

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 الاسميرية الإسلامية، 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.

الملخص:

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، لتقين 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 المصرفية.

المقدمة:

يعتبر العاملون في جميع القطاعات والمؤسسات من اهم عناصر الإنتاج وتقديم الخدمات فمهما تطور العلم وتتطور التكنولوجيا يعتبر العاملون هم الأساس فلا ترقى المؤسسات الا من خلال العاملين بها لذلك يعتبر العاملين من احدي مقومات المؤسسات والمنظمات لذلك يجب على مدراء المنظمات والمؤسسات السعي دائماً لإرضاء العاملين من خلال توفير الجو المناسب لأداء الاعمال والسعى من اجل رقي العاملين بها نحو الأفضل فبوري العاملين ترقى المنظمة وتحقق أهدافها ويكون رقي العاملين في السعي الى التدريب المناسب وكذلك منهم مزيداً من الحوافز ومزيداً من التفويض في الصالحيات واتخاذ القرارات.

يتعرض العاملون لعدة ضغوط منها ضغوط خارجية أي خارج نطاق 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 اتكالية العاملين أسلوب الإدارة وغيرها. يتعرض العاملين اثناء أداء عملهم الى عدة ضغوط ويعتبر العاملين بالمصارف التجارية من اكتر العاملين تعرضوا لضغوط العمل.

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

فقد أحدثت تكنولوجيا المعلومات طفرة حقيقة في أساليب أداء العمل وفي سرعة وكفاءة ودقة إنجازه، وأصبحت المؤسسات بجميع أنواعها أكثر اهتماماً بالمورد البشري وإذا كان الإصلاح الإداري وتحقيق التنمية الإدارية يعتبران من الأساسية 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 إنجاز الأعمال.

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

يمكن تخيص مشكلة البحث في السؤال التالي:

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

فرضية البحث:

الفرضية الرئيسية:

- يوجد تأثير لضغط العمل للعاملين على أداء الخدمات المصرفية.

من **الفرضية الرئيسية يمكن تخيص الفرضيات الفرعية الآتية:**

الفرضيات الفرعية:

1. يوجد تأثير لضغط العمل للعاملين (الإمكانيات الجسدية والعقلية، المهام الروتينية والنمطية المسئولية الوظيفية) على اداء الخدمات المصرفية.
2. يوجد تأثير لضغط العمل للعاملين (علاقة العاملين بعضهم ببعض، علاقة العاملين بالمديرين ورؤساء الأقسام) على اداء الخدمات المصرفية.
3. يوجد تأثير لضغط العمل للعاملين (العدالة بين العاملين في المهام، الرواتب، الحوافز، مشاركة العاملين في اتخاذ القرارات) على اداء الخدمات المصرفية.

**أهمية الدراسة:
الأهمية العملية:**

تتمثل الأهمية العملية للدراسة في ضغوط العمل التي يتعرض لها العاملين بالمصارف التجارية الليبية وذلك من خلال معرفة مسببات ضغوط العمل (الإمكانيات الجسدية والعقلية، المهام الروتينية والنمطية المسئولية 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:

تبعد 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 تقديم إضافة جديدة للمكتبات وإدارة المصارف التجارية من أجل دعم مسيرتها للنهوض بالاقتصاد الوطني.

هدف الدراسة:

1. دراسة بعض المفاهيم المتعلقة بضغط العمل.
2. تحديد الأسباب المتعلقة بضغط العمل التي تأثر على أداء الخدمات المصرفية بالمصارف التجارية.
3. تقديم النتائج والتوصيات التي تساعد إدارة المصرف في توضيح مسببات ضغوط العمل التي تأثر 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 المقتراحات بما ينلأ مع طبيعة الأدوات المعتمدة لديها.

حد الدراسة:

تتمثل حدود الدراسة في الآتي:

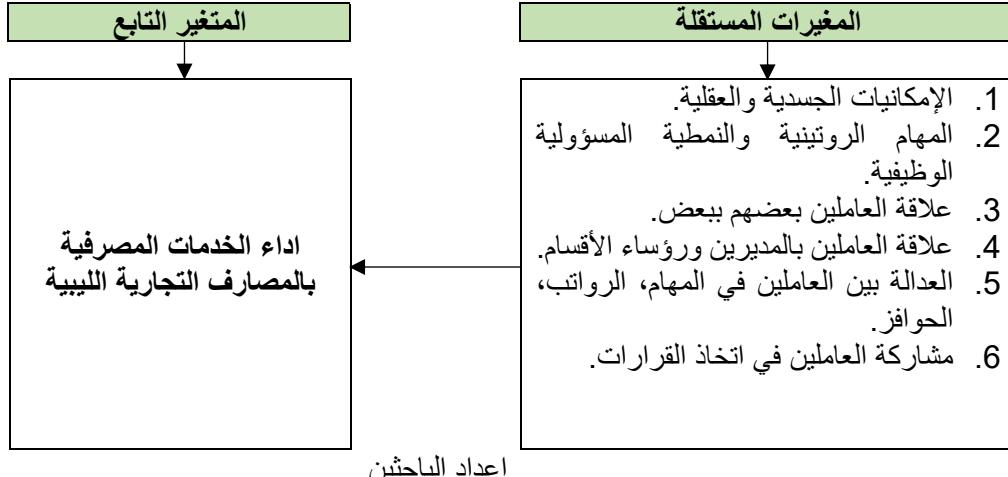
- **الحدود الزمانية:** تتمثل الحدود الزمانية من عام 2024، 2025.
- **الحدود المكانية:** ستقصر الدراسة على مصرف الوحدة فرع زليتن.
- **الحدود العلمية:** تم اختيار المتغير المستقل، وهو مسببات ضغوط العمل للعاملين، والمتغير التابع تمثل في أداء الخدمات المصرفية بالمصارف التجارية.

متغير الدراسة:

تحتوي الدراسة على المتغيرات الآتية:

- **المتغيرات المستقلة:** مسببات ضغوط العمل للعاملين (الإمكانيات الجسدية والعقلية، المهام الروتينية والنمطية المسئولية الوظيفية، علاقة العاملين بعضهم ببعض، علاقة العاملين بالمديرين ورؤساء الأقسام، العدالة بين العاملين في المهام، الرواتب، الحوافز، مشاركة العاملين في اتخاذ القرارات).
- **المتغيرات التابعية:** 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 لكثره العمل وعدم العدالة في تقييم أداء الموظف من قبل المسؤول.
2. دراسة غازي الحلبي، بعنوان: (**أثر الحواجز في تحسين الأداء لدى العاملين في مؤسسات القطاع العام في الأردن 2013**): هدفت هذه الدراسة إلى تقصي أثر الحواجز في تحسين الأداء لدى موظفي أمانة عمان الكبرى وإلى التعرف على مستوى الأداء لدى الموظفين وكما هدفت إلى تحديد العلاقة بين الحواجز وتحسين الأداء وتوصلت إلى مجموعة من النتائج من أهمها وجود علاقة خطية وترابطية قوية بين استخدام أبعاد الحواجز وتحسين الأداء لدى الموظفين.
3. دراسة ملادي 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 مدربون للعوامل المؤثرة على الرضا الوظيفي والأثار الناجمة عنه.
4. دراسة محمد بن سعيد العمري وعبد 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 متوضطاً وإن مسببات ضغوط العمل مرتبة تنازلياً حسب إسهام كل منها في ضغوط العمل هي (قلة فرص الترقية الوظيفية - عباءة 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 يتحققها على أداء العاملين بالبنك وعلى مجال أداء البنك يرون أن عملهم سبب تطور قدراتهم الشخصية ويشعرن بالتمتع بالحرية أثناء عملهم وإن رؤسائهم يمنحونهم فرصة المشاركة في اتخاذ القرارات والعاملين يرون أن الحواجز هي السبب الرئيسي في إنجاز الأعمال والدافع الحقيقي للعمل وإن الترقيات لا يتم الحصول عليها في الوقت المناسب.
6. دراسة محمود إسماعيل، (2017) بعنوان: (**مصادر ضغوط العمل الإداري**) دراسة حالية قطاع المواصلات والنقل/ مصراطه: هدفت هذه الدراسة إلى التركيز على أن هناك ضغوط تمارس على العاملين ولها آثره في أدائهم، وإن هذه الضغوط لها تأثيرات سلبية على التكاليف وعلى الموارد البشرية وعلى نجاح منظمات الإدارة.
• توصلت هذه الدراسة إلى عدة نتائج من تحاليل العينة من أهمها، إن أكثر المصادر التي تكون سبباً لضغط 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 وئام طنوس، بعنوان: (**أثر ضغوط العمل في مستوى أداء العاملين في القطاع المصرفي 2019**): هدفت هذه الدراسة إلى معرفة ضغوط العمل بكلفة أشكالها على إنتاجه العاملين وأدائهم الوظيفي في القطاع البنكي الخاص في سوريا وهدف 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 لضغط العمل للموظفين في بعض الجوانب (الشفافية في العلاقة مع المديرين والافتقار إلى الهدوء في بعض الأقسام) بالإضافة يوجد تأثير للمكافآت والحواجز في البنك على الأداء الوظيفي للعاملين في البنك.
8. دراسة المبروك الشيباني وإبراهيم جرجر وسهام المريمي، بعنوان: (**ضغط 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 عسرك (2020) بعنوان: (**متغيرات ضغوط العمل، دراسة نظرية وتطبيقية في قطاع المصارف بدولة الإمارات العربية المتحدة**): هدفت هذه الدراسة المعيار عنها في عنوانها وما لضغط العمل آثار علي العنصر البشري وإن هذه الدراسة أعطيت استراتيجية العامل التعاون مع ضغط العمل علي مستوى الفرد وعلى مستوى المنظمة، ومن خلال تحليل البيانات من معطيات المتحصل عليها والبحث أوضح وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين مستوى الضغط الناتج من متغيرات العمل بقطاع المصادر لجميع افراد مجتمع الدراسة التي احتلت فيها كميات العمل المرتبة الاولى

