

تقييم جودة خدمات الاتصالات باستخدام نموذج الأداء الفعلي (SRVPERF)

دراسة حالة خدمة الجيل الرابع لمتعملي الهاتف النقال بولاية المسيلة

Evaluation of the quality of telecom services by using the actual performance model (SERVPERF)

Studying the case of the fourth generation services for mobile phone customers in wilaya Msila

حاجي الحسين^{1*}، عابي خليفة²

¹ مخبر الاقتصاد السياسي بين التنمية الاقتصادية والتحديات السياسية للدول العربية

والأفريقية، جامعة الوادي، Hadji-hocine@univ-eloued.dz

² جامعة الوادي، Abi-khalida@univ-eloued.dz

تاريخ القبول: 2023/05/05

تاريخ الاستلام: 2023/02/03

ملخص:

هدفت هذه الدراسة إلى قياس مستوى جودة خدمات الاتصالات لمتعملي الهاتف النقال بولاية المسيلة، وفق نموذج الأداء الفعلي (SERVPERF) بأبعاده الخمسة وهي الملموسية، الإعتمادية، الإستجابة، التعاطف والأمان، وقد تمت الدراسة على عينة من مشتركى خدمة الجيل الرابع، حيث تم صياغة إستبيان إلكتروني وورقي ليلبغ عدد أفراد مجتمع الدراسة 305 مفردة، ليتم تحليل النتائج من خلال الأساليب الإحصائية للبرنامج الإحصائي (SPSS).

وقد توصلت الدراسة إلى مجموعة من النتائج أهمها أن تقييم الزبائن لمستوى جودة خدمة الجيل الرابع لمتعملي الهاتف النقال بولاية المسيلة كان متوسطا، كما أوضحت النتائج عدم وجود فروق معنوية في تقييم أبعاد جودة خدمة الجيل الرابع لمتعملي الهاتف النقال باختلاف دائرة سكن الزبون ونوع متعامل الهاتف النقال. **كلمات مفتاحية:** جودة الخدمة؛ تقييم الخدمة؛ نموذج (SERVPERF)؛ خدمات الاتصالات.

تصنيف JEL: M31، Z13.

Abstract:

This study aimed to measure the level of quality of communication services for mobile phone customers in M'sila, according to the actual performance model (SERVPERF) with its five dimensions, which are tangibility, reliability, response, empathy and security. And the study was conducted on a simple of fourth generation subscribers, for that raison prepared an electronic announcement, to attain the number of the study population 305, for analyze through the results through the statistical methods to the statistical program (SPSS).

The study found a set of results, the most important of which is that the customers evaluation of the fourth generation service quality level for mobile phone customers in M'sila was average, as the results showed that there were no significant differences in the assessment of the dimensions of the quality of the fourth generation service for mobile phone customers, according to the customer's residence district and the type of mobile phone customer.

Keywords : service quality; service evaluation; (SERVPERF) model; telecommunications services.

Jel Classification Codes : M31 ,Z13.

1. مقدمة

لقد عرف قطاع الإتصالات في الجزائر قفزة نوعية، وذلك منذ سياسة الإنفتاح التي إنتهجتها الدولة في بداية الألفية الثالثة، والتي مهدت الأرضية اللازمة التي سمحت بظهور ثلاثة متعاملين، ساهموا بالتكيف مع التطورات العالمية وأصبحوا أحد الركائز الأساسية للتنمية من خلال وضع بنية تحتية للاتصالات السلكية واللاسلكية ذات التدفق العالي، ساهمت في الناتج المحلي الإجمالي للدولة وتحقيق معدلات نمو مقبولة.

في ضل هذا التطور يتنافس متعاملي الهاتف النقال على تقديم أحسن الخدمات المتعلقة بتكنولوجيا الاتصال، ومحاولة تجسيد التغطية الشاملة للشبكة والسيطرة على سوق الاتصال، ولتحقيق ذلك عملت المؤسسات السابقة على تبني نظام جودة فعال يسعى إلى تحقيق التكامل بين جهود الأطراف والمجموعات في المؤسسة، كما يعمل على التحسين للجودة من خلال تقديم خدمات تتماشى مع توقعات زبائننا وبأفضل المستويات الاقتصادية وتحقيق الرضا الكامل للمستهلك.

ونظرا للأهمية التي نكتسيها جودة خدمات الإتصالات، فإن قياس مستواها وتحديد عوامل النقص فيها يعد أحد أهم العوامل المساهمة في تطويرها، لذلك تم الإعتماد في هذه الدراسة على نموذج الأداء الفعلي بإعتباره أحد أهم نماذج قياس جودة الخدمة، وعليه نطرح التساؤل الرئيسي التالي:

ما مستوى جودة خدمة الجيل الرابع التي يقدمها متعاملي الهاتف النقال بولاية المسيلة؟

وإستنادا على ذلك فإن هذه الدراسة تسعى للإجابة على التساؤلات التالية:

- ما الأسس النظرية لجودة الخدمة؟ وماهي أبعادها؟
- ما درجة تقييم زبائن متعاملي الهاتف النقال لجودة خدمات الجيل الرابع؟
- ما درجة تأثير عاملي دائرة سكن الزبون ونوع المتعامل على تقييم الزبائن لجودة خدمة الجيل الرابع؟

1.1. فرضيات الدراسة: بناء على التساؤلات المطروحة وللإجابة على الإشكالية، تم وضع الفرضيات التالية:

- أ- **الفرضية الاولى:** يقيم أفراد عينة الدراسة خدمة الجيل الرابع لمتعاملي الهاتف النقال بولاية المسيلة تقييما متوسطا.
- ب- **الفرضية الثانية:** توجد فروق ذات دلالة إحصائية في تقييم الزبائن لخدمة الجيل الرابع تعزى إلى دائرة إقامة الزبون ونوع متعامل الهاتف النقال.

2.1. أهمية الدراسة: تستمد الدراسة أهميتها من خلال تركيزها على قطاع الإتصالات والذي يعتبر من أهم القطاعات الحيوية بالجزائر، بالإضافة إلى كون جودة خدمات الاتصالات تعتبر من أهم الموضوعات المعاصرة في ظل التطورات الحديثة، واتساع حجم هذه الخدمات نتيجة للزيادة الكبيرة في عدد السكان.

3.1. أهداف الدراسة: تهدف هذه الدراسة إلى فهم وتوضيح الخلفية النظرية لقياس جودة خدمات الإتصالات وأبعادها طبقا لنموذج الأداء الفعلي (SERVPERF)، ومعرفة مستوى جودة خدمات الجيل الرابع المقدمة من طرف متعاملي الهاتف النقال من وجهة نظر الزبائن، بالإضافة إلى السعي نحو تقديم مجموعة من النتائج والتوصيات التي يمكن أن تساهم في تحسين جودة هذه الخدمات، وتكون ذات فائدة للباحثين والممارسين من المديرين والمسؤولين عن إدارة متعاملي الهاتف النقال بولاية المسيلة.

