

عناصر الهندسة البشرية وأثرها بتحقيق السعادة في مكان العمل دراسة استطلاعية في مصنع جابر بن حيان في مدينة الموصل

أ.م.د. عادل محمد عبدالله
كلية الإدارة والاقتصاد
جامعة الموصل

Adel_mohamed@uomosul.edu.iq

الباحث: مكرم منيب محمود
كلية الإدارة والاقتصاد
جامعة الموصل

Makrem.b2009@gmail.com

المستخلص

تحقق البحث الحالي من أثر عناصر الهندسة البشرية بتحقيق السعادة في مكان العمل للأفراد العاملين وعدد من مدراء الشعب في مصنع جابر بن حيان في مدينة الموصل. يهدف البحث إلى معرفة أثر كل عنصر من عناصر الهندسة البشرية منفردة من حيث (البيئة المادية، التزام الإدارة العليا، المراقبة الصحية) في تحقيق السعادة في مكان العمل من حيث أبعادها (الرضا الوظيفي، الارتباط بالعمل، الرفاه العاطفي). اعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي كما تم الاعتماد على استمارة الاستبيان كأداة رئيسية في جمع البيانات من المنظمة المبحوثة، بما ينسجم وطبيعة توجهات اهداف البحث ومضامين فرضياته والتي شملت (١٦٣) فرد. كشفت النتائج أن بعد التزام الإدارة العليا كان له التأثير الأكبر في تحقيق ابعاد السعادة في مكان العمل. لذلك، فقد أوصى الباحثان الى تعزيزه من خلال بناء ثقافة تنظيمية داعمة للأفراد العاملين واستخدام الأساليب الإدارية الحديثة في التعامل معهم والعمل على تمكينهم وجعلهم شركاء في صناعة القرارات مما يعزز من شعورهم بالانتماء وزيادة الرضا الوظيفي لديهم وتحقيق الارتباط بالعمل الذي يؤدي الى رفاهية العاملين وسعادتهم.

الكلمات المفتاحية: الهندسة البشرية، التزام الإدارة العليا، السعادة في مكان العمل، الرفاه العاطفي، الارتباط بالعمل.

Elements Of Human Engineering And Its Impact On Achieving Happiness At Work

An Exploratory Study At Jaber Bin Hayyan Factory In Mosul

Researcher: Makram M. Mahmood
College of Administration and Economics
University of Mosul

Assist. Prof. Dr. Adel M. Abdullah
College of Administration and Economics
University of Mosul

Abstract:

The current research has investigated the impact of human engineering elements on achieving happiness in the workplace for working individuals and a number of people's managers at the Jaber Bin Hayyan factory in Mosul. The research aims to know the impact of each element of human engineering individually in terms of (the physical environment, the commitment of senior management, health monitoring) in achieving happiness in the workplace in terms of its dimensions (job satisfaction, association with work, emotional well-being). The study relied on the descriptive analytical approach. The questionnaire was adopted as a main tool in collecting data from the research

organization, in a way that is consistent with the nature of the directions of the research objectives and the contents of its hypotheses, which included (163) individuals. The results revealed that after the commitment of the senior management, it had the greatest impact in achieving dimensions of happiness in the workplace. Therefore, the researchers recommended that it be strengthened by building a supportive organizational culture for working individuals and using modern administrative methods in dealing with them and work to enable them and make them partners in decision-making. Which enhances their sense of belonging and increases job satisfaction with them and achieve linkage with work that leads to the well-being and happiness of workers.

Keywords: Human Engineering, Top Management Commitment, Happiness at Work, Well-Being, Engagement

المقدمة

تعتبر الموارد البشرية المؤهلة والتي تتمتع بالعديد من المهارات من اهم الموارد لأي منظمة لارتباطها الشديد بمستوى وجودة إنتاجية تلك المنظمات وسرعة انجاز الأهداف بفاعلية، لذا يفترض على المنظمات ان تولي الاهتمام بهذا المورد الثمين والعمل على توفير بيئة عمل مناسبة تختلف عن المنظمات الكلاسيكية الامر الذي يعزز من رغبة تلك الموارد في أداء المهام الموكلة إليهم بكفاءة وبروح إيجابية عالية، فالهندسة البشرية كعلم يهتم بخصائص الانسان وحاجاته في سبيل اعداد التصميم الهندسي الذي يهتم بالبيئة المادية (كالإضاءة والتكييف وتنظيم مكان العمل ومدى نظافته) كذلك الاهتمام بالصحة والسلامة المهنية والعمل على المراقبة الصحية والحوادث لدى العامل. ان المنظمات التي تتمكن من توفير بيئة عمل متميزة توفر الراحة والطمأنينة للموارد البشرية تجعل تلك الموارد أكثر التزاماً وقبولاً للعمل من خلال تحقيق مستويات عالية من الرضا الوظيفي والشعور بالرفاه داخل المنظمة مما يحقق ما يعرف بالسعادة في مكان العمل، التي تعد من المفاهيم التي حظيت بالاهتمام منذ الثمانينيات من القرن العشرين، كما تم إثبات تأثيرها الإيجابي على التدابير التنظيمية مثل الأداء الاقتصادي والإنتاجية والنقصان في معدل دوران العمل وذلك في ظل توفير جو عمل إيجابي يمكن الموارد البشرية من أداء مهامهم وواجباتهم بصورة اكثر فاعلية، مما يولد لديهم الشعور بالتقدير خصوصاً اذا قدر الآخرين ما يقومون به من مهام وواجبات. ويتضمن البحث الحالي اربعة مباحث، اذ تم التطرق في المبحث الأول الى الإطار المنهجي للبحث في حين خصص المبحث الثاني للمراجعة النظرية، وتضمن المبحث الثالث المراجعة التطبيقية ونطرق المبحث الرابع الى الاستنتاجات والمقترحات، وكما سيتم عرضها بشكل تعاقبي.

المبحث الأول: الإطار المنهجي للبحث

أولاً. مشكلة البحث: إن وجود مكان العمل تتوفر فيه مقومات السعادة تعد من الأمور ذات القيمة العالية والتي تساهم الى حد كبير في مساعدة الأفراد العاملين على إيجاد وتطوير حياة سعيدة وذلك لأن معظم الأفراد يقضون معظم وقتهم في العمل (Choi, 2016: 3)، وإن تحقيق السعادة في مكان العمل سيسهم بالتالي وبشكل كبير ايضاً في تطوير المنظمة، فالموظفون السعداء هم الذين يعملون في أجواء مريحة وبيئة عمل جيدة ويحظون باهتمام عالي من قبل الإدارة العليا (Fisher, 2010: 385)، مما يولد لديهم تقبل للعمل الذي يقومون به ومن ثم جعلهم اكثر رضا عن

