

The Impact of Work Stress on Banking Service Performance: A Field Study on the Zliten Branch of Wahda Bank

Mukhtar Abdul Salam Al. Ghafoud^{1*}, Salem Salim Ahmed Al. Dofani²

¹Department of Finance and Banking, Faculty of Economics and Commerce, Al-Asmariya Islamic University, Zliten, Libya

²Department of Banking and Investment, Faculty of Applied Administrative and Financial Sciences, Tripoli, Libya

تأثير ضغوط العمل على مستوى أداء الخدمات المصرفية: دراسة ميدانية على مصرف الوحدة فرع زليتن

مختار عبد السلام الغافود^{1*}، سالم سليم احمد الدوفاني²
¹قسم التمويل والمصارف، كلية الاقتصاد والتجارة، الجامعة الاسمرية الاسلامية، ليبيا
²قسم المصارف والاستثمار، كلية العلوم الإدارية والمالية التطبيقية، طرابلس، ليبيا

*Corresponding author: Mok_71@yahoo.com

Received: October 02, 2025 | Accepted: December 11, 2025 | Published: December 29, 2025

Copyright: © 2025 by the authors. Submitted for possible open access publication under the terms and conditions of the Creative Commons Attribution (CC BY) license (<https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/>).

Abstract:

This study aims to identify the impact of work-related stress on the performance of banking services in commercial banks. It also aims to identify the types of work-related stress experienced by employees while providing banking services in banks. The research results showed that employees are exposed to high levels of work stress, which negatively impacts their ability to perform their jobs. Work stress also significantly impacts the quality of banking services, with employees admitting that psychological and physical stress reduces their efficiency and increases transaction errors. The results showed a rise in feelings of loss of focus and efficiency in performing tasks due to increased pressure, negatively impacting overall productivity at the bank. The study recommends a set of recommendations, the most important of which is that management should enhance the work environment to support employee health. Psychological and physical well-being through the provision of programs that promote work-life balance practices. Organizing training courses to enhance stress management skills and effectively address them is crucial to equip employees to tackle daily work challenges. It is also important to provide psychological resources and support, such as psychological counseling or workshops, to improve employee psychological well-being.

Keywords: Work Stress, Banking Services, Banking Service Quality.

المخلص:

يهدف هذا البحث إلى التعرف على تأثير ضغوط العمل العاملين على مستوى أداء الخدمات المصرفية في المصارف التجارية. وأيضاً التعرف على أنواع ضغوط العمل التي يتعرض لها العاملين أثناء تقديم الخدمات المصرفية في المصارف وأظهرت نتائج البحث أن العاملين يتعرضون لمستويات مرتفعة من ضغوط العمل، مما يؤثر بشكل سلبي على قدرتهم في أداء أعمالهم، وأن ضغوط العمل تؤثر بشكل سلبي وكبير على جودة تقديم الخدمات المصرفية، حيث أقر العاملين بأن الضغط النفسي والجسدي يقلل من كفاءتهم ويزيد من الأخطاء في المعاملات. وأظهرت النتائج ارتفاعاً في الشعور بفقدان التركيز والكفاءة في أداء المهام بسبب الضغوط المتزايدة، مما يؤثر سلباً على الإنتاجية العامة في المصرف. ويوصي

البحث مجموعة من التوصيات أهمها ينبغي على الإدارة تعزيز بيئة العمل لدعم صحة العاملين النفسية والجسدية من خلال تقديم برامج ترويجية لممارسات التوازن بين العمل والحياة. ويجب الاهتمام بتنظيم دورات تدريبية لتحسين مهارات إدارة الضغوط والتعامل معها بشكل فعال، لتمكين الموظفين من مواجهة تحديات العمل اليومية. ومن المهم توفير موارد ودعم نفسي مثل الاستشارات النفسية أو ورش عمل لتحسين الرفاهية النفسية للموظفين.

الكلمات الافتتاحية: ضغوط العمل، الخدمة المصرفية، جودة الخدمة المصيرية.

المقدمة:

يعتبر العاملون في جميع القطاعات والمؤسسات من أهم عناصر الإنتاج وتقديم الخدمات فمهما تطور العلم وتطورت التكنولوجيا يعتبر العاملون هم الأساس فلا ترقى المؤسسات الا من خلال العاملين بها لذلك يعتبر العاملين من احدى مقومات المؤسسات والمنظمات لذلك يجب على مدراء المنظمات والمؤسسات السي دائما لإرضاء العاملين من خلال توفير الجو المناسب لأداء الاعمال والسعي من اجل رقي العاملين بها نحو الأفضل فبرقي العاملين ترقى المنظمة وتحقق أهدافها ويكون رقي العاملين في السعي الى التدريب المناسب وكذلك منحهم مزيداً من الحوافز ومزيداً من التفويض في الصلاحيات واتخاذ القرارات.

يتعرض العاملون لعدة ضغوط منها ضغوط خارجية أي خارج نضاق العمل أي ضغوط خاصة وهناك نوع اخر من الضغوط وهيا ضغوط داخلية تي ضغوط داخل العمل حيث تتعدد وتتنوع ضغوط العمل منها كثرة الاعمال الفترة الزمنية تكاليف العاملين أسلوب الإدارة وغيرها. يتعرض العاملين اثناء أداء عملهم الى عدة ضغوط ويعتبر العاملين بالمصارف التجارية من اكثر العاملين تعرضا لضغوط العمل.

يعتبر أداء الخدمات المصرفية من أهم الأشياء التي يعتمد عليها مدراء المصارف في تحقيق الأهداف وهيا جذب العملاء من ثم تأتي معهم الودائع فكلما كان أداء الخدمات المصرفية مرتفعاً أي ذا جودة عالية كلما كان جذب العملاء كبيراً وكلما كان أداء الخدمات المصرفية منخفضاً كان العكس ويعتبر ما يتعرض له العاملون من ضغوط العمل سبباً من الأسباب التي تادي الى ضعف في أداء الخدمات المصرفية.

فقد أحدثت تكنولوجيا المعلومات طفرة حقيقية في أساليب أداء العمل وفي سرعة وكفاءة ودقة إنجازته، وأصبحت المؤسسات بجميع أنواعها أكثر اهتماماً بالموارد البشري وإذا كان الإصلاح الإداري وتحقيق التنمية الإدارية يعتبران من الأساسيات الأولى لأي إصلاح مجتمعي شامل فإن أهم خطوة لتحقيق تلك التنمية هي العناية بالعنصر البشري واعتبار أن الإدارة هي بالأساس إدارة أشخاص لا أشياء.

مشكلة البحث:

تعتبر ضغوط العمل التي يتعرض لها العاملون اثناء أداء عملهم من أهم العوامل التي تؤثر وبشكل كبير في أداء الخدمات المصرفية من تم يؤثر على جودة الخدمة المصرفية، فالأداء عبارة عن نظام متكامل يمثل الأداء الفردي وهو العنصر الأساسي فيه وهذا يرجع إلى أن العنصر البشري هو العنصر الفعال في الأداء بما يحتويه من مميزات وقدرات لإنجاز الأعمال.

تتمثل مشكلة البحث في أنه توجد عدة ضغوط يتعرض لها العاملين في المصارف التجارية مما يؤثر على أداء وتقديم الخدمات المصرفية.

يمكن تلخيص مشكلة البحث في السؤال التالي:

- هل يوجد تأثير يوجد تأثير لضغوط العمل التي يتعرض لها العاملين على أداء الخدمات المصرفية؟

فرضية البحث:

الفرضية الرئيسية:

- يوجد تأثير لضغوط العمل للعاملين على أداء الخدمات المصرفية.

من الفرضية الرئيسية يمكن تلخيص الفرضيات الفرعية الاتية:

الفرضيات الفرعية:

1. يوجد تأثير لضغوط العمل للعاملين (الإمكانات الجسدية والعقلية، المهام الروتينية والنمطية المسؤولية الوظيفية) علي أداء الخدمات المصرفية.
2. يوجد تأثير لضغوط العمل للعاملين (علاقة العاملين بعضهم ببعض، علاقة العاملين بالمديرين ورؤساء الأقسام) علي أداء الخدمات المصرفية.
3. يوجد تأثير لضغوط العمل للعاملين (العدالة بين العاملين في المهام، الرواتب، الحوافز، مشاركة العاملين في اتخاذ القرارات) على أداء الخدمات المصرفية.

أهمية الدراسة:

الأهمية العملية:

تتمثل الأهمية العملية للدراسة في ضغوط العمل التي يتعرض لها العاملون بالمصارف التجارية الليبية وذلك من خلال معرفة مسببات ضغوط العمل (الإمكانيات الجسدية والعقلية، المهام الروتينية والنمطية المسؤولية الوظيفية، علاقة العاملين بعضهم ببعض، علاقة العاملين بالمديرين ورؤساء الأقسام، العدالة بين العاملين في المهام، الرواتب، الحوافز، مشاركة العاملين في اتخاذ القرارات) التي لها تأثير أكبر على أداء الخدمات المصرفية في المصارف التجارية في ليبيا.

