



جامعة مؤتة
كلية الدراسات العليا

الاسهام النسبي لكل من الرفاه النفسي وجودة الحياة في الابتكار المؤسسي لدى موظفي هيئة كهرباء ومياه دبي

إعداد

بيان سالم محمد خريسات

إشراف

الدكتور عبد الناصر موسى القرالة

أطروحة مقدمة إلى كلية الدراسات العليا استكمالاً
لمتطلبات الحصول على درجة الدكتوراه في الإرشاد
النفسي والتربوي / قسم الإرشاد والتربية الخاصة

جامعة مؤتة، 2021

الآراء الواردة في الرسالة الجامعية لا تُعبر
بالضرورة عن وجهة نظر جامعة مؤتة



قرار إجازة رسالة جامعية

تقرر إجازة الرسالة المقدمة من الطالب بيان سالم محمد خريسات
والموسومة بـ: الاسهام النسبي لكل من الرفاه النفسي وجودة الحياة في
الابتكار المؤسسي لدي موظفي هيئة كهرباء ومياه دبي

استكمالاً لمتطلبات الحصول على درجة الدكتوراة الإرشاد النفسي و التربوي
القسم: الإرشاد النفسي و التربوي في تاريخ ٢٠٢١/٠٢/٢٤
من الساعة ٢ إلى الساعة ٥ قرار رقم

التوقيع

أعضاء اللجنة:

مشرفاً ومقرراً

عضواً

عضواً

عضو خارجي

د. عبدالناصر موسى اسماعيل القراله

د. لمياء صالح محمد الهواري

أ.د احمد عبد الحليم عبدالمهدي عربيات

د. حابس سعد موسى الزبون

عميد كلية الدراسات العليا

أ.د عمر المعاينة



الاهداء

عليّ ان ادرك الآن تماماً وفي هذه اللحظة أنني في قمة سعادتي واعتزازي بنفسي لما وصلت إليه ، هذه اللحظة التي أخطُ بها حروف إهدائي بانسجام تام ورضا مع نفسي؛ كم انا فخورة بما أنجزته وكم بودي ان أهدي اطروحتي هذه إلى العالم اجمع.

جدتي الغالية الحنونة نعمة النعم، خلّتك كالليل سترا، وكالورد عطرا، وكالشمس نورا، خلّتك كالبحر كرما، والإبل صبرا ، والغيث نفعا، انت المدينة المغلقة الحصينة الصامدة المؤمنة بأحلامي والفخورة بكياني.

والذي جعلتني أؤمن " أن لا مستحيل "كنت الجيش والسيف والعدة والعتاد التي مضيت بها إلى هنا ، كنت كظل طرح غزيرا فائض المقدار سالما كما السلام النفسي.

والدتي شمس محبتي ونور عيني، التي تراني جميلة في كل حالاتي، قاتلت بعباء وتضحية من اجلي، أيتها الملهمة الرائعة ،كنتِ وستبقي الحورية التي رعتنا جميعا، سندي وعوني وجنتي الممتدة بنور الجمال.

إخواني الصفاء خير مكاسب الدنيا، زينة في الرخاء، وعدة في البلاء: أسامة ، تحسين، محمد، طارق، حمزه، هاشم

ولنجمات روحي، وانيساتي الدائمات اخواتي: ميساء، سناء، تغريد، هبه

ولفرحة المستقبل والحاضر أبناء إخوتي وأخواتي ولقمري الذي لن يغيب جدي الغائب الحاضر

أهديكم ثمرة علم ابصر بمشقةٍ وتعب نور المعرفة؛ متطلعة وكلّي أمل بالمزيد المزيد وأنا على يقين أن الله دائما وابدا يختار لي الافضل.

بكل المحبة اقبلوا مني إهدائي المتواضع ابنتكم الشغوفة بعبق العلم والمعرفة

الباحثة

بيان خريسات

الشكر والتقدير

يسرني بهذه المناسبة أن أتقدم بالشكر لأستاذي الفاضل الدكتور عبد الناصر القرالة الذي لم يخل علي بإرشاده الأبوي وجهوده التي بذلها في مساعدتي ونصائحه البناءة التي أثمرت عنها هذا العمل البحثي، كما أتقدم بالشكر للسادة أعضاء لجنة المناقشة الأستاذ الدكتور احمد عريبات والدكتور حابس الزبون والدكتورة لمياء الهواري لما لملاحظاتهم دورا مهما في اثراء العمل، كما اتقدم بالشكر لقيادة الهيئة على تسهيل مهمتي كطالبة ولجميع موظفي هيئة كهرباء ومياه دبي المشاركين بهذه الدراسة ولكل من ساهم في جهد بهذه الرسالة.

وآخر دعوانا أن الحمد لله رب العالمين.

الباحثة

بيان خريسات

فهرس المحتويات

الصفحة	المحتوى
أ	الإهداء
ب	الشكر والتقدير
ج	فهرس المحتويات
هـ	قائمة الجداول
ز	قائمة الملاحق
ح	الملخص باللغة العربية
ط	الملخص باللغة الإنجليزية
1	الفصل الأول : خلفية الدراسة وأهميتها
1	1.1 المقدمة
6	2.1 مشكلة الدراسة
8	3.1 أسئلة الدراسة
8	4.1 أهمية الدراسة
10	5.1 أهداف الدراسة
10	6.1 مصطلحات الدراسة
12	7.1 حدود الدراسة ومحدداتها
13	الفصل الثاني : الاطار النظري والدراسات السابقة
13	1.2 الاطار النظري
34	2.2 الدراسات السابقة
44	3.2 التعقيب على الدراسات السابقة
46	الفصل الثالث : المنهجية والتصميم
46	1.3 منهج الدراسة
46	2.3 مجتمع الدراسة
46	3.3 عينة الدراسة

الصفحة	المحتوى
47	4.3 ادوات الدراسة
65	5.3 الأساليب الاحصائية
65	6.3 متغيرات الدراسة
65	7.3 اجراءات الدراسة
67	الفصل الرابع : عرض النتائج ومناقشتها والتوصيات
67	1.4 عرض نتائج الدراسة ومناقشتها
82	2.4 التوصيات
83	قائمة المراجع
94	الملاحق

قائمة الجداول

الرقم	عنوان الجدول	الصفحة
1	أبعاد مكونات جودة الحياة	20
2	توزيع أفراد عينة الدراسة حسب متغيري الجنس والخبرة	47
3	الفقرات المعدلة والمحدوفة في مقياس الرفاه النفسي بناء على رأي المحكمين	50
4	قيم معاملات ارتباط الفقرة مع البعد والدرجة الكلية لمقياس الرفاه النفسي	51
5	معاملات ثبات الاختبار وإعادة الاختبار وكرونباخ ألفا لمقياس الرفاه النفسي	53
6	الفقرات المعدلة والمحدوفة في مقياس جودة الحياة بناء على رأي المحكمين	56
7	قيم معاملات ارتباط الفقرة مع البعد والدرجة الكلية لمقياس جودة الحياة	57
8	معاملات ثبات الاختبار وإعادة الاختبار وكرونباخ ألفا لمقياس جودة الحياة	58
9	الفقرات المعدلة والمحدوفة في مقياس الابتكار المؤسسي بناء على رأي المحكمين	61
10	قيم معاملات ارتباط الفقرة مع البعد والدرجة الكلية لمقياس الابتكار المؤسسي	62
11	معاملات ثبات الاختبار وإعادة الاختبار وكرونباخ ألفا لمقياس الابتكار المؤسسي	64
12	المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لأداء أفراد العينة على مقياس الرفاه النفسي بالدرجة الكلية والأبعاد	67
13	المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لأداء أفراد العينة على مقياس جودة الحياة بالدرجة الكلية والأبعاد	69

الرقم	عنوان الجداول	الصفحة
14	المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لأداء أفراد العينة على مقياس الابتكار المؤسسي بالدرجة الكلية والأبعاد	71
15	نتائج معامل ارتباط بيرسون (Pearson coefficient) لبيان دلالة العلاقة بين الرفاه النفسي وجودة الحياة من جهة وبين الابتكار المؤسسي من جهة ثانية	73
16	نتائج تحليل التباين ومعامل الارتباط المتعدد ومعامل التحديد لنموذج الانحدار المتعدد بين الرفاه النفسي وجودة الحياة مع الابتكار المؤسسي	75
17	معاملات الانحدار المتعدد ودلالاتها الاحصائية للرفاه النفسي وجودة الحياة	75
18	نتائج اختبار (ت) لمتوسطات الرفاه النفسي وجودة الحياة والابتكار المؤسسي تبعا للجنس	78
19	المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية للأداء على الرفاه النفسي وجودة الحياة والابتكار المؤسسي وفقا لسنوات الخبرة لدى موظفي هيئة كهرباء ومياه دبي	79
20	نتائج تحليل التباين الأحادي لمتوسطات الأداء على الرفاه النفسي وجودة الحياة والابتكار المؤسسي لدى موظفي هيئة كهرباء ومياه دبي تبعا لسنوات الخبرة	80
21	نتائج اختبار شيفيه لتحديد الفروق في الابتكار المؤسسي لدى موظفي هيئة كهرباء ومياه دبي تبعا لسنوات الخبرة	81

قائمة الملاحق

الصفحة	عنوان الملحق	رمز الملحق
95	مقياس الرفاه النفسي الصورة الأولية	أ
101	اسماء المحكمين	ب
103	مقياس الرفاه النفسي الصورة النهائية	ج
109	مقياس جودة الحياة الصورة الأولية	د
113	مقياس جودة الحياة الصورة النهائية	هـ
117	مقياس الابتكار المؤسسي الصورة الأولية	و
121	مقياس الابتكار المؤسسي الصورة النهائية	ز

الملخص

الاسهام النسبي لكل من الرفاه النفسي وجودة الحياة في الابتكار المؤسسي لدى

موظفي هيئة كهرباء ومياه دبي

إعداد: بيان خريسات

جامعة مؤته، 2021

هدفت الدراسة الحالية التحقق من الاسهام النسبي لكل من الرفاه النفسي وجودة الحياة في الابتكار المؤسسي لدى موظفي هيئة كهرباء ومياه دبي، ولتحقيق أهداف الدراسة تم اختيار عينة تكونت من (416) موظفا اخصائي من موظفي هيئة كهرباء ومياه دبي، وتم تطوير مقاييس الدراسة: الرفاه النفسي وجودة الحياة والابتكار المؤسسي، وتم التحقق من خصائصها السيكمترية للمقاييس الثلاثة من صدق وثبات، وقد توصلت النتائج إلى وجود مستوى مرتفع من الرفاه النفسي وجودة الحياة والابتكار المؤسسي على الدرجة الكلية، بينما توزعت الأبعاد في المقاييس الثلاثة بين المستوى المتوسط والمرتفع، كما تبين وجود علاقة ارتباطية إيجابية بين الرفاه النفسي وجودة الحياة من جهة والابتكار المؤسسي من جهة ثانية، كما تبين أن جودة الحياة تتنبأ بالابتكار المؤسسي، بينما لم يكن هناك تنبؤ ذو دلالة إحصائية بين الرفاه النفسي بالابتكار المؤسسي، وقد فسر كل من الرفاه النفسي وجودة الحياة ما مقداره (42%) من الابتكار المؤسسي، كما أشارت النتائج إلى أن الإناث أفضل من الذكور في الرفاه النفسي والابتكار المؤسسي، كما تبين أن الموظفين ذوي الخبرة الأعلى كانوا أفضل في الابتكار المؤسسي، وقد خرجت الدراسة بعدد من التوصيات ومنها: تبني استراتيجيات وطنية على مستوى الإمارات في الرفاه النفسي و جودة الحياة وصولاً إلى الابتكار المؤسسي بحيث يتم تطبيقها على جميع المؤسسات الوطنية و إنشاء وتوفير مراكز ومختبرات وطنية للرفاه النفسي وجودة الحياة وتبني برامج وطنية لرفع القدرات والمهارات للجانب النفسي للموظفين.

الكلمات المفتاحية: الرفاه النفسي، جودة الحياة، الابتكار المؤسسي، موظفي هيئة كهرباء ومياه دبي.

Abstract

The Relative Contribution of Both Psychological Well-being and Quality of Life to Institutional Innovation among Dubai Electricity and Water Authority Employees

Bayan Kharisat

Mutah University, 2021

The current study aimed to verify the relative contribution of both psychological well-being and quality of life to institutional innovation among DEWA employees, and to achieve the objectives of the study, a sample consisting of (416) specialist employees from Dubai Electricity and Water Authority was selected, and the study measures were developed: Psychological well-being. And the quality of life and institutional innovation, and the psychometric properties of the three measures were verified for validity and consistency, and the results revealed a high level of psychological well-being, quality of life and institutional innovation on the total score, while the dimensions were distributed in the three scales between the medium and high level, and a correlation was found Positive between psychological well-being and quality of life on the one hand and institutional innovation on the other hand, as it was found that quality of life predicts institutional innovation, while there was no statistically significant prediction between psychological well-being with institutional innovation, and both psychological well-being and quality of life accounted for (42%)) Of institutional innovation, as the results indicated that females are better than males in psychological well-being and institutional innovation, and it was found that employees with higher experience were better in innovation The study came out with a number of recommendations, including: Adopting national strategies at the level of the Emirates in psychological well-being and quality of life, leading to institutional innovation so that they are applied to all national institutions, establishing and providing national centers and laboratories for psychological well-being and quality of life, and adopting national programs to raise the capabilities and skills of the side Psychological staff.

Key words: psychological well-being, quality of life, institutional innovation, Dubai Electricity and Water Authority employees.

الفصل الأول

خلفية الدراسة وأهميتها

1.1 المقدمة

يشكل العمل في المؤسسات التي تقوم على الابتكار وتسعى له وتكافح بقوة للبقاء في القمة ضغطاً كبيراً على الموظفين، وقد يؤثر في بعض الجوانب النفسية الإيجابية لديهم ويسبب بعض الأرباك من جهة، لكن بالمقابل يمكن أن يؤدي إلى وجود ابتكار مؤسسي لديهم، ويشهد العالم اليوم تحولات هامة وتطورات سريعة تمثلت في التقدم العلمي والتقني الهائل والتي كان لها دور كبير في إحداث الكثير من التغيرات في شتى ميادين الحياة المختلفة بما فيها الاجتماعية، والثقافية، والاقتصادية، والسياسية، وقد انعكست مثل هذه التحولات على كافة مؤسسات المجتمع، ونتج عنها إحداث مجموعة من التجديدات المهنية في كافة جوانب المؤسسات الوظيفية، وصاحب ذلك تزايد أهمية الاهتمام بالمؤسسات الراعية للابتكار انطلاقاً من أنه يمثل أحد الوسائل الفاعلة في تحقيق التنمية البشرية المستدامة.

وترجع المحاولات الأولى لاستكشاف مفهوم الرفاه النفسي لأبحاث رايف وكيس (Ryff & Keyes, 1995) إلا أن أبحاثهم لم تقدم صياغات نظرية توضح هذا المفهوم وأرجع رايف هذا إلى صعوبة تعريف الكثير من المصطلحات في مجال الصحة النفسية بشكل دقيق. وبالرجوع إلى الخلفية التاريخية لدراسة الرفاه النفسي سنلاحظ وجود منهجين هما المتعة Hedonic، والتي تضمنت تحقيق الدرجة القصوى من السعادة والرضا عن الحياة، وزيادة التأثيرات الإيجابية وانخفاض التأثيرات السلبية. المنهج الثاني هو Eudaimonia أي السعي نحو التميز اعتماداً على إمكانيات الشخص الفريدة (Samman, 2007).

ويعد مفهوم الرفاه النفسي Psychological Will- being من المفاهيم ذات الطابع الجدلي إذ تختلف مضامينه ودلالاته باختلاف الثقافات ومع ذلك يظل بمثابة مظلة عامة تتدرج تحتها الكثير من المعاني كالقناعة والرضا عن الحياة والسعادة والأمن النفسي وتحقيق الذات. ويؤكد دينر (Diener) أن مفهوم الرفاه النفسي مفهوم مكافئ للصحة النفسية وهذا ما دفع الكثير من مؤسسات الرعاية الاجتماعية أن تضع

الرفاه النفسي ضمن أهم أهدافها حيث يجمع المصطلح بين تحقيق الرفاهية والسعادة للفرد (Taylor, 2011)

وتعد دراسة رايف (Ryff, 2007) من أكثر الدراسات التي رسخت لمفهوم الرفاه النفسي وطرق البحث فيها وكيفية قياسها وأهم المؤشرات للتعرف عليها حيث وضعت نموذج العوامل الستة للرفاهية النفسية وهي (الاستقلال الذاتي، التمكين البيئي، التطور الشخصي، العلاقات الإيجابية مع الآخرين، الحياة الهادفة، وتقبل الذات).

كما يرى أرجايل (Argyle, 1999) أنه يمكن فهم الرفاه النفسي بوصفها انعكاساً لدرجة الرضا عن الحياة أو بوصفها انعكاساً لمعدلات تكرار حدوث الانفعالات السارة، وشدة هذه الانفعالات، لذلك ينبغي أن نأخذ أربعة عناصر للرفاهية النفسية في الاعتبار وهي: الرضا عن الحياة ومجالاته المختلفة والاستمتاع والشعور بالبهجة، والعناء بما يتضمنه من قلق واكتئاب، والصحة العامة. والأمن النفسي هو مفهوم معقد نظراً لتأثره بالتغيرات التكنولوجية والاجتماعية والاقتصادية السريعة والمتلاحقة في حياة الإنسان خاصة في الفترة المعاصرة.

ويؤكد ذلك دينر وسب ولوكاس وسميث (Diener, Sub., Lucas, & Smith, 1999) أن معظم الباحثين يتفقون على أن للرفاهية النفسية مكونات ثلاثة هي: الوجدان الإيجابي، والوجدان السلبي، والرضا عن الحياة.

ومن جهة أخرى فقد ظهر مفهوم جودة الحياة (Quality of Life) والذي يرتبط في أدبيات المجال بمفهوم جودة الحياة النفسية Psychological Well-being، وأصبح موضوع جودة الحياة أو جودة الصحة النفسية في السنوات الأخيرة بؤرة تركيز الكثير من البحوث والدراسات. وتكمن جودة الحياة داخل الخبرة الذاتية للشخص، ويشير دينير ودينير إلى أن جودة الحياة "ببساطة شديدة تقويم الشخص لرد فعله للحياة، سواء تجسد في الرضا عن الحياة (التقويمات المعرفية) أو الوجدان (رد الفعل الانفعالي المستمر) بظروف الحياة ولمدى توافر فرص إشباع وتحقيق الاحتياجات (Diener & Diener, 1995).

فجودة الحياة هي صورة ذاتية للحياة الشخصية التي يود الفرد أن يعيشها، وبالتالي تختلف من فرد إلى آخر، فإن الاهتمام بجودة الحياة للمرأة في المقام الأول، والحرص على

أن تكون أكثر ايجابية، والاهتمام بها أمر في غاية الأهمية لتمكينها من استغلال طاقاتها وإمكانياتها، مما ينعكس على رضاها، وإحساسها بالسعادة والرغبة في الحياة، وزيادة فاعليتها ونشاطها (Al-sejari, 2005)

ويشير ليتون (Litwin, 1999) إلى أنه يجب التوسع في المؤشرات الدالة على جودة الحياة لتشمل عمليات أكثر في مجالات الحاجات الاجتماعية والإنسانية ويرون أن المؤشرات الموضوعية والذاتية تمثل متغيراً متصلاً، وأن التفرقة بينهما تكون سهلة فقط عندما تكون بين مؤشر بيئي اجتماعي كمي، مثل الدخل في مقابل حكم شخصي كفي على الرضا عن هذا المظهر نفسه (الرضا عن الدخل) إلا أنه في كثير من الدراسات يصعب الوصول إلى هذا الفصل.

كما تؤكد الدراسات على ضرورة التركيز على رؤية الفرد وإدراكه بجودة الحياة، وتقييمه الذاتي والموضوعي (هاشم، 2001). ولكي يستطيع الإنسان الشعور بجودة الحياة والوصول إليها، لا بد أن تتضافر وتتوافر مجموعة من العوامل، تتمثل بالتالي: بالمكونات الذاتية: التقييم الشخصي من خلال الرضا والسعادة، والمكونات الموضوعية: التقييم الوظيفي وملاحظة المشاركة، الظروف والأحداث البيئية، التفاعل والأنشطة اليومية، تقرير المصير، التحكم الشخصي، أوضاع الدور، التعليم، المهنة، المسكن، والمكونات الخارجية: المنبهات الاجتماعية، مستوى المعيشة، مستوى العمل، توقعات الحياة (Katsching & Krautgartner, 2002)

بينما يعد التفكير الابتكاري (Creative Thinking) نشاط عقلي مركب هادف وتوجهه رغبة قوية في البحث عن حلول أو توصل إلى نواتج أصيلة لم تكن معروفة سابقاً، ويتميز بالشمولية والتعقيد لأنه ينطوي على عناصر معرفية وانفعالية وأخلاقية متداخلة تشكل حالة ذهنية فريدة من نوعها لدى الفرد (Guilford, 1985).

ويشهد العصر الحالي الحاجة الملحة والإلزامية إلى التفكير الابتكاري في الحياة العلمية والعملية وفي كل المجالات، فلولا المبتكرون لما وصل العالم إلى الكم الهائل من الإبداعات والاختراعات، واكتشاف الحلول العبقريّة للعديد من الأزمات والمشاكل، حيث اهتمت الدول المتقدمة بالتطورات التكنولوجية وتتوافر القدرات الابتكارية لدى كل

الأفراد بدرجات متفاوتة، وهي بحاجة إلى الإيقاظ والتدريب كي تتوقد (موسى، والخطاب، 2004).

ويعتمد التقدم الحقيقي للإنسان والبشرية يعتمد في مختلف مناحي الحياة على تطوير تفكيره وتنمية إبداعه، ولعل ذلك يجعل من الضروري أن نهتم بتفكير الفرد الذي يبتكر ويبدع ويطور، وعليه فليس المقصود هنا أي تفكير، وإنما المراد هو التفكير الابتكاري الذي يقوم على تحرر التفكير وإطلاق العنان له. وتأتي أهمية التفكير الابتكاري على مر العصور نتيجة إسهامه بشكل واضح في ديمومة تقدم وبقاء هذا الإنسان بحيث يكون قادراً على ابتكار سبل الحياة وأدواتها، وتوفر البيئة الثرية لزيادة مهارات التفكير الابتكاري لدى الأفراد مسؤولية اجتماعية متكاملة، لكل فرد وكل مؤسسة أثر مهم لتوفيرها، وتبدأ تلك البيئة من الأسرة، مروراً بالمؤسسات التعليمية والاجتماعية، وصولاً إلى البيئة الاجتماعية التي يعيش فيها الفرد، ومن ثم فإن توفير هذه البيئة الخصبة من شأنه أن يدعم التنمية الصحيحة لعقول الأفراد ويزيد تفاعلها في الاتجاه الإيجابي المرغوب. فالظروف المعيشية المناسبة، والحالة الصحية الجيدة، وارتفاع كفاءة التعليم، والتركيز والانتباه، وزيادة الدافعية، ووجود الانفعال في حالاته الطبيعية والسوية والمناسبة للموقف، والنجاح في تحديد المشكلة وطرائق حلها، وانحسار مستوى التصلب وتنامي المرونة، وغير ذلك من البواعث الإيجابية تعمل جميعاً على تنامي التفكير الناجح، وعلى تراجع المؤثرات المؤدية إلى إعاقة التفكير (رمضان، 2007).