في أعلى مستويات ضغط العمل، يليها في المرتبة الثانية التقدم المهني في المرحلة الثالثة مستوى الشعور بالضغط العمل تأتي نوعية العمل في الرتبة الأخيرة من مستوى الضغط والصراع والتزاعات الشخصية.
• كما أن هذه الدراسة وجدت فروقاً معرفية بين شاغلي الوظائف الإدارية والوظائف الفنية والوظائف الكتابية فيما يتعلق بمستوى الضغط الإجمالي.

10. دراسة أسماء 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 وتنفيذ دورات تدريبيه 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 والممثلة 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 بقرارات الاستثناء 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 بيئه عمل الأفراد 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 الضغوط. ولعل من أهم هذه الضغوط ما يلي:

A- **غموض الدور:** يعتبر من المصادر الرئيسية لضغط العمل في المؤسسات فهو يعبر عن عدم وضوح عناصر العمل وعدم تأكيد 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 إلى اهمال الوظيفة أو تركه لعمله.

B- **عقب العمل:** المقصود به أما أن يكون بزيادة مهام الموظف وبما لا يستطيع إنجازها في الوقت المطلوب والمتاح له، وبالتالي احتياجه لوقتاً إضافياً لا يتحمله لإنجاز هذه المهام، أو أن يعمل في وظيفة غير الوظيفة الأساسية المكلف بها والتي تناسب مؤهلاته، وقدراته ومهاراته.

C- **المسؤولية عن الأفراد:** تعد مصدرًا لضغط العمل، فالمسؤولية عن الأفراد تحمل في ثنياه درجة من الضغط ولعل قرار نقل أو فصل موظفًا يتضمن درجة عالية من الضغط الاجتماعي على متذبذب هذا القرار نتيجة لتبذيل الإدراك والتوقعات بين الأفراد، ولعل ذلك يتضح في العديد من نتائج العديد من الدراسات التي توصلت إلى أن العديد من المدراء يعانون من التوتر والأمراض نتيجة الضغط الكبير الناتج من المسؤوليات الواقعية على عاتقهم عن الأفراد.

(الشامان أمل، 2005، 11)

D- **البيئة المادية:** يقصد بها كل الظروف والعوامل المادية المرتبطة بصحة وسلامة الموظف بدنياً ونفسياً ومنها الضوضاء والإضاءة ودرجة الحرارة والتهوية بالمكاتب حيث أن عدم وجود هذه الظروف أو تهيتها يؤدي بالموظفي إلى ترك العمل وعدم الرغبة فيه وبما ينعكس على أدائه الوظيفي.

