

الأداء الوظيفي للعاملين وتأثيره على جودة خدمات المصارف التجارية الليبية دراسة ميدانية عن مصرف الوحدة، شمال أفريقيا، اليقين فرع زلتن

أ. عبد المجيد أحمد التير
محاضر مساعد بقسم التمويل والمصارف
كلية الاقتصاد والتجارة
الجامعة الاسمية، ليبيا

د. مختار عبد السلام الغافود
استاذ مساعد بقسم التمويل والمصارف
كلية الاقتصاد والتجارة
الجامعة الاسمية، ليبيا

مخلص الدراسة:

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على أهم العوامل التي تؤثر في أداء العاملين في المصارف التجارية وتأثيرها على جودة الخدمات المصرفية، وذلك من خلال عوامل طبيعة العمل، وعوامل علاقات العاملين داخليا، وعوامل الجوانب الإدارية ولتحقيق ذلك تم الاعتماد على مصرف الوحدة فرع زلتن، مصرف شمال أفريقيا فرع زلتن، مصرف اليقين فرع زلتن، خلال الفترة ما بين 2022-2023 وقد تم الاعتماد على المنهج الوصفي التحليلي، وتم تحليل بيانات البحث واختبار فرضياته باستخدام الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية والمعروفة اختصارا (SPSS)، توصلت هذه الدراسة إلى أن تدخل المسؤولين في أداء عمل الموظفين وبشكل كبير، وأيضا هناك علاقات شخصية بين المديرين ورؤساء الأقسام والموظفين أي علاقات محاباة وفيها يتم تمييز موظف عن موظف آخر بحكم العلاقة الشخصية أما من ناحية القرابة أو الصداقة أو المصلحة، وكذلك عدم المساواة في منح المهام والدورات وغيرها بين العاملين. وأوصت هذه الدراسة أنه يجب على إدارة المصرف توفير أماكن عمل تتوفر فيها جميع سبل الراحة ليؤدي الموظف عملة بالأداء المطلوب، ويجب أيضا على رؤساء الأقسام وإدارة المصرف منح الثقة للموظفين في أداء عملهم، وكذلك على إدارة المصرف تقييم الموظفين حسب أداء عملهم ولا بحكم علاقتهم الشخصية (قرابة، صداقة، مصلحة)، وأيضا تشجيع الموظفين أصحاب المهارات والقدرات على إنجاز الأعمال بالمكافأة والعلاوات والحوافز وتمييزهم عن باقي الموظفين. الكلمات المفتاحية: الأداء الوظيفي، الخدمة المصرفية، جودة الخدمة المصرفية.

المقدمة:

يعتبر العاملون من إحدى مقومات المنظمة التي يجب الحفاظ عليها والسعي لتطويرها من أجل الرقي بها نحو الأفضل ونحو تحقيق الأهداف الموضوعية، ولا تستطيع أي منظمة أن تعمل بكفاءة وفاعلية دون الاهتمام بمواردها البشرية، وبذل الجهد والمال والوقت لاختيار أفضلهم كفاءة وتعمل على تمكينهم فتوفر لهم التدريب المناسب وتمنحهم مزيداً من الحوافز ومزيداً من التفويض في الصلاحيات واتخاذ القرارات.

يعتبر موضوع الأداء الوظيفي من الموضوعات الأساسية في نظريات السلوك الإداري بشكل عام والتنظيم الإداري بشكل خاص لما يمثله من أهمية للوصول للأهداف المرجوة للمنظمات بكفاءة وفعالية.

فقد أحدثت تكنولوجيا المعلومات طفرة حقيقية في أساليب أداء العمل وفي سرعة وكفاءة ودقة إنجازه، 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.

الأداء الوظيفي في المصارف التجارية يعتبر من ركائز العمل المصرفي فكلما كان الأداء الوظيفي للعاملين ذا سرعة وكفاءة ودقة وإنجاز للخدمات المصرفية كلما أثر إيجابياً على جودة الخدمات المصرفية وكلما كان العكس كلما أثر سلباً على جودة الخدمات المصرفية، ولكن هناك عدة محددات تؤثر على الأداء الوظيفي للعاملين مما يؤثر على رضا العملاء من حيث جودة الخدمات المقدمة.

مشكلة الدراسة:

يعتبر الأداء الوظيفي من أهم العوامل التي تؤثر وبشكل كبير في جودة الخدمات 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 مؤثرات تؤثر في هذا الأداء الوظيفي مما يؤثر على جودة تقديم الخدمات المصرفية ويمكن تلخيص مشكلة البحث في السؤال التالي:

هل يوجد تأثير لمحددات الأداء الوظيفي على جودة الخدمات المصرفية؟

- يوجد تأثير لعوامل طبيعة العمل (الإمكانات الجسدية والعقلية - المهام الروتينية والنمطية - المسؤولية الوظيفية) على جودة الخدمات المصرفية.

- يوجد تأثير لعوامل علاقات العاملين (علاقة العاملين بعضهم ببعض - علاقة العاملين بالمديرين ورؤساء الأقسام) على جودة الخدمات المصرفية.

- يوجد تأثير لعوامل الجوانب الإدارية (العدالة بين العاملين في المهام، الرواتب، الحوافز - مشاركة العاملين في اتخاذ القرارات) على جودة الخدمات المصرفية.

فرضية الدراسة:

الفرضية الرئيسية: لا يوجد تأثير لمحددات (عوامل طبيعة العمل، عوامل علاقات العاملين، عوامل الجوانب الإدارية) للأداء الوظيفي للعاملين على جودة الخدمات المصرفية بالمصارف التجارية الليبية ويمكن تلخيص الفرضيات الفرعية من الفرضية الرئيسية كالآتي:

الفرضيات الفرعية:

- لا يوجد تأثير لعوامل طبيعة العمل (الإمكانات الجسدية والعقلية - المهام الروتينية والنمطية والمسؤولية الوظيفية) على جودة الخدمات المصرفية.

- لا يوجد تأثير لعوامل علاقات العاملين (علاقة العاملين بعضهم ببعض - علاقة العاملين بالمديرين ورؤساء الأقسام) على جودة الخدمات المصرفية.

- لا يوجد تأثير لعوامل الجوانب الإدارية (العدالة بين العاملين في المهام، الرواتب، الحوافز - مشاركة العاملين في اتخاذ القرارات) على جودة الخدمات المصرفية.

أهمية الدراسة:

الأهمية العملية:

تتمثل الأهمية العملية للدراسة في العوامل المؤثرة على الأداء الوظيفي بالمصارف التجارية الليبية وذلك من خلال معرفة العوامل (عوامل طبيعة العمل، وعوامل علاقات العاملين داخليا، وعوامل الجوانب الإدارية) التي لها تأثير أكبر على الأداء الوظيفي 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 بالأداء الوظيفي وجودة الخدمات المصرفية
- 2-تحديد المحددات التي تؤثر على الأداء الوظيفي للعاملين بالمصارف التجارية.
- 3-تقديم النتائج والتوصيات التي تساعد إدارة المصرف في توضيح المحددات التي تؤثر في الأداء الوظيفي للعاملين.
- 4-بيان أثر عوامل علاقات العاملين داخليا على الأداء الوظيفي.

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 أثر عوامل ضعف أداء العاملين بالمصارف التجارية، ثم وضع بعض المقترحات بما يتلاءم مع طبيعة الأدوات المعتمدة لديها.

حدود الدراسة:

تتمثل حدود الدراسة في الآتي:

- الحدود الزمانية: تتمثل الحدود الزمانية من عام 2022-2023.

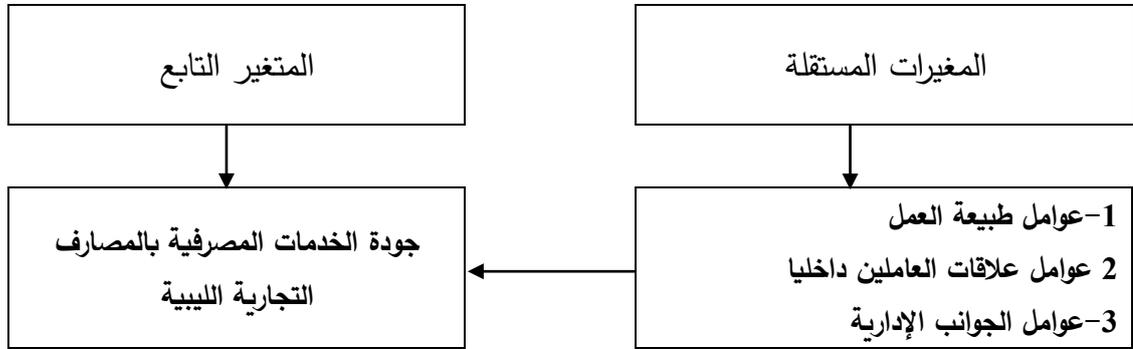
- الحدود المكانية: ستقتصر الدراسة على مصرف الوحدة فرع زليتن، مصرف شمال أفريقيا فرع زليتن، مصرف اليقين فرع زليتن.

- الحدود العلمية: تم اختيار المتغير المستقل، وهو العوامل المؤثرة في الأداء الوظيفي للعاملين، والمتغير التابع تمثل في جودة الخدمات المصرفية بالمصارف التجارية.
متغير الدراسة:

تحتوي الدراسة على المتغيرات الآتية:

- المتغيرات المستقلة: العوامل المؤثرة في الأداء الوظيفي للعاملين (عوامل طبيعة العمل، وعوامل علاقات العاملين داخليا، وعوامل الجوانب الإدارية).
- المتغيرات التابعة: جودة الخدمات المصرفية بالمصارف التجارية الليبية.

نموذج الدراسة ومتغيراتها:



- إعداد الباحثين.

أولاً: الدراسات السابقة:

1. دراسة (عودة، 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 (وروان و التميمي، 2012): هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على المبادئ التي يتم الاعتماد عليها عند تقييم أداء موظفي أي نوع من المؤسسات وبما أن البنوك العاملة في مدينة الخليل هي محور هذه الدراسة فلا بد معرفة وجهة نظر مديرها وموظفيها في هذا الأمر وهدفت أيضا إلى معرفة مدى أهمية تقييم الأداء من وجهة نظر المدير والموظفين كلا على حدة وتوصلت الدراسة أن درجة تقييم الموظفين للمبادئ التي يتم الاعتماد عليها عند تقييم الأداء بشكل عام كانت بدرجة متوسطة بينما كانت درجة تقييم الموظفين لأهداف تقييم الأداء بشكل عام متوسطة ومن تم تقييم درجة تقييم المديرين للمبادئ التي يتم

الاعتماد عليها عند تقويم الأداء بشكل عام مرتفعة وإعطاء درجة مرتفعة لكل من تقويم المدار لأهمية تقويم أداء وتقويم المديرين لأهداف تقويم الأداء بشكل عام متوسطين.

3. دراسة (الحلايية، 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.

4. دراسة (ملاي، 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.

5. دراسة (العمرى و السهلي، 2016): هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على واقع مستويات ضغوط العمل الذي يواجهه العاملون 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).

6. دراسة (عبد العزيز، 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 رؤساءهم يمنحونهم فرصة المشاركة في اتخاذ القرارات والعاملين يرون أن الحوافز هي السبب الرئيسي في إنجاز الأعمال والدافع الحقيقي للعمل وإن الترقبات لا يتم الحصول عليها في الوقت المناسب.

7. دراسة (السحاتي، 2019): هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على أثر تمكين العاملين على جودة الخدمات المصرفية بالمصارف التجارية العاملة بمدينة بنغازي وتوصلت إلى مجموعة من النتائج من أهمها وجود أثر إيجابي معنوي لتمكين العاملين وأبعاده على جودة الخدمات المصرفية في المصارف التجارية العاملة بمدينة بنغازي وبينت الدراسة أن درجة الممارسة لإبعاد التمكين من قبل العاملين قيد الدراسة كانت بين الارتفاع والمتوسطة واحتل بعد تفويض السلطة المرتبة الأولى بين أبعاد تمكين العاملين.

8. دراسة (طنوس، 2019): هدفت هذه الدراسة إلى معرفة ضغوط العمل بكافة أشكالها على إنتاجه العاملين وأدائهم الوظيفي في القطاع البنكي الخاص في سورية وهدفت أيضا 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 مسببا 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.

9. دراسة (الشيبياني واخرون، 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 اللبيرة وتوفير ما يلزم من احتياجات لتأدية العمل بصورة صحيحة وتوزيع أعباء العمل على الموظفين بطريقة منصفة.

