

بحث بعنوان

أثر الرضا الوظيفي على جودة الخدمة المقدمة في البنوك السعودية - دراسة حالة البنك الأهلي السعودي -

إشراف:

د. الفيصّل عبد الحميد محمد حسن

إعداد الباحثين:

عبد الكريم الشهري

سليمان الدوسري

عمر الحربي

العام الدراسي:

2024

الإهداء

إلى وطني الحبيب، المملكة العربية السعودية، أرض الحرمين الشريفين، ومهد الحضارة الإسلامية، نهدي هذا البحث العلمي.

إلى قيادتنا الحكيمة، ملك المملكة العربية السعودية سلمان بن عبد العزيز آل سعود، وولي عهده الأمير محمد بن سلمان آل سعود، نهدي هذا البحث، سائلًا الله أن يحفظهم ويرعاهم، وأن يوفقهم لما فيه خير الوطن والمواطن.

إلى آبائنا الأعزاء، الذين علمونا ما في الحياة من أسرار، ومن عليهم الله بالهبة والعز والوقار، نهدي هذا البحث، سائلين الله أن يحفظهم ويرعاهم، وأن يجزيهم عنا خير الجزاء.

إلى أمهاتنا العزيزات، اللواتي كن سندًا لنا في مسيرتنا العلمية والعملية، نهدي هذا البحث، سائلين الله أن يحفظهن ويرعاهن، وأن يجزيهن عنا خير الجزاء.

إلى إخوتنا وأخواتنا، الذين كانوا سندًا لنا في كل وقت، نهدي هذا البحث، سائلين الله أن يحفظهم ويرعاهم، وأن يوفقهم لما فيه خيرهم.

إلى أساتذتي الكرام، الذين بذلوا جليل الجهود في تعليمي وتوجيهي، نهدي هذا البحث، سائلًا الله أن يجزيهم عني خير الجزاء.

إلى زملائي الطلاب، الذين شاركونا مشوار العلم، أهدي هذا البحث، سائلًا الله أن يوفقهم لما فيه خيرهم.

إلى كل من ساعدنا في إعداد هذا البحث، نهدي هذا البحث، سائلين الله أن يجزيهم عنا خير الجزاء.

أرجو أن يجد هذا البحث القبول والنجاح، وأن يسهم في خدمة وطننا الحبيب، ورفعته شأنه.

شكر وتقدير

الحمد لله رب العالمين، والصلاة والسلام على أشرف الأنبياء والمرسلين، نبينا محمد وعلى آله وصحبه أجمعين.
أما بعد،

فإن من المأثور عن النبي صلى الله عليه وسلم قوله: "من لم يشكر الناس لم يشكر الله"، ولذلك فإن من واجبنا أن نشكر كل من ساعد في إتمام هذا البحث، والذي يحمل عنوان: أثر الرضا الوظيفي على جودة الخدمة المقدمة في البنوك السعودية – دراسة حالة البنك الأهلي السعودي".

وعليه، فأني أتقدم بجزيل الشكر والتقدير إلى:

الدكتور/ د. الفیصل عبدالحمید محمد حسن، في قسم الباحثون في جامعة ميدأوشن ، والذي أشرف على هذا البحث، وقدم لنا كل الدعم والتوجيهات التي مكنتنا من إتمامه على أكمل وجه.

جميع أعضاء هيئة التدريس في الكلية، الذين ساهموا في إثراء معرفتنا وتطوير مهارتنا البحثية.

وجميع المشاركين في هذا البحث، الذين ساهموا في توفير البيانات اللازمة لإتمامه.

الملخص

هدفت الدراسة الحالية إلى التعرف على أثر الرضا الوظيفي على جودة الخدمات المقدمة في البنوك السعودية، حيث تكونت عينة الدراسة من (62) موظف وموظفة وإداري في البنك، ولتحقيق أهداف الدراسة استخدم الباحث المنهج الوصفي التحليلي لهذه الدراسة واستخدم الاستبانة كأداة للدراسة، بعد توزيع الاستبانة إلكترونياً قام الباحث بتجميع وتحليل البيانات باستخدام البرنامج الإحصائي (SPSS)، حيث توصلت الدراسة إلى النتائج التالية بشأن رضا موظفي البنك عن العوامل المختلفة وتأثيرها على جودة الخدمات المقدمة:

- بلغ مستوى شعور موظفي البنك الأهلي السعودي بالرضا الوظيفي درجة متوسطة.
- بلغ مستوى رضا الموظفين عن محتوى العمل درجة متوسطة.
- بلغ مستوى الرضا عن جماعة العمل درجة كبيرة
- بلغ مستوى الرضا عن ظروف العمل درجة متوسطة
- بلغ مستوى جودة الخدمات في البنك الأهلي السعودي
- هناك أثر لرضا العاملين على الأجر في البنك الأهلي السعودي على جودة الخدمات المقدمة.
- هناك أثر لرضا العاملين على محتوى العمل في البنك الأهلي السعودي على جودة الخدمات المقدمة.
- هناك أثر لرضا العاملين على جماعة العمل في البنك الأهلي السعودي على جودة الخدمات المقدمة.
- هناك أثر لرضا العاملين على ظروف العمل في البنك الأهلي السعودي على جودة الخدمات المقدمة.

Abstract

The current study aimed to identify the impact of job satisfaction on the quality of services provided in Saudi banks. The study sample consisted of (62) male and female employees and administrators in the bank. To achieve the objectives of the study, the researcher used the descriptive analytical approach for this study and used the questionnaire as a tool for the study, after distributing the questionnaire electronically. The researcher collected and analyzed the data using the statistical program (SPSS). The study reached the following results regarding the bank employees' satisfaction with the various factors and their impact on the quality of services provided:

- The level of job satisfaction among Saudi National Bank employees reached a moderate degree.
- The level of employee satisfaction with work content reached a moderate degree.
- The level of satisfaction with the work group reached a high degree
- The level of satisfaction with working conditions reached a moderate degree
- The level of quality of services at the National Saudi Bank has been reached
- There is an impact of employee satisfaction with wages at the National Bank of Saudi Arabia on the quality of services provided.
- There is an impact of employee satisfaction on the content of work at the National Bank of Saudi Arabia and on the quality of services provided.
- There is an impact of employee satisfaction with the work group at the National Bank of Saudi Arabia on the quality of services provided.
- There is an impact of employee satisfaction with working conditions at the National Bank of Saudi Arabia on the quality of services provided.

جدول المحتويات

أ.....	الإهداء
ب.....	شكر وتقدير
ج.....	الملخص
د.....	Abstract
ه.....	جدول المحتويات
ز.....	فهرس الجداول
2.....	الفصل الأول: المقدمة
2.....	1.1 خلفية الدراسة
2.....	1.2 مشكلة الدراسة
3.....	1.3 أسئلة الدراسة
3.....	1.4 هدف الدراسة
3.....	1.5 فرضيات الدراسة:
4.....	1.6 أهمية الدراسة:
4.....	1.7 حدود الدراسة
5.....	1.8 مصطلحات الدراسة
5.....	1.9 هيكل الدراسة:
8.....	الفصل الثاني: استعراض الادبيات
8.....	2.1 المحور الأول: الرضا الوظيفي
8.....	2.1.1 مفهوم الرضا الوظيفي:
8.....	2.1.2 أهمية الرضا الوظيفي:
8.....	2.1.3 خصائص الرضا الوظيفي
9.....	2.1.4 عوامل الرضا الوظيفي
10.....	2.1.5 كيفية حدوث الرضا الوظيفي
10.....	2.1.6 أبعاد الرضا الوظيفي:
11.....	2.2 المحور الثاني: جودة الخدمة المقدمة
11.....	2.2.1 مفهوم جودة الخدمة
11.....	2.2.2 معايير الجودة
12.....	2.3 المحور الثالث: العلاقة بين رضا العاملين وجودة الخدمات:
13.....	2.4 المحور الرابع: نبذة عن البنك الأهلي السعودي
13.....	2.4.1 نشأة "البنك الأهلي السعودي"
14.....	2.4.2 نبذة عن البنك الأهلي السعودي

15	2.5 الدراسات السابقة
21	2.6 ملخص الدراسات السابقة
31	2.7 التعليق على الدراسات السابقة
34	الفصل الثالث: البيانات والمنهجية
34	3.1 المقدمة
34	3.2 منهج الدراسة
35	3.3 متغيرات الدراسة
35	3.4 جمع البيانات وأسلوب اخذ العينات
36	3.5 أساليب جمع البيانات
37	3.6 أداة الدراسة
38	الفصل الرابع: النتائج
38	4.1 خصائص عينة الدراسة
39	4.2 صدق وثبات أبعاد أداة الدراسة
39	4.2.3 أولاً: محور الرضا الوظيفي
39	4.2.3.1 البعد الأول: الرضا عن الأجر
40	4.2.3.2 البعد الثاني: الرضا عن محتوى العمل
40	4.2.3.3 البعد الثالث: الرضا عن جماعة العمل
41	4.2.3.4 البعد الرابع: ظروف العمل
42	4.2.4 ثانياً: محور جودة الخدمات المقدمة
43	4.3 معاملات الثبات
43	4.5 الأساليب الإحصائية المستخدمة
44	4.6 الإجابة عن أسئلة الدراسة
44	4.6.1 الإجابة عن السؤال الأول: ما مستوى شعور موظفي البنك الأهلي السعودي بالرضا الوظيفي ؟
44	4.6.1.1 أولاً: بعد الرضا عن الأجر
45	4.6.1.2 ثانياً: بعد الرضا عن محتوى العمل
46	4.6.1.3 ثالثاً: بعد الرضا عن جماعة العمل
47	4.6.1.4 رابعاً: بعد ظروف العمل
47	4.6.2 الإجابة عن السؤال الثاني: ما مستوى جودة الخدمات المقدمة للحجاج؟
49	4.7 الإجابة عن فرضيات البحث
52	الفصل الخامس: ملخص النتائج والتوصيات
52	5.1 ملخص النتائج
53	5.2 التوصيات
54	المراجع
56	ملحق(1) الاستبانة

فهرس الجداول

- جدول 1: توزيع تكرارات أفراد عينة الدراسة حسب المتغيرات الديموغرافية 38
- جدول 2: قيم معاملات الارتباط بين الفقرات والدرجة الكلية لبعء الرضا عن الاجر 39
- جدول 3: قيم معاملات الارتباط بين الفقرات والدرجة الكلية لبعء الرضا عن محتوى العمل 40
- جدول 4: قيم معاملات الارتباط بين الفقرات والدرجة الكلية لبعء الرضا عن جماعة العمل 40
- جدول 5: قيم معاملات الارتباط بين الفقرات والدرجة الكلية لبعء ظروف العمل 41
- جدول 6: قيم معاملات الارتباط بين الفقرات والدرجة الكلية للمحور 42
- جدول 7: معاملات ثبات كرونباخ الفا لمحاول أداة الدراسة وللدرجة الكلية للأداة 43
- جدول 8: تدرج درجات المتوسط الحسابي حسب مقياس ليكرت 44
- جدول (9): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لمستوى شعور موظفي البنك الأهلي السعودي. حيث تم ترتيب الفقرات تنازليا حسب درجة متوسطها 44
- جدول 10: المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لمستوى رضا الموظفين عن محتوى العمل. حيث تم ترتيب الفقرات تنازليا حسب درجة متوسطها 45
- جدول 11: المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لمستوى الرضا عن جماعة العمل. حيث تم ترتيب الفقرات تنازليا حسب درجة متوسطها 46
- جدول 12: المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لمستوى الرضا عن ظروف العمل. حيث تم ترتيب الفقرات تنازليا حسب درجة متوسطها 47
- جدول 13: المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية جودة الخدمات في البنك الأهلي السعودي. حيث تم ترتيب الفقرات تنازليا حسب درجة متوسطها 48
- جدول 14: نتائج اختبار الانحدار البسيط بالنسبة لتأثير الرضا عن الاجر على ابعاد جودة الخدمة المقدمة للحجاج. 49

الفصل الاول

- خلفية الدراسة
- مشكلة الدراسة
- أسئلة الدراسة
- هدف الدراسة
- فرضيات الدراسة
- أهمية الدراسة
- حدود الدراسة
- مصطلحات الدراسة
- هيكل الدراسة

الفصل الأول: المقدمة

1.1 خلفية الدراسة

تحتاج المؤسسات إلى مجموعة من الأفراد للقيام بأعمالها وتوفير الخدمات لزيائنها لتحقيق الأهداف المطلوبة من هذه المؤسسة، ولا شك بأن العنصر البشري يلعب دوراً رئيساً في تلك العملية لذا فقد أولى الباحثون اهتماماً كبيراً لدراسة السلوك الإنساني على اختلاف أنواعه من حيث علاقة الرؤساء بالمرؤوسين وزملاء العمل بعضهم بعضاً.

تعتبر جودة الخدمة المقدمة في البنوك السعودية أحد العوامل الحاسمة في تحقيق رضا العملاء وتعزيز تنافسية البنوك في سوق الخدمات المالية. ومن بين العوامل التي تؤثر في جودة الخدمة المقدمة، يأتي الرضا الوظيفي كمتغير أساسي يتطلب الاهتمام والتحليل العميق. يعتبر الرضا الوظيفي مقياساً هاماً لتقييم مدى رضا الموظفين عن وظائفهم وظروف العمل، وله تأثير كبير على أدائهم والجودة النهائية للخدمة المقدمة للعملاء.

يُعد الرضا الوظيفي مؤشراً هاماً لنوعية العمل ويرتبط ارتباطاً وثيقاً بأداء الموظفين ومستوى جودة الخدمات التي يقدمونها. في هذا البحث سوف نركز على دراسة أثر الرضا الوظيفي على جودة الخدمة المقدمة في بنك الأهلي السعودي كدراسة حالة. يعد بنك الأهلي واحداً من أبرز البنوك في المملكة العربية السعودية، ويتميز بتقديم خدمات متنوعة وشاملة لعملائه. ومن المهم فهم العوامل التي تؤثر في جودة الخدمة المقدمة في البنك، وخاصة الرضا الوظيفي كعامل محتمل لتحقيق تلك الجودة.

1.2 مشكلة الدراسة

تُشير الدراسات القليلة المتعلقة بعلاقة جودة الخدمات التي تقدمها المنظمات لعملائها والرضا الوظيفي لدى العاملين إلى ارتباط وثيق بينهما. فإن وجود موظفين راضين داخل المنظمة يلعب دوراً كبيراً ومؤثراً في تقييم جودة الخدمات المقدمة. ولا يمكن تحقيق ذلك دون تحقيق الرضا الوظيفي لدى الموظفين، حيث يؤدي إلى تحسين جودة الخدمات وبالتالي تحقيق رضا العملاء. بالنظر إلى أهمية الحفاظ على جودة الخدمات المقدمة من قبل المنظمات، يجب أن تعمل هذه المنظمات على تعزيز كفاءة موظفيها وتحسين مستوى رضاهم العام عن العمل (مصطفى سعدي، 2019).

وبناءً على ذلك، تعتبر الموارد البشرية المورد الأهم للمنظمات وأحد العناصر الرئيسية لتحقيق جودة خدمة مقدمة. وعليه، يتطلب إدارة المنظمة الاهتمام بتلبية متطلبات هذا المورد، بدءاً من تحقيق الرضا الوظيفي للموظفين.

تتمحور مشكلة البحث حول دراسة أثر الرضا الوظيفي على جودة الخدمات المقدمة للعملاء في البنك الأهلي السعودي حيث يعاني البحث في هذا المجال من نقص الدراسات التي تتناول هذه العلاقة الحيوية بين الرضا الوظيفي للعاملين وجودة الخدمات التي يحصل عليها العملاء.

1.3 أسئلة الدراسة

وعليه جاء البحث للإجابة على التساؤلات التالية:

1. ما مستوى شعور موظفي البنك الأهلي السعودي بالرضا الوظيفي؟
2. هل هناك تأثير لأبعاد الرضا الوظيفي على مستوى جودة الخدمة المقدمة؟
3. ما مستوى جودة الخدمة لدى عملاء البنك الأهلي السعودي؟

1.4 هدف الدراسة

دراسة أثر الرضا الوظيفي على جودة الخدمات المقدمة لعملاء البنك الأهلي السعودي من وجهة نظر الموظفين في البنك.

1.5 فرضيات الدراسة:

الفرضية الرئيسية:

"توجد علاقة ارتباط ذات دلالة إحصائية بين أبعاد الرضا الوظيفي (الرضا عن الأجر، الرضا عن محتوى العمل، الرضا عن جماعة العمل، والرضا عن ظروف العمل) وبين جودة الخدمة المقدمة.

