

دور وجود الخدمات المالية على الثقافة التنظيمية في مشروع نيوم المملكة العربية السعودية

مها إبراهيم الزهراني

٢٠٢١٢٠٥٧٠٠

مشروع التخرج - ١

إشراف

د. منى مصطفى العشري

عضو هيئة التدريس -كلية الإدارة-جامعة ميدأوشن

الفصل الدراسي الأول-٢٠٢٤

## شكر وتقدير

أتقدم بخالص الشكر والتقدير إلى كل من ساهم في إنجاز هذا البحث، وأخص بالشكر الأساتذة والمشرفين الأكاديميين الذين قدموا لي التوجيه والدعم المستمر طوال فترة العمل. كما أعبر عن امتناني العميق لزملائي وأصدقائي الذين شاركوني أفكارهم وآرائهم القيّمة، والتي أسهمت في إثراء هذا البحث. ولا يفوتني أن أشكر أسرتي الكريمة على صبرهم ودعمهم المتواصل الذي كان الدافع الأكبر لإتمام هذا العمل. شكراً لكل من آمن بقدرتي وساعدني في تخطي التحديات للوصول إلى هذه المرحلة

### إهداء

إلى من علّموني أن السعي وراء المعرفة هو أسمى غاية يمكن أن نسعى إليها، إلى والديّ العزيزين، رمز الحب والدعم والإلهام. إلى أسرتي وأصدقائي الذين كانوا سندي الحقيقي، وإلى كل من ساهم في إثراء معرفتي ومنحي الأمل لتحقيق أحلامي. وأخيراً، أهدي هذا العمل إلى وطني الغالي، المملكة العربية السعودية، مساهمة متواضعة في تحقيق رؤيته الطموحة ٢٠٣٠، وآمل أن يكون هذا البحث إضافة قيّمة لمسيرة الإنجاز والتنمية.

## ملخص البحث

يتناول هذا البحث دراسة دور جودة الخدمات المالية في تعزيز الثقافة التنظيمية في مشروع نيوم السعودي، الذي يمثل إحدى ركائز رؤية المملكة ٢٠٣٠. يهدف البحث إلى توضيح العلاقة بين معايير الخدمات المالية مثل الشفافية، الكفاءة، وسرعة الإنجاز، وبين عناصر الثقافة التنظيمية كالقيم المؤسسية، الالتزام الوظيفي، والابتكار. مشكلة البحث: ينبع البحث من الحاجة لفهم كيف يمكن للخدمات المالية عالية الجودة أن تساهم في تحسين بيئة العمل ودعم استدامة الثقافة التنظيمية في مشروع عالمي مثل نيوم. أهمية البحث: يُعد هذا البحث مهماً لأنه يتناول موضوعاً حيوياً يتعلق بكيفية استخدام الخدمات المالية كأداة استراتيجية لتطوير بيئة تنظيمية متميزة، وهو ما يساهم في تحقيق أهداف مشروع نيوم الطموحة على المستوى المحلي والعالمي. منهجية البحث: اعتمد البحث على المنهج الوصفي التحليلي، حيث تم تحليل العلاقة بين جودة الخدمات المالية والثقافة التنظيمية من خلال دراسة الأدبيات السابقة، إضافة إلى تحليل بيانات من مشروع نيوم. نتائج البحث: ١. جودة الخدمات المالية تساهم بشكل كبير في تعزيز الشفافية والمصادقية داخل المؤسسات. ٢. هناك علاقة إيجابية بين تحسين الكفاءة المالية ورفع مستوى الالتزام الوظيفي. ٣. الخدمات المالية المتطورة تشجع الابتكار وتعزز بيئة العمل المستدامة. التوصيات: • تعزيز التكامل بين الثقافة التنظيمية والخدمات المالية من خلال استراتيجيات مبتكرة. • توظيف التكنولوجيا لتحسين جودة العمليات المالية وزيادة الشفافية. • تنظيم برامج تدريبية لتعريف الموظفين بدور الخدمات المالية في دعم أهداف المشروع. الخاتمة: أكد البحث على أن جودة الخدمات المالية ليست مجرد أداة إدارية، بل تُعد عاملاً استراتيجياً محورياً في بناء ثقافة تنظيمية قوية تساهم في استدامة مشروع نيوم وتحقيق رؤيته المستقبلية.

**الكلمات المفتاحية:** • جودة الخدمات المالية • الثقافة التنظيمية • مشروع نيوم • الكفاءة المالية • الشفافية المالية • رؤية المملكة ٢٠٣٠ • الالتزام الوظيفي • الابتكار التنظيمي • الاستدامة المالية • بيئة العمل • الإدارة المالية • التطوير المؤسسي

## جدول المحتويات

|    |                                                    |
|----|----------------------------------------------------|
| ٣  | ١ الفصل الأول: الإطار العام للدراسة.....           |
| ٤  | 1.1 المقدمة.....                                   |
| ٥  | 1.2 مشكلة البحث.....                               |
| ٥  | 1.2.1 الفجوات النظرية.....                         |
| ٥  | 1.2.2 الفجوات التطبيقية.....                       |
| ٦  | 1.3 أهمية البحث.....                               |
| ٦  | 1.3.1 أهمية نظرية.....                             |
| ٦  | 1.3.2 أهمية التطبيقية.....                         |
| ٩  | 1.4 أسئلة البحث.....                               |
| ٨  | 1.5 ااهداف البحث.....                              |
| ١١ | 1.6 فرضيات البحث.....                              |
| ١٠ | 1.7 نموذج البحث.....                               |
| ١٣ | 1.8 منهجية البحث.....                              |
| ١٢ | 1.9 الدراسات الميدانية.....                        |
| ١٤ | 1.10 هيكل المشروع.....                             |
| ١٥ | 2 الفصل الثاني: الدراسات السابقة.....              |
| ١٦ | 2.1 المقدمة.....                                   |
| ١٨ | 2.2 البحث الأول: الخدمات المالية.....              |
| ٢١ | 2.3 البحث الثاني: رضا الموظفين.....                |
| ٢٤ | 2.4 العلاقة بين الخدمات المالية ورضا الموظفين..... |
| ٢٥ | 2.5 الخاتمة.....                                   |
| ٣٠ | 2.6 منهجية البحث.....                              |
| ٣٥ | 2.7 الفصل الرابع.....                              |
| ٤٣ | 3.7 الفصل الخامس.....                              |

## الفصل الأول: الاطار العام للدراسة

## المقدمة

إن نجاح مشروع بهذا الحجم يتطلب وجود بيئة تنظيمية قوية تعزز من كفاءة العمل والتعاون بين جميع الأطراف المعنية. في هذا السياق، تلعب الخدمات المالية دورًا حيويًا في تعزيز الثقافة التنظيمية داخل مشروع نيوم. دور الخدمات المالية في الثقافة التنظيمية: تلعب الخدمات المالية دورًا محوريًا في تشكيل الثقافة التنظيمية من خلال عدة جوانب رئيسية. أولاً، تساهم هذه الخدمات في تعزيز الشفافية والمساءلة، مما يبني الثقة بين الموظفين والإدارة. الشفافية المالية تعني تقديم معلومات دقيقة وفي الوقت المناسب حول الوضع المالي للمؤسسة، مما يساعد في اتخاذ قرارات مستنيرة ويعزز من ثقة الموظفين بالإدارة (Foster & Martin, 2018). تساهم الخدمات المالية في تحفيز الموظفين من خلال أنظمة الحوافز والمكافآت. برامج الحوافز المالية التي تصمم بعناية يمكن أن تزيد من رضا الموظفين وتحفزهم على تحقيق أداء أعلى، مما ينعكس إيجاباً على الإنتاجية العامة (Brown & Williams, 2019). تعزز التكنولوجيا المالية من كفاءة العمليات المالية والإدارية. من خلال تبني أحدث التقنيات المالية، يمكن لمشروع نيوم تحسين كفاءة العمليات وتقليل الأخطاء وزيادة الفعالية، مما يساهم في خلق بيئة عمل أكثر تنظيماً وسلاسة (Davis & Lee, 2021). أخيراً، تعتبر الاستدامة المالية جزءاً لا يتجزأ من استراتيجية مشروع نيوم. من خلال إدارة الموارد المالية بشكل حكيم وتطوير خطط مالية مستدامة، يمكن للمشروع تحقيق أهدافه الطويلة الأمد وضمان استمراريته

(Jones & Walker, 2019)

من الواضح أن الخدمات المالية تلعب دوراً حاسماً في تعزيز الثقافة التنظيمية داخل مشروع نيوم. من خلال الشفافية، التحفيز، الكفاءة والاستدامة، تساهم هذه الخدمات في بناء بيئة عمل متكاملة تدعم تحقيق أهداف المشروع الطموحة. يهدف هذا البحث إلى استكشاف هذه العلاقة بشكل مفصل، وتقديم توصيات عملية لتعزيز تأثير الخدمات المالية على الثقافة التنظيمية في مشروع

تحليل الدراسات السابقة بعد خطوة حاسمة في أي بحث أكاديمي، حيث يساهم في فهم السياق الحالي للمشكلة البحثية ويحدد الفجوات التي يمكن أن يسدها البحث الجديد. في هذا السياق، تهدف هذه المقدمة إلى استعراض الدراسات السابقة التي تناولت دور الخدمات المالية في تعزيز الثقافة التنظيمية، مع التركيز على الشفافية المالية، الحوافز المالية، وتطبيقات التكنولوجيا المالية، وكيف تؤثر هذه العوامل على رضا الموظفين، الثقة التنظيمية، الأداء الوظيفي، والكفاءة التشغيلية. استعراض الدراسات السابقة الشفافية المالية والثقة التنظيمية تعتبر الشفافية المالية عنصراً حيوياً في بناء الثقة بين الموظفين والإدارة. أظهرت الدراسات أن تقديم معلومات مالية دقيقة وفي الوقت المناسب يعزز من ثقة الموظفين بالإدارة، مما يؤدي إلى بيئة عمل أكثر استقراراً وتعاوناً (Foster & Martin, 2018). الحوافز المالية والأداء الوظيفي تؤكد الأبحاث على أن الحوافز المالية تلعب دوراً رئيسياً في تحسين أداء الموظفين وزيادة إنتاجيتهم. حيث وجدت دراسة قام بها Brown & Williams (2019) أن تصميم برامج حوافز مالية فعالة يمكن أن يزيد من رضا الموظفين ويحفزهم على تحقيق أداء أعلى. التكنولوجيا المالية والكفاءة التشغيلية تشير الدراسات الحديثة إلى أن تطبيقات التكنولوجيا المالية تساهم في تحسين الكفاءة التشغيلية للمؤسسات. إذ تساهم هذه التطبيقات في تقليل الأخطاء وزيادة سرعة العمليات المالية، مما يعزز من فعالية الأداء التنظيمي بشكل عام (Davis & Lee, 2021).

الفجوات على الرغم من وفرة الدراسات التي تناولت تأثير كل من الشفافية المالية، الحوافز المالية، والتكنولوجيا المالية على الجوانب المختلفة للثقافة التنظيمية، إلا أن هناك نقصاً في الأبحاث التي تدرس هذه العوامل مجتمعة في سياق مشاريع ضخمة مثل مشروع نيوم. يهدف هذا البحث إلى سد هذه الفجوة من خلال دراسة تأثير هذه العوامل مجتمعة على الثقافة التنظيمية في مشروع

تلعب الفجوات البحثية دوراً أساسياً في توجيه البحوث المستقبلية نحو مجالات تحتاج إلى مزيد من الاستكشاف والفهم. يمكن تعريف الفجوات البحثية بأنها الجوانب أو المواضيع التي لم تتناولها الدراسات السابقة بشكل كافٍ، أو تلك التي ما زالت بحاجة إلى تحليل أعمق وتفصيل أكثر. في مجال دراسة تأثير الخدمات المالية على الثقافة

التنظيمية، تشير المراجعات الأدبية إلى وجود عدة فجوات بحثية يمكن أن يساهم هذا البحث في سدها. فجوات البحث ١. التكامل بين الشفافية المالية، الحوافز المالية، والتكنولوجيا المالية رغم أن العديد من الدراسات قد تناولت كل من الشفافية المالية، الحوافز المالية، والتكنولوجيا المالية بشكل منفصل، إلا أن هناك نقصاً في الأبحاث التي تدمج هذه العوامل الثلاثة معاً لدراسة تأثيرها المشترك على الثقافة التنظيمية. على سبيل المثال، قدمت دراسة Foster و (2018) Martin تحليلاً حول الشفافية المالية والثقة التنظيمية، بينما ركزت دراسة Brown و (2019) Williams على الحوافز المالية وأداء الموظفين، وتناولت دراسة Davis و (2021) Lee التكنولوجيا المالية والكفاءة التشغيلية. لكن الدراسات التي تجمع بين هذه العوامل وتدرس تأثيرها الشامل على الثقافة التنظيمية ما زالت قليلة. ٢. التركيز على المشاريع الكبيرة والمعقدة تفتقر الأبحاث الحالية إلى الدراسات التي تتناول تأثير الخدمات المالية على الثقافة التنظيمية في سياق المشاريع الكبيرة والمعقدة مثل مشروع نيوم. معظم الدراسات تركز على الشركات الصغيرة والمتوسطة أو السياقات التنظيمية التقليدية، مما يجعل من الصعب تعميم النتائج على مشاريع كبيرة ومعقدة تتميز بخصائص فريدة وتحديات مختلفة. ٣. الدراسات الثقافية والمحلية لم تتناول الكثير من الأبحاث كيفية تعديل وتطبيق الاستراتيجيات المالية لتناسب مع الثقافات المحلية المختلفة. في حالة مشروع نيوم، الذي يتم تنفيذه في المملكة العربية السعودية، من الضروري فهم كيفية تأثير الثقافة المحلية على فعالية الخدمات المالية

أهمية البحث تحظى الدراسات التي تتناول تأثير الخدمات المالية على الثقافة التنظيمية بأهمية كبيرة في مجالات الإدارة والاقتصاد، خاصة في المشاريع الضخمة والطموحة مثل مشروع نيوم. يتناول هذا البحث أهمية الخدمات المالية في تعزيز الثقافة التنظيمية ودعم تحقيق أهداف مشروع نيوم، الذي يُعد جزءاً من رؤية المملكة العربية السعودية ٢٠٣٠. من خلال هذا البحث، يتم استكشاف كيفية تفاعل الشفافية المالية، الحوافز المالية، والتكنولوجيا المالية مع مختلف جوانب الثقافة التنظيمية، مما يساهم في تحسين الأداء العام للمشروع وتحقيق استدامته. أهمية البحث ١. تعزيز الكفاءة والفعالية التنظيمية يُعد فهم تأثير الخدمات المالية على الثقافة التنظيمية أمراً ضرورياً لتعزيز الكفاءة والفعالية داخل المنظمات. حيث تساهم الشفافية المالية في بناء الثقة بين الموظفين والإدارة، وتزيد من التزامهم وأدائهم. بالإضافة إلى ذلك، تُعتبر الحوافز المالية أداة فعالة لتحفيز الموظفين وزيادة إنتاجيتهم، بينما تساعد التكنولوجيا المالية في تحسين العمليات وتبسيط الإجراءات، مما يؤدي إلى بيئة عمل أكثر تنظيماً وكفاءة. 2. (Foster & Martin, 2018) تحقيق استدامة المشروع من خلال دراسة تأثير الخدمات المالية على الثقافة التنظيمية، يمكن تحديد استراتيجيات فعالة لضمان استدامة مشروع نيوم. يعد الإدارة المالية السليمة والشفافة عنصراً حيوياً لتحقيق الأهداف طويلة الأمد للمشروع وضمان نجاحه. 3. (Brown & Williams, 2019) تقديم توصيات عملية يساهم هذا البحث في تقديم توصيات عملية لتحسين البيئة التنظيمية في مشروع نيوم. من خلال فهم كيفية تأثير الخدمات المالية على مختلف جوانب الثقافة التنظيمية، يمكن للمسؤولين وصناع القرار تطوير سياسات واستراتيجيات مالية فعالة تدعم تحقيق الأهداف التنظيمية وتعزز من رضا الموظفين وثقتهم. 4. (Davis & Lee, 2021) سد الفجوات البحثية يسعى هذا البحث إلى سد الفجوات الموجودة في الأدبيات الحالية من خلال تقديم دراسة شاملة تدمج بين الشفافية المالية، الحوافز المالية، والتكنولوجيا المالية في سياق مشروع كبير ومعقد مثل نيوم. سيساعد هذا البحث في تطوير فهم أعمق وأكثر تكاملاً للعوامل التي تؤثر على الثقافة التنظيمية، مما يساهم في تحسين النظريات والممارسات الحالية في هذا المجال

مشكلة البحث في ظل التطورات الاقتصادية والتكنولوجية المتسارعة، تواجه المشاريع الكبيرة والمعقدة تحديات فريدة تتطلب إدارة فعالة ومتكاملة لمواردها المالية والبشرية. يعد مشروع نيوم، الذي يُمثل جزءاً من رؤية المملكة العربية السعودية ٢٠٣٠، نموذجاً لهذه المشاريع الطموحة. ومع ذلك، تواجه إدارة هذا المشروع تحديات كبيرة في كيفية تطبيق الخدمات المالية بطريقة تعزز الثقافة التنظيمية وتدعم تحقيق أهداف المشروع. تكمن مشكلة البحث في الفهم المحدود لكيفية تأثير الشفافية المالية، الحوافز المالية، وتطبيقات التكنولوجيا المالية على الثقافة التنظيمية في مشروع نيوم. تحديد مشكلة البحث ١. نقص الشفافية المالية وتأثيرها على الثقة التنظيمية تشير الأبحاث إلى أن غياب الشفافية المالية يمكن أن يؤدي إلى تآكل الثقة بين الموظفين والإدارة، مما ينعكس سلباً على بيئة العمل وأداء الموظفين. (Foster & Martin, 2018) يتطلب مشروع نيوم مستويات عالية من الشفافية لتعزيز الثقة التنظيمية وتحقيق الأهداف المشتركة. ٢. فعالية الحوافز المالية في تحفيز الأداء رغم الاعتراف بأهمية الحوافز المالية في تحفيز الموظفين، إلا أن هناك حاجة لفهم أفضل لكيفية تصميم هذه الحوافز لتكون فعالة في سياق مشروع كبير ومعقد مثل نيوم. تشير بعض الدراسات إلى أن الحوافز المالية

يمكن أن تكون مزدوجة التأثير؛ إذ قد تحفز الأداء إذا تم تصميمها بشكل جيد، أو تؤدي إلى نتائج عكسية إذا كانت غير ملائمة. 3. (Brown & Williams, 2019) التحديات المتعلقة بتطبيق التكنولوجيا المالية يعتبر تطبيق التكنولوجيا المالية في المشاريع الكبيرة تحديًا آخر يتطلب إدارة دقيقة للتغييرات التكنولوجية والبشرية. تبرز الحاجة لفهم كيفية تأثير هذه التكنولوجيا على الكفاءة التشغيلية والثقافة التنظيمية بشكل عام في مشروع نيوم. 4. (Davis & Lee, 2021) التكيف مع الثقافة المحلية يجب أن تأخذ استراتيجيات الخدمات المالية في مشروع نيوم بعين الاعتبار الخصائص الثقافية المحلية لضمان قبولها وفعاليتها. تشير الأدبيات إلى أن تجاهل السياق الثقافي يمكن أن يؤدي إلى مقاومة الموظفين وتقليل فعالية الاستراتيجيات المالية (Jones & Walker, 2019).

## مشكلة البحث

تواجه المشاريع الطموحة والضخمة مثل مشروع نيوم تحديات معقدة تتعلق بإدارة العمليات وتحقيق التوازن بين النمو السريع والاستدامة احد هذه التحديات الرئيسية هو كيفية ضمان وجود ثقافة تنظيمية قوية تدعم ابتكار، كفاءه، والتحفيز بين العاملين في هذا السياق تلعب الخدمات المالية وتأثيرها على الثقافة التنظيمية موضوعا يحتاج الى دراسة متعمقة

### ١- الفجوات النظرية :

السياق الجغرافي والثقافي معظم الأبحاث الحالية تركز على البيئات الغربية او الدولية مما يجعل من الصعب تعميم نتائجها على السياق السعودي الخاص بمشروع نيوم هناك حاجة الى دراسات تأخذ في اعتبار العوامل الثقافية والجغرافية الخاصة بالمملكة

2. البحوث المتعلقة بالمشاريع الضخمة: • يفتقر المجال إلى دراسات تركز بشكل خاص على المشاريع الضخمة والطموحة مثل نيوم. تختلف هذه المشاريع بشكل كبير عن المؤسسات التقليدية، حيث تتطلب ديناميكيات إدارية وتنظيمية مختلفة. ٣. التأثير الشامل للخدمات المالية: • تركز الأبحاث غالبًا على جوانب محددة من الخدمات المالية مثل الرواتب أو الحوافز، بينما لا تتناول التأثير المتكامل والشامل لهذه الخدمات على الثقافة التنظيمية. هناك حاجة إلى دراسات تستكشف كيف تتفاعل هذه العوامل معًا لتعزيز أو إضعاف الثقافة التنظيمية. ٤. تأثير التكنولوجيا المالية: • مع التطور السريع في مجال التكنولوجيا المالية، هناك نقص في الأبحاث التي تستكشف كيف يمكن للابتكارات الرقمية في الخدمات المالية أن تؤثر على الثقافة التنظيمية. هذا يشمل تأثير التكنولوجيا على الشفافية، الكفاءة، والتحفيز داخل المنظمة. ٥. الدراسات الطويلة: • تركز معظم الأبحاث الحالية على التأثيرات قصيرة الأمد للخدمات المالية، دون النظر إلى التأثيرات طويلة الأمد على الثقافة التنظيمية. هناك حاجة إلى دراسات طويلة تستكشف كيفية تطور هذه التأثيرات بمرور الوقت. ٦. التفاعل بين العوامل المتعددة: • تفقر الدراسات إلى تناول التداخلات والتفاعلات بين مختلف العوامل المالية والتنظيمية. فهم هذه التفاعلات يمكن أن يوفر رؤى أعمق حول كيفية تحسين الثقافة التنظيمية من خلال استراتيجيات مالية متكاملة.

### ٢. الفجوات العملية :

1. تطبيق التكنولوجيا المالية: • بالرغم من التطورات الكبيرة في التكنولوجيا المالية، إلا أن هناك تحديات في تطبيقها بكفاءة داخل مشروع نيوم. تشمل هذه التحديات نقص التدريب والتأهيل المناسب للموظفين لاستخدام هذه التقنيات، بالإضافة إلى تكاليف التنفيذ العالية والتحديات الأمنية المرتبطة بها. ٢. التواصل والشفافية المالية: • قد تواجه الإدارة صعوبة في تحقيق مستوى عالٍ من الشفافية في العمليات المالية. يمكن أن يؤدي ذلك إلى نقص الثقة بين الموظفين والإدارة، مما يؤثر سلبيًا على الثقافة التنظيمية. توجد حاجة إلى تطوير آليات تواصل فعالة تضمن وضوح الإجراءات المالية والمساءلة. ٣. تكامل الخدمات المالية مع العمليات التنظيمية: • عدم تكامل الخدمات المالية بشكل سلس مع العمليات اليومية للمشروع قد يسبب تأخيرات وتعقيدات إدارية. يجب تطوير أنظمة وعمليات تكاملية تسهل هذا التفاعل وتعزز من الكفاءة التشغيلية. ٤. تحفيز الموظفين والمكافآت: • على الرغم من وجود أنظمة حوافز ومكافآت مالية، قد تكون غير كافية أو غير مخصصة بشكل يعكس احتياجات الموظفين وتطلعاتهم. هناك حاجة لتطوير برامج تحفيز مالي مبتكرة وشخصية تعزز من الرضا الوظيفي والأداء. ٥. التأثير الثقافي المحلي: • تطبيق استراتيجيات مالية تم تطويرها في سياقات مختلفة دون مراعاة الثقافة المحلية يمكن أن يكون غير فعال. يجب تعديل هذه الاستراتيجيات لتناسب السياق السعودي الخاص بمشروع نيوم، مع الأخذ في الاعتبار القيم والثقافة المحلية. ٦. الاستدامة المالية: • هناك حاجة لضمان أن الخدمات المالية المقدمة ليست فقط فعالة على المدى القصير، ولكنها أيضًا مستدامة على المدى الطويل. يشمل ذلك إدارة الموارد المالية بحكمة وتطوير خطط مالية تستجيب للتغيرات المستقبلية في السوق والاقتصاد.

السؤال البحث الرئيسي : كيف يؤثر توافر الخدمات المالية على الثقافة التنظيمية في مشروع نيوم؟

## أهمية البحث

يعد مشروع نيوم من أبرز المبادرات التي تسعى المملكة العربية السعودية من خلالها إلى تحقيق رؤيتها الطموحة ٢٠٣٠، وهو مشروع يهدف إلى بناء مدينة مستقبلية تعتمد على الابتكار والتكنولوجيا والاستدامة. لفهم العوامل التي يمكن أن تسهم في نجاح هذا المشروع الضخم، يأتي هذا البحث ليسلط الضوء على دور الخدمات المالية في تعزيز الثقافة التنظيمية داخل المشروع.

### أهمية نظرية :

أهمية النظرية تعتبر النظرية جزءاً أساسياً من البحث العلمي، حيث توفر إطاراً مفاهيمياً يمكن من خلاله فهم وتحليل الظواهر المعقدة. في سياق دراسة تأثير الخدمات المالية على الثقافة التنظيمية في مشروع نيوم، تتمثل أهمية النظرية في النقاط التالية: ١. توفير إطار تحليلي: - تساعد النظرية في تقديم إطار تحليلي يساعد الباحثين على فهم العلاقات بين الخدمات المالية والثقافة التنظيمية. من خلال استخدام مفاهيم ونماذج نظرية، يمكن تحليل البيانات بشكل منهجي ومنظم. ٢. توجيه البحث: - توفر النظرية توجيهاً واضحاً للبحث، مما يساعد في صياغة أسئلة البحث وتحديد الفرضيات الأساسية. تسهم النظرية في تحديد المتغيرات المستقلة والتابعة وكيفية تفاعلها مع بعضها البعض. ٣. تفسير النتائج: - تساعد النظرية في تفسير نتائج البحث من خلال تقديم مبادئ وقوانين يمكن أن تفسر الظواهر التي يتم ملاحظتها. من خلال النظرية، يمكن فهم كيف تؤثر الخدمات المالية على الثقافة التنظيمية بطرق مختلفة. ٤. تطوير استراتيجيات عملية: - يمكن أن تستند التوصيات العملية إلى أسس نظرية قوية، مما يعزز من فاعليتها وقابليتها للتطبيق. من خلال الفهم النظري، يمكن تطوير استراتيجيات مالية تعزز الثقافة التنظيمية بشكل مستدام.

### الأهمية العملية:

أهمية البحث العملية يعد مشروع نيوم من المشاريع الطموحة التي تسعى إلى إحداث تحول جذري في مختلف القطاعات الاقتصادية والاجتماعية في المملكة العربية السعودية. لفهم دور الخدمات المالية في تعزيز الثقافة التنظيمية داخل هذا المشروع، تتجلى أهمية البحث العملية في عدة نقاط رئيسية: ١. تحسين الكفاءة التشغيلية: - يساعد البحث في تحديد كيفية تحسين الكفاءة التشغيلية من خلال توفير خدمات مالية فعالة. يمكن أن تسهم هذه الخدمات في تقليل التكاليف التشغيلية وزيادة الإنتاجية، مما يعزز من الأداء العام للمشروع. ٢. تعزيز الشفافية والثقة: - يساهم البحث في تقديم استراتيجيات لتعزيز الشفافية المالية، مما يبني الثقة بين الموظفين والإدارة. هذه الثقة المتبادلة تؤدي إلى بيئة عمل أكثر انسجاماً وتعاوناً. ٣. تحفيز الموظفين وتحسين الأداء: - من خلال فهم كيفية تأثير الحوافز المالية على الرضا الوظيفي والأداء، يمكن للبحث أن يقدم توصيات عملية لتطوير برامج تحفيز فعالة. هذه البرامج يمكن أن تزيد من رضى الموظفين وتحفزهم على الأداء الأمثل. ٤. تطبيق التكنولوجيا المالية: - يساعد البحث في تحديد التحديات المرتبطة بتطبيق التكنولوجيا المالية وكيفية التغلب عليها. يمكن أن يؤدي تطبيق التكنولوجيا المالية بشكل فعال إلى تحسين الكفاءة والشفافية في العمليات المالية.

## اهداف البحث

يهدف هذا البحث إلى استكشاف وتحديد تأثير الخدمات المالية على الثقافة التنظيمية في مشروع نيوم، وذلك من خلال دراسة مجموعة من العوامل الأساسية مثل الشفافية المالية، الحوافز المالية، والتكنولوجيا المالية. تتلخص أهداف البحث فيما يلي:

١. تحديد العلاقة بين الشفافية المالية والثقة التنظيمية • الهدف: استكشاف كيف تؤثر الشفافية المالية على مستوى الثقة بين الموظفين والإدارة في مشروع نيوم. • السبب: فهم تأثير الشفافية المالية يمكن أن يساعد في تعزيز الثقة وتحسين بيئة العمل.
٢. تقييم تأثير الحوافز المالية على رضا الموظفين والأداء الوظيفي • الهدف: تحليل كيف تؤثر الحوافز المالية على رضا الموظفين وأدائهم الوظيفي في مشروع نيوم. • السبب: تصميم حوافز مالية فعالة يمكن أن يزيد من إنتاجية الموظفين ويعزز من رضاهم.
٣. دراسة تأثير تطبيقات التكنولوجيا المالية على الكفاءة التشغيلية • الهدف: تقييم كيف يمكن لتطبيقات التكنولوجيا المالية أن تحسن من الكفاءة التشغيلية في مشروع نيوم. • السبب: استخدام التكنولوجيا المالية يمكن أن يقلل من الأخطاء ويزيد من سرعة العمليات المالية، مما يعزز الكفاءة العامة للمشروع.
٤. تحليل التحديات المتعلقة بتطبيق الاستراتيجيات المالية في سياق الثقافة المحلية • الهدف: دراسة كيف تؤثر الخصائص الثقافية المحلية على فعالية الاستراتيجيات المالية المطبقة في مشروع نيوم. • السبب: فهم السياق الثقافي يمكن أن يساعد في تطوير استراتيجيات مالية تتناسب مع البيئة المحلية وتزيد من قبول الموظفين لها.
٥. تقديم توصيات عملية لتحسين إدارة الخدمات المالية والثقافة التنظيمية • الهدف: تقديم توصيات مبنية على الأدلة لتحسين إدارة الخدمات المالية وتعزيز الثقافة التنظيمية في مشروع نيوم. • السبب: تطبيق هذه التوصيات يمكن أن يساهم في تحقيق أهداف المشروع الطموحة وضمان استدامته.

## أسئلة للبحث :

كيف يؤثر توافر الخدمات المالية على الثقافة التنظيمية في مشروع نيوم؟

الأسئلة الفرعية

١. كيف تسهم الخدمات المالية في تحسين رضا الموظفين في مشروع نيوم؟
٢. ما هو تأثير الشفافية المالية على الثقة التنظيمية بين الموظفين والإدارة في مشروع نيوم؟
٣. كيف يمكن أن تحفز الحوافز المالية الأداء الوظيفي داخل مشروع نيوم؟
٤. ما هي التحديات التي تواجه تطبيق التكنولوجيا المالية في مشروع نيوم وكيف يمكن التغلب عليها؟
٥. كيف يمكن تعديل استراتيجيات الخدمات المالية لتناسب مع الثقافة المحلية في نيوم؟

## نموذج البحث :

يتضمن نموذج البحث في دراسة تأثير الخدمات المالية على الثقافة التنظيمية في مشروع نيوم عدة مكونات رئيسية تشمل متغيرات مستقلة ومتغيرات تابعة وعلاقات متبادلة بينهما يتم تمثيل هذه المكونات في نموذج التالي :

المتغيرات المستقلة: الخدمات المالية

الشفافية المالية

الحوافز المالية

التكنولوجيا المالية

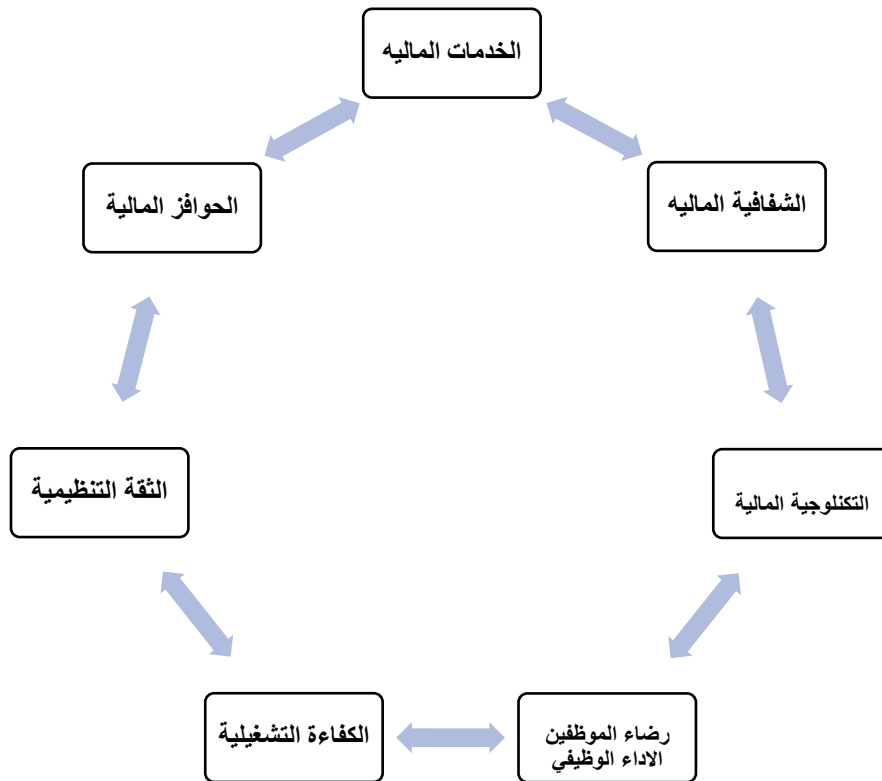
المتغيرات التابعة :

رضا الموظفين

الثقة التنظيمية

الأداء الوظيفي

الكفاءة التشغيلية



## فرضيات البحث

في إطار دراسة تأثير الخدمات المالية على الثقافة التنظيمية في مشروع نيوم، سيتم اختبار الفرضيات التالية:

الفرضية الأولى: H1 - تساهم الخدمات المالية في زيادة رضا الموظفين في مشروع نيوم: H0 - لا تساهم الخدمات المالية في زيادة رضا الموظفين في مشروع نيوم.

الفرضية الثانية: H1 - تؤدي الشفافية المالية إلى تعزيز الثقة التنظيمية بين الموظفين والإدارة في مشروع نيوم: H0 - لا تؤدي الشفافية المالية إلى تعزيز الثقة التنظيمية بين الموظفين والإدارة في مشروع نيوم.

الفرضية الثالثة: H1 - تؤدي الحوافز المالية إلى تحسين الأداء الوظيفي للموظفين في مشروع نيوم: H0 - لا تؤدي الحوافز المالية إلى تحسين الأداء الوظيفي للموظفين في مشروع نيوم.

الفرضية الرابعة: H1 - تواجه تطبيقات التكنولوجيا المالية في مشروع نيوم تحديات كبيرة تؤثر على فعاليتها. H0 - لا تواجه تطبيقات التكنولوجيا المالية في مشروع نيوم تحديات كبيرة تؤثر على فعاليتها.

الفرضية الخامسة: H1 - يمكن تعديل الاستراتيجيات المالية لتناسب مع الثقافة المحلية في نيوم بشكل فعال. - H0: لا يمكن تعديل الاستراتيجيات المالية لتناسب مع الثقافة المحلية في نيوم بشكل فعال.

. الفرضية السادسة: H1 - تساهم الخدمات المالية في تحسين الكفاءة التشغيلية في مشروع نيوم: H0 - لا تساهم الخدمات المالية في تحسين الكفاءة التشغيلية في مشروع نيوم.

تفسير الفرضيات تهدف الفرضيات المذكورة إلى اختبار الروابط والعلاقات المحتملة بين الخدمات المالية والجوانب المختلفة للثقافة التنظيمية في مشروع نيوم. من خلال اختبار هذه الفرضيات، يمكن للباحثين التوصل إلى فهم أعمق حول كيفية تأثير الخدمات المالية على بيئة العمل في المشروع، وتقديم توصيات مبنية على أدلة قوية لتحسين السياسات والممارسات المالية والتنظيمية

## الدراسة الميدانية

### منهجية البحث

١. تصميم البحث: - يعتمد هذا البحث على منهجية مختلطة تجمع بين البحث الكمي والكيفي. يتم جمع البيانات من خلال استبيانات ومقابلات شبه منظمة مع موظفي وإداريي مشروع نيوم.

٢. عينة البحث: - تتكون عينة البحث من موظفين وإداريين يعملون في مشروع نيوم. سيتم اختيار عينة عشوائية من مختلف الإدارات والمستويات الوظيفية لضمان تنوع المشاركين وشمولية النتائج.

٣. أدوات جمع البيانات: - الاستبيانات: سيتم تصميم استبيان يتضمن أسئلة مغلقة ومفتوحة لقياس متغيرات البحث مثل الشفافية المالية، الحوافز المالية، التكنولوجيا المالية، رضا الموظفين، الثقة التنظيمية، الأداء الوظيفي، والكفاءة التشغيلية. - المقابلات شبه المنظمة: سيتم إجراء مقابلات مع عدد مختار من الموظفين والإداريين للحصول على رؤى أعمق وتفسيرات نوعية للنتائج الكمية.

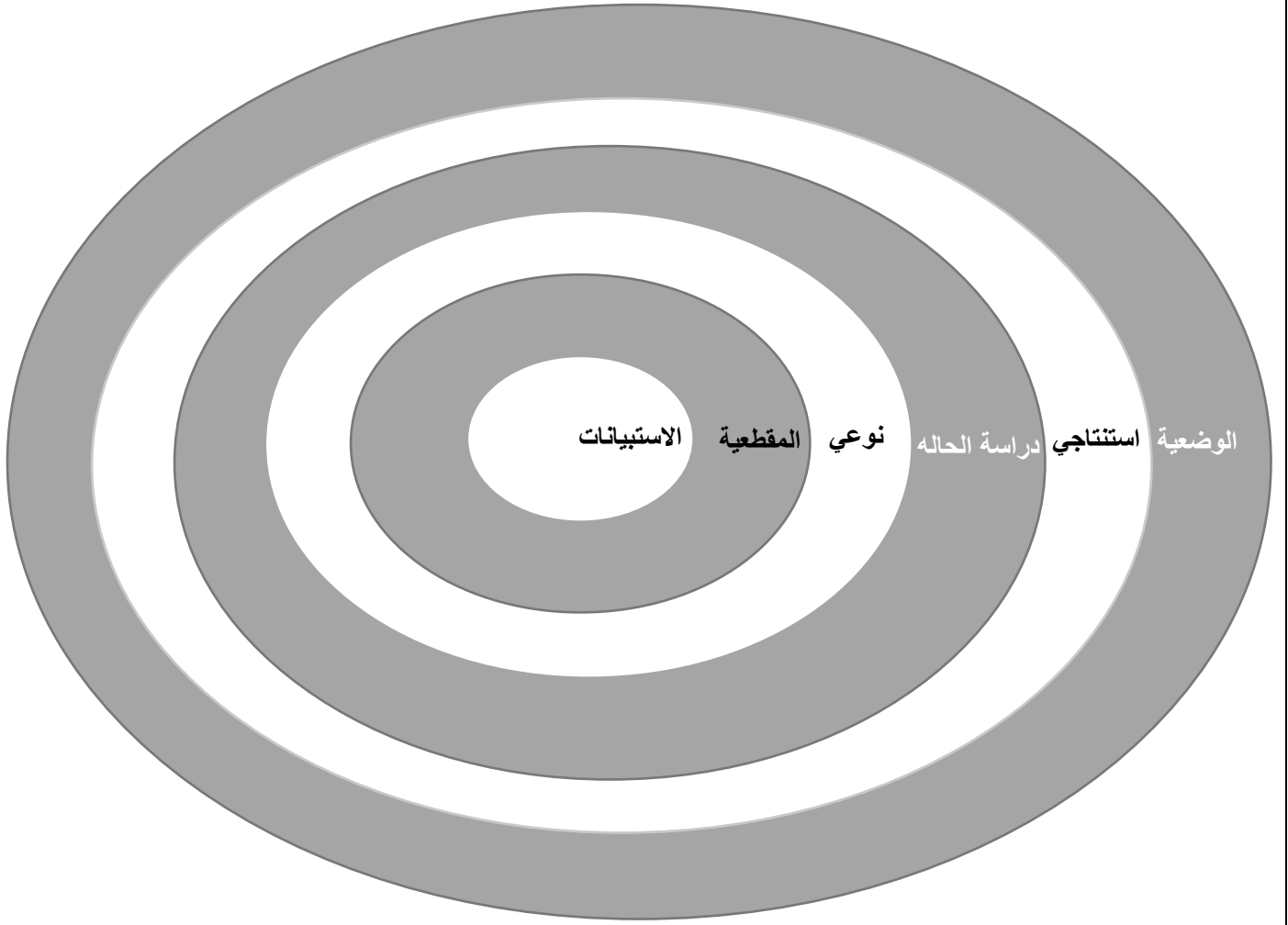
٤. إجراءات جمع البيانات: - سيتم توزيع الاستبيانات إلكترونياً أو ورقياً على المشاركين، وضمان سرية الإجابات. - سيتم تحديد مواعيد المقابلات مع المشاركين المختارين لإجراء مقابلات متعمقة وتسجيل ملاحظاتهم.

٥. تحليل البيانات: - تحليل كمي: سيتم استخدام برامج إحصائية لتحليل البيانات الكمية المجمعة من الاستبيانات. سيتم تطبيق اختبارات إحصائية مثل اختبار t وتحليل التباين (ANOVA) لتحديد العلاقات بين المتغيرات. - تحليل كيفي: سيتم تحليل البيانات النوعية المجمعة من المقابلات باستخدام التحليل الموضوعي لتحديد الأنماط والقضايا الرئيسية.

أهمية الدراسة الميدانية تعتبر الدراسة الميدانية جزءاً حيوياً من هذا البحث لأنها توفر بيانات واقعية ومباشرة من الموظفين والإداريين في مشروع نيوم. هذه البيانات تساعد في: - تحديد الفجوات بين النظرية والتطبيق: من خلال الحصول على آراء وتجارب الموظفين الحقيقية. - تحسين مصداقية البحث: من خلال جمع بيانات من مصادر متنوعة وموثوقة. - تقديم توصيات عملية: مبنية على أدلة واقعية يمكن تنفيذها لتحسين الخدمات المالية والثقافة التنظيمية في مشروع نيوم. مرجع APA للدراسة الميدانية. Creswell, J. W., & Creswell, J. D. -

\*Research Design: Qualitative, Quantitative, and Mixed Methods Approaches\* (5th ed.). Sage Publications. (2017).

## منهجية البحث



## هيكل المشروع

المقدمة

الاطار النظري

منهجية البحث

التحليل الاحصائي

مناقشة النتائج والخاتمة

## الفصل الثاني : الدراسات السابقة

## المقدمة

تعتبر الدراسات السابقة جزءاً أساسياً من أي بحث علمي أو أكاديمي، حيث توفر الأساس النظري الذي يستند إليه الباحث لفهم الموضوع قيد الدراسة وتطوير فرضيات جديدة. من خلال مراجعة الأدبيات السابقة، يتمكن الباحث من تحديد الفجوات المعرفية في المجال، ومعرفة الاتجاهات الحالية في الأبحاث، والاستفادة من المنهجيات التي تم استخدامها من قبل. هذا يساهم في وضع الدراسة الجديدة في سياقها الصحيح، ويعزز من مصداقية البحث من خلال الاعتماد على مصادر موثوقة ومراجعة ما توصل إليه الباحثون الآخرون. في هذا السياق، تعد مراجعة الدراسات السابقة خطوة حاسمة لتجنب تكرار الأخطاء السابقة، وفهم التحديات التي قد يواجهها الباحث، بالإضافة إلى توفير الإطار النظري والتحليلي الذي يمكن أن يُستخدم لتفسير النتائج الجديدة. من خلال التحليل النقدي للدراسات السابقة، يتمكن الباحث من تقديم مساهمة جديدة ومتميزة في المجال العلمي أو الأكاديمي الذي يعمل عليه.

إجراءات الدراسات السابقة تعدّ خطوة أساسية في أي بحث علمي، ولها أهمية كبيرة تساهم في تعزيز جودة البحث ودقته. إليك بعض الجوانب التي توضح أهمية هذه الإجراءات: ١. فهم الخلفية النظرية: - توفير السياق: تساعد مراجعة الدراسات السابقة في فهم الخلفية النظرية المتعلقة بالموضوع قيد البحث، مما يضع الدراسة الجديدة في سياق علمي أوسع. - تحديد المفاهيم الأساسية: تمكن الباحث من التعرف على المفاهيم والمصطلحات التي تم استخدامها في الأبحاث السابقة، مما يساعد في تطوير إطار نظري قوي للدراسة الجديدة. ٢. تحديد الفجوات البحثية: - اكتشاف الفجوات: من خلال تحليل الأبحاث السابقة، يمكن للباحثين تحديد الفجوات في المعرفة الحالية والمواضيع التي لم يتم تناولها بشكل كافٍ. - تحديد الأسئلة البحثية: يساعد فهم ما تم دراسته بالفعل في صياغة أسئلة بحثية جديدة ومحددة يمكن أن تساهم في توسيع الفهم في المجال. ٣. تجنب تكرار الجهود: - تجنب التكرار: من خلال الاطلاع على الدراسات السابقة، يمكن للباحثين تجنب إعادة إجراء تجارب أو دراسات تم تنفيذها بالفعل، مما يوفر الوقت والموارد. - توسيع المعرفة: يسمح ذلك للباحثين ببناء على ما تم تحقيقه سابقاً وتقديم مساهمات جديدة ومبتكرة. ٤. تطوير منهجية البحث: - اختيار الأساليب المناسبة: يساعد استعراض الدراسات السابقة في تحديد الأساليب والمنهجيات التي أثبتت فعاليتها في الدراسات السابقة، مما يمكن الباحث من اختيار أو تحسين الطرق المناسبة لدراسته. - تصميم الدراسة: يمكن للباحثين الاستفادة من التصميمات التجريبية والتحليلية المستخدمة في الدراسات السابقة لتطوير تصميم دراستهم الخاصة. ٥. تعزيز مصداقية البحث: - دعم الأدلة: تشير الدراسات السابقة إلى مدى عمق البحث وفهم الموضوع، مما يعزز مصداقية الدراسة الجديدة ويثبت أن الباحث قام بعمل متعمق. - التأكيد على الابتكار: يظهر البحث الجديد كيف يضيف قيمة جديدة إلى المعرفة الحالية بدلاً من مجرد إعادة إنتاج ما تم معرفته بالفعل. ٦. إثبات التقدم العلمي: - تتبع التقدم: تساعد الدراسات السابقة في تتبع تطور الأبحاث في مجال معين وكيفية تطور المعرفة والابتكارات بمرور الوقت. - تأكيد التطورات: يمكن أن يُظهر الباحثون كيف أن دراستهم تتماشى مع الاتجاهات الحديثة في البحث وتساهم في تعزيز الفهم العلمي في المجال. ٧. توجيه الدراسة نحو الأهداف: - تحديد الأهداف: تساعد الدراسات السابقة في تحديد الأهداف البحثية الرئيسية والتركيز على النقاط الأكثر أهمية والمثيرة للاهتمام في المجال. - تحديد الأولويات: يساعد في توجيه الدراسة نحو القضايا الأكثر إلحاحاً وتأثيراً بناءً على ما تم تحقيقه في الأبحاث السابقة. إجراءات الدراسات السابقة تعزز من جودة البحث الأكاديمي من خلال توفير قاعدة معرفية قوية، وتوجيه الباحثين نحو فحص الفجوات والابتكارات المحتملة، وتجنب التكرار، وتطوير منهجية البحث. هذه الإجراءات تؤدي إلى إنتاج أبحاث ذات مصداقية وقيمة علمية تساهم في تقدم المعرفة في المجال المستهدف.

المتغيرات هي عناصر أساسية في أي دراسة بحثية، إذ تساعد في قياس وتحليل العلاقات بين الظواهر أو المفاهيم المختلفة. إليك نظرة عامة عن المتغيرات وأنواعها وأهميتها في البحث العلمي: أنواع المتغيرات: ١. المتغيرات المستقلة - (Independent Variables): الخصائص: هي المتغيرات التي يُعتقد أنها تؤثر على المتغيرات الأخرى (المتغيرات التابعة). الباحث يختار أو يتحكم في هذه المتغيرات لدراسة تأثيرها. - مثال: في دراسة تأثير التدريب على أداء الموظفين، يكون "التدريب" هو المتغير المستقل. ٢. المتغيرات التابعة - (Dependent Variables): الخصائص: هي المتغيرات التي يتم قياسها لمعرفة كيف تؤثر عليها المتغيرات المستقلة. تُعتبر النتيجة أو التأثير الناتج عن المتغيرات المستقلة. - مثال: في نفس الدراسة، "أداء الموظفين" هو المتغير التابع الذي يتم قياسه لمعرفة تأثير التدريب عليه. ٣. المتغيرات الوسيطة (Mediating Variables):

-الخصائص: هي المتغيرات التي تفسر العلاقة بين المتغيرات المستقلة والمتغيرات التابعة. تعمل كحلقة وصل توضح كيفية تأثير المتغير المستقل على المتغير التابع. - مثال: في دراسة عن تأثير التدريب على الأداء، قد يكون "تحسين المهارات" متغيرًا وسيطًا يفسر العلاقة بين التدريب والأداء. ٤. المتغيرات المربكة (Confounding Variables): هي المتغيرات التي يمكن أن تؤثر على كل من المتغيرات المستقلة والتابعة، مما قد يسبب تشويشًا في العلاقة بينهما. - مثال: في دراسة حول تأثير التدريب على الأداء، قد يؤثر "الخبرة السابقة" كمتغير مربك إذا لم يتم التحكم فيه. ٥. المتغيرات الضابطة (Control Variables): هي المتغيرات التي يتم تثبيتها أو التحكم فيها من أجل التأكد من أن التأثيرات التي تلاحظ على المتغير التابع ناتجة عن المتغير المستقل فقط. - مثال: في دراسة تأثير التدريب على الأداء، قد يتم ضبط "عمر الموظف" كمتغير ضابط لضمان عدم تأثيره على نتائج الأداء. أهمية المتغيرات في البحث العلمي: ١. توضيح العلاقات السببية: - يساعد تحديد المتغيرات المستقلة والتابعة في فهم كيفية تأثير أحد العوامل على الآخر، مما يساهم في بناء فرضيات دقيقة وتقديم استنتاجات علمية. ٢. توفير إطار للتحليل: - تُستخدم المتغيرات كأساس لتنظيم وتحليل البيانات، مما يمكن الباحثين من تقييم النتائج بشكل منهجي وموضوعي. ٣. تسليط الضوء على الفجوات البحثية: - من خلال تحليل المتغيرات والعلاقات بينها، يمكن للباحثين تحديد الفجوات في المعرفة القائمة وتوجيه الأبحاث المستقبلية لمعالجة هذه الفجوات. ٤. تحسين تصميم البحث: - تحديد المتغيرات بدقة يساعد في تصميم الدراسات التجريبية والتفسيرية بطريقة تضمن الحصول على بيانات موثوقة وعملية. ٥. تعزيز مصداقية النتائج: - يساهم التحكم في المتغيرات المربكة والضابطة في تحسين دقة وموثوقية النتائج المستخلصة من الدراسات البحثية. المتغيرات تعدّ جزءًا أساسيًا من البحث العلمي، حيث تساهم في تحليل العلاقات بين العوامل المختلفة وتقديم رؤى حول كيفية تأثيرها على بعضها البعض. فهم وتحديد أنواع المتغيرات بشكل صحيح هو مفتاح لإجراء أبحاث دقيقة وموثوقة.

## المتغير الأول: الخدمات المالية

الخدمات المالية هي مجموعة من الأنشطة والمنتجات التي تقدمها المؤسسات المالية بهدف تسهيل التعاملات المالية للأفراد والشركات والحكومات. تشمل هذه الخدمات توفير الأدوات والوسائل لإدارة الأموال، وتوفير التمويل، والتأمين ضد المخاطر، وتسهيل عمليات الاستثمار والتداول، وضمان التحويلات المالية بين الأطراف المختلفة. مكونات الخدمات المالية: ١. الخدمات المصرفية: - تشمل خدمات الإيداع والسحب، الحسابات الجارية والتوفير، تحويل الأموال، وإصدار القروض والتمويل للأفراد والشركات. ٢. التمويل والاستثمار: - يشمل ذلك تقديم القروض، التمويل العقاري، تمويل الشركات، وإدارة الاستثمارات من خلال الصناديق الاستثمارية، الأسهم، والسندات. ٣. التأمين: - يوفر الحماية المالية ضد المخاطر من خلال منتجات التأمين مثل التأمين على الحياة، التأمين الصحي، تأمين الممتلكات، والتأمين ضد الحوادث. ٤. الخدمات المالية الإلكترونية: - تشمل عمليات الدفع الإلكتروني، المحافظ الإلكترونية، الخدمات المصرفية عبر الإنترنت، وتحويل الأموال من خلال الهواتف الذكية. ٥. الاستشارات المالية: - تتضمن تقديم المشورة المالية والتخطيط المالي للأفراد والشركات حول كيفية إدارة الأموال واستثمارها، وتخطيط التقاعد، والضرائب. أهمية الخدمات المالية: - تعزيز النمو الاقتصادي: من خلال تقديم رأس المال اللازم للشركات والأفراد للاستثمار في الأنشطة الإنتاجية. - إدارة المخاطر: عبر التأمين والاستشارات المالية، تساعد الخدمات المالية الأفراد والشركات على حماية أصولهم وتقليل تأثير المخاطر المالية. - تشجيع الادخار والاستثمار: توفر الوسائل والأدوات التي تشجع الأفراد على الادخار واستثمار أموالهم بطرق آمنة ومربحة. - تسهيل التجارة: من خلال تحويل الأموال والدفع الإلكتروني، مما يسهل التجارة المحلية والدولية. بشكل عام، تشكل الخدمات المالية العمود الفقري للاقتصاد الحديث، حيث تساهم في تحسين الكفاءة الاقتصادية وتحقيق الاستقرار المالي.

تطور الخدمات المالية هو عملية مستمرة تعكس التغيرات الاقتصادية، التكنولوجية، الاجتماعية، والتنظيمية عبر الزمن. يمكن تقسيم هذا التطور إلى مراحل رئيسية، تعكس كل منها قفزات نوعية في كيفية تقديم وإدارة هذه الخدمات: ١. المرحلة التقليدية (قبل القرن العشرين): - البدايات البسيطة: بدأت الخدمات المالية بشكل أساسي مع ظهور البنوك البدائية التي كانت تقدم خدمات الإيداع والإقراض. كانت هذه الخدمات محدودة وغالبًا ما كانت تعتمد على الثقة الشخصية بين العميل والمؤسسة. - النمو التدريجي: مع تطور التجارة الدولية خلال العصور الوسطى، بدأت البنوك تتطور وأصبح لديها دور أكبر في تسهيل التجارة من خلال إصدار أدوات مالية مثل الصكوك والسندات. ٢. مرحلة الثورة الصناعية (القرن التاسع عشر وأوائل القرن العشرين): - النمو السريع للبنوك: ازدهرت الخدمات المالية مع الثورة الصناعية التي أدت إلى ظهور شركات ضخمة بحاجة إلى تمويل كبير. ظهرت بنوك كبيرة ومتخصصة لتلبية هذه الاحتياجات. - تنوع الخدمات: بالإضافة إلى الإيداع والإقراض، بدأت البنوك تقدم خدمات جديدة مثل التأمين وإدارة الثروات، وذلك لتلبية احتياجات العملاء المتزايدة. ٣. مرحلة ما بعد الحرب العالمية الثانية (منتصف القرن العشرين): - التوسع العالمي: بعد الحرب العالمية الثانية، شهدت الخدمات المالية توسعًا عالميًا مع إنشاء المؤسسات المالية الدولية مثل صندوق النقد الدولي والبنك الدولي، التي هدفت إلى إعادة إعمار الدول المتضررة وتعزيز الاقتصاد العالمي. - الابتكارات المالية: شهدت هذه الفترة ظهور أدوات مالية جديدة مثل بطاقات الائتمان، التمويل العقاري، وأنواع جديدة من التأمين. كانت هذه الأدوات مهمة في توسيع نطاق الوصول إلى الخدمات المالية. ٤. مرحلة العولمة والتكنولوجيا الرقمية (أواخر القرن العشرين وبداية القرن الحادي والعشرين): - الثورة التكنولوجية: أحدثت التكنولوجيا الرقمية ثورة في الخدمات المالية من خلال إدخال الخدمات المصرفية الإلكترونية، والدفع عبر الإنترنت، والتمويل الرقمي. أصبح بإمكان العملاء الآن إدارة أموالهم واستثماراتهم عبر الإنترنت بسهولة وفعالية. - العولمة: تزامنت مع ظهور الأسواق المالية العالمية، مما سهل على الشركات والأفراد الاستثمار والتجارة عبر الحدود. ظهرت بورصات عالمية وأدوات مالية معقدة مثل المشتقات المالية. ٥. المرحلة الحديثة (القرن الحادي والعشرين): - التكنولوجيا المالية (FinTech): ظهرت الشركات التكنولوجية المالية التي غيرت شكل الخدمات المالية من خلال تقديم حلول مبتكرة مثل البنوك الرقمية، التمويل الجماعي، العملات الرقمية (مثل البيتكوين)، وخدمات الدفع عبر الهاتف المحمول. - الخدمات المصرفية المفتوحة: اعتماد تقنيات API للسماح للبنوك بتقديم خدمات مالية أكثر تكاملًا مع تطبيقات وخدمات أخرى، مما زاد من مرونة وتنوع

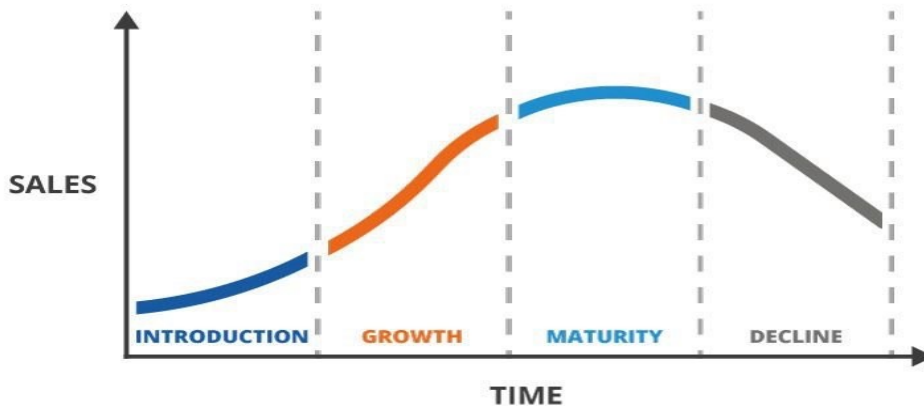
العروض المالية. - الاستدامة والمسؤولية الاجتماعية: مع تزايد الوعي البيئي والاجتماعي، بدأت المؤسسات المالية تقدم منتجات وخدمات مالية تهدف إلى تعزيز الاستدامة والمسؤولية الاجتماعية، مثل الاستثمارات المستدامة والقروض الخضراء. ٦. التوجهات المستقبلية: - الذكاء الاصطناعي والتعلم الآلي: من المتوقع أن يكون لهذه التقنيات دور أكبر في تحليل البيانات المالية وتقديم مشورة مالية أكثر دقة وفعالية. - البلوكشين والعملات الرقمية: يمكن أن تعيد هذه التكنولوجيا تشكيل أنظمة الدفع والتمويل التقليدية من خلال تقديم طرق أكثر أمانًا وشفافية للمعاملات المالية. - التخصيص والخدمات الذاتية: مع تزايد استخدام البيانات الضخمة، سيكون بمقدور المؤسسات المالية تقديم خدمات مخصصة تتناسب مع احتياجات الأفراد والشركات بشكل أفضل. تطور الخدمات المالية يعكس تطور المجتمع والاقتصاد العالمي. ومع دخول التكنولوجيا في صلب العمليات المالية، من المتوقع أن تستمر هذه الخدمات في التطور بسرعة، مما يؤدي إلى ظهور نماذج جديدة في كيفية إدارة الأموال والاستثمار، مع التركيز على الاستدامة والابتكار.

تتعدد النظريات التي تفسر وتحلل الخدمات المالية من زوايا مختلفة. هذه النظريات تقدم إطارًا لفهم كيفية عمل الخدمات المالية وتأثيرها على الاقتصاد والمجتمع. إليك بعض النظريات الرئيسية المتعلقة بالخدمات المالية: ١. نظرية الأسواق المالية الكفاء - (Efficient Market Hypothesis - EMH) الأسس: تنص هذه النظرية على أن أسعار الأصول المالية تعكس جميع المعلومات المتاحة، وأنه لا يمكن تحقيق عوائد أعلى من السوق بشكل مستمر من خلال الاستفادة من المعلومات المتاحة. - الأنواع: هناك ثلاثة أنواع من الكفاءة: - الكفاءة الضعيفة: أسعار الأصول تعكس المعلومات التاريخية للأسعار. - الكفاءة شبه القوية: أسعار الأصول تعكس جميع المعلومات العامة. - الكفاءة القوية: أسعار الأصول تعكس جميع المعلومات، بما في ذلك المعلومات الخاصة. - الأثر: تؤثر هذه النظرية على كيفية تقييم المستثمرين للأوراق المالية واستراتيجيات الاستثمار. ٢. نظرية المحفظة الحديثة - (Modern Portfolio Theory - MPT) الأسس: قدمها هاري ماركويتز، وتفترض أن المستثمرين يسعون لتحقيق أقصى عائد ممكن مقابل مستوى معين من المخاطر، أو تقليل المخاطر مقابل مستوى معين من العوائد. - التحليل: يركز على تنويع المحفظة لتقليل المخاطر، حيث يتم تحليل العلاقة بين الأصول لتكوين محفظة استثمارية متوازنة من حيث المخاطر والعوائد. - الأثر: تُستخدم في تحديد كيفية توزيع الأصول لتقليل المخاطر وتحقيق التوازن بين العوائد والمخاطر. ٣. نظرية الخيارات (Options Theory) - (Theory) الأسس: تتعلق بتقييم الخيارات المالية، مثل خيارات الأسهم والعقود الآجلة، وكيفية تسعيرها بناءً على العوامل المختلفة مثل تقلبات السوق وفترة الاستحقاق. - المفاهيم: تتضمن نظرية بلاك-شولز لتسعير الخيارات، والتي تستخدم لتحديد القيمة العادلة للخيارات بناءً على عدد من العوامل مثل السعر الأساسي والتقلب. - الأثر: تؤثر على كيفية استخدام خيارات الاستثمار والتحوط في الأسواق المالية. ٤. نظرية توازن السوق - (Market Equilibrium Theory) الأسس: تنص على أن الأسواق المالية في حالة توازن عندما تكون الطلبات والعروض متساوية، ولا يوجد حوافز لتغيير الأسعار. - المفاهيم: يشمل دراسة كيفية تأثير العوامل الاقتصادية المختلفة مثل السياسة النقدية والمالية على توازن السوق. - الأثر: تساعد في فهم كيفية تحديد أسعار الأصول بناءً على العرض والطلب، وكيفية تأثير التغيرات الاقتصادية على الأسواق. ٥. نظرية السلوك المالي - (Behavioral Finance Theory) الأسس: تتحدى النظرية الكلاسيكية للأسواق المالية من خلال إدخال عناصر السلوك البشري والتفسيرات النفسية للتصرفات المالية. - المفاهيم: تركز على كيفية تأثير المشاعر، والانحيازات النفسية، وعدم الكفاءة في الأسواق على اتخاذ القرارات المالية. - الأثر: تسلط الضوء على كيف يمكن أن تؤدي التصرفات غير العقلانية إلى فقاعة سوقية، والركود، وكيفية تحسين استراتيجيات الاستثمار. ٦. نظرية إدارة المخاطر - (Risk Management Theory) الأسس: تتعلق بتحديد وتقييم المخاطر وتطوير استراتيجيات لإدارتها وتقليل تأثيرها. - المفاهيم: تشمل استخدام أدوات مثل التأمين، التحوط، والتنويع لتقليل المخاطر المالية. - الأثر: تؤثر على كيفية تصميم استراتيجيات لتحسين استقرار الشركات والأفراد ضد المخاطر المالية المحتملة. ٧. نظرية التمويل الإسلامي: - الأسس: تتعلق بتطوير المنتجات والخدمات المالية التي تتوافق مع الشريعة الإسلامية، والتي تحظر الربا (الفائدة) والمضاربة (الرهانات). - المفاهيم: تشمل أدوات مثل الصكوك (السندات الإسلامية)، والمشاركة، والإجارة (الإيجار). - الأثر: تؤثر على كيفية تقديم وتقييم الخدمات المالية في الأسواق التي تتطلب التوافق مع المبادئ الإسلامية. تقدم هذه النظريات رؤى متعددة حول كيفية عمل الأسواق المالية، كيفية تقييم الأصول، وكيفية إدارة المخاطر. كل نظرية تقدم

إطارًا مختلفًا لتحليل وتطوير استراتيجيات في مجال الخدمات المالية، مما يساهم في تحسين الفهم والتطبيق الفعال لهذه الخدمات في مختلف السياقات الاقتصادية.

المتغيرات هي عناصر أساسية في أي دراسة بحثية، إذ تساعد في قياس وتحليل العلاقات بين الظواهر أو المفاهيم المختلفة. إليك نظرة عامة عن المتغيرات وأنواعها وأهميتها في البحث العلمي: أنواع المتغيرات: ١. المتغيرات المستقلة - (Independent Variables): هي المتغيرات التي يُعتقد أنها تؤثر على المتغيرات الأخرى (المتغيرات التابعة). الباحث يختار أو يتحكم في هذه المتغيرات لدراسة تأثيرها. - مثال: في دراسة تأثير التدريب على أداء الموظفين، يكون "التدريب" هو المتغير المستقل. ٢. المتغيرات التابعة - (Dependent Variables): هي المتغيرات التي يتم قياسها لمعرفة كيف تؤثر عليها المتغيرات المستقلة. تُعتبر النتيجة أو التأثير الناتج عن المتغيرات المستقلة. - مثال: في نفس الدراسة، "أداء الموظفين" هو المتغير التابع الذي يتم قياسه لمعرفة تأثير التدريب عليه. ٣. المتغيرات الوسيطة - (Mediating Variables): هي المتغيرات التي تفسر العلاقة بين المتغيرات المستقلة والمتغيرات التابعة. تعمل كحلقة وصل توضح كيفية تأثير المتغير المستقل على المتغير التابع. - مثال: في دراسة عن تأثير التدريب على الأداء، قد يكون "تحسين المهارات" متغيرًا وسيطًا يفسر العلاقة بين التدريب والأداء. ٤. المتغيرات المربكة - (Confounding Variables): هي المتغيرات التي يمكن أن تؤثر على كل من المتغيرات المستقلة والتابعة، مما قد يسبب تشويشًا في العلاقة بينهما. - مثال: في دراسة حول تأثير التدريب على الأداء، قد يؤثر "الخبرة السابقة" كمتغير مربك إذا لم يتم التحكم فيه. ٥. المتغيرات الضابطة - (Control Variables): هي المتغيرات التي يتم تثبيتها أو التحكم فيها من أجل التأكد من أن التأثيرات التي تُلاحظ على المتغير التابع ناتجة عن المتغير المستقل فقط. - مثال: في دراسة تأثير التدريب على الأداء، قد يتم ضبط "عمر الموظف" كمتغير ضابط لضمان عدم تأثيره على نتائج الأداء. أهمية المتغيرات في البحث العلمي: ١. توضيح العلاقات السببية: - يساعد تحديد المتغيرات المستقلة والتابعة في فهم كيفية تأثير أحد العوامل على الآخر، مما يساهم في بناء فرضيات دقيقة وتقديم استنتاجات علمية. ٢. توفير إطار للتحليل: - تُستخدم المتغيرات كأساس لتنظيم وتحليل البيانات، مما يمكن الباحثين من تقييم النتائج بشكل منهجي وموضوعي. ٣. تسليط الضوء على الفجوات البحثية: - من خلال تحليل المتغيرات والعلاقات بينها، يمكن للباحثين تحديد الفجوات في المعرفة القائمة وتوجيه الأبحاث المستقبلية لمعالجة هذه الفجوات. ٤. تحسين تصميم البحث: - تحديد المتغيرات بدقة يساعد في تصميم الدراسات التجريبية والتفسيرية بطريقة تضمن الحصول على بيانات موثوقة وعملية. ٥. تعزيز مصداقية النتائج: - يساهم التحكم في المتغيرات المربكة والضابطة في تحسين دقة وموثوقية النتائج المستخلصة من الدراسات البحثية. المتغيرات تعدّ جزءًا أساسيًا من البحث العلمي، حيث تساهم في تحليل العلاقات بين العوامل المختلفة وتقديم رؤى حول كيفية تأثيرها على بعضها البعض. فهم وتحديد أنواع المتغيرات بشكل صحيح هو مفتاح لإجراء أبحاث دقيقة وموثوقة.

## PRODUCT LIFE CYCLE



## المتغير الثاني: رضا الموظفين

رضا الموظفين هو متغير تابع في الدراسات التي تهدف إلى فهم كيف تؤثر عوامل مختلفة على مستويات الرضا والرفاهية في مكان العمل. يمكن تعريفه على النحو التالي: تعريف رضا الموظفين: رضا الموظفين هو الشعور العام بالرضا والارتياح الذي يشعر به الموظف تجاه وظيفته ومكان عمله. يعكس هذا المتغير مدى توافق توقعات الموظف مع واقع العمل الذي يعيشه، ويشمل مجموعة من الجوانب مثل: ١. الرضا عن العمل نفسه: - الطبيعة والمهام: مدى رضا الموظف عن طبيعة العمل والمهام اليومية التي يقوم بها. - التحديات: مدى تحدي العمل والفرص التي يوفرها للنمو والتطور المهني. ٢. الرضا عن الأجر والمزايا: - الرواتب: مدى رضاه الموظف عن مستوى الأجر والمكافآت التي يتلقاها. - المزايا: الرضا عن المزايا الأخرى مثل التأمين الصحي، الإجازات، وبرامج التقاعد. ٣. الرضا عن بيئة العمل: - الظروف المادية: مدى رضا الموظف عن بيئة العمل المادية مثل المكتب، الأدوات، والتجهيزات. - الثقافة التنظيمية: مدى توافق قيم وثقافة الشركة مع قيم الموظف الشخصية. ٤. الرضا عن العلاقة مع الزملاء والإدارة: - العلاقات: مدى رضا الموظف عن العلاقات التي يقيمها مع زملائه ومدى احترامهم وتعاونهم. - الإدارة: مدى رضا الموظف عن أسلوب الإدارة وفعالية القيادة، ومدى استجابة الإدارة لمشاكل الموظفين ومقترحاتهم. ٥. الرضا عن التوازن بين العمل والحياة: - المرونة: مدى رضا الموظف عن مرونة جداول العمل واحتياجات التوازن بين العمل والحياة الشخصية. أهمية رضا الموظفين: - تحسين الأداء: رضا الموظفين يرتبط بشكل إيجابي بأداء الموظفين وإنتاجيتهم، حيث يميل الموظفون الراضون إلى تقديم عمل أفضل. - الاحتفاظ بالموظفين: يمكن أن يساعد الرضا في تقليل معدل دوران الموظفين، حيث يميل الموظفون الراضون إلى البقاء في المنظمة لفترة أطول. - البيئة التنظيمية: يساهم الرضا في خلق بيئة عمل إيجابية، مما يعزز التعاون ويقلل من النزاعات. قياس رضا الموظفين: يتم قياس رضا الموظفين عادةً من خلال استبيانات ودراسات استقصائية تقيس جوانب مختلفة من رضا الموظف، مثل تلك المذكورة أعلاه. يتم تحليل هذه البيانات لتقديم رؤى حول مدى رضا الموظفين وتحديد المجالات التي تحتاج إلى تحسين. رضا الموظفين هو متغير تابع حيوي يعكس مدى الارتياح العام للموظفين تجاه جوانب متعددة من عملهم ومكان عملهم. فهم هذا المتغير يساعد المنظمات في تحسين بيئة العمل وتعزيز أداء الموظفين ولولائهم.

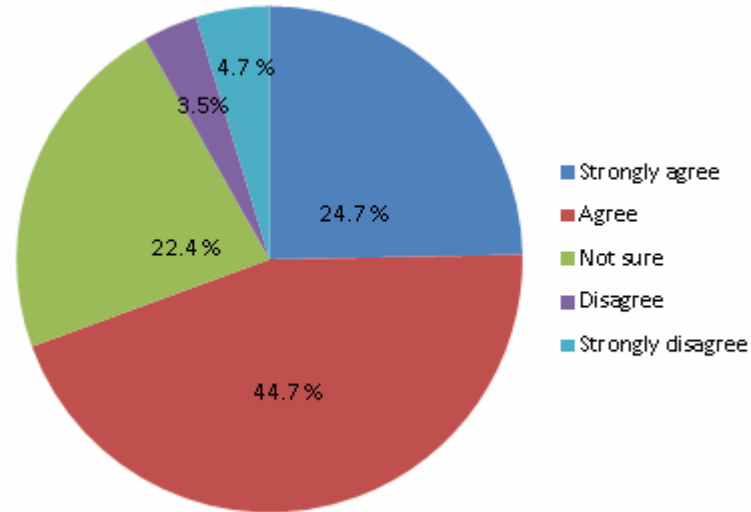
تطور مفهوم رضا الموظفين يشمل مراحل مختلفة من التحليل والتطوير عبر الزمن. عبر التاريخ، تطورت طرق فهم وقياس رضا الموظفين، مما يعكس التغيرات في بيئات العمل، استراتيجيات الإدارة، والتوجهات الاجتماعية. إليك نظرة عامة على تطور مفهوم رضا الموظفين: ١. المراحل المبكرة (قبل القرن العشرين): - الأوضاع الأساسية: في المراحل المبكرة من الثورة الصناعية، كانت الأوضاع في أماكن العمل غالباً قاسية مع اهتمام محدود برضا الموظفين. - التركيز على الإنتاجية: كانت التركيزيات الرئيسية على زيادة الإنتاجية من خلال تحسين الظروف المادية والتقليل من التكلفة. ٢. القرن العشرين - النصف الأول: - نظرية الدافع (مازلو): اقترحت نظرية هرم الحاجات لماسلو (١٩٥٤) أن الرضا يتوقف على تلبية حاجات أساسية تتدرج من الاحتياجات الفيزيولوجية إلى الحاجة لتحقيق الذات. - نظرية العاملين (هيرزبرغ): قدمت نظرية هيرزبرغ (١٩٥٩) فصلاً بين العوامل التي تؤدي إلى الرضا الوظيفي (عوامل مشجعة) والعوامل التي تؤدي إلى عدم الرضا (عوامل غير مشجعة). ٣. منتصف القرن العشرين إلى التسعينيات: - تحسينات في أساليب الإدارة: بدأت المنظمات في التركيز على تحسين بيئة العمل، مثل توفير ظروف عمل أفضل، والاهتمام بالصحة والسلامة، وتقديم الحوافز والمزايا. - التركيز على الدافع والإشراك: أصبحت هناك زيادة في فهم أهمية تحفيز الموظفين وإشراكهم في اتخاذ القرارات. تطور مفهوم الرضا الوظيفي ليشمل عوامل مثل التحفيز الذاتي، والنمو المهني، والتقدير. ٤. العقد الأول من القرن الواحد والعشرين: - الاهتمام بالرفاهية: بدأت الشركات في التركيز على الرفاهية الشاملة للموظفين، بما في ذلك الصحة النفسية، التوازن بين العمل والحياة، وبرامج الدعم الشخصي. - التكنولوجيا والثقافة التنظيمية: تطور استخدام التكنولوجيا في قياس رضا الموظفين وتحسين بيئة العمل من خلال أدوات مثل استبيانات الرضا الرقمية وتحليل البيانات الكبيرة. ٥. العقد الثاني من القرن الواحد والعشرين: - المرونة والتنوع: ازداد التركيز على تقديم بيئات عمل مرنة وداعمة للتنوع والشمول، مما يعزز الرضا العام ويستجيب لمتطلبات القوى العاملة الحديثة. - التحليل المتقدم: تطورت تقنيات التحليل والتقييم لتشمل استخدام الذكاء الاصطناعي والتحليل النفسي لفهم عميق لمستويات رضا الموظفين وعوامل التأثير. ٦. الاتجاهات الحالية والمستقبلية: - التركيز على الخبرة الكلية: تركز الشركات بشكل متزايد على تحسين تجربة الموظف الشاملة، بما في ذلك التفاعل الشخصي، وتجربة العمل، والاعتراف بالأداء. - التكنولوجيا والتواصل: الاستخدام المتزايد للتكنولوجيا للتواصل مع الموظفين وتقديم تجربة عمل شخصية وداعمة عبر المنصات

الرقمية.: تطور مفهوم رضا الموظفين يعكس تحولاً من التركيز الأساسي على ظروف العمل والإنتاجية إلى فهم شامل ومتقدم يشمل الرفاهية، التحفيز، والتوازن بين العمل والحياة. تتجه الأبحاث والممارسات الحديثة نحو تحسين تجربة الموظف الشاملة باستخدام أدوات تحليل متقدمة وتكنولوجيا متطورة.

رضا الموظفين له عدة أبعاد رئيسية تساهم في تكوين الصورة الكاملة للرضا العام في بيئة العمل. إليك أبرز الأبعاد التي تشكل مفهوم رضا الموظفين: ١. الرضا عن العمل نفسه - طبيعة العمل: مدى ملائمة المهام والأنشطة التي يؤديها الموظف مع اهتماماته ومهاراته. - التحديات والإثارة: مدى توفر فرص للتحدي والنمو في العمل، ومدى تحفيز المهام للموظف. ٢. الرضا عن الأجر والمزايا - الرواتب: مدى تناسب الأجر مع جهود الموظف وأدائه، ووجود عدالة في توزيع الرواتب. - المزايا: رضا الموظف عن المزايا الإضافية مثل التأمين الصحي، الإجازات، والمكافآت. ٣. الرضا عن بيئة العمل - الظروف المادية: مدى جودة الظروف البيئية مثل المكتب، المعدات، وظروف العمل بشكل عام. - الثقافة التنظيمية: مدى توافق بيئة العمل مع القيم والمبادئ الشخصية للموظف، وأثرها على الراحة النفسية. ٤. الرضا عن العلاقة مع الزملاء والإدارة - العلاقات مع الزملاء: مدى جودة العلاقة والتعاون بين الموظف وزملائه في العمل. - الإدارة: مدى رضا الموظف عن أسلوب الإدارة ودعم القادة، وشعوره بالاحترام والتقدير من قبل الإدارة. ٥. الرضا عن التوازن بين العمل والحياة - المرونة: مدى توفر مرونة في جداول العمل وتوازن بين الالتزامات المهنية والشخصية. - الراحة الشخصية: قدرة الموظف على إدارة ضغوط العمل والحفاظ على جودة الحياة الشخصية. ٦. الرضا عن فرص النمو والتطوير - التدريب والتطوير: مدى توفر فرص للتعلم والنمو المهني داخل المنظمة. - الترقية: رضا الموظف عن فرص الترقية والتقدم الوظيفي، ومدى شعوره بأن هناك مسارات واضحة للتطور المهني. ٧. الرضا عن التعرف والتقدير - التقدير: مدى تقدير الشركة لأداء الموظف، ومدى تقدير الجهود المبذولة. - الاعتراف: مستوى الاعتراف بالإنجازات والمساهمات الفردية في المنظمة. تتضمن أبعاد رضا الموظفين عدة جوانب رئيسية مثل الرضا عن العمل نفسه، الأجر والمزايا، بيئة العمل، العلاقة مع الزملاء والإدارة، التوازن بين العمل والحياة، وفرص النمو والتطوير. فهم هذه الأبعاد يساعد المنظمات في تحسين بيئة العمل وتعزيز رضا الموظفين، مما يؤثر إيجابياً على الأداء العام والاحتفاظ بالموظفين.

نظريات رضا الموظفين تعكس كيفية فهم وتأثير مختلف العوامل على مستوى رضا الموظفين. تعدّ هذه النظريات أساسية في توجيه الأبحاث والتطبيقات العملية المتعلقة بإدارة الموارد البشرية وتحسين بيئة العمل. إليك بعض النظريات الرئيسية التي تفسر رضا الموظفين: ١. نظرية هرم الحاجات لماسلو (Maslow's Hierarchy of Needs) الأساس: اقترح أبراهام ماسلو (١٩٥٤) أن الأفراد يسعون لتلبية مجموعة من الحاجات التي تتدرج من الأساسيات إلى الطموحات العليا. تشمل هذه الحاجات: - الحاجات الفسيولوجية: مثل الأجر الكافي لتلبية الاحتياجات الأساسية. - حاجات الأمان: مثل الأمان الوظيفي وظروف العمل الجيدة. - حاجات الانتماء: مثل العلاقات الاجتماعية الجيدة في العمل. - حاجات التقدير: مثل التقدير والاعتراف بالإنجازات. - حاجات تحقيق الذات: مثل الفرص للنمو والتطوير المهني. التطبيق: يمكن استخدام هذه النظرية لفهم كيف تؤثر تلبية الحاجات المختلفة على رضا الموظفين وتحفيزهم. ٢. نظرية الدافع-الرضا (Herzberg's Two-Factor Theory) الأساس: اقترح فريدريك هيرزبرغ (١٩٥٩) أن هناك نوعين من العوامل التي تؤثر على رضا الموظفين: - عوامل دافعية: تؤدي إلى الرضا الوظيفي مثل التقدير، المسؤولية، وفرص النمو. - عوامل غير دافعية: تمنع عدم الرضا ولكن لا تؤدي بالضرورة إلى الرضا، مثل الأجر وظروف العمل. التطبيق: تسلط النظرية الضوء على أهمية تحسين عوامل الدافع لتعزيز رضا الموظفين. ٣. نظرية العدالة (Equity Theory) الأساس: اقترح جون ستاسي آدمز (١٩٦٣) أن رضا الموظفين يعتمد على شعورهم بالعدالة في المقارنة بين جهودهم والنتائج التي يحصلون عليها مقارنة بالآخرين. يشمل ذلك: - الإنصاف الداخلي: مقارنة الجهود والنتائج بين الأفراد داخل المنظمة. - الإنصاف الخارجي: مقارنة الجهود والنتائج بين الأفراد في منظمات أخرى. التطبيق: تُستخدم النظرية لتقييم كيفية تأثير المساواة والعدالة في الأجور والمزايا على رضا الموظفين. ٤. نظرية التعلم الاجتماعي (Social Learning Theory) الأساس: اقترح ألبرت باندورا (١٩٧٧) أن الأفراد يتعلمون سلوكيات جديدة من خلال الملاحظة والتقليد والتفاعل الاجتماعي. تشمل النظرية: - التعلم من التجربة: تأثير الخبرات السابقة على التصرفات والسلوك. - التعلم بالملاحظة: تأثير نماذج القيادة والقوة في مكان العمل. التطبيق: تساعد في فهم كيفية تأثير أساليب القيادة والنماذج الإيجابية على رضا الموظفين. ٥. نظرية الدافع الذاتي (Self-Determination Theory) الأساس: اقترحت كارا ديسي وريتشارد رايان (١٩٨٥) أن الدافع والرضا يتأثران بثلاث حاجات أساسية: - الاستقلالية: الشعور بالتحكم في العمل والقرارات. - الكفاءة: الشعور بالقدرة على تحقيق الأهداف وإتقان المهام. - الارتباط: الشعور بالاتصال والدعم من الآخرين. التطبيق: تستخدم لتحليل كيف تؤثر تلبية هذه الحاجات على رضا الموظفين والدافع. ٦. نظرية التوقع (Expectancy Theory) الأساس: اقترح فيكتور فيروم (١٩٦٤) أن رضا الموظفين يتأثر بتوقعاتهم بشأن المكافآت والنتائج. تشمل النظرية: - التوقع: الاعتقاد بأن الجهد سيؤدي إلى الأداء الجيد. - الأداء: الاعتقاد بأن الأداء الجيد سيؤدي إلى مكافآت. - المكافآت: قيمة المكافآت التي يحصل عليها

الموظف. التطبيق: تُستخدم لتحليل كيف يؤثر توقع الموظفين للمكافآت على رضاهم وتحفيزهم. نظريات رضا الموظفين توفر إطارًا لفهم العوامل التي تؤثر على رضا الموظفين وتحفيزهم. من خلال تطبيق هذه النظريات، يمكن للمنظمات تحسين استراتيجيات إدارة الموارد البشرية وتعزيز بيئة العمل لدعم رضا الموظفين وتحقيق أداء أعلى.



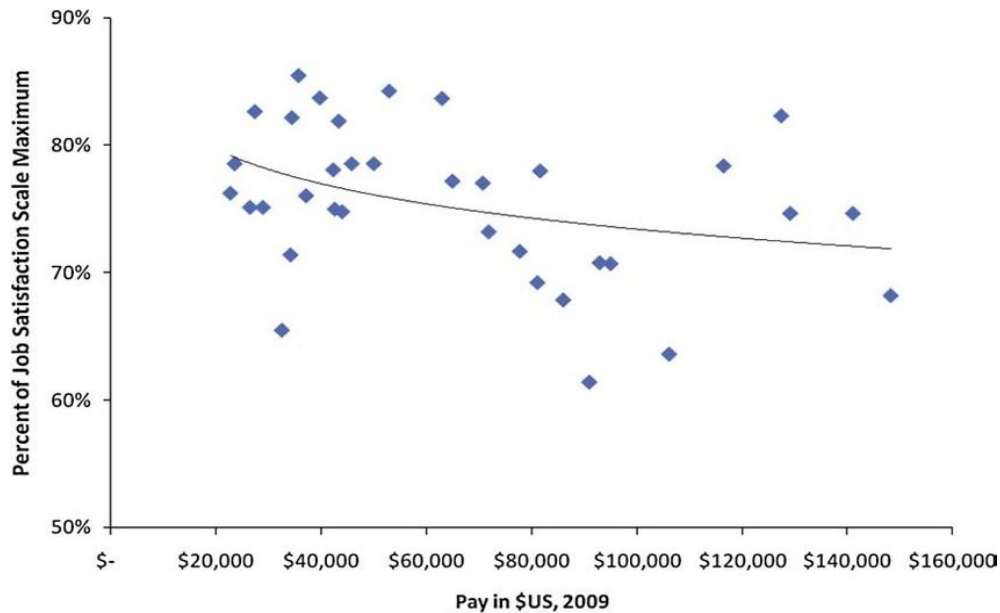
## العلاقة بين المتغيرات الخدمات المالية ورضا الموظفين

العلاقة بين الخدمات المالية ورضا الموظفين تتضمن عدة أنماط وتفاعلات يمكن تحليلها لفهم كيفية تأثير الخدمات المالية على مستوى رضا الموظفين. تشمل هذه العلاقة الأنماط المختلفة، الصراعات المحتملة، والفجوات التي قد تظهر. إليك تحليلاً شاملاً: ١. الأنماط: أ. التأثير الإيجابي المباشر - المكافآت والحوافز: خدمات مالية مثل المكافآت السنوية، والمكافآت النقدية، والمزايا الإضافية يمكن أن تعزز رضا الموظفين بشكل مباشر من خلال تحسين الأجر وتقديم مزايا مالية مغرية. - التقاعد والتأمين: توفير خدمات مالية متكاملة مثل خطط التقاعد والتأمين الصحي يعزز شعور الأمان والاستقرار المالي للموظفين، مما يرفع مستوى رضاهم. ب. التأثير غير المباشر عبر تحسين بيئة العمل - برامج الدعم المالي: خدمات مثل الاستشارات المالية أو القروض الميسرة يمكن أن تساعد الموظفين في إدارة أموالهم بشكل أفضل، مما يقلل من الضغوط المالية ويؤدي إلى رضا أعلى. - الاستثمار في تطوير المهارات: الخدمات المالية التي تشمل التدريب والتطوير يمكن أن تعزز من قدرات الموظفين وتساهم في تحسين رضاهم من خلال توفير فرص للنمو المهني. ج. التأثير السلبي المحتمل - عدم الكفاية المالية: إذا كانت الخدمات المالية المقدمة غير كافية أو غير عادلة، فقد تؤدي إلى استياء الموظفين وعدم رضاهم. - المقارنات غير العادلة: إذا شعر الموظفون أن الأجور والمزايا المالية غير متكافئة مقارنة بالمعايير السوقية أو مع زملائهم، فقد يحدث انخفاض في مستوى الرضا.

٢. الصراعات: أ. الصراع بين المكافآت الفردية والجماعية - تباين الأجر: يمكن أن ينشأ صراع بين الموظفين إذا كانت المكافآت والحوافز المالية تُوزع بشكل غير عادل أو لا تتناسب مع مساهماتهم الفردية والجماعية. - التفضيلات الشخصية: بعض الموظفين قد يفضلون المكافآت النقدية، بينما يفضل الآخرون المزايا غير المباشرة مثل التدريب والتطوير. ب. الصراع بين الأجر والمزايا - المزايا مقابل الأجر المباشر: قد يواجه الموظفون صراعاً إذا كانت المزايا مثل التأمين الصحي أو خطط التقاعد لا تعوض عن انخفاض الأجر الأساسي. ج. الصراع مع التوقعات الشخصية - توقعات غير متطابقة: يمكن أن ينشأ صراع إذا كانت التوقعات الشخصية للموظفين من الخدمات المالية لا تتطابق مع ما تقدمه المنظمة فعلياً.

٣. الفجوات: أ. فجوة في التوقعات - فجوة بين توقعات الموظفين والواقع: قد يحدث رضا منخفض إذا كانت الخدمات المالية المقدمة لا تلبي توقعات الموظفين بشأن الأجر والمزايا. ب. فجوة في الاتصالات - سوء التواصل: إذا لم يتم توضيح بوضوح كيفية توزيع المكافآت والمزايا، يمكن أن تنشأ فجوة في الفهم تؤدي إلى استياء الموظفين. ج. فجوة في العدالة - مساواة غير كافية: قد تنشأ فجوة إذا شعر الموظفون بأن الخدمات المالية غير موزعة بشكل عادل، مما يؤدي إلى تصورات حول التمييز أو عدم العدالة. العلاقة بين الخدمات

المالية ورضا الموظفين معقدة وتتضمن أنماطاً متعددة من التأثيرات الإيجابية والسلبية. من خلال فهم الأنماط المختلفة، ومعالجة الصراعات، وسد الفجوات في التوقعات والعدالة، يمكن للمنظمات تحسين استراتيجياتها المالية لتعزيز رضا الموظفين وزيادة ولائهم وإنتاجيتهم.



## الخاتمة

تلخيص النتائج من الدراسات السابقة حول العلاقة بين الخدمات المالية ورضا الموظفين يتطلب تقديم النقاط الرئيسية التي توصلت إليها هذه الدراسات. في هذا السياق، يمكن تلخيص النتائج الرئيسية التي توصلت إليها الدراسات السابقة كما يلي: ١. التأثير الإيجابي للخدمات المالية: - زيادة الرضا الوظيفي: الدراسات أظهرت أن تحسين الأجور والمزايا المالية، مثل المكافآت والحوافز، يرتبط بزيادة رضا الموظفين. الأجر العادل والمكافآت المناسبة تعزز شعور الموظفين بالتقدير مما يزيد من رضاهم عن عملهم. - تعزيز الاستقرار والأمان: توفير خدمات مالية مثل التأمين الصحي وخطط التقاعد يساهم في تعزيز شعور الأمان والاستقرار المالي لدى الموظفين، مما يساهم في زيادة رضاهم وولائهم للمنظمة. ٢. التأثيرات السلبية المحتملة: - عدم كفاية الخدمات المالية: إذا كانت الخدمات المالية غير كافية أو لا تلبي احتياجات الموظفين، قد يؤدي ذلك إلى انخفاض رضاهم. عدم تلبية توقعات الموظفين من حيث الأجور والمزايا يمكن أن يؤدي إلى الاستياء. - الاختلافات في التوزيع: الفجوات في توزيع المكافآت والمزايا قد تخلق مشكلات تتعلق بالعدالة والإنصاف، مما يؤدي إلى صراعات بين الموظفين ويقلل من مستوى رضاهم. ٣. الصراعات والفجوات: - فجوات التوقعات: دراسات أظهرت أن فجوات بين التوقعات الشخصية للموظفين والخدمات المالية المقدمة يمكن أن تؤدي إلى انخفاض الرضا. إذا كانت التوقعات لا تتطابق مع ما توفره المنظمة، فقد يشعر الموظفون بالإحباط. - الصراعات بين الأجر والمزايا: بعض الدراسات تشير إلى وجود صراعات بين تفضيلات الموظفين للأجر المباشر والمزايا غير النقدية. قد يفضل بعض الموظفين الأجر الأعلى، بينما يفضل الآخرون المزايا الإضافية مثل التأمين الصحي أو التدريب. ٤. تأثير البرامج والمبادرات المالية: - تحسين الأداء والإنتاجية: بعض الدراسات تشير إلى أن الخدمات المالية، مثل برامج الدعم المالي والتدريب، يمكن أن تؤدي إلى تحسين الأداء والإنتاجية، مما يعزز رضا الموظفين. - أثر البرامج التحفيزية: البرامج التحفيزية المرتبطة بالخدمات المالية تؤثر بشكل إيجابي على رضا الموظفين، خاصة عندما تكون مصممة بشكل يتماشى مع احتياجات الموظفين وتفضيلاتهم. الخلاصة: النتائج من الدراسات السابقة تؤكد أن الخدمات المالية تلعب دوراً هاماً في رضا الموظفين. تحسين الأجور والمزايا يعزز الرضا، بينما يمكن أن تؤدي فجوات في التوقعات وعدم كفاية الخدمات إلى تأثيرات سلبية. فهم هذه الديناميات يمكن أن يساعد المنظمات في تصميم استراتيجيات مالية فعالة تزيد من رضا الموظفين وتحسن بيئة العمل.

مناقشة آثار البحث المستقبلية تتناول كيفية تأثير نتائج البحث الحالي على المستقبل، وتوجهات الأبحاث القادمة، وتطبيقات النتائج في الممارسات العملية. في سياق دراسة العلاقة بين الخدمات المالية ورضا الموظفين، يمكن النظر في الآثار المستقبلية التالية: ١. تحسين استراتيجيات إدارة الموارد البشرية: - تصميم برامج مالية مخصصة: يمكن للمنظمات تطوير برامج مالية مخصصة تتناسب مع احتياجات وتوقعات الموظفين المتنوعة. تطبيق نتائج البحث يمكن أن يساهم في تصميم برامج مكافآت وحوافز أكثر فعالية. - التركيز على التوازن بين الأجر والمزايا: إدراك أن بعض الموظفين يفضلون الأجور المرتفعة بينما يفضل آخرون المزايا قد يدفع الشركات لبنني استراتيجيات مرنة تقدم خيارات متعددة تناسب تفضيلات الموظفين. ٢. تطوير نماذج جديدة للدعم المالي: - برامج الدعم الشامل: يمكن أن تشجع النتائج البحثية على تطوير برامج دعم مالي تشمل الاستشارات المالية، برامج الادخار، وخطط التقاعد التي تعزز الاستقرار المالي للموظفين وتساهم في تحسين رضاهم. - تحليل البيانات الكبيرة: استخدام تقنيات تحليل البيانات الكبيرة لفهم التوجهات والأنماط في تفضيلات الموظفين يمكن أن يساعد في تخصيص الخدمات المالية بشكل أكثر دقة. ٣. تحسين تجربة الموظف: - تحقيق التوازن بين العمل والحياة: استناداً إلى النتائج، يمكن للشركات تحسين سياسات العمل لضمان التوازن بين العمل والحياة، مما يعزز الرضا العام للموظفين. - تطبيق التكنولوجيا: استخدام التكنولوجيا مثل التطبيقات المالية الذكية لتحسين إدارة الأجور والمزايا يمكن أن يعزز تجربة الموظف. ٤. التأثير على الأبحاث المستقبلية: - توسيع نطاق الدراسات: النتائج قد تدفع الباحثين لاستكشاف كيف تؤثر الخدمات المالية على جوانب أخرى من تجربة الموظف، مثل الأداء الوظيفي، الإبداع، والابتكار. - دراسات مقارنة: إجراء دراسات مقارنة بين المنظمات والصناعات المختلفة يمكن أن يوفر رؤى حول كيفية تأثير العوامل المالية على رضا الموظفين في سياقات متنوعة. ٥. تطبيق النتائج في سياقات متنوعة: - مؤسسات صغيرة وكبيرة: فهم كيف يمكن تكيف الاستراتيجيات المالية لتناسب احتياجات المنظمات من مختلف الأحجام يمكن أن يكون له تأثير كبير على كيفية تحسين رضا الموظفين في بيئات متنوعة. - بيئات العمل المتغيرة: مع تغير بيئات العمل (مثل العمل عن بُعد)، قد تكون هناك حاجة لتكييف خدمات مالية جديدة تتناسب مع هذه التغيرات وتلبي احتياجات الموظفين. ٦. تعزيز

الإطار الأخلاقي والعدالة: - تحقيق العدالة المالية: يمكن أن تؤدي نتائج البحث إلى تعزيز التركيز على المساواة والعدالة في توزيع المكافآت والمزايا، مما يحسن البيئة التنظيمية ويزيد من رضا الموظفين. - استراتيجيات الشفافية: تعزيز الشفافية في كيفية توزيع المكافآت والمزايا يمكن أن يقلل من الصراعات والفجوات في التوقعات، مما يساهم في بيئة عمل أكثر إيجابية. الآثار المستقبلية للبحث في العلاقة بين الخدمات المالية ورضا الموظفين تشير إلى أهمية تحسين استراتيجيات إدارة الموارد البشرية وتطوير برامج دعم مالي مخصصة. يمكن أن تلعب التكنولوجيا والأبحاث المستقبلية دوراً في تعزيز فهمنا وتطبيق النتائج في سياقات متنوعة، مما يساهم في تحسين تجربة الموظف ورضاه بشكل عام.

المساهمات الإجمالية للبحث ١. توضيح العلاقة بين الخدمات المالية والثقافة التنظيمية: - يقدم البحث فهماً عميقاً للعلاقة المتبادلة بين الخدمات المالية والثقافة التنظيمية في مشاريع كبرى مثل نيوم. من خلال تحليل كيفية تأثير الإدارة المالية على الشفافية، المساءلة، والكفاءة، يسهم البحث في تطوير نظريات حول هذا التفاعل في السياقات التنظيمية الكبرى. ٢. تقديم إطار نظري وتطبيقي متكامل: - يوفر البحث إطاراً نظرياً وتطبيقياً يجمع بين الأطر النظرية المختلفة مثل نظرية الأنظمة ونظرية الوكالة. هذا الإطار يساعد في فهم كيفية تأثير الخدمات المالية على جوانب متعددة من الثقافة التنظيمية، ويقدم نموذجاً يمكن تطبيقه على مشاريع أخرى. ٣. استراتيجيات التحسين والتطوير: - يقدم البحث استراتيجيات وتوصيات عملية لتحسين الخدمات المالية وتعزيز الثقافة التنظيمية. من خلال تحليل البيانات والتوصيات المستندة إلى نتائج البحث، يوفر البحث أدوات وأساليب لتحسين الأداء المالي والإداري في مشاريع مشابهة. ٤. تسليط الضوء على التحديات والفرص: - يكشف البحث عن التحديات الرئيسية التي تواجهها الخدمات المالية في المشاريع الكبيرة ويقترح حلولاً مبتكرة للتغلب عليها. كما يسلط الضوء على الفرص التي يمكن الاستفادة منها لتعزيز الابتكار والاستثمار من خلال تحسين استراتيجيات الإدارة المالية. ٥. مساهمة في الأدبيات الأكاديمية: - يضيف البحث قيمة إلى الأدبيات الأكاديمية في مجال الإدارة المالية والثقافة التنظيمية من خلال تقديم بيانات وملاحظات جديدة. هذا يمكن أن يساهم في تطوير الأبحاث المستقبلية وتوجيه الدراسات اللاحقة في هذا المجال. ٦. تطبيق النتائج في السياقات العملية: - من خلال تقديم دراسات حالة وتحليل مقارن، يوفر البحث رؤى عملية يمكن تطبيقها في مشاريع مماثلة عالمياً. هذا يساهم في تحسين الممارسات الحالية وتعزيز فعالية الإدارة المالية في مشاريع التنمية الكبرى. ٧. دعم اتخاذ القرارات الاستراتيجية: - يوفر البحث بيانات وتحليلات تساعد في اتخاذ قرارات استراتيجية قائمة على الأدلة لتحسين الأداء المالي والإداري. هذه المعلومات يمكن أن تدعم الإدارات التنفيذية في تطوير استراتيجيات فعالة لتحقيق أهداف المشاريع الطموحة. بذلك، يسهم البحث في تقديم رؤى شاملة وتوصيات عملية تعزز من فهم العلاقة بين الخدمات المالية والثقافة التنظيمية وتدعم نجاح المشاريع الكبيرة مثل نيوم، مما يساهم في تحقيق أهداف التنمية المستدامة والابتكار.

### الفصل الثالث : منهجية البحث

## المقدمة.

في إطار هذا البحث، الذي يهدف إلى استكشاف دور الخدمات المالية في تشكيل وتأثير الثقافة التنظيمية داخل مشروع نيوم، تم اعتماد منهجية بحثية شاملة ومتعددة الجوانب. تعتمد هذه المنهجية على الجمع بين أساليب البحث الكمي والكيفي لتحليل العلاقة المعقدة بين توفر الخدمات المالية والبيئة التنظيمية. عناصر منهجية البحث:

١. المنهج الوصفي التحليلي: تم اختيار هذا المنهج لأنه يسمح بفهم طبيعة العلاقة بين المتغيرات المدروسة، وهي الخدمات المالية والثقافة التنظيمية. يقوم هذا المنهج على وصف الظواهر وتحليلها لتحديد العوامل المؤثرة والنتائج المحتملة.
٢. أدوات جمع البيانات: شملت الأدوات المستخدمة في البحث: • المقابلات الشخصية مع عدد من العاملين والإداريين في مشروع نيوم، لفهم آرائهم حول تأثير الخدمات المالية على تجربتهم التنظيمية.
- الاستبيانات، التي تم توزيعها على عينة واسعة من الموظفين لجمع بيانات كمية حول مدى تأثير ثقافتهم التنظيمية بالخدمات المالية المتاحة.
- مراجعة الوثائق والتقارير الرسمية المتعلقة بالسياسات المالية والثقافة المؤسسية في المشروع.
٣. العينة المستهدفة: تشمل العينة المختارة في هذا البحث العاملين في مختلف المستويات الإدارية والتنظيمية داخل مشروع نيوم، من أجل الحصول على رؤية شاملة حول تأثير الخدمات المالية في جميع جوانب المشروع.
٤. أساليب تحليل البيانات: سيتم استخدام التحليل الإحصائي للبيانات الكمية لتحديد العلاقات بين المتغيرات المدروسة، إضافة إلى التحليل النوعي لتفسير المقابلات والنصوص المستخلصة من المشاركين. تسعى هذه المنهجية إلى تقديم تحليل شامل يمكن من خلاله فهم الأثر الفعلي للخدمات المالية على الثقافة التنظيمية، وبالتالي تحديد السياسات المالية الأمثل لتعزيز بيئة عمل متكاملة ومبتكرة في مشروع نيوم.

**1. مجتمع البحث:** • التعريف: مجتمع البحث في هذه الدراسة يشمل جميع العاملين في مشروع نيوم، سواء كانوا في المناصب الإدارية أو التنفيذية، وكذلك الموظفين الذين يعملون في مجالات مختلفة ضمن المشروع. يشمل هذا أيضاً الموظفين من مختلف الجنسيات والمستويات التعليمية والخبرات المهنية. • المجالات المستهدفة:

- الإدارة العليا: المدراء التنفيذيون وأعضاء فرق القيادة الذين يشرفون على السياسات العامة والقرارات الاستراتيجية.
- المستوى الإداري المتوسط: الموظفون الذين يشغلون مناصب إدارية وسطى ويقومون بالإشراف على الفرق ويديرون العمليات اليومية.
- المستوى التشغيلي: الموظفون في الخطوط الأمامية الذين ينفذون المهام اليومية والتشغيلية في مختلف القطاعات.
- الاختصاصيون الماليون والتقنيون: العاملون في مجال التمويل، الخدمات المالية، والتكنولوجيا المالية الذين لديهم إلمام مباشر بالخدمات المالية التي تقدمها المؤسسة.

حجم المجتمع: نظراً إلى أن مشروع نيوم هو مشروع ضخم يضم عدداً كبيراً من العاملين من مختلف المجالات والخلفيات، فإن المجتمع المستهدف سيكون متنوعاً من حيث العدد والخبرة.

٢. تقنيات أخذ العينة: لتحقيق تمثيل عادل لمجتمع البحث وتوفير نتائج دقيقة، سيتم استخدام تقنيات أخذ العينات التالية: أ. العينة العشوائية الطبقية • (Stratified Random Sampling): التعريف: هذه التقنية تقوم على تقسيم مجتمع البحث إلى طبقات أو فئات بناءً على معايير معينة (مثل المستوى الإداري أو القسم الوظيفي) ثم يتم اختيار عينات عشوائية من كل فئة. • السبب في استخدامها: نظراً للتنوع في المستويات الإدارية والمجالات الوظيفية داخل مشروع نيوم، تضمن هذه التقنية تمثيلاً متساوياً لكل مجموعة وظيفية، مما يعزز دقة النتائج ويضمن شمولية العينة لكافة جوانب المشروع.
- مثال على الطبقات: • طبقة الإدارة العليا. • طبقة الإدارة المتوسطة. • طبقة الموظفين في الأقسام المالية. • طبقة الموظفين في الأقسام التشغيلية. ب. العينة القصدية • (Purposive Sampling): التعريف: هذه التقنية تعتمد على اختيار الأفراد الذين يُعتقد أنهم يمتلكون معلومات أو خبرات معينة تساهم في تحقيق أهداف الدراسة، مثل المسؤولين عن تقديم الخدمات المالية أو المديرين الماليين. • السبب في استخدامها: في هذه الدراسة، بعض المشاركين قد يكونون لديهم معرفة أعمق بالخدمات المالية وكيفية تأثيرها على الثقافة التنظيمية، وبالتالي يمكن التركيز على أخذ عينات من الأشخاص الأكثر ارتباطاً بموضوع البحث لضمان الحصول على رؤى عميقة.
- ج. العينة العشوائية البسيطة • (Simple Random Sampling): التعريف: يتم اختيار الأفراد من مجتمع البحث بشكل عشوائي دون تقسيمهم إلى فئات. • السبب في استخدامها: تُستخدم هذه الطريقة لضمان حصول كل فرد في المجتمع على فرصة متساوية ليكون جزءاً من العينة، مما يعزز التنوع في آراء العينة المختارة ويضمن نتائج أكثر تنوعاً.
٣. حجم العينة: • الاعتبارات: يعتمد حجم العينة على حجم مجتمع البحث الكلي وتنوعه. سيتم تقدير حجم العينة بناءً على احتياجات التحليل الإحصائي، ويفضل أن تكون

العينة كافية لتمثيل كافة الفئات المستهدفة بشكل عادل. يمكن استخدام الصيغ الإحصائية لحساب حجم العينة المناسب لضمان دقة النتائج. ٤. الاعتبارات الخاصة بالعينة: • التنوع الجغرافي: نظراً لأن مشروع نيوم يمتد عبر مناطق متعددة، يجب أن تعكس العينة هذا التنوع الجغرافي لضمان تمثيل آراء العاملين في مختلف المناطق. • التنوع الوظيفي: من المهم أن تضم العينة أفراداً من مختلف التخصصات لضمان تمثيل جميع الأقسام والوحدات التنظيمية داخل المشروع. استخدام هذه التقنيات لأخذ العينة يساهم في تحقيق تمثيل شامل لمجتمع البحث، مما يعزز من صحة ودقة النتائج المتعلقة بدور الخدمات المالية وتأثيرها على الثقافة التنظيمية في مشروع نيوم.

إجراءات التحليل الإحصائي في هذا البحث الذي يدرس تأثير الخدمات المالية على الثقافة التنظيمية في مشروع نيوم، سيتم استخدام مجموعة من الإجراءات الإحصائية لتحليل البيانات الكمية المستخلصة من الاستبيانات، بالإضافة إلى تحليل النتائج النوعية بشكل متكامل. الهدف من التحليل الإحصائي هو تحديد العلاقات بين المتغيرات المستقلة (الخدمات المالية) والمتغيرات التابعة (الثقافة التنظيمية)، وكذلك اختبار الفرضيات المطروحة في الدراسة. ١. التحليل الوصفي (Descriptive Analysis): الهدف: يوفر التحليل الوصفي لمحة عامة عن البيانات المستخلصة من الاستبيانات. يشمل ذلك وصف السمات الديموغرافية للعينة مثل العمر، الجنس، المؤهل التعليمي، المستوى الوظيفي، بالإضافة إلى وصف استجابات المشاركين حول الخدمات المالية والثقافة التنظيمية. • الإجراءات: • حساب المتوسطات، الوسيط، والانحراف المعياري للمتغيرات. • تحديد نسب التوزيع التكراري (Frequency Distribution) لكل عنصر من عناصر الاستبيان مثل عدد المشاركين الذين أبدوا رضاهم عن الخدمات المالية أو عدم رضاهم. • الأمثلة: • حساب متوسط رضا الموظفين عن الخدمات المالية (مثل الحوافز والمكافآت). • نسبة الموظفين الذين يرون أن الخدمات المالية تؤثر إيجابياً على ثقافة التعاون في بيئة العمل. ٢. اختبار الصدق والثبات (Validity and Reliability Testing): الهدف: التأكد من أن أداة جمع البيانات (الاستبيان) تقيس ما هو مطلوب قياسه بشكل دقيق وأن نتائج القياس موثوقة. • الإجراءات: • صدق المحتوى (Content Validity): سيتم تقييم محتوى الأسئلة من قبل خبراء متخصصين للتأكد من أنها تعكس المفاهيم المراد قياسها بدقة (الخدمات المالية والثقافة التنظيمية). • ثبات الأداة (Reliability): سيتم استخدام معامل ألفا كرونباخ (Cronbach's Alpha) لقياس مدى اتساق استجابات المشاركين، حيث تُعتبر قيمة ألفا أعلى من ٠,٧ مؤشراً على الثبات العالي. • الأمثلة: • اختبار ثبات مجموعة الأسئلة المتعلقة برضا الموظفين عن الخدمات المالية. • التأكد من صدق الأسئلة المتعلقة بتأثير الخدمات المالية على بيئة العمل. ٣. تحليل الانحدار (Regression Analysis): الهدف: تحليل العلاقة بين المتغير المستقل (الخدمات المالية) والمتغير التابع (الثقافة التنظيمية)، وتحديد مدى تأثير الخدمات المالية على عناصر محددة من الثقافة التنظيمية مثل التعاون، الابتكار، أو الالتزام المؤسسي. • الإجراءات: • الانحدار البسيط (Simple Regression): يستخدم لتحليل العلاقة بين متغيرين (مثل تأثير الحوافز المالية على رضا الموظفين). • الانحدار المتعدد (Multiple Regression): يستخدم لتحليل تأثير مجموعة من الخدمات المالية (مثل الرواتب، الحوافز، التأمينات) على عدة جوانب من الثقافة التنظيمية (مثل التعاون والابتكار). • الأمثلة: • تحليل تأثير خدمات الحوافز المالية على مدى رضا الموظفين ومستوى تعاونهم. • دراسة تأثير الخدمات المصرفية والتأمينات على مستوى الابتكار داخل المؤسسة. ٤. اختبار الفرضيات (Hypothesis Testing): الهدف: اختبار الفرضيات المطروحة في الدراسة لتحديد صحة العلاقة بين الخدمات المالية والثقافة التنظيمية باستخدام الاختبارات الإحصائية المناسبة. • الإجراءات: • اختبار (T-Test): يستخدم لاختبار الفروق بين مجموعتين. مثلاً، يمكن استخدامه لمعرفة هل هناك فرق في الرضا عن الخدمات المالية بين الموظفين الإداريين والتنفيذيين. • اختبار (ANOVA): يستخدم لتحليل الفروق بين أكثر من مجموعتين. على سبيل المثال، يمكن استخدامه لتحليل الفروق في الرضا عن الخدمات المالية بين الأقسام المختلفة داخل المشروع (المالية، التقنية، الموارد البشرية). • اختبار (Chi-Square): يستخدم لاختبار العلاقة بين متغيرين نوعيين. يمكن استخدامه لمعرفة ما إذا كان هناك ارتباط بين توفر التكنولوجيا المالية ورضا الموظفين عن بيئة العمل. • الأمثلة: • اختبار ما إذا كانت الحوافز المالية تؤثر بشكل أكبر على رضا الموظفين مقارنة بالخدمات التأمينية. • اختبار ما إذا كان هناك اختلاف في مستوى تأثير الخدمات المالية على الثقافة التنظيمية بين الأقسام المختلفة. ٥. تحليل الارتباط (Correlation Analysis): الهدف: تحديد مدى قوة العلاقة واتجاهها بين المتغيرات المختلفة (الخدمات

المالية والثقافة التنظيمية). • الإجراءات: • معامل بيرسون للارتباط (Pearson Correlation) يستخدم لقياس قوة العلاقة الخطية بين متغيرين كميين. يمكن استخدامه لمعرفة ما إذا كان هناك ارتباط قوي بين رضا الموظفين عن الرواتب ومستوى الالتزام التنظيمي. • الارتباط الجزئي (Partial Correlation) يستخدم لقياس العلاقة بين متغيرين مع التحكم في تأثير متغير ثالث. مثلاً، يمكن دراسة العلاقة بين الخدمات المالية والابتكار مع التحكم في تأثير المستوى التعليمي للموظفين. • الأمثلة

• قياس مدى قوة العلاقة بين توفر خدمات الحوافز المالية ومستوى التعاون بين الموظفين. • تحليل ارتباط مستوى رضا الموظفين عن الخدمات المالية بمستوى الثقة في القيادة داخل المؤسسة. ٦. تحليل البيانات النوعية • (Qualitative Data Analysis) الهدف: تحليل البيانات النوعية المستخلصة من المقابلات والمجموعات المركزة لفهم العوامل التي قد لا تكون قابلة للقياس الكمي بسهولة. • الإجراءات: • تحليل المحتوى (Content Analysis) يتم تحليل النصوص المستخلصة من المقابلات والملاحظات لتحديد المواضيع المتكررة والأفكار الرئيسية المتعلقة بتأثير الخدمات المالية على الثقافة التنظيمية. • تحليل الموضوعات (Thematic Analysis) يتم تحديد الأنماط المتكررة في البيانات النوعية وتصنيفها إلى موضوعات رئيسية مثل "رضا الموظفين" أو "أهمية الحوافز المالية في تعزيز الابتكار". • الأمثلة: • تحليل الملاحظات النوعية حول كيفية تأثير تقديم الخدمات المالية على الروح المعنوية والابتكار في مكان العمل. • تحديد العوامل غير الملموسة التي تؤثر على التعاون بين الموظفين. ٧. عرض النتائج وتفسيرها: • الهدف: تقديم النتائج الإحصائية بطريقة واضحة ومفهومة من خلال جداول ورسوم بيانية. • الإجراءات: • استخدام الرسوم البيانية (مثل الرسوم الشريطية والبيانية) لعرض النتائج الوصفية. • عرض نتائج الاختبارات الإحصائية (مثل قيم T أو F أو Chi-Square) وتفسيرها في سياق الدراسة. • الأمثلة: • عرض متوسطات الرضا عن الخدمات المالية باستخدام الرسوم الشريطية. • تفسير نتائج الانحدار لشرح مدى تأثير الخدمات المالية على الثقافة التنظيمية. خلاصة: باستخدام هذه الإجراءات الإحصائية، سيتمكن البحث من تقديم صورة شاملة حول تأثير الخدمات المالية على الثقافة التنظيمية في مشروع نيوم، مما سيساهم في تقديم توصيات مستندة إلى أدلة قوية لتعزيز البيئة التنظيمية في المشروع.

في دراسة موضوع دور الخدمات المالية في تعزيز الثقافة التنظيمية في مشروع نيوم، يمكن استخدام النصوص والجداول كأدوات بحث فعالة لعرض وتحليل البيانات وتوضيح النتائج بشكل منظم. إليك كيفية استخدام كل منهما في هذا السياق: ١. النصوص • (Text) وصف الخلفية النظرية: يتم في الأقسام النصية تقديم مقدمة عن الخدمات المالية وأثرها العام على الثقافة التنظيمية، وكيف يمكن أن تكون جزءاً من نجاح مشروع نيوم. يساعد هذا القسم القارئ على فهم إطار الدراسة وأهميتها. • شرح النتائج النوعية: عند إجراء مقابلات أو جمع ملاحظات حول الرضا العام عن الخدمات المالية في نيوم، يُستخدم النص لوصف وتحليل هذه الأفكار النوعية، مثل الشعور بالاستقرار الوظيفي، والرضا الوظيفي، والانتماء. • التحليل والتفسير: بعد عرض البيانات في الجداول، يُستخدم النص لتفسير المعاني الكامنة وراء الأرقام والإحصاءات، مثل تأثير الحوافز المالية على التزام الموظفين بالمهام أو مستوى التعاون بين الأقسام المختلفة. • التسلسل والتوضيح: يتم في النصوص تقديم النتائج بشكل متسلسل وتوضيح أي علاقة بين المتغيرات، مثل العلاقة بين حجم الحوافز المالية وثقافة العمل الإيجابية. ٢. الجداول • (Tables) عرض البيانات الكمية: تُستخدم الجداول لتقديم البيانات الرقمية بشكل واضح ومنظم، مثل نسب الرضا عن الحوافز المالية، وتكرار استخدام الخدمات المالية المختلفة (مثل التأمين الصحي أو المكافآت). • تبسيط البيانات: يمكن استخدام جداول لعرض بيانات عن رضا الموظفين حسب الفئات الوظيفية أو سنوات الخبرة، مما يساعد في تحليل الفرق بين الأقسام أو تحديد نقاط القوة والضعف في الخدمات المالية. • تقديم المقارنات: الجداول تساعد في المقارنة بين فئات مختلفة مثل رضا الموظفين في الأقسام الإدارية مقابل الأقسام التشغيلية، مما يوضح مدى تأثير هذه الخدمات المالية على مختلف مستويات الثقافة التنظيمية. • ملخص النتائج: استخدام جداول تلخيصية لتقديم لمحة سريعة عن النتائج النهائية، مثل متوسط درجات الرضا، ومستوى الالتزام الناتج عن سياسات الحوافز المالية، ومدى توافق الخدمات مع أهداف المشروع. مثال عملي لاستخدام النص والجداول في البحث: • النص: يمكن أن يبدأ القسم النصي بوصف عام لمتوسط رضا الموظفين عن

الخدمات المالية، تليها إشارة توضيحية مثل: "يوضح الجدول ١ نسب الرضا بين الفئات المختلفة من الموظفين حسب مدة خدمتهم."

| الفئة الوظيفية | عدد الموظفين | نسبة الرضا عن الرواتب (%) | نسبة الرضا عن الحوافز (%) | نسبة الرضا عن الخدمات التأمينية (%) |
|----------------|--------------|---------------------------|---------------------------|-------------------------------------|
| إدارية         | ٥٠           | ٪٨٥                       | ٪٧٨                       | ٪٩٠                                 |
| تقنية          | ٤٠           | ٪٨٠                       | ٪٧٥                       | ٪٨٨                                 |
| تشغيلية        | ٣٠           | ٪٧٠                       | ٪٥٦                       | ٪٨٢                                 |

فسير النص بعد الجدول: بعد عرض الجدول، يمكن في النص توضيح النتائج كما يلي: "يظهر من الجدول أن نسبة الرضا عن الرواتب والحوافز تتفاوت بين الفئات الوظيفية، حيث تبدي الفئة الإدارية أعلى معدلات الرضا، مما يشير إلى ضرورة تحسين الحوافز للفئات التشغيلية لرفع مستوى التفاعل والالتزام التنظيمي". بهذه الطريقة، يُمكن الجمع بين النصوص والجدول من عرض المعلومات بوضوح مع تسهيل التحليل الشامل لدور الخدمات المالية في تعزيز الثقافة التنظيمية في مشروع نيوم.

## الفصل الرابع : التحليل الاحصائي ومناقشة النتائج

التحليل الإحصائي باستخدام برنامج SPSS يعد خطوة حيوية في الدراسات البحثية، حيث يساهم في تحويل البيانات الخام إلى معلومات ذات معنى تدعم استنتاجات البحث. يُعتبر SPSS أداة قوية لتحليل البيانات الكمية، ويستخدم على نطاق واسع في مجالات متعددة

خصائص عينة الدراسة :

تم توزيع مفردات عينة الدراسة وفقا للاتي:

الجنس – الفئة العمرية – الموهل العلمي - الخبرة المهنية

تم حساب التكرارات والنسب المئوية لافراد عينة الدراسة وتتمثل في المعلومات الشخصية التي تشمل:

النوع ويشمل على (ذكر، انثى)

الفئة العمرية وتشمل(اقل من ٣٠ عام – من ٣٠ الى ٤٠ عام – اقل من ٢٥ عام)

الموهل العلمي ويشمل (ثانوي- دبلوم – بكالوريوس- ماجستير- دكتوراه)

الخبرة المهنية وتشمل ( اقل من سنه- من ١٠ الى ٢٠ سنة -من ٢٠ الى ٣٠ سنة)

الجدول , الرسومات والفقرات التالية توضح تصنيف العينة محل الدراسة كما يلي :

### Statistics

|                    |         | الجنس | العمر | سنوات الخبرة | المؤهل العلمي |
|--------------------|---------|-------|-------|--------------|---------------|
| N                  | Valid   | 47    | 46    | 0            | 2             |
|                    | Missing | 101   | 102   | 148          | 146           |
| Std. Error of Mean |         | .069  | .144  |              | 2.000         |
| Std. Deviation     |         | .471  | .977  |              | 2.828         |
| Variance           |         | .222  | .955  |              | 8.000         |

### الجنس

|         |        | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|---------|--------|-----------|---------|---------------|--------------------|
| Valid   | ذكر    | 15        | 10.1    | 31.9          | 31.9               |
|         | انثى   | 32        | 21.6    | 68.1          | 100.0              |
|         | Total  | 47        | 31.8    | 100.0         |                    |
| Missing | System | 101       | 68.2    |               |                    |
| Total   |        | 148       | 100.0   |               |                    |

### العمر

|         |                  | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|---------|------------------|-----------|---------|---------------|--------------------|
| Valid   | اقل من ٣٠ عام    | 11        | 7.4     | 23.9          | 23.9               |
|         | من ٣٠ الى ٤٠ عام | 11        | 7.4     | 23.9          | 47.8               |
|         | من ٣٠ الى ٤٠ عام | 19        | 12.8    | 41.3          | 89.1               |
|         | اقل من ٢٥ سنه    | 5         | 3.4     | 10.9          | 100.0              |
|         | Total            | 46        | 31.1    | 100.0         |                    |
| Missing | System           | 102       | 68.9    |               |                    |
| Total   |                  | 148       | 100.0   |               |                    |

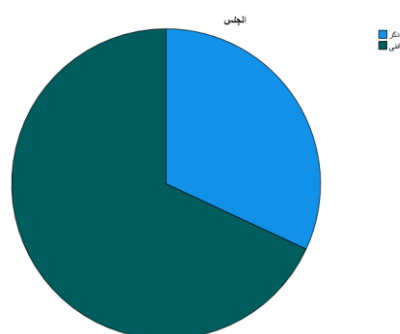
### سنوات الخبرة

|         |        | Frequency | Percent |
|---------|--------|-----------|---------|
| Missing | System | 148       | 100.0   |

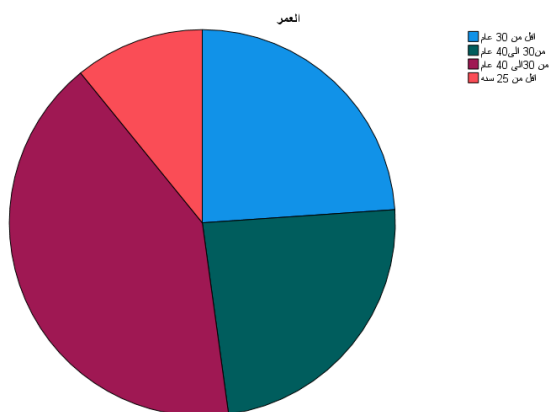
### المؤهل العلمي

|         |        | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|---------|--------|-----------|---------|---------------|--------------------|
| Valid   | 3      | 1         | .7      | 50.0          | 50.0               |
|         | 7      | 1         | .7      | 50.0          | 100.0              |
|         | Total  | 2         | 1.4     | 100.0         |                    |
| Missing | System | 146       | 98.6    |               |                    |
| Total   |        | 148       | 100.0   |               |                    |

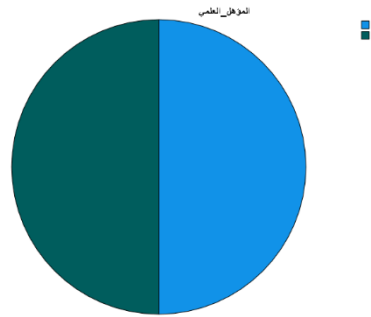
بالنسبة لنوع الجنس: أظهرت النتائج الاحصائية ان عدد الاناث اكبر من الذكور حيث بلغت عدد الاناث ٦٨,١٪ وبينما بلغ عدد الذكور ٣١,٩ كما موضح بالشكل ,



اما فيما يتعلق بالعمر : فان الفئة العمرية اقل من ٣٠ عام بنسبة ٢٣,٩ بينما الفئة العمرية من ٣٠ الى ٤٠ عام بنسبة ٤١,٣ وبينما الفئة العمرية اقل من ٢٥ عام بنسبة ١٠,٩



اما بالنسبة الموهل العلمي: بلغ عدد هم الثانوي بنسبة ٣٦,٢ وبينما الدبلوم بلغ عددهم بنسبة ١٤,٩ وبينما بكالوريوس بلغ عددهم بنسبة ٤٤,٧ وبينما الماجستير بلغ عددهم بنسبة ١,١



3 قياس الصدق والثبات آليات الدراسة: من أجل التحقق من صدق وثبات المقاييس المستخدمة في الدراسة، تم اختبار صدق الاتساق الداخلي الاستبانة المستخدمة لقياس متغيرات الدراسة، بالإضافة إلى قياس الصدق التقاربي عن طريق قياس متوسط التباين المستخرج (AVE) Average Variance Extracted (بينما، تم قياس الثبات للمقاييس المستخدمة في الدراسة عن طريق قياس كال من: قيمة ألفا كرو نباخ، Cronbach's Alpha، قيمة الثبات المركب، Composite reliability، وقيمة معامل rho-A، من خلال نموذج المعادلة البنائية Structural equation modeling باستخدام برنامج التحليل الإحصائي Smart-PLS. ٣,٠ الفقرات والجداول التالية

4 صدق المقاييس المستخدمة في الدراسة: تم اختبار صدق الاتساق الداخلي للمقاييس المستخدمة في قياس متغيرات الدراسة، بالإضافة إلى قياس الصدق التقاربي عن طريق قياس متوسط التباين المستخرج (AVE) • Variance Extracted (صدق الاتساق الداخلي: يقصد به مدي اتساق كل عبارة من عبارات الاستبانة للمتغير الذي تنتمي إليه، لذا قامت الباحثة بقياس الاتساق الداخلي للاستبانة من خلال حساب معاملات الارتباط بين درجة كل عبارة والدرجة الكلية للمتغير التي تنتمي إليه. وفقاً لدراسة (Kaiser, ١٩٧٤) معامل الارتباط أقل من ٠,٥ يتم حذفه من الاستبانة • الصدق التقاربية: Convergent Validity يتم قياس متوسط التباين بين العبارات التي تقيس نفس المقياس، وذلك عن طريق احتساب متوسط التباين المستخرج AVE، التي يجب أن تكون قيمتها أكبر من ٠,٥ (وقال (Hair et al) ٢٠٠٦. الجداول التالية توضح النتائج الإحصائية الخاصة ب) معاملات الارتباط، الانحراف المعياري، قيمة T المحسوبة، وقيمة، (P-value بين درجة كل عبارة والدرجة الكلية للمتغير لقياس صدق الاتساق الداخلي الاستبانة. كذلك، احتساب قيمة متوسط التباين المستخرج AVE لقياس الصدق التقاربية للاستبيانات، وذلك من خلال نموذج المعادلة البنائية SEM-PLS، كما يلي

### Descriptive Statistics

|     | Mean | Std. Deviation | Analysis N |
|-----|------|----------------|------------|
| A1  | 1.85 | .933           | 20         |
| A2  | 2.00 | .973           | 20         |
| A3  | 2.15 | .875           | 20         |
| A4  | 1.95 | .759           | 20         |
| A5  | 2.35 | .813           | 20         |
| A6  | 1.95 | .686           | 20         |
| A7  | 2.45 | .605           | 20         |
| A8  | 2.70 | .979           | 20         |
| A9  | 2.55 | .686           | 20         |
| A10 | 2.15 | .671           | 20         |
| A11 | 2.00 | .562           | 20         |

|     |      |      |    |
|-----|------|------|----|
| A12 | 2.30 | .470 | 20 |
|-----|------|------|----|

### KMO and Bartlett's Test

|                                                  |                    |        |
|--------------------------------------------------|--------------------|--------|
| Kaiser-Meyer-Olkin Measure of Sampling Adequacy. |                    | .368   |
| Bartlett's Test of Sphericity                    | Approx. Chi-Square | 97.976 |
|                                                  | df                 | 66     |
|                                                  | Sig.               | .006   |

يتضح من الجدول بالأعلى ▪ مقياس تطبيق نظم العمل عالية الأداء: جميع معاملات الارتباط لكل العبارات ترتبط ارتباط قوي مع المتغير التابعة لها، عند قيم أكبر من ٠,٧. بالإضافة إلى أن قيم كل معاملات الارتباط للعبارات دالة احصائياً عند مستوى معنوية أقل من ٠,٠٠١. وفقاً لذلك فقد تحقق صدق الاتساق الداخلي للمقياس. كذلك، من النتائج بالأعلى المتعلقة بقيمة متوسط التباين المستخرج AVE، يتضح أن قيمته لمتغير تطبيق التحول الرقمي هو ٠,٥٦٥ > 0.5، وفقاً لذلك، فقد تحقق الصدق التقاربية لاستبانة ▪ مقياس التميز المؤسسي: جميع معاملات الارتباط للعبارات التي تقيس متغير التميز المؤسسي (قيمتها أكبر من ٠,٧. بالإضافة إلى أن قيم كل معاملات الارتباط للعبارات دالة احصائياً عند مستوى معنوية أقل من ٠,٠٠١. وفقاً لذلك فقد تحقق صدق الاتساق الداخلي للمقياس بأبعاده الثالث. كذلك، من

النتائج بالأعلى المتعلقة بقيمة متوسط التباين المستخرج، AVE لمتغير التميز المؤسسي ككل الذي يساوي ٠,٧٣٦، كذلك قيم متوسط التباين المستخرج لأبعاد التميز المؤسسي هي: ٠,٧٥٨، ٠,٧٧٠، 0.680 على الترتيب. وفقاً لذلك، فقد تحقق الصدق التقاربية لاستبانة 5. ثبات أداة الدراسة: يشير ثبات الاستبيان إلى: الاستقرار في نتائج الاستبيان وعدم تغييرها بشكل كبير فيما لو تم إعادة توزيعها على أفراد العينة عدة مرات خلال فترات زمنية محددة. لقياس ثبات الاستبانة المستخدمة لقياس متغيرات الدراسة، تم احتساب قيم ألفا كرونباخ، الثبات المركب، Composite reliability، وقيمة rho-A بواسطة نموذج المعادلة البنائية SEM-PLS. وفقاً ل(Hair et al, ٢٠١٠) يجب أن تكون القيم الثالثة أكبر من 0.7 حتى يتحقق الثبات للمقياس. الجدول التالي موضح به القيم المستخرجة من المعادلة البنائية SEM-PLS فيما يتعلق بالثالث قيم (ألفا كرونباخ، الثبات المركب، Composite reliability، وقيمة rho-A).

### Total Variance Explained

| Component | Total | Initial Eigenvalues |              | Extraction Sums of Squared Loadings |               |              |
|-----------|-------|---------------------|--------------|-------------------------------------|---------------|--------------|
|           |       | % of Variance       | Cumulative % | Total                               | % of Variance | Cumulative % |
| 1         | 3.304 | 27.531              | 27.531       | 3.304                               | 27.531        | 27.531       |
| 2         | 1.966 | 16.384              | 43.914       | 1.966                               | 16.384        | 43.914       |
| 3         | 1.786 | 14.881              | 58.795       | 1.786                               | 14.881        | 58.795       |
| 4         | 1.248 | 10.400              | 69.196       | 1.248                               | 10.400        | 69.196       |
| 5         | 1.032 | 8.601               | 77.797       | 1.032                               | 8.601         | 77.797       |
| 6         | .968  | 8.066               | 85.863       |                                     |               |              |
| 7         | .671  | 5.593               | 91.456       |                                     |               |              |
| 8         | .380  | 3.164               | 94.620       |                                     |               |              |

|    |      |       |         |  |  |  |
|----|------|-------|---------|--|--|--|
| 9  | .310 | 2.583 | 97.203  |  |  |  |
| 10 | .203 | 1.694 | 98.896  |  |  |  |
| 11 | .077 | .641  | 99.537  |  |  |  |
| 12 | .056 | .463  | 100.000 |  |  |  |

Extraction Method: Principal Component Analysis.

6 التحليل الوصفي لمتغيرات الدراسة: قد تم قياس استجابات أفراد العينة لفقرات المقياس، طبقاً لمقياس ليكرت الخماسي، وفقاً لما يلي

### Correlations

|                         |                     | الخدمات المالية | الثقافة التنظيمية | الرضا الوظيفي | المتغير_الخدمات_المالية |
|-------------------------|---------------------|-----------------|-------------------|---------------|-------------------------|
| الخدمات_المالية         | Pearson Correlation | 1               | .872**            | .828**        | .967**                  |
|                         | Sig. (2-tailed)     |                 | <.001             | <.001         | <.001                   |
|                         | N                   | 47              | 46                | 46            | 47                      |
| الثقافة_التنظيمية       | Pearson Correlation | .872**          | 1                 | .841**        | .969**                  |
|                         | Sig. (2-tailed)     | <.001           |                   | <.001         | <.001                   |
|                         | N                   | 46              | 46                | 46            | 46                      |
| الرضا_الوظيفي           | Pearson Correlation | .828**          | .841**            | 1             | .864**                  |
|                         | Sig. (2-tailed)     | <.001           | <.001             |               | <.001                   |
|                         | N                   | 46              | 46                | 46            | 46                      |
| المتغير_الخدمات_المالية | Pearson Correlation | .967**          | .969**            | .864**        | 1                       |
|                         | Sig. (2-tailed)     | <.001           | <.001             | <.001         |                         |
|                         | N                   | 47              | 46                | 46            | 47                      |

\*\* . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

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

| Model |            | Sum of Squares | df | Mean Square | F       | Sig.               |
|-------|------------|----------------|----|-------------|---------|--------------------|
| 1     | Regression | 10.951         | 1  | 10.951      | 129.284 | <.001 <sup>b</sup> |
|       | Residual   | 3.727          | 44 | .085        |         |                    |
|       | Total      | 14.678         | 45 |             |         |                    |

a. Dependent Variable: المتغير\_الخدمات\_المالية

b. Predictors: (Constant), الرضا\_الوظيفي

### Variables Entered/Removed<sup>a</sup>

| Model | Variables Entered                                                     | Variables Removed | Method |
|-------|-----------------------------------------------------------------------|-------------------|--------|
| 1     | الرضا_الوظيفي,<br>الخدمات_المالية,<br>التنفاقة_التنظيمية <sup>b</sup> | .                 | Enter  |

a. Dependent Variable: المتغير\_الخدمات\_المالية

b. All requested variables entered.

## الفصل الخامس :حدود البحث والتوصيات والاستنتاجات

## حدود البحث :

حدود البحث الزمنية : تحديد فترة زمنية محدده لتقييم البيانات مثلا بين عامي ٢٠٢٠ و ٢٠٢٤ لضمان ان تكون النتائج حديثة وذات صلة بالسياق الحالي

حدود البحث المكانية : يقتصر البحث على مشروع نيوم في السعودية مع التركيز على النطاق الجغرافي الذي يغطي المشروع بما في ذلك المكاتب الاداريه والمواقع التشغيلية ذات العلاقة بالخدمات المالية والتنظيمية

حدود البحث البشرية : يستهدف البحث العاملين في مشروع نيوم خاصة : الموظفين العاملين في الإدارات المالية , الإداريين والمسؤولين في الأقسام المعنية بالثقافة التنظيمية

حدود البحث الموضوعية : يركز البحث على العلاقة بين جودة الخدمات المالية( مثل الشفافية الكفاءة وسرعة الإنجاز) والثقافة التنظيمية (مثل القيم المؤسسية , التزام الموظفين , التواصل الداخلي)

يستثنى البحث الجوانب غير المالية مثل الابتكار التكنولوجي او التطوير العمراني في مشروع نيوم

يتجنب البحث تناول التأثيرات الاقتصادية الخارجية او الجوانب السياسية التي قد تؤثر على المشروع

لبحوث المستقبلية يمكن تقديم مقترحات لبحوث مستقبلية تستند إلى نتائج الدراسة الحالية، مما يساهم في تعزيز الفهم الشامل لدور جودة الخدمات المالية على الثقافة التنظيمية. فيما يلي بعض التوجهات المحتملة: ١. دراسة تأثير التحول الرقمي في الخدمات المالية على الثقافة التنظيمية في مشروع نيوم: • التركيز على دور التقنيات الحديثة (مثل الذكاء الاصطناعي، والبلوك تشين) في تعزيز جودة الخدمات المالية وكيف يؤثر ذلك على السلوك التنظيمي والابتكار. ٢. تحليل العلاقة بين جودة الخدمات المالية واستدامة الثقافة التنظيمية في المشروعات الضخمة: • مقارنة تجربة نيوم بمشروعات مشابهة عالمياً لمعرفة مدى تأثير الجودة المالية على استدامة القيم التنظيمية. ٣. تأثير مشاركة الموظفين في تصميم وتحسين الخدمات المالية على الثقافة التنظيمية: • دراسة كيف يؤثر إشراك الموظفين في تطوير الخدمات المالية على التزامهم بالقيم المؤسسية وتحسين بيئة العمل. ٤. دراسة التحديات الثقافية في تطبيق معايير عالية لجودة الخدمات المالية في بيئة متعددة الثقافات: • بحث التحديات التي يواجهها مشروع نيوم في دمج الثقافات المختلفة في بيئة عمل موحدة من خلال الخدمات المالية المتميزة. ٥. تقييم دور جودة الخدمات المالية في تعزيز سمعة مشروع نيوم عالمياً: • التركيز على كيف يمكن لجودة الخدمات المالية أن تؤثر على تصورات المستثمرين والشركاء الدوليين حول ثقافة المشروع وقيمه التنظيمية. ٦. استكشاف العلاقة بين جودة الخدمات المالية والأداء الوظيفي في المشاريع الضخمة: • دراسة كيفية تأثير الخدمات المالية على تحفيز الموظفين وتحسين إنتاجيتهم. ٧. تأثير جودة الخدمات المالية على الأبعاد الأخلاقية للثقافة التنظيمية: • تحليل دور الشفافية المالية والالتزام بمعايير أخلاقية في تعزيز بيئة تنظيمية مسؤولة اجتماعياً ومستدامة. هذه البحوث المستقبلية تفتح آفاقاً جديدة لفهم أعمق للعلاقة بين الخدمات المالية والثقافة التنظيمية، خاصة في المشروعات الطموحة مثل نيوم.

التوصيات بناءً على نتائج البحث حول دور جودة الخدمات المالية في تعزيز الثقافة التنظيمية في مشروع نيوم، يمكن تقديم التوصيات التالية: ١. تحسين معايير جودة الخدمات المالية: • اعتماد أنظمة مالية متطورة تعتمد على التقنيات الحديثة مثل الذكاء الاصطناعي والبلوك تشين لتعزيز الشفافية والكفاءة. • تصميم أدوات مراقبة أداء دورية تضمن تقديم خدمات مالية ذات جودة عالية. ٢. تعزيز التكامل بين الخدمات المالية والثقافة التنظيمية: • ربط معايير الخدمات المالية بالقيم المؤسسية والثقافة التنظيمية لتعزيز التزام الموظفين وتحفيزهم على الأداء المتميز. • تنظيم ورش عمل ودورات تدريبية لتعريف الموظفين بدور الخدمات المالية في تحقيق أهداف المشروع. ٣. تعزيز التواصل الداخلي والخارجي: • إنشاء قنوات تواصل شفافة بين الإدارات المالية والإدارية لتعزيز التفاهم والثقة بين العاملين. • تطوير تقارير مالية دورية توضح الأداء المالي بشكل شفاف لجميع الأطراف ذات العلاقة. ٤. إشراك الموظفين في تطوير الخدمات المالية: • تشجيع العاملين على تقديم أفكار ومقترحات لتحسين العمليات المالية بما يتماشى مع احتياجاتهم وتطلعاتهم. • تنظيم استبيانات دورية لقياس رضا الموظفين والمستثمرين عن الخدمات المالية المقدمة. ٥. التركيز على استدامة الثقافة التنظيمية: • دمج أهداف الاستدامة مع السياسات المالية لضمان تطور بيئة العمل والحفاظ على القيم التنظيمية. • تعزيز المسؤولية الاجتماعية والشفافية المالية لدعم استدامة المشروع على المدى الطويل.

الخاتمة: في ختام هذه الدراسة، يتضح أن جودة الخدمات المالية تلعب دوراً محورياً في تشكيل وتعزيز الثقافة التنظيمية داخل مشروع نيوم. من خلال تقديم خدمات مالية شفافة وكفوءة، يمكن للمشروع تعزيز الثقة بين الموظفين والمستثمرين، وخلق بيئة عمل متميزة تدعم الابتكار والاستدامة. لقد أظهرت الدراسة أهمية الربط بين الجودة المالية والقيم المؤسسية، حيث أن تحسين العمليات المالية ينعكس إيجاباً على التزام الموظفين وثقتهم بالمنظومة. ومع التحديات التي يواجهها مشروع نيوم نظراً لطبيعته الطموحة والعالمية، فإن التركيز على جودة الخدمات المالية يمثل عاملاً أساسياً لتحقيق أهداف المشروع وضمان استدامته. بناءً على النتائج والتوصيات، يمكن القول إن الاستثمار في تطوير الخدمات المالية المتكاملة، بالتوازي مع تعزيز الثقافة التنظيمية، سيُمكن مشروع نيوم من تحقيق رؤيته ليصبح نموذجاً عالمياً للمشروعات المستقبلية.

## الملاحق

### مقدمة الاستبيان

عزيزي/ عزيزتي المشارك/ة

تحية طيبة وبعد:

نهدف من خلال هذا الاستبيان الى فهم دور وجود الخدمات المالية على الثقافة التنظيمية في مشروع نيوم ,يسعى هذا البحث الى استكشاف كيف يمكن أن تؤثر الخدمات المالية في تحسين الثقافة التنظيمية داخل المشروع من خلال تعزيز الكفاءة , الشفافية , والتحفيز المالي للعاملين .

أولاً: المعلومات الشخصية

١. الجنس : ذكر ☐ انثى ☐

٢. العمر: اقل من ٣٠ سنه ☐ ٣١-٤٠ سنه ☐ ٤١-٥٠ سنة ☐ اكثر من ٥٠ سنة

٣. المؤهل العلمي : متوسط ☐ ثانوي ☐ جامعي ☐ ماجستير ☐ دكتوراه

٤. مدة الخبرة : اقل من ٥ سنوات ☐ من ٥ الى ١٠ سنوات ☐ من ١١ الى ١٥ سنة ☐ من ١٦ الى ٢٠ سنة ☐ اكثر من ٢٠ سنه ☐

استبيان المتغير التابع :

| العبارة                                                                                                        | موافق | موافق بشده | محايد | معارض | معارض بشده |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------|------------|-------|-------|------------|
| هناك معرفه لدى الموظفين بطبيعة الإجراءات والسياسات والأنظمة والقوانين واللوائح المعمول بها (كل حسب عمله )      |       |            |       |       |            |
| يقوم الموظفون بأداء المهام والواجبات طبقا للمعايير والمقاييس المعتمدة                                          |       |            |       |       |            |
| يوجد التزام واضح من قبل الموظفين بسياسات وإجراءات العمل المعتمدة وعلى تطبيق ما تنص عليه الأنظمة والقوانين      |       |            |       |       |            |
| مشاركتك في اتخاذ القرار تعني انك تتحمل مسؤولية تنفيذه                                                          |       |            |       |       |            |
| هناك اهتمام بالاقترحات والمبادرات والآراء التي يتقدم بها المرؤوسين في إدارتك او تشارك في صنع القرار مع مرؤوسيك |       |            |       |       |            |

استبيان المتغير المستقل :

| العنوان                                                                           | موافق | موافق تماما | موافق الى حد ما | غير موافق | غير موافق بشده |
|-----------------------------------------------------------------------------------|-------|-------------|-----------------|-----------|----------------|
| يهتم البنك بتقديم معلومات واضحة حول نوعية الخدمات لعملائه                         |       |             |                 |           |                |
| بؤدي البنك الخدمة المالية الصحيحة للزبائن من اول مره                              |       |             |                 |           |                |
| يقوم موظفو البنك بتكليف الخدمة المالية لتلبية طلبات الزبائن                       |       |             |                 |           |                |
| هناك استعداد دائم من طرف الموظفين لتقديم الخدمات المالية بشكل جيد                 |       |             |                 |           |                |
| المظهر الخارجي للمصرف جذاب يتوافق مع طالبي الخدمة                                 |       |             |                 |           |                |
| الأجهزة والمعدات المستخدمة في البنك حديثة ومتطورة                                 |       |             |                 |           |                |
| يلتزم دائما بتقديم الخدمة المالية في المواعيد المتفق عليها لتقديم خدمة مالية جيدة |       |             |                 |           |                |
| المحاولة باستمرار للاستجابة السريعة لاحتياجات ورغبات الزبائن                      |       |             |                 |           |                |

## قائمة المراجع

- نائلة, زاوي & ,فرحات سميحة. (2023). *مساهمة إدارة الجودة الشاملة في تحسين جودة الخدمات المالية* (Doctoral dissertation, university center of abdalhafid boussouf-MILA).  
[https://scholar.google.com/scholar?hl=ar&as\\_sdt=0%2C5&q=%D8%A7%D8%AF%D8%B1%D8%A9+%D8%AC%D9%88%D8%AF%D9%87&oq](https://scholar.google.com/scholar?hl=ar&as_sdt=0%2C5&q=%D8%A7%D8%AF%D8%B1%D8%A9+%D8%AC%D9%88%D8%AF%D9%87&oq)
- بجقينة & ,مصطفى. *إثر العوامل البيئية التنظيمية الداخلية على أداء الإدارة الإقليمية في الجزائر (حالة ولايتي ورقلة و الجلفة)*. (Doctoral dissertation).
- الذكاء الاصطناعي  
<https://www.neom.com/ar-sa>
- <https://archive.org/details/TheMotivationToWork>]-\*
- Herzberg, F. (1959). \*The Motivation to Work\*. John Wiley & Sons . يقدم هذا الكتاب نظرية الدافع-الرضا التي تميز بين العوامل التي تؤدي إلى الرضا الوظيفي وتلك التي تمنع عدم الرضا
- Bandura, A. (1977). \*Social Learning Theory\*. Prentice Hall . يتناول تأثير التعلم الاجتماعي ونماذج القيادة على سلوك ورضا الموظفين.
- Maslow, A. H. (1954). \*Motivation and Personality\*. Harper & Row . يوضح ماسلو هرم الحاجات الذي يفسر كيف تؤثر الحاجات المختلفة على الدافع والرضا الوظيفي .
- Deci, E. L., & Ryan, R. M. (1985). \*Intrinsic Motivation and Self-Determination in Human Behavior\*. Plenum يناقش هذا الكتاب نظرية الدافع الذاتي وتأثير تلبية الحاجات النفسية الأساسية على رضا الموظفين
- موقع نيوم الرسمي: يتحدث عن أهداف نيوم في تطوير قطاعات اقتصادية مبتكرة تشمل الخدمات المالية المستدامة وتعزيز الثقافة التنظيمية من خلال الابتكار والاستدامة .
- تقرير مركز الملك سلمان للشباب: يناقش دور نيوم في تنويع الاقتصاد السعودي من خلال تطوير قطاعات غير تقليدية كالخدمات المالية، وتأثيرها على خلق فرص عمل وتعزيز الابتكار  
[rs.ksu.edu.sa](https://rs.ksu.edu.sa)
- صحيفة رسالة الجامعة: تسلط الضوء على مساهمة نيوم في التحول الحضري ودورها في تعزيز جودة الحياة والابتكار في المملكة  
[aawsat.com](https://aawsat.com)
- تأثير جودة الخدمات المالية على الثقافة التنظيمية في مشروع نيوم
- تركز على التزام نيوم بالاستدامة والمسؤولية الاجتماعية ضمن مختلف مبادراتها.