E- **المشاركة في اتخاذ القرار:** يحظى أشخاص الموظف في عملية وضع واتخاذ القرار بأهمية كبيرة لما له من تأثير في الضغوط الواقعية عليه، حيث أنه إذا لم يشترك الموظف بأفكاره ومعلوماته في اتخاذ القرار داخل نطاق وضيقه سيؤثر ذلك سلباً في عمله ويختفي من أدائه الوظيفي وذلك نتيجة احساسه بالإهمال وقدرته التحكم في وظيفته. (جاد الله فاطمة، 2002، 22)

F- **المستقبل الوظيفي:** يتعلق المستقبل الوظيفي بالخبرات المختلفة في بيئه العمل والتي من شأنه التأثير في إدراك الموظف لنموه وتطويره الوظيفي إذ أن شعوره بعدم حصوله على فرص تطوير ذاته في المسار الوظيفي ورفع مستوى يعد مصدر للقلق والإحباط والهروب من العمل ونفوره، وهو ما يعد مصدرًا للضغط الوظيفي للموظف. (محمد إسماعيل، 2005، 97)

أعراض ضغوط العمل:

هناك العديد من الأعراض التي تظهر على الموظف نتيجة للضغط الذي 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، وعبد الله المجيد، 2005، 98)

الآثار السلبية لضغط العمل:

أ- آثار ضغوط العمل على الفرد:

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

ب- آثار ضغوط العمل على المنظمة:

1. عدم قدرة المنظمة على الاستمرار.
2. ضعف المركز التنافسي لمنظمة.
3. زيادة تكاليف الضغوط. (راويه حسن، 2002، 55)

مفهوم الخدمة المصرفية:

هي مجموعة من العمليات ذات المضمون النفعي الذي يتتصف بتغلب العناصر غير الملمسة على العناصر الملمسة، 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 (اللوح، زين الدين، 2016، 120).

مفهوم جودة الخدمة:

إن مفهوم جودة الخدمة تعتمد على وجهة نظر العملاء لذا فهو يختلف من عميل إلى آخر، وتعتمد جودة الخدمة على تقييم العمل الذي يحكم عليه عن طريق مقارنة ما حصل عليه فعلاً مع ما توقعه من تلك الخدمة (الجياشى، 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 تتحدث 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: عمالء أكثر رضا، وموظفي أكثر رضا، ومبادرات وأرباح وحصة أكبر في السوق، استمرارية على المدى البعيد، أما المعايير العالمية لقياس الجودة فهي كما يلى: القيادة، التخطيط الاستراتيجي، والبيان 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 واثرها على أداء الخدمات المصرفية بالمصارف التجارية الليبية بمدينة زليتن (مصرف الوحدة) وإدراكه بأهمية الموضوع، وذلك للخروج بتصنيفات ومقترنات علمية تساعده في توضيح أهمية وتحقيق أهداف الموضوع. لذلك سيتناول هذا الجزء وصفاً لمنهجية وإجراءات الدراسة، وأفراد مجتمع الدراسة وعيتها، وكذلك أداة الدراسة المستخدمة وطرق إعدادها، وصدقها وثباتها، كما سيتم وصف الإجراءات التي قاما بها الباحثان في تقيين أدوات الدراسة وتطبيقاتها، ثم استعراض المعالجات الإحصائية التي اعتمدتها 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) موظفًا ووصل عدد عماله إلى (40) ألف (حساب جاري). يعتبر مصرف الوحدة فرع زليتن شركة مساهمة ليبية وهو أحد فروع مصرف الوحدة ويقع في منطقة المنطرحة بمدينة زليتن وترتيبه من حيث نشأة فروع الوحدة الترتيب 50 ويقدم الخدمات المصرفية المختلفة ويقدم المصرف بعض الخدمات الإلكترونية عبر موقعه الإلكتروني، كالاطلاع على الحساب، وخدمات البريد الإلكتروني، وكذلك العديد من الخدمات المصرفية الإلكترونية.

تمهيد:

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

وتعتبر ضغوط العمل الناتج عن التحديات اليومية، مثل التعامل مع العملاء وحل المشكلات المالية، عاملاً يؤثر بعمق على أداء الخدمة المقدمة. إن تحقيق مستوى عالي 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 تتعكس النتائج على أداء الخدمات المقدمة للعملاء.

