

جامعة غرداية

كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير

الميدان علوم اقتصادية و التسيير وعلوم التجارية

قسم : علوم تجارية

شعبة : علوم تجارية



تقرير تربص مقدم لاستكمال متطلبات شهادة الليسانس أكاديمية

التخصص : تسويق

بعنوان :

**الخدمات الالكترونية في شركة سونلغاز
(دراسة حالة لشركة سونلغاز المنيعه)**

تحت اشراف الأستاذ الدكتور :

__ أولاد حيمودة عبد اللطيف

المؤطر في المؤسسة :

__ميحافظ خديجة

من إعداد الطلبة :

=نعومة مهدية

__عمر ملاك

السنة الجامعية : 2024/2023





Université Ghardaïa

Faculté des Sciences Économiques, Commerciales et de Gestion

Domaine Sciences Commerciales

Département: Sciences Commerciales

Rapport de Stage

**Présenté En Vue D'obtenir Le Diplôme De La
Licence Fondamentale**

SPECIALITE :marketing

**Services électroniques chez Son elgaz
Étude de cas de la société Sonelgaz
El menia**

Elaboré par :

NAOUMA Mehdi

AMAR Malak

prof .dc par:

OULADHAIMOUDA Abdealatif

Encadrant(s) professionnel(s)

MEHAFID Khadija

2023/2024

الإهداء

اهدي انجازي المتواضع هذا الى امي وابي نقطة انطلاق
ومراسل الذي اخذ ديري لطلب العلم، شمس حياتي وغان
وحيي، اهدي ثمره جهدي وتضحياتكم، والى اخوتي واخوتي
وعائلتي كل باسمه وبقاء طريقي والدعم الدائم فانتم سر نجاحي
وسندي في رحلة التحديات والنجاحات امتنان لا يوصف وحب لا
ينضب

لعن علمتي من لغة الضاد والالف والباء وخطهم باحسن
الخطوط معلمتي ومهد دراستي غاليتي (فاطمة اوصديق) ولعن اوقد
شعلة المعرفة في نفسي وزرعها حب العلم والمثابرة بي اساتذتي
كل باسمه اهدي انجازي

اصدقائي السند الدائم بقاء رحلتي بنجاحها وفشلها وفرحتها والامها
فانتم معنى الصداقه الحقيقيه (فاطمة الزهراء، وهيبه، اميعة)
شكرا لانكم وجدتم بحياتي اهدي لكم فرحتي وباقي من عرفتم بكن
خطوه بطريقي

شكر و عرفان

وبنا لك الحمد كما ينبغي لجلال وجهك وعظيم سلطانك ومجدك على ما نعمت علينا من نعم لا تحصى منها
توفيقك ربانا لإنجاز هذا العمل المتواضع . انه من العرفان بالجميل ان نشوجه في البداية بجزيل الشكر والتقدير
لي استاذنا المشرف اولاد حمودة عبد اللطيف على توجيهاته ونصائحه القيمة التي افادتنا كثيرا في اثناء
معارض العلمية وحرصه على تقديم يد العون والمساعدة كما لم يدخر اي جهد في تشجيعنا ومساعدتنا لإنجاز
هذا العمل

كما لا يغفني في هذا المقام ان أتقدم بخالص الشكر لشركة تونج الكهرباء والغاز الكائنة بالمنبعة على استضافتها
لنا طيلة فترة الترخيص الميداني وبالشكر الى الاستاذة مينا فيظ خديجة على مرافقتها طيلة ايام الترخيص وكل
الشكر والتقدير لكل من ساهم برأيه وشجعتي ولو بكلمة طيبة او قدم لي يد العون من قريب او بعيد
لإخراج هذا البحث الى حيز الوجود

ملخص الدراسة:

تناولنا في هذه الدراسة موضوع الخدمات الالكترونية في شركة سونلغاز، حيث تم البحث في هذا الموضوع من خلال اجراء دراسة ميدانية والتي اعتمدنا فيها على منهج دراسة حالة وكان هذا من أجل: التعريف بالخدمات الالكترونية وأنواعها والأهمية التي توفرها للأفراد والشركة وكل من السلبيات والايجابيات ومدى تأثيرها على جودة خدمات الشركة والمواقع الالكترونية التي تستخدمها الشركة لتوفير خدماتها الالكترونية للزبائن قصد تسهيل تقديم الخدمات وتقليل الوقت والجهد على كل من العمال والزبائن.

الكلمات المفتاحية: الخدمة الالكترونية، الخدمة، الموقع الالكتروني للشركة، مؤسسة توزيع الكهرباء والغاز، شركة سونلغاز المنبوعة.

Summary of the study:

In this study, we addressed the issue of electronic services at Sonelgaz, which was investigated through a field study employing a case study approach. The aim was to understand the advantages and impact on the quality of the company's services and websites used to deliver electronic services to customers, with the goal of facilitating service provision and reducing time and effort for both workers and customers.

Keywords: electronic service, service, company website, Electricity and Gas Distribution Corporation, Sunelgaz Al-Manea Company.

فهرس المحتويات

الصفحة	المحتوى
/	إهداء
/	شكر وعرفان
I-II	ملخص
III	فهرس المحتويات
أ-ب-ج	مقدمة
1	المبحث الأول: مفاهيم عامة للخدمات الالكترونية
2	المطلب الأول : مفهوم الخدمة الالكترونية
3	المطلب الثاني: خصائص الخدمة الالكترونية
6	المطلب الثالث: مزايا وعيوب الخدمة الالكترونية
7	المبحث الثاني: الدراسات السابقة
8	المطلب الأول :دراسة سابقة (اثر التكنولوجيا على تحسين أداء)
9	المطلب الثاني: دراسة سابقة(اليات توظيف العلاقات العامة الرقمية في المؤسسات)
9	المبحث الثالث :تعريف عامة بالشركة
18	المطلب الأول :تعريف شركة توزيع الكهرباء والغاز المنيعة
19	المطلب الثاني: الهيكل التنظيمي للشركة
22	المطلب الثالث :اهداف ومهام الشركة
24	المطلب الرابع :الخدمات الالكترونية في شركة توزيع الكهرباء والغاز سونلغاز
26	الخاتمة

	قائمة المصادر والمراجع
	قائمة الملاحق

قائمة الاشكال :

الرقم	العنوان	الصفحة
1	الهيكل التنظيمي	5

قائمة الملاحق :

الرقم	العنوان	الصفحة
1	واجهه موقع الشركة	19
2	ركن الخدمات	19
3	ركن فضاء الزبائن	20
4	طريقة دفع الالكتروني للفاتورة	20
5	استمارة المقابلة	

المقدمة

أ_ توطئة:

يشهد العالم ثورة رقمية هائلة تُلقي بظلالها على مختلف جوانب الحياة، بما في ذلك مجالات الأعمال وتُعدّ المؤسسات الاقتصادية من أكثر القطاعات تأثراً بهذه الثورة، حيث تسعى باستمرار إلى تبني أحدث التقنيات لتحسين كفاءتها وخدمة عملائها بشكل أفضل. وتأتي الخدمات الإلكترونية في مقدمة هذه التقنيات حيث تُتيح للمؤسسات تقديم خدماتها عبر الإنترنت على مدار الساعة وطوال أيام الأسبوع، مما يُسهل على العملاء الوصول إليها ويُوفر عليهم الوقت والجهد.

ب_ إشكالية الدراسة :

من خلال ما تقدم تتبلور الإشكالية التي سنحاول الإجابة عليها من خلال الدراسة والتي يمكن صياغتها على النحو التالي:

- ما طبيعة الخدمات الإلكترونية التي تقدمها شركة سونلغاز ؟
- ولتبسيط هذه الإشكالية أكثر نقوم بصياغة الأسئلة الفرعية التالية:
- ماهي الخدمات التي تقدمها الشركة لزيائنها؟
- ماهي الخطوات التي اتخذتها الشركة لتعزيز تبني الخدمات الإلكترونية؟
- كيف يمكننا الوصول الى خدمات الشركة عبر الانترنت؟

ت_ الفرضيات :

- بغية الإجابة على الأسئلة السابقة قمنا بصياغة الفرضيات التالية:
- الخدمات الإلكترونية التي تقدمها شركة سونلغاز لزيائنها تتناسب مع متطلباتهم
 - قامت المؤسسة بتبني عدة خطوات واستراتيجيات لتعزيز خدماتها.
 - هناك عدة مواقع الكترونية متخصصة توافرها الشركة لزيائنها لتسهيل وصولهم لخدماتها عبر الانترنت.

ج_ أسباب اختيار الموضوع:

إن اختيار موضوع الخدمات الإلكترونية في شركة سونلغاز - ولاية المنيعه - ناتج عن عدة عوامل منها:

الأسباب الذاتية:

- تخصصنا ومجال دراستنا كان السبب الأول في اختيار هذا الموضوع.
- الرغبة الشخصية للتعرف والإحاطة بهذا الموضوع نظرا للأهمية التي يحظى بها الأسباب.

الأسباب الموضوعية:

- حداثة الموضوع وأهميته للمؤسسات الاقتصادية الجزائرية على وجه الخصوص.
- يعتبر من القضايا المعاصرة خاصة ونحن في زمن التحول نحو المعاملات الرقمية .

د_ أهمية الدراسة:

- تسليط الضوء على هذه الأداة باعتبارها ركيزة المؤسسات في وقتنا الحالي التأقلم الإلكتروني والتأقلم مع الخدمات الإلكترونية.
- ابراز الدور الهام الذي تلعبه الخدمات الإلكترونية في ظل المنافسة الحالية بين المؤسسات.
- تحقيق رضا الزبون نحو الخدمات الإلكترونية المقدمة له .
- تكيف مع المشاكل التي تواجهها الشركة في الخدمات المقدمة للزبائن .

هـ_ أهداف الدراسة:

- من خلال دراسة حالة شركة سونلغاز (المنبعة). وتسعى الدراسة إلى تحقيق الأهداف التالية:
- تقديم عرض شامل لشركة سونلغاز (المنبعة) من حيث تاريخها، هيكلها التنظيمي، وأهدافها ومهامها.
 - استعراض الدراسات السابقة حول الخدمات الإلكترونية في المؤسسات الاقتصادية.
 - تحليل واقع الخدمات الإلكترونية في شركة سونلغاز (المنبعة) من خلال دراسة ميدانية.
 - تقييم تأثير الخدمات الإلكترونية على كل من الزبائن والمؤسسة.
 - تحديد التحديات التي تواجهها شركة سونلغاز (المنبعة) في تبني الخدمات الإلكترونية.
 - اقتراح الحلول والتوصيات لتعزيز استخدام الخدمات الإلكترونية في الشركة.

و_ منهج الدراسة:

- تم الاعتماد في هذه الدراسة على المناهج التالية لتسهيل عملية التجميع والتحليل بيانات الدراسة:
- المنهج الوصفي التحليلي: لتجميع البيانات وتحليل نتائج المقابلة.
 - المنهج الاستنباطي: لتعرف على طبيعة المشكلة وصياغة الفرضيات.
 - المنهج الاستقرائي: لاختبار فرضيات البحث.
 - المنهج التاريخي: لغرض الدراسات السابقة.

ز_ أداة الدراسة:

_ الدراسة الميدانية: اجراء مقابلات مع مسؤولي وموظفي شركة سونلغاز (المنبعة) بالإضافة الى استطلاع رأي عينة من عملاء الشركة.

_ الدراسة المكتبية: جمع المعلومات من الكتب والمجلات والمواقع الالكترونية ذات الصلة بالموضوع

ح_ حدود الدراسة:

- حدود الزمنية: امتدت فترة التربص لمدة ثلاثة أسابيع من 10 مارس 2024 الى 3 افريل 2024 وذلك بمعدل حصتين في الأسبوع.

- الحدود المكانية: شركة توزيع الكهرباء والغاز (سونلغاز) ولاية المنبعة.

- الحدود الموضوعية : الخدمات الالكترونية التي تقدمها شركة توزيع الكهرباء والغاز المنبعة

ط_ خطة البحث:

تتكون هذه الدراسة من ثلاثة مباحث رئيسية:

- المبحث الأول: تقديم عام لشركة توزيع الكهرباء والغاز سونلغاز (المنبعة).

- المبحث الثاني: الدراسات السابقة

- المبحث الثالث: الدراسة الميدانية.

ي_ النتائج المتوقعة:

تتوقع هذه الدراسة أن تتوصل إلى النتائج التالية:

- معرفة الخدمات الالكترونية التي تقدمها شركة سونلغاز المنبعة .

- تحديد التحديات التي تواجهها شركة سونلغاز (المنبعة) في تبني الخدمات الإلكترونية.

- المواقع الالكترونية المتخصصة التي توفرها الشركة للوصول الى خدماتها عبر الانترنت.

- اقتراح الحلول والتوصيات لتعزيز استخدام الخدمات الإلكترونية في الشركة.

ك_ صعوبات البحث:

من المؤلف ان يواجه كل باحث وكل متربص صعوبات وعراقيل والتي تؤثر على سير بحثه وتربصه ومن بين

الصعوبات التي واجهتها هي:

- ضيق الوقت فقد كان احتكاكنا بالميدان بصورة سطحية فقط إضافة الى ذلك كانت أيامنا مليئة بالنشاط والتعب خصوصا مع تزامنها وأيام الدراسة في الجامعة.
- عدم تمكننا من الذهاب في أيام غير الأيام المسطرة لي وصعوبة الاجتماع مع جميع المسؤولين لانشغالهم بأعمالهم.

المبحث الأول

المبحث الأول: الخدمات الالكترونية

المطلب الأول : مفهوم الخدمة الالكترونية

1* مفهوم الخدمة الإلكترونية: عرفها BOYERS على أنها تقديم جميع الخدمات التفاعلية عبر الإنترنت، واستخدام الاتصالات المتقدمة وتكنولوجيا المعلومات والوسائط المتعددة كما أنها تساعد في الحصول على الخدمات بتكلفة أقل، مما يجعلها تحقق التميز؛ كما أن Rowley يرى أن الخدمة الإلكترونية تتيح للشركات تجاوز توقعات العملاء وتجاوز خدمة المستهلك التقليدية، مما يساعد هذه الشركات على الاستثمار على المدى الطويل من خلال تعزيز نمو الزبائن، والحفاظ على ولائهم، لذا تعد استخدامات تكنولوجيا المعلومات والاتصال في خدمة الزبائن مهمة لاستمرارية وبقاء المؤسسة.

2* الخدمة الإلكترونية هي نشاط أو سلسلة من الأنشطة التي تحدث أثناء التفاعل بين موفر

الخدمة والعميل من خلال قناة الكترونية، والخدمات الإلكترونية هي خدمات مقدمة بوسيلة

الالكترونية - الإنترنت والتي تشير إلى المعاملات التي يتحكم فيها المستهلك إلى حد كبير

3* تعرف الخدمة الإلكترونية بمنظور الخدمة العمومية بأنها تطوير الأساليب وطرق تقديم الخدمة

العمومية، فهي خدمة عمومية تقدم على موقع الإنترنت من خلال المواقع الإلكترونية للإدارات

العمومية أو الهيئات التابعة لها، وهي إجراءات وخدمات عن بعد كتحميل استمارات عن بعد، فحص

الحسابات الشخصية عن بعد، التسجيل عن بعد .

4* عرفها بول جوردون : تعتبر الخدمة الالكترونية نوعا من الخدمات التي يتم توفيرها عبر الشبكة

العالمية للأنترنت، تتضمن تقديم المعلومات والتواصل والتسويق والترفيه والتعليم .. الخ

ومن هذه التعريفات السابقة الذكر نستنتج ان

1_ الخدمة الالكترونية عبارة عن تقديم جميع الخدمات التفاعلية عبر الانترنت

2_ عبارة عن نشاط او سلسلة من الأنشطة التي تحدث اثناء التفاعل بين موفر الخدمة والعميل من

خلال قناة الكترونية

3_ تطوير طرق وأساليب تقديم الخدمة العمومية التي تقدم على مواقع الكترونية للإدارات العمومية او

الهيئات التابعة له

المبحث الأول : الإطار النظري للخدمات الالكترونية شركة سونلغاز

المطلب الثاني : خصائص ومميزات الخدمة الالكترونية

أولاً: خصائص ومميزات الخدمات الالكترونية :

- *1. الوصول العالمي: القدرة على الوصول إلى الخدمة من أي مكان في العالم يتوفر به اتصال بالإنترنت.
 - *2. التفاعلية: إمكانية التفاعل المباشر بين المستخدم والخدمة، مما يتيح تخصيص الخدمة وفقاً لاحتياجات المستخدم.
 - *3. السرعة والفاعلية: تقديم الخدمة بسرعة وفعالية، مما يوفر وقتاً وجهداً للمستخدمين.
 - *4. المرونة: قدرة الخدمة الإلكترونية على التكيف مع احتياجات المستخدمين وتغيرات السوق بسرعة.
 - *5. التخصيص والشخصنة: القدرة على تقديم الخدمة بشكل شخصي وتخصيصها لكل مستخدم بناءً على تفضيلاته واحتياجاته.
 - *6. الأمان والخصوصية: ضمان أمان المعلومات الشخصية والمعاملات الإلكترونية للمستخدمين.
 - *7. التكلفة الأقل: عادة ما تكون خدمات الإنترنت أقل تكلفة مقارنة بالخدمات التقليدية، مما يساعد في توفير التكاليف وتحقيق الكفاءة.
 - *8. القابلية للتوسع: القدرة على زيادة حجم ونطاق الخدمة بسهولة لمواجهة الزيادة في الطلب وتلبية احتياجات المستخدمين المتزايدة.
 - *9. توفير الوقت والجهد: يتيح الحصول على الخدمات عبر الإنترنت للمستخدمين توفير الوقت والجهد المطلوب للذهاب إلى المكان الفعلي للخدمة.
- ثانياً : مقارنة بين خصائص الخدمات التقليدية والخدمات الالكترونية : يتبين الفرق بين خصائص الخدمة التقليدية والخدمة الالكترونية في الجدول التالي :

الخدمات التقليدية	الخدمات الالكترونية
غير ملموسة	غير ملموسة
لا يمكن خزنها	يمكن خزنها
عدم التلازم	قابلية الفصل أو عدم التلازم
لا يمكن اخذ براءة اختراع	يمكن ان تحصل على حق المؤلف وفي حالات معينة تمنح البراءة

المبحث الأول : الإطار النظري للخدمات الالكترونية شركة سونلغاز

وحداتها متغايرة	وحداتها متغايرة
صعبة التسعير	صعبة التسعير
يمكن نسخها	لا يمكن نسخها
يمكن تقاسمها	لا يمكن تقاسمها
لا تحقق الاستهلاك المتكافئ	تحقق الاستهلاك المتكافئ
قائمة على البتات (bits)	قائمة على الذرات
لا تتطلب وجود وسيط	تتطلب وجود وسيط
أكثر سرعة وفاعلية بفضل التقنيات الحديثة	تستغرق وقتا طويلا بسبب العمليات اليدوية والانتظار في الصفوف
تتيح الوصول للخدمات على مدار الساعة ومن أي مكان بشرط الاتصال بالانترنت	تكون محدودة بمواعيد العمل والمواقع الجغرافية
أقل تفاعل مباشرة مع العميل	التفاعل المباشر مع العميل

المطلب الثالث: مزايا وعيوب الخدمات الالكترونية

الجدول التالي يوضح كل من مزايا وعيوب الخدمات الالكترونية :

العيوب	المزايا
قلة الثقة	الوصول العالمي
تقييدات التكنولوجيا	الراحة والسهولة
ضعف الاتصال بالانترنت	توفير الوقت والجهد
قلة التجربة الشخصية	التفاعلية
الاعتماد الكامل على التكنولوجيا	التخصيص والشخصنة
التأخير في تقديم الخدمات	توفير التكاليف
مخاطر الأمان والخصوصية	قابلية التوسع وتطوير الخدمات بسهولة

المبحث الثاني

المبحث الثاني: الدراسات السابقة

المطلب الأول: أثر التكنولوجيا على تحسين اداء المراجعة الداخلية في المؤسسة الاقتصادية

صاحب الدراسة: نسيل مروة - قراش حنان

عنوان الدراسة: أثر التكنولوجيا على تحسين اداء المراجعة الداخلية في المؤسسة الاقتصادية دراسة حالة في مؤسسة

سونلغاز-فرع ورقلة- سنة الدراسة: 2020/2019

اشكالية الدراسة: إلى اي مدى يمكن لتكنولوجيا المعلومات في تحسين أداء عملية المراجعة؟

الهدف من الدراسة:

- إبراز الدور الذي تلعبه تكنولوجيا المعلومات في تحسين عملية المراجعة.
 - التعرف على مخاطر استخدام تكنولوجيا المعلومات في عملية المراجعة.
 - التعرف على كيفية تخطيط وتنفيذ مهام عملية المراجعة في ظل النظم المحاسبية الإلكترونية.
- مجتمع وعينة الدراسة: كل الفئة التي تستخدم الدفع الإلكتروني بسونلغاز.

المنهج والأدوات المستخدمة:

المنهج الاستنباطي: لتعرف على طبيعة المشكلة وصياغة الفرضيات؛

- المنهج الاستقرائي: لاختيار فرضيات البحث
- المنهج التاريخي: لغرض الدراسات السابقة.
- المنهج الوصفي التحليلي: لتجميع البيانات وتحليل نتائج المقابلة.

نتائج الدراسة :

__ تعتبر وسائل تكنولوجيا المعلومات والاتصال نتاج ثروة المعلوماتية التي شهدها العالم .

__ تتوفر شركة سونلغاز على برامج معلوماتية حديثة ومتطورة في مجال المعلوماتية يتم استخدامها في مجالات المحاسبة والمراجعة

__ تتوفر شركة سونلغاز على برامج تكنولوجيا المعلومات الخاصة بوظيفة الاتصال سواءا كانت داخلية او خارجية

__ تساهم تكنولوجيا المعلومات المستخدمة في شركة سونلغاز في تسهيل عملية معالجة المعلومات بسرعة واقل جهد

__ساهمت تكنولوجيا المعلومات والاتصال في شركة سونلغاز في تحسين الأداء والتواصل بين الاطراف¹

المطلب الثاني: آليات توظيف العلاقات العامة الرقمية في المؤسسات الجزائرية بين الواقع والمأمول،

دراسة حالة مؤسسة سونلغاز غرداية.

صاحب الدراسة: د. كريمة فلاقة

عنوان الدراسة: آليات توظيف العلاقات العامة الرقمية في المؤسسات الجزائرية بين الواقع والمأمول، دراسة حالة

مؤسسة سونلغاز غرداية سنة الدراسة 2020_2021.

إشكالية الدراسة: ما مدى اهتمام المؤسسات الجزائرية بتوظيف العلاقات العامة الرقمية؟ وهذا على وجه

الخصوص في مؤسسة سونلغاز_غرداية؟

الهدف من الدراسة:

- التعرف على واقع توظيف العلاقات العامة الرقمية في المؤسسة.
- التعرف على طبيعة الوسائل والاليات التي تستثمرها المؤسسة في مجال العلاقات العامة الرقمية.
- معرفة الأهداف التي تسعى المؤسسة لتحقيقها من وراء توظيف العلاقات العامة الرقمية.
- استكشاف مدى مساهمة العلاقات العامة الرقمية في تحسين الصورة الذهنية للمؤسسة.
- معرفة مدى توظيف العلاقات العامة الرقمية في مواجهة الازمات التي واجهت المؤسسة محل الدراسة.
- التعرف على مدى اهتمام المؤسسة بتأهيل ممارسي العلاقات العامة في الجانب الرقمي والالكتروني لها.
- التعرف على الصعوبات التي تواجه المؤسسة في عملية توظيف تكنولوجيا الاتصال الحديثة لصالح المؤسسة.
- التعرف على آفاق توظيف العلاقات العامة الرقمية في المؤسسة المختارة.

عينية الدراسة:

اخترنا أن تكون عينة الدراسة عينة قصدية؛ فاختيار هذه المؤسسة بشكل خاص لم يأت اعتباطيا، وإنما جاء بشكل قصدية، وهذا تبعا لعدة مؤشرات أهمها وجود مصلحة العلاقات العامة، والتي يتكفل بها متخصصون في هذا

3مذكرة تخرج .نسيل مروة .قراش حنان .دراسة حالة في مؤسسة سونلغاز -فرع ورقلة . 2019- 2020

المجال هذا فضالا على أقدمية وجود هذه المصلحة في هذه المؤسسة، والتي من خلال ما قمنا به من استطلاع لمسنا وجود العديد من البوادر الإيجابية والتي من شأنها تعزيز العلاقات العامة الرقمية في هذه المؤسسة.

منهج الدراسة:

تم الاعتماد في هذه الدراسة على منهج دراسة الحالة؛ والذي يستطيع الباحث من خلال جمع البيانات العلمية المتعلقة بأية وحدة سواء كانت فردا أو مؤسسة أو نظاما اجتماعيا أو مجتمعا محليا أو عاما، فهذا المنهج يقوم على أساس التعمق في مرحلة معينة من تاريخ الوحدة أو دراسة جميع المراحل التي مرت بها أو حالة معينة وذلك بقصد الوصول إلى تعميمات علمية متعلقة بالوحدة المدروسة وبغيرها من الوحدات المشابهة لها.

أداة الدراسة:

ولإنجاز هذه الدراسة والبحث في جوانبها قمنا بإجراء مقابلة معمقة مع القائم بالاتصال السيد: عباس يحيى والذي يشغل منصب المكلف ب "الاتصال والعلاقات العامة"، وهو متخصص في علوم الاعلام والاتصال ليسانس اتصال وعلاقات عامة، دفعة 2003، جامعة الجزائر3، والذي يملك شهادة ماستر أيضا نفس التخصص، وهذا القائم بالاتصال يشغل هذا المنصب منذ 11 سنة (منذ 2009). كما ان هذه المقابلة كانت معمقة؛ حاولنا من خلالها إيجاد إجابات لمختلف التساؤلات المرتبطة بالموضوع المدروس.

نتائج الدراسة:

ومن خلال استقراء وتحليل ما قدم لنا من المعلومات، وبيانات من خلال تقنية المقابلة ثم إلى عدة نتائج يمكن مناقشة أهمها من خلال ما سيأتي:

- 1- إن تطبيق العلاقات العامة الرقمية في مؤسسة سونلغاز بغرداية يعتبر نموذجا متميزا يحتذى به،
- 2- يمكن القول بأن هناك عدة مؤشرات جعلت مؤشرات سونلغاز بغرداية تؤسس لتجربة فريدة من نوعها في مجال العلاقات العامة الرقمية، مثل:

- أن مؤسسة سونلغاز تستخدم الأنترنت في جميع تعاملاتها وأنشطتها اليومية وفي كل مصالحها بدون استثناء، ولها شبكة أنترنت ذات الألياف البصرية خاصة بها مستقلة عن شبكات مؤسسة اتصالات الجزائر.

- 3- تعتمد مؤسسة سونلغاز على شبكات التواصل الاجتماعي في تعاملاتها مع الزبائن
- 4- استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة قد ساهم في تحسين صورة المؤسسة وفي حالة وقوع الازمة أيضا
- 5- استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة في تفعيل الأداء المهني
- 6- العائق الرئيسي الذي يواجه المؤسسة في استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة هو تفاوت مستوى العمال في التحكم في تكنولوجيا الاتصال الحديثة مما يؤدي الى بطئ التفاعل وعدم بلوغ الأهداف المرسومة في الأجال القريبة²

المبحث الثالث

² مجلة المعيار . عدد 59.سنة 2021.د.كريمة قلاعة .جامعة غرداية .مخبر علم اجتماع الاتصال للبحث والترجمة _قسنطينة .دراسة حالة .

المبحث الثالث : تقديم عام لشركة سونلغاز

تعتبر شركة سونلغاز من أقدم المنشآت القاعدية التي عرفتها الجزائر فهي مؤسسة عمومية للكهرباء والغاز حيث تقوم بالمساهمة الفعالة في التنمية الاقتصادية والصناعية، وللتعرف أكثر على هذه الشركة سنقوم من خلال هذا المبحث بالتعريف بها والتعرف على هيكلها التنظيمي وأهم الاهداف والمهام التي تقوم بها.

المطلب الأول: التعريف بالشركة³

تعتبر شركة سونلغاز من أقدم المنشآت القاعدية التي عرفتها الجزائر فهي مؤسسة عمومية للكهرباء والغاز حيث تقوم بالمساهمة الفعالة في التنمية الاقتصادية والصناعية، وللتعرف أكثر على هذه الشركة نقوم بالتعريف بها على الشكل التالي:

تقوم الشركة الوطنية للكهرباء والغاز - سابقا - مؤسسة سونلغاز حاليا بتوفير وتموين زبائنها بالطاقة الكهربائية والغازية عبر كامل القطر الجزائري الوطني حيث عرفت كغيرها من المؤسسات الوطنية عدة تحولات وتطورات فبداية وعقب الحرب العالمية الثانية وبالتحديد في جوان من سنة 1947 قررت الحكومة الاستعمارية بالجزائر آنذاك بتنمية الاقتصاد وذلك بإنشاء مؤسسة لتوزيع الطاقة وهي كهرباء وغاز الجزائر "EGA" وأوكلت لهذه المؤسسة مهمة إنتاج ونقل وتوزيع الكهرباء والغاز.

أما بعد الاستقلال فقد أعيد تشكيل الشبكة الوطنية لنقل الكهرباء ذات التوتر المتوسط والتوتر المنخفض لتزويد المدن الداخلية. أما بخصوص الغاز الطبيعي فلم يتم استغلاله إلا في سنة 1956م في حاسي الرمل من طرف الاستعمار الفرنسي.

وفي سنة 1969 جاء المرسوم التنفيذي رقم 69-59 المؤرخ ليوم 26 جويلية 1969م الصادر في الجريدة الرسمية في الأول من أوت 1969 الذي ينص على إنشاء الشركة الوطنية للكهرباء والغاز بدلا من كهرباء وغاز الجزائر "EGA" التي حلت حسب نفس المرسوم.

وقد حدد هذا المرسوم للشركة مهمة رئيسية تتمثل في اندماجها في سياسة الطاقة الداخلية للدولة .وجعلها تحتكر إنتاج ونقل وتوزيع و استرداد و تصدير الطاقة الكهربائية وهو ما عزز من مكانتها .وهذا الاحتكار سمح لها أيضا بتوزيع الغاز الطبيعي داخل التراب الوطني لجميع الأصناف من الزبائن وهو ما يتطلب منها القيام بإنجاز و تسيير قنوات النقل و شبكة التوزيع داخل المدن وخارجها ونظرا للطلب المتزايد على خدمات المؤسسة قامت هذه الشركة بتحديث بنيتها التحتية وزاد إنتاج الطاقة الكهربائية للمؤسسة في سنة 1974 ليصل إلى

³ وثائق مقدمة من طرف المؤسسة

الضعف على ما كان عليه في سنة 1969 بفضل مجموعة من المركز والمحطات الحرارية على غرار ارزيو حاسي مسعود ،و حاسي الرمل وغيرها وضمن البرنامج الوطني لإعادة هيكلة المؤسسات الوطنية في سنة 1983 أعيد هيكلة سونلغاز هي الأخرى ل تتمخض عنها ستة مؤسسات فرعية و هي :

1- KAHRAKIB : متخصصة في تركيب المنشآت الكهربائية.

2- KANAGAZ : متخصصة في انجاز شبكات نقل الغاز.

3- ENERGA : متخصصة في الهندسة المدنية.

4- ETERKIB : متخصصة في التركيب الصناعي.

5- AMC : متخصصة في صناعة العدادات وأجهزة القياس والمراقبة.

6- KAHRIF : أشغال توليد الكهرباء الريفي مقرها المدية.

وبعد مرحلة الإصلاحات الاقتصادية في بداية التسعينات أصبحت سونلغاز مؤسسة عمومية ذات طابع صناعي وتجاري EPIC تحتكر لحساب الدولة النشاطات التالية:

- إنتاج ونقل وتوزيع الكهرباء

- نقل وتوزيع الغاز.

ثم بعد التغييرات الهيكلية التي شهدتها سونلغاز لتشمل ميادين أخرى تابعة لقطاع الطاقة كما أعطيت لها مهمة التصدير خارج الوطن وأصبحت شركة ذات أسهم SPA في سنة 2002.

وفي عام 2004 إلى 2006 شهد مجمع سونلغاز توسعا كبيرا وهو ما يتعين عليها حيازة حافظة أسهم وقيم أخرى منقولة مع إمكانية امتلاك أسهم في شركات أخرى وهذا ما ينبى عن تطور كبير آلت إليه سونلغاز في سنة 2004م حيث أضحت كمجمع أو شركة قابضة HOLDING.

ثم قامت سونلغاز خلال السنوات الممتدة من 2004 إلى 2006 بإعادة هيكلة نفسها بعد أن أصبحت مجمعا يشمل عدة مؤسسات متفرعة وهي :

1- GRTE : شركة تسيير شبكة نقل الكهرباء

2- GRTG : شركة تسيير شبكة نقل الغاز

3- SPE : شركة إنتاج الكهرباء.

وفي نفس سنة 2019 تمت هيكلة وظيفة التوزيع في أربع شركات فرعية حسب المناطق وهي :

1- R^{DA} : شركة توزيع العاصمة.

2- R^{DE} : شركة توزيع الشرق.

3- R^{DO} : شركة توزيع الغرب.

4- R^{DC} : شركة توزيع الوسط.

ويبقى من وراء هذا التطور وإعادة الهيكلة هو ضمان الخدمة العمومية للزبائن وهي المهمة الجوهرية لسونلغاز ذلك إن توسيع مجال أنشطتها وتحسين تسييرها الاقتصادي يفيدان في المقام الأول هذه المهمة التي تشكل الأساس الراسخ لثقافتها كمؤسسة.

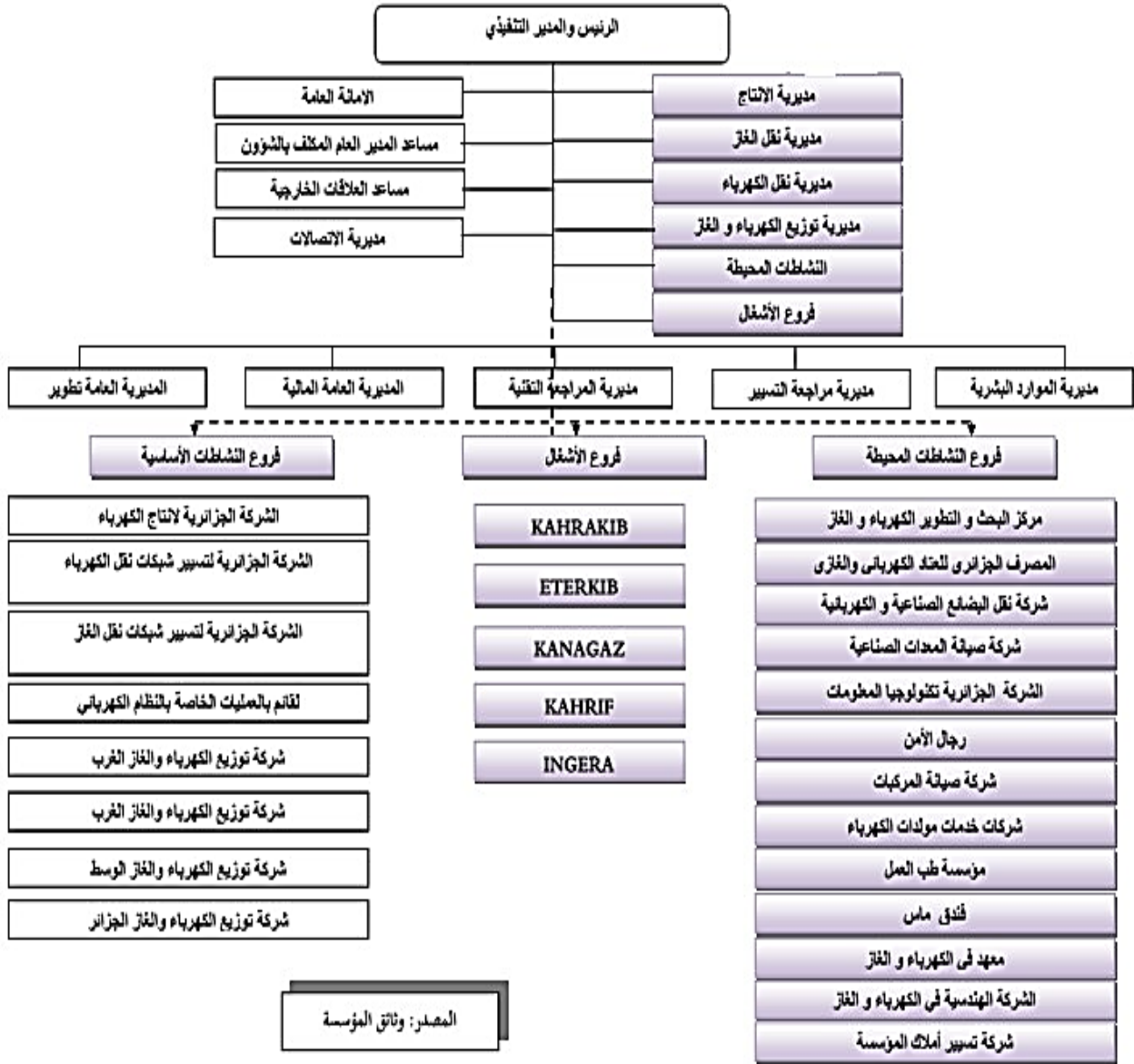
حيث يصل رأسمالها إلى 6 400 .000 .000 .000 دج.

قطاعها الاقتصادي: هي مؤسسة اقتصادية ذات طابع استراتيجي أهم شركائها الاجتماعيين هم نقابة العمال - ولجنة المشاركة.

المطلب الثاني : الهيكل التنظيمي

يعتبر الهيكل التنظيمي للمؤسسة من بين العوامل التي تؤدي لإبراز طريقة نشاطها، فانتظام الوظائف وترابطها يؤدي بالضرورة إلى مساندة المحيط الذي تعيش فيه، حيث تسعى مؤسسة توزيع الكهرباء والغاز إلى الاهتمام بهذا التنظيم من خلال إجراء التعديلات اللازمة حسب متطلبات النشاط.

الشكل 01: الهيكل التنظيمي لشركة توزيع الكهرباء والغاز



المطلب الثالث: أهداف ومهام شركة توزيع الكهرباء والغاز

أولا: اهداف ومهام شركة توزيع الكهرباء والغاز

تسعى شركة سونلغاز من خلال الوظائف التي تمارسها إلى تحقيق مجموعة من الأهداف والمهام ولقد حددت سونلغاز أهداف تسعى إلى بلوغها وهي كما يلي⁴:

- التحكم مع الاستعمال الأمثل للوسائل والتقنيات بهدف الترقية والتحسين الدائم لصورة علامتها تلبية الحاجات الوطنية.

⁴ معلومات مقدمة من طرف المؤسسة المستقبلية

- توصيل التكامل الوطني بتقوية الدعم للقواعد الصناعية وتنويع منتجاتها.
- المشاركة في الإنجازات الصناعية والتجارية في الخارج حتى تكون بأقرب من الزبون النهائي استقلالية -
- التسيير وإدخال قواعد ذات طابع تجاري الحصول على حصة السوق العالمي.
- وعموما فإن هدفها هو أن تصبح أكثر تنافسية والتمكن من مواجهة المنافسة المحتملة في المستقبل حيث تعتبر شركة سونلغاز من أحسن خمس مؤسسات الكهرباء والغاز في حوض البحر الأبيض المتوسط ومن أهداف شركة سونلغاز ذات أسهم هي:

- إنتاج الكهرباء سواء في الجزائر أو في الخارج ونقلها وتوزيعها وتسويقها نقل الغاز لتلبية السوق الوطنية.
- توزيع الغاز عن طريق القنوات سواء في الجزائر أو في الخارج وتسويقه تطوير وتقديم الخدمات الطاقوية وترقيتها وتنميتها.

- تطوير كل شكل من العمال المشتركة في الجزائر أو في الخارج مع كل الشركات الجزائرية أو الأجنبية.
- إنشاء فروع وأخذ مساهمات وحياسة كل حقيبة أسهم وغيرها من القيم المنقولة في كل شركة موجودة أو يتم إنشائها في الجزائر أو في الخارج.

- تطوير كل نشاط له علاقة مباشرة أو غير مباشرة بالصناعات الكهربائية والغازية وكل نشاط يمكن أن تترتب عنه فائدة سونلغاز.

وبصفة عامة كل عملية مهما كانت طبيعية ترتبط بصفة مباشرة أو غير مباشرة بهدف الشركة لاسيما البحث عن المحروقات واكتشافها وإنتاجها وتوزيعها. تضمن سونلغاز مهمة الخدمة العمومية وفقا للتشريع والتنظيم المعمول به. وفي إطار المهام الموكلة لها قانونا وخاصة القانون رقم 01 المؤرخ في 05 فيفري 2002م الذي يتمثل أساسا في الخدمة العمومية يعمل مجمع سونلغاز على:

- ضمان إنتاج نقل وتوزيع طاقة كهربائية ذات جودة.
- ضمان التوزيع العمومي للغاز، مع احترام كل الشروط والإجراءات الأمنية وبأدق تكلفة.
- تخطيط ووضع برامج السنوية وتلك ذات عدة سنوات وتأمين تمويلها.
- دراسة ووضع برامج لتحقيق الطلب التزايد على الطاقة والوصول إلى توازنات السوق.
- تسيير وتكوين الموارد البشرية الضرورية من اجل تحقيق مجموع مهامها.
- تصور ووضع السياسة التجارية الملائمة لدفتر الشروط العامة.

ثانيا: الخدمات الالكترونية في الشركة:

1. فواتير إلكترونية: تتيح للعملاء استلام فواتيرهم عبر البريد الإلكتروني بدلاً من البريد التقليدي.
2. دفع الفواتير عبر الإنترنت: يمكن للعملاء دفع فواتيرهم عبر مواقع الشركة على الإنترنت بسهولة وأمان.
3. طلبات الخدمة عبر الإنترنت: تمكن العملاء من تقديم طلبات الخدمة أو الصيانة عبر الإنترنت دون الحاجة إلى زيارة المكتب الرئيسي .
4. استعراض الفواتير واستهلاك الطاقة عبر الإنترنت: يمكن للعملاء مراجعة استهلاكهم للطاقة وتحليل الفواتير عبر الإنترنت .
5. التواصل مع خدمة العملاء عبر الإنترنت: توفير وسائل التواصل الإلكترونية مثل البريد الإلكتروني أو الدردشة للتواصل مع فريق خدمة العملاء.
6. تسجيل الدخول لحساب العميل وإدارة المعلومات الشخصية والحسابات: توفير منصات لإدارة الحسابات الشخصية والمعلومات الخاصة بالعملاء .
7. خدمات استشارية لتحسين كفاءة استهلاك الطاقة: تقديم نصائح واستشارات لتحسين استخدام الطاقة وتقليل تكاليفها.
8. إشعارات وتنبهات عبر البريد الإلكتروني أو الرسائل القصيرة: إرسال تنبيهات وإشعارات هامة للعملاء عبر وسائل الاتصال الإلكترونية .

ثالثا: التطبيقات والمواقع الالكترونية التي تستخدمها شركة سونلغاز عامة وشركة المنبعة خاصة

أولاً: المواقع والتطبيقات الالكترونية المستخدمة عامة في شركة سونلغاز

- 1 _شركة الكهرباء والغاز (سونلغاز): يمكن العثور على تطبيقات مثل "Sonelgaz Mobile" التي توفر خدمات متنوعة للعملاء مثل دفع الفواتير وتقديم الشكاوى.
- 2 .شركة توزيع الغاز (سونلغاز): قد تقدم التطبيقات مثل "Sonelgaz Distribution" لتقديم خدمات الغاز الطبيعي وتيسير عمليات الدفع والاستعلام.
- 3 .شركة كهرباء الجزائر (سونلغاز): يمكن أن يكون لديها تطبيقات خاصة بها لتوفير خدمات الكهرباء وتسهيل التفاعل مع العملاء. المواقع الالكترونية التي تستخدمها شركة سونلغاز عامة

ثانيا: التطبيقات والمواقع الالكترونية المستخدمة في شركة سونلغاز المنبعة خاصة

لدى شركة سونلغاز المنبعا موقع الكتروني تتوفر عليه جميع خدماتها الالكترونية التي تقدمها لعملائها لتسهيل توصيلهم بها وتلبيتها متطلباتهم على اكمل وجه، وهذا شرح مبسط لكيفية الولوج الى الموقع واستخدامه

المطلب الرابع : خطوات الدخول إلى موقع سونلغاز الجزائر

1. الدخول إلى موقع سونلغاز الجزائر:

الواجهة الرئيسية للموقع تضم لغة الموقع، وتطرح إمكانية اختيار لغة التصفح والتفاعل مع الموقع سواء باللغة العربية أو باللغة الفرنسية.



بمجرد الولوج إلى الموقع، تظهر قائمة بمختلف الخدمات التي تقدمها الشركة للعملاء وكل هذه الخدمات تكون باستعمال الانترنت، أي أنها خدمات الكترونية.

شريط تعريفى للشركة بالإضافة إلى أرقام التواصل الهاتفى والعنوان البريدى والعنوان الالكترونى. شريط تعريفى يتضمن بطاقة تقنية عن كل مديرية ولائية بالإضافة إلى أرقام التواصل الهاتفى والعناوين البريدية والعناوين الالكترونية الخاصة بكل مديرية ولائية



ركن خاص باستطلاع آراء الجمهور الخارجي حول مختلف الخدمات المقدمة بالإضافة إلى القضايا المتعلقة بالأمن والسلامة و غيرها من المواضيع .

شريط للأخبار العاجلة يستعمل للإبلاغ عن مختلف النشاطات اليومية المختلف المديرات الولائية، إلى جانب الإعلان عن الانقطاعات المبرجة للطاقتين الكهربائية والغازية.

أقسام خاصة بمختلف فئات زبائن الشركة، حيث تجدد قسم خاص لزبائن الاستعمال المنزلي، وآخر خاص للزبائن المحترفين وقسم آخر لفئة الصناعيين من الزبائن، حيث إن الهدف من وضع هذه الأقسام هو التفاعل والتواصل مع كل فئة وفق احتياجاتها واهتماماتها، وفي هذه الأقسام كم هائل من المعلومات والنصائح والتوجيهات.



ركن خاص بمحاكاة لاستهلاك الطاقة وفوترة إلكترونية، حيث يقوم العميل بالإجابة عن الأسئلة المدرجة في الركن والمتعلقة بكيفية استعماله للطاقة، وبعد الإجابة يتحصل على فاتورة إلكترونية.

ركن خاص بمواضيع الوقاية والأمن.

ركن يتضمن مختلف إصدارات الشركة من مجلة المؤسسة التي تصدر كل ستة أشهر، إضافة إلى مطويات ومنشورات مختلفة. اليوم للصور الخاصة بمختلف النشاطات إضافة إلى صور متعلقة بالزيارات الوزارية وزيارات الرئيس المدير العام للشركة لمختلف ولايات الوطن.

فضاء للتوظيف، يدرج فيه إعلانات التوظيف سواء داخلي أو خارجي.

ركن سؤال وجواب، الهدف منه الإجابة على بعض الأسئلة المطروحة بشكل كبير لدى الجمهور الخارجي والمتعلقة أساسا بكيفية الحصول على مختلف الخدمات المقدمة.

استمارة لجمع البيانات الشخصية للزبائن الذين يريدون لاستفادة من خدمة التواصل اعلمي.

وأما بالنسبة للخدمات التي يقدمها الموقع الإلكتروني للشركة فهي أساسا ما يلي:

خدمة أعلمني: هي عبارة عن نظام تواصل بواسطة الرسائل القصيرة SMS ، من أجل إعلام الزبائن بالعديد من المعلومات الهامة مثل :

__الإعلان عن القطاع الكهربائي أو الغاز بسبب الأشغال المبرمجة

__التذكير بأجال تسديد الفواتير.

__نصائح متعلقة بالاستعمال السليم والامن للطاقة الكهربائية والغازية وغيرها من المعلومات الأخرى.

ويتم الترويج للخدمة عن طريق الموقع الإلكتروني الخاص بالشركة حيث يمكن الاستفادة من الخدمة عن طريق التسجيل عبر الموقع الإلكتروني للشركة بعد ملء الاستمارة الإلكترونية المخصصة لذلك وبالنسبة للزبائن الذين لم يتسنى لهم التحكم في الانترنت يمكن لهم الاستفادة من هذه الخدمة بعد ملء الاستمارة الورقية والموجودة على مستوى الوكالات التجارية التابعة لمديره التوزيع وتجدد الإشارة الى ان الخدمة اختيارية ومجانية

الاطلاع على فاتورة الاستهلاك عبر الانترنت: تسمح هذه الخدمة بالاطلاع على فاتورة الاستهلاك عن طريق الانترنت عبر الموقع الإلكتروني الخاص بالشركة حيث يروج لهذه الخدمة وغيرها من الخدمات بمجرد الولوج الى صفحة الويب الخاصة بالشركة حيث ان مجرد اختيار الاستفادة من هذه الخدمة يطلب من الزبون اتباع بعض الخطوات البسيطة من اجل التسجيل وبعد استكمال عملية التسجيل يصبح للزبون كلمه مرور سرية تسمح له بالولوج الى البوابة الإلكترونية التي تضمن خدمه الاطلاع على فاتورة الاستهلاك وتجدد الإشارة الى ان هذه الخدمة مجانية واختياري اضافة الى الجانب السري المتعلق بالزبون ونمط استهلاكه وبياناته الشخصية والسلوكية مكفول ومحفوظ

الدفع الإلكتروني عبر الانترنت: استحدثت هذه الخدمة لمواكبه التطورات التكنولوجية الحاصلة في المنظومة الاقتصادية للبلد حيث ان الشركة الجزائرية لتوزيع الكهرباء والغاز تعتبر من بين المؤسسات الوطنية القليلة الرائدة في مجال التعاملات المالية الإلكترونية فقد وضعت زبائنها خدمه الدفع الإلكتروني لمختلف الخدمات المقدمة لها منها دفع الفواتير الاستهلاك حيث ان الخدمة تسهل للزبون عملية الدفع في اقل وقت ممكن وتجنبه عناء التنقل الى مختلف الوكالات التجارية التابعة للشركة بحيث يمكنه الدفع من منزله باستخدام بطاقات الدفع الكترونية البنكية من خلال بضع نقرات على موقع الشركة الإلكتروني بكل سهولة وامان

The image shows a screenshot of a SONELGAZ utility bill payment interface. On the left, there is a form titled "PAIEMENT FACTURE" with the subtext "PAYEZ EN TOUTE SÉCURITÉ". The form includes fields for "N° Facture (1)", "Référence (2)", "Clé EBP (3)", and "Montant (4)", along with a CAPTCHA section. A yellow "SONELGAZ" logo is positioned above the form. On the right, a detailed utility bill is displayed, titled "Facture de consommation de l'Électricité et du Gaz". The bill contains various data points such as "N° de compte", "N° de client", "N° de compteur", and "N° de contrat". It also features a table of consumption data and a bar chart under the heading "Espace information". Red arrows originate from the form fields and point to corresponding information on the bill: from "N° Facture" to the bill number, from "Référence" to the meter number, from "Clé EBP" to the meter ID, and from "Montant" to the total amount due.

استمارة المقابلة

الى السيد: بوغرامة سفيان المنصب الحالي : مدير مديرية توزيع سونلغاز المنبعة

التخصص الدراسي: مهندس في الهندسة الكهربائية الخبرة المهنية: حوالي 20 سنة

الأسئلة:

- 1_ ماهي الخدمات الالكترونية التي تقدمها شركة سونلغاز المنبعة لزبائنها؟
- 2_ ماهي الخطوات التي اتخذتها الشركة لتعزيز تبني الخدمات الالكترونية في قطاعها ومن قبل العملاء أيضا ؟
- 3_ كيف يمكن لزبائن الشركة الوصول الى الخدمات الالكترونية للشركة ؟
- 4_ كيف يتم تلقي وتتبع الطلبات والشكاوى وحالات الصيانة المقدمة من الزبائن الى الشركة عن طريق الخدمة الالكترونية؟
- 5_ كيف يتم حماية المعلومات الشخصية للعملاء عبر الخدمات الالكترونية؟
- 6_ هل تقدم الشركة خدمة الاستشارة عبر الانترنت في مجال توزيع الكهرباء والغاز؟
- 7_ ماهي الخدمات الالكترونية التي تعتمدهم الشركة تقديمها في المستقبل لعملائها؟
- 8_ ما مدى رضا كل من العمال والزبائن حول الخدمات الالكترونية التي تقدمها الشركة؟

السؤال	جواب المدير	تحليل جواب المدير
1_ ماهي الخدمات الالكترونية التي تقدمها شركة سونلغاز لزبائنها؟	دفع الفواتير الكترونيا - استعلامات الفواتير والاستهلاك عبر الانترنت - تقديم طلبات الانضمام للخدمة أو فصل الخدمة - تقديم الشكاوي او الاستفسارات	تطرق المدير في اجابته الى مجموعة الخدمات الالكترونية المذكورة سابقا وطريقة استخدامها والوصول اليها
2_ ماهي الخطوات التي اتخذتها الشركة لتعزيز تبني الخدمات الالكترونية في قطاعها ومن قبل العملاء أيضا ؟	تبسيط الإجراءات - اجراء دورات تدريبية للعمال في مجال التحكم في البيات التكنولوجيا _ تشجيع التفاعل الالكتروني - تطوير التطبيقات والمواقع الالكترونية - تطوير البنية التحتية	قامت المؤسسة بالاستثمار في تحسين البنية التحتية الرقمية لتقديم الخدمات الالكترونية بشكل فعال وسهل ووفرت التدريب والتوعية للموظفين والعملاء حول كيفية استخدامها وفوائدها في العمل
3_ كيف يمكن لزبان الشركة الوصول الى الخدمات الالكترونية للشركة ؟	بالولوج الى موقع الشركة على الانترنت https://www.sonelgaz.dz/fr الذي يوفر خدمة الدفع eccp وعبر موقع السريع للفواتير	قمنا بالتجربة على الموقع وفهم جوانب العمل به
4_ كيف يتم تلقي وتتبع الطلبات والشكاوي وحالات الصيانة المقدمة من الزبائن الى الشركة عن طريق الخدمة الالكترونية ؟	عن طريق الأرقام الخاصة بالشكاوي مثل رقم 3303 لان الموقع لا يتوفر على خدمة تلقي الشكاوي	في اغلب الأحيان كان الشكاوي من طرف الزبائن حضوريا الى مركز الشركة
5_ كيف يتم حماية المعلومات الشخصية للعملاء عبر الخدمات الالكترونية ؟	بالاستعمال <u>انترانت</u> الذي تستخدمه الشركة في حماية جميع معلوماتها من الاختراق	تستعمل الشركة برنامج <u>انترانت</u> غالبا على جميع بياناتها في الحماية
6_ هل تقدم الشركة خدمة الاستشارة عبر الانترنت في	لا يتوفر الموقع على هذه الخدمة	بعد مناقشة الامر مع الأطراف المعنية توصلنا الى

<p>ان الشركة تعمل على توفير هذه الخدمة على الموقع الخاص بالشركة</p>		<p>مجال توزيع الكهرباء والغاز؟</p>
<p>ان الشركة تعمل على هذا المجال لان اغلب الطلبات تكون بحضور العملاء الى مركز الشركة</p>	<p>مثل خدمة طلب تركيب العدادات وخدمات الصيانة</p>	<p>7_ ماهي الخدمات الالكترونية التي تعتمزم الشركة تقديمها في المستقبل لعملائها؟</p>
<p>على الشركة ان تعمل على تدريب موظفيها الغير متمكنين من التحكم في اليات التكنولوجيا ،اما بالنسبة لزبائن فعليها وضع تعليمات وارشادات تسهل عليهم عملية الولوج للموقع وتكون واضحة وسهلة الفهم</p>	<p>جزء من العمال والعملاء كان تقبلهم للخدمات الالكترونية بشكل جيد لأنها سهلت عملهم والبعض الاخر لم يتقبل الخدمة بسبب صعوبة تحكمهم في مجال الانترنت</p>	<p>8_ مامدى رضا كل من العمال والزبائن حول الخدمات الالكترونية؟</p>

خاتمة

الخاتمة:

وفي الختام، من خلال دراستنا للخدمة الالكترونية استنتاجنا أنها:

_استنتاجات الاطار النظري:

_عبارة عن سلسلة من الأنشطة التي تحدث اثناء التفاعل بين موفر الخدمة والعميل من خلال قناة الكترونية كالمواقع والتطبيقات المتوفرة على شبكة الانترنت.

_الخدمة الالكترونية جاءت عبارة عن تطوير وتحديث للخدمة التقليدية حيث قامت بتوفير الوقت والجهد على كل من العامل والعميل وتقليل في التكاليف وعبء التنقل لأداء وتلقي الخدمات مع توفير الحماية اللازمة للمعلومات والبيانات للمتعاملين بها.

وفي الأخير يمكن ان نستخلص من خلال دراستنا لهذا الموضوع نتائج الدراسة الميدانية في اثبات صحة او نفي الفرضيات والنتائج العامة واقتراح التوصيات اللازمة فيما يلي:

نتائج دراسة الحالة: من خلال دراسة الحالة سنتطرق الى ما يلي:

أولاً: إثبات صحة ونفي الفرضيات:

الفرضية 1 : الخدمات الالكترونية التي تقدمها شركة سونلغاز لزبائنها تتناسب مع متطلباتهم

السؤال: ما مدى رضا كل من العمال والزبائن على الخدمات الالكترونية في الشركة؟

النتيجة: بعض العمال تلقوا صعوبة في استخدام الموقع بسبب عدم تمكنهم من التحكم في اليات التكنولوجيا

الاستنتاج:

نعم الخدمات الالكترونية التي تقدمها شركة سونلغاز لزبائنها تتناسب مع متطلباتهم وسهل تعليمهم عملية تسديد فواتيرهم وقربتهم من خدمات الشركة التي كانت تشكل لهم صعوبة كالتنقل للمؤسسة والانتظار في الطوابير الطويلة لساعات من اجل قضائها.

الفرضية 2: قامت المؤسسة بتني عدة خطوات واستراتيجيات لتعزيز خدماتها

السؤال : ماهي الخطوات التي اتخذتها لشركة لتعزيز تني الخدمات الالكترونية في قطاعها ومن قبل العملاء أيضا؟

النتيجة: قمنا بإجراء دورات تكوينية للعمال حول التحكم في اليات التكنولوجيا وتسهيل الإجراءات وتوضيح طريقة العمل والاستخدام

الاستنتاج:

الاستراتيجيات التي تبنتها المؤسسة لتبني الخدمات الإلكترونية في الشركة ساهمت في تطوير الخدمات الإلكترونية ولكن هناك بعض المشاكل التي تواجه أي شركة مثل: تلقي بعض العمال والزبائن صعوبة في استخدام اليات التكنولوجية.

الفرضية 3: هناك عدة مواقع متخصصة توافرها الشركة لزبائنها لتسهيل وصولهم لخدماتها عبر الانترنت

السؤال: كيف يكمن لزبائن الشركة الوصول الى خدماتها؟

النتيجة: عبر الموقع الالكتروني للشركة <https://www.sonelgaz.dz/fr>

الاستنتاج :

الموقع الذي وفرته المؤسسة لعملائها سهل عليها عملية تقديم خدماتها ووفر الوقت والجهد على العمال مثل:

انخفاض مستويات الطوابير الطويلة التي كانت تعاني منها. المواقع <https://www.sonelgaz.dz/fr>

النتائج العامة لدراسة الحالة:

اهم النتائج العامة المتوصل اليها من خلال دراسة الحالة:

- _ الخدمات التي تقدمها الشركة لزبائنها عديدة منها: الدفع الالكتروني للفواتير الخ
- _ الخطوات التي اتخذتها الشركة لتعزيز تبني الخدمات الالكترونية في قطاعها زمن قبل عملائها: تدريب العمال على طريق العمل بها ووضع تعليمات للعملاء تسهل عليهم الاستفادة من الخدمة
- _ الموقع الذي وضعته الشركة تحت استخدام الزبائن يسهل عليهم تلقي الخدمات بأسهل الطرق
- _ وضعت الشركة رقم خاص لتلقي الشكاوى وطلبات الصيانة من خلاله 3303
- _ تستخدم الشركة برنامج انترانت في حماية جميع بياناتها وبيانات عملائها
- _ لا تقدم الشركة خدمة الاستشارة في موقعها وهي الخدمة التي تسعى الى توفيرها
- _ هناك العديد من الخدمات التي تسعى الشركة لتوفيرها عبر موقعها مثل: خدمة الاستشارة
- _ كل ما تسعى اليه الشركة هو إرضاء عملائها وشركة سونلغاز تركيزها الكلي على ذلك. اما بالنسبة للعمال فبعض منهم تقبل الخدمات الالكترونية لتسهيلها عمله والبعض استصعبها بسبب عدم قدرته على التحكم بها
- _ الخدمات الالكترونية التي وفرتها الشركة لزبائنها قللت الكثير من الأعباء والمشاكل التي كانت تواجه الشركة
- _ الموقع الالكتروني للشركة وتطبيق eccp هما المصدران الوحيدان لتلقي خدمات الشركة

– ان خطوات الدخول الى الموقع الالكتروني التي تم ذكرها سابقا تبرز مدى سهولة استخدام الموقع والخدمات المتوفرة به وباللغتين العربية والفرنسية وطرق الوصول الى جميع الخدمات.

– الشركة هدفها تقديم خدمات تلبي رغبات زبائنها ومتطلباتهم.

– أظهرت فترة التربص في شركة سونلغاز أن الشركة قد أحرزت تقدماً كبيراً في مجال الخدمات الإلكترونية. توفر الشركة الآن مجموعة واسعة من الخدمات الإلكترونية لعملائها، مما يسهل عليهم إدارة حساباتهم ودفع فواتيرهم والحصول على معلومات حول خدمات الشركة.

نعتقد أن شركة سونلغاز لديها القدرة على أن تصبح رائدة في مجال الخدمات الإلكترونية في الجزائر. من خلال الاستمرار في الاستثمار في تطوير خدماتها الإلكترونية، يمكن لسونلغاز توفير تجربة عملاء أفضل وتعزيز رضا العملاء.

التوصيات:

- تحسين سهولة استخدام الخدمات: يجب مراجعة واجهات المستخدم لخدمات سونلغاز الإلكترونية لجعلها أكثر سهولة في الاستخدام والفهم.
- تحسين سرعة استجابة النظام: يجب الاستثمار في تحسين البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات لضمان سرعة استجابة النظام وكفاءته.
- توسيع نطاق الخدمات الإلكترونية: يجب الاستثمار في تطوير خدمات إلكترونية جديدة لتلبية احتياجات العملاء المتطورة.
- الترويج للخدمات الإلكترونية: يجب زيادة الوعي بوجود خدمات سونلغاز الإلكترونية وتشجيع العملاء على استخدامها.
- إضافة خدمات أخرى على الموقع.

1. مواقع الكترونية
2. مجلة المعيار. عدد 59. سنة 2021. د. كريمة قلاعة . جامعة غرداية . مخبر علم اجتماع للبحث والترجمة_قسنطينة
3. مذكرة تخرج . نسيل مروة ،قراش حنان . دراسة حالة في مؤسسة سونلغاز _ فرع ورقلة
2020_2019.
4. وثائق مقدمة من طرف المؤسسة المستقبلية



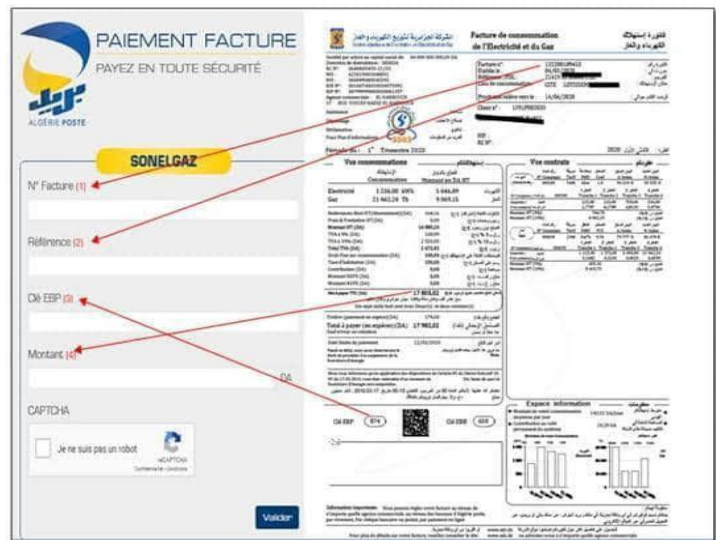
1_ صورة واجهة موقع الشركة



2_ ركن الخدمات



3_ ركن فضاء الزبائن



4_ طريقة دفع الالكتروني للفاكتورة

استمارة المقابلة

الى السيد: بوغرارة سفيان المنصب الحالي : مدير مديرية توزيع سونلغاز المنبعة

التخصص الدراسي: مهندس في الهندسة الكهربائية الخبرة المهنية: حوالي 20 سنة

الأسئلة:

- 1_ ماهي الخدمات الالكترونية التي تقدمها شركة سونلغاز المنبعة لزبائنها؟
- 2_ ماهي الخطوات التي اتخذتها الشركة لتعزيز تبني الخدمات الالكترونية في قطاعها ومن قبل العملاء أيضا؟
- 3_ كيف يمكن لزبائن الشركة الوصول الى الخدمات الالكترونية للشركة ؟
- 4_ كيف يتم تلقي وتتبع الطلبات والشكاوى وحالات الصيانة المقدمة من الزبائن الى الشركة عن طريق الخدمة الالكترونية؟
- 5_ كيف يتم حماية المعلومات الشخصية للعملاء عبر الخدمات الالكترونية؟
- 6_ هل تقدم الشركة خدمة الاستشارة عبر الانترنت في مجال توزيع الكهرباء والغاز؟
- 7_ ماهي الخدمات الالكترونية التي تعتزم الشركة تقديمها في المستقبل لعملائها؟
- 8_ ما مدى رضا كل من العمال والزبائن حول الخدمات الالكترونية التي تقدمها الشركة؟