4.1. حدود الدراسة: بهدف التحكم في الموضوع ومعالجة الإشكالية محل البحث، قمنا بوضع حدود وأبعاد الدراسة والتمثلة أساسا فيما يلي:

• **الحدود الموضوعية:** إقتصرت البحث على تناوله الأبعاد الخمسة لجودة الخدمة وفقا لنموذج الأداء الفعلي (SERVPERF)، والتمثلة في عناصر الملموسة، الاعتمادية، الاستجابة، الأمان والتعاطف؛

• **الحدود المكانية والزمانية:** قمنا بإسقاط الدراسة النظرية في شكل دراسة استطلاعية لآراء عينة من زبائن خدمة الجيل الرابع لمتعاملي الهاتف النقال بولاية المسيلة، خلال الفترة الممتدة من 15 جانفي 2022 إلى 30 أبريل 2022

5.1. منهج الدراسة: تم الإعتماد في الجانب النظري على مختلف المصادر العلمية، أما في الجانب التطبيقي فقد تم الاعتماد على إستبيان تم صياغته إنطلاقا من أبعاد جودة الخدمة وفق نموذج الأداء الفعلي (SERVPERF)، وقد تم تحليل البيانات عن طريق برنامج (SPSS) من خلال الإعتماد على النسب والتكرارات لتوزيع خصائص العملاء وبياناتهم الشخصية، بالإضافة إلى الوسط الحسابي والانحراف المعياري لتحليل التباين وإختبار فرضيات الدراسة.

6.1. هيكل الدراسة: لتحقيق أهداف الدراسة وإختبار فرضياتها تم تقسيمها إلى قسمين، أحدهما نظري يتعلق بالمفاهيم الأساسية الخاصة بجودة خدمات الإتصالات بأبعادها والآخر تطبيقي يعاين واقع جودة خدمات الإتصالات المقدمة من طرف متعاملي الهاتف النقال من وجهة نظر الزبائن.

7.1. الدراسات السابقة

دراسة: لخضر بومرحب، أحمد محمودي، 2021، مقال بعنوان: أبعاد جودة الخدمة وأثرها على الصورة الذهنية للمؤسسات الخدمية وفق نموذج الأداء الفعلي للخدمة (SERVPERF)، دراسة حالة خدمة الجيل الرابع لمتعاملي الهاتف النقال موبيليس، الجزائر: هدفت هذه الدراسة إلى معرفة أثر أبعاد جودة خدمة الجيل الرابع لمتعاملي الهاتف النقال موبيليس على الصورة الذهنية للمؤسسة ومدى مساهمتها في تحسين صورتها، وفق نموذج (SERVPERF)، وتوصلت الدراسة إلى أن جودة خدمة الجيل الرابع لمتعاملي الهاتف النقال موبيليس المقدمة للزبائن كانت في مجملها متوسطة، أما مستوى خدمة الجيل الرابع للأنترنت لدى المتعامل فلا يزال منخفض ولا يلبي حاجات ومتطلبات زبائنهم، كما أن هناك علاقة إرتباط موجبة بين أبعاد الجودة والصورة الذهنية لمؤسسة موبيليس.

دراسة: Wael rahhal 2015:

The Effects of Service Quality Dimensions on Customer Satisfaction: An Empirical Investigation in Syrian Mobile Telecommunication Services.

هدفت هذه الدراسة إلى معرفة تأثير جودة الخدمة المدركة على رضا العملاء، من وجهة نظر زبائن متعاملي الهاتف النقال في سوريا، وقد توصلت الدراسة إلى أن هناك تأثير كبير ومباشر لأبعاد جودة الخدمة المتمثلة في جودة الشبكة، الإستجابة والموثوقية على رضا العملاء، بينما لا يوجد تأثير مباشر للأبعاد الأخرى على رضا العملاء، لذلك يجب على الشركات السورية التركيز على جودة الشبكة التي يعتبرها الزبائن حاسمة ومهمة في تقييم جودة الخدمة.

2. أدبيات الدراسة

1.2. مفهوم جودة الخدمة

عرف كل من (Kotler et Keiler) جودة الخدمة بأنها "درجة تطابق الأداء الفعلي للخدمة مع توقعات الزبون لهذه الخدمة" (عمري، 2021، صفحة 269)، في حين تعرف كل من الجمعية الأمريكية للجودة والمنظمة الدولية للمعايير (ISO) الجودة بأنها مجموعة من الخصائص الكلية التي تتميز بها السلعة أو الخدمة، والتي تنعكس في قدرتها على تلبية وإشباع حاجات ضمنية وصريحة (الطائي و قdade، 2008، صفحة 29)، بينما يرى Grosby الجودة بأنها كل ما يتطابق مع المواصفات، في حين يرى Taguchi بأن المنتج ذو الجودة هو المنتج الذي لا يسبب خسارة للمجتمع بعد إستعماله، وهذه الخسائر قد تكون في شكل فشل في تلبية رغبات العميل وتوقعاته،

أو تأثيرات سلبية على البيئة كأن يؤدي إستعمال المنتج إلى التلوث والضجيج (الوادي و نزال، 2010، صفحة 20).

هناك من يرى بأن للجودة مفهومين الأول تقليدي والأخر حديث، فالجودة من المنظور التقليدي هي مجموعة خصائص يجب أن تتوفر في المنتج، تتطابق مع الخصائص والصفات التي وضعت سابقا من طرف المنتج، والتي ترتبط بظروفه وحجم موارده، أما المنظور التقليدي فيشترط في هذه الخصائص بأن تتوفر فيها القدرة على تلبية رغبات وتفضيلات المستهلكين (الصيرفي، 2008، صفحة 18).

2.2. أبعاد جودة الخدمة

يرى كل من Parasuraman، Zeithaml و Berry في دراسة أنجزت من طرفهم سنة 1984 بأن تقييم جودة الخدمة يتم إنطلاقا من معايير يحددها المستفيد من الخدمة، هذه المعايير تم تصنيفها إلى تسعة معايير، والتي يتم حصرها في الإعتمادية، الإستجابة، الجدارة، الوصول إلى الخدمة، المجاملة، الاتصالات، المصادقية، الأمان، فهم الزبون والملموسية (A.Parasuraman, a.zeithaml, & I.berry, 1985, p. 47).

يعود الباحثين السابقين في دراسة أنجزت من طرفهم سنة 1988، ليقوموا بتلخيص الأبعاد السابقة في خمسة أبعاد فقط، أطلق عليها نموذج جودة الخدمة وتشمل النواحي التالية (parasurman et all, 1988, p. 23): الأشياء الملموسة، الإعتمادية، الإستجابة، التعاطف (تضمنت عناصر المصادقية، الإتصال والمجاملة) والأمان،

على الرغم من إجماع الباحثين على أهمية الأبعاد الخمسة وضرورتها، إلا أن الوزن النسبي لكل بعد يختلف من زبون لآخر ومن مؤسسة إلى أخرى، وقد قام Kotler بوضع نسب تبين أهمية كل بعد، وكانت الأهمية كالتالي: الإعتمادية 32%، الإستجابة 22%، الأمان 19%، التعاطف 16% والملموسية 11% (المحياوي، 2006، صفحة 96).