منظمتهم وربما الوصول لأقصى درجات الرضا المتمثلة بالرفاهية التي يشعر بها الموظف في منظمته، بالنتيجة فإن جميع ما ذكر سيسهم بإنجاز العمل بأعلى مستويات الكفاءة والفاعلية (Keser, 2016: 2). إن تحسين وتطوير بيئة عمل وتصميمها بما يتلائم والحفاظ على صحة وسلامة الافراد العاملين في المنظمات، يتحقق من خلال عناصر الهندسة البشرية والتي تعد من العلوم التي اهتمت بدراسة العلاقة الهندسية بين الإنسان ومحيط عمله، وتتمثل بيئة العمل بمجموعة العوامل المتعلقة بالفرد وما يستخدمه من مكائن ومعدات ومواد واضاءة ونظافة في مواقع العمل، (Siewert & Hochman, 2015: 2)، واتضح من خلال الزيارة الاستطلاعية الأولية التي اجراها الباحثان وجود رغبة لدى مدراء المصنع ببناء بيئة عمل تحقق متطلبات السعادة الامر الذي دفع الباحثان للقيام بالبحث. ويمكن توضيح مشكلة البحث من خلال طرح التساؤلات الآتية:

١. هل يوجد تأثير معنوي لعناصر الهندسة البشرية في الرضا الوظيفي؟
 ٢. هل يوجد تأثير معنوي لعناصر الهندسة البشرية في الارتباط بالعمل؟
 ٣. هل يوجد تأثير معنوي لعناصر الهندسة البشرية في الرفاه العاطفي؟
- ولحساب تأثير كل متغير من متغيرات الهندسة البشرية في مستويات السعادة في مكان

العمل نطرح التساؤلات الآتية:

١. هل يوجد تأثير معنوي للبيئة المادية في السعادة بمكان العمل؟
 ٢. هل يوجد تأثير معنوي التزام الإدارة العليا في السعادة بمكان العمل؟
 ٣. هل يوجد تأثير معنوي للمراقبة الصحية في السعادة بمكان العمل؟
- ثانياً. اهداف البحث: نسعى من خلال البحث الحالي تحقيق الأهداف الآتية:

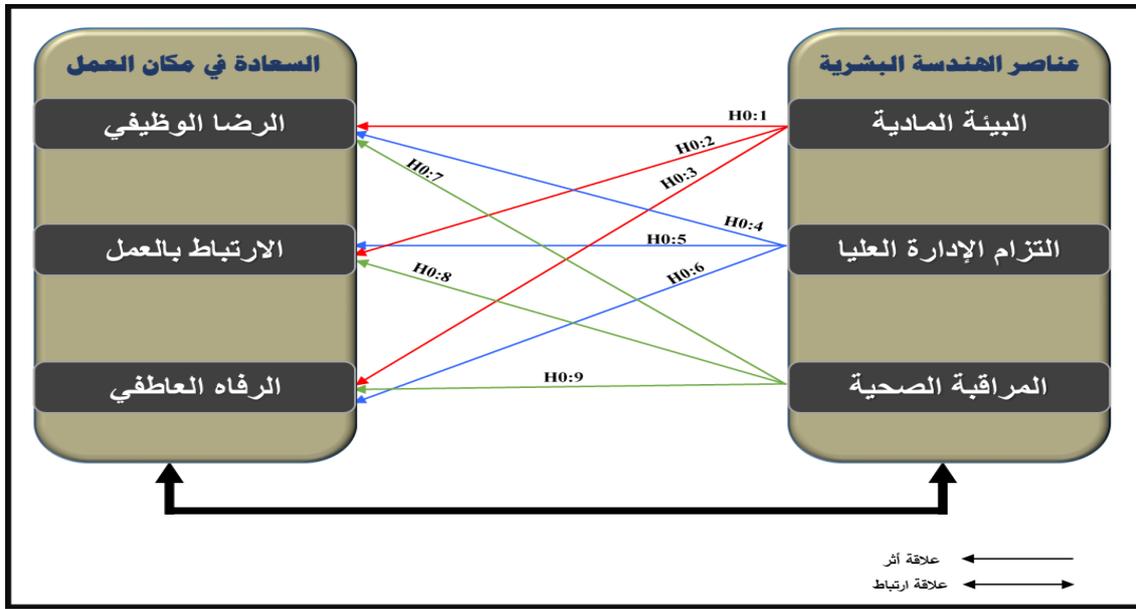
(١) معرفة أثر كل عنصر من عناصر الهندسة البشرية منفردة من حيث: (البيئة المادية، التزام الإدارة العليا، المراقبة الصحية) في تحقيق السعادة في مكان العمل من حيث أبعادها (الرضا الوظيفي، الارتباط بالعمل، الرفاه العاطفي). (٢) معرفة أي عنصر من عناصر الهندسة البشرية لديه الأثر الأكبر في تحقيق ابعاد السعادة في مكان العمل.

رابعاً. فرضيات البحث ومخططه الافتراضي:

أ. فرضيات البحث: لغرض إكمال منهجية البحث وإيضاح حدودها ومعالمها واستناداً الى تساؤلاتها الرئيسية والفرضية نحدد مجموعة من الفروض الرئيسية والفرضية للبحث وهي كالآتي:

١. H:01: "لا يوجد اثر معنوي ذو دلالة إحصائية للبيئة المادية في الرفاه العاطفي عند مستوى دلالة معنوية $\alpha \geq 0.05$ ".
٢. H:02: "لا يوجد اثر معنوي ذو دلالة لالتزام الإدارة العليا في الرفاه العاطفي عند مستوى دلالة معنوية $\alpha \geq 0.05$ ".
٣. H:03: "لا يوجد اثر معنوي ذو دلالة إحصائية للمراقبة الصحية في الرفاه العاطفي عند مستوى دلالة معنوية $\alpha \geq 0.05$ ".
٤. H:04: "لا يوجد اثر معنوي ذو دلالة إحصائية للبيئة المادية في الارتباط بالعمل عند مستوى دلالة معنوية $\alpha \geq 0.05$ ".
٥. H:05: "لا يوجد اثر معنوي ذو دلالة إحصائية لالتزام الإدارة العليا في الارتباط بالعمل عند مستوى دلالة معنوية $\alpha \geq 0.05$ ".

٦. H:06: "لا يوجد أثر معنوي ذو دلالة إحصائية للمراقبة الصحية في الارتباط بالعمل عند مستوى دلالة معنوية $\alpha \geq 0.05$ ".
٧. H:07: "لا يوجد أثر معنوي ذو دلالة إحصائية للبيئة المادية في الرضا الوظيفي عند مستوى دلالة معنوية $\alpha \geq 0.05$ ".
٨. H:08: "لا يوجد أثر معنوي ذو دلالة إحصائية للالتزام الإداري العليا في الرضا الوظيفي عند مستوى دلالة معنوية $\alpha \geq 0.05$ ".
٩. H:09: "لا يوجد أثر معنوي ذو دلالة إحصائية للمراقبة الصحية في الرضا الوظيفي عند مستوى دلالة معنوية $\alpha \geq 0.05$ ".
- ب. مخطط البحث الافتراضي: وفي ضوء الافتراضات التي قدمناها فإنه يمكن تحديد مخطط الدراسة من خلال الشكل (١)



الشكل (١): مخطط البحث الافتراضي

المصدر: من اعداد الباحثان.

خامساً. أساليب جمع البيانات وتحليلها: من أجل الوقوف على ابعاد الدراسة ومتضمناتها بمزيد من التحليل ومعرفة مدى أثر عناصر الهندسة البشرية في تحقيق السعادة في مكان العمل، سيتم من خلال الآتي:

١. الجانب النظري: تم الاعتماد على عدد من المصادر العربية والأجنبية من بحوث ورسائل وأطاريح الدراسات العليا المتاحة على شبكة الانترنت ذات الصلة بمتغيرات البحث الحالي.
٢. الجانب الميداني: تم استخدام أسلوب الوصف والتحليل الحالة كمنهج أساسي لأجراء البحث، من خلال الاعتماد على استمارة الاستبيان كأداة رئيسية في جمع البيانات من المنظمة المبحوثة، بما ينسجم وطبيعة توجهات اهداف البحث ومضامين فرضياته، كما سيتم اختبار جودة مخطط البحث وذلك بالاستعانة ببرنامج (AMOS).

سادساً. حدود البحث:

١. الحدود المكانية: تتمثل حدود البحث الحالي في شركة جابر بن حيان في مدينة الموصل مركز محافظة نينوى.

٢. **الحدود الميدانية:** تم جمع البيانات عن الحالة المدروسة لمعرفة أثر عناصر الهندسة البشرية في تحقيق السعادة في مكان العمل، إذ تم توزيع (١٦٣) استمارة استبيان على عينة البحث المتمثلة بالأفراد العاملين في جميع مستويات الشركة وتم الحصول على (١٥١) صالحة للتحليل الاحصائي.
٣. **الحدود البشرية:** تمثلت الحدود البشرية للبحث بالأفراد العاملين في المستوى التشغيلي وعدد من السادة مدراء الشعب في المستوى المتوسط.
٤. **الحدود العلمية:** تمثلت حدود البحث العلمية بمتغير عناصر الهندسة البشرية كمتغير مستقل وكذلك السعادة في مكان العمل كمتغير معتمد.

المبحث الثاني: المراجعة النظرية

أولاً. **مفهوم وأهمية الهندسة البشرية:** تعتبر الهندسة البشرية من العلوم التي اهتمت بالدراسة العلمية للعلاقة الهندسية بين الإنسان ومحيط عمله، وذلك من أجل تحسين بيئة العمل وتصميمها بما يتلاءم والحفاظ على صحة وسلامة الافراد العاملين في المنظمات، وتتمثل بيئة العمل بمجموعة العوامل المتعلقة بالفرد وما يستخدمه من مكائن ومعدات ومواد واضاءة ونظافة في مواقع العمل، وفيما يخص العلاقة الهندسية (Siewert & Hochman, 2015: 2)، فإنها تتمثل بتحقيق الموائمة بين قدرات الفرد العقلية والعضلية وما يستخدمه من أدوات في سبيل انجاز المهام الموكلة إليه وتكييفه على استخدام تلك الأدوات بالطرق التي تضمن الدقة في العمل وتجنب تعرض الفرد لأي إصابات من شأنها ان تؤثر على صحته وسلامته التي تعتبر من الأمور التي تهتم بها المنظمات المعاصرة والتي يمثل المورد البشري فيها من اهم الموارد التي تمتلكها (Probst et al., 2016: 2). وأشار (Khan et al., 2012: 214) الى أهمية الهندسة البشرية والتي يمكن تلخيصها بما يلي: ١. تلفت نظر المنظمات نحو الاثار المترتبة على عدم الاهتمام ببيئة العمل كحدوث الإصابات بين العاملين. ٢. موائمة مكان العمل للعاملين من حيث التصميم الهندسي الذي يتلاءم وخصائص الافراد العاملين. ٣. توعية المنظمات لبعض الاعتبارات الأساسية لبيئة العمل كالنظر في تصميم المكائن والمعدات المناسبة للأفراد العاملين بما يحقق السلامة والرفاه لهم.

ثانياً. أبعاد الهندسة البشرية:

١. **البيئة المادية:** تعتبر البيئة المادية واحدة من اهم العناصر لمفهوم الهندسة البشرية لما لها من دور كبير ومباشر على الإنتاجية والأداء كالمكائن والمعدات والأجهزة اللازمة للعملية الإنتاجية فضلاً عن، نوع الإضاءة والضوضاء ودرجات الحرارة والرطوبة (Rock et al., 2016: 1).
٢. **التزام الإدارة العليا:** يتطلب تطبيق مفاهيم الهندسة البشرية التزام جدي ودعم تام من قبل الإدارة العليا من خلال تبني ثقافة تنظيمية تشجع على الابداع والتمكين وتوفير المخصصات المالية اللازمة لاستثمارها في الافراد العاملين لديها ومن ثم توفير الوقت اللازم لتطبيقها وتنفيذها على ارض الواقع وفق جداول زمنية محددة وكذلك توفير الوقت اللازم لتدريب العاملين وتعريفهم بامتيازات التغيير الجديد في أداء أعمالهم وواجباتهم، مما يقلل من تخوف العاملين نحو تبني مفاهيم الهندسة البشرية باعتبار ان عامل الخوف من التغيير (Azadeh & Motevali, 2019: 6).
٣. **المراقبة الصحية:** تهدف المراقبة الصحية الى رصد واكتشاف المخاطر المحتملة في مجموعات صغيرة والعمل على معالجة تلك المخاطر قبل انتشارها بين العاملين وان المراقبة الصحية تعد من الأمور ذات الأهمية العالية لان اهمال مفاهيم الهندسة البشرية وعدم تطبيقها تولد لدى العاملين العديد من الإصابات والحوادث اثناء العمل كاللام أسفل الظهر والشد العضلي نتيجة القيام بحركات

متكررة وبطريقة غير مدروسة ولا تخضع للمنظور العلمي من جهة، وعدم وجود توافق بين قدرات العامل الجسدية والعقلية مع الآلات والمعدات التي يعمل عليها من جهة أخرى، لذلك فقد أصبحت المنظمات المعاصرة تستخدم تقنيات حديثة لمتابعة الحالة الصحية لعاملها كالتغريدات على موقع "Twitter" (Jordan et al., 2019: 2).

ثالثاً. مفهوم السعادة في مكان العمل: يعد مكان العمل السعيد من الأمور القيمة والتي تساعد الموظف على تكوين حياة سعيدة بافتراض ان معظم الناس يقضون وقتاً في العمل أكثر من أي أنشطة أخرى (Choi, 2016: 3)، وبالتالي، فإن السعادة في مكان العمل تسهم وبشكل كبير أيضاً في تطوير المنظمة، فالموظفون السعداء هم الذين يعملون في أجواء مريحة وبيئة عمل جيدة واهتمام عالي من قبل الإدارة العليا (Fisher, 2010: 385)، مما يولد لديهم تقبل للعمل الذي يقومون به ومن ثم جعلهم أكثر رضا عن منظماتهم وربما الوصول لأقصى درجات الرضا المتمثلة بالرغبات التي يشعر بها الموظف في منظمته، بالنتيجة فان جميع ما ذكر سيسهم بإنجاز العمل بأعلى مستويات الكفاءة والفاعلية (Keser, 2016: 2). يرى (AL Shamsi et al., 2018: 6) بأن السعادة في مكان العمل "مجموعة من المواقف الإيجابية أو التجارب الممتعة كالمشاعر والعواطف الإيجابية في مكان العمل". في حين يعرف (Adnan, 2019: 101) السعادة في مكان العمل بأنها "أكثر من مجرد امتلاك الإحساس بالسعادة، فهي تجربة عاطفية إيجابية ومشاعر طيبة وممتعة، كما تعني أيضاً شعور الفرد بأن العمل الذي يقوم به هادف وذات معنى". وتبرز أهمية السعادة في مكان العمل من حيث النتائج التي يحصل عليها كل من الموظف والمنظمة والمتمثلة فهناك إجماع واسع النطاق على أن السعادة تحسن من العلاقات في العمل بين الزملاء وارباب العمل والتي عادة ما تعتمد على الرضا المتبادل بين الطرفين والاستمرارية في تلبية توقعات كل منهما، وزيادة ارتباط الموظفين بمنظماتهم وزيادة امنهم الوظيفي وولائهم (Oerlemans & Bakker, 2018: 1230)، فضلاً عن دور مكان العمل السعيد في تحقيق إنتاجية اعلى مقارنة مع المنظمات التي لا تتبنى هذه المفاهيم، لان الموظف الراضي عن عمله وواجباته سيقوم بادائها على اكمل وجه وإلا فانه لا يوجد شيء أسوأ من العمل في مكان لا يشعر الموظف بالرضا عنه مما يولد له شعور سلبي كبير تجاه العمل وكأنه يتعرض للتعذيب فيه وبالتالي ينعكس على الإنتاجية التي ستندهور وقد تصل لحد الصفر (Kate Kurzawska: 2017).

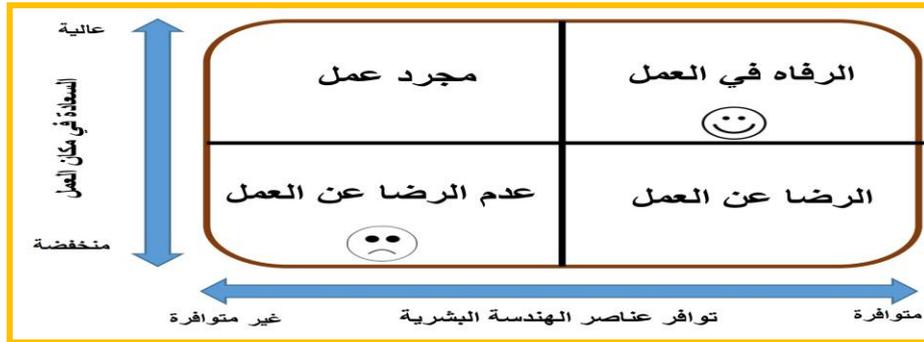
رابعاً. ابعاد السعادة في مكان العمل:

١. **الرضا الوظيفي:** يحتل الرضا الوظيفي الأولوية الرئيسية للعديد من المنظمات من خلال وضعه في رؤيتها وأهدافها وأن مستوى رضا الموظفين مرتبط بالدرجة الأساس بما يتلقاه العاملون من أجور وحوافز وكذلك معاملتهم بصورة عادلة ومناسبة في المنظمة، فالرضا الوظيفي هو مفهوم قابل للقياس للاستجابة المرتبطة بالعاطفة تجاه وظيفة معينة، بمعنى آخر يعبر الفرد الذي يؤدي الوظيفة انه يشعر بالرضا عنها (Adnan, 2019: 102).

٢. **الارتباط بالعمل:** يقصد بالارتباط بالعمل، ارتباط أعضاء المنظمة بأدوار العمل الموكلة إليهم، بحيث يستفيد الأشخاص جسدياً ومعرفياً وعاطفياً من أنفسهم ويبرزون أثناء أداء المهام ويمكن وصف الارتباط بالعمل بأنه حالة من الإنجازات العاطفية والإيجابية المستمرة أو هو حالة ذهنية إيجابية متصلة بالوظيفة وتتميز بثلاثة أبعاد هي (الإخلاص، الاستغراق والنشاط) (Semedo et al., 2019: 2).

٣. الرفاه العاطفي: يشير إلى الطرق التي يُقيم بها الأفراد في المنظمات لمعرفة مدى سعادتهم والعمل على تعزيزها لما لها من آثار إيجابية في تطوير وتحسين دافعية الأفراد للعمل، فالرفاهية المتعلقة بالعمل باعتبارها الحالة التي يكون فيها الموظف في حالة رضا عن وظيفته فقط، بل يواجه مشاعر إيجابية متكررة مثل الفرح والسعادة، والعواطف السلبية النادرة مثل الحزن والغضب والاكتئاب (Li, & Ma, 2019: 768).

خامساً. العلاقة بين الهندسة البشرية والسعادة في مكان العمل: يقترح الباحثان مصفوفة تبين نتائج العلاقة بين توافر عناصر الهندسة البشرية في المنظمة ومستوى الشعور بالسعادة من قبل الأفراد العاملين وكما موضح في الشكل (٢).



الشكل (٢): مصفوفة العلاقة بين الهندسة البشرية والسعادة في مكان العمل

المصدر: من اعداد الباحثان.

يتضح من الشكل (٢) وهو مصفوفة العلاقة بين الهندسة البشرية والسعادة في مكان العمل انه عندما تتوافر عناصر الهندسة البشرية التي تمت دراستها في بحثنا الحالي والمتمثلة (البيئة المادية، التزام الإدارة العليا، المراقبة الصحية) ويقابلها مستوى عالي من السعادة في مكان العمل من حيث تحقيق (الرضا الوظيفي، الارتباط بالعمل، الرفاه العاطفي) فان مكان العمل سيكون سعيداً وسيحقق (الرفاه في العمل) وبهذا سيكون العاملين ذات إنتاجية وأداء عالي ويكون سلوكهم إيجابي في التعامل مع زملائهم وتحقيق الانسجام التام، أما اذا كانت عناصر الهندسة البشرية غير متوافرة ويقابلها مستوى منخفض من السعادة في مكان العمل فإن الموظف سيتولد له شعور تجاه العمل (عدم الرضا عن العمل) أي شبه مجبر على المجيء الى العمل بسبب البطالة العالية او عدم توفر منظمات أخرى تستطيع ان تقابل تطلعاته مقارنة مع ما يمتلكه من مهارات والشعور الغالب هنا هو المشاعر السلبية تجاه العمل ومن ثم الحياة بشكل عام. ويكون لدى العاملين (الرضا عن العمل) عندما تتوافر عناصر الهندسة البشرية حتى وان كان هناك مستوى منخفض من السعادة لان العاملين الذين يعملون وفق بيئة عمل مناسبة واحترام وتشجيع من قبل الإدارة العليا فانهم سيكونون ممتنين وراضين عن منظماتهم ولكن يفترض ان تقوم المنظمة بتعزيز هذا الرضا ورفع مستوى السعادة لكسب ثقة العاملين أكثر وزيادة ارتباطهم في العمل. وعلى العكس من ذلك عندما لا تتوافر عناصر الهندسة البشرية مقابل مستوى عالي من السعادة الناتجة عن عوامل أخرى فسيولد شعور (مجرد عمل) لدى العاملين بسبب عدم توفر بيئة عمل مناسبة على الرغم من بذل المنظمة جهوداً من اجل اسعادهم لكنها اغفلت بعض الأمور المهمة لإسعاد العاملين إذ يفترض في هذه الحالة ان تستثمر المنظمة أموالها في تحسين عناصر الهندسة البشرية لديها لتحقيق الرفاهية في العمل وجعل المنظمة الرائدة في هذا المجال وتحقيق سبق تنافسي عالي خصوصاً في ظل البيئة الحالية التي تتسم بشدة المنافسة.

ثانياً. اختبار جودة الانموذج وفق تحليل AMOS: من اجل الوصول إلى جودة الأنموذج الذي قدمه البحث الحالي تم ربط بعض الابعاد (الأسئلة) فيما بينها وحذف البعض الاخر من اجل رفع قيم جودة الانموذج التي كانت تتراوح بين 0.798 و 0824 لكل من GFI و CFI على التوالي، اذ يفترض (Arbuckle et al., 2013, 943-950) انها يجب ان لا تقل عن 0.90 لكلا المؤشرين كشرط أساسي لقبول الانموذج. ويوضح الجدول (٢) الابعاد التي تم ربطها مع بعضها من اجل تحقيق الجودة والملائمة المقارنة للأنموذج. ومن اجل رفع قيم جودة الانموذج تم إيجاد الربط المنطقي بين متغيرات وابعاد البحث على النحو الآتي:

- الربط بين المتغيرات المستقلة ذات قيم مؤشر التعديل Modification Index العالي فقط وحسب الجدول (٢) من ثم التنفيذ ولم ترتفع قيم جودة الانموذج.

- الربط بين المتغيرات المعتمدة ذات مؤشر التعديل العالي وحسب الجدول (٢) ولم ترتفع قيم جودة الانموذج.

- الربط بين ابعاد البحث (الأسئلة) كل زوج على حدة وتم التنفيذ بعد كل عملية ربط، ولم ترتفع مؤشرات الجودة الا بعد اخر عملية الربط لترتفع تلك المؤشرات وحسب ما موضح في الشكل (٤).

الجدول (٢): العلاقة بين الابعاد (الأسئلة فيما بينها)

البيان	الرمز	اتجاه العلاقة	الرمز	البيان
التزام الإدارة	المتغير المستقل	↔	المتغير المستقل	البيئة المادية
المراقبة الصحية	المتغير المستقل	↔	المتغير المستقل	التزام الإدارة
الارتباط بالعمل	المتغير المعتمد	↔	المتغير المعتمد	الرفاه العاطفي
الرضا الوظيفي	المتغير المعتمد	↔	المتغير المعتمد	الارتباط بالعمل
العمل في الشركة يجعلني اشعر بالحماس	X35	↔	X31	وظيفتي في الشركة تجعلني اشعر بالأمان
الرضا بالعمل	X19	↔	E39	المتغير المعتمد الرفاه العاطفي
توافر مقاعد العمل الصحية	X15	↔	X36	وظيفتي تجعلني اشعر بالقناعة
توافر الدعم والتدريب للعاملين	X7	↔	X19	الرضا بالعمل
توافر المراقبة على إجراءات النظافة في مكان العمل	X6	↔	X10	إجراءات السلامة المهنية
وسائل التدفئة والتبريد المناسبة	X3	↔	X24	التعامل مع الجميع باحترام
لون الإضاءة المريح	X2	↔	X3	وسائل التدفئة والتبريد المناسبة
توافر التناسب بين طبيعة العمل ومتطلبات أداء المهام	X1	↔	X9	توافر الارشادات في مكان العمل

المصدر: من اعداد الباحثان بالاعتماد على مخرجات برنامج AMOS.

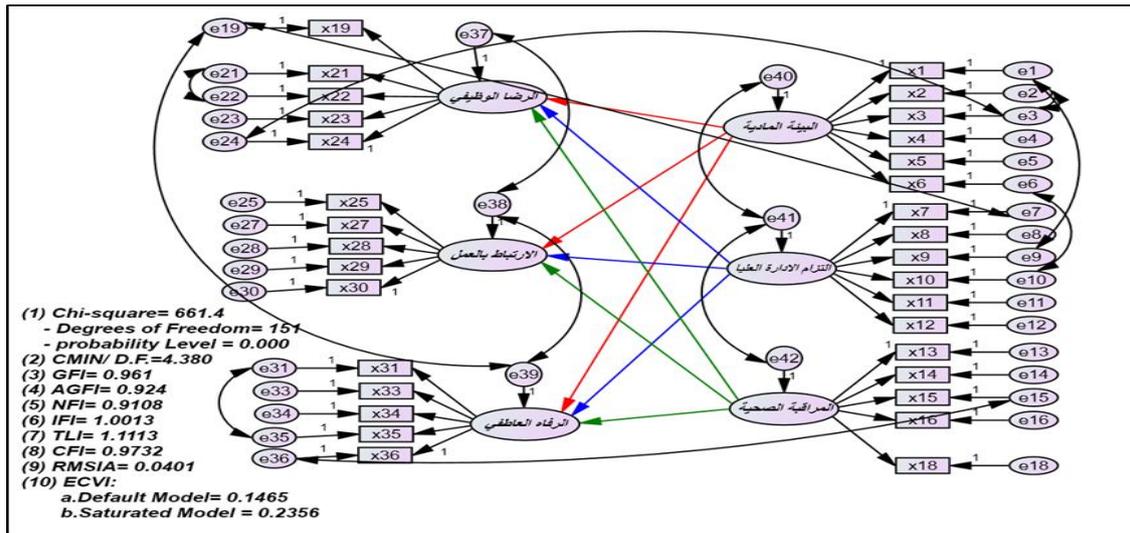
حذف الابعاد: من اجل رفع قيم جودة انموذج البحث المقترح في البحث الحالي تم حذف الابعاد وبالاعتماد على مؤشر التعديل M.I، وتم الاعتماد على أساس معدل ثلاثة ارتباطات لكل بعد مع غيره من الابعاد فكل بعد يزيد ارتباطه عن ثلاثة علاقات يتم حذفه كونه غير منطقي وحسب اقتراض (صحراوي وبوصلب، ٢٠١٦، ٧٩-٨٢) والموضحة في الجدول (٣) اذ ان هذه الابعاد شكلت عناصر غير متوافرة عملياً وتطبيقياً في الشركة وتحتاج اليها كمتطلبات أساسية السعادة في مكان العمل.

الجدول (٣): الأبعاد المحذوفة

الرمز	الأبعاد
X32	الشعور بالتفاؤل
X26	توافر المناخ المعزز للاندفاع نحو العمل
X20	توافر الموارد المناسبة للعمل
X17	الشعور بالألم في الرقبة وأسفل الظهر عند استخدامي الآلة

المصدر: من اعداد الباحثان بالاعتماد على مخرجات برنامج AMOS.

يوضح الشكل (٣) مؤشرات جودة الانموذج المقدم في البحث الحالي اذ بلغت قيمة Chi-Square ما مقداره 661.4 وهي أكبر من مثلتها الجدولية دلالة على معنوية تأثير التباين في المتغيرات المستقلة (الهندسة البشرية) والذي يؤدي الى التغير في ابعاد (السعادة في مكان العمل) وهي المتغيرات المعتمدة، عند درجة الحرية المكونة من 151 من المجيبين، وعند مستوى الاحتمالية البالغة 0.000 دلالة على قبول وقوة معنوية الانموذج. واذا قسمنا قيمة Chi-Square على درجات الحرية (CMIN) فان القيمة المستخرجة تكون اقل من 5 وبلغت في الانموذج الحالي 4.380 بمعنى قبول الانموذج، وبلغت قيمة جودة الانموذج 0.961 وهي مثالية جدا وبالتوافق مع كل من جودة الانموذج المصحح AGFI ومؤشر المطابقة المعياري NFI البالغة 0.924 و0.9108 على التوالي في حين ان مؤشر توكر-لوييس TLI ومؤشر المطابقة المتزايد IFI بلغا اكبر من الواحد الصحيح دلالة على المطابقة التامة، وفيما يخص مؤشر الملائمة المقارن CFI بلغ 0.9732 دلالة على جودة الانموذج ومن مؤشرات وفق المؤشرات السابقة الذكر ومن زوايا متعددة. والمؤشر الذي يلخص قابلية الانموذج ومدى مقبوليته هو مؤشر الجذر التربيعي لمربع الخطأ التقريبي RMSIA البالغة 0.0401 وهي ممتازة في قبول الانموذج.



الشكل (٣): نتائج ملائمة الانموذج الافتراضي للبحث

المصدر: من اعداد الباحثان بالاعتماد على مخرجات برنامج AMOS.

ثالثاً. اختبار الفرضيات: يوضح الجدول (٤) وجود علاقة إثر عكسية بين البيئة المادية والرفاه العاطفي فكما قلت متغيرات البيئة المادية بمقدار 1.241- سيؤدي الى زيادة الرفاه العاطفي بمقدار وحدة واحدة وذلك بسبب ان الموظفين في الشركة يعتبرون ان الأجور والرواتب هي العامل الحاسم للرفاه العاطفي من البيئة المادية^(١). وفي نفس الوقت وضح البحث ان هناك علاقة تأثير طردية بين التزام الإدارة العليا والرفاه العاطفي اذ ان الايدولوجية التي تؤمن بها الإدارة في منح العاملين الامتيازات كلما زادت أدت الى زيادة الرفاه لدى العاملين. وكانت قوة تأثير كلا المتغيرين معنوية بدلالة قيمة t التي كانت 3.577- و4.037 وهي أكبر من قيمتها الجدولية بدرجة حرية 163 دلالة على معنوية التأثير. الامر الذي يمكننا من رفض الفرضية الأولى والثانية (H0:1 & H0:2) التي تفترض عدم وجود تأثير وقبول بديلتهما. الا ان المتغير الثالث (المراقبة الصحية) جاءت غير معنوية في تأثيرها في الرفاه العاطفي دلالة على ان المراقبة الصحية للعاملين في الشركة لا تعد مؤشرا في الرفاه التي يتمتعون به الامر الذي يمكننا من قبول الفرضية العدمية الثالثة H0:3، وهذا يتطابق مع دراسة (Zwetsloot et al., 2010: 441-451). من جهة مكملة فان البحث في العلاقة بين متغيرات الهندسة البشرية نفسها (البيئة المادية، التزام الإدارة العليا، والمراقبة الصحية) في المتغير الثاني للسعادة في مكان العمل وهو (الارتباط بالعمل) نلاحظ توافر علاقة التأثير العكسية بين البيئة المادية والارتباط بالعمل بمعنى ان الشركة كلما قللت من متغيرات البيئة المادية سيزداد ارتباط الموظفين بالعمل ومرد ذلك ان الموظفين لا يرتبطون بالمكونات المادية الإضافية التي تعهد لهم بسبب ميلهم نحو الحاجة الى المعرفة والتخصص أكثر من الحاجة الى عناصر مادية في العمل. وكانت علاقة التأثير معنوية بدلالة قيمة t بقيمة 2.649- التي كانت معنوية عند مستوى المعنوية 0.04 اما التزام الإدارة العليا فكانت علاقتها ذات أثر في الارتباط بالعمل بقيمة 1.478 دلالة على طردية العلاقة بينهما الامر الذي يمكننا من رفض الفرضيات الرابعة H0:4 والخامسة H0:5 وقبول بديلتهما. وضل متغير المراقبة الصحية ذو أثر غير معنوي في الارتباط بالعمل الامر الذي يمكننا من قبول الفرضية العدمية السادسة H0:6 دلالة على ضعف متغير المراقبة الصحية في الشركة المبحوثة. ويوضح الجدول (٤) المتغيرات نفسها المستقلة للهندسة البشرية في المتغير المعتمد الأخير للسعادة في مكان العمل وهو (الرضا الوظيفي) فان العلاقة بين المتغيرين المستقلين (البيئة المادية، والتزام الإدارة العليا) لم تختلف عن نماذج التأثير السابقة اذ كانت العلاقة عكسية بين البيئة المادية والرضا الوظيفي بدلالة قيمة Beta البالغة 1.446- أي كلما قللت الشركة البيئة المادية ازداد رضا العاملين ومرد ذلك أن العاملين لا يرضيهم زيادة عناصر البيئة المادية في مكان العمل بقدر رضاهم عن العائد المادي الذي يحصلون عليه. وجاءت قيمة t معنوية بقيمة 3.431- و4.068 وهي معنوية بدلالة قيمة P لتعكس معنوية التأثير للبيئة المادية والتزام الإدارة العليا في الرضا الوظيفي الامر الذي يمكننا من رفض الفرضية العدمية (H0:7 & H0:8) وقبول بديلتهما التي تفترض وجود التأثير للمتغيرات المستقلة في المتغير المعتمد وهذا ما يتطابق مع دراسة (Djukic et al., 2010: 441-451). وبقي متغير المراقبة الصحية غير ذي أثر في الرضا الوظيفي تارة وعلى مستوى النماذج ككل تارة أخرى بمعنى لا يوجد أثر معنوي ذو دلالة إحصائية للمراقبة الصحية في السعادة في مكان العمل ككل" بدلالة قيمة مستوى المعنوية P البالغة 0.658

(١) مقابلة مع معاون مدير المصنع ومدراء الشعب.

الامر الذي يمكننا من قبول الفرضية العدمية التاسعة التي تنص على $H_0:9$ "لا يوجد أثر معنوي ذو دلالة إحصائية للرقابة الصحية في الرضا الوظيفي عند مستوى دلالة معنوية $\alpha \geq 0.05$ "
الجدول (٤): نتائج اوزان التأثير لكل متغير مستقل في المتغير المعتمد

المتغير المعتمد	اتجاه التأثير	المتغير المستقل	Beta	الخطأ المعياري	قيمة t	مستوى المعنوية P
الرفاه العاطفي	--->	البيئة المادية	-1.241	.347	-3.577	***
	--->	التزام الدارة العليا	1.670	.414	4.037	***
	--->	المراقبة الصحية	2.547	6.401	.398	.691
الارتباط بالعمل	--->	البيئة المادية	-.939	.354	-2.649	.004
	--->	التزام الدارة العليا	1.478	.432	3.419	***
	--->	المراقبة الصحية	-4.197	9.724	-.432	.666
الرضا الوظيفي	--->	البيئة المادية	-1.446	.421	-3.431	***
	--->	التزام الدارة العليا	2.074	.510	4.068	***
	--->	المراقبة الصحية	-6.197	13.981	-.443	.658

المصدر: من اعداد الباحثان بالاعتماد على مخرجات برنامج AMOS.

الاستنتاجات والمقترحات

أولاً. الاستنتاجات:

- أضح من خلال نتائج التحليل الاحصائي لبعء التزام الإدارة العليا انه جاء بالمرتبة الأولى من حيث التأثير في الرفاه العاطفي مما يؤشر على الموافقة واجماع عينة البحث على ذلك، كون الافراد المبحوثين يرون ان أسلوب الإدارة والتعامل الإيجابي معهم وتعاطفها مع ما يواجهونه من مشكلات له انعكاس إيجابي على شعورهم بالرفاه العاطفي.
- أفصحت نتائج التحليل الاحصائي لعلاقات التأثير عن وجود مؤشرات إيجابية واضحة على وجود إثر ذو دلالة إحصائية لبعء التزام الإدارة العليا في تحقيق الارتباط بالعمل،
- توصلت نتائج التحليل الاحصائي الخاصة بعلاقات التأثير عن وجود مؤشرات إيجابية واضحة على وجود إثر ذو دلالة إحصائية لبعء التزام الإدارة العليا في تحقيق الرضا الوظيفي.
- أشرت نتائج التحليل الاحصائي عدم وجود تأثير ذو دلالة إحصائية لبعء المراقبة الصحية في تحقيق ابعاد السعادة في مكان العمل.
- أظهرت نتائج التحليل الاحصائي لعلاقات التأثير عن وجود تأثير لبعء البيئة المادية في السعادة في مكان العمل متمثلة بأبعدها (الرفاه العاطفي، الارتباط بالعمل، الرضا الوظيفي).

ثانياً. المقترحات:

- تعزيز التزام الإدارة العليا من خلال التشجيع والدعم للأفراد العاملين واستخدام الأساليب الإدارية الحديثة في التعامل معهم والعمل على تمكينهم وجعلهم شركاء في صناعة القرارات مما يعزز من شعورهم بالانتماء وزيادة الرضا الوظيفي لديهم وتحقيق الارتباط بالعمل الذي يؤدي الى رفاهية العاملين وسعادتهم.

٢. ضرورة اهتمام إدارة الشركة بمعايير البيئة المادية وبالشكل والمستوى الذي يحقق ابعاد السعادة في مكان العمل من خلا التطوير المستمر لها ومحاولة جعلها بيئة صحية.
٣. ضرورة التركيز على إجراءات المراقبة الصحية كتوفير الأقفازات والقفازات وخاصة لقسم انتاج المطاط الذي يفتقر اليها على الرغم من الخطورة العالية التي يتعرضون لها، فضلاً عن توفير مقاعد جلوس ذات معايير صحية للأفراد العاملين في الأقسام الإدارية.

المصادر:

أولاً. المصادر العربية:

١. صحراوي، عبد الله وبوصلب، عبد الحكيم، (٢٠١٦)، النمذجة البنائية (SEM) ومعالجة صدق المقاييس في البحوث النفسية والتربوية نموذج البناء العملية لعلاقات كفاءة التسيير الإداري بالمؤسسة التعليمية، مجلة العلوم النفسية والتربوية، العدد ٢ المجلد ٣.

ثانياً. المصادر الأجنبية:

1. Adnan Bataineh, K., (2019), Impact of work-life balance, happiness at work, on employee performance. *International Business Research*, 12(2), 99-112.
2. Arbuckle, j. g., prokopy, l. s.& haihg, t.& hobbs, j. & knoot, t. & knutson, c. tyndall, (2013), climate change beliefs, concerns and attitudes toward adaptation and mitigation among farmers in midwestern united states, *climatic change*, vol. 117, no. 4.
3. Azadeh, A., Nasirian, B., &MotevaliHaghighi, S., (2019), An intelligent framework for performance optimisation of integrated management system and resilience engineering in pharmaceutical plants. *Total Quality Management & Business Excellence*, 30(9-10), 953-989.
4. Choi, J., (2016), Sustainable behavior: Study engagement and happiness among university students in South Korea. *Sustainability*, 8(7), 599.
5. Djukic, M., Kovner, C., Budin, W. C., & Norman, R., (2010), Physical work environment: Testing an expanded model of job satisfaction in a sample of registered nurses. *Nursing research*, 59(6), 441-451.
6. Fisher, C. D., (2010), Happiness at work. *International journal of management reviews*, 12(4), 384-412.
7. Jordan, S. E., Hovet, S. E., Fung, I. C. H., Liang, H., Fu, K. W., &Tse, Z. T. H., (2019), Using Twitter for Public Health Surveillance from Monitoring and Prediction to Public Response. *Data*, 4(1), 6.
8. Kate Kurzawska, 2017, www.timecamp.com/blog/2017/10/happy-workplace-important.
9. Keller, S. C., Tamma, P. D., Cosgrove, S. E., Miller, M. A., Sateia, H., Szymczak, J. & Linder, J. A., (2018), Ambulatory antibiotic stewardship through a human factors engineering approach: a systematic review. *The Journal of the American Board of Family Medicine*, 31(3), 417-430.
10. Keser, A. Ş. K. I. N, (2016), Happiness at work: Survey from Turkey. In *The 2016 International Academic Research Conference in London–Zurich* (pp. 295-301).
11. Khan, R., Surti, A., Rehman, R., & Ali, U., (2012), Knowledge and practices of ergonomics in computer users. *JPKMA-Journal of the Pakistan Medical Association*, 62(3), 213.

12. Li, L., & Ma, L., (2019, February), A Study on the Influence of Job Exclusion on the Well-Being of the New Generation of Employees. In 2018 International Symposium on Social Science and Management Innovation, (SSMI 2018), Atlantis Press.
13. Oerlemans, W. G., & Bakker, A. B., (2018), Motivating job characteristics and happiness at work: A multilevel perspective. *Journal of Applied Psychology*, 103(11), 1230.
14. Probst, C. A., Wolf, L., Bollini, M., & Xiao, Y., (2016), Human factors engineering approaches to patient identification armband design. *Applied ergonomics*, 52, 1-7.
15. Rock, C., Cosgrove, S. E., Keller, S. C., Enos-Graves, H., Andonian, J., Maragakis, L. L., ... & CDC Prevention Epicenters Program., (2016), Using a human factors engineering approach to improve patient room cleaning and disinfection. *Infection control & hospital epidemiology*, 37(12), 1502-1506.
16. Semedo, A. S., Coelho, A., & Ribeiro, N., (2019), Authentic leadership, happiness at work and affective commitment: An empirical study in Cape Verde. *European Business Review*, (just-accepted).
17. Siewert, B., & Hochman, M. G., (2015), Improving safety through human factors engineering. *Radiographics*, 35(6), 1694-1705.
18. Zwetsloot, G. I., Van Scheppingen, A. R., Bos, E. H., Dijkman, A., & Starren, A., (2013), The core values that support health, safety, and well-being at work. *Safety and health at work*, 4(4), 187-196.



جامعة الموصل
كلية الإدارة والاقتصاد
قسم إدارة الأعمال

أنموذج استمارة الاستبيان

تحية طيبة...

تمثل استمارة الاستبيان هذه جزءاً من متطلبات إعداد البحث الموسوم "عناصر الهندسة البشرية وأثرها بتحقيق السعادة في مكان العمل: دراسة حالة في شركة جابر بن حيان العامة في الموصل"، وتعد مشاركتكم في تقديم الصورة الحقيقية تسهم بشكل إيجابي في إخراج هذا الدراسة بالمستوى الذي نأمل به، لذا نرجو تفضلكم مشكورين باختيار الإجابة التي ترونها من وجهة نظركم مناسبة لكل سؤال علماً بان البيانات المدونة تتسم بطابع السرية والأمانة العلمية ولا داعي لتثبيت الاسم. نشكر حسن استجابتكم ولكم منا كل الاحترام واطيب الامنيات.... مع وافر الشكر والتقدير.

