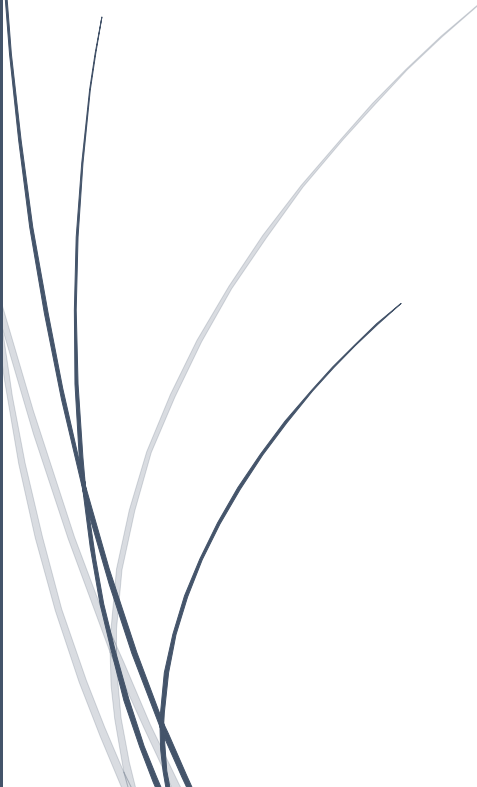


Final Project 2



PMG 497

نموذج المشروع النهائي 2

أثر بيئة العمل الداخلية على مستوى الرضا الوظيفي لدى الموظفين في بنك الراجحي في الرياض

ماهر حسن محجب

المشروع النهائي- 2

كلية الإدارة- جامعة ميدأوشن

إشراف د. عبد الرحيم

عضو هيئة التدريس- كلية الإدارة- جامعة ميدأوشن

2025- الفصل الثالث

جدول المحتويات

المحتويات

9	الفصل الأول: الإطار العام للدراسة
10	المقدمة:
11	مشكلة الدراسة
11	أولا : الفجوات النظرية
11	ثانيا : الفجوات العملية
12	أهمية الدراسة
12	على المستوى النظري :
12	على المستوى التطبيقي :
12	سؤال البحث الرئيسي :
13	أهداف الدراسة
13	فرضيات الدراسة
14	نموذج الدراسة
14	الدراسة الميدانية :
15	منهجية البحث :
16	هيكل المشروع :
17	الفصل الثاني: الدراسات السابقة
18	المقدمة:
18	المتغير المستقل (بيئة العمل الداخلية) :
19	المتغير التابع (الرضا الوظيفي) :
21	العلاقة بين المتغير المستقل (بيئة العمل الداخلية) و المتغير التابع (الرضا الوظيفي) :
21	الخاتمة
22	الفصل الثالث: منهجية الدراسة
23	المقدمة :
23	التعريفات الإجرائية لمتغيرات البحث :
23	بيئة العمل الداخلية (متغير مستقل) :
24	الرضا الوظيفي (متغير تابع) :

24	تصميم البحث (البصلة البحثية) :
26	مجتمع البحث وطرق وتقنيات أخذ العينات :
26	طرق و تقنيات اخذ العينة :
26	طريقة جمع البيانات :
26	المتغير المستقل (بيئة العمل الداخلية) :
27	المتغير التابع (الرضا الوظيفي) :
28	أنواع البيانات :
28	البيانات الأولية :
29	البيانات الثانوية :
29	طرق وأساليب تحليل البيانات :
29	الخاتمة :
30	الفصل الرابع : التحليل الاحصائي و مناقشة النتائج
31	المقدمة :
31	توصيف عينة الدراسة :
35	قياس ثبات و صدق أدوات البحث :
35	صدق المقاييس المستخدمة في الدراسة :
37	صدق الاتساق الداخلي لمقياس بيئة العمل الداخلية :
37	صدق التقارب لمقياس بيئة العمل الداخلية :
37	صدق الاتساق الداخلي لمقياس الرضا الوظيفي :
37	صدق التقارب لمقياس الرضا الوظيفي :
38	ثبات أداة الدراسة :
40	التحليل الوصفي لمتغيرات الدراسة :
43	معاملات الارتباط الخطي بين متغيرات الدراسة:
45	الارتباط الخطي بين بيئة العمل الداخلية وابعادها (كمتغير مستقل) الرضا الوظيفي وأبعاده (كمتغير تابع) :
45	نتائج اختبار صحة فرضيات الدراسة :
47	الخاتمة :
48	الفصل الخامس: حدود البحث والتوصيات والاستنتاجات
49	حدود الدراسة :
49	التوصيات :
50	الخاتمة :

جدول الجداول

رقم الصفحة	عنوان الجدول	رقم الجدول
24	مجتمع البحث و عينة الدراسة	1
25	المقياس المستخدم لقياس المتغير المستقل	2
26	المقياس المستخدم لقياس المتغير التابع	3
30	توصيف عينة الدراسة	4
31	تصنيف العينة وفقا للجنس	5
31	تصنيف العينة وفقا للعمر	6
32	تصنيف العينة وفقا للمؤهل العلمي	7
32	تصنيف العينة وفقا لعدد سنوات الخبرة	8
34	مقياس الصدق	9
37	ثبات الدراسة	10
39	التحليل الوصفي لمتغيرات الدراسة	11
40	المتوسطات الحسابية و الانحراف المعياري لمتغيرات الدراسة	12
43	معاملات الارتباط بين متغيرات الدراسة	13

جدول الاشكال

رقم الشكل		رقم الصفحة
1	نموذج البحث	12
2	يوضح منهجية البحث	13
3	هيكل المشروع	14
4	يوضح ابعاد بيئة العمل الداخلية	17
5	يوضح ابعاد الرضا الوظيفي	18

الاهداء

إلى من كان لهم الفضل بعد الله في دعمي وتشجيعي طوال مسيرتي العلمية...

إلى والديّ الكريمين، عرفاناً بجميل عطائهما وصبرهما ودعائهما الدائم.

إلى أسرتي الغالية، لما قدموه لي من دعم ومساندة لا تُقَدَّر بثمن.

إلى أساتذتي الأفاضل، الذين كان لتوجيهاتهم الأثر الكبير في إنجاز هذا العمل.

وإلى كل من ساندني وشجعني، ولو بكلمة طيبة...

أهدي هذا العمل المتواضع، راجياً من الله أن يجعله نافعا ومثمراً.

الشكر والتقدير

أتقدم بخالص الشكر وعظيم الامتنان إلى الله سبحانه وتعالى، الذي وفقني وأعانني على إتمام هذا البحث.

كما أتوجه بجزيل الشكر والتقدير إلى المشرف الأكاديمي على هذه الدراسة، لما قدمه من توجيه علمي سديد، وملاحظات قيّمة، ودعم متواصل كان له الأثر البالغ في إخراج هذا البحث بهذه الصورة.

وأتقدم بالشكر الجزيل إلى جميع الأساتذة الأفاضل الذين أسهموا في تعليمي وتوجيهي خلال مسيرتي الأكاديمية.

كما لا يفوتني أن أعبر عن شكري وامتناني لإدارة بنك الراجحي وموظفيه الكرام، لتعاونهم ومشاركتهم في تعبئة الاستبانة، مما كان له الدور الأساسي في إنجاح هذه الدراسة.

وأخيراً، أتقدم بالشكر لكل من قدم لي الدعم والمساندة، سواء بالكلمة الطيبة أو بالنصيحة الصادقة، وأسأل الله أن يجزي الجميع خير الجزاء.

الفصل الأول: الإطار العام للدراسة

المقدمة:

تُعد بيئة العمل الداخلية أحد أهم العوامل المؤثرة في أداء المؤسسات ونجاحها، إذ تسهم بشكل مباشر في تعزيز الرضا الوظيفي لدى الموظفين، مما ينعكس على مستوى إنتاجيتهم وكفاءتهم واستقرارهم الوظيفي. وفي ظل التنافس المتزايد بين المؤسسات المالية في المملكة العربية السعودية، أصبح الاهتمام بتطوير بيئة العمل من الأولويات الاستراتيجية لتحقيق التميز والمحافظة على رأس المال البشري. ويُعد بنك الراجحي – كأحد أكبر البنوك في المملكة والعالم الإسلامي – نموذجًا للمؤسسات التي تعتمد على كوادِر بشرية ذات كفاءة عالية، مما يجعل دراسة مستوى رضا هؤلاء الموظفين تجاه بيئة عملهم الداخلية أمرًا ذا أهمية بالغة.

ورغم هذا الاهتمام المتزايد، لا تزال العديد من المؤسسات تواجه تحديات ترتبط بانخفاض مستوى الرضا الوظيفي لدى

الموظفين، والذي قد يعود إلى قصور في عناصر بيئة العمل مثل الظروف الفيزيائية، العلاقات المهنية، نظم الحوافز، وطرق الإدارة. ويُعد انخفاض الرضا الوظيفي مشكلة جوهرية لما ينتج عنها من آثار سلبية تتمثل في تراجع الأداء وارتفاع معدلات الدوران الوظيفي وضعف الانتماء المؤسسي.

وتتبع أهمية هذا البحث من كونه يسهم في توفير رؤية علمية يمكن أن تساعد البنك في تبني استراتيجيات إدارية فعالة تعزز رضا الموظفين، بما ينعكس إيجابًا على جودة الخدمات المصرفية المقدّمة للعملاء ويعزز القدرة التنافسية للبنك. كما يفتح هذا البحث المجال لدراسات مستقبلية تعنى بتطوير بيئات العمل في القطاع المالي السعودي.

ومن خلال هذا البحث، نسعى إلى الكشف عن أثر بيئة العمل الداخلية على مستوى الرضا الوظيفي لدى الموظفين، من خلال تحليل العلاقة بينهما وقياس مدى تأثير عناصر البيئة المختلفة على مشاعر الموظف تجاه وظيفته ومؤسسته. كما يهدف البحث إلى تقديم توصيات عملية تسهم في بناء بيئة عمل صحية ومحفزة تعزز من مستويات الرضا وتدعم الأداء التنظيمي.

ولتحقيق ذلك، سيتم الاعتماد على المنهج الوصفي التحليلي في دراسة الموضوع، وجمع البيانات ميدانيًا من عينة من الموظفين في المؤسسة محل الدراسة، ثم تحليلها للوصول إلى نتائج علمية يمكن الاستفادة منها لتحسين واقع العمل. وبذلك، فإن هذا البحث يمثل محاولة علمية لفهم طبيعة هذه العلاقة المهمة، وإبراز دور بيئة العمل كعامل أساسي في تعزيز الرضا الوظيفي داخل المؤسسات.

مشكلة الدراسة

تعتبر بيئة العمل الداخلية من العناصر المحورية التي تؤثر بشكل مباشر على شعور الموظف بالرضا تجاه وظيفته، وقد ازدادت أهمية هذا الموضوع مع التحولات الإدارية الحديثة التي تركز على الإنسان باعتباره المورد الأهم في المؤسسة. ورغم الجهود التي تبذلها العديد من المؤسسات لتحسين ظروف العمل وتوفير مناخ تنظيمي محفز، إلا أن مستوى الرضا الوظيفي ما يزال يشكل تحديًا يعكس وجود قصور في بعض مكونات بيئة العمل الداخلية، مما يستدعي دراسة أكثر عمقًا لفهم تأثير هذه البيئة على الرضا الوظيفي لدى الموظفين.