3.2. نموذج SERVPERF لقياس جودة الخدمة

هناك إختلاف في كيفية قياس وتقييم جودة الخدمة، لذلك نجد العديد من نماذج القياس، أبرزها نموذج سيرفكوال SERVQUAL الذي يستند في قياسه للجودة على مقدار الفجوة بين الخدمة المتوقعة والخدمة المدركة (الصميدعي و ردينة، 2010، صفحة 100)، ونموذج سيرفيرف SERVPERF والذي سيتم التركيز عليه في هذه الدراسة، هذا النموذج الذي تم تبنيه من طرف

الباحثين Cronin و Taylor سنة 1992، حيث يركز في قياسه لجودة الخدمة على الأداء الفعلي وهو بذلك يتجنب المفهوم المعقد للتوقعات والنقائص العملية المترتبة عن مفهوم الفجوة (دخان، 2019، صفحة 107)، فجودة الخدمة حسبه يتم الحكم عليها مباشرة من خلال اتجاهات العملاء (المحياوي، 2006، صفحة 105).

يعتمد نموذج الأداء في قياسه للجودة على نفس الأبعاد التي إعتد عليها سابقه، والمتمثلة في خمسة أبعاد رئيسية هي الملموسية، الإعتيادية، الإستجابة، التعاطف والأمان، وهنا يقيم العميل أداء مقدم الخدمة وفق مقياس يتراوح من (1) لا أوافق على الإطلاق إلى (5) أوافق بشدة، وبالإعتماد على إستبيان يحتوي 22 عبارة تلخص أبعاد جودة الخدمة (مصطفي، 2016، صفحة 248).

4.2. خدمات الاتصالات

الخدمة حسب جمعية التسويق الأمريكية هي أنشطة وفوائد إشباع تقدم أو تكون مصاحبة لبيع السلع (الراوي و السند، 2000، صفحة 342)، أي أن الخدمات قد ترتبط عند عملية تقديمها بسلعة ترافقها، كما يمكن تقديمها بدون أي مرافقة حسب Stanton (الطائي و العلق، 2009، الصفحات 33-38)، أما خدمات الاتصالات فهي عبارة عن مجموعة من المنتجات المقدمة والتي تهدف إلى تسهيل عملية إتصال المستفيدين بمختلف الجهات الأخرى سواء كانت بعيدة أو قريبة، مما يسهل تبادل المعلومات والقيام بمختلف أعمالهم (المساعد، 2006، صفحة 37). ومن أهم هذه الخدمات نجد خدمة شبكة الجيل الرابع، وهي شبكة عمومية أرضية للمواصلات اللاسلكية النقالة، تستعمل تكنولوجيا لاسلكية كهربائية مطابقة لخصوصيات المواصلات اللاسلكية الدولية النقالة المتطورة مثلما حددها الاتحاد الدولي للاتصالات، مع استعمال التكنولوجيا ذات التطور بعيد المدى. وقد تم منح رخصة إقامة هذه الشبكة خلال النصف الثاني من سنة 2016 لثلاثة متعاملين للهاتف النقال (سلطة ضبط البريد والاتصالات الإلكترونية، 2022).

3. الإجراءات المنهجية للدراسة الميدانية

1.3. الطريقة والإجراءات

1.1.3. مجتمع وعينة الدراسة

يتمثل مجتمع الدراسة في جميع مشتركى خدمة الجيل الرابع لمتعاملي الهاتف النقال: جازي، موبيليس وأوريدو، فئة الأفراد والمقيمين بولاية المسيلة، ولإجراء البحث تم إنجاز إستبيان إلكتروني،

بالإضافة إلى قيام الباحثين بتوزيع 320 إستبانة ورقية على الزبائن، أسترجمت منها 232 إستبانة، وتم إستبعاد 27 نظرا لعدم إجابة المستقصي على كافة أسئلة الاستبيان أو وجود تناقضات في الإجابة، ليتم الوصول إلى 205 إجابة على الإستبيان الورقي والحصول على 100 رد من خلال الاستبيان الإلكتروني ليصبح الحجم النهائي للعينة الصالح للتحليل الإحصائي 305 مفردة.

2.1.3. أسلوب جمع البيانات ومحاو الدراسة

تم الاعتماد على الاستبانة كأداة أساسية لجمع البيانات الأولية للدراسة، حيث تم تصميم استمارة بحث موجهة إلى زبائن متعاملي الهاتف النقال الثلاثة والمقيمين بولاية المسيلة، وتتكون استمارة الدراسة من ثلاثة محاور أساسية يتضمن المحور الأول مقدمة للتعريف بهدف الاستبانة وغرضها العلمي أما الجزء الثاني فيغطي الأسئلة المتعلقة بواقع مستوى جودة خدمة الجيل الرابع لمتعاملي الهاتف النقال، حيث يحتوي هذا الجزء على إثنان وعشرين عبارة تعكس المعايير الخمسة الأساسية لجودة الخدمة، في حين يغطي المحور الثالث الأسئلة المتعلقة بالخصائص الشخصية لعينة الدراسة، مع الاعتماد على سلم ليكرت لتقييم عبارات المحور الثاني والمتعلقة بأبعاد جودة الخدمة، والذي يتكون من خمس درجات تتراوح بين 1 و5.

3.1.3. أساليب التحليل الإحصائي

استخدمنا في تحليل بيانات الدراسة العديد من المفاهيم المرتبطة بالإحصاء الوصفي والاستدلالي، حيث تم الاعتماد في معالجة البيانات على برنامج الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية (SPSS version 25)، وتم استخدام الأساليب الإحصائية التالية على غرار معامل الثبات (ألفا كرونباخ) لقياس ثبات أداة البحث؛ والتكرارات والنسب المئوية، لوصف خصائص عينة الدراسة، بالإضافة إلى المتوسطات الحسابية لمعرفة درجة موافقة زبائن خدمة الجيل الرابع لمتعاملي الهاتف النقال على أبعاد الجودة، كما تم استخدام الانحراف المعياري لقياس درجة التشتت لقيم آراء الزبائن عن المتوسط الحسابي، والقيمة المعنوية (sig) لمعرفة مستوى الدلالة.

4.1.3. صدق وثبات الاستبيان

تم التحقق من ثبات الأداة من خلال إستخدام معادلة ألفا كرونباخ، حيث تم إختبار الثبات للمحاور الخمسة لأبعاد جودة خدمة الجيل الرابع، وقد بلغت قيمة ألفا الكلية 0.892، وهي قيمة جيدة كونها أعلى من القيمة المقبولة (0.60) وهذا يدل على توفر درجة كبيرة من الثبات في الإجابات، وانها تقي بأغراض البحث.

تقييم جودة خدمات الاتصالات باستخدام نموذج الأداء الفعلي (SERVPERF) -دراسة حالة خدمة الجيل الرابع لمتعاملي الهاتف النقال بولاية المسيلة-
الحسين حاجي/ خليدة عابي

2.3. المعالجة الإحصائية

1.2.3. التحليل الوصفي لعينة البحث: لقد تم استخدام القسم الأول لتوضيح الخصائص الديمغرافية والشخصية لأفراد عينة الدراسة:

الجدول 1: توزيع أفراد عينة الدراسة حسب بياناتهم الشخصية

البيانات	البيان	التكرار	النسبة	البيانات	البيان	التكرار	النسبة
نوع المتعامل	جازي	91	29.8%	النشاط المهني	طالب	56	18.4%
	موبيليس	173	56.7%		موظف	167	54.8%
	أوريدو	41	13.4%		القطاع الخاص	25	8.2%
مكان الإقامة	عيسى	10	3.3%	متقاعد	2	0.7%	
	أولاد دراج	25	8.2%	بطل	18	5.9%	
	مقرة	214	70.2%	حرفي	5	1.6%	
	بوسعادة	30	9.8%	أعمال حرة	32	10.5%	
الجنس	المسيلة	25	8.2%	إبتدائي	6	2%	
	ذكر	219	71.8%	متوسط	26	8.5%	
	أنثى	86	28.2%	ثانوي	49	16.1%	
العمر	أقل من 25 سنة	66	21.6%	جامعي	164	53.9%	
	26-35	129	42.3%	دراسات عليا	59	19.3%	
	36-45	83	27.2%	أقل من 18000 دج	114	37.4%	
	46-55	22	7.2%	بين 19000 و 40000 دج	84	27.5%	
	أكثر من 56 سنة	5	1.6%	بين 41000 و 50000 دج	63	20.7%	
				أكثر من 51000 دج	44	14.4%	

المصدر: من إعداد الباحثين إنطلاقاً من نتائج الإستبيان

إنطلاقاً من الجدول رقم (1) يمكن تصنيف مفردات العينة وفقاً لخصائصهم الشخصية والوظيفية كما يلي:

- **المتعامل:** غالبية المبحوثين كانوا من زبائن متعامل الهاتف النقال موبيليس بنسبة 56.7% وهي نسبة تعكس تفوق هذا المتعامل على المتعاملين الآخرين من حيث عدد المشتركين على المستوى الوطني، يليها المتعامل جازي بنسبة 29.8%، وأوريدو بنسبة 13.4%.
- **مكان الإقامة:** من الجدول يتضح أن غالبية عينة الدراسة كانوا من سكان دائرة مقررة بنسبة 70.2%، تليها باقي دوائر ولاية المسيلة بنسب تتراوح بين 3% و9%؛
- **النوع:** يتضح أن أكبر من ثلثي عينة الدراسة كانوا من الذكور بنسبة 71.8%؛
- **الفئة العمرية:** معظم أفراد العينة تتراوح أعمارهم بين 26 و35 سنة بنسبة 42.3% تليها فئة ما بين 36 و45 سنة بنسبة 27.2%، بينما أقل نسبة بلغت 1.6% للذين تفوق أعمارهم عن 56 سنة؛
- **مستوى التعليم:** أكثر من نصف عينة الدراسة كانوا ذو مستوى جامعي بنسبة 53.9%، ويليهم مستوى الدراسات العليا بنسبة 19.3%، وهذا مؤشر يدل على أن نسبة عالية من أفراد مجتمع الدراسة ذوي مستوى علمي يمكنهم من تقديم إجابات منطقية وشفافة عن واقع جودة خدمة الجيل الرابع لمتعاملي الهاتف النقال بولاية المسيلة؛
- **النشاط المهني:** أكبر فئة كانت من الموظفين بنسبة 54.8%، تليها فئة الطلبة بنسبة 18.4%، ثم فئة ذوي الأعمال الحرة بنسبة 10.5%، لتتقارب باقي الفئات الأخرى من خلال نسب تتراوح بين 0.7% و8.2%.
- **مستوى الدخل:** يتضح أن غالبية المبحوثين من فئة متوسطي الدخل بنسبة 48.2%، تليها فئة ضعيفي الدخل بنسبة 37.4%، ثم فئة أكبر من 56000 دج بنسبة 14.4%.

2.2.3. نتائج التحليل الإحصائي الوصفي

نستعرض فيما يلي إجابات أفراد عينة الدراسة وتقييمهم لجودة خدمة الجيل الرابع المقدمة من طرف متعاملي الهاتف النقال باستخدام أسلوب المتوسطات الحسابية.

1.2.2.3. تحليل بعد الملموسية: جاءت النتائج كما يوضحها الجدول التالي:

تقييم جودة خدمات الاتصالات باستخدام نموذج الأداء الفعلي (SERVPERF) -دراسة حالة خدمة الجيل الرابع لمتعاملي الهاتف النقال بولاية المسيلة-
الحسين حاجي/ خليدة عابي

الجدول 2: نتائج التحليل الإحصائي الوصفي لبعد الملموسية

المجموع	أوريدو	موبيليس	جازي	العبرة	
3.59	3.54	3.61	3.57	المتوسط الحسابي	قاعات الإنتظار في الوكالة التجارية نظيفة، مكيّفة ومريحة
0.973	1.164	0.943	0.944	الانحراف المعياري	
عالية	عالية	عالية	عالية	درجة الموافقة	
3.82	3.76	3.82	3.85	المتوسط الحسابي	يتميز الموظفين بحُسن الهندام والمظهر الأنيق
0.776	0.969	0.729	0.773	الانحراف المعياري	
عالية	عالية	عالية	عالية	درجة الموافقة	
3.45	3.27	3.49	3.46	المتوسط الحسابي	تتوفر الوكالة على شاشات وأجهزة حديثة ومتطورة تُسهّل الوصول للخدمة
1.004	1.025	1.006	0.992	الانحراف المعياري	
عالية	متوسطة	عالية	عالية	درجة الموافقة	
3	2.85	3.11	2.85	المتوسط الحسابي	موقع الوكالة التجارية مناسب ويسهّل الوصول إليه
1.202	1.195	1.159	1.273	الانحراف المعياري	
متوسطة	متوسطة	متوسطة	متوسطة	درجة الموافقة	
3.32	3.4	3.4	3.12	المتوسط الحسابي	المظهر الخارجي للوكالة جذاب
0.996	1.008	0.953	1.052	الانحراف المعياري	
متوسطة	عالية	عالية	متوسطة	درجة الموافقة	
3.43	3.35	3.48	3.36	المتوسط الحسابي العام لبعد الملموسية	

المصدر: من إعداد الباحثين إنطلاقاً من نتائج الإستمبيان

يتضح من الجدول السابق أن مستوى جودة العناصر الملموسة لخدمة الجيل الرابع لمتعاملي الهاتف النقال ككل كانت عالية، حيث كان المتوسط الحسابي لها (3.43) بدرجة موافقة عالية، مما يدل أن المتعاملين السابقين يهتمون بالعناصر الملموسة المصاحبة لعملية تقديم الخدمة، وقد جاءت أكثر العبارات تحقيقاً في هذا البعد العبرة رقم (2) بمتوسط حسابي (3.82)، أي بدرجة موافقة عالية تليها العبرة "قاعات الإنتظار في الوكالة التجارية نظيفة، مكيّفة ومريحة"، بمتوسط حسابي (3.59)، بينما كانت أقل العبارات تحقيقاً هي "موقع الوكالة التجارية مناسب ويسهّل الوصول إليه" وإحتلت

تقييم جودة خدمات الاتصالات باستخدام نموذج الأداء الفعلي (SERVPERF) -دراسة حالة خدمة الجبل الرابع لمتعاملي الهاتف النقال بولاية المسيلة-
الحسين حاجي/ خليدة عابي

المرتبة الأخيرة بمتوسط حسابي (3)، ويرجع ذلك إلى وجود عدد قليل من الوكالات التجارية والمتمركزة على مستوى الولاية و بعض الدوائر المجاورة (سيدي عيسى وبوسعادة)، مما يضطر بالزبائن إلى قطع مسافات طويلة للوصول إلى هذه الوكالات.

وفيما يخص كل متعامل فنجد أن نسب الموافقة أعلى عند زبائن موبيليس مقارنة بالآخرين، حيث يقدر المتوسط الحسابي الإجمالي لبعد الملموسية لهذا المتعامل (3.48) بدرجة موافقة عالية، ويقدر ب (3.36) لدى المتعامل جازي، و(3.35) للمتعامل أوريدو بدرجة موافقة متوسطة، وهذا ما يعكس تفوق موبيليس عن باقي المتعاملين في بعد الملموسية.

2.2.2.3. تحليل بعد الإعتمادية: جاءت النتائج كما بالجدول التالي:

الجدول 3: نتائج التحليل الإحصائي الوصفي لبعد الإعتمادية

المجموع	أوريدو	موبيليس	جازي	العبرة	
3.30	3.05	3.34	3.35	المتوسط الحسابي	يقوم مؤظفو الوكالة بتقديم الخدمات بشكل صحيح، وخالية من الأخطاء
0.970	1.117	0.936	0.959	الانحراف المعياري	
متوسطة	متوسطة	متوسطة	متوسطة	درجة الموافقة	
2.95	2.54	3.07	2.92	المتوسط الحسابي	تقدم الوكالة التجارية خدماتها بنفس الخصائص التي تم الإشهار لها
1.165	1.380	1.101	1.147	الانحراف المعياري	
متوسطة	منخفضة	متوسطة	متوسطة	درجة الموافقة	
3.28	3.10	3.29	3.33	المتوسط الحسابي	يملك الموظفون المعرفة الكافية للإجابة على التساؤلات
1.056	1.044	1.034	1.106	الانحراف المعياري	
متوسطة	متوسطة	متوسطة	متوسطة	درجة الموافقة	
2.13	2.10	1.98	2.44	المتوسط الحسابي	تستمر مكالماتي بدون إنقطاع وفي أي مكان
1.123	1.081	1.081	1.166	الانحراف المعياري	
منخفضة	منخفضة	منخفضة	منخفضة	درجة الموافقة	
1.73	1.83	1.65	1.84	المتوسط الحسابي	تتميز شبكة الأنترنت بسرعة التنفق وعدم الانتطاع
0.968	1.138	0.882	1.036	الانحراف م	
منخفضة	منخفضة	منخفضة	منخفضة	درجة الموافقة	

تقييم جودة خدمات الاتصالات باستخدام نموذج الأداء الفعلي (SERVPERF) -دراسة حالة خدمة الجيل الرابع لمتعاملي الهاتف النقال بولاية المسيلة-
الحسين حاجي/ خليدة عابي

2.68	2.52	2.67	2.77	المتوسط الحسابي العام لبعد الإعتمادية
------	------	------	------	---------------------------------------

المصدر: من إعداد الباحثين إنطلاقاً من نتائج الإستبيان

نلاحظ من خلال الجدول رقم (3) أن أغلب نسب الموافقة جاءت متوسطة حيث بلغ المتوسط الحسابي الإجمالي لبعد الإعتمادية (2.68)، ونجد أن العبارتين المتعلقةتين بجودة الشبكة وجودة المكالمات قد تحصلتا على أضعف تقييم بمتوسط حسابي (1.73) و (2.13) على التوالي، وهو ما يعكس ضعف شبكة الأنترنترنت والتغطية للمتعاملين الثلاثة داخل الولاية مما يدل على أن مستوى جودة الاعتمادية يحتاج إلى تطوير وتحسين في هذين المجالين، بينما حققت العبارة "يقوم موظفو الوكالة بتقديم الخدمات بشكل صحيح، وخالية من الأخطاء" على تقييم متوسط بمتوسط حسابي (3.3) وهذا راجع إلى عدم فهم متطلبات الزبون أو فهمها بطريقة خاطئة، بينما أتت نسبة الموافقة على العبارة الخاصة بكفاءة الموظفين متوسطة بمتوسط حسابي (3.28)، وقد يرجع ذلك إلى أن أغلبية من يعملون بالوكالات قليلي الخبرة، أما فيما يخص المقارنة بين المتعاملين فنجد أن تقييم بعد الإعتمادية جاء ضعيف بالنسبة للمتعامل أوريديو مقارنة بالمتعاملين الآخرين، ويرجع هذا الضعف إلى أن أغلب العروض الإشهارية لهذا المتعامل يتم فيها إخفاء بعض خصائص الخدمات المقدمة، وهذا ما أوضحتها العبارة (7) بمتوسط حسابي (2.54).

3.2.2.3. تحليل بعد الإستجابة: جاءت النتائج كما بالجدول التالي:

الجدول 4: تقييم مستوى بعد الإستجابة

المجموع	أوريديو	موبيليس	جازي	العبارة
2.95	2.98	2.90	3.02	المتوسط الحسابي
1.199	1.060	1.218	1.229	الانحراف المعياري
متوسطة	متوسطة	متوسطة	متوسطة	درجة الموافقة
3.31	3	3.31	3.44	المتوسط الحسابي
1.034	1.072	1.043	0.980	الانحراف المعياري
متوسطة	متوسطة	متوسطة	عالية	درجة الموافقة
3.04	2.90	3.02	3.12	المتوسط الحسابي
1.056	1.179	1.011	1.085	الانحراف المعياري
متوسطة	متوسطة	متوسطة	متوسطة	درجة الموافقة
2.62	2.59	2.54	2.79	المتوسط الحسابي

تقييم جودة خدمات الاتصالات باستخدام نموذج الأداء الفعلي (SERVPERF) -دراسة حالة خدمة الجبل الرابع لمتعاملي الهاتف النقال بولاية المسيلة-
الحسين حاجي/ خليدة عابي