الأهمية النظرية:

تبرز الأهمية النظرية للدراسة الحالية من حيث كونها إضافة جديدة، وذلك عبر مراجعة واستعراض الجانب النظري والدراسات السابقة التي تناولت هذا الموضوع، لذلك فإن هذه الدراسة تسعى إلى لتقديم إضافة جديدة للمكتبات وإدارة المصارف التجارية من أجل دعم مسيرتها للنهوض بالاقتصاد الوطني.

هدف الدراسة:

1. دراسة بعض المفاهيم المتعلقة بضغوط العمل.
2. تحديد الأسباب المتعلقة بضغوط العمل التي تؤثر على أداء الخدمات المصرفية بالمصارف التجارية.
3. تقديم النتائج والتوصيات التي تساعد إدارة المصرف في توضيح مسببات ضغوط العمل التي تؤثر على أداء الخدمات المصرفية.

منهجية الدراسة:

اعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي الذي يتضمن استخدام الأسلوب الوصفي التحليلي في جمع البيانات الأولية بواسطة الاستبانة المعدة لهذا الغرض، وتحليلها إحصائياً لاختبار صحة الفرضيات، بالإضافة الاعتماد على المصادر العلمية لتغطية الجانب النظري للدراسة، وكذلك المنهج التحليلي الذي يتمثل في دراسة تأثير ضغوط العمل على أداء الخدمات المصرفية بالمصارف التجارية، ثم وضع بعض المقترحات بما يتلاءم مع طبيعة الأدوات المعتمدة لديها.

حد الدراسة:

تتمثل حدود الدراسة في الآتي:

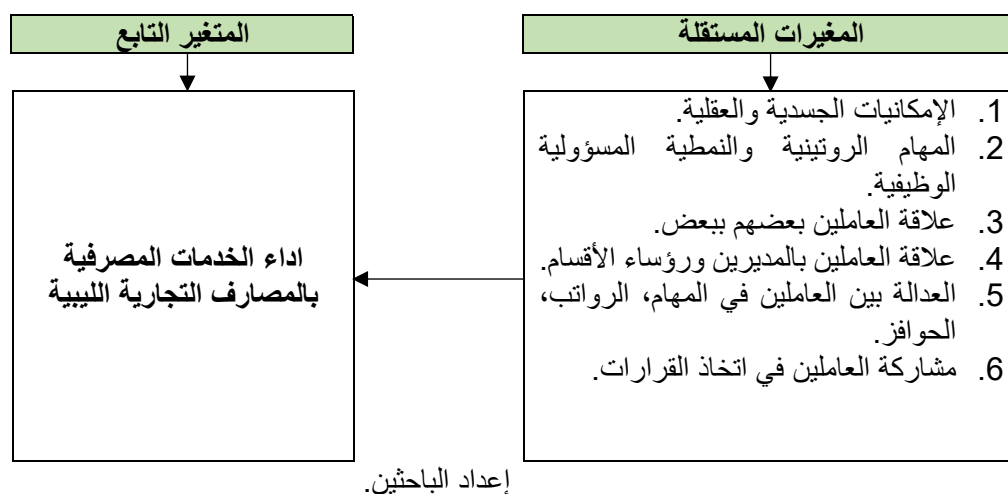
- الحدود الزمانية: تتمثل الحدود الزمانية من عام 2024-2025.
- الحدود المكانية: ستقتصر الدراسة على مصرف الوحدة فرع زليتن.
- الحدود العلمية: تم اختيار المتغير المستقل، وهو مسببات ضغوط العمل للعاملين، والمتغير التابع تمثل في أداء الخدمات المصرفية بالمصارف التجارية.

متغير الدراسة:

تحتوي الدراسة على المتغيرات الآتية:

- المتغيرات المستقلة: مسببات ضغوط العمل للعاملين (الإمكانيات الجسدية والعقلية، المهام الروتينية والنمطية المسؤولية الوظيفية، علاقة العاملين بعضهم ببعض، علاقة العاملين بالمديرين ورؤساء الأقسام، العدالة بين العاملين في المهام، الرواتب، الحوافز، مشاركة العاملين في اتخاذ القرارات).
- المتغيرات التابعة: أداء الخدمات المصرفية بالمصارف التجارية الليبية.

نموذج الدراسة ومتغيراتها:



الدراسات السابقة:

1. **دراسة عابد محمد عودة، بعنوان: (تأثير ضغوط العمل على أداء العاملين 2006):** هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على تأثير ضغوط العمل على أداء العاملين في المصارف العاملة بفلسطين والتعرف على مسببات ضغوط العمل ومعرفة طرق علاجها والتخفيف منها، ومعرفة أنواع الضغوطات الداخلية والخارجية التي يتعرض لها العاملون وتوصلت إلى مجموعة من النتائج من بينها صعوبة الحصول على إجازة للراحة من عناء العمل والشعور بالإجهاد أثناء الدوام الرسمي نتيجة لكثرة العمل وعدم العدالة في تقييم أداء الموظف من قبل المسؤول.
2. **دراسة غازي الحلايية، بعنوان: (أثر الحوافز في تحسين الأداء لدى العاملين في مؤسسات القطاع العام في الأردن 2013):** هدفت هذه الدراسة إلى تقصي أثر الحوافز في تحسين الأداء لدى موظفي أمانة عمان الكبرى وإلى التعرف على مستوى الأداء لدى الموظفين وكما هدفت إلى تحديد العلاقة بين الحوافز وتحسين الأداء وتوصلت إلى مجموعة من النتائج من أهمها وجود علاقة خطية وترابطية قوية بين استخدام أبعاد الحوافز وتحسين الأداء لدى الموظفين.
3. **دراسة ملاي سارة، بعنوان: (الرضا الوظيفي أثره على تحسين وتطوير أداء العاملين بالمصرف الجزائري 2016):** هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على العوامل المؤثرة على رضا العاملين الإداريين في قطاع المصارف وإبراز الدور الوظيفي ومدى ارتباطه بالأداء ورفع مستوياته وذلك من خلال مجموعة المتغيرات لبيان ذلك، وأظهرت نتائج الدراسة أن غالبية أفراد العينة مدركون للعوامل المؤثرة على الرضا الوظيفي والآثار الناتجة عنه.
4. **دراسة محمد بن سعيد العمري وعبيد سعود السهلي، بعنوان: (أثر ضغوط العمل على درجة الولاء التنظيمي 2016):** هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على واقع مستويات ضغوط العمل الذي يواجهان العاملين في منظمات القطاع الخاص بمدينة الرياض وتحديد مستوى الولاء التنظيمي لديهم ومعرفة أثر ضغط العمل على درجة الولاء التنظيمي وتوصلت إلى مجموعة من النتائج من أهمها أن مستوى ضغوط العمل كان مرتفعاً لحد ما في حين كان مستوى الولاء التنظيمي كان متوسطاً وإن مسببات ضغوط العمل مرتبة تنازلياً حسب إسهام كل منهما في ضغوط العمل هي (قلة فرص الترقية الوظيفي - عبء الدور - غموض الدور - صراع الدور - بيئة العمل المادية).
5. **دراسة يعقوب رحاب عبد العزيز، بعنوان: (أثر الرضا الوظيفي على أداء العاملين في القطاع المصرفي السوداني 2017):** هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على أثر الرضا الوظيفي على أداء العاملين في القطاع المصرفي السوداني والتعرف على العوامل الأساسية المؤثرة على الرضا الوظيفي والفوائد والإيجابيات التي يحققها على أداء العاملين بالبنك وعلى مجمل أداء البنك يرون أن عملهم سبب تطور قدراتهم الشخصية ويشعرون بالتمتع بالحرية أثناء عملهم وإن رؤسائهم يمنحونهم فرصة المشاركة في اتخاذ القرارات والعاملين يرون أن الحوافز هي السبب الرئيسي في إنجاز الأعمال والدافع الحقيقي للعمل وإن الترتيبات لا يتم الحصول عليها في الوقت المناسب.
6. **دراسة محمود إسماعيل، (2017) بعنوان: (مصادر ضغوط العمل الإداري) دراسة حالية قطاع المواصلات والنقل/ مصراته:** هدفت هذه الدراسة إلى التركيز على أن هناك ضغوط تمارس على العاملين ولها أثره في أدائهم، وإن هذه الضغوط لها تأثيرات سلبية على التكاليف وعلى الموارد البشرية وعلى نجاح منظماتنا الإدارية.
- توصلت هذه الدراسة إلى عدة نتائج من تحاليل العينة من أهمها، إن أكثر المصادر التي تكون سبباً لضغوط العمل إن المتغيرات التي تحدث في البيئة ذات الطابع الاقتصادي والاجتماعي، تعتبر الأحداث الشخصية التي يتعرض لها الفرد في حياته من حيث الآخر من مصادر الضغوط.
7. **دراسة ونام طنوس، بعنوان: (أثر ضغوط العمل في مستوى أداء العاملين في القطاع المصرفي 2019):** هدفت هذه الدراسة إلى معرفة ضغوط العمل بكافة أشكالها على إنتاجه العاملين وأدائهم الوظيفي في القطاع البنكي الخاص في سورية وهدفت أيضاً إلى الوصول لنتائج قد تساعد في وضع حلول واقتراحات للحد من مسببات هذه الضغوط وتخفيف آثارها السلبية على العاملين وتطوير من أدائهم الوظيفي في القطاع البنكي الخاص وتوصلت إلى مجموعة من النتائج من بينها يعتبر متغير بيئة العمل مسبباً لضغوط العمل للموظفين في بعض الجوانب (الشفافية في العلاقة مع المدير والافتقار إلى الهدوء في بعض الأقسام) بالإضافة يوجد تأثير للمكافآت والحوافز في البنك على الأداء الوظيفي للعاملين في البنك.
8. **دراسة المبروك الشيباني وإبراهيم جرجر وسهام المريمي، بعنوان: (ضغوط العمل وأثرها على أداء العاملين في المصارف التجارية 2020):** هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على مستويات ضغوط العمل والأداء لدى العاملين بمصرف الجمهورية وطبيعة العلاقة بين ضغوط وأداء العاملين وتوصلت إلى مجموعة من النتائج من بينها تحسين بيئة العمل بالمصارف التجارية الليبية وتوفير ما يلزم من احتياجات لتأدية العمل بصورة صحيحة وتوزيع أعباء العمل على الموظفين بطريقة منصفة.
9. **دراسة عسكر (2020) بعنوان: (متغيرات ضغوط العمل، دراسة نظرية وتطبيقية في قطاع المصارف بدولة الامارات العربية المتحدة):** هدفت هذه الدراسة المعبر عنها في عنوانها وما لضغوط العامل آثار على العنصر البشري وإن هذه الدراسة أعطيت استراتيجيات العامل التعاون مع ضغط العمل على مستوي الفرد وعلى مستوي المنظمة، ومن خلال تحليل البيانات من معطيات المتحصل عليها والبحث أوضحت وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين مستوي الضغط الناتج من متغيرات العمل بقطاع المصادر لجميع افراد مجتمع الدراسة التي احتلت فيها كميات العمل المرتبة الاولى

