

تقييم جودة خدمة الأنترنت ADSL من طرف الزبون (دراسة حالة مؤسسة اتصالات الجزائر - فرع بشار -)
**Evaluation of the ADSL Service Quality through Customers)Case study Algeria
Telecommunications Corporation-Bechar Section)**

د. تومي سمية¹، د. حاج سليمان خرواع هند²

TOUMI Soumia¹, HADJ SLIMANE KHEROUA Hind²

¹ جامعة طاهري محمد (بشار)، toumisoumia@gmail.com

² جامعة أبو بكر بلقايد (تلمسان)، hinde.kheroua@univ-tlemcen.dz

تاريخ النشر: 2020/12/26

تاريخ القبول: 2020/10/21

تاريخ الاستلام: 2020/09/17

ملخص:

تهدف هذه الدراسة لمعرفة اتجاهات زبائن اتصالات الجزائر نحو جودة خدمة الأنترنت ADSL المقدمة لهم من خلال التركيز بصفة أساسية على دراسة ردود أفعالهم اتجاهها وتقييمهم لها من حيث الأبعاد (الملموسية الاعتمادية، 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 إلى أن زبائن اتصالات الجزائر يقيمون جودة خدمة الأنترنت المقدمة لهم تقييما حيايا بدرجة موافقة متوسطة، وأن هناك تباين في تقييمهم للأداء الفعلي لخدمة الأنترنت المقدمة.

الكلمات المفتاحية: الخدمة، الجودة، الأنترنت، الزبون، تقييم، اتصالات الجزائر

تصنيفات JEL : M30، M31، M96

Abstract:

This study aims to find out the customers Algeria Telecom attitude towards the quality of internet ADSL service provided to them by focus mainly on studying their reactions towards them and evaluating them in terms of dimensions (tangibility, reliability, response, empathy, safety, network quality).

The study used the descriptive and exploratory approaches through a survey of 140 customers of the Algerian Telecom, Béchar Section. It was found through this study, that Algeria Telecom customers evaluate the quality of the internet service provided to them neutrally, with a medium degree of approval, and that there is a difference in their evaluation of the actual performance of the internet service provided..

Key words: service, quality, internet, customer, evaluation, Algeria Telecommunications,

JEL Classification Codes: M30, M31, L96

² المؤلف المرسل: حاج سليمان خرواع هند hinde.kheroua@univ-tlemcen.dz

1. مقدمة:

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 زبائنهم 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 بالغا، 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 زبائن 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.

1.1 مشكلة البحث:

من خلال هذه الدراسة نتطلع للإجابة على الإشكالية التالية: كيف يقيم زبائن اتصالات الجزائر جودة خدمة الأنترنت المقدمة لهم؟

2.1 فرضيات البحث:

للإجابة على الإشكالية السابقة تم وضع مجموعة من الفرضيات سنسعى إلى إثبات صحتها أو عدم صحتها من خلال محاور هذه الدراسة وتتلخص هذه الفرضيات في:

1/ تؤثر جودة خدمة الأنترنت على رضا الزبائن من خلال عدة مؤشرات.

2/ يوجد تباين في تقييم الزبائن للأداء الفعلي لخدمة الأنترنت المقدمة لهم من طرف مؤسسة اتصالات الجزائر.

3/ يقيم زبائن اتصالات الجزائر جودة خدمة الأنترنت المقدمة لهم تقييما سلبيا.

3.1 أهداف البحث:

يهدف هذا البحث إلى التعرف على مستوى جودة خدمة الأنترنت، المقدمة من طرف مؤسسة اتصالات الجزائر من خلال تقييم زبائنهم لها. وبالتالي تحسينها وتطويرها بشكل يضمن رضا المستفيدين من هذه الخدمة. وضمن هذا الإطار تحدف هذه الدراسة إلى:

1/ إبراز كيفية تقييم الزبائن لجودة خدمة الأنترنت المقدمة لهم.

2/ إبراز أهمية جودة الخدمة في التأثير على رضا الزبائن.

3/ تحديد المعايير التي يحكم من خلالها الزبائن على مستوى جودة خدمة الأنترنت ومعرفة الأهمية النسبية لكل معيار.

4.1 منهج البحث:

لتحقيق الهدف المنشود من هذا البحث العلمي تم استخدام المنهج الوصفي التحليلي لملائمته لنوعية الموضوع المدروس. كما تم الاعتماد على الأسلوب الاستطلاعي لمعرفة آراء الناس حول الظاهرة المدروسة.

2. الاطار النظري

يناقش هذا المحور الجانب النظري للدراسة من خلال عرض المفاهيم الأساسية التالية: مفهوم جودة الخدمة، مؤشرات تقييمها و ال ADSL على الترتيب.

1.2 مفهوم جودة الخدمة:

ليس من السهل إعطاء تعريف دقيق لجودة الخدمة، نظرا للخصائص المميزة للخدمات قياسا إلى السلع المادية. وقد عرفت بطرق مختلفة لاختلاف وجهات النظر بين رجال التسويق والمهتمين بهذا المجال.

- يرى كل من Booms و Lewis أن جودة الخدمة ماهي إلا "قياس مدى تطابق مستوى الجودة المقدمة مع توقعات المستفيد" (Kadlubek & Grabara, 2015, p. 266). وعرفها Jonson على أنها " القدرة على تحقيق رغبات المستهلك بالشكل الذي يتطابق مع توقعاته وتحقق رضاه التام عن السلعة او الخدمة التي تقدم " (غواربي، 2016، صفحة 198). كما عرفت المنظمة العالمية للتقييس " بانها الدرجة التي تشبع الحاجات والتوقعات الظاهرية والضمنية من خلال جملة من الخصائص الرئيسية المحددة مسبقا" (الهوش، 2018، صفحة 21). و يمكن القول أن جودة الخدمة ما هي إلا فجوة بين الخدمة المتوقعة (توقعات العملاء) والخدمة المتصورة (تصورات العميل) (Peprah & Atarah, 2014, p. 134). أي انها مؤشر لقياس مدى تطابق توقعات الزبائن مع الأداء الفعلي للخدمة من أجل تحقيق رضاهم.. حيث أن المفهوم الحديث للجودة يقوم على خمسة محاور رئيسية هي (راضي و العربي، 2016، صفحة 20):

- المتطلبات: وتمثل الحاجات التي يطلبها الزبون كي يتسنى إشباعها.
- التوقعات: وتعنى التنبؤ بالحاجات المستقبلية التي تشبع رغبات الزبائن.
- المواصفات: تحديد مواصفات المنتج أو الخدمة ومستوى جودتها في إطار ملاءمتها ومطابقتها «. جودة التصميم»
- احتياجات ورغبات الزبائن أو العملاء «. جودة الأداء»
- العمليات: جودة المطابقة مع التصميم خلال التنفيذ
- الاعتمادية: وتعنى استمرارية الجودة، وهو ما يسمى بفترة الضمان.