الفرضيات الفرعية:

- توجد علاقة ارتباط ذات دلالة إحصائية بين الرضا عن الأجر وبين جودة الخدمة المقدمة.
- توجد علاقة ارتباط ذات دلالة إحصائية بين الرضا عن محتوى العمل وبين جودة الخدمة المقدمة.
- توجد علاقة ارتباط ذات دلالة إحصائية بين الرضا عن جماعة العمل وبين جودة الخدمة المقدمة.
- توجد علاقة ارتباط ذات دلالة إحصائية بين الرضا عن ظروف العمل وبين جودة الخدمة المقدمة.

- يوجد تأثير معنوي ذا دلالة إحصائية لأجمالي ابعاد الرضا الوظيفي على جودة الخدمة الإجمالي.

1.6 أهمية الدراسة:

1. أهمية البحث في البيئة الأكاديمية:

يأتي هذا البحث بأهمية كبيرة في البيئة الأكاديمية بسبب عدة عوامل:

- يساهم في إثراء المعرفة العلمية في مجال إدارة الجودة والتسيير العملي، حيث يقدم نتائج توضح علاقة مهمة بين الرضا الوظيفي وجودة الخدمات المقدمة في سياق الخدمات المقدمة للعملاء.
- يساهم في توسيع الأدب العلمي والمعرفة الأكاديمية في مجال تحسين جودة الخدمات، بما في ذلك البحوث المتعلقة بتحقيق الرضا الوظيفي لدى الموظفين وتأثير ذلك على الجودة.
- يوفر إطارًا نظريًا وعمليًا قابلاً للاستخدام من قبل الباحثين والدارسين لمواصلة البحث في هذا المجال وتطبيق النتائج في البيئة الأكاديمية.

2. أهمية البحث للمجال والعاملين فيه:

- يمكن أن يساهم البحث في تحسين جودة الخدمات المقدمة لعملاء البنك الأهلي السعودي وتحسين تجربتهم. وبالتالي، يعزز التزام المنظمات والمؤسسات المعنية بتقديم خدمات ذات جودة عالية ورفع مستوى رضا العملاء.

1.7 حدود الدراسة

1. الحدود الموضوعية: يتناول هذا البحث موضوع أثر الرضا الوظيفي على جودة الخدمة المقدمة للعملاء من وجهة نظر موظفين البنك الأهلي السعودي.
2. الحدود الزمانية: تم تطبيق هذه الدراسة خلال الفصل الدراسي الثاني لعام 1445هـ.
3. الحدود المكانية: تقتصر الدراسة في المجال التطبيقي الميداني على موظفي البنك الأهلي السعودي.

1.8 مصطلحات الدراسة

الرضا الوظيفي

"مجموعة من المشاعر والمعتقدات التي يمتلكها الناس تجاه أعمالهم الحالية، بالإضافة إلى أن يكون لديهم مواقف عن جوانب متعددة من أعمالهم، مثل: نوع العمل الذي يؤدونه وزملاء العمل، ومشرفيهم أو مرؤوسيهـم ودوافعهم" (يونس الشوابكه، 2019)

التعريف الاجرائي

مدى رضا الموظفين في البنك الأهلي السعودي عن بيئة العمل والأجور والحوافز المادية والمعنوية التي يتلقونها، وحسن المعاملة بين المدراء والموظفين من جهة والموظفين فيما بينهم من جهة أخرى

جودة الخدمة

"على انها نتيجة المقارنة التي يقوم بها العملاء بين تصوراتهم حول ما يشعرون به حول ما ينبغي أن يقدم من المؤسسة الخدمية، وتصوراتهم للأداء الفعلي المقدم من قبل المؤسسة الخدمية، ويرتبط هذا المفهوم بشكل مباشر مع رضا العملاء" (عقبة علاونه، 2019).

التعريف الاجرائي:

تعتبر جودة الخدمات المقدمة، سواءً كانت متوقعة أو مدركة، أحد المعايير الرئيسية لتقييم رضا العملاء. فهي تشير إلى مستوى الخدمة التي يتوقعها العملاء قبل استقاداتهم منها، والتي يدركونها في الواقع الفعلي بعد الاستفادة منها. وتعد تعزيز الجودة في الخدمات المقدمة من أولويات البنك، حيث يسعى لتعزيز الجودة في جميع جوانب خدماتها المقدمة للعملاء.

1.9 هيكل الدراسة:

تتألف هذه الدراسة من خمسة أقسام رئيسية على النحو التالي:

1. الفصل الأول: يقدم مقدمة عامة للدراسة ويعرض المشكلة والتبرير والأهداف والأسئلة البحثية والفرضيات وحدود الدراسة ومصادرها.

2. الفصل الثاني: يشتمل على الإطار النظري للدراسة ويقدم استعراضاً للدراسات السابقة ذات الصلة، سواء كانت عربية أو أجنبية، ويقدم تعليقات على هذه الدراسات.

3. الفصل الثالث: يشرح منهجية الدراسة بشكل شامل، بما في ذلك تصميم الدراسة والأدوات المستخدمة والمجتمع الدراسي، ويتم تقييم صدق وثبات أداة الدراسة.

4. الفصل الرابع: يتضمن عرضًا للنتائج وتحليل بيانات أداة الدراسة ومناقشتها.

5. الفصل الخامس: يحتوي على ملخص للنتائج والاستنتاجات والتوصيات التي تم استنتاجها من النتائج المتوصل إليها، بالإضافة إلى قائمة المراجع الهامة والملاحق ذات الصلة .

الفصل الثاني

- المحور الأول: الرضا الوظيفي
- مفهوم الرضا الوظيفي
- أهمية الرضا الوظيفي
- خصائص الرضا الوظيفي
- عوامل الرضا الوظيفي
- كيفية حدوث الرضا الوظيفي
- أبعاد الرضا الوظيفي
- المحور الثاني: جودة الخدمة المقدمة
- مفهوم جودة الخدمة
- معايير الجودة
- المحور الثالث: العلاقة بين رضا العاملين وجودة الخدمة المقدمة
- المحور الرابع: نبذة عن البنك الأهلي السعودي
- الدراسات السابقة
- ملخص الدراسات السابقة

الفصل الثاني: استعراض الادبيات

2.1 المحور الأول: الرضا الوظيفي

2.1.1 مفهوم الرضا الوظيفي:

يشير الرضا الوظيفي إلى درجة محبة الفرد لوظيفته ويصف درجة التوافق بين توقعات الفرد للوظيفة والحوافز والمكافآت التي حصل عليها من ناحية أخرى، ويُعرّف الرضا الوظيفي بأنه "الإحساس بالرفاهية والمتعة الذي يحصل عليه الشخص نتيجة تلبية احتياجاته ورغباته. كذلك يعرف بأنه "تُفهم المجموعة المتنوعة من الاتجاهات التي يظهرها الفرد نحو عمله بأنها تشكل مدى تقديره المتفاوت لمختلف جوانب العمل. وهناك آراء تعتبر أن هذه الاتجاهات تعبر عن مشاعر وأحاسيس الفرد، ويمكن اعتبارها تعكساً لمدى اشباعه من العمل والفِرَق التي يعمل معها وسلوك مديره تجاهه، بالإضافة إلى بيئة العمل الداخلية." (عايض، 2019).

2.1.2 أهمية الرضا الوظيفي:

تُعزى أهمية الرضا الوظيفي إلى تأثيره على العديد من الظواهر التنظيمية. ولذلك، تقوم العديد من المنظمات بإجراء مسوحات دورية لقياس رضا الموظفين بهدف زيادة الوعي والفهم بشأن مشاعرهم، وتجنب المشاكل التي يمكن أن تنشأ نتيجة عدم الرضا. بعض المؤسسات تولي اهتماماً كبيراً لقياس الرضا الوظيفي وتقوم بتخصيص جزء من المكافآت التنفيذية وفقاً لمستوى رضا الموظفين الذي يتم قياسه في المسوحات السنوية. تُعتبر هذه المنظمات الرضا الوظيفي قضية أخلاقية، نظراً لأن الموظفين يقضون الكثير من وقتهم داخل المنظمة يعملون (رلى، 2015).

2.1.3 خصائص الرضا الوظيفي

يتميز الرضا الوظيفي بمجموعة من الخصائص (يونسي، 2015) :

1. يوجد تنوع في المفاهيم وطرق القياس: تختلف تعريفات الرضا الوظيفي بين الباحثين بناءً على منظورهم الفردي وطرقهم المختلفة لدراسة الرضا الوظيفي، مما يشير إلى عدم وجود تعريف موحد شامل للرضا الوظيفي.
2. الرضا الوظيفي كظاهرة فردية: يُنظر إلى الرضا الوظيفي كتجربة فردية، حيث يمكن أن يختلف الرضا لدى الأفراد؛ فما يسبب رضىً لشخص ما قد يسبب عدم رضىً لشخص آخر، وذلك بسبب اختلاف الدوافع والاحتياجات بين الأفراد وتأثيرها على رضاهم الوظيفي.

3. الرضا الوظيفي يتأثر بجوانب متعددة من السلوك الإنساني: يتأثر الرضا الوظيفي بعوامل متعددة ومتداخلة للسلوك الإنساني. وتختلف النتائج والاستنتاجات التي تظهرها دراسات الرضا الوظيفي بسبب تفاوت الجوانب والمتغيرات في السلوك البشري من فرد لآخر.
4. الرضا الوظيفي هو حالة من الرضا والقبول: يتم من خلال الطريقة التي يتفاعل بها الموظفون مع وظائفهم من ناحية وبيئة العمل من ناحية أخرى، بما يلبي احتياجاتهم ورغباتهم، وتحقيق طموحاتهم ويؤدي إلى زيادة الثقة الوظيفية وفاعلية الأداء في تحقيق الأهداف التنظيمية.

2.1.4 عوامل الرضا الوظيفي

هناك مجموعة من العوامل المحددة للرضا الوظيفي، والتي يمكن تقسيمها إلى قسمين هما: (الزبدان، 2014).

1. **عوامل تنظيمية؛ ومن أهمها ما يلي:**
 - أ. **نظام العوائد:** ويتمثل في الحوافز والمكافآت والترقيات، حيث يشعر الموظف بالرضا في حال كانت هذه العوائد موزعة وفقاً لنظام معين يضمن العدل في توزيعها.
 - ب. **الإشراف:** ويشتمل على درجة السلطة الممنوحة من قبل الرئيس للمرؤوس، ومدى إشراك الموظفين في صنع قرارات العمل، ومدى التقدير والاهتمام بالموظفين، وكذلك مستوى الثقة بين هؤلاء الموظفين ورؤسائهم.
 - ج. **السياسة التنظيمية:** يعتمد الرضا الوظيفي للموظف على فهم علاقته المتبادلة مع المنظمة التي ينتمون إليها.
 - د. **بيئة العمل:** ويعني توفير ظروف عمل مناسبة للموظفين مما يؤدي إلى رفع كفاءتهم وزيادة مستوى الإنتاج، وبالتالي تحقق الرضا الوظيفي لديهم.
2. **عوامل شخصية: ومن أهمها ما يلي:**
 - أ. **احترام الذات:** كلما كان لدى الفرد ميل للاعتداد برأيه واحترام ذاته؛ اقترب من الرضا عن الوظيفة التي يؤديها، على عكس الذين يشعرون بعدم احترامهم لذاتهم والذين عادةً ما يشعرون بعدم رضا عما يقومون به.
 - ب. **الاستعداد:** كلما كان استعداد الموظف إيجابياً، ازدادت مهاراته وتحسن أدائه الوظيفي وارتفع معدل إنتاجه نظراً لزيادة كفاءته ومهاراته مما يؤدي إلى رضاه عن وظيفته.
 - ج. **المكانة الاجتماعية:** يزداد رضا الفرد عن عمله في حال ارتفعت مكانته الاجتماعية أو الوظيفية، كما تقل هذه المكانة في حال استياء الفرد من وظيفته وعمله.

2.1.5 كيفية حدوث الرضا الوظيفي

هناك مجموعة من العوامل التي تتفاعل معاً للوصول إلى الرضا الوظيفي، وتعد هذه العوامل هي المسؤولة عن حدوث هذا الرضا، ويمكن إجمالها في (محمد الدخيل، 2017):

1. **الحاجات:** يسعى الموظفون في المنظمات إلى إشباع حاجات معينة لديهم، ويعتبر العمل أحد أهم هذه الحاجات التي يمكن إشباعها بسهولة.
2. **الدافعية:** تُنتج الحاجات مستوى معين من الدافعية التي توجه الفرد نحو المصادر التي يمكن أن تشبع تلك الحاجات من خلالها.
3. **الأداء:** تتحول الدافعية عادةً إلى أداء فاعل للموظف في عمله ووظائفه، اعتقاداً منه أن الأداء أفضل وسيلة لإشباع حاجاته.
4. **الإشباع:** من خلال الأداء الفعال للموظف يمكنه إشباع حاجاته.
5. **الرضا:** إن وصول الموظف إلى مرحلة من الإشباع عن طريق أدائه النشاط في عمله يجعله راضياً عن هذا العمل على اعتبار أنه وسيلة مكنته من إشباع حاجاته.

2.1.6 أبعاد الرضا الوظيفي:

هناك عدة أبعاد للرضا الوظيفي كالتالي (مصطفى طالب، 2019):

1. **رضا العامل عن التعويض المالي:** يشير إلى المقابل المادي الذي يتلقاه الفرد مقابل الجهود التي يبذلها في العمل، سواء كانت بدنية أو عقلية.
2. **رضا العامل عن فرص الترقية:** يعبر عن رضا العامل عندما يشعر بأن جهوده محل تقدير واعتراف، وأن هناك فرصاً للترقية تسمح له بتحسين وضعه وتقديمه في مجال عمله، مما يزيد من رضاه ويعزز كفاءته في العمل.
3. **رضا العامل عن طبيعة العمل:** أظهرت بعض الدراسات أن طبيعة العمل هي العامل الرئيس للسعادة في العمل بالنسبة للعاملين، وقد يكون العامل الوحيد في بعض الحالات. وتتأثر رضا العامل عن طبيعة العمل بعدة عوامل، بما في ذلك:
 - أ. تنوع مهام العمل.
 - ب. مدى السيطرة الشخصية المتاحة للعامل.
 - ت. استخدام الفرد لقدراته الشخصية.

4. رضا العامل عن زملاء العمل: عندما يعمل الموظف في بيئة عمل مريحة ويتعاون مع زملاء العمل بشكل جيد، فإنه من المحتمل أن يكون راضيًا عن عمله. وقد يعتبر رضاه عن هذا الجانب مؤشراً قوياً على رضاه العام عن العمل.
5. رضا العامل عن المشرف: أظهرت الدراسات التي أجريت حول أساليب الإشراف للمشرف المباشر أن هناك علاقة قوية بين نمط الإشراف ورضا العامل عن العمل. وأوضحت هذه الدراسات أن المشرف الذي يدعم ويهتم بالمرؤوسين ويفهم رغباتهم يكسب ثقتهم وولائهم، بينما المشرف الذي يكتنف حاجات المرؤوسين ومشاعرهم يكسب تأييدهم ورضاهم عن عملهم.
6. رضا العامل عن ظروف العمل: تؤثر الظروف المادية لمكان العمل، مثل درجة الحرارة والنظافة والرطوبة والتهوية، بشكل كبير على رضا الموظف عن بيئة العمل. وتشير الدراسات إلى أن جودة الظروف المادية للعمل تؤثر على الالتزام العامل بعمله ورضاه عنه.

2.2 المحور الثاني: جودة الخدمة المقدمة

2.2.1 مفهوم جودة الخدمة

تعد مفهوم الجودة من النواحي الحديثة في مجال إدارة الأعمال، حيث يُشير إلى قدرة الخدمة على تلبية توقعات العملاء والزبائن، وحتى تجاوزها في بعض الحالات. يتضح من خلال هذا المفهوم فكرة التوافق والاعتمادية مع متطلبات السوق، بغض النظر عن التكلفة. بالإضافة إلى ذلك، تعرف الجمعية الأمريكية للخدمات الخدمة على أنها "مجموعة من الأنشطة أو الفوائد التي تُعرض للبيع أو يتم الحصول عليها والمرتبطة بسلعة معينة" (صالح، 2023).