في اعلى مستويات ضغط العمل، يليها في المرتبة الثانية التقدم المهني في المرحلة الثالثة مستوى الشعور بالضغط العمل تأتي نوعيه العمل في الرتبة الأخيرة من مستوى الضغط والصراع والنزاعات الشخصية.

- كما ان هذه الدراسة وجدت فروقا معنوية بين شاغلي الوظائف الإدارية والوظائف الفنية والوظائف الكتابية فيم يتعلق بمستوي الضغط الإجمالي.

10. دراسة أسامة إبراهيم علي القاضي، محمد عبد الوهاب شاهين، بعنوان: (العلاقة التأثيرية بين الجهد العاطفي وعمليات تحمل الضغوط وكفاءة الأداء بالتطبيق على البنوك المصرية 2022): هدفت هذه الدراسة إلى الكشف عن طبيعة العلاقة الارتباطية بين الجهد العاطفي وكفاءة الأداء لدى العاملين بالبنوك المصرية بالإضافة إلى اختبار العلاقة بين المتغيرات المستقلة (الجهد العاطفي، وعمليات تحمل الضغوط والمتغير التابع (كفاءة الأداء) وتوصلت إلى مجموعة من النتائج من أهمها أهمية تنمية كفاءة الأداء لدى العاملين وكيفية تحمل الضغوط والتعامل معها وتفيد دورات تدريبه حول كيفية التعامل مع مستويات ضعف كفاءة الأداء التي تواجه العاملين.

11. دراسة أحمد راند العلوان، بعنوان: (العوامل المؤثرة على الأداء الوظيفي في المصارف الأهلية العاملة في العراق 2022): هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على العوامل المؤثرة على الأداء الوظيفي في المصارف الأهلية العاملة في العراق والمتمثلة بـ(العوامل السياسية، العوامل الاقتصادية، العوامل الاجتماعية، العوامل التسويقية) وتوصلت إلى عدة نتائج أهمها أظهرت أن العوامل البيئية بأبعادها (السياسية، الاقتصادية، الاجتماعية، التسويقية) كانت مرتفعة وكما بينت النتائج فيما يتعلق بفقرات الاستبانة لمتغير الأداء الوظيفي أنها كانت جميعها مرتفعة.

ما يميز الدراسة الحالية عن الدراسات السابقة:

تناولت هذه الدراسة الأداء الوظيفي وأثره على جودة الخدمات المصرفية وتميزت هذه الدراسة عن الدراسات السابقة في أنها تناولت المحددات التي تؤثر على الأداء الوظيفي مما يؤثر على جودة الخدمات المصرفية وكذلك تميزت عن الدراسات السابقة في تناولها مجتمع دراسة يختلف عن مجتمعات الدراسات السابقة.

الإطار النظري:

ضغوط العمل:

هي مجموعة من المثيرات التي تتواجد في بيئة عمل الافراد والتي ينتج عنها مجموعة من ردود الأفعال التي تظهر في سلوك الأفراد في العمل أو في حالتهم النفسية والجسمانية في أدائهم لأعمالهم نتيجة تفاعلهم ببيئة عملهم التي تحوي الضغط. ولعل من أهم هذه الضغوط ما يلي:

- أ- غموض الدور:** يعتبر من المصادر الرئيسية لضغوط العمل في المؤسسات فهو يعبر عن عدم وضوح عناصر العمل وعدم تأكد الموظف من اختصاصاته، وعدم معرفته بما هو مطلوب منه لأداء عمله، بالإضافة لافتقاره للمعلومات في أداء عمله بالمؤسسة، وبما يؤثر في أداء مهامه والشعور بالضغط في مجال العمل وعدم الرضا والميل الي اهمال الوظيفة أو تركه لعمله.
- ب- عبء العمل:** المقصود به أما أن يكون بزيادة مهام الموظف وبما لا يستطيع إنجازها في الوقت المطلوب والمتاح له، وبالتالي احتياجه لوقتاً اضافياً لا يتحمله لإنجاز هذه المهام، أو أن يعمل في وظيفة غير الوظيفة الأساسية المكلف بها والتي تناسب مؤهلاته، وقدراته ومهاراته.
- ت- المسؤولية عن الأفراد:** تعد مصدراً لضغوط العمل، فالمسؤولية عن الأفراد تحمل في ثناياها درجة من الضغط ولعل قرار نقل أو فصل موظفاً يتضمن درجة عالية من الضغط الاجتماعي على متخذ هذا القرار نتيجة لتباين الإدراك والتوقعات بين الأفراد، ولعل ذلك يتضح في العديد من نتائج العديد من الدراسات التي توصلت الي أن العديد من المدراء يعانون من التوتر والأمراض نتيجة الضغط الكبير الناتج من المسؤوليات الواقعة على عاتقهم عن الأفراد. (الشامان أمل، 2005، 11)
- ث- البيئة المادية:** يقصد بيها كل الظروف والعوامل المادية المرتبطة بصحة وسلامة الموظف بدنيا ونفسيا ومنها الضوضاء والاضاءة ودرجة الحرارة والتهوية بالمكاتب حيث ان عدم وجود هذه الظروف او تهيتها يؤدي بالموظف الى ترك العمل وعدم الرغبة فيه وبما ينعكس على أدائه الوظيفي.
- ج- المشاركة في اتخاذ القرار:** يحظى اشراك الموظف في عملية وضع واتخاذ القرار بأهمية كبيرة لما له من تأثير في الضغوط الواقعة عليه، حيث انه إذا لم يشترك الموظف بأفكاره ومعلوماته في اتخاذ القرار داخل نطاق وظيفته سيؤثر ذلك سلباً في عمله ويخفض من أدائه الوظيفي وذلك نتيجة احساسه بالإهمال وفقدانه التحكم في وظيفته. (جاد الله فاطمة، 2002، 22)
- ح- المستقبل الوظيفي:** يتعلق المستقبل الوظيفي بالخبرات المختلفة في بيئة العمل والتي من شأنه التأثير في إدراك الموظف لنموه وتطويره الوظيفي إذ ان شعوره بعدم حصوله على فرص لتطوير ذاته في المسار الوظيفي ورفع مستواه يعد مصدر للقلق والإحباط والهروب من العمل ونفوره، وهو ما يعد مصدراً للضغط الوظيفي للموظف. (إسماعيل، 2005، 97)

أعراض ضغوط العمل:

هناك العديد من الأعراض التي تظهر على الموظف نتيجة للضغوط التي يتعرض لها منها:

1. التوتر والعصبية والقلق الدائم.
2. عدم القدرة على الاسترخاء.
3. الإسراف في تعاطي المخدرات.
4. السهر وعدم القدرة على النوم.
5. الانطواء والسلبية أي عدم الرغبة في التعاون مع الزملاء.
6. الإصابة بأمراض العصر المختلفة. (فاروق عبده، وعبدالله المجيد، 2005، 98)

الأثار السلبية لضغوط العمل:

أ- أثار ضغوط العمل على الفرد:

1. انخفاض مستوى الإنتاج. (احمد إبراهيم، 2003، 112)
2. زيادة الغياب والتأخر والتهرب من قبل الموظفين.
3. زيادة الإصابة بأمراض العصر المختلفة.
4. كثرة الأخطاء لدى الموظف لانخفاض مستوى التركيز.
5. زيادة المشاكل الشخصية والنزاعات في بيئة العمل.
6. كثر الاستقالات وطلبات النقل بين الإدارات والاقسام.
7. ارتفاع معدل الشكاوى وتدنى المعنويات والرضا الوظيفي بين الموظفين. (احمد قواسمة، 2003، 17)

ب- أثار ضغوط العمل على المنظمة:

1. عدم قدرة المنظمة على الاستمرار.
 2. ضعف المركز التنافسي للمنظمة.
 3. زيادة تكاليف الضغوط. (راويه حسن، 2002، 55)
- ## مفهوم الخدمة المصرفية:

هي مجموعة من العمليات ذات المضمون النفعي الذي يتصف بتغلب العناصر غير الملموسة على العناصر الملموسة، التي تدرك من قبل الأفراد أو المؤسسات من خلال دلالاتها، وقيمها النفعية التي تشكل مصدراً لإشباع حاجاتهم المالية والائتمانية الحالية والمستقبلية. وتشكل في الوقت نفسه مصدر لربحية المصرف، وذلك من خلال علاقة تبادلية بين الطرفين (الحلوح، زين الدين، 2016، 120).

مفهوم جودة الخدمة:

إن مفهوم جودة الخدمة تعتمد على وجهة نظر العملاء لذا فهو يختلف من عميل إلي آخر، وتعتمد جودة الخدمة على تقييم العمل الذي يحكم عليه عن طريق مقارنة ما حصل عليه فعلاً مع ما توقعه من تلك الخدمة (الجياشي، 2010، 85).

قياس جودة الخدمات المصرفية:

تزداد الحاجة يوماً بعد يوم للخدمات التي تقدمها المؤسسات المالية، فقد نذهب يوماً لأحد المصارف للحصول على خدمة معينة ونخرج بانطباع رائع عن تلك الخدمات التي يقدمها المصرف، وقد يحدث العكس تماماً، إن هذا الانطباع الذي نخرج به يعكس مدى ما توليه الإدارة لمعايير الجودة، ومن خلال هذا الأمر يمكن أن نتحدث عن النظريات العلمية التي استخدمت لقياس جودة الخدمات المصرفية، مع الإشارة إلى المعايير العلمية المستخدمة في تطبيق معايير الجودة، ويمكن القول إن الجودة ليست مفهوماً عقلياً فحسب بل عاطفي أيضاً، والاستعانة بها لتحسين الأداء يعني: عملاء أكثر رضا، وموظفي أكثر رضا، ومبيعات وأرباح وحصة أكبر في السوق، استمرارية على المدى البعيد، أما المعايير العالمية لقياس الجودة فهي كما يلي: القيادة، التخطيط الاستراتيجي، والزبائن والسوق، والمعلومات والتحليل، وتنمية الموارد البشرية وإدارتها، وضمان جودة المنتجات والخدمات، ونتائج الشركة (الشراح، 2007، 22).

ثالثاً: منهجية الدراسة أو الدراسة الميدانية:

مقدمة:

تهدف هذه الدراسة إلى التعرف على ضغوط العمل واثراها علي أداء الخدمات المصرفية بالمصارف التجارية الليبية بمدينة زليتن (مصرف الوحدة) وإدراكه بأهمية الموضوع، وذلك للخروج بتوصيات ومقترحات علمية تساعد في توضيح أهمية وتحقيق أهداف الموضوع. لذلك سيتناول هذا الجزء وصفاً لمنهجية وإجراءات الدراسة، ولأفراد مجتمع الدراسة وعينتها، وكذلك أداة الدراسة المستخدمة وطرق إعدادها، وصدقها وثباتها، كما سيتم وصف الإجراءات التي قاما بها الباحثان في تقنين أدوات الدراسة وتطبيقها، ثم استعراض المعالجات الإحصائية التي اعتمدها الباحثين في تحليل المعطيات للوصول إلى النتائج.

نبذة عن عينة الدراسة:

يرجع سبب اختيار العينة والمكونة من مصرف الوحدة، في أن يتم الحصول على المعلومات والبيانات بكميات كبيرة ومتنوعة، نظراً لاعتبار مصرف الوحدة من أقدم المصارف وأكثرها زبائن، أكثرها عدداً في تقديم الخدمات وغيرها من المميزات.

مصرف الوحدة فرع زليتن:

تأسس مصرف الوحدة فرع زليتن سنة 1981، برأس مال قدره (75) مليون دينار ولقد بلغ عدد موظفيه (65) موظفاً ووصل عدد عملائه إلى (40) ألف (حساب جاري). يعتبر مصرف الوحدة فرع زليتن شركة مساهمة ليبية وهو أحد فروع مصرف الوحدة ويقع في منطقة المنطحة بمدينة زليتن وترتيبه من حيث نشأة فروع الوحدة الترتيب 50 ويقدم الخدمات المصرفية المختلفة ويقدم المصرف بعض الخدمات الإلكترونية عبر موقعي الإلكتروني، كالاطلاع على الحساب، وخدمات البريد الإلكتروني، وكذلك العديد من الخدمات المصرفية الإلكترونية.

تمهيد:

في عالم يتسم بالتنافسية العالية وتزايد الضغوط الاقتصادية، تبرز أهمية دراسة تأثير ضغوط العمل على مستوى أداء الخدمات المصرفية، حيث يُعتبر الموظفون في المصارف، مثل مصرف الوحدة فرع زليتن، من الفئات الأكثر عرضة لهذه الضغوط نظراً لمتطلبات العمل المتزايدة والاحتياجات المتنوعة للعملاء.

وتعتبر ضغوط العمل الناتجة عن التحديات اليومية، مثل التعامل مع العملاء وحل المشكلات المالية، عاملاً يؤثر بعمق على أداء الخدمة المقدمة. إن تحقيق مستوى عالٍ من الرضا لدى العملاء يتطلب من الموظفين أن يكونوا في حالة نفسية وجسدية جيدة، وهو ما قد يصطدم مع الضغوط التي يتعرضون لها.

وفي هذا الفصل، سنقوم بتطبيق الدراسة على مجتمع البحث موظفي مصرف الوحدة فرع زليتن، حيث سنستعرض كيفية تأثير ضغوط العمل اليومية على أدائهم في تقديم الخدمات، ومن خلال دراسة شاملة ستشمل استبيانات، نسعى لفهم كيفية إدارة الموظفين لهذه الضغوط وكيف تنعكس النتائج على أداء الخدمات المقدمة للعملاء.

حيث إن هذه الدراسة تسلط الضوء على الأبعاد النفسية والروتينية للعمل المصرفي، مما يعكس ضرورة توفير بيئة عمل داعمة تساهم في تحسين الأداء في تقديم الخدمات. وسيكون لهذا البحث آثار إيجابية ليس فقط على الموظفين، بل أيضاً على العملاء والجهة المصرفية ككل، حيث يمكن أن تساهم النتائج في صياغة استراتيجيات جديدة تهدف إلى التحكم في الضغوط وتعزيز الأداء.

منهجية البحث:

تعتبر منهجية البحث وإجراءاته محوراً رئيسياً يتم من خلاله إنجاز الجانب التطبيقي من البحث، وعن طريقها يتم الحصول على البيانات المطلوبة لإجراء التحليل الإحصائي للتوصل إلى النتائج التي يتم تفسيرها في ضوء أدبيات البحث المتعلقة بموضوع البحث، وبالتالي تحقق الأهداف التي تسعى إلى تحقيقها.

حيث تناول هذا الفصل وصفاً للمنهج المتبع ومجتمع البحث وعينته، وكذلك أداة البحث المستخدمة وطريقة إعدادها وكيفية بنائها وتطويرها، ومدى صدقها وثباتها، كما يتضمن وصفاً للإجراءات التي قام بها الباحثان في تصميم أداة البحث وتقنياتها، والأدوات التي استخدمها لجمع بيانات البحث، وينتهي الفصل بالمعالجات الإحصائية التي استخدمت في تحليل البيانات واستخلاص النتائج، وفيما يلي وصف لهذه الإجراءات.

بناءً على طبيعة البحث والأهداف التي يسعى إلى تحقيقها فقد تم استخدام المنهج الوصفي، والذي يعتد على دراسة الظاهرة كما توجد في الواقع ويهتم بوصفها وصفاً دقيقاً ويعبر عنها تعبيراً كيفياً وكمياً، كما لا يكتفي هذا المنهج عند جمع المعلومات المتعلقة بالظاهرة من أجل استقصاء مظاهرها وعلاقاتها المختلفة، بل يتعداه إلى التحليل والربط والتفسير للوصول إلى استنتاجات يبني عليها التصور المقترح بحيث يزيد بها رصيد المعرفة عن الموضوع.

مصادر جمع البيانات:

وقد استخدم مصدرين أساسيين للمعلومات:

1. المصادر الثانوية: Secondary sources حيث اتجه الباحثان في معالجة الإطار النظري للبحث إلى مصادر البيانات الثانوية والتي تتمثل في الكتب والمراجع العربية والأجنبية ذات العلاقة، والدوريات والمقالات والتقارير، والأبحاث والدراسات السابقة التي تناولت موضوع البحث، والبحث والمطالعة في مواقع الإنترنت المختلفة.
2. المصادر الأولية: Primary sources لمعالجة الجوانب التحليلية لموضوع البحث لجأ الباحثان إلى جمع البيانات الأولية من خلال أداة البحث (قائمة الاستقصاء) كأداة رئيسة للبحث، صممت خصيصاً لهذا الغرض، ووزعت على موظفي مصرف الوحدة فرع زليتن.

مجتمع وعينة البحث:

مجتمع البحث يُعرف بأنه جميع مفردات الظاهرة التي يدرسها الباحثون، وبذلك فإن مجتمع البحث هو جميع الأفراد أو الأشياء الذين يكونون موضوع مشكلة البحث. وبناءً على مشكلة البحث وأهدافها فإن المجتمع المستهدف هم موظفي مصرف الوحدة فرع زليتن.

عينة البحث:

وقد قام الباحثون باستخدام طريقة العينة العشوائية، حيث تم توزيع 55 قائمة استقصاء على موظفي مصرف الوحدة فرع زليتن، والبالغ عددهم (52) فرد من إجمالي عينة البحث، حيث كانت نتائج التوزيع كما في الجدول رقم (3):

الجدول رقم (1): يبين توزيع الاستبانات على مفردات الدراسة

مجتمع الدراسة	عينة الدراسة	عدد الإستمارات الموزعة	عدد الاستمارات المستردة	عدد الاستمارات المستبعدة	عدد الاستمارات الصالحة للتحليل	نسبة الإستجابة
55	55	55	52	3	52	94,5%

خطوات بناء أداة البحث (قائمة الاستقصاء):

- قام الباحثان بإعداد أداة البحث لمعرفة تأثير ضغوط العمل على مستوى أداء الخدمات المصرفية حسب وجهة نظر موظفي مصرف الوحدة فرع زليتن واتباع الباحثون الخطوات التالية لبناء قائمة الاستقصاء:
- الاطلاع على الأدب النظري والدراسات السابقة ذات الصلة بموضوع البحث، والاستفادة منها في بناء قائمة الاستقصاء وصياغة فقراتها.
- استشارة الباحثان عدداً من أساتذة كلية الاقتصاد والتجارة بالجامعة الاسمرية بزليتن في تحديد أبعاد قائمة الاستقصاء وفقراتها.
- تحديد المجالات الرئيسية التي شملتها قائمة الاستقصاء.
- تحديد الفقرات التي تقع تحت كل مجال.
- تم تصميم قائمة الاستقصاء في صورتها الابتدائية وقد تكونت من محورين و(25) فقرة، المحور الأول 10 فقرة والثاني 15 فقرة
- تم عرض قائمة الاستقصاء على مجموعة من المحكمين من ذوي الاختصاص.
- في ضوء آراء المحكمين تم تعديل بعض فقرات الاستبانة من حيث الحذف أو الإضافة والتعديل، لتستقر الاستبانة في صورتها النهائية على (20) فقرة، وتم عرض قائمة الاستقصاء بصورتها النهائية في الملحق رقم (2).
- توزيع الأداة على عينة البحث، واسترجاعها.
- إدخال البيانات إلى الحاسب ومعالجتها إحصائياً باستخدام الرزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية (SPSS).
- استخراج النتائج وتحليلها ومناقشتها، ومقارنتها مع الدراسات السابقة، واقتراح التوصيات المناسبة.

أداة البحث:

- تم إعداد قائمة الاستقصاء حول " مدى تأثير ضغوط العمل على مستوى أداء الخدمة المصرفية " ، تتكون قائمة الاستقصاء من قسمين رئيسيين هما:
- **القسم الأول:** وهو عبارة عن المعلومات الشخصية والوظيفية عن المستجيب (الجنس، العمر، المؤهل، الوظيفة، سنوات الخدمة).
 - **القسم الثاني:** وهو عبارة عن مجالات البحث، ويتكون من 20 فقرة، موزع على محورين كالآتي:
 - **المحور الأول:** ضغوط العمل، ويتكون من (10) فقرة.
 - **المحور الثاني:** ضغوط العمل وأثره على الخدمات المصرفية، ويتكون من (10) فقرة.
- تم استخدام مقياس ليكرت الخماسي لقياس استجابات المبحوثين لفقرات الاستبيان حسب جدول (2).

الجدول (2): درجات بدائل الإجابة على فقرات قائمة الاستقصاء

الإجابة	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة
الدرجة	5	4	3	2	1

- حيث كان الوسط الحسابي الفرضي (الأداة القياس) هو (3)، ويتم استخراجها عن طريق المعادلة الرياضية التالية مجموع القيم/عددها تساوي $3=5/(5+4+3+2+1)$.
- وعلى أساس ذلك الترميز تم الاستعانة بالحاسب الآلي واستخدام برنامج إحصائي من حزمة البرمجيات الواردة في (SPSS) Statistical For Social Sciences، وذلك وفقاً لما يلي:
- ثبات مقياس الدراسة Reliability للتأكد من ثبات أسئلة صحيفة الاستبانة، ومدى تجانسها وانسجامها مع مشكلة الدراسة لغرض الإجابة على تساؤلها، من خلال استخدام معادلة ألفا كرونباخ Alpha Cronbach.
 - الجداول التكرارية: وذلك لحصر أعداد المشاركين، ونسبتهم المئوية، وفقاً للخصائص العامة للمبحوثين.
- مقاييس النزعة المركزية Measures of Central Tendency المتمثلة في المتوسطات الحسابية Arithmetic Mean، كذلك تم استخدام مقاييس التشتت Measures Dispersion، مثل الانحراف المعياري Standard Deviation، بغية تحديد انحرافات الإجابات عن القيمة المتوسطة لها لمتغيرات الدراسة، من أجل قياس درجة تأثير ضغوط العمل على مستوى أداء الخدمات المصرفية، فقد كانت قيم مقياس ليكرت كالتالي:

الجدول رقم (3): يبين مقياس الرضا

قيمة المتوسط الحسابي	من 1 إلى أقل من 2.60	من 2.60 إلى أقل من 3.40	من 3.40 إلى أقل من 5
مستوي الرضا	منخفض	متوسط	كبير

صدق قائمة الاستقصاء:

يقصد بصدق قائمة الاستقصاء أن تقيس أسئلة القائمة ما وضعت لقياسه، وقد تم التأكد من صدق الاستبانة بطريقتين:

1. **صدق المحكمين (الأداة):** عرض الباحثون الاستبانة على مجموعة من المحكمين تألفت من مجموعة المتخصصين وقد استجاب الباحثون لأراء المحكمين، وقاموا بإجراء ما يلزم من حذف وتعديل في ضوء المقترحات المقدمة، وبذلك خرجت قائمة الاستقصاء في صورتها النهائية.

2. **صدق وثبات المقياس:** يقصد بصدق المقياس مدى اتساق كل فقرة من فقرات قائمة الاستقصاء مع المجال الذي تنتمي إليه هذه الفقرة، وقد قام الباحثون بحساب الصدق لقائمة الاستقصاء كانت النتائج كالتالي:

الجدول رقم (4): يبين نتائج اختبار ألفا كرونباخ للصدق

مجالات قائمة الاستقصاء	عدد الأسئلة	معامل ألفا كرونباخ
المحور الأول: ضغوط العمل	10	0.723
المحور الثاني: ضغوط العمل وأثره على الخدمات المصرفية	10	0.787
الدرجة الكلية	20	0.888

اتضح من نتائج الجدول رقم (4) أن قيمة معامل ألفا كرونباخ كانت مرتفعة لجميع محاور الدراسة وكانت قيمة الثبات مرتفعة لكل المحاور وهذا يعني أن معامل الثبات مرتفع، حسب مقياس نانلي Nunnally (1994:264) وBemstem (265)، والذي اعتمد على (0.70) كحد أدنى وبذلك قد تم التأكد من صدق وثبات الاستبيان وصلاحيته.

تحليل البيانات الشخصية:

أ. النوع:

الجدول رقم (5): يبين نتائج التحليل الوصفي لمفردات عينة الدراسة حسب الجنس

رمز المتغير	الجنس	التكرار	النسبة المئوية
1	ذكر	48	%92.30
2	أنثى	4	%7.70
	المجموع	52	%100

تُظهر النتائج أن نسبة الذكور في العينة بلغت %92.30 بينما كانت نسبة الإناث %7.70. مما يدل على أن الرجال يمثلون غالبية العاملين في القطاع المصرفي.

ب. العمر:

الجدول رقم (6): يبين نتائج التحليل الوصفي لمفردات عينة الدراسة حسب العمر

رمز المتغير	العمر	التكرار	النسبة المئوية
1	من 20 إلى أقل من 30 سنة	15	%28.8
2	من 30 إلى أقل من 40 سنة	29	%55.7
3	من 40 إلى أقل من 50 سنة	8	%15.5
	المجموع	52	%100

، تتوزع أعمار المشاركين بشكل ملحوظ، حيث كانت النسبة الأكبر من الفئة العمرية من 20 إلى أقل من 30 ومن 30 إلى أقل من 40 سنة بواقع %55.7، لكل منهما %، بينما كانت فئة من 40 إلى أقل من 50 سنة على %15.5 .

ت. المؤهل العلمي:

الجدول رقم (7): يبين نتائج التحليل الوصفي لمفردات عينة الدراسة حسب المستوى التعليمي

رمز المتغير	المؤهل العلمي	التكرار	النسبة المئوية
1	ثانوي	4	%8
2	دبلوم عالي	13	%25
3	جامعي	23	%44
4	ماجستير	12	%23
5	دكتوراه	0	%0
	المجموع	52	%100

يُظهر التحليل أن %44 من المشاركين يحملون مؤهلات جامعية، و%13 من العينة لديهم مؤهلات الدبلوم العالي، و%23 ماجستير، و%8 ثانوي، بينما لم يلاحظ وجود الدرجات العلمية العليا (دكتوراه).

ث. المسمى الوظيفي:

الجدول رقم (8): يبين نتائج التحليل الوصفي لمفردات عينة الدراسة حسب الوظيفة

رمز المتغير	الوظيفة	التكرار	النسبة المئوية
1	رئيس قسم	12	23%
2	مدير مكتب	3	6%
3	رئيس وحدة	0	0%
4	موظف	37	71%
المجموع		52	100%

تُبين النتائج أن 71% من المشاركين يعملون كموظفين، بينما يشغل 6% منهم مناصب مدراء مكاتب، و23% رؤساء أقسام بالمصرف.

ج. مدة سنوات الخدمة:

الجدول رقم (9): يبين نتائج التحليل الوصفي لمفردات عينة الدراسة حسب سنوات العمل

رمز المتغير	مدة سنوات العمل	التكرار	النسبة المئوية
1	أقل من 5 سنوات	14	27%
2	من 5 إلى 10 سنوات	13	25%
3	من 10 إلى 15 سنة	16	31%
4	من 15 سنة فأكثر	9	17%
المجموع		52	100%

تشير النتائج أن 27% من المشاركين لديهم أقل من 5 سنوات من الخبرة في العمل، بينما 25% منهم يمتلكون خبرة أكثر من 15 سنة. و31% من المشاركين لديهم خبرة من 5 إلى 10 سنوات، بينما 17% يتمتعون بخبرة تمتد لأكثر من 10 إلى 15 سنة. هذا التنوع في الخبرة يعكس تبايناً في مستوى المهارة والمعرفة داخل المصرف.

نتائج التحليل الوصفي لمحاور البحث:

لإجراء التحليل الوصفي في دراستنا، سنعمل على تحليل تأثير ضغوط العمل على مستوى أداء الخدمة المصرفية من منظور موظفي مصرف الوحدة في زليتن. يتضمن ذلك اختبار فرضيات البحث التي تم وضعها. سنستخدم مقياس ليكرت الخماسي لقياس الآراء، حيث سيتم حساب المتوسطات الحسابية لجميع العناصر المتعلقة بالضغط الوظيفي وأدائه. سيكون التحليل متكاملًا، بحيث يتم تصنيف النتائج وفقًا لدرجة الأهمية والترتيب، مما سنتوصل من خلاله إلى فهم شامل لتأثير ضغوط العمل على أداء الخدمات المصرفية.

المحور الأول: ضغوط العمل:

الجدول رقم (10): يبين نتائج التحليل الوصفي لإجابات افراد عينة الدراسة على فقرات المحور الأول

ت	العبارات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	المرتبة	درجة الأهمية
1	يدرك كل موظف في المصرف المهام المطلوبة منه.	4.1944	0.78629	8	مرتفعة
2	كلما تراكمت الأعمال المطلوبة منك إنجازها أدى ذلك زيادة رضاك عن وظيفتك الحالية	2.2342	0.84092	10	مرتفعة
3	تتداخل مهام الموظفين الذين يشتغلون وظائف متشابهة.	4.1944	0.66845	7	مرتفعة
4	تقوم إدارة المصرف بالاطلاع على الأعمال المنجزة من قبل الموظفين.	4.2222	0.68080	5	مرتفعة
5	لا أستطيع الاستفادة من إجازتي بسبب كثرة الأعمال المطلوب إنجازها	4.6389	0.76168	1	مرتفعة
6	تقوم إدارة المصرف بإجراءات تطوير وتعديل على الأهداف التنظيمية ويتم إبلاغ العاملين بها.	4.4167	0.60356	2	مرتفعة
7	الأعمال المكلف بها تفوق قدرتك وطاقتك.	4.1944	0.82183	9	مرتفعة
8	يوجد في العمل ساعات عمل إضافية الغرض منها إنجاز الأعمال المتركمة.	4.3333	0.67612	3	مرتفعة
9	كثرة العمل وتراكمه أساسه نقص عدد الموظفين في المصرف	4.2500	0.69179	4	مرتفعة
10	يتم تقسيم العمل بين العاملين بالتساوي كلا حسب تخصصه في المصرف	4.2222	0.83190	6	مرتفعة

استنادًا إلى نتائج الجدول رقم (10) الذي يعرض نتائج التحليل الوصفي لإجابات عينة الدراسة على فقرات المحور الأول. سنقوم بتفسير النتائج بناءً على المتوسطات الحسابية، الانحرافات المعيارية، ودرجات الأهمية:

1. يدرك كل موظف في المصرف المهام المطلوبة منه:
 - المتوسط: 4.1944 (مرتفع): يدل على وضوح المهام.
 - الانحراف: 0.78629: يشير إلى تفاوت قليل في الآراء.
2. كلما تراكمت الأعمال المطلوبة منك إنجازها أدى ذلك زيادة رضاك عن وظيفتك الحالية:
 - المتوسط: 2.2342 (مرتفع): يعكس أن التراكم لا يحسن الرضا.

- الانحراف: 0.84092: يشير إلى وجود بعض الاختلاف في الآراء.
 - 3. تتداخل مهام الموظفين الذين يشتغلون وظائف متشابهة:
 - المتوسط: 4.1944 (مرتفع): يشير إلى وجود تداخل في المهام.
 - الانحراف: 0.66845: يدل على تباين متوسط.
 - 4. تقوم إدارة المصرف بالاطلاع على الأعمال المنجزة من قبل الموظفين:
 - المتوسط: 4.2222 (مرتفع): يدل على متابعة فعالة من الإدارة.
 - الانحراف: 0.6808: قليل من التباين في الآراء.
 - 5. لا أستطيع الاستفادة من إجازتي بسبب كثرة الأعمال المطلوب إنجازها:
 - المتوسط: 4.6389 (مرتفع): تعكس ضغط العمل العالي.
 - الانحراف: 0.76168: يوضح وجود تفاوت معتدل.
 - 6. تقوم إدارة المصرف بإجراءات تطوير وتعديل على الأهداف التنظيمية ويتم إبلاغ العاملين بها:
 - المتوسط: 4.4167 (مرتفع): يدل على أنها تتعامل مع التغييرات.
 - الانحراف: 0.60356: يظهر تفاوت أقل في الآراء.
 - 7. الأعمال المكلف بها تفوق قدرتك وطاقتك:
 - المتوسط: 4.1944 (مرتفع): تعكس عدم التوازن بين المهام والقدرات.
 - الانحراف: 0.82183: يدل على تباين متوسط.
 - 8. يوجد في العمل ساعات عمل إضافي الغرض منها إنجاز الأعمال المتراكمة:
 - المتوسط: 4.3333 (مرتفع): تبرز الحاجة لساعات إضافية.
 - الانحراف: 0.67612: يبين تباين متوسط في الآراء.
 - 9. كثرة العمل وتراكمه أساسه نقص عدد الموظفين في المصرف:
 - المتوسط: 4.2500 (مرتفع): يوضح أن نقص الموظفين يؤدي لضغوط أكبر.
 - الانحراف: 0.69179: يظهر بعض التباين في الآراء.
 - 10. يتم تقسيم العمل بين العاملين بالتساوي كلا حسب تخصصه في المصرف:
 - المتوسط: 4.2222 (مرتفع): يشير إلى توزيع عادل.
 - الانحراف: 0.83190: يتواجد بعض الاختلاف في الآراء.
- بصفة عامة تُظهر نتائج التحليل أن ضغوط العمل تمثل تحديًا كبيرًا لموظفي مصرف الوحدة، حيث تولي الفئة المستطلعة آراءها اهتمامًا كبيرًا لعدد من العوامل المؤثرة في مستوى أدائهم ورضاهم الوظيفي على أداء الخدمات المصرفية. استطاعت النتائج أن تؤكد أن معظم الموظفين يفهمون المهام المطلوبة منهم بشكل واضح، مما يدل على وجود تنظيم معقول في هيكل العمل. لكن، على الجانب الآخر، تعكس بعض الأبعاد تفاصيل مقلقة، حيث يشعر العديد من الموظفين بتراكم الأعمال وكثرة المسؤوليات، مما يؤثر سلبيًا على قدرتهم على الاستفادة من إجازاتهم.
- وتتزايد مشاعر الضغوط عندما يعبر الموظفون عن أنهم يشعرون بأن المهام الموكلة لهم تفوق قدراتهم وطاقاتهم، مما قد يؤدي إلى إجهاد نفسي وجسدي. أيضًا، يكشف وجود ساعات عمل إضافية لزيادة الأعمال المتراكمة عن عدم التوازن في توزيع العمل، مما يتطلب من الإدارة النظر في كيفية تحسين بيئة العمل وتخفيف الضغوط.
- بالإضافة إلى ذلك، أظهرت النتائج أن هناك شعورًا عامًا بنقص في عدد الموظفين، مما يساهم في زيادة الكثافة العملائية وبالتالي الضغوط المرتبطة بها. كما يشعر الموظفون بأن العمل لا يتم تقسيمه بالتساوي بينهم، مما يزيد الشعور بعدم العدالة.
- تفسير نتيجة الفرضية الرئيسية: "يوجد أثر لضغوط العمل على مستوى أداء الخدمة المصرفية في المصرف قيد الدراسة (مصرف الوحدة بمدينة زليتن)
 - الفرضية الفرعية الأولى: يوجد أثر للضغوط النفسية للموظفين على مستوى أداء الخدمات المصرفية بالمصرف قيد الدراسة (مصرف الوحدة بمدينة زليتن).
- لاختبار الفرضية الفرعية الأولى التي تنص على أن "يوجد أثر للضغوط النفسية للموظفين على مستوى أداء الخدمات المصرفية بالمصرف قيد الدراسة (مصرف الوحدة بمدينة زليتن)"، سنستند إلى نتائج التحليل الوصفي التي تم الحصول عليها، مع التركيز على المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية.
- تحليل الفرضية:**
1. التوازن بين الضغوط النفسية والأداء:
 - المتوسطات الحسابية المرتفعة (التي تتراوح بين 4.1944 و 4.6389) تشير إلى أن الموظفين يشعرون بشكل عام بوجود ضغوط عمل ملحوظة.
 - العبارات التي تم تقييمها تظهر أن تأثير الضغوط النفسية يعتبر سمة مشتركة بين عدة جوانب من واقع العمل، حيث يشعر الموظفون بالتداخل في المهام، عدم القدرة على استغلال الإجازات، وضغط العمل المرتفع.

2. الارتباط بين الضغوط النفسية والأداء:

- جميع العبارات ذات العلاقة بالضغوط النفسية تعكس انحرافات معيارية معتدلة، مما يشير إلى أن هناك توافقاً في آراء الموظفين حول تأثير الضغوط عليهم.
- العبارة التي تنص على "لا أستطيع الاستفادة من إجازتي بسبب كثرة الأعمال المطلوب إنجازها" حققت أعلى متوسط (4.6389)، مما يدل على أن الضغوط النفسية تؤثر سلباً على العمل.

3. المؤشرات السلبية على الأداء:

- العبارات التي تعكس مشاعر ضغوط أعلى، مثل "الأعمال المكلف بها تفوق قدرتك وطاقتك" و"كثرة العمل وتراكمه أساسه نقص عدد الموظفين في المصرف"، تدل على أن الموظفين يشعرون بوجود عبء إضافي يؤثر على قدرتهم على تقديم الأداء الجيد.

استناداً إلى النتائج المستخلصة، يمكن القول إن هناك دليلاً قوياً يدعم الفرضية الفرعية الأولى. حيث إن الأدلة تشير بشكل واضح إلى أن الضغوط النفسية المرتبطة بالعمل تؤثر بشكل سلبي على مستوى أداء الخدمات المصرفية في مصرف الوحدة.

المحور الثاني: ضغوط العمل وأثرها على الخدمات المصرفية.

الجدول رقم (11): يبين نتائج التحليل الوصفي لإجابات أفراد عينة الدراسة على فقرات المحور الثاني

ت	العبارات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	المرتبة	درجة الأهمية
1	ضغوط العمل تؤثر بشكل سلبي على قدرة الموظفين في المصرف على تقديم خدمة عملاء متميزة.	4.2500	0.64918	4	مرتفعة
2	تعرض الموظفين لضغوط مستمرة يؤدي إلى زيادة الأخطاء في المعاملات المصرفية.	4.5556	0.55777	1	مرتفعة
3	ضغوط العمل تؤثر على التركيز والكفاءة في أداء المهام المصرفية اليومية	4.2222	0.63746	6	مرتفعة
4	الموظفون الذين يعانون من ضغوط نفسية يقدمون خدمة أقل جودة للعملاء	4.2500	0.69179	5	مرتفعة
5	زيادة ضغوط العمل تؤدي إلى بطء في تنفيذ المعاملات المصرفية.	4.1111	0.66667	9	مرتفعة
6	ضغوط العمل تؤثر بشكل كبير على اتخاذ القرارات المالية الهامة في المصرف	4.1111	0.88730	10	مرتفعة
7	وجود دعم نفسي وبرامج للتعامل مع ضغوط العمل يساعد على تحسين جودة الخدمة المصرفية.	4.2778	0.70147	3	مرتفعة
8	ضغوط العمل تؤدي إلى زيادة معدل الاستقالات أو التغيب عن العمل في القطاع المصرفي	4.5000	0.65465	2	مرتفعة
9	توفير بيئة عمل خالية من الضغوط يساعد في تحسين العلاقات بين الموظفين والعملاء.	4.1389	0.72320	8	مرتفعة
10	استخدام التكنولوجيا لتحسين العمليات المصرفية يساعد في تقليل الضغوط على الموظفين.	4.1944	0.82183	7	مرتفعة

استناداً إلى نتائج التحليل الوصفي لإجابات أفراد عينة الدراسة الموضحة بالجدول رقم (11) حول المحور الثاني العلاقة بين ضغوط العمل وأثرها على الخدمات المصرفية، يمكن ملاحظة ما يلي:

- تظهر النتائج أن جميع العبارات المتعلقة بضغوط العمل وتأثيره على أداء الخدمة المصرفية تُسجل متوسطات حسابية مرتفعة، مما يشير إلى وعي الموظفين بمدى تأثير الضغوط على قدرتهم على تقديم خدمات العملاء.
- أعلى متوسط (4.5556) لوحظ في العبارة التي تشير إلى أن "تعرض الموظفين لضغوط مستمرة يؤدي إلى زيادة الأخطاء في المعاملات المصرفية"، مما يسلط الضوء على أهمية إدارة ضغوط العمل بشكل فعال لتقليل الأخطاء وتحسين جودة الخدمة.
- كما أظهرت البيانات أن "ضغوط العمل تؤثر بشكل سلبي على قدرة الموظفين على تقديم خدمة عملاء متميزة" و"موظفون يعانون من ضغوط نفسية يقدمون خدمة أقل جودة"، بتسجيل متوسطات (4.2500)، مما يعزز الفكرة أن الضغوط ليس فقط تؤثر على الأداء الفردي، بل تمتد لتؤثر على تجربة العملاء.
- من جهة أخرى، تشير العبارة التي تتعلق بضرورة وجود دعم نفسي وبرامج للتعامل مع ضغوط العمل إلى إمكانية تحسين الأداء والخدمات المقدمة، حيث حصلت على متوسط جيد (4.2778).
- أخيراً، توضح النتائج أيضاً أن زيادة معدل الاستقالات والتغيب عن العمل (متوسط 4.5000) يمكن أن يكون نتيجة مباشرة لتأثير ضغوط العمل، مما يستدعي الانتباه لضمان بيئة عمل صحية ومستدامة.
- بشكل عام، تُبرز هذه النتائج أهمية تنفيذ استراتيجيات فعالة للتخفيف من ضغوط العمل، مما سينعكس إيجاباً على جودة الخدمات المصرفية ورضا العملاء.

