

"أثر برامج التدريب والتطوير على الولاء التنظيمي والرضا الوظيفي

: دراسة على العاملين بالبنوك في مدينة الرياض"

إعداد الطالبة/

الهنف عبد الله الحويطان

إشراف/

د. فيصل عبد الحميد

د. فايز جراد

العام الدراسي:

٢٠٢٥

م	الموضوع	الصفحة
١.	المستخلص	١
٢.	الفصل الأول - مقدمة	٣-٢
٣.	مشكلة الدراسة	٤-٣
٤.	أهمية الدراسة	٤
٥.	أهداف الدراسة	٤
٦.	تساؤلات الدراسة	٥
٧.	فروض الدراسة	٥
٨.	الفصل الثاني دراسات سابقة	١١-٥
٩.	أولاً- الدراسات التي تناولت برامج التدريب والتطوير لدى العاملين بالبنوك	٦-٥
١٠.	ثانياً - الدراسات التي تناولت الولاء التنظيمي لدى العاملين بالبنوك	٧-٦
١١.	ثالثاً- الدراسات التي تناولت الرضا الوظيفي لدى العاملين بالبنوك	٨-٧
١٢.	رابعاً- الدراسات التي تناولت الولاء التنظيمي وعلاقته بالرضا الوظيفي لدى العاملين بالبنوك:	٩-٨
١٣.	التعقيب على الدراسات السابقة	١١-٨
١٤.	التعقيب على الدراسات التي تناولت برامج التدريب والتطوير لدى العاملين بالبنوك	١٠-٩
١٥.	التعقيب على الدراسات التي تناولت الولاء التنظيمي لدى العاملين بالبنوك	١٠-٩
١٦.	التعقيب على الدراسات التي تناولت الرضا الوظيفي لدى العاملين بالبنوك	١٠
١٧.	التعقيب على الدراسات عرض الدراسات السابقة التي تناولت متغيري الولاء التنظيمي والرضا الوظيفي لدى العاملين بالبنوك	١١-١٠
١٨.	أوجه الشبة واختلاف مع الدراسات السابقة	١١
١٩.	عرض الأدب النظري	١٤-١١

١٢-١١	أولاً- محور التدريب والتطوير	٢٠.
١١	مفهوم التدريب	٢١.
١١	مفهوم برامج التدريب	٢٢.
١١	مفهوم التطوير	٢٣.
١١	مفهوم برامج التطوير	٢٤.
١٢-١١	الفرق بين مفهومي التدريب والتطوير	٢٥.
١٢	أهمية برامج التطوير والتدريب	٢٦.
١٣-١٢	المحور الثاني: الولاء التنظيمي	٢٧.
١٢	مفهوم الولاء التنظيمي	٢٨.
١٣-١٢	أبعاد الولاء التنظيمي	٢٩.
١٣	خصائص الولاء التنظيمي	٣٠.
١٣	أهمية الولاء التنظيمي بالبنوك	٣١.
١٤-١٣	المحور الثالث- الرضا الوظيفي	٣٢.
١٤-١٣	مفهوم الرضا الوظيفي	٣٣.
١٤	أهمية الرضا الوظيفي	٣٤.
١٤	أبعاد الرضا الوظيفي	٣٥.
-١٤	الفصل الثالث- منهجية البحث	٣٦.
١٤	أساليب جمع البيانات والمعلومات	٣٧.
١٥	منهج الدراسة	٣٨.
١٥	مجتمع الدراسة	٣٩.
١٥	عينة الدراسة	٤٠.
١٥	الأساليب الإحصائية للدراسة	٤١.
١٥	أدوات الدراسة	٤٢.

١٥	حدود الدراسة	٤٣.
١٦	التصور الهيكلي للدراسة	٤٤.
٢٤-١٦	الدراسة التطبيقية	٤٥.
١٦	أولاً: الأساليب الإحصائية المستخدمة:	٤٦.
١٧	الإحصاء الوصفي	٤٧.
١٧	مصفوفة الارتباط	٤٨.
١٧	تحليل الإنحدار الخطي	٤٩.
-١٧	ثانياً- التحليل الإحصائي للبيانات	٥٠.
١٧	اختبار الموثوقية	٥١.
١٨-١٧	الإحصاءات الوصفية	٥٢.
١٩-١٨	مصفوفة الارتباط	٥٣.
٢١-١٩	اختبار فروض الدراسة	٥٤.
٢٠-١٩	اختبار الفرض الأول	٥٥.
٢١-٢٠	اختبار الفرض الثاني	٥٦.
٢٢-٢١	مناقشة نتائج البحث	٥٧.
٢٢	التوصيات	٥٨.
٢٣	قائمة المرجعية	٥٩.
٢٤-٢٣	قائمة المراجع العربية	٦٠.
24-26	قائمة المراجع الأجنبية	٦١.
27-30	ملاحق الدراسة	٦٢.
27	قائمة أسماء السادة المحكمين ملحق (١)	٦٣.
٣٠-٢٨	ملحق (٢) الإستبانة	٦٤.
31	الملخص الأجني	٦٥.

قائمة الجداول والأشكال

م	فهرس الجداول والأشكال	الصفحة
١.	شكل رقم (١) التصور العام لهيكل البحث	16
٢.	جدول (١) معامل ألفا كرونباخ	16
٣.	جدول (٢) المقاييس الوصفية	١٦
٤.	جدول (٣) ترتيب محاور الدراسة وفقاً للأهمية النسبية والمتوسط الحسابي	١٨
٥.	جدول (٤) معاملات ارتباط بيرسون	١٨
٦.	جدول (٥) نتائج انحدار برامج التدريب والتطوير على الولاء التنظيمي	١٩
٧.	شكل (٦) نتائج انحدار برامج التدريب والتطوير على الرضا الوظيفي	٢٠

ملخص:

تسعى الدراسة الحالية إلى التعرف "أثر برامج التدريب والتطوير على الولاء التنظيمي والرضا الوظيفي: دراسة على العاملين بالبنوك الخاصة في مدينة الرياض"، حيث قامت الباحثة بعرض نتائج التحليل الإحصائي باستخدام البرنامج الإحصائي (SPSS) نسخة ٢٥ بالاعتماد على بيانات ٣٠٠ استمارة استبانات.

ولقد توصلت نتائج البحث إلى أنه:

١. "توجد دلالة إحصائية لبرامج التدريب والتطوير على كل من الولاء التنظيمي والرضا الوظيفي لدى العاملين بالبنوك الخاصة بمدينة الرياض"
 ٢. "توجد علاقة طردية وقوية بين برامج التدريب وكل من الولاء التنظيمي والرضا الوظيفي، هذا يعني أن زيادة الاهتمام ببرامج التدريب والتطوير تؤدي إلى تحسن ملحوظ في مستوى الولاء التنظيمي وزيادة في الرضا الوظيفي لدى العاملين بالبنوك الخاصة بمدينة الرياض."
 ٣. "توجد علاقة طردية وقوية بين برامج التدريب وكل من الولاء التنظيمي والرضا الوظيفي. هذا يعني أن زيادة الاهتمام ببرامج التدريب والتطوير تؤدي إلى تحسن ملحوظ في مستوى الولاء التنظيمي وزيادة في الرضا الوظيفي لدى العاملين بالبنوك الخاصة بمدينة الرياض."
- الكلمات المفتاحية: برامج التطوير والتدريب- الولاء التنظيمي- الرضا الوظيفي- البنوك الخاصة.

مقدمة:

تُعد الموارد البشرية من أهم المصادر التي تعمل على نجاح المنظمات وتحقيق أهدافها، لذا يجب إعدادها والاهتمام بالجانب المهني والنفسي، والعمل على تنمية مهاراتها وإشباع حاجاتها المادية والمعنوية بشكل علمي ومنظم، إذ فرضت الحداثة والتلاحق التكنولوجي الحاجة إلى التطوير المستمر لهذه الموارد البشرية على الجانب المهني، كما فرضت العلوم الإنسانية الاهتمام بالعنصر البشري، وهو ما يتوافر من خلال برامج التدريب والتطوير المختلفة.

وتُعد البنوك إحدى القطاعات الهامة التي يتحقق من خلالها الاستقرار الاقتصادي للدول، إذ تلعب دورًا هامًا في الاقتصاد على المستوى المحلي والعالمي، ومع التلاحق التكنولوجي وعوامل المنافسة يجب أن يكون هناك اهتمامًا بتنمية وتطوير الموارد البشرية سواء على الجانب المهني أو النفسي؛ لذا تظهر أهمية برامج التدريب والتطوير للموارد البشرية بالبنوك، والعمل إعادة تشكيل النمط السلوكي والمهني لديهم من خلال تنمية بعض المهارات والقدرات والسمات، وثقل الخبرات كالتدريب على التقنيات الحديثة في التعاملات المصرفية، والتعامل مع تغيرات السوق المالية ومخاطر الائتمان وعوامل المنافسة، ومواجهة التحديات المحلية والعالمية بطرق علمية حديثة ومنظمة، والقدرة على حل المشكلات بأسلوب أكثر فاعلية، وتنمية مهارات التفاوض والتعامل مع العملاء، كما يجب العمل على تنمية بعض السمات السلوكية التي تعمل على تنمية وتعزيز الروابط بين العاملين والعملاء من جهة، وبين العاملين وبيئة العمل من جهة أخرى.

إذ تُعد برامج التدريب أحد الأنشطة التي تهدف إلى تنمية وتطوير مهارات وقدرات العاملين، وتزويدهم بالمعارف الحديثة في مجالاتهم. (الغامدي، ٢٠٢١)

فهي عملية منظمة ومستمرة تستخدمها المؤسسات والمنظمات؛ بهدف اكتساب مواردها البشرية بعض المعارف والقدرات والخبرات التي تحتاج لها في تحقيق أهدافها بكفاءة وفاعلية (المطيري، ٢٠٢٠).

كما يرى كل من (Onyango & Wanyoike, 2014) أنها عامل مهم في نقل الخبرات والتعليمات إلى المتدرب؛ لتحسين أدائه الحالي وتحقيق مستوى معين من المعرفة.

كما تعمل برامج التطوير على اكتساب العاملين المهارات الجديدة والتي لا تتواجد لديهم بالفعل بهدف مواكبة الحداثة أو تعديل الاتجاهات والسلوكيات لتقلد بعض المناصب القيادية (Chovarda, 2021).

ومن الأنماط السلوكية التي تعمل برامج التدريب والتطوير على تنميتها لدى العاملين بالبنوك نمطي الولاء التنظيمي والرضا الوظيفي.

إذ يُعد الولاء التنظيمي أحد العوامل التي ترتبط ارتباطًا مباشرًا في التأثير على أداء العاملين، كما يُظهر الولاء التنظيمي مدى انسجام العاملين وارتباطهم بمكان العمل ومدى رغبتهم في البقاء ببيئة العمل؛ مما يؤدي إلى نجاح المنظمة وتحقيق أهدافها. (الطريسي، ٢٠٢٤)

فهو حالة داخلية من الاستعداد لدى الفرد لبذل تحفزه على تقديم أقصى جهد لصالح بيئة العمل وتحقيق أهدافها، كما يصاحبها رغبة قوية في البقاء بالعمل (Nwachukwu et al., 2019)

لذا تولي المنظمات أهمية بالولاء التنظيمي كونه أحد عناصر الربط بين المنظمة والعاملين، الذي تظهر جدواه عند تعرض المنظمة للأزمات أو حدوث تغيرات في سياستها. (Joseph et al., 2022)

وفي ذات السياق قامت دراسة (Phi & Pham ٢٠١٦) بالتحري عن العلاقة بين التزام الموظفين وولائهم وأداء المؤسسة ببنك فيتنام للتنمية الزراعية والريفية، وتوصلت النتائج إلى أن التزام الموظفين وولائهم يؤثران إيجاباً على الأداء التنظيمي. وتشمل العوامل التي تُحفّز التزام الموظفين التطوير المهني، والانتماء، ورواتب ومزايا الموظفين، وزملاء العمل، وتحفيز العمل. وبشكل عام، نقترح آثاراً إدارية مهمة على المصرفيين، وغيرهم من العاملين في القطاع المصرفي بشكل عام.