1.172	1.245	1.107	1.252	الانحراف المعياري	فترة الإنتظار قصيرة أثناء الحصول على الخدمة داخل الوكالة التجارية
منخفضة	منخفضة	منخفضة	متوسطة	درجة الموافقة	
2.97	2.86	2.94	3.09	المتوسط الحسابي العام لبعد الإستجابة	

المصدر: من إعداد الباحثين إنطلاقا من نتائج الإستبيان

إن آراء مفردات العينة حول المتغيرات الفرعية لمحور الإستجابة والممثلة في العبارات (11)- (14) كانت بدرجة موافقة متوسطة حيث بلغ المتوسط الحسابي لها (2.97)، وكانت تصورات المبحوثين للفقرات رقم (11)، (12) و (13) ضمن المجال المتوسط إذ بلغت متوسطاتها الحسابية (2.95)، (3.31)، و (3.04) على التوالي، ويرجع ذلك إلى ضعف الإستجابة لإستفسارات الزبائن، أما العبارة رقم (14) "فترة الإنتظار قصيرة أثناء الحصول على الخدمة داخل الوكالة التجارية " فقد تحصلت على درجة الموافقة الأضعف بمتوسط حسابي (2.62)، وهذا ناتج عن وجود عدد قليل من الوكالات والذي لا يلبى إحتياجات الزبائن. أما فيما يخص المقارنة بين المتعاملين الثلاثة، فنلاحظ أن المتعامل جازي قد تحصل على أعلى تقييم فيما يخص إستجابة الموظفين لتساؤلات الزبائن ومساعدتهم في إختيار العرض المناسب.

4.2.2.3. تحليل بعد التعاطف: جاءت النتائج كما بالجدول التالي:

جدول 5: تقييم عناصر بعد التعاطف

المجموع	أوريدو	موبيليس	جازي	العبارة	
3.60	3.44	3.69	3.49	المتوسط الحسابي	يتميز الموظفين بالأدب والإحترام في تعاملهم مع الزبائن
0.909	1.001	0.825	1.004	الانحراف المعياري	
عالية	عالية	عالية	عالية	درجة الموافقة	
3.38	3.24	3.40	3.38	المتوسط الحسابي	يتفهم موظفو الوكالة التجارية جميع إحتياجات الزبائن
0.976	1.157	0.945	0.952	الانحراف المعياري	
متوسطة	متوسطة	عالية	متوسطة	درجة الموافقة	
3.26	3.08	3.23	3.38	المتوسط الحسابي	ساعات العمل ملائمة لكل الزبائن
1.011	1.118	1.008	0.963	الانحراف المعياري	
متوسطة	متوسطة	متوسطة	متوسطة	درجة الموافقة	
3.68	3.41	3.72	3.71	المتوسط الحسابي	

تقييم جودة خدمات الاتصالات باستخدام نموذج الأداء الفعلي (SERVPERF) -دراسة حالة خدمة الجيل الرابع لمتعاملي الهاتف النقال بولاية المسيلة-
الحسين حاجي/ خليدة عابي

1.014	1.140	0.996	0.981	الانحراف المعياري	يتكلم موظفي الوكالة باللغة واللهجة التي يفهمها الزبون
عالية	عالية	عالية	عالية	درجة الموافقة	
3.47	3.29	3.51	3.49	المتوسط الحسابي العام لبعد التعاطف	

المصدر: من إعداد الباحثين إنطلاقاً من نتائج الإستبيان

من خلال الجدول رقم (5)، نلاحظ أن اتجاهات أفراد عينة الدراسة نحو كل الفقرات المتعلقة بمعيار التعاطف كانت ضمن الموافقة العالية بمتوسط حسابي (3.47)، وكان أعلى متوسط حسابي للعبارة (18) والمتعلقة بلغة موظفي الوكالة المفهومة بمتوسط حسابي (3.68) تليها العبارة (15) بمتوسط حسابي (3.60)، وهذا ما يعكس لباقة موظفي الاستقبال في الوكالات التجارية وحسن تعاملهم مع الزبائن ومخاطبتهم لهم بلغة يفهمونها، فيما تحصلت العبارتين (16) و (17) على درجة موافقة متوسطة بمتوسطين حسابيين (3.38) و(3.26) على التوالي، ويرجع ذلك إلى أن توقيت العمل غير مناسب لجميع الزبائن. أما فيما يخص المتعاملين فكانت تقييم أوريديو هو الأضعف مقارنة بالمتعاملين الآخرين.

5.2.2.3. تحليل بعد الأمان: جاءت النتائج كما بالجدول التالي:

جدول 6: تقييم مستوي عناصر بعد الأمان

المجموع	أوريديو	موبيليس	جازي	العبارة	
3.57	3.61	3.55	3.60	المتوسط الحسابي	أشعر بالراحة والإطمئنان عند التعامل مع موظفي الوكالة التجارية
0.832	0.771	0.872	0.787	الانحراف المعياري	
عالية	عالية	عالية	عالية	درجة الموافقة	
3.73	3.78	3.73	3.73	المتوسط الحسابي	تحافظ المؤسسة على سرية المعلومات الشخصية للمشتركين
0.751	0.652	0.756	0.790	الانحراف المعياري	
عالية	عالية	عالية	عالية	درجة الموافقة	
3.45	3.39	3.46	3.46	المتوسط الحسابي	يؤحي سلوك مقدمي الخدمة في الوكالة التجارية بالثقة
0.899	0.919	0.886	0.923	الانحراف المعياري	
عالية	متوسطة	عالية	عالية	درجة الموافقة	
3.59	3.56	3.55	3.68	المتوسط الحسابي	تتوفر الوكالة على تجهيزات الأمن والسّلامة
0.807	0.808	0.838	0.744	الانحراف المعياري	

تقييم جودة خدمات الاتصالات باستخدام نموذج الأداء الفعلي (SERVPERF) -دراسة حالة خدمة الجيل الرابع لمتعاملي الهاتف النقال بولاية المسيلة-

الحسين حاجي/ خليدة عابي

عالية	عالية	عالية	عالية	درجة الموافقة	
3.58	3.58	3.57	3.61	المتوسط الحسابي العام لبعء الأمان	

المصدر: من إعداد الباحثين إنطلاقاً من نتائج الإستبيان

من خلال الجدول السابق نلاحظ أن المتوسط الحسابي لمختلف العبارات المتعلقة ببعء الأمان قد تراوح ما بين (3.45) و (3.73) وهذا يعبر عن مستوى الجودة المرتفع لهذا البعد، حيث كانت درجة الموافقة عالية، وأن العبارة رقم (20) هي الأكثر تأثيراً في هذا البعد، حيث بلغ متوسطها الحسابي (3.73) وهو الأفضل لمجمل العبارات المتعلقة ببعء الأمان والخاصة بتقييم مستوى جودة خدمات الإتصالات لمتعاملي الهاتف النقال، وهنا يمكن القول بأن أفراد عينة الدراسة يضعون كامل ثقتهم في موظفي الوكالات التجارية وفي إلتزام متعاملي الهاتف النقال بضمان سرية معلوماتهم وبياناتهم الشخصية، وهو ما يثبت تطور المتعاملين في هذا المجال.

4. إختبار الفرضيات

1.4. إختبار الفرضية الأولى: يقيم أفراد عينة الدراسة (الزبائن) خدمة الجيل الرابع لمتعاملي الهاتف النقال بولاية المسيلة تقييماً متوسطاً.

جدول 7: المستوى العام لتقييم أبعاد جودة خدمة الجيل الرابع

المجموع العام	أوريدو	موبيليس	جازي	أبعاد جودة الخدمة	
3.43	3.35	3.48	3.36	المتوسط الحسابي	الملموسية
عالية	متوسطة	عالية	متوسطة	درجة الموافقة	
2.68	2.52	2.67	2.77	المتوسط الحسابي	الإعتمادية
متوسطة	منخفضة	متوسطة	متوسطة	درجة الموافقة	
2.97	2.86	2.94	3.09	المتوسط الحسابي	الإستجابة
متوسطة	متوسطة	متوسطة	متوسطة	درجة الموافقة	
3.47	3.29	3.51	3.49	المتوسط الحسابي	التعاطف
عالية	متوسطة	عالية	عالية	درجة الموافقة	
3.58	3.58	3.57	3.61	المتوسط الحسابي	الأمان
عالية	عالية	عالية	عالية	درجة الموافقة	
3.23	3.12	3.23	3.27	المتوسط الحسابي العام	

المصدر: من إعداد الباحثين إنطلاقاً من نتائج الإستبيان

لإختبار هذه الفرضية، تم الاعتماد على المتوسطات الحسابية ونسب الموافقة لكل بعد، كما هو موضح في الجدول رقم (7)، حيث نلاحظ من خلاله أن تقييم جودة الخدمة بالنسبة لعينة زبائن متعامل الهاتف النقال وفق نموذج (SERVPERF) قد جاء متوسطاً، حيث سجل بعد الأمان أعلى تقييم بمتوسط حسابي (3.58)، تليه باقي الأبعاد مرتبة تنازلياً كما يلي: التعاطف، الملموسية، الإستجابة وأخيراً الإعتدائية وبتوسطات حسابية (3.47)، (3.43)، (2.97)، (2.68) على التوالي، أما فيما يخص الجودة الكلية للمتعاملين الثلاثة فقد سجلت متوسط حسابي قدر بـ (3.23) بدرجة موافقة متوسطة، وعليه نستنتج أن الفرضية القائلة: أفراد عينة الدراسة (الزبائن) يقيمون خدمة الجيل الرابع لمتعاملي الهاتف النقال بولاية المسيلة تقييماً متوسطاً صحيحة.

2.4. إختبار الفرضية الثانية: توجد فروق ذات دلالة إحصائية في تقييم الزبائن لخدمة الجيل الرابع تعزى إلى دائرة إقامة الزبون ونوع متعامل الهاتف النقال.

أ. الفرضية الفرعية الأولى: توجد فروق ذات دلالة إحصائية في تقييم الزبائن لخدمة الجيل الرابع تعزى إلى دائرة إقامة الزبون.

جدول 8: إختبار الفرضية الفرعية الثانية

القيمة (sig)	T المحسوبة	التكرار	نوع المتعامل	القيمة (sig)	T المحسوبة	التكرار	دائرة السكن
0.207	- 1.315	91	جازي	0.104	- 1.670	10	سيدي ع
		173	موبيليس			25	أولاد دراج
		41	أوريدو			214	مقرة
						30	بوسعادة
						25	المسيلة

المصدر: من إعداد الباحثين إنطلاقاً من نتائج الإستبيان

إنطلاقاً من بيانات الجدول رقم (8) بلغت نتيجة إختبار (t) (-1.670) بقيمة إحصائية (0.104) أكبر من مستوى الدلالة (0.05) لذا يمكن القول أنه لا توجد فروق جوهرية في تقييم جودة الخدمة تعزى إلى إقليم سكن الزبون وعليه نقبل فرضية العدم القائلة بأنه لا توجد فروق ذات دلالة

إحصائية عند مستوى الدلالة (0.05) في تقييم أبعاد جودة خدمة الجيل الرابع لمتعاملي الهاتف النقال بولاية المسيلة تعزى إلى إقليم سكن الزبون ونرفض الفرضية البديلة.

ب. الفرضية الفرعية الثانية: توجد فروق ذات دلالة إحصائية في تقييم الزبائن لخدمة الجيل الرابع تعزى إلى نوع المتعامل الذي يختاره الزبون.

إنطلاقاً من بيانات الجدول رقم (8) بلغت نتيجة إختبار (t) (-1.315) بقيمة إحصائية (0.207) أكبر من مستوى الدلالة (0.05) لذا يمكن القول أنه لا توجد فروق جوهرية بين نوع المتعامل المختار من طرف الزبون وتقييمه لجودة الخدمة، وعليه نقبل فرضية العدم القائلة بأنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة (0.05) بين نوع متعامل الهاتف النقال وتقييم أبعاد جودة خدمة الجيل الرابع.

5. الاستنتاجات والتوصيات

1.5. الاستنتاجات

بعد إجراء الدراسة الميدانية على عينة من زبائن خدمة الجيل الرابع لمتعاملي الهاتف النقال بولاية المسيلة، والتي هدفت إلى قياس مستوى أبعاد جودة الخدمة المقدمة باعتماد نموذج الأداء الفعلي (SERPERF)، وبناءً على نتائج التحليل السابق، وصلت الدراسة إلى النتائج التالية:

- إن مستوى جودة خدمة الجيل الرابع التي يقدمها متعاملي الهاتف النقال بولاية المسيلة بأبعادها الخمسة كان متوسطاً، على الرغم من وجود تفاوت في تقييم كل بعد، ومن حيث ترتيب الأبعاد فقد جاء بعد الأمان في المرتبة الأولى، تليه باقي الأبعاد مرتبة ترتيباً تنازلياً كما يلي: التعاطف، الملموسية، الإستجابة والاعتمادية؛
- هناك تقارب كبير في مستوى جودة خدمة الجيل الرابع المقدمة من طرف كل متعامل من المتعاملين الثلاثة (جازي، موبيليس، أوريدو) من وجهة نظر الزبائن، مع وجود بعض الإختلافات الجزئية، التي لا يمكن أن ترجح كفة متعامل مقارنة بمتعامل آخر؛
- سجل متعامل الهاتف النقال أوريدو تقييماً أضعف مقارنة بالمتعاملين الآخرين فيما يخص بعدي الاعتمادية والتعاطف؛
- لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين تقييم الزبائن لأبعاد جودة خدمة الجيل الرابع والبيانات الشخصية المتمثلة في نوع المتعامل ودائرة سكن الزبون؛

