

## عنوان المشروع

أثر الرضا الوظيفي على تحسين جودة الخدمات في فروع البنك العربي بمدينة الرياض

The Impact of Job Satisfaction on Improving Service Quality in the Branches of the Arab Bank in the City of Riyadh

أسم الطالب

منصور محسن مجرشي

الرقم الجامعي

2021204920

مشروع تخرج- 1

كلية الإدارة- جامعة ميدأوشن

إشراف

د. منى مصطفى العشري

عضو هيئة التدريس- كلية الإدارة- جامعة ميدأوشن

2024 – الفصل الدراسي الثاني

## جدول المحتويات

|                                                       |    |
|-------------------------------------------------------|----|
| 1. الفصل الأول: الإطار العام للدراسة.....             | 2  |
| 1.1. المقدمة.....                                     | 3  |
| 1.2. مشكلة الدراسة.....                               | 5  |
| 1.2.1. فجوات على المستوى النظري.....                  | 5  |
| 1.2.2. فجوات على المستوى التطبيقي.....                | 5  |
| 1.3. أهمية الدراسة.....                               | 6  |
| 1.3.1. على المستوى النظري.....                        | 6  |
| 1.3.2. على المستوى التطبيقي.....                      | 6  |
| 1.4. أسئلة الدراسة.....                               | 7  |
| 1.5. أهداف الدراسة.....                               | 7  |
| 1.6. فرضيات الدراسة.....                              | 7  |
| 1.7. نموذج الدراسة.....                               | 8  |
| 1.8. منهجية الدراسة.....                              | 8  |
| 1.9. الدراسة الميدانية.....                           | 9  |
| 1.10. مخطط المشروع المقترح.....                       | 10 |
| 2. الفصل الثاني: الدراسات السابقة.....                | 11 |
| 2.1. المقدمة.....                                     | 12 |
| 2.2. المتغير المستقل.....                             | 12 |
| 2.3. المتغير التابع.....                              | 12 |
| 2.4. العلاقة بين المتغير المستقل والمتغير التابع..... | 12 |
| 2.5. الخاتمة.....                                     | 12 |
| قائمة المراجع.....                                    | 13 |

## 1. الفصل الأول: الإطار العام للدراسة

## 1.1. المقدمة:

تطمح المملكة العربية السعودية إلى تحقيق أهداف المؤسسات والبنوك لزيادة كفاءة أدائهم وتحسين جودة الخدمات لجميع أفراد المجتمع حيث من المهم دعم مسيرة التنمية في المملكة العربية السعودية، وما تسعى إليه أهداف واستراتيجيات رؤية المملكة 2030 ولا يمكن تحقيق ذلك إلا من خلال ضمان الرضا الوظيفي (الزغبى، 2023)

لذلك أصبح الاهتمام بالرضا الوظيفي للعاملين من الاتجاهات الحديثة لقياس تصوراتهم وردود أفعالهم تجاه أعمالهم، وكذلك اهتمام المدراء بالجوانب النفسية للعاملين سعت إلى تلبية مختلف احتياجاتهم وكسب رضاهم بشكل خاص، باعتباره عنصر أساسي من عناصر التحفيز في العمل، لما في ذلك علاقة إيجابية في تحفيز العاملين ودفعهم لمزيد من الأداء ( بن يوب وآخرين ، 2019 )

ويعد الأفراد الملتزمين تجاه منظماتهم مصدر قوة تساعد المنظمة على النجاح في تأدية وظائفها فطبيعة العلاقة بين الرضا الوظيفي وجودة الخدمات كانت وما تزال نقطة جدال بين الباحثين نتيجة أهميتها بالنسبة لأي منظمة تسعى لضمان نجاحها واستمراريتها، إذ من المسلم به أن الكفاءة والفعالية تحتاج مستوى عال من الرضا الوظيفي والالتزام التنظيمي خصوصا في المنظمات الخدمية ومن ثم وجب على القائمين عليها التعرف على العوامل المرتبطة بها، ومحاولة تبني استراتيجيات تسييريه محفزة لها (مريخي وآخرين، 2022)

ولقد تعددت الدراسات والبحوث العلمية التي تناولت موضوع الرضا الوظيفي، فهو موضوع متجدد ولا بد من دراسته بين الحين والآخر نظراً لاختلاف الطبيعة البشرية، ونظراً للتطورات الحاصلة في عالمنا، لذلك يبقى موضوع الرضا محل بحث دائم من أوائل الباحثين في مجال الرضا الوظيفي حيث يعرف على أنه مجموعة من العوامل النفسية والوظيفية والأوضاع البيئية التي تجعل الموظف راضيا عن عمله ( مصطفى، 2019 )