كما يُعد الرضا الوظيفي أحد العوامل الهامة التي تسعى المنظمات لتنميتها، فهو معيار للأداء؛ إذ يرتبط الرضا الوظيفي بالعامل النفسي لدى العاملين، والذي يعود بدوره على مستوى أدائهم وكفاءتهم (عبد الفتاح، ٢٠١٧)

فهو حالة إيجابية يشعر بها الفرد نتيجة تقييمه لعمله ولذاته داخل بيئة العمل (Fu & Deshpande, 2013).

والرضا الوظيفي ينشأ من خلال شعور الفرد بالتكامل مع عمله، وأن هذا العمل هو السبيل الوحيد إلى تحقيق طموحاته المهنية وأهدافه المستقبلية. (Dziuba et al., 2020)

ويضيف جراح وآخرون (٢٠٢٢) أن الرضا الوظيفي يتولد نتيجة شعور العاملين بالانسجام والارتياح نحو بيئة عملهم، وذلك من خلال ما حصلوا عليه من إشباعات على المستويات المادية والمعنوية، كالراتب، والحوافز، وفرص الترقية والرعاية الصحية.

وهو ما أكدت عليه دراسة المطيري (٢٠١٥) التي هدفت إلى الوقوف على أثر المناخ التنظيمي في الرضا الوظيفي لدى العاملين في البنوك التجارية في الكويت، وتوصلت النتائج إلى إيجابية المناخ التنظيمي في البنوك التجارية في الكويت. وعلى إيجابية الرضا الوظيفي في تلك البنوك، كما بينت النتائج كذلك أن هناك أثراً للمناخ التنظيمي في البنوك الكويتية في الرضا الوظيفي لدى العاملين.

مشكلة الدراسة:

مما لا شك فيه أن موارد واقتصاديات الدول هي العامل الأول لاستقرارها، وذلك ووفقاً لرؤية المملكة ٢٠٣٠ م، وأنه تم عام ٢٠١٨ م أن أطلق برنامج تطوير القطاع المالي من أجل التركيز على زيادة قوة وفعالية المؤسسات المالية السعودية، وتطوير السوق المالية وتحويلها إلى سوق عالمية؛ حيث تندرج تحت مظلة البرنامج عدة قطاعات فرعية منها البنوك والتأمين وأسواق الأسهم والدين، ومنذ إطلاق البرنامج، أصبح السوق المالية السعودي من بين أكبر ١٠ أسواق على مستوى العالم، وانضمامه إلى المؤشرات العالمية الرائدة مثل "MSCI" و "S&P Dow Jones" و "FTSE Russell".

وهو ما فرض العديد من المسؤوليات والتحديات على بيئات العمل من المصارف والبنوك، ومن ضمن هذه التحديات تنمية الموارد البشرية إزالة الفجوة بين العاملين وبيئة عملهم، وذلك من خلال خلق مجال من الترابط، وتنمية بعض السمات السلوكية التي تعين على تحمل الضغوط المهنية، بل والرضا عن طبيعة ومكان العمل كالولاء التنظيمي والرضا الوظيفي.

وفي ذات السياق توصلت دراسة (Alrawabdeh, 2014) إلى أن ولاء الموظفين له تأثير إيجابي على الأداء المصرفي.

كما توصلت دراسة مولاي (٢٠١٦) إلى وجود دور إيجابي للرضا الوظيفي على تحسين وتطوير أداء العاملين بالمصارف الجزائرية.

لم تقدم دراسات بالبيئة العربية للتحري عن أثر التدريب والتطوير في متغيري الدراسة الحالية الولاء التنظيمي .

ومن هذا الطرح يمكن القول أن العاملين بالبنوك بحاجة إلى اجتياز برامج التدريب للتطوير لتنمية الولاء التنظيمي ومستوى الرضا الوظيفي لديهم.

أهمية الدراسة:

الأهمية النظرية:

١. تكتسب الدراسة أهميته من خلال أهمية برامج التدريب والتطوير التي تعمل تنمية كفاءة العاملين بالبنوك وتحفيزهم على الانخراط في العمل، وهو ما يُعد خطوة هامة في تحقيق الاستدامة.
٢. كما يُعد متغير الولاء التنظيمي أحد المتغيرات السلوكية التي تظهر مدى التزام الفرد بالبقاء في العمل، وتستطيع المنظمات من خلال ذلك وضع الخطط المستقبلية لخريطة العاملين.
٣. كما تتناول الدراسة متغير الرضا الوظيفي الذي حاز على اهتمام العلماء في العديد من المجالات العلمية كإدارة الأعمال وعلم النفس والاجتماع؛ لما يلعبه من دور رئيسي في توجيه الفرد نحو النجاح، ومن ثم تحقيق أهداف بيئة العمل.
٤. تتعرض الدراسة لأحد القطاعات الاقتصادية ممثلة في (البنوك الخاصة) التي تؤثر بدورها على اقتصاد المملكة ومكانتها عالميًا.

الأهمية التطبيقية:

٥. قد تسهم الدراسة في تقديم عدد من التوصيات والمقترحات التي تسهم في الاهتمام ببرامج التدريب والتطوير لدى العاملين في البنوك بمدينة الرياض.
٦. قد تفيد الدراسة المعنيين بالأمر في البنوك عند وضع معايير للعاملين.

أهداف الدراسة:

تهدف الدراسة الحالية بشكل رئيسي إلى التعرف على أثر لبرامج التدريب والتطوير على الولاء التنظيمي ومستوى الرضا الوظيفي لدى العاملين بالبنوك الخاصة بمدينة الرياض.

ويتفرع من الأهداف التالية:

" التعرف على أثر لبرامج التدريب والتطوير على الولاء التنظيمي لدى العاملين بالبنوك الخاصة بمدينة الرياض.

" التعرف على أثر لبرامج التدريب والتطوير على مستوى الرضا الوظيفي لدى العاملين بالبنوك الخاصة بمدينة الرياض.

تساؤلات الدراسة:

وتحاول الدراسة الحالية الإجابة عن السؤال الرئيسي التالي:

"السؤال الرئيسي: هل يوجد أثر لبرامج التدريب والتطوير على الولاء التنظيمي ومستوى الرضا الوظيفي لدى العاملين بالبنوك الخاصة بمدينة الرياض؟

وينبثق منه الأسئلة الفرعية التالية:

"هل يوجد أثر لبرامج التدريب والتطوير على الولاء التنظيمي لدى العاملين بالبنوك الخاصة بمدينة الرياض؟".
"هل يوجد أثر لبرامج التدريب والتطوير على مستوى الرضا الوظيفي لدى العاملين بالبنوك الخاصة بمدينة الرياض؟".

فروض الدراسة:

الفرض الرئيسي: لا يوجد أثر معنوي لبرامج التدريب والتطوير على الولاء التنظيمي ومستوى الرضا الوظيفي لدى العاملين بالبنوك بمدينة الرياض.
وينبثق منه الفروض الفرعية التالية:
(١) لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لبرامج التدريب والتطوير على الولاء التنظيمي لدى العاملين بالبنوك الخاصة بمدينة الرياض.
(٢) لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لبرامج التدريب والتطوير على مستوى الرضا الوظيفي لدى العاملين بالبنوك الخاصة بمدينة الرياض.

الدراسات السابقة:

ويستعرض البحث بعض الدراسات السابقة ذات الصلة بأبعاد مشكلة البحث وموضوع البحث بما يخدم أهداف البحث، وتم تقسيم الدراسات السابقة من خلال أربعة محاور كما يلي:

أولاً: الدراسات التي تناولت برامج التدريب والتطوير لدى العاملين بالبنوك:

دراسة الحياصات (٢٠٢٠) بعنوان: (أثر البرامج التدريبية في الأداء الوظيفي: دراسة تطبيقية على البنوك في محافظة البلقاء)، هدفت الدراسة إلى قياس أثر فاعلية البرامج التدريبية على الأداء الوظيفي في البنوك التجارية في محافظة البلقاء، وقد اعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي، وتكونت عينة الدراسة من (٢٢٧) موظفًا من العاملين بالبنوك التجارية بمحافظة بلقاء.
وتوصلت نتائج الدراسة إلى وجود أثر ذي دلالة إحصائية لفاعلية البرامج التدريبية بمجالاتها، ومنها: (التخطيط، وتصميم البرامج التدريبية، والمدربون، وتقييم البرامج التدريبية) على الأداء الوظيفي لدى العاملين بالبنوك التجارية في محافظة البلقاء، وعدم وجود أثر ذي دلالة إحصائية لفاعلية البرامج التدريبية بمجالاتها: (تحديد الاحتياجات التدريبية، والمتدربون، ومكان التدريب) على الأداء الوظيفي لدى العاملين بالبنوك التجارية في محافظة البلقاء.

دراسة غنيم (٢٠١٨) بعنوان: (أثر التدريب على جودة أداء العاملين في البنوك الإسلامية: دراسة قياسية على العاملين في البنك الإسلامي الفلسطيني)، وهدفت الدراسة إلى قياس أثر التدريب على جودة أداء العاملين في البنوك الإسلامية، واعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي، وتكونت عينة الدراسة من (١١٤) موظفًا من موظفي البنك الإسلامي الفلسطيني في قطاع غزة.

وتوصلت نتائج الدراسة إلى وجود علاقة ارتباطية طردية ذات دلالة إحصائية بين التدريب وجميع محاوره، ومنها: (محتوى البرامج التدريبية، أهداف التدريب، تحديد الاحتياجات التدريبية، طرق التدريب، تقييم التدريب، تنفيذ التدريب، وجود الأداء)، ووجود تأثير إيجابي ذي دلالة إحصائية للتدريب على جودة أداء العاملين في البنك الإسلامي الفلسطيني في قطاع غزة.

دراسة الغامدي (٢٠٢١) بعنوان: (أثر التدريب على جودة الحياة الوظيفية (دراسة ميدانية على العاملين في البنك الأهلي التجاري)، هدفت إلى التعرف على أثر التدريب على جودة الحياة الوظيفية المتمثلة في: (التقدم الوظيفي، وظروف العمل الصحية) على العاملين في البنك الأهلي التجاري السعودي في مدينة جدة، اعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي، وتكونت عينة الدراسة من (١٧٠) عاملاً العاملين بمختلف مستوياتهم الوظيفية، وتوصلت نتائج الدراسة إلى وجود علاقة دالة إحصائية موجبة طردية بين مستوى التدريب وجودة الحياة الوظيفية (ظروف العمل الصحية، والتقدم الوظيفي) في البنك الأهلي التجاري.

دراسة (Palikhe & Thapa, 2023) بعنوان: (تأثير التدريب على أداء الموظفين في البنوك التجارية في نيبال)، هدفت الدراسة إلى تقييم تأثير التدريب على أداء الموظفين في البنوك التجارية في نيبال، وتم اختيار بنكين تجاريين في وادي بوكارا، اعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي، وتكونت عينة الدراسة من (٨٩) عاملاً من العاملين بالبنوك التجارية في نيبال.

وتوصلت نتائج الدراسة إلى أن هناك تأثيراً إيجابياً مرتفعاً للتدريب على مستويات أداء العاملين في البنوك التجارية بنيبال.

دراسة (Chovarda, 2021) بعنوان: (تأثير التدريب والتطوير على المشاركة في العمل: دراسة في القطاع المصرفي)، هدفت إلى التعرف على تأثير التدريب والتطوير على المشاركة في العمل بين العاملين، اعتمدت الدراسة المنهج الوصفي، وتكونت عينة الدراسة من (١٨٥) عاملاً من العاملين بالبنوك في اليونان. وتوصلت نتائج الدراسة إلى وجود علاقة قوية بين التدريب والتطوير وتنمية المشاركة في العمل في البنوك باليونان.