10. دراسة (القاضي، شاهين، 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 (العلوان 2022): هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على العوامل المؤثرة على الأداء الوظيفي في المصارف الأهلية العاملة في العراق والممثلة ب(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.

12. دراسة (الناكوع، 2022): هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على الطرق الإدارية الحديثة وأهميتها والتعرف على أنواع التحفيز وأهميته والتحقق من أثر لتطبيق الطرق الإدارية الحديثة في رفع كفاءة العاملين في البنوك اللبيرة وتوصلت إلى مجموعة من النتائج من أهمها وجود أثر لتطبيق الطرق الإدارية الحديثة على رفع كفاءة العاملين في البنوك الأهلية بلبيا وهناك أثر إيجابياً فعلاً للحوافز المادية في رفع كفاءة أداء العاملين وأثر إيجابياً أيضا للحوافز المعنوية.

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.

ثانياً: الإطار النظري:

الأداء الوظيفي:

- هو مجموعة السلوكيات الإدارية المعبرة عن قيام الفرد بعمله وتتضمن جودة الأداء وحسن التنفيذ والخبرة الفنية في العمل فضلاً عن الاتصال والتفاعل مع الموظفين بالإضافة إلى الالتزام باللوائح الإدارية التي تنظم العمل كما يعد نظاماً رسمياً لتقييم وقياس أداء الموظفين والتأثير في الخصائص الأدائية والسلوكية لهم (علي، 2007، 28).

- هو مجموعة الإنجازات والنتائج النهائية التي يحققها الأفراد أو مجموعات العمل أو الوحدات التنظيمية (أدير، 2008، 17).

- هو قيام العاملين بالمنظمة بسلوك إداري ما في ضوء مبادئ الإدارة وذلك لتحقيق وظائف الإدارة بصورة رشيدة (أي بأقل جهد ووقت وتكاليف) (أبي النصر، 2008، 77).

خصائص تطوير الأداء الإداري:

إن عملية تطوير الأداء الإداري تحتاج إلى خصائص أساسية تتمثل في الآتي: (الخطيب، 2005، 65).

1. شمولية عملية التطوير: بمعنى أن يشمل التطوير والتجديد جميع الجوانب المتمثلة في السياسات والأهداف الإدارية والتنظيم الإداري والموارد البشرية والمادية والمناهج الدراسية وأساليب التدريس وطرق التوجيه.

2. التطوير عملية استمرارية: أي أن التطوير يمثل عملية مستمرة أي أنها لا تحدث مرة واحدة ولا تتوقف أبداً إنما تتكون من مجموعة من الأحداث المترابطة التي تتحرك بمرور الزمن نحو بلوغ أهداف معينة.

3. التطوير عملية ديمقراطية: أي أن التطوير يتشكل من نسيج متألف تشترك فيه جميع الفئات المعنية بالتطوير دون أن تصدر إحدى الفئات آراء وأفكاراً ووجهات نظر الفئات الأخرى.

4. يعتمد التطوير على المنهجية العلمية وذلك عن طريق استقصاء الواقع ومشكلاته ومراعاة الأولويات التي تبدو أكثر أهمية وضرورة لعملية التطوير.

5. توفير الخطط ذات الأجل الطويل والمتوسط والصغير: تعتبر هذه الخطوة خطوة متقدمة في السعي لتنفيذ الأولويات وتحقيق الأهداف الموضوعية وترجمتها إلى واقع عملي.

العوامل المؤثرة في الأداء الوظيفي:

هناك عدة عوامل تؤثر في الأداء الوظيفي وهي (سلطان، 2003، 220):

1. العنصر البشري: يشكل أهم مورداً في المنظمة، فمؤسسة المنظمة مرهون بمدى استقطابها لعناصر بشرية متميزة في مهاراتها ومعارفها وقدرتها على الانسجام في الجماعة ومدى تعاونها معها.

2. الإدارة: إن للإدارة مسؤولية كبيرة في تخطيط وتنظيم وتنسيق وقيادة ورقابة جميع الموارد التي تقع ضمن نطاق مسؤوليتها وسيطرتها، فهي بذلك تؤثر على جميع الأنشطة في المنظمة، ومنه فهي مسؤولة بنسبة كبيرة عن زيادة معدلات الأداء داخل المنظمة.

3. التنظيم:

- التنظيم: ويشتمل على توزيع وتحديد المهام والمسؤوليات وفقاً للتخصصات على الموظفين داخل المنظمة، أي تقسيم العمل عليهم وفق مهاراتهم وإمكانياتهم الخاصة.
- بيئة العمل: وتشير إلى أهمية الوظيفة والمنصب الذي يشغله الفرد ومدى مقدار فرص النمو والترقية المتاحة أمامه.
- تحديد أهداف المنظمة: إن المنظمات التي تعمل دون أن يكون لديها خطط واضحة ومعدلات إنتاج محددة، فإنها لا تستطيع أن تقيس مدى ما تحقق من إنجازات، وهذا بدوره ينعكس على أداء الموظفين فيها.
- مشاركة المستويات الإدارية المختلفة في التخطيط وصنع القرارات.
- الرضا الوظيفي.
- التسبب الإداري.
- البيئة المادية.

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 (لحلو، زين الدين، 2016، 120).

مفهوم جودة الخدمة:

إن مفهوم جودة الخدمة تعتمد على وجهة نظر العملاء لذا فهو يختلف من عميل إلى الآخر، 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:

نزداد 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 يعنى: عملاء أكثر رضا، وموظفي أكثر رضا، ومبيعات وأرباح وحصصة 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 (الشرح، 2007، 22).

ثالثاً: منهجية الدراسة أو الدراسة الميدانية:

تهدف هذه الدراسة إلى التعرف على العوامل المؤثرة على الأداء الوظيفي وجودة الخدمات بالمصارف التجارية الليبية بمدينة زليتن (شمال أفريقيا، الوحدة، اليقين) 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 اعتمدهما الباحثين في تحليل المعطيات للوصول إلى النتائج.

يرجع سبب اختيار العينة والمكونة من ثلاثة مصارف الوحدة، شمال أفريقيا، اليقين في أن يتم الحصول على المعلومات والبيانات بكميات كبيرة ومتنوعة، فعينة البحث تحتوي على القديم مصرف الوحدة وشمال أفريقيا، والحديث مصرف اليقين والعام والخاص الوحدة وشمال أفريقيا عام، واليقين خاص - 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 المنطرحة 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.

- مصرف شمال أفريقيا فرع زليتن: مصرف تجاري ليبي يقدم خدماته في ليبيا من خلال 61 فرعاً ووكالة، وبرأس مال يبلغ 350 مليون دينار ليبي، كان اسم المصرف في البداية «المصرف العربي الليبي التونسي»، وذلك لكون المساهمين الأساسيين فيه «المصرف العربي الليبي الخارجي» الواقع في طرابلس في ليبيا و«الشركة التونسية للبنك» الواقعة في تونس، لكن في ديسمبر عام 1989 باعت الشركة التونسية للمصرف أسهمها فتغير اسم المصرف وأصبح «مصرف شمال إفريقيا التجاري» وأصبح المساهمون هم: المصرف الليبي الخارجي بنسبة 99,54% ومصرف ديموريكو هولدنغ الواقع في بيروت بلبنان بنسبة

0,45% بالإضافة إلى مساهمين آخرين هم أعضاء مجلس الإدارة بنسبة 0,01%، ويصل رأس المال الكلي المدفوع للمصرف 128,599,170,000 ليرة لبنانية.

- مصرف اليقين فرع زليتن: أسس مصرف اليقين وفقاً للقانون رقم (1) لسنة 2005م، ووفقاً للقانون رقم (46) لسنة 2012 بشأن المصارف، ولقد قيد المصرف بوزارة الاقتصاد بمكتب مدينة سبها تحت سجل تجاري رقم (9237) كشركة ليبية مساهمة، وبدأ مباشرة أعماله المصرفية وفقاً لإذن لمزاولة الصادر عن مصرف ليبيا المركزي تحت رقم (98) لسنة 2019م، حيث افتتح أول فرعاً له بتاريخ... 2019/09/19 في إطار تنفيذ الخطة الاستراتيجية الخماسية للمصرف 2020-2024، وبهدف توسيع نشاط المصرف ضمن مناطق جغرافية جديدة، ولتقديم خدماته في جل ربوع ليبيا، تم إفتتاح فرع المصرف بمدينة زليتن 2020/02/20 حيث من المستهدف أن يقدم الفرع خدماته للأفراد والشركات، وعبر وسائل تقنية مصرفية حديثة.

منهجية الدراسة:

تم استخدام المنهج التحليلي والذي يحاول دراسة العوامل المؤثرة على الأداء الوظيفي وجودة الخدمات بالمصارف التجارية الليبية بمدينة زليتن (مصرف شمال أفريقيا، مصرف الوحدة، مصرف اليقين)، ويحاول هذا المنهج تفسير وتحليل البيانات المتعلقة بالموضوع أملاً في الوصول إلى تعميمات ذات معنى لزيادة التعرف على موضوع الدراسة.

هذا وقد استخدم الباحثين مصدرين أساسيين للمعلومات:

- المصادر الثانوية: اتجها الباحثين إلى مصادر البيانات الثانوية والتي تتمثل في الكتب والمراجع ذات العلاقة وذلك لمعالجة الإطار النظري للبحث، كما أن الدوريات والمقالات والتقارير، والأبحاث والدراسات السابقة التي تناولت موضوع الدراسة، كان لها جميعاً دور في إثراء البحث، كما لا ننسى البحث والمطالعة في مواقع شبكة الاتصالات الدولية "الإنترنت".

- المصادر الأولية: لإجراء الدراسة التحليلية لموضوع الدراسة تم جمع البيانات الأولية من خلال الاستبانة كأداة رئيسية للبحث صُممت خصيصاً لهذا الغرض، وتم توزيعها على عدد (50) موظفاً من الموظفين العاملين بالمصارف المذكورة أعلاه بمدينة زليتن.

فرضيات الدراسة:

تتمثل فرضية الدراسة في التالي:

الفرضية الرئيسية:

لا يوجد تأثير لمحددات الأداء الوظيفي على جودة الخدمات المصرفية بالمصارف التجارية الليبية حسب آراء موظفي المصارف محل الدراسة. والتي تنفرع إلى ثلاث فرضيات فرعية كالتالي:

- الفرضية الفرعية الأولى: لا يوجد تأثير لعوامل طبيعة العمل (الإمكانات الجسدية والعقلية - المهام الروتينية والنمطية - المسؤولية الوظيفية) على جودة الخدمات المصرفية بالمصارف التجارية الليبية (مصرف شمال أفريقيا، مصرف الوحدة، مصرف اليقين) بمدينة زليتن حسب آراء موظفي المصارف محل الدراسة

- الفرضية الفرعية الثانية: لا يوجد تأثير لعوامل علاقات العاملين (علاقة العاملين بعضهم ببعض - علاقة العاملين بالمديرين ورؤساء الأقسام) على جودة الخدمات المصرفية بالمصارف التجارية الليبية (مصرف شمال أفريقيا، مصرف الوحدة، مصرف اليقين) بمدينة زليتن حسب آراء موظفي المصارف محل الدراسة

- الفرضية الفرعية الثالثة: لا يوجد تأثير لعوامل الجوانب الإدارية (العدالة بين العاملين في المهام، الرواتب، الحوافز - مشاركة العاملين في اتخاذ القرارات) على جودة الخدمات المصرفية بالمصارف التجارية الليبية (مصرف شمال أفريقيا، مصرف الوحدة، مصرف اليقين) بمدينة زليتن حسب آراء موظفي المصارف

مجتمع وعينة الدراسة:

نظراً لأن المستهدف في هذه الدراسة هم العاملين بالمصارف التجارية (مصرف شمال أفريقيا، مصرف الوحدة، مصرف اليقين) بمدينة زليتن، فقد تم اختيار عينة قصدية تشمل المبحوثين والبالغ عددهم (48)، وقد قاما الباحثين بتوزيع استبانة الدراسة على المستهدفين، والجدول التالي يوضح عينة الدراسة:

جدول رقم (1)

يبين عدد الاستبانات الموزعة والفاقد منها والصالحة للتحليل

الاستمارات الموزعة	المتحصل عليها	الفاقد منها	المستبعد	الخاضع للدراسة	نسبة الاستجابة %
48	40	10	0	40	83%

الجدول من إعداد الباحثين بالاعتماد على برنامج الإحصائي

أداة الدراسة:

تم إعداد استبانة حول "العوامل المؤثرة على الأداء الوظيفي وجودة الخدمات بالمصارف التجارية الليبية (مصرف شمال أفريقيا، مصرف الوحدة، مصرف اليقين) بمدينة زليتن حسب آراء الموظفين العاملين بهذه المصارف.

