

الملخص

تهدف هذه الدراسة إلى معرفة أثر على رضا الزبون وتم اختيار قطاع الاتصالات كميدان للدراسة ذلك من خلال مؤسساته الثلاثة جازي ،موبيليس ،أوريدو وتم اعتماد الاستبيان كأداة رئيسة لجمع البيانات والذي وزع على عينة قدرها 1950 زبون تم اختيارهم عشوائيا ،ولتحليل البيانات استخدام مجموعة من المقاييس الإحصائية والتي تم معالجتها باستخدام برنامج الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية وتوصلت الدراسة إلى وجود أثر إيجابي لأبعاد جودة الخدمات على رضا الزبون وبدرجات متفاوتة ،وعليه أوصت الدراسة بضرورة تركيز مؤسسات الاتصالات أكثر على أبعاد جودة الخدمات تحقيقا لرضا زبائنها وبشكل يضمن ولائم لها .

Résumé

Cette étude vise à analyser l'impact de la qualité des services sur la satisfaction du client dans le secteur des services de télécommunication à travers ses trois entreprises : DJEZZY, OOREEDO et MOBILIS et ce on s'appuyant sur les questionnaires comme outil principale de la collecte de donnée et qui étaient distribués à un échantillon de 1950 clients choisis au hasard.

L'analyse des données ainsi trouvés s'est faite par un ensemble de mesures statistiques on utilisons le programme du paquet statistique des sciences sociales, l'étude à démontrer l'existence et à des degrés différents d'un effet positif entre la qualité des services et la satisfaction du client, et de ce fait, il est impératif pour ces entreprises d'insister sur le rôle de la qualité des services pour la réalisation de la satisfaction du client.

Summary

This study aims to analyze the impact of service quality on customer satisfaction in the telecommunication services sector through its three companies: DJEZZY, OOREEDO and MOBILIS and this is based on questionnaires as the main tool of the data collection and which were distributed to a sample of 1950 randomly selected clients.

The analysis of the data thus found was done by a set of statistical measures using the program of the statistical package of the social sciences, the study to demonstrate the existence and to different degrees of a positive effect between the quality of the services and customer satisfaction, and because of this, it is imperative for these companies to insist on the role of quality of services for achieving customer satisfaction.