جامعة الدكتوريجي فارس المدية.

كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية.

قسم علوم الإعلام والاتصال والمكتبات

# التطبيقات الرقمية والرضا الوظيفي في مصالح الموارد البشرية نموذج تطبيق رقمي "مؤسستي".

مذكرة مكملة لنيل شهادة الماستر في علوم الإعلام والاتصال.

تخصص: اتصال وعلاقات عامة.

**إعداد الطالبين:**

- عبد السلام العشاب.
- محمد زباري .

**إشراف:**

د. حكيم بوغرارة.

الموسم الجامعي :2024-2025

جامعة الدكتوريجي فارس المدية.

كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية.

قسم علوم الإعلام والاتصال والمكتبات.

# التطبيقات الرقمية والرضا الوظيفي في مصالح الموارد البشرية
# نموذج تطبيق رقمي "مؤسستي"

**مذكرة مكملة لنيل شهادة الماستر في علوم الإعلام والاتصال.**

**تخصص: اتصال وعلاقات عامة.**

**إعداد الطالبين:**

- عبد السلام العشاب.
- محمد زباري.

**إشراف:**

د /حكيم بوغرارة.

أعضاء لجنة المناقشة الموقرة:

| الإسم واللقب | الصفة | الرتبة | الجامعة |
|---|---|---|---|
| مصطفى سحاري | رئيسا | أ محاضر | جامعة المدية |
| حكيم بوغرارة | مشرفا ومقررا | أ محاضر | جامعة المدية |
| جمال زاوي | عضوا مناقشا | أ محاضر | جامعة المدية |

**الموسم الجامعي**: 2024-2025


بسم الله الرحمن الرحيم

# كلمة شكر

" رب أوزعني أن اشكر نعمتك التي أنعمت علي وعلى والدي وأن اعمل صالحا ترضاه وأدخلني برحمتك في عبادك الصالحين "

سورة النملالآية-19-

نشكر الله سبحانه وتعالى على أن أعاننا ووفقنا لإتمام هذا العمل المتواضع.

يسرنا أن نتقدم بالشكر الجزيل والامتنان الكبير إلى كل من ساهم ولو بالقليل، في إنجاح هذا العمل المتواضع من قريب أو من بعيد، ونخص بالذكر أساتذتنا الكرام، الذين لم يبخلوا علينا بعلمهم طوال هذه السنين، وعلى رأسهم الأستاذ المشرف بوغرارة حكيم، الذي تتبع هذا العمل وأحاطه بالرعاية والاهتمام، نكن له الاحترام والتقدير، واعترافا منا بفضله الكبير.

– بارك الله فيكم جميعا –

# الإهداء

إلى الشمعة التي أنارت دربي، إلى مصدر العطاء وبلسم الشفاء إلى من حملتني وهنا عن وهن، إلى قرة عيني" أمي " الغالية حفظها الله وأطال في عمرها، إلى منبع فخري واعتزازي وقدوتي في الحياة أبي حفظه الله وأطال في عمره

وإلى إخوتي وأخص بالذكر أختي الصغيرة بشرى التي أتمنى لها النجاح في دراستها

وإلى كل أقاربي "أعمامي وأخوالي" وأخص بالذكر جدي وجدتي أطال الله في عمرهم وجعلها في طاعته

وإلى كل من وسعتهم ذاكرتي ولم تسعهم مذكرتي

عبد السلام

# إهـــداء

بسم الله الرحمن الرحيم

أهدي هذا العمل المتواضع الذي تفانيت واجتهدت في إعداده إلى:

والدي العزيزين الذين لم يبخلا علي بالعون والدعاء وكانا لي نعم السند في

إنجاز هذا العمل الى قرة عيني اولادي وبنتي.

إلى كل إخوتي وأخواتي.

إلى زوجتي الغالية وأتمنى لها عمرا طويلا، وكل الأهل والأقارب.

إلى كل الزملاء والزميلات في كلية علوم الاعلام والاتصال جامعة المدية.

إلى كل الأصدقاء الذين ساعدوني من قريب بعيد في انجاز هذا العمل دون

استثناء.



محمد

## 1- ملخص الدراسة:

تهدف الدراسة التي تتمحور حول "**التطبيقات الرقمية والرضا الوظيفي في مصالح الموارد البشرية، باقتراح نموذج تطبيق من شانه زيادة الرضا الوظيفي داخل المؤسسة**"، وانطلقنا في هذه الدراسة العلمية من خلال طرحنا التساؤل الرئيسي التالي: هل للتطبيقات الرقمية دور في الرفع من مستوى الرضا الوظيفي بمصالح الموارد البشرية في ادارات المؤسسات الجزائرية؟

وللإجابة على هذا التساؤل الرئيسي والوصول الى نتائج تخدم الموضوع وضعنا بعض التساؤلات الفرعية الموضحة كالاتي:

- ما هو واقع التطبيقات الرقمية في المؤسسات الجزائرية؟

-ماهي الخدمات التي تقدمها التطبيقات الرقمية؟

-هل يوجد اقبال على التطبيقات الرقمية من طرف الموظفين؟

-ماهي التحديات التي تواجه التطبيقات الرقمية؟

واعتمدنا في الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي باعتباره الانسب لهذه الدراسة من اجل الحصول على كم نوعي من المعلومات لأجل تحليل الظاهرة المدروسة كما اعتمدنا على التراكمية البحثية لتحديد جوانب النقص ومعالجتها واقتراح حلول لها من خلال نموذجنا المقترح بالاستعانة بتقنيات انشاء التطبيقات الرقمية حيث توصلنا بعد الدراسة والتحليل الى ان للتطبيقات الرقمية دور كبير في زيادة الرضا الوظيفي داخل المؤسسة مما يتيح انسيابية أكثر في العمل وتقديم الرضا الاجتماعي ورفع من نوعية الخدمات داخلها.

**Study Summary:**

the study, which revolves around digital applications and job satisfaction in the interests of human resources, aims to propose an application model that will increase job satisfaction within the organization. Based on this scientific study, we asked the following main question: **do digital applications have a role in raising the level of job satisfaction in human resources departments in the departments of Algerian institutions?**

To answer this main question and reach results that serve the topic, we have set some sub-questions explained as follows:

- What is the current state of digital applications in Algerian institutions?
- What services do digital application provide?
- Is there a demand for digital applications from employees?
- What are the challenges facing digital application?

The study relied on the descriptive analytical method as it is most appropriate for this study in order to obtain a qualitative amount of information in order to analyze the phenomenon studied. We also relied on cumulative research to identify deficiencies address them, and propose solutions to them through our proposed model using digital application creation techniques. After study and analysis, we concluded that digital application has a major role in increasing job satisfaction within the organization, which allows for greater flow of work, provides social satisfaction, and raises the quality of services within it.

**خطة البحث:**

- **ملخص الدراسة**
- **المقدمة**

**الفصل الأول: الإطار المنهجي**

- إشكالية الدراسة
- التساؤلات الفرعية
- تحديد المصطلحات
- أسباب اختيار الموضوع
- أهداف الدراسة
- أهمية الدراسة
- منهج الدراسة
- الدراسات السابقة

**الفصل الثاني: التطبيقات الرقمية والرضا الوظيفي.**

**المبحث الأول: التطبيقات الرقمية.**

- **المطلب الأول :**واقع التطبيقات الرقمية في الجزائر.
- **المطلب الثاني :**تعريف التطبيقات الرقمية وانواعها.

- **المطلب الثالث :**أهمية التطبيقات الرقمية والدوافع الى استعمالها.

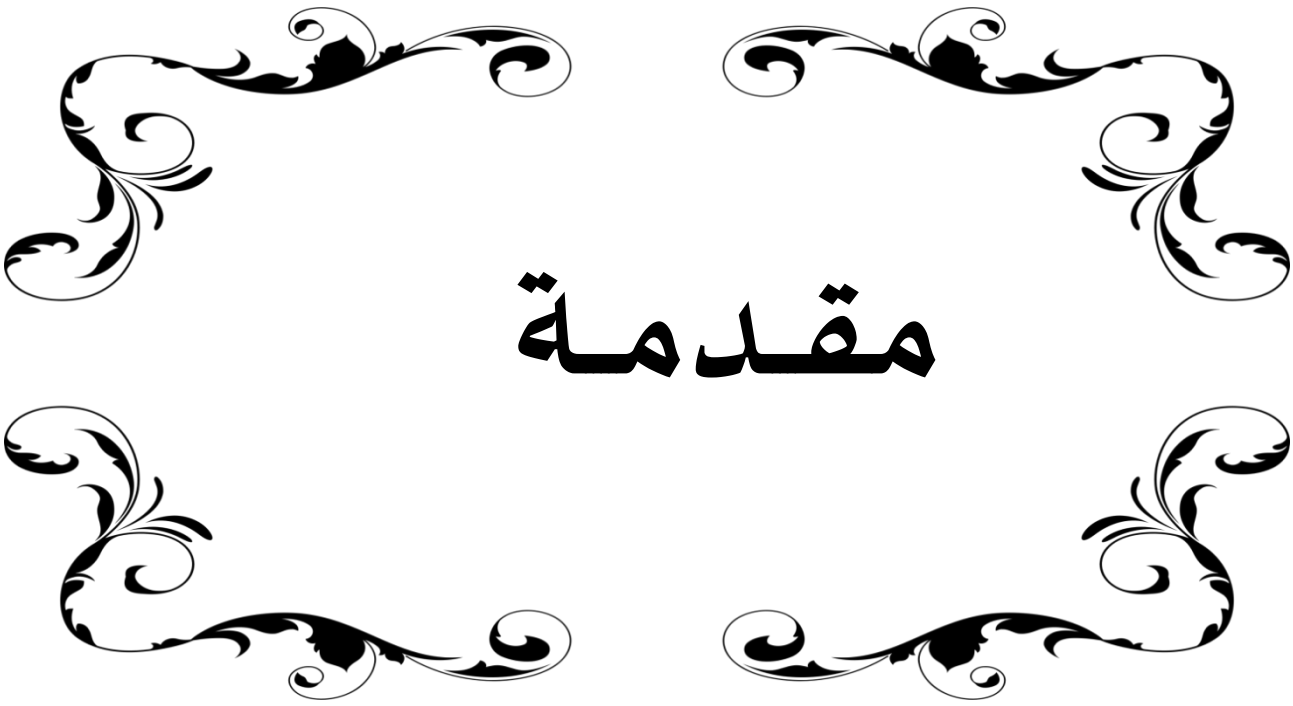
**المبحث الثاني:** الرضا الوظيفي.

- **المطلب الأول :**مفهوم الرضا الوظيفي ونظرياته.
- **المطلب الثاني :**عناصر وعوامل الرضا الوظيفي.
- **المطلب الثالث :**أنواع الرضا الوظيفي واهميته.
- **المطلب الرابع :**معوقات الرضا الوظيفي.

**الفصل الثالث: الجانب التطبيقي (نموذج تطبيق مقترح)**

**المطلب الأول :**تعريف النموذج ووصفه

- **المطلب الثاني :**دور تطبيق "مؤسستي" في زيادة الرضا الوظيفي.
- **المطلب الثالث :**النقائص الحالية مع التطرق إلى تفاصيل المشروع ( تفاصيل المشروع + خدمات إضافية).
- **نتائج الدراسة**
- **الخاتمة**
- **قائمة المراجع**
- **فهرس الجداول**
- **فهرس المحتويات**



# مقدمة

# مقدمة

أحدثت الثورات التكنولوجية المتتالية ثورة في مختلف المجالات سواء في وسائل الإنتاج أو تقديم أحسن الخدمات بأقل التكاليف وبأكبر قدر ممكن من المنفعة وبمجهودات بسيطة.

وبين المخاوف من الجوانب السلبية للتكنولوجيات الحديثة وتأثيراتها غير المتوقعة إلا أن المطلع على عالم المؤسسات الاقتصادية والمرافق والعامة والخدمات جعلتنا نقف على الكثير من التجارب الناجحة التي كانت التكنولوجية الحديثة وخاصة الرقمية تصبوا إليها.

وأمام ارتفاع مستويات الإنتاج وكثرة الطلب على الخدمات من قبل الطبقات العاملة اقترحت التكنولوجيات الرقمية الكثير من الحلول لتلبية طلبيات العمال وتلبية حاجاتهم في المجالات الصحية والإدارية ومختلف الخدمات حيث وأمام كثرة التمدن، وما تعرفه المدينة من ازدحام ومن ضغوطات تقترح التطبيقات الرقمية الكثير من الحلول حيث باتت محل دراسات كبيرة جدا وتطوير شبه يومي من خلال استغلال ما تفرزه الوسائل الرقمية الحديثة ودمقرطة استعمال الرقمنة لعدد كبير من مختلف فئات العمال والموظفين.

ويشهد العالم في العقود الأخيرة تطورا هائلا في مجال التكنولوجيا الرقمية ، مما أدى إلى تحول جذري في بيئات العمل وطريقة أداء المهام ، وأصبحت التطبيقات الرقمية جزءا لا يتجزأ من الحياة المهنية ، حيث تساهم في تحسين الكفاءة وتعزيز التواصل وزيادة الإنتاجية ، ومع الانتشار الواسع للرقمنة برزت أهمية التطبيقات الرقمية لدى مصالح الموارد البشرية في المؤسسات ، فالرضا الوظيفي يؤثر بشكل مباشر على الداء والإنتاجية والاستقرار الوظيفي ، يعتمد تحقيق

هذا الرضا على مجموعة من العوامل التي يجب ان تتوفر منها بيئة العمل ، نمط القيادة ، وفرض التطور المهني ، وتوازن بين الحيات الشخصية والمهنية ، وفي ظل التحول الرقمي أصبحت التطبيقات الرقمية من بين العامل المؤثرة بشكل كبير على تجربة الموظف في بيئة العمل .

وتشمل التطبيقات الرقمية مجموعة واسعة من البرمجيات التي تهدف الى تسهيل العمليات الإدارية والتشغيلية في المؤسسات لدى مصالح الموارد البشرية، تساعد على تنظيم المهام، وتبسيط التواصل بين الفرق والعمال وتوفير بيئة أكثر مرونة وديناميكية، وبالتالي تساهم في تمكين الموظفين من العمل عن بعد، مما يعزز التوازن بين الحياة الشخصية والحياة المهنية.

تباينت الدراسات الحديثة في تقييم استخدام التطبيقات الرقمية لزيادة الرضا الوظيفي، حيث تساهم في توفير بيئة عمل مرنة، وتعزز الشفافية في التواصل، وتسهل الوصول الى المعلومات، كما تساعد في تقليل الأعباء الروتينية من خلال رقمنة العمليات المتكررة، ومعالجة كشوف الرواتب، وإدارة الإجازات، مما يقلل الأعباء الإدارية ويوفر وقتا وجهدا كبيرين.

كما يعد فهم العلاقة بين التطبيقات الرقمية والرضا الوظيفي أمر بالغ الأهمية للمؤسسات الراغبة في تحسين بيئة العمل وتعزيز أداء موظفيها لدى مصالح الموارد البشرية وبالتالي اعتمادها على إستراتيجية فعالة توازن بين استخدام التكنولوجيا والحفاظ على التفاعل البشري والدعم النفسي من كل جوانب الحياة من تحفيزات مادية .... الخ.

لذى فاعل نجاح المؤسسات في تحقيق الرضا الوظيفي يعتمد على قدرتها على تبني نهج شامل يستند الى فهم عميق لاحتياجات موظفيها وديناميكية بيئة العمل الرقمية.

ولقد تم تقسيم الدراسة الى ثلاثة فصول ، الفصل الأول تضمن الاطار المنهجي تناولنا فيه إشكالية الدراسة وتساؤلاتها بالإضافة الى الأهداف العلمية والعملية واهميتها ،كما قمنا بتحديد مفاهيم ومصطلحات الدراسة ،وعرض جملة من الدراسات السابقة حول موضوع دراستنا ، اما في الفصل الثاني تطرقنا فيه الى الاطار النظري ، أي اهم المداخل النظرية للتطبيقات الرقمية والرضا الوظيفي ، حيث قمنا أولا بعرض المداخل النظرية للتطبيقات الرقمية ثم عرض اهم المداخل النظرية للرضا الوظيفي ، اما في الفصل الثالث والأخير فقد تضمن الاطار التطبيقي وفيه تم عرض التطبيق المقترح ، وهو تحت اسم "مؤسستي " الذي يتوفر على عدة خدمات خاصة بالمؤسسة والخروج بنتائج الدراسة

وأخيرا خاتمة البحث، وعرض اهم المراجع.

# الفصل الاول

# الإطار المنهجي

# الاشكالية

تقبل المؤسسات، والادارات الجزائرية على استعمال التطبيقات الرقمية في مجال الموارد البشرية لتحسين الخدمات والرفع من الرضا الوظيفي، حيث يعتبر الاتصال الرقمي ثورة حقيقية من حيث الزمان والمكان، فأصبح يعتمد على وسائل وتقنيات، وأدوات جديدة تتماشى مع التطور التكنولوجي الحاصل.

وبعد أن أظهرت التطبيقات الحديثة والتقنيات المرافقة لها قدرة كبيرة في حفظ المعلومات واسترجاعها وتحليل البيانات ما أدى إلى بروز ما يسمى مجتمع المعلومات أو عولمة تقنيات الإعلام والاتصال ، والتي أصبحت جزءا لا يتجزأ من حياته اليومية ، فمقولة مارشال ماكلوهان للقرية العالمية أصبحت أمرا حقيقيا وواقعيا ، فالتطبيقات الرقمية ظاهريا ومن خلال كثرة الدعاية والترويج لها أدت إلى توفير الجهد والوقت على المنظمات والمجتمع للكثير من الخدمات التي توفرها هذه التطبيقات ومن الظاهر أن المؤسسات والمرافق العامة وجدت فضاءا جديدا لتوفير خدمات من خلال هذه التطبيقات ومسايرة العلاقات العامة لهذه التكنولوجيا الجديدة ، وبالتالي رقمنة وممارسة العلاقات العامة المؤسساتية بين مختلف انواع الجمهور والزبائن والمشتركين .

فأصبحت المؤسسات تبحث عن سبل رقمنة علاقاتها بجمهورها الداخلي ، الذي هو الركيزة الأساسية التي يجب الاعتناء بها ،كما آن كل المؤسسات تسعى إلى تحقيق رضا وظيفي لدى العاملين ، وذلك بتوفير بيئة عمل ملائمة فالتحفيزات المادية وتقدير جهود العاملين وتوفير خدمات بدون عناء ، وكل هذه العوامل تعزز الولاء والانتماء للمؤسسة، ويرفع من الأداء الوظيفي ومن هنا يبرز دور التطبيقات الرقمية لما توفره من خدمات للموظف ، والتي يحصل عليها دون جهد فهذا ما يولد الشعور بالرضا لدى العاملين ، وعلى هذا الأساس تم صياغة إشكالية دراستنا على النحو التالي :

# الاشكالية

**كيف تساهم التطبيقات الرقمية في الرفع من مستوى الرضا الوظيفي في مصالح الموارد البشرية؟**

وتحت هذه الإشكالية تندرج مجموعة من التساؤلات وهي كالاتي:

- ماهو واقع التطبيقات الرقمية؟
- هل يوجد إقبال على التطبيقات الرقمية من طرف الموظفين؟
- ماهي الخدمات التي تقدمها التطبيقات الرقمية في مجال مصلحة الموارد البشرية؟
- ماهي التحديات التي تواجه التطبيقات الرقمية في الخدمات المقدمة لجمهور المؤسسة الداخلي؟
- كيف تساهم التطبيقات الرقمية في تحسين الأداء الوظيفي؟

**المصطلحات:**

**تعريف الرضا:**

**لغة:** هو ضد السخط، فهو راض وارتضاه ورضي عنه، احبه واقبل عليه [1]

**اصطلاحا:**

عرفه "**ادوارد شيت**" بانه الحالة العقلية للإنسان التي يشعر بها عندما يحصل على مكافئة (ثواب) كافية مقابل التضحية بالنقود والمجهود. [2]

**-الوظيفة: لغة** بمعنى خدمة معينة تؤدى.

**-اصطلاحا:** تعني مجموعة من الاختصاصات التي يقوم بها شخص محدد تتوافر فيه شروط معينة، ويجب ان يقوم بالعمل مستهدفا مصلحة المؤسسة [3]

وفي اللغة الإنجليزية يعرف انه تعويض او تحسن او إشباع لرغبة او حاجة، كما يشير الى الحاجة او الكيفية التي تشبع الكائن فهو مصدر ووسيلة لتحقيق الرغبة. [4]

[1] -ابن منظور، لسان العرب، ط4، دار بيروت ـ لبنان، 2005، ص168.

[2] -حسين حضير محمد مشهدي، الرضا الوظيفي وتأثيره على الأبناء، المجلة العلمية لكلية رياض الأطفال، المجلد5، العدد الأول، جامعة المنصورة، يوليو 2018، ص387.

[3] - - محمود عودة واخرون، نظرية علم الاجتماع طبيعتها وتطورها، ط7، دار المعارف للنشر والتوزيع، القاهرة -مصر ،1979، ص331.

[4] - Webster: ninth new collégiale dictionary,A Mariam , Webster Inc. ,Publishers , USA ,1984 ,p1044.

**-تعريف التطبيقات:**

- **لغة:** من الفعل طبق أي وفق بين الشيء ومثيله، أو وضع الشيء في موضعه الصحيح ويقال طبق الخطة أي نفذها.

**-الرقمية:** من "رقم" والمقصود بها في السياق التقني، كل ما يتم تمثيله ومعالجته باستخدام الأرقام الثنائية (0،1) وهي لغة الحاسوب.

وبالتالي التطبيقات الرقمية لغة تعني "تنفيذ واستخدام شيء (تطبيق) عبر وسائل رقمية الكترونية ".[1]

**اصطلاحا:** برامج او أدوات الكترونية تطور باستخدام تقنيات الحوسبة وتشغل على الأجهزة الذكية والحواسيب بهدف تقديم خدمات او تنفيذ مهام محدد في مجالات متنوعة، مثل التعليم والصحة والتجارة .... الخ.[2]

**-مصالح الموارد البشرية:**

هي الوحدات او الأقسام داخل المؤسسة التي تعنى بإدارة العنصر البشري وتطويره، وتشمل مهامها استقطاب الكفاءات وتوظيفهم، وتدريبهم وتحفيزهم، ومتابعة أدائهم، وضمان بيئة عمل مناسبة تساهم في رفع الإنتاجية وتحقيق أهداف المؤسسة.

[1] -العنزي احمد، إدارة الموارد البشرية، مدخل استراتيجي، الطبعة الثانية، دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2019، ص45.

[2] - صبري محمد، إدارة الموارد البشرية الحديثة، دار صفاء للنشر والتوزيع، القاهرة، مصر، 2021، ص62.

وتعرف كذلك على انها "هي الجهة المسؤولة داخل المؤسسة عن تخطيط وتنظيم وتوجيه ورقابة كافة الأنشطة المرتبطة بالعنصر البشري، بدءا من استقطاب الموظفين، مرورا بتطوير مهاراتهم، وصولا الى تعزيز رضاهم وتحقيق الانسجام داخل بيئة العمل ".[1]

**التعريف الاجرائي للتطبيق:**

هو تطبيق رقمي مطور ومستجد ومحين يأخذ بعين الاعتبار التطورات الحاصلة والمتسارعة في المجال التكنولوجي يهدف إلى الرفع من مستوى الرضا الوظيفي من خلال توفير خدمات رقمية متكاملة للموظف، وتعزيز الشفافية، وزيادة تفاعله مع الإدارة، ويساهم في تحسين جودة بيئة العمل.

- حيث يعتبر التطبيق الرقمي جزءا من الحكومة الالكترونية لان الذكاء الاصطناعي اليوم يقترح تطبيقات رقمية تشكل حكومة.

**-أسباب اختيار الموضوع:**

من بين المبررات التي جعلتنا نختار موضوع التطبيقات الرقمية والرضا الوظيفي في الموارد البشرية هي الأهمية التي تنبع من عدة اعتبارات بعضها يرجع الى أسباب ذاتية وأخرى موضوعية تشكل في مجملها حافزا أساسيا لتقصي هذا الموضوع ومن ثمة فإن أسباب اختيارنا لهذا المو ضوع تمثلت أساسا فيما يلي :

[1] العنزي أحمد، إدارة الموارد البشرية: مدخل استراتيجي، الطبعة الثانية، دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2019، ص45.

***الاسباب الذاتية:**

- الميول الشخصي للمواضيع التي تتعلق باستخدام التكنولوجيا والتطورات الحاصلة. والرغبة في المساهمة في تقديم مقترحات لتطوير استخدام هذه التطبيقات.

–حداثة الموضوع ومتغيراته علميا وعمليا .

ا- الرغبة في معالجة الموضوع من جانب عملي قصد إيجاد نظرة أو مساهمة في مجال تطوير الاتصال لزيادة فعاليته باستخدام الشق التقني.

- تميز الدراسة بكونها موضوعا يلقى اهتماما كبيرة ومحاولة الوصول لنظرة شاملة حول التطبيقات الرقمية وبالتالي محاولة تقديم مقاربة ولو نظرية يمكن الاستفادة منها سواء في المكتبات أو من حيث الممارسة المهنية.

***الاسباب الموضوعية:**

- العمل على مدى توظيف الرقمنة والتطبيقات الرقمية في المؤسسة ونجاعتها ميدانيا.

- التعريف بأهمية التطبيق الرقمي ومساهمته في زيادة الرضا الوظيفي

-تشخيص أهمية التطبيق الرقمي وإدارته في إطار شباك موحد يخدم المؤسسة ويساهم في زيادة الرضا الوظيفي.

-محاولة ضبط الاختلالات في استعمال التطبيقات.

- إعطاء نظرة استشرافية يمكن من خلالها تجسيد فعالية التطبيق الرقمي بتبني أفكار أكثر نجاعة في المؤسسات الجزائرية.

**اهداف الدراسة:**

على ضوء دراستنا نحاول الوصول الى مجموعة من الأهداف تتمثل فيما يلي:

- معرفة دور التطبيقات الرقمية في الرفع من مستوى الرضا الوظيفي لدى موظفي المؤسسات.
- العمل على الوصول من خلال التطبيقات الرقمية إلى اتصال داخلي فعال.
- العمل على تقريب الموظفين من المؤسسة ودمجهم داخل المؤسسة مما يعزز الولاء الوظيفي.

**أهمية الدراسة:**

تكتسي التطبيقات الرقمية أهمية بالغة التي أصبحت تعتمد عليها المؤسسات من خلال هذه التطبيقات تتواصل بها مع جمهورها الداخلي، ولهذا فان أهمية التطبيقات الرقمية في الرفع من مستوى الرضا الوظيفي، وأهمية الدراسة تكمن في العناصر الآتية:

- جدية موضوع التطبيقات الرقمية في الرفع من مستوى الرضا الوظيفي، وهذا لكون التكنولوجيا أصبحت منتشرة وحتمية الاندماج فيها محليا، واقليميا ودوليا، والتفتح على التحولات ولهذا كان من الضروري تمكين الجمهور الداخلي (الموظفين) من هذه التطبيقات وتسهيل حصولهم على مختلف الخدمات الادارية حيث ارتأينا من خلال نموذج تطبيق

"**مؤسستي**" الذي سعينا من خلاله إيجاد حلول لتوفير خدمات كانت تستغرق وقت وجهد بالنسبة للموظفين والمؤسسة على حد سواء.

**1-الأهمية العلمية:** تكتسي الأهمية العلمية من خلال استخدام منهج علمي يثري المعرفة العلمية في مجال استخدام التطبيقات الرقمية للرفع من مستوى الرضا الوظيفي، كما نأمل أن تفتح أفاق جديدة للباحثين والمهتمين بالبحث العلمي في مجال الرقمنة والتطبيقات الرقمية من خلال الاستفادة من نتائج وتوصيات الدراسة .

**2-الأهمية العملية** :تتثمل أهمية الدراسة من الناحية العملية في تقديم نموذج تطبيق نسعى من خلاله تقديم نظرة لتحسين الخدمات وتحقيق رضا وظيفي داخل المؤسسة وتزويد المؤسسات بنظرة استشرافية نسعى من خلالها لتحديد نقاط القوة والضعف في كيفية استخدام وتوظيف التطبيق الرقمي للرفع من مستوى الرضا الوظيفي، كون المؤسسات الجزائرية تسعى الى رسم وتحقيق مخطط يتمثل في عصرنة المؤسسات الجزائرية في نمط التسيير ، والعمل على ربط العلاقة المنشودة بين المؤسسة وموظفيها في إطار شبكة موحدة تشرف عليها كل مؤسسة ، وتماشيا مع الثورة الحاصلة في تكنولوجيا الإعلام والاتصال.

**منهج الدراسة:**

يقصد بالمنهج على انه الطريقة الموضوعية التي يسلكها الباحث عند قيامه بالدراسة، وعند تتبعه لظاهرة معينة من اجل تحديد أبعادها بشكل شامل، وحتى يتمكن من التعرف عليها، تميزها معرفة أسبابها ومؤشراتها والعوامل المؤثرة فيها للوصول إلى نتائج محددة[1].

وعلى ضوء هذا نحاول التعرف على دور التطبيقات الرقمية في الرفع من مستوى الرضا الوظيفي لدى العاملين واقتراح نموذج تطبيق اعتمدنا على المنهج الوصفي التحليلي الذي يسمح لنا بجمع اكبر كم من المعلومات النظرية، حيث تم توظيف العديد من المراجع والدراسات السابقة من مقالات وكتب ذات علاقة بموضوع دراستنا فاعتمدنا أسلوب التحليل لتفسير النتائج ووضع الاقتراحات المناسبة.[2]

وهو أيضا الأسلوب المنظم الذي يتبعه الباحث في جمع المعلومات وتحليلها من اجل الإجابة على سؤال الإشكالية او حل المشكلة البحثية بطريقة علمية.

ويقول موريس انجرس "ان أحد اهداف العلم الأكثر دقة هو النجاح في وصف الواقع، وبعبارة أخرى هو انتاج وجرد أكثر صدق ما أمكن حول خصائص الموضوع والظاهرة المطروحة للدراسة فالوصف هو أحد اهداف العلم ".

[1]-موريس انجرس، منهجية البحث العلمي في العلوم الإنسانية، ترجمة بوزيد صحراوي، كمال بوشرف وسعيد سيدون، دار القصبة للنشر، الجزائر 2006/2004 ص56

[2]عمار بوحوش، مناهج البحث العلمي وطرق اعداد البحث، ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر1995، ص62

ويمكننا القول "ان المنهج هو عبارة عن جواب لسؤال نصل الى الأهداف، في حين ان التقنيات تشير الى الوسيلة التي يتم استخدامها للوصول الى هذه الأهداف.4

## الدراسات السابقة:

**الدراسة الأولى:** دراسة الطالب شريف ميلود حول دور الإدارة الالكترونية في تحقيق الرضا الوظيفي – دراسة ميدانية لبلدية العناصر ولاية برج بوعريريج، مذكرة مقدمة لاستعمال متطلبات شهادة الماستر أكاديمي في العلوم السياسية والعلاقات الدولية، واشكالية موضوعه كانت -**ما مدى تأثير الإدارة الالكترونية على الرضا الوظيفي على العاملين في بلدية العناصر ولاية برج بوعريريج؟**

واندرجت أسئلة فرعية لهذه الإشكالية كمايلي:

1- ما مفهوم الإدارة الالكترونية؟

2- ما مفهوم الرضا الوظيفي؟

3- ما مستوى تطبيق الإدارة الالكترونية في بلدية العناصر ولاية برج بوعريريج؟

4- هل توجد علاقة ذات دلالة إحصائية في الإدارة الالكترونية والرضا الوظيفي؟

5- هل توجد فروق في اتجاهات العاملين في بلدية العناصر ولاية برج بوعريريج نحو إثر استخدام الإدارة الالكترونية والرضا الوظيفي كحد للمتغيرات الديمغرافية؟

وكانت فرضيات الدراسة كالتالي:

1-هناك درجة عالية الاستخدام الادارة الالكترونية في مؤسسة محل الدراسة.

2-لاتوجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين استخدام الإدارة الالكترونية والرضا الوظيفي.

3- لا توجد فروق في اتجاهات العاملين في بلدية العناصر نحو أثر استخدام الإدارة الالكترونية والرضا الوظيفي تعزز المتغيرات الديمغرافية.

والمعتمد في دراسته على عدة مناهج وهي المنهج الوصفي، المنهج التاريخي، ومنهج دراسة حالة، وكانت عينة الدراسة موظفي بلدية العناصر ولاية برج بوعريريج.

وخلصت الدراسة الى: وجود درجة عالية الاستخدام للإدارة الالكترونية في بلدية العناصر، وكذلك وجود تأثير ودلالة إحصائية لأثر الإدارة الالكترونية على الرضا الوظيفي واثبات ان لا توجد فروق في اتجاهات العاملين ذات دلالة إحصائية نحو الإدارة الالكترونية والرضا الوظيفي تدرس الجنس والعمر ومستوى التحكم في الاعلام الالي.....[1]

**الدراسة الثانية: دراسة** الطلبة مدور حامد، وبهلول بدر الدين، خطاطبة ايمن حول دور التطبيقات الرقمية في تحسين سمعة المؤسسة، دراسة على عينة من مستخدمي تطبيق بريدي موب، مذكرة مكملة لنيل شهادة ماستر شعبة علوم الاعلام والاتصال -تخصص علاقات عامة – 2022/2021.

والاشكالية كانت كالاتي:

[1]- شريف ميلود، دور الإدارة الالكترونية في تحقيق الرضا الوظيفي ، مذكرة مقدمة لاستكمال متطلبات شهادة الماستر اكاديمي ،قسم العلوم السياسية والعلاقات الدولية ،كلية الحقوق والعلوم السياسية ، جامعة محمد بوضياف المسيلة-السنة الجامعية 2019/2018.

**ما هو الدور الذي يلعبه التطبيق الالكتروني بريدي موب baridi mob في تحسين سمعة مؤسسة بريد الجزائر اتجاه زبائنها؟**

وكانت الأسئلة الفرعية كالاتي:

1-كيف هي الصورة الذهنية لسمعة شركة بريد الجزائر لدى زبائننا؟

2-ماهي دوافع عادات وانماط استخدام عينة الدراسة لتطبيق بريدي موب؟

3- كيف أسهم بريدي موب في تحسين سمعة شركة بريد الجزائر لدى زبائنها؟

واعتمدوا في دراستهم على المنهج الوصفي الذي اعتبروه الأنسب في وصف وتحليل الظاهرة وخلصت الدراسة على مجموعة من النتائج:

اعتبرت سمعة مؤسسة بريد الجزائر سمعة جيدة حسب راي اغلبية المبحوثين، وفضل اغلبية المبحوثين استخدام التطبيق الالكتروني بريدي موب مقابل الخدمة الورقية، حيث كان راي الأغلبية الساحقة من عينة الدراسة ان تطبيق بريدي موب حسن من سمعة بريد الجزائر، وفي الأخير كانت النتيجة الرئيسية هي ان تطبيق بريدي موب قد أسهم في تحسين سمعت بريد الجزائر وكذاك كونه بديل لخدمات بريد الجزائر في كثير من الحالات، وكذلك تطبيق مساعد ومكمل لبغض الخدمات التي تقدمها مؤسسة بريد الجزائر.[1]

1 مدور حامد، بهلول بدر الدين، خطاطبة منى، دور التطبيقات الرقمية في تحسين سمعة المؤسسة، مذكرة مكملة لنيل شهادة ماستر شعبة علوم الاعلام والاتصال، تخصص علاقات عامة قسم علوم الاعلام والاتصال وعلم المكتبات، كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية جامعة 8 ماي 1945، قالمة ،2022/2021.

**الدراسة الثالثة:** دراسة الطالبتان حموش رانية وشماع زكريا حول التطبيقات الذكية ودورها في تحقيق رضا العملاء في المؤسسة، دراسة حالة منتسبي الصندوق الوطني للتقاعد وكالة ميلة، مذكرة لنيل شهادة ماستر، شعبة علوم التسيير تخصص إدارة اعمال -2024/2023.

واشكالية الدراسة كانت كالتالي:

**ما هو أثر استخدام التطبيقات الرقمية في تحقيق رضا عملاء الصندوق الوطني للتقاعد وكالة ميلة؟**

طرح التساؤلات التالة:

1- لأمان والسرية إثر في تحقيق رضا عملاء الصندوق الوطني للتقاعد وكالة ميلة؟

2- للاعتمادية إثر في تحقيق رضا عملاء الصندوق الوطني للتقاعد وكالة ميلة؟

3-سهولة استخدام التطبيق إثر في تحقيق رضا عملاء الصندوق الوطني للتقاعد وكالة ميلة؟

4- تخفيض التكلفة والوقت إثر في تحقيق رضا عملاء الصندوق الوطني للتقاعد وكالة ميلة

6-التوفر والملموسية إثر في تحقيق رضا عملاء الصندوق الوطني للتقاعد وكالة ميلة؟

وخلصت الدراسة الى ان التطبيقات الذكية تستخدم في جميع المجالات خدماتية مالية تعليمية ... الخ.

حيث ان تطبيق تقاعدي لقي قبولا الى حد ما خاصة لدى الشريحة المثقفة من منتسبي الصندوق، لأنه بسيط الاستعمال ومناسب لجميع المنتسبين بغض النظر عن مستواهم العمري.[1]

ووفق الصندوق الوطني للتقاعد قدرته في تصميم تطبيق تقاعدي، وحقق شروط التطبيقات الذكية وكان هناك اختلاف في درجة الارتباط بين ابعاد التطبيقات الذكية ورضا العملاء حيث تراوحت العلاقة بين الإيجابية قوية مرتفعة وعلاقة إيجابية منخفضة..

[1] حموش رانيا و شماع زكرياء، التطبيقات الذكية ودورها في تحقيق رضا العملاء في المؤسسة ،مذكرة مكملة لنيل شهادة ماستر ، شعبة علوم التسيير، تخصص إدارة اعمال، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير جامعة ميلة،2023-2024.

# الفصل الثاني

# التطبيقات الرقمية

# والرضا الوظيفي

## المبحث الأول: التطبيقات الرقمية.

في عصرنا الحديث أصبحت التكنولوجيا الرقمية جزءا لا يتجزأ من حياة الانسان اليومية، حيث غيرت بشكل جذري طريقة تواصلهم، تعلمه، عمله، وتسليته ومن بين أبرز مظاهر هذه الثورة التكنولوجية ظهور وانتشار التطبيقات الرقمية، التي أصبحت أدوات أساسية في مختلف المجالات، فقد ساهمت هذه التطبيقات في تسهيل العديد من المهام وزيادة الكفاءة وتوفير الوقت والجهد حتى بات من الصعب تخيل الحياة بدونها ومع التقدم المستمر في تقنيات البرمجة والذكاء الاصطناعي ، تتطور التطبيقات الرقمية بشكل متسارع لتلبي حاجات الأفراد والمؤسسات على حد سوى مما يجعل فهمها واستخدامها ضرورة في هذا العصر الرقمي المتسارع.

### المطلب الأول: و اقع التطبيقات الرقمية في الجز ائر.

تعتبر الجزائر من الدول النامية او السائرة في طريق النمو، والتي بدأت في طرح مشروع الحكومة الالكترونية سنة2005 الذي يعتبر جزءا من مشروع الجزائر الالكترونية، لذي يسير بخطى هادئة نحو التجسيد من خلال ادماج مختلف القطاعات من بينها التربية والتعليم العالي والبحث العلمي والثقافة والتجارة...، وفي هذا الاطار اوصت اللجنة الوطنية لإصلاح المنظومة التربوية للمخطط الخاص بإصلاح النظام التربوي المتبنى من طرف مجلس الوزراء في 20افريل2002،حيث تم تسطير هدف استراتيجي للمرحلة 2013/2004، يتمثل في اصلاح شامل وعميق وذلك بتبني

نظام (ل م د) والذي دخل حيز التنفيذ في 2015/2014 بغرض ادماج منظومة الانترنات في قطاع التعليم العالي عن طريق رقمنة القطاع.[1]

فالمشروع كان وطني ،حيث تخللته عدة عراقيل ولم يرى النور وعاد ليطرح مرة ثانية في سنة 2013 ، فبدات وزارة البريد والاتصالات السلكية واللاسلكية في خطة بعدة محاور من اجل تحقيق الهدف (أي الجيري) او الجزائر الالكترونية غير ان هذا لم يتم نظرا لضعف شبكة الانترنات ،والبيروقراطية ومقاومة التغيير من جهة وغياب رؤية من القائمين على الحكومة الجزائرية آنذاك، والى غاية سنة 2019 تم إعادة فتح الملف من السلطات والذي كان من الالتزامات25 بالنسبة للرئيس في برنامجه الرئاسي المتضمن 54نقطة وذلك برقمنة جميع القطاعات ،فقطاع التعليم العالي والتربية كانا السباقين في تبني مشروع الرقمنة ،والتي تسعى وزارة التعليم العالي حاليا في الوصول الى جامعة من الجيل الرابع، وذلك بتسخير جميع الإمكانيات المتاحة ،واللحاق بمصاف الجامعات العالمية فيما يخص الرقمنة .

وظهرت تكنولوجيا جديدة للمعلومات والاتصالات وهي التطبيقات الرقمية في عدت مجالات مثل الصناعة الهندسية، الطب، فمنها ماهو متاح للمحادثة والدردشة وما هو متاح للبيع والشراء وغيرها من التخصصات، وهي تعمل على تسيير التواصل بين مقدم الخدمة والمستفيد منها من خلال وسيط الكتروني قد يلون هذا الوسط على شكل هاتف محمول وجهاز لوحي "تبليت".

[1] –مليكة بوضياف، "رهانات رقمنه الادارة العمومية في الجزائر، مجلة الناقد للدراسات السياسية، المجلد 06، العدد01، 2022، ص ص 390–407.

## المطلب الثاني: تعريف التطبيقات و أنواعها.

### 1/تعريف التطبيقات:

يعرف في القاموس الفرنسي الخاص بمصطلحات الانترنات على شبكة الويب ان التطبيقات عبارة عن برامج مستقلة مصممة تعمل على الأجهزة المحمولة مثل الهواتف الذكية او الحواسيب الكفية.[1]

وتعرف على انها "استعمال التكنولوجيا الحديثة كالانترنات والهاتف النقال لتحقيق الأهداف التسويقية الكفية.[2]

وكذلك يعرف التطبيق على انه برنامج كمبيوتر مصمم ليعمل على الهواتف الذكية وأجهزة الكمبيوتر وغيرها من الأجهزة النقالة، وهي الموجة الجديدة في استخدام الهواتف النقالة، فلم تعد للهواتف مجرد أجهزة للاتصالات الهاتفية الصوتية فقط، بل تعداها الى تبادل رسائل الوسائط المتعدد كالصور والفيديو واستخدام البريد الالكتروني والانترنات، ونظرا للإمكانيات الهائلة في الهواتف الذكية أصبح بالإمكان استغلال هذه الإمكانيات من قبل تطبيقات متعددة تفيد المستخدم.[3]

[1] عقيلة بريك، أثر التطبيقات الالكترونية على الخطاب التطبيقي الموجه لغير الناطقين باللغة العربية، تطبيق ترجمان نموذجا، مجلة ألف الالكترونية، المجلد3، العدد2، 2016، ص80.
[2] ليلى ميطالي، الوجيز في التسويق الالكتروني، دار الكتب العلمية، الطبعة الأولى، لبنان، 2016، ص25
[3] نفس المرجع السابق، ص26.

وتعرف أيضا "بانها برامج تصمم بواسطة مجموعة برمجيات الكترونية، تثبت على الأجهزة النقالة والحواسيب المحمولة والمكتبية ،ويرى حمص بانها برامج تصممها الشركات المصنعة للهواتف او الشركات المقدمة لخدمة الهاتف او شركات أخرى متخصصة في صناعة التطبيقات ويقوم المشترك بتنزيلها على هاتفه من متاجر الشركات العالمية على حسب نوع نظام تشغيل الهاتف، وتتاح تلك التطبيقات الذكية على العديد من الأجهزة الالكترونية مثل ( أجهزة الكمبيوتر المحمولة واللوحية بالإضافة الى الأجهزة المكتبية الحديثة وأجهزة الهواتف النقالة المدعومة بأنظمة التشغيل المبرمجة Windows – ios-andtoid-"وغيرها من أجهزة التشغيل الشهيرة الخاصة بالشركات المصنعة لتلك التطبيقات.[1]

وتعرف أيضا على انها:"برامج تعمل على أحد الهواتف الذكية بالاعتماد على أحد المزايا التي تقدمها هذه الهواتف، بحيث تقدم خدمة معينة لمستخدميها، وتعتمد بالغالب على الاتصال بالانترنات الذي توفره هذه الهواتف، فهي البرامج والاجهزة المستخدمة التي تسمح للمستخدمين ان يتفاعلو مع بعظهم عن بعد اي تشمل تطبيقات الهواتف الذكية والمنصات.[2]

تقدم هذه التطبيقات خدمتها للمشترك، والتي تفيده في حياته اليومية، وفي شتى المجالات كالتطبيقات الرياضية والاخبارية والاجتماعية والترفيهية والدينية والعلمية والتعليمية وغيرها.[3]

[1] احمد عطية ربيع الفايدي، احمد عطية ربيع الفايدي، أثر التطبيقات الذكية على الرعاية الصحية، العدد2، المجلة العربية للنشر العلمي، جامعة الملك عبدالعزيز، حزيران، 2021، ص424.

[2] مراد ماحي ومفيدة نادي، دوز التطبيقات السياحية في عرض الخدمات السياحية في الجزائر، دراسة تحليلية، المجلد03، العدد01، مجلة اقتصاد المال والاعمال، جامعة الشهيد حمة لخضر الوادي، الجزائر، مارس2023، ص235.

[3] العيضاني محمد، أثر استخدام بعض التطبيقات للأجهزة الذكية في تنميت مهارات التحدث باللغة الإنجليزية لدى طلاب الصف الثالث ثانوي، رسالة ماجستار، جامعة التقوى، المملكة العربية السعودية، 2015، ص43.

**2/أنواع التطبيقات الرقمية:** نظرا للاستخدامات والمميزات التي توفرها، هناك أنواع مختلفة من التطبيقات وهي:

1- **التطبيقات الاصلية native apps:** تطور باستخدام لغات البرمجة الاصلية مثل java/kotlin للاندرويد ونظام IOS.

**الخصائص:** أداء عالي، تكامل مع العتاد، تجربة مستخدم ممتاز.[1]

2- **تطبيقات الويب web apps:** تشغل غبر المتصفح باستخدام htmlوcssوJavaScript.

**الخصائص:** لا تحتاج الى تثبيت سهلة الصيانة، أداء اقل.[2]

3- **التطبيقات الهجينة hybride apps**: تطور باستخدام تقنيات الويب وتغلف لتعمل كتطبيق أصلي.

**الخصائص:** قاعدة كود واحد، تطوير أسرع، أداء متوسط.[3]

4- **التطبيقات متعددة المنصات cross-platform apps:** هي التي تطور باستخدام flutterاوreact native لتعمل على أنظمة متعددة.

**الخصائص:** تطوير أسرع، أداء جيد، توافق مرتفع.[4]

5- **تطبيقات الويب المتقدمة (PWAS):** هي تطبيقات ويب يمكن تثبيتها وتعمل دون انترنات.

**الخصائص:** تحديث تلقائي أداء جيد، دعم محدود في بعض الأنظمة.[5]

[1] -محمد علي سلامة، برمجة تطبيقات الهاتف المحمول، دار اليازوري العلمية، 2021، ص ص88-94.
[2] - نضال ناصر، تطوير تطبيقات الويب، دار صفاء، 2019، ص ص40-45.
[3] - خالد حسين، دليل المبرمج، جامعة القدس، 2020، ص 123-128.
[4] - عمر فرحان، برمجة التطبيقات باستخدام flutter، دار العلم، 2022، ص ص35-42.
[5] - احمد سامي، تطوير التطبيقات التفاعلية، مكتبة الرشد، 2021، ص ص 62-67.

**جدول رقم01: المقارنة بين أنواع التطبيقات**

| المعيار | الاصلية | الهجينة | متعددة المنصات | الويب | PWA |
|---|---|---|---|---|---|
| الأداء | ممتاز | متوسط | جيد | ضعيف | جيد |
| التكلفة | مرتفعة | منخفضة | متوسطة | منخفضة | منخفضة |
| تجربة المستخدم | ممتازة | متوسطة | جيدة | ضعيفة | جيدة |
| الوصول للعتاد | كامل | محدود | جيد | محدود | محدود |
| التوافق | منخفض | عالي | عالي | عالي | عالي |
| الصيانة | معقدة | سهلة | متوسطة | سهلة | سهلة |

**المصدر: .(2021) ResearchGate, A Comparative Study of Cross- platform development.**

، زيارة وتصفح يوم 06-05-2025 على الساعة 30: 15على الخط:

**https ;//caremellaapp.com/taresolieman/- faluifij6/anwaa.**

**الجدول رقم02: مقارنة بين أنواع التطبيقات الذكية**

| | التطبيق الاصلي | تطبيق الويب | التطبيق الهجين |
|---|---|---|---|
| **كيفية تحميله** | من منصات جوجل وابل | لا يوجد في المتاجر ويمكن الدخول من المتصفح | من متاجر جوجل وابل |
| **التطوير** | يحتاج كل تطوير تطبيق منفصل لكل منصة | تطبيق واحد | تطوير تطبيق واحد لكل منصة |
| **التحديثات** | يتم تحميل التحديث من المتاجر في كل مرة يتم تحديث جديد | لا يحتاج الى تحديث | يتم تحميل التحديث من المتاجر في كل مرة يتم تحديث جديد |
| **الأداء** | سريع جدا | بطيئ ويعتمد على سرعة الانترنات | بين وبين |
| **التصميم** | يتميز بتجربة مستخدم ممتاز | تصميم سيئ ويعتمد سرعة التطبيق على تحميل الصور | خليط من الاثنين لكنه اقل من NARIVE |
| **التكلفة** | كبيرة جدا نتيجة تطوير تطبيق منفصل لكل من منصة | قليلة | متوسطة ولكن تحتاج الى مهارات كبيرة |
| **التكامل مع مكونات الهاتف** | يدعم كل مكونات الهاتف | لا يدعم اغلبها | يدعم البعض |
| **الاستخدام** | تحتاج منصة واحدة وكفاءة عالية في التشغيل | لا تحتاج ان تكون في المتاجر ولا تحتاج كفاءة عالية في التشغيل | تحتاج العمل على أكثر من منصة وان تكون بشكل سريع في المتاجر |

**المصدر:** أنواع تطبيقات الهواتف الذكية، زيارة وتصفح يوم 06-05-2025 على الساعة 16:00 على الخط: **https ;//caremellaapp.com/taresolieman/- faluifij6/anwaa.**

**4/تعريف التطبيقات المعدة للخدمة:**

تعرف تطبيقات الخدمة على انها "أنظمة تقنية تستخدم لتقديم خدمات متنوعة للمستفيدين داخل المؤسسة التعليمية مثل الطلاب، وأعضاء هيئة التدريس، والاداريين بهدف تحسين جودة العمليات الاكاديمية والإدارية وتسهيل الوصول الى المعلومات والموارد مما يسهم في رفع كفاءات المؤسسة وتحقيق رضا المستفيدين"[1]

وتعرف أيضا: «تطبيقات الخدمة هي مجموعة من الأنظمة الالكترونية التي تسهم في تقديم خدمات مباشرة للمستفيدين داخل البيئة الجامعية، مثل خدمات القبول والتسجيل، وخدمة الطالب الأكاديمي، والخدمات الإدارية، مما يعزز كفاءة العمل المؤسسي ويزيد من رضا المستخدم النهائي".[2]

[1] - محمد الخطيب، التحول الرقمي في مؤسسة التعليم العالي: المفاهيم والتطبيقات، دار المسيرة للنشر والتوزيع، الأردن، 2021، ص107.
[2] عبد الله الزايدي، تطبيقات الحكومة الالكترونية في جامعة السعودية، مكتبة العبيقان، السعودية، 2020، ص85.

## المطلب الثالث: أهمية التطبيقات الرقمية والدو افع الى استعمالها.

### 1/-أهمية التطبيقات الرقمية:

- إمكانية الوصول الى عدد كبير من شرائح المجتمع.

- تمكنه الدخول الى أسواق جديدة.

- يمكن تطوير التطبيق.

- سهولة عرض المنتجات واستقبال الآراء.

- تدعيم وتعزيز الموثوقية فيما يعرض.

- يمكن متابعة ردود أفعال وتقييمات الجمهور لتحسين الخدمة.

- اتاحة الخدمة على مدار الساعة ومن أي مكان.

- كما يتيح خيارات متعددة من الخدمات الخاصة بهم.

- تحسين الكفاءة والأداء الخاصة بالمؤسسات.[1]

[1] نفس المرجع السابق، ص90.

## 2/-الدو افع الى استعمال التطبيقات الرقمية:

هناك الكثير من الدوافع والمبررات التي جعلت الكثير من المؤسسات والمنظمات الى الاعتماد على التطبيقات الرقمية في إدارة اعمالها، ومن اهم العوامل التي أدت الى التحول نحو التطبيقات الرقمية هي:

-الثورة التكنولوجية المتسارعة نحو التقدم، والمرتبطة بالتطور، أدى هذا الى ظهور تطبيقات عملية في مختلف مجالات حياة الإنسانية.

- زيادة عدد الموظفين نتيجة تحسن المستوى التعليمي.
- التكيف مع البيئة المحيطة وانتشار مفهوم الحكومة الالكترونية وعلى هذا وجب على الدول مواكبة التطورات الحاصلة في المؤسسات.
- بيروقراطية مصالح الموارد البشرية في إدارة ملفات الموظفين من خلال بعض الخدمات مثل الترقيات.... الخ.
- وأكبر مبرر يدفع المؤسسات والحكومات الى البحث عن التكيف مع التطورات الحاصلة من ذكاء اصطناعي والوصول الى حكومة الكترونية وهي شبكة الانترنات التي جعلت العالم كقرية صغيرة.[1]

[1] محمد الخطيب، مرجع سابق، ص110.

## المبحث الثاني: الرضا الوظيفي.

يعتبر العنصر البشري من أهم الموارد التي تعتمد عليها المؤسسة، كما يعد رضا العامل على وظيفته العامل الأساسي الذي يشعره بالثقة والولاء اتجاه وظيفته ويجعله يحقق طموحاته ويلبي احتياجاته لذلك يعد رضا العامل مؤشر مهم للمؤسسة، فالعامل كائن اجتماعي تفاعلي يؤثر ويتأثر بالتحفيزات التي تقدمها المؤسسة وبالتالي يؤثر في المؤسسة من خلال الأداء الذي يقدمه حيث يظهر من خلال الإنتاج فالرضا الوظيفي هو نتيجة للعديد من الخبرات المحبوبة والغير محبوبة المرتبطة بالعمل فالرضا الوظيفي قد حظي باهتمام العديد من الباحثين لكونه موضوع مهم يتعلق بالعامل والمؤسسة على حد سواء، فرضا العامل يعني نجاح المؤسسة وعدم رضاه يعني فصلها وذلك يقف على مدى تقبل العامل لتحفيزات التي تقدمها المؤسسة له.

### المطلب الأول: مفهوم الرضا الوظيفي ونظرياته:

#### 1/ مفهوم الرضا الوظيفي:

هو مجموعة من الاحاسيس الجميلة (القبول، السعادة، الاستمتاع)، التي يشعر بها الموظف اتجاه نفسه ووظيفته والمؤسسة التي يعمل بها، والتي تحول عمله ومن ثم حياته كلها الى متعة حقيقية (متعة العمل ومتعة الحياة)، فهي منظومة متكاملة من العناصر التي يتحقق بها الرضا الوظيفي.[1]

[1] جواد محمد الشيخ وشرير عزيزة عبد الله، الرضا الوظيفي وعلاقته ببعض المتغيرات الديمغرافية لدى المعلمين، مجلة الجامعة الإسلامية، سلسلة الدراسات الإنسانية، المجلد 16، العدد1 يناير 2008، ص68.

وهو أيضا: ذلك الشعور النفسي بالقناعة والارتياح والسعادة ولإشباع الحاجات والرغبات والتوقعات مع العمل نفسه ومحتوى بيئة العمل ومع الإحساس بالثقة والولاء والانتماء للعمل.

والرضا الوظيفي من جهة نظر "هوبوك": عبارة عن الاهتمام بالظروف النفسية والمادية والبيئية التي تسهم في خلق الوضع الذي يرضى به الفرد.

اما " سترونج" فقد عرفه: بانه حصيلة العوامل المتعلقة بالعمل والتي تجعل الفرد محبا له ومقبلا عليه في بدئ يومه دون أي عضاضة.

## 2/النظريات المفسرة للرضا الوظيف:

اهتم الباحثون بتفسير الرضا الوظيفي منذ القدم ففي البداية كان مفهوم الرجل الاقتصادي الذي نادت به المدرسة الكلاسيكية بقيادة فريدريك تايلور هو المفهوم المسيطر لمدة طويلة حيث يرى هذا المفهوم أن العوائد المادية هي الأساس في زيادة الرضا الوظيفي، ثم تلي ذلك مدرسة العلاقات الإنسانية بقيادة التون مايو والتي توصلت الى عوامل أخرى محركة لدافعية الموظفين، وهي الرغبة في تكوين العلاقات الإنسانية وعقب ذلك نظريات كثيرة محاولة تفسير الرضا الوظيفي للموظفين في المؤسسات وأهمها:

**01- نظرية هرزبرج**: والتي تسمى بنظرية العاملين وهي ترتبط أصلا بنظرية ما سلو للحاجات في مواقع العمل ، حيث رأى هرزبرج ان هناك مجموعتان من العوامل احداهما تعتبر بمثابة واقع تؤدي الى رضا العاملين عن أعمالهم، واطلق عليها عوامل مرتبطة بالوظيفة او العمل نفسه ،وقد حصرها في إحساس الفرد بالانجاز وتحمل المسؤولية ، وتوفير فرص

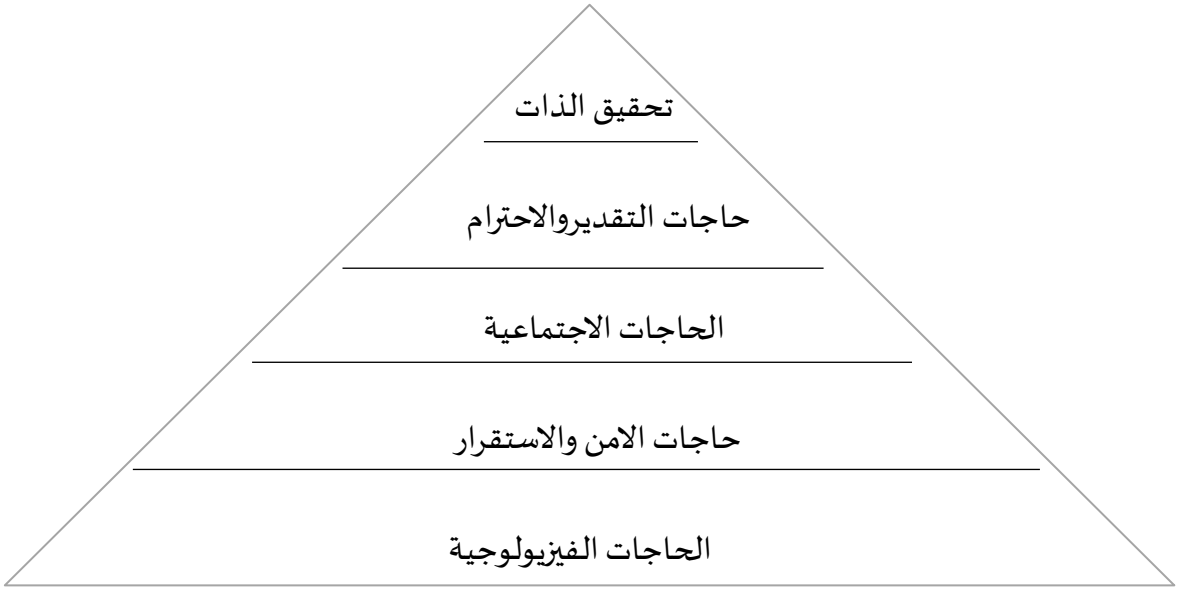
الترقية للوظائف الأعلى والمشاركة في اتخاذ القرارات المتعلقة بالعمل ، اما المجموعة الأخرى من العوامل فاعتبرها بمثابة دوافع تؤدي الى عدم رضا العمال عن أعمالهم واطلق عليها عوامل محيطة بالوظيفة او العمل ، وقد حصرها في تلك الظروف التي تحيط بالعمل كالرئاسة او الإدارة او الاشراف او نمط القيادة وطبيعة العلاقات بين الفرد وزملائه، وبينه وبين رؤسائه وظروف البيئة المحيطة بالعمل .[1]

**02-نظرية فروم:** فسر فروم الرضا الوظيفي على أساس أن عملية الرضا أو عدم الرضا تحدث نتيجة للمقاربة التي يجريها الفرد بينما كان يتوقع من عوائد السلوك الذ=ي يتبعه وبين المنفعة الشخصية التي يحققها بالفعل، ومن ثمة فإن هذه المقارنة تؤدي بالفرد الى المفاضل بين عدة بدائل مختلفة لاختيار نشاط معين يحقق العائد المتوقع، بحيث يتطابق مع المنفعة التي يجنيها بالفعل، وهذه المنفعة تقيم الجانبين المادي والمعنوي معا، وتفرض نظرية عدالة العائد في تفسيرها للرضا الوظيفي أن الفرد يحاول الحصول على العائد أثناء قيامه بعمل ما، ويتوقف رضاه على مدى اتفاق العائد الذي يحصل عليه من عمله مع ما يعتقد أنه يستحقه.[2]

**03-نظرية ماسلو للحاجات:** هي احدى النظريات المهمة المفسرة للرضا الوظيفي وهي من أكثر النظريات شيوعا وتركز هذه النظرية على درجة اشباع حاجات الفرد الأساسية بحسب ترتيبها في سلم هرم مقسم الى خمس فئات.

[1] - نفس المرجع السابق ص72.
[2] -خليل جواد محمد الشيخ وشرير عزيزة عبد الله، مرجع سابق، ص86.

**الشكل 01 : يمثل تدرج الحاجات البشرية وفق نظرية ماسلو.**




**المصدر**: صلاح عبد القادر النعيمي، الإدارة، دار اليازوري العلمية للنشر، عمان 2000، ص70.

**1.3الحاجات الفيزيولوجية**: تعد الحاجات الفيزيولوجية نقطة البداية في سلم ماسلو وتتمثل في الحاجات ذات العلاقة بالتكوين البيولوجي للإنسان كالماء والأكل والشرب والهواء وهي ضرورية في الحياة.

**2.3 حاجات الأمن والاستقرار:** وهي تمثل المرتبة الثانية في سلم ماسلو فعندما يستطيع الانسان اشباع الحاجات الفيزيولوجية ينتقل بعدها الى اشباع حاجات الأمن، والتي قد تأخذ صورة الاستقرار والثبات في العمل.

**3.3 الحاجات الاجتماعية:** وهي تحتل المرتبة الثالثة في سلم ماسلو فعند اشباع الحاجات السابقة ينتقل الانسان الى اشباع حاجاته الاجتماعية والتي تأخذ صورة الولاء والانتماء وحاجات تكوين العلاقات الاجتماعية داخل وخارج العمل.

**4.3 حاجات التقدير والاحترام:** وهي رغبة الانسان في كسب الاحترام والتقدير من الآخرين حتى يتنامى له الشعور بالأهمية الثقة.

**5.3 حاجات تحقيق الذات: وهي** الحاجة الأخيرة في سلم ماسلو وهي تعكس الرغبة الكبيرة للإنسان في أن يكون أكثر تميز من غيره وأن يصبح قادر على فعل أي شيء يستطيع فعله.

كما وضع ماسلو مجموعة من الافتراضات التي تحكم مفاهيم نظريته نذكر منها:[1]

**أولا:** أن الانسان في حاجة مستمرة وأن حاجاته تأثر على سلوكه والحاجات الغير المشبعة هي المؤثرات على السلوك.

**ثانيا:** يمكن ترتيب حاجات الانسان بحسب الأهمية والأولوية فنجد في قاعدة الهرم الحاجات الأساسية ثم تتدرج حتى تصل الى الحاجة لتحقيق الذات.

**ثالثا:** يقوم الانسان بإشباع حاجاته بشكل متدرج بداية بالحاجات الفيزيولوجية ثم ينتقل الى حاجات الأمن ثم الحاجات الاجتماعية ثم حاجات التقدير والاحترام وأخيرا حاجات تحقيق الذات.

**04-<u>نظرية الحاجات الثلاث (حاجات الإنجاز لماكليلاند):</u>** قدم لماكليلاند العلم النفساني الأمريكي سنة 1973م نظريته المعروفة بنظرية الإنجاز، حيث صنف هذه الحاجات الى ثلاث مجموعات.

[1] - عاطف جابر طه عبد الرحيم، السلوك التنظيمي، الدار الجامعية، الإسكندرية 2009 ص90.

وفيما يلي شرح لما تتضمنه الحاجات الثلاث لماكليلاند:[1]

**أولا: الحاجات للإنجاز:** وتعكس رغبة الموظف في الإنجاز الأفضل بأكفأ الطرق وكذلك حل المشكلات المعقدة والتعامل مع المهام الصعبة أي هي الرغبة في التميز.

**ثانيا: الحاجة للقوة:** وهي تمثل رغبة الموظف في التحكم في سلوك الآخرين، أي هي الرغبة في ممارسة السلطة عليهم.

**ثالثا: الحاجة للانتماء:** وهي تمثل الرغبة في تكوين علاقات إيجابية مع الآخرين والاحتفاظ بها.

هذا وتقوم نظرية الحاجات الثلاثة لماكليلاند على مجموعة من الافتراضات نذكر منها:[2]

- ✓ تكتسب الحاجات السابقة وتتطور مع تطور خبرات المورد البشري في الحياة.
- ✓ تباين شعور المورد البشري فيما بينهما نحو الحاجة للإنجاز، فالموارد البشرية التي تتميز بأن لديها دافع قوي للإنجاز يرتفع لديها الشعور بالسعادة والرضا من تحقيق النتائج الجيدة عكس الموارد البشرية التي تتميز بدافع الإنجاز الضعيف.
- ✓ لا يصل أن يكون مديرا جيدا الشخص الذي يتميز بدافع الانتماء العالي حيث يرى لماكليلاند أن سعي هذا الشخص لتعزيز علاقاته الاجتماعية يؤدي الى عدم الفاعلية والفاعلية في اتخاذ القرارات حيث سيتم في ه الحالة تغليب الاعتبارات الاجتماعية والشخصية على الاعتبارات الموضوعية.

[1]- محمد قاسم القيروشي، السلوك التنظيمي، دراسة السلوك الإنساني الفردي والجماعي في منظمات الاعمال، ط5، دار وائل للنشر، عمان، 2009، ص65.

[2] - طارق طه، إدارة الاعمال، منهج حديث معاصر، دار الجامعة الجديدة، الإسكندرية 2007، ص645 -646.

وعليه فانه حسب نظرية لماكليلاند أن الموظف الذي يمتلك دافع قوي للإنجاز والانتماء سيكون أكثر رضا عند تحقيق نتائج ناجحة من ذلك الموظف الذي يتميز بأن لديه دافع انجاز ضعيف.[1]

## المطلب الثاني: عناصر وعوامل الرضا الوظيفي:

### 1-عناصر الرضا الوظيفي:

اثبتت الدراسات والأبحاث التي تناولت الرضا على انه يوجد مستوى عام للرضا ينعكس فيما يقرره الافراد من رضا عن العوامل المختلفة للعمل، وانه درجة رضا الافراد تعد عاملا من العوامل التي قد تؤثر على درجة الرضا عن العوامل الأخرى، وتتمثل عناصر وعوامل الرضا الوظيفي فيما يلي:

-**الرضا عن الاجر:** ويقصد به الثمن او المقابل الذي يحصل عليه الفرد نظير المجهودات التي يبذلها سواء كانت جسمية او فكرية.

-**الرضا عن فرص الترقية:** كلما شعر الموظف ان ما يقوم به من اعمال في محل شكر وتقدير، وانه لابد ان يحصل على ترقية تمكنه من تحسين وضعه كلما أصبح راضيا أكثر عن عمله وبالتالي ارتفعت كفاءته في العمل.[2]

[1] محمد سعيد سلطان، السلوك الإنساني في المنظمات، دار الجامعة الجديدة، الإسكندرية 2004، ص645 -646.

[2] - نور الدين شوقي، تفعيل نظام تقييم أداء العامل في المؤسسة العمومية الاقتصادية، أطروحة لنيل شهادة الدكتوراء، جامعة الجزائر، كلية العلوم الاقتصادية، قسم علوم التسيير،2005، ص198.

- **الرضا عن محتوى العمل:** توصل عدد من الباحثين ان محتوى العمل هو العامل الرئيسي للسعادة في العمل بل انه ربما يكون الوحيد بالنسبة لبعض العاملين أثر عدت متغيرات متصلة بمحتوى العمل من خلال تنوع مهام العمل واستخدام الفرد لقدراته.[1]

- **الرضا عن الاشراف:** تشير الدراسات التي أجريت على نمط الاشراف الذي يتبعه الرئيس مع مرؤوسيه الى وجود علاقة بين نمط الاشراف ولا لرضا الوظيفي، وأوضحت الدراسات ان المشرف الذي ينمي بينه وبين مرؤوسيها روح المساندة الشخصية ويعمل على تفهم مرؤوسيه، هذا المشرف يستطيع اكتساب ثقتهم وولائهم ويتحقق الرضا عن الاشراف من خلال إظهار روح الصداقة في العمل وتفهم مشكلاتهم ومساندتهم في تقديم يد العون لهم.

-**الرضا عن ظروف العمل:** تؤثر ظروف العمل المادية مثل درجة الحرارة والتهوية والرطوبة والنظافة على درجة رضا الموظف بيئة العمل وتشير الدراسات الى ان درجة جودة ظروف العمل المادية تؤثر على قوة الجذب التي تربط الموظف بعمله.

2- **<u>العوامل المؤثرة على الرضا الوظيفي:</u>** تقسم العوامل المؤثرة على الرضا الوظيفي حسب مصدرها الى عدت عوامل تطبيقية مصدرها المنظمة والأخرى ذاتية متعلقة بطبيعة العامل.

[1] - احمد صقر عاشور، إدارة القوى العاملة الأسس السلوكية وأدوات البحث التطبيقي دار النهضة العربية، لبنان 1983ص86.

**أ/ العوامل التنظيمية:**

**-نظام العوائد:** تمثل العوائد كافة أنواع الحاجات المادية والمعنوية التي توفرها المؤسسة لتحقيق درجات من الاشباع لعمالها وفق ما قدموه من جهد في تأدية مهامهم، واهمها الاجر، الحوافز، والمكافئات، والترقيات فيشعر العامل بالرضا اذ كانت العوائد توزع وفقا لنظام محدد ثابت يضمن توفرها بالقدر الكامل والعادل.[1]

**-الأجر:** اذ اعتمد على الربط بين الرضا والاشباع للحاجات خاصة الفيزيولوجية فان هذا العامل ضروري جدا لتحقيق الرضا، ومهما يكن المنطق فانه لا يمكن اهمال العائد المالي كعنصر من عناصر تحقيق الرضا لكونه النتيجة المنطقية للجهد الذي يبذله العامل.[2]

**-الحوافز:** هي مجموعة من العوامل الخارجية المقدمة من المنظمة والقادرة على اثارة القوى الفعلية الحركية المنتجة في الفرد والتي تؤثر على سلوكه، وتصرفاته باتجاه مستوى معين من الأداء، ويتفق الجميع على ان الحوافز تشكل اهم المتغيرات المستقلة للرضا فهي تؤثر على سلوك العاملين بوجه عام.[3]

[1] - نور الدين شوقي، تفعيل نظام تقييم أداء العامل في المؤسسة العمومية الاقتصادية، أطروحة لنيل شهادة الدكتوراء، جامعة الجزائر، كلية العلوم الاقتصادية، قسم علوم التسيير، 2005ص198.

[2] - احمد صقر عاشور، إدارة القوى العاملة الأسس السلوكية وأدوات البحث التطبيقي، دار النهضة العربية، لبنان 1983ص86

[3] - زاكي حموشي، الجزائر والتنمية الشاملة، مجلة الإدارة العامة، العدد47، 1985، ص86.

- **الترقية:** يقصد بالترقية تقليد الموظف او العامل وظيفة ذات مسؤولية أكبر من وظيفته السابقة ودرجة اعلى من درجتها، ولفرص الترقية علاقة قوية بالرضا اذ انها ترتبك بزيادة المرتب كاعتراف من الإدارة بالجهد المبذول والالتزام، اذ تشير بعض الدراسات ان هناك علاقة طردية بين توفير فرص الترقية، والرضا الوظيفي.

**ب/ العوامل الذاتية:** أظهرت الدراسات ان الرضا الوظيفي يتأثر بشخصية الفرد، فهناك أناس بطبائعهم وشخصياتهم أقرب الى الرضا او الاستياء ومن اهم هذه المسببات ما يلي:

***احترام الذات:** كلما كان هناك ميل لدى الافراد للاعتدال بالراي واحترام الذات والعلو في قيمتها وقدرها كلما كان أقرب الرضا الوظيفي، اما أولئك الأشخاص الذين يشعرون بإنقاص في قيمتهم وقدرهم فانهم عادة ما يكونون أقرب الى عدم الرضا عن وظائفهم.[1]

***تحمل الضغوط :** كلما كان الفرد اكثر تحملا للضغوط في العمل، وحسن تصرفه في التعامل والتكيف معها كلما كان اكثر رضا مقارنة مع غيره ، اما الافراد الضيقة صدورهم من المشاكل التنظيمية والتفاعلات العمالية فانهم ما يلبثون ان يفقدوا رضاهم الوظيفي.[2]

[1] - احمد ماهر السلوك التنظيمي، مدخل بناء المهارات، الدار الجامعية، ط7، مصر، 2000، ص243.
[2] - احمد سقر عاشور، مرجع سبق ذكره، ص157.

***المكانة الاجتماعية:** المكانة الاجتماعية للعامل او في السلم الوظيفي تدعم رضاه وتعزز شعوره هذه المكانة غالبا ما تؤدي الى الاستياء وعدم الرضا.[1]

***الرضا العام عن الحياة:** يغلب على الافراد السعداء في حياتهم وغير الراضين عن نمط حياتهم العائلية والاجتماعية فانهم عادة ما ينقلون هذه التعاسة الى عدم رضا ومشاكل وصراعات تنظيمية.[2]

## المطلب الثالث: أنواع الرضا الوظيفي وأهميته:

### 1/أنواع الرضا الوظيفي:

1. **الرضا الكلي:** يمثل رضا الموظف عن جميع جوانب ومكونات العمل، وهنا يكون الموظف قد وصل لأقصى درجة الرضا عن عمله، ولكن ليس من الضروري ان تتوافر في هذا العمل كل عناصر الرضا الذي سبق ذكرها أعلاه، لأن هذا يتوقف على طبيعة الموظف نفسه، فهو ربما لا يعتبر جميع تلك العناصر مهمة بالتالي الموظف وحده من يستطيع أن يحدد تلك العناصر التي تتوافق معه.

2. **الرضا الجزئي:** يمثل شعور الفرد الوجداني عن بعض أجزاء ومكونات العمل، وهنا يكون الموظف قد وصل لدرجة رضا كافية عن بعض جوانب العمل وبالتالي اكتفى بها أو ربما لازال الاستياء موجودا لكنه لازال يؤدي أعماله.

[1] - محمد سعيد سلطان، مرجع سبق ذكره، ص204.
[2] - ميلود سحاري، محددات الرضا الوظيفي لدى أساتذة التعليم الثانوي في الجزائر، رسالة ماجستير في علم الاجتماع، جامعة سطيف2007ص335.

## 2/أهمية الرضا الوظيفي:

يعد الرضا الوظيفي من أبرز المفاهيم في علم الإدارة والموارد البشرية، إذ يؤثر بشكل مباشر على أداء الموظف واستقراره وولائه للمؤسسة. وقد أولت الدراسات الإدارية اهتماما بالغا لهذا المفهوم، لما له من دور فعال في تحقيق أهداف المنظمة وزيادة فاعلية بيئة العمل.

**أولا:** يساهم الرضا الوظيفي في رفع الأداء الوظيفي: حيث أظهرت دراسات أن الموظفين الذين يشعرون بالرضا عن وظائفهم يقدمون أداء أفضل وأكثر اتساقا من غيرهم، فالشعور بالراحة النفسية والاستقرار المهني يعزز من اندماج الفرد في العمل ويزيد من انتاجيته.[1]

**ثانيا:** يساعد الرضا الوظيفي على تقليل معدل دوران الموظفين: إذ أن انخفاض الرضا غالبا ما يؤدي إلى ترك موظف للوظيفة، مما يسبب تكاليف إضافية للمؤسسة لاستبداله وتدريب موظفين جدد، لذا فإن الاستثمار في رضا الموظفين هو استثمار في استقرار المؤسسة وفعاليتها.[2]

**ثالثا:** يعزز الرضا الوظيفي من الولاء والانتماء التنظيمي: حيث يميل الموظف الراضي إلى البقاء في المؤسسة لفترات أطول ويظهر التزاما أكبر برسالتها وأهدافها، وهذا ينعكس إيجابا على ثقافة المؤسسة وسمعتها.

[1] العجلان خالد، السلوك التنظيمي، دار المريخ، 2017.

[2] Robbins stephenp and judge, Timothy A Oreganizational Behavior. 18th ed, person,2019

**رابعا:** يساهم في تحسين العلاقات المهنية داخل بيئة العمل: فالرضا يخلق جوا من التعاون والثقة المتبادلة بين الموظفين، ويقلل من الصراعات والتوترات، وهذا بدوره يزيد من كفاءة الفريق ويحسن مناخ العمل العام.

وأخيرا يشكل الرضا الوظيفي دافعا قويا نحو الابداع والابتكار: حيث أن الموظف الراضي يكون أكثر استعدادا للمبادرة والتجديد، مما يرفع من قدرة المؤسسة على التكيف مع المتغيرات في بيئتها.

## المطلب الرابع: مساهمة التطبيقات الرقمية في تحقيق الرضا الوظيفي ومعوقاته.

### 1/مساهمة التطبيقات الرقمية في تحقيق الرضا الوظيفي:

للتطور التكنولوجي فضل كبير في تحسين بيئة العمل، وذلك من خلال مساهمة التطبيقات الرقمية في ظهور أنماط جديدة للتسيير، تساعد في رفع إنتاجية الموظفين.

لذلك سنبرز العلاقة بين الرضا الوظيفي والتطبيقات الرقمية من خلال الأداء والإنتاجية والروح المعنوية للأفراد.

**1/الأداء:** ان استخدام التطبيقات الرقمية سوف يشعر الفرد بالرضا عن عمله، وليس للضرورة ان يكون منتجا أكثر من الفرد الذي لا يشعر بالرضا عن عمله، فان هناك كثير من نتائج دراسات في هذا المجال اشارت الى وجود علاقة موجبة بين التطبيقات الرقمية والرضا الوظيفي.[1]

[1] - أسماء زدوري، تطبيق الإدارة الالكترونية وانعكاسه على الرضا الوظيفي لدى الافراد العاملين، دراسة ميدانية بنك الفلاحة والتنمية الريفية، مركز البحث وتطوير الموارد البشرية، مجلة الرماح، مجلد30، العدد26، يونيو 2018، ص18.

**2/الإنتاجية:** هي قدرة استخدام أحد هياكل الإنتاج او كلها لكي يتم الوصول الى أفضل النتائج وبأقل تكلفة ممكنة.

وحول علاقة الرضا الوظيفي والإنتاجية واستخدام الإدارة الالكترونية، فهناك من يرى ان هيكل العمل يفرض على الفرد العمل بجد، خاصة بوجود تكنولوجا حديثة، فاستخدام الإدارة الالكترونية تشجع الافراد وتحمسهم على العمل، مما يزيد في انتاجيتهم ويرفع من رضاهم عن المكان الذين يعملون فيه.[1]

تعد علاقة الرضا الوظيفي بالإنتاجية واستخدام التطبيقات الرقمية، علاقة محفزة للأفراد للعمل بجدية، وهذا ما يزيد في انتاجياتهم، ويرفع مستوى رضاهم عن مكان عملهم.

**3/الروح المعنوية:** عندما يشعر الفرد مثلا بالراحة النفسية والهدوء في عمله فانه يزداد رضاه الوظيفي وهذا دليل على ان النواحي النفسية لها أهمية لدى الفرد إذا ماتفوفرت له كان راضيا عن عمله ومن ثم يؤدي ذلك الى زيادة انتاجه.

والمؤسسة الناجحة هي التي تشعر الموظفين مهما كان دورهم بأنهم اهم عضو فيها، وان عملهم من اهم الاعمال، وإذا تمكن هذا الشعور من الموظفين فلن تعرف المدير من الموظف، فكلهم لديهم الغيرة على أداء العمل وبالتالي نجد مستوى عال من الرضا الوظيفي

وكذلك تعتبر هذه العوامل مساعدة في الرفع من مستوى الرضا لدى العاملين وهي كالآتي:

1. **تحسين الكفاءة:** التطبيقات الرقمية تساهم في تقليل الوقت الضائع، وتحسين جودة الأداء مما يشعر الموظف بالتحكم وقدرة الإنجاز.
2. **تعزيز الاتصال والتعاون:** وفق بعض الدراسات فان التواصل الفعال يعزز الشعور بالانتماء.

[1] - أسماء زدوري، مرجع سابق، ص19.

3. **توفير المرونة:** العمل عن بعد من خلال التطبيقات الرقمية ساعد الموظفين على إدارة وقتهم وتحقيق التوازن بين العمل والحياة، مما زاد من مستوى الرضا وقد أكدت دراسة واقع في 2020 أثناء جائحة كوفيد 19 عزز من مرونة الموظفين وساهم في تحسين رضا العام.[1]

## 2/الأسباب الداعية الى الاهتمام بالرضا الوظيفي:

- ان ارتفاع مستوى الرضا الوظيفي يؤدي الى انخفاض نسبة غياب الموظفين.
- الموظفين الأكثر رضا عن عملهم يكونون اقل عرضة لحوادث العمل.
- الموظفين ذوي درجات الرضا الوظيفي المرتفع أكثر رضا عن وقت فراغهم، وخاصة مع عائلاتهم وكذلك أكثر رضا عن الحياة بصفة عامة.
- هناك علاقة وثيقة بين الرضا الوظيفي وما توفره التطبيقات الرقمية من خدمات.
- ان المؤسسة التي توفر خدمات للعمال وتسهل العملية الاتصالية عن طريق الوسائل الحديثة مثل التطبيقات الرقمية فيكونون أكثر رضا عن مؤسساتهم وبالتالي تحقيق الهدف المنشود وهو كفاءات عالية ومستوى رضا وظيفي عالي.[2]

[1] أسماء ردوري، مرجع سابق، ص 21.
[2] - جواد محمد الشيخ وشرير عزيرة عبد الله، مرجع سابق، ص68.

## 3/معوقات الرضا الوظيفي:

هي العوامل الأساسية التي تقف حاجزا امام تحقيق الرضا الوظيفي او تقود الى عدم الرضا وهناك عدت معوقات نذكر منها:

1- **الصراعات الشخصية وكره الإدارة:** من اهم معوقات الرضا الوظيفي وجود الصراعات والنزاعات الشخصية بين الموظفين او بين الموظف والإدارة، حيث اثارت دراسة أجريت عام 1995، بان النزاعات الشخصية هي الأكثر تأثيرا على الرضا الوظيفي ومعدلات الإنتاج، حيث شكلت النزاعات الشخصية والتنظيمية وكره الإدارة، حاجزا مهمة امام تحقيق الرضا الوظيفي وشعور العاملين اتجاه عملهم.

2- **عدم الوضوح:** غياب الوضوح والشفافية في بيئة العمل من اهم عوائق الرضا الوظيفي، حيث يعاني الموظفون من سوء فهم السياق التنظيمي والقرارات التي تعتمدها الإدارة، كما يؤثر تفاقم عدم الوضوح الى مشاكل التواصل بين الموظفين والإدارة، ما ينعكس على مستوى الرضا الوظيفي في المؤسسة.

3- **غياب التكافؤ:** يعتقد خبراء الموارد البشرية ان الاجير بالمفهوم العام هي الأهم في الرضا الوظيفي، لكن وجود فجوات كبيرة في الأجور أو المكافآت هو فعلا من اهم معوقات تحقيق الرضا الوظيفي، ما يعني ان الانصاف والعدالة في الأجور وتناسبها مع المهام، هي العوامل الحاسمة في رضا الموظفين.[1]

[1] مقال William Bothwell ع وثائق الرضا الوظيفي الحمسة في blog best particinestule orl مراجعة في 17-05-2025 الساعة: 19:00.

4- **البيروقراطية:** تستند البيروقراطية الإدارية الى القاعدة التي تقول" تسلسل الإجراءات والسيطرة اهم من النتائج" ما يعني ان الالتزام باللوائح والأنظمة مهما كانت معقدة وغير ملائمة، حيث تقود البيروقراطية الى عائق مهم على الرضا الوظيفي وهو الوقاية بالمهمات والملل الوظيفي، وهذا الأسلوب الإداري يقف عائق امام تحقيق الرضا الوظيفي لانه يحرم الموظف من المساهمة والمروءة.[1]

5- **النظرية المتشائمة في الإدارة:** تقوم النظرية المتشائمة في الإدارة على تحديد دوافع الموظفين للاتجار بالمنفعة المباشرة والانانية والمصلحة الشخصية، ما يقلل من اهتمام الإدارة بالتواصل والمشاركة والتحفيز، وتعمل على تحقيق اقصى منفعة من الموظفين بأقل ما يمكن من التضحيات وعادة ما تنتقل عدوى هذه النظرية الى الموظفين فينظرون الى الإدارة بانها كيان متوحش يأخذ جهدهم بأقل مقابل.

6- **القرارات السيئة الإدارة:** ان الإدارة في أصلها تقوم على القرار الجيد الذي يحقق مصلحة المؤسسة فقط، بل القرار الذي تم اتخاذه واعلانه وتنفيذه بطريقة صحيحة، دون مشاركة الموظفين وهذا ما يؤثر على شعور الموظفين ويحسسهم بالانفصال عن المؤسسة، وعدم الانتماء حيث يتحول الى الة لتنفيذ القرارات دون تفكير.

[1] - نفس المرجع السابق.

7- **غياب التوازن بين العمل والحياة:** ان التوازن بين العمل والحياة هو مسؤولية العامل، لكن الحقيقة ان الإدارة تلعب دورا كبيرا في منع العاملين الفرصة لتحقيق التوازن بين العمل والحياة، من خلال ساعات العمل المعقولة، ونظام الأجور والمكافآت العادلة والاجازات المناسبة.

8- **فقدان الاتصال:** التواصل من اهم مقومات الرضا الوظيفي، وفقدان التواصل الفعال بين المستويات الإدارية المختلفة ينعكس بشكل كبير على تقدير الموظفين يعتبر اتساع فجوة اتصال بين الإدارة والموظف من المشاكل الرئيسية للرضا الوظيفي.

9- **صعوبة الوصول:** المقصود بصعوبة الوصول هو عدم قدرة الموظفين على الوصول الى المعلومات او الأدوات اللازمة لأداء مهامهم بالشكل المطلوب، فعندما لا يستطيع الموظف الحصول على بعض المعلومات بسبب البيروقراطية، ما يتم منعه من استخدام بعض الأدوات التي يكون بحاجة لها.

**10- بيئة العمل الغير مناسبة:** على الرغم من الاهتمام الكبير ببيئة العمل لكنها تصنف في آخر قائمة مقومات الرضا الوظيفي، هذا لا يقلل من تأثير بيئة العمل الغير المناسبة، مثل الإضاءة، الضجيج، الحرارة والأمان.[1]

[1] نفس المرجع السابق.

## خاتمـة الدراسة النظرية:

في ختام هذه الدراسة يتضح لنا مدى أهمية الرقمنة والتطبيقات الرقمية في تعزيز زيادة الرفع من الرضا الوظيفي للعمال في المؤسسات ولتحقيق التنمية المستدامة في مختلف المجالات، حيث تلعب التطبيقات الرقمية في مصالح الموارد البشرية دورا محوريا في :

- **تسهيل الوصول الى المعلومات وخدمات الموظفين**: فالتطبيقات الرقمية لموظفي المؤسسات الجزائرية توفر امكانية الوصول الى المعلومات والخدمات بسهولة ويسر من أي مكان باستخدام أي جهاز متصل بشكة المنصة أو التطبيق.

- **تحسين كفاءة الخدمات الموارد البشرية**: تساهم الرقمنة والمنصات الرقمية في إتمام العديد من مهام المؤسسة وعلى رأسها مكاتب الموارد البشرية، مما يقلل من الوقت والجهد المطلوبين لتقديم الخدمات للموظفين.

- **تعزيز الشفافية:** حيث توفر التطبيقات الرقمية إمكانية الوصول الى المعلومات الخاصة بالعمال بسهولة مما يسهل الشفافية والمساءلة.

**زيادة المشاركة:** تشجع المنصات الرقمية الموظفين على المشاركة في زيادة الإنتاجية انطلاقا من زيادة الرضا اتجاه الوظيفة خاصة والمؤسسة عامة .

- **تخفيض التكاليف**: يمكن أن تساهم المنصات الرقمية في خفض تكاليف التنقل من مكان الإقامة الى مكان العمل وتقليل الاعتماد على الورق.

- **تحقيق أهداف التنمية المستدامة**: يمكن استخدام التطبيقات الرقمية لتحقيق أهداف التنمية في مختلف وظائف المؤسسة هذا من جهة.

من جهة أخرى لاتزال هناك بعض التحديات التي تواجه استخدام وتوظيف الرقمنة وتطبيقاتها في التواصل الداخلي للمؤسسة تتمثل أغلبها في:

* الفجوة الرقمية: حيث لايزال بعض الاشخاص يفتقرون الى امكانية الوصول الى الانترنيت أو التكنولوجيا الرقمية، مما قد يحد من قدرتهم على الاستفادة من خدمات الرقمنة والتطبيقات الرقمية.

* **الامن السبيراني**: تشكل مخاطر الامن السبيراني تهديدا كبيرا للتطبيقات الرقمية، حيث تؤدي سرقة البيانات أو القرصنة الى فقدان الثقة بخدمات المؤسسة.

* **نقص المهارات**: حيث تفتقر بعض المؤسسات الجزائرية الى المورد البشري المؤهل والمهارات اللازمة لتطوير وإدارة التطبيقات الرقمية وادارة المشاريع الرقمية.

فالجزائر كغيرها من الدول تولي اهتماما متزايدا بتوظيف الرقمنة ومختلف التطبيقات الرقمية المبتكرة في مجال الاتصال الداخلي للمؤسسة الجزائرية قصد تعزيز سيرورة الاتصال وزيادة فعاليته مع الموظفين وتحسين الخدمات المقدمة وبناء مؤسسة فعالة وشفافة يسودها الرضا عن العمل والرضا على المؤسسة ، باعتبار توظيف

الرقمنة أصبحت ضرورة ملحة في عصرنا الحالي لتحقيق التنمية الشاملة واخذ مكانة في مصاف الدول الرائدة في القطاع التكنولوجي لذلك يستوجب تعزيز ثقافة استخدام التكنولوجيا الرقمية لدى الموظفين لضمان الاستفادة القصوى من امكاناتها في تعزيز تواصل الإدارة مع العمال فنجاح توظيف الرقمنة المؤسسات يعتمد على وجود استراتيجية شاملة تراعي مختلف شرائح العمال وتضمن دمج التطبيقات الرقمية في جميع مراحل العمل مع الاخذ بعين الاعتبار التحديات المرتبطة بتوظيف الرقمنة مثل الفجوة الرقمية ومسائل الامن السبيراني وضمان حماية البيانات الشخصية ، لذلك يجب على إدارة المؤسسات الجزائرية العمل على تعزيز مهارات الموظفين الرقمية والعمل على خلق موظف رقمي يجسد التفاعل المرن مع التكنولوجيا لبناء مؤسسة عصرية فعالة منفتحة تساهم في خلق الاضافة لتحقيق الرضا والانتاجية .

# الفصل الثالث

# الجـانب التطـبيـقي

## تمهيد:

نسعى من خلال الدراسة العملية التي نقدمها الى تحديد جوانب النقص العملي في مجال الرقمنة والتطبيقات الرقمية من خلال الاستعانة بالوسائط التكنولوجية والذكاء الاصطناعي الذي أصبح ضرورة حتمية من خلال الاستعانة به وبالتقنيات الحديثة لإرساء أسس الرقمية في مصالح الموارد البشرية رقميا وربطها بعمال المؤسسة ورفع مؤشر الرضا الوظيفي داخلها الذي يعد معيارا للتقدم والتطور المؤسساتي بغرض تبسيط وتسهيل الحياة العملية.

ومن هدا المنطلق سعينا الى اقتراح مشروع تطبيق رقمي من خلال ادراج عمل مصالح الموارد البشرية واتصاله رقميا مع عمال المؤسسة باعتماد قاعدة بيانات داخلية موحدة من خلال اعتبار الرقم الذاتي والرقم التعريف البيومتري قاعدة ابتدائية للبيانات وهذا من خلال الاستعانة بمركز بيانات مديرية المؤسسة والهيئات التصديقية الوطنية التي قامت برقمنة مصالح الموارد البشرية احصائيا ومدنيا وهدا ما يجعل القاعدة البيانية متاحة لإرساء الرقمنة والرقمية لان الموظف هو العنصر الرقمي الذي تبنى عليه كافة البيانات الرقمية ومن هدا المنطلق، اعتبرنا البطاقة البيو مترية الشخصية للموظف أوالرقم الذاتي له مرجع بياني بحيث تحويل الرقم البيومتري الى مرجع تسجل بعنوانه كافة الملفات المدرجة في حسابه، أي ما يقارب 22 ملف كل ملف يحمل نافذة خدمة الوثائق الإدارية المراد استخراجها و التحصل عليها .

هذا ما دفعنا لأنشاء تطبيق يساعد إدارة الموارد البشرية في تسيير الملفات والطلبيات الرقمية للموظفين دون الرجوع الى المعاملات الورقية والحضورية ويتيح مبدأ التسيير اللين للعمل الإداري والاتصالي بين الموظف وادارته الذي من شانه يزيد ويرفع من رضاهم لعملهم حيث مر عملنا هذا على المراحل التالية:

-تعريف بالتطبيق بالإضافة الى عرض توضيحي حول نمط عمل التطبيق

-استعراض الدور الذي سيلعبه التطبيق في زيادة فعالية الرفع من الرضا الوظيفي.

-جوانب النقص التي عالجها التطبيق.

-الافاق المستقبلية للتطبيق المقترح.

-خاتمة للعمل .

## المطلب الأول: تعريف ووصف النموذج:

تطبيق مؤسستي هو عبارة عن تطبيق الكتروني تم تصميمه على أجهزة الهواتف الذكية واللوحية حيث يوفر مجموعة متنوعة من الخدمات والمزايا المفيدة للعمال، والتي يمكن استخدامها في أي وقت ومن أي مكان لغرض الرفع من الاتصال الداخلي بين الموظفين والرفع من الرضا الوظيفي عن طريق الخدمات التي يوفرها التطبيق، وهو مصمم من عدة وجهات وأيقونات كل أيقونة تحمل خدمة معينة، وتقودنا الى عرض خدمة معينة خاصة بالموظف أو العامل.

- ✓ شعار التطبيق " مؤسستي".
- ✓ الواجهة مشفرة على رقم سري ورقم تسجيل الموظف.
- ✓ الخدمات الموجودة على التطبيق.
- ✓ كل أيقونة من شاشة العرض تقودنا الى خدمة معينة.
- ✓ بعد الدخول يعرض علينا الخدمة المقدمة أو الوثيقة المراد استخراجها أو طلبها أو التعرف عليها.
- ✓ دور تطبيق مؤسستي في الرفع من الرضا الوظيفي: تطبيق مؤسستي هو نموذج مقترح من خلال زيادة الرضا الوظيفي لدى العمال للمؤسسة وولائهم.
- ✓ العمل على زيادة الولاء بين العمال.
- ✓ العمل على الرفع من الأداء الوظيفي.
- ✓ رفع الضغط على المؤسسة.
- ✓ توفير المعلومات عبر التطبيق يقلل عناء العمال.
- ✓ إمكانية استخراج الوثائق الخاصة بالموظف مباشرة من التطبيق دون اللجوء الى المؤسسة.
- ✓ معرفة كل ماهو جديد ومتوفر داخل المؤسسة من قرارات وأوامر.

ليكون العمل كالاتي:

**واجهة التطبيق**

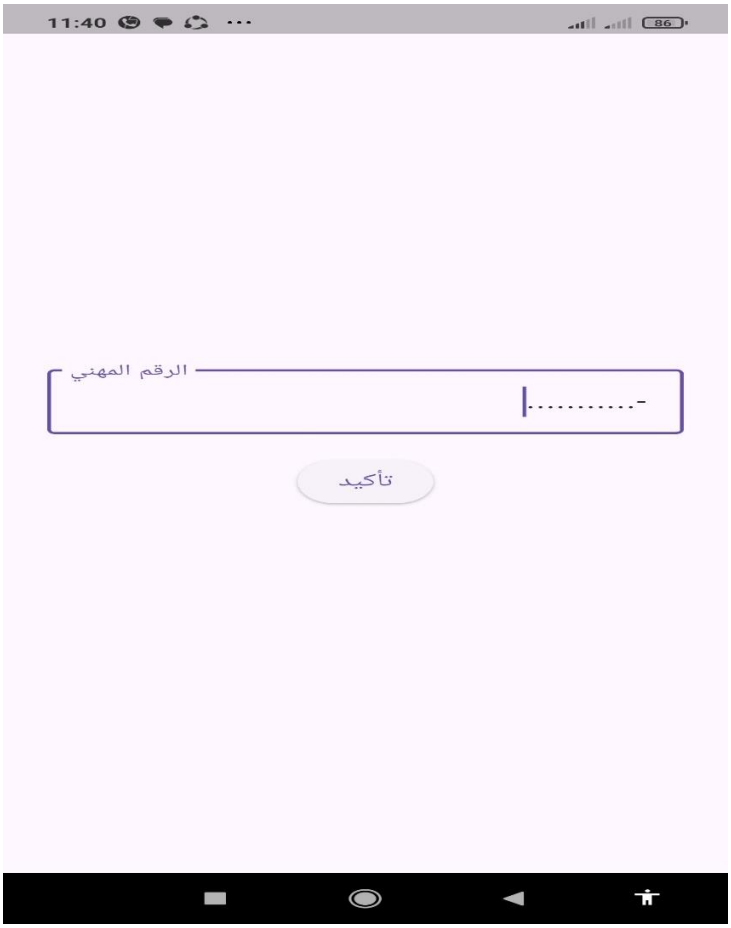



من اعداد الطالبين

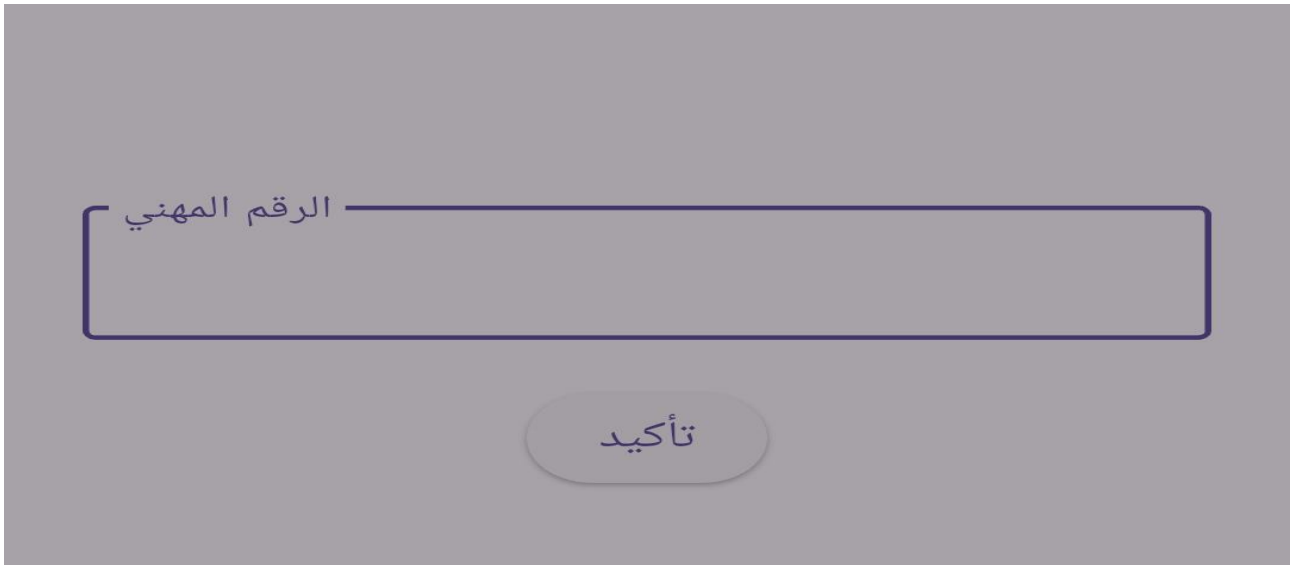
بعد الضغط عليها تعرض علينا الواجهة الموالية:


الوثائق الادارية
التربصات والشهادات
محاضر الاجتماع
مذكرات العمل
الصحة

وللمرور الى أي خدمة او طلب تصادفنا دائما ملأ رقم المرور .

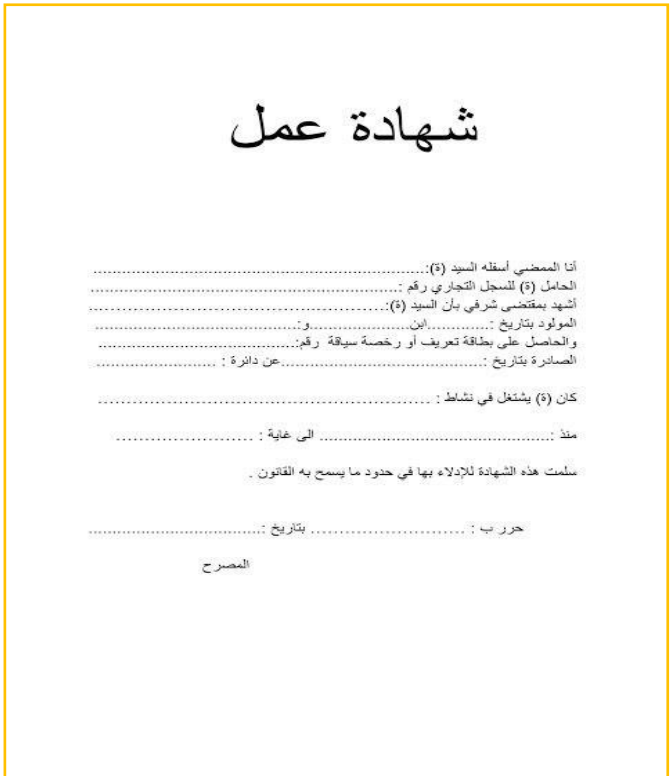


كل ايقونة من شاشة العرض تقودنا الى واجهة الخدمات والطلبيات ورسائل العمل، بعد ملأ الرقم السري للمرور التي هي على الشكل التالي:






بعد ادخال الرقم المعرف برقم التعريف الوطني والرقم الذاتي للموظف، تعرض علينا الوثائق التالية:



شهادة عمل

أنا الممضي أسفله السيد (ة):.....
الحامل (ة) للسجل التجاري رقم :.....
أشهد بمقتضى شرفي بأن السيد (ة):.....
المولود بتاريخ :.....ابن.....و.....
والحاصل على بطاقة تعريف أو رخصة سياقة رقم:.....
الصادرة بتاريخ :.....عن دائرة : .....

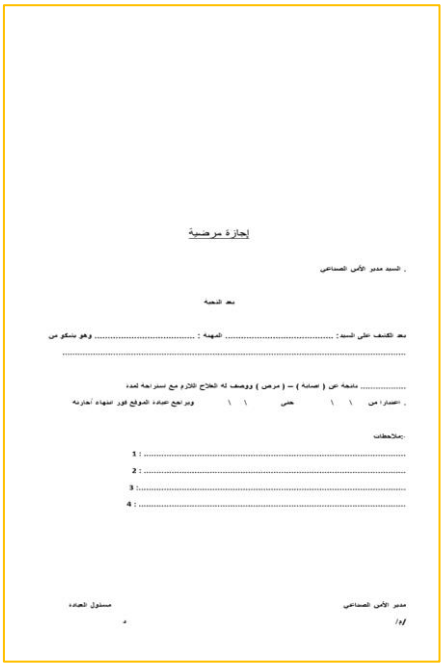
كان (ة) يشتغل في نشاط : .....

منذ :..... الى غاية : .....

سلمت هذه الشهادة للإدلاء بها في حدود ما يسمح به القانون .

حرر ب : ..... بتاريخ :.....

المصرح



إجازة مرضية

. السيد مدير الأمن الصناعي

بعد التحية

بعد الكشف على السيد : ..... المهنة : ..... وهو يشكو من .....
.....

..... مابحاجه الى ( صناعه ) – ( مرض ) ووصف له العلاج اللازم مع مراجعه لعدد
. اعتبارا من \ \ حتى \ \ ويراجع اعداد الموقع فور انتهاء أجازته

:ملاحظات

1 : .....
2 : .....
3 : .....
4 : .....

مدير الأمن الصناعي
/s/

مسئول الاعداد
.



المملكة العربية السعودية
.....
التاريخ: ...../...../.....

تقرير طبي

معلومات المريض:

اسم المريض: .....
رقم الهوية: .....
تاريخ الميلاد: ...../...../.....
العمر: .....
الجنس: ☐ ذكر ☐ أنثى.
العنوان: .....
رقم الجوال: .....
رقم السجل الطبي: .....

التاريخ المرضي:

الأمراض المزمنة: .....
الأدوية الحالية: .....
هل يعني المريض من أي حساسية: .....
التدخل الجراحي السابق: .....

الأعراض الحالية:

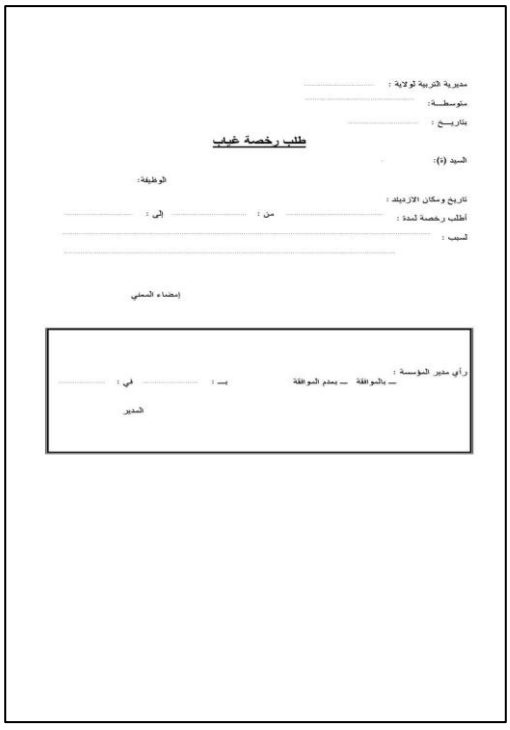
.....

الفحص السريري:

النتيجة: .....

الفحص الجسدي:

النتيجة: .....



مديرية التربية لولاية :
متوسطة:
بتاريخ :

طلب رخصة غياب

السيد (ة):
الوظيفة:
تاريخ ومكان الازدياد :
أطلب رخصة لمدة : من : إلى :
لسبب :

(إمضاء المعني)

رأي مدير المؤسسة :
ـــ بالموافقة ـــ بعدم الموافقة بـ : في :
المدير

الولاية، في

## بطاقة التنقيط الفردية
## السنة

(الملحق رقم 1 المرفق لقرار وزير تحديث القطاعات العامة رقم 1725.06 تاريخ 28 نوفمبر 2006)

**1- هوية الموظف**

- الاسم العائلي: ..... رقم التأجير:.....
- الاسم الشخصي:..... رقم ب.ت.و: .....
- تاريخ الازدياد:...../...../..... مكان الازدياد:.....
- الحالة العائلية:..... عدد الأطفال: .....
- الدرجة ومقر التعيين: ..... تاريخ التعيين في الدرجة...../...../.....
- الرتبة والأقدمية: .....
- تاريخ ولوج الوظيفة العمومية: ...../...../.....
- الوظيفة المزاولة حاليا: ..... منذ: .....

**2- النقطة الممنوحة**

| | عناصر التنقيط | سلم التنقيط | النقطة الممنوحة | ملاحظات |
|---|---|---|---|---|
| 1 | إنجاز المهام المرتبطة بالوظيفة | من 0 الى 5 | | |
| 2 | المردودية | من 0 الى 5 | | |
| 3 | القدرة على التنظيم | من 0 الى 3 | | |
| 4 | السلوك المهني | من 0 الى 4 | | |
| 5 | البحث والابتكار | من 0 الى 3 | | |
| | مجموع النقط الجزئية (من 0 إلى 20) | 20 | | |

**3- الميزة الممنوحة:**

☐ ضعيف ☐ متوسط ☐ جيد ☐ جيد جدا ☐ ممتاز

(10< نقطة) (14> نقطة ≥10) (16> نقطة ≥14) (18 >نقطة ≥16) (20≥ نقطة ≥18)

**4- معدل النقط المحصل عليها:**

تذكير بمعدل النقط المحصل عليها خلال السنوات المطلوبة للترقية في الرتبة:

السنة الأولى: ..... السنة :.....

السنة : ..... السنة :.....

معدل النقط المحصل عليها: /20...

**5- نسق الترقية في الرتبة:**

☐ بطيء ☐ متوسط ☐ سريع

10 > نقطة 16 >النقطة ≥ 10 16 ≤ نقطة

توقيع رئيس الإدارة أو السلطة المفوض

(*) يمكن للإدارات المعنية، إن اقتضى الحال، اعتماد نماذج مغايرة، من حيث الشكل، شريطة التقيد بجميع المعلومات والنقطات الواردة في هذا النموذج

## نموذج طلب اجازة سنوية

إلى السيد ..... مدير قسم الموارد البشرية في مؤسسة.....

تحية طيبة: أما بعد..

أتقدم إلى سيادتكم بطلب الحصول على إجازتي السنوية التي سوف تبدأ في يوم ..... على أن أستأنف العمل مرة أخرى في تاريخ يوم .....،

وذلك من أجل ( )، ولكم كامل الاحترام والتقدير.

تقدم الطلب لكم..... الموظف في قسم.....

رقم الجوال.....

عنوان البريد الإلكتروني.....

التوقيع / ـــــ


الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية

شهـــــادة طبية

إسم ولقب المترشح :

تاريخ الميلاد :

مكان الميلاد :

الإقامة :

تصريح المترشح

المترشح المسمى، ينتمي بكل غير حساب بأن مرخص طبي، ولا يعاني أي مرض

إمضاء المترشح

المعاين :

طبيب عام معالج :

بعد فحص المترشح يشهد:

أنه اللياقة طبي :

ليس له القدرة طبي

| | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| $A_1$ | $A_2$ | B | $C_1$ | $C_2$ | D | E | F |

وعن أهل هذا فقد لا يشاق فيا مخطورة على الأمن العمومي و على القائمين بقيادة سيارات النقل العمومي.

إلغاء الترخيص

الحين الوجاهي :

الحين الثاني في:


الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية

وزارة التربية الوطنية

مديرية التربية لولاية البنية

إلى السيد /

مدير التربية

لولاية البنية

طلب التقاعد

الإسم واللقب :

تاريخ ومكان الازدياد:

مكان العمل الحالي :

الإطار :

مادة التدريس :

تاريخ أول تعيين:

الخدمة العسكرية :

الاستيداع :

الانتداب :

إمضاء المعني

مختام المدير



# كشف الراتب

## جوان 2020

الاسم واللقب : *******_*******

الرتبة : ملحق بالمخابر

الصنف : 8 الحالة العائلية : أعزب

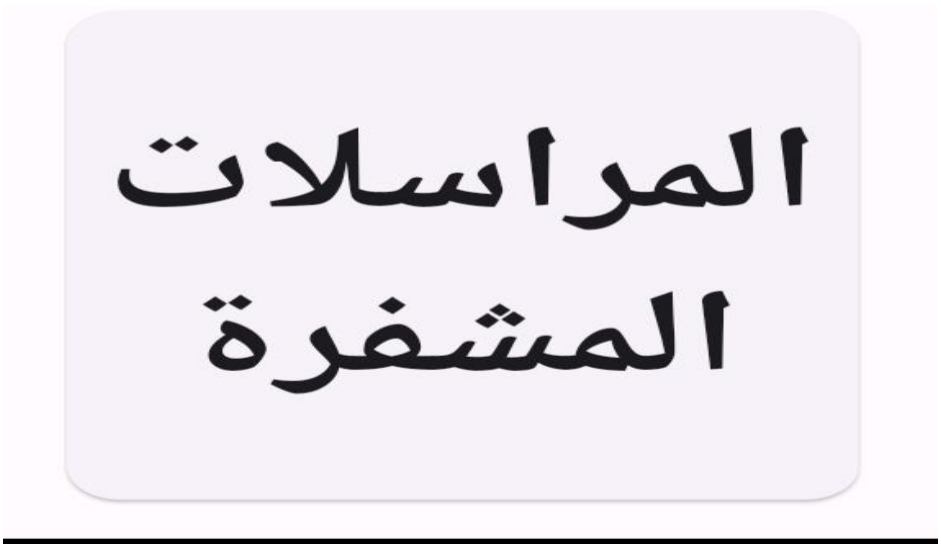
الرقم الإستدلالي : 379 تاريخ التوظيف : ••••••_••••••

الدرجة : موظف جديد (ة)

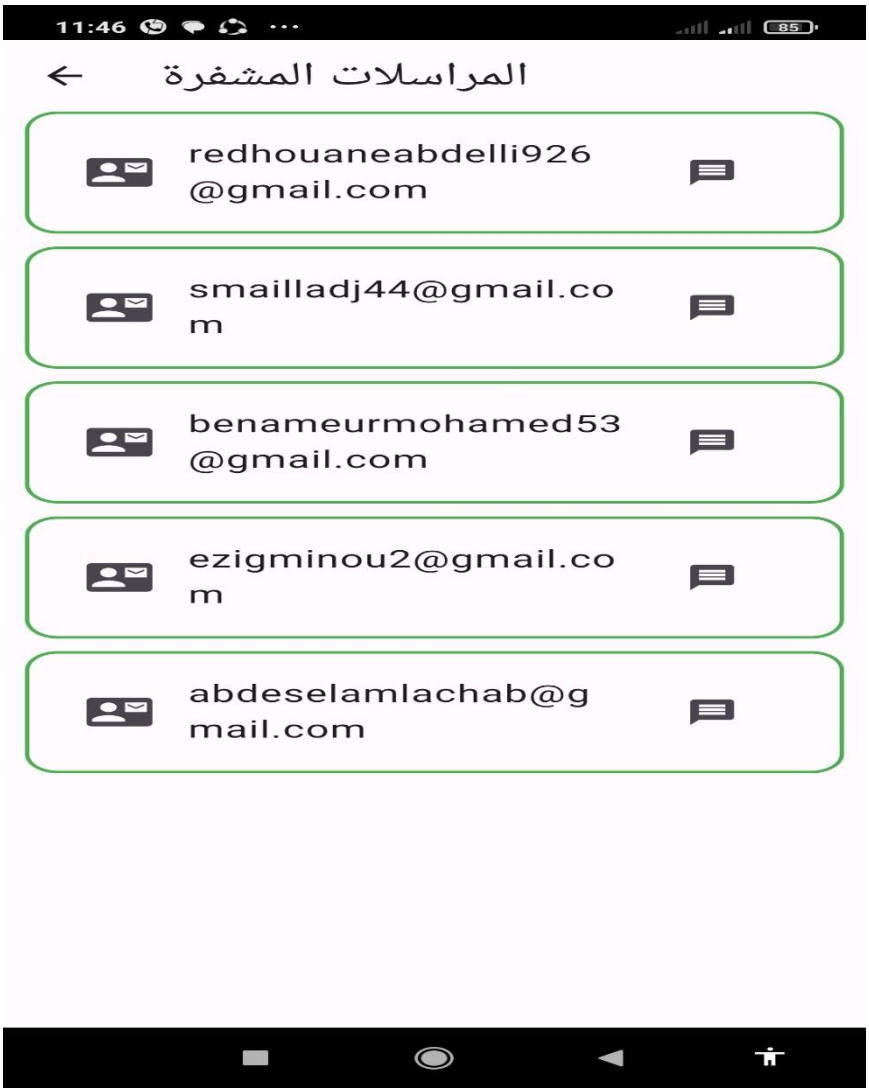
رقم إستدلالي للدرجة : 0

| التعيين | قاعدة أو عدد | نسبة | ربح | إقتطاع |
|---|---|---|---|---|
| الاجر القاعدي | | | 17 055,00 | |
| علاوة الخبرة المهنية | | | 0,00 | |
| تعويض الخدمة التقنية 25 % | 17 055,00 | 25% | 4 263,75 | |
| تعويض الضرر 10% | 17 055,00 | 10% | 1 705,50 | |
| تعويض الدعم المدرسي والمعالجة البيداغوجية 15% | 17 055,00 | 15% | 2 558,25 | |
| المنحة الجزافية التعويضية | | | 3 800,00 | |
| المبلغ الخاضع للضمان الاجتماعي | 29 382,50 | 9% | | 2 644,43 |
| المبلغ الخاضع للضريبة على الدخل الاجمالي | 26 740,00 | | | 0,00 |
| إشتراك التعاضدية | | | | 0,00 |
| | | المجموع | 29 382,50 | 2 644,43 |
| facebook.com/djamel HD | | الصافي | 26 738,08 | |

وكذلك يتم ارسال الرسائل الخاصة مباشرة الى المسؤول الأول بالمؤسسة، عبر ايقونة الرسائل المشفرة كمايلي:




لتظهر الواجهة الموالية:




ليتم عن طريقها ارسال الرسالة السرية الخاصة بالموظف ليتم موافاته بالنتائج مباشرة ودون انتظار.

## المطلب الثاني: دور تطبيق مؤسستي في زيادة الرضا الوظيفي.

تطبيق "مؤسستي" هو نموذج مقترح الغرض منه زيادة الرضا الوظيفي من خلال ربطه بمصالح الموارد البشرية من خلال:

-العمل على الربط الالكتروني لمصالح الموارد البشرية من خلال اتاحة مركز البيانات المؤسسة للتطبيق.

-تشتيت الضغط على مصالح الموارد البشرية وتغطية العجز في تقديم الخدمات الوثائقية مثال: موظف يقوم بطلب إجازة استثنائية او عطلة سنوية المطلوب منه فقط ملئ استمارة الكترونية او ورقية مرفوقة برقم التعريف البيومتري والرقم الذاتي للموظف للتكفل بانشغاله او طلبه مباشرة بمتابعة الوثائق الالكترونية وهذا يختصر الجهد ويخفف الضغط على مكتب الموارد البشرية ويخفف من عناء الموظف في المسافة بين المؤسسة ومكان اقامته.

- معالجة البيانات الكترونيا واحصائها والتصديق الكترونيا عليها

- ضبط الخدمات واحصائها مما يتيح معرفة واستشراف النقائص

-تسهيل الإجراءات القانونية على الموظف وترقية مستوى الخدمة الإدارية

-متابعة الإجراءات من مختلف ربوع الوطن وتشتيت مبدا المركزية

-تمكين المشرفين والمسيرين من متابعة النشاطات والخدمات وتصويب الإجراءات عن بعد خلال الربط بين الموظف ومؤسسته وفق المخطط التالي:

- **نتائج الدراسة:**

تعد التطبيقات الرقمية من العناصر المهمة جدا، خاصة في المجالات العملية ، وبالأخص هي نعمة على عمال المؤسسة وبالمؤسسة في حد ذاتها، لان لها دور كبير في محاربة البيروقراطية، وتجعل الموظف يعيش في بيئة مليئة بأحسن الخدمات، حتى يتسنا له العمل بأريحية دون تعب ودون بذل جهد أكبر من طاقته، مع تخفيف التكاليف ونقص الأعباء، هذا ما يساهم في تسريع انجاز المهامات اليومية،

فنجد هذه التطبيقات الرقمية من جانب مصالح الموارد البشرية انها حسنت من دقة تسجيل وانصراف الموظف، وتقييم أدائه الدوري، مع سرعة انجاز عمليات التوظيف والترقيات الداخلية، ومن خلالها أيضا يشهد ارتفاع الولاء الوظيفي نتيجة لتقنيات العمل المرنة وإدارة الوقت. وعليه :

- التطبيقات الرقمية توفر لنا الجهد والوقت.
- تخلق بيئة عمل متوازنة، وتحسن مستوى الرضا لدى العاملين,
- تضمن انسياب في المعلومات والمرونة.
- التواصل الدائم بين المؤسسة وموظفيها.
- محاربة البيروقراطية، وتعزز الشفافية، وتخلق روح الانتماء لدى الموظفين.

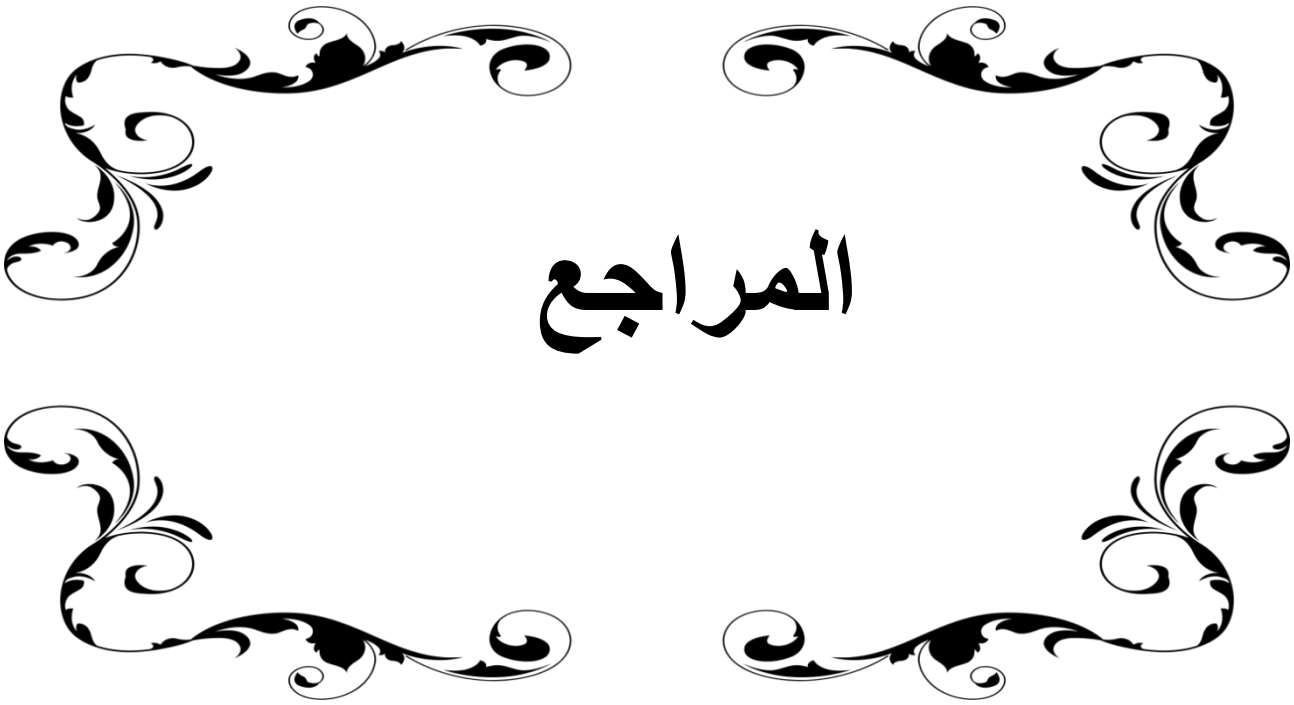
## خاتمة:

تلعب الرقمنة او التطبيقات الرقمية دوراً مهماً في تحسين الأداء الاتصالي ورفع فعالية العلاقات بين المؤسسة وموظفيها، كما تسهم في التطبيق الفعّال للعلاقات العامة من الجانبين الاتصالي والوظيفي. وتُساهم الرقمنة والتطبيقات الرقمية في توفير الجهد والوقت، وتحسين جودة الخدمة في المؤسسة، مما يتيح مزيداً من شعور الموظف اتجاه وظيفته ومؤسسته والفعالية في عمليات الإحصاء الرقمي الوظيفي عبر هذه التطبيقات المبتكرة، ووضع الاستراتيجيات والخطط الكفيلة بتحقيق سير حسن للعمل المؤسساتي، إلى جانب تعزيز القدرة على الاستشراف والإحاطة العملية بمختلف جوانب المؤسسة.

وهذا ما توفره الإدارة الالكترونية التي تعد مرحلة حاسمة في الانتقال نحو خدمات عامة الكترونية، والتحول من الاتصال المباشر للموظفين الى التواصل الافتراضي عبر الشبكات الكترونية المختلفة، والتركيز على العامل البشرى قبل كل شيء، لأنه أساس نجاح وقيام أي مؤسسة ومواكبة التغيرات العالمية المتسارعة هذا من جهة،

ومن جهة أخرى على تحقيق الرضا الوظيفي لدى العاملين، حيث يستند هذا الأخير على مجموعة من الأسس التي تربط به ارتباطا وثيقا وتشمل الدوافع، الحواجز، الحاجات، والتوقعات.

وانطلاقاً من هذا الهدف، تسعى الدولة إلى إرساء منظومة رقمية متينة داخل المؤسسات الجزائرية، تهدف إلى رفع مستوى التطور الرقمي، بما يضمن تصنيف مؤسسات الدولة ضمن الدول المتقدمة في هذا المجال.



# المراجع

- **قائمة المراجع باللغة العربية:**

❖ **الكـــتب:**


- ✓ ابن منظور، لسان العرب، الطبعة الرابعة، دار بيروت، لبنان، 2005.
- ✓ أحمد العنزي، إدارة الموارد البشرية: مدخل استراتيجي، الطبعة الثانية، دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2019.
- ✓ أحمد سامي، تطوير التطبيقات التفاعلية، مكتبة الرشد، 2021.
- ✓ أحمد صقر عاشور، إدارة القوى العاملة الأسس السلوكية وأدوات البحث التطبيقي، دار النهضة العربية، لبنان، 1983.
- ✓ أحمد ماهر السلوك التنظيمي، مدخل بناء المهارات، الطبعة السابعة، الدار الجامعية، مصر، 2000.
- ✓ جميل سلامة، مقدمة في الحوسبة وتكنولوجيا المعلومات، دار صفاء للنشر والتوزيع، الأردن، 2020.
- ✓ خالد العجلان، السلوك التنظيمي، دار المريخ، 2017.
- ✓ خالد حسين، دليل المبرمج، جامعة القدس، 2020.
- ✓ صلاح عبد القادر النعيمي، الإدارة، دار اليازوري العلمية للنشر، عمان، 2000.
- ✓ طارق طه، إدارة الاعمال، منهج حديث معاصر، دار الجامعة الجديدة، الإسكندرية، 2007.
- ✓ عبد الله الزايدي، تطبيقات الحكومة الالكترونية في جامعة السعودية، مكتبة العبيقان، السعودية، 2020.
- ✓ عاطف جابر طه عبد الرحيم، السلوك التنظيمي، الدار الجامعية، الإسكندرية، 2009.

- ✓ عمار بوحوش، مناهج البحث العلمي وطرق اعداد البحث، ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر، 1995.
- ✓ عمر فرحان، برمجة التطبيقات باستخدام flutter، دار العلم، 2022.
- ✓ فؤاد ابوزينة، التقنية التربوية والوسائط التعليمية، دار المسيرة للنشر والتوزيع، الأردن، 2019.
- ✓ ليلى ميطالي، الوجيز في التسويق الالكتروني، دار الكتب العلمية، الطبعة الأولى، لبنان، 2016.
- ✓ محمد الخطيب، التحول الرقمي في مؤسسة التعليم العالي: المفاهيم والتطبيقات، دار المسيرة للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2021
- ✓ محمد سعيد سلطان، السلوك الإنساني في المنظمات، دار الجامعة الجديدة، الإسكندرية، 2004.
- ✓ محمد صبري، إدارة الموارد البشرية الحديثة، دار صفاء للنشر والتوزيع، مصر، 2021.
- ✓ محمد علي سلامة، برمجة تطبيقات الهاتف المحمول، دار اليازوري العلمية، 2021.
- ✓ محمد قاسم القيروشي، السلوك التنظيمي: دراسة السلوك الإنساني الفردي والجماعي في منظمات الاعمال، الطبعة الخامسة، دار وائل للنشر، عمان، 2009.
- ✓ محمود عودة واخرون، نظرية علم الاجتماع طبيعتها وتطورها، الطبعة السابعة، دار المعارف للنشر والتوزيع، مصر،1979.
- ✓ موريس انجرس، منهجية البحث العلمي في العلوم الإنسانية، دار القصبة للنشر، الجزائر 2006/2004.
- ✓ نضال ناصر، تطوير تطبيقات الويب، دار صفاء، 2019.

❖ **المجـــلات:**


- ✓ أحمد عطية ربيع الفايدي، أثر التطبيقات الذكية على الرعاية الصحية، المجلة العربية للنشر العلمي، العدد 2، جامعة الملك عبد العزيز، حزيران، 2021.
- ✓ أسماء زدوري، تطبيق الإدارة الالكترونية وانعكاسه على الرضا الوظيفي لدى الافراد العاملين- دراسة ميدانية بنك الفلاحة والتنمية الريفية-، مجلة الرماح، مركز البحث وتطوير الموارد البشرية ، مجلد30، العدد26، يونيو 2018.
- ✓ حسين حضير محمد مشهدي، الرضا الوظيفي وتأثيره على الأبناء، المجلة العلمية لكلية رياض الأطفال، المجلد5، العدد 1، جامعة المنصورة، يوليو 2018.
- ✓ خليل جواد محمد الشيخ وشرير عزيزة عبد الله، الرضا الوظيفي وعلاقته ببعض المتغيرات الديموغرافية لدى المعلمين، مجلة الجامعة الإسلامية للبحوث الإنسانية، المجلد 16، العدد1، غزة فلسطين، 31يناير 2008.
- ✓ زاكي حموشي، الجزائر والتنمية الشاملة، مجلة الإدارة العامة، العدد 47،1985
- ✓ شروق الهاشم، إثر التطبيق الحكومة الالكترونية في استراتيجية إدارة الموارد البشرية من جهة نظر العاملين في الجامعات الحكومية الأردنية، رماح للبحوث والدراسات، العدد 73، الأردن، تشيرين الثاني 2022.
- ✓ عقيلة بريك، أثر التطبيقات الالكترونية على الخطاب التطبيقي الموجه لغير الناطقين باللغة العربية، تطبيق ترجمان نموذجا، مجلة ألف الالكترونية، المجلد3، العدد2، 2016.

- ✓ مراد ماحي ومفيدة نادي، دور التطبيقات السياحية في عرض الخدمات السياحية في الجزائر- دراسة تحليلية-، المجلد03، العدد01، مجلة اقتصاد المال والاعمال، جامعة الشهيد حمة لخضر، الوادي، الجزائر، مارس2023.
- ✓ مليكة بوضياف "رهانات رقمنه الادارة العمومية في الجزائر **مجلة الناقد للدراسات السياسية** المجلد: 06 / العدد1، 2022.
- ✓ William Bothwell, وثائق الرضا الوظيفي الخمسة في blog best particinestule orl , مراجعة في -17-05-2025 الساعة:19:00.
- ✓ L Gumbita, Wj .Rudman تاثير, عوائق الاتصال على الرضا والوظيفي وانتاجية العمل المتصورة, PubMed . ncbi. Nlm. Nih. Go.,مراجعة في -17-05-2025, الساعة:19:00


## ❖ المذكرات والأطروحات:


- ✓ حامد مدور وبهلول بدر الدين وخطاطبة منى، دور التطبيقات الرقمية في تحسين سمعة المؤسسة، مذكرة مكملة لنيل شهادة ماستر شعبة علوم الاعلام والاتصال، تخصص علاقات عامة، قسم علوم الاعلام والاتصال وعلم المكتبات، كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، جامعة 8 ماي 1945، قالمة، 2022/2021.

✓ شريف ميلود، دور الإدارة الالكترونية في تحقيق الرضا الوظيفي، مذكرة مقدمة لاستكمال متطلبات شهادة الماستر أكاديمي، قسم العلوم السياسية والعلاقات الدولية، كلية الحقوق والعلوم السياسية، جامعة محمد بوضياف، المسيلة، الجزائر، 2019/2018.

✓ - ميلود سحاري، محددات الرضا الوظيفي لدى أساتذة التعليم الثانوي في الجزائر، رسالة ماجستير في علم الاجتماع، جامعة سطيف، 2007.

✓ نور الدين شوقي، تفعيل نظام تقييم أداء العامل في المؤسسة العمومية الاقتصادية، أطروحة لنيل شهادة الدكتوراء، كلية العلوم الاقتصادية، قسم علوم التسيير، جامعة الجزائر، 2005.

✓ محمد العيضاني، أثر استخدام بعض التطبيقات للأجهزة الذكية في تنميت مهارات التحدث باللغة الإنجليزية لدى طلاب الصف الثالث ثانوي، رسالة ماجستار، جامعة التقوى، المملكة العربية السعودية ،2012.

❖ **<u>المو اقع الالكترونية:</u>**

✓ أنواع تطبيقات الهواتف الذكية، على الخط: **https ;//caremellaapp.com/taresolieman/-faluifij6/anwaa** زيارة وتصفح يوم 06-05-2025 على الساعة 16:00.

- **قائمة المراجع باللغة الأجنبية:**

- Webster: ninth new collegiate dictionary,A merriam , Webster inc ,Publishers , USA ,1984

- Robbins stephenp and judge, Timothy A Oreganizational Behavior. 18th ed,

  person,2019

- **ResearchGate, A Comparative Study of Cross- platform development**

زيارة وتصفح يوم 06-05-2025 على الساعة 30: 15على الخط: **https ;//caremellaapp.com/taresolieman/- faluifij6/anwaa.**



# قائمة الجداول والأشكال

| قائـمة الجـداول | | |
|---|---|---|
| رقم الجدول | عنوان الجدول | الصفحة |
| 01 | المقارنة بين أنواع التطبيقات | 22 |
| 02 | المقارنة بين أنواع التطبيقات الذكية | 23 |
| قائـــمة الأشـــــــكال | | |
| رقم الشكل | عنوان الشكل | الصفحة |
| 01 | تدرج الحاجات البشرية وفق نظرية ماسلو | 30 |

# الفهرس

**الفهرس:**

**كلمة شكر.**

**الاهـداء .**

**ملخص الدراسة.**

**خطة البحث.**

**مقدمة .....أ-ث**

**الفصل الأول: الإطار المنهجي..... 01**

**الإشكالية..... 02**

**المصطلحات..... 04**

**أسباب اختيار الموضوع..... 06**

**اهداف الدراسة..... 08**

**أهمية الدراسة..... 08**

**منهج الدراسة..... 10**

**الدراسات السابقة..... 11**

الفصل الثاني: التطبيقات الرقمية والرضا الوظيفي..... 16

المبحث الأول: التطبيقات الرقمية في الجزائر..... 17

المطلب الأول: واقع التطبيقات الرقمية ..... 17

المطلب الثاني: تعريف التطبيقات الرقمية وانواعها..... 19

أنواع التطبيقات الرقمية ..... 21

التطبيقات المعدة للخدمة..... 24

المطلب الثالث: أهمية التطبيقات الرقمية والدوافع الى استعمالها....25

أهمية التطبيقات الرقمية.....25

دوافع استعمال التطبيقات الرقمية.....26

المبحث الثاني: الرضا الوظيفي.....27

المطلب الأول: مفهوم الرضا الوظيفي ونظرياته.....27

مفهوم الرضا الوظيفي.....27

النظريات المفسرة للرضا الوظيفي..... 28

المطلب الثاني: عناصر وعوامل الرضا الوظيفي..... 33

عناصر الرضا الوظيفي..... 33

عوامل الرضا الوظيفي..... 34

المطلب الثالث: أنواع الرضا الوظيفي واهميته..... 37

أنواع الرضا الوظيفي..... 37

أهمية الرضا الوظيفي..... 38

المطلب الرابع: معوقات الرضا الوظيفي..... 39

مساهمة التطبيقات الرقمية في تحقيق الرضا الوظيفي ..... 39

دوافع الاهتمام بالرضا الوظيفي..... 41

خاتمة الدراسة النظرية ..... 45

الفصل الثالث: الجانب التطبيقي..... 48

تمهيد..... 49

المطلب الأول: تعريف ووصف النموذج..... .....50

المطلب الثاني: دور التطبيقات الرقمية في الرفع من الرضا الوظيفي..61

نتائج الدراسة.....62

خاتمة ..... 63

قائمة المراجع..... 64

قائمة الجداول والأشكال..... 71

فهرس المحتويات..... 73