واستنادًا إلى نتائج فقرات المحور الثاني، يمكن تفسير نتيجة اختبار الفرضية القائلة بأن "يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للإرهاق الذهني والجسدي للموظفين على مستوى أداء الخدمات المصرفية بالمصرف قيد الدراسة (مصرف الوحدة فرع زليتن) " على النحو التالي:

- العبارة "ضغوط العمل تؤثر بشكل سلبي على قدرة الموظفين في المصرف على تقديم خدمة عملاء متميزة" حصلت على متوسط 4.2500، مما يشير إلى إدراك الموظفين بأن الضغوط تؤثر على مستوى الخدمة.
 - العبارة المتعلقة بزيادة "الأخطاء في المعاملات المصرفية" عند تعرض الموظفين للضغوط سجلت أعلى متوسط (4.5556)، مما يدعم الفرضية بأن الإرهاق النفسي والجسدي يؤدي إلى تدهور في الأداء.
 - تشير النتائج إلى أن "ضغوط العمل تؤثر على التركيز والكفاءة في أداء المهام المصرفية اليومية" بمتوسط 4.2222، مما يوضح العلاقة بين الإرهاق الذهني وتأثيره السلبي على الأداء.
 - العبارة "الموظفون الذين يعانون من ضغوط نفسية يقدمون خدمة أقل جودة للعملاء" (متوسط 4.2500) تشير أيضًا إلى أن الإرهاق يؤثر بشكل مباشر على جودة الخدمة المقدمة.
 - إضافة إلى ذلك، عبرت العبارة "وجود دعم نفسي وبرامج للتعامل مع ضغوط العمل يساعد على تحسين جودة الخدمة المصرفية" (متوسط 4.2778) عن أهمية التعامل مع الإرهاق النفسي لتحسين الأداء.
- بناءً على النتائج المذكورة، يمكن القول إن الفرضية القائلة بوجود أثر ذو دلالة إحصائية للإرهاق الذهني والجسدي على مستوى أداء الخدمات المصرفية في مصرف الوحدة فرع زليتن مدعومة بشكل قوي. النتائج تشير إلى أن زيادة ضغوط العمل تؤثر بصورة ملحوظة على قدرة الموظفين على التركيز، وتؤدي إلى زيادة الأخطاء وانخفاض جودة الخدمة.

النتائج والتوصيات

أولاً: النتائج:

1. أظهرت نتائج تحليل المحور الأول أن العاملين يتعرضون لمستويات مرتفعة من ضغوط العمل، مما يؤثر بشكل سلبي على قدرتهم على أداء أعمالهم.
2. تحليل المحور الثاني أظهر أن ضغوط العمل تؤثر بشكل سلبي وكبير على أداء الخدمات المصرفية، حيث أقر العاملين بأن الضغط النفسي والجسدي يقلل من كفاءتهم ويزيد من الأخطاء في المعاملات.
3. أظهرت النتائج ارتفاعاً في الشعور بفقدان التركيز والكفاءة في أداء المهام بسبب الضغوط المتزايدة، مما يؤثر سلباً على الخدمة المصرفية في المصرف.
4. وجد أن الإرهاق يبني على زيادة الأخطاء التي تحدث في الإجراءات المصرفية، مما يؤدي إلى تدهور مستوى الخدمة المقدمة للعملاء.
5. أظهرت النتائج أهمية وجود برامج دعم نفسي لمساعدة الموظفين في التعامل مع الضغوط، مما يساهم على أداء الخدمة المصرفية.
6. أكدت النتائج على ضرورة استخدام التكنولوجيا لتحسين الكفاءة وتقليل الضغوط على الموظفين، مما يعزز من قدراتهم الإنتاجية.

ثانياً: التوصيات:

من خلال النتائج السابقة يوصى الباحثون بما يلي:

1. ينبغي على الإدارة تعزيز بيئة العمل لدعم صحة الموظفين النفسية والجسدية من خلال تقديم برامج ترويجية لممارسات التوازن بين العمل والحياة.
2. يجب الاهتمام بتنظيم دورات تدريبية لتحسين مهارات إدارة الضغوط والتعامل معها بشكل فعال، لتمكين الموظفين من مواجهة تحديات العمل اليومية.
3. من المهم توفير موارد ودعم نفسي مثل الاستشارات النفسية أو ورش عمل لتحسين الرفاهية النفسية للموظفين.
4. ينبغي إجراء مراجعة دورية للمهام والواجبات المكلف بها الموظفون لضمان توزيع عادل للعبء، مما يقلل من الضغوط المصاحبة.
5. يجب الاستثمار في التقنيات الحديثة التي يمكن أن تساهم في تحسين الكفاءة، للمساعدة في الحد من الضغوط المرتبطة بالإجراءات اليدوية.
6. يُوصى الباحثان بإجراء مسوحات دورية حول ضغوط العمل وآثارها على أداء الخدمة المصرفية، تشمل الاستماع لآراء الموظفين وتقييم اقتراحاتهم لتحسين بيئة العمل.

قائمة المراجع:

1. عابد محمد عودة، تأثير ضغوط العمل على أداء العاملين، في المصارف العاملة في محافظة الخليل، رسالة ماجستير، منشورة، جامعة القدس، فلسطين، 2006.
2. غازي حسن عودة الحلايبية، أثر الحوافز في تحسين الأداء لدى العاملين في مؤسسات القطاع العام في الأردن، رسالة ماجستير، كلية الأعمال، جامعة الشرق الأوسط (2013).
3. سارة ملاي، الرضا الوظيفي أثره على تحسين وتطوير أداء العاملين بالمصرف الجزائرية، مجلة الاقتصاد والتنمية، مخبر التنمية المحلية المستدامة، جامعة يحي فارس، المدينة العدد 60، جوان 6600، 2016).

4. محمد بن سعيد العمري وعبيد سعود السهلي، أثر ضغوط العمل على درجة الولاء التنظيمي، مجلة العلوم الإنسانية والاجتماعية، جامعة الملك سعود، السعودية، العدد 39، ربيع الآخر 1437هـ.
5. يعقوب رحاب عبد العزيز، أثر الرضى الوظيفي على أداء العاملين في القطاع المصرفي السوداني، رسالة دكتوراه، جامعة ام درمان الإسلامية، السودان، 2017.
6. محمود حسين إسماعيل، مصادر ضغوط العمل الإداري، دراسة حالة قطاع المواصلات والنقل، مصراتة، رسالة ماجستير، أكاديمية الدراسات العليا، فرع مصراتة، ليبيا، 2017.
7. وئام طنوس، أثر ضغوط العمل في مستوى أداء العاملين في القطاع المصرفي، رسالة ماجستير، الجامعة الافتراضية السورية، 2019.
8. المبروك الشيباني وإبراهيم جرجر وسهام المريمي، بعنوان: (ضغوط العمل وأثرها على أداء العاملين في المصارف التجارية، مجلة كلية الآداب، العدد 29، 469، الجزء الثاني يونيو 2020.
9. سمير عسكر، متغيرات ضغط العمل، دراسة نظرية وتطبيقية في قطاع المصارف لدولة الامارات العربية المتحدة، رسالة ماجستير غير منشورة، الامارات، 2020.
10. أسامة إبراهيم علي القاضي، محمد عبد الوهاب شاهين، بعنوان: (العلاقة التآثرية بين الجهد العاطفي وعمليات تحمل الضغوط وكفاءة الأداء بالتطبيق على البنوك المصرية، المجلة العلمية للدراسات التجارية والبيئية، المجلد 13، العدد 3، 2022،
11. أحمد راند العلوان، بعنوان: (العوامل المؤثرة على الأداء الوظيفي في المصارف الأهلية العاملة في العراق 2022.
12. الشامان امل، مصادر ضغوط العمل التنظيمية لدى مديرات المدارس في مدينة الرياض، مجلة مستقبل التربية العربية، 2005.
13. جاد الله فاطمة، دراسة تحليلية لضغوط العمل لدى المرأة المصرية بالتطبيق على ديون عام هيئة كهرباء مصر، المجلة العربية للإدارة، 2002.
14. محمد إسماعيل، السلوك التنظيمي بين النظرية والتطبيق، الدار الجامعية الجديدة، القاهرة، مصر، 2005.
15. فاروق عبده، وعبد المجيد، السلوك التنظيمي في إدارة المؤسسات، دار المسيرة للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2005.
16. احمد إبراهيم، الإدارة المدرسية في مطلع القرن الحادي والعشرين، دار الفكر العربي، القاهرة، 2003.
17. احمد قواسمة، تقويم الأداء الوظيفي من وجهة نظر المعلمين، مجلة الدراسات العلوم التربوية، مجلد 30، عدد 1، عمان، الأردن، 2003.
18. راوية حسن، السلوك التنظيمي المعاصر، دار الجامعة، القاهرة، مصر، 2002.
19. رفاه لحلو، رهام زين الدين، أثر جودة الخدمات المصرفية على رضا العملاء في البنوك التجارية في مدينة نابلس جامعة النجاح الوطنية، 2016.
20. علي عبد الرضا الجياشي، نمذجة العلاقة بين إدراك جودة الخدمة وولاء الزبون: دراسة ميدانية في قطاع البنوك التجارية في الأردن، 2010.
21. رمضان الشراح، الجودة والتميز في قطاع الشركات الاستثمارية والخدمات المالية، ورقة عمل مقدمة إلى المؤتمر العالمي الثالث، الجودة والتميز في منظمات الأعمال، جامعة 20 أوت 1955 كلية علوم التسيير في العلوم الاقتصادية، الجزائر، 6، 7 مايو 2007.