حيث إن هذه الدراسة تتسلط الضوء على الأبعاد النفسية والروتينية للعمل المصرفية، مما يعكس ضرورة توفير بيئة عمل داعمة تسهم في تحسين الأداء في تقديم الخدمات. وسيكون لهذا البحث آثار إيجابية ليس فقط على الموظفين، بل أيضًا 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 للتوصيل 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 المتبوع ومجتمع البحث وعيته، وكذلك أداة البحث المستخدمة وطريقة إعدادها وكيفية بنائها وتطويرها، ومدى صدقها وثباتها، كما يتضمن وصفاً للإجراءات التي قام بها الباحثان في تصميم أداة البحث وتقنيتها، والأدوات التي استخدماها لجمع بيانات البحث، وبينهي 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 يعتمد على دراسة الظاهرة كما توجد في الواقع وبهتم بمعرفتها ووصفها دقيقاً ويعبر عنها تعبيراً كيفياً وكميًّا، كما لا يكفي هذا المنهج عند جمع المعلومات المتعلقة بالظاهرة من أجل استقصاء مظاهرها وعلاقتها المختلفة، بل يتعداه إلى التحليل والربط والتفسير للوصول إلى استنتاجات بيني عليها التصور المقترن بحيث يزيد بها رصيد المعرفة عن الموضوع.

مصادر جمع البيانات:

وقد استخدم مصدرين أساسين 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 موقع 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 الاستبيانات على مفردات الدراسة

نسبة الإستجابة	عدد الاستثمارات الصالحة للتحليل	عدد الاستثمارات المستبعدة	عدد الاستثمارات المسترددة	عدد الإستثمارات الموزعة	عينة الدراسة	مجموع الدراسة
94,5%	52	3	52	55	55	55

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 الودحة فرع زليتن وابن الباحثون خطوات التالية لبناء قائمة الاستقصاء:
- الاطلاع على الأدب النظري والدراسات السابقة ذات الصلة بموضوع البحث، والاستفادة منها في بناء قائمة الاستقصاء وصياغة فقراتها.
 - استشار 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 الاستبيان من حيث الحذف أو الإضافة والتعديل، لتسقى الاستبيانة في صورتها النهائية على (20) فقرة، وتم عرض قائمة الاستقصاء بصورةها النهائية في الملحق رقم (2).
 - توزيع الأداة على عينة البحث، واسترجاعها.
 - إدخال البيانات إلى الحاسوب 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 كالتالي:
 - المحور الأول:** ضغوط العمل، ويكون من (10) فقرة.
 - المحور الثاني:** ضغوط العمل وأثره على الخدمات المصرفية، ويكون من (10) فقرة.
- تم استخدام مقياس ليكرت الخمسي لقياس استجابات المبحوثين لفقرات الاستبيان حسب جدول (2).

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

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

حيث كان الوسط الحسابي الغرضي (لأداة الفياس) هو (3)، ويتم استخراجه 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 Statistical For Social Sciences (SPSS)

- ثبات مقياس الدراسة Reliability للتأكد من ثبات أسئلة صحيفة الاستبيان، ومدى تجانسها وانسجامها مع مشكلة الدراسة لغرض الإجابة على تساؤلها، من خلال استخدام معادلة ألفا كرو نباخ Alpha Cronbach.

- الجداول التكرارية: وذلك لحصر أعداد المشاركين، ونسبتهم المئوية، وفقاً للخصائص العامة للمبحوثين.

مقياس النزعة المركزية Measures of Central Tendency، كذلك تم استخدام مقياس التشتت Mean Dispersion، مثل الانحراف المعياري 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

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

صدق قائمة الاستقصاء:

- يقصد بصدق قائمة الاستقصاء أن تقيس أسللة القائمة ما وضعت لقياسه، وقد تم التأكيد من صدق الاستبانة بطريقتين:
- صدق المحكمين (الأداة):** عرض الباحثون الاستبانة على مجموعة من المحكمين تألفت من مجموعة المتخصصين وقد استجاب الباحثون لآراء المحكمين، وقاموا بإجراء ما يلزم من حذف وتعديل في ضوء المقترنات المقدمة، وبذلك خرجت قائمة الاستقصاء في صورتها النهائية.
 - صدق وثبات المقياس:** يقصد بصدق المقياس مدى اتساق كل فقرة من فقرات قائمة الاستقصاء مع المجال الذي تنتهي إليه هذه الفقرة، وقد قام الباحثون بحساب الصدق لقائمة الاستقصاء كانت النتائج كالتالي:

الجدول رقم (4): يبين نتائج اختبار الفا كرونياخ للصدق

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

اتضح من نتائج الجدول رقم (4) أن قيمة معامل ألفا كرونياخ كانت مرتفعة لجميع محاور الدراسة وكانت قيمة الثبات مرتفعة لكل المحاور وهذا يعني أن معامل الثبات مرتفع، حسب مقياس نانلي Nunnally & Bemstem, 1994:264 (0.70) والذي اعتمد على (265) كذلك قد تم التأكيد 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	النكرار	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	النكرار	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 المشاركون 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 منها%. 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	النكرار	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 المشاركون يحملون مؤهلات جامعية، و13% من العينة لديهم مؤهلات الدبلوم العالي، و23% ماجستير، و8% 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	النكرار	النسبة المئوية
1	رئيس قسم	12	%23
2	مدير مكتب	3	%6
3	رئيس وحدة	0	%0
4	موظف	37	%71
	المجموع	52	%100

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

ج. مدة سنوات الخدمة:

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

رمز المتغير	مدة سنوات العمل	النكرار	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 تزيد لأكثر من 10 إلى 15 سنة. هذا التنويع 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 الوحيدة في زيلين. يتضمن ذلك اختبار فرضيات البحث التي تم وضعها. سنتستخدم مقاييس ليكيرت الخمسية لقياس الآراء، حيث سيتم حساب المتوسطات الحسابية لجميع العناصر المتعلقة بالضغط الوظيفي وأدائه. سيكون التحليل متاماً، بحيث يتم ترتيب النتائج وفقاً 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

ث	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 يستغلون 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 تستطيع 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 المكافحة بها تتفق قدرتك وطاقتوك.	4.1944	0.82183	9	مرتفعة
8	يوجد في العمل ساعات عمل إضافي الغرض منها إنجاز الأعمال المتراكمة.	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 كلاً حسب تخصصه في المصرف	4.2222	0.83190	6	مرتفعة

استناداً إلى نتائج الجدول رقم (10) الذي يعرض نتائج التحليل الوصفي لإجابات افراد عينة الدراسة على فقرات المحور الأول. سنتقوم 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.

- تداخل مهام الموظفين الذين يشتغلون وظائف مشابهة:

- المتوسط: 4.1944 (مرتفع): يشير إلى وجود تداخل في المهام.

- الانحراف: 0.66845: يدل على تباين متوسط.

- 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.

- لا أستطيع الاستفادة من إجازتي بسبب كثرة الأعمال المطلوب إنجازها:

- المتوسط: 4.6389 (مرتفع): يعكس ضغط العمل العالي.

- الانحراف: 0.76168: يوضح وجود تفاوت معتدل.

- تقوم إدارة المصرف بإجراءات تطوير وتعديل على الأهداف التنظيمية ويتم إبلاغ العاملين بها:

- المتوسط: 4.4167 (مرتفع): يدل على أنها تعامل مع التغييرات.

- الانحراف: 0.60356: يظهر تفاوت أقل في الآراء.

- الأعمال المكلف بها تفوق قدرتك وطاقتك:

- المتوسط: 4.1944 (مرتفع): يعكس عدم التوازن بين المهام والقدرات.

- الانحراف: 0.82183: يدل على تباين متوسط.

- 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.

- كثرة العمل وتراكمه أساسه نقص عدد الموظفين في المصرف:

- المتوسط: 4.2500 (مرتفع): يوضح أن نقص الموظفين يؤدي لضغط 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 تحدياً كبيراً لموظفي مصرف الودة، حيث تولي الفئة المستطلعة آراءها اهتماماً كبيراً للعدد 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، تكشف بعض الأبعاد تفاصيل مقلقة، حيث يشعر العديد من الموظفين بتراكم الأعمال وكثرة المسؤوليات، مما يؤثر سلباً على قدرتهم على الاستفادة من إجازاتهم.

وتنزيل مشارع الضغوط عندما يعبر الموظفون عن أنهم يشعرون بأن المهام الموكلة لهم تفوق قدراتهم وطاقاتهم، مما قد يؤدي إلى إجهاد نفسي وجسدي. أيضاً، 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 شعوراً عاماً بنقص في عدد الموظفين، مما يساهم في زيادة الكثافة العمليانية 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 لضغط العمل على مستوى أداء الخدمة المصرفية في المصرف قيد الدراسة (مصرف الودة بمدينة زليتن)"

- الفرضية الفرعية الأولى: يوجد أثر للضغط النفسي للموظفين على مستوى أداء الخدمات المصرفية بالمصرف قيد الدراسة (مصرف الودة بمدينة زليتن).

لاختبار الفرضية الفرعية الأولى التي تنص على أن "يوجد أثر للضغط النفسي للموظفين على مستوى أداء الخدمات المصرفية بالمصرف قيد الدراسة (مصرف الودة 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 بالتدخل 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 الوحيدة.

