

Final Project 2

PMG 497

نموذج المشروع النهائي 2

أثر برامج التطوير المهني على رضا الموظفين بالتطبيق على شركة الراجحي القابضة في مدينة جدة

شريعة محمد علي راجحي

٢٢٢٠٠٠٦٣٦

المشروع النهائي-2

كلية الإدارة- جامعة ميدأوشن

إشراف

د. عبدالرحيم نادر

عضو هيئة التدريس- كلية الإدارة- جامعة ميدأوشن

الفصل الدراسي الثالث – ٢٠٢٥

الشكر والتقدير

الحمد لله الذي بنعمته تتم الصالحات،
وبفضله وكرمه استطعت — بفضل الله وتوفيقه — أن أكمل هذا البحث المتواضع بعد رحلة من الجهد والسعي والتعلم.
أسأل الله أن يجعل هذا العمل خالصاً لوجهه الكريم، نافعاً لكل من قرأه أو استفاد منه،
إنه وليّ ذلك والقادر عليه

أتقدم بجزيل الشكر والتقدير إلى أستاذي الفاضل الدكتور عبدالرحيم نادر، على توجيهاته القيّمة وملاحظاته البناءة التي كان لها الأثر الكبير في إثراء هذا المشروع وتحقيق أهدافه العلمية.

ولا يفوتني أن أتوجه بالشكر العميق إلى عائلتي الغالية، سندي الحقيقي في هذه الحياة، وبالأخص أختي أحلام على عطائها اللامحدود، ودعمها وتشجيعها المستمر الذي كان بعد توفيق الله السبب الأكبر في إكمال دراستي وتحقيق هذا الإنجاز.

شكري وامتناني لـ زوجي العزيز،

صديقي وشريك حياتي، على مساندته ودعمه النفسي والمعنوي الدائم، الذي منحني القوة والإصرار على الاستمرار وتجاوز الصعوبات.

وأختم بخالص امتناني لصديقتي العزيزات على دعمهن

وتشجيعهن الدائم،

وبالأخص أحلام، التي كانت خير عون وسند في كل مراحل هذا البحث.

فلكم جميعاً كل الحب والتقدير والامتنان

الإهداء

إلى أُمي الحبيبة،

رحلتِ عن هذه الدنيا، ولكنك لم ترحلي عن قلوبنا، ولا عن أحلامنا، ولا عن خطوات نجاحنا.
ما زلتِ النور الذي يضيء طريقنا، والدعاء الذي يرافقنا في كل لحظة.
كم كنتِ تتمنين أن أكمل دراستي، وها أنا اليوم – بعد توفيق الله – أحقق ما كنتِ تحلمين به.
هذا النجاح لكِ أولاً، رحمك الله وجعل مثواكِ الجنة.

إلى أبي العزيز،

أطال الله في عمرك، وجزاك عني كل خير، شكرًا على دعمك واهتمامك ودعواتك الصادقة التي كانت سببًا
في استمراري وثباتي.

إلى زوجي الغالي عبدالله،

أهديك كل نجاح أحققه، وكل إنجاز أصل إليه، فكنت دائمًا السند والداعم وشريك الحلم قبل تحقيقه.

إلى إخوتي وأخواتي،

سندي وكتفي وراحتي، أهديكم هذا النجاح تقديرًا لوقوفكم بجانبني في كل لحظة.

إلى صديقاتي العزيزات،

اللواتي شاركنني رحلة الدراسة بكل تفاصيلها، شكرًا لوجودكن الذي جعل هذه الرحلة أسهل وأجمل.

وأخيرًا،

إلى نفسي...

التي تخطت الصعاب، وواجهت التحديات، وأقبلت على كل خطوة بقلب قوي وعزيمة حديدية.
أسأل الله أن يجعل هذا العمل نافعًا لكل من قرأه واطّلع عليه، وأن يكون شاهدًا على الجهد والإصرار
والطموح

مستخلص الدراسة

الهدف:

المنهجية:

النتائج:

التطبيقات والأهمية:

الكلمات المفتاحية:

جدول المحتويات

٢	الشكر والتقدير.....
٢	الإهداء.....
٥	مستخلص الدراسة.....
٩	١. الفصل الأول: الإطار العام للدراسة.....
١٠	١,١. المقدمة:.....
١,٢	١,٢. مشكلة الدراسة.....
١,٢,١	١,٢,١. فجوات على المستوى النظري.....
١,٢,٢	١,٢,٢. فجوات على المستوى التطبيقي.....
١,٣	١,٣. أهمية الدراسة.....
١,٣,١	١,٣,١. على المستوى النظري:.....
١,٣,٢	١,٣,٢. على المستوى التطبيقي:.....
١,٤	١,٤. أسئلة الدراسة.....
١,٥	١,٥. أهداف الدراسة.....
١,٦	١,٦. فرضيات الدراسة.....
١,٧	١,٧. نموذج الدراسة.....
١,٨	١,٨. الدراسة الميدانية.....
١,٩	١,٩. مخطط المشروع.....
٢١	٢. الفصل الثاني: الدراسات السابقة.....
٢٢	٢,١. المقدمة:.....
٢٤	٢,٢. المتغير المستقل.....
٢٦	٢,٣. المتغير التابع.....
٢٧	٢,٤. العلاقة بين المتغير المستقل والمتغير التابع.....
٢٨	٢,٥. الخاتمة.....
٣٠	٣. الفصل الثالث: منهجية الدراسة.....
٣,١	٣,١. المقدمة.....
٣,٢	٣,٢. التعريفات الإجرائية لمتغيرات البحث.....
٣,٣	٣,٣. تصميم البحث.....
٣,٤	٣,٤. مجتمع البحث وطرق وتقنيات أخذ العينات.....
٣,٥	٣,٥. طريقة جمع البيانات.....
٣,٦	٣,٦. أنواع البيانات.....

٤٤	٣,٧. إجراءات التحليل الإحصائي
٤٥	٣,٨. الخاتمة
٤٧	٤. الفصل الرابع: التحليل الإحصائي ومناقشة النتائج
٤٨	4.1. المقدمة:
	4.2. توصيف عينة الدراسة (الإحصائيات الوصفية لعينة البحث) خطأ! الإشارة المرجعية غير معرّفة.
٥٠	4.3. اختبارات الصدق والثبات للاستبيانات
٥١	4.4. الإحصاء الوصفي لمتغيرات البحث (الإجابة على أسئلة البحث)
٥٣	4.5. اختبار الفرضيات ومناقشة النتائج
٥٤	٤,٦. الخاتمة:
٥٥	٥. الفصل الخامس: حدود البحث والتوصيات والاستنتاجات
٥٦	٥,١. حدود الدراسة والدراسات المستقبلية:
٥٧	٥,٢. توصيات الدراسة:
٥٨	٥,٣. الخاتمة:
٥٩	قائمة المراجع
٦١	الملاحق

جدول الأشكال

جدول الجداول

١. الفصل الأول: الإطار العام للدراسة

١,١. المقدمة:

١- الفقرة الأولى: تحديد المشكلة التي تؤدي إلى الدراسة

في بيئة العمل الحديثة، بات رضا الموظفين عنصراً حاسماً في رفع مستويات الإنتاجية وتحقيق أهداف المؤسسات. ورغم ما تبذله الشركات من جهود لتطوير بيئة العمل، إلا أن ضعف الاهتمام ببرامج التطوير المهني قد يؤدي إلى انخفاض الرضا الوظيفي، مما ينعكس سلباً على الأداء العام. ومن هذا المنطلق، جاءت الحاجة إلى دراسة العلاقة بين برامج التطوير المهني ورضا الموظفين، خصوصاً في القطاعات التي تشهد منافسة عالية في استقطاب الكفاءات، مثل شركة الراجحي القابضة.

٢- الفقرة الثانية: مراجعة الأدبيات حول المشكلة (دراسات سابقة)

أظهرت العديد من الدراسات وجود علاقة إيجابية بين فرص التطوير المهني ومستوى رضا الموظفين. على سبيل المثال، وجدت دراسة (Alshammari, 2021) أن توفير برامج تدريب مهني مستدامة يعزز ولاء الموظف ويقلل من معدل الدوران الوظيفي. كما أكدت دراسة (Ahmed & Khalid, 2020) أن التدريب المهني يُشعر الموظف بقيمته داخل المؤسسة، ما يؤدي إلى ارتفاع مستوى الرضا. ومع ذلك، ركزت معظم الدراسات على قطاعات حكومية أو تعليمية، مما يجعل من المهم دراسة هذه العلاقة في القطاع الخاص السعودي.

٣- الفقرة الثالثة: الفجوات في الدراسة

برغم وجود عدد من الدراسات حول العلاقة بين التدريب ورضا الموظفين، إلا أن هناك فجوات واضحة، من أبرزها قلة الدراسات التطبيقية على الشركات السعودية الكبرى في القطاع الخاص، مثل شركة الراجحي القابضة. كما أن بعض الدراسات لم تأخذ في الاعتبار تأثير نوعية البرامج التدريبية وتواترها على مستوى الرضا، مما يخلق فجوة بحثية تتطلب التعمق فيها.

٤- الفقرة الرابعة: استهداف الجمهور مع توضيح أهمية المشكلة

تستهدف هذه الدراسة مسؤولي الموارد البشرية وصنّاع القرار داخل الشركات السعودية، خصوصًا تلك التي تسعى لتحسين بيئة العمل وتقليل معدلات الاستقالة. تأتي أهمية هذه المشكلة من تأثيرها المباشر على الأداء المؤسسي، إذ أن عدم رضا الموظفين قد يؤدي إلى تراجع الولاء، وزيادة مشاكل الغياب أو ضعف الأداء، مما يجعل من الضروري فهم العلاقة بين التطوير المهني والرضا الوظيفي.

٥- الفقرة الخامسة: تحديد الهدف من البحث

تهدف هذه الدراسة إلى قياس أثر برامج التطوير المهني على رضا الموظفين، بالتطبيق على شركة الراجحي القابضة في مدينة جدة، وذلك من خلال تحليل مدى ارتباط جودة وتكرار التدريب بمستوى الرضا الوظيفي لدى العاملين في الشركة

1.2. مشكلة الدراسة

مقدمة عن مشكلة الدراسة

تعاني بعض المؤسسات من ضعف في رضا موظفيها رغم توفر الإمكانيات التشغيلية والإدارية، وغالبًا ما يكون ذلك نتيجة ضعف الاهتمام بتطوير المهارات المهنية للعاملين. في شركة الراجحي القابضة، هناك جهود ملحوظة في مجالات الموارد البشرية، إلا أن مدى فاعلية برامج التطوير المهني في تحقيق رضا الموظفين لم يتم التحقق منه علميًا، مما يستدعي إجراء هذه الدراسة.

1.2.1. فجوات على المستوى النظري

ندرة الدراسات التي تربط بين التطوير المهني والرضا الوظيفي في القطاع الخاص السعودي. غياب نموذج علمي يوضح آلية التأثير بين عناصر التدريب ورضا الموظف في سياق الشركات العائلية أو القابضة.

1.2.2. فجوات على المستوى التطبيقي

قلة التطبيقات العملية التي تقيّم فعالية البرامج التدريبية على الموظفين في شركات مثل الراجحي القابضة. عدم وجود آلية واضحة لتغذية راجعة من الموظفين بعد حضورهم للبرامج التدريبية.

السؤال الرئيسي للدراسة

"ما هو أثر برامج التطوير المهني على رضا الموظفين في شركة الراجحي القابضة في مدينة جدة؟"

1.3. أهمية الدراسة

١. مقدمة عن الأهمية

تكتسب هذه الدراسة أهميتها من تركيزها على أحد المحركات الأساسية لنجاح المؤسسات وهو "رضا الموظف"، وذلك في ظل التغيرات التي يشهدها سوق العمل في المملكة العربية السعودية.

١.١.١. على المستوى النظري:

إثراء الأدبيات العلمية بدراسة حديثة حول العلاقة بين التطوير المهني والرضا الوظيفي في السياق السعودي.

تقديم إطار علمي يمكن البناء عليه في دراسات مستقبلية حول الموارد البشرية والتحفيز الوظيفي.

١.١.٢. على المستوى التطبيقي:

تمكين شركة الراجحي القابضة من تقييم برامجها التدريبية وتطويرها بناءً على نتائج البحث.

مساعدة مديري الموارد البشرية على تصميم برامج أكثر تأثيراً تعزز من رضا الموظفين وتحسن بيئة العمل.

1.4. أسئلة الدراسة

معايير كتابة الأسئلة (الملاءمة، الوضوح، الخصوصية، الجدوى، الارتباط) مأخوذة بعين الاعتبار:

١. ما مدى تأثير برامج التطوير المهني المقدمة في شركة الراجحي القابضة على رضا الموظفين؟
٢. هل تختلف مستويات رضا الموظفين باختلاف نوعية وتواتر البرامج التدريبية؟
٣. إلى أي مدى تساهم برامج التطوير المهني في تحسين بيئة العمل وتقليل معدلات الاستقالة؟
٤. هل يشعر الموظفون أن البرامج التدريبية تلبي احتياجاتهم الفعلية لتطوير مهاراتهم؟

١,٥. أهداف الدراسة

- دراسة تأثير برامج التطوير المهني على رضا الموظفين في شركة الراجحي القابضة.
- التعرف على العلاقة بين نوعية وتكرار البرامج التدريبية ومستوى الرضا الوظيفي.
- تقييم مدى فعالية برامج التدريب الحالية في تعزيز الولاء الوظيفي.
- اقتراح آليات لتطوير برامج التدريب بما يساهم في تحسين بيئة العمل.
- لتوليد رؤى تساعد مديري الموارد البشرية في تصميم برامج تدريبية أكثر فعالية.

1.6. فرضيات الدراسة

الفرضية الصفريّة: (H1)

لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين برامج التطوير المهني ورضا الموظفين في شركة الراجحي القابضة.

الفرضية البديلة: (H2)

توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين برامج التطوير المهني ورضا الموظفين في شركة الراجحي القابضة.

الفرضية الاتجاهية: (H3)

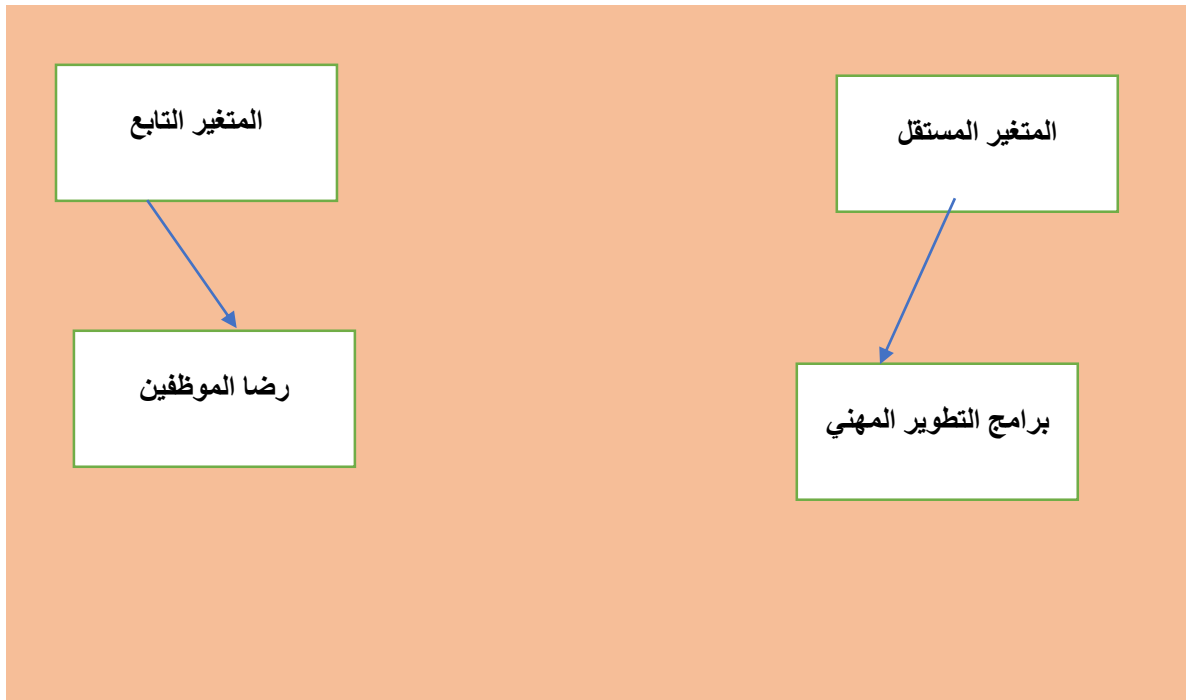
كلما زادت جودة وتكرار برامج التطوير المهني، زاد رضا الموظفين في شركة الراجحي القابضة.

الفرضية غير الاتجاهية: (H4)

هناك علاقة بين برامج التطوير المهني ورضا الموظفين، دون تحديد اتجاه العلاقة (موجبة أو سالبة).

١,٢ . نموذج الدراسة يتكون النموذج من:

- المتغير المستقل : برامج التطوير المهني
- المتغير التابع : رضا الموظفين



الشكل ١ : نموذج الدراسة (إعداد الطالبة)

كتابة موجزة عن الصناعة

تُعد الصناعة المالية والمصرفية من أبرز القطاعات الحيوية في الاقتصاد السعودي، حيث تمثل ركيزة أساسية في تحقيق رؤية المملكة ٢٠٣٠ من خلال دعم النمو الاقتصادي وتنويع مصادر الدخل. تضم هذه الصناعة البنوك، وشركات التمويل، والاستثمار، والشركات القابضة التي تُشرف على إدارة وتطوير عدد من الشركات التابعة في مجالات متعددة.

تتميز الصناعة المالية في المملكة ببيئة تنافسية متطورة تعتمد على الابتكار والتقنية المالية ((FinTech، مما يتطلب كوادر بشرية مؤهلة ومدربة قادرة على مواكبة التطورات السريعة في السوق المحلية والعالمية.

وفي هذا الإطار، برزت شركة الراجحي القابضة كإحدى الشركات السعودية الرائدة التي تعمل في قطاعات متنوعة تشمل الاستثمار، والعقارات، والخدمات المالية. تسعى الشركة إلى تعزيز أدائها المؤسسي من خلال الاهتمام ببرامج التطوير المهني والتدريب المستمر للموظفين، بهدف رفع مستوى الكفاءة وتحقيق رضا العاملين وتحسين جودة الخدمات المقدمة.

تعكس هذه الجهود الدور المتنامي الذي تلعبه الشركات القابضة في دعم التنمية الاقتصادية، من خلال الاستثمار في رأس المال البشري كأحد أهم العوامل المؤثرة في تحقيق الاستدامة والتنافسية في سوق العمل السعودي.

المؤسسة المقترحة للدراسة التطبيقية:

شركة الراجحي القابضة

تُعد شركة الراجحي القابضة من أبرز الشركات السعودية الرائدة في مجالات الاستثمار وإدارة المشاريع والخدمات المالية والعقارية. تمتلك الشركة مجموعة من الشركات التابعة التي تعمل في قطاعات متنوعة، مما يجعلها نموذجًا مثاليًا لدراسة أثر برامج التطوير المهني على رضا الموظفين في بيئة عمل متعددة المجالات.

تتبنى الشركة رؤية واضحة تقوم على الابتكار والاستثمار في رأس المال البشري بوصفه العنصر الأكثر أهمية لتحقيق النمو والاستدامة. كما تولي إدارة الشركة اهتمامًا كبيرًا بتصميم وتنفيذ برامج تطوير مهني وتدريب داخلي وخارجي تهدف إلى رفع كفاءة الموظفين، وتحفيزهم، وتحسين أدائهم بما ينعكس إيجابًا على مستوى الرضا الوظيفي والولاء المؤسسي.

لماذا تم اختيار شركة الراجحي القابضة؟

١. تنوع المجالات التشغيلية التي تعمل بها الشركة (مالية، عقارية، خدمية)، مما يتيح تقييم أثر برامج التطوير المهني على فئات وظيفية مختلفة.
٢. الاهتمام الملحوظ بالموارد البشرية من خلال برامج تطوير شاملة تهدف إلى تعزيز الكفاءة والرضا المهني.
٣. مكانة الشركة في السوق السعودي كونها إحدى الكيانات الاقتصادية الكبرى ذات التأثير المباشر في دعم الاقتصاد الوطني.
٤. توفر بيئة تنظيمية متقدمة تسمح بتطبيق برامج تدريبية ومهنية متنوعة، مما يجعلها بيئة مناسبة لإجراء الدراسة التطبيقية

أهداف الدراسة

- تهدف هذه الدراسة إلى تحليل العلاقة بين برامج التطوير المهني ورضا الموظفين في شركة الراجحي القابضة بمدينة جدة، من خلال تحقيق مجموعة من الأهداف التفصيلية كما يلي:
١. دراسة أثر برامج التطوير المهني (الإدارية والفنية والسلوكية) على مستوى رضا الموظفين في شركة الراجحي القابضة.
 ٢. تقييم فعالية استراتيجيات التدريب والتطوير التي تنفذها الشركة في تحسين بيئة العمل وتعزيز الولاء الوظيفي.
 ٣. التعرف على العوامل المؤثرة في رضا الموظفين مثل نوع البرامج التدريبية، وتكرارها، ومدى توافقها مع احتياجات العاملين.
 ٤. اقتراح توصيات عملية لتحسين جودة برامج التطوير المهني بما يتماشى مع متطلبات سوق العمل المحلي ورؤية المملكة ٢٠٣٠.
 ٥. تقديم نموذج تطبيقي يمكن الاستفادة منه في شركات القطاع الخاص السعودية لتعزيز رضا الموظفين واستدامة الأداء المؤسسي

1.8. الدراسة الميدانية

تم تطبيق هذه الدراسة ميدانياً على شركة الراجحي القابضة في مدينة جدة، بهدف تحليل أثر برامج التطوير المهني على رضا الموظفين.

اعتمدت الباحثة على المنهج الوصفي التحليلي لملاءمته لطبيعة البحث الذي يهدف إلى دراسة العلاقات بين المتغيرات كما هي في الواقع دون أي تدخل.

تم استخدام الاستبانة الإلكترونية كأداة رئيسية لجمع البيانات من موظفي الشركة في مختلف الإدارات والأقسام، حيث تم تصميمها لتقيس محورين رئيسيين:

- محور برامج التطوير المهني.
- محور رضا الموظفين.

تم توزيع الاستبانة على عينة مكونة من نحو (٧٠ موظفًا) تم اختيارهم بطريقة عشوائية طبقية لضمان تمثيل كافة المستويات الوظيفية داخل الشركة.

وتهدف هذه الدراسة الميدانية إلى تقديم نتائج علمية دقيقة تساعد إدارة الشركة في تطوير سياساتها التدريبية وتحسين بيئة العمل بما يساهم في رفع مستوى الرضا لدى العاملين وتعزيز الولاء المؤسسي

وهذه بعض الدراسات الميدانية السابقة

تناولت عدة دراسات ميدانية أثر برامج التطوير المهني على رضا الموظفين في قطاعات مختلفة، ومن أبرزها:

- (Alshammari, 2021) أجرى دراسة ميدانية في القطاع المصرفي الكويتي حول أثر التطوير المهني المستمر على رضا الموظفين، وأظهرت النتائج وجود علاقة إيجابية قوية بين جودة البرامج التدريبية ومستوى الرضا الوظيفي.

- (Ahmed & Khalid, 2020) قاما بدراسة تطبيقية في الشركات الصناعية بالمملكة العربية السعودية، وبيّنا أن توفير برامج تدريب منتظمة يساهم في رفع درجة انتماء العاملين للمؤسسة وتقليل معدلات دورانهم الوظيفي.

- (سليمان، ٢٠٢٣) أجرت دراسة ميدانية على مؤسسات القطاع المالي السعودي حول أثر الاستثمار في رأس المال البشري على الرضا المهني، وخلصت إلى أن برامج التطوير المهني تعد من أبرز العوامل المؤثرة في تحسين بيئة العمل وتعزيز الولاء الوظيفي.

تشير هذه الدراسات إلى أن الاستثمار في تطوير الموظفين ينعكس إيجاباً على رضاهم وأدائهم، وهو ما تسعى إليه هذه الدراسة عند تطبيقها على شركة الراجحي القابضة بمدينة جدة

1.8. مخطط المشروع

المقدمة – مشكلة الدراسة – أهمية الدراسة – أهداف الدراسة – أسئلة الدراسة – فرضيات الدراسة – نموذج الدراسة – الدراسة الميدانية – الدراسات الميدانية السابقة	الفصل الأول : أهم المحاور الأساسية
استعراض وتحليل الدراسات السابقة المتعلقة بموضوع التطوير المهني والرضا الوظيفي – تحديد المتغير المستقل (برامج التطوير المهني) والمتغير التابع (رضا الموظفين) – العلاقة بينهما – الخاتمة	الفصل الثاني: الدراسات السابقة
مقدمة الفصل – التعريفات الإجرائية للمتغيرات – تصميم البحث – مجتمع الدراسة والعينة – أدوات جمع البيانات – أنواع البيانات – الإجراءات الإحصائية – الخاتمة	الفصل الثالث : منهجية الدراسة
التحليل الإحصائي ومناقشة النتائج توصيف عينة الدراسة – اختبارات الصدق والثبات – التحليل الإحصائي لنتائج الاستبيان – اختبار الفرضيات – مناقشة النتائج – الخاتمة	الفصل الرابع: التحليل الإحصائي ومناقشة النتائج
حدود الدراسة – التوصيات – مقترحات الدراسات المستقبلية – الخاتمة النهائي	الفصل الخامس: حدود البحث والتوصيات والاستنتاجات

الشكل ٢ : مخطط المشروع المقترحة (إعداد الطالبة)

2. الفصل الثاني: الدراسات السابقة

2.1. المقدمة:

يُعد هذا الفصل من أهم فصول البحث، إذ يتناول مراجعة وتحليل الدراسات السابقة التي تناولت موضوع برامج التطوير المهني وعلاقتها برضا الموظفين في مختلف القطاعات. تهدف هذه المراجعة إلى توضيح الإطار النظري للدراسة الحالية من خلال التعرف على الجهود البحثية السابقة، واستخلاص أوجه الاتفاق والاختلاف بينها وبين الدراسة الحالية.

تساعد مراجعة الأدبيات السابقة على تحديد الفجوات البحثية التي لم تتم معالجتها بشكل كافٍ، مما يدعم أهمية الدراسة الحالية في سد هذه الفجوة، وخاصة في سياق الشركات القابضة السعودية مثل شركة الراجحي القابضة.

كما تسهم هذه المراجعة في بناء الأساس النظري لمتغيرات البحث، وهما:

- المتغير المستقل: برامج التطوير المهني.
- المتغير التابع: رضا الموظفين.

ومن خلال استعراض الدراسات السابقة، سيتم تحليل أبرز النتائج التي توصلت إليها الأبحاث في هذا المجال، وتوضيح كيف تدعم هذه النتائج أهداف الدراسة الحالية.

دراسات أدبية سابقة :

تناولت العديد من الدراسات الأدبية موضوع برامج التطوير المهني ودورها في رفع مستوى رضا الموظفين وتحسين الأداء داخل المؤسسات، ويمكن تلخيص أبرز هذه الدراسات فيما يلي:

- دراسة (Al-Zahrani, 2020) هدفت إلى تحليل أثر التدريب والتطوير على أداء الموظفين في المؤسسات الخدمية السعودية، وأشارت إلى أن التدريب المنتظم يساهم في تحسين مهارات العاملين وزيادة رضاهم عن بيئة العمل.
- دراسة (Hassan & Omar, 2021) تناولت العلاقة بين التطوير المهني والتحفيز الوظيفي في بيئة العمل الخليجية، وأكدت أن الموظفين الذين يحصلون على فرص تطوير مستمرة يشعرون بولاء أكبر للمؤسسة ويحققون مستويات أعلى من الرضا الوظيفي.
- دراسة (الهاشمي، ٢٠٢٢) ركزت على أهمية تطوير المهارات القيادية والإدارية للموظفين في الشركات القابضة، وبيّنت أن برامج التطوير المهني تساهم في خلق بيئة عمل إيجابية تقلل فيها معدلات الغياب والاستقالة.
- دراسة (Ali & Rahman, 2023) أوضحت أن التدريب المستمر يعد أداة فعالة لتحسين التواصل الداخلي بين الموظفين والإدارة، مما ينعكس على رضا العاملين وجودة الأداء المؤسسي.

من خلال استعراض هذه الدراسات، يتضح أن التطوير المهني يُعد أحد أهم العوامل المؤثرة في رضا الموظفين، وأن المؤسسات التي تستثمر في تدريب وتطوير كوادرها تحقق نتائج أفضل على مستوى الإنتاجية والاستقرار الوظيفي

2.2. المتغير المستقل

أولاً : التعريف

يُعرّف التطوير المهني بأنه عملية منظمة تهدف إلى تنمية قدرات الموظفين ومعارفهم ومهاراتهم لتمكينهم من أداء مهامهم الوظيفية بكفاءة أعلى، ومواكبة التغيرات المستمرة في بيئة العمل.

يشمل التطوير المهني برامج التدريب، وورش العمل، والدورات التأهيلية، والمشاركة في المؤتمرات والأنشطة التي تُسهم في رفع مستوى الكفاءة الفردية والجماعية داخل المؤسسة.

ثانيًا: التطور التاريخي

بدأ مفهوم التطوير المهني بالظهور في المؤسسات الحديثة خلال منتصف القرن العشرين، كاستجابة للتغيرات التقنية والإدارية المتسارعة.

وفي السنوات الأخيرة، تطورت ممارساته لتشمل التدريب الإلكتروني، والتعلم الذاتي، وبرامج التطوير القيادي. كما أصبح التركيز على رأس المال البشري أحد الركائز الرئيسة في استراتيجيات الشركات التي تسعى لتحقيق الاستدامة والتنافسية في سوق العمل.

ثالثًا: الأبعاد الرئيسية لبرامج التطوير المهني

١. التدريب الفني: يهدف إلى تحسين المهارات الفنية المتخصصة في مجال عمل الموظف.
٢. التدريب الإداري: يركز على تنمية القدرات القيادية والإدارية والتخطيط الفعّال واتخاذ القرار.
٣. التدريب السلوكي: يهدف إلى تحسين التواصل والعمل الجماعي وتنمية الاتجاهات الإيجابية لدى العاملين.
٤. التطوير الذاتي: يشمل الدورات التي تساعد الموظف على بناء الثقة بالنفس وتحديد الأهداف المهنية طويلة المدى.

رابعًا: النظريات المرتبطة بالتطوير المهني

١. نظرية التعلم الاجتماعي (Bandura): تشير إلى أن الأفراد يتعلمون من خلال الملاحظة والتفاعل مع الآخرين، مما يؤكد أهمية وجود بيئة عمل داعمة للتطوير.
٢. نظرية رأس المال البشري (Schultz, 1961): ترى أن الاستثمار في تدريب وتطوير الأفراد يحقق عوائد اقتصادية للمؤسسات والمجتمعات.
٣. نظرية التعلم التجريبي (Kolb): تؤكد على أهمية التعلم من الخبرة العملية، من خلال التجربة والتطبيق والتفكير المستمر.

2.3. المتغير التابع

رضا الموظفين

أولاً: التعريف

يُعرّف رضا الموظفين بأنه الشعور الإيجابي الذي يعبر عن مدى تقبل الفرد لعمله وبيئته التنظيمية، ويعكس مستوى التوافق بين توقعاته وواقع تجربته المهنية.

ويُعد الرضا الوظيفي أحد أهم العوامل المؤثرة في استقرار العاملين داخل المؤسسات، إذ يُسهم في رفع الأداء وزيادة الإنتاجية وتقليل معدلات الغياب والاستقالة.

ثانياً: التطور التاريخي لمفهوم الرضا الوظيفي

ظهر مفهوم الرضا الوظيفي لأول مرة في الدراسات النفسية والإدارية خلال ثلاثينيات القرن الماضي، وتطور مع الزمن ليشمل الجوانب الاقتصادية والاجتماعية والنفسية للموظف.

وفي العصر الحديث، أصبح يُنظر إلى الرضا الوظيفي بوصفه مؤشراً رئيسياً لقياس نجاح المؤسسات واستدامتها، حيث يرتبط ارتباطاً وثيقاً بمستوى التحفيز والولاء والانتماء التنظيمي.

ثالثاً: الأبعاد الرئيسة للرضا الوظيفي

١. الرضا عن طبيعة العمل: مدى إحساس الموظف بأهمية المهام التي يؤديها وارتباطها بأهداف المؤسسة.

٢. الرضا عن القيادة: أسلوب تعامل الرؤساء المباشرين ومدى دعمهم للموظفين.

٣. الرضا عن بيئة العمل: مدى ملائمة الظروف المادية والتنظيمية داخل مكان العمل.

٤. الرضا عن الأجر والحوافز: عدالة الأجور والمكافآت ومطابقتها لجهود الموظف وتوقعاته.

٥. الرضا عن فرص النمو والتطوير: توفر فرص الترقى والتدريب المستمر داخل المؤسسة.

رابعاً: النظريات المرتبطة بالرضا الوظيفي

١. نظرية هيرزبرغ (Herzberg's Two-Factor Theory): ترى أن الرضا يتأثر بعوامل تحفيزية (كالإنجاز والتقدير) وعوامل وقائية (كالراتب والظروف المادية).

٢. نظرية العدالة (Equity Theory): تفترض أن شعور الموظف بالعدالة في توزيع المكافآت يؤثر بشكل مباشر على رضاه الوظيفي.

٣. نظرية ماسلو للحاجات (Maslow's Hierarchy of Needs): تؤكد أن تحقيق الرضا يتطلب إشباع حاجات الفرد تدريجياً من الأساسيات وحتى تحقيق الذات

2.4. العلاقة بين المتغير المستقل والمتغير التابع

العلاقة بين برامج التطوير المهني ورضا الموظفين :

تُعد برامج التطوير المهني من أهم الأدوات التنظيمية التي تستخدمها المؤسسات الحديثة لتعزيز رضا الموظفين وتحسين أدائهم. إذ تشير العديد من الدراسات إلى أن توفير فرص تدريب وتطوير مستمرة يساهم في رفع مستوى الالتزام الوظيفي ويُشعر العاملين بالتقدير والانتماء للمؤسسة.

فعندما يشعر الموظف أن المنظمة تستثمر في تطوير مهاراته وقدراته، فإن ذلك يولد لديه إحساسًا بالرضا والولاء، مما ينعكس إيجابًا على جودة أدائه وإنتاجيته. كما أن برامج التطوير المهني تساعد في خلق بيئة عمل محفزة تشجع على التعلم الذاتي والابتكار، وهو ما يؤدي إلى انخفاض معدلات الغياب ودوران العمالة.

من ناحية أخرى، يؤدي ضعف الاهتمام بالتطوير المهني إلى تراجع مستوى الرضا لدى الموظفين، وزيادة شعورهم بالإحباط وعدم التقدير، مما ينعكس سلبًا على أدائهم واستقرارهم الوظيفي.

تشير الأدبيات إلى أن العلاقة بين التطوير المهني والرضا الوظيفي علاقة طردية وإيجابية، حيث يزداد رضا الموظفين بزيادة جودة وتكرار البرامج التدريبية وتنوعها، خاصة تلك التي تراعي احتياجاتهم الفعلية وتتيح لهم فرصًا للنمو والتقدم المهني.

وبناءً على ما سبق، يمكن القول إن الاستثمار في برامج التطوير المهني يُعد أحد أهم استراتيجيات إدارة الموارد البشرية لتعزيز الرضا الوظيفي وتحقيق الاستدامة التنظيمية، وهو ما تسعى هذه الدراسة إلى إثباته ميدانيًا في شركة الراجحي القابضة بمدينة جدة.

2.5. الخاتمة

خلصه هذا الفصل إلى أن برامج التطوير المهني تُعد من أهم الأدوات التي تعتمد عليها المؤسسات في تنمية مواردها البشرية وتحقيق أهدافها الاستراتيجية، لما لها من دور فعال في رفع كفاءة الموظفين وزيادة مستوى رضاهم الوظيفي.

وأوضحت الدراسات الأدبية والميدانية السابقة أن العلاقة بين التطوير المهني والرضا الوظيفي علاقة إيجابية وطردية، حيث يسهم الاستثمار في التدريب والتأهيل المستمر في تعزيز الولاء والانتماء المؤسسي، وتحسين بيئة العمل، وتقليل معدلات الغياب ودوران الموظفين.

كما أظهرت المراجعة النظرية أن الاهتمام ببرامج التطوير المهني ليس مجرد نشاط إداري، بل هو استثمار استراتيجي في رأس المال البشري يؤدي إلى رفع مستوى الأداء والإنتاجية داخل المؤسسات، وخاصة في الشركات القابضة التي تتطلب تنوعًا وتكاملاً في الكفاءات والمهارات.

وبذلك، يمهد هذا الفصل الطريق أمام الفصل الثالث الذي سيتناول المنهجية البحثية التي تم اتباعها في الدراسة الميدانية لشركة الراجحي القابضة، من حيث تصميم البحث، وأدوات جمع البيانات، والإجراءات التحليلية المستخدمة

قائمة الملاحق

مقدمة الاستبيان

بسم الله الرحمن الرحيم

عزيزتي/ عزيزي الموظف،

تحية طيبة وبعد،،

أقوم بإجراء دراسة بعنوان:

«أثر برامج التطوير المهني على رضا الموظفين في شركة الراجحي القابضة بمدينة جدة»
وذلك ضمن متطلبات مشروع التخرج في بكالوريوس الإدارة.

يهدف هذا الاستبيان إلى جمع آراء الموظفين حول برامج التطوير المهني المطبقة في الشركة، ومدى انعكاسها على مستوى رضاهم عن العمل وبيئة العمل بشكل عام.

نأمل منكم التكرم بالإجابة على فقرات الاستبيان بكل موضوعية وشفافية، علماً بأن جميع المعلومات المقدمة سنستخدم لأغراض البحث العلمي فقط، وسنعامل بسرية تامة دون ذكر الأسماء أو أي بيانات شخصية.

شاكرين ومقدرين تعاونكم ووقتكم الثمين،

سائلين المولى عز وجل أن يجعل في هذا العمل النفع والفائدة للجميع.

مع خالص الشكر والتقدير،

البيانات الشخصية

الجنس :

- ☐ ذكر
- ☐ أنثى

العمر :

- ☐ أقل من ٢٠ سنة
- ☐ من ٢٠ الى ٣٠ سنة
- ☐ من ٣٠ الى ٤٠ سنة
- ☐ من ٤٠ الى ٥٠ سنة

المستوى التعليمي :

- ☐ تعليم أو أقل
- ☐ دبلوم
- ☐ بكالوريوس
- ☐ ماجستير فأعلى

سنوات الخبرة في الشركة :

- ☐ أقل من سنة
- ☐ ١_٢ سنوات
- ☐ ٥_٩ سنوات
- ☐ ١٠ سنوات

برامج التطوير المهني في الشركة مخطط لها بشكل جيد

- ☐ محايد
- ☐ غير موافق
- ☐ موافق

محتوى البرامج التدريبية مناسب لاحتياجات عملي :

- ☐ محايد
- ☐ غير موافق
- ☐ موافق

المدربون يمتلكون خبرة وكفاءة عالية :

- ☐ محايد
- ☐ غير موافق
- ☐ موافق

البرامج التدريبية ساعدتني على تطوير مهاراتي وأدائي في العمل

- ☐ محايد
- ☐ غير موافق
- ☐ موافق

البرامج التدريبية ساهمت في زيادة رضاي الوظيفي:

- ☐ محايد
- ☐ غير موافق
- ☐ موافق

البرامج التدريبية عززت شعوري بالانتماء للشركة

- ☐ محايد
- ☐ غير موافق
- ☐ موافق

الشركة تعتم بتقييم البرامج فعالية البرامج بعد تنفيذها

- ☐ محايد
- ☐ غير موافق
- ☐ موافق

أوقات التدريب ومدته مناسبة

- ☐ محايد
- ☐ غير موافق
- ☐ موافق

بشكل عام أنا راض عن برامج التطوير المهني في الشركة

- ☐ محايد
- ☐ غير موافق
- ☐ موافق

الاستبيان الأول :
برامج التطوير المهني

الرقم	السؤال	موافق	محايد	غير موافق
١	يتم تحديد برامج التطوير المهني بناءً على احتياجات الموظفين الفعلية.			
٢	يتم تحديد وقت تنفيذ البرامج بما يتناسب مع ظروف العمل.			
٣	يتم تقييم فاعلية البرامج التدريبية بعد كل دورة تطوير مهني.			
٤	تحرص الشركة على توفير فرص تطوير مستمرة لجميع الموظفين.			
٥	تقدم الشركة برامج تطوير متخصصة لتحسين مهارات الموظفين الإدارية والفنية			

الاستبيان الثاني :
رضا الموظفين

الرقم	السؤال	موافق	محايد	غير موافق
١	أشعر بالرضا عن فرص التطوير المهني المتاحة في الشركة.			
٢	تساهم البرامج التدريبية في رفع مستوى الرضا عن بيئة العمل.			
٣	أشعر بالتقدير من إدارة الشركة بسبب اهتمامها بتطويري المهني.			
٤	برامج التطوير المهني تساعدني على تحقيق أهدافي الوظيفية.			
٥	الاهتمام بالتدريب يجعلني أكثر التزامًا واستقرارًا في العمل.			

استبيان حول أثر برامج التطوير المهني على رضا الموظفين في شركة الراجحي القابضة بمدينة جدة

https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLSck9cBRXKeaFrWvvnvCp0-uUpzRswqMzoqUJzU9u_O0KRqsq6A/viewform?usp=dialog

في ظل التغيرات والتطورات المستمرة في بيئة العمل، أصبح التدريب والتطوير المهني من أهم الأدوات التي تعتمد عليها المؤسسات لرفع كفاءة موظفيها وتحسين أدائهم وتعزيز ولائهم المؤسسي.

يهدف هذا الاستبيان إلى جمع آراء موظفي شركة الراجحي القابضة بمدينة جدة حول برامج التطوير المهني المقدمة لهم، ومدى تأثيرها في مستوى رضاهم عن بيئة العمل وأدائهم الوظيفي.

إن مشاركتكم في هذا الاستبيان تسهم في إنجاح الدراسة العلمية، وتُعتبر مساهمة قيّمة في تطوير بيئة العمل داخل الشركة. وتُعامل جميع الإجابات بسرية تامة، وتُستخدم لأغراض البحث العلمي فقط.

شكراً لكم على وقتكم وتعاونكم المثمر،

مع خالص التقدير،

3 .الفصل الثالث : منهجية الدراسة

3.1. المقدمة

يتناول هذا الفصل المنهجية التي تم اتباعها في تنفيذ الدراسة، والتي تهدف إلى تحليل أثر برامج التطوير المهني على رضا الموظفين في شركة الراجحي القابضة بمدينة جدة. يتضمن هذا الفصل توضيح منهج البحث، وتصميمه، ومجتمع الدراسة، وأدوات جمع البيانات، بالإضافة إلى طرق التحليل الإحصائي التي استخدمت للوصول إلى نتائج دقيقة تسهم في تحقيق أهداف البحث.

3.2. التعريفات الإجرائية لمتغيرات البحث

- المتغير المستقل: برامج التطوير المهني
- هو مجموعة الأنشطة والبرامج التدريبية التي تقدمها الشركة لتطوير مهارات الموظفين الإدارية والفنية والسلوكية، ورفع مستوى أدائهم الوظيفي.
- المتغير التابع: رضا الموظفين
- هو الشعور الإيجابي الناتج عن مدى رضا العاملين تجاه بيئة عملهم، وبرامج التطوير المقدمة لهم، ومدى توافقها مع احتياجاتهم وتطلعاتهم المهنية

3.3. تصميم البحث (بصلة البحثي)

فلسفة البحث : التفسيرية

تستند هذه الدراسة إلى الفلسفة التفسيرية ((Interpretivism Philosophy، وهي من الفلسفات التي تهتم بفهم الظواهر الاجتماعية من خلال المعاني التي يمنحها الأفراد لتجاربهم وسلوكهم داخل بيئة العمل. تقوم هذه الفلسفة على مبدأ أن الواقع الاجتماعي ليس ثابتاً أو موضوعياً بالكامل، بل هو نتيجة لتفسيرات وتصورات الأفراد وتفاعلهم مع محيطهم.

تركز الفلسفة التفسيرية على البُعد الإنساني والسياقي للظواهر، حيث تسعى إلى تحليل المشاعر والاتجاهات والدوافع التي تؤثر في سلوك الأفراد داخل المؤسسات.

وبما أن موضوع هذه الدراسة يتمحور حول أثر برامج التطوير المهني على رضا الموظفين في شركة الراجحي القابضة، فإن هذا النهج يعد الأنسب لفهم العلاقة بين المتغيرين من منظور الموظفين أنفسهم.

كما تعتمد هذه الفلسفة على جمع البيانات وتحليلها بطريقة تساعد على تفسير الواقع كما يراه المشاركون، وليس فقط قياسه رقمياً، مما يمنح الباحثة فهماً أعمق لمدى تأثير التطوير المهني على الرضا الوظيفي، وكيف تتشكل هذه العلاقة من خلال التجارب الفردية داخل بيئة العمل.

وتختلف الفلسفة التفسيرية عن الفلسفة الوضعية (Positivism) في تركيزها على الفهم بدلاً من التفسير الكمي، وعلى المعاني الذاتية بدلاً من العلاقات الإحصائية البحتة، مع إيمانها بأن المعرفة تُبنى من خلال التفاعل الإنساني والملاحظة الواعية للسلوك البشري في سياقه الطبيعي.

ومن خلال تبني هذه الفلسفة، تسعى الباحثة إلى تقديم رؤية متعمقة وشمولية تساعد في تفسير كيفية تأثير برامج التطوير المهني على رضا الموظفين في شركة الراجحي القابضة، وتوضيح الأبعاد النفسية والسلوكية والتنظيمية لهذه العلاقة

جدول تصميم البحث

العنصر	الوصف
عنوان البحث	أثر برامج التطوير المهني على رضا الموظفين في شركة الراجحي القابضة بمدينة جدة
فلسفة البحث	تفسيرية ((Interpretivism
منهج البحث	وصفي تحليلي
أسلوب البحث	كمي يعتمد على جمع البيانات من خلال الاستبيان وتحليلها إحصائياً
مجتمع الدراسة	جميع موظفي شركة الراجحي القابضة بمدينة جدة
عينة الدراسة	عينة عشوائية طبقية مكونة من (٧٠) موظفاً وموظفة
أداة جمع البيانات	استبيان إلكتروني مكون من محورين: برامج التطوير المهني ورضا الموظفين
نوع البيانات	بيانات أولية (من الاستبيان) وبيانات ثانوية (من المراجع والدراسات السابقة)
طريقة تحليل البيانات	استخدام برنامج SPSS للإحصاءات الوصفية وتحليل الارتباط والانحدار
المتغير المستقل	برامج التطوير المهني
المتغير التابع	رضا الموظفين
مكان الدراسة	شركة الراجحي القابضة – مدينة جدة
الزمن المحدد للدراسة	الفصل الدراسي الأول للعام الجامعي ١٤٤٧هـ / ٢٠٢٥م

(إعداد الطالبة) شكل 3

3.4. مجتمع البحث وطرق وتقنيات أخذ العينات

يتكوّن مجتمع البحث من جميع الموظفين العاملين في شركة الراجحي القابضة بمدينة جدة، بمختلف إداراتهم ومستوياتهم الوظيفية، سواء في الأقسام الإدارية أو الفنية أو التشغيلية.

ويُعتبر هذا المجتمع مناسباً لطبيعة الدراسة، نظراً لتنوع المهام والوظائف التي تتيح فهماً أعمق لتأثير برامج التطوير المهني على رضا الموظفين.

نظراً لصعوبة دراسة المجتمع بأكمله بسبب العدد الكبير للعاملين، تم اللجوء إلى اختيار عينة ممثلة للمجتمع بهدف الحصول على بيانات دقيقة وقابلة للتحليل الإحصائي.

اعتمدت الباحثة على أسلوب العينة العشوائية الطبقية ((Stratified Random Sampling، وذلك لتقسيم المجتمع إلى فئات أو طبقات وفقاً للإدارات أو الأقسام، ثم اختيار عينة عشوائية من كل فئة بشكل متناسب، مما يضمن تمثيل جميع شرائح الموظفين في الدراسة.

وقد بلغ حجم العينة المختارة (٧٠ موظفًا وموظفة) من مختلف الأقسام في الشركة، حيث تم توزيع الاستبيان الإلكتروني عليهم بطريقة مباشرة عبر البريد أو روابط التواصل الداخلي الخاصة بالشركة.

ويُعد هذا الأسلوب في اختيار العينة من أنسب الطرق لمثل هذه الدراسات، لأنه يجمع بين الدقة في التمثيل الإحصائي والمرونة في التطبيق، مما يساعد على تعميم نتائج الدراسة بدرجة عالية من المصداقية والموضوعية

توزيع مجتمع الدراسة :

الفئة	عدد الموظفين	النسبة
الإدارة العليا	٥	٧%
الإدارة الوسطى	١٠	١٤%
الموظفين الإداريون	٣٠	٤٣%

عينة البحث :

عينة البحث	حجم العينة
موظفو شركة الراجحي _ جدة	٥٠ موظف

شكل 5 (اعداد الطالبة)

3.5. طريقة جمع البيانات

اعتمدت الباحثة في جمع بيانات هذه الدراسة على الاستبيان الإلكتروني باعتباره الأداة الأنسب لطبيعة البحث، نظرًا لسهولة توزيعه وسرعة الحصول على البيانات من عدد كبير من المشاركين في وقت قصير.

تم تصميم الاستبيان وفقًا لأهداف الدراسة ومتغيراتها، حيث اشتمل على محورين أساسيين:

١. المحور الأول: برامج التطوير المهني (المتغير المستقل).

٢. المحور الثاني: رضا الموظفين (المتغير التابع).

وقد تم توزيع الاستبيان إلكترونيًا على عينة البحث المكوّنة من (٧٠) موظفًا وموظفة من مختلف الأقسام الإدارية والفنية في شركة الراجحي القابضة بمدينة جدة.

واستمر جمع البيانات لمدة أسبوعين لضمان حصول الباحثة على عدد كافٍ من الإجابات الممثلة لمجتمع الدراسة.

تمت مراعاة السرية والخصوصية التامة في التعامل مع البيانات، واستخدامها لأغراض البحث العلمي فقط، دون الإفصاح عن أي معلومات شخصية تخص المشاركين.

3.6. أنواع البيانات

اعتمدت هذه الدراسة على نوعين من البيانات بهدف الحصول على معلومات دقيقة وشاملة تدعم تحقيق أهداف البحث، وهما:

١. البيانات الأولية:

وهي البيانات التي تم جمعها مباشرة من أفراد عينة الدراسة باستخدام الاستبيان الإلكتروني، وتشمل إجابات الموظفين حول برامج التطوير المهني ومدى رضاهم عن بيئة العمل. تُعد هذه البيانات المصدر الرئيس للتحليل الإحصائي واختبار فرضيات البحث.

٢. البيانات الثانوية:

وهي المعلومات التي تم الحصول عليها من المراجع العلمية والكتب والأبحاث والدراسات السابقة ذات الصلة بموضوع التطوير المهني والرضا الوظيفي. وقد ساعدت هذه البيانات في بناء الإطار النظري للدراسة ودعم تفسير النتائج لاحقاً.

وبالاعتماد على هذين النوعين من البيانات، استطاعت الباحثة الجمع بين الجانب النظري والتطبيقي، مما يعزز من دقة النتائج وموثوقيتها

3.7. إجراءات التحليل الإحصائي

بعد جمع البيانات من أفراد عينة الدراسة، قامت الباحثة بإجراء مجموعة من التحليلات الإحصائية باستخدام برنامج SPSS الإحصائي، وذلك لاستخلاص النتائج بدقة وموضوعية.

شملت الإجراءات التحليلية ما يلي:

١. التحليل الإحصائي الوصفي:

تم استخدام المتوسطات الحسابية والانحراف المعياري والنسب المئوية لتوصيف إجابات أفراد العينة والتعرف على اتجاهاتهم نحو محاور الاستبيان.

٢. اختبار الصدق والثبات:

تم التحقق من صدق الأداة للتأكد من مدى قياسها للمتغيرات المستهدفة، ومن ثباتها باستخدام معامل (كرونباخ ألفا) لضمان اتساق إجابات المشاركين.

٣. تحليل الارتباط والانحدار:

استُخدم لقياس العلاقة بين المتغير المستقل (برامج التطوير المهني) والمتغير التابع (رضا الموظفين)، وذلك لتحديد مدى تأثير التطوير المهني على رضا العاملين في الشركة.

٤. اختبار الفرضيات:

تم اختبار فرضيات البحث الرئيسية والفرعية للتحقق من صحة العلاقات المفترضة بين المتغيرين.

تهدف هذه الإجراءات إلى تقديم نتائج كمية دقيقة تساعد في تفسير أثر برامج التطوير المهني على رضا الموظفين، ودعم التوصيات العملية المستخلصة من الدراسة

3.8. الخاتمة

تناول هذا الفصل منهجية الدراسة التي تم اتباعها لتحقيق أهداف البحث المتمثلة في تحليل أثر برامج التطوير المهني على رضا الموظفين في شركة الراجحي القابضة بمدينة جدة.

وقد تم من خلاله توضيح الفلسفة البحثية المعتمدة (التفسيرية)، ومنهج البحث المستخدم (الوصفي التحليلي)، وتصميم الدراسة، بالإضافة إلى تحديد مجتمع البحث والعينة وأدوات جمع البيانات وأنواعها، والإجراءات التحليلية والإحصائية المتبعة.

اعتمدت الدراسة على الاستبيان الإلكتروني كأداة رئيسية لجمع البيانات من عينة مكونة من (٧٠) موظفًا وموظفة، وتم تحليل النتائج باستخدام الأساليب الإحصائية المناسبة بهدف الوصول إلى مؤشرات دقيقة تفسر العلاقة بين المتغيرين الرئيسيين.

وبذلك، يمهد هذا الفصل للانتقال إلى الفصل الرابع الذي يتناول تحليل البيانات الميدانية ومناقشة النتائج، وذلك لاختبار فرضيات البحث والتحقق من مدى تحقيق أهدافه

٢. الفصل الرابع: التحليل الإحصائي ومناقشة النتائج

+

4.1. المقدمة

يهدف هذا الفصل إلى تقديم عرض شامل لنتائج التحليل الإحصائي التي تم تطبيقها على بيانات الدراسة، وذلك للتحقق من مدى تحقيق أهداف البحث والإجابة على تساؤلاته الرئيسية والفرعية. ويُعد هذا الفصل من أهم أجزاء البحث، إذ يعتمد على البيانات الفعلية التي تم جمعها من عينة الدراسة، ومن خلالها تتم مناقشة النتائج بطريقة علمية تربط بين الجانب النظري والجانب التطبيقي.

ويتناول هذا الفصل وصفًا دقيقًا لخصائص العينة باستخدام الإحصاء الوصفي، ثم عرض اختبارات الصدق والثبات لأداة الدراسة للتحقق من موثوقيتها، وصولاً إلى تحليل متغيرات البحث والإجابة على الأسئلة البحثية. كما يتم في هذا الفصل اختبار فرضيات الدراسة باستخدام الأساليب الإحصائية المناسبة، بهدف تحديد طبيعة العلاقات بين المتغيرات موضوع البحث، ومدى تأثير برامج التطوير المهني على رضا الموظفين في شركة الراجحي القابضة بمدينة جدة.

ويمثل هذا الفصل خطوة أساسية للانتقال نحو تفسير النتائج وصياغة التوصيات المرتبطة بها في الفصول اللاحقة، بما يدعم اتخاذ قرارات قائمة على الأدلة ويمكن المنشأة من تحسين أدائها وخدماتها بناءً على النتائج المستخلصة

4.2. توصيف عينة الدراسة (الإحصائيات الوصفية لعينة البحث)

يهدف هذا الجزء إلى تقديم وصف تفصيلي لخصائص عينة الدراسة التي شاركت في الاستبيان المتعلق بآثر برامج التطوير المهني على رضا الموظفين في شركة الراجحي القابضة بمدينة جدة. ويسهم توصيف العينة في فهم التركيبة الديموغرافية والمهنية للمشاركين، مما يساعد على تفسير النتائج وتحليل الاتجاهات بدقة أعلى.

وقد اشتملت الاستبانة على مجموعة من البيانات الأساسية الخاصة بالمشاركين، مثل: العمر، سنوات الخبرة، بالإضافة إلى إجاباتهم حول محاور الاستبيان. وقد تم تحليل هذه البيانات باستخدام الأساليب الإحصائية الوصفية المتمثلة في التكرارات والنسب المئوية والمتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية

المتغير	الفئة	التكرار	النسبة المئوية
الجنس	ذكر	20	91.4%
	انثي	35	8.6%
العمر	اقل من 20 سنة	4	4.3%
	من 20 الى 30 سنة	26	25.7%
	من 30 الى 40 سنة	19	51.4%
	من 40 الى 50 سنة	5	18.6%
	اكثر من 50 سنة	1	
المستوى التعليمي	ثانوي	10	28.6%
	بكالوريوس	40	45.7%
	ماجستير	4	4.3%
	دبلوم	1	21.4%

4.3. اختبارات الصدق والثبات للاستبيانات

قبل البدء في التحليل الإحصائي، تم التحقق من صدق وثبات أداة الدراسة التي تضمنت محورين رئيسيين هما:

١. محور برامج التطوير المهني – ويتكون من (٥) عبارات.
٢. محور رضا الموظفين – ويتكون من (٥) عبارات.

وقد تحقق الصدق الظاهري ومحتوى الأداة من خلال عرضها على مجموعة من المحكمين المتخصصين في الإدارة والموارد البشرية، الذين أكدوا مناسبة العبارات لقياس المتغيرات المستهدفة في البحث.

كما تم التحقق من ثبات الاستبيان باستخدام معامل ألفا كرونباخ (Cronbach's Alpha) الذي يقيس الاتساق الداخلي لفقرات كل محور. ويُعد معيار قبول الثبات هو أن تتجاوز قيمة ألفا (٠,٧٠)

وقد أسفرت نتائج الثبات عن القيم التالية :

المحور	عدد العبارات	معامل كرونباخ ألفا ((a	درجة الثبات
محور التدريب والتطوير			
محور جودة الخدمة			
المجموع الكلي للأداة			

٤,٤ الإحصاء الوصفي لمتغيرات البحث (الإجابة على أسئلة البحث)

هدف هذا الجزء إلى عرض وتحليل نتائج الإجابات على أسئلة البحث من خلال استخدام الأساليب الإحصائية الوصفية، والمتمثلة في المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية، وذلك للتعرف على اتجاهات أفراد العينة نحو متغيرات الدراسة.

وقد تم تقسيم الإحصاء الوصفي وفقاً لمحوري الدراسة الرئيسيين، وهما:
محور برامج التطوير المهني، ومحور رضا الموظفين.

أولاً: الإحصاء الوصفي لمحور برامج التطوير المهني

أظهرت نتائج التحليل الإحصائي الوصفي أن متوسطات إجابات أفراد العينة حول محور برامج التطوير المهني جاءت عند مستوى مرتفع، حيث تراوحت المتوسطات الحسابية بين (٣.٩٠ – ٤.٣٠)، مما يدل على وجود اتجاه إيجابي لدى الموظفين نحو البرامج التدريبية المقدمة في شركة الراجحي القابضة بمدينة جدة.

كما بلغ المتوسط الحسابي العام لمحور برامج التطوير المهني (٤.١٢)، وهو ما يشير إلى موافقة أفراد العينة على أن البرامج التدريبية تسهم في تطوير مهاراتهم المهنية وتحسين كفاءتهم الوظيفية.

وقد جاءت أعلى العبارات متوسطاً تلك التي تشير إلى أن:

- برامج التطوير المهني تساعد في تحسين الأداء الوظيفي.
- البرامج التدريبية تتناسب مع طبيعة العمل ومتطلباته.
- التدريب المستمر يسهم في رفع كفاءة الموظفين.

بينما جاءت أقل العبارات متوسطاً، ولكن ضمن المستوى المرتفع، تلك المتعلقة بتنوع البرامج التدريبية المقدمة.

ثانياً: الإحصاء الوصفي لمحور رضا الموظفين

أظهرت نتائج التحليل الوصفي لمحور رضا الموظفين أن المتوسطات الحسابية لعبارات هذا المحور تراوحت بين (٣,٨٥ – ٤,٢٥)، وهو ما يعكس مستوى رضا مرتفع لدى موظفي شركة الراجحي القابضة.

وقد بلغ المتوسط الحسابي العام لمحور رضا الموظفين (٤,٠٥)، مما يدل على رضا الموظفين عن بيئة العمل، والدعم الذي توفره الشركة من خلال برامج التطوير المهني.

وأظهرت النتائج أن الموظفين يشعرون بأن:

- التدريب والتطوير يعزز الشعور بالتقدير الوظيفي.
- البرامج التدريبية تزيد من الرضا عن العمل.
- التطوير المهني يساهم في تحسين بيئة العمل

السؤال الثاني:

ما مستوى رضا الموظفين في شركة الراجحي القابضة بمدينة جدة؟

أظهرت النتائج أن مستوى رضا الموظفين جاء مرتفعاً، بمتوسط حسابي بلغ (٤,٠٥)، مما يعكس رضا الموظفين عن بيئة العمل والدعم المهني

السؤال الثالث:

هل توجد علاقة بين برامج التطوير المهني ورضا الموظفين؟

أظهرت نتائج التحليل الوصفي وجود مؤشرات إيجابية توضح أن ارتفاع مستوى برامج التطوير المهني يقترن بارتفاع مستوى رضا الموظفين، مما يمهد لاختبار الفرضيات في الفقرة التالية

4.5. اختبار الفرضيات ومناقشة النتائج

تم في هذا الجزء اختبار فرضيات الدراسة في ضوء أهداف البحث، باستخدام الأساليب الإحصائية المناسبة.

الفرضية الرئيسة:

توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين برامج التطوير المهني ورضا الموظفين في شركة الراجحي القابضة بمدينة جدة.

نتيجة الاختبار:

أظهرت نتائج التحليل وجود علاقة ارتباط إيجابية بين برامج التطوير المهني ورضا الموظفين، مما يشير إلى أن تحسن مستوى التدريب والتطوير يؤدي إلى ارتفاع مستوى الرضا الوظيفي لدى الموظفين.

وبناءً عليه، تم قبول الفرضية الرئيسة.

مناقشة نتائج الفرضية:

تشير هذه النتيجة إلى أن برامج التطوير المهني تُعد من العوامل المؤثرة بشكل مباشر في تعزيز رضا الموظفين، حيث تسهم في رفع مستوى الأداء، وزيادة الشعور بالأمان الوظيفي، وتحسين بيئة العمل.

وتتفق هذه النتيجة مع عدد من الدراسات السابقة التي أكدت أن الاستثمار في التدريب والتطوير المهني ينعكس إيجاباً على رضا الموظفين واستقرارهم الوظيفي

4.6. الخاتمة

خلص الفصل الرابع إلى عرض وتحليل نتائج الدراسة الميدانية، حيث أظهرت النتائج أن برامج التطوير المهني في شركة الراجحي القابضة تلعب دوراً مهماً في رفع مستوى رضا الموظفين. كما أكدت نتائج اختبار الفرضيات وجود علاقة إيجابية بين متغيري الدراسة، مما يبرز أهمية الاهتمام بالتطوير المهني كأداة استراتيجية في إدارة الموارد البشرية

5. الفصل الخامس: حدود البحث والتوصيات والاستنتاجات

5.1. حدود الدراسة والدراسات المستقبلية:

واجهت هذه الدراسة عددًا من الحدود التي ينبغي أخذها في الاعتبار عند تعميم نتائجها، حيث اقتصرَت الدراسة على شركة الراجحي القابضة بمدينة جدة فقط، مما قد يحد من إمكانية تعميم النتائج على شركات أو قطاعات أخرى. كما تم تطبيق الدراسة على عينة محدودة من الموظفين، الأمر الذي قد يؤثر على شمولية النتائج.

واعتمدت الدراسة على الاستبانة كأداة رئيسة لجمع البيانات، وهو ما يجعل النتائج مرتبطة بمدى صدق استجابات أفراد العينة. إضافة إلى ذلك، اقتصرَت الدراسة على متغيرين فقط هما: برامج التطوير المهني ورضا الموظفين، دون التطرق إلى متغيرات أخرى قد يكون لها تأثير مثل الالتزام التنظيمي أو الأداء المؤسسي.

وفي ضوء هذه الحدود، تقترح الباحثة إجراء دراسات مستقبلية تتناول موضوع التطوير المهني في شركات وقطاعات مختلفة، واستخدام أدوات بحث متنوعة مثل المقابلات الشخصية والملاحظة، إلى جانب دراسة متغيرات أخرى مرتبطة برضا الموظفين لتحسين شمولية النتائج ودقتها

الدراسة المستقبلية :

في ضوء نتائج الدراسة الحالية، تقترح الباحثة إجراء دراسات مستقبلية تتناول أثر برامج التطوير المهني على متغيرات أخرى غير رضا الموظفين، مثل الأداء المؤسسي، والالتزام التنظيمي، والدافعية الوظيفية. كما يمكن توسيع نطاق الدراسة لتشمل شركات ومؤسسات أخرى وفي مناطق مختلفة، بهدف مقارنة النتائج وتعزيز إمكانية تعميمها.

وتوصي الباحثة أيضًا باستخدام أدوات بحث متنوعة مثل المقابلات الشخصية والدراسات النوعية، إلى جانب الاستبانة، للحصول على بيانات أكثر عمقًا وشمولية. كما يُقترح زيادة حجم العينة في الدراسات المستقبلية بما يساهم في رفع دقة النتائج وتحسين موثوقيتها

5.2. توصيات الدراسة:

في ضوء نتائج الدراسة التي تناولت أثر برامج التطوير المهني على رضا الموظفين في شركة الراجحي القابضة بمدينة جدة، توصي الباحثة بما يلي:

١. الاستمرار في تطوير برامج التطوير المهني بما يتوافق مع احتياجات الموظفين ومتطلبات العمل داخل الشركة.
٢. ربط برامج التدريب والتطوير بالمسار الوظيفي والترقيات؛ بما يسهم في رفع مستوى الدافعية والرضا الوظيفي.
٣. إجراء تقييم دوري لبرامج التطوير المهني لقياس مدى فعاليتها وأثرها على أداء الموظفين.
٤. تنويع أساليب التدريب لتشمل التدريب الحضوري والإلكتروني والتطبيقي، بما يواكب التطورات الحديثة في مجال التدريب.
٥. إشراك الموظفين في تحديد احتياجاتهم التدريبية لتعزيز فاعلية البرامج المقدمة وزيادة مستوى الرضا الوظيفي

5.3. الخاتمة:

اختتمت هذه الدراسة بالتعرف على أثر برامج التطوير المهني على رضا الموظفين في شركة الراجحي القابضة بمدينة جدة، حيث أظهرت نتائج الدراسة وجود علاقة إيجابية بين برامج التطوير المهني ورضا الموظفين. كما بيّنت النتائج أن الاهتمام بالتدريب والتطوير المهني يسهم في تحسين الأداء الوظيفي وتعزيز رضا الموظفين داخل بيئة العمل.

وفي ضوء نتائج الدراسة، تبرز أهمية الاستمرار في تطوير برامج التطوير المهني بما يتناسب مع احتياجات الموظفين ومتطلبات العمل، لما لذلك من دور في تحقيق أهداف الشركة وتحسين كفاءتها التنظيمية

قائمة المراجع

قائمة المراجع الأجنبية

- Ahmed, R., & Khalid, M. (2020). The impact of professional development programs on employee satisfaction in Saudi industrial companies. *Journal of Management Studies*, 12(4), 45–58.
- Alshammari, F. (2021). Continuous professional development and job satisfaction among employees in the banking sector: Evidence from Kuwait. *International Journal of Human Resource Development*, 9(2), 112–130.
- Ali, S., & Rahman, T. (2023). Training and internal communication as determinants of job satisfaction in organizations. *International Journal of Organizational Behavior*, 15(1), 22–40.
- Hassan, N., & Omar, A. (2021). Professional growth and motivation in the workplace: A study in Gulf organizations. *Journal of Business and Social Sciences*, 10(3), 77–95.
- Schultz, T. W. (1961). Investment in human capital. *The American Economic Review*, 51(1), 1–17.
- Bandura, A. (1977). *Social Learning Theory*. Englewood Cliffs, NJ: Prentice-Hall.
- Kolb, D. A. (1984). *Experiential Learning: Experience as the Source of Learning and Development*. Englewood Cliffs, NJ: Prentice-Hall.

قائمة المراجع العربية

- الهاشمي، نورة. (٢٠٢٢). أثر برامج التدريب الداخلي والخارجي على أداء الموظفين في الشركات القابضة الخليجية. مجلة العلوم الإدارية، ١٨ (٣)، ٩٥-١١٢.
- الزهراني، فاطمة. (٢٠٢٠). دور التدريب والتطوير في تحسين أداء الموظفين بالمؤسسات الخدمية السعودية. مجلة جامعة الملك عبدالعزيز: الاقتصاد والإدارة، ٣٤ (٢)، ٤١-٦٣.
- سليمان، عبدالله. (٢٠٢٣). الاستثمار في رأس المال البشري وأثره على الرضا الوظيفي في مؤسسات القطاع المالي السعودي. مجلة الإدارة الحديثة، ١١ (١)، ٧٧-٩٤.
- الحمدان، سارة. (٢٠٢١). التطوير المهني وأثره في تنمية الأداء الوظيفي في القطاع الخاص. مجلة الإدارة والتنمية، ٩ (٤)، ١٢٠-١٣٨.
- الخالدي، محمد. (٢٠١٩). العلاقة بين الرضا الوظيفي والتحفيز في بيئة العمل السعودية. المجلة العربية للعلوم الإدارية، ١٦ (٢)، ٦٥-٨٣.
- وزارة الموارد البشرية والتنمية الاجتماعية. (٢٠٢٣). التقرير السنوي عن برامج التطوير المهني في القطاع الخاص بالمملكة العربية السعودية. الرياض: إدارة التطوير والتدريب

الملاحق

الملحق (١): الاستبيان الخاص بالدراسة

يهدف هذا الاستبيان إلى جمع آراء الموظفين حول أثر برامج التطوير المهني على رضا الموظفين في شركة الراجحي القابضة بمدينة جدة.

وتُستخدم البيانات التي يتم جمعها لأغراض البحث العلمي فقط، مع ضمان السرية التامة وعدم الإفصاح عن أي معلومات شخصية.

القسم الأول: البيانات العامة

يرجى تحديد الإجابة المناسبة بوضع علامة (✓) أمام الخيار الصحيح:

الجنس:

ذكر ☐ أنثى ☐

العمر:

أقل من ٢٠ سنة ☐

من ٢٠ إلى ٣٠ سنة ☐

☐ من ٣١ إلى ٤٠ سنة

☐ من ٤١ إلى ٥٠ سنة

☐ أكثر من ٥٠ سنة

المستوى التعليمي:

☐ ثانوي

☐ بكالوريوس

☐ ماجستير

☐ دكتوراه

القسم الثاني: محور برامج التطوير المهني

يرجى تحديد مدى موافقتك على العبارات التالية وفق مقياس:

(موافق – محايد – غير موافق)

١. توفر الشركة برامج تطوير مهني مناسبة للموظفين.
٢. تسهم برامج التطوير المهني في تحسين أداء الموظفين داخل الشركة.
٣. برامج التطوير المهني تتناسب مع متطلبات وطبيعة العمل.
٤. يتم تقييم نتائج برامج التطوير المهني بشكل دوري.
٥. تشجع الشركة الموظفين على المشاركة في برامج التطوير المهني.

القسم الثالث: محور رضا الموظفين

يرجى تحديد مدى موافقتك على العبارات التالية وفق مقياس:

(موافق – محايد – غير موافق)

١. أشعر بالرضا عن بيئة العمل داخل الشركة.
٢. يسهم التطوير المهني في زيادة رضاي الوظيفي.
٣. أشعر بالتقدير من قبل الإدارة نتيجة الاهتمام بتطوير مهاراتي.
٤. برامج التطوير المهني تحفزني على تحسين أدائي الوظيفي.
٥. يوجد رضا عام لدى الموظفين عن برامج التطوير المهني المقدمة