

الآيات

Y

قال تعالى :

(إِقْرَأْ بِإِسْمِ رَبِّكَ الَّذِي خَلَقَ * خَلَقَ الْإِنْسَانَ مِنْ عَلَقٍ * إِقْرَأْ وَرَبُّكَ
الْأَكْرَمُ * الَّذِي عَلَّمَ بِالْقَلَمِ * عَلَّمَ الْإِنْسَانَ مَا لَمْ يَعْلَمْ.)
صدق الله العظيم

سورة العلق - الآيات (

5-1)

قال تعالى :

(قَالَ رَبِّ اجْعَلْ لِي صَدْرِي مُبَدَّرًا * وَيَسِّرْ لِي أَمْرِي * وَاحْلُلْ عُقْدَةً مِنْ
لِسَانِي * يَفْقَهُوا قَوْلِي.)

صدق الله العظيم

سورة طه - الآيات (25-

28)

الإهداء

إلى من ربياني وعلماني وكانت دعواتهم لي نبراساً تضيئ إليّ ظلمة الطريق.

إلى روح والدي وإلى الوالدة العزيزة حفظها الله.

إلى من أوقد في دواخلي مشاعل الطموح وشموع الأمل لتضيئ لي طريق

النور.

إلى روح أخي المهندس/ بابكر يوسف علي

إلى من أعانوني بالهدوء والسكينة ، وصبروا على إنشغالي عنهم وقدموا لي

كل عون.

زوجتي الكريمة وإبني العزيز.

إلى الزملاء والزميلات والأساتذة الأجلاء.

الشكر

الشكر والحمد لله سبحانه وتعالى

الشكر موصول إلى قادة العلم والمعرفة أكاديمية السودان للعلوم والتكنولوجيا التي لها الشرف بكرم حمل درجة الماجستير في العلوم المصرفية والمالية . والشكر موصول للدكتور الاخلاق ضياء الدين عبد الباسط عبد الماجد الذي بذل معنا جهداً مقدراً بالإرشاد والتوجيه والنصح فله كل الاحترام والتقدير على رحابة صدره.

والشكر إلى كل من القى محاضرة من علماء أكاديمية السودان للعلوم المصرفية والمالية وجامعة السودان للعلوم والتكنولوجيا فلهم التجلة والإحترام.

والشكر إلى أسرة مجموعة بنك النيلين- عموماً وأخص بالشكر إدارة شئون العاملين بالمجموعة على ما قدموه من معلومات . والشكر لعملاء البنك وكل الزملاء والزميلات والشكر أولاً وأخيراً لله عز وجل علي توفيقه في اعداد هذا البحث المتواضع الذي به بعض النواقص بلا شك فالكمال لله وحده.

المستخلص

هدفت الدراسة إلى التعرف على الآتي:

1. أثر الرضا الوظيفي على مستوى تقديم الخدمات المصرفية.
2. العوامل المؤثرة على الرضا الوظيفي لدى موظفي المصرف.
3. مستوى جودة الخدمات المصرفية التي تلبي احتياجات ورغبات العملاء.

4. العلاقة بين الرضا الوظيفي ورضا العميل.

5. قياس مدى درجة رضا الموظف عن العوامل الآتية:

1. الحوافز المادية والمعنوية

2. التجهيزات المكانية

5. سياسات العمل

8. العلاقات الاجتماعية مع الزملاء

هـ. التوجه نحو الإدارة العليا

وذلك بالتطبيق على عدد 69 موظف من موظفي بنك النيلين- تم اختيارهم عشوائياً ولقياس مدى درجة رضا العملاء كان مجتمع عينة الدراسة لعدد 61 عميل من عملاء بنك النيلين.

توصلت الدراسة الى عدد من النتائج أهمها:

1. إن الغالبية العظمى من افراد عينة الدراسة راضون عن عملهم

الوظيفي ، هنالك علاقة إيجابية بين الرضا الوظيفي والرضا عن

سياسات البنك الداخلية والعلاقات الاجتماعية والحوافز المعنوية.

2. أن الغالبية العظمى من أفراد عينة الدراسة لا يوافقون على أسلوب

الإدارة المتبع بعدم الجدية والحرص على تحديث وتطوير الخدمات

المصرفية.

3. إن الغالبية العظمى من افراد عينة الدراسة من عملاء بنك النيلين- راضون عن الخدمات المصرفية فالرضا الوظيفي يؤثر ايجابياً مستوى تقديم الخدمات المصرفية.

كما توصل الباحث بعدد من التوصيات أهمها:

1. على الإدارات تحفيز العاملين مادياً ومعنوياً وخلق جو يتسم بالإلفة والمحبة والتعاون بين جميع أفراد فريق العمل.
2. على الإدارات ان تبذل قصارى جهدها بالاحتفاظ بعملائها الدائمين والمرتبين وأن تقدم لهم الخدمات المصرفية بأحدث الوسائل التقنية.

Abstract

The objective of this study aimed to provide knowledge and
:information on the following

1. The impact of job satisfaction on quality banking services.
2. The factors effecting the job satisfaction in banks.
3. The standard and equality of banking services that satisfy the customers needs.
4. The relation between job satisfaction and customers satisfaction.
5. Measuring and employees level of satisfaction on arudom selection of customers and bankers from Elnilien bank group.

This study has reached a number of results, the most important
-:among it are

1. The majority of Elnilien Bank Random selection of employees were satisfied from their jobs. There is a strong relation between the job satisfaction and the internal polices.
2. The majority of Elnilien bank customers random selection satisfied on the services provided by the bank. As job satisfaction effected positively on the standered of services.

.The researchor provided a number of recommendations

:The most important are

1. The management should give incentives and support the staff to great a confidence working environment among all the working teams.
2. The top management should exert efforts to maintain the new and old customers and seek to present a unique service with the latest technological facilities.

فهرس الموضوعات

العنوان	الموضوع	الصفحة
الآية		أ
الإهداء		ب
الشكر		ج
المستخلص		د
Abstract		و
فهرس الموضوعات		ز
فهرس الجداول		ط
فهرس الأشكال		ى
فهرس الملاحق		ى
المقدمة		1
خطة البحث		2

الفصل الأول

الرضا الوظيفي

المبحث	الموضوع	الصفحة
المبحث الأول	تعريف ومفهوم الدوافع	7
الدوافع والحوافز	نظريات ومفهوم الحوافز	9
	تعريف ومفهوم الحوافز	17
	أنواع الحوافز	19
المبحث الثاني	مفهوم الرضا الوظيفي	25

27	دواعي الاهتمام بالرضا الوظيفي	الرضا الوظيفي
30	العوامل المؤثرة في الرضا الوظيفي	
33	أساليب التعزيز الايجابي للرضا الوظيفي	

الفصل الثاني

الخدمات المصرفية – العميل ورضاءه

المبحث	الموضوع	الصفحة
المبحث الأول	مفهوم الخدمات المصرفية	37
الخدمات المصرفية	خصائص الخدمات المصرفية	42
	فهرس الموضوعات	
	جودة الخدمات المصرفية	49
المبحث الثاني		
العميل ورضاءه المصرفي	أهمية العميل المصرفي	55
	مؤشرات رضا العميل	56
	ولاء العميل المصرفي	59

الفصل الثالث

بنك النيلين وتحليل الدراسة

المبحث	الموضوع	الصفحة
المبحث الأول	نشأة بنك النيلين	64
	أهداف بنك النيلين	66
	الهيكل التنظيمي لبنك النيلين	68
الفصل الثاني	نشاطات إدارة شئون العاملين	70
تحليل الدراسة	تحليل بيانات الدراسة	75

79	اثبات الفرضيات	
99	النتائج التوصيات	
102	قائمة المراجع	

فهرس الجداول

رقم الجدول	الموضوع	الصفحة
1-3	تطور عدد الموظفين والفروع لبنك النيلين	65
2-3	إجمالي المتدربين خلال الاعوام (2003-2005)	71
3-3	إجمالي الودائع بالعملة المحلية لبنك النيلين	74
4-3	الجوانب المتعددة للرضا الوظيفي	75
5-3	الجوانب المتعددة لرضا عملاء البنك	76
6-3	الخصائص الديمغرافية والشخصية لموظفي بنك النيلين	77
7-3	النسب المئوية والوسط الحسابي ودرجات الرضا (الحوافز المادية)	79
8-3	النسب المئوية والوسط الحسابي ودرجات الرضا (ساياسات العمل)	81
9-3	النسب المئوية والوسط الحسابي ودرجات الرضا (علاقات العمل)	84
10-3	النسب المئوية والوسط الحسابي ودرجات الرضا (تجهيزات العمل)	87
11-3	النسب المئوية والوسط الحسابي ودرجات الرضا (التوجه نحو الادارة)	89
12-3	النسب المئوية والوسط الحسابي ودرجات الرضا (العمل بصفة عامة)	92
13-3	الخصائص الشخصية من عينة دراسة عملاء بنك النيلين	93
14-3	النسب المئوية والوسط الحسابي ودرجات الرضا (رضا العميل)	95

98	النسب المتأوية والوسط الحسابي ودرجات الرضا(رضا العميل عن الخدمات)	15-3
----	---	------

فهرس الأشكال

رقم الشكل	الموضــــــــــــــــوع	الصفحة
1-1	الدوافع في السلوك الانساني	8
1-2	هرم الحاجات الأساسية لدى ماسلو	12
1-3	العوامل المؤثرة على الوظيفة التي تؤدي الى الرضا وعدم الرضا	16
1-4	عوامل تحقيق التدريب للعاملين	23
2-1	زهرة الخدمة	50
2-2	العوامل المؤثرة في ادارة الجودة الشاملة للخدمات المصرفية	54
1-3	الهيكل التنظيمي لمجموعة بنك النيلين	68

فهرس الملاحق

رقم الملحق	إســــــــــــــــم الملحق	الصفحة
1	الجدول الزمني لتنفيذ الخطة التدريبية السنوية	(أ)
2	إستمارة قياس رضا موظفي بنك النيلين	(ب)
3	التحليل الإحصائي بالحاسوب لاستمارة رضا موظفي البنك	(ج)
4	إستمارة قياس مدى رضا عملاء بنك النيلين	(د)

5	التحليل الإحصائي بالحاسوب لاستمارة رضا العملاء	(هـ)
---	--	------