2.2 مؤشرات تقييم جودة الخدمة:

يستخدم نموذج SERVQUAL بشكل أساسي كأداة بحث متعددة الأبعاد لتقييم رضا العملاء ، ويتكون من الأبعاد التالية: الموثوقية ، والتعاطف ، والاستجابة ، والضمان ، والملموسية ، (Pakurár, Haddad, Nagy, 2019, p. 2). ويمكن توضيح ما يتضمنه كل مؤشر فيما يلي:

الجدول رقم 01 : أبعاد جودة الخدمة

المؤشر	الشرح
الملموسية	المظهر العام للعاملين ومكان تقديم الخدمة
الاعتمادية	الوفاء بالوعد، مساعدة الزبائن وتقديم المعلومات الصحيحة لهم.
الاستجابة	سرعة تنفيذ الخدمة وإعلام الزبون بأجال الوفاء بها.
الأمان	ثقة الزبون في المؤسسة وحسن معاملة الموظفين له.
التعاطف	اهتمام الموظفين بالزبون وفهم احتياجاته. توافق ساعات عمل المؤسسة مع التزامات الزبون.

Source : (Ayyamperumal & SenthilArasu, 2015, p. 189)

3.2 تعريف ADSL:

يعني اختصار ADSL ، "خط المشترك الرقمي غير المتماثل Asymmetric Digital Subscriber Line" أو الارتباط الرقمي بسرعة غير متماثلة على خط المشترك. وهي تقنية في مجال الانترنت تنقل البيانات الرقمية بسرعة عالية عبر الأسلاك النحاسية لهاتف المشترك الأرضي ولكن باستخدام ترددات عالية (Lepage, 2017) .
لدمج النقل الصوتي على نفس الشبكة السلكية مع نقل البيانات من وإلى الويب ، يقسم ADSL النطاق الترددي إلى ثلاثة أجزاء (عطا الله، 2020):

الجزء الاول محجوز لنقل الصوت ؛

ثانيا لإرسال البيانات عبر الإنترنت: "التحميل" ؛

ثالثًا عند استلام البيانات من الإنترنت: "التنزيل".

من خلال ما ذكر يمكن القول ان خدمة ADSL هي خدمة متعلقة بنقل ارسال واستلام البيانات عبر الانترنت وبالتالي فان جودة هاته الشبكة مرتبطة ارتباطا وثيقا بسرعة انتقال البيانات عبرها وهو الجزء الذي يهمنا في هذا الموضوع.

3.الاطار العملي

1.3 تحديد مجتمع الدراسة :

يتمثل مجتمع هذه الدراسة في مجموع الزبائن المشتركين في خدمة الأنترنت ADSL، التي تقدمها مؤسسة اتصالات الجزائر فرع بشار. ونظرا لكون الزبائن المستفيدين من هذه الخدمة إما أن يكونوا فرادى أو مؤسسات فإن هذه الدراسة شملت الزبائن الأفراد المستفيدين من هذه الخدمة فرع بشار والتابعين للوكالتين التجاريتين بشار وحي الجيهاني.

2.3 اختيار العينة:

تم الاعتماد على أسلوب المعاينة غير الاحتمالية، حيث تم اختيار عينة مكونة من 140 زبون، وبعد جمع الاستبيانات تم اعتماد 130 استبيان للتحليل الاقتصادي أما الباقي فبعضها لم تسترجع والبعض الآخر لم تكتمل اجاباتها.

3.3 أسلوب جمع البيانات:

لجمع البيانات اللازمة للدراسة فقد تم الاعتماد على أسلوب الاستقصاء حيث تم تصميم استمارة بحث موجهة للعملاء لاستجوابهم مباشرة. تتكون استمارة البحث من جزئين رئيسيين هما:

الجزء الأول: يتعلق بالخصائص الديموغرافية للعينة من الجنس، العمر، الوظيفة والمستوى التعليمي.

الجزء الثاني: ويتعلق بتحديد اتجاهات الزبائن وإدراكهم للأداء الفعلي لخدمة الأنترنت، حيث تضمن هذا الجزء 26 عبارة او فقرة تقييمية تترجم المؤشرات الخمس الأساسية حسب نموذج SERVPERF بالإضافة إلى المؤشر السادس الذي يتماشى وطبيعة الخدمة وهو مؤشر وصلة الأنترنت. وقد وزعت هذه الفقرات كالتالي:

الجدول رقم 02: أبعاد جودة الخدمة وعبارات الاستبيان المرتبطة بها

أبعاد جودة الخدمة	فقرات الاستبيان المرتبطة بها	عدد الفقرات
الملموسية	1 - 5	5
الاعتمادية	6 - 8	3
الاستجابة	9 - 11	3
الأمان	12 - 14	3
التعاطف	15 - 22	8
جودة الشبكة	23 - 26	4
المجموع		26

المصدر: من اعداد الباحثة اعتمادا على مضمون الاستبيان

إلى جانب هذا فقد تم مراعاة أن تكون الاجابة على هذه العبارات وفق مقياس ليكرت الخماسي والذي يطلب من خلاله من المستجيب أن يحدد درجة موافقته أو عدم موافقته على 5 خيارات محددة: (موافق بشدة، موافق، محايد، غير موافق، غير موافق بشدة) واختيار احداها.

4.3 الأدوات الاحصائية المستعملة:

استعانت الباحثة في معالجة بيانات هذه الدراسة ببرمجية الحزمة الإحصائية (SPSS) Statistical Package For Social Sciences للعلوم الاجتماعية وذلك من خلال حساب التكرارات والنسب المئوية، لوصف بيانات العينة من حيث خصائصها. بالإضافة الى حساب المتوسطات الحسابية، لمعرفة درجة موافقة زبائن اتصالات الجزائر على كل بعد من أبعاد جودة الخدمة (الملموسية، الاعتمادية، الاستجابة، الأمان، التعاطف، وجودة الشبكة)، وكذا معرفة تقييمهم للجودة الاجمالية لجودة خدمة الأنترنت. كما تم استخدام الانحراف المعياري، لقياس درجة تشتت قيم استجابات الزبائن عن المتوسط الحسابي.

- حسب الدراسات السابقة تم تقسيم مقياس ليكرت كما يلي:

الجدول رقم 03: مستوى التقييم ودرجات الموافقة حسب مقياس ليكرت الخماسي

الفئة التعيين	[1- أقل من 2.5]	[2.5- أقل من 3.5]	[3.5-5]
درجة الموافقة	منخفضة	متوسطة	عالية
مستوى التقييم	سلبي	حيادي	إيجابي

المصدر : من اعداد الباحثة بالاعتماد على مقياس ليكرت

- تم اجراء الاختبار الثنائي Binominal Test للتأكد من تباين تقييم الزبائن للأداء الفعلي لجودة خدمة الأنترنت حيث كانت قاعدة اتخاذ القرار كما يلي :

* اذا تجاوز مجموع الاجابات 78 درجة فإن ذلك يعني أن هناك موافقة على أداء المؤسسة من طرف الزبائن.

* اذا لم يتجاوز مجموع الاجابات 78 درجة فإن ذلك يعني أن الزبائن غير راضين على أداء المؤسسة.

بحيث تم تحديد الدرجة 78 كمايلي :

- أعلى درجة 5 تقابل الموافقة المطلقة.

- أدنى درجة 1 تقابل عدم الموافقة المطلقة.

وبالتالي فبالنسبة لمجموع العبارات 26 المدرجة في الاستبيان فإنه يمكن القول:

- الموافقة المطلقة على كل العبارات أي اعطاء الدرجة 5 لكل عبارة. إذن يكون المجموع: $130=26 \times 5$ درجة

- عدم الموافقة المطلقة على كل العبارات أي اعطاء الدرجة 1 لكل عبارة وبالتالي فإن المجموع يكون: $26=26 \times 1$ درجة.

- الدرجة المتوسطة والتي تعتبر قاعدة اتخاذ القرار تحسب كمايلي: $78=2 \div (130+26)$ درجة

5.3 وصف خصائص عينة الدراسة:

بغرض التعرف على الخصائص الديموغرافية لأفراد عينة الدراسة، تناول الجزء الأول من الاستبيان بعض البيانات

الشخصية لأفراد العينة، وهي: الجنس، السن، المستوى التعليمي والوظيفة.

1.5.3 الجنس:

يوضح الجدول أدناه، توزيع أفراد العينة حسب الجنس:

الجدول رقم 04 : توزيع أفراد العينة حسب الجنس

النسب المئوية %	التكرارات	الجنس
64.6	84	ذكر
35,4	46	أنثى
100	130	المجموع

المصدر: من اعداد الباحثة اعتمادا على نتائج تحليل برنامج SPSS

يلاحظ من الجدول أعلاه، أن نسبة عالية من أفراد العينة هم من الذكور، حيث بلغ عددهم 84 فردا ونسبة تقدر ب 64.6 %، في حين بلغ عدد الإناث 46 فتاة ونسبة تقدر ب 35.4%.

2.5.3 الفئة العمرية:

يوضح الجدول أدناه، توزيع أفراد العينة حسب الفئة العمرية التي ينتمون إليها:

الجدول رقم 05 : توزيع أفراد العينة حسب فئات أعمارهم.

النسب المئوية %	التكرارات	الفئة العمرية
5,4	7	أقل من 20 سنة
53,8	70	من 20-29 سنة
23,8	31	من 30-45 سنة
16,9	22	أكثر من 45 سنة
100	130	المجموع

المصدر: من اعداد الباحثة اعتمادا على نتائج تحليل برنامج SPSS

يلاحظ من الجدول أعلاه، أن معظم أفراد العينة هم الذين تتراوح أعمارهم بين 20 و 29 سنة حيث بلغ عددهم 70 فردا ونسبة مقدارها 53,8% ، ثم تليها الفئة العمرية من 30 إلى 45 سنة والبالغ عددهم 31 فردا ونسبة مقدارها 23,8 % ، بينما بلغ عدد الأفراد المنتمين للفئة العمرية الذين تفوق أعمارهم عن 45 سنة 22 فردا ونسبة مئوية تقدر ب 16,9 % . في حين لم يشكل الأشخاص الذين تقل أعمارهم عن 20 سنة سوى 5,4 % أي ما يوافق 7 أفراد فقط من العينة التي شملتها الدراسة.

3.5.3. المستوى التعليمي:

يوضح الجدول أدناه، توزيع أفراد العينة حسب مستواهم التعليمي:

الجدول رقم 06 : توزيع أفراد العينة حسب المستوى التعليمي

النسب المئوية %	التكرارات	المستوى التعليمي للزبون
-----------------	-----------	-------------------------

2,3	3	أقل من الثانوي
20,0	26	ثانوي
57,7	75	جامعي
20,0	26	دراسات عليا
100	130	المجموع

المصدر: من اعداد الباحثة اعتمادا على نتائج تحليل برنامج SPSS

يتضح من خلال الجدول رقم 07 أن نسبة عالية من أفراد العينة ذوو مستوى جامعي حيث بلغ عددهم 75 شخصا ونسبة تقدر ب 57,7 %، بينما تساوى عدد أفراد العينة الذين يملكون المستويين الثانوي والجامعي حيث قدر عددهم ب 26 شخصا ونسبة مئوية قدرت ب 20,0 % . في حين بلغ عدد الأشخاص الذين يملكون مستوى تعليمي دون الثانوي 3 فقط ونسبة مئوية تقدر ب 2,3 %.