- هناك إهتمام من طرف متعاملي الهاتف النقال بالتسهيلات المادية المصاحبة لعملية تقديم الخدمة، وذلك من خلال توفير قاعات إنتظار ملائمة، وتجهيزها بالمعدات اللازمة، مع التركيز على مظهر العمال الذي كان لائقا ومناسبا، وعلى الرغم من كل ما سبق إلا أن عدد الوكالات لم يكن كافي لتلبية إحتياجات جميع الزبائن، وهو ما يعكسه التقييم المتوسط لموقع الوكالة حيث كان متوسطا على الرغم من جاذبية مظهره الخارجي؛
- على الرغم من الجهود المبذولة في مجال تطوير الأنترنت والسعي نحو تحقيق التغطية الشاملة من خلال الانتقال من الجيل الثالث إلى الجيل الرابع من طرف متعاملي الهاتف النقال، إلا أن الزبائن غير راضين تماما على مستوى الخدمات المقدمة في هاذين المجالين، حيث كانت درجة موافقتهم منخفضة، أما فيما يخص تقييمهم لمستوى موظفي الوكالات التجارية فقد جاء متوسط ويمكن إرجاع ذلك إلى قلة خبرة العمال ونقص التفاعل وعدم فهم إحتياجات الزبائن، وقد تحصل بعد الإعتمادية على الرغم من أهميته النسبية مقارنة بالأبعاد الأخرى للجودة على أضعف تقييم؛
- إن مستوى بعد الإستجابة تحصل على درجة تقييم متوسط، وهذا يرجع إلى عدم القدرة على الرد على جميع شكاوى وإستفسارات الزبائن، ووجود بعض الاكتظاظ على مستوى الوكالات، والذي تم إرجاعه سابقا إلى قلتها؛
- حصل بعد الأمان على المرتبة الأولى في تقييم زبائن متعاملي الهاتف النقال لأبعاد جودة خدمة الجيل الرابع، بدرجة موافقة عالية، وهو ما يعكس تطور متعاملي الهاتف النقال في مجال الأمان وحماية بيانات المشتركين، وبذلك يمكن القول أن زبائن متعاملي الهاتف النقال يضعون كامل ثقهم في أنظمة الحماية المعتمدة من طرف المتعاملين الثلاثة.

2.5. التوصيات

- من خلال الدراسة الميدانية وتحليل النتائج النهائية، برزت بعض الملاحظات التي يمكن صياغتها بمجموعة من التوصيات التي قد تقيد متعاملي الهاتف النقال بولاية المسيلة، والتي يمكن تلخيصها على النحو الآتي:
- يجب على متعاملي الهاتف النقال أن يكونوا أكثر التزاما وتدعيما لمسعى تحسين جودة خدمات الجيل الرابع؛

- ضرورة التطوير والاستثمار قدر الإمكان في مجال شبكة الأنترنت، والعمل للوصول إلى تغطية واسعة لخدمة الجيل الرابع بما في ذلك تغطية المناطق المعزولة خاصة مع التطور التكنولوجي الحاصل؛
- يجب على المتعامل أوريدو تدارك الضعف المسجل في بعدي الإعتمادية والاستجابة، وذلك من خلال التحسين من جودة الأنترنت، وزيادة درجة التعاطف وفهم إحتياجات الزبائن؛
- فتح وكالات تجارية في باقي دوائر الولاية من أجل تسهيل تواصل المواطن مع المتعامل، وتلبية جميع إحتياجاته؛
- يجب على متعاملي الهاتف النقال دفع مقدمي الخدمات للاستعداد الدائم لتلبية حاجات الزبون في الوقت المناسب والرد على كل إستفساراتهم، والسرعة في الإنجاز وزيادة درجة التفاعل مع الزبون؛
- ضرورة تكريس الجهود نحو تحقيق رضا الزبائن والبحث المستمر بهدف إشباع حاجياتهم ورغباتهم من خلال دراسات ميدانية ودورية يتم من خلالها معرفة آراء الزبائن ونوعية الخدمات التي يرغبون فيها مع الاطلاع على شكاويهم والعمل على الرد على جميع إستفساراتهم.

6. قائمة المراجع

1. A.Parasuraman, a.zeithaml, v., & l.berry, l. (1985). Aconceptual Model of service quality and its implications for futur reasarch (SERVQUAL). *Journal of Marketing*, 49(4), pp. 41-50.
2. parasurman et all. (1988). SERVQUAL: A multiple- item scale for measuring consumer perception of service. *Journal of retailing*, 64(1), pp. 12-40.
3. حسينة دخان. (جامعة المسيلة، 2019، ص 107). إستخدام إستراتيجية المحيط الأزرق في تحسين جودة خدمة متعاملي الهاتف النقال (أطروحة دكتوراه). كلية العلوم الاقتصادية التجارية وعلوم التسيير، المسيلة: جامعة محمد بوضياف.
4. حميد الطائي، و بشير العلاق. (2009). *تسويق الخدمات*. عمان الأردن: دار اليازوري للنشر والتوزيع.

5. خالد الراوي، و حمود السند. (2000). *مبادئ التسويق الحديث* (المجلد الطبعة الأولى). عمان الأردن: دار المسيرة للنشر والتوزيع.
6. رعد عبد الله الطائي، و عيسى قداة. (2008). *إدارة الجودة الشاملة*. عمان الأردن: دار اليازوري للنشر والتوزيع.
7. زكي خليل المساعد. (2006). *تسويق الخدمات وتطبيقاته* (المجلد الطبعة الأولى). عمان الأردن: دار المناهج للنشر والتوزيع.
8. سامي عمري. (جوان، 2021). أثر محددات جودة الخدمة على رضا الزبون -دراسة حالة متعامل الهاتف النقال موبيليس وكالة تبسة-. *مجلة دراسات في الإقتصاد وإدارة الأعمال*، 4(1)، الصفحات 266-289.
9. سلطة ضبط البريد والاتصالات الالكترونية. (2022). *الجيل الرابع*. تاريخ الاسترداد 12/2/2022، من سلطة ضبط البريد والاتصالات: <https://www.arpce.dz/ar/service/4g>
10. قاسم نايف علوان المحياوي. (2006). *إدارة الجودة في الخدمات* (المجلد الطبعة الأولى). عمان الأردن: دار الشروق للنشر والتوزيع.
11. محمد الصيرفي. (2008). *الجودة الشاملة*. الإسكندرية مصر: مؤسسة حورس الدولية للنشر والتوزيع.
12. محمد محمود مصطفى. (2016). *التسويق الاستراتيجي للخدمات*. عمان الأردن: دار المناهج للنشر والتوزيع.
13. محمود الوادي، و عبد الله نزال. (2010). *إدارة الجودة الشاملة في الخدمات المصرفية* (المجلد الطبعة الأولى). عمان الأردن: دار صفاء للنشر والتوزيع.
14. محمود جاسم الصميدعي، و عثمان يوسف ردينة. (2010). *تسويق الخدمات* (المجلد الطبعة الأولى). عمان الأردن: دار المسيرة للنشر والتوزيع.