تتكون استبانة الدراسة من قسمين رئيسيين هما:

- القسم الأول: عبارة عن السمات الشخصية للمستجيب (الجنس، العمر، الوظيفة، المؤهل العلمي، التخصص، سنوات الخبرة، المصرف).

- القسم الثاني: يتكون من متغيرات الدراسة والمشتتة على ثلاثة محاورين:

- المحور الأول: العوامل طبيعة العمل، ويشتمل على (12) فقرة.
 - المحور الثاني: عوامل علاقة العاملين، ويشتمل على (11) فقرة.
 - المحور الثالث: عوامل الجوانب الإدارية، ويشتمل على (11) فقرة.
- وقد تم استخدام مقياس ليكرت الخماسي لقياس استجابات المبحوثين لفقرات الاستبيان حسب الجدول التالي:

جدول رقم (2)

يبين درجات مقياس ليكرت:

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

الجدول من إعداد الباحثين بالاعتماد على برنامج الإحصائي

- صدق الاستبانة:

يقصد بصدق الاستبانة أن تقيس أسئلة الاستبانة ما وضعت لقياسه، وقد قامت الباحثتان بالتأكد

من صدق الاستبانة بطريقتين:

1- صدق المحكمين:

عرض الباحثان الاستبانة على مجموعة من المحكمين بقسم التمويل والمصارف، وقد استجابا الباحثين لآراء المحكمين وقاما بإجراء ما يلزم من حذف وتعديل في ضوء المقترحات المقدمة، وبذلك خرج الاستبيان في صورته النهائية.

2- ثبات الاستبانة:

يقصد بثبات الاستبانة أن تعطي هذه الاستبانة نفس النتيجة لو تمت إعادة توزيعها أكثر من مرة تحت نفس الظروف والشروط، وقد تحققا الباحثان من ثبات استبانة الدراسة من خلال معامل ألف كرونباخ وذلك كما يلي:

معامل ألفا كرونباخ:

اختبار ألفا كرونباخ (α) للصدق والثبات من الاختبارات الإحصائية المهمة لتحليل بيانات الاستبانة وللقيام بأي تحليل لبيانات الاستبيان يجب إجراء اختبار ألفا كرونباخ (α) وهو اختبار يبين مدى مصداقية إجابات مفردات العينة على أسئلة الاستبانة:

$$\alpha = \frac{K}{K-1} \left(1 - \frac{\sum S_i^2}{S_T^2} \right)$$

حيث: K عدد الأسئلة في الاستبيان.

$\sum S_i^2$: مجموع تباينات العناصر.

S_T^2 : تباين الدرجة الكلية.

ومعامل ألفا تكون قيمته من (0 إلى 1) ويبين مدى الارتباط بين إجابات مفردات العينة ، فعندما تكون قيمة ألفا (0) فذلك يدل على عدم وجود ارتباط مطلق ما بين إجابات مفردات العينة ، أما إذا كانت قيمة معامل ألفا واحد صحيح فإن ذلك يدل على وجود ارتباط تام بين إجابات مفردات العينة، ومن المعروف أن أصغر قيمة مقولة لمعامل (a) هي 0.60 وأفضل قيمة تراوح بين (0.70 إلى 0.80) وكلما زادت قيمته عن 0.80 كان ذلك أفضل ، وفي حين ما إذا كانت قيمة معامل ألفا كرونباخ أقل من 0.60 فيتم إجراء حذف الإجابات الأقل ارتباطاً وذلك باستخدام برنامج SPSS فيتم حذف الأسئلة ذات العلاقة والتي تؤثر في الدراسة حيث تصل قيمة معامل ألفا إلى 0.60 أو أكثر .

وعند تطبيق اختبار ألفا كرونباخ على الأسئلة المتعلقة بمتغيرات الدراسة الاستطلاعية والتي عددها (34) استبانة كانت النتائج كما موضحة بالجدول التالي:

جدول رقم (3)

يبين نتائج اختبار ألفا كرونباخ لقياس ثبات الاستبانة

م	الفقرة	معامل ألفا كرونباخ
1	جميع فقرات الاستبانة	0.914

الجدول من إعداد الباحثين بالاعتماد على برنامج الإحصائي

يتضح من الجدول السابق أن قيمة معامل ألفا كرونباخ لجميع فقرات الاستبانة كانت (0.914)، وهي قيمة مرتفعة جداً، وبذلك فإن الاستبانة في صورتها النهائية كما في الملحق رقم (1) قابلة للتوزيع. بذلك يكون الباحثين قد تأكدوا من صدق وثبات استبانة الدراسة مما يجعلها على ثقة بصحة الاستبانة وصلاحياتها لتحليل النتائج والإجابة عن تساؤلات الدراسة واختبار فرضياتها.

الأساليب الإحصائية المستخدمة في البحث:

تم تفرغ وتحليل الاستبانة من خلال الحزمة الإحصائية Statistical Package for the Social Science (SPSS)، وتم استخدام الاختبارات المعلمية واللامعلمية وذلك لأن مقياس ليكرت هو مقياس ترتيبي، ومن الأدوات والمقاييس الإحصائية المستخدمة ما يلي:

- (1) النسب المئوية والتكرارات والمتوسط الحسابي والمتوسط الحسابي النسبي: يستخدم هذا الأمر بشكل أساسي لأغراض معرفة تكرار فئات متغير ما، ويفيد الباحثان في وصف عينة الدراسة.
- (2) اختبار ألفا كرونباخ (Cronbach's Alpha) لمعرفة ثبات فقرات الاستبانة.
- (3) اختبار T للعينة الواحدة.

التحليل الإحصائي للبيانات واختبار فرضيات الدراسة:

- أولاً: الوصف الإحصائي لعينة الدراسة وفق البيانات الشخصية.
- ثانياً: البيانات المتعلقة بمجالات الدراسة.

- ثالثاً: اختبار فرضيات الدراسة.

الجزء الأول: البيانات الشخصية والوظيفية:

فيما يلي استعراض لعينة الدراسة حسب بياناتهم الشخصية والتي تتضمن الجنس، العمر، الوظيفة، المؤهل العلمي، التخصص، سنوات الخبرة، المصروف:

- توزيع مفردات عينة الدراسة حسب الجنس:

الجدول رقم (4) يبين التوزيع التكراري والنسبي لمفردات العينة حسب الجنس والشكل رقم (1) يبين التمثيل البياني للتوزيع النسبي المئوي لهذه الحالة.

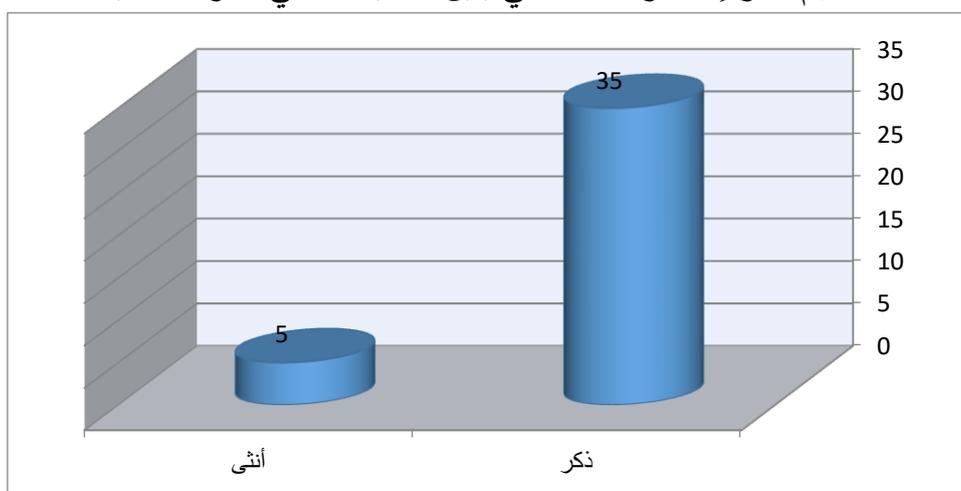
الجدول رقم (4)

يبين التوزيع التكراري والنسبي لمفردات العينة حسب الجنس

النسبة %	العدد	الجنس
87.5%	35	ذكر
12.5%	5	أنثى
100%	40	المجموع

الجدول من إعداد الباحثين بالاعتماد على برنامج الإحصائي

من الجدول رقم (4) يتبين أن أغلبية عينة الدراسة كانوا ذكوراً وبنسبة 87.5% من مفردات عينة الدراسة وأن 12.5% منهم كانوا إناثاً، والشكل التالي يبين التمثيل البياني لمفردات العينة حسب الجنس.



الشكل رقم (1) يبين التمثيل البياني لمفردات العينة حسب الجنس

- توزيع مفردات عينة الدراسة حسب العمر:

الجدول رقم (5) يبين التوزيع التكراري والنسبي لمفردات العينة حسب العمر والشكل رقم (2) يبين التمثيل البياني للتوزيع النسبي المئوي لهذه الحالة.

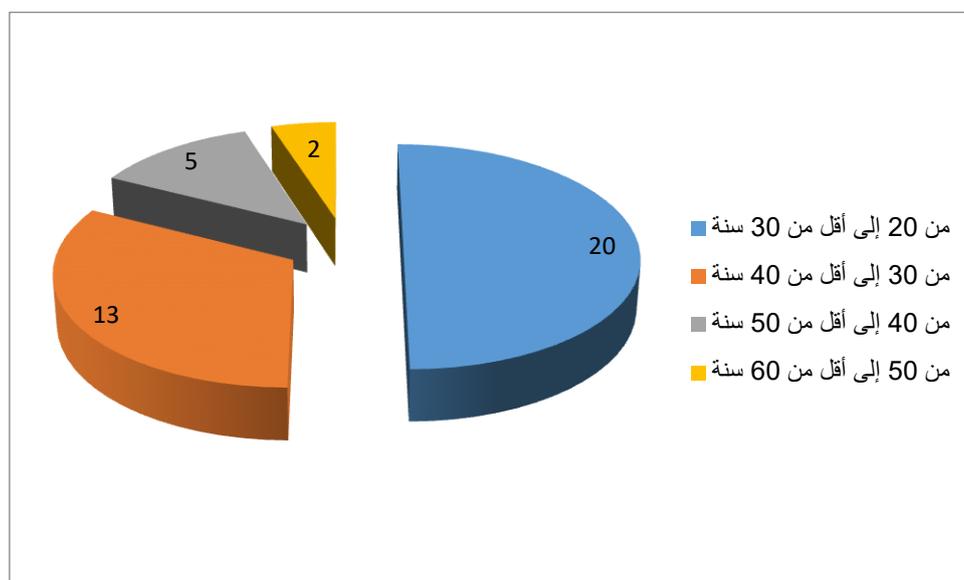
الجدول رقم (5)

يبين التوزيع التكراري والنسبي لمفردات العينة حسب العمر

النسبة %	العدد	العمر
50%	20	من 20 إلى أقل من 30 سنة
32.5%	13	من 30 إلى أقل من 40 سنة
12.5%	5	من 40 إلى أقل من 50 سنة
5%	2	من 50 إلى أقل من 60 سنة
100%	40	المجموع

الجدول من إعداد الباحثين بالاعتماد على برنامج الإحصائي

من الجدول رقم (5) يتبين أن 50% من مفردات عينة الدراسة عمرهم من 20 سنة إلى أقل من 30 سنة، وأن 32.5% منهم كانت من 30 إلى أقل من 40 سنة، وكانت أقل نسبة هي 5% للذين عمرهم من 50 إلى أقل من سنة، والشكل التالي يبين التمثيل البياني لمفردات العينة حسب الدرجة العمر.



الشكل رقم (2) يبين التمثيل البياني لمفردات العينة حسب العمر

- توزيع مفردات عينة الدراسة حسب الوظيفة:

الجدول رقم (6) يبين التوزيع التكراري والنسبي لمفردات العينة حسب الوظيفة والشكل رقم (3) يبين التمثيل البياني للتوزيع النسبي المئوي لهذه الحالة.