4.5.3. المهنة:

يوضح الجدول أدناه، توزيع أفراد العينة حسب المهنة:

الجدول رقم 07 : توزيع أفراد العينة حسب المهنة

النسب المئوية %	التكرارات	المهنة
53,1	69	موظف
6,9	9	أعمال حرة
31,5	41	طالب
4,6	6	متقاعد
3,8	5	بدون عمل
100	130	المجموع

المصدر: من اعداد الباحثة اعتمادا على نتائج تحليل برنامج SPSS

يلاحظ من الجدول أعلاه، أن غالبية أفراد عينة الدراسة هم من الموظفين حيث بلغ عددهم 69 شخصا ونسبة مقدارها 53,1 % ، ثم يليها بعد ذلك الطلاب وأصحاب المهن الحرة بنسبتي 31,5 % و 6,9 % على التوالي. أما باقي أفراد العينة والذين يمثلون نسبة 8,4 % من عينة الدراسة، فيتوزعون كالتالي 4,6 % من المتقاعدين و 3,8 % من الأشخاص الذين هم بدون عمل.

6.3. تحليل البيانات :

تحليل البيانات المتعلقة بتقييم الربائن لمؤشرات جودة خدمة الأنترنت:

توضح الجداول (9,10,11,12,13,14) المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لنتائج اجابات أفراد العينة عن المؤشرات الستة الخاصة بجودة خدمة الأنترنت والعبارات التي تكونها وكذا درجة الموافقة التي تناسبها.

1- مؤشر الملموسية:

يوضح الجدول رقم 08 المتوسطات الحسابية، الانحرافات المعيارية ودرجات موافقة أفراد عينة المدروسة عن مستوى جودة خدمة الأنترنت من جانب عنصر الملموسية:

الجدول رقم 08 : تقييم جودة خدمة الأنترنت من جانب مؤشر الملموسية

الرقم	العبارة	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	درجة الموافقة						
										التكرارات					
										النسب المئوية %					
1	تمتلك اتصالات الجزائر أدوات و معدات حديثة لتقديم الخدمة وتسهيلها	21	83	6	16	4	3,78	0,967	عالية						
		16,2	63,8	4,6	12,3	3,1									
2	المظهر العام للمؤسسة اتصالات الجزائر جذاب	11	72	12	29	6	3,41	1,069	متوسطة						
		8,5	55,4	9,2	22,3	4,6									
3	تتوفر المؤسسة على قاعات انتظار مريحة (مكيفة، نظيفة، واسعة)	8	81	11	27	3	3,49	0,966	متوسطة						
		6,2	62,3	8,5	20,8	2,3									
4	مظهر مقدمي الخدمة لائق وأنيق	21	53	24	18	14	3,38	1,222	متوسطة						
		16,2	40,8	18,5	13,8	10,8									
5	الوصول إلى أي فرع من فروع المؤسسة أمر سهل ويسير	20	58	14	22	16	3,34	1,273	متوسطة						
		15,4	44,6	10,8	16,9	12,3									
متوسطة	المتوسط الحسابي والانحراف المعياري العام لمؤشر الملموسية														
							3,4785	0,64146							

المصدر: من اعداد الباحثة اعتمادا على نتائج تحليل برنامج SPSS

من خلال نتائج الجدول رقم 08 يتضح أن درجة تقييم أفراد عينة الدراسة للعبارة رقم 1 كانت ضمن الموافقة العالية (3,5- 5) بينما كانت درجة تقييمهم للعبارات 2,3,4,5 ضمن الموافقة المتوسطة (2,5- أقل من 3,5). وتشير هذه النتائج أن غالبية أفراد عينة الدراسة يوافقون بدرجة عالية على أن مؤسسة اتصالات الجزائر تمتلك معدات حديثة تمكنها من تقديم الخدمة بسهولة، بينما يوافقون بدرجة متوسطة على المظهر الخارجي للمؤسسة ومظهر مقدمي الخدمة، بالإضافة إلى موافقتهم النسبية على مظهر مقدمي الخدمة وسهولة الوصول إلى الوكالات التجارية التابعين لها.

وفيما يتعلق بالمعدل العام للمتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لكافة الفقرات التي تحدد تقييم الزبائن لجودة خدمة الأنترنت المقدمة إليهم حسب مؤشر الملموسية، فيبتين من الجدول أعلاه، أن متوسط اجابات الأفراد العام للفقرات قد بلغ 3,4785، مما يعكس درجة موافقة متوسطة على جودة الخدمة من ناحية هذا المؤشر، كما يدل عليه تدني الانحراف المعياري الذي قدر ب 0,64146 .

2- مؤشر الاعتمادية:

يوضح الجدول رقم 09 المتوسطات الحسابية، الانحرافات المعيارية ودرجات موافقة أفراد العينة المدروسة عن مستوى جودة خدمة الأنترنت من جانب عنصر الاعتمادية:

جدول رقم 09 :تقييم جودة خدمة الأنترنت من جانب مؤشر الاعتمادية

المصدر: من اعداد الباحثة اعتمادا على نتائج تحليل برنامج SPSS

من خلال نتائج الجدول أعلاه يتبين لنا أن درجة تقييم أفراد عينة الدراسة للعبارة رقم 6 كانت ضمن الموافقة

الرقم	العبارة	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	درجة الموافقة				
										التكرارات			
										النسب المئوية %			
6	يلتزم مقدم الخدمة بوعوده في الوقت المناسب	4	27	17	43	39	2,34	1,198	منخفضة				
		3,1	20,8	13,1	33,1	30,0							
7	يقدم موظفو المؤسسة معلومات دقيقة وصحيحة للزبون	9	42	18	38	23	2,82	1,256	متوسطة				
		6,9	32,3	13,8	29,2	17,7							
8	مقدم الخدمة جدير بتقديمها من حيث المهارة والتعامل وكفاءة الأداء	6	38	27	37	22	2,76	1,180	متوسطة				
		4,6	29,2	20,8	28,5	16,9							
المتوسط الحسابي والانحراف المعياري العام لمؤشر الاعتمادية													
							2,6385	1,03099	متوسطة				

المنخفضة (1- أقل من 2,5) بينما كانت درجة تقييمهم للعبارتين 7 و8 ضمن الموافقة المتوسطة (2,5- أقل من 3,5). وبالتالي فإن هذه النتائج توضح أن هناك تباين في مستوى موافقة أفراد عينة هذه الدراسة عن مدى التزام مقدمي الخدمة بوعودهم، ومدى تقديمهم لمعلومات دقيقة للزبائن، بالإضافة إلى مستوى المهارة والكفاءة التي يتمتعون بها. وهذا

ما يوضحه المعدل العام للمتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لكافة الفقرات التي تحدد تقييم الزبائن لجودة خدمة الأنترنت المقدمة إليهم حسب مؤشر الملموسية، اذ يتبين من الجدول أعلاه، أن متوسط اجابات الأفراد العام للفقرات قد بلغ 2,6385 ما يعكس درجة الموافقة المتوسطة على جودة الخدمة من ناحية هذا المؤشر، كما تدل عليه قيمة الانحراف المعياري الدالة على تشتت اجابات أفراد العينة و التي قدرت ب 1,03099.

3- مؤشر الاستجابة:

يوضح الجدول رقم 11 المتوسطات الحسابية، الانحرافات المعيارية ودرجات موافقة أفراد العينة المدروسة عن مستوى جودة خدمة الأنترنت من جانب عنصر الاستجابة:

الرقم	العبارة	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة	الانحراف المعياري	الوسط الحسابي	درجة الموافقة							
										التكرارات						
										النسب المئوية %						
9	يحصل الزبون على الخدمة في الوقت ودون انتظارها	3	20	8	60	39	1,084	2,14	منخفضة							
		2,3	15,4	6,2	46,2	30,0										
10	ينجز مقدم الخدمة عمله أثناء تعامله مع الزبون في الوقت ودون ملاحظة	6	48	13	37	26	1,265	2,78	متوسطة							
		4,6	36,9	10,0	28,5	20,0										
		5	46	20	40	19	1,176	2,83	متوسطة							

11	عدد مقدمي الخدمة كافي لتلقيها على أحسن وجه	3,8	35,4	15,4	30,8	14,6		
	المتوسط الحسابي والانحراف المعياري العام لمؤشر الاستجابة	2,5821	0,92837	متوسطة				

جدول رقم 10 : تقييم جودة خدمة الأنترنت من جانب مؤشر الاستجابة

المصدر: من اعداد الباحثة اعتمادا على نتائج تحليل برنامج SPSS

نلاحظ من خلال نتائج الجدول رقم 10 أن درجة تقييم أفراد العينة للعبارة رقم 9 كانت ضمن الموافقة المنخفضة (1- أقل من 2,5)، بينما كانت درجة تقييمهم للعبارتين 10 و 11 ضمن الموافقة المتوسطة (2,5- أقل من 3,5). تظهر لنا هذه النتائج أن الزبائن موافقين نوعا ما على استجابة مقدمي الخدمة لهم ولانشغالهم، إذ يرى 46,2% ممن شملتهم الدراسة أنهم لا يحصلون على الخدمة في الوقت، بينما يرى 36,9% أن مقدمو الخدمة ينجزون أعمالهم أثناء تعاملهم مع الزبائن دون ملاحظة، في حين يرى 35,4% أن عدد مقدمي الخدمة كافي لتلقيها على أحسن وجه. بالنسبة للمعدل العام للمتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية يتبين من الجدول أعلاه، أن درجة موافقة العملاء عن جودة خدمة الأنترنت من ناحية مؤشر الاستجابة هي موافقة متوسطة بمتوسط حسابي يقدر ب 2,5821 وانحراف معياري يقدر ب 0,92837.

4- مؤشر الأمان:

يوضح الجدول رقم 11 المتوسطات الحسابية، الانحرافات المعيارية ودرجات موافقة أفراد العينة المدروسة عن مستوى جودة خدمة الأنترنت من جانب عنصر الأمان:

جدول رقم 11 : تقييم جودة خدمة الأنترنت من جانب مؤشر الأمان

الرقم	العبارة	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	درجة الموافقة					
										التكرارات				
										النسب المئوية %				
12	أشعر بالراحة والأمان أثناء طرح انشغالاتي	9	40	24	35	22	2,84	1,231	متوسطة					
		6,9	30,8	18,5	26,9	16,9								
13	لدي ثقة في مقدم الخدمة	10	31	28	42	19	2,78	1,190	متوسطة					
		7,7	23,8	21,5	32,3	14,6								
14	ينجز مقدمو الخدمة عملهم	2	34	28	44	22	2,62	1,095	متوسطة					
		1,5	26,2	21,5	33,8	16,9								

								بشكل صحيح ودون أخطاء
متوسطة	1,01796	2,7436	المتوسط الحسابي والانحراف المعياري العام لمؤشر الأمان					

المصدر: من اعداد الباحثة اعتمادا على نتائج تحليل برنامج SPSS

نلاحظ من خلال الجدول أعلاه أن هناك تباين في تقييم أفراد العينة لجودة خدمة الأنترنت من جانب مؤشر الأمان، ويظهر ذلك من خلال موافقتهم المتوسطة للفقرات 14,13,12 المكونة لهذا المؤشر. حيث يوافق 30,8 % على أنهم يشعرون بالراحة والأمان أثناء طرح انشغالاتهم، إلا أن أكثر من 40 % منهم يقولون أن ليس لديهم ثقة في مقدمي الخدمة ويرون أنهم ينجزون أعمالهم بشكل غير صحيح وبوجود أخطاء.

ويؤكد درجة الموافقة المتوسطة للفقرات المذكورة أعلاه الوسط الحسابي العام لهذا المؤشر والذي بلغت قيمته 2,7436. أما الانحراف المعياري الذي بلغت قيمته 1,01796 فهو يوضح مقدار تباين اجابات أفراد عينة الدراسة وتشتتها عن متوسطها الحسابي المذكور.

