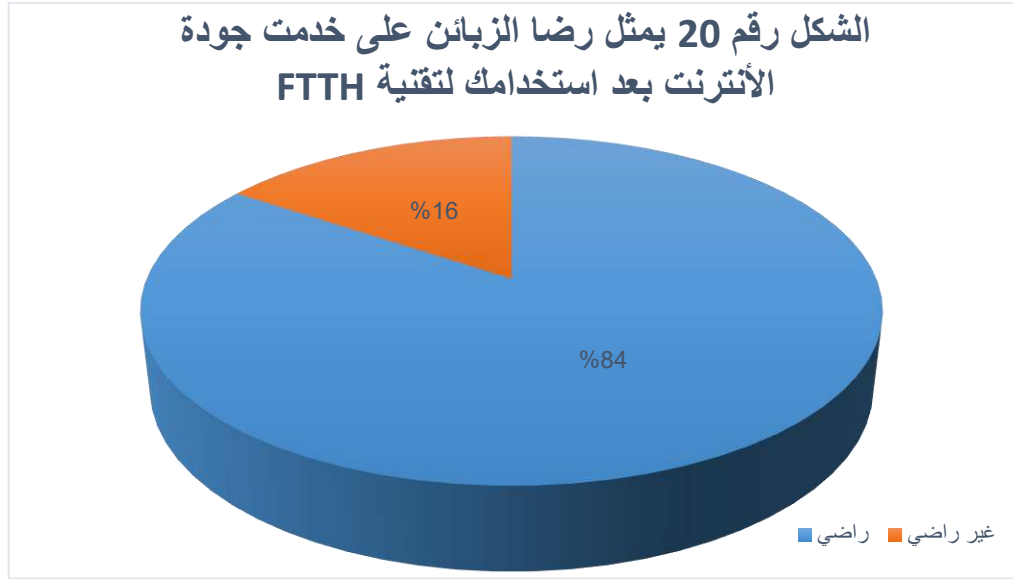
FTTH

النسبة المئوية	التكرار	العبارات
84.4	114	راضي
15.6	21	غير راضي
100%	135	المجموع

من خلال الجدول أعلاه تبين لنا أن أعلى نسبة من مبحثين الدراسة أجابوا أنهم راضين على خدمة جودة الأنترنت بعد استخدام لتقنية FTTH بنسبة قدرت ب 84.4%، بينما الذين أجابوا ب أنهم غير راضين على خدمة جودة الأنترنت بعد استخدام لتقنية FTTH قدرت نسبتهم ب 15.6%.

من خلال تحليلنا للجدول أعلاه تبين أن مؤسسة اتصالات الجزائر تهتم بتطورات الحاصلة حول العالم وهذا ما يعزز ثقة الزبون بها وبما تقدمه وهذا ما يؤدي إلى كسب المزيد من الزبائن بحيث تلعب تقنية FTTH دور كبير وفعال في تحسين خدمة الأنترنت، حيث يرى المستخدمين بعد استخدام تقنية FTTH وجود فارق من ناحية السرعة والجودة، تقنية FTTH تسمح

للمستخدمين بالولوج للأنترنت بجودة وسرعة جد عالية وإنهاء معاناة المستخدم الجزائري الذي في كثير من الأحيان يشبه أنترنت الجزائر بالسلحفاة¹.



الجدول رقم 21: يوضح لنا تأثير تقنية FTTH لخدمة الأنترنت على المستوى الدراسي أو الأداء الوظيفي

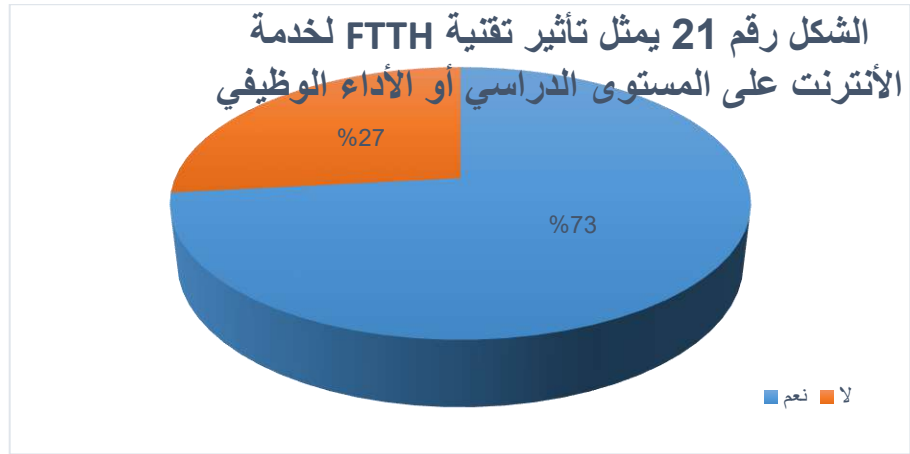
النسبة المئوية	التكرار	العبارات
73.3	99	نعم
26.7	36	لا
100%	135	المجموع

من خلال الجدول أعلاه تبين لنا أن أعلى نسبة سجلت لفئة التي أثرة تقنية FTTH لخدمة الأنترنت على المستوى الدراسي أو الأداء الوظيفي بنسبة قدرت ب 73.3%، وتليها الذين لم تأثر تقنية FTTH لخدمة الأنترنت على المستوى الدراسي أو الأداء الوظيفي ب نسبة 26.7%.

¹ مقابلة شخصية مع ليمام مصطفى رئيس قسم دراسة وتخطيط شبكة الوصول تحت التوجيه الفني-ورقلة- على الساعة 09:00 في 17 | 04 | 2023

الإطار التطبيقي

ونحلل إجابات الباحثين الذين يستخدمون تقنية FTTH لخدمة الإنترنت بأن تأثيرها جد إيجابي وذلك بغرض اختصار الوقت والجهد إلى السرعة والدقة التي توفرها هذه التقنية إذ توفر سرعة في الولوج إلى المعلومات والبيانات المرغوبة كما تساعد العمال في إنجاز العمل في أقل وقت ممكن، وهي تقنية ألغت الطرق التقليدية للعمل والتي كانت تستغرق الكثير من الوقت وتتطلب جهدا كبيرا، وخاصة السرعة في إنجاز العمل باستخدام تقنية FTTH دفعت بالعمال للقيام بمهام هم في وقت وجيز، وهذا ما تؤكد كل من كريمة صوفان ومليكة بوراوي في دراستهم حول استخدامات الإنترنت في المؤسسات الاقتصادية وأثرها على الأداء المهني للعمال.



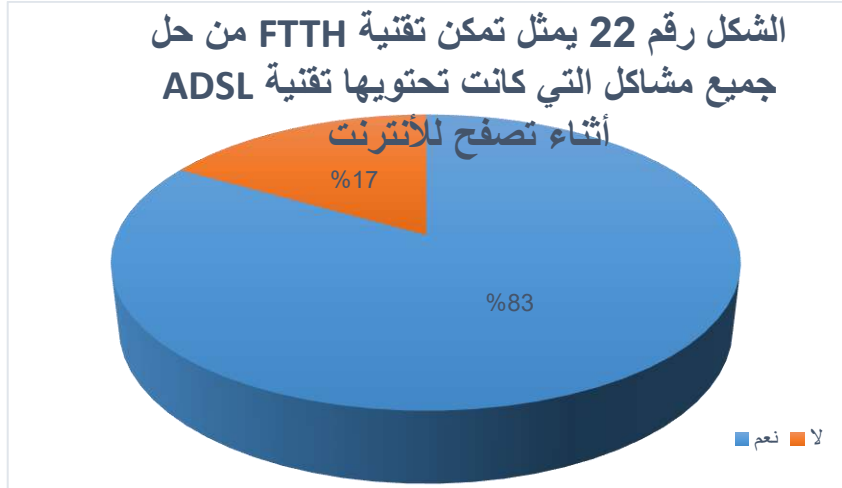
الجدول رقم 22: يوضح لنا تمكن تقنية FTTH من حل جميع مشاكل التي كانت تحتويها تقنية ADSL أثناء تصفح للإنترنت

العبارات	التكرار	النسبة المئوية
نعم	113	83.7
لا	22	16.3
المجموع	135	100%

من خلال الجدول أعلاه تبين لنا أن أعلى نسبة من الباحثين أجابوا بأن تقنية FTTH تمكنت من حل جميع مشاكلك التي كانت تحتويها تقنية ADSL أثناء تصفحك للإنترنت بنسبة قدرت ب 83.7%، في حين كانت نسبة 16.3% للذين أجابوا ب لا.

الإطار التطبيقي

وهذا ما يفسر أن تقنية FTTH تمكنه من حل جميع مشاكل التي كانت تحتويها تقنية ADSL أثناء تصفح للأنترنت وهذا راجع إلى ما تقدمه تقنية FTTH بمقارنة مع تقنية ADSL من عدم نقص السرعة مع زيادة مسافة بعد العميل عن الكابن، فالعميل البعيد والقريب يحصلان على نفس التدفق، سرعة أنترنت جدا عالية، نقاوة ودقة الإشارة، يدعم توصيل النت بسرعة عالية لمسافات بعيدة جداً عن المركز.

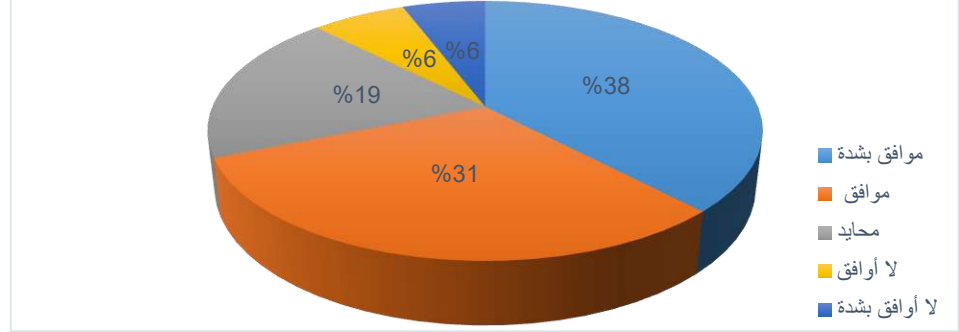


الجدول رقم 23: يوضح لنا رأي الزبائن عن جودة التي تقدمها تقنية FTTH لخدمة الإنترنت

النسبة المئوية	التكرار	العبارات
34.1	46	موافق بشدة
37.8	51	موافق
17	23	محايد
5.9	8	لا أوافق
5.2	7	لا أوافق بشدة
100%	135	المجموع

من خلال الجدول أعلاه تبين لنا أن أعلى نسبة من المبحثن أجابوا ب موافق على أن تقنية FTTH لخدمة الإنترنت تقدم جودة بنسبة قدرت ب 38.8%، في حين كانت نسبة 34.1% للذين أجابوا ب موافق بشدة، ونسبة 17% للذين قد أجابوا ب محايد، أما الذين كانت إجابتهم لم أوافق بنسبة 5.9%، وصولاً إلى أقل نسبة والذين أجابوا ب لا أوافق بشدة بنسبة 5.2%. وهذا ما يفسر أن غالبية المبحثن راضين عن جودة تقنية FTTH وذلك راجع لتعزيز ثقة الزبون بسبب جودة الاتصال لهذه التقنية وبما تقدمه من مزايا ولها دور كبير في تقليص الفوهة بين المؤسسة والزبون أما بالنسبة للذين غير راضين عنها فهو راجع لعدم فهم هذه التقنية ومحدوديتهم في مجال الاتصال.

الشكل رقم 23 يمثل رأي الزبائن عن جودة التي تقدمها تقنية FTTH لخدمة الإنترنت



الجدول رقم 24: يوضح لنا رأي المبحثن عن سرعة العالية التي تقدمها تقنية FTTH لخدمة الإنترنت

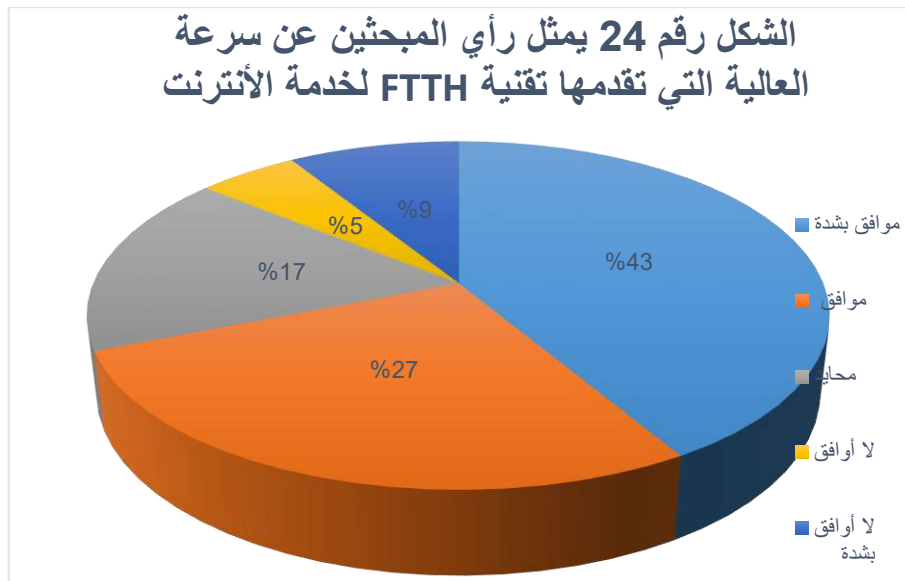
النسبة المئوية	التكرار	العبارات
41.5	56	موافق بشدة
27.4	37	موافق
17	23	محايد
5.2	7	لا أوافق
8.9	12	لا أوافق بشدة
100%	135	المجموع

من خلال الجدول أعلاه تبين لنا أن أعلى نسبة من المبحثن أجابوا ب موافق بشدة على أن تقنية FTTH لخدمة الإنترنت تقدم سرعة عالية بنسبة قدرت ب 41.5%، في حين كانت نسبة 27.4% للذين أجابوا ب موافق، ونسبة 17% للذين قد أجابوا ب محايد، أما الذين كانت إجابتهم لم أوافق بشدة بنسبة 8.9%، وصولاً إلى أقل نسبة والذين أجابوا ب لا أوافق بنسبة 5.2%.

من خلال تحليلنا للجدول أعلاه تبين أن أعلى نسبة من المبحثن أجابوا ب موافق بشدة وموافق على أن تقنية FTTH لخدمة الإنترنت تقدم سرعة عالية للزبائن وذلك راجع لسرعة الرفع

الإطار التطبيقي

والتحميل لهذه التقنية الجديدة، وكذلك سرعة التصفح وفاعليتها مقارنة بالتقنية القديمة وهذا ما يعود بالإيجاب على الزبائن لكونها تقنية مهمة في المؤسسة، تسمح الألياف الضوئية بسرعات نقل البيانات أعلى من سرعات التقنيات السابقة، فبينما يمكن لاتصالات الإنترنت النحاسية نقل البيانات بسرعة 50 ميجابت في الثانية، يمكن استخدام الألياف الضوئية لسرعات أعلى من 1 جيجابت في الثانية وتم اختبارها بنجاح بسرعات تزيد بـ1000 ضعف.

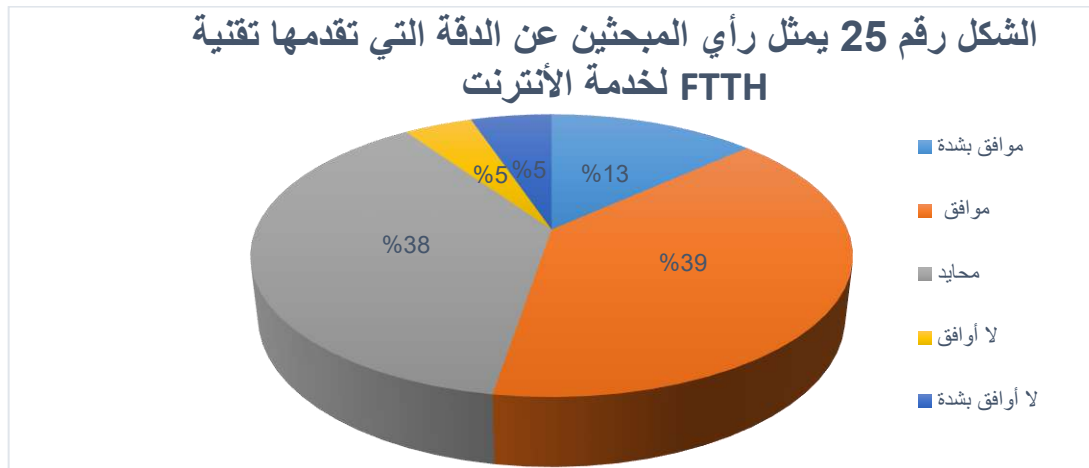


الجدول رقم 25: يوضح لنا رأي الباحثين عن الدقة التي تقدمها تقنية FTTH لخدمة الإنترنت

النسبة المئوية	التكرار	العبارات
13.3	18	موافق بشدة
39.3	53	موافق
37.8	51	محايد
4.4	6	لا أوافق
5.2	7	لا أوافق بشدة
100%	135	المجموع

من خلال الجدول أعلاه تبين لنا أن أعلى نسبة من الباحثين أجابوا ب موافق على أن تقنية FTTH لخدمة الإنترنت تقدم الدقة بنسبة قدرت ب 39.3%، في حين كانت نسبة 37.8% للذين أجابوا ب محايد، ونسبة 13.3% للذين قد أجابوا ب موافق بشدة، أما الذين كانت إجابتهم لم أوافق بشدة بنسبة 5.2%، وصولاً إلى أقل نسبة والذين أجابوا ب لا أوافق بنسبة 4.4%.