2.2.2 معايير الجودة

تشتمل المقاييس التي تُستخدم لقياس درجة الاتقان التي يتمتع بها المنتج أو الخدمة على عدة جوانب. وتتعلق هذه المقاييس بتلبية متطلبات العملاء وضمان رضاهم، فضلاً عن ضمان مطابقة المنتج أو الخدمة للمواصفات المتفق عليها داخل المنظمة. تتضمن المقاييس العامة للجودة المبادئ الأساسية لضمان نوعية أداء المنظمة ومدى التزامها وتطبيقها للمعايير المتفق عليها (الرفاعي، 2014):

1. التزام ودعم الإدارة العليا

لا يمكن تحقيق فهم مبادئ إدارة الجودة الشاملة تماماً إلا من خلال توفير قيادة قوية وداعمة داخل المنظمة. إدارة الجودة هي قرار استراتيجي يؤثر على حاضر ومستقبل المنظمة، وبالتالي يجب أن تكون هناك دعم واقتناع من الإدارة العليا لاتخاذ مثل هذا القرار. تتضمن مهام ومسؤوليات الإدارة

العليا تحقيق إدارة الجودة الشاملة تقليص عدد المستويات الإدارية والأشرفية، وتمكين الموظفين من المسؤولية والرقابة، والسعي إلى تحقيق الاندماج والتكامل بين الأنشطة الداخلية للمنظمة، بالإضافة إلى جعل الجودة أولوية لجميع أنشطة المنظمة.

2. التركيز على الزبون

الزبون يُعتبر الطرف المستفيد الرئيسي من السلع والخدمات، وبالتالي ينبغي على المنظمة تحديد احتياجاته ورغباته الحالية والمستقبلية لضمان تلبية احتياجاته. تتطلب هذه العملية وجود قنوات اتصال فعالة ودائمة وإجراء دراسات مستمرة لحاجات العملاء وتحليل المعلومات الواردة بطريقة تُعرف بالتغذية العكسية التي تساعد في تحسين الجودة.

3. التركيز على العمليات:

من خلال مدخل إدارة الجودة الشاملة، يتم التركيز على تحسين العمليات بشكل رئيسي دون تجاهل المنتج. يرجع السبب وراء ذلك إلى الأثر المباشر للعمليات على جودة المنتج.

4. التحسين المستمر

عملية التحسين المستمر هي جهد يُبذل لمنع حدوث الأخطاء أو الاختلافات في مستوى وأسلوب تقديم الخدمة وإزالة مسببات الأخطاء. يُعتبر هذا النهج جوهرًا في الفلسفة اليابانية كايزن (Kaizen)، حيث يتم التسعي نحو تحسينات طفيفة باستمرار وتحفيز المنظمة بأكملها لتحقيق التقدم والتحسين المستمر.

2.3 المحور الثالث: العلاقة بين رضا العاملين وجودة الخدمات:

اجتمع الكثيرون من رواد الجودة الأوائل على أن تحقيق الجودة يتطلب تعاون وجهود من جميع أفراد الفريق. ولذلك، يجب أن تركز فلسفة إدارة الجودة الشاملة على رضا العاملين بجانب رضا العملاء. يجب أن يتم تحقيق رضا العاملين الذين يُعتبرون عملاء داخليين، حيث أنهم بحاجة إلى أن يكونوا راضين عن عملهم في المؤسسة من أجل تقديم خدمة عالية الجودة تحقق رضا عملاء المؤسسة. جميع هذه العوامل تشير إلى وجود علاقة بين رضا العاملين وجودة أدائهم. وقد أوضح كيلير أن هناك علاقة إيجابية بين الرضا الوظيفي والأداء، ويُعتبر الرضا الوظيفي أحد أكثر المعايير استخدامًا لقياس الكفاءة التنظيمية (عايض، 2019).

يمكن القول أن وجود رضا عالٍ لدى العاملين في المنظمات سيعزز لديهم الدافعية والرغبة في أداء مهامهم وتقديم الخدمات بدقة وجودة عالية، خاصة عندما يتعلق الأمر بالخدمات الصحية التي ترتبط بحياة الأفراد وسلامتهم. هذا بدوره يؤدي إلى تحسين جودة تلك الخدمات (عايض، 2019).

2.4 المحور الرابع: نبذة عن البنك الأهلي السعودي

2.4.1 نشأة "البنك الأهلي السعودي"

يعتبر البنك الأهلي السعودي تمديدًا لبنكين مرموقين (البنك الأهلي التجاري ومجموعة سامبا المالية). يُعد البنك الأهلي التجاري أحد أقدم البنوك في السعودية وأول بنك سعودي تأسس، حيث بدأ أنشطته في 26 ديسمبر 1953. تم إنشاء الهيئة الشرعية للبنك في عام 1996 وتحول إلى شركة مساهمة في عام 1997. في عام 1999، انضمت الحكومة السعودية من خلال صندوق الاستثمارات العامة كمساهمة رئيسية في الملكية، وتم توزيع الأسهم الأخرى بين المؤسسة العامة للتأمينات الاجتماعية ومجموعة من المستثمرين السعوديين. في عام 2014، أصبحت عملية طرح 25% من أسهم البنك للاكتتاب العام حدثًا هامًا في تاريخه. بفضل تاريخه الطويل الذي يمتد لأكثر من 68 عامًا في مواكبة رحلة المملكة، يحتل البنك الأهلي حاليًا مكانة رائدة بين المؤسسات المالية، حيث يخدم أكثر من 7.4 مليون عميل من خلال تقديم تجربة مبتكرة باستخدام التقنيات الحديثة والخدمات المتميزة وفقًا للشريعة الإسلامية (موقع البنك الأهلي، 2024).

مجموعة سامبا المالية هي مؤسسة سعودية رائدة في مجال الخدمات المصرفية والمالية. تم افتتاح أول فرع للمجموعة بمسمى سيتي بنك في عام 1955، وفي عام 1980 تحول سيتي بنك في المملكة العربية السعودية إلى بنك سعودي أمريكي. في عام 1999، تم دمج البنك السعودي المتحد مع مجموعة سامبا المالية لتشكيل واحدة من أكبر المؤسسات المالية في الشرق الأوسط. تحول بنك سامبا إلى الإدارة المحلية الكاملة في عام 2003 وتم تغيير اسمه إلى مجموعة سامبا المالية. قدمت سامبا مجموعة شاملة من المنتجات والخدمات المصرفية للأفراد والشركات والمؤسسات الخاصة والاستثمارية على مدى أكثر من 40 عامًا. لعبت المجموعة دورًا حاسمًا في دعم الشركات الصغيرة والمتوسطة في المملكة وقدمت خدمات مصرفية للعملاء الدوليين من خلال شبكة دولية متنامية (موقع البنك الأهلي، 2024).

في 1 أبريل أعلن البنك الأهلي السعودي عن اندماجه مع مجموعة سامبا المالية لتشكيل مؤسسة مالية جديدة تحمل اسم "البنك الأهلي سامبا". يهدف هذا الاندماج إلى تعزيز القدرات والخدمات المصرفية المتاحة للعملاء من خلال توفير مجموعة واسعة من المنتجات المصرفية والاستثمارية.

يتوقع أن يكون البنك الأهلي سامبا أكبر بنك في المملكة العربية السعودية من حيث القيمة السوقية وإجمالي الأصول، وسيستمر في تقديم الخدمات المصرفية والاستثمارية للعملاء في السوق المحلية والعالمية (موقع البنك الأهلي، 2024).

2.4.2 نبذة عن البنك الأهلي السعودي

يتمتع البنك الأهلي السعودي بمكانة بارزة كأكبر مؤسسة مالية في المملكة العربية السعودية. يعمل البنك بجد لتحقيق التحول الاقتصادي في المملكة وتنفيذ رؤية المملكة 2030. تتجاوب استراتيجية البنك مع رؤية المملكة وبرامجها. يساهم البنك بشكل كبير في تمويل المشاريع المستقبلية التي تدعم رؤية المملكة 2030، ويعمل على تقديم مجموعة واسعة من الخدمات المصرفية والمالية المبتكرة على المستوى المحلي والإقليمي. البنك يسعى لأن يكون الأفضل في العديد من المجالات، بما في ذلك الدخل والأرباح، الخدمات الإلكترونية، خدمة العملاء وأفضل بنك يمارس الخدمات المصرفية المتوافقة مع الشريعة. البنك حقق نتائج متميزة على مدار ثمان سنوات متتالية بفضل جهوده المستمرة لتحقيق أهدافه الاستراتيجية (موقع البنك الأهلي، 2024).

يقدم البنك الأهلي السعودي تجربة فريدة ومجموعة واسعة من الخدمات المتميزة، مع تبني أحدث التقنيات والمعايير العالمية. يتمتع البنك بميزانية قوية ونموذج أعمال متوازن وسيولة كبيرة، مما يجعله قادرًا على المنافسة بشكل فعال في السوق المحلية والإقليمية. البنك يسعى لتسهيل التجارة وتعزيز التدفقات النقدية من وإلى المملكة عبر الأسواق الإقليمية والعالمية (موقع البنك الأهلي، 2024).

يوفر البنك الأهلي السعودي حلولاً رقمية متقدمة لعملائه ويدعم المنشآت الصغيرة والمتوسطة ويسعى ليكون الشريك المفضل للصفقات والمشاريع الكبيرة في المملكة. يعد البنك الأهلي السعودي أكبر بنك في أعمال الخزينة والأسواق المالية، ويتمتع بتواجد قوي في الأسواق العالمية من خلال فروعه في الشرق الأوسط وجنوب آسيا وتركيا. يولي البنك أهمية كبيرة للسعودة وتوطين الوظائف، ويعمل على تمكين المرأة وتعزيز دورها القيادي في البنك. يولي البنك أيضًا اهتمامًا كبيرًا للمسؤولية المجتمعية ويسعى لتمكين الأفراد والمؤسسات من خلال برامج ومبادرات متنوعة في مجالات التعليم والرعاية الصحية والبيئة والثقافة (موقع البنك الأهلي، 2024).

2.5 الدراسات السابقة

دراسة (نائل صفدي & لآخرون، 2011) بعنوان : "مدى رضا العاملين وأثره على جودة الخدمات المقدمة من قبل شركة الاتصالات الفلسطينية"

هدفت هذه الدراسة لاستطلاع مدى رضا العاملين في شركة الاتصالات الفلسطينية وتأثيره على جودة الخدمات المقدمة، من وجهة نظر العاملين. تم تطوير استبانة والتحقق من صدقها ومعامل ثباتها، وتم جمع الاستبانات وترميزها ومعالجتها إحصائياً باستخدام الرزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية (SPSS). تم استخدام طرائق الإحصاء الموجز والتحليل الثابت واختبار (ت) للعينات المستقلة وتحليل التباين الأحادي ومعادلة كرونباخ ألفا.

أظهرت النتائج أن هناك مستوى عال من رضا العاملين في شركة الاتصالات الفلسطينية بنسبة تصل إلى (72.8%). وكذلك أظهرت النتائج رضا عال بشأن طبيعة وظروف العمل بمعدل رضا يصل إلى (74.8%)، ودرجة متوسطة من الرضا بشأن أنظمة الترقية والحوافز بنسبة (61.4%)، ودرجة عالية من الرضا بشأن العلاقة مع المسؤولين بنسبة (79.4%)، والعلاقة مع الزملاء بنسبة (75.6%).

وفيما يتعلق بجودة الخدمات وتأثيرها على تقديم خدمة جيدة للعملاء، فقد أظهرت النتائج مستوى عال جداً من جودة الخدمة المقدمة بنسبة (80.2%)، ومستوى عال من الاعتمادية في الخدمات المقدمة بنسبة (83.6%)، ودرجة عالية من الاستجابة بنسبة (74.6%)، وتوافر عنصر الأمان بنسبة (81.2%)، ومستوى عال من المصداقية بنسبة (72.8%)، ومستوى عال جداً من التطابق بنسبة (83%)، وأثر عالي للجمالية على جودة الخدمة بنسبة (86%).

أظهرت الدراسة وجود علاقة بين رضا العاملين وجودة الخدمات المقدمة من قبل شركة الاتصالات الفلسطينية.

دراسة العواجين (2013) بعنوان: "اثر جودة الخدمات الداخلية في الرضا الوظيفي للعاملين في مؤسسة تنمية أموال الأيتام في الأردن"

تناولت الدراسة تأثير جودة الخدمات الداخلية على مستوى الرضا الوظيفي للعاملين في مؤسسة تنمية أموال الأيتام في الأردن. وتركزت الدراسة على معرفة ما إذا كانت جودة الخدمات الداخلية، في جوانبها المتعددة، تؤثر بشكل ذو دلالة إحصائية في مستوى الرضا الوظيفي للعاملين في المؤسسة. لتحقيق هذا الهدف، تم توزيع استبانة على 254 فرداً من العاملين في المؤسسة. أظهرت النتائج وجود تأثير واضح لجودة الخدمات الداخلية في رفع مستوى الرضا الوظيفي للعاملين في المؤسسة،

كما كشفت النتائج أيضًا عن تقييم العاملين للجوانب المختلفة لجودة الخدمات الداخلية وتبين أنها مرتفعة.

دراسة (الرفاعي، 2014) بعنوان: "أثر أبعاد جودة الخدمات على رضا المرضى في المستشفيات الحكومية الأردنية"

هدفت الدراسة إلى استجلاب الآثار المترتبة عن استخدام مستشفيات القطاع العام في الأردن على رضا المرضى، من خلال تحليل أبعاد جودة الخدمة. تم تشمل مجتمع الدراسة مجموعة من المستشفيات الحكومية في مدينة عمان التي تابعة لوزارة الصحة وتتألف من سبعة مؤسسات. تم اختيار عينة الدراسة من ثلاثة مستشفيات، المستشفى الجامعي الأردني، والبشير، والأمير حمزة، وقد تألفت العينة من 876 مريضاً تم اختيارهم بطريقة عشوائية. قامت الباحثة بتصميم استبيان خاص لقياس متغيرات الدراسة، والذي جمع المعلومات الضرورية، كما تم التحقق من صدقه وثباته عن طريق عرضه على مجموعة من الخبراء في المجال. بعد جمع المعلومات اللازمة للدراسة، تم تحليلها واختبار فرضيات الدراسة باستخدام برنامج (SPSS) والمعالجات الإحصائية المناسبة. توصلت الدراسة إلى نتائج مهمة، بما في ذلك أن المستشفيات الحكومية في الأردن تطبق أبعاد جودة الخدمة الصحية (الاعتمادية، الملموسية، الأمان، التعاطف، الاستجابة) وكان تقييم المرضى لهذه الأبعاد متقارباً باستثناء البعدين الملموسية والأمان حيث ظهرت نتائج مرتفعة.

دراسة (خوجلي، 2016) بعنوان: "أثر الرضا الوظيفي في جودة الخدمات المصرفية : دراسة حالة بنك فيصل الإسلامي السوداني (2011 - 2016م)"

ركزت الدراسة على تحليل تأثير الرضا الوظيفي على تطوير جودة الخدمات المصرفية في السودان. كان التحدي الأساسي للدراسة هو الإجابة على السؤال التالي: ما هو مستوى تأثير الرضا الوظيفي على أداء الموظفين وما هي الاستراتيجيات لتحقيقه وتقييمه بشكل عام، وبالتحديد في بنك فيصل الإسلامي؟ تهدف الدراسة إلى تحديد مستوى الرضا الوظيفي وجودة الخدمات المصرفية، وتحديد العلاقة بينهما، وتحليل تأثير الرضا الوظيفي على جودة الخدمات المصرفية ودراسة هذه الظاهرة في بنك فيصل الإسلامي.

تم اختبار الفرضيات التالية: وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين الرضا الوظيفي للموظفين وجودة الخدمات المصرفية في القطاع المصرفي. بالإضافة إلى وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين الرضا الوظيفي للموظفين وتنوع الخدمات المصرفية في القطاع المصرفي، وأيضاً وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين الرضا الوظيفي للموظفين وتوسع تقديم الخدمات المصرفية في القطاع المصرفي.

أبرزت الدراسة عدة نتائج مهمة، بما في ذلك: استخدام بنك فيصل الإسلامي السوداني أجورًا تتناسب مع الجهود التي يبذلها الموظف في عمله. يحتفظ البنك أيضًا بسجلات وملفات دقيقة توضح سير العمل. يوفر البنك مرافق انتظار مكيفة ومريحة للعملاء، ويوفر أيضًا خدمات ومعدات سريعة لتلبية احتياجات العملاء، ويستخدم تقنية الصراف الآلي لتقديم الخدمات المصرفية. وبالإضافة إلى ذلك، لدى الموظف بعض الصلاحيات في حل المشكلات المتعلقة بالعملاء.