وهناك مجموعة من المبادئ الأساسية للابتكار المؤسسي ومنها: مبدأ ديمقراطية القيادة، ومبدأ القابلية للتغير، ويعني توفر المناخ الصحي والمواقف الإيجابية والثقافة الكافية مع إشعال فتيل التنافس الإيجابي البناء، ومبدأ الاستقلالية، وهو الاستقلال الفني والإداري والمالي حتى تضع التميز وتتخذ ما تراه مناسباً للتفوق والاستمرار، ومبدأ الاقتراب من الموظفين، من خلال تقديم الخدمة المتميزة ذات السمة الجيدة وضمان جودة المنتج، ومبدأ الإنتاجية، بمعنى تركيز الاهتمام على آليات وإجراءات تحقيق مخرجات عالية الجودة وضمن المعايير الدولية المعتمدة، ومبدأ المستقبلية، ويعني التركيز على البعد المستقبلي من خلال الرؤية والأهداف والبرامج مع التركيز

الشديد على البقاء والمنافسة، ومبدأ الابتكارية، وتعني ابتكار الطرق الإبداعية الداعمة للتطوير والتحسين المستمر، وكذلك مبدأ التعددية في مصادر المعرفة وتوظيفها، ويعني الحرص الشديد على امتلاك المعرفة الحديثة وتطوير البنى التحتية لها وتوظيفها وإنتاجها (أبو النصر، 2008).

ويمثل الابتكار الاستراتيجي مدخلا منظما يركز على توليد الأفكار بشكل علمي وممنهج، ويصبح الابتكار استراتيجيا عندما يكون عملية مقصودة ومتكررة، تحدث فرقا كبيرا في القيمة المسلمة للمتلقي الخدمة. كما أصبحت وظيفة إدارة الموارد البشرية مصدرا للتميز من خلال ممارساتها المتعددة، حيث سعت إلى تحسين فاعلية المنظمة من خلال دعم عمليات استقطاب الموارد البشرية والحفاظ عليها وتنميتها وتقييم أدائها وتعويضها بهدف تعزيز الأداء المؤسسي (العنقري، 2014)

ويعد الابتكار المؤسسي مصدر للقوة التنافسية داخل المؤسسات، ويكمن الإبداع في القوة الإبداعية للفرد. فالابتكار هو المحرك الذي يدفع المؤسسات إلى داخل أسواق المنافسة، وتتمثل فوائد الابتكار في أي مؤسسة في التحسينات التي يشهدها الأداء، حيث أن العمل داخل النشاط المؤسسي يتطلب امتلاك الفرد لمهارات التخطيط وما يندرج تحتها من علم وفن ومنطق، كما أن التفكير بعقلانية يرتكز على تمكن الفرد من مهارات التفكير المختلفة، استنتاج، نقد، إبداع، ومهارات التفكير المعرفي (عطا، 2009).

ومن بواعث الابتكار الوظيفي المهمة القيادة الوظيفية أن القائد بالمفهوم الوظيفي هو من يستطيع أن يبيث الفكرة المثالية التي يؤمن بها في رؤوسه ليحملهم على معاونته في تنفيذ الفكرة برغم كل العقبات، وهو أيضاً من يثير رغبة العمل في نفوس الآخرين ويوزع عليهم الجهود والمسؤوليات لتحقيق الأهداف، وهو الذي يرى ويفكر ويعمل ويدفع إلى العمل في سبيل المصلحة العامة (التنمية الإدارية، 2010)

كذلك تظهر أهمية الابتكار المؤسسي في كونه: يطور قدرة الفرد على استنباط الأفكار الجديدة، ويساعده في الوصول للحل الناجح للمشكلة بطريقة أصيلة، ويعد مهارة حياتية يمارسها الفرد يوميا، ويمكن تطويرها من خلال عملية التعلم والتدريب، ويسهم في تحقيق الذات الإبداعية وتطوير المنتجات الإبداعية، والإسهام في تنمية

المواهب وإدراك العالم بطريقة أفضل، ويجعل الفرد يستمتع باكتشاف الأشياء بنفسه، ويؤدي إلى الانفتاح على الأفكار الجديدة، والاستجابة بفاعلية للفرص والتحديات والمسؤوليات لإدارة المخاطر والتكيف مع المتغيرات، ويسهم في تحفيز المنظمات لتكون بيئة ملائمة لاكتشاف المواهب والعمل على تنميتها من خلال توفير برامج متخصصة (العنزي، 2005).

ومن هنا يظهر أن الجودة الحياتية والرفاهية النفسية متغيرات إيجابية قد تسهم في ظهور الابتكار المؤسسي لدى الموظفين، وقد يكون هناك علاقة بين جودة الحياة والرفاه النفسي، تأتي الدراسة الحالية التي تحاول استقصاء القدرة التنبؤية للرفاه النفسي وجودة الحياة في التأثير على الابتكار المؤسسي لدى الموظفين في هيئة كهرباء ومياه دبي في الامارات العربية المتحدة.

2.1 مشكلة الدراسة:

بشكل عام، يمثل العنصر البشري الركيزة الأولى والرئيسة لنجاح أي منظمة ولنموها، ولا يقتصر الجانب المهم في هذا العنصر في مجال الخدمات على حجمه فقط، وإنما يمتد ليشمل نوعيته وكفاءته والتزامه ورغبته في العمل، وهو ما يقتضي ضرورة الاهتمام بهذا العنصر وتطويره وتنميته حتى يؤدي واجباته بكفاءة وفعالية وإخلاص.

وتؤكد دراسة محمد ورفاعي (2016) إلى وجود ضغوط نفسية لدى الموظفين الذين يعملون في بيئة داعمة للابتكار ويشكل العمل في المؤسسات التي تقوم على الابتكار وتسعى له وتكافح بقوة للبقاء في القمة ضغطا كبيرا على الموظفين، وقد يؤثر في بعض الجوانب النفسية الايجابية لديهم ويسبب بعض الازباك من جهة، لكن بالمقابل يمكن أن يؤدي الى وجود ابتكار مؤسسي لديهم.

ويضاف إلى ما سبق، أنه من خلال عمل الباحثة في بعض المؤسسات في دبي كاستشاري في الابتكار وجوائز التميز المؤسسي التي يعد الابتكار معيار من معاييرها والخلفية العلمية للباحثة في ماجستير الموهبة والابداع، ومن خلال ما تم من زيارات استطلاعية ومقابلات شخصية ودراسة استطلاعية لعدد من الموظفين والتقت بهم في

هيئة كهرياء ومياه دبي لوحظ ان الموظفين المبتكرون الذين تم تصنيفهم من قبل الهيئة) يتمتعون بصحة نفسية اكثر من غيرهم وظهرت لديهم ابعاد من الرفاه النفسي كالاستقلالية والتطور والنمو الشخصي وتقبل الذات والعلاقات الايجابية أكثر من غيرهم من الموظفين، مما اثار الفضول من الخوض والبحث في ذلك

وفي ظل الظروف المتغيرة التي تعيشها المؤسسات والهيئات اليوم، سواء أكانت ظروف صحية أو نفسية أو اجتماعية أو اقتصادية والتي اكدت على ضرورة التصدي للتغيرات تبعا لتحقيق منظومة التميز الحكومي التي ترتبط بالابتكار المؤسسي عن طريق تطوير مهارات وقدرات المبدعين لضمان تحويل أفكارهم إلى مشاريع ابتكارية ومن الظروف التي تخلق الحاجة إلى الابتكار وتقرضها التغيرات في بيئة المؤسسات والهيئات نجد مثلا التغيرات التكنولوجية المتسارعة فإذا شعرت المؤسسات والهيئات أن هناك فجوة بين السلوك الحالي والسلوك المرغوب فإنها ستحاول سد أو تقليص الفجوة، ويكون ذلك من خلال تطوير الابتكار المؤسسي.

كما إن من أهم الأهداف التي تسعى لها الدول والمجتمعات الإنسانية المتقدمة إلى تحقيقها الابتكار وإنشاء جيل مبتكر، فالموظفين المبتكرون يلعبون دوراً مهماً، وفعالاً في تنمية مجتمعاتهم في جميع المجالات التربوية والاجتماعية والمهنية، ولابد من الاهتمام بهم ودراساتهم، فهم من يبنون الحضارات ويصنعون التقدم لأمتهم وللعالم أجمع، فعلى المؤسسات الاهتمام بتنمية النواحي العقلية والمعرفية لإخراج طاقاتهم الابتكارية على أرض الواقع.

وفي دراسة عابدين (2010) تبين وجود توجد علاقة بين الضغوط الوظيفية والآثار النفسية والجسدية لدى العاملين، وأدت الضغوط الوظيفية إلى آثار نفسية سلبية على مستوى الفرد مثل انخفاض الرضا الوظيفي، القلق، الاكتئاب، الإحباط، واللامبالاة، مما يخفض الابتكار.

بينما وعلى صعيد آخر يؤكد ذلك دراسة عبد الخالق (2011) والتي اظهرت بالنسبة للموظفين أنه قد ارتفع متوسط الرجال على النساء في المجالين النفسي والاجتماعي، في حين ارتفع متوسط النساء في نوعية الحياة العامة، والبيئة، مما يظهر التناقض بين الدراسات والحاجة الى مزيد من تلك الدراسات، كما توصلت دراسة بدوي

(2015) إلى وجود تأثير لأثر توقعات العاملين والالتزام بتنفيذها من جانب الإدارة على جودة حياة العمل، مما يظهر تركيز الدراسات السابقة على المتغيرات الثلاثة بالدراسة الحالية.

وتكمن الدراسة الحالية بالإجابة عن السؤال التالي: ما هو الاسهام النسبي لكل من الرفاه النفسي وجودة الحياة في الابتكار المؤسسي لدى الموظفين في هيئة كهرباء ومياه دبي؟

3.1 أسئلة الدراسة

تسعى الدراسة الحالية للإجابة عن الأسئلة التالية:

1. ما مستوى الرفاه النفسي لدى موظفي هيئة كهرباء ومياه دبي؟
2. ما مستوى جودة الحياة لدى موظفي هيئة كهرباء ومياه دبي؟
3. ما مستوى الابتكار المؤسسي لدى موظفي هيئة كهرباء ومياه دبي؟
4. هل هناك علاقة بين الرفاه النفسي وجودة الحياة والابتكار المؤسسي لدى موظفي هيئة كهرباء ومياه دبي؟
5. ما مقدار ما يسهم به الرفاه النفسي وجودة الحياة في الابتكار المؤسسي لدى موظفي هيئة كهرباء ومياه دبي؟
6. هل توجد فروق ذات دلالة احصائية عند مستوى $(\alpha=0.05)$ في الرفاه النفسي وجودة الحياة والابتكار المؤسسي لدى موظفي هيئة كهرباء ومياه دبي تبعا للجنس ولسنوات الخبرة؟

4.1 أهمية الدراسة:

تبرز أهمية الدراسة الحالية من جانبين على النحو التالي:

أولا: الأهمية النظرية

تظهر أهمية الدراسة الحالية في اعتناء كافة دول العالم المتقدمة، وغير المتقدمة باستقصاء الجوانب النفسية والاهتمام بالجانب الابتكاري لدى الموظفين، حيث تجتذب هذه الدول العلماء من شتى أنحاء العالم وتوفر لهم مقدرات هائلة للإفادة من خلاصة عقولهم ونتاج تفكيرهم وهذا ما تقوم به هيئة كهرباء ومياه دبي.

كما أن الابتكار المؤسسي يعد من الأمور التي تشغل أذهان المدراء والقياديين والمشرفين بالمؤسسات الكبيرة خاصة التي تقوم على معايير التمييز والابتكار للوصول الى التطور ومواكبة التقنيات والعالم المتقدم، كما تتناول أسلوب الرفاه النفسي وجودة الحياة باعتبارهما أساليب نفسية تنعكس على الجانب الوظيفي وتعمل على حفز وتنمية الموارد البشرية ودعم قدراتهم خاصة وأن إدارة وحفز الموارد البشرية في المنظمات الحديثة أصبحت في حاجة ماسة إلى مهارات متطورة تختلف كثيرًا عما كان يحتاج إليه المديرون في الماضي.

وفي ظل وجود سياسة ابتكار على المستوى الوطني للإمارات العربية المتحدة، وأيضاً وجود العديد من جوائز الابتكار التي تتضمن معايير الابتكار فتأتي الدراسة الحالية للتوسع في ربط المتغيرات النفسية بالجانب المعرفي. وتتبع الأهمية النظرية من خلال تركيزها على متغيرات نفسية تعنى بالجانب الإيجابي وهي الرفاه النفسي وجودة الحياة وما يمكن ان تخدم كل من الموظفين أنفسهم بهذا المجال.

كما تأتي هذه الدراسة لكي تؤكد التوصيات حول تطبيق معايير الابتكار المؤسسي في المؤسسة، تأكيداً على جدواه في رفع كفاءة وفعالية المؤسسات والهيئات الحديثة. ويمكن أخيراً ان تعمل الدراسة الحالية على إثراء المكتبة في دراسات تعنى بجانب الرفاه النفسي وجودة الحياة مع الابتكار المؤسسي.

ثانياً: الأهمية التطبيقية

يمكن الاستفادة من نتائج هذه الدراسة لإعادة النظر في استقصاء مستوى الابتكار المؤسسي لدى الموظفين، كما إن الغالبية العظمى من البحوث والدراسات التي تناولت الاسهام النسبي للرفاه النفسي وجودة الحياة في الابتكار المؤسسي على مستوى الموظفين كانت معظمها في الدول المتقدمة ويكاد يكون نصيب الدول النامية من هذه الدراسات ضئيلاً.

وتكمن أهمية الدراسة الحالية في تعزيز الدراسات التنبؤية التي تربط الجانب النفسي بالعقلي، حيث سيستفيد منها كل من القائمين على الجانب النفسي في رعاية

الموظفين نفسياً، ويمكن ان يستفيد منها أيضاً القائمين على برامج الرعاية لمواهب وابتكارات الموظفين في الاستفادة منها في تطوير الابتكار المؤسسي لدى الموظفين. وتفيد الدراسة في دولة الامارات العربية المتحدة لمتخذي القرارات على صعيد اماره دبي وعلى صعيد الامارات ككل في اتخاذ قرارات حول اعتماد استراتيجيات وطنية في الرفاه النفسي، واستراتيجيات في جودة الحياة وأيضاً ايجاد برامج وطنية تعنى في تنمية الرفاه النفسي بأبعاده الستة، ويمكن الاستفادة من نتائج الدراسة وتطبيقها على الموظفين سنوياً لمتابعة الحالة النفسية والابتكارية للموظفين. كما يمكن الاستفادة من المقاييس الموجودة لتطبيقها على المستوى الوطني لجميع موظفي القطاع الحكومي في جميع المؤسسات.

وأخيراً يمكن أن تكون مفيدة أيضاً للباحثين للمساعدة في استقصاء التأثير النفسي لدى الموظفين على الجانب العقلي والمعرفي من جهة، بما ينعكس على تحسين القدرة المهنية لدى هؤلاء الموظفين.

5.1 أهداف الدراسة:

تهدف الدراسة الحالية التعرف إلى مستوى كل من الرفاه النفسي وجودة الحياة والابتكار المؤسسي من جهة، كما تسعى إلى التحقق من العلاقة بين الرفاه النفسي وجودة الحياة مع الابتكار المؤسسي، كما تهدف إلى التحقق من الاسهام النسبي لكل من الرفاه النفسي وجودة الحياة في الابتكار المؤسسي، ومعرفة امكانية وجود فروق ذات دلالة احصائية في الرفاه النفسي وجودة الحياة الابتكار المؤسسي تعزى للجنس والخبرة.

6.1 مصطلحات الدراسة

الرفاه النفسي:

عرف رايف وسينجر (Ryff.,& Singer, 2008) الرفاه النفسي Psychological Well-being بأنه يتمثل في الإحساس الإيجابي بحسن الحال كما يرصد بالمؤشرات السلوكية التي تدل على ارتفاع مستويات رضا الفرد عن ذاته وعن حياته بشكل عام وسعيه المتواصل لتحقيق أهداف شخصية ذات قيمة ومعنى بالنسبة

له واستقلالته في تحديد مسار حياته وإقامته لعلاقات اجتماعية متبادلة مع الآخرين والاستمرار فيها، كما ترتبط بالإحساس العام بالسعادة والسكينة والطمأنينة النفسية. التعريف الإجرائي: الدرجة التي يحصل عليها الموظف في هيئة كهرباء ومياه دبي على مقياس الرفاه النفسي المعد والذي يضم ستة أبعاد هي (نمو الشخصية- الاستقلالية، العلاقات الإيجابية مع الآخرين، تقبل الذات، معنى الحياة، والتمكن البيئي أو السيطرة على البيئة).

جودة الحياة:

تعرفه (منظمة الصحة العالمية) بوصفه أقرب التعريفات إلى توضيح المضامين العامة لهذا المفهوم، إذ ينظر فيه إلى جودة الحياة بوصفها " إدراك الفرد لوضعه في الحياة في سياق الثقافة والقيم التي يعيش فيها ومدى تطابق أو عدم تطابق ذلك مع: أهدافه، توقعاته، قيمه، واهتماماته المتعلقة بصحته البدنية، حالته النفسية، مستوى استقلاليته، علاقاته الاجتماعية، اعتقاداته الشخصية، وعلاقته بالبيئة بصفة عامة، وبالتالي فإن جودة الحياة بهذا المعنى تشير إلى تقييمات الفرد الذاتية لظروف حياته" (WHOQOL, 1998).

التعريف الإجرائي: الدرجة التي يحصل عليها الموظف في هيئة كهرباء ومياه دبي على مقياس جودة الحياة المطور في الدراسة الحالية.

الابتكار المؤسسي:

يقصد به تبني سياسة الابتكار لدى المؤسسة، ليمثل الابتكار أحد المدخلات الرئيسية للمدخلات التي تؤدي إلى الانتاجية وزيادة القدرة التنافسية لها حتى تحتل مكانة عالية أمام المؤسسات المنافسة لها (العامري، 2007).

التعريف الإجرائي: الدرجة التي يحصل عليها الموظف في هيئة كهرباء ومياه دبي على مقياس الابتكار المؤسسي المطور في الدراسة الحالية.

هيئة كهرباء ومياه دبي:

هي هيئة تأسست في الأول من يناير عام 1992 م بموجب مرسوم أصدره الشيخ مكتوم بن راشد آل مكتوم، لدمج شركة كهرباء دبي ودائرة مياه دبي اللتين كانتا تعملان بشكل مستقل منذ سنوات عديده، واللتان أسستا عام 1959 م، وقد قدمت

حكومة دبي الدعم الكامل لشركة الكهرباء ودائرة المياه بهدف توفير ما يحتاج إليه مواطنو دبي والمقيمون فيها من الطاقة الكهربائية والمياه باستمرار وبصورة مستقرة، كما إن الفلسفة الأساسية التي تنتهجها هيئة كهرباء ومياه دبي تتمثل في النظر إلى المستقبل دائماً والاستعداد له بالتخطيط العلمي بهدف تلبية الطلب المتزايد للمستهلكين على الطاقة الكهربائية والمياه. وبتطبيقها لهذه السياسة تمكنت هيئة كهرباء ومياه دبي من المضي قدماً في خدمة المستهلكين، وهي بذلك تؤدي دورها في المساهمة في النمو والازدهار الاقتصادي لدبي، ويعمل في هيئة كهرباء ومياه دبي حالياً ما يقرب من 11600 موظفاً من كافة المستويات التعليمية والوظيفية يبذلون جميعاً كل جهدهم لضمان أن تكون الخدمات التي توفرها الهيئة سواء من حيث الكمية أو النوعية على أعلى مستوى الكفاءة وباستمرار، وتقوم الهيئة حالياً بخدمة أكثر من 366 ألف مستهلك للطاقة الكهربائية وأكثر من 305 ألف مستهلك للمياه في إمارة دبي (موقع هيئة كهرباء ومياه دبي، 2020).

7.1 حدود الدراسة ومحدداتها

1. الحدود البشرية:

تم تطبيق هذه الدراسة على عينة من موظفي وموظفات هيئة كهرباء ومياه دبي.

2. الحدود الزمانية:

تم تطبيق هذه الدراسة خلال الفترة من 2020/9/1-2020/11/1.

3. الحدود المكانية:

تم تطبيق هذه الدراسة في دبي / الإمارات العربية المتحدة.

4. محددات الدراسة:

يقتصر تعميم نتائج هذه الدراسة على هيئة كهرباء ومياه دبي، كما يقتصر تعميم نتائج هذه الدراسة في ضوء خصائص صدق وثبات الأدوات التي تستخدم هذه الدراسة، ومدى دقة وجدية أفراد عينة الدراسة في الإجابة على المقاييس المستخدمة في هذه الدراسة. ومن الصعوبات التي واجهت الباحثة طبيعة الوضع الوبائي الذي منع التواصل المباشر بين الباحثة والموظفين.

الفصل الثاني

الاطار النظري والدراسات السابقة

1.2 الاطار النظري

يتناول الإطار النظري الحالي التطرق للحديث عن الرفاه النفسي ومن ثم جودة الحياة وبعد ذلك التطرق إلى الابتكار المؤسسي، ومن ثم الربط بين المتغيرات.

الرفاه النفسي:

إن الاهتمام بالرفاه النفسي للأفراد أو سعادتهم يعد عملاً جيداً في حد ذاته (Cameron., Dutton, & Quinn, 2003) كما أنه أفضل طريقة للاهتمام بتنمية الأفراد ودعم الأداء التنظيمي الجيد (Daniels & Harris, 2000) لا سيما وأن المشاعر الإيجابية بما فيها الشعور بالرفاه النفسي يمكن أن تدعم من إدراك العاملين للمعنى عبر العمل، كما يولد لديهم الرغبة في العمل لا لرغبة الحصول على الحوافز المالية والترقيات في الوظيفة فحسب وإنما أيضاً للشعور بالإنجاز الشخصي لما يسمى بأداء الوظيفة الجيدة.

يعد فينهوفن (Veenhoven, 2000) أن مفهوم الرفاه النفسي يحمل معنيين مختلفين، الأول موضوعي والثاني ذاتي Happiness and Subjective Well Being. وفي الحالة الأولى فإنها تكون مرادفة تقريباً لمفهوم الحرية Freedom، حيث تعني الرفاه النفسي عيش الفرد في سلام وحرية أي توافر ظروف جيدة وملائمة لحياته. وفي المعنى الذاتي للرفاهية، فإنها تعرف بأنها حالة عقلية State of mind تعكس شعور الفرد وتقديره المستقر لحياته، وهذا المعنى هو المعنى العادي للرفاهية. وبالتالي فالرفاهية تعرف على أنها هي الدرجة التي يقدر الفرد بطريقة كلية إيجابية كيفية الحياة الآنية التي يحياها.