الجدول رقم (6)

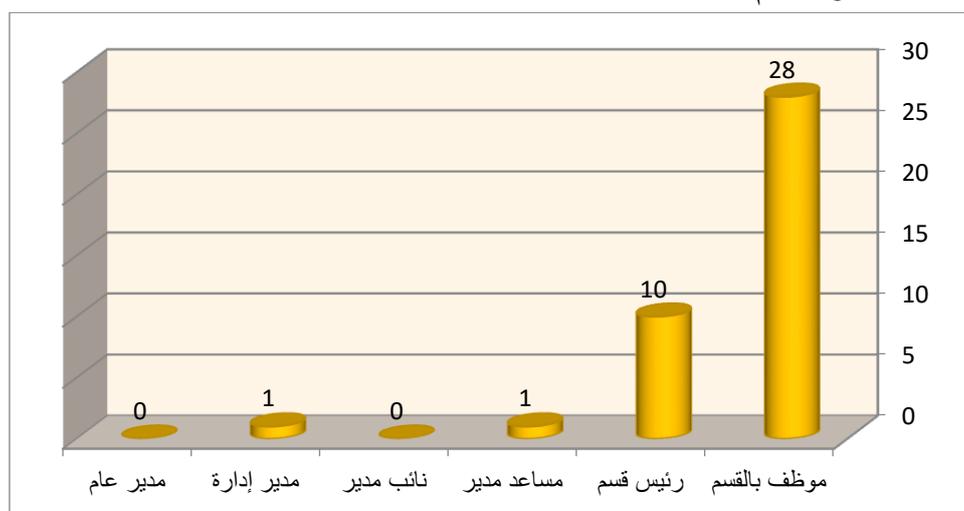
يبين التوزيع التكراري والنسبي لمفردات العينة حسب الوظيفة

النسبة %	العدد	الوظيفة
70%	28	موظف بالقسم
25%	10	رئيس قسم

2.5%	1	مساعد مدير
0%	0	نائب مدير
2.5%	1	مدير إدارة
0%	0	مدير عام
100%	40	المجموع

الجدول من إعداد الباحثين بالاعتماد على برنامج الإحصائي

من الجدول رقم (6) يتبين أن 70% من مفردات عينة الدراسة كانوا موظفين وأن 25% كانوا رؤساء أقسام، وأن 2.5% كانوا مديري إدارات، مساعدي مديرين، والشكل التالي يبين التمثيل البياني لمفردات العينة حسب وظيفتهم.



الشكل رقم (3) يبين التمثيل البياني لمفردات العينة حسب الوظيفة

- توزيع مفردات عينة الدراسة حسب المؤهل العلمي:

الجدول رقم (7) يبين التوزيع التكراري والنسبي لمفردات العينة حسب المؤهل العلمي والشكل رقم (4) يبين التمثيل البياني للتوزيع النسبي المئوي لهذه الحالة.

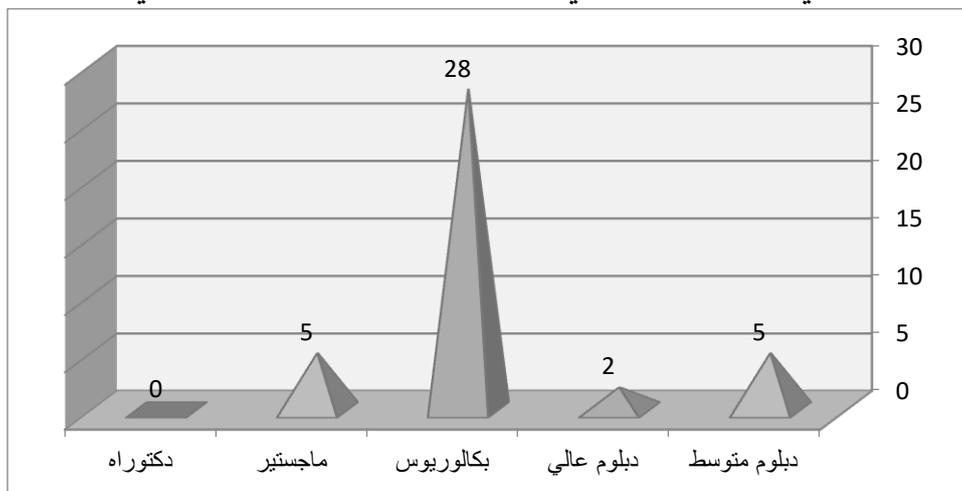
الجدول رقم (7)

يبين التوزيع التكراري والنسبي لمفردات العينة حسب المؤهل العلمي

النسبة%	العدد	المؤهل العلمي
12.5%	5	دبلوم متوسط
5%	2	دبلوم عالي
70%	28	بكالوريوس
12.5%	5	ماجستير
0%	0	دكتوراه
100%	40	المجموع

- الجدول من إعداد الباحثين بالاعتماد على برنامج الإحصائي.

من الجدول رقم (7) يتبين أن 70% من مفردات عينة الدراسة كان مؤهلهم العلمي بكالوريوس، وأن 12.5% كان مؤهلهم العلمي (دبلوم متوسط، ماجستير)، وأن 5% كان مؤهلهم العلمي دبلوم عالي. والشكل التالي يبين التمثيل البياني لمفردات العينة حسب المؤهل العلمي.



الشكل رقم (4) يبين التمثيل البياني لمفردات العينة حسب المؤهل العلمي

- توزيع مفردات عينة الدراسة حسب التخصص:

الجدول رقم (8) يبين التوزيع التكراري والنسبي لمفردات العينة حسب التخصص والشكل رقم (5) يبين التمثيل البياني للتوزيع النسبي للمؤهل لهذه الحالة.

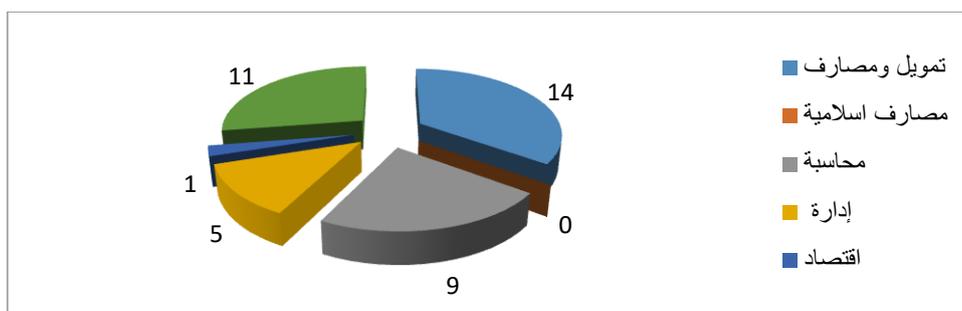
الجدول رقم (8)

يبين التوزيع التكراري والنسبي لمفردات العينة حسب التخصص

النسبة %	العدد	التخصص
35%	14	تمويل ومصارف
00%	0	مصارف إسلامية
22.5%	9	محاسبة
12.5%	5	إدارة
2.5%	1	اقتصاد
27.5%	11	أخرى
100%	40	المجموع

- الجدول من إعداد الباحثين بالاعتماد على برنامج الإحصائي

من الجدول رقم (8) يتبين أن 35% من مفردات عينة الدراسة كان تخصصهم تمويل ومصارف وأن 27.5% كان تخصصهم غير المذكور وأن 22.5% كان تخصصهم محاسبة بينما 12.5% كان تخصصهم إدارة والباقي كان تخصصهم اقتصاد. والشكل التالي يبين التمثيل البياني لمفردات العينة حسب التخصص.



الشكل رقم (5) يبين التمثيل البياني لمفردات العينة حسب التخصص

- توزيع مفردات عينة الدراسة حسب سنوات الخبرة:

الجدول رقم (9) يبين التوزيع التكراري والنسبي لمفردات العينة حسب سنوات الخبرة والشكل رقم

(6) يبين التمثيل البياني للتوزيع النسبي للمثوي لهذه الحالة.

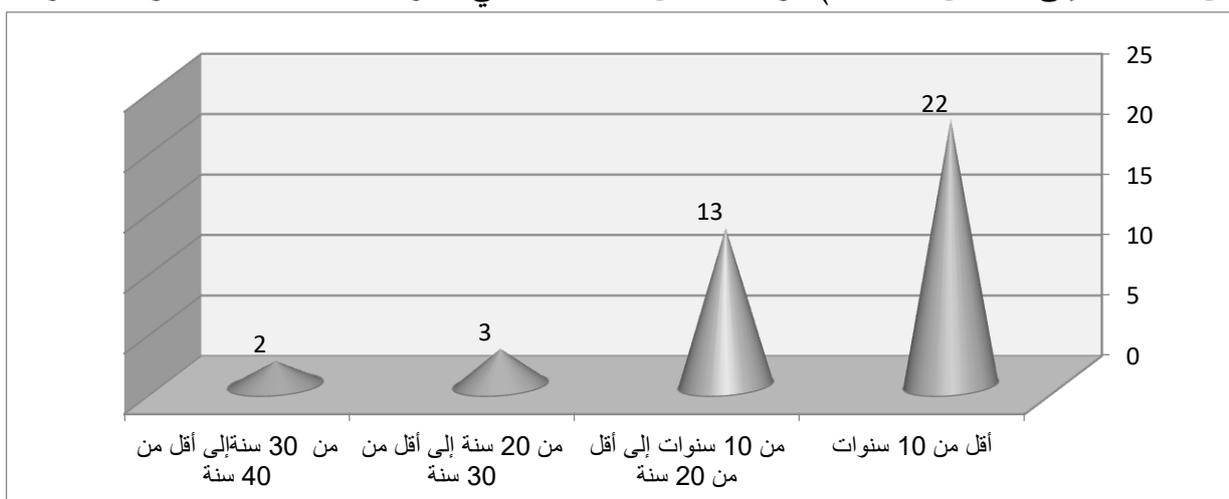
الجدول رقم (9)

يبين التوزيع التكراري والنسبي لمفردات العينة حسب سنوات الخبرة

النسبة %	العدد	سنوات الخبرة
55%	22	أقل من 10 سنوات
32.5%	13	من 10 سنوات إلى أقل من 20 سنة
7.5%	3	من 20 سنة إلى أقل من 30 سنة
5%	2	من 30 سنة إلى أقل من 40 سنة
100%	40	المجموع

- الجدول من إعداد الباحثين بالاعتماد على برنامج الإحصائي

من الجدول رقم (9) يتبين أن 55% من مفردات عينة الدراسة كانت خبرتهم (أقل من 10 سنوات)، وأن 22.5% من أفراد العينة كانت خبرتهم (من 10 سنوات إلى أقل من 20 سنة) وأن 7.5% من أفراد العينة كانت خبرتهم (من 20 سنة إلى أقل من 30 سنة) بينما 5% كانت خبرتهم (من 30 سنة إلى أقل من 40 سنة). والشكل يبين التمثيل البياني لمفردات العينة حسب سنوات الخبرة.



الشكل رقم (6) يبين التمثيل البياني لمفردات العينة حسب سنوات الخبرة

- توزيع مفردات عينة الدراسة حسب المصرف:

الجدول رقم (10) يبين التوزيع التكراري والنسبي لمفردات العينة حسب المصرف والشكل رقم (4) يبين التمثيل البياني للتوزيع النسبي للمؤي لهذه الحالة.

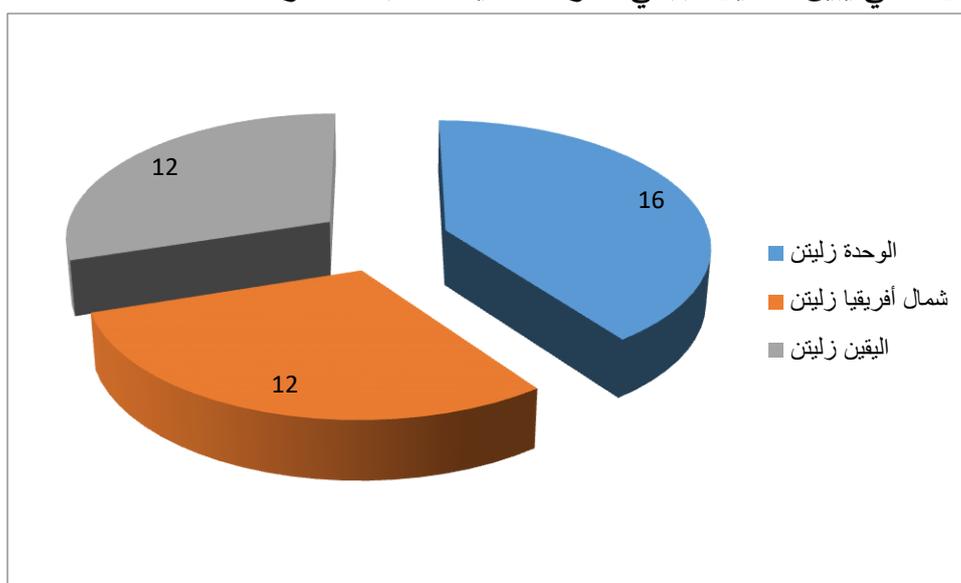
الجدول رقم (10)

يبين التوزيع التكراري والنسبي لمفردات العينة حسب المصرف

النسبة %	العدد	المصرف
40%	16	الوحدة زليتن
30%	12	شمال أفريقيا زليتن
30%	12	اليقين زليتن
100%	40	المجموع

- الجدول من إعداد الباحثين بالاعتماد على برنامج الإحصائي

من الجدول رقم (10) يتبين أن 40% من مفردات عينة الدراسة كان مكان عملهم مصرف الوحدة زليتن، وأن 30% من أفراد العينة كان مكان عملهم مصرف شمال أفريقيا زليتن ومصرف اليقين زليتن. والشكل التالي يبين التمثيل البياني لمفردات العينة حسب المصرف.