5- مؤشر التعاطف:

يوضح الجدول رقم 12 المتوسطات الحسابية، الانحرافات المعيارية ودرجات موافقة أفراد العينة المدروسة عن مستوى جودة خدمة الأنترنت من جانب عنصر التعاطف:

جدول رقم 12 : تقييم جودة خدمة الأنترنت من جانب مؤشر التعاطف

الرقم	العبارة	الدرجة الموافقة	الانحراف المعياري	الوسط الحسابي	التكرارات			النسب المئوية %	
					موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة
					موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة
15	يعرف مقدم الخدمة مشاعر الزبون ويقدرها	منخفضة	1,143	2,48	5	22	34	38	31
					3,8	16,9	26,2	29,2	23,8
16	يفهم مقدم الخدمة متطلبات الزبون ورغباته	متوسطة	1,195	2,81	5	44	25	33	23
					3,8	33,8	19,2	25,4	17,7
17	يبدى مقدم الخدمة اهتمام ورغبة في	متوسطة	1,139	2,92	5	47	28	33	17
					3,8	36,2	21,5	25,4	13,1

								تقديم المساعدة للزبون		
متوسطة	1,194	2,64	27	40	19	41	3	تبدى الوكالة اهتماما ايجابيا في التعامل مع شكاوي الزبون	18	
			20,8	30,8	14,6	31,5	2,3			
متوسطة	1,188	3,08	18	23	28	52	9	يتعامل مقدم الخدمة مع الزبون برحابة صدر واحترام	19	
			13,8	17,7	21,5	40,0	6,9			
متوسطة	1,342	2,89	27	32	10	50	11	تعلم المؤسسة زبائنها بأي خدمات جديدة	20	
			24,6	24,6	7,7	38,5	8,5			
منخفضة	1,116	2,38	32	44	33	15	6	مؤسسة اتصالات الجزائر تضع المصلحة العليا للزبون في أولى اهتماماتها	21	
			24,6	33,8	25,4	11,5	4,6			
عالية	1,112	3,58	9	18	10	74	19	أوقات عمل المؤسسة مناسبة للزبائن	22	
			6,9	13,8	7,7	56,9	14,6			
متوسطة	0,83787	2,8481	المتوسط الحسابي والانحراف المعياري العام لمؤشر التعاطف							

المصدر: من اعداد الباحثة اعتمادا على نتائج تحليل برنامج SPSS

من خلال نتائج الجدول رقم 12 يتضح أن درجة تقييم أفراد عينة الدراسة للعبارات الثمانية تنقسم إلى 3 أقسام :

أ - درجة موافقة عالية ضمن المدى [5-3,5]

وافق غالبية أفراد عينة الدراسة بدرجة عالية على مناسبة أوقات عمل مؤسسة اتصالات الجزائر لهم بمتوسط حسابي

قدر ب 3,58 وانحراف معياري بلغ 1,112 .

ب- درجة موافقة متوسطة ضمن المدى [2,5- أقل من 3,5] :

ضمن هذا المدى من الموافقة أبدى :

- 33,8 % من أفراد عينة الدراسة موافقتهم على أن مقدم الخدمة يفهم متطلباتهم ورغباتهم بمتوسط حسابي قدره

2,81 وانحراف معياري بلغ 1,195.

- 36,2 % منهم على موافقتهم فيما يخص مدى قابلية مقدمي الخدمة على الاهتمام بهم ومساعدتهم بمتوسط حسابي قدر ب 2,92 وانحراف معياري بلغ 1,139.
- 31,5 % من الزبائن الذين شملتهم الدراسة موافقتهم على أن الوكالة تبدي اهتماما ايجابيا في التعامل مع شكاوي الزبون بمتوسط حسابي بلغ 2,64 وانحراف معياري بلغ 1,194.
- 40,0 % من أفراد العينة يرون أن مقدم الخدمة يتعامل معهم برحابة صدر واحترام وذلك بمتوسط حسابي قدر ب 3,08 وانحراف معياري بلغ 1,188.
- 38,5 % ممن شملتهم الدراسة يوافقون على ان المؤسسة تعلم زبائنها بأي خدمات جديدة ويظهر ذلك من خلال المتوسط الحسابي الذي بلغ 2,89 والانحراف المعياري المقدّر ب 1,342.

ج- درجة موافقة منخفضة ضمن المدى [1- أقل من 2,5]

ضمن هذا الاطار يبدي أفراد عينة الدراسة عدم موافقتهم على كون مقدمي الخدمة يعرفون مشاعرهم ويقدرونها، كما أن 44 % منهم يرون ان مؤسسة اتصالات الجزائر لا تضح مصلحتهم ضمن أولويات اهتماماتها. ويظهر هذا من خلال المتوسط الحسابي الذي بلغ 2,48 بالنسبة للعبارة 15 و 2,38 بالنسبة للعبارة 21 وانحرافين معياريين بلغا 1,143 و 1,116 على التوالي.

وفيما يتعلق بالمعدل العام للمتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لكافة الفقرات التي تحدد تقييم الزبائن لجودة خدمة الأنترنت المقدمة إليهم حسب مؤشر التعاطف، فيتبين من الجدول أعلاه، أن متوسط اجابات الأفراد العام للفقرات قد بلغ 2,8481 مما يعكس درجة موافقة متوسطة على جودة الخدمة من ناحية هذا المؤشر، وهو ما يفسره تدني الانحراف المعياري الذي قدر ب 0,83787.

