

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- 2

كلية الإدارة- جامعة ميدأوشن

إشراف

د. منى مصطفى العشري

عضو هيئة التدريس- كلية الإدارة- جامعة ميدأوشن

2024 – الفصل الدراسي الثاني

اهداء

اهدي هذا البحث لمن ساندني للوصول الي هذا المستوى من العلم ومد لي كل ما يملكه
لمساندتي

اهدي هذا البحث إلى امي وابي اللذين كانوا مضحين لأجلي ولأجل اخوتي

كانوا ظلاً وسنداً وصدر حنون

...وهذا اقل ما أقدم لها من عطاء ...

شكر وتقدير

من لا يشكر الناس لا يشكر الله

أقدم الشكر والتقدير لكل من ساهم في إنجاز هذا البحث

واشكر كل المعلمين والمشرفين على إشرافهم لهذا البحث وتعاونهم على إنجاز هذا البحث وكل

الشكر إلى أمي وأبي على ما وصلت إليه من العلم بفضل الله ثم بفضلهما

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.....	14
2.1. المقدمة.....	15
2.2. المتغير المستقل.....	16
2.3. المتغير التابع.....	28
2.4. العلاقة بين المتغير المستقل والمتغير التابع.....	32
2.5. الخاتمة.....	33
قائمة المراجع.....	35

الصفحة	العنوان	رقم الشكل
١١	نموذج البحث المصدر الطالب	١
١٢	ملخص منهجية البحث المصدر الطالب	٢
١٨	أنواع الرضا الوظيفي المصدر: مريخي ٢٠٢٢	٣
٢١	أبعاد جودة الخدمة على الرضا الوظيفي المصدر: سعيد ٢٠١٩	٤
٢٦	نظرية هيرزبيرج المصدر: عاتي ٢٠١٨	٥
٣٠	رضا زبائن البنك	٦

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 (الزغبيني، 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 (برياح 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 تشبع 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 .

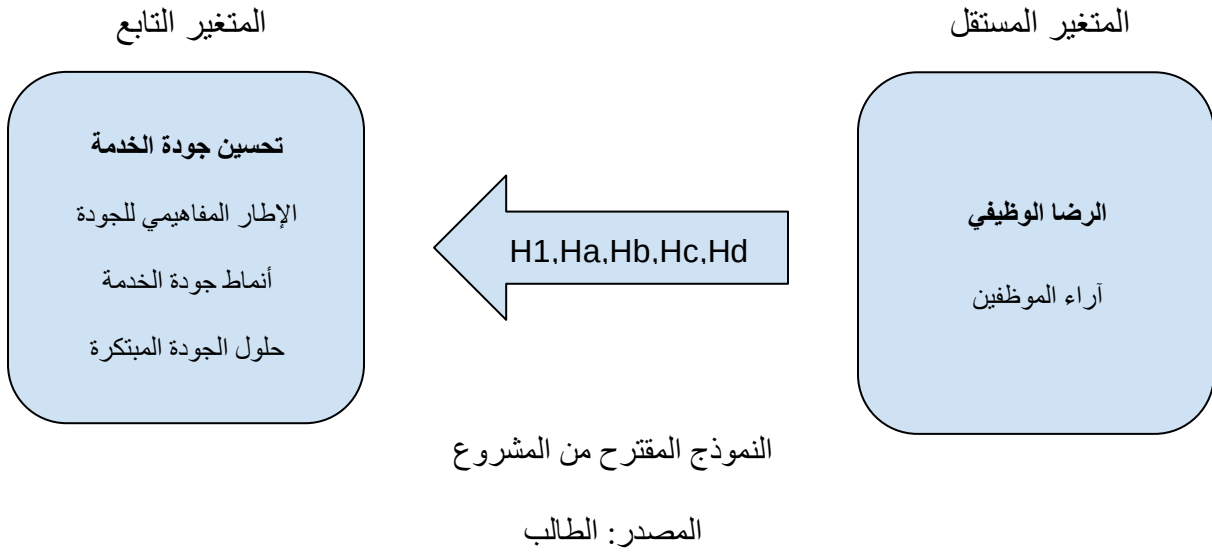
Hb: توجد علاقة معنوية ذات دلالة إحصائية بين الإطار المفاهيمي المتعلق بمفاهيم الجودة ورضا الموظفين.

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

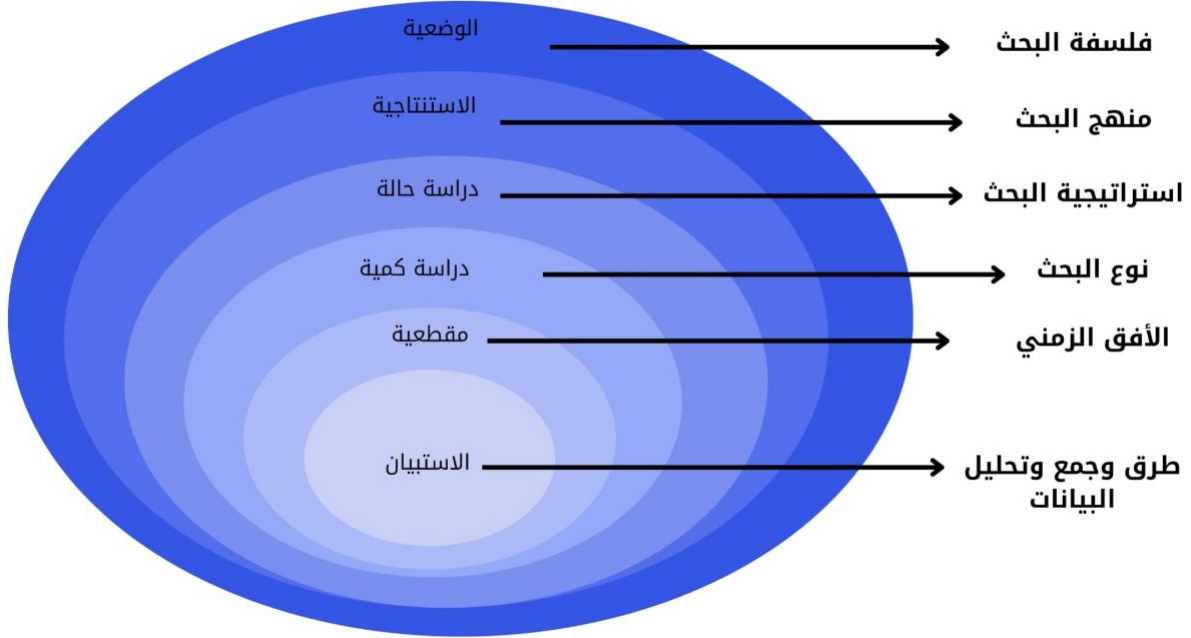
منهج البحث: استنتاجي

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:

يساهم هذا البحث على أهميته الرضا الوظيفي في تحسين جودة، وبناء على ذلك تم اختيار هذا البحث لأهمية الجود في العصر الحالي، وتحسي ادا الموظفين.

فالرضا الوظيفي أصبح من أهم المساعي التي تهدف إليها المؤسسات الحديثة باعتباره من أهم الآليات و الميكانيزمات التي تحقق الاستقرار والانتماء للمؤسسة، فهو شعور داخلي وجداني لدى العامل يظهر في سلوكه داخل المؤسسة، فكلما كان الشعور بالاستياء والملل من العمل قوي لجأ هذا العامل للتغيب وكثرة الشكاوى والتذمر، أما إذا شعر بالعدالة في توزيع الحوافز ووجد الاهتمام من مسؤوليه في المؤسسة دفعه ذلك إلى أداء المهام المهنية بكل حيوية ونشاط فللعامل اهتمامات وميولات وحاجات مادية ومعنوية يرغب في تحقيقها كما تناولها "ماسلو" في هرم تدرج الحاجات فحتى يصل العامل إلى الرضا الوظيفي فإنه يشعر بوجود نوع من الاحترام والتقدير وأن وظيفته تحقق له المكانة الاجتماعية التي يريد لها ومنه تحقيق ذات (عميور، 2017)

فأصبح اهتمام الدراسات بموضوع الرضا الوظيفي للعاملين ناتجاً عن الافتراض القائل بأن الموظف الراضي عن عمله أكثر إنتاجية من زميله غير الراضي. على الرغم من تضارب نتائج الدراسات في هذا المجال، لا يزال هذا الافتراض قائماً. يُعتبر الرضا الوظيفي للعاملين أحد المكونات الرئيسية لبيئة العمل وأحد العوامل الأساسية المحددة للمناخ التنظيمي. كما ينظر إليه كمؤشر مهم على فعالية التنظيم. الرضا الوظيفي ليس حالة ثابتة، بل هو متغير من وقت لآخر. فالموظف قد يكون راضياً عن عمله في وقت معين، ولكن ذلك لا يعني بالضرورة أن يكون كذلك في كل الأوقات والأوضاع الأخرى. (العبيدي، 2013)

ويعد الرضا الوظيفي من العوامل الرئيسية التي تسهم في زيادة مستوى الإنتاجية. عندما يشعر الموظفون بالرضا تجاه مهامهم الوظيفية وانتمائهم للمؤسسة التي يعملون بها، يتحقق لديهم الشعور بالقناعة والاستقرار النفسي في بيئة عملهم. هذا الشعور بالرضا الوظيفي المتزايد يؤدي إلى رفع مستوى الإنتاجية لدى الموظفين . (الزغبى ، 2022)

فالرضا الوظيفي أصبح من أهم المساعي التي تهدف إليها المؤسسات الحديثة باعتباره من أهم الآليات و الميكانيزمات التي تحقق الاستقار والانتماء للمؤسسة، فهو شعور داخلي وجداني لدى العامل يظهر في سلوكه داخل المؤسسة، فكلما كان الشعور بالاستياء والملل من العمل قوي لجأ هذا العامل للتغيب وكثرة الشكاوى والتذمر، أما إذا شعر بالعدالة في توزيع الحوافز ووجد الاهتمام من مسؤوليه في المؤسسة دفعه ذلك إلى أداء المهام المهنية بكل حيوية ونشاط، فللعامل اهتمامات وميولات وحاجات مادية ومعنوية يرغب في تحقيقها كما تناولها "ماسلو" في هرم تدرج الحاجات، فحتى يصل العامل إلى الرضا الوظيفي فإنه يشعر بوجود نوع من الاحتارم والتقدير وأن وظيفته تحقق له المكانة الاجتماعية التي يريدها ومنه تحقيق ذات (عميور ، 2016)

2.2. المتغير المستقل (رضا الموظفين)

1-2-2 مفهوم الرضا الوظيفي

وقد تعددت تعريفات الرضا الوظيفي وذلك لاختلاف المداخل التي تناول بها العلماء المختلفون والباحثون مفهوم الرضا الوظيفي وهناك العديد من المحاولات التي بذلت لتحديد معنى محدد للرضا الوظيفي وعلى سبيل المثال إن الرضا الوظيفي هو الشعور النفسي بالقناعة والارتياح والسعادة لإشباع الحاجات والرغبات والتوقعات مع العمل نفسه وبيئة العمل مع الثقة والولاء والانتماء للعمل ومع العوامل والمؤثرات البيئية الداخلية والخارجية. ويعرف الرضا الوظيفي بأنه يمثل حصيلة لمجموعة العوامل ذات الصلة والعمل الوظيفي والتي تقاس أساساً بقبول الفرد ذلك العمل بارتياح ورضا نفس وفاعلية بالإنتاج نتيجة للشعور الوجداني الذي يمكن للفرد من القيام بعمله دون ملل أو ضيق. (محمد ، 2021)

فالرضا في اللغة هو ضد السخط ، و ارتضاه يعني رآه أهلا و رضي عنه ، أحبه و أقبل عليه. أما "إدوين" و "لوك" Louk فيعرفه على أنه " الحالة العاطفية الايجابية الناتجة عن تقييم الفرد لوظيفته أو ما يحصل عليه من تلك الوظيفة"، و يرى "أمبل" Hample أن "الرضا يعكس درجة التطابق بين العوائد الحقيقية التي يحصل عليها الفرد و المتوقعة من طرفه" (أمين ، 2016)

2-2-2 أنواع الرضا:

اختلف العلماء في تحديد أنواع الرضا الوظيفي، ومن أهم أنواع الرضا الوظيفي التي تم التوصل إليها:

أنواع الرضا الوظيفي باعتبار شموليته: وينقسم إلى قسمين:

- 1- الرضا الوظيفي الداخلي ويتعلق بالجوانب الخاصة بالشخص العامل كالاكتفاء، والتقدير، والقبول والإحساس بالإنجاز، والتعبير عن النفس.
- 2- الرضا الوظيفي الخارجي: مرتبط بالعوامل الخارجية للعامل في محيط عمله المؤسسي كالعلاقة مع المدراء، وزملاء المهنة، وأساليب المهنة، وطبيعتها.
- 3- الرضا الكلي العام محصلة الإحساس بالرضا الوظيفي نحو المعايير داخليا وخارجيا.

أنواع الرضا الوظيفي من حيث الزمن: ينقسم إلى قسمين هما:

- 1- الرضا الوظيفي المتوقع: ويتكون لدى العامل عبر عملية الأداء المهني ما إذا كان يتوقع أن المبذول من مجهودات يتوافق مع غاية المهام.
- 2- الرضا الوظيفي الفعلي: يتكون لدى العامل بعد مستوى الرضا الوظيفي المتوقع وبعد تحقق الغاية، يشعر العامل آنذاك بالرضا عن عمله.

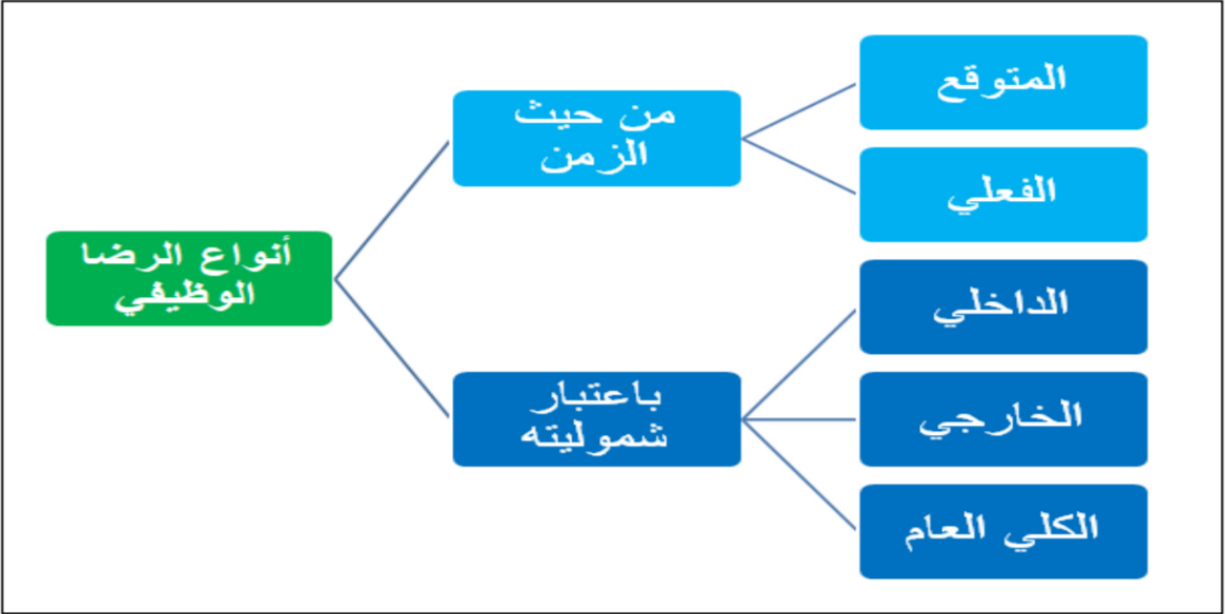
أنواع أخرى لرضا الوظيفي:

1-الرضا الكلي:

يمثل رضا الموظف عن جميع جوانب ومكونات العمل، وهنا يكون الموظف قد وصل لأقصى درجة الرضا عن عمله، ولكن ليس من الضروري أن يتوافر في هذا العمل كل عناصر الرضا التي سبق ذكرها، حيث إن هذا يتوقف على طبيعة الموظف نفسه، فهو ربما لا يعتبر جميع تلك العناصر مهمة وبالتالي الموظف وحده من يستطيع أن يحدد تلك العناصر التي تتوافق معه.

2-الرضا الجزئي:

يمثل شعور الفرد الوجداني عن بعض أجزاء ومكونات العمل، وهنا يكون الموظف قد وصل لدرجة رضا كافية عن بعض جوانب العمل وبالتالي اكتفى بها أو ربما لازال الاستياء موجودًا لكنه لازال يؤدي أعماله. (محمد ، 2021)



الشكل 1

المصدر (مريخي وآخرين ،2022)

وهناك عوامل بيئية ترتبط بمحيط العمل وتؤثر على الموظف. هذه العوامل تشمل المرافق والخدمات والتسهيلات المتوفرة في مكان ومحيط العمل. كما تشمل نظرة المجتمع إلى الموظف ومدى تقديره لدوره ومدى اندماجه مع عمله **Ginsberg** حدد ثلاثة أنواع رئيسية للرضا الوظيفي:

- الرضا الداخلي: ينبع من متعة الفرد في ممارسة نشاط العمل وإحساسه بالإنجاز، إضافة إلى إحساسه بقدراته من خلال هذا الإنجاز.
- الرضا المصاحب: ينتج عن الشروط النفسية والمؤسسية المصاحبة لعمل الفرد.
- الرضا الخارجي: مرتبط بالأجر وتوقعات الفرد المتعلقة بقيمه وأهدافه. (العبيدي ، 2013)

هذه الأنواع الثلاثة للرضا الوظيفي متداخلة وتؤثر على بعضها البعض في تحديد مستوى الرضا الوظيفي الإجمالي للموظف.

3-2-2 أهمية الرضا الوظيفي:

ظراً لأهمية العنصر البشري في أي مؤسسة، باعتباره العنصر الفعال في تحقيق أهدافها، فإن من الضروري على المؤسسات قياس الرضا للعاملين فيها لتغيير سلوكهم ومعرفة حاجات وتصنيفها وبالتالي السعي إلى إشباعها حسب أولويتها وأهميتها وحسب تأثيرها على الروح المعنوية للعاملين، فإذا ما أشبعت هذه الحاجات تكون سبباً للقناعة والرضا الوظيفي، مما يزيد من انتماء العاملين إلى عملهم الأمر، الذي يؤدي إلى زيادة الإنتاج وهو الهدف الرئيسي للمؤسسة (جدي ، 2015)

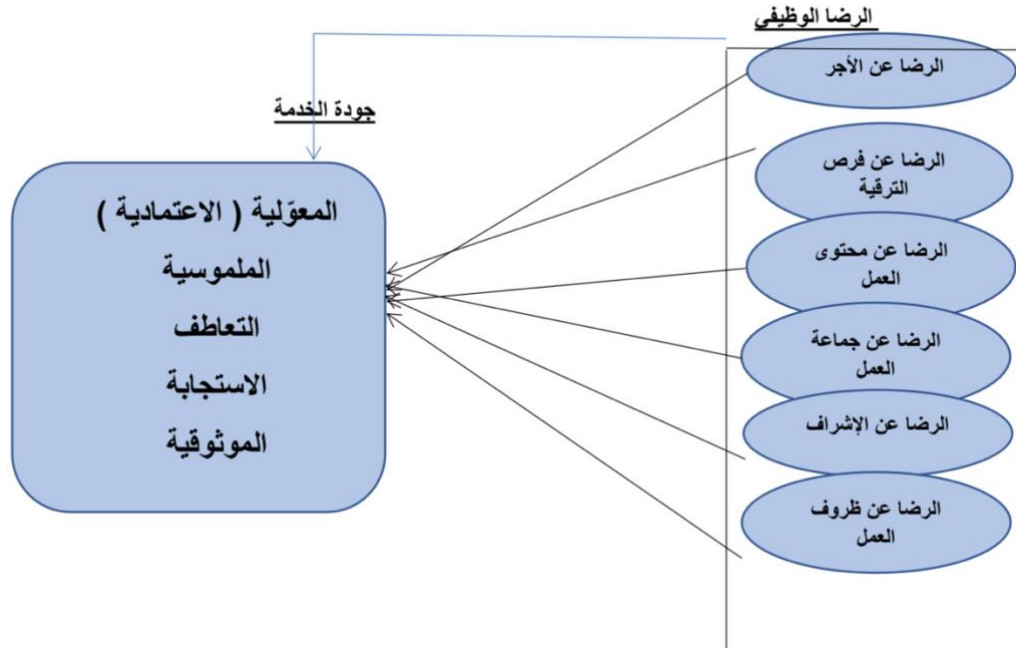
تبر المورد البشري العامل الرئيسي لنجاح اي المنظمة وتحقيقها لأهدافها، لذلك لابد من زيادة الاهتمام به، والعمل على إرضائه وتحقيق أهدافه، وقد ساد الاعتقاد في حالات خاصة أن الفرد مجبر على العمل بغض النظر عن رضاه أو عدم رضاه عن وظيفته التي يشغلها بحكم حاجته للعمل، وقد ترتب على ذلك إهمال العنصر البشري وخاصة في المنظمات الحكومية، وبالتالي حدث انخفاض ملحوظ في أداء العاملين في الأجهزة الحكومية، ولذلك صبح من الضروري البحث عن حل لهذه المشكلة، و ذلك من خلال طريق واحد وهو تحسين مستوى رضا العاملين في المنظمات (سعيد، 2019)

و للرضا الوظيفي أهمية كبيرة ينبغي على المديرين الانتباه إليها. هناك عدة أسباب تدعو إلى الاهتمام بالرضا الوظيفي:

- ارتفاع مستوى الرضا الوظيفي يؤدي إلى ارتفاع مستوى الطموح لدى الموظفين.
 - ارتفاع مستوى الرضا الوظيفي يؤدي إلى انخفاض نسبة غياب الموظفين.
 - الأفراد ذوو الرضا الوظيفي المرتفع أكثر رضا عن وقت فراغهم وعن الحياة بشكل عام.
 - الموظفون الأكثر رضا عن عملهم أقل عرضة لوقوع حوادث في العمل.
- الناس يعملون لتحقيق أهداف معينة، وينجحون في أعمالهم لاعتقادهم أن الأداء سيحقق هذه الأهداف. وبلوغ هذه الأهداف سيجعلهم أكثر رضا. أي أن الأداء يؤدي إلى الرضا. وعند البحث في كيفية تحقيق الرضا والعوامل المسؤولة عنه، نجد أنها تتفاعل بشكل منظم. (العبيدي ، 2013)

4-2-2 العوامل المؤثرة على الرضا :

الرضا الوظيفي يمثل الإشباع الذي يحصل عليه الفرد من مختلف المصادر المرتبطة بالعمل الذي يؤديه. بقدر ما يحقق هذا العمل إشباعاً للفرد، يزداد رضاه عنه وتزداد درجة اندماجه فيه. هناك عدة عوامل تؤثر في درجة رضا الفرد عن عمله وفقاً للشكل التالي:



الشكل 2

المصدر (سعيد ، 2019)

• الأجور والرواتب:

الأجر وسيلة هامة لإشباع الحاجات المادية والاجتماعية للموظفين ، ومعظم الدراسات أظهرت علاقة طردية بين مستوى الدخل والرضا عن العمل، يرى "هيرزبيرغ" أن الأجر من الحاجات الأساسية التي لا تؤدي إلى الرضا، بل تمنع عدم الرضا فقط. ويناقش الباحث هذا الرأي مشيرًا إلى اختلاف الأفراد في تفضيلات الحاجات ودور المجتمع والثقافة. فالأجور تشبع حاجات أخرى كالحاجة للتميز ورمز النجاح، بالإضافة إلى الحاجات الاقتصادية.

• محتوى العمل وتنوع المهام:

يمثل محتوى العمل مدى المسؤولية والصلاحيات والتنوع في المهام التي يتضمنها. كلما كان العمل ذا محتوى عال، أي يتضمن عناصر إثراء (التحميل العمودي)، كلما شعر الفرد بأهمية أدائه لهذا العمل، وبالتالي يزداد رضاه عنه. وهذا ما أكدته تطبيقات إثراء العمل حسب هرزبيرغ وهاكمان.

• الاستقلالية ودرجة السيطرة على العمل:

تختلف الأعمال في درجة سيطرة الفرد على أدائها. كلما زادت حرية الفرد في اختيار طرق أداء العمل وتحديد موعد البدء والانتهاؤه منه، أي له الحرية في جدولة عمله، كلما زاد رضاه عن ذلك العمل.

- إمكانية الفرد وقدراته ومعرفته بالعمل:

كلما كان العمل متناسب مع إمكانيات وقدرات ومعارف الأفراد، كلما أدى ذلك إلى إمكانية وتحقيق الأداء الأفضل، مما ينعكس إيجاباً على درجة رضا الأفراد عن العمل. فالدراسات تؤكد وجود علاقة بين مستوى الأداء ودرجة الرضا عن العمل.

- فرص التطور والترقية المتاحة للفرد:

المنظمات التي توفر للأفراد فرصاً للترقية وفقاً لكفاءتهم في الأداء تحقق درجة رضا عالية لديهم. حيث أن الأفراد الكفوئين لديهم طموحات وتصورات عن العمل والأداء، يجب أن تُلبَّى من خلال سياسات التطور والترقية التي تتوافق مع معدلات أدائهم وطموحاتهم.

- نمط القيادة:

هناك علاقة بين نمط القيادة ورضا العاملين عن أعمالهم. فالقائد الذي يتبع الأسلوب الديمقراطي، يجعل المرؤوسين محور اهتمامه في القرارات، يساهم في تطوير علاقات الدعم والولاء بينهم والمنظمة، مما ينعكس إيجاباً على رضاهم عن العمل. بينما القائد البيروقراطي لا يكسب ولاهم ويؤدي إلى مشاعر الاستياء تجاهه.

- علاقة الفرد بالأفراد الآخرين:

العلاقة الإيجابية للفرد مع مجموعة العمل توفر له إشباعاً لحاجاته الاجتماعية وتحقق تبادل المنافع. لذلك، فإن المنظمة والعمل الذي يتيح للأفراد فرصة التفاعل والاتصال مع الآخرين، يساهم في ارتفاع رضا الأفراد عن عملهم. وقوة العلاقة بين رضا الفرد عن عمله وعلاقته بالآخرين تعتمد على درجة تفضيله للانتماء وقوة الحاجة الاجتماعية لديه. (مريخي، 2022)

2-2-5 نظرية البيروقراطية لي الرضا " ماكس فيبير "

تقوم هذه النظرية على افتراض أن العمال غير عقلانيين وأنهم انفعاليون في أداء عملهم، وهذا ما يجعل الاعتبارات الشخصية للعمال هي السائدة أثناء العمل ولا يوجد للاعتبارات الموضوعية والعقلانية

فالعامل أثناء العمل وعند قيامه بأداء عمل معين تطلبه منه الإدارة وليكن زيادة في العمل لمدة 02 ساعة من أجل بلوغ الكمية المطلوبة من الإنتاج من أجل تسليم الطلبية في الوقت المحدد فإنه يحتج على هاتين الساعتين الإضافيتين لأنه يرى فيها تعدي على حق المدة الزمنية المحددة قانوناً بـ 08 ساعات يومياً، ومنه فإنه هنا لا يتمتع بالعقلانية لأن عدم تسليم السلعة في وقتها المحدد يترتب على ذلك خسارة للمؤسسة وهو ما يعود عليه بالضرر أيضاً ربما في خفض من أجره أو ربما إلى تسريحه، ولهذا ترى هذه النظرية أن السيطرة على السلوك الإنساني داخل المؤسسات، لا يتم إلى من خلال وجود نظام صارم للقواعد والإجراءات داخل المؤسسة. ولقد تدعم هذا الاتجاه من خلال ملاحظات "ماكس فيبر السلوكيات المدراء في استعمال سلطتهم، وتجلي هذا في عدم اتساق وتناغم في الأسلوب الإداري المتبع والقواعد التي تحكم السلوك التنظيمي

وهو ما دفع "فيبر" لصياغة المبادئ التالية محاولاً من ورائها إيجاد الانسجام بين ممارسة السلطة للمدراء والسلوك التنظيمي، بحيث يجعل هذه المبادئ القواعد الحاكمة للسلوك ؛ التخصص وتقسيم العمل: وفقاً لهذا المبدأ، يجب تحديد مهام محددة ودقيقة لكل عامل، مما يسمح للمدير بتقييم أداء العامل وتحديد إنتاجيته بدقة. يكافأ العامل إذا كانت إنتاجيته كبيرة، ويعاقب إذا كانت قليلة ، التسلسل الرئاسي: يحدد هذا المبدأ العلاقات بين المدراء ومروسيهم، حيث يمكن للمدير مراقبة مروسيه المباشرين والذين هم أدنى منهم في السلم الإداري. وتكون هذه العلاقات رسمية في إطار التنظيم، بشكل أوامر وتعليمات نازلة أو تقارير صاعدة ، نظام القواعد: يتضمن هذا المبدأ القانون الداخلي للمؤسسة، الذي يجب على الموظفين الاطلاع عليه عند التحاقهم بالعمل، لمعرفة واجباتهم وحقوقهم وتجنب سوء التفاهم ، نظام الإجراءات: يحدد هذا المبدأ أسلوب التصرف في ظروف العمل المختلفة، ويتضمن إجراءات عادية وأخرى طارئة. ويتم تفعيل الإجراءات الطارئة عند حدوث ظرف استثنائي، مثل زيادة الطلب على الإنتاج.

كما تطرقت النظرية البيروقراطية إلى أن العلاقات يجب أن تكون غير شخصية من أجل تحقيق الموضوعية في التعامل، وتكون هذه العلاقة بين عاملين في مكان العمل علاقة عمل فقط ولا يجب أن تتعدى ذلك من خلال الخوض في علاقات صداقة تمتد إلى خارج العمل، يوصى في هذه النظرية بعدم توظيف الأقارب في نفس المؤسسة لأن العلاقات الشخصية ستنتقل إلى المؤسسة وهو ما يؤثر في سير العمل.

ويقول "ماكس فيبير" أن نظام اختيار وترقية العاملين يجب أن يعتمد على الجدارة الفنية للقيام بالعمل، وهذا من خلال عملية التقييم للأداء من المشرف المباشر ومنه يتم ترتيب العمال وفق هذا التقييم وتتم الترقية.

الخلفية النظرية لموضوع الدراسة من خلال العرض المقدم للنظرية البيروقراطية نجد أن مبادئها هي جيدة نظرياً، ولكن عند تطبيقه نجد أن هناك عيوب تظهر وتتجلى وهي تتمثل في:

عندما يواجه العامل موقفاً جديداً لا يندرج ضمن القواعد والإجراءات، فإنه يخاف من اتخاذ أي إجراء لحل هذا الموقف، خشية العقاب في حالة الخطأ، والتطبيق الصارم والمستمر للقواعد واللوائح يؤدي إلى الملل والروتين لدى العاملين، مما يولد لديهم شعوراً بأنهم مجرد آلات، وينعكس سلباً على رضاهم عن العمل ، هذا الوضع قد يدفع العاملين إلى إهمال مصالح المؤسسة، سواء من الناحية المعنوية (كتسويق صورة سيئة عنها) أو المادية (كخفض الإنتاج وعدم الاهتمام بالآلات) كما قد يستغل العاملون هذه المناطق الغامضة في اللوائح لتحقيق مصالحهم الشخصية، كترقية من لهم علاقات شخصية بهم على حساب الأكفاء. (عميور ، 2016)

وبشكل عام، يخلص النص إلى أن النظرية البيروقراطية اهتمت بالجوانب التنظيمية على حساب الجانب الإنساني للعاملين، مما ينتج عنه عدم الرضا وانخفاض الإنتاجية في المؤسسات التي تطبقها فهيماء يلي إعادة صياغة النص:

2-2-6 دراسات سابقة تناولت موضوع رضا العملاء

1.دراسة (أبو الروس والسقا، 2010م) هدفت إلى التعرف على مستويات الرضا الوظيفي لدى العاملين في القطاع العام في قطاع غزة عن نظام المزايا المرتبطة بالتقاعد ونهاية الخدمة. اعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي واستخدمت الاستبانة لاستطلاع عينة من 238 موظف في وزارة الشؤون الاجتماعية، وهي 50% من مجتمع الدراسة. نتائج الدراسة أظهرت أن مستوى الرضا عن نظام المزايا المرتبطة بالتقاعد ونهاية الخدمة كان منخفضاً ومتدنياً. كما أن معظم الموظفين ليس لديهم معرفة كافية بنظام التعويضات المالية الحكومية، مما أثر سلبياً على درجات الرضا الوظيفي. وكان مستوى رضا الإناث أقل من الذكور فيما يتعلق بنظام نهاية الخدمة والتقاعد. وأوصت الدراسة بضرورة مراجعة وتقييم نظم وآليات

وتطبيقات المزايا المرتبطة بالتقاعد ونهاية الخدمة، لزيادة فاعلية نظام التعويضات المالية الحكومية وتحسين مساهمة الحكومة في صندوق التأمين والمعاشات. كما أوصت بترسيخ مبادئ العدالة والإنصاف والمساواة، وتوعية الموظفين بالسياسات الإدارية ولوائح العمل. (الحواس، 2020)

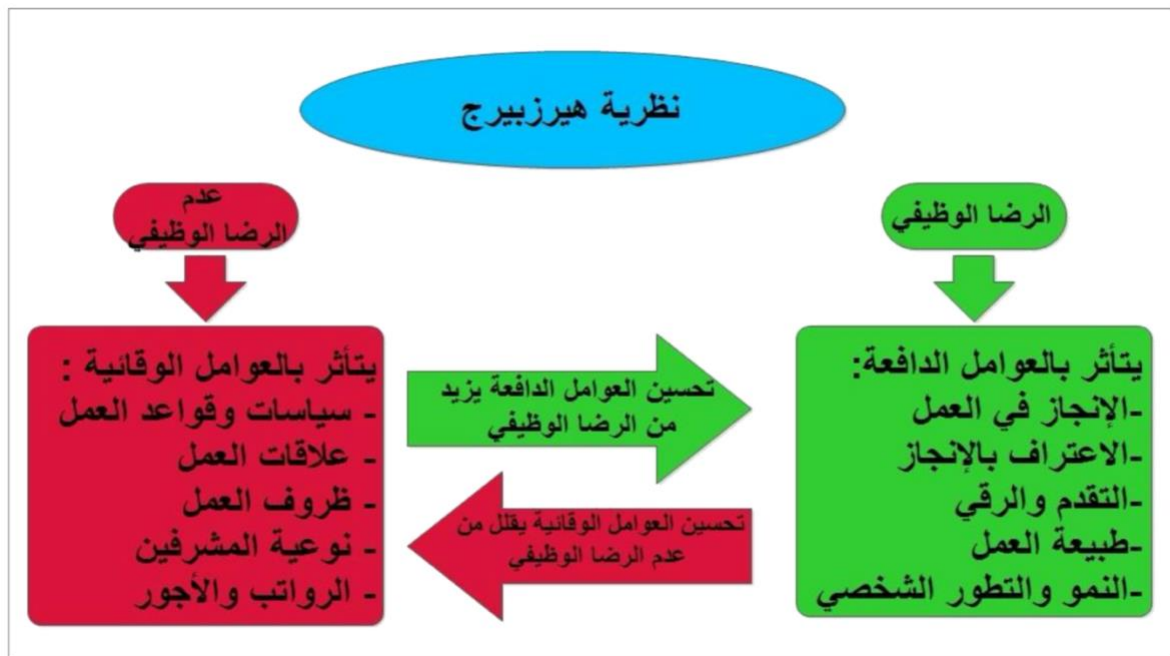
2. دراسة (Mukherjee & Malhotra 2004) بعنوان :

في هذا الدراسة تم اختبار العلاقات بين الالتزام التنظيمي، الرضا الوظيفي وجودة الخدمة المقدمة من الموظفين في مراكز اتصال البنوك في المملكة المتحدة وتضمنت عينة الدراسة 342 موظفًا من أربعة مراكز اتصال رئيسية لأحد البنوك الكبرى، وجدت الدراسة أن كلاً من الرضا الوظيفي والالتزام التنظيمي كان لهما أهمية في تحديد مستوى جودة الخدمة المقدمة من الموظفين المسؤولين عن التعامل المباشر مع العملاء، بمعنى آخر، ارتفاع مستويات الرضا الوظيفي والالتزام التنظيمي لدى الموظفين كان له تأثير إيجابي على جودة الخدمة التي يقدمونها للعملاء، هذه النتائج تؤكد على أهمية تعزيز رضا الموظفين وزيادة درجة التزامهم التنظيمي لتحسين جودة الخدمة المقدمة للعملاء في قطاع الخدمات المصرفية. (الرياضي، 2016)

أبعاد الرضا الوظيفي:

بيئة العمل الداخلية هي من الموضوعات التي تأخذها المنظمات بعين الاعتبار بشكل مستمر وفاعل. ذلك لأهميتها البالغة، حيث قد تمثل نقاط قوة أو ضعف للمنظمة عند مواجهة المخاطر الخارجية وتحقيق الفرص المتاحة والمحتملة. و يتطلب نجاح المؤسسات في إدارة أعمالها وتحقيق أهدافها الحفاظ على استمرارها، الإلمام الجيد ببيئة العمل الداخلية وتحديد الطرق التي تسلكها المنشأة لبلوغ غاياتها. فطبيعة هذه البيئة هي التي تمكن الأفراد من مزاوله مهامهم وواجباتهم بما يخدم تحقيق أهداف المؤسسة. (الحمادي، 2018)

لذا تعتبر بيئة العمل الداخلية أحد العوامل الحاسمة لنجاح مؤسسات العمل، فهي تحظى بأهمية متزايدة عالمياً، باعتبار أن رضا الموظفين ينعكس على أدائهم، وبالتالي نجاح المؤسسة. وتضم بيئة العمل الداخلية العديد من الجوانب المطبقة داخل المؤسسة. وتُعد بيئة العمل الداخلية هي البيئة والمحيط الذي يعمل فيه الإداري داخل المؤسسة، وهي عامل مهم في تحقيق طموحاته وأهدافه، خاصةً إذا كانت واضحة المعالم والحدود. فهي تؤثر على كمية الجهد الذي يبذله الموظف، وقوة دافعيته، وروحه المعنوية، ومستوى ارتياحه ورضاه وانتمائه للمؤسسة. وبالتالي، ستنمو فيه قيم الالتزام وتحمل المسؤولية. كما أن المؤسسة ستستفيد من ذلك في تحقيق أهدافها وضمان استمراريتها. (ناصر، 2022)



الشكل ٣

المصدر عاتي ٢٠١٨

وفي دراسة عينة تكونت من 250 موظفاً يعملون في الأماكن المغلقة ضمن خمسة قطاعات للأعمال والتجارة والصناعة والخدمات المصرفية، والتأمين، والبناء، والاتصالات. وهدفت الدراسة إلى دراسة تأثير البيئة المادية في مكان العمل في إنتاجية الموظفين، الرضا الوظيفي، والالتزام، وذلك لرفع الوعي تجاه البيئة المادية في المنظمات السورية، ولتطوير الأساليب والأدوات التي ينبغي أن تستخدم في قياس فاعلية البيئة المادية وكفائتها داخل المنظمة. وأهم النتائج التي توصلت إليها الدراسة أن البيئة المادية تصنف في المرتبة الثالثة بنسبة 18% من المعايير الستة لاختيار العمل، وهناك ارتباط إيجابي بين البيئة المادية للمنظمة وإنتاجية الموظفين والرضا والالتزام، ووفقاً لمقياس إنتاجية البيئة المادية، فإن إنتاجية البيئة المادية لمكان العمل في حدود المقبول، وعند تنفيذ بيئة مادية مثالية وفقاً لتفضيلات الموظفين ستكون هناك زيادة في إنتاجية الموظفين بنسبة 27% وزيادة في الرضا بنسبة 21% وزيادة في الالتزام بنسبة 41%. (عبّاس ، 2018)

تعريف بيئة العمل

هي كل ما يحيط بالفرد في عمله ويؤثر في سلوكه وأدائه وميوله تجاه عمله والمجموعة التي يعمل معها والإدارة التي يتبعها وتتضمن ظروف العمل المادية الإضاءة والضوضاء والنظافة ودرجة التهوية الحرارة وحوادث والرعاية العمل وغيرها الصحية فضلاً عن ظروف ونوعية العمل الاجتماعية والقدرة الإشراف الاندماج على والشعور مع مجموعة العمل بالراحة النفسية والمعاملة الإنسانية، ويقصد بها كافة الظروف السائدة داخل المنظمة وخارجها والتي لها تأثير على سلوك العاملين وتحديد اتجاهاتهم نحو العمل كما يمكن تعريفها إجرائياً بأنها المحيط والحيز الذي يشمل المشروع أو المؤسسة بحيث تؤثر فيه وتتأثر به وتشمل طبيعة ظروف العمل ونوع القيادة الإدارية الهيكل التنظيمي المطبق والتكنولوجيا المستخدمة داخل المنظمة (صابرينة ، 2022)

وتعرف بيئة العمل هي مجموعة من المتغيرات والأحداث الحاصلة داخل محيط معين، مثل المؤسسة أو الوظيفة. الإدارة المسؤولة لها القدرة على السيطرة على هذه العوامل بشكل مباشر وفعال. كل بيئة عمل تتميز بخصائصها الخاصة والمختلفة عن غيرها. بيئة العمل هي المكان الذي يتواجد فيه الأشخاص للعمل مقابل الحصول على الأجر والرزق. المدير العام له القدرة على التحكم في أداء الموظفين وخلق بيئة عمل مختلفة من خلال أسلوبه في التعامل مع الموظفين والتوجيهات التي يصدرها. (عكر ، 2022)

كما تعرف: «هي التي توجد داخل إطار المنظمة وتؤثر فيها من الداخل، وتتمثل في النواحي الفنية الإجارية لأداء الأعمال داخل المنظمة كطرق الأداء والتقنية المستخدمة والنظم والقوانين الخاصة بالمنظمة، بما فيها الهيكل التنظيمي الرسمي وغير الرسمي، ومجموعات العمل الرسمية وغير الرسمية وأنماط الاتصالات وأسلوب القيادة ونظام الأجور ونظام الحفز والمهارات المتوفرة» (رتيبة وآخرين ، 2020)

وهي مجموعة متغيرات واحداث قد تتكون داخل محيط معين وهو المؤسسة او الوظيفة، ويمكن للإدارة المسؤولة التحكم بها وبشكل مباشر واكيد، وكل بيئة عمل تختلف عن الأخرى وهي كل مكان يتواجد فيه الأشخاص للعمل مقابل الحصول على المال والرزق، ويستطيع المدير العام التحكم في اداء العاملين وخلق بيئة مختلفة من خلال اسلوبه مع الموظفين والأوامر التي يشير بها.(الحياري ، 2022)

2.3. المتغير التابع (تحسين جودة الخدمة)

1-2-3 مفهوم جودة الخدمة

عرف 1999 (Johnston Cathrin, Fdaniel) جودة الخدمة بأنها "ثمن الوصول إلى السوق". وعرفها كل من 1983 (Lewis &Booms) على أنها "قياس مستوى التطابق بين عملية تقديم الخدمة وتوقعات الزبائن أما (Bank 2000) فقد عرفها بأنها "الإشباع التام لاحتياجات المستهلك بأقل كلفة داخلية". (سند، 2014)

كما أنها مجموعة من الخواص ومواصفات الخدمات المتعلقة بقدرتها على تلبية المتطلبات الموجودة أو المفترض وجودها (الرياضي ، 2016)

درجة التطابق مع المواصفات من وجهة نظر المستفيد و ليس من وجهة نظر الإدارة في المنظمة الخدمية، كما تعرف أيضا على أنها : مقدار الفجوة أو الانحراف ما بين توقعات المستفيد من الخدمة وادراك الجودة بعد استهلاك الخدمة ،وتعرف كذلك بانها : جودة الخدمات المقدمة سواء كانت المتوقعة أو المدركة أي التي كان يتوقعها الزبائن قبل استفادتهم من الخدمة أو التي يدركونها في الواقع الفعلي بعد الاستفادة من الخدمة وهي المحدد الرئيسي لرضا المستهلك أو عدم رضاه؛ وتعتبر في نفس الوقت من الأولويات الرئيسية للمنظمات التي تريد تعزيز النوعية في خدماتها المقدمة للمستهلكين (سعيد ،2019)

ويمكن تعريف جودة الخدمة مان حيث مدركات العميل بمعنى مادي وجاود مطابقات باين الخدمة والتوقعات أو حتى ظهورها مستوا يفارق التوقعات (مان وجهة نظر العميل وليس المنظمة). وهذا الاختلاف مهم حيث يجبر مسوقي الخدمات على الأخذ بعين الاعتبار. وجهة نظر العميل، وتحديد المتوقع من قبل العميل فيما يتعلق بجودة الخدمة أو تقييم جودة الخدمة، ومان ثام تطوير خدمات تتطابق مع هذه التوقعات أو تفوقها، كما عارف جودة الخدمة، بإنهاء ما يتطابق مع المواصفات. وتتضمن الملاءمة للاستخدام، وهي مبنية على إشباع حاجات العميل. (الرياضي، 2016)

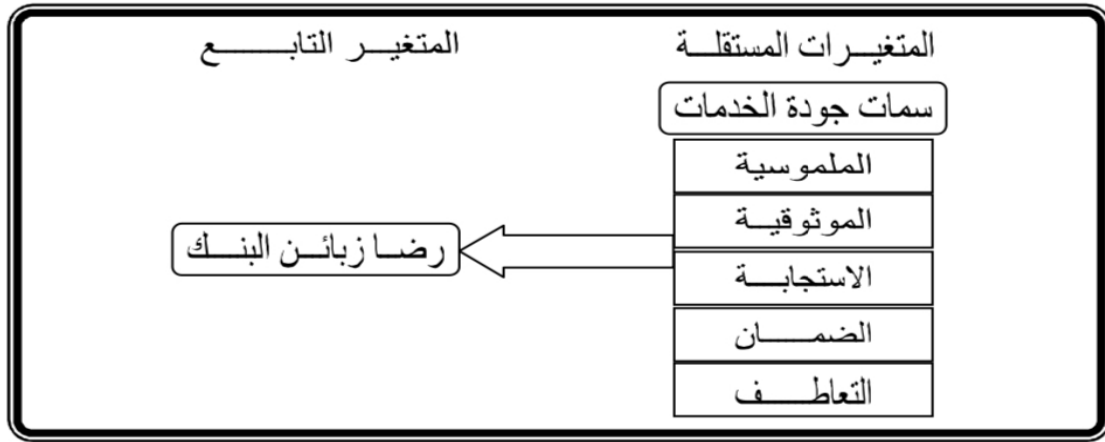
2-2-2 أهمية جودة الخدمة

تشكل السلع والخدمات ذات الجودة العالية لها أهمية استراتيجية كبيرة للمنظمة والبلد الذي تنتج فيه، حيث أن الجودة هي أحد أبرز عوامل خلق الطلب، في الوقت الحاضر، أصبحت الجودة الوظيفة الأولى لأي منظمة، بل أصبحت أسلوب حياة لبعض الشركات العملاقة التي حققت ميزة تنافسية وحصة كبيرة في الأسواق، والجودة أيضًا لها أهمية كبيرة للمنظمات التي تقدم الخدمات، مثل الجامعات الرصينة التي أصبحت قبلة للطلاب من مختلف الجنسيات بسبب سمعتها في الخدمات التعليمية والخدمات الأخرى، تتجلى أهمية الجودة للمنظمات في تعزيز سمعتها وشهرتها محليًا وعالميًا من خلال تقديم منتجات وخدمات ذات جودة عالية تلبي احتياجات وتوقعات العملاء الحاليين والمستقبليين.

2-2-3 مقاييس جودة الخدمة

- الجودة المتوقعة: تمثل مستوى الجودة الذي يتوقع العملاء الحصول عليه من المصرف الذي يتعاملون معه.
- الجودة المدركة: تمثل نوعية الخدمة التي تعتقد إدارة البنك أنها تشبع حاجات ورغبات عملائها بمستوى عالٍ.
- الجودة الفنية: تمثل الطريقة التي تؤدي بها الخدمة من قبل موظفي البنك، والتي تخضع للمواصفات النوعية للخدمة المقدمة.
- الجودة الفعلية: تعبر عن مدى التوافق والقدرة على استخدام أساليب تقديم الخدمة بشكل جيد يرضي العملاء.
- الجودة المرجوة: تمثل مدى الرضا والقبول الذي يمكن أن يحصل عليه البنك من عملائه عند تلقيهم للخدمة.

بما أن للخدمة جوانب أو أبعاد متعددة (الملموسية، الموثوقية، الاستجابة، الضمان، التعاطف)، فإن أي قصور أو خلل في أي من هذه الجوانب سيؤثر سلباً على المستوى العام لرضا العملاء. وحيث إن المنافسة بين البنوك والبنوك الإسلامية بشكل خاص شديدة، أصبح من الضروري على إدارات هذه البنوك قياس رضا عملائهم بشكل دوري لكل جانب من هذه الجوانب، ومعالجة أوجه الخلل بهدف الاحتفاظ بالعملاء الحاليين وجذب عملاء جدد، وتعزيز قدرتها التنافسية في السوق.



الشكل 4

المصدر (سند، 2014)

وقد حددت دراسة **Parasuraman.Zeithaml & Berry (1985)** جوانب الخدمة كالتالي:

- الملموسية: تمثل المرافق المادية والمعدات والموظفين والمواد المكتوبة.
- الموثوقية: تمثل القدرة على أداء الخدمة الموعودة بثقة وبدقة.
- الاستجابة: تمثل الاستعداد لمساعدة العملاء وتقديم الخدمة السريعة.
- الضمان: تمثل الثقة والأمان والصدق في التعامل مع العملاء.
- التعاطف: تمثل التواصل الجيد وفهم العملاء والاهتمام الفردي بهم.

4-2-2 سياسة الجودة وتيسيرها

من الضروري تشكيل صورة محددة ومعرفة بدقة للجودة داخل المؤسسة وخارجها. هذه السياسة تتعلق بسلوك الجودة الذي يمكن تصنيفه إلى ثلاثة أصناف:

- السلوك إزاء الموردين: يتضمن تحديد أوصاف الجودة وتقييمها بإنصاف، بالإضافة إلى مساعدة الموردين على بناء تنظيمهم الخاص بالجودة.
- السلوك إزاء الزبائن: يتمحور حول نقاط مثل منح الزبائن حرية الدخول في تنظيم الجودة، تحديد خصائص الخدمة وخاصة ظروف الاستلام، والتعاون مع الزبائن، لتكلم بنفس اللغة التي يتكلمون بها ويفهمونها؛ إظهار الصرامة المرغوب فيها عند تطبيق الإجراءات القانونية.
- داخل المؤسسة، تقوم المديرية العامة بتقييم وتحديد مختلف التكاليف المدفوعة للحصول على الجودة المطلوبة. كما تشارك وتتعاون مع باقي المصالح لإنتاج الجودة المشار إليها من قبل الأهداف الخاصة بهذا الميدان، وإعلامهم بتصورات النتائج المحصل عليها.

مفهوم تسيير الجودة: يتطلب من المؤسسة أن تضع تنظيمًا قادراً على الاستجابة لسياسة الجودة مع أقل تغيير ممكن في التنظيم الحالي. كما يتطلب التدقيق في القواعد التي تقودها إلى صرامة أكثر في تنفيذ مهام كل واحد. من المبادئ الأساسية لضمان حسن تسيير الجودة، ضرورة التحام كل العمال والوظائف على كل المستويات حول حركة ونشاط الجودة، وتنقيفهم عليها بإشراكهم في أفواج عمل كأفواج تحسين الجودة وحلقات الجودة، قياس الجودة باقتناء المعلومات من الزبائن، الموردين، المنافسين، والمنتجات البديلة، بالإضافة إلى المنظومة المالية والمنظومة القانونية، البحث عن أسباب عدم المطابقة بين الجودة المقدرة والجودة المحققة وتحليلها. (غول وآخرين ، 2017)

2.4. العلاقة بين المتغير المستقل والمتغير التابع

أظهرت نتائج هذا البحث ان هناك علاقة ارتباط طردي قوية بين أبعاد الرضا الوظيفي وأبعاد جودة الخدمة. هذا يشير إلى أن تقوية أبعاد الرضا الوظيفي سينعكس إيجاباً على تعزيز جودة الخدمة المقدمة من قبل موظفي الجامعة ، كما هناك ارتباط طردي بمستويات قوة مختلفة بين بعد الرضا عن الأجر وأبعاد جودة الخدمة، حيث كان الارتباط الأقوى مع بعد الموثوقية. لذا، تحسين مستوى الموثوقية يتطلب تعزيز بعد الرضا عن الأجر لدى الموظفين ، و هناك ارتباط طردي بمستويات قوة مختلفة بين بعد الرضا عن فرص الترقية وأبعاد جودة الخدمة، حيث كان الارتباط الأقوى مع بعد التعاطف. تحسين بعد التعاطف لدى الموظفين يتطلب تعزيز بعد الرضا عن فرص الترقية ، كما هناك ارتباط طردي بمستويات قوة مختلفة بين بعد الرضا عن محتوى العمل وأبعاد جودة الخدمة، حيث كان الارتباط الأقوى مع بعد الاستجابة يتطلب تحسين بعد الرضا عن محتوى العمل لدى الموظفين ، هناك ارتباط طردي بمستويات قوة مختلفة بين بعد الرضا عن جماعة العمل وأبعاد جودة الخدمة، حيث كان الارتباط الأقوى مع بعد الاستجابة. تعزيز بعد الاستجابة يتطلب أيضاً تعزيز بعد الرضا عن جماعة العمل ، و ارتباط طردي بمستويات قوة مختلفة بين بعد الرضا عن الإشراف وأبعاد جودة الخدمة، حيث كان الارتباط الأقوى مع بعد الاستجابة. لذا، يجب تقوية بعد الرضا عن الإشراف لتعزيز بعد الاستجابة ، و كان الارتباط الأقوى مع بعد الاستجابة. تعزيز بعد الاستجابة يتطلب من الجامعة العمل على تقوية عدة أبعاد للرضا الوظيفي، بما في ذلك بعد الرضا عن ظروف العمل.(سعدي ، 2019)

وقد أثبتت الدراسة أن هناك علاقة ذات دلالة إحصائية بين أبعاد جودة الخدمة المصرفية ورضا العملاء مجتمعة وهي تتفق مع ما توصلت إليه دراسة (Al Karim et al, 2014) وعدت جميع الأبعاد لها قدرة تفسيرية مختلفة للرضا أكثرها يعود للاستجابة وأقلها للملموسية. (الرياضي ، 2016)

ويرى الباحث أن الرضا الوظيفي هو الدافع الذي يحتاجه الموظفون لأداء وظائفهم على أعلى مستوى من الإنجاز والأداء، ويمثل الرضا الوظيفي الرضا الذي يتلقاه الممرضين من مصادر مختلفة تتعلق بما يشعرون به تجاه العمل الذي يقومون به في مهنة التمريض. ويعتبر قياس الرضا الوظيفي من أهم المؤشرات والمدخلات التي تهدف إلى تحديد مجالات التحسين الداخلية. للنظمة والإجراءات التي تهدف إلى توفير بيئة داعمة للمرضين بالقطاع الصحي، ولضمان تطويرهم وتنميتهم، وبالتالي الإسهام في رفع مستوى الإنتاجية لدى الممرضين (الزعيبي، 2022)

1.1. الخاتمة

تناولت الدراسة موضوع "علاقة الرضا الوظيفي بتحسين الإنتاجية في المؤسسة"، وهو موضوع من مواضيع علم اجتماع التنظيم. هذا الموضوع هام جداً، لأن تحسين الإنتاجية يفيد كلاً من المؤسسة والعامل، بالنسبة للمؤسسة، تحسين الإنتاجية يحقق لها الربح ويضمن استمرارية نشاطها، بالنسبة للعامل، تحسين الإنتاجية يضمن له استمرار العمل، ما يؤمن له حياة أفضل من خلال زيادة عوائده المادية، وتحقيق السعادة في حياته الاجتماعية والرضا الوظيفي. ولتحقيق الرضا الوظيفي للعامل، على المؤسسة وضع العامل في أفضل الظروف الفيزيائية والنفسية، من خلال، توفير وسائل الحماية والأمن والتكنولوجيا المساعدة على الأداء الجيد، توفير عائد مادي محفز على العمل، إشراك العمال في أمور المؤسسة كاتخاذ القرارات والإنتاج. هذه الإجراءات تساعد في تكوين شعور لدى العامل بأنه ينتمي إلى المؤسسة، ما يزيد من رغبته في العمل والإقبال عليه وأدائه بكفاءة وفعالية. (عميور، 2016)

وتحسين رضا الموظفين وتعزيز انخراطهم في العمل هو هدف مهم للعديد من المنظمات. لذلك يقوم الباحثون والكتاب بدراسة الرضا الوظيفي بشكل مستمر، للوقوف على العوامل المؤثرة فيه. تُعد هذه الدراسات مفيدة للمديرين، حيث تزودهم بوجهات نظر وأفكار تساعد على تحسين اتجاهات الموظفين نحو مختلف جوانب العمل، مثل الأداء والرواتب والإشراف والتدريب. بالتالي، يستفيد الموظفون والمنظمة على حد سواء من تحسين مستوى الرضا الوظيفي. (الحواس، 2020)

وتتمثل الأهمية الدراسة في محاولة في تحسين مستوى الرضا الوظيفي لدى العاملين بالبنك، لما له من تأثير إيجابي على الولاء والأداء التنظيمي، في ضوء التأكيد على أهمية وجود العدالة التوزيعية. (عبد المعطي، 2021)

لذا يعد الرضا الوظيفي من أهم الظواهر التي نالت اهتمام الباحثين فقاموا بدراسات عدة تتعلق به. وإن تحديد رضا الفرد العامل عن العمل الذي يقوم به في مؤسسة هو أمر ضروري ومهم بالنسبة لإدارة المؤسسة، ولكنه صعب جداً، وهذا لارتباطه بالطبيعة البشرية المتغيرة من جهة، ومن جهة ثانية لارتباطه بعوامل كثيرة يصعب قياسها وتحديدتها من طرف إدارة المؤسسة. (عميور، 2016)

غير أن الجميع يتفق على أنه مفهوم ذاتي يعبر عن ذلك الشعور الإيجابي الذي يحمله المورد البشري لوظيفته، كما أنه يعتبر من الوسائل المهمة للرفع من أداء العامل كما ونوعاً ويساهم في تخفيض معدلات التغيب ودوران العمل وحوادث العمل في المؤسسة. ونظراً لأهمية هذا الموضوع في تطوير وتنمية المؤسسة تتجه أساليب الإدارة الحديثة بشكل كبير في الرفع من مستوى شعور الموارد البشرية بالرضا الوظيفي من خلال مساهمتها في بناء مناخ تنظيمي يسوده التعاون والثقة المتبادلة ما بين الإدارات والعمال. (جدي، 2016)

قائمة المراجع

1. أمين، 2016 ، أثر الرضا الوظيفي على الأداء الوظيفي
2. الحواس، 2020، أثر الرضا الوظيفي على جوده الخدمات الصحية لدى العاملين في مستشفى الملك سلمان التخصصي بمدينة حائل
3. ألعبيدي، 2013 ، دور بيئة العمل في تعزيز الرضا الوظيفي "دراسة تطبيقية في معمل بغداد للغازات"
4. الزغبى، 2022 ، أثر الرضا الوظيفي على مستوى الانتاجية لدى ممرضى القطاع الصحي الحكومي بمدينة الرياض – دراسة تطبيقية على مستشفى الإيمان العام بمدينة الرياض.
5. الرياضي، 2016 ، "اثر أبعاد جودة الخدمة المصرفية على رضا العملاء في البنك " العربي (دراسة ميدانية في مدينة الزرقاء **The Impact Of Banking Services Quality Dimensions On Customer Satisfaction at Arab Bank**)
6. بن عبيلة وآخرين، 2017، أثر الرضا الوظيفي على الأداء الوظيفي.
8. بن يوب وآخرين، 2019، الرضا الوظيفي وأثره في تحسين أداء العاملين (دراسة ميدانية)
9. برباح وآخرين، 2016، تأثير الرضا الوظيفي على أداء الموارد البشرية دراسة حالة المؤسسة العمومية الاستشفائية بمغنية.
10. جدي ، 2014 ، الرضا الوظيفي ، مفهومه ،محدداته و أثره على الأداء دراسة نظرية حمادي، 2018، بيئة العمل الداخلية وعلاقتها بالأداء الإداري (
11. رتيبة وآخرين ، 2020 ، علاقة بيئة العمل بالاستقرار الوظيفي للعمال دارسة ميدانية بمؤسسة الكاتمية للفيلين – جيجل
12. سعيد ، 2019 ، الرضا الوظيفي للعاملين واثره على جودة الخدمة المقدمة - دراسة ميدانية على موظفي قسم الموارد البشرية في رئاسة الجامعة المستنصرية
13. سند ، 2015، أثر جودة خدمات البنك العربي الإسلامي الدولي على رضا الزبائن "دراسة حالة البنك العربي الإسلامي الدولي فرع جامعة الزرقاء"
14. صابرينه ، 2022، دو بيئة العمل في تحسين الأداء الوظيفي "دراسة ميدانية مؤسسة Sarl ITP بمدينة وهران "
15. عباس ، 2018 ، أثر بيئة العمل المادية في أداء العاملين " دراسة مقارنة في الجامعة السورية الخاصة قبل الانتقال إلى المركز المؤقت وبعده "

16. عبدالمعطي، 2021 ، تأثير العدالة التوزيعية على الرضا الوظيفي للعامل بال تطبيق على أكاديمية التدريب بشركة مصر للطيران

17. عاتي ، 2018 ، "أثر بيئة العمل الداخلية على نية التسرب الوظيفي " دراسة ميدانية في شركة عبد اللطيف جميل

18. عكر ، 2022 ، أهمية بيئة العمل في تحقيق الأبداع الوظيفي **The importance of the work environment in achieving career creativity** إعداد الباحثة/ منى خالد عكر باحثة في إدارة الموارد البشرية كلية إدارة الأعمال جامعة الجنان، لبنان

19. عميور ، 2016 ، علاقة الرضا الوظيفي بتحسين الإنتاجية في المؤسسة الاقتصادية

20. غول واخرون ، 2017 ، ثر تحسين جودة المنتج الصناعي على تخفيض التكاليف "دراسة ميدانية بمؤسسة المطاحن الكبرى -العوينات – تبسة "

21. محمد ، 2021 ، مدى العلاقة بين أبعاد جودة حياة العمل وداء مستوى الرضا والأ الوظيفي للعاملين داخل المنظمات "دراسة تطبيقية على الفنادق السياحية بالقاهرة "

22. مريخي وآخرين ، 2022 ، العلاقة التفاعلية بين الرضا الوظيفي والالتزام التنظيمي لدى العاملين

23. مصطفى، 2019، الرضا الوظيفي للعاملين وأثره على جودة الخدمة المقدمة - دراسة ميدانية على موظفي قسم الموارد البشرية في رئاسة الجامعة المستنصرية .

24. ناصري وآخرين ، 2022 ، بيئة العمل وتأثيرها على أداء العامل في المؤسسة "دارسة ميدانية مؤسسة صندوق الضمان الاجتماعي للعمال الأجراء وكالة أدرار " مذكرة مكملة لنيل شهادة الماستر في علم الاجتماع ، تخصص: تنظيم و عمل "

الملاحق

استبيان الرضا الوظيفي

من منطلق الدراسات الميدانية أضع بين يديكم استبيان يقيس مدى أثر الرضا الوظيفي وعلاقته بتحسين جودة الخدمة في فروع بنك العربي بمدينة الرياض، نرجو منكم الإجابة من خلال وضع علامة ✓ في المكان المناسب، مع العلم أنه لا توجد إجابة صحيحة أو خاطئة.

الجنس: أنثى ☐ ذكر ☐

العمر: من ١٨ إلى ٢٥ سنة ☐ من ٢٦ إلى ٣٠ سنة ☐ من ٣١ سنة فما فوق ☐

الحالة الاجتماعية: أعزب ☐ متزوج ☐

المؤهل التعليمي: ابتدائي ☐ متوسط ☐ ثانوي ☐ جامعي ☐

موظف: نعم ☐ لا ☐

الاسم الوظيفي:

سنوات الخبرة: من سنة إلى ٥ سنوات ☐ من ٦ سنوات إلى ١١ سنة ☐ ١٢ سنة فأكثر ☐

المتغيرات	الأبعاد	عدد العبارات	المصدر
الرضا الوظيفي	الرضا الوظيفي	20 عبارة	بكه، ٢٠٢٤، استبيان الرضا الوظيفي، رضا الموظفين وعلاقته في بيئة العمل.

الرقم	العبارات	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة
1	يعتبر الراتب الاساسي الحالي الذي تتقاضاه مقارناً بزملائك في المؤسسة مرضيا لك					
2	يعتبر الراتب الأساسي الحالي الذي تتقاضاه مقارنة بالسوق المحلي مرضيا لك					
3	يعتبر الراتب الأساسي الحالي الذي تتقاضاه مقارنة بحجم مهامك ومسئولياتك داخل العمل مرضيا لك					
4	يمثل الحافز السنوي حافزاً معنوياً لزيادة انتاجياتك					
5	يعتبر الحافز السنوي الذي تتقاضاه هذا العام عادلاً ومرضياً لك					
6	برأيك اعطاء الصلاحيات يزيد من الانتاجية					
7	لديك المعلومات والبيانات اللازمة للقيام بعملك على أكمل وجه					
8	تشعر بالأمان الوظيفي في المؤسسة					
9	لديك ثقة بما يتم أخبارك او وعدك به من قبل الإدارة					
10	النموذج الحالي المستخدم لتقييم الأداء يعتبر مناسباً لوظيفتك					
11	مديرك المباشر يتعامل معاك بعدالة كافية					
12	مديرك المباشر يتعامل معك بشفافية					

					مديرك المباشر يقوم بتطوير أدائك ويزيد من خبراتك العملية	13
					مديرك المباشر يعاملك باحترام	14
					أفكارك وأرائك تؤخذ بعين الاعتبار من قبل مديرك عند اتخاذ القرار	15
					التحفيز غير المادي من قبل مديرك يزيد من إنتاجيتك	16
					مكان العمل الذي تعمل فيه يتميز بأنه مريح وآمن	17
					تقوم الشركة بتقديم المساعدة لك في حالة الظروف الشخصية الطارئة	18
					يوجد لك وصف وظيفي واضح ومكتوب ومتفق عليه مع مديرك المباشر	19
					الخدمات التي تقدمها لك إدارة الموارد البشرية والشئون الإدارية مرضية لك	20

استبيان تحسين جودة الخدمات

نرجو منكم الإجابة من خلال وضع علامة ✓ في المكان المناسب، مع العلم أنه لا توجد إجابة صحيحة أو خاطئة.

الجنس: أنثى ☐ ذكر ☐

العمر: من ١٨ إلى ٢٥ سنة ☐ من ٢٦ إلى ٣٠ سنة ☐ من ٣١ سنة فما فوق ☐

الحالة الاجتماعية: أعزب ☐ متزوج ☐

المؤهل التعليمي: ابتدائي ☐ متوسط ☐ ثانوي ☐ جامعي ☐

موظف : نعم ☐ لا ☐

الاسم الوظيفي:

سنوات الخبرة : من سنة إلى ٥ سنوات ☐ من ٦ سنوات إلى ١١ سنة ☐ ١٢ سنة فأكثر ☐

المتغيرات	الأبعاد	عدد العبارات	المصدر
تحسين جودة الخدمات	جودة الخدمات	10 عبارات	الجزولي ، 2023 ، استبيان تحسين جودة الخدمات، أثر جودة الخدمة ودورها في تحقيق رضا المستهلك (بالتطبيق على فنادق مدينة الباحة)

الرقم	العبارات	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة
1	الموارد المالية كافية لإنجاز المهام المرتبطة برضا العملاء وتحقيق الولاء بنك العربي					
2	يوجد بنك العربي خطة مناسبة تساهم في زيادة رضا العملاء.					
3	التركيز على الاتصال مع العميل من خلال وسائل مباشرة مع فريق دعم العملاء كالمحادثة الفورية، أو غير مباشرة					
4	تسعى إدارة البنك للاستجابة السريعة للعملاء من أجل زيادة رضاهم					
5	تهتم الإدارة بدراسة جميع العوامل التي يمكن أن تخلق شعور الراحة لدى العميل					
6	تحسين التجربة التي يخوضها العميل عند استخدام الخدمة					
7	تركز الإدارة على راحة العميل من خلال تنويع قنوات الاتصال والتشجيع على المزيد من التفاعلات					
8	تحديد هدف مرتبط بتحقيق السعادة للعملاء					
9	التسليم السريع للخدمة					
10	تقديم جميع الشروحات والإجابة على جميع الاستفسارات					