المحور الثاني: ضغوط العمل وأثرها على الخدمات المصرفية.

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

ث	العبارات	المتوسط الحسابي	المعياري الانحراف المعياري	المرتبة	درجة الأهمية
1	ضغط العمل تؤثر بشكل سلبي على قدرة الموظفين في المصرف على تقديم خدمة عملاء متميزة.	4.2500	0.64918	4	مرتفعة
2	عرض الموظفين لضغوط مستمرة يؤدي إلى زيادة الأخطاء في المعاملات المصرفية.	4.5556	0.55777	1	مرتفعة
3	ضغط العمل تؤثر على التركيز والكفاءة في أداء المهام المصرفية اليومية	4.2222	0.63746	6	مرتفعة
4	الموظفوون 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	ضغط 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	ضغط العمل تؤدي إلى زيادة معدل الاستقالات أو التغيب عن العمل في القطاع المصرفى	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 يلى:

- تُظهر النتائج أن جميع العبارات المتعلقة بضغط 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 "عرض الموظفين لضغط 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 "ضغط العمل تؤثر بشكل سلبي على قدرة الموظفين على تقديم خدمة عملاء متميزة" و"موظفوون 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 إيجابياً على جودة الخدمات المصرفية ورضا العملاء.

واستناداً 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 للضغط 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 أيضاً 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 مدروسة 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 المكلفة بها الموظفون لضمان توزيع عادل للعبء، مما يقلل من الضغوط المصاحبة.
5. يجب الاستثمار في التقنيات الحديثة التي يمكن أن تسهم في تحسين الكفاءة، للمساعدة في الحد من الضغوط المرتبطة بالإجراءات اليدوية.
6. يوصى الباحثان بإجراء مسوحات دورية حول ضغوط العمل وأثارها على أداء الخدمة المصرفية، تشمل الاستماع لآراء الموظفين وتقدير 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 الحلبي، أثر الحوافز في تحسين الأداء لدى العاملين في مؤسسات القطاع العام في الأردن، رسالة ماجستير، كلية الاعمال، جامعة الشرق الأوسط (2013).
3. سارة ملاي، الرضا الوظيفي أثره على تحسين وتطوير أداء العاملين بالمصرف الجزائري، مجلة الاقتصاد والتنمية، مخبر التنمية المحلية المستدامة، جامعة يحيى فارس، المدينة العدد 60، جوان 6600، 2016.

4. محمد بن سعيد العمري وعبيد سعود السهلي، آثر ضغوط العمل على درجة الولاء التنظيمي، مجلة العلوم الإنسانية والاجتماعية، جامعة الملك سعود، السعودية، العدد 39، ربى الآخر 1437هـ.
5. يعقوب رحاب عبد العزيز، آثر الرضى الوظيفي على أداء العاملين في القطاع المصرفي السوداني، رسالة دكتوراه، جامعة ام درمان الاسلامية، السودان، 2017.
6. محمود حسين إسماعيل، مصادر ضغوط العمل الإداري، دراسة حالة قطاع الموصلات والنقل، مصراته، رسالة ماجستير، اكاديمية الدراسات العليا، فرع مصراته، ليبيا، 2017.
7. وئام طنوس، آثر ضغوط العمل في مستوى أداء العاملين في القطاع المصرفي، رسالة ماجستير، الجامعة الافتراضية السورية، 2019.
8. المبروك الشيباني وإبراهيم جرج وسهام المرمي، بعنوان: (ضغط 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 التأثيرية بين الجهد العاطفي وعمليات تحمل الضغوط وكفاءة الأداء بالتطبيق على البنوك المصرية)، المجلة العلمية للدراسات التجارية والبيئية، المجلد 13، العدد 3، 2022.
11. أحمد رائد العلوان، بعنوان: (العوامل المؤثرة على الأداء الوظيفي في المصارف الأهلية العاملة في العراق 2022).
12. الشaman امل، مصادر ضغوط العمل التنظيمية لدى مديرات المدارس في مدينة الرياض، مجلة مستقبل التربية العربية، 2005.
13. جاد الله فاطمة، دراسة تحليلية لضغط 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، عبد 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 لحوض، رهام زين الدين، آثر 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 أكتوبر 1955 كلية علوم التسيير في العلوم الاقتصادية، الجزائر، 6، 7 مايو 2007.