وهذا ما يفسر لنا أن أعلى نسبة من الباحثين أجابوا ب موافق وموافق بشدة على أن تقنية FTTH لخدمة الإنترنت تقدم الدقة وهذا يدل على أن تقنية FTTH تتميز بالدقة العالية خاصة في مشاهدة الصور ومقاطع الفيديو فهي تمنح خيارات أعلى دقة من التقنية القديمة اما الذين أجابوا ب غير موافق ربما لم تنجح عميلة تركيب هذه التقنية لديهم.

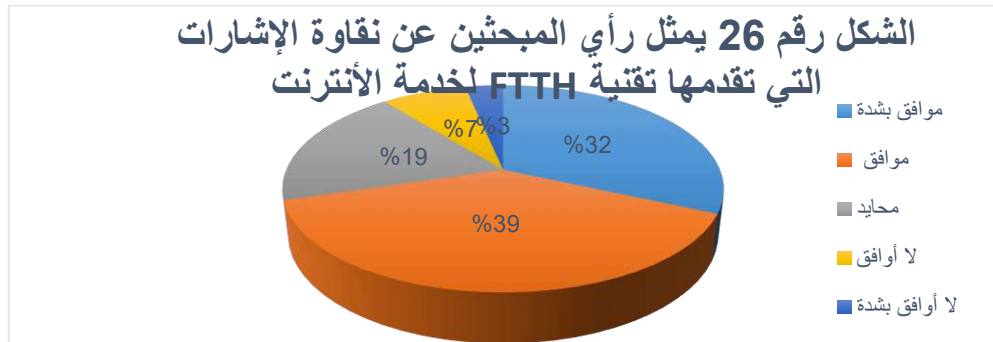


الجدول رقم 26: يوضح لنا رأي الباحثين عن نقاوة الإشارات التي تقدمها تقنية FTTH لخدمة الإنترنت

النسبة المئوية	التكرار	العبارات
38.5	52	موافق بشدة
34.8	47	موافق
17	23	محايد
6.7	9	لا أوافق
3	4	لا أوافق بشدة
100%	135	المجموع

من خلال الجدول أعلاه تبين لنا أن أعلى نسبة من الباحثين أجابوا ب موافق بشدة على أن تقنية FTTH لخدمة الإنترنت تقدم نقاوة الإشارات بنسبة قدرت ب 38.5%، في حين كانت نسبة 34.8% للذين أجابوا ب موافق، ونسبة 17% للذين قد أجابوا ب محايد، أما الذين كانت إجابتهم لا أوافق بنسبة 6.7%، وصولاً إلى أقل نسبة والذين أجابوا ب لا أوافق بشدة بنسبة 3%.

وهذا ما يفسر لنا أن أعلى نسبة من الباحثين أجابوا ب موافق بشدة وموافق على أن تقنية FTTH لخدمة الإنترنت تقدم نقاوة الإشارات كانت أعلى نسبة وذلك يدل على نقاوة المعلومات الصوتية والمرئية لهذه التقنية مقارنة بالتقنية القديمة وأيضاً راجع إلى تناسق كوابل هذه التقنية مع الأجهزة المصنعة حديثاً أما بالنسبة الذين أجابوا بغير موافق فربما أجهزتهم قديمة لا تتلاءم مع هذه التقنية وبالتالي تنقص جودة النقاوة.



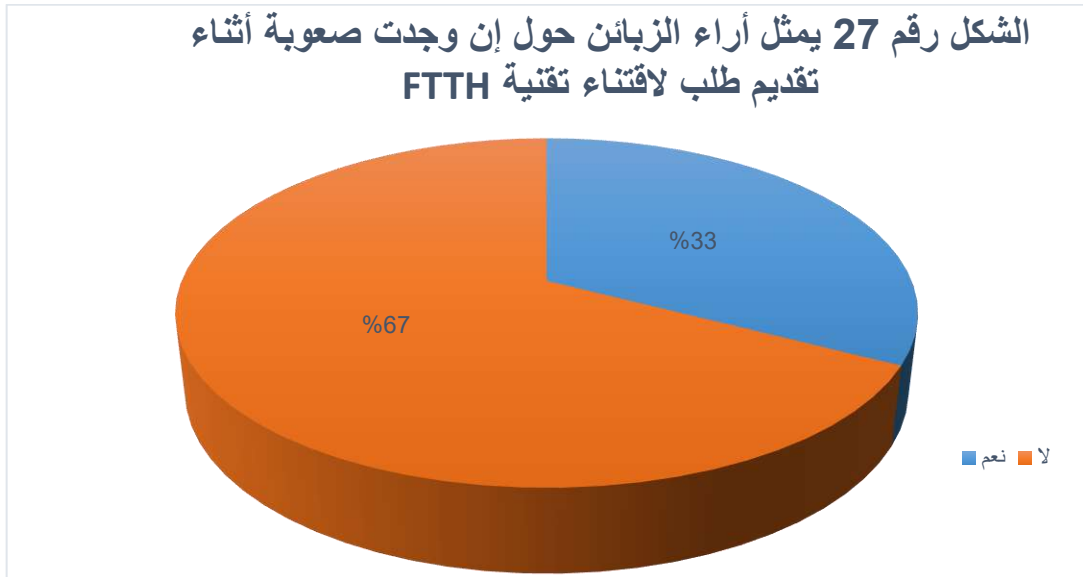
الجدول رقم 27: يوضح لنا آراء الزبائن حول إن وجدت صعوبة أثناء تقديم طلب لاقتناء

تقنية FTTH

النسبة المئوية	التكرار	العبارات
32.6	44	نعم
67.4	91	لا
100%	135	المجموع

من خلال الجدول أعلاه تبين لنا أن أعلى نسبة من المبحثين أجابوا بأنهم لم يجد صعوبة أثناء تقديم طلب لاقتناء تقنية FTTH بنسبة قدرت ب 67.4%، في حين كانت نسبة 32.6% للذين أجابوا بأنهم وجدو صعوبة أثناء تقديم طلب لاقتناء تقنية FTTH. وهذا ما يفسر حسب آراء معظم زبائن مؤسسة اتصالات الجزائر بأنهم لم يجد صعوبة أثناء تقديم طلب لاقتناء تقنية FTTH وهذا ما أكده موظف في مؤسسة بأنهم قاموا بإرسال مجموعة من العمال لكل الأحياء من أجل استلام طلبات مشاركة في تقنية FTTH

الشكل رقم 27 يمثل آراء الزبائن حول إن وجدت صعوبة أثناء تقديم طلب لاقتناء تقنية FTTH



