

الانعكاسات النفسية لضغوط العمل على شاشة الحاسوب لدى عمال البريد-دراسة ميدانية بمكاتب البريد لمدينة سوق اهراس

Psychological Implications of Computer Screen Stress in postal Workers A Field Study at Post Offices in Souk Ahras

منار نعيمة *

جامعة باجي مختار عنابة (الجزائر)، n.menar@univ-soukahras.dz

تاريخ الاستقبال: 2025/09/25؛ تاريخ القبول: 2025/10/08؛ تاريخ النشر: 2025/10/08

ملخص: هدفت الدراسة الى تسليط الضوء على الانعكاسات النفسية لضغوط العمل على شاشة الحاسوب، ممثلة في القلق والضغط النفسي، وبالتالي معرفة تأثير العمل المطول والمكوث لساعات أمام شاشة الكمبيوتر على الصحة النفسية لدى عمال البريد، بحيث سعت الباحثة الى معرفة مستويات القلق والضغط النفسي ورصد مختلف أعراض ومظاهر الضغوطات للوقوف على مختلف الأسباب الكامنة وراءها في ظل تنامي شكاوى عمال البريد من ضغط العمل، وتحمل أعباء وظيفية كثيرة مقارنة بقطاعات أخرى (العمل يوم السبت كمثال). اعتمدت الباحثة على المنهج الوصفي التحليلي لدراسة الظاهرة وهو الأنسب لجمع بيانات وحقائق عن إشكالية البحث، وتم تطبيق استبيان من تصميم الباحثة على عينة تقدر ب 48 فردا عاملا على شاشة الحاسوب بمؤسسة بريد الجزائر لمدينة سوق أهراس، وخلصت في الأخير الى أن مستوى كل من القلق والضغط النفسي مرتفع لدى عمال البريد ولا توجد اختلافات في الانعكاسات النفسية لضغوط العمل على شاشة الحاسوب تعزى لمتغيري الجنس والخبرة المهنية.

. الكلمات المفتاحية: ضغوط العمل؛ انعكاسات نفسية؛ قلق؛ ضغط نفسي؛ بريد.

Abstract: This study aimed to highlight the psychological repercussions of work-related stress caused by prolonged computer use, particularly anxiety and psychological pressure. It sought to examine the effects of extended working hours and long periods spent in front of computer screens on the mental health of postal workers. The researcher focused on identifying the levels of anxiety and psychological stress, observing the various symptoms and manifestations of these pressures, and exploring the underlying causes—especially in light of the growing complaints from postal employees regarding work overload and the burden of additional tasks compared to other sectors (such as working on Saturdays, for instance). A descriptive and analytical approach was adopted, deemed most suitable for gathering data and insights related to the research problem. A questionnaire, designed by the researcher, was administered to a sample of 48 employees working on computer screens at the Algeria Post office in the city of Souk Ahras.

The findings revealed that both anxiety and psychological stress levels were high among postal workers. Moreover, no significant differences were found in the psychological repercussions of work-related stress due to screen exposure based on gender or years of professional experience.

Keywords: Work-related stress; psychological repercussions; anxiety; psychological pressure; postal.

لا يغيب عن الجميع أن التكنولوجيا الحديثة فرضت نفسها كضرورة لتسيير مختلف المهام، خاصة في مؤسسة البريد أين نجد الحاسوب ضروري في تأدية مختلف الأعمال، وبالتالي تعرض العمال للشاشة طيلة دوام العمل، و كما للحاسوب فوائد في تسهيل الأعمال والخدمات، واختصار الوقت والجهد، فله من السلبيات ما ينعكس على الصحة النفسية والجسدية للموظف، فيشعر بالملل والارتباك، صعوبة في التركيز، ضعف الذاكرة، تعب جسدي كامل، ضعف الرؤية، صداع مستمر، ارتفاع الضغط، وتعب مختلف الأعضاء والعديد من الآثار السلبية لاستخدام الحاسوب، من هنا يسعى البحث الحالي لدراسة مختلف الانعكاسات النفسية لضغط العمل على شاشة الحاسوب لدى عمال البريد.

1/ الإشكالية:

يشهد عصرنا الحالي نقلة واسعة وسريعة ومتطورة في كل مجالات الحياة المختلفة، الاقتصادية والثقافية والاجتماعية والرياضية وغيرها. وهذه الثورة العلمية سلاح ذو حدين، ان أحسن الأفراد استخدامها وتوظيفها لتسهيل انشطتهم وقيامهم بمهامهم، هنا تكون التكنولوجيا في صالح الانسان، وإن أساء استخدامها أو عجز عن مجاراتها، ستشكل مصدرا للتعب وقلة الراحة ووسيلة تهديد وتدمير والعديد من المشاكل والعراقيل، وكيفية توظيف الانسان لهذه التكنولوجيا توظيفاً رشيداً هي الفاصل بين أن تكون هذه الأخيرة نعمة أو نقمة. وهنا تظهر الضغوط التي تمثل جزءاً لا يتجزأ من حياة الانسان حتى أضحت سمة مميزة للعصر الحالي " عصر الضغوط " ، لكثرة التحديات التي يواجهها الانسان، والصعاب التي يخوضها يومياً، حيث شكلت نوعاً من المعاناة وعدم الاستقرار والتوتر النفسي، لا بل هناك من الدراسات من توصلت الى "أن الضغوط النفسية تساهم بحوالي 80 بالمئة من أمراض العصر مثل النوبات القلبية، وضغط الدم، وأمراض الجهاز الهضمي (بنت عثمان بن أحمد الزهراني، 2007، ص2) كما قد تؤدي الى ضعف جهاز المناعة، واختلال واضطراب التوازن والاستقرار النفسي، بالتالي كانت الضغوط بصفة عامة من المواضيع الهامة التي تتطلب البحث المعمق فيها، و في مجال العمل والتنظيم، كانت ولا زالت الضغوط النفسية من أكثر المشاكل شيوعاً، فهي تعود بالسلب على كل من المنظمة والعامل على حد سواء، على شكل خسائر معنوية وجسدية ومادية ، نظراً لتزايد متطلبات الوظائف، وعامل أو ضغط الوقت والميزة التنافسية التي تفرض تحديات واسعة من شأنها جعل بيئة العمل مشحونة، تولد شعوراً مستمراً بالتوتر والقلق مما يؤثر على الأداء الوظيفي، وبالتالي إصابات وحوادث عمل كثيرة وأمراض مهنية، وينعكس وضع العامل في بيئة عمله على تقديره النفسي وفقدان الشغف وتراجع مستوى الدافعية نحو العمل، وعليه فان أي خلل يصدر عن محيط العمل، يخلّف ردود أفعال سلبية، وتكون بيئة العمل مصدراً للقلق والضغوطات والحوادث المهنية. حيث جاء في تقرير " المكتب الدولي للعمل لسنة 2000، أن الصحة العقلية في عالم الشغل هي في خطر، ووضح التقرير أن العمال يعانون من الضغط المهني، ومن القلق لدرجة أنهم يغادرون مكان عملهم. وفي دراسات في فنلندا سنة 2000 تأكد أن 50 في المائة من طبقة العمال، تعاني من أعراض القلق والضغط وحالات الانهيار، واضطراب في النوم والارهاق الشديد كل هذه الظروف وغيرها، تلعب دوراً هاماً في استقرار العامل وتوافقه النفسي (فرشان لويّزة، ص2).

