



الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية
المركز الجامعي عبد الحفيظ بوالصوف ميله
معهد العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير
قسم العلوم المالية والمحاسبة



المرجع:/2022

الميدان: العلوم الاقتصادية والتسيير والعلوم التجارية

الفرع: علوم التسيير

التخصص: إدارة الأعمال

مذكرة بعنوان:

دور استعمال السحب الالكتروني في تخفيض ضغوط العمل على مؤسسات البريد دراسة عينة من مجتمع تسدان حدادة

مذكرة مكملة لنيل شهادة الماستر في العلوم الاقتصادية والتجارية و علوم التسيير
تخصص " إدارة الأعمال "

إشراف الأستاذ(ة):

- د: بوهلالة سعاد

إعداد الطلبة:

- بوعبيبة شعيب

- فيلاي شعيب

لجنة المناقشة

الصفة	الجامعة	اسم ولقب الأستاذ(ة)
رئيسا	المركز الجامعي عبد الحفيظ بوالصوف ميله	
مشرفا ومقررا	المركز الجامعي عبد الحفيظ بوالصوف ميله	د: بوهلالة سعاد
ممتحنا	المركز الجامعي عبد الحفيظ بوالصوف ميله	

السنة الجامعية 2021/2022



ننشر وعرفان

قال تعالى: " وَإِذْ تَأَذَّنَ رَبُّكُمْ لَئِنْ شَكَرْتُمْ لَأَزِيدَنَّكُمْ " الحمد لله الذي هدانا لهذا، وما كنا لنهتدي لولا أن هدانا الله. إلى من زرعوا التفاؤل في دربنا وقدموا لنا المساعدة والتسهيلات، ربما دون أن يشعروا بدورهم بذلك، فلهم منا كل الشكر. نتقدم بجزيل الشكر والعرفان إلى الأستاذة الدكتورة الفاضلة " بوهلالة سعاد " لقبولها الإشراف على هذه المذكرة وعلى كل ما قدمته لنا من نصائح وتوجيهات طيبة فترة الدراسة. كذلك نشكر كل من ساعد على إتمام هذا البحث ومد لنا يد المساعدة وزودنا بالمعلومات اللازمة لإتمام هذا العمل. إلى كل من ساهم من قريب أو من بعيد.



إهداء

- إلى والدي الغالي مثلي الأعلى وقدوتي الحسنة الذي كان ومازال نعم الربان لسفينتي في هذه الحياة.
- إلى والدتي الغالية القلب الحنون التي بعطفها ومثابرتها وسهرها على رعايتي آناء الليل و أطراف النهار.
- إلى إخوتي وكل أصدقائي الذي كانت لهم لمسة.
- إلى كل من كان له لمسة في مشواري الدراسي.

شعيب فيلاي.



إهداء

- إلى روح والدي الطاهرة رحمة الله عليه، وإلى والدتي الغالية حفظها الله
- إلى إخوتي حفظهم الله وعمي عبد السلام وكل عائلتي الغالية
- إلى كل من تحلو بالإخاء والوفاء وجعلهم الله إخوتي، أصدقائي (عاشور، عبد الحليم، شعيب، سامي، إبراهيم، تقي الدين)

الملخص:

هدفت هذه الدراسة إلى إعطاء فكرة عن دور استعمال السحب الالكتروني في تخفيض ضغوط العمل على مؤسسات البريد ، وكذلك الوقوف على مساهمة البطاقة الذهبية في تخفيض ضغوط العمل على موظفي مؤسسات البريد.

ففي الجانب النظري من هذه الدراسة تم التطرق إلى السحب الالكتروني وضغوط العمل من مفاهيم وأساسيات ، أما الجانب التطبيقي فقد تم إسقاط الدراسة على عينة من حاملي البطاقة الذهبية ببلدية تسدان حدادة ، حيث قمنا باستهداف عينة مكونة من أربعين فرد وقد تم الاعتماد على الاستبيان في هذه الدراسة باستخدام برنامج الحزم الإحصائية للعلوم الاجتماعية spss في استخراج النتائج.

وقد توصلنا في هذه الدراسة إلى أهم النتائج ، حيث ساعدت البطاقة الذهبية المواطنين بعملية السحب بدون تحديد الوقت أو المكان ، إذ أنها أزاحت ضغط العديد من الأعباء على موظفي البريد، كما واجهوا مواطنين مشاكل في استخدام البطاقة الذهبية معظمها تمثلت في قلة ماكينات الصراف الآلي والمعرفة المحدودة لديهم.

الكلمات المفتاحية: البطاقة الذهبية، الصراف الآلي، ضغوط العمل.

Abstract:

The aim of the study was to give an idea of the role of using electronic withdrawals in reducing the work pressure on postal institutions, and as a result to identify the contribution of the gold card in reducing the work pressure on postal employees.

In the theoretical aspect of this study, electronic withdrawal and work pressures were addressed from concepts and fundamentals On the applied side, the study was dropped on a sample of gold card holders in the municipality of TASADAN HADADA, We targeted a sample of forty individuals and the questionnaire was based on this study using the spss statistical packages program to extract results.

In this study, we reached the most important results. The Gold Card helped citizens with the withdrawal process without specifying the time or location. It removed the pressure of many of the burdens on postal personnel, and they also encountered problems in the use of the Gold Card, most of which was the lack of ATMs and their limited knowledge.

Keywords: gold card, ATM, pressures of work.

فهرس الجداول

الجدول رقم 1: (المقارنة بين الضغوط الإيجابية والضغوط السلبية).....	26
الجدول رقم 2: ميزان تقديري وفقا لمقياس ليكرت الخماسي.....	53
الجدول رقم 3: توزيع المواطنين حسب الجنس.....	53
الجدول رقم 4: توزيع المواطنين حسب العمر.....	54
الجدول رقم 5: توزيع المواطنين حسب المستوى التعليمي.....	55
الجدول رقم 6: توزيع المواطنين حسب قيمة الدخل.....	56
الجدول رقم 7: توزيع المواطنين حسب استخدام البطاقة الإلكترونية.....	57
الجدول رقم 8: استجابة الموظفين للعبارة: "أفضل استخدام البطاقة الذهبية في عملية السحب".....	60
الجدول رقم 9: استجابة الموظفين للعبارة: "لا أعتمد على البطاقة الذهبية في عملية الدفع".....	61
الجدول رقم 10: استجابة الموظفين للعبارة: "أفضل استخدام البطاقة الذهبية في الشراء عبر مواقع الأنترنت".....	61
الجدول رقم 11: استجابة الموظفين للعبارة: "أعتمد على البطاقة الذهبية في تحويل الأموال من حساب إلى آخر".....	64
الجدول رقم 12: استجابة الموظفين للعبارة: "تتوفر عدة صرافات آلية بالمنطقة التي أنتمي إليها ولا أجد حرجا في البحث عن الصراف الآلي".....	65
الجدول رقم 13: استجابة الموظفين للعبارة: "واجهت عدة مشاكل وصعوبات لانتقاء البطاقة الذهبية".....	68
الجدول رقم 14: استجابة الموظفين للعبارة: "لا أوافق على تواجد آلة الصراف الآلي في مبنى مؤسسة البريد فقط".....	69
الجدول رقم 15: استجابة الموظفين للعبارة: "أوافق على عدد مرات استعمال البطاقة الذهبية خلال اليوم الواحد".....	70
الجدول رقم 16: استجابة الموظفين للعبارة: "أعامل بالبطاقة الالكترونية بارتياح لأنها مؤمنة من طرف مصالح البريد".....	72
الجدول رقم 17: استجابة الموظفين للعبارة: "تستطيع مصالح البريد أن تعوض البطاقة الذهبية في حالة ضياعها أو فقدانها".....	73
الجدول رقم 18: استجابة الموظفين للعبارة: "البطاقة الذهبية التي أتعامل بها ذات جودة عالية".....	75
الجدول رقم 19: استجابة الموظفين للعبارة: "لدي دراية كافية بكيفية استخدام الصراف الآلي".....	77
الجدول رقم 20: استجابة الموظفين للعبارة: "أفضل التعامل بطريقة السحب والدفع الآلي بدلا عن الطريقة التقليدية".....	78
الجدول رقم 21: استجابة الموظفين للعبارة: "أشعر بالارتياح والأمن عند رغبتي في السحب اعتمادا على الصراف الآلي في أي لحظة".....	80

الجدول رقم 22 : استجابة الموظفين للعبارة: " أكبر قيمة محددة للسحب اليومي اعتمادا على الصراف الآلي تكفي احتياجاتي".....	80
الجدول رقم 23 : استجابة الموظفين للعبارة: " تخضع مجمل الصرافات الآلية لعملية معالجة من طرف مصالح البريد لضمان جودة الخدمة".....	83
الجدول رقم 24: استجابة الموظفين للعبارة: " أواجه حالات من الملل وعدم الرضا مع موظفي البريد عند رغبتي في استرجاع البطاقة الذهبية بعد حجزها من طرف الصراف الآلي بسبب خطأ معين".....	84
الجدول رقم 25 : استجابة الموظفين للعبارة: " تنقصا لبطاقة الذهبية عدة أعباء كانت من قبل على عاتق موظفي البريد".....	87
الجدول رقم 26: استجابة الموظفين للعبارة: " لا أجد حرجا في السحب من الصراف الآلي".....	87
الجدول رقم 27: استجابة الموظفين للعبارة: " تحتاج البطاقة الذهبية إلى عدة تعديلات لضمان جودة أحسن "	89

فهرس الأشكال

33	الشكل رقم 1: نظرية لازاروس.
34	الشكل رقم 2: تخطيط عام لنظرية سيللي.
35	الشكل رقم 3: نموذج هب في الضغوط.
37	الشكل رقم 4: نموذج كوبر.
38	الشكل رقم 5: نظرية مارشال.
55	الشكل رقم 6 : توزيع المواطنين حسب الجنس.
56	الشكل رقم 7 : توزيع المواطنين حسب العمر.
57	الشكل رقم 8 : توزيع المواطنين حسب المستوى التعليمي.
58	الشكل رقم 9 : توزيع المواطنين حسب قيمة الدخل.
59	الشكل رقم 10 : توزيع المواطنين حسب استخدام البطاقة الإلكترونية.
60	الشكل رقم 11 : استجابة الموظفين للعبارة: "أفضل استخدام البطاقة الذهبية في عملية السحب".
62	الشكل رقم 12 : استجابة الموظفين للعبارة: "لا أعتد على البطاقة الذهبية في عملية الدفع".
63	الشكل رقم 13: استجابة الموظفين للعبارة: "أفضل استخدام البطاقة الذهبية في الشراء عبر المواقع".
	الشكل رقم 14 : استجابة الموظفين للعبارة: "أعتد على البطاقة الذهبية في تحويل الأموال من حساب إلى آخر".
65	الشكل رقم 15 : استجابة الموظفين للعبارة: "تتوفر عدة صرافات آلية بالمنطقة التي أنتمي إليها ولا أجد حرجا في البحث عن الصراف الآلي".
66	الشكل رقم 16 : استجابة الموظفين للعبارة: "واجهت عدة مشاكل وصعوبات لانتقاء البطاقة الذهبية".
69	الشكل رقم 17 : استجابة الموظفين للعبارة: "لا أوافق على تواجد آلة الصراف".
70	الشكل رقم 18 : استجابة الموظفين للعبارة: "أوافق على عدد مرات استعمال البطاقة الذهبية خلال اليوم الواحد".
71	الشكل رقم 19: استجابة الموظفين للعبارة: "أتعامل بالبطاقة الالكترونية بارتياح لأنها مؤمنة من طرف مصالح البريد".
73	الشكل رقم 20 : استجابة الموظفين للعبارة: "تستطيع مصالح البريد أن تعوض البطاقة الذهبية في حالة ضياعها أو فقدانها".
74	الشكل رقم 21: استجابة الموظفين للعبارة: "البطاقة الذهبية التي أتعامل بها ذات جودة عالية".
77	الشكل رقم 22 : استجابة الموظفين للعبارة: "لدي دراية كافية بكيفية استخدام الصراف الآلي".
78	الشكل رقم 23 : استجابة الموظفين للعبارة: "أفضل التعامل بطريقة السحب والدفع الآلي بدلا عن الطريقة التقليدية".
79	

- الشكل رقم 24 : استجابة الموظفين للعبارة: " أشعر بالارتياح والأمن عند رغبتني في السحب اعتمادا على
الصراف الآلي في أي لحظة" 81
- الشكل رقم 25 : استجابة الموظفين للعبارة: " أكبر قيمة محددة للسحب اليومي اعتمادا على الصراف الآلي
تكفي احتياجاتني" 82
- الشكل رقم 26: استجابة الموظفين للعبارة: " تخضع مجمل الصرافات الآلية لعملية معالجة من طرف مصالح
البريد لضمان جودة الخدمة" 85
- الشكل رقم 27: استجابة الموظفين للعبارة: " أواجه حالات من الملل وعدم الرضا مع موظفي البريد عند
رغبتني في استرجاع البطاقة الذهبية بعد حجزها من طرف الصراف الآلي بسبب خطأ معين" 86
- الشكل رقم 28: استجابة الموظفين للعبارة: " تنقصا لبطاقة الذهبية عدة أعباء كانت من قبل على عاتق
موظفي البريد" 88
- الشكل رقم 29: استجابة الموظفين للعبارة: " لا أجد حرجا في السحب من الصراف الآلي" 89
- الشكل رقم 30: استجابة الموظفين للعبارة: "تحتاج البطاقة الذهبية إلى عدة تعديلات لضمان جودة أحسن "
..... 91

فهرس الصور

- الصورة رقم 1: الصراف الآلي. 9
- الصورة رقم 2: البطاقة الذهبية. 14
- الصورة رقم 3: الصفحة المخصصة لطلب البطاقة الذهبية. 15
- الصورة رقم 4 : شعار مؤسسة البريد. 48

فهرس الملحقاٲ

الملحق رقم 1 : شكل الصراف الآلي.....	102
الملحق رقم 2: شكل البطاقة الذهبية.....	102
الملحق رقم 3: صفحة طلب البطاقة الذهبية.....	103
الملحق رقم 5: شعار مؤسسة البريد.....	104

فهرس المحتويات

فهرس المحتويات

الصفحة	المحتوى
II	شكر وعرفان
III	إهداء
V	الملخص
XVII	فهرس المحتويات
XII	قائمة الجداول
XV	قائمة الأشكال
أ-هـ	مقدمة
19-2	الفصل الأول: الإطار النظري للسحب الإلكتروني
2	تمهيد:
3	المبحث الأول: الصرافة الإلكترونية
3	المطلب الأول: النبذة التاريخية الصيرفة الالكترونية
3	المطلب الثاني: مفهوم الصيرفة الإلكترونية وأهميتها
4	المطلب الثالث: دوافع الصرافة الإلكترونية وأهدافها
5	المطلب الرابع: عوامل نجاح الصرافة الإلكترونية وآثارها
7	المبحث الثاني: ماهية السحب الإلكتروني
7	المطلب الأول: التطور التاريخي للصراف الآلي
8	المطلب الثاني: مفهوم الصراف الآلي
10	المطلب الثالث: أجزاء الصراف الآلي ونصائح حول استخدامه
13	المطلب الرابع: مميزات الصراف الآلي
14	المبحث الثالث: البطاقة الذهبية لبريد الجزائر

14	المطلب الأول: تعريف البطاقة الذهبية
15	المطلب الثاني: كيفية الحصول على البطاقة الذهبية
16	المطلب الثالث: كيفية استخدام البطاقة الذهبية
17	المطلب الرابع: خدمات البطاقة الذهبية
19	خلاصة الفصل
	الفصل الثاني: ماهية ضغوط العمل
21	تمهيد
22	المبحث الأول: الجدول التاريخي للعمل
22	المطلب الأول: مفهوم العمل
22	المطلب الثاني: تطور مفهوم العمل
23	المبحث الثاني: ماهية ضغوط العمل
23	المطلب الأول: مفهوم ضغوط العمل
25	المطلب الثاني: أنواع ضغوط العمل
27	المطلب الثالث: مصادر وعناصر ضغوط العمل
29	المطلب الرابع: أبعاد وآثار ضغوط العمل
32	المبحث الثالث: متطلبات ضغوط العمل
32	المطلب الأول: نظريات ضغوط العمل
37	المطلب الثاني: طرق معالجة ضغوط العمل واستراتيجيات التعامل معها
40	المطلب الثالث: العلاقة بين السحب الإلكتروني وضغوط العمل
42	خلاصة الفصل
93-44	الفصل الثالث: الدراسة التطبيقية
44	تمهيد
45	المبحث الأول: الإطار النظري لمؤسسات البريد الجزائري

45	المطلب الأول: نشأة مؤسسة بريد الجزائر
46	المطلب الثاني: مفهوم بريد الجزائر
47	المطلب الثالث: مهام مؤسسات البريد
48	المبحث الثاني: الإطار المنهجي للدراسة
48	المطلب الأول: تقديم الاستبيان
52	المطلب الثاني: تحليل الاستبيان
91	المطلب الثالث: دراسة نتائج الفرضيات السابقة
90	مناقشة النتائج
93	خلاصة الفصل
95	خاتمة
98	قائمة المراجع
101	الملاحق

قائمة الجداول

قائمة الجداول:

الرقم	الجدول	الصفحة
01		51
02		53
03		54
04		79
05		81
06		82
07		83
08		84
09		85
10		86
11		87
12		88
13		88

قائمة الأشكال

قائمة الأشكال:

الرقم	الشكل	الصفحة
01		51
02		53
03		54
04		79
05		81
06		82
07		83
08		84
09		85
10		86
11		87
12		88
13		88

مقدمة

مقدمة:

لقد حولت التكنولوجيا الحديثة عصر اليوم إلى عصر يتميز بالسرعة الفائقة في كل المجالات، وفي كل القضايا الإنسانية، الذي يعتبر المؤثر والمتأثر الرئيسي، سواء كانت قضايا سياسية، اجتماعية، ثقافية أو اقتصادية أو خدمية، فقد عرفت المنشآت بكل أنواعها وخاصة الخدماتية منها العديد من التغيرات التكنولوجية، التي أثرت على خدمات المؤسسة بصفة خاصة وعلى زبائننا بصفة عامة.

حيث شهد القطاع الخدمي في الجزائر العديد من التعديلات والتغيرات ومن ذلك قطاع البريد والمواصلات الذي دعم بأحدث التكنولوجيا في مختلف الفروع.

بهدف ترقية و تطوير البريد و المواصلات السلكية و اللاسلكية باعتبارهما قطاعين اقتصاديين ينتجان الموارد، و فتح أسواق البريد و المواصلات السلكية و اللاسلكية للمنافسة و لترقية الاستثمار الخاص، ووضع الجزائر في مجتمع الإعلام والسماح بتحسين نوعية الخدمات البريدية المقدمة والتي تهدف إلى كسب رضا الزبائن، خاصة فيما يخص سحب الأموال حيث يكون المواطن الجزائري البسيط مضطرا أحيانا إلى الانتظار يوما كاملا من أجل سحب رصيده المالي أو جزء منه، وهو ما سهلته بطاقات الدفع الإلكتروني التي خففت الضغط على الطرفين، على الموظف في أدائه وعلى الزبون في تلبية رغباته المصرفية.

يشهد العالم فترة من التطورات على جميع المستويات و في شتى المجالات، و لعل السبب في هذه التطورات ثورة تكنولوجيا الإعلام و الاتصال و التي تعتبر من أهم سمات العصر الحديث، فمعظم بلدان العالم سعت نحو تطويرها و استخدامها في جميع الميادين، إذ احتك الناس بها وبدءوا في التعامل معها وهذا راجع إلى العصر الراهن وهو عصر التكنولوجيا بحيث أصبحت جزء لا يتجزأ من حياة الإنسان كذلك ممارستها في مختلف المجالات ذلك قصد توفير شروط الحياة و متطلباته إذ أنها أفسحت له المجال في ممارسة نشاطاتها بكل سهولة و أريحية، و تلبية حاجياته و رغباته، فنستطيع القول أن التكنولوجيا الحديثة لعبت الدور الرئيسي في تطوير الإنسان و تطوير المجتمعات بصفة عامة.

ومن أهم القطاعات التي تأثرت بصورة كبيرة وسريعة قطاع البريد الذي تخطى مفهومه التقليدي إلى مفهوم مختلف تماما يتطلب التكنولوجيا الحديثة في محتواه، و يسير على خطى الانترنت والتقنيات الآلية، حيث أضفى لمسة جديدة متمثلة في بطاقات الدفع الإلكترونية أو بالأحرى البطاقة الذهبية التي حلت محل بطاقة الدفع القديمة.

وعلى رأس الدول التي تبنت هذا المشروع الجزائر، حيث سعت في مواكبة هذا التطور و استخدام هذه التقنية في أوساط المجتمع الجزائري وهذا للتسهيل على المواطن الجزائري الخدمات أو العمليات البريدية.

حيث أطلقت مؤسسة بريد الجزائر طلب البطاقة الذهبية في شهر ديسمبر سنة، 2016و التي تعد تقنية حديثة دخلت العالم الاقتصادي، والبريد الجزائري.

وعلى هذا المنوال ومما ذكرناه نطرح الإشكال التالي:

- كيف يمكن لبطاقة السحب الإلكترونية(البطاقة الذهبية)أن تساهم في تحسين الخدمات البريدية

للمواطن في بلدية تسدان حدادة وتخفيض ضغوط العمل على عمال البريد؟

وتحتة تتدرج التساؤلات الفرعية التالية:

1- ما هي الامتيازات التي وفرتها البطاقة الذهبية للمواطن في بلدية تسدان حدادة؟

2- فيما تمثلت استخدامات مواطنو بلدية تسدان للبطاقة الذهبية؟

3- ما هي المصاعب التي يواجهها مستخدمو البطاقة الذهبية للبريد الجزائري لمنطقة تسدان؟

الفرضيات:

1- ما مدى امتيازات استخدام سكان تسدان حدادة للبطاقة الذهبية؟

2- هناك صعوبات وعراقيل تنقص من الرغبة في استغلال البطاقة الذهبية من طرف سكان تسدان حدادة.

3- تعتبر جودة البطاقة الذهبية وجودة لواحقتها كالمصارف الآلي وباقي الخدمات البريدية التابعة لها كافية ومرضية لدوام استعمالها من طرف سكان تسدان حدادة.

4- تعمل مؤسسة بريد الجزائر على تطوير جودة البطاقة الذهبية وتشجيع الاستخدامات الالكترونية الحديثة.

أسباب اختيار الموضوع:

إن اختيارنا للموضوع راجع لعدة أسباب، منها أسباب موضوعية و أسباب ذاتية:

-أسباب موضوعية:

- يعد مشروع البطاقة الذهبية تجربة جديدة في الجزائر، فمن المهم تسليط الضوء على هذا الموضوع لحداثته.

- إثراء المكتبة بدراسة حول موضوع البطاقة الذهبية.

-

أسباب ذاتية:

رغبتنا و ميولنا في التعرف على الموضوع.

محاولتنا في التوسع و التعمق في هذا الموضوع كون أنه حديث.

أهداف الدراسة :

إن قيمة أي بحث يرتبط ارتباطا وثيقا بقيمة الأهداف و النتائج التي يرمي إلى تحقيقها و الوصول إليها، و منه فأن أهداف هذه الدراسة تمثلت في:

- التعرف على الدور الذي تقوم به البطاقة الذهبية من خلال وجهة نظر مواطني بلدية تسدان حدادة.
- معرفة مدى استخدام مواطني تسدان لهذه البطاقة الحديثة.
- التعرف على مدى مساهمة البطاقة الذهبية في تسهيل الخدمات البريدية المواطن.

أهمية الدراسة:

تكمن أهمية الموضوع في أنه يتناول في طياته وسائل الدفع الحديثة التي برزت مع ظهور التكنولوجيا التي لعبت الدور الرئيسي في تطور وازدهار المجتمعات و التماشي مع تلبية حاجيات ورغبة المواطن. ومع إطلاق مؤسسة البريد الجزائري للبطاقة الذهبية وهذا كان في ديسمبر 2016 خصصت هذه الدراسة في إبراز الدور الذي تلعبه هذه الوسيلة التي تعد من أهم وسائل الدفع الحديثة التي أضفت طابع جديد في البريد الجزائري، بحيث تعدت الطابع التقليدي و تتجلى أهمية الدراسة كذلك في إبراز الخصائص والميزات التي جاءت بها هذه البطاقة.

صعوبات الدراسة:

- أثناء إعدادنا لهذا البحث، واجهتنا عدة صعوبات نذكر منها:
- الإجراءات الصحية المطبقة بسبب جائحة كورونا.
 - قلة المراجع المتعلقة بموضوع البحث، و خاصة الكتب.
 - حداثة الموضوع التي أدت إلى صعوبة فهم الدراسة.
 - بعض المواطنين لا يتعاملون بالبطاقة الذهبية.
 - ثقافة الانغلاق التي مازالت يتميز بها بعض المواطنين الجزائريين.

المنهج المستخدم:

قد اعتمدنا في دراستنا هذه على المنهج وصفي التحليلي الذي يعتبر الأنسب لهذه الدراسة.

الدراسات السابقة:

من المهم على أي باحث خلال إجراء بحثه أن يضطلع على البحوث السابقة، لأن الاضطلاع يمكنه من نقادي الأخطاء، وفهم موضوعه أكثر، لذلك انتهجنا في دراستنا هذه الدراسات التالية:

1- الدراسة الأولى:

وهي دراسة بعنوان "وسائل الدفع الإلكتروني في الجزائر" دراسة استطلاعية من وجهة نظر الموظفين بالوكالات البنكية لولاية تبسة، للطالبتين "سماح شعور، مصباح مرابطي"، من جامعة "العربي التبسي ولاية تبسة" لنيل شهادة ماستر أكاديمي (ل م د)، سنة 2015_2016.

وإشكالية هذه الدراسة جاءت كالآتي: ماهي أهم التحديات و الصعوبات التي تواجه وسائل الدفع في الجزائر؟

وقد تفرعت عنه تساؤلات فرعية جاءت على النحو التالي:

- ما سبب عدم إقبال عملاء الوكالات البنكية بتبسة على تسوية معاملاتهم إلكترونياً؟

- ما سبب إحجام عملاء الوكالات البنكية بتبسة بالتعامل بوسائل الدفع الإلكترونية؟

- ما سبب عدم تطور الخدمات المصرفية الإلكترونية بالوكالات البنكية بتبسة؟

تهدف هذه الدراسة إلى:

- الوقوف على أنواع وسائل الدفع الإلكترونية وآليات عملها.

- الوقوف على التحديات المتعلقة ببيئة العمل المصرفي الإلكتروني.

- الوقوف على نظم الرقابة المصرفية على وسائل الدفع الإلكترونية ومدى ملاءمتها للتطورات التقنية.

وكانت نتائج هذه الدراسة على النحو التالي:

أدت البيئة الجديدة للعمل المصرفي والمنافسة الشديدة و التطبيقات التقنية لأدوات الدفع الإلكتروني إلى الضغط على البنوك لإيجاد آليات في استخدام و تنويع الخدمات المصرفية الإلكترونية للمحافظة على العملاء و جذب عملاء جدد.

لم تكن وسائل الدفع الإلكتروني التي اعتبرت الحل المثالي للمشاكل المطروحة من الوسائل التقليدية في مستوى التوقعات، حيث خلقت هي الأخرى مشاكل و عيوب من نوع جديد يصعب محاربتها.

مخاطر وسائل الدفع الإلكترونية والتي ظهرت بنسبة عالية وتنتج عن استخدام وسائل الدفع الإلكترونية، و منها ما يقوم به بعض المحترفين لاختراق نظم شبكات الاتصالات و الانترنت و يقومون بتغيير نظم المعلومات و البيانات.

تحمل هذه الدراسة وسائل الدفع في محتواها وهذا ما جعلنا نستخدمها كدراسة سابقة و هذا لكون موضوع دراستنا البطاقة الذهبية و التي تعتبر من وسائل الدفع الإلكترونية، كذلك استخدم الطالبان المنهج

الوصفي وهو المنهج المتبع في دراستنا، واتخذنا الاستبيان كأداة من أدوات جمع البيانات وهذا ما نبحت عنه نحن.

2-الدراسة الثانية: هي دراسة بعنوان "واقع و آفاق بطاقات الدفع الإلكتروني في البنوك الجزائرية" دراسة حالة البنك الوطني الجزائري وكالة تقرت، للطالب " قحمص الأخضر"، من جامعة "قاصدي مرباح ولاية ورقلة" لنيل شهادة ماستر أكاديمي الطور الثاني في العلوم الاقتصادية، سنة 2015-2016 وإشكالية الدراسة على النحو التالي : كيف تسير البنوك في أداء خدمة بطاقات الدفع البنكية؟

وقد تفرعت عنه تساؤلات فرعية كانت كاللاتي:

- ما مدى تفاعل الزبائن مع هذه الخدمة البنكية؟
- ما هي السياسة المنتهجة من طرف البنوك في أداء هذه الخدمة، و ماهي أفاقها في إطار تعميم استعمال البطاقات البنكية؟
- تهدف هذه الدراسة إلى:

- تقييم استعمال بطاقات الدفع الإلكتروني في الجزائر
- محاولة رصد مدى استجابة البنوك الجزائرية للتطور الحاصل في مجال بطاقات الدفع الإلكتروني.
- وكانت نتائج هذه الدراسة كالآتي:

- إن بطاقات الدفع الإلكترونية هي تلك الوسيلة المقبولة اجتماعيا من أجل تسهيل المعاملات الخاصة بتبادل السلع و الخدمات و كذلك تسديد الديون.
- تبين أن هذه الوسائل قدمت العديد من المزايا التي حرم منها العملاء عند استعمالهم للوسائل التقليدية.
- انخفاض الطلب على هذه الخدمة وذلك لغياب الثقافة المصرفية في المجتمع منجهة وضعف الثقافة في الخدمة ومشكلة تعطيل أجهزة الصراف الآلي.

وتعتبر هذه الدراسة جزءا من دراستنا لأن تدرس في محتواها التقنية الحديثة المتمثلة في وسائل الدفع أو بالأحرى البطاقة الإلكترونية، كذلك اعتمد الطالب المنهج الوصفي التحليلي في جمع البيانات، ونحن كذلك في دراستنا هذه اعتمدنا المنهج الوصفي التحليلي.

لكن في دراستنا اعتمدنا الاستبيان كأداة لجمع المعلومات على غرار دراسة الطالب قحمص لخضر.

3-الدراسة الثالثة: وهي دراسة بعنوان "أثر استخدام الدفع الإلكتروني على ربحية البنوك التجارية الجزائرية" دراسة عينة من البنوك التجارية الجزائرية" للطالبة " دلال بري " من جامعة "قاصدي مرباح ولاية ورقلة " لنيل

شهادة ماستر أكاديمي في العلوم التجارية والاقتصادية، سنة 2016-2017 و تدور إشكالية هذه الدراسة على النحو التالي : ما مدى استخدام وسائل الدفع الإلكتروني على ربحية البنوك التجارية في الجزائر؟

ومنه تفرعت إلى تساؤلات كانت على النحو الآتي:

– هل هناك علاقة ذات دلالة إحصائية بين عدد البطاقات البنكية والعائد على حقوق الملكية لبنكي الخليج و البركة الجزائريين؟

– هل هناك علاقة ذات دلالة إحصائية بين عدد البطاقات البنكية والعائد على الأصول لبنكي الخليج والبركة الجزائريين؟

تهدف هذه الدراسة إلى:

– أنها تبين أهمية الخدمات المصرفية الإلكترونية ومدى تأثيرها على أداء البنوك و ضرورة الاهتمام بتطورها.

– كذلك محاولة معرفة مدى استجابة البنوك الجزائرية للتطورات الحاصلة في المجال المصرفي.

– تقييم استعمال وسائل الدفع الإلكترونية في الجزائر وإعطاء نظرة على الواقع المصرفي الجزائري في مجال الدفع الإلكتروني.

وكانت نتائج الدراسة كالآتي:

– يوجد ارتفاع محسوس في استخدام وسائل الدفع الإلكترونية، إلا أنه ليس له أثر كبير على ربحية البنوك وهذا راجع لعامل الثقة لدى المواطن.

– الخدمات المصرفية الإلكترونية حديثة في الجزائر وتعرض فقط البطاقات البنكية.

– يوجد فارق بين بنك البركة الجزائري والمتغير المستقل المتمثل في العائد على حقوق الملكية والعائد على الأصول.

– ضعف الحملات الإعلانية في المجتمع حول استخدام هذه التقنيات.

من أوجه الشبه بين هذه الدراسة ودراستنا: أنها اهتمت بوسائل الدفع الإلكترونية، كذلك اعتمد على المنهج الوصفي التحليلي.

كما قد اعتمدنا في دراستنا هذه على دراسات سابقة تخص البنوك نظرا لندرة المراجع التي عالجت هذه الفكرة حول مؤسسات البريد الجزائري.

الفصل الأول

الإطار النظري للسحب الإلكتروني

تمهيد:

يعد التقدم التكنولوجي من أهم المتغيرات التي ساهمت وبشكل كبير في حدوث تحويل جذري في أنماط العمل المصرفي في عصر العولمة، حيث اهتمت مؤسسات البريد اهتماما كبيرا بتكثيف الاستفادة من أحدث تقنيات المعلومات والاتصال والحواسيب الآلية وكذا تطويرها بكفاءة عالية بهدف ابتكار خدمات مصرفية مستخدمة وتطوير أساليب تقديمها مما يسهل الخدمات المصرفية من المؤسسات البريدية إلى العميل، الأمر الذي يتلاءم مع المتطلبات المعاصرة والمتزايدة لمختلف العملاء، وهو ما سيتم التطرق إليه في هذا الفصل، حيث قسم إلى:

المبحث الأول: ماهية الصيرفة الالكترونية

المبحث الثاني: الصراف الآلي

المبحث الثالث: البطاقة الذهبية لبريد الجزائر

المبحث الأول: الصيرفة الإلكترونية

قد قسمنا هذا المبحث إلى أربع مطالب تناولنا في المطلب الأول النبذة التاريخية للصيرفة أما المطلب الثاني فهو بعنوان مفهوم الصيرفة الإلكترونية وأهميتها، المطلب الثالث كان حول دوافع ظهور الصيرفة وأهدافها، بالنسبة للمطلب الرابع كان بعنوان عوامل نجاح الصيرفة الإلكترونية وأثرها.

المطلب الأول: النبذة التاريخية للصيرفة الإلكترونية

ظهرت الصيرفة الإلكترونية بظهور النقد الإلكتروني في الثمانينات حيث برز اصطلاح والذي يعني النقد بالإلكترونيك حيث بدأ استخدام البطاقات الإلكترونية ففي فرنسا مثلا (بطاقات كرتونية تستخدم في الهاتف العمومي) وفي الخمسينات شهد العالم تحولا في هذه البطاقات حيث أصدرت بطاقة بلاستيكية سنة 1958 والتي انتشرت على نطاق دولي.

وفي أواخر السنوات التسعينات وبفضل ثورة الإلكترونيك تم تزويد البطاقات مسارات مغناطيسية وفي عدد من بلدان الصناعية، حيث أصبحت البطاقات تحتوي على ذاكرة يمكن تجزئة القيمة المخزنة فيها لإجراء العملية، ومع بداية السنوات التسعينات أصبحت كل البطاقات المصرفية (بطاقة السحب) في فرنسا برغوتية إن التطور الهائل الذي حدث في التسعينات في مجال التكنولوجيا الإعلام والاتصال وخاصة منها ثورة الانترنت، أدى إلى تحولات عميقة في مجال الصيرفة وبشكل متسارع إلى مناطق العالم.¹

المطلب الثاني: مفهوم الصيرفة الإلكترونية وأهميتها

سيتم في هذا المطلب إلى العديد من مفاهيم الصيرفة الإلكترونية نذكر منها:

الصيرفة الإلكترونية هي إجراء العمليات المصرفية بشكل إلكتروني والتي تعد الانترنت من أهم أشكالها. وبذلك فهي مؤسسات بريدية تنشئ لها مواقع الكترونية على الانترنت لتقييم نفس خدمات موقع مؤسسة البريد من سحب دون انتقال العميل إليها

هي كل المعاملات المصرفية الإلكترونية وتتمثل في كل العمليات المصرفية التي تتم عن طريق الهاتف، الصرف الآلي، وعليه يمكن القول أن الصيرفة الإلكترونية تحقق مزايا لكل من العملاء ومؤسسات البريد وتمكن من الحصول على الخدمات المصرفية بطريقة مريحة

هي إجراء العمليات المصرفية بطريقة إلكترونية أي استخدام تكنولوجيا الإعلام والاتصال الجديدة

¹ اسمية بريح، دور الصيرفة الإلكترونية في القدرات التنافسية للبنوك التجارية، ماستر أكاديمي، علوم إقتصادية، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية، جامعة حمه لخضر، الوادي، الجزائر، 2014/2015، ص30

ومن خلال ما تما تقديمه في التعارف السابقة يمكن وضع تعريف إجرائي الصيرفة الإلكترونية على أنها نمط جديد ومتطور لتقديم الخدمات المصرفية، أي بطريقة إلكترونية بالإضافة إلى عملها بالطرق التقليدية إلى أنه في ظل هذا النمط من الصيرفة لا يكون العميل مضطرا للتنقل إلى مؤسسة البريد إذ يمكنه القيام ببعض العمليات مع مصرفه وهو في بيته أو مكتبه.¹

-أهميتها:

قيام مؤسسات البريد بأنشطتها وخدماتها المالية عبر الصراف الآلي يحقق فوائد كبيرة نذكر منها²:

- تخفيض النفقات التي يتحملها البريد
- تساهم في تحسين جودة الخدمات المصرفية المقدمة
- إن الصيرفة الإلكترونية تؤدي إلى تسهيل التعامل بين مؤسسات البريد
- حصول العملاء على الخدمات المصرفية في أي وقت وأي مكان.

المطلب الثالث: دوافع ظهور الصيرفة الإلكترونية وأهدافها

1. دوافع ظهور الصيرفة:

إن ظهور الصيرفة الإلكترونية كان نتيجة تفاعل عدة عناصر منها³:

- ثورة الاتصالات والمعلومات التي أدت إلى ظهور تغيرات جوهرية في طبيعة عمل القطاع المصرفي والمالي ومنه التطلع إلى تقديم خدمات مصرفية ومالية متطورة ومتنوعة اعتماد على ما أنتجته التكنولوجيا وثورة المعلومات.
- التجارة الإلكترونية التي تتم باستخدام الوسائل الإلكترونية وخاصة الانترنت والتي أصبحت تتميز بخصائص عديدة تميزها عن التجارة التقليدية التي اعتادت هذه المؤسسات المالية التعامل في ظلها.
- وجود منافسة شديدة بين البنوك والمؤسسات المالية الأخرى التي أصبحت لا تقتصر على الاقتصاديات الوطنية بل اكتسبت أبعاد دولية.
- وجوب تطوير الأداء بصفة مستمرة سواء مؤسسات البريد أو غيرها من المؤسسات المالية الأخرى لرفع مستوى الكفاءة التشغيلية لتقديم أفضل خدمة لعملائها.
- دخول العديد من المؤسسات التجارية والاقتصاديات سوق الأعمال المصرفية.

¹سمية بريح، مرجع سبق ذكره، ص30

²بركات عبد الباصر، الصيرفة الإلكترونية وتحدياتها في البنوك الجزائرية، ماستر أكاديمي، علوم تجارية، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية، جامعة محمد بالضياف، مسيلة، الجزائر، 2020/2019، ص27

³د وسيم محمد الحداد، د شقيري نوري موسى، الخدمات المصرفية الإلكترونية، دار النشر والتوزيع عمان، الاردن، ص56

ومنه نستنتج أن تغير الظروف والأحوال يتبعه تغير الأدوات والوسائل التي تستخدم للتعامل معها، إذ لا يجوز استخدام وسائل تقليدية للتعامل مع ظروف ومستجدات لم تكن قائمة مثلما هو الحال فيما شهده العمل المصرفي خاصة والمالي عامة من تغيرات وتحولات لعل أهمها الصيرفة الالكترونية.

2. أهداف الصيرفة الالكترونية:

لصيرفة أهداف نذكر منها¹:

- وسيلة لتعزيز حصتها في السوق المصرفي.
- خفض التكاليف.
- تعتبر كوسيلة لتوسيع نشاطاتها داخل وخارج الحدود الوطنية.
- إتاحة المعلومات عن الخدمات التي تؤديها مؤسسات البريد دون تقديم خدمات مصرفية على الشبكة.

المطلب الرابع: عوامل نجاح الصيرفة الالكترونية وأثارها

1. عوامل نجاح الصيرفة:

نجاح الصيرفة الالكترونية يتطلب توفير بعض العناصر التي تمثل قواعد العمل المصرفي الالكتروني وتتمثل أهمها في:²

- وجود شبكة عريضة تضم كل الجهات ذات الصلة، وترتبط بالإنترنت وفقا للأسس القياسية مع مراعاة التأمين في تصميم هذه الشبكة.
- ضرورة وجود تنسيق بين المصارف وتتولي المصارف تحديد وتركيز المهام التي تصبح جزءا لا يتجزأ من الشبكة وإدارتها.
- وضع خطة مندرجة للبدء في إدخال خدمات الصيرفة الالكترونية وفقا لأولويات تحددها خطة إستراتيجية على مستوى البريد وعلى مستوى البلاد.
- البدء في تنفيذ الخطة ستلزم تبني مشاريع استكشافية لتمكن من التحكم في نتائجها حيث يتم تفاعل أطراف المجتمع ككل وإن تصاحب هذه المشاريع خطة تدريبية تغطي الجوانب التي تحتاجها الإطارات البشرية وتهدف هذه المشاريع إلى تقويم الإجراءات ووضع القوانين التي تحكم تقديم خدمات الصيرفة الالكترونية على نطاق واسع.

¹ د وسيم محمد الحداد، د شقيري نوري موسى، مرجع سبق ذكره، ص 57

² أمانة قاجة، تأثير الصيرفة الالكترونية على السياسة النقدية، ماستر أكاديمي، مالية وبنوك، معهد العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، المركز الجامعي عبد الحفيظ بو الصوف، ميلة، 2016/2015، ص 11

إنشاء الهيكل الإداري الذي يتولى التنسيق بين الأطراف المعنية على كل مستوى مؤسسات البريد، مستوى البلد، والمستوى الإقليمي، الذي يتيح الربط والتعاون مع البلدان ذات المصالح والأهداف المشتركة.

2. أثار الصيرفة الالكترونية

أ. تأثير الصيرفة الالكترونية على الاقتصاد الجزائري:

إن مرور الاقتصاد الجزائري بفترة انتقالية نحو اقتصاد السوق جعله مستعدا لتبني كل الوسائل التي تؤدي به إلى الاستقرار، والتي تتمثل في¹:

-تأثير الصيرفة الاقتصادية على الصيرفة الالكترونية: تعمل الصيرفة الالكترونية على تحسين الإدارة، واقتصاد الوقت والتكلفة والاستفادة من الخدمات بجودة عالية.

-مكافحة الاقتصاد الموازي: لقد فرض تأخر وسائل الدفع في المنظومة الجزائرية على المتعاملين التجاريين التعامل خارج الدائرة المصرفية، هذا التعامل قد ساعد على تداول النقود خارج هذا الإطار الذي ساهم بدوره في بروز ظاهرة الاقتصاد الموازي وتقضي ثقافة الاكتناز كلها عوامل ساعدت على ارتفاع السوق الموازية، وهذا الأمر أصبح يهدد الاقتصاد الوطني.

-إيجاد وتطوير التجارة الالكترونية في الجزائر: إن أساس ظهور وتطور التجارة الالكترونية يعود في الأصل إلى مدى انتشار استخدام وسائل الدفع الالكترونية وفعالية الصيرفة الالكترونية، ولا أحد تخفي عليه التجارة الالكترونية وبالتالي على الجزائر تدعيم الصيرفة ووسائل الدفع الالكترونية لإيجاد وسط مناسب لهذا النوع من التجارة.

-إعطاء دفع للحكم الالكتروني في الجزائر: لقد أصبحت فكرة إنشاء الحكومة الالكترونية أمرا لا بد منه في ظل انفتاح الجزائر على الاقتصاد العالمي وتشجيعها للاستثمارات الأجنبية وتزايد المطالب الشعبية بضرورة تخفيف الأعباء البيروقراطية، وهذا المشروع يتطلب توفير بنية أساسية للانطلاق أحد دعائمها هي الصيرفة الالكترونية.

-بناء الاقتصاد الرقمي في الجزائر: إن تبني نظام الصيرفة الالكترونية يكون القاعدة نحو الانطلاق في مشاريع رقمية أخرى، تنقل الاقتصاد الوطني نحو اقتصاد رقمي.

¹حورية جنان، دور الصيرفة الالكترونية في تحسين جودة الخدمات المصرفية، الماستر أكاديمي، علوم إقتصادية، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة العربي بن مهيدي، أم البواقي، 2012/2013، ص68

ب. تأثير الصيرفة الالكترونية في النظام المصرفي الجزائري:

إن اعتماد الصيرفة الالكترونية في النظام المصرفي الجزائري سوف تتيح للنظام دخول العصرنة من أبوابها الواسعة سواء تعلق الأمر بمؤسسات البريد أو المؤسسات المالية الأخرى وهي تمنح عدة امتيازات مثل¹:

- تخفيض النفقات التي تتحملها المصارف في أداء الخدمات وإنشاء فروع جديدة في مناطق مختلفة، خاصة أن الجزائر واسعة والتواجد على الانترنت قادر على التكفل بالوصول إلى عدد كبير من الزبائن وتقديم خدمات جيدة ومتنوعة وبكلفة أقل.
- إن استخدام الانترنت في المصارف الجزائرية يشكل نافذة إعلامية لتعزيز الشفافية ودالك من خلال التعريف بهذه المصارف والترويج لخدماتها والإعلام بالنشر وتطورات المؤشرات المالية.
- تساهم ثورة الاتصالات والمعلومات في شؤون الحياة اليومية وذلك بتحسين وتسهيل معيشة العائلات والأفراد بترقيتها للأفضل وتطوير المجتمع.
- تفعيل دور بورصة القيم المنقولة بالجزائر من خلال إقامة سوق مالية إلكترونية وإقامة أنظمة الدفع إلكتروني تساهم في تطور أدائها.
- مواكبة المصارف الجزائرية للتطورات العالمية في ميدان الخدمات المصرفية الالكترونية وهي رغم كل تستعد للاندماج في الاقتصاد العالمي وتبحث عن جلب الاستثمار الأجنبي.

المبحث الثاني: ماهية السحب الإلكتروني

سنتطرق في هذا المبحث الى التطور التاريخي للصراف الآلي ومفهومه وعناصره، والأجزاء والنصائح ومميزات الصراف الآلي.

المطلب الأول: التطور التاريخي للصراف الآلي

تعود بداية اختراع آلة الصراف الآلي أو ما يطلق عليها ATM في نيويورك حيث قام "لوتر جورج" سنة 1939 باختراعها وتركيزها في مصرف سيتي بأك، ولكن الآلة أزيلت بعد ستة أشهر بسبب عدم تقبل العملاء لفكرتها، فيما بعد لم تطرح فكرة الآلة مرة أخرى إلا بعد أكثر من خمسة وعشرون سنة ميم حدث، قامت "DeLarue" بطرح أول جهاز صراف إلى الكتروني، جرى تركيبها في مدينة Enfield وهي مدينة في شمال لندن في 27 يونيو 1967 من قبل بنك بارك لينز.

¹ حرية جنان، مرجع سبق ذكره، ص 69

ويعد جون شيرد، بارون هاول من اخترع آلة صراف إلى إلكترونية لصالح بنك بار كليرز بالرغم من إن هناك الكثير من براءات الاختراع التي سجلت إلى مخترعين آخرين في الوقت نفسه، واستخدمت أجهزة الصراف الآلي الأولى مرة إلى استخدام على نطاق واسع في المملكة المتحدة.

كما أجريت أول عملية سحب نقدي من ماكينة صراف الآلي [ATM] تابعة لبنك بار كليرز في انفيلد، وخلال خمسين عام تضاعفت عدد الماكينات الآلية حيث بلغ عددها 70 ألف ماكينة حتى عام 2016 وحسب تقديرات شركة الأبحاث والاستشارات البريطانية "آر بي آر" أن عدد ماكينات الصراف الآلي حول العالم سيأخذ في التراجع، فإن عام وباء كورونا وإجراءات الإغلاق العام الماضي 2020 زادت في أهميتها وحاجة البشرية لاستخدامها ويوجد في العالم ما بين 3، 5 و4 ملايين ماكينة صراف آلي، أغلبها يتركز في عدد قليل من الدول بسبب كثافتها السكانية، لكن انتشار الصراف الآلي قياس على عدد الماكينات المتوفرة لكل 100 ألف من السكان أكبر في أمريكا الشمالية وأوروبا والدول الشرق الأوسط، إذ يوجد أكثر من نصف ماكينات الصراف الآلي في العالم في خمس دول هي الصين، الولايات المتحدة، اليابان، البرازيل والهند.¹

وهناك تقرير آخر لشركة "آر بي آر" بعنوان سوق ماكينات الصراف الآلي العالمي وتوقعاته أن تتراجع إعدادها في تلك الدول الخمس بحلول عام 2024 مع زيادة كفاءة مشاركة أنظمة الصراف لألي بين البنوك وبالتالي الحاجة لعدد أقل من المنافذ، إضافة إلى التوسع في المعاملات المالية الرقمية التي لا تحتاج إلى النقد لكن ذلك التقرير الذي صدر قبل أزمة كورونا مباشرة، لم يأخذ في عين الاعتبار ما حدث العام الفارط

من لإقبال على استخدام الصراف لألي في ظل إغلاق مؤسسات البريد أو تقييد عمل فروعها بشدة، ولا يقتصر للاستخدام على سحب النقد فقط لاستخدامه في المدفوعات النقدية، وإنما أيضا القيام بعمليات مصرفية كثيرة أصبحت الآن عبره.²

المطلب الثاني: مفهوم الصراف الآلي وعناصره:

1. مفهومه:

لغة: كلمة {الصراف} مشتقة من مادة صرف أو الصيرفي والصراف من المصارفة والصراف هو من يبذل نقدا بنقد والصرافة مهنة الصراف وكلمة {ألي} شبه إلى الآلة وهي الوسيلة التي يتوصل بها إلى فعل شيء كالقلم الكتابة والسكين آلة القطع.

والمفهوم العام للآلة عند الناس في الوقت الحاضر هو الجهاز الذي يعمل من تلقاء نفسه بمجرد إدخال البطاقة وإدخال الرقم السري ثم اختيار لأي نوع من الأنواع الخدمات المتاحة ثم يقوم الجهاز بتنفيذها أليا دون الحاجة إلى وجود موظفين ومحاسبين ومن هنا سميا هذا الجهاز بالصراف الآلي.

www.Zliqtisad.p5 تاريخ الزيارة، 2022/03/06، 21:00h

https://www.independentarabia.com تاريخ الزيارة، 2022/03/06، 22:00h

اصطلاحاً: بعد التعريف للصراف الآلي في الاصطلاح لم نجد تعريف مناسب للصراف الآلي إذ يمكن تعريفه: {الصراف الآلي} على أنه محطة طرفية مزودة بجهاز إدخال وأربعة أجهزة إخراج تعمل بالمعالج المضيف¹.

الصورة رقم 1: الصراف الآلي.



المصدر : من إعداد الطالبين

2. العناصر الرئيسية لأجهزة الصراف الآلي و التكنولوجيا:

واحدة من أهم الابتكارات في مجال أجهزة الصرف الآلي هو استخدام ثلاثة وخمسون بايت ثابتة طوال الخلايا خلافا لبرنامج التعاون الفني التقليدية والمكنية والفكرية والذي يستخدم للتعديل الحجم من إجمالي الصادرات وهذا ينتج لمستخدمي أجهزة الصرف الآلي بناء على دوائر سريعة جدا لسبب بسيط هو ألف أسهل في العملية تعرف بسم بيانات عملية الأحكام بدلا من أن تكون دوائر محاولة لتحديد بداية ونهاية البيانات من إجمالي الصادرات، كما أن الصراف الآلي عملية صغيرة التي تتألف من خمس ورأس بايت أي ثمانية وأربعون بايت البيانات الحاوية، كما تضمن ذلك الصوت والفيديو، يمكن أن تكون مشحون إلى خيار في كثير من الأحيان كما يكفي من البيانات في الزمن الحقيقي .

معدل البث الثابت والذي يضمن ما يكفي من عرض النطاق الترددي للنقل الصوت والفيديو الوقت الحقيقي ومعدل البث غير محدد وتقديم أفضل جهد من الخدمة غير الهامة مثل: نقل الملفات، ومعدل البث المتاحة مثل معدل سرعة الاتصال الأوتوماتيكي، غرامة الحان عرض النطاق الترددي وفق الشبكة المحلية، ازدحام حركة المرور ومستويات الحقيقة للمتغير معدل البث [توصكن-Vbr] يمكن أن تدعم تطبيق الوسائط التي تحتاج إلى حد أدنى من التأخير.²

¹شايف بن محمد بن ناصر محمد، الصراف الآلي وحجية الأوراق الصادرة منه، الطبعة 1، دار النشر جامعة الإمام محمد بن سعود الإسلامية، السعودية،

2011/2010، ص 01

²د محمد عبد الخالق، الإدارة المالية والمصرفية، دار أسامة للنشر والتوزيع عمان، الاردن، ص 108

آخر الابتكارات في مجال تكنولوجيا الصراف لآلي هو قدرتها على ربط بروتوكولات الشبكة المحلية الواسعة، مما يسمح النقل السلس بين الشبكات المحلية الواسعة - طريقة واحدة تسمى mpoa { البروتوكول المتعدد أكثر من أجهزة الصراف لآلي } يمكن استخدامها لطريق برنامج التعاون الفني والملكية الفكرية والبروتوكولات وأجهزة الصراف لآلي Ipx مع الحفاظ على جودة الخدمة .

حارة {الشبكة المحلية محاكاة} وسائط تتيح له أن تربط بين منافسة لانتترنت والطوق رمزية، تلخص الأطر أو على رزم البيانات في رزم حارة، وبعد ذلك تحويل هذه إلى الصراف لآلي 53- بايت الخلايا Mpoa أو التقليدية يمكن أن تستخدم لخدمة توصيل الأجزاء المختلفة للشبكة المحلية، مع أجهزة الصراف الآلي بروتوكولات الاتصالات معالجة عمليات نقل البيانات.

المطلب الثالث: أجزاء الصراف الآلي ونصائح حول استخدامه

1. أجزاء الصراف الآلي:

تتمثل أجزاء الصراف الآلي فيما يلي¹:

بما أنك من بين المستخدمين للصراف الآلي فأنت مطالب بمعرفة على ما تحتوي هذه الماكينة، إذ تحتوي على جهازي إدخال الجهاز الأول وهو قارئ البطاقات كما يلتقط معلومات الحساب الخاصة المخزنة على الشريط المغناطيسي الموجود على ظهر البطاقة أو يستعين المعالج بتلك المعلومات لتمرير عملية السحب إلى البريد الذي يتعامل معه حامل البطاقة.

أما الجهاز الثاني هو لوحة المفاتيح التي يستخدمها حامل البطاقة الأخبار البريد بنوع العملية التي يريد إجراؤها وتحديد المبالغ كما يجب إدخال رقم الهوية الشخصي للتحقق من هوية حامل البطاقة وهذا ترجى ملاحظته قوانين مؤسسات البريد توجب تشفير هذا الرقم لدى إرساله عبر ماكينة الصراف لآلي إلى مؤسسة البريد.

كما يحتوي الصراف لآلي على أربعة أجهزة إخراج هي سماعة وشاشة عرض وطابعة إيصالات وآلة توزيع النقد.

تعد آلة توزيع النقد قلب الصراف لآلي حيث ينال من خلالها حامل البطاقة المبلغ الذي يحدده، حيث يلاحظ أن الجزء السفلي من غالبية الصراف الآلي يضم خزانة بها الأموال النقدية التي تخرج من فتحة آلة توزيع النقد وتحتوي ماكينة توزيع النقد على مكون اسمه العين الإلكترونية وظيفتها عد كل فاتورة حساب تخرج من الصراف الآلي، وتستخدم هذه الآلية لحفظ سجل من البيانات الحسابية تستعين بها مؤسسات البريد في حالة تسوية الحسابات مع حاملي البطاقة أو في حالة وقوع نزاع بينهما حول المبالغ المسحوبة هنا يتم الرجوع إلى البيانات المحفوظة لمعرفة الحقوق والمستحقات دون أي نية في النصب والاحتيال.

¹ محمد عبد الخالق، مرجع سبق ذكره، ص ص، 102/103

- تسوية الأرصدة:

أي شخص يتوجه لسحب أي مبلغ من الصراف الآلي يكون المطلوب منك قبل أي شيء توفير بعض البيانات التي تدخلها إلى الماكينة عن طريق لوحة المفاتيح وقارئ البطاقة تتولد الماكينة ومن ثم يتم توجيه المعلومات إلى المصالح المضيف الذي يوجه المعاملة بأكملها إلى المؤسسة المالية التي تتعامل معها في حالة طلب الحصول على الأموال سائلة تجري المصالح عملية إلكترونية لنقل الأرصدة من المؤسسة المالية إلى الحساب الموجود لديه بمجرد نقل الأرصدة إلى الحساب التابع للمصالح إذ يقوم المعالج بإرسال شفرة موافقة الماكينة الصرف للتصريح لها بإخراج المبلغ المطلوب.

➤ دواعي الأمان:

تضع عدة مؤسسات مالية مجموعة من النصائح والتعليمات ينبغي على العملاء إتباعها عند الاختيار رقم تعريف الهوية الذي يتعاملون مع مكينة الصراف الآلي، على سبيل المثال ممنوع كتابة الرقم الخاص على أي ورقة خارجية، وإن فعلت فاحفظها في مكان آمن لا تصله الأيدي الأخرى ثم اختر رقم تمتزج به الأحرف الهجائية يمكنك تذكرها بسهولة وتجنب تواريخ الميلاد أو الأحرف الأولى من اسمك أو من اسم من تحب أو أرقام هاتفك أو سند لك، بالرغم من كل هذا يجب الابتعاد عنه عند إدخال الأرقام كن في مواجهة الماكينة مباشرة دون أدنى مسافة بينكما وذلك كي تتجنب اللص من قد يقف بجانبك بعد الحصول على المبلغ المطلوب، ثم بعد ذلك قم باستخراج البطاقة ثم ضع المال في جيبك وأرحل ولا تنتظر حولك ولا تقوم بحساب أوجد الأموال أمام الماكينة.

2. نصائح حول الاستخدام الآمن لأجهزة الصراف الآلي:

لاستعمال الصراف الآلي لابد من إتباع النصائح التالية¹:

أ. بطاقتك ورقم التعريف الشخصي:

- احمي بطاقة الصراف لآلي؛ البطاقة الائتمانية من التلف بالاحتفاظ بها في مكان آمن لا تطويها أو تخذشها.
- أحفظ رقم تعريفك الشخصي، وإذا اضطررت لكتابته فلا تحتفظ بالرقم مكتوب في محفظتك أو على البطاقة نفسها.
- إذا فقدت بطاقتك تأكد أن بحوزتك رقم هاتف الطوارئ لمؤسستك المالية.

¹ محمد عبد الخالق، مرجع سبق ذكره، ص103

- يوصي باصطحاب بطاقة الصراف الآلي إلى واحدة فقط عند السفر وحفظ رقم التعريف الشخصي.
- إذا فقدت بطاقتك الائتمانية أو بطاقة الصراف الآلي اتصل فوراً بالبريد الذي أصدر لك البطاقة.
- ب. عند استخدام الصراف الآلي كن يقظاً لكل ما يدور حولك:
- إذا وجدت أي علامات توهي بوجود محاولات للعبث بجهاز الصراف الآلي، أو إذا لاحظت وجود أسلاك كهربائية خارجية، يرجى تبليغ مؤسسة البريد فوراً.
- انظر حولك وراقب المكان، إذا كانت إضاءة الجهاز ضعيفة أو كان الجهاز في مكان مخبأ استخدم جهاز آخر.
- جهز بطاقتك كي لا تضيع الوقت في البحث عنها في محفظتك.
- تأكد من أي شخص ينتظر خلفك في الدور لاستخدام الجهاز من بعدك لا يستطيع أن يراك وأنت تدخل رقم تعريفك الشخصي أو مبلغ العملية.
- ألقِ عمليتك وانصرف فوراً إذا لاحظت شيئاً غريباً.
- إذا كنت تستخدم جهاز الصراف الآلي في مكان مغلق يدفعك لاستخدام بطاقتك لفتح الباب، مع تجنب إدخال أي شخص لا تعرفه معك.

ج. أحتفظ بالبطاقات والإيصالات:

- بعد إتمامك عملية جهاز الصراف الآلي، تذكر أن تستعيد بطاقتك.
- لا تترك الإيصال في جهاز الصراف الآلي، احتفظ دائماً بنسخ عن الإيصالات وقارنها بكشف حسابك الشهري، فهذه هي الطريقة الأفضل للحماية من الاستعمال الغير شرعي لبطاقتك، كما أنها تسهل عليك تنظيم سجلاتك.
- إذا علقت بطاقتك في جهاز الصراف الآلي، كن حذراً من أي شخص يحاول تقديم المساعدة، يستطيع المزورون الحصول على رقم تعريفك الشخصي بعدة طرق مثل النظر من خلفك ثم يقومون باستعادة البطاقة واستخدامها لسحب مبالغ من حسابك، قم بإعلام البريد فوراً.

د. حماية بياناتك الشخصية:

- إن سرقت بيانات التعريف الشخصية تمثل نوعاً محدد من الجرائم التي يقوم بها المزور باستغلال اسمك وسجلاتك الائتمانية، اعتبرت الكثير من الدول سرقة بيانات التعريف الشخصية جنحة قانونية وقد عان الكثيرون من ضحايا سرقة البيانات التعريف الشخصية لسنوات طويلة دون أن يشعروا.

يدعي البعض أنه من المستحيل أن تحمي نفسك من سرقة بيانات التعريف الشخصية، لكن ذلك ممكن إذا اتبعت النصائح التالية:

- لا تكشف أرقام بيانات التعريف الشخصية بالخطأ، حيث أنها تعتبر معلومات ثمينة بالنسبة للمزورين.
- احتفظ ببطاقتك الذهبية وإيصال الدفع بعد إجرائك العمليات.
- تخلص من مستندات مالية تحتاج إليها مثل إيصالات عمليات البطاقة وإيصالات الصادرة عن جهاز الصراف الآلي، كشف حسابات البطاقة والبريد.
- إذا استخدمت عمالاً مأجورين للقيام ببعض الأعمال في منزلك، تأكد من الاحتفاظ بمستنداتك القانونية في مكان محكم.
- راجع فواتير بطاقتك للتأكد من أنك قمت بجميع العمليات المذكورة فيها بنفسك.
- إذا لم تستلم كشف الحساب الشهري، اتصل بالشركة للاستفسار عما إذا تم إرساله إليك بالفعل، والي أي عنوان¹.

المطلب الرابع: مميزات الصراف الآلي:

يتميز الصراف الآلي بما يلي²:

- 1- التوفر خلال 24 ساعة: الخدمة متاحة 24 ساعة في اليوم و7 أيام في الأسبوع.
- 2- الأماكن المناسبة: تكون ماكينات الصراف الآلي موجودة في مواقع فرعية مريحة.
- 3- خصوصية العملية: يمكن ضمان خصوصية العملية من خلال الخدمة الذاتية.
- 4- لا يوجد حد زمني للمعاملات: يمكن للمرء إجراء المعاملة أثناء الذهاب إلى المكتب أو أثناء العودة إلى المنزل أو أثناء الذهاب إلى السوق أو في أيام العطلات، أي أن الوقت غير محدود.
- 5- خدمة سريعة وفعالة: تقدم ماكينة الصراف الآلي خدمة سريعة وفعالة واحترافية، نظراً لأن الماكينة مبرمجة بشكل احترافي، يعرف العميل كيفية تشغيل أجهزة الصراف الآلي في خطوات بسيطة محددة بدون تضيق أي وقت يتم إلغاء المعاملة.

¹ محمد عبد الخالق، مرجع سبق ذكره ص104

² www.almarsl.com

المبحث الثالث: بطاقة الذهبية لبريد الجزائر

الدفع الإلكتروني خدمة جديدة توفرها مؤسسة بريد الجزائر لفائدة زبائنهم، تعتمد على الوسائط الإلكترونية المتمثلة أساسا في الانترنت، الشبائيك النقدية لبريد الجزائر Guichet Automatique de Billets ونهائيات الدفع الإلكتروني(Terminal Paiement Electronique) يستلزم استخدامها توفر بطاقة دفع إلكترونية "الذهبية".

المطلب الأول: تعريف بطاقة الذهبية

الذهبية هي بطاقة سحب ودفع إلكترونية مصممة ومؤمنة وفق المعايير الدولية لبطاقات الدفع الإلكترونية، (Europay Mastercard and Visa)، تسمح بإجراء عمليات السحب والدفع الإلكتروني عبر الانترنت أو الشبائيك الآلية للأوراق النقدية(GAB) (أو نهائيات الدفع الإلكتروني TPE).

الصورة رقم 2: البطاقة الذهبية.



المصدر: الموقع الإلكتروني لمؤسسة بريد الجزائر www.poste.dz.

وبما أن هذه البطاقة تعمل على تأمين الأموال بفضل المعيار التأميني العالمي، فإنها تعتمد على عدة رموز سرية:

-الرمز السري ذو الاستعمال الواحد(One Time Password): يرمز له (، OTP) وهو الرمز أو الرقم السري الذي يرسل للزبون عبر رسالة قصيرة من أجل التأكد من هويته لتأمين العملية، لا يستعمل إلا مرة واحدة ويتغير حسب عاملي الزمن ونوع الخدمة، ويتم تدوينه بسرعة.

-الرمز السري للبطاقة {Personal Identification Number}: يرمز له (PIN) وهو عبارة عن رمز مكون من أربعة أرقام، يرسل في ظرف مع البطاقة، يكون سري لا يعرفه إلا صاحب البطاقة، وهو المفتاح¹.

-الرقم المدون على ظهر البطاقة: يتكون من 16 رقم، تكون الأرقام الستة الأولى متشابهة، أي نفسها في كل البطاقات، أما الأرقام الأخيرة فكل بطاقة لها أرقام خاصة بها.

-رمز البطاقة الإثباتي (Card Verification Value): يرمز له (CVV) وهو رمز يطلب من مستخدم بطاقة الذهبية أثناء عملية الدفع عبر الانترنت {الموقع الإلكتروني}.

المطلب الثاني: كيفية الحصول على الذهبية

يتم الحصول على بطاقة الذهبية من خلال طلبها على الموقع الرسمي لمؤسسة البريد على العنوان WWW.POSTE.DZ وموقع طلب استخراج بطاقة الذهبية لبريد الجزائر الذي خصص لهذا الغرض تحديدًا في الفضاء المخصص للذهبية، www.edcarte.poste.dz وبإتباع الخطوات المطلوبة وادخال البيانات يتم استخراج بطاقة الذهبية.

الصورة رقم 3: الصفحة المخصصة لطلب البطاقة الذهبية.

المصدر: الموقع الإلكتروني لمؤسسة بريد الجزائر www.poste.dz.

¹ www.poste.dz

تتمثل خطوات طلب بطاقة الذهبية في:¹

- تقديم المعلومات الخاصة بالحساب الجاري البريدي بدقة؛
 - كتابة رقم الهاتف النقال (إجباري)؛
 - تصفح شروط الاستعمال وشطب الخانة "أقبل شروط استخدام بطاقة الذهبية"؛
 - كتابة الرمز (المفتاح أحادي الاستعمال) الذي يصل في رسالة قصيرة فور ما تجهز بطاقة الذهبية المصحوبة برمز التعريف الشخصي (PIN) على مستوى مكتب البريد التابع لمحل الإقامة.
- تتم معالجة الطلب ومن ثم يتم الإبلاغ عبر رسالة نصية قصيرة فور ما تجهز بطاقة الذهبية المصحوبة برمز التعريف الشخصي (PIN) على مستوى مكتب البريد التابع لمحل الإقامة.
- يتم استلام بطاقة الذهبية عقب تقديم الطلب عليها من الموقع لبريد الجزائر في مدة تتراوح بين 20 إلى 30 يوم من تاريخ تقديم الطلب.
- كما أعلنت مؤسسة البريد عن تخصيص مركز استعمال للاتصال والاستفسار عن أي معلومات أو بيانات يعمل على مدار 24 ساعة، ويقدم خدماته بثلاث لغات (العربية، الأمازيغية، والفرنسية) وذلك عبر الرقم 1530.
- يقدر عدد حاملي بطاقة الذهبية لغاية ماي 2019 بـ 7.492.508 شخص على مستوى التراب الوطني.

المطلب الثالث: كيفية استخدام بطاقة الذهبية

تتيح هذه البطاقة التي تعمل بنظام EMV لحاملها زيادة على إجراء مختلف عمليات سحب ودفع الأموال على حساباتهم البريدية عبر الانترنت تسديد الفواتير الاستهلاكية الخاصة بالكهرباء والغاز والماء، كما يمكن لحاملي هذه البطاقة سحب الأموال عبر الموزع الآلي GAB والشبابيك داخل المكاتب البريدية.

تعامل هذه البطاقة بمعياري يحمي ويؤمن حسابات الزبائن بعد أن يتم التأكد من حقيقة هويتهم في العالم الافتراضي، حيث يتم إدخال الرمز السري الخاص بنظام الترميز والذي من خلاله يتم التأكد من هوية مستعمل البطاقة.

ولأسباب أمنية مرتبطة ببطاقة الذهبية فإنه بعد ثلاث 03 محاولات إدخال خاطئة لرمز التعريف الشخصي PIN يتم ابتلاع البطاقة من طرف الصراف الآلي، ولا يتم إرجاعها إلا لصاحبها بعد مسح الأخطاء بواسطة التطبيق Smart Vista.

يتمكن مستخدم بطاقة الذهبية والتي يصدرها بريد الجزائر من سحب أمواله من أي صراف إلى داخل حدود دولة الجزائر، سواء كانت ماكينات الصرف الآلي الموجودة في خارج المكاتب أو داخل المكاتب عبر

¹ www.poste.dz

الشبابيك، كما يمكن الاستفادة من خدمة الدفع ببطاقة الذهبية على مستوى كل المحلات التجارية أو مراكز التسوق التي تتوفر على نهائيات الدفع الإلكتروني TPE ويتم ذلك عن طريق اقتطاع المبلغ من الحساب الخاص¹.

المطلب الرابع: خدمات بطاقة الذهبية

تعمل مؤسسة بريد الجزائر كل ما في وسعها من أجل تعميم هذه التقنية الجديدة، فقد قامت مع بداية شهر أكتوبر الماضي بتزويد مستخدمي البطاقة القديمة، الذين لم يقدموا طلباتهم في الانترنت بالبطاقة الجديدة تلقائيا، عن طريق إيصالها لمكاتب البريد القريبة من مقر سكنهم مقابل رسم يقدر بـ 350 دج يقتطع من حساباتهم مرة كل عامين.

1. الخدمات التي تقدمها بطاقة الذهبية للمواطنين²:

أ- على مستوى جميع مكاتب البريد والموزعات الآلية:

- سحب الأموال عبر الموزع الآلي للأموال النقدية (GAB) وعبر الشبابيك بمكاتب البريد (بديل الصك البريدي).
- الاطلاع على رصيد الحساب الجاري البريدي.
- تحويل الأموال من حساب إلى حساب على مستوى أي شباك إلى للأوراق النقدية GAB مرتبط بشبكة بريد الجزائر.
- الاطلاع على الكشف المصغر للعمليات العشر (10) الأخيرة التي تم إجراؤها بواسطة بطاقة الذهبية.
- طباعة كشف الهوية البريدية (RIP).
- تقديم طلب التزويد بدفتر صكوك.
- إعادة شحن شريحة الهاتف النقال بالنسبة لكل المتعاملين (موبيليس، جازي وأوريدو).
- إدخال أو تغيير رقم الهاتف النقال.

ب- باستعمال أجهزة الدفع الإلكتروني TPE الموضوعة لدى المتعاملين التجاريين:-

- دفع ثمن المشتريات وتسديد الفواتير.
- حجز تذاكر الطيران، والفنادق... الخ.
- إلغاء/ تعويض أي دفع.

¹ www.poste.dz

² www.poste.dz

ج- باستعمال التطبيق الهاتفي "بريدي موب"

- الاطلاع على رصيد الحساب الجاري البريدي.
- الاطلاع على الكشف المصغر للعمليات العشر (10) التي تم إجراؤها بواسطة بطاقة الذهبية.
- تحويل مبلغ مالي من حساب إلى حساب.
- تجميد بطاقة الذهبية أو إعادة تنشيطها.
- تحديد الموقع الجغرافي لأي شبك إلى للأوراق النقدية تابع لبريد الجزائر على كامل التراب الوطني.
- الاطلاع على العروض الإشهارية.

د- على المتجر الإلكتروني لبريد الجزائر "بريدي نت"

- عادة شحن بطاقة الهاتف النقال .
- دفع اشتراك الأنترنت ADSL".
- حجز تذاكر الطائرة.
- الاشتراك في خدمات تطبيق الهاتف النقال بريدي موب.
- تسديد الفواتير (سونلغاز، سيال، الأنترنت، موبيليس، ..الخ).

هـ- على مستوى مواقع الأنترنت التجارية¹

- القيام بالدفع/ الشراء/ الحجز.
- إلغاء/ تعويض الشراء.

وبفضل كل هذه الخدمات تكون قد ساهمت بطاقة الذهبية في راحة المواطنين، وتلبية متطلباتهم في فترة زمنية قصيرة.

¹www.poste.dz

خلاصة الفصل:

من خلال ما سبق نستخلص أن وسيلة السحب الإلكتروني هي الوسيلة المقبولة اجتماعيا من أجل تسهيل المعاملات الخاصة بتبادل السلع والخدمات، ولقد سمح التطور التكنولوجي بخلق وسائل سحب حديثة، غير مكلفة حضت بقبول واسع، فتعددت أشكال وسائل السحب الإلكترونية وتنوعت إلى تعدد أشكال المعاملات.

حيث سمحت وسائل السحب الحديثة باختصار الوقت المخصص لمعالجتها والتقليل من الإفطار في استخدام الورقي والبشري الذي كان مخصص لذلك، كما شجعت على قيام خدمات المصرفية الإلكترونية.

الفصل الثاني

ماهية ضغوط العمل

تمهيد :

يعيش الفرد ويتعامل مع عناصر بيئة تتميز بالتغير المستمر بمختلف أنواعه والذي يشمل كل مجالات الحياة حيث أصبح السمة المميزة في العصر الحالي، مما يجعل هذه البيئة غير صحيحة لما تولده من صراعات وضغوطات بمختلف أنواعها والتي تؤثر على الفرد من الناحية النفسية والاجتماعية، حيث يصعب عليه التكيف معها، وهذا يظهر خاصة في الجانب المهني حيث يعاني العمال من شتى أنواع الضغوط ويحاولون بشكل دائم التكيف معها وتسخيرها لصالحهم، إلا أنها في الكثير من الأحيان تفوق قدرتهم التكيفية وتصبح هاجسهم الوحيد.

ويختلف الأفراد في استجابتهم للضغوط، فمنهم من تدفعهم تلك الضغوط إلى المثابرة والجدية في أدائهم لتحقيق الأهداف المنشودة، وقد تدفع بالبعض الآخر إلى الإحباط واليأس وانخفاض الإنتاجية. وبالتالي تواجه المنظمات مشاكل عديدة من شأنها أن تؤثر على تحقيق أهدافها.

وسنتطرق في هذا الفصل إلى ثلاثة مباحث:

المبحث الأول: الجذور التاريخية للعمل

المبحث الثاني: ماهية ضغوط العمل

المبحث الثالث: متطلبات ضغوط العمل.

المبحث الأول: الجذور التاريخية للعمل

تم تقسيم هذا المبحث إلى مطلبين المطلب الأول بعنوان مفهوم العمل والمطلب الثاني إلى تطور مفهوم العمل.

المطلب الأول مفهوم العمل:

العمل في اللغة: الفعل بقصد. وعمل عملاً: صنع ومهن وكما يقول برغسون أن عقل الإنسان ن ويتطور إلا لأن له يدين تصنعان الآلات، وحمل على المتصوفة الذين يحتقرون العمل، وقال كلمته المشهورة العمل جوهر الوجود.

فتطلق كلمة "العمل" بالاصطلاح الفلسفي على نشاط الإنسان الإرادي المقترن بالجهد (أي التعب أو المشقة) لغرض نافع غير التسلية واللهو، وتطلق بالمعنى الديني أيضاً على التعب والقيام بالفرائض أو المستحبات الدينية وقد تضمنت في الدين الإسلامي المعنى الديني والاجتماعي والسلوكي والاقتصادي أيضاً؛ وتطلق كلمة عمل بالمعنى الاقتصادي العام على الجهد البدني والعقلي الذي يبذله الإنسان في مجال سعيه الدنيوي من أجل الارتزاق والاكتساب ويرى الاقتصاديون الاشتراكيون: أن العمل هو صورة عنصر أساسي وهو قوة العمل التي تكمن في ذات أو جسم الإنسان الحي بحيث تظهر عند إنفاقها في صورة عمل ويعرفها ماركس: تحت هذا الاسم تجب أن تشمل مجموعة من الطاقات الجسمية والفكرية المتواجدة في جسم الإنسان، في شخصيته الحية، والتي يجب أن يجعلها في حركة لكي ينتج أشياء نافعة في حين يرى آدم سميث أن العمل هو القياس الحقيقي للقيمة، أي أن قيمة الشيء أو قيمة الخدمة هي حصيلة العمل الذي ساهم في إيجادها، ولقد قال ديكارت الغرض من العمل مهما كان رفاهية الإنسان وسعادته في هذه الحياة، وسلطانه على الطبيعة واستخدام قواها لصالحه يعبر العمل إذن عن النشاط الواعي والهادف، العضلي أو الفكري، والمبذول في عملية الإنتاج، أي استعمال الأدوات لتحويل مادة العمل في عملية الإنتاج المادية أو المعنوية كما يعرف العمل على أنه النشاط المبذول من أجل أثر ضروري سواء أعلق ذلك بالإنتاج أو بالأجرة. ويعرف "هنري أرفون" العمل على أنه الفعل الذي يتناول به الإنسان المادة¹.

ويعرف Meyerson العمل على أنه نشاط منظم ومنسق من أجل الوصول إلى أثر منتج.

المطلب الثاني: تطور مفهوم العمل:

يذكر ناف neff أن تغير مفهوم العمل عبر المراحل التاريخية وباختلاف المجتمعات يرجع إلى الطريقة التي يفكر بها الناس حول العمل وكيف يشعرون نحوه والدرجة التي يحقق فيها العمل إشباعاً أو إحباطاً يتوقف على نوع المجتمع الذي يعيشون فيه فالعمل اليدوي عند الإغريق لعنة يجب تجنبها قدر الإمكان لأنه

¹د.ربيعة جعفر، د.الزهرة باعمر، مفهوم العمل، مجلة كلية التربية الأساسية للعلوم التربوية والانسانية جامعة بابل، العراق، حزيران 2018، ص711

مهمة مرهقة تُحوّل ذهن الإنسان إلى التوحش وتجعله غير مؤهل للتفكير والتأمل في الحقيقة أو في ممارسة الفضيلة والخير والنشاطات السياسية، وكان العبيد وغير المواطنين من يقوم بالعمل اليدوي والفلاحة والتجارة . وينظر العبريون الأوائل للعمل كعقاب وضرورة بغیضة نتيجة الذنب الذي اقترفه آدم عليه السلام مما تسبب في إنزاله من الجنة إلى الدنيا ليشقى، وكذلك الأمر بالنسبة للمسيحيين الأوائل إلا أنه أوجدت دوافع أخرى للعمل وبالأخص عمل الرهبان منها:

- العمل شيء ضروري لمشاركة الأشياء التي ينتجها الرهبان ويقوي الحب الأخوي.
- العمل إجباري على الرهبان لأنه يسد حاجات الكنيسة ويظهر الجسم والروح من الشيطان وبمجيء الإسلام اعتبر العمل عبادة لله وطريقة لكسب عيشه وتجنّبه السؤال تكريماً له، ومن الأدلة قوله (صلى الله عليه وسلم) عندما سئل عن أطيّب الكسب قال "عمل الرجل بيده وكل كسب مبرور".
- وحرص على العمل النافع و الصالح.¹

المبحث الثاني: ماهية ضغوط العمل

قمنا بتقسيم هذا المبحث إلى أربع مطالب، الأول تم عرض مفهوم ضغوط العمل أما الثاني فتناول أنواع وعناصر ضغوط العمل، وتطرقنا في المطلب الثالث إلى مصادر ضغوط العمل، أما فيما يخص المطلب الرابع والأخير فتناولنا فيه أبعاد وآثار المطلب الأول: مفهوم ضغوط العمل وأنواعه:

المطلب الأول: مفهوم ضغوط العمل

لم يتفق جميع الباحثين على تعريف واحد لضغوط العمل ويعود السبب في هذا الاختلاف إلى نظرة كل باحث إلى ضغوط العمل، فمعظمهم ركز على البيئة الخارجية للفرد واعتبرها مصدر رئيسي لضغط العمل ومنهم من ركز على مقدار الضغوط التي يشعر بها الفرد.

ومن بين المفاهيم المتعددة لضغوط العمل نذكر ما يلي:

ترجع كلمة ضغوط « stress » إلى الكلمة اللاتينية « stringer » والتي تعني السحب بشدة « drawtight ».

وقد استخدمت كلمة الضغط في القرن الثامن عشر لتعني "إكراها وقسرا" وجهد قوي وإجها ووتوتر لدى الفرد.²

وعرف هيجان ضغوط العمل بأنها تجربة ذاتية لدى الفرد تحدث نتيجة لعوامل في الفرد لنفسه أو البيئة التي يعمل بها بما في ذلك المنظمة، حيث يترتب على هذه العوامل حدوث آثار أو نتائج جسمية أو نفسية أو

¹ د. ربيعة جعفر، د. الزهرة باعمر، مرجع سبق ذكره، ص 711

² معين محمود، إدارة الصراع والأزمات وضغوط العمل، ط1، دار الحامد للنشر والتوزيع، الأردن، 2008، ص 106

سلوكية على الفرد تؤثر بدورها على أدائه في العمل، مما يستلزم معالجة هذه الآثار وإدارتها . ويعتبر الدوسري ضغوط العمل على أنها الظروف الغير عادية والتي يتعرض لها العاملون داخل بيئة العمل أو بسببها، فتؤثر على راحتهم النفسية ومشاعرهم وأحاسيسهم ومعنوياتهم لتنعكس بدورها على صحتهم العقلية أو الجسدية أو كليهما معا .

حيث نلاحظ في هذا التعريف:

- اقتصاره على إمكانية حدوث اختلال نفسي للعامل.
- إهمال النتائج الايجابية لضغوط العمل.
- التركيز على النتائج السلبية لضغوط العمل.

ويعتبر كوبر « cooper »: الضغوط المهنية هي عبارة عن مجموعة من العوامل البيئية التي تؤثر سلبا على أداء الفرد في العمل منها غموض الدور، صراع الدور، ظروف العمل البيئية، عبء العمل، العلاقات الشخصية في العمل، هذه العناصر تسبب الإجهاد الفسيولوجي للفرد¹.

وعرف الكبيسي ضغوط العمل بأنها ظروف أو مواقف غير عادية يتعرض لها العاملون داخل بيئة العمل أو بسببها فتؤثر سلبا على راحتهم النفسية وعلى مشاعرهم وأحاسيسهم ومعنوياتهم لتنعكس بدورها على صحتهم العقلية والنفسية أو كليهما معا .

أما بالنسبة لتعريف فوزي فائق: يشير إلى أن كلمة ضغوط العمل تدل على مجموعة المواقف أو لمواجهتها، وقد تكون هذه المواقف على درجة كبيرة من التهديد فتسبب الإرهاق والتعب والقلق من حيث التأثير فتولد شيئا من الانزعاج².

كما عرفه (mansfield): الضغوط هي القوة الخارجية تؤثر في النظام سواء كان فرد أو منظمة وتؤدي إلى حدوث تغييرات داخلية في صورة إجهاد.

وعرفه أيضا Grath.m الضغوط هي حالة تنتج عن التفاعل بين الفرد والبيئة بحيث تضع الفرد أمام مطالب أو عوائق أو فرص.

وعرفه العديلي "الضغوط هي الجانب النفسي والتغيرات النفسية التي تحدث داخل الفرد عندما تكون متطلبات بيئة العمل التي على الفرد مواجهتها تفوق طاقته وإمكانيته وهذا بالنسبة له يعتبر تهديدا يمارس ضغط عليه³.

¹ شعبان علي الحسين السبيسي، أسس الإنسان بين النظرية والتطبيق، المكتب الجامعي الحديث، الاسكندرية، مصر، 2002، ص356

² خليف مسعود، ضغوط العمل وأثرها على أداء العاملين، ماستر أكاديمي، علوم التسيير، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة محمد بوضياف، المسيلة، 2018-2019، ص3

³ العلوم الانسانية، دورية دولية علمية، العدد26، محمد خيضر، بسكرة، الجزائر، جوان 2012، ص188-189

انطلاقاً مما سبق ذكره، يمكن تعريف ضغوط العمل على أنها تجربة ذاتية يمر بها العامل تحدث نتيجة لعوامل مرتبطة بالبيئة الخارجية والداخلية للمؤسسة أو بالعامل نفسه يترتب عليها آثار وردود أفعال نفسية وجسمانية وسلوكية وتنظيمية، تترك في الأخير نتائج سلبية أو ايجابية على أداء الأفراد واتجاههم نحو عملهم ومؤسستهم.

من خلال هذا التعريف يمكن استنتاج خصائص ضغوط العمل كما يلي:

- ضغوط العمل تجربة ذاتية تختلف باختلاف الخصائص الفردية وكذا المواقع في العمل.
- مصادر ضغوط العمل متعددة، فقد يكون مصدرها البيئة الداخلية أو البيئة الخارجية أو العامل في حد ذاته.
- يترتب على ضغوط العمل ردود أفعال نفسية أو فسيولوجية أو سلوكية أو تنظيمية.
- لضغوط العمل آثار سلبية وأخرى ايجابية

المطلب الثاني: أنواع ضغوط العمل

هناك نوعان من الضغوط هما الضغوط الايجابية والضغوط السلبية:

1. الضغوط الايجابية:

هي الضغوط المفضلة أو المرغوب فيها، وهي أداة لمساعدة الفرد نحو توفير الدافع لحل المواقف المتعارضة مع الآخرين بأقل قدر ممكن من الضرر، فهي تستخدم كمنبه أو كأداة تخدير للمشاكل التي تتعرض لها المنظمة والأفراد، حيث تشعر الفرد بالقدرة على الإنتاج وإنجاز المهام وتعمل على زيادة إحساسه بالإشباع والرضا والقدرة على الاستعداد للاستجابة و التصرف بطريقة سليمة في المواقف المختلفة، وتساعده على التفكير والمحافظة على تركيزه في العمل، وتمده الثقة والتفاؤل بالمستقبل وتمنحه الإحساس بالمتعة والقدرة على التعبير على انفعالاته وتزوده بالحيوية والدافعية لاتخاذ قرارات رشيدة¹.

هذا وتتسم الضغوط الايجابية بأنها ضغوط معتدلة تثير الحافز إلى النجاح وتعطي الفرد إحساساً للقدرة على الإنتاج وتؤدي إلى ارتفاع مستوى فاعلية الأداء لدى العاملين من الناحية النوعية والكمية .

2. الضغوط السلبية:

وتسمى أيضا الضغوط الهدامة، وهي تؤثر على سلوك كل من المدير والعاملين بشكل سيء وضار وتتولد معها من الإجراءات الإدارية التي يركز معظمها حول ما يلي:

- فقدان الرغبة في العمل.

¹ منهل محمد عبدالله الحاج صالح، أثر ضغوط العمل على عملية اتخاذ القرارات، مذكرة ماجستير في إدارة أعمال، كلية الدراسات العليا، جامعة شندى، السودان، 2019، ص22

- الفروق عن المبادرات الفردية والاستسلام إلى الرقابة ونمطية العمل.
- عدم التوافق والاكتئاب والقلق .

هذا وتركز معظم الكتابات على التعامل مع الضغوط بمفهومها السلبي، حيث توضح الكثير من الدراسات أن مفهوم المديرين للضغوط لا يتعدى سوى المفهوم السلبي، ومن ثم فإنه يجب التخلص من كل الضغوط التي يتعرضون لها سواء في البيئة الخارجية أو العاملين في المنظمة. كما يمكن التفرقة بين ضغوط العمل الايجابية والضغوط السلبية من خلال المقارنة الواردة في الجدول التالي:

الجدول رقم 1: (المقارنة بين الضغوط الإيجابية والضغوط السلبية)

1-تمنح دافعا للفرد.	1-تسبب انخفاضاً في الروح.
2-تساعد على التفكير.	2-تولد ارتباكاً.
3-تحافظ على التركيز على النتائج.	3-تدعو للتفكير في الجهد المبذول.
4-تجعل الفرد ينظر إلى العمل بتحد.	4-تجعل الفرد يشعر بتراكم العمل عليه.
5-النوم جيداً.	5-تشعر الفرد بأن كل شيء ممكن أن يقاطعه ويشوش عليه.
6-القدرة على التعبير على الانفعالات.	6-الشعور بالأرق.
7-تمنح الإحساس بالمتعة.	7-ظهور الانفعالات و عدم القدرة على التعبير عليها.
8-تحافظ على التركيز على العمل.	8-الإحساس بالقلق.
9-تمنح الشعور بالانجاز.	9-تؤدي إلى الشعور بالفشل.
10-تمد الفرد بالقوة والثقة.	10-تسبب للفرد الضعف.
11-التفاؤل بالمستقبل.	11-التشاؤم من المستقبل.
12-القدرة على الرجوع إلى الحالة النفسية.	12-عدم القدرة على الرجوع إلى الحالة النفسية الطبيعية عند المرور بتجربة غير سارة.

المصدر: طاهري عبد الغاني، ضغوط العمل وعلاقتها بالرضا الوظيفي، رسالة ماجستير، قسم علوم التسيير، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة محمد خيضر بسكرة، 2008، ص20-22.

يتبين لنا من الجدول السابق أن ضغوط العمل مقسمة لنوعين منها ما هو ايجابي ومنها ما هو سلبي، رغم أنه عند النظر إلى لمصطلح الضغوط يتبادر إلى أذهننا فقط بعض الجوانب السلبية للضغوط، وبما أن الضغوط حالة طبيعية في الحياة ولا يمكن تجنبها وجب الاستفادة من الجوانب الايجابية فيها، ومحاولة

معالجة الجوانب السلبية لها، وهذا من خلال وضع استراتيجيات لإدارتها والتخفيف من سلبياتها، وهنا يشترك الفرد والمنظمة في هذه العملية.

المطلب الثالث: مصادر وعناصر ضغوط العمل

أولاً: مصادر ضغوط العمل:

تختلف مصادر وأسباب ضغوط العمل، ومن الصعوبة وضع قائمة رئيسية لأسباب هذه الضغوط فهي تختلف باختلاف البيئة و الأفراد و كذا الوظيفة، فما يعد مصدراً للضغط لشخص ما لا يكون كذلك لشخص آخر، كما أن ضغوط العمل قد لا تحدث بالضرورة نتيجة لسبب واحد وإنما قد تشترك أسباب وعوامل عديدة في إحداثها، بعضها نابع عن شخصية الفرد والبعض الآخر نابع عن بيئة العمل، ويمكن تصنيف مصادر ضغوط العمل إلى:

1. المصادر البيئية:

يمكن أن يكون للبيئة الخارجية تأثيرات متنوعة فيما إذا كان العمال يمرون بمرحلة ضاغطة كحالة مرض الزوجة أو أحد أفراد العائلة، فإذا وقع ذلك فسيكون قويا على نفسية العامل وسلوكه، مما يؤدي إلى ارتفاع مستوى الضغط، ويزداد خاصة إذا كانت الحالة الاقتصادية سيئة أما المصادر الداخلية للبيئة فتتمثل في العناصر التالية¹:

أ. الحرارة: فهي تشكل مصدراً للضغوط في مكان العمل، بزيادتها زيادة غير مريحة أو العكس فالمراكز العليا للدماغ تتحكم في عملية تنظيم درجة الحرارة للجسم، حيث يتم ضبطها عند 37 درجة تقريباً فكلما انحرفت عن هذه القيمة للأعلى أو الأدنى فإن العامل يشعر بالبرد أو الحرارة فيتكون له ضغط في عمله.

ب. الضوضاء: تعتبر الضوضاء من المصادر الرئيسية لحدوث الضغط سواء تعلق الأمر بشدته أو وقوعه بشكل مفاجئ، وقد وجد بأن الصوت من شأنه استثارة الجهاز العصبي وبالتالي زيادة إفراز هرمون الأدرينالين الذي يحدث أثناء الأزمات، كما يشكل التعرض للمستويات العالية من الصوت العالي مصدراً للضغط والانزعاج، وربما فقدان السمع في حالة التعرض لمستوى أعلى من 75 ديسيبل.

فالضوضاء الزائدة ليست فقط مزعجة، فقد تتسبب في أضرار نفسية وعضوية تصل إلى تدمير حاسة السمع أحياناً.

ج. الإضاءة: تعتبر الإضاءة أيضاً من مصادر الضغوط، فنقصها يولد ضعف في مقدرة العيون على الإبصار وزيادة نسبة الحوادث.

¹ خليف مسعود، مرجع سبق ذكره، صص 5-6

د. التهوية: حيث أن جو العمل يحتاج إلى تجديد الهواء بصفة مستمرة عن طريق أجهزة تكييف الهواء مثلاً.

2. المصادر التنظيمية:

ويقصد بها مختلف العوامل المتعلقة بالمنظمة والتي تكون مصدر ضغط للأفراد العاملين فيها، ومن أهمها¹:

أ. **غموض الدور:** هو من المصادر الرئيسية المسببة لضغط العمل في مختلف المنظمات، والذي يشير إلى مجموعة من الأنماط المختلفة للسلوك المتوقع للفرد الذي يحتل مركز وظيفي معين، والذي ينشأ عندما لا يمتلك الفرد معلومات كافية عن دوره في المنظمة التي يعمل فيها، مثل المعلومات المتعلقة بحدود صلاحيته ومسؤولياته وطرق تقييم الأداء وغيرها .

إذن يحدث غموض العمل عندما لا يعرف الفرد بدقة ما هو متوقع منه من قبل الغير أو لا يعرف كيف يحقق العمل المطلوب منه.

ب. **صراع الدور:** يحدث هذا الصراع بين متطلبات دور الفرد في العمل ودوره في غير العمل، مثل واجباته الأسرية مثلاً، فدخل كلا الزوجين للعمل طوال الوقت يخلق نوعاً من التعارض بين متطلبات العمل ومتطلبات الحياة الأسرية، فتوقعات الزوج أو الزوجة والأطفال ستتعارض بالطبع مع متطلبات الرؤساء والزملاء في العمل، وبالتالي تزايد الضغوط الواقعة على الفرد بسبب العمل .

- وجود تعارض في متطلبات المنظمة مع مطالب الفرد.
- وجود تعارض في أولويات مطالب العمل.
- وجود تعارض في قيم الفرد مع قيم المنظمة التي يعمل بها.

ج. **التطور والنمو المهني:** يسعى الفرد من خلال فترة حياته العملية للوصول إلى المزيد من المهارات التي تنمي قدراته وتعطيه الفرصة للتقدم في السلم الوظيفي وإشباع طموحاته، وإذا ما شعر العامل بعدم حصوله على المهارات الجيدة التي توفر له هذه الفرصة فإنه يشعر بعدم تحقيق طموحاته، وتوقعاته في التدرج الوظيفي، وتلعب هذه التوقعات الشخصية دوراً هاماً، فإذا ما كانت الترقية أو الفرصة المتاحة أقل من التوقعات الشخصية فإنها تساهم في زيادة عدم الرضا الوظيفي .

د. **الهيكل والمناخ التنظيمي:** يعتبر الهيكل التنظيمي والمناخ التنظيمي أحد مصادر ضغوط العمل، حيث أن تمركز السلطة وعدم تفويضها بشكل ملائم، ووجود درجة من الرسمية ووجود تعليمات مكتوبة بحرفيتها قد يرافقها تهديد لحرية الفرد، ومن ثم فقد تؤثر على حالة الفرد النفسية فالحرية في أداء العمل تعطي الفرد الاستقلالية في تقدير توقيت الواجبات المرتبطة بعمله وكيفية إنجازها².

¹ خليف مسعود، مرجع سبق ذكره، ص 7

هـ. **طبيعة العمل:** تتفاوت الوظائف في طبيعتها من حيث المسؤوليات وكذا طريقة الأداء والوسائل المستخدمة في انجاز المهام... الخ، وهذا التباين الطبيعي أن تكون الأعمال التي تتضمن ضمان تقديم الخدمات للأفراد طيلة الأربع وعشرين ساعة، أي أن هناك وظائف ذات طابع خاص تؤدي إلى ارتفاع مستوى الضغوط لدى أصحابها .

و. **عدم المشاركة في اتخاذ القرار:** إن عدم مشاركة العاملين في اتخاذ القرارات خاصة التي تتعلق بأعمال يمارسونها يعد تجاهلاً للاحتياجات الطبيعية للعاملين بوصفهم أفراد بحاجة إلى التقدير واحترام الذات وإثباتها، ويقود أيضاً إلى انخفاض الروح المعنوية للعاملين، وفقدان انتمائهم للمنظمة التي يعملون بها. إن عدم إشراك العاملين في اتخاذ القرارات يؤثر على علاقتهم داخل العمل مع رؤسائهم وزملائهم والجمهور الذي يتعاملون معه مما يقلل من مستوى الاتصال بينهم .

ثانياً: عناصر ضغوط العمل

تتكون ضغوط العمل من ثلاث عناصر رئيسة هي عنصر المثير، وعنصر الاستجابة، وعنصر التفاعل، وفيما يلي شرح لهاته العناصر: ¹

أ. **عنصر المثير:** هو عبارة عن مختلف العوامل المرتبطة بالبيئة الخارجية والداخلية للمؤسسة وكذلك العوامل المرتبطة بالموارد البشري أثناء تعرضه لمجموعة من المثيرات .

ب. **عنصر الاستجابة:** هو عبارة عن تلك ردود الأفعال النفسية أو الفسيولوجية والسلوكية التي يبديها المورد البشري أثناء تعرضه لمجموعة من المثيرات .

ج. **عنصر التفاعل:** هو التفاعل الذي يحدث بين مثيرات الضغوط سواء كانت عوامل تنظيمية أم بيئية أم علاقات شخصية و مشاعر إنسانية وما يترتب عليها من استجابات .

المطلب الرابع: أبعاد وآثار ضغوط العمل

أولاً: أبعاد ضغوط العمل

إن ضغط العمل لا يؤثر على الفرد وحده لأنه لا يعيش في بيئة منعزلة عن حوله، وإنما تؤثر عليه باعتباره أحد مكونات النظام الذي يتفاعل معه، لذلك فإن شعور الفرد بضغوط العمل يكون له أبعاد متعددة تبينها طبيعة هذا الفرد ومن هذه الأبعاد ما يلي: ²

¹ أحمد ماهر، كيفية التعامل مع إدارة ضغوط العمل، دار الجامعية الإسكندرية، مصر، 2005، ص10

² محمد خميس حسين أبو رحمة، ضغوط العمل وعلاقتها بالرضا الوظيفي، مذكرة ماجستير في أصول التربية، كلية التربية، جامعة غزة، 2012، ص28

1. **البعد الاجتماعي (العلاقات الاجتماعية):** وهي كل اتصال للإنسان بغيره، وهو يقوم بنشاطه اليومي كعلاقة الجوار والتعليم و الوظيفة، وعلاقات البيع والشراء، والعلاقات الثقافية والفنية والرياضية وغيرها، بتعدد النشاط الإنساني واتساعه الذي يشمل كافة مناحي النشاطات السياسية والاقتصادية والثقافية .

2. **البعد القيمي (منظومة القيم):** هي مجموعة قواعد ومعايير وعادات وتقاليدها يتبناها الفرد ويرتضيها المجتمع، تسهم في إكسابها للأفراد جميع المنظمات، وتتحوّل بعد تشبع الفرد بها إلى سلوك ظاهر وملحوس عند مواجهة موقف ما، على أن يكون اكتساب تلك القيم وفق ضوابط الشريعة الإسلامية .

3. **البعد الأسري (العلاقات الأسرية):** وهي مختلف العلاقات الاجتماعية التي تقوم بين أعضاء الأسرة الواحدة، وذلك على نحو يضمن تحقيق التوازن داخل الأسرة. ويرى معظم الباحثون أنه لا يمكن الفصل بين الأبعاد الثلاث من جهة، وبين العامل نفسه من جهة أخرى فهو يتأثر ويؤثر إما إيجاباً أو سلباً فهو اجتماعي بطبعه، يحاول أن ينقل ما يشعر به من ضغط في عمله لأصدقائه وذلك محاولة لكسب الحلول أو كسب التعاطف، كما أن ضغوط العمل تؤثر في منظومة القيم التي يحملها العامل ويؤمن بها.

ثانياً: آثار ضغوط العمل:

تتسم الآثار المترتبة على تعرض الفرد لضغوط العمل بالتعدد والتنوع في ذات الوقت، وبعض هذه الآثار قد يكون إيجابياً مثل: توليد الحافز الذاتي لتحقيق الأهداف الشخصية، إلا أن غالبيتها يساهم في إعاقة الأداء وتنمية أنماط السلوك السلبية والانحراف عن النظم والإجراءات السليمة للعمل.

ومن ناحية أخرى فإن الأفراد يستجيبون للضغط بطرق مختلفة وبالتالي فإن الآثار المترتبة عليه سوف تختلف بالضرورة.

وبصفة عامة يمكن التمييز بين نوعين من الآثار الناجمة عن ضغوط العمل وهما الآثار الإيجابية والآثار السلبية.

1. **الآثار الإيجابية:** لم يكن النظر إلى الضغوط من طرف المنظمات على أنها خطر يجب متابعته و مكافحته وذلك نظراً لآثارها السلبية على الفرد والمنظمة معاً، ولكن الحقيقة غير، إذ أن لضغوط العمل آثار إيجابية مرغوب فيها، وتتمثل في¹:

- تحفز على العمل
- تجعل الفرد يركز في العمل.
- يزداد تركيز الفرد في العمل.
- النوم بشكل مريح.
- المقدرة على التعبير عن الانفعالات والمشاعر. الشعور بالمتعة والانجاز.

¹ محمود سليمان العميان، السلوك التنظيمي في منظمات الاعمال، دار وائل، عمان، 2005، ص165

– تزويد الفرد بالحيوية والنشاط والثقة.

– النظر للمستقبل بتفاؤل.

– المقدرة على العودة إلى الحالة النفسية الطبيعية عند مواجهة تجربة غير سارة .

كما تساهم ضغوط العمل أيضا في تدعيم العلاقات الاجتماعية بين العاملين في المؤسسات والمنظمات المختلفة حيث تتطلب تلك الضغوط وجود الاتصال والتعاون المشترك والمستمر بين القائم بالعمل وبقية زملاءه من أجل المساعدة في مواجهة تلك الضغوط أو الوقاية من حدوث مشكلات تؤثر في العاملين كافة .

2. الآثار السلبية: يتفق الكتاب والباحثون على أن تعرض الناس لضغوط شديدة يمكن أن يتسبب في نشوء نتائج وآثار سلبية ضارة سواء على الفرد أو المنظمة، والتي تتمثل في:

2.1. آثار الضغوط على الفرد: يمكن عرضها كما يلي:

أ - آثار سلوكية: تتمثل في¹:

– الزيادة في التدخين نتيجة التعرض لضغوط العمل وذلك بسبب القلق والتوتر الذي تولده تلك الضغوط.

– العنف وانتهاك الأنظمة: إن الكثير من الضغوط تعود لممارسة العنف ومخالفة القوانين وخاصة كالضغوط النفسية كالإحباط.

– عادات الأكل والشرب: لقد تبين أن الضغوط تترك آثارا على الفرد من حيث رغبته في الأكل³.

ب. آثار نفسية: أي نوع من التوتر لا بد أن يصاحبه نوع من التغيرات البدنية الظاهرة والتغيرات الفسيولوجية الداخلية، أي عندما يمر الفرد بحالة من الضغط فانه من الممكن أن يتلمس آثار هذه الحالة على ما يجري في جسمه من زيادة ضربات القلب، زيادة ارتفاع ضغط الدم، وزيادة معدل التنفس، وتصبب العرق، وجفاف الحلق، وتطور تلك الآثار الناجمة عن ضغط العمل ببطء محدثة نتائج فسيولوجية واضطرابات نفسية وسلوكية .

ج. آثار جسدية: نرى نتيجة تزايد الضغوط على الفرد تحدث بعض الآثار السلبية الضارة على الفرد وسلامته البدنية، ومن أهم الأمراض الجسدية التي يمكن أن يعاني منها الفرد بسبب الضغوط في العمل ما يلي: قرحة المعدة، أمراض القلب، أمراض السكر، الصداع، ازدياد ضربات القلب، وارتفاع ضغط الدم².

د. آثار ذهنية: قد نجد نتيجة إحساس الفرد بتزايد الضغوط عليه في العمل يؤدي ذلك إلى حدوث التشتت في التفكير و السرحان وعدم التركيز، ومن أهم تلك الآثار الذهنية ما يلي: ضعف التركيز، وعدم

¹ عبد الرحمن بن احمد بن محمد هيجان، ضغوط العمل منهج لدراسة الضغوط مصادرها ونتائجها، معهد الادارة العامة، الرياض، 1998، ص 257

² محمود سليمان العميان، مرجع سبق ذكره، ص 167

القدرة على اتخاذ القرارات السليمة، والتسرع في اتخاذ القرارات، وفقدان الثقة بالنفس، والانتباه القصير المدى، وحساسية زائدة اتجاه النقد، والتشتت الذهني.

2.2. آثار الضغوط على المنظمة: يمكن عرض الآثار السلبية لضغوط العمل على المنظمة كما يلي¹:

- زيادة التكاليف المالية تكاليف التأخر عن العمل، الغياب والتوقف عن العمل، تشغيل عمال إضافيين، عطل الآلات وإصلاحها، تكلفة الفاقد من المواد أثناء العمل.
- صعوبة التركيز في العمل والوقوع في حوادث صناعية.
- الاستياء من جو العمل.
- عدم الرضا الوظيفي.
- ارتفاع معدل الشكاوي والتظلمات.

المبحث الثالث: متطلبات ضغوط العمل:

المطلب الأول: نظريات ضغوط العمل

يتعامل الباحثون مع ضغوط العمل وتأثيرها على الصحة وأداء الفرد على أساس التكامل والتداخل بين العقل والجسم، أو تفاعل الجانب الفسيولوجي مع الجانب الانفعالي أو على أساس الاستجابة للطرفين وعليه يمكن إدراج بعض النظريات التي تناولت مسألة الضغوط وفسرتها كما يلي:

1. نظرية التقدير المعرفي لازاروس 1973:

تعتبر هذه النظرية من أهم النظريات التي تناولت ضغط العمل وقد جاءت نتيجة الاهتمام الكبير بعملية الإدراك والعلاج الحسي والإدراكي، فالتقدير المعرفي حسب ما جاء فيها هو مفهوم أساسي يعتمد على طبيعة الفرد.

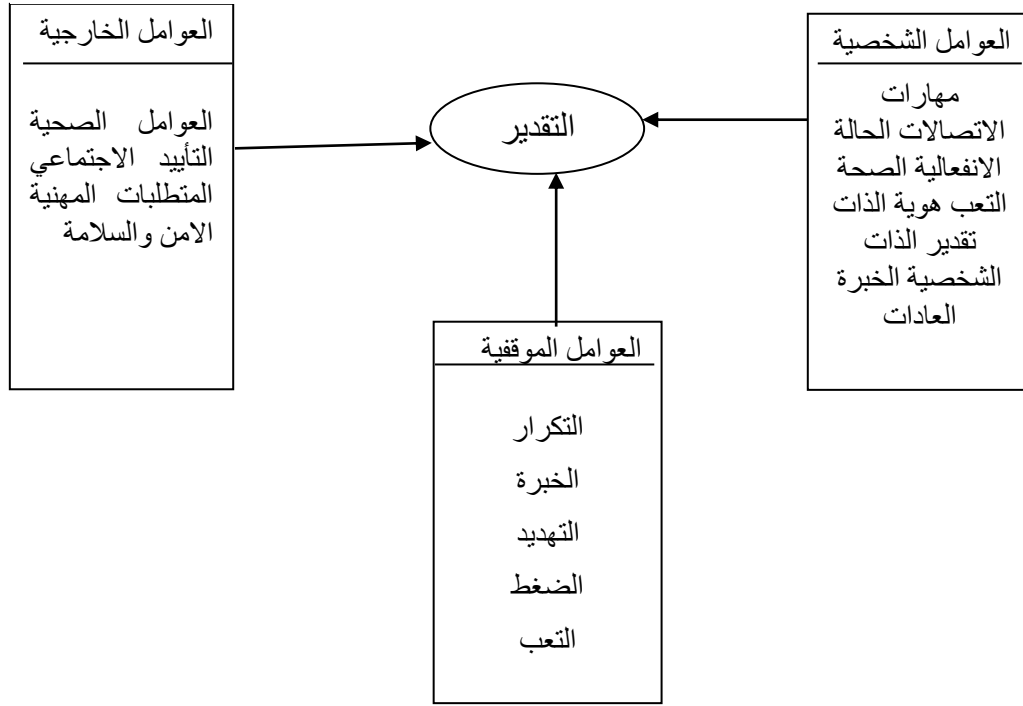
كما تركز هذه النظرية في تفسيرها للضغوط على أهمية التفكير والعوامل المعرفية للفرد ومدى مقاومته وقدرته على الصمود والمواجهة، إذا انصبحت اهتمامات وأعمال " لازاروس " على التقييم الذهني ورد الفعل من جانب الفرد تجاه المواقف الضاغطة، حيث يرى أن الضغط يحدث نتيجة التفاعل بين الفرد والبيئة. كما يرى أن الأسباب والمواقف المسببة للضغط لفرد ما ما لا يمكن أن تكون كذلك لفرد آخر، ويرجع ذلك إلى السمات الشخصية والخبرات الذاتية والقدرة على تحمل الضغوط والمهارات الفردية لكل شخص على حدة، ويستند " لازاروس " في نظريته إلى نوعين من التقدير المعرفي:

-التقدير الأولي: و هو عبارة عن إدراك الفرد للأحداث المسببة للضغط.

¹ميسون سليم السقا، أثر ضغوط العمل على عملية اتخاذ القرارات، مذكرة ماجستير في إدارة أعمال، كلية التجارة، الجامعة الإسلامية، غزة، 2009،

التقدير الثانوي: وهو عبارة عن مجموعة من الطرق التي يتبعها الفرد في مواجهة المشكلات التي تظهر في الموقف¹.

الشكل رقم 1: نظرية لازاروس.



المصدر: ابن خروزر خير الدين، علاقة ضغوط العمل بالرضا الوظيفي، مذكرة ماجستير في علم الاجتماع، كلية العلوم الاجتماعية والإنسانية، جامعة محمد خيضر، بسكرة، 2010/2011، ص 43.

2. نظرية هنري موراي 1791:2

يعتبر "هنري موراي" مفهوم الحاجة ومفهوم الضغط مفهومان أساسيان، على أساس أن مفهوم الحاجة يمثل المحددات الجوهرية للسلوك ومفهوم الضغط يمثل المحددات الجوهرية للسلوك في البيئة ذلك لشخص تتيسر له الجهود للوصول إلى هدف معين. وميز "موراي" بين نوعين من الضغط هما: ضغط بيتا وضغط ألفا ضغط بيتا يشير إلى دلالات الموضوعات البيئية والأشخاص كما يدركها الفرد.

ضغط ألفا (α): يشير إلى خصائص الموضوعات ودلالاتها كما هي.

¹د فاروق السيد عثمان، القلق وإدارة الضغوط النفسية، ط1، دار الفكر العربي، القاهرة، 2001، ص101

²وليد السيد خليفة، مراد علي عيسى، الضغوط النفسية والتخلف العقلي في ضوء علم النفس المعرفي المفاهيم النظرية البرامج، دار الوفاء للطباعة والنشر، ط1، الاسكندرية، 2008، ص153

ويوضح أن سلوك الفرد يرتبط بالنوع الأول وأن الفرد بخبرته يصل الى ربط موضوعات معينة بحاجات معينة ويطلق على هذا المفهوم تكامل الحاجة، أما عندما يحدث التفاعل بين الموقف الحفز والضغط والحاجة النشطة فهذا ما يعبر عنه بمفهوم ألفا.

3. نظرية هانز سيللي 1741:1

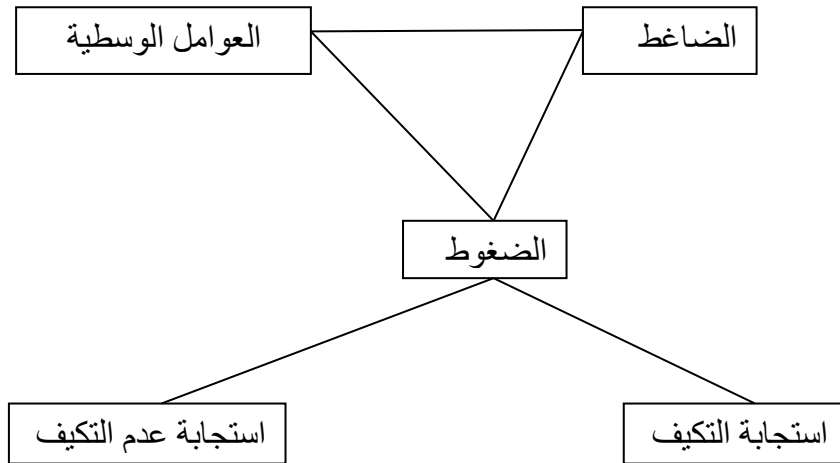
يعتبر الباحث "هانز سيللي" من أشهر الباحثين الذين ارتبطت أسماؤهم بموضوع الضغوط. ويرجع الفضل إلى كتاباته ومحاضراته في تعريف الجمهور بتأثير الضغوط على الانسان. وتعتبر نظرية "سيللي" من أقدم النظريات التي حاولت تفسير الضغوط المهنية. إذ تنطلق من مسلمة أن الضغط متغير غير مستقر وهو استجابة لعامل ضاغط يميز الشخص على أساس استجابته للبيئة الضاغطة، وأن هناك استجابة وأنماطا معينة من الاستجابات يمكن الاستدلال منها على أن الشخص يقع تحت تأثير بيئي مزعج، وتعتبر أعراض الاستجابة الفسيولوجية للضغط عالية هدفها الدفاع والمحافظة على الكيان والحياة، وحدد "سيللي" ثلاث مراحل للدفاع ضد الضغط وأطلق عليها "أعراض التكيف العامة" وهي:

أ. **الفزع:** وفيه يظهر الجسم تغيرات واستجابات تتميز بها درجة التعرض المبدئي للضاغط. ونتيجة لهذه التغيرات تقل مقاومة الجسم.

ب. **المقاومة:** وفيها يحاول الفرد مقاومة مصدر التهديد بكل ما يملك من طاقة نفسية وجسمية ليعود الجسم الى الاتزان.

ج. **الاجهاد:** وفيها تستنزف طاقة الفرد ويصبح عرضة للإصابة للأمراض.

الشكل رقم 2: تخطيط عام لنظرية سيللي.



المصدر: ابن خروير خير الدين، علاقة ضغوط العمل بالرضا الوظيفي، مذكرة ماجستير في علم الاجتماع، كلية العلوم الاجتماعية والإنسانية، جامعة محمد خيضر، بسكرة، 2010/2011، ص40.

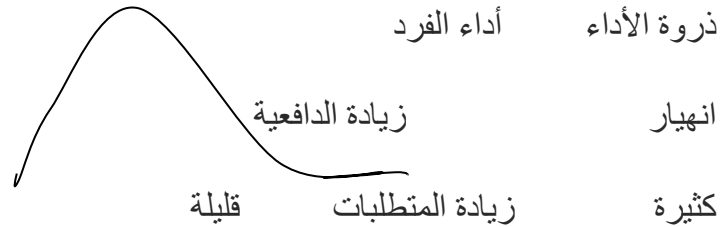
¹وليد السيد خليفة، مراد علي عيسى، مرجع سبق ذكره، ص153

4. نظرية "هب":

في هذه النظرية درس "هب" العلاقة بين الأداء الخاص بالمدير، والمتطلبات الملقة على عاتقه من ضغوطات العمل، فوجد أن الأداء يتأثر بمقدار متطلبات الأفراد (قلة و كثرة) (حيث أكد هب) أن العمل ذو المتطلبات القليلة يؤدي إلى الملل، و أن الزيادة في المتطلبات تعتبر نوعاً من الحوافز و المنشطات" ولكن هذه المتطلبات لو زادت على قدرة الفرد في الاستجابة لها، و التوافق معها، فإنها تؤدي إلى مستوى عال من القلق، و بالتالي تقل قدرة الفرد على التركيز، و تقل قدرته على الأداء بوجه عام، و قد تؤدي الزيادة المستمرة في المتطلبات و الزائدة عن قدرات الفرد إلى التعب و فقدان الرغبة في الأداء ككل، و بالتالي تؤدي إلى الإنهاك النفسي، و ما يتبعه من أعراض كالانطواء و الإثارة لأنفقه الأسباب، وعدم القدرة على الأداء.¹

وهذا ما يظهر الشكل التالي:

الشكل رقم 3: نموذج هب في الضغوط.



المصدر: ابن خروزر خير الدين، علاقة ضغوط العمل بالرضا الوظيفي، مذكرة ماجستير في علم الاجتماع، كلية العلوم الاجتماعية والإنسانية، جامعة محمد خيضر، بسكرة، 2010/2011، ص41.

5. نظرية "كوبر"²:

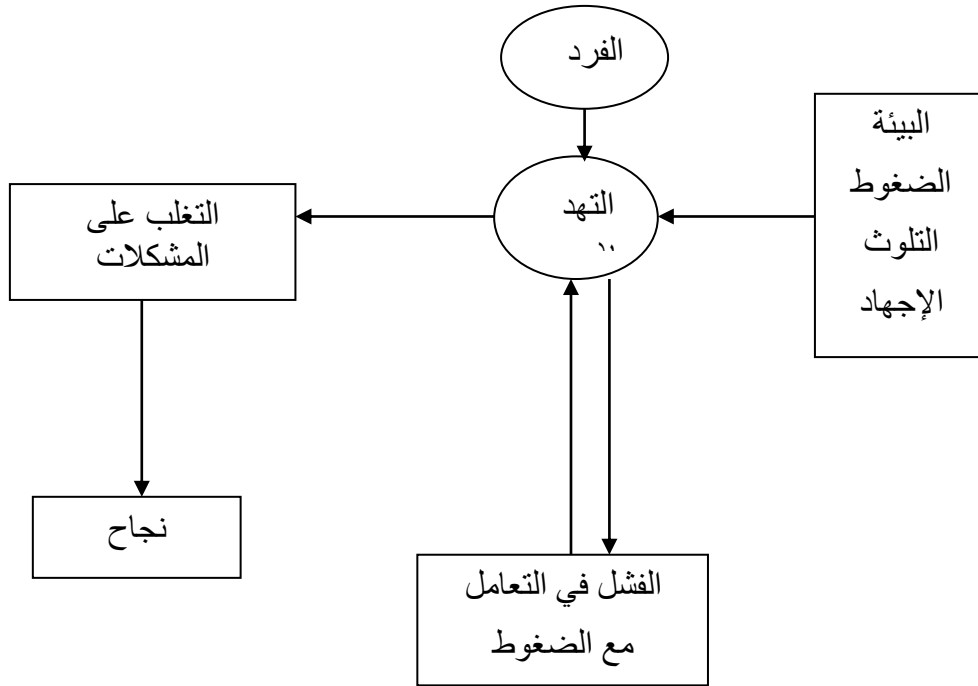
مؤدى هذه النظرية: أن "كوبر" أراد أن يوضح تأثيرات الضغوط على الفرد و أسباب ذلك، فأرجع مصدر الضغوط إلى بيئة الفرد بما تلقىه من تهديد على حاجته، و بما تشكله من خطر على أهدافه في الحياة، و هنا الشخص يشعر بحالة الضغط، فيحاول استخدام بعض الاستراتيجيات للتوافق مع الموقف، وإذا لم ينجح في التغلب على المشكلات، و استمرت الضغوط لفترات طويلة، فإن هذه الضغوط ستؤدي إلى توليد بعض الأمراض القلبية و عقلية كما ستؤدي إلى زيادة القلق و الاكتئاب، و انخفاض تقدير الذات.

والشكل التالي يوضح نموذج "كوبر" بهذا الصدد:

¹ د فاروق السيد عثمان، مرجع سبق ذكره ص100

² د فاروق السيد عثمان، مرجع سبق ذكره، ص101

الشكل رقم 4: نموذج كوبر.



المصدر: ابن خروور خير الدين، علاقة ضغوط العمل بالرضا الوظيفي، مذكرة ماجستير في علم الاجتماع، كلية العلوم الاجتماعية والإنسانية، جامعة محمد خيضر، بسكرة، 2010/2011، ص42.

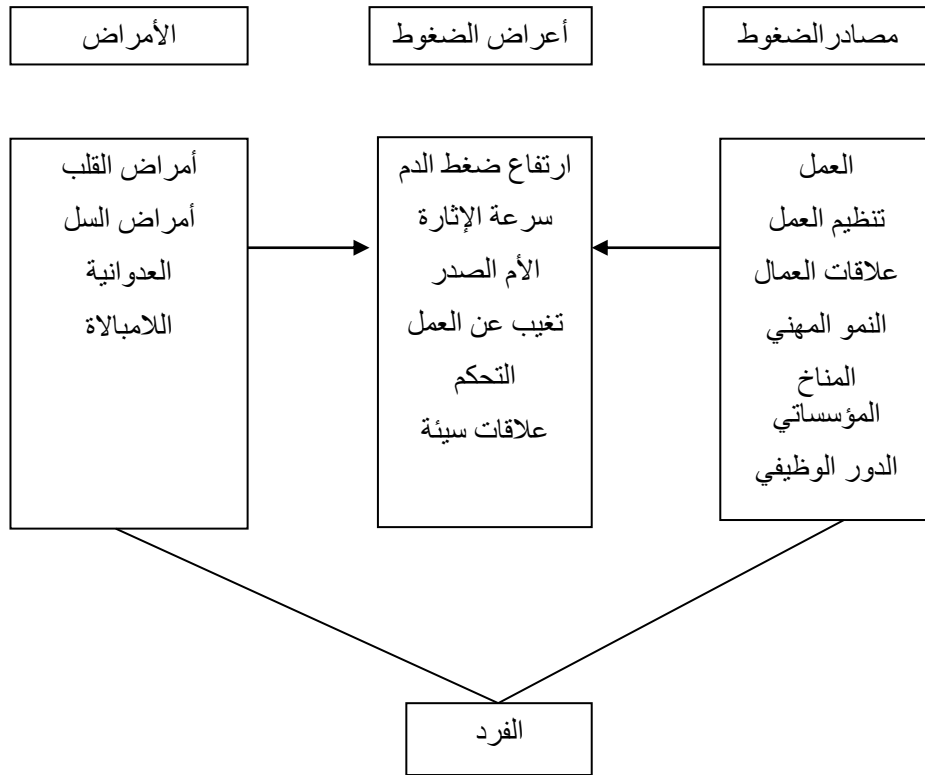
6. نظرية مارشال

وفي هذه النظرية يحدد مارشال العوامل المسببة للضغوط في العمل، والأعراض التي تظهر على الفرد نتيجة تعرضه لضغوط العمل، وهي أعراض خاصة بالفرد تؤدي به في النهاية إلى أمراض القلب، وأعراض خاصة بالمؤسسة تؤدي إلى العدوانية وتكرار الحوادث.¹

ويمكن رصد نموذج نظرية مارشال في الشكل التالي:

¹ د فاروق السيد عثمان، مرجع سبق ذكره، ص101

الشكل رقم 5: نظرية مارشال.



المصدر: ابن خروزر خير الدين، علاقة ضغوط العمل بالرضا الوظيفي، مذكرة ماجستير في علم الاجتماع، كلية العلوم الاجتماعية والإنسانية، جامعة محمد خيضر، بسكرة، 2010/2011، ص44

المطلب الثاني: طرق معالجة ضغوط العمل و إستراتيجيات التعامل معها

أولا: طرق معالجة ضغوط العمل:

توجد العديد من الطرق لمعالجة ضغوط العمل نذكر منها¹:

- هيئ نفسك ذهنيا لقبول أسوء الاحتمالات إذا لزم الأمر
- لاستغرق في الهموم، خذ موقفا.
- تطوير أسلوب التعبير عن الكامن والإيعاز للنفس بالإيجابيات دون الاستلام للجوانب السلبية والفشل.
- رتب نفسك وضع أولوياتك.
- الاعتدال (الوسطية).
- استمتع بالأشياء الصغيرة في حياتك.
- لا تغال في نقد نفسك.

¹د.سيد عرفة، السلوك التنظيمي، الطبعة الأولى، دار الراية للنشر والتوزيع، عمان، 2019، ص89

- لا تحمل نفسك فوق طاقتها.
- خذ راحة وعد أكثر لياقة.
- تعلم الاسترخاء وعدم التشنج والتحرر من التوتر العصبي والابتعاد عن الميراث .
- تعلم الصبر .
- تحدث مع الآخرين (ما خاب من استشار).
- تجنب تعاطي الأدوية بدون إذن طبي.
- حسن مهاراتك في العمل.
- أنظر إلى الجانب الإيجابي للأمور .
- احتفظ بروح الدعابة ولا تفقدها .
- ممارسة التمارين الرياضية.

ثانياً: إستراتيجيات التعامل معها

بعد الاتفاق على أن الضغوط سمة من سمات العصر الحديث، ونتيجة لإفرازات تفاعلات العناصر المدنية المعقدة التي يمكن تجاهلها أو تجنبها تماماً بأية حال من الأحوال، ولكن يمكن إدارتها بالسيطرة عليها بتحسين قدرات الأفراد على التكيف، وتنمية القيم الإدارية الملائمة لديهم، والسيطرة على العوامل المؤثرة في المناخ العام للمؤسسة للتصدي لها قبل وقوعها أو الاستفادة منها وتوجيهها التوجيه السليم حيث من الممكن أن يواجه الإنسان في العديد من الضغوط ويتعامل معها بفاعلية ويحد من آثارها السلبية عليه، لذا نجد بعض الأفراد المقاومين للضغط الذين يتمتعون بالصحة النفسية والجسدية و لتظهر عليهم غير أعراض طفيفة من التوتر رغم ما يواجهونه من ضغوط، في حين أن زملاء لهم يشعرون أو يصابون بأمراض مختلفة لتعرضهم لمصادر الضغوط نفسها لقدرتهم على التكيف مع المشكلات التي يواجهونها ويستطيعون التعامل معها بفاعلية ومن أبرز تلك الإستراتيجيات للتعامل مع ضغوط العمل على نحو الآتي¹:

1. الرجوع إلى الدين:

للدعم الروحي والانفعالي والرضا والهدوء، وتجاوز المواقف الضاغطة بالإكثار من العبادات والدعاء المتصل لله سبحانه وتعالى الذي يضيف على النفس الهدوء والسكينة، ويزيد الفرد قوة على تحمل الضغوط لقوله تعالى "ألا بذكر الله تطمئن القلوب"(الرعد: الآية28)، ولقوله تعالى كذلك "إنما أشكو بثي وحزني إلى الله وأعلم من الله"(يوسف: الآية 86).

لذلك فإن جميع الحلول ينبغي أن تستمد من الدين الإسلامي الحنيف، لئلا الإيمان أعظم دواء.

¹د.سيد عرفة، مرجع سبق ذكره، ص115

2. الكشف الطبي وممارسة الرياضة والهوايات:

إن التعرض المستمر لضغوط العمل له تأثيرات سلبية على الصحة، ومن ثم فإن الكشف الطبي الدوري يعد بداية إجراءات التخلص من ضغوط العمل أو التخفيف منه بمعالجة نتائجه الصحية باتخاذ الإجراءات الطبية المناسبة حيالها مع محاولة تكوين عادات صحية سليمة كالإقلاع عن التدخين، والتقليل من شرب المنبهات من شاي وقهوة، ومحاولة تخفيف الوزن وفيما يخص ممارسة الرياضة فلا بد أن يكون لدى الجميع الثقافة في معرفة فوائدها في المحافظة على الصحة، وتجديد النشاط، والتقليل من شدة التوتر الناتج عن الضغوط، لأن التمارين الرياضية وما تنتجه من تفاعلات فيزيائية تقلل نسبة الإندروفين في الجسم، وتزيد من النشاط وتحسن الصحة وبالتالي التقليل من الضغط العصبي، ويساعد من تخفيف ضغوط العمل وتحسين الصحة ممارسة الهوايات من أعمال يدوية أو الاهتمام بزراعة المنزل أو الانضمام إلى بعض الجمعيات المهنية أو أي مهام أخرى من شأنها تتيح للفرد الاندماج في حياة خاصة به تخلصه من التفكير في مشكلات عمله وتساعد على التغلب على الضغوط.

3. تغيير مفهوم فلسفة الحياة وإعادة بناء الذات:

وتتكون هذه الإستراتيجية من عدد من الإجراءات تشمل الآتي¹:

أ- إعادة التفسير الإيجابي: وهي تفسير المواقف الضاغطة في إطار إيجابي يقتضي تغيير أهداف الفرد وتعديلها، ويساعد هذا على تحويل المواقف الضاغطة السلبية إلى مواقف إيجابية تساعد الفرد على استرداد أفعال نشطة توجه نحو مصدر المشكلة، قال تعالى "وعسى أن تكرهوا شيئاً وهو خير لكم" (البقرة: الآية 216).

ب- التفكير الرغبي والتفاؤل: بالانشغال بالمستقبل، وتخفيف حدة التفكير في زوال المشكلة وما تسببه من توترات، وأفضل ما يمكن أن يقام به هو عدم استباق الأحداث مع التفاؤل بأن الغد سيكون أفضل مما سبق، فدوام الحال من المحال، ولكن ينبغي الانتصار، قال تعالى "أتي أمر الله فلا تستعجلوه" (النحل: الآية 01).

4. تغيير نمط السلوك من خلال التدريب:

وهي إستراتيجية تسعى إلى تعديل سلوك الفرد في استجابته لمصادر ضغوط العمل من خلال الممارسة لتحقيق التغيير المطلوب والتي تتناول على سبيل المثال الآتي²:

- الراحة والاسترخاء
- التريث وكبح الغضب
- القبول والاستسلام

¹د.سيد عرفة، مرجع سبق ذكره، ص118

²د.سيد عرفة، مرجع سبق ذكره، ص119

5. التأييد الاجتماعي:

ويتمثل في البحث عن المساندة الاجتماعية من قبل الفرد إما الحصول على المعلومات التي تساعد على فهم المشكلة التي تسبب الضغط لإيجاد أساليب لحلها أو للمساندة العاطفية التي تعين على تحمل موجة الانفعال بإقامة علاقات صداقة حميمة مع أفراد يشعر بالارتياح لهم ويثق باتزانهم وصحة حكمهم على الأمور.

6. فرص العمل البديلة:

تستخدم هذه الإستراتيجية بعد فشل جميع المحاولات السابقة حين يعتقد الفرد أن ضغوط العمل الواقعة عليه قد تعدت الحد وأنها تقرب به من نقطة خطر، ومن ثم فإن ترك العمل والبحث عن فرصة عمل أخرى بديلة لتغيير الموقف كله هو الحل الوحيد.

7. طلب المساعدة من المتخصصين:

يلجأ الفرد إلى هذا الأسلوب عندما لا تجدي المحاولات السابقة في إعادة بناء الشخصية، حيث إن الضغوط قد تكون من الحدة بحيث يعجز الشخص عن مواجهتها بالأساليب السابقة مما يحتم طلب المساعدة من الأشخاص المتخصصين في معالجة الضغوط من أطباء علم النفس، ومن أعرض الضغوط التي يقرر الفرد بعدها اللجوء إلى مختص الآتي¹:

- شعور الفرد بالأعراض العضوية والنفسية الشديدة كأمراض القلب و التهاب المفاصل.
- طول المدة التي يتعرض لها الفرد للاضطرابات الصحية أو النفسية من جراء الضغوط العمل.
- صعوبة الانسجام مع أشخاص محددين في العمل مثل الرؤساء، أو مع أشخاص آخرين بشكل عام.
- الشعور بالفشل والإخفاق في تحقيق الأهداف الشخصية أو العلمية، أو القنوط من الحياة والرغبة في الموت.

المطلب الثالث: العلاقة بين السحب الإلكتروني والضغوط العمل

للإلقاء المزيد من الضوء على دور السحب الإلكتروني في تخفيض ضغوط العمل لابد من توضيح العلاقة بين السحب الإلكتروني وضغوط العمل، حيث تؤكد الدراسات على وجود اختلاف في وجهات نظر المواطنين حول العلاقة بين السحب الإلكتروني وضغوط العمل كما يلي:

بعض المواطنين أكدوا أن العلاقة بين السحب الإلكتروني وضغوط العمل علاقة سلبية، مما يستدعي القول بأن السحب الإلكتروني ليس له دور في تخفيض ضغوط العمل، وهذا راجع إلى ضعف تقدم تكنولوجي

¹د.سيد عرفة، مرجع سبق ذكره، ص120،121

في الجزائر، وكذلك عدم معرفة المواطنين كيفية استخدام البطاقة الذهبية، وعدم اطلاعهم على جهاز الصراف الآلي.

بعض المواطنين يؤكدوا بأن هناك علاقة إيجابية بين السحب الإلكتروني وضغوط العمل، الأمر الذي يؤدي إلى القول بأن السحب الإلكتروني له دور في تخفيض ضغوط العمل، وهذا راجع إلى إطلاع المواطنين فئة الشباب على كيفية استخدام البطاقة الذهبية وكذلك الصراف الآلي، بالإضافة إلى ضمان حماية أموالهم وعدم تضييع الوقت داخل مؤسسات البريد بسبب الاكتظاظ.

هناك اتجاه الثالث وهي فئة قليلة يرون بأن لا توجد أية علاقة بين السحب الإلكتروني وضغوط العمل وهذا الرأي يمكن إرجاع سببه إلى إهمال من طرف المواطنين وعدم إعطاء الأمر أهمية بالغة بسبب تخلف العلمي.

بعد إلقاء الضوء على دور السحب الإلكتروني في تخفيض ضغوط العمل الذي نتج عنه عدة آراء بالنسبة للمواطنين، ارتأينا أن نقوم بدراسة تطبيقية حول دور استعمال السحب الإلكتروني في تخفيض ضغوط العمل.

خلاصة الفصل

من خلال تطرقنا للجانب المعرفي نجد أنها لها أثر كبير على سلوك الأفراد داخل المنظمة، وعادة ما يترك أثاره المدمرة والضارة أحيانا على نفسية وجسمانية الأفراد ومهددة الحياة وسعادتهم، وقد دفع بغض الأفراد إلى الهلاك واليأس والإحباط وبالتالي عدم الرضا، والذي يعكس على فعاليته وأدائه الوظيفي على المنظمة. حيث يتحدد نوع الأثر من خلال مقدار الضغط ومن خلال تحمل الأفراد له، لذلك على المنظمة أن تتعامل مع مشكلات الضغوط العلمية للتعرف على مراحلها وعناصرها وعواقبها ووضع الحلول الملائمة لها من أجل تخفيض ضغوط العمل.

الفصل الثالث

الدراسة التطبيقية

تمهيد :

شهد قطاع البريد وتكنولوجيات الإعلام والاتصال في الجزائر إصلاحات عميقة في السنوات الأخيرة كان الغرض منها تحديث هذا القطاع وتأهيله كجزء من جهد الحكومة لتنمية البنية القاعدية للاقتصاد الوطني. تمثلت هذه الإصلاحات أساسا في تفويض وظيفة استغلال الخدمة العمومية إلى مؤسستين عموميتين أنشأتا لهذا الغرض هما "اتصالات الجزائر" و "بريد الجزائر".

مؤسسة "بريد الجزائر" التي أثقلها ما ورثته عن التسيير الإداري من ذهنية معينة أكثر مما أثقلها العجز في الوسائل وتدني نوعية خدماتها البريدية والمالية، تحاول أن تستفيد من التمويل الداخلي والخارجي المعتبر الذي حصلت عليه ومن الإشراف التقني والإداري من المؤسسة الاستشارية (سوفر بوس SOFREPOST) الفرنسية لتحديث خدماتها.

يحتل قطاع البريد والمواصلات مكانة هامة في كل من المجال الاقتصادي والاجتماعي حيث شهد عدة إصلاحات نتج عنها إنشاء مؤسسة عمومية ذات طابع صناعي و تجاري تسمح ببناء دولة عصرية بتقديم خدمات متطورة للمجتمع تسمى ببريد الجزائر.

المبحث الأول: الإطار النظري لمؤسسات البريد الجزائري

المطلب الأول: نشأة مؤسسة بريد الجزائر

نشأت مؤسسة بريد الجزائر نتيجة لعدة إصلاحات شملت إعادة هيكلة قطاع البريد و المواصلات، بحيث أعطت الدولة بذلك حرية التصرف الكاملة لهذا المتعامل الاقتصادي للمشاركة في النمو الاقتصادي والاجتماعي للدولة، كانت مؤسسة بريد الجزائر تسير وفق أحكام الأمر رقم 75-89 المؤرخ في 30 ديسمبر 1975 والمتضمنة قانون البريد والمواصلات¹.

إن ميلاد بريد الجزائر وبروزها في السوق ليس وليد الصدفة بل هو نتيجة لتضافر عدة جهود وعوامل جُلها خارجية ولا يمكن التحكم فيها ولا حتى توجيهها، من بينها محاولات الجزائر للانضمام إلى المنظمة العالمية للتجارة التي تضم أكبر عدد من البلدان والمتحكمة في التجارة العالمية خاصة في إقليم حوض البحر الأبيض المتوسط وما تمليه من شروط على الدول التي ترغب في الانضمام إليها، والسوق العالمية تعيش في خضم تأثيرات العولمة؛ وما جاءت به من تغيرات في مجال تكنولوجيا الإعلام و الاتصال وعلى رأسها الانترنت التي قلبت كل الموازين وغيّرت من شكل العالم، هيكلة المؤسسات طرق التنظيم والإدارة داخل هذه المؤسسات².

هذا ما يقال على قطاع البريد والمواصلات الذي وضمن تأثيرات البيئة العالمية اليوم تم إعادة هيكلته وإدخال إصلاحات عليه تمخضت عنها ميلاد مؤسستي الجزائر للاتصالات و بريد الجزائر لكن قبل ذلك فإن إدارة البريد والمواصلات الجزائرية، قد ورثت عن النظام الفرنسي ما بعد الاستقلال معظم التشريعات المتعلقة بخدمات هذا القطاع واستمر نشاطها بصفة عادية حتى سنة 1975 حيث تم إصدار الأمر رقم 75-89 المؤرخ في 30 سبتمبر 1975 المتضمن قانون وزارة البريد و المواصلات.

من جراء إعادة تنظيم قطاع البريد والمواصلات وفي إطار سياسة الإصلاح والتطوير لقطاع البريد أنشئت مؤسسة بريد الجزائر كمؤسسة عمومية ذات طابع صناعي وتجاري « EPIC » حفاظا على الإرث القديم الوظيفي والرمزي للمؤسسة الأم الذي غذى الذاكرة الجماعية بالكلمة الرمز "بريد" فإن مؤسسة بريد الجزائر تحاول جادة خلق وجه جديد يحمل الخصائص الهوية لبريد الجزائر³.

إن مؤسسة بريد الجزائر كنتيجة للإصلاح الذي جاء بموجب قانون قطاع البريد و المواصلات سنة 2003 أراد المشرع بهذه الإصلاحات أن يلحق بركب دول الجوار وقبلها-الدول الأوروبية و الصناعية عموما، والتي سبقت إلى تحرير قطاع البريد من التسيير الإداري البيروقراطي باتجاه الفعالية والمنافسة.

¹ الأمر 89/75 المؤرخ في 30 ديسمبر 1975 المتضمن قانون البريد والمواصلات

² سعادي الخنساء، التسويق الإلكتروني وتفعيل التوجه نحو الزبون من خلال المزيج التسويقي - دراسة حالة بريد الجزائر - رسالة ماجستير، جامعة يوسف بن خدة، ص 119.

³ المرسوم التنفيذي رقم 02-43 المتضمن إنشاء بريد الجزائر 16 يناير، 2002 ص 19، 20

أبرز ما تولد عن القانون هو فصل النشاطين البريد والاتصالات عن بعضهما و تحويلهما من التسيير الإداري إلى التسيير التجاري بموجب هذا القانون أنشئت مؤسسة بريد الجزائر كمستغل للخدمات البريدية والمالية التي انتقلت إليها من الإدارة السابقة، و أنشئت مؤسسة أخرى لتسيير الاتصالات هي "اتصالات الجزائر".

إن الإصلاحات في الجزائر لم تختلف كثيرا عما تم في بلدان أخرى، مصنعة و نامية على السواء، فالجزائر أخذت بالنموذج الفرنسي، حيث يتضح من الوهلة الأولى وجه الشبه الكبير بين الإصلاحات في الدولتين، فيما عدا الفجوة الزمنية بين العمليتين والتي تبلغ تقريبا عشر سنوات، فإصلاح قطاع البريد والمواصلات في الجزائر كان متأخرا أيضا مقارنة بالدول العربية ودول الجوار؛ فتونس مثلا بدأت إعادة هيكلة قطاع الاتصالات منذ 1990 منفصل أنشطة البريد عن الاتصالات بإنشاء الديوان الوطني للاتصالات الذي بدأ نشاطه في 1996 ثم الديوان الوطني للبريد في جوان، 1998 ودولة المغرب أيضا بدأت إصلاحاتها في نفس الفترة حيث أحدثت قانونا جديدا للفصل بين البريد والاتصالات منذ 1996¹.

المطلب الثاني: مفهوم بريد الجزائر:

بريد الجزائر هو مؤسسة عمومية ذات طابع صناعي تجاري، وهي إحدى المؤسسات الخدمية التي لها حماية شبه كلية من الدولة بالنظر إلى وضعيتها الاحتكارية، وفي ظل الضعف أو الانعدام الكلي للأطراف المنافسة لها، أصبحت المؤسسة تخضع لرقابة عمومية ممثلة في وزارة البريد والاتصالات والتكنولوجيا الرقمية، كما أن مؤسسة بريد الجزائر ملزمة بتقديم خدمات عمومية عبر كامل التراب الوطني، وهي مطالبة بضمان استغلال وتوفير الخدمات البريدية والمالية².

يتم تصنيف المكاتب البريدية على أساس معيارين هما:

– الكثافة السكانية.

– العمليات المنجزة في المكاتب البريدية.

وهذه التصنيفات كالآتي:

1-مكتب خارج السلسلة: يوجد مكتب واحد في الجزائر، وهو البريد المركزي بالجزائر العاصمة.

2-مكتب استثنائي: يوجد على مستوى الولايات الكبرى مثل: الجزائر العاصمة، تيزي وزو، وهران، قسنطينة، عنابة، سطيف.

3-مكتب خارج التصنيف: مكاتب بريدية توجد على مستوى الولايات الأخرى.

¹مبروك يوسف، النظام القانوني لمؤسسة بريد الجزائر، مذكرة الماستر، قانون الأعمال، كلية الحقوق والعلوم السياسية، جامعة حمه لخطر، الوادي،

2014-2015، ص 17

²www.poste.dz

- 4- مكاتب الدرجة الأولى: توجد على مستوى الدوائر الكبرى.
- 5- مكاتب من الدرجة الثانية: توجد على مستوى الدوائر المتوسطة.
- 6- مكاتب من الدرجة الثالثة: توجد على مستوى الدوائر والبلديات الكبرى.
- 7- مكاتب من الدرجة الرابعة: توجد على مستوى البلديات والقرى الكبرى.

المطلب الثالث: مهام مؤسسات البريد:

إن هذا الإطار القانوني كمؤسسة عمومية وكمؤسسة تجارية واقتصادية، يؤدي اضطلاعها بالعديد من المهام تبدو في بعض الأحيان في ظاهرها متناقضة أو على الأقل صعبة التحقيق. فباعتبارها خدمة عمومية: يفرض على المؤسسة توفير للمجتمع أحسن الخدمات، بأقل التكاليف لتسمح لكل شرائح المجتمع الاستفادة منها.

وباعتبارها مؤسسة ذات طابع صناعي وتجاري: يجب أن تعمل على تخطيط وترقية تنميتها وتقليل تكاليفها والعمل على الحصول على نتائج ايجابية لمتابعة تطورها.

باعتبارها مؤسسة اقتصادية ذات دور حيوي في التنمية الشاملة: يجب أن تلعب دورا محركا للاقتصاد الوطني من خلال مضاعفة الجهود في مجال البحث والاستثمار لتوفير الشروط الضرورية لباقي القطاعات للإقلاع الاقتصادي الشامل.

فمهام هذه المؤسسة إذن تبدو متعددة والتوفيق بينها يبدو أيضا صعب التحقيق لكن كل منها يحمل التزاما واجب الأداء لكل الانشغال¹.

الصورة رقم 4 : شعار مؤسسة البريد.



المصدر: الموقع الرسمي لبريد الجزائر

¹ مبروك يوسف، مرجع سبق ذكره، ص 19

المبحث الثاني: الإطار المنهجي للدراسة.

المطلب الأول: تقديم استبيان:

الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

المركز الجامعي عبد الحفيظ بوالصوف-ميلة-

معهد العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير



استمارة استبيان حول :

دور استعمال السحب الالكتروني في تخفيض ضغوط العمل على مؤسسات البريد

دراسة عينة من سكان بلدية - تسدان حدادة -

أختي المواطنة، أخي المواطن:

يشرفنا أن نضع بين أيديكم هذا الاستبيان، والذي يساهم في انجاز دراسة تطبيقية حول دور استعمال السحب الالكتروني في تخفيض ضغوط العمل على مؤسسات البريد من وجهة نظر المواطنين، وهذا لنيل شهادة الماستر في علوم التسيير تخصص إدارة أعمال، نعلمكم أن الإجابات المقدمة من طرفكم تحظى بالأهمية البالغة لدينا والسرية التامة ولن تستخدم إلا لغرض البحث العلمي .

-نشكركم على مساهمتكم الهامة بالإجابة على هذا الاستبيان.

تحت إشراف الأستاذة

د: سعاد بوهلالة

إعداد الطالبان :

بوعيبسة شعيب

فيلا لي شعيب

السنة الجامعية: 2022/2021

المحور الأول: المعلومات الشخصية.

يرجى وضع إشارة في الخانة المناسبة للإجابة.

- 1- الجنس : أنثي ☐ ذكر ☐
- 2- العمر : أقل من 20 سنة ☐ أقل من 30 سنة ☐ أقل من 40 سنة ☐ أقل من 50 سنة ☐ أكثر من 50 سنة ☐
- 3- المستوى التعليمي : غير متعلم ☐ ابتدائي ☐ متوسط ☐ ثانوي ☐ جامعي ☐ دراسات عليا ☐
- 4- قيمة الدخل : بدون دخل ☐ 20 ألف دينار جزائري ☐ 40 ألف دينار جزائري ☐ أقل من 50 ألف دينار جزائري ☐
- 5- استخدام البطاقة الالكترونية: أقل من سنتين ☐ أقل من 4 سنوات ☐ أقل من 6 سنوات ☐

المحور الثاني: البطاقة الذهبية

الرقم	العبارات	موافق	موافق بشدة	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة
1	أفضل استخدام البطاقة الذهبية في عملية السحب					
2	لا أعتمد على البطاقة الذهبية في عملية الدفع					
3	أفضل استخدام البطاقة الذهبية في الشراء عبر المواقع الانترنت					
4	أعتمد على البطاقة الذهبية في تحويل الأموال من حساب إلى آخر					
5	تتوفر عدة صرافات آلية بالمنطقة التي أنتمي إليها و لا أجد حرجا في البحث عن الصراف الآلي					

المحور الثالث: الصيرفة الالكترونية

الرقم	العبارات	موافق	موافق بشدة	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة
1	واجهت عدة مشاكل وصعوبات لاقتناء البطاقة الذهبية					
2	لا أوافق على تواجد آلة الصراف الآلي في مبني مؤسسة البريد فقط					
3	أوافق على عدد مرات استعمال البطاقة الذهبية المحدود خلال اليوم الواحد					
4	أتعامل بالبطاقة الالكترونية بارتياح لأنها مؤمنة من طرف مصالح البريد					
5	تستطيع مصالح البريد أن تعوض البطاقة الذهبية في حالة ضياعها أو فقدانها					

المحور الرابع: الصراف الآلي

الرقم	العبارات	موافق	موافق بشدة	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة
1	البطاقة الذهبية التي أتعامل بها ذات جودة عالية					
2	لدي دراية كافية بكيفية استخدام الصراف الآلي					
3	أفضل التعامل بطريقة السحب والدفع الآلي بدلا عن الطريقة التقليدية					
4	أشعر بالارتياح والأمن عند رغبتني في السحب اعتمادا على الصراف الآلي في أي لحظة					
5	أكبر قيمة محددة للسحب اليومي اعتمادا على الصراف الآلي تكفي احتياجاتي					

المحور الخامس: ضغوط العمل

الرقم	العبارات	موافق	موافق بشدة	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة
1	تخضع مجمل الصرافات الآلية لعملية معالجة تقنية ودورية من طرف مصالح البريد لضمان جودة الخدمة					
2	أواجه حالات من الملل وعدم الرضا مع موظفي البريد عند رغبتني في استرجاع البطاقة الذهبية بعد حجزها من طرف الصراف الآلي بسبب خطأ معين					
3	تنقص البطاقة الذهبية عدة أعباء كانت من قبل علي عاتق موظفي البريد					
4	لا أجد حرجا في السحب من الصراف الآلي					
5	تحتاج البطاقة الذهبية إلي عدة تعديلات لضمان جودة أحسن					

وشكرا

المطلب الثاني: تحليل الاستبيان:

لقد تم تقديم الاستبيان لعينة عشوائية من سكان بلدية تسدان حدادة بميلة وعددهم 40 مواطنا، وبعد استرجاع استمارات الاستبيان تم ترميز المتغيرات وتفرغها في برنامج spss/ v24 وكانت نتائج التحليل الإحصائي كالتالي:

نتائج تحليل الاستبيان

أولاً: متغيرات الاستبيان

اشتمل الاستبيان إلى جانب إلى المعلومات الشخصية للموظفين على المتغيرات التالية:

1. المتغيرات المستقلة: وهي السحب الإلكتروني
2. المتغيرات التابعة: وتتمثل في استجابة عينة الدراسة اتجاه عبارات الاستبيان وعددها 20 عبارة

ثانياً: المعالجة الإحصائية المستخدمة

تم استخدامنا في معالجة المعطيات ما يلي:

1. التكرارات والنسب المئوية
2. المتوسط الحسابي
3. الانحراف المعياري

ثالثاً: إعتداد ميزان تقديري وفقاً لمقياس تقسيم ليكرت الخماسي

الجدول رقم 2 : ميزان تقديري وفقاً لمقياس ليكرت الخماسي.

الاتجاه العام	المتوسط المرجح	الاستجابة
عدم الموافقة بشدة	من 1 إلى 1.80	غير موافق بشدة
عدم الموافقة	من 1.81 إلى 2.60	غير موافق
الحياد	من 2.61 إلى 3.40	محايد
الموافقة	من 3.41 إلى 4.20	موافق
الموافقة بشدة	أكبر من 4.20	موافق بشدة

وعليه سوف نستخدم المتوسط المرجح لإجابات الموظفين باستخدام مقياس ليكرت الخماسي بغرض معرفة اتجاه الاجابات العام.

رابعاً: عرض النتائج و مناقشتها

قياس ثبات وصدق الاستبانة:

لقياس ثبات وصدق الاستبانة نستعمل معامل ألفا كرونباخ، وبعد إدخال وتحليل المعطيات في برنامج التحليل الاحصائي SPSS نجد أن المعامل يساوي 0.765 وهي نسبة مقبولة تسمح لنا بالاعتماد على نتائج الاستبانة.

عدد المتغيرات/ العناصر	ألفا كرونباخ	تقديره
25	0.765	مقبول

المصدر: من إعداد الطالبين بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS

خامساً: عرض و تحليل المعلومات الشخصية

1: توزيع مفردات العينة حسب الجنس

يتمحور الجدول الموالي حول توزيع مفردات العينة المشاركين في الاستبيان حسب جنسهم.

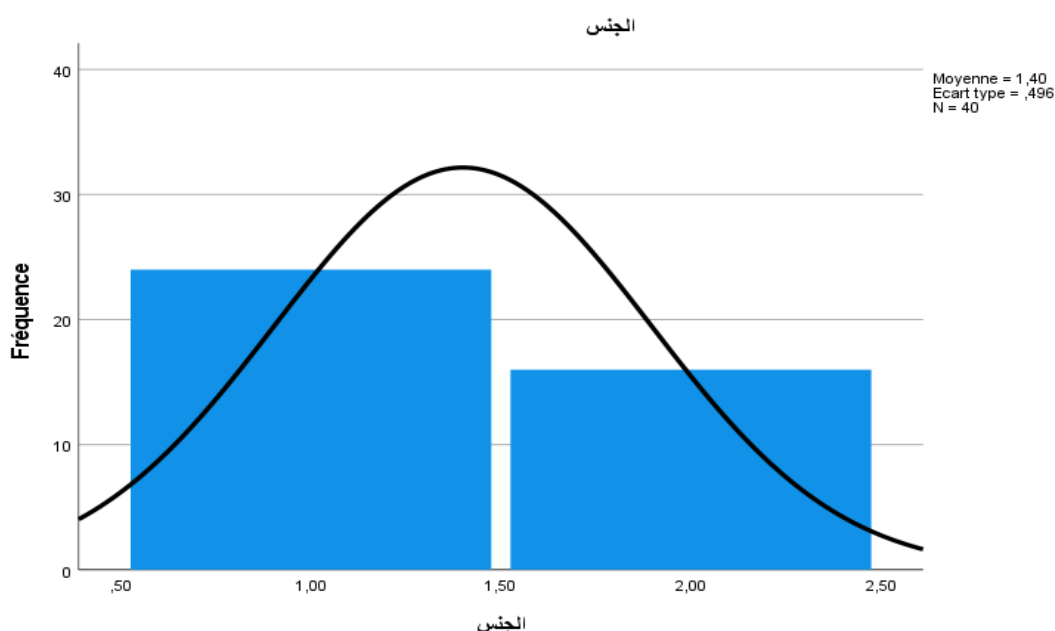
الجدول رقم 3: توزيع المواطنين حسب الجنس.

الجنس	التكرار	النسبة المئوية
ذكر	16	40%
أنثى	24	60%
المجموع	40	100%

المصدر: من إعداد الطالبين بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS

يتضح من الجدول رقم (1) أن الإناث يشكلن الأغلبية ضمن مفردات عينة الدراسة حيث قدر عددهن بـ 24 مشاركة ونسبة 60%، بينما الذكور يمثلون ما نسبته 40%، وهو ما يبينه الشكل البياني التالي.

الشكل رقم 6 : توزيع المواطنين حسب الجنس.



2: توزيع مفردات العينة حسب العمر

يتمحور الجدول الموالي حول توزيع مفردات العينة المشاركين في الاستبيان حسب عمرهم.

الجدول رقم 4 : توزيع المواطنين حسب العمر.

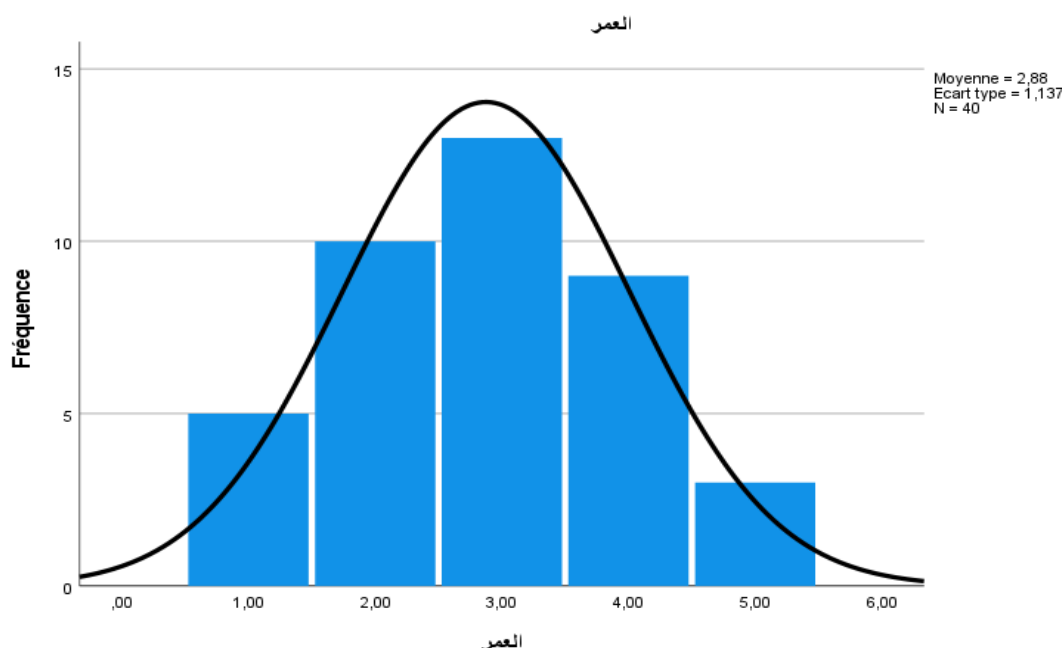
العمر	التكرار	النسبة المئوية
أقل من 20 سنة	5	%12.5
أقل من 30 سنة	10	%25
أقل من 40 سنة	13	%32.5
أقل من 50 سنة	9	%22.5
أكبر من 50 سنة	3	%7.5
المجموع	40	%100

المصدر: من إعداد الطالبين بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS

يتضح من الجدول رقم (2) أن 13 مواطناً يمثلون ما نسبته 32.5% من إجمالي أفراد العينة هم من الفئة العمرية أقل من 40 سنة، و 10 مواطنين يمثلون ما نسبته 25% سنهم أقل من 30 سنة، و 9 مواطنين أعمارهم

أقل من 50 سنة يمثلون نسبة 22.5% بينما هناك 3 مواطنين فقط أعمارهم فوق 50 سنة بنسبة 7.5%، و 5 مواطنين سنهم أقل من 20 سنة، وهذا كما يوضحه الشكل البياني التالي.

الشكل رقم 7 : توزيع المواطنين حسب العمر.



3: توزيع مفردات العينة حسب المستوى التعليمي

يتمحور الجدول الموالي حول توزيع مفردات العينة المشاركين في الاستبيان حسب مستواهم التعليمي.

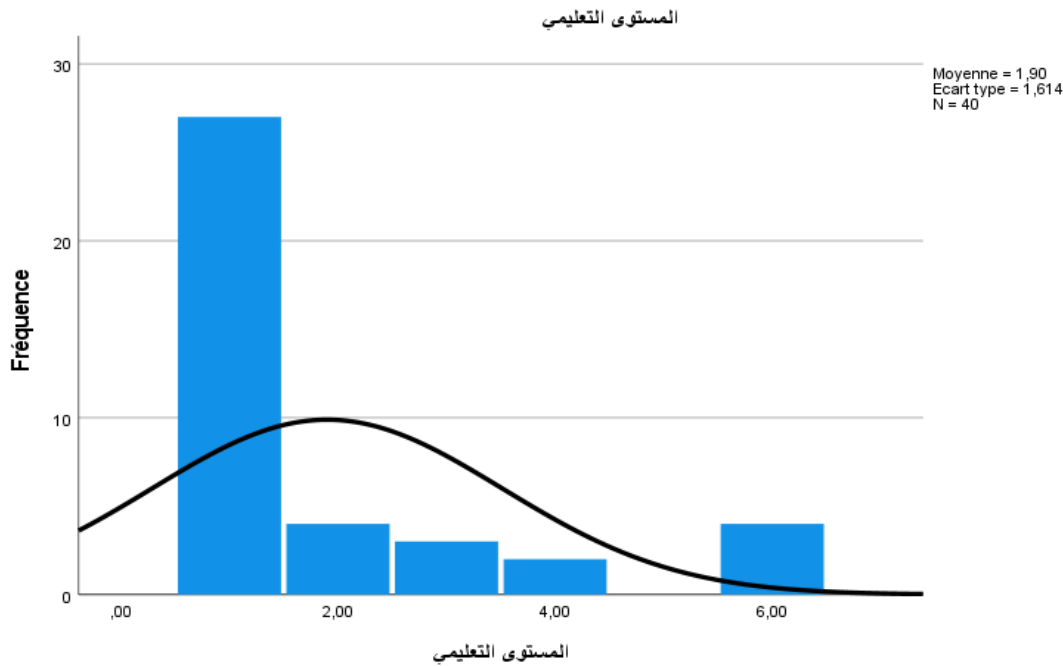
الجدول رقم 5 : توزيع المواطنين حسب المستوى التعليمي.

النسبة المئوية	التكرار	المستوى التعليمي
67.5%	27	دراسات عليا
10%	4	جامعي
7.5%	3	ثانوي
5%	2	متوسط
0%	0	ابتدائي
10%	4	غير متعلم
100%	40	المجموع

المصدر: من إعداد الطالبين بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS

يتضح من الجدول رقم (3) أن أغلبية المواطنين الذين تم استجوابهم من ذوي الدراسات العليا حيث يمثلون ما نسبته 67.5% من إجمالي أفراد العينة و عددهم 27 مواطنا، يليه كل من المواطنين ذوي المستوى الجامعي وغير المتعلمين بنسبة 10%، ثم 3 مواطنين يمثلون ما نسبته 7.5% مستواهم ثانوي ومواطنان اثنان مستواهما متوسط بنسبة 5%، بينما لم يشمل الاستجواب لأي مواطن مستواه ابتدائي، وهذا كما يوضحه الشكل البياني التالي.

الشكل رقم 8 : توزيع المواطنين حسب المستوى التعليمي.



4: توزيع مفردات العينة حسب قيمة الدخل

يتمحور الجدول الموالي حول توزيع مفردات العينة المشاركين في الاستبيان حسب قيمة دخلهم.

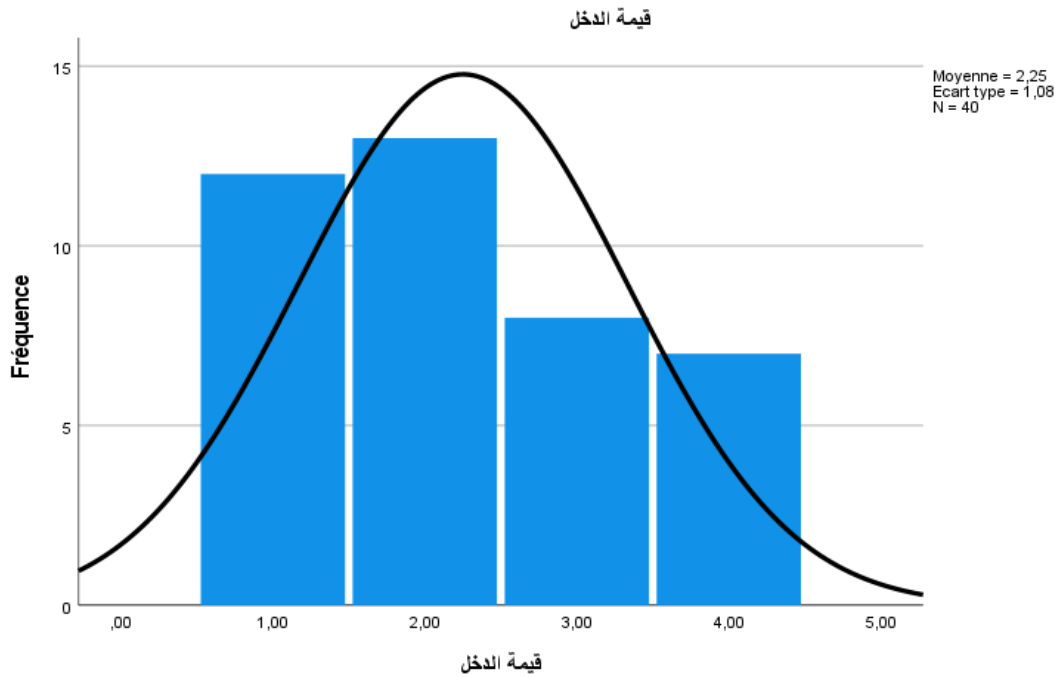
الجدول رقم 6 : توزيع المواطنين حسب قيمة الدخل.

النسبة المئوية	التكرار	الدخل
30%	12	بدون دخل
32.5%	13	20 ألف دينار جزائري
20%	8	40 ألف دينار جزائري
17.5%	7	أقل من 50 ألف دينار جزائري
100%	40	المجموع

المصدر: من إعداد الطالبين بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS

يتضح من الجدول رقم (4) أن 13 مواطنا يبلغ دخلهم 20 ألف دينار جزائري ويمثلون ما نسبته 32.5% من إجمالي أفراد العينة، كما أن 12 مواطنا صرح بأنه بدون دخل ونسبتهم 30%، و8 مواطنين يمثلون ما نسبته 20% يقدر دخلهم بـ 40 ألف دينار جزائري بينما تمثل نسبة 17.5% المتبقية 7 مواطنين دخلهم أقل من 50 ألف دينار جزائري، وهذا كما يوضحه الشكل البياني التالي.

الشكل رقم 9 : توزيع المواطنين حسب قيمة الدخل.



5: توزيع مفردات العينة حسب استخدام البطاقة الالكترونية

يتمحور الجدول الموالي حول توزيع مفردات العينة المشاركين في الاستبيان حسب مدة استعمالهم للبطاقة الالكترونية.

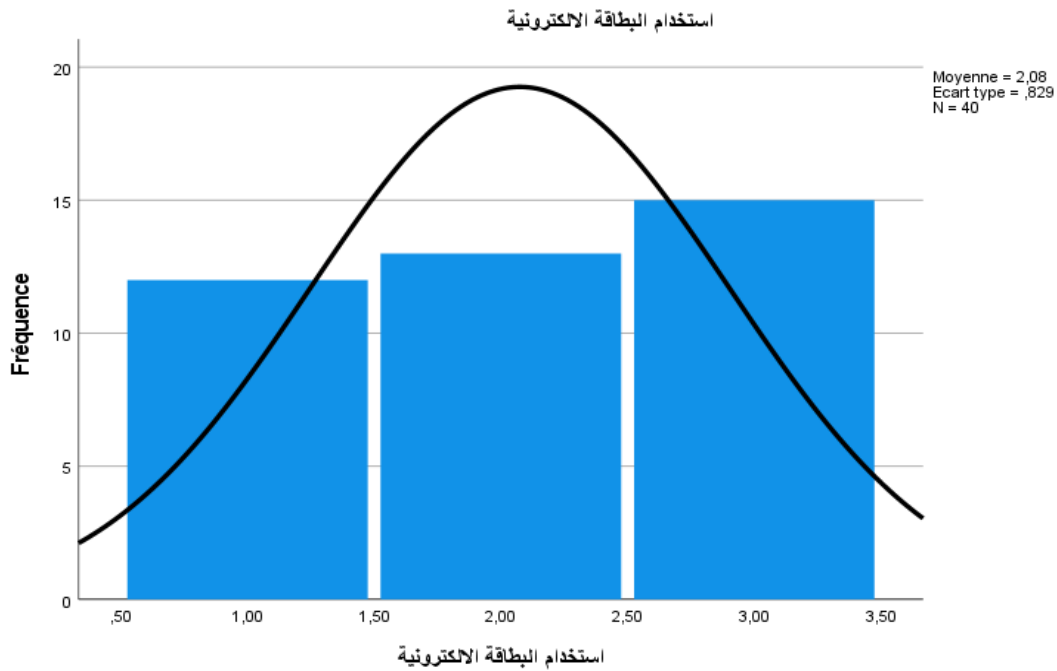
الجدول رقم 7 : توزيع المواطنين حسب استخدام البطاقة الإلكترونية.

النسبة المئوية	التكرار	الدخل
30%	12	أقل من سنتين
32.5%	13	أقل من 4 سنوات
37.5%	15	أقل من 6 سنوات
100%	40	المجموع

المصدر: من إعداد الطالبين بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS

يتضح من الجدول رقم (5) أن 15 مواطنا يستخدم البطاقة الالكترونية منذ أقل من 6 سنوات وهم يمثلون نسبة 37.5%، و12 مواطن ايمثلون ما نسبته 32.5% من إجمالي أفراد العينة يستخدمون البطاقة الالكترونية منذ أقل من 4 سنوات، بينما 12 مواطنا ونسبتهم 30% قد صرحوا بأنهم يستخدمونها منذ أقل من سنتين، وهذا كما يوضحه الشكل البياني التالي.

الشكل رقم 10 : توزيع المواطنين حسب استخدام البطاقة الإلكترونية.



سادسا: عرض وتحليل بيانات المحور الثاني: البطاقة الذهبية

1: عرض وتحليل استجابة مفردات العينة اتجاه العبارة: "أفضل استخدام البطاقة الذهبية في عملية السحب"

يتمحور الجدول الموالي حول توزيع أفراد العينة المشاركين في الاستبيان حسب استجاباتهم اتجاه العبارة "أفضل استخدام البطاقة الذهبية في عملية السحب"

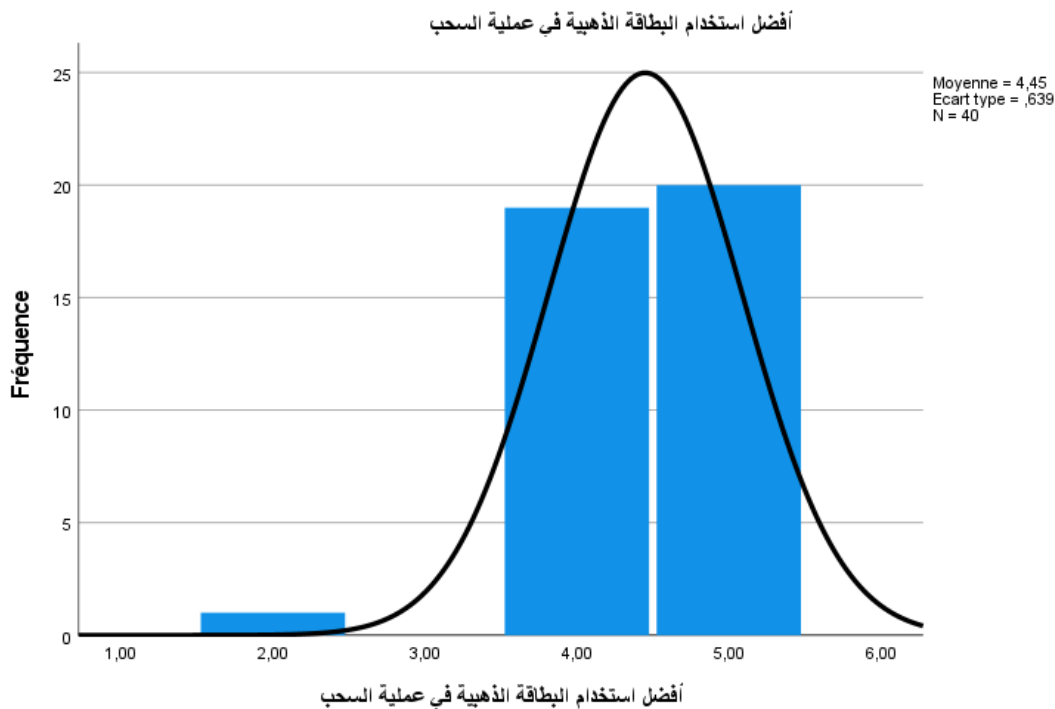
الجدول رقم 8 : استجابة المظفين لعبارة: "أفضل استخدام البطاقة الذهبية في عملية السحب".

الاستجابة	التكرار	النسبة المئوية
غير موافق بشدة	0	%0
غير موافق	1	%2.5
محايد	0	%0
موافق	19	%47.5
موافق بشدة	20	%50
المجموع	40	%100

المصدر: من إعداد الطالبين بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS

يتضح من الجدول رقم (6) أن 20 مواطنا من أفراد عينة الدراسة يمثلون ما نسبته 50% من إجمالي أفراد العينة أجابوا على العبارة أعلاه بأنهم موافقين بشدة، و19 مواطنا يمثلون ما نسبته 47.5% أجابوا بموافق، بينما هناك مواطن واحد فقط أجاب بأنه غير موافق، وهذا كما يوضحه الشكل البياني التالي.

الشكل رقم 11 : استجابة الموظفين للعبارة: "أفضل استخدام البطاقة الذهبية في عملية السحب".



2: عرض وتحليل استجابة مفردات العينة اتجاه العبارة: " لا أعتد على البطاقة الذهبية في عملية الدفع"

يتمحور الجدول الموالي حول توزيع أفراد العينة المشاركين في الاستبيان حسب استجاباتهم اتجاه العبارة "لا أعتد على البطاقة الذهبية في عملية الدفع"

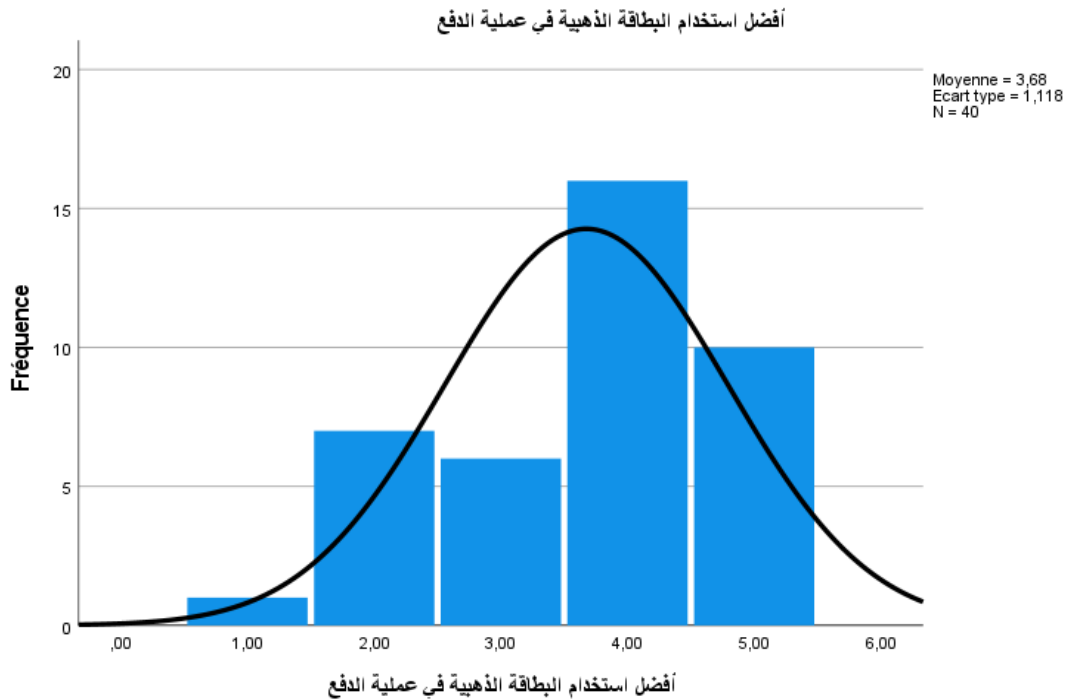
الجدول رقم 9 : استجابة المظفين للعبارة: "لا أعتد على البطاقة الذهبية في عملية الدفع".

الاستجابة	التكرار	النسبة المئوية
غير موافق بشدة	1	2.5%
غير موافق	7	17.5%
محايد	6	15%
موافق	16	40%
موافق بشدة	10	25%
المجموع	40	100%

المصدر: من إعداد الطالبين بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS

يتضح من الجدول رقم (7) أن 16 مواطنا من أفراد عينة الدراسة يمثلون ما نسبته 40% من إجمالي أفراد العينة أجابوا على العبارة أعلاه بأنهم موافقون، و 10 مواطنين يمثلون ما نسبته 25% أجابوا بموافق بشدة، بينما هناك 7 مواطنين صرحوا بأنهم غير موافقين و 6 آخرين على الحياد يشكلون ما نسبته 17.5% و 15% على التوالي، ومواطن واحد فقط أجاب بأنه غير موافق بشدة، وهذا كما يوضحه الشكل البياني التالي.

الشكل رقم 12 : استجابة الموظفين للعبارة: "لا أتعلم على البطاقة الذهبية في عملية الدفع".



3: عرض وتحليل استجابة مفردات العينة اتجاه العبارة: " أفضل استخدام البطاقة الذهبية في الشراء عبر مواقع الانترنت"

يتمحور الجدول الموالي حول توزيع أفراد العينة المشاركين في الاستبيان حسب استجاباتهم اتجاه العبارة "أفضل استخدام البطاقة الذهبية في الشراء عبر مواقع الانترنت"

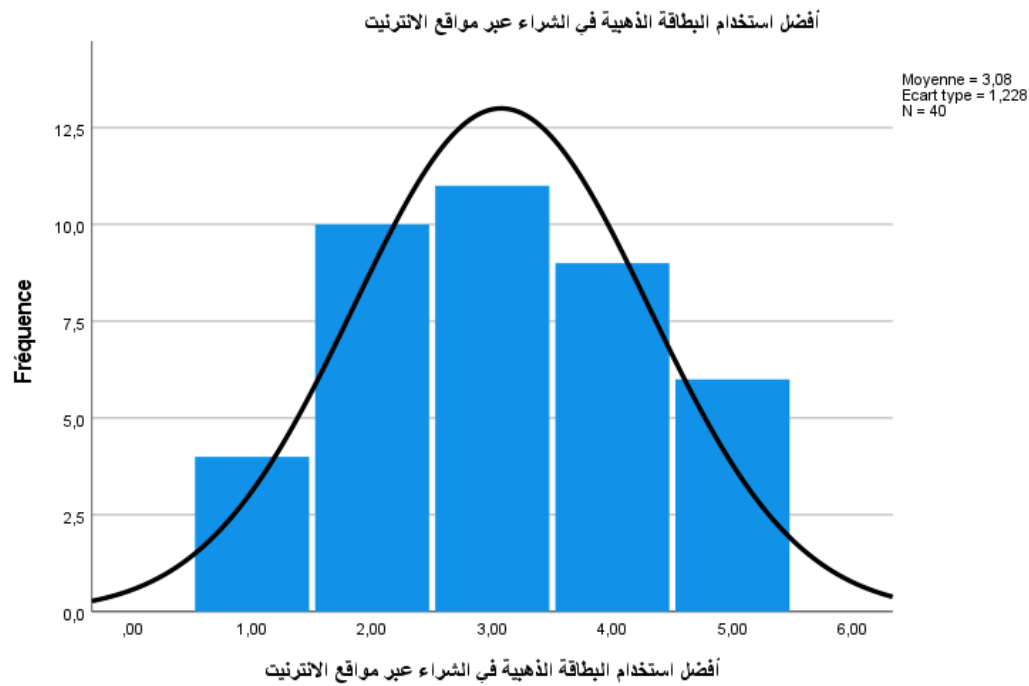
الجدول رقم 10 : استجابة الموظفين للعبارة: "أفضل استخدام البطاقة الذهبية في الشراء عبر مواقع الانترنت".

الاستجابة	التكرار	النسبة المئوية
غير موافق بشدة	4	10%
غير موافق	10	25%
محايد	11	27.5%
موافق	9	22.5%
موافق بشدة	6	15%
المجموع	40	100%

المصدر: من إعداد الطالبين بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS

يتضح من الجدول رقم (8) أن 11 مواطنا من أفراد عينة الدراسة يمثلون ما نسبته 27.5% من إجمالي أفراد العينة كانت استجاباتهم اتجاه العبارة أعلاه بالحياد، و10 مواطنين يمثلون ما نسبته 25% أجابوا بغير موافق، بينما هناك 9 مواطنين صرحوا بأنهم موافقون و6 آخرين موافقون بشدة يشكلون ما نسبته 22.5% و15% على التوالي، و4 مواطنين أجاب كل منهم بأنه غير موافق بشدة، وهذا كما يوضحه الشكل البياني التالي.

الشكل رقم 13: استجابة الموظفين للعبارة: "أفضل استخدام البطاقة الذهبية في الشراء عبر المواقع".



4: عرض وتحليل استجابة مفردات العينة اتجاه العبارة: "أعتمد على البطاقة الذهبية في تحويل الأموال من حساب إلى آخر"

يتمحور الجدول الموالي حول توزيع أفراد العينة المشاركين في الاستبيان حسب استجاباتهم اتجاه العبارة "أعتمد على البطاقة الذهبية في تحويل الأموال من حساب إلى آخر"

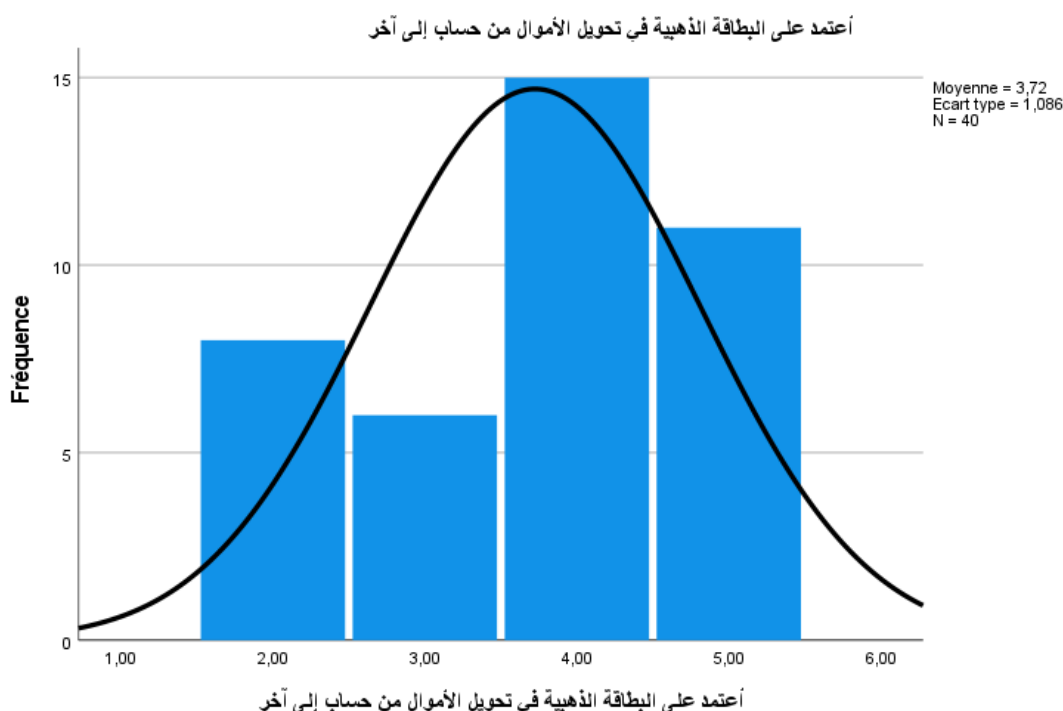
الجدول رقم 11: استجابة الموظفين للعبارة: "أعتمد على البطاقة الذهبية في تحويل الأموال من حساب إلى آخر".

الاستجابة	التكرار	النسبة المئوية
غير موافق بشدة	0	%0
غير موافق	8	%20
محايد	6	%15
موافق	15	%37.5
موافق بشدة	11	%27.5
المجموع	40	%100

المصدر: من إعداد الطالبين بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS

يتضح من الجدول رقم (9) أن 15 مواطناً من أفراد عينة الدراسة يمثلون ما نسبته 37.5% من إجمالي أفراد العينة كانت استجاباتهم اتجاه العبارة أعلاه بالموافقة، و11 مواطناً يمثلون ما نسبته 27.5% أجابوا بأنهم موافقون بشدة، بينما هناك 8 مواطنين صرحوا بأنهم غير موافقين و6 آخرين على الحياد يشكلون ما نسبته 20% و15% على التوالي، ولم يصرح أي مواطن بأنه غير موافق بشدة، وهذا كما يوضحه الشكل البياني التالي.

الشكل رقم 14 : استجابة الموظفين للعبارة: "أعتمد على البطاقة الذهبية في تحويل الأموال من حساب إلى آخر".



5: عرض وتحليل استجابة مفردات العينة اتجاه العبارة: "تتوفر عدة صرافات آلية بالمنطقة التي أنتمي إليها و لا أجد حرجا في البحث عن الصراف الآلي"

يتمحور الجدول الموالي حول توزيع أفراد العينة المشاركين في الاستبيان حسب استجاباتهم اتجاه العبارة "تتوفر عدة صرافات آلية بالمنطقة التي أنتمي إليها و لا أجد حرجا في البحث عن الصراف الآلي"

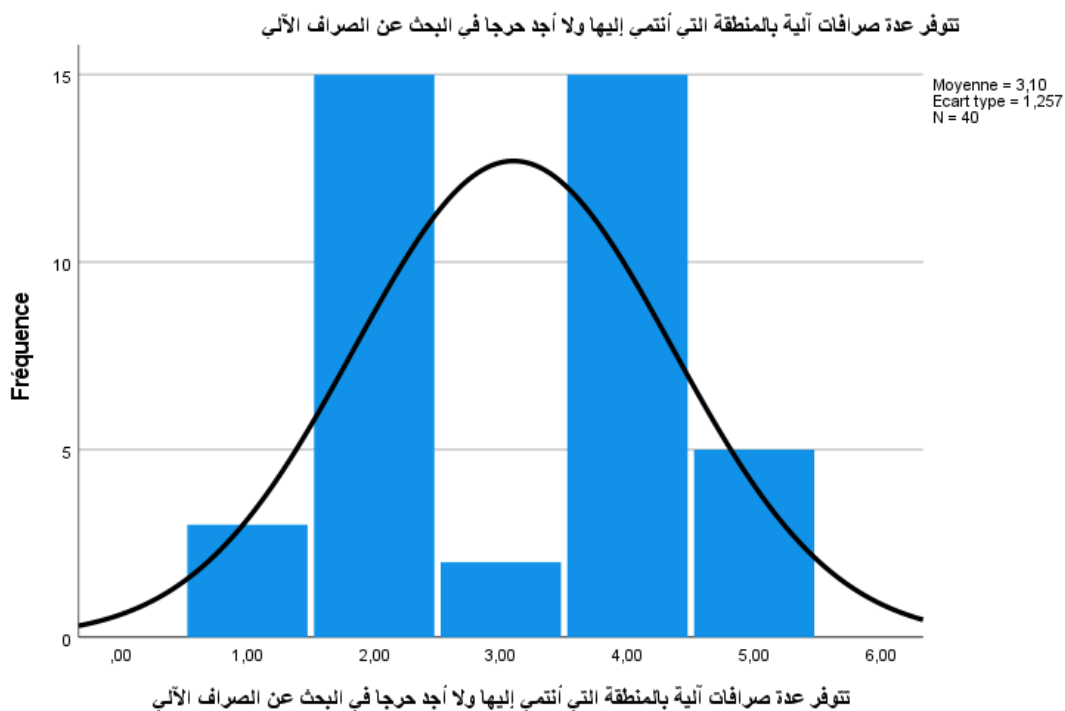
الجدول رقم 12 :استجابة الموظفين للعبارة: "تتوفر عدة صرافات آلية بالمنطقة التي أنتمي إليها و لا أجد حرجا في البحث عن الصراف الآلي"

الاستجابة	التكرار	النسبة المئوية
غير موافق بشدة	3	7.5%
غير موافق	15	37.5%
محايد	2	5%
موافق	15	37.5%
موافق بشدة	5	12.5%
المجموع	40	100%

المصدر: من إعداد الطالبين بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS

يتضح من الجدول رقم (10) أن 15 مواطنا من أفراد عينة الدراسة يمثلون ما نسبته 37.5% من إجمالي أفراد العينة كانت اجاباتهم اتجاه العبارة أعلاه بأنهم غير موافقين، وبنفس النسبة أجاب آخرون بالموافقة، بينما أجاب 5 مواطنين يمثلون ما نسبته 12.5% بأنهم موافقون بشدة، و3 مواطنين صرحوا بأنهم غير موافقين بشدة مقابل مواطنين اثنين محايدين يشكلون ما نسبته 7.5% و5% على التوالي، وهذا كما يوضحه الشكل البياني التالي.

الشكل رقم 15 : استجابة الموظفين للعبارة: "تتوفر عدة صرافات آلية بالمنطقة التي أنتمي إليها ولا أجد حرجا في البحث عن الصراف الآلي"



6: مناقشة النتائج

المتغير	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الاتجاه العام
1-أفضل استخدام البطاقة الذهبية في عملية السحب	4.45	0.639	الموافقة بشدة
2-لا أعتمد على البطاقة الذهبية في عملية الدفع	3.68	1.118	الموافقة
3- أفضل استخدام البطاقة الذهبية في الشراء عبر مواقع الانترنت	3.08	1.228	الحياد
4- أعتمد على البطاقة الذهبية في تحويل الأموال من حساب لآخر	3.72	1.086	الموافقة
5- تتوفر عدة صرافات آلية بالمنطقة التي أنتمي إليها لا أجد حرجا البحث عن الصراف الآلي	3.10	1.257	الحياد
المتوسط الحسابي العام والانحراف المعياري العام	3.61	1.066	الموافقة

بعد استقراء الجدول أعلاه نلاحظ أن إجابات أفراد عينة الدراسة على العبارات المتعلقة بالمحور الأول جاءت بالموافقة، حيث بلغ متوسط الموافقة على هذا البعد 3.61 بانحراف معياري قدره 1.066 مما يدل على الصدق الأسئلة المطروحة وتجانسها فيما بينها

وقد تم ترتيب العبارات حسب درجة موافقة المستجوبين كما يلي:

- جاءت العبارة (1): (أفضل استخدام البطاقة الذهبية في عملية السحب) في المرتبة الأولى من حيث درجة موافقة المستجوبين، فقد بلغ متوسط درجة الموافقة 4.45 بانحراف معياري قدره 0.639، وكانت نسبة الموافقين: $47.5 + 50 = 97.5\%$ من مجموع المستجوبين؛
- جاءت العبارة (4): (أعتمد على البطاقة الذهبية في تحويل الأموال من حساب لآخر) في المرتبة الثانية من حيث درجة موافقة المستجوبين، فقد بلغ متوسط درجة الموافقة 3.72 بانحراف معياري قدره 1.086، وكانت نسبة الموافقين: $27.5 + 37.5 = 65\%$ من مجموع المستجوبين؛
- جاءت العبارة (2): (لا أعتمد على البطاقة الذهبية في عملية الدفع) في المرتبة الثالثة من حيث درجة موافقة المستجوبين، فقد بلغ متوسط درجة الموافقة 3.68 بانحراف معياري قدره 1.118، وكانت نسبة الموافقين: $40 + 25 = 65\%$ من مجموع المستجوبين؛
- جاءت العبارة (5): (تتوفر عدة صرافات آلية بالمنطقة التي أنتمي إليها لا أجد حرجا البحث عن الصراف الآلي) في المرتبة الرابعة من حيث درجة موافقة المستجوبين، فقد بلغ متوسط درجة الموافقة

3.10 بانحراف معياري قدره 1.257، وكانت نسبة الموافقين: $12.5 + 37.5 = 50\%$ من مجموع المستجوبين؛

- جاءت العبارة (3): (أفضل استخدام البطاقة الذهبية في الشراء عبر مواقع الانترنت) في المرتبة الخامسة من حيث درجة موافقة المستجوبين، فقد بلغ متوسط درجة الموافقة 3.08 بانحراف معياري قدره 1.228، وكانت نسبة الموافقين: $22.5 + 15 = 37.5\%$ من مجموع المستجوبين.

سابعاً: عرض وتحليل بيانات المحور الثالث: الصيرفة الالكترونية

1: عرض وتحليل استجابة مفردات العينة اتجاه العبارة: "واجهت عدة مشاكل وصعوبات لانتقاء البطاقة الذهبية"

يتمحور الجدول الموالي حول توزيع أفراد العينة المشاركين في الاستبيان حسب استجاباتهم اتجاه العبارة "واجهت عدة مشاكل وصعوبات لانتقاء البطاقة الذهبية"

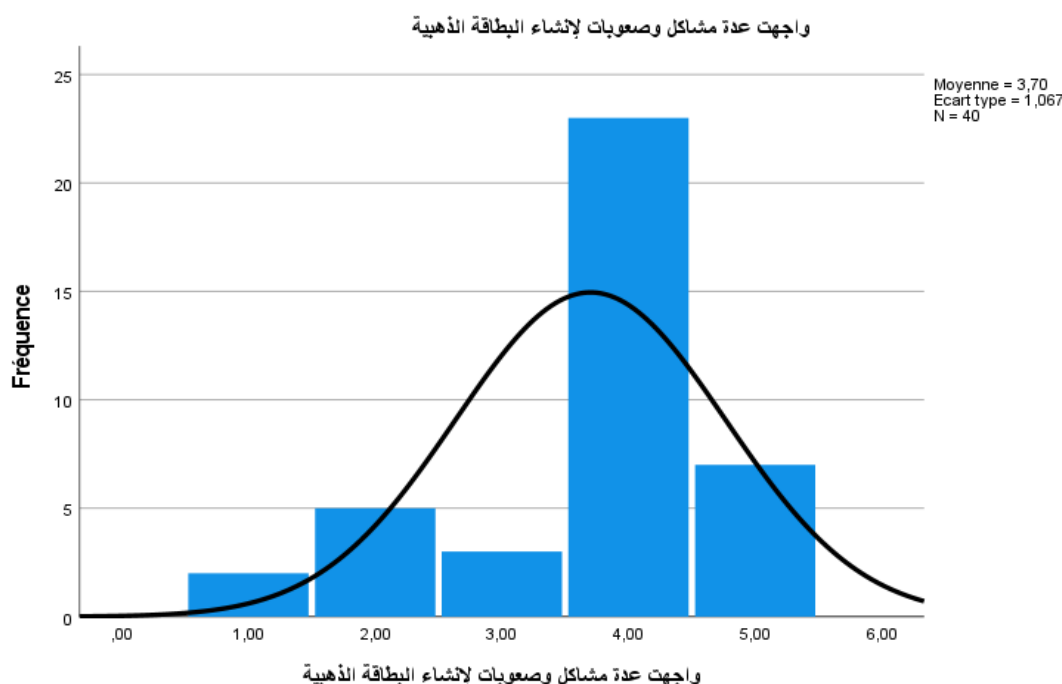
الجدول رقم 13 : استجابة الموظفين للعبارة: "واجهت عدة مشاكل وصعوبات لانتقاء البطاقة الذهبية"

الاستجابة	التكرار	النسبة المئوية
غير موافق بشدة	2	5%
غير موافق	5	12.5%
محايد	3	7.5%
موافق	23	57.5%
موافق بشدة	7	17.5%
المجموع	40	100%

المصدر: من إعداد الطالبين بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS

يتضح من الجدول رقم (11) أن 23 مواطناً يشكلون الأغلبية بنسبة 57.5% من إجمالي أفراد العينة أجابوا على العبارة أعلاه بأنهم موافقين، و 7 مواطنين يمثلون ما نسبته 17.5% أجابوا بموافق بشدة، بينما هناك 5 مواطنين كانوا غير موافقين و 2 غير موافقين بشدة وهم يمثلون نسبة 12.5% و 5% على التوالي، أما النسبة المتبقية والمقدرة بـ 7.5% فتمثل 3 مواطنين على الحياد، وهذا كما يوضحه الشكل البياني التالي

الشكل رقم 16 : استجابة الموظفين للعبارة: "واجهت عدة مشاكل وصعوبات لإنشاء البطاقة الذهبية"



2: عرض وتحليل استجابة مفردات العينة اتجاه العبارة: " لا أوافق على تواجد آلة الصراف في مبنى مؤسسة البريد فقط"

يتمحور الجدول الموالي حول توزيع أفراد العينة المشاركين في الاستبيان حسب استجاباتهم اتجاه العبارة "لا أوافق على تواجد آلة الصراف في مبنى مؤسسة البريد فقط"

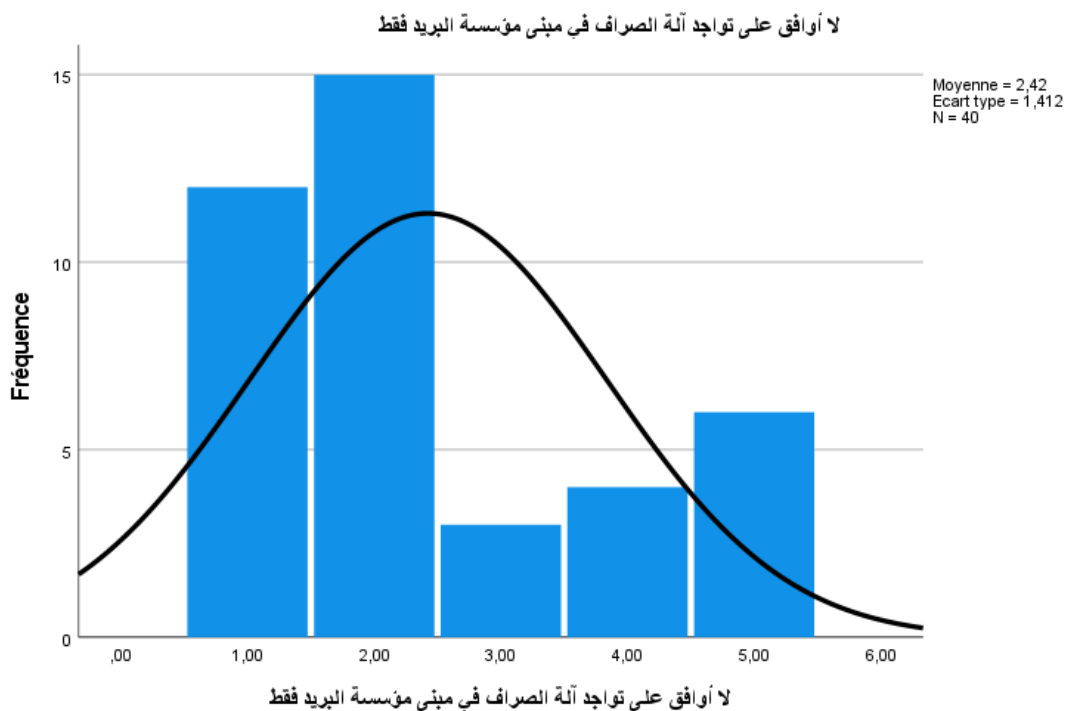
الجدول رقم 14 : استجابة الموظفين للعبارة: " لا أوافق على تواجد آلة الصراف الآلي في مبنى مؤسسة البريد فقط "

الاستجابة	التكرار	النسبة المئوية
غير موافق بشدة	12	30%
غير موافق	15	37.5%
محايد	3	7.5%
موافق	4	10%
موافق بشدة	6	15%
المجموع	40	100%

المصدر: من إعداد الطالبين بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS

يتضح من الجدول رقم (12) أن 15 مواطنا يشكلون نسبة 37.5% من إجمالي أفراد العينة أجابوا على العبارة أعلاه بأنهم غير موافقين، و12 مواطنين يمثلون ما نسبته 30% أجابوا بغير موافق بشدة، بينما هناك 6 مواطنين كانوا موافقين بشدة و4 موافقين وهم يمثلون نسبة 15% و10% على التوالي، أما النسبة المتبقية والمقدرة بـ 7.5% فتمثل 3 مواطنين على الحياد، وهذا كما يوضحه الشكل البياني التالي.

الشكل رقم 17 : استجابة الموظفين للعبارة: " لا أوافق على تواجد آلة الصراف



3: عرض وتحليل استجابة مفردات العينة اتجاه العبارة: " أوافق على عدد مرات استعمال البطاقة الذهبية خلال اليوم الواحد "

يتمحور الجدول الموالي حول توزيع أفراد العينة المشاركين في الاستبيان حسب استجاباتهم اتجاه العبارة "أوافق على عدد مرات استعمال البطاقة الذهبية خلال اليوم الواحد "

الجدول رقم 15 : استجابة الموظفين للعبارة: " أوافق على عدد مرات استعمال البطاقة الذهبية خلال اليوم الواحد "

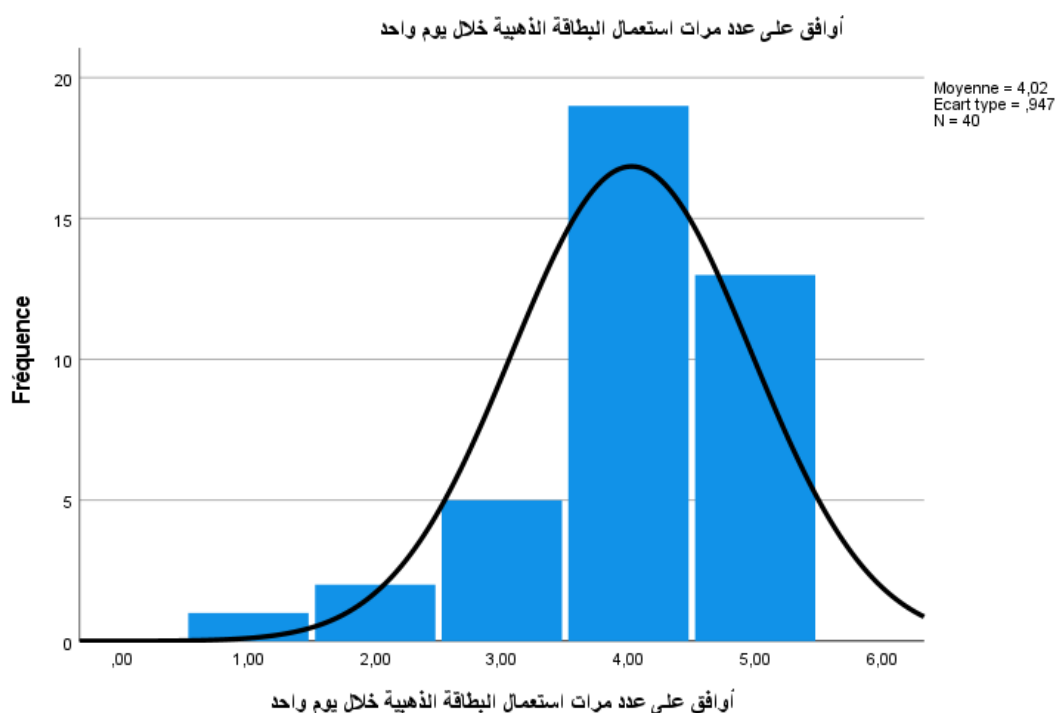
الاستجابة	التكرار	النسبة المئوية
غير موافق بشدة	1	2.5%
غير موافق	2	5%
محايد	5	12.5%

موافق	19	47.5%
موافق بشدة	13	32.5%
المجموع	40	100%

المصدر: من إعداد الطالبين بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS

يتضح من الجدول رقم (13) أن 19 مواطنا يشكلون الأغلبية بنسبة 47.5% من إجمالي أفراد العينة أجابوا على العبارة أعلاه بالموافقة، و 13 مواطنا يمثلون ما نسبته 32.5% أجابوا بغير موافق بشدة، بينما هناك 5 مواطنين كانوا محايدين واثنان غير موافقين وواحد فقط غير موافق بشدة وهم يمثلون نسب 12.5% و 5% و 2.5% على التوالي، وهذا كما يوضحه الشكل البياني التالي.

الشكل رقم 18 : استجابة الموظفين للعبارة: "أوافق على عدد مرات استعمال البطاقة الذهبية خلال اليوم الواحد"



4: عرض وتحليل استجابة مفردات العينة اتجاه العبارة: "أتعامل بالبطاقة الالكترونية بارتياح لأنها مؤمنة من طرف مصالح البريد"

يتمحور الجدول الموالي حول توزيع أفراد العينة المشاركين في الاستبيان حسب استجاباتهم اتجاه العبارة "أتعامل بالبطاقة الالكترونية بارتياح لأنها مؤمنة من طرف مصالح البريد"

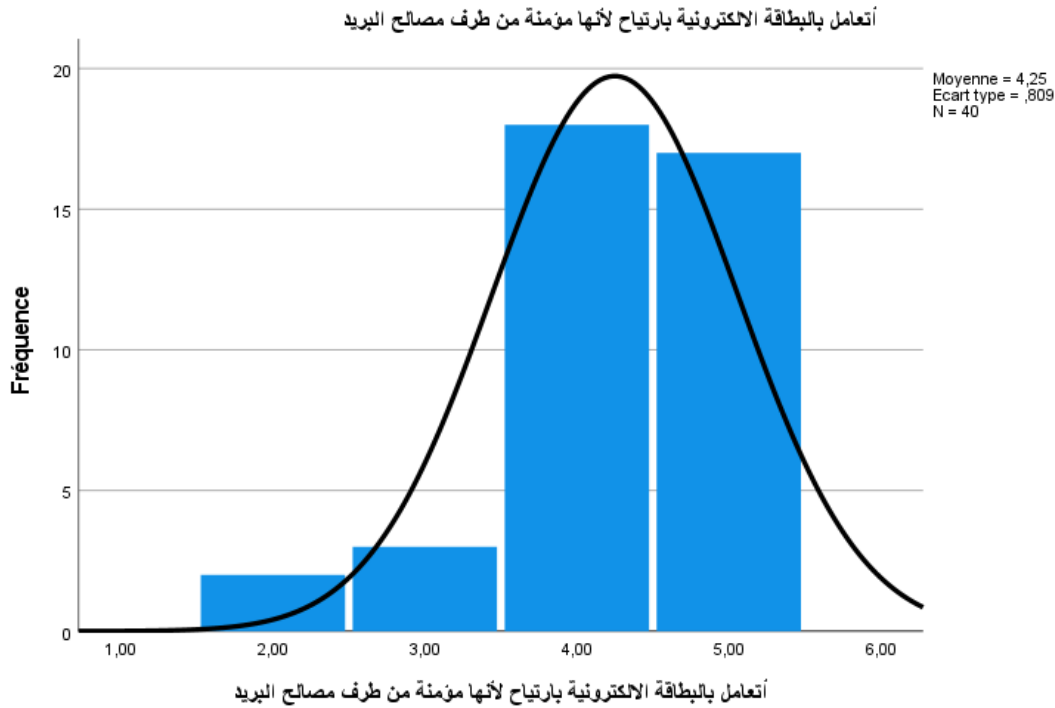
الجدول رقم 16 : استجابة الموظفين للعبارة: " أتعامل بالبطاقة الالكترونية بارتياح لأنها مؤمنة من طرف مصالح البريد "

الاستجابة	التكرار	النسبة المئوية
غير موافق بشدة	0	%0
غير موافق	2	%5
محايد	3	%7.5
موافق	18	%45
موافق بشدة	17	%42.5
المجموع	40	%100

المصدر: من إعداد الطالبين بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS

يتضح من الجدول رقم (14) أن 18 مواطنا يشكلون ما نسبته 45% من إجمالي أفراد العينة أجابوا على العبارة أعلاه بالموافقة، و 17 مواطنا يمثلون ما نسبته 42.5% أجابوا بغير موافق بشدة، بينما هناك 3 مواطنين كانوا محايدين واثنان غير موافقين وهم يمثلون نسب 7.5% و 5% على التوالي، وهذا كما يوضحه الشكل البياني التالي.

الشكل رقم 19: استجابة الموظفين للعبارة: "أتعامل بالبطاقة الالكترونية بارتياح لأنها مؤمنة من طرف مصالح البريد"



5: عرض وتحليل استجابة مفردات العينة اتجاه العبارة: "تستطيع مصالح البريد أن تعوض البطاقة الذهبية في حالة ضياعها أو فقدانها"

يتمحور الجدول الموالي حول توزيع أفراد العينة المشاركين في الاستبيان حسب استجاباتهم اتجاه العبارة "تستطيع مصالح البريد أن تعوض البطاقة الذهبية في حالة ضياعها أو فقدانها"

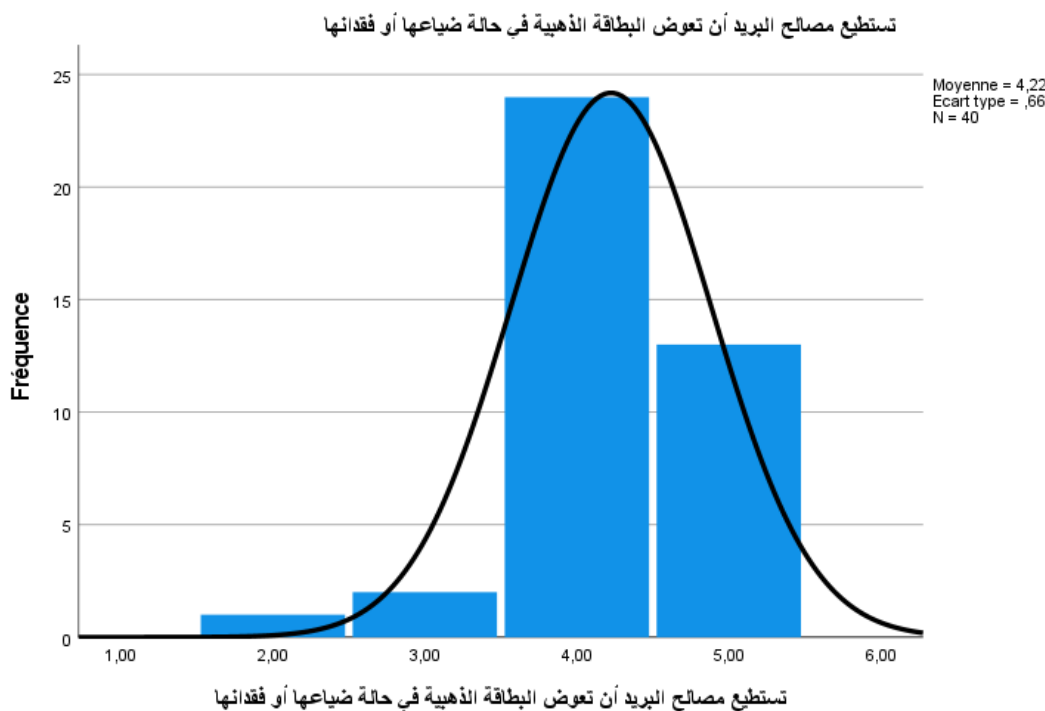
الجدول رقم 17: استجابة الموظفين للعبارة: "تستطيع مصالح البريد أن تعوض البطاقة الذهبية في حالة ضياعها أو فقدانها"

الاستجابة	التكرار	النسبة المئوية
غير موافق بشدة	0	%0
غير موافق	1	%2.5
محايد	2	%5
موافق	24	%60
موافق بشدة	13	%32.5
المجموع	40	%100

المصدر: من إعداد الطالبين بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS

يتضح من الجدول رقم (15) أن 24 مواطنا يشكلون الأغلبية بنسبة 60% من إجمالي أفراد العينة أجابوا على العبارة أعلاه بالموافقة، و 13 مواطنا يمثلون ما نسبته 32.5% أجابوا بغير موافق بشدة، بينما هناك 2 مواطنين اثنين كانا محايدين ومواطن واحد غير موافق وهم يمثلون نسبة 5% و 2.5% على التوالي، وهذا كما يوضحه الشكل البياني التالي.

الشكل رقم 20 : استجابة الموظفين للعبارة: "تستطيع مصالح البريد أن تعوض البطاقة الذهبية في حالة ضياعها أو فقدانها"



6: مناقشة النتائج

المتغير	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الاتجاه العام
1- واجهت عدة مشاكل وصعوبات لانتقاء البطاقة الذهبية	3.70	1.067	الموافقة
2- لا أوافق على تواجد آلة الصراف في مبنى مؤسسة البريد فقط	2.42	1.412	عدم الموافقة
3- أوافق على عدد مرات استعمال البطاقة الذهبية خلال اليوم الواحد	4.02	0.947	الموافقة

4- أتعامل بالبطاقة الالكترونية بارتياح لأنها مؤمنة من طرف مصالح البريد	4.25	0.809	الموافقة بشدة
5- تستطيع مصالح البريد أن تعوض البطاقة الذهبية في حالة ضياعها أو فقدانها	4.22	0.66	الموافقة بشدة
المتوسط الحسابي العام والانحراف المعياري العام	3.72	0.979	الموافقة

بعد استقراء الجدول أعلاه نلاحظ أن إجابات أفراد عينة الدراسة على العبارات المتعلقة بالمحور الثاني جاءت بالموافقة، حيث بلغ متوسط الموافقة على هذا البعد 3.72 بانحراف معياري قدره 0.979 مما يدل على الصدق الأسئلة المطروحة وتجانسها مع بعضها البعض

وقد تم ترتيب العبارات حسب درجة موافقة المستجوبين كما يلي:

- جاءت العبارة (4): (أتعامل بالبطاقة الالكترونية بارتياح لأنها مؤمنة من طرف مصالح البريد) في المرتبة الأولى من حيث درجة موافقة المستجوبين، فقد بلغ متوسط درجة الموافقة 4.25 بانحراف معياري قدره 0.809، وكانت نسبة الموافقين: $42.5 + 45 = 87.5\%$ من مجموع المستجوبين؛
- جاءت العبارة (5): (تستطيع مصالح البريد أن تعوض البطاقة الذهبية في حالة ضياعها أو فقدانها) في المرتبة الثانية من حيث درجة موافقة المستجوبين، فقد بلغ متوسط درجة الموافقة 4.22 بانحراف معياري قدره 0.66، وكانت نسبة الموافقين: $32.5 + 60 = 92.5\%$ من مجموع المستجوبين؛
- جاءت العبارة (3): (أوافق على عدد مرات استعمال البطاقة الذهبية خلال اليوم الواحد) في المرتبة الثالثة من حيث درجة موافقة المستجوبين، فقد بلغ متوسط درجة الموافقة 4.02 بانحراف معياري قدره 0.947، وكانت نسبة الموافقين: $47.5 + 32.5 = 80\%$ من مجموع المستجوبين؛
- جاءت العبارة (1): (واجهت عدة مشاكل وصعوبات لانتقاء البطاقة الذهبية) في المرتبة الرابعة من حيث درجة موافقة المستجوبين، فقد بلغ متوسط درجة الموافقة 3.70 بانحراف معياري قدره 1.067، وكانت نسبة الموافقين: $17.5 + 57.5 = 75\%$ من مجموع المستجوبين؛
- جاءت العبارة (2): (لا أوافق على تواجد آلة الصراف في مبنى مؤسسة البريد فقط) في المرتبة الخامسة من حيث درجة موافقة المستجوبين، فقد بلغ متوسط درجة الموافقة 2.42 بانحراف معياري قدره 1.412، وكانت نسبة الموافقين: $10 + 15 = 25\%$ من مجموع المستجوبين، وحظي بنسبة عدم موافقة: $37.5 + 30 = 67.5\%$ ؛

ثامنا: عرض وتحليل بيانات المحور الرابع: الصراف الآلي

1: عرض وتحليل استجابة مفردات العينة اتجاه العبارة: "البطاقة الذهبية التي أتعامل بها ذات جودة عالية"

يتمحور الجدول الموالي حول توزيع أفراد العينة المشاركين في الاستبيان حسب استجاباتهم اتجاه العبارة "البطاقة الذهبية التي أتعامل بها ذات جودة عالية"

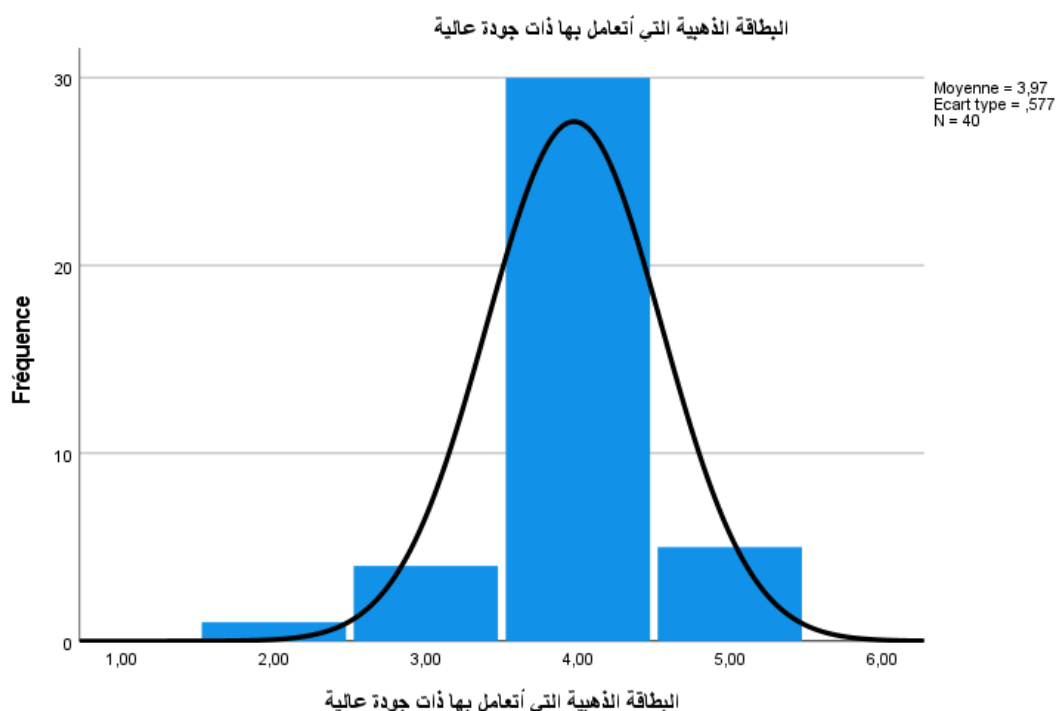
الجدول رقم 18 : استجابة الموظفين للعبارة: "البطاقة الذهبية التي أتعامل بها ذات جودة عالية"

الاستجابة	التكرار	النسبة المئوية
غير موافق بشدة	0	%0
غير موافق	1	%2.5
محايد	4	%10
موافق	30	%75
موافق بشدة	5	%12.5
المجموع	40	%100

المصدر: من إعداد الطالبين بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS

يتضح من الجدول رقم (16) أن 30 مواطنا يشكلون الأغلبية بنسبة 75% من إجمالي أفراد العينة أجابوا على العبارة أعلاه بأنهم موافقين، و5 مواطنين يمثلون ما نسبته 12.5% أجابوا بموافق بشدة، بينما هناك 4 مواطنين كانوا محايدين مواطن واحد أجاب بأنه غير موافق وهم يمثلون نسبة 10% و2.5% على التوالي، وهذا كما يوضحه الشكل البياني التالي.

الشكل رقم 21: استجابة الموظفين للعبارة: "البطاقة الذهبية التي أتعامل بها ذات جودة عالية"



2: عرض وتحليل استجابة مفردات العينة اتجاه العبارة: "لدي دراية كافية بكيفية استخدام الصراف الآلي"

يتمحور الجدول الموالي حول توزيع أفراد العينة المشاركين في الاستبيان حسب استجاباتهم اتجاه العبارة "لدي دراية كافية بكيفية استخدام الصراف الآلي"

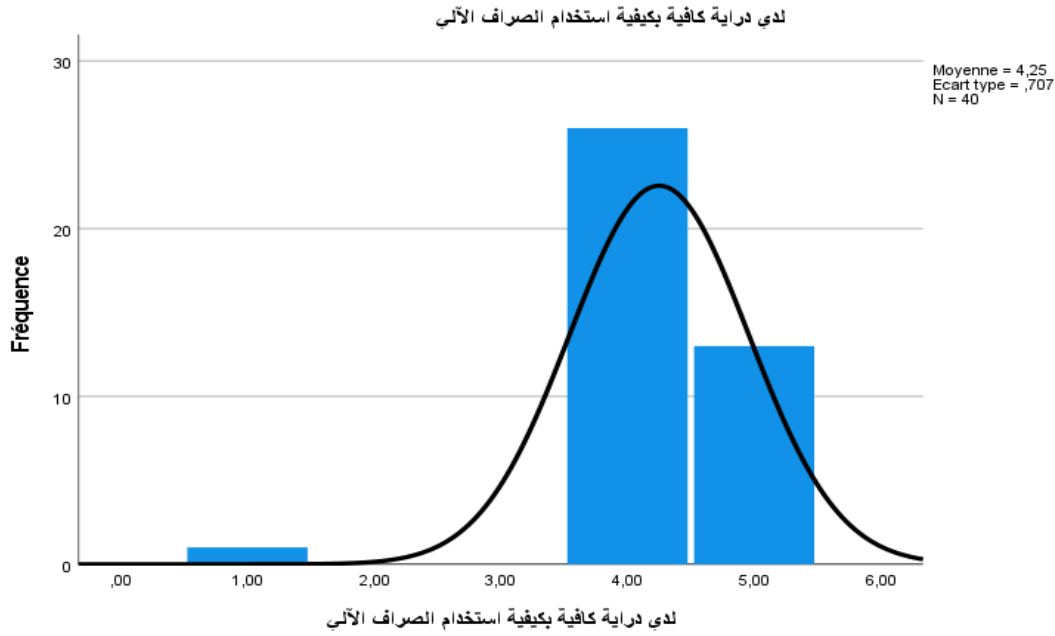
الجدول رقم 19 : استجابة الموظفين للعبارة: "لدي دراية كافية بكيفية استخدام الصراف الآلي"

الاستجابة	التكرار	النسبة المئوية
غير موافق بشدة	1	2.5%
غير موافق	0	0%
محايد	0	0%
موافق	26	65%
موافق بشدة	13	32.5%
المجموع	40	100%

المصدر: من إعداد الطالبين بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS

يتضح من الجدول رقم (17) أن 26 مواطنا يشكلون الأغلبية بنسبة 65% من إجمالي أفراد العينة أجابوا على العبارة أعلاه بأنهم موافقين، و 13 مواطنا يمثلون ما نسبته 32.5% أجابوا بموافق بشدة، بينما هناك مواطن واحد فقط أجاب بأنه غير موافق بشدة وهم يمثلون نسبة 2.5%، وهذا كما يوضحه الشكل البياني التالي.

الشكل رقم 22 : استجابة الموظفين للعبارة: "لدي دراية كافية بكيفية استخدام الصراف الآلي"



3: عرض وتحليل استجابة مفردات العينة اتجاه العبارة: "أفضل التعامل بطريقة السحب والدفع الآلي بدلا عن الطريقة التقليدية"

يتمحور الجدول الموالي حول توزيع أفراد العينة المشاركين في الاستبيان حسب استجاباتهم اتجاه العبارة "أفضل التعامل بطريقة السحب والدفع الآلي بدلا عن الطريقة التقليدية"

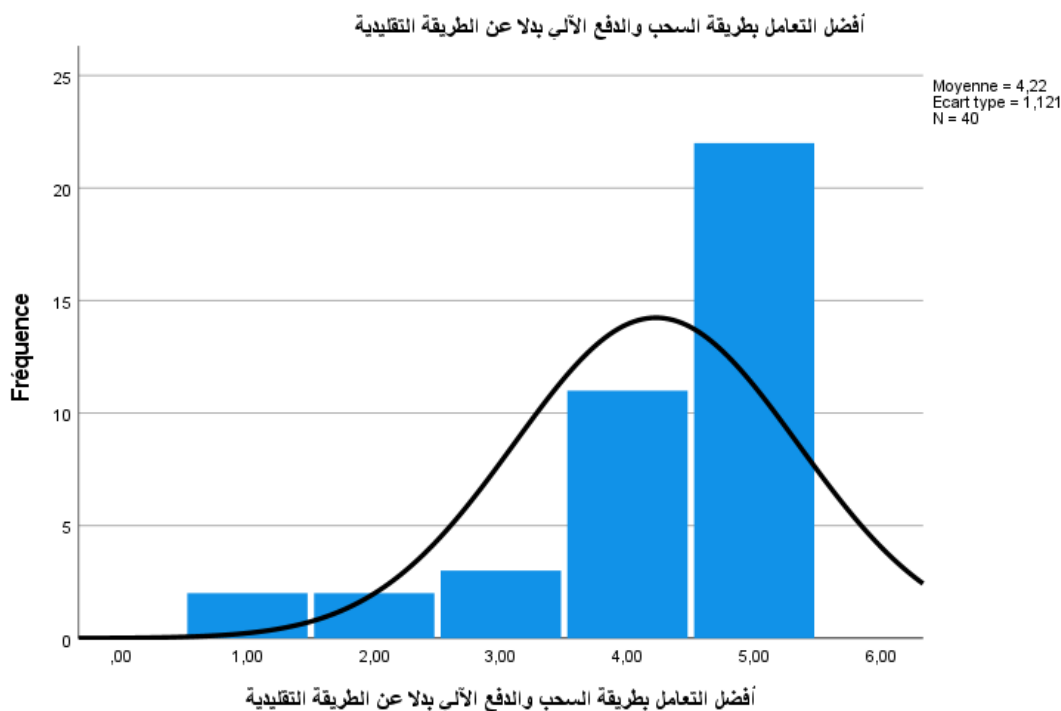
الجدول رقم 20 : استجابة الموظفين للعبارة: "أفضل التعامل بطريقة السحب والدفع الآلي بدلا عن الطريقة التقليدية"

الاستجابة	التكرار	النسبة المئوية
غير موافق بشدة	2	5%
غير موافق	2	5%
محايد	3	7.5%
موافق	11	27.5%
موافق بشدة	22	55%
المجموع	40	100%

المصدر: من إعداد الطالبين بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS

يتضح من الجدول رقم (18) أن 22 مواطنا يشكلون نسبة 55% من إجمالي أفراد العينة أجابوا على العبارة أعلاه بأنهم موافقين بشدة، و11 مواطنا يمثلون ما نسبته 27.5% أجابوا بموافق، بينما هناك 3 مواطنين أجابوا بأنهم محايدون وهم يمثلون نسبة 7.5%، ومواطنان اثنان يمثلان نسبة 5% صرحا بأنهما موافقان ونفس العدد صرح بأنه موافق بشدة، وهذا كما يوضحه الشكل البياني التالي.

الشكل رقم 23 : استجابة الموظفين للعبارة: "أفضل التعامل بطريقة السحب والدفع الآلي بدلا عن الطريقة التقليدية"



4: عرض وتحليل استجابة مفردات العينة اتجاه العبارة: "أشعر بالارتياح والأمن عند رغبتني في السحب اعتمادا على الصراف الآلي في أي لحظة"

يتمحور الجدول الموالي حول توزيع أفراد العينة المشاركين في الاستبيان حسب استجاباتهم اتجاه العبارة "أشعر بالارتياح والأمن عند رغبتني في السحب اعتمادا على الصراف الآلي في أي لحظة"

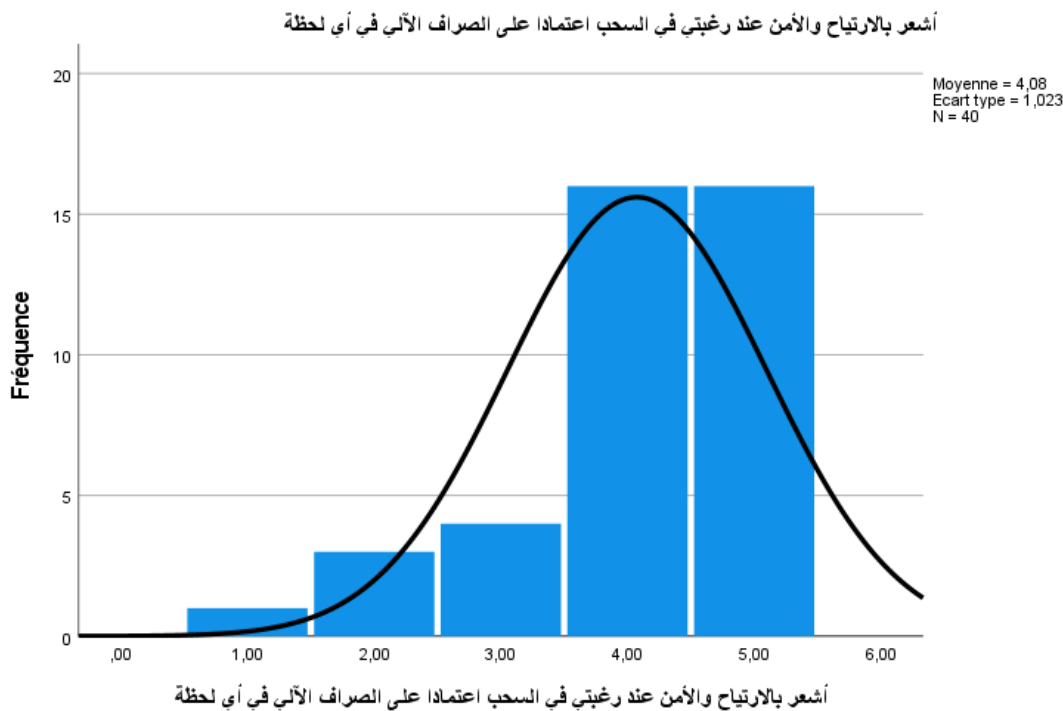
الجدول رقم 21 : استجابة الموظفين للعبارة: " أشعر بالارتياح والأمن عند رغبتني في السحب اعتمادا على الصراف الآلي في أي لحظة"

الاستجابة	التكرار	النسبة المئوية
غير موافق بشدة	1	2.5%
غير موافق	3	7.5%
محايد	4	10%
موافق	16	40%
موافق بشدة	16	40%
المجموع	40	100%

المصدر: من إعداد الطالبين بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS

يتضح من الجدول رقم (19) أن 16 مواطنا يشكلون نسبة 40% من إجمالي أفراد العينة أجابوا على العبارة أعلاه بأنهم موافقين بشدة ونفس النسبة أجابت بالموافقة، و 4 مواطنين يمثلون ما نسبته 10% كانوا محايدين، بينما كان هناك 3 مواطنين أجابوا بأنهم غير موافقين وهم يمثلون نسبة 7.5%، مواطن واحد يمثل نسبة 2.5% صرح بأنه غير موافق بشدة، وهذا كما يوضحه الشكل البياني التالي.

الشكل رقم 24 : استجابة الموظفين للعبارة: "أشعر بالارتياح والأمن عند رغبتني في السحب اعتمادا على الصراف الآلي في أي لحظة"



5: عرض وتحليل استجابة مفردات العينة اتجاه العبارة: "أكبر قيمة محددة للسحب اليومي اعتمادا على الصراف الآلي تكفي احتياجاتي"

يتمحور الجدول الموالي حول توزيع أفراد العينة المشاركين في الاستبيان حسب استجاباتهم اتجاه العبارة "أكبر قيمة محددة للسحب اليومي اعتمادا على الصراف الآلي تكفي احتياجاتي"

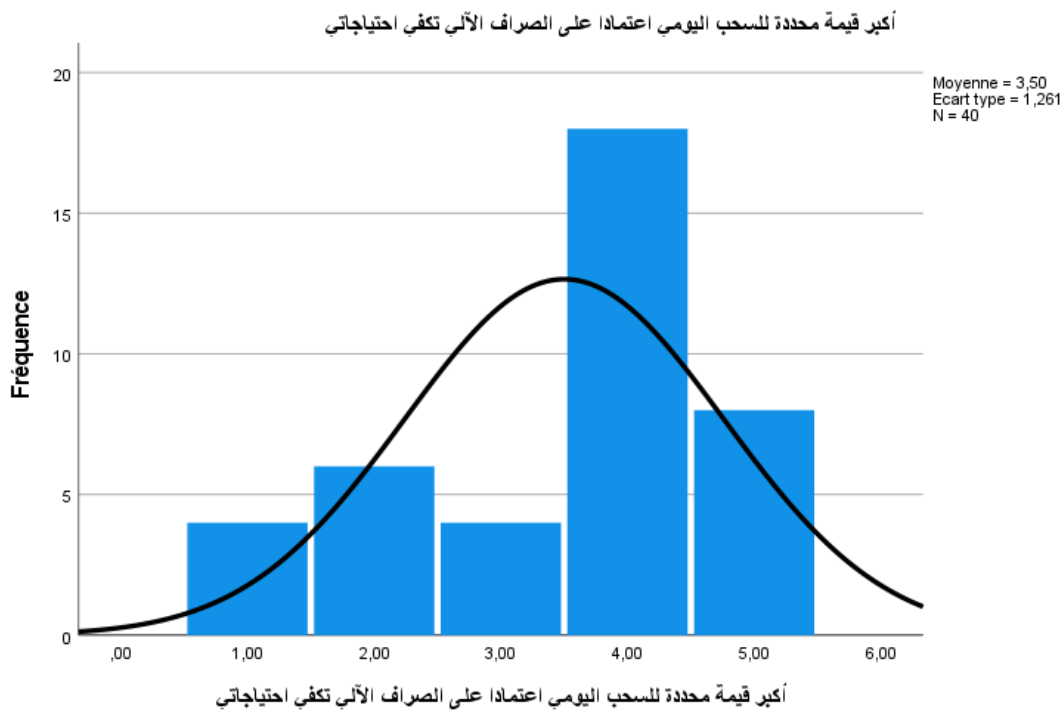
الجدول رقم 22 : استجابة الموظفين للعبارة: "أكبر قيمة محددة للسحب اليومي اعتمادا على الصراف الآلي تكفي احتياجاتي"

الاستجابة	التكرار	النسبة المئوية
غير موافق بشدة	4	10%
غير موافق	6	15%
محايد	4	10%
موافق	18	45%
موافق بشدة	8	20%
المجموع	40	100%

المصدر: من إعداد الطالبين بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS

يتضح من الجدول رقم (20) أن 18 مواطنا يشكلون نسبة 45% من إجمالي أفراد العينة أجابوا على العبارة أعلاه بأنهم موافقين ونسبة 20% أجابت بالموافقة، و 4 مواطنين يمثلون ما نسبته 10% كانوا محايدين، بينما كان هناك 6 مواطنين أجابوا بأنهم غير موافقين وهم يمثلون نسبة 15%، و 4 مواطنين يمثلون نسبة 10% صرحوا بأنهم غير موافقين بشدة، وهذا كما يوضحه الشكل البياني التالي.

الشكل رقم 25 : استجابة الموظفين للعبارة: "أكبر قيمة محددة للسحب اليومي اعتمادا على الصراف الآلي تكفي احتياجاتي"



6: مناقشة النتائج

المتغير	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الاتجاه العام
1-البطاقة الذهبية التي أتعامل بها ذات جودة عالية	3.97	0.577	الموافقة
2- لدي دراية كافية بكيفية استخدام الصراف الآلي	4.25	0.707	الموافقة بشدة
3- أفضل التعامل بطريقة السحب والدفع الآلي بدلا عن الطريقة التقليدية	4.22	1.121	الموافقة بشدة
4- أشعر بالارتياح والأمن عند رغبتني في السحب اعتمادا على الصراف الآلي في أي لحظة	4.08	1.023	الموافقة
5- أكبر قيمة محددة للسحب اليومي اعتمادا على الصراف الآلي تكفي احتياجاتي	3.50	1.261	الموافقة
المتوسط الحسابي العام والانحراف المعياري العام	4.004	0.9378	الموافقة

بعد استقراء الجدول أعلاه نلاحظ أن إجابات أفراد عينة الدراسة على العبارات المتعلقة بالمشور الثالث جاءت بالموافقة، حيث بلغ متوسط الموافقة على هذا البعد 4.004 بانحراف معياري قدره 0.9378 مما يدل على مصداقية الأسئلة المطروحة و تجانسها فيما بينها.

وقد تم ترتيب العبارات حسب درجة موافقة المستجوبين كما يلي:

- جاءت العبارة (2): (لدي دراية كافية بكيفية استخدام الصراف الآلي) في المرتبة الأولى من حيث درجة موافقة المستجوبين، فقد بلغ متوسط درجة الموافقة 4.25 بانحراف معياري قدره 0.707، وكانت نسبة الموافقين: $32.5 + 65 = 97.5\%$ من مجموع المستجوبين؛
- جاءت العبارة (3): (أفضل التعامل بطريقة السحب والدفع الآلي بدلا عن الطريقة التقليدية) في المرتبة الثانية من حيث درجة موافقة المستجوبين، فقد بلغ متوسط درجة الموافقة 4.22 بانحراف معياري قدره 1.121، وكانت نسبة الموافقين: $27.5 + 55 = 82.5\%$ من مجموع المستجوبين؛
- جاءت العبارة (4): (أشعر بالارتياح والأمن عند رغبتني في السحب اعتمادا على الصراف الآلي في أي لحظة) في المرتبة الثالثة من حيث درجة موافقة المستجوبين، فقد بلغ متوسط درجة الموافقة 4.08 بانحراف معياري قدره 1.023، وكانت نسبة الموافقين: $40 + 40 = 80\%$ من مجموع المستجوبين؛

- جاءت العبارة (1): (البطاقة الذهبية التي أتعامل بها ذات جودة عالية) في المرتبة الرابعة من حيث درجة موافقة المستجوبين، فقد بلغ متوسط درجة الموافقة 3.97 بانحراف معياري قدره 0.577، وكانت نسبة الموافقين: $12.5 + 75 = 87.5\%$ من مجموع المستجوبين؛
- جاءت العبارة (5): (أكبر قيمة محددة للسحب اليومي اعتمادا على الصراف الآلي تكفي احتياجاتي) في المرتبة الخامسة من حيث درجة موافقة المستجوبين، فقد بلغ متوسط درجة الموافقة 3.50 بانحراف معياري قدره 1.261، وكانت نسبة الموافقين: $45 + 20 = 65\%$ من مجموع المستجوبين.

تاسعا: عرض وتحليل بيانات المحور الخامس: ضغوط العمل

1: عرض وتحليل استجابة مفردات العينة اتجاه العبارة: "تخضع مجمل الصرافات الآلية لعملية معالجة من طرف مصالح البريد لضمان جودة الخدمة"

يتمحور الجدول الموالي حول توزيع أفراد العينة المشاركين في الاستبيان حسب استجاباتهم اتجاه العبارة "تخضع مجمل الصرافات الآلية لعملية معالجة من طرف مصالح البريد لضمان جودة الخدمة"

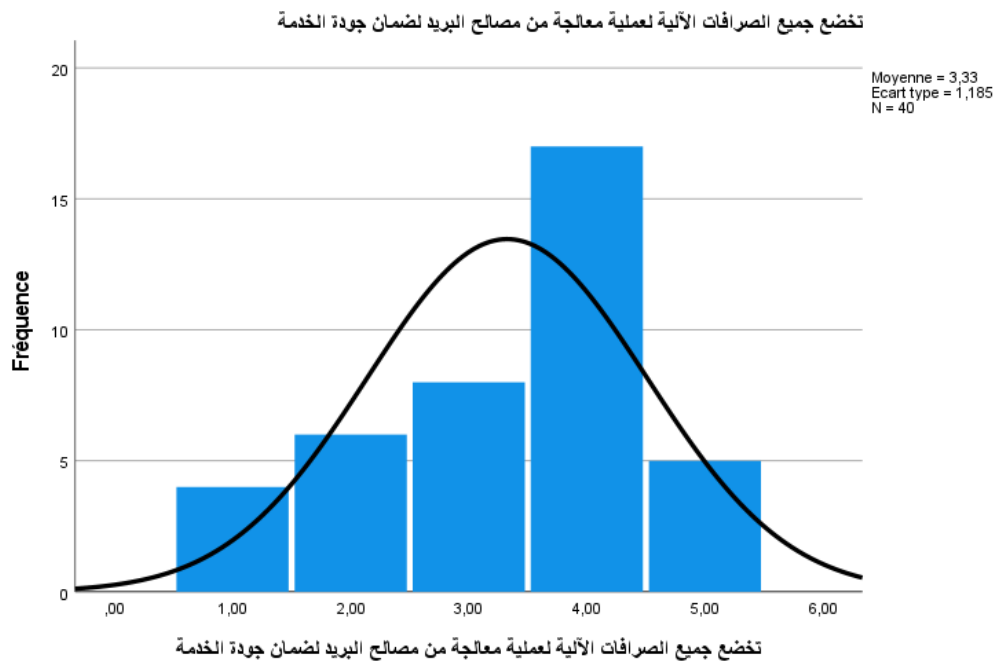
الجدول رقم 23 : استجابة الموظفين للعبارة: "تخضع مجمل الصرافات الآلية لعملية معالجة من طرف مصالح البريد لضمان جودة الخدمة"

الاستجابة	التكرار	النسبة المئوية
غير موافق بشدة	4	10%
غير موافق	6	15%
محايد	8	20%
موافق	17	42.5%
موافق بشدة	5	12.5%
المجموع	40	100%

المصدر: من إعداد الطالبين بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS

يتضح من الجدول رقم (21) أن 17 مواطنا من أفراد عينة الدراسة يمثلون ما نسبته 42.5% من إجمالي أفراد العينة أجابوا على العبارة أعلاه بالموافقة، و 8 مواطنين يمثلون ما نسبته 20% كانوا على الحياد، بينما هناك 6 مواطنين يمثلون 15% أجاب كل منهم بأنه غير موافق، و 5 مواطنين يمثلون 12.5% أجابوا بأنهم موافقون بشدة، أما نسبة 10% المتبقية فتعود لـ 10 مواطنين صرحوا بأنهم غير موافقين بشدة، وهذا كما يوضحه الشكل البياني التالي.

الشكل رقم 26: استجابة الموظفين للعبارة: "تخضع جميع الصرافات الآلية لعملية معالجة من طرف مصالح البريد لضمان جودة الخدمة"



2: عرض وتحليل استجابة مفردات العينة اتجاه العبارة: "أواجه حالات من الملل وعدم الرضا مع موظفي البريد عند رغبتني في استرجاع البطاقة الذهبية بعد حجزها من طرف الصراف الآلي بسبب خطأ معين"

يتمحور الجدول الموالي حول توزيع أفراد العينة المشاركين في الاستبيان حسب استجاباتهم اتجاه العبارة "أواجه حالات من الملل وعدم الرضا مع موظفي البريد عند رغبتني في استرجاع البطاقة الذهبية بعد حجزها من طرف الصراف الآلي بسبب خطأ معين"

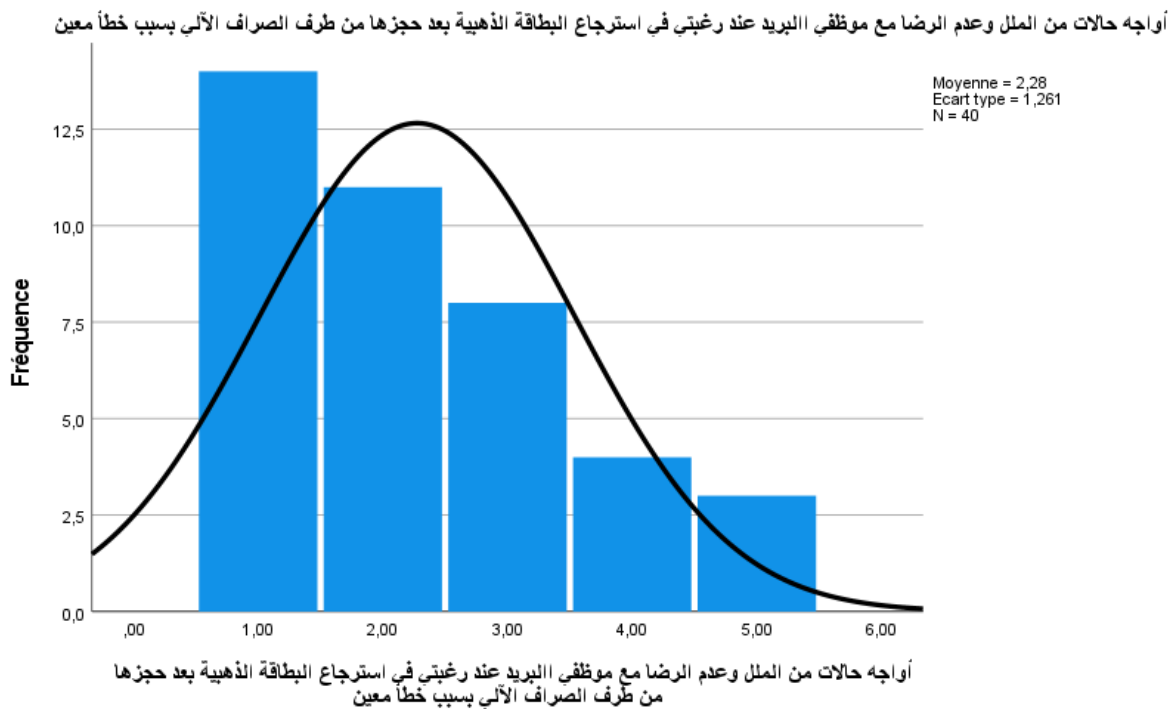
الجدول رقم 24: استجابة الموظفين للعبارة: "أواجه حالات من الملل وعدم الرضا مع موظفي البريد عند رغبتني في استرجاع البطاقة الذهبية بعد حجزها من طرف الصراف الآلي بسبب خطأ معين"

الاستجابة	التكرار	النسبة المئوية
غير موافق بشدة	14	35%
غير موافق	11	27.5%
محايد	8	20%
موافق	4	10%
موافق بشدة	3	7.5%
المجموع	40	100%

المصدر: من إعداد الطالبين بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS

يتضح من الجدول رقم (22) أن 14 مواطنا من أفراد عينة الدراسة يمثلون ما نسبته 35% من إجمالي أفراد العينة أجابوا على العبارة أعلاه بأنهم غير موافقون بشدة، و11 مواطنا يمثلون ما نسبته 27.5% أجابوا بعدم الموافقة، بينما هناك 8 مواطنين يمثلون 20% كانوا محايدين و4 مواطنين أجاب كل منهم بأنه موافق، و3 مواطنين آخرين يمثلون 7.5% أجابوا بأنهم موافقون بشدة، وهذا كما يوضحه الشكل البياني التالي.

الشكل رقم 27: استجابة الموظفين للعبارة: "أواجه حالات من الملل وعدم الرضا مع موظفي البريد عند رغبتني في استرجاع البطاقة الذهبية بعد حجزها من طرف الصراف الآلي بسبب خطأ معين"



3: عرض وتحليل استجابة مفردات العينة اتجاه العبارة: "تنقص البطاقة الذهبية عدة أعباء كانت من قبل على عاتق موظفي البريد"

يتمحور الجدول الموالي حول توزيع أفراد العينة المشاركين في الاستبيان حسب استجاباتهم اتجاه العبارة "تنقص البطاقة الذهبية عدة أعباء كانت من قبل على عاتق موظفي البريد"

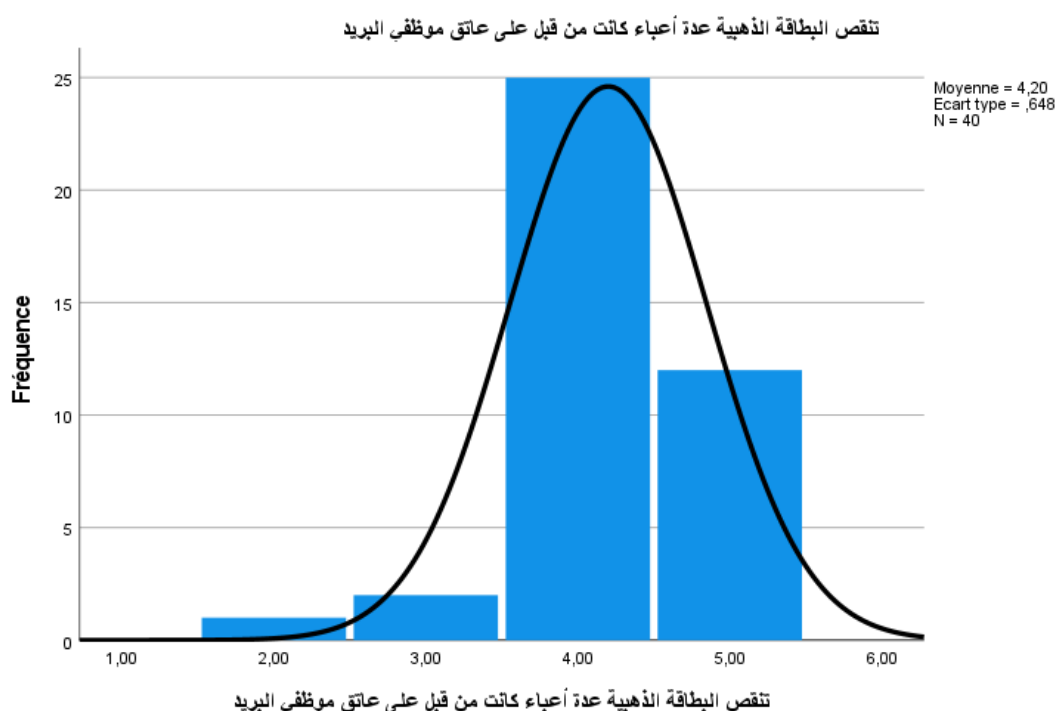
الجدول رقم 25 : استجابة الموظفين للعبارة: " تنقصا لبطاقة الذهبية عدة أعباء كانت من قبل على عاتق موظفي البريد"

الاستجابة	التكرار	النسبة المئوية
غير موافق بشدة	1	2.5%
غير موافق	0	0%
محايد	2	5%
موافق	25	62.5%
موافق بشدة	12	30%
المجموع	40	100%

المصدر: من إعداد الطالبين بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS

يتضح من الجدول رقم (23) أن غالبية أفراد عينة الدراسة موافقون على العبارة أعلاه حيث يمثلون ما نسبته 62.5% من إجمالي أفراد العينة، و 12 مواطنا يمثلون ما نسبته 30% أجابوا بأنهم موافقون بشدة، بينما هناك مواطنا اثنان يمثلان نسبة 5% كانا على الحياد و مواطن واحد فقط أجاب بأنه غير موافق بشدة، وهذا كما يوضحه الشكل البياني التالي.

الشكل رقم 28: استجابة الموظفين للعبارة: "تنقصا لبطاقة الذهبية عدة أعباء كانت من قبل على عاتق موظفي البريد"



4: عرض وتحليل استجابة مفردات العينة اتجاه العبارة: "لا أجد حرجا في السحب من الصراف الآلي"

يتمحور الجدول الموالي حول توزيع أفراد العينة المشاركين في الاستبيان حسب استجاباتهم اتجاه العبارة "لا أجد حرجا في السحب من الصراف الآلي"

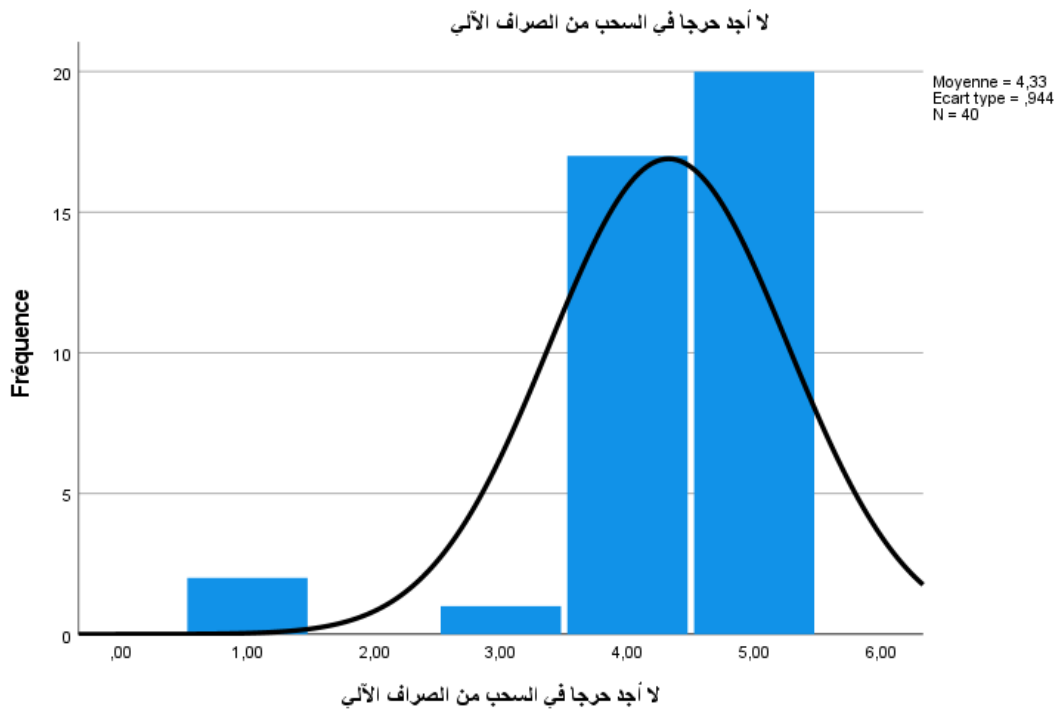
الجدول رقم 26: استجابة الموظفين للعبارة: "لا أجد حرجا في السحب من الصراف الآلي"

الاستجابة	التكرار	النسبة المئوية
غير موافق بشدة	2	%5
غير موافق	0	%0
محايد	1	%2.5
موافق	17	%42.5
موافق بشدة	20	%50
المجموع	40	%100

المصدر: من إعداد الطالبين بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS

يتضح من الجدول رقم (24) أن نصف أفراد عينة الدراسة موافقون بشدة على العبارة أعلاه حيث يمثلون ما نسبته 50% من إجمالي أفراد العينة، و17 مواطنا يمثلون ما نسبته 42.5% أبدوا موافقتهم، بينما مواطن واحد محايد و مواطنان اثنان يمثلان نسبة 5% كانا غير موافقين بشدة، وهذا كما يوضحه الشكل البياني التالي.

الشكل رقم 29: استجابة الموظفين للعبارة: "لا أجد حرجا في السحب من الصراف الآلي"



5: عرض وتحليل استجابة مفردات العينة اتجاه العبارة: "تحتاج البطاقة الذهبية إلى عدة تعديلات لضمان جودة أحسن"

يتمحور الجدول الموالي حول توزيع أفراد العينة المشاركين في الاستبيان حسب استجاباتهم اتجاه العبارة "تحتاج البطاقة الذهبية إلى عدة تعديلات لضمان جودة أحسن"

الجدول رقم 27: استجابة الموظفين للعبارة: "تحتاج البطاقة الذهبية إلى عدة تعديلات لضمان جودة أحسن"

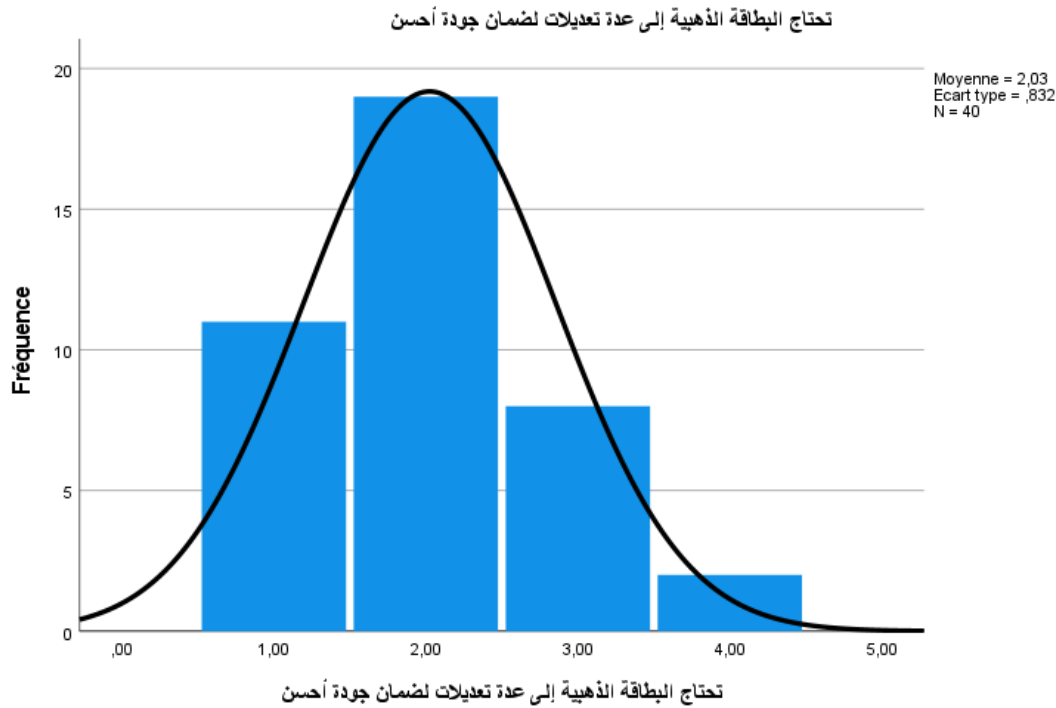
الاستجابة	التكرار	النسبة المئوية
غير موافق بشدة	11	27.5%
غير موافق	19	47.5%
محايد	8	20%
موافق	2	5%
موافق بشدة	0	0%
المجموع	40	100%

المصدر: من إعداد الطالبين بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS

يتضح من الجدول رقم (25) أن 19 مواطناً غير موافقين على العبارة أعلاه حيث يمثلون ما نسبته 47.5% من إجمالي أفراد العينة، و 11 مواطناً يمثلون ما نسبته 27.5% أجابوا بأنهم غير موافقون بشدة، بينما 8 مواطنين صرحوا بأنهم محايدون ومواطنان اثنان يمثلان نسبة 5% كانا موافقين، وهذا كما يوضحه الشكل البياني التالي.

الشكل رقم 30: استجابة الموظفين للعبارة: "تحتاج البطاقة الذهبية إلى عدة تعديلات لضمان جودة أحسن

"



6: مناقشة النتائج

المتغير	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الاتجاه العام
1- تخضع مجمل الصرافات الآلية لعملية معالجة من طرف مصالح البريد لضمان جودة الخدمة	3.33	1.185	الحياد
2- أواجه حالات من الملل وعدم الرضا مع موظفي البريد عند رغبتني في استرجاع البطاقة الذهبية بعد حجزها من طرف الصراف الآلي بسبب خطأ معين	2.28	1.261	عدم الموافقة
3- تنقص البطاقة الذهبية عدة أعباء كانت من قبل على عاتق موظفي البريد	4.20	0.648	الموافقة
4- لا أجد حرجا في السحب من الصراف الآلي	4.33	0.944	الموافقة بشدة
5- تحتاج البطاقة الذهبية إلى عدة تعديلات لضمان جودة أحسن	2.03	0.832	عدم الموافقة
المتوسط الحسابي العام والانحراف المعياري العام	4.004	0.9378	الموافقة

بعد استقراء الجدول أعلاه نلاحظ أن إجابات أفراد عينة الدراسة على العبارات المتعلقة بالمحور الرابع جاءت بالموافقة، حيث بلغ متوسط الموافقة على هذا البعد 4.004 بانحراف معياري قدره 0.9378 مما يدل على مصداقية الأسئلة المطروحة و تجانسها فيما بينها.

وقد تم ترتيب العبارات حسب درجة موافقة المستجوبين كما يلي:

- جاءت العبارة (4): (لا أجد حرجا في السحب من الصراف الآلي) في المرتبة الأولى من حيث درجة موافقة المستجوبين، فقد بلغ متوسط درجة الموافقة 4.33 بانحراف معياري قدره 0.944، وكانت نسبة الموافقين: $42.5 + 50 = 92.5\%$ من مجموع المستجوبين؛

- جاءت العبارة (3): (تنقص البطاقة الذهبية عدة أعباء كانت من قبل على عاتق موظفي البريد) في المرتبة الثانية من حيث درجة موافقة المستجوبين، فقد بلغ متوسط درجة الموافقة 4.20 بانحراف معياري قدره 0.648، وكانت نسبة الموافقين: $30 + 62.5 = 92.5\%$ من مجموع المستجوبين؛

- جاءت العبارة (1): (تخضع مجمل الصرافات الآلية لعملية معالجة من طرف مصالح البريد لضمان جودة الخدمة) في المرتبة الثالثة من حيث درجة موافقة المستجوبين، فقد بلغ متوسط درجة الموافقة 3.33 بانحراف معياري قدره 1.185، وكانت نسبة الموافقين: $12.5 + 42.5 = 55\%$ من مجموع المستجوبين؛

- جاءت العبارة (2): (أواجه حالات من الملل وعدم الرضا مع موظفي البريد عند رغبتني في استرجاع البطاقة الذهبية بعد حجزها من طرف الصراف الآلي بسبب خطأ معين) في المرتبة الرابعة من حيث درجة موافقة المستجوبين، فقد بلغ متوسط درجة الموافقة 2.28 بانحراف معياري قدره 1.261، وكانت نسبة الموافقين: $7.5 + 10 = 17.5\%$ من مجموع المستجوبين، وارتفعت نسبة عدم الموافقة إلى $35 + 27.5 = 62.5\%$ ؛

جاءت العبارة (5): (تحتاج البطاقة الذهبية إلى عدة تعديلات لضمان جودة أحسن) في المرتبة الخامسة من حيث درجة موافقة المستجوبين، فقد بلغ متوسط درجة الموافقة 2.03 بانحراف معياري قدره 0.832، وكانت نسبة الموافقين: $5 + 0 = 5\%$ من مجموع المستجوبين، وارتفعت نسبة عدم الموافقة إلى $47.5 + 27.5 = 75\%$.

المطلب الثالث :دراسة نتائج الفرضيات السابقة :

من خلال نتائج الجانب النظري والجانب التطبيقي تأكد لنا صحة الفرضيات المطروحة سابقا.

- بعدما قدمنا استمارة الاستبيان وتحصلنا على نتائجها تبين لنا صحة الفرضية الأولى التي مفادها ما مدى امتيازات استخدام سكان تسدان حدادة للبطاقة الذهبية.

- حسب نتائج الاستبيان المقدمة للمواطنين فإن البطاقة الذهبية لا يعتمدون عليها في عمليات الدفع وغيرها مما يثبت صحة الفرضية الثانية هناك صعوبات وعراقيل تنقص من الرغبة في استغلال البطاقة الذهبية من طرف سكان تسدان حدادة.
- تعتبر جودة البطاقة الذهبية وجودة لواحقها كالصراف الآلي وباقي الخدمات البريدية التابعة لها كافية ومرضية لدوام استعمالها من طرف سكان تسدان حدادة، الفرضية غير كافية بسبب قلة الصرافات الآلية وباقي الخدمات البريدية التابعة لها.
- نقبل صحة الفرضية الرابعة القائلة تعمل مؤسسة بريد الجزائر على تطوير جودة البطاقة الذهبية وتشجيع الاستخدامات الالكترونية الحديثة.

خلاصة الفصل :

لقد تعرضنا في هذا الفصل إلى معرفة دور استعمال السحب الالكتروني في تخفيض ضغوط العمل على مؤسسات البريد، واعتمدنا في هذا العمل على استبيان الذي وزع على عينة الدراسة والتي احتوت على خمس محاور، حيث بينت نتائج التحليل الإحصائي صحة فرضيات الدراسة ومن أهم نتائج التي توصلنا إليها أن معظم المواطنين يستخدمون البطاقة الذهبية بشكل دائم في الخدمات البريدية خاصة السحب لأنها وفرت لهم الجهد والوقت، وأيضاً ساعدت الموظفين في القيام بعمليات السحب في أي وقت وفي أي مكان.

خاتمة

. نتائج جزئية لدراسة

- يعود موافقة المواطنين بالنسبة كبيرة على عملية السحب بالبطاقة الذهبية إلى كونها تسهل عليهم العملية ووفرت لهم الجهد والوقت.
- هناك اختلاف واضح في آراء المواطنين حول توفر الصرافات الآلية، وهذا راجع للبعد الجغرافي عن مكان تواجد ماكينات الصراف الآلي.
- أغلبية المواطنين واجه صعوبة في الطلب البطاقة الذهبية وهذا راجع لطول المدة التي تستغرقها.
- مجمل المواطنين راضون على عدد مرات السحب بالبطاقة الذهبية خلال اليوم الواحد، ويعود هذا إلى قيمة المبلغ المحدد بالسحب والذي يتمثل في 50 ألف دينار جزائري في كونه يلبي احتياجاتهم.
- يرى أغلب المواطنين بأن البطاقة الذهبية لا تحتاج إلى تعديلات لضمان جودة أحسن، وهذا بسبب ثقافة المواطنين و نقص اهتمامهم.

نتائج عامة

- من خلال دراستنا حول دور استعمال السحب الإلكتروني في تخفيض ضغوط العمل على مؤسسات البريد توصلنا إلى:
- معظم المواطنين يستخدمون البطاقة الذهبية بشكل دائم في القيام بالعمليات البريدية لسحب.
- أغلبية المواطنين يفضلون استعمال البطاقة الذهبية في عملية السحب بدلا عن عملية الدفع.
- بعض المواطنين أكدوا على صعوبة انتقاء البطاقة الذهبية
- هناك تبادل في آراء المواطنين حول مكان تواجد الصراف الآلي في مبنى مؤسسة البريد فقط
- ساعدت البطاقة الذهبية المواطنين للقيام بعملية السحب بدون تحديد الوقت أو المكان
- يرى مجمل المواطنين أن قيمة السحب المحددة ب 50 ألف دينار جزائري تكفي لتغطية احتياجاتهم اليومية.
- يواجه المواطنون مشاكل في استخدام البطاقة الذهبية معظمها تتمثل في قلة ماكينات السحب والمعرفة المحدودة.

توصيات حول الدراسة :

- تحسين بيئة العمل في مؤسسات البريد من خلال توفير ما يلزم من احتياجات لتأدية العمل بالصورة الصحيحة.

. على مؤسسة البريد التعرف المشاكل الاجتماعية التي قد تواجه المواطنين.

. على مؤسسة البريد أن تعمل على صنع جو من الثقة و الطمأنينة في علاقتها مع العملاء.

. العمل على تفعيل شبكة الانترنت كعامل مهم من عوامل النجاح مؤسسات البريد في العصر الحديث.

- وضع عدد كبير من آلات الصراف الآلي في عدة مناصب من بلديات ودوائر ووضعتها في أماكن أكثر أمانا.

. رفع من قيمة المبلغ المراد سحبه والمحدد حاليا بخمسين ألف دينار جزائري.

. توعية المواطنين بضرورة اعتماد البطاقات الالكترونية بدلا من الطرق السحب التقليدية.

. توفير ميزات أخرى للبطاقة الذهبية من خلال تطوير وتحسين جودة خدماتها.

. على مؤسسات البريد التركيز على الصيرفة الالكترونية عبر الهاتف النقال في ظل انتشار الهواتف الذكية مع ضرورة توفير مبادئ الحاجة.

. نظرا لعدم تكريس المشرع الجزائري نص قانوني يخص تزوير وسائل السحب الالكتروني نقترح تعجيل في إصدار النصوص القانونية المتعلقة بذلك.

لقد تبين من خلال دراستنا بجانبها النظري والتطبيقي أن السحب الإلكتروني دور مهم في تخفيض ضغوط العمل لدى مؤسسات البريد، إذ كان لزاما على مؤسسات البريد مواكبة التطورات التكنولوجية كاستخدام استراتيجيات متطورة وتقنيات حديثة وذلك من أجل تلبية حاجيات ورغبات زبائننا باعتبارهم محور اهتمام مؤسسات البريد وذلك من أجل تحقيق أهدافها

يعتبر خوض المؤسسات البريدية لهذه التجربة من بين التحديات التي لا يمكن تجاهلها لأنها أصبحت محور النجاح في مجال الصيرفة الإلكترونية، إذ تعد الجزائر من بين الدول التي قطعت أشواطاً كبيرة في تطبيقها غير أنها مازالت تسعى على تحقيقها وترسيخها في أذهان المواطنين بسبب ضعف الذي يعرفه مجال تكنولوجيا في الجزائر.

قائمة المراجع

قائمة المراجع:

المصحف الشريف (القرآن الكريم)

I. الكتب

- (1) أحمد ماهر، **كيفية التعامل مع إدارة ضغوط العمل**، دار الجامعية الإسكندرية، مصر، 2005.
- (2) عبد الرحمان بن احمد بن محمد هيجان، **ضغوط العمل منهج لدراسة الضغوط مصادرها ونتائجها**، معهد الادارة العامة، الرياض، 1998.
- (3) د فاروق السيد عثمان، **القلق وإدارة الضغوط النفسية**، ط1، دار الفكر العربي، القاهرة، 2001.
- (4) د.سيد عرفة، **السلوك التنظيمي**، الطبعة الأولى، دار الراية للنشر والتوزيع، عمان، 2019.
- (5) شعبان علي الحسين السيسي، **أسس الإنسان بين النظرية والتطبيق**، المكتب الجامعي الحديث، الاسكندرية، مصر، 2002.
- (6) -شاييف بن محمد بن ناصر محمد، **الصراف الآلي وحجية الأوراق الصادرة منه**، الطبعة 1، دار النشر جامعة الإمام محمد بن سعود الإسلامية، السعودية، 2010/2011.
- (7) د محمد عبد الخالق، **الادارة المالية والمصرفية**، دار أسامة للنشر و التوزيع عمان، الاردن.
- (8) معين محمود، **إدارة الصراع والأزمات وضغوط العمل**، ط1، دار الحامد للنشر والتوزيع، الاردن، 2008.
- (9) محمود سليمان العميان، **السلوك التنظيمي في منظمات الاعمال**، دار وائل، عمان، 2005.
- (10) وليد السيد خليفة، **مراد علي عيسى، الضغوط النفسية والتخلف العقلي في ضوء علم النفس المعرفي المفاهيم النظريات البرامج**، دار الوفاء للطباعة والنشر، ط1، الاسكندرية، 2008.
- (11) وسيم محمد الحداد، **د شقيري نوري موسى، الخدمات المصرفية الالكترونية**، دار النشر والتوزيع عمان، الاردن.

II. المجلات:

- (1) العلوم الانسانية، دورية دولية علمية، العدد 26، محمد خيضر، بسكرة، الجزائر، جوان 2012.
- (2) ربيعة جعفرور، د. الزهرة باعمر، **مفهوم العمل**، مجلة كلية التربية الأساسية للعلوم التربوية والإنسانية جامعة بابل، العراق، حزيران 2018.

III - المذكرات:

- (1) أمنة قاجة، **تأثير الصيرفة الالكترونية على السياسة النقدية**، ماستر أكاديمي، مالية وبنوك، معهد العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، المركز الجامعي عبد الحفيظ بو الصوف، ميله، 2015/2016.

- (2) بركات عبد الباصر، الصيرفة الالكترونية وتحدياتها في البنوك الجزائرية، ماستر أكاديمي، علوم تجارية، كلية العلوم الاقتصادية و التجارية، جامعة محمد بالضياف، مسيلة، الجزائر، 2020/2019.
- (3) حورية جنان، دور الصيرفة الالكترونية في تحسين جودة الخدمات المصرفية، الماستر أكاديمي، علوم اقتصادية، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة العربي بن مهيدي، أم البواقي، 2013/2012.
- (4) خليف مسعود، ضغوط العمل وأثرها على أداء العاملين، ماستر أكاديمي، علوم التسيير، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة محمد بوضياف، المسيلة، 2018.2019.
- (5) سمية بريح، دور الصيرفة الالكترونية في القدرات التنافسية للبنوك التجارية، ماستر أكاديمي، علوم اقتصادية، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية، جامعة حمه لخضر، الوادي، الجزائر، 2015/2014.
- (6) سعادي الخنساء، التسويق الإلكتروني وتفعيل التوجه نحو الزبون من خلال المزيج التسويقي - دراسة حالة بريد الجزائر - رسالة ماجستير، جامعة يوسف بن خدة.
- (7) منهل محمد عبد الله الحاج صالح، أثر ضغوط العمل على عملية اتخاذ القرارات، مذكرة ماجستير في إدارة أعمال، كلية الدراسات العليا، جامعة شندي، السودان، 2019.
- (8) محمد خميس حسين أبو رحمة، ضغوط العمل وعلاقتها بالرضا الوظيفي، مذكرة ماجستير في أصول التربية، كلية التربية، جامعة غزة، 2012.
- (9) ميسون سليم السقا، أثر ضغوط العمل على عملية اتخاذ القرارات، مذكرة ماجستير في إدارة أعمال، كلية التجارة، الجامعة الاسلامية، غزة، 2009.
- (10) مبروك يوسف، النظام القانوني لمؤسسة بريد الجزائر، مذكرة الماستر، قانون الأعمال، كلية الحقوق والعلوم السياسية، جامعة حمه لخضر، الوادي، 2015-2014.

IV. القوانين:

- (1) المرسوم التنفيذي رقم 43-02 المتضمن إنشاء بريد الجزائر 16 يناير، 2002.
- (2) الأمر 89/75 المؤرخ في 30 ديسمبر 1975 المتضمن قانون البريد و المواصلات.

V. المواقع الالكترونية:

- 1) www.Zliqtisad.p5
- 2) <https://www.independentarabia.com>
- 3) www.almarsl.com
- 4) www.poste.dz

الملاحق

الملاحق:

الملحق رقم 1 : شكل الصراف الآلي.



الملحق رقم 2: شكل البطاقة الذهبية.



الملحق رقم 3: صفحة طلب البطاقة الذهبية.



البطاقة الذهبية

اطلب بطاقتك



ALGERIE POSTE

المرحلة 1

المرحلة 2

المرحلة 3

الشروط العامة

وضعية طلبك

(*) خانة إجبارية

تفاصيل الطلب

56	XX	2	المفتاح *	56325658	XXXXXXXXXX	1	CCP *
الاسم واللقب ٢ اللقب (بالأحرف اللاتينية) kamel تاريخ الميلاد * 12/01/1970 بطاقة الهوية * 1002365 رقم البطاقة تاريخ الإصدار jj/mm/aaaa صالحة من jj/mm/aaaa إلى jj/mm/aaaa العنوان * RUE DE LA POSTE BT 4 N 3 البريد الإلكتروني * kamel.dz@gmail.com الهاتف المحمول ٢ 600000 XX XX XX XX الاسم (بالأحرف اللاتينية) karimani تاريخ الميلاد * 12/01/1970 بطاقة الهوية * 1002365 رقم البطاقة تاريخ الإصدار jj/mm/aaaa صالحة من jj/mm/aaaa إلى jj/mm/aaaa العنوان * RUE DE LA POSTE BT 4 N 3 البريد الإلكتروني * kamel.dz@gmail.com الهاتف المحمول ٢ 600000 XX XX XX XX							
المنطقة * الولاية - سطيف البلدية - عين ولمان الرمز البريدي * 19005 المنطقة * الولاية - سطيف البلدية - عين ولمان الرمز البريدي * 19005							

ستصلون ببطاقتكم الذهبية في مكتب البريد الذي تختارونه أدناه

السؤال السري *

كلمة أخرى؟

الجواب *

عين ولمان

السؤال السري *

كلمة أخرى؟

الجواب *

عين ولمان

يرجى حفظ جوابكم جيدا

الرجاء إدخال الرمز من **JB7Z**

JB7Z

انضبط على الصورة لتغيير الرمز

24

تصديق

23

عرض معلوماتي

22

أوافق على الشروط

إن كنت مسجلا مسبقا، بإمكانك:

طباعة وصل الطلب

FR

Français

جميع الحقوق محفوظة. بريد الجزائر © 2021

Baridie

الملحق رقم 4: شعار مؤسسة البريد