ولا شك أن تناول الرفاه النفسي هو في صميمه تناول الشخصية المتمتعة بالصحة النفسية والتي يحددها (زهران، 2005)، وكيز (keyes, 2003) وفقاً لمحكين تشخيصيين هما الشعور بالمتعة والأداء أو الوظيفة الإيجابية وتحدد في الآتي: الشعور بالسعادة مع النفس ودلائل ذلك الشعور المنتظم بالبهجة والتمتع بروح طيبة والشعور بالسعادة والأمن والطمأنينة والرضا وامتلاء الحياة وهي في مجموعها

عناصر الانفعال الإيجابي على أن يشعر بها الفرد ولو لمدة الثلاثين يوماً الأخيرة، وشعور عام بالسعادة والرضا عن الحياة أو بعض مجالات الحياة، والشعور الإيجابي نحو الذات والحياة الماضية وقبول الجوانب المتعددة والمتباينة للذات، والشعور بالسعادة مع الآخرين ودلائل ذلك الشعور "القبول الاجتماعي" و"التحقيق الاجتماعي" "النضج الشخصي" و"الهدف في الحياة" و"الإسهام الاجتماعي" و"التمكن من البيئة" و"التماسك الاجتماعي" و"الاستقلالية" و"العلاقات الإيجابية مع الآخرين" و"التكامل الاجتماعي"

وأوضح فينهوفن (Veenhoven, 2000) إن مفهوم الرفاه النفسي يتضمن شعور الفرد بالحرية، كما يتضمن القدرة العقلية التي تعكس شعور الفرد وتقديره للحياة التي يعيشها. وعرفها جوبتا وكومار (Gupta & Kumar, 2010) بأنها التقويم الكلي لخبرات الفرد الانفعالية الموجبة والسلبية بالإضافة إلى تقويمه الإيجابي للرضا عن حياته.

ويشير فرانكلن (Franklin, 2010) إلى الرفاه النفسي على أنها ليست سلسلة من مواقف الفرح والبهجة العابرة Transient pleasure أو الحصول على الثروة والمال، أو لها علاقة بمعتقدات الفرد الدينية، بل هي حالة تتسم بالاستمرار حتى عندما يشعر الفرد بسوء، وأسلوب حياة تمكنه من إشباع حاجاته، وتحقيق له حياة إنسانية أفضل.

ويعرف رايف وسنجر الرفاه النفسي (Ryff & Singer, 2008) بأنها خبرة انفعالية وشعور داخلي يحس به الفرد، ويظهر خلال مجموعة من المؤشرات السلوكية التي تعطي مؤشراً على ارتفاع مستويات رضا الفرد عن حياته. ويعرفها سام مان (Samman, 2007) بأنها استخدام الفرد لكامل قدراته ومواهبه النفسية لتحقيق الذات والاستقلال والشعور بالسعادة والرضا من خلال وجود هدف للحياة وتواصل إيجابي مع الآخرين.

ومن الملاحظ في تعريفات الرفاه النفسي Wellbeing أنها دائماً ما يتم استبدالها بمصطلح الجودة quality وهذا ما يحدث خلط في التعريف وهذا ما دفع سترثم وشاز (Stratham & Chase, 2010) إلى استخدام مصطلح الرفاه النفسي

(Psychological Wellbeing PWB) فمن الناحية المفاهيمية من الصعب أن
نفصل الرفاه النفسي عن مفهوم الصحة النفسية. ومن الناحية العملية من الصعب أن
يجمع الشخص بين الرفاهية والمرض النفسي في وقت واحد.
كما تتميز الشخصية التي تمتاز بالرفاه النفسي بعدة سمات منها: الثقة بالنفس،
والقدرة على التفكير بطريقة واقعية (Wood, Fron, & Geraghty, 2010).

النظريات المفسرة للرفاه النفسي:

أولاً: تفسير "مارتين سيلجمان للرفاه النفسي

يرى " سيلجمان " أن الأشخاص الذين يتمتعون بالرفاه النفسي في حياتهم دائماً ما
يكون لديهم أسس قوية لاكتساب هذه الرفاهية، ويستخدمون فنيات في حياتهم تختلف
عن تلك الفنيات التي يستخدمها غير السعداء بحياتهم، وهذا ما يراه أيضاً كل من
ميهاالي وسكيزينتمهالي Mihaly & Csikszentmihlyi عند حديثهم عن الإبداع
والدور الذي تلعبه الحالة المزاجية في العملية الإبداعية من وقت لآخر، إذ أوضح
"سكيزينتمهالي" أن الراشد المبتكر يكون أكثر معاشة لفترات منظمة في حياته تسمى
"بالتدفق النفسي" Flow Psychology ، حيث يؤكد "سليجمان" على أن أفضل طريقة
لزيادة التدفق هي إدراك الفرد لمهاراته الطبيعية أو ما يطلق عليه التوقيع على نطاق
القوة، وعلى العكس من المواهب الفطرية، فإن الجمال البدني أو الفيزيقي، بوصفها
نقاط قوة تعدّ صفات أخلاقية ذات قيمة في جميع الثقافات، وأن كل فرد منا يحقق
درجة ما ترتفع بدرجتين أو ثلاثة في تلك الصفات، وعند التعبير عنها يكون الفرد في
مرحلة من مراحل التدفق؛ ولهذا كتب "سليجمان" عن الحياة الجيدة على أنها متضمنة
في السعادة التي يستخدم فيها الفرد نقاط القوة في حياته اليومية؛ وبهذا فإن الحياة التي
لها معنى تعدّ مكوناً إضافياً يمكن للفرد من خلاله استخدام نقاط القوة للتوجه نحو
المعرفة أو القوة أو الطيبة بوصفها من متطلبات الاستمتاع بالحياة (Benedict, 2002).

ثانياً: الرفاه النفسي حسب نظرية رايف (Ryff theory, 1989)

تدور نظرية "رايف" حول مفهوم الرفاه النفسي إذ إن شعور الفرد بالتوجه نحو
الحياة ينعكس في درجة إحساسه بالرفاهية التي حددها "رايف" بستة أبعاد يضم كل بعد

ست صفات تمثل هذه الصفات نقاط التقاط لتحديد معنى الرفاه النفسي (Ryff & Keyes, 1995)

أ- الاستقلالية **Autonomy**

تعرف ريف (Ryff, 1989) الاستقلالية أنها الشعور باستقلال وتفرد الذات، وأن يكون الفرد قادرًا على مواجهة الضغوط الاجتماعية والتفكير والتصرف بطرق خاصة به، وقدرته على تنظيم سلوكه من داخله وتقييم ذاته تبعًا لمعايير شخصية، والاستقلالية بهذا المعنى تشير إلى تفرد الذات **Self determination** وتقدير المصير.

ب- تقبل الذات **Self-acceptance**

إن تقبل الفرد لذاته يعني أن يتقبلها بإيجابياتها وسلبياتها وألا يرفضها أو يكرهها لأن رفض الذات أو كراهيتها يترتب عليه عجز الفرد عن تقبل الآخرين تقبلًا حقيقيًا، وتقبل الفرد لذاته لا يعني بالطبع الرضا السلبي عن الذات بل أن هذا التقبل لا يمنع من نقد الفرد لذاته ومحاسبتها وأن يقيم سلوكه باستمرار إلى أن يصل بالفرد لحالة من تطوير الذات، وهي تعني ألا يقنع الفرد بتقبل ذاته كما هي بل عليه أن يحاول تحسينها وتطويرها، والتحسين والتطوير يحدث بتأكيد جوانب القوة ومحاولة التغلب على النقائص ومناطق الضعف والتخلص من العيوب والتقليل من أثرها على الأقل فتقبل الذات بداية لتحسينها لأن من يرفض ذاته لن يحاول تطويرها.

ج- الهدف في الحياة **Purpose in life**

تشير ريف (Ryff, 1989) أن الهدف في الحياة من أهم المؤشرات الدالة على الصحة النفسية والرفاهة النفسية، ويتضمن هذا المتغير معتقدات الشخص حول هدفه في الحياة ومعنى حياته، كما أن مفهوم النضج **Maturity** يؤكد على الفهم العميق للهدف في الحياة وكذلك الشعور بالتوجه والقصد.

د- العلاقات الاجتماعية والإيجابية بالآخرين **Positive relationships with others**

تشير ريف (Ryff, 1989) أن العلاقات الإيجابية بالآخرين من أهم مؤشرات ومعالص الصحة النفسية والرفاهة النفسية حيث تشير إلى أهمية العلاقات البين شخصية

الدافئة والموثوق فيها، فالأشخاص المؤكدين لذواتهم يوصفوا بأنهم يمتلكون مشاعر قوية من التعاطف والحب لكل الكائنات البشرية، كما أنهم يمتلكون صداقات حميمة وهي أحد محكات النضج.

هـ- التمكن من البيئة Environmental mastery

تعتبر ريف (Ryff, 1989) القدرة على اختيار وخلق البيئة الملائمة لظروف الفرد وقيمه النفسية من أهم المؤشرات المحددة للصحة النفسية، ومن المعروف أن الشخص الناجح يستلزم المشاركة في مجالات وأنشطة ذات معنى ودلالة تتخطى الذات، وتتطلب عملية النمو مدى الحياة والقدرة على إدارة والتحكم في بيئة معقدة تشمل عددًا كبيرًا من الأنشطة الخارجية.

و- النضج الشخصي personal growth

تشير ريف (Ryff, 1989) أن النضج الشخصي من أهم المؤشرات الدالة على الرفاهة النفسية والصحة النفسية والوظيفة الإيجابية، ويعني الشعور المستمر بالنمو ونضج الذات وامتدادها والانفتاح على الخبرات الجديدة وإدراك الفرد لإمكاناته والتحسين المستمر في الذات والسلوك بمرور الوقت بما يعكس فعالية الذات.

ثالثًا: التصور النظري لزيمرمان

يرى زيمرمان (Zyrmman) أنه كلما تنامت رغباتنا وتزايدت تطلعاتنا مقارنة بالأجيال السابقة زاد عدم شعورنا بالرفاه النفسي وعدم رضانا بمعطيات العالم لنا، أي إن هناك علاقة ارتباطية بين تطور الأجيال وعدم الرضا، أو عدم الرفاه النفسي بالحياة لمجابهة المتطلبات العصرية المتجددة والمتغيرة جيلاً بعد جيل؛ ولهذا تقوم هذه النظرية على مبدئين أساسيين هما: المبدأ الأول: يدعونا إلى أن نكون سعداء بحياتنا فقط، وهذا المبدأ يؤكد على حتمية الرفاه النفسي بالحياة؛ إذ إنه لا يوجد اختيار آخر، ويرى أنه يجب على الفرد أن يدرك أن كل رغبة تظهر عنده إنما هي محصلة هذا العزم الأكيد، والرغبة الأكيدة للرفاهية النفسية بالحياة؛ ولهذا فإن على الفرد أن يردد وفق هذا المبدأ الأول من النظرية تلك المقولة التي ترى أن الفرد يمكنه أن يحقق الرفاه النفسي الأمثل بإنجاز ما هو مطلوب منه وليس بترك ذلك، أو العزوف عن أداء ما هو مكلف به. والمبدأ الثاني: وهو الذي ارتكزت عليه هذه النظرية: "دعونا نسعد أنفسنا"، فعلى

الفرد أن يدرك أن الجميع يتجه في نفس الاتجاه؛ لذا فعلى كل فرد أن يضع أهدافه نصب عينه وخاصة الأهداف التي تحقق له الرفاه النفسي، وأن ينطلق صوبها، لا أن يقف وينتظر أن يتحقق له هذا الهدف السعيد دونما سعي من جانبه، وعلى كل فرد أن يدرك أن أشكال الرفاه النفسي تختلف من شخص لآخر، ولكن لا يعنينا الاختلاف في شكل الرفاه النفسي قدر هروب هذه الرفاه النفسي منا أو غيابها عن الفرد (Zimmerman, 2007).

جودة الحياة: (Quality of life)

يرى فرانك (Frank) أن جودة الحياة هي مدى إدراك الفرد للعديد من الخبرات، وبالمفهوم الواسع شعور الفرد بالرضا مع وجود الضروريات في الحياة مثل الغذاء والسكن والمأوى، وما يصاحب هذا الإحساس من شعور بالسعادة وجودة الحياة بالمفهوم الضيق خلو الجسد من العاهات الجسدية (الهمص، 2010).

وقد عرف جوود (Goode) جودة الحياة على أنها: الدرجة التي يستمتع بها الفرد بالإمكانات ذات الأهمية المتاحة له في حياته وذلك في ثلاثة مجالات حياتية وهي الأسرة، والعمل، والصحة. وتعرف جودة الحياة على أنه المفهوم الذي يشير إلى السعادة والرضا عن الذات والحياة الجيدة (Andalman., Attkisson., Zima ., & Rosenblatt, 1999).

كما عرف كل من بافيثرا وباراني (Pavithra & Barani, 2012) جودة الحياة الوظيفية بأنها توفير بيئة عمل مناسبة للعاملين بالمنظمة لمساعدتهم على بناء علاقات طيبة والنهوض بصحتهم ورفاهيتهم ورضاهم الوظيفي وتنمية كفاءاتهم والتوازن بين العمل والحياة خارج نطاق أعمالهم مما يؤثر على الأداء الوظيفي الكلي.

وعرف كل من ادكهكاري وهيرساوا وتاكاكوبو وباندي (Adhikari., Hirasawa., Takakubo Pandey, 2012) جودة الحياة الوظيفية بأنها: هدف وعملية وفلسفة في آن واحد حيث يمثل الهدف التزام أي منظمة بتحسين العمل أما العملية فتتضمن الجهود المبذولة لتحقيق هذا الهدف من خلال إشراك الجميع في المنظمة من خلال التركيز بشدة على التنمية الفردية والتنظيمية والطرق المعمول بها وأخيرا فلسفة فهي تعلى الكرامة الإنسانية لجميع أفراد المنظمة.

وذكر كل من ناتارجان واننورنالالي (Natarjan & Annurnalai, 2011) أن ثقافة جودة الحياة الوظيفية تهدف إلى إيجاد منظمة خالية من الخوف يشارك فيها جميع العاملين بهمة وتخلق درجة عالية من الالتزام المتبادل لتحقيق احتياجات الفرد وتنميته وتحقيق أهداف المنظمة وتطويرها والمساهمة في تحقيق أهداف المجتمع. وغالباً ما ينظر إلى جودة حياة على أنها بناء مفاهيمي متعدد الأبعاد كما تم مناقشتها في الأدبيات الإدارية؛ حيث يشتمل هذا المفهوم بشكل عام على الأمن والسلامة في العمل، وأنظمة مكافأة أفضل، وأجر عادل ومنصف، ومجموعات عمل مشاركة ومتعاونة، وفرص أفضل للنمو (Havlovic, 1991) وتشير جودة حياة في بعض جوانبها إلى زيادة مشاركة العاملين في القرارات التي كان يقوم بها المدبرون، كما تتعكس في صورة تحسين الإنتاجية من خلال الاستخدام الأمثل للأفراد، هذا بالإضافة إلى تحسين الأمن والحالة الصحة ومشاركة العائد وتحسين الرضا الوظيفي (Anderson, 1988). ويرى كل من (Craig, & Jackson) أن جودة الحياة تتكون من ثلاثة أبعاد رئيسية وهي: الكينونة "Being"، والانتماء "Belonging"، والصيرورة "Becoming"، وحيث يمكن تلخيصها في الجدول التالي:

جدول (1)

أبعاد مكونات جودة الحياة (أبو حلاوة، 2007)

المجال	الأبعاد الفرعية	الأمثلة على الأبعاد الفرعية
الكينونة Being	الوجود البدني Physical being	1. القدرة البدنية على ممارسة الأنشطة الرياضية. 2. أساليب التغذية وأنواع المأكولات.
	الوجود النفسي Psychological being	1. التحرر من الضغوط والقلق. 2. الحالة المزاجية العامة للفرد (ارتياح/ عدم ارتياح)
	الوجود الروحي Spiritual being	1. وجود أمل في المستقبل. 2. أفكار الفرد الذاتية عن الصواب والخطأ.
الانتماء Belonging	الانتماء المكاني (البدني) physical belonging	1. المنزل التي أسكن فيها. 2. نطاق الجيران الذي يشمل الفرد.
	الانتماء الاجتماعي Social belonging	1. القرب من أعضاء الأسرة التي أعيش بها. 2. وجود أشخاص مقربين أو أصدقاء (شبكة العلاقات الاجتماعية).
	الانتماء المجتمعي Community belonging	1. توافر فرص الحصول على الخدمات المتخصصة (طبية واجتماعية...) 2. الأمان المالي.
الصيرورة Becoming	الصيرورة العلمية Practical becoming	1. القيام بأشياء حول منزلي. 2. العمل في وظيفة أو الذهاب إلى المدرسة.
	الصيرورة الترفيهية Leisure becoming	1. الأنشطة الترفيهية الخارجية (التنزه، الرياضة) 2. الأنشطة الترفيهية داخل المنزل (وسائل الإعلام والترفيه)
	الصيرورة التطويرية Growth becoming	1. تحسين الكفاءة البدنية والنفسية. 2. القدرة على التوافق مع متغيرات وتحديات الحياة.

الجدول مأخوذ من (أبو حلاوة، 2007) والمشار إليه في (نادية، 2016).

كما يرى بيترمان وكيلا (Peterman & Cella) أن جودة الحياة يمكن تقسيمها إلى سبعة أبعاد يمكن من خلالها قياس جودة الحياة عند الفرد هي: التوازن الانفعالي: ويتمثل في ضبط الانفعالات السلبية والايجابية كالحزن والكآبة والقلق وغيرها من الانفعالات، والحالة الصحية العامة للجسم، والاستقرار المهني: ويمثل

الرضا عن العمل بعداً هاماً في مستوى جودة الحياة، واستمرارية التواصل والعلاقات الاجتماعية خارج نطاق العائلة، والاستقرار الأسري: وتواصل العلاقات الايجابية داخل كيان الأسرة، والاستقرار الاقتصادي: وهو ما يرتبط بدخل الفرد الذي يُعينه على مواجهة الحياة، والتواءم الجنسي: ويرتبط ذلك بمدى رضا الفرد على صورة جسمه وحالة الرضا عن الشكل والمظهر العام (ابو يونس، 2013).

النظريات المفسرة لجودة الحياة:

أولاً: علم النفس الفردي لأدلر

يرى أدلر أن الهدف النهائي لنشاط الإنسان وكفاحه هو أن يحقق التفوق، والتفوق يأتي على نوعين: أولاً: يتخذ شكل الرغبة في القوة والسيطرة على الآخرين وهو هدف خاطئ يمارسه الفرد العصبي، وثانياً: يتخذ شكل الكفاح من أجل التفوق نحو الكمال بطريقة تحقيق جودة الحياة والسعادة فيها وهو هدف صحيح يمارسه الأفراد الأصحاء (Corey، 2011).

ثانياً: الاتجاه الاجتماعي لباندورا

إن الاهتمام بدراسات جودة الحياة قد بدأت منذ فترة طويلة وقد ركزت على المؤشرات الموضوعية في الحياة مثل معدلات المواليد، معدلات الوفيات، معدل ضحايا المرض، نوعية السكن، المستويات التعليمية لأفراد المجتمع، إضافة إلى مستوى الدخل، وهذه المؤشرات تختلف من مجتمع إلى آخر، وترتبط جودة الحياة بطبيعة العمل الذي يقوم به الفرد وما يجنيه من عائد مادي من وراء عمله ومكانته المهنية وتأثيره على الحياة، ويرى العديد من الباحثين أن علاقة الفرد مع الزملاء تعد من العوامل الفعالة في تحقيق جودة الحياة فهي تؤثر بدرجة ملحوظة على رضا أو عدم رضا الفرد عن عمله (Sharf, 2016).

ثالثاً: التوجه المعرفي

يركز هذا المنظور في تفسيره لجودة الحياة على فكرتين أساسيتين وهما: الأولى: ان طبيعة ادراك الفرد هي التي تحدد شعوره بجودة الحياة، والثانية: في اطار الاختلاف الإدراكي الحاصل بين الأفراد، فإن العوامل الذاتية هي الأقوى أثراً من

العوامل الموضوعية في درجة شعورهم بجودة الحياة. ووفق ذلك، وفي هذا المنظور تبرز لدينا نظريتان حديثتان في تفسير جودة الحياة (Sharf, 2016).

رابعاً: نموذج فنتجودت وآخرون (Vantgaudt et al)

حيث يشير هذا النموذج إلى أنه يمكن تفسير جودة الحياة من خلال ثلاثة أبعاد أساسية وهي كالتالي: جودة الحياة الذاتية: وتمثل الرضا عن الحياة والهناء، والسعادة، ومعنى الحياة، وجودة الحياة الموضوعية أو الخارجية: وتتمثل في التنظيم البيولوجي، وإدراك الإمكانيات الحياتية، وإنجاز الحاجات، والمعايير الثقافية، والوجه البيولوجي والتي تشير إلى الوجود البشري (سليمان، 2009).

خامساً: العلاج الوجودي

يرى فرانكل أن جودة الحياة تعني للشخص الاهتمام بأن يكون له معنى وكما كان له معنى مناسب بالحياة بغض النظر عما يمتلكه ، فإن له جودة حياة مناسبة، بينما عندما يكون لديه معنى منخفض حتى لو امتلك بعض الأموال أو الأولاد أو الشهادات فإن جودة حياته ستكون منخفضة، وبالتالي يحتاج الى أن يصبح لكل شيء في حياته معنى حتى لو كان مؤلم له، كالمرض مثلاً، أو الفقر مثلاً، أو حتى موت عزيز، ويرى فرانكل في نظريته لمعنى الحياة أن الجودة المرتفعة للحياة تدل على وجود معنى مرتفع (Corey, 2011).

الابتكار المؤسسي:

عرف " تورانس " التفكير الابتكاري على أنه عملية تجعل الفرد حساساً وواعياً للثغرات والاختلاف في المعلومات والعوامل المفقودة، ثم البحث عن علامات ومؤشرات في الموقف، وجمع المعلومات، ووضع الفروض وإعادة اختبارها، وإمكانية تعديلها (Torrance, 1962).

وأجمع الباحثون والدارسون على أن تفسير الابتكار يتم في مراحل تراكمية مترابطة، ولا تتم العملية ابتكارية إلا إذا مر الفرد بجميع المراحل، وهذه المراحل ذكرها جيلفورد (Guilford, 1985) على النحو التالي:

أ - مرحلة الإعداد والتحضير (جمع المعلومات) Preparation:

تعتبر مرحلة الإعداد من أهم المراحل في العملية الابتكارية، حيث يتم فيها تحسس المشكلة التي يبحثها المبتكر وتحديد أبعادها وعناصرها وجمع المعلومات التي تساعد على حلها.

ب - مرحلة الكمون والاحتضان أو البلوغ (ترتيب وانتظار) Incubation:

يؤكد جيلفورد (Guilford) على العمليات العقلية وضرورة تقسيمها، لأن المسؤولية تعود إليها وليس إلى اللاشعور الذي يصعب دراسته إجرائياً. لذا يرى جيلفورد أن هذه المرحلة لا يمكن أن توفر معلومات يقينية عما يحدث من عمليات عقلية، إذ إن الكمون يجري في منطقة من الذهن يطلق عليه اللاشعور، لا يحل المشكلة، بل هو فقط يلقي بالمشكلة بعيداً عن الشعور، وعندئذ يشعر الباحث أنه قد أراح نفسه من متابعتها.

ج - مرحلة الإلهام والإشراق (اللحظة الابتكارية) Illumination:

يرى وودورث (Wood Worth) أن الإشراق أو ظهور الحل الحاذق بعد غيابه إنما يحدث نتيجة لترك المشكلة جانبا وإعطاء الذهن فرصة ليستريح بعد تشبعه بالموضوع تشبعا كاملاً، مما يعطي الذهن فرصة للتخلص من التفكير غير الصحيح واتجاهه.

د - مرحلة التحقق (إعادة النظر) Verification:

تشمل مرحلة التحقق عملية تصفية للأفكار والعلاقات والروابط المختلفة بقصد تنقية الفكرة المبتكرة ليحقق المبتكر الرضا النفسي الذي يتوقف على الاقتناع وتحقيق الذات، وتتم عملية التنقية على أساس إبعاد العلاقات غير الأساسية وتأكيد الأساسية منها. وتعتبر مرحلة التحقق عملاً واقعياً إجرائياً، حيث يعمل المبتكر على إحكام الروابط بين العلاقات بالزيادة مرة، والنقص مرة أخرى، فهي تتضمن الملاحظة العملية والتجريب للفكرة المبتكرة.

ومن خلال دراسة معالم الابتكار وأثاره يمكن انجاز المراحل التي تمر بها

عملية الابتكار بما يأتي: (نصير والعزاوي، 2015)

1.مرحلة (التصور) أو الإدراك: Recognition

تبدأ الخطوة الأساسية للإبداع الناجح بفكرة جديدة أو تصور كامل للإمكانات التكنولوجية والاحتياجات المطلوبة، إضافة لدراسة المنافع الاقتصادية أو الاجتماعية التي يأخذها المبدع بنظر الاعتبار، أو طبيعة الطلب المتوقع (المحتمل)، ومقارنة المنافع المتوقعة بكلفة الانتاج المطلوب.

2.مرحلة تكوين الفكرة Idea Formulation:

مرحلة تكوين الفكرة هي العملية الأساسية الثانية في مرحلة الابداع، حيث ان تصميم المحتوى يشتمل على تحديد الطلب المتوقع والتكنولوجيا المحتملة لتكوين التصميم. وهذه الخطوة هي عمل مبدع وخلاق لتوحيد كل العوامل المطلوب اعتمادها. كما أن هذه تمثل عملية تقييم (Evaluation) تصاحب ادارة الابداع في كل مراحله المطلوبة، اذ يتقرر في ضوءها ما اذا كان الامر ممكناً في الاستمرار، أو كانت هنالك ضرورة للتوقف عن العمل.

3.مرحلة معالجة المشكلة Problem – Solving

ترافق هذه الخطة عملية الابداع بشكل مستمر حيث تصاحب ذلك ظهور بعض المشكلات أو المعوقات التي يجب ان تتخذ بشأنها المعالجات الممكنة فان المشروع توقف أو يلغى العمل به.

4.مرحلة الحل Solution:

إذا ما نجحت نشاطات حل المشكلات، تأتي هذه المرحلة التي يكون الابداع فيها قد وجد وتحقق نجاح المشروع المستهدف. فاذا تحقق المشروع من خلال الامكانات التكنولوجية المتاحة سمي هذا النوع الابداعي بالتبني (Innovation by Adoption). أما اذا لم تحقق الموارد التكنولوجية المتاحة امكانية التنفيذ فان المنظمة تلجأ إلى اعتماد المرحلة الاخرى من مراحل الابداع وهي مرحلة التطوير (Development).

5.مرحلة التطوير Development:

تمثل هذه المرحلة احدى صور عدم التأكد التي يواجهها المبدع، حيث أن امكانية قياس الحاجة إلى التكنولوجيا المتوقعة لإكمال المشروع تكون غير معروفة

عادةً لذلك يحاول المبدع أن يحل مشكلات عدم التأكد من خلال الأخذ بالنظر حاجة السوق، والعقبات الانتاجية المرافقة لذلك. ولا يمكن تحقق الابداع الا حينما يتم تقديم السلع والخدمات (المخرجات) فعلاً للسوق.

6. مرحلة الاستعمال أو الانتشار Utilization & Diffusion:

تمثل هذه المرحلة الخطوة النهائية في عملية الابتكار، حيث يتم استعمال الابداع أو انتشار فكرة الابداع والنتائج المتحققة منها. وغالباً ما تكون المدة الأولى من تشغيل المشروع (تنفيذ الفكرة) عالية الكلفة، بسبب ما تتحمله المنظمة من كلف استثمارية وتشغيلية، واحتمال وجود طاقات انتاجية فائضة، تنتظر الاستخدام الأعلى في المستقبل.

ويؤكد العديد من الباحثين والدارسين في مجال الابتكار أن الخصائص المميزة للمفكرين المبتكرين تتمثل بأنهم: يميلون إلى تحمل المسؤولية عن أعمالهم، ويرون في الفشل طريقة لتعريف وتنقيح ومراجعة الفكرة (تعديل الأفكار وإعادة التوازن)، ويستقبلون المعلومات دائماً دونما تحيز، ولديهم أبنية وتنظيمات معرفية، ويمتلكون القدرة على تحمل الغموض والنهايات الواسعة أو الأسئلة غير المجابة، وينظرون إلى النشاطات ويقومون بها كأساليب لحل المشكلات، بدلاً من اعتبارها أعمال من الإلهام، ومرنون في تفكيرهم، ويغامرون إلى أبعد من الحلول المألوفة والشائعة، ولا يرضخون لاستراتيجيات حل المشكلات المألوفة، ويمتلكون مستويات عالية من الثقة بالنفس، أي الثقة في تنفيذ ما يريد، ويمتلكون الفضول وحب الاستطلاع وسعة الأفق والخيال، ودوام التساؤل لاختبار الأشياء ومعالجتها، والطموح والدافعية الداخلية، ولا يخافون من المخاطرة أو الخطأ ومستعدون لقبول النقد، ويدركون أن الأخطاء ليست نقطة النهاية في حل المشكلات، فهم يستخدمونها كجزء من عملية التعلم، والتي تقودهم خطوة إضافية نحو النجاح، ويميلون إلى الاعتماد على الذات، ولا يميلون لقبول الأشياء كما هي، فهم لا يتبعون الأساليب الروتينية في أعمالهم، ويحاولون البحث عما هو غير موجود بشكل نشط وفعال، والانفتاح على الخبرات الجديدة، ويفضلون العمل على المسائل والمواقف المعقدة، ولا يحبون السلطة ويقاومون الضغوطات الاجتماعية، ويقيمون سلوكياتهم بمعايير عالية (Ormord, 1995).

بينما يعرف التميز المؤسسي بأنه الجهود التنظيمية المخططة التي تهدف إلى تحقيق الميزات التنافسية الدائمة للمؤسسة، لأن السمة الأساسية للعصر هي التغيير في كل شيء، وعلى كل مستوى، وفي أي وقت (الدوري، 2010).

كما يعرف التميز المؤسسي بأنه تلك الممارسة الجيدة الموجهة بالهدف، والإدارة من خلال العمليات والحقائق، وتطوير ومشاركة الأفراد، والتعلم المستمر، والابتكار والتحسين، وتطوير الخدمات المقدمة، والمسؤولية اتجاه المجتمع (الشمراي، 2009). وقد اتفق بعض الباحثين حول مجموعة من المبادئ الأساسية التي يركز عليها التميز المؤسسي، وتسهم بفعالية في نجاح المؤسسات في تحقيقه واستمراره وتتضمن ما يلي (بطاح، 2006)

1. الاستمرارية: يقضي هذا المبدأ إلى الاستمرارية في الاتجاه إلى التميز، وهذا من منطق أن ما تتميز به الآن سيكون إذا أفضل له بالمستقبل، ولذلك فعملية التميز المؤسسي يجب أن تكون عملية مستمرة.

2. الشمولية: حيث إن تحقيق التميز في الخدمة لا يعني أداء جزئية معينة منها بصورة أفضل، ولكنه يتحقق بشمولية التميز في أكثر من جزئية تحقق 1% أفضل في أداء كل جزئية.

3. التركيز على التوقعات المستقبلية: حيث إن التميز المؤسسي الحقيقي لا ينبع من التميز، فيما هو كائن إنما فيما سيكون، وهذا يعني ضرورة دراسة التوقعات المستقبلية للمستفيد، ومحاولة التميز حتى يتحقق عنصر السبق والانفراد مع ضمان الإشباع لحاجات المستفيد.

4. توافر مقومات التميز: حيث يؤيد العالم دافيز ((Davies في مقولته بأن التميز المؤسسي له مقومات ولا يتم التميز بالأقوال والشعارات والتصريحات، إن من يريد التميز المؤسسي الحقيقي لابد أن يبني هذا التميز على عدة مقومات من أهمها ما يلي: مناخ عمل قوي، وقيم عمل راسخة، وقيادة قوية مستقرة، وتعيين أفضل العناصر البشرية، وتحقيق الأرباح باعتبارها إحدى القيم الرئيسة، والميل للاستثمار في المنتجات الجديدة، وتوطيد العلاقة مع المستفيدين، والاستثمار في التدريب وتطوير الكوادر والقيادات، ونظام فعال للمعلومات الإدارية، وإجراءات عمل سهلة

ومتوازنة، والقناعة بأهمية الابتكار، والقناعة بأهمية الموارد البشرية وقدراتهم الكامنة.

5. التركيز على الأشياء التي تحقق الصدارة والتفوق: حيث إن التميز المؤسسي لكي يكون مجدياً وملحوظاً يتحتم أن يكون متمركزاً على الأشياء التي تحقق ميزة الصدارة، وألا نبعثر جهودنا في أمور لا تحقق ميزة التفوق وهذا مبدأ مهم لاستمرار التميز الإداري لفترة طويلة وبصورة مجدية.

6. تشجيع الابتكار والتفكير المبدع: حيث يعتبر هذا المبدأ من أهم المبادئ الأساسية للتميز المؤسسي وضرورة شيوع فلسفة عامة تشجع على التفكير الابتكاري والمبادرة إليه دون خوف من الفشل أو العقاب مع إعطاء الصلاحيات اللازمة لذلك، ورصد المكافآت للمبتكرين.

7. الإحساس الدائم بالحاجة للتعلم: فلو افترضت المنظمة أنها وصلت إلى الكمال في تحقيق أهدافها ورسمت فلسفتها واستراتيجياتها على هذا الأساس فإن هذا الاتجاه يدعو إلى البعد عن أي تميز عن المنافسين، إنما يتطلب الأمر الإحساس الدائم بعدم الكمال والسعي الدؤوب إلى الأفضل والأحسن وهذا ما يدعو إلى التعلم والتميز عن الآخرين، وأن نبعد كل البعد عن التكلم بأمجاد الماضي ونتكلم عن أمجاد الحاضر والمستقبل.

8. المناخ الملائم للعمل: لاشك أن توافر المناخ الملائم للعمل والمحفز له يساعد على التميز الإداري، وأن سعي القيادات العليا إلى توفير مثل هذا المناخ يعتبر خطوة أساسية يركز عليها للوصول إلى التميز الإداري وتتركز الأعمدة الرئيسة للمناخ الملائم للعمل في توافر ثلاثة عناصر أساسية هي: الفلسفة الإدارية المهيمنة على فكر القادة في المنظمة، وعادات العمل اليومية التي يتبعها المنسوبون في إدارة أعمالهم، والقدوة التي يقدمها هؤلاء القادة المنسوبين بالمنظمة.

يمكن النظر إلى الابتكار المؤسسي كمنظومة متكاملة من المدخلات والعمليات والمخرجات والتغذية الراجعة تهدف إلى التحسين المستمر، وتهتم بجميع العناصر، فالتميز المؤسسي لا يتوقف عند تحقيق الأهداف فحسب، إنما هو منهجية عملية متكاملة تستند على مجموعة من المبادئ والتي لا بد من تحويلها إلى واقع فعلي تكون

بمثابة قواعد للسلوك العلمي التطبيقي لتحقيق الجودة والتميز، وتتضمن أبعاد التميز المؤسسي ما يلي حسبما ذكر عامر (2007):

1. البعد المؤسسي: ويشمل هذا البعد على التخطيط الاستراتيجي للجودة وتشمل وضع رؤية ورسالة الهيئة لتحقيق الجودة، والقيادة الفعالة والمشاركة والالتزام التام منها، ودعم جهود التغيير والتحسين، وبناء الشراكات المجتمعية والتعاون مع المؤسسات المختلفة في المجتمع.

2. البعد التنظيمي: ويشتمل على ترسيخ ثقافة الجودة ونشر مفاهيمها وأنظمتها والتعريف بأهميتها ومزايا وفوائد تطبيقها، والتحسين والتطوير المستمر للعمليات الإدارية والتعليمية والتي تشمل جميع مدخلات وعمليات ومخرجات النظام التعليمي، والوقاية من الأخطاء ومنع وقوعها (ضمان الجودة) والمراجعة المستمرة للعمليات والبرامج للبحث عن المشكلات والانحرافات وحلها بدلا من انتظار وقوعها، والقضاء على مسبباتها، والتدريب والتعليم، والتأهيل المستمر للعاملين على اختلاف مستوياتهم للقيام بأعمالهم بكل إتقان، وتكوين حلقات الجودة وفرق العمل لضمان الجودة وتحسينها بكل وحده إدارية وقسم، وتحديد معايير ومواصفات لقياس جودة الأداء ووضع مؤشرات الانجاز.

3. البعد التقني: ويشمل هذا البعد على أن تكون القرارات مبنية على الحقائق (الإدارة بالحقائق)، واستخدام الأساليب الإحصائية والتقنيات الحديثة للقياس والتحليل ورصد الانحرافات في الأداء لضمان المدخلات والعمليات والمخرجات ومن هذه الأساليب: تحليل البيانات، وتحليل السبب والنتيجة، والجداول الإحصائية، وخرائط باريتو، والرسوم البيانية المتدرجة، وقائمة الفحص، والاهتمام باستخدام المقارنات والقياسات المرجعية من خلال المراقبة المستمرة للأداء الإداري والتعليمي، ومقارنته بالمستويات الوطنية والدولية المعتمدة.

4. البعد الفردي: ويشمل هذا البعد على التغلب على مقاومة التغيير لدى العاملين، والمشاركة الفعالة في جهود الجودة وإيجاد البيئة الايجابية الداعمة للعمل نحو الجودة والمحافظة على الروح المعنوية العالية للموظفين وتعميق العلاقات الإنسانية

الحسنة، وتشجيع المبادأة واحترام الآراء المختلفة وتمكين العاملين والاستفادة من كل فرد في الجامعة بغض النظر عن منصبه للمشاركة في جهود تحقيق الجودة.

كما يمكن التمييز بين ثلاث مستويات للابتكار في المنظمة (سالم، 2006)

1. الابتكار على المستوى الفردي : إنه مجمل ما يملكه الفرد من قدرات على الابتكار لتطوير العمل، وقد اختلف الباحثون في هذا المستوى من الإبداع، حول ما كان كل فرد مبدع إذا ما توفرت لديه مجموعة من الظروف المساعدة أو أن الابتكار حكر على بعض الأفراد الذين يمتلكون قدرات وسمات إبداعية دون غيرهم. ومن بين خصائص الفرد المبتكر: المعرفة: وهو مجموع جمعه الفرد من معارف من خلال قراءاته، ممارساته، معاشته للأحداث والأعمال، والتعليم: وخاصة اكتساب القدرة على مواجهة مسائل ومناهج لحلها، والذكاء: وهو التمتع بالقدرات التفكيرية على تكوين علاقات مرنة بين الأشياء، والشخصية: تتسم شخصية المبدع بروح المخاطرة وقوة المثابرة والانفتاح على الآراء الجديدة وكذا الفضول.

2. الابتكار على مستوى الجماعات: حيث تكون هناك جماعات محددة في العمل، تتعاون فيما بينها لتطبيق الأفكار التي يحملونها وتغيير الشيء نحو الأفضل، كأن تكون هناك جماعة فنية في قسم الإنتاج. أما عن العوامل التي تؤثر في الأداء الإبداعي للجماعة فهي بنية الجماعة، خصائصها، آليات عملها، بالإضافة إلى عوامل خارجية، كالسياق التنظيمي الذي يحيط بظروف الابتكار أو التفاعل الاجتماعي بين أفراد الجماعة (Peretti, 2001).

3. الابتكار على مستوى المنظمات: الابتكار على مستوى المنظمات هو حصيلة الابتكار لنظام اقتصادي معقد، يعمل بدلالة الابتكار الفردي والابتكار الجماعي والمؤثرات السياقية (التنظيمية) الداخلية، بما فيها التي تأتي من البيئة الخارجية، ويشير الابتكار عند هذا المستوى، إلى المنظمات القادرة على تطوير نفسها بدون تدخل خارجي، إذ يمكن القول أن النظام نظام مبتكر في حالة قدرته على التطوير في مجالات مجهولة، أو محددة سابقا، وهو التعريف التي تم تحديده حسب المشروع الأوروبي الذي قاده جامعة يودن الإيطالية (الحسيني، 2000)

ويدعم الابتكار قوة المنظمة من خلال تمييزها عن المنظمات الأخرى، كما أن الإدارة التقليدية أصبحت غير ممكنة في الوقت الحالي لما لها من عواقب وخيمة، فهي تحوّل الأفراد العاملين إلى بيروقراطيين، وتسلب قدرتهم على الإبداع والتفكير (الزهري، 2002). حيث أن الإبداع الإداري يتمثل بالقدرة على ابتكار أساليب ووسائل للعمل، والتي يكون من شأنها تحسين ظروف العمل، وتحفيز أداء العاملين وقدراتهم وزيادة مواهبهم لتحقيق الأهداف الإنتاجية والأدائية الأفضل (القطاونة، 2000).

ويمتاز الابتكار أيضا بشكل عام بعدة مهارات وهي:

1- الأصالة: وهي المقدرة على إنتاج الأفكار الجديدة النادرة والمفيدة وغير المرتبطة بتكرار أفكار سابقة، وهي إنتاج غير مألوف وبعيد المدى، والأصالة هي القدرة على إنتاج استجابات أصيلة أي قليلة التكرار بالمعنى الإحصائي داخل الجماعة التي ينتمي إليها الفرد، أي أنه كلما قلت درجة شيوع الفكرة زادت درجة أصالتها.

2- الطلاقة: تعني قدرة الشخص على إنتاج كمية كبيرة من الأفكار، تفوق المتوسط العام، في غضون فترة زمنية محددة، ويقال أن الطلاقة بنك القدرة الابتكارية، (لذا فمن المرجح أن يتميز الشخص المبدع بالطلاقة في التفكير، وتحدد الطلاقة في حدود كمية مقاسة بعدد الاستجابات وسرعة صدورها .

3- المرونة: وهي المقدرة على اتخاذ الطرق المختلفة والتفكير بطرق مختلفة أو بتصنيف مختلف عن التصنيف العادي، والنظر للمشكلة من أبعاد مختلفة، وهي درجة السهولة التي يغيّر بها الشخص موقفاً أو وجهة نظر معينة، وعدم التعصب لأفكار بحد ذاتها، كما أنها تعني النظر إلى الأشياء من عدة زوايا.

4- الحساسية للمشكلات: ويقصد بها الوعي بوجود مشكلات أو حاجات أو عناصر ضعف في البيئة أو الموقف، ويعني ذلك أن بعض الأفراد أسرع من غيرهم في ملاحظة المشكلة والتحقق من وجودها في الموقف، ولا شك أن اكتشاف المشكلة يمثل خطوة أولى في عملية البحث عن حل لها، ويرتبط بهذه القدرة ملاحظة أشياء غير عادية أو محيرة في محيط الفرد.

5- قبول المخاطرة: هي مدى شجاعة الفرد في تعريض نفسه للفشل أو النقد وتقديم تخمينات والعمل تحت ظروف غامضة والدفاع عن أفكاره الخاصة. كما تعني أخذ

زمام المبادرة في تبني الأفكار والأساليب الجديدة والبحث عن حلول لها، في الوقت نفسه الذي يكون فيه الفرد قابلاً لتحمل المخاطر الناتجة عن الأعمال التي يقوم بها، ولديه الاستعداد لمواجهة المسؤوليات المترتبة على ذلك، وفي ميدان العمل الإداري يكون المديرون الواعدون واعين لأهمية عنصر المخاطرة في استثمار الطاقات الابتكارية لدى العاملين وتحسين المناخ التنظيمي، ومدرّكين لحاجة العاملين للمساعدة والدعم للتغلب على التردد في تحمل الآثار المترتبة على المخاطر (Torrance, 1973 &)

وللأداء عناصر أو مكونات أساسية بدونها لا يمكن التحدث عن وجود أداء فعّال، وذلك يعود لأهميتها في قياس وتحديد مستوى الأداء للعاملين في المنظمات، وقد اتجه الباحثون للتعرف على عناصر أو مكونات الأداء من أجل الخروج بمزيد من المساهمات لدعم وتنمية فاعلية الأداء الوظيفي للعاملين. ومن هذه المساهمات ما ذكره (درة، 2003) وذلك بالإشارة إلى عناصر الأداء التالية:

- أ- كفايات الموظف: وهي تعني ما لدى الموظف من معلومات ومهارات واتجاهات وقيم، وهي تمثل خصائصه الأساسية التي تنتج أداءً فعالاً يقوم به ذلك الموظف.
- ب- متطلبات العمل (الوظيفية): وتشمل المهام والمسؤوليات أو الأدوار والمهارات والخبرات التي يتطلبها عمل من الأعمال أو وظيفة من الوظائف.
- ج- بيئة التنظيم: وتتضمن العوامل الداخلية التي تؤثر في الأداء الفعّال: التنظيم وهيكله وأهدافه وموارده ومركزه الاستراتيجي والإجراءات المستخدمة، والعوامل الخارجية مثل العوامل الاقتصادية والاجتماعية والتكنولوجية والحضارية والسياسية والقانونية.
- د. محددات ومعايير الأداء الوظيفي: يتطلب تحديد مستوى الأداء الفردي معرفة العوامل التي تحدد هذا المستوى والتفاعل بينها، ونظراً لتعدد هذه العوامل وصعوبة معرفة درجة تأثير كل منها على الأداء، واختلاف نتائج الدراسات السابقة التي تناولت هذا الموضوع، فإن الباحثين يواجهون عدة صعوبات في تحديد العوامل المؤثرة على الأداء ومدى التفاعل بينها (درة، 2003).

ويمكن إجمال الإيجابيات التي توفرها ظاهرة الابتكار المؤسسي في كونه يحسن خدمات التنظيم بما يعود بالنفع على المنظمة والفرد، ويساهم في تنمية القدرات الفكرية

والعقلية للعاملين في التنظيم عن طريق إتاحة الفرص لهم في اختيار تلك القدرات، ويستغل بشكل أفضل الموارد المالية عن طريق استخدام أساليب عملية تتواءم مع التطورات الحديثة، ويصبح لديه القدرة على إحداث التوازن بين الإمكانيات المادية والبشرية المتاحة، ويصبح لديه حسن في استغلال الموارد البشرية والاستفادة من قدراتهم عن طريق إتاحة الفرص لها في البحث عن الجديد في مجال العمل والتحديث المستمر لأنظمة العمل بما يتفق مع التغيرات المحيطة (بن موسى، 2013).

ومن أبرز المعوقات التي تم التوصل إليها، قائمة "دانزنج، ونيفيس" (Danzing, & Nevis)، أمام تنمية الابتكار لدى الأفراد على النحو التالي: الخوف من الفشل، والتردد وعدم الثقة، والخوف من المجهول، ونقص الموارد، والحاجة للتوازن، والتقييد بالأعراف والتقاليد القديمة، والحياة التخيلية الفقيرة، والتردد في الانطلاق، والفقر في الجانب الوجداني، والتردد في إحداث التأثير الفعال في الآخرين، وتجنب الإحباط، والتأكيد أو اليقين المبالغ فيه، وعدم تكامل عنصري الذكورة والأنوثة، والبلادة الحسية ونقص الحساسية للمشكلات (جابر، 2002).

الربط بين المتغيرات لدى الموظفين:

يرى كافن وماسون (Gavin & Mason, 2004) أنه عندما تحرص المنظمة على خلق المعنى لعاملها، فإن ذلك يجعلهم أكثر صحة وسعادة. وعندما يصبح هؤلاء العاملون أكثر صحة وسعادة، فإن ذلك يدفعهم إلى أن يكونوا أكثر إنتاجية في الأجل الطويل.

فالرفاه النفسي هو الدرجة التي يقدر بها الفرد أن الجودة الكلية لحياته هي تلك التي يتمناها (Blanch Flower, et al, 2004). ويرى برادبوم (Bradburn, 1969) أن السعادة تعبر عن درجة توافق الفرد مع البيئة المحيطة. معلاً ذلك بأن هذه الرؤية للسعادة تساعدنا على الخروج من مأزق النظر إلى السعادة باعتبارها مؤشراً للصحة النفسية والذي أكدت عليه (Jahoda, 1958) حيث ذكرت أن السعادة هي معيار يستخدم غالباً للتعبير عن الصحة النفسية الإيجابية، إلا أنه يعد غير كاف، ففي أحوال عديدة يشعر الفرد بالسعادة، إلا أنه يعاني من اضطرابات نفسية، فالصحة النفسية تتكون من المشاعر والسلوكيات والأفكار الملائمة للموقف.

وقد استحوذ مفهوم جودة حياة على مجال واسع من الظواهر التنظيمية سواء في شكله الكلي والموضوعي أو في أحد أبعاده ومكوناته (Loscocco & Roschelle, 1991). ويشير مفهوم جودة الحياة إلى توفير المنظمة لعوامل وأبعاد حياة وظيفية أفضل للعاملين بها، ويتطلب ذلك انتهاج سياسات للموارد البشرية تمكن من توفير حياة وظيفية تشبع حاجاتهم، وتحقق أداء أفضل للمنظمة (Nirenberg, 1986).

وترتبط جودة حياة بما يقوم به الفرد من عمل أو ما يشغله من وظيفة، وما يجنيه من عائد، وما يمكنه أن يوفر العمل من فرص للحراك المهني والمكانة المهنية، ومع ما يحمله ذلك من تأثير إيجابي على حياة العاملين وعلى أدائهم المهني، ومن ثم أداء الهيئة ككل. وتتمحور برامج جودة حياة في تحقيق هدفين معاً (Gupta & Sharma, 2010): تعزيز إنتاجية الهيئة من جهة وتحقيق رضا العاملين من جهة أخرى، وهناك اعتقاد بأن جودة حياة تذهب إلى أبعد من تقييم الفرد لنواتج علاقات العمل؛ فلقد لوحظ أن الموظف قد يشعر بدرجة عالية من جودة حياة عندما يكون لديه شعوراً إيجابياً نحو وظيفته وآفاقها المستقبلية؛ مما يحفزه على البقاء في الوظيفة، والقيام بأداء متميز فيها، وإحداث ربط جيد بين حياته الوظيفية وحياته الاجتماعية الخاصة.

وهناك عدة مظاهر تشير إلى الجهود المبذولة لتحسين جودة الحياة في المؤسسات، ومنها لدى كومباس (Campos, 2006) الأجر المناسب والعادل والذي يتناسب مع المجهود الذي يبذله الفرد وخبرته، وتوفر الخدمات العينية، مثل: (البرامج الترفيهية- التأمين الصحي- برامج التأهيل لتقبل الإحالة للتقاعد لأسباب مختلفة، وتوفير بيئة عمل صحية وآمنة، وتوفير الأمن والاستقرار الوظيفي، والحق في النمو المهني المستمر، والتكامل الاجتماعي والشعور بالانتماء إلى جماعة العمل.

وهناك مظاهر في بيئة العمل يمكنها أن توجد فرقاً واختلافاً في نتائجها على شعور العاملين بجودة الحياة؛ ومنها (Coats, 2008): الأمن الوظيفي أي ما إذا كان العمل مثيراً ويتم مكافأته أم لا ويغيب عنه الرتبة والتكرار، والتوازن بين الجهد المبذول والمقابل له؛ وليس المقابل هنا مادياً فقط بل يتعداه إلى تزويد العاملين بالمهارات اللازمة للأداء الجيد والاحترام من قبل أرباب العمل، والمدى المتاح أمام العاملين من الاستقلال والحكم الذاتي، ويرتبط ذلك بإمكانية اختيار تتابع المهام وكيفية إنجازها

وتحديد الزملاء الذين سيعمل معهم، والعلاقات القوية بين العاملين وأرباب العمل فيما يعرف بظاهرة رأسمال الاجتماعي، وهنا يأتي دور النقابات العمالية وقدراتها على بث الثقة في نفوس العاملين ومنحهم القدرة على التكيف في العمل، واعتقاد العاملين أنه يتم معاملتهم بعدالة وأنصاف خاصة إذا صادفهم مشكلة في العمل.

ومن الدراسات التي حاولت الربط بين الرفاه وجودة الحياة ما قام به القحطاني (2015) حيث رأى السعادة مطلب لكل حي، بل حتى الحيوانات تبحث عما يسعدها في مأكلها ومسكنها، وكل ما يحيط بها، فضلا عن البشر على اختلاف أجناسهم ولغاتهم وعقائدهم، ومفهوم السعادة محل اتفاق لدى سائر الأمم والأجناس، وكل عمل الإنسان في هذه الحياة هو بحث في فضاء هذا المفهوم، ومحاولة للظفر به، على اختلاف الأشكال والطرائق. وقد رسم الله جل وعلا لعباده طريقا واضحا، لا لبس فيه ولا غموض، من سار فيه والتمس دلائله وهداياته عاش سعيدا - روحا وجسداً - وكانت الجائزة من ربه ومولاه هي السعادة الأبدية في الجنة. وفي هذه المقالة، حاول الباحث أن يبين بعض أمارات السعادة وعلاماتها متبعا المنهج التحليلي، وما ظهر للمؤمن بربه جل وعلا أنه موصول للسعادة في ظل توفيق الله تعالى للعبد لطريق السعادة الحقيقية، وليست تلك السعادة اللحظية التي قد يشعر بها بعض البشر.

2.2 الدراسات السابقة:

فيما يلي استعراضا لأبرز الدراسات السابقة ذات الصلة بالدراسة الحالية، علما أن الباحثة قد وجدت بعض الدراسات التي ربطت المتغيرات ببعضها ولكنها استخدمت في مؤسسات أخرى، وتكاد تكون هذه الدراسة حسب علم الباحثة من أوائل الدراسات على موظفي هيئة كهرباء ومياه دبي، وسيتم تناول الدراسات السابقة في محاور أربعة على النحو التالي:

المحور الأول: الدراسات التي تناولت الرفاه النفسي

تناولت دراسة كويد باشم وود وهانسين (Quoidbachm, Wood, & Hansenne, 2009) التحقق من التأثير السلبي لاستشراف المستقبل على كل من السعادة والقلق على عينة من الموظفين بالجامعة، وتكونت عينة الدراسة من (210)

موظفا وتم تطبيق مقياس السعادة الذاتية واستبيان القلق، وتوصلت الدراسة إلى مجموعة من النتائج أهمها: ارتفاع مستوى السعادة بالنسبة للأشخاص ذوي الاستشراف الإيجابي بعد مرور أسبوعين ولم تكن هناك تغيرات في مستوى السعادة للحالات السلبية والمحايدة، كما إن استشراف المستقبل بشكل إيجابي لا يعد فقط نتيجة للسعادة ولكنه يقدم أسلوباً جديداً في السعادة يشمل أنشطة تخفف من التوتر.

كما هدفت دراسة الزعبي (2009) إلى بحث علاقة جودة علاقات العمل الاجتماعية (العلاقة بين الزملاء، والعلاقة مع الرؤساء) بمستوى الالتزام الوظيفي ومستوى شعور الموظف بالرفاه النفسي في العمل، وقد أجريت الدراسة على (159) موظفاً وعاملاً يعملون في مصنع لإنتاج الأغذية المعلبة (159 ذكراً و24 أنثى). واستخدمت أربعة مقاييس لقياس متغيرات الدراسة تم تعريبها من اللغة الإنجليزية. وقد أشارت نتائج تحليل الانحدار إلى وجود علاقة إيجابية بين المستوى المرتفع للعلاقات الاجتماعية في العمل وكل من الالتزام الوظيفي والشعور بالرفاه النفسي في العمل. علماً أن هذه الدراسة تقدم مجموعة من الإسهامات المهمة لبيئة العمل العربية، سواء على مستوى النظرية أو التطبيق، أما أهم هذه نتائجها فتشير إلى ضرورة إيلاء علاقات العمل الاجتماعية الاهتمام المناسب؛ نظراً لدورها الكبير في عدد من المخرجات التنظيمية والفردية، التي قليلاً ما تهتم به الإدارات، خصوصاً الصناعية منها.

كما بحثت اليكس وود جيزف (Wood & Jeseeph, 2010) غياب الرفاهة النفسية كأحد عوامل المخاطرة للإصابة بالاكتئاب. وذلك باستخدام نموذج كارول ريف للرفاهة النفسية، وبلغت عينة الدراسة 5566 فرداً من الجنسين ممن تتراوح أعمارهم ما بين 51-56 عاماً. وتكونت أدوات الدراسة من مقياس الرفاهة النفسية لكارول ريف، ومقياس الاكتئاب، وأسفرت الدراسة عن أن الأشخاص ذوي الدرجات المنخفضة على مقياس الرفاهة النفسية يتعرضون لخطر الإصابة بالاكتئاب بمعدل 7 مرات مقارنة بالأشخاص ذوي الدرجات المرتفعة على مقياس الرفاهة النفسية، أي أن هناك علاقة عكسية بين الرفاهة النفسية وبين الاكتئاب.

وقامت كريستين سبرنجر وبدروفسكا وهويسر (Springer, Pudrovska, & Huser, 2011) بدراسة معرفة مدى تغير أبعاد الرفاهية النفسية لكارول ريف عبر المدى الزمني من خلال إجراء دراسة طولية عبر ثلاث مستويات عمرية، وبلغت عينة الدراسة الكلية 1826 من الجنسين، وتنقسم عينة الدراسة إلى 941 في أعمار ما بين 32- 49 من الجنسين، و498 ممن تتراوح أعمارهم ما بين 50- 59 عامًا، وأخيرًا 387 ممن تتراوح أعمارهم 60- 75 عامًا. وأسفرت نتائج الدراسة عن انخفاض (الاستقلالية والهدف في الحياة والنضج الشخصي) عبر المجموعات العمرية المتباينة، بينما يستقر تقبل الذات بين المجموعات الأصغر والمجموعات الأكبر سنًا، والخلاصة أن الدراسة لم تمدنا بدليل ثابت من أن التغيرات في الرفاهية النفسية تتغير أو تتأثر بالتقدم في العمر مما يستلزم إجراء مزيد من الدراسات حول هذا الشأن.

كما تناولت دراسة هازريكا وبروجاهين (Hazarika & Buragohain, 2015) الكشف عن العلاقة بين مستوى الرفاه النفسي لدى المعلمين والرضا الوظيفي لدى معلمي المدارس الثانوية، وتكونت عينة الدراسة من (279) معلمًا موزعين ما بين الحضر والريف، وطور الباحث مقياسًا للرفاهية النفسية ومقياسًا للرضا الوظيفي، وتوصل الباحث إلى مجموعة من النتائج أهمها: أن معلمين المدارس الثانوية يتمتعون بمستوى متوسط من الرفاهية، كما أن الضغوط المهنية تؤثر وبشكل كبير على مزاجية العمل لديهم، وأن نفسية الطلاب تتأثر وبشكل كبير من انخفاض مستوى الرفاهية لدى المعلمين.

بينما هدفت دراسة علة والود (2019) إلى قياس مستوى الذكاء الانفعالي ومستوى الرفاه النفسي لدى العاملين بالمستشفيات الحكومية، وقد أجريت الدراسة على عينة قوامها (380) فردًا بواقع 190 طبيب و190 ممرض، كما قام الباحثان باعتماد مقياس الذكاء الانفعالي ومقياس الرفاه النفسي، وأظهرت النتائج: مستوى الذكاء الانفعالي والرفاه النفسي لدى العاملين بالمستشفيات الحكومية (أطباء-ممرضين) متوسط. وتوجد فروق ذات دلالة إحصائية في كل من الذكاء الانفعالي والرفاه النفسي لدى العاملين بالمستشفيات الحكومية (أطباء-ممرضون) تعزى لمتغير الجنس، وعدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية في الرفاه النفسي لدى العاملين بالمستشفيات الحكومية

(أطباء-ممرضون) تعزى لمتغير الجنس، وتوجد فروق ذات دلالة إحصائية في درجة الرفاه النفسي لدى العاملين بالمستشفيات الحكومية (أطباء -ممرضون) حسب مرتفعي ومنخفضي الذكاء الانفعالي.

المحور الثاني: جودة الحياة

فقد استهدفت دراسة النجار (2017) قياس علاقة الارتباط بين أبعاد جودة الحياة الوظيفية وأبعاد الارتباط الوظيفي، وقياس تأثير أبعاد جودة الحياة الوظيفية على أبعاد الارتباط الوظيفي، بالإضافة إلى قياس الفروق في مستوى الارتباط الوظيفي للعاملين الإداريين الدائمين وفقا للخصائص الديموغرافية : العمر، النوع، والحالة الاجتماعية، تم اختيار عينة عشوائية بسيطة من العاملين الإداريين الدائمين بالمستشفيات الجامعية بجامعة المنصورة قوامها (338) مفردة وكان عدد المستجيبين للدراسة (313) مفردة أي بنسبة استجابة 92.6%، وتوصلت النتائج إلى وجود علاقة ارتباط معنوية بين أبعاد جودة الحياة الوظيفية وأبعاد الارتباط الوظيفي، ووجود تأثير معنوي لأبعاد جودة الحياة الوظيفية على أبعاد الارتباط الوظيفي. كذلك أوضحت النتائج عدم وجود فروق معنوية في مستوى الارتباط الوظيفي للعاملين الإداريين الدائمين وفقا للنوع والحالة الاجتماعية، ووجود فروق معنوية في مستوى الارتباط الوظيفي للعاملين الإداريين الدائمين وفقا للعمر.

كما هدفت دراسة عبد القادر ومربان (2019) إلى التعرف على مستوى جودة حياة العمل لدى عمال الهيئة الوطنية للسيارات الصناعية بولاية بشار، على ضوء متغيري الخبرة المهنية والرتبة المهنية. ولغرض تحقيق أهداف الدراسة تم تطبيق مقياس جودة حياة العمل لعبد الفتاح المغربي وذلك بعد التأكد من صدقه وثباته. وقد طبق على عينة قوامها (50) عاملا. وأسفرت نتائج الدراسة إلى وجود فرق في كل أبعاد جودة الحياة العمل تعزى لمتغير الخبرة، كما وجد فروق تعزى إلى متغير الرتبة المهنية في الظروف المعنوية للعمل والأجور والمكافآت وأسلوب الرئيس في الإشراف والمشاركة في اتخاذ القرار، ولم تكن فروق في خصائص الوظيفة وجماعة العمل تعزى لمتغير الرتبة المهنية، كما أظهرت النتائج وجود فروق في الظروف المعنوية للعمل

والأجور والمكافآت وجماعة العمل وأسلوب الرئيس في الإشراف تعزى للتفاعل بين متغيري الخبرة والرتبة المهنية، إلا بعدي خصائص الوظيفة والمشاركة في اتخاذ القرار.

المحور الثالث: الابتكار المؤسسي لدى الموظفين.

فقد تناولت دراسة العنقري (2001) بعض متغيرات السلوك القيادي للقائد بالابتكار الإداري للمرؤوسين، والتعرف على واقع الابتكار الإداري للموظفين الإداريين في الأجهزة الحكومية، والتعرف على علاقة بعض المتغيرات الشخصية والوظيفية للمرؤوسين بمستوى إبداعهم الإداري. وقد تم تطبيق الدراسة على (313) من موظفي الأجهزة الحكومية في مدينة الرياض، وقد توصلت الدراسة إلى عدة نتائج، منها أن مستوى الابتكار الإداري للموظفين الحكوميين مرتفعاً، كما تبين أن عنصري التحليل والربط كان أقل عناصر الابتكار الإداري توافراً لدى المرؤوسين، كما أظهرت البيانات أن هناك علاقة إيجابية دالة إحصائياً بين سلوك القائد المهتم بالمرؤوسين وبين مستوى الابتكار الإداري لديهم، وتبين وجود علاقة إيجابية دالة إحصائياً بين درجة الحرية التي يمنحها القائد للمرؤوسين والابتكار الإداري لديهم، وأيضاً بين خصائص القائد الشخصية وبين مستوى الابتكار الإداري للموظفين، كما اتضح وجود فروق دالة إحصائياً في مستوى القدرات الابتكارية بين حملة المؤهل التعليمي الجامعي والعالي، وبين حملة المؤهل التعليمي الأقل من الجامعي وذلك لصالح حملة المؤهل التعليمي الجامعي الأعلى.

وقدم وبينجان وجونسون ودون (Obenchain, Johnson, Dion, 2003)، دراسة عن الابتكار في المنظمات الخدمية من خلال معرفة تأثير الثقافة التنظيمية في مؤسسات التعليم العالي. ويكمن الهدف من هذا البحث في دراسة العلاقات التي تربط الثقافة التنظيمية بتطبيق الابتكار في مؤسسات التعليم العالي. وقد تم الحصول على البيانات من خلال عينة مقدارها 1912 مؤسسة من مؤسسات التعليم العالي غير هادفة للربح أو حكومية بالولايات المتحدة الأمريكية. وقد توصلت الدراسة إلى أن الثقافة السائدة بمؤسسات التعليم العالي هي ثقافة من النوع الذي يركز على النواحي الشخصية للأفراد كعائلة واحدة، وأن ما يجمع الأفراد معا بالمنظمة هي النواحي الاجتماعية والولاء، وأن الهيئة تركز على الموارد البشرية من ناحية أهمية توافر الروح

المعنوية العالية، وقد تم التوصل إلى أن مؤسسات التعليم العالي تهتم بتطبيق الابتكارات الفنية أكثر بكثير من الابتكار الإداري. وتشير نتائج البحث أيضا إلى أن بعض خصائص الثقافة التنظيمية ترتبط بعمليات تطبيق الابتكار، وعليه فإن إدراك هذه الخصائص يمكن أن يزيد من مجهودات مؤسسات التعليم العالي في تطبيق الابتكار.

وقد هدفت دراسة العساف (2004) للتعرف على واقع الإبداع لدى مديرات المدارس بمدينة الرياض، وما المعوقات التي تحد من قدرتهن على الإبداع الإداري. وكان من أهم نتائج هذه الدراسة أن واقع الإبداع الإداري لدى مديرات المدارس بمدينة الرياض بشكل عام. - أن معوقات الإبداع الإداري تحد من قدرة مديرات المدارس على الإبداع الإداري بدرجة متوسطة. - عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين مديرات المدارس بمدينة الرياض تبعاً لاختلاف (العمر - المؤهل).

بينما هدفت دراسة الشراري (2012) لمعرفة مستوى الذكاء الاجتماعي وعلاقته بالإبداع الإداري لدى العاملين في مراكز الموهوبين في المملكة العربية السعودية. وشملت الدراسة عينة من الذكور بلغت (150) موظفا من العاملين في مراكز الموهوبين من، (مدراء، وكلاء، موظفين إداريين، مرشدين، مشرفين تربويين، رواد نشاط)، في المملكة العربية السعودية، وتكونت أداة الدراسة من مقياسين هما: مقياس الذكاء الاجتماعي، ومقياس الإبداع الإداري، وتوصلت الدراسة إلى أن مستوى الذكاء الاجتماعي كان متوسطا لدى عينة الدراسة، في حين كان مستوى الإبداع الإداري مرتفعا لديهم، كما توصلت الدراسة إلى وجود علاقة إيجابية بين الذكاء الاجتماعي والإبداع الإداري الكلي لدى عينة الدراسة، بالإضافة إلى مجالي الأصالة، والمخاطرة من مجالات الإبداع الإداري، في حين وجدت علاقة عكسية بين الذكاء الاجتماعي وكل من مجالات الإبداع الإداري التالية: المرونة، والتحليل، والحساسية للمشكلات، في حين لم توجد علاقة دالة إحصائية بين الذكاء الاجتماعي ومجال الطلاقة، كما لم تتوصل الدراسة إلى وجود فروق دالة إحصائية تعزى لأثر سنوات الخبرة ونوع الوظيفة على كل من الذكاء الاجتماعي والإبداع الإداري.

كما هدفت دراسة الصالح (2015) إلى التعرف على دور الإبداع المؤسسي في تنمية المورد البشري في المنظمات غير الحكومية (الأهلية)، حيث تم توزيع الاستبانة على عينة عشوائية مكونة من (11) منظمة غير حكومية (أهلية) في مدينة عمان. وقد توصلت الدراسة إلى عدد من النتائج من أهمها: أن العاملين في المنظمات غير الحكومية (الأهلية) يدركون بشكل جيد مفهوم الإبداع المؤسسي وأهميته بالنسبة للمنظمة غير الحكومية (الأهلية)، أن العاملين في المنظمة غير الحكومية (الأهلية) يرون أن لتعامل الإدارة معهم بطريقة إيجابية ومتميزة الأثر الكبير في تمتيتهم مما ينعكس إيجاباً على قدرتهم على المساهمة في تحقيق الإبداع المؤسسي لمنظمتهم وبالتالي تطورها ونموها واستمرارها، وأن لمساهماتهم الإبداعية لها دور فعال في تعزيز وتطوير الإبداع المؤسسي في المنظمة التي يعملون بها، وأن لأساليب تنمية المورد البشري من تأهيل وتفويض تقدير، الدور الكبير في تحفيزهم وتطويرهم وتنمية قدراتهم. وهدفت دراسة باسبوه (2015) إلى الكشف عن روائع الممارسات في عالم التميز المؤسسي (الابتكار، الاختراع، الابداع، الاكتشاف). وأوضح البحث أن التجارب المحلية والإقليمية والعالمية لتطبيق نماذج التميز في الأداء المؤسسي هي من أنجح الوسائل في تحقيق قفزة نوعية بمستوى أداء مؤسسات القطاع العام والخيري والخاص من حيث تقديم خدماتها للمتعاملين ومساهماتها في تحقيق التنمية المستدامة من خلال نماذج متميزة وفقاً لأفضل الممارسات العالمية. وأظهر البحث أن قياس الأداء الاستراتيجي يعد من أهم الأسس التي توفر اعتبارات ومنطلقات هامة من أجل إحداث التطوير وتحقيق الارتقاء بالإنجازات وتصحيح المسار الاستراتيجي للمؤسسات على كافة أنماطها، الأمر الذي يتطلب ضرورة توافر الأدوات التي تستطيع المؤسسات من خلالها القيام بذلك. وأكد البحث على أن الهيئة المتميزة هي الهيئة التي تحقق وتحافظ على مستويات أداء متفوقة تلبي وتتجاوز احتياجات وتوقعات جميع أصحاب العلاقة المعنيين، وترتكز ثقافة التميز على تبنى مجموعة قيم والالتزام بها من قبل كافة العاملين في المؤسسة.

بينما تناولت دراسة شلبي (2018) أثر لوجستيات التصنيع على الإبداع والابتكار بالتطبيق على قطاع الصناعات الغذائية، وفقاً لمؤشر التنافسية العالمية

2017-2018 وما أشار إليه أن مصر لا زالت تعد ضمن دول المرحلة الثانية من تطور التنافسية وهي مرحلة محفزات الكفاءة وعدم حدوث أي تقدم في ترتيب مصر مقارنة ببعض الدول التي تنتمي لنفس المرحلة التنموية، ويسعى هذا البحث إلى التعرف على مدى توافر إدارة لوجستيات التصنيع في شركات الصناعات الغذائية، وتوصيف القدرة التنافسية لتلك الشركات، وكذلك الكشف عن طبيعة وقوة العلاقة بين إدارة لوجستيات التصنيع والابداع والابتكار في المؤسسات الصناعية.

المحور الرابع: الدراسات التي ربطت بين المتغيرات

تناولت دراسة ميهدينزهاد (Mehdinezhad, 2012) الكشف عن مستوى السعادة والرفاه النفسي وعلاقته بالكفاءة المهنية لدى المعلمين، وتكونت عينة الدراسة من (315) معلما ومعلمة من الصف الدراسي التاسع إلى الصف الحادي عشر، واستخدم الباحث مقياس اكسفورد للسعادة النفسية، وتوصل الباحث إلى مجموعة من النتائج أهمها: أن المعلمون قد سجلوا مستوى متوسط من السعادة والرفاه النفسي، كما سجلوا درجات عالية من الكفاءة المهنية وأن هناك علاقة إيجابية بين مستوى السعادة لديهم ومستوى الكفاءة المهنية وتزيد السعادة لدى الإناث أكثر من الذكور، وعند المعلمين الغير متزوجين أكثر من المتزوجين.

كما هدفت دراسة ابو اليزيد (2015) إلى التعرف على جودة الحياة الوظيفية وعلاقتها بالابداع الإداري لدى العاملين بالاتحاد المصري للكراتيه. استخدم البحث المنهج الوصفي. تكونت أدوات البحث من استمارة التعرف على جودة الحياة الوظيفية لدى العاملين بالاتحاد المصري للكراتيه، واستمارة التعرف على الابداع الإداري لدى العاملين بالاتحاد المصري للكراتيه. وأشار البحث إلى أن جودة الحياة الوظيفية تتضح في وجود قصور في توفير بيئة عمل صحية وامنة لدى العاملين وفي توفير ظروف معنوية تدعم أداء العاملين، وقصور في المشاركة في اتخاذ القرار لدى العاملين، وقصور في عدالة نظم المكافآت لدى العاملين. كما أشارت النتائج إلى العلاقة بين جودة الحياة الوظيفية والابداع الإداري ويتضح وجود علاقة إيجابية طردية بين جودة الحياة الوظيفية والابداع الإداري أي كلما زادت جودة الحياة الوظيفية زاد بالتبعية مستوي الابداع الإداري والعكس صحيح.

وهدف ت دراسة محمد ورفاعي (2016) إلى التعرف على أثر جودة الحياة الوظيفية على الأداء لتنظيمي، من خلال دراسة تطبيقية على قطاع البنوك. واستند الإطار النظري للدراسة على عدة عناصر، استعرض العنصر الأول أبعاد جودة الحياة الوظيفية، وهي على النحو التالي، ظروف بيئة العمل المعنوية، خصائص الوظيفة، الأجور والمكافآت، جماعة العمل، أسلوب الرئيس في الإشراف، المشاركة في القرارات. وتطرق العنصر الثاني إلى مفهوم الأداء التنظيمي. وكشف العنصر الثالث عن أبعاد الأداء التنظيمي، ومنها، الفاعلية، الكفاءة، السيولة، النمو، الربحية، الحصة السوقية. وأشارت نتائج الدراسة إلى وجود تأثير ذو دلالة معنوية لجودة الحياة الوظيفية على الأداء التنظيمي، حيث يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية ومعنوية لجودة الحياة الوظيفية على الأداء التنظيمي في قطاع البنوك المصري، وأن هناك علاقة ارتباط بينهما اتجاهها طردي، فكلما زادت جودة الحياة الوظيفية زاد الأداء التنظيمي بشكل إيجابي. كما أشارت النتائج إلى وجود تأثير ذو دلالة إحصائية ومعنوية بين مؤشرات أو أبعاد جودة الحياة الوظيفية والأداء التنظيمي والمتمثلة في (ظروف بيئة العمل-خصائص الوظيفة - الأجور والمكافآت - جماعة العمل - أسلوب الرئيس في الإشراف- المشاركة في اتخاذ القرار) وهو ما يعني أن لتلك المؤشرات الستة تأثير ذو دلالة إحصائية ومعنوية على الأداء التنظيمي في قطاع البنوك المصري.

بينما تناولت دراسة جلاي وحيدري (Jalai & Heidari, 2016) الكشف عن العلاقة بين السعادة والرفاهية الذاتية والإبداع والأداء الوظيفي لدى المعلمين، وتكونت عينة الدراسة من (330) معلماً، وتم استخدام مقياس إكسفورد للسعادة النفسية، ومقياس الرفاهية لـ Keyes & Magyramv وطور مقياس للأداء الوظيفي، وتوصل الباحث إلى مجموعة من النتائج أهمها: أن السعادة والرفاه النفسي لدى المعلمين تتأثر بضغوط العمل بشكل كبير، ويتأثر مستوى الأداء المهني للمعلم بانخفاض مستوى السعادة لديه. كما أن الامتيازات المادية لم تكن حافزاً كبيراً في رفع مستوى السعادة والرفاه النفسي لدى المعلمين.

كما هدفت دراسة الأعمى والشركسي (2017) إلى التعرف على أثر جودة حياة العمل على الإبداع الإداري في الجامعة الأسمرية الإسلامية من وجهة نظر العاملين

فيها من خلال الأبعاد الآتية: (ظروف العمل المعنوية، خصائص الوظيفة، الأجور والمكافآت، جماعات العمل، أسلوب الرئيس في الإشراف، المشاركة في القرارات)، ولتحقيق أهداف الدراسة، فقد قام الباحثان بتطوير استبانة معتمدان على بعض الدراسات السابقة، حيث تم التأكد من مصداقية معامل الثبات لها، وقد تمثل مجتمع الدراسة في جميع العاملين بالمستويات الإدارية المختلفة بالإدارة العامة للجامعة والبالغ عددهم (221) عاملاً، تم تحدد حجمها بعدد (45) عاملاً، وتم اختيارها بطريقة العينة العشوائية الطبقية، وبعد توزيع الاستبانة تم استرجاع (40) استمارة صالحة للتحليل الإحصائي، تم التوصل إلى العديد من النتائج يمكن إيجازها فيما يلي: كشف الدراسة أن المستوى العام لجودة حياة العمل لدى العاملين بالجامعة الأسمرية الإسلامية جاء مرتفعاً، كما أوضحت الدراسة وجود فروق ذات دلالة إحصائية لآراء الباحثين لجودة حياة العمل على الإبداع الإداري.

كما هدفت دراسة علي، وبشيشي، ومجلخ (2018) إلى التعرف على جودة حياة العمل كمتغير وسيط في العلاقة التفاعلية بين القيادة الأخلاقية وإبداع العاملين: دراسة استطلاعية على موظفي الإدارة العمومية بولاية تبسة، وقد شملت عينة الدراسة من مجموعة من العاملين يعملون في الإدارة العمومية وقد استخدمت الاستبانة كأداة رئيسية لجميع البيانات، وتوصلت النتائج إلى وجود علاقة ارتباطية موجبة ذات دلالة إحصائية بين متغيري القيادة الأخلاقية وإبداع العاملين، كما هذا الأثر المعنوي ينخفض في ظل وجود المتغير الوسيط.

فيما تناولت دراسة اسماعيل، وطه (2019). دور الرفاه النفسي كمتغير وسيط في العلاقة بين السمعة التنظيمية والاداء الوظيفي: دراسة تطبيقية على أعضاء هيئة التدريس بجامعة مدينة السادات، حيث تكونت عينة الدراسة من (245) مفردة من أعضاء هيئة التدريس، وتم اعتماد قائمة الاستقصاء لجمع البيانات الأولية، وقد أظهرت النتائج تمتع جامعة مدينة السادات بسمعة متوسطة بين الجامعات المصرية، وانخفاض احساس أعضاء هيئة التدريس بجامعة مدينة السادات بالرفاه النفسي، وكان الاداء الوظيفي لأعضاء هيئة التدريس متوسطا ووجود علاقة ارتباط بين ابعاد السمعة التنظيمية ومستوى الاداء الوظيفي، وان غالبية معاملات الانحدار عالية المعنوية مما

يؤكد على ان الرفاه النفسي بأبعادها الستة لها تأثيرا وسيطا على العلاقة بين السمعة التنظيمية والاداء الوظيفي، كما دعم وجود الرفاه النفسي كمتغير وسيط في العلاقة بين السمعة التنظيمية والاداء الوظيفي من تأثير ابعاد السمعة التنظيمية كمتغيرات مستقلة على مستوى الأداء الوظيفي.

وهدف دراسة يسن (2019) إلى التعرف على العلاقة بين جودة الحياة الوظيفية والإبداع التنظيمي بأبعادهما المختلفة في المنظمات المصرية بالتطبيق على القطاعين العام والخاص. وتوصل هذا البحث إلى وجود علاقة ذات دلالة معنوية بين أبعاد جودة الحياة الوظيفية المتمثلة في (طبيعة العمل وخصائص الوظيفة- جماعة العمل (العلاقات والتعاون مع الزملاء) - المشاركة في اتخاذ القرارات -التوازن بين العمل والحياة) والإبداع التنظيمي في المنظمات المصرية. وإلى عدم وجود علاقة ذات دلالة معنوية بين أبعاد جودة الحياة الوظيفية المتمثلة في (نظم التعويضات (الأجور والحوافز والمكافآت) -المسار الوظيفي (التقدم والترقي) -نظام الإشراف (العلاقات مع الرؤساء والمرؤوسين) -نظام الأمن والأمان والرعاية الصحية والاجتماعية) والإبداع التنظيمي في المنظمات المصرية.

وهدف دراسة العبيدي (2020) إلى تناول اثر ابعاد جودة الحياة الوظيفية على الابداع الاداري لدى الموظفين بمستشفى المرج التعليمي، وتم توزيع استمارة على عينة عشوائية منهم بلغ (127) موظفا، وتوصلت الدراسة إلى ان مستوى توافر ابعاد جودة الحياة الوظيفية بالمستشفى قيد الدراسة كان بدرجة منخفضة، ومستوى ممارسة الموظفين للإبداع الاداري كان بدرجة منخفضة، ووجود ارتباط وتأثير ايجابي بين ابعاد جودة الحياة الوظيفية والابداع الاداري لدى الموظفين.

2.3 التعقيب على الدراسات السابقة:

لاحظت الباحثة تطرقا حديثا للدراسات التي تناولت متغيرات الدراسة ومن الدراسات التي تناولت الرفاه النفسي دراسة علة والود (2019) بينما من الدراسات التي تناولت جودة الحياة دراسة عبد القادر ومريان (2019)، فيما كان هناك العديد من الدراسات التي تناولت الابتكار المؤسسي ومصطلحات قريبة منه ومن تلك الدراسات

العنقري (2001) والعساف (2004)، بينما حاولت دراسات أخرى الربط بين الجانب النفسي والعقلي لدى الموظفين بشكل عام ومن تلك الدراسات ميهدنزهاده (Mehdinezhad, 2012)، ودراسة جلالى وحيدري (Jalai & Heidari, 2016)، وقد استهدفت الدراسات السابقة عينات مختلفة، فمنها ما كانت عينات صغيرة نسبياً كدراسة الشراري (2012) والتي طبقت على (150) موظفاً ودراسة عبد القادر ومربان (2019) التي اختارت فقط (50) عاملاً، بينما تناولت دراسة ميهدنزهاده (Mehdinezhad, 2012) عينة بلغت (315) معلماً، ودراسة علة والود (2019) التي اختارت عينة قوامها (380) فرداً، تولكن كان منها دراسة كريستين سبرنجر وآخرين (Springer, et, al, 2011) التي اختارت عينة بلغت (941) موظفاً. وقد تم البحث عن الدراسات التي تناولت المنهج المستخدم بالدراسة الحالية وهي الدراسات الوصفية والارتباطية والتنبؤية، وطبقت الدراسات على البيئة العربية والدولية، وقد توصلت تلك الدراسات السابقة إلى وجود علاقة بين الجانب النفسي والمعرفي لدى الموظفين ومن تلك الدراسات دراسة ابو اليزيد (2015) ودراسة محمد والرفاعي (2016).

وتكاد تقتصر الدراسات السابقة للتطرق إلى القدرة التنبؤية المساهمة للجانب النفسي في الجانب الابتكاري وهذا ما ستقوم به الدراسة الحالية، حيث ستحاول أن تدرس الاسهام النسبي للرفاه النفسي وجودة الحياة في الابتكار المؤسسي، وتستفيد الدراسة الحالية من الدراسات السابقة في تصميم الدراسة ومنهجيتها وعند مناقشة النتائج، وتضيف الدراسة الحالية للدراسات السابقة كونها تدرس موظفي هيئة كهرباء ومياه دبي وكذلك كونها تدرس الابتكار المؤسسي والرفاه النفسي وجودة الحياة.

الفصل الثالث

المنهجية والتصميم

يتناول هذا الفصل تقديم عرض مفصل لمنهج الدراسة ومجتمع وأفراد الدراسة، فضلا عن الأدوات التي تم استخدامها، كما يتناول الإجراءات المتبعة لتحقيق أهداف الدراسة، إضافة إلى وصف لأدوات الدراسة، وكيفية التحقق من صدقها وثباتها، والأساليب الإحصائية التي تم استخدامها في تحليل البيانات واستخراج النتائج.

1.3 منهج الدراسة:

تستخدم الدراسة الحالية المنهج الوصفي والارتباطي والتحليلي والتنبؤي للإجابة عن أسئلة الدراسة الحالية.

2.3 مجتمع الدراسة:

تكون مجتمع الدراسة من (11600) موظفا من هيئة كهرباء ومياه دبي، بينما بلغ العدد الكلي لموظفي من فئة الأخصائيين (4000) موظفا وهم الذين تكون درجتهم الوظيفية من 13-15 والتي يتولى فيها مهام تحتاج الى قدرات فنية تتطلب مستوى الاتقان فيها متقدم.

3.3 عينة الدراسة:

تم اختيار أفراد عينة الدراسة من خلال ارسال المقاييس لجميع موظفي فئة التخصصي، وقد بلغ عدد افراد عينة الدراسة الكلية (416) موظفا يمثلوا عينة الدراسة. ويبين جدول (2) توزيع افراد عينة الدراسة حسب الجنس والخبرة .

جدول (2)

توزيع أفراد عينة الدراسة حسب متغيري الجنس والخبرة

المتغير	الخيارات	العدد	التكرار
الجنس	ذكور	247	59.4%
	إناث	169	40.6%
الخبرة	أقل من 7 سنوات	162	38.9%
	7 - 14 سنة	155	37.0%
	أكثر من 14 سنة	99	23.8%

يتبين من الجدول (2) السابق توزيع افراد عينة الدراسة على متغيرات الجنس والخبرة، كما يلاحظ توزيع متغيري الخبرة والجنس على هذين المتغيرين.

4.3 أدوات الدراسة:

لتحقيق أهداف الدراسة تم تطوير المقاييس التالية: مقياس الرفاه النفسي، ومقياس جودة الحياة، ومقياس الابتكار المؤسسي، وفيما يلي توضيح لإجراءات إعداد أدوات الدراسة وكيفية التحقق من مناسبتها لأغراض الدراسة.

أولاً: مقياس الرفاه النفسي

وصف المقياس :

تم تطوير مقياس الرفاه النفسي من خلال العودة للأدب النظري والدراسات السابقة وهي: (علة والود، 2019؛ وهادي، 2019؛ الدمرداش، 2010)، وقد تكون المقياس بصورة أولية من (54) فقرة موزعة على ستة أبعاد وبعض الفقرات إيجابية وبعضها سلبية، تمثل أبعاد الرفاه النفسي، والأبعاد هي:

البعد الأول: التمكن البيئي Mastery Environmental

تعني قدرة الفرد على التحكم في الظروف البيئية المحيطة والسيطرة عليها، والاستفادة منها بطريقة فعالة، واستغلال الفرص المحيطة به في تحقيق أهدافه، والقدرة على إدارة البيئة والتحكم فيها بدرجة عالية من الكفاءة والالتقان، ومدى قدرته على اختيار وإيجاد بيئات مناسبة للاحتياجات والقيم الشخصية Ryff & Singer، (2008).

البعد الثاني: العلاقات الإيجابية مع الآخرين Positive Relations With Others

يقصد بها قدرة الفرد على إقامة علاقات اجتماعية ايجابية مع الآخرين على قدر كبير من الحب والمودة والألفة والثقة المتبادلة، والاهتمام بسعادة الآخرين، ومشاركتهم أفراحهم وأحزانهم، والقدرة على التعاطف والألفة والصدقة والأخذ والعطاء في العلاقات الإنسانية (Ryff, & Singer, 2008).

البعد الثالث: الحياة الهادفة: Purpose In Life

هي تعنى أن يكون لدى الفرد أهداف واضحة في حياته يسعى إلى تحقيقها، وقدرته على تحديدها والرغبة والإصرار على تحقيقها بشكل موضوعي، وأن يكون مؤمناً بأن أفعاله الماضية والحاضرة ذات معنى، وأن يشعر بوجود قيمه لحياته التي يعيشها (Ryff & Singer, 2008).

البعد الرابع: التطور (النمو) الشخصي: Personal Growth

تعنى قدرة الفرد على تنمية وتطوير قدراته باستمرار، والانفتاح على الخبرات الجديدة، والشعور بالقدرة على تحقيق امكانياته، والإحساس بالتحسن المستمر في الذات والسلوكيات بمرور الوقت، أي مدى قدرة الفرد على إدراك طاقاته والارتقاء بها لكي تتقدم وتتسع باستمرار لكي يكون منفتحاً ومستعداً لتلقي أي خبرات جديدة تضاف إلى رصيده من الخبرات التي تساهم في مثل هذا التطور والنمو بحيث يكون لديه الإحساس بالواقعية والتي سيجد الفرد نفسه بعدها قد تطور بمرور الزمن؛ حيث تعتبر الحياة هنا بالنسبة للفرد عملية مستمرة من التعلم والتغير والنمو (Ryff & Singer, 2008).

البعد الخامس: تقبل الذات Self – Acceptance

يقصد بها شعور الفرد بالرضا عن ذاته وحياته الماضية، وتقبل الجوانب المتعددة للذات والتي تتضمن نقاط الضعف والقوة في الشخصية، والاتجاه الايجابي نحو الذات والحياة الماضية، والقدرة على تحقيق الذات، فهي لا تشير إلى الحب الذاتي النرجسي أو تقدير الذات الظاهري، بل بدلاً من ذلك تشير إلى مفهوم احترام الذات الذي يتضمن كل من الجوانب الإيجابية والسلبية (Ryff & Singer, 2008).

البعد السادس: الاستقلالية Autonomy

يقصد بها حرية الفرد وقدرته على اتخاذ القرار باستقلالية تامة، وقدرته على مقاومة الضغوط الاجتماعية التي تجبره على التفكير والتصرف بطرق معينة، ومدى قدرته على تقرير مصيره واتخاذ قراراته بنفسه دون الاعتماد على الآخرين، ومدى قدرته على ضبط وتنظيم السلوك الشخصي الداخلي أثناء تفاعله مع الآخرين، وتقييم ذاته وفقاً لمعايير شخصية، وتتعلق الاستقلالية بالقدرة على التصرف بطريقة مستقلة ومقاومة الضغوط الاجتماعية التي تجبر الأفراد على التصرف بطرق محددة (Ryff & Singer, 2008). والملحق (أ) يبين المقياس بالصورة الأولية وللتحقق من كون المقياس مناسب لأغراض الدراسة الحالية تم إخضاعه للخصائص السيكمترية التالية:

أولاً: صدق المقياس

تمّ التحقق من صدق المقياس من خلال:

1-الصدق الظاهري:

تمّ عرض فقرات مقياس الرفاه النفسي بصورته الأولى على (10) محكمين من أعضاء هيئة التدريس من الجامعات الأردنية في تخصصات الإرشاد والتربية الخاصة، وطلب منهم إبداء الرأي ومراجعة فقرات المقياس، من حيث مدى وضوح الفقرات، ومناسبة الفقرات لقياس الرفاه النفسي وانتماء الفقرة للبعد الذي أدرجت تحته، وتعديل أو حذف أيّ من الفقرات التي يرون أنّها لا تحقق الهدف من المقياس، والملحق (ب) يبين أسماء المحكمين، وقد تم اعتماد إجماع ثمانية من المحكمين لقبول الفقرات وذلك بنسبة اتفاق (80%) من المحكمين، وبناء على آراء المحكمين تم إجراء تعديلات على بعض الفقرات، كما تم حذف ثمان فقرات. والجدول (3) يبين تعديلات المحكمين والفقرات المحذوفة.

جدول (3)

الفقرات المعدلة والمحدوفة في مقياس الرفاه النفسي بناء على رأي المحكمين

رقم الفقرة	الفقرة قبل التعديل أو الحذف	الفقرة بعد التعديل أو الحذف
4	ارتاح لمن أتعامل معهم في المجتمع	حذف
6	لدي أسلوب حياة يتفق مع ما أحبه	حذف
8	اتحكم بالضغوط التي اواجهها بما يكفل لي مواصلة أعمالي اليومية	حذف
11	أستمتع بتبادل الحديث مع أفراد المقربين مني	اتبادل الحديث مع من أتعامل معهم بإيجابية
18	اعيش علاقات تتسم بالهدوء مع الآخرين	تتسم حياتي بالهدوء عند التعامل مع الآخرين
24	أنا راض عن التفكير فيما حققته في حياتي	حذف
27	أعيش الحياة يوما بيوم ولا أفكر في المستقبل	حذف
29	اعتقد انه من المهم المرور بخبرات جديدة تغير من الطريقة التي افكر بها عن ذاتي	اسعى لخوض تجارب جديدة في الحياة
31	ارتكبت اخطاء في الماضي لكنني اشعر ان كل الامور سارت على افضل صورة	حذف
34	يوجد صدق في المثل القائل: لا يمكن تعليم الشخص الكبير حيل جديدة	حذف
39	لم اتحسن كبقية الأشخاص الآخرين مع مرور الوقت	حذف
42	أبدو سعيدا داخليا وخارجيا	امتلك سعادة مقارنة مع الآخرين
45	لدي رضا عن مظهري الشخصي	أنا راض عن مظهري الشخصي
53	اتأثر بالأشخاص ذوي الآراء القوية	أجد نفسي منساقا للتأثر لمن هم اعلى مني مرتبة

يلاحظ من الجدول (3) أنه تم تعديل (6) فقرات وحذف (8) فقرات، وأصبح

عدد فقرات المقياس (46).

2- صدق الاتساق الداخلي:

للتحقق من الارتباط الداخلي لفقرات مقياس الرفاه النفسي، تم استخدام طريقة البناء الداخلي، وهي إحدى طرق صدق البناء (Construct Validity)، حيث تم إيجاد معامل الارتباط بين الفقرة ومجالها والدرجة الكلية للمقياس، واختيار عينة عشوائية بلغت (40) موظفا من موظفي هيئة كهرباء ومياه دبي وهم من خارج العينة وداخل مجتمع الدراسة، والجدول رقم (4) يوضح نتائج.

جدول (4)

قيم معاملات ارتباط الفقرة مع البعد والدرجة الكلية لمقياس الرفاه النفسي					
الرقم	الارتباط بين الفرقة والبعد	الارتباط بين الدرجة الكلية	الرقم	الارتباط بين الفرقة والبعد	الارتباط بين الدرجة الكلية
العلاقات الايجابية مع الآخرين					
1	0.54**	0.31*	7	0.57**	0.47*
2	0.41*	0.28*	8	0.60**	0.58**
3	0.40*	0.47*	9	0.69**	0.50**
4	0.57**	0.64**	10	0.71**	0.47*
5	0.60**	0.66**	11	0.47*	0.39*
6	0.69**	0.58**	12	0.28*	0.33*
			13	0.58**	0.47*
			14	0.64**	0.49*
			15	0.60**	0.66**
معامل ارتباط البعد مع الدرجة الكلية			0.51**	معامل ارتباط البعد مع الدرجة الكلية	
البعد الرابع: التطور الشخصي			البعد الثالث: الحياة الهادفة		
16	0.46*	0.47*	23	0.54**	0.39*
17	0.38*	0.51**	24	0.38*	0.47*
18	0.33*	0.53**	25	0.47*	0.64**
19	0.26*	0.64**	26	0.46*	0.61**
20	0.46*	0.60**	27	0.39*	0.63**
21	0.64**	0.63**	28	0.47*	0.74**
22	0.60**	0.51**	29	0.57**	0.73**

معامل ارتباط البعد مع الدرجة الكلية			معامل ارتباط البعد مع الدرجة الكلية		
0.52**			0.66**		
الدرجة الكلية			الدرجة الكلية		
البعد السادس: الاستقلالية			البعد الخامس: تقبل الذات		
0.41*	0.46*	38	0.36*	0.39*	30
0.64**	0.39*	39	0.28*	0.33*	31
0.74**	0.47*	40	0.27*	0.47*	32
0.70**	0.47*	41	0.29*	0.54**	33
0.69**	0.58**	42	0.47*	0.62**	34
0.63**	0.64**	43	0.64**	0.68**	35
0.38*	0.63**	44	0.58**	0.47*	36
0.58**	0.60**	45	0.47*	0.46*	37
0.41*	0.47*	46			
معامل ارتباط البعد مع الدرجة الكلية			معامل ارتباط البعد مع الدرجة الكلية		
0.48**			0.59**		

****دالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.01$)**

***دالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.01$)**

تظهر نتائج الجدول (4) أن جميع فقرات مقياس الرفاه النفسي ترتبط ارتباطاً دالاً إحصائياً عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.01$) مع أبعادها، وقد تراوحت معاملات الارتباط بين الفقرة والبعد بين (0.26-0.71)، كما تراوحت معاملات الارتباط بين الفقرة والدرجة الكلية بين (0.27-0.74)، وتعتبر مؤشرات مناسبة للحكم على صدق الأداة.

ثبات مقياس الرفاه النفسي:

تم استخلاص مؤشرات ثبات المقياس باستخدام ثبات الاستقرار (الاختبار وإعادة الاختبار)، حيث تم تطبيق المقياس على العينة الاستطلاعية، وإعادة تطبيقه على نفس العينة (40) موظفاً من هيئة كهرباء ومياه دبي بفواصل زمنية بلغ أسبوعين، وتم إيجاد معاملات الارتباط بين التطبيقين، كذلك تم حساب ثبات الاتساق الداخلي باستخدام معادلة كرونباخ ألفا (Cranach Alpha) والجدول رقم (5) يبين النتائج:

جدول (5)

معاملات ثبات الاختبار وإعادة الاختبار وكرونباخ ألفا لمقياس الرفاه النفسي

الأبعاد	عدد الفقرات	الفقرات الايجابية	الفقرات السلبية	الاختبار - إعادة الاختبار	كرونباخ ألفا
التمكن البيئي	6	1، 2، 3، 5، 4	4	0.81**	0.85
العلاقات الايجابية مع الآخرين	9	7، 8، 10، 9، 11، 12، 13، 14، 15	9	0.85**	0.86
الحياة الهادفة	7	16، 17، 18، 19، 20، 21، 22	21، 19	0.84**	0.81
التطور الشخصي	7	23، 24، 25، 26، 27، 28	29	0.89**	0.80
تقبل الذات	8	30، 31، 32، 33، 34، 35، 36، 37	33	0.88**	0.84
الاستقلالية	9	38، 39، 40، 41، 42، 43، 44، 45، 46	42، 39، 45، 44	0.82**	0.82
الدرجة الكلية	46			0.88**	0.86

تظهر نتائج الجدول (5) أن معامل ثبات الاختبار بطريقة إعادة الاختبار بين التطبيقين لمقياس الرفاه النفسي على القياس الكلي بلغت (0.88)، وللأبعاد تراوح بين (0.81 الى 0.89) في حين بلغت قيم الاتساق الداخلي للمقياس ككل باستخدام معامل ألفا (0.86) وللأبعاد تراوح بين (0.80 الى 0.86)، مما يؤكد تمتع مقياس الرفاه النفسي بدرجة مناسبة من الثبات، وتعدّ مناسبة لأغراض الدراسة الحالية. واصبح المقياس مكون بصورته النهائية من (46) فقرة.

تطبيق وتصحيح وتفسير المقياس

يتكون المقياس من (46) فقرة (ملحق ج)، وتتم الإجابة عليها وفق سلم إجابات خماسي (دائما، غالبا، احيانا، نادرا، اطلاقا)، وتشير الدرجة الأعلى إلى مستوى أعلى من الرفاه النفسي ويتم الاجابة على دائما (5) غالبا (4)، احيانا (3)، نادرا (2)، اطلاقا (1)، وتم عكس الدرجات في حالة الفقرات السلبية، وتتراوح العلامة التي يحصل عليها الموظف بين (46-230) .

وتم التعامل مع المقياس من حيث المدى أكبر قيمة - أصغر قيمة / عدد المستويات.

$$5-1/3= 1.33$$

تمثل الدرجة 1-2.33 المستوى المنخفض من الرفاه النفسي.

تمثل الدرجة 2.34-3.67 لمستوى المتوسط من الرفاه النفسي.

تمثل الدرجة 3.68-5 المستوى المرتفع من الرفاه النفسي.

ثانيا: مقياس جودة الحياة

وصف المقياس :

تم تطوير مقياس جودة الحياة من خلال العودة للأدب النظري والدراسات السابقة وهي: (ابو اليزيد، 2015؛ أبو حلاوة، 2010؛ الأعمى والشركسي، 2017، علي وبشيشي ومجلخ، 2018، يسن، 2019)، وقد تكون المقياس بصورة أولية من (39) فقرة وثلاثة أبعاد، تمثل ابعاد جودة الحياة، والأبعاد هي:

البعد الأول: جودة الحياة الشخصية النفسية The quality of personal and psychology life

تعبر عن قدرة الفرد على امتلاك حياة صحية ذاتية نفسية يكون من خلالها متمتعاً بحياة ذاتية مناسبة تؤدي الى النظرية الايجابية للحياة بكافة مجالاتها

البعد الثاني: جودة الحياة الاجتماعية Quality of social life

يتضمن اعتقاد الفرد بقدرته على اقامة علاقات اجتماعية مع الآخرين بشكل يتناسب مع بيئته

البعد الثالث: جودة الحياة المهنية Quality of professional life

وتهتم بالنجاح في الحياة المهنية والوصول الى تحقيق الأهداف الخاصة به ويهدف المقياس للتعرف على مستوى جودة الحياة لدى موظفي هيئة كهرباء ومياه دبي، وقد رتبت الخيارات بين (دائماً، غالباً، أحياناً، نادراً، إطلاقاً). والملحق (د) يبين المقياس بالصورة الأولى وللتحقق من كون المقياس مناسب لأغراض الدراسة الحالية تم اخضاعه للخصائص السيكومترية الآتية:

أولاً: صدق المقياس

تمّ التحقق من صدق المقياس من خلال:

1-الصدق الظاهري:

تمّ عرض فقرات مقياس جودة الحياة بصورته الأولى على (10) محكمين من أعضاء هيئة التدريس من الجامعات الأردنية في تخصصات الإرشاد والتربية الخاصة، وطلب منهم إبداء الرأي ومراجعة فقرات المقياس، من حيث مدى وضوح الفقرات، ومناسبة الفقرات لقياس جودة الحياة، وتعديل أو حذف أيّ من الفقرات التي يرون أنّها لا تحقق الهدف من المقياس وانتماء الفقرة للبعد الذي أدرجت تحته، والملحق (ب) يبين أسماء المحكمين، وقد تم اعتماد إجماع ثمانية من المحكمين لقبول الفقرات وذلك بنسبة اتفاق (80%) من المحكمين، وبناء على آراء المحكمين تم إجراء تعديلات على بعض الفقرات، كما تم حذف فقرتين، وعند العرض على المحكمين تم دمج البعد الشخصي مع البعد النفسي، والجدول (6) يبين تعديلات المحكمين.

جدول (6)

الفقرات المعدلة والمحوقة في مقياس جودة الحياة بناء على رأي المحكمين

رقم الفقرة	الفقرة قبل التعديل أو الحذف	الفقرة بعد التعديل أو الحذف
3	لدي قدرة على السيطرة على ذاتي	حذف
6	أحاول اكتساب خبرات جديدة تثري حياتي.	اسعى لاكتساب خبرات جديدة تثري حياتي
9	انام بشكل مناسب	استيقظ وقد اخذت حاجتي من النوم
11	الوم ذاتي بطريقة مناسبة	احاسب ذاتي عند الخطأ بما يتناسب مع الواقع
17	لدي أصدقاء مقربون في حياتي	حذف
23	اتمكن من البوح للآخرين بما يجول في نفسي	لدي أشخاص مقربون اتحدث لهم عما في نفسي عند الحاجة
30	اسعى بطريقة منظمة للوصول الى طموحي المهني	لدي خطوات محددة للوصول لطموحي

يلاحظ من الجدول أنه تم تعديل (6) فقرات وحذف فقرتين، وأصبح عدد فقرات المقياس (37).

2-صدق الاتساق الداخلي:

للتحقق من الارتباط الداخلي لفقرات مقياس جودة الحياة، تمّ استخدام طريقة البناء الداخلي، وهي إحدى طرق صدق البناء (Construct Validity)، حيث تم إيجاد معامل الارتباط بين الفقرة ومجالها والدرجة الكلية للمقياس، وتم اختيار عينة عشوائية بلغت (40) موظفا من موظفي هيئة كهرباء ومياه دبي وهم من خارج العينة وداخل مجتمع الدراسة، والجدول رقم (7) يوضّح نتائج ذلك.

جدول (7)

قيم معاملات ارتباط الفقرة مع البعد والدرجة الكلية لمقياس جودة الحياة

الرقم	الارتباط بين الدرجة الكلية والفقرة والبعد	الارتباط بين الدرجة الكلية والفقرة والبعد	الرقم	الارتباط بين الدرجة الكلية والفقرة والبعد	الارتباط بين الدرجة الكلية والفقرة والبعد
البعد الأول: جودة الحياة الشخصية			البعد الثاني: جودة الحياة الاجتماعي		
1	0.46*	0.31*	12	0.58**	0.47*
2	0.38*	0.41*	13	0.58**	0.64**
3	0.47*	0.44*	14	0.59**	0.53**
4	0.44*	0.54**	15	0.61**	0.47*
5	0.51**	0.64**	16	0.38*	0.46*
6	0.58**	0.66**	17	0.33*	0.54**
7	0.64**	0.63**	18	0.37*	0.50**
8	0.80**	0.78**	19	0.47*	0.44*
9	0.81**	0.77**	20	0.41*	0.40*
10	0.64**	0.60**	21	0.38*	0.39*
11	0.44*	0.38*	22	0.30*	0.38*
			23	0.58**	0.47*
			24	0.39*	0.39*
معامل ارتباط البعد مع الدرجة الكلية			معامل ارتباط البعد مع الدرجة الكلية		
	0.61**			0.55**	
البعد الثالث: جودة الحياة المهنية					
25	0.47*	0.39*	32	0.39*	0.39*
26	0.35*	0.54**	33	0.47*	0.33*
27	0.47*	0.50**	34	0.54**	0.38*
28	0.50**	0.60**	35	0.64**	0.34*
29	0.55**	0.39*	36	0.60**	0.77**
30	0.56**	0.47*	37	0.47*	0.41*
31	0.61**	0.66**			
معامل ارتباط البعد مع الدرجة الكلية			معامل ارتباط البعد مع الدرجة الكلية		
	0.58**			0.52**	

*دالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.01$)

*دالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$)

تظهر نتائج الجدول (7) أن جميع فقرات مقياس جودة الحياة ترتبط ارتباطاً دالاً احصائياً عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) مع أبعادها، وقد تراوحت معاملات الارتباط بين الفقرة والبعد بين (0.30-0.81)، كما تراوحت معاملات الارتباط بين الفقرة والدرجة الكلية بين (0.31-0.77)، وتراوحت معاملات الارتباط بين الأبعاد والدرجة الكلية بني (0.52-0.61) وتعتبر مؤشرات مناسبة للحكم على صدق الأداة.

ثبات مقياس جودة الحياة

تم استخلاص مؤشرات ثبات المقياس باستخدام ثبات الاستقرار (الاختبار وإعادة الاختبار)، حيث تم تطبيق المقياس على العينة الاستطلاعية، وإعادة تطبيقه على نفس العينة (40) موظفاً من هيئة كهرباء ومياه دبي بفواصل زمني بلغ أسبوعين، وتم إيجاد معاملات الارتباط بين التطبيقين، كذلك تم حساب ثبات الاتساق الداخلي باستخدام معادلة كرونباخ ألفا Cranach Alpha والجدول (8) يبين النتائج:

جدول (8)

معاملات ثبات الاختبار وإعادة الاختبار وكرونباخ ألفا لمقياس جودة الحياة

الأبعاد	عدد الفقرات	الاختبار - وإعادة الاختبار	كرونباخ ألفا
جودة الحياة الشخصية النفسية	11	0.88**	0.88
جودة الحياة الاجتماعية	13	0.90**	0.82
جودة الحياة المهنية	13	0.89**	0.84
الدرجة الكلية	37	0.91**	0.88

تظهر نتائج الجدول (8) أن معاملات ثبات الاختبار بطريقة إعادة الاختبار بين التطبيقين لمقياس جودة الحياة على القياس الكلي بلغت (0.91)، وللأبعاد تراوح بين (0.88 الى 0.91) في حين بلغت قيم الاتساق الداخلي للمقياس ككل باستخدام معامل ألفا (0.88) وللأبعاد تراوح بين (0.82 الى 0.88)، مما يؤكد تمتع مقياس جودة الحياة بدرجة مناسبة من الثبات، وتعدّ مناسبة لأغراض الدراسة الحالية. وأصبح المقياس مكون بصورته النهائية من (37) فقرة.

تطبيق وتصحيح وتفسير المقياس:

يتكون المقياس من (37) فقرة (ملحق هـ)، وتتم الإجابة عليها وفق سلم إجابات خماسي (دائماً، غالباً، أحياناً، نادراً، إطلاقاً)، وتشير الدرجة الأعلى إلى مستوى أعلى من جودة الحياة ويتم الإجابة على دائماً (5) غالباً (4)، أحياناً (3)، نادراً (2)، إطلاقاً (1)، وجميع الفقرات ذات اتجاه إيجابي، وتتراوح العلامة التي يحصل عليها الموظف بين (37-185) .

وتم التعامل مع المقياس من حيث المدى أكبر قيمة - أصغر قيمة / عدد المستويات.

$$5-1/3= 1.33$$

تمثل الدرجة 1-2.33 المستوى الممتد من جودة الحياة.

تمثل الدرجة 2.34-3.67 المستوى المتوسط من جودة الحياة.

تمثل الدرجة 3.68-5 المستوى المرتفع من جودة الحياة.

ثالثاً: مقياس الابتكار المؤسسي

وصف المقياس :

تم تطوير مقياس الابتكار المؤسسي من خلال العودة للأدب النظري والدراسات السابقة وهي: (الصالح، 2015؛ شتات والفاعوري، 2003؛ الطبيشات والفاعوري، 2004؛ ابو جاموس والسيد، 2014)، وقد تكون المقياس بصورة أولية من (38) فقرة وأربعة أبعاد، تمثل ابعاد الابتكار المؤسسي، والأبعاد هي:

البعد الأول: تعامل الإدارة مع العاملين Management deals with employees

يتطلب قدرة الهيئة على التعامل بإيجابية مع العاملين بما يحقق لهم الابتكار

المؤسسي

البعد الثاني: تطوير المساهمات الابتكارية Developing innovative

contributions

عبارة عن الجهد الذي تبذله الهيئة من اجل تطوير المساهمات والأفكار

الابتكارية للموظف

البعد الثالث: معوقات الابتكار المؤسسي Constraints to institutional innovation

يهتم بإبراز المعوقات التي تقدمها الهيئة بما يقلل من فرصة الابتكار المؤسسي للموظف

البعد الرابع: الابتكار التنظيمي في الهيئة Organizational innovation in the authority

يتطلب التركيز على أبرز جوانب الابتكار التي تقدمها الهيئة بطريقة منظمة ويهدف المقياس للتعرف على مستوى الابتكار المؤسسي لدى موظفي هيئة كهرباء ومياه دبي، وقد رتبت الخيارات بين (دائماً، غالباً، أحياناً، نادراً، إطلاقاً). والملحق (و) يبين المقياس بالصورة الأولى وللتحقق من كون المقياس مناسب لأغراض الدراسة الحالية تم إخضاعه للخصائص السيكمترية التالية:

أولاً: صدق المقياس

تمّ التحقق من صدق المقياس من خلال:

1-الصدق الظاهري:

تمّ عرض فقرات مقياس الابتكار المؤسسي بصورته الأولى على (10) محكمين من أعضاء هيئة التدريس من الجامعات الأردنية، وطلب منهم إبداء الرأي ومراجعة فقرات المقياس، من حيث مدى وضوح الفقرات، ومناسبة الفقرات لمقياس الابتكار المؤسسي، وتعديل أو حذف أيّ من الفقرات التي يرون أنّها لا تحقق الهدف من المقياس وانماء الفقرة للبعد الذي أدرجت تحته، والملحق (ب) يبين أسماء المحكمين، وقد تم اعتماد إجماع ثمانية من المحكمين لقبول الفقرات وذلك بنسبة اتفاق (80%) من المحكمين، وبناء على آراء المحكمين تم إجراء تعديلات على بعض الفقرات، كما تم حذف فقرة واحدة، والجدول (9) التالي يبين تعديلات المحكمين.

جدول (9)

الفقرات المعدلة والمحذوفة في مقياس الابتكار المؤسسي بناء على رأي المحكمين

رقم الفقرة	الفقرة قبل التعديل أو الحذف	الفقرة بعد التعديل أو الحذف
1	يتم تشجيعي على القيام بأداء مهامه بأسلوب متجدد	تشجعني الهيئة على أداء مهام بطرق متجددة
3	يتم توجيهي بحيث ابتعد عن التقليد للآخرين	توجهني الهيئة بشتى الطرق للابتعاد عن التقليد الروتيني للآخرين
6	يتم تشجيعي على التخطيط لمواجهة المشكلات بطرق منظمة	تسهم الهيئة في تنظيم خطط لي لمواجهة صعوبات تواجهني بطرق منظمة
11	يتم عقد دورات تدريبية في مجال الابتكار المؤسسي	يتم عد دورات مستجدة تتناسب مع حاجاتي لتطوير الابتكار
12	يتم تشجيع التنافس بين العاملين كأحد أسباب تطور الابتكار المؤسسي	يقوم المسؤولون عني بتشجيعي على التنافس لتطوير الابتكار المؤسسي
17	يتم تأهيل العاملين من خلال ابتعاثهم لإكمال دراساتهم	ارى ان الهيئة تؤهلني بشكل مناسب بطرق مختلفة كالابتعاث الداخلي والخارجي
22	بعض الأعمال المناطة بي لا تتاح لي الفرصة لتنفيذها بشكل مثالي	حذف
26	من الصعب في عملي الاعتماد على التخمين أو الحدس أو التنبؤ	ترفض الهيئة قبول أي فكرة فيها تركيز على الحدس أو التنبؤ أو التخمين
33	يتوفر في الهيئة عدد كاف من البرامج الحاسوبية التي تنمي الابتكار المؤسسي	تتوفر خدمات الكترونية بالهيئة تتناسب مع حاجتي للابتكار
34	تستخدم الهيئة تكنولوجيا معلومات حديثة	تزوطني الهيئة بكل البرامج التقنية التي تطور من ابداعي

يلاحظ من الجدول (9) أنه تم تعديل (9) فقرات وحذف فقرة، وأصبح عدد فقرات المقياس (37).

2- صدق الاتساق الداخلي:

للتحقق من الارتباط الداخلي لفقرات مقياس الابتكار المؤسسي، تم استخدام طريقة البناء الداخلي، وهي إحدى طرق صدق البناء (Construct Validity)، حيث تم إيجاد معامل الارتباط بين الفقرة ومجالها والدرجة الكلية للمقياس، من خلال عينة

استطلاعية مكونة من (40) موظفا من موظفي هيئة كهرباء ومياه دبي وهم من خارج العينة وداخل مجتمع الدراسة، والجدول (10) يوضح نتائج ذلك.

جدول (10)

قيم معاملات ارتباط الفقرة مع البعد والدرجة الكلية لمقياس الابتكار المؤسسي

الارتباط بين الارتباط بين الدرجة الكلية	الارتباط بين الارتباط بين الدرجة الكلية	الرقم	الارتباط بين الارتباط بين الدرجة الكلية	الرقم
البعد الأول: تعامل الادارة مع العاملين	البعد الثاني : تطوير المساهمات الابتكارية			
0.58**	0.57**	10	0.58**	1
0.64**	0.50**	11	0.50**	2
0.60**	0.64**	12	0.57**	3
0.68**	0.47*	13	0.64**	4
0.47*	0.41*	14	0.60**	5
0.58**	0.54**	15	0.50**	6
0.68**	0.39*	16	0.47*	7
0.70**	0.68**	17	0.78**	8
0.73**	0.63**	18	0.73**	9
	0.44*	19		
	0.48*	20		
معامل ارتباط البعد مع الدرجة الكلية	معامل ارتباط البعد مع الدرجة الكلية			
0.58**	0.50**			
البعد الثالث: معوقات الابتكار المؤسسي	البعد الرابع: الابتكار التنظيمي في الهيئة			
0.57**	0.64**	27	0.64**	21
0.64**	0.60**	28	0.68**	22
0.58**	0.58**	29	0.62**	23
0.61**	0.47*	30	0.60**	24
0.37*	0.44*	31	0.74**	25
0.54**	0.72**	32	0.77**	26
	0.70**	33		
	0.57**	34		

0.55**	0.50**	35
0.30*	0.44*	36
0.49*	0.41*	37
0.69**	معامل ارتباط البعد مع الدرجة الكلية	معامل ارتباط البعد مع الدرجة الكلية

**دالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.01$)

*دالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$)

تظهر نتائج الجدول (10) أن جميع فقرات مقياس الابتكار المؤسسي ترتبط ارتباطاً دالاً إحصائياً عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) مع أبعادها، وقد تراوحت معاملات الارتباط بين الفقرة والبعد بين (0.37-0.77)، كما تراوحت معاملات الارتباط بين الفقرة والدرجة الكلية بين (0.30-0.78)، كما تراوحت معاملات الارتباط بين الأبعاد مع الدرجة الكلية بين (0.48-0.69) وتعتبر مؤشرات مناسبة للحكم على صدق الأداة.

ثبات مقياس الابتكار المؤسسي

تم استخلاص مؤشرات ثبات المقياس باستخدام ثبات الاستقرار (الاختبار وإعادة الاختبار)، حيث تم تطبيق المقياس على العينة الاستطلاعية، وإعادة تطبيقه على نفس العينة (40) موظفاً من هيئة كهرباء ومياه دبي بفواصل زمني بلغ أسبوعين، وتم إيجاد معاملات الارتباط بين التطبيقين، كذلك تم حساب ثبات الاتساق الداخلي باستخدام معادلة كرونباخ الفا (Cranach Alpha) والجدول (11) يبين النتائج:

جدول (11)

معاملات ثبات الاختبار وإعادة الاختبار وكرونباخ ألفا لمقياس الابتكار المؤسسي

الأبعاد	عدد الفقرات	الفقرات الإيجابية	الفقرات السلبية	الاختبار - إعادة	كرونباخ ألفا
تعامل الإدارة مع العاملين	9	1-9	-	0.90**	0.87
تطوير المساهمات الابتكارية	11	10-20	-	0.80**	0.83
معوقات الابتكار المؤسسي	6	-	21-26	0.82**	0.86
الابتكار التنظيمي	11	27-37	-	0.85**	0.87
الدرجة الكلية	37			0.90**	0.86

تظهر نتائج الجدول (11) أن معاملات ثبات الاختبار بطريقة إعادة الاختبار بين التطبيقين لمقياس الابتكار المؤسسي على القياس الكلي بلغت (0.90)، ولأبعاد تراوح بين (0.80 الى 0.90) في حين بلغت قيم الاتساق الداخلي للمقياس ككل باستخدام معامل ألفا (0.86) ولأبعاد تراوح بين (0.83 الى 0.87)، مما يؤكد تمتع مقياس الابتكار المؤسسي بدرجة مناسبة من الثبات، وتُعدّ مناسبة لأغراض الدراسة الحالية. واصبح المقياس مكون بصورته النهائية من (37) فقرة.

تطبيق وتصحيح وتفسير المقياس

يتكون المقياس من (37) فقرة (ملحق ز)، وتتم الإجابة عليها وفق سلم إجابات خماسي (دائماً، غالباً، أحياناً، نادراً، إطلاقاً)، وتشير الدرجة الأعلى إلى مستوى أعلى من الابتكار المؤسسي ويتم الإجابة على دائماً (5) غالباً (4)، أحياناً (3)، نادراً (2)، إطلاقاً (1)، وتم عكس الدرجات في البعد الثالث لأن فقرات ذات اتجاه سلبي، وتتراوح العلامة التي يحصل عليها الموظف بين (37-185) .

وتم التعامل مع المقياس من حيث المدى أكبر قيمة - أصغر قيمة / عدد المستويات.

$$5 - 1/3 = 1.33$$

تمثل الدرجة 1-2.33 المستوى المتدن من الابتكار المؤسسي.

تمثل الدرجة 2.34-3.67 المستوى المتوسط من الابتكار المؤسسي.

تمثل الدرجة 3.68-5 المستوى المرتفع من الابتكار المؤسسي.

5.3 الأساليب الإحصائية

تم استخدام الأساليب الإحصائية التالية :

1. لحساب الصدق والثبات تم استخدام معامل ارتباط بيرسون بين مرتي التطبيق، كما تم استخدام معامل كرونباخ ألفا.
2. للإجابة على السؤال الأول والثاني والثالث تم استخدام أساليب الإحصاء الوصفي المتمثلة بالمتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية.
3. للإجابة على السؤال الرابع تم استخدام معامل ارتباط بيرسون
4. للإجابة عن السؤال الخامس تم استخدام تحليل الانحدار المتعدد .
5. للإجابة عن السؤال السادس تم استخدام اختبار (ت) للعينات المستقلة (T-test for independent sample). واختبار تحليل التباين الأحادي.

6.3 متغيرات الدراسة :

المتغير المتنبئة: الرفاه النفسي وجودة الحياة
المتغيرات المتنبأ بها: الابتكار المؤسسي.

7.3 إجراءات الدراسة

تم عمل هذه الدراسة وفقاً للخطوات التالية:

- 1 - تم إعداد الاطار النظري للدراسة، وتحديد متغيراتها؛ وهي الرفاه النفسي وجودة الحياة والابتكار المؤسسي.
- 2 - تم عمل مسح للدراسات السابقة التي تناولت موضوع الدراسة، ومتغيراتها، وتم التركيز في الدراسات الحديثة المرتبطة بموضوع الدراسة الحالي.
- 3 - تم تحديد وتجهيز أدوات الدراسة (مقياس الرفاه النفسي ومقياس جودة الحياة، ومقياس الابتكار المؤسسي، وذلك بالرجوع الى عدد من المقاييس والدراسات السابقة)، والتأكد من صدقها من خلال عرضها على عدد من السادة المحكمين وصدق البناء الداخلي، وثباتها من خلال الثبات بطريقة الاعداد وطريقة الاتساق الداخلي من خلال استخراج الخصائص السيكمترية.

- 4- وتم تسجيل المقاييس من خلال الرابط الالكتروني للهيئة، حيث تم ارفاق كتاب تسهيل المهمة وملخص عن الدراسة ونسخ من المقاييس الثلاثة للاستجابة.
- 5- تم تحديد الأهداف النظرية والتطبيقية للدراسة وفقا للهيئة ومتخذي القرارات.
- 6- وقبل التطبيق تم الرد في ايميل من قبل الهيئة بالموافقة، وتم الاجابة على استفسارات تخص الدراسة كاتفاقية عدم الافصاح عن المعلومات التي تخص الهيئة باستثناء غايات الدراسة الحالية.
- 7- تم ارسال موافقة الهيئة مع شرط عدم الافصاح عن المعلومات الا لغاية الدراسة، وتوقيعها من قبل الباحثة والمشرف وختمها من قبل قسم الارشاد النفسي.
- 8- تم تحديد عينة الدراسة ومن خلال تواجد الباحثة في دبي واطلاعها على أعمال المؤسسات الداخلية وزيارتها للهيئة وبسبب الوضع الوبائي اضطرت الباحثة للعودة إلى الاردن وارسال ادوات التطبيق المتمثلة بثلاث مقاييس لموظفي الهيئة عبر الرابط الالكتروني الذي تم اعداده كخطة بديلة.
- 9- بعد ادخال البيانات تم تحليل البيانات احصائيا.
- 10- تم التوصل إلى مجموعة من النتائج، والتي تم تفسيرها في ضوء الإطار النظري، والدراسات السابقة .
- 11 - بناءً على تلك النتائج وتفسيرها، قدمت بناءً عليها عدة توصيات للاستفادة منها في ميدان الإرشاد النفسي.

الفصل الرابع

عرض النتائج ومناقشتها والتوصيات

1.4 عرض النتائج:

يتناول هذا الفصل عرضاً لنتائج التحليل الإحصائي للبيانات التي تم جمعها في ضوء هدف الدراسة المتمثل بالإجابة عن أسئلة الدراسة التي تتعلق بالرفاه النفسي وجودة الحياة والابتكار المؤسسي، وفيما يلي عرضاً لنتائج الدراسة وفقاً لتسلسل أسئلتها، وكذلك مناقشة النتائج التي توصلت لها والتوصيات المنبثقة عن هذه النتائج. النتائج المتعلقة بسؤال الدراسة الأول الذي ينص على: ما مستوى الرفاه النفسي لدى موظفي هيئة كهرباء ومياه دبي؟ للإجابة عن هذا السؤال تم إيجاد المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية، والجدول رقم (12) يوضح ذلك.

جدول (12)

المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لأداء أفراد العينة على مقياس الرفاه النفسي للدرجة الكلية والأبعاد

المقياس	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	المستوى	الترتيب
التمكن البيئي	3.90	0.71	مرتفع	1
العلاقات الإيجابية مع الآخرين	3.55	0.70	متوسط	6
الحياة الهادفة	3.59	0.70	متوسط	5
التطور الشخصي	3.68	0.68	مرتفع	3
تقبل الذات	3.66	0.72	متوسط	4
الاستقلالية	3.73	0.63	مرتفع	2
الدرجة الكلية	3.67	0.37	متوسط	

تظهر نتائج الجدول (12) أن المتوسط الحسابي العام لأداء العينة على مقياس الرفاه النفسي بلغ (3.67)، وبانحراف معياري (0.37)، وهي تمثل درجة تقدير متوسطة وفقاً لتصحيح المقياس، وهذا يتفق مع ما رآه أراجيل سنة (1993) من أن الرفاه النفسي يعكس رضا الفرد عن الحياة وشعوره بالبهجة والصحة العامة التي يتمتع به وكذلك شعوره بالأمن النفسي، وهذه المتغيرات ربما كانت متوفرة بشكل مناسب لدى الموظفين لذلك جاءت هذه النتيجة مرتفعة.

وقد جاء التمكن البيئي بالمركز الأول لما تتيحه البيئة للموظفين من فرص التطوير والتحديث وما توفره من امكانيات تساعد في الوصول الى الرفاه النفسي، كما جاءت الاستقلالية بالمركز الثاني حيث أن البيئة الجاذبة في حياة الموظف والتي تتيح له حرية التعبير بديموقراطية عن أفكاره وتساعد في الانطلاق بتلك الافكار للوصول الى الرفاه النفسي، وكذلك جاء التطور الشخصي بالمركز الثالث لكون الموظف يجد فرصا كبيرا في حياته للوصول الى النمو والتطور الشخصي سواء في الهيئة نفسها أو خارجها، من خلال الأنشطة المختلفة التي يمارسها وتسهم في تطويره.

واتفقت نتائج الدراسة مع نتائج دراسة كويد باشم وآخرون (Quoidbachm, et al, 2009) حول ارتفاع مستوى السعادة بالنسبة للأشخاص ذوي الاستشراف الايجابي للمستقبل، بينما تختلف مع نتائج دراسة هازريكا وبروجاهين (Hazarika & Buragohain, 2015) التي أشارت الى مستوى متوسط من الرفاه النفسي لدى المعلمين، كما تختلف مع نتائج دراسة علة والود (2019) وربما يعود الاختلاف لاختلاف الفئة المستهدفة ومكان الدراسة وطبيعة اهداف المؤسسة. كما تختلف مع نتائج دراسة ميهدينزهاد (Mehdinezhad, 2012) التي أشارت الى مستوى متوسط من الرفاه النفسي. وتعزو الباحثة النتيجة الحالية نظرا لكون الافراد يعيشوا في بيئة اسرية ومهنية تسهم في تطوير وتحسين الرفاه النفسي وتعنى به، وهذا ما تؤكدته نظريات الرفاه النفسي والنظريات الإنسانية كنظرية ماسلو التي ترى الانسان يسعى الى تحقيق الذات والوصول مستوى متقدم من هرم الحاجات.

النتائج المتعلقة بسؤال الدراسة الثاني الذي ينص على: ما مستوى جودة الحياة لدى موظفي هيئة كهرباء ومياه دبي؟
للإجابة عن هذا السؤال تم إيجاد المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية، والجدول رقم (13) يوضح ذلك.

جدول (13)

المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لأداء أفراد العينة على مقياس جودة الحياة بالدرجة الكلية والأبعاد

المقياس	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	المستوى	الترتيب
جودة الحياة الشخصية	4.05	0.63	مرتفع	1
جودة الحياة الاجتماعية	3.71	0.56	مرتفع	2
جودة الحياة المهنية	3.53	0.66	متوسط	3
الدرجة الكلية	3.76	0.51	مرتفع	

تظهر نتائج الجدول (13) أن المتوسط الحسابي العام لأداء العينة على مقياس جودة الحياة بلغ (3.76)، وانحراف معياري (0.51)، وهي تمثل درجة تقدير مرتفع وفقا لتصحيح المقياس، حيث أن جودة الحياة ببساطة تقوم على رد فعل الشخص نحو الحياة وتجسيده للرضا عن حياته سواء من الناحية المعرفية أو الوجدانية كما يؤكد ذلك دينر ودينر (Diener & Diener، 1995)) ، كما ترتبط بتوافر فرص واشباع احتياجات الفرد، وهذا ربما قد يكون موجود لدى موظفين الهيئة بشكل كبير لذلك جاءت النتيجة مرتفعة.

وقد جاءت جودة الحياة الشخصية بالمركز الأول ربما لرضا الفرد عن نفسه وشعوره بالرغبة في تطوير ذاته وعيش جميع المشاعر التي تناسبه والتعبير عن حياته الذاتية بما يتوافق مع حاجاته، وذلك نتيجة ما وفرته دولة الامارات العربية المتحدة من رعاية للجانب الرفاهي للموظفين من رواتب مرتفعة وتدريب متكامل مستمر وتحفيز للموظفين المبتكرين، والتي كان من آخرها انشاء وزارة للتسامح ووزارة للسعادة تعنى بالجانب النفسي. كما جاءت جودة الحياة الاجتماعية بدرجة مرتفعة نظرا لسهولة التعامل مع الموظفين والأقارب والأسرة حيث ان هناك منظومة متكاملة تسهم في رعاية الفرد اجتماعيا ممثلة بترابط الأسرة نفسها ودور الاعلام ووسائل التكنولوجيا فالعديد من البرامج الصباحية في التلفاز والاذاعة تشجع على الحوار والتواصل والتفاعل مع الآخرين والصبر عليهم، كما يجد الفرد ايضا فرصة للتطوير الاجتماعي من خلال النشاطات المختلفة داخل الهيئة حيث تنتوع النشاطات ابداعية التي تسهم في تحسين علاقة الموظف مع زملائه.

بمعنى آخر فهناك العديد من الجهود المبذولة لتحقيق التنمية الشاملة للفرد وإيجاد منظومة تهدف الى جعل الفرد يلتزم بتحقيق احتياجاته وتحقيق احتياجات المجتمع ويتفق ذلك مع ما أشار له أدلر من أن الانسان يكافح للوصول الى التفوق ، ومع ما اشار له باندورا في الاتجاه الاجتماعي من أن الفرد يحاول تقليد الأفراد المحيطين به في مجتمعه ، ومع ما اشار له نموذج فنتجودت وآخرون (Vantgaudt et al) حسب (سليمان، 2009) والذي رأى أن الرضا عن الحياة والهناء وجودة الحياة يمكن أن تسهم في انجاز الحاجات والمعايير الثقافية لدى الفرد. وتتفق مع نتائج دراسة الأعمى والشركسي (2017) التي أشارت الى مستوى مرتفع من جودة الحياة لدى الموظفين.

وتقدم الهيئة العديد من برامج اسعاد الموظفين التي قد تسهم بذلك مثل برنامج وصال أداة لتعزيز الاتصال بين الهيئة وموظفيها عبر الرسائل النصية القصيرة و رسائل البريد الإلكتروني، للاحتفال بالمناسبات الشخصية ، استبيان إسعاد الموظفين، وقيس هذا الاستبيان سعادة الموظفين في مختلف جوانب العمل بالهيئة. ويتيح لهم في الوقت ذاته الفرصة للتعبير عن آرائهم واقتراحاتهم حول المواضيع التي تهمهم. وتستخدم نتائج الاستبيان في وضع البرامج والمبادرات الجديدة لتعزيز سعادة الموظفين، برنامج استشاراتي يهدف البرنامج إلى مساعدة موظفي الهيئة عن طريق تقديم الاستشارات وتوفير طرق فعالة لحل المشكلات التي قد تواجههم، بما يحقق سعادتهم ويخفف عنهم من ضغوط الحياة، مجلس السعادة بغرض تحفيز جلسات العصف الذهني و خلق طاقة إيجابية وبيئة عمل سعيدة للموظفين. وبرنامج برزتنا تجمع سنوي خارجي يتم تنظيمه بطلب من مختلف إدارات وقطاعات الهيئة، مما يسهم في خلق بيئة عمل إيجابية ويعزز الترابط الاجتماعي بين الموظفين.

النتائج المتعلقة بسؤال الدراسة الثالث الذي ينص على: ما مستوى الابتكار المؤسسي لدى موظفي هيئة كهرباء ومياه دبي؟

للإجابة عن هذا السؤال تم إيجاد المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية، والجدول (14) يوضح ذلك.

جدول (14)

المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لأداء أفراد العينة على مقياس الابتكار المؤسسي بالدرجة الكلية والأبعاد

المقياس	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	المستوى	الترتيب
تعامل الإدارة مع العاملين	3.59	0.68	متوسط	4
تطوير المساهمات الابتكارية	3.98	0.67	مرتفع	2
معوقات الابتكار المؤسسي	3.94	0.69	مرتفع	3
الابتكار التنظيمي	3.99	0.67	مرتفع	1
الدرجة الكلية	3.88	0.56	مرتفع	

تظهر نتائج الجدول (14) أن المتوسط الحسابي العام لأداء العينة على مقياس الابتكار المؤسسي بلغ (3.88)، وبانحراف معياري (0.56)، وهي تمثل درجة تقدير مرتفعة وفقاً لتصحيح المقياس، حيث يبدو أن الهيئة توفر درجة كبيرة من الفرصة للتفكير الابتكاري للموظفين بما ينعكس إيجابياً على حياة الموظف، حيث توفر الهيئة البيئة الديمقراطية بالمؤسسة وتعزز القابلية للتغير، وتوفر المناخ الصحي والثقافة الكافية بحيث تواكب كل ما هو جديد على المستوى المحلي والعربي والدولي من تطورات وتكنولوجيا، وتشجع مبدأ الاستقلالية وتوفر فرصة للأفراد أن يطلقوا عنان أفكارهم، وتسمح بتعدد الأفكار للوصول إلى التجديد والتحسين والتطوير والابتكار في المؤسسة.

كما تعمل الهيئة على استقطاب الموظفين الذين يمكن أن يعززوا الأداء المؤسسي، مما يمثل هدفاً متقدماً بالمقارنة مع مؤسسات أخرى، كما أنها تعزز القوة التنافسية للأفراد وتدفع الأفراد للتخطيط من منطلق علمي، كما أنها لا تمنع من النقد البناء بما أنه يساهم في الوصول إلى الابتكار المؤسسي، وهذا ما أظهره الموظفون بدرجة مرتفعة.

إن الموظفين أثناء وصولهم إلى الحلول الناجحة والتطرق لأي فكرة فإنهم يجدوا فرصة لتحويل هذه الأفكار إلى أمر واقعي ويعززوا على أفكارهم، وكذلك ذلك يتسم مع سياسة الإمارات العربية المتحدة التي تعد ثاني دولة تشجع جوائز الابتكار على مستوى

الوطن العربي، حيث تحتل المملكة العربية السعودية المركز الأول، وهذا يؤكد أهمية الوصول الى الابتكار المؤسسي في دولة الامارات العربية المتحدة.

ويقوم الابتكار يقوم عدة عوامل مترابطة منها التشجيع على تحمل المسؤولية والقدرة على تحمل الغموض والمرونة في التفكير والرغبة في حل المشكلات بطرق غير مألوفة وتشجيع التساؤل للوصول الى سعة الأفق والخيال وهذا ما تسعى الهيئة الى تحقيقه لدى الموظفين.

وتختلف عن نتائج دراسة العساف (2004) التي أشارت الى مستوى متوسط من الابداع الإداري، وقد تعزى النتيجة الحالية نظرا لكون الموظفين يحصلوا على فرص لتطوير ابتكاراتهم وتعتبر الهيئة من المؤسسات الرائدة في مجال تطوير الابتكار على مستوى الوطن العربي حيث ان الهيئة فازت بستة عشر جائزة ضمن جوائز «قمة الأفكار الأمريكية 2020»، التي تعد أكبر منصة عالمية لتبادل أفضل الممارسات والأفكار المبتكرة والإبداعية. وذلك تأكيداً لمكانتها كإحدى أكثر المؤسسات تميزاً على مستوى العالم.

عرض نتائج السؤال الرابع: هل هناك علاقة بين الرفاه النفسي وجودة الحياة والابتكار المؤسسي لدى موظفي هيئة كهرباء ومياه دبي؟

للإجابة عن هذا السؤال تم استخدام معامل ارتباط بيرسون (Pearson coefficient) والجدول (15) يبين النتائج:

جدول (15)

نتائج معامل ارتباط بيرسون (Pearson coefficient) لبيان دلالة العلاقة بين الرفاه النفسي وجودة الحياة من جهة وبين الابتكار المؤسسي من جهة ثانية

المتغير	الابتكار المؤسسي			
	الابتكار	معوقات الابتكار	تطوير	تعاظم الإدارة
الدرجة الكلية	التنظيمي في الهيئة	المؤسسي	المساهمات الابتكارية	مع العاملين
التمكن البيئي	0.37**	0.25**	0.29**	0.33*
العلاقات الايجابية مع الآخرين	0.48**	0.40**	0.33**	0.38**
الحياة الهادفة	0.15*	0.36**	0.36**	0.44**
التطور الشخصي	0.34**	0.37**	0.51**	0.38**
تقبل الذات	0.41**	0.30**	0.41**	0.44**
الاستقلالية	0.59**	0.51**	0.65**	0.52**
الدرجة الكلية للرفاه النفسي	0.35**	0.29**	0.25**	0.33**
جودة الحياة الشخصية	0.35**	0.30**	0.41**	0.21**
جودة الحياة الاجتماعية	0.30**	0.13*	0.32**	0.12*
جودة الحياة المهنية	0.37**	0.33**	0.29**	0.26**
الدرجة الكلية لجودة الحياة	0.29**	0.28**	0.32**	0.38**

**دالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.01$)

*دالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$)

تظهر نتائج الجدول (15) وجود علاقة ارتباطية طردية دالة إحصائية بين الرفاه النفسي والابتكار المؤسسي حيث بلغ معامل الارتباط (0.41) وهو دال إحصائياً عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$). كما تبين وجود علاقة ارتباطية بين جودة الحياة

والابتكار المؤسسي حيث بلغ معامل الارتباط (0.48) مما يؤكد أنه كلما زاد الرفاه النفسي وجودة الحياة لدى الأفراد انعكس ذلك ايجابيا في اتاحة الفرصة لهم للابتكار المؤسسي، فالرفاه النفسي خبرة انفعالية وشعور داخلي وهي أيضا استخدام الفرد لكامل قدراته ومواهبه النفسية لتحقيق الذات والاستقلال والشعور بالسعادة والرضا عن الحياة يعزز البحث عن الابتكار لدى الأفراد، كما تتميز الشخصية التي تتمتع بالرفاه النفسي بكونه تفكر بطريقة واقعية وتسعى للتطوير والتحديث والتحسين.

ويتفق ذلك مع ما اشارت له سليجمان من أن الأشخاص الذي يتمتعون بالرفاه النفسية يبحثون عن حياة جيدة ويستخدمون نقاط القوة في حياتهم اليومية ويحاولون اضافة شيء في حياتهم للوصول الى متطلبات الاستمتاع بالحياة.

وبما أن الابتكار يأتي على عدة مجالات منها الابتكار على مستوى الأفراد والجماعات والمنظمات، فقد وجد الموظفون تشجيعا في المجالات الثلاثة حيث دعم الفرد نفسه في المجال النفسي من خلال تطوير الرفاه النفسي وجودة الحياة، ووجد ان البيئة هي بيئة داعمة مشجعة للابتكار، وبنفس الوقت وجد قوة المنظمة للوصول بالفرد الى تحفيز أدائه وقدراته ومواهبه لتحقيق الأهداف المرجوة والانتاجية والأداء بشكل أفضل.

ويتفق نتائج الدراسة مع نتائج دراسة الزعبي (2009) حول وجود علاقات ايجابية بين المستوى المرتفع للعلاقات الاجتماعية وكل من الالتزام الوظيفي والشعور بالرفاه النفسي. كما تتفق مع نتائج دراسة النجار (2017) حول وجود علاقة بين جودة الحياة والارتباط الوظيفي. وتتفق نتائج السؤال الحالي مع نتائج دراسة العنقري (2001) حول وجود علاقة ايجابية بين درجة الحرية والابتكار الإداري، كما تتفق مع نتائج دراسة الشراري (2012) