



## رفاهية المؤسسات بين التطلعات والمسؤوليات

وداد محمد علي المطرود

الرقم الجامعي: 2021203846

المشروع النهائي (2)

كلية الإدارة- جامعة ميدأوشن

إشراف

د. منى مصطفى العشري

عضو هيئة التدريس- كلية الإدارة- جامعة ميدأوشن

6/26/2024

## الشكر والتقدير

بسم الرحمن الرحيم...بسم الله النور  
بسم الله نور النور، بسم الله نور على نور  
بسم الله الذي هو مدبر الأمور، بسم الله الذي خلق النور من النور  
الحمد لله الذي خلق النور من النور، وأنزل النور على الطور، في كتاب مسطور  
في رق منشور، بقدر مقدور، على نبي محبور  
شكري لله سبحانه وتعالى أولاً وأخيراً لأنه سخر لي زوجاً محباً للعلم والمعرفة والتطور والرقى في الحياة العلمية والعملية  
وهو الأستاذ/ فؤاد آل مكي الذي دلني على هذه الجامعة المتميزة وشجعني ودعمني لإكمال دراستي الجامعية  
كما أقدم شكري وعرفاني لأمي الحنون التي كانت السند لي والداعمة الروحية في ظهر الغيب بدعائها الطاهر

## الإهداء

امتناني إلى الشخصية القيادية المبادرة في كل خير  
إلى من أسس صرح جامعة ميدأوشن المتميزة بكل ما فيها من طاقم إداري وتعليمي  
صاحب الريادة والتميز في إطلاق الجامعة  
سعادة الأستاذ المحترم/ ناصر المحميد (حفظه الله ورعاه)  
به فتح الله باب إكمال المسيرة العلمية الجامعية في حياتنا بكل يسر  
وبتوجيهاته وجهوده الجبارة ستتحقق أمنيات أصحاب الهمم والطموح في العلم والمعرفة  
وستتحقق الإنجازات والأهداف.  
أسأل الله العلي القدير أن يغلي مقامه ويحفظه ويوفقه ويجعله ذخراً لنا ولكل من يريد التميز في حياته العلمية والعملية  
إنه سميع مجيب.

وداد المطرود

## المستخلص Abstract

أهدف من هذا البحث العلمي إلى دراسة الرفاهية في بيئة العمل وضرورتها وأثرها على الجودة في المؤسسات والموارد البشرية فيها في عالم مليء بالتحويلات والمنافسات في مختلف الجوانب، مما يدعو بالمؤسسات إلى ضرورة إعادة التفكير في التعاطي مع الموارد البشرية (HR) وخصوصاً تلك التي تتجاهل هذه الحقيقة المهمة حيث يعتبر غياب الرفاهية في العمل مشكلة كبيرة قد تخفض من جودة إنجاز المهام ويؤثر ذلك على الصحة النفسية والجسدية وأمور كثيرة سنتعرف عليها في تلك المؤسسات التي كما ذكرت تتجاهل أهمية الرفاهية حيث أنها قد تجد نفسها أمام تحديات في الحفاظ على قدراتها ومُقدّراتها التنافسية في ظل التطورات على مختلف الأصعدة الإقليمية والدولية مما سيكشف لنا أسباب الحاجة إلى إجراءات جادة للتغيير إلى الأفضل في العمل لتحسين جودة الإنتاجية عبر إدراك ضرورة الرفاهية في مكان العمل ودور ذلك في تحقيق الالتزام التنظيمي لنصل إلى نتيجة هامة وهي بلوغ الأهداف الكبيرة للمؤسسات بعد توفير شروط جودة الحياة الوظيفية، وسأدرج في هذه الدراسة أشكال وأبعاد الرفاهية والمخاطر التي قد تهدد الصحة في الموارد البشرية وسبل الوقاية لتحقيق الأهداف المرجوة للمؤسسات.

**الكلمات المفتاحية:** الرفاهية في بيئة العمل، الصحة النفسية، جودة الحياة الوظيفية، الايجابية

|    |                                                       |
|----|-------------------------------------------------------|
| 2  | الشكر والتقدير                                        |
| 3  | الإهداء                                               |
| 7  | قائمة الجداول                                         |
| 8  | 1. الفصل الأول: الإطار العام للدراسة                  |
| 9  | 1.1 المقدمة                                           |
| 10 | 1.2 مشكلة البحث                                       |
| 12 | 1.2.1 الفجوة النظرية                                  |
| 12 | 1.2.2 الفجوة التطبيقية                                |
| 13 | أهمية البحث                                           |
| 13 | 1.3.1 أهمية النظرية                                   |
| 13 | 1.3.2 أهمية تطبيقية                                   |
| 14 | 1.4 أسئلة البحث                                       |
| 15 | 1.5 أهداف البحث                                       |
| 15 | 1.6 فرضيات البحث                                      |
| 16 | الفرضية الرئيسة:                                      |
| 16 | الفرضيات الفرعية:                                     |
| 17 | 1.7 نموذج البحث                                       |
| 18 | 1.8 منهجية البحث                                      |
| 19 | 1.9 الدراسة الميدانية                                 |
| 19 | الوصف الإحصائي للمتغيرات الشخصية لعينة الدراسة:       |
| 20 | نتائج الدراسة (الاستبيان)                             |
| 21 | 1.10 هيكل المشروع                                     |
| 22 | الفصل الثاني: الإطار النظري                           |
| 23 | 2.1 المقدمة                                           |
| 23 | رفاهية الموظفين                                       |
| 23 | مفاهيم أساسية                                         |
| 23 | 2.2 المتغير المستقل: القيادة والرفاهية في مكان العمل: |
| 25 | أشكال الرفاهية في العمل:                              |
| 26 | الصحة العامة للموارد البشرية:                         |
| 27 | 2.3 المتغير الثاني: الولاء الوظيفي                    |
| 27 | تعريفه:                                               |
| 27 | 2.5 الخاتمة                                           |
| 28 | الفصل الثالث: منهجية الدراسة                          |

|    |                                                                                 |
|----|---------------------------------------------------------------------------------|
| 29 | المقدمة:                                                                        |
| 29 | مجتمع وعينة الدراسة:                                                            |
| 30 | مقاييس الدراسة:                                                                 |
| 30 | طريقة جمع البيانات:                                                             |
| 31 | أنواع البيانات:                                                                 |
| 31 | إجراءات التحليل الإحصائي (الأساليب والتحليل):                                   |
| 31 | الخاتمة:                                                                        |
| 32 | الفصل الرابع: التحليل الإحصائي ومناقشة النتائج:                                 |
| 33 | مقدمة:                                                                          |
| 33 | الإحصاء الوصفي لمتغيرات البحث:                                                  |
| 34 | اختبارات الصدق والثبات للاستبيانات لعينة العاملين في الفنادق:                   |
| 34 | نتائج التحليل العاملي التوكيدي (CFA) الخاص بالعاملين في قطاع الفنادق- جدول (1): |
| 36 | ربط النتائج بالدراسات السابقة:                                                  |
| 36 | نتائج اختبار صدق وثبات الدراسة بالنسبة لشركات الاتصالات في الأردن- جدول (2):    |
| 36 | جدول التكرارات والنسب المئوية في نتائج شركات الاتصالات- جدول (3):               |
| 36 | جدول التكرارات والنسب المئوية- جدول (4):                                        |
| 37 | نتائج اختبار صحة فروض الدراسة (الاختبارات الوصفية):                             |
| 37 | المتغير المستقل: رفاهية الموظفين:                                               |
| 37 | جدول رقم (4) المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لمتغير رفاهية الموظفين:   |
| 37 | جدول رقم (5) المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لمتغير الولاء الوظيفي:    |
| 37 | المتغير التابع: الولاء الوظيفي:                                                 |
| 38 | الفصل الخامس: مناقشة النتائج والاستنتاجات:                                      |
| 39 | 5.1 المقدمة:                                                                    |
| 41 | 5.2 المساهمة النظرية:                                                           |
| 41 | 5.3 المساهمة العملية:                                                           |
| 42 | 5.4 حدود الدراسة:                                                               |
| 42 | 5.4.1 الحدود الموضوعية:                                                         |
| 42 | 5.5.2 الحدود البشرية:                                                           |
| 42 | 5.5.3 الحدود المكانية:                                                          |
| 42 | 5.5.4 الحدود الزمنية:                                                           |
| 43 | 5.5 الدراسات المستقبلية:                                                        |
| 44 | الخاتمة:                                                                        |
| 45 | المراجع باللغة العربية:                                                         |

|         |                           |
|---------|---------------------------|
| 46..... | مراجع اللغة الأجنبية      |
| 48..... | فصل الملاحق               |
| 49..... | استبيان                   |
| 54..... | نتائج الدراسة (الاستبيان) |

### قائمة الأشكال

- شكل (1): النموذج العام للصحة والرفاهية في العمل. المصدر: نستنا (Nestea, 2017,P45).....ص17
- شكل (2) : الشكل الخاص بمنهجية البحث

### قائمة الجداول

|         |                                                                                              |
|---------|----------------------------------------------------------------------------------------------|
| 19..... | جدول (1) : عينة دراسة للمتغيرات الشخصية                                                      |
| 20..... | جدول (02) : اتجاه إجابات عينة الدراسة لمتغير الرفاهية في العمل                               |
| 24..... | جدول (03): المؤشرات الجسمية والنفسية لضعف الرفاهية، المصدر: كول (5002), Colle مع بعض التعديل |
| 25..... | جدول (04) : الأشكال الأربعة للرفاهية في العمل، المصدر: (ريشارد Richard, 2012, p88)           |
| 26..... | جدول (05) : مصادر المخاطر المهددة لصحة الأفراد في العمل، المصدر: (شارف خوجة 2011)            |

## 1. الفصل الأول : الإطار العام للدراسة

## 1.1 المقدمة

إن الرّفاهية في المؤسسات هي التي نعني بها رفاهية الموظفين في بيئة العمل حيث أنها تُعد الهدف الأسمى في ظل التطورات في مختلف الجوانب الاقتصادية والاجتماعية والتكنولوجية بل وحتى الصحية الرّاهنة. حيث لكل جانب ما يخصه وما يتناسب معه في كيفية تحقيقها بحيث تصبح مصدراً لسعادة ورضا الموظفين في واقعهم المعاش وجعله نمطاً جديداً للحياة.

فإذا جئنا للحديث عن رفاهية الفرد الموظف فإن رفاهيته في عمله ترتبط بتحقيق الجودة في مختلف الأبعاد ومنها المناخ التنظيمي بحيث تقوم المؤسسة بالتأثير عبرها على الموظف ودفعه ناحية تحقيق أهدافها بحيث يكون سعيداً بوجوده في تلك المؤسسة ويعمله فيها ومرتاحاً أثناء العمل ويكون راضٍ بالمهام المطلوبة منه. فجودة الحياة في العمل يطور بلا شك من المنظمة إذا ما أدركت المنظمة أهمية الرّفاهية وجودة حياة العمل لأن ذلك يساهم في تحقيق التوازن النفسي والاجتماعي وكذلك الفيزيولوجي للموظف إذا ما أشبعت حاجاته وإذا ما اهتمت المؤسسة بمتطلباته وقامت بتذليل الصعوبات بل وحل المشكلات التي تواجهه في العمل من أجل الوصول به إلى أعلى مستويات الرّضا ومن ثمّ يتحقق ولاؤه وانتماؤه.

شركة مايكروسوفت أبرز مثال في الإعداد والتهيئة وصناعة الرفاهية في بيئة العمل وجعلها مناسبة حيث وفّرت الجودة الحياتية في العمل مما أدى للرفع من جودة الصحة النفسية والجسدية للعاملين فيها مما أثر إيجاباً على الأداء ورفع من مستوى النجاح حيث صُنّقت من أفضل بيئات العمل وهذا ساعدها على النجاح في استقطاب شخصيات مميزة من كبار مهندسي البرمجيات وكذلك محترفي وعابرة التسويق وهذا دليل كبير على اهتمامها بمواردها البشرية والتي حقّقت بها المؤسسة الكثير من الإنجازات.

يمكننا القول بأن تحسين مستويات الفعالية في أي مؤسسة لا يكون إلا عبر تطوير بيئة عملها وجعلها أكثر أماناً وتعزيزاً لصحة العاملين في كافة المستويات مع اهمية وضع نظم جديده تتميز بالمرونة وتعتمد على موظفين ذوي كفاءات عالية والتزامات بتعزيز الاداء وتحقيق الاهداف المرجوة اذا الرفاهية في بيئة العمل هي عنصر هام لتحقيق الفعالية التنظيمية والحفاظ على سلامات الموارد البشرية من الاخطار اذكر هنا في دراسة أجريت على 28810 عامل من 15 دولة توصلت فيها الدراسة الى ان المنظمات تسعى لتعزيز صحه ورفاهيه الموارد البشرية وان تلك قناعه منها بأثرها على الفعالية. "حيث يمكن القول بأن الصحة النفسية في العمل لا

تتوقف فقط على إدارة القلق المهني والتحكم فيه، بل أن الرهان الرئيسي يتمثل في الوصول إلى مستوى عال من الرفاهية في العمل وكذا الوقاية من المخاطر السيكو اجتماعية ومختلف أسبابها مع ضرورة اعتبار العامل كمورد أساسي للمنظمة ريشارد. (Richard p26,2012) ولهذا فإنه يجب على المنظمات بكافة توجهاتها أن تضع استراتيجيات لتفعيل الرفاهية لديها حتى تحقق أهدافها المرجوة.

## 1.2 مشكلة البحث

تعمل المملكة العربية السعودية على تحديد الأولويات الوطنية عبر عمليات التطوير ووضع معايير وأهداف للتنمية المستدامة لتواكب طموحاتها مسيرة العالم بالسعي لتحقيق رفاهية الإنسان في مختلف القطاعات. حيث ذكر في مقال قيم كتبه الدكتور. سعود بن سعيد المتحمي نشر في المجلة العربية في عددها (569) في فبراير 2024م – شعبان 1445هـ قال فيه : أنّ (منظمة التعاون الاقتصادي والتنمية OECD) قد قدمت أحد عشر معياراً لرفاهية الإنسان Well-Being ، وأبرزت مكان التوافق بين هذه المعايير وأهداف التنمية المُستدامة السبعة عشر التي طرحتها الأمم المتحدة UN-SDG عام 2015، بوصفها طموحات للتنمية على مستوى العالم حتى عام 2030م".

هذه الرفاهية تشمل جميع القطاعات وتتركز حول ثلاث محاور رئيسية وهي:

1. محور (المجتمع الحيوي)، وله ثلاثة أبعاد: بُعد القيم الراسخة، ويشمل المبادئ الإسلامية، والهوية الوطنية، وخدمة ضيوف الرحمن؛ ثم بُعد البيئة العامرة، ويتضمن الثقافة والترفيه، والحياة الصحية وتطوير المدن، واستدامة البيئة؛ وأخيراً بُعد البنيان المتين، ويشمل قضايا الأسرة، وشخصية الأبناء، والخدمات الاجتماعية، والرعاية الصحية.
2. محور (الوطن الطموح)، وله بعدان: بُعد الحكومة الفاعلة، ويشمل موضوعات الشفافية، والمحافظة على الموارد الحيوية، والتفاعل مع الجميع، والكفاءة في الإنفاق والتوازن المالي، والمرونة؛ ثم بُعد المواطنة المسؤولة، ويتضمن المسؤولية في الحياة، والأعمال، والمُجتمع.
3. محور (الاقتصاد المزدهر)، وله أربعة أبعاد: بُعد الفرص المثمرة، ويشمل موضوعات التعليم من أجل العمل، والاهتمام بالمنشآت الصغيرة والمتوسطة والأسر المنتجة، وتأمين الفرص للجميع، واستقطاب الكفاءات؛ ثم بُعد الاستثمار الفاعل، ويتضمن تنمية القدرات الاستثمارية، وإطلاق القطاعات الواعدة، وتخصيص الخدمات الحكومية؛ وبُعد التنافسية الجاذبة، ويشمل تحسين بيئة الأعمال، وتأهيل

المدن الاقتصادية، وتأسيس مناطق خاصة، ورفع تنافسية قطاع الطاقة؛ وأخيراً بُعد الموقع المُستغل، ويتضمن بناء منصة لوجستية للاستثمار، والاهتمام بالتكامل الإقليمي والدولي، ودعم الشركات الوطنية.

كل تلك المحاور المهمة تستلزم جهود ضخمة من قبل إدارات ال قطاعات ويستلزم وضع خطط واستراتيجيات فاعلة لتحقيقها في بيئتها كل قطاع بما يتلاءم واحتياجاته، وخلق مناخ وظيفي ملائم وصحي في موقع العمل يتركز على الجودة في الحياة الوظيفية مما يسرع من عملية الوصول للأهداف وتحقيق الإنجازات. إنّ إدراك القطاعات الحكومية والخاصة لتوجهات الدولة دليل على إدراك تأثير رفاهية الموظفين على الإنتاجية والسعادة بشكل متزايد.

المشكلة الحقيقية التي يجب أن نركز عليها هي عدم إدراك ك بعض القطاعات ما للصحة والجودة والرفاهية من أهمية فتتعرض حينها لمخاطر وتنتهي بعواقب كبيرة وخصوصاً حينما تنقلص الثقة بين إدارات أو أصحاب العمل والموظفين وحينما تفقد المنظمات الولاء والتواصل مما يعيث الإنتاجية والإبداع أيضاً.

### 1.2.1 الفجوة النظرية

إنَّ إهمال معالجة المشكلات الأساسية في مكان العمل يسمح بتفاقم المشاكل ويؤدي كل ذلك إلى ازدياد التوتر والقلق لدى العاملين وإلى زيادة نسبة التغيب وإلى زيادة معدلات الاستقالة كما يؤثر على الأرباح فتفقد حينها الإدارات المعنية هيبتها وقوتها وقد تخسر الكثير لانعدام الرفاه الوظيفي والمناخ التنظيمي الذي يعزز بدوره السلوك الابتكاري.

### 1.2.2 الفجوة التطبيقية

قام أحد الباحثين وهو الدكتور هاني محمد جلال عبدالشكور وهو مدرس إدارة أعمال في المعهد العالي للعلوم الإدارية في جمهورية مصر العربية بإجراء دراسة استطلاعية لعينة عشوائية من العاملين في الخطوط الأمامية ببعض الفنادق العاملة في مدينة شرم الشيخ خلال الفترة من 2 نوفمبر وحتى 9 نوفمبر 2019م وذلك بهدف استقصاء اتجاهاتهم حول متغيرات البحث والتعرف على أهم المشكلات التي يعانون منها حيث قام بعمل مقابلات معهم والوقوف على عدد من المشكلات التي يعانون منها والتي دفع الباحث إلى التعامل معها ومن ثم دراستها للوقوف على حقيقتها وقد تمثلت أهمها فيما يلي:

- عدم شعور العاملين بأن عملهم يعطيهم قيمة أو معنى في حياتهم وحيات الآخرين
- عدم الانسجام أو التوافق بين قيم العاملين الشخصية وقيم الفنادق التي يعملون بها.
- غياب الدعم العاطفي المرتبط بالوظيفة وعدم شعور العاملين بالسعادة في موقع عملهم، مما ينعكس سلباً على شعورهم بالرفاهية وتحسين نظرتهم للحياة.
- عدم الاهتمام بوضع آليات تشجع على نشر سلوك مشاركة المعرفة بين العاملين.
- غياب الأهداف والرؤية المشتركة بين الأفراد العاملين بالفنادق مما يؤثر تأثيراً مباشراً على سلوك مشاركة أو تبادل المعرفة بين العاملين بعضهم البعض.

## أهمية البحث



### 1.3.1 أهمية النظرية

إن لهذا البحث أهمية في الجوانب التالية:

- سد الفجوة في البحوث من خلال تقديم نموذج مقترح لاختبار تأثير الصحة النفسية في مكان العمل على رفاهية العاملين في مختلف القطاعات وخصوصاً بقطاع الفنادق كما قام به الدكتور في بحثه وسلوك مشاركته المعرفة لديهم ونية بقائهم في العمل.
- مواكبة التوجهات الإدارية الحديثة التي تحفز العاملين وتحثهم على الانخراط في كافة أنواع السلوك التنظيمي الإيجابي وتحسين مناخ العمل وهو ما يعود بالنفع على تطوير وتحسين أداء العاملين في نطاق عملهم.

### 1.3.2 أهمية تطبيقية

- ستساهم هذه الدراسة في رفع قدرة القائمين على الإدارة العاملة بنحو إنشاء منظور تنظيمي يحتوي على قيم المحبة والانتماء والإخلاص بهدف بناء عائلات داخلية بين العاملين والإدارات. فرضيات الدراسة ستساهم هذه الدراسة في فتح المجال للدراسات السابقة على ضوء نتائجها.
- عند السعي لتحسين الأداء فرفاهية الموظف ليست فقط قضية إنسانية، بل ترتبط بشكل كبير بأداء المؤسسة. فوجود بيئة عمل مريحة وداعمة، يؤثر إيجاباً على الموظف فيصبح أكثر استعداداً للعمل بجهد وتفانٍ.

## 1.4 أسئلة البحث

كثيرة هي الأسئلة التي تتعلق بالرفاهية في بيئة العمل وضرورتها بعد إجراء عدة مقابلات واستبيانات تدلل على أهميتها ومن تلك التساؤلات الرئيسية

- لماذا يا ترى تقل الإنجازات وجودة العمل في المؤسسات والشركات ذات الأهداف والتطلعات المهمة؟
- لماذا يعاني الموظفون في بعض القطاعات من سوء الصحة النفسية؟

وتوجد أسئلة فرعية خاصة بالموظفين تم إعدادها للاستبيان ومنها:

- 1- أشعر أنني منهك عاطفياً بسبب عملي
- 2- أشعر بأنني مرهق في نهاية اليوم
- 3- أشعر بالتعب عندما أستيقظ في الصباح وأواجه يوماً آخر من العمل
- 4- العمل طوال اليوم يسبب لي القلق
- 5- أنا قادر على حل المشاكل التي تظهر في عملي بفعالية
- 6- أشعر وكأنني محروق بسبب عملي
- 7- أشعر بأنني أساهم بفعالية في نشاطات مؤسستنا
- 8- منذ بدأت عملي، فقدت الاهتمام بـ هـ
- 9- لقد فقدت الحماس في عملي
- 10- في رأيي، أنا بخير في عملي
- 11- أشعر بأنني في حالة جيدة عندما أقوم بإعداد شيئاً ما في عملي
- 12- أنا أدرك بأنه هناك العديد من الأشياء التي لها قيمة في عملي
- 13- أريد فقط القيام بعملي دون إزعاج
- 14- أصبحت أكثر سُخراً علماً بأن عملي له قيمة بالغة
- 15- أشك في قيمة عملي
- 16- في عملي، أنا واثق بأنني أقوم بمهامي بفعالية
- 17- أشعر بفقدان الكثير من النوم
- 18- أحس بالتعب والاكنتاب
- 19- أحس بالرضا والارتياح
- 20- أشعر أنني تحت ضغط ما
- 21- أستمتع بالأنشطة اليومية العادية
- 22- أشعر بفقدان الثقة
- 23- أفكر في نفسي وكأنه لا قيمة لها
- 24- أحس بعدم القدرة على التغلب على الصعوبات
- 25- أقوم بالألعاب مفيدة
- 26- أستطيع مواجهة المشاكل

- 27- أأخذ قرارات صحيحة  
28- أستطيع التركيز في أمور حياتي الشخصية والمهنية

## 1.5 أهداف البحث

لكل دراسة جملة من الأهداف نسعى لتحقيقها هذه من خلال فهم ومحاولة الإجابة على مشكلة الدراسة، ويمكن إيجاز أهم هذه الأهداف في النقاط:

- التعرف على طبيعة العلاقة بين جودة الحياة الوظيفية والرفاهية في العمل داخل المؤسسة محل الدراسة.
- التعرف على الأساليب التي تنتهجها المؤسسة محل الدراسة في التحسين من رفاهية العمل للعاملين بها.
- محاولة الوقوف على واقع جودة الحياة الوظيفية في المؤسسة محل الدراسة
- معرفة طبيعة العلاقة بين التكامل الاجتماعي داخل المؤسسة بالرفاهية العاطفية للعاملين
- معرفة طبيعة العلاقة بين العدالة التنظيمية داخل المؤسسة بالرفاهية الاقتصادية للعاملين.
- معرفة طبيعة العلاقة بين صحة الظروف المادية والمعنوية داخل المؤسسة بالرفاهية الاجتماعية للعاملين
- تقديم بعض التوصيات والمقترحات التي يمكن أن تفيد المؤسسة محل الدراسة من جهة والإثراء العلمي والمعرفي والمكتبي والباحثين في تطوير هذا الموضوع من جهة أخرى.
- الفضول الشخصي للتعرف على مدى تطبيق جودة الحياة الوظيفية كأسلوب عمل في المؤسسات

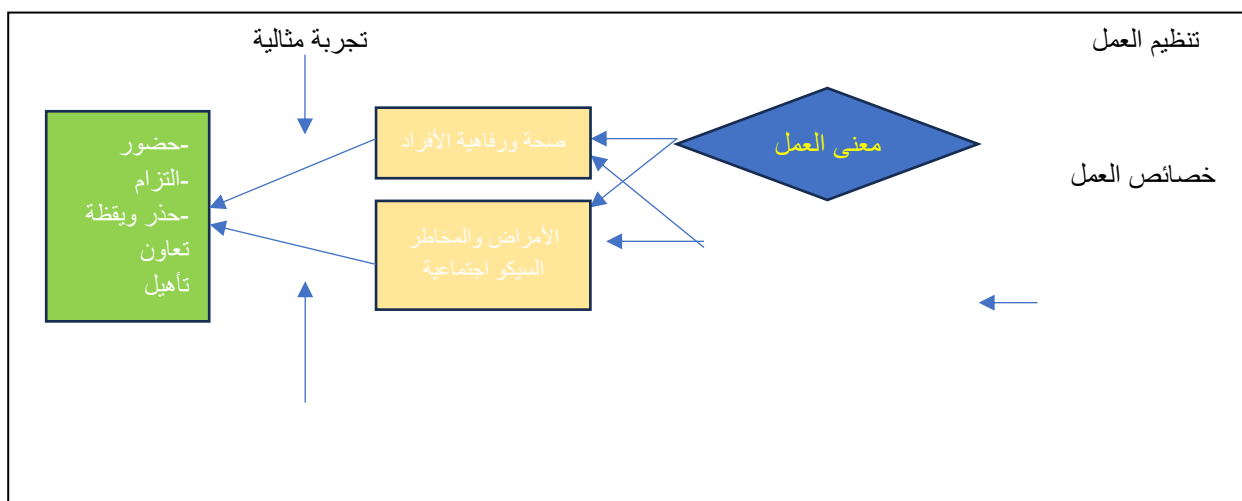
## 1.6 فرضيات البحث

### الفرضية الرئيسية:

هناك علاقة بين جودة الحياة الوظيفية ورفاهية العمل

### الفرضيات الفرعية:

- هناك علاقة بين التكامل الاجتماعي والرفاهية العاطفية.
- هناك علاقة بين العدالة التنظيمية والرفاهية الاقتصادية.
- هناك علاقة بين صحة ظروف العمل المادية والمعنوية والرفاهية الاجتماعي



شكل  
(1):

النموذج العام للصحة والرفاهية في العمل  
المصدر: (Nestea, 2017, P45)

## 1.7 نموذج البحث

| العبارة                                                        | موافق | غير موافق | محايد |
|----------------------------------------------------------------|-------|-----------|-------|
| 1 أشعر أنني منهك عاطفياً بسبب عملي                             |       |           |       |
| 2 أشعر بأنني مرهق في نهاية اليوم                               |       |           |       |
| 3 أشعر بالتعب عندما أستيقظ في الصباح وأواجه يوماً آخر من العمل |       |           |       |
| 4 العمل طوال اليوم يسبب لي القلق                               |       |           |       |
| 5 أنا قادر على حل المشاكل التي تظهر في عملي بفعالية            |       |           |       |
| 6 أشعر وكأنني محروق بسبب عملي                                  |       |           |       |
| 7 أشعر بأنني أساهم بفعالية في نشاطات مؤسستنا                   |       |           |       |
| 8 منذ بدأت عملي، فقدت الاهتمام به                              |       |           |       |
| 9 لقد فقدت الحماس في عملي                                      |       |           |       |
| 10 في رأيي، أنا بخير في عملي                                   |       |           |       |
| 11 أشعر بأنني في حالة جيدة عندما أقوم بإعداد شيئاً ما في عملي  |       |           |       |
| 12 أنا أدرك بأنه هناك العديد من الأشياء التي لها قيمة في عملي  |       |           |       |
| 13 أريد فقط القيام بعملي دون إزعاج                             |       |           |       |
| 14 أصبحت غير مهتماً علماً بأن عملي له قيمة بالغة               |       |           |       |
| 15 أشك في قيمة عملي                                            |       |           |       |
| 16 في عملي، أنا واثق بأنني أقوم بمهامي بفعالية                 |       |           |       |
| 17 أشعر بفقدان الكثير من النوم                                 |       |           |       |
| 18 أحس بالتعب والاكنتاب                                        |       |           |       |
| 19 أحس بالرضا والارتياح                                        |       |           |       |
| 20 أشعر أنني تحت ضغط ما                                        |       |           |       |
| 21 أستمتع بالأنشطة اليومية العادية                             |       |           |       |
| 22 أشعر بفقدان الثقة                                           |       |           |       |
| 23 أفكر في نفسي وكأنه لا قيمة لها                              |       |           |       |
| 24 أحس بعدم القدرة على التغلب على الصعوبات                     |       |           |       |
| 25 أقوم بألعاب مفيدة                                           |       |           |       |
| 26 أستطيع مواجهة المشاكل                                       |       |           |       |
| 27 أتخذ قرارات صحيحة                                           |       |           |       |
| 28 أستطيع التركيز في أمور حياتي الشخصية والمهنية               |       |           |       |

## 1.8 منهجية البحث

اعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي واختبار الفرضيات وذلك بهدف دراسة أثر الرّفاهية في العمل على الصحة العامة للعاملين في القطع الاستشفائي العمومي باستخدام الاستبيان كأداة لجمع المعلومات الكافية للدراسة حيث تمت دراسة وتحليل ومقارنة أبعاد الموضوع من خلال تحويل المتغيرات غير الكمية إلى متغيرات كمية قابلة للقياس بهدف تقديم نتائج موضوعية حول إشكالية الدراسة بعد تحديد أدوات جمع البيانات بالإضافة إلى المساعدة في جمع البيانات والحقائق وتصنيفها وتحليلها تحليلاً دقيقاً وتفسيرها وصولاً إلى نتائج الدراسة .



## 1.9 الدراسة الميدانية

قام مجموعة من أعوان التمريض العاملين في المؤسسات العمومية الاستشفائية من صنف الممرضين، حيث تم توزيع استبيان واسترجع منها بنسبة 98% وبعد فحصها وجدوا بأن جميعها صالحة للتحليل الإحصائي. قياس المتغيرات:

تم قياس المتغير الأول (عبارات الرفاهية) وفق أ لنموذج (MBI-GS) المطور من طرف سكوفلي وآخرون (1996)، Schaufeli حيث يضم 16 عبارة تقيس الرفاهية تقيس الرفاهية لدى العامل، أما متغير الصحة العامة فقد تم تبني نموذج (Lobo & , 1996) في نسخته المعدلة من طرف لوبو ومينوس (General Health Questionnaire (GHQ)-21 Munoz الذي تم إعداده من طرف فولديبيرق (Goldberg , (1972 والذي يتكون من 12 فقرة.

### الوصف الإحصائي للمتغيرات الشخصية لعينة الدراسة:

| المتغير          | الفئة     | النسبة المئوية | المتغير           | الفئة             | النسبة المئوية |
|------------------|-----------|----------------|-------------------|-------------------|----------------|
| الجنس            | ذكر       | 37%            | الخبرة المهنية    | أقل من 05 سنوات   | 43.4%          |
|                  | أنثى      | 63%            |                   | من 5 إلى 10 سنوات | 36.2%          |
|                  | المجموع   |                |                   | من 11 إلى 15 سنة  | 6%             |
| السن             | 20-23     | 57%            |                   | أكثر من 16 سنة    | 6%             |
|                  | 31-40 سنة | 23.8%          | المجموع           |                   | 100%           |
|                  | 41-50 سنة | 15.5%          | الحالة الاجتماعية | متزوج             | 51.3%          |
| أكثر من 50 سنة   | 3.8%      | أعزب           |                   | 46%               |                |
| المجموع          |           | مطلق           |                   | 2.7%              |                |
| المستوى التعليمي | ابتدائي   | 1.1%           | المجموع           |                   | 100%           |
|                  | متوسط     | 3.8%           | عدد الأولاد       | 0                 | 50.9%          |
|                  | ثانوي     | 24.9%          |                   | 1                 | 14.3%          |
|                  | جامعي     | 70.2%          |                   | 2-4               | 1.9%           |
|                  | المجموع   |                |                   | أكثر من 4         | 28.3%          |
|                  | المجموع   |                | المجموع           |                   | 100%           |

جدول (1) عينة دراسة للمتغيرات الشخصية

## نتائج الدراسة (الاستبيان)

| الرقم | العبرة                                                      | المتوسط الحسابي | الانحراف المعياري | نسبة الموافقة    |
|-------|-------------------------------------------------------------|-----------------|-------------------|------------------|
| 01    | أشعر أنني منهك عاطفياً بسبب عملي                            | 2.76            | 1.24              | محايد            |
| 02    | أشعر بأنني مرهق في نهاية اليوم                              | 3.91            | 1.07              | غير موافق        |
| 03    | أشعر بالتعب عندما أستيظ في الصباح وأواجه يوماً آخر من العمل | 3.35            | 1.09              | محايد            |
| 04    | العمل طوال اليوم يسبب لي القلق                              | 2.93            | 1.23              | محايد            |
| 05    | أنا قادر على حل المشاكل التي تظهر في عملي بفعالية           | 3.85            | 0.95              | غير موافق        |
| 06    | أشعر وكأنني محروق بسبب عملي                                 | 2.98            | 1.16              | محايد            |
| 07    | أشعر بأنني أساهم بفعالية في نشاطات مؤسستنا                  | 3.75            | 1.77              | غير موافق        |
| 08    | منذ بدأت عملي، فقدت الاهتمام به                             | 1.61            | 1.03              | موافق تماماً     |
| 09    | لقد فقدت الحماس في عملي                                     | 2.09            | 1.18              | موافق            |
| 10    | في رأيي، أنا بخير في عملي                                   | 3.73            | 1.15              | غير موافق        |
| 11    | أشعر بأنني في حالة جيدة عندما أقوم بإعداد شيئاً ما في عملي  | 4.27            | 0.89              | غير موافق        |
| 12    | أنا أدرك بأنه هناك العديد من الأشياء التي لها قيمة في عملي  | 4.12            | 0.97              | غير موافق        |
| 13    | أريد فقط القيام بعملتي دون إزعاج                            | 4.46            | 0.98              | غير موافق تماماً |
| 14    | أصبحت غير مهتمة علماً بأن عملي له قيمة بالغة                | 1.93            | 1.26              | موافق            |
| 15    | أشك في قيمة عملي                                            | 1.80            | 1.16              | موافق تماماً     |
| 16    | في عملي، أنا واثق بأنني أقوم بمهامي بفعالية                 | 4.37            | 0.93              | غير موافق تماماً |
|       | متغير الرفاهية                                              | 3.24            | 0.39              | محايد            |

جدول (02) اتجاه إجابات عينة الدراسة لمتغير الرفاهية في العمل

## 1.10 هيكل المشروع

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

## الفصل الثاني: الإطار النظري

## 2.1 المقدمة

بعد أن توجب على منظمات الألفية الثالثة تحمل مسؤولية ضمان صحة ورفاهية الأفراد في مكان العمل، تناقص معدل تردد حوادث العمل مع التوقف Accidents avec arret إلى النصف في السنوات الأولى من القرن الحادي والعشرون مقارنة بخمسينيات القرن الماضي، ليصبح العمل بذلك أكثر أماناً من القرن الماضي، حيث أصبح العمل بذلك أكثر أماناً فيما يخص الجانب الجسمي نوعاً ما، في حين أن الجانب النفسي الذي يمثل المخاطر السيكو اجتماعية (RPS) les risques psychosociaux (خاصة القلق والاكتئاب) حيث يصنع الحدث في هذه الفترة ليزيد خوف المنظمات من تطوّر هذه المخاطر يوماً بعد يوم، والتي تؤثر سلباً على المنظمة من خلال زيادة معدلات الغياب و/أو التغيب وكذا الانتحار أو على الأقل محاولات الانتحار (نيكولا، (Nicolas, 2014, p38).

## رفاهية الموظفين



يمكن تعريف رفاهية الموظفين على أنه: هي مجموعة من الممارسات والأنشطة والبرامج والمبادرات والخدمات المصممة لتعزيز وتحسين الصحة العقلية والنفسية والجسدية للموظفين والهادفة لتطوير سلوكهم وأداء الموظفين، شريطة زيادة دافعيتهم للعمل من خلال الميزات التي توفرها لهم منظمات الهيئة الاتحادية للموارد البشرية الحكومية، 2018؛ جوده و محمد، (2022)، وتشمل رفاهية الموظفين عددًا من المبادرات والفعاليات التي تعزز إنتاجية الموظفين ورفاههم العقلي والجسدي والروحي، وكل هذا ينعكس في تطوير أدائهم وكفاءتهم ونشاطهم في أثناء العمل، وزيادة دافعهم للعمل بنشاط وزيادة سعادتهم وولائهم للعمل من خلال خلق بيئة عمل محفزة وإيجابية (الجنابي وخضير (2021).

## مفاهيم أساسية

- ظروف العمل: هي مجموعة من العوامل الجسمية، النفسية والتنظيمية الناتجة عن ممارسة العمل لنشاطاته في منصب عمله. بن شمام وقاليندو (2015,p143) Benchmam & Galindo.
- الخطر: أي حادث أو فعل يشكل حاجزاً في طريق تحقيق أهداف الفرد والمنظمة (الهلال، 2016، ص64).

## 2.2 المتغير المستقل: القيادة والرفاهية في مكان العمل:

تُعبر الرفاهية عن حالة تعزيز الصحة النفسية والجسدية للفرد، نتيجة لحكم عام إيجابي لما يتعلق بجميع العوامل المتعلقة بالظروف التي يؤدي فيها عمله سوليز (2017,p13) Soulez، كما يرى "كليپ Cliip" بأن هذا المفهوم يشير إلى حالة الفرد في عمله المتميز بشعور إيجابي متعلق بالتنمية، الراحة والرضا، وبصفة عامة تشمل الرفاهية الحالة الجسمية والنفسية للفرد في ظل توفر الظروف والشروط المناسبة للقيام بمهام ونشاطات كل وظيفة مع غياب الأمراض المهنية، حوادث العمل، العنف في العمل، التحرش... الخ – (Medzo M'engone ميدزو منجون).

ووفقاً لـ Laschinger et al, (2011) أن رفاهية مكان العمل تتمثل بالرضا الوظيفي للعاملين وتكون أعلى عند وجود العلاقات الإيجابية مع المدراء والزملاء، كما أنّ الرّفاهية في مكان العمل هي حصول العاملين على الصحة النفسية والجسدية، أي يجب أن تكون بيئة العمل خالية من الإجهاد وتتوفر لهم السلامة المهنية، كما لا بد من أن تكون بيئة العمل خالية من الإجهاد وتتوفر لهم السلامة المهنية، كما لا بد من أن تكون بيئة العمل مثيرة ومجزية ومحفزة وممتعة وبضيق أن أماكن العمل المليئة بالسعادة تساهم في تحسين الأداء المالي للمنظمة (Baptiste,2008, p285).

وباعتبار الرفاهية Bien-etre تتعلق بجسم الفرد ونفسيته، فإن الحكم على مستواها يتم من خلال غياب مؤشرات نقص الرفاهية Mal-etra، والت يقد تكون مؤشرات جسمية كما يمكن أن تكون مؤشرات نفسية، يمكن تلخيصها في الجدول التالي:

| المؤشرات النفسية                                                                                                                                                                      | المؤشرات الجسمية                                                                                                                                                                        |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| القلق، الكآبة، الاستياء، الملل، الإرهاق النفسي، انخفاض احترام الذات والشعور بعدم القيمة يعتبر الفرد نفسه وكأن لا قيمة له، الشعور بالنفور (الفرد غريب في منظمته)، الهوس (اضطراب عملي). | صداع الرأس، آلام الظهر، التعب، آلام المعدة، سوء/عسر الهضم، الأرق، آلام في الصدر، التهاب اللوزتين، الأنفلونزا، صعوبة الاستيقاظ في الصباح، الأكزيما (التهاب الجلد) الحكة، الحساسية... الخ |

جدول (3): المؤشرات الجسمية والنفسية لضعف الرّفاهية

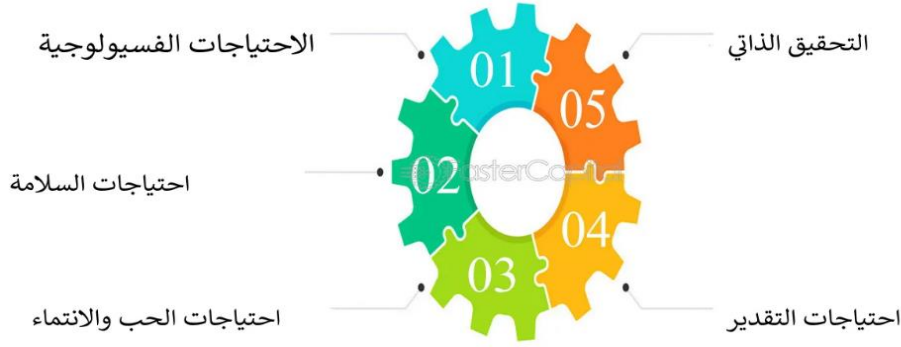
المصدر: كول (5002), Colle,



أبعاد الرفاهية في العمل:

- يضع كل من "أبورد دو شانتيون وريشارد E. Abord de chantillon et D.Richard " أربعة أبعاد لمفهوم الرفاهية في العمل، حيث يعرفها البعض بنموذج SLAC كما يلي أوتمان (Ottmann, 2015,p76).
- معنى العمل Le Sens donne au travail : أن النشاط مفيد وذو قيمة.
  - الرابط الاجتماعي Le Lien social : العلاقات بين العامل بصفة خاصة.
  - النشاط L'Activite : التحكم فيه، القيادة الجيدة له.... الخ
  - الراحة Le Confort : بيئة العمل وجودة الحياة في العمل... الخ

## إطار أساسي



وفقاً لأعمال فينهوفن (1998) Veenhoven المتعلقة بالسعادة والرفاهية يمكن التمييز بين أربعة أشكال للرفاهية في العمل كما يلي:

| المميزات الخارجية                           | المميزات الداخلية                                |
|---------------------------------------------|--------------------------------------------------|
| 1. العيش في بيئة جيدة وملائمة               | 3. القدرة على مواجهة وتحمل أعباء الحياة المهنية. |
| 2. أن تكون المساهمة ذات قيمة في بيئة العمل. | 4. التمتع بالحياة في العمل                       |
| الفرص                                       | النتائج                                          |

جدول (04) : الأشكال الأربعة للرفاهية في العمل  
المصدر: ريشارد (Richard, 2012, p88)

فالأول يتعلق بوضع سياسية للموارد البشرية تساهم في خلق أحسن الشروط والظروف الممكنة للعمل، أما الشكل الثاني فهو يركز على نظام مرجعي الذي يشكل القيمة La Valeur من خلال المساهمة في القيمة المضافة، هذه الأخيرة يمكن أن يكون قياسها سهلاً بالنسبة لبعض المهن التجارية مثلاً كما يمكن أن يكون صعباً ومعقداً بالنسبة لأخرى كمسؤول الاتصال مثلاً، حيث طوّر كومبالبرت (1102) L. Combalbert في هذا الشأن فكرة "فرق العمل ذات القيمة المضافة العالية" بحيث تكون هذه الفرق قادرة على مواجهة الرهانات الكبيرة من أجل التكيف مع البيئة المعقدة، أما فيما يخص الشكل الثالث فهو يخص مجموعة العمليات التي يتدخل فيها الفرد العامل في ظل الأحداث المجاهدة من أجل التحكم أو الحد من تأثير هذه الأخيرة على رفاهيته النفسية والجسمية، وأخيراً نجد بأن الشكل الرابع يقترب من مفهوم الرفاهية الاقتصادية عند الاقتصاديين (نتيجة لاستهلاك منتج أو خدمة) وكذا مفهوم الرضا عن العمل عند المسيرين (نتيجة للأجر المرضي وشروط العمل الجيدة، الدعم الاجتماعي... الخ (ريشارد - Richard, 2012, p88).

### الصحة العامة للموارد البشرية:

تعرف الصحة على أنها حالة التوازن النسبي لوظائف الجسم وأن حالة التوازن هذه تنتج عن تكيف الجسم مع العوامل الضارة التي يتعرض لها (قطيشيات والبياري، 2009، ص15)، كما يُقصد بها أيضاً حماية الموارد البشرية من الأمراض الجسدية والنفسية المحتمل إصابتها بها في مكان العمل (محمد، 2014، ص206) و تُعرّف باختصار بأنها: نتيجة تأثير البيئة المهنية على . كوريارد (Correard et al, 2011, p01) الفرد

أما الصحة النفسية فقد وصفها منظمة الصحة العالمية بأنها "حالة من العافية التي يحقق فيها الفرد قدراته، ويمكن أن يتغلب من خلالها على الإجهادات العادية في الحياة، ويمكن أن يعمل بإنتاجية مثمرة، ويكون قادراً على المساهمة في مجتمعه"، في حين أن الصحة الجسدية تعبر عن " الحالة البدنية الجيدة للفرد وخلوها من كل العلل والعاهات المادية، التي يمكن أن تؤدي إلى عجز بدني كلي أو جزئي، وتمنعه من ممارسة نشاطاته اليومية (منظمة الصحة العالمية، 2005، ص 13).

مصادر المخاطر المهددة للصحة العامة للموارد البشرية:



| العلاقات                                                                                | بيئة العمل                                                                                        | المهمة                                                                                                                                |
|-----------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| سوء العلاقات بين أفراد المؤسسة، غياب الحوار والاتصال بين العمال، عدم وجود مسيرين أكفاء. | عدم وجود الاستقرار التنظيمي، صراع من نوع (مؤسسة عامل ع دم توفر الإمكانيات ومختلف الشروط المادية). | عبي العمل، الخوف من نتائج الأخطاء المحتملة، عدم تحديد المنصب، صراع الدور وغموضه، نقص في التأهيل والتكوين، تناقض الأوامر وعدم اتساقها. |

جدول (05) : مصادر المخاطر المهددة لصحة الأفراد في العمل.

المصدر: شارف خوجة (2011)

### 2.3 المتغير الثاني: الولاء الوظيفي

#### تعريفه:

هو اعتقاد نفسي داخلي يتجلى في التوافق مع ثقافة المنظمة وقيمها ومعتقداتها، ويتجلى في سلوك الفرد الإيجابي داخل المنظمة مثل: التضحية بالمصالح الشخصية لتحقيق أهداف المنظمة، وتقديم مساهمات إضافية، والعمل بجد على المهام والمشاركة بالأفكار المفيدة والمبتكرة أو خارج المنظمة مثل: الدفاع عنها أمام الجوانب الخارجية والاعتزاز بالارتباط بها (Hart & Thompson, 2007)

### 2.5 الخاتمة

إننا نتطلع إلى الرفاهية في كل بيئات العمل وندعو إلى العمل على استراتيجيات عالية لتحقيق الرفاهية النفسية والاجتماعية، حيث أن هذا الأمر لا بد منه وذلك من أجل تحقيق الإنجازات والأهداف المرجوة في المؤسسات التنظيمية وتحقيق الجودة في العمل مما يؤثر إيجاباً على ميزتها التنافسية وسمعتها في بيئتها الإقليمية وحتى الدولية إذا كان لها فروع في دول مختلفة وكذلك الوصول إلى حالة الشعور بالسعادة والفخر والاعتزاز ببيئة العمل وذلك يحقق التوازن النفسي والرضا.

## الفصل الثالث: منهجية الدراسة

## المقدمة:

استخدمت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي الذي يتضمن استخدام الأسلوب الميداني في جمع البيانات بواسطة قائمة استقصاء تطويرها اعتماداً على الدراسات السابقة وأدبيات الموضوع، وتحليلها إحصائياً للإجابة على أسئلة الدراسة واختبار صحة فرضياتها Sekaran & Bougie (2016)، بالإضافة إلى إجراء المسح المكتبي والإلكتروني للاستفادة من المراجع والمصادر الجاهزة لبناء أركان الإطار النظري، وربط نتائج الدراسة مع نتائج الدراسات السابقة المرتبطة بذات الموضوع، وتفسيرها للتوصل إلى توصيف علمي دقيق للظاهرة أو المشكلة وتقديم النتائج، التي على ضوءها سيتم عرض بعض التوصيات المقترحة. (Sekaran & Bougie, 2016)

## مجتمع وعينة الدراسة

يتمثل مجتمع البحث في جميع العاملين بالمستويات الإدارية الوسطى والتنفيذية بالفنادق العاملة في مدينة شرم الشيخ في جمهورية مصر العربية ومن الدراسة التطبيقية على شركات الاتصالات في الأردن.

يتمثل مجتمع البحث في جميع العاملين بالمستويات الإدارية الوسطى والتنفيذية بالفنادق العاملة في مدينة شرم الشيخ من فئة الدرجة السياحية ثلاث أو أربع وخمس نجوم، ويرجع السبب في اختيار مجتمع القطاع الفندقي كمجال للتطبيق إلى أن هذا القطاع يعاني من مشكلات كثيرة من أهمها ارتفاع معدل دوران العمالة، وتم الاعتماد على عينة عشوائية بسيطة مكونة من (384) مفردة تم تحديدها باستخدام برنامج Sample Size Calculator مع افتراض أن الظاهرة محل البحث تتمثل في المجتمع بنسبة 50% عند مستوى ثقة 95% بحدود خطأ 5%، ولجمع البيانات الخاصة بعينة البحث تم إعداد استبانة وزعت على إدارات الفنادق المختلفة التي أبدت استعدادها في المشاركة وذلك بمساعدة فريق عمل خلال الفترة من شهر نوفمبر 2019 إلى نهاية شهر يناير 2020، وتمثلت وحدة المعاينة في العاملين بالخطوط الأمامية في الإدارات المختلفة بالفنادق والمتمثلة في (إدارة الأغذية والمشروبات، والعمليات الفندقية، والألعاب، والتَّنظيف)، وقد بلغت عدد الاستبانات الصحيحة التي استخدمت في التحليل الإحصائي (292) استبانة أي ما نسبته 76%.

هذا، وقد بلغت نسبة الإدارات الأكثر تمثيلاً للعينة على النحو الآتي: الأغذية والمشروبات (36,3%)، والعمليات الفندقية (36,9%)، والألعاب (22,6%)، والتَّنظيف (36,3%)، وكانت نسبة العاملين بالفئة العمرية أقل من 30 سنة (24%)، ومن 30 سنة لأقل من 40 سنة (36,3%)، وبالفئة العمرية من 40 سنة لأقل من 50 سنة (28,8%)، وبالفئة العمرية 50 سنة فأكثر (11%)، وبلغت فئة غير متزوج (52,1%)، وفئة متزوج (47,9%)، ومن حيث التحصيل العلمي بلغت نسبة العاملين بفئة التعليم الجامعي (26,4%)، وبفئة التعليم فوق المتوسط (40,1%)، وبفئة التعليم المتوسط (33,6%)، وفيما يتعلق بعدد سنوات الخبرة بالفندق، فقد بلغت نسبة العاملين بالفئة أقل من سنة (9,9%)، وبالفئة من سنة إلى سنتين (12,7%)، وبالفئة من 2 إلى 5 سنوات (15,8%)، وبالفئة 5 سنوات أو أكثر (61,6%).

أما بالنسبة لمجتمع الدراسة وعينتها في شركات الاتصالات في الأردن فهو يتألف من جميع العاملين في الفروع الرئيسية باختلاف خصائصهم الشخصية والوظيفية للعاملين وشملت الدراسة شركات الاتصال الثلاثة (زين، أورانج، أمنية) ويرجع اختيار شركات الاتصالات كمجال للدراسة الميدانية لكونه من القطاعات الحيوية والمهمة جداً في الأردن، ولها دور كبير في دعم الاقتصاد الوطني وتحسين جودة الحياة للمواطنين.

## مقاييس الدراسة

تم قياس روحانية مكان العمل باستخدام (18) عبارة اعتماداً على مقياس (Ashmos and Duchon 2000) والتي يتضمن بُعدين هما العمل الهادف، والإحساس بالجماعة، ومقياس (Milliman et al. , 2003) والتي يشمل بُعد التوافق بين قيم الفرد والمنظمة.

كما تم الاعتماد على مقياس (Zheng et al., 2015) لقياس رفاهية العاملين، والذي يتكون من (18) عبارة لقياس ثلاثة أبعاد تتمثل في كل من رفاهية الحياة، ورفاهية مكان العمل، والرفاهية النفسية.

واعتمد الباحث على مقياس (Collins and Smith, 2006) لقياس سلوك مشاركة المعرفة، والذي يتضمن (5) عبارات لقياس سلوك مشاركة المعرفة بين العاملين.

كما اعتمد الباحث على مقياس (Price and Mueller 1981) لقياس نية البقاء في العمل، والذي يتضمن (4) عبارات حيث اعتمدت عليه كثير من الدراسات السابقة (e.g.; Radford and Meissner, 2017; Uraon, 2019).

## طريقة جمع البيانات

لقد اعتمد الباحث في تجميع بيانات الدراسة الميدانية من مصادرها الأولية على قائمة استبيان تم إعدادها خصيصاً لهذا الغرض في ضوء المقاييس الواردة بالبحوث والدراسات السابقة وفي ضوء ما كشفت عنه الدراسة الاستطلاعية، وقد تضمنت هذه القائمة مجموعة من الأسئلة لقياس متغيرات الدراسة بمعرفة المستقضي منه وفقاً لمقياس ليكرت الخماسي والذي سأضعه إن شاء الله، بمستويات تتراوح بين موافق تماماً (خمس نقاط) إلى غير موافق على الإطلاق وله (نقطة واحدة). وتنقسم قائمة الاستبيان المتعلقة بالدراسة الحالية إلى قسمين رئيسيين. القسم الأول يشمل الأسئلة الخاصة بمتغيرات الدراسة، كما يشتمل القسم الثاني إلى قسمين رئيسيين. فالقسم الأول يشمل الأسئلة الخاصة بمتغيرات الدراسة، كما يشتمل القسم الثاني على الأسئلة الخاصة ببعض المتغيرات الديموغرافية المتمثلة في كل من (نوع الإدارة والفئة العمرية، والحالة الاجتماعية، والتحصيل التعليمي، وعدد سنوات الخبرة بالفندق).



أما بالنسبة لشركة الاتصالات في الأردن فقد استخدمت الدراسة قائمة الاستقصاء كأداة لجمع البيانات لقياس متغيرات الدراسة، اشتملت على مجموعة من العبارات التي تم تطويرها بالرجوع إلى الأدبيات ذات الصلة التي تناولت متغيرات الدراسة، وتكونت أداة الدراسة من مجموعة من المتغيرات الشخصية والوظيفية، ومجموعة من العبارات المتعلقة بمتغيرات الدراسة وعددها (35) عبارة كما سأوضحه في الجدول الخاص بها، كما تم استخدام مقياس ليكرت الخماسي أيضاً لمح المستجيبين مرونة أعلى لاختيار استجاباتهم وتقييمها حول عبارات قائمة الاستقصاء.

## أنواع البيانات

استخدمت الدراسة نوعين من المصادر لجمع البيانات هما:

- مصادر ثانوية: وذلك من خلال مراجعة الأدبيات المنشورة من كتب ورسائل ومقالات وبحوث ودوريات تتعلق بموضوع الدراسة.
- مصادر أولية: اعتمد الباحث على قائمة الاستبيان كأسلوب لجمع البيانات الأولية والمعلومات المطلوبة لاختبار فروض الدراسة.

## إجراءات التحليل الإحصائي (الأساليب والتحليل)

باستخدام برنامج التحليل الإحصائي للعلوم الاجتماعية (SPSS.23) قام الباحث وهو الدكتور هاني محمد جلال عبدالشكور في بحثه "تأثير روحانية مكان العمل على رفاهية العاملين وسلوك مشاركة المعرفة ونية البقاء في العمل في دراسته التطبيقية على قطاع الفنادق بمدينة شرم الشيخ باستخدام مجموعة من الأساليب الإحصائية وذلك لتحليل البيانات التي تم تجميعها من خلال قائمة الاستبيان، وتتمثل هذه الأساليب فيما يلي:

- استخدام بعض أساليب الإحصاء الوصفي مثل الوسط الحسابي والانحراف المعياري وذلك بهدف توصيف متغيرات الدراسة.
- اختبار كرونيباخ ألفا وذلك لقياس الاتساق الداخلي لمقاييس متغيرات الدراسة داخل قائمة الاستبيان.
- استخدام التحليل العاملي لإثبات مدى صدق مقاييس متغيرات الدراسة.
- تم استخدام أسلوب نمذجة المعادلة البنائية Structural Equation Modeling لاختبار نموذج وفروض الدراسة.

أما شركات الاتصالات الأردنية فقد تم استخدام عدد من الاختبارات الإحصائية باستخدام برنامجي (AMOS V24) و (SPSS V24) (Sekaran & Bougie, 2016) والمتمثلة في: لوصف المتغيرات الشخصية والوظيفية للمستجيبين وتم استخراج التكرارات والنسب المئوية. وللتعرف على اتجاهات المستجيبين حول متغيرات وأبعاد وعبارات أداء الدراسة تم استخراج المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية للتحقق من الخصائص السيكو مترية لأداة الدراسة تم إجراء اختبارات الصدق التقاربي والصدق التمييزي واختبار الثبات من خلال استخراج الاتساق الداخلي والثبات المركب، بالإضافة إلى إجراء التحليل العاملي التوكيدي للتأكد من الصدق البنائي لنموذج الدراسة وللتأكد من أن بيانات الدراسة تتبع للتوزيع الطبيعي تم إجراء اختبار كولمغروف-سميرنوف (Hair et al., 2021).

## الخاتمة

من المهم جداً أن نعرف كيف نستخدم البرامج الإحصائية كما يجب كيف نستخرج النتائج والنسب المئوية بشكل صحيح واحترافي بعد استلام الاستبيانات وإدراجها في البرنامج المتميز.

## الفصل الرابع: التحليل الإحصائي ومناقشة النتائج

على الرغم من أنه لا يوجد اتفاق في بين الباحثين فيما يتعلق بحجم العينة الموصي بها من أجل استخدام نمذجة المعادلة البنائية (SEM)، إلا أنه توجد بعض الأدبيات السابقة التي أكدت على أن حجم العينة يجب أن يزيد على (200) مفردة (Garver and Mentzer, 1999)، واستناداً إلى هذه القاعدة فإن حجم عينة البحث الحالي كافية لإجراء التحليل الإحصائي للبيانات باستخدام نموذج المعادلة البنائية، وقد تم استخدام التحليل العاملي التوكيدي Confirmatory factor analysis (CFA) اعتماداً على البرنامج الإحصائي Amos.v 23 لاختبار صدق المقياس واختبار فرضيات البحث، وتم اختيار هذا البرنامج لأنه أداة إحصائية عملية لاستكشاف العلاقات متعددة المتغيرات بين المتغيرات المشاهدة والمتغيرات الكامنة، وكذلك لقياس معاملات المسار للتأثيرات المباشرة وغير المباشرة للفرضيات البنائية، فيما يتعلق بمشكلكي التعددية الخطية والتوزيع الطبيعي للبيانات، فتشير نتائج تحليل البيانات إلى أن بيانات الدراسة لا تعاني من مشكلة في التوزيع الطبيعي، حيث أسفرت نتائج التحليل أن قيم معامل الالتواء (skewness)، وقيم معامل التفرطح (kurtosis) تراوحت بين (1±)، وبما يشير إلى أن جميع عبارات المقاييس تميل إلى التوزيع الطبيعي (Byrne, 2010).

### الإحصاء الوصفي لمتغيرات البحث

بالنسبة لعينة الدراسة الخاصة بالفنادق فإنه تم ما يلي:

#### اختبار نموذج القياس (التحليل العاملي التوكيدي من الدرجة الأولى والثانية)

##### Measurement model (first-order CFA and second-order CFA)

قبل اختبار نموذج المعادلة البنائية المفترض للدراسة، تم تقييم نموذج القياس باستخدام التحليل العاملي التوكيدي، والتي يتضمن ثمانية عوامل يوضحها جدول (2) وهي العمل الهادف، والإحساس بالجماعة، والتوافق بين قيم الفرد والمنظمة، والرفاهية النفسية، ورفاهية مكان العمل، والرفاهية عن الحياة، وسلوك مشاركة المعرفة، ونية البقاء في العمل، وقدم نموذج القياس الأولي مؤشرات تدل على جودة مطابقة النموذج للبيانات: بلغ  $X^2 (435, .) = 1126,44$  دالة عند مستوى  $P < 0,05$ ;  $df = 2,67$ ;  $CFI = 0,915$ ;  $TLI = 0,915$ ;  $RMSEA = 0,073$ ، وقد استوفت هذه الإحصائيات المعايير التي تعتبر ضرورية لجودة مؤشر مطابقة المطابقة المقارن (CFI)، ومؤشر توكر ولويس لجودة المطابقة غير المعياري (TLI)، ومؤشر المطابقة المتزايد (IFI) بقيمها 90, أو أعلى، ومؤشر الجذر التربيعي لمتوسط مربعات خطأ التقريب (RMSEA) بقيمة 08, أو أقل، ومؤشر مربع كاي المعياري/ درجات الحرية بقيمة 3 أو أقل (Hair et al., 2010).

أما عن شركات الاتصالات الأردنية فقد ظهرت نتائج الاختبارات الوصفية من خلال المتغيرات (المتغير المستقل) والذي يعنى برفاهية الموظفين و (المتغير التابع) والذي يعنى بالولاء الوظيفي و (المتغير الوسيط) والذي يعنى بالرضا الوظيفي.

## اختبارات الصدق والثبات للاستبيانات لعينة العاملين في الفنادق

| العوامل الثمانية وبنود المقاييس<br>Eight factors and scale items              | تشبعات<br>العوامل | النسب<br>الدرجة | ألفا<br>لكرونباخ*** |
|-------------------------------------------------------------------------------|-------------------|-----------------|---------------------|
| WWB1: أشعر بالرضا عن مسئولياتي في العمل.                                      | 79,0              |                 | 75,0                |
| WWB2: أشعر بالرضا مع وظيفتي الحالية.                                          | 83,0              | 9,95            |                     |
| WWB3: أجد المتعة حقيقية في ممارسة عملي.                                       | 71,0              | 12,68           |                     |
| WWB4: أجد طرق جديدة لإثراء عملي.                                              | 75,0              | 13,66           |                     |
| WWB5: العمل تجربة ذات مغزى بالنسبة لي.                                        | 88,0              | 11,22           |                     |
| WWB6: أشعر بالرضا عن إنجازاتي في وظيفتي الحالية.                              | 84,0              | 8,76            |                     |
| العامل السادس (F6): الرفاهية النفسية (PWB)                                    |                   |                 |                     |
| PWB1: أشعر بالنضج في شخصيتي.                                                  | 90,0              |                 | 72,0                |
| PWB2: أتعامل مع أعمالي اليومية بشكل جيد.                                      | 92,0              | 16,53           |                     |
| PWB3: أشعر بالرضا عن نفسي.                                                    | 79,0              | 9,34            |                     |
| PWB4: أنني على استعداد لمشاركة وقتي مع الآخرين.                               | 80,0              | 12,14           |                     |
| PWB5: أجد عمل جداول زمنية مرنة لعملي.                                         | 86,0              | 17,33           |                     |
| PWB6: أفضل المجادلة مع العائلة والأصدقاء لنتمكن من فهم بعضنا البعض بشكل أفضل. | 81,0              | 6,58            |                     |
| العامل السابع (F7): سلوك مشاركة المعرفة (KSB)                                 |                   |                 |                     |
| KSB1: أقدم ما بوسعي للإجابة على تساؤلات زملائي.                               | 88,0              |                 | 84,0                |
| KSB2: أقدم أفضل ما عندي من اقتراحات عند مناقشة زملائي.                        | 94,0              | 11,87           |                     |
| KSB3: أتبادل الخبرات مع زملائي بنهاية كل يوم عمل.                             | 92,0              | 11,97           |                     |
| KSB4: زملائي لديهم الكفاءة المهنية في طرح ودمج الأفكار لحل مشكلات.            | 96,0              | 17,72           |                     |
| KSB5: يتوافر لدى زملائي الرغبة في مشاركة معرفتهم ببعضهم البعض.                | 85,0              | 15,09           |                     |
| العامل الثامن (F8): نية البقاء في العمل (ITS)                                 |                   |                 |                     |
| ITS1: أخطط للعمل في وظيفتي الحالية لأطول فترة ممكنة.                          | 94,0              |                 | 73,0                |
| ITS2: سأبحث بالتأكد عن وظيفة جديدة في المستقبل القريب.                        | 61,0              | 8,62            |                     |
| ITS3: أخطط للبقاء في وظيفتي لمدة سنتين أو ثلاثة على الأقل.                    | 62,0              | 9,15            |                     |
| العوامل الثمانية وبنود المقاييس<br>Eight factors and scale items              | تشبعات<br>العوامل | النسب<br>الدرجة | ألفا<br>لكرونباخ*** |
| العامل الأول (F1): العمل الهادف (MW)                                          |                   |                 |                     |
| MW1: أشعر بأن عملي له قيمة عالية.                                             | 71,0              |                 | 82,0                |
| MW2: أتطلع وبشوق للذهاب إلى عملي.                                             | 83,0              | 16,10           |                     |
| MW3: يوجد ارتباط بين عملي والمجتمع الذي أنتهي إليه.                           | 76,0              | 9,36            |                     |
| MW4: أشعر بأن عملي يرفع درجة إشباعي الروحي.                                   | 88,0              | 12,24           |                     |
| العامل الثاني (F2): الإحساس بالانتماء للجماعة (SC)                            |                   |                 |                     |
| SC1: أشعر بأنني جزء مهم من فريق العمل الذي أنتهي إليه.                        | 78,0              |                 | 76,0                |
| SC2: أشعر بأن عملي وتعاوني مع زملائي له قيمة كبيرة.                           | 90,0              | 13,71           |                     |
| SC3: أعتقد بأن فريق العمل الذي أنتهي إليه يربطهم هدف موحد.                    | 81,0              | 11,45           |                     |
| SC4: أشعر بأننا في الفندق عائلة واحدة.                                        | 82,0              | 17,13           |                     |
| العامل الثالث (F3): التوافق بين قيم الفرد والمنظمة (AOV)                      |                   |                 |                     |
| AVO1: أشعر بمشاعر إيجابية تجاه الفندق.                                        | 84,0              |                 | 80,0                |
| AVO2: يهتم الفندق بالعاملين محدود الدخل.                                      | 87,0              | 7,47            |                     |
| AVO3: يهتم الفندق بتحقيق العدالة بين العاملين.                                | 91,0              | 6,99            |                     |
| AVO4: تتوافق أهداف الشخصية مع أهداف الفندق.                                   | 83,0              | 10,31           |                     |
| العامل الرابع (F4): رفاهية الحياة (LWB)                                       |                   |                 |                     |
| LWB1: أشعر بالرضا عن حياتي.                                                   | 79,0              |                 | 74,0                |
| LWB2: أنا قريب من تحقيق حلمي في معظم جوانب حياتي.                             | 91,0              | 8,50            |                     |
| LWB3: أشعر بسعادة حقيقية في معظم الوقت.                                       | 82,0              | 13,18           |                     |
| LWB4: أعيش حالة حياة جيدة.                                                    | 87,0              | 9,89            |                     |
| LWB5: حياتي ممتعة جداً.                                                       | 73,0              | 9,34            |                     |
| LWB6: من الصعوبة تغيير طريقة حياتي في عملي المستقبلي.                         | 79,0              | 11,59           |                     |
| العامل الخامس (F5): رفاهية مكان العمل (WWB)                                   |                   |                 |                     |

نتائج التحليل العاملي التوكيدي (CFA) الخاص بالعاملين في قطاع الفنادق- جدول (1)

جدول (2)  
متوسط التباين المفسر (AVE)، والثبات المركب (CR)،  
ومصفوفة الارتباط

| ITS | KSB | PWB | WWB | LWB | AVO | SC  | MW   | CR    | Construct |
|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|------|-------|-----------|
|     |     |     |     |     |     |     |      | 0.78b | MW        |
|     |     |     |     |     |     |     | .58c | .90   | SC        |
|     |     |     |     |     |     | .54 | .51  | .92   | AVO       |
|     |     |     |     |     | .46 | .39 | .44  | .92   | LWB       |
|     |     |     |     | .34 | .24 | .47 | .35  | .91   | WWB       |
|     |     |     | .45 | .47 | .16 | .44 | .41  | .93   | PWB       |
|     |     | .12 | .32 | .18 | .21 | .15 | .17  | .96   | KSB       |
| .54 | .14 | .34 | .30 | .15 | .32 | .28 | .22  | .77   | ITS       |

ملاحظات:

MW = العمل الهادف؛ SC = الإحساس بالجماعة؛ AVO = التوافق بين قيم الفرد والمنظمة؛  
LWB = رفاهية الحياة؛ WWB = الرفاهية النفسية؛ PWB = رفاهية مكان العمل؛ KSB =  
سلوك مشاركة المعرفة؛ ITS = نية البقاء في العمل.

a: متوسط التباين المفسر (Average variance extracted) ويمثل قطر المصفوفة.

b: قيم معامل الثبات المركب (Construct Reliability) (CR) في العمود الأول.

c: معاملات الارتباط بين متغيرات البحث.

قيم معامل الثبات المركب Construct reliability وهو أحد مقاييس الاتساق الداخلي بين المتغيرات المشاهدة التي ترتبط بالمتغيرات الكامنة، وتجاوزت القيم الحد الأدنى وهي 0.70، وتبين نتائج الجدولين (1 و2)، توافر شرطين صدق التقارب وهما (أ) أن جميع قيم تشبعات العوامل دالة عند مستوى  $P < 0.05$ ، وأعلى من 0.60، و(ب) قيم متوسط التباين المفسر (Average Variance Extracted (AVE أكبر من 0.50، وتم التأكد من توافر شرط صدق التمايز Discriminate validity والذي يقيس مدى اختلاف متغيرات المقياس بعضها عن بعض، وأن كل متغير يمثل نفسه، حيث تكشف نتائج الجدول (2) أن قيمة معاملات الارتباط بين أي اثنين من المتغيرات أقل من متوسط التباين المفسر لكل البناء.

وتشير نتائج التحليل العاملي من الدرجة الثانية إلى وجود علاقات إيجابية معنوية بين عوامل الدرجة الأولى والثانية لكل من روحانية مكان العمل ورفاهية العاملين، كما يتضح من ارتفاع معاملات التحميل المعيارية على النحو التالي: (1) روحانية مكان العمل: العمل الهادف (MW) = 0.93؛ الإحساس بالجماعة (SC) = 0.83؛ التوافق بين قيم الفرد والمنظمة (AVO) = 0.83 و (2) رفاهية العاملين: رفاهية الحياة (LWB) = 0.86؛ رفاهية مكان العمل (WWB) = 0.80؛ الرفاهية النفسية (PWB) = 0.87 دالة عند مستوى  $P < 0.05$ ، وتدعم هذه النتائج أن العوامل من الدرجة الأولى تمثل بدقة المفاهيم الأساسية للروحانية في مكان العمل ورفاهية العاملين، أي أنه هناك اتفاق في الرأي بأن: (1) روحانية مكان العمل مزيج من ثلاثة أبعاد هي: العمل الهادف، والإحساس بالجماعة، والتوافق بين قيم الفرد والمنظمة، و(2) أن رفاهية العاملين تتكون من رفاهية الحياة، ورفاهية مكان العمل، والرفاهية النفسية.

ومن أجل تحقيق أدلة صدق التقارب Convergent validity والذي يقيس درجة التوافق بين البنود التي تقيس المتغير، تم حذف (7) عبارات تشبعاتها المعيارية أقل من 0.60، وهما عبارتين من العبارات التي تُقاس بعد العمل الهادف، وعبارتين من العبارات التي تُقاس بعد الإحساس بالجماعة، وعبارتين من العبارات التي تُقاس بعد التوافق بين قيم الفرد والمنظمة، وعبارة من العبارات التي تُقاس نية ترك العمل، ويوصي (Hair et al. 2010) بأن جميع قيم التشبعات المعيارية يجب أن تكون 0.50 على الأقل وبفضل 0.70، وأظهر نموذج القياس الثاني تحسين في جودة مطابقة النموذج للبيانات: حيث بلغ  $X^2(349) = 809.84$  دالة عند مستوى  $P < 0.05$ ؛  $df = 2.32$ ؛  $CFI = 0.938$ ؛  $TLI = 0.939$ ؛  $RMSE = 0.068$ ، ويوضح جدول (1) بنود مقاييس المتغيرات وتشبعات العوامل والنسب الحرجة بعد حذف العبارات، كما يوضح جدول (2)

## ربط النتائج بالدراسات السابقة

يمكن تفسير ومناقشة النتائج التي أظهرتها التحليلات الإحصائية السابقة على النحو التالي:

- توصلت نتائج الدراسة إلى أنه يوجد تأثير إيجابي ومعنوي لروحانية مكان العمل على رفاهية العاملين، وهو ما أكدته نتائج دراسات عديدة والتي قام بها في هذا المجال ( e.g.,Malik et al., 2016; Gatling et al;2016; Moon et al.,2018 )

## نتائج اختبار صدق وثبات الدراسة بالنسبة لشركات الاتصالات في الأردن- جدول (2)

**جدول التكرارات والنسب المئوية في نتائج شركات الاتصالات- جدول (3)**

| المتغيرات         | الأبعاد             | العبارات | التشعبات | AVE   | MSV   | $\sqrt{\text{AVE}}$ | $\alpha$ | CR    |
|-------------------|---------------------|----------|----------|-------|-------|---------------------|----------|-------|
| رفاهية الموظفين   | الرفاهية النفسية    | A1       | 0.794    | 0.881 | 0.852 | 0.624               | 0.727    | 883.0 |
|                   |                     | A2       | 0.849    |       |       |                     |          |       |
|                   |                     | A3       | 0.85     |       |       |                     |          |       |
|                   |                     | A4       | 0.871    |       |       |                     |          |       |
|                   |                     | A5       | 0.895    |       |       |                     |          |       |
|                   | الرفاهية الاجتماعية | A6       | 0.847    | 0.931 | 0.920 | 0.845               | 0.640    | 0.714 |
|                   |                     | A7       | 0.8      |       |       |                     |          |       |
|                   |                     | A8       | 0.903    |       |       |                     |          |       |
|                   |                     | A9       | 0.847    |       |       |                     |          |       |
|                   |                     | A10      | 0.825    |       |       |                     |          |       |
| رفاهية مكان العمل | A11                 | 0.883    | 0.943    | 0.942 | 0.875 | 0.449               | 0.766    |       |
|                   | A12                 | 0.91     |          |       |       |                     |          |       |
|                   | A13                 | 0.79     |          |       |       |                     |          |       |
|                   | A14                 | 0.913    |          |       |       |                     |          |       |
|                   | A15                 | 0.875    |          |       |       |                     |          |       |
| الولاء الوظيفي    | الولاء الاستمراري   | A16      | 0.85     | 0.938 | 0.940 | 0.876               | 0.624    | 0.767 |
|                   |                     | A17      | 0.908    |       |       |                     |          |       |
|                   |                     | A18      | 0.917    |       |       |                     |          |       |
|                   |                     | A19      | 0.786    |       |       |                     |          |       |
|                   |                     | A20      | 0.91     |       |       |                     |          |       |
|                   | الولاء العاطفي      | A21      | 0.872    | 0.944 | 0.942 | 0.878               | 0.449    | 0.771 |
|                   |                     | A22      | 0.859    |       |       |                     |          |       |
|                   |                     | A23      | 0.926    |       |       |                     |          |       |
|                   |                     | A24      | 0.922    |       |       |                     |          |       |
|                   |                     | A25      | 0.806    |       |       |                     |          |       |
| الولاء الأخلاقي   | A26                 | 0.906    | 0.946    | 0.944 | 0.882 | 0.608               | 0.778    |       |
|                   | A27                 | 0.888    |          |       |       |                     |          |       |
|                   | A28                 | 0.943    |          |       |       |                     |          |       |
|                   | A29                 | 0.927    |          |       |       |                     |          |       |
|                   | A30                 | 0.728    |          |       |       |                     |          |       |
| الرضا الوظيفي     | A31                 | 0.85     | 0.907    | 0.904 | 0.434 | 0.408               | 0.658    |       |
|                   | A32                 | 0.862    |          |       |       |                     |          |       |
|                   | A33                 | 0.867    |          |       |       |                     |          |       |
|                   | A34                 | 0.718    |          |       |       |                     |          |       |
|                   | A35                 | 0.748    |          |       |       |                     |          |       |
| الإجمالي          |                     | 397      | %100     |       |       |                     |          |       |

#### جدول التكرارات والنسب المئوية- جدول (4)

## نتائج اختبار صحة فروض الدراسة (الاختبارات الوصفية)

### المتغير المستقل: رفاهية الموظفين

تظهر النتائج في الجدول (4) أن المتوسط الحسابي العام لرفاهية الموظفين بلغ (3.58) وبمستوى متوسط وحصل بعد "الرفاهية الاجتماعية" على المرتبة الأولى بمتوسط حسابي (3.76) وانحراف معياري (0.843) ومستوى مرتفع، أما في المرتبة الثانية فجاء بُعد "الرفاهية النفسية" بمتوسط حسابي (3.57) وانحراف معياري (0.839) ومستوى متوسط، كما جاء بُعد (رفاهية مكان العمل) في المرتبة الثالثة والأخيرة بمتوسط (3.41) وانحراف معياري (0.849) ومستوى متوسط.

راجع

جدول رقم (4) المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لمتغير رفاهية الموظفين

جدول رقم (5) المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لمتغير الولاء الوظيفي

### جدول رقم (5)

المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لمتغير الولاء الوظيفي

| الرقم | الأبعاد           | المتوسط الحسابي | الانحراف المعياري | الرتب المستوى |
|-------|-------------------|-----------------|-------------------|---------------|
| 1     | الولاء الاستمراري | 3.30            | 0.995             | 2 متوسط       |
| 2     | الولاء العاطفي    | 3.56            | 0.897             | 1 متوسط       |
| 3     | الولاء الأخلاقي   | 3.25            | 1.009             | 3 متوسط       |
|       | الولاء الوظيفي    | 3.37            | ---               | -- متوسط      |

### المتغير التابع: الولاء الوظيفي

تظهر النتائج في الجدول (5) أن المتوسط الحسابي العام للولاء الوظيفي بلغ (3.37) وبمستوى متوسط. وقد حصل بُعد "الولاء العاطفي" على المرتبة الأولى بمتوسط حسابي (3.56) وانحراف معياري (0.897) ومستوى متوسط، أما في المرتبة الثانية فجاء بُعد "الولاء الاستمراري" بمتوسط حسابي (3.30) وانحراف معياري (0.995) ومستوى متوسط، في حين جاء بُعد "الأخلاقي" في المرتبة الثالثة والأخيرة بمتوسط حسابي (3.25) وانحراف معياري (1.009) ومستوى متوسط.



## الفصل الخامس: مناقشة النتائج والاستنتاجات

## 5.1 المقدمة

لاحظنا في التحليل الإحصائي أن الرفاهية النفسية تؤثر كثير في الولاء والرضا الوظيفي للموظفين من خلال توفير المنظمة لبيئة عمل ودية تزيد من تحقيق الفرد لذاته وشعوره بالمسؤولية والإيجابية والسعادة أثناء العمل، كما أنها تقلل الشعور بالقلق أثناء انجاز الأعمال. ولها ارتباط جزئي في العلاقة الارتباطية ما بين ممارسات الموارد البشرية المعززة للدوافع والأداء الوظيفي المبتكر وما بين الرفاهية النفسية المرتبطة بالموظف عبر الأداء الوظيفي المبتكر وفي هذا الفصل سوف نناقش النتائج ونفسرها باختصار.

يمكن تفسير ومناقشة النتائج التي أظهرتها التحليلات الإحصائية السابقة على النحو التالي:

- توصلت نتائج الدراسة إلى أنه يوجد تأثير إيجابي ومعنوي لروحانية مكان العمل على رفاهية العاملين، وهو ما أكدته نتائج دراسات عديدة السابقة في هذا المجال (e.g.; Malik et al., 2016 ; Gatling et al., 2016; Moon et al., 2018)، ويمكن تفسير ذلك بأن توفير أبعاد روحانية مكان العمل المتمثلة في: الشعور بأهمية وقيمة العمل الذي يقومون به، والإحساس العالي بالمجموعة التي يعملون معها، والتوافق بين قيمهم الشخصية وقيم المنظمة، تساعد على زيادة شعور العاملين بالرفاهية، فكلما كان إدراكهم إيجابياً بشأن توفير هذه الأبعاد كلما ازدادت رفاهيتهم بالتبعية، أي أنه كلما أدرك العاملين حرص القائمين إدارة الفنادق على تشجيع العمل الجماعي، وزيادة تمكينهم، وتحسين السلوك الأخلاقي، وتعزيز رؤية المنظمة، أدى ذلك إلى زيادة مستوى شعورهم بالرفاهية، وإنشاء بيئة عمل تساعد على تحقيق مركز تنافسي للفندق.
- وكما توصلت نتائج الدراسة إلى أنه يوجد تأثير إيجابي ومعنوي لروحانية مكان العمل على سلوك مشاركة العاملين بما لديهم من معرفة، وتتفق تلك النتيجة مع نتائج بعض الدراسات السابقة في هذا المجال (Khari and Sinha, 2017; Sorakraikitikul and Siengthai, 2014)، ويمكن تفسير ذلك بأنه عندما يشعر العاملين بتوفير أبعاد الروحانية في أماكن عملهم، فإنهم سيقومون بالتبعية من مشاركة بما لديهم من معرفة، وبما يؤكد ذلك على الدور البارز لأبعاد روحانية مكان العمل في تعزيز سلوكيات مشاركة العاملين بما لديهم من معرفة، فكلما كان إدراكهم إيجابياً بشأن توافر الروحانية في أماكن عملهم كلما ازدادت اتجاهاتهم وسلوكياتهم الإيجابية بالتبعية نحو سلوك مشاركة بما لديهم من معرفة.
- أيضاً توصلت نتائج الدراسة إلى أنه لا يوجد تأثير إيجابي ومعنوي لرفاهية العاملين على سلوك مشاركة المعرفة أو كمتغير وسيط في العلاقة بين روحانية مكان العمل وسلوك مشاركة العاملين للمعرفة، وتفسير ذلك ناتج عن عدم الأخذ بعين الاعتبار طبيعة ما يتعرض له العاملين في الخطوط الأمامية من أعباء عمل مفرطة، وعدم الأمان الوظيفي، إضافة إلى ما يشعرون به من إحباط وإرهاق في السعي نحو تلبية متطلبات عملائهم، كل هذه العوامل كفيلة بأن يكون هناك رد فعل من العاملين بعدم المشاركة بما لديهم من معرفة، ويتوافق هذه النوع من ردود الفعل مع نظرية المحافظة على الموارد والتي تفترض أن العاملين يسعون لحماية مواردهم مثل طاقتهم الجسدية أو العاطفية أو المعرفية.
- كما أظهرت نتائج الدراسة إلى أنه لا يوجد تأثير إيجابي ومعنوي مباشر لروحانية مكان العمل على نية بقاء العاملين في عملهم، ويمكن تفسير ذلك بأن توفير الروحانية في أماكن العمل لا تؤثر بشكل مباشر على قرار نية بقاء العاملين في عملهم، بل يتطلب الأمر وجود متغيرات وسيطة تعزز تفاعلهم من أجل التأكد من صدق وفاعلية توفير قيم روحانية في أماكن عملهم، وذلك من منطلق أن بعض العاملين قد يروا أن توفير هذه القيم قد يكون بشكل مؤقت.
- وتوصلت نتائج الدراسة إلى أنه يوجد تأثير إيجابي ومعنوي لرفاهية العاملين على نية بقاءهم في العمل، وتتفق تلك النتيجة مع نتائج بعض الدراسات في هذا المجال (e.g.; Aboobaker et al., 2019 ; Vaart et al., 2015)، ويمكن تفسير ذلك بأنه كلما كان هناك حرص من القائمين على إدارة الفنادق على توفير الأبعاد التي تساهم في تحقيق الرفاهية للعاملين كلما أدى ذلك تحفيز نية بقاءهم في العمل.
- كما توصلت نتائج الدراسة إلى أن رفاهية العاملين تلعب دور الوسيط الكامل في العلاقة بين روحانية مكان العمل ونية بقاءهم في العمل، ويمكن تفسير ذلك بأنه كلما كان هناك حرص من القائمين على إدارة الفنادق على توفير روحانية عالية في أماكن العمل كلما أدى ذلك إلى زيادة مستوى شعور العاملين بالرفاهية، ومن ثم التحفيز على نية البقاء في العمل.

وأشارت الدراسة التابعة لشركات الاتصالات الأردنية في نتائجها وتوصيتها أن الرفاه النفسي للموظف يرتبط بشكل إيجابي بالأداء الوظيفي المبتكر وعلى أن رفاهية الموظفين الاجتماعية هي جزء لا يتجزأ من ممارسات الموارد البشرية المعززة للمهارات والفرص والأداء الوظيفي وتتفق هذه النتيجة أيضا مع دراسة (عبدالشكور 2023) التي أكدت على أن رفاهية الموظفين تلعب دور وسيط في العرقه بين روحانية مكان العمل ونية بقاءهم في العمل.

## 5.2 المساهمة النظرية

كما هو الحال في جميع الدراسات المقطعية Cross-sectional فإنه يجب الحذر في استنتاج علاقات سببية بين متغيرات الدراسة الحالية في الدراسة الخاصة بالرفاهية وروحانية مكان العمل على رفاهية العاملين في قطاع الفنادق بمدينة شرم الشيخ، حتى وإن دلت النتائج على وجود مثل هذه العلاقة، وإن السبيل للتيقن من وجود علاقات سببية بين المتغيرات هو إجراء دراسة مستقبلية طولية Longitudinal حيث تختبر تأثير روحانية مكان العمل على رفاهية العاملين وسلوك مشاركتهم للمعرفة ونية بقائهم في العمل على فترات متباعدة وتقيس التغيرات التي قد تطرأ على مثل هذا التغير.

## 5.3 المساهمة العملية

إن هذا البحث تكمن أهميته بعد الدراسات التي تم عملها في قطاع الفنادق وقطاع الاتصالات على عدة أمور لا بد من الأخذ بعين الاعتبار على أهميتها ومنها :

- الاعتماد على أداة القياس (الاستبيان) في جمع البيانات المتعلقة بمتغيرات الدراسة، قد يشوبه بعض أوجه القصور ومن أهمها: احتمال عدم الدقة والموضوعية في استجابات أفراد العينة، وذلك لاتباع نمط واحد في الإجابة على جميع الأسئلة المدرجة في الاستبيان، بالإضافة إلى أنه من المحتمل وجود تضخم في العلاقات الإحصائية لأن البيانات يتم جمعها من نفس المصدر، وعلى الرغم من أن هذا لا يزال من حدود الدراسة، إلا أنه تم اتخاذ خطوات للحد من هذا التحيز من خلال ضمان عدم الكشف عن هوية المشاركين، واستبعاد بنود الاستبيان الغامضة وغير المفهومة.
- تتمثل وحدة المعاينة في موظفي الخطوط الأمامية بالفنادق في مدينة شرم الشيخ ومن ثم فإن نتائج هذه الدراسة ربما يصعب تعميمها على الفنادق بالمدن السياحية الأخرى، لذا يوصي الباحث بإجراء دراسات مستقبلية تأخذ بعين الاعتبار تطبيق النموذج المقترح للدراسة في قطاعات أخرى سواء خدمية أو إنتاجية في البيئة العربية، وذلك لتقييم أوسع لطبيعة العلاقات التي تفترضها الدراسة الحالية بهدف تطوير نموذج يتمتع بالصدق الخارجي External Validity ويساهم بشكل أفضل في فهم طبيعة العلاقة بين متغيرات الدراسة.
- أما بالنسبة لشركات الاتصالات في الأردن فإن الدراسة الحالية اقتصر على قياس تأثير رفاهية الموظفين على الولاء الوظيفي من خلال الدور الوسيط للرضا الوظيفي ولم تتناول الدراسة متغيرات أخرى قد تؤثر على الولاء الوظيفي، مثل خصائص العمل أو المناخ التنظيمي واقتصر على عينة العاملين في شركات الاتصالات في الأردن دون تعميم النتائج لقطاعات أخرى، وتوصي الدراسة الباحثين بإجراء دراسات مشابهة للدراسة الحالية، بحيث يتم إدخال متغيرات معدلة جديدة مثل طبيعة العمل والثقة والعدالة والدعم التنظيمي، وكذلك إجراء دراسات مشابهة للدراسة الحالية بحيث يتم تعميمها على قطاعات أخرى غير قطاع الاتصالات...

## 5.4 حدود الدراسة

### 5.4.1 الحدود الموضوعية

حيث أن هذه الدراسة شملت واقع الإدارات والشركات بالمتغير الأول ألا وهو الرفاهية في المؤسسات وأبعادها النفسية والاجتماعية والمتغير الثاني ألا وهو الولاء الوظيفي وأبعاده الولاء الاستمراري والعاطفي والأخلاقي.

### 5.5.2 الحدود البشرية

والتي ركزنا فيها على العاملين في قطاع الفنادق في شرم الشيخ بمصر والعاملين في شركات الاتصالات في الأردن.

### 5.5.3 الحدود المكانية

قطاع الفنادق في مدينة شرم الشيخ بمصر وقطاع شركات الاتصالات في الأردن (زين، أورانج، أمنية).

### 5.5.4 الحدود الزمنية

- قطاع الفنادق في مدينة شرم الشيخ تم استلام البحث في نوفمبر 2020م

- قطاع الاتصالات في الأردن تم استلام البحث في فبراير 2024م

## 5.5 الدراسات المستقبلية

من خلال النتائج التي توصلنا إليها في هذه الدراسة فإن هناك علاقة وثيقة بين المتغير الأول وأبعاده ألا وهو الرفاهية في المؤسسات وأبعادها النفسية والاجتماعية والمتغير الثاني ألا وهو الولاء الوظيفي وأبعاده الولاء الاستمراري والعاطفي والأخلاقي ويوصي الباحثان اللذان اخترناهما كأساس في بحثنا هذا وهو الدكتور هاني محمد جلال عبدالشكور (مدرس إدارة الأعمال) في المعهد العالي للعلوم الإدارية بالمنزلة في جمهورية مصر العربية و الدراسة التطبيقية التي قامت بها طالبة ماجستير في تخصص إدارة الموارد البشرية على شركات الاتصالات في الأردن هيجر حسين العويمر والتي تدرس في (كلية الأعمال) بجامعة البلقاء التطبيقية في المملكة الأردنية الهاشمية تحت إشراف الأستاذ الدكتور هيثم حمود الشبلي (أستاذ نظم المعلومات الإدارية في نفس الجامعة أظهرت التوصيات على ضوء هذه النتائج للدارسات فإنني أوصي المؤسسات التنظيمية بأمور هامة وهي:

1. تمكين قادة المؤسسات بالمهارات والثقافة اللازمة لتعزيز الرفاهية في بيئة العمل وتحسين التواصل مع الموظفين والعملاء والمشاركة في تطوير الإنتاجية بالتعاون في دعم وتحفيز موظفيها ليكونوا سعداء ومنتجين.
2. ضرورة تبني المنظمات للممارسات التي تدعم رفاهية الموظفين من خلال دمج هذه الممارسات باستراتيجية المنظمة وسياساتها.
3. زيادة الولاء الوظيفي للموظفين من خلال تطبيق المنظمات لممارسات رفاهية الموظفين.
4. توفير بيئة عمل ودية تزيد من تحقيق الفرد لذاته تزيد من شعوره بالمشاعر الإيجابية وبالسعادة أثناء العمل طوال اليوم من خلال توفير المنظمات لممارسات الرفاهية النفسية.
5. تحسين الممارسات الصحية للعاملين في بيئة العمل من خلال توفير المنظمة لبيئة عمل ممتع وتحسين ظروف العمل التي تزيد من شعور العاملين بالراحة والرضا من خلال تطبيق الممارسات التي تزيد من الرفاهية في مكان العمل.

## الخاتمة

في ختام هذا البحث والدراسة نؤكد على ضرورة تعزيز الرفاهية النفسية في مختلف المنظمات وعلى ضرورة تعزيز الولاء الوظيفي بمختلف الطرق والأساليب والاستراتيجيات لما لها من:

- زيادة الإنتاجية
  - تحسين جودة العمل
  - خفض معدلات الغياب
  - جذب أفضل المواهب
  - تعزيز الولاء
- وذلك باتباع استراتيجيات عزيز الرفاهية النفسية والعملية للموظفين من خلال:
1. خلق بيئة عمل إيجابية
  - توفير بيئة عمل آمنة وصحية
  - تشجيع التواصل والتعاون بين الموظفين
  - الاعتراف بإنجازات الموظفين وتقديرها.

2. دعم الصحة النفسية للموظفين
- توفير برامج مساعدة للموظفين الذين يعانون من مشاكل نفسية
- نشر الوعي حول أهمية الصحة النفسية
- تشجيع الموظفين على طلب المساعدة عند الحاجة

3. إتاحة فرص التطوير والتعلم
- توفير فرص التدريب والتطوير للموظفين
- تشجيع الموظفين على التعلم المستمر
- إتاحة فرص الترقية للموظفين المتميزين

4. تحقيق التوازن بين العمل والحياة الشخصية
- توفير ساعات عمل مرنة للموظفين
- تشجيع الموظفين على أخذ إجازات منتظمة
- دعم الموظفين في رعاية عائلاتهم

5. إتاحة فرص المشاركة في الأنشطة الاجتماعية
- تنظيم أنشطة اجتماعية للموظفين
- تشجيع الموظفين على المشاركة في الأنشطة التطوعية
- دعم الموظفين في تحقيق شغفهم واهتماماتهم

ختاماً...

فإن تعزيز الرفاهية النفسية والعملية للموظفين هو استثمار مربح لأي مؤسسة. فالموظفون السعداء والمنتجون هم ركيزة أساسية لنجاح أي مؤسسة. لذلك يجب على جميع المؤسسات اتباع استراتيجيات فعالة لتعزيز رفاهية موظفيها.

## المراجع باللغة العربية

1. المجلة العربية للإدارة، مج 43، ع 1 - مارس (آذار) 2023. تأثير روحانية مكان العمل على رفاية العاملين وسلوك مشاركة المعرفة ونية البقاء في العمل: دراسة تطبيقية على قطاع الفنادق بمدينة شرم الشيخ، د. هاني محمد جلال عبد الشكور، مدرس إدارة الأعمال.
2. مجلة الوقاية والأرغوميا، المجلد (8) العدد (1) أثر الرفاهية في مكان العمل على الصحة العامة للموارد البشرية- دراسة ميدانية على عينة من المرضى العاملين بالمؤسسات العمومية الاستشفائية لولاية معسكر- محمد الأمين مشرور حسين بوتلجة.
3. أبو ليفة، سناء مصطفى محمد (2019)، «العلاقة بين السلوك الأخلاقي للقيادة وروحانية مكان العمل: دراسة ميدانية لدور التمكين النفسي كمتغير وسيط تداخلي في هذه العلاقة»، المجلة العربية للإدارة: المنظمة العربية للتنمية الإدارية، (المجلد 39) (العدد 4) الصفحات 245- (902) .
4. منطاش، محمد عبد الحكيم، ويوسف حامد يوسف مناع (2017) «العلاقة بين نظم العمل عالية الأداء وسلوك مشاركة المعرفة: الدور الوسيط لرأس المال المعرفي» المجلة العربية للعلوم الإدارية: جامعة الكويت - مجلس النشر العلمي (المجلد 24) (العدد 2) الصفحات 311- (762) .
5. الرفاهية النفسية والرضا: سيكولوجية النجاح: تحقيق الرفاهية في العمل (مترجم)  
<https://fastercapital.com/content/Psychological-well-being-and-satisfaction--The-Psychology-of-Success--Achieving-Well-being-in-Business.html>
6. تعريف نجاح المشروع ، موقع ثمار ، مقال بعنوان: " العلاقة بين التخطيط الجيد و نجاح المشروع)، 04,2022-Nov  
<https://themar.sa/blog/alaalak-byn-altkhtyt-algyd-o-ngah-almshroaa>
7. المجلة العربية للإدارة (تحت النشر)، مج 44، ع 5-أكتوبر (تشرين الأول) 2024 م
8. الإستبيان عبر قوقل فورم  
[https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLSdz5bG1TWgk8HRq4jz0IN4VclK8GErBOzIjd\\_k-PvnQm8SLQ/viewform?vc=0&c=0&w=1&flr=0](https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLSdz5bG1TWgk8HRq4jz0IN4VclK8GErBOzIjd_k-PvnQm8SLQ/viewform?vc=0&c=0&w=1&flr=0)
9. تأثير رفاية الموظفين على الولاء الوظيفي: الدور الوسيط للرضا الوظيفي دراسة تطبيقية على شركات الاتصالات في الأردن طالبة ماجستير في تخصص إدارة الموارد البشرية على شركات الاتصالات في الأردن هاجر حسين العويمر (PDF) [تأثير رفاية الموظفين على الولاء الوظيفي: الدور الوسيط للرضا الوظيفي دراسة تطبيقية على شركات الاتصالات في الأردن](#)  
[The Impact of Employee Well-being on Organizational Loyalty: The Mediating Role of Job Satisfaction: An Applied Study on Telecommunications Companies in Jordan \(researchgate.net\)](https://www.researchgate.net/publication/354111111_The_Impact_of_Employee_Well-being_on_Organizational_Loyalty:_The_Mediating_Role_of_Job_Satisfaction:_An_Applied_Study_on_Telecommunications_Companies_in_Jordan)
10. استراتيجيات تعزيز الرفاهية النفسية والعملية للموظفين في بيئة العمل  
[https://blog.wasaqhr.com/2024/03/blog-post\\_95.html](https://blog.wasaqhr.com/2024/03/blog-post_95.html)

1. Richard Damien. (2012) Management des risques psychosociaux: une perspective en termes de bien-être au travail et de valorisation des espaces de discussion, Thèse de doctorat et sciences de gestion, Université de Grenoble, France.
2. Abaidi- Ben nasr Jamila, Hongjian Wen, Drillon Dominic. (2014) Recherche sur le bien-être au travail en Europe, revisite par une équipe de chercheurs chinois, Institut international de l'audit social, 16<sup>eme</sup> Université de printemps de l'audit social : Responsabilité sociétale des organisations et GRH à l'heure des défis globaux du changement, 26, 27 et 28 mai, Pékin, Chine.
3. Baptiste Renee, N. (2008) Tightening the link between employee wellbeing at work and performance: A new dimension for HRM. Management decision, (2)64, 284-.903
4. Benchemam Faycel, Galindo Géraldine. (2015) Gestions des Ressources Humaines, 5e édition, Gualino éditeur, Lexctenso éditions, Paris, France.
5. Blanchet D. et Debrand T.(2007) « Souhaiter prendre sa retraite le plus tôt possible : santé, satisfaction au travail et facteurs monétaires », Économie et Statistique, n° 403-404, pp. 39-62. Eurofound. (2012) "Fifth European Working Conditions Survey", Publications Office of the European Union, Luxembourg.
6. Chakor Tarik. (2010) La promotion du bien-être et la prévention des risques psychosociaux au sein de la sphère professionnelle : des représentations divergentes aux enjeux préventifs, Journées Guépin : Le bien-être, MSH de Nantes, May, Nantes, France.
7. Adil, M. S., & Baig, M. (2018). Impact of job demands-resources model on burnout and employee's well-being: Evidence from the pharmaceutical organizations of Karachi, IIMB management re-view, 30(2), 119-133.
8. Afsar, B., & Badir, Y. (2017). Workplace spirituality, perceived organizational support and innovative work behavior, Journal of workplace Learning, 109–95(2) 29 .
9. Ahmad, A., Omar, Z., & Jamal, N. A. (2018). Workplace Spirituality among Malaysian Employees in Hospitality and Educational Organizations, Pertanika Journal of Social Sciences & Humanities, 26, 189-20.
10. Ashmos, D.P., and Duchon, D. )2000(. Spirituality at work: A conceptualization and measure, Journal of Management Inquiry, 9 (2): 13 –1 5.
11. Bandsuch, M. R., & Cavanagh, G. F. (2005) Integrating spirituality into the workplace: Theory and practice, Journal of management, spirituality & religion, 2)2(, 221-.52

12. Bella, Fernandes, R. L., Gonçalves Quelhas, O. L., Toledo Ferraz, F., & Soares Bezerra, M. J. (2018).
13. Workplace spirituality: Sustainable work experience from a human factors perspective, *Sustainability*, 10(6), 2-13.
14. Belwalkar, S., Vohra, V., & Pandey, A.(2018). The relationship between workplace spirituality, job satisfaction and organizational citizenship behaviors—an empirical study, *Social Responsibility Journal*, 1 (2), 10- .03
15. Byrne, B. (2010). *Structural equation modeling with EQS: Basic concepts, applications, and programming*. (Mahwah, NJ: Lawrence Erlbaum Associates).
16. Chamchan, C., & Kittisuksathit, S. (2019). Generation Y Employees in Thai Workplaces: What Make Them Stay or Leave, *Asia-Pacific Social Science Review*, 19(1) 9-65.
17. Cheng, Z., Nielsen, I., & Cutler, H. (2019). Perceived job quality, work-life interference and intention to stay, *International Journal of Manpower*, 0(1), 17-35.
18. Chung, H. F., Seaton, J., Cooke, L., & Ding, W. Y. )2016(. Factors affecting employees' knowledge-sharing behavior in the virtual organization from the perspectives of well-being and organizational behavior, *Computers in Human Behavior*, 6, 32- 8.
19. Djafri, F., & Noordin, K(2017). The impact of workplace spirituality on organizational commitment, *Humanomics*, 33(3), 38 -396.
20. Duan, J., Wong, M., & Yue, Y. )2019(. Organizational helping behavior and its relationship with employee workplace well-being, *Career Development International*,1836 ,(1)24 .
21. Eltaybani, S., Noguchi-Watanabe, M., Igarashi, A., Saito, Y., & Yamamoto-Mitani, N. (2018). Factors related to intention to stay in the current workplace among long-term care nurses: A nationwide survey, *international journal of nursing studies*, 80, 118-127.
22. Farmer, M., Allen, S., Duncan, K., & Alagaraja, M. )2019(. Workplace spirituality in the public sector: a study of US water and wastewater agencies, *International Journal of Organizational Analysis*, 27(3), 1- .75
23. Fornell, C., & Larcker, D. F. (1981). Evaluating structural equation models with unobservable variables and measurement error, *Journal of Marketing Research*, 18(1), 39-.05
24. Sekaran, U. & Bougie, R. (2016). *Research Methods for Business: A Skill Building Approach* (7thed.), John Wiley & Sons Inc.
25. Hart, D. W. & Thompson, J. A. (2007). «Untangling employee loyalty: A psychological contract perspective», *Business Ethics Quarterly* , 17 (2), 297-323.

## فصل الملاحق

## استبيان

السلام عليكم ورحمة الله وبركاته

تحية طيبة لكم،،،

أعزائي...

يشرفني أن أضع بين أيديكم هذا الاستبيان المعد لأغراض البحث العلمي بهدف إتمام أطروحة بعنوان : (رفاهية المؤسسات بين التطلعات والمسؤوليات) وأثرها في نجاح المشاريع، والذي نسعى من خلاله إلى التعرف على آراءكم حول المحاور التي تتضمنها استمارة الاستبيان والتي نوضح مدلولاتها فيما يلي:

**الرّفاهية:** على مستوى المشاريع والمنظمات والتي نعني بها رفاهية الموظفين في بيئة العمل والتي تعد من الأمور الضرورية لصنع بيئة عمل صحية ومنتجة.

**المردودية:** وهي نتائج وآثار تلك الرّفاهية المطلوبة فعندما يكون الموظفون بصحة جيدة ونفسية واجتماعية فإنهم يكونون أكثر التزاماً بعملهم وأكثر استعداداً لبذل قصارى جهدهم وحينها تنتج تلك المؤسسات بكافة أنواعها في مختلف القطاعات وتحقق أهدافها.

من أجل ذلك، نرجو من سيادتكم التفضل بالإجابة على الأسئلة التي تتضمنها الاستمارة ليتسنى لنا إتمام هذا البحث العلمي، مع الإشارة إلى أن إجاباتكم ستحظى بالسرية التامة.

ولكم منا فائق التقدير والاحترام،،،

وداد المطرود

| Variable<br>المتغير                    | Variable Dimentsion<br>أبعاد المتغير | Number Of Statments<br>عدد البيانات | Source<br>المصدر                                             |
|----------------------------------------|--------------------------------------|-------------------------------------|--------------------------------------------------------------|
| The first<br>variable<br>المتغير الأول | البعد الأول: الرفاهية النفسية        | 5                                   | (القيادة والرفاهية في مكان<br>العمل)<br>سكوفلي وآخرون (1996) |
|                                        | البعد الثاني: الرفاهية الاجتماعية    | 5                                   |                                                              |
|                                        | البعد الثالث: الرفاهية في مكان العمل | 5                                   |                                                              |

| محايد | غير موافق | موافق | العبارة                                                      |    |
|-------|-----------|-------|--------------------------------------------------------------|----|
|       |           |       | أشعر أنني منهك عاطفياً بسبب عملي                             | 1  |
|       |           |       | أشعر بأنني مرهق في نهاية اليوم                               | 2  |
|       |           |       | أشعر بالتعب عندما أستيقظ في الصباح وأواجه يوماً آخر من العمل | 3  |
|       |           |       | العمل طوال اليوم يسبب لي القلق                               | 4  |
|       |           |       | أنا قادر على حل المشاكل التي تظهر في عملي بفعالية            | 5  |
|       |           |       | أشعر وكأنني محروق بسبب عملي                                  | 6  |
|       |           |       | أشعر بأنني أساهم بفعالية في نشاطات مؤسستنا                   | 7  |
|       |           |       | منذ بدأت عملي، فقدت الاهتمام به                              | 8  |
|       |           |       | لقد فقدت الحماس في عملي                                      | 9  |
|       |           |       | في رأيي، أنا بخير في عملي                                    | 10 |
|       |           |       | أشعر بأنني في حالة جيدة عندما أقوم بإعداد شيئاً ما في عملي   | 11 |
|       |           |       | أنا أدرك بأنه هناك العديد من الأشياء التي لها قيمة في عملي   | 12 |
|       |           |       | أريد فقط القيام بعملي دون إزعاج                              | 13 |
|       |           |       | أصبحت أكثر سؤ خراً علماً بأن عملي له قيمة بالغة              | 14 |
|       |           |       | أشك في قيمة عملي                                             | 15 |
|       |           |       | في عملي، أنا واثق بأنني أقوم بمهامي بفعالية                  | 16 |
|       |           |       | أشعر بفقدان الكثير من النوم                                  | 17 |
|       |           |       | أحس بالتعب والاكنتاب                                         | 18 |
|       |           |       | أحس بالرضا والارتياح                                         | 19 |
|       |           |       | أشعر أنني تحت ضغط ما                                         | 20 |
|       |           |       | أستمتع بالأنشطة اليومية العادية                              | 21 |
|       |           |       | أشعر بفقدان الثقة                                            | 22 |
|       |           |       | أفكر في نفسي وكأنه لا قيمة لها                               | 23 |
|       |           |       | أحس بعدم القدرة على التغلب على الصعوبات                      | 24 |
|       |           |       | أقوم بالألعاب مفيدة                                          | 25 |
|       |           |       | أستطيع مواجهة المشاكل                                        | 26 |
|       |           |       | أأخذ قرارات صحيحة                                            | 27 |
|       |           |       | أستطيع التركيز في أمور حياتي الشخصية والمهنية                | 28 |

| Variable<br>المتغير                      | Variable Dimentsion<br>أبعاد المتغير | Number Of Statments<br>عدد البيانات | Source<br>المصدر                              |
|------------------------------------------|--------------------------------------|-------------------------------------|-----------------------------------------------|
| The second<br>variable<br>المتغير التابع | البعد الأول: الولاء الاستمراري       | 5                                   | الولاء الوظيفي<br>Alshibly& Alzubi,<br>(2022) |
|                                          | البعد الثاني: الولاء العاطفي         | 5                                   |                                               |
|                                          | البعد الثالث: الولاء الأخلاقي        | 5                                   |                                               |

| الرقم | العبارة                                                                              | موافق<br>بشدة | موافق | محايد | غير<br>موافق | غير موافق<br>بشدة |
|-------|--------------------------------------------------------------------------------------|---------------|-------|-------|--------------|-------------------|
|       | صمت الإذعان والولاء المستمر                                                          |               |       |       |              |                   |
| 1     | أشارك أفكارى مع الآخرين في المنظمة لأنها تساهم في تحقيق طموحاتي.                     |               |       |       |              |                   |
| 2     | أشجع المبادرات في المنظمة عندما تتطابق أهدافها مع أهداف المنظمة.                     |               |       |       |              |                   |
| 3     | أكتم أفكاري في المنظمة إذا ما كانت عديمة الفائدة بالنسبة للمنظمة.                    |               |       |       |              |                   |
| 4     | أعارض سياسات المنظمة عندما لا تشجع على التغيير في المنظمة.                           |               |       |       |              |                   |
| 5     | أستمع لأراء زملائي إذا كانت تساعد على تحقيق النجاح للمنظمة.                          |               |       |       |              |                   |
| 6     | أحجب أفكاري بخصوص وضع حلول لمشكلات المنظمة خوفا من وقوعى في أخطاء تؤثر على مستقبلها. |               |       |       |              |                   |
| 7     | أعمل بشكل روتينى بعيدا عن الإبداع و الابتكار لأن المنظمة لا ترغب في التغيير.         |               |       |       |              |                   |
| 8     | لا أحبذ المركزية في اتخاذ القرار تضر باستمرار المنظمة.                               |               |       |       |              |                   |
| 9     | لا أفرض أرائى على زملائي في المنظمة حتى لا أفسد حماسهم للعمل.                        |               |       |       |              |                   |

## نتائج الدراسة (الاستبيان)

| الرقم | العبارة                                                     | المتوسط الحسابي | الانحراف المعياري | نسبة الموافقة    |
|-------|-------------------------------------------------------------|-----------------|-------------------|------------------|
| 01    | أشعر أنني منهك عاطفياً بسبب عملي                            | 2.76            | 1.24              | محايد            |
| 02    | أشعر بأنني مرهق في نهاية اليوم                              | 3.91            | 1.07              | غير موافق        |
| 03    | أشعر بالتعب عندما أستيظ في الصباح وأواجه يوماً آخر من العمل | 3.35            | 1.09              | محايد            |
| 04    | العمل طوال اليوم يسبب لي القلق                              | 2.93            | 1.23              | محايد            |
| 05    | أنا قادر على حل المشاكل التي تظهر في عملي بفعالية           | 3.85            | 0.95              | غير موافق        |
| 06    | أشعر وكأنني محروق بسبب عملي                                 | 2.98            | 1.16              | محايد            |
| 07    | أشعر بأنني أساهم بفعالية في نشاطات مؤسستنا                  | 3.75            | 1.77              | غير موافق        |
| 08    | منذ بدأت عملي، فقدت الاهتمام به                             | 1.61            | 1.03              | موافق تماماً     |
| 09    | لقد فقدت الحماس في عملي                                     | 2.09            | 1.18              | موافق            |
| 10    | في رأيي، أنا بخير في عملي                                   | 3.73            | 1.15              | غير موافق        |
| 11    | أشعر بأنني في حالة جيدة عندما أقوم بإعداد شيئاً ما في عملي  | 4.27            | 0.89              | غير موافق        |
| 12    | أنا أدرك بأنه هناك العديد من الأشياء التي لها قيمة في عملي  | 4.12            | 0.97              | غير موافق        |
| 13    | أريد فقط القيام بعملتي دون إزعاج                            | 4.46            | 0.98              | غير موافق تماماً |
| 14    | أصبحت أكثر سؤ خراً علماً بأن عملي له قيمة بالغة             | 1.93            | 1.26              | موافق            |
| 15    | أشك في قيمة عملي                                            | 1.80            | 1.16              | موافق تماماً     |
| 16    | في عملي، أنا واثق بأنني أقوم بمهامي بفعالية                 | 4.37            | 0.93              | غير موافق تماماً |
|       | متغير الرفاهية                                              | 3.24            | 0.39              | محايد            |