و الجدير بالذكر أن الاهتمام بدراسة ضغوط العمل يتخذ منحى إيجابياً، فمستوى معين من الضغط في العمل، قد يدفع بالفرد نحو الاجتهاد والتفوق والإنجاز، وهذا بطبيعة الحال يرجع الى العديد من الأمور، كنمط شخصية العامل ومختلف السمات المتوفرة في شاغل منصب العمل، التي من شأنها أن تجعل الضغوط عاملاً إيجابياً ومحفزاً لتحقيق النجاح، وربما كذلك كانت سبباً في الاستسلام والفشل والانهيار، والاستقالة أو التقاعس عن أداء المهام، وبيئة العمل في مؤسسة البريد من بين المجالات التي يكثر فيها الاحتكاك بالزبائن لتقديم

مختلف الخدمات، لذا وجب توفر عمال البريد على جملة صفات تمكنهم من التعامل مع مختلف فئات المجتمع، ناهيك عن الظروف الفيزيائية والمادية لبيئة البريد .

كما ان الحياة المعاصرة تفرض على الفرد مطالب وتحديات متجددة ومستمرة، لأنه يشغل ادوارا مختلفة في حياته، والدور المهني الذي يمارسه في اي منظمة كانت يفرض عليه التأقلم مع بيئة عمله، فهو يسعى لأداء مهامه على أكمل وجه، لا بل يسعى وراء تحقيق المكانة والارتقاء في مسيرته المهنية، وبطبيعة الحال لا تخلو مهنة من أعباء ومتطلبات وصعوبات وضغوطات، وفي المملكة المتحدة يهدر (40 مليون) يوم عمل في السنة، من جراء أمراض ذات علاقة بالضغط، وكلفة التغيب عن العمل في الصناعة البريطانية بسبب أمراض تتعلق بالضغط ، تقدر بمليون و نصف مليون جنيه استرليني في السنة، وتقدر النفقات الطبية المتعلقة بالضغط في الولايات المتحدة الأمريكية بأكثر من مليون دولار في السنة ، وازداد مرض القلب في الولايات المتحدة الأمريكية بنسبة (50 بالمائة) في غضون السنوات الخمسين الماضية، ويستهلك الأمريكيون (5 مليارات) من جرعات المهدئات (المسكنات) و(16 ألف طن) من أقراص الأسبرين في كل سنة. وفي كندا تكلف مشاكل الصحة العقلية التي ترجع الى ضغط العمل، المؤسسات الكندية 33 مليار دولار سنويا. " (لعجالية.2015، ص1-2).

ونظرا لجملة الآثار السلبية الناجمة عن الضغوط المهنية، كانت هذه الأخيرة محط اهتمام العديد من الباحثين، بهدف الكشف عن طبيعتها وتحديد مسبباتها، مصادرها، وكيفية تفادي آثارها السلبية، باعتبارها قاتلا صامتا كما وصفها البعض. وبعض المهن تعرف بأنها مهن ضاغطة،

كالتدريس والشرطة والبنوك وهاته الأخيرة تعتمد بالدرجة الأولى في تسيير مهامها وأنشطتها، على شاشات الحاسوب حيث يخلف التعامل مع مثل هذه الشاشات العديد من الآثار على نفسية العامل وبالتالي على جسمه فوجد الاستياء من وضعية العمل على الحاسوب، والتي تسبب آلاما على مستوى الظهر لكثرة الجلوس على الكرسي، ومشاكل في الرؤية لاستمرار استخدام الشاشات لفترات طويلة، كذلك تعقد الشاشات وتقنيات التعامل معها والتي قد تناسب قدرات ومستوى تكوين مستخدميها، وقد تفوقها وهذا ما يدفعنا الى طرح التساؤل الرئيسي التالي:

ما مستوى الانعكاسات النفسية (القلق، الضغط النفسي) لضغوط العمل على شاشة الحاسوب لدى عمال البريد؟

تساؤلات الدراسة:

- 1- ما مستوى القلق الناتج عن ضغط العمل على شاشة الحاسوب لدى عمال البريد؟
- 2- ما مستوى الضغط النفسي المرتبط بالعمل على شاشة الحاسوب لدى عمال البريد؟
- 3- هل توجد فروق دالة إحصائية في مستوى الانعكاسات النفسية لضغوط العمل تعزى الى متغير الجنس لدى عمال البريد؟
- 4- هل توجد فروق دالة إحصائية في مستوى الانعكاسات النفسية لضغوط العمل تعزى الى متغير الخبرة لدى عمال البريد؟

فرضيات الدراسة:

الفرضية العامة:

توجد مستويات مرتفعة من الانعكاسات النفسية (القلق، الضغط النفسي) الناتجة عن ضغوط العمل على شاشة الحاسوب لدى عمال البريد.

الفرضيات الجزئية:

- 1- مستوى القلق الناتج عن ضغط العمل على شاشة الحاسوب لدى عمال البريد مرتفع.
- 2- مستوى الضغط النفسي الناتج عن ضغط العمل على شاشة الحاسوب لدى عمال البريد مرتفع.
- 3- توجد فروق دالة احصائيا في مستوي الانعكاسات النفسية لضغوط العمل تعزى لمتغير الجنس لدى عمال البريد.
- 4- توجد فروق دالة احصائيا في مستوى الانعكاسات النفسية لضغوط لعمل تعزى لمتغير الخبرة لدى عمال البريد.

2/ أهمية وأهداف الدراسة:

أهمية الدراسة:

تظهر أهمية البحث الحالي في قيمة الموضوع الذي يتناوله، وهو ضغوط العمل التي يعاني منها مستخدمي الشاشة، فطبيعة العمل الممارس على الشاشة جعلت منه عملا شاقا ومجهدا، مسببا عدة آثار سلبية على الفرد والمنظمة على حد سواء، سنقوم بتسليط الضوء على الانعكاسات النفسية لضغوط العمل لدى مستخدمي الشاشة المتمثلة في: القلق، الضغط النفسي، كما تظهر الاهمية في النتائج المتوصل اليها، والتي قد تكون ركيزة بحث مستقبلا بحيث يمكن الاستفادة منها في وضع برامج للتخفيف من حدة الضغوط.

أهداف الدراسة:

تندرج هذه الدراسة ضمن الدراسات السيكلوجية التي تسلط الضوء على ظاهرة " الضغط المهني " الذي أضحى مصاحبا للعامل الجزائري، مخلفا انعكاسات نفسية، تعود بالسلب على العمال، وبالتالي فان دراستنا تسعى الى:

- معرفة العلاقة بين العمل على الشاشة والانعكاسات النفسية المتمثلة في كل من: القلق، والضغط النفسي لدى عينة البحث.
- معرفة الانعكاسات النفسية الأكثر شيوعا لدى مستخدمي الشاشة.
- معرفة الفروق في الانعكاسات النفسية والجسدية لدى افراد العينة انطلاقا من مؤشري الجنس والأقدمية.
- تسليط الضوء على بيئة مؤسسة البريد التي تقل جدا الدراسات التي تناولتها خاصة من وجهة نظر علم نفس العمل والتنظيم.

3/ المفاهيم الأساسية:

1/3 ضغوط العمل:

ضغط العمل هو جزء من بيئة العمل المادية والنفسية ويعتبر أحد المصادر التي ينتج عنها حوادث وأمراض عمل متنوعة منها ما هو، جسدي، نفسي، سلوكي، تنعكس آثارهم سلبا على الفرد والمنظمة (وصفي ونعساني، 2004، ص5)

2/3 الضغط النفسي:

يعرفه الباحثون في علم النفس عدة تعريفات، وكل تعريف ينطلق من أساس معين، منها ما ينطلق من المثير المحدث للضغط، ومنها ما يركز على الاستجابة الناتجة عن الضغط، ومنها ما يجمع بين المثير والاستجابة للضغط، وقد ورد أن الضغط النفسي هو: "ظاهرة تنشأ من مقارنة الشخص للمتطلبات التي تطلب منه، وقدرته على مواجهة هذه المتطلبات، وعندما يحدث اختلال أو عدم توازن في الآليات الدفاعية الهامة لدى الشخص، وعدم التحكم فيها أي الاستسلام للأمر الواقع يحدث ضغطا، وتظهر استجابات خاصة (عياش، 2004، ص7)

3/3 الانعكاسات النفسية:

الانعكاسات النفسية والجسدية التي نقصدها في بحثنا الحالي تشمل كل من القلق، الضغط النفسي، التي تؤثر سلبا على أداء الأفراد لأعمالهم وبالتالي، ضعف في مخرجات الأداء، كذلك تنتج أساليب سلبية في مواجهة المواقف الضاغطة وبالتالي انتهاج سلوك خاطئ لا يتلاءم مع الفرد، ولا يحقق أهدافه وأهداف المنظمة، وتعرف الانعكاسات النفسية على أنها " تلك الآثار المرتبطة بالضغط والتوتر الناتجة عن المتطلبات أو التغيرات، التي تستلزم نوعا من إعادة التوافق، وما ينتج عن ذلك من آثار نفسية. (لعريط. 2007، ص 23)

4/3 القلق:

حالة من الخوف الغامض الشديد الذي يمتلك الانسان، ويسبب له كثيرا من الكدر والضيق والألم، كما أن الشخص القلق يفقد الثقة بنفسه ويفقد القدرة على التركيز (السيد عثمان. 2001، ص 18)

5/3 البريد:

مؤسسة عمومية ادارية خدمتية، تقدم مختلف خدمات الاتصال للأفراد والمؤسسات مقابل رسوم، كاستلام الاموال من المتعاملين عن طريق الحوالات، ودفع الاموال للزبائن كذلك على شكل رواتب مثلا عن طريق الصكوك البريدية، والبطاقات المغناطيسية، وبيع الطوابع البريدية والجبائية والعديد من الخدمات الاخرى، التي تسهل تواصل الافراد والمؤسسات على حد سواء.

7/3 التراث النظري:

التفاعل انسان حاسوب أو ما يطلق عليه HCI (Human Computer Interaction) أضحي مجال دراسة في العديد من التخصصات، وهو ما أنشأ تداخلا بين علوم الحاسوب والعلوم السلوكية، لتحسين تعامل الانسان مع الكمبيوتر، وتطوير العمل وتحسين مخرجات الأداء. الا أن التعامل مع الحاسوب والجلوس المطول أمام شاشاته، دون أخذ قسط من الراحة، يخلف جملة من الأعراض على صحة مستخدميه، كما أن العامل على شاشة الحاسوب عليه أن يتوفر على جملة من القدرات الجسمية، الفيزيولوجية والصحية والنفسية ومتطلبات شخصية مهارتية، انفعالية تسهل أداء عمله، كما لا ننسى أن التصميم الأرنومي لمنصب العمل له دور كبير في تحسين جو العمل ليكون أكثر ملائمة.

وهذا التفاعل المستمر بين الحاسوب والعامل، يخلف نوعا من القلق والارهاق الذي يؤدي الى ارتفاع مستوى الضغط النفسي والاصابة بالأمراض الجسمية، ذات المنشأ النفسي، كارتفاع الضغط المزمن، وداء السكري، والقلول العصبي، ناهيك عن مختلف الاضطرابات العضلية والعظمية، التي تنتج نتيجة الوضعية الستاتيكية للجلوس على كرسي شاشة الحاسوب.

القلق:

وهو يعني الشعور بالخطر وعدم الاطمئنان، كما يأتي استجابة لتهديد ما في منصب العمل، فهو يحمل معاني، الخوف والتوتر والحذر وغيرها من التعابير الشائعة.

ويعرفه أحمد عكاشة على أنه " شعور عام غامض غير سار، بالتوجس والخوف والتحفز والتوتر، مصحوب عادة ببعض الأحاسيس الجسمية خاصة، زيادة نشاط الجهاز العصبي الارادي." (عكاشة. 1976، ص 134).

وفي هذا التعريف اشارة الى مختلف الآثار أو الانعكاسات النفسية والجسمية، الناتجة عن التعرض لموقف ضاغط.

كما يعرف القلق على أنه " حالة انفعالية غير سارة ثابتة نسبيا، تتشكل لدى الفرد نتيجة لتهديد قد يكون داخليا، وقد يكون خارجيا، ويتميز بالتوتر نتيجة الشعور بذلك التهديد، وإن توقع الخطر قد يكون له مبررات في الواقع، كما يمكن أن يكون ذاتيا متوهما، وترافق هذه الحالة، اعراض جسمية مزعجة، وسلوكيات سلبية." (زعر، 2010، ص 3، 2) ومختلف تعاريف القلق تتفق في أنه، يحدث نتيجة مستوى معين من الضغط.

الضغط النفسي:

لقد تم التوصل الى أن الضغوط المتصلة بالعمل، تعتبر من أهم الضغوط المؤثرة في الفرد، حيث أن الأفراد أكثر تأثرا بأحداث العمل. (معوشة وبوطبال، 2013، ص 254)

وفي هذا اشارة الى أن الضغط النفسي الذي يتعرض له الفرد، في بيئة عمله له تأثيرات نفسية جسمية، تختلف حدتها اعتمادا على مدى إدراك العامل للموقف الضاغط، وعلى شخصيته، ويظهر هذا الاختلاف جليا في، اختلاف مستويات الضغط النفسي من فرد لآخر. كما يعرفه سيزلافي وآخرون على أنه " تجربة ذاتية تحدث اختلالا نفسيا أو عضويا لدى الفرد وتنتج عن عوامل في البيئة الخارجية أوفي المنظمة بيئة العمل نفسه أو الفرد نفسه " (عبد فلية وعبد المجيد، 2005، ص 305)

II - إجراءات الدراسة الميدانية:

الدراسة الاستطلاعية: كخطوة لها أهمية بالغة ضمن خطوات البحث العلمي، قمنا بزيارة الى مكتب البريد الواقع بحي لعلاوية بسوق اهراس، ومكتب البريد المركزي بوسط المدينة، فكانت لنا نظرة قريبة لقطاع البريد والمواصلات وكيفية سير العمليات البريدية داخل المراكز. لقد أتاحت لنا الدراسة الاستطلاعية فرصة الاحتكاك بعينة البحث المتمثلة في عمال البريد العاملين على شاشة الحاسوب، فتمكنا من ملاحظة قيام العمال بمهامهم المكتبية عن قرب وتدوين مختلف الملاحظات، اضافة الى القيام بمقابلة مع بعض العمال وطرح العديد من الأسئلة التي كانت ركيزة بناء الاستمارة.

منهج الدراسة:

تعتبر عملية تحديد المنهج في الدراسة أمر ضروري ويتحدد نوعه حسب طبيعة البحث وموضوعه. ويعني المنهج مجموعة من القواعد التي يتم وضعها بقصد الوصول إلى الحقيقة في العلم، وهو الطريقة التي يتبعها الباحث في دراسته للمشكلة لاكتشاف الحقيقة. (بوحوش، والذنيبات، 2007، ص 99).

وعلى هذا الأساس تم استخدام المنهج الوصفي التحليلي وهو من المناهج الشائعة الاستعمال حيث يهدف إلى توفير البيانات والحقائق عن مشكلة موضوع الدراسة والذي يتوافق مع طبيعة الموضوع ومتغيراته. ويمكن تعريفه بأنه: أحد أشكال التحليل والتفسير العلمي لوصف ظاهرة أو مشكلة محددة وتصويرها كمياً عن طريق جمع بيانات وإخضاعها للدراسة الدقيقة. (ملحم، 2004، ص 415)

عينة الدراسة:

ويسمى أيضا المجتمع الإحصائي وهو مجموعة المشاهدات والقياسات الخاصة بمجموعة الوحدات الإحصائية، والتي تخص ظاهرة من الظواهر القابلة للقياس، وهو المجتمع الذي يسحب منه الباحث عينة بحثه. (جلاطو، 2007، ص 5)

تكونت عينة الدراسة من 48 فردا عاملا على شاشة الحاسوب بمؤسسة بريد الجزائر، لولاية سوق اهراس، حيث تم اختيارهم بطريقة المسح الشامل، نظرا لاستخدامهم جهاز الحاسوب لتأدية أعمالهم ويتوزعون كالتالي:

- البريد المركزي وسط مدينة سوق اهراس: 15 عاملا من كلا الجنسين.
- مركز البريد والمواصلات حي لعلاوية سوق اهراس: 5 عمال من كلا الجنسين.

- مركز البريد لحي شروق الشمس سوق اهراس: 5 عمال من كلا الجنسين.
- مركز البريد المتواجد على مستوى حي 1700 مسكن: 6 عمال من الجنسين.
- مركز البريد المتواجد بحي الشناوة بالقرب من جامعة محمد الشريف مساعدية: 6 عمال من الجنسين.
- مركز البريد بحي برال صالح: 5 عمال من الجنسين.
- مركز البريد على مستوى حي سكسكا: 6 عمال من الجنسين.

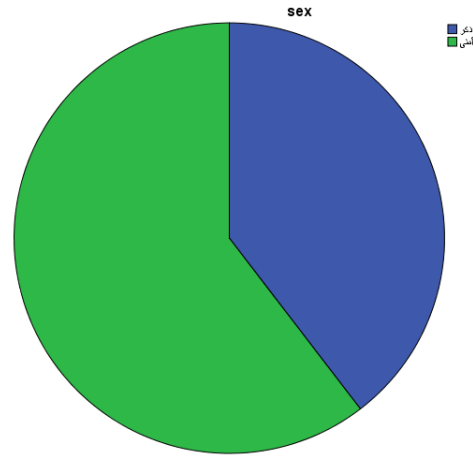
ادوات الدراسة:

تم تصميم استمارة بالاعتماد على التراث النظري والاطلاع على العديد من الدراسات العربية والأجنبية التي لها علاقة بموضوع البحث، وكذا من خلال المعلومات المتحصل عليها أثناء الدراسة الاستطلاعية في مكاتب البريد.

الاستبيان يتكون من المحاور التالية:

- المحور الاول: خاص لدراسة ظهور اعراض القلق ومستواه ويتكون من 11 فقرة.
 - المحور الثاني: خاص بمدى ظهور اعراض الضغط النفسي، ويتكون من 12 فقرة.
 - المحور الثالث: لدراسة اعراض التعب البصري، ويتكون من 08 فقرات.
 - المحور الرابع: لدراسة اعراض التعب العضلي ويتكون من 12 فقرة.
- يمكن تلخيص خصائص عينة الدراسة وفق بعض المؤشرات، كما يلي:

وفق الجنس:



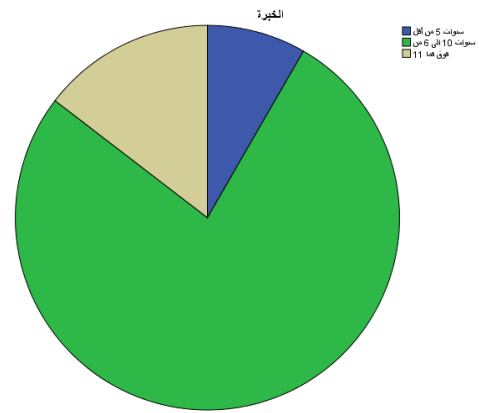
الجدول رقم (01): خصائص أفراد العينة حسب متغير الجنس

الجنس	التكرار	النسبة
ذكر	19	39,6 %
أنثى	29	60,4 %
المجموع	48	100 %

الانعكاسات النفسية لضغوط العمل على شاشة الحاسوب لدى عمال البريد

يتضح من خلال الجدول رقم (01) أن أكثر أفراد العينة هم إناث حيث قدرت نسبتهم ب 60.4% بينما نسبة الذكور 39.6% فقط، وسبب هذا الفرق يعود إلى كون الاناث هم الأكثر في عدد الموظفين بحكم طبيعة المؤسسة، ويمكن أن نرجع ذلك إلى أن طبيعة العمل في قطاع البريد تتطلب مهارات إدارية وخدمة زبائن أكثر و بالتالي مهارات اجتماعية علائقية يجعلها مناسبة أكثر للنساء ، كذلك ساعات العمل (8 ساعات) منتظمة بالمقارنة مع القطاعات الصناعية أو حتى الأمنية و بالتالي مناسبة للعمل للمرأة أكثر من الرجل بحيث يسمح لها بالتوفيق بين العمل و الأسرة . أيضا يمكن تفسير هذا الارتفاع في نسبة الاناث الى أن بيئة البريد ينظر لها على أنها بيئة محترمة اجتماعيا مقارنة بالمصانع أو حتى الورشات والأسرة والمجتمع الجزائري يشجع على عمل المرأة في الإدارات، ومع دخول المرأة عالم الشغل بشكل متزايد وارتفاع مستوى تعليم الاناث واقبالهن على تخصصات الإدارة والمحاسبة والعلوم الاجتماعية في الجزائر خلال السنوات الأخيرة يجعل بيئة البريد أكثر ملاءمة للمرأة.

وفق الخبرة:



الجدول رقم (02): خصائص أفراد العينة حسب الخبرة

التخصص	التكرار	النسبة
أقل من 5 سنوات	4	8,3 %
من 6 إلى 10 سنوات	37	77,1 %
11 فما فوق	7	14,6 %
المجموع	48	100 %

يتضح من خلال الجدول رقم (02)، الخاص بتوزيع أفراد العينة حسب الخبرة أن أعلى نسبة وهي 77.1% من أفراد العينة خبرتهم من 6 إلى 10 سنوات، في حين نسبة 14.6% تعبر عن من لديهم خبرة 11 فما فوق ، ونفسر ذلك ان العينة التي نركز عليها هم الموظفين الذين لديهم خبرة 06 إلى 10 سنوات ، يعني الذين لهم عدة سنوات في اطار الوظيفة عكس الموظفين الجدد الشباب الذين تقل خبرتهم عن 5 سنوات أو الموظفين الذين تجاوزت خبرتهم 11 سنة ، و هذا يرجع أيضا الى أن نظام التوظيف في مؤسسة بريد الجزائر يتم عن طريق المسابقات و بمجرد التحاق العامل بمنصب عمله يصبح موظفا دائما مسمما و بالتالي يستفيد من عدة مزايا و ضمانات اجتماعية (تقاعد، تأمين صحي ترقية) و بالتالي استقرار العامل في منصب عمله و بما أن أكبر نسبة للإناث فهذا يفسر أيضا بأن النساء يبحثن عن الاستقرار الوظيفي خاصة اذا كان بقرب من المنزل ، بالتالي ولاء تنظيمي للمؤسسة و عدم مغادرتها.

أداة الدراسة:

تم تصميم الاستبيان بالاعتماد على التراث النظري والاطلاع على العديد من الدراسات العربية والأجنبية التي لها علاقة بموضوع البحث، وكذا من خلال المعلومات المتحصل عليها أثناء الدراسة الاستطلاعية في مكاتب البريد. حيث يتضمن هذا الاستبيان على بعدين (القلق، الضغط النفسي) موضحة في الجدول التالي:

جدول رقم (03): يوضح توزيع الفقرات على أبعاد استبيان الانعكاسات النفسية لضغوط العمل:

الأبعاد	عدد الفقرات	أرقام الفقرات
القلق	11	من 1 إلى 11
الضغط النفسي	12	من 12 إلى 23

لتقييم عبارات الاستبيان كانت البدائل وفق ميزان خماسي التدرج (دائما، غالبا، أحيانا، نادرا، أبدا) والتي أخذت درجات التصحيح على التوالي (1،2،3،4،5)، وهذا ما هو موضح في الجدول التالي:

الجدول رقم (03): يوضح طريقة تصحيح أداة الدراسة.

البدائل الأوزان	دائما	غالبا	أحيانا	نادرا	أبدا
الأوزان	5	4	3	2	1

حدود الدراسة:

تمثلت حدود الدراسة فيما يلي:

الحدود البشرية: تمثلت في موظفي البريد والمقدر عددهم بـ 48 موظف وموظفة

الحدود المكانية: تمثلت في مراكز البريد بمدينة سوف أهراس والمقدر عددهم 07 مراكز.

الحدود الزمنية: تم تطبيق الدراسة ابتداء من 2025/02/14 إلى غاية 2025/03/14. الخصائص السيكومترية للاستبيان:

يقصد بالخصائص السيكومترية تلك المؤشرات الإحصائية المشتقة من إخضاع أداة القياس لسلسلة من الإجراءات للكشف عن صلاحيتها لقياس ما وضعت لقياسه، وذكر (بوسالم، 2014 ص 60) أنّ " الخصائص السيكومترية يقصد بها تلك الصفات الضرورية والمتعلقة بمدى فعالية بنود الاختبار والصدق والثبات وما يرتبط بهما من معاملات تمييز ومستويات السهولة والصعوبة ومعايير تفسير النتائج التي يتم التحقق منها بعد تطبيق الاختبار تطبيقا تجريبيّا على عيّنة ممثلة للمجتمع تسمى بـ "العينات التقنينية"

وعليه يمكن القول أنّ الخصائص السيكومترية هي مؤشرات تعبر عن مدى الوثوق بنتائج الاستبيان واستقرارها واتساقها عبر الزمن.

العينات الاستطلاعية: تم تشكيل عينة استطلاعية قوامها 20 موظفا، تم جمعهم بطريقة عشوائية بسيطة من خلال قائمة الموظفين بمراكز البريد المتواجدين على مستوى مدينة سوق اهراس.

الثبات:

أولا: التحقق من الثبات بطريقة التطبيق وإعادة التطبيق

الانعكاسات النفسية لضغوط العمل على شاشة الحاسوب لدى عمال البريد

بعد تطبيق الاستبيان مرتين بفواصل زمني قدر ب 20 يوما، تم الحصول على النتائج التالية:

جدول رقم (04): يبين قيمة معامل الارتباط بيرسون بين التطبيق الأول والتطبيق الثاني

العلاقة بين المتغيرين:	عدد افراد العينة N	Pearson Correlation معامل الارتباط بيرسون R	Sig مستوى المعنوية	القرارضش
التطبيق الأول	20	0.553	0.00	توجد علاقة ارتباطية دالة بين التطبيق الأول والتطبيق الثاني
التطبيق الثاني				

من خلال الجدول أعلاه نجد أن:

قيمة معامل الارتباط بيرسون بين التطبيق الأول والتطبيق الثاني بلغ: $R = 0.533$ وأن القيمة الاحتمالية للاختبار (معامل بيرسون) بلغت $\text{sig} = 0.00$ وهي أقل من مستوى الدلالة 0.05. ومنه القيمة المحسوبة للمعامل الارتباط بيرسون بين المتغيرين دالة إحصائيا عند 0.05 ويدل ذلك أنه توجد علاقة ارتباطية معنوية بين التطبيق الأول والتطبيق الثاني للاستبيان، وهذه النتيجة تعبر بأن هناك درجة عالية من الثبات من خلال طريقة التطبيق وإعادة التطبيق

ثانيا: التحقق من الثبات بطريقة ألفا لكرونباخ

تم حساب معامل ألفا لكرونباخ لبعدي الاستبيان، وكانت النتائج كالتالي:

جدول رقم (05) يبين قيمة معامل (Cronbach's Alpha) للمقياس

الابعاد	معامل ألفا كرونباخ	عدد العبارات	النتيجة
القلق	0.750	11	ثابت
الضغط النفسي	0.831	12	ثابت

من البيانات المعروضة في الجدول أعلاه نلاحظ أن قيم معاملات ألفا كرونباخ تراوحت بين 0.75 إلى 0.831، وهي أكبر من 0.6 ما يؤكد ثباتا مرتفعاً للاستبيان ومحاوره. حيث بلغت قيمة معاملات ألفا كرونباخ لمحور القلق (0.75) ومحور الضغط النفسي (0.83) وتم تصنيفها كثنائية، أي تتميز بثبات في النتائج فيما لو أعيد توزيع الاستبيان أكثر من مرة وفي نفس الظروف (نفس العينة، نفس مكان الدراسة)،

وعليه يمكن القول ان الاستبيان يتمتع بثبات عال ما يجعلها أداة قياس موثقة وصالحة لتحقيق اهداف الدراسة.

خلاصة: تم التحقق من ثبات الاستبيان: طريقة التطبيق وإعادة التطبيق، وأيضاً طريقة ألفا لكرونباخ، وكانت النتيجة جيدة مع الطريقتين وبالتالي القول ان الاستبيان بدرجة جيدة من الثبات.

النتائج المتعلقة بالصدق:

أولاً: الصدق التمييزي:

لحساب هذا النوع من الصدق تم استعمال طريقة المقارنة الطرفية، حيث تمت المقارنة بين عيّنتين تم سحبهما من طرفي الدرجات لعينة الاستطلاعية (دنيا/عليا)، حجم كل عينة يساوي 10 من المفحوصين بواقع سحب 50 % من عينة كلية (ن=20).

الجدول رقم (06): يبين قيم "ت" لدلالة الفرق بين المتوسط الحسابي للعينة الاستطلاعية

المتغير	ن	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	قيمة اختبار "ت"	قيمة الدلالة sig
الاستبيان	10	71.5	4.30	0.056	0.022
الطرف الأدنى	10	71.28	9.94		

**قيمة "ت" دالة إحصائياً عند مستوى (0.05) (SIG= 0.00)

من خلال الجدول رقم (06) نلاحظ أن قيمة $SIG=0.02$ وهي قيمة أقل من مستوى الدلالة 0.05، وهذا يعني أنه توجد فروق بين الطرفين، مما يعني أن الاستبيان يتميز بقدرة كبيرة على التمييز بين المرتفعين والمنخفضين في الانعكاسات النفسية لضغوط العمل لدى موظفي البريد مما يجعله يتصف بمستوى عال من الصدق لدى العينة الاستطلاعية.

ثانياً: التحقق من الصدق بطريقة الاتساق الداخلي

صدق الاتساق الداخلي:

جدول رقم (07) يوضح صدق الاتساق الداخلي للاستبيان

Correlations

		الدرجة الكلية	القلق	الضغط النفسي
الدرجة الكلية	Pearson Correlation	1	,518**	,779**
	Sig. (2-tailed)		,000	,000
	N	20	20	20
القلق	Pearson Correlation	,518**	1	556,
	Sig. (2-tailed)	,000		000,
	N	20	20	20
الضغط النفسي	Pearson Correlation	,779**	556,	1
	Sig. (2-tailed)	,000	000,	
	N	20	20	20

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tail

من خلال الجدول أعلاه يمكننا استنتاج أن جميع الأبعاد في الاستبيان صادقة ومتسقة لما وضعت لقياسه، نظراً لأن قيم معاملات الارتباط Pearson Correlation كانت دالة إحصائياً عند مستوى دلالة 0.05 وقيم SIG كانت أقل من هذا المستوى، مما يشير إلى وجود علاقة ارتباطية ذات دلالة إحصائية بين أبعاد هذا الاستبيان.

وعليه يمكننا القول بأن عبارات الاستبيان بأبعاده صادقة لما وضعت لقياسه أي أن الاستبيان على درجة عالية من الصدق ومن ثم يمكننا الاعتماد على عباراته في جمع البيانات التي بني من أجلها وهي سمة: الانعكاسات النفسية لضغوط العمل.

خلاصة: تم التحقق من صدق الاستبيان بطريقتين: بطريقة الاتساق الداخلي وطريقة المقارنة الطرفية، وكانت النتيجة جيدة، ومنه يمكن القول ان الأداة تتمتع بدرجة جيدة من الصدق.

لقد حاولنا من خلال هذا الفصل توضيح أهم الخطوات المنهجية التي تم استخدامها في الدراسة الميدانية حيث قمنا بعرض الحدود المكانية والزمانية للدراسة وكذا تم وصف أدوات جمع البيانات (الاستبيان) وتأكد من تمتعها بخاصية الصدق والثبات، حيث تطرقنا الى طرق التحقق كل من الصدق والثبات للاستبيان، إضافة إلى وصف مجتمع وعينة الدراسة وعرض الأساليب الإحصائية المناسبة لتحليل البيانات واختبار فرضيات الدراسة في الفصل التطبيقي الموالي ومناقشة نتائجها.

الأساليب الإحصائية المستخدمة في الدراسة:

تم استخدام برنامج الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية (SPSS) لتحليل بيانات الدراسة و قد تم استخدام الأساليب المناسبة في التحليل اعتمادا بطبيعة الحال على نوع البيانات المراد تحليلها، وعلى أهداف و فرضيات الدراسة، و قد تم استخدام عدة أساليب إحصائية من أجل توظيف البيانات التي جمعت لتحقيق أغراض الدراسة، وباعتبار أن الدراسة تعتمد على المنهج الوصفي التحليلي ، تهتم بدراسة بالشق التحليلي المتمثل في دراسة مستويات القلق والضغط النفسي لدى موظفي البريد، بالإضافة الى الاختلافات في هذه الأبعاد باختلاف الجنس والخبرة المهنية و الخصائص السيكومترية لأداة الدراسة ، وبالتالي نحاول عرض طرق التحقق من الصدق والثبات على النحو التالي:

أ/ بالنسبة للثبات:

- التطبيق وإعادة التطبيق
- معامل ألفا لكرونباخ

ب/ بالنسبة للصدق:

- صدق المقارنة الطرفية
- صدق الاتساق الداخلي

ج/ بالنسبة لاختبار الفرضيات

- المتوسط الحسابي
- المتوسط الفرضي
- الانحراف المعياري
- معامل الارتباط بيرسون Pearson
- اختبارات.
- تحليل التباين الأحادي anova

III- عرض وتحليل نتائج اختبار الفرضيات:

اختبار الفرضية الأولى:

- مستوى القلق الناتج عن ضغط العمل على شاشة الحاسوب لدى عمال البريد مرتفع.

- حساب المتوسط الفرضي
- المتوسط الفرضي = عدد البنود $\times$ متوسط المقياس (يساوي 3 لأنه مقياس ليكارت الخماسي)
- المتوسط الفرضي $= 3 \times 11$
- المتوسط الفرضي $= 33$

جدول يوضح الاختلاف بين المتوسط الحسابي لعينة على بعد القلق على شاشة الحاسوب لدى عمال البريد.

العينة	عدد البنود	اختبار t	مستوى الدلالة sig المعنوية	مستوى الدلالة	المتوسط الفرضي	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	درجة الحرية
48	11	13,441	0,000	0,05	33	39,729	3,468	47

نلاحظ من خلال الجدول اعلاه ان المتوسط الحسابي لدرجات افراد العينة للبعد الاول بلغ (39,729) اكبر من المتوسط الفرضي للبعد الاول (33)، وبما ان مستوى الدلالة المعنوية sig (0,000) اقل من مستوى الدلالة (0,05) اي يوجد اختلاف دال بين المتوسط الحسابي والمتوسط الفرضي لصالح المتوسط الحسابي اذن مستوى بعد القلق على شاشة الحاسوب لدى عمال البريد مرتفع عند مستوى الدلالة 0,05، و هذا يشير الى أن عمال البريد يعانون من مستويات مرتفعة من القلق و يمكن تفسيره بعدة عوامل مرتبطة بخصوصية بيئة العمل في مكاتب البريد، فاعلم أفراد العينة نساء و بالتالي فإنهن يتحملن أعباء مهنية و خدماتية مكثفة إضافة الى مسؤوليات الأسرة ومن ثمة ارتفاع حدة القلق لديهن.

القاعدة:

- إذا كان المتوسط الحسابي أكبر من المتوسط الفرضي فان (الاتجاهات / مستوى) (ايجابي / مرتفع)
- إذا كان المتوسط الحسابي يساوي من المتوسط الفرضي فان (الاتجاهات / مستوى) (محايدة/متوسطة)
- إذا كان المتوسط الحسابي أصغر من المتوسط الفرضي فان (الاتجاهات / مستوى) (سلبية / منخفض)

اختبار الفرضية الثانية:

مستوى الضغط النفسي الناتج عن ضغط العمل على شاشة الحاسوب لدى عمال البريد مرتفع.