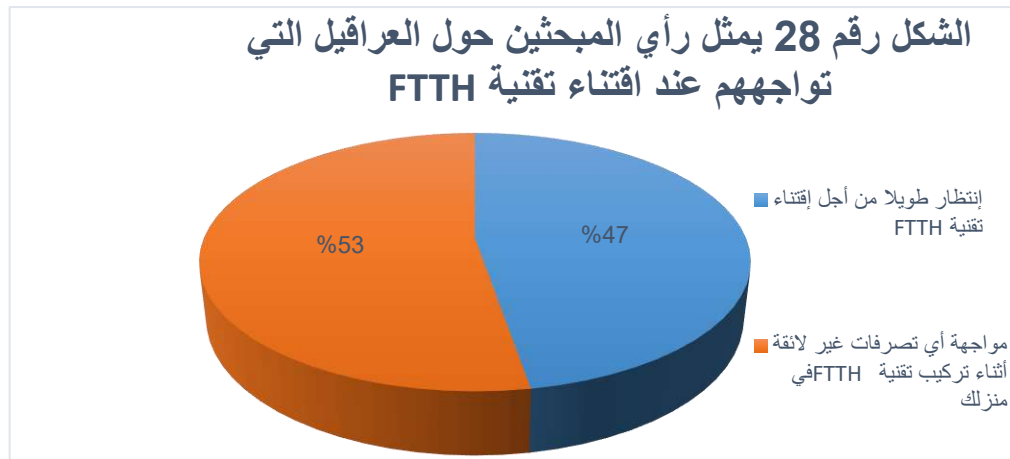
الجدول رقم 28: يوضح لنا رأي المبحثن حول العراقيل التي تواجههم عند اقتناء تقنية

FTTH

النسبة المئوية	التكرار	العبارات
47.3	19	انتظار طويلا من أجل اقتناء تقنية FTTH
52.7	25	مواجهة أي تصرفات غير لائقة أثناء تركيب تقنية FTTH في منزلك
100%	44	المجموع

من خلال الجدول أعلاه تبين لنا أن أعلى نسبة من المبحثن أجابوا بأنهم واجه بعض تصرفات غير لائقة أثناء تركيب تقنية FTTH في منزل بنسبة قدرت ب 52.7%، في حين كانت نسبة 47.3% للذين أجابوا بأنهم انتظار طويلا من أجل اقتناء تقنية FTTH.

وهذا ما يفسر لنا حسب إجابة الأغلبية من المبحثن أنه أجابوا بأنهم واجه بعض تصرفات غير لائقة أثناء تركيب تقنية FTTH في منزل أحيانا للأسف وذلك راجع لعقلية هؤلاء العمال بسبب ضعف تكوينهم في كيفية التصرف مع الزبائن وهذا تتحمله المؤسسة لكون عملية التوظيف غالبا ما تكون غير عادلة أو مشبوهة أما بالنسبة للذين أجابوا بأنهم انتظار طويلا من أجل اقتناء تقنية FTTH فهو راجع لطلبات الكثيرة من طرف الزبائن لتركيب هذه التقنية لفاعليتها وجودة اتصالها.



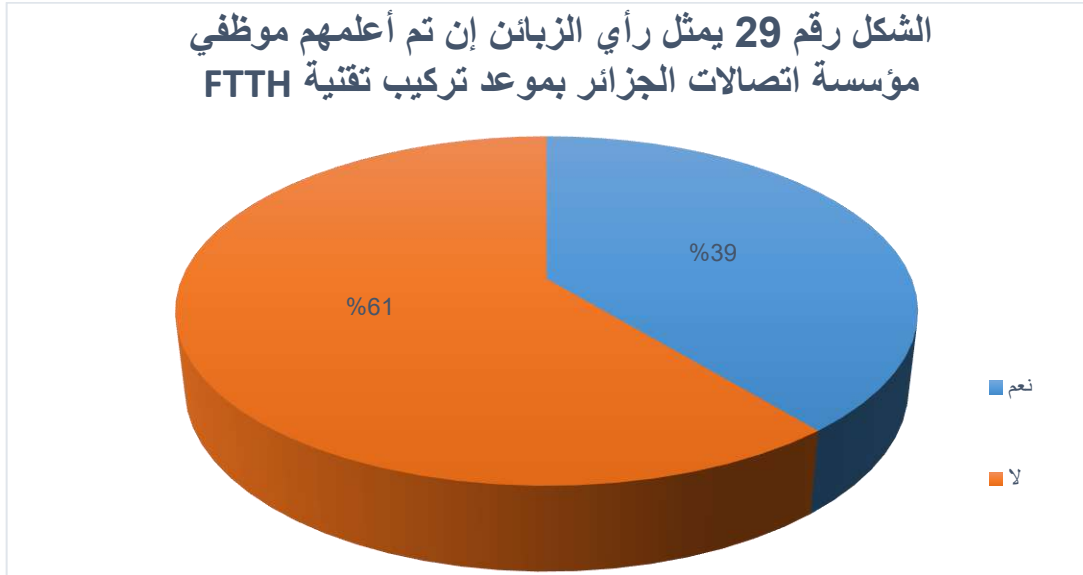
الجدول رقم 29: يوضح لنا رأي الزبائن إن تم أعلمهم موظفي مؤسسة اتصالات الجزائر بموعد تركيب تقنية FTTH

النسبة المئوية	التكرار	العبارات
39	53	نعم
61	82	لا
100%	135	المجموع

من خلال الجدول أعلاه تبين لنا أن أعلى نسبة من المبحثين أجابوا بأنه لم يتم إعلامهم بموعد تركيب تقنية FTTH ب 60.7%، تليها فئة اللذين أجابوا بأنه تم إعلامهم بموعد تركيب تقنية FTTH ب نسبة 39.3%.

وهذا ما يفسر حسب آراء معظم زبائن مؤسسة اتصالات الجزائر بأنه لم يتم إعلامهم من قبل مؤسسة اتصالات الجزائر بموعد تركيب تقنية FTTH وهذا راجع إلى سوء التخطيط والتنظيم في مؤسسة مما ينتج عن ذلك صورة وسمعة سيئة عن المؤسسة.

الشكل رقم 29 يمثل رأي الزبائن إن تم أعلمهم موظفي مؤسسة اتصالات الجزائر بموعد تركيب تقنية FTTH

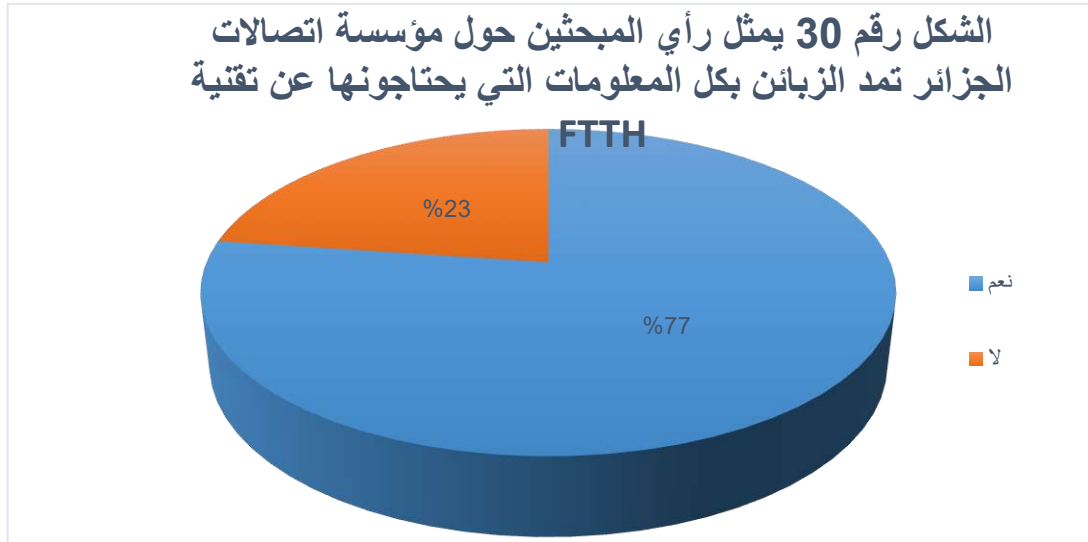


الجدول رقم 30: يوضح رأي الباحثين حول مؤسسة اتصالات الجزائر تمد الزبائن بكل المعلومات التي يحتاجونها عن تقنية FTTH

النسبة المئوية	التكرار	العبارات
77	105	نعم
22	30	لا
100%	135	المجموع

من خلال الجدول أعلاه تبين لنا أن 77% من الباحثين يرون أن مؤسسة اتصالات الجزائر تمد الزبائن بكل المعلومات التي يحتاجونها عن تقنية FTTH، في حين قدرت نسبة فئة الباحثين الذين يرون أن مؤسسة اتصالات الجزائر تمد الزبائن بكل المعلومات التي يحتاجونها عن تقنية FTTH بـ 23%.

وهذا ما يفسر وحسب أغلبية الباحثين أن مؤسسة اتصالات الجزائر تعمل على تقديم المعلومات اللازمة والكافية عن تقنية FTTH وهذا من أجل استقطاب عدد كبير من الزبائن وتشبع رغبتهم في اشتراك.



3_ استنتاجات الدراسة:

_ من خلال الدراسة الميدانية وتعرضنا للاستبيان وتحليله توصلنا إلى الاستنتاجات التالية:

- 1 - الأغلبية القصوى كانت من نصيب المتغير الذكور بنسبة 67.4%.
- 2 - النسبة الأكبر من نصيب الفئة العمرية 18 سنة بنسبة 51.1 % ثم يليها الفئة العمرية 19 سنة بنسبة 24,5 % ثم تأتي الفئة العمرية 20 سنة بنسبة 12.6 %، وتليها الفئة العمرية 19 سنة بنسبة 7.4 %، وفي الأخير الفئة العمرية 17 سنة بنسبة 4.4 %.
- 3 - الأغلبية القصوى من المستجوبين ذو مستوى جامعي بنسبة 58.5%.
- 4 - الأغلبية القصوى من المبحثن موظفين بنسبة 43%.
- 5 - أن أغلبية المستجوبين كانت إجابتهم أنهم دائما ما يستخدمون الأنترنت في المنزل بنسبة 58.6%.
- 6 - نستج من خلال دراستنا أن أغلبية المبحثن يستخدمون الأنترنت في الفترة بعد السهرة بنسبة 32.6%.
- 7 - أن أغلبية مبحثن عينة الدراسة يستعملون الهاتف الذكي في تصفحهم للأنترنت بنسبة 38.5%.
- 8 - يستغرق تصفح أغلب مستخدمي الأنترنت في الجلسة الواحدة من ساعة إلى ساعتين بنسبة 37.8%.
- 9 - يرى أغلب مستخدمين أن البيانات التي تعرضها الأنترنت حول مختلف المجالات كافية بنسبة 52.6%.
- 10 - يعد أغلب مستخدمين قد تعرفوا على استحداث التي قامت به مؤسسة اتصالات الجزائر لتقنياتها جديدة لتطوير خدمة الأنترنت.

- 11 - أن أغلبية المستجوبين كانت إجاباتهم أنهم تعرفوا على تقنية FTTH عن طريق إشارات مؤسسة اتصالات الجزائر بنسبة 52.6%.
- 12 - الهدف من استخدام تقنية FTTH لخدمة الأنترنت حسب المبحثن هو الحصول على معلومات ومعارف.
- 13 - النشاط الزبائن باستخدام تقنية FTTH لخدمة الأنترنت يتمثل في الاطلاع على ما ينشر على الأنترنت فقط.
- 14 - سبب انجذاب الزبائن لتقنية FTTH لخدمة الأنترنت وذلك لتوفرها على الجودة العالية بنسبة 66.7%.
- 15 - يعتمد غالبية المبحثن على تقنية FTTH الجديدة مقدمة من طرف مؤسسة اتصالات الجزائر.
- 16 - يرى المبحثن الدراسة أنهم يفضلون تقنية FTTH لخدمة الأنترنت وذلك لأنها خدمة الجديدة.
- 17 - يرى أغلبية المبحثن أنهم يشجعون محيطهم على اقتناء تقنية FTTH لخدمة الأنترنت بنسبة 81%.
- 18 - أكد أغلب زبائن ان تقنية FTTH ساهمت في تحسين جودة الأنترنت مقارنة بالخدمة ADSL.
- 19 - حسب رأي أغلبية المبحثن فإن تقنية FTTH ساهمة بشكل كبير في تحسين جودة الخدمات المقدمة من طرف المؤسسة اتصالات الجزائر.
- 20 - أن أغلبية المستجوبين راضين على خدمت وجودة الأنترنت بعد استخدام تقنية FTTH.
- 21 - أكد أغلب زبائن أن تقنية FTTH لخدمة الأنترنت تأثر بشكل إيجابي على المستوى الدراسي والأداء الوظيفي.
- 22 - يرى المبحثن أن تقنية FTTH لخدمة الأنترنت تمكنه من حل جميع المشاكل التي كانت تحتويها تقنية ADSL أثناء تصفح الأنترنت.

- 23 - أغلب الزبائن يرون أن تقنية FTTH لخدمة الأنترنت تقدم جودة
- 24 - أغلب الزبائن يرون أن تقنية FTTH لخدمة الأنترنت سرعة العلية
- 25 - أغلب الزبائن يرون أن تقنية FTTH لخدمة الأنترنت الدقة
- 26 - أغلب الزبائن يرون أن تقنية FTTH لخدمة الأنترنت نقاوة الإشارات
- 27 - يرى أغلب الزبائن بنسبة 67.4 % أنهم وجدو بعض صعوبات أثناء تقديم طلب لاقتناء تقنية FTTH لخدمة الأنترنت.
- 28 - يرى أغلب الزبائن بأنهم واجه بعض تصرفات غير لائقة أثناء تركيب تقنية FTTH في منزل بنسبة قدرت ب 52.7%.
- 29 - لم يتم إعلام أغلب الزبائن عن موعد تركيب تقنية FTTH من طرف موظفي مؤسسة اتصالات الجزائر.
- 30 - يرى المبحثين أن مؤسسة اتصالات الجزائر تمد الزبائن بكل المعلومات التي يحتاجونها عن تقنية FTTH.

4 - مناقشة الاستنتاجات في ضوء التساؤلات الفرعية:

المحور الأول: عادات وأنماط استخدام الزبائن لخدمة الأنترنت بمؤسسة اتصالات الجزائر.

فيما يتعلق بعادات وأنماط استخدام الزبائن لخدمة الأنترنت بمؤسسة اتصالات الجزائر أكد معظم المبحوثين أنهم يستخدمون الأنترنت في المنزل، ويستخدمون الأنترنت في فترة بعد السهرة، كما انهم يفضلون استخدام الهاتف الذكي اثناء تصفحهم للأنترنت، وتقدر مدة تصفحهم للأنترنت بين ساعة إلى ساعتين، وتعد البيانات التي تعرضها الأنترنت حول مختلف المجالات كافية ان ومنه يتبين أن عادات وأنماط استخدام زبائن مؤسسة اتصالات الجزائر مهم بما كان خصوصا إذا تعلق الأمر بتقنية مستحدثة تدخل الخدمة، حيث أن التعرف على تلك العادات والانماط يتيح للمؤسسة تجديد الخدمة بناء على توجهات الزبائن، خصوصا وأن التوجهات العالمية والمحلية تسير في مسار كل ما هو رقمي في جميع المجالات ومنه فإن تحسين خدمة

الانترنت تتيح للمواطن الولوج السريع والأمن لخدمة الانترنت والاستفادة من مختلف الخدمات بشكلها الرقمي.

المحور الثاني: الدوافع التي تؤدي بالمستهلك للانخراط في تقنية FTTH.

من خلال نتائج الدراسة المتعلقة بدوافع التي تؤدي بالمستهلك للانخراط في تقنية FTTH نجد أن المبحثن على دراية بما استحدثت اتصالات الجزائر لتقنياتها جديدة لتطوير خدمة الانترنت، حيث تعرف المبحثن على تقنية FTTH عن طريق صديق، كما أن أسباب استخدام تقنية FTTH (الألياف الزجاجية) لخدمة الانترنت من أجل الحصول على المعلومات و المعارف، و نشاطهم باستخدام تقنية FTTH (الألياف الزجاجية) لخدمة الانترنت غالبا ما يتمثل في الاطلاع على ما ينشر على الانترنت فقط، حيث أن ما جذبهم لتقنية FTTH لخدمة الانترنت هو جودة العالية المتوفرة، كما يفضلون تقنية FTTH على تقنية ADSL، كما أكد أغلب الزبائن على تشجيع محيطهم على اقتناء تقنية FTTH لخدمة الانترنت.

المحور الثالث: تقييم زبائن مؤسسة اتصالات الجزائر خدمة تقنية FTTH.

من خلال نتائج الدراسة المتعلقة بتقييم الزبائن لتقنية FTTH لمؤسسة اتصالات الجزائر اتضح أن تقنية FTTH ساهمت في تحسين جودة الانترنت مقارنة بالخدمة ADSL، كما أن الزبائن جد راضين على خدمت جودة الانترنت بعد استخدام لتقنية FTTH، أيضا عبروا على أن تقنية FTTH لخدمة الانترنت أثرت بشكل إيجابي على المستوى الدراسي والأداء الوظيفي، وقد تمكنت تقنية FTTH من حل جميع مشاكل التي كانت تحتويها تقنية ADSL أثناء تصفح للانترنت، كما تمنح تقنية FTTH لخدمة الانترنت كل من الجودة، سرعة العالية، الدقة ونقاوة الإشارات.

المحور الرابع: العراقيل التي تعترض الزبائن من أجل انخراط أو اقتناء هذه التقنية.

توصلت دراستنا أن الزبائن قد واجه بعض صعوبة أثناء تقديم طلبهم لاقتناء تقنية FTTH ومن أهم الصعوبات التي تواجه الزبون خلال انخراط في تقنية FTTH لخدمة الانترنت هو مواجهة بعض تصرفات غير لائقة أثناء تركيب تقنية FTTH، كما صرح المستخدمين أنه لم

الإطار التطبيقي

يتم إعلامهم عن موعد التركيب من طرف موظفي مؤسسة اتصالات الجزائر بموعد تركيب تقنية FTTH، أيضا عبروا أن مؤسسة اتصالات الجزائر تمد بكل المعلومات التي يحتاجها الزبائن عن تقنية FTTH، ومن بين الحلول التي يقترحها الزبائن على مؤسسة اتصالات الجزائر من أجل انخراط في تقنية FTTH

خاتمة

خاتمة:

وختاما لما سبق ذكره هذه الدراسة هدفت الى التعرف على دور تقنية FTTH في تحسين خدمة الأنترنت بمؤسسة اتصالات الجزائر في مدينة ورقلة، ومعرفة عادات وأنماط استخدام الزبائن لخدمة الأنترنت بمؤسسة اتصالات الجزائر ومعرفة دوافع التي تؤدي بالمستهلك للانخراط في تقنية FTTH وتقييم الزبائن لتقنية FTTH لمؤسسة اتصالات الجزائر والكشف عن الإشباع التي حققتها تقنية FTTH، حيث اعتمدنا منذ البداية على فروض نظرية استخدامات والإشباع ونظرية انتشار المبتكرات لوضع تساؤلات الدراسة ومحاور أدواتها.

فبعد قيامنا بدراسة على عينة من مستخدمي هذه التقنية حيث كشفت لنا نتائج هذه الدراسة أن مستخدمي تقنية FTTH قد تعرفوا على المنصة عن طريق صديق، كما أنهم يفضلون استخدام الأنترنت من خلال استخدام الهاتف الذكي اثناء تصفحهم لها حسب ما توصلت إليه نتائج الدراسة، ويقضون مدة تتراوح من ساعة إلى ساعتين، ويتابعون من خلالها كل ما هو جديد، بالإضافة إلى ذلك مساهمة تقنية FTTH في تحسين جودة الأنترنت مقارنة بالخدمة ADSL، وكل ذلك لما تمنحه تقنية FTTH من جودة، سرعة العالية، الدقة ونقاوة الإشارات.

يمكن القول ان تقنية FTTH لخدمة الأنترنت بمؤسسة اتصالات الجزائر هو مجال واسع فهو لا يقتصر على العمل والترفيه ففي الفترة الأخيرة أصبح هناك العديد من تطورات واقعة في مجال الأنترنت حيث انها سمحت للمستخدمين التعرف على كل البيانات التي تعرضها الأنترنت حول مختلف المجالات والانخراط معها فأصبح المستخدم نشط على ما ينشر على الأنترنت بكبسة زر الكترونية.

ختاما لما ذكر فإن هذه الدراسة التي قمنا بها تبقى سوى حلقة من حلقات البحث المتواصل لاستكشاف العديد من ميادين البحث في مجال الإنترنت وخاصة عن تقنية FTTH، ولا يمكننا القول بأننا بلغنا النتائج المعبرة عن كل ما يتعلق بمستخدمي تقنية FTTH لخدمة الأنترنت، ولكن حاولنا الكشف عن مدى فاعليتها على الزبائن مؤسسة اتصالات الجزائر كما اننا مهدنا السبل امام باحثين آخرين لاستكشاف جوانب أخرى لم نتعرض لها.

التوصيات والاقتراحات:

على ضوء نتائج هذه الدراسة يمكن تقديم بعض التوصيات لمسؤولي مؤسسة اتصالات الجزائر تساعد على تحسين جودة خدماتها بصفة عامة وخدمة الأنترنت بصفة خاصة

_ فتح قطاع الأنترنت للمنافسة لتنشيط وتطوير هذا القطاع.

_ تحسين وتطوير خدمة الأنترنت من خلال استخدام أحدث التجهيزات والوسائل التي تساعد على تقديم خدمة في المستوى وجودة في الشبكة ترقى إلى تطلعات الزبائن .

_ قيام مؤسسة اتصالات الجزائر بعمليات تقييم دورية من وجهة نظر زبائنها للتعرف على درجة رضاهم والوقوف أمام المشاكل ونقاط الخلل التي تؤثر على هذا الرضا ومحاولة الإصغاء لهم والاستفادة من مقترحاتهم التي قد تساعد في عمليات التحسين والتطوير .

_ ضرورة اهتمام مؤسسة اتصالات الجزائر بجميع أبعاد الخدمة التي تؤثر بصفة مباشرة على جودة الخدمة، خاصة ما يتعلق بجودة الشبكة الذي يعد من أصعب الرهانات على المؤسسة، باعتباره بعد تقني يتطلب خبرات ومهارات مطلعة على برامج وأنظمة عالمية تساعد على تسريع وصلة الأنترنت، والحفاظ على ثباتها حتى في وجود تشعب أو اكتظاظ في مناطق توزيع الشبكة .

_ إقامة برامج تدريبية تركز على تنمية المهارات السلوكية لمقدمي الخدمات في التعامل مع الزبائن .

_ الأخذ بعين الاعتبار آراء وشكاوى الزبائن التي تكشف مواطن الخلل باعتبارهم محور العملية الخدمية.

- ينبغي على مؤسسة اتصالات الجزائر القيام ببحوث تسويقية خاصة بالزبائن لمعرفة حاجاتهم وتحديد رغباتهم بدقة مما يساهم في تحسين الخدمات وزيادة رضاهم عن أداء الأنترنت.

قائمة المصادر والمراجع

قائمة المصادر والمراجع:

1_ المعاجم والقواميس:

1_ خليل معن، معجم علم الاجتماع المعاصر، دون سنة، دون ذكر دار النشر.

2_ الكتب باللغة العربية:

1_ أحمد عبد الكريم سلامة، الأصول المنهجية لإعداد البحوث العلمية، ط1، دار الفكر العربي، مصر، 2007.

2_ إحسان محمد حسين، الأسس العلمية لمناهج البحث العلمي، دار الطليعة للطباعة والنشر، بيروت، 1982.

3_ بسام عبد الرحمان المشاقبة، نظريات الاعلام، ط1، دار أسامة للنشر والتوزيع، عمان، 2010.

4_ حسين عماد مكاوي، نظريات الإعلام، ط1، دار العربية للنشر والتوزيع، مصر، 2009.

5_ حسن عماد مكاوي وليلى حسن السيد، الاتصال ونظرياته المعاصرة، ط5، دار المصرية اللبنانية، القاهرة، 2004.

6_ ربحي مصطفى عليان، البحث العلمي وأسس مناهجه وأساليبه إجراءاته، بيت الأفكار الدولية جامعة البلقاء التطبيقية، الأردن.

7_ زياد علي الحرباوي، القواعد المنهجية التربوية لبناء الاستبيان، مطبعة أبناء الجراح بفلسطين، مدينة غزة، 2010.

8_ زين عبد الهادي، الأنترنت العالم على شاشة الكمبيوتر، المكتبة الأكاديمية 1996، الطبعة 1، القاهرة.

9_ سالم أحمد محمد، تكنولوجيا التعليم والتعليم الإلكتروني، مكتبة الرشد، الرياض، 2004.

- 10_ عبد الوهاب إبراهيم، أسس البحث الاجتماعي، ط1، مكتبة نهضة الشرق، جامعة القاهرة، مصر، 1985.
- 11_ عبد الفتاح مراد، موسوعة البحث وإعداد الرسائل ولأبحاث والمؤلفات، الهيئة القومية لدار الكتب والوثائق المصرية، الإسكندرية.
- 12_ عبد العزيز ابوتيعه، دراسات في تسويق الخدمات المتخصصة، منهج تطبيق، ط1، عمان، الوراق للنشر، 2015.
- 13_ عبد الرحيم درويش، مقدمة إلى علم الاتصال، دار النشر مكتبة نانسي، دامياط، 2005.
- 14_ عمار بوحوش محمد ومحمود الذنبيات، مناهج البحث العلمي وطرق إعداد البحث، ط1، ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر، 2007.
- 15_ غازي عناية، منهجية إعداد البحث العلمي، د ط، دار المناهج، الأردن، 2008.
- 16_ كامل خورشيد مراد، الاتصال الجماهيري والإعلام التطور-الخصائص-النظريات، ط1، دار الميسرة للنشر والتوزيع والطباعة، عمان، 2011.
- 17_ محمد شفيق، الخطوات المنهجية لإعداد البحوث الاجتماعية، المكتب الجامعي الحديث، الاسكندرية، 1999.
- 18_ محمد أبو نصار، محمد عبيدات وآخرون، منهجية البحث العلمي، ط1، دار وائل للنشر، عمان، 1992.
- 19_ محمد عبيدات، عبد الرحمان عدس وآخرون، البحث العلمي، ط1، دار الفكر للنشر والتوزيع، عمان، 1992.
- 20_ محمود حسن إسماعيل، مبادئ علم الاتصال ونظريات التأثير، ط1، دار العالمية للنشر والتوزيع، الهرم مصر، 2003.

21_ محمد عبد الحميد، نظريات الاتصال واتجاهات التأثير، عالم الكتب، ط3، القاهرة، 2004.

22_ مرزوق عبد الحكم العدلي، الإعلانات الصحفية دراسات في الاستخدامات والإشباع، ط1، دار الفجر، القاهرة، 2004.

23_ منال هلال المزاهرة، نظريات الاتصال، دار المسيرة للنشر والتوزيع، عمان، 2012.

3_ الكتب باللغة الأجنبية:

24_ Gambling, W. A., "The Rise and Rise of Optical Fibers", IEEE Journal on Selected Topics in Quantum Electronics, Vol. 6, No. 6, pp. 1084–1093, Nov./Dec. 2000

25_ Jean de bonville, **Lanalyse de contenu des médiad**, de book université, bruxelle, 2000, p102

26_ "What is Technology?", www.edu.pe.ca, Retrieved 282018-10-. Edited. Andy Lane 14- 9- 2006

4_ الأطروحات والرسائل الجامعية:

27_ بوزيان حسان، مذكرة ماستر، أثر جودة الخدمة على رضا الزبون، دراسة حالة مؤسسة اتصالات الجزائر بمدينة العلمة، جامعة عبد الحميد مهري قسنطينة.

28_ تومي سمية وحاج سليمان خرواع هند، مذكرة ماستر، تقييم جودة خدمة ADSL الأنترنترنت من طرف الزبون، دراسة حالة مؤسسة اتصالات الجزائر فرع بشار.

29_ خليفي رزقي ومادني أحمد، مذكرة ماستر، قياس جودة خدمة ADSL لمؤسسة اتصالات الجزائر، دراسة عينة من مستهلكين النهائية بمدينة الجلفة، جامعة أ محمد بوقرة بومرداس (الجزائر) 2019/2018

30_ سميحة بنلحسن، مذكرة ماستر، تأثير جودة الخدمات على تحقيق رضا الزبون، دراسة حالة مؤسسة موبليس- وكالة ورقلة-، جامعة قاصدي مرباح ورقلة.

31_ سارة شلواش وآخرون، مذكرة ماستر، دور التسويق الإلكتروني في ترويج مبيعات واد كنيس، دراسة حالة موقع واد كنيس في الجزائر، جامعة العربي بن مهيدي ام البواقي، كلية علوم الإعلام والاتصال، 2020/2019.

32_ كريمة صوفان ومليكة بوراوي، مذكرة ماستر، استخدامات الإنترنت في المؤسسات الاقتصادية وأثرها على الأداء المهني للعمال، دراسة ميدانية بمؤسستي ميناء جن جن ودبي بولاية جيجل، جامعة محمد الصديق بن يحيى جيجل، كلية علوم الإعلام والاتصال، 2017/2016.

33_ الحاج محبوب، مذكرة ماستر، فاعلية الاتصال في تسيير المؤسسة دراسة مسحية على عينة من عمال بمؤسسة اتصالية -اتصالات الجزائر بأولاد جلال نموذجاً-، جامعة محمد خيضر بسكرة 2021/2020

5_ المواقع الإلكترونية:

34_ <https://www.algeriatelecom.dz/ar/page/le-groupe-p2>

الملاحق

الملحق 01: يوضح استمارة الاستبيان:



جامعة قاصدي مبراح - ورقلة-

كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية

قسم علوم الإعلام والاتصال



استمارة استبيان

دور تقنية FTTH في تحسين خدمة الأنترنت بمؤسسة
اتصالات الجزائر

(دراسة ميدانية على عينة من زبائن وكالة اتصالات الجزائر - ورقلة -)

في إطار إنجاز مذكرة تخرج لنيل شهادة ماستر تخصص اتصال الجماهيري والوسائط الجديدة، والتي يتمحور موضوعها حول دور تقنية FTTH في تحسين خدمة الأنترنت بمؤسسة اتصالات الجزائر، نرجو منكم إخواننا وأخواتنا الأفاضل تقديم يد المساعدة والتفضل بملء هذه الاستمارة بعناية، ونحيطكم علما بأن إجاباتكم ستحاط بالسرية التامة ولن تستخدم إلى لغرض البحث العلمي.

ملاحظة: للإجابة يرجى وضع علامة (x) في الخانة المناسبة

تحت إشراف الأستاذ:

د. عبد القادر بودربالة

من إعداد الطلبة :

صالحي محمد أمين

بوساحة شيماء

الموسم الجامعي: 2022_2023

البيانات الشخصية:

- 1_ الجنس: ذكر أنثى
- 2_ السن:
- 3 - المستوى التعليمي: ابتدائي متوسط ثانوي جامعي دون مستوى
- 4- المهنة: موظف متقاعد بطال أعمال حرة

المحور الأول: عادات وأنماط استخدام الزبائن لخدمة الأنترنت بمؤسسة اتصالات الجزائر

- 1_ هل أنت من مستخدم الأنترنت في المنزل؟
دائما أحيانا نادرا
- 2_ ماهي الفترات التي تستخدم فيها الأنترنت؟
صباحا بعد الظهر مساء في السهرة
- 3_ ماهي الوسيلة التي تستخدمها في تصفحك للأنترنت؟
الهاتف الذكي اللوحة الإلكترونية الحاسب المحمول الحاسب الثابت
أخرى أذكرها
- 4_ في العادة كم تستغرق في تصفحك للأنترنت في الجلسة الواحدة؟
أقل من ساعة من ساعة إلى ساعتين أكثر من ساعتين
- 5_ هل ترى أن البيانات التي تعرضها الأنترنت حول مختلف المجالات كافية؟
دائما أحيانا نادرا

الملاحق

المحور الثاني: الدوافع التي تؤدي بالمستهلك للانخراط في تقنية FTTH

1_ استحدثت اتصالات الجزائر تقنيات جديدة لتطوير خدمة الأنترنت هل أنت على إطلاع بتقنية؟

نعم لا

2_ كيف تعرفت على تقنية FTTH (الألياف الزجاجية)؟

عن طريق صديق عن طريق إشارات مؤسسة اتصالات الجزائر صدفة

أخرى

3_ ماهي أسباب استخدامك لتقنية FTTH (الألياف الزجاجية) لخدمة الأنترنت؟

الترفيه الحصول على معلومات ومعارف العمل

أخرى أذكرها.....

04_ نشاطك باستخدام تقنية FTTH (الألياف الزجاجية) لخدمة الأنترنت غالبا ما يتمثل في؟

الاطلاع على ما ينشر على الأنترنت فقط الاطلاع على ما ينشر على الأنترنت وتعليق عليه

أنت عضو نشط تساهم في نشر (المقالات. مدونات. فيديو.....)

5_ ما الذي يجذبك لتقنية FTTH لخدمة الأنترنت؟

السمعة الجيدة لهذه الخدمة جودة العالية المتوفرة أسعارها التنافسية لأنها جديدة

أخرى.....

6_ هل تفضل تقنية FTTH أم تقنية ADSL؟

تقنية FTTH تقنية ADSL

إذا كانت إجابتك بتفضيلك لخدمة FTTH فهل ذلك لأنها؟

خدمة جديدة سرعة التدفق لتكاليفها منخفضة مقارنة مع ADSL

عملا بتوصية أو بنصيحة صديقك، جارك

أخرى أذكرها إن أمكن

7_ هل تشجع محيطك على اقتناء تقنية FTTH لخدمة الأنترنت؟

نعم لا

المحور الثالث: تقييم الزبائن ل تقنية FTTH لمؤسسة اتصالات الجزائر

1_ هل تقنية FTTH ساهمت في تحسين جودة الأنترنت مقارنة بالخدمة ADSL؟

نعم

_ إذا كانت إجابتك بنعم فهل ساهمت تقنية FTTH في تحسين جودة الخدمات المقدمة من طرف

المؤسسة اتصالات الجزائر بشكل

كبير متوسط ضعيف

2_ ما مدى رضاك على خدمت جودة الأنترنت بعد استخدامك لتقنية FTTH؟

راضي غير راضي

3_ هل تعتقد أن تقنية FTTH لخدمة الأنترنت تؤثر على المستوى الدراسي أو الأداء الوظيفي؟

نعم لا

كيف ذلك

4_ هل تمكنت تقنية FTTH من حل جميع مشاكلك التي كانت تحتويها تقنية ADSL أثناء تصفحك

للأنترنت؟

نعم لا

الملاحق

<u>أسئلة</u>	<u>موافق</u> <u>بشدة</u>	<u>موافق</u>	<u>محايد</u>	<u>لا أوافق</u>	<u>لا أوافق</u> <u>بشدة</u>
<u>5_ تمنح تقنية FTTH لخدمة الإنترنت</u> <u>جودة</u>					
<u>6_ تمنح تقنية FTTH لخدمة الإنترنت</u> <u>سرعة العالية</u>					
<u>7_ تمنح تقنية FTTH لخدمة الإنترنت</u> <u>الدقة</u>					
<u>8_ تمنح تقنية FTTH لخدمة الإنترنت</u> <u>نقاوة الإشارات</u>					

المحور الرابع: العراقيل التي تعترض الزبائن من أجل انخراط أو اقتناء هذه التقنية

1_ هل وجدت صعوبة أثناء تقديم طلبك لاقتناء تقنية FTTH؟

نعم لا إذا كانت هناك عراقيل فهل تتعلق ب:

انتظار طويلا من أجل اقتناء تقنية FTTH

مواجهة أي تصرفات غير لائقة أثناء تركيب تقنية FTTH في منزلك

أخرى اذكرها إن أمكن

.....

2_ هل أعلمك موظفي مؤسسة اتصالات الجزائر بموعد تركيب تقنية FTTH؟

نعم لا

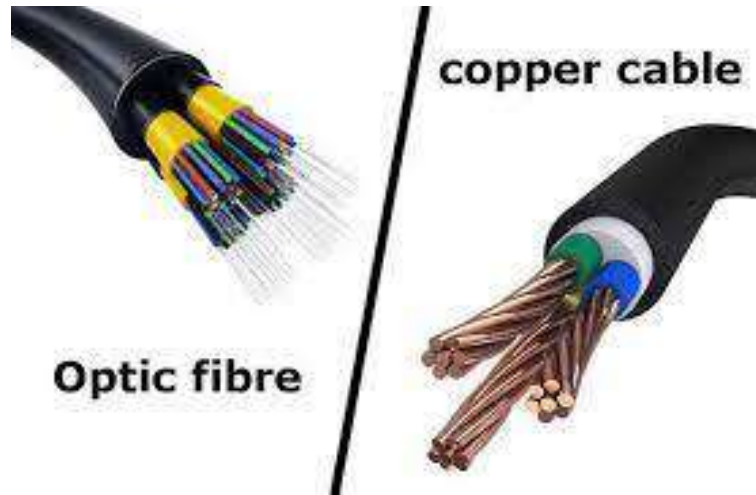
3_ هل تمدك مؤسسة اتصالات الجزائر بكل المعلومات التي تحتاجها عن تقنية FTTH؟

نعم لا

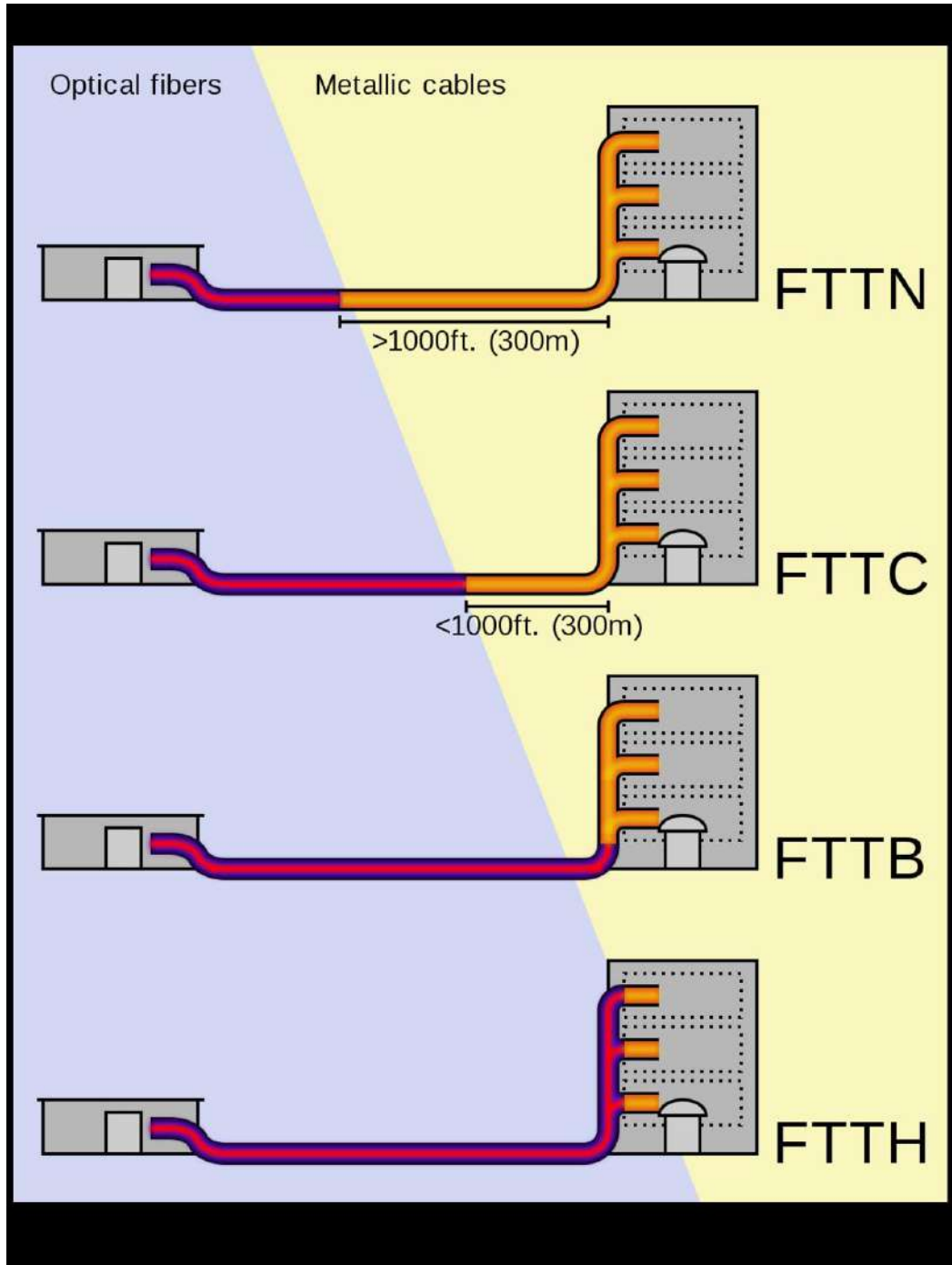
الملحق 02: يوضح قائمة المحكمين:

القسم	الرتبة	الاسم واللقب
علوم الإعلام والاتصال	أستاذ محاضر(ب)	قندوز عبد القادر
علوم الإعلام والاتصال	أستاذة محاضرة(ب)	بايوسف مسعودة
علوم الإعلام والاتصال	أستاذة محاضرة(ب)	عساسي أمال
علوم الإعلام والاتصال	أستاذ محاضر(ب)	خافج كريمة

الملحق 03: يوضح كل من أسلاك النحاسية وأسلاك الالياف البصرية:



الملحق 04: يوضح الفرق في تسمية التقنية:



الملحق 05: يوضح موقع مؤسسة اتصالات الجزائر:

