Journal of Scientific and Human Dimensions
مجلة الأبعاد العلمية والإنسانية
ISSN: 3106-1702
Volume 2, Issue 4, 2026 Pages: 572-599
Journal homepage: https://jshd.com.ly/index.php/jshd/en

The Impact of Job Burnout on Banking Service Quality A Field Study on Employees of the Jabal Nafusa Branches dministration

Dr .Nawal Said Barkat [1 *], Dr. Samira Mansour Smaida [2]
[1,2] Department of Management, Faculty of Accounting, University of Gharyan, Gharyan, Libya

أثر الاحتراق الوظيفي على جودة الخدمة المصرفية
دراسة ميدانية على موظفي إدارة فروع منطقة جبل نفوسة

د. نوال سعيد بركات [1*]، د. سميرة منصور صميدة [2]
[2،1] قسم الإدارة، كلية المحاسبة، جامعة غريان، غريان، ليبيا

*Corresponding author: Saidnawal1978@gmail.com

Received: September 29, 2026	Accepted: October 25, 2026	Published: November 20, 2026

Copyright: © 2026 by the authors. This article is an open-access article distributed under the terms and conditions of the Creative Commons Attribution (CC BY) license (https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/).

Abstract:
Job burnout is considered one of the most prominent challenges facing contemporary institutions, due to its potential effects on employees' performance and their ability to accomplish their tasks efficiently. The importance of studying it in the banking sector is highlighted because service quality is linked to employees' efficiency and the effectiveness of their interaction with customers. Accordingly, the study problem lies in identifying the level of job burnout among employees and revealing its effect on banking service quality. The study aimed to analyze the effect of the dimensions of job burnout—represented by emotional exhaustion, reduced personal accomplishment, and depersonalization—on banking service quality. The study adopted the descriptive-analytical method and used the questionnaire as the main tool for data collection. It was distributed to a sample of (66) employees in the branch administration of the Jabal Nafusa region, and (52) valid questionnaires were retrieved for statistical analysis. Data were processed using the statistical program (SPSS) The study found that the level of job burnout among employees was moderate. The results also showed a statistically significant negative effect of job burnout on banking service quality. Furthermore, the results revealed statistically significant differences in the level of job burnout attributable to the variables of age, experience ,educational qualification, and gender. The study recommended the need to reduce job burnout by alleviating work pressures and redistributing job burdens in proportion to employees' capabilities, in addition to enhancing administrative support and providing continuous professional training and development programs, which contributes to improving employees' performance and raising banking service quality.

Keywords: Job burnout; emotional exhaustion; reduced personal accomplishment; depersonalization; banking service quality.

الملخص
يُعد الاحتراق الوظيفي من أبرز التحديات التي تواجه المؤسسات المعاصرة، لما يترتب عليه من آثار محتملة على أداء العاملين وقدرتهم على إنجاز مهامهم بكفاءة، وتبرز أهمية دراسته في القطاع المصرفي نظرًا لارتباط جودة الخدمة بكفاءة الموظفين وفاعلية تعاملهم مع العملاء وعليه؛ تكمن مشكلة الدراسة في التعرف على مستوى الاحتراق الوظيفي لدى العاملين، والكشف عن أثره على جودة الخدمة المصرفية. وهدفت الدراسة إلى تحليل أثر أبعاد الاحتراق الوظيفي المتمثلة في الإجهاد الانفعالي، وتدني الإنجاز الشخصي، وتبلد المشاعر على جودة الخدمة المصرفية واعتمدت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي،

واستخدمت الاستبانة أداةً رئيسة لجمع البيانات، حيث وُزعت على عينة بلغت (66) موظفًا بإدارة فروع منطقة جبل نفوسة، واستُردت منها (52) استبانة صالحة للتحليل الإحصائي، وتم معالجة البيانات باستخدام البرنامج الإحصائي،(SPSS) ، وتوصلت الدراسة إلى أن مستوى الاحتراق الوظيفي لدى الموظفين جاء متوسطًا، كما أظهرت النتائج وجود أثر سلبي ذي دلالة إحصائية للاحتراق الوظيفي على جودة الخدمة المصرفية، كذلك كشفت النتائج عن وجود فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى الاحتراق الوظيفي تُعزى إلى متغيرات العمر والخبرة والمؤهل العلمي والنوع ، وأوصت الدراسة بضرورة الحد من الاحتراق الوظيفي من خلال تخفيف ضغوط العمل وإعادة توزيع الأعباء الوظيفية بما يتناسب مع قدرات الموظفين، إلى جانب تعزيز الدعم الإداري وتوفير برامج التدريب والتطوير المهني المستمر، بما يسهم في تحسين أداء الموظفين والارتقاء بجودة الخدمة المصرفية.

الكلمات المفتاحية :الاحتراق الوظيفي، الإجهاد الانفعالي، تدني الإنجاز الشخصي، تبلد المشاعر، جودة الخدمة المصرفية.

1. مقدمة

يشهد العالم المعاصر تغيرات متسارعة في مختلف مجالات الحياة، ولا سيما التطورات العلمية والتكنولوجية، التي انعكست على بيئات العمل وزادت من الضغوط النفسية والمهنية التي يتعرض لها العاملون، مما جعلهم أكثر عرضة للاحتراق الوظيفي، وهي ظاهرة حظيت باهتمام متزايد من الباحثين لما تترتب عليها من آثار نفسية وجسدية، واستنزاف لطاقات العاملين، قد يدفعهم إلى الغياب أو ترك العمل والانتقال إلى منظمات أخرى، فضلًا عن انخفاض مستوى أدائهم وجودة الخدمات المقدمة.

وعلى صعيد القطاع المصرفي الليبي، فعلى الرغم من الاهتمام المتزايد بهذا القطاع وأهميته في دعم النشاط الاقتصادي، فإنه لا يزال يواجه العديد من المشكلات والمعوقات التي تؤثر في تحقيق أهدافه ومستوى خدماته، وتبرز أهمية ذلك في ضوء الدور الحيوي الذي تؤديه المصارف في تنشيط العمليات الاقتصادية والمالية والتجارية، من خلال ما تقدمه من خدمات متنوعة لمختلف الأفراد والمؤسسات، الأمر الذي يجعل الاهتمام بالعنصر البشري ضرورة أساسية باعتباره المحرك الرئيس للعملية المصرفية. إلا أن تعدد المسؤوليات وارتفاع أعباء العمل وصراع الأدوار قد يعرض العاملين للاحتراق الوظيفي، الذي يظهر في صورة إنهاك عاطفي وتبلد في المشاعر وتدني الشعور بالإنجاز الشخصي، بما قد ينعكس سلبًا على أدائهم وطريقة تعاملهم مع العملاء، ومن ثم على جودة الخدمة المصرفية. ومن هذا المنطلق، جاءت هذه الدراسة للتعرف على أثر الاحتراق الوظيفي على جودة الخدمة المصرفية بإدارة فروع منطقة جبل نفوسة.

2. الإطار العام للدراسة

2.1 مشكلة الدراسة

تعزز في السنوات الأخيرة دور العنصر البشري كأحد أهم الموارد داخل القطاع المصرفي باعتباره المحرك لعجلة العمل من تخطيط وتنفيذ وإدارة ورقابة من جهة، وكونه أصبح يعد مصدر لتحقيق العمل بكفاءة من جهة أخرى، هذا الدور ترجم من خلال اهتمام الباحثين والمفكرين بدراسة كل ما يمس هذا العنصر، وذلك بغية الحفاظ عليه من الظواهر والسلبيات، ومنها ظاهرة الاحتراق والتي بها ينخفض شعور الموظف بالرضا والانغماس الوظيفي، ويزيد الشد العصبي لديه أثناء أدائه للعمل. وبعد ذلك تبدأ نتائج تقييم أداء الموظف في الانخفاض، ثم تظهر بعض الأعراض الجسمية السلبية، ومن ثم يزداد مستوى التسرب الوظيفي، وينخفض مستوى تقدير الذات، وتظهر مؤشرات على تدهور الصحة النفسية، وتسوء نوعية العلاقات الشخصية والاجتماعية، الأمر الذي يؤدي إلى تفكك مجموعات العمل المتلاحمة، وانهيار الدعم الاجتماعي للموظفين (غراسيلة وغشي،2022)

وفي هذا الصدد، أشار تقرير مؤسسة Gallup (2018)، المعنية بالتحليلات والاستشارات الإدارية، إلى وجود خمسة عوامل رئيسة ترتبط بالاحتراق الوظيفي لدى العاملين، تتمثل في المعاملة غير العادلة، وزيادة أعباء العمل، وعدم وضوح الأدوار والمسؤوليات، وضعف التواصل والدعم الإداري، والضغط الزمني غير المعقول لإنجاز المهام .وتكتسب هذه العوامل أهمية في البيئة المصرفية، نظرًا لما تتسم به من تعدد المهام، وضغط إنجاز المعاملات، والتعامل المباشر والمستمر مع العملاء، الأمر الذي يستدعي الاهتمام

بظروف العمل والدعم الإداري للحد من الاحتراق الوظيفي وانعكاساته المحتملة على جودة الخدمة المصرفية.
وتوصية لبعض من الدراسات ومنها دراسة (Marzo et al., 2022) أن عواقب الإرهاق الوظيفي لم يتم استكشافها بشكل أكبر ويجب أن تعمل الدراسات المستقبلية على دراسته بشكل مكثف وربطه بعدد من المتغيرات ، مثل الصحة الجسدية والعقلية، والأداء الوظيفي، وجودة الخدمة المصرفية، سلوك المواطنة التنظيمية والتغيب، وجاءت هذه الدراسة تلبية لتلك التوصية.
- بالإضافة - إلى ما أشارت إليه دراسة (دويدار والبصير،2014) أن هناك زيادة معدل دوران العمل لدى مقدمي الخدمة المصرفية ، زيادة معدلات الانتقال إلى الأعمال والوظائف التي لا يوجد بها اتصال بالجمهور وكذلك ارتفاع معدلات الغياب بدون أعذار مقبولة. من جانب آخر؛ أوضحت دراسة (Chong et al., 2024)أن انعدام الأمن الوظيفي يسهم في زيادة مستويات الاحتراق الوظيفي لدى العاملين، وأن انخفاض دعم المشرفين يزيد من حدة هذه العلاقة، وهوما يبرز أهمية الاهتمام بالعوامل التنظيمية المؤثرة في الاحتراق الوظيفي، ويدعم الحاجة إلى التوسع في دراسة انعكاساته على جودة الخدمة المقدمة، ولا سيما في القطاع المصرفي.
ويمكن تلخيص مشكلة الدراسة في التساؤل الرئيس التالي:
ما أثر الاحتراق الوظيفي بأبعاده (الاجهاد الانفعالي- تبلد المشاعر- تدني الإنجاز الشخصي) على جودة الخدمة المصرفية في المنظمة محل الدراسة؟
وتنبثق منه الأسئلة الفرعية التالية:

1. ما مستوى الاحتراق الوظيفي في المنظمة محل الدراسة؟
2. ما درجة توافر أبعاد الاحتراق الوظيفي في المنظمة محل الدراسة؟
3. هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى الاحتراق الوظيفي تعزى للمتغيرات الديموغرافية (النوع ، العمر ، المؤهلات العلمية ، عدد سنوات الخبرة)؟

2.2 أهداف الدراسة

1. قياس وتحليل أثر الاحتراق الوظيفي بأبعاده على جودة الخدمة المصرفية في المنظمة محل الدراسة.
2. بيان مستوى الاحتراق الوظيفي في المنظمة محل الدراسة.
3. التعرّف على درجة توافر أبعاد الاحتراق الوظيفي في المنظمة محل الدراسة.
4. معرفة الفروق في استجابة أفراد العينة نحو الاحتراق الوظيفي تعزى إلى المتغيرات الديموغرافية (النوع ، العمر، المؤهل العلمي ، عدد سنوات الخبرة).

4.1 فرضيات الدراسة

الفرضية الرئيسية الأولي: يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للاحتراق الوظيفي بأبعاده على جودة الخدمة المصرفية في المنظمة محل الدراسة.
وينبثق من الفرضية الرئيسية الفرضيات الفرعية التالية:-
1- يوجد أثر ذو ذلالة إحصائية للإجهاد الانفعالي على جودة الخدمة المصرفية في المنظمة محل الدراسة.
2- يوجد أثر ذو ذلالة إحصائية لتدني الإنجاز الشخصي على جودة الخدمة المصرفية في المنظمة محل الدراسة.
3- يوجد أثر ذو ذلالة إحصائية لتبلد المشاعر على جودة الخدمة المصرفية في المنظمة محل الدراسة.
الفرضية الرئيسية الثانية: توجد فروق ذات دلالة إحصائية في استجابات أفراد العينة نحو الاحتراق الوظيفي تعزى للمتغيرات الديموغرافية (النوع، العمر، المؤهل العلمي، عدد سنوات الخبرة).

5.1 أهمية الدراسة

أولاً : الأهمية النظرية والعلمية

نبع الأهمية النظرية والعلمية للدراسة من تناولها لمتغيري الاحتراق الوظيفي وجودة الخدمة المصرفية، باعتبارهما من الموضوعات المهمة في مجال إدارة الأعمال والسلوك التنظيمي، وذلك من خلال توضيح المفاهيم والأبعاد المرتبطة بهما، وتحليل طبيعة العلاقة بينهما .كما تبرز أهمية الدراسة في تقديم معرفة علمية يمكن الاستفادة منها في فهم انعكاسات الاحتراق الوظيفي على أداء العاملين وجودة الخدمات سواء

على مستوى إدارة فروع منطقة جبل نفوسة بصفة خاصة، أو على مستوى المؤسسات المصرفية ومختلف مؤسسات الأعمال بصفة عامة .وتسعى الدراسة كذلك إلى الإسهام في إثراء الأدبيات العلمية ذات الصلة، وتوفير نتائج يمكن أن تشكل أساسًا لدراسات مستقبلية تتناول الاحتراق الوظيفي وآثاره في بيئات تنظيمية وقطاعات مختلفة.

ثانياً : الأهمية العملية والتطبيقية

تتمثل الأهمية العملية والتطبيقية للدراسة في إمكانية الاستفادة من نتائجها في مساعدة القيادات الإدارية والمسؤولين بإدارة فروع منطقة جبل نفوسة، على وجه الخصوص، على التعرف على مستوى الاحتراق الوظيفي لدى العاملين وأبرز أبعاده، وتحديد أثره على جودة الخدمة المصرفية. كما يمكن أن تسهم هذه النتائج في توجيه القرارات الإدارية نحو معالجة مسببات الاحتراق الوظيفي، وتحسين بيئة العمل، وتعزيز الدعم الإداري المقدم للعاملين، بما يساعد على تحسين أدائهم والارتقاء بجودة الخدمات المقدمة للعملاء، ولا تقتصر الاستفادة من نتائج الدراسة على نطاقها التطبيقي، بل يمكن أن تمتد إلى المؤسسات المصرفية ومختلف مؤسسات الأعمال، من خلال الاسترشاد بما توصلت إليه في تطوير ممارساتها الإدارية والحد من الآثار السلبية للاحتراق الوظيفي على أداء العاملين وجودة الخدمات.

6.1 حدود الدراسة

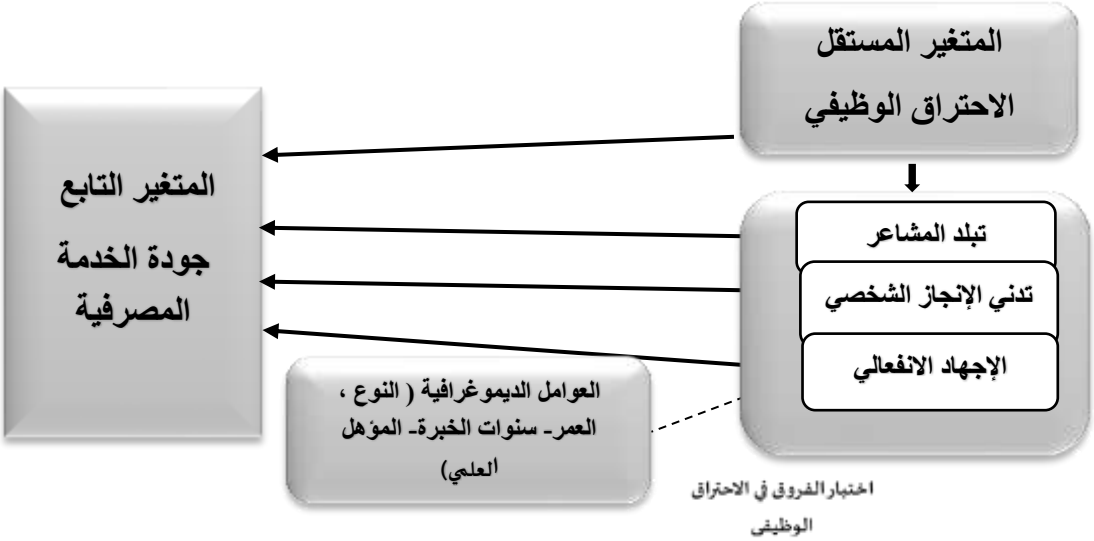
الحدود الموضوعية: تقتصر الدراسة على دراسة أثر الاحتراق الوظيفي على جودة الخدمة المصرفية من خلال تناول أبعاد الاحتراق الوظيفي وأثرها على جودة الخدمة المصرفية.

الحدود المكانية: إدارة فروع منطقة جبل نفوسة/ غريان

الحدود الزمانية: من 1 اغسطس 4 إلى أكتوبر 2026.

7.1 النموذج المفاهيمي لمتغيرات الدراسة

يتكون النموذج المفاهيمي للدراسة من متغير مستقل يتمثل في الاحتراق الوظيفي بأبعاده المتمثلة في الإجهاد العاطفي، والتجرد من الشخصية، وتدني الإنجاز الشخصي، ومتغير تابع يتمثل في جودة الخدمة المصرفية، كما يتضمن النموذج العوامل الديموغرافية والوظيفية لأفراد الدراسة، والتي تُستخدم للكشف عن الفروق في مستوى الاحتراق الوظيفي وفقًا لخصائص أفراد العينة. ويوضح النموذج الأثر المتوقع للاحتراق الوظيفي بأبعاده على جودة الخدمة المصرفية، كما يوضح ارتباط العوامل الديموغرافية والوظيفية بتحليل الفروق في الاحتراق الوظيفي، وذلك كما هو موضح في الشكل رقم (1).



شكل رقم (1) يوضح النموذج المفاهيمي لمتغيرات الدراسة ، من تصميم الباحثتين

9.1 التعريفات الإجرائية لمتغيرات الدراسة

9.1.1 الاحتراق الوظيفي: هو مستوي ما يعانيه الموظفون من الإجهاد الانفعالي وتدني الإنجاز الشخصي وتبلد المشاعر نتيجة ظروف ومتطلبات العمل بما ينعكس سلبًا على أدائهم الوظيفي.

9.1.2 جودة الخدمة المصرفية: هي مستوى كفاءة وفاعلية الخدمات المصرفية المقدمة للعملاء، ومدى قدرتها على تلبية احتياجاتهم وتوقعاتهم وتحقيق رضاهم عن العمل.

10.1 الدراسات السابقة

أولًا: الدراسات العربية

- دراسة القحطاني وعلام (2013) بعنوان (دراسة مقارنة للاحتراق الوظيفي والانخراط الوظيفي ومركز الضبط والرضا الوظيفي لدى موظفي البنوك في المملكة العربية السعودية) هدفت الدراسة إلى استكشاف مستويات الاحتراق الوظيفي والانخراط الوظيفي ومركز الضبط والرضا الوظيفي لدى الموظفين والموظفات في بنوك مدينة الرياض. اعتمدت المنهج الوصفي المقارن، وطُبقت على عينة عشوائية من 274 موظفًا وموظفة من بنوك مختلفة بالرياض، واستُخدمت مقاييس الاحتراق الوظيفي (ماسلاش) والانخراط الوظيفي ومركز الضبط والرضا الوظيفي، إضافةً إلى استمارة للبيانات الديموغرافية. وأظهرت النتائج أن الذكور أعلى احتراقًا وظيفيًا من الإناث، وأن الإناث أعلى انخراطًا ورضا وظيفيًا، وأنه لا توجد فروق دالة في مركز الضبط الداخلي بينما كانت الإناث أميل إلى مركز الضبط الخارجي. وفيما يخص الفروق الديموغرافية، وُجدت فروق دالة في الاحتراق الوظيفي تُعزى إلى الجنس لصالح الذكور. وأوصت الدراسة بالاهتمام بالاحتراق الوظيفي في القطاع المصرفي، وتفعيل البرامج التنظيمية والدعم النفسي والإداري لتقليل الاحتراق وتعزيز الانخراط والرضا الوظيفي.

- دراسة بهاز وبلحاج عيسى (2021) بعنوان (أثر الاحتراق الوظيفي على جودة الخدمة الصحية: دراسة حالة مستشفى 18 فيفري بمتليلي – ولاية غرداية) هدفت الدراسة إلى معرفة أثر أبعاد الاحتراق الوظيفي (الإجهاد الانفعالي وعدم الإنسانية والإنجاز الشخصي) في جودة الخدمة الصحية بأبعادها الخمسة. اعتمدت المنهج الوصفي التحليلي، وطُبقت على عينة عشوائية من 53 موظفًا يشغلون مناصب مختلفة بمستشفى 18 فيفري بمتليلي، واستُخدمت الاستبانة أداةً لجمع البيانات. وأظهرت النتائج أن مستوى الاحتراق الوظيفي وجودة الخدمة الصحية متوسط، وأن الإجهاد الانفعالي كان أبرز أبعاد الاحتراق، وأن هناك علاقة ارتباط عكسية دالة إحصائيًا بين الاحتراق الوظيفي وجودة الخدمة الصحية. وأوصت الدراسة بتنظيم دورات تدريبية لمواجهة الإجهاد الانفعالي، وتقليل ساعات العمل وعبء العمل، وتفعيل إدارة الجودة الشاملة، وتحسين التواصل الداخلي، ودعم البنية التحتية الصحية.

- دراسة اليماني (2023) بعنوان (الاحتراق الوظيفي وأثره على جودة الخدمات الصحية بالمستشفيات: دراسة ميدانية على مجموعة المستشفيات الحكومية بمحافظة إب)هدفت الدراسة إلى قياس أثر الاحتراق الوظيفي بأبعاده (الإجهاد الانفعالي وتبلد المشاعر وتدني الإنجاز الشخصي) على جودة الخدمات الصحية بالمستشفيات الحكومية بمحافظة إب في اليمن. اعتمدت المنهج الوصفي التحليلي، وطُبقت على عينة من 297 موظفًا و260 مريضًا، واستُخدم مقياس ماسلاش للاحتراق (MBI) ومقياس جودة الخدمة (SERVPERF). وأظهرت النتائج أن مستوى الاحتراق وجودة الخدمات الصحية متوسط، وأن للاحتراق أثرًا دالًا في جودة الخدمات الصحية، وأن لكل من الإجهاد الانفعالي وتدني الإنجاز الشخصي أثرًا دالًا بينما لم يظهر أثر دال لبُعد تبلد المشاعر. وأوصت الدراسة بتحسين المناخ التنظيمي وظروف العمل، وتعزيز الحوافز والدعم النفسي والاجتماعي، وتنفيذ البرامج التدريبية للحد من الاحتراق الوظيفي.

-دراسة حسين وآخرون (2026) بعنوان(أثر الاحتراق الوظيفي على جودة أداء العاملين بالتطبيق على العاملين بالبنوك المصرية) هدفت الدراسة إلى التعرف على مدى وجود الاحتراق الوظيفي لدى العاملين بالبنوك المصرية، وتحديد مستوى أدائهم، وقياس أثر الاحتراق بأبعاده الثلاثة في جودة أدائهم. اعتمدت المنهج الوصفي التحليلي، وتكوّن مجتمعها من العاملين بالبنوك المصرية بمحافظة القاهرة، وبلغت العينة 100 موظف وموظفة، واستُخدمت الاستبانة أداةً لجمع البيانات، وأظهرت النتائج انخفاض مستوى الاحتراق وارتفاع جودة الأداء، ووجود علاقة عكسية دالة بين الاحتراق بأبعاده الثلاثة وجودة الأداء، كانت أقواها لتبلد المشاعر ثم انخفاض الإنجاز الشخصي. وأوصت الدراسة بالحد من ضغوط العمل المصرفية وتوفير بيئة عمل داعمة تحافظ على انخفاض الاحتراق وتعزز جودة الأداء المصرفي.

ثانياً : الدراسات الأجنبية

- **دراسة Dias & Angélico(2018)** بعنوان(متلازمة الاحتراق الوظيفي لدى العاملين في القطاع المصرفي: مراجعة للأدبيات). هدفت الدراسة إلى تحديد الدراسات التجريبية التي بحثت في معدلات انتشار متلازمة الاحتراق الوظيفي والعوامل المرتبطة بها لدى موظفي البنوك، وتحليل العوامل الديموغرافية والشخصية والتنظيمية والمهنية المرتبطة بها. اعتمدت منهج المراجعة الأدبية، وشملت 16 دراسة تجريبية عن موظفي البنوك، وجُمعت عبر البحث في قواعد بيانات SciELO، PubMed، LILACS، PsycINFO، MEDLINE وISI Web of Knowledge وScience Direct وأظهرت النتائج ارتفاع معدلات انتشار الاحتراق الوظيفي لدى موظفي البنوك، وأن العمل لساعات أسبوعية طويلة والتعامل المباشر والمستمر مع العملاء من أبرز العوامل المرتبطة بارتفاع الإنهاك العاطفي وتبلد المشاعر. وفيما يخص الفروق الديموغرافية، سجّلت الإناث إنهاكًا عاطفيًا أعلى، وسجّل الذكور في بعض العينات تدنيًا أكبر في الإنجاز الشخصي، وكانت الفئات العمرية الأصغر أكثر تعرضًا للإنهاك العاطفي وتبلد المشاعر، وسجّل غير المتزوجين تبلدًا أعلى في المشاعر، وارتبط التعليم الجامعي بارتفاع الاحتراق. وأوصت الدراسة بإجراء دراسات مستقبلية بمجموعات مقارنة ومتغيرات إضافية، وتطوير برامج تنظيمية داخل البنوك للوقاية من الاحتراق.
- **دراسة Khalid et al. (2020)** بعنوان (أثر الضغط الوظيفي في الاحتراق الوظيفي لدى موظفي البنوك في باكستان، مع رأس المال النفسي كمتغير وسيط)هدفت الدراسة إلى فحص أثر الضغط الوظيفي في الاحتراق الوظيفي لدى العاملين في البنوك الباكستانية، واختبار الدور الوسيط لرأس المال النفسي، ومقارنة النتائج بين موظفي البنوك الحكومية والخاصة. اعتمدت المنهج الكمي بتصميم مقطعي، وطُبقت على 1778 موظفًا وموظفة من بنوك مختارة عشوائيًا في محافظة البنجاب، واستُخدمت مقاييس اختلال الجهد والمكافأة ورأس المال النفسي والاحتراق الوظيفي (MBI-GS). وأظهرت النتائج ارتباط الجهد الخارجي والالتزام المفرط إيجابيًا بالإنهاك العاطفي وتبلد المشاعر، وارتباط المكافآت سلبيًا بهما وإيجابيًا بالإنجاز الشخصي، وأن لرأس المال النفسي دورًا وسيطًا دالًا في العلاقة بين الضغط الوظيفي والاحتراق. وفيما يخص الفروق الديموغرافية، وُجدت فروق دالة بين الذكور والإناث في أبعاد الاحتراق وفي قوة الدور الوسيط لرأس المال النفسي، وفروق دالة بين البنوك الحكومية والخاصة في أبعاد الاحتراق عدا تبلد المشاعر. وأوصت الدراسة بتقليل الضغوط الوظيفية، وتحسين نظم المكافآت، وتعزيز رأس المال النفسي عبر التدريب والدعم الإداري.
- **دراسة Alam, Malik & George (2021)** بعنوان **:**(العلاقة بين الإرهاق العاطفي وفقدان الشخصية والإنجاز الشخصي والرضا الوظيفي: دراسة تجريبية في المملكة العربية السعودية)،هدفت هذه الدراسة إلى استكشاف العلاقات بين أبعاد الاحتراق الوظيفي الثلاثة والرضا الوظيفي لدى موظفي القطاع المصرفي السعودي. اعتمدت المنهج الكمي الوصفي، وطُبقت على عينة من 214 موظفًا وموظفة في بنوك مدينة الرياض، واستُخدم مقياس ماسلاش للاحتراق (MBI) ومقياس للرضا الوظيفي. وأظهرت النتائج أن الإجهاد الانفعالي كان أبرز أبعاد الاحتراق، وأن الإجهاد الانفعالي وتبلد المشاعر يرتبطان عكسيًا بالرضا الوظيفي بينما يرتبط الإنجاز الشخصي به إيجابيًا، وأن أبعاد الاحتراق تفسّر جزءًا دالًا من التغير في الرضا الوظيفي. وأوصت الدراسة بالاهتمام بإدارة الضغوط الوظيفية والاحتراق، وتوفير بيئة عمل داعمة تعزز الإنجاز الشخصي والرضا الوظيفي، بما يحسّن الأداء وجودة الخدمات المقدمة للعملاء.
- **دراسة(Lubbadeh, (2012** بعنوان (الاحتراق الوظيفي والسلوك المعادي للإنتاجية لدى موظفي البنوك الأردنية) هدفت الدراسة إلى دراسة العلاقة بين بُعدي الاحتراق الوظيفي (الاستنزاف والانفصال) وأداء الموظفين (أداء المهام والأداء السياقي والسلوك المعادي للإنتاجية) في القطاع المصرفي الأردني. اعتمدت المنهج الكمي الوصفي الارتباطي، وطُبقت على موظفي المواجهة الأمامية في البنوك الأردنية، ومنهم موظفو خدمة العملاء والصرافون والعاملون في مراكز الاتصال ومديرو الفروع، واستُخدم مقياس أولدنبورغ للاحتراق الوظيفي (OLBI) واستبيان الأداء الفردي (IWPQ). وأظهرت النتائج وجود علاقة سالبة دالة بين الاحتراق وكل من أداء المهام والأداء السياقي، وعلاقة موجبة مع السلوك المعادي للإنتاجية، وأن الاستنزاف أقوى متنبئ بأداء المهام والانفصال أقوى متنبئ بالأداء السياقي. وفيما يخص الفروق

الديموغرافية، وُجدت فروق دالة في الاحتراق تُعزى إلى الحالة الاجتماعية والمستوى التعليمي وسنوات الخدمة، ولم توجد فروق تُعزى إلى الجنس أو العمر. وأوصت الدراسة بتبني استراتيجيات تنظيمية وفردية لإدارة الضغوط الوظيفية والحد من الاحتراق، بما يحسّن الأداء ويدعم جودة الخدمات المقدمة للعملاء.

-**دراسة Kim & Yeo (2024)** بعنوان)كيف يؤثر الضغط الوظيفي والرضا الوظيفي في جودة خدمة العملاء في القطاع المصرفي)، هدفت الدراسة إلى اختبار أثر الضغط الوظيفي والرضا الوظيفي والالتزام التنظيمي في جودة خدمة العملاء لدى موظفي البنوك في كمبوديا، واختبار الدور الوسيط للالتزام التنظيمي في العلاقة بين الرضا الوظيفي وجودة الخدمة. اعتمدت المنهج الكمي، وطُبقت على 630 موظفًا وموظفة في بنوك مختلفة بكمبوديا، واستُخدم الاستبيان أداةً لجمع البيانات وحُللت البيانات بنمذجة المعادلات الهيكلية. وأظهرت النتائج وجود أثر سالب دال للضغط الوظيفي في جودة خدمة العملاء، وأثر موجب دال للالتزام التنظيمي، وعدم وجود أثر مباشر دال للرضا الوظيفي، مع دور وسيط كامل للالتزام التنظيمي في العلاقة بين الرضا الوظيفي وجودة الخدمة. وأوصت الدراسة بإدارة الضغوط الوظيفية وتعزيز الالتزام التنظيمي لدى الموظفين لتحسين جودة الخدمات المقدمة للعملاء .

التعليق على الدراسات السابقة

استعرضت الدراسة تسع دراسات، أربع منها عربية : القحطاني وعلام (2013)، وبهاز وبلحاج عيسى (2021) ، واليماني (2023)، وحسين وآخرون (2026) وخمس دراسات أجنبية: Dias & Angélico)2018(، Alam, Malik & George (2021)، Khalid et al. 2020) ، Kim & Yeo (2024). (2021(, Lubbadeh وتناولت سبع دراسات القطاع المصرفي (ثلاث عربية وأربع أجنبية)، ودراستان القطاع الصحي (بهاز وبلحاج عيسى، واليماني). وربطت الدراسات الاحتراق الوظيفي بالرضا والانخراط والأداء وجودة الخدمة، وغلبت العلاقة العكسية بينه وبين هذه المتغيرات.

واختبرت أربع دراسات الفروق الديموغرافية في الاحتراق (القحطاني وعلام(2013)، Dias & Angélico(2018)، Khalid et al. (2020))، Lubbadeh, (2021) فأظهرت فروقًا متباينة بحسب الجنس والعمر والمؤهل والخبرة ونوع البنك، ولم تجد دراسة Lubbadeh (2021) فروقًا بحسب الجنس أو العمر, ولم تختبر أثر الاحتراق في جودة الخدمة سوى دراستين في المستشفيات (بهاز وبلحاج عيسى 2021، واليماني 2023)، أما دراسة Kim & Yeo (2024) فاختبرت أثر الضغط الوظيفي لا الاحتراق في جودة خدمة العملاء المصرفية.

رغم تعدد الدراسات العربية والأجنبية التي تناولت الاحتراق الوظيفي لدى موظفي البنوك، فإنها ربطته بالموظف نفسه (الرضا والانخراط والأداء)، ولم يقِس أيٌّ منها أثره في جودة الخدمة المصرفية؛ فالدراستان اللتان اختبرتا أثره في جودة الخدمة هما دراستا بهاز وبلحاج عيسى (2021) واليماني (2023) وأُجريتا في المستشفيات، والدراسة التي تناولت جودة خدمة العملاء المصرفية هي دراسة kim (2024) & yeo وقد درست الضغط الوظيفي لا الاحتراق الوظيفي، كما لم تُجرَ أي منها في المصارف الليبية. وتأتي الدراسة الحالية لسد هذه الفجوة بدراسة أثر الاحتراق الوظيفي على جودة الخدمة المصرفية لدى العاملين بإدارة فروع منطقة جبل نفوسة، مع اختبار الفروق في الاحتراق تبعًا للمتغيرات الديموغرافية. بما يسهم في إثراء الدراسات المتعلقة بالاحتراق الوظيفي وجودة الخدمة المصرفية في نطاق التطبيق.

2.الإطارالنظري للدراسة

1.2 مفهوم الاحتراق الوظيفي

تعددت وتنوعت مفاهيم الاحتراق الوظيفي تبعًا لاختلاف وجهات نظر الباحثين في تحديد طبيعته وأبعاده ونتائجه، فقد عرفه (Jesse & Babcock, 2018) بأنه "نوع محدد من الإجهاد المرتبط بالعمل، وهو حالة من الضائقة الجسدية أو النفسية مصحوبة بضعف الأداء وفقدان الشخصية نتيجة ضغوط العمل الطويلة غير المعترف بها وغير المعالجة، ويكون هذا النوع من الإرهاق مصحوبًا بإرهاق عقلي أو عاطفي أو جسدي، وغالبًا ما يرافقه مشاعر التشاؤم واليأس" .

كما عرفه (الزبودي، 2020) بأنه "الاستجابة لاستنزاف عاطفي مزمن على ثلاثة أبعاد رئيسية هي: الإجهاد النفسي والعاطفي، والتعامل الآلي وعدم الانسجام مع العملاء، وإنتاجية عمل متدنية. في حين يرى بعض الباحثين أن الاحتراق الوظيفي عبارة عن مؤشرات سلوكية ناتجة عن الضغط النفسي الذي يتعرض له الفرد في مجال العمل لفترة طويلة.

وأشار (Wu, 2019) إلى أن الاحتراق الوظيفي هو استجابة للتوتر طويل الأمد أو المزمن في العمل، ويتميز بثلاثة أبعاد رئيسية هي: التعب، والتشاؤم، والشعور بعدم الكفاءة، وقد يؤدي ذلك إلى كره الوظيفة وضعف الأداء الوظيفي.

ويرى باحثون أخرون (Christian et al., 2015) أنه الاحتراق النفسي هو المحصلة النهائية أو المرحلة المتطرفة للضغوط المهنية؛ أي أن الاحتراق يعد من أعراض الضغوط النفسية، ويحدث عندما لا يتوافق بين طبيعة العمل وطبيعة الإنسان الذي ينخرط في أداء ذلك العمل. وكلما زاد التباين بين متطلبات العمل وقدرات الفرد وموارده، زاد الاحتراق النفسي الذي يواجهه في بيئة عمله.

ويضيف (Guan et al., 2017, p. 876) إلى أن الاحتراق الوظيفي حالة من حالات ضغط العمل، تتميز بالإنهاك العاطفي والاحتقان والتصرف السلبي تجاه الذات، وهو نتيجة للإجهاد المتكرر، وتحديدًا للعمل اليومي، الذي يؤثر بشكل مباشر في كفاءة العمل وجودته.

كما عرف (سعد، 2024: 876) "الاحتراق الوظيفي بأنه شعور العاملين بالإجهاد الذهني والوجداني والجسدي الناتج عن الضغوط التي يتعرضون لها داخل بيئة العمل، والتي تتمثل في عدم توافر الموارد الوظيفية أو الشخصية، إضافة إلى زيادة متطلبات وأعباء الوظيفة وصعوبة بيئة العمل، وينتج عن ذلك شعور بعدم الجدوى والسلبية، وضعف الإنجاز الشخصي، والتهكم، وفقدان الأمل".

وفي اتجاه حديث، أكد (شاكر، 2026: 213) "أن الاحتراق الوظيفي يمثل حالة نفسية ووظيفية تنتج عن تراكم الضغوط المهنية وعدم توافق متطلبات العمل مع الموارد المتاحة للفرد، وتنعكس في الإنهاك العاطفي، وضعف الحافز، وانخفاض الشعور بالكفاءة المهنية، مما يؤثر سلبًا في الأداء والالتزام الوظيفي".

وبناءً على ما سبق، ومن خلال تحليل التعريفات السابقة، يتضح أن هناك قاسمًا مشتركًا بين جميع التعريفات، وهو أن الاحتراق الوظيفي حالة نفسية ووظيفية تنتج عن التعرض المستمر للضغوط المهنية دون قدرة كافية على التكيف أو الحصول على الدعم اللازم. كما تتفق التعريفات في أن الاحتراق الوظيفي يظهر من خلال الإجهاد الانفعالي، وتبلد المشاعر، وتدني الإنجاز الشخصي. وينعكس ذلك سلبًا على اتجاهات الموظف تجاه العمل والعملاء، ويؤدي إلى ضعف الأداء، وانخفاض الحافز، والانسحاب النفسي، مما يؤثر في كفاءة وجودة العمل.

1.2. 1 العوامل التي تؤدي إلى الاحتراق الوظيفي

أشار (الشبلي،2024:18) إلى أن العوامل المؤدية إلى الاحتراق الوظيفي تتعدد بين عوامل فردية وتنظيمية واجتماعية، وتشمل ضغوط العمل، وكثافة المهام، وضيق الوقت، وضعف الدعم الإداري والاجتماعي، وعدم توافق التوقعات المهنية مع الواقع الوظيفي. ومن جانب أخر، يضيف الياسي وآخرون (2022) أن الاحتراق الوظيفي ينشأ أساسًا نتيجة الفجوة بين توقعات الفرد من الوظيفة والواقع الذي يعيشه، وتزداد حدته كلما اتسعت هذه الفجوة.

كما يمكن تصنيف هذه العوامل إلى ثلاثة أبعاد رئيسية، تتمثل في البعد الفردي المرتبط بخصائص الموظف الشخصية واتجاهاته نحو العمل، ومستوى طموحاته وتوقعاته المهنية، ومدى قدرته على التكيف مع ضغوط العمل ومتطلباته (الشبلي، 2024: 18). أما البعد التنظيمي فيرتبط ببيئة العمل وظروفها الإدارية والتنظيمية، ويشمل ضغوط العمل، وزيادة الأعباء الوظيفية، وغموض الأدوار وازدواجيتها، وضعف الصلاحيات، وعدم التقدير والعدالة في توزيع الحوافز (زقوت والقرني، 2009). في حين يتمثل البعد

الاجتماعي في طبيعة العلاقات الاجتماعية والمهنية التي تربط الموظف بمحيطه، ومدى ما يتلقاه من دعم أسري واجتماعي، فضلًا عن الظروف الاجتماعية والنظرة المجتمعية لطبيعة عمله، وما قد يترتب عليها من تأثيرات في استقراره النفسي والمهني (الشعلان، 2016).

1.2.2 أبعاد الاحتراق الوظيفي

"اتفق الأدبيات الإدارية والنفسية الحديثة، وعلى رأسها نموذج ماسلاش وجاكسون، على أن الاحتراق الوظيفي يتكون من ثلاثة أبعاد رئيسية متكاملة ومترابطة، تعد المحاور الجوهرية لقياس الظاهرة، وهي: الإجهاد الانفعالي، وتبلد المشاعر، وتدني الإنجاز الشخصي" (الشبلي، 2024: 46).

أولًا: الإجهاد الانفعالي

يُعد الإجهاد الانفعالي المكوّن الأساسي الأول للاحتراق الوظيفي، ويشير إلى حالة من الاستنزاف والتعب الشديد على المستويات النفسية والذهنية والجسدية، نتيجة التعرض المستمر لضغوط العمل ومتطلباته المتزايدة التي تفوق طاقة الموظف وموارده المتاحة (علي وآخرون، 2025: 876). وينعكس ذلك على الموظف في صورة أعراض جسدية ونفسية، مثل الصداع والتوتر والقلق واضطرابات النوم، والشعور بعدم القدرة على تحمل أعباء العمل اليومية (شاكر، 2026: 215). ولا تقتصر آثاره على الموظف فحسب، بل تمتد إلى المنظمة، حيث تسهم في تراجع الإنتاجية، وزيادة الأخطاء المهنية، وضعف الاستجابة لمتطلبات العمل، مما يؤثر سلبًا في كفاءة المنظمة وجودة الخدمات المقدمة (الشبلي، 2024 : 47).

ثانيًا: تبلد المشاعر

يُعبّر تبلد المشاعر عن الجانب السلوكي والاجتماعي للاحتراق الوظيفي، ويظهر في صورة اتجاهات وسلوكيات سلبية تجاه زملاء العمل والعملاء أو مستفيدي الخدمة، تتسم بالتباعد العاطفي واللامبالاة وضعف التعاطف مع الآخرين (شرف الدين، 2024 : 48). وقد يتخذ ذلك مظاهر القسوة والجفاء والسخرية في التعامل مع العملاء، والنظر إليهم باعتبارهم أرقامًا أو حالات إجرائية بدلًا من أشخاص لهم مشاعر واحتياجات (أبو طه، 2010). وينعكس هذا البعد على الموظف من خلال ضعف علاقاته الإنسانية داخل بيئة العمل، وانخفاض رضاه عن التفاعل مع الآخرين، وشعوره بالتباعد النفسي عن مهنته، مما قد يدفعه إلى الانسحاب النفسي (الزهراني، 2021: 55). كما تمتد آثاره إلى المنظمة، حيث يؤدي إلى ضعف التعاون والانسجام داخل بيئة العمل، وتراجع جودة التفاعل بين الموظف والعملاء، وانخفاض مستوى الخدمات المقدمة ورضا العملاء عن المنظمة (الشبلي، 2024: 48).

ثالثًا: الشعور بتدني الإنجاز الشخصي

يُمثل تدني الإنجاز الشخصي الجانب التقييمي الذاتي للاحتراق الوظيفي، إذ يرتبط بنظرة الموظف السلبية إلى كفاءته وإنتاجيته وقدرته على تحقيق الأهداف المهنية المطلوبة منه (Maslach & Jackson, 1981, p. 99) ويظهر ذلك في انخفاض ثقته بنفسه وبقدراته المهنية، وشعوره بالعجز عن تحقيق الإنجازات التي تتناسب مع طموحاته ومتطلبات عمله، وما يصاحب ذلك من إحساس بالفشل والإحباط وضعف الدافعية (التهامي، 2020)، وينعكس هذا الشعور على الموظف من خلال فقدان الشغف والرضا الوظيفي، وضعف الحافز وقلة المبادرة، وتراجع الرغبة في الاستمرار في العطاء (الشبلي، 2024: 48)، كما تمتد آثاره إلى المنظمة، حيث يؤدي إلى تراجع الأداء الوظيفي، وزيادة الأخطاء المهنية، وضعف الرغبة في تطوير العمل وتقديم خدمات متميزة، مما يؤثر سلبًا في كفاءة المنظمة وجودة مخرجاتها (شاكر، 2026: 217).

2.2 مفهوم الخدمة المصرفية

"تُعد الخدمة المصرفية المحور الأساسي الذي ترتكز عليه نشاطات القطاع المصرفي، وتشمل مجموعة من الأنشطة والمنافع التي يقدمها المصرف للعميل، مثل استقبال الودائع، وتنفيذ التحويلات، وتقديم

التمويلات، وتسهيل المعاملات المالية. وتتميز الخدمة المصرفية بأنها غير ملموسة في الغالب، ولا يؤدي تقديمها إلى انتقال ملكية أي شيء إلى العميل" (عبد القادر، 2000: 35). كما تتضمن الخدمة المصرفية بعدين أساسيين: البعد المنفعي، ويقصد به المنافع التي يسعى العميل إلى تحقيقها من استخدام الخدمة المصرفية؛ والبعد الخصائصي، ويتمثل في مجموعة الخصائص التي تتسم بها الخدمة من حيث الدقة والسرعة والسهولة والموثوقية (العطاب، 2026: 224).

2.2.1 مفهوم جودة الخدمة المصرفية

تعتبر جودة الخدمة المصرفية من المفاهيم الأساسية التي ترتبط ارتباطًا مباشرًا بقدرة المصرف على تلبية احتياجات العملاء وتوقعاتهم. وتفهم جودة الخدمة من وجهتين متكاملتين: وجهة نظر داخلية تقوم على التزام المصرف بالمواصفات والإجراءات التي صممت الخدمة وفقًا لها، ووجهة نظر خارجية تركز على جودة الخدمة كما يدركها العميل ويتفاعل معها (باسم، 2007: 55) .

وقد عرف (Lau & Cheung, 2013, p. 263)"جودة الخدمة المصرفية بأنها قدرة المصرف على الاستجابة لحاجات العملاء ورغباتهم؛ إذ لا يمكن تقديم خدمات ذات جودة عالية ما لم يكن المصرف قادرًا على فهم احتياجات عملائه والاستجابة لها بشكل فعال".

كما تعرف جودة الخدمة المصرفية "بأنها مدى قدرة المصرف وموظفيه على تقديم خدمات دقيقة وسريعة وموثوقة، وبأسلوب مهني يضمن رضا العميل ويعزز استمرار تعامله مع المصرف" (العطاب، 2026: 225).

ويتضح من التعريفات السابقة أن جودة الخدمة المصرفية لا تقاس فقط بمدى توافر الخدمات المصرفية، بل بمدى قدرة المصرف على تقديمها بدقة وسرعة وموثوقية واقل تكاليف، وبشكل يلبي توقعات العميل ويعزز ثقته في المصرف.

2.2.2 أهمية جودة الخدمات المصرفية

تُعد جودة الخدمات المصرفية من الدعائم الاستراتيجية التي يعتمد عليها نجاح المؤسسات المالية واستمراريتها في ظل المنافسة المتزايدة والبيئة المصرفية المتغيرة؛ فهي لا تمثل مجرد معيار لقياس الأداء، بل تشكل عاملًا أساسيًا في كسب ثقة العملاء، وتعزيز رضاهم، وتحسين صورة المصرف أمام عملائه (نوفل والهنداوي، 2025).

وتتمثل أهمية جودة الخدمات المصرفية في المحافظة على العملاء الحاليين واستقطاب عملاء جدد، وتعزيز الثقة بين المصرف وعملائه، بما يسهم في بناء علاقات طويلة الأجل قائمة على تقديم خدمات تتسم بالسرعة والدقة والمرونة. كما تسهم جودة الخدمات في تحسين سمعة المصرف وتعزيز صورته الإيجابية لدى العملاء، فضلًا عن دعم استقرار العاملين ورفع معنوياتهم، الأمر الذي يعزز قدرة المصرف على الاستمرار والتميز في بيئة العمل المصرفي (الخوالدة، 2025).

من جانب آخر، تسهم جودة الخدمات المصرفية في تحقيق ميزة تنافسية للمصرف، من خلال تمييز خدماته عن خدمات المنافسين والمحافظة على عملائه، إلى جانب مساعدته على فهم احتياجات العملاء ورغباتهم وتطوير الخدمات والمنتجات المصرفية بما يتناسب معها، الأمر الذي يدعم زيادة حصته السوقية ويعزز مكانته في القطاع المصرفي (حساني وبوكثور، 2019 :29).

2.2.3 العوامل المؤثرة في جودة الخدمة المصرفية

تتأثر جودة الخدمة المصرفية بمجموعة من العوامل البيئية والتنظيمية والسلوكية التي تشكل مجتمعةً مستوى الجودة المدرك لدى العملاء. وتتوزع هذه العوامل بين عوامل تؤثر مباشرة في جودة العمل المصرفي، وعوامل أخرى تسهم في تحسين مستوى الجودة وتحقيق التميز للمؤسسة المصرفية.

أولًا: العوامل المؤثرة في جودة العمل المصرفي

تتمثل العوامل المؤثرة في جودة العمل المصرفي في المنافسة المصرفية وعلاقات العملاء وولائهم، إذ تدفع المنافسة المصارف إلى تطوير خدماتها وزيادة مرونتها وسرعة استجابتها للتغيرات، كما تحرص على جذب العملاء والمحافظة عليهم من خلال تقديم خدمات تلبي احتياجاتهم وتحقق رضاهم، بما يسهم في تعزيز الثقة واستمرار العلاقة بين الطرفين (أبو حريص وشكشك، 2015 : 165).

كما تشمل هذه العوامل التطور التكنولوجي والتغير في سلوك العملاء في جودة العمل المصرفي، حيث يسهم التطور التكنولوجي في تسريع إنجاز المعاملات وتقليل الأخطاء وتسهيل الوصول إلى الخدمات المصرفية، في حين يتطلب التغير في سلوك العملاء، نتيجة انتشار الأجهزة الحديثة والبطاقات المصرفية والخدمات الإلكترونية، توعيتهم بالاستخدام الصحيح لهذه الوسائل، إلى جانب توفير خدمات متكاملة تسهّل التواصل مع المصرف وتعزز ولاء العملاء واستمرار تعاملهم معه (المتروع وآخرون، 2025).

ثانيًا: العوامل المساعدة في تحسين جودة الخدمة المصرفية

تتمثل العوامل المساعدة في تحسين جودة الخدمة المصرفية في التركيز على العملاء، وتمكين الموظفين وتدريبهم، وتعزيز ثقافة العمل الجماعي والمشاركة المؤسسية، وفي هذا يشير (الخوالدة،93:2025) إلى أهمية التركيز على رضا العملاء من خلال تقديم خدمات تتوافق مع احتياجاتهم وتوقعاتهم، بما يعزز ثقتهم وولاءهم للمصرف .كما أكد أهمية العمل الجماعي والمشاركة المؤسسية في تحسين جودة الخدمات، من خلال تبادل الخبرات والمقترحات وتطوير أساليب العمل بما يخدم المؤسسة وعملاءها.

ويضيف المطيرة والحاسي (2023) أن تمكين الموظفين وتدريبهم يسهمان في تطوير مهاراتهم الفنية والمصرفية، وتعزيز قدرتهم على التعامل مع العملاء وحل مشكلاتهم، بما يساعد على تقديم خدمات تلبي احتياجاتهم وتوقعاتهم.

3.الإطار العملي للدراسة

3.1 منهج الدراسة

اعتمدت الباحثة المنهج الوصفي التحليلي، لملاءمته لطبيعة الدراسة وأهدافها، وذلك من خلال وصف ظاهرة الدراسة وتحليلها وتفسيرها، والتعرف على أبعادها وخصائصها بما يحقق أهداف الدراسة.

3.2 مجتمع وعينة الدراسة

تمثل مجتمع الدراسة في موظفي إدارة الفروع بمنطقة جبل نفوسة، والبالغ عددهم (80) موظفًا وموظفة. وقد اختيرت عينة عشوائية بسيطة من مجتمع الدراسة بلغ حجمها (66) مفردة، وفقًا لجدول مرجان (1970)، حيث تم توزيع (66) استبانة، واستُرجع منها (52) استبانة صالحة للتحليل، في حين لم يتم استرجاع (14) استبانة.

جدول رقم (1) يبين إجراءات عينة الدراسة وحركة الاستبيان

عدد الاستبانات الموزعة	النسبة	الاستبانات المسترجعة الصالحة للتحليل	النسبة من الاستبانات الموزعة	عدد الاستبانات غير المسترجعة	النسبة من عدد الاستبانات الموزعة
66	%83	52	%79	14	%21

3.3 أداة جمع البيانات

اعتمدت الباحثة على الاستبانة كأداة رئيسية لجمع البيانات اللازمة لتحقيق أهداف الدراسة، وقد قامت بتصميمها وإعدادها بما يتناسب مع طبيعة الدراسة ومتغيراتها. وتضمنت الاستبانة محورين رئيسيين؛ خُصص المحور الأول لقياس الاحتراق الوظيفي، بالاستناد إلى مقياس ماسلاش للاحتراق الوظيفي

(Maslach Burnout Inventory) لسنة (1981)، مع تطوير وصياغة بعض العبارات بما يتلاءم مع طبيعة الدراسة وبيئة التطبيق أما المحور الثاني، فقد خُصص لقياس جودة الخدمة، وتم بناء عباراته بالاستفادة من عدد من الدراسات السابقة ذات الصلة، مع إجراء التعديلات اللازمة بما يتناسب مع أهداف الدراسة وطبيعة مجتمعها. وقسمت الاستبانة إلى القسم الأول: وتتمثل في البيانات الشخصية والديموغرافية لأفراد العينة من (الجنس، العمر، سنوات الخبرة، المؤهل العلمي) القسم الثاني: ويتمثل في محاور الدراسة، الاحتراق الوظيفي، ويتكون من الاجهاد الانفعالي، ويتكون من (7) فقرات، وتدنى الإنجاز الشخصي، ويتكون من (6) فقرات، وتبلد المشاعر، ويتكون من (7) فقرات. أما جودة الخدمات المصرفية، وتكون من عدد (17) فقرة.

تم استخدام مقياس ليكرث الخماسي، والجدول التالي يبين التصنيف والأوزان لفقرات الاستبيان على النحو التالي:

جدول رقم (2) يبين مقياس ليكرث الخماسي

التصنيف	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة
الأوزان	1	2	3	4	5

ولتحديد مستوى الاتجاه تم تعديل المقياس الخماسي إلى آخر مئوي، وبالتالي فإن مستوى التحليل يصبح كالتالي:

جدول رقم (3) يبين مقياس التحليل الصحيح

الفئة	قيمة المتوسط الحسابي	مستوى الاتجاه
الأولى	من (1 – 2.33)	ضعيف
الثانية	من (2.33 – 3.66)	متوسط
الثالث	من (3.66 – 5)	عالي

3.4 صدق وثبات أداة الدراسة

أ- صدق المحكمين

تم عرض الاستبانة في صورتها الأولية على مجموعة من المحكمين من ذوي الخبرة والاختصاص؛ بهدف التحقق من سلامة صياغة فقراتها وملاءمتها لقياس متغيرات الدراسة وتحقيق أهدافها. وفي ضوء ملاحظاتهم وآرائهم العلمية، أُجريت التعديلات اللازمة على فقرات الاستبانة، لتخرج في صورتها النهائية بما يتناسب مع أهداف الدراسة ومتغيراتها.

ب- ثبات أداة الدراسة

ويقصد بالثبات مدى إمكانية الاعتماد على أداة القياس في الحصول على نتائج متسقة عند استخدامها أكثر من مرة في ظل الظروف نفسها. وللتحقق من ثبات أداة الدراسة، تم استخدام معامل ألفا كرونباخ (Cronbach's Alpha) لقياس درجة الاتساق الداخلي بين فقرات الاستبانة.

جدول رقم (4) يبين ثبات المقياس

المجال	قيمة ألفا كرونباخ
الاجهاد الانفعالي	0.963
تدني الإنجاز الشخصي	0.959
تبلد المشاعر	0.958
جودة الخدمات المصرفية	0.965
المقياس ككل	0.970

يتضح من الجدول رقم (4) أن معاملات الثبات لمحاور أداة الدراسة تراوحت بين (0.958–0.965)، في حين بلغ معامل الثبات الكلي للأداة (0.970)، وهي قيم مرتفعة تشير إلى تمتع أداة الدراسة بدرجة عالية من الثبات والاتساق الداخلي، مما يدعم إمكانية الاعتماد عليها في جمع البيانات وتحقيق أهداف الدراسة.

ج- صدق الاتساق الداخلي

للتحقق من صدق الاتساق الداخلي لأداة الدراسة، تم استخدام معامل ارتباط بيرسون لقياس درجة الارتباط بين فقرات كل محور والدرجة الكلية للمحور الذي تنتمي إليه، وذلك للتأكد من مدى اتساق الفقرات مع محاورها ويوضح الجدول رقم (5) معاملات الارتباط ومستويات دلالتها الإحصائية.

جدول رقم (5) يبين معامل بيرسون للارتباط

المتغير	الاجهاد الانفعالي	تدني الإنجاز الشخصي	تبلد المشاعر	جودة الخدمات المصرفية
الاجهاد الانفعالي	1	0.815	0.780	0.674
تدني الإنجاز الشخصي	0.815	1	0.800	0.559
تبلد المشاعر	0.780	0.800	1	0.617
جودة الخدمات المصرفية	0.674	0.559	0.617	1

بالنظر إلى الجدول السابق الذي يوضح صدق الاتساق الداخلي لمتغيرات الدراسة، يتضح وجود علاقات ارتباط موجبة بين أبعاد الاحتراق الوظيفي وجودة الخدمات المصرفية، حيث تراوحت قيم معامل ارتباط بيرسون بين (0.559 - 0.815)، وهي قيم تشير إلى وجود علاقات ارتباط متوسطة إلى قوية، مما يدعم صدق الاتساق الداخلي للمقياس.

3.5 وصف خصائص عينة الدراسة

يبين الجدول رقم (6) وصف خصائص أفراد عينة الدراسة وفقاً لـ (النوع، العمر، سنوات الخبرة، المؤهل العلمي).

جدول رقم (6) يبين خصائص أفراد العينة

المتغير		العدد	النسبة المئوية %
النوع	ذكر	37	71
	أنثى	15	29
المجموع		52	% 100
العـــمـــر	أقل من 25 سنة	9	17
	من 25-35 سنة	11	21
	من 35-45 سنة	13	25
	من 45 سنة فأكثر	19	37
المجموع		52	%100
سنوات الخبرة	أقل من 5 سنوات	5	10
	من 5-10 سنوات	6	11
	من 10-15 سنة	10	19
	من 15 سنة فأكثر	31	60
المجموع		52	%100

المؤهل العلمي	دبلوم متوسط	8	15
	دبلوم عالي	5	10
	بكالوريوس	23	44
	ماجستير	16	31
المجموع		52	%100

من الجدول رقم (6) نستخلص أن:

- **الجنس**: يبين الجدول توزيع أفراد عينة الدراسة ، حيث بلغ إجمالي عدد أفراد العينة (52) موظفًا، أظهرت النتائج أن الذكور يمثلون النسبة الأكبر من أفراد العينة، إذ بلغ عددهم (37) موظفًا بنسبة (71%)، بينما بلغ عدد الإناث (15) موظفة بنسبة (29%) يشير هذا التوزيع إلى ارتفاع نسبة الذكور ضمن عينة الدراسة مقارنة بالإناث.

- **العمر:** يتضح أن الفئة العمرية 45 سنة فأكثر جاءت في المرتبة الأولى، بواقع (19) موظفًا وبنسبة (37%) من إجمالي أفراد العينة، تليها الفئة العمرية من 35 إلى أقل من 45 سنة، بواقع (13) موظفًا وبنسبة (25%)، ثم الفئة من 25 إلى أقل من 35 سنة، بواقع (11) موظفًا وبنسبة (21%)، في حين جاءت فئة أقل من 25 سنة في المرتبة الأخيرة، بواقع (9) موظفين وبنسبة (17%) مما يعكس وجود مستوى مرتفع نسبيًا من النضج والخبرة لدى العاملين.

- **سنوات الخبرة**: أظهرت النتائج أن أكثر من نصف أفراد العينة لديهم خبرة وظيفية تبلغ (15) سنة فأكثر، حيث بلغ عددهم (31) موظفًا بنسبة (60%)، يليهم الموظفون ذوو الخبرة من (10–15) سنة، بواقع (10) موظفين بنسبة (19%)، بينما بلغ عدد الموظفين ذوي الخبرة من (5–10) سنوات (6) موظفين بنسبة (11%)، في حين جاءت فئة الموظفين ذوي الخبرة الأقل من (5) سنوات في المرتبة الأخيرة، بواقع (5) موظفين بنسبة (10%). وتشير هذه النتائج إلى أن غالبية أفراد العينة يمتلكون خبرة مهنية طويلة، الأمر الذي يعكس توافر مستوى مرتفع من الخبرة العملية لدى الموظفين .

- **المؤهل العلمي:** جاء البكالوريوس في المرتبة الأولى بواقع (23) موظفًا بنسبة (44%)، يليه الماجستير بواقع (16) موظفًا بنسبة (30%)، ثم الدبلوم المتوسط بواقع (8) موظفين بنسبة (15%)، والدبلوم العالي بواقع (5) موظفين بنسبة (10%)، يُظهر هذا التوزيع تنوعاً أكاديمياً في مستويات المؤهلات العلمية لأفراد العينة، مع تقدم واضح لحملة المؤهلات الجامعية (البكالوريوس والدراسات العليا)، وهو ما يعزز من موثوقية البيانات الواردة في الدراسة نظراً لارتفاع المستوى العلمي والمهني لأفراد العينة واستيعابهم لمحاور الدراسة.

3.6 التحليل الوصفي لمتغيرات الدراسة

1- لتحديد مستوى الاحتراق الوظيفي لدى العاملين في المنظمة محل الدراسة، والتعرّف على مستوى توافره بصفة عامة، تم استخدام المتوسط الحسابي والانحراف المعياري .

جدول رقم (7) يبين الإحصاءات الوصفية لإجابات أفراد العينة للاحتراق الوظيفي

ت	الفقرات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	التطبيق	الترتيب
1	أرغب أحيانًا في ترك عملي بسبب الضغط الشديد الذي أتعرض له.	2.5769	1.2733	متوسط	9
2	أشعر بأن ضغوط العمل تستنزف طاقتي النفسية والعاطفية.	3.2308	1.0957	متوسط	2
3	يزداد شعوري بالضغط كلما ازدادت كمية العمل الموكلة إليّ.	3.2115	1.1771	متوسط	1
4	أشعر بأنني منهك نفسيًا نتيجة عملي.	2.8654	1.1720	متوسط	5
5	أشعر بأن العمل يستنزف معظم طاقتي.	3.1731	1.2000	متوسط	3

6	أشعر بأنني أقترب من مرحلة الإنهاك بسبب متطلبات العمل.	2.6538	1.1182	متوسط	7
7	أشعر بالتعب عندما أستيقظ صباحاً وأضطر لمواجهة يوم عمل جديد.	2.7692	1.1982	متوسط	6
8	أشعر بأن قدرتي على إنجاز المهام الموكلة إليّ بكفاءة قد تراجع.	2.6154	1.1573	متوسط	7
9	أجد صعوبة في تحقيق الأهداف المطلوبة مني في العمل.	2.0385	0.9066	ضعيف	15
10	أواجه صعوبة في التعامل بفعالية مع المشكلات التي توجهني أثناء العمل	2.0962	0.9952	ضعيف	13
11	أشعر بأن إنجازاتي في العمل أقل مما ينبغي أن تكون عليه.	2.4615	1.3204	متوسط	10
12	أشعر بأن جهودي في العمل لا تؤدي إلى نتائج مرضية..	2.0000	0.9497	ضعيف	16
13	أجد صعوبة في فهم احتياجات العملاء والتعامل معها بشكل مناسب.	1.7308	0.8881	ضعيف	19
14	طبيعة عملي جعلتني أكثر صرامة في التعامل مع الآخرين.	2.8846	1.2626	متوسط	4
15	أشعر أحيانًا بالوحدة وعدم الاهتمام بوجود الآخرين في مكان العمل.	1.9038	0.9130	ضعيف	17
16	أصبحت أقل اهتمامًا بمشكلات العملاء أو المستفيدين مقارنة بالسابق.	1.8462	1.0818	ضعيف	18
17	أفضل تقليل تفاعلي مع العملاء قدر الإمكان.	2.0769	0.9074	ضعيف	14
18	أجد صعوبة في إظهار التعاطف مع العملاء أو ا أثناء العمل	2.0000	0.9967	ضعيف	16
19	أحيانًا أشعر أن الآخرين يلومونني على المشاكل التي تحدث معهم.	2.2885	0.9401	ضعيف	12
20	أشعر بأن التعامل مع العملاء أصبح عبئًا عليّ.	2.3077	1.1566	ضعيف	11
14	طبيعة عملي جعلتني أكثر صرامة في التعامل مع الآخرين.	2.8846	1.2626	متوسط	4
15	أشعر أحيانًا بالوحدة وعدم الاهتمام بوجود الآخرين في مكان العمل.	1.9038	0.9130	ضعيف	17
16	أصبحت أقل اهتمامًا بمشكلات العملاء أو المستفيدين مقارنة بالسابق.	1.8462	1.0818	ضعيف	18
17	أفضل تقليل تفاعلي مع العملاء قدر الإمكان.	2.0769	0.9074	ضعيف	14
18	أجد صعوبة في إظهار التعاطف مع العملاء أو ا أثناء العمل	2.0000	0.9967	ضعيف	16
19	أحيانًا أشعر أن الآخرين يلومونني على المشاكل التي تحدث معهم.	2.2885	0.9401	ضعيف	12

20	أشعر بأن التعامل مع العملاء أصبح عبئًا عليّ.	2.3077	1.1566	ضعيف	11
الإجمالي العام		2.3717	1.0728	متوسط	

من نتائج الجدول رقم(7) يتضح أن المتوسط الحسابي العام للفقرات بلغ (2.3717)، وهو أقل من القيمة المحايدة (3)، مما يشير إلى ميل اتجاهات أفراد العينة نحو عدم الموافقة على مضمون الفقرات بصفة عامة وقد جاءت الفقرة (3)، التي تنص على "يزداد شعوري بالضغط كلما ازدادت كمية العمل الموكلة إليّ"، في المرتبة الأولى، بمتوسط حسابي بلغ (3.2115)، وانحراف معياري قدره (1.1771)، وهو أعلى من القيمة المحايدة، مما يشير إلى ميل أفراد العينة نحو الموافقة على مضمونها، بما يعكس شعورهم بزيادة الضغط مع زيادة كمية العمل الموكلة إليهم، وجاءت الفقرة (13)، التي تنص على "أجد صعوبة في فهم احتياجات العملاء والتعامل معها بشكل مناسب"، في المرتبة الأخيرة، بمتوسط حسابي بلغ (1.7308)، وانحراف معياري قدره (0.8881)، مما يشير إلى عدم موافقة أفراد العينة على مضمونها، ويعكس عدم مواجهتهم صعوبة في فهم احتياجات العملاء والتعامل معها بشكل مناسب، وبصفة عامة، بلغ المتوسط الحسابي العام للفقرات (2.3717)، وهو يقع ضمن المستوى المتوسط وفقًا لمعيار تصنيف المتوسطات المعتمد في الدراسة، مما يشير إلى أن مستوى الاحتراق الوظيفي لدى أفراد العينة جاء متوسطًا، مع ميل المتوسط إلى الاقتراب من الحد الأدنى لهذا المستوى. وهو ما يتفق مع نتائج دراستي بهاز وبلحاج عيسى (2021) واليماني (2023)، اللتين أشارتا إلى مستوى متوسط للاحتراق الوظيفي. في المقابل، تختلف هذه النتيجة مع دراسة حسين وآخرين (2026) التي توصلت إلى مستوى منخفض، ودراسة Dias and Angélico (2018) التي أشارت إلى مستوى مرتفع للاحتراق الوظيفي. وقد يُعزى هذا التباين إلى اختلاف طبيعة بيئات العمل والقطاعات التي أُجريت فيها الدراسات، فضلًا عن اختلاف ظروف العاملين وطبيعة الضغوط المهنية التي يتعرضون لها.

2- لمعرفة مستوى توافر أبعاد الاحتراق الوظيفي لدى الموظفين في المنظمة محل الدراسة، تم استخدام المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لتحليل استجابات أفراد العينة على فقرات كل بُعد، وذلك بهدف تحديد مستوى الاحتراق الوظيفي وأبعاده.

أولاً-: بُعد الإجهاد الانفعالي

جدول رقم (8) يبين الإحصاءات الوصفية لإجابات أفراد العينة للإجهاد الانفعالي

ت	الفقرات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	التطبيق	الترتيب
1	أرغب أحيانًا في ترك عملي بسبب الضغط الشديد الذي أتعرض له.	2.5769	1.2733	متوسط	7
2	أشعر بأن ضغوط العمل تستنزف طاقتي النفسية والعاطفية.	3.2308	1.0957	متوسط	1
3	يزداد شعوري بالضغط كلما ازدادت كمية العمل الموكلة إليّ.	3.2115	1.1771	متوسط	2
4	أشعر بأنني منهك نفسيًا نتيجة عملي.	2.8654	1.1720	متوسط	4
5	أشعر بأن العمل يستنزف معظم طاقتي.	3.1731	1.2000	متوسط	3
6	أشعر بأنني أقترب من مرحلة الإنهاك بسبب متطلبات العمل.	2.6538	1.1182	متوسط	6

7	أشعر بالتعب عندما أستيقظ صباحاً وأضطر لمواجهة يوم عمل جديد.	2.7692	1.1982	متوسط	5
	الإجمالي العام	2.9258	1.1763	متوسط	

يتضح من الجدول رقم (8) أن الفقرة (2) أشعر بأن ضغوط العمل تستنزف طاقتي النفسية والعاطفية جاءت في المرتبة الأولى، بمتوسط حسابي بلغ (3.2308) وانحراف معياري (1.0957)، مما يشير إلى ميل أفراد العينة نحو الموافقة على مضمون الفقرة. في حين جاءت الفقرة (1) "أرغب أحيانًا في ترك عملي بسبب الضغط الشديد الذي أتعرض له" في المرتبة الأخيرة، بمتوسط حسابي بلغ (2.5769) وانحراف معياري (1.2733)، مما يشير إلى ميل أفراد العينة نحو عدم الموافقة على مضمون الفقرة.
وبصفة عامة، بلغ المتوسط الحسابي لفقرات المحور (2.9258)، وهو قريب من القيمة المحايدة (3)، مما يشير إلى أن مستوى الاحتراق الوظيفي لدى أفراد العينة جاء في المستوى المتوسط وفقًا لمعيار التفسير المعتمد في الدراسة. وتتفق هذه النتيجة مع دراستي بهاز وبلحاج عيسى (2021) و Alam, Malik, and George (2021)، اللتين أشارتا إلى أن الإجهاد الانفعالي يُعد البُعد الأكثر بروزًا بين أبعاد الاحتراق الوظيفي. ويعكس ذلك أهمية الإجهاد الانفعالي بوصفه أحد المظاهر الأساسية للاحتراق الوظيفي، خاصة في بيئات العمل التي تتسم بتزايد الأعباء والضغوط المهنية.

ثانياً: بُعد تدني الإنجاز الشخصي

جدول رقم (9) يبين الإحصاءات الوصفية لإجابات أفراد العينة حول تدني الإنجاز الشخصي

ت	الفقرات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	التطبيق	الترتيب
8	أشعر بأن قدرتي على إنجاز المهام الموكلة إليّ بكفاءة قد تراجع.	2.6154	1.1573	متوسط	1
9	أجد صعوبة في تحقيق الأهداف المطلوبة مني في العمل.	2.0385	0.9066	ضعيف	4
10	أواجه صعوبة في التعامل بفعالية مع المشكلات التي توجهني أثناء العمل	2.0962	0.9952	ضعيف	3
11	أشعر بأن إنجازاتي في العمل أقل مما ينبغي أن تكون عليه.	2.4615	1.3204	متوسط	2
12	أشعر بأن جهودي في العمل لا تؤدي إلى نتائج مرضية..	2.0000	0.9497	ضعيف	5
13	أجد صعوبة في فهم احتياجات العملاء والتعامل معها بشكل مناسب.	1.7308	0.8881	ضعيف	6
	الإجمالي العام	2.1570	1.0362	ضعيف	

من الجدول رقم (9) يتضح أن الفقرة (8) "أشعر بأن قدرتي على إنجاز المهام الموكلة إليّ بكفاءة قد تراجعت" جاءت في المرتبة الأولى، بمتوسط حسابي بلغ (2.6154) وانحراف معياري قدره (1.1573)، وهو متوسط أقل من القيمة المحايدة (3)، مما يشير إلى ميل أفراد العينة نحو عدم الموافقة على مضمون الفقرة.
في حين جاءت الفقرة (13) "أجد صعوبة في فهم احتياجات العملاء والتعامل معها بشكل مناسب" في المرتبة السادسة والأخيرة، بمتوسط حسابي بلغ (1.7308) وانحراف معياري قدره (0.8881)، وهو ما يشير إلى عدم موافقة أفراد العينة على مضمون الفقرة، وعدم وجود اتجاه لديهم نحو مواجهة صعوبة في فهم احتياجات العملاء والتعامل معها بصورة مناسبة.

وبصفة عامة، بلغ المتوسط الحسابي لفقرات المحور (2.1570)، وهو يقع ضمن المستوى المنخفض وفقًا لمعيار التفسير المعتمد، مما يشير إلى انخفاض مستوى هذا البعد لدى أفراد العينة، واتجاه استجاباتهم نحو عدم الموافقة على مضامين فقراته. وهو ما يختلف مع نتائج دراسة بهاز وبلحاج عيسى (2021)، التي توصلت إلى مستوى متوسط لهذا البُعد، ويشير هذا الاختلاف إلى تباين درجة شعور العاملين بتراجع كفاءتهم وإنجازهم الشخصي، وهو ما قد يرتبط باختلاف طبيعة بيئات العمل والظروف المهنية المحيطة بالعاملين في كل دراسة.

ثالثاً: بُعد تبلد المشاعر

جدول رقم(10) يبين الإحصاءات الوصفية لإجابات أفراد العينة حول تبلد المشاعر

ت	الفقرات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	التطبيق	الترتيب
14	طبيعة عملي جعلتني أكثر صرامة في التعامل مع الآخرين.	2.8846	1.2626	متوسط	1
15	أشعر أحيانًا بالوحدة وعدم الاهتمام بوجود الآخرين في مكان العمل.	1.9038	0.9130	ضعيف	6
16	أصبحت أقل اهتمامًا بمشكلات العملاء أو المستفيدين مقارنة بالسابق.	1.8462	1.0818	ضعيف	7
17	أفضل تقليل تفاعلي مع العملاء قدر الإمكان.	2.0769	0.9074	ضعيف	4
18	أجد صعوبة في إظهار التعاطف مع العملاء أو ا أثناء العمل	2.0000	0.9967	ضعيف	5
19	أحيانًا أشعر أن الآخرين يلومونني على المشاكل التي تحدث معهم.	2.2885	0.9401	ضعيف	3
20	أشعر بأن التعامل مع العملاء أصبح عبئًا عليّ.	2.3077	1.1566	ضعيف	2
الإجمالي العام		2.1868	1.0368	ضعيف	

من نتائج الجدول رقم (10) يتضح أن الفقرة (14) "طبيعة عملي جعلتني أكثر صرامة في التعامل مع الآخرين جاءت في المرتبة الأولى، بمتوسط حسابي بلغ (2.8846) وانحراف معياري قدره (1.2626)، وهو متوسط أقل من القيمة المحايدة (3)، مما يشير إلى ميل أفراد العينة نحو عدم الموافقة على مضمون الفقرة، أي أنهم لا يرون أن طبيعة عملهم جعلتهم أكثر صرامة في التعامل مع الآخرين. في حين جاءت الفقرة (16) "أصبحت أقل اهتمامًا بمشكلات العملاء أو المستفيدين مقارنة بالسابق» في المرتبة السابعة والأخيرة، بمتوسط حسابي بلغ (1.8462) وانحراف معياري قدره (1.0818)، وهو ما يشير إلى عدم موافقة أفراد العينة على مضمون الفقرة، وعدم وجود اتجاه لديهم نحو انخفاض اهتمامهم بمشكلات العملاء أو المستفيدين مقارنة بالسابق.وبصفة عامة، بلغ المتوسط الحسابي لفقرات هذا البعد (2.1868)، وهو يقع ضمن المستوى المنخفض وفقًا لمعيار التفسير المعتمد، مما يشير إلى انخفاض مستوى هذا البعد لدى أفراد العينة، واتجاه استجاباتهم نحو عدم الموافقة على مضامين فقراته. هو ما يتفق مع دراسة بهاز وبلحاج عيسى (2021)، التي توصلت إلى أن تبلد المشاعر كان أدنى أبعاد الاحتراق الوظيفي من حيث مستوى التوافر. وقد يشير ذلك إلى محدودية ظهور مظاهر التعامل بفتور أو اللامبالاة لدى العاملين، مقارنة ببقية أبعاد الاحتراق الوظيفي.

رابعاً: جودة الخدمات المصرفية

تم احتساب الإحصاءات الوصفية لإجابات أفراد العينة حول جودة الخدمات المصرفية، والجدول رقم (10) يبين إجابات أفراد العينة حول جودة الخدمات المصرفية.

جدول رقم (11) يبين الإحصاءات الوصفية لإجابات أفراد العينة حول جودة الخدمات المصرفية

ت	الفقرات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	التطبيق	الترتيب
1	تقدم إدارة المصرف خدماتها بدقة وخلو من الأخطاء.	2.7308	1.1566	متوسط	14
2	تلتزم إدارة المصرف بالمواعيد المحددة لتقديم الخدمة.	2.9038	1.2873	متوسط	12
3	تستجيب إدارة المصرف بسرعة وفاعلية لشكاوى العملاء.	2.9038	1.2873	متوسط	12
4	تنجز المعاملات المصرفية بسرعة مناسبة.	3.1346	1.1207	متوسط	11
5	تساهم القنوات الإلكترونية في سرعة تلبية احتياجات العملاء وتنفيذ معاملاتهم.	3.7500	0.9262	مرتفع	1
6	يمتلك الموظفون الخبرة والكفاءة اللازمة لتقديم الخدمات المصرفية.	3.4808	0.9597	متوسط	4
7	تحافظ إدارة المصرف على سرية معلومات العملاء بشكل فعال.	3.1923	1.1553	متوسط	10
8	يشعر العملاء بالأمان والثقة عند التعامل مع موظفي المصرف.	3.1923	1.1553	متوسط	10
9	يتحلى الموظفون باللطف والاحترام في التعامل.	2.7692	1.3078	متوسط	13
10	تُقدّم الخدمات المصرفية في الوقت والمكان المناسب للعملاء.	3.1923	1.1553	متوسط	10
11	تحرص إدارة المصرف على تحقيق رضا العملاء باستمرار.	3.2308	1.1982	متوسط	9
12	تعكس بيئة المصرف وتجهيزاته مستوى جيدًا من جودة الخدمة.	3.2885	1.1433	متوسط	7
13	يحافظ الموظفون على مستوى عالٍ من الموثوقية والكفاءة.	3.2500	1.3985	متوسط	8
14	يتم تطوير الخدمات المصرفية باستمرار لمواكبة التطورات التكنولوجية ومتطلبات العملاء.	3.6346	1.1030	متوسط	2
15	تتيح إدارة المصرف وسائل متعددة للوصول للخدمات (مثل الصراف الآلي والتطبيقات الإلكترونية).	3.5962	1.2249	متوسط	3
16	توفر إدارة المصرف معلومات واضحة ومفهومة للعملاء عن الخدمات والإجراءات.	3.4615	1.2596	متوسط	5
17	يتم تقييم جودة الخدمات بشكل مستمر لضمان تحسينها.	3.3077	1.4216	متوسط	6
الإجمالي العام		**3.2364**	**1.1918**	**متوسط**	

من الجدول رقم (11) يتضح أن الفقرة (5) "تساهم القنوات الإلكترونية في سرعة تلبية احتياجات العملاء وتنفيذ معاملاتهم" جاءت في المرتبة الأولى، بمتوسط حسابي بلغ (3.7500) وانحراف معياري قدره

(0.9262)، وهو متوسط يفوق القيمة المحايدة (3)، مما يشير إلى ميل أفراد العينة نحو الموافقة على مضمون الفقرة، وقناعتهم بأن القنوات الإلكترونية تساهم في سرعة تلبية احتياجات العملاء وتنفيذ معاملاتهم، في حين جاءت الفقرة (1) "تقدم إدارة المصرف خدماتها بدقة وخلو من الأخطاء" في المرتبة الأخيرة، بمتوسط حسابي بلغ (2.7308) وانحراف معياري قدره (1.1566)، وهو متوسط أقل من القيمة المحايدة (3)، مما يشير إلى ميل أفراد العينة نحو عدم الموافقة على مضمون الفقرة، وعدم وجود اتجاه واضح لديهم نحو تأكيد أن إدارة المصرف تقدم خدماتها بدقة وخلو من الأخطاء.وبصفة عامة، بلغ المتوسط الحسابي لفقرات هذا المحور (3.2364)، وهو يقع ضمن المستوى المتوسط وفقًا لمعيار التفسير المعتمد، مما يشير إلى أن مستوى جودة الخدمة لدى أفراد العينة جاء في المستوى المتوسط. تتقارب هذه النتيجة مع دراستي بهاز وبلحاج عيسى (2021) واليماني (2023)، اللتين توصلتا إلى مستوى متوسط لجودة الخدمات الصحية، في حين، تختلف هذه النتيجة مع دراسة حسين وآخرين (2026)، التي أشارت إلى ارتفاع مستوى جودة الأداء، وقد يُعزى هذا التباين إلى اختلاف طبيعة الخدمات المقدمة والقطاعات التي أُجريت فيها الدراسات، فضلًا عن اختلاف معايير تقييم الجودة من دراسة إلى أخرى.

3.7 نتائج اختبار فرضيات الدراسة

لقياس وتحليل أثر الاحتراق الوظيفي على جودة الخدمة المصرفية، تم استخدام تحليل الانحدار الخطي البسيط لقياس الأثر الكلي للاحتراق الوظيفي في جودة الخدمة المصرفية ، وتحليل الانحدار الخطي المتعدد لقياس أثر أبعاد الاحتراق الوظيفي في جودة الخدمة المصرفية. وذلك من خلال برنامج الحزم الإحصائية spss-24 .

1.نتائج الفرضية الرئيسية الأولى

جدول رقم (12) يبين اختبار صحة النموذج ، وتحليل الانحدار البسيط لأثر الاحتراق الوظيفي على جودة الخدمة المصرفية

معامل التحديد R^2	F المحسوبة	اختبار t	Sig	A	B
0.381	30.806	-5.550	0.000	5.467	-0.691

يتضح من نتائج جدول رقم(12) أن معامل التحديد (R^2) بلغ(0.381)، مما يشير إلى أن الاحتراق الوظيفي يفسر ما نسبته (38.1%) من التباين في جودة الخدمة المصرفية، في حين تعود النسبة المتبقية (61.9%) إلى عوامل أخرى لم يتضمنها النموذج، كما بلغت قيمة الثابت(α) (5.467)، وبلغت قيمة (F) المحسوبة (30.806)، وبلغت قيمة اختبار (t) (-5.550) بمستوى دلالة إحصائية (0.000) وهو أقل من مستوى المعنوية (0.05)، مما يدل على معنوية نموذج الانحدار ووجود أثر سلبي ذي دلالة إحصائية للاحتراق الوظيفي في جودة الخدمة المصرفية، في حين بلغ معامل الانحدار (B) (-0.691) بما يدل على أن ارتفاع الاحتراق الوظيفي يرتبط بانخفاض جودة الخدمة المصرفية، وبناءً على ذلك؛ تُقبل الفرضية الرئيسية الأولى التي تنص على وجود أثر ذي دلالة إحصائية للاحتراق الوظيفي بأبعاده على جودة الخدمة المصرفية في المنظمة محل الدراسة. وتتفق هذه النتيجة مع دراسة بهاز وبلحاج عيسى (2021)، التي توصلت إلى وجود علاقة عكسية ذات دلالة إحصائية بين الاحتراق الوظيفي وجودة الخدمة الصحية، كما تتقارب مع نتائج دراسة اليماني (2023)، التي أثبتت وجود أثر ذي دلالة إحصائية للاحتراق الوظيفي في جودة الخدمات الصحية. كذلك تتسق من حيث اتجاه الأثر مع دراسة(2024) Kim and Yeu ، التي توصلت إلى وجود أثر سلبي ذي دلالة إحصائية للضغط الوظيفي في جودة خدمة العملاء المصرفية.

.2. نتائج الفرضيات الفرعية

الفرضية الفرعية الأولى:

جدول رقم (13) يبين اختبار صحة النموذج، وتحليل الانحدار لأثر الاجهاد الانفعالي على جودة الخدمة المصرفية

معامل التحديد R^2	F المحسوبة	اختبار t	Sig	A	B
0.455	41.731	-6.460	0.000	0.606	-1.270

يتضح من نتائج جدول رقم (13) أن معامل التحديد R^2 بلغ (0.455)، مما يشير إلى أن بُعد الإجهاد الانفعالي يفسر ما نسبته (45.5%) من التباين في جودة الخدمات المصرفية، في حين تعود النسبة المتبقية (54.5%) إلى عوامل أخرى لم يتضمنها النموذج، كما بلغت قيمة F المحسوبة (41.731)، وبلغت قيمة اختبار (t)(6.460-)، بمستوى دلالة إحصائية (0.000)، وهو أقل من مستوى المعنوية (0.05)، مما يدل على معنوية الأثر إحصائياً، وبلغ الثابت **(α)** (0.606) ، في حين بلغ معامل الانحدار (B) (1.270-)مما يشير إلى وجود أثر سلبي ذي دلالة إحصائية لبُعد الإجهاد الانفعالي على جودة الخدمات المصرفية، وبناءً على ذلك؛ تُقبل الفرضية الفرعية الأولى التي تنص على أنه "يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لبُعد الإجهاد الانفعالي على جودة الخدمات المصرفية". وتتفق هذه النتيجة مع دراسة اليماني (2023)، التي توصلت إلى وجود أثر ذي دلالة إحصائية للاحتراق الوظيفي في جودة الخدمات الصحية، كما تتفق مع دراسة بهاز وبلحاج عيسى (2021)، التي أثبتت وجود علاقة عكسية ذات دلالة إحصائية بين الاحتراق الوظيفي وجودة الخدمة الصحية.

الفرضية الفرعية الثانية :

جدول رقم (14) يبين اختبار صحة النموذج ،وتحليل الإنحدارلأثر تدني الإنجاز الشخصي على جودة الخدمة المصرفية

معامل التحديد R^2	F المحسوبة	اختبار t	Sig	A	B
0.313	22.769	-4.772	0.000	5.952	-0.944

اتضح من نتائج جدول رقم (14) أن معامل التحديد R^2 بلغ (0.313) مما يشير إلى أن بُعد تدني الإنجاز الشخصي يفسر ما نسبته (31.3%) من التباين في جودة الخدمات المصرفية، بينما تعود النسبة المتبقية (68.7%) إلى عوامل أخرى لم يتضمنها النموذج .كما بلغت قيمة (F) المحسوبة (22.769)، وبلغت قيمة اختبار(t) (4.772-) بمستوى دلالة إحصائية (0.000)، وهو أقل من مستوى المعنوية (0.05) مما يدل على معنوية نموذج الانحدار إحصائياً، وبلغ الثابت (α) (5.952)، في حين بلغ معامل الانحدار (B) (0.944-)، مما يشير إلى وجود أثر سلبي ذي دلالة إحصائية لبُعد تدني الإنجاز الشخصي على جودة الخدمات المصرفية؛ أي إن ارتفاع تدني الإنجاز الشخصي يرتبط بانخفاض جودة الخدمات المصرفية، وبناءً على ذلك؛ تُقبل الفرضية الفرعية الثانية التي تنص على "وجود أثر ذي دلالة إحصائية لبُعد تدني الإنجاز الشخصي على جودة الخدمات المصرفية". وتتفق هذه النتيجة مع دراسة اليماني (2023)، التي توصلت إلى وجود أثر ذي دلالة إحصائية لهذا البُعد في جودة الخدمات الصحية، كما تتفق مع دراسة بهاز وبلحاج عيسى (2021)، التي أثبتت وجود علاقة عكسية ذات دلالة إحصائية، وكان هذا البُعد الأعلى بين أبعاد الاحتراق الوظيفي من حيث قوة العلاقة بجودة الخدمة.

الفرضية الفرعية الثالثة:

جدول رقم (15) يبين اختبار صحة النموذج ،وتحليل الانحدار لأثر تبلد المشاعر على جودة الخدمة المصرفية

معامل التحديد R^2	F المحسوبة	اختبار t	Sig	A	B
0.570	66.316	-8.143	0.000	5.581	-0.884

يتضح من نتائج جدول رقم (15) أن معامل التحديد R^2 بلغ (0.570)، مما يشير إلى أن بُعد تبلد المشاعر يفسر ما نسبته (57%) من التباين في جودة الخدمة المصرفية، في حين تعود النسبة المتبقية (43%) إلى عوامل أخرى لم يتضمنها النموذج .كما بلغت قيمة (F) المحسوبة(66.316)،وبلغت قيمة اختبار(t)(8.143-)بمستوى دلالة إحصائية (0.000)،وهو أقل من مستوى المعنوية (0.05)، مما يشير إلى معنوية نموذج الانحدار إحصائياً، وبلغت قيمة الثابت (5.581)، في حين بلغ معامل الانحدار (B) -) (0.884، مما يشير إلى وجود أثر سلبي لبُعد تبلد المشاعر على جودة الخدمة المصرفية ،وبناءً على ذلك؛ وبناءً على ذلك، تُقبل الفرضية الفرعية الثالثة التي تنص على وجود أثر ذي دلالة إحصائية لبُعد تبلد المشاعر على جودة الخدمة المصرفية في المنظمة محل الدراسة. وتتفق هذه النتيجة مع دراسة بهاز وبلحاج عيسى (2021)، التي توصلت إلى وجود علاقة عكسية ذات دلالة إحصائية بين تبلد المشاعر وجودة الخدمة الصحية، رغم أن هذا البُعد سجل أضعف علاقة بين أبعاد الاحتراق الوظيفي. في حين تختلف مع دراسة اليماني (2023)، التي لم تتوصل إلى وجود أثر ذي دلالة إحصائية لهذا البُعد في جودة الخدمات الصحية.

3.نتائج الفرضية الرئيسية الثانية

" توجد فروق ذات دلالة إحصائية تعزى للمتغيرات الشخصية والوظيفية (الجنس، العمر، سنوات الخبرة، المؤهل العلمي) "

الفرضية الفرعية الأولى:

لاختبار هذه الفرضية التي تنص على أنه " يوجد فروق ذات دلالة إحصائية من مستوى الاحتراق الوظيفي لدى أفراد عينة الدراسة تعزى لمتغير النوع "، تم استخدام اختبار (t) لعينتين مستقلتين، والجدول (16) يبين نتائج اختبار (t) لعينتين مستقلتين حول متغير النوع.

جدول رقم (16) يبين نتائج اختبار (t) لعينتين مستقلتين حول متغير النوع

النوع	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	اختبار(t)	مستوى الدلالة sig
ذكر	2.1892	0.96718	-2.254	0.030
أنثى	2.7333	0.70373		

يتضح من نتائج اختبار (T) لعينتين مستقلتين وجود فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى الاحتراق الوظيفي تُعزى إلى متغير النوع ، حيث بلغت قيمة (T) المحسوبة (-2.254)، وبلغ مستوى الدلالة الإحصائية (0.030)، وهو أقل من مستوى الدلالة المعتمد (0.05)، وبناءً على ذلك، تُقبل الفرضية التي تنص على وجود فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى الاحتراق الوظيفي تُعزى إلى الجنس. وتشير المتوسطات الحسابية إلى أن الإناث سجلن متوسطًا أعلى للاحتراق الوظيفي بلغ (2.7333)، مقارنة بالذكور الذين بلغ متوسطهم (2.1892) ، مما يدل على أن مستوى الاحتراق الوظيفي لدى الإناث أعلى منه لدى الذكور في عينة الدراسة. وتتفق هذه النتيجة مع دراسة كلٌ من القحطاني وعلام (2013)، و Dias and Angélico (2018)، و Khalid et al (2020)، التي أشارت إلى وجود فروق في مستوى الاحتراق الوظيفي تبعًا للنوع. في حين تختلف مع دراسة Lubbadeh(2021) ، التي لم تتوصل إلى وجود فروق ذات دلالة إحصائية تُعزى إلى هذا المتغير. وهذا يشير إلى أن النوع يُعد أحد المتغيرات الديموغرافية

المرتبطة بمستوى الاحتراق الوظيفي، وأن تأثيره قد يختلف باختلاف طبيعة الضغوط المهنية والظروف الوظيفية التي يتعرض لها العاملون، فضلًا عن اختلاف أساليب تعاملهم معها.

الفرضية الفرعية الثانية

وتنص هذه الفرضية على أنه " توجد فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى الاحتراق الوظيفي لدى أفراد عينة الدراسة "، استخدمت الباحثة تحليل التباين الأحادي للاحتراق الوظيفي حول متغير (العمر)، والجدول رقم (17) يبين نتائج التباين الأحادي للاحتراق الوظيفي حول متغير العمر.

جدول رقم (17) يبين نتائج تحليل التباين الأحادي حول متغير العمر

العمر	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	(f) اختبار	مستوى الدلالة الإحصائية Sig
أقل من 25 سنة	1.2222	0.6667	13.029	0.000
من 25-35 سنة	2.0909	1.0444		
من 35-45 سنة	3.0769	0.6405		
من 45 سنة فأكثر	2.5263	0.5129		

يتضح من نتائج اختبار تحليل التباين الأحادي وجود فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى الاحتراق الوظيفي تُعزى إلى متغير العمر، حيث بلغت قيمة (F)المحسوبة (13.029)، وبلغ مستوى الدلالة الإحصائية (Sig.=0.000)، وهو أقل من مستوى الدلالة المعتمد (0.05) وبناءً على ذلك؛ تُقبل الفرضية التي تنص على وجود فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى الاحتراق الوظيفي تُعزى إلى العمر، كما تشير المتوسطات الحسابية إلى أن الفئة العمرية من 35إلى أقل من 45 سنة سجلت أعلى متوسط للاحتراق الوظيفي بلغ (3.0769)، تليها فئة 45سنة فأكثر بمتوسط (2.5263)، ثم فئة 25 إلى أقل من 35سنة بمتوسط (2.0909)، في حين سجلت فئة أقل من 25سنة أدنى متوسط بلغ (1.2222) وتشير هذه النتائج إلى أن متوسط الاحتراق الوظيفي يختلف باختلاف الفئات العمرية، وكان أعلى لدى الفئة العمرية من 35 إلى أقل من 45سنة. وتتفق هذه النتيجة مع دراسة(2018) Dias and Angélico ، التي أشارت إلى وجود فروق في مستوى الاحتراق الوظيفي تبعًا للعمر، في حين تختلف مع دراسة(2021) Lubbadeh ، التي لم تتوصل إلى وجود فروق ذات دلالة إحصائية تُعزى إلى هذا المتغير. وقد يُعزى هذا التباين إلى اختلاف الفئات العمرية وخصائص العاملين وطبيعة بيئات العمل التي أُجريت فيها الدراسات.

الفرضية الفرعية الثالثة

وتنص هذه الفرضية على أنه " توجد فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى الاحتراق الوظيفي لدى أفراد العينة تعزى لمتغير سنوات الخبرة "، والجدول رقم (18) يبين نتائج التباين الأحادي حول متغير سنوات الخبرة.

جدول رقم (18) يبين نتائج تحليل التباين الاحادي حول سنوات الخبرة

سنوات الخبرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	(f) اختبار	مستوى الدلالة الإحصائية sig
أقل من 5 سنوات	1.6000	0.8944	9.053	0.000
من 5-10 سنوات	1.3333	0.8165		
من 10-15 سنة	2.0000	0.0540		

من 15 سنة فأكثر	2.7742	0.6169		

يتضح من نتائج تحليل التباين الأحادي الخاص بالكشف عن الفروق في مستوى الاحتراق الوظيفي تبعًا لمتغير سنوات الخبرة، أن قيمة (F) المحسوبة بلغت (9.053)، وبلغ مستوى الدلالة الإحصائية (0.000)، وهو أقل من مستوى المعنوية المعتمد (0.05)، مما يشير إلى وجود فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى الاحتراق الوظيفي تُعزى إلى سنوات الخبرة، كما يتضح أن فئة الخبرة 15 سنة فأكثر سجلت أعلى متوسط حسابي بلغ (2.7742)، تليها فئة الخبرة من 10 إلى 15 سنة بمتوسط (2.0000)، ثم فئة الخبرة الأقل من 5 سنوات بمتوسط (1.6000)، في حين سجلت فئة الخبرة من 5 إلى 10 سنوات أدنى متوسط حسابي بلغ (1.3333)، وتشير هذه النتائج إلى تفاوت مستوى الاحتراق الوظيفي بين العاملين باختلاف سنوات خبرتهم، حيث ارتفع المتوسط الحسابي لدى فئة الخبرة 15 سنة فأكثر مقارنةً ببقية الفئات، وبناءً على ذلك؛ تُقبل الفرضية التي تنص على وجود فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى الاحتراق الوظيفي تُعزى إلى سنوات الخبرة. وتتفق هذه النتيجة مع دراسة(2021) Lubbadeh ، التي تناولت الفروق في مستوى الاحتراق الوظيفي تبعًا لسنوات الخبرة، بما يشير إلى أهمية الخبرة المهنية في تفسير التباين في مستويات الاحتراق الوظيفي لدى العاملين.

الفرضية الفرعية الرابعة

وتنص هذه الفرضية على أنه " توجد فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى الاحتراق الوظيفي لدى أفراد العينة تعزى لمتغير المؤهل العلمي " والجدول رقم (19) يبين نتائج التباين الأحادي حول متغير المؤهل العلمي.

جدول رقم (19) يبين نتائج تحليل التباين الاحادي حول متغير المؤهل العلمي

المؤهل العلمي	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	(f) اختبار	مستوى الدلالة الإحصائيةsig
دبلوم متوسط	1.2500	0.46291	20.546	0.000
بكالوريوس	2.9130	0.41703		
ماجستير	2.6875	0.70415		
دبلوم عالي	2.2000	0.44721		

توضح نتائج تحليل التباين الأحادي الفروقات في مستوى الاحتراق الوظيفي تبعًا لمتغير المؤهل العلمي، حيث بلغت قيمة (F) المحسوبة (20.546)، وبلغ مستوى الدلالة الإحصائية (0.000)، وهو أقل من مستوى الدلالة المعتمد (0.05)، مما يشير إلى وجود فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى الاحتراق الوظيفي تُعزى إلى اختلاف المؤهل العلمي. وبالنظر إلى المتوسطات الحسابية، يتضح أن فئة البكالوريوس سجلت أعلى متوسط حسابي بلغ (2.9130)، تليها فئة الماجستير بمتوسط (2.6875)، ثم الدبلوم العالي بمتوسط (2.2000)، في حين سجلت فئة الدبلوم المتوسط أدنى متوسط بلغ (1.2500). وتشير هذه النتائج إلى اختلاف مستوى الاحتراق الوظيفي بين فئات المؤهل العلمي، وبناءً على ذلك؛ تقبل الفرضية التي تنص على وجود فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى الاحتراق الوظيفي تُعزى إلى المؤهل العلمي.وتتفق هذه النتيجة مع دراستي Lubbadeh (2021) و Dias and Angélico (2018)، اللتين أشارتا إلى وجود اختلافات في مستوى الاحتراق الوظيفي تبعًا للمستوى التعليمي. وهذا يشير إلى اختلاف طبيعة الخبرات والمعارف والقدرة على التعامل مع ضغوط العمل باختلاف مستوياتهم التعليمية.

3.8 نتائج الدراسة

1. أظهرت نتائج الدراسة أن المستوى العام للاحتراق الوظيفي لدى الموظفين في المنظمة محل الدراسة جاء متوسطًا، بمتوسط حسابي بلغ (2.3717) وانحراف معياري قدره (1.0728).
2. أشارت نتائج الدراسة إلى أن درجة توافر أبعاد الاحتراق الوظيفي في المنظمة محل الدراسة كانت على التوالي، جاء بُعد الإجهاد الانفعالي في المرتبة الأولى بمتوسط حسابي بلغ (2.9258)، وبمستوى متوسط، يليه بُعد تبلد المشاعر في المرتبة الثانية بمتوسط حسابي بلغ (2.1868)، وبمستوى منخفض، ثم 3.بُعد تدني الإنجاز الشخصي في المرتبة الثالثة بمتوسط حسابي بلغ (2.1570)، وبمستوى منخفض. أشارت نتائج الدراسة إلى أن مستوى جودة الخدمة المصرفية في المنظمة محل الدراسة جاء متوسطًا، بمتوسط حسابي عام بلغ (3.2364).
3. أظهرت نتائج الدراسة قبول الفرضية الرئيسية الأولى والفرضيات الفرعية الثلاث المنبثقة عنها، وجود أثر سلبي ذي دلالة إحصائية للاحتراق الوظيفي على جودة الخدمة المصرفية .كما ثبت وجود أثر سلبي ذي دلالة إحصائية لكل من الإجهاد الانفعالي، وتدني الإنجاز الشخصي، وتبلد المشاعر على جودة الخدمة المصرفية.
4. بينت نتائج الدراسة قبول الفرضية الرئيسية الثانية، لوجود فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى الاحتراق الوظيفي تُعزى إلى المتغيرات الديموغرافية والوظيفية المتمثلة في النوع والعمر وسنوات الخبرة والمؤهل العلمي .وتشير هذه النتيجة إلى اختلاف مستوى الاحتراق الوظيفي بين العاملين وفقًا لهذه المتغيرات.

3.9 توصيات الدراسة

أوصت الدراسة بمجموعة من التوصيات ومن أبرزها:

1. ضرورة اهتمام إدارة فروع منطقة جبل نفوسة بالحد من الاحتراق الوظيفي لدى العاملين، من خلال تبني سياسات وإجراءات إدارية تستهدف معالجة مسبباته، لما له من انعكاسات سلبية على جودة الخدمة المصرفية.
2. إعطاء اهتمام أكبر للحد من الإجهاد الانفعالي لدى العاملين، باعتباره أكثر أبعاد الاحتراق الوظيفي بروزًا وفقًا لنتائج الدراسة، وذلك من خلال تخفيف ضغوط العمل، وإعادة توزيع الأعباء والمهام بما يتناسب مع قدرات الموظفين، ومراعاة حجم العمل في الأقسام المختلفة، وتوفير الدعم الإداري اللازم لمساعدتهم على التعامل مع متطلبات العمل المصرفي.
3. تنمية المهارات القيادية والإشرافية لدى مديري الفروع ورؤساء الأقسام، من خلال تدريبهم على الأساليب القيادية الداعمة، والتعامل العادل والإنساني مع العاملين، وتقدير جهودهم، وتقديم التغذية الراجعة الإيجابية، ومعالجة المشكلات والخلافات التنظيمية بفاعلية.
4. تنظيم برامج تدريبية دورية للعاملين في مجال إدارة ضغوط العمل والتحكم في الانفعالات والتواصل الفعال والتعامل الإيجابي مع العملاء، بما يسهم في الحد من تبلد المشاعر وتعزيز قدرتهم على التعامل مع متطلبات العمل المصرفي.
5. توفير فرص التدريب والتطوير المهني، وإشراك العاملين في تحسين إجراءات العمل وتقدير إنجازاتهم، إلى جانب تطوير نظام عادل للحوافز المادية والمعنوية، بما يعزز شعورهم بالإنجاز الشخصي والكفاءة المهنية ويرفع دافعيتهم للعمل.
6. تحسين بيئة العمل المصرفية من خلال توفير الظروف المناسبة لأداء المهام، وتعزيز الدعم الإداري والمهني للعاملين، ومراجعة توزيع المسؤوليات والصلاحيات بما يسهم في تخفيف الضغوط المهنية وتحسين الأداء الوظيفي.
7. وضع آليات دورية لمتابعة وتقييم جودة الخدمة المصرفية، من خلال قياس رضا العملاء، ومتابعة مستوى الخدمات المقدمة، وتحديد جوانب القصور ومعالجتها، والعمل على تطوير إجراءات تقديم الخدمة والارتقاء بمستوى الأداء المصرفي.

8. إجراء دراسة مستقبلية موسعة تتناول الاحتراق الوظيفي وأثره على جودة الخدمة المصرفية في عدد أكبر من المصارف التجارية الليبية، مع المقارنة بين المصارف العامة والخاصة، والتوسع في دراسة العوامل التنظيمية والشخصية المؤثرة في هذه العلاقة، مثل الدعم التنظيمي المدرك والقيادة الداعمة والرضا الوظيفي، مع إمكانية اختبار الدور الوسيط للرضا الوظيفي، والاستفادة من وجهات نظر العاملين والعملاء في تقييم جودة الخدمة المصرفية؛ بما يوفر فهمًا أكثر شمولًا للعوامل المؤثرة في الاحتراق الوظيفي وانعكاساته على جودة الخدمات المصرفية.

قائمة المراجع والمصادر

أولاً: المراجع العربية

[1] أبو طه، محمد أحمد .(2010) .الاحتراق الوظيفي وأثره على الأداء التنظيمي .دار الفكر العربي. القاهرة، مصر.

[2] باسم، عبد الرزاق محمد .(2007) .إدارة جودة الخدمات المصرفية الشاملة .دار المسيرة للنشر والتوزيع. عمان الأردن.

[3] بهاّز، مارية، وبلحاج عيسى، حنان. (2021). أثر الاحتراق الوظيفي على جودة الخدمة الصحية: دراسة حالة مستشفى 18 فيفري بمتليلي – ولاية غرداية (رسالة ماجستير منشورة، جامعة غرداية). كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير.

[4] بو حريص، أحمد محمد، وشكشك، محمد محمود .(2015) .العوامل المؤثرة على جودة العمل المصرفي .دار الفكر العربي. القاهرة، مصر.

[5] التهامي، أحمد حسن .(2020) .أبعاد الاحتراق النفسي والمهني .دار المعرفة الجامعية. الإسكندرية، مصر.

[6] حساني، محمد، وبوكثور،عبد القادر (2019) .أهمية وخصائص جودة الخدمات المصرفية .دار الحامد للنشر والتوزيع. عمان، الأردن.

[7] حسين، ولاء إبراهيم، وعبد الرحيم، خديجة أحمد، ومحمود، إسلام سعد الدين .(2026) .أثر الاحتراق الوظيفي على جودة أداء العاملين بالتطبيق على العاملين بالبنوك المصرية(بحث أكاديمي). الأكاديمية العربية للعلوم الإدارية والمالية والمصرفية/https://www.scribd.com/document/983856312 .

[8] الخوالدة، خالد ناصر عبد الكريم .(2025) .أثر التكنولوجيا المالية في جودة الخدمات المصرفية: الدور الوسيط للشمول المالي في البنوك الإسلامية الأردنية (أطروحة دكتوراه منشورة)، جامعة العلوم الإسلامية العالمية، كلية الدراسات العليا.

[9] دويدار، محمود محمد عوض، والبصير، سليمان عبد الله إبراهيم. (2014). أثرالاحتراق الوظيفي لمقدمي الخدمات المصرفية على الانسحاب الوظيفي: دراسة تطبيقية على المصارف التجارية في منطقة القصيم .المجلة العلمية للاقتصاد والتجارة، (1)، 411 -477.

[10] زقوت، سمير محمد، والقرني، سعيد بن عبد الله .(2009) .سياسات وأسباب الاحتراق الوظيفي .دار الحامد للنشر والتوزيع. عمان ،الأردن.

[11] الزبودي، خضر بن عبد الله. (2020). مستوى الاحتراق الوظيفي وعلاقته بالأداء المهني لدى العاملين في المؤسسات الخدمية .المجلة العربية للعلوم الإنسانية والاجتماعية، 12.(3)،45-72.

[12] الزهراني، أحمد بن سعيد .(2021) .ضغوط العمل والاحتراق الوظيفي وأثرهما على الأداء المؤسسي .دار المناهج للنشر والتوزيع. عمان ، الأردن.

[13] سعد، إبراهيم. (2024). الاحتراق الوظيفي وأثره على أداء العاملين .المجلة العلمية للبحوث التجارية، (4)، الجزء الأول، 876-898.

[14] الشعلان، فهد بن أحمد. (2016). مواجهة الاحتراق الوظيفي: نحو نموذج مقترح لمسؤولية الفرد والقيادة .المجلة العربية للدراسات الأمنية، 32(65)،3-53 https://doi.org/10.12816/00230293 .

[15] الشبلي، أسيل إبراهيم عبد المجيد .(2024) .أثر الاحتراق الوظيفي على أداء العاملين: دراسة حالة على شركة الحكمة للأدوية (رسالة ماجستير منشورة،) جامعة البلقاء التطبيقية، كلية الدراسات العليا.

[16] شاكر، عبد الملك محمد يحيى. (2026). الاحتراق الوظيفي وعلاقته بالكفايات المهنية لدى معلمي التعليم العام في محافظة صعدة .مجلة جامعة درنة للعلوم الإنسانية والاجتماعية، 4(8)، 213 -239 https://doi.org/10.58987/dujhss.v4i8.278

[17] شرف الدين، محمود إبراهيم .(2024) .التحولات السلوكية للاحتراق الوظيفي .دار أسامة للنشر والتوزيع.

[18] الضمور، هاني حامد .(2005) .تسويق الخدمات: مدخل متكامل .دار وائل للنشر والتوزيع. عمان، الأردن.

[19] عبد القادر، محمد عبد الصمد .(2000) .تسويق الخدمات المصرفية: مدخل استراتيجي .دار الفكر العربي.القاهرة،مصر.

[20] علي، عبد الرحمن محمد فؤاد السيد، وعلي، علاء تاج الدين محمد، ومحمد، دعاء رمضان علي. (2025). أثر ممارسات إدارة المواهب على الاحتراق الوظيفي: دراسة ميدانية على المستشفيات بمحافظة جنوب الصعيد .المجلة العلمية للبحوث التجارية، 12(4)، 865-898.

[21] العطاب. أحمد محمد (2026). أبعاد الخدمة المصرفية ودورها في تعزيز رضا الزبائن .مجلة الغري للعلوم الاقتصادية والإدارية، 22(2) ، 225 – 246 .

[22] غراسيلية، سعاد، وغشي، عبلة .(2022) .دور التمكين في الحد من الاحتراق الوظيفي لدى موظفي الإدارات المحلية: دراسة ميدانية ببلدية زلفانة ولاية غرداية (رسالة ماجستير منشورة، جامعة غرداية).

[23] المتروع، زايد علي عبد الخالق، وموسى، ذهبة، والعمري، لميس، و الكحلاني، لولة، والكالي، مها، وخالد، ن. (2025). أثر أخلاقيات الأعمال على جودة الخدمات المصرفية: دراسة تطبيقية في شركات الصرافة اليمنية بمدينة رداع .مجلة جامعة البيضاء، 7(1) 586–601 https://doi.org/10.56807/buj.v7i1.72

[24] المطيرة، حامد عبد الله، والحاسي، سميرة محمود .(2023) .العوامل المساعدة في تحسين جودة الخدمة المصرفية .دار الحامد للنشر والتوزيع. عمان، الأردن.

[25] نوفل، أحمد محمد صبري نصر، والهنداوي، محمد عبد الله محمد .(2025) .تأثير الذكاء الاستراتيجي على جودة الخدمات المصرفية: دراسة تطبيقية على البنوك التجارية في مصر (أطروحة دكتوراه منشورة، الأكاديمية العربية للعلوم الإدارية والمالية والمصرفية، كلية الدراسات العليا.

[26] الياسي، أحمد محمد، وآخرون. (2022). التوقعات الفردية وبيئة العمل وتأثيرها على الاحتراق الوظيفي .المجلة العربية للعلوم الإدارية، 14.(2)

[27] اليماني، زكي أبوبكر. (2023). الاحتراق الوظيفي وأثره على جودة الخدمات الصحية بالمستشفيات .مجلة جامعة البيضاء، 5(4)، 1107- 1128.عدد خاص بأبحاث المؤتمر العلمي الرابع لجامعة البيضاء.

ثانيًا: المراجع الأجنبية

[28] Al-Kahtani, N. S., & Allam, Z. (2013). A comparative study of job burnout, job involvement, locus of control and job satisfaction among banking employees of Kingdom of Saudi Arabia. Life Science Journal, 10(4), 2135–2144. https://doi.org/10.7537/j.issn.1097-8135

[29] Christian, M. S., Garza, A. S., & Slaughter, J. E. (2011). Work engagement: A quantitative review and test of its relations with task and contextual performance. Personnel Psychology, 64(1), 89–136. https://doi.org/10.1111/j.1744-6570.2010.01203.x

[30] Chong, C. A., Ng, L. P., & Chen, I.-C. (2024). The impact of job insecurity on job burnout among hospitality employees during COVID-19 pandemic: The moderating role of supervisor and co-worker support. International Hospitality Review, 38(1), 160–181. https://doi.org/10.1108/IHR-08-2022-0034

[31] Dias, F. S., & Angélico, A. P. (2018). Burnout syndrome in bank employees: A literature review. Temas em Psicologia, 26(1), 31–46. https://doi.org/10.9788/TP2018.1-02En

[32] Guan, X., Dai, Y., & Zhang, Z. (2017). Job burnout and its impact on employee performance and service quality. Journal of Management & Organization, 23(6), 876–892.

[33] Jesse, M. T., & Babcock, L. (2018). Burnout in the workplace: An assessment of physical and psychological distress among employees. Journal of Organizational Behavior, 39(5), 612–627.

[34] Khalid, A., Pan, F., Li, P., Wang, W., & Ghaffari, A. S. (2020). The impact of occupational stress on job burnout among bank employees in Pakistan, with psychological capital as a mediator. Frontiers in Public Health, 7, Article 410. https://doi.org/10.3389/fpubh.2019.00410

[35] Kim, L., & Yeo, S. F. (2024). How stress and satisfaction influence customer service quality in banking industry. Heliyon, 10(11), Article e32604. https://doi.org/10.1016/j.heliyon.2024.e32604

[36] Lau, M. M., & Cheung, R. (2013). The influence of service quality and customer satisfaction on customer loyalty in the banking industry. Journal of Database Marketing & Customer Strategy Management, 20(4), 263–275.

[37] Lubbadeh, T. (2021). Job burnout and counterproductive work behaviour of the Jordanian bank employees. Organizacija, 54(1), 49–62. https://doi.org/10.2478/orga-2021-0004

[38] Marzo, R. R., Khaled, Y., ElSherif, M., Abdullah, M. S. A. M. B., Thew, H. Z., Chong, C., Soh, S. Y., Siau, C. S., Chauhan, S., & Lin, Y. (2022). Burnout, resilience and the quality of life among Malaysian healthcare workers during the COVID-19 pandemic. Frontiers in Public Health, 10, Article 1021497. https://doi.org/10.3389/fpubh.2022.1021497

[39] Maslach, C., & Jackson, S. E. (1981). The measurement of experienced burnout. Journal of Occupational Behaviour, 2(2), 99–113. https://doi.org/10.1002/job.4030020205

[40] Wigert, B., & Agrawal, S. (2018, July 12). Employee burnout, part 1: The 5 main causes. Gallup. https://www.gallup.com/workplace/237059/employee-burnout-part-big-picture.aspx

[41] Wu, X., & Amp, L. (2019). Long-term stress and employee burnout: Dimensions and impact on job performance. Asian Nursing Research.

Disclaimer/Publisher's Note: The statements, opinions, and data contained in all publications are solely those of the individual author(s) and contributor(s) and not of **JSHD** and/or the editor(s). **JSHD** and/or the editor(s) disclaim responsibility for any injury to people or property resulting from any ideas, methods, instructions, or products referred to in the content.