



الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية
جامعة المجاهد عبد الحفيظ بوصوف ميلة
كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير
قسم علوم التسيير



الميدان: العلوم الاقتصادية والتسيير والعلوم التجارية

الشعبة: علوم التسيير

التخصص: إدارة الأعمال

مذكرة مكملة لنيل شهادة الماستر بعنوان:

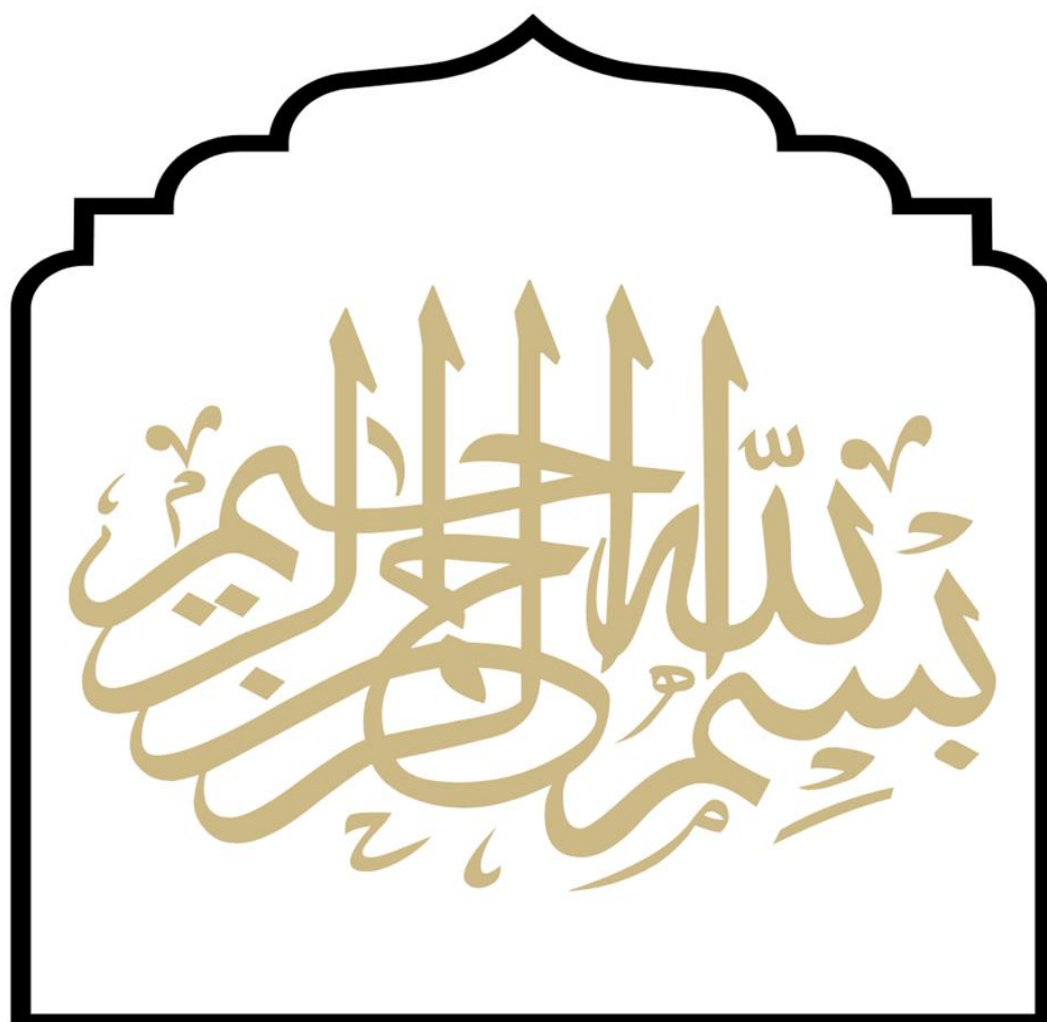
دور البطاقة الذهبية في الإنقاص من ضغوط العمل لدى موظفي
مؤسسة البريد- دراسة حالة مديرية وحدة البريد الولائية -ميلة- DUPW

المشرف	اعداد الطلبة	
أ.د. بوهلاله سعاد	ذكرى سلوغة	1

لجنة المناقشة:

الصفة	الجامعة	اسم ولقب الأستاذ(ة)
رئيسا	جامعة المجاهد عبد الحفيظ بوصوف ميلة	د.نمديلي أسماء
مشرفا ومقررا	جامعة المجاهد عبد الحفيظ بوصوف ميلة	أ.د.بوهلاله سعاد
ممتحنا	جامعة المجاهد عبد الحفيظ بوصوف ميلة	د.وادي رقية

السنة الجامعية: 2026/2025



شكر وتقدير

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

بسم الله خير معين وخير وكيل الحمد لله الذي يسر لنا البدايات وبلغنا الغايات بفضلہ ، كرمه وتوفيقه نلت المرام وأتممت بحثي .

أتوجه بجزيل الشكر والعرفان إلى كل من :
المشرفة على هذا العمل البروفيسور الخلوقة المخلصة في عملها المعطاءة كنهر عذب يروي العطش ظمأه، لا كبحر يزيّر العطش ولا يطفئه. "بوهالة سعاد" بارك الله فيها وجزاها خير الجزاء .

إلى أستاذتي القديرة الدكتورة "نمذيلي أسماء" عنوان التميز من تركت أثرا طيبا جميلا في نفسي رزقها الله سعادة الدارين .

إلى نفسي، رفيقة الدرب الطويل، يا من زرعت الأمل في ليالي التعب، وسقيت الحلم صبرا حتى أينع نورا. قد كنت الحكاية كلها... كنت السقوط والنهوض، والدمعة التي خبئت خلف ابتسامة، والقلب الذي آمن رغم كل شي صار التعب وساما، وصار الوصول وعدا صادقا.

اليوم أزهرت خطواتك فرحا، وتوّج صبرك ضياء، وهمست لك الأيام: "ما ضاع سعيي أمنت به روحك".



أهداء

من قال أنا لها "نالها"

وأنا لها وإن أبت رغماً عنها أتيت بها.

بسم خالق الروح والقلم وبارئ الخبز والنسم خالق كل شيء من العدم، الحمد لله حباً وشكراً وإمتناناً، الحمد لله الذي بفضله أدرجت اسمي الغايات والحمد لله على البداية ومسك الختام.

أهدي عملي المتواضع إلى من كانت الداعمة الأولى والأبدية، ملاكي الطاهر، من كان وجودها يمدني بالسعي دؤوب ملل إلى التي ظلت دعواتها تضم اسمي دائماً، القلب الحنون ها أنا اليوم أهديك حلماً أردت اعتناقه لكن قدر الله سلك بنا مسلك آخر أهدي مراحلتي وإنجازاتي كلها لروحك الطاهرة، فالفضل والثناء للمولى ثم لكفاحك لاجلي، وعطائك الذي يضمه تعبتي حتى وأنت بقبرك رحمة الله عليك ماما "ياسمينتي".

إلى أبي ألبسه الله لباس العافية وأنعم عليه بالصحة.

إلى من دعواتها حصنا متينا يحاوطني النجمة الازلية في مفرقي، جوهرتي الذرية جدتي الحبيبة "رمضان حفيظة".

إلى روح ملهمي وحبیب قلبي ومهجتي "أبا جدو العيفة عمر" جعل الله الفرغوس الأعلى مستقره ومقامه.

إلى من شددت قبضة اليدين وعلمتني لغة التخاطب والحنين مامي "العيفة صبرينة".

إلى أختي إبنة قلبي وضامة جروحي نقطة ضعفي وقوتي خيلة روحي ونبض وجداني "أنيا مرام" وزهرة الحياة وحلوها "ناسيا لورين".

إلى ضلعي الثابت الذي لا يميل إخوتي أقر الله عيني بكم "سيف"، صغيري "نينو" وأميري "ريان".

إلى من أحمل دهمهم بكل فخر عزوتي وأمانتي خالتي كل بإسمها ووحيد قلبي وقرة عيني خالو "العيفة صالح" حفظهم الله وأدام ودهم.

إلى من جعلتني أحمل لقب الأخت الكبرى فرحتي الأولى إبنة خالتي هبة الرحمان قيطاري"، إلى أختي بالدم والوصال إبنة خالتي "ندى".

إلى أول من حملني رضيعاً بين يديه من أكر له محبة أبوة، من سكر المهجة اللاب الروحي لي السيد "عميرة رضا" أطال الله في عمره ومده بالصحة والعافية.

إلى صديقتي ورقيقة دربي لوزتي "نبيلة مخناش"، إلى خليل الروح "يزلي عبد السلام".

إلى معلمتي الأولى وملهمتي الأبدية من كانت أما في النصح والإرشاد ومعلمة في الأدب والخلق، أستاذتي الفاضلة "محبوب أمال حرام بن شريطوة" حفظها الله ورزقها سعادة الدارين.

إلى أستاذتي "البروفيسور بوهلالة سعاد" و"الدكتورة نمذيلي أسماء" رزقهن

الله سعادة الدارين وجعلهن ذخراً وبنيراً يرتوي منه كل طالب علم.

إلى كل محب نساہ قلبي سهوا وحفظه قلبي ودا إليكم جميعا

أهدي هذا العمل المتواضع.

المخلص

الملخص

تتمحور هذه الدراسة حول تقصي دور البطاقة الذهبية كآلية تكنولوجية حديثة في تقليص حدة ضغوط العمل لدى موظفي مؤسسة بريد الجزائر بولاية ميلة. انطلقت الدراسة من إشكالية جوهرية مفادها: كيف تساهم الخدمات الرقمية في تحسين البيئة المهنية لموظف الشباك؟ وللإجابة على ذلك، تم الاعتماد على المنهج الوصفي التحليلي، مع تقسيم البحث إلى شق نظري استعرض مفاهيم الرقمنة البريدية وأبعاد الضغط المهني، وشق تطبيقي ميداني استهدف عينة من الموظفين عبر أداة الاستبيان. تهدف الدراسة إلى إبراز كيف أدى التحول نحو نظام "البطاقة الذهبية" وتطبيقاتها (BaridiMob) إلى امتصاص زخم الطوابير البشرية وتخفيف العبء الذهني والبدني الناتج عن العمليات اليدوية والصدام المباشر مع الجمهور. وخلصت الدراسة إلى أن تفعيل الثقافة الرقمية لدى الزبون يمثل متغيراً حاسماً في خفض مستويات الاحتراق المهني وتحقيق الانسيابية التنظيمية داخل المكاتب البريدية، مع ضرورة تطوير البنية التحتية لضمان استمرارية هذه الخدمات وتجنب الضغوط البديلة الناتجة عن الأعطال التقنية.

الكلمات المفتاحية: الرقمنة البريدية، البطاقة الذهبية، ضغوط العمل، بريد الجزائر.

Abstract

This study investigates the role of the "Edahabia" card as a modern technological tool in reducing occupational stress among Algérie Poste employees in the province of Mila. The research addresses a core problem: How do digital services contribute to improving the professional environment for postal clerks? To answer this, a descriptive-analytical approach was employed. The theoretical framework explores postal digitalization and dimensions of work pressure, while the practical part targets a sample of employees using a questionnaire. The study aims to highlight how the transition to the "Edahabia" system and its applications (BaridiMob) has absorbed human overcrowding and lessened the mental and physical burden caused by manual operations and direct public interaction. The findings conclude that fostering a digital culture among customers is a decisive factor in lowering burnout levels and achieving organizational efficiency within post offices.

Keywords: Postal Digitalization, Edahabia Card, Occupational Stress, Algérie Poste.



فهرس المحتويات

الصفحة	العناوين
	البسمة
	الشكر والتقدير
	الاهداء
	الملخص
	الفهرس
أ	المقدمة العامة
الفصل الأول ماهية الرقمنة البريدية والبطاقة الذهبية	
2	تمهيد
4	تمهيد الفصل
5	المبحث الأول: ماهية الإدارة الإلكترونية
5	المطلب الأول: نشأة وتطور مفهوم الإدارة الإلكترونية عالميا ومحليا
8	المطلب الثاني: أهداف وأهمية الإدارة الإلكترونية في المؤسسات الخدمية
10	المطلب الثالث: استراتيجية مؤسسة بريد الجزائر نحو الرقمنة الشاملة
12	المبحث الثاني: البطاقة الذهبية كآلية للدفع والسحب الإلكتروني
12	المطلب الأول: النشأة التاريخية لوسائل الدفع في الجزائر وتطور البطاقة الذهبية ومفهومها
14	المطلب الثاني: الإطار القانوني والتقني للبطاقة الذهبية
19	خلاصة الفصل
الفصل الثاني ضغوط العمل واثر الرقمنة في البيئة البريدية المهنية	
21	تمهيد
22	المبحث الأول: المقاربة النظرية لضغوط العمل
22	المطلب الأول: تعريف ضغوط العمل، أنواعها ومظاهرها في المؤسسات الخدمية
26	المطلب الثاني: النظريات المفسرة لضغوط العمل ومصادرها

30	المطلب الثالث: آثار ضغوط العمل على الأداء الوظيفي لموظف الشباك البريدي
32	المبحث الثاني: دور الخدمات الرقمية في إدارة وتخفيف ضغوط العمل
32	المطلب الأول: مساهمة البطاقة الذهبية في تقليل الازدحام وتحسين انسيابية العمل داخل المكتب
33	المطلب الثاني: دور الرقمنة في تقليل الخطأ البشري والجهد البدني والذهني للموظف
34	المطلب الثالث: معوقات الرقمنة البريدية وآفاقها المستقبلية
38	خلاصة الفصل
39	خاتمة الإطار النظري
	الإطار التطبيقي دراسة حالة مؤسسة مديرية وحدة البريد لولاية ميلة
41	تمهيد
42	المبحث الأول: تقديم عام حول مؤسسة بريد الجزائر
42	المطلب الأول: عموميات حول بريد الجزائر
50	المطلب الثاني: الخدمات الرقمية لبريد الجزائر
57	المطلب الثالث: نشاطات مديرية وحدة البريد الولائية ميلة
62	المطلب الرابع: البطاقة الذهبية وتأثيرها على ضغوط العمل
65	المبحث الثاني: منهجية الدراسة وعرض وتحليل النتائج
65	المطلب الأول: منهجية الدراسة الميدانية
75	المطلب الثاني: عرض وتحليل إجابات أفراد العينة
91	المطلب الثالث: اختبار فرضيات الدراسة
97	خلاصة الفصل
99	خاتمة
	قائمة المصادر والمراجع
	قائمة الملاحق

قائمة الأشكال والجداول

قائمة الجداول

الصفحة	اسم الجدول
66	الجدول رقم 1: مقياس ليكرث الخماسي ودلالة فئاته
67	الجدول رقم 2: صدق الاتساق الداخلي لفقرات لمحور الإدارة الإلكترونية
68	الجدول رقم 3: صدق الاتساق الداخلي لفقرات محور استخدام البطاقة الذهبية والخدمات الرقمية
70	الجدول رقم 4: صدق الاتساق الداخلي لفقرات محور مصادر ضغوط العمل في البيئة البريدية
71	الجدول رقم 5: صدق الاتساق الداخلي لفقرات محور أثر البطاقة الذهبية في تقليص الجهد والوقت
72	الجدول رقم 6: صدق الاتساق الداخلي لفقرات محور دور الرقمنة في تعزيز الرضا المهني والحد من الاحتراق
73	الجدول رقم 7: معامل الثبات ألفا كرومباخ للاستبيان
75	الجدول رقم 8: توزيع أفراد العينة حسب الجنس
76	الجدول رقم 9: توزيع أفراد العينة حسب الحالة العائلية
77	الجدول رقم 10: توزيع أفراد العينة حسب الفئة العمر
78	الجدول رقم 11: توزيع أفراد العينة حسب المستوى التعليمي
80	الجدول رقم 12: المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لمحور الإدارة الإلكترونية
82	الجدول رقم 13: المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لمحور استخدام البطاقة الذهبية والخدمات الرقمية
84	الجدول رقم 14: المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لمحور مصادر ضغوط العمل في البيئة البريدية
87	الجدول رقم 15: المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لمحور أثر البطاقة الذهبية في تقليص الجهد والوقت
89	الجدول رقم 16: المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لمحور دور الرقمنة في تعزيز الرضا المهني والحد من الاحتراق
91	الجدول رقم 17: اختبار التوزيع الطبيعي
92	الجدول رقم 18: اختبار الفرضية الأولى
92	الجدول رقم 19: اختبار الفرضية الثانية

قائمة الجداول

93	الجدول رقم 20: اختبار الفرضية الثالثة
94	الجدول رقم 21: نتائج اختبار الانحدار الخطي البسيط للفرضية الفرعية الأولى
94	الجدول رقم 22: نتائج اختبار الانحدار الخطي البسيط للفرضية الفرعية الثانية
95	الجدول رقم 23: اختبار الفرضية الفرعية الثالثة
96	الجدول رقم 24: اختبار الفرضية الفرعية الرابعة

قائمة الأشكال

الصفحة	اسم الشكل
49	الشكل رقم 1: الهيكل التنظيمي لمؤسسة بريد الجزائر على المستوى المركزي
61	الشكل رقم 2: الهيكل التنظيمي لمديرية البريد لولاية ميلة.
76	الشكل رقم 3: توزيع أفراد العينة حسب الجنس
77	الشكل رقم 4: توزيع أفراد العينة حسب المستوى التعليمي
78	الشكل رقم 5: توزيع أفراد العينة حسب العمر
79	الشكل رقم 6: توزيع أفراد العينة حسب المستوى التعليمي

مقدمة

يشهد العالم المعاصر ثورة تكنولوجية ومعلوماتية غير مسبوقة أدت إلى إعادة صياغة المفاهيم الإدارية والخدماتية في مختلف المؤسسات. ولم تعد الرقمنة مجرد إضافة تقنية تهدف إلى السرعة فحسب بل أصبحت فلسفة عمل متكاملة تسعى لتحقيق الكفاءة والفعالية وتلبية تطلعات الزبائن المتزايدة. وفي هذا السياق وجدت المؤسسات الخدمية نفسها أمام حتمية التحول نحو الإدارة الإلكترونية كخيار استراتيجي لا بديل عنه لمواجهة تحديات العصر وتقليص الفجوة الرقمية وتحقيق جودة الخدمة الشاملة.

وتعتبر مؤسسة بريد الجزائر من بين المؤسسات السيادية التي تضطلع بدور حيوي في النسيج الاجتماعي والاقتصادي الجزائري، نظراً لارتباطها اليومي والمباشر بحياة المواطنين. وانطلاقاً من توجهات الدولة الجزائرية نحو تعميم الجزائر الرقمية تبنت المؤسسة استراتيجية طموحة لعصرنة خدماتها توجت بإطلاق البطاقة الذهبية كأداة دفع إلكترونية متعددة الخدمات، هذه البطاقة لم تكن مجرد وسيلة تقنية للسحب من الموزعات الآلية بل كانت تهدف بالأساس إلى إحداث نقلة نوعية في سلوك الزبون من خلال تحفيزه على الدفع الإلكتروني وعمليات السحب الذاتي، وهو ما ينعكس بشكل مباشر على البيئة الداخلية للمكاتب البريدية.

من جهة أخرى، يواجه العنصر البشري في المؤسسات الخدمية خاصة موظف البريد تحديات مهنية كبرى تتدرج ضمن ما يعرف بـ ضغوط العمل. هذه الضغوط التي تتجم عن التوفيق بين حجم المهام المتزايدة والتعامل مع جمهور متنوع الطباع ومسؤولية إدارة الأرصدة المالية الضخمة والعمل في بيئة قد تتسم أحياناً بالازدحام الشديد والفوضى. إن استمرار هذه الضغوط وتراكمها لا يؤدي فقط إلى إنهاك الموظف جسدياً وذهنياً بل ينعكس سلباً على ولائه المؤسسي وعلى جودة الخدمة التي يقدمها مما قد يعرض المؤسسة لخسائر مادية ومعنوية.

وهنا يبرز الرابط الجوهرى لموضوع هذه الدراسة؛ فالبطاقة الذهبية، بوصفها أداة لرقمنة المعاملات تعمل كمنظم للدفق البشري داخل المكاتب البريدية. فمن خلال تحويل جزء كبير من العمليات (سحب، دفع الفواتير، تحويل أموال) من الشباك اليدوي إلى الفضاء الرقمي يتقلص الاحتكاك المباشر والصدامات اليومية بين الموظف والزبون مما يؤدي نظرياً إلى انخفاض حدة التوتر المهني وتقليل هامش الخطأ البشري، وتوفير الجهد الذهني والبدني للموظف.

وعليه تأتي هذه الدراسة لتسلط الضوء على واقع هذه العلاقة في وحدة البريد لولاية ميلة وهي ولاية تتميز بحركية اقتصادية وكثافة سكانية تفرض ضغوطاً متزايدة على موظفي البريد في مختلف مكاتبها.

إن اختيارنا لهذا الموضوع ينبع من الرغبة في معرفة مدى نجاح استراتيجية الرقمنة التي انتهجها بريد الجزائر في تحقيق أهدافها غير المعلن والمتمثلة في تحسين ظروف العمل المهنية للموظفين من خلال أدوات الدفع الإلكتروني.

أولاً: مشكلة الدراسة:

يعتبر التحول نحو الإدارة الإلكترونية والعالم الرقمي ذو أهمية كبيرة في مواجهة مختلف المستجدات، حيث تعتبر المؤسسات الجزائرية وعلى وجه الخصوص مؤسسة بريد الجزائر من بين المؤسسات التي تبدي اهتمامها بهذا الشأن، وعلى ضوء ما سبق ذكره يمكن إبراز الإشكالية الرئيسية التي نسعى لمعالجتها من خلال هذه الدراسة في طرح التساؤل الرئيسي التالي:

الإشكالية:

هل للبطاقة الذهبية دور كأداة للرقمنة البريدية في تخفيف حدة ضغوط العمل لدى موظفي مؤسسة وحدة البريد الولائية ميلة؟

الأسئلة الفرعية:

وللإجابة على التساؤل الرئيسي كان لابد من طرح الأسئلة الفرعية التالية:

- ✓ ما مدى إهتمام مديرية وحدة البريد الولائية لولاية ميلة بممارسة وتطبيق الإدارة الإلكترونية؟.
- ✓ ما هو واقع ومستوى الاهتمام باستخدام البطاقة الذهبية والخدمات الرقمية في هذه المديرية؟
- ✓ ماهي طبيعة ومصادر ضغوط العمل السائدة في البيئة البريدية لولاية ميلة؟
- ✓ كيف يساهم تفعيل البطاقة الذهبية في إنقاص وتحجيم ضغوط العمل لدى الموظفين؟.

ثانياً: الفرضيات:

انطلاقاً من إشكالية الدراسة والتساؤلات الفرعية السابقة نضع جملة من الفرضيات كأجوبة أولية:

أ - الفرضية الرئيسية:

يؤدي استخدام البطاقة الذهبية والخدمات الرقمية المرتبطة بها إلى تخفيض مستويات ضغوط العمل لدى موظفي بريد الجزائر بولاية ميلة من خلال تخفيف عبء العمل المباشر وتحسين انسيابية المهام.

ب - الفرضيات الفرعية:

- ✓ الفرضية الفرعية الأولى: يوجد إهتمام بممارسة الإدارة الإلكترونية بمديرية وحدة البريد الولائية لولاية ميلة .

✓ **الفرضية الفرعية الثانية:** يوجد إهتمام بإستخدام البطاقة الذهبية والخدمات الرقمية بمديرية وحدة البريد الولائية لولاية ميله .

✓ **الفرضية الفرعية الثالثة:** توجد مصادر ضغوط العمل في البيئة البريدية لمديرية وحدة البريد الولائية لولاية ميله.

✓ **الفرضية الفرعية الرابعة:** يوجد دور للبطاقة الذهبية ضمن الإدارة الإلكترونية في إنقاص ضغوط العمل لدى موظفي مديرية وحدة البريد الولائية ميله.

ثالثا: أهمية الدراسة:

1. الأهمية العلمية:

تستمد الدراسة أهميتها العلمية من محاولة إيجاد ترابط مفاهيمي بين "الرقمنة المالية" و"الصحة المهنية"، مما يثري المكتبة الجامعية في مجال علوم التسيير والسلوك التنظيمي. تقديم إطار نظري حول آليات تأثير التكنولوجيا على تقليل الأعباء الإدارية والوظيفية.

2. الأهمية العملية:

أ. **للموظف:** المساهمة في إيجاد بيئة عمل أقل توتراً وأكثر تنظيماً من خلال تفعيل البدائل الإلكترونية.

ب. **للمؤسسة (بريد الجزائر):** تقديم توصيات ونتائج ميدانية تساعد الإدارة في تقييم فعالية البطاقة الذهبية كأداة لإدارة تدفق الزبائن وتقليل الضغط على الشبابيك.

ج. **للمجتمع:** تحسين مستوى الخدمة المقدمة للمواطن؛ فالموظف الذي يعمل في ظروف مريحة وبضغط أقل يكون أكثر قدرة على العطاء والإنجاز بدقة وسرعة.

رابعا: أهداف الدراسة:

تسعى هذه الدراسة بشكل رئيسي إلى بيان الدور الجوهري للبطاقة الذهبية في إنقاص ضغوط العمل لدى موظفي مؤسسة البريد وعلى وجه الخصوص مديرية وحدة البريد الولائية ميله، إلى جانب كشف الغطاء عن طبيعة العلاقة التنظيمية والتقنية بين آليات التحول الرقمي ومستويات الإستقرار المهني، ويتفرع عن هذا الهدف المحوري جملة من الأهداف الفرعية الدقيقة التالية:

1. تأصيل الإطار المفاهيمي لمتغيرات البحث: بناء خلفية علمية دقيقة تحدد أبعاد الخدمات الرقمية

البريدية (البطاقة الذهبية وتطبيق بريدي موب) ومسببات ضغوط العمل في البيئة الخدمية.

2. قياس الأثر الميداني للرقمنة: تحديد مدى مساهمة البطاقة الذهبية إحصائياً في تقليص الجهد البدني والذهني لموظفي الشباب عبر تحويل التعاملات إلى الخدمة الذاتية.
3. تشخيص واقع الضغوط المهنية: رصد وتحديد المسببات البنيوية للتوتر المهني داخل مديرية وحدة ميلا (مثل: الاكتظاظ، أزمات السيولة، ومخاطر الأخطاء المالية).
4. إثبات العلاقة بين الأتمتة والرفاه الوظيفي: قياس أثر القنوات الرقمية في كبح الاحتراق المهني، تعزيز الأمان الوظيفي، ورفع مستويات الرضا المهني للمورد البشري.
5. تقديم حلول تنظيمية وعملية إستباقية: صياغة مقترحات تطبيقية قابلة للتنفيذ (كهندسة المكاتب الذكية وأنظمة الإنذار المبكر للاكتظاظ) لدعم صناع القرار في ترقية بيئة العمل.

خامساً: دوافع إختيار الموضوع:

1- الأسباب الموضوعية:

- ✓ الرغبة في تسليط الضوء على استراتيجية قطاع البريد في الجزائر نحو الرقمنة، ومدى مساهمة البطاقة الذهبية كأداة تكنولوجية في تحقيق هذا التحول.
- ✓ تحسين جودة الخدمة وهذا من خلال دراسة العلاقة بين سرعة المعاملات الإلكترونية (عبر البطاقة) وتقليل الطوابير، مما ينعكس إيجاباً على بيئة العمل.
- ✓ محاولة إيجاد حلول علمية لظاهرة "احتراق الموظفين" الناتجة عن الاكتظاظ، من خلال قياس فعالية الوسائل التكنولوجية في تخفيف الضغط.
- ✓ ندرة الدراسات التي تربط بين الجانب التقني (البطاقة الذهبية) والجانب النفسي التنظيمي (ضغوط العمل) في المؤسسات الجزائرية.
- ✓ المكانة الحساسة لمؤسسة بريد الجزائر باعتبارها عصب المعاملات المالية اليومية، مما يجعل أي ضغط على موظفيها مؤثراً على جودة الخدمة العمومية.

2- الأسباب الذاتية:

- ✓ الميول الشخصي والاهتمام بمجال تكنولوجيا المعلومات والاتصال والرغبة في فهم كيفية تأثيرها على السلوك التنظيمي.
- ✓ الرغبة في تطبيق المعارف المكتسبة خلال فترة الدراسة (خاصة في تخصصات الإدارة أو التنظيم) على مؤسسة حيوية مثل بريد الجزائر.

✓ ملاحظة الضغط الكبير الذي يعاني منه موظفو البريد يومياً، مما ولد رغبة في البحث عن حلول تساهم في تحسين ظروف عملهم.

✓ اكتساب خبرة بحثية في كيفية إدارة الأزمات والضغوط المهنية عبر الحلول الرقمية، مما يخدم المستقبل المهني لنا.

سادساً: حدود الدراسة:

لضبط نطاق البحث وضمان الدقة في معالجة الإشكالية المطروحة، تم تحديد الدراسة بالحدود

التالية:

1. الحدود الموضوعية:

تقتصر هذه الدراسة على البحث في دور البطاقة الذهبية كمتغير مستقل باعتبارها أبرز آليات الرقمنة في قطاع البريد، وقياس أثرها على ضغوط العمل كمتغير تابع لدى الموظفين. حيث يتم التركيز على الضغوط المرتبطة بعبء العمل، وتدفق الزبائن، والسرعة في الإنجاز، دون التطرق إلى الجوانب التقنية المحضة للأنظمة المعلوماتية إلا في حدود علاقتها بالأداء الوظيفي.

2. الحدود المكانية:

أجريت الدراسة الميدانية في مديرية وحدة البريد الولائية بميلة وشملت الدراسة الموظفين العاملين بذات المؤسسة، وذلك لكونها تمثل بيئة خصبة لدراسة تأثير التحول الرقمي نظراً لحجم التعاملات الكبيرة التي تشهدها الولاية.

3. الحدود الزمانية:

انحصر الإطار الزمني للدراسة في الفترة الممتدة من بداية شهر أفريل 2026 إلى غاية منتصف شهر ماي 2026، وهي الفترة التي خصصت للجانب التطبيقي، بدءاً من توزيع أدوات الدراسة (الاستبيان/المقابلة) وصولاً إلى جمع البيانات وتفريغها وتحليلها.

سابعاً: منهج الدراسة:

لتحقيق أهداف الدراسة والإجابة على التساؤلات المطروحة اعتمدنا في هذه الدراسة على المنهج الوصفي التحليل وهو الأنسب لهذا النوع من الدراسات، حيث يتم من خلاله وصف ورصد واقع الخدمات الرقمية وضغوط العمل في قطاع البريد وتحليل آراء الموظفين وربط المتغيرات (البطاقة الذهبية كمتغير مستقل، وضغوط العمل كمتغير تابع) للوصول إلى استنتاجات علمية.

ثامنا: هيكل الدراسة:

انطلاقاً من طبيعة الموضوع محل الدراسة وأهدافه، وللإحاطة بجوانب الإشكالية المطروحة، تم تقسيم البحث إلى جزئين أساسيين (نظري وتطبيقي) يتوزعان على ثلاثة فصول كالتالي:

1. الجزء النظري ويحتوي على فصلين:

أ. الفصل الأول: وسم بـ "ماهية الرقمنة البريدية والبطاقة الذهبية"، حيث خُصص المبحث الأول منه لتناول مفهوم الإدارة الإلكترونية ونشأتها واستراتيجية مؤسسة بريد الجزائر نحو الرقمنة الشاملة، بينما ركز المبحث الثاني على البطاقة الذهبية كآلية للدفع والسحب الإلكتروني من خلال استعراض تطورها، إطارها القانوني، والخدمات الرقمية المرتبطة بها.

ب. الفصل الثاني: جاء تحت عنوان "ضغوط العمل وأثر الرقمنة في البيئة المهنية البريدية"، وقد خُصص المبحث الأول للمقاربة النظرية لضغوط العمل ونظرياتها المفسرة وآثارها على أداء موظف الشباك، أما المبحث الثاني فقد استعرض دور الخدمات الرقمية والبطاقة الذهبية في تخفيف هذه الضغوط من خلال تقليل الازدحام والأخطاء البشرية، مع الإشارة إلى معوقات الرقمنة وآفاقها المستقبلية.

2. الجزء التطبيقي ويضم فصلاً واحداً:

الفصل الأول: خُصص للدراسة الميدانية بـ "مديرية وحدة البريد الولائية بميلة"، حيث تناول الإجراءات المنهجية المتبعة، ثم عرض وتحليل البيانات المستقاة من أدوات الدراسة، وصولاً إلى مناقشة النتائج واختبار الفرضيات وتقديم مجموعة من التوصيات والمقترحات.

تاسعا: صعوبات الدراسة:

رغم السعي الحثيث للإحاطة بكافة جوانب الموضوع، إلا أن هذه الدراسة واجهت جملة من التحديات والصعوبات، تمثلت في:

1. صعوبات جغرافية: تمثلت في مشقة التنقل المستمر بين مقر الإقامة بولاية سكيكدة ومكان إجراء الدراسة الميدانية بمديرية بريد ولاية ميلة، مما تطلب جهداً بدنياً وتكاليفاً إضافية للتوفيق بين الالتزامات البحثية وقيود السفر.

2. تعدد الإلتزامات: تحدي الموازنة بين الإلتزامات المهنية والتكوينية في القطاع الصحي وبين متطلبات البحث الأكاديمي الميداني في قطاع الخدمات البريدية، وهو ما استوجب جهداً مضاعفاً لاستيعاب الآليات الإدارية والتقنية الخاصة بهذا القطاع.
3. صعوبات ميدانية: ضيق الوقت المتاح للموظفين نظراً لطبيعة عملهم الحساسة وكثرة المهام الملقة على عاتقهم، مما جعل عملية جمع الاستبيانات والمقابلات تتطلب وقتاً أطول لتقادي عرقلة السير الحسن لمصالح البريد.
4. القيود الزمانية: تزامن فترة الدراسة الميدانية مع فترات الذروة والاكتظاظ التي تشهدها المؤسسة (مثل فترات صب الرواتب)، وهو ما شكل عائقاً أمام الوصول السهل لبعض المبحوثين.
5. صعوبات منهجية: ندرة المراجع العلمية والدراسات السابقة التي تربط بشكل مباشر بين "البطاقة الذهبية" كأداة تقنية وبين "ضغوط العمل" كمتغير نفسي تنظمي في البيئة الإدارية الجزائرية، مما تطلب جهداً إضافياً في الربط والتحليل.
6. التحفظ الإداري: الحذر في تقديم بعض البيانات التفصيلية أو الإحصائيات الدقيقة المتعلقة بحجم العمليات الإلكترونية، وهو ما تم تجاوزه بالتركيز على الجوانب السلوكية والآراء المباشرة للموظفين.

عاشرا: الدراسات السابقة:

أولاً: عرض الدراسات السابقة

1. دراسة (عون الله فوزي وشوشاني سليم، 2014):

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على طبيعة العلاقة بين ضغوط العمل والالتزام التنظيمي في المؤسسة الجزائرية، ومعرفة مستويات الضغوط ومصادرها لدى العاملين وانعكاسها على أدائهم. واعتمد الباحثان على المنهج الوصفي الارتباطي كونه الملائم لطبيعة المتغيرات، وتم تطبيق الدراسة على عينة من موظفي مؤسسة سونلغاز (جامعة قاصدي مرباح - ورقلة). وتوصلت الدراسة إلى مجموعة من النتائج أبرزها: وجود علاقة ارتباطية عكسية ذات دلالة إحصائية بين زيادة ضغوط العمل ومستوى الالتزام التنظيمي لدى الموظفين، مما يستدعي ضرورة تحسين البيئة التنظيمية.

2. دراسة (سارة بير وحبوبة ذهبية، 2016):

بحثت هذه الدراسة في موضوع "الإدارة الإلكترونية ودورها في تحسين الخدمة العمومية"، بالتطبيق على بلدية خنشلة (جامعة 08 ماي 1945 - قالمة). وسعت إلى تحديد مدى مساهمة الرقمنة في تقليل البيروقراطية وتسريع المعاملات الإدارية وتسهيلها على المواطنين. واعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي

التحليلي بالإضافة إلى منهج دراسة الحالة باستخدام الاستبيان كأداة رئيسية لجمع البيانات. وخلصت الدراسة إلى أن: تطبيق الإدارة الإلكترونية يساهم بشكل إيجابي وجوهري في الرفع من جودة الخدمات العمومية وتخفيف الأعباء الإدارية التقليدية.

3. دراسة (زروقي حفصة وعليان مريم، 2019):

تناولت الدراسة "دور جودة الخدمات الإلكترونية في تحقيق رضا الزبون: دراسة حالة البطاقة الذهبية لمؤسسة بريد الجزائر" بجامعة ورقلة. وهدفت إلى قياس أثر أبعاد جودة الخدمة الإلكترونية (كالسرعة، الأمان، وسهولة الاستخدام) المقدمة عبر البطاقة الذهبية في كسب رضا الزبائن. واتبعت الباحثتان المنهج الوصفي التحليلي، وتم الاعتماد على الاستبيان كأداة لجمع البيانات من عينة من زبائن بريد الجزائر. وتوصلت الدراسة إلى أن: هناك علاقة طردية قوية بين جودة الخدمات الإلكترونية المتاحة عبر البطاقة الذهبية وتحقيق مستويات عالية من الرضا لدى الزبائن.

4. دراسة (بوالنار لبنى وعشي خولة، 2020):

هدفت الدراسة إلى معرفة أثر "عصرنة الخدمات البريدية على أداء العاملين في المؤسسة العمومية: دراسة حالة مؤسسة بريد الجزائر بجيجل". وسعت إلى قياس مدى تقبل الموظفين للأنظمة الرقمية الحديثة وانعكاسها على سرعة وكفاءة أدائهم المهني وتخفيف عبء العمل. واعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي القائم على استجواب عينة من العاملين بالمكاتب البريدية لولاية جيجل. وأظهرت النتائج أن: عصرنة وتحديث الخدمات البريدية يساهم بشكل مباشر في تحسين بيئة العمل وتطوير معدلات أداء الموظفين وإنجاز المهام بدقة وسرعة أكبر.

5. دراسة (بوشنافة أحمد وسعدي عبد المالك، 2021):

بحثت الدراسة في "واقع الرقمنة ودورها في تحسين أداء المورد البشري في المؤسسة العمومية الجزائرية: دراسة حالة مؤسسة اتصالات الجزائر بقسنطينة". وهدفت إلى تشخيص واقع التحول الرقمي ومعرفة انعكاس الوسائل التكنولوجية على إنتاجية وكفاءة الموظفين. واعتمد الباحثان على المنهج الوصفي المدعم بـ منهج دراسة الحالة. وخلصت الدراسة إلى أن: الاستثمار في الرقمنة يعد ركيزة أساسية لتطوير مهارات المورد البشري، وتسريع وتيرة العمل الداخلي، وتحسين الأداء العام للمؤسسة.

6. دراسة (دعبوز سعاد، 2021):

هدفت هذه الدراسة إلى إبراز "دور استعمال البطاقة الذهبية للحد من أزمة السيولة في الجزائر: دراسة حالة مؤسسة بريد الجزائر بسوق أهراس". وركزت على البحث في الحلول التكنولوجية لمواجهة مشكلة نقص السيولة من خلال تشجيع الدفع الإلكتروني. واعتمدت الباحثة على المنهج الوصفي التحليلي لرصد البيانات وتحليل المؤشرات المالية لمؤسسة البريد. وتوصلت الدراسة إلى نتيجة مفادها: أن تعميم

الاستخدام الفعال للبطاقة الذهبية في عمليات الشراء والتعاملات اليومية يساهم بشكل مباشر في الحد من أزمة السيولة النقدية وتقليل توافد الزبائن على المكاتب.

7. دراسة (يحياوي إلهام، 2021):

تناولت هذه الدراسة موضوع "دور الرقمنة في ترقية الخدمة العمومية في المؤسسات الاقتصادية الجزائرية: مؤسسة بريد الجزائر - البطاقة الذهبية نموذجاً" بجامعة الوادي. وسعت إلى تبيان كيف تسهم الرقمنة كخيار استراتيجي في ترقية مستوى الخدمات وعصرنتها. واتبعت الباحثة المنهج الوصفي التحليلي في طرحها المقارن. وخلصت الدراسة إلى أن: عملية الرقمنة المتمثلة في مشروع البطاقة الذهبية أحدثت قفزة نوعية في ترقية وتطوير الخدمة العمومية وتجاوز الأساليب التقليدية.

8. دراسة (بن زائدة مصطفى وحاليس مصطفى، 2022):

قام الباحثان بطرح دراستين متكاملتين في نفس السنة (2022)؛ ركزت الأولى على "دور البطاقة الذهبية في تحسين الخدمة العمومية لدى بريد الجزائر بجيجل"، بينما ركزت الثانية على "دور البطاقات الإلكترونية في تحسين الخدمات المالية بمؤسسة بريد الجزائر بتيارت". وهدفت الدراستان بمجملهما إلى تقييم الأثر المالي والإداري للبطاقة الذهبية على جودة المعاملات والخدمات المقدمة وتخفيف الضغط الارتقائي. واعتمد الباحثان على المنهج الوصفي التحليلي الميداني. وتوصلت الدراستان إلى نتائج مشتركة تؤكد: أن البطاقة الذهبية أداة حيوية ساهمت في تحديث المنظومة المالية والبريدية، ونجحت في تخفيف حدة الضغط وطوابير الانتظار داخل المكاتب البريدية.

ثانياً: التعقيب على الدراسات السابقة

بعد الفراغ من عرض أهم الدراسات السابقة التي تناولت متغيرات البحث الحالي (الرقمنة، البطاقة الذهبية، ضغوط العمل، تحسين الأداء)، يتبين وجود تقاطعات واختلافات جوهرية تمنح الدراسة الحالية مبرراتها العلمية والميدانية، ويمكن تفصيل ذلك من خلال النقاط التالية:

1. أوجه التشابه:

تتقاطع الدراسة الحالية مع مجموعة من الدراسات السابقة في عدة جوانب إجرائية وموضوعية:

✓ المجال الميداني: تتشابه هذه الدراسة مع دراسات كل من (بن زائدة وحاليس، 2022)، (يحياوي، 2021)، (دعبوز، 2021)، و** (زروقي وعليان، 2019) ** في اتخاذ مؤسسة بريد الجزائر بيئةً ومجالاً للتطبيق الفعلي.

✓ المتغير المستقل: تشترك الدراسة الحالية مع غالبية الدراسات السابقة في التركيز على البطاقة الذهبية وآليات الرقمنة كأداة حديثة لتطوير التعاملات.

✓ المنهجية المتبعة: تلتقي دراستنا مع جلّ ما تم عرضه في الاعتماد على المنهج الوصفي التحليلي كمنهج رئيسي ملائم لمثل هذه المواضيع، واستخدام الاستبيان كأداة أساسية لجمع البيانات وتجميع آراء مجتمع الدراسة.

2. أوجه الاختلاف:

رغم التشابه في البيئة والمصطلحات العامة، إلا أن الدراسة الحالية تختلف بوضوح عن الطروحات السابقة:

تختلف عن دراسة (زروقي وعليان، 2019) التي ركزت على "رضا الزبون" الخارجي، بينما تركز دراستنا على الموظف الداخلي للمؤسسة.

تختلف عن دراسة (دعبوز، 2021) التي عالجت الجانب المالي المحض المتمثل في "أزمة السيولة"، في حين تدرس مذكرتنا المتغير من زاوية تنظيمية ونفسية مهنية.

تختلف عن دراسة (عون الله وشوشاني، 2014) التي درست ضغوط العمل وعلاقتها بالالتزام التنظيمي في مؤسسة اقتصادية عامة (سونلغاز)، دون ربطها بأدوات الرقمنة أو التحديث التكنولوجي، بينما نربط نحن ضغوط العمل بمدى فاعلية النظام الرقمي (البطاقة الذهبية).

3. الفجوة البحثية والإضافة العلمية المرجوة من الدراسة الحالية:

من خلال القراءة الفاحصة للأدبيات السابقة، تبين أن أغلب الأبحاث ركزت على تقييم البطاقة الذهبية من وجهة نظر مالية (تسريع الدفع، تقليص السيولة) أو تسويقية (جودة الخدمة ورضا الزبائن)، في حين نجد شحاً كبيراً في الدراسات التي تبحث في انعكاس هذا النظام الرقمي على الحالة المهنية والنفسية للموظف البريدي ذاته.

وتكمن الفجوة البحثية هنا في إغفال أثر التحول الرقمي كآلية دفاعية تساهم في تنظيم تدفق العمل والحد من الاحتكاك المباشر والمستمر مع الجمهور؛ وهو ما يعالجه بحثنا الحالي بدراسة "دور البطاقة الذهبية في الإنقاص من ضغوط العمل".

وتتمثل الإضافة العلمية والعملية لهذه المذكرة في:

تشخيص دقيق لواقع ضغوط العمل لدى موظفي بريد الجزائر في ظل التحديثات اللوجستية الراهنة لعام 2026.

تقديم إطار معرفي وميداني متكامل لمتخذي القرار بمؤسسة بريد الجزائر يوضح كيف يمكن للرقمنة (البطاقة الذهبية) أن تكون أداة تنظيمية فعالة لخلق بيئة عمل مريحة وأقل ضغطاً، مما ينعكس إيجاباً على الرفع من الأداء الوظيفي العام للمؤسسة.

الإطار النظري

تمهيد:

يُعد التحول الرقمي في المؤسسات الخدمية المعاصرة ضرورة حتمية تفرضها التغيرات المتسارعة في بيئة الأعمال، ولم تعد التكنولوجيا مجرد أداة لتحسين الإنتاجية فحسب، بل أصبحت وسيلة استراتيجية لإعادة تشكيل بيئة العمل المهنية وتخفيف الأعباء التنظيمية. وتأتي مؤسسة بريد الجزائر كنموذج للمؤسسات الوطنية التي سعت لتبني حلول رقمية متطورة، وعلى رأسها "البطاقة الذهبية"، بهدف عصرنه خدماتها وتحقيق الانسيابية في معاملاتها.

إلا أن هذا التحول التقني لا يمكن فصله عن العنصر البشري الذي يمثل المحرك الأساسي للمؤسسة؛ فالموظف البريدي يواجه يومياً تحديات وضغوطاً مهنية ناتجة عن حجم التدفقات البشرية والمالية الكبيرة. ومن هنا، يسعى هذا الإطار النظري إلى تسليط الضوء على مفاهيم الرقمنة البريدية وآلية عمل البطاقة الذهبية، مع تحليل المقاربات النظرية لضغوط العمل، وصولاً إلى فهم كيفية مساهمة هذه الوسائل الرقمية في إحداث توازن وظيفي يقلل من حدة الضغوط ويحسن من جودة الأداء المهني. تطرقنا في هذا الجزء إلى فصلين:

1. الفصل الأول: ماهية الرقمنة البريدية والبطاقة الذهبية.

2. الفصل الثاني: ضغوط العمل وأثر الرقمنة في البيئة المهنية البريدية.

الفصل الأول:
ماهية الرقمنة البريدية
والبطاقة الذهبية

تمهيد الفصل

يُعد قطاع البريد أحد الركائز الحيوية التي تعتمد عليها الدولة في تعزيز التحول الرقمي وتحديث المرفق العام، نظراً لارتباطه المباشر بالمعاملات اليومية للمواطنين. وفي ظل التوجه نحو عصرنة الإدارة، أضحت من الضروري الانتقال من الأساليب التقليدية إلى نظم الإدارة الإلكترونية التي تضمن الفعالية والسرعة في الأداء. ومن هذا المنطلق، تبنت مؤسسة بريد الجزائر استراتيجية طموحة تهدف إلى رقمنة خدماتها وتطوير آليات الدفع الإلكتروني، لاسيما من خلال تعميم استخدام "البطاقة الذهبية" كأداة تقنية متطورة. ويسعى هذا الفصل إلى تأطير المفاهيم المتعلقة بالرقمنة البريدية، من خلال تبيان أهمية الإدارة الإلكترونية ودورها في المؤسسات الخدمية، وصولاً إلى دراسة البطاقة الذهبية كنموذج تطبيقي لهذا التحول. كما سيتم تسليط الضوء على الإطار التنظيمي والخدمي لهذه البطاقة، مع تحليل أبعادها الوظيفية في مجالات السحب والدفع الإلكتروني، للوقوف على مدى مساهمتها في تجسيد الرقمنة واقعياً.

المبحث الأول: ماهية الإدارة الإلكترونية:

تمثل الإدارة الإلكترونية الثمرة المباشرة لاندماج التكنولوجيا بالعمل الإداري مما يستوجب ضبط مفاهيمها بدقة وتحديد ركائزها الأساسية التي تميزها عن الأنماط التقليدية السابقة.

المطلب الأول: نشأة وتطور مفهوم الإدارة الإلكترونية عالمياً ومحلياً:

نشأ مفهوم الإدارة الإلكترونية كاستجابة حتمية للتطورات التكنولوجية المتسارعة التي شهدتها العالم في النصف الثاني من القرن العشرين، حيث انتقل من مجرد استخدام للحواسيب إلى منظومة متكاملة لإدارة الخدمات والعمليات عبر الشبكات.

أولاً: نشأة وتطور الإدارة الإلكترونية عالمياً:

1- مرحلة البدايات (1950-1970):

شهدت هذه الفترة الإرهاصات الأولى مع اعتماد المؤسسات الكبرى والجيش على أجهزة الحاسوب الضخمة لمعالجة البيانات الإحصائية والعمليات الحسابية المعقدة. اقتصرَت هذه المرحلة على ميكنة المهام الروتينية دون وجود ترابط شبكي، حيث كان الهدف الأساسي هو السرعة في الحساب وتخزين المعلومات الورقية في وسائط إلكترونية بدائية لتقليل الأخطاء البشرية وتوفير الجهد اليدوي.

2- مرحلة الانتشار: (1975 - 1990)

مثل ظهور الحاسوب الشخصي عام 1975 نقطة تحول جذري أدت إلى ديمقراطية استخدام التقنية داخل المكاتب الإدارية الصغيرة والمتوسطة طوال فترة الثمانينات. بدأت المؤسسات في هذه الفترة بتبني برمجيات الأتمتة المكتبية مثل معالجة النصوص والجدول الإلكترونية، مما ساهم في تغيير نمط العمل التقليدي وظهور مفهوم المكتب بلا ورق كطموح مستقبلي يسعى لرفع الكفاءة التنظيمية الداخلية.

3- مرحلة النضج¹: (1991 - 2010)

أحدثت ثورة الإنترنت عام 1991 تحولاً جذرياً في بنية العمل الإداري، حيث نقلت المؤسسات من نمط الأنظمة المغلقة أو "الجزر المعزولة" إلى فضاء الشبكات المفتوحة والمتراصة. هذا الربط الشبكي سمح بكسر القيود الجغرافية والزمنية، مما أتاح تفاعلاً لحظياً ومباشراً بين الإدارة وجمهورها من مواطنين ومستفيدين.

¹ - رافت رضوان، عالم الإدارة الإلكترونية، الطبعة الأولى، المنظمة العربية للتنمية الإدارية، القاهرة، 2004، ص 19، 20.

بعيداً عن الطريقة الورقية. وقد تعزز هذا المسار بعد عام 1993 مع ظهور متصفحات الويب التي جعلت المواقع الإلكترونية منصات تفاعلية وليست مجرد واجهات إعلامية، وهو ما مهد الطريق لبروز مفاهيم سيادية واقتصادية جديدة كالحكومة الإلكترونية والتجارة الإلكترونية. وبفضل البريد الإلكتروني والمنصات الرقمية، أصبح إنجاز المعاملات يتم في بيئة افتراضية توفر الجهد والتكلفة، مما جعل "الرقمنة" واقعاً ملموساً يعيد تشكيل علاقة الفرد بالمؤسسة بمرونة تامة.

4- مرحلة التحول الرقمي الشامل (2011 - الآن):

تتميز المرحلة الراهنة بدمج التقنيات الناشئة مثل الذكاء الاصطناعي والحوسبة السحابية في صلب العمليات الإدارية لصناعة قرارات استباقية دقيقة. لم تعد الإدارة الإلكترونية مجرد وسيلة تقنية، بل أصبحت منذ عام 2011 استراتيجية شاملة تهدف إلى ابتكار نماذج عمل ذكية تقدم خدمات مخصصة للمستفيدين عبر المنصات الموحدة التي تضمن أعلى مستويات الشفافية والأمان¹.

ثانياً: نشأة وتطور الإدارة الإلكترونية محلياً (الجزائر):

1- مشروع الجزائر الإلكترونية 2013:

يعد هذا المشروع خارطة الاستراتيجية الأولى التي وضعتها الدولة الجزائرية في أوت 2008 للاتحاق بركب مجتمع المعلومات عبر محاور تشمل البنية التحتية والإطار القانوني. استهدف المشروع عصنة الإدارة العمومية وتعميم استخدام تكنولوجيا الإعلام والاتصال، ورغم التحديات التي واجهت وتيرة التنفيذ، إلا أنه وضع الحجر الأساس لثقافة الرقمنة في القطاع الحكومي قبل حلول عام 2013.

2- رقمنة الحالة المدنية:

تمثل هذه الخطوة نجاحاً ملموساً بدأ فعلياً في 2011 من خلال إنشاء السجل الوطني للتعريف والربط الإلكتروني بين كافة بلديات الوطن. توج هذا المسار بإطلاق جواز السفر البيومتري في جانفي 2012 ثم البطاقة البيومترية في 2016، مما ساهم في استخراج الوثائق في وقت قياسي وأنهى معاناة المواطنين مع البيروقراطية الورقية من خلال قاعدة بيانات مركزية دقيقة².

¹ - رأفت رضوان، مرجع سبق ذكره، ص 21.

² - عمار بوضياف، الوجيز في القانون الإداري، الطبعة الثانية، جسور للنشر والتوزيع، الجزائر، 2011، ص 582.

3- تطوير البوابات القطاعية:

شهدت الفترة ما بين 2014 و2018 طفرة في إطلاق بوابات إلكترونية متخصصة تقدم خدمات فعلية مثل نظام Progress للتعليم العالي في 2016. شمل هذا التطور أيضاً قطاعات العدالة والمالية من خلال منصات التصريح عن بعد، مما ساهم في تقليص التكاليف وزيادة الشفافية في تسير الشأن العام وتسهيل وصول المواطن للخدمة العمومية بفعالية وسرعة.

4- الواقع الحالي:

تعيش الجزائر مرحلة تسريع الرقمنة منذ استحداث وزارة مختصة في جوان 2020 واهتمام القيادة العليا بالتحول الرقمي كأولوية وطنية. تتركز الجهود حالياً ضمن الاستراتيجية الوطنية 2024 - 2030 على تعميم الدفع الإلكتروني وتوسيع الألياف البصرية، مع العمل على تجاوز العقبات التقنية لضمان انتقال كامل وسلس نحو إدارة رقمية متكاملة تخدم التنمية المستدامة.¹

ثالثاً: مفهوم الإدارة الإلكترونية:

لقد ظهرت اسهامات كثيرة في تعريف الإدارة الإلكترونية ولقد حاولنا إلقاء الضوء على أهم هذه التعاريف من وجهات نظر العديد من الباحثين في هذا المجال:

✓ تُعرف الإدارة الإلكترونية بأنها استثمار الإدارة لتقنيات المعلومات والاتصالات من أجل تدبير، تحسين، وتطوير العمليات الإدارية المختلفة داخل المؤسسة، بما يضمن كفاءة الأداء التنظيمي.

✓ كما يرى يوسف كافي أن الإدارة الإلكترونية هي "تحويل كافة الأعمال والخدمات الإدارية التقليدية القائمة على الإجراءات الطويلة واستخدام الأوراق، إلى أعمال وخدمات إلكترونية تنفذ بسرعة عالية ودقة متناهية"؛ وهو النمط الذي يُصطلح عليه بإدارة بلا أوراق.²

✓ يُعرف السلمي الإدارة الإلكترونية بأنها "منهجية جديدة تقوم على الاستيعاب الشامل والاستخدام الواعي والاستثمار الإيجابي لتقنيات المعلومات والاتصالات في ممارسة الوظائف الأساسية للإدارة". ويضيف أنها وسيلة لتحقيق التميز وبناء قدرات تنافسية تمكن المنظمة من الوصول السريع للأسواق واستقطاب الزبائن وضمان ولائهم قبل المنافسين.

✓ يعرفها طارق عبد الرؤوف بتركيزه على الجانب التطبيقي بأنها "استخدام كل الوسائل الإلكترونية في إنجاز أعمال ومعاملات المنظمة"، ويشمل ذلك تطبيقات البريد الإلكتروني (E-mail) ،

¹ - عمار بوضياف، مرجع سبق ذكره، ص 583.

² - يوسف كافي، الإدارة الإلكترونية، الطبعة الأولى، دار الحامد للنشر والتوزيع، عمان، 2009، ص 25.

التحويلات الإلكترونية للأموال (E-Fund Transfer) ، التبادل الإلكتروني للمستندات، النشرات الإلكترونية، وأي وسائط تقنية أخرى تساهم في إتمام العمل¹.

من خلال التعاريف السابقة يمكن القول أن الإدارة الإلكترونية منهجية إدارية حديثة تقوم على الاستثمار المتكامل لتقنيات المعلومات والاتصالات لتحويل العمل الإداري من نمطه التقليدي الورقي إلى نمط رقمي تفاعلي. وتتمثل في ممارسة كافة الوظائف التنظيمية (تخطيط، تنظيم، رقابة) وإنجاز المعاملات (كالتدفقات المالية والمستندية) عبر وسائط إلكترونية سريعة ودقيقة، مما يساهم في إلغاء قيود الزمان والمكان، وتحقيق التميز التنافسي من خلال جودة الخدمات وسرعة الوصول إلى المستفيدين. يُعد التحول نحو الإدارة الإلكترونية ثمرة لمسار تطوري متكامل نقل المؤسسات من النمط التقليدي إلى بيئة رقمية تفاعلية تهدف إلى رقمنة الخدمات العامة وتحسين الأداء المؤسسي عالمياً ومحلياً.

المطلب الثاني: أهداف وأهمية الإدارة الإلكترونية في المؤسسات الخدمية:

أولاً: أهداف الإدارة الإلكترونية في المؤسسات الخدمية:

تهدف الإدارة الإلكترونية في المؤسسات الخدمية بشكل عام إلى تحسين جودة الخدمات العمومية وزيادة كفاءة الأداء الوظيفي، من خلال السرعة والدقة في إنجاز المعاملات، وتقليل التكلفة والوقت، وتسهيل وصول المستخدمين للخدمات. كما تسعى لترسيخ الشفافية، القضاء على الروتين والبيروقراطية، ورفع نسبة رضا المواطنين .

أبرز أهداف الإدارة الإلكترونية في المؤسسات الخدمية:

- تحسين جودة الخدمة: رفع مستوى الخدمات المقدمة وتطويرها لتلبي توقعات المستفيدين.
- سرعة الإنجاز والفاعلية: تقديم الخدمات بدقة وسرعة عالية، مما يقلل من الوقت والجهد المستغرق في المعاملات التقليدية.
- تقليل التكاليف التشغيلية: خفض النفقات الإدارية المرتبطة بالورقيات والمخاطبات التقليدية.
- تجاوز العوائق الزمنية والمكانية: توفير الخدمات على مدار الساعة (7/24) ومن أي مكان، مما يزيد المرونة التنظيمية.
- تعزيز الشفافية والمساءلة: إنشاء قواعد بيانات دقيقة ومتاحة، مما يسهل الرقابة والحد من الفساد الإداري.

¹ - طارق عبد الرؤوف عامر، الإدارة الإلكترونية: نماذج ومعاصر، الطبعة الأولى، مؤسسة طيبة للنشر والتوزيع، القاهرة، 2007، ص 43.

• تحسين الأداء الوظيفي: زيادة إنتاجية الموظفين من خلال تبسيط إجراءات العمل وتسهيل المتابعة والتقييم.

• تحقيق رضا المستفيدين: بناء الثقة مع المواطنين أو العملاء عبر توفير واجهة سهلة ومباشرة للحصول على الخدمات¹.

ثانياً: أهمية الإدارة الإلكترونية في المؤسسات الخدمية:

تكمن أهمية الإدارة الإلكترونية في المؤسسات الخدمية في تحويل العمليات التقليدية إلى رقمية، مما يؤدي إلى سرعة ودقة إنجاز الخدمات، وتقليل التكاليف والروتين البيروقراطي. كما تساهم في رفع مستوى رضا المواطنين والمستفيدين عبر توفير خدمات فورية وشفافة متاحة على مدار الساعة، وتعزيز ثقتهم من خلال دقة البيانات وأمن المعلومات. ويمكن حصر أهميتها في النقاط التالية:

• تحسين جودة الخدمة العمومية: تساعد الإدارة الإلكترونية في تقديم خدمات أدق وأسرع، مما يرفع من مستوى رضا المواطنين ويعزز ثقتهم في المؤسسات.

• رفع كفاءة الأداء الوظيفي: تساهم في زيادة وتطوير أداء الموظفين، وتسهيل الاتصال والتواصل، مما يؤدي إلى مرونة في العمل وإنجاز المهام بفعالية أكبر.

• تقليل التكاليف والروتين: تعمل على خفض النفقات الإدارية وتجاوز البيروقراطية (المعاملات الورقية)، مما يوفر الوقت والجهد.

• الشفافية ومكافحة الفساد: توفر آليات حديثة للرقابة، وتحد من التلاعب بالمعاملات بفضل توثيق العمليات إلكترونياً وتشغيل البيانات.

• تجاوز العوائق الجغرافية والزمنية: تتيح تقديم الخدمات على مدار الساعة (24/7) ومن أي مكان، مما يسهل الوصول للمعلومات والمستندات².

¹ - سارة بير وجميلية ذهبية، "الإدارة الإلكترونية ودورها في تحسين الخدمة العمومية: دراسة حالة بلدية خنشلة"، مذكرة تخرج لنيل شهادة الماستر في العلوم السياسية، تخصص: الإدارة وتسيير الجماعات المحلية، كلية الحقوق والعلوم السياسية، جامعة 08 ماي 1945 - قالمة، 2016، ص 45.

² - سارة بير وجميلية ذهبية، مرجع سبق ذكره، ص 46.

المطلب الثالث: استراتيجية مؤسسة بريد الجزائر نحو الرقمنة الشاملة:

تتبنى مؤسسة بريد الجزائر استراتيجية طموحة للتحويل الرقمي الشامل تهدف إلى الانتقال من الأساليب التقليدية إلى منظومة رقمية متكاملة صفر ورق وصفر نقد، تتدرج هذه الجهود ضمن الاستراتيجية الوطنية للتحويل الرقمي الرامية لعصرنة الخدمات العمومية وتحقيق الشمول المالي. تتمحور رؤية بريد الجزائر للفترة حول إرساء دعائم منظومة رقمية متكاملة، تستند إلى أربعة ركائز أساسية تضمن الانتقال السلس نحو عصرنة الخدمات المالية والبريدية:

1- عصرنة البنية التحتية:

تركز المؤسسة على استبدال الأنظمة القديمة بمنصات نقدية حديثة تضمن سرعة معالجة ملايين العمليات يومياً دون انقطاع. كما يتم الاستثمار في مراكز بيانات (Data Centers) ضخمة لتأمين معلومات الزبائن وحمايتها من الهجمات السيبرانية المتطورة. أما البريد الهجين فيعني تحويل الرسائل الإلكترونية إلى ورقية وتوصيلها آلياً، مما يسرع تبادل المراسلات الرسمية والارتقاء بجودة الخدمات. يهدف هذا التحديث إلى بناء قاعدة تقنية صلبة تدعم التوسع في الخدمات الرقمية المستقبلية وتضمن استقرار النظام البنكي البريدي.

2- تعميم الدفع الإلكتروني:

تسعى الاستراتيجية إلى تقليل الطوابير عبر تشجيع ثقافة "الدفع دون كاش" باستخدام البطاقة الذهبية في المتاجر وعبر الإنترنت. تم إطلاق خدمات وحواجز للتجار والمؤسسات لتبني أجهزة الدفع الإلكتروني (TPE) وتسهيل عمليات الدفع عبر رمز الاستجابة السريع (QR Code). يهدف هذا المسعى إلى دمج الاقتصاد الموازي في القنوات الرسمية وتحسين الدورة المالية من خلال رقمنة كل المعاملات اليومية. تساهم هذه الخطوة في تخفيف الضغط على السيولة النقدية في المكاتب البريدية وتوفير الراحة والأمان للمواطن في تعاملاته المالية¹.

3- الشراكات الاستراتيجية:

تعتمد المؤسسة على الإنفتاح على الشركات الناشئة (Startups) لتطوير حلول برمجية مبتكرة ومحلية الصنع تناسب احتياجات السوق الجزائري، يتم إبرام اتفاقيات مع مؤسسات وطنية لتطوير وصيانة

¹ - وزارة البريد والمواصلات السلكية واللاسلكية، "استراتيجيتنا ومخطط عمل القطاع"، الموقع الإلكتروني الرسمي للوزارة، <https://www.mpt.gov.dz/استراتيجيتنا/>، تصفح بتاريخ: 24 أبريل 2026، 23:00.

شبكة أجهزة الصرف الآلي وأجهزة الدفع لضمان جاهزيتها الدائمة للخدمة. تهدف هذه الشراكات إلى نقل التكنولوجيا وتوطين المعرفة الرقمية بدلاً من الاعتماد الكلي على الحلول والخبرات الأجنبية المستوردة. يعزز هذا التعاون التكامل بين القطاعات المختلفة، مما يسرع وتيرة التحول الرقمي الشامل ويخلق نظاماً اقتصادياً رقمياً متكاملًا.

4- تحسين تجربة الزبون:

تركز المؤسسة على جعل الخدمات البريدية متاحة بضغطة زر عبر تطوير تطبيق "بريدي موب" وإضافة ميزات جديدة باستمرار، يتم العمل على رقمنة الملفات الإدارية لإلغاء طلب الأوراق المطبوعة، مما يبسط الإجراءات ويقلل من زمن الانتظار داخل المكاتب.

تسمح هذه الركيزة للزبائن بمتابعة حساباتهم، تحويل الأموال، ودفع الفواتير من منازلهم بكل سهولة ويسر وفي أي وقت الهدف النهائي هو كسب ثقة المواطن من خلال تقديم خدمة تتسم بالشفافية، السرعة، والفعالية، تماشياً مع تطلعات الجيل الجديد¹.

نستخلص مما سبق أن الإدارة الإلكترونية لم تعد مجرد خيار تقني، بل أصبحت ضرورة استراتيجية فرضتها التحولات الرقمية العالمية وتبنتها الجزائر كخيار حتمي لتطوير المرفق العام. فقد انتقل المفهوم من مجرد استخدام للحاسب الآلي إلى منظومة متكاملة تهدف إلى رفع كفاءة المؤسسات الخدمية وتحقيق الشمول المالي. وتجسيدا لهذا التوجه، تبرز استراتيجية بريد الجزائر كنموذج تطبيقي رائد، حيث لم تكتفِ برقمنة العمليات فحسب، بل ركزت على عصرنه البنية التحتية وتعزيز الدفع الإلكتروني كركائز أساسية. إن نجاح هذه الاستراتيجية لا يقاس فقط بتطور الأنظمة التقنية، بل بمدى قدرتها على تحسين تجربة الزبون وتقليل الاعتماد على السيولة، مما يمهد الطريق لتحول رقمي شامل يتماشى مع رؤية جزائر رقمية.

¹ - وزارة البريد والمواصلات السلكية واللاسلكية، "استراتيجيتنا ومخطط عمل القطاع"، الموقع الإلكتروني الرسمي للوزارة، <https://www.mpt.gov.dz/استراتيجيتنا/>، تصفح بتاريخ: 24 أبريل 2026، 23:00.

المبحث الثاني: البطاقة الذهبية كآلية للدفع والسحب الإلكتروني:

يعد التحول نحو الرقمنة الشاملة عملية معقدة تتطلب أدوات ملموسة تمكن المواطن من الاندماج في النظام المالي الجديد. وفي هذا الإطار، تبرز البطاقة الذهبية كحجر الزاوية في استراتيجية بريد الجزائر، باعتبارها الأداة التقنية الأكثر انتشاراً لتجسيد الشمول المالي والحد من تداول السيولة النقدية. لم تعد هذه البطاقة مجرد وسيلة لسحب الأموال من الموزعات الآلية، بل تحولت إلى "هوية مالية رقمية" تتيح للمستخدمين الوصول إلى باقة متكاملة من الخدمات الإلكترونية والمدفوعات عن بعد. وبناءً على ذلك، سيخصص هذا المبحث لتسليط الضوء على ماهية البطاقة الذهبية، دورها كآلية محورية في عمليات الدفع والسحب الإلكتروني، ومدى مساهمتها في عصنة المعاملات المالية اليومية للمواطن الجزائري.

المطلب الأول: النشأة التاريخية لوسائل الدفع في الجزائر وتطور البطاقة الذهبية ومفهومها:

شهدت منظومة الدفع في الجزائر تحولات جذرية واكبت التطورات التكنولوجية العالمية، حيث انتقلت من الأساليب التقليدية المعتمدة كلياً على الصكوك الورقية والسيولة النقدية إلى اعتماد أنظمة الدفع الإلكتروني الحديثة. وفي قلب هذا التحول، برزت البطاقة الذهبية كجيل جديد من بطاقات الدفع التي أطلقتها مؤسسة بريد الجزائر لتكون البديل الرقمي الأكثر كفاءة وأماناً.

1- النشأة التاريخية لوسائل الدفع في الجزائر:

شهدت منظومة الدفع في الجزائر مساراً تطورياً بدأ بالهيمنة المطلقة للوسائل التقليدية القائمة على التداول المادي للسيولة والصكوك البريدية والبنكية، حيث ظل "الصك البريدي" لعقود الأداة الأكثر شعبية والأكثر ضغطاً على مراكز البريد. ومع مطلع الألفية الثالثة، وتحديداً عام 2004، انطلقت أولى خطوات الإصلاح المالي عبر عصنة نظم الدفع من خلال إطلاق "نظام المقاصة الإلكترونية" وتأسيس شركة "ساتيم (SATIM)" لتطوير النقد الآلي، مما سمح بظهور أولى بطاقات السحب البنكية والبريدية البسيطة التي اقتصر دورها على سحب الأموال من الموزعات الآلية التابعة لنفس المؤسسة المصدرة (بطاقات غير بينية). استمر هذا الوضع حتى عام 2016، حيث أدركت السلطات العمومية ضرورة الانتقال من

"السحب" إلى "الدفع الإلكتروني" الفعلي لتقليل تكاليف تسيير الكتلة النقدية الورقية، فتم إطلاق "البطاقة الذهبية" كتحول استراتيجي تقني يعتمد على معايير الأمان.¹

2- تطور البطاقة الذهبية:

مثل عام 2016 نقطة التحول الجوهري بإطلاق بريد الجزائر للبطاقة "الذهبية" بمواصفات تقنية عالمية (معيار EMV) لتكون البديل العصري لبطاقات السحب المغناطيسية القديمة، حيث ركزت في بداياتها على دفع الفواتير المنزلية وتأمين المعاملات عبر الإنترنت.

ومع حلول عام 2020، دخلت البطاقة مرحلة "الرقمنة الشاملة" بفضل التكامل التقني مع تطبيق BaridiMob الذي حولها من مجرد أداة سحب إلى بنك رقمي متنقل يتيح التحويلات اللحظية ودفع الرسوم الجامعية والقضائية.

وبحلول عام 2024 حققت البطاقة انتشاراً قياسياً بتجاوزها 13 مليون مستخدم تزامناً مع تعميم أجهزة الدفع الإلكتروني (TPE) وتقنية (QR Code) مما جعلها الفاتورة الأساسية للشمول المالي والتحول نحو اقتصاد صفر سيولة في الجزائر.²

3- مفهوم البطاقة الذهبية:

تُعرف البطاقة الذهبية بأنها أداة دفع وسحب إلكترونية نقدية، شخصية ومؤمنة، يصدرها بريد الجزائر وتسمح لصاحب الحساب البريدي الجاري (CCP) بالوصول إلى رصيده والقيام بعمليات مالية متنوعة عن بُعد. تتجاوز هذه البطاقة مفهوم "بطاقة السحب" التقليدية لكونها بطاقة "متعددة الخدمات" تتيح دفع الفواتير، تحويل الأموال، وتعبئة الرصيد عبر مختلف القنوات الإلكترونية. وتعتمد في عملها على شريحة ذكية ونظام تشفير متطور يضمن سرية البيانات، مما يجعلها الركيزة الأساسية لعصرنة المرفق العام وتحقيق استراتيجية الرقمنة الشاملة في الجزائر.

البطاقة الذهبية هي بطاقة دفع وسحب إلكتروني أطلقها بريد الجزائر في جانفي 2017، تهدف إلى تسهيل الحياة اليومية للمواطن. تتيح هذه البطاقة الجديدة لحاملها إمكانية إجراء مختلف أنواع المعاملات المالية عن بعد عبر الإنترنت، دون التنقل إلى مكاتب البريد؛ كتسديد الفواتير الاستهلاكية

¹ - بركان زهية، "آليات وعصرنة نظم الدفع في الجزائر: من الصكوك الورقية إلى البطاقة النقدية"، مجلة إبداع، جامعة بليدة 2، المجلد 08، العدد 01، الجزائر، 2017، ص 142. (بتصرف).

² - وزارة البريد والمواصلات السلكية واللاسلكية، التقرير السنوي حول مؤشرات تطور قطاع البريد والرقمنة في الجزائر لعام 2024، منشورات الوزارة، الجزائر، 2024، ص. 12 (أو متاح على الموقع الرسمي: www.mpt.gov.dz).

الخاصة بالمياه والكهرباء، وتسديد قيمة المشتريات لدى التجار الذين يملكون نهائيات الدفع الإلكتروني... إلخ¹.



المصدر : www.poste.dz

المطلب الثاني: الإطار القانوني والتقني للبطاقة الذهبية:

يتوقف نجاح البطاقة الذهبية كأداة للتحويل الرقمي على توفر بيئة آمنة تضمن حقوق المستخدمين وتقيّد المعاملات بمعايير صارمة. ومن هذا المنطلق، يركز هذا المطلب على دراسة الإطار القانوني المنظم لها والضوابط التقنية التي تكفل أمن وسلامة العمليات المالية الإلكترونية.

أولاً: الإطار القانوني:

1- القانون رقم 18-05 المتعلق بالتجارة الإلكترونية:

يُعد المرجع الأساسي الذي يحدد القواعد القانونية لمعاملات الدفع عبر الإنترنت باستخدام البطاقة الذهبية، حيث يضبط التزامات مقدم الخدمة وحقوق المستهلك. ويهدف هذا القانون إلى إضفاء الصبغة القانونية على العقود الإلكترونية وحماية أطراف العملية التجارية من الاحتيال الرقمي، مما يعزز الثقة في المنظومة النقدية.

2- القانون رقم 18-07 المتعلق بحماية البيانات الشخصية:

يضمن هذا القانون سرية المعلومات الحساسة الخاصة بحامل البطاقة الذهبية ومعالجتها بطريقة آمنة تمنع تسريبها أو استغلالها من طرف جهات غير مخولة. ويلزم مؤسسة بريد الجزائر باتخاذ كافة التدابير الأمنية والقانونية لحماية الخصوصية الرقمية للزبائن، تماشياً مع المعايير الدولية لحماية البيانات.

¹ - www.poste.dz. 25/04/2025, 9 :15.

3- نظام بنك الجزائر رقم 03-16:

يحدد هذا النظام المعايير التقنية والأمنية الصارمة التي يجب أن تتوفر في أدوات الدفع الإلكتروني داخل الجزائر لضمان سلامة واستقرار النظام المالي. وبموجبه، تخضع البطاقة الذهبية لرقابة تقنية دورية للتأكد من مطابقتها لشروط الأمان المصرفي، مما يقلل من المخاطر المرتبطة بالمعاملات المالية الرقمية¹.

ثانياً: الإطار التقني:

1- معيار EMV العالمي (الشريحة الذكية):

تعتمد البطاقة الذهبية على تقنية الشريحة الذكية وفق معيار EMV ، وهي تكنولوجيا تمنع تزوير أو نسخ بيانات البطاقة مقارنة بالبطاقات المغناطيسية القديمة. توفر هذه التقنية تشفيراً متطوراً لكل عملية مالية، مما يجعل اختراق بيانات الحساب البريدي عبر نقاط البيع أو الموزعات أمراً مستحيلاً تقريباً.

2- نظام التأمين الثلاثي:

يوفر هذا النظام طبقة حماية إضافية عند الشراء عبر الإنترنت، حيث يتطلب إدخال رمز سري مؤقت (OTP) يُرسل مباشرة إلى هاتف صاحب البطاقة. تضمن هذه الآلية التقنية أن صاحب البطاقة هو الوحيد المخول بإتمام العملية المالية، مما يقضي على محاولات الاستخدام غير المشروع للبطاقة في الفضاء الرقمي.

3- المنصة النقدية لبريد الجزائر:

تمثل العمود الفقري التقني الذي يربط البطاقة بمركز البيانات الضخم التابع للمؤسسة، مما يسمح بمعالجة آلاف العمليات المالية في وقت واحد وبسرعة فائقة. تعمل هذه المنصة على مدار الساعة لضمان استمرارية الخدمات الرقمية وتأمين الربط بين الموزعات الآلية، تطبيقات الهاتف، ومواقع الدفع الإلكتروني².

¹ - الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية، القانون رقم 05-18 المؤرخ في 24 شعبان عام 1439 الموافق لـ 10 ماي سنة 2018، المتعلق بالتجارة الإلكترونية، الجريدة الرسمية العدد 28.

² - مؤسسة بريد الجزائر، التقرير التقني حول عصنة المنصة النقدية ومعايير الأمان EMV، مديرية النظم المعلوماتية، الجزائر، 2023، ص 08.

ثالثاً: شروط الحصول على البطاقة الذهبية:

1- امتلاك حساب بريدي جاري (CCP) :

يعتبر هذا الشرط هو الحجر الأساس حيث لا يمكن إصدار البطاقة إلا لمن يملك حساباً جاريّاً مفتوحاً ونشطاً لدى بريد الجزائر. تعمل البطاقة كوسيلة تقنية للوصول إلى الرصيد المالي المتاح في هذا الحساب، مما يغنيك عن استخدام الصكوك الورقية التقليدية.

يجب التأكد من أن الحساب غير مجمد، وأن الاسم واللقب المسجلين فيه يتطابقان تماماً مع وثائق الهوية الرسمية الخاصة بك.

2- توفر الرقم السري للحساب (Password ECCP) :

أصبح الحصول على الرقم السري الخاص بخدمة ECCP شرطاً إجبارياً للولوج إلى المنصة الإلكترونية التي يتم عبرها تقديم طلب البطاقة. يمكن الحصول على هذا الرقم مجاناً من أي مكتب بريد عبر تقديم بطاقة تعريف، وهو يضمن خصوصية البيانات ومنع التلاعب بالطلب.

بدون هذا الرقم، لن يتمكن الشخص من الدخول إلى الواجهة الرقمية المخصصة لطلب البطاقة الذهبية أو اختيار نوعها (كلاسيكية أو بريديوم)¹.

3- ربط رقم الهاتف النقال بالحساب:

يُشترط أن يكون رقم هاتف خاص ومفعّل مرتبط بخدمة تنبيه لضمان استقبال الرموز السرية المؤقتة أثناء تقديم الطلب، يستخدم هذا الرقم كوسيلة أمان قصوى لتأكيد الهوية عند الشراء من الإنترنت أو عند الرغبة في تفعيل تطبيق BaridiMob لاحقاً.

في حال تغيير رقم الهاتف يتوجب على الشخص تحديثه لدى مصالح البريد أولاً، لأن النظام يرفض إتمام الطلب إذا لم يتطابق الرقم.

4- بلوغ السن القانوني (18 سنة فما فوق):

تُمنح البطاقة الذهبية للأشخاص الطبيعيين الذين بلغوا سن الرشد القانوني مما يسمح لهم بتحمل المسؤولية الكاملة عن المعاملات المالية، يهدف هذا الشرط إلى حماية القصر من المخاطر المالية، حيث تتطلب القوانين الجزائرية وجود أهلية قانونية كاملة للتعامل مع الوسائط البنكية.

بالنسبة للقصر المتمدرسين الذين يملكون حسابات أشبال تختلف الإجراءات وتتطلب تدخل الولي الشرعي لطلب وسائل الدفع الإلكتروني.

¹ - www.poste.dz. 25/04/2025, 9 : 35.

5- توفر رصيد مالي أدنى في الحساب:

يجب أن يحتوي الرصيد على مبلغ مالي يغطي رسوم تصنيع وإرسال البطاقة والتي تُقْتطع آلياً بمجرد معالجة طلبك من طرف المركز، تتراوح هذه الرسوم عادة بين 350 دج للبطاقة العادية وتزيد بالنسبة لبطاقات "البريميوم" التي توفر خدمات توصيل سريعة ومزايا إضافية. في حال كان الرصيد صفراً أو غير كافٍ، قد يتم تعليق معالجة الطلب إلكترونياً حتى يتم شحن الحساب بالمبلغ المطلوب لتغطية التكاليف.

نستخلص أن تضافر الإطار القانوني الصارم مع البنية التقنية المتطورة هو ما منح البطاقة الذهبية موثوقيتها كأداة دفع آمنة. وبذلك، تشكل هذه المنظومة المتكاملة حجر الزاوية في كسب ثقة المواطن وتحقيق التحول الفعلي نحو الشمول المالي الرقمي¹.

المطلب الثالث: الخدمات الرقمية المرتبطة بالبطاقة الذهبية:

تُقدم البطاقة الذهبية لبريد الجزائر باقة متنوعة من الخدمات الرقمية التي تهدف إلى تسهيل المعاملات المالية اليومية وتقليل الحاجة للتنقل، ويمكن تقسيمها إلى ثلاث فئات رئيسية:

1- الخدمات عبر تطبيق بريدي موب (BaridiMob) :

- يُعد التطبيق الواجهة الأكثر استخداماً، حيث يتيح للمستخدم إدارة حسابه بشكل كامل عبر الهاتف:
- التحويل من حساب إلى آخر :إجراء تحويلات مالية فورية بين أصحاب الحسابات البريدية الجارية.
- الاطلاع على الرصيد :كشف الرصيد والاطلاع على سجل آخر العمليات المالية المنجزة.
- تسيير البطاقة :إمكانية تجميد البطاقة مؤقتاً أو طلب إعادة استصدارها في حال الضياع.

2- المدفوعات الإلكترونية عبر الإنترنت:

- تسمح البطاقة بالقيام بعمليات الدفع عن بُعد عبر المواقع الرسمية والتجارية:
- تسديد الفواتير :دفع فواتير الخدمات العمومية (الكهرباء والغاز، المياه، الهاتف والإنترنت).
- الخدمات الإدارية :دفع رسوم التسجيل الجامعي، وحقوق جواز السفر، وتذاكر النقل (الجوية والبحرية).
- الشحن الإلكتروني :تعبئة رصيد الهاتف النقال لمختلف المتعاملين (موبيليس، جيزي، أوريدو).

¹ - www.poste.dz. 25/04/2025, 9 : 35.

3- خدمات الدفع الفوري: (TPE & QR Code)

تمتد خدمات البطاقة لتشمل التعاملات التجارية المباشرة في المحلات والمساحات الكبرى:

- **نهائيات الدفع الإلكتروني: (TPE)** سداد قيمة المشتريات في المتاجر والمستشفيات والصيدليات التي تتوفر على أجهزة الدفع.
- **الدفع عبر رمز الاستجابة السريع: (QR Code)** خدمة حديثة تتيح الدفع عبر مسح الرمز من خلال تطبيق الهاتف دون الحاجة لإدخال البطاقة في الجهاز¹.

¹ - وزارة البريد والمواصلات السلكية واللاسلكية، "دليل خدمات الدفع الإلكتروني والشمول المالي"، منشورات الوزارة، الجزائر، 2024، ص 09.

خلاصة الفصل:

ختاماً لهذا الفصل، يمكن القول إن التحول الرقمي في قطاع البريد بالجزائر لم يعد مجرد خيار تقني، بل ضرورة استراتيجية فرضتها متطلبات العصرنة وتحسين الخدمة العمومية. وقد خلصت الدراسة في هذا الجزء إلى أن تبني الإدارة الإلكترونية ساهم بشكل فعال في تقليص البيروقراطية ورفع كفاءة الأداء داخل مؤسسة بريد الجزائر. كما أظهرت النتائج أن "البطاقة الذهبية" تمثل حجر الزاوية في منظومة الدفع الإلكتروني الوطنية، حيث تجاوزت كونها وسيلة للسحب النقدي لتصبح منصة متكاملة للخدمات المالية عن بُعد. ومن أهم النتائج المتوصل إليها أيضاً، أن استراتيجية المؤسسة نحو الرقمنة قد نجحت في تعزيز الثقة بين المواطن والخدمات الرقمية، رغم التحديات التقنية التي تواجه تعميم الثقافة الرقمية. وبذلك، تشكل البطاقة الذهبية والخدمات المرتبطة بها نموذجاً عملياً للانتقال نحو الشمول المالي، مما يمهد الطريق لتطوير بيئة آمنة ومستدامة للتعاملات الإلكترونية في الجزائر، وهو ما سيتم استكمالته بالبحث في الفصول القادمة.

الفصل الثاني:
ضغوط العمل
وأثر الرقمنة في البيئة
المهنية البريدية

تمهيد

تُعد بيئة العمل البريدية في الجزائر من أكثر البيئات المهنية حركية وتفاعلاً مع الجمهور، وهو ما يجعل المورد البشري فيها عرضة لمستويات عالية من ضغوط العمل الناتجة عن تزايد الطلب والبحث عن السرعة في الإنجاز. وفي إطار سعي مؤسسة بريد الجزائر لعصرنة خدماتها، برزت الرقمنة الشاملة كخيار استراتيجي يهدف إلى تغيير النمط التقليدي للخدمة العمومية والارتقاء بالأداء الوظيفي لموظفيها. يهدف هذا الفصل إلى تقديم مقارنة سوسيو تنظيمية شاملة لظاهرة ضغوط العمل، من خلال تسليط الضوء على مفاهيمها، أنواعها، والنظريات المفسرة لها، وصولاً إلى تحليل آثارها العميقة على أداء موظف الشباك البريدي الذي يعد الواجهة الأمامية للمؤسسة. كما يسعى الفصل إلى استجلاء الدور المحوري الذي تلعبه الخدمات الرقمية، وفي مقدمتها البطاقة الذهبية، في إدارة هذه الضغوط وتخفيف العبء البدني والذهني عن كاهل الموظف عبر تقليل الازدحام وتحجيم احتمالات الخطأ البشري. وبالرغم من هذه المزايا، سيتم استعراض المعوقات التقنية والتنظيمية التي قد تفرز أثراً عكسياً تُعرف بالضغط التكنولوجي، وذلك لتقديم صورة واقعية وشاملة عن التفاعل بين العنصر البشري والوسيلة الرقمية في الوسط المهني البريدي.

المبحث الأول: المقاربة النظرية لضغوط العمل:

تعد ظاهرة ضغوط العمل من أهم التحديات التنظيمية التي تواجه المؤسسات الخدمية المعاصرة، بالنظر إلى انعكاساتها المباشرة على الصحة المهنية للموظف ومستوى أدائه الوظيفي. وتزداد حدة هذه الضغوط في القطاعات التي تتسم بكثافة التعامل مع الجمهور مثل قطاع البريد، حيث يجد الموظف نفسه مطالباً بتحقيق التوازن بين سرعة الإنجاز ودقة المعاملات المالية تحت ضغوط زمنية واجتماعية متزايدة. وبناءً على ذلك، سيتم في هذا المبحث تقديم إطار نظري شامل لضغوط العمل، يبدأ بتحديد مفاهيمها ومظاهرها، مروراً باستعراض أهم النظريات المفسرة ومصادرها، وصولاً إلى تحليل آثارها العميقة على موظف الشباك البريدي باعتباره الواجهة الأساسية لهذا المرفق العام.

المطلب الأول: تعريف ضغوط العمل، أنواعها ومظاهرها في المؤسسات الخدمية:

تقتضي الدراسة العلمية لضغوط العمل البدء بتحديد أطرها المفاهيمية وتحليل طبيعتها المتشعبة داخل البيئة التنظيمية وعليه يسعى هذا المطلب إلى ضبط تعريف شامل لضغوط العمل مع استعراض أهم أنواعها ومظاهرها السائدة في المؤسسات الخدمية.

أولاً: تعريف ضغوط العمل:

هناك عدة تعريفات لضغوط العمل نذكر منها:

تعريف 01: تُعرّف ضغوط العمل في المؤسسات الخدمية بأنها حالة من الإجهاد النفسي، الجسدي، والسلوكي، تنشأ نتيجة تفاعل الموظف مع بيئة عمل متطلبة تتجاوز قدراته، وتتمثل في أعباء العمل الزائدة، غموض الدور، وسوء الإدارة. ينتج عنها اختلالات نفسية (توتر، قلق) أو عضوية، وتختلف حدتها حسب طبيعة الموقع الوظيفي.

تعريف 02: ضغوط العمل هي حالة من الإجهاد النفسي والجسدي تنشأ نتيجة عدم التوازن بين المتطلبات الوظيفية وقدرات الفرد أو الموارد المتاحة له. وتظهر كاستجابة سلبية لمؤثرات بيئة العمل، مما يؤثر بشكل مباشر على كفاءة الموظف وحالته الصحية وقدرته على الإنجاز.¹

تعريف 03: تعرف منظمة العمل الدولية (ILO) لضغوط العمل: «بالضغوط التي تنشأ عندما تتجاوز متطلبات العمل قدرة العامل على التكيف أو السيطرة عليها؛ ما يؤدي إلى استجابات جسدية ونفسية ضارة».

¹ - خير الدين فغلول، "ضغوط العمل وأثرها على الأداء الوظيفي"، مجلة العلوم الإنسانية، جامعة قسنطينة 1، الجزائر، العدد 24، 2015، ص 118.

تعريف 04: يشير فوزي فائق إلى أن كلمة ضغوط العمل تدل على مجموعة المواقف أو الحالات التي يتعرض لها الفرد في مجال عمله، والتي تؤدي إلى تغيرات جسمية ونفسية نتيجة لردود فعلية لمواجهتها، وقد تكون هذه المواقف على درجة كبيرة من التهديد فتسبب الإرهاق والتعب والقلق من حيث التأثير فتولد شيئاً من الانزعاج¹.

من خلال التعريفات السابقة نستنتج أن ضغوط العمل هي حالة إجهاد شامل (نفسي، جسدي، وسلوكي) تنشأ عن اختلال التوازن بين متطلبات الوظيفة وقدرة الموظف على التكيف والسيطرة. وتنتج هذه الحالة عن تفاعل سلبي مع بيئة العمل (كزيادة الأعباء وغموض الأدوار)، مما يؤدي لاستجابات ضارة تؤثر مباشرة على الصحة والكفاءة الإنتاجية.

ثانياً: أنواع ضغوط العمل في المؤسسات الخدمية:

تتخذ ضغوط العمل في المؤسسات الخدمية طابعاً خاصاً نظراً للاحتكاك المباشر مع الجمهور والاعتماد الكبير على العنصر البشري، ويمكن تصنيفها إلى الأنواع التالية:

1- الضغوط التشغيلية (المهنية):²

- **عبء العمل الكمي:** يشير إلى تراكم عدد كبير من المهام أو المراجعين في وقت زمني محدود جداً. يشعر الموظف هنا أن المطلوب منه "أكبر من الوقت المتاح"، مما يدفعه للسرعة التي قد تؤدي للوقوع في الأخطاء.
- **عبء العمل الكيفي:** ينشأ عندما تكون المهام المطلوبة معقدة وتتفوق مهارات الموظف أو قدراته الذهنية والفنية. يشعر الموظف هنا بالضغط لأن طبيعة العمل "أصعب من إمكانياته"، وليس لأن العمل كثير من حيث العدد.
- **غموض الدور:** يحدث عندما لا يملك الموظف معلومات كافية أو واضحة عن واجباته، صلاحياته، والمعايير التي سيقم عليها. هذا التخبط يجعله في حالة قلق دائم من تجاوز حدوده أو التقصير في مهام لا يعرفها أصلاً.

¹ - فائق، فوزي عبد الخالق. (1996). ضغوط العمل الوظيفي. مجلة آفاق اقتصادية، اتحاد غرف التجارة والصناعة (مركز البحوث والتوثيق)، المجلد 17، العدد 67، ص 136.

² - بن ورزق هشام، "ضغوط العمل وأثرها على الأداء الوظيفي للعاملين في المؤسسات الخدمية"، مجلة دفاتر اقتصادية، جامعة الوادي، المجلد 09، العدد 01، الجزائر، جوان 2017، ص 215.

2- ضغوط العلاقات مع الجمهور (العملاء):

- التعامل مع الشخصيات الصعبة: ينبع هذا الضغط من الاحتكاك اليومي بمراجعين يفتقرون لآداب التواصل أو يميلون للعدوانية والاعتراض الدائم، مما يضع الموظف تحت استنفار عصبي مستمر لمحاولة امتصاص غضبهم وحل مشكلاتهم دون الدخول في صراعات شخصية تسيء لمكانة العمل.

- العمل العاطفي: هو المجهود الذي يبذله الموظف لإدارة مشاعره الداخلية وكبت أحاسيسه الحقيقية من تعب أو ضيق ليظهر بمظهر "المبتسم والمرحب" دائماً وفقاً لمعايير المؤسسة، وهو ما يسبب استنزافاً نفسياً حاداً يُعرف بالاغتراب العاطفي نتيجة الانفصال بين ما يشعر به وما يظهره.

- تضارب الدور: يقع الموظف هنا في حيرة بين تلبية رغبات العميل "الذي هو دائماً على حق" وبين الالتزام بقوانين المؤسسة الصارمة التي قد ترفض هذه الرغبات، مما يولد صراعاً داخلياً ناتجاً عن محاولة التوفيق بين مصلحتين متناقضتين في آن واحد دون الإخلال بأي منهما.

3- الضغوط التنظيمية والهيكلية:

- بيئة العمل المادية: تعني غياب الظروف الفيزيائية المناسبة للعمل كالإضاءة والتهوية، أو نقص الأدوات التقنية اللازمة، مما يجعل المهام البسيطة تستهلك جهداً مضاعفاً وتسبب إرهاقاً جسدياً سريعاً.

- ضعف نظام الحوافز: هو غياب التكافؤ بين العطاء الوظيفي والعائد المحصل عليه، مما يولد إحباطاً عميقاً وشعوراً بالظلم لدى الموظف نتيجة تجاهل مجهوداته وتهميش قيمته المادية والمعنوية داخل المؤسسة.

- نمط القيادة: يتمثل في ممارسات إدارية متسلطة تحرم الموظف من الاستقلالية والمشاركة في القرار، مما يجعله يشعر بالتقييد الدائم تحت رقابة صارمة تقتل الإبداع وتزيد من حدة التوتر النفسي¹.

¹ - بن ورزق هشام، مرجع سبق ذكره، ص 216.

ثالثاً: مظاهر ضغوط العمل في المؤسسات الخدمية:

تتعدد مظاهر ضغوط العمل في المؤسسات الخدمية نظراً لطبيعة العمل التي تتطلب احتكاكاً مباشراً مع الجمهور وسرعة في الإنجاز، وتظهر هذه الضغوط في جوانب نفسية، جسدية، سلوكية، وتنظيمية.

1- المظاهر النفسية والانفعالية:

تتعرض ضغوط العمل بشكل حاد على الحالة الذهنية للموظف، حيث يتولد لديه شعور دائم بالقلق والتوتر نتيجة التفكير المستمر في متطلبات المهام المتراكمة، مما يفقده الاستقرار النفسي. ومع استمرار هذه الحالة، قد يصل الموظف إلى مرحلة الاحتراق الوظيفي التي تستنزف طاقاته العاطفية والجسدية، فيفقد شغفه تجاه العمل ويصبح أكثر عرضة لتقلبات المزاج وسرعة الانفعال عند التعامل مع الزملاء أو الزبائن. هذه الضغوط النفسية لا تتوقف عند هذا الحد، بل تؤدي تدريجياً إلى تآكل الروح المعنوية، مما يضعف ولاء الموظف لمؤسسته ويقلل من رضاه الوظيفي.

2- المظاهر السلوكية:

تترجم ضغوط العمل إلى ممارسات سلبية تؤثر مباشرة على سير العمل، حيث يلاحظ تراجع واضح في كفاءة الأداء وانخفاض في مستويات الإنتاجية مع زيادة وتيرة الأخطاء المهنية. كما تبرز ظاهرة السلوك الانسحابي من خلال تكرار الغياب أو التأخر، وصولاً إلى الرغبة في ترك الوظيفة نهائياً (دوران العمل). وبسبب الضغط المستمر، قد يسلك الموظف سلوكاً عدوانياً أو غير مبالي تجاه العملاء، مما يضر بسمعة المؤسسة، ويميل في محيطه الداخلي إلى العزلة أو اتخاذ قرارات مندفعة تقتصر على التركيز والدقة.

3- المظاهر الجسدية (الصحية):¹

لا تقتصر آثار الضغوط على الجانب النفسي فقط، بل تمتد لتظهر في شكل اعتلالات صحية ملموسة تُعرف بالأمراض "السيكوسوماتية". فالموظف الذي يعاني من ضغط مستمر غالباً ما يشكو من الصداع النصفي، واضطرابات الجهاز الهضمي، وآلام مزمنة في الظهر والرقبة ناتجة عن التشنج

¹ - عون الله فوزي وشوشاني سليم، ضغوط العمل وعلاقتها بالالتزام التنظيمي في المؤسسة الجزائرية، مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماستر في علم اجتماع العمل والتنظيم، جامعة قاصدي مرباح - ورقلة، كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، قسم علم الاجتماع والديموغرافيا، 2013-2014، ص 22-23.

العصبي. كما قد تتطور هذه الأعراض إلى مخاطر صحية أكبر مثل أمراض القلب والشرابين وارتفاع ضغط الدم، مما يضع

الموظف في حالة من الإرهاق الشديد والتعب المزمن الذي يحول دون قدرته على تجديد نشاطه أو أداء مهامه اليومية بحيوية.

4- المظاهر التنظيمية (بيئة العمل):

تتعلق هذه المظاهر بالخلل في هيكلية ونظام العمل داخل المؤسسة، حيث يواجه الموظف أعباءً زائدة تتجاوز قدراته الزمنية والبدنية، مما يخلق فجوة بين المطلوب والمقدور عليه. ويزداد الأمر سوءاً عند وجود "غموض في الدور" أو تضارب في التعليمات، حيث لا يدرك الموظف حدود مسؤولياته بدقة، مما يولد صراعاً داخلياً. ويرافق ذلك غالباً ضعف في قنوات التواصل مع الإدارة وغياب التقدير المعنوي والمادي، مما يجعل بيئة العمل طاردة للكفاءات وتفتقر إلى الدعم اللازم لتحقيق الأهداف التنظيمية¹.

تتمثل ضغوط العمل في استجابة نفسية وجسدية ناتجة عن عدم التوازن بين متطلبات الوظيفة وقدرات الموظف، وتتنوع بين ضغوط إيجابية محفزة وسلبية معطلة. وتتجلى مظاهرها في المؤسسات الخدمية عبر تدهور الصحة الجسدية والنفسية للعاملين، وظهور سلوكيات انسحابية أو صدامية، مما يؤدي تنظيمياً إلى انخفاض الالتزام وتراجع جودة الخدمة المقدمة للجمهور.

المطلب الثاني: النظريات المفسرة لضغوط العمل ومصادرها:

تعددت المقاربات السيكولوجية والتنظيمية التي حاولت تفسير ماهية ضغوط العمل وتحليل ميكانيزمات حدوثها، حيث تسعى هذه النظريات إلى كشف الروابط بين المثيرات الخارجية والاستجابات الفردية. ومن خلال هذا التحليل، يمكن حصر المصادر والبيئات المولدة للضغط، سواء كانت ناتجة عن طبيعة المهام أو البيئة الفيزيائية والاجتماعية للمؤسسة.

أولاً: النظريات المفسرة لضغوط العمل:

تعددت المقاربات النظرية لتفسير ضغوط العمل، ومن أبرزها:

1- نظرية التوافق بين الفرد والبيئة:

تفسر هذه النظرية ضغوط العمل كنتاج للفجوة بين قدرات الموظف والمتطلبات المهنية المفروضة عليه من قبل المنظمة. وينشأ التوتر عندما تفوق أعباء الوظيفة الموارد الشخصية للفرد، أو حينما تعجز البيئة عن تلبية احتياجاته ودوافعه المهنية. إن استمرار هذا التباين يؤدي إلى استنزاف الطاقة النفسية، مما

¹ - عون الله فوزي وشوشاني سليم، مرجع سبق ذكره، ص 24.

يضعف قدرة الفرد على التكيف ويزيد من احتمالات الإجهاد. ويمثل تحقيق التوازن بين السمات الشخصية والبيئة المحيطة الركيزة الأساسية لضمان الاستقرار النفسي والكفاءة الإنتاجية داخل المؤسسات الخدمية.

2- نموذج الطلب-التحكم-الدعم:

يربط هذا النموذج بين مستويات الإجهاد والتفاعل القائم بين حجم الأعباء الوظيفية ومدى السلطة الممنوحة للموظف لإدارة مهامه. وتعتبر الوظائف التي تفرض مطالب مرتفعة مع استقلالية منخفضة هي المصدر الأكبر للضغوط، خاصة عند غياب الدعم الاجتماعي الفعال. ويؤكد النموذج أن تعزيز "التحكم الوظيفي" يساهم في تحويل الضغوط من عوائق سلبية إلى تحديات محفزة للتعلم والنمو المهني. وبناءً عليه، ترتبط جودة الحياة الوظيفية بقدرة المنظمة على موازنة المطالب المهنية مع منح الموظفين صلاحيات كافية لتقرير مسارات عملهم¹.

3- نموذج عدم التوازن بين الجهد والعائد:

يفترض هذا الإطار أن الضغوط تنبثق من غياب العدالة التبادلية، حيث يبذل الموظف جهوداً مكثفة دون الحصول على تعويضات ملائمة. وتتنوع هذه العوائد بين المكافآت المالية والتقدير المعنوي والأمان الوظيفي، حيث يولد نقصها شعوراً بالإحباط والتوتر النفسي الحاد. ويشير النموذج إلى أن الاستمرار في العطاء المجهد مقابل عوائد زهيدة يحفز استجابات فيزيولوجية ضارة تؤثر سلباً على الصحة العامة. لذا، فإن تحقيق التكافؤ بين الجهد المبذول والعائد المستحق يعد شرطاً جوهرياً للحفاظ على الولاء التنظيمي واستدامة الأداء البشري.

4- نموذج كوبر ومارشال:

يقدم هذا النموذج إطاراً شمولياً لمصادر الضغوط، مصنفاً إياها إلى عوامل مرتبطة بخصائص الوظيفة، العلاقات البينية، والمسار الوظيفي التنظيمي. ويسلط الضوء على صراع الأدوار وغموض المهام كأسباب رئيسية تؤدي إلى تشتت الطاقة الذهنية للموظف وزيادة معدلات القلق المهني. كما يأخذ النموذج في الحسبان التداخل بين الضغوط المهنية والأسرية، معتبراً أن الخل في أحدهما ينعكس بالضرورة على كفاءة الفرد الآخر. إن فهم هذه المسببات يساعد الإدارة في تصميم استراتيجيات تدخل فعالة تهدف إلى تحسين البيئة المادية والاجتماعية للعمل بوضوح.

¹ - عون الله فوزي وشوشاني سليم، مرجع سبق ذكره، ص 32.

5- النموذج المعرفي السلوكي:

ترتكز هذه النظرية على الدور الوسيط للعمليات الذهنية، حيث تعتبر أن الضغط ليس حدثاً موضوعياً بل نتاج لكيفية إدراك الفرد للموقف. فإذا تم تقييم المطلب المهني على أنه تهديد يفوق مهارات المواجهة المتاحة، تبدأ الاستجابة للضغط بالظهور نفسياً وجسدياً بشكل فوري. وتتميز هذه المقاربة بتفسير التباين الفردي في التعامل مع الأعباء، بناءً على أنماط التفكير والثقة بالذات والخبرات العملية السابقة. وبناءً عليه، تهدف التدخلات هنا إلى تعديل الإدراكات الخاطئة وتزويد الأفراد بآليات تفكير مرنة تمكنهم من إدارة التحديات بفعالية¹.

ثانياً: مصادر ضغوط العمل:

يمكن تصنيف مصادر الضغوط إلى عدة محاور رئيسية:

1- العوامل المرتبطة بخصائص الوظيفة وبيئة العمل:

تشمل هذه المصادر الظروف المادية والتشغيلية التي يمارس فيها الموظف مهامه اليومية، مثل الضوضاء، سوء الإضاءة، أو المخاطر المهنية. كما تبرز كثافة العمل وساعاته الطويلة، بالإضافة إلى العبء الوظيفي الكمي والنوعي الذي قد يتجاوز القدرات الزمنية والبدنية للفرد. إن غياب الأدوات اللازمة أو العمل في بيئة غير مريحة يولد شعوراً مستمراً بالإرهاق، مما يقلل من كفاءة الأداء الوظيفي. وبناءً عليه، فإن جودة التصميم المادي للوظيفة تلعب دوراً محورياً في تحديد مستويات الرضا أو التوتر لدى الكادر البشري.

2- الدور التنظيمي وصراع وتعارض المهام:

تنشأ الضغوط عندما يعاني الموظف من غموض الدور، أي عدم وضوح المسؤوليات والأهداف المطلوب منه تحقيقها بشكل دقيق ومحدد. كما يظهر صراع الأدوار عندما يتلقى الفرد توجيهات متناقضة من مستويات إدارية مختلفة، مما يضعه في حيرة مهنية تشتت جهوده. إن عدم قدرة الموظف على التوفيق بين التوقعات المتضاربة يؤدي إلى استنزاف طاقته الذهنية وزيادة معدلات القلق الوظيفي لديه. لذا، يعد التوصيف الوظيفي الدقيق وتوحيد قنوات التوجيه ضرورة تنظيمية لتقليل حدة التوتر الناتج عن تداخل المهام الوظيفية.

¹ - عون الله فوزي وشوشاني سليم، مرجع سبق ذكره، ص ص 33، 34.

3- العلاقات الاجتماعية والبيئة التفاعلية في العمل:

تمثل العلاقات البينية مع الرؤساء، الزملاء، والمرؤوسين مصدراً حيوياً للضغوط في حال اتسامها بالتوتر أو غياب الدعم والتعاون المهني. فالعزلة الاجتماعية أو التعرض للضغوط الجماعية والمنافسة غير الشريفة تخلق مناخاً تنظيمياً طارداً يفنر إلى الأمان النفسي والوظيفي المطلوب. كما أن ضعف التواصل الفعال وفقدان الثقة المتبادلة يعيقان تدفق المعلومات، مما يزيد من احتمالية حدوث الصدمات المهنية والمشكلات الشخصية. إن بناء بيئة عمل تدعم العمل بروح الفريق يساهم بشكل مباشر في خفض مستويات الإجهاد النفسي للعاملين¹.

4- المسار الوظيفي وهيكل التطور التنظيمي:

ترتبط هذه الضغوط بمدى وضوح فرص الترقى الوظيفي، والأمان المهني، والتقدير الذي يحصل عليه الموظف مقابل إنجازاته وتفانيه في العمل. فخوف الموظف من فقدان وظيفته أو بقاءه في نفس الرتبة لفترات طويلة دون نمو يخلق شعوراً بالإحباط وفقدان الدافعية. كما أن غياب العدالة في توزيع المكافآت أو تقييم الأداء يؤدي إلى زعزعة الولاء التنظيمي وزيادة الشعور بالغبن المهني المستمر. وبالتالي، فإن وضوح مسارات النمو المهني وتكافؤ الفرص يمثلان حافزاً إيجابياً يقلل من وطأة الضغوط النفسية والمهنية.

5- التداخل بين المتطلبات المهنية والحياة الشخصية:

يعد عدم التوازن بين مسؤوليات العمل والالتزامات الأسرية من أبرز المصادر الخارجية التي تنعكس سلباً على أداء الفرد داخل المنظمة. فالضغوط الناتجة عن رعاية الأسرة أو المشكلات الشخصية تستهلك جزءاً كبيراً من الموارد المعرفية والعاطفية التي يحتاجها الموظف لإنجاز مهامه. ويؤدي تداخل الأوقات وضيق الزمن المخصص للراحة والاستجمام إلى حالة من الاحتراق النفسي التي تضعف القدرة على المواجهة بفعالية. لذا، تبرز أهمية السياسات التنظيمية المرنة التي تراعي الظروف الإنسانية للموظفين لضمان استمرارية عطائهم وتوازنهم النفسي والمهني².

نستخلص أن ضغوط العمل تنشأ من تفاعل معقد بين مسببات مهنية، شخصية، وتنظيمية، وهو ما تفسره النظريات كحالة من عدم التوافق بين الفرد وبيئته. ويشكل فهم هذه المصادر والنماذج النظرية

¹ - ماهر محمد حسن العبيدي، ضغوط العمل: آثارها وطرق علاجها، (عمان: دار جرير للنشر والتوزيع، 2011)، ص 45 - 46.

² - ماهر محمد حسن العبيدي، مرجع سبق ذكره، ص ص 48 - 49.

حجر الزاوية للمؤسسة في تشخيص بؤر التوتر، مما يمهّد الطريق لوضع استراتيجيات فعالة للوقاية والحد من استنزاف المورد البشري.

المطلب الثالث: آثار ضغوط العمل على الأداء الوظيفي لموظف الشباك البريدي:

تُعد ضغوط العمل متغيراً حاسماً وتحدياً جوهرياً يواجه موظف الشباك البريدي نتيجة التفاعل المستمر مع الجمهور وضيق الوقت وتراكم المعاملات؛ حيث تتداخل هذه العوامل النفسية والتنظيمية لتنعكس سلباً على كفاءة وجودة المخرجات المهنية، مما يؤدي إلى تراجع فاعلية الأداء الوظيفي وظهور مؤشرات استنزاف تؤثر على استقرار العمل.

1- الآثار المباشرة على الأداء الوظيفي:

- انخفاض الإنتاجية: يتسبب التوتر في إضعاف القدرة على ترتيب المهام، مما يجعل الموظف يقضي وقتاً أطول في عمليات بسيطة ويفقد انسيابية العمل.
- زيادة الأخطاء المهنية: يؤدي تشتت الذهن إلى هفوات رقابية عند عدّ المبالغ أو مطابقة بيانات الشحن، مما يعرض الموظف والمؤسسة لمسؤوليات قانونية ومالية.
- تراجع جودة الخدمة: ينفد صبر الموظف المجهّد بسرعة، فيميل إلى معاملة الزبائن بحدة أو إهمال استفساراتهم، مما يضر بالصورة الذهنية للمؤسسة البريدية.
- بطء اتخاذ القرارات: يصيب الضغط الموظف بالارتباك الذهني فيعجز عن معالجة المشكلات المفاجئة بمرونة، ويتردد في اختيار الحلول المناسب خوفاً من الخطأ¹.

2- الآثار النفسية والجسدية (مسببات تراجع الأداء):

- الاحتراق الوظيفي: يمثل حالة من الاستنزاف النفسي والبدني تؤدي إلى تآكل الدافعية الذاتية، مما يدفع الموظف لتبني سلوكيات انسحابية ونظرة تشاؤمية تجاه الأهداف المؤسسية.
- التوتر والقلق: يعكس حالة من عدم التوازن بين المتطلبات المهنية والقدرات الشخصية، مما يستثير ردود فعل عصبية حادة تؤثر سلباً على الاستقرار الانفعالي والتركيز الذهني للموظف.
- اضطرابات صحية: تنتج عن استجابة الجسم الفسيولوجية للإجهاد المزمن، حيث يفرز الجسم هرمونات التوتر التي تسبب اعتلالات عضوية مثل الصداع العصبي واضطرابات الدورة الدموية والنوم.

¹ - زغبي آمال، ضغوط العمل وأثرها على أداء العاملين في المؤسسات الخدمية: دراسة ميدانية بمؤسسة بريد الجزائر - سكيكدة، مذكرة ماجستير في علم اجتماع التنظيم والعمل، جامعة منتوري قسنطينة، الجزائر، 2012، ص 94 - 95.

3- آثار سلوكية وتنظيمية:

- **زيادة معدلات التغيب:** يُعد التغيب المتكرر آلية دفاعية ووسيلة انسحابية يلجأ إليها الموظف لتجنب المثيرات الضاغطة في بيئة العمل، مما يؤدي إلى خلل في الهيكل التنظيمي وزيادة الأعباء على بقية الكادر الوظيفي. وتؤدي هذه الظاهرة إلى تراجع الكفاءة التشغيلية للمؤسسة البريدية نتيجة فقدان ساعات العمل المقررة وتزايد كلف الإجازات المرضية قصيرة الأمد.

- **ارتفاع معدل دوران العمل:** يعبر هذا المؤشر عن انخفاض مستوى الولاء التنظيمي وفقدان الرضا الوظيفي، مما يدفع الكفاءات البشرية للبحث عن بيئات عمل أكثر استقراراً وتوازناً. ويترتب على ذلك استنزاف الموارد المالية للمؤسسة نتيجة كلف التوظيف والتدريب المستمرة، بالإضافة إلى فقدان الخبرة التراكمية الضرورية للتعامل مع العمليات البريدية والمالية المعقدة¹.

نستخلص مما سبق أن ضغوط العمل ظاهرة تنظيمية معقدة تنتج عن اختلال التوازن بين متطلبات الوظيفة وقدرات الموظف، مما يفرز آثاراً سلبية على أداء موظف الشباك البريدي. إن فهم هذه الضغوط وتحديد مصادرها النظرية والواقعية يعد الخطوة الأساسية للبحث عن آليات تقنية كفيلة بإدارتها واحتوائها.

¹ - زغبى آمال، مرجع سبق ذكره، ص 98.

المبحث الثاني: دور الخدمات الرقمية في إدارة وتخفيف ضغوط العمل:

يُعدّ التحول الرقمي حجر الزاوية في عصرنة الإدارة العمومية، حيث لم تعد الرقمنة مجرد خيار تقني، بل ضرورة تنظيمية لإعادة هندسة بيئة العمل. يهدف هذا المبحث إلى تسليط الضوء على الدور المحوري الذي تلعبه الخدمات الرقمية في تخفيف الأعباء المهنية عن كاهل الموظف؛ بدءاً من أثر البطاقة الذهبية كأداة تقنية قلصت الاحتكاك المباشر مع الجمهور وخففت من حدة الطوابير، مروراً بدور الأنظمة الرقمية في تحجيم الأخطاء البشرية وتوفير الجهد الذهني والبدني، وصولاً إلى تحليل المعوقات التي قد تعترض هذا المسار وتتحول في حد ذاتها إلى مصدر جديد لضغوط العمل إذا لم يتم التعامل معها بكفاءة.

المطلب الأول: مساهمة البطاقة الذهبية في تقليل الازدحام وتحسين انسيابية العمل داخل المكتب:

تعتبر البطاقة الذهبية أداة محورية لتحويل العمليات المالية إلى الفضاء الرقمي، مما يهدف لتخفيف الضغط عن الشبابيك التقليدية وتنظيم تدفق الزبائن.

1- آليات تقليل الازدحام:

- **السحب عبر الصراف الآلي:** يسمح هذا الخيار للمستخدمين بسحب الأموال من أجهزة الصراف الآلي التابعة لبريد الجزائر في أي وقت دون الحاجة للذهاب إلى المكتب خلال ساعات الذروة. يقلل ذلك الضغط اليومي على الفروع بنسبة 40-50% حسب الدراسات، مما يحد من التجمعات ويحسن تدفق الزوار.
- **دفع الفواتير إلكترونياً:** تتيح البطاقة الذهبية دفع فواتير الكهرباء والماء والرسوم عبر التطبيق أو الإنترنت بكل سهولة هذا يلغي الزيارات الشخصية خاصة في نهاية الشهر، مما يخفف الازدحام الموسمي داخل المكاتب.
- **التعامل غير الحضورى:** خلال جائحة كورونا، عززت التحويلات الإلكترونية انخفاض الازدحام بشكل كبير بتقليل تداول النقود الورقية. أصبحت المعاملات عن بعد أكثر أماناً وكفاءة، مما حد من مخاطر الانتشار وسرع الخدمات اليومية.¹

¹ - بن زائدة، مصطفى؛ هاليس، مصطفى. (2022). دور البطاقة الذهبية في تحسين الخدمة العمومية: لدى بريد الجزائر [مذكرة ماستر غير منشورة]. كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة محمد الصديق بن يحيى - جيجل، الجزائر، ص 45.

2- تحسين انسيابية العمل داخل المكتب:

- **تقليل المهام اليدوية:** يحول استخدام البطاقة الذهبية المهام من يدوية إلى إلكترونية، فالموظفون لم يعودوا بحاجة لعد النقود أو تسجيل الطوابير الطويلة، يركزون بدلاً من ذلك على الخدمات المعقدة مثل الاستعلامات والإجراءات الإدارية، مما يوفر وقتهم بشكل كبير نتيجة لذلك تتخفض زمن معالجة كل معاملة من 5-10 دقائق إلى دقائق معدودة فقط.

- **إدارة السيولة النقدية:** تقضي البطاقة الذهبية مباشرةً على أزمات نقص السيولة النقدية في المكاتب البريدية. تقل الحاجة لتخزين كميات كبيرة من النقود، وتتيح نقل الأموال إلكترونياً بين الفروع بسرعة وأمان هذا يعزز الكفاءة التشغيلية ويمنع الاختناقات الناتجة عن نقص النقد اليومي.

- **تدريب وتطوير:** مع انتشار البطاقة الذهبية خضع الموظفون لتدريبات مكثفة على الأنظمة الرقمية والإلكترونية، أدى ذلك إلى تحسين التنسيق الداخلي داخل المكاتب وزيادة كفاءة العمليات اليومية.

كما قلل بشكل ملحوظ من الأخطاء البشرية، مما رفع مستوى الخدمة العامة عموماً¹. ساهمت البطاقة في تقليص الطوابير وتوزيع الجهد البشري، مما أدى لتحسين انسيابية العمل داخل المكتب وتقليل حدة التوتر المهني للموظف.

المطلب الثاني: دور الرقمنة في تقليل الخطأ البشري والجهد البدني والذهني للموظف:

تلعب الرقمنة دوراً جوهرياً في تحديث بيئة العمل وتحسين كفاءة الموظفين حيث تساهم بشكل مباشر في تقليل الأخطاء البشرية، وتخفيف الجهد البدني والذهني من خلال الأتمتة والتقنيات الذكية.

1- دور الرقمنة في تقليل الخطأ البشري:

تساهم الرقمنة في تحويل العمليات اليدوية إلى أنظمة آلية دقيقة، مما يقضي على احتمالات النسيان أو الإدخال الخاطئ للبيانات الذي يقع فيه الموظف عادةً نتيجة التعب. توفر الأنظمة الرقمية معايير موحدة للعمل تمنع الاجتهادات الشخصية الخاطئة، مع تقديم تنبيهات فورية وتدقيق آلي يكتشف التناقضات قبل اعتمادها. هذا يضمن تدفقاً آمناً للمعلومات ويقلل من نسب الهدر الناتج عن إعادة تصحيح الأخطاء، مما يعزز الموثوقية الكاملة في المخرجات النهائية.

¹ - بن زائدة، مصطفى؛ حالي، مصطفى، مرجع سبق ذكره، ص 46.

2- دور الرقمنة في تقليل الجهد البدني:

تساهم التقنيات الحديثة في إلغاء الأنشطة البدنية المرهقة مثل البحث في الأرشيف الورقي الضخم أو التنقل المستمر بين المكاتب لتسليم المستندات واعتمادها يدوياً. توفر الحلول السحابية للموظف إمكانية الوصول للملفات بضغط زر من أي مكان، مما يقلل الحاجة للحركة الميدانية وتخزين السجلات المادية التي تتطلب جهداً في المناولة. كما أن الاعتماد على التواقيع الإلكترونية والربط الشبكي يختصر المسافات، ويجعل بيئة المكتب أكثر راحة وكفاءة من الناحية الحركية.

3- دور الرقمنة في تقليل الجهد الذهني:

تتولى البرمجيات الذكية معالجة كميات هائلة من البيانات المعقدة وتقديمها ك تقارير جاهزة، مما يعفي الموظف من عناء الحسابات الذهنية والتحليل اليدوي المجهد للذهن. تساعد أدوات إدارة المهام في تنظيم الأولويات وجدولة المواعيد بشكل آلي، وهذا يزيل عبء التذكر المستمر والتفكير في التفاصيل الإجرائية الصغيرة التي تسبب التششت. وبذلك، يتفرغ ذهن الموظف للمهام التي تتطلب تفكيراً نقدياً وإبداعاً، مما يقلل من حالات الاحتراق الوظيفي والضغط النفسي¹.

المطلب الثالث: معوقات الرقمنة البريدية وآفاقها المستقبلية:

تعتبر الرقمنة سلاحاً ذو حدين فبينما تسعى لتسهيل الإجراءات وسرعة الأداء قد تؤدي إلى نتائج عكسية وتزيد من ضغوط العمل في حال وجود معوقات تطبيقية.

أولاً: معوقات الرقمنة البريدية:

1- المعوقات التقنية والبنية التحتية:²

- **ضعف تدفق الإنترنت وتذبذبه:** يؤدي ضعف البنية التحتية للاتصالات وتذبذب سرعة الإنترنت إلى فشل مزامنة البيانات اللحظية أثناء عمليات الدفع أو السحب، مما يسبب رفض المعاملات آلياً. هذا الخلل التقني يضع المواطن في موقف حرج أمام التاجر أو الصراف، مما يقلل من موثوقية الرقمنة البريدية ويعيد توجيه الجمهور نحو التعامل النقد التقليدي.

- **الأعطال المتكررة للموزعات الآلية (GAB):** تتعرض أجهزة الصراف الآلي لضغط استخدام يفوق قدرتها التقنية، مما يؤدي إلى أعطال ميكانيكية متكررة في قارئ البطاقات أو طابعة

¹ - بوشناق أحمد وسعدي عبد المالك، "واقع الرقمنة ودورها في تحسين أداء المورد البشري في المؤسسة العمومية الجزائرية: دراسة حالة مؤسسة اتصالات الجزائر"، مجلة العلوم الإنسانية، جامعة الإخوة منتوري قسنطينة 1، المجلد 32، العدد 01، جوان 2021، ص 165.

² - بن جدو سميحة وآخرون، "دور الرقمنة في ترقية الخدمة العمومية بالجزائر: البطاقة الذهبية نموذجاً"، مجلة الدراسات والبحوث الاجتماعية، جامعة الوادي، الجزائر، المجلد 10، العدد 01، مارس 2022، ص 450.

التذاكر. كما تعاني هذه الموزعات من غياب الصيانة الدورية الفعالة وعدم انتظام تزويدها بالسيولة النقدية، مما يحولها من وسيلة تسهيل رقمية إلى "أجهزة معطلة" تزيد من تآكل الزبائن.

- **محدودية التغطية الجغرافية:** تتسم خارطة توزيع الموزعات الآلية ونقاط الدفع بمركزية شديدة في المدن الكبرى والمناطق الحضرية على حساب المناطق الريفية والولايات الداخلية. هذا التفاوت الجغرافي يمنع شريحة واسعة من الجزائريين من الاستفادة من الخدمات الرقمية للبطاقة، ويجبرهم على التنقل لمسافات طويلة للوصول إلى أقرب نقطة خدمة، مما يعيق هدف الشمول المالي.

2- المعوقات القانونية والتنظيمية:

- **غياب الحماية التشريعية الكافية:** يواجه المستهلك الرقمي ثغرات تشريعية تتعلق بآليات استرداد الأموال في حالات الخصم الخاطئ أو الاختراق السيبراني، وهو ما يحد من فاعلية نصوص قانون التجارة الإلكترونية الحالي. ويؤدي هذا القصور القانوني إلى زعزعة الثقة في الأمان المالي للبطاقة الذهبية، مما يبقّيها وسيلة سحب نقدية بدلاً من أن تكون أداة دفع رقمية آمنة ومستقرة.

- **بيروقراطية الإجراءات الإدارية والتنظيمية:** تتعارض الفترات الزمنية الطويلة لاستصدار البطاقات أو معالجة طلبات الأرقام السرية مع سرعة الخدمات الرقمية المنشودة، مما يفرغ عملية الرقمنة من قيمتها المضافة في توفير الوقت والجهد. ويضطر هذا البطء الإداري الزبائن للعودة إلى الطوابير والشبابيك التقليدية، مما يعيد إنتاج ضغوط العمل الميدانية ويزيد من الأعباء الورقية المجهدة للموظف والمواطن معاً¹.

3- المعوقات الاجتماعية:²

- **الأمية الرقمية:** يواجه جزء كبير من المجتمع، لاسيما كبار السن، صعوبات بالغة في استيعاب كيفية تشغيل الموزعات الآلية أو استخدام تطبيقات الهواتف الذكية (BaridiMob) لإتمام معاملاتهم المالية. هذا العجز التقني يعيق تعميم الرقمنة ويجبر هذه الفئات على العودة للشبابيك التقليدية طلباً للمساعدة البشرية، مما يحدد ضغط الطوابير والازدحام.

- **أزمة الثقة و"فوبيا" التعامل الرقمي:** تسيطر على شريحة واسعة من الجزائريين ثقافة "النقد الملموس"، حيث يفضلون السحب الكلي للسيولة لشعورهم بالأمان النفسي مقارنة بالأموال

¹ - بن جدو سميحة وآخرون، مرجع سبق ذكره، ص 451.

² - بن جدو سميحة وآخرون، مرجع سبق ذكره، ص 453.

الافتراضية التي يخشون فقدانها بسبب الاختراق. هذه الفوبيا الرقمية تفرغ البطاقة الذهبية من دورها كأداة دفع، وتحولها لمجرد وسيلة سحب نقدي تزيد من حدة أزمات السيولة والضغط الميداني.

ثانياً: الآفاق المستقبلية للرقمنة البريدية:

تجسد الآفاق المستقبلية لقطاع البريد الرؤية الاستراتيجية الرامية إلى الانتقال نحو الرقمنة الشاملة، من أجل تحسين جودة الخدمة وتقليص الضغوط المهنية عبر المحاور التالية:

1- التحول نحو "الصيرفة البريدية الرقمية" المتكاملة:

تستهدف الرؤية المستقبلية تكريس مفهوم البنك الرقمي الشامل لتجاوز العمليات الكلاسيكية نحو منظومة خدمات مصرفية افتراضية متكاملة تتيح إدارة الائتمان والتحويلات عن بُعد. سيساهم هذا التحول في إعادة هندسة الوظائف البريدية عبر نقل العبء التشغيلي من الجهد البدني المباشر إلى الرقابة التقنية، مما يقلص الضغوط المهنية الناتجة عن الازدحام¹.

2- تعميم تكنولوجيا الدفع الإلكتروني (QR Code) :

يمثل تبني تقنيات الاستجابة السريعة قفزة استراتيجية لتقليل الاعتماد على السيولة النقدية وتجاوز معوقات أجهزة الدفع التقليدية، مما يحقق مرونة أكبر في المعاملات المالية اليومية. وينعكس هذا التوجه إيجاباً على بيئة العمل من خلال تخفيف حدة الطلب الفيزيائي على الأموال، وتحويل مراكز البريد إلى بيئات تقنية آمنة وأقل عرضة للمشاحنات الناتجة عن نقص السيولة.

3- إدماج الذكاء الاصطناعي في جودة الخدمة العمومية:

يعد استغلال خوارزميات الذكاء الاصطناعي أداة محورية للتنبؤ بسلوك الزبائن وتسيير التدفقات الخدمية بشكل استباقي يمنع حدوث اختناقات ميدانية داخل الوكالات البريدية. سيؤدي هذا الإدماج إلى تحرير الموظف من المهام الروتينية المتكررة لصالح المهام الإدارية المعقدة، مما يقلل من مسببات الاحتراق الوظيفي ويرفع من كفاءة الأداء المؤسساتي الشامل.

4- عصرنة البنية التحتية اللوجستية (البريد الذكي):

تتجه آفاق العصرنة نحو أتمتة الأنظمة اللوجستية وتطوير شبكات التتبع الرقمي للطرود لدعم نمو التجارة الإلكترونية وتحويل مكاتب البريد إلى مراكز توزيع ذكية. تساهم هذه العصرنة في تقليل التداخل

¹ - بن جدو سميحة وآخرون، مرجع سبق ذكره، ص 459.

البيروقراطي والأخطاء البشرية، مما يخلق بيئة عمل مهنية مستقرة تعتمد على الدقة الرقمية بدلاً من الأرشفة والتدقيق الورقي المجهد¹.

¹ - بن جدو سميحة وآخرون، مرجع سبق ذكره، ص ص 460 - 461.

خلاصة الفصل:

نستخلص من دراسة هذا الفصل أن ضغوط العمل في البيئة البريدية لم تعد مجرد تحديات روتينية، بل أصبحت ظاهرة معقدة تتطلب حلولاً ابتكارية تتجاوز الأساليب الإدارية التقليدية. فقد أثبتت المقاربة النظرية أن موظف الشباك هو الحلقة الأكثر عرضة للضغوط نتيجة الاحتكاك المباشر بالجمهور وكثافة العمليات المالية، مما أثر سلباً على توازنه النفسي وأدائه الوظيفي. إلا أن التوجه نحو الرقمنة، ومن خلال تفعيل آليات الدفع الإلكتروني والبطاقة الذهبية، شكل نقطة تحول جوهرية في إدارة هذه الضغوط؛ حيث ساهمت الخدمات الرقمية في امتصاص زخم الطوابير وتحويل جزء كبير من الأعباء من كاهل الموظف إلى قنوات "الخدمة الذاتية". ورغم هذه الإيجابيات في تقليل الجهد البدني والذهني وتخفيض نسب الخطأ البشري، إلا أن الفصل كشف أيضاً عن وجه آخر للرقمنة يتمثل في "الضغط التكنولوجي" الناتج عن المعوقات التقنية كتعطل الأنظمة ونقص الثقافة الرقمية لدى بعض الزبائن. وبناءً عليه، يمكن القول إن الرقمنة في بريد الجزائر هي سيف ذو حدين؛ فهي الأداة الأنجع لتخفيف ضغوط العمل إذا ما توفرت لها بيئة تقنية مستقرة وتكوين مستمر للمورد البشري. إن التوفيق بين كفاءة النظام الرقمي وسلامة الحالة المهنية للموظف هو الكفيل بتحقيق الجودة الشاملة للمرفق البريدي وضمان استدامته في ظل التحديات الرقمية الراهنة.

خاتمة الإطار النظري:

وفي الختام، يتضح مما سبق أن التحول الرقمي الذي انتهجته مؤسسة بريد الجزائر من خلال "البطاقة الذهبية" ليس مجرد قفزة تقنية لتعويض التعاملات الورقية، بل هو ضرورة تنظيمية تهدف إلى إعادة صياغة العلاقة بين الموظف والجمهور. فمن خلال الأدبيات النظرية التي تم استعراضها، تبين أن لضغوط العمل جذوراً مرتبطة بعبء المهام التقليدية والاكتظاظ، وأن الحلول الرقمية تمتلك القدرة على امتصاص هذا التوتر المهني إذا ما توفرت البيئة المناسبة لتطبيقها.

إن هذا الأساس النظري الذي يربط بين عصنة الخدمات البريدية واستقرار الحالة النفسية والمهنية للموظف، هو ما سنحاول اختباره وقياسه ميدانياً في الفصل القادم، من خلال دراسة واقعية بمديرية وحدة البريد الولائية بميلة، للوقوف على مدى ملامسة هذه المفاهيم لأرض الواقع المهني.

الاطار التطبيقي:

دراسة حالة

مؤسسة مديرية وحدة

البريد الولائية ميله:

تمهيد

بعد الإحاطة بالأطر النظرية والمفاهيمية لكل من الرقمنة البريدية وضغوط العمل، يأتي هذا الفصل ليكون بمثابة الجسر التطبيقي الذي يسعى لاختبار مدى مطابقة تلك النظريات مع الواقع المهني المعاش، حيث تم اختيار مديرية وحدة البريد الولائية بميلة كبيئة للدراسة لم يكن عشوائياً، بل لكونها تمثل نموذجاً للمؤسسات الخدمية التي تواجه تحدي الموازنة بين ضغط التدفقات البشرية وبين وتيرة التحول الرقمي المتسارعة.

ويهدف هذا الفصل إلى الانتقال من التجريد النظري إلى التشخيص الميداني، من خلال تسليط الضوء أولاً على هيكلية ونشاطات مؤسسة بريد الجزائر بصفة عامة ووحدة ميله بصفة خاصة، ثم استعراض المنهجية المتبعة في جمع وتحليل البيانات. وسنحاول من خلال عرض نتائج المحاور الميدانية وتحليل البيانات الديموغرافية للموظفين، استخلاص الدور الحقيقي الذي تلعبه البطاقة الذهبية في إعادة صياغة البيئة المهنية وتخفيف حدة الضغوط الوظيفية لدى العاملين بالوحدة، حيث يتضمن هذا الفصل مبحثين:

المبحث الأول: تقديم عام حول مؤسسة بريد الجزائر

المبحث الثاني: منهجية الدراسة وعرض وتحليل النتائج

المبحث الأول: تقديم عام حول مؤسسة بريد الجزائر:

بريد الجزائر هي المؤسسة الوطنية المسؤولة عن تقديم خدمات البريد في الجزائر، تسعى المؤسسة لمواكبة التطورات التكنولوجية وتحسين خدماتها باستمرار لتلبية احتياجات المواطنين ودعم الاقتصاد الوطني وفي هذا المبحث سنتطرق إلى:

المطلب الأول: عموميات حول بريد الجزائر:

الفرع الأول: نشأة بريد الجزائر:

أثناء الفترة الاستعمارية للجزائر كانت مؤسسة البريد تسمى PTT وهي اختصارا للكلمات الثلاث Telegraphes Telephones Postes وهي تعني بالعربية البريد، الهاتف، التليغراف حيث كانت تقتصر مهامها في استلام الحوالات والصكوك البريدية، بيع طوابع البريد، إيداع الأموال بصندوق التوفير، معالجة وأداء المعاشات.¹

في سنة 1962 بعد الاستقلال فقد ورثت الجزائر من المستعمر الفرنسي أكثر من 800 مكتب بريد، وجاء إصدار أول طابع بريدي للجمهورية الجزائرية كرمز من رموز السيادة الوطنية بتاريخ الفاتح من نوفمبر 1962، ليؤرخ صفحة جديدة من صفحات السجل التاريخي للجزائر.

كانت مؤسسة بريد الجزائر تدير وفق أحكام المرسوم 75-89 المؤرخ بتاريخ 30/12/1975 والمتضمن قانون البريد والمواصلات الذي يجعل قطاع البريد والمواصلات تحت إشراف وزارة البريد والمواصلات حيث تتمتع بميزانية ملحقة يخضع تنفيذها إلى قواعد المحاسبة العمومية، وتتمتع أيضا في استغلالها المختلف نشاطات البريد والمواصلات السلكية واللاسلكية وفق المادتين 1 و39 من ذات القانون.

ونتيجة للتطور التكنولوجي لا سيما في ميدان الاتصال، كان حتما على قطاع البريد والمواصلات أن يساير هذه التحولات، فتم إصدار قانون رقم 03/2000 المؤرخ بتاريخ 05/08/2000 الذي يحدد القواعد العامة المتعلقة البريد والمواصلات، والذي يهدف إلى إلغاء الاحتكار وفتح القطاع للمنافسة، ويهدف هذا القانون إلى:

- تطوير وتقديم خدمات البريد والمواصلات السلكية واللاسلكية ذات نوعية مع ضمان المصلحة العامة.²

¹ - موقع بريد الجزائر، www.poste.dz تم الإطلاع عليه بتاريخ 28/04/2026، الساعة 19.09.

² - الجمهورية الجزائرية، القانون رقم 03/2000 المحدد للقواعد العامة المتعلقة بالبريد والمواصلات السلكية واللاسلكية، الجريدة الرسمية، رقم 48، 06/08/2000، المادة رقم 01.

- إعادة ترتيب المكاتب البريدية، وإعادة تسمية مناصب العمل و تغيير الشعار والألوان.

إن صدور المرسوم الرئاسي رقم 2000/411 المؤرخ بتاريخ 17/12/2000، والذي يتحسن الانطلاق في مشروع إصلاح قطاع البريد والمواصلات بتمويل كلي في شكل قرض من البنك الدولي للإنشاء والتعمير، يهدف إلى وضع إطار قانوني وتنظيمي جديد، وإعادة استراتيجية تطوير قطاع البريد.¹

ونشأت مؤسسة البريد كمؤسسة مستقلة عن الاتصالات بموجب المرسوم رقم 02/43 المؤرخ بتاريخ 14/01/2002، والذي لتعزيز هيكل قطاع البريد، واستندت إليه مهمة تسيير مصالح البريد وخدماته المالية، وبدا العمل بهذا المرسوم في 01 جانفي 2003.

الفرع الثاني: تعريف بريد الجزائر

هي مؤسسة عمومية ذات طابع تجاري، أنشأت في جانفي 2002 وفق المرسوم التنفيذي رقم 02/43 المؤرخ في 14/01/2002، والذي يتضمن إنشاء مؤسسة بريد الجزائر، وهي إحدى المؤسسات الخدمية التي لها حماية شبه كلية من الدولة بالنظر إلى وضعيتها الاحتكارية، وفي ظل انعدام المنافسة أصبحت المؤسسة تخضع لرقابة عمومية ممثلة في وزارة البريد والاتصالات والتكنولوجيا الرقمية.

إن مؤسسة البريد تقدم خدمات مالية على مستوى التراب الوطني، وهي مطالبة بضمان استغلال وتوفير الخدمات البريدية والمالية.

بريد الجزائر يضم 4106 مكتب بريدي موزعين عبر 60 وحدة بريدية ولأئية من بينها وحدة البريد الولائية ميله، والتي بدورها تضم 87 مكتب بريدي².

الفرع الثالث: البنية الهيكلية لمؤسسة بريد الجزائر:

تحتوي مؤسسة بريد الجزائر على هيكل تنظيمي يسمح لها بالانتشار والتواجد في كل النقاط عبر القطر الجزائري وبهذا فقد بنت المؤسسة هيكلها على ثلاث مستويات وهي:

- المديرية العامة والهيكل المركزية وتسهر على الإشراف العام وتسيير المؤسسة على المستوى المركزي. المديرية الإقليمية والتي تسهر على تسيير المؤسسة على مستوى جهوي.
- الوحدات الولائية وتطلع بمهام الاستغلال على المستوى الولائي.

¹ - موقع بريد الجزائر، www.poste.dz تم الإطلاع عليه بتاريخ 28/04/2026، الساعة 19:45.

² - موقع بريد الجزائر، www.poste.dz تم الإطلاع عليه بتاريخ 28/04/2026، الساعة 21:21.

أولاً: الهياكل المركزية

1- المديرية العامة: يرأسها المدير العام ويسهر على تنفيذ توجيهات وقرارات مجلس الادارة، ويحوز على كامل السلطات على المستوى الوطني ليقوم بالإدارة والتسيير الاداري للمؤسسة والتقني والمالي ويقوم بمايلي:

- إعداد واقتراح التنظيم العام للمؤسسة على مجلس الإدارة للموافقة عليه ليرفع للوزير للمصادقة عليه. الممارسة السلطة السلمية على كل موظفي المؤسسة.¹
- إمضاء العقود واجراء الصفقات والمعاهدات والاتفاقيات في الإطار القوانين والإجراءات التنظيمية الجاري العمل بها.
- فتح حسابات المصلحة المؤسسة وتشغيلها على مستوى مركز الصكوك البريدية على مستوى المؤسسات البنكية.
- يمثل المؤسسة في النزاعات أمام القضاء. يسهر على احترام التنظيم الداخلي للمؤسسة.
- يمكن أن يفرض بعض السلطات إلى مساعديه.
- يقوم بإعداد الميزانية جدول النتائج الكشف السنوي الخاص حقوق وديون المؤسسة، كما يقترح على مجلس الإدارة البرامج العامة للاستقلال المشاريع والمخططات البرامج الاستثمارية، الميزانية التقديرية، استعمالات وتوزيع النتائج، رزنامة مناصب العمل، نظام الأجور، ومشاريع توسيع النشاط.

وهي تنقسم إلى قسمين مديريات مكلفة بالبحث والدراسات ومديريات مركزية مكلفة بالإشراف والتنفيذ.

1-1- مديريات الدراسات: وهي بدورها تشتمل على عدة مديريات فرعية توجزها فيما يلي:

أ. مديريات الدراسات لتحسين النوعية: ويتمثل الهدف الرئيسي لها في توفير خدمة ذات نوعية إلى الزبون والبلوغ ذلك فإن هذه المديرية مكلفة بما يلي:

- ايجاد نظام لتقييم مستوى الأداء نوعية الخدمة وتقييم مستوى الرضا لدى الزبون. - تعداد مختلف الخدمات المقدمة من قبل المؤسسة.
- إجراء مختلف التحقيقات الميدانية حول نوعية الخدمة المقدمة بالتعاون مع مختلف هياكل المؤسسة مع إمكانية التعاون مع المعاهد المتخصصة في هذا المجال.

¹ - مقابلة مع السيدة، ايدري بشرى، رئيسة قسم المصالح المالية والنقدية، بتاريخ 28/04/2024، الساعة 09.30، مديرية البريد لولاية ميله.

-تعداد وسائل القياس المستعملة على المستوى العالمي، استعمال وتحديد الفروقات في مجال نوعية الخدمة المقدمة.

-التخفيض من زمن تنفيذ العمليات على مستوى المكاتب البريدية والمراكز المالية.

-تحسين مستوى الاستقبال.

ب. **مديرية الدراسات الاستراتيجية التخطيط والتنظيم:** تعمل هذه المديرية على ترجمة استراتيجية المؤسسة بتحديد محاور التنمية وتحضير مشاريع مخططات التنمية وتقوم بتسيير عقد النجاعة والعمل على تطبيق الإجراءات التنظيمية بالتعاون مع الهياكل المعنية.

ج. **مديرية الدراسات في مجال الاتصال:** تهدف هذه المديرية إلى ترقية الاتصال على المستوى الداخلي للمؤسسة والمحيط حيث تقوم بـ:

-تمثيل مؤسسة بريد الجزائر.

-توزيع ونشر مختلف نتائج التحقيقات في مجال دراسة السوق. - إنجاز التحقيقات المرتبطة بتطور المؤسسة واستراتيجياتها.

- القيام بتحديد كل الطاقات البشرية لتحقيق الأهداف المسطرة.

د. **مديرية الدراسات العراقية التسيير والإشراف الداخلي:** تهدف هذه المديرية إلى إعطاء دفع للمؤسسة لتحسين أدائها من خلال إيجاد الحلول المناسبة والمساهمة الفعالة في خلق القيمة المضافة كما تساعد أيضا على تحقيق الأهداف المسطرة من التقييم المستمر وتقديم الاقتراحات وتتكفل هذه المديرية بما يلي:

-قياس أداء المؤسسة وترشيد الاستعمال الأمثل لمختلف الموارد.

-المشاركة في تحديد المؤشر.

-المشاركة في صياغة لوحة القيادة وتحليل النتائج.

-متابعة مختلف الملفات المتعلقة بالسرقات واختلاس الأموال.

-تنظيم دورات التفتيش على مستوى المؤسسات البريدية والمراكز المالية على المستوى الإقليمي والمستوى المحلي.

هـ. مديرية الدراسات المكلفة بالامتلاكات: تتمثل مهامها في مساعدة الهياكل المكلفة بتسيير الوسائل العامة في استغلال الوسائل وتسيير مختلف العقارات والامتلاكات المدرجة في الصنف (2) من المخطط الوطني المحاسبة وتتكفل هذه المديرية أيضا ب:¹

- الإثبات والتحقق من مختلف الامتلاكات التي وضعت تحت تصرف المؤسسة بسبب تقسيم امتلاكات القطاع بين مؤسسة بريد الجزائر واتصالات الجزائر.
- صياغة القواعد القانونية الجرد الامتلاكات ومتابعة اهتلاكاتها.
- المشاركة في صياغة القواعد المتعلقة بإدماج الاستثمارات المكتسبة حديثا.
- إعداد مدونة لمختلف التجهيزات والاستثمارات خاصة ببريد الجزائر .
- إعداد مختلف الإجراءات المعالجة للفروقات الناتجة عن التنازل عن الاستثمارات أو تحويلها.²

2-1- المديريات المركزية:

مديريات المصالح البريدية تتكفل هذه المديرية ب:

- السهر على حسن الأداء المصالح البريدية على المستوى الداخلي وفي علاقتها مع الخارج.
- تحضير ومتابعة مخطط التنمية للهياكل القاعدية للبريد.
- تطوير وترقية البريد الشخصي ذو التوزيع الخاص و بريد المؤسسات ذو التوزيع الخاص.
- إعداد البرامج السنوية لإصدار الطوابع البريدية.
- تنفيذ نصوص الاتفاقيات البريدية والاتفاقيات الثانية والمتعددة المتعلقة بتبادل البعثات والطرود البريدية وإعداد المحاسبة المتعلقة بذلك.

تتشكل هذه المديرية على أربع مديريات فرعية و خلية مكلفة بالبريد السريع وهي:

أ. المديرية الفرعية للبريد والطرود البريدية.

ب. المديرية الفرعية لتطوير الشبكة البريدية هواية جمع الطوابع.

ج. المديرية الفرعية للتجهيزات والبرامج.

د. المديرية الفرعية للحسابات البريدية الدولية

بالإضافة إلى الخلية المكلفة بالبريد السريع

¹ - موقع بريد الجزائر، www.poste.dz تم الإطلاع عليه بتاريخ 2026/04/28، الساعة 21.30.

² - موقع بريد الجزائر، www.poste.dz تم الإطلاع عليه بتاريخ 2026/04/28، الساعة 21.45.

مديرية المصالح المالية: تتكفل هذه المديرية بـ:

- التنظيم والسهر وحسن الأداء لمختلف المراكز الملحقة بها (مركز الصكوك، مركز التوفير، مركز الحوالات).
- العمل على تنفيذ المشاريع الهادفة إلى تحسين نوعية الخدمات ورفع الإنتاجية.
- تأمين الاتصال الدائم مع المديرية العامة لصندوق التوفير مكتب التبادل الدولي للحوالات ومع الخزينة العمومية البنوك¹.
- معالجة مختلف النزاعات القانونية والاستعلامات وتشتمل هذه المديرية على ثلاث مديريات فرعية.

مديرية المالية والمحاسبة: وتتكفل هذه المديرية بـ:

- إنجاز وتنفيذ السياسات المالية للمؤسسة .
- تأطير مختلف الهياكل والهياديين الحاسبي والمالي
- توحيد مختلف الميزانيات والقيام بالتحليل المالي والمحاسبة للمؤسسة.
- توحيد ومتابعة الميزانيات التقديرية بالتعاون مع مختلف الهياكل.
- متابعة مساهمة المؤسسة في فروع المنشأة .

مديرية الوسائل العامة وتتكفل هذه المديرية بإنجاز والسهر على تطبيق السياسات المتعلقة بالعقارات، النقل، التموين الصيانة الحماية والأمن.

مديرية الموارد البشرية: وتتكفل المديرية بـ:

- إنجاز والسهر على تطبيق السياسات في مجال تسيير الموارد البشرية، تكوين والشؤون الاجتماعية؛

- السهر على تطبيق قانون العمل (قانون التوظيف العمومي 85-59 والقانون 90-11)،

- المشاركة في إعداد الهيكل التنظيمي للمؤسسة.
- إعداد وتطبيق بنود الاتفاقية الجماعية والنظام الداخلي.

¹ - مقابلة مع السيدة، ايدري بشرى، رئيسة قسم المصالح المالية والنقدية، بتاريخ 2026/04/28، الساعة 09.30 ، مديرية البريد لولاية ميله.

المديرية التجارية: تتكفل هذه المديرية بما يلي:

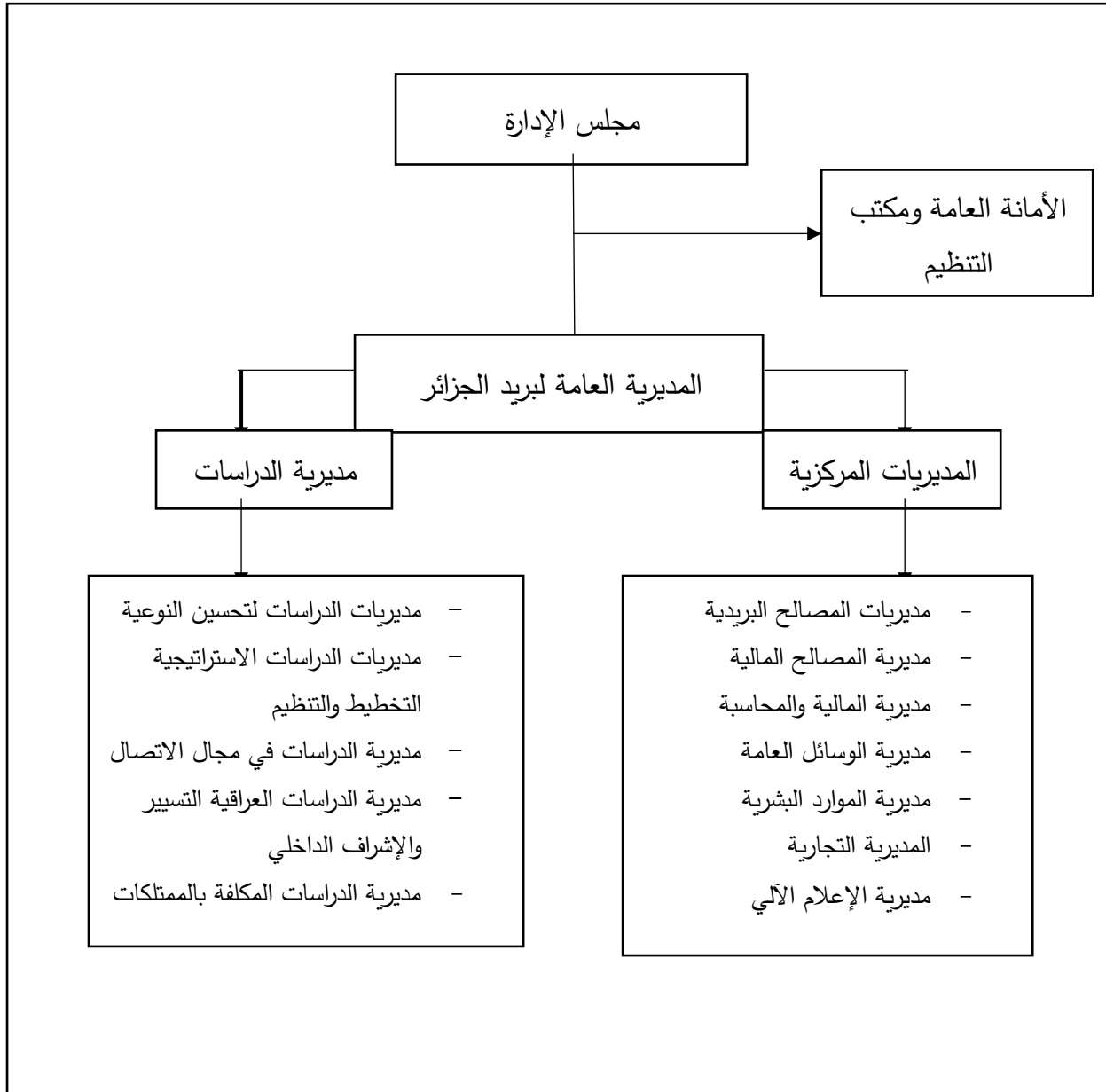
- التكفل بالنشاطات التسويقية واقتراح خدمات جديدة حسب احتياجات الزبائن وادخال تكنولوجيا المعلومات والاتصال .
- إعداد مخطط النشاط التجاري البريد رسائل الطرود البريدية والخدمات المصالح المالية.
- إعداد وتوزيع الدعائم والوثائق الإعلامية على الزبائن.
- إعداد الدراسات بخصوص الأسعار واقتراح التعديلات اللازمة.

مديرية الإعلام الآلي: وتتكفل هذه المديرية بما يلي :

- إعداد برامج تجهيز النظام الإعلامي.
- إنجاز ووضع حيز التطبيق أنظمة الإعلام الآلي الضرورية لسير المصالح.
- إنجاز برامج الاستغلال وصيانة الأنظمة المعلوماتية والعمل على تخزينها وحمايتها.
- الإشراف على تسير ومراقبة مراكز على الإعلام والعمل على تطوير البرامج.
- مراقبة التطور التكنولوجي وترقية تكنولوجيا الإعلام والاتصال المستعملة.¹

¹ -مقابلة مع السيدة، ايدري بشرى، رئيسة قسم المصالح المالية والنقدية، بتاريخ 2026/04/28، الساعة 09.30 ، مديرية البريد لولاية ميله.

الشكل رقم 1: الهيكل التنظيمي لمؤسسة بريد الجزائر على المستوى المركزي



المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على وثائق المؤسسة.

الفرع الرابع: مهام بريد الجزائر:

للمؤسسة العديد من المهام يمكن إيجازها فيما يلي:

1. باعتبارها مؤسسة تقدم خدمة عمومية فهي تعمل على توفير للمجتمع أحسن الخدمات وبأقل التكاليف.

2. استغلال كل النشاطات المدرجة تحت نظام التخصيص أو الحصر حسب المادة 63 من القانون 2003 بخصوص بريد الرسائل بكل أشكاله في النظام الداخلي وفي علاقتها مع الخارج.

3. القيام بكل النشاطات الملحقة والتي لها علاقة بالنشاط الرئيسي سواء تعلق الأمر بالنشاطات المرتبطة ببريد الرسائل الطرود البريدية والمصالح المالية البريدية بما في ذلك مصلحة التوفير.
4. القيام بكل النشاطات الموكلة إليها لصالح الخزينة الصومية.
5. إنشاء وخلق هيئات وهياكل تتماشى مع نشاطاتها وأهدافها على مستوى كل التراب الوطني مع توفير كل الوسائل الضرورية لتأمين الاستغلال وصيانة كل الهياكل القاعدية الموجودة تحت تصرفها.
6. صياغة المخططات الرئيسية لتطوير مختلف الهياكل المرتبطة بنشاطها.
7. الصياغة والاشراف على السياسة التجارية تماشيا مع عقد نجاعة المصادق عليه بقرار الوزير المكلف بالبريد .
8. الاشراف على تنفيذ سياسة الخدمة الدولية في إطار السياسة القطاعية وفي إطار التنظيمات الجاري العمل بها وفق دفتر الأعباء الممضى مع سلطة الضبط للبريد والمواصلات.
9. تلعب دور محرك للاقتصاد الوطني من خلال مضاعفة الجهود في مجال البحث وتطوير الاستثمار.

المطلب الثاني: الخدمات الرقمية لبريد الجزائر:

في إطار تحديث بنيتها التحتية وتحسين نوعية خدماتها، استحدثت مؤسسة بريد الجزائر مجموعة من الخدمات الرقمية لتقديم خدمة أفضل لزيائنها، يمكن شرحها باختصار كما يلي:

بريدي نت: هو مكتب إلكتروني موجود على الموقع الإلكتروني لبريد الجزائر www.poste.dz أين تتوفر كل خدمات المكتب البريدي الجوّاري، ويتم الحصول على خدمات بردي نت من خلال الدخول إلى الموقع الإلكتروني لبريد الجزائر ثم النقر على علامة التبويب بريدي نت ومن ثم نجد الخدمات المختلفة¹.

1 - خدمة E-CCP :

تسمح هذه الخدمة عن طريق شبكة الانترنت بإجراء العمليات التالي :

- الاطلاع على رصيد الحساب البريدي.
- الاطلاع وتحميل كشف العمليات الخاص بالحساب البريدي الجاري.

¹ - موقع بريد الجزائر، www.poste.dz تم الإطلاع عليه بتاريخ 2024/04/29، الساعة 17.30

- تغيير الرمز السري.
 - طلب دفتر الصكوك البريدية.
- وللاستفادة من هذه الخدمة يتوجب على الزبون امتلاك حساب بريدي جاري والرمز السري الذي توفره له أي مؤسسة بريد يتقدم إليها، مقابل تقديم طلب.

المصدر: www.poste.dz

2- خدمة E-CHEP:

- وهي موجهة للزبائن أصحاب حسابات التوفير والاحتياط، وتسمح لهم بالقيام بالعمليات الآتية:
- تغيير الرمز السري.
 - الاطلاع على رصيد الحساب.
 - الاطلاع على كشف الصاب مع امكانية تحميله.
 - الاطلاع على شهادة القوائد مع امكانية تحميلها.¹
- للاشتراك في هذه الخدمة، يكفي أن يحوز الزبون على رمز سري يحصل عليه على مستوى المؤسسة البريدية التي فتح بها حسابه المجلي للتوفير والاحتياط مقابل تقديم طلب اشتراك خطي نسخة الاصل عن بطاقة اثبات الهوية ورقم دفتر التوفير والاحتياط .

3- خدمة رصيدي:

وهي خدمة للأفراد الذين يملكون حسابا بريديا جاريا وخطا هاتفيا لدى خدمة الهاتف للمتعامل موبيليس والذين يودون الاطلاع على رصيد حسابهم البريدي الجاري، فإن خدمة رصيدي تسمح لهم

¹ - موقع بريد الجزائر، www.poste.dz تم الإطلاع عليه بتاريخ 2024/04/29، الساعة 17.30

بذلك، يكفي القيام بإرسال رسالة قصيرة على الرقم 603 تتضمن رقم الحساب البريدي دون المفتاح، ثم فراغ ثم الرمز السري الخاص بالخدمة، ويمكن للزبون أن يحصل على الرمز السري على مستوى أي مؤسسة بريدية.

إضافة إلى ذلك فإنه بواسطة الرمز السري الرصيدي الولوج إلى خدمة "E-CCP شريطة تغيير الرقم السري بعد أول وولوج إلى الخدمة .



المصدر: www.poste.dz

4- خدمة راسيمو:

هي خدمة موجهة لزيائن بريد الجزائر الذين يريدون القيام بتعبئة اشتراكهم في خدمة الهاتف النقال الخاصة بالمتعامل " موبيليس " بصفة إلكترونية مقابل خصم قيمة التعبئة من حسابهم البريدي الجاري، وللاشتراك في هذه الخدمة يجب التقدم إلى أي مؤسسة بريدية واتباع الخطوات التالية:

- تكوين المعلومات الخاصة بالزبون على عقد الاشتراك في خدمة راسيمو.
- تسجيل رقم الحساب البريدي الجاري.
- تسجيل رقم الهاتف النقال.¹
- يتم تأكيد الاشتراك من خلال رسالة نصية قصيرة تتضمن الرقم السري الخاص بك.

5- خدمة الاشعار عبر الرسائل القصيرة:

تسمح هذه الخدمة بإعلام الزبون بكل العمليات المالية التي تخص حسابه البريدي الجاري وكذلك إبلاغه بأن دفتر مسكوكه أو بطاقته النقدية جاهزة على مستوى مركز البريد محل إقامة صاحب الحساب، كما يتم تبليغه بكل عملية سحب يتم إجراؤها عبر الشبايك الآلية للأوراق النقدية. وللاشتراك في هذه

¹ - موقع بريد الجزائر، www.poste.dz تم الإطلاع عليه بتاريخ 2024/04/29، الساعة 17.30.

الخدمة ما على الزبون أن يدون رقم هاتفه عندما يتقدم لأي مركز بريد أو يملأ الاستمارة الخاصة بالخدمة والمتوفرة على مستوى المكاتب البريدية أو عن طريق خدمة E.CCP.



المصدر: www.poste.dz

6- خدمة برق@يتك Barki@tik

لقد تم تغيير النمط التقليدي لإرسال البرقيات عن طرق الروابط البرقية عبر الطابع البرقية أو باستعمال الهاتف النقال بنمط اتصال إلكتروني عبر شبكة الانترنت، معروف باسم "برقيتك"، وهي خدمة بريدية تعتمد على الإيصال الإلكتروني لرسائل الزبائن من مؤسسة بريدية إلى أخرى وتوصيلها للمرسل إليه في وقت وجيز.

خدمة برقيتك موجهة في الأساس إلى: الإدارات العمومية، المؤسسات الاقتصادية الهيئات المالية والبنوك شركات التأمين وأصحاب الأعمال الحرة. أهم ما يميز هذه الخدمة: السرعة المصادقية السرية والأمان¹.



المصدر: www.poste.dz

¹ - موقع بريد الجزائر، www.poste.dz تم الإطلاع عليه بتاريخ 2024/04/29، الساعة 17.30

7- خدمة بريدي موب:

هو تطبيق موجه للزبائن المحصلين على البطاقة الذهبية، يسمح لهم بإجراء العديد من العمليات المالية عن طريقها دون التنقل إلى أي مكان، ويتميز بتصميم بسيط وجميل متوافق تماما مع الهوية الجرافيكية للمؤسسة، وهو متوفر للتحميل المجاني على أجهزة أندرويد.

للاستفادة من مزايا التطبيق يتعين على المستخدم التسجيل رفي المنصة الإلكترونية بإدخال رقم بطاقته الذهبية على الموقع الإلكتروني <https://edcarte.poste.dz>.

يسمح هذا التطبيق بإجراء كل المعاملات التي تتيحها البطاقة، مثل إرسال واستقبال الأموال، الاطلاع على الرصيد، شحن الرصيد الهاتفي، دفع فواتير الماء والكهرباء والهاتف والانترنت ودون التنقل إلى شبابيك مكاتب البريد، بالإضافة إلى الاطلاع على جميع العمليات السابقة في الحساب ومعرفة آخر العروض الترويجية للمؤسسة.¹



المصدر: www.poste.dz

8- خدمة السحب دون بطاقة:

خدمة جديدة تمكن زبائن بريد الجزائر الحائزين على البطاقة النقدية (الذهبية)، من سحب أموالهم دون الحاجة لاستعمالها و من أي موزع آلي يختارونه عبر كامل التراب الوطني، كما يمكن لزبائن بريد الجزائر أن يختاروا أي شخص آخر لكي يستفيد من هذه الخدمة وذلك بتسليمه رقم العملية والرقم السري الخاص بها.

تتم هذه خدمة من خلال التطبيق الهاتفي بريدي موب و تتميز بالسرعة والأمان .

¹ - موقع بريد الجزائر، www.poste.dz تم الإطلاع عليه بتاريخ 2024/04/29، الساعة 17.30

كيف يمكنك الاستفادة من خدمة السحب بدون بطاقة Cardless ؟

عليك الاشتراك أولا في التطبيق الهاتفي بريدي خوب ثم إتباع الخطوات التالية:

• المرحلة الأولى تتم من خلال التطبيق الهاتفي بريدي موب

- فتح تطبيق بريدي موب.
 - اختيار عملية السحب دون بطاقة .
 - اختيار عملية تحويل جديدة.
 - اختيار عملية سحب الأموال من الموزع الآلي GAB .
 - قم بتكوين المبلغ المراد سحبه.
 - حدد تاريخ انتهاء صلاحية لخدمة Cardless مثلا : 14 ديسمبر 2019 17:57.
 - اختيار الإنشاء.
- ستعرض لكم صفحة تحتوي على تفاصيل اختياركم ورقم العملية المبلغ المالي المختار وتاريخ انتهاء الصلاحية.
- الضغط على خيار تم.
- عند انتهاء الإجراءات السابقة تعرض لكم رسالة تؤكد أنه قد تم إجراء العملية دون بطاقة نقدية بنجاح. مثل لكم رسالة نصية القصيرة إلى عاتقكم النقال حاملة الرقم السري العملية.

• المرحلة الثانية تتم من خلال الموزع الآلي

- التوجه إلى أي موزع إلى عبر التراب الوطني.
- اختيار عملية السحب دون بطاقة
- إدخال رقم السحب الخاص بعملية السحب دون بطاقة.
- إدخال الرقم السري المرسل عبر رسالة نصية القصيرة، ثم تأكيد خيار العملية.
- الحصول على المبلغ المطلوب والمبرمج



المصدر: www.poste.dz

9- خدمة تتبع البعثات:

تسمح هذه الخدمة لمستخدميها بتتبع المراسلات المسجلة والمؤمنة و الطرود البريدية ومعرفة حالتها على المستوى الدولي، بداية من مرحلة الشحن إلى غاية وصول البعثة، وذلك بتفاصيل تشمل الوقت و المكان ويمكن الاستفادة من هذه الخدمة من خلال الولوج إلى الموقع الإلكتروني للمؤسسة بريد الجزائر <https://aptrackingposte.dz/index.php> ووضع رقم التتبع الخاص (code a barre) بالبعثة ثم كتابة رمز التحقق الموجود في الصورة المرفقة للولوج إلى الصفحة المخصصة لحالة التتبع.¹



المصدر: www.poste.dz

10- خدمة حوالتك :

حوالتك هي خدمة جديدة لبريد الجزائر، تم وضعها تحت تصرف الزبائن منذ 24 ماي 2019 وتمكن هذه بتحويل الأموال بصفة أنية وبطريقة بسيطة ومؤمنة ، ويتم ذلك عن طريق حوالة الكترونية، حيث يقوم الزبون بملء استمارة العمليات المالية البريدية SFPO المتوفرة عبر مكاتب البريد أو من الممكن الزبون تحميلها عن طريق الموقع الإلكتروني للمؤسسة، ثم تقدم الاستمارة مرفوقة ببطاقة الهوية والمبلغ النقدي المراد تحويله، وبعد التحويل تصل رسالة نصية قصيرة لرقم هاتفه النقال وإلى رقم هاتف المستفيد من الحوالة، تحمل هذه الرسالة رمز الحوالة ورقمها السري، بالإضافة إلى دعوة المستفيد للتقدم نحو أي مكتب بريدي بريدي لسحب مبلغ الحوالة .

¹ - موقع بريد الجزائر، www.poste.dz تم الإطلاع عليه بتاريخ 2024/04/29، الساعة 17.30



المصدر: www.poste.dz

المطلب الثالث: نشاطات مديرية وحدة البريد الولائية ميله:

أولاً: تقديم وحدة البريد الولائية

على غرار باقي الوحدات الولائية الثماني والخمسين المتواجدة عبر التراب الوطني، أصبحت مديرية وحدة البريد الولائية -ميله- تابعة مباشرة للمديرية العامة لبريد الجزائر وهذا منذ إلغاء المديرية الإقليمية من التنظيم الهرمي للمؤسسة، وتوظف 454 عامل موزعين على (87) عبر مكتب بريدي منتشرة عبر إقليم الولاية، تشرف عليها مديرة تتمتع بسلطة هرمية على كامل الهياكل البريدية المتواجدة على مستوى الولاية.

تم إنشاء مديرية وحدة البريد الولائية ميله بموجب المرسوم التنفيذي رقم 233/03 المؤرخ في 24 جويلية 2003، بعدما كانت تسمى سابقا مديرية البريد والمواصلات.

وتضمن المديرية الولائية تنفيذ مختلف البرامج والأهداف لتعزيز وتحسين أداء الخدمات الخاصة بالبريد. ويقع المقر الاجتماعي للمديرية حي لكتاب ديانسي ميله، ويضم كل مصالح المديرية المختلفة.

ثانياً: البنية التنظيمية الأساسية الوحدة بريد ميله:

مؤسسة بريد الجزائر ممثلة على مستوى ولاية ميله من خلال مجموعة من الهياكل منتشرة مستوى عبر كامل القيم ولاية ميله وفقا لهيكل تنظيمي موضح في الموالى¹:

1- مديرية الوحدة:

تشرف مديرية الوحدة على جميع مكاتب البريد المتواجدة على مستوى الولاية، يديرها منسق ولائي له السلطة الهرمية على كامل المستخدمين، تتكفل بما يلي:

- الضمان إدارة حسابات المالية المديرية الوحدة الولائية.

¹ - مقابلة مع السيدة، إدري بشرى، رئيسة قسم المصالح المالية والنقدية، بتاريخ 2026/04/28، الساعة 09.30، مديرية البريد لولاية ميله.

- تنظيم، ضمان وتنسيق استثمار المؤسسات البريدية التابعة لسلطتها.
 - السهر على احترام العمل المحددة من طرف مديريات الأقسام والمديريات المركزية.
 - السهر على المراقبة المستمر ومعاينة المكاتب البريدية.¹
 - الترويج لخدمات المؤسسة على مستوى الولاية.
 - ترقية وتنشيط السياسات التجارية حول منتوجات المؤسسة.
- ولأداء هذه المهام تتشكل وحدة البريد من خلية تفتيش وثلاث مديريات فرعية:
- 1-1- خلية التفتيش** مكلفة بالمحافظة على وسائل المؤسسة والسهر على تقديم خدمات نوعية وبصورة دائمة على مستوى مكاتب بريد الولاية ومتابعتها من خلال زيارة تفتيش ومراقبة.
- 1-2- المديرية الفرعية لاستغلال الخدمات المالية البريدية والتنوع:**
- مكلفة بتنفيذ برنامج العمل المنبثق عن مديريات أقسام المهن من خلال ما يلي:
- تنفيذ السياسة التجارية للمؤسسة على مستوى مكاتب بريد الولاية حسب منتج.
 - متابعة وتنفيذ الاستراتيجية التسويقية.
 - نشر رسائل الإعلام الموجهة للزبائن.
 - ضمانات ومراقبة تنفيذ مخطط تحسين الجودة.
 - نشر الإجراءات المتعلقة بأداء الخدمات وتأمين التطبيقات المعلوماتية .
 - السهر على تقديم الخدمة على مستوى مكاتب البريد.
 - إنشاء نظام إحصائي كمي المؤشرات نشاط هياكل المؤسسة يساعد على إثر لوحة القيادة
- 1-3 المديرية الفرعية للميزانية والمحاسبة:** تتمثل مهامها في:
- إعداد وتنفيذ ميزانية الاستثمار والاستغلال على مستوى وحدة البريد الولائية.
 - التسيير المحاسبي للهياكل التابعة لوحدة البريد الولائية .
 - تنفيذ الإجراءات وطرق التسيير المالي والمحاسب المرتبطة بمكاتب البريد.
 - ضمان مسك دفاتر المحاسبة.
 - ضمان تسيير ومتابعة الخزينة.
 - متابعة ومعالجة القضايا القانونية .

¹ - مقابلة مع السيدة، ابدري بشرى، رئيسة قسم المصالح المالية والنقدية، بتاريخ 2026/04/28، الساعة 09.30 ، مديرية البريد لولاية ميله.

1-4 المديرية الفرعية للموارد البشرية والوسائل العامة مكلفة بما يلي:

- تنفيذ ومتابعة برنامج التجهيز المتعلق بالهياكل التابعة لوحدة البريد الولائية (الوسائل المادية، التجهيزات، وسائل النقل، المطبوعات اللازمة لاستغلال الخدمات).
- تنفيذ البرامج المتعلقة بالبناء وإعادة التهيئة المكاتب البريد .
- تسيير الموارد البشرية.

أما فيما يخص نشاطات وحدة البريد الولائية المرتبطة بالمعلوماتية فهي موكلة المكتب الوسائل العامة وأجهزة الإعلام الآلي التابع لسلطة المديرية الفرعية للموارد البشرية والوسائل العامة يشرف عليه عاملان هما: مهندس وتقني سامي في الإعلام الآلي. هذا المكتب مكلف بـ:

- ضمان استمرار واستغلال لأجهزة الإعلام الآلي لجميع مكاتب بريد الولاية.
- لتكفل بصيانة مكاتب البريد في مجال الموارد المعلوماتية .
- التكفل بتنصيب التطبيقات الجديدة على مستوى كامل الهياكل التابعة الوحدة البريد الولاية
- التكفل بتكوين الأفراد في مجال استخدام الأجهزة التطبيقات الجديدة.
- تزويد مكاتب البريد بوسائل استغلال المعلوماتية¹.

2- مكاتب البريد:

تمثل تلك المنشآت التي تتم فيها كل العمليات البريدية والمكان الذي يستقبل فيه بريد الجزائر زبائنه من أجل تقديم خدمات بريدية ومالية لهم، ويسير هذه المكاتب قابض بريد وتخضع لتصنيف يستند إلى معيار حجم الرواج وعدد العمليات المنجزة بحيث نجد سبعة أصناف مختلفة وهي:²

- مكتب بريد خارج السلسلة (Home série) .
- مكتب بريد قسم استثنائي (Classe Exceptionnel).
- مكتب بريد خارج القسم (Home Classe) .
- مكتب بريد قسم 1.
- مكتب بريد قسم 2.
- مكتب بريد قسم 3.
- مكتب بريد قسم 4 .

¹ - مقابلة مع السيدة، ايدري بشرى، رئيسة قسم المصالح المالية والنقدية، بتاريخ 2026/04/28، الساعة 09.30 ، مديرية البريد لولاية ميله.

² - مقابلة مع السيدة، ايدري بشرى، رئيسة قسم المصالح المالية والنقدية، بتاريخ 2026/04/28، الساعة 09.30 ، مديرية البريد لولاية ميله.

فيمآ يخلص مكاتب بريد بولاية ميله والمقدرة بـ 87 مكتب مصنفة كما يلي:

القباضة الرئيسية تأخذ التصنيف خارج القسم، متواجدة على مستوى مقر الولاية: تمثل جميع الهياكل التابعة لمديرية وحدة البريد أمام الهيئات المالية المحلية (البنكية، مركز الخزينة العمومية) كما تعتبر القابض الرئيسي للأموال بالنسبة لكافة مكاتب بريد الولاية.

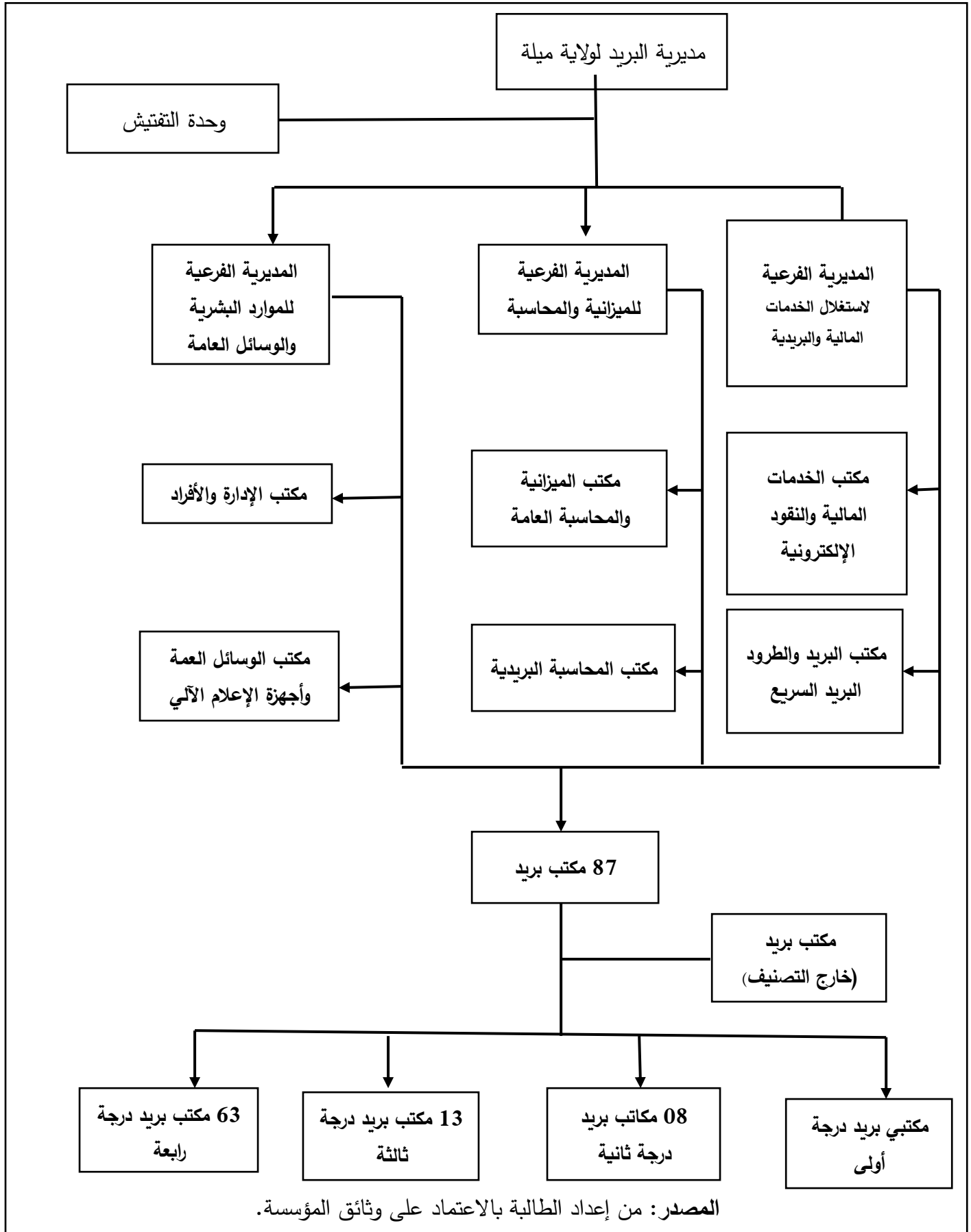
(02) مكاتب بريد لهما تصنيف قسم 1.

(07) مكاتب بريد مصنفة في قسم 2.

(12) مكتب بريد مصنفة في قسم 3.

(65) مكاتب بريد مصنفة في قسم 4.

الشكل رقم 2: الهيكل التنظيمي لمديرية البريد لولاية ميله.



المطلب الرابع: البطاقة الذهبية وتأثيرها على ضغوط العمل:

ساهمت البطاقة الذهبية التي أطلقها بريد الجزائر بشكل مباشر في تخفيف ضغوط العمل داخل الإدارات العمومية ومكاتب البريد، من خلال تحويل جزء كبير من المعاملات التقليدية إلى القنوات الرقمية.

من بين أهم تأثيرات البطاقة الذهبية على بيئة وضغوط العمل نجد:

1- تخفيف العبء الوظيفي عن موظفي الشباك:

ساهمت البطاقة الذهبية في إحداث قطيعة مع النمط التقليدي للعمل البريدي القائم على كثافة الجهد البشري فمن خلال نقل جزء كبير من العمليات الروتينية مثل سحب الأموال والاستعلام عن الرصيد إلى القنوات الذاتية (الموزعات الآلية) انخفض معدل الاحتكاك المباشر بين الموظف والجمهور. هذا التحول الرقمي سمح لموظفي الشبائيك بالتححر من الأعمال التكرارية ذات القيمة المضافة المنخفضة والتركيز على مهام إدارية أكثر تعقيداً تتطلب دقة وتحليلاً مما أدى إلى تحسين البيئة النفسية للعمل وتقليل احتمالات الخطأ الناتجة عن الإجهاد والازدحام.

2- معالجة ضغوط أزمة السيولة النقدية:

تمثل البطاقة الذهبية أداة استراتيجية لإدارة التدفقات النقدية والحد من حدة الأزمات الدورية للسيولة فمن خلال تشجيع ثقافة الدفع الإلكتروني بدلاً من السحب النقدي تساهم البطاقة في إبقاء الكتلة النقدية داخل الدورة المصرفية الرقمية مما يقلل من وتيرة الطلب الفيزيائي على الأوراق المالية، هذا الأمر انعكس إيجاباً على المراكز البريدية حيث خفف من حدة التوتر والمشاحنات التي كانت تنشأ بين المواطنين والموظفين بسبب نقص السيولة وحول الأزمة من ضغط ميداني مباشر إلى عملية إدارة تقنية ورقمية منظمة.

3- تحسين الكفاءة التشغيلية وتقليص الطوابير:

أدت رقمنة الخدمات المرتبطة بالبطاقة (مثل دفع الفواتير وتحويل الأموال عبر الإنترنت) إلى تسريع "الدورة الزمنية للمعاملة من الناحية الأكاديمية يُعرف هذا بتقليص وقت الانتظار (Waiting Time) وتحسين معدل التدفق (Throughput) فبدلاً من استهلاك ساعات في طوابير الانتظار لإتمام معاملة بسيطة أصبح المواطن قادراً على تنفيذها في ثوانٍ مما أدى إلى تفكيك التجمعات الكبيرة داخل

المكاتب البريدية. هذا الانخفاض في الزحام قلل بدوره من الضغوط الورقية والبيروقراطية، مما رفع من الكفاءة الكلية للمؤسسة ومستوى رضا الوظيفي¹.

4- تعزيز الأمان المالي والرقابة الرقمية:

ساهمت البطاقة الذهبية في نقل مفهوم الأمان من الحماية المادية للأموال إلى الرقابة المعلوماتية والشفافية. توفر الخدمات المرتبطة بالبطاقة مثل الإشعارات اللحظية عبر الرسائل القصيرة (SMS) والاطلاع الرقمي على الرصيد رقابة ذاتية للمواطن على حسابه مما يقلل من التدفق المستمر نحو الموظف لطلب معلومات روتينية، كما أن تقليل تداول النقد الورقي يحد من المخاطر المرتبطة بالسرقة، التزوير، أو الأخطاء الحسابية اليدوية مما يوفر بيئة عمل آمنة ومستقرة تضمن حماية حقوق كل من الموظف والزبون على حد سواء.

5- المرونة الزمانية والمكانية للخدمة (الخدمة المستمرة 7/24):

ساهمت البطاقة الذهبية في كسر حاجز "وقت العمل الرسمي"، حيث انتقل ضغط الطلب على الخدمة من ساعات الذروة الصباحية داخل المكاتب إلى فترات زمنية ممتعة على مدار اليوم عبر أجهزة الصراف الآلي والتطبيقات الرقمية (BaridiMob). هذا التوزيع الزمني للجهد خفف من حدة "الانفجار الساعي" الذي كان يواجهه الموظف عند افتتاح المكتب، وحول المؤسسة من نظام العمل المقيد بالوقت إلى نظام الخدمة المستمرة، مما قلل من التراكمات اليومية للملفات والمعاملات.

6- تقليص النزاعات المهنية والضغوط التواصلية:

أدت رقمنة المعاملات عبر البطاقة الذهبية إلى تحويل العلاقة (موظف-زبون) من علاقة مواجهة مباشرة قابلة للتوتر إلى علاقة تقنية (زبون-آلة). هذا التحول قلل من "الجهد العاطفي" (Emotional Labor) الذي يبذله الموظف في امتصاص غضب الزبائن أو التعامل مع المشاحنات الناتجة عن الازدحام، مما ساهم في استقرار المناخ النفسي داخل بيئة العمل وحماية الموظف من الضغوط التواصلية المستمرة التي تؤدي عادة إلى الاحتراق الوظيفي.

7- تعزيز ثقافة التسيير الذاتي للخدمة (Self-Service):

مكنّت البطاقة الذهبية من نقل عبء "إدخال البيانات" و"تنفيذ العملية" من الموظف إلى الزبون نفسه؛ ففي عمليات دفع الفواتير أو تعبئة الرصيد، يقوم الزبون بدور "الموظف الافتراضي". هذا الأمر قلل

¹ - مقابلة مع السيدة، ايدري بشرى، رئيسة قسم المصالح المالية والنقدية، بتاريخ 2026/04/28، الساعة 09.30 ، مديرية البريد لولاية ميله.

من حجم المهام الملقة على عاتق الإدارة، وأدى إلى تقليص الأخطاء المهنية الناتجة عن ضغط العمل، كون المسؤولية عن دقة البيانات المدخلة انتقلت لصاحب الحساب، مما وفر للموظفين وقتاً أكبر لتطوير جودة الخدمات الأخرى¹.

8- تسهيل الرقابة البعدية وتقليل الأعباء الورقية:

ساهمت البطاقة في الانتقال من "الأرشفة الورقية" المجهدة إلى "الأثر الرقمي" اللحظي، حيث تتوفر سجلات إلكترونية لكل عملية سحب أو دفع دون الحاجة لملء استمارات ورقية أو حفظ وصولات يدوية ضخمة. هذا التأثير قلل من الضغوط البيروقراطية المرتبطة بجرد الخزينة (La caisse) في نهاية اليوم، وسهل مأمورية التدقيق والمحاسبة، مما جعل عملية غلق الصناديق اليومية أسرع وأقل عرضة للتوتر الناتج عن فوارق الحسابات اليدوية².

¹ - مقابلة مع السيدة، ايدري بشرى، رئيسة قسم المصالح المالية والنقدية، بتاريخ 2026/04/28، الساعة 09.30 ، مديرية البريد لولاية ميله.

² - مقابلة مع السيدة، ايدري بشرى، رئيسة قسم المصالح المالية والنقدية، بتاريخ 2026/04/28، الساعة 09.30 ، مديرية البريد لولاية ميله.

المبحث الثاني: منهجية الدراسة وعرض وتحليل النتائج

يشمل هذا المبحث التعرف على منهجية الدراسة الميدانية، بالإضافة إلى عرض وتحليل محاور الاستبيان، ومن ثم اختبار فرضيات الدراسة.

المطلب الأول: منهجية الدراسة الميدانية

يشمل هذا المطلب التعرف على مجتمع وعينة الدراسة، وأداتها، والأساليب الإحصائية المستخدمة في المعالجة الإحصائية، بالإضافة إلى التأكد من صدق وثبات الاستبيان.

أولاً: مجتمع وعينة الدراسة

مجتمع الدراسة يمثل مجموع وحدات البحث التي يتم الحصول على بيانات منها، وهي تشمل جميع المفردات التي لها صفة أو صفات مشتركة وجميع هذه المفردات خاضعة للدراسة، في هذه الدراسة يتمثل المجتمع الإحصائي في جميع الموظفين بوحدة البريد الولائية لولاية ميله، البالغ عددهم 60 فرداً، ونظراً للقيود المفروضة من طرف إدارة المديرية محل الدراسة، فقد تم السماح لي بتوزيع الاستبيان الورقي، على عدد محدد قدره 30 موظفاً، وتم الحرص على استرجاع جميع الاستبيانات الموزعة، وعليه ففي هذه الدراسة تم جمع البيانات بطريقة المعاينة، بأسلوب العينة العشوائية البسيطة، حيث تمثل حجم العينة ما نسبته 50% من مجتمع الدراسة.

ثانياً: أداة الدراسة

1. عرض أداة الدراسة

قصد الحصول على البيانات اللازمة لإجراء الدراسة الميدانية تم استخدام الاستبيان الذي يعتبر أداة للدراسة الميدانية، فهو أداة من أدوات البحث الأساسية الشائعة الاستعمال، وهي الوسيلة العلمية التي تساعد الباحث على جمع الحقائق من المبحوث، حيث تستخدم في الحصول على معلومات دقيقة لا يستطيع الباحث ملاحظتها بنفسه، فهي تسهل الاتصال بعدد كبير من المبحوثين والحصول على البيانات في مدة قصيرة وبأقل تكلفة. حيث يشمل ست محاور، تتمثل في:

✓ **المحور الأول:** يتعلق بالمتغيرات الشخصية والوظيفية لأفراد العينة والمتمثلة في: الجنس، الحالة الاجتماعية، الفئة العمرية، المستوى التعليمي.

✓ **المحور الثاني:** يخص متغير ماهية الإدارة الإلكترونية، والذي يشمل العبارات المرقمة من 1 إلى 9، والتي تم تسميتها في برنامج SPSS من A1 إلى A9.

- ✓ **المحور الثالث:** يخص متغير واقع استخدام البطاقة الذهبية والخدمات الرقمية، والذي يشمل العبارات المرقمة من 1 إلى 8، والتي تم تسميتها في برنامج SPSS من B1 إلى B8.
- ✓ **المحور الرابع:** يخص متغير مصادر ضغوط العمل في البيئة البريدية، والذي يشمل العبارات المرقمة من 1 إلى 8، والتي تم تسميتها في برنامج SPSS من C1 إلى C8.
- ✓ **المحور الخامس:** يخص متغير أثر البطاقة الذهبية في تقليص الجهد والوقت، والذي يشمل العبارات المرقمة من 1 إلى 8، والتي تم تسميتها في برنامج SPSS من D1 إلى D8.
- ✓ **المحور السادس:** يخص متغير أثر دور الرقمنة في تعزيز الرضا المهني والحد من الاحتراق، والذي يشمل العبارات المرقمة من 1 إلى 8، والتي تم تسميتها في برنامج SPSS من E1 إلى E8.

ولقد تم استخدام سلم ليكرث الخماسي الذي تتدرج خياراته وأوزانه كما يلي: غير موافق بشدة (1)، غير موافق (2) موافق نوعا ما (3)، موافق (4)، موافق بشدة (5)، ولتحديد مستوى إجابات أفراد العينة وفق سلم ليكرث الخماسي، يتم بداية حساب طول الفئة التي تكون بطرح أدنى قيمة من أعلى قيمة في المقياس، وقسمة الناتج على عدد درجات سلم لكرث (5 درجات)، أي $5/(1-5) = 0.80$ ، وبناء على ذلك تكون مجالات المتوسط كما هو موضح في الجدول رقم (1).

الجدول رقم 1: مقياس ليكرث الخماسي ودلالة فئاته

رقم الفئة	مجال الفئة	دلالة الفئة
01	[1.8-1]	موافقة منخفضة جدا
02	[2.6-1.8]	موافقة منخفضة
03	[3.4-2.6]	موافقة متوسطة
04	[4.2-3.4]	موافقة مرتفعة
05	[5-4.2]	موافقة مرتفعة جدا

المصدر: من إعداد الطالبة اعتمادا على سلم ليكرث الخماسي.

2. صدق أداة الدراسة

هو يشمل نوعين هما:

✓ **الصدق الظاهري للاستبيان:** تم عرض أداة الدراسة في صورتها الأولية على عدد من الأساتذة في مجال التخصص، وذلك للتأكد من الصدق الظاهري لأداة القياس، حيث تم أخذ جميع الملاحظات المقدمة من طرف المحكمين، فيما يخص وضوح العبارة من حيث المحتوى والصياغة، وتصحيح وتعديل ما يجب، من خلال الاضافة والدمج والحذف، في ضوء الآراء التي قدمها المحكمون.

✓ **الصدق الاتساق الداخلي للاستبيان:** نتحقق من صدق الاتساق الداخلي للاستبيان من خلال معامل ارتباط بيرسون بين كل عبارة وبين البعد أو المحور الذي تنتمي إليه. بداية، حيث تظهر نتائج صدق الاتساق الداخلي لمحاور الدراسة كما يلي:

- **الصدق الاتساق الداخلي لمحور الإدارة الإلكترونية:** نتحقق من صدق الاتساق الداخلي لمحور الإدارة الإلكترونية، من خلال معامل ارتباط بيرسون بين كل عبارة والمحور الذي تنتمي إليه، والذي تظهر نتائجه في الجدول رقم (2).

الجدول رقم 2: صدق الاتساق الداخلي لفقرات لمحور الإدارة الإلكترونية

الرقم	العبارة	معامل الارتباط بيرسون	مستوى الدلالة sig
1.	تهتم مؤسسة مديرية وحدة البريد الولائية ميله بممارسات الإدارة الإلكترونية في تسيير شؤونها.	0,558**	0,001
2.	تسعى المؤسسة إلى تحديث نشاطاتها باستمرار عن طريق اعتماد الرقمنة الشاملة.	0,532**	0,002
3.	تلعب الإدارة الإلكترونية دوراً مهماً في الحد من ضغوط العمل لدى الموظفين داخل الوحدة.	0,552**	0,002
4.	تمارس المؤسسة استراتيجية حديثة تعتمد على الرقمنة في القيام بنشاطاتها اليومية.	0,523**	0,003

0,000	0,641**	5. تهدف المؤسسة إلى ابتكار استخدامات جديدة تعتمد على تطوير الرقمنة بدلاً من مجرد استخدامها التقليدي.
0,000	0,687**	6. يعزز التزام الإدارة بالتحويل الرقمي من كفاءة التنسيق الإداري بين مختلف المصالح والوحدات.
0,000	0,844**	7. تعتمد المؤسسة معايير دقيقة لأمن المعلومات لضمان خصوصية البيانات الرقمية.
0,000	0,566**	8. يساهم التكامل الإلكتروني بين الإدارات في سرعة اتخاذ القرارات وتقليل زمن الاستجابة.
0,001	0,832**	9. تواكب مديرية البريد بميله التطورات العالمية في 'الحكومة الرقمية' عبر رقمنة الأرشيف.

المصدر: من إعداد الطالبة اعتمادا على مخرجات spss.

يبين الجدول السابق أن معاملات الارتباط (بيرسون) بين كل فقرة من فقرات محور الإدارة الإلكترونية وبين الدرجة الكلية لهذا المحور الذي تنتمي إليه، أن قيم معاملات الارتباط بيرسون موجبة، وهي تتراوح بين 0.523 و 0.844، أما مستوى الدلالة sig لكل فقرة فهو أقل من مستوى المعنوية 0,05، وهذا يعني أن عبارات هذا المحور صادقة لما وضعت لقياسه.

- الصدق الاتساق الداخلي لمحور استخدام البطاقة الذهبية والخدمات الرقمية: نتحقق من صدق الاتساق الداخلي لمحور استخدام البطاقة الذهبية والخدمات الرقمية، من خلال معامل ارتباط بيرسون بين كل عبارة والمحور الذي تنتمي إليه، والذي تظهر نتائجه في الجدول رقم (3).

الجدول رقم 3: صدق الاتساق الداخلي لفقرات محور استخدام البطاقة الذهبية والخدمات الرقمية

الرقم	العبارة	معامل الارتباط بيرسون	مستوى الدلالة sig
1.	تساهم البطاقة الذهبية في تحويل شريحة كبيرة من الزبائن من الشبائيك اليدوية إلى الموزعات الآلية.	0,592**	0,001
2.	يقلل اعتماد الزبائن على تطبيق 'بريدي موب' من عدد المراجعات	0,732**	0,000

		اليومية لمكتب البريد.	
0,000	0,623**	تساهم خدمات الدفع الإلكتروني (TPE) في تقليل المخاطر والأعباء المرتبطة بتداول السيولة.	3.
0,000	0,652**	توفر الخدمات الرقمية استمرارية الخدمة خارج أوقات العمل، مما يخفف التراكم الصباحي.	4.
0,000	0,807**	يساعد تنوع خدمات البطاقة الذهبية في تعزيز ثقة الزبائن بالأنظمة الرقمية.	5.
0,000	0,502**	يوفر تنوع القنوات الرقمية مرونة كافية للزبائن، مما يخفف العبء عن كاهل موظف الاستقبال.	6.
0,005	0,621**	يساعد نظام الإشعارات الفوري عبر الرسائل النصية في تقليل استفسارات الزبائن المتكررة.	7.
0,000	0,514**	تعكس نسب الإقبال المتزايدة على الخدمات الرقمية تحولاً في ثقافة الزبون نحو 'الخدمة الذاتية'.	8.

المصدر: من إعداد الطالبة اعتماداً على مخرجات spss.

يبين الجدول السابق أن معاملات الارتباط (بيرسون) بين كل فقرة من فقرات استخدام البطاقة الذهبية والخدمات الرقمية وبين الدرجة الكلية لهذا المحور الذي تنتمي إليه، أن قيم معاملات الارتباط بيرسون موجبة، وهي تتراوح بين 0.502 و 0.807، أما مستوى الدلالة sig لكل فقرة فهو أقل من مستوى المعنوية 0,05، وهذا يعني أن عبارات هذا المحور صادقة لما وضعت لقياسه.

- الصدق الاتساق الداخلي لمحور مصادر ضغوط العمل في البيئة البريدية: نتحقق من صدق الاتساق الداخلي لمحور مصادر ضغوط العمل في البيئة البريدية، من خلال معامل ارتباط بيرسون بين كل عبارة والمحور الذي تنتمي إليه، والذي تظهر نتائجه في الجدول رقم (4).

الجدول رقم 4: صدق الاتساق الداخلي لفقرات محور مصادر ضغوط العمل في البيئة البريدية

الرقم	العبارة	معامل الارتباط بيرسون	مستوى الدلالة sig
1.	يؤدي الاكتظاظ والطواوير الطويلة أمام الشبابيك إلى زيادة حدة التوتر النفسي لدى الموظف.	0,588**	0,001
2.	تسبب المسؤولية القانونية والمادية عن الأرصدة المالية ضغطاً ذهنياً مستمراً طوال الدوام.	0,766**	0,000
3.	يؤدي الاحتكاك المباشر مع الجمهور وتعدد مطالبهم إلى سرعة الشعور بالإرهاق المهني.	0,656**	0,000
4.	تساهم الأعطال التقنية المفاجئة في زيادة ضغط العمل نتيجة تدمير الزبائن.	0,711**	0,000
5.	يضعف نقص التكوين المستمر على التحديثات الرقمية من مستويات القلق المهني.	0,502**	0,000
6.	يؤدي التباين بين سرعة التطور التكنولوجي وتقدم بعض المعدات إلى إرباك المسار المهني.	0,597**	0,005
7.	تولد التحديثات المستمرة للأنظمة الرقمية ضغطاً ذهنياً مرتبطاً بضرورة التعلم السريع.	0,730**	0,000
8.	تتسبب المخاوف من الهجمات السيبرانية أو الأخطاء التقنية في زيادة الحذر النفسي المستنزف للطاقة.	0,566**	0,000

المصدر: من إعداد الطالبة اعتمادا على مخرجات spss.

يبين الجدول السابق أن معاملات الارتباط (بيرسون) بين كل فقرة من فقرات مصادر ضغوط العمل في البيئة البريدية وبين الدرجة الكلية لهذا المحور الذي تنتمي إليه، أن قيم معاملات الارتباط بيرسون موجبة، وهي تتراوح بين 0.502 و 0.766، أما مستوى الدلالة sig لكل فقرة فهو أقل من مستوى المعنوية 0,05، وهذا يعني أن عبارات هذا المحور صادقة لما وضعت لقياسه.

- الصدق الاتساق الداخلي لمحور أثر البطاقة الذهبية في تقليص الجهد والوقت: نتحقق من صدق الاتساق الداخلي لهذا المحور، من خلال معامل ارتباط بيرسون بين كل عبارة والمحور الذي تنتمي إليه، والذي تظهر نتائجه في الجدول رقم (5).

الجدول رقم 5: صدق الاتساق الداخلي لفقرات محور أثر البطاقة الذهبية في تقليص الجهد والوقت

الرقم	العبارة	معامل الارتباط بيرسون	مستوى الدلالة sig
1.	تقلص البطاقة الذهبية من 'الدورة الزمنية للمعاملة'، مما يسمح بخدمة زبائن أكثر بجهد أقل.	0,676**	0,000
2.	يؤدي الانتقال نحو الرقمنة إلى تقليل الأعمال الورقية والبيروقراطية اليدوية المرهقة.	0,509**	0,004
3.	تساهم البطاقة في توفير الجهد البدني المبذول في عمليات عد وفرز ومراقبة السيولة.	0,775**	0,000
4.	توفر أجهزة الصراف الآلي (GAB) متنفساً للموظف بامتصاص زخم العمليات البسيطة.	0,600**	0,000
5.	يتيح نظام الربط الإلكتروني للموظف تفرغاً أكبر لمعالجة الملفات المعقدة.	0,668**	0,000
6.	تسمح تقنيات الدفع الحديثة بتسريع وتيرة المعاملات في المراكز المزدهمة.	0,722**	0,000
7.	يؤدي التسيير الرقمي لمخزون السيولة إلى تقليل الوقت المستغرق في الجرد اليومي.	0,718**	0,000
8.	يساهم النفاذ الفوري لقواعد البيانات عبر البطاقة في التحقق من الهوية بلمحة واحدة.	0,620**	0,000

المصدر: من إعداد الطالبة اعتمادا على مخرجات spss.

يبين الجدول السابق أن معاملات الارتباط (بيرسون) بين كل فقرة من فقرات أثر البطاقة الذهبية في تقليص الجهد والوقت وبين الدرجة الكلية لهذا المحور الذي تنتمي إليه، أن قيم معاملات الارتباط بيرسون موجبة، وهي تتراوح بين 0.509 و 0.722، أما مستوى الدلالة sig لكل فقرة فهو أقل من مستوى المعنوية 0,05، وهذا يعني أن عبارات هذا المحور صادقة لما وضعت لقياسه.

✓ الصدق الاتساق الداخلي لمحور دور الرقمنة في تعزيز الرضا المهني والحد من الاحتراق:

نتحقق من صدق الاتساق الداخلي لهذا المحور، من خلال معامل ارتباط بيرسون بين كل عبارة والمحور الذي تنتمي إليه، والذي تظهر نتائجه في الجدول رقم (6).

الجدول رقم 6: صدق الاتساق الداخلي لفقرات محور دور الرقمنة في تعزيز الرضا المهني والحد من الاحتراق

الرقم	العبارة	معامل الارتباط بيرسون	مستوى الدلالة sig
1.	يساعد نظام الرقمنة البريدية في تقليل احتمالية وقوع الأخطاء البشرية المسببة للضغط.	0,618**	0,000
2.	يشعر الموظف بارتياح أكبر عندما تتوفر بدائل رقمية تمكن الزبون من قضاء حاجته ذاتياً.	0,627**	0,000
3.	تساهم البطاقة الذهبية في خلق بيئة عمل أكثر تنظيماً وانسيابية مقارنة بالنظام التقليدي.	0,590**	0,001
4.	تساهم التكنولوجيا من التقليل من الساعات الإضافية.	0,710**	0,000
5.	يمنح الشعور بالسيطرة على التكنولوجيا الموظف دافعية أكبر للإنجاز ويحد من التغيب.	0,724**	0,000
6.	يمنح نظام التقييم الرقمي للأداء (KPIs) الموظف شعوراً بالعدالة لوضوح مخرجات عمله.	0,607**	0,000
7.	يساعد انخفاض وتيرة الشكاوى والنزاعات مع الزبائن في تحسين الحالة المزاجية للموظف.	0,798**	0,000

0,001	0,595**	تساهم الرقمنة في خلق 'توازن مهني' يمنع نقل ضغوط العمل للحياة الخاصة.	8.
-------	---------	--	----

المصدر: من إعداد الطالبة اعتمادا على مخرجات spss.

يبين الجدول السابق أن معاملات الارتباط (بيرسون) بين كل فقرة من فقرات دور الرقمنة في تعزيز الرضا المهني والحد من الاحتراق وبين الدرجة الكلية لهذا المحور الذي تنتمي إليه، أن قيم معاملات الارتباط بيرسون موجبة، وهي تتراوح بين 0.560 و 0.862، أما مستوى الدلالة sig لكل فقرة فهو أقل من مستوى المعنوية 0,05، وهذا يعني أن عبارات هذا المحور صادقة لما وضعت لقياسه.

ثالثا: ثبات أداة الدراسة

يعني الثبات الحصول على نفس النتائج تقريبا، في حالة إعادة الاختبار مرة أخرى في نفس الظروف، حيث يمكن توضيح ثبات الاستبيان ومحاوره من خلال معامل الثبات كرونباخ ألفا، حيث أنه في حال كانت قيمته أكبر من 0.7 فما فوق فإن ثبات الاستبيان محقق، والجدول التالي يوضح ذلك.

الجدول رقم 7: معامل الثبات ألفا كرونباخ للاستبيان

المتغيرات	عدد العبارات	معامل ألفا كرونباخ
الإدارة الإلكترونية	9	0,814
استخدام البطاقة الذهبية والخدمات الرقمية	8	0,779
مصادر ضغوط العمل في البيئة البريدية	8	0,780
أثر البطاقة الذهبية في تقليص الجهد والوقت	8	0,815
دور الرقمنة في تعزيز الرضا المهني والحد من الاحتراق	8	0,814
الثبات الكلي	41	0,744

المصدر: من إعداد الطالبة اعتمادا على مخرجات spss.

أظهرت النتائج أن معامل الفاكرومباخ لجميع عبارات الاستبيان بلغ 0.744، وهي قيمة مقبولة لكونها أعلى من القيمة المقبولة 0.70، كما أن معامل الفاكرومباخ لمحاور الدراسة فيتراوح بين 0.779 و 0.815، كما أنها قيم كلها أكبر من 0.70، وعليه فاستبيان الدراسة يتميز بثبات محقق وصالح للاستخدام التحليل.

رابعاً: أساليب المعالجة الإحصائية

لقد تم استخدام العديد من الأساليب الإحصائية اللازمة لمعالجة البيانات المتحصل عليها من خلال الأداة الرئيسية لجمعها وذلك بعد فحص الاستبانات المسترجعة وتبويبها أي ترميزها من أجل تسهيل عملية تفريغ وإدخال هذه البيانات في الحاسوب، حيث تم الاعتماد في هذا الصدد على برنامج الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية "Statistical Package for Social Sciences" والذي يرمز له اختصاراً (SPSS)، نسخة 21، حيث أن هذا البرنامج يحتوي مجموعة من الأساليب والاختبارات الإحصائية التي تندرج ضمن الإحصاء الوصفي والاستدلالي وقد تم استخدام مجموعة من هذه الأساليب منها ما يلي:

✓ **التكرارات المطلقة:** تعبر التكرارات المطلقة عن عدد الإجابات في كل درجة من درجات المقياس أو الخيارات الموضوعية والتي تساعد على حساب النسب المئوية والوسط الحسابي والانحراف المعياري.

✓ **النسب المئوية:** تعبر النسب المئوية بشكل أفضل عن التكرارات المطلقة خاصة في تحليل الخصائص الشخصية والوظيفية لأفراد العينة حيث يتم تمثيلها بدوائر نسبية، إضافة إلى أنها تساعد في إبراز آرائهم واستجاباتهم، وتحسب النسب المئوية بقسمة عدد العبارات الموافقة لعبارة ما على مجموع أفراد العينة أو مجموع التكرارات.

✓ **المتوسط الحسابي:** يعتبر المتوسط الحسابي من مقاييس النزعة المركزية والذي يستخدم لمعرفة مدى ارتفاع أو انخفاض استجابات أفراد عينة الدراسة لكل عبارة من العبارات الخاصة بأبعاد الدراسة، مع العلم أنه يسمح بترتيب العبارات من حيث درجة الموافقة حسب أعلى متوسط حسابي.

✓ **الانحراف المعياري:** يستخدم للتعرف على درجة انحراف استجابات أفراد العينة لكل عبارة من عبارات الاستبيان عن متوسطها الحسابي، ويعد الانحراف المعياري من مقاييس التشتت، حيث أنه كلما اقتربت قيمته من الصفر، تركزت الإجابات وانخفض تشتتها، والعكس صحيح في حالة كانت قيمته أكبر أو مساوية للواحد الصحيح.

✓ **معامل الارتباط بيرسون:** هو مؤشر إحصائي يستخدم لقياس قوة و متانة العلاقة الارتباطية الخطية بين الظاهرتين المدروستين (X, Y) فهذا المعامل يعطي فكرة عن العلاقة الارتباطية بين (X, Y) ، فيما إذا كانت عكسية أم طردية من خلال إشارة المعامل، حيث الإشارة الموجبة تعبر عن

العلاقة الطردية أما السالبة عن العلاقة العكسية، حيث كلما حيث كلما أقرب من ± 1 كلما كانت العلاقة قوية والعكس كلما ابتعدنا عن ± 1 كلما ضعفت العلاقة، وتم استخدامه أيضا للتحقق من صدق الاتساق الداخلي للاستبيان.

✓ معامل (Cronbach's Alpha): تم استخدامه من أجل اختبار مدى الاعتماد على أداة الاستبيان في قياس متغير الدراسة أي تم اعتماده للتأكد من ثبات الاستبيان.

✓ اختبار T للعينة الواحدة: تم استخدامه للتحقق من اختبار واقع متغيرات الدراسة

✓ الانحدار الخطي البسيط: الهدف الأساسي من تحليل الانحدار هو تقدير الصورة الرياضية للعلاقة بين متغير مستقل فقط والمتغير التابع، ويستخدم تحليل الانحدار لدراسة مدى تأثير متغير مستقل على متغير تابع محدد، وقد تم استعماله لمعرفة لاختبار الفرضيات.

المطلب الثاني: عرض وتحليل إجابات أفراد العينة

نهدف من خلال هذا المبحث إلى التعرف على الخصائص الشخصية لأفراد عينة الدراسة وكذا معرفة مدى إدراكهم لمتغيرات الدراسة، من خلال تحليل العبارات ومحاور الاستبيان، وبعدها يتم اختبار فرضيات الدراسة.

أولاً: عرض وتحليل خصائص أفراد العينة

يشمل هذا المطلب بداية الكشف عن المتغيرات الشخصية والوظيفية المتمثلة في: الجنس، الحالة الاجتماعية، الفئة العمرية، المستوى التعليمي.

أولاً: خصائص عينة الدراسة

يتم توضيح توزيع أفراد عينة الدراسة على النحو التالي:

✓ توزيع أفراد العينة حسب الجنس:

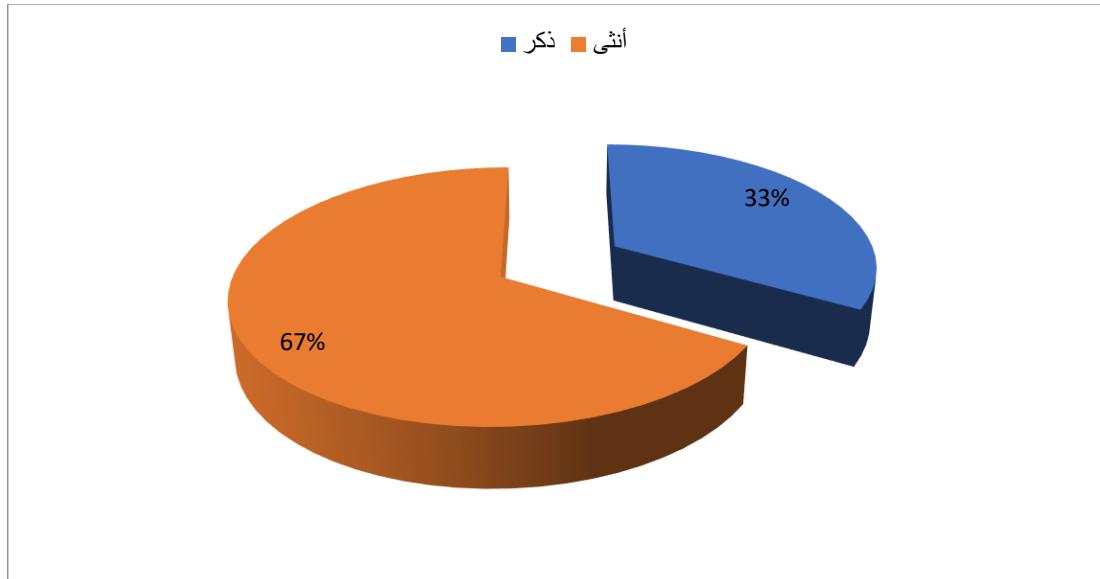
الجدول رقم 8: توزيع أفراد العينة حسب الجنس

النسبة %	التكرار	الجنس
33,3	10	ذكر
66,7	20	أنثى
100,0	30	المجموع

المصدر: من إعداد الطالبة اعتمادا على مخرجات spss.

ويمكن توضيح توزيع أفراد العينة حسب الجنس في التمثيل البياني التالي:

الشكل رقم 3: توزيع أفراد العينة حسب الجنس



المصدر: من إعداد الطالبة اعتمادا على مخرجات Excel

من الجدول والشكل السابقين يتضح أن أكثر من نصف أفراد العينة من الإناث بعدد قدره 20 بما نسبته 66.7%، أما نسبة الذكور فتقدر 33.3% بعدد قدره 10، ويرجع هذا التوزيع إلى طبيعة العمل الإداري الذي يستعوي العنصر الأنثوي أكثر من العنصر الذكوري، والذي لا يتطلب جهد عضلي كبير.

✓ توزيع أفراد العينة حسب الحالة العائلية:

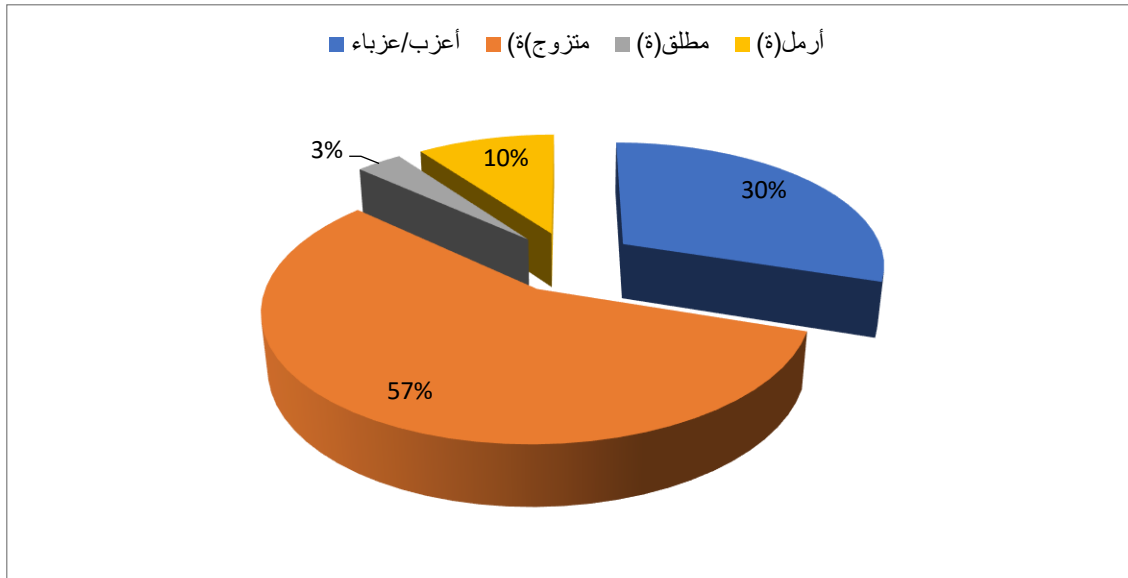
الجدول رقم 9: توزيع أفراد العينة حسب الحالة العائلية

النسبة %	التكرار	الحالة العائلية
30,0	9	أعزب/عزباء
56,7	17	متزوج(ة)
3,3	1	مطلق(ة)
10,0	3	أرمل(ة)
100,0	30	المجموع

المصدر: من إعداد الطالبة اعتمادا على مخرجات spss.

ويمكن توضيح توزيع أفراد العينة حسب المستوى التعليمي في التمثيل البياني التالي:

الشكل رقم 4: توزيع أفراد العينة حسب المستوى التعليمي



المصدر: من إعداد الطالبة اعتمادا على مخرجات Excel

من الجدول والشكل السابقين يتضح أن أكثر من نصف أفراد العينة متزوجون بعدد قدره 17 بما نسبته 56.7%، أما نسبة العزاب فتقدر بـ 30% بعدد قدره 9، في حين أن نسبة الأرامل تمثل 10% أي 3 محوئين، في حيث أن أقل نسبة تقدر بـ 3.3% تمثل المطلقين، وهذا التوزيع يدل على أن المبحوثين تتعدد أدوراهم في الحياة الشخصية والوظيفية، مما يزيد من الضغط المهني، لإحداث ذلك التوازن.

✓ توزيع أفراد العينة حسب العمر:

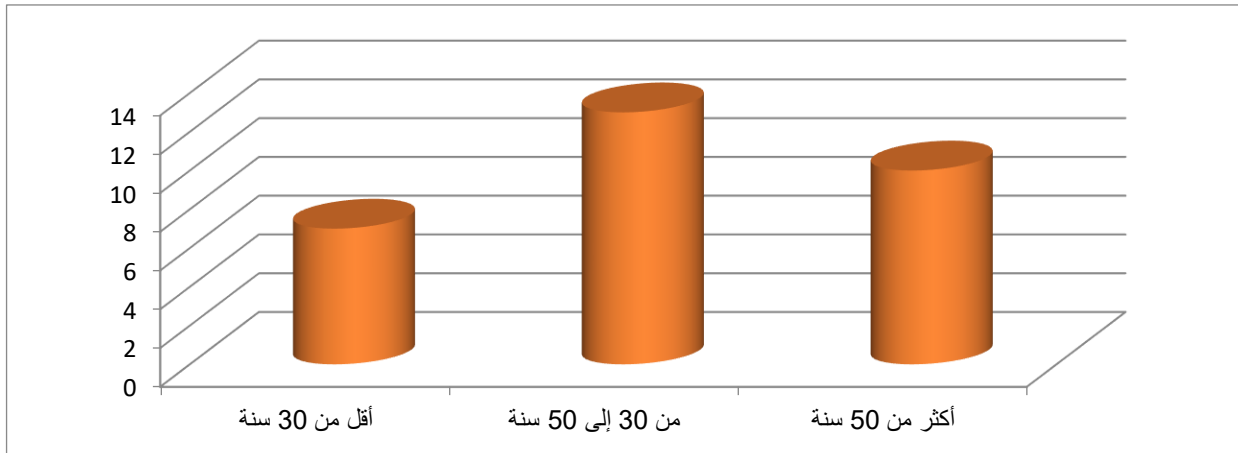
الجدول رقم 10: توزيع أفراد العينة حسب الفئة العمر

العمر	التكرار	النسبة %
أقل من 30 سنة	7	23,3
من 30 إلى 50 سنة	13	43,3
أكثر من 50 سنة	10	33,3
المجموع	30	100,0

المصدر: من إعداد الطالبة اعتمادا على مخرجات spss.

ويمكن توضيح توزيع أفراد العينة حسب العمر في التمثيل البياني التالي:

الشكل رقم 5: توزيع أفراد العينة حسب العمر



المصدر: من إعداد الطالبة اعتمادا على مخرجات Excel

من الجدول والشكل السابقين يتضح أن أغلب أفراد العينة سنهم من 30 سنة إلى 50 سنة، بعدد قدره 13 ونسبة 43.3%، تليها نسبة 33.3% التي تعبر عن 10 أفراد سنهم أكثر من 50 سنة، أما الذين سنهم أقل من 30 سنة، فنسبتهم 23.3%، ويدل ذلك على أن متوسط الأعمال في المديرية محل الدراسة متوسط في فئة الشباب إلى الأكبر سنا.

✓ توزيع أفراد العينة حسب المستوى التعليمي:

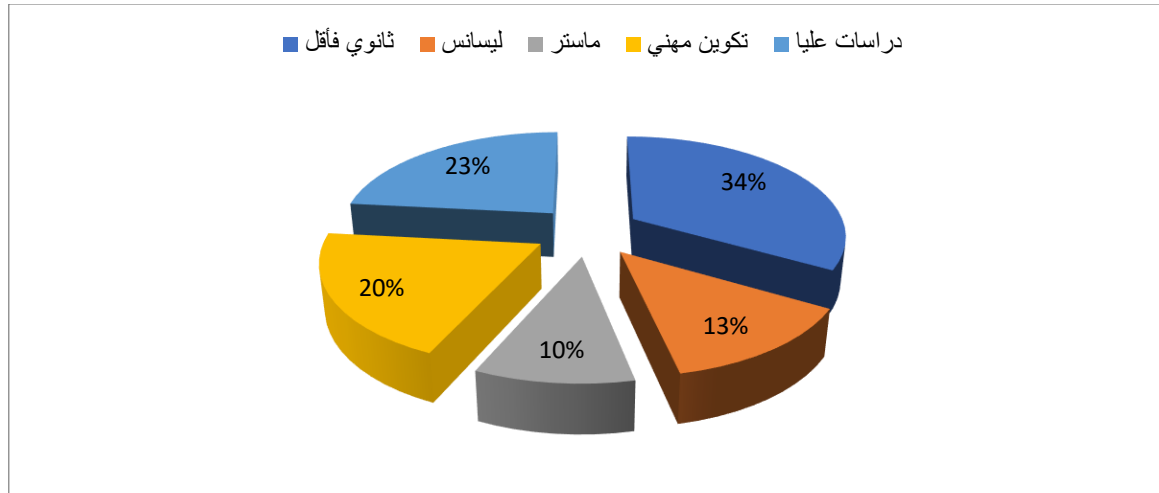
الجدول رقم 11: توزيع أفراد العينة حسب المستوى التعليمي

النسبة %	التكرار	المستوى التعليمي
33,3	10	ثانوي فأقل
13,3	4	ليسانس
10,0	3	ماستر
20,0	6	تكوين مهني
23,3	7	دراسات عليا
100,0	30	المجموع

المصدر: من إعداد الطالبة اعتمادا على مخرجات spss.

ويمكن توضيح توزيع أفراد العينة حسب المستوى التعليمي في التمثيل البياني التالي:

الشكل رقم 6: توزيع أفراد العينة حسب المستوى التعليمي



المصدر: من إعداد الطالبة اعتمادا على مخرجات spss.

من الجدول والشكل السابقين يتضح أن ثلث أفراد العينة لهم ثانوي فاقل يمثلون ما نسبة 33.3% بعدد قدره 10 أفراد، أما نسبة 23.3% فهي تمثل 7 موظفين لديهم مستوى دراسات عليا، تليها نسبة 20% تمثل من لديهم مستوى تكوين مهني، عددهم 5 مبحوثين، أما الحاملين لشهادة ليسانس فعددهم 13.3% يمثلون عددا قدره 4 مبحوثين، في حين أن أقل نسبة بلغت 10% والتي تمثل 3 مبحوثين لهم مستوى ماستر.

ثانيا: عرض وتحليل إجابات أفراد العينة حول متغيرات الدراسة

يتم عرض تحليل إجابات أفراد العينة حول متغيرات الدراسة من خلال المتوسط الحسابي لكل عبارة والمحور الذي تنتمي إليه.

1. عرض وتحليل إجابات أفراد العينة حول محور الإدارة الإلكترونية

يتم عرض تحليل إجابات أفراد العينة حول محور الإدارة الإلكترونية من خلال المتوسط الحسابي لكل عبارة والمحور الذي تنتمي إليه.

الجدول رقم 12: المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لمحور الإدارة الإلكترونية

الرقم	العبارة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	مستوى الموافقة	ترتيب
1.	تهتم مؤسسة مديرية وحدة البريد الولائية ميله بممارسات الإدارة الإلكترونية في تسيير شؤونها.	4,20	0,664	مرتفع جدا	2
2.	تسعى المؤسسة إلى تحديث نشاطاتها باستمرار عن طريق اعتماد الرقمنة الشاملة.	4,20	0,714	مرتفع جدا	3
3.	تلعب الإدارة الإلكترونية دوراً مهماً في الحد من ضغوط العمل لدى الموظفين داخل الوحدة.	4,37	0,556	مرتفع جدا	1
4.	تمارس المؤسسة استراتيجيات حديثة تعتمد على الرقمنة في القيام بنشاطاتها اليومية.	3,97	0,556	مرتفع	6
5.	تهدف المؤسسة إلى ابتكار استخدامات جديدة تعتمد على تطوير الرقمنة بدلاً من مجرد استخدامها التقليدي.	4,00	0,643	مرتفع	5
6.	يعزز التزام الإدارة بالتحول الرقمي من كفاءة التنسيق الإداري بين مختلف المصالح والوحدات.	4,10	0,923	مرتفع	4
7.	تعتمد المؤسسة معايير دقيقة لأمن المعلومات لضمان خصوصية البيانات الرقمية.	3,90	0,662	مرتفع	7
8.	يساهم التكامل الإلكتروني بين الإدارات في سرعة اتخاذ القرارات وتقليل زمن الاستجابة.	3,87	0,629	مرتفع	8
9.	تواكب مديرية البريد بميله التطورات العالمية في 'الحكومة الرقمية' عبر رقمنة الأرشيف.	3,83	0,648	مرتفع	9
	الإدارة الإلكترونية	4,05	0,428	مرتفع	---

المصدر: من إعداد الطالبة اعتمادا على مخرجات spss.

من الجدول السابق يتضح أن المتوسط الحسابي للممارسة الإدارة الإلكترونية بلغ 4.05 وهو يوافق مستوى موافقة مرتفع لأنه ينتمي للمجال [4.2-3.4]، مما يدل على أن المبحوثين موافقون بدرجة مرتفعة على وجود أنشطة للإدارة الإلكترونية بالمديرية محل الدراسة. أما الانحراف المعياري فقيمته 0.428، وهو أقل من 0.1، مما يدل على درجة تشتت مقبولة في إجابات أفراد العينة حول هذا المحور.

كما يتم ترتيب عبارات هذا المحور حسب متوسطاتها الحسابية كما يلي:

- (1) للعبارة رقم 3 بمتوسط حسابي 4.37، ينتمي للمجال [5-4.2]، مما يدل على أن المبحوثين موافقون بدرجة مرتفعة جدا على مضمون هذه العبارة، أما الانحراف 0.556، فهو أقل من 0.1، مما يدل على درجة تشتت متوسطة في إجابات أفراد العينة.
- (2) للعبارة رقم 1 بمتوسط حسابي 4.2، ينتمي للمجال [5-4.2]، مما يدل على أن المبحوثين موافقون بدرجة مرتفعة جدا على مضمون هذه العبارة، أما الانحراف 0.664، فهو أقل من 0.1، مما يدل على درجة تشتت متوسطة في إجابات أفراد العينة.
- (3) للعبارة رقم 2 بمتوسط حسابي 4.2، ينتمي للمجال [5-4.2]، مما يدل على أن المبحوثين موافقون بدرجة مرتفعة جدا على مضمون هذه العبارة، أما الانحراف 0.714، فهو أقل من 0.1، مما يدل على درجة تشتت متوسطة في إجابات أفراد العينة.
- (4) للعبارة رقم 6 بمتوسط حسابي 4.1، ينتمي للمجال [4.2-3.4]، مما يدل على أن المبحوثين موافقون بدرجة مرتفعة على مضمون هذه العبارة، أما الانحراف 0.923، فهو أقل من 0.1، مما يدل على درجة تشتت مرتفعة في إجابات أفراد العينة.
- (5) للعبارة رقم 5 بمتوسط حسابي 4.00، ينتمي للمجال [4.2-3.4]، مما يدل على أن المبحوثين موافقون بدرجة مرتفعة على مضمون هذه العبارة، أما الانحراف 0.643، فهو أقل من 0.1، مما يدل على درجة تشتت متوسطة في إجابات أفراد العينة.
- (6) للعبارة رقم 4 بمتوسط حسابي 3.97، ينتمي للمجال [4.2-3.4]، مما يدل على أن المبحوثين موافقون بدرجة مرتفعة على مضمون هذه العبارة، أما الانحراف 0.556، فهو أقل من 0.1، مما يدل على درجة تشتت متوسطة في إجابات أفراد العينة.
- (7) للعبارة رقم 7 بمتوسط حسابي 3.90، ينتمي للمجال [4.2-3.4]، مما يدل على أن المبحوثين موافقون بدرجة مرتفعة على مضمون هذه العبارة، أما الانحراف 0.662، فهو أقل من 0.1، مما يدل على درجة تشتت متوسطة في إجابات أفراد العينة.

(8) للعبارة رقم 8 بمتوسط حسابي 3.87، ينتمي للمجال [3.4-4.2]، مما يدل على أن المبحوثين موافقون بدرجة مرتفعة على مضمون هذه العبارة، أما الانحراف 0.629، فهو أقل من 0.1، مما يدل على درجة تشتت متوسطة في إجابات أفراد العينة.

(9) للعبارة رقم 9 بمتوسط حسابي 3.83، ينتمي للمجال [3.4-4.2]، مما يدل على أن المبحوثين موافقون بدرجة مرتفعة على مضمون هذه العبارة، أما الانحراف 0.648، فهو أقل من 0.1، مما يدل على درجة تشتت متوسطة في إجابات أفراد العينة.

2. عرض وتحليل إجابات أفراد العينة حول محور استخدام البطاقة الذهبية والخدمات الرقمية: يتم عرض تحليل إجابات أفراد العينة حول هذا المحور من خلال المتوسط الحسابي لكل عبارة والمحور الكلي.

الجدول رقم 13: المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لمحور استخدام البطاقة الذهبية والخدمات الرقمية

الرقم	العبارة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	مستوى الموافقة	الترتيب
1.	تساهم البطاقة الذهبية في تحويل شريحة كبيرة من الزبائن من الشبايك اليدوية إلى الموزعات الآلية.	3,60	0,770	مرتفع	6
2.	يقلل اعتماد الزبائن على تطبيق 'بريدي موب' من عدد المراجعات اليومية لمكتب البريد.	4,00	0,695	مرتفع	1
3.	تساهم خدمات الدفع الإلكتروني (TPE) في تقليل المخاطر والأعباء المرتبطة بتداول السيولة.	3,70	0,702	مرتفع	5
4.	توفر الخدمات الرقمية استمرارية الخدمة خارج أوقات العمل، مما يخفف التراكم الصباحي.	3,60	1,037	مرتفع	7
5.	يساعد تنوع خدمات البطاقة الذهبية في تعزيز ثقة الزبائن بالأنظمة الرقمية.	3,53	0,860	مرتفع	8
6.	يوفر تنوع القنوات الرقمية مرونة كافية للزبائن، مما يخفف العبء عن كاهل موظف الاستقبال.	4,00	0,743	مرتفع	2
7.	يساعد نظام الإشعارات الفوري عبر الرسائل النصية	3,73	0,785	مرتفع	4

				في تقليل استفسارات الزبائن المتكررة.	
3	مرتفع	0,845	3,90	8. تعكس نسب الإقبال المتزايدة على الخدمات الرقمية تحولاً في ثقافة الزبون نحو 'الخدمة الذاتية'.	
---	مرتفع	0,508	3,76	استخدام البطاقة الذهبية والخدمات الرقمية	

المصدر: من إعداد الطالبة اعتماداً على مخرجات spss.

من الجدول السابق يتضح أن المتوسط الحسابي لاستخدام البطاقة الذهبية والخدمات الرقمية بلغ 3.76 وهو يوافق مستوى موافقة مرتفع لأنه ينتمي للمجال [3.4-4.2]، مما يدل على أن المبحوثين موافقون بدرجة مرتفعة على وجود استخدام البطاقة الذهبية والخدمات الرقمية بالمديرية محل الدراسة. أما الانحراف المعياري فقيمته 0.508، وهو أقل من 01، مما يدل على درجة تشتت مقبولة في إجابات أفراد العينة حول هذا البُعد.

كما يتم ترتيب عبارات هذا المحور حسب متوسطاتها الحسابية كما يلي:

- (1) للعبارة رقم 2 بمتوسط حسابي 4.00، ينتمي للمجال [3.4-4.2]، مما يدل على أن المبحوثين موافقون بدرجة مرتفعة على مضمون هذه العبارة، أما الانحراف المعياري 0.695، فهو أقل من 01، مما يدل على درجة تشتت متوسطة في إجابات أفراد العينة.
- (2) للعبارة رقم 6 بمتوسط حسابي 4.00، ينتمي للمجال [3.4-4.2]، مما يدل على أن المبحوثين موافقون بدرجة مرتفعة على مضمون هذه العبارة، أما الانحراف المعياري 0.743، فهو أقل من 01، مما يدل على درجة تشتت متوسطة في إجابات أفراد العينة.
- (3) للعبارة رقم 8 بمتوسط حسابي 3.9، ينتمي للمجال [3.4-4.2]، مما يدل على أن المبحوثين موافقون بدرجة مرتفعة على مضمون هذه العبارة، أما الانحراف 0.845، فهو أقل من 01، مما يدل على درجة تشتت مرتفعة في إجابات أفراد العينة.
- (4) للعبارة رقم 7 بمتوسط حسابي 3.73، ينتمي للمجال [3.4-4.2]، مما يدل على أن المبحوثين موافقون بدرجة مرتفعة على مضمون هذه العبارة، أما الانحراف 0.785، فهو أقل من 01، مما يدل على درجة تشتت متوسطة في إجابات أفراد العينة.

(5) للعبارة رقم 3 بمتوسط حسابي 3.70، ينتمي للمجال [3.4-4.2]، مما يدل على أن المبحوثين موافقون بدرجة مرتفعة على مضمون هذه العبارة، أما الانحراف 0.702، فهو أقل من 01، مما يدل على درجة تشتت متوسطة في إجابات أفراد العينة.

(6) للعبارة رقم 1 بمتوسط حسابي 3.60، ينتمي للمجال [3.4-4.2]، مما يدل على أن المبحوثين موافقون بدرجة مرتفعة على مضمون هذه العبارة، أما الانحراف 0.77، فهو أقل من 01، مما يدل على درجة تشتت متوسطة في إجابات أفراد العينة.

(7) للعبارة رقم 4 بمتوسط حسابي 3.60، ينتمي للمجال [3.4-4.2]، مما يدل على أن المبحوثين موافقون بدرجة مرتفعة على مضمون هذه العبارة، أما الانحراف 1.037، فهو أكبر من 01، مما يدل على درجة تشتت مرتفعة في إجابات أفراد العينة.

(8) للعبارة رقم 5 بمتوسط حسابي 3.53، ينتمي للمجال [3.4-4.2]، مما يدل على أن المبحوثين موافقون بدرجة مرتفعة على مضمون هذه العبارة، أما الانحراف 0.86، فهو أقل من 01، مما يدل على درجة تشتت متوسطة في إجابات أفراد العينة.

ثالثاً: عرض وتحليل إجابات أفراد العينة حول محور مصادر ضغوط العمل في البيئة البريدية: يتم عرض تحليل إجابات أفراد العينة حول هذا المحور من خلال المتوسط الحسابي لكل عبارة والمحور الكلي.

الجدول رقم 14: المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لمحور مصادر ضغوط العمل في البيئة البريدية

الرقم	العبارة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	مستوى الموافقة	الترتيب
1.	يؤدي الاكتظاظ والطوابير الطويلة أمام الشبائيك إلى زيادة حدة التوتر النفسي لدى الموظف.	1,90	0,712	منخفض	7
2.	تسبب المسؤولية القانونية والمادية عن الأرصة المالية ضغطاً ذهنياً مستمراً طوال الدوام.	2,13	0,776	منخفض	2
3.	يؤدي الاحتكاك المباشر مع الجمهور وتعدد مطالبهم إلى سرعة الشعور بالإرهاق المهني.	2,13	0,776	منخفض	3
4.	تساهم الأعطال التقنية المفاجئة في زيادة ضغط	2,07	0,691	منخفض	5

				العمل نتيجة تضرر الزبائن.	
5.	يضايف نقص التكوين المستمر على التحديثات الرقمية من مستويات القلق المهني.	3,03	1,189	متوسط	1
6.	يؤدي التباين بين سرعة التطور التكنولوجي وتقدم بعض المعدات إلى إرباك المسار المهني.	1,93	0,828	منخفض	6
7.	تولد التحديثات المستمرة للأنظمة الرقمية ضغطاً ذهنياً مرتبطاً بضرورة التعلم السريع.	1,87	0,730	منخفض	8
8.	تتسبب المخاوف من الهجمات السيبرانية أو الأخطاء التقنية في زيادة الحذر النفسي المستنزف للطاقة.	2,13	0,900	منخفض	4
مصادر ضغوط العمل في البيئة البريدية					--
		2.15	0,520	منخفض	--

المصدر: من إعداد الطالبة اعتماداً على مخرجات spss.

من الجدول السابق يتضح أن المتوسط الحسابي لوجود مصادر ضغوط العمل في البيئة البريدية بلغ 2.15 وهو يوافق مستوى موافقة منخفض لأنه ينتمي للمجال [1.8-2.6]، مما يدل على أن المبحوثين موافقون بدرجة منخفضة على وجود مصادر لضغوط العمل في البيئة البريدية بالمديرية محل الدراسة. أما الانحراف المعياري فقيمته 0.520، وهو أقل من 01، مما يدل على درجة تشتت مقبولة في إجابات أفراد العينة حول هذا المحور.

كما يتم ترتيب عبارات هذا المحور حسب متوسطاتها الحسابية كما يلي:

- (1) للعبارة رقم 5 بمتوسط حسابي 3.03، ينتمي للمجال [1.8-2.6]، مما يدل على أن المبحوثين موافقون بدرجة منخفضة على مضمون هذه العبارة، أما الانحراف المعياري 1.189، فهو أكبر من 01، مما يدل على درجة تشتت مرتفعة في إجابات أفراد العينة.
- (2) للعبارة رقم 2 بمتوسط حسابي 2.13، ينتمي للمجال [1.8-2.6]، مما يدل على أن المبحوثين موافقون بدرجة منخفضة على مضمون هذه العبارة، أما الانحراف المعياري 0.776، فهو أقل من 01، مما يدل على درجة تشتت متوسطة في إجابات أفراد العينة.

(3) للعبارة رقم 3 بمتوسط حسابي 2.13، ينتمي للمجال [1.8-2.6]، مما يدل على أن المبحوثين موافقون بدرجة منخفضة على مضمون هذه العبارة، أما الانحراف 0.776، فهو أقل من 01، مما يدل على درجة تشتت متوسطة في إجابات أفراد العينة.

(4) للعبارة رقم 8 بمتوسط حسابي 2.13، ينتمي للمجال [1.8-2.6]، مما يدل على أن المبحوثين موافقون بدرجة منخفضة على مضمون هذه العبارة، أما الانحراف 0.90، فهو أقل من 01، مما يدل على درجة تشتت مرتفعة في إجابات أفراد العينة.

(5) للعبارة رقم 4 بمتوسط حسابي 2.07، ينتمي للمجال [1.8-2.6]، مما يدل على أن المبحوثين موافقون بدرجة منخفضة على مضمون هذه العبارة، أما الانحراف 0.691، فهو أقل من 01، مما يدل على درجة تشتت مرتفعة في إجابات أفراد العينة.

(6) للعبارة رقم 6 بمتوسط حسابي 1.93، ينتمي للمجال [1.8-2.6]، مما يدل على أن المبحوثين موافقون بدرجة منخفضة على مضمون هذه العبارة، أما الانحراف 0.828، فهو أقل من 01، مما يدل على درجة تشتت مرتفعة في إجابات أفراد العينة.

(7) للعبارة رقم 1 بمتوسط حسابي 1.90، ينتمي للمجال [1.8-2.6]، مما يدل على أن المبحوثين موافقون بدرجة منخفضة على مضمون هذه العبارة، أما الانحراف 0.712، فهو أقل من 01، مما يدل على درجة تشتت مرتفعة في إجابات أفراد العينة.

(8) للعبارة رقم 7 بمتوسط حسابي 1.87، ينتمي للمجال [1.8-2.6]، مما يدل على أن المبحوثين موافقون بدرجة منخفضة على مضمون هذه العبارة، أما الانحراف 0.73، فهو أقل من 01، مما يدل على درجة تشتت مرتفعة في إجابات أفراد العينة.

رابعا: عرض وتحليل إجابات أفراد العينة حول محور أثر البطاقة الذهبية في تقليص الجهد والوقت: يتم عرض تحليل إجابات أفراد العينة حول هذا المحور من خلال المتوسط الحسابي لكل عبارة والمحور الكلي.

الجدول رقم 15: المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لمحور أثر البطاقة الذهبية في تقليص الجهد والوقت

الرقم	العبارة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	مستوى الموافقة	الترتيب
1.	تقلص البطاقة الذهبية من 'الدورة الزمنية للمعاملة'، مما يسمح بخدمة زبائن أكثر بجهد أقل.	3,77	0,817	مرتفع	3
2.	يؤدي الانتقال نحو الرقمنة إلى تقليل الأعمال الورقية والبيروقراطية اليدوية المرهقة.	3,80	0,761	مرتفع	2
3.	تساهم البطاقة في توفير الجهد البدني المبذول في عمليات عد وفرز ومراقبة السيولة.	3,67	0,844	مرتفع	4
4.	توفر أجهزة الصراف الآلي (GAB) متنفساً للموظف بامتصاص زخم العمليات البسيطة.	3,83	0,648	مرتفع	1
5.	يتيح نظام الربط الإلكتروني للموظف تفرغاً أكبر لمعالجة الملفات المعقدة.	3,20	0,805	متوسط	8
6.	تسمح تقنيات الدفع الحديثة بتسريع وتيرة المعاملات في المراكز المزدحمة.	3,60	0,675	مرتفع	5
7.	يؤدي التسيير الرقمي لمخزون السيولة إلى تقليل الوقت المستغرق في الجرد اليومي.	3,50	0,820	مرتفع	7
8.	يساهم النفاذ الفوري لقواعد البيانات عبر البطاقة في التحقق من الهوية بلمحة واحدة.	3,53	0,571	مرتفع	6
أثر البطاقة الذهبية في تقليص الجهد والوقت		3,61	0,494	مرتفع	---

المصدر: من إعداد الطالبة اعتمادا على مخرجات spss.

من الجدول السابق يتضح أن المتوسط الحسابي لأثر البطاقة الذهبية في تقليص الجهد والوقت بلغ 3.61 وهو يوافق مستوى موافقة مرتفع لأنه ينتمي للمجال [3.4-4.2]، مما يدل على أن الباحثين موافقون بدرجة مرتفعة على أثر البطاقة الذهبية في تقليص الجهد والوقت بالمديرية محل الدراسة. أما

الانحراف المعياري فقيمته 0.494، وهو أقل من 01، مما يدل على درجة تشتت مقبولة في إجابات أفراد العينة حول هذا المحور.

كما يتم ترتيب عبارات هذا المحور حسب متوسطاتها الحسابية كما يلي:

- (1) للعبارة رقم 4 بمتوسط حسابي 3.83، ينتمي للمجال [3.4-4.2]، مما يدل على أن المبحوثين موافقون بدرجة مرتفعة على مضمون هذه العبارة، أما الانحراف المعياري 0.648، فهو أقل من 01، مما يدل على درجة تشتت متوسطة في إجابات أفراد العينة.
- (2) للعبارة رقم 2 بمتوسط حسابي 3.80، ينتمي للمجال [3.4-4.2]، مما يدل على أن المبحوثين موافقون بدرجة مرتفعة على مضمون هذه العبارة، أما الانحراف المعياري 0.761، فهو أقل من 01، مما يدل على درجة تشتت متوسطة في إجابات أفراد العينة.
- (3) للعبارة رقم 1 بمتوسط حسابي 3.77، ينتمي للمجال [3.4-4.2]، مما يدل على أن المبحوثين موافقون بدرجة مرتفعة على مضمون هذه العبارة، أما الانحراف 0.817، فهو أكبر من 01، مما يدل على درجة تشتت متوسطة في إجابات أفراد العينة.
- (4) للعبارة رقم 3 بمتوسط حسابي 3.67، ينتمي للمجال [3.4-4.2]، مما يدل على أن المبحوثين موافقون بدرجة مرتفعة على مضمون هذه العبارة، أما الانحراف 0.844، فهو أقل من 01، مما يدل على درجة تشتت متوسطة في إجابات أفراد العينة.
- (5) للعبارة رقم 6 بمتوسط حسابي 3.60، ينتمي للمجال [3.4-4.2]، مما يدل على أن المبحوثين موافقون بدرجة مرتفعة على مضمون هذه العبارة، أما الانحراف 0.675، فهو أقل من 01، مما يدل على درجة تشتت متوسطة في إجابات أفراد العينة.
- (6) للعبارة رقم 8 بمتوسط حسابي 3.53، ينتمي للمجال [3.4-4.2]، مما يدل على أن المبحوثين موافقون بدرجة مرتفعة على مضمون هذه العبارة، أما الانحراف 0.571، فهو أقل من 01، مما يدل على درجة تشتت متوسطة في إجابات أفراد العينة.
- (7) للعبارة رقم 7 بمتوسط حسابي 3.5، ينتمي للمجال [3.4-4.2]، مما يدل على أن المبحوثين موافقون بدرجة مرتفعة على مضمون هذه العبارة، أما الانحراف 0.82، فهو أقل من 01، مما يدل على درجة تشتت متوسطة في إجابات أفراد العينة.

(8) للعبارة رقم 5 بمتوسط حسابي 3.2، ينتمي للمجال [2.6-3.4]، مما يدل على أن المبحوثين موافقون بدرجة متوسطة على مضمون هذه العبارة، أما الانحراف 0.805، فهو أقل من 01، مما يدل على درجة تشتت متوسطة في إجابات أفراد العينة.

5. عرض وتحليل إجابات أفراد العينة حول محور دور الرقمنة في تعزيز الرضا المهني والحد من الاحتراق: يتم عرض تحليل إجابات أفراد العينة حول هذا المحور من خلال المتوسط الحسابي لكل عبارة والمحور الكلي.

الجدول رقم 16: المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لمحور دور الرقمنة في تعزيز الرضا المهني والحد من الاحتراق

الرقم	العبارة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	مستوى الموافقة	ترتيب
1.	يساعد نظام الرقمنة البريدية في تقليل احتمالية وقوع الأخطاء البشرية المسببة للضغط.	3,87	0,730	مرتفع	1
2.	يشعر الموظف بارتياح أكبر عندما تتوفر بدائل رقمية تمكن الزبون من قضاء حاجته ذاتياً.	3,40	0,932	مرتفع	7
3.	تساهم البطاقة الذهبية في خلق بيئة عمل أكثر تنظيماً وانسيابية مقارنة بالنظام التقليدي.	3,60	0,855	مرتفع	5
4.	تساهم التكنولوجيا من التقليل من الساعات الإضافية.	3,67	0,758	مرتفع	4
5.	يمنح الشعور بالسيطرة على التكنولوجيا الموظف دافعية أكبر للإنجاز ويحد من التغيب.	3,53	0,900	مرتفع	6
6.	يمنح نظام التقييم الرقمي للأداء (KPIs) الموظف شعوراً بالعدالة لوضوح مخرجات عمله.	3,77	0,858	مرتفع	2
7.	يساعد انخفاض وتيرة الشكاوى والنزاعات مع الزبائن في تحسين الحالة المزاجية للموظف.	3,20	1,095	متوسط	8
8.	تساهم الرقمنة في خلق 'توازن مهني' يمنع نقل	3,73	0,785	مرتفع	3

				ضغوط العمل للحياة الخاصة.	
---	مرتفع	0,574	3,60	دور الرقمنة في تعزيز الرضا المهني والحد من الاحتراق	

المصدر: من إعداد الطالبة اعتمادا على مخرجات spss.

من الجدول السابق يتضح أن المتوسط الحسابي دور الرقمنة في تعزيز الرضا المهني والحد من الاحتراق بلغ 3.60 وهو يوافق مستوى موافقة مرتفع لأنه ينتمي للمجال [3.4-4.2]، مما يدل على أن المبحوثين موافقون بدرجة مرتفعة على دور الرقمنة في تعزيز الرضا المهني والحد من الاحتراق بالمديرية محل الدراسة. أما الانحراف المعياري فقيمته 0.574، وهو أقل من 01، مما يدل على درجة تشتت مقبولة في إجابات أفراد العينة حول هذا المحور.

كما يتم ترتيب عبارات هذا المحور حسب متوسطاتها الحسابية كما يلي:

- (1) للعبارة رقم 1 بمتوسط حسابي 3.87، ينتمي للمجال [3.4-4.2]، مما يدل على أن المبحوثين موافقون بدرجة مرتفعة على مضمون هذه العبارة، أما الانحراف المعياري 0.73، فهو أقل من 01، مما يدل على درجة تشتت مرتفعة في إجابات أفراد العينة.
- (2) للعبارة رقم 6 بمتوسط حسابي 3.77، ينتمي للمجال [3.4-4.2]، مما يدل على أن المبحوثين موافقون بدرجة مرتفعة على مضمون هذه العبارة، أما الانحراف المعياري 0.858، فهو أقل من 01، مما يدل على درجة تشتت متوسطة في إجابات أفراد العينة.
- (3) للعبارة رقم 8 بمتوسط حسابي 3.73، ينتمي للمجال [3.4-4.2]، مما يدل على أن المبحوثين موافقون بدرجة مرتفعة على مضمون هذه العبارة، أما الانحراف المعياري 0.785، فهو أقل من 01، مما يدل على درجة تشتت متوسطة في إجابات أفراد العينة.
- (4) للعبارة رقم 4 بمتوسط حسابي 3.67، ينتمي للمجال [3.4-4.2]، مما يدل على أن المبحوثين موافقون بدرجة مرتفعة على مضمون هذه العبارة، أما الانحراف المعياري 0.758، فهو أقل من 01، مما يدل على درجة تشتت مرتفعة في إجابات أفراد العينة.
- (5) للعبارة رقم 3 بمتوسط حسابي 3.60، ينتمي للمجال [3.4-4.2]، مما يدل على أن المبحوثين موافقون بدرجة مرتفعة على مضمون هذه العبارة، أما الانحراف المعياري 0.855، فهو أقل من 01، مما يدل على درجة تشتت متوسطة في إجابات أفراد العينة.

(6) للعبارة رقم 5 بمتوسط حسابي 3.53، ينتمي للمجال [3.4-4.2]، مما يدل على أن المبحوثين موافقون بدرجة مرتفعة على مضمون هذه العبارة، أما الانحراف المعياري 0.53، فهو أقل من 01، مما يدل على درجة تشتت متوسطة في إجابات أفراد العينة.

(7) للعبارة رقم 2 بمتوسط حسابي 3.4، ينتمي للمجال [3.4-4.2]، مما يدل على أن المبحوثين موافقون بدرجة مرتفعة على مضمون هذه العبارة، أما الانحراف المعياري 0.932، فهو أقل من 01، مما يدل على درجة تشتت مرتفعة في إجابات أفراد العينة.

(8) للعبارة رقم 7 بمتوسط حسابي 3.2، ينتمي للمجال [3.4-2.6]، مما يدل على أن المبحوثين موافقون بدرجة متوسطة على مضمون هذه العبارة، أما الانحراف المعياري 1.095، فهو أكبر من 01، مما يدل على درجة تشتت مرتفعة في إجابات أفراد العينة.

المطلب الثالث: اختبار فرضيات الدراسة

نتحقق أولاً من اتباع متغيرات الدراسة للتوزيع الطبيعي من معاملي الالتواء والتفلطح، الذي تظهر نتائجه في الجدول رقم (17).

الجدول رقم 17: اختبار التوزيع الطبيعي

المحاور	معامل الالتواء	معامل التفلطح
الإدارة الإلكترونية	-1,102	1,240
استخدام البطاقة الذهبية والخدمات الرقمية	-1,303	3,890
مصادر ضغوط العمل في البيئة البريدية	-0,067	-1,068
أثر البطاقة الذهبية في تقليص الجهد والوقت	-1,261	1,764
دور الرقمنة في تعزيز الرضا المهني والحد من الاحتراق	0,346	-0,595

المصدر: من إعداد الطالبة اعتماداً على مخرجات spss.

يتضح من الجدول السابق أن قيم معامل الالتواء تتراوح بين 3 و -3، وقيم معامل التفلطح أقل من 7، وعليه فمتغيرات الدراسة تتبع التوزيع الطبيعي، مما يسمح لاحقاً باختبار فرضيات الدراسة اعتماداً على الاختبارات المعلمية.

أولاً: اختبار الفرضية الأولى

يتم اختبار فرضيات الدراسة باستخدام اختبار T للعينة الواحدة، لمعرفة واقع الإدارة الإلكترونية بوحدة البريد الولائية بولاية ميله، حيث تظهر نتائج اختبار فرضيات الدراسة فيما يلي:

الجدول رقم 18: اختبار الفرضية الأولى

الفرضية	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	قيمة T المحسوبة	قيمة T الجدولية	مستوى الدلالة Sig
الأولى	4,05	0,428	13,428	2.04	0,000

المصدر: من إعداد الطالبة اعتمادا على برنامج spss.

يتضح من الجدول السابق أن قيمة T المحسوبة البالغة 12.428، التي هي أكبر من T الجدولية 2.04، وكذلك بلغ مستوى الدلالة الاحصائية sig البالغة 0.000 وهي أقل من مستوى المعنوية 0.05، مما يؤكد ممارسة الإدارة الإلكترونية بالمديرية محل الدراسة، وذلك بمستوى مرتفع، لأن المتوسط الحسابي بلغ 4.05، بانحراف معياري 0.428، وعليه يتم قبول الفرضية الأولى التي تنص على أنه: " يوجد اهتمام بممارسة الإدارة الإلكترونية بوحدة البريد الولائية لولاية ميله عند مستوى المعنوية ($\alpha \leq 0,05$) ".

ثانياً: اختبار الفرضية الثانية

يتم اختبار فرضيات الدراسة باستخدام اختبار T للعينة الواحدة، لمعرفة واقع استخدام البطاقة الذهبية والخدمات الرقمية بوحدة البريد الولائية بولاية ميله، حيث تظهر نتائج اختبار فرضيات الدراسة فيما يلي:

الجدول رقم 19: اختبار الفرضية الثانية

الفرضية	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	قيمة T المحسوبة	قيمة T الجدولية	مستوى الدلالة Sig
الثانية	3,76	0,508	8,169	2.04	0,000

المصدر: من إعداد الطالبة اعتمادا على برنامج spss.

يتضح من الجدول السابق أن قيمة T المحسوبة البالغة 8.169، التي هي أكبر من T الجدولية 2.04، وكذلك بلغ مستوى الدلالة الاحصائية sig البالغة 0.000 وهي أقل من مستوى المعنوية 0.05، مما يؤكد استخدام البطاقة الذهبية والخدمات الرقمية بالمديرية محل الدراسة، وذلك بمستوى مرتفع، لأن

المتوسط الحسابي بلغ 3.76، بانحراف معياري 0.508، وعليه يتم قبول الفرضية الثانية التي تنص على أنه: " يوجد اهتمام باستخدام البطاقة الذهبية والخدمات الرقمية بوحدة البريد الولائية لولاية ميله عند مستوى المعنوية ($\alpha \leq 0,05$) ".

ثالثا: اختبار الفرضية الثالثة

يتم اختبار فرضيات الدراسة باستخدام اختبار T للعينة الواحدة، لمعرفة مصادر ضغوط العمل في البيئة البريدية بوحدة البريد الولائية بولاية ميله، حيث تظهر نتائج اختبار فرضيات الدراسة فيما يلي:

الجدول رقم 20: اختبار الفرضية الثالثة

الفرضية	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	قيمة T المحسوبة	قيمة T الجدولية	مستوى الدلالة Sig
الثالثة	2,15	0,520	8,932	2.04	0,000

المصدر: من إعداد الطالبة اعتمادا على برنامج spss.

يتضح من الجدول السابق أن قيمة T المحسوبة البالغة 8.932، التي هي أكبر من T الجدولية 2.04، وكذلك بلغ مستوى الدلالة الاحصائية sig البالغة 0.000 وهي أقل من مستوى المعنوية 0.05، مما يؤكد أن بيئة العمل البريدية تحتوي على مصادر لضغوط العمل في بالمديرية محل الدراسة، وذلك بمستوى منخفض، لأن المتوسط الحسابي بلغ 2.15، بانحراف معياري 0.520، وعليه يتم قبول الفرضية الثالثة التي تنص على أنه: " توجد مصادر ضغوط العمل في البيئة البريدية بوحدة البريد الولائية لولاية ميله عند مستوى المعنوية ($\alpha \leq 0,05$) ".

رابعا: اختبار الفرضية الرئيسية الرابعة

تنص هذه الفرضية على ما يلي: "يوجد دور للبطاقة الذهبية ضمن الإدارة الإلكترونية في إنقاص ضغوط العمل لدى موظفي وحدة البريد الولائية ميله عند مستوى المعنوية ($\alpha \leq 0,05$) ".

من أجل اختبار هذه الفرضية تم استخدام الانحدار الخطي البسيط للفرضيتين الفرعيتين الأولى والثانية، وفيما يلي توضيح لذلك:

1. اختبار الفرضية الفرعية الأولى: "يوجد دور للإدارة الإلكترونية في إنقاص ضغوط العمل لدى موظفي وحدة البريد الولائية ميله عند مستوى المعنوية ($\alpha \leq 0,05$) ".

الجدول رقم 21: نتائج اختبار الانحدار الخطي البسيط للفرضية الفرعية الأولى

المتغير المستقل	المتغير التابع	معامل الارتباط R	معامل التحديد R ²	قيمة T المحسوبة	قيمة T الجدولية	مستوى الدلالة Sig
الإدارة الإلكترونية	ضغوط العمل	0,468	0,219	-2,800	2.04	0,000

المصدر: من إعداد الطالبة اعتمادا على مخرجات spss.

يتضح من الجدول السابق ثبوت صلاحية نموذج الانحدار الخطي البسيط، إن ما يؤكد ذلك هو قيمة مستوى الدلالة الاحصائية sig البالغة 0.000 وهي أقل من مستوى المعنوية 0.05، بالإضافة إلى أن القيمة المطلقة لـ T المحسوبة -2.8000 أكبر من قيمة T الجدولية 2.04، وهكذا أصبح بالإمكان قياس أثر الإدارة الإلكترونية في التقليل من ضغوط العمل لدى موظفي المديرية محل الدراسة، كما توجد علاقة ارتباط عكسية سالبة ذات دلالة احصائية عند مستوى المعنوية ($\alpha \leq 0,05$) بين المتغيرين، حيث بلغ معامل الارتباط R 0.468 أي ما نسبته 46.8%، كما تشير قيمة معامل التحديد R² البالغة 0.219 إلى أن الانخفاض بما نسبته 21.9% في ضغوط العمل (المتغير التابع) فسرتة الإدارة الإلكترونية (المتغير المستقل)، أما النسبة المتبقية 78.1% تعود إلى متغيرات أخرى، وعليه يتم قبول الفرضية الفرعية الأولى للدراسة التي تنص على أنه: "يوجد دور للإدارة الإلكترونية في إنقاص ضغوط العمل لدى موظفي وحدة البريد الولائية ميله عند مستوى المعنوية ($\alpha \leq 0,05$)".

2. اختبار الفرضية الفرعية الثانية: "يوجد دور للبطاقة الذهبية في إنقاص ضغوط العمل لدى موظفي وحدة البريد الولائية ميله عند مستوى المعنوية ($\alpha \leq 0,05$)".

الجدول رقم 22: نتائج اختبار الانحدار الخطي البسيط للفرضية الفرعية الثانية

المتغير المستقل	المتغير التابع	معامل الارتباط R	معامل التحديد R ²	قيمة T المحسوبة	قيمة T الجدولية	مستوى الدلالة Sig
البطاقة الذهبية	ضغوط العمل	0,534	0,285	-3,341	2.04	0,002

المصدر: من إعداد الطالبة اعتمادا على مخرجات spss.

يتضح من الجدول السابق ثبوت صلاحية نموذج الانحدار الخطي البسيط، إن ما يؤكد ذلك هو قيمة مستوى الدلالة الاحصائية sig البالغة 0.002 وهي أقل من مستوى المعنوية 0.05، بالإضافة إلى

أن القيمة المطلقة لـ T المحسوبة 3.341- أكبر من قيمة T الجدولية 2.04، وهكذا أصبح بالإمكان قياس أثر البطاقة الذهبية في التقليل من ضغوط العمل لدى موظفي المديرية محل الدراسة، كما توجد علاقة ارتباط عكسية سالبة ذات دلالة احصائية عند مستوى المعنوية ($\alpha \leq 0,05$) بين المتغيرين، حيث بلغ معامل الارتباط R 0.534 أي ما نسبته 53.4%، كما تشير قيمة معامل التحديد R² البالغة 0.285 إلى أن الانخفاض بما نسبته 28.5% في ضغوط العمل (المتغير التابع) فسرتة العمل بالبطاقة الذهبية (المتغير المستقل)، أما النسبة المتبقية 78.1% تعود إلى متغيرات أخرى، وعليه يتم قبول الفرضية الفرعية الثانية للدراسة التي تنص على أنه: "يوجد دور لبطاقة الذهبية في إنقاص ضغوط العمل لدى موظفي وحدة البريد الولائية ميله عند مستوى المعنوية ($\alpha \leq 0,05$)".

3. اختبار الفرضية الفرعية الثالثة:

يتم اختبار فرضيات الدراسة باستخدام اختبار T للعينة الواحدة، لمعرفة أثر البطاقة الذهبية في تقليص الجهد والوقت بوحدة البريد الولائية بولاية ميله، حيث تظهر نتائج اختبار فرضيات الدراسة فيمايلي:

الجدول رقم 23: اختبار الفرضية الفرعية الثالثة

الفرضية	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	قيمة T المحسوبة	قيمة T الجدولية	مستوى الدلالة Sig
الفرعية الثالثة	3,61	0,494	6,793	2.04	0,000

المصدر: من إعداد الطالبة اعتمادا على برنامج spss.

يتضح من الجدول السابق أن قيمة T المحسوبة البالغة 6.793، التي هي أكبر من T الجدولية 2.02، وكذلك بلغ مستوى الدلالة الاحصائية sig البالغة 0.000 وهي أقل من مستوى المعنوية 0.05، مما يؤكد أثر البطاقة الذهبية في تقليص الجهد والوقت بالمديرية محل الدراسة، وذلك بمستوى مرتفع، لأن المتوسط الحسابي بلغ 3.61، بانحراف معياري 0.494، وعليه يتم قبول الفرضية الفرعية الثالثة التي تنص على أنه: "يوجد أثر البطاقة الذهبية في تقليص الجهد والوقت بوحدة البريد الولائية لولاية ميله عند مستوى المعنوية ($\alpha \leq 0,05$)".

4. اختبار الفرضية الفرعية الرابعة

يتم اختبار فرضيات الدراسة باستخدام اختبار T للعينه الواحدة، لمعرفة دور الرقمنة في تعزيز الرضا المهني والحد من الاحتراق بوحدة البريد الولائية بولاية ميله، حيث تظهر نتائج اختبار فرضيات الدراسة فيما يلي:

الجدول رقم 24: اختبار الفرضية الفرعية الرابعة

الفرضية	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	قيمة T المحسوبة	قيمة T الجدولية	مستوى الدلالة Sig
الفرعية الرابعة	3,60	0,574	5,686	2.04	0,000

المصدر: من إعداد الطالبة اعتمادا على برنامج spss.

يتضح من الجدول السابق أن قيمة T المحسوبة البالغة 5.686، التي هي أكبر من T الجدولية 2.02، وكذلك بلغ مستوى الدلالة الاحصائية sig البالغة 0.000 وهي أقل من مستوى المعنوية 0.05، مما يؤكد دور الرقمنة في تعزيز الرضا المهني والحد من الاحتراق بالمديرية محل الدراسة، وذلك بمستوى مرتفع، لأن المتوسط الحسابي بلغ 3.60، بانحراف معياري 0.574، وعليه يتم قبول الفرضية الفرعية الرابعة التي تنص على أنه: "يوجد دور الرقمنة في تعزيز الرضا المهني والحد من الاحتراق بوحدة البريد الولائية لولاية ميله عند مستوى المعنوية ($\alpha \leq 0,05$)".

خلاصة الفصل:

اتماما للجانب النظري تم اكمال الجانب التطبيقي وإجراء الدراسة الميدانية بوحدة البريد الولائية لولاية ميله، وتم توزيع استبيان وجمعه من مبحوثين يمثلون عينة الدراسة، المقدر عددهم 30 فردا من الموظفين، حيث تم التأكد من صدق الاستبيان بعباراته وثباته، وتم القيام بالتعرف على الخصائص الشخصية لأفراد العينة، والقيام بعرض وتحليل إجاباتهم حول محاور الدراسة الخمس، ولقد تم التوصل من خلال اختبار فرضيات الدراسة بالانحدار الخطي البسيط إلى عدة نتائج، أهمها يوجد دور للإدارة الإلكترونية في إنقاص ضغوط العمل لدى موظفي وحدة البريد الولائية ميله، بالإضافة إلى وجود دور لبطاقة الذهبية في إنقاص ضغوط العمل لدى موظفي وحدة البريد الولائية ميله، كما يوجد أثر البطاقة الذهبية في تقليل الجهد والوقت وتعزيز الرضا المهني والحد من الاحتراق بوحدة البريد الولائية لولاية ميله.

خاتمة

خاتمة

في ختام هذه السيرة البحثية الممتدة التي جُست معالمها في ردهات مؤسسة بريد الجزائر بمديرية وحدة البريد الولائية بميلة، نصل إلى قناعة علمية راسخة مفادها أن التحول الرقمي لم يعد مجرد خيار سيادي عابر، بل أضحت ضرورة بنيوية حتمية لإعادة صياغة الروابط التنظيمية وهندسة بيئات العمل الحديثة. لقد سعى هذا البحث، في جوهره وسياقه، إلى فك الارتباط المعقد بين الكثافة التقليدية للمهام الخدمية وبين التداعيات النفسية والجسدية التي تحاصر الموظف خلف الشباك، مبرزاً نظام "البطاقة الذهبية" ليس فقط كأداة دفع نقدية، بل كمتغير تقني ذي أبعاد سيكولوجية، سوسولوجية، وتشكيلية عميقة قادرة على إعادة التوازن إلى المنظومة المهنية برمتها.

أولاً: الحصاد المعرفي والميداني للدراسة (النتائج)

لقد أثمرت المقاربة التكاملية بين الشقين النظري والتطبيقي جملة من الحقائق التي يمكن تصنيفها وفق مستويين متكاملين:

النتائج النظرية: استقر لدينا الفهم العلمي بأن ضغوط العمل هي ظاهرة تنظيمية مركبة تغد من فجوة الاختلال بين المتطلبات الوظيفية المتسارعة والموارد البشرية أو التقنية المتاحة للموظف. وفي هذا الصدد، أثبت الطرح النظري أن الإدارة الإلكترونية تمثل "المورد السيبراني" الأكثر كفاءة في موازنة هذه كفة، حيث تعمل كحاجز صد تكنولوجي يحول دون استنزاف الطاقة النفسية والذهنية للمورد البشري.

النتائج التطبيقية (الميدانية): كشفت الأرقام المستقاة من مديرية وحدة ميلة أن الاعتماد المتنامي من قبل المواطنين على خدمات البطاقة الذهبية (كالمصنات النقدية الذاتية وتطبيق "بريدي موب" (قد ساهم بفعالية ملموسة في امتصاص الضغط البشري وخفض معدلات المراجعات المادية للمكاتب. كما أسفرت الأتمتة عن تقليص هامش "الأخطاء المادية" المرتبطة بإدارة السيولة النقدية، وهو ما انعكس إيجابياً على الاستقرار النفسي للموظف ومنحه شعوراً بالراحة الذهنية والأمان الوظيفي أثناء تأدية مهامه.

ثانياً: التوصيات

- تأسيساً على ما تبلور من نتائج ميدانية، وتجسيداً لروح الابتكار واستشراف الحلول البناءة، نتقدم بحزمة من التوصيات الاستراتيجية الرامية لترقية هذا التحول وهندسة بيئة عمل مستدامة.
- تبني تقنيات "المصادقة البيومترية": نوصي بدمج تقنيات البصمة الحيوية (بصمة الوجه أو العين) كمعيار أمان إضافي يتكامل مع البطاقة الذهبية، مما يختصر الزمن القياسي للمعاملات ويقضي على الهاجس الأمني ومخاطر الاحتيال التي تشكل مصدراً دائماً للضغط النفسي لدى موظف الشباك..

- تطوير مساعد افتراضي ذكي (AI Chatbot): اقتراح برمجة أنظمة محادثة تفاعلية متقدمة تعتمد على الذكاء الاصطناعي التوليدي ومدمجة داخل تطبيق "بريدي موب"، تتولى معالجة الاستفسارات وتوجيه العمليات المعقدة، بما يضمن "صفر تدخل بشري" في المهام الاستعلامية الروتينية..
- تحسين واستدامة البنية التحتية للشبكات: الاستثمار المكثف في صيانة وتحديث الخوادم والأنظمة الرقمية بصفة دورية، لضمان استمرارية الخدمات والحد من ظهور "الضغوط البديلة" أو التكنولوجيا التي تنشأ فجأة وتنعكس سلباً على الموظف والزبون عند حدوث أي انقطاع في تدفق البيانات..
- استراتيجية "التحفيز الرقمي" (Gamification): صياغة وإطلاق نظام مكافآت وحوافز رقمية تفاعلية تعتمد على نقاط الجدارة للموظفين والشبابيك المحققة لأعلى نسب في "التحويل الرقمي" للزبائن، مما يساهم في تحويل التكنولوجيا من مجرد أداة عمل مفروضة إلى ثقافة تنظيمية تنافسية وممتعة..
- إنشاء نظام التنبيه المبكر للضغط (Early Warning System): ابتكار لوحة تحكم إدارية (Dashboard) مرتبطة بالبيانات الضخمة (Big Data) لشبكة البريد، تعمل على رصد مؤشرات الاكتظاظ وتوقع أوقات الذروة استباقياً، مما يتيح للإدارة إعادة توزيع المهام ودعم المكاتب قبل تفاقم الأزمات التنظيمية والضغط النفسي..
- إعادة هندسة الفضاءات المكتبية (Smart Office Design): الانتقال بالمكاتب البريدية من تصميمها الكلاسيكي القائم على الشبابيك الحازجة والمسببة لتوتر الاحتكاك، إلى فضاءات "استشارية ذكية" مريحة بصرياً ونفسياً، تُبرز مكانة الموظف كخبير تقني وليس كمجرد منفذ يدوي..
- منهجية "الأنسنة الرقمية" وتطوير الواجهات: تحسين وتطوير واجهات المستخدم للتطبيقات لتصبح بالغة البساطة والشمولية لاسيما للفئات الخاصة والمسنين، إذ إن نجاح الزبون في إتمام خدمته ذاتياً يمنعه من العودة للشباك لطلب المساعدة، وهو الضمانة الأساسية لإفراغ قاعات الانتظار..
- إرساء برامج "الديتوكس الرقمي" (Digital Well-being): إدراج دورات تدريبية دورية للموظفين لتمكينهم من آليات التعامل المتوازن مع الوسائط التكنولوجية، وضمان ألا تتحول سرعة التدفق الرقمي إلى أداة لرفع وتيرة العمل بشكل يفوق الطاقة العصبية للعنصر البشري..
- تفعيل "مختبر الابتكار البريدي الميداني": إشراك موظفي الميدان بصفة مباشرة في لجان تدوين عيوب الأنظمة الرقمية وتقديم مقترحات تطويرها، مما يمنح الموظف شعوراً بأنه شريك فاعل في صناعة الأداة التي تحميه من الضغوط، وليس مجرد مستخدم مسلوب الإرادة لها..

- آليات التغذية الراجعة الفورية (Instant Feedback): وضع أنظمة رقمية مبسطة تقيس رضا الزبائن فور مغادرتهم الفضاء البريدي؛ فإن انصراف الزبون راضياً يشكل شحنة معنوية إيجابية تُسهم في تقليص معدلات الاستنزاف العاطفي والنفسي لدى الموظفين..

- توجيه الحملات الإعلامية والتحسيسية للمؤسسة نحو غرس ثقافة "الدفع الإلكتروني المباشر" في السلوك اليومي للمواطن بدلاً من ثقافة "السحب النقدي المستمر"، وهو التحول الكفيل بقطع دابر أزمات السيولة النقدية وتصفير الطوابير التقليدية نهائياً.

ثالثاً: الآفاق المستقبلية والاستشرافية للبحث

إن ما تم التوصل إليه من نتائج ومخرجات من خلال هذا البحث، لا يمثل نقطة نهاية، بل هو حجر أساس يفتح آفاقاً رحبة ودعوة مفتوحة للباحثين للغوص في مسارات استشرافية أكثر عمقاً وحدثاً:

- نموذج "الوحدة البريدية صفرية الضغط" (Zero-Pressure Unit): نتطلع مستقبلاً لابتكار نموذج تنظيمي متكامل يعتمد كلياً على تقنية "البلوكشين" (Blockchain) "لتسوية المعاملات المالية والمحاسبية لضمان الشفافية المطلقة وإلغاء آليات الرقابة التقليدية المجهدة..

- سيكولوجية التفاعل بين الإنسان والآلة (Human-Computer Interaction): دراسة التحولات السلوكية والهوية المهنية لموظف الخدمات البريدية في ظل هيمنة الأنظمة المؤتمتة، لبحث كيفية تحويله من "منفذ روتيني" إلى "مهندس تجربة رقمية".

- إنترنت الأشياء (IoT) وصيانة الثقة التنظيمية: دراسة أثر دمج تقنيات التقييم والتنبؤ الذاتي بالأعطال البرمجية والآلية في أجهزة الصرف والأنظمة دون تدخل بشري، كعامل حاسم لتعزيز جودة الخدمة وضمان استقرار بيئة العمل..

- اقتصاديات الراحة وعوائد الرفاه الرقمي: بحث العائد الاستثماري والاقتصادي غير المباشر المتأتي من الاستقرار النفسي والصحي للموظف المحقق بفضل الرقمنة، وكيف ينعكس انخفاض مستويات التوتر على الأداء التنظيمي الكلي والقيمة السوقية للمؤسسة.

إن العبور الآمن نحو ملامح "الجزائر الرقمية" الواعدة لا يقاس بحجم البنى التحتية أو بعدد البطاقات الموزعة فحسب، بل يكمن معيار نجاحه الحقيقي في مدى الراحة النفسية والمهنية التي يستشعرها الموظف خلف شاشته الذكية. فالتكنولوجيا، في منطلقها الفلسفي الأسمى وجوهرها التقني، لم توجد لتلغي الإنسان أو لتسخره كآلة بديلة، بل وُجدت لتكون في خدمته، ولتحمي طاقاته الفكرية والإبداعية من الهدر والنزيف، وتجعل من بيئة العمل فضاءً أكثر إنسانية، استقراراً، ورفاهاً..

قائمة المصادر

والمراجع

قائمة المصادر والمراجع:

1. بركان زهية، "آليات وعصرنة نظم الدفع في الجزائر: من الصكوك الورقية إلى البطاقة النقدية"، مجلة إبداع، جامعة بليدة 2، المجلد 08، العدد 01، الجزائر، 2017.
2. بن جدو سميحة وآخرون، "دور الرقمنة في ترقية الخدمة العمومية بالجزائر: البطاقة الذهبية نموذجا"، مجلة الدراسات والبحوث الاجتماعية، جامعة الوادي، الجزائر، المجلد 10، العدد 01، مارس 2022.
3. بن زائدة، مصطفى؛ حالي، مصطفى. (2022). دور البطاقة الذهبية في تحسين الخدمة العمومية: لدى بريد الجزائر [مذكرة ماستر غير منشورة]. كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة محمد الصديق بن يحيى - جيجل، الجزائر.
4. بن ورزق هشام، "ضغوط العمل وأثرها على الأداء الوظيفي للعاملين في المؤسسات الخدمية"، مجلة دفاتر اقتصادية، جامعة الوادي، المجلد 09، العدد 01، الجزائر، جوان 2017.
5. بوشنافة أحمد وسعدي عبد المالك، "واقع الرقمنة ودورها في تحسين أداء المورد البشري في المؤسسة العمومية الجزائرية: دراسة حالة مؤسسة اتصالات الجزائر"، مجلة العلوم الإنسانية، جامعة الإخوة منتوري قسنطينة 1، المجلد 32، العدد 01، جوان 2021.
6. الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية، القانون رقم 18-05 المؤرخ في 24 شعبان عام 1439 الموافق لـ 10 ماي سنة 2018، المتعلق بالتجارة الإلكترونية، الجريدة الرسمية العدد 28.
7. الجمهورية الجزائرية، القانون رقم 2000-03 المحدد للقواعد العامة المتعلقة بالبريد والمواصلات السلكية واللاسلكية، الجريدة الرسمية، رقم 48، 06/08/2000، المادة رقم 01.
8. خير الدين فغلول، "ضغوط العمل وأثرها على الأداء الوظيفي"، مجلة العلوم الإنسانية، جامعة قسنطينة 1، الجزائر، العدد 24، 2015.
9. رأفت رضوان، عالم الإدارة الإلكترونية، الطبعة الأولى، المنظمة العربية للتنمية الإدارية، القاهرة، 2004.
10. زغبى آمال، ضغوط العمل وأثرها على أداء العاملين في المؤسسات الخدمية: دراسة ميدانية بمؤسسة بريد الجزائر - سكيكدة، مذكرة ماجستير في علم اجتماع التنظيم والعمل، جامعة منتوري قسنطينة، الجزائر، 2012.

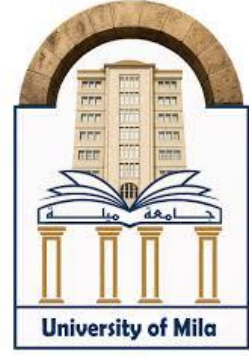
11. سارة بير وجمبية ذهبية، "الإدارة الإلكترونية ودورها في تحسين الخدمة العمومية: دراسة حالة بلدية خنشلة"، مذكرة تخرج لنيل شهادة الماستر في العلوم السياسية، تخصص: الإدارة وتسيير الجماعات المحلية، كلية الحقوق والعلوم السياسية، جامعة 08 ماي 1945 - قالمة، 2016.
12. طارق عبد الرؤوف عامر، الإدارة الإلكترونية: نماذج ومعاصر، الطبعة الأولى، مؤسسة طيبة للنشر والتوزيع، القاهرة، 2007.
13. عمار بوضياف، الوجيز في القانون الإداري، الطبعة الثانية، جسور للنشر والتوزيع، الجزائر، 2011.
14. عون الله فوزي وشوشاني سليم، ضغوط العمل وعلاقتها بالالتزام التنظيمي في المؤسسة الجزائرية، مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماستر في علم اجتماع العمل والتنظيم، جامعة قاصدي مرباح - ورقلة، كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، قسم علم الاجتماع والديموغرافيا، 2013-2014.
15. فائق، فوزي عبد الخالق. (1996). ضغوط العمل الوظيفي. مجلة آفاق اقتصادية، اتحاد غرف التجارة والصناعة (مركز البحوث والتوثيق)، المجلد 17، العدد 67.
16. ماهر محمد حسن العبيدي، ضغوط العمل: آثارها وطرق علاجها، (عمان: دار جرير للنشر والتوزيع، 2011).
17. مقابلة مع السيدة، ايدري بشرى، رئيسة قسم المصالح المالية والنقدية، بتاريخ 28/04/2024، الساعة 09.30، مديرية البريد لولاية ميلة.
18. مقابلة مع السيدة، ايدري بشرى، رئيسة قسم المصالح المالية والنقدية، بتاريخ 28/04/2026، الساعة 09.30، مديرية البريد لولاية ميلة.
19. مؤسسة بريد الجزائر، التقرير التقني حول عصنة المنصة النقدية ومعايير الأمان EMV، مديرية النظم المعلوماتية، الجزائر، 2023، ص 08.
20. موقع بريد الجزائر، www.poste.dz تم الإطلاع عليه بتاريخ 28/04/2026، الساعة 21:21.
21. وزارة البريد والمواصلات السلكية واللاسلكية، "استراتيجيتنا ومخطط عمل القطاع"، الموقع الإلكتروني الرسمي للوزارة، <https://www.mpt.gov.dz>/استراتيجيتنا/، تصفح بتاريخ: 24 أبريل 2026، 23:00.

22. وزارة البريد والمواصلات السلكية واللاسلكية، "دليل خدمات الدفع الإلكتروني والشمول المالي"، منشورات الوزارة، الجزائر، 2024.
23. وزارة البريد والمواصلات السلكية واللاسلكية، التقرير السنوي حول مؤشرات تطور قطاع البريد والرقمنة في الجزائر لعام 2024، منشورات الوزارة، الجزائر، 2024، ص. 12 (أو متاح على الموقع الرسمي: www.mpt.gov.dz).
24. يوسف كافي، الإدارة الإلكترونية، الطبعة الأولى، دار الحامد للنشر والتوزيع، عمان، 2009، ص 25.

قائمة الملاحق



وزارة التعليم العالي والبحث العلمي
جامعة عبد الحفيظ بو الصوف ميل
كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير
تخصص ادارة اعمال
الطور ماستر 2



استبيان بحثي

تحية طيبة وبعد؛

في إطار الإعداد لنيل شهادة الماستر في علوم التسيير، تخصص إدارة الأعمال، تحت عنوان " دور البطاقة الذهبية في إنقاص ضغوط العمل لدى موظفي مؤسسة البريد دراسة حالة: مديرية وحدة البريد الولائية - ميل"، وذلك من وجهة نظر العاملين بها، حيث نضع بين أيديكم هذا الاستبيان راجين من سيادتكم التكرم بالإجابة على العبارات الواردة فيها وذلك بوضع علامة (x) في الخانة المناسبة، لذلك نرجو منكم الإجابة بكل صدق وموضوعية مما يعزز الثقة في نتائج هذه الدراسة التي نأمل أن تعود على الجميع بالنفع والفائدة.

نحيطكم علما أن الآراء التي ستدلون بها سوف تحاط بالسرية التامة وتستخدم فقط لأغراض البحث العلمي.

مع خالص شكرنا لحسن تعاونكم.

إشراف: أ.د. بوهلالة سعاد

إعداد الطالبة: ذكرى سلوغة

السنة الجامعية: 2026/2025

قائمة الملاحق

المحور الأول: البيانات الشخصية والوظيفية

1. الجنس: ☐ ذكر ☐ أنثى
2. الحالة الاجتماعية: أعزب/عزباء ☐ متزوج(ة) ☐ مطلق(ة) ☐ أرمل(ة) ☐
3. الفئة العمرية: أقل من 30 سنة ☐ من 30 الى 50 سنة ☐ أكثر من 50 سنة ☐
4. المستوى التعليمي: ثانوي أو أقل ☐ ليسانس ☐ ماستر ☐ تكوين مهني ☐ دراسات عليا (ماجستير، دكتوراه) ☐

المحور الثاني: ماهية الإدارة الإلكترونية

الرقم	العبارات	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة
1.	تهتم مؤسسة مديرية وحدة البريد الولائية ميله بممارسات الإدارة الإلكترونية في تسبير شؤونها.					
2.	تسعى المؤسسة إلى تحديث نشاطاتها باستمرار عن طريق اعتماد الرقمنة الشاملة.					
3.	تلعب الإدارة الإلكترونية دوراً مهماً في الحد من ضغوط العمل لدى الموظفين داخل الوحدة.					
4.	تمارس المؤسسة استراتيجيه حديثة تعتمد على الرقمنة في القيام بنشاطاتها اليومية.					
5.	تهدف المؤسسة إلى ابتكار استخدامات جديدة تعتمد على تطوير الرقمنة بدلاً من مجرد استخدامها التقليدي.					
6.	يعزز التزام الإدارة بالتحول الرقمي من كفاءة التنسيق الإداري بين مختلف المصالح والوحدات.					
7.	تعتمد المؤسسة معايير دقيقة لأمن المعلومات لضمان خصوصية البيانات الرقمية.					
8.	يساهم التكامل الإلكتروني بين الإدارات في سرعة اتخاذ القرارات وتقليل زمن الاستجابة.					
9.	تواكب مديرية البريد بميله التطورات العالمية في 'الحكومة الرقمية' عبر رقمنة الأرشيف.					

المحور الثالث: واقع استخدام البطاقة الذهبية والخدمات الرقمية

الرقم	العبارات	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة
1.	تساهم البطاقة الذهبية في تحويل شريحة كبيرة من الزبائن من الشبايك اليدوية إلى الموزعات الآلية.					
2.	يقلل اعتماد الزبائن على تطبيق 'بريدي موب' من عدد المراجعات اليومية لمكتب البريد.					
3.	تساهم خدمات الدفع الإلكتروني (TPE) في تقليل المخاطر والأعباء المرتبطة بتداول السيولة.					
4.	توفر الخدمات الرقمية استمرارية الخدمة خارج أوقات العمل، مما يخفف التراكم الصباحي.					
5.	يساعد تنوع خدمات البطاقة الذهبية في تعزيز ثقة الزبائن بالأنظمة الرقمية.					
6.	يوفر تنوع القنوات الرقمية مرونة كافية للزبائن، مما يخفف العبء عن كاهل موظف الاستقبال.					
7.	يساعد نظام الإشعارات الفوري عبر الرسائل النصية في تقليل استفسارات الزبائن المتكررة.					
8.	تعكس نسب الإقبال المتزايدة على الخدمات الرقمية تحولاً في ثقافة الزبون نحو 'الخدمة الذاتية'.					

المحور الرابع: مصادر ضغوط العمل في البيئة البريدية

الرقم	العبارات	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة
1.	يؤدي الاكتظاظ والطوابير الطويلة أمام الشبايك إلى زيادة حدة التوتر النفسي لدى الموظف.					
2.	تسبب المسؤولية القانونية والمادية عن الأرصدة المالية ضغطاً ذهنياً مستمراً طوال الدوام.					
3.	يؤدي الاحتكاك المباشر مع الجمهور وتعدد مطالبهم إلى سرعة الشعور بالإرهاق المهني.					
4.	تساهم الأعطال التقنية المفاجئة في زيادة ضغط العمل نتيجة تدمير الزبائن.					
5.	يضاعف نقص التكوين المستمر على التحديثات الرقمية من مستويات القلق المهني.					

قائمة الملاحق

6.	يؤدي التباين بين سرعة التطور التكنولوجي وتقدم بعض المعدات إلى إرباك المسار المهني.				
7.	تولد التحديثات المستمرة للأنظمة الرقمية ضغطاً ذهنياً مرتبطاً بضرورة التعلم السريع.				
8.	تتسبب المخاوف من الهجمات السيبرانية أو الأخطاء التقنية في زيادة الحذر النفسي المستنزف للطاقة.				

المحور الخامس: أثر البطاقة الذهبية في تقليص الجهد والوقت

الرقم	العبارات	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق بشدة	غير موافق
1.	تقلص البطاقة الذهبية من 'الدورة الزمنية للمعاملة'، مما يسمح بخدمة زبائن أكثر بجهد أقل.					
2.	يؤدي الانتقال نحو الرقمنة إلى تقليل الأعمال الورقية والبيروقراطية اليدوية المرهقة.					
3.	تساهم البطاقة في توفير الجهد البدني المبذول في عمليات عد وفرز ومراقبة السيولة.					
4.	توفر أجهزة الصراف الآلي (GAB) متنفساً للموظف بامتصاص زخم العمليات البسيطة.					
5.	يتيح نظام الربط الإلكتروني للموظف تفرغاً أكبر لمعالجة الملفات المعقدة.					
6.	تسمح تقنيات الدفع الحديثة بتسريع وتيرة المعاملات في المراكز المزدحمة.					
7.	يؤدي التسيير الرقمي لمخزون السيولة إلى تقليل الوقت المستغرق في الجرد اليومي.					
8.	يساهم النفاذ الفوري لقواعد البيانات عبر البطاقة في التحقق من الهوية بلمحة واحدة.					

المحور السادس: دور الرقمنة في تعزيز الرضا المهني والحد من الاحتراق

الرقم	العبارات	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق بشدة	غير موافق
1.	يساعد نظام الرقمنة البريدية في تقليل احتمالية وقوع الأخطاء البشرية المسببة للضغط.					
2.	يشعر الموظف بارتياح أكبر عندما تتوفر بدائل رقمية تمكن الزبون من قضاء حاجته ذاتياً.					

قائمة الملاحق

					3. تساهم البطاقة الذهبية في خلق بيئة عمل أكثر تنظيماً وانسيابية مقارنة بالنظام التقليدي.
					4. تساهم التكنولوجيا من التقليل من الساعات الإضافية.
					5. يمنح الشعور بالسيطرة على التكنولوجيا الموظف دافعية أكبر للإنجاز ويحد من التغيب.
					6. يمنح نظام التقييم الرقمي للأداء (KPIs) الموظف شعوراً بالعدالة لوضوح مخرجات عمله.
					7. يساعد انخفاض وتيرة الشكاوى والنزاعات مع الزبائن في تحسين الحالة المزاجية للموظف.
					8. تساهم الرقمنة في خلق 'توازن مهني' يمنع نقل ضغوط العمل للحياة الخاصة.

**** شكرا على حسن تعاونكم ****

الملحق رقم (١): صدق الاتساق الداخلي

قائمة الملاحق

[illegible]

** . La corrélation est significative au niveau 0.01 (bilatéral).

*. La corrélation est significative au niveau 0.05 (bilatéral).

CORRELATIONS

```
/VARIABLES=ثالثا B1 B2 B3 B4 B5 B6 B7 B8
```

```
/PRINT=TWOTAIL NOSIG
```

```
/MISSING=PAIRWISE.
```

Corrélations

Corrélations

[illegible]

قائمة الملاحق

[illegible]

** . La corrélation est significative au niveau 0.01 (bilatéral).

*. La corrélation est significative au niveau 0.05 (bilatéral).

CORRELATIONS

```
/VARIABLES=الع , C1 C2 C3 C4 C5 C6 C7 C8
```

```
/PRINT=TWOTAIL NOSIG
```

```
/MISSING=PAIRWISE.
```

Corrélations

Corrélations

		مصادر ضغوط العمل في البيئة البريدية	C1	C2	C3	C4	C5	C6	C7	C8
C1	Corrélation de Pearson	1	,588**	,766**	,656**	,711**	,502**	,597**	,730**	,566**
	Sig. (bilatérale)		,001	,000	,000	,000	,005	,000	,000	,001
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30
	Corrélation de Pearson	,588**	1	,462*	,212	,364*	,004	,281	,570**	,506**
	Sig. (bilatérale)	,001		,010	,260	,048	,983	,133	,001	,004
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30
C2	Corrélation de Pearson	,766**	,462*	1	,427*	,561**	,331	,283	,458*	,468**
	Sig. (bilatérale)	,000	,010		,018	,001	,074	,130	,011	,009
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30
C3	Corrélation de Pearson	,656**	,212	,427*	1	,433*	,257	,390*	,276	,270
	Sig. (bilatérale)	,000	,260	,018		,017	,171	,033	,140	,149
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30
C4	Corrélation de Pearson	,711**	,364*	,561**	,433*	1	,039	,550**	,496**	,595**

قائمة الملاحق

[illegible]

** . La corrélation est significative au niveau 0.01 (bilatéral).

*. La corrélation est significative au niveau 0.05 (bilatéral).

VARIABLE LABELS 'والوقت الجهد تقلب في الذهبية البطاقة أثر' خامسا

EXECUTE.

CORRELATIONS

```
/VARIABLES=خامسا D1 D2 D3 D4 D5 D6 D7 D8
```

```
/PRINT=TWOTAIL NOSIG
```

```
/MISSING=PAIRWISE.
```

Corrélations

Corrélations

[illegible]

قائمة الملاحق

D3	Corrélation de Pearson	,775**	,633**	,376*	1	,399*	,355	,424*	,448*	,381*
	Sig. (bilatérale)	,000	,000	,041		,029	,054	,020	,013	,038
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30
D4	Corrélation de Pearson	,600**	,250	,280	,399*	1	,397*	,316	,292	,342
	Sig. (bilatérale)	,000	,183	,134	,029		,030	,089	,117	,065
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30
D5	Corrélation de Pearson	,668**	,231	,124	,355	,397*	1	,470**	,575**	,360
	Sig. (bilatérale)	,000	,220	,515	,054	,030		,009	,001	,051
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30
D6	Corrélation de Pearson	,722**	,325	,242	,424*	,316	,470**	1	,499**	,662**
	Sig. (bilatérale)	,000	,079	,198	,020	,089	,009		,005	,000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30
D7	Corrélation de Pearson	,718**	,283	,221	,448*	,292	,575**	,499**	1	,442*
	Sig. (bilatérale)	,000	,130	,241	,013	,117	,001	,005		,015
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30
D8	Corrélation de Pearson	,620**	,350	-,063	,381*	,342	,360	,662**	,442*	1
	Sig. (bilatérale)	,000	,058	,739	,038	,065	,051	,000	,015	
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30

** . La corrélation est significative au niveau 0.01 (bilatéral).

* . La corrélation est significative au niveau 0.05 (bilatéral).

CORRELATIONS

```

/VARIABLES=س د س E1 E2 E3 E4 E5 E6 E7 E8
/PRINT=TWOTAIL NOSIG
/MISSING=PAIRWISE.

```

Corrélations

Corrélations		دور الرقمنة في تعزيز الرضا المهني والحد من الاحترق	E1	E2	E3	E4	E5	E6	E7	E8
دور الرقمنة في تعزيز الرضا المهني والحد من الاحتراق	Corrélation de Pearson	1	,618**	,627**	,590**	,710**	,724**	,607**	,798**	,595**
	Sig. (bilatérale)		,000	,000	,001	,000	,000	,000	,000	,001
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30
E1	Corrélation de Pearson	,618**	1	,436*	,464**	,228	,322	,279	,379*	,237
	Sig. (bilatérale)	,000		,016	,010	,225	,083	,136	,039	,208
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30
E2	Corrélation de Pearson	,627**	,436*	1	,511**	,342	,107	,164	,358	,386*
	Sig. (bilatérale)	,000	,016		,004	,065	,574	,387	,052	,035
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30
E3	Corrélation de Pearson	,590**	,464**	,511**	1	,213	,197	,009	,272	,504**
	Sig. (bilatérale)	,001	,010	,004		,259	,296	,961	,145	,005
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30
E4	Corrélation de Pearson	,710**	,228	,342	,213	1	,624**	,459*	,581**	,309
	Sig. (bilatérale)	,000	,225	,065	,259		,000	,011	,001	,097
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30
E5	Corrélation de Pearson	,724**	,322	,107	,197	,624**	1	,569**	,763**	,160
	Sig. (bilatérale)	,000	,083	,574	,296	,000		,001	,000	,400
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30
E6	Corrélation de Pearson	,607**	,279	,164	,009	,459*	,569**	1	,418*	,314
	Sig. (bilatérale)	,000	,136	,387	,961	,011	,001		,022	,091
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30
E7	Corrélation de Pearson	,798**	,379*	,358	,272	,581**	,763**	,418*	1	,305
	Sig. (bilatérale)	,000	,039	,052	,145	,001	,000	,022		,101
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30
E8	Corrélation de Pearson	,595**	,237	,386*	,504**	,309	,160	,314	,305	1
	Sig. (bilatérale)	,001	,208	,035	,005	,097	,400	,091	,101	
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30

** . La corrélation est significative au niveau 0.01 (bilatéral).

*. La corrélation est significative au niveau 0.05 (bilatéral).

الملحق رقم (١): معامل الثبات ألفا كرومباخ

RELIABILITY
/VARIABLES=A1 A2 A3 A4 A5 A6 A7 A8 A9
/SCALE('الثاني المحور') ALL
/MODEL=ALPHA.

Fiabilité

Echelle : الثاني المحور

Récapitulatif de traitement des observations

	N	%
Valide	30	100,0
Observations Exclues ^a	0	,0
Total	30	100,0

Statistiques de fiabilité

Alpha de Cronbach	Nombre d'éléments
,814	9

a. Suppression par liste basée sur toutes les variables de la procédure.

RELIABILITY
/VARIABLES=B1 B2 B3 B4 B5 B6 B7 B8
/SCALE('الثالث المحور') ALL
/MODEL=ALPHA.

Echelle : الثالث المحور

Récapitulatif de traitement des observations

	N	%
Valide	30	100,0
Observations Exclues ^a	0	,0
Total	30	100,0

Statistiques de fiabilité

Alpha de Cronbach	Nombre d'éléments
,779	8

a. Suppression par liste basée sur toutes les variables de la procédure.

RELIABILITY
/VARIABLES=C1 C2 C3 C4 C5 C6 C7 C8
/SCALE('الرابع المحور') ALL
/MODEL=ALPHA.

Echelle : الرابع المحور

Récapitulatif de traitement des observations

	N	%
Valide	30	100,0
Observations Exclues ^a	0	,0
Total	30	100,0

Statistiques de fiabilité

Alpha de Cronbach	Nombre d'éléments
,780	8

a. Suppression par liste basée sur toutes les variables de la procédure.

RELIABILITY

/VARIABLES=D1 D2 D3 D4 D5 D6 D7 D8
/SCALE('الخامس المحور') ALL
/MODEL=ALPHA.

Echelle : الخامس المحور

Récapitulatif de traitement des observations

	N	%
Valide	30	100,0
Observations Exclus ^a	0	,0
Total	30	100,0

a. Suppression par liste basée sur toutes les variables de la procédure.

RELIABILITY

/VARIABLES=E1 E2 E3 E4 E5 E6 E7 E8
/SCALE('السادس المحور') ALL
/MODEL=ALPHA.

Echelle : السادس المحور

Récapitulatif de traitement des observations

	N	%
Valide	30	100,0
Observations Exclus ^a	0	,0
Total	30	100,0

a. Suppression par liste basée sur toutes les variables de la procédure.

RELIABILITY

/VARIABLES=A1 A2 A3 A4 A5 A6 A7 A8 A9 B1 B2 B3 B4 B5 B6 B7 B8 C1 C2 C3 C4 C5 C6 C7 C8 D1 D2 D3 D4 D5 D6 D7 D8 E1 E2 E3 E4 E5 E6 E7 E8
/SCALE('الكلّي الثبات') ALL
/MODEL=ALPHA.

Fiabilité

Echelle : الكلّي الثبات

Récapitulatif de traitement des observations

	N	%
Valide	30	100,0
Observations Exclus ^a	0	,0
Total	30	100,0

a. Suppression par liste basée sur toutes les variables de la procédure.

Statistiques de fiabilité

Alpha de Cronbach	Nombre d'éléments
,815	8

Statistiques de fiabilité

Alpha de Cronbach	Nombre d'éléments
,814	8

Statistiques de fiabilité

Alpha de Cronbach	Nombre d'éléments
,744	41

الملحق رقم (١): البيانات الشخصية

FREQUENCIES VARIABLES=الجنس العمر الحالة الجنس
/ORDER=ANALYSIS.

Effectifs

Tableau de fréquences

الجنس

	Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
ذكر	10	33,3	33,3	33,3
أنثى	20	66,7	66,7	100,0
Total	30	100,0	100,0	

الحالة الاجتماعية

	Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
أعزب/عزباء	9	30,0	30,0	30,0
متزوج(ة)	17	56,7	56,7	86,7
مطلق(ة)	1	3,3	3,3	90,0
أرمل(ة)	3	10,0	10,0	100,0
Total	30	100,0	100,0	

الفئة العمرية

	Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
أقل من 30 سنة	7	23,3	23,3	23,3
من 30 إلى 50 سنة	13	43,3	43,3	66,7
أكثر من 50 سنة	10	33,3	33,3	100,0
Total	30	100,0	100,0	

المستوى التعليمي

	Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
ثانوي فأقل	10	33,3	33,3	33,3
ليسانس	4	13,3	13,3	46,7
ماستر	3	10,0	10,0	56,7
تكوين مهني	6	20,0	20,0	76,7
دراسات عليا	7	23,3	23,3	100,0
Total	30	100,0	100,0	

الملحق رقم (١): المتوسط الحسابي والانحراف المعياري

DESCRIPTIVES VARIABLES=A1 A2 A3 A4 A5 A6 A7 A8 A9 ثانيا B1 B2 B3 B4 B5 B6
B7 B8 ثالثا C1 C2 C3 C4 C5 C6 C7 C8 رابعا D1 D2 D3 D4 D5 D6 D7 D8 خامسا E1
E2 E3 E4 E5 E6 E7 E8 سادسا
/STATISTICS=MEAN STDDEV.

Descriptives

Statistiques descriptives

	N	Moyenne	Ecart type
A1	30	4,20	,664
A2	30	4,20	,714
A3	30	4,37	,556
A4	30	3,97	,556
A5	30	4,00	,643
A6	30	4,10	,923
A7	30	3,90	,662
A8	30	3,87	,629
A9	30	3,83	,648
ماهية الإدارة الإلكترونية	30	4,05	,428
B1	30	3,60	,770
B2	30	4,00	,695
B3	30	3,70	,702
B4	30	3,60	1,037
B5	30	3,53	,860
B6	30	4,00	,743
B7	30	3,73	,785
B8	30	3,90	,845
لبطاقة الذهبية والخدمات الرقمية	30	3,76	,508
C1	30	1,90	,712
C2	30	2,13	,776
C3	30	2,13	,776
C4	30	2,07	,691
C5	30	3,03	1,189
C6	30	1,93	,828
C7	30	1,87	,730
C8	30	2,13	,900
مصادر ضغوط العمل في البيئة البريدية	30	2,15	,520
D1	30	3,77	,817
D2	30	3,80	,761
D3	30	3,67	,844
D4	30	3,83	,648
D5	30	3,20	,805
D6	30	3,60	,675
D7	30	3,50	,820

قائمة الملاحق

D8	30	3,53	,571
أثر البطاقة الذهبية في تقليص الجهد والوقت	30	3,61	,494
E1	30	3,87	,730
E2	30	3,40	,932
E3	30	3,60	,855
E4	30	3,67	,758
E5	30	3,53	,900
E6	30	3,77	,858
E7	30	3,20	1,095
E8	30	3,73	,785
دور الرقمنة في تعزيز الرضا المهني والحد من الاحتراق	30	3,60	,574
N valide (listwise)	30		

الملحق رقم (١): اختبار التوزيع الطبيعي

Descriptives

Statistiques descriptives

	N	Asymétrie		Kurtosis	
	Statistique	Statistique	Erreur std	Statistique	Erreur std
ماهية الإدارة الإلكترونية	30	-1,102	,427	1,240	,833
لبطاقة الذهبية والخدمات الرقمية	30	-1,303	,427	3,890	,833
مصادر ضغوط العمل في البيئة البريدية	30	-,067	,427	-1,068	,833
أثر البطاقة الذهبية في تقليص الجهد والوقت	30	-1,261	,427	1,764	,833
دور الرقمنة في تعزيز الرضا المهني والحد من الاحتراق	30	,346	,427	-,595	,833
N valide (listwise)	30				

الملحق رقم (١): اختبار فرضيات الدراسة

T-TEST

/TESTVAL=3

/MISSING=ANALYSIS

/VARIABLES=سادسا خامسا رابعا ثالثا ثانيا

/CRITERIA=CI (.95) .

Test-t

Statistiques sur échantillon unique

	N	Moyenne	Ecart-type	Erreur standard moyenne
ماهية الإدارة الإلكترونية	30	4,05	,428	,078
لبطاقة الذهبية والخدمات الرقمية	30	3,76	,508	,093
مصادر ضغوط العمل في البيئة البريدية	30	2,15	,520	,095
أثر البطاقة الذهبية في تقليص الجهد والوقت	30	3,61	,494	,090
دور الرقمنة في تعزيز الرضا المهني والحد من الاحتراق	30	3,60	,574	,105

Test sur échantillon unique

	Valeur du test = 3					
	t	ddl	Sig. (bilatérale)	Différence moyenne	Intervalle de confiance 95% de la différence	
					Inférieure	Supérieure
الإلكترونية الإدارة ماهية	13,428	29	,000	1,048	,89	1,21
الرقمية والخدمات الذهبية لبطاقة	8,169	29	,000	,758	,57	,95
البيئة في العمل ضغوط مصادر البريدية	-8,932	29	,000	-,848	-1,04	-,65
تقليص في الذهبية البطاقة أثر والوقت الجهد	6,793	29	,000	,613	,43	,80
الرضا تعزيز في الرقمنة دور الاحتراق من والحد المهني	5,686	29	,000	,596	,38	,81

REGRESSION
 /MISSING LISTWISE
 /STATISTICS COEFF OUTS R ANOVA
 /CRITERIA=PIN(.05) POUT(.10)
 /NOORIGIN
 /DEPENDENT رابعا
 /METHOD=ENTER ثانيا.

Régression

Variables introduites/supprimées^a

Modèle	Variables introduites	Variables supprimées	Méthode
1	الإلكترونية الإدارة ماهية ^b	.	Entrée

- a. Variable dépendante : البريدية البيئة في العمل ضغوط مصادر
 b. Toutes variables requises saisies.

Récapitulatif des modèles

Modèle	R	R-deux	R-deux ajusté	Erreur standard de l'estimation
1	,468 ^a	,219	,191	,468

- a. Valeurs prédites : (constantes), الإلكترونية الإدارة ماهية

ANOVA^a

Modèle	Somme des carrés	ddl	Moyenne des carrés	D	Sig.
1 Régression	1,713	1	1,713	7,839	,009 ^b
1 Résidu	6,121	28	,219		
Total	7,834	29			

- a. Variable dépendante : البريدية البيئة في العمل ضغوط مصادر
 b. Valeurs prédites : (constantes), الإلكترونية الإدارة ماهية

Coefficients^a

Modèle	Coefficients non standardisés		Coefficients standardisés	t	Sig.
	A	Erreur standard	Bêta		
1 (Constante)	4,454	,826		5,389	,000
1 الإلكترونية الإدارة ماهية	-,569	,203	-,468	-2,800	,009

- a. Variable dépendante : البريدية البيئة في العمل ضغوط مصادر

REGRESSION
 /MISSING LISTWISE
 /STATISTICS COEFF OUTS R ANOVA
 /CRITERIA=PIN(.05) POUT(.10)
 /NOORIGIN
 /DEPENDENT رابعاً
 /METHOD=ENTER ثالثاً.

Régression

Variables introduites/supprimées^a

Modèle	Variables introduites	Variables supprimées	Méthode
1	والخدمات الذهبية لبطاقة الرقمية ^b	.	Entrée

- a. Variable dépendante : البريدية البيئة في العمل ضغوط مصادر
 b. Toutes variables requises saisies.

Récapitulatif des modèles

Modèle	R	R-deux	R-deux ajusté	Erreur standard de l'estimation
1	,534 ^a	,285	,259	,447

- a. Valeurs prédites : (constantes), الرقمية والخدمات الذهبية لبطاقة

ANOVA^a

Modèle	Somme des carrés	ddl	Moyenne des carrés	D	Sig.
1 Régression	2,233	1	2,233	11,162	,002 ^b
1 Résidu	5,601	28	,200		
Total	7,834	29			

- a. Variable dépendante : البريدية البيئة في العمل ضغوط مصادر
 b. Valeurs prédites : (constantes), الرقمية والخدمات الذهبية لبطاقة

Coefficients^a

Modèle	Coefficients non standardisés		Coefficients standardisés	t	Sig.
	A	Erreur standard	Bêta		
1 (Constante)	4,203	,619		6,787	,000
1 الرقمية والخدمات الذهبية لبطاقة	-,546	,163	-,534	-3,341	,002

- a. Variable dépendante : البريدية البيئة في العمل ضغوط مصادر