أولاً : الفجوات النظرية

الفجوات النظرية هي النقاط غير المكتملة أو غير المدروسة بشكل كافٍ في الأدبيات السابقة حول موضوع البحث. فيما يخص دراسة أثر بيئة العمل الداخلية على مستوى الرضا الوظيفي لدى الموظفين في بنك الراجحي في الرياض ، يمكن تحديد الفجوات النظرية التالية:

- محدودية الدراسات التي تتناول العلاقة بين بيئة العمل الداخلية والرضا الوظيفي ضمن إطار شامل يجمع بين الجوانب الفيزيائية والتنظيمية والاجتماعية.
- اختلاف نتائج الدراسات السابقة بشأن قوة واتجاه تأثير عناصر بيئة العمل على الرضا الوظيفي.
- الحاجة إلى نماذج بحثية محدثة تتناسب مع التغيرات الحديثة في بيئات العمل، خصوصًا مع إدخال تقنيات العمل الذكي والتحول الرقمي.

ثانياً : الفجوات العملية

الفجوات العملية لدراسة أثر بيئة العمل الداخلية على مستوى الرضا الوظيفي لدى الموظفين في بنك الراجحي في الرياض تتعلق بالجوانب التطبيقية التي قد لا تكون مُعالجة بالشكل الكافي، وتحتاج إلى دراسة وتفصيل أكثر لتقديم حلول فعالة. وفيما يلي أبرز الفجوات العملية التي يمكن أن تتناولها الدراسة :

- وجود شكاوى وظيفية في العديد من المؤسسات تتعلق بالبيئة الداخلية مثل: الضغوط، سوء العلاقات المهنية، نقص التحفيز، أو عدم ملائمة أماكن العمل.
- انخفاض مستويات الرضا الوظيفي لدى الموظفين رغم تبني بعض المنظمات لمبادرات تحسين بيئة العمل.

- عدم استفادة بعض الجهات الإدارية بشكل كامل من نتائج تقييم بيئات العمل في تطوير سياسات الموارد البشرية ورفع الإنتاجية.

أهمية الدراسة

تستمد هذه الدراسة أهميتها من تناولها لأحد الموضوعات الحيوية في مجال الإدارة والموارد البشرية، والمتمثل في أثر بيئة العمل الداخلية على مستوى الرضا الوظيفي لدى الموظفين، لما لهذا الموضوع من ارتباط وثيق بالأداء والإنتاجية واستقرار القوى العاملة داخل المؤسسات. وتبرز أهمية هذه الدراسة من جانبين رئيسيين:

على المستوى النظري :

- تسهم في إثراء الأدبيات العلمية المتعلقة ببيئة العمل والرضا الوظيفي من خلال تناول العلاقة بينهما بصورة أكثر شمولية.
- تقدم إطارًا معرفيًا يساعد الباحثين على فهم العناصر المؤثرة في بيئة العمل وربطها بالرضا الوظيفي.
- تساهم في سد الفجوات البحثية الناتجة عن اختلاف نتائج الدراسات السابقة في تحديد أقوى عناصر البيئة تأثيرًا على رضا الموظفين.
- تدعم الدراسات الحديثة التي تركز على تهيئة بيئة عمل محفزة كمدخل أساسي لتحقيق التنمية التنظيمية المستدامة.

على المستوى التطبيقي :

- تقدم نتائج عملية يمكن أن تستفيد منها المؤسسات في تحسين بيئة العمل الداخلية بما ينعكس على رفع مستويات الرضا لدى الموظفين.
- تساعد الإدارات العليا وصناع القرار في تحديد مواطن الضعف في بيئة العمل وتطوير سياسات تستجيب لاحتياجات العاملين.
- تعزز فهم العلاقة بين الرضا الوظيفي ومؤشرات الأداء، مما يساهم في تقليل معدلات الغياب ودوران العمل.
- توفر توصيات يمكن تطبيقها لتحسين جودة الحياة الوظيفية، وتعزيز الانتماء المؤسسي والولاء الوظيفي.

سؤال البحث الرئيسي :

ما أثر بيئة العمل الداخلية على مستوى الرضا الوظيفي لدى الموظفين في بنك الراجحي في مدينة الرياض؟

انطلاقاً من مشكلة الدراسة المطروحة، تتمحور أسئلة البحث حول التساؤلات التالية:

1. ما مستوى جودة بيئة العمل الداخلية في المؤسسة محل الدراسة؟
2. ما مستوى الرضا الوظيفي لدى الموظفين في المؤسسة محل الدراسة؟
3. هل توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين بيئة العمل الداخلية والرضا الوظيفي لدى الموظفين؟
4. ما العناصر الأكثر تأثيراً في بيئة العمل الداخلية على مستوى الرضا الوظيفي لدى الموظفين؟
5. هل تختلف مستويات الرضا الوظيفي باختلاف الخصائص الديموغرافية للموظفين (مثل الجنس، العمر، المؤهل العلمي، وسنوات الخبرة).

أهداف الدراسة

تهدف هذه الدراسة إلى تحقيق مجموعة من الأهداف، من أبرزها:

1. التعرف على مستوى جودة بيئة العمل الداخلية لدى الموظفين في المؤسسة محل الدراسة.
2. قياس مستوى الرضا الوظيفي لدى موظفي المؤسسة.
3. تحديد مدى تأثير عناصر بيئة العمل الداخلية على مستوى الرضا الوظيفي.
4. تحليل العلاقة بين بيئة العمل الداخلية والرضا الوظيفي ومدى دلالتها الإحصائية.
5. تحديد الفروق في مستوى الرضا الوظيفي تبعاً للخصائص الديموغرافية للموظفين (مثل الجنس، العمر، المؤهل العلمي، سنوات الخبرة).
6. تقديم مقترحات وتوصيات عملية تساهم في تحسين بيئة العمل الداخلية وتعزيز الرضا الوظيفي لدى الموظفين.

فرضيات الدراسة

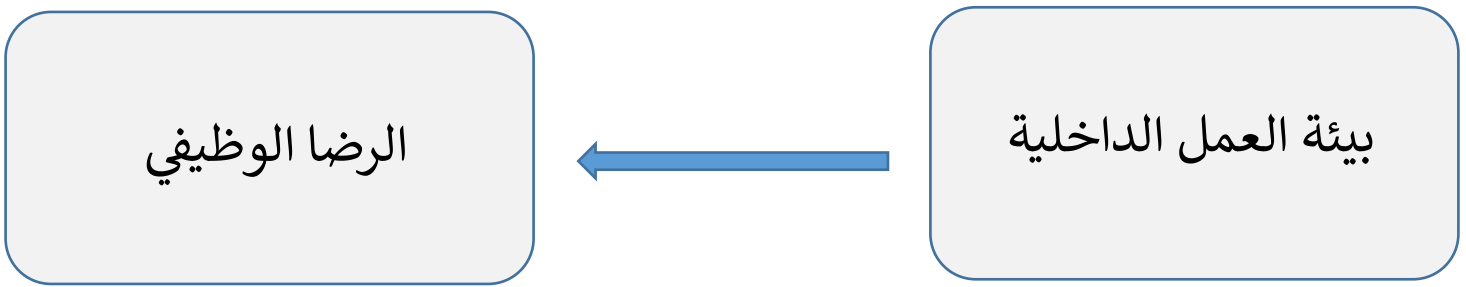
استناداً إلى مشكلة الدراسة وأسئلتها وأهدافها، تتمثل فرضيات البحث فيما يلي:

1. **الفرضية الرئيسية:**
هناك علاقة ذات دلالة إحصائية بين بيئة العمل الداخلية ومستوى الرضا الوظيفي لدى الموظفين في بنك الراجحي في الرياض.
2. **الفرضيات الفرعية:**
 1. توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين البيئة الفيزيائية للعمل (مثل الإضاءة، التهوية، المساحة، النظافة) ومستوى الرضا الوظيفي لدى الموظفين في بنك الراجحي.

2. توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين العلاقات الإنسانية والمناخ الاجتماعي في العمل ومستوى الرضا الوظيفي لدى الموظفين.
3. توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين نظم التحفيز والتقدير الإداري ومستوى الرضا الوظيفي لدى الموظفين.
4. توجد فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى الرضا الوظيفي تعزى إلى المتغيرات الديموغرافية الجنس، العمر، المؤهل العلمي، وسنوات الخبرة.

نموذج الدراسة

الشكل (1) نموذج البحث



H1 , Ha , Hb , Hc , Hd , He , Hf , Hg , Hh

الدراسة الميدانية :

[/https://www.alrajhibank.com.sa/ar](https://www.alrajhibank.com.sa/ar)

يُعد بنك الراجحي واحدًا من أبرز المؤسسات المصرفية في المملكة العربية السعودية، ومن أكبر البنوك العاملة وفق مبادئ الشريعة الإسلامية على مستوى العالم. وقد تمكن البنك عبر مسيرته الطويلة من بناء مكانة راسخة داخل القطاع المالي من خلال تقديم مجموعة واسعة من الخدمات المصرفية والاستثمارية التي تلبي احتياجات الأفراد والشركات على حدّ سواء. ويتميّز البنك بانتشاره الواسع داخل المملكة عبر شبكة كبيرة من الفروع وأجهزة الصراف الآلي، مما يجعله قريبًا من عملائه ويوفّر لهم حلولًا مالية متنوعة تشمل التمويل، وإدارة الحسابات، والخدمات الرقمية، وحلول المدفوعات، وغيرها من المنتجات المالية الحديثة.

كما يولي بنك الراجحي اهتمامًا كبيرًا بتعزيز الابتكار الرقمي وتطوير الخدمات الإلكترونية، الأمر الذي جعله من المؤسسات الرائدة في التحول التقني داخل القطاع المصرفي السعودي. إضافة إلى ذلك، يعتمد

البنك على قيم مؤسسية واضحة تشمل الالتزام بالسرعة، وتقديم خدمات عالية الجودة، وتعزيز الثقة والشفافية، مما ساعده في بناء علاقة مستدامة مع عملائه والمحافظة على موقعه التنافسي. وبفضل ذلك كله، أصبح بنك الراجحي نموذجًا مصرفيًا يحتذى به، يسهم بفعالية في دعم الاقتصاد الوطني وتلبية احتياجات السوق المالية في بيئة تتسم بالتطور والنمو.

منهجية البحث :

فلسفة البحث : الوضعية.

منهج البحث : الاستنتاجي.

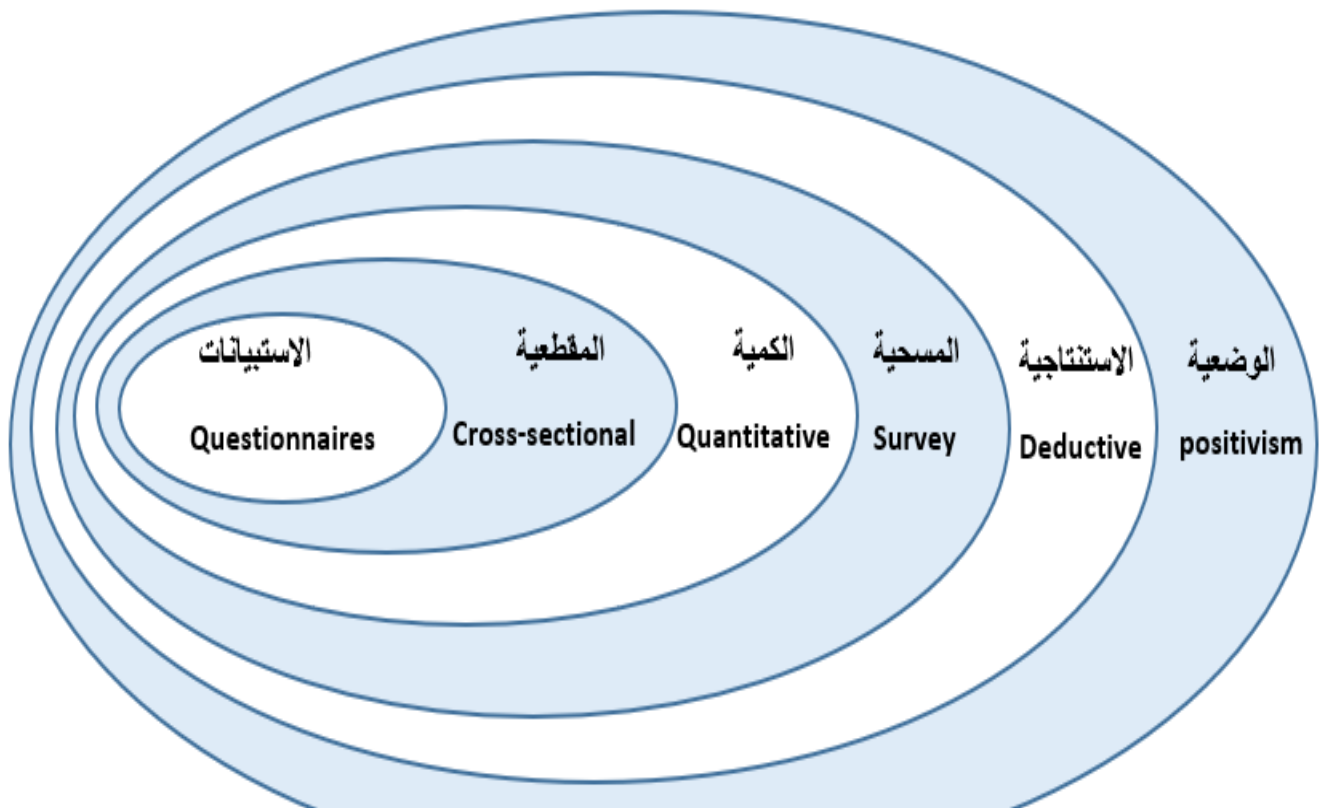
استراتيجية البحث : دراسة الحالة.

نوع البحث : الكمي.

الأفق الزمني : المقطعية.

التقنيات و الإجراءات : الاستبيان و التحليل الإحصائي.

شكل -2- يوضح منهجية البحث



هيكل المشروع :

- الفصل الأول : المقدمة
- الفصل الثاني : الإطار النظري
- الفصل الثالث : منهجية البحث
- الفصل الرابع : التحليل الإحصائي
- الفصل الخامس : مناقشة النتائج و الخاتمة

شكل -3- يوضح هيكل المشروع



الفصل الثاني: الدراسات السابقة

المقدمة:

يُعد استعراض الدراسات السابقة خطوة أساسية في أي بحث علمي، فهو يمثل الإطار المرجعي الذي يستند إليه الباحث لفهم أعمق لموضوع دراسته وبناء خلفية معرفية متينة. ويهدف هذا الفصل إلى تسليط الضوء على أبرز ما تناولته الأبحاث العلمية السابقة المتعلقة ببيئة العمل الداخلية ومستوى الرضا الوظيفي، وذلك من خلال تحليل الاتجاهات الفكرية والنتائج التي توصل إليها الباحثون، إضافة إلى تحديد أوجه الاتفاق والاختلاف بينهم.

كما يساعد هذا الفصل في الكشف عن الفجوات البحثية التي لم يتم تناولها بشكل كافٍ في الأدبيات العلمية السابقة، وهو ما يدعم مبررات إجراء الدراسة الحالية. وسيتم في هذا الفصل استعراض الدراسات المرتبطة بمتغيرات البحث، وذلك عبر ثلاثة محاور رئيسية: المحور الأول يتناول الدراسات المتعلقة ببيئة العمل الداخلية، والمحور الثاني يستعرض الدراسات الخاصة بالرضا الوظيفي، أما المحور الثالث فيركز على الدراسات التي بحثت العلاقة بين بيئة العمل الداخلية والرضا الوظيفي.

ويساعد هذا العرض المنهجي للدراسات السابقة في تعزيز الجانب النظري للبحث، وتحديد الأسس العلمية التي يستند إليها الباحث في تفسير نتائج الدراسة الميدانية لاحقاً.

المتغير المستقل (بيئة العمل الداخلية) :

بيئة العمل الداخلي :

يُعد **المتغير المستقل** في هذه الدراسة هو **بيئة العمل الداخلية**، والتي تمثل جميع العناصر والظروف التي تحيط بالموظف أثناء أداء عمله داخل المؤسسة. وتشمل بيئة العمل مجموعة من الجوانب الفيزيائية والاجتماعية والتنظيمية التي تسهم في تشكيل التجربة الوظيفية للعاملين.

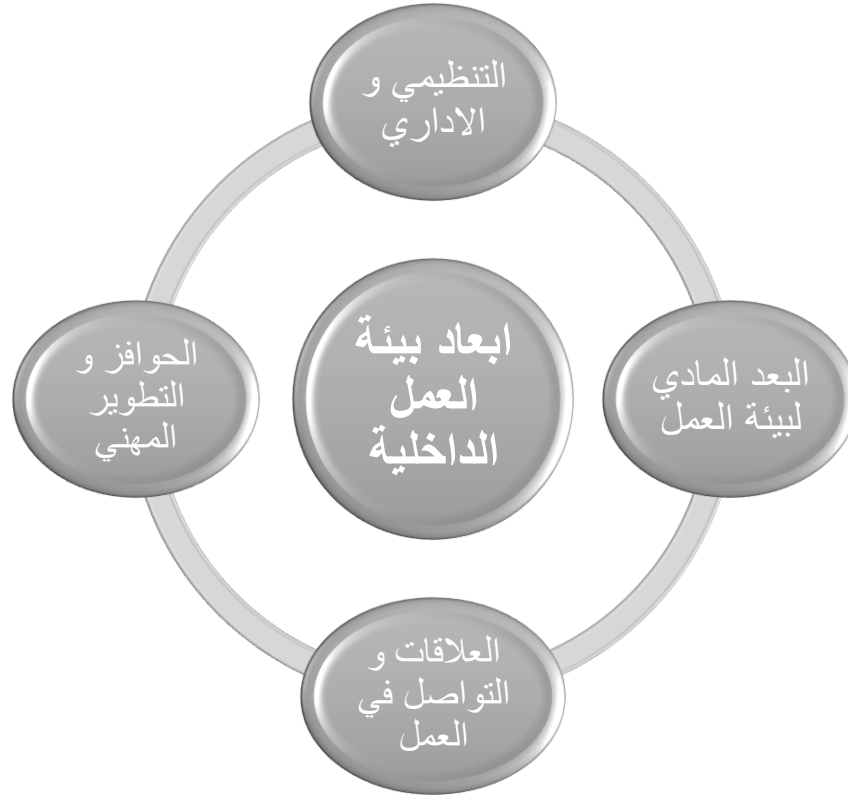
وتتضمن بيئة العمل الداخلية في هذه الدراسة ثلاثة أبعاد رئيسية:

○ البعد التنظيمي والإداري :

يشمل الأساليب الإدارية، نمط القيادة، وضوح السياسات والإجراءات، مدى العدالة التنظيمية، وفعالية توزيع المهام داخل المؤسسة. ويركز هذا البعد على كيفية إدارة العمل وهيكله والأنشطة وطبيعة العلاقات الرسمية داخل البنك.

- **البعد المادي لبيئة العمل :**
ويتضمن الظروف المادية المحيطة بالموظف مثل تصميم المكتب، مستوى الإضاءة، التهوية، النظافة، توفر المعدات، الأمن والسلامة، وراحة أماكن العمل. هذا البعد يعكس مدى ملائمة البيئة المادية للأداء الوظيفي اليومي.
- **بُعد العلاقات والتواصل في العمل :**
يركّز على جودة العلاقات بين الموظفين، مستوى التعاون بينهم، طبيعة التواصل بين الموظف ورؤسائه، مدى توفر مناخ من الاحترام والدعم، وآلية حل المشكلات داخل بيئة العمل.
- **بُعد الحوافز والتطوير المهني :**
يشمل نظام المكافآت والحوافز، مدى شعور الموظف بالتقدير، فرص التدريب، النمو الوظيفي، وتوفر برامج التطوير المهني. ويعكس هذا البعد مدى اهتمام المؤسسة بتنمية مهارات الموظفين وتحفيزهم.

شكل -4- يوضح ابعاد بيئة العمل الداخلية



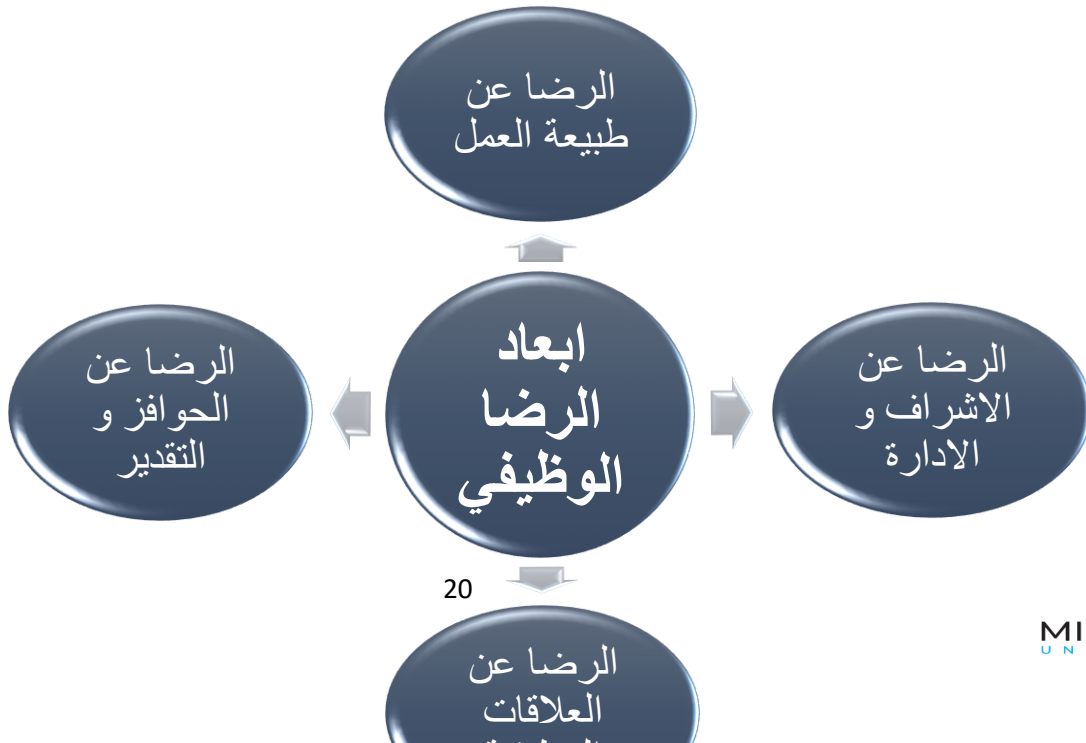
المتغير التابع (الرضا الوظيفي) :

يمثل **المتغير التابع** في هذه الدراسة هو **الرضا الوظيفي** لدى الموظفين. ويُعرّف الرضا الوظيفي بأنه الشعور العام الذي ينتاب الموظف تجاه عمله، ومدى قبوله وارتياحه للمهام التي يؤديها، والبيئة التي يعمل فيها، ونظام التحفيز والتقدير الذي يتلقاه.

ويتأثر الرضا الوظيفي بعدد من الابعاد ، منها:

- **الرضا عن طبيعة العمل :**
ويتعلق بدرجة استمتاع الموظف بالمهام التي يقوم بها، ومدى شعوره بأن عمله ذو قيمة ومعنى، وأنه يتوافق مع مهاراته واهتماماته. يشمل أيضاً تنوع المهام ووضوحها وعدم وجود ضغط غير مبرر.
- **الرضا عن الإشراف والإدارة المباشرة :**
يركّز على علاقة الموظف برئيسه المباشر، مدى دعم الإدارة، القدرة على التواصل، العدالة في التعامل، والشفافية في اتخاذ القرارات. ويعكس هذا البعد مدى شعور الموظف بأن قيادته تساعد على النجاح.
- **الرضا عن العلاقات الوظيفية :**
يشمل جودة العلاقات بين الزملاء، التعاون داخل الفريق، المناخ الاجتماعي في مكان العمل، ومستوى الاحترام المتبادل. هذا البعد يمثل الجوانب الإنسانية والاجتماعية التي تُشعر الموظف بالانتماء.
- **الرضا عن الحوافز والتقدير :**
يتضمن الرضا عن الرواتب، المكافآت، المزايا الوظيفية، التقدير المعنوي، ونظام الترقيات. ويقاس مدى شعور الموظف بأن جهوده يتم الاعتراف بها ومكافأتها بشكل عادل.

شكل -5- يوضح ابعاد الرضا الوظيفي



العلاقة بين المتغير المستقل (بيئة العمل الداخلية) و المتغير التابع (الرضا الوظيفي) :

تُعد بيئة العمل الداخلية أحد أهم العوامل المؤثرة على مستوى الرضا الوظيفي لدى الموظفين؛ إذ تؤثر العناصر التنظيمية والمادية والاجتماعية والنفسية المحيطة بالموظف تأثيرًا مباشرًا على تجربته داخل المؤسسة. فعندما تكون بيئة العمل مهيأة بشكل مناسب، وتتوفر فيها عناصر الدعم الإداري، والتواصل الفعال، والظروف المادية الملائمة، والحوافز وفرص التطوير، فإن ذلك يؤدي إلى تعزيز شعور الموظف بالراحة والاطمئنان والثقة، مما يرفع من مستوى رضاه الوظيفي. وعلى العكس من ذلك، فإن تدني جودة بيئة العمل ينعكس سلبيًا على مشاعر الموظف تجاه عمله، ويقلل من الدافعية ويزيد من احتمالية الإحباط وعدم الرضا.

وترتبط بيئة العمل الداخلية بالرضا الوظيفي ارتباطًا وثيقًا من خلال تأثيرها على عدة جوانب، مثل الإحساس بالعدالة التنظيمية، والإحساس بالتقدير، وجودة العلاقات بين الزملاء، وثقة الموظفين بإدارتهم. كما تساهم عناصر بيئة العمل في تشكيل تجارب الموظف اليومية، وتقديم دعم نفسي ومهني يساعده على أداء مهامه بكفاءة، مما يعزز شعوره بالإنجاز والرضا. ويشير العديد من الدراسات إلى أن تحسين بيئة العمل يعد من أهم الأدوات المستخدمة في رفع مستوى الرضا الوظيفي وتقليل معدل الدوران الوظيفي وزيادة الولاء التنظيمي.

وبناءً على ذلك، فإن العلاقة بين المتغيرين علاقة طردية مباشرة؛ فكلما تحسنت بيئة العمل الداخلية، ارتفع مستوى الرضا الوظيفي لدى الموظفين، وكلما تدهورت، انخفض مستوى الرضا. ومن هذا المنطلق، يُعد فهم هذه العلاقة أساسًا مهمًا لجهود المؤسسات الرامية إلى تطوير أدائها وتحسين مستوى رضا الموظفين، بما ينعكس إيجابًا على الإنتاجية وجودة العمل داخل البنك.

الخاتمة

ختامًا، تناول هذا الفصل الإطار النظري المرتبط بموضوع الدراسة من خلال تسليط الضوء على مفهوم بيئة العمل الداخلية وأبعادها المختلفة، إضافة إلى التعريف بالرضا الوظيفي والعوامل المؤثرة فيه. كما استعرض الفصل العلاقة الجوهرية بين المتغير المستقل والمتغير التابع، والتي أظهرت أن بيئة العمل الداخلية تمثل عنصرًا محوريًا في تشكيل مستوى الرضا الوظيفي لدى الموظفين، وأن جودة البيئة التنظيمية والمادية والاجتماعية داخل المؤسسة لها انعكاسات مباشرة على مشاعر الموظف ودافعيته وأدائه.

. وقد أظهر العرض النظري أن تعزيز بيئة العمل الداخلية يُعد مدخلاً أساسياً لرفع مستوى الرضا الوظيفي، وأن المؤسسات التي تهتم بتوفير بيئة عمل داعمة، عادلة، ومحفزة، تكون أكثر قدرة على تحقيق الاستقرار الوظيفي والارتقاء بمستوى الأداء. وتُمهّد هذه النتائج النظرية للانتقال إلى الجانب الميداني من الدراسة، الذي سيسعى إلى قياس أثر بيئة العمل الداخلية على الرضا الوظيفي لدى موظفي بنك الراجحي في الرياض، والتحقق من الفرضيات المستمدة من هذا الإطار المفاهيمي.

الفصل الثالث: منهجية الدراسة

المقدمة :

. يعد هذا الفصل من الفصول الأساسية في أي دراسة علمية، إذ يوضح المنهجية التي اعتمد عليها الباحث في تناول موضوع البحث وطريقة جمع البيانات وتحليلها للوصول إلى نتائج دقيقة وموضوعية. وفي ضوء أهمية فهم أثر بيئة العمل الداخلية على مستوى الرضا الوظيفي لدى موظفي بنك الراجحي في الرياض، فإن هذا الفصل يقدم وصفًا تفصيليًا للخطوات المنهجية المتبعة في تنفيذ الدراسة، بدءًا من تحديد منهج البحث ومرورًا بتحديد مجتمع الدراسة وعيّنتها، وصولًا إلى أدوات جمع البيانات وأساليب المعالجة الإحصائية المستخدمة.

ويهدف هذا الفصل إلى توضيح الأسس العلمية التي استند إليها الباحث في تصميم الدراسة الميدانية بما يضمن المصداقية والموثوقية، ويعزز من دقة النتائج التي سيتم عرضها لاحقًا. كما يبين معايير اختيار الأدوات المناسبة، والإجراءات المتخذة لضمان صحة البيانات وسلامة التحليل، الأمر الذي يساهم في فهم كيفية بناء البحث والوصول إلى استنتاجات مدعومة بالأدلة العلمية.

التعريفات الإجرائية لمتغيرات البحث :

في الدراسات البحثية، تعتبر التعريفات الإجرائية أساسية في تحديد المتغيرات التي يتم قياسها بوضوح. يصف التعريف الإجرائية كيفية قياس المتغير أو ملاحظته أو معالجته. يساعد الباحثين على التأكد من أن دراساتهم متسقة وموثوقة.

بيئة العمل الداخلية (متغير مستقل) :

تُعرف بيئة العمل الداخلية – في هذا البحث – بأنها منظومة متكاملة من العناصر والظروف التنظيمية والمادية والاجتماعية التي تحيط بالموظف داخل البنك، وتؤثر بصورة مباشرة في سلوكه وأدائه ومستوى رضاه الوظيفي. وتمثل بيئة العمل الداخلية نتاجًا لمجموعة من الإجراءات والسياسات والممارسات الإدارية التي تهدف إلى توفير مناخ مهني ملائم يمكّن الموظفين من أداء مهامهم بكفاءة، ويعزز إحساسهم بالانتماء والأمان الوظيفي داخل المؤسسة.

وتشمل بيئة العمل الداخلية في معناها الإجرائي عمليات تنظيمية متداخلة، تتعلق بأساليب القيادة المطبقة، وفعالية الهياكل الإدارية، ومستوى وضوح الإجراءات والسياسات الداخلية، بالإضافة إلى الظروف الفيزيائية التي توفرها المؤسسة مثل مساحات العمل، الإضاءة، التهوية، الأمن والسلامة، وتجهيزات العمل. كما تتضمن العلاقات المهنية بين الزملاء والرؤساء، ونوعية التواصل السائد، ونظام الحوافز والتقدير، وفرص التدريب والتطوير المتاحة للعاملين.

وفي هذا البحث، يتم قياس بيئة العمل الداخلية من خلال مجموعة من المحاور التي تشتمل على البعد التنظيمي والإداري، والبعد المادي، وبُعد العلاقات والتواصل، وبُعد الحوافز والتطوير المهني. وتعتمد القياسات على استجابات الموظفين الواردة في الاستبانة باستخدام مقياس ليكرت الخماسي، بحيث تعكس المتوسطات الحسابية مستوى توافر عناصر بيئة العمل الداخلية وجودتها. وكلما ارتفعت درجات الاستجابة، كان ذلك مؤشرًا على تحسّن البيئة الداخلية للعمل في بنك الراجحي بمدينة الرياض.

الرضا الوظيفي (متغير تابع) :

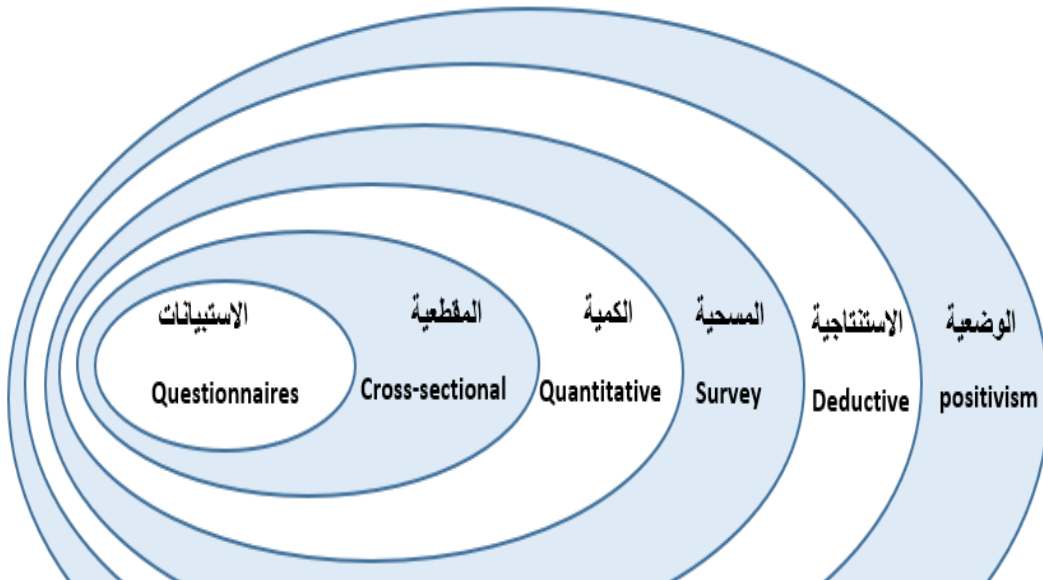
يُعرّف الرضا الوظيفي - في هذا البحث - بأنه الشعور الإيجابي الذي يتولد لدى الموظف نتيجة تقييمه للتجارب المختلفة التي يمر بها داخل بيئة العمل، ومدى توافق تلك التجارب مع توقعاته واحتياجاته المهنية والنفسية. ويعد الرضا الوظيفي حصيلة لمجموعة من العوامل المتداخلة التي ترتبط بطبيعة العمل ذاته، وأساليب الإشراف والإدارة، ونوعية العلاقات المهنية، وأنظمة الحوافز والمكافآت، وما توفره المؤسسة من استقرار وتقدير ودعم للموظف.

ويمثل الرضا الوظيفي منظومة من العمليات الإدراكية والانفعالية التي تعكس تقييم الموظف لعناصر بيئة العمل الداخلية، بحيث يشعر الموظف بالرضا عندما يجد أن ظروف العمل، وطبيعة المهام، وأسلوب التعامل الإداري، وفرص التطور، تتلاءم مع توقعاته الشخصية وتدعم إحساسه بالتحقق المهني. وعلى العكس من ذلك، ينخفض مستوى الرضا عند غياب العدالة، أو ضعف التواصل، أو عدم توفر الحوافز، أو تدهور العلاقات المهنية.

وفي هذا البحث، يتم قياس الرضا الوظيفي بصورة إجرائية من خلال أربعة أبعاد رئيسية تشمل: الرضا عن طبيعة العمل، والرضا عن الإشراف والإدارة، والرضا عن العلاقات الوظيفية، والرضا عن الحوافز والتقدير. وتُقاس هذه الأبعاد عبر استجابات الموظفين على عبارات الاستبانة وفق مقياس ليكرت الخماسي، بحيث تعكس النتائج مستوى الرضا العام لديهم. وكلما ارتفعت المتوسطات الحسابية لإجابات الموظفين، كان ذلك مؤشرًا على ارتفاع مستوى الرضا الوظيفي لدى العاملين في بنك الراجحي بمدينة الرياض.

تصميم البحث (البصلة البحثية) :

- **فلسفة الدراسة : الوضعية**
تركز على القياسات الموضوعية والجوانب القابلة للملاحظة من الواقع الاجتماعي وتعتمد هذه الفلسفة على الأساليب الكمية لجمع البيانات وتحليلها مما يتيح لنا اختيار الفرضيات بناء على الأدلة التجريبية .
- **منهج الدراسة : الاستنتاجي**
المنهج الاستنتاجي يختبر النظريات الحالية من خلال صياغة فرضيات يتم اختبارها باستخدام الملاحظة التجريبية في هذا البحث نسعى لاختبار فرضية أثر التكنولوجيا على نجاح المشروع.
- **استراتيجية الدراسة : المسحية**
هي دراسة بحثية تهدف إلى جمع البيانات من عينة كبيرة من الأفراد حول ظاهرة أو مشكلة معينة من خلال أدوات مثل الاستبيانات أو المقابلات المنظمة.
- **نوع الدراسة : الكمي.**
يتضمن البحث الكمي جمع وتحليل البيانات الحديثة لتحديد العلاقة الإحصائية بين المتغيرات هذا الطرية تساعد في تقديم صورة واضحة ودقيقة عن العلاقة بين التكنولوجيا ونجاح المشروع.
- **الأفق الزمني: المقطعية**
الدراسات المقطعية تجمع البيانات في نقطة زمنية واحدة لتقديم لقطة لحالة المتغيرات تحت التحقيق وهذا يتيح لنا فهم الوضع الحالي وتأثير العوامل في الوقت الحالي.
- **التقنيات والإجراءات: الاستبيانات**
تستخدم الاستبيانات لجمع البيانات التي يمكن تحليلها إحصائياً لإستخلاص الاستنتاجات حول فرضيات البحث وتصميم الاستبيان يعتمد على الأسئلة المقترحة لجمع بيانات دقيقة وشاملة .



مجتمع البحث وطرق وتقنيات أخذ العينات :

- مجتمع الدراسة : جميع موظفي بنك الراجحي .
- طرق اخذ العينة : سيتم اختيار عينة عشوائية ممثلة من موظفي من مختلف الإدارات و المستويات الوظيفية في بنك الراجحي .
- عينة الدراسة : تم اختيار العينة باستخدام الاستبيانات لضمان تمثيل مختلف الفئات بشكل عادل ودقيق من الموظفين بمختلف الأقسام.

جدول -1- مجتمع البحث و عينة الدراسة

مكان الدراسة	المجتمع	العينة
بنك الراجحي	40	40

طرق وتقنيات اخذ العينة :

طريقة اخذ العينات هي الاحتمالية، وتقنيات اخذ العينات هي اخذ العينات العشوائية البسيطة .

طريقة جمع البيانات :

هذا القسم أدوات البحث التي تم استخدامها لجمع البيانات المطلوبة للإجابة على أسئلة البحث واختبار فرضيات البحث. وعليه فقد اعتمد الباحث على المنهج المسحي في جمع البيانات الكمية عن طريق الاستبيانات. وتعرض الأقسام التالية الأدوات التي تم استخدامها لقياس متغيرات البحث .

المتغير المستقل (بيئة العمل الداخلية) :

اعتمد الباحث – في هذا البحث – مجموعة من المقاييس المعتمدة في الدراسات الإدارية لقياس المتغير المستقل (بيئة العمل الداخلية) من خلال أربعة أبعاد رئيسية تمثل العناصر الأكثر ارتباطًا بطبيعة البيئة التنظيمية داخل المؤسسات. وقد شمل القياس ما يلي: البعد التنظيمي والإداري، البعد المادي لبيئة العمل، بُعد العلاقات والتواصل في العمل، وبُعد الحوافز والتطوير المهني. وتم تصميم كل بُعد لقياس عبر فقرتين (2) من فقرات الاستبانة، ليكون إجمالي فقرات المتغير المستقل ثماني فقرات (8) موزعة بالتساوي على الأبعاد الأربعة.

وقد تم اعتماد مقياس ليكرت الخماسي لقياس استجابات أفراد العينة، بحيث تعكس درجاته درجة موافقة المبحوث على عبارات الاستبانة وفق التدرج التالي:

(1 = موافق بشدة، 2 = موافق، 3 = محايد، 4 = غير موافق، 5 = غير موافق بشدة).

جدول -2- المقياس المستخدم لقياس المتغير المستقل

المتغير المستقل	الابعاد	عدد العبارات	المصدر
بيئة العمل الداخلية	التنظيمي و الاداري	2	HENRY MINTZBEG , MICHAEL PORTER (2005) , ROBERT M. GRANT
	البعد المادي لبيئة العمل	2	
	العلاقات و التواصل في العمل	2	
	الحوافز و التطوير المهني	2	
	العدد الكلي	8	

المتغير التابع (الرضا الوظيفي) :

المتغير التابع (الرضا الوظيفي) فقد تم قياسه من خلال أربعة أبعاد تمثل أبرز الجوانب التي يقيّم الموظف تجربته الوظيفية بناءً عليها، وهي: الرضا عن طبيعة العمل، الرضا عن الإشراف والإدارة، الرضا عن العلاقات الوظيفية، والرضا عن الحوافز والتقدير. وتم تصميم فقرتين (2) لكل بُعد، ليصبح مجموع فقرات المتغير التابع ثماني فقرات (8).

وقد تم اعتماد مقياس ليكرت الخماسي لقياس استجابات أفراد العينة، بحيث تعكس درجاته درجة موافقة المبحوث على عبارات الاستبانة وفق التدرج التالي:

(1 = موافق بشدة، 2 = موافق، 3 = محايد، 4 = غير موافق، 5 = غير موافق بشدة).

جدول -3- المقياس المستخدم لقياس المتغير التابع

المتغير التابع	الابعاد	عدد العبارات	المصدر
الرضا الوظيفي	الرضا عن طبيعة العمل	2	Oliver (1999) morgan and (1994) hunt
	الرضا عن الاشراف و الادارة	2	
	الرضا عن العلاقات الوظيفية	2	
	الرضا عن الحوافز و التقدير	2	
	العدد الكلي	8	

أنواع البيانات :

استخدم الباحث العديد من المصادر في دراسته الحالية بهدف اختبار فروضها وتحقيق اهدافها وهي موضحة كالآتي.

البيانات الأولية :

تمثلت المصادر الاولى المستخدمة في توزيع الاستبيان حيث تم جمع البيانات وتحليلها من عينة البحث وذلك (SPSS (Statistical Package For Social Science) الاحصائي البرنامج باستخدام للإجابة عن اسئلة الدراسة واستخلاص النتائج باستخدام الاختبارات الاحصائية المناسبة.

البيانات الثانوية :

- المراجع العربية والاجنبية والمجلات.
- الدراسات والبحوث السابقة التي لها علاقة بموضوع البحث.

طرق وأساليب تحليل البيانات :

بعد جمع البيانات من الضروري تحليل المعلومات التي تم جمعها الاستخلاص استنتاجات ذات معنى. كما تم استخدام الحزم الاحصائية للعلوم الاجتماعية (SPSS) وتحديد الإصدار ٢٨ لتحليل البيانات المجمعة . تم إجراء اختبار توصيف العينة من خلال التحليل الوصفي، للحصول على نظرة ثاقبة لخاصة ومجتمع العينة.

يساعد الباحثين على فهم التركيبة السكانية والتفصيلات والمعلومات الأخرى ذات الصلة بالأفراد المشاركين في الدراسة.

تعتبر اختبارات الصلاحية الموثوقة الحامية في ضمان دقة البيانات المجمعة واتساقها. اختبارات الصدق التحليل العاملي الاستكشاف (لتحديد ما إذا كانت أدوات البحث تقيس ما تهدف إلى قياسه، بينما تقوم اختبارات الثبات (اختبار كرونباخ الفا)

تقييم ثبات النتائج مع مرور الوقت .

تم إجراء اختبار توصيف العينة، من خلال التحليل الوصفي، للحصول على نظرة ثاقبة الخصائص مجتمع العينة. يساعد الباحثين على فهم التركيبة السكانية والتفصيلات والمعلومات الأخرى ذات الصلة بالأفراد المشاركين في الدراسة.

الخاتمة :

ختامًا، يهدف هذا الفصل إلى توضيح الخطوات المنهجية التي اعتمدها الباحث في دراسة أثر بيئة العمل الداخلية على مستوى الرضا الوظيفي لدى موظفي بنك الراجحي في الرياض. وقد تناول الفصل تحديد نوع البحث ومنهجه، ووصف مجتمع الدراسة وعيّناتها، وأداة جمع البيانات، بالإضافة إلى طريقة القياس والتحليل الإحصائي المستخدمة.

كما أبرز الفصل التعريفات الإجرائية للمتغيرات، حيث تم قياس المتغير المستقل (بيئة العمل الداخلية) من خلال أربعة أبعاد رئيسية، والمتغير التابع (الرضا الوظيفي) من خلال أربعة أبعاد أيضًا، مع تحديد عدد فقرات الاستبانة لكل بعد واعتماد مقياس ليكرت الخماسي لضمان دقة القياس وموضوعيته.

الفصل الرابع : التحليل الاحصائي و مناقشة النتائج

المقدمة :

في هذا الفصل، سيتم تحليل البيانات التي تم جمعها من خلال الاستبيان الموجه إلى عينة الدراسة باستخدام البرنامج الإحصائي SPSS الإصدار 28. يهدف هذا التحليل إلى تقديم فهم شامل للخصائص الديموغرافية للعينة، واختبار صدق وثبات الاستبيان، وكذلك تقديم الإحصاءات الوصفية للمتغيرات البحثية، والإجابة على تساؤلات البحث الرئيسية.

كما سيشمل الفصل تحليل الفرضيات التي تم صياغتها بناءً على الإطار النظري للدراسة، وربط النتائج المستخلصة بالدراسات السابقة في مجال بيئة العمل والرضا الوظيفي. ويهدف هذا الفصل إلى تقديم رؤى معمقة حول كيفية تأثير عناصر بيئة العمل الداخلية على مستوى الرضا الوظيفي لدى الموظفين، وتحديد التحديات والعقبات التي قد تؤثر على تحسين بيئة العمل ورفع مستوى الرضا الوظيفي داخل المؤسسة.

توصيف عينة الدراسة :

تم توزيع مفردات عينة الدراسة وفقاً ل : (الجنس ، العمر ، المؤهل العلمي ، عدد سنوات الخبرة في الشركة)

- الجنس (ذكر – انثى)
- العمر (اقل من 25 سنة – 25 – 35 سنة – 36 – 45 سنة – اكبر من 45 سنة)
- المؤهل العلمي (ثانوي – بكالوريوس – ماجستير – دكتوراه)
- عدد سنوات الخبرة (اقل من 3 سنوات – 3-5 سنوات – 6-10 سنوات – اكثر من 10 سنوات)

الجدول و الرسومات و الفقرات التالية توضح تصنيف العينة محل الدراسة ، كما يلي :

جدول -4- توصيف عينة الدراسة

المتغير	التصنيف	التكرار	النسب المئوية
الجنس	ذكر	35	%87.5
	انثى	5	%12.5
	الاجمالي	40	%100
العمر	اقل من 25 سنه	7	%17.5
	25 – 35 سنه	22	%55
	36 – 45 سنه	9	%22.5
	اكثر من 45 سنه	2	%5
	الاجمالي	40	%100
المؤهل العلمي	ثانوي	21	%52.5
	بكالوريوس	17	%42.5
	ماجستير	1	%2.5
	دكتوراه	1	%2.5
	الاجمالي	40	%100
عدد سنوات الخبرة	اقل من 3 سنوات	8	%20
	3 – 5 سنوات	14	%35
	6 – 10 سنوات	10	%25
	اكثر من 10 سنوات	8	%20
	الاجمالي	40	%100

يقدم هذا الجدول توصيفا تفصيليا لعينة الدراسة على الأربعة المتغيرات الرئيسية :
الجنس ، العمر ، المؤهل العلمي ، عدد سنوات الخبرة :
و من خلاله يتم استخلاص النتائج التالية :

- بالنسبة لما يتعلق بالجنس : أظهرت النتائج الإحصائية أن عدد الذكور كان أكبر بكثير من عدد الإناث بين أفراد العينة، حيث بلغ عدد الذكور 35 شخصًا بنسبة 87.5% من إجمالي العينة، بينما بلغ عدد الإناث 5 أشخاص بنسبة 12.5% من إجمالي العينة. وتوضح هذه النسب الفارق الكبير بين الجنسين ضمن العينة، كما هو مبين في الشكل التالي:

جدول 5- تصنيف العينة وفقا للجنس

		الجنس		Valid Percent	Cumulative Percent
		Frequency	Percent		
Valid	ذكر	35	87.5	87.5	87.5
	انثى	5	12.5	12.5	100.0
	Total	40	100.0	100.0	

- وفيما يتعلق بالعمر : بالنسبة لتوزيع المشاركين وفقًا للعمر، تبين أن أغلب أفراد العينة ينتمون إلى فئة 25 – 35 سنة، حيث تشكل النسبة الأعلى بواقع 55% من إجمالي العينة (22 شخصًا). تليها فئة 36 – 45 سنة بنسبة 22.5% (9 أشخاص)، ثم فئة أقل من 25 سنة بنسبة 17.5% (7 أشخاص)، وأخيرًا فئة أكبر من 45 سنة بنسبة 5% (2 شخص). وتعكس هذه النتائج تركيز أغلب المشاركين في الفئات العمرية الشابة إلى المتوسطة، كما يوضح الشكل التالي:

جدول 6- تصنيف العينة وفقا للعمر

		العمر		Valid Percent	Cumulative Percent
		Frequency	Percent		
Valid	أقل من 25 سنة	7	17.5	17.5	17.5
	25 – 35 سنة	22	55	55	55
	36 – 45 سنة	9	22.5	22.5	22.5
	أكثر من 45 سنة	2	5	5	100.0
	Total	40	100.0	100.0	

- أما بالنسبة لتوزيع المشاركين وفقًا للمؤهل العلمي : فقد أظهرت النتائج أن غالبية أفراد العينة يحملون المؤهل الثانوي، حيث بلغت نسبتهم 52.5% من إجمالي العينة (21 شخصًا). تليهم فئة حاملي البكالوريوس بنسبة 42.5% (17 شخصًا)، بينما شكل كل من فئة حاملي الماجستير والدكتوراه نسبة 2.5% لكل منهما (شخص واحد لكل فئة). وتوضح هذه النتائج التركيز الأكبر للعينة على المؤهلات الثانوية والبكالوريوس، كما هو مبين في الشكل التالي:

جدول 7- تصنيف العينة وفقًا للمؤهل العلمي

		المؤهل _ العلمي		Valid	Cumulative
		Frequency	Percent	Percent	Percent
Valid	ثانوي	21	52.5	52.5	52.5
	بكالوريوس	17	42.5	42.5	42.5
	ماجستير	1	2.5	2.5	2.5
	دكتوراه	1	2.5	2.5	100.0
	Total	40	100.0	100.0	

- أما بالنسبة لتوزيع المشاركين وفقًا لعدد سنوات الخبرة في بنك الراجحي : فقد أظهرت النتائج أن فئة 3 – 5 سنوات تمثل النسبة الأعلى بين أفراد العينة، حيث بلغ عددهم 14 شخصًا بنسبة 35% من إجمالي العينة. تليها فئة 6 – 10 سنوات بعدد 10 أشخاص بنسبة 25%، ثم فئتي أقل من 3 سنوات وأكثر من 10 سنوات بعدد 8 أشخاص لكل فئة وبنسبة 20% لكل منهما. وتوضح هذه النتائج التنوع النسبي في مستوى الخبرة بين موظفي البنك، كما هو مبين في الشكل التالي:

جدول 8- تصنيف العينة وفقًا لعدد سنوات الخبرة

		عدد _ سنوات _ الخبرة		Valid	Cumulative
		Frequency	Percent	Percent	Percent
Valid	أقل من 3 سنوات	8	20	20	20
	3-5 سنوات	14	35	35	35
	6-10 سنوات	10	25	25	25
	أكثر من 10 سنوات	8	20	20	100.0
	Total	40	100.0	100.0	

قياس ثبات وصدق أدوات البحث :

من أجل التحقق من صدق وثبات المقاييس المستخدمة في الدراسة تم اختبار صدق الاتساق الداخلي للاستبيانات المستخدمة لقياس متغيرات الدراسة، بالإضافة إلى قياس الصدق التقاربي عن طريق قياس (Average Variance) Extracted AVE متوسط.

بينما تم قياس الثبات للمقاييس المستخدمة في الدراسة عن طريق قياس قيمة ألفا كرونباخ Cronbach's alpha من خلال نموذج المعادلة البنائية (SEM) Structural equation modeling باستخدام برنامج التحليل الإحصائي SPSS بالإصدار 28 الفقرات والجداول التالية توضح ذلك.

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 Average Variance Extracted .

صدق الاتساق الداخلي: يقصد به مدي اتساق كل عبارة من عبارات الاستبانة للمتغير الذي تنتمي إليه، لذا قامت الباحثة بقياس الاتساق الداخلي للاستبانات من خلال حساب معاملات الارتباط بين درجة كل عبارة والدرجة الكلية للمتغير التي تنتمي إليه. وفقا لدراسة (Kaiser 1974) معامل الارتباط أقل من 0.5 يتم حذفه من الاستبانة.

الصدق التقاربي Convergent Validity : يتم قياس متوسط التباين بين العبارات التي تقيس نفس المقياس، وذلك عن طريق احتساب متوسط التباين المستخرج AVE التي يجب ان تكون قيمتها أكبر من 0.5 وفقا ل (Hair et al 2006).

جدول -9- مقياس الصدق

متوسط التباين المستخرج		P Values	الانحراف المعياري	معامل الارتباط	KMO	العبارات	المتغير			
1.0	.024	0.00	.652	.835	.729	A1	التنظيمي و الاداري	بيئة العمل الداخلية		
		0.00	.908	.829		A2				
	9.178	0.00	.822	.839		B1	البعد المادي لبيئة العمل			
		0.00	.834	.713		B2				
	1.135	0.00	.856	.803		C1	العلاقات و التواصل في العمل			
		0.00	.842	.747		C2				
	1.347	0.00	.834	.724		D1	الحوافز و التطوير المهني			
		0.00	.730	.629		D2				
1.0	9.524	0.00	.822	.875	.891	BA1	الرضا عن طبيعة العمل	الرضا الوظيفي		
		0.00	.720	.831		BA2				
	1.432	0.00	.898	.649		BB1	الرضا عن الاشراف و الادارة			
		0.00	.972	.830		BB2				
	0.747	0.00	.1098	.882		BC1	الرضا عن العلاقات الوظيفية			
		0.00	.930	.830		BC2				
	1.542	0.00	.834	.592		BD1	الرضاعن الحوافز و التقدير			
		0.00		.629		BD2				

صدق الاتساق الداخلي لمقياس بيئة العمل الداخلية :

أظهرت نتائج التحليل الإحصائي لمعاملات الارتباط الخاصة بمتغير بيئة العمل الداخلية أن جميع عبارات المقياس ارتبطت بدرجة عالية مع البعد الذي تنتمي إليه، حيث كانت جميع معاملات الارتباط أكبر من 0.70، مما يشير إلى قوة العلاقة بين العبارات والمفهوم الكامن لكل بُعد من أبعاد المتغير. كما تبين أن جميع معاملات الارتباط كانت ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة أقل من 0.001، الأمر الذي يؤكد تحقق صدق الاتساق الداخلي للمقياس بشكل قوي.

صدق التقارب لمقياس بيئة العمل الداخلية :

وبالإضافة إلى ذلك، أوضحت نتائج التحليل المتعلقة بقيمة متوسط التباين المستخرج (AVE) أن القيمة الإجمالية لمتغير بيئة العمل الداخلية ككل كانت ضمن الحدود المقبولة إحصائيًا، بما يعكس قدرة المقياس على تفسير نسبة جيدة من التباين في المتغير. كما كانت قيم متوسط التباين المستخرج لأبعاد المتغير الأربعة — وهي:

1. البعد التنظيمي والإداري

2. البعد المادي لبيئة العمل

3. بعد العلاقات والتواصل

4. بعد الحوافز والتطوير المهني

ضمن الحدود المقبولة (أعلى من 0.50)، مما يدل على تحقق صدق التقارب لكل بعد من أبعاد المقياس، ويؤكد أن العبارات المكونة لكل بُعد تقيس المفهوم نفسه بشكل متسق وفعال.

صدق الاتساق الداخلي لمقياس الرضا الوظيفي :

أظهرت نتائج التحليل الإحصائي لمعاملات الارتباط الخاصة بمتغير الرضا الوظيفي أن جميع العبارات الخاصة بالمقياس ارتبطت بدرجة عالية مع البعد الذي تنتمي إليه، حيث جاءت معاملات الارتباط أكبر من 0.70 لجميع العبارات. ويشير ذلك إلى قوة الترابط بين عبارات المقياس والمفهوم الكامن لكل بُعد من أبعاد الرضا الوظيفي. كما تبين أن جميع معاملات الارتباط كانت ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة أقل من 0.001، مما يؤكد تحقق صدق الاتساق الداخلي لمقياس الرضا الوظيفي بدرجة ممتازة.

صدق التقارب لمقياس الرضا الوظيفي :

كما بينت نتائج التحليل المتعلقة بقيمة متوسط التباين المستخرج (AVE) أن قيمة متغير الرضا الوظيفي ككل تقع ضمن الحدود المقبولة إحصائيًا، مما يعكس جودة المقياس وقدرته على تفسير نسبة كافية من التباين في المتغير. وبالمثل، فقد كانت قيم متوسط التباين المستخرج لأبعاد المتغير الأربعة — وهي:

1. الرضا عن طبيعة العمل
 2. الرضا عن الإشراف والإدارة
 3. الرضا عن العلاقات الوظيفية
 4. الرضا عن الحوافز والتقدير
- أعلى من الحد الأدنى المقبول (0.50)، مما يدل على تحقق صدق التقارب لكل بُعد. ويؤكد ذلك أن العبارات المكونة لكل بُعد من أبعاد الرضا الوظيفي تقيس المفهوم نفسه بدقة واتساق، مما يعزز من موثوقية الأداة في قياس المتغير التابع.

ثبات أداة الدراسة :

تشير موثوقية الاستبيان إلى ثبات نتائج الاستبيان وعدم حدوث تغيير ذي دلالة إحصائية فيها في حال إعادة توزيعها على العينة عدة مرات خلال فترات زمنية محددة. لقياس موثوقية الاستبيانات المستخدمة لقياس متغيرات الدراسة، تم حساب قيم ألفا كرونباخ باستخدام برنامج SPSS الإصدار 28. ووفقاً لـ Hair وآخرون (2010)، يجب أن تكون القيمة أكبر من 0.7 ليكون المقياس موثقاً.

جدول -10- ثبات الدراسة

Cronbach's alpha		عدد العبارات	المتغير	
.893	.743	2	التنظيمي و الاداري	بيئة العمل الداخلية
	.874	2	البعد المادي لبيئة العمل	
	.832	2	العلاقات و التواصل في العمل	
	.846	2	الحوافز و التطوير المهني	
.827	.809	2	الرضا عن طبيعة العمل	الرضا الوظيفي
	.814	2	تحسين سمعة العلامة التجارية	
	.843	2	الرضا عن العلاقات الوظيفية	
	.935	2	الرضاعن الحوافز و التقدير	

يوضح الجدول أعلاه أن معاملات الثبات لمقياس الدراسة هي كما يلي:

مقياس بيئة العمل الداخلية و ابعادها :

أظهرت النتائج الإحصائية أن قيم ألفا كرونباخ كانت (.743 ، .874 ، .832 ، .846)، مما يدل على أن جميع القيم أكبر من 0.7. ووفقاً لهيرو وآخرون (2010)، فقد تحقق ثبات المقياس.

مقياس الرضا الوظيفي و ابعاده :

اظهرت النتائج الإحصائية أن قيم ألفا كرونباخ كانت (809، 814، 843، 935)، مما يدل على أن جميع القيم أكبر من 0.7. ووفقًا لهيرو وآخرون (2010)، فقد تحقق ثبات المقياس.

وبناءً على النتائج الإحصائية أعلاه، فقد تم التأكد من صحة وموثوقية المقاييس المستخدمة في الدراسة الحالية. وهذا يعني أنه يُمكن الاعتماد على نتائجها، ويمكن تطبيق صحة وموثوقية هذه الاستبيانات واستخدامها في إجراء تحليلات لاختبار فرضيات الدراسة.

التحليل الوصفي لمتغيرات الدراسة :

تم قياس إجابات أفراد العينة على لفقرات المقياس باستخدام مقياس ليكرث خماسي، كما يلي:
تم حساب مستوى الدلالة وفقًا للمعادلة التالية:

موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة
1	2	3	4	5

تم حساب الوزن النسبي لكل فئة بضرب المتوسط الحسابي في $100 \div 5$ (مقياس الخمس نقاط = 20%).
يوضح الجدول التالي دلالة المتوسطات الحسابية :

جدول -11- التحليل الوصفي لمتغيرات الدراسة

قيمة المتوسط الحسابي	النتيجة (الاتجاه العام)	الوزن النسبي %	مستوى درجة الممارسة (الأهمية)
من 420. الى اقل من 5	موافق بشدة	من 84 الى اقل من 100 %	مرتفع جدا
من 4.30 الى 20.4	موافق	من 68 الى اقل من 84 %	مرتفع
من 260. الى 3.40	محايد	من 52 الى اقل من 68 %	متوسط
من 80.1 الى 60.2	معارض	من 36 الى اقل من 52 %	منخفض
من 1 الى اقل من 80.1	معارض بشدة	من 20 الى اقل من 36 %	منخفض جدا

يوضح الجدول التالي التحليل الوصفي لمتغيرات الدراسة، والمتمثلة في المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية، وذلك بالاعتماد على مقياس ليكرت الخماسي. وقد تم تفسير دلالة المتوسطات الحسابية وفقاً للجدول المعتمد لدلالة المتوسط، بهدف التعرف على مستوى بيئة العمل الداخلية وأبعادها المختلفة، وكذلك مستوى الرضا الوظيفي وأبعاده، وذلك من وجهة نظر أفراد عينة الدراسة.

ويستخدم هذا التحليل لتحديد مدى توافر عناصر بيئة العمل الداخلية داخل بنك الراجحي، ومستوى رضا الموظفين عن الجوانب المرتبطة بعملهم، كما يساهم في تكوين صورة واضحة عن واقع المتغيرات محل الدراسة تمهيداً لاختبار الفرضيات وتحليل العلاقة بين المتغير المستقل والمتغير التابع، وذلك كما هو موضح فيما يلي:

جدول -12- المتوسطات الحسابية و الانحراف المعياري لمتغيرات الدراسة

المتغير		المتوسط الحسابي		الانحراف المعياري		الاتجاه العام		مستوى الأهمية	
بيئة العمل الداخلية	التنظيمي و الإداري	3.80	4.82	.841	.636	اتفق	اتفق	مرتفع	مرتفع
	البعد المادي لبيئة العمل	3.39		.946		اتفق		مرتفع	
	العلاقات و التواصل في العمل	3.21		.821		اتفق		مرتفع	
	الحوافز و التطوير المهني	4.01		.732		اتفق		مرتفع	
الرضا الوظيفي	الرضا عن طبيعة العمل	3.65	4.34	.753	.710	اتفق	اتفق	مرتفع	مرتفع
	تحسين سمعة العلامة التجارية	4.12		.821		اتفق		مرتفع	
	الرضا عن العلاقات الوظيفية	4.79		.750		اتفق		مرتفع	
	الرضا عن الحوافز و التقدير	3.41		.789		اتفق		مرتفع	

يوضح الجدول أعلاه، الذي يعرض المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لمتغيرات الدراسة، ما يلي:

- تشير نتائج التحليل الوصفي للمتغير المستقل «بيئة العمل الداخلية» إلى أن الاتجاه العام لاستجابات أفراد عينة الدراسة يتجه نحو الموافقة، مما يدل على ارتفاع مستوى بيئة العمل الداخلية في بنك الراجحي بمدينة الرياض من وجهة نظر الموظفين. وقد بلغ المتوسط الحسابي للمتغير ككل قيمة مرتفعة، في حين جاءت نسبة الموافقة العامة عند مستوى عالٍ، مع انحراف معياري منخفض نسبياً، مما يعكس تجانساً في آراء أفراد العينة حول توافر عناصر بيئة العمل الداخلية داخل البنك.

وتعكس هذه النتائج إدراك الموظفين لوجود بيئة عمل تنظيمية ومادية داعمة، تتسم بوضوح الإجراءات، وجودة العلاقات المهنية، وتوفر الحوافز وفرص التطوير، الأمر الذي يساهم في تعزيز الاستقرار الوظيفي وتحسين الأداء.

- وبالنسبة لتوصيف المتغير التابع «الرضا الوظيفي»، فقد أظهرت النتائج أن الاتجاه العام لاستجابات أفراد عينة الدراسة يتجه نحو الموافقة، مما يدل على تحقيق مستوى مرتفع من الرضا الوظيفي لدى موظفي بنك الراجحي بمدينة الرياض. وقد بلغ المتوسط الحسابي للمتغير ككل قيمة مرتفعة، مع نسبة موافقة عالية، وانحراف معياري منخفض نسبيًا، مما يعكس تقارب آراء أفراد العينة واتفاقهم حول مستوى رضاهم الوظيفي. وتشير هذه النتائج إلى أن الموظفين يتمتعون بدرجة جيدة من الرضا عن طبيعة أعمالهم، وأساليب الإشراف والإدارة، والعلاقات الوظيفية، إضافة إلى نظم الحوافز والتقدير المطبقة، الأمر الذي يعزز الاستقرار الوظيفي ويرفع من مستوى الدافعية والأداء داخل البنك.

وفقًا للنتائج الوصفية لمتغيرات الدراسة، أظهرت النتائج الإحصائية المتعلقة بالمتغير المستقل بيئة العمل الداخلية وأبعادها أن الاتجاه العام لاستجابات أفراد عينة الدراسة يتجه نحو الموافقة، مما يدل على أن مستوى بيئة العمل الداخلية في بنك الراجحي بمدينة الرياض يُعد مرتفعًا من وجهة نظر الموظفين. ويعكس ذلك إدراكهم لتوافر عناصر تنظيمية ومادية واجتماعية داعمة داخل بيئة العمل.

كما بيّنت النتائج الإحصائية الوصفية الخاصة بالمتغير التابع الرضا الوظيفي وأبعاده أن مستواه جاء مرتفعًا كذلك، وفقًا لآراء أفراد العينة. وتشير هذه النتائج إلى أن الموظفين يتمتعون بدرجة جيدة من الرضا عن مختلف الجوانب المرتبطة بوظائفهم، بما في ذلك طبيعة العمل، وأساليب الإشراف، والعلاقات الوظيفية، ونظم الحوافز والتقدير.

وبذلك توضح النتائج الوصفية وجود مستوى إيجابي لكل من بيئة العمل الداخلية والرضا الوظيفي لدى موظفي بنك الراجحي، الأمر الذي يدعم التوجه نحو دراسة العلاقة بين المتغيرين وتحليل أثر بيئة العمل الداخلية على مستوى الرضا الوظيفي بشكل أكثر تفصيلًا في الفصول اللاحقة.