ثانياً: الدراسات التي تناولت الولاء التنظيمي لدى العاملين بالبنوك:

دراسة (Joseph et al., 2022) بعنوان: (الولاء التنظيمي والمرونة التنظيمية للبنوك التجارية في ولاية ريفرز، نيجيريا)، هدفت الدراسة إلى التعرف على العلاقة بين الولاء التنظيمي للعاملين بالبنوك والمرونة التنظيمية للبنوك من حيث اليقظة والمرونة للبنوك التجارية في ولاية ريفرز، اعتمدت الدراسة المنهج المسحي، تكونت عينة الدراسة من (٩٠) موظفًا من كبار موظفي الفروع الرئيسية لعدد (٢٢) بنكاً تجارياً تعمل في ولاية ريفرز، نيجيريا.

وتوصلت نتائج الدراسة إلى وجود علاقة إيجابية قوية بين الولاء التنظيمي للعاملين والمرونة التنظيمية للبنوك التجارية في ولاية ريفرز، بنيجيريا.

دراسة عبد الناصر ونجيب (٢٠٢٢) بعنوان: (أثر الولاء التنظيمي في أداء الموظفين بالبنوك العمومية دراسة حالة مجموعة من البنوك العمومية بولاية جيجل)، هدفت الدراسة إلى التعرف على أثر الولاء التنظيمي في أداء العاملين بالبنوك العمومية بولاية جيجل، واعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي، وتكونت عينة الدراسة من (٥٣) عاملاً من العاملين بالبنوك العمومية بولاية جيجل.

وتوصلت نتائج الدراسة وجود مستوى مرتفع من الولاء التنظيمي لدى أفراد العينة، كما أظهرت النتائج وجود أثر ذي دلالة معنوية إحصائية لأبعاد الولاء التنظيمي ككل في أداء الموظفين (أفراد عينة الدراسة).

دراسة (Yining,2023) بعنوان: (تحليل العوامل المؤثرة على ولاء الموظفين - دراسة حالة . فرع بنك الصين في بينجدينجشان) استكشاف العوامل المؤثرة على ولاء الموظفين، واقتراح تدابير مضادة لتحسين ولاء الموظفين في فرع بنك الصين في بينجدينجشان، واعتمدت الدراسة على المنهج الكمي، وتكونت عينة الدراسة من (٣٥٨) موظفًا من موظفي بنك الصين بينجدينجشان.

وتوصلت نتائج الدراسة إلى وجود مستوى متوسط من الولاء لدى الموظفين أفراد عينة الدراسة، كما تبين وجود أثر إيجابي على مستوى ولاء الموظفين لكل من العوامل الداخلية الخارجية للبنك، والعوامل الشخصية للموظفين، وآلية إدارة الموارد البشرية للبنك.

دراسة البوري والعامري (٢٠٢٤) بعنوان: (أثر الولاء التنظيمي في أداء العاملين دراسة ميدانية في البنوك اليمنية بأمانة العاصمة صنعاء)، هدفت الدراسة إلى قياس أثر الولاء التنظيمي بأبعاده: (الولاء العاطفي، والولاء المستمر، والولاء الأخلاقي) على أداء العاملين في البنوك اليمنية بصنعاء، اعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي، وتكونت عينة الدراسة من (٣٢٢) عاملاً من العاملين بالبنوك اليمنية بصنعاء.

وتوصلت نتائج الدراسة إلى وجود أثر ذي دلالة إحصائية للولاء التنظيمي في أداء العاملين، ووجود مستوى مرتفع من الولاء التنظيمي، وجاء أعلى تحقق لبُعدي (الولاء الأخلاقي، ثم الولاء العاطفي)، وأقل تحقق لبُعد (الولاء المستمر)، كما أن مستوى أداء العاملين كان مرتفعاً، وجاء أعلى تحقق لبُعد (الالتزام التنظيمي)، وأقل تحقق لبُعد (الرضا الوظيفي).

ثالثاً: الدراسات التي تناولت الرضا الوظيفي لدى العاملين بالبنوك :

دراسة (Pathak, 2016) بعنوان: (الرضا الوظيفي للعاملين بالبنوك التجارية)، هدفت الدراسة إلى الكشف عن مستوى الرضا الوظيفي بين موظفي البنوك التجارية، والتعرف على الفروق في الرضا الوظيفي بين الموظفين عينة الدراسة تبعاً لمتغيرات: (النوع، والعمر، والخبرة)، اعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي، تكونت عينة الدراسة من (٢٦٠) مفردةً من العاملين بأربع بنوك تجارية بنيبال.

وتوصلت نتائج الدراسة إلى أن ٦٦٪ من الموظفين راضون للغاية عن وظائفهم، و"الأمان الوظيفي" هو العامل الأكثر أهمية لرضا الموظفين في البنوك التجارية في نيبال، كما تبين عدم وجود فروق دالة إحصائية في مستوى الرضا الوظيفي

تبعاً للنوع، بينما توجد فروق دالة إحصائية في الرضا الوظيفي لدى الموظفين تبعاً للمرحلة العمرية الأكبر وسنوات الخبرة الأكثر.

دراسة شيخي وآخرون (٢٠٢٠) بعنوان: (تأثير التمكين النفسي على الأداء الوظيفي للعاملين بوجود الرضا الوظيفي كمتغير وسيط "دراسة حالة القطاع المصرفي بسعيدة) هدفت الدراسة إلى التعرف على علاقة التأثير للتمكين النفسي للعاملين على مستوى الأداء الوظيفي للعاملين بوجود الرضا الوظيفي كمتغير وسيط بالقطاع المصرفي بسعيدة، اعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي، وتكونت عينة الدراسة من (٨٥) مفردة من العاملين بالقطاع المصرفي بسعيدة.

وتوصلت نتائج الدراسة إلى وجود تأثير مباشر موجب معنوي للتمكين النفسي على الرضا الوظيفي، ووجود تأثير مباشر موجب معنوي للرضا الوظيفي على الأداء، بينما تبين عدم وجود تأثير للتمكين النفسي على الأداء الوظيفي بوجود الرضا الوظيفي كمتغير وسيط.

دراسة (Alam, 2023) بعنوان: (رضا الموظفين في البنوك عن وظائفهم: دراسة حالة بنك بادما)، هدفت الدراسة إلى التعرف على شعور موظفي القطاع المصرفي في بنجلاديش بشأن وظائفهم، وفي أي ظروف هم على استعداد للبقاء أو المغادرة، وذلك في ضوء بعض المتغيرات، مثل: (المكافآت، والأجر، والترقيات، والأمان الوظيفي)، اعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي، وتكونت عينة الدراسة من (٥٠) عاملاً من العاملين ببنك بادما ببنجلاديش. وتوصلت نتائج الدراسة إلى وجود علاقة ارتباطية موجبة بين المكافآت والأجر والترقيات والأمان الوظيفي والرضا عن الوظيفة لدى أفراد عينة الدراسة.

رابعاً: الدراسات التي تناولت الولاء التنظيمي وعلاقته بالرضا الوظيفي لدى العاملين بالبنوك:

دراسة صالح ومقدادي (٢٠٢١) بعنوان: (أثر التسويق الداخلي على ولاء العاملين من خلال الرضا الوظيفي في البنوك التجارية الأردنية)، هدفت الدراسة إلى التعرف على أثر أبعاد التسويق الداخلي: (عملية الاستقطاب، تنمية قدرات الموظفين، التمكين) على بعدي ولاء العملاء: (الثقة، الرضا)، وذلك من خلال الرضا الوظيفي في البنوك التجارية، واعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي، تكونت عينة الدراسة من (٢٨٣) موظفاً بأقسام التسويق في (١٣) بنكاً من البنوك التجارية الأردنية..

وتوصلت نتائج الدراسة إلى وجود أثر ذي دلالة إحصائية لأبعاد التسويق الداخلي: (عملية الاستقطاب، تنمية قدرات الموظفين، التمكين) على بعدي ولاء العملاء: (الثقة، الرضا)، كما يوجد أثر ذي دلالة إحصائية لأبعاد التسويق الداخلي: (عملية الاستقطاب، تنمية قدرات الموظفين، التمكين) على الرضا الوظيفي لدى موظفي البنوك التجارية الأردنية، كما تبين وجود تأثير معنوي إحصائياً على مستوى دلالة بعدي التسويق الداخلي: (الثقة، الرضا) من خلال الرضا الوظيفي للعاملين.

دراسة (Rahman & Tanim, 2021) بعنوان: (الرضا الوظيفي وولاء الموظفين: دراسة تجريبية على البنوك التجارية الخاصة في بنغلاديش)، هدفت الدراسة إلى تحديد عدد العوامل الحاسمة التي يمكن أن تسبب رضا الموظفين في البنوك التجارية الخاصة في بنغلاديش، وتأثيرها النهائي على ولاء الموظفين للوظيفة، اعتمدت الدراسة على المنهج التجريبي، وتكونت عينة الدراسة من (١٠٥) موظفاً من العاملين بالبنوك التجارية الخاصة في بنغلاديش.

وتوصلت نتائج الدراسة إلى أن المكافآت وتقدير وظروف العمل والتوازن بين العمل والحياة لهم تأثير كبير على تحديد رضا الموظف الوظيفي، كما أن ولاء الموظف الوظيفي له علاقة إيجابية كبيرة بالرضا الوظيفي.

دراسة (Zanabazar et al., 2024) بعنوان: (الدور الوسيط لولاء الموظفين والمشاركة الوظيفية في العلاقة بين الرضا الوظيفي ونية المغادرة بين موظفي البنوك في منغوليا) هدفت الدراسة إلى معرفة الدور الوسيط لولاء الموظفين والمشاركة الوظيفية في العلاقة بين الرضا الوظيفي ونية المغادرة في حالة موظفي البنوك في منغوليا، اعتمدت الدراسة على المنهج التجريبي، وتكونت عينة الدراسة من (٤٤٤) موظفًا من الموظفين العاملين ببنوك منغوليا. وتوصلت نتائج الدراسة إلى وجود علاقة إيجابية معتدلة بين الرضا الوظيفي والمشاركة الوظيفية وعلاقة سلبية مع نية المغادرة، كما تبين وجود ارتباط ضعيف وسلي لولاء الموظفين مع المشاركة الوظيفية، كما تبين إمكانية توسط ولاء الموظفين جزئيًا في العلاقة بين الرضا الوظيفي ونية المغادرة.

التعقيب على الدراسات السابقة:

تبين للباحثة من خلال عرض الدراسات السابقة التي تناولت برامج التدريب والتطوير لدى العاملين بالبنوك ما يلي:

- اتفقت معظم الدراسات التي تناولت متغير برامج التدريب والتطوير كمتغير مستقل.
- اتفقت دراسات كل من: (غنيم، ٢٠١٨) و (الحياصات، ٢٠٢٠) و (Palikhe & Thapa, 2023) على التحري عن أثر التدريب والتطوير على الأداء الوظيفي.
- اهتمت دراسة (الغامدي، ٢٠٢١) بالتحري عن تأثير برامج التدريب على أحد العوامل النفسية، وتتمثل في جودة الحياة الوظيفي.
- كما اهتمت دراسة (Chovarda, 2021) بالتحري عن تأثير برامج التدريب على أحد العوامل الاجتماعية لدى العاملين، وتتمثل في المشاركة في العمل.
- توصلت دراسات الدراسات إلى وجود أثر إيجابي لبرامج التدريب والتطوير على تنمية بعض العوامل المهنية والنفسية والاجتماعية لدى العاملين في القطاع المصرفي.
- تنوعت بيئة الدراسات، حيث طبقت دراسة (غنيم، ٢٠١٨) بقطاع غزة، بينما أجريت (الحياصات، ٢٠٢٠) في محافظة بقاء، أما دراسة (الغامدي، ٢٠٢١) فطبقت بجدة، كما طبقت دراسة (Palikhe & Thapa, 2023) بنيبال، ودراسة (Chovarda, 2021) باليونان.
- اتفقت جميع الدراسات السابقة على اتباع المنهج الوصفي.

تبين للباحثة من خلال عرض الدراسات السابقة التي تناولت الولاء التنظيمي لدى العاملين بالبنوك ما يلي:

- اتفقت معظم الدراسات التي تناولت متغير الولاء التنظيمي كمتغير مستقل، باستثناء دراسة (Yining, 2023) التي تناولت متغير الذكاء الاستراتيجي كمتغير تابع.

- اهتمت دراسة (عبد الناصر ونجيب، ٢٠٢٢) بالتحري عن مستوى الولاء التنظيمي لدى موظفي البنوك أفراد عينة الدراسة.

- توصلت دراسات كل من: (Joseph et al., 2022) و (عبد الناصر ونجيب، ٢٠٢٢) و (البوري وعامر، ٢٠٢٤) إلى وجود تأثير لمتغير الولاء التنظيمي كمتغير مستقل على كل من: المرونة التنظيمية، والأداء الوظيفي.

- تنوعت بيئة الدراسات حيث طبقت دراسة (Joseph et al., 2022) بنجيريا، بينما أجريت (عبد الناصر ونجيب، ٢٠٢٢) بولاية جيجيل، بينما طبقت دراسة (Yining, 2023) بينجدينجشان، أما دراسة (البوري والعامري، ٢٠٢٤) فطبقت بصنعاء.

تبين للباحثة من خلال عرض الدراسات السابقة التي تناولت الرضا الوظيفي لدى العاملين بالبنوك ما يلي:

- تنوع الدراسات التي تناولت متغير الرضا الوظيفي، حيث تناولته دراستا (Pathak, 2016) و (Alam, 2023) كمتغير مستقل، بينما تناول كمتغير وسيط بدراسة (شيخي، وآخرون، ٢٠٢٠).

- اهتمت الدراسات بالتحري عن علاقة الرضا الوظيفي ببعض العوامل المهنية كالأداء الوظيفي، والمادية كالأجور والمكافآت، والنفسية كالتمكين النفسي والحوافز المعنوية والأمان الوظيفي.

- اهتمت دراسة (Pathak, 2016) بالتحري عن مستوى الرضا الوظيفي لدى العاملين بالبنوك في ضوء بعض متغيرات (النوع – العمر – الخبرة).

- توصلت الدراسات إلى وجود أثر إيجابي للعوامل النفسية، مثل: الحوافز المعنوية، والمكافآت، والترقيات، والأمن الوظيفي على الرضا الوظيفي للعاملين بالقطاع المصرفي.

- تنوعت بيئة الدراسات، حيث طبقت دراسة (Pathak, 2016) بنيبال، بينما طبقت (شيخي، وآخرون، ٢٠٢٠) بسعيدة، أما دراسة (Alam, 2023) فأجريت بينجلاديش.

- اتفقت جميع الدراسات السابقة على اتباع المنهج الوصفي.

تبين للباحثة من خلال عرض الدراسات السابقة التي تناولت متغيري الولاء التنظيمي والرضا الوظيفي لدى العاملين بالبنوك ما يلي:

- اختلفت الدراسات من حيث الربط بين المتغيرين، حيث تناولت دراسة (صالح ومقدادي، ٢٠٢١) ولاء العاملين كمتغير تابع، والرضا الوظيفي كمتغير وسيط، بينما تناولت دراسة (Zanabazar et al., 2024) الولاء كمتغير وسيط، وتناولت الرضا الوظيفي كمتغير مستقل.

- توصلت دراسة (Rahman & Tanim, 2021) إلى وجود علاقة إيجابية بين الرضا الوظيفي وولاء العاملين.

- توصلت دراسة (Zanabazar et al., 2024) إلى وجود دور وسيط للولاء على العلاقة بين الرضا الوظيفي ونية المغادرة.

- تنوعت بيئة الدراسات حيث طبقت دراسة (صالح ومقدادي، ٢٠٢١) بالأردن، بينما أجريت دراسة (Rahman & Tanim, 2021) بينجلاديش، أما دراسة (Zanabazar et al., 2024) فطبقت بمنغوليا.

- اتفقت جميع الدراسات السابقة على اتباع المنهج الوصفي، باستثناء دراسة (Rahman & Tanim, 2021) التي اتبعت الدراسات التجريبية.

أوجه الشبه والاختلاف مع الدراسات السابقة:

- اتفق البحث الحالي من حيث تطبيق المنهج مع معظم الدراسات السابقة (دراسة وصفية).
- يتميز البحث الحالي بالتحري عن أثر التدريب والتطوير على العاملين بالبنوك الخاصة بمدينة الرياض.
- يتميز البحث الحالي كونه يطبق متغيري الدراسة: (الولاء التنظيمي والرضا الوظيفي) على البنوك الخاصة بمدينة الرياض.

١. الأدب النظري:

أولاً: محور التدريب والتطوير :

مفهوم التدريب : هو عملية مخطط لها مسبقاً تهدف إحداث تغيرات للمتدربين في تنمية المعارف والمعلومات والمهارات و صقل الخبرات رفع معدلات الأداء وتعديل السلوك والاتجاهات، ومساعدتهم على استغلال الطاقات الكامنة لديهم (حيدر، ٢٠٢٠).

كما يرى بصبوص (٢٠٢٣) أن التدريب احد وسائل التعليم، وطرق تحسين الأداء، التي تهدف زيادة المعرفة والثقة لدى المتدربين.

مفهوم برامج التدريب: مجموعة من النشاطات المنظمة المصممة والمستمرة التي تهدف إلى تنمية معارف ومهارات وتعديل وسلوكيات المتدربين في فترة قصيرة الأجل (Ferreira, 2016,106).

كما تُعرف برامج التدريب بأنها مجموعة الخطوات المنظمة التي تعمل على رفع كفاءة الجهاز الوظيفي من خلال تحسين كفاءة العاملين المهنية وتنمية مهاراتهم ، خلال فترة تدريب محددة (العزوني، ٢٠٢٠)

مفهوم التطوير: هو عملية منظمة تهدف إلى إعداد المتدربين إلى اكتساب مهارات جديدة تناسب مع التغيرات التي سوف تطرأ على أعمالهم، كأستخدام التكنولوجيا والتقنيات الحديثة أو الترقى لمناصب أعلى (الصليح، ٢٠٢٣)

كما يُعرف التطوير بأنه أحد الوسائل الهامة في قطاعات الأعمال، التي تساهم في رفع كفاءة العاملين في استخدام أدوات الإنتاج والوسائل (بصبوص، ٢٠٢٥)

برامج التطوير: مجموعة من النشاطات المنظمة والمصممة التي تهدف إلى اكساب المتدربين معارف ومهارات جديدة وإحداث تغيرات في الاتجاهات والسلوكيات تناسب مع التغيرات المستقبلية بطبيعة عملهم وبيئة العمل ، وتتطلب هذه البرامج فترة طويلة الأجل (Khawaja & Bashir, 2013, 245).

الفرق بين مفهومي التدريب والتطوير:

يُعد التريب أحد الأنشطة والوسائل التي تستخدم مهارات وقدرات العاملين بما يضمن تحقيق كفاءتهم تجاه وظائفهم الحالية، بينما التطوير يهدف لإكسابهم بعض المهارات التي تمكنهم من شغل مناصب مستقبلية أعلى وأدق (حيدر، ٢٠٢٠).

وهو ما يتفق مع (Orishede, 2022) أن برامج التريب هي ما يتم من خلالها تزويد العاملين بالمعلومات والمعارف الأساسية والتركيز على العمليات الفورية التي ترتبط بالوقت الحالي، بينما تسعى برامج التطوير إلى بناء الخبرات وإثراء معارف

العاملين بما يحقق الأهداف المستقبلية (الطويلة الأجل) سواء بالنسبة للتدرج الوظيفي للعاملين، أو لتحقيق أهداف المؤسسة.

أهمية برامج التدريب والتطوير:

أدى التطور العلمي واستخدام التقنيات الحديثة إلى تحقيق النجاحات والتقدم والتطور بالمؤسسات والمنظمات على اختلافها، وهو ما خلف بالطبع الحاجة إلى وجود كوادر بشرية مدربة على استخدام هذه التقنيات وتوظيفها بما يخدم أهداف بيئة العمل ويحقق أهدافها الحالية والمستقبلية، لذا تسعى بيئات العمل من المؤسسات والمنظمات إلى تدريب مواردها البشرية على استخدام التقنيات الحديثة ومواكبة التطور التكنولوجي.

وتُعد البنوك من أهم المؤسسات التي تعتمد على الحداثة والتقنيات الحديثة، في التعاملات اليومية إذ أنها ترتبط بالسوق العالمي سوء لتحديد أسعار الصرف اللحظية، أو أنجاز التحويلات والمعاملات المالية المشتركة والمقاصات الدولية.

لذا يجب أن تعمل البنوك على رفع كفاءة مواردها البشرية وصقل مهاراتهم وتنمية قدراتهم، لبيئة العمل، من خلال وضع خطط استراتيجية، تتضمن على برامج التدريب والتطوير. (يوسف، ٢٠١١)

ويضيف الحياصات (٢٠٢٠) أن برامج التدريب والتطوير لا تعمل على تنمية المهارات والقدرات الوظيفية فحسب، بل أنها تمتد إلى تحقيق جانب معنوي يشعر من خلاله العاملون بأهمية وجودهم في بيئة العمل، وبمدى حرص بيئة العمل على تواجدهم بها، مما يزيد من انتمائهم وولائهم للبيئة العمل وتفاهمهم لتحقيق أهداف العمل بكفاءة ورضا.

كما يرى موسى (٢٠٢٣) أن برامج التريب والتطوير لا تقتصر على تنمية العنصر البشري فقط، بل تمتد إلى تعزيز قدرة بيئة العمل مع التغيرات والتحديات البيئة الداخلية والخارجية، الحالية والمستقبلية.

المحور الثاني: الولاء التنظيمي:

مفهوم الولاء التنظيمي: هو تعبير يشير إلى مدى اخلاص واندماج وحبه لعمله واندماؤه لبيئة العمل، وحرصه على البقاء بها، انعكاس ذلك على تقبله لأهداف بيئة العمل وسياساتها (عبادو والشايب، ٢٠١٥، ٥٢)

كما يعرف الولاء التنظيمي بأنه علاقة توافق وتوافق بين العاملين والمؤسسة تنشأ من خلال شعور العاملين بأهمية أهداف المؤسسة هو يولد لديهم الشعور الإيجابي والولاء تجاهها، ومن ثم يسعى للحفاظ على تواجدهم بها (Phi & Pham, 2022)

كما يرى سالم وآخرون (٢٠٢١) أن الولاء التنظيمي مقياساً حيوياً ومهماً في قياس الغايلية التنظيمية، حيث أنه بناء متعدد ويؤثر في العديد من المخرجات التنظيمية.

أبعاد الولاء التنظيمي:

ينطوي الولاء التنظيمي على عدة أبعاد تتمثل فيما يلي:

الولاء العاطفي: ويعني مدى الارتباط العاطفي للعامل بمكان العمل ومدى توافقه مع بيئة عمله، وهو ما يعبر عن الرغبة القوية في البقاء بالعمل، وتنبع هذه الرغبة من قناعة العامل بأهداف المؤسسة. (بومسية، ومريش، ٢٠١٨)

الولاء المستمر: وهو ما يعبر عن رغبة العامل في البقاء والاستمرارية بالعمل، الذي ينبع من إدراكه لتقدير المؤسسة له من خلال الحافز والمزايا الوظيفية المختلفة التي تقدم له، ويتحكم في هذا النوع من الولاء مقارنته للعامل للقيمة الاستثمارية التي تحقق له من خلال تواجده بنفس مكان عمله الحالي والقيمة التي سوف يحصل عليها من مكان عمل آخر، وهو ما يُعرف بتكلفة الفرصة البديلة. (السقاف، ٢٠١٥)

الولاء الاخلاقي: وهو الشعور الذي يتولد لدى الفرد بالالتزام نحو البقاء بالعمل، ويتعزز هذا الشعور من خلال ما يتلقاه الفرد من دعم وظيفي يتمثل في المشاركة في التخطيط ورسم السياسات بالمؤسسة. (العامري والبورى، ٢٠٢٤)

خصائص الولاء التنظيمي:

- يُعبر الولاء التنظيمي عن الحالة المعنوية غير الملموسة التي تظهر من خلال سلوكيات العاملين.
- يُعبر الولاء التنظيمي عن استعداد الفرد لبذل أقصى جهد لتحقيق مصلحة العمل. فهو حصيلة تفاعلات مختلفة للعوامل الإنسانية والتنظيمية والظواهر الإدارية داخل العمل. (Nwiyii et al., 2022)

أهمية الولاء التنظيمي بالبنوك :

يُعد الولاء التنظيمي من العوامل الهامة والمؤثرة في البنوك التجارية، وتتمثل أهمية الولاء التنظيمي فيما يلي:

- الربط بين البنوك والأفراد العاملين بها، خاصة في الأوقات التي تتعثر فيها المؤسسة.
- يُعد الولاء التنظيمي أحد العوامل التنبؤية للبنوك ببقاء العاملين.
- يُعد الولاء التنظيمي عاملاً مساعداً على تقبل العاملين للتغيرات التي تطرأ على سياسة البنك.
- يُعد الولاء التنظيمي معياراً لقياس مدى التوافق بين البنوك والأفراد العاملين بها.
- يساعد الولاء التنظيمي في المرونة الوظيفية بين الرؤساء وموظفيهم. (العامري والبورى، ٢٠٢٤)

ثالثاً: محور الرضا الوظيفي:

مفهوم الرضا الوظيفي:

هو الشعور النفسي بالقناعة والارتياح لطبيعة العمل، مع إظهار الانتماء والولاء لبيئة العمل والعوامل المؤثرات الداخلية والخارجية (السراج، ٢٠١٩، ٣٣)

كما يُعرف الرضا الوظيفي بأنه حالة من السعادة والاستقرار العام الذي يشعر به الفرد في عمله ومدى تلبية الوظيفة لإحتياجاته. (المصري وعامر، ٢٠١٤)

بينما يُعرف الرضا الوظيفي بأنه ظاهرة شعورية تنشأ عن التوافق بين ما يتوقعه الفرد من عمل ما ومقدار ما يحصل عليه فعلاً من هذا العمل (Rahman & Tanim, 2021)

ويرى (Habib et al., 2014) أن الرضا الوظيفي هو على توفير المناخ التنظيمي الذي يساعد على تنمية حاجات العاملين.

مشاعر العاملين تجاه وظائفهم، نتيجة إدراكهم لما تقدمه هذه الوظائف لهم وما ينبغي أن يحصلوا عليه (البعدي، ٢٠١٧)

أهمية الرضا الوظيفي:

- تنمية الطموح لدى العاملين.
- الرغبة العاملين في الإبداع والابتكار.
- القدرة العاملين على التكيف مع البيئة.
- يساعد الرضا الوظيفي على عامل الاستقرار للعاملين بالمؤسسة.
- يساهم في التأثير الإيجابي بسلوكيات العاملين.
- خفض نسب الغياب بالمؤسسات.
- التزام العاملين بتحقيق أهداف مؤسساتهم ووظائفهم.
- زيادة درجة ولاء العاملين للمؤسسة (Swaminathan & Jawahar, 2013)

أبعاد الرضا الوظيفي : وتتمثل أبعاد الرضا الوظيفي فيما يلي:

- العوامل التنظيمية: وهي ما يتعلق بالتنظيم ذاته داخل المؤسسة وما يتخلله من أوضاع وعلاقات وظيفية تربط بالعمل والعاملين، وتشمل هذه العوامل على الأجر والحوافز، والعلاقة مع زملاء العمل، وشروط وطبيعة العمل.
- العوامل الشخصية : وهي العوامل التي تتعلق بالفرد نفسه وتتمثل في قدرته ومهارته ومستوى دافعيته وميوله، والحالة الاجتماعية، وقوة تأثير دوافع العمل لديه.
- العوامل البيئية: وتتضمن على المستوى الاجتماعي، ونظرة المجتمع للعمل، ومدى تقديره للعمل. (Crystal, 2020)

المنهجية وطرق البحث:

أساليب جمع البيانات والمعلومات:

تم الاعتماد على بعض البيانات الثانوية المنشورة وغير المنشورة ذات الصلة بموضوع الدراسة من خلال الرجوع إلى المكتبات والدراسات والدوريات والمقالات، وغيرها من مصادر جمع البيانات. تم جمع البيانات الأولية من العاملين بالبنوك الخاصة بمدينة الرياض من خلال قائمة الاستبيان، للحصول على آرائهم واتجاهاتهم نحو برامج التدريب والتطوير موضوع الدراسة، وتم إعداد الاستبيان يشمل على جميع متغيرات الدراسة، وقسمت الاستبانة إلى ثلاثة محاور كما يلي:

محور التدريب والتطوير ويتضمن على (١١) عبارة.

محور الولاء التنظيمي ويتضمن على (١٢) عبارة.

محور الرضا الوظيفي ويتضمن على (١١) عبارة.

منهج الدراسة:

من خلال طبيعة الدراسة والأهداف التي تسعى لتحقيقها والتساؤلات التي تسعى للإجابة عليها فقد اعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي فيما يتعلق بالجانب النظري؛ لوصف وتحليل متغيرات الدراسة، وكذلك الاعتماد على منهج التحليل القياسي في الجانب التطبيقي من أجل تحليل متغيرات الدراسة، وذلك بالاعتماد على أحد البرامج الإحصائية والمتمثلة في برنامج SPSS V.25.

مجتمع الدراسة:

يتكون مجتمع الدراسة من جميع العاملين بالبنوك الخاصة بمدينة الرياض.

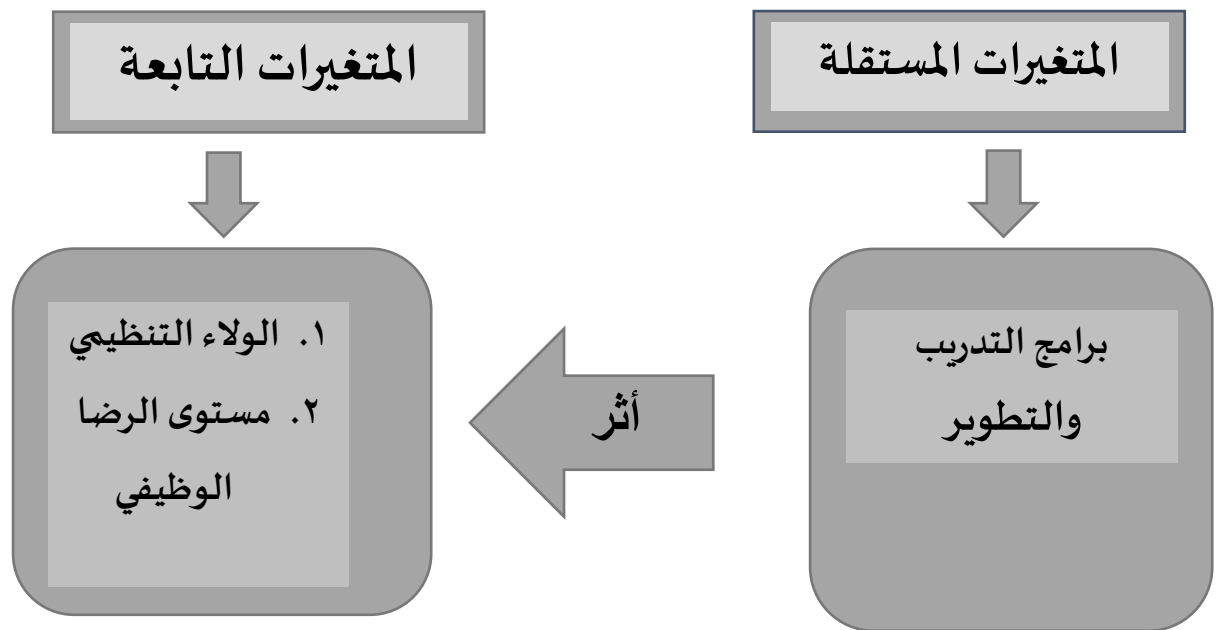
عينة الدراسة

تتكون عينة الدراسة الحالية من (٣٠٠) عاملي من العاملين بالبنوك الخاصة بمدينة الرياض.

الأسلوب الإحصائي المستخدم في الدراسة:

- (١) معامل ألفا كرونباخ
- (٢) الإحصاء الوصفي.
- (٣) مصفوفة الارتباط.
- (٤) تحليل الانحدار الخطي البسيط.

التصور العام لهيكل الدراسة



شكل رقم (١) التصور العام لهيكل الدراسة

المصدر: (إعداد الباحثة)

الدراسة التطبيقية:

قامت الباحثة بعرض نتائج التحليل الإحصائي باستخدام البرنامج الإحصائي (SPSS) نسخة ٢٥ في معرفة نتائج المعادلات لكل متغير؛ حيث قامت الباحثة بالدراسة بهدف معرفة أثر برامج التدريب والتطوير على الولاء التنظيمي ومستوى الرضا الوظيفي لدى العاملين بالبنوك بمدينة الرياض.

أولاً: الأساليب الإحصائية المستخدمة:

استخدمت الباحثة برنامج التحليل الإحصائي SPSS في تحليل الإحصائي للبيانات، وفي حساب الإحصاء الوصفية واختبار فروض الدراسة، وقد تم استخدام الأساليب التالية:

(١) اختبار الصدق والثبات ألفا كرونباخ

(٢) معامل الصدق والثبات

قامت الباحثة باستخدام ألفا كرونباخ لبيان مدى الثبات واتساق الاستبيان.

(٣) لإحصاء الوصفي:

قامت الباحثة باستخدام الإحصاء الوصفي للبيانات لحساب المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لقياس مدى الانحراف عن المتوسط المستخرج من العينة؛ بهدف التعرف على خصائص كل متغير من متغيرات الدراسة.

(٤) مصفوفة الارتباط:

وقد قامت الباحثة بعمل تحليل الارتباط؛ بهدف التعرف على طبيعة واتجاه العلاقة بين المتغيرات المستقلة والتابعة.

(٥) تحليل الانحدار الخطي:

حيث قامت الباحثة بإجراء تحليل الانحدار الخطي؛ بهدف التعرف على أثر المتغيرات المستقلة على المتغيرات التابعة، وذلك للوصول إلى اختبار ومناقشة فروض البحث، وعرض نتائج هذا الاختبار للوصول إلى مجموعة من النتائج والتوصيات التي تحقق أهداف البحث.

أدوات الدراسة :

تم استخدام استبانة استقصاء لبرامج التدريب والتطوير والولاء التنظيمي والرضا الوظيفي.

حدود الدراسة :

١. الحدود الموضوعية: تتحدد بمتغيرات الدراسة: (برامج التدريب والتطوير)، و(الولاء التنظيمي)، و(الرضا الوظيفي)، وعينتها من العاملين بالبنوك الخاصة بمدينة الرياض.
٢. الحدود المكانية: تتم الدراسة التطبيقية ببنك الإنماء وبنك الراجحي.
٣. الحدود الزمانية: العام الهجري ١٤٤٦ هـ.

التحليل الإحصائي

اختبار الموثوقية (Reliability Test)

يمثل الجدول التالي نتائج ألفا كرونباخ (Cronbach's Alpha) الذي يعد وسيلة لبيان مدى ثبات واتساق محاور الدراسة:

جدول (١): معاملات ألفا كرونباخ

الرقم	العنوان	قيمة معامل الفا كرنباخ %
-------	---------	--------------------------

١	برامج التدريب والتطوير	98
٢	الولاء التنظيمي	٧٢,١
٣	الرضا الوظيفي	٧٧
٤	الاستمارة ككل	٨٧,٣

تشير القيم المرتفعة لمعامل ألفا كرونباخ لكل محور من محاور الدراسة إلى درجة عالية من الاتساق الداخلي والثبات، مما يعكس موثوقية عالية لأدوات القياس المستخدمة. فقد بلغت القيم على النحو التالي: (98%) لبرامج التدريب والتطوير، (٧٢,١%) للولاء التنظيمي، (٧٧%) للرضا الوظيفي، و(٨٧,٣%) للاستبانة ككل. وتفوق هذه القيم جميعها الحد الأدنى المقبول إحصائيًا (٧٠%)، مما يعزز صلاحية أدوات الدراسة واعتمادها العلمي في قياس المتغيرات المستهدفة.

الإحصاءات الوصفية (Descriptive Statistics)

تُقدم الإحصاءات الوصفية ملخصًا للبيانات التي تم جمعها، وتساعد في فهم الخصائص الأساسية للعينة والمتغيرات المدروسة. في هذا التحليل، تم عرض المقاييس الوصفية للمحاور الرئيسية للدراسة (برامج التدريب والتطوير، الولاء التنظيمي، الرضا الوظيفي) من حيث المتوسط الحسابي، الانحراف المعياري، الأهمية النسبية، والترتيب.

جدول (٢): المقاييس الوصفية

المحور	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الأهمية النسبية	الترتيب
برامج التدريب والتطوير	٤	٠,٨٢٨	٨٠%	٢
الولاء التنظيمي	٣,٧٣	٠,٤٥٢	٧٤,٦%	٣
الرضا الوظيفي	٤,٢٦	٠,٥٢٤	٨٥,٢%	١

يُظهر الجدول ترتيب محاور الدراسة وفقًا للأهمية النسبية والمتوسط الحسابي، وذلك باستخدام مقياس ليكرت الخماسي. والشكل التالي يوضح كيفية تحويل المتوسطات الحسابية إلى درجات تقييم (غير موافق بشدة، غير موافق، محايد، موافق، موافق بشدة).

جدول (٣) جدول التوزيع لمقياس ليكرت

المتوسط الحسابي	درجة التقييم
1.00 - 1.80	غير موافق بشدة
1.81 - 2.60	غير موافق
2.61 - 3.40	محايد
3.41 - 4.20	موافق
4.21 - 5.00	موافق بشدة

جاء محور الرضا الوظيفي في المرتبة الأولى، حيث بلغ المتوسط الحسابي له 4.26 بدرجة تقييم (موافق بشدة)، بنسبة أهمية نسبية بلغت 85.2%، مما يدل على ارتفاع مستوى رضا العاملين بالبنوك عن وظائفهم. تلاه في المرتبة الثانية محور برامج التدريب والتطوير بمتوسط حسابي 4.00 (موافق بشدة)، وبأهمية نسبية 80%، مما يعكس تقييمًا إيجابيًا من قبل الموظفين للبرامج التدريبية المقدمة من إدارات البنوك. أما محور الولاء التنظيمي فقد جاء في المرتبة الأخيرة، بمتوسط حسابي 3.73 (موافق) وأهمية نسبية 74.6%، وهو ما يشير إلى وجود مستوى جيد من الولاء، وإن كان أقل نسبيًا من باقي المحاور.

مصفوفة الارتباط (Correlations Matrix)

تُستخدم مصفوفة الارتباط لتقييم قوة واتجاه العلاقة الخطية بين المتغيرات المختلفة في الدراسة. في هذا التحليل، تم استخدام معاملات ارتباط بيرسون لتقييم العلاقة بين برامج التدريب والتطوير، الولاء التنظيمي، والرضا الوظيفي.

جدول (٤): معاملات ارتباط بيرسون

المحاور	معامل ارتباط بيرسون Pearson Correlation	دلالة الارتباط Sig. (2-tailed)
برامج التدريب والتطوير والولاء التنظيمي	٠,٨٥	٠
برامج التدريب والتطوير والرضا الوظيفي	٠,٨٨	٠
الولاء التنظيمي والرضا الوظيفي	٠,٤٩	٠

تبين مصفوفة الارتباط وجود علاقات ارتباط طردية وقوية ودالة إحصائية بين جميع المتغيرات عند مستوى دلالة ٠,٠١ (حيث أن قيمة الدلالة $P\text{-value} = 0.000$ لجميع الارتباطات). يمكن تفصيل قوة واتجاه العلاقة لكل زوج من المتغيرات بشكل أكثر دقة:

- ✓ معامل الارتباط بين برامج التدريب والتطوير والرضا الوظيفي (0.88): يشير هذا الارتباط القوي جدًا إلى أن الزيادة في برامج التدريب والتطوير ترتبط بشكل كبير بزيادة في الرضا الوظيفي. هذا يعني أن الموظفين الذين يتلقون تدريبًا أفضل يميلون إلى أن يكونوا أكثر رضا عن وظائفهم.
- ✓ معامل الارتباط بين برامج التدريب والتطوير والولاء التنظيمي (٠,٨٥): هذا الارتباط القوي جدًا يدل على علاقة إيجابية ومهمة بين المتغيرين. كلما زادت برامج التدريب والتطوير، زاد ولاء الموظفين للمنظمة.
- ✓ معامل الارتباط بين لولاء التنظيمي والرضا الوظيفي (٠,٤٩): يعتبر هذا الارتباط متوسطًا إلى قويًا، مما يشير إلى وجود علاقة إيجابية بينهما، ولكنها ليست بنفس قوة العلاقات الأخرى.

بما أن جميع الارتباطات ذات دلالة إحصائية وقوية، فهذا يقدم دعمًا مبدئيًا للفرضيات التي سيتم اختبارها لاحقًا حول وجود تأثير لبرامج التدريب والتطوير على الولاء التنظيمي والرضا الوظيفي.

اختبارات الفروض

تمثل اختبارات الفروض جوهر التحليل الإحصائي في هذه الدراسة، حيث تهدف إلى تحديد ما إذا كان هناك أثر دال إحصائيًا لبرامج التدريب والتطوير (المتغير المستقل) على كل من الولاء التنظيمي والرضا الوظيفي (المتغيرات التابعة).

تم استخدام تحليل الانحدار الخطي البسيط لهذا الغرض، وهو أسلوب إحصائي مناسب لدراسة العلاقة بين متغير مستقل واحد ومتغير تابع واحد.

أولاً: الفرض الأول: لا يوجد ذو دلالة إحصائية لبرامج التدريب والتطوير على الولاء التنظيمي لدى العاملين بالبنوك بمدينة الرياض.

تم إجراء اختبار الانحدار ليوضح الأثر الواقع على الولاء التنظيمي لدى العاملين بالبنوك بمدينة الرياض نتيجة لبرامج التدريب والتطوير، وذلك من خلال معامل التحديد R^2 ويمكن تنظيم عرض نتائج هذا الاختبار كما يلي.

جدول (٥): نتائج انحدار برامج التدريب والتطوير على الولاء التنظيمي

النموذج	معامل الارتباط	معامل التحديد R ²	اختبار F		المتغيرات	اختبار T		
			قيمة F	الدلالة الإحصائية Sig		درجة التأثير (بيتا)	قيمة T	الدلالة الإحصائية Sig
الانحدار	٠,٨٣٧	٠,٧٠١	698.86	.	الثابت	1.903	26.954	.
					١	٠.457	26.436	.
١ : برامج التدريب والتطوير								
المتغير التابع: الولاء التنظيمي								

معامل الارتباط ($R = 0.837$) :

يشير إلى وجود علاقة ارتباط طردية قوية بين برامج التدريب والولاء التنظيمي.

معامل التحديد ($R^2 = 0.701$) :

يوضح معامل التحديد أن 70.1% من التباين في الولاء التنظيمي يمكن تفسيره باستخدام برامج التدريب. هذه النسبة المرتفعة تدل على أن برامج التدريب تلعب دوراً كبيراً في تحديد مستوى الولاء التنظيمي.

جودة النموذج (اختبار F):

قيمة F المحسوبة (698.86) ذات دلالة إحصائية عند مستوى ٠,٠٠٠ (أقل من ٠,٠٠٥)، مما يدل على أن نموذج الانحدار ككل ذو دلالة إحصائية، وأن هناك علاقة خطية ذات دلالة إحصائية بين المتغيرات.

دلالة التأثير (اختبار T):

قيمة T المحسوبة (26.436) لمتغير "برامج التدريب والتطوير" ذات دلالة إحصائية عند مستوى ٠,٠٠٠ (أقل من ٠,٠٠٥)، مما يشير إلى وجود تأثير دال إحصائياً لبرامج التدريب على الولاء التنظيمي.

درجة التأثير (معامل الانحدار) ($B = 0.457$) :

يشير إلى أن زيادة وحدة واحدة في برامج التدريب يؤدي إلى زيادة 0.457 وحدة في الولاء التنظيمي، وبمستوي دلالة (0.05) مما يؤكد اتفاق العينة نحو درجة تأثير برامج التدريب على الولاء التنظيمي

القرار: بناءً على النتائج، يتم رفض الفرض الصفري الأول الذي ينص على "لا يوجد دلالة إحصائية لبرامج التدريب والتطوير على الولاء التنظيمي لدى العاملين بالبنوك بمدينة الرياض"، ويتم قبول الفرض البديل الذي يشير إلى وجود أثر دال إحصائياً.

ثانياً: الفرض الثاني: لا يوجد دلالة إحصائية لبرامج التدريب والتطوير على مستوى الرضا الوظيفي لدى العاملين بالبنوك بمدينة الرياض.

تم إجراء اختبار الانحدار ليوضح الأثر الواقع على مستوى الرضا لدى العاملين بالبنوك بمدينة الرياض نتيجة لبرامج التدريب والتطوير، وذلك من خلال معامل التحديد R^2 ويمكن تنظيم عرض نتائج هذا الاختبار كما يلي

جدول (٦): نتائج انحدار برامج التدريب والتطوير على الرضا الوظيفي

النموذج	معامل الارتباط	معامل التحديد	اختبار F		المتغيرات	اختبار T		
			قيمة F	الدلالة الإحصائية Sig		درجة التأثير B	قيمة T	الدلالة الإحصائية Sig
الانحدار	٠,٨٨	٠,٧٧٥	1025.511	٠	الثابت	2.036	28.656	٠
					١	٠.557	32.024	٠
١ : برامج التدريب والتطوير								
المتغير التابع: مستوى الرضا الوظيفي								

معامل الارتباط ($R = 0.88$) :

يشير معامل الارتباط إلى وجود علاقة ارتباط طردية قوية بين برامج التدريب و مستوى الرضا الوظيفي .

معامل التحديد ($R^2 = 0.775$):

يوضح أن ٧٧,٥٪ من التباين في مستوى الرضا الوظيفي يمكن تفسيره باستخدام برامج التدريب. هذه النسبة الأعلى مقارنة بالولاء التنظيمي تشير إلى أن برامج التدريب لها تأثير تفسيري أكبر على الرضا الوظيفي.

جودة النموذج (اختبار F):

قيمة F المحسوبة (1025.511) ذات دلالة إحصائية عند مستوى ٠,٠٠٠ (أقل من ٠,٠٥)، مما يدل على أن نموذج الانحدار ككل ذو دلالة إحصائية، وأن هناك علاقة خطية ذات دلالة إحصائية بين المتغيرات.

دلالة التأثير (اختبار T):

قيمة T المحسوبة (28.656) لمتغير "برامج التدريب والتطوير" ذات دلالة إحصائية عند مستوى ٠,٠٠٠ (أقل من ٠,٠٥)، مما يشير إلى وجود تأثير دال إحصائياً لبرامج التدريب على مستوى الرضا الوظيفي .

درجة التأثير (معامل الانحدار) ($B = 0.557$) :

يشير إلى أن زيادة وحدة واحدة في برامج التدريب يؤدي إلى زيادة 0.557 وحدة في مستوى الرضا الوظيفي ، وبمستوى الدلالة (0) (أقل من 0.05) . هذا يؤكد اتفاق العينة نحو درجة تأثير برامج التدريب على مستوى الرضا الوظيفي.

القرار: بناءً على النتائج، يتم رفض الفرض الصفري الثاني الذي ينص على "لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لبرامج التدريب والتطوير على مستوى الرضا الوظيفي لدى العاملين بالبنوك بمدينة الرياض"، ويتم قبول الفرض البديل الذي يشير إلى وجود أثر دال إحصائياً.

مقارنة قوة التأثير بين الفرضين:

تظهر النتائج أن برامج التدريب والتطوير تفسر نسبة أكبر من التباين في الرضا الوظيفي ($R^2 = 0.775$) مقارنة بالولاء التنظيمي ($R^2 = 0.701$). كما أن معامل الانحدار (B) لبرامج التدريب على الرضا الوظيفي (0.557) أعلى قليلاً من معامل الانحدار على الولاء التنظيمي (0.457). هذا يشير إلى أن برامج التدريب والتطوير قد يكون لها تأثير أقوى وأكثر مباشرة على الرضا الوظيفي للموظفين، بينما تأثيرها على الولاء التنظيمي، وإن كان قوياً، قد يكون أقل نسبياً أو يتأثر بعوامل أخرى بشكل أكبر.

النتائج

بناءً على التحليلات الإحصائية المفصلة، يمكن تلخيص النتائج الرئيسية للدراسة على النحو التالي:

✓ تأكيد الدلالة الإحصائية: تم رفض الفرض الرئيسي القائل بأنه لا يوجد دلالة إحصائية لبرامج التدريب والتطوير على كل من الولاء التنظيمي والرضا الوظيفي. وبناءً عليه، تم قبول الفرض البديل الذي يشير إلى وجود دلالة إحصائية لبرامج التدريب والتطوير على كل من الولاء التنظيمي والرضا الوظيفي لدى العاملين بالبنوك بمدينة الرياض.

✓ علاقة طردية وقوية: أظهرت النتائج وجود علاقة طردية وقوية بين برامج التدريب وكل من الولاء التنظيمي والرضا الوظيفي. هذا يعني أن زيادة الاهتمام ببرامج التدريب والتطوير تؤدي إلى تحسن ملحوظ في مستوى الولاء التنظيمي وزيادة في الرضا الوظيفي لدى العاملين.

✓ علاقة طردية وقوية: أظهرت النتائج وجود علاقة طردية وقوية بين برامج التدريب وكل من الولاء التنظيمي والرضا الوظيفي. هذا يعني أن زيادة الاهتمام ببرامج التدريب والتطوير تؤدي إلى تحسن ملحوظ في مستوى الولاء التنظيمي وزيادة في الرضا الوظيفي لدى العاملين.

التوصيات:

بناءً على النتائج التي توصلت إليها الدراسة، يوصى بما يلي:

✓ تعزيز استثمار البنوك في برامج التدريب المستمر: يجب على البنوك زيادة استثماراتها في برامج التدريب والتطوير المستمرة، مع التركيز على البرامج التي تهدف إلى تطوير الأداء الوظيفي وزيادة مستوى الولاء والرضا لدى العاملين. هذه البرامج لا ينبغي أن تكون مجرد نفقات، بل استثمارات استراتيجية تعود بالنفع على المؤسسة والموظفين.

- ✓ تفعيل تقييمات دورية للبرامج التدريبية: من الضروري إجراء تقييمات دورية وشاملة للبرامج التدريبية المقدمة. يجب أن تركز هذه التقييمات على مدى توافق البرامج مع احتياجات الموظفين وتطلعاتهم، وقياس فعاليتها في تحقيق الأهداف المرجوة، وتحديد مجالات التحسين لضمان أقصى استفادة ممكنة.
- ✓ إجراء دراسات ميدانية مماثلة في مدن وقطاعات أخرى: لتوسيع نطاق الاستفادة من هذه الدراسة وتعزيز قابلية تعميم النتائج، يوصى بإجراء دراسات ميدانية مماثلة في مدن أخرى داخل مصر وخارجها، وكذلك في قطاعات اقتصادية أخرى غير القطاع المصرفي. هذا سيساعد في إجراء مقارنات واستنتاج توجهات عامة حول أثر التدريب على الولاء والرضا الوظيفي في سياقات مختلفة.
- ✓ استخدام نتائج الدراسة كأساس لتطوير سياسات الموارد البشرية في القطاع المصرفي: يجب على إدارات الموارد البشرية في البنوك الاستفادة من نتائج هذه الدراسة في صياغة وتطوير سياسات وبرامج الموارد البشرية. يمكن أن تشمل هذه السياسات تصميم مسارات وظيفية مرتبطة بالتدريب، ونظم حوافز تعزز الولاء والرضا، وبرامج تطوير مهني مستمرة تضمن بقاء الموظفين على اطلاع بأحدث الممارسات.

الملاحق:

ملحق (١)

قائمة بأسماء السادة المحكمين

م	أسماء السادة المحكمين	الدرجة العلمية	الجامعة
١.	ابراهيم إمام محمد	استاذ مساعد	قسم إدارة الأعمال – كلية التجارة - جامعة عين شمس
٢.	احمد عادل راشد	استاذ	قسم إدارة الأعمال – كلية التجارة جامعة الزقازيق
٣.	جهان عبد المنعم	استاذ	قسم إدارة الأعمال – كلية التجارة - جامعة عين شمس
٤.	حنفي محمود سليمان	استاذ	قسم إدارة الأعمال – كلية التجارة جامعة الزقازيق
٥.	سيد محمود الخولي	استاذ	قسم إدارة الأعمال – كلية التجارة - جامعة عين شمس
٦.	على ناجح منصور	استاذ مساعد	قسم إدارة الأعمال- معهد الدراسات التعاونية الإدارية القاهرة
٧.	فريد زين الدين عبد الفتاح	استاذ	قسم إدارة الأعمال – كلية التجارة جامعة الزقازيق
٨.	لمياء عبد الرحيم سليمان	استاذ مساعد	قسم إدارة الأعمال – كلية التجارة - جامعة المنوفية

٩.	نسرين محمد الدجوي	استاذ مساعد	قسم إدارة الأعمال – كلية التجارة - جامعة المنوفية
١٠.	هيام حسن وهبه	استاذ	قسم إدارة الأعمال – كلية التجارة - جامعة عين شمس

الملحق (2)

اثر برامج التدريب والتطوير على الولاء التنظيمي ومستوى الرضا الوظيفي لدى العاملين بقطاع الاعمال المصرفية بمدينة الرياض
اعداد الطالب:

- ارجو من سيادتكم ملء هذه الاستمارة بكل دقة، وذلك بوضع علامة (√) امام الاجابة المناسبة.
- بيانات هذه الاستمارة سرية، ولا تستعمل الا لاجراض هذا البحث العلمي.
- الرجاء التعاون مع الباحث، مع قبول فائق الاحترام والتقدير.

اولا: البيانات الشخصية:

١- الجنس:

ذكر	
انثى	

٢- العمر:

اقل من ٣٠ سنة	
من ٣٠ سنة الي ٤٠ سنة	
من ٤٠ سنة الي ٥٠ سنة	
اكثر من ٥٠ سنة	

٣- المؤهل العلمي:

بكالوريوس	
ماجستير	

دكتوراه	
---------	--

٤- سنوات الخبرة:

من سنة الى ٥ سنوات	
من ٥ سنوات الى ١٠ سنوات	
من ١٠ سنوات الى ١٥ سنة	
اكثر من ١٥ سنة	

ثانياً: المتغير المستقل (برامج التدريب والتطوير) وينقسم الى الابعاد التالية:

١) برامج التدريب والتطوير:

م	العبارة	غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة
١	٢	٣	٤	٥	٥	٥
١	توفر المنظمة برامج تدريبية تلبي احتياجاتي الوظيفية؟					
٢	تشعر بأن البرامج التدريبية تساعد في تطوير مهاراتي المهنية؟					
٣	يتم مشاركتك في اختيار أنواع التدريب؟					
٤	مدى ساهمت برامج التدريب في تحسين مهاراتك الوظيفية؟					
٥	تعتقد أن التدريب الذي حصلت عليه ساعدك في تحقيق أداء أفضل في عملك؟					
٦	تشعر بالرضا عن فرص التدريب والتطوير التي توفرها لك المنظمة؟					
٧	تم تقييم جودة البرامج التدريبية التي حصلت عليها؟					
٨	ترى أن برامج التدريب التي تلقيتها تلبي احتياجاتك الوظيفية؟					
٩	تُقدم المنظمة فرص تدريبية بانتظام لتحسين أدائي الوظيفي؟					
١٠	تشعر بالرضا عن جودة المحتوى المقدم في البرامج التدريبية؟					
١١	تعتقد أن أهداف المنظمة تتماشى مع أهدافي الشخصية؟					

ثالثاً: المتغير التابع الولاء التنظيمي ومستوى الرضا الوظيفي:

(١) الولاء التنظيمي:

م	العبارة	غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة
		١	٢	٣	٤	٥
١	تشعر بالانتماء والولاء تجاه منظمتك بسبب الفرص التدريبية المتاحة لك؟					
٢	تعتقد أن التدريب المستمر يقلل من رغبتك في البحث عن فرص عمل خارجية؟					
٣	تؤثر جودة التدريب على مدى رغبتك في البقاء في المنظمة لفترة أطول؟					
٤	أشعر بالانتماء القوي للمنظمة التي أعمل بها.					
٥	ترغب في الاستمرار بالعمل في هذه المنظمة لفترة طويلة؟					
٦	تشعر بأن المنظمة تهتم بتطويري المهني والشخصي؟					
٧	تشعر بالفخر لكوني جزءاً من هذه المنظمة؟					
٨	تستعد لبذل جهد إضافي لنجاح المنظمة؟					
٩	تشعر بالانتماء القوي لهذه المنظمة؟					
١٠	تفكر بالبقاء في هذه المنظمة لفترة طويلة؟					
١١	توصي الآخرين بالعمل في هذه المنظمة؟					
١٢	تلتزم بسياسات وقيم المنظمة حتى في الأوقات الصعبة؟					

(٢) الرضا الوظيفي:

م	العبارة	غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة
		١	٢	٣	٤	٥
١	تشعر بالرضا عن طبيعة المهام التي أقوم بها في عملي؟					
٢	تعتقد أن التدريب الذي تلقيته ساهم في تحسين أدائي الوظيفي؟					
٣	تشعر بالتحفيز للعمل بجدية أكبر بعد حضور البرامج التدريبية؟					
٤	تشعر بالرضا عن فرص التطوير المهني المتاحة لي في المنظمة؟					

٥	أنا راضٍ عن بيئة العمل في هذه المنظمة؟				
٦	تجد أن طبيعة عملي ممتعة ومحفزة؟				
٧	تشعر بالتقدير من قبل الإدارة وزملائي في العمل؟				
٨	ترى أن الفرص المتاحة للنمو والتطور المهني مناسبة لي؟				
٩	ترى راتبك وحوافزك عادلة مقارنة بجهودك؟				
١٠	تشعر بالأمان الوظيفي في هذه المنظمة؟				
١١	تعتقد أن التوازن بين العمل والحياة مناسب في هذه المنظمة؟				

القائمة المرجعية العربية:

- البيداني، عبد الملك محمد (٢٠١٧). دور إدارة الموارد البشرية في تحقيق الرضا الوظيفي: دراسة تطبيقية على مجموعة الجيل الجديد صنعاء، *مجلة الجامعة الوطنية*، ٢، ٩١-٥١.
- البوري، مصطفى أحمد؛ والعامري، عبده أحمد (٢٠٢٤). أثر الولاء التنظيمي في أداء العاملين دراسة ميدانية في البنوك اليمنية بأمانة العاصمة صنعاء، *مجلة جامعة صنعاء للعلوم الإنسانية*، ٢(١)، ٥٥٣-٥٨٦.
- بومسية، عبد الحكيم؛ و مريش، علاء الدين (٢٠١٨). *الولاء التنظيمي وأثره على أداء العاملين: دراسة تطبيقية بديوان الترقية والتسيير العقاري لولاية جيجل*، رسالة ماجستير منشورة، جامعة محمد الصديق، الجزائر.
- الحياصات، وائل بشير (٢٠٢٠). أثر البرامج التدريبية في الأداء الوظيفي: دراسة تطبيقية على البنوك في محافظة بلقاء، *المجلة العالمية للاقتصاد والأعمال*، ٩(٢)، ٢٦٦-٢٤٣.
- حيدر، عصام (٢٠٢٠). *الترتيب والتطوير*. سوريا: الجامعة الافتراضية السورية.
- سالم، طلحة؛ ومحمد، عامر؛ وإبراهيم، روي (٢٠٢١). أثر ممارسات تقييم الداء في تعزيز الولاء التنظيمي: دراسة استطلاعية لأراء العاملين في الشركة العامة لتصنيع الحبوب/ فرع صلاح الدين، *مجلة إقتصاديات الأعمال*، ١، ٢٥-٤١.
- السراج، نور (٢٠١٩). *أثر ممارسات إدارة الموارد البشرية على الرضا الوظيفي للعاملين (دراسة حالة شركة MTN للاتصالات)*، رسالة ماجستير، الجامعة الافتراضية السورية.
- السقاف، صفوان أمين (٢٠٢٥). أثر القيادة بالقيم على الولاء التنظيمي: حالة تطبيقية على منظمات العمال اليمنية، مجموعة شركات هائل سعيد أنعم وشركائه نموذجاً، *مجلة العلوم والتقانة في العلوم الإقتصادية، جامعة السودان للعلوم والتكنولوجيا*، ٦(١)، ٧١-.
- شيخي، مليكة؛ ودحو، خضرة؛ وسعيد، برزوق (٢٠٢٠). تأثير التنمكين النفسي على الأداء الوظيفي للعاملين بوجود الرضا الوظيفي كمتغير وسيط دراسة حالة القطاع المصرفي بسعيدة، *مجلة التنظيم والعمل*، ٨(٣)، ٤٢-٦٠.
- صالح، خالد عليان؛ ومقدادي، يونس عبد العزيز (٢٠٢٠). أثر التسويق الداخلي على ولاء العملاء من خلال الرضا الوظيفي في البنوك التجارية بالأردن، *مجلة جامعة عمان العربية للبحوث، سلسلة البحوث الإدارية*، ٦(٢)، ٣١٢-٣٣٣.
- الصليح، أيه عبد الكريم (٢٠٢٣). *اكتشاف التحديات التي تواجه تقييم مخرجات برامج التريب والتطوير بالجامعات السعودية الناشئة: دراسة تطبيقية على جامعة بيشة، كلية إدارة الأعمال، جامعة الملك خالد*.
- الطريسي، محمد بن عواض (٢٠٢٤). المناخ التنظيمي وأثره على الولاء التنظيمي: دراسة حالة على الموظفين الإداريين في أمانة المدينة المنورة، *المجلة المصرية للدراسات التجارية، جامعة المنصورة*، ٤٨(١)، ١٩-١٩.
- عبادو، خديجة؛ والشايب، محمد (٢٠١٥). الولاء التنظيمي لدى أساتذة الجامعات دراسة ميدانية بجامعات ورقلة غرادية- الوادي- بسكرة، *مجلة العلوم الإنسانية والاجتماعية*، ٤٩، ١٨-٦٢.
- عبد الفتاح، رشا (٢٠١٧). *أثر الرضا الوظيفي على أداء الموظفين العاملين في مشروع الرعاية الاجتماعية*، رسالة ماجستير منشورة، الجامعة الافتراضية السورية.

- عبد الناصر، حريدي؛ ونجيب عبيدة (٢٠٢٢). أثر الولاء التنظيمي في أداء الموظفين بالبنوك العمومية دراسة حالة مجموعة من البنوك العمومية بولاية جيجل، رسالة ماجستير منشورة، كلية العلوم والاقتصاد وعلوم التسير، جامعة محمد الصديق بن يحيى- جيجل.
- العزوني، هدى سليمان (٢٠٢٠). أثر البرامج التدريبية على استدامة العنصر البشري في المؤسسات الحكومية، مجلة بحوث الشرق الأوسط، ٥٦(٢)، ٨٠-٣٥.
- الغامدي، سحر محمد (٢٠١١). أثر التدريب على جودة الحياة الوظيفية (دراسة ميدانية على العاملين في البنك الأهلي التجاري)، المجلة الدولية لنشر البحوث والدراسات، ٣(٢٥)، ٩٦-٥٣.
- غنيم، محمد عبد الهادي (٢٠١٨). أثر التدريب على جودة أداء العاملين في البنوك الإسلامية: دراسة قياسية على العاملين في البنك الإسلامي الفلسطيني، رسالة ماجستير منشورة، كلية التجارة، الجامعة الإسلامية، غزة.
- المصري، إيهاب عيسى؛ وعامر طارق عبد الرؤوف (٢٠١٤). الولاء المؤسسي والرضا الوظيفي والمهني "مفهومه وعوامله نظرياته ومقياس الرضا الوظيفي والمهني في العمل. القاهرة: المؤسسة العربية للعلوم والثقافة.
- المطيري سعود (٢٠٢٠). "أثر البرامج التدريبية للموارد البشرية في تحقيق الميزة التنافسية في القطاع الصحي" (دراسة ميدانية على مستشفى الرفيعة العام)، المجلة العربية للنشر العلمي، ١٥، ٣٨-١٩.
- المطيري، علي فالح (٢٠١٥). أثر المناخ التنظيمي في الرضا الوظيفي لدى العاملين في البنوك التجارية في دولة الكويت، رسالة ماجستير منشورة، جامعة عمان العربية.
- موسى، إسراء سمير (٢٠٢٣). دور التدريب والتطوير الأخضر في بناء المنظمة الذكية: دراس ميدانية على شركات الأدوية في مصر، المجلة العلمية للدراسات التجارية و البيئية، ٣(١٤)، ٢٠-١.
- مولاي، سارة مصطفى (٢٠١٦). الرضا الوظيفي وأثره على تحسين وتطوير أداء العاملين بالمصارف الجزائرية، مجلة الإقتصاد والتنمية، جامعة يحيى فارس، ٦، ١٧٣-١٩٦.
- يوسف، علي احمد (٢٠١١). أثر التدريب على رفع كفاءة أداء الموظفين: دراسة حالة شركة زين السودان، رسالة ماجستير منشورة، كلية الدراسات العليا، جامعة الخرطوم.

قائمة المراجع الأجنبية:

Alam. M. (2023). *JOB SATISFACTION OF BANK EMPLOYEES: A CASE STUDY OF PADMA BANK*, Master's Thesis OF Business Administration Centria University of Applied Sciences.

- Alrawabdeh, W. (2014). How Employees' Loyalty Programs Impact Organizational Performance within Jordanian Banks? *Journal of International Business Research*, 7(9), 119-128.
- Chovarda, M. (2021). The Impact of Training & Development on Work Engagement: A Study in the Banking Sector, *International Journal of Human Resource Studies*, 11(1), 374-388.
- Crystal, J., (2010, November). *The Impact of Psychological Empowerment And Job Satisfaction on Organisational Commitment Amongst Employees in Multinational Organization*, Published Master's Thesis, University of the WesternCape .
- Dziuba, S ., Ingaldi, M ., & Zhuravskaya, M. (2020). Employees' Job Satisfaction and their Work Performance as Elements Influencing Work Safety, *Journal of System Safety Human - Technical Facility – Environment*, 2(1):18-25.
- Ferreira, A. (2016). *Training and Development in organizations: Start at the Beginning*, <https://www.researchgate.net>
- Fu, W., & Deshpande, S. (2013). The Influence of a Supportive Work Environment, Job Satisfaction, and Organizational Commitment on Employee Performance in a Chinese Insurance Company. *Journal of Business Ethics*, 124(2), 339-349.
- Habib, S., Aslam, S., Hussain, A., Yasmeen, S., & Ibrahim, M. (2014). The Effect of Organizational Culture on Employee Job Satisfaction, Commitment, and Turnover Intention. *Journal of Advances in Economics and Business*, 2(6), 215-222.
- Joseph. N ., David, A., & Uelee. (2022). Employee Loyalty and Organizational Resilience of Commercial Banks in Rivers State, Nigeria, *International Journal of Academic Accounting, Finance & Management Research (IJAAMR)*, 6(10), 175-183.
- Khawaja, J ., & Bashir, N .(2013). Training and Development Program and its Benefits to Employee and Organization: A Conceptual Study, *European Journal of Business and Management*, 5(2), 243-253.
- Nwachukwu, P., Aminobiren, C., & Epelle, S. (2019). Employee loyalty and organizational commitment in Port Harcourt organizations, *International Journal of Management Studies and Social Science Research*, 6(4), 41-50.
- Nwiyii, B., Amanawa, D., & Micah, N. (2022). Employee Loyalty and Organizational Resilience of Commercial Banks in Rivers State, Nigeria, *International Journal of Academic Accounting, Finance & Management Research*, 6(10)157-183.

- Onyango & Wanyoike, Markm. (2014). *Fundamentals of Operations Management*. Ed(4). McGRAW- Hill, Irwin.
- Orishede, F. (2022). HUMAN RESOURCE TRAINING AND DEVELOPMENT: CONCEPT, METHODS AND BENEFITS, *Journal of Business Administration and Management*, 3(3), 1-7.
- Palikhe, A., & Thapa, S. (2023). Impact of Training on the Performance of Employees in the Commercial Banks of Nepal, *Journal of Nepalese Business Studies*, 16(1), 71-83.
- Pathak, H. (2016). Job Satisfaction of Employees in Commercial Banks, *Journal of Nepalese Business Studies*, 9(1), 63.
- Phi, H., & Pham, D. (2022). THE IMPACT OF EMPLOYEE COMMITMENT AND LOYALTY ON ORGANIZATIONAL PERFORMANCE: AN EMPIRICAL STUDY FROM THE VIETNAM BANK FOR AGRICULTURE AND RURAL DEVELOPMENT, *American International Journal of Business Management (AIJBM)*, 5(9), 5-14.
- Rahman, M., & Tanim, G. (2021). Job Satisfaction and Employee Loyalty: An Empirical Study on Private Commercial Banks of Bangladesh, *Journal of ALALABAD PAPER*, 2(1), 127-158.
- Swaminathan, S., & Jawahar, P. D. (2013). Job Satisfaction as a Predictor of Organizational Citizenship Behavior: An Empirical Investigation. *Global Journal of Business Research*, 7(1), 71-80.
- Yining X. (2023). *An analysis of the influencing factors of employee loyalty- A Case study of pingdingshan branch of bank of china*, Published Master's Thesis, of business administration graduate school of business siam university.
- Zanabazar, A., Od, G., Jigjiddorj, S., & Yondon, C. (2024). The mediating role of employee loyalty and job engagement relationship between job satisfaction and intention to leave among bank employees in Mongolia, *International Journal of Innovative Research and Scientific Studies*, 7(3), 1118-1127.

Abstract:

The current study seeks to identify "The Impact of Training and Development Programs on Organizational Loyalty and Job Satisfaction: A Study of Employees in Private Banks in Riyadh." The researcher presented the results of the statistical analysis using SPSS version 25, based on data from 300 questionnaires.

The study concluded that:

1. "There is statistical significance for training and development programs on both organizational loyalty and job satisfaction among employees in private banks in Riyadh."
2. There is a strong, direct relationship between training programs and both organizational loyalty and job satisfaction. This means that increased attention to training and development programs leads to a

significant improvement in organizational loyalty and increased job satisfaction among employees in private banks in Riyadh.

3. There is a strong, direct relationship between training programs and both organizational loyalty and job satisfaction. This means that increased attention to training and development programs leads to a significant improvement in organizational loyalty and increased job satisfaction among employees in private banks in Riyadh.

Keywords: Development and training programs - Organizational loyalty - Job satisfaction - Private banks.



Midocean University

College of Management

Department of Humman Resource

**The Impact of Training and Development Programs on Organizational Loyalty and Job
Satisfaction: A Study of Bank Employees in Riyadh**

Prepared by:

Alhnouf Abdullah Alhuwitan

Supervised by:

Dr. Faisal Abdulhamid

Dr. Fayeze Jarad