دراسة فرج الله (2019) بعنوان: "أثر القدرات التعليمية التنظيمية في جودة الخدمة من خلال الرضا الوظيفي في شركات الاتصالات العاملة في الأردن"

تهدف الدراسة إلى تحديد تأثير القدرات التعليمية التنظيمية على جودة الخدمة والرضا الوظيفي في شركات الاتصالات في الأردن. تم تمثيل القدرات التعليمية التنظيمية بواسطة المتغيرات التالية: التجربة، المخاطرة، التفاعل مع البيئة الخارجية، الحوار، والمشاركة في صنع القرار. تم اختيار جميع العاملين في شركات الاتصالات في الأردن لتشكيل مجتمع الدراسة. تم اختيار عينة عشوائية بسيطة تتألف من ٥١٠ أفراد لتحقيق أهداف الدراسة واختبار فروضها. استخدم الباحث مجموعة من الأساليب الإحصائية مثل الوسط والانحراف المعياري وتحليل المسار لتحليل البيانات. خلصت الدراسة إلى وجود تأثير للقدرات التعليمية التنظيمية على جودة الخدمة وتأثير للقدرات التعليمية التنظيمية على الرضا الوظيفي وتأثير للرضا الوظيفي على جودة الخدمة. وأخيرًا، توضح الدراسة أيضًا تأثير القدرات التعليمية التنظيمية على جودة الخدمة من خلال الرضا الوظيفي في شركات الاتصالات في الأردن.

دراسة مصطفى سعدي طالب. (2019). بعنوان: "الرضا الوظيفي للعاملين واثره على جودة الخدمة المقدمة-دراسة ميدانية على موظفي قسم الموارد البشرية في رئاسة الجامعة المستنصرية"

تهدف هذه الدراسة إلى استكشاف مستوى الرضا الوظيفي للموظفين في جامعة المستنصرية وتحديد تأثيرهم على جودة الخدمة المقدمة. كما تهدف الدراسة أيضًا إلى فهم العلاقة الارتباطية بين المتغيرين وتأثيرهما المتبادل. تم استخدام المنهج الوصفي التحليلي في هذه الدراسة. تم اختيار عينة المدى من قسم الموارد البشرية في رئاسة جامعة المستنصرية وعددهم ٦٠ موظفًا. تم توزيع الاستبيانات على جميع أفراد العينة وتم استبعاد استبيان واحد فقط لعدم صلاحيته. وبالتالي، تم تحليل ٥٩ استبيانًا في التحليل. تم تصميم استبيان البحث بناءً على الدراسات السابقة المتعلقة بموضوع البحث. استخدم الباحث المسح الشامل والإحصاءات لتحليل البيانات. أظهرت الدراسة وجود ارتباط وتأثير بين رضا الموظفين وجودة الخدمة. في النهاية، استنتجت الدراسة أن رضا الموظفين هو عامل مهم في تحسين جودة الخدمة المقدمة للعينة.

دراسة يونس الشوابكة (2019) بعنوان: "الرضا الوظيفي لدى العاملين في مكتبات الجامعات الأردنية الرسمية وعلاقته بجودة خدمات المعلومات من وجهة نظرهم"

تهدف هذه الدراسة إلى تقدير مستوى الرضا الوظيفي للعاملين في المكتبات الجامعية الأردنية الرسمية وعلاقته بجودة خدمات المعلومات التي يقدمونها وفقاً لآرائهم. تم توزيع استبانة على جميع العاملين في أربعة مكتبات جامعية رسمية في إقليم الوسط بالأردن، وبلغ عددهم 79 عاملاً. كانت نسبة الاستجابة 73 عاملاً، أي بنسبة 92.4%. أظهرت نتائج الدراسة أن مستوى الرضا الوظيفي للعاملين في المكتبات الجامعية الأردنية الرسمية في إقليم الوسط كان متوسطاً، بينما كان مستوى تقديرهم لجودة خدمات المعلومات التي تقدم للمستفيدين في تلك الجامعات عالياً. كما كشفت النتائج أيضاً عن وجود علاقة إيجابية وذات دلالة إحصائية ($\alpha \leq 0.01$) بين الرضا الوظيفي للعاملين في المكتبات الجامعية الأردنية الرسمية وجودة خدمات المعلومات التي تقدمها تلك المكتبات.

دراسة عايض (2019) بعنوان: "الرضا الوظيفي وأثره في جودة الخدمات الصحية في مستشفى جامعة العلوم والتكنولوجيا"

كشفت الدراسة عن مستوى عالٍ من الرضا الوظيفي وتأثيره على جودة الخدمات الصحية في مستشفى جامعة العلوم والتكنولوجيا. تم استخدام المنهج الوصفي التحليلي في البحث، واستخدمت استبانة في جمع البيانات من جميع العاملين في المستشفى، والذين بلغ عددهم 140 عاملاً وعاملة. أظهرت نتائج البحث وجود مستوى عالٍ من الرضا الوظيفي لدى العاملين في مستشفى جامعة العلوم والتكنولوجيا، وأن معظم العاملين يشعرون بارتياح عند التعامل مع زملائهم ورؤسائهم. كما أظهرت النتائج أيضاً وجود بعض القصور في خدمات بعض الوحدات داخل المستشفى وعدم التقيد بالسياسات والإجراءات الموضوعية. وأظهرت النتائج أيضاً وجود تقارب كبير في جودة الخدمات الصحية التي يقدمها المستشفى في جميع جوانب الاعتمادية، الاستجابة، الأمان، والتعاطف، وذلك بمستوى عالٍ. وتركز إدارة المستشفى على تحقيق الأمان والاستقرار الوظيفي، حيث يشعر غالبية العاملين بالأمان والارتياح في وظائفهم. يوصي البحث أيضاً بأهمية رعاية الظروف الشخصية للعاملين ومساعدتهم في حالات الطوارئ، وبتفعيل اللجان الاجتماعية في المستشفى.

دراسة (الشوبكي، 2020) بعنوان: "اثر جودة الخدمة الداخلية في الرضا الوظيفي في ديوان الخدمة المدنية في الأردن"

تهدف هذه الدراسة إلى استكشاف تأثير جودة الخدمة الداخلية في ديوان الخدمة المدنية في الأردن على الرضا الوظيفي، وذلك من خلال الأبعاد المختلفة للجودة الداخلية (الملموسية والموثوقة

والاستجابة والتأكيد والتعاطف) وأبعاد الرضا الوظيفي (الرضا الإدراكي والرضا العاطفي). تم استخدام منهجية كمية في هذه الدراسة، حيث تم تطوير استبانة لجمع آراء عينة الدراسة، وتم عرض الاستبانة على مجموعة من الأكاديميين للتحقق من صحتها، ثم تم توزيعها إلكترونياً على مجتمع الدراسة المكون من 420 من موظفي ديوان الخدمة المدنية في الأردن. تم جمع 139 استبانة وتحليلها إحصائياً باستخدام برنامج SPSS. وبعد تحليل البيانات توصلت الدراسة إلى النتائج التالية:

- توجد علاقة إحصائية معنوية بين جودة الخدمة الداخلية والرضا الوظيفي في ديوان الخدمة المدنية.

- لا يوجد تأثير إحصائي معنوي للمموسية على الرضا الوظيفي في ديوان الخدمة المدنية في الأردن.

- لا يوجد تأثير إحصائي معنوي للموثوقية على الرضا الوظيفي في ديوان الخدمة المدنية في الأردن.

- هناك تأثير إحصائي معنوي للاستجابة على الرضا الوظيفي في ديوان الخدمة المدنية في الأردن.

- هناك تأثير إحصائي معنوي للتأكيد على الرضا الوظيفي في ديوان الخدمة المدنية في الأردن.

- هناك تأثير إحصائي معنوي للتعاطف على الرضا الوظيفي في ديوان الخدمة المدنية في الأردن.

دراسة بدرية دخيل (2022) بعنوان: "قياس مستوى جودة الخدمات المدركة والمتوقعة في الحرمين الشريفين في ظل جائحة كورونا"

هدفت هذه الدراسة إلى استكشاف مستوى جودة الخدمات المقدمة في الحرمين الشريفين خلال جائحة كورونا من وجهة نظر الحجاج والمعتمرين والزوار. تم استخدام منهج وصفي تحليلي، وتم توزيع استبانة على العينة المستهدفة. أظهرت النتائج أن العينة قد وافقت بشدة على عدة جوانب من جودة الخدمات المعلنة، مثل الإعدادات والمعدات والبرامج ومواقف السيارات والمظهر العام للحرمين. كما أظهرت النتائج أنهم قد وافقوا بشدة على مستوى الاعتمادية للحرمين الشريفين. توصي الدراسة بأهمية الحفاظ على مستوى جودة التهوية والتكييف في الحرمين الشريفين لخدمة الحجاج والمعتمرين والزوار، وتوصي بزيادة معدلات النظافة داخل الحرمين الشريفين للحفاظ على سلامة الزوار والوقاية من انتقال أي عدوى محتملة.

دراسة علي عبدالعزيز (2022) بعنوان: "جودة الخدمات المصرفية وأثرها على رضا الحجاج والمعتمرين - دراسة ميدانية على البنوك في المملكة العربية السعودية"

هدف هذا البحث هو فهم تأثير جودة الخدمات المصرفية المقدمة في بنوك المملكة العربية السعودية على رضا الحجاج والمعتمرين. تم استخدام منهج وصفي تحليلي، وشملت العينة عملاء البنوك

العاملة في المملكة العربية السعودية والذين تم اختيارهم بشكل عشوائي وعددهم 150 عميلاً. أظهرت نتائج التحليل الإحصائي وجود علاقة بين جوانب جودة الخدمات المصرفية ورضا الحجاج والمعتمرين. كما أظهرت النتائج أن الاستجابة التعاطفية هي المتغير الوحيد الذي له تأثير ملحوظ على رضا الحجاج والمعتمرين، بينما لم يتبين وجود تأثير من الجوانب الأخرى مثل الملموسية والاعتمادية والأمان. يوصي البحث بتوفير مواقف سيارات مريحة في البنوك، وبأن تزيد البنوك اهتمامها بمعرفة مستوى رضا العملاء من الحجاج والمعتمرين عن الخدمات المقدمة.

دراسة (حليمة، 2022) بعنوان: "قياس رضا المسؤولين في لجنة الحج المركزية عن مستوى الخدمات المقدمة من الجهات التنفيذية"

تهدف هذه الدراسة إلى استكشاف مدى رضا المسؤولين في لجنة الحج المركزية عن جودة الخدمات التي تقدمها الجهات المعنية بالحج والعمرة. كما تهدف الدراسة إلى تحديد الآليات المستخدمة من قبل اللجنة المركزية لقياس رضا الحجاج والمعتمرين. تم استخدام المنهج الوصفي التحليلي وأداة الاستبيان لجمع المعلومات من عينة تتكون من 112 مسؤولاً في لجنة الحج المركزية. أظهرت نتائج الدراسة أن الخدمات الأمنية حققت أعلى مستوى من الرضا مقارنة بالخدمات الأخرى، حيث بلغت نسبة الرضا 85.3%. وأظهرت الدراسة أيضاً أن خدمات الرحلة والمغادرة حققت أقل مستوى من الرضا بين المسؤولين في لجنة الحج المركزية. بالإضافة إلى ذلك، كشفت الدراسة أن الوسائل التسجيل الإلكترونية للحج والعمرة تعتبر الأكثر أهمية بين خدمات القدوم والاستقبال، حيث تيسر عملية زيارة المملكة بشكل أكثر فاعلية مقارنة بالنظم التقليدية. أما فيما يتعلق بالخدمات الصحية، فقد أظهرت النتائج أن المستشفيات في مكة المكرمة تقدم خدمات طبية ممتازة لضيوف الرحمن. استنتجت الدراسة بأنه يجب مواصلة تحسين مستوى جميع الخدمات المقدمة لضيوف الرحمن وتكييفها مع زيادة الأعداد ووفقاً لرؤية المملكة 2030.

دراسة (صالح شعيب، 2023) بعنوان: "أثر الرضا الوظيفي على جودة الخدمة المقدمة في المستشفيات الحكومية دراسة حالة مستشفى بابر محمد أحمد المشرف - بالهلالية 2022م".

تستهدف هذه الدراسة تقييم أثر الرضا الوظيفي على جودة الخدمة في المستشفى. تركز الدراسة على تقدير هذا الأثر من وجهة نظر الموظفين في مختلف الوظائف بالمستشفى. تتمثل مشكلة الدراسة في تحسين جودة الخدمة والتغلب على انخفاض مستوى تقديم الخدمة الحالي والبطء فيه، والمشكلة الأساسية هي عدم رضا الموظفين عن وظائفهم. لتحقيق أهداف الدراسة، تم تحديد فرضيات رئيسية، بما في ذلك العلاقة بين الرواتب والأجور وجودة الخدمة، وبين بنية العمل وجودة الخدمة، وبين الحوافز وجودة الخدمة. استخدمت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي وتصميم استبانة، مع استخدام

العديد من الأساليب الإحصائية المعتمدة على حزمة العلوم الاجتماعية لتحليل البيانات. أظهرت الدراسة عددًا من النتائج الهامة، بما في ذلك وجود علاقة إيجابية ذات دلالة إحصائية بين الرواتب والأجور وجودة الخدمة المقدمة في المستشفى، ووجود علاقة إيجابية ذات دلالة إحصائية بين الحوافز وجودة الخدمة. يترتب على ذلك أن التحفيز والمكافأة ترتبط بأداء جيد. استنتج الباحث من هذه النتائج عددًا من التوصيات، بما في ذلك تعزيز العلاقة بين الرواتب والأجور وجودة الخدمة في المستشفى، والاهتمام بإجراءات الأمن والسلامة، وضرورة تعديل المرتبات والحوافز والمكافآت في المستشفى.

2.6 ملخص الدراسات السابقة

عنوان الدراسة	اسم الباحث والسنة	أهداف الدراسة	أهم النتائج
مدى رضا العاملين وأثره على جودة الخدمات المقدمة من قبل شركة الاتصالات الفلسطينية	(نائل صفدي & آخرون، 2011)	هدفت هذه الدراسة لاستطلاع مدى رضا العاملين في شركة الاتصالات الفلسطينية وتأثيره على جودة الخدمات المقدمة، من وجهة نظر العاملين في شركة الاتصالات الفلسطينية	أظهرت النتائج أن هناك مستوى عالٍ من رضا العاملين في شركة الاتصالات الفلسطينية هناك رضا عالٍ بشأن طبيعة وظروف العمل هناك درجة متوسطة من الرضا بشأن أنظمة الترقية والحوافز هناك درجة عالية من الرضا بشأن العلاقة مع المسؤولين والعلاقة مع الزملاء . أظهرت النتائج مستوى عالٍ جدًا من جودة الخدمة المقدمة

هناك مستوى عال من الاعتمادية في الخدمات المقدمة . هناك درجة عالية من الاستجابة وتوافر عنصر الأمان . هناك مستوى عال من المصداقية هناك أثر عالي للجمالية على جودة الخدمة. هناك علاقة بين رضا العاملين وجودة الخدمات المقدمة من قبل شركة الاتصالات الفلسطينية.			
أظهرت النتائج وجود تأثير واضح لجودة الخدمات الداخلية في رفع مستوى الرضا الوظيفي للعاملين في المؤسسة، كما كشفت النتائج أيضًا عن تقييم العاملين للجوانب المختلفة لجودة الخدمات الداخلية وتبين أنها مرتفعة.	تناولت الدراسة تأثير جودة الخدمات الداخلية على مستوى الرضا الوظيفي للعاملين في مؤسسة تنمية أموال الأيتام في الأردن.	العواجين (2013)	جودة الخدمات الداخلية في الرضا الوظيفي للعاملين في مؤسسة تنمية أموال الأيتام في الأردن

ان المستشفيات الاردنية الحكومية تطبق ابعاد جودة الخدمات الصحية الاعتمادية الملموسية، الامان، التعاطف الاستجابية، وكان تقييم المرضى للابعد متقارب ما عدا بعدي الملموسية والامان فقد ظهر بنتائج مرتفعة.	هدفت الدراسة إلى استجلاّب الآثار المترتبة عن استخدام مستشفيات القطاع العام في الأردن على رضا المرضى، من خلال تحليل أبعاد جودة الخدمة.	(الرفاعي، 2014)	أثر أبعاد جودة الخدمات على رضا المرضى في المستشفيات الحكومية الأردنية"
استخدام بنك فيصل الإسلامي السوداني أجورًا تتناسب مع الجهود التي يبذلها الموظف في عمله. يحتفظ البنك أيضًا بسجلات وملفات دقيقة توضح سير العمل. يوفر البنك مرافق انتظار مكيفة ومريحة للعملاء، ويوفر أيضًا خدمات ومعدات سريعة لتلبية احتياجات العملاء، ويستخدم تقنية الصراف الآلي لتقديم الخدمات المصرفية.	ركزت الدراسة على تحليل تأثير الرضا الوظيفي على تطوير جودة الخدمات المصرفية في السودان	(خوجلي، 2016)	أثر الرضا الوظيفي في جودة الخدمات المصرفية : دراسة حالة بنك فيصل الإسلامي السوداني (2011 - 2016م)"