معاملات الارتباط الخطي بين متغيرات الدراسة :

يعرض الجدول التالي معاملات الارتباط الخطي البيروني بين متغيرات الدراسة والتي تم قياسها باستخدام SPSS-V.28 وذلك على النحو التالي:

المتغير								
الرضا عن طبيعة العمل	تحسين سمعة العلامة التجارية	زيادة رضا العملاء	الرضا عن طبيعة العمل	الحوافز و التطوير المهني	العلاقات و التواصل في العمل	البعد المادي لبيئة العمل	التنظيمي و الاداري	
Pearson Correlation	1	.428**	.415	.528**	.590**	.316**	.716*	.507**
Sig (2 tailed)	.002	<.001	.003	.001	.002	.001	.002	<.001
N	40	40	40	40	40	40	40	40
Pearson Correlation	**385	1	.810**	.634**	.631**	.620**	.664**	.589**
Sig (2-tailed)	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001
N	40	40	40	40	40	40	40	40
Pearson Correlation	.425**	.473**	1	.718**	.749**	.793**	.909**	.704**
Sig (2-tailed)	.003	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001
N	40	40	40	40	40	40	40	40
Pearson Correlation	.**254	.638**	.**057	1	.634**	.724**	.741**	.784**
Sig (2-tailed)	.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001
N	40	40	40	40	40	40	40	40
Pearson Correlation	.841**	.756**	.572**	.845**	.847**	.792**	.450**	.945**
Pearson Correlation	.366**	.694**	.766**	.724**	.833**	1	.868**	.652**
Sig (2-tailed)	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001
N	40	40	40	40	40	40	40	40
Pearson Correlation	.307*	.664**	.909**	.**147	.590**	.830**	1	.778**
Sig (2-tailed)	.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001
N	40	40	40	40	40	40	40	40

1	** .357	.652**	.890**	.744**	.824**	**905	.556**	Pearson Correlation	الرضا عن الحوافز و التقدير
<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	Sig (2-tailed)	
40	40	40	40	40	40	40	40	N	
<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	Sig (2-tailed)	
40	40	40	40	40	40	40	40	N	

جدول -13- معاملات الارتباط بين متغيرات الدراسة

الارتباط الخطي بين بيئة العمل الداخلية وأبعادها (كمتغير مستقل) الرضا الوظيفي وأبعاده (كمتغير تابع) :

- تبين وجود ارتباط معنوي قوي موجب بين بيئة العمل الداخلية كمتغير مستقل وبين الرضا الوظيفي كمتغير تابع عند مستوى دلالة أقل من (0.01).
- وفقاً للنتائج الوصفية لمتغيرات الدراسة، أظهرت النتائج الإحصائية المتعلقة بالمتغير المستقل بيئة العمل الداخلية وأبعادها أن الاتجاه العام لاستجابات أفراد عينة الدراسة يتجه نحو الموافقة، مما يدل على أن مستوى بيئة العمل الداخلية في بنك الراجحي بمدينة الرياض يُعد مرتفعاً من وجهة نظر الموظفين. ويعكس ذلك إدراكهم لتوافر عناصر تنظيمية ومادية واجتماعية داعمة داخل بيئة العمل.
- يلاحظ مما سبق أن قيم معاملات الارتباط بين متغيرات الدراسة مرتفعة ومما يدل على قوة هذا الارتباط

نتائج اختبار صحة فرضيات الدراسة :

يتعلق هذا الجزء باختبار صحة الفرض الرئيسي للدراسة وما يتبعه من فروض فرعية، ويتم عرض النتائج الإحصائية التي تم التوصل إليها باستخدام كالم من الحزمة الإحصائية PLS 28 على النحو التالي :

الفرضية الرئيسية :

هناك علاقة ذات دلالة إحصائية بين بيئة العمل الداخلية ومستوى الرضا الوظيفي لدى الموظفين في بنك الراجحي في الرياض.

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.754 ^a	.203	.382	.522

a. Predictors: (Constant), بيئة العمل الداخلية

ANOVA^a

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	9.365	1	9.365	34.334	.000 ^b
	Residual	14.457	53	.273		
	Total	23.822	54			

a. Dependent Variable: الرضا الوظيفي

b. Predictors: (Constant), بيئة العمل الداخلية

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	95.0% Confidence Interval for B	
		B	Std. Error	Beta			Lower Bound	Upper Bound
1	(Constant)	.713	.191		3.723	.000	.329	1.097
	الوظيفي_الترفيه	.515	.088	.627	5.860	.000	.339	.691

a. Dependent Variable: الرضا الوظيفي

الرضا الوظيفي

$$R = 0.754$$

$$RS = 0.203$$

بيئة العمل الداخلية

يتضح من الجداول بالأعلى ما يلي :

- يشير مستوى المعنوية الاختبار (F) وهو (F. Sig) أقل من 0.01 مما يشير إلى معنوية نموذج الانحدار الخطي البسيط عند مستوى دالة 0.01
 - وتشير قيمة معامل الارتباط (R) = (0.754) إلى وجود ارتباط موجب قوي بين بيئة العمل الداخلية و الرضا الوظيفي (أجمالي).
 - يشير معامل التحديد المعدل (R) إلى أن (65%) من التباين الحاصل في الرضا الوظيفي (أجمالي) يمكن تفسيره من خلال التباين في مستوى بيئة العمل الداخلية .
 - تشير قيمة (Value.T) إلى معنوية معامل الانحدار (B)، حيث أن مستوى الدالة المحسوب الاختبار (ت) أقل من (0.01)
- وبناء على النتائج السابقة يتم قبول صحة الفرضية الرئيسية التي تنص على وجود علاقة ارتباط إيجابية ذات دلالة إحصائية بين بيئة العمل الداخلية كمتغير مستقل و الرضا الوظيفي (اجمالا) كمتغير تابع .

الخاتمة :

في ختام هذا الفصل، تم عرض وتحليل البيانات الميدانية التي جُمعت من خلال الاستبانة الموجهة إلى عينة الدراسة من موظفي بنك الراجحي في مدينة الرياض، وذلك باستخدام البرنامج الإحصائي (SPSS). وقد شمل التحليل عرض الخصائص الديموغرافية لعينة الدراسة، والتحقق من صدق وثبات أداة الدراسة، إضافة إلى تقديم التحليل الوصفي لمتغيرات الدراسة وأبعادها.

كما تم اختبار الفرضيات المرتبطة بأثر بيئة العمل الداخلية على مستوى الرضا الوظيفي، حيث أظهرت النتائج وجود مستوى مرتفع لكل من بيئة العمل الداخلية والرضا الوظيفي من وجهة نظر أفراد العينة.

الفصل الخامس: حدود البحث والتوصيات والاستنتاجات

حدود الدراسة :

■ الحدود الزمانية:

اقتصرت هذه الدراسة على الفترة الزمنية التي تم خلالها جمع البيانات الميدانية من أفراد عينة الدراسة، وذلك خلال عام (2025) .

■ الحدود البشرية:

تقتصر الدراسة على موظفي بنك الراجحي العاملين في مدينة الرياض ممن شاركوا في الإجابة على استبانة البحث.

■ الحدود المكانية:

أجريت هذه الدراسة في بنك الراجحي بمدينة الرياض، وشملت عددًا من الفروع والإدارات التابعة للبنك

■ الحدود الموضوعية:

تقتصر الدراسة على بحث أثر بيئة العمل الداخلية بأبعادها الأربعة (البعد التنظيمي والإداري، البعد المادي، العلاقات والتواصل، الحوافز والتطوير المهني) على مستوى الرضا الوظيفي بأبعاده الأربعة لدى موظفي بنك الراجحي.

التوصيات :

في ضوء النتائج التي توصلت إليها الدراسة، والتي أظهرت وجود مستوى مرتفع لكل من بيئة العمل الداخلية والرضا الوظيفي لدى موظفي بنك الراجحي، يمكن تقديم مجموعة من التوصيات التي من شأنها تعزيز هذه النتائج والمحافظة عليها، وهي كما يلي:

❖ تعزيز البعد التنظيمي والإداري من خلال الاستمرار في تطوير أساليب القيادة الإدارية، وتوضيح السياسات والإجراءات، وتحقيق العدالة في توزيع المهام والمسؤوليات بين الموظفين.

❖ تحسين البيئة المادية لبيئة العمل عبر الاهتمام بتجهيزات المكاتب، وتهيئة أماكن العمل بما يضمن الراحة والسلامة المهنية، وتوفير الأدوات والتقنيات الحديثة التي تساهم في رفع كفاءة الأداء.

- ❖ تعزيز العلاقات والتواصل داخل بيئة العمل من خلال تشجيع العمل الجماعي، وتفعيل قنوات الاتصال بين الإدارة والموظفين، وبناء مناخ تنظيمي قائم على الاحترام المتبادل والتعاون.
- ❖ تطوير نظم الحوافز والتقدير بما يضمن العدالة والشفافية، وربط المكافآت بالأداء المتميز، مع الاهتمام بالحوافز المعنوية إلى جانب الحوافز المادية.
- ❖ الاهتمام بالتدريب والتطوير المهني عبر تصميم برامج تدريبية مستمرة تساهم في تنمية مهارات الموظفين ورفع كفاءتهم، وإتاحة فرص واضحة للنمو والترقي الوظيفي.
- ❖ إجراء تقييم دوري لبيئة العمل الداخلية بهدف التعرف على نقاط القوة وتعزيزها، ومعالجة أوجه القصور بشكل مستمر لضمان استدامة الرضا الوظيفي.

الخاتمة :

تناول هذا الفصل عرض الاستنتاجات الرئيسية التي توصلت إليها الدراسة في ضوء نتائج التحليل الإحصائي، وذلك بهدف الإجابة على تساؤلات البحث وتحقيق أهدافه المتعلقة بدراسة أثر بيئة العمل الداخلية على مستوى الرضا الوظيفي لدى موظفي بنك الراجحي في مدينة الرياض. وقد أظهرت النتائج وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين بيئة العمل الداخلية بأبعادها المختلفة ومستوى الرضا الوظيفي، مما يؤكد أهمية توفير بيئة عمل داعمة ومحفزة في تعزيز رضا الموظفين.

كما تضمن هذا الفصل تقديم مجموعة من التوصيات العملية التي يمكن أن تساهم في تحسين بيئة العمل الداخلية والحفاظ على مستويات مرتفعة من الرضا الوظيفي داخل البنك، إضافة إلى طرح عدد من المقترحات البحثية المستقبلية التي قد تساهم في إثراء الأدبيات العلمية في هذا المجال. وبذلك يُختتم البحث بالتأكيد على أن الاهتمام ببيئة العمل الداخلية يُعد من العوامل الأساسية التي تساهم في تحقيق الاستقرار الوظيفي ورفع كفاءة الأداء المؤسسي.

المراجع

- الباشا، محمد. (2019). بيئة العمل وأثرها على الرضا الوظيفي: دراسة ميدانية. مجلة الإدارة والاقتصاد، 11(3)، 44-67.
- السيد، محمد محمد. (2019). الإدارة الاستراتيجية: المفاهيم والتطبيقات الحديثة. القاهرة: دار الفكر العربي.
- العتيبي، عبد الله. (2021). العوامل المؤثرة على الرضا الوظيفي في القطاع المصرفي السعودي. مجلة العلوم الإدارية، 28(2)، 112-135.
- الزهراني، ناصر. (2020). بيئة العمل الداخلية وعلاقتها بالأداء الوظيفي. مجلة جامعة الملك سعود للعلوم الإدارية، 32(1)، 87-105.
- العمري، خالد. (2018). الرضا الوظيفي لدى العاملين في المؤسسات المالية. الرياض: مكتبة الرشد.
- Robbins, S. P., & Judge, T. (2019). Organizational Behavior (18th ed.). Pearson.
- Armstrong, M. (2020). Armstrong's Handbook of Human Resource Management Practice (15th ed.). Kogan Page.
- Luthans, F. (2015). Organizational Behavior (12th ed.). McGraw-Hill.
- Herzberg, F. (1966). Work and the Nature of Man. Cleveland: World Publishing.
- Spector, P. (1997). Job Satisfaction: Application, Assessment, Causes, and Consequences. Sage Publications.
- Hackman, J., & Oldham, G. (1976). Motivation through the design of work: Test of a theory. Organizational Behavior and Human Performance, 16(2), 250-279.
- Schaufeli, W., & Bakker, A. (2004). Job demands, job resources, and their relationship with burnout and engagement. Journal of Organizational Behavior, 25(3), 293-315.