حساب المتوسط الفرضي

المتوسط الفرضي = عدد البنود $\times$ متوسط المقياس (يساوي 3 لأنه مقياس ليكارت الخماسي)

المتوسط الفرضي $= 3 \times 12$

المتوسط الفرضي $= 36$

جدول يوضح الاختلاف بين المتوسط الحسابي لعينة على بعد الضغط النفسي على شاشة الحاسوب لدى عمال البريد

العينة	عدد البنود	اختبار t	مستوى الدلالة sig المعنوية	مستوى الدلالة	المتوسط الفرضي	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	درجة الحرية
--------	------------	----------	-------------------------------	---------------	-------------------	--------------------	----------------------	----------------

48	12	9,227	0,000	0,05	36	42,5417	4,91181	47
----	----	-------	-------	------	----	---------	---------	----

نلاحظ من خلال الجدول أعلاه أن المتوسط الحسابي لدرجات أفراد العينة للبعد الثاني بلغ (42,5417) أكبر من المتوسط الفرضي للبعد الثاني (36)، وبما أن مستوى الدلالة المعنوية sig (0,000) أقل من مستوى الدلالة (0,05) أي يوجد اختلاف دال بين المتوسط الحسابي والمتوسط الفرضي لصالح المتوسط الحسابي إذن مستوى بعد الضغط النفسي على شاشة الحاسوب لدى عمال البريد مرتفع عند مستوى الدلالة 0,05. وهذا يفسر بأن أغلب أفراد العينة يتمتعون بأقدمية عمل تقدر بـ 10 سنوات وهو ما يشير إلى التعرض المستمر والمزمن لضغوط العمل أمام شاشات الحاسوب وما ينجم عنه من آثار تراكمية كالتعب البصري والاضطرابات العضلية العظمية والإرهاق والاضطرابات النفس جسمية.

اختبار الفرضية الثالثة:

توجد فروق دالة إحصائية في الانعكاسات النفسية لضغوط العمل تعزى لمتغير الجنس لدى عمال البريد. للتحقق من هذه الفرضية تم استخدام اختبار "ت" للعينتين المستقلتين، وكانت النتائج على النحو التالي: جدول رقم (08): يوضح نتائج اختبار فروق في الانعكاسات النفسية لضغوط العمل تبعا لمتغير الجنس

الجنس	حجم العينة N	المتوسط الحسابي Mean	الانحراف المعياري Std. Deviation	اختبار 'ت' T- (TEST)	درجة الحرية	sig	القرار
ذكر	19	145,36	11,141	-2,542	46	0.014	توجد
أنثى	29	155,20	14,238				فروق

المصدر: من إعداد الباحثة بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS.V 25

من خلال الجدول أعلاه تبين لنا: أن: قيمة (T) المحسوبة بلغت (Tcal= -2,542) وقيمة (Sig= 0.014) وهي قيمة أقل من مستوى الدلالة 0.05 ومنه توجد فروق ذات دلالة إحصائية أي توجد اختلافات في الانعكاسات النفسية لضغوط العمل بين الجنسين (ذكور والإناث). وأن فروق لصالح الإناث كون انهم متوسط الحسابي للإناث (155.20) أكبر من المتوسط الحسابي للذكور (145.36). وهذا ما يفسر أن الإناث يندرجون ضمن بيئة عمل عالية الطلب وقليلة التحكم مما يزيد من ظهور الأعراض النفسية وحتى الجسدية من قلق عام، ضغط نفسي، توتر وسرعة استئثاره والعديد من النتائج السلبية.

اختبار الفرضية الرابعة:

توجد فروق دالة إحصائية في الانعكاسات النفسية لضغوط العمل تعزى لمتغير الخبرة لدى عمال البريد.

جدول رقم (09): يوضح نتائج اختبار فروق في الانعكاسات النفسية لضغوط العمل تبعا لمتغير الخبرة

مصدر التباين	مجموع المربعات Sum of Squares	درجة الحرية df	متوسط المربعات Mean	قيمة F	sig	النتيجة
--------------	-------------------------------------	----------------------	---------------------------	-----------	-----	---------

			Square			
			321,940	2	643,880	Between Groups بين المجموعات
دال	0,1890	1,729	0.086	45	8378,432	Within Groups داخل المجموعات
				47	9022,313	المجموع

المصدر: من إعداد الباحثة بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS.V 25

من خلال الجدول أعلاه تبين لنا: أن: قيمة (F) المحسوبة بلغت ($F_{cal}=1.729$) وقيمة (Sig =0.018) أقل من مستوى الدلالة 0.05 ومنه لا توجد فروق ذات دالة إحصائية، أي لا توجد اختلافات في الانعكاسات النفسية لضغوط العمل تعزى للخبرة المهنية لدى عمال مصالح البريد بمدينة سوق أهراس، وهذا يفسر بأن طول مدة الخدمة أو قصرها يساهم في حدة التعرض للضغوط المهنية الى جانب العديد من العوامل الأخرى كنمط الشخصية مثلاً و عدم التوازن بين متطلبات العمل و الموارد التي يمتلكها شاغل المنصب، بمعنى أننا قد نجد موظفاً جديداً أكثر عرضة للضغوط المهنية من آخر ذو خبرة تتجاوز العشر سنوات والعكس صحيح.

IV- الخلاصة:

أجرت الدراسة تحليلاً إحصائياً على عينة مكونة من 48 عاملاً الذين يتعاملون مع شاشات الحاسوب، من عمال قطاع البريد بولاية سوق أهراس، بهدف اختبار مستويات القلق والضغط النفسي لديهم. أظهرت النتائج أن:

- مستوى القلق لدى عمال البريد مرتفع.
- مستوى الضغط النفسي لدى عمال البريد مرتفع.
- لا توجد اختلافات في الانعكاسات النفسية لضغوط العمل تعزى لمتغير الجنس
- لا توجد اختلافات في الانعكاسات النفسية لضغوط العمل تعزى لمتغير الخبرة.

هذا وقد أكدت الدراسة أن العمل في مؤسسة البريد يعتبر ضاغظاً، ومستوى القلق الناتج عن ضغط العمل على شاشة الحاسوب يعد مرتفعاً نتيجة لطبيعة العمل على شاشة الحاسوب وكل الظروف المحيطة، فحسب (علوطي ونقيبيل، 2004، ص22) فإن "الضغوط والتحديات العملية التي يواجهها العاملون مثل الضغط الزمني وحمل الأعباء الثقيلة، يمكن أن تتسبب في التوتر والإرهاق مما يؤثر على الأداء والصحة العامة للفرد" وهذا ما يساهم في تفسير ارتفاع مستوى القلق والضغط النفسي لدى عمال البريد.

و نجد كذلك حسب مؤسسة *Efficienc e Santé au Travail* بالتعاون مع المعهد الوطني الفرنسي للبحث و السلامة المهنية (INRS, 2011) فإن الضغط النفسي "من أهم الانعكاسات النفسية المرتبطة بالعمل على الشاشات حيث تتداخل عوامل تنظيمية و بيئية مختلفة تزيد من مستواه، و تلعب دوراً مهماً في التوافق النفسي للعامل لا بل تشكل عنصراً هاماً في صحته النفسية من بينها العمل الروتيني المتكرر وهذا مؤيد للنتيجة المتوصل إليها في بيئة البريد من ارتفاع مستوى الضغط النفسي فطبيعة الخدمات المقدمة روتينية، تتسم بالترتيب اليومي الذي يساهم في خلق الملل والإرهاق والتعب النفسي والذهني، إضافة الى الاجهاد والتحديات المفروضة مثلاً على العمال المكلفون بالزيائن في مؤسسة البريد، لتأدية المهام أيام صرف الرواتب و المعاشات من كل شهر خاصة في المناسبات و الأعياد الدينية التي

تشهد اكتظاظا على مستوى أغلب مكاتب البريد في الجزائر كافة، مما يؤكد النتائج المتوصل إليها بخصوص ارتفاع مستوى القلق والضغط النفسي لدى عمال البريد .

كما أنه في دراسة (KIM, 2016) المذكورة حسب (الشمري. 2022. ص 453) فإن استخدام الكمبيوتر في العمل له علاقة وطيدة باضطراب القلق و الاكتئاب، و أن ساعات العمل الطويلة والمستمرة على الكمبيوتر تؤدي الى زيادة شدة وحدة الإصابة بالقلق والاكتئاب حسب متغير العمر والخبرة وهذا يؤكد نتائج دراستنا في عدم اختلاف مستوى الانعكاسات النفسية، مما يفرض ضرورة التناوب بين المهام لتخفيف حدة الاجهاد، وضرورة أخذ فترات الراحة القصيرة والمتكررة للمهام المكثفة، والجدير بالذكر أن اثار الضغط ليست نفسية فقط، بل تؤثر على الصحة الجسدية، السلوك والانتاجية في العمل .

- الإحالات والمراجع:

- وسالم عبد العزيز (2014). القياس في علم النفس والتربية. الأسس النظرية والمبادئ التطبيقية. ط1: دار قرطبة للنشر والتوزيع. باب الزوار. الجزائر.
- بوحوش عمار، الذنبيات محمد محمود (2007). مناهج البحث العلمي وطرق إعداد البحوث. ط4: ديوان المطبوعات الجامعية. الجزائر.
- جلاطو جيلالي (2007). الإحصاء مع تمارين ومسائل محلولة. ط7: ديوان المطبوعات الجامعية. الجزائر.
- زعتر نور الدين، (2010)، كتاب القلق، ص23.
- سامي ملحم (2004). مناهج البحث في التربية وعلم النفس. ط: دار المسيرة للطباعة والتوزيع. الأردن.
- السيد عثمان فاروق (2001). القلق وإدارة الضغوط النفسية: دار الفكر العربي. ط1. ص18.
- عبده فليح فاروق، عبد المجيد محمد، (2005). السلوك التنظيمي في إدارة المؤسسات التعليمية: دار المسيرة للنشر والتوزيع والطباعة. ص305.
- عكاشة أحمد، (1976)، الطب النفسي المعاصر، المكتبة الأنجلو مصرية، القاهرة، ص 134.
- علوطي عاشور، نقيل عبد المليح (2024). الصحة النفسية والمخاطر السيكو اجتماعية في العمل: مركز البقطة البيداغوجية. جامعة محمد بوضياف. المسيلة.
- فرشان لويظة. أثر الضغط المهني على حوادث العمل: جامعة الجزائر. ص2.
- محمد الشمري رشا (2022). قلق استخدام الكمبيوتر، المجلة العربية للنشر العلمي. العدد 40. ص453.
- عمر وصفي عقيل، نعلاني عبد المحسن (2008). اختبار أثر المتغيرات التنظيمية والفردية في تشكيل ضغط العمل " دراسة ميدانية في الجامعات السورية"، مجلة بحوث جامعة حلب. سوريا. ص5.
- عياش بن سمير معزي العنزي (2004). علاقة الضغوط النفسية ببعض المتغيرات الشخصية لدى العاملين في المرور بمدينة الرياض، رسالة ماجستير في الرعاية والصحة النفسية: جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية. ص7.
- لعريط بشير (2007). الانعكاسات النفسية والسلوكية لنظام العمل بالمناوبة (3 × 8)، أطروحة دكتورا منشورة في علم النفس العمل والتنظيم. قسنطينة. ص23.
- لعجاليبة يوسف (2015). مصادر ضغوط العمل لدى عمل الصحة وسبل مواجهتها في المصالح الاستعجالية، دراسة ميدانية بالمستشفى الجامعي لولاية عنابة. رسالة ماجستير في علم النفس العمل والتنظيم. جامعة بسكرة، الجزائر. ص1.2.
- نوال بنت عثمان، بن أحمد الزهراني (2008). الاحتراق النفسي وعلاقته ببعض سمات الشخصية لدى العاملات مع ذوي الاحتياجات الخاصة. رسالة ماجستير في الارشاد النفسي. جامعة أم القرى السعودية. ص2.
- معوشة عبد الحفيظ، بوطبال سعد الدين (2013). الضغوط النفسية والاضطرابات السيكسوماتية وأساليب التعامل معه، الملتقى الدولي الثاني حول ظاهرة المعاناة في العمل بين التناول السيكلوجي والسوسيولوجي. ص254.
- Efficiency Santé au Travail (2011). Le Travail sur écran Visuel : Conseil et Aménagement de Poste, Fiche Santé et Travail n 118, INRS.

الملحق: نتائج الفرضية الاولى

Statistiques sur échantillon uniques

	N	Moyenne	Ecart type	Moyenne erreur standard
القلق	48	39,7292	3,46864	,50066

Test sur échantillon unique

Valeur de test = 33

	t	ddl	Sig. (bilatéral)	Différence moyenne	Intervalle de confiance de la différence à 95 %	
					Inférieur	Supérieur
القلق	13,441	47	,000	6,72917	5,7220	7,7364

الملحق للفرضية الثانية

Statistiques sur échantillon uniques

	N	Moyenne	Ecart type	Moyenne erreur standard
الضغط النفسي	48	42,5417	4,91181	,70896

Test sur échantillon unique

Valeur de test = 36

	t	ddl	Sig. (bilatéral)	Différence moyenne	Intervalle de confiance de la différence à 95 %	
					Inférieur	Supérieur
الضغط النفسي	9,227	47	,000	6,54167	5,1154	7,9679

Group Statistics

	sex	N	Mean	Std. Deviation	Std. Error Mean
total	ذكر	19	145,3684	11,14157	2,55605
	أنثى	29	155,2069	14,23873	2,64407

Independent Samples Test

	Levene's Test for Equality of Variances	t-test for Equality of Means
--	---	------------------------------

									95% Confidence Interval of the Difference	
		F	Sig.	t	df	Sig. (2-tailed)	Mean Difference	Std. Error Difference	Lower	Upper
total	Equal variances assumed	5,112	,029	-2,542	46	,014	-9,83848	3,87067	-17,62974	1,04721
	Equal variances not assumed			-2,675	44,429	,010	-9,83848	3,67756	-17,24810	2,42885

sex

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid ذكر	19	39,6	39,6	39,6
أنثى	29	60,4	60,4	100,0
Total	48	100,0	100,0	

الخبرة

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid سنوات 5 من أقل	4	8,3	8,3	8,3
سنوات 10 الى 6 من	37	77,1	77,1	85,4
فوق فما 11	7	14,6	14,6	100,0
Total	48	100,0	100,0	

Correlations

	1التطبيق	2التطبيق
1التطبيق Pearson Correlation	1	,553**
Sig. (2-tailed)		,000
N	20	20
2التطبيق Pearson Correlation	,553**	1
Sig. (2-tailed)	,000	
N	20	20

**. Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,750	11

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,831	12

Correlations

		total	القلق	النفسي.الضغط
total	Pearson Correlation	1	,518**	,779**
	Sig. (2-tailed)		,000	,000
	N	20	20	20
القلق	Pearson Correlation	,518**	1	,655
	Sig. (2-tailed)	,000		,000
	N	20	20	20
النفسي.الضغط	Pearson Correlation	,779**	,655	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	
	N	20	20	20

**. Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).