فالمشكلة هي كيف يمكن أن نجمع عدداً من الأفراد كل له معتقداته وأفكاره وقدراته وإخلاصه وجعلهم يتعاونون في نشاط بشكل يحقق نجاح المؤسسة ورضاهم في الوقت نفسه وهكذا جاءت الدراسة الراهنة تدور حول موضوع الرضا الوظيفي الذي يعد من الموضوعات التي أثارت الكثير من الجدل والنقاش في مختلف الدوائر العلمية، باعتباره نقطة تقاطع عدد من العلوم؛ الاجتماعية والنفسية والاقتصادية والسياسية، فمنذ بداية الثلاثينات من القرن العشرين بدأ الاهتمام من قبل الباحثين في علم النفس وعلم الاجتماع بموضوع الرضا

الوظيفي حيث أصبح من الموضوعات الحيوية والمهمة لكونه يتناول البعد الإنساني لدى العنصر البشري الذي يعتبر أهم موارد المؤسسة والمسيطر على الموارد الأخرى المادية والفنية، ولذلك الباحثون يفكرون دوماً في كيفية جعل القوى العاملة راضية مع الزيادة في الأداء و المردود والإنتاج (بن عبيلة وآخرين، 2017)

ومن المؤكد أنه يبدأ الشعور بالرضا الوظيفي لدى العامل عند إحساسه بمدى أهميته وأهمية ما يقوم به من عمل ومدى مساهمته في نجاح المؤسسة وكذلك عند شعوره بوجود ترابط بينه وبين رؤسائه و الذي يظهر عن طريق العلاقة بين الرؤساء والمرؤوسين، بالإضافة إلى التحفيز المستمر ومن هنا اكتسب موضوعاً للرضا الوظيفي أهمية بالغة في السلوك التنظيمي والعلوم السلوكية، حيث أصبح ضرورة حتمية لدى القادة ومشرفي الإدارات و المهتمين بالتطوير الإداري في المؤسسة ليظل موضوعاً للبحث. (مريخي وآخرين، 2022)

ولبلوغ غاية رفع إنتاجية العاملين في البنك يجب العمل على تنمية قدرات ومهارات ومواهب الأفراد وكذلك خلق المناخ والجو الملائم للإبداع البشري لأن الأداء المقبول المرضي الذي يتوصل إليه الموظف والمبرهن على الكفاءة العالية ناتج عن مجموعة من المحفزات، وعليه فإن الاهتمام والتركيز على أداء كل موظف هو السبيل لتحسين زيادة نجاح البنك على تنمية قدرات ومهارات ومواهب الأفراد وكذلك خلق المناخ والجو الملائم للإبداع البشري لأن الأداء المقبول المرضي الذي يتوصل إليه الموظف والمبرهن على الكفاءة العالية ناتج عن مجموعة من المحفزات، وعليه فإن الاهتمام والتركيز على أداء كل موظف هو السبيل لتحسين زيادة نجاح البنك ولأن التركيز على الموظف في حد ذاته ينعكس مباشرة على أدائه وأداء البنك مما يجعله محافظ على بقاءه واستمراره في محيطه الخارجي. (عميور، 2017)

وهناك من الباحثين من يؤكدون على أن الإنتاجية الجيدة لأي مؤسسة أو بنك يجب أن يركز في الأساس على الوسائل المادية والتكنولوجية التي يستعملها العامل في أداء مهامه واعتبار العامل من تلك الوسائل المادية والطريقة التي يتم بها تأدية تلك المهام تكون مدروسة وفق معايير علمية. (عميور، 2017)

وبالتالي اهتمت المنظمات بدراسة رغبات الأفراد و مدى الرضا الوظيفي الذي يوجه سلوكه إزاء العمل الذي يؤديه نحو تحقيق أهداف المنظمة بفعالية و انتمائهم للمنظمة، من خلال تسخير ادارة متطورة تهتم بمصالح الموظفين ومشاكلهم وتستعمل أحدث التقنيات والأساليب البارزة في هذا الميدان من أجل تحسين رضا الموظفين والرفع من أدائهم، وتولي أهمية كبيرة لتوفير مناخ تنظيمي ملائم للعمل ليعلموا أن حدود الرضا هي تجعل من الفرد غير الراضي عن العمل لا يتحرك إلا في حدود هذا الرضا (بريخ وآخرين، 2016)

وعلى هذا الأساس يمكننا التأكيد على أنه قد أصبح من الضرورة الملحة معرفة الدور الذي يقوم به الرضا الوظيفي في تحسين أداء العاملين بالبنك العربي وتأثير ذلك على الإنتاجية، لسد الثغرات العلمية وزيادة الحصيلة المعرفية عن هذا الموضوع..

## 1.2. مشكلة الدراسة

يعتبر العامل البشري من أهم العوامل المؤثرة في إنتاجية العمل حيث أنه العمود الفقري للإنتاج ومهاراته تحدد مدى كفاية وكفاءة المنظمة، كما يؤدي إهمال العنصر البشري في بعض المجتمعات والمؤسسات إلى تأخر وانخفاض الإنتاجية، مما يتطلب البحث عن موضوع الرضا الوظيفي وأهميته التطبيقية والعملية ( باصفار، 2018 )

وتنقسم مشكلة البحث إلى فجوة على المستوى النظري، وفجوة على المستوى التطبيقي:

### 1.2.1. فجوات على المستوى النظري

- ✗ عدم تقدير المؤسسات للموظف أو مساهماته وبالتالي يؤثر سلباً على الإنتاجية.
- ✗ ضعف الوعي لدى المؤسسة بمدى أهمية الرضا الوظيفي لتحسين أداء العاملين.
- ✗ حصول العاملين على بيئة غير صحية لا تشجع العوامل التحفيزية لدى العامل كالأجر والمكافآت .

### 1.2.2. فجوات على المستوى التطبيقي

- ✗ المنافسة المتزايدة في القطاع المصرفي ونمطية الخدمات المصرفية، وقد ظهرت جودة الخدمات كسلاح تنافسي يساعد على تمييز خدمات المصارف عن بعضها البعض.
- ✗ نقص الدراسات والأبحاث المتعلقة بجودة الخدمات ورضا العميل.
- ✗ نقص الوعي لدى المصارف بأهمية الجودة في تقديم الخدمات وتحقيق الميزة التنافسية.

فإن مشكلة البحث تتلخص في السؤال الرئيسي : ما أثر الرضا الوظيفي على تحسين جودة الخدمات في فروع البنك العربي بالرياض ؟

### 1.3. أهمية الدراسة

تأتي أهمية الدراسة عن كونه يدرس مدى تأثير جودة الخدمات على مستوى الرضا الوظيفي لدى موظفي البنك العربي، وحتى يستطيع البنك الاستمرار في سوق الأعمال لا بد لها من تحسين ورفع إنتاجيته وبالتالي كسب رضا العميل، وهذا لا يكون إلا بتحسين إنتاجية عمالها من خلال الاهتمام بهم.

#### 1.3.1. على المستوى النظري:

- ✓ التركيز على الرضا الوظيفي وعلاقته بتحسين ورفع درجات أداء العاملين.
- ✓ إبراز أهمية هذه الدراسة في تحديد مدى التزام العاملين لوظائفهم مع التركيز على أهم النقاط التي من شأنها أن تزيد من الانتماء نحو البنك .
- ✓ تسهم الدراسة في التعرف على طبيعة العلاقة بين الرضا الوظيفي وتحسين مستوى الإنتاجية.

#### 1.3.2. على المستوى التطبيقي:

- ✓ إضافة نتائج جديدة إلى التراكم المعرفي حول موضوع "العلاقة بين الرضا الوظيفي وتحسين الإنتاجية".
- ✓ الوصول إلى نتائج علمية مأخوذة من أرض الواقع بالطرق العملية، وهذا لغرض إبراز العلاقة الموجودة بين إنتاجية العمال ورضاهم عن العمل .
- ✓ الوصول إلى فهم أعمق لسبب تدني إنتاجية العاملين من خلال فهم سلوكهم التنظيمي (الرضا الوظيفي )

#### 1.4. أسئلة الدراسة

- ما أثر الاستماع إلى آراء الموظفين على تحسين جودة الخدمات في فروع البنك العربي في مدينة الرياض؟
- ما أثر الإطار المفاهيمي المتعلق بمفاهيم الجودة على رضا الموظفين في فروع البنك العربي في مدينة الرياض؟
- ما أثر أنماط جودة الخدمة على رضا الموظفين في فروع البنك العربي في مدينة الرياض؟
- ما أثر حلول الجودة المبتكرة على رضا الموظفين في فروع البنك العربي في مدينة الرياض؟

#### 1.5. أهداف الدراسة

**الهدف العام :** تهدف هذه الدراسة إلى تحليل العلاقة بين رضا الموظفين وتحسين جودة الخدمة.

##### الاهداف الفرعية:

- معرفة أثر الاستماع إلى آراء الموظفين على تحسين جودة الخدمات.
- تحليل الإطار المفاهيمي المتعلق بمفاهيم الجودة على رضا الموظفين.
- تقييم أثر أنماط جودة الخدمة على رضا الموظفين.
- معرفة أثر حلول الجودة المبتكرة على رضا الموظفين.

#### 1.6. فرضيات الدراسة

**H1 :** توجد علاقة معنوية ذات دلالة إحصائية بين الرضا الوظيفي وتحسين جودة الخدمات في البنك العربي بمدينة الرياض .

**Ha :** توجد علاقة معنوية ذات دلالة إحصائية بين الاستماع إلى آراء الموظفين وتحسين جودة الخدمات .

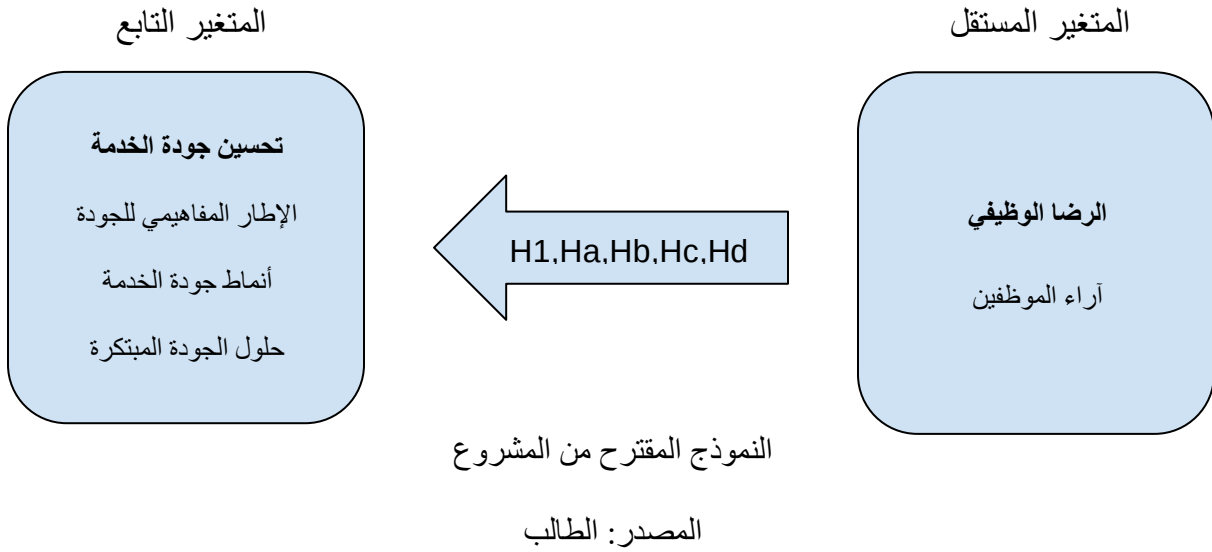
**Hb :** توجد علاقة معنوية ذات دلالة إحصائية بين الإطار المفاهيمي المتعلق بمفاهيم الجودة ورضا الموظفين.

**Hc** : توجد علاقة معنوية ذات دلالة إحصائية بين أنماط جودة الخدمة ورضا الموظفين.

**Hd** : توجد علاقة معنوية ذات دلالة إحصائية بين حلول الجودة المبتكرة ورضا الموظفين

### 1.7. نموذج الدراسة

يوضح الشكل التالي بين متغيرات الدراسة فرضيات الدراسة كما يلي :



### 1.8. منهجية الدراسة

فلسفة البحث: المنهج الوضعي

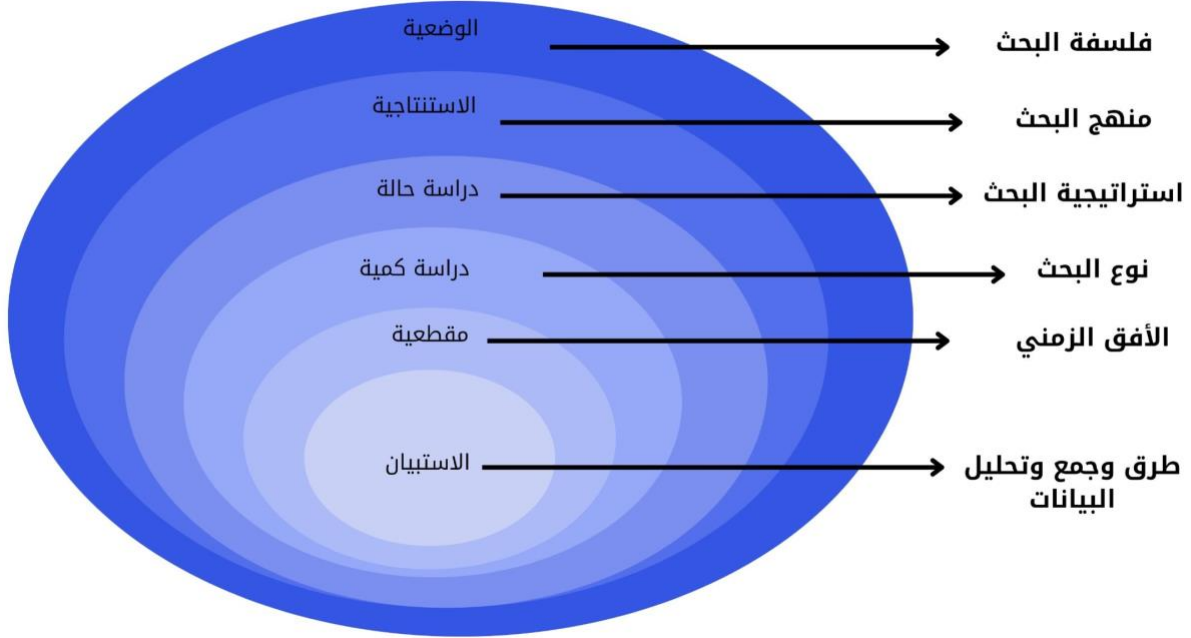
منهج البحث: استنتاجي

استراتيجية البحث: دراسة حالة

نوع البحث: كمية

الأفق الزمني: مقطعية

## طرق وجمع وتحليل البيانات: استبيان



### ملخص منهجية البحث

المصدر: الطالب

## 1.9. الدراسة الميدانية

إن هذه الدراسة تتمثل في كونها ستتناول مفهوم وأهمية الرضا الوظيفي على جودة الخدمات ولا سيما أنها تساهم في تحسين الشركة وأداء العاملين فيها، وبناءً على ذلك سيتم عمل دراسة ميدانية عن آثار أبعاد الرضا الوظيفي على أبعاد جودة الخدمات وذلك في فروع البنك العربي في مدينة الرياض .

## 1.10. مخطط المشروع المقترح

- الفصل الأول: المقدمة .
- الفصل الثاني: الإطار النظري .
- الفصل الثالث : منهجية البحث.
- الفصل الرابع: التحليل الإحصائي .
- الفصل الخامس مناقشة النتائج والخاتمة .

## 2. الفصل الثاني: الدراسات السابقة

2.1. المقدمة:

2.2. المتغير المستقل

2.3. المتغير التابع

2.4. العلاقة بين المتغير المستقل والمتغير التابع

### قائمة المراجع

- ١- الزغبى، 2022 ، أثر الرضا الوظيفي على مستوى الانتاجية لدى ممرضى القطاع الصحي الحكومي بمدينة الرياض – دراسة تطبيقية على مستشفى الإيمان العام بمدينة الرياض.
- 2- بن عبيلة وآخرين، 2017، أثر الرضا الوظيفي على الأداء الوظيفي.
- 3- بن يوب وآخرين، 2019، الرضا الوظيفي وأثره في تحسين أداء العاملين (دراسة ميدانية)
- ٥- برياح وآخرين، 2016، تأثير الرضا الوظيفي على أداء الموارد البشرية دراسة حالة المؤسسة العمومية الاستشفائية بمغنية.
- 5- عميور، 2017 ، علاقة الرضا الوظيفي بتحسين الإنتاجية في المؤسسة الاقتصادية
- 6- مريخي وآخرين ، 2022 ، العلاقة التفاعلية بين الرضا الوظيفي والالتزام التنظيمي لدى العاملين
- 7- مصطفى، 2019، الرضا الوظيفي للعاملين وأثره على جودة الخدمة المقدمة - دراسة ميدانية على موظفي قسم الموارد البشرية في رئاسة الجامعة المستنصرية .