وبالإضافة إلى ذلك، لدى الموظف بعض الصلاحيات في حل المشكلات المتعلقة بالعملاء.			
خلصت الدراسة إلى وجود تأثير للقدرات التعليمية التنظيمية على جودة الخدمة وتأثير للقدرات التعليمية التنظيمية على الرضا الوظيفي وتأثير للرضا الوظيفي على جودة الخدمة. توضح الدراسة أيضاً تأثير القدرات التعليمية التنظيمية على جودة الخدمة من خلال الرضا الوظيفي في شركات الاتصالات في الأردن.	تهدف الدراسة إلى تحديد تأثير القدرات التعليمية التنظيمية على جودة الخدمة والرضا الوظيفي في شركات الاتصالات في الأردن	فرج الله (2019)	أثر القدرات التعليمية التنظيمية في جودة الخدمة من خلال الرضا الوظيفي في شركات الاتصالات العاملة في الأردن
أظهرت الدراسة وجود ارتباط وتأثير بين رضا الموظفين وجودة الخدمة. استنتجت الدراسة أن رضا الموظفين هو عامل مهم في تحسين	تهدف هذه الدراسة إلى استكشاف مستوى الرضا الوظيفي للموظفين في جامعة المستنصرية وتحديد تأثيرهم على جودة الخدمة المقدمة. كما	مصطفى سعدي طالب. (2019).	الرضا الوظيفي للعاملين واثره على جودة الخدمة المقدمة-دراسة ميدانية على موظفي قسم الموارد البشرية

جودة الخدمة المقدمة للعينة.	تهدف الدراسة أيضًا إلى فهم العلاقة الارتباطية بين المتغيرين وتأثيرهما المتبادل		في رئاسة الجامعة المستنصرية
مستوى الرضا الوظيفي للعاملين في المكتبات الجامعية الأردنية الرسمية في إقليم الوسط كان متوسطاً. مستوى جودة خدمات المعلومات التي تقدم للمستفيدين في تلك الجامعات عالياً. كشفت النتائج أيضًا عن وجود علاقة إيجابية وذات دلالة إحصائية ($\alpha \leq 0.01$) بين الرضا الوظيفي للعاملين في المكتبات الجامعية الأردنية الرسمية وجودة خدمات المعلومات التي تقدمها تلك المكتبات.	تهدف هذه الدراسة إلى تقدير مستوى الرضا الوظيفي للعاملين في المكتبات الجامعية الأردنية الرسمية وعلاقته بجودة خدمات المعلومات التي يقدمونها وفقًا لآرائهم.	يونس الشوابكة (2019)	الرضا الوظيفي لدى العاملين في مكتبات الجامعات الأردنية الرسمية وعلاقته بجودة خدمات المعلومات من وجهة نظرهم
وجود مستوى عالٍ من الرضا الوظيفي	كشفت الدراسة عن مستوى عالٍ من	عايض (2019)	الرضا الوظيفي وأثره في جودة الخدمات

الصحية في مستشفى جامعة العلوم والتكنولوجيا	الرضا الوظيفي وتأثيره على جودة الخدمات الصحية في مستشفى جامعة العلوم والتكنولوجيا.	لدى العاملين في مستشفى جامعة العلوم والتكنولوجيا. أن معظم العاملين يشعرون بارتياح عند التعامل مع زملائهم ورؤسائهم. وجود بعض القصور في خدمات بعض الوحدات داخل المستشفى وعدم التقيد بالسياسات والإجراءات الموضوعة. وجود تقارب كبير في جودة الخدمات الصحية التي يقدمها المستشفى في جميع جوانب الاعتمادية، الاستجابة، الأمان، والتعاطف، وذلك بمستوى عال. وتركز إدارة المستشفى على تحقيق الأمان والاستقرار الوظيفي،
---	---	---

حيث يشعر غالبية العاملين بالأمان والارتياح في وظائفهم.			
- توجد علاقة إحصائية معنوية بين جودة الخدمة الداخلية والرضا الوظيفي في ديوان الخدمة المدنية. - لا يوجد تأثير إحصائي معنوي للمموسية على الرضا الوظيفي في ديوان الخدمة المدنية في الأردن. - لا يوجد تأثير إحصائي معنوي للموثوقية على الرضا الوظيفي في ديوان الخدمة المدنية في الأردن. - هناك تأثير إحصائي معنوي للاستجابة على الرضا الوظيفي في ديوان الخدمة المدنية في الأردن.	هدفت هذه الدراسة إلى استكشاف تأثير جودة الخدمة الداخلية في ديوان الخدمة المدنية في الأردن على الرضا الوظيفي	(الشوبكي، 2020)	اثر جودة الخدمة الداخلية في الرضا الوظيفي في ديوان الخدمة المدنية في الأردن

- هناك تأثير إحصائي معنوي للتأكيد على الرضا الوظيفي في ديوان الخدمة المدنية في الأردن. - هناك تأثير إحصائي معنوي للتعاطف على الرضا الوظيفي في ديوان الخدمة المدنية في الأردن.			
أظهرت النتائج أن العينة قد وافقت بشدة على عدة جوانب من جودة الخدمات المعلنة، مثل الإعدادات والمعدات والبرامج ومواقف السيارات والمظهر العام للحرمين. كما أظهرت النتائج أنهم قد وافقوا بشدة على مستوى الاعتمادية للحرمين الشريفين.	هدفت هذه الدراسة إلى استكشاف مستوى جودة الخدمات المقدمة في الحرمين الشريفين خلال جائحة كورونا من وجهة نظر الحجاج والمعتمرين والزوار	بدرية دخيل (2022)	قياس مستوى جودة الخدمات المدركة والمتوقعة في الحرمين الشريفين في ظل جائحة كورونا

هناك علاقة بين جوانب جودة الخدمات المصرفية ورضا الحجاج والمعتمرين. أظهرت النتائج أن الاستجابة التعاطفية هي المتغير الوحيد الذي له تأثير ملحوظ على رضا الحجاج والمعتمرين، لم يتبين وجود تأثير من الجوانب الأخرى مثل الملموسية والاعتمادية والأمان.	هدف هذا البحث هو فهم تأثير جودة الخدمات المصرفية المقدمة في بنوك المملكة العربية السعودية على رضا الحجاج والمعتمرين	علي عبدالعزيز (2022)	جودة الخدمات المصرفية وأثرها على رضا الحجاج والمعتمرين - دراسة ميدانية على البنوك في المملكة العربية السعودية
أظهرت نتائج الدراسة أن الخدمات الأمنية حققت أعلى مستوى من الرضا مقارنة بالخدمات الأخرى، أن خدمات الرحلة والمغادرة حققت أقل مستوى من الرضا بين المسؤولين في لجنة الحج المركزية. كشفت الدراسة أن الوسائل التسجيل	تهدف هذه الدراسة إلى استكشاف مدى رضا المسؤولين في لجنة الحج المركزية عن جودة الخدمات التي تقدمها الجهات المعنية بالحج والعمرة. كما تهدف الدراسة إلى تحديد الآليات المستخدمة من قبل اللجنة المركزية لقياس رضا الحجاج والمعتمرين	(حليمة، 2022)	قياس رضا المسؤولين في لجنة الحج المركزية عن مستوى الخدمات المقدمة من الجهات التنفيذية

الإلكترونية للحج والعمرة تعتبر الأكثر أهمية بين خدمات القدوم والاستقبال أما فيما يتعلق بالخدمات الصحية، فقد أظهرت النتائج أن المستشفيات في مكة المكرمة تقدم خدمات طبية ممتازة لضيوف الرحمن.			
وجود علاقة إيجابية ذات دلالة إحصائية بين الرواتب والأجور وجودة الخدمة المقدمة في المستشفى ووجود علاقة إيجابية ذات دلالة إحصائية بين الحوافز وجودة الخدمة. يترتب على ذلك أن التحفيز والمكافأة ترتبط بأداء جيد.	تهدف هذه الدراسة تقييم أثر الرضا الوظيفي على جودة الخدمة في المستشفى.	(صالح شعيب، 2023)	أثر الرضا الوظيفي على جودة الخدمة المقدمة في المستشفيات الحكومية دراسة حالة مستشفى بابكر محمد أحمد المشرف - بالحلالية 2022 م

2.7 التعليق على الدراسات السابقة:

استعرض هذا الفصل الدراسات السابقة ذات الصلة بموضوع الدراسة، وتنوعت الدراسات بين الدراسات المحلية والعربية، وآخرها دراسة صالح شعيب (2023) والدراسات القديمة (2011).

من خلال مراجعة الدراسات السابقة المحلية والعربية، اتضح ان جميع الدراسات تشابهت في تناول موضوع الرضا الوظيفي بحيث أكدت أهميته على جودة الخدمة، تشابهت دراستنا الحالية في الهدف والمنهج المستخدم واداة الدراسة (الاستبانة) ايضا مع دراسة (نائل صفدي، 2011) ولكنها اختلفت فقط في مجتمع وعينة الدراسة حيث كانت عينة دراستنا الحالية هي موظفي البنك الأهلي السعودي وكانت عينة الدراسة (نائل صفدي، 2011) موظفي شركة الاتصالات الفلسطينية.

اختلفت دراستنا الحالية مع دراسة (العواجين، 2013)، (الشوبكي، 2020) في الهدف ، حيث هدفت دراسة العواجين الى دراسة اثر جودة الخدمة الداخلية على الرضا الوظيفي بينما في دراستنا الحالية كان العكس تماما واختلفت أيضا في عينة الدراسة حيث كانت عينة دراستنا الحالية هي موظفي البنك الأهلي السعودي وكانت عينة الدراسة (العواجين، 2013) للعاملين في مؤسسة تنمية أموال الأيتام في الأردن، بينما عينة ومجتمع دراسة (الشوبكي، 2020) كانت موظفي ديوان الخدمة المدنية في الأردن، ولكنها تشابهت مع دراستنا الحالية في منهج الدراسة واداة الدراسة.

اختلفت دراستنا الحالية مع دراسة (الرفاعي، 2014) في الهدف ، حيث هدفت الى دراسة أثر أبعاد جودة الخدمات على رضا المرضى في المستشفيات الحكومية الأردنية بينما في دراستنا الحالية كان العكس تماما واختلفت أيضا في عينة الدراسة حيث كانت عينة دراستنا الحالية هي موظفي البنك الأهلي السعودي وكانت عينة الدراسة (الرفاعي، 2014) المرضى في المستشفيات الحكومية الأردنية ولكنها تشابهت مع دراستنا الحالية في منهج الدراسة واداة الدراسة.

تشابهت دراستنا الحالية في الهدف والمنهج المستخدم واداة الدراسة (الاستبانة) ايضا مع دراسة (خوجلي، 2016) ولكنها اختلفت فقط في مجتمع وعينة الدراسة حيث كانت عينة دراستنا الحالية هي موظفي البنك الأهلي السعودي وكانت عينة الدراسة (خوجلي، 2016) موظفي بنك فيصل الإسلامي السوداني.

اختلفت دراستنا الحالية مع دراسة (فرج الله، 2019) في الهدف ، حيث هدفت الى دراسة أثر القدرات التعليمية التنظيمية في جودة الخدمة من خلال الرضا الوظيفي بينما في دراستنا الحالية كان الهدف اثر الرضى الوظيفي على جودة الخدمة المقدمة واختلفت أيضا في عينة الدراسة حيث كانت عينة دراستنا الحالية هي موظفي البنك الأهلي السعودي وكانت عينة الدراسة (فرج الله، 2019) موظفي

شركات الاتصالات العاملة في الأردن ولكنها تشابهت مع دراستنا الحالية في منهج الدراسة وإدارة الدراسة.

تشابهت دراستنا الحالية في الهدف والمنهج المستخدم وإدارة الدراسة (الاستبانة) أيضا مع دراسة (مصطفى سعدي طالب، 2019)، (يونس الشوابكة، 2019)، (عائض، 2019)، (صالح شعيب، 2023) ولكنها اختلفت فقط في مجتمع وعينة الدراسة حيث كانت عينة دراستنا الحالية هي موظفي البنك الأهلي السعودي وكانت عينة الدراسة (مصطفى طالب، 2019) موظفي قسم الموارد البشرية في رئاسة الجامعة المستنصرية، وتشابهت أيضا في ابعاد الرضا الوظيفي، بينما كان عينة ومجتمع دراسة (يونس الشوابكة، 2019) موظفي مكاتب الجامعات الأردنية الرسمية، وكانت عينة ومجتمع دراسة (عائض، 2019) موظفي مستشفى جامعة العلوم والتكنولوجيا. وأيضا كانت عينة ومجتمع دراسة (صالح شعيب، 2023) موظفي مستشفى بابر محمد أحمد المشرف - بالهلالية.

اختلفت دراستنا الحالية مع دراسة (بدريه دخيل، 2022)، (علي عبدالعزيز، 2022)، (حليمة، 2022) في الهدف ، حيث هدفت دراسة (بدريه دخيل، 2022) الى قياس مستوى جودة الخدمات المدركة والمتوقعة في الحرمين الشريفين في ظل جائحة كورونا، بينما هدفت دراسة (علي عبدالعزيز، 2022) الى فهم تأثير جودة الخدمات المصرفية المقدمة في بنوك المملكة العربية السعودية على رضا الحاج والمعتمرين، وهدفت دراسة (حليمة، 2022) الى قياس رضا المسؤولين في لجنة الحج المركزية عن مستوى الخدمات المقدمة من الجهات التنفيذية، بينما في دراستنا الحالية كان الهدف اثر الرضى الوظيفي على جودة الخدمة المقدمة واختلفت أيضا في عينة الدراسة حيث كانت عينة دراستنا الحالية هي موظفي البنك الأهلي السعودي ولكنها تشابهت مع دراستنا الحالية في منهج الدراسة وإدارة الدراسة.

الفصل الثالث

- المقدمة
- تصميم الدراسة
- متغيرات الدراسة
- جمع البيانات واسلوب جمع العينات
- أساليب جمع البيانات
- أداة الدراسة
- المنهج التجريبي
- ملخص

الفصل الثالث: البيانات والمنهجية

3.1 المقدمة

يعرض هذا الفصل الإجراءات والخطوات المنهجية المتبعة في مجال البحث الميداني ، حيث يتعامل مع مجتمع البحث والعينات التي يطبق عليها البحث ، كما يحدد الأدوات المستخدمة في البحث وإجراءاته والمنهجية والأساليب الإحصائية المستخدمة في تفاصيل التحليل:

3.2 منهج الدراسة

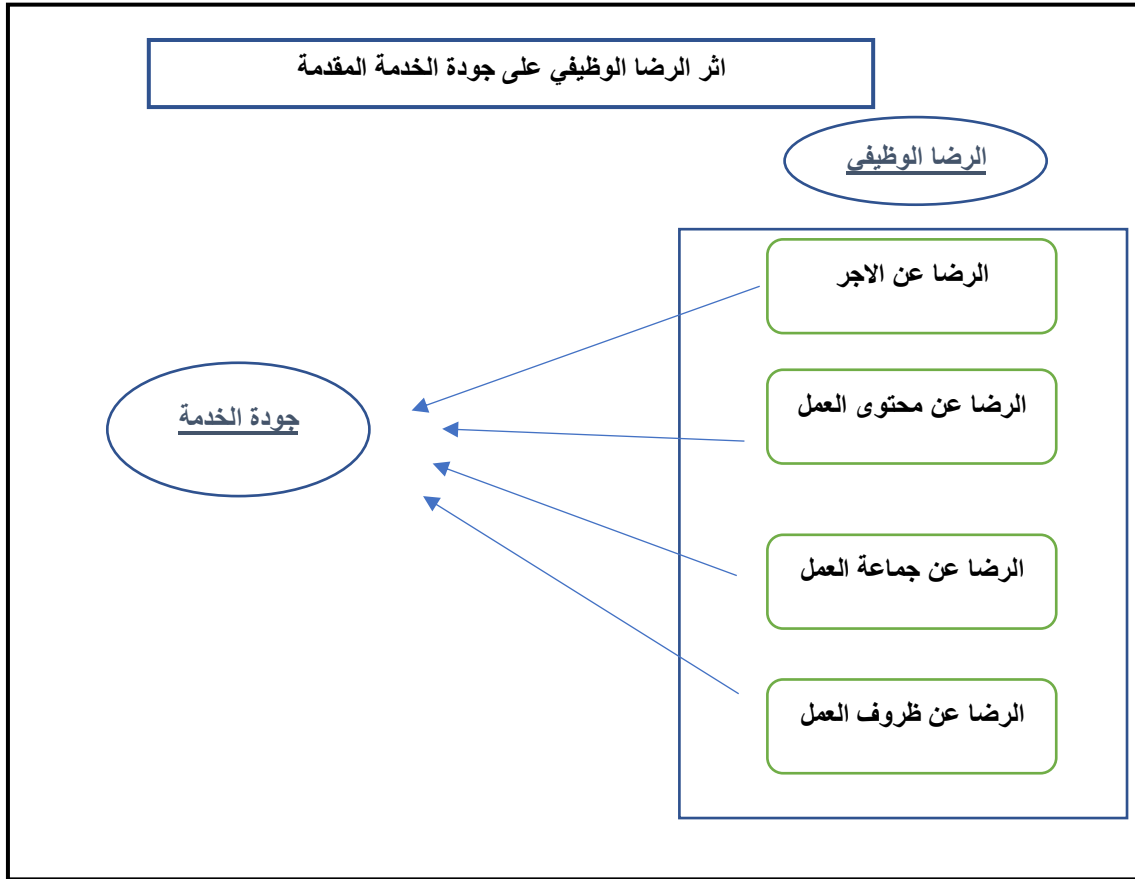
استخدم في هذا البحث المنهج الوصفي التحليلي وهو ما يؤدي لدراسة اثر ظاهرة معينة وتحليلها ومن ثم العمل على وصفها للوصول لأفضل النتائج، وفي هذه الدراسة يتم تحليل اثر الرضا الوظيفي في جودة الخدمة المقدمة.

منهج البحث الوصفي التحليلي يعتبر أحد الأساليب المهمة في البحث العلمي، خاصة عند دراسة العلاقات بين المتغيرات المختلفة وتحليل الأثر الناتج عن هذه العلاقات. ففي هذه الدراسة استخدم الباحث المنهج الوصفي التحليلي لاستكشاف وصف العلاقة بين متغيري الرضا الوظيفي وجودة الخدمة المقدمة ومن ثم تحليل هذه العلاقة.

يتميز منهج البحث الوصفي التحليلي بأنه يسمح بتوصيف الظواهر والعلاقات القائمة بين المتغيرات بشكل مفصل، كما يسمح بالتحليل الإحصائي للبيانات المجمعة من أجل فهم العلاقات بين المتغيرات المختلفة. من خلال هذا المنهج، تمكن الباحث من فحص تأثير الرضا الوظيفي كمتغير مستقل على جودة الخدمة كمتغير تابع.

هذا المنهج يتطلب توصيف دقيق للمتغيرات المدروسة وتحليلها إحصائياً باستخدام أدوات مثل التحليل الاستدلالي والاختبارات الإحصائية المناسبة. بالإضافة إلى ذلك، يتضمن منهج البحث الوصفي التحليلي استخدام استبيانات موجهة لجمع البيانات وفهم آراء وتصورات موظفي الوزارة بشكل شامل.

3.3 متغيرات الدراسة



الشكل 1 : متغيرات دراسة اثر الرضا الوظيفي على جودة الخدمة المقدمة

3.4 جمع البيانات وأسلوب اخذ العينات

للحصول على جودة في البيانات المجمعة والتي تؤثر بشكل كبير على صحة النتائج واستنتاجات الدراسة. استخدم الباحث الاستبيانات في جمع البيانات والتي تم فيها :

- تم توزيعها بين موظفي البنك الأهلي السعودي.
- تأكد الباحث من تصميم استبيانات متوازنة تمثل مختلف جوانب الرضا الوظيفي وجودة الخدمة المقدمة.

- يتم اختيار العينة بشكل عشوائي من بين جميع الموظفين العاملين في البنك الأهلي السعودي.
 - تم عمل استبانة الكترونية وتصميمها في نماذج جوجل " google form " ليسهل جمع النتائج لتحليلها.
- تم اختيار هذ الأسلوب لأنها تسمح بجمع مجموعة واسعة من الآراء والتصورات من مختلف الموظفين، وتوفر رؤى متعمقة حول تأثير الرضا الوظيفي على جودة الخدمة المقدمة. إضافة إلى ذلك، يضمن التنوع والشمولية في التمثيل مما يعزز صحة البيانات المجمعة ويجعلها قادرة على تمثيل العينة المستهدفة بشكل أفضل.

3.5 أساليب جمع البيانات

فيما يلي تفصيل لأسلوب تحليل البيانات مع التبرير المستخدم:

1. التحليل الاحصائي:

- استخدام اختبارات الارتباط مثل اختبار "بيرسون" لفحص العلاقة الخطية بين متغيرات الرضا الوظيفي وجودة الخدمة المقدمة.
- يتم تطبيق اختبار التحليل الاحصائي لقياس مدى تأثير الرضا الوظيفي على مختلف جوانب الجودة مثل الكفاءة والاحترافية.

2. التحليل المتعدد المتغيرات:

- يمكن استخدام تقنيات مثل تحليل التباين الثنائي ANOVA لفحص الفروق في مستويات الجودة بناءً على متغيرات متعددة.
- كما يمكن تطبيق تقنيات التحليل الانحداري لفهم كيفية تأثير عوامل متعددة على جودة الخدمة.

تم اختيار هذه الأساليب لأنها تسمح بتحليل متعمق للبيانات وفهم العلاقات والتأثيرات بين متغيرات الدراسة. من خلال تقنيات التحليل الاحصائي والتحليل المتعدد المتغيرات، يمكن تحليل العلاقات المعقدة بين الرضا الوظيفي وجودة الخدمة بطريقة دقيقة وتوضيح الأنماط والتباينات في البيانات. كما أن هذه الأساليب تمكن من التحكم في العوامل المؤثرة المحتملة الأخرى، مما يساعد في تقديم فهم موثوق وشامل للتأثيرات المحتملة للرضا الوظيفي على جودة الخدمة المقدمة.

3.6 أداة الدراسة:

في جمع البيانات ، استخدم الباحث دراسة إلكترونية تدور حول " أثر الرضا الوظيفي على جودة الخدمة المقدمة للحجاج من وجهة نظر موظفين وزارة الحج والعمرة" كأداة لجمع البيانات والمعلومات، تم فيها الاعتماد على الاستبيانات وكانت مكونة من الأقسام الآتية:

القسم الأول: البيانات العامة.

القسم الثاني: يتكون من جزئين: الجزء الأول: المتغير المستقل وهي عبارة عن ابعاد الرضا الوظيفي وتتكون من (20) فقرة على النحو التالي:

- البعد الاول: الرضا عن الأجر(6)

- البعد الثاني: الرضا عن محتوى العمل(5)

- البعد الثالث: الرضا عن جماعة العمل(5)

- البعد الرابع: الرضا عن ظروف العمل(4)

الجزء الثاني: المتغير التابع وهو عبارة عن جودة الخدمات ويتكون من (15) فقرة.

الفصل الرابع: النتائج

4.1 خصائص عينة الدراسة:

تم اختيار عينة عشوائية من مجتمع الدراسة، حيث تكونت عينة المسح من (62) موظفاً في البنك الأهلي السعودي، يوضح الجدول رقم (1) توزيع أفراد العينة حسب المتغيرات (النوع الاجتماعي، العمر، المؤهل العلمي، الخبرة العلمية).

جدول 1: توزيع تكرارات أفراد عينة الدراسة حسب المتغيرات الديموغرافية

المتغير	الفئة	التكرار	النسبة المئوية
النوع الاجتماعي	ذكر	54	87.1%
	أنثى	8	12.9%
العمر	أقل من 30 سنة	6	9.7%
	30-35 سنة	31	50.0%
	35-40 سنة	14	22.6%
	أكبر من 40 سنة	11	17.7%
المؤهل العلمي	دبلوم	20	32.3%
	بكالوريوس	35	56.5%
	ماجستير	3	4.8%
	دكتوراه	4	6.5%
الخبرة العمل	أقل من 5 سنوات	6	9.7%
	5-10 سنوات	20	32.3%
	10 سنوات فأكثر	36	58.1%

يتبين لنا من خلال الجدول (1) أن نسبة الإناث الموجودة ضمن عينة الدراسة تقل بكثير على نسبة الذكور حيث بلغ عدد الإناث (8) مفردة من إجمالي العينة (62) ما يماثل 12.9%، بينما فئة الذكور استحوذ على الجزء الأكبر من العينة حيث كان (54) فرد لنسبة 87.1% من إجمالي عينة الدراسة.

وتشير نتائج البيانات الواردة الى أن هناك 11 أفراد من عينة الدراسة أعمارهم أكبر من 40 سنة، وهناك 6 أفراد من عينة الدراسة كانت أعمارهم أقل من 30 سنة وتعتبر هذه الفئة هي الفئة الأقل من

عينة الدراسة ، وهناك كذلك 14 فرد من أفراد من العينة كانت أعمارهم بين 30-35 سنة بنسبة 50%، وتبين النتائج أيضا أن الفئة العمرية الواقعة بين 35-40 سنة، جاءت بنسبة 22.6% من النسبة الكلية لعينة الدراسة.

تشير البيانات أعلاه الى أن هناك 20 فرد من أفراد عينة الدراسة يحملون شهادة دبلوم ، في حين أن هناك 3 فرد من عينة الدراسة يحملون شهادة ماجستير ، وهناك 35 فرد من أفراد عينة الدراسة يحملون شهادة بكالوريوس وهم الفئة الأكثر مما يعني أن إجاباتهم على فقرات الاستمارة ستتأثر الى حد بعيد بمستواهم العلمي لأن المستوى العلمي كلما ارتفع كلما كان سبب في تكوين شخصياتهم وقدراتهم الفكرية ، وأن هناك 4 افراد لديهم شهادة دكتوراه.

تشير البيانات أعلاه الى أن هناك 6 أفراد من عينة الدراسة لديهم خبرة أقل من 5 سنوات، وهناك 20 فرد من أفراد عينة الدراسة لديهم خبرة من 5-10 سنوات، وهناك 36 فردا من أفراد عينة الدراسة لديهم خبرة 10 سنوات خبرة فأكثر.

4.2 صدق وثبات أبعاد أداة الدراسة:

للتحقق من مؤشر صدق الاستبانة ، قمنا باستخراج معامل الارتباط بين عناصر المقياس والنتيجة الإجمالية. حيث أن معامل الارتباط هنا هو مقياس الملاءمة لكل عنصر مع النتيجة الإجمالية ، ويوضحها الجدول التالي(2).

4.2.3 أولا: محور الرضا الوظيفي

4.2.3.1 البعد الأول: الرضا عن الاجر

جدول 2 : قيم معاملات الارتباط بين الفقرات والدرجة الكلية لبعـد الرضا عن الاجر

الرقم	العبرة	معامل الارتباط	مستوى الدلالة SIG
1	الأجر الذي اتقاضاه يتناسب مع الجهد الذي ابذله	.800**	0.000
2	الأجر الذي أتحصل عليه يسد احتياجاتي	.790**	0.000
3	سياسة الأجور المتبعة عادلة إلى حد ما	.894**	0.000
4	اجري يتوافق مع مستوى المعيشة	.892**	0.000
5	سبق وان تلقيت مكافآت مالية	.573**	0.000

0.000	.723**	6 تمنح المكافآت على أساس معايير واضحة وعادلة
0.000	.874**	الارتباط للمحور ككل

****الارتباط دال إحصائياً عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.01$)**

يتضح من البيانات الواردة في الجدول (2) أن قيم معاملات (ثبات الاستقرار)، باستخدام معامل ارتباط بيرسون لفقرات بعد الرضا عن الاجر تراوحت بين (0.573-0.894) ويرى الباحث أن هذه القيم ممتازة لاستخدام الاستبانة لأغراض الدراسة.

4.2.3.2 البعد الثاني: الرضا عن محتوى العمل

جدول 3: قيم معاملات الارتباط بين الفقرات والدرجة الكلية لبعد الرضا عن محتوى العمل

الرقم	العبرة	معامل الارتباط	مستوى الدلالة SIG
1	لدي استقرار وظيفي في الوزارة التي اعمل فيها	.789**	0.000
2	أنا راض عن عدالة توزيع المهام بين الموظفين	.707**	0.000
3	تتيح لي الوزارة استخدام مهاراتي وقدراتي في العمل والاستفادة منها	.860**	0.000
4	تتيح لي الوزارة اتخاذ القرار الأنّي عند الضرورة بناء على مصلحة العمل	.804**	0.000
5	وظيفتي تمنحني تقديراً من الآخرين	.854**	0.000
	الارتباط للمحور ككل	.910**	0.000

****الارتباط دال إحصائياً عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.01$)**

يتضح من البيانات الواردة في الجدول (3) أن قيم معاملات (ثبات الاستقرار)، باستخدام معامل ارتباط بيرسون لفقرات بعد الرضا عن محتوى العمل تراوحت بين (0.707-0.860) ويرى الباحث أن هذه القيم ممتازة لاستخدام الاستبانة لأغراض الدراسة.

4.2.3.3 البعد الثالث: الرضا عن جماعة العمل

جدول 4: قيم معاملات الارتباط بين الفقرات والدرجة الكلية لبعد الرضا عن جماعة العمل

الرقم	العبرة	معامل الارتباط	مستوى الدلالة SIG
1	يتم العمل بيني وبين أعضاء جماعة العمل وفق التعاون المتبادل	.806**	0.000

0.000	0.838**	تربطني علاقات صداقة مبنية على الاحترام المتبادل مع زملائي في العمل	2
0.000	0.926**	لدي علاقة ودية مع المسؤولين.	3
0.000	0.899**	انا راض عن تعامل المسؤولين معي ومع زملائي بالعمل	4
0.000	0.768**	يبيدي المسؤولين المباشرين اهتماما برغبات وطموحات الموظف	5
0.000	0.846**	الارتباط للمحور ككل	

**الارتباط دال إحصائياً عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.01$)

يتضح من البيانات الواردة في الجدول (4) أن قيم معاملات (ثبات الاستقرار)، باستخدام معامل ارتباط بيرسون لفقرات بعد الرضا عن جماعة العمل تراوحت بين (0.768-0.926) ويرى الباحث أن هذه القيم ممتازة لاستخدام الاستبانة لأغراض الدراسة.

4.2.3.4 البعد الرابع: ظروف العمل

جدول 5: قيم معاملات الارتباط بين الفقرات والدرجة الكلية لبعد ظروف العمل

الرقم	العبرة	معامل الارتباط	مستوى الدلالة SIG
1	بالإمكان اخذ أوقات للراحة أثناء ساعات العمل عند الضرورة	0.788**	0.000
2	مكان العمل نظيف و يشعرني بالارتياح	0.871**	0.000
3	توفر الوزارة لي ولزملائي مناخاً آمناً من الأخطار المهنية والأضرار الصحية	0.855**	0.000
4	توفر الوزارة المستلزمات المادية المناسبة لأداء العمل بصورة صحيحة	0.899**	0.000
	الارتباط للمحور ككل	0.883**	0.000

**الارتباط دال إحصائياً عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.01$)

يتضح من البيانات الواردة في الجدول (5) أن قيم معاملات (ثبات الاستقرار)، باستخدام معامل ارتباط بيرسون لفقرات بعد ظروف العمل تراوحت بين (0.788-0.899) ويرى الباحث أن هذه القيم ممتازة لاستخدام الاستبانة لأغراض الدراسة.

4.2.4 ثانياً: محور جودة الخدمات المقدمة

جدول 6 قيم معاملات الارتباط بين الفقرات والدرجة الكلية للمحور

الرقم	العبارة	معامل الارتباط	مستوى الدلالة SIG
1	أنا وزملائي في العمل قادرين على حل مشكلات المراجعين	.834**	0.000
2	أنا وزملائي في العمل قادرين على تقديم الخدمة الصحيحة للمراجع من أول مرة	.850**	0.000
3	أنا وزملائي في العمل نتمتع بثقة المراجعين	.865**	0.000
4	يتوفر لدى الموظفين معدات وأدوات حديثة لأداء العمل	.795**	0.000
5	يرتدي الموظفون في البنك أزياء تليق بالعمل وتتلائم مع طبيعة المجتمع.	.852**	0.000
6	توفر البنك أدوات مختلفة تسهم في توفير الراحة للمراجع.	.891**	0.000
7	الموظفون في البنك يمتازون بالأدب واللطف في التعامل مع المراجعين	.903**	0.000
8	الموظفون في البنك يمنحون الاهتمام اللازم للمراجع على نحو كافي.	.914**	0.000
9	الموظفون يبدون الاهتمام الكافي لبقية زملائهم في العمل	.931**	0.000
10	الموظفون على استعداد تام لتقديم المساعدة والخدمة للمراجع	.946**	0.000
11	يستجيب زملاء العمل لطلبات بعضهم البعض بصورة فعالة	.909**	0.000
12	زملاء العمل يقدمون المساعدة اللازمة لبعضهم البعض	.893**	0.000
13	الموظفون يبدون الثقة والأمان بالمراجع	.846**	0.000
14	الموظفون يحافظون على معاملات المراجعين من الضياع والتلف	.887**	0.000
15	الموظفون يتعاملون بسرية مع معلومات المراجع الشخصية والسرية	.872**	0.000
	الارتباط للمحور ككل	.605**	0.000

**الارتباط دال إحصائياً عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.01$)

يتضح من البيانات الواردة في الجدول (6) أن قيم معاملات (ثبات الاستقرار)، باستخدام معامل ارتباط بيرسون لفقرات بعد الاعتمادية تراوحت بين (0.795-0.946) ويرى الباحث أن هذه القيم ممتازة لاستخدام الاستبانة لأغراض الدراسة.

4.3 معاملات الثبات

للتحقق من ثبات أداة الدراسة، وفقاً لمعادلة كرونباخ ألفا للمحور والأداة بأكملها، قمنا بحساب عامل الموثوقية باستخدام طريقة التناسق الداخلي وتم إعطاء عامل الاستقرار في الجدول (7).

جدول 7: معاملات ثبات كرونباخ ألفا لمحاور أداة الدراسة وللدرجة الكلية للأداة

المحور	عدد الفقرات	معامل ألفا كرونباخ
المحور الأول: الرضا الوظيفي		
البعد الأول: الرضا عن الأجر	6	.867
البعد الثاني: الرضا عن محتوى العمل	5	.861
البعد الثالث: الرضا عن جماعة العمل	5	.894
البعد الرابع: الرضا عن ظروف العمل	4	.872
المحور الثاني: جودة الخدمات المقدمة	15	.979
جميع فقرات الاستبانة		.975

الجدول (7) يظهر أن معاملات الثبات كرونباخ ألفا للدرجة الكلية لأثر الرضا الوظيفي على جودة الخدمات المقدمة ، بلغت (0.975) كما تراوحت معاملات الثبات على محاور الدراسة ما بين (0.861-0.979) وهي نسب مرتفعة ومناسبة لغايات الدراسة، مما يشير الى ثبات أداة الدراسة على كل المحاور وعلى أداة الدراسة.

4.5 الأساليب الإحصائية المستخدمة:

قام الباحث بفك وتحليل الاستبيانات باستخدام برنامج التحليل الإحصائي (SPSS) باستخدام الأساليب الإحصائية التالية:

- الإحصاء الوصفي مثل النسب المئوية والمتوسط الحسابي والانحراف المعياري.
- معامل ارتباط بيرسون لقياس فاعلية فقرات الاستبيان.
- عامل ألفا كرونباخ، الذي يحدد ثبات عناصر الدقة.

- استخدم معادلة انحدار بسيطة لبيان الأثر.
- تم اعتماد متوسط الدرجات التالية لتحديد أثر الرضا الوظيفي على جودة الخدمات المقدمة.

جدول 8: تدرج درجات المتوسط الحسابي حسب مقياس ليكرت

الدرجة	المتوسط الحسابي
منخفضة جدا	1.8-1
منخفضة	2.6-1.81
متوسطة	3.4-2.61
كبيرة	4.19-3.41
كبيرة جدا	5-4.2

4.6 الإجابة عن أسئلة الدراسة

4.6.1 الإجابة عن السؤال الأول: ما مستوى شعور موظفي البنك الأهلي السعودي بالرضا الوظيفي ؟

تم استخراج المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لمستوى شعور موظفي البنك الأهلي السعودي بالرضا الوظيفي، والجدول (9) يوضح ذلك.

4.6.1.1 أولا: بعد الرضا عن الأجر

جدول (9) : المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لمستوى شعور موظفي البنك الأهلي السعودي. حيث تم ترتيب الفقرات تنازليا حسب درجة متوسطها

الرقم	الرتبة	العبرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الأهمية النسبية
1.	5	سبق وان تلقيت مكافآت مالية	3.3065	1.11014	متوسطة
2.	6	تمنح المكافآت على أساس معايير واضحة وعادلة	3.0000	1.31822	متوسطة
3.	2	الأجر الذي أتحصل عليه يسد احتياجاتي	2.8387	1.13359	متوسطة
4.	1	الأجر الذي اتقاضاه يتناسب مع الجهد الذي ابذله	2.7742	1.16534	متوسطة
5.	3	سياسة الأجور المتبعة عادلة إلى حد ما	2.6452	1.10285	متوسطة

6.	4	اجري يتوافق مع مستوى المعيشة	2.4677	1.08216	منخفضة
المجموع			2.8387	.89472	متوسطة

يبين الجدول (9) المتوسطات الحساسية والانحرافات المعيارية لمستوى شعور موظفي البنك الأهلي السعودي بالرضا الوظيفي، حيث وبلغ المتوسط الحسابي على الدرجة الكلية (2.8387)، وانحراف معياري (0.89472) بدرجة متوسطة، وتراوحت المتوسطات الحسابية على فقراته بين (2.4677-3.3065) وجميعها بدرجات متوسطة ما عدا الفقرة رقم 4 جاءت بدرجة منخفضة. وحلت الفقرة الخامسة في المرتبة الأولى " سبق وان تلقيت مكافآت مالية " بمتوسط حسابي (3.3065)، وانحراف معياري (1.11014) وبدرجة متوسطة، بينما حلت الفقرة الرابعة " اجري يتوافق مع مستوى المعيشة " في المرتبة الأخيرة، بمتوسط حسابي (2.4677)، وانحراف معياري (1.08216)، وبدرجة منخفضة.

4.6.1.2 ثانيا: بعد الرضا عن محتوى العمل

جدول 10 : المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لمستوى رضا الموظفين عن محتوى العمل. حيث تم ترتيب الفقرات تنازليا حسب درجة متوسطها

الرقم	الرتبة	العبرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الأهمية النسبية
7.	5	وظيفتي تمنحني تقديرا من الآخرين	3.5323	.97034	كبيرة
8.	1	لدي استقرار وظيفي في البنك التي اعمل فيها	3.4194	.87868	كبيرة
9.	3	يتيح لي البنك استخدام مهاراتي وقدراتي في العمل والاستفادة منها	3.3065	1.03367	متوسطة
10.	4	يتيح لي البنك اتخاذ القرار الآني عند الضرورة بناءا على مصلحة العمل	3.1774	1.04841	متوسطة
11.	2	أنا راض عن عدالة توزيع المهام بين الموظفين	3.1774	1.01665	متوسطة
المجموع			3.3226	.79453	متوسطة

يبين الجدول (10) المتوسطات الحساسية والانحرافات المعيارية لمستوى رضا الموظفين عن محتوى العمل، حيث وبلغ المتوسط الحسابي على الدرجة الكلية (3.3226)، وانحراف معياري (0.79453) بدرجة متوسطة، وتراوحت المتوسطات الحسابية على فقراته بين (3.5323-3.1774) وجميعها بدرجات متوسطة ما عدا الفقرتين (1،5) جاءت بدرجة كبيرة. وحلت الفقرة الخامسة في

المرتبة الأولى " وظيفتي تمنحني تقديرا من الآخرين " بمتوسط حسابي (3.5323)، وانحراف معياري (0.97034) وبدرجة كبيرة، بينما حلت الفقرة الثانية " أنا راض عن عدالة توزيع المهام بين الموظفين ". في المرتبة الأخيرة، بمتوسط حسابي (3.1774)، وانحراف معياري (0.101665)، وبدرجة متوسطة.

4.6.1.3 ثالثا: بعد الرضا عن جماعة العمل

جدول 11 : المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لمستوى الرضا عن جماعة العمل. حيث تم ترتيب الفقرات تنازليا حسب درجة متوسطها

الرقم	الرتبة	العبرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الأهمية النسبية
1.	2	تربطني علاقات صداقة مبنية على الاحترام المتبادل مع زملائي في العمل	4.0161	.98334	كبيرة
2.	3	لدي علاقة ودية مع المسؤولين.	3.8548	.88423	كبيرة
3.	1	يتم العمل بيني وبين أعضاء جماعة العمل وفق التعاون المتبادل	3.6452	.95979	كبيرة
4.	4	أنا راض عن تعامل المسؤولين معي ومع زملائي بالعمل	3.6129	1.09177	كبيرة
5.	5	يبدى المسؤولون المباشرين اهتماما برغبات وطموحات الموظف	3.3387	1.21390	متوسطة
المجموع			3.6935	.86591	كبيرة

يبين الجدول (11) المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لمستوى الرضا عن جماعة العمل، حيث وبلغ المتوسط الحسابي على الدرجة الكلية (3.6935)، وانحراف معياري (0.86591) بدرجة كبيرة ، وتراوحت المتوسطات الحسابية على فقراته بين (3.0161-3.3387) وجميعها بدرجات كبيرة ما عدا الفقرة الخامسة. وحلت الفقرة الثانية في المرتبة الأولى " تربطني علاقات صداقة مبنية على الاحترام المتبادل مع زملائي في العمل " بمتوسط حسابي (4.0161)، وانحراف معياري (0.98334) وبدرجة كبيرة، بينما حلت الفقرة الخامسة " يبدى المسؤولون المباشرين اهتماما برغبات وطموحات الموظف ". في المرتبة الأخيرة، بمتوسط حسابي (3.3387)، وانحراف معياري (1.2139)، وبدرجة متوسطة .

4.6.1.4 رابعا: بعد ظروف العمل

جدول 12 : المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لمستوى الرضا عن ظروف العمل. حيث تم ترتيب الفقرات تنازليا حسب درجة متوسطها

الرقم	الرتبة	العبرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الأهمية النسبية
1.	3	يوفر البنك لي ولزملائي مناخاً آمناً من الأخطار المهنية والأضرار الصحية	3.5161	1.02016	كبيرة
2.	2	مكان العمل نظيف و يشعرني بالارتياح	3.4839	1.12704	كبيرة
3.	4	يوفر البنك المستلزمات المادية المناسبة لأداء العمل بصورة صحيحة	3.4839	1.06728	كبيرة
4.	1	بالإمكان اخذ أوقات للراحة أثناء ساعات العمل عند الضرورة	3.0323	1.18692	متوسطة
المجموع			3.3790	0.93732	متوسطة

يبين الجدول (12) المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لمستوى الرضا عن ظروف العمل، حيث وبلغ المتوسط الحسابي على الدرجة الكلية (3.3790)، وانحراف معياري (0.93732) بدرجة متوسطة، وتراوحت المتوسطات الحسابية على فقراته بين (3.5161-3.0323) وجميعها بدرجات كبيرة ماعدا الفقرة الأولى جاءت بدرجة متوسطة. وحلت الفقرة الثالثة في المرتبة الأولى " يوفر البنك لي ولزملائي مناخاً آمناً من الأخطار المهنية والأضرار الصحية " بمتوسط حسابي (3.5161)، وانحراف معياري (1.02016) وبدرجة كبيرة، بينما حلت الفقرة الأولى " بالإمكان اخذ أوقات للراحة أثناء ساعات العمل عند الضرورة ". في المرتبة الأخيرة، بمتوسط حسابي (3.0323)، وانحراف معياري (1.1869)، وبدرجة متوسطة.

4.6.2 الإجابة عن السؤال الثاني: ما مستوى جودة الخدمات المقدمة للحجاج؟

تم استخراج المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية جودة الخدمات في البنك الأهلي السعودي، والجدول (13) يوضح ذلك.

جدول 13: المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية جودة الخدمات في البنك الأهلي السعودي. حيث تم ترتيب الفقرات تنازلياً حسب درجة متوسطها

الرقم	الرتبة	العبارة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الأهمية النسبية
1.	15	الموظفون يتعاملون بسرية مع معلومات المراجع الشخصية والسرية	3.9839	1.06343	كبيرة
2.	14	الموظفون يحافظون على معاملات المراجعين من الضياع والتلف	3.9516	1.04689	كبيرة
3.	5	يرتدي الموظفون في البنك أزياء تليق بالعمل وتتلائم مع طبيعة المجتمع .	3.9355	1.09949	كبيرة
4.	7	الموظفون في البنك يمتازون بالأدب واللطفة في التعامل مع المراجعين	3.8871	1.05745	كبيرة
5.	12	زملاء العمل يقدمون المساعدة اللازمة لبعضهم البعض	3.7903	1.04233	كبيرة
6.	9	الموظفون يبدون الاهتمام الكافي لبقية زملائهم في العمل	3.7581	1.05092	كبيرة
7.	10	الموظفون على استعداد تام لتقديم المساعدة والخدمة للمراجع	3.7419	1.12986	كبيرة
8.	3	أنا وزملائي في العمل نتمتع بثقة المراجعين	3.7097	.94760	كبيرة
9.	13	الموظفون يبدون الثقة والأمان بالمراجع	3.6935	.96816	كبيرة
10.	8	الموظفون في البنك يمنحون الاهتمام اللازم للمراجع على نحو كافي .	3.6774	1.08302	كبيرة
11.	2	أنا وزملائي في العمل قادرين على تقديم الخدمة الصحيحة للمراجع من أول مرة	3.6452	1.00974	كبيرة
12.	6	توفر البنك أدوات مختلفة تساهم في توفير الراحة للمراجع.	3.5968	1.09334	كبيرة
13.	11	يستجيب زملاء العمل لطلبات بعضهم البعض بصورة فعالة	3.5968	1.16590	كبيرة
14.	4	يتوفر لدى الموظفين معدات وأدوات حديثة لأداء العمل	3.5484	.96966	كبيرة
15.	1	أنا وزملائي في العمل قادرين على حل مشكلات المراجعين	3.5161	1.14150	كبيرة
		المجموع	3.7355	.93122	كبيرة

يبين الجدول (13) المتوسطات الحساسة والانحرافات المعيارية لمستوى جودة الخدمات في البنك الأهلي السعودي، حيث وبلغ المتوسط الحسابي على الدرجة الكلية (3.7355)، وانحراف معياري (0.93122) بدرجة كبيرة، وتراوحت المتوسطات الحسابية على فقراته بين (3.5968-3.9839) وجميعها بدرجات كبيرة. وحلت الفقرة الخامسة عشر في المرتبة الأولى " الموظفون يتعاملون بسرية مع معلومات المراجع الشخصية والسرية" بمتوسط حسابي (3.5968)، وانحراف معياري (1.06343)، بينما حلت الفقرة الحادية عشر " أنا وزملائي في العمل قادرين على حل مشكلات المراجعين". في المرتبة الأخيرة، بمتوسط حسابي (3.5161)، وانحراف معياري (1.1415)، وبدرجة كبيرة .

4.7 الإجابة عن فرضيات البحث:

الفرضية الرئيسية:

"توجد علاقة ارتباط ذات دلالة إحصائية بين أبعاد الرضا الوظيفي (الرضا عن الأجر، الرضا عن محتوى العمل، الرضا عن جماعة العمل، والرضا عن ظروف العمل) وبين جودة الخدمة المقدمة.

الفرضيات الفرعية:

- توجد علاقة ارتباط ذات دلالة إحصائية بين الرضا عن الأجر وبين جودة الخدمة المقدمة.
- توجد علاقة ارتباط ذات دلالة إحصائية بين الرضا عن محتوى العمل وبين جودة الخدمة المقدمة.
- توجد علاقة ارتباط ذات دلالة إحصائية بين الرضا عن جماعة العمل وبين جودة الخدمة المقدمة.
- توجد علاقة ارتباط ذات دلالة إحصائية بين الرضا عن ظروف العمل وبين جودة الخدمة المقدمة.

جدول 14 : نتائج اختبار الانحدار البسيط بالنسبة لتأثير الرضا عن الاجر على ابعاد جودة الخدمة المقدمة
الحجاج.

المتغير الاجر	الارتباط		التباين ANOVA			جدول العلاقة/ الأثر			التقرير الإحصائي
	R ²	R	F	Sig. F.	DF	β	T	Sig. T	
الرضا عن الاجر	.316	.562	27.708	0.000	1	.562	5.264	0.000	هناك اثر
الرضا عن محتوى العمل	.363	.603	34.209	0.000	1	.603	5.849	0.000	هناك اثر
الرضا عن جماعة العمل	.663	.814	117.870	0.000	1	.814	10.857	0.000	هناك اثر

الرضا عن ظروف العمل	.756	.571	79.853	0.000	1	.756	8.936	0.000	هناك اثر
---------------------	------	------	--------	-------	---	------	-------	-------	----------

يتضح من الجدول (14) انه يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى (0.05) لعامل الرضا عن الاجر على جودة الخدمة المقدمة في البنك الأهلي السعودي، حيث بلغت قيمة (T) المحسوبة (5.264) بمستوى دلالة (0.000)، وبلغ معامل الارتباط (درجة التأثير) (0.562) أي بنسبة (56.2%) ، كما بلغ معامل التحديد (0.316) أي أن (31.6%) من التأثيرات الحاصلة في جودة الخدمة المقدمة ترجع إلى رضا العاملين في البنك الأهلي السعودي عن الاجر، وقد أكدت قيمة (F) المحسوبة معنوية هذا التأثير، إذ بلغت (27.708) عند مستوى معنوية (0.000). وعليه، هناك اثر لرضا العاملين على الاجر في البنك الأهلي السعودي على جودة الخدمات المقدمة.

يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى (0.05) لعامل الرضا عن محتوى العمل على جودة الخدمة المقدمة في البنك الأهلي السعودي، حيث بلغت قيمة (T) المحسوبة (5.849) بمستوى دلالة (0.000)، وبلغ معامل الارتباط (درجة التأثير) (0.603) أي بنسبة (60.3%) ، كما بلغ معامل التحديد (0.363) أي أن (36.3%) من التأثيرات الحاصلة في جودة الخدمة المقدمة ترجع إلى رضا العاملين في البنك الأهلي السعودي عن محتوى العمل، وقد أكدت قيمة (F) المحسوبة معنوية هذا التأثير، إذ بلغت (34.209) عند مستوى معنوية (0.000). وعليه، هناك اثر لرضا العاملين على محتوى العمل في البنك الأهلي السعودي على جودة الخدمات المقدمة.

يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى (0.05) لعامل الرضا عن جماعة العمل على جودة الخدمة المقدمة في البنك الأهلي السعودي، حيث بلغت قيمة (T) المحسوبة (10.857) بمستوى دلالة (0.000)، وبلغ معامل الارتباط (درجة التأثير) (0.814) أي بنسبة (81.4%) ، كما بلغ معامل التحديد (0.663) أي أن (66.3%) من التأثيرات الحاصلة في جودة الخدمة المقدمة ترجع إلى رضا العاملين في البنك الأهلي السعودي عن جماعة العمل، وقد أكدت قيمة (F) المحسوبة معنوية هذا التأثير، إذ بلغت (117.870) عند مستوى معنوية (0.000). وعليه، هناك اثر لرضا العاملين على جماعة العمل في البنك الأهلي السعودي على جودة الخدمات المقدمة.

يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى (0.05) لعامل الرضا عن ظروف العمل على جودة الخدمة المقدمة في البنك الأهلي السعودي، حيث بلغت قيمة (T) المحسوبة (8.936) بمستوى دلالة (0.000)، وبلغ معامل الارتباط (درجة التأثير) (0.756) أي بنسبة (75.6%) ، كما بلغ معامل التحديد (0.571) أي أن (57.1%) من التأثيرات الحاصلة في جودة الخدمة المقدمة ترجع إلى رضا

العاملين في البنك الأهلي السعودي عن ظروف العمل، وقد أكدت قيمة (F) المحسوبة معنوية هذا التأثير، إذ بلغت (79.853) عند مستوى معنوية (0.000). وعليه، هناك اثر لرضا العاملين على ظروف العمل في البنك الأهلي السعودي على جودة الخدمات المقدمة.

الفصل الخامس: ملخص النتائج والتوصيات

5.1 ملخص النتائج:

- بلغ مستوى شعور موظفي البنك الأهلي السعودي بالرضا الوظيفي درجة متوسطة، حيث وبلغ المتوسط الحسابي على الدرجة الكلية (2.8387)، وانحراف معياري (0.89472) بدرجة متوسطة.
- بلغ مستوى رضا الموظفين عن محتوى العمل درجة متوسطة، حيث وبلغ المتوسط الحسابي على الدرجة الكلية (3.3226)، وانحراف معياري (0.79453) بدرجة متوسطة.
- بلغ مستوى الرضا عن جماعة العمل درجة كبيرة، حيث وبلغ المتوسط الحسابي على الدرجة الكلية (3.6935)، وانحراف معياري (0.86591) بدرجة كبيرة.
- بلغ مستوى الرضا عن ظروف العمل درجة متوسطة، حيث وبلغ المتوسط الحسابي على الدرجة الكلية (3.3790)، وانحراف معياري (0.93732) بدرجة متوسطة.
- بلغ مستوى جودة الخدمات في البنك الأهلي السعودي، حيث وبلغ المتوسط الحسابي على الدرجة الكلية (3.7355)، وانحراف معياري (0.93122) بدرجة كبيرة.
- هناك اثر لرضا العاملين على الاجر في البنك الأهلي السعودي على جودة الخدمات المقدمة.
- هناك اثر لرضا العاملين على محتوى العمل في البنك الأهلي السعودي على جودة الخدمات المقدمة.
- هناك اثر لرضا العاملين على جماعة العمل في البنك الأهلي السعودي على جودة الخدمات المقدمة.
- هناك اثر لرضا العاملين على ظروف العمل في البنك الأهلي السعودي على جودة الخدمات المقدمة.

5.2 التوصيات:

1. يتطلب من الإدارة العليا في البنك تعزيز رضا العاملين فيها في جميع جوانبه، وذلك لأن ذلك له تأثير كبير على تحسين جودة الخدمة التي يقدمونها.
2. يتطلب من البنك اعتماد مبادئ العدالة والشفافية في تحقيق أبعاد الرضا الوظيفي لجميع العاملين في تشكيلاتها، وذلك لضمان توفير مستوى جيد من الخدمة في جميع جوانب العمل.
3. يتطلب من البنك دراسة وتحليل بيئتها الداخلية والخارجية بدقة لفهم مستوى رضا العاملين فيها وتحديد نقاط القوة لتعزيزها ونقاط الضعف لمعالجتها.
4. يتطلب من البنك إجراء دراسات دورية لمستوى رضا العاملين بها لتحديد مدى ارتفاع أو انخفاض مستوى رضاهم.
5. يتطلب من البنك إجراء دراسات دورية لمستوى الخدمة التي يقدمها العاملون بها لتحديد مدى تحسنها أو تراجعها من خلال استطلاعات العملاء ومراجعي الخدمة.
6. يتطلب من العاملين في البنك أن ينجزوا مهامهم الوظيفية وفقاً لمعايير الجودة المطلوبة منهم بشكل أفضل من السابق.
7. يتطلب من العاملين في البنك السعي نحو تحقيق أهدافه، مما يؤدي في النهاية إلى تحقيق أهدافهم الشخصية أيضاً.

المراجع

- أكثم ماجد العواجين. (2013). "أثر جودة الخدمات الداخلية في الرضا الوظيفي للعاملين في مؤسسة تنمية أموال الأيتام في الأردن" / *The Impact Of Internal Service Quality On Employees Satisfaction In The Orphans Fund Development Corporation In Jordan.*
- بدرية دخيل ماطرا. (2022). " قياس مستوى جودة الخدمات المدركة والمتوقعة في الحرمين الشريفين في ظل جائحة كورونا من خلال نموذج (Servqual). " *Global Journal of Economics & Business*, 12(2), 228–245.
- حليمة محمد نور ام. (2022). قياس رضا المسؤولين في لجنة الحجام المركزية عن مستوى الخدمات المقدمة من الجهات التنفيذية. *Global Journal of Economics & Business*, 12(6), 796–819. <https://doi-org.sdl.idm.oclc.org/10.31559/GJEB2022.12.6.7>
- خوجلي، هندية الشيخ إدريس، و منصور ، مصطفى أحمد حمد (2016). أثر الرضا الوظيفي في جودة الخدمات المصرفية : دراسة حالة بنك فيصل الإسلامي السوداني (2011 - 2016م) (رسالة ماجستير غير منشورة). جامعة أم درمان الإسلامية أم درمان. مسترجع من <http://search.mandumah.com/Record/787238>
- الرفاعي، علا لوى و العمري محمد أبو يمن (2014) أثر أبعاد جودة الخدمات على رضا المرضى في المستشفيات الحكومية الأردنية رسالة ماجستير غير منشورة). جامعة عمان العربية عمان. مسترجع من <http://search.mandumah.com/Record/788836>
- رلى مازن ظافر الشوا. (2015). العوامل المؤثرة على الرضا الوظيفي للشرطة النسائية الفلسطينية في قطاع غزة 2007 - 2015 م / *Factors Affecting The job Satisfaction of Palestinian Policewomen in The Gaza Strip 2007-2015*
- الزيدان، خالد بن زيدان بن سليمان، و مخيمر ، هشام بن محمد بن إبراهيم. (2014). الرضا الوظيفي وعلاقته بفاعلية الذات لدى عينة من معلمي التربية الخاصة بمراحل التعليم بمنطقة حائل (رسالة ماجستير غير منشورة). جامعة أم القرى، مكة المكرمة.
- الشوبكي، نها عبدالله، فلاح و السرحان هايل فلاح مقداد (2020) أثر جودة الخدمة الداخلية في الرضا الوظيفي في ديوان الخدمة المدنية في الأردن (رسالة ماجستير غير منشورة. جامعة آل البيت المفرق.
- صالح، صديق عبدالرحمن شعيب، و لقمة أبو بكر عامر محمد. (2023). أثر الرضا الوظيفي على جودة الخدمة المقدمة في المستشفيات الحكومية: دراسة حالة مستشفى بابر محمد أحمد المشرف - بالهلالية 2022 م . مجلة القلزم العلمية، 33، 73 – 92
- عايض، عبداللطيف مصلح محمد، و الريمي، عمار على حمود. (2019). الرضا الوظيفي وأثره في جودة الخدمات الصحية في مستشفى جامعة العلوم والتكنولوجيا. مجلة المنارة للدراسات القانونية والإدارية، ع25، 338 - 378.

- عقبه نواف راغب علاونه. (2019). واقع جودة الخدمات المقدمة من المؤسسات الحكومية في مدينة سلفيت من وجهة نظر متلقي الخدمة (Doctoral dissertation, AL-Quds University).
- علي عبد العزيز & صالح محمد صالح ب. (2022). "جودة الخدمات المصرفية وأثرها على رضا الحجاج واملعتمرين – دراسة ميدانية على البنوك في المملكة العربية السعودية" *Journal of Economic Administrative & Legal Sciences*, 6(4), 24-45.
- فرج الله، علاء نايف راشد. (2019). "أثر القدرات التعليمية التنظيمية في جودة الخدمة من خلال الرضا الوظيفي في شركات الاتصالات العاملة في الأردن". 1-89.
- م. م مصطفى سعدي طالب. (2019). الرضا الوظيفي للعاملين وأثره على جودة الخدمة المقدمة-دراسة ميدانية على موظفي قسم الموارد البشرية في رئاسة الجامعة المستنصرية. *Journal of Administration and Economics*, 1(121), 255-274.
- محمد بن علي أحمد الدخيل. (2017). العوامل المؤثرة علي الرضا الوظيفي لممارسي العلاقات العامة في الوزارات الأردنية / Factors Affecting Job Satisfaction of the Public Relations Practitioners in The Jordanian Ministries
- يونس الشوابكة (2019) " الرضا الوظيفي لدى العاملين في مكاتب الجامعات الأردنية الرسمية وعلاقته بجودة خدمات المعلومات من وجهة نظرهم " *Dirasat: Educational Sciences*, 46(1).
- يونس، مختار (2015) الثقافة التنظيمية ودورها في الرضا الوظيفي، سالة ماجستير غير منشورة الجزائر، جامعة محمد خيضر.

ملحق (1) الاستبانة

Kingdom of Saudi Arabia

Midocean University

College of Management

Department of business international



المملكة العربية السعودية

وزارة التعليم

جامعة ميدأوشن

تخصص إدارة مشاريع

حفظكم الله

سعادة الدكتور / الدكتورة

السلام عليكم ورحمة الله وبركاته،،،

يقوم الباحث بعمل بحث بعنوان " أثر الرضا الوظيفي على جودة الخدمة المقدمة في البنوك السعودية - دراسة حالة بنك الأهلي السعودي - " ولاستكمال البحث يلزم الحصول على آراء سيادتكم ، وحفاظاً على وقتكم فان القائمة تتضمن مجموعة من الأسئلة المغلقة، حيث يتطلب الأمر وضع علامة (✓) أمام الإجابة التي ترونها ملائمة من وجهة نظركم.

شاكرين ومقدرين تعاونكم

وتفضلوا بقبول وافر التحية والاحترام

الباحثين:

عبدالكريم الشهري

سليمان الدوسري

عمر الحربي

القسم الأول المعلومات العامة:

الجنس :

○ ذكر

○ أنثى

- العمر:

○ أقل من 30 سنة

○ 30-35 سنة

○ 35-40 سنة

○ أكبر من 40 سنه

- المؤهل العلمي:

○ دبلوم

○ بكالوريوس

○ ماجستير

○ دراسات عليا

- الخبرة العملية:

○ أقل من 5 سنوات

○ 5 - 10 سنوات

○ 10 سنوات فأكثر

القسم الثاني : محاور الاستبانة

المحور الأول: يرجى تحديد درجة موافقتك على العبارات التالية والتي تخص رضاك عن الاجر

- تحكيم أبعاد وعبارات الاستبانة

الرقم	العبارة	غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة
1.	الأجر الذي اتقاضاه يتناسب مع الجهد الذي ابذله					
2.	الأجر الذي أتحصل عليه يسد احتياجاتي					
3.	سياسة الأجور المتبعة عادلة إلى حد ما					
4.	اجري يتوافق مع مستوى المعيشة					
5.	سبق وان تلقيت مكافآت مالية					
6.	تمنح المكافآت على أساس معايير واضحة وعادلة					

المحور الثاني : يرجى تحديد درجة موافقتك على العبارات التالية والتي تخص رضاك عن محتوى العمل

الرقم	العبارة	غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة
1.	لدي استقرار وظيفي في البنك التي اعمل فيها					
2.	أنا راض عن عدالة توزيع المهام بين الموظفين					
3.	يتيح لي البنك استخدام مهاراتي وقدراتي في العمل والاستفادة منها					
4.	تتيح لي البنك اتخاذ القرار الآتي عند الضرورة بناء على مصلحة العمل					
5.	وظيفتي تمنحني تقديرا من الآخرين					

.....

المحور الثالث: يرجى تحديد درجة موافقتك على العبارات التالية والتي تخص رضاك عن جماعة العمل

الرقم	العبارة	غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة
1.	يتم العمل بيني وبين أعضاء جماعة العمل وفق التعاون المتبادل					
2.	تربطني علاقات صداقة مبنية على الاحترام المتبادل مع زملائي في العمل					
3.	لدي علاقة ودية مع المسؤولين.					
4.	انا راض عن تعامل المسؤولين معي ومع زملائي بالعمل					
5.	يبدى المسؤولون المباشرين اهتماما برغبات وطموحات الموظف					

المحور الرابع: يرجى تحديد درجة موافقتك على العبارات التالية والتي تخص رضاك عن ظروف العمل

الرقم	العبارة	غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة
1.	بالإمكان اخذ أوقات للراحة أثناء ساعات العمل عند الضرورة					
2.	مكان العمل نظيف و يشعرني بالارتياح					
3.	يوفر البنك لي ولزملائي مناخاً آمناً من الأخطار المهنية والأضرار الصحية					
4.	يوفر البنك المستلزمات المادية المناسبة لأداء العمل بصورة صحيحة					

المحور الخامس : جودة الخدمات من وجهة نظر العاملين

الرقم	العبارة	غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة
1.	أنا وزملائي في العمل قادرين على حل مشكلات المراجعين					
2.	أنا وزملائي في العمل قادرين على تقديم الخدمة الصحيحة للمراجع من أول مرة					
3.	أنا وزملائي في العمل نتمتع بثقة المراجعين					
4.	يتوفر لدى الموظفين معدات وأدوات حديثة لأداء العمل					
5.	يرتدي الموظفون في البنك أزياء تليق بالعمل وتتلائم مع طبيعة المجتمع .					
6.	توفر البنك أدوات مختلفة تسهم في توفير الراحة للمراجع.					
7.	الموظفون في البنك يمتازون بالأدب واللطافة في التعامل مع المراجعين					
8.	الموظفون في البنك يمنحون الاهتمام اللازم للمراجع على نحو كافي .					
9.	الموظفون يبدون الاهتمام الكافي لبقية زملائهم في العمل					
10.	الموظفون على استعداد تام لتقديم المساعدة والخدمة للمراجع					
11.	يستجيب زملاء العمل لطلبات بعضهم البعض بصورة فعالة					

					زملاء العمل يقدمون المساعدة اللازمة لبعضهم البعض	12.
					الموظفون يبذلون الثقة والأمان بالمراجع	13.
					الموظفون يحافظون على معاملات المراجعين من الضياع والتلف	14.
					الموظفون يتعاملون بسرية مع معلومات المراجع الشخصية والسرية	15.

Midocean University

College of Management

Department of business international



Title in English

**The impact of job satisfaction on the quality of service provided in Saudi
-banks - a case study of the National Bank of Saudi Arabia**

Prepared by:

Abdul Karim Al Shehri

Suleiman Al-Dosari

Omar Al-Harbi

Supervised by:

Dr. Al-Faisal Abdul Hamid Muhammad Hassan

Year:2024