



وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

جامعة زيان عاشور بالجلفة

كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية

قسم علم الاجتماع والديموغرافيا

قيم العمل لدى الفاعلين وأثرها على جودة الخدمة في
المؤسسات الاقتصادية

دراسة ميدانية بـ وكالة بنك الخليج AGB بالجلفة

مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماستر في علم الاجتماع

تخصص: علم الاجتماع التنظيم والعمل

إشراف الدكتور:

أ.د. لخضر حلباوي

إعداد الطالب:

- مريم خلود مسعودان

الموسم الجامعي : 1446 _ 1447هـ / 2025 _ 2026م



الاهداء

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

الحمد لله الذي وفقني وأعاني على إتمام هذا العمل المتواضع.

أهدي ثمرة جهدي هذه إلى من كانا سبب وجودي ونجاحي، إلى من غرسا في نفسي حب العلم والاجتهاد، إلى من رافقاني بالدعاء والتشجيع في كل مراحل حياتي، إلى والديّ العزيزين، حفظهما الله وأطال في عمرهما، وجزاهما عني خير الجزاء.

وإلى أهلي الكرام الذين كانوا سننًا ووعونًا لي، وإلى إخوتي وأخواتي الذين شاركوني لحظات التعب والأمل، فكانوا خير داعم وخير رفيق.

وإلى أخي العزيز خاصة، الذي كان مصدر تشجيع ودعم لي طوال مسيرتي الدراسية، أسأل الله أن يحفظه ويوفقه في حياته.

وإلى جميع أفراد عائلتي الكريمة، الذين أحاطوني بالمحبة والاهتمام والدعاء الصادق.

وإلى أصدقائي وزملائي الذين رافقوني خلال سنوات الدراسة، وتقاسموا معي لحظات الجد والاجتهاد، فكانوا خير معين على مواصلة الطريق.

وإلى كل من ساهم من قريب أو بعيد في إنجاز هذا العمل.

أهدي هذا الجهد المتواضع، راجيةً من الله تعالى أن يجعله نافعًا ومثمراً.

مريم خلود

الشكر والتقدير

الحمد لله تعالى الذي وفقنا لإتمام هذا العمل، والصلاة والسلام على سيدنا محمد
ﷺ.

نتقدم بأسمى عبارات الشكر والتقدير والامتنان إلى الأستاذ المشرف (الخصر
حلباوي) الذي تفضل بالإشراف على هذه الدراسة، ولم يخل علينا بتوجيهاته
العلمية القيمة ونصائحه السديدة، فكان خير مرشد ومعين طوال مراحل إنجاز هذا
البحث.

كما نتقدم بخالص الشكر والتقدير إلى جميع أساتذة كلية العلوم الإنسانية
والاجتماعية، الذين ساهموا في تكويننا العلمي والمعرفي، وزودونا بالمعارف
والخبرات التي كانت خير زاد لنا في مسيرتنا الجامعية.

ولا يفوتنا أن نتوجه بالشكر إلى كل من ساهم في إنجاز هذه الدراسة، سواء
بتقديم المساعدة أو التوجيه أو الدعم.

ونسأل الله تعالى أن يجزي الجميع خير الجزاء، وأن يجعل هذا العمل خالصاً لوجهه
الكريم.

فهرس المحتويات:

رقم الصفحة	المحتوى
	الاهداء والشكر
	فهرس المحتويات
	قائمة الجداول
	قائمة الملاحق
2-1	مقدمة
الفصل الأول: الاطار المنهجي للدراسة	
4	تمهيد
4	1 اشكالية الدراسة
5	2 فرضيات الدراسة
6	3 أسباب اختيار الموضوع
7	4 أهمية الدراسة
7	5 أهداف الدراسة
8	6 مفاهيم ومصطلحات الدراسة
9	7 الدراسات السابقة
الفصل الثاني: قيم العمل	
15	تمهيد
16	1_ مفهوم قيم العمل
20	2_ أهداف وأهمية وخصائص قيم العمل
23	3_ تصنيفات قيم العمل
28	4_ مصادر قيم العمل
31	5_ عناصر قيم العمل

36	6_ قياس قيم العمل
37	7_ العوامل المؤثرة في تشكيل قيم العمل
38	8_ وظائف وآليات قيم العمل
39	خلاصة الفصل الثاني
الفصل الثالث: جودة الخدمة المصرفية في المؤسسات الاقتصادية	
42	تمهيد
43	1_ مفهوم الخدمة المصرفية وخصائصها
45	2_ أنواع الخدمات المصرفية
46	3_ مفهوم جودة الخدمة المصرفية
47	4_ مبادئ جودة الخدمة المصرفية
49	5_ مستويات الخدمة المصرفية
50	6_ أبعاد جودة الخدمة المصرفية
52	7_ أهمية جودة الخدمة داخل المؤسسة المصرفية
54	8_ طرق ونماذج قياس جودة الخدمات المصرفية
57	خلاصة الفصل الثالث
الفصل الرابع: الاجراءات المنهجية للدراسة في جانبها الميداني	
59	(1) التعريف بميدان الدراسة
61	(2) منهج الدراسة
61	(3) أدوات جمع البيانات
61	(4) مجالات وعينة الدراسة
63	(5) خصائص افراد العينة
الفصل الخامس: عرض ومناقشة نتائج الدراسة	
	أولاً: عرض وتحليل البيانات

67	(1) عرض وتحليل بيانات قيم العمل
79	(2) عرض وتحليل بيانات جودة الخدمة
	ثانيا: اختبار الفرضيات:
92	(1) اختبار الفرضية الاولى
97	(2) اختبار الفرضية الثانية
	ثالثا: استخلاص النتائج:
103	(1) استخلاص نتائج الفرضية الاولى
105	(2) استخلاص نتائج الفرضية الثانية
107	(3) استخلاص النتائج العامة
108	الخاتمة
112	قائمة المصادر والمراجع
117	الملاحق

قائمة الجداول:

رقم الصفحة	عنوان الجدول	رقم الجدول
63	توزيع الموظفين حسب متغير الجنس	01
64	توزيع الموظفين حسب عدد سنوات الخبرة (الأقدمية)	02
67	نظرة الموظفين للانضباط كمييار للتقييم السنوي	03
68	الدافع الاساسي لتحقيق الانضباط داخل البنك	04
69	مدى التزام الموظفين بمواقيت العمل الرسمية	05
70	مدى شعور الموظفين بالمسؤولية عند وقوع اخطاء مع الزبائن	06
71	مدى تقييم مصلحة البنك على المصالح الشخصية	07
72	مدى التزام الموظفين بالثقافة التنظيمية السائدة في البنك	08
73	مدى الالتزام باللباس الموحد وقواعد اللبقة الادارية	09
74	مدى مساهمة مدونة القيم في توجيه السلوك اليومي للموظفين	10
75	موقف الموظفين من رفض تقديم خدمات المحاباة (المعارف)	11
76	مدى استعداد الموظفين لمساعدة زملائهم اثناء ضغط العمل	12
77	مدى رضا الموظفين عن القيم المهنية الحالية بالبنك	13
78	مدى توافق المبادئ الشخصية للموظفين مع قيم العمل بالبنك	14
79	مدى انجاز معاملات الزبائن في وقتها المحدد	15
80	مدى كفاية الاجهزة والبرمجيات لضمان سرعة الخدمة	16
81	مدى توفر فضاء استقبال مريح ومجهز للزبائن	17
82	مدى التعامل مع شكاوى الزبائن بجدية وسرعة	18
83	مدى شعور الزبائن بالأمان والثقة اثناء المعاملات المالية	19
84	مدى تقديم معلومات دقيقة ومحدثة لزبائن حول المنتجات	20
85	طبيعة الامتيازات الممنوحة في حال العمل بكفاءة واحترافية	21
86	مدى مراعاة الحالات الخاصة للزبائن (كبار السن وذوي الاحتياجات)	22

87	مدى تصحيح وتدارك الاخطاء المهنية قبل مغادرة الزبون	23
88	الاجراء المتبع من قبل الموظف عند وقوع خطأ مهني	24
89	مدى مساهمة نظام العمل الحالي في تقليص فترات انتظار الزبائن	25
90	مدى ضمان قيم العمل الحالية لتحقيق الرضا التام للزبون	26
91	رغبة الموظفين في تغيير مكان العمل عند توفر نفس الاجر	27
92	أثر الالتزام بمواقيت العمل في سرعة انجاز معاملات الزبائن	28
94	أثر الشعور بالمسؤولية الاخلاقية في جدية وسرعة التعامل مع شكاوى الزبائن	29
95	أثر رفض خدمات المحاسبة في تعزيز شعور الزبائن بالأمان والثقة	30
97	أثر مساعدة الزملاء عند ضغط العمل في توفير فضاء استقبال مريح للزبائن	31
99	أثر توافق القيم الشخصية مع قيم البنك في الاستقرار والتمسك بمكان العمل	32
101	أثر تفعيل مدونة قيم البنك في تعزيز الرضا عن المناخ المهني السائد	33

قائمة الملحق:

رقم الصفحة	عنوان الملحق	رقم الملحق
117	استمارة قيم العمل لدى الفاعلين وأثرها على جودة الخدمة في المؤسسات الاقتصادية	(1)

مقدمة

تعد المؤسسات الاقتصادية من أهم التنظيمات الاجتماعية التي تسعى إلى تحقيق أهدافها من خلال الاعتماد على مواردها البشرية والمادية، حيث يشكل العنصر البشري الركيزة الأساسية في نجاح المؤسسة واستمراريتها. ولم يعد تحقيق الكفاءة والفعالية داخل المؤسسات مرتبطاً فقط بتوفير الإمكانيات المادية والتقنية، بل أصبح مرتبطاً بدرجة كبيرة بالقيم المهنية والتنظيمية التي تحكم سلوك العاملين وتوجه ممارساتهم داخل بيئة العمل.

وتحتل قيم العمل مكانة بارزة في الدراسات السوسولوجية والتنظيمية، باعتبارها مجموعة من المبادئ والمعايير التي توجه سلوك الأفراد داخل المؤسسة، وتؤثر في مستوى التزامهم وانضباطهم وعلاقاتهم المهنية. كما تسهم هذه القيم في ترسيخ روح المسؤولية والتعاون والانتماء للمؤسسة، الأمر الذي ينعكس بصورة مباشرة على جودة الخدمات المقدمة وعلى طبيعة بيئة العمل السائدة داخل المؤسسة.

وفي ظل التحولات التي تشهدها المؤسسات الاقتصادية المعاصرة، وما تفرضه من تحديات تنظيمية ومهنية تستوجب الرفع من مستويات الأداء وتحسين الخدمات، أصبح الاهتمام بقيم العمل ضرورة ملحة لضمان تحقيق الأهداف التنظيمية وتعزيز القدرة التنافسية للمؤسسات. فكلما كانت قيم العمل راسخة لدى الفاعلين داخل المؤسسة، ساهم ذلك في تحسين جودة الخدمة، وتعزيز العلاقات المهنية، وخلق مناخ تنظيمي إيجابي يساعد على تحقيق الرضا الوظيفي والفعالية المهنية.

وعليه، جاءت هذه الدراسة من أجل التعرف على واقع قيم العمل لدى الفاعلين داخل المؤسسة الاقتصادية، والكشف عن مدى تأثيرها على جودة الخدمة وطبيعة بيئة العمل، وذلك من خلال الوقوف على أهم القيم المهنية والتنظيمية السائدة، وتحليل انعكاساتها على الأداء المهني والعلاقات التنظيمية داخل المؤسسة.

ولتحقيق أهداف الدراسة والإجابة عن تساؤلاتها، حاولنا معالجة الموضوع من خلال خطة منهجية انقسمت إلى جانبين: جانب نظري وجانب ميداني.

تناول الجانب النظري الإطار المفاهيمي لقيم العمل وجودة الخدمة وبيئة العمل، من خلال عرض مختلف المفاهيم والأبعاد والعوامل المرتبطة بها، بينما خصص الجانب الميداني لدراسة واقع قيم العمل لدى الفاعلين وأثرها على جودة الخدمة داخل المؤسسة محل الدراسة، اعتمادًا على المعطيات الميدانية التي تم جمعها وتحليلها للوصول إلى نتائج علمية تجيب عن إشكالية الدراسة وتحقق أهدافها.

الفصل الاول:

الاطار المنهجي للدراسة

تمهيد

- 1_ اشكالية الدراسة
- 2_ فرضيات الدراسة
- 3_ اسباب اختيار الموضوع
- 4_ اهمية الدراسة
- 5_ اهداف الدراسة
- 6_ مفاهيم ومصطلحات الدراسة
- 7_ الدراسات السابقة

تمهيد:

يُعد العنصر البشري أحد أهم الموارد التي تعتمد عليها المؤسسات الاقتصادية في تحقيق أهدافها وضمان استمراريتها، حيث لم يعد نجاح المؤسسة مرتبطاً فقط بالإمكانات المادية والتقنية التي تمتلكها، بل أصبح مرتبطاً بدرجة كبيرة بالقيم المهنية والسلوكيات التنظيمية التي تحكم أداء العاملين داخلها. وتأتي قيم العمل في مقدمة هذه القيم باعتبارها الإطار المرجعي الذي يوجه تصرفات الأفراد ويحدد علاقتهم بالعمل وبالمؤسسة وبزملائهم.

وتسهم قيم العمل في تعزيز الانضباط والمسؤولية والالتزام والتعاون بين العاملين، كما تساعد على خلق مناخ تنظيمي سليم قائم على الثقة والاحترام المتبادل. ويظهر أثر هذه القيم في مختلف جوانب الحياة المهنية، سواء من خلال تحسين الأداء الوظيفي أو الرفع من مستوى جودة الخدمات المقدمة أو المساهمة في بناء بيئة عمل إيجابية تشجع على الإنتاج والعطاء.

ولأن المؤسسات الاقتصادية تسعى باستمرار إلى تحقيق الكفاءة والفعالية والتميز في الأداء، فإنها تولي اهتماماً متزايداً بغرس قيم العمل لدى العاملين وترسيخها باعتبارها من العوامل الأساسية التي تساهم في تحقيق أهداف المؤسسة وتعزيز مكانتها.

ومن هذا المنطلق يتناول هذا الفصل الجوانب النظرية المتعلقة بقيم العمل من خلال عرض مفهوماً وأبعادها وأهم العوامل المؤثرة في تشكيلها داخل المؤسسة.

1_ اشكالية الدراسة:

شهدت المؤسسات الاقتصادية في السنوات الأخيرة تحولات متسارعة فرضتها متطلبات المنافسة وتزايد توقعات الزبائن بشأن مستوى الخدمات المقدمة، الأمر الذي جعل جودة الخدمة من أهم المؤشرات المعتمدة في تقييم أداء المؤسسات ونجاحها. ورغم ما حققته المؤسسات من تطور في الوسائل التقنية والتنظيمية، إلا أن تحقيق الجودة لا يرتبط فقط بالإمكانات المادية، بل يتأثر بدرجة كبيرة بالقيم المهنية والسلوكيات التي يتبناها العاملون أثناء أداء مهامهم. فالتزام الموظفين بالمسؤولية والانضباط والنزاهة والتعاون يعد من العوامل الأساسية التي تسهم في تحسين مستوى الخدمة وتعزيز رضا المستفيدين.

وفي هذا السياق، تؤكد نظرية البيروقراطية عند ماكس فيبر أن فعالية التنظيمات الحديثة ونجاحها في تحقيق أهدافها يرتبطان بمدى التزام الأفراد بالقواعد المهنية والانضباط واحترام الواجبات الوظيفية، باعتبارها قيماً تنظم السلوك وتضمن حسن سير العمل داخل المؤسسة. ومن هذا المنطلق تبرز أهمية دراسة قيم العمل لدى الفاعلين داخل المؤسسات الاقتصادية، ومحاولة الكشف عن مدى مساهمتها في تحسين جودة الخدمة وتشكيل بيئة عمل فعالة، خاصة في ظل التحديات التي تواجه المؤسسات المعاصرة في سعيها لتحقيق الكفاءة والتميز.

وانطلاقاً مما سبق، تبرز إشكالية الدراسة في محاولة فهم طبيعة العلاقة بين قيم العمل لدى الفاعلين وجودة الخدمة داخل المؤسسة الاقتصادية، ومدى انعكاس هذه القيم على الأداء المهني وبيئة العمل.

وعليه يمكن صياغة إشكالية الدراسة في التساؤل الآتي:

ما أثر قيم العمل لدى الفاعلين على جودة الخدمة وطبيعة بيئة العمل بالمؤسسة الاقتصادية؟

الأسئلة الفرعية

1_ ما أثر قيم العمل لدى الفاعلين على جودة الخدمات في المؤسسات الاقتصادية؟

2_ كيف تسهم قيم العمل لدى الفاعلين في تشكيل بيئة العمل داخل المؤسسة؟

2_ فرضيات الدراسة:

❖ الفرضية العامة:

توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين قيم العمل لدى الفاعلين وبين مستوى جودة الخدمة وطبيعة بيئة العمل داخل المؤسسة الاقتصادية.

❖ الفرضيات الفرعية:

الفرضية الفرعية الأولى:

يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لقيم العمل لدى الفاعلين على جودة الخدمات بالمؤسسة الاقتصادية.

الفرضية الفرعية الثانية:

تسهم قيم العمل لدى الفاعلين في تشكيل بيئة العمل الداخلية بالمؤسسة الاقتصادية.

3_ اسباب اختيار الموضوع:

الأسباب الذاتية:

✓ الرغبة الشخصية في دراسة المواضيع المرتبطة بعلم الاجتماع التنظيم والعمل .

✓ الاهتمام بموضوع القيم المهنية داخل المؤسسات الخدمية .

✓ الميل إلى دراسة القطاع المصرفي باعتباره من القطاعات الحيوية في المجتمع .

✓ محاولة الربط بين الجانب السوسولوجي والجانب التنظيمي داخل المؤسسة المصرفية .

ب- الأسباب الموضوعية:

- ✓ أهمية قيم العمل في تحسين الأداء داخل المؤسسات الحديثة .
- ✓ تزايد الاهتمام بجودة الخدمة المصرفية في ظل المنافسة بين البنوك .
- ✓ قلة الدراسات السوسولوجية التي تناولت العلاقة بين قيم العمل وجودة الخدمة المصرفية .
- ✓ أهمية الصيرفة الحديثة في تطوير العمل المصرفي وتحسين الخدمات .
- ✓ إبراز دور العنصر البشري في نجاح المؤسسة المصرفية.

4_ أهمية الدراسة:

تكمن أهمية هذه الدراسة في كونها تتناول موضوعاً يجمع بين البعدين الاجتماعي والتنظيمي داخل المؤسسات المصرفية، حيث تسلط الضوء على أهمية قيم العمل باعتبارها عنصراً أساسياً في تحسين جودة الخدمة المصرفية. كما تبرز أهمية الدراسة في محاولة فهم العلاقة بين القيم المهنية للعاملين ومستوى الأداء الخدمي داخل المؤسسة المصرفية الحديثة. وتتجلى أهمية الدراسة فيما يلي:

- ✓ إبراز دور قيم العمل في تحقيق جودة الخدمات المصرفية.
- ✓ المساهمة في إثراء الدراسات السوسولوجية المتعلقة بعلم اجتماع التنظيم والعمل.
- ✓ توضيح أهمية العنصر البشري في نجاح المؤسسات المصرفية.
- ✓ مساعدة المؤسسات المصرفية على تعزيز القيم المهنية لدى العاملين.
- ✓ تقديم نتائج يمكن الاستفادة منها في تحسين جودة الأداء والخدمات المصرفية.

5_ اهداف الدراسة:

تهدف هذه الدراسة إلى:

- ✓ التعرف على مستوى قيم العمل والالتزام التنظيمي لدى موظفي البنك.
- ✓ الكشف عن واقع جودة الخدمة المصرفية داخل المؤسسة البنكية.
- ✓ دراسة العلاقة بين قيم العمل وجودة الخدمة المصرفية.
- ✓ إبراز دور القيم المهنية في تحسين أداء العاملين داخل البنك.
- ✓ التعرف على مدى مساهمة الصيرفة الحديثة والوسائل التقنية في تطوير الخدمات البنكية.
- ✓ الوصول إلى نتائج تساعد في تحسين جودة الخدمات وتعزيز رضا الزبائن.

6_ مفاهيم ومصطلحات الدراسة:

❖ قيم العمل:

تعرف قيم العمل بأنها " مجموعة من المعايير التقييمية للعمل أو لبيئة العمل والتي من خلالها يستطيع الأفراد تمييز ما هو صحيح وتقييم أهمية التفضيلات. (أحمد، 2016، صفحة 322)

المفهوم الإجرائي:

ويقصد بها في هذه الدراسة مجموعة السلوكيات المهنية والتنظيمية التي يلتزم بها موظفو البنك، مثل احترام مواقيت العمل، والانضباط، وتحمل المسؤولية، والتعاون، والالتزام بالقيم المهنية داخل المؤسسة المصرفية.

❖ الالتزام التنظيمي:

يعرف الالتزام التنظيمي على انه المناصرة والتأييد للجماعة من قبل الفرد العامل في المؤسسة، والمودة او الصداقة المؤثرة في اتجاه تحقيق اهداف وقيم المؤسسة ، وهو نتاج عن تفاعل عناصر ثلاثة هي: (هدى و برقوق، 2014، صفحة 17_18)

- التوافق: أي تبني اهداف المؤسسة وقيمها باعتبارها اهدافا وقيما للعامل في التنظيم.
- الاستغراق: المقصود به الانهاك او الانغماس او الانغمار النفسي في أنشطة المؤسسة ودور الفرد في العمل.

- الاخلاص والوفاء: أي الشعور بالعاطفة والارتباط القوي ازاء المؤسسة

المفهوم الإجرائي:

ويقصد به في هذه الدراسة مدى التزام موظفي البنك بالقوانين والتعليمات التنظيمية، واحترامهم لقواعد العمل والانضباط المهني أثناء أداء مهامهم الوظيفية.

❖ جودة الخدمة المصرفية:

تعرف على انها معيار لدرجة تطابق الأداء الفعلي للخدمة مع توقعات الزبائن لها، أي أنها الفرق بين توقعات وإدراكات الزبائن للأداء الفعلي لها. (الصرن، 2007، صفحة 119)

المفهوم الإجرائي:

ويقصد بها في هذه الدراسة مستوى جودة الخدمات المقدمة داخل البنك، من حيث سرعة الأداء، دقة المعاملات، جودة الاستقبال، التعامل مع الشكاوى، توفير الراحة والأمان للزبائن، وتقليل فترات الانتظار.

7_ الدراسات السابقة:

أولاً: دراسات حول قيم العمل:

- ❖ دراسة خيالي بلقاسم، بورقده صغير، قيم العمل وعلاقتها بجودة الحياة لدى اساتذة التعليم الثانوي _ دراسة ميدانية بثانويات آفلو_ الاغواط، 2021: (بلقاسم و بورقده صغير، 2021)

مست العلاقة بين القيم وجودة الحياة ومستوى المتغيرين لدى اساتذة مرحلة التعليم الثانوي لمدينة آفلو بالأغواط، والفروق في قيم العمل تبعا للجنس والاقدمية لاستخدام المنهج

الوصفي على 80 استاذ من 289 و ادوات تمثلت في مقياس قيم العمل من اعداد علام وزايد 1992، ومقياس جودة الحياة من اعداد شاھر 2010.

من نتائجها:

✓ عدم وجود علاقة بين قيم العمل وجودة الحياة.

✓ مستوى قيم العمل مرتفع.

✓ لا توجد فروق ذات دلالة في قيم العمل تبعا للجنس.

✓ توجد فروق ذات دلالة في قيم العمل تبعا للأقدمية.

