

الملخص:

تهدف هذه المذكرة إلى دراسة موضوع "دور الرقمنة في تحسين جودة الخدمات في المؤسسات الخدمائية - مؤسسة اتصالات الجزائر ولاية سطيف -"، وذلك من خلال تحليل العلاقة بين المتغير المستقل المتمثل في الرقمنة والمتغير التابع المتمثل في جودة الخدمة بأبعادها الخمسة: (الكفاءة، الأمان، والاستجابة، توفر النظام والوفاء)، وذلك بالاعتماد على نموذج (E-S-QUAL) 2005.

اعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي، حيث تم جمع البيانات من خلال استبيان وجه إلى عينة من الزبائن. وقد تم تحليلها باستخدام برنامج SPSS (الإصدار 26) بهدف اختبار الفرضيات وتفسير النتائج بطريقة علمية دقيقة، بالاعتماد على مجموعة من الأساليب الإحصائية مثل: معامل الارتباط بيرسون، وتحليل الانحدار الخطي البسيط، إضافة إلى مؤشرات القوة التفسيرية للنموذج مثل معامل التحديد (R^2) ومعامل التحديد المعدل.

أظهرت نتائج الدراسة وجود علاقة إيجابية ومعنوية بين الرقمنة وجودة الخدمة، مما يؤكد أن التحول الرقمي يمثل عنصرا أساسيا في تطوير الخدمات بالمؤسسة محل الدراسة، من خلال رفع كفاءتها وتحسين الاستجابة لطلبات الزبائن، وتعزيز رضاهم. الأمر الذي ينعكس إيجابيا على تجربتهم وتلبية تطلعاتهم.

وفي الأخير توصي الدراسة بضرورة مواصلة تحديث البنية التحتية الرقمية لاتصالات الجزائر بسطيف، وتطوير منصاتها الالكترونية مع تعزيز الأنظمة الأمان لحماية بيانات الزبائن، ومتابعة آرائهم بانتظام لتطوير الخدمات.

الكلمات المفتاحية: رقمنة، جودة الخدمات، خدمات إلكترونية، كفاءة، E-S-QUAL.

Abstract:

This dissertation aims to study the topic of “The Role of Digitalization in Improving Service Quality in Service Institutions – The Case of Algeria Telecom, Setif Province –” by analyzing the relationship between the independent variable, digitalization, and the dependent variable, service quality, with its five dimensions: efficiency, security, responsiveness, system availability, and fulfillment, based on the E-S-QUAL (2005) model.

The study adopted the descriptive approach, where data were collected through a questionnaire administered to a sample of customers. The data were analyzed using SPSS software (Version 26) to test the hypotheses and interpret the results scientifically, relying on several statistical techniques such as Pearson’s correlation coefficient, simple linear regression analysis, as well as model explanatory power indicators including the coefficient of determination (R^2) and the adjusted coefficient of determination.

The results revealed a positive and significant relationship between digitalization and service quality, confirming that digital transformation represents a key factor in developing services within the institution under study. This is achieved through increasing efficiency, improving responsiveness to customer requests, and enhancing customer satisfaction, which positively affects their overall experience and meets their expectations.

Finally, the study recommends continuing the modernization of the digital infrastructure of Algeria Telecom in Setif, developing its electronic platforms, strengthening security systems to protect customer data, and regularly monitoring customer feedback in order to improve services.

Keywords: Digitalization, Service Quality, Electronic Services, Efficiency, E-S-QUAL.

Résumé

Ce mémoire a pour objectif d'étudier le thème : « Le rôle de la numérisation dans l'amélioration de la qualité des services au sein des entreprises de services – Cas d'Algérie Télécom, wilaya de Sétif ». L'étude vise à analyser la relation entre la variable indépendante, représentée par la numérisation, et la variable dépendante, représentée par la qualité des services selon ses cinq dimensions : l'efficacité, la sécurité, la réactivité, la disponibilité du système et la fiabilité, en s'appuyant sur le modèle E-S-QUAL (2005). L'étude s'est appuyée sur la méthode descriptive. Les données ont été recueillies au moyen d'un questionnaire administré à un échantillon de clients. Elles ont ensuite été analysées à l'aide du logiciel SPSS (version 26) afin de tester les hypothèses et d'interpréter les résultats de manière scientifique, en utilisant plusieurs méthodes statistiques, notamment le coefficient de corrélation de Pearson, la régression linéaire simple, ainsi que les indicateurs de la qualité d'ajustement du modèle tels que le coefficient de détermination (R^2) et le coefficient de détermination ajusté.

Les résultats de l'étude ont révélé l'existence d'une relation positive et significative entre la numérisation et la qualité des services. Cela confirme que la transformation numérique constitue un élément essentiel dans l'amélioration des services de l'entreprise étudiée, en renforçant leur efficacité, en améliorant la réactivité aux demandes des clients et en augmentant leur satisfaction, ce qui se reflète positivement sur leur expérience et sur la satisfaction de leurs attentes.

Enfin, l'étude recommande de poursuivre la modernisation de l'infrastructure numérique d'Algérie Télécom à Sétif, de développer ses plateformes électroniques, de renforcer les systèmes de sécurité afin de protéger les données des clients et de recueillir régulièrement leurs avis en vue d'améliorer continuellement les services.

Mots-clés : Numérisation, qualité des services, services électroniques, efficacité, E-S-QUAL.