الشكل رقم (7) يبين التمثيل البياني لمفردات العينة حسب المصرف

ثانياً: اختبار البيانات المتعلقة بمتغيرات الدراسة (الإجابة على أسئلة الدراسة):

تم إجراء التحليل الإحصائي لجميع متغيرات الدراسة وفقاً لإجابات أفراد مجتمع الدراسة على الفقرات الواردة في الاستبانة، حيث احتسبت المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية، مع الأخذ بعين الاعتبار تدرج المقياس المستخدم في الدراسة، واستناداً إلى ذلك فإن قيم المتوسطات الحسابية التي وصلت إليها الدراسة اعتمدت على المعيار التالي لتفسير البيانات:

جدول رقم (10)

معيار متوسط إجابات المستجوبين

المتوسط الحسابي	اتجاه الرأي
1.80 – 1.00	غير موافق بشدة
2.60 – 1.80	غير موافق
3.40 – 2.60	محايد
4.20 – 3.40	موافق
5.00 – 4.20	موافقين بشدة

الجدول من إعداد الباحثين بالاعتماد على برنامج الإحصائي.

التحليل الإحصائي واختبار الفرضيات:

تم استخدام البيانات التي قام الباحثان بتجميعها للوصول إلى قرار بشأن رفض أو عدم رفض للفرضيات الصفرية (فرضيات العدم) التي وضعت لتفسير الظاهرة موضوع البحث باستخدام اختبار (T-Test) وذلك من خلال الخطوات التالية:

صيغة الفرضيات الإحصائية للدراسة على النحو التالي:

$$H_0 : \mu = 3$$

$$H_1 : \mu \neq 3$$

فإذا كانت قيمة مستوى الدلالة (Significance Level) أكبر من مستوى الدلالة المعتمد $\alpha = 0.05$ ، فيكون القرار قبول الفرض الصفرية H_0 ، أما إذا كانت قيمة (Sig) أصغر من مستوى الدلالة المعتمد $\alpha = 0.05$ ، فيكون القرار رفض الفرض الصفرية H_0 وقبول الفرض البديل H_1 . وهذا القبول يعني أن المتوسط الافتراضي لا يساوي الحقيقي، مما يضعنا بين أمرين إما إن يكون المتوسط الحقيقي أكبر من المتوسط الافتراضي وهذا يعني أن إجابات المشاركين في البحث تتجه نحو الموافقة، أو العكس إذا كان المتوسط الحقيقي أقل من المتوسط الافتراضي وهذا يعني أن إجابات المشاركين في البحث تتجه نحو عدم الموافقة.

الفرضية الفرعية الأولى:

يوجد تأثير لعوامل طبيعة العمل (الإمكانات الجسدية والعقلية - المهام الروتينية والنمطية - المسؤولية الوظيفية) على جودة الخدمات المصرفية.

جدول رقم (11)

يوضح نتائج استجابة أفراد العينة على الأسئلة المتعلقة بالفرضية الفرعية الأولى وقيم اختبار (T)

رقم الفقرة	الفقرات	المتوسط الحسابي \bar{X}	الانحراف المعياري S	قيمة T	الدلالة Sig	درجة الموافقة
1	مكان العمل يفتقر إلى الهدوء والتركيز	4.0500	1.10824	5.992	.000	عالية

رقم الفقرة	الفقرات	المتوسط الحسابي \bar{X}	الانحراف المعياري S	قيمة T	الدلالة Sig	درجة الموافقة
2	العمل الموكل لي يفوق طاقتي ولا يمكنني إنجازة في الوقت المحدد	3.3750	1.05460	2.249	.030	متوسطة
3	تتوافق متطلبات وظيفتي مع قدراتي الذاتية	4.0000	.84732	7.464	.000	عالية
4	تتوافق وظيفتي مع المستقبل الذي أطمح إليه	3.2250	1.32988	1.070	.291	متوسطة
5	غالبا لا يستطيع الموظف الانتهاء من المهام الموكلة إليه في الوقت المحدد	3.9250	.94428	6.195	.000	عالية
6	يملك موظفو المصرف الصلاحيات للتعامل مع الحالات الطارئة بشكل مباشر	3.0750	1.16327	.408	.686	متوسطة
7	يهتم المصرف بتحقيق الأمن والاستقرار الوظيفي على المدى الطويل لجميع الموظفين	3.5000	1.06217	2.977	.005	عالية
8	يحرص المصرف على ضمان بقاء وظائف الموظفين آمنة ومستقرة	3.5750	1.05945	3.433	.001	عالية
9	تهتم إدارة المصرف بامتيازات نقل الموظف لوظيفة أفضل	3.3500	1.07537	2.058	.056	متوسطة
10	تقوم إدارة المصرف بتقييم عمل الموظفين دوريا	3.6250	.97895	4.038	.000	عالية
11	تساهم إدارة المصرف في زيادة مهارة العاملين تقليلا للمخاطر	3.5500	1.17561	2.959	.005	متوسطة
12	تقوم إدارة المصرف بتعيين كل عامل في مكانه المناسب تقاديا للمخاطر	3.3500	1.18862	1.862	.070	متوسطة
	الإجمالي	3.5500	.62498	5.566	.000	عالية

- الجدول من إعداد الباحثين بالاعتماد على برنامج الإحصائي

من الجدول رقم (11) يتضح ما يلي:

- بالنسبة للفقرة الأولى (مكان العمل يفتقر إلى الهدوء والتركيز) نجد أن مستوى المعنوية المشاهد يساوي (0.00) وهو أصغر من 0.05 وهذا يعني رفض فرض العدم وقبول الفرض البديل أي أن الوسط الحسابي لا يساوي الوسط الحسابي المفترض (3)، وحيث إن الوسط الحسابي يساوي (4.05) فإنه يقع في منطقة القبول (3.40 - 4.20) وبالتالي فإنه يمكن القول بأن آراء أفراد عينة البحث فيما يخص الفقرة الأولى تتجه نحو الموافقة.

- بالنسبة للفقرة الثانية (العمل الموكل لي يفوق طاقتي ولا يمكن إنجازة في الوقت المحدد) نجد أن مستوى المعنوية المشاهد يساوي (0.030) وهو أصغر من 0.05 وهذا يعني رفض فرض العدم وقبول الفرض البديل أي أن الوسط الحسابي لا يساوي الوسط الحسابي المفترض (3)، وحيث إن الوسط الحسابي

يساوي (3.38) فإنه يقع في منطقة الحياد (2.30 - 3.40) وبالتالي فإنه يمكن القول بأن آراء أفراد عينة البحث فيما يخص الفقرة الثانية تتجه نحو الحياد.

- بالنسبة للفقرة الثالثة (تتوافق متطلبات وظيفتي مع قدراتي الذاتية) نجد أن مستوى المعنوية المشاهد يساوي (0.000) وهو أصغر من 0.05 وهذا يعني رفض فرض العدم وقبول الفرض البديل أي أن الوسط الحسابي لا يساوي الوسط الحسابي المفترض (3)، وحيث إن الوسط الحسابي يساوي (4.00) فإنه يقع في منطقة القبول (3.40 - 4.20) وبالتالي فإنه يمكن القول بأن آراء أفراد عينة البحث فيما يخص الفقرة الثالثة تتجه نحو الموافقة.

- بالنسبة للفقرة الرابعة (تتوافق وظيفتي مع المستقبل الذي أطمح إليه) نجد أن مستوى المعنوية المشاهد يساوي (0.291) وهو أكبر من 0.05 وهذا يعني قبول فرض العدم أي أن الوسط الحسابي لا يختلف الوسط الحسابي المفترض (3)، وحيث إن الوسط الحسابي يساوي (3.23) فإنه يقع في منطقة الحياد (2.60 - 3.40) وبالتالي فإنه يمكن القول بأن آراء أفراد عينة البحث فيما يخص الفقرة الرابعة تتجه نحو الحياد.

- بالنسبة للفقرة الخامسة (غالبا لا يستطيع الموظف الانتهاء من المهام الموكلة إليه في الوقت المحدد) نجد أن مستوى المعنوية المشاهد يساوي (0.000) وهو أصغر من 0.05 وهذا يعني رفض فرض العدم وقبول الفرض البديل أي أن الوسط الحسابي لا يساوي الوسط الحسابي المفترض (3)، وحيث إن الوسط الحسابي يساوي (3.92) فإنه يقع في منطقة القبول (3.40 - 4.20) وبالتالي فإنه يمكن القول بأن آراء أفراد عينة البحث فيما يخص الفقرة الخامسة تتجه نحو الموافقة.

- بالنسبة للفقرة السادسة (يملك موظفو المصرف الصلاحيات للتعامل مع الحالات الطارئة بشكل مباشر) نجد أن مستوى المعنوية المشاهد يساوي (0.686) وهو أكبر من 0.05 وهذا يعني قبول فرض العدم أي أن الوسط الحسابي لا يختلف الوسط الحسابي المفترض (3)، وحيث إن الوسط الحسابي يساوي (3.08) فإنه يقع في منطقة الحياد (2.60 - 3.40) وبالتالي فإنه يمكن القول بأن آراء أفراد عينة البحث فيما يخص الفقرة السادسة تتجه نحو الحياد.

- بالنسبة للفرضية الفرعية السابعة (يهتم المصرف بتحقيق الأمن والاستقرار الوظيفي على المدى الطويل لجميع الموظفين) نجد أن مستوى المعنوية المشاهد يساوي (0.005) وهو أصغر من 0.05 وهذا يعني رفض فرض العدم وقبول الفرض البديل أي أن الوسط الحسابي لا يساوي الوسط الحسابي المفترض (3)، وحيث إن الوسط الحسابي يساوي (3.50) فإنه يقع في منطقة القبول (3.40 - 4.20) وبالتالي فإنه يمكن القول بأن آراء أفراد عينة البحث فيما يخص الفقرة السابعة تتجه نحو الموافقة.

- بالنسبة للفقرة الثامنة (يحرص المصرف على ضمان بقاء وظائف الموظفين آمنة ومستقرة) نجد أن مستوى المعنوية المشاهد يساوي (0.001) وهو أصغر من 0.05 وهذا يعني رفض فرض العدم وقبول

الفرض البديل أي أن الوسط الحسابي لا يساوي الوسط الحسابي المفترض (3)، وحيث إن الوسط الحسابي يساوي (3.58) فإنه يقع في منطقة القبول (3.40 - 4.20) وبالتالي فإنه يمكن القول بأن آراء أفراد عينة البحث فيما يخص الفقرة الثامنة تتجه نحو الموافقة.

- بالنسبة للفقرة التاسعة (تهتم إدارة المصرف بامتيازات نقل الموظف لوظيفة أفضل) نجد أن مستوى المعنوية المشاهد يساوي (0.056) وهو أكبر من 0.05 وهذا يعني قبول فرض العدم أي أن الوسط الحسابي لا يختلف الوسط الحسابي المفترض (3)، وحيث إن الوسط الحسابي يساوي (3.35) فإنه يقع في منطقة الحياد (2.60 - 3.40) وبالتالي فإنه يمكن القول بأن آراء أفراد عينة البحث فيما يخص الفقرة التاسعة تتجه نحو الحياد.

- بالنسبة للفقرة العاشرة (تقوم إدارة المصرف بتقييم عمل الموظفين دورياً) نجد أن مستوى المعنوية المشاهد يساوي (0.000) وهو أصغر من 0.05 وهذا يعني رفض فرض العدم وقبول الفرض البديل أي أن الوسط الحسابي لا يساوي الوسط الحسابي المفترض (3)، وحيث إن الوسط الحسابي يساوي (3.63) فإنه يقع في منطقة القبول (3.40 - 4.20) وبالتالي فإنه يمكن القول بأن آراء أفراد عينة البحث فيما يخص الفقرة العاشرة تتجه نحو الموافقة.