الباحث
مكرم منيب الدباغ
طالب ماجستير

إشراف
الأستاذ المساعد الدكتور
عادل محمد عبد الله

أولاً: معلومات عامة

يرجى وضع علامة (✓) أمام الاختيار الذي يمثل وجهة نظرك

١. الجنس: ذكر أنثى
٢. العمر: (٣٠-٢٥) (٤٠-٣١) (٥٠-٤١) (٥٠ فأكثر)
٣. التحصيل الدراسي: اعدادية بكالوريوس ماجستير أخرى
٤. المنصب الوظيفي الحالي: مدير مدير قسم/شعبة موظف
٥. عدد سنوات الخدمة في المنصب الحالي: أقل من سنة سنتين ثلاث سنوات وأكثر
٦. عدد سنوات الخدمة الوظيفية: (١٠-٦) (١٥-١١) (٢٠-١٦) (٢٠ فأكثر)

ثانياً: عناصر الهندسة البشرية: "يقصد بها تصميم المهام والوظائف والبيئة التي يعمل بها العاملين بما يتلائم وقدراتهم الجسدية والعقلية من اجل تلافي وقوع حوادث العمل من جهة ولتحقيق الرفاهية من جهة أخرى".

١- البيئة المادية: "هي مجموعة من العوامل التي تؤثر بشكل مباشر على كفاءة الافراد العاملين وتزيد من رغبتهم للعمل كالحرارة والرطوبة والتهوية والانارة ونظافة وقياسات الأثاث مكان العمل"

ت	الفقرات	اتفق بشدة	اتفق	محايد	لا اتفق	لا اتفق بشدة
X1	يوجد تناسب بين طبيعة العمل ومتطلبات أداء المهام					
X2	لون الإضاءة في مكان العمل يشعر الموظف بالراحة					
X3	لدى شركتنا وسائل التدفئة والتبريد مناسبة					
X4	توفر شركتنا في مكان العمل الإضاءة المناسبة لأداء العمل مهما كان دقيق					
X5	تطبق إدارة الشركة إجراءات السلامة للحد من الضوضاء لحماية العاملين					
X6	توفر الشركة عمال لمراقبة نظافة مكان العمل للحد من تراكم النفايات					

٢-التزام الإدارة العليا: "الدور الذي تقوم به الإدارة لتوفير الموارد المادية والمعنوية اللازمة للاستثمار في تحسين مكان العمل بما يتلائم ورؤية المنظمة وأهدافها".

ت	الفقرات	اتفق بشدة	اتفق	محايد	لا اتفق	لا اتفق بشدة
X7	توفر إدارة شركتنا التدريب والدعم المستمر لجميع الموظفين لأداء واجباتهم.					
X8	تعلم إدارة شركتنا على تحسين بيئة العمل بشكل مستمر.					
X9	توفر الإدارة العليا إرشادات مناسبة في مكان العمل.					
X10	تولي شركتنا الاهتمام بالسلامة من خلال وضع سياسات السلامة المناسبة.					
X11	تضع شركتنا الأهداف الإنتاجية بما يناسب مكان العمل.					
X12	تسعى إدارة شركتنا باستمرار لتطوير البرامج الإدارية لتحقيق الأهداف المحددة.					

٣-المراقبة الصحية: "هي عملية رصد واكتشاف للمخاطر الصحية المحتملة التي قد تصيب العاملين على معالجتها قبل انتشارها مما يقلل من الحوادث والاصابات في مكان العمل".

ت	الفقرات	اتفق بشدة	اتفق	محايد	لا اتفق	لا اتفق بشدة
X13	اشعر بالتعب، الجهد من المهام التي أقوم بها					
X14	تراعي إدارة شركتنا الملائمة بين قدرات الفرد والمهام الموكلة اليه					
X15	تتوفر مقاعد لجلوس العاملين ذات المواصفات الصحية المناسبة					
X16	تشارك شركتنا المعلومات حول الاضرار الناتجة عن استخدام الآلات كالحاسوب					
X17	اشعر بالألم في الرقبة وأسفل الظهر عند استخدامي الآلة.					
X18	توفر الشركة دليل للتعامل مع الآلة للحد من الاضرار الصحية					

ثالثاً: السعادة في مكان العمل: "هي الشعور الإيجابي للعاملين الذي يتولد في داخلهم نتيجة الراحة والرفاه في مكان العمل فضلاً عن، الاحترام والتقدير لما يقومون به من مهام وبالشكل الذي يؤدي الى تحقيق الأهداف المنظمة بكفاءة وفاعلية".

١-الرضا الوظيفي: "هو مجموعة المشاعر الإيجابية التي يشعر بيها الموظف كقبول العمل والاستمتاع فيه والتي تجعله يرى وظيفته كمتعة حقيقية".

ت	الفقرات	اتفق بشدة	اتفق	محايد	لا اتفق	لا اتفق بشدة
X19	لدي شعور بالرضا عن العمل الذي أقوم به في شركتنا.					
X20	تزودنا شركتنا بالموارد اللازمة للقيام بالعمل بشكل جيد.					
X21	لدي الرضا عن الراتب الذي ألقاه مقابل ما أقوم به من مهام.					
X22	اشعر بالرضا كون العمل في شركتنا جيدة لتطويري وظيفياً.					
X23	اطمح بالحصول على تقدير معنوي عن الأداء الذي أقوم به في الشركة.					
X24	إدارة شركتنا تعامل الجميع باحترام عالي.					

٢-الارتباط بالعمل: "هو العلاقة الإيجابية التي تنشأ بين الموظف والمنظمة وبالشكل الذي يلبي احتياجات كل منهما لضمان الحصول على الفائدة من تلك العلاقة والعمل على استثمارها".

ت	الفقرات	اتفق بشدة	اتفق	محايد	لا اتفق	لا اتفق بشدة
X25	أجد أن عملي في شركتنا له اهداف قيمة.					
X26	المناخ السائد في شركتنا يشعرنني بالاندياع نحو أداء ما هو أفضل.					
X27	عند القيام بالمهام المكلف بها في شركتنا، لا أشعر بالوقت.					
X28	وظيفتي في الشركة تشعرنني بالحيوية والراحة.					
X29	اشعر بالسعادة عند أداء مهامي بما يتناسب والطاقة التي استثمرها في العمل.					
X30	أشعر بالفخر لعملي في الشركة.					

٣-الرفاه العاطفي: "مجموعة العوامل التي تهدف الى زيادة الصحة النفسية الإيجابية للموظفين لتحسين دافعيتهم تجاه العمل والذي سينعكس على تحقيق السعادة في مكان عملهم".

ت	الفقرات	اتفق بشدة	اتفق	محايد	لا اتفق	لا اتفق بشدة
X31	وظيفتي في الشركة تجعلني اشعر بالامتنان.					
X32	طبيعة العمل في الشركة يجعلني اشعر بالتفاؤل.					
X33	مناخ العمل داخل الشركة يمكنني من الانفتاح على الاخرين.					
X34	وظيفتي في الشركة تجعلني اشعر بالراحة.					
X35	العمل في الشركة يجعلني اشعر بالحماس					
X36	وظيفتي تجعلني اشعر بالقناعة.					