الجمهورية الجزائرية الدمقراطية الشعبية
وزارة التعليم العالي والبحث العلمي
جـــامعة سطيــف 1
كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير
قسم العلوم الاقتصادية

مذكـرة

مقدمة ضمن متطلبات الحصول على شهادة الماسترفي العلوم الاقتصادية

تخصص: اقتصاد وتسيير مؤسسات

الموضوع:

أثر التحول الرقمي على الرضا الوظيفي للعاملين "دراسة حالة مؤسسة بريد الجزائر سطيف"

من إعداد ا

منصوري الشيماء

بن شيخ منال

تاريخ المناقشة: .....

لجنة المناقشة		
الرئيس	هارون ذهبية	أستاذ مساعد أ
المشرف	بن شيخ منال	أستاذ محاضر ب
المناقش	بلقاضي آسيا	أستاذ محاضر أ

السنة الجامعية :2025-2026

ملخص:

هدفت هذه الدراسة إلى تحديد أثر التحول الرقمي على الرضا الوظيفي للعاملين بمؤسسة بريد الجزائر بسطيف نظرا إلى التوجيهات الحديثة التي تنص على تحسين مستويات الأداء والكفاءة التشغيلية من خلال تعزيز المورد البشري. ولتحقيق أهداف الدراسة تم قياس أثر أبعاد التحول الرقمي والمتمثلة في: التقنيات، رقمنة العمليات، البيانات الرقمية، والموارد البشرية، على مستوى الرضا الوظيفي للعاملين حيث اعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي وأسلوب دراسة الحالة من خلال استهداف عينة من 40 عاملا بمؤسسه بريد الجزائر بسطيف وذلك باستخدام أساليب التحليل الاحصائي (برنامج الحزمة الاحصائية للعلوم الاجتماعية Spss V 25) لكشف العلاقة بين متغيرات الدراسة.

وتم التوصل إلى نتائج تأكد وجود أثر ذو دلالة احصائية للتحول الرقمي بأبعاده المختلفة على تحقيق الرضا الوظيفي للعاملين بالمؤسسة كما قدمت الدراسة جملة من التوصيات التي نصت على تطوير وتعزيز البنية التحتية الرقمية وكذلك تأهيل العنصر البشري ليواكب تطورات التحول الرقمي.

الكلمات المفتاحية: التحول الرقمي، الرضا الوظيفي، رقمنة العمليات البيانات الرقمية، الموارد البشرية.

Abstract:

This study aims to determine the impact of digital transformation on job satisfaction among employees of Algeria Post in Setif, given the recent directives emphasizing improved performance and operational efficiency through human resource development. To achieve the study's objectives, the impact of the dimensions of digital transformation—namely, technology, process digitization, digital data, and human resources—on employee job satisfaction was measured. The study employed a descriptive methodology and a case study approach, targeting a sample of 40 employees at Algeria Post in Setif. Statistical analysis (SPSS V 25 software) was used to reveal the relationship between the study variables.

The results confirmed a statistically significant impact of digital transformation, in its various dimensions, on employee job satisfaction. The study also offered several recommendations, including developing and strengthening the digital infrastructure and training human resources to keep pace with the advancements in digital transformation.

Keywords: Digital transformation, job satisfaction, process digitization, digital data, human resources.

Résumé :

Cette étude vise à déterminer l'impact de la transformation digitale sur la satisfaction au travail des employés d'Algérie Poste à Sétif. Elle s'inscrit dans le cadre des nouvelles orientations qui cherchent à améliorer les performances et l'efficacité opérationnelle en développant les ressources humaines.

Pour atteindre cet objectif, nous avons mesuré l'effet des dimensions de la transformation digitale (technologies, numérisation des processus, données numériques et ressources humaines) sur la satisfaction des salariés. L'étude s'appuie sur une approche descriptive et une étude de cas portant sur un échantillon de 40 employés d'Algérie Poste à Sétif. Les données ont été analysées avec le logiciel SPSS (version 25) pour identifier les relations entre les variables.

Les résultats montrent qu'il existe un impact statistiquement significatif de la transformation digitale sur la satisfaction au travail des employés. Enfin, l'étude propose plusieurs recommandations, notamment le développement de l'infrastructure numérique et la formation du personnel pour accompagner cette transition.

Les Mots clés : Transformation digitale, satisfaction au travail, numérisation des processus, données numériques, ressources humaines.