- بالنسبة للفقرة الحادية عشرة (تساهم إدارة المصرف في زيادة مهارة العاملين قليلاً للمخاطر) نجد أن مستوى المعنوية المشاهد يساوي (0.005) وهو أصغر من 0.05 وهذا يعني رفض فرض العدم وقبول الفرض البديل أي أن الوسط الحسابي لا يساوي الوسط الحسابي المفترض (3)، وحيث إن الوسط الحسابي يساوي (3.55) فإنه يقع في منطقة القبول (3.40 - 4.20) وبالتالي فإنه يمكن القول بأن آراء أفراد عينة البحث فيما يخص الفقرة الحادية عشرة تتجه نحو الموافقة.

- بالنسبة للفقرة الثانية عشرة (تقوم إدارة المصرف بتعيين كل عامل في مكانه المناسب تقادياً للمخاطر) نجد أن مستوى المعنوية المشاهد يساوي (0.070) وهو أكبر من 0.05 وهذا يعني قبول فرض العدم أي أن الوسط الحسابي لا يساوي الوسط الحسابي المفترض (3)، وحيث إن الوسط الحسابي يساوي (3.35) فإنه يقع في منطقة الحياد (2.60 - 3.40) وبالتالي فإنه يمكن القول بأن آراء أفراد عينة البحث فيما يخص الفقرة الثانية عشرة تتجه نحو الحياد.

-اختبار الفرضية الفرعية الأولى:

ويمكن إعادة صياغة هذه الفرضية كالتالي:

- الفرضية الصفرية: ليس هناك تأثير لعوامل طبيعة العمل على جودة الخدمات المصرفية بالمصارف التجارية الليبية (مصرف شمال أفريقيا، مصرف الوحدة، مصرف اليقين) بمدينة زليتن حسب آراء موظفي المصارف محل الدراسة.

- الفرضية البديلة: هناك تأثير لعوامل طبيعة العمل على جودة الخدمات المصرفية بالمصارف التجارية الليبية (مصرف شمال أفريقيا، مصرف الوحدة، مصرف اليقين) بمدينة زليتن حسب آراء موظفي المصارف محل الدراسة.

الجدول رقم (12)

يبين نتائج اختبار حول المتوسط العام لإجابات مفردات العينة على جميع العبارات المتعلقة بالفرضية الفرعية الأولى

البيان	المتوسط العام	الانحراف المعياري	إحصاءه الاختبار	الدلالة المعنوية المحسوبة
المتوسط العام لإجابات مفردات عينة الدراسة على العبارات المتعلقة بتأثير لعوامل طبيعة العمل على جودة الخدمات المصرفية بالمصارف التجارية الليبية (مصرف شمال أفريقيا، مصرف الوحدة، مصرف اليقين) بمدينة زليتن.	3.5500	.62498	5.566	0.000

الجدول من اعداد الباحثين بالاعتماد على برنامج الاحصائي

من خلال الجدول رقم (12) نلاحظ أن قيمة إحصائه الاختبار (5.566) بدلالة معنوية محسوبة (0.000) وهي أقل من مستوى المعنوية 0.05 لذلك نرفض الفرضية الصفرية ونقبل الفرضية البديلة وحيث إن المتوسط العام لإجابات مفردات العينة (3.55) وهو يزيد عن المتوسط المقترض (3) فهذا يشير إلى أن هناك تأثيراً لعوامل طبيعة العمل على جودة الخدمات المصرفية بالمصارف التجارية الليبية (مصرف شمال أفريقيا، مصرف الوحدة، مصرف اليقين) بمدينة زليتن حسب آراء موظفي المصارف محل الدراسة.

الفرضية الفرعية الثانية:

يوجد تأثير لعوامل علاقات العاملين (علاقة العاملين بعضهم ببعض - علاقة العاملين بالمديرين ورؤساء الأقسام) على جودة الخدمات المصرفية.

جدول رقم (13)

نتائج استجابة أفراد العينة على الأسئلة المتعلقة بالفرضية الفرعية الثانية وقيم اختبار (T)

رقم الفقرة	الفقرات	المتوسط الحسابي \bar{X}	الانحراف المعياري S	قيمة T	الدلالة Sig	درجة الموافقة
1	يعمل المصرف على بناء جسور ثقة بين العاملين	3.8750	.96576	5.730	.000	عالية
2	يتدخل المسئولون في أداء عملي بشكل كبير يؤثر في الأداء	3.4250	.98417	2.731	.009	عالية
3	تتوزع المسؤولية الإدارية على جميع العاملين بالمصرف بصورة عادلة	3.2500	1.14914	1.376	.177	متوسطة

رقم الفقرة	الفقرات	المتوسط الحسابي \bar{X}	الانحراف المعياري S	قيمة T	الدلالة Sig	درجة الموافقة
4	لذا إدارة المصرف خطة عمل تدعم تكافؤ الفرص	3.2750	1.03744	1.676	.102	متوسطة
5	يشجع المصرف العمل الجماعي ويحرص على بناء فرق عمل	3.4000	1.08131	2.340	.025	عالية
6	أنظمة الاتصال بيني وبين رؤسائي وإدارة المصرف ضعيف	2.8250	1.12973	-1.980	.333	عالية
7	تؤثر العلاقات الشخصية مع الرؤساء والمديرين في تقييم أداء الموظفين	3.8000	1.20256	4.207	.000	عالية
8	هناك تقييم للعاملين في أداء أعمالهم المصرفية من قبل رؤسائهم	3.5500	.98580	3.529	.001	عالية
9	أعداد العاملين بالمصرف يتناسب مع عدد الأعمال التي تقدم للعملاء	2.8750	1.34331	-1.589	.560	متوسطة
10	بالإمكان تعديل إجراءات الخدمات المصرفية من قبل العاملين لتناسب مع العميل دون الرجوع إلى المسؤول	2.9250	1.22762	-1.386	.701	متوسطة
11	يتم تقييم العاملين أصحاب القدرات الممتازة عن غيرهم	3.4750	1.15442	2.602	.013	عالية
	الإجمالي	3.3341	.62896	3.359	.002	متوسطة

الجدول من إعداد الباحثين بالاعتماد على برنامج الإحصائي.

من الجدول رقم (13) يتضح ما يلي:

- بالنسبة للفقرة الأولى (يعمل المصرف على بناء جسور ثقة بين العاملين) نجد أن مستوى المعنوية المشاهد يساوي (0.000) وهو أصغر من 0.05 وهذا يعني رفض فرض العدم وقبول الفرض البديل أي أن الوسط الحسابي لا يساوي الوسط الحسابي المفترض (3)، وحيث إن الوسط الحسابي يساوي (3.87) فإنه يقع في منطقة القبول (3.40 - 4.20) وبالتالي فإنه يمكن القول بأن آراء أفراد عينة البحث فيما يخص الفقرة الأولى تتجه نحو الموافقة.

- بالنسبة للفقرة الثانية (يتدخل المسؤولون في أداء عملي بشكل كبير يؤثر في الأداء) نجد أن مستوى المعنوية المشاهد يساوي (0.009) وهو أصغر من 0.05 وهذا يعني رفض فرض العدم وقبول الفرض البديل أي أن الوسط الحسابي لا يساوي الوسط الحسابي المفترض (3)، وحيث إن الوسط الحسابي يساوي (3.43) فإنه يقع في منطقة القبول (3.40 - 4.20) وبالتالي فإنه يمكن القول بأن آراء أفراد عينة البحث فيما يخص الفقرة الثانية تتجه نحو الموافقة.

- بالنسبة للفقرة الثالثة (تتوزع المسؤولية الإدارية على جميع العاملين بالمصرف بصورة عادلة) نجد أن مستوى المعنوية المشاهد يساوي (0.177) وهو أكبر من 0.05 وهذا يعني قبول فرض العدم أي أن الوسط الحسابي لا يختلف عن الوسط الحسابي المفترض (3)، وحيث إن الوسط الحسابي يساوي (3.25) فإنه يقع في منطقة الحياد (2.60 - 3.40) وبالتالي فإنه يمكن القول بأن آراء أفراد عينة البحث فيما يخص الفقرة الثالثة تتجه نحو الحياد.

- بالنسبة للفقرة الرابعة (لذا إدارة المصرف خطة عمل تدعم تكافؤ الفرص) نجد أن مستوى المعنوية المشاهد يساوي (0.102) وهو أكبر من 0.05 وهذا يعني قبول فرض العدم أي أن الوسط الحسابي لا يختلف عن الوسط الحسابي المفترض (3)، وحيث إن الوسط الحسابي يساوي (3.28) فإنه يقع في منطقة الحياد (2.60 - 3.40) وبالتالي فإنه يمكن القول بأن آراء أفراد عينة البحث فيما يخص الفقرة الرابعة تتجه نحو الحياد.

- بالنسبة للفقرة الخامسة (يشجع المصرف العمل الجماعي ويحرص على بناء فرق عمل) نجد أن مستوى المعنوية المشاهد يساوي (0.025) وهو أصغر من 0.05 وهذا يعني رفض فرض العدم وقبول الفرض البديل أي أن الوسط الحسابي لا يساوي الوسط الحسابي المفترض (3)، وحيث إن الوسط الحسابي يساوي (4.06) فإنه يقع في منطقة القبول (3.40 - 4.20) وبالتالي فإنه يمكن القول بأن آراء أفراد عينة البحث فيما يخص الفقرة الخامسة تتجه نحو الموافقة.

- بالنسبة للفقرة السادسة (نظام الاتصال بيني وبين رؤسائي وإدارة المصرف ضعيف) نجد أن مستوى المعنوية المشاهد يساوي (0.333) وهو أكبر من 0.05 وهذا يعني قبول فرض العدم أي أن الوسط الحسابي لا يختلف عن الوسط الحسابي المفترض (3)، وحيث إن الوسط الحسابي يساوي (2.83) فإنه يقع في منطقة الحياد (2.60 - 3.40) وبالتالي فإنه يمكن القول بأن آراء أفراد عينة البحث فيما يخص الفقرة السادسة تتجه نحو الحياد.

- بالنسبة للفقرة السابعة (تؤثر العلاقات الشخصية مع الرؤساء والمديرين في تقييم أداء الموظفين) نجد أن مستوى المعنوية المشاهد يساوي (0.000) وهو أصغر من 0.05 وهذا يعني رفض فرض العدم وقبول الفرض البديل أي أن الوسط الحسابي لا يساوي الوسط الحسابي المفترض (3)، وحيث إن الوسط الحسابي يساوي (3.80) فإنه يقع في منطقة القبول (3.40 - 4.20) وبالتالي فإنه يمكن القول بأن آراء أفراد عينة البحث فيما يخص الفقرة السابعة تتجه نحو الموافقة.

- بالنسبة للفقرة الثامنة (هناك تقييم للعاملين في أداء أعمالهم المصرفية من قبل رؤسائهم) نجد أن مستوى المعنوية المشاهد يساوي (0.001) وهو أصغر من 0.05 وهذا يعني رفض فرض العدم وقبول الفرض البديل أي أن الوسط الحسابي لا يساوي الوسط الحسابي المفترض (3)، وحيث إن الوسط

الحسابي يساوي (3.55) فإنه يقع في منطقة القبول (3.40 - 4.20) وبالتالي فإنه يمكن القول بأن آراء أفراد عينة البحث فيما يخص الفقرة الثامنة تتجه نحو الموافقة.

- بالنسبة للفقرة التاسعة (عدد العاملين بالمصرف يتناسب مع عدد الأعمال التي تقدم للعملاء) نجد أن مستوى المعنوية المشاهد يساوي (0.560) وهو أكبر من 0.05 وهذا يعني قبول فرض العدم أي أن الوسط الحسابي لا يختلف عن الوسط الحسابي المفترض (3)، وحيث إن الوسط الحسابي يساوي (2.88) فإنه يقع في منطقة الحياد (2.60 - 3.40) وبالتالي فإنه يمكن القول بأن آراء أفراد عينة البحث فيما يخص الفقرة التاسعة تتجه نحو الحياد.

- بالنسبة للفقرة العاشرة (بالإمكان تعديل إجراءات الخدمات المصرفية من قبل العاملين لنتناسب مع العميل دون الرجوع إلى المسؤول) نجد أن مستوى المعنوية المشاهد يساوي (0.701) وهو أكبر من 0.05 وهذا يعني قبول فرض العدم أي أن الوسط الحسابي لا يختلف عن الوسط الحسابي المفترض (3)، وحيث إن الوسط الحسابي يساوي (2.93) فإنه يقع في منطقة الحياد (2.60 - 3.40) وبالتالي فإنه يمكن القول بأن آراء أفراد عينة البحث فيما يخص الفقرة العاشرة تتجه نحو الحياد.

- بالنسبة للفقرة الحادية عشرة (يتم تقييم العاملين أصحاب القدرات الممتازة عن غيرهم) نجد أن مستوى المعنوية المشاهد يساوي (0.013) وهو أصغر من 0.05 وهذا يعني رفض فرض العدم وقبول الفرض البديل أي أن الوسط الحسابي لا يساوي الوسط الحسابي المفترض (3)، وحيث إن الوسط الحسابي يساوي (3.48) فإنه يقع في منطقة القبول (3.40 - 4.20) وبالتالي فإنه يمكن القول بأن آراء أفراد عينة البحث فيما يخص الفقرة الحادية عشرة تتجه نحو الموافقة.

- اختبار الفرضية الفرعية الثانية:

ويمكن إعادة صياغة هذه الفرضية كالتالي:

- الفرضية الصفرية: ليس هناك تأثير لعوامل علاقات العاملين على جودة الخدمات المصرفية بالمصارف التجارية الليبية (مصرف شمال أفريقيا، مصرف الوحدة، مصرف اليقين) بمدينة زليتن حسب آراء موظفي المصارف.

- الفرضية البديلة: هناك تأثير لعوامل علاقات العاملين على جودة الخدمات المصرفية بالمصارف التجارية الليبية (مصرف شمال أفريقيا، مصرف الوحدة، مصرف اليقين) بمدينة زليتن حسب آراء موظفي المصارف.

الجدول رقم (14)

يبين نتائج اختبار حول المتوسط العام لإجابات مفردات العينة على جميع العبارات المتعلقة بالفرضية الفرعية الثانية

البيان	المتوسط العام	الانحراف المعياري	إحصاء الاختبار	الدلالة المعنوية المحسوبة
المتوسط العام لإجابات مفردات عينة الدراسة على العبارات	3.3341	.62896	3.359	0.002

				المتعلقة بتأثير لعوامل علاقات العاملين على جودة الخدمات المصرفية بالمصارف التجارية الليبية (مصرف شمال أفريقيا، مصرف الوحدة، مصرف اليقين) بمدينة زليتن.
--	--	--	--	--

الجدول من إعداد الباحثين بالاعتماد على برنامج الإحصائي

من خلال الجدول رقم (14) نلاحظ أن قيمة إحصائه الاختبار (3.359) بدلالة معنوية محسوبة (0.002) وهي أقل من مستوى المعنوية 0.05 لذلك نرفض الفرضية الصفرية ونقبل الفرضية البديلة وحيث إن المتوسط العام لإجابات مفردات العينة (3.33) وهو يزيد عن المتوسط المفترض (3) فهذا يشير إلى أن هناك تأثيراً لعوامل علاقات العاملين على جودة الخدمات المصرفية بالمصارف التجارية الليبية (مصرف شمال أفريقيا، مصرف الوحدة، مصرف اليقين) بمدينة زليتن حسب آراء موظفي المصارف.

- الفرضية الفرعية الثالثة:

يوجد تأثير لعوامل الجوانب الإدارية (العدالة بين العاملين في المهام، الرواتب، الحوافز، مشاركة العاملين في اتخاذ القرارات) على جودة الخدمات المصرفية.

جدول رقم (15)

نتائج استجابة أفراد العينة على الأسئلة المتعلقة بالفرضية الفرعية الثالثة وقيم اختبار (T)

رقم الفقرة	الفقرات	المتوسط الحسابي \bar{X}	الانحراف المعياري S	قيمة T	الدلالة Sig	درجة الموافقة
1	يؤثر هيكل الرواتب على مستوى تحفيز الموظفين في المصرف	4.1750	.74722	9.945	.000	عالية
2	تساعد زيادة الرواتب بشكل دوري على تعزيز أداء الموظفين	4.2000	.85335	8.894	.000	عالية جدا
3	يقدم المصرف مكافآت لمن يقدم مشاريع واقتراحات لتطوير العمل	2.7250	1.35850	-1.280	.208	متوسطة
4	يقدم المصرف علاوات استثنائية تقديراً للأداء	2.8750	1.32409	-0.597	.554	متوسطة
5	يمنح المصرف قروضاً في المناسبات الاجتماعية لتحفيز الموظف	3.8250	1.10680	4.714	.000	عالية
6	هناك زيادة لساعات العمل دون صرف مكافآت عن هذه الساعات	3.6500	1.23101	3.340	.002	عالية
7	الأجر المقدم من العمل كافٍ ولا يلزم الموظفين القيام بعمل آخر	2.9500	1.61642	-0.196	.846	متوسطة
8	يساهم الموظفون في اتخاذ القرارات الإدارية	3.0500	1.29990	.243	.809	متوسطة
9	تحرص إدارة المصرف على قبول رأي الموظفين في زيادة جودة الخدمة المقدمة	3.3750	1.42662	1.662	.104	متوسطة
10	يتعامل مدير المصرف بعدالة وشفافية مع جميع	3.5750	1.44803	2.511	.016	عالية

رقم الفقرة	الفقرات	المتوسط الحسابي \bar{X}	الانحراف المعياري S	قيمة T	الدلالة Sig	درجة الموافقة
	الموظفين					
11	هناك عدالة من قبل إدارة المصرف في توزيع الأعمال بين العاملين	3.2750	1.55229	1.120	.269	متوسطة
	الإجمالي	3.4250	.79929	3.363	.002	عالية

الجدول من إعداد الباحثين بالاعتماد على برنامج الإحصائي

من الجدول رقم (15) يتضح ما يلي:

- بالنسبة للفقرة الأولى (يؤثر هيكل الرواتب على مستوى تحفيز الموظفين في المصرف) نجد أن مستوى المعنوية المشاهد يساوي (0.000) وهو أصغر من 0.05 وهذا يعني رفض فرض العدم وقبول الفرض البديل أي أن الوسط الحسابي لا يساوي الوسط الحسابي المفترض (3)، وحيث إن الوسط الحسابي يساوي (4.18) فإنه يقع في منطقة القبول (3.40 - 4.20) وبالتالي فإنه يمكن القول بأن آراء أفراد عينة البحث فيما يخص الفقرة الأولى تتجه نحو الموافقة.

- بالنسبة للفقرة الثانية (تساعد زيادة الرواتب بشكل دوري على تعزيز أداء الموظفين) نجد أن مستوى المعنوية المشاهد يساوي (0.000) وهو أصغر من 0.05 وهذا يعني رفض فرض العدم وقبول الفرض البديل أي أن الوسط الحسابي لا يساوي الوسط الحسابي المفترض (3)، وحيث إن الوسط الحسابي يساوي (4.20) فإنه يقع في منطقة القبول (3.40 - 4.20) وبالتالي فإنه يمكن القول بأن آراء أفراد عينة البحث فيما يخص الفقرة الثانية تتجه نحو الموافقة.

- بالنسبة للفقرة الثالثة (يقدم المصرف مكافآت لمن يقدم مشاريع واقتراحات لتطوير العمل) نجد أن مستوى المعنوية المشاهد يساوي (0.208) وهو أكبر من 0.05 وهذا يعني قبول فرض العدم أي أن الوسط الحسابي لا يختلف عن الوسط الحسابي المفترض (3)، وحيث إن الوسط الحسابي يساوي (2.73) فإنه يقع في منطقة الحياد (2.60 - 3.40) وبالتالي فإنه يمكن القول بأن آراء أفراد عينة البحث فيما يخص الفقرة الثالثة تتجه نحو الحياد.

- بالنسبة للفقرة الرابعة (يقدم المصرف علاوات استثنائية تقديراً للأداء) نجد أن مستوى المعنوية المشاهد يساوي (0.554) وهو أكبر من 0.05 وهذا يعني قبول فرض العدم أي أن الوسط الحسابي لا يختلف عن الوسط الحسابي المفترض (3)، وحيث إن الوسط الحسابي يساوي (2.88) فإنه يقع في منطقة الحياد (2.60 - 3.40) وبالتالي فإنه يمكن القول بأن آراء أفراد عينة البحث فيما يخص الفقرة الرابعة تتجه نحو الحياد.

- بالنسبة للفقرة الخامسة (يمنح المصرف قروضاً في المناسبات الاجتماعية لتحفيز الموظف) نجد أن مستوى المعنوية المشاهد يساوي (0.000) وهو أصغر من 0.05 وهذا يعني رفض فرض العدم وقبول

الفرض البديل أي أن الوسط الحسابي لا يساوي الوسط الحسابي المفترض (3)، وحيث إن الوسط الحسابي يساوي (3.83) فإنه يقع في منطقة القبول (3.40 - 4.20) وبالتالي فإنه يمكن القول بأن آراء أفراد عينة البحث فيما يخص الفقرة الخامسة تتجه نحو الموافقة.

- بالنسبة للفقرة السادسة (هناك زيادة لساعات العمل دون صرف مكافآت عن هذه الساعات) نجد أن مستوى المعنوية المشاهد يساوي (0.002) وهو أصغر من 0.05 وهذا يعني رفض فرض العدم وقبول الفرض البديل أي أن الوسط الحسابي لا يساوي الوسط الحسابي المفترض (3)، وحيث إن الوسط الحسابي يساوي (3.65) فإنه يقع في منطقة القبول (3.40 - 4.20) وبالتالي فإنه يمكن القول بأن آراء أفراد عينة البحث فيما يخص الفقرة السادسة تتجه نحو الحياد.

- بالنسبة للفقرة السابعة (الأجر المقدم من العمل كافٍ ولا يلزم الموظفون القيام بعمل آخر) نجد أن مستوى المعنوية المشاهد يساوي (0.846) وهو أكبر من 0.05 وهذا يعني قبول فرض العدم أي أن الوسط الحسابي لا يختلف عن الوسط الحسابي المفترض (3)، وحيث إن الوسط الحسابي يساوي (2.95) فإنه يقع في منطقة الحياد (2.60 - 3.40) وبالتالي فإنه يمكن القول بأن آراء أفراد عينة البحث فيما يخص الفقرة السابعة تتجه نحو الحياد.

- بالنسبة للفقرة الثامنة (يساهم الموظفون في اتخاذ القرارات الإدارية) نجد أن مستوى المعنوية المشاهد يساوي (0.809) وهو أكبر من 0.05 وهذا يعني قبول فرض العدم أي أن الوسط الحسابي لا يختلف عن الوسط الحسابي المفترض (3)، وحيث إن الوسط الحسابي يساوي (3.05) فإنه يقع في منطقة الحياد (2.60 - 3.40) وبالتالي فإنه يمكن القول بأن آراء أفراد عينة البحث فيما يخص الفقرة الثامنة تتجه نحو الحياد.

- بالنسبة للفقرة التاسعة (تحرص إدارة المصرف على قبول رأي الموظفين في زيادة جودة الخدمة المقدمة) نجد أن مستوى المعنوية المشاهد يساوي (0.104) وهو أكبر من 0.05 وهذا يعني قبول فرض العدم أي أن الوسط الحسابي لا يختلف عن الوسط الحسابي المفترض (3)، وحيث إن الوسط الحسابي يساوي (3.38) فإنه يقع في منطقة الحياد (2.60 - 3.40) وبالتالي فإنه يمكن القول بأن آراء أفراد عينة البحث فيما يخص الفقرة التاسعة تتجه نحو الحياد.

- بالنسبة للفقرة العاشرة (يتعامل مدير المصرف بعدالة وشفافية مع جميع الموظفين) نجد أن مستوى المعنوية المشاهد يساوي (0.016) وهو أصغر من 0.05 وهذا يعني رفض فرض العدم وقبول الفرض البديل أي أن الوسط الحسابي لا يساوي الوسط الحسابي المفترض (3)، وحيث إن الوسط الحسابي يساوي (3.58) فإنه يقع في منطقة الموافقة (3.40 - 4.20) وبالتالي فإنه يمكن القول بأن آراء أفراد عينة البحث فيما يخص الفقرة العاشرة تتجه نحو الموافقة.

- بالنسبة للفقرة الحادية عشرة (هناك عدالة من قبل إدارة المصرف في توزيع الأعمال بين العاملين) نجد أن مستوى المعنوية المشاهد يساوي (0.269) وهو أكبر من 0.05 وهذا يعني قبول فرض العدم أي أن الوسط الحسابي لا يختلف عن الوسط الحسابي المفترض (3)، وحيث إن الوسط الحسابي يساوي (3.27) فإنه يقع في منطقة الحياد (2.60- 3.40) وبالتالي فإنه يمكن القول بأن آراء أفراد عينة البحث فيما يخص الفقرة الحادية عشرة تتجه نحو الحياد.

- اختبار الفرضية الفرعية الثالثة: ويمكن إعادة صياغة هذه الفرضية كالتالي:

- الفرضية الصفرية: ليس هناك تأثير لعوامل الجوانب الإدارية على جودة الخدمات المصرفية بالمصارف التجارية الليبية (مصرف شمال أفريقيا، مصرف الوحدة، مصرف اليقين) بمدينة زليتن حسب آراء موظفي المصارف.

- الفرضية البديلة: هناك تأثير لعوامل الجوانب الإدارية على جودة الخدمات المصرفية بالمصارف التجارية الليبية (مصرف شمال أفريقيا، مصرف الوحدة، مصرف اليقين) بمدينة زليتن حسب آراء موظفي المصارف.

الجدول رقم (16)

يبين نتائج اختبار حول المتوسط العام لإجابات مفردات العينة على جميع العبارات المتعلقة بالفرضية الفرعية الثالثة

البيان	المتوسط العام	الانحراف المعياري	إحصاءه الاختبار	الدلالة المعنوية المحسوبة
المتوسط العام لإجابات مفردات عينة الدراسة على العبارات المتعلقة بتأثير لعوامل الجوانب الإدارية على جودة الخدمات المصرفية بالمصارف التجارية الليبية (مصرف شمال أفريقيا، مصرف الوحدة، مصرف اليقين) بمدينة زليتن.	3.4250	.79929	3.363	0.002

الجدول من إعداد الباحثين بالاعتماد على برنامج الإحصائي

من خلال الجدول رقم (16) نلاحظ أن قيمة إحصاءه الاختبار (3.363) بدلالة معنوية محسوبة (0.002) وهي أقل من مستوى المعنوية 0.05 لذلك نرفض الفرضية الصفرية ونقبل الفرضية البديلة وحيث إن المتوسط العام لإجابات مفردات العينة (3.33) وهو يزيد عن المتوسط المفترض (3) فهذا يشير إلى أن هناك تأثيراً لعوامل الجوانب الإدارية على جودة الخدمات المصرفية بالمصارف التجارية الليبية (مصرف شمال أفريقيا، مصرف الوحدة، مصرف اليقين) بمدينة زليتن حسب آراء موظفي المصارف.

الفرضية الرئيسية للدراسة:

هناك تأثير لمحددات الأداء الوظيفي (عوامل طبيعة العمل، عوامل علاقات العاملين، عوامل الجوانب الإدارية) على جودة الخدمات المصرفية بالمصارف التجارية الليبية حسب آراء موظفي المصارف محل الدراسة.

جدول رقم (17)

نتائج استجابة أفراد العينة على العوامل مجتمعة وقيم اختبار (T) ومستوى الدلالة المشاهد (Sig)

رقم الفقرة	العوامل	المتوسط الحسابي \bar{X}	الانحراف المعياري S	قيمة T	الدلالة Sig	درجة الموافقة
1	عوامل طبيعة العمل	3.5500	.62498	5.566	.000	عالية
2	عوامل علاقات العاملين	3.3341	.62896	3.359	.002	متوسطة
3	عوامل الجوانب الإدارية	3.4250	.79929	3.363	.002	عالية
	الإجمالي	3.4364	.59864	4.610	.000	عالية

الجدول من إعداد الباحثين بالاعتماد على برنامج الإحصائي

اختبار الفرضية الرئيسية:

يمكن إعادة صياغة هذه الفرضية كالتالي:

- الفرضية الصفرية: ليس هناك تأثير لمحددات الأداء الوظيفي (عوامل طبيعة العمل، عوامل علاقات العاملين، عوامل الجوانب الإدارية) على جودة الخدمات المصرفية بالمصارف التجارية الليبية حسب آراء موظفي المصارف محل الدراسة.

- الفرضية البديلة: هناك تأثير لمحددات الأداء الوظيفي (عوامل طبيعة العمل، عوامل علاقات العاملين، عوامل الجوانب الإدارية) على جودة الخدمات المصرفية بالمصارف التجارية الليبية حسب آراء موظفي المصارف محل الدراسة.

الجدول رقم (18)

يبين نتائج اختبار حول المتوسط العام لإجابات مفردات العينة على جميع العبارات المتعلقة بالفرضية الرئيسية

البيان	المتوسط العام	الانحراف المعياري	إحصاءه الاختبار	الدلالة المعنوية المحسوبة
المتوسط العام لإجابات مفردات عينة الدراسة على العبارات المتعلقة بتأثير لمحددات الأداء الوظيفي (عوامل طبيعة العمل، عوامل علاقات العاملين، عوامل الجوانب الإدارية) على جودة الخدمات المصرفية بالمصارف التجارية الليبية حسب آراء موظفي المصارف محل الدراسة.	4.4364	.59864	4.610	0.000

الجدول من إعداد الباحثين بالاعتماد على برنامج الإحصائي

من خلال الجدول رقم (17) نلاحظ أن قيمة إحصاءه الاختبار (4.610) بدلالة معنوية محسوبة (0.000) وهي أقل من مستوى المعنوية 0.05 لذلك نرفض الفرضية الصفرية ونقبل الفرضية البديلة وحيث إن المتوسط العام لإجابات مفردات العينة (4.44) وهو يزيد عن المتوسط المفترض (3) فهذا يشير إلى أن هناك تأثيراً لمحددات الأداء الوظيفي (عوامل طبيعة العمل، عوامل علاقات العاملين،

عوامل الجوانب الإدارية) على جودة الخدمات المصرفية بالمصارف التجارية الليبية حسب آراء موظفي المصارف محل الدراسة.

النتائج:

1. مكان عمل العاملين بالمصرف يفتقر إلى الهدوء والراحة مما يؤثر على تركيزهم ويؤثر على الأداء الوظيفي لهم.
2. في معظم الأحيان لا يستطيع الموظفون من الانتهاء من أعمالهم الموكلة إليهم في الوقت المحدد.
3. تدخل المسؤولين في أداء عمل الموظفين وبشكل كبير يؤثر على الأداء الوظيفي.
4. تؤثر العلاقات الشخصية بين المديرين ورؤساء الأقسام والموظفين على الأداء الوظيفي.
5. زيادة الرواتب ومنح المكافآت بشكل دوري تؤثر على الأداء الوظيفي.
6. المكافآت والحوافز والعلاوات التي تقدم للموظفين تقديراً لتفانيهم في العمل لها دور في الأداء الوظيفي.

التوصيات:

1. يجب على إدارة المصرف توفير أماكن عمل تتوفر فيها جميع سبل الراحة ليؤدي الموظف عمله بالأداء المطلوب.
2. على إدارة المصرف متابعة سير العمل بحيث لا يكون العمل انتكالياً (موظف يعمل وآخر لا يعمل).
3. يجب على رؤساء الأقسام وإدارة المصرف منح الثقة للموظفين في أداء عملهم.
4. يجب على إدارة المصرف تقييم الموظفين حسب أداء عملهم وليس بحكم علاقتهم الشخصية بهم.
5. الاهتمام برواتب الموظفين وزيادتها دورياً بما يتماشى ومتطلباتهم.
6. تشجيع الموظفين أصحاب المهارات والقدرات على إنجاز الأعمال بالمكافآت والعلاوات والحوافز وتمييزهم عن باقي الموظفين.

المراجع:

1. الناكوع، عادل يونس (2022): أثر تطبيق الطرق الحديثة للإدارة والتحفيز على كفاءة أداء العاملين في البنوك الليبية - مجلة جامعة صبراتة العلمية المجلد 6 العدد 11 يونيو.
2. سارة، مولاى مصطفى(2016): الرضا الوظيفي أثره على تحسين وتطوير أداء العاملين بالمصرف الجزائرية - مجلة الاقتصاد والتنمية مخبر التنمية المحلية المستدامة جامعة يحيى فارس المدية العدد 6 جوان.
3. الشيباني، المبروك محمد ، جرجر، إبراهيم البشير، المريمي، سهام حسن(2020): ضغوط العمل وأثرها على أداء العاملين في المصارف التجارية - مجلة كلية الآداب العدد التاسع والعشرون الجزء الثاني يونيو.
4. العلوان، أحمد رائد محمد(2022): العوامل المؤثرة على الأداء الوظيفي في المصارف الأهلية العاملة في العراق - رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة الشرق الأوسط كانون الثاني.
5. طرطوس، ونأم(2019): أثر ضغوط العمل في مستوى أداء العاملين في القطاع المصرفي رسالة ماجستير غير منشورة، قسم إدارة الأعمال جامعة الافتراضية السورية.
6. الحلايية، غازي حسن عودة(2013): أثر الحوافز في تحسين الأداء لدى العاملين في مؤسسات القطاع العام في الأردن رسالة ماجستير جامعة الشرق الأوسط.
7. السحاتي، وفاء علي عبد السلام(2019): تمكين العاملين وأثره على جودة الخدمات المصرفية رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة بنغازي كلية الاقتصاد يناير.
8. عودة، عابد محمد يوسف(2006): تأثير ضغوط العمل على أداء العاملين في محافظة الخليل رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة القدس.
9. العمري، محمد بن سعيد ، السهلي، عبید سعود(2016): أثر ضغوط العمل على درجة الولاء التنظيمي ورقة بحثية مجلة العلوم الإنسانية والإجتماعية العدد التاسع والثلاثون.
10. القاضي، أسامة إبراهيم علي ، شاهين، محمد عبد التواب(2022): العلاقة التأثيرية بين الجهد العاطفي وعمليات تحمل الضغوط وكفاءة الأداء بالتطبيق على البنوك المصرية - المجلة العلمية للدراسات التجارية والبيئية المجلد 13 العدد 3 يونيو.
11. عبد العزيز، يعقوب رحاب(2017): أثر الرضى الوظيفي على أداء العاملين في القطاع المصرفي السوداني - رسالة دكتوراه جامعة أم درمان الإسلامية.
12. نبروخ، بشائر سعيد ، التميمي، روان ربحي ، التميمي، مروة ربحي(2012): المبادئ التي يتم الاعتماد عليها عند تقييم أداء العاملين مشروع تخرج جامعة بوليتيك فلسطين.
13. سلطان، محمد سعيد أنور(2003): السلوك التنظيمي، الطبعة الثالثة، الإسكندرية، الدار الجامعية الجديدة.
14. علي، جمال محمد(2007): الحديث في الإدارة الرياضية والإدارة العامة، مركز الكتاب للنشر، القاهرة.
15. أدير، جون(2008): الأساسيات السبعة لإعادة القادة، ترجمة: خالد العامري، دار الفاروق، القاهرة.
16. أبو النصر، مدحت محمد(2008): الأداء الإداري المتميز، المجموعة العربي للتدريب والنشر، القاهرة، ط1.
17. الخطيب، أحمد(2005): التطوير التربوي، تجب دولية وعالمية، أريد، مؤسسة حمادة للدراسات الجامعة.
18. لعلوح، رفاة، زين الدين، رهام(2016): أثر جودة الخدمات المصرفية على رضا العملاء في البنوك التجارية في مدينة نابلس جامعة النجاح الوطنية.

19. الجياشي، علي عبد الرضا(2010): نمذجة العلاقة بين إدراك جودة الخدمة وولاء الزبون: دراسة ميدانية في قطاع البنوك التجارية في الأردن.
20. الشراح، رمضان(2007): 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.

Job performance of employees and its impact on the quality of services of Libyan commercial banks - A field study on Al-Wahda Bank, North Africa, Al-Yaqin Zliten Branch

Mukhtar Al-Ghafoud

Department of Finance and Banking
Faculty of Economics and Commerce
ALAsmaria University, Libya

Abdul Majeed Al-Tir

Department of Finance and Banking
Faculty of Economics and Commerce
ALAsmaria University, Libya

Abstract:

This study aimed to expose the most important factors that affect the performance of employees in commercial banks and their impact on the quality of banking services, through factors of the nature of work, factors of internal employee relations, and factors of administrative aspects. To achieve this, we relied on Al-Wahda Bank, Zliten Branch, and the North African Bank Branch. Zliten, Al-Yaqeen Bank, Zliten branch, during the period between 2022 and 2023. The descriptive analytical approach was relied upon, and the research data was analyzed and its hypotheses were tested using the Statistical Package for the Social Sciences (SPSS). This study found that officials interfere in employees' work performance to a large extent, and there are also personal relationships between managers, department heads, and employees, that is, favoritism relationships in which one employee is distinguished from another employee by virtue of the personal relationship, whether in terms of kinship, friendship, or interest, as well as inequality in granting... Tasks, courses, etc. between workers

Key words: job performance, banking service, quality of banking service.