



جامعة الموصل

كلية الإدارة والاقتصاد

قسم الإدارة الصناعية

أبعاد جودة خدمة الاتصالات من وجهة نظر الزبون

دراسة استطلاعية لآراء عينة من زبائن فرعي

شركتي اسياسيل وكورك بالموصل

بحث تقدمت به

الطالبة حنين رافد محمود الكسو

إلى

مجلس كلية الإدارة والاقتصاد في جامعة الموصل وهو جزء من متطلبات

نيل شهادة الدبلوم العالي في الإدارة الصناعية

بإشراف

الأستاذ المساعد

عمر علي إسماعيل

المخلص

سعت هذه الدراسة لتحديد ابعاد جودة خدمة الاتصالات في فرعي شركتي اسياسيل وكورك بالموصل من وجهة نظر الزبون فقد تبنت الدراسة عدة ابعاد وظيفية تمثلت (بالملموسية والمعولية والاستجابة والأمان والتعاطف) واخرى تقنية تمثلت (بجودة الشبكة وجودة الاتصال وتغطية الشبكة وخدمة الرسائل القصيرة)، وقدمت الدراسة احاطة نظرية لأبعاد جودة خدمة الاتصالات واعتمدت الدراسة للوصول لذلك فرضية رئيسية ومجموعة من الفرضيات الفرعية المنبثقة عنها الخاصة بمدى توفر هذه الابعاد في الشركتين قيد الدراسة، وبشكل عام تتمحور مشكلة الدراسة في محاولة الإجابة على مجموعة من التساؤلات حول ماهية ابعاد جودة خدمة الاتصالات الوظيفية والتقنية؟ وما مدى توافق الشركتين قيد الدراسة مع هذه الابعاد من وجهة نظر الزبون؟ وهل هنالك اختلاف بين الشركتين في توافرها مع ابعاد جودة خدمة الاتصالات؟ واين يتم توجيه جهود الشركتين نحو الابعاد الأكثر توافقاً؟

وللإجابة عن هذه التساؤلات تم اعتماد الاستبانة أداة رئيسية في جمع البيانات للجانب الميداني للدراسة، والمقابلات الشخصية التي أجرتها الباحثة مع موظفي شركة كورك لاتصالات وأيضاً تم اخذ موافقة شركة اسياسيل عن الاستبيان الذي ستقوم الباحثة باستخدامه، تم توزيع الاستبيان على عينة قصدية من زبائن الشركتين قيد الدراسة وفي ضوء تحليل بيانات الدراسة واختبار فرضياتها. تم التوصل الى مجموعة من الاستنتاجات من أبرزها:

- ان الشركتين قيد الدراسة تتوفر فيهما مؤشرات لرضا الزبون عن جودة الخدمات المقدمة من قبلهما.
- كشفت نتائج وصف إجابات الافراد قيد الدراسة إزاء أبعاد الدراسة في فرعي الشركتين عن عدم تحقيق الشركتين للمتضمنات الفرعية لبعد جودة الشبكة.
- ولغرض النهوض بواقع الشركتين قيد الدراسة تم صياغة مجموعة من المقترحات منها:
- يجب على الشركتين تحسين خدماتها باستمرار واستطلاع اراء زبائنها عن الخدمات الجديدة التي ستطلقها الشركة ومدى تلائمها مع متطلبات الزبون واحتياجاته واظهار جدية التزامها بالوعود التي تقدمها للزبائن لتحسين الخدمة.

- زيادة الأبراج التي توفر تقنية الـ 3G وايضا مواكبة التطور الحاصل في العالم حيث أصبحت الأبراج توفر خدمة الانترنت بتقنية الـ 4G .
 - تعاقد الشركتين قيد الدراسة مع شركات متخصصة لأجراء عمليات الصيانة بأقصى سرعة ممكنة في حالة حدوث خلل في الأبراج او شكوى من قبل المستخدم عن مستوى التندني الحاصل في الشبكة.
- وهذه الدراسة تفتح افاق جديدة الى دراسات متعددة تتناول موضوع جودة خدمة الاتصالات منها قياس جودة الخدمة المقدمة من شركات الاتصالات من وجهة نظر ادارة الشركة، مدى رضا الموظفين وأثره على جودة الخدمة المقدمة من شركات الاتصالات.

Abstract

In order to determine the Dimensions of the communication service quality in the Asiacell and Korek branches in Mosul from the customer's point of view, the study adopted several functional dimensions, namely: tangibility, reliability, responsiveness, safety and empathy) and other technical (network quality and communication quality and network coverage and SMS service) Theory of the dimensions of the quality of communication service The study adopted to achieve this on a set of basic assumptions and subsections of the availability of these dimensions in the two companies under study, and generally the problem of the study in an attempt to answer a set of questions about what dimensions Functional and technical quality of telecommunications service? How closely are the two companies under study with these dimensions from the customer's point of view? Is there a difference between the two companies in their compatibility with the dimensions of the quality of the telecommunications service? Where are the efforts of the two companies directed towards the most compatible dimensions?

To answer these questions, the questionnaire was adopted as a main tool in collecting field data for the study. The researcher with the staff of korek Telecom Company conducted the interviews. Asiacell's approval was obtained for the questionnaire used by the researcher. The questionnaire was distributed to a sample of the customers of the two companies under study In the light of the analysis of the study data and test hypotheses. A number of conclusions were reached, notably:

- The two companies under study have indicators of customer satisfaction with the quality of services provided by them.
- According to the answers of the sample customers the two companies have not achieved The sub-components of network quality .

In order to promote the status of the two companies under study, a number of proposals were formulated, including:

- The two companies should continually improve their services and explore their customers' opinions about the new services that the company will launch and how they fit the customer's needs and needs and demonstrate the seriousness of their commitment to promises to customers to improve the service.

- Increase the towers that provide 3G technology and also keep abreast of the development in the world where towers become available Internet service with 4G technology.

- The two companies under study with specialized companies to conduct maintenance operations as quickly as possible in the event of a defect in the towers or a complaint by the user about the level of decline in the network.

This study opens new horizons to several studies on the quality of telecommunication service, including measurement of the quality of service provided by telecommunications companies from the point of view of the management of the company, the extent of employee satisfaction and its impact on the quality of service provided by telecommunications companies.

University of Mosul
College of Administration & Economics
Industrial Administration Department



The Dimensions of Communication Service Quality from Customer 's Point of view

A Poilt Study of The views of A sample customers of The Two branches of
Asiacell & Korek in mosul

A Research submitted

By

Haneen Rafid Mahmood Al.Kaswo

To

The Council of Administration and Economics College
University of Mosul

In partial fulfillment of the requirements for the degree of
higher diploma

In

Industrial Management

Supervised by

Assist. Prof.

Omar Ali Ismael

1439 A.H

2018 A.D.