6- مؤشر جودة الشبكة:

يوضح الجدول رقم 13 المتوسطات الحسابية، الانحرافات المعيارية ودرجات موافقة أفراد العينة المدروسة عن مستوى جودة خدمة الأنترنت من جانب عنصر جودة الشبكة:

جدول رقم 13 : تقييم جودة خدمة الأنترنت من جانب مؤشر جودة الشبكة

الرقم	العبارة	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	درجة الموافقة	
		التكرارات								
		النسب المئوية %								
		4	16	7	37	66	1,88	1,152	منخفضة	

			50,8	28,5	5,4	12,3	3,1	يستفيد الزبون من وصلة انترنت دون انقطاع وعلى مدار الاسبوع	23
منخفضة	1,152	2,08	50	48	7	22	3	سرعة وصلة الانترنت	24
			38,5	36,9	5,4	16,9	2,3	تسمح للزبون بالقيام بمختلف العمليات من تصفح، تنزيل وتحميل	
منخفضة	1,203	2,13	54	34	16	23	3	سرعة وصلة الانترنت	25
			41,5	26,2	12,3	17,7	2,3	التي تصل الزبون هي نفسها السرعة المتفق عليها في عقد الاشتراك	
عالية	1,265	3,72	13	15	4	62	36	سرعة وصلة الانترنت	26
			10,0	11,5	3,1	47,7	27,7	متذبذبة وتختلف باختلاف زمن استعمال الانترنت (ليلا أو نهارا)	
منخفضة	0,83242	2,4519	المتوسط الحسابي والانحراف المعياري العام لمؤشر جودة الشبكة						

المصدر: من اعداد الباحثة اعتمادا على نتائج تحليل برنامج SPSS

من خلال نتائج الجدول رقم 13 يتضح أن درجة تقييم أفراد عينة الدراسة للعبارات 25,24,23 تتجه نحو الموافقة المنخفضة (-1 أقل من 2,5)، ويظهر هذا من خلال المتوسطات الحسابية التي بلغت 1,88, 2,08, 2,13, 2,13 على التوالي. بحيث أن غالبية أفراد عينة الدراسة يجمعون بدرجة عالية على عدم موافقتهم على جودة الشبكة فيما يخص سرعة وصلة الانترنت التي يستفيدون منها بفترات متقطعة على مدار الاسبوع، وأنها لا تسمح لهم القيام بمختلف العمليات من تصفح تنزيل أو تحميل بسبب بطئها. كما أنهم أشاروا إلى أن سرعة وصلة الانترنت التي تصلهم ليست هي السرعة المتفق عليها في عقد الاشتراك. كما أن 47% من أفراد عينة الدراسة موافقون بدرجة عالية على أن سرعة وصلة الانترنت غير ثابتة ومتذبذبة وتختلف باختلاف زمن استعمالهم للانترنت.

وفيما يتعلق بالمعدل العام للمتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لكافة الفقرات التي تحدد تقييم الزبائن لجودة خدمة الانترنت المقدمة إليهم حسب مؤشر جودة الشبكة، فيتبين من الجدول أعلاه، أن متوسط اجابات الأفراد العام للفقرات قد بلغ 2,4519 مما يعكس درجة موافقة منخفضة على جودة الخدمة من ناحية هذا المؤشر، وهذا ما يدل عليه تدني الانحراف المعياري الذي بلغ 0,83242 وأكد عدم وجود اختلاف كبير في اجابات الأفراد العينة.

7- اختبار الفرضيات :

الفرضية الأولى: يتباين تقييم العملاء للأداء الفعلي لخدمة الأنترنت المقدمة من طرف اتصالات الجزائر. لاختبار هذه الفرضية، تم إجراء الاختبار الثنائي (Binominal Test)، ويمكن توضيح النتائج في الجدول التالي:

جدول رقم 14: نتائج الاختبار الثنائي (Binominal Test)

المجموعة	مجموع الاجابات	العدد	النسبة %	القيمة الاحتمالية Sig
مجموعة 1	$78 \leq$	66	51	0.930
مجموعة 2	$78 >$	64	49	
المجموع	-	130	100	

المصدر: أعد الجدول بالاعتماد على نتائج تحليل برنامج SPSS

من خلال الجدول رقم يتضح مايلي:

- نسبة 51 % من مجموع أفراد عينة الدراسة يوافقون على الأداء الفعلي لخدمة الأنترنت المقدمة من طرف مؤسسة اتصالات الجزائر، حيث أن مجموع اجاباتهم تجاوز الدرجة 78 .

- أما المجموعة الثانية من الزبائن والتي تمثل نسبة 49 % من مجموع أفراد العينة، لم يوافقوا على مستوى الأداء الفعلي لخدمة الأنترنت المقدمة من المؤسسة.

وعليه نخلص أن هناك تباين في تقييم الزبائن للأداء الفعلي لخدمة الأنترنت المقدمة من طرف اتصالات الجزائر وبالتالي اثبات صحة الفرضية الأولى.

الفرضية الثانية: يقيم الزبائن جودة خدمة الأنترنت المقدمة لهم من طرف مؤسسة اتصالات الجزائر تقييما سلبيا. لاختبار هذه الفرضية تم حساب المتوسطات الحسابية، درجة موافقة الزبائن على جودة خدمة الأنترنت من خلال درجة موافقتهم على المؤشرات الستة ويمكن توضيح ذلك في الجدول التالي:

جدول رقم 15 : تقييم جودة خدمة الأنترنت من طرف الزبائن

المؤشرات	المتوسط الحسابي	درجة الموافقة	الاتجاه
الملموسية	3,48	متوسطة	حيادي
الاعتمادية	42,6	متوسطة	حيادي
الاستجابة	2,58	متوسطة	حيادي
الأمان	2,74	متوسطة	حيادي
التعاطف	52,8	متوسطة	حيادي
جودة الشبكة	2,45	منخفضة	سلي
جودة الخدمة الاجمالية	2.79	متوسطة	حيادي

المصدر: من اعداد الباحثة اعتمادا على نتائج تحليل برنامج SPSS

من خلال نتائج الجدول أعلاه يتضح أن هناك اتجاه حيادي يوافق درجة موافقة متوسطة يبيدها زبائن اتصالات الجزائر اتجاه مؤشرات الملموسية، الاعتمادية، الاستجابة، الأمان والتعاطف وذلك من خلال كما ذكر سابقا المتوسطات الحسابية المنتمية ضمن الفئة [2,5- أقل من 3,5] والتي توافق درجة الموافقة المتوسطة. كما أنهم يرون أن جودة خدمة الأنترنت من ناحية مؤشر جودة الشبكة هي منخفضة ويظهر ذلك من خلال المتوسط الحسابي الذي بلغ 2,45 ويشير إلى الاتجاه السلبي للزبائن نحو هذا المؤشر. وإجمالاً فإن تقييمهم لجودة خدمة الأنترنت المقدمة لهم من طرف المؤسسة هو تقييم حيادي بدرجة موافقة متوسطة ويظهر ذلك من خلال المتوسط الحسابي العام الذي بلغ 2.79. من خلال ما سبق نخلص إلا أن زبائن اتصالات الجزائر يقيمون جودة خدمة الأنترنت المقدمة، لهم تقييماً حياً بدرجة موافقة متوسطة، وعليه نرفض الفرضية الثانية التي تقول ان تقييم الزبائن لهذه الجودة هو تقييم سلبي.

8. خاتمة:

من خلال هذه الدراسة قمنا بتسليط الضوء في الجانب التطبيقي على تقييم جودة خدمة الأنترنت من وجهة نظر زبائن اتصالات الجزائر، وتم اختيار زبائن فرع بشار كعينة أجريت عليها هذه الدراسة، للكشف عن تقييمهم لمستوى جودة خدمة الأنترنت ودرجة موافقتهم عن مؤشرات الملموسية، الاعتمادية، الاستجابة، الأمان، التعاطف وجودة الشبكة. وكذا كشف نقاط القوة والضعف الخاصة بهذه الخدمة، لمساعدة إدارات مؤسسة اتصالات الجزائر بمقترحات لتطوير وتحسين جودة خدماتها، من أجل التميز في تقديم خدمات فريدة تبقى في ذهن الزبون، وبالتالي ضمان البقاء والاستمرارية في وسط المحيط الذي تنشط فيه.

وضمن اطار هذه الدراسة اتضح مدى ثبوت أو نفي الفرضيات المحددة سابقا، بحيث كانت كما يلي:

- صحة الفرضية الأولى التي تفترض وجود تأثير لجودة خدمة الأنترنت على رضا الزبون من خلال عدة جوانب. وقد قمنا بإثبات صحة هذه الفرضية من خلال الجانب النظري للدراسة.
- صحة الفرضية الثانية والتي تقول: أن هناك تباين في تقييم الزبائن للأداء الفعلي لخدمة الأنترنت المقدمة من طرف اتصالات الجزائر. وتم اثبات صحة هذه الفرضية من خلال الاطار التطبيقي للدراسة،
- عدم صحة الفرضية الثالثة التي تقول: أن زبائن اتصالات الجزائر يقيمون جودة خدمة الأنترنت المقدمة لهم تقييماً سلبياً. بحيث تم اثبات عدم صحتها من خلال الفصل التطبيقي والتوصل إلى أنهم يقيمونها تقييماً حياً بدرجة موافقة متوسطة.

نتائج البحث:

ومن بين أهم النتائج التي توصلنا إليها في هذه الدراسة:

- ارتباط مفهوم جودة الخدمة من وجهة نظر الزبون، بمدى قدرة المنظمة على تقديم خدمة تتطابق مع توقعاته أو تتجاوزها، فتحقيق خدمة متميزة يعني تقديمها بجودة عالية، تتطابق مع توقعات الزبون وتحقق مستوى عال من الرضا لديه.

- يتباين تقييم الزبائن للأداء الفعلي لخدمة الأنترنت المقدمة من طرف اتصالات الجزائر. بحيث أن هناك جوانب يراها بعض الزبائن ذات مستوى من الجودة وأبدوا موافقة اتجاهها في حين يراها البعض أنها لا تصل إلى المستوى المطلوب.
- وجود موافقة بدرجة متوسطة عبر عنها زبائن اتصالات الجزائر بخصوص جودة خدمة الأنترنت بحيث كانت هناك موافقة متوسطة عن الجوانب المتعلقة باللموسية، الاعتمادية، الاستجابة، الضمان والتعاطف
- عبر معظم الزبائن عن عدم موافقتهم على جانب جودة الشبكة بحيث أنه لم يكن بالجودة التي يتوقعونها ويرغبون بها لتحقيق مختلف عمليات الأنترنت التي يحتاجون إليها.

توصيات البحث:

- 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 وشكاوي الزبائن التي تكشف مواطن الخلل باعتبارهم محور العملية الخدمية.

9. قائمة المراجع:

1. الكتب:

1. ابو بكر محمود الهوش. (2018). ادارة الجودة الشاملة في المجالين التعليمي والخدمي. طرابلس: دار حميثرا للنشر والترجمة.
2. بهجت راضي، و هشام يوسف العربي. (2016). إدارة الجودة الشاملة، المفهوم والفلسفة والتطبيقات. القاهرة: روابط للنشر وتقنية المعلومات.

3. مليكة غواري. (2016). إدارة الجودة الشاملة في خدمات الرعاية الصحية. عمان: دار اليازوري للنشر

والتوزيع.

2. المقالات:

4. Augustine Awuah Pephrah 'Bede Akorige Atarah. (2014). Assessing Patient's Satisfaction Using SERVQUAL Model: A Case of Sunyani Regional. International Journal of Business and Social Research4 ،(2).134 ،
5. Kadlubek, M., & Grabara, J. (2015). Customers' Expectations And Experiences Within Chosen Aspects Of Logistic Customer Service Quality. International Journal for Quality Research , 9(2), 266.
6. Pakurár, M., Haddad, H., Nagy, J., Popp, J., & Oláh, J. (2019). The Service Quality Dimensions that Affect Customer Satisfaction in the Jordanian Banking Sector. Journal of Sustainability, 11.(1113)
7. R Ayyamperumal و B SenthilArasu. (2015). Retail Service Quality of Grocery Stores using. PARIPEX - INDIAN JOURNAL OF RESEARCH ، 4(12).1891-189

3. مواقع انترنت:

8. Matilde Lepage. (2017). C'est quoi la technologie ADSL. sur <https://www.killmybill.be/fr/cest-quoi-technologie-adsl/> consulté le 30/06/2020.

9. سعيد عطا الله. (2020)، ماهي تقنية ADSL

<https://www.arageek.com/l/%D9%85%D8%A7-%D9%87%D9%8A-%D8%AA%D9%82%D9%86%D9%8A%D8%A9-adsl>، تاريخ الاطلاع: 10 اوت 2020.