

أثر جودة الحياة الوظيفية على جودة الخدمات المصرفية المقدمة  
دراسة حالة بنك الفلاحة والتنمية الريفية لولاية ميله.  
The impact of the life functional quality on the quality of banking  
services offered Study the case of Agriculture and Rural Development  
Bank of Mila.



د. عقون شراف

(المركز الجامعي عبد الحفيظ بوالصوف - ميله)

Email : aqqoun.charaf@yahoo.fr

مجلة البحوث والدراسات الإنسانية العدد 12-2016 ص 253-284

### Abstract

*This study aims to determine the impact of the quality of working life through its dimensions: "the physical working conditions, job characteristics, wages and compensation system, work group or team, President style of supervision, participation in decision-making," the quality of banking services provided by staff commercial banks through its dimensions: "tangibility, reliability, responsiveness, safety, and empathy." The study found a significant impact of the life functional quality on the quality of banking services provided by the staff, and the presence of significant effect for only two dimensions: participation in decision-making and working conditions, on the quality of the banking services provided.*

**Keywords:** quality, life functional quality, banking services quality. Bank staff.

### الملخص

تهدف هذه الدراسة لمعرفة أثر جودة الحياة الوظيفية من خلال أبعادها: "ظروف العمل المادية، خصائص الوظيفة، نظام الأجور والتعويضات، جماعة أو فريق العمل، أسلوب الرئيس في الإشراف، المشاركة في اتخاذ القرارات"، على جودة الخدمات المصرفية المقدمة من طرف موظفي البنوك التجارية من خلال أبعادها: "المللموسية، الاعتمادية، الاستجابة، الأمان، والتعاطف". وقد خلصت الدراسة إلى وجود أثر معنوي لجودة الحياة الوظيفية على جودة الخدمات المصرفية المقدمة من طرف الموظفين، ووجود أثر معنوي لبعدين فقط: المشاركة في اتخاذ القرارات وظروف العمل، على جودة الخدمات المصرفية المقدمة.

**الكلمات الدالة:** جودة، جودة الحياة الوظيفية، جودة الخدمات المصرفية. موظفي البنك.

## مقدمة

تعتبر جودة الحياة الوظيفية مؤشر جيد لتعزيز صورة المؤسسة في الاستقطاب والمحافظة على الموارد البشرية. وهذا أمر مهم لأنه يشير إلى أن المؤسسة قادرة على تقديم بيئة عمل محفزة لمواردها البشرية، الأمر الذي يزيد من التزام الموظفين اتجاه المؤسسة ويوثق صلتهم بها، وبالتالي تخفيض التكاليف التي تتكبدها المؤسسة نتيجة لارتفاع مستوى التوتر لدى الموظفين، حيث أنه ومن خلال تحقيق جودة الحياة الوظيفية، فإن ذلك سيسهم في زيادة الإنتاجية وفرص النمو بمشاركة أفضل من قبل الموظفين.

إن جودة الحياة الوظيفية تتعلق برضا الموظفين والسلوكيات ذات الصلة بالعمل، مما يشعر المؤسسة بالارتياح والتأثير الإيجابي على التزامهم في المهام اليومية، مما يوجب أهمية فهم المديرين والمسؤولين لجودة الحياة الوظيفية، وذلك من أجل الرفع من مستوى أداء المؤسسة على غرار البنوك، والتي تتجسد في مستوى جودة الخدمة المصرفية المقدمة من طرف موظفي البنك. فمتى أحس الموظف بمستوى عال من جودة الحياة الوظيفية الموفرة من طرف البنك كلما كان أكثر استعدادا لتقديم خدمات أفضل للعملاء، وبالتالي تكون هناك جودة في الخدمات المصرفية المقدمة للعملاء، مما يحقق رضاهم وولائهم ويزيد من فرص استقطاب عملاء جدد.

## 1- الاجراءات المنهجية للدراسة:

### 1-1- مشكلة الدراسة

تعد جودة الحياة الوظيفية من أكثر مجالات البحث اهتماما من طرف الباحثين، وخاصة في المؤسسات القائمة على المعرفة والموارد البشري، لما لها من آثار مباشرة على أداء ونتاجية الموارد البشرية، الأمر الذي استدعى البحث عن مستوى جودة الحياة الوظيفية في البنوك وأثرها على جودة الخدمات المقدمة.

وعليه فإن الاشكالية المراد تناولها بالدراسة والتحليل، يمكن التعبير عنها بالتساؤل الرئيسي التالي:

هل يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة  $0,05 \geq \alpha$  لجودة الحياة الوظيفية على مستوى جودة الخدمات المصرفية المقدمة من طرف موظفي البنك محل الدراسة؟.

و يندرج ضمن هذا التساؤل ستة أسئلة فرعية كما يلي:

- هل يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة  $0,05 \geq \alpha$  لبعد ظروف العمل على جودة الخدمة المصرفية المقدمة من طرف موظفي البنك محل الدراسة؟.

- هل يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة  $0,05 \geq \alpha$  لبعد خصائص الوظيفة على جودة الخدمة المصرفية المقدمة من طرف موظفي البنك محل الدراسة؟.

- هل يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة  $0,05 \geq \alpha$  لبعد نظام الأجور والتعويضات على جودة الخدمة المصرفية المقدمة من طرف موظفي البنك محل الدراسة؟.

- هل يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة  $0,05 \geq \alpha$  لبعد جماعة أو فريق العمل على جودة الخدمة المصرفية المقدمة من طرف موظفي البنك محل الدراسة؟.

- هل يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة  $0,05 \geq \alpha$  لبعد أسلوب الرئيس في الإشراف (علاقة الإشراف) على جودة الخدمة المصرفية المقدمة من طرف موظفي البنك محل الدراسة؟.

- هل يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة  $0,05 \geq \alpha$  لبعد المشاركة في اتخاذ القرار على جودة الخدمة المصرفية المقدمة من طرف موظفي البنك محل الدراسة؟.

## 1-2- فرضيات الدراسة:

تقوم الدراسة على السعي لإثبات أو نفي صحة الفرضيات التالية:

### الفرضية الرئيسية للبحث $H_{01}$ :

"لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة  $\alpha \geq 0,05$  لجودة الحياة الوظيفية على جودة الخدمة المصرفية المقدمة من طرف موظفي البنك محل الدراسة." وتتفرع الفرضية الرئيسية لستة فرضيات فرعية على النحو التالي:

$H_{011}$  - لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة  $\alpha \geq 0,05$  لبعده ظروف العمل على جودة الخدمة المصرفية المقدمة من طرف موظفي البنك محل الدراسة.

$H_{012}$  - لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة  $\alpha \geq 0,05$  لبعده خصائص الوظيفة على جودة الخدمة المصرفية المقدمة من طرف موظفي البنك محل الدراسة.

$H_{013}$  - لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة  $\alpha \geq 0,05$  لبعده نظام الأجور والتعويضات على جودة الخدمة المصرفية المقدمة من طرف موظفي البنك محل الدراسة.

$H_{014}$  - لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة  $\alpha \geq 0,05$  لبعده جماعة أو فريق العمل على جودة الخدمة المصرفية المقدمة من طرف موظفي البنك محل الدراسة.

$H_{015}$  - لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة  $\alpha \geq 0,05$  لبعده أسلوب الرئيس في الإشراف (علاقة الإشراف) على جودة الخدمة المصرفية المقدمة من طرف موظفي البنك محل الدراسة.

-  $H_{016}$  : لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة  $\alpha \geq 0,05$  لبعده المشاركة في اتخاذ القرار على جودة الخدمة المصرفية المقدمة من طرف موظفي البنك محل الدراسة.

### 1-3- أسباب اختيار الموضوع:

- الرغبة في الكشف عن بعض المفاهيم المتعلقة بجودة الحياة الوظيفية.
- يعتبر هذا الموضوع من البحوث التي تفتقر إليها المكتبات الجزائرية حيث تم اختياره كمحاولة متواضعة لفتح الباب لإثراء هذا الموضوع والمكتبة الجزائرية بهذا النوع من الدراسات الكمية، ومحاولة لتغطية النقص الموجود في هذا المجال والمتعلق بجودة الحياة الوظيفية.
- محاولة لفت انتباه إدارات البنوك لأهمية جودة الخدمات في كسب رضا وولاء العملاء.
- الوقوف على مدى اهتمام البنوك بجودة الحياة الوظيفية.
- كشف العلاقة التأثيرية بين جودة الحياة الوظيفية وجودة الخدمة المصرفية المقدمة للعملاء.

**1-4- أهداف الدراسة:** تهدف هذه الدراسة لدراسة أثر جودة الحياة الوظيفية ومختلف أبعادها على مستوى جودة الخدمات المصرفية التي يقدمها الموظفون بالبنك للعملاء، وذلك عن طريق إبراز مختلف الجوانب النظرية لجودة الحياة الوظيفية وجودة الخدمات المصرفية بالمؤسسات، ثم الوقوف على تحليل العلاقة بينهما من خلال دراسة تطبيقية عملية.

**1-5- أهمية الدراسة:** تأتي أهمية هذه الدراسة من خلال إبراز الدور الذي يجب أن تقوم به إدارات الموارد البشرية في البنوك التجارية لإنجاح مهامها وتحقيق أهدافها،

وذلك بإعطاء أهمية لتطوير جودة الحياة الوظيفية السائدة بالبنك، لأنها من السبل التي تساعد البنوك التجارية على تحقيق جودة في الخدمة المصرفية لجلب العميل وكسب ولائه.

**1-6- مجتمع وعينة الدراسة:** يضم مجتمع الدراسة جميع الأفراد العاملين ببنك الفلاحة والتنمية الريفية بجميع فروع بولاية ميله، وبسبب كبر مجتمع الدراسة وصعوبة الوصول إلى كل الموظفين، تم اختيار عينة الدراسة حسب أسلوب العينة القصدية أو الملائمة، حيث تم توزيع 80 استبيان، وقد تم استرجاع 70 منها، وبعد مراجعة الاستبيانات المسترجعة تم استبعاد 10 منها لعدم اكتمالها أو لتناقض الإجابات على أسئلتها، وتم اعتماد 60 استبيان للتحليل الإحصائي أي بنسبة 75% من إجمالي الاستبيانات الموزعة.

**1-7- منهجية الدراسة:** اقتصرت الدراسة على مناقشة أثر جودة الحياة الوظيفية من خلالها أبعادها الستة (ظروف العمل، خصائص الوظيفة، نظام الأجور والتعويضات، جماعة أو فريق العمل، أسلوب الرئيس في الإشراف أو علاقة الإشراف، المشاركة في اتخاذ القرار) على جودة الخدمات المصرفية المقدمة من طرف الموظفين حسب وجهة نظرهم من خلال أبعادها الخمسة (الملموسية، الاعتمادية، الاستجابة، الأمان، والتعاطف).

لمعالجة الإشكالية موضوع الدراسة، سنتبع المنهج الوصفي التحليلي لملاءمته لطبيعة الدراسة. أما أداة الدراسة المستخدمة فتمثلت في الاستبيان، الذي تم تقسيمه إلى ثلاثة أجزاء:

**الجزء الأول:** متعلق بالمتغيرات الشخصية لأفراد العينة، ويضم 7 عبارات.

الجزء الثاني: متعلق بمتغير جودة الحياة الوظيفية، والتي تم تقسيمها إلى ستة أبعاد بمجموع 30 عبارة.

الجزء الثالث: متعلق بمتغير جودة الخدمة المصرفية، والتي تم تقسيمها إلى خمسة أبعاد بمجموع 28 عبارة.

كما تم قياس اتجاهات الزبائن حول محوري الاستبيان الثاني والثالث السابقين باستخدام مقياس ليكرت الخماسي المتدرج من درجة الموافقة المتدنية جدا إلى درجة الموافقة المرتفعة جدا، بحيث أن طول الفئة يساوي 0.8.

**1-8- صدق وثبات أداة الدراسة:** يشير صدق أداة الدراسة إلى التأكد من أنها سوف تقيس ما أعدت لقياسه، أي شمولها على كافة العناصر التي يجب أن تدخل في التحليل من جهة، ووضوح فقراتها ومفرداتها من جهة أخرى، بحيث تكون مفهومة من قبل كل من يستخدمها. وقد قام الباحث بالتأكد من صدق أداة الدراسة من خلال عرضها على مجموعة من المحكمين المختصين من أساتذة الجامعات، وفي ضوء آرائهم تم إثراء أداة الدراسة وبنائها في صورتها النهائية.

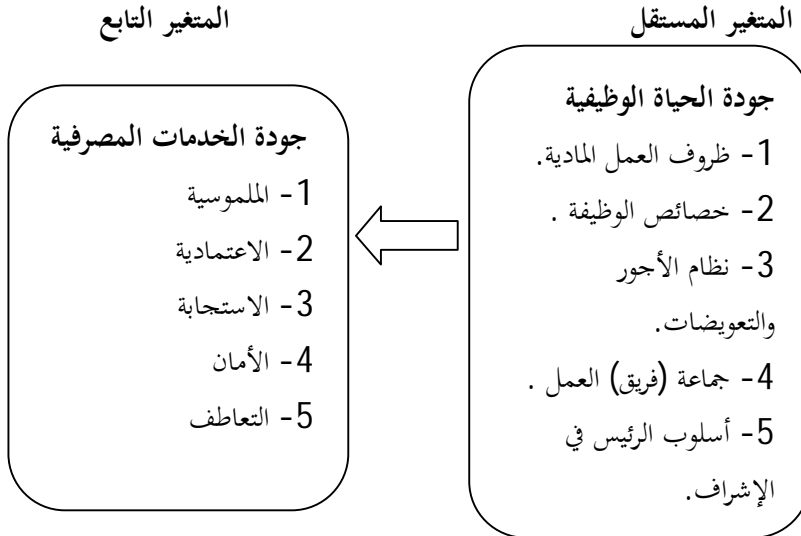
كما تم التأكد من ثبات أداة الدراسة وصدقها البنائي، باستخدام معادلة ألفا كرونباخ *Cronbach's alpha*، وكانت النتائج كما هي موضحة في الجدول الموالي: الجدول رقم 1: معامل الثبات ألفا كرونباخ لمتغيرات الدراسة

| اسم المتغير           | المحور الاول | المحور الثاني | الاستمارة ككل |
|-----------------------|--------------|---------------|---------------|
| معامل الثبات $\alpha$ | 0.910        | 0.916         | 0,941         |

المصدر : من إعداد الباحث اعتمادا على نتائج تحليل الاستبيان باستخدام برنامج **Spss** من خلال الجدول السابق نجد أن قيمة المعامل ألفا كرونباخ لجميع متغيرات أداة الدراسة أكبر من 0.6 المعدل المقبول إحصائيا، وبالتالي فإن أداة الدراسة تتمتع بدرجة عالية من الثبات ويمكن الاعتماد عليها في التطبيق الميداني للدراسة .

## 1-9- نموذج الدراسة: يمكن تلخيص متغيرات الدراسة من خلال النموذج الموالي:

### الشكل رقم 1: نموذج الدراسة



المصدر: من إعداد الباحث

## 2- الإطار النظري للدراسة والدراسات السابقة:

### 2-1- ماهية الجودة:

اختلفت الآراء حول تعريف الجودة، لكنها في الواقع لم تخرج عن نطاق المفاهيم التالية: هي "ملائمة المنتج للاستخدام"، "وتلبية احتياجات الزبائن" (مأمون، 2008، ص، 16) ، "وأن يعمل المنتج بصورة صحيحة ومن المرة الأولى لاستخدامه"، "وتقليل التباين" (عواطف، 2009، ص، 13). وفيما يلي سنتناول بعض تعاريف الجودة:

- لغويا، مصطلح الجودة يعني طريقة حياة، مثلا نقول عن سلعة أنها ذات جودة عالية عندما تلبي توقعاتنا أو تزيد، بينما في حقيقة الأمر هي أكثر ما تعكس المطابقة أو



القدرة على القيام بالشيء كما هو مطلوب، وقد اتخذت كلمة جودة من الكلمة اللاتينية *QUALITAS* والتي تعني بالفرنسية *Tel que* أي " كما هو " (Daniel D, 2000, p, 17).

- كما يشير *Taguchi* إلى أن الجودة هي تفادي الخسارة التي يسببها المنتج للمجتمع بعد إرساله للمستعمل، ويتضمن ذلك الخسائر الناجمة عن الفشل في تلبية توقعات الزبون والمؤسسة، والفشل في تلبية خصائص الأداء والتأثيرات الجانبية الناجمة عن المنتج كالتلوث والضجيج وغيرها (رعد، 2008، ص، 29).

- وقد ميز *Bradly T. Gale* بين أربع مستويات للجودة تجعل منها عنصرا استراتيجيا هاما وهي (Brilman J, 2001, P, 91):

- جودة المطابقة: أي مطابقة جودة المنتج أو الخدمة للخصائص والمواصفات المحددة في التصميم؛

- إرضاء العملاء: وذلك من خلال الاقتراب منهم، وتفهم احتياجاتهم ومحاولة تلبية هذه الاحتياجات؛

- القيمة المطلوبة من طرف السوق والخاصة بالمنافسة: وذلك من خلال دراسة السوق وتحليل احتياجاته ومتغيراته؛

- إدارة القيمة للزبون: من خلال استعمال أدوات القياس ومؤشرات تحليل العلاقة (قيمة / عميل).

- كما يعتقد "دوهرتي *Douharty*": أن الجودة فكرة مرنة ذات عدد من المعاني المتناقضة، والتي يمكن أن تقود إلى مخرجات مختلفة، وتحدد بعض التناقضات في تحديد مفهوم الجودة مثلا من خلال كونها مفهوم استراتيجي وإجرائي معا، وفكرة تصورية وعملية معا، وذات مفهوم مطلق ونسبي معا، الخ (بديسي، 2006، ص، 82).

- كما تعرف الجودة من خلال حجم المؤسسة، حيث يقصد بها في المؤسسات الصغيرة والمتوسطة بأنها: "الصفير عيب أو خطأ، الصفير عطب، الصفير تأخر، الصفير ورق، الصفير مخزون" (Bertraud L, 1993, P, 24). أي ما يطلق عليه الأصفار الخمسة.

- ويتفق جوران (Jurane) وكروسي (Crosby)، على أن الجودة تعني الملائمة والمطابقة، أي الملائمة للاستخدام والمطابقة للمواصفات (B P Crosby, 1986, P, 19).

## 2-2- ماهية جودة الحياة الوظيفية

تم تناول جودة الحياة الوظيفية كمفهوم وطريقة عملية بالدراسة والنقاش من قبل علماء الاجتماع والنفوس والإدارة منذ أكثر من 40 عاما، فهي فلسفة ومجموعة مبادئ تعتبر الموارد البشرية أعظم موارد المؤسسة، لكونهم جديرين بالثقة ومسؤولين، ولهم القدرة على المساهمة القيمة في الارتقاء بالمؤسسة، وبالتالي يجب معاملتهم باحترام وكرامة.

## 2-2-1- تعريف جودة الحياة الوظيفية:

تنوعت وتعددت تعريفات الباحثين والعلماء لمفهوم جودة الحياة الوظيفية (QWL) وإن كان مضمونها واحد يصب في تحسين بيئة العمل، وحياة العاملين فيها، فركز علماء الاقتصاد على التعويضات الاقتصادية مثل ساعات العمل، والأجور بالساعة، والدخل السنوي، أو الفوائد الأخرى كالتأمين الصحي ومنافع التقاعد، في حين ركز علماء الاجتماع على نفوذ العاملين المهني، درجة استقلاليتهم في وظائفهم. بينما ركز علماء النفس على المظاهر غير الاقتصادية في العمل كالرضا الوظيفي، والرفاهية. (البليسي، 2012، ص، 07)

و قد تعددت التعاريف الملمة بجودة الحياة الوظيفية من بينها ما يلي:  
تشير جودة الحياة الوظيفية إلى مجموعة من العمليات المتكاملة المخططة والمستمرة والتي

تستهدف تحسين مختلف الجوانب التي تؤثر على الحياة الوظيفية للعاملين وحياتهم الشخصية أيضا، والذي يسهم بدوره في تحقيق الأهداف الاستراتيجية للمنظمة والعاملين فيها والمتعاملين معها. ( جاد الرب، 2008، ص، 6، 7 )

تعني جودة حياة العمل ظروف عمل جيدة وإشراف جيد، ومرتببات ومزايا ومكافآت جيدة، وقدر من الاهتمام والتحدي بالوظيفة، وتحقق جودة الحياة الوظيفية من خلال فلسفة علاقات العاملين التي تشجع استخدام جهود جودة الحياة الوظيفية لإعطاء العاملين فرص أكبر للتأثير على وظائفهم والمساهمة الفعالة على مستوى المنظمة ككل (عبد الفتاح المغربي، 2004، ص، 05 )

و يمكن تعريف جودة حياة العمل على أنها مجموعة من الأنظمة والبرامج المرتبطة بتحسين وتطوير مختلف الجوانب الخاصة برأس المال البشري للمنظمة، والتي من شأنها أن تؤثر على الحياة الوظيفية للأفراد وبيئتهم الاجتماعية والثقافية والصحية، والذي بدوره ينعكس إيجابا على مستوى الأداء الوظيفي للعاملين، ومن ثم يساهم في تحقيق أهداف المنظمة والفرد وكافة الأطراف ذات العلاقة بالمنظمة. ( إبراهيم ماضي، 2014، ص، 63 )

وفي ضوء ما سبق، يمكن تقديم تعريف شامل لجودة الحياة الوظيفية بأنها السياسات والاجراءات والعمليات التي تنفذها المؤسسة بهدف تطوير وتحسين الحياة الوظيفية والشخصية للعاملين فيها، الذي ينعكس بدوره على أداء المؤسسة والأفراد إيجابيا، وبذلك تحقق المؤسسة أهدافها وتشبع رغبات موظفيها، مما يضمن نجاحها واستمراريتها.

## 2-2-2- أهمية جودة الحياة الوظيفية

يمكن الوقوف على أهمية جودة الحياة الوظيفية من خلال المنافع التي تعود على المؤسسة من خلال تطبيقها، والتي منها ما يلي ( جاد الرب، 2008، ص، 10):

- حل المشكلات جميعها سواء التي تواجه العاملين او المنظمة بأسلوب المشاركة كما في حلقات النوعية؛
- تصميم أنظمة أجور ومكافآت تجعل العاملين أكثر رضا عن عملهم وتحسين بيئة العمل من خلال تقليل ساعات العمل, والحفاظ على سلامة العاملين بالمنظمة؛
- إعادة هيكلة الأنشطة ليصبح العمل أكثر رضا لهم؛
- السعي لإيجاد بيئة عمل آمنة وظيفيا عن طريق الاهتمام بحقوق العاملين في المنظمة؛
- العمل على تجديد التطوير الفكري وزيادة المعرفة ؛
- تقليل الصراعات بين العاملين من خلال تطوير مناخ تنظيمي تسود فيه روح التعاون , وتبني فيه علاقات تسعى الى زيادة الإنتاجية .

## 2-2-3- أبعاد جودة حياة العمل

يتضمن مفهوم جودة الحياة الوظيفية الجهود والأنشطة التي تستخدمها إدارة الموارد البشرية في المنظمة بغرض تحقيق رفاية العاملين، وإشباع احتياجاتهم من خلال توفير بيئة عمل آمنة. وبشكل عام تتمثل الجهود المبذولة لتحقيق جودة الحياة الوظيفي في الأبعاد التالية:

- **ظروف العمل المادية :** مثل توفير كل سبل الراحة للموظفين، التوزيع الجيد للمعدات، توفير الأجواء المناسبة في بيئة العمل (الحرارة، التهوية، الهدوء وتقليل الضوضاء... الخ). (البليسي، 2012، ص، 08)
- **بيئة عمل صحية وآمنة:** أصبح اهتمام أية مؤسسة في الوقت الحاضر منصبا على كيفية بناء بيئة عمل تضمن توافر السلامة المهنية فيها من جميع الأخطار والحوادث والأمراض، باعتبارها عنصر أساسي لعمل العاملين. (سما سعد، 2007، ص، 78).
- **عوامل وظيفية:** وتتضمن العوامل الوظيفية في العناصر التالية:
- **التصميم الوظيفي:** ويقصد به الهيكلية المخططة الواعية لجهود الأفراد، وفرق العمل في مكان العمل، "حيث يساعد التصميم الوظيفي على تحديد المهام الواجب تنفيذها، وكيفية التنفيذ، وعدد المهام المنفذة، وترتيب المهام قيد التنفيذ" (البليسي، 2012،

ص، 09)

- الأمان الوظيفي: ويعد بمثابة الأمر الحيوي للعاملين، حيث تعتبر الوظيفة وسيلة لتحقيق الذات ومكانة اجتماعية وليس فقط مصدر للدخل، " فالأمان الوظيفي هو بقاء الفرد موظف في نفس المنظمة بدون انتقاص من الأقدمية أو الأجر أو حقوق المعاش، مما له أثر إيجابي على الانتاجية " (البليسي، 2012، ص، 10)، كما يربط الامان الوظيفي برفاهية العاملين الجسدية والنفسية، والرضا الوظيفي لهم و كذا الالتزام التنظيمي.
- فرص الترقية والتقدم: تعمل جميع المنظمات على توسيع مسؤوليات موظفيها من خلال الترقيات، والتي تتم في اطار الترقيات الرسمية، أو برامج تطوير الوظيفة، أو فرص التدريب، أو تعيينات اللجان أو المشاريع الخاصة، وهذا ما يولد الشعور بالولاء اتجاه المنظمة.
- جداول عمل مرنة: إن فترات العمل الطويلة، والتي يصعب على العمال احترامها نظرا لظروفهم العائلية والتزاماتهم الشخصية، يحتم على المنظمات وضع جداول عمل مرنة تساعد في تقليل الاضطرابات في العمل وتزيد من الانتاجية والولاء والرضا للعاملين.
- **عوامل مالية:** وتشمل على: الأجور ومختلف المكافآت والتعويضات، التي يجب أن تكون عادلة وكافية. (البليسي، 2012، ص، 10)
- **مشاركة العاملين في الادارة:** " المشاركة الادارية تعالج العلاقة بين المنظمة والموظفين والمساهمين، والقضايا الاساسية للإدارة داخل المنظمة، ويبرز دور الموظفين والمساهمين في صناعة القرارات في جميع مستويات المنظمة " (البليسي، 2012، ص، 11).
- **رفاهية العاملين:** يعد مفهوم الرفاهية مفهوم متغير، حيث له عدة تفسيرات تختلف من دولة لدولة ومن وقت لآخر، " فالرفاهية مفهوم يشير الى حالة السعادة، بأنها تحسين الصحة والأمن والرفاهية العامة والكفاءة الانتاجية للموظفين حسب المعايير المنصوص عليها في القانون " (البليسي، 2012، ص، 11).

- **اجراءات تقويم المظالم:** لا توجد منظمة تخلوا من التظلمات والنزاعات والصراعات حيث عادة ما يتولد عند الموظفين الشعور بعدم الرضا والظلم لأسباب متعددة، وفي بعض المنظمات، يكون التظلم مرفوع من العاملين ضد أصحاب العمل، بينما في منظمات أخرى يكون فيها التظلم من صاحب العمل ضد الموظفين، وهذا ما سبب عدة تأثيرات سلبية على علاقات العمل والانتاجية.

- **التوازن بين الحياة والعمل:** "بعض المنظمات تساعد الموظفين على التوفيق بين مسؤوليات العمل والعائلة ، وتحسين صحتهم واستمتاعهم بالحياة بعدة طرق" (البليسي، 2012، ص، 12).

تجدر الإشارة إلى وجود اختلافات بين الباحثين في عدد هذه الأبعاد، حيث يتم دمج بعدين أو أكثر من الأبعاد السابقة في بعد واحد، أو تفصيل بعد من الأبعاد السابقة لعدة أبعاد... الخ. وقد عمدت الدراسة إلى دمج هذه الأبعاد في ستة عناصر هي: ظروف العمل المادية ومدى صحتها، خصائص الوظيفة، نظام الأجور والتعويضات، جماعة أو فريق العمل، أسلوب الرئيس في الإشراف، المشاركة في اتخاذ القرارات.

## 2-3- ماهية جودة الخدمات المصرفية

### 2-3-1- تعريف الخدمة المصرفية:

يعرف *Kotler* الخدمة على أنها كل نشاط أو إنجاز أو منفعة يقدمها طرف ما لطرف آخر، وتكون أساسا غير ملموسة ولا تنتج عنها أي ملكية، وأن إنتاجها أو تقديمها قد يكون مرتبط بمنتهج مادي ملموس أو لا.

(Koteler P, 2003, P, 462).

كما تعرف الخدمة أيضا على أنها تصرف أو مجموعة من التصرفات التي تتم في زمن محدود ومكان معين من خلال وسائل مادية وبشرية لصالح فرد معين أو مجموعة من الأفراد بالاعتماد على إجراءات وسلوكات منظمة.

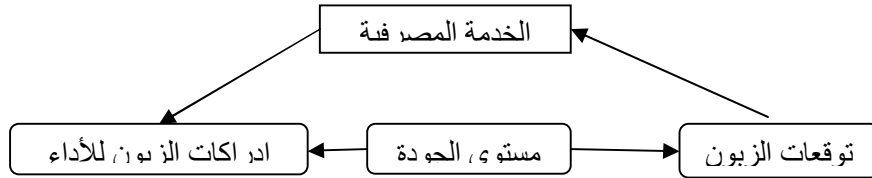
. (christaine D J P, 1998, P, 20)

وقياسا على ذلك، فالخدمة المصرفية عبارة عن مجموعة أنشطة تتعلق بتحقيق منافع معينة للعميل سواء كان ذلك بمقابل مادي أو بدون مقابل، حيث يمكن أن يقدم البنك أحيانا خدمات مجانية بدون مقابل إلى عملائه (زياد، محفوظ، 2000، ص، 307). وعادة ما تتعلق بأنشطة وفعاليات متنوعة تتضمن حزمة من الخدمات المصرفية التي يقدمها البنك للزبائن بالشكل الذي يحقق لهم حاجاتهم ورغباتهم في هذا المجال (ردينة، محمود، 2001، ص، 161). ومن هذه الخدمات يمكن ذكر ما يلي: خدمات مصادر الأموال: (ومثال ذلك: خدمات الحسابات الجارية، الودائع لأجل، حسابات التوفير، الشهادات الادخارية والاستثمارية، صناديق الاستثمار، مختلف الرسوم والإيرادات... الخ)، وخدمات توظيف (استخدام) الأموال: (ومثال ذلك: خدمات الاعتمادات المستندية، القروض، بطاقات الائتمان،... الخ). (محمد، 2003، ص، 60).

### 2-3-2- تعريف جودة الخدمة المصرفية:

إن أي تعريف لجودة الخدمة المصرفية لا بد أن يركز على ما يمكن أن يتوقعه الزبون من وراء السبب الجوهرى لشراء هذه الخدمة، وبالتالي تحديد مدى قدرة هذه الخدمة على الوفاء بحاجات الزبون الحقيقية، لذا فإن تعريف جودة الخدمة المصرفية يتمحور أساسا حول المنافع التي تقدمها هذه الخدمة للزبون (من خلال مقدمي الخدمة بالبنك) ومستوى إدراكه لها، أي التركيز على إجمالي المنافع والقيم التي تقدمها الخدمة المصرفية للمستفيد (محمود، ردينة، 2010، ص، 91)، وهذا ما تشير إليه دراسات كل من *Gronroos* (1992)، و *Ramaswamy* (1996)، و *Shostack* (1997). وتشير بالتالي جودة الخدمة المصرفية لمدى تطابق الأداء الفعلي للخدمة المصرفية (من خلال مقدمي الخدمة بالبنك) مع توقعات زبائنها (نايف، 2006، ص، 90)، أي أنها الفرق بين توقعات الزبائن للخدمة وإدراكاتهم للأداء الفعلي لها. وذلك على النحو الذي يبينه الشكل الموالي:

### الشكل رقم 2: مفهوم جودة الخدمة المصرفية



المصدر: عوض بدير الحداد، تسويق الخدمات المصرفية، دار البيان للطباعة والنشر، القاهرة، 1999، ص، 337.

وعلى ضوء ما سبق، فإذا توافقت إدراكات الزبائن للأداء الفعلي للخدمة المصرفية مع توقعاتهم حوله فإنهم سوف يكونون راضين عنها، إما إذا فاقت إدراكات الزبائن توقعاتهم حول الخدمة المصرفية فتعتبر في هذه الحالة خدمة متميزة، وإذا تحقق العكس، أي أن مستوى إدراكات الزبائن لم يرق لمستوى توقعاتهم، فالخدمة في هذه الحالة رديئة، والزبون في هذه الحالة غير راض عنها.

### 2-3-3- أبعاد قياس جودة الخدمة المصرفية:

بالرغم من المحاولات العديدة التي بذلت من أجل تحديد أبعاد جودة الخدمة المصرفية، إلا أنه لا يوجد اتفاق بين الباحثين حول ماهية وعدد تلك الأبعاد. حيث يرى (Swan and Comb 1976) أن جودة الخدمة هي محصلة التفاعل بين العميل وعناصر تتعلق بالبنك، وضمن هذا الإطار حددا بعددين لجودة الخدمة المصرفية هما: الجودة المادية والجودة التفاعلية، ثم أضاف الباحثان *Lehitnen and Lehitnen* (1982) بعدد ثالث للبعدين السابقين وهو بعد جودة المؤسسة (قاسم، ص، 92، 93) (ثابت، 2006، ص، 289). كما يرى (Gronroos 1984) أن هناك بعدين لجودة الخدمة المصرفية هما: (Gronroos C, 1994, PP, 36-45):

- **الجودة الفنية:** التي تشير إلى الجوانب الكمية للخدمة مثل المعدات والأدوات المستخدمة.

- **الجودة الوظيفية:** التي تتعلق بالعمليات الخاصة بتقديم الخدمة، أي الكيفية التي تتم فيها نقل الجودة الفنية إلى المستفيد من الخدمة.



مع الإشارة أن هناك من يضيف بعد ثالث إضافة للبعدين السابقين: بعدي الجودة الفنية والوظيفية، وهو بعد الصورة الذهنية للمؤسسة أو البنك، والذي يعكس انطباعات الزبائن عن البنك، والتي تتوقف بدورها على تقييم الزبائن للجوانب الفنية والوظيفية للخدمة المصرفية (عوض، 1999، ص، 324).

وتعتبر دراسة *Parasuraman, Zithmal and berry* سنة 1985 من أكثر الدراسات شمولاً وعمقاً في تحديد أبعاد جودة الخدمة المصرفية، حيث تم تحديد في بداية الأمر عشرة أبعاد لجودة الخدمة المصرفية هي: "النواحي المادية الملموسة، الاعتمادية، الاستجابة، الاتصال، المصادقية، الأمان، الجدارة، التعاطف، تفهم احتياجات العملاء، وسهولة التعامل" (Parasuraman, Z, B, 1985, P, 42, 43). وفي مرحلة لاحقة، تمكنوا في سنة 1988 من دمج الأبعاد العشرة السابقة في خمسة أبعاد فقط هي (Berry, P, Z, 1988, PP 35-43):

- **الملموسية Tangibility**: مثل المظهر الخارجي للتسهيلات المادية والآلات والمعدات والأفراد... الخ.
- **الإعتمادية Reliability**: مثل تقديم الخدمة في الوقت المناسب بدقة عالية ومن دون أخطاء، ومدى وفاء البنك بالتزاماته اتجاه الزبون.
- **الاستجابة Responsiveness**: مثل الاستجابة لطلبات الزبائن ولشكاويهم والعمل على حلها.
- **الأمان Assurance**: وهو الاطمئنان القبلي بأن الخدمة تخلو من الخطأ أو الخطر أو الشك.
- **التعاطف Empathy**: مثل سهولة وصول البنك للزبائن وتفهم احتياجاتهم لتبليتها، وإبداء روح الصداقة والحرص على الزبون وإشعاره بأهميته وأهمية تلبية حاجاته من طرف البنك.

## 2-4- الدراسات السابقة:

- دراسة أسامة زياد يوسف البليسي (2012) حول جودة الحياة الوظيفية وأثرها على الأداء الوظيفي للعاملين في المنظمات غير الحكومية في قطاع غزة، وقد خلصت الدراسة إلى أن المنظمات غير الحكومية في قطاع غزة تتمتع بحياة وظيفية ذات جودة جيدة، كما أن أداء العاملين في المنظمات غير الحكومية تمتاز بالكفاءة العالية والمستوى الراقى، مع وجود علاقة ايجابية بين جودة الحياة الوظيفية والأداء الوظيفي داخل المنظمات في قطاع غزة.

- دراسة عبد الحميد عبد الفتاح المغربي (2004) حول جودة حياة العمل وأثرها في تنمية الاستغراق الوظيفي: وقد أظهرت النتائج أن هناك انخفاضا نسبيا في مستوى جودة حياة العمل في المراكز الطبية المتخصصة، وعدم وجود اختلاف معنوي بين الفئات العاملة بتلك المراكز في مختلف الفئات الإدارية والأطباء والفنيين، إلا في عملي الأجور والمكافآت وأسلوب الرئيس في عمليات الإشراف. إن أكثر أبعاد جودة حياة العمل التي مازالت في حاجة لدعم الإدارة من وجهة نظر الأطباء كانت الأجور والمكافآت، أسلوب الرئيس في الإشراف، ظروف العمل المعنوية، وجماعة العمل، وتم التوصل إلى أن لعوامل جودة حياة العمل مجتمعة تأثير في الاستغراق الوظيفي.

- دراسة (Manjunath, 2011) حول تأثير جودة الحياة الوظيفية للعاملين في الفنادق على رضا العملاء، وقد خلصت الدراسة إلى وجود عدم رضا عن كل من: عن الرواتب والتعويضات والميزات المقدمة من قبل المنظمة، والمشاركة في اتخاذ القرارات وبيئة العمل، وأشارت الدراسة لوجود علاقة قوية بين العاملين والعملاء، وضرورة شعور العاملين بالأمان الوظيفي.

- دراسة (Goodman et al, 2001) عن تأثير الثقافة التنظيمية في جودة الحياة الوظيفية، وقد توصلت إلى أن القيم الثقافية تؤثر إيجابا في كل من الانتماء التنظيمي، وتضمنات العمل، وتمكين العاملين، والرضا الوظيفي، وسلبا في معدلات دوران العمل.

- دراسة المبيرك (2004): بعنوان: "دراسة العوامل المؤثرة في جودة الخدمات المصرفية النسائية في المملكة العربية السعودية". بالاستعانة بمقياس SERVPERF الذي طوره العالمان Cronin and Taylor 1992. وقد أشارت نتائج البحث إلى الانطباع الإيجابي عن الجودة الكلية للخدمة المصرفية النسائية في المملكة كما عبرت عنه المشاركات في الدراسة. أما من حيث علاقة الأبعاد الخمسة والمكونة لمقياس جودة الخدمة المصرفية مع الجودة الكلية للخدمة المصرفية فقد أسفرت النتائج عن وجود علاقة ارتباطية بين أربعة من أبعاد هذا المقياس بمستوى الجودة الكلية للخدمة المصرفية تتمثل في الملموسية والاستجابة والاعتمادية والتعاطف. وأخفق المقياس في إظهار علاقة ذات دلالة إحصائية للأمان على الجودة الكلية للخدمة المصرفية.

- دراسة رؤى رشيد سعيد آل قاسم (2012) بعنوان: أثر الالتزام التنظيمي في تحسين جودة الخدمة المصرفية: دراسة تطبيقية على عينة من البنوك التجارية الأردنية (من وجهة نظر موظفيها)، وقد خلصت الدراسة إلى وجود أثر واضح وعال للالتزام التنظيمي (العاطفي، الاستمراري، المعاييري) على تحسين جودة الخدمة المصرفية في البنوك التجارية الأردنية.

### 3- اختبار فرضيات الدراسة:

سيتم اختبار فرضيات البحث باستخدام نموذج الانحدار المتعدد ضمن برنامج الحزم الإحصائية SPSS.

### 3-1- اختبار الفرضية الرئيسية للبحث:

سيتم اختبار هذه الفرضية بدراسة العلاقة بين المتغير التابع: جودة الخدمة المصرفية، والمتغير المستقل: جودة حياة العمل. حيث سيتم تطبيق نموذج الانحدار المتعدد باستخدام طريقة Enter في إدخال المتغيرات. وذلك كما يلي:

### 3-1-1- العلاقة بين متغيرات نموذج الانحدار المتعدد:

نبين من خلال الجدول الموالي علاقة الارتباط بين المتغير التابع والمستقل:

الجدول رقم 2: الانحدار المتعدد للعلاقة بين جودة الخدمة المصرفية وجودة الحياة الوظيفية

| الأسلوب | الخطأ المعياري<br>للتقدير | R <sup>2</sup> المعدلة | R <sup>2</sup> | R     | البيان   |
|---------|---------------------------|------------------------|----------------|-------|--|
| Enter   | 0,38998                   | 0,356                  | 0,367          | 0,606 | علاقة جودة الخدمة المصرفية بجودة الحياة الوظيفية |

المصدر: من إعداد الباحث اعتماداً على مخرجات برنامج SPSS

من خلال الجدول السابق فإنه توجد علاقة ارتباط بين جودة الخدمة المصرفية المقدمة من طرف موظفي البنك وجودة الحياة الوظيفية، حيث بلغ معامل الارتباط 60.6%. كما أن 36.7% من التباين في جودة الخدمة المصرفية المقدمة من طرف الموظفين هي بسبب جودة الحياة الوظيفية.

### 3-1-2- اختبار قبول نموذج الانحدار المتعدد:

يوضح الجدول الموالي نتائج تحليل التباين ANOVA لاختبار معنوية نموذج الانحدار المتعدد المطبق، وفحص مدى قبوله من الناحية الإحصائية:

الجدول رقم 3: نتائج تحليل التباين ANOVA لاختبار معنوية نموذج الانحدار المتعدد  
لعلاقة جودة الخدمة المصرفية بجودة الحياة الوظيفية

| مستوى الدلالة | قيمة F | متوسط المربعات | درجات الحرية | مجموع المربعات | البيان   | نموذج الانحدار                                   |
|---------------|--------|----------------|--------------|----------------|----------|--|
| 0,000         | 33,640 | 5,116          | 1            | 5,116          | الانحدار | علاقة جودة الخدمة المصرفية بجودة الحياة الوظيفية |
|               |        | 0,152          | 58           | 8,821          | الباقي   |  |
|               |        |                | 59           | 13,937         | المجموع  |  |

المصدر: من إعداد الباحث اعتمادا على مخرجات برنامج SPSS

ومن خلال الجدول السابق فقد بلغت قيمة F 33.640 عند درجات حرية (1، 58) وهي دالة إحصائيا، لأن دلالتها تساوي 0.000 وهي أقل من 0.05 مستوى الدلالة المعتمد في الدراسة، وبالتالي توجد علاقة ارتباط قوية بين المتغير التابع والمتغير المستقل، بمعنى توجد علاقة انحدارية معنوية بين المتغير التابع جودة الخدمة المصرفية المقدمة من طرف موظفي البنك، والمتغير المستقل جودة الحياة الوظيفية. وبالتالي نقبل هذا النموذج في تحليل العلاقة الانحدارية.

### 3-1-3- نتائج تحليل الانحدار المتعدد:

سنبين من خلال الجدول الموالي نتائج تحليل الانحدار بين المتغير التابع والمتغير المستقل، وهي تبين العلاقة التأثيرية لجودة حياة العمل على المتغير التابع "جودة الخدمة المصرفية" ومدى معنويتها:

الجدول رقم 4: نتائج تحليل الانحدار المتعدد لعلاقة جودة الخدمة المصرفية بجودة حياة العمل

| متغيرات النموذج      | معاملات التأثير B | الخطأ المعياري | قيم $\beta$ :Beta | t المحسوبة | مستوى الدلالة |
|----------------------|-------------------|----------------|-------------------|------------|---------------|
| الثابت               | 1,805             | 0,309          |                   | 5,840      | 0,000         |
| جودة الحياة الوظيفية | 0,505             | 0,087          | 0,606             | 5,800      | 0,000         |

المصدر: من إعداد الباحث اعتماداً على مخرجات برنامج SPSS

من خلال الجدول السابق، فإن جودة الحياة الوظيفية تمارس تأثيرها على المتغير التابع: جودة الخدمة المصرفية المقدمة من طرف الموظفين، حيث جاء قيمة معامل التأثير موجبة، مما يبين وجود علاقة طردية بين المتغير التابع والمتغير المستقل، وهذا ما تؤكدته قيمة  $\beta$  التي بلغت 0.606. ويمكن صياغة معادلة الانحدار المتعدد كما يلي:

$$\text{جودة الخدمة المصرفية} = 1.805 + (0.505 \times \text{جودة الحياة الوظيفية})$$

وحسب نتائج اختبار  $t$ ، فإن جودة الحياة الوظيفية السائدة بالبنك محل الدراسة تؤثر معنوياً على جودة الخدمة المصرفية المقدمة من طرف الموظفين، لأن دلالتها أقل من 0.05 مستوى الدلالة المعتمد في الدراسة.

وعليه، فإننا نفي صحة الفرضية الرئيسية للبحث  $H_{01}$ ، أي يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة  $\alpha \geq 0,05$  لجودة الحياة الوظيفية على جودة الخدمة المصرفية المقدمة من طرف موظفي البنك محل الدراسة.

**3-2- اختبار الفرضيات الفرعية:** سيتم اختبار الفرضيات الفرعية للفرضية الرئيسية للبحث والبالغ عددها ستة فرضيات، باستخدام اختبار نموذج الانحدار المتعدد وفق طريقة Stepwise في اختيار المتغيرات، بين: المتغير التابع: جودة الخدمة المصرفية، والمتغيرات المستقلة الستة أبعاد جودة الحياة الوظيفية. ونسعى من خلال اختبار هذه الفرضيات الفرعية للوقوف على أثر أبعاد جودة الحياة الوظيفية على جودة الخدمة المصرفية المقدمة من طرف موظفي البنك محل الدراسة. وذلك كما يلي:

الجدول رقم 5: الانحدار المتعدد للعلاقة بين جودة الخدمة المصرفية وأبعاد جودة الحياة الوظيفية

| النموذج | المتغيرات | R | $R^2$ | $R^2$ | الخطأ المعياري | تباين $R^2$ |
|---------|-----------|---|-------|-------|----------------|-------------|
|---------|-----------|---|-------|-------|----------------|-------------|

|       | للتقدير | المعدلة |       |       | المستقلة<br>للمنموذج                        |          |
|-------|---------|---------|-------|-------|---|----------|
| 0,279 | 0,41618 | 0,267   | 0,279 | 0,528 | المشاركة في اتخاذ<br>القرار                 | <b>1</b> |
| 0,079 | 0,39616 | 0,336   | 0,358 | 0,598 | المشاركة في اتخاذ<br>القرار + ظروف<br>العمل | <b>2</b> |

**المصدر:** من إعداد الباحث اعتمادا على مخرجات برنامج SPSS

من خلال الجدول السابق، فإن كلا من: المشاركة في اتخاذ القرار و ظروف العمل دخلا النموذج، حيث أن معامل الارتباط للبعدين معا مع جودة الخدمة المصرفية المقدمة من طرف الموظفين بلغ 59.8% ويفسر 35.8% من التغير فيها، في حين بلغ معامل الارتباط بين المشاركة في اتخاذ القرار وجودة الخدمة المصرفية 52.8% ويفسر 27.9% من التغير فيها. ولم تنتمي باقي أبعاد جودة الحياة الوظيفية لأي نموذج.

ونوضح من خلال الجدول الموالي نتائج تحليل التباين ANOVA لاختبار معنوية نموذج الانحدار المتعدد:

الجدول رقم 6: نتائج تحليل التباين ANOVA لاختبار معنوية نموذج الانحدار المتعدد لعلاقة جودة الخدمة المصرفية بأبعاد جودة الحياة الوظيفية

| النموذج | المتغيرات المستقلة للنموذج            | البيان   | مجموع المربعات | درجات الحرية | متوسط المربعات | قيمة F | مستوى الدلالة |
|---------|---------------------------------------|----------|----------------|--------------|----------------|--------|---------------|
| 1       | المشاركة في اتخاذ القرار              | الانحدار | 3,891          | 1            | 3,891          | 22,465 | 0,000         |
|         |                                       | الباقي   | 10,046         | 58           | 0,173          |        |               |
|         |                                       | المجموع  | 13,937         | 59           |                |        |               |
| 2       | المشاركة في اتخاذ القرار + ظروف العمل | الانحدار | 4,991          | 2            | 2,496          | 15,902 | 0,000         |
|         |                                       | الباقي   | 8,946          | 57           | 0,157          |        |               |
|         |                                       | المجموع  | 13,937         | 59           |                |        |               |

المصدر: من إعداد الباحث اعتماداً على مخرجات برنامج SPSS

من خلال الجدول السابق نلاحظ أن مستوى المعنوية 0.000 وهو أقل من 0.05، وبالتالي توجد علاقة انحدارية معنوية بين المتغير التابع جودة الخدمة المصرفية المقدمة من طرف الموظفين، وبُعدي جودة الحياة الوظيفية: المشاركة في اتخاذ القرار وظروف العمل. وبعد النموذج الأول أحسن نموذج لأن قيمة F في هذا النموذج أكبر من قيمتها في النموذج الثاني. كما نلاحظ أن قيمة F تنقص عندما أضفنا عامل جديد للنموذج الأول، وهذا ما يبين أن أثر أبعاد جودة الحياة الوظيفية على جودة الخدمة المصرفية يتلخص أكثر في تأثير بعدين هما: المشاركة في اتخاذ القرار، وظروف العمل. ولتحديد أي البعدين أكثر تأثيراً في جودة الخدمة المصرفية نعلم الجدول الموالي الذي يوضح معاملات الانحدار المتعدد:



الجدول رقم 7: نتائج تحليل الانحدار المتعدد لعلاقة جودة الخدمة المصرفية بأبعاد جودة الحياة الوظيفية

| النموذج | المتغيرات                | قيمة B | الخطأ المعياري | معامل $\beta$ | قيمة t | مستوى الدلالة |
|---------|--------------------------|--------|----------------|---------------|--------|---------------|
| 1       | الثابت                   | 2,389  | 0,256          |               | 9,336  | 0,000         |
|         | المشاركة في اتخاذ القرار | 0,352  | 0,074          | 0,528         | 4,740  | 0,000         |
| 2       | الثابت                   | 1,853  | 0,317          |               | 5,854  | 0,000         |
|         | المشاركة في اتخاذ القرار | 0,235  | 0,083          | 0,353         | 2,826  | 0,006         |
|         | ظروف العمل               | 0,255  | 0,096          | 0,331         | 2,648  | 0,010         |

المصدر: من إعداد الباحث اعتمادا على مخرجات برنامج SPSS

من خلال الجدول السابق، وحسب نتائج اختبار T test ، فإن لكل من المشاركة في اتخاذ القرار وظروف العمل تأثيرا معنويا على جودة الخدمة المصرفية، ويعتبر بعد المشاركة في اتخاذ القرار الأكثر تأثيرا في جودة الخدمة المصرفية المقدمة من طرف الموظفين، حيث بلغت قيمة  $\beta$  ما يعادل 0.353، وهي أكبر قيمة من 0.331 الخاصة ببعدها ظروف العمل، في حين لم تظهر باقي أبعاد جودة الحياة الوظيفية في أي نموذج، مما يبين أن ليس لها أي تأثير معنوي على المتغير التابع: جودة الخدمة المصرفية. وعليه فإن جودة الخدمة المصرفية المقدمة من طرف موظفي البنك محل الدراسة تتأثر في المقام الأول ببعدها المشاركة في اتخاذ القرار، وفي المقام الثاني فإنها تتأثر ببعدها ظروف العمل السائدة، إلا أن باقي أبعاد جودة الحياة الوظيفية لا تمارس أي تأثير معنوي على جودة الخدمة المصرفية.

وعليه وعلى ضوء ما سبق، فإننا ننفي صحة الفرضيتين الفرعيتين الأولى والسادسة، أي أنه:

- H0<sub>11</sub>** - يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة  $\alpha \geq 0,05$  لبعده ظروف العمل على جودة الخدمة المصرفية المقدمة من طرف موظفي البنك محل الدراسة.
- H0<sub>16</sub>** - يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة  $\alpha \geq 0,05$  لبعده المشاركة في اتخاذ القرار على جودة الخدمة المصرفية المقدمة من طرف موظفي البنك محل الدراسة. ونثبت صحة باقي الفرضيات الفرعية كما يلي:
- H0<sub>12</sub>** - لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة  $\alpha \geq 0,05$  لبعده خصائص الوظيفة على جودة الخدمة المصرفية المقدمة من طرف موظفي البنك محل الدراسة.
- H0<sub>13</sub>** - لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة  $\alpha \geq 0,05$  لبعده نظام الأجور والتعويضات على جودة الخدمة المصرفية المقدمة من طرف موظفي البنك محل الدراسة.
- H0<sub>14</sub>** - لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة  $\alpha \geq 0,05$  لبعده جماعة أو فريق العمل على جودة الخدمة المصرفية المقدمة من طرف موظفي البنك محل الدراسة.
- H0<sub>15</sub>** - لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة  $\alpha \geq 0,05$  لبعده أسلوب الرئيس في الإشراف (علاقة الإشراف) على جودة الخدمة المصرفية المقدمة من طرف موظفي البنك محل الدراسة.

## الخاتمة

تعتبر جودة الحياة الوظيفية بالبنك ركيزة أساسية لتحفيز الموظفين على حسن خدمة الزبائن، لأنها تؤثر على مستوى الإشباع الذاتي والاجتماعي في العمل من جهة، وتؤثر بصفة تبادلية على الحياة الشخصية للموظف حتى خارج مكان العمل، ولعل تبني البنوك والمؤسسات بشكل عام لبرامج فعالة وهادفة لتحسين جودة الحياة الوظيفية أصبح أكثر من ضرورة، لأنه يساهم في تحقيق أهداف كل من: الموظف والبنك والعملاء ومختلف المتعاملين مع البنك في آن واحد. وفيما يلي سيتم الإشارة لنتائج وتوصيات الدراسة

**نتائج الدراسة :** بناء على الدراسة التي قام بها الباحث، تم التوصل الى النتائج التالية:

- وجود علاقة طردية إيجابية بين جودة الحياة الوظيفية داخل بنك الفلاحة والتنمية الريفية وجودة الخدمة المصرفية.
- يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لبعده ظروف العمل على جودة الخدمة المصرفية المقدمة من طرف موظفي البنك محل الدراسة.
- يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لبعده المشاركة في اتخاذ القرار على جودة الخدمة المصرفية المقدمة من طرف موظفي البنك محل الدراسة.
- لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لبعده خصائص الوظيفة على جودة الخدمة المصرفية المقدمة من طرف موظفي البنك محل الدراسة.
- لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لبعده نظام الأجور والتعويضات على جودة الخدمة المصرفية المقدمة من طرف موظفي البنك محل الدراسة.
- لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لبعده جماعة أو فريق العمل على جودة الخدمة المصرفية المقدمة من طرف موظفي البنك محل الدراسة.

- لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لبعء أسلوب الرئيس في الإشراف (علاقة الإشراف) على جودة الخدمة المصرفية المقدمة من طرف موظفي البنك محل الدراسة.
- يوفر البنك شروط السلامة المهنية لعامليه في بيئة العمل، وذلك لحرص البنك على توفير بيئة عمل صحية آمنة، وحرصها على التزام العاملين باللوائح والإرشادات التي تكفل سلامتهم.
- لا يتم مشاركة العاملين في اتخاذ القرارات، مما يؤثر ذلك على جودة الخدمة المصرفية.
- **التوصيات:** خرجت الدراسة بالتوصيات التالية للارتقاء بجودة الحياة الوظيفية في بنك الفلاحة والتنمية الريفية لولاية ميله ورفع جودة الخدمة المصرفية فيها:
- الحرص على الاهتمام بتحسين ظروف العمل المادية في بنك **BADR** من خلال توفير البيئة المناسبة لطبيعة العمل كتوفير أدوات العمل المطلوبة، توفير درجة الحرارة المعتدلة، الإضاءة الجيدة، تصميم المكتب المريح، لما في ذلك من أثر كبير على إنتاجية العاملين وأدائهم.
- تعميم نظام العمل بالمكاتب المفتوحة على الجمهور في كافة وكالات البنك، وليس في الوكالة المركزية فقط.
- توفير بيئة عمل صحية وآمنة تلي شروط السلامة المهنية في بنك **BADR** ، والحرص على اتباع العاملين لإجراء الوقاية والسلامة أثناء العمل.
- الاهتمام بتحسين الأجور و التعويضات داخل بنك **BADR** وضمان عدالتها، لضمان استمرارية العاملين ورفع مستوى أدائهم ومعنوياتهم.
- الحرص على مشاركة العاملين في الإدارة واتخاذ القرارات التي تمس أعمالهم داخل البنك وتشجيعهم على ذلك، لضمان تنفيذها وإشعارهم بالمسؤولية اتجاه تنفيذ هذه القرارات.
- تصميم برامج عاجلة للنهوض بمستوى جودة الحياة الوظيفية بالبنك.

## قائمة المراجع

- 1- أسامة زياد البلبيسي، جودة الحياة الوظيفية وأثرها على الأداء الوظيفي للعاملين في المنظمات غير الحكومية في قطاع غزة، رسالة ماجستير، الجامعة الإسلامية، غزة، 2012.
- 2- بديسي فهيمة، تفعيل مدخل النظم لتحقيق الجودة الشاملة ، أطروحة دكتوراه علوم التسيير، جامعة منتوري قسنطينة، 2006.
- 3- رعد عبد الله الطائي، عيسى قداة، إدارة الجودة الشاملة، دار اليازوري للنشر والتوزيع، عمان، 2008.
- 4- عواطف إبراهيم الحداد، إدارة الجودة الشاملة، ط 1 ، دار الفكر العربي، عمان، 2009.
- 5- قاسم نايف علوان، إدارة الجودة في الخدمات، دار الشروق للنشر والتوزيع، ط1، عمان، 2006.
- 6- محمد محمود مصطفى، التسويق الإستراتيجي للخدمات، دار المناهج للنشر والتوزيع، عمان، 2003.
- 7- نايف علوان، إدارة الجودة في الخدمات، دار الشروق للنشر والتوزيع، ط1، عمان، 2006.
- 8- المبيرك وفاء ناصر، دراسة العوامل المؤثرة في جودة الخدمات المصرفية النسائية في المملكة العربية السعودية، المجلة العربية للإدارة، المجلد 24، العدد 1، القاهرة، 2004.
- 9- ثابت عبد الرحمن إدريس، كفاءة وجودة الخدمات اللوجيستية، مفاهيم أساسية وطرق القياس والتقييم، الدار الجامعية، الإسكندرية، 2006.
- 10- جاد الرب سيد أحمد، جودة الحياة الوظيفية QWL في منظمات الأعمال العصرية، دار الفكر العربي للنشر، مصر، 2008.
- 11- خليل اسماعيل ابراهيم ماضي، جودة الحياة الوظيفية وأثرها على مستوى الأداء الوظيفي للعاملين، دراسة تطبيقية على الجامعات الفلسطينية، رسالة دكتوراه، فلسطين، 2014.
- 12- ردينة عثمان، محمود جاسم الصميدعي، التسويق المصرفي، مدخل استراتيجي، دار المناهج للتوزيع والنشر، عمان، 2001.
- 13- رؤى رشيد سعيد آل قاسم، أثر الالتزام التنظيمي في تحسين جودة الخدمة المصرفية: دراسة تطبيقية على عينة من البنوك التجارية الأردنية، جامعة الشرق الأوسط، عمان، 2012.

- <sup>14</sup> - زياد رمضان، محفوظ جودة، الاتجاهات المعاصرة في إدارة البنوك، دار وائل للطباعة والنشر، عمان، 2000 .
- 15- عبد الحميد عبد الفتاح المغربي، جودة حياة العمل ودورها في تنمية الاستغراق الوظيفي، مجلة الدراسات والبحوث التجارية، العدد الثاني، جامعة الزقازيق، مصر، 2004 .
- <sup>16</sup> - عوض بدير الحداد، تسويق الخدمات المصرفية، دار البيان للطباعة والنشر، القاهرة، 1999 .
- 17- مأمون سليمان الدرادكة، إدارة الجودة الشاملة وخدمة العملاء ،ط1، دار صفاء للنشر والتوزيع ،عمان، 2008 .
- 18- محمود جاسم الصميدعي، رندية عثمان يوسف، تسويق الخدمات، 2010، مرجع سبق ذكره.
- <sup>19</sup>- Berry ,Parasuraman, and Zeithmal, the service puzzle, journal of Business horizon, vol 31, N 5, USA, 1988.
- 20- Bertraud Louapre, La qualité S'il vous Plait, 2<sup>ème</sup> Ed, Edition d'organisation, Paris, 1993.
- 21- B. Philip. Crosby ; La qualité c'est Gratuit, L'art et Manière d'obtenir La Qualité, Ed Economica, Paris, 1986.
- 22- Brilman Jean, les meilleurs pratiques du management , au cœur de la performance, 3<sup>ème</sup> édition, édition d'organisation, Paris, 2001.
- 23- Christaine Dumolin, jean-paul, Entreprise de services, 2<sup>ème</sup> édition, éditions d'organisation, paris, 1998.
- 24- Daniel Duret, M. Pillet, Qualité en production de l'ISO 9000 aux outils de la qualité , 3<sup>ème</sup> Ed, édition d'organisation, paris, 2000.
- 25- Goodman E A et al, the competing values Framework, Understanding the impact of organizational culture on the quality of work life, organization development journal, V19, N3, 2001.
- 26- Gronroos. c, a services quality model and its marketing implications, european journal of marketing, vol 18, N 4, 1994.
- 27- Kotler . P et Dubois. B, Marketing Management, 11<sup>ème</sup> édition, Edition pearson, paris, 2003.
- 28- Manjunath S.I et shrikurian, Impact of QWL of the hotel employees in customer satisfaction, a study on star hotel in Bangalore, SAJTH, V4, N2, 2011.
- 29- Parasuraman, Zeithmal, and Berry, a conceptual model of service quality and its implication for future research, journal of marketing, vol 49, N 4, USA, 1985.

## الملاحق: مخرجات برنامج SPSS

ألفاكرونباخ للمحور الأول

### Reliability Statistics

| Cronbach's Alpha | N of Items |
|------------------|------------|
| .916             | 28         |

ألفاكرونباخ للمحور الثاني

### Reliability Statistics

| Cronbach's Alpha | N of Items |
|------------------|------------|
| .910             | 30         |

ألفاكرونباخ للاستمارة ككل

### Reliability Statistics

| Cronbach's Alpha | N of Items |
|------------------|------------|
| .941             | 58         |

### Model Summary<sup>b</sup>

| Model | R                 | R Square | Adjusted R Square | Std. Error of the Estimate |
|-------|-------------------|----------|-------------------|----------------------------|
| 1     | .606 <sup>a</sup> | .367     | .356              | .38998                     |

a. Predictors: (Constant), qualitédevietotalparquestion (جودة الحياة الوظيفية)

b. Dependent Variable: qualitédeservicesbanquairetotal (جودة الخدمة المصرفية)

### ANOVA<sup>a</sup>

| Model |            | Sum of Squares | df | Mean Square | F      | Sig.              |
|-------|------------|----------------|----|-------------|--------|-------------------|
| 1     | Regression | 5,116          | 1  | 5,116       | 33,640 | ,000 <sup>b</sup> |
|       | Residual   | 8,821          | 58 | ,152        |        |                   |
|       | Total      | 13,937         | 59 |             |        |                   |

a. Dependent Variable: qualitédeservicesbanquairetotal (جودة الخدمة المصرفية)

b. Predictors: (Constant), qualitédevietotalparquestion (جودة حياة العمل)

### Coefficients<sup>a</sup>

| Model |                              | Unstandardized Coefficients |            | Standardized Coefficients | t     | Sig. | Fraction Missing Info. | Relative Increase Variance | Relative Efficiency |
|-------|------------------------------|-----------------------------|------------|---------------------------|-------|------|------------------------|----------------------------|---------------------|
|       |                              | B                           | Std. Error |                           |       |      |                        |                            |                     |
| 1     | (Constant)                   | 1,805                       | ,309       |                           | 5,840 | ,000 |                        |                            |                     |
|       | qualitédevietotalparquestion | ,505                        | ,087       | ,606                      | 5,800 | ,000 |                        |                            |                     |

a. Dependent Variable: qualitédeservicesbanquairetotal (جودة الخدمة المصرفية)

Model Summary<sup>c</sup>

| Model | R                 | R Square | Adjusted R Square | Std. Error of the Estimate | Change Statistics |          |     |     |               |
|-------|-------------------|----------|-------------------|----------------------------|-------------------|----------|-----|-----|---------------|
|       |                   |          |                   |                            | R Square Change   | F Change | df1 | df2 | Sig. F Change |
| 1     | ,528 <sup>a</sup> | ,279     | ,267              | ,41618                     | ,279              | 22,465   | 1   | 58  | ,000          |
| 2     | ,598 <sup>b</sup> | ,358     | ,336              | ,39616                     | ,079              | 7,011    | 1   | 57  | ,010          |

a. Predictors: (Constant), almocharakafialkarar (المشاركة في اتخاذ القرار)

b. Predictors: (Constant), almocharakafialkarar, dorofalamal (المشاركة في اتخاذ القرار، ظروف العمل)

c. Dependent Variable: qualitedeservicesbanquairetotal (جودة الخدمة المصرفية)

ANOVA<sup>a</sup>

| Model |                               | Sum of Squares | df | Mean Square | F      | Sig.              |
|-------|-------------------------------|----------------|----|-------------|--------|-------------------|
| 1     | Regression<br>(بين المجموعات) | 3,891          | 1  | 3,891       | 22,465 | ,000 <sup>b</sup> |
|       | Residual<br>(داخل المجموعات)  | 10,046         | 58 | ,173        |        |                   |
|       | Total                         | 13,937         | 59 |             |        |                   |
| 2     | Regression                    | 4,991          | 2  | 2,496       | 15,902 | ,000 <sup>c</sup> |
|       | Residual                      | 8,946          | 57 | ,157        |        |                   |
|       | Total                         | 13,937         | 59 |             |        |                   |

a. Dependent Variable: qualitedeservicesbanquairetotal

b. Predictors: (Constant), almocharakafialkarar

c. Predictors: (Constant), almocharakafialkarar, dorofalamal

Coefficients<sup>a</sup>

| Model |                        | Unstandardized Coefficients |            | Standardized Coefficient | t     | Sig. | Fraction Missing Info. | Relative Increase Variance | Relative Efficiency |
|-------|------------------------|-----------------------------|------------|--------------------------|-------|------|------------------------|----------------------------|---------------------|
|       |                        | B                           | Std. Error |                          |       |      |                        |                            |                     |
| 1     | (Constant)<br>(الثابت) | 2,389                       | ,256       |                          | 9,336 | ,000 |                        |                            |                     |
|       | almocharakafialkarar   | ,352                        | ,074       | ,528                     | 4,740 | ,000 |                        |                            |                     |
|       | dorofalamal            |                             |            |                          |       |      |                        |                            |                     |
| 2     | (Constant)             | 1,853                       | ,317       |                          | 5,854 | ,000 |                        |                            |                     |
|       | almocharakafialkarar   | ,235                        | ,083       | ,353                     | 2,826 | ,006 |                        |                            |                     |
|       | dorofalamal            | ,255                        | ,096       | ,331                     | 2,648 | ,010 |                        |                            |                     |

a. Dependent Variable: qualitedeservicesbanquairetotal