❖ دراسة يونسي عيسى، بعنوان: قيم العمل لدى عمال الجامعة-دراسة ميدانية-2022 :

(عيسى، 2022)

هدفت هذه الدراسة للكشف عن قيم العمل لدى عمال وعاملات الجامعة الإداريين، ومعرفة ما مستوى ذلك لديهم، وهذا بتطبيق مقياس قيم العمل لصاحبته "اعتماد عالم" على عينة من هؤلاء العمال، حيث أسفرت النتائج في هذا الصدد إلى وجود مستوى عال لدى العمال والعاملات في قيم العمل وهذا ما يساعد على السيورة الجيدة للعمل، ومنه ينعكس إيجابا على العامل بشكل خاص وعلى المؤسسة-الجامعة- بشكل عام، هذا من جهة، ومن جهة أخرى سعت هذه الدراسة للتعرف على الفروق بين العمال والعاملات في قيم العمل لديهم

نتائج الدراسة:

أظهرت النتائج عدم وجود فروق دالة احصائيا بينهما، وهذا يدل على أن قيم العمل لا تختلف باختلاف الجنس، فقد يكون تفاوت في بعد من الأبعاد لكن ال يؤدي إلى اختلاف واضح.

ثانيا: دراسات حول جودة الخدمة المصرفية:

❖ دراسة العربي حسيبة: جودة الخدمات المصرفية في الجزائر من وجهة نظر الزبون
2016/2015م: (حسيبة، 2016/2015)

هدفت هذه الدراسة، إلى الوقوف على مدى تقييم الزبون الجزائري لجودة الخدمات المصرفية المقدمة من طرف المصارف الجزائرية، وقد اعتمدنا في دراستنا على أخذ عينة من ثلاثة مصارف تكون ممثلة لجميع المصارف العاملة في الجزائر، وهذه المصارف الثلاثة هي: البنك الوطني الجزائري، القرض الشعبي الجزائري والبنك الخارجي الجزائري، وقد بلغ عدد الاستثمارات المعالجة 100 استمارة، شملت الزبائن الأفراد التابعين لثلاث وكالات متواجدة على مستوى الجزائر العاصمة اختيرت من بين العدد الكلي لوكالات هذه المصارف الثلاثة، وقد اعتمدنا في قياس الجودة على مقياس نموذج الأداء الفعلي للخدمة والمعروف بـ "SERVPERF"

نتائج الدراسة:

توصلت الدراسة الى أن تقييم الزبون الجزائري لجودة الخدمات المصرفية المقدمة من طرف المصارف الجزائرية يعتبر تقييما متوسطا وأن الخدمات المصرفية المقدمة من طرف المصارف الجزائرية لم ترقى بعد إلى مستوى تطلعات ورضا هذا الزبون.

❖ دراسة غيشي عبد العالي وشمام عبد الوهاب: بعنوان قياس جودة الخدمات المصرفية في مدينة قسنطينة ، 2007 : (العالي و شمام، جوان . 2007)

حيث هدفت هذه الدراسة إلى الكشف عن مستوى جودة الخدمات المصرفية في مصارف مدينة قسنطينة وذلك من خلال التعرف على تقييم الزبائن لمستوى جودة الخدمات المصرفية فعليا. كما هدفت إلى إظهار أماكن الضعف والقوة في جوانب أبعاد جودة الخدمات المصرفية لمصارف مدينة قسنطينة وتحديد الجوانب التالية: الجوانب الملموسة، الاعتمادية، الاستجابة، الأمان والتعاطف، باستخدام نموذج الأداء الفعلي للخدمة SERVPERF ، وقد بلغت عينة الدراسة 352 زبون من زبائن المصارف المختارة

النتائج المتوصل إليها:

من خلال هذه الدراسة فهي كالتالي: انخفاض مستوى جودة الخدمات المصرفية التي تقدمها المصارف المختارة في مدينة قسنطينة من وجهة نظر زبائنها، كما تبين وجود علاقة قوية ذات دلالة إحصائية بين الجودة الكلية للخدمات المصرفية التي تقدمها المصارف المختارة من جهة وأبعاد جودة الخدمة المصرفية من جهة أخرى.

التعقيب على الدراسات السابقة:

أولاً: تعقيب على دراسات قيم العمل:

من خلال عرض الدراسات السابقة المتعلقة بقيم العمل، يتبين أنها ركزت على قياس مستوى قيم العمل لدى مختلف الفئات المهنية، مثل الأساتذة الجامعيين وعمال الجامعة، إضافة إلى دراسة علاقتها ببعض المتغيرات مثل جودة الحياة والخصائص الديموغرافية كالجنس والأقدمية. وقد أظهرت هذه الدراسات أن مستوى قيم العمل غالباً ما يكون مرتفعاً، كما بينت في معظمها عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية تعزى لمتغير الجنس، في حين سجلت بعض الفروق المرتبطة بالأقدمية أو الخبرة المهنية.

وعليه، يمكن ملاحظة أن هذه الدراسات رغم أهميتها في إبراز واقع قيم العمل، إلا أنها ركزت بشكل أكبر على الجانب الوصفي ولم تتوسع في دراسة تأثير قيم العمل على جودة الخدمات داخل المؤسسات الاقتصادية، خاصة المؤسسات المصرفية، وهو ما يميز دراستنا الحالية التي تحاول ربط قيم العمل بجودة الخدمة المصرفية في ظل التحول نحو الصيرفة الحديثة.

ثانياً: تعقيب على دراسات جودة الخدمة المصرفية:

توضح الدراسات السابقة المتعلقة بجودة الخدمة المصرفية، سواء في الجزائر أو في دول أخرى، أن تقييم الزبائن للخدمات المصرفية غالباً ما يكون متوسطاً أو منخفضاً، مما يدل على وجود فجوة بين توقعات الزبائن ومستوى الخدمات المقدمة فعلياً. كما أبرزت هذه الدراسات أن أبعاد جودة الخدمة (الملموسية، الاعتمادية، الاستجابة، الأمان، والتعاطف) ترتبط بشكل مباشر برضا الزبون.

كما تبين أن البنوك الجزائرية، رغم تطورها النسبي، لا تزال تعاني من بعض النقائص التنظيمية والخدمية، وهو ما يؤثر على جودة الخدمة بشكل عام. ومع ذلك، فإن أغلب هذه الدراسات اقتصرت على قياس جودة الخدمة من منظور الزبون فقط، دون ربطها بالعوامل الداخلية للمؤسسة مثل قيم العمل والسلوك التنظيمي للعاملين.

الفصل الثاني:

قيم العمل

تمهيد:

- 1_ مفهوم قيم العمل
- 2_ أهداف اهمية وخصائص قيمة العمل.
- 3_ تصنيفات قيم العمل
- 4_ مصادر قيم العمل
- 5_ عناصر قيم العمل
- 6_ قياس قيم العمل
- 7_ العوامل المؤثرة في تشكيل قيم العمل
- 8_ وظائف وآليات قيم العمل

خلاصة الفصل الثاني

تمهيد:

يعد العنصر البشري الركيزة الأساسية التي تقوم عليها مختلف المؤسسات والتنظيمات الحديثة، إذ يتوقف نجاح المؤسسة واستمرارها على مدى كفاءة العاملين والتزامهم بالقيم المهنية والتنظيمية التي تحكم سلوكهم داخل بيئة العمل. وفي ظل التحولات الاقتصادية والتكنولوجية التي يشهدها العالم المعاصر، أصبحت قيم العمل من المواضيع المهمة التي تحظى باهتمام الباحثين في علم الاجتماع والتنظيم والعمل، لما لها من دور فعال في توجيه سلوك الأفراد وتحسين الأداء المهني وتحقيق أهداف المؤسسة.

وتشير قيم العمل إلى مجموعة المبادئ والمعايير الأخلاقية والتنظيمية التي يكتسبها الفرد وتؤثر في طريقة أدائه لعمله وتعاملاته المهنية داخل المؤسسة، مثل الانضباط، وتحمل المسؤولية، والالتزام، والتعاون، والنزاهة. كما تسهم هذه القيم في خلق بيئة تنظيمية مستقرة تساعد على رفع مستوى الكفاءة والإنتاجية وتحسين العلاقات المهنية بين العاملين.

وتكتسي قيم العمل أهمية خاصة داخل المؤسسات المصرفية، باعتبارها مؤسسات خدمية تعتمد بدرجة كبيرة على كفاءة المورد البشري وحسن تعامله مع الزبائن. فكلما تحلى العاملون بقيم مهنية إيجابية، انعكس ذلك بصورة مباشرة على جودة الأداء والخدمات المقدمة.

وانطلاقاً من هذه الأهمية، يتناول هذا الفصل الإطار النظري لقيم العمل من خلال التطرق إلى مفهوما وأبعادها وتصنيفاتها، إضافة إلى العوامل المؤثرة في تشكيلها داخل بيئة العمل التنظيمية.

1_ مفهوم قيم العمل:

أ. مفهوم القيم:

❖ القيم لغة:

ورد تعريف (القيمة) لغةً في المنجد الأبجدي هي جمع (قيم) من الفعل (قَام) بمعنى الثمن الذي يعادل المتاع، ويقال: قَوْم المتاع أي جعل له قيمةً معلومة، والقيَم هو كل ذي قيمة، فيقال كتاب قيَم، أي ذو قيمة، وقَام بمعنى ثبت ودام، والقيَم بمعنى مستقيم فيقال أمر قيَم أي مستقيم، والدين القيَم أي المستقيم، ووردت القيمةُ في كتاب العين بمعنى ثمن الشيء بالتقويم.

(خولة و الشايب مُجد، 2016، صفحة 385)

وتعني كلمة القيمة المشتقة من Voléo في اللغة اللاتينية، انني قوي ، اذ تشير الى ان الانسان ذو فائدة، وخاصة في الدفاع والهجوم والعمل والبذل ، وبالفرنسية Valeur، والانجليزية Worth وهي تصب في نفس الاتجاه اللاتيني، مع خصوصية اللفظ الفرنسي في التعبير عن القيمة الاقتصادية. (بلخير، 2022، صفحة 161)

❖ القيم اصطلاحاً:

تعتبر القيمة احد عناصر الثقافة في المجتمع ، وتشكل جزء مهما منها، وتعبّر عن المرغوب فيه اجتماعياً، وتمثل المبادئ والاحكام والاختبارات التي تحمل معاني اجتماعية خلال تجربة الانسان. (السويدي، 1991 ، صفحة 72)

كما تعرف بانها تنظيمات لأحكام عقلية انفعالية معممة نحو الأشخاص والأشياء والمعاني وأوجه النشاط، وتعد المعيار الذي في ضوئه يمكن الحكم على خيرية الخير وحسن الحسن، وقبح القبيح، وما يجوز وما لا يجوز، وما هو مرغوب فيه أو غير مرغوب، وغير ذلك مما تتبذعه الجماعة لنفسها، ليربط بين أفرادها، ويقم بينهم رأياً عاماً له أسس ثابتة ومستمرة نسبياً ليحكم تصرفاتهم ويظهر كيانهم. (القضاة و الصرايرة ، 2009، صفحة 264)

و يشير مصطلح القيم الى المعايير التي تتمتع بمشروعية وفعالية تجعلان منها قواعد يتأسس عليها الوعي والسلوك، كما يجعل منها معاني سامية ترسم غايات وجود الافراد و المجموعات مكونة بذلك سلماً تترقى فيه اختياراتهم وآراؤهم و يحصل بها كمالهم. (قريوة، وفاء ، و هماش ، 2023، صفحة 423)

وتكمن اهمية القيم بالنسبة للفرد والمجتمع في انها:

- ✓ تساعد القيم على التنبؤ بسلوك الفرد في المواقف المختلفة .
- ✓ إن استجابة الفرد لموقف معين أو حكمه على قضية ما يرتبط بالقيم التي يتبناها .
- ✓ القيم هي قوة تدفع الفرد لأداء عمله على أحسن وجه وبذل كل الجهد والوقت لإنجازه .
- ✓ تحفظ القيم للمجتمع تماسكه وتحدد له أهدافه ومثله العليا ومبادئه .
- ✓ تعمل القيم على توجيه الفكر نحو غايات محددة .

✓ تساهم في تنمية المجتمع، فالقيم العلمية كالتفكير والتخطيط والطموح والاجتهاد هي السبيل إلى تنمية المجتمع. تدعو القيم الإيجابية إلى تعاون المجتمعات ونبذ العنف والصراعات.

(خولة و الشايب مجد، 2016، صفحة 387)

ب. مفهوم قيم العمل:

ارتبط مفهوم العمل على مدار الأزمنة بالقيمة المتغيرة عبر المراحل التاريخية للمجتمعات فقد انتقل من كونه لعنة وعقوبة عند مجتمعات قديمة لا تقوم به سوى الفئات المحترقة في المجتمع، إلى كونه وسيلة لكسب التقدير وتعبيرا عن الهوية وتحقيق الذات، إضافة إلى كونه عاملا تقاس به مكانة كل فرد في مجتمعه. (لكحل و رضا، 2025، صفحة 125)

فالعمل هو : "مجهود ارادي عقلي أو بدني يضمن التأثير على الأشياء المادية وغير المادية لتحقيق هدف اقتصادي معين، كما أنه وظيفة اجتماعية تتحقق فيها شخصية الفرد "أو أنه مجهود ارادي نحو غرض نافع"، كما انه الأنشطة الذهنية أو الفيزيائية التي يبذلها الإنسان بغية تحقيق هدف أساسي يتمثل في تحسين ظروفه المادية والذهنية. (حضرية، 2022، صفحة

(157_156)

و تعرف قيم العمل بانها مجموعة مبادئ مدونة أو غير مدونة تأمر أو تنهي عن سلوكيات معينة تحت ظروف معينة، وهي انعكاس للقيم التي يتخذها الفرد معايير تحكم سلوكه، وهي كذلك مجموعة المعايير والمبادئ الحاكمة لدى الفرد، التي تشكل قناعاته بأهمية

وقيمة العمل، على مستواه الشخصي وعلى مستوى المنظمة. (خولة و الشايب محمد، 2016،
صفحة 387)

كما يعرفها زيتووسكي على أنها مفاهيم وسطية تبين توجه الفرد الوجداني الداخلي
ومجموعة المثبرات الخارجية والتي تتميز بأنها متساوية في مقدار الإشباع الذي تحققه في
العمل. (حضرية، 2022، صفحة 157)

كما عرفت بانها مجموعة من المبادئ والضوابط الأخلاقية والمهنية التي تحدد سلوك
الموظف الإداري، وترسم له الطريق السليم الذي يقوده إلى أداء واجبه الوظيفي ودوره في
المؤسسة التي ينتمي إليها، وهي إلى جانب ذلك السياج المنيع الذي يحميه من الخطأ، ويحول
بينه وبين ارتكاب أي عمل يخالف ضميره، أو يتنافى مع مبادئه وتختلف قيم العمل من مجتمع
لآخر ، لكن هناك إجماع على مدى أهمية قيم العمل وضرورتها في منظومة إدارية بوصفها
ضمانة لتحقيق معدلات إنتاجية عالية. (قريوة، وفاء ، و هماش ، 2023 ، صفحة 424)

وعليه تشير قيم العمل الى معتقدات وتفضيلات واولويات، والى كل الموجهات السلوكية
للفرد او الجماعة المرتبطة بكل الانشطة التي تتصل باي شكل من اشكال العمل، ولا تقتصر
على نشاط مهني محدد، ان موجهات هذه القيم تأخذ شكلا ظاهريا احيانا وضمنيا احيانا اخرى
وترتبط قيم العمل بالسلوك المفضل او غير المفضل اجتماعيا، وهي عبارة عن الاهمية النسبية
للعائدات والمكاسب الضمنية الصريحة التي يجنيها الفرد من خلال ممارسته للعمل، ورؤيته
الذاتية له من جهة ، وللتأثير الايجابي للمؤسسة في ادائها على المستويات، مما ينعكس

كمحرك اقوى من اي عامل مادي اخر للمجتمع ككل من جهة اخرى. (بلخير، 2022،
صفحة 164)

2_ أهداف اهمية وخصائص قيمة العمل:

❖ أهداف قيم العمل:

تتمثل أهداف قيم العمل عندما يجد العامل نفسه محصورا بين مصالحه الشخصية وواجباته الوظيفية، وعندما يتم تقديم المصالح الخاصة على المصالح العامة، أول عندما يستغل الموظف العام وظيفته لتحقيق مصالحه الشخصية، ومن هنا فإن قيم العمل تهدف حسب (عيسى، 2022، صفحة 449) إلى:

✓ تحديد ما هو صواب وما هو خطأ، وما يجب أن يكون عليه سلوك الموظف في إطار هذه المعايير .

✓ ضمان تصرف العامل في شؤون العمل بشكل موضعي ونزيه وغير متحيز، وهذا عن طريق التوفيق بين مفهومي السلطة والمسؤولية في الإدارة، حيث أن قيم العمل هي جزء من المفهوم الواسع للمسؤولية وأحد الضوابط التي تحول دون تعسف أو إساءة السلطة .

✓ تساعد أفراد المجتمع في توضيح ما هو حق العامل وما هو واجب عليه في أدائه لعمله عند تقديم الخدمة لهم .

✓ يسهل المحاسبة عند الانحراف عند الحدود القيمية والأخلاقية.

❖ أهمية قيم العمل:

تؤثر قيم العمل تأثيراً كبيراً في المكونات لتنظيمية، إذ تؤثر في سلوك العاملين وعملية اتخاذ القرارات والالتزام والانتماء للمؤسسة، فالإيمان والقناعة في التحلي بقيم العمل يزيد من تمسكهم والتزامهم بالمؤسسة التي يعملون بها، وذلك لكون طبيعة هذه المكونات متقاربة ومشاركة في عدة نقاط، فكلها تعد راسخة للسلوكيات المرغوبة والمطلوبة للمؤسسة، وتسهم قيم العمل في تكوين أرضية عمل للتغيير المستقبلي والحد من أحوال التمرد كونها مقاييس معتمدة من المجتمع. (عيسى، 2022، صفحة 449)

كما يمكن حصر عدة نقاط حول أهمية قيم العمل: (أحلام و طويل، 2022، صفحة 238_239)

✓ تساعد قيم العمل الموظف على معرفة وفهم المعايير التي يجب الالتزام بها وتكون لديه القدرة على اتخاذ قرارات دعم هذه المعايير ومن خلالها يشعر الفرد الموظف بأهميته في المنظمة وتتأثر دافعيته نحو العمل.

✓ تمكن خلف النجاح والانجازات الهائلة التي تحققها بعض الانظمة والمجتمعات حيث تختلف قيم العمل التي يعتنقها افراد مجموعة من تلك التي يعتنقها الافراد في الانظمة الاجتماعية الاخرى.

✓ تشكل السلوك والاتجاهات، وتقود الى الفعالية التنظيمية وتزيد الانتاجية والرضا الوظيفي.

✓ تعتبر الركائز الأساسية للعمل في اية مؤسسة ونحدد مسار المؤسسة وكيفية العمل ،

فقيم العمل هي مسارات للعاملين والمسولين في المنظمة.

✓ ان قيم العمل تعتبر ركن من الثقافة التنظيمية التي تؤثر على أنشطة المؤسسات ومنا

الابداع الاداري لكونه احد السبل المهمة التي تساعد على رفع وتحسين الكفاءة

والفعالية في المؤسسات.

❖ خصائص قيم العمل :

تتمثل خائص قيم العمل حيث اتفقت مجموعة الدراسات على أن هناك خصائص وسمات

مميزة للقيم هي: (عيسى، 2022، صفحة 449_450)

○ القيم مكتسبة: حيث يكتسب الفرد قيمه نتيجة تفاعله الديناميكي مع محيطيه الذي يعيش فيه.

○ القيم ذاتية وشخصية: حيث ترتبط بشخصية الفرد وذاته ارتباطا وثيقا، وتؤثر وتتأثر

بذاتية الفرد واهتماماته وميوله، لذلك يتفاوت الأفراد في الحكم على المواقف والأشياء وفقا

لاختلاف بنائهم الشخصي.

○ القيم نسبية: إذ أنها تختلف باختلاف الزمان والمكان والانسان، وهذا لا يعني عدم وجود

قيم ثابتة لا تتغير، ويقصد بالثبات هنا ثبات الجوهر والقاعدة والأساس، والتغير يكون في

التناول والتعبير عنها أو سلوك الناس في ضوءها تبعا للاختلاف المجتمعات و الظروف .

- القيم انسانية: فهي وليدة الحياة الاجتماعية يمارسها الإنسان ويلتزم بها لتساعده على التكيف والتفاعل فتحقق أهدافه وأهداف الجماعة .
- القيم طبقية: فكل طبقة من طبقات المجتمع لها قيمها ومعاييرها الثقافية التي تختلف تبعاً للثقافة السائدة والظروف الاجتماعية التي تميز كل طبقة عن الأخرى.
- القيم نمائية ارتقائية: حيث يخضع تشكيلها لعملية النمو والنضج والتغير والتعليم، فالقيم في مرحلة الطفولة تتسم بالعيانية والخصوصية في حين تتسم في مرحلة الرشد بالعمومية والشمول وتغيرها نحو مزيد من التجريد والتركيب .
- القيم ذات تنظيم هرمي: أي أنها ليست على نفس الدرجة من الأهمية، فهناك قيم رئيسية وأخرى فرعية، وتأتي ترتيب القيم من خلال النفعية التي تعود على المجتمعات من تطبيق هذه القيم وتمثلها .

3_ تصنيفات قيم العمل:

يمكننا أن نصنف قيم العمل إلى تصنيفات مختلفة وذلك بناء على اختلاف الباحثين تبعاً لاختلاف بيئاتهم الثقافية والدينية والفكرية: (تقطيوت، 2015 / 2016، صفحة 58_59)

أولاً: تصنيف حسب مكونات قيم العمل أو مجالاتها:

- ❖ تصنيف بوكهولز: قسم القيم الإدارية إلى عدة أنظمة وهي نظام قيم أخلاقية العمل، ونظام قيم التوجه الجماعي، ونظام قيم التوجيه الجماعي، ونظام القيم الإنسانية، ونظام قيم المشاركة الجماعية ونظام قيم الراحة والفرغ.

❖ تصنيف الفلسفة البروتستانتية: وقد قسمت قيم العمل إلى:

✓ المكونات الداخلية لقيم العمل: وتغطي ثلاث جوانب: الافتخار بالعمل،

الاندماج في العمل، الفاعلية والنشاط .

✓ المكونات الخارجية لقيم العمل: وتتمثل هذه المكونات في الحاجة الاجتماعية

للعمل، المسؤولية اتجاه العمل.

❖ تصنيف إبراهيم 1992 : حيث قسم قيم العمل إلى ثلاث أقسام وهي:

✓ قيم عمل داخلية: وتنقسم إلى: القيم الأخلاقية والقيم الذاتية والقيم الاجتماعية والقيم

الثقافية والقيم الدينية والقيم الترويحية.

✓ قيم عمل خارجية: وهي قيم النجاح في الحياة العملية و تنقسم إلى: العائد

الاقتصادي، المكانة، أسلوب الحياة، الأمن... الخ .

✓ القيم المرتبطة باتفاق العمل: وهي عبارة عن القيم والمعايير التي ترتبط بالمحددات

التي تنظم علاقة الفرد ببيئة العمل المادية والبشرية ، وتنقسم إلى: العلاقة برؤساء

العمل، العلاقة بالزملاء، جو العمل.

ثانيا: تصنيف قيم العمل حسب النمط:

❖ تصنيف منصور: حيث وضع اثنتي عشر نمطا لقيم العمل وهي: الدخل والعائد المادي،

القيادة وتنظيم العمل، الخدمة العامة والإسهام في سعادة الآخرين، المكانة الاجتماعية

للعمل، الإنجاز والإنتاج، الاستقلال، الابتكار، العلاقة بالزملاء، القيمة الجمالية، التنوع، بيئة العمل، العلاقة برئيس العمل.

❖ **تصنيف اعتماد حلام:** والذي بتقنيته على المجتمع العربي محاولة لقياس قيم العمل عن طريق تحديد الأهمية النسبية التي يعطيها المبحوث لأوجه النشاط المختلفة المرتبطة بالعمل وما يحيط بها من مشاعر واتجاهات ومعتقدات وأفكار، وينقسم المقياس إلى ثاني مقاييس فرعية يقيس كل منهما بعدا من أبعاد قيم العمل وهي: الفخر، الاندماجية في العمل، أفضلية العمل، القيمة الاقتصادية للعمل، القيمة الاجتماعية للعمل، السعي إلى الترقى، الدافعية والإنجاز، الانتماء للعمل.

كما هناك تصنيفات اخرى حسب (علام و احمد، 1992، الصفحات 20-22) تمثلت في:

❖ الفخر :

يظهر من خلال شعور العامل بالمسئولية تجاه العمل ، ومدى الإشباع الذي يحققه الفرد من عمله ، ودرجة الانضباط في العمل وحبه ، ومدى انشغاله بعمله في مواقف تفاعله اليومية ، ومدى تعلقه بالرموز التي تدل على عمله.

❖ السعي إلى الترقى :

يقصد بها أن الفرد يربط ترقيته في عمله كقيمة لارتباطه بذلك العمل، وتظهر من خلال محاولة الفرد الوصول إلى مكانة أفضل في العمل، أو الوصول إلى عمل أفضل وانتقاء

الأعمال التي فيها فرص أفضل للتقني والعلاقة بين السعي نحو الترقى والمتعة التي يحققها الأفراد من ممارسة العمل.

❖ الاندماجية:

تتحقق بمدى رغبة العامل في تحسين أدائه في العمل، ومدى تفاعله مع رؤسائه وتعاونهم معهم، ومدى تفاعله مع زملائه ومشاركته لهم في الأنشطة ، وفي تطوير عمله من خلال المناقشات وحضور الاجتماعات، ورغبته في تصحيح أخطائه في العمل ، ومدى ارتباطه بالعمل في مقابل الأنشطة الأخرى.

❖ الأفضلية للعمل :

تركز على مجموعة من المؤشرات الدالة على تفضيل العمل على الأنشطة الأخرى، ومن مؤشرات: طول ساعات العمل ودرجة أدائه، والطاقة المبذولة فيه من جانب الفرد، ومدى تعلق الفرد بعمله واستغراقه فيه، والمقارنة بين الجهد المبذول في العمل وعائده المادي، ومدى الاستمتاع بالإجازات، ومدى التركيز في العمل في حضور الآخرين.

❖ الدافعية للإنجاز:

تهتم بدرجة الإنجاز في العمل كقيمة وتظهر من خلال مجموعة بنود متصلة بالنجاح والتحصيل والعطاء والمسئولية والإبداع والعقلانية وحسن الأداء في العمل وتفضيل اللقب المهني عن أي لقب آخر.

❖ الانتماء للعمل :

أن الشخص من خلال انتمائه لعمله يحقق مجموعة من القيم و التي تعبر عن مستويات مختلفة من الانتماء مثل: الولاء (أداء العمل بغير إجبار) والتعاون (الرغبة الداخلية في التعاون مع زملاء العمل وتحقيق أفضل الأداء من خلاله) واستخدام الوقت (توفير وقت العمل وعدم إضاعته في قضاء الأمور الشخصية) والجماعية (الشعور بروح الجماعة في أدائه للعمل) والحب (أداء العمل من خلال حبه والتوحد معه) والسعادة (الشعور بالسعادة في أداء العمل وفي الوقت الذي ينفق فيه)

❖ القيمة الاقتصادية للعمل:

تركز على العائد المادي من العمل وأولويته ضمن اهتمامات الفرد ومن ضمن مؤشراتها رغبة الفرد في زيادة دخله من العمل الإضافي، وتقييم الأعمال من خلال ما تدره من دخل والمقارنة بين العائد المادي للعمل ودرجة الرضا عن العمل، العائد المادي للعمل والعائد الاجتماعي، العائد المادي للعمل والوقت المبذول فيه .

❖ القيمة الاجتماعية للعمل:

تعرف من خلال ارتباط العمل بتحقيق المكانة الاجتماعية المتميزة ودوره في تحقيق الاستقرار الاجتماعي ، وتظهر من خلاله علاقة العمل بالاحترام في المحيط الأسرى ، ومحيط الأصدقاء، والجيران والمجتمع ، والعلاقة بين نوعية العمل والمكانة التي يضيفها للأفراد ، والعلاقة بين مكان ممارسة العمل وطريقة أدائه وبين مكانته ودور العمل في تعزيز الروابط

الاجتماعية، وخلق مجالات جديدة للتفاعل، ودور العمل في توفير الاستقرار الاجتماعي وفي توفير مستوى أفضل في الحياة.

4_ مصادر قيم العمل:

ان قيم العمل هي تراكمات تربوية تبدأ مع النفس مروراً بجميع المراحل التي تمر بها البشرية في مساراتها المختلفة، وتنتهي بالعقيدة التي يختارها الفرد لنفسه كمبدأ الحياة، حتى وصوله الوظيفة وما تفرضه عليه، وهذا يمكن تقسيم مصادر قيم العمل وتحديدها بما يلي: (سلمى،

2020/2019م، صفحة 30)

❖ الذات كمصدر لقيم العمل:

ان الإنسان لا يسعى الى تحقيق غاية ما إذا كان لها صدى في نفسه، وتستثير شغفا خاصا عنده، وعليه فإن العمل لا يبدو جميلاً وجذاباً أمام الذات الإنسانية، وبالتالي فإن هذه الذات ستعمل على اخضاع القواعد القيمية نفسها الى نظرة الفرد وتقديره الخاص، أمر محفوف بالمخاطر لأنه يعطي القواعد القيمية الثبات والاستقرار والاستمرارية اللازمة لها.

❖ الدين كمصدر لقيم العمل:

تعتبر الأديان السماوية مصدراً أساسياً للقيم، ففي الإسلام مثال متمثلة في كتاب الله وسنة الرسول صلى الله عليه وسلم ، وجميع القيم المستمدة من هذا المصدر هي قيم مطلقة، والقرآن الكريم كمصدر تشريع للدين الإسلامي يحتوي على النسق القيمي الإسلامي، فهو الدستور

الذي يجب أن يستند اليه في اشتقاق القيم والقواعد التي تحكم الأفراد بحيث أن كل آية تتضمن قيمة من القيم.

❖ وسائل الاعلام لقيم العمل:

لقد أصبحت وسائل الاعلام في هذا العصر تلعب دورا مهما في تكوين وغرس ونقل الثقافة، فهي لها أهمية خاصة في تنمية القيم، لانتشارها الواسع، ولما لها من إمكانيات وقدرة على الأقناع والتأثير، وقد يكون لها آثار ثقافية واجتماعية سلبية.

كما يضيف (البادري، 2015، صفحة 15_16) مجموعة من المصادر:

❖ المدرسة لقيم العمل:

إن الفرد في تكوينه للقيم والضمير لا يتأثر بوالديه فحسب، وإنما بمعلميه في المدرسة وبالنظم الاجتماعية المختلفة التي ينتمي إليها، ولذلك فمن الخطأ الظن بأن دور المدرسة مقصور على التلقين النظري للمعارف والمعلومات المتنوعة، فدور المؤسسات التعليمية دور تربوي مهم يتفاعل مع دورها التعليمي، فالتلقين النظري للمعارف والمعلومات المتنوعة لا يكفي وحده لتكوين القيم، وبالتالي الضمير، وتعديل سلوك الفرد، بحيث تتكون لديه نظرة محددة واتجاه معين بالنسبة لنشاطه في جوانب الحياة المختلفة، فالظاهرة السلوكية تعتمد وترتكز على أعمدة ثلاث هي إدراك الموضوع ومعرفته، والانفعال به، وممارسته، وهذا سر تأكيد الفكر الحديث على عدم الفصل بين الفكر والعمل أو بين النظرية والتطبيق، أو الشعار والممارسة، وعلى هذا الأساس تنشأ القيم وتستقر في النفوس كضمان حية فردية، وتكون بدورها الضمير

العام للجماعة، وكل ذلك متأثر بعامل القدوة والمثل الذي يحتذيه الفرد والذي يؤثر تأثيراً بالغاً في تكوين القيمة لديه.

❖ الأسرة لقيم العمل:

تعد الأسرة من أهم الجماعات الأولية التي تتولى غرس قيم الثقافة العامة للمجتمع ككل في نفس الوقت غرس القيم التي تعتنقها هي ذاتها، والتي تتضمن كل أساليب الحياة والتفكير، فيمتص الطفل منها توجيهها لهذه القيم، من خلال عملية اختيار من عناصر الثقافة ووضع أسس القبول والرفض لكل عنصر منها، فالأسرة تقوم بدور وسيط في نقل التراث، وبتقديم الطفل لأول مرة لثقافة عصره وبيئته، وتظل لسنوات طويلة هي المصدر الوحيد الذي يتوسط بينه وبين ثقافة مجتمعه.

ومن بين مصادر القيم كذلك : (تقطيوت، 2015 / 2016، صفحة 61)

❖ تشريعات الخدمة المدنية :

إن مجموعة التشريعات والقوانين والأنظمة واللوائح الصادرة استناداً على المصادر التشريعية المعمول بها في الدول، تعتبر من المصادر المهمة لقيم العمل، وذلك لأنها تضبط وتتحكم في تسيير الإدارة في الاتجاه الذي تراه يخدم سياسة الدولة وتحقيق أهدافها، ومن زاوية أخرى لأنها تعمل على تحديد الواجبات التي تفرضها الوظيفة، والمحظورات التي يتوجب عدم الاقتراب منها في هذه الوظيفة.

❖ المجتمع :

إن المجتمع الذي تسوده قيم سياسية واجتماعية وغيرها، لا بد وأن ينقل أفرادَه هذه القيم إلى التنظيم الذي يعلمون فيه، وتتعكس عليهم في ممارساتهم لأعمالهم، وإذا كانت هذه القيم تحرص على وضع حد للمخالفات والأخلاقيات، وتعاقب المعتدي، فإنها تسيطر على الفرد حال انتقاله إلى التنظيم وممارسته لدوره الوظيفي في الخدمة العامة، وذلك لأن معايير المجتمع القيمية وسطوتها في محاسبتها لأعضائها تجعل الأفراد يحرصون على عدم العبث بهذه القيم لأنها أقوى من ذواتهم كأفراد.

❖ المؤسسات التعليمية:

تستطيع هذه المؤسسات أن تلعب دوراً مهماً في إعداد الطلبة لدخول المجال الوظيفي، حيث تستطيع توجيههم وتوعيتهم لبعض القضايا في الدين، والأخلاق والعلاقات العامة، حتى ينجح في تنمية سلوك الطالب الإيجابي اتجاه بعض القيم كالمساعدة والمسؤولية والانتماء..

5_ عناصر قيم العمل:

وتتمثل عناصر قيم العمل في الواجبات الايجابية والسلبية كالاتي: (تقطيوت، 2015/

2016، صفحة 61_64)

أولاً: الواجبات الإيجابية:

وهي مجموعة الأفعال والتصرفات والسلوك الذي ينبغي على الموظف الالتزام به في أدائه لمهام وظيفته، وتشمل هذه الواجبات العناصر الرئيسية التالية:

✓ أن يمارس وظيفته بنفسه: يتوجب على الموظف أن يمارس مهام وظيفته بنفسه، وأن يتحمل مسؤولية كل عمل يسند إليه في هذا المجال ما دام يتلاءم مع مؤهلاته العلمية.

✓ الالتزام باحترام الشرعية والقانون: إن الموظف ملزم باحترام القوانين والأنظمة والتعليمات النافذة سواء كان ذلك في الأمور الجوهرية أو الشكلية، وأن لا يتجاوز الحدود المرسومة له في النصوص، وعليه أيضاً عدم التصرف بأي شكل من الأشكال دون الاستناد إلى أسس قانونية .

✓ الاسترشاد بالمصلحة العامة: على الموظف أن يتحرى المصلحة العامة في أدائه لوظيفته ويتضمن ذلك سرعة البث في القضايا وعدم التحيز في تقديم الخدمات أو تقديم مصالح الأشخاص والهيئات على المصلحة العامة.

✓ احترام أوامر السلطة الرئاسية: يلتزم الموظف بطاعة السلطة الرئاسية وتنفيذ أوامرها بكل دقة، ولكن إذا حدث وأن خالفت هذه القوانين والأنظمة، فعندها لا يكون أمام الموظف إلا خياراً من ثلاث خيارات تمثل ثلاث آراء حول هذه القضية:

- يرى أن على الموظف الطاعة المطلقة دون اعتراض ما دامت الأوامر صادرة إليه من السلطة الرئاسية، وغير ذلك سيفقد القيادة القدرة على إدارة الأمور ويحطم مبدءا إداريا معروفاً وهو وحدة الأمر .
 - يرى أن على الموظف الرفض المطلق، لأن الموظف سواء كان رئيساً أو مرؤوساً ملزم بالنصوص القانونية، واحترامها، وليس لأحد الحق الخروج عليها .
 - يرى التوفيق بين الرأيين السابقين، حيث يتوجب على الموظف في هذه الحالة أن يقبل أوامر السلطة الرئاسية ولكن لا ينفذها، إلا إذا جاءته موثقة كتابيا من رؤسائه حتى لا يتحمل تبعات اختراق القوانين والأنظمة.
- ✓ **المحافظة على هيبة الوظيفة وحسن سمعتها:** إن الموظف هو ممثل المنظمة التي يعمل فيها من جهة، ومن جهة أخرى خادم للعملاء (المجتمع)، وبناء عليه فإن هذا الممثل الخادم يجب عليه أن يرتفع عن كل ما يخل بهيبة الوظيفة أو حسن سمعتها داخل أو خارج نطاق الوظيفة.
- ✓ **المحافظة على أوقات الدوام الرسمي:** يترتب على من يشغل الوظيفة أن يحافظ على أوقات الدوام الرسمي، وذلك بتكريس جميع أوقات الدوام الرسمي المنتج أما إذا لم يتم المحافظة عليه، فإن ذلك يؤدي إلى تكديس الأعمال وتراكمها، وبالتالي تعطيل مصالح الناس، واهتزاز ثقة المجتمع بمستوى الخدمات التي تقدمها هذه المنظمة .

✓ **إتقان العمل:** لم يوجد الموظف في وظيفته إلا من أجل العمل على تحقيق هدف معين، وهذا الهدف يتم تحقيقه من خلال القيام بمجموعة مهام معينة وصولاً للهدف الأسمى يجب أن يتم إنجاز هذه المهام بصورة دقيقة ومتقنة. وأولى سمات الإتقان هي السرعة في الإنجاز وثانيها الثقة في الأداء وثالثها الترشيح في الإنفاق.

ثانياً: الواجبات السلبية:

وهي مجموعة الواجبات التي يتوجب على الموظف عدم إتيانها وهي : (تقطيوت، 2015/
2016، صفحة 61_64)

✓ **عدم إنشاء أسرار الوظيفة العامة:** يجب على الموظف الحفاظ على الأسرار التي يطلع عليها بحكم عمله، وهذه الأسرار قد تكون معلومات سرية بطبيعتها، أو معلومات قد صدرت بشأنها تعليمات محددة، وإنشاء الأسرار حول هذه المعلومات يجعل ثقة من تقيده هذه المعلومات تهتز بالتنظيم، مما يلحق الضرر بالتنظيم على المستويين المعنوي والمادي .

✓ **عدم قبول الهدايا:** إن قبول الهدايا مباشرة أو بواسطة الغير يؤدي إلى نزع هيبة الوظيفة ويحط من كرامة الموظف بالإضافة إلى التأثير في نزاهة الموظف، وموضوعيته عند اتخاذ القرارات وأيضا المس بموضوعية المساواة في تقديمه الخدمات للجمهور...

✓ عدم استغلال نفوذ الوظيفة: يتوجب على الموظف عدم استغلال نفوذ الوظيفة

لتحقيق أية مكاسب مادية، أو معنوية له، أو لمعارفه عن طريق التأثير على

الأجهزة الأخرى أو الدائرة التي يعمل بها بحكم مركزه الوظيفي الذي يشغله .

✓ عدم تجاوز الحدود المرسومة في ممارسة النشاطات العامة: وعادة يشمل هذه

المسألة على ممارسة النشاطات العامة ذات الصبغة السياسية، ويتنازع هذا البند

رأيان :

• رأي يرى أن للموظف العام حقوق كأي مواطن، وله الحق الكامل في ممارسة هذا

الحق، بشرط أن يراعي مركزه الوظيفي أثناء تأديته لهذا الحق .

• الرأي الآخر يرى ضرورة تطابق أفكار وتصرفات الموظف العام مع سياسة

المؤسسة، سواء في حياته الخاصة أو العامة، ولذلك يحظر عليه ممارسة أية

نشاطات تتجاوز حدود كموظف، كالاشتراك بالمظاهرات والإضرابات إلى غير ذلك

مما يضر بالمؤسسة وأهدافها.

6_ قياس قيم العمل:

تقاس قيم العمل وفقا لعدة طرق منها: (بوحدات، 2013/2014، صفحة 40_41)

- ❖ **المشاهدة أو الملاحظة :** ومن خلالها يمكن ملاحظة السلوك الفعلي للعامل أو الموظف دون تزييف، خاصة إذا تم إجراؤها على حني غفلة، وتعتبر من أفضل الطرق ملائمة للعاملين، ويمكن أن تأتي بنتائج دقيقة فتطبيقها يتطلب من الباحث تحديد القيم التي يهتم بدراستها، وفي أي مرحلة وتحديد مظاهرها وهل هي ثابتة أم متغيرة .
- ❖ **المقابلة الشخصية :** وفيها يقوم الباحث بتوجيه عدد من الأسئلة الى أفراد العينة حسب خطة معينة للحصول على معلومات حول سلوكهم ومساهماتهم الشخصية، ويمكن أن تتم عبر تقديم القصص أو الرسومات أو الإجابة على عدد من الأسئلة حول موضوع ما .
- ❖ **تحليل المضمون :** ويقوم فيه الباحث بوصف المحتوى الظاهر وصفا موضوعيا ومنظما وكميا، فيقسم المضمون إلى أجزاء حسب طبيعة المادة عبر رموز أو جمل أو كلمات للحصول على بيانات إحصائية وجداول كمية.
- ❖ **الاختبارات :** وهي من أكثر الطرق المستخدمة في قياس القيم عامة ويمكن توظيفها لقياس القيم في العمل وبعضها لقياس قيم العمل، ونذكر منها :
 - **مقياس قيم العمل لـ سوبر Super :** دراسة تفصيلية محاولات من خلالها التركيز على أهم الأبعاد الأساسية للقيم التي تشكل اتجاه الفرد نحو عمله بصفة خاصة والمحيط المهني بصفة عامة، وذلك من خلال قياسه لـ 15 قيمة عملية .
 - **اختبار البورت وفيرنون لنديزي : Allport Fernon Lindzy :** والذي يقيس قيم هي: (القيم الاجتماعية، النظرية، الاقتصادية، الجمالية، الدينية، السياسية .)
 - **مقياس دراسة الاختبارات ودورف Woodworf :** ويكشف هذا المقياس عن عدد من القيم هي: (قيم الحياة الأسرية، والتدين، والصداق.....وغيرهم .)

- مقياس الشخصية هوكس Hox والذي يتكون من 90 بندا خصصت لقياس عشر قيم وهي: (القيم الجمالية، وقيم الراحة، وقيم الصداقة، الحياة الأسرية، والحرية الدينية، السيطرة، التقدم الشخصي، الاعتراف، الإيثار، التقدير من قبل الآخرين).

7_ العوامل المؤثرة في تعزيز قيم العمل:

تمتاز القيم بالتغيير والاكساب ، فلها القابلية على التطوير والتحديث بما ينسجم مع التغييرات التنظيمية في الثقافة والاستراتيجية والتركيب التنظيمي بل حتى في نظم عملها واهدافها، لذا وضعت خطوات عدة يمكن ان يعزز بها القيم ومنها: (قدوري، 2008 ، صفحة 06)

- الهيكل التنظيمي: عن طريق الهيكل التنظيمي تتحدد مستويات ومهام، أو وظائف ملائمة لتنفيذ القيم المطلوبة، مع وضوح مدى المسؤولية وخطوط السلطة.
- نظم العمل: تصميم القيم ومراقبة الاداء وتعزيز السلوكيات الصحية.
- التعيين: تعيين الافراد الذين يتمتعون بخصائص وسمات شخصية ضرورية لتنفيذ لقيم المرغوبة بنشرها في المؤسسة.
- التدريب : تعليم العاملين الجدد كي يفهموا اهمية القيم ويعززونها بالمهارات الاضافية.
- التكامل: تكامل جميع الانشطة المترابطة في المستويات الادارية العليا والدنيا عن طريق نظم فاعلة في استبعاد الفروق بين تخطيط وتنفيذ الانشطة.
- الاتصالات: يتم عن طريق تثقيف العمال بان هناك قيم جديدة قد اعدت في المؤسسة لآبد من الالتزام بها.

8_ وظائف و آليات قيم العمل:

أولاً: وظائف القيم التنظيمية:

للقيم عدة وظائف حيث انها: (المداني، 2019/2018م، صفحة 120)

- ✓ تلعب دورا هاما في توجيه الفرد اذ تعتبر عن معايير وجدانية يؤمن بها الافراد ويتعاملون بموجبها مع المواقف والاشياء بالقبول او بالرفض.
- ✓ تعتبر مرجعا للحكم على سلوك الافراد اذ انها الاساس الذي يعتمد لقياس سلوكهم وتقدير افعالهم اذا ما كانت صالحة ام سيئة.
- ✓ تبعت الافراد على العمل والانجاز أي انها تعتبر من الدوافع الاجتماعية.
- ✓ تعطي معنى لحياة الناس وذلك من خلال تحديدها لاهدافهم وتجعل منها محل تفكيرهم وشغلهم الشاغل للوصول.
- ✓ تحديد اهداف الفرد وتدله على المؤشرات التي تساعده على تحقيق ذلك .
- ✓ تساعد الفرد على اختيار الادوار التي يرغب في لعبها في المجتمع لأنها الاساس الذي تقوم عليه طبيعة الدور، وبالتالي موقع الفرد في المجتمع وما يقدمه من تقدير واحترام.
- ✓ يقع على عاتقها تنظيم المجتمع والحفاظ على الاستقرار وفقا لمصالح المجتمع واهدافه من خلال عملية الضبط الاجتماعي التي يمارسها الافراد.
- ✓ تساعد الافراد في معرفة ما يتوقعه من الاخرين وماهي ردود افعالهم.
- ✓ تعمل القيم على ربط اجزاء الثقافة والمجتمع وبالرغم من اختلاف ثقافة افراد المجتمع و آرائهم الا ان القيم تعتبر واحدة بالنسبة لهم وتعمل على توحيدهم.

ثانياً: آليات تطوير قيم العمل:

تسعى كل منظمة الى بناء وتطوير قيم تنظيمية تساعد على خلق بيئة عمل مناسبة لتحقيق الاهداف المسطرة وللوصول الى هذه الغاية لابد للمنظمة من القيام بعدة خطوات لتطوير قيمها التنظيمية من اهلها: (المداني، 2019/2018م، صفحة 121)

- تعريف القيم السائدة حالياً داخل بيئة العمل.
- التأكد من ان هذه القيم هي المطلوبة لتحقيق الاهداف والاستراتيجيات الحالية والمستقبلية.
- تبني مجموعة من قيم العمل الاكثر ملاءمة للتطورات المستقبلية القادمة.
- قيام ادارة الموارد البشرية بهذا الدور كوظيفة استراتيجية تتضمن تغيير او تعديل التصرفات والسوكات التي قد ترجع لسيادة مجموعة من القيم الغير متناسبة مع خطط المنظمة.

خلاصة الفصل الثاني:

من خلال ما تم التطرق إليه في هذا الفصل، يتضح أن قيم العمل تمثل عنصرًا أساسيًا في نجاح المؤسسات الحديثة وتحقيق أهدافها التنظيمية، لما لها من دور في توجيه سلوك العاملين وتعزيز الالتزام والانضباط والمسؤولية داخل بيئة العمل. كما تبين أن قيم العمل ليست مجرد مبادئ نظرية، بل هي ممارسات وسلوكيات مهنية تؤثر بشكل مباشر على الأداء الوظيفي والعلاقات التنظيمية داخل المؤسسة.

وقد أظهرت الدراسة النظرية أن قيم العمل تتعدد أبعادها وتصنيفاتها وفق طبيعة المؤسسة والثقافة التنظيمية السائدة، كما تتأثر بعدة عوامل شخصية وتنظيمية واجتماعية تسهم في تشكيلها وترسيخها لدى الأفراد العاملين.

وتبرز أهمية هذه القيم بشكل أكبر داخل المؤسسات المصرفية، باعتبارها مؤسسات تعتمد على التعامل المباشر مع الزبائن وتقديم خدمات تتطلب الدقة والثقة والالتزام المهني. ومن ثم فإن تعزيز قيم العمل الإيجابية يسهم في تحسين الأداء الوظيفي ورفع مستوى جودة الخدمات المقدمة.

ويشكل هذا الفصل قاعدة نظرية لفهم العلاقة بين قيم العمل وجودة الخدمة المصرفية، والتي سيتم التطرق إليها في الفصل الموالي المتعلق بجودة الخدمة المصرفية في ظل الصيرفة الحديثة.

الفصل الثالث:

جودة الخدمة المصرفية في المؤسسات الاقتصادية

تمهيد:

- 1) مفهوم الخدمة المصرفية وخصائصها.
- 2) أنواع الخدمات المصرفية.
- 3) مفهوم جودة الخدمة المصرفية.
- 4) مبادئ جودة الخدمات المصرفية.
- 5) مستويات جودة الخدمة المصرفية.
- 6) أبعاد جودة الخدمة المصرفية.
- 7) أهمية جودة الخدمة داخل المؤسسة المصرفية.
- 8) طرق ونماذج قياس جودة الخدمات المصرفية.

خلاصة الفصل الثالث

تمهيد:

شهد القطاع المصرفي خلال السنوات الأخيرة تطورات متسارعة فرضتها التحولات الاقتصادية والتكنولوجية الحديثة، الأمر الذي دفع البنوك إلى السعي نحو تحسين خدماتها والرفع من مستوى أدائها لمواجهة المنافسة وتحقيق رضا الزبائن. وقد أصبحت جودة الخدمة المصرفية من أهم المؤشرات التي تعتمد عليها المؤسسات البنكية في تقييم كفاءتها وفعاليتها، خاصة في ظل التوجه المتزايد نحو الصيرفة الحديثة والاعتماد على الوسائل الرقمية والإلكترونية في تقديم الخدمات.

كما أن نجاح البنوك في تحقيق جودة الخدمة لا يرتبط فقط بالتقنيات الحديثة والوسائل التكنولوجية، بل يتأثر كذلك بالعوامل البشرية والتنظيمية داخل المؤسسة، باعتبار المورد البشري العنصر الأساسي في تقديم الخدمة المصرفية والتعامل مع الزبائن. ومن هذا المنطلق، برزت أهمية قيم العمل بما تتضمنه من التزام ومسؤولية وانضباط في تحسين الأداء المهني وتحقيق جودة الخدمات المقدمة.

وعليه، سنتناول في هذا الفصل مختلف الجوانب المرتبطة بجودة الخدمة المصرفية في ظل الصيرفة الحديثة، من خلال التطرق إلى مفهوم الخدمة المصرفية وخصائصها، ومفهوم جودة الخدمة وأبعادها، إضافة إلى أساليب قياسها وتحسينها.

1) مفهوم الخدمة المصرفية وخصائصها:

أ- مفهوم الخدمات:

تعرف الخدمة بانها : أي فعل او أداء يقدمه احد الاطراف الى طرف اخر، ويكون بالأساس غير ملموس ولا ينجم عنه تملك شيء ما ، ونتاجه قد يكون او لا يكون مقرونا بمنتج مادي.

(ميلود، دت، صفحة 80)

كما عرفته جمعية التسويق الامريكية الخدمات بانها: منتجات غير ملموسة يتم تبادلها مباشرة من المنتج الى المستعمل، ولا يتم نقلها او خونها، وهي تقريبا تغنى بسرعة، كما يصعب في الغالب تحديدها او معرفتها لأنها تظهر للوجود بنفس الوقت الذي يتم شراؤها واستهلاكها فيه، فهي تتكون من عناصر غير ملموسة، وغالبا ما تتضمن مشاركة الزبون بطريقة هامة حيث لا يتم نقل ملكيتها وليس لها لقب او صفة. (سويدان و شنيق ، 2003 ، صفحة 226)

تعرف الجودة بانها اجمالي خواص المنتج او العملية او التنظيم ، او الفرد او النشاط او النظام الذي تبين مقدرته على تحقيق احتياجات محددة وضمنية، وهي جزء من تكلفة ونتيجة اهتمام في كل لحظات مراحل الانتاج، وفكرة الجودة تخفي العديد من النقاط يجب التحكم فيها جيدا وهي: (ميلود، دت، صفحة 83)

✓ مدى نجاح المنتج او الخدمة.

✓ المميزات والاداء.

✓ المتانة والامان.

✓ عدم الاضرار بالبيئة,

✓ تكلفة الحيازة ، السعر.

✓ الاجل (الحضور في الوقت المحدد)

ب- مفهوم الخدمة المصرفية:

تعرف الخدمة المصرفية هي عبارة عن ما يقدمه المصرف في اطار نشاطه للطرف الثاني المتمثل في العميل لإشباع حاجاته ورغباته المختلفة ، اما من منظور المصرف فهي تمثل

مصدر للربح. (عبدلي، 2017، صفحة 388)

كما يورد (الزهراء و بوجنان، 2025، صفحة 537) مجموعة من التعاريف نذكرها كما يلي:

- تتمثل الخدمة المصرفية في التعرف على احتياجات العملاء وتحقيق رغباتهم بكفاءة عالية ودون اخطاء، مما يضمن عدم الحاجة لعودة العملاء الى المصرف لتصحيح الاخطاء التي قد تحدث في المرة الاولى.
- الخدمة المصرفية هي مجموعة من الفعاليات الادارية التي ينفذها موظفو المصرف من اجل تلبية حاجات ورغبات العملاء، ولتحقيق رضا العملاء، يجب ان تتوافق تلك الخدمات نع جودة وسرعة في تقديمها.

- الخدمة المصرفية هي عبارة عن تفاعل بين العميل والمصرف، وتتبع اهميتها من توقعات العملاء، حيث يعكس مستوى رضاهم وتوقعاتهم واقع جودة الخدمة المقدمة، لذا يجب قياس جودة الخدمات المصرفية من خلال معايير العملاء التي تعبر عن تجاربهم.

(2) أنواع الخدمات المصرفية:

يمكن تقسيم انواع الخدمة المصرفية الى تقليدية وحديثة: (ميلود، دت، صفحة 81_83)

أولاً: الخدمات المصرفية التقليدية: ومنها:

- قبول الودائع: الودائع الجارية ، مثل الحسابات الجارية او حسابات تحت الطلب، والودائع الادخارية، مثل الودائع لأجل محدد، ودائع التوفير وشهادات الودائع.
- تقديم التسهيلات الائتمانية: القروض بمختلف انواعها الصغيرة والمتوسطة والطويلة الاجل، بالإضافة الى خطابات الضمان وفتح الاعتمادات المستندية.
- كل الخدمات التي تقدمها البنوك التجارية لعملائها مقابل عملات مثل: صرف الشيكات المسحوبة بالعملة المحلية والاجنبية، فتح الحسابات بالعملتين، اجراء عمليات التحويل وفقا لأوامر الزبائن من الداخل والخارج، تحصيل الشيكات لصالح زبائن البنك.
- الخدمات المتعلقة بالاستثمار في الاوراق المالية: وادارة محافظ الاوراق المالية للزبائن والمساهمة في رؤوس اموال المشاريع الاستثمارية، تقديم الاستشارات المالية، دراسة الجدوى الاقتصادية للمشاريع لصالح العملاء بالإضافة الى خدمات الهندسة المالية...

ثانيا: الخدمات المصرفية الحديثة:

لقد حدث تطور هام في اسلوب ومجال نشاط البنوك خلال السنوات الاخيرة وتتنوع وتعددت الخدمات المقدمة في هذا المجال وذلك نتيجة الدخول في حقبة اقتصاد المعرفة وأثارها البارزة على كل المجالات منها القطاع المصرفي حيث تتجلى في:

- الاستفادة من التطورات الهائلة في مجال المعلومات والحسابات الالية.
- التزايد المستمر في احتياجات ورغبات الزبائن.
- التحول في فلسفة العمل المصرفي والتسويق المصرفي حيث اصبحت البنوك تستهدف شريحة واسعة من الزبائن وتحول التركيز من اداء الخدمة المصرفية الى التركيز على اشباع حاجيات العميل.
- تعدد اشكال تقديم الخدمة المصرفية الحديثة في ظل اقتصاد المعرفة الى الاعتماد على وسائل الدع الالكترونية كبطاقات الائتمان وآلات الصرف الالي ونظم التحويل الالكتروني للأموال والخدمات المصرفية عن طريق الإنترنت او ما يسمى البنوك الالكترونية.

(3) مفهوم جودة الخدمة المصرفية:

يعتبر مفهوم جودة الخدمة من المفاهيم التي اثارت اهتمام الباحثين في الفكر الاداري في الآونة الاخيرة، وذلك انسجاما مع شيوع الراي القائل بان العصر الحالي هو عصر الخدمات: فقد عرفت جودة الخدمة المصرفية على انها طبيعة تسليم الخدمة المصرفية التي قدمها المصرف

كما هي موصوفة في مجموعة مؤشرات مثل عرض الخدمة المنحزة وتأخر وصول الخدمة ومعدل خسارتها. (نادية و مزياني، 2022، صفحة 383)

يعرف (Jamber) الجودة بأنها: "مجموعة الميزات التي ينفرد بها منتج أو خدمة معينة تمكنه من إرضاء حاجات ظاهرة أو كامنة، وهي نوعان : جودة داخلية هي القدرة على تحقيق العمليات اللازمة التي تتطلبها الخدمة، وجودة خارجية تمثل قدرة الخدمة على إرضاء العميل". (المحياوي، 2006 ، صفحة 90)

كما تعد جودة الخدمة المصرفية مقياس للدرجة التي يرقى بها الى مستوى الخدمة المقدمة للزبائن لتقابل توقعاتهم، وان الجودة التي يدركها الزبون للخدمة هي معيار لدرجة تطابق الاداء الفعلي للخدمة مع توقعات الزبون لها، ويعني ذلك ان جودة الخدمة المصرفية ما هي الا النقاء حاجات ومتطلبات الزبائن وتسليمهم مستوى مناسب من الخدمة بناء على توقعاتهم ورغباتهم المتشكلة وفقا للتجربة السابقة مع المصرف والمزيج التسويقي للخدمات المصرفية. (نادية و مزياني، 2022، صفحة 383 _ 384)

4) مبادئ جودة الخدمات المصرفية:

نجد (سمير، 2007، صفحة 132) حسب خمسة عشر مبادا لتحسين جودة الخدمة، والتي يمكن تلخيصها في النقاط التالية:

✓ اختيار الكفاءات البشرية: اختيار موظفين ذوي كفاءات عالية وقدرة على اداء العمل بكفاءة وفعالية.

- ✓ التدريب المستمر : توفير التدريب المستمر للعاملين لتطوير قدراتهم ومهاراتهم ومعارفهم.
- ✓ مسؤولية جودة الخدمة: تعتبر جودة الخدمة مسؤولية جماعية لجميع الموظفين في المؤسسة.
- ✓ تحسين الجودة المستمر: تحسين جودة الخدمة هو هدف مستمر وثابت داخل المؤسسة.
- ✓ توسيع المشاركة: توسيع دائرة المشاركة لجميع الاطراف المعنية ، مثل الموردين، مصممي الخدمة، والمقدمين،
- ✓ تشجيع الافكار الجديدة: تشجيع الافكار الجديدة التي تسهم في تحسين الخدمة
- ✓ نظم تقييم الاداء: وضع نظم موضوعية لتقييم الاداء استنادا الى قياس الجودة ووقت وتكلفة الاداء.
- ✓ نظم التحفيز الفعالة: تصميم نظم فعالة للتحفيز تهدف الى القضاء على العيوب
- ✓ تعزيز الثقة والعلاقات: تعزيز الروابط الداخلية والخارجية بين المؤسسة وعملائها من خلال بناء علاقات قائمة على الثقة .
- ✓ التنسيق بين الادارات: التنسيق الفعال بين جميع الادارات والاقسام المعنية بتقديم الخدمة.
- ✓ استخدام التكنولوجيا: الاستفادة من التكنولوجيا المتطورة والتقنيات الحديثة لتحسين جودة الخدمة.
- ✓ مجلس الجودة: انشاء مجلس تكاليف الجودة باعتبارها اداة ادارية هامة لتحسين اداء المؤسسة.

✓ تحليل تكاليف الجودة: تحليل تكاليف الجودة باعتبارها اداة ادارة هامة لتحسين اداء المؤسسة.

(5) مستويات جودة الخدمة المصرفية:

ان مستويات جودة الخدمة المصرفية تتمثل في: (مريم و علاء الدين، 2021، صفحة 745)

✓ الجودة المتوقعة: تعبر عن الجودة التي يتوقع الزبون الحصول عليها من خلال توجهه الى المصرف.

✓ الجودة المدركة: تعبر عن الجانب من الجودة التي يرى المصرف او يعتقد باها قادرة على اشباع رغبات الزبائن.

✓ الجودة الفنية: تتمثل المنهجية والطريقة التي من خلالها يقوم الموظفون بتأدية الخدمات المصرفية للزبائن.

✓ الجودة الفعلية: هي الجودة الحقيقية التي تمت تأديتها فعليا للزبائن .

✓ الجودة المروجة للزبائن: تعبر عن مدى رضى الزبائن عن الخدمات المقدمة لهم ومدى قبولهم لها، وهي تعكس مدى رضاهم عن المصرف.

(6) أبعاد جودة الخدمة المصرفية:

هناك العديد من المعايير المستخدمة في قياس جودة الخدمات المصرفية، كما لا يوجد اتفاق بين الباحثين حول عدد الأبعاد التي تحدد مستوى جودة الخدمة. ومع ذلك فقد اشار بعض الكتاب والباحثين لبعض أبعاد الجودة منها: (غزالي و العمري، 2022، صفحة 146)

❖ الاعتمادية _ Reliability :

تعني الوفاء بالواجبات في مجالات مثل دقة الحسابات والتسجيل المناسب وتقديم الخدمة في إطار زمني مرض، أي الالتزام بتقديم الخدمة بدقة وفي الوقت المحدد .

❖ الاستجابة _ Responsiveness :

تتمثل في الاستعداد والرغبة لمساعدة العميل، وقدرة إدارة المصرف على تقديم الخدمة السريعة وتطويرها .

❖ الأمان _ Security :

يعني مدى القدرة على نقل الثقة والأمان للعميل بالمحافظة على سرية تعاملاته والأمن المالي من خلال توفير أجهزة السالمة و كذا الصدق في التعامل .

❖ الملموسية _ Tangibility :

تشمل كافة التسهيلات المادية ذات العلاقة المباشرة في تقديم الخدمة المصرفية: المعدات، الأشخاص وسائل الاتصالات....

❖ التعاطف مع الزبائن _ Empathy :

وتشير الى الاهتمام بالزبون والإصغاء لحاجاته وابداء العناية والاهتمام الشخصي به بما يجعل مقدم الخدمة مهتما بفهم طبيعة الزبائن وحاجاتهم، والعمل على تحقيقها وكسب رضا الزبائن.

وفي نفس السياق يحدد ابعادا اخرى لقياس جودة الخدمات المصرفية: (ميلود، دت، صفحة

(89_88)

• المادية:

ويمثل الجوانب الملموسة المتعلقة بالخدمة مثل مباني المصارف والتقنيات الحديثة المستخدمة فيه والتسهيلات الداخلية للأبنية والتجهيزات اللازمة لتقديم الخدمة ومظهر الموظفين والتكنولوجيا المستخدمة والترتيبات الداخلية للمصرف ومواقع الانتظار وخدمات اخرى يوفرها المصرف.

• الامان:

هو الثقة و الاطمئنان من قبل العملاء بان الخدمة المقدمة للعملاء تخلو من الخطأ او الخطر او الشك شاملا الاطمئنان النفسي والمادي.

• الاعتمادية:

تمثل قدوة مقدم الخدمة على اداء وتقديم الخدمة المرجوة بشكل دقيق وجيد وان هذه الخدمة تقدم من خلال الاعتماد على الافراد والاجهزة والمعدات وغيرها.

• الاستجابة:

ويقصد بها توفير الخدمة في الزمان والمكان المناسب وهذا يدل على الرغبة الحقيقية لمقدم الخدمة على مساعدة المستفيد وتقديم الخدمة الفورية له، حيث ان الاستجابة في تقديم الخدمة تنهي حالة القلق والشك الذي يتولد لديه في الانتظار وعدم الحصول على الخدمة في الزكان والمكان الذي يرغب فيه.

• التعاطف:

الحرص على احساس العميل بقيمته ومحاولة مساعدته لتحقيق ذاته من خلال ابداء روح الصداقة واشعاره بأهميته والرغبة في تقديم الخدمة وفق حاجاته.

• الكفاءة:

وتشمل كل المعارف والمهارات والقدرات التي يتوفر عليها المصرفي و التي تمكن من التعامل والوصول الى الاداء المصرفي الجيد وتنعكس بذلك على صورة البنك.

(7) أهمية جودة الخدمة داخل المؤسسة المصرفية:

في ظل المنافسة التي يتمتع بها القطاع المصرفي، اصبحت جودة الخدمة امرا في غاية

الاهمية للأسباب التالية: (سميان و فياض، 2016، صفحة 196_197)

❖ تحقيق الفوائد المادية:

يسهم تقديم خدمات مصرفية تلبى رضا العملاء في زيادة ربحية البنك، وذلك من خلال تقليل تكاليف الاخطاء وتقليل الحاجة الى تخصيص موارد اضافية لمعالجة الانحرافات التشغيلية وادارة الشكاوى، كما ان تحقيق الارباح يعتمد ايضا على القدرة على الاحتفاظ بالعملاء، وتعزيز ولائهم للخدمات المصرفية المقدمة، ومنه جذب عملاء جدد، وبالتالي التقليل من استخدام الوسائل الترويجية نتيجة ترسيخ صورة جيدة للبنك لدى العملاء والخدمة المتميزة تتيح للبنك زيادة حجم الودائع وتحقيق الارباح.

❖ الاحتفاظ بالعمالين:

يساهم تطوير مهارات الموظفين وتحسين ادائهم، بالإضافة الى معاملتهم باحترام في تقليل معدل دورانهم وخفض تكاليف التدريب، وتعد البنوك الاكثر نجاحا تلك التي تركو على توجيه موظفيها نحو تقديم خدمة متميزة تحقق رضا العملاء.

❖ الاحتفاظ بالعملاء:

ان تركيز البنوك على العملاء باعتباره العنصر الاساسي للنشاط المصرفي، نتيجة المنافع التي يمكن ان يجنيها البنك، وبالتالي فان جودة الخدمة المصرفية تعمل على ابقاء العميل واستمراريته في التعامل مع البنك.

❖ جذب عملاء جدد:

تؤدي جودة الخدمة المصرفية في خلق صورة جيدة لدى العملاء ، وبالتالي جذب عملاء جدد.

(8) طرق ونماذج قياس جودة الخدمات المصرفية:

هناك عدة نماذج لقياس جودة الخدمة المصرفية منها: (مريم و علاء الدين، 2021، صفحة 746):

✓ نموذج الفجوة:

ويسمى ايضا جودة الخدمة، وقد طور من طرف (Parasuraman Zeithaml 1988 & Berry) وهو يعد من اهم واشمل النماذج لقياس جودة الخدمة المصرفية، ويقيس الفجوة بين توقعات الزبائن لمستوى الخدمة والاداء الفعلي لها، ويمكن التعبير عن جودة الخدمة حسب هذا النموذج بالمعادلة التالية:

جودة الخدمات = الادراكات - التوقعات، فاذا كانت ادراكات الزبائن لجودة الخدمة المقدمة مساوية لتوقعاتهم فتكون الجودة مرضية، اما اذا كانت ادراكاتهم اعلى من توقعاتهم فان جودة الخدمة متميزة او اكثر من مرضية، اما في حالة ما اذا كانت ادراكاتهم اقل من توقعاتهم فتكون الجودة رديئة.

من خلال هذا النموذج تم التوصل الى خمس فجوات: (اسماعيل و عبد العزيز، 2017، صفحة 05)

- الفجوة الأولى: تنتج هذه الفجوة الفرق بين توقعات الزبائن لمستوى الخدمة وتوقعات الإدارة للخدمة الواجب تقديمها لهم.

• **الفجوة الثانية:** تتمثل في الفرق بين توقعات الزبائن وقدرتها على إعداد معايير لترجمة ذلك.

• **الفجوة الثالثة:** تشمل الانحراف الحاصل في عدم توافق معايير الخدمة المقدمة فعلا.

• **الفجوة الرابعة:** تتمثل في الانحراف الحاصل في الخدمة المقدمة والاتصالات الخارجية الموجهة للعملاء.

• **الفجوة الخامسة:** تتمثل في الانحراف الحاصل بين كل من الخدمة المدركة والخدمة المتوقعة من طرف الزبائن .

✓ نموذج الاداء الفعلي للخدمة Servperf :

قدم هذا النموذج من طرف (Taylor & Cronin 1992) نتيجة انتقادها لنموذج الفجوة ، بحيث يركز هذا النموذج على الاداء الفعلي للخدمة المقدمة واستبعاد توقعات الزبائن، ويمكن لتعبير عن جودة الخدمة حسب هذا النموذج وفق المعادلة الآتية: جودة الخدمة = الاداء.

(مريم و علاء الدين، 2021، صفحة 746)

كما برزت بعض النماذج الاخرى العلمية لقياس جودة الخدمات المصرفية و التي تعتمد مدخلين رئيسيين هما (محمد و حدوش، 2016، صفحة 189_190) :

❖ المدخل الاتجاهي :

يرتكز هذا المدخل على أساس أن جودة الخدمة تمثل مفهوما إتجاهيا "يتصل بالرضا ولكنه ليس مرادفا " له ، كما أنه يرتبط بادراك العميل للأداء الفعلي للخدمة المقدمة ، فبالرغم من أن

الباحثين يعترفون ضمناً " بأهمية إدراك العملاء لجودة الخدمة ، إلا أنهم يرون أن لكل من جودة الخدمة ورضا العميل مفهوماً يختلف عن الآخر.

❖ مدخل نظرية الفجوة:

يقوم هذا المدخل على أساس أن الفرق بين توقعات العملاء بشأن الخدمة وبين إدراكاتهم الفعلية لها يحدد مستوى جودة الخدمة ، وعليه فإن مستوى جودة الخدمة يتحدد بالفرق بين الخدمة المتوقعة والخدمة المدركة (الأداء الفعلي) بمعنى آخر أن جودة الخدمة تعني مسايرة توقعات العملاء والارتقاء إليها بشكل مستمر.

❖ مقاييس الرضا:

تعد من أكثر الطرق استخداماً للتعرف على اتجاهات العملاء وقياسها باستخدام مقياس ليكارت، الذي يتكون من درجات لقياس درجة أهمية العناصر المكونة لجودة الخدمة من وجهة نظر العملاء، حيث يتم توجيه مجموعة من الاسئلة لعملاء تقيس رضاهم بعد حصولهم على الخدمة من خلال قائمة استبيان بطاقات تدوين الملاحظات أو المقابلات الشخصية، إن هذه الطريقة تفيد المنظمة خاصة في معرفة جوانب القوة والضعف التي تميز خدماتها، وبالتالي تتيح للمنظمة الملائمة بين احتياجات العملاء والموارد التي تمتلكها. (تواتي و

عبد الباسط ، 2021-2020، صفحة 17)

خلاصة الفصل الثالث:

من خلال ما تم التطرق إليه في هذا الفصل، يتضح أن جودة الخدمة المصرفية أصبحت من أهم الركائز التي تعتمد عليها البنوك الحديثة لتحقيق التميز والاستمرارية في ظل المنافسة المتزايدة والتطور التكنولوجي المتسارع. كما تبين أن جودة الخدمة لا ترتبط فقط بالجوانب التقنية والوسائل الرقمية الحديثة، وإنما تتأثر أيضاً بالعوامل التنظيمية والبشرية داخل المؤسسة المصرفية.

الفصل الرابع :

الإجراءات المنهجية للدراسة في جانبا الميداني.

- (1) التعريف بميدان الدراسة
- (2) منهج الدراسة
- (3) أدوات جمع البيانات
- (4) مجالات وعينة الدراسة
- (5) خصائص افراد العينة

تمهيد :

بعد التطرق في الجانب النظري إلى مختلف المفاهيم والأبعاد المرتبطة بمتغيرات الدراسة والمتمثلة في قيم العمل وجودة الخدمة، تأتي هذه المرحلة الميدانية لتجسيد الجانب التطبيقي للدراسة والتحقق من مدى انسجام المعطيات النظرية مع الواقع العملي داخل المؤسسة محل الدراسة. ويعد الجانب الميداني من أهم مراحل البحث العلمي، إذ يسمح بجمع البيانات والمعلومات من مصادرها الأصلية وتحليلها بطريقة علمية ومنهجية للوصول إلى نتائج دقيقة وموضوعية.

ومن أجل تحقيق أهداف الدراسة والإجابة عن تساؤلاتها واختبار فرضياتها، تم الاعتماد على مجموعة من الإجراءات المنهجية التي شملت التعريف بميدان الدراسة، وتحديد المنهج المناسب، واختيار أدوات جمع البيانات، بالإضافة إلى تحديد مجالات الدراسة وعينتها، ثم عرض الخصائص العامة لأفراد العينة. وتساهم هذه الإجراءات في إضفاء الطابع العلمي على الدراسة وضمان مصداقية النتائج المتوصل إليها.

1) التعريف بميدان الدراسة:**التعريف ببنك الخليج الجزائر AGB :**

يعد بنك الخليج الجزائر (AGB) من أهم البنوك الخاصة الناشطة في الجزائر، وهو بنك تجاري خاضع للقانون الجزائري ذو طابع شامل، يقدم مختلف الخدمات المصرفية للأفراد والمؤسسات والمهنيين. بدأ البنك نشاطه سنة 2004، ويُعد فرعًا تابعًا لمجموعة بنك برقان الكويتية، المنضوية ضمن مجموعة مشاريع الكويت القابضة (KIPCO) ، إحدى أكبر المجموعات الاستثمارية في منطقة الشرق الأوسط .

وقد عمل البنك منذ تأسيسه على توسيع شبكة فروعه عبر مختلف ولايات الوطن، حيث يمتلك أكثر من 60 وكالة موزعة عبر عدد كبير من الولايات الجزائرية، مما مكّنه من تعزيز حضوره في السوق المصرفية الجزائرية وتوسيع قاعدة عملائه من الأفراد والمؤسسات .

ويهدف البنك إلى تقديم خدمات مصرفية متنوعة تشمل فتح الحسابات، الادخار، التمويل، القروض، التحويلات البنكية، البطاقات البنكية والخدمات الموجهة للمؤسسات الاقتصادية، مع الحرص على تحسين جودة الخدمة وتطوير الأداء المصرفي .

نشأة بنك الخليج الجزائر AGB :

تأسس بنك الخليج الجزائر سنة 2003، وبدأ ممارسة نشاطه الفعلي سنة 2004 بأول وكالة له في الجزائر العاصمة. ثم شهد توسعاً تدريجياً عبر مختلف مناطق الوطن، مستفيداً من الخبرة المصرفية لمساهميه ومن الإمكانيات المالية والتقنية التي توفرها المجموعة الأم .

وقد استطاع البنك خلال سنوات نشاطه أن يحتل مكانة معتبرة ضمن البنوك الخاصة العاملة في الجزائر، من خلال تطوير خدماته وتوسيع شبكته وتحسين جودة الأداء المصرفي .

مهام وأهداف بنك الخليج الجزائر

يسعى البنك إلى تحقيق مجموعة من الأهداف، من أهمها:

- ✓ تقديم خدمات مصرفية ذات جودة عالية .
- ✓ تلبية احتياجات الأفراد والمؤسسات الاقتصادية .
- ✓ دعم النشاط الاقتصادي والاستثماري .
- ✓ تحقيق رضا العملاء والمحافظة عليهم .
- ✓ تحسين الأداء المصرفي وتطوير الخدمات المقدمة .
- ✓ المساهمة في التنمية الاقتصادية من خلال تمويل المشاريع والاستثمارات .

(2) منهج الدراسة :

اعتمدت هذه الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي، باعتباره المنهج الأنسب لدراسة الظواهر الاجتماعية والتنظيمية، حيث يسمح بوصف وتحليل العلاقة بين قيم العمل وجودة الخدمة المصرفية داخل المؤسسة البنكية.

ويهدف هذا المنهج إلى جمع البيانات المتعلقة بموضوع الدراسة وتحليلها بطريقة علمية، من أجل الكشف عن طبيعة العلاقة القائمة بين المتغير المستقل المتمثل في قيم العمل والالتزام التنظيمي، والمتغير التابع المتمثل في جودة الخدمة المصرفية.

كما يساعد المنهج الوصفي التحليلي في تفسير السلوكيات المهنية للعاملين داخل البنك، ومعرفة مدى تأثير القيم التنظيمية على مستوى الأداء وجودة الخدمات المقدمة للزبائن.

(3) أدوات الدراسة:

اعتمدت هذه الدراسة على الاستبيان باعتباره الأداة الأساسية في جمع البيانات الميدانية، وذلك لملاءمته لطبيعة الدراسة الاجتماعية والتنظيمية، وقدرته على الحصول على معلومات دقيقة من أفراد عينة الدراسة بطريقة منظمة وموضوعية.

ويمكن تعريف الاستبيان على أنه " عبارة عن مجموعة من الأسئلة تتوافق مع محاور الظاهرة قيد الدراسة وتكون ملمة بها والتي يمكن التوصل من خلالها إلى حقائق تلامس الواقع ، ويعرف أيضا على أنه "مجموعة من الأسئلة المرتبة حول موضوع معين، يتم وضعها في استمارة ترسل للأشخاص المعنيين بالبريد أو يجرى تسليمها باليد تمهيدا للحصول على أجوبة الأسئلة الواردة فيها. (الحمزة، 2023، صفحة 304)

4 مجالات وعينة الدراسة:

تقتضي كل دراسة علمية تحديد الحدود التي تجري في إطارها، وذلك من أجل ضبط موضوع الدراسة وتحديد مجالها المكاني والبشري والزمني، وقد تمثلت حدود هذه الدراسة فيما يلي:

❖ أ- الحدود المكانية: أُجريت الدراسة الميدانية على مستوى بنك الخليج الجزائر AGB.

❖ الحدود الزمنية: أُجريت الدراسة خلال السنة الجامعية 2025-2026.

❖ الحدود البشرية: شملت الدراسة موظفي بنك الخليج الجزائر AGB باعتبارهم الفئة المعنية بموضوع الدراسة.

❖ الحدود الموضوعية: تقتصر الدراسة على بحث أثر قيم العمل لدى الفاعلين على جودة الخدمة وطبيعة بيئة العمل داخل المؤسسة الاقتصادية.

عينة الدراسة:

اعتمدت الدراسة على العينة القصدية (العمدية)، وهي إحدى العينات غير الاحتمالية التي يقوم الباحث باختيار مفرداتها وفقاً لأهداف الدراسة وطبيعة الموضوع المدروس. وقد تم اختيار هذه العينة لكون أفرادها يمثلون الفئة الأكثر ارتباطاً بموضوع البحث، والمتمثلة في الموظفين العاملين ببنك الخليج AGB بالجلفة، باعتبارهم الأقدر على تقديم المعلومات والبيانات المتعلقة بقيم العمل ومدى انعكاسها على جودة الخدمة داخل المؤسسة.

وقد بلغ حجم العينة (42) موظفاً، وهو عدد كافٍ لتحقيق أهداف الدراسة والإجابة عن تساؤلاتها واختبار فرضياتها.

5) خصائص أفراد العينة:

عرض وتحليل البيانات العامة :

جدول رقم (01): توزيع الموظفين حسب الجنس.

الجنس	التكرار	النسبة المئوية
ذكر	27	64.3%
أنثى	15	35.7%
المجموع	42	100.0%

يوضح الجدول رقم (01) الخاص بتوزيع الموظفين حسب الجنس، أن النسبة الأكبر من أفراد العينة هُم من فئة الذكور بنسبة بلغت 64.3%، في حين مثلت فئة الإناث النسبة المتبقية والأقل والتي قدرت بـ 35.7% من إجمالي المبحوثين.

تعكس هذه النتيجة الملامح الهيكلية لطبيعة النشاط المصرفي؛ حيث لا تزال كفة التشغيل تميل لصالح الفئة الأولى نتيجة لمتطلبات هذا القطاع التي تتسم أحياناً بمرونة الحركة والالتزام بمهام ميدانية أو ساعات عمل تتجاوز الفترات الرسمية المعتادة. ومع ذلك، فإن حضور الفئة الثانية يترجم التوجهات الحديثة الرامية إلى تعزيز التنوع داخل البيئات

المهنية، وتوزيع الأدوار الإدارية والخدماتية بما يتناسب مع طبيعة المهام والمسؤوليات داخل الوكالة.

جدول رقم (02): توزيع الموظفين حسب عدد سنوات الخبرة (الأقدمية).

سنوات الخبرة	التكرار	النسبة المئوية
من 1 إلى 3 سنوات	24	57.1%
من 4 إلى 7 سنوات	15	35.7%
من 8 إلى 10 سنوات	3	7.1%
المجموع	42	100.0%

يوضح الجدول رقم (02) الخاص بتوزيع الموظفين حسب عدد سنوات الخبرة (الأقدمية)، أن النسبة المرتفعة والسائدة تتجسد في الموظفين الذين تتراوح أقدمتهم من 1 إلى 3 سنوات بنسبة بلغت 57.1%، تليها الفئة التي تملك خبرة من 4 إلى 7 سنوات بنسبة قُدرت بـ 35.7%، بينما سجلت الفئة التي تحوز أقدمية من 8 إلى 10 سنوات النسبة الأقل والضعيفة بواقع 7.1%.

تشير المعطيات إلى أن المؤسسة تعتمد في قوامها التشغيلي على طاقات شبابية وحديثة العهد بالعمل الإداري، مما يمنح التنظيم حيوية وقدرة أعلى على التكيف مع التحولات الرقمية الحديثة التي تشهدها المعاملات المصرفية. غير أن تدني ملمح الأقدمية الطويلة يوحي بوجود معدل دوران وظيفي معين أو توجه مستمر لتجديد الدماء؛ وهو ما يفرض على

الجماعة المهنية إيجاد قنوات تواصل فعالة لضمان انتقال الخبرات والمعارف الضمنية من الفئة القليلة المجربة إلى الفئة الحداثية المسيطرة على النسق، حفاظاً على استقرار الأداء العام.

خلاصة :

من خلال هذا الفصل تم عرض مختلف الإجراءات المنهجية المعتمدة في الجانب الميداني للدراسة، حيث تم التعريف بميدان الدراسة المتمثل في بنك الخليج AGB بالجلفة، وتحديد المنهج المناسب لطبيعة الموضوع، إلى جانب توضيح أداة جمع البيانات المستخدمة والمتمثلة في الاستبيان، كما تم التطرق إلى مجالات الدراسة وعينتها والخصائص العامة لأفرادها.

وقد ساهمت هذه الإجراءات المنهجية في توفير قاعدة علمية ومنظمة لجمع البيانات الميدانية وتحليلها، بما يسمح بفهم واقع قيم العمل لدى الفاعلين ومدى انعكاسها على جودة الخدمة داخل المؤسسة محل الدراسة. وعليه، تشكل هذه الخطوات المنهجية الأساس الذي سيتم الاعتماد عليه في الفصل الموالي لعرض البيانات الميدانية وتحليلها واستخلاص النتائج المتعلقة بفرضيات الدراسة.

الفصل الخامس:

عرض ومناقشة نتائج الدراسة

أولاً: عرض وتحليل البيانات:

(1) عرض وتحليل بيانات قيم العمل

(2) عرض وتحليل بيانات جودة الخدمة

ثانياً: اختبار الفرضيات:

(1) اختبار الفرضية الاولى

(2) اختبار الفرضية الثانية

ثالثاً: استخلاص النتائج:

(1) استخلاص نتائج الفرضية الاولى

(2) استخلاص نتائج الفرضية الثانية

(3) استخلاص النتائج العامة للدراسة

أولاً: عرض وتحليل البيانات:

(1) عرض وتحليل بيانات قيم العمل

جدول رقم (03): نظرة الموظفين للانضباط كمعيار للتقييم السنوي.

الإجابة	التكرار	النسبة المئوية
نعم	40	95.2%
لا	2	4.8%
المجموع	42	100.0%

يوضح الجدول رقم (03) الخاص بنظرة الموظفين للانضباط كمعيار للتقييم السنوي، أن الأغلبية الساحقة من المبحوثين وافقوا على ذلك بنسبة بلغت 95.2%، في حين انحسرت فئة المعارضين في نسبة ضئيلة جداً لم تتعدَ 4.8%.

تبين هذه النتيجة مدى وعي الفاعلين بالمعايير الجزائية والتنظيمية التي تحكم مسارهم المهني؛ فالإجماع شبه التام يؤكد أن الموظفين يستنبطون القواعد الرسمية للمؤسسة ويرون في الامتثال السلوكي أداة شرعية وموضوعية لاعتراف الإدارة بجهودهم. هذا الإدراك المشترك يعزز من مشروعية القوانين الداخلية ويجعل الانضباط قيمة محورية لضمان الحراك المهني الإيجابي، كونه يربط بين السلوك الفردي اليومي والنظام العام للاستحقاق والمكافآت.

جدول رقم (04): الدافع الأساسي لتحقيق الانضباط داخل البنك.

النسبة المئوية	التكرار	محددات الانضباط
71.4%	30	الوازع الديني
28.6%	12	الخوف من العقاب
100.0%	42	المجموع

يوضح الجدول رقم (04) الخاص بالدافع الأساسي لتحقيق الانضباط داخل البنك، أن النسبة الأكبر من أفراد العينة أرجعوا انضباطهم إلى الوازع الديني بنسبة قُدرت بـ 71.4%، بينما حلت الفئة التي ترى الخوف من العقاب كدافع أساسي في المرتبة الثانية والأخيرة بنسبة بلغت 28.6%.

تكشف المؤشرات عن تداخل وثيق بين المرجعيات الثقافية والقيمية السائدة في المحيط الخارجي وبين السلوك التنظيمي الداخلي للفاعلين. فالاعتماد على الوازع القيمي والروحي يعكس نمطاً من الرقابة الذاتية المرتكزة على الضمير، مما يجعل الموظف يمتثل لقواعد العمل بوصفها واجباً أخلاقياً يتعدى مجرد التكليف القانوني. وفي الوقت ذاته، يبرز الحضور الإلزامي لنسق العقوبات كآلية ضبط رسمية مكملة، تضمن حماية النسق من أي تجاوزات وتفرض جداراً وقائياً يحمي جودة المعاملات في حال تراخي الدوافع الذاتية.

جدول رقم (05): مدى التزام الموظفين بمواقيت العمل الرسمية.

الإجابة	التكرار	النسبة المئوية
نعم	24	57.1%
لا	18	42.9%
المجموع	42	100.0%

يوضح الجدول رقم (05) الخاص بمدى التزام الموظفين بمواقيت العمل الرسمية، أن الفئة الأكبر من المبحوثين صرحت بالتزامها بدقة بمواعيد الحضور والانصراف بنسبة بلغت 57.1%، في حين سجلت فئة غير الملتزمين بدقة نسبة متقاربة ومؤثرة قدرت بـ 42.9%.

تظهر المعطيات حالة من التنازع الموضوعي داخل النسق بين الامتثال الصارم للوقت كقيمة إدارية وبين ممارسات قد تتأثر بظروف لوجستية أو ضغوطات تفاعلية يومية. ورغم أن الكفة الراجحة تعود للانضباط الزمني الذي يدعم استقرار تقديم الخدمات، إلا أن تقارب النسب يفرض ضرورة التمعن في الأسباب الخلفية التي تمنع الفئة الأخرى من التزام الدقة الفائقة، والتي قد ترتبط ببيئة النقل، أو تداخل الأدوار، أو غياب آليات التحفيز المرتبطة باحترام الزمن المؤسساتي.

جدول رقم (06): مدى شعور الموظفين بالمسؤولية عند وقوع أخطاء مع الزبائن.

الإجابة	التكرار	النسبة المئوية
نعم	33	78.6%
لا	9	21.4%
المجموع	42	100.0%

يوضح الجدول رقم (06) الخاص بمدى شعور الموظفين بالمسؤولية عند وقوع أخطاء مع الزبائن، أن غالبية المبحوثين أكدوا تبنيهم لهذا الشعور الأخلاقي بنسبة وصلت إلى 78.6%، مقابل نسبة بلغت 21.4% صرحت بعدم شعورها بالمسؤولية الأخلاقية الفردية تجاه تلك الأخطاء.

يدل الارتفاع الملحوظ في نسبة الإيجاب على توفر ثقافة مهنية تركز على إدراك الأبعاد الإنسانية والتفاعلية في العمل المصرفي، حيث ينظر الموظف إلى الخطأ الإداري باعتباره إخلالاً بالتزام جماعي وتهديداً لسمعة المؤسسة التي يمثلها. أما الفئة التي نفت هذا الشعور، فقد ينبع موقفها من رغبة في الاحتماء خلف البنية البيروقراطية الرسمية، واعتبار الأخطاء نتاجاً لقصور في الأنظمة الإجرائية أو البرمجيات وليست مسؤولية ذاتية، وهو نمط من الإزاحة الدفاعية لتقليل الضغط النفسي داخل الوكالة.

جدول رقم (07): مدى تقديم مصلحة البنك على المصالح الشخصية.

الإجابة	التكرار	النسبة المئوية
نعم	24	57.1%
لا	18	42.9%
المجموع	42	100.0%

يوضح الجدول رقم (07) الخاص بمدى تقديم مصلحة البنك على المصالح الشخصية، أن نسبة 57.1% من أفراد العينة يرجحون مصلحة المؤسسة أثناء أداء مهامهم، بينما عبرت نسبة متبقية ومعتبرة بلغت 42.9% عن تفضيلها للاعتبارات والمصالح الشخصية.

تعتبر هذه النتائج عن التباين في مستويات الولاء التنظيمي والاندماج داخل المؤسسة؛ فالأغلبية المرجحة للمصلحة العامة تظهر استيعاباً للأهداف الاستراتيجية المشتركة وتغليباً للواجب المهني. غير أن البروز الواضح للنسبة الراضية يشير إلى تنامي التوجهات الفردية وحسابات المنافع الذاتية لدى الفاعلين، حيث يصبح التمسك بالمصلحة الخاصة وسيلة لحماية التوازن الشخصي وتفادي الاحتراق المهني، خاصة إذا شعر الموظف بأن العوائد الرمزية أو المادية التي يحصل عليها لا تتكافأ مع حجم التضحيات المطلوبة منه.

جدول رقم (08): مدى التزام الموظفين بالثقافة التنظيمية السائدة في البنك.

الإجابة	التكرار	النسبة المئوية
نعم	35	83.3%
لا	7	16.7%
المجموع	42	100.0%

يوضح الجدول رقم (08) الخاص بمدى التزام الموظفين بالثقافة التنظيمية السائدة في البنك، أن السواد الأعظم من المبحوثين أقروا بالتزامهم بها بنسبة بلغت 83.3%، في حين لم تتعد نسبة غير الملتزمين حاجز الـ 16.7%.

تؤكد البيانات قوة وهيمنة النسق الثقافي والرمزي المشكل لهوية الوكالة؛ فالنسبة العالية تعكس قدرة المؤسسة على صهر سلوكيات الأفراد وتصوراتهم ضمن بوتقة موحدة من العادات المهنية وقواعد التعامل المقبولة. هذا التوافق الجماعي يقلل من حدة النزاعات الداخلية ويسهل تفاعل الموظفين مع الإدارة ومع الجمهور، بينما تمثل النسبة المتبقية الهامش الطبيعي للاستقلالية الفردية التي تظهر في أي تنظيم بشري.

جدول رقم (09): مدى الالتزام باللباس الموحد وقواعد اللباقة الإدارية.

الإجابة	التكرار	النسبة المئوية
نعم	28	66.7%
لا	14	33.3%
المجموع	42	100.0%

يوضح الجدول رقم (09) الخاص بمدى الالتزام باللباس الموحد وقواعد اللباقة الإدارية، أن ثلثي أفراد العينة يلتزمون بهذه الضوابط بنسبة بلغت 66.7%، بينما سجلت نسبة عدم الالتزام ثلث العينة تقريباً بواقع 33.3%.

يمثل المظهر الخارجي وقواعد السلوك واللباقة الواجبة البصرية والرمزية للمؤسسة المصرفية أمام زبائنها. وتدل الأغلبية الملتزمة على الرغبة في إظهار الاحترافية وبناء صورة ذهنية إيجابية تعزز المكانة السوقية للبنك. وفي المقابل، فإن امتناع الفئة الأخرى عن الالتزام التام قد يعبر عن نزعة لمقاومة القيود المادية المفروضة على الجسد والمظهر، أو بسبب عدم ملائمة التصاميم المقترحة لطبيعة المهام والحركة اليومية للموظف، مما يجعله يفضل الراحة الشخصية على الامتثال الشكلي.

جدول رقم (10): مدى مساهمة مدونة القيم في توجيه السلوك اليومي للموظفين.

الإجابة	التكرار	النسبة المئوية
نعم	35	83.3%
لا	7	16.7%
المجموع	42	100.0%

يوضح الجدول رقم (10) الخاص بمدى مساهمة مدونة القيم في توجيه السلوك اليومي للموظفين، أن النسبة الأكبر والمهيمنة أجابت بنعم بواقع 83.3%، بينما انحصرت الإجابات المعارضة في نسبة ضعيفة بلغت 16.7%.

تشير النتائج إلى أن المدونة الأخلاقية والمهنية المكتوبة تحظى بشعبية عملية وتأثير فعلي في توجيه التفاعلات والقرارات اليومية داخل بيئة العمل، فهي لا تُعامل كوثيقة صورية بل كمرجعية سلوكية حية تساهم في عقلنة الممارسات الإدارية وتوحيدها. أما النسبة الراضية للتأثير، فتوضح وجود فئة تعتمد في توجيه ممارساتها على الخبرة التراكمية أو الأخلاقيات الشخصية الذاتية دون الحاجة للنظر المستمر في الموجهات الرسمية المكتوبة.

جدول رقم (11): موقف الموظفين من رفض تقديم خدمات المحاسبة (المعارف).

الإجابة	التكرار	النسبة المئوية
نعم	32	76.2%
لا	10	23.8%
المجموع	42	100.0%

يوضح الجدول رقم (11) الخاص بموقف الموظفين من رفض تقديم خدمات المحاسبة (المعارف)، أن أغلبية العينة تؤكد رفضها التام للمحاسبة وتتمسك بالعدالة بنسبة بلغت 76.2%، في حين صرحت نسبة قدرت بـ 23.8% بقبولها لتقديم خدمات تفضيلية بناءً على شبكة المعارف الشخصية.

يظهر من خلال هذه المؤشرات صراع مستمر بين مبدأ الاستحقاق العقلاني والحياد الإداري الذي تفرضه حداثة الأنظمة المصرفية، وبين الضغوط الاجتماعية الخارجية التي تفرضها شبكات القرابة والصدقة في المجتمع المحلي. فرغم أن الأغلبية تلتزم بالعدالة الإجرائية لحماية التوازن وحقوق الزبائن بالتساوي، إلا أن الفئة الأخرى لا تزال تستجيب للتضامات التقليدية وتوظيف العلاقات الشخصية كوسيلة لتسهيل الممارسات، وهو ما يعكس تداخلاً بين منطق الوظيفة الرسمي والمنطق الاجتماعي الخارجي.

جدول رقم (12): مدى استعداد الموظفين لمساعدة زملائهم أثناء ضغط العمل.

الإجابة	التكرار	النسبة المئوية
نعم	33	78.6%
لا	9	21.4%
المجموع	42	100.0%

يوضح الجدول رقم (12) الخاص بمدى استعداد الموظفين لمساعدة زملائهم أثناء ضغط العمل، أن النسبة الساحقة من المبحوثين أبدت مرونة واستعداداً للتعاون بنسبة بلغت 78.6%، مقابل نسبة بلغت 21.4% فضلت الاكتفاء بحدود مهامها الرسمية وعدم التدخل لمساعدة الآخرين.

تكشف المعطيات عن قوة التضامن الأفقي واللحمة المهنية كآلية دفاعية جماعية لمواجهة الأزمات التشغيلية والضغوط غير العادية؛ فالتعاون التلقائي يساهم في تذويب الحدود الجامدة للأدوار الإدارية ويخلق مناخاً من الدعم المتبادل الذي يحمي الجماعة المهنية من التوتر. وفي سياق متصل، فإن الفئة غير المستعدة للمساعدة قد يرجع سلوكها إلى الرغبة في تجنب الأخطاء المهنية الناتجة عن تشتت الانتباه، أو نتيجة لتبني رؤية فردية صارمة تلتزم بالمسؤولية التعاقدية الفردية المكتوبة دون تحمل أعباء إضافية.

جدول رقم (13): مدى رضا الموظفين عن القيم المهنية الحالية بالبنك.

الإجابة	التكرار	النسبة المئوية
نعم	33	78.6%
لا	9	21.4%
المجموع	42	100.0%

يوضح الجدول رقم (13) الخاص بمدى رضا الموظفين عن القيم المهنية الحالية بالبنك، أن الاتجاه السائد يميل بشكل لافت نحو الرضا والقبول بنسبة قدرت بـ 78.6%، بينما سجلت نسبة عدم الرضا معدلاً أقل انحصر في 21.4%.

يدل هذا الملمح على توفر مناخ تنظيمي صحي يحقق التوافق والانسجام بين تطلعات الموظفين الأخلاقية والمعايير المطبقة فعلياً في الوكالة، فالرضا العام مؤشر على نجاح البنك في تسويق قيمه وثقافته داخلياً بالشكل الذي يضمن راحة أفرادهِ. وتوضح النسبة غير الراضية وجود جيوب نقدية داخل المحيط المهني تطمح إلى تطوير وتحديث المنظومة القيمية السائدة لتصبح أكثر إنصافاً أو مواكبة لمتطلبات الجودة المعاصرة.

جدول رقم (14): مدى توافق المبادئ الشخصية للموظفين مع قيم العمل بالبنك.

الإجابة	التكرار	النسبة المئوية
نعم	35	83.3%
لا	7	16.7%
المجموع	42	100.0%

يوضح الجدول رقم (14) الخاص بمدى توافق المبادئ الشخصية للموظفين مع قيم العمل بالبنك، أن النسبة الكبرى والأكثر تمثيلاً للعينة أكدت حدوث هذا التوافق التام بنسبة بلغت 83.3%، في حين عبرت نسبة تمثلت في 16.7% عن وجود تعارض أو غياب للتوافق المطلق بين مبادئها الذاتية وقيم البنك.

تشبت النتيجة تحقق الاندماج المعياري والهوياتي للفاعلين داخل الفضاء المصرفي؛ حيث يرى الموظفون أن المبادئ التي نشأوا عليها تتلاقى وتتطابق مع الأخلاقيات الإجرائية المطلوبة مهنيًا، وهو ما يقلل من حدة الاغتراب الوظيفي ويزيد من الكفاءة التفاعلية. أما النسبة الضعيفة المتبقية، فتعبر عن أفراد يعيشون حالة من الفصل الواعي بين حياتهم القيمية الخاصة وبين المتطلبات البيروقراطية الجافة للمؤسسة، والتعامل مع العمل كنشاط أدائي نفعي مستقل عن الذات.

(2) عرض وتحليل بيانات جودة الخدمة:

جدول رقم (15): مدى إنجاز معاملات الزبائن في وقتها المحدد.

الإجابة	التكرار	النسبة المئوية
نعم	33	78.6%
لا	9	21.4%
المجموع	42	100.0%

يوضح الجدول رقم (15) الخاص بمدى إنجاز معاملات الزبائن في وقتها المحدد، أن الأغلبية المرجحة من أفراد العينة يلتزمون بالوقت المعياري للإنجاز بنسبة بلغت 78.6%، مقابل نسبة أقل بلغت 21.4% صرحت بعدم القدرة على الإنجاز ضمن الوقت المحدد إدارياً.

تبرز المؤشرات النجاح الإجرائي للوكالة في تحقيق معايير الكفاءة الزمنية التي تعد حجر الزاوية في تقييم جودة الخدمة المصرفية وسرعتها؛ فالإنجاز السريع يعكس تمكناً تكنولوجياً ومهارياً لدى الموظفين. وفي سياق مغاير، فإن عجز النسبة المتبقية عن الوفاء بالوقت المعياري يفسر تنظيمياً بظهور مشكلات طارئة أثناء المعاملات المباشرة مع الجمهور، مثل تعقد طلبات بعض الزبائن، أو حدوث تدفقات تفوق طاقة الاستيعاب اللحظية للمكاتب، مما يؤدي إلى تجاوز السقف الزمني المخطط له.

جدول رقم (16): مدى كفاية الأجهزة والبرمجيات لضمان سرعة الخدمة.

الإجابة	التكرار	النسبة المئوية
نعم	32	76.2%
لا	10	23.8%
المجموع	42	100.0%

يوضح الجدول رقم (16) الخاص بمدى كفاية الأجهزة والبرمجيات لضمان سرعة الخدمة، أن معظم المبحوثين يقرون بكفايتها ومناسبتها للأداء بنسبة بلغت 76.2%، في حين ترى نسبة قدرت بـ 23.8% أن الوسائل التقنية المتوفرة غير كافية بالشكل المطلوب.

تثبت هذه النتيجة التزام المؤسسة بتوفير بنية تحتية تكنولوجية حديثة تلبى متطلبات العمل المصرفي وعصرنته، مما يسهل على الموظفين أداء أدوارهم التشغيلية بدقة وسرعة وبأقل مجهود تفاعلي. وعلى الجانب الآخر، فإن انتقاد القصور التقني من قبل النسبة المتبقية يرجع إلى فترات التباطؤ الناتجة عن تحديث الأنظمة، أو ضعف تدفق شبكات الاتصال في أوقات الذروة، وهي مشكلات تقنية خارجية تنعكس سلباً على انسيابية الممارسات الخدمية وتثير قلق الفاعلين من تأخر إنجاز المعاملات.

جدول رقم (17): مدى توفر فضاء استقبال مريح ومجهز للزبائن.

الإجابة	التكرار	النسبة المئوية
نعم	31	73.8%
لا	11	26.2%
المجموع	42	100.0%

يوضح الجدول رقم (17) الخاص بمدى توفر فضاء استقبال مريح ومجهز للزبائن، أن نسبة 73.8% من العينة تؤكد على الجاهزية المادية المريحة لمساحة الاستقبال، بينما يرى ما يعادل 26.2% من المبحوثين أن فضاء الانتظار يفتقر للراحة المطلوبة.

يعتبر المظهر المادي واللوجستي لفضاء الاستقبال عنصراً فاعلاً في تشكيل الانطباع الأول للجمهور وبناء راحته النفسية؛ فالأغلبية الممتثلة توضح اعتناء الإدارة بالتفاصيل الفيزيائية كالنظافة والتكييف والمقاعد لامتناس توتر الانتظار. في حين أن النسبة المنتقدة للفضاء قد تلحظ هذا العجز في فترات الذروة واكتظاظ الوكالة بالوافدين، حيث تصبح التجهيزات المتاحة غير كافية لاستيعاب التضخم العددي للجمهور، مما يحول الفضاء مؤقتاً إلى بيئة ضاغطة ومزعجة للموظف والزبون معاً.

جدول رقم (18): مدى التعامل مع شكاوى الزبائن بجدية وسرعة.

الإجابة	التكرار	النسبة المئوية
نعم	33	78.6%
لا	9	21.4%
المجموع	42	100.0%

يوضح الجدول رقم (18) الخاص بمدى التعامل مع شكاوى الزبائن بجدية وسرعة، أن غالبية أفراد العينة أكدوا على فعالية المعالجة السريعة للتظلمات بنسبة بلغت 78.6%، مقابل نسبة سجلت 21.4% نفت وجود الجدية والسرعة الكافيتين في هذا السياق.

تدل النتيجة السائدة على امتلاك الوكالة لآليات واضحة وقنوات تواصل مرنة لإدارة النزاعات واحتواء غضب الجمهور؛ وهو ما يعكس نضجاً مهنيّاً يرى في الشكوى فرصة لتصحيح المسار التنظيمي وتثبيت الموثوقية. أما الفئة المخالفة، فقد تبني رؤيتها على طول المسار الإداري وتعدد المستويات البيروقراطية التي تتطلبها بعض الشكاوى المالية المعقدة، مما يطيل من زمن الاستجابة الفعلية ويجعل العملية تبدو بطيئة أو غير جادة في نظر الموظف الذي يواجه الجمهور مباشرة.

جدول رقم (19): مدى شعور الزبائن بالأمان والثقة أثناء المعاملات المالية.

الإجابة	التكرار	النسبة المئوية
نعم	34	81.0%
لا	8	19.0%
المجموع	42	100.0%

يوضح الجدول رقم (19) الخاص بمدى شعور الزبائن بالأمان والثقة أثناء المعاملات المالية، أن النسبة الساحقة من الموظفين يلمسون هذا الأثر الإيجابي لدى الزبائن بنسبة بلغت 81.0%، في حين لم تتجاوز نسبة النفي حاجز الـ 19.0%.

تعتبر الثقة والموثوقية الرأسمال الرمزي الأهم في المؤسسات المصرفية، والنسبة المرتفعة المحققة تشير إلى نجاح الفاعلين في بناء مناخ تفاعلي آمن ومحمي، يعتمد على السرية المهنية وحصانة المعاملات المالية وتجنب الشبهات والأخطاء. هذا الأمان المتبادل يوطد العلاقة بين البنك وجمهوره ويضمن استمرار الولاء الخارجي للمؤسسة، بينما تعكس النسبة المتبقية حالات فردية طارئة قد يتخللها قلق طبيعي من بعض الزبائن نتيجة جهلهم بالإجراءات المعقدة أو خوفهم التقليدي من المعاملات النقدية والشبكية الحديثة.

جدول رقم (20): مدى تقديم معلومات دقيقة ومحدثة للزبائن حول المنتجات.

الإجابة	التكرار	النسبة المئوية
نعم	26	61.9%
لا	16	38.1%
المجموع	42	100.0%

يوضح الجدول رقم (20) الخاص بمدى تقديم معلومات دقيقة ومحدثة للزبائن حول المنتجات، أن النسبة الكبرى تميل لتأكيد دقة وتحديث المعطيات المقدمة للجمهور بواقع 61.9%، بينما تظهر نسبة معتبرة ومنافسة قدرت بـ 38.1% ترى غياب الدقة والتحديث المستمر للمعلومة التسويقية والخدمية.

تكشف قراءة المعطيات عن وجود تحدٍ تفاعلي واتصالي داخل الوكالة؛ فالنسبة الملتزمة بالتحديث تعكس جهداً فردياً ومؤسسياً لمواكبة عروض البنك ومنتجاته المستجدة وشرحها بوضوح للوافدين. ومع ذلك، فإن الحجم الكبير للنسبة المعارضة يوضح وجود فجوة تدفق معلوماتي بين الإدارة العليا والموظفين التنفيذيين في الفروع، أو ناتجاً عن غياب الدورات التكوينية المستمرة والمنشورات التوضيحية، مما يجعل بعض الموظفين يقدمون معلومات عامة أو متقدمة لعدم حيازتهم الفورية للمستجدات الإجرائية.

جدول رقم (21): طبيعة الامتيازات الممنوحة في حال العمل بكفاءة واحترافية.

نوع الامتياز المهني	التكرار	النسبة المئوية
الحصول على ترقيات	22	52.4%
الحصول على حوافز مادية	15	35.7%
الحصول على أيام تعويضية	5	11.9%
المجموع	42	100.0%

يوضح الجدول رقم (21) الخاص بطبيعة الامتيازات الممنوحة في حال العمل بكفاءة واحترافية، أن النسبة الأعلى من المبحوثين حصروا تلك الامتيازات في الحصول على ترقيات بنسبة بلغت 52.4%، تليها فئة الحوافز المادية بنسبة بلغت 35.7%، في حين جاءت فئة الأيام التعويضية في المرتبة الأخيرة وبنسبة منخفضة بلغت 11.9%.

تظهر المؤشرات التوجه العام لحوافز المنظومة البيروقراطية داخل البنك، حيث تحظى العلاوات الهيكلية والترقيات في السلم الوظيفي بالأهمية الكبرى لدى الفاعلين لكونها تضمن حراكاً مهنيًا مستقرًا ومستدامًا وتمنح الموظف وجاهة اجتماعية وتنظيمية طويلة الأمد. كما يبرز المحفز المادي المباشر كأداة حيوية وسريعة الأثر لرفع الروح المعنوية وزيادة الإنتاجية اللحظية، بينما يقل الاهتمام بالأيام التعويضية لكونها لا تقدم عائداً هيكلياً أو مادياً ملموساً يساهم في تغيير الوضعية المهنية والاجتماعية للفاعل بشكل جوهري.

جدول رقم (22): مدى مراعاة الحالات الخاصة للزبائن (كبار السن وذوي الاحتياجات).

الإجابة	التكرار	النسبة المئوية
نعم	32	76.2%
لا	10	23.8%
المجموع	42	100.0%

يوضح الجدول رقم (22) الخاص بمدى مراعاة الحالات الخاصة للزبائن (كبار السن وذوي الاحتياجات)، أن أغلبية العينة تؤكد على وجود هذه المراعاة والأولوية بنسبة بلغت 76.2%، في حين نفت نسبة بلغت 23.8% حدوث ذلك التفضيل بشكل دائم وممنهج.

يدل الاتجاه العام السائد على استبطان الموظفين لقيم التكافل والمسؤولية الاجتماعية والإنسانية المنسجمة مع الثقافة المحلية، حيث يتم تجاوز جمود اللوائح الرسمية والترتيب الرقمي لصالح الفئات الهشة لتسهيل نفاذهم للخدمات المصرفية دون مشقة. أما الفئة التي صرحت بغياب المراعاة، فقد يعود ذلك إلى افتقار الوكالة لبعض التجهيزات الهندسية والتقنية الخاصة الموجهة لهذه الشريحة (كمرات الكراسي المتحركة أو الشبابيك المنخفضة)، مما يجعل الموظف عاجزاً مادياً عن تقديم رعاية خاصة رغم رغبته الأخلاقية في ذلك.

جدول رقم (23): مدى تصحيح وتدارك الأخطاء المهنية قبل مغادرة الزبون.

الإجابة	التكرار	النسبة المئوية
نعم	33	78.6%
لا	9	21.4%
المجموع	42	100.0%

يوضح الجدول رقم (23) الخاص بمدى تصحيح وتدارك الأخطاء المهنية قبل مغادرة الزبون، أن النسبة المرتفعة من أفراد العينة أكدوا على تدارك الأخطاء فوراً بنسبة وصلت إلى 78.6%، بالمقابل أفادت نسبة بلغت 21.4% بعدم حصول هذا التصحيح الفوري والمغادرة المسبقة للزبون.

تكشف النتيجة عن كفاءة الرقابة اللحظية المتبعة من قبل الفاعلين أثناء تدفق المعاملات؛ حيث تمثل اليقظة المهنية آلية أساسية لحصر الخلل وتصحيحه في المهد لتقادي التبعات القانونية والمالية اللاحقة وحماية وقت الزبون من الهدر في مراجعات مكررة. وفي المقابل، فإن العجز عن التدارك اللحظي من قبل النسبة المتبقية يعود إلى طبيعة بعض الأخطاء المحاسبية أو الإلكترونية المقترنة بأنظمة مركزية لا يمكن تعديلها محلياً إلا بعد فترات زمنية طويلة والممر عبر مستويات رقابية عليا، مما يجبر الزبون على المغادرة قبل إنهاء التصحيح الفعلي

جدول رقم (24): الإجراء المتبع من قبل الموظف عند وقوع خطأ مهني.

الإجراء المتخذ	التكرار	النسبة المئوية
الاستعانة بالزملاء	32	76.2%
تصحيح الخطأ دون اللجوء لأحد	8	19.0%
الاستعانة بالمسؤول	2	4.8%
المجموع	42	100.0%

يوضح الجدول رقم (24) الخاص بالإجراء المتبع من قبل الموظف عند وقوع خطأ مهني، أن الغالبية الساحقة يتوجهون نحو الاستعانة بالزملاء بنسبة بلغت 76.2%، تليها فئة التصحيح الذاتي والمستقل بنسبة سجلت 19.0%، في حين انحسرت فئة اللجوء والاعتماد على المسؤول المباشر في أدنى نسبة قدرت بـ 4.8%.

تبين المعطيات بوضوح هيمنة شبكات التضامن الأفقي اللارسمي داخل الوكالة؛ حيث يفضل الموظفون اللجوء لخبرات زملائهم كآلية مرنة وسريعة لحل المشكلات الطارئة بعيداً عن القنوات الرسمية السلمية. هذا السلوك يهدف إلى حماية الفرد من النظرة الرقابية السلبية للمسؤولين وتفادي العقوبات المحتملة التي قد تؤثر على تقييمهم السنوي، في حين يفسر ضعف النسبة الملتزمة لعون المسؤول بتفضيل سلطة الإشراف للدور العقابي والتوجيهي الرسمي بدلاً من الدور السند التفاعلي في حل الأزمات التشغيلية اليومية.

جدول رقم (25): مدى مساهمة نظام العمل الحالي في تقليص فترات انتظار الزبائن.

الإجابة	التكرار	النسبة المئوية
نعم	28	66.7%
لا	14	33.3%
المجموع	42	100.0%

يوضح الجدول رقم (25) الخاص بمدى مساهمة نظام العمل الحالي في تقليص فترات انتظار الزبائن، أن ثلثي العينة يرون فعالية النظام الحالي في تخفيض فترات الانتظار بنسبة قُدرت بـ 66.7%، في حين عبر الثلث المتبقي عن عدم اقتناعه بجدوى النظام في تقليص زمن الانتظار بواقع 33.3%.

تشير البيانات إلى أن الهيكلية الإجرائية وتوزيع المهام المعتمد حالياً في البنك يحقق نجاحاً مقبولاً في تيسير تدفق الخدمات والتحكم في الطوابير، مما ينعكس إيجاباً على جودة الخدمة المدركة. ومع ذلك، فإن النسبة المنتقدة تلفت الانتباه إلى وجود اختناقات موسمية أو يومية ناتجة عن قصور في مرونة نظام العمل (كقلة النوافذ التشغيلية المفتوحة أو بطء الاستجابة لطلبات السحب والإيداع المعقدة)، مما يستدعي مراجعة دورية لخطوط سير الإجراءات التنظيمية داخل الوكالة.

جدول رقم (26): مدى ضمان قيم العمل الحالية لتحقيق الرضا التام للزبون.

الإجابة	التكرار	النسبة المئوية
نعم	35	83.3%
لا	7	16.7%
المجموع	42	100.0%

يوضح الجدول رقم (26) مدى ضمان قيم العمل الحالية لتحقيق الرضا التام للزبون، أن التوجه السائد والنسبة الأكبر لآراء المبحوثين تمثلت في الإجابة بنعم بنسبة بلغت 83.3%، في حين انحسرت الإجابة بلا في المرتبة الثانية والأخيرة بنسبة أقل قدرت بـ 16.7%.

تشبت هذه النتائج الاقتناع الراسخ لدى الفاعلين بأن المنظومة الأخلاقية والمهنية السائدة داخل بيئة العمل تمثل المرتكز الأساسي والضمانة الحقيقية لنيل رضا المستهلك واستدامة العلاقة معه؛ حيث ينظر الموظفون إلى السلوكيات المنضبطة والمعاملات المسؤولة باعتبارها منتجاً رمزياً يوازي في أهميته جودة المنتجات المصرفية المادية. هذا الإدراك الجماعي يساهم في عقلنة الأداء وتوجيه التفاعلات اليومية نحو كسب موثوقية الجمهور، بينما تعكس النسبة المتبقية والضعيفة وجود تطلعات لدى بعض الفاعلين لتطوير

وتحديث هذه القيم وتدعيمها بآليات إجرائية وتقنية مواكبة للتغيرات السريعة في احتياجات الزبائن وسلوكياتهم الاستهلاكية.

جدول رقم (27): رغبة الموظفين في تغيير مكان العمل عند توفر نفس الأجر.

الإجابة	التكرار	النسبة المئوية
نعم	13	31.0%
لا	29	69.0%
المجموع	42	100.0%

يوضح الجدول رقم (27) رغبة الموظفين في تغيير مكان العمل عند توفر نفس الأجر، أن الاتجاه السائد والنسبة الأعلى لآراء أفراد العينة جاءت بالإجابة بلا بنسبة وصلت إلى 69.0%، بينما سجلت نسبة المبحوثين الذين أبدوا رغبة في التغيير والإجابة بنعم معدلاً أقل قدر بـ 31.0%.

تكشف المعطيات الملموسة عن مستوى استقرار تنظيمي مقبول وعمق في الاندماج المعياري والهوياتي للفاعلين داخل الوكالة؛ حيث يتجاوز الرابط الوظيفي مجرد العائد المادي البحت ليرتبط بمفهوم الولاء والارتياح للمناخ المهني القائم، مما يضعف من جاذبية النزعات التنافسية الخارجية والحراك المهني الأفقي. غير أن بروز النسبة التي تفضل التغيير رغم تماثل الأجر يشير إلى تنامي حسابات المنافع والضغطات؛ إذ يمكن تفسير موقف هذه الفئة بالرغبة في الانعتاق من حجم الإجهاد والضغط اليومي المرتبط بطبيعة العمل الحالي،

أو السعي وراء بيئات مهنية توفر آفاقاً أوسع للتطور والترقي المعنوي والتنظيمي، متجاوزة في ذلك مجرد الحوافز المالية الثابتة.

ثانياً: اختبار الفرضيات:

(1) اختبار الفرضية الأولى:

التذكير بالفرضية الأولى: يوجد اثر ذو دلالة احصائية لقيم العمل لدى الفاعلين على جودة الخدمات البنكية في بنك الخليج AGB بالجلفة.

جدول رقم (28): أثر الالتزام بمواقيت العمل في سرعة إنجاز معاملات الزبائن

المجموع	سرعة إنجاز معاملات		الالتزام بمواقيت العمل	
	لا	نعم	ك	نعم
24	2	22	ك	نعم
100.0%	8.3%	91.7%	%	
18	7	11	ك	لا
100.0%	38.9%	61.1%	%	
42	9	33	ك	المجموع
100.0%	21.4%	78.6%	%	

يوضح الجدول التالي أن الغالبية العظمى من أفراد العينة الذين يلتزمون بدقة بمواقيت العمل الرسمية ينجزون معاملات الزبائن في وقتها المعياري المحدد إدارياً، حيث بلغت تكراراتهم 22 موظفاً بنسبة تقدر بـ 91.7%، في حين أن نسبة ضئيلة جداً منهم لا ينجزونها في الوقت المحدد بلغت 8.3% بتكرار فردين فقط. وفي المقابل، نجد أن الموظفين الذين لا

يلتزمون بمواقيت الحضور والانصراف، ينقسمون بين 11 موظفاً ينجزون المعاملات في وقتها بنسبة 61.1%، و7 موظفين لا يلتزمون بالوقت المعياري لإنجازها بنسبة بلغت 38.9%. وبصفة عامة، فإن النسبة الكلية للمبحوثين المؤكدين على إنجاز خدمات الزبائن في الوقت المحدد بلغت 78.6% بتكرار قدره 33 مبحوثاً من إجمالي 42 موظفاً.

تكشف المعطيات الملموسة عن ترابط وثيق بين الامتثال للوقت كقيمة تنظيمية داخلية والإنتاجية الخارجية الموجهة نحو طالب الخدمة. فالالتزام الصارم بمواعيد الحضور والانصراف لا يمثل مجرد سلوك انضباطي معزول، بل هو انعكاس لدرجة اندماج الفاعل المهني في النسق البيروقراطي للمؤسسة وتماهيه مع أهدافها الإجرائية، مما يمنحه قدرة أعلى على التحكم في سيرورة تدفق المعاملات واختصار زمن الانتظار. وعلى النقيض من ذلك، فإن التراخي في ضبط الممارسات الزمنية الفردية يسهم في إحداث اختلالات موضعية داخل بيئة العمل، مما ينعكس سلباً على وتيرة الأداء ويقوض معايير الكفاءة الزمنية المفروضة رسمياً، وهو ما يفسر اتساع فجوة العجز عن تلبية الخدمة المعيارية لدى الفئة غير المنضبطة زمنياً.

جدول رقم (29): أثر الشعور بالمسؤولية الأخلاقية في جدية وسرعة التعامل مع شكاوى الزبائن.

المجموع	لا	نعم	سرعة التعامل مع شكاوى الشعور بالمسؤولية الأخلاقية	
			ك	نعم
33	9	24	ك	نعم
100.0%	27.3%	72.7%	%	
9	0	9	ك	لا
100.0%	0.0%	100.0%	%	
42	9	33	ك	المجموع
100.0%	21.4%	78.6%	%	

يوضح الجدول التالي أن الموظفين الذين يشعرون بالمسؤولية الأخلاقية عند حدوث خطأ إداري مع الزبون، يتوجه أغلبهم نحو معالجة الشكاوى والتظلمات بجدية وسرعة بتكرار قدره 24 مبحوثاً ونسبة بلغت 72.7%، بينما يرى 9 موظفين منهم عكس ذلك بنسبة 27.3%. أما بالنسبة للفئة التي صرحت بعدم شعورها بالمسؤولية الأخلاقية تجاه الأخطاء الإدارية، فقد جاءت تكراراتهم بنسبة كاملة بلغت 100.0% بتكرار 9 موظفين يؤكدون أنهم يتعاملون مع الشكاوى بجدية وسرعة، في حين انعدمت تكرارات الإجابة بـ "لا" لديهم تماماً بنسبة 0.0%. وفي المجمل، يتضح أن الرأي السائد في الوكالة يميل إلى التأكيد على معالجة التظلمات بجدية وسرعة بنسبة إجمالية وصلت إلى 78.6%.

تظهر المؤشرات أن الضمير المهني يشكل دافعاً أساسياً لتصحيح الاختلالات الناتجة عن الممارسات الإدارية اليومية. فالاعتراف بالمسؤولية ينم عن تبني الموظف لمنظومة

قيمة تجعله يرى في الشكوى مؤشراً على خلل في المنظومة الخدمية يجب تداركه فوراً لحفظ توازن الجماعة التنظيمية. إلا أن الملاحظة الأبرز تتجلى في الفئة التي نفت شعورها بالمسؤولية الأخلاقية الفردية ومع ذلك تميزت بالجدية والسرعة في حل التظلمات؛ ويمكن تفسير هذه الظاهرة بوجود ضوابط وقنوات رقابية صارمة وقواعد عمل رسمية مكتوبة تجبر الممثلين لها على الاستجابة الفورية لمتطلبات الزبون بغض النظر عن دوافعهم الذاتية، مما يعني أن نسق الجزاءات والرقابة المؤسسية يتدخل بفعالية لتوجيه السلوك الفردي وضمان جودة الخدمة حتى في غياب الوازع الأخلاقي الشخصي.

وفي هذا السياق، تتوافق الدراسة الحالية جزئياً مع الطرح العام لـ دراسة (يونسى عيسى، 2022) التي أكدت على وجود مستوى عالٍ من قيم العمل لدى الفاعلين الإداريين بما يضمن السيورة الجيدة للمؤسسة وينعكس إيجاباً على العامل والمنظمة معاً. ويتجلى هذا التوافق في دراستنا من خلال تحول "الضمير المهني والمسؤولية الأخلاقية" إلى دافع قيمي ذاتي يسرّع وثيقة علاج الشكاوى. ومن جهة أخرى، فإن تميز الموظفين (حتى الذين لم يقرروا بالمسؤولية الذاتية) بالسرعة في معالجة الشكاوى يعكس وجود قنوات رقابية صارمة، وهو ما يعمق فهمنا لآليات ضبط الجودة التي ركزت عليها دراسات الخدمة المصرفية كـ دراسة (العربي حسيبة، 2016/2015)، حيث يتضح أن وجود آليات إلزامية واضحة يسهم في رفع تقييم الزبون للخدمة ويقربها من مستويات الرضا المأمولة.

جدول رقم (30): أثر رفض خدمات المحاسبة في تعزيز شعور الزبائن بالأمان والثقة.

المجموع	شعور الزبائن بالأمان والثقة			رفض خدمات المحاسبة
	لا	نعم	ك	
32	6	26	ك	نعم
100.0%	18.8%	81.3%	%	
10	2	8	ك	لا
100.0%	20.0%	80.0%	%	
42	8	34	ك	المجموع
100.0%	19.0%	81.0%	%	

يوضح الجدول التالي أن الموظفين الذين يرفضون تقديم خدمات المحاسبة (المعارف) لضمان العدالة، يلمس الزبائن معهم الأمان والثقة أثناء المعاملات المالية بدرجة مرتفعة بلغت تكراراتها 26 موظفاً ونسبة تعادل 81.3%، مقابل 6 موظفين أفادوا بعدم لمس ذلك بنسبة 18.8%. وفي سياق متصل، تبين أن الموظفين الذين لا يمانعون في تقديم خدمات المحاسبة، يعتقد أغلبهم أيضاً أن الزبائن يلمسون الأمان والثقة معهم بتكرار قدره 8 أفراد وبنسبة بلغت 80.0%، في حين لم تتجاوز نسبة المعارضين منهم 20.0% بتكرار فردين فقط. وعموماً، فإن النسبة الإجمالية المفسرة لشعور الزبائن بالأمان والراحة المالية داخل الوكالة بلغت 81.0% بتكرار كلي قدره 34 موظفاً.

تؤكد هذه النتائج أن قيمة النزاهة والعدالة التنظيمية تعد من الركائز الأساسية لبناء مناخ من الموثوقية في الفضاء المصرفي. فحين يتبنى الفاعلون سلوكاً مهنيًا حيادياً يرفض تغليب العلاقات الشخصية أو الشبكات القرابية على حساب الاستحقاق، يتولد لدى المستهلك

انطباع عام بعدالة النظام الإجرائي واستقراره، مما يعزز أمانه النفسي والمادي. ومما يثير الانتباه هو تقارب النسب بين الراضين والقابلين للمحابة في تحقيق الثقة؛ ويفسر ذلك في البيئات المحلية بأن الموظفين الذين يمارسون المحابة قد يرون فيها أداة لتسهيل الإجراءات وبناء شبكة علاقات زبائية متضامنة تعتمد على الثقة المتبادلة القائمة على الروابط الشخصية، مما يعني وجود تداخل بين نمطين من الثقة داخل المؤسسة: ثقة عقلانية نظامية تتبثق من تطبيق القانون على الجميع، وثقة تقليدية شخصية تتغذى من المعاملات التفضيلية، والنمطان في النهاية يسعيان لإيجاد بيئة تفاعلية مريحة للزبون حسب زاوية الرؤية المهنية

وتأتي هذه النتيجة لتقدم عمقاً تفسيرياً مغايراً لما طرحته أدبيات الخدمة المصرفية التقليدية؛ فبينما ركزت دراسة (غيشي عبد العالي وشمام عبد الوهاب، 2007) على رصد انخفاض جودة الخدمات المصرفية انطلاقاً من "بعد الأمان والثقة" كأحد الأبعاد الخمسة لمقياس (SERVPERF)، تقدم دراستنا الحالية تفسيراً سوسولوجياً لهذا البعد بربطه مباشرة بقيمة "النزاهة ورفض المحابة". إن اتفاق الغالبية على أن رفض الوساطة يعزز ثقة الزبون يعكس رغبة الفاعلين في الانتقال بالخدمة البنكية من النمط التقليدي القائم على العلاقات الشخصية إلى نمط عقلاني حديث، مما يساهم مباشرة في سد فجوة الأمان والموثوقية التي سجلتها دراسة (العالي وشمام) في البيئة المصرفية الجزائرية.

(2) اختبار الفرضية الثانية:

التذكير بالفرضية الثانية: تساهم قيم العمل المهنية والتنظيمية لدى الفاعلين في تشكيل

طبيعة بيئة العمل الداخلية بوكالة بنك الخليج AGB بالجلفة.

جدول رقم (31): أثر مساعدة الزملاء عند ضغط العمل في توفير فضاء استقبال مريح

للزملاء.

المجموع	لا	نعم	توفير فضاء استقبال	
			مساعدة الزملاء	نعم
33	9	24	ك	نعم
100.0%	27.3%	72.7%	%	
9	2	7	ك	لا
100.0%	22.2%	77.8%	%	
42	11	31	ك	المجموع
100.0%	26.2%	73.8%	%	

يوضح الجدول التالي أن غالبية أفراد العينة الذين يتدخلون لمساعدة زملائهم في

حالات ضغط العمل غير العادي يؤكدون على توفر فضاء استقبال مريح للزملاء داخل

الوكالة، حيث بلغت تكراراتهم 24 موظفاً بنسبة تقدر بـ 72.7%، بينما يرى 9 موظفين منهم

عكس ذلك بنسبة 27.3%. وفي المقابل، نجد أن الفئة التي لا تتدخل لمساعدة الزملاء عند

الضغط قد انقسمت بين 7 موظفين يقرون بارتياح فضاء الاستقبال بنسبة بلغت 77.8%،

وفردين فقط صرحوا بعدم توفر فضاء مريح بنسبة بلغت 22.2%. وبصفة عامة، فإن النسبة

الإجمالية للمبحوثين الذين يربطون بين ديناميكية العمل الداخلي وراحة فضاء الاستقبال بلغت 73.8% بتكرار قدره 31 مبحوثاً من إجمالي 42 موظفاً.

تكشف المعطيات الملموسة عن طبيعة التضامن العضوي والتآزر الجماعي كآلية لحفظ التوازن داخل المناخ التنظيمي للوكالة المصرفية. إن مرونة الأدوار وتداخلها بين الفاعلين عند اشتداد الأزمات التشغيلية لا تسهم فقط في تخفيف حدة الإجهاد المهني الفردي، بل تنعكس بشكل ملموس على الأجواء العامة السائدة في مساحات التفاعل المشترك مع الجمهور. فالتعاون والمساندة المتبادلة يمنعان تكس المعاملات ويحافظان على انسيابية الحركة، مما يضفي نوعاً من الهدوء والاستقرار النفسي والمادي على فضاء الاستقبال، ويقويه من مظاهر التوتر والفوضى الناجمة عن التراخي الفردي، وهو ما يجعل الفضاء يبدو مريحاً ومنظماً في نظر الفاعلين والوافدين على حد سواء نتيجة هذه اللحمة المهنية.

وتتسجم هذه النتائج مع ما توصلت إليه دراسة (يونسى عيسى، 2022) من أن توفر مستويات عالية من قيم العمل (والتي يعد التضامن والتعاون والعمل الجماعي من أبرز أبعادها المهنية) ينعكس بشكل إيجابي ومباشر على المؤسسة ككل. وتظهر هذه الانعكاسية في دراستنا الحالية عبر قدرة التآزر العضوي بين الموظفين على امتصاص ضغوط العمل وتحويلها إلى انسيابية تشغيلية تؤثر إيجاباً على فضاء الاستقبال الخارجي للزبائن. هذا الترابط يثبت أن بيئة العمل الداخلية المتماسكة قيماً هي الضامن الأساسي لمنع حدوث مظاهر التوتر والفوضى، مما يساهم في تحسين جودة الخدمة المصرفية التي وصفتها

دراسات سابقة ك دراسة (العربي حسيبة، 2016/2015) بأنها لا تزال دون مستوى تطلعات الزبائن بسبب اختلالات تنظيمية مشابهة.

جدول رقم (32): أثر توافق القيم الشخصية مع قيم البنك في الاستقرار والتمسك بمكان العمل.

المجموع	لا	نعم	الاستقرار والتمسك بمكان العمل توافق القيم الشخصية	
			ك	نعم
35	23	12	ك	نعم
100.0%	65.7%	34.3%	%	
7	6	1	ك	لا
100.0%	85.7%	14.3%	%	
42	29	13	ك	المجموع
100.0%	69.0%	31.0%	%	

يوضح الجدول التالي أن الموظفين الذين يعتقدون أن قيمهم الشخصية تتوافق تماماً مع قيم العمل في البنك، يميل أغلبهم إلى رفض فكرة تغيير مكان عملهم الحالي حتى لو توفرت وظيفة أخرى بنفس الأجر، حيث بلغت تكراراتهم 23 موظفاً بنسبة 65.7%، في حين أبدى 12 موظفاً منهم استعداداً للتغيير بنسبة بلغت 34.3%. أما بالنسبة للفئة التي ترى عدم توافق قيمها الشخصية مع قيم البنك، فقد أظهرت الأغلبية الساحقة منها تمسكاً بعدم تغيير مكان العمل بتكرار 6 موظفين وبنسبة بلغت 85.7%، مقابل فرد واحد فقط أجاب بنعم بنسبة بلغت 14.3%. وفي المجمل، يتضح أن الرأي السائد لدى العينة هو عدم

الرغبة في الانتقال أو الدوران الوظيفي بنسبة إجمالية وصلت إلى 69.0% بتكرار 29 مبحوثاً.

تظهر المؤشرات عمق الاندماج الثقافي والهياتي للموظفين داخل النسق المصرفي، حيث يتجاوز الرابط المهني مجرد العائد المادي البحت ليرتبط بمفهوم الاستقرار التنظيمي والولاء للمؤسسة. إن توافق المبادئ الذاتية للفاعل مع المعايير الأخلاقية والمهنية للبنك يخلق حالة من الرضا الداخلي والانسجام النفسي، مما يضعف من جاذبية العروض الخارجية المماثلة ويقلل من نزعات الحراك الوظيفي. والملاحظة الأكثر إثارة للاهتمام تتجلى في تمسك الفئة غير المتوافقة قيمياً بمكان عملها؛ ويفسر ذلك بوجود عوامل أمان وضمانات وظيفية واجتماعية يوفرها البنك، أو بسبب الخوف من المجهول وصعوبة التكيف مع بيئات عمل جديدة، مما يجعل حسابات الاستقرار والامتيازات المكتسبة تتفوق على التباين القيمي الذاتي، ويفرض الاستمرار داخل الجماعة المهنية الحالية.

وتتقاطع هذه المعطيات بشكل مباشر مع النتائج العامة لـ دراسة (خيالي بلقاسم وبورقده صغير، 2021) التي سجلت مستوى مرتفعاً لقيم العمل لدى الموظفين؛ حيث يتضح من جدولنا الحالي أن هذا الارتفاع القيمي يترجم ميدانياً في شكل "ولاء تنظيمي واستقرار وظيفي" ناتج عن توافق المبادئ الذاتية للفاعل مع هوية البنك. كما أن تمسك الفئة غير المتوافقة قيمياً بمكان عملها يفتح أفقاً تفسيريًا جديدًا يعزز أطروحتنا، ويرتبط ببحث الموظف عن "جودة الحياة المهنية والأمان الوظيفي" داخل المؤسسة المصرفية الحديثة، وهي

أبعاد تتكامل مع الطروحات التي ناقشت محددات البيئة التنظيمية المستقرة وقدرتها على صهر الفروق الفردية لصالح استمرارية النسق المهني.

جدول رقم (33): أثر تفعيل مدونة قيم البنك في تعزيز الرضا عن المناخ المهني السائد.

المجموع	لا	نعم	الرضا عن المناخ المهني تفعيل مدونة قيم البنك	
			ك	نعم
35	9	26	ك	نعم
100.0%	25.7%	74.3%	%	
7	0	7	ك	لا
100.0%	0.0%	100.0%	%	
42	9	33	ك	المجموع
100.0%	21.4%	78.6%	%	

يوضح الجدول التالي أن الموظفين الذين تساهم "مدونة قيم البنك" فعلياً في توجيه سلوكهم اليومي، يشعر معظمهم بالرضا التام عن القيم المهنية التي تسود داخل هذه المؤسسة، بتكرار قدره 26 مبحوثاً ونسبة بلغت 74.3%، في حين عبر 9 موظفين منهم عن عدم رضاهم بنسبة بلغت 25.7%. أما بالنسبة للفئة التي صرحت بأن مدونة القيم لا تساهم في توجيه سلوكها اليومي، فقد أجمعوا بنسبة كاملة بلغت 100.0% بتكرار 7 موظفين على أنهم راضون عن القيم المهنية السائدة، مع انعدام تام لخيارات عدم الرضا

بنسبة 0.0%. وفي النهاية، فإن الاتجاه العام السائد في الوكالة يظهر مستوى عالٍ من الرضا عن المحيط القيمي السائد بنسبة إجمالية بلغت 78.6%.

تؤكد هذه النتائج أن الضوابط المعيارية المكتوبة، والمتمثلة في مدونة القيم، تشكل أداة مرجعية أساسية لصياغة السلوكيات وتوحيد التصورات المشتركة داخل بيئة العمل. فحين تتحول هذه المدونة من مجرد نصوص جامدة إلى ممارسات وتفاعلات يومية ملموسة، فإنها تساهم في إرساء مناخ تنظيمي تسوده العدالة والشفافية، وهو ما يرفع تلقائياً من معدلات الرضا العام والقبول الجماعي للنظام الأخلاقي القائم. ومن ناحية أخرى، فإن إجماع الفئة غير الملزمة بالمدونة سلوكياً على رضاها عن القيم السائدة يشير إلى أن المنظومة الأخلاقية والمهنية المطبقة في الوكالة تمتلك قوة واحتوائية كافية تلبى تطلعات الموظفين، حتى أولئك الذين يمارسون أدوارهم باستقلالية نسبية عن التوجيهات الرسمية، مما يعكس مناخاً داخلياً مستقراً ومتناغماً.

وجاءت هذه النتيجة لتدعم وتؤكد ما أشارت إليه دراسة (يونسى عيسى، 2022) من أن قيم العمل تساهم بشكل مباشر في السيورة الجيدة للمؤسسة وتخلق مناخاً مهنيّاً إيجابياً يعود بالنفع على الفاعلين والمنظمة. فالمطابقة بين توجيه السلوك عبر مدونة القيم والرضا التام عن المناخ المهني تعكس نجاح البنك في مأسسة الأخلاقيات وتحويلها إلى معايير يومية ملموسة تضمن العدالة والشفافية. هذا المناخ المستقر والراضي يمثل البنية التحتية الصلبة التي تفنقدها المؤسسات المصرفية التي سجلت تراجعاً في جودتها حسب دراسة

(غيشي وعمير، 2007)، مما يؤكد فرضيتنا بأن تفعيل الأطر المعيارية والقيمية داخل البنك هو المدخل الأساسي لإصلاح البيئة التنظيمية وضمان جودة مخرجاتها المصرفية.

ثانياً: استخلاص النتائج:

1) استخلاص نتائج الفرضية الأولى:

التذكير بالفرضية الأولى: يوجد أثر ذو دلالة احصائية لقيم العمل لدى الفاعلين على جودة الخدمات البنكية في بنك الخليج AGB بالجلفة.

من خلال النتائج الميدانية السابقة المتوصل إليها، يمكن صياغة خلاصة عامة واستنتاجات مضبوطة تعكس واقع العلاقة بين المتغيرات المدروسة، وتتلخص أهم النتائج في العناصر الآتية:

يؤدي الالتزام الصارم بمواقيت العمل الرسمية من حضور وانصراف إلى رفع كفاءة الأداء التشغيلي ومضاعفة القدرة على إنجاز معاملات الزبائن في أوقاتها المعيارية المحددة، مما يثبت أن احترام الزمن المؤسساتي ينعكس مباشرة على جودة الخدمة وسرعة تدفقها.

يسهم تراخي الفاعلين في الانضباط الزمني اليومي في خلق اختلالات موضوعية ومشاكل تنظيمية داخلية، وهو ما يفسر ظهور فجوات العجز عن تلبية متطلبات الجمهور ضمن السقف الزمني الإداري المعمول به، والوقوع في فترات انتظار طويلة للزبائن.

يشكل الضمير المهني والشعور العالي بالمسؤولية الأخلاقية دافعاً ذاتياً وقوياً يدفع الموظفين لتدارك الأخطاء الإدارية وتصحيح الاختلالات، والتوجه نحو إدارة ومعالجة شكاوى وتظلمات الوافدين بجدية بالغة وسرعة فائقة لحفظ الموثوقية.

تلعب الرقابة الرسمية الصارمة ونسق الجزاءات والقوانين المكتوبة دوراً بديلاً وفعالاً في توجيه سلوك الأفراد وعقلنة أدائهم نحو معالجة تظلمات الجمهور بكفاءة، حتى في حال غياب أو تراجع الوازع الأخلاقي والمسؤولية الذاتية للموظف.

يتولد لدى الزبائن شعور مرتفع بالأمان النفسي والمادي والموثوقية العقلانية نتيجة تمسك الموظفين بقيم النزاهة والعدالة التنظيمية الراضية لخدمات المحاباة والوساطة، والحرص على تطبيق الإجراءات الإدارية والمالية بحياد تام على الجميع.

وبناءً على هذه الحقائق الميدانية التي أثبتت وجود تلازم طردي وتأثير واضح بين مؤشرات الانضباط والنزاهة والمسؤولية وبين جودة المعاملات والخدمات المصرفية، فإن الفرضية الأولى التي تنص على أنه "يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لقيم العمل لدى الفاعلين على جودة الخدمات البنكية في بنك الخليج AGB بالجلفة" هي فرضية مقبولة .

(2) استخلاص نتائج الفرضية الثانية:

التذكير بالفرضية الثانية: تساهم قيم العمل المهنية والتنظيمية لدى الفاعلين في تشكيل

طبيعة بيئة العمل الداخلية بوكالة بنك الخليج AGB بالجلفة.

من خلال النتائج الميدانية السابقة المتوصل إليها، يمكن صياغة خلاصة عامة واستنتاجات مضبوطة تعكس واقع العلاقة بين المتغيرات المدروسة، وتتلخص أهم النتائج في العناصر الآتية:

يساهم التضامن والتعاون والمساندة المتبادلة بين الموظفين أثناء فترات ضغط العمل في امتصاص التوتر ومنع تكس المعاملات، مما ينعكس بشكل إيجابي ومباشر على الأجواء العامة السائدة ويسمح بتوفير فضاء استقبال مريح ومنظم للزبائن.

يحقق توافق المبادئ الذاتية والشخصية للموظفين مع المعايير الأخلاقية والمهنية السائدة حالة من الانسجام النفسي والرضا الداخلي، وهو ما يؤدي بشكل واضح إلى زيادة الاستقرار التنظيمي والتمسك بمكان العمل والحد من نزعات الدوران الوظيفي.

تلعب الضمانات الوظيفية والاجتماعية وحسابات الأمان المهني دوراً بارزاً في الإبقاء على استقرار الموظفين وتمسكهم بوظائفهم الحالية، حتى في الحالات التي يشعرون فيها بوجود تباين بين قيمهم الشخصية والتوجهات الأخلاقية للمؤسسة.

يشكل تحويل مدونة القيم المكتوبة من نصوص صامته إلى ممارسات وتفاعلات يومية أداة مرجعية أساسية لتوحيد السلوكيات، مما يساهم في بناء مناخ مهني تسوده الشفافية والعدالة ويرفع من معدلات الرضا العام والقبول للنظام الأخلاقي القائم.

تمتلك المنظومة الأخلاقية والعملية المطبقة قوة واحتمائية كافية تلبي تطلعات الموظفين وتحقق رضاهم عن المحيط المهني، سواء وافقت سلوكياتهم اليومية توجيهات المدونة الرسمية للقيم أو استندت ممارساتهم إلى استقلالية وخبرة ذاتية.

وبناءً على هذه الحقائق الميدانية التي أكدت وجود علاقة ارتباطية وثيقة ومؤثرة بين العمل الجماعي والتوافق القيمي وتفعيل الأدلة الأخلاقية وبين استقرار المناخ المهني وتكامل فضاءاته، فإن الفرضية الثانية التي تنص على أن "تساهم قيم العمل المهنية والتنظيمية لدى الفاعلين في تشكيل طبيعة بيئة العمل الداخلية بوكالة بنك الخليج AGB بالجلفة" هي فرضية مقبولة .

3) استخلاص النتائج العامة للدراسة:

من خلال النتائج الميدانية السابقة المتوصل إليها، يتضح أن التزام الموظفين بمواقبت الدوام وشعورهم بالمسؤولية الأخلاقية تجاه الأخطاء والشكاوى، إلى جانب حرصهم على نزاهة المعاملات ورفض تفضيل شخص على آخر، يؤثر بشكل مباشر وقوي على جودة الخدمات المصرفية المقدمة، حيث يختصر وقت الانتظار ويرفع سرعة إنجاز المعاملات ويزيد من منسوب الأمان والثقة لدى الزبائن.

كما يتبين أن روح التعاون والمساندة بين الموظفين وقت ضغط العمل، وتوافق مبادئهم الشخصية مع مبادئ البنك، وتطبيق كتيب الإرشادات الأخلاقية في سلوكهم اليومي، يسهم بوضوح في هندسة فضاء داخلي مريح؛ ما ينعكس على استقرار الموظفين في أماكن عملهم، وشعورهم بالرضا التام عن الأجواء المهنية السائدة، وتفضيلهم البقاء في وظائفهم الحالية لخلق بيئة عمل متوازنة ومتناغمة.

وفي المحصلة الأخيرة، يظهر بوضوح أن منظومة قيم العمل السلوكية والأخلاقية، سواء النابعة من الضمير والشعور الذاتي أو المفروضة بآليات الرقابة والقوانين المكتوبة، تعتبر حجر الأساس في توجيه دفة الأداء؛ فهي لا تقتصر على تنظيم وتطوير البيئة الداخلية للبنك وتحقيق استقرار الموظفين فحسب، بل تمتد لتكون الضمان الحقيقي للارتقاء بجودة الخدمات وتحقيق الرضا التام والراحة المالية للزبائن.

الخاتمة

تُعد قيم العمل من أهم المرتكزات التي تقوم عليها المؤسسات المعاصرة، لما لها من دور أساسي في توجيه سلوك العاملين وتنظيم علاقاتهم المهنية، فضلاً عن مساهمتها في تحقيق الأهداف التنظيمية وتعزيز فعالية الأداء داخل المؤسسة. فنجاح أي مؤسسة لا يرتبط فقط بالإمكانيات المادية والتقنية المتاحة لها، وإنما يتوقف كذلك على نوعية القيم التي يتبناها العاملون ومدى انعكاسها على ممارساتهم اليومية في أداء مهامهم والتعامل مع مختلف الفاعلين داخل المؤسسة وخارجها.

وفي إطار هذه الدراسة التي تناولت موضوع "قيم العمل لدى الفاعلين وأثرها على جودة الخدمة في المؤسسات الاقتصادية"، تم السعي إلى الكشف عن طبيعة العلاقة القائمة بين منظومة القيم المهنية والتنظيمية السائدة لدى العاملين وبين مستوى جودة الخدمة المقدمة، من خلال دراسة ميدانية أجريت على عينة من موظفي بنك الخليج AGB بالجلفة. وقد انطلقت الدراسة من إشكالية رئيسية تمحورت حول أثر قيم العمل في توجيه سلوك الفاعلين وتحسين جودة الخدمة، إلى جانب دورها في تشكيل بيئة العمل الداخلية.

وقد أظهرت النتائج الميدانية أن قيم العمل تحظى بمكانة مهمة لدى أفراد العينة، حيث تبين وجود مستويات مرتفعة من الالتزام والانضباط واحترام القواعد التنظيمية وتحمل المسؤولية المهنية، وهي قيم أساسية تساهم في تنظيم الأداء الفردي والجماعي داخل

المؤسسة. كما كشفت النتائج أن أغلبية الموظفين يدركون أهمية النزاهة والعدالة والتعاون المهني في تحسين العلاقات المهنية وضمان السير الحسن للعمل.

كما بينت الدراسة أن جودة الخدمة تتأثر بشكل واضح بمدى تجسد هذه القيم في الممارسات اليومية للعاملين، إذ ساهم الالتزام بمواقف العمل وتحمل المسؤولية المهنية والحرص على معالجة انشغالات الزبائن بجدية في تحسين سرعة إنجاز الخدمات وتعزيز مستوى الثقة والرضا لدى الزبائن. وهو ما يؤكد أن جودة الخدمة ليست مرتبطة فقط بالجوانب التقنية والتنظيمية، بل ترتبط كذلك بالأبعاد القيمية والأخلاقية التي تحكم سلوك العاملين أثناء أداء مهامهم.

ومن جهة أخرى، أوضحت النتائج أن قيم العمل تلعب دوراً مهماً في تشكيل بيئة العمل الداخلية، حيث يساهم التعاون والتضامن بين الموظفين، إضافة إلى التوافق بين القيم الشخصية والقيم التنظيمية للمؤسسة، في تعزيز الاستقرار المهني ورفع مستوى الرضا عن المناخ التنظيمي السائد. كما تساعد هذه القيم على بناء علاقات مهنية إيجابية قائمة على الثقة والاحترام المتبادل، بما ينعكس إيجاباً على أداء المؤسسة ككل.

وبالعودة إلى فرضيات الدراسة، فقد أكدت النتائج صحة الفرضية الأولى التي مفادها وجود أثر لقيم العمل لدى الفاعلين على جودة الخدمة، كما دعمت نتائج الدراسة الفرضية الثانية التي تنص على مساهمة القيم المهنية والتنظيمية في تشكيل طبيعة بيئة العمل

الداخلية. وتدل هذه النتائج مجتمعة على أن قيم العمل تمثل مورداً تنظيمياً مهماً يمكن للمؤسسات الاعتماد عليه من أجل تحسين أدائها وتعزيز جودة خدماتها.

وعليه، يمكن القول إن ترسيخ قيم العمل الإيجابية داخل المؤسسات الاقتصادية يعد ضرورة تنظيمية واستراتيجية، لما لها من تأثير مباشر على سلوك العاملين، وعلى مستوى جودة الخدمات المقدمة، وعلى فعالية العلاقات المهنية داخل المؤسسة. ومن هذا المنطلق، توصي الدراسة بضرورة تعزيز برامج التكوين والتوعية المتعلقة بالأخلاقيات المهنية وقيم العمل، وتشجيع ثقافة التعاون والمسؤولية والانضباط، والعمل على توفير بيئة تنظيمية داعمة تسمح بتجسيد هذه القيم في الممارسة اليومية.

وفي الأخير، تبقى هذه الدراسة محاولة علمية للإحاطة بأحد الموضوعات المهمة في علم اجتماع التنظيم والعمل، دون الادعاء بالإحاطة الشاملة بجميع جوانبه، الأمر الذي يفتح المجال أمام دراسات مستقبلية تتناول متغيرات أخرى مرتبطة بقيم العمل، كعلاقتها بالرضا الوظيفي أو الالتزام التنظيمي أو الأداء المهني داخل مختلف المؤسسات الاقتصادية.

قائمة المصادر والمراجع

أولاً: الكتب :

- 1) علام، اعتماد؛ زايد، أحمد. (1992). مقياس قيم العمل الإطار النظري ودليل المقياس. القاهرة: مكتبة الأنجلو المصرية.
- 2) البادري، سعود بن مبارك. (2015). قيم العمل وعلاقتها بالتوافق المهني لدى عينة من موظفي وزارة التربية والتعليم بسلطنة عمان. عمان: المركز الوطني للتوجيه المهني.
- 3) سفر، أحمد. (2006). العمل المصرفي الإلكتروني في البلدان العربية. طرابلس: المؤسسة الحديثة للكتاب.
- 4) سويدان، نظام موسى؛ شنيق، إبراهيم حداد. (2003). التسويق: مفاهيم معاصرة. الأردن: دار حامد للنشر والتوزيع.
- 5) السويدي، محمد. (1991). مفاهيم علم الاجتماع الثقافي ومصطلحاته. الجزائر: المؤسسة الوطنية للكتاب.
- 6) سمير، محمد. (2007). التسويق الإلكتروني. الأردن: دار المسيرة للنشر والتوزيع.
- 7) الصرن، حسن رعد. (2007). جودة الخدمة المصرفية. عمان: مؤسسة الوراق للنشر والتوزيع.
- 8) قدوري، سحر. (2008). منظمات المجتمع المدني ودورها في تفعيل ثقافة قيم العمل في المؤسسات العراقية. مركز الدراسات العربية والدولية.
- 9) المحياوي، قاسم نايف علوان. (2006). إدارة الجودة في الخدمات: مفاهيم وعمليات وتطبيقات. عمان: دار الشروق للنشر والتوزيع.

ثانياً: المقالات والدراسات:

- 1) أحمد، أحمد الحمزة. (2023). الاستبيان كأداة للبحث العلمي وأهم تطبيقاته. المجلة الجزائرية للأمن والتنمية، مج12، ع03.

- (2) أبو عزوم الألفي يونس، أمبية. (2018). أدوات الصيرفة الإلكترونية وأثرها على جودة الخدمات المصرفية في ليبيا. مجلة العلوم البحتة والتطبيقية، ع17.
- (3) آدم، سميان؛ المشهداني، فياض. (2016). أثر جودة الخدمات المصرفية على ربحية البنوك التجارية. المجلة العلمية للدراسات التاريخية والبيئية، مج7، ع2.
- (4) بلخير، بن ملوكة. (2022). قيم العمل والظواهر السلوكية بالمؤسسة الاقتصادية الجزائرية. مجلة دراسات، مج16، ع03.
- (5) بولمية، حضرية. (2022). قيم العمل وعلاقتها بتقدير الذات عند الموظف الجزائري. مجلة البحوث التربوية والتعليمية، مج11، ع03.
- (6) خيالي، بلقاسم؛ بورقده، صغير. (2021). قيم العمل وعلاقتها بجودة الحياة لدى أساتذة التعليم الثانوي. مجلة آفاق للعلوم، مج06، ع04.
- (7) درنوني، هدى؛ برقوق، عبد الرحمان. (2014). الالتزام التنظيمي. مجلة علوم الإنسان والمجتمع، ع13.
- (8) ديدوش، هاجر؛ حريري، عبد الغني. (2021). دور الصيرفة الإلكترونية في تحسين الخدمة المصرفية. مجلة اقتصاديات شمال إفريقيا، مج17، ع26.
- (9) زينب، قريوة؛ لعريط، وفاء؛ هماش، لمين. (2023). قيم العمل وسياقات التبلور السوسولوجي في التنظيم. مجلة الفكر، مج18، ع01.
- (10) الشايب، خولة؛ الساسي، محمد. (2016). مستوى قيم العمل لدى أساتذة التعليم الابتدائي. مجلة العلوم الإنسانية والاجتماعية، ع26.
- (11) شهيدي، محمد؛ حدوش، شروق. (2016). جودة الخدمات المصرفية كمدخل لتحقيق رضا العميل. مجلة الابتكار والتسويق.
- (12) غزالي، ظريفة؛ لعجال، العمريّة. (2022). دور الصيرفة الإلكترونية في تحسين جودة الخدمة المصرفية. مجلة اقتصاديات الأعمال والتجارة، مج07، ع02.

- 13) غيشي، عبد العالي؛ شمام، عبد الوهاب. (2007). قياس جودة الخدمات المصرفية في مدينة قسنطينة. مجلة أبحاث اقتصادية وإدارية، ع01.
- 14) قريوة، زينب؛ لعريط، وفاء؛ هماش، لمين. (2023). قيم العمل وسياقات التبور السوسيوولوجي في التنظيم. مجلة الفكر، مج18، ع01.
- 15) مدروس، نادية؛ مزياني، حنان. (2022). دور جودة الخدمات المصرفية الإلكترونية في تحقيق ولاء العملاء. مجلة الابتكار والتسويق، مج09، ع01.
- 16) مراد، إسماعيل؛ عبدوس، عبد العزيز. (2017). قياس مستوى جودة الخدمات الهاتفية النقالة. مجلة البشائر.
- 17) مصباحي، فاطمة الزهراء؛ بوجنان، توفيق. (2025). التسويق الإلكتروني: أداة لتعزيز جودة الخدمات المصرفية. مجلة دفاتر اقتصادية، مج16، ع02.
- 18) محمد، القضاة؛ الصرايرة، خالد. (2009). القيم البيروقراطية لدى الموظفين الإداريين. المجلة الأردنية في العلوم التربوية، مج5، ع3.
- 19) يونسى، عيسى. (2022). قيم العمل لدى عمال الجامعة - دراسة ميدانية. دراسات وأبحاث المجلة العربية للعلوم الإنسانية والاجتماعية.
- 20) أوغندي، أحلام؛ طويل، فتيحة. (2022). قيم العمل وأهميتها وتأثيرها على سلوك الموظفين. مجلة الفكر.
- 21) بن ملوكة، بلخير. (2022). قيم العمل والظواهر السلوكية بالمؤسسة الاقتصادية الجزائرية. مجلة دراسات.
- 22) هالة، عبدلي. (2017). الصيرفة الإلكترونية لضمان جودة الخدمات المصرفية. مجلة الأصيل للبحوث الاقتصادية والإدارية.

ثالثاً: مذكرات التخرج والأطروحات :

- 1) العربي، حسيبة. (2016/2015). جودة الخدمات المصرفية في الجزائر من وجهة نظر الزبون. مذكرة ماجستير، جامعة الجزائر 3.
- 2) إسحاق، تواتي؛ دهيمي، عبد الباسط. (2021-2020). الصيرفة الإلكترونية ودورها في تحسين جودة الخدمة المصرفية. مذكرة ماستر، جامعة برج بوعرييج.
- 3) حجاج، المداني. (2019/2018). قيم العمل في ظل الاستقرار الوظيفي. أطروحة دكتوراه، جامعة الجلفة.
- 4) حنان، تقطيت. (2016/2015). قيم العمل في القطاع العام والخاص. مذكرة ماستر، جامعة بسكرة.
- 5) خديجة، بوحادة. (2014/2013). قيم العمل في مؤسسات القطاع الخاص بين الاندماج الاجتماعي والوعي الديني. مذكرة ماجستير، جامعة غرداية.
- 6) شريف، سلمى. (2020/2019). قيم العمل وعلاقتها بتنمية السلوك. مذكرة ماستر، جامعة غرداية.
- 7) وزاني، ياسمين؛ لونيبي، أمينة. (2024/2023). الصيرفة الإلكترونية ودورها في تحسين جودة الخدمة المالية. مذكرة ماستر، جامعة البويرة.

الملاحق

جامعة زيان عاشور الجلفة
كلية العلوم الإنسانية والإجتماعية
قسم علم الاجتماع

إستمارة لبحث بعنوان:

قيم العمل لدى الفاعلين وأثرها على جودة الخدمة في المؤسسات الاقتصادية
(دراسة حالة بنك الخليج AGB بالجلفة)

ملاحظة :

هذه الإستمارة من أجل إجراء بحث ميداني للدراسة بالعنوان سابق الذكر والتي تدخل ضمن إطار نيل شهادة الماستر في علم الاجتماع تخصص: التنظيم والعمل. فأرجو من حضرتكم التعاون معنا والإجابة على الأسئلة المطروحة بكل موضوعية لخدمة البحث العلمي وذلك بوضع علامة (x) على الإجابة المختارة ونحيط سيادتكم علماً أن هذه المعلومات سرية الغرض منها علمي بحث. وتقبلوا كل الاحترام والتقدير.

الجزء الأول: البيانات الأولية:

1. الجنس: ذكر أنثى

من

]3 ← 1]

]7 ← 4]

]10 ← 8]

]11 ← فأكثر]

الجزء الثاني: محاور الدراسة:

المحور الأول: قيم العمل والالتزام التنظيمي (المتغير المستقل) أجب بنعم/ لا ، اشرح شرح مبسط في حالة الإجابة بـ لا:

الشرح :

1) هل تعتبر الانضباط السلوكي معياراً أساسياً لتقييم أدائك السنوي؟

نعم لا

في حالة الإجابة بـ لا لماذا؟ الشرح :

2) ما هي محددات الانضباط في المؤسسة؟

1. الوازع الديني.

2. الخوف من العقاب (الخصومات مثلاً).

3. الحصول على الحوافز المادية والمعنوية.

4. أخرى.

3) هل تلتزم بدقة بمواقيت العمل الرسمية / الحضور والانصراف؟

نعم لا

في حالة الإجابة بـ لا لماذا؟ الشرح :

4) هل تشعر بالمسؤولية الأخلاقية في حال حدوث خطأ إداري مع زبون؟

نعم لا

5) هل تضع مصلحة البنك فوق الاعتبارات الشخصية أثناء تأدية مهامك؟

نعم لا

الشرح :

6) هل تلتزم بثقافة المؤسسة السائدة وفق ما يلي

بالهندام الموحد قواعد اللباقة طريقة التعامل مع الزملاء و الزبائن

7) هل تلتزم بالهندام الموحد وقواعد اللباقة التي تفرضها الإدارة؟

نعم لا أخرى :

8) هل تساهم "مدونة قيم البنك" فعلياً في توجيه سلوكك اليومي؟

نعم لا

الشرح:

9) هل ترفض تقديم خدمات "المحابة" (المعارف) لضمان العدالة؟

نعم لا أخرى

بماذا :

10) هل تتدخل لمساعدة زملائك في حال وجود ضغط عمل غير عادي؟

نعم لا أخرى

الشرح:

11) هل تشعر بالرضا عن القيم المهنية التي تسود داخل هذه المؤسسة؟

نعم لا أخرى

الشرح:

12) هل تعتقد أن قيمك الشخصية تتوافق تماماً مع قيم العمل في البنك؟

نعم لا أخرى

الشرح:

المحور الثاني: جودة الخدمة البنكية (المتغير التابع) أجب بنعم/ لا ، اشرح شرح مبسط في حالة الإجابة بـ لا:

(1) هل يتم إنجاز معاملات الزبائن في الوقت المعياري المحدد إدارياً؟

نعم لا الشرح :

(2) هل الوسائل التقنية (أجهزة، برمجيات) كافية لضمان سرعة الخدمة؟

نعم لا الشرح :

(3) هل تتوفر الوكالة على فضاء استقبال مريح (كراسي، نظافة، تكييف)؟

نعم لا الشرح :

(4) هل يتم التعامل مع شكاوى وتظلمات الزبائن بجدية وسرعة؟

نعم لا الشرح :

(5) هل يلمس الزبائن "الأمان والثقة" أثناء إجراء معاملاتهم المالية معك؟

نعم لا الشرح :

(6) هل تقدم الوكالة معلومات دقيقة ومحدثة للزبائن حول المنتجات؟

نعم لا الشرح :

(7) ما هي الامتيازات المحصل عليها في حال العمل بكفاءة واحترافية؟

- الحصول على ترقيات.
- الحصول على أيام تعويضية.
- الحصول على حوافز مادية.
- لا شيء مما سبق.

الشرح :

8) هل يتم مراعاة الحالات الخاصة (كبار السن، ذوي الاحتياجات)؟

نعم لا الشرح :

○ الشرح..... :

9) هل يتم تدارك الأخطاء المهنية (إن وجدت) قبل مغادرة الزبون؟

نعم لا الشرح :

○ الشرح..... :

10) "في حال ارتكاب خطأ مهني ما هو الإجراء الذي تقوم به؟"

- الاستعانة بالزملاء.

- الاستعانة بالمسؤول.

- تصحيح الخطأ دون اللجوء لأحد.

- المؤسسة تطبق القوانين بصرامة."

11) هل تعتقد أن نظام العمل الحالي يقلل من فترات انتظار الزبائن؟

نعم لا الشرح :

12) بشكل عام، هل ترى أن قيم العمل الحالية تضمن رضا الزبون التام؟

نعم لا الشرح :

13) في حال وجدت وظيفة بنفس الأجر هل تغير مكان العمل؟ في حال الإجابة بلا
علل؟

14) نعم لا الشرح :

شكراً جزيلاً لتعاونكم

الملخص:

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على أثر قيم العمل لدى الفاعلين على جودة الخدمة في المؤسسات الاقتصادية، من خلال دراسة ميدانية أجريت على موظفي بنك الخليج AGB بالجلفة. وانطلقت الدراسة من تساؤل رئيسي تمحور حول مدى تأثير قيم العمل في تحسين جودة الخدمة والمساهمة في تشكيل بيئة العمل داخل المؤسسة.

ولتحقيق أهداف الدراسة تم الاعتماد على المنهج الوصفي التحليلي، كما استُخدم الاستبيان كأداة رئيسية لجمع البيانات من عينة الدراسة المكونة من (42) موظفاً. وقد تم تحليل البيانات واستخلاص النتائج بالاعتماد على التكرارات والنسب المئوية والجداول الإحصائية.

أظهرت نتائج الدراسة أن قيم العمل تمثل عنصراً أساسياً في توجيه سلوك العاملين داخل المؤسسة، حيث تبين أن الالتزام والانضباط وتحمل المسؤولية والنزاهة والتعاون بين الموظفين تسهم بشكل واضح في تحسين جودة الخدمة المقدمة للزبائن. كما بينت النتائج أن هذه القيم تساهم في تعزيز الثقة والأمان لدى الزبائن، وتقوية روح الانتماء والاستقرار المهني، وتحسين المناخ التنظيمي داخل المؤسسة.

كما توصلت الدراسة إلى وجود علاقة إيجابية بين قيم العمل وجودة الخدمة، وإلى مساهمة القيم المهنية والتنظيمية في بناء بيئة عمل أكثر استقراراً وتوازناً. وفي ضوء هذه النتائج أوصت الدراسة بضرورة ترسيخ قيم العمل الإيجابية داخل المؤسسات الاقتصادية، وتعزيز برامج التكوين والتأطير المهني، وتشجيع ثقافة التعاون والمسؤولية بما ينعكس إيجاباً على جودة الخدمة وتحقيق أهداف المؤسسة.

الكلمات المفتاحية: قيم العمل، الفاعلون، جودة الخدمة، المؤسسة الاقتصادية، بيئة العمل، بنك الخليج AGB.

Abstract:

This study aimed to examine the impact of work values on service quality in economic institutions through a field study conducted among employees of Gulf Bank AGB in Djelfa. The study sought to identify the extent to which work values contribute to improving service quality and shaping the internal work environment.

To achieve the objectives of the study, the descriptive-analytical method was adopted. A questionnaire was used as the main data collection tool and was administered to a sample of 42 employees. The collected data were analyzed using frequencies, percentages, and statistical tables.

The findings revealed that work values constitute a fundamental factor in guiding employees' behavior within the institution. Values such as discipline, commitment, responsibility, integrity, and cooperation were found to play a significant role in improving the quality of services provided to customers. The results also showed that these values contribute to enhancing customers' trust and sense of security, strengthening organizational stability, and improving the overall work climate.

Furthermore, the study confirmed the existence of a positive relationship between work values and service quality, as well as the contribution of professional and organizational values to creating a stable and productive work environment. Based on these findings, the study recommends promoting positive work values within economic institutions, strengthening professional training programs, and encouraging a culture of responsibility and cooperation in order to improve service quality and achieve organizational objectives.

Keywords: Work Values, Actors, Service Quality, Economic Institution, Work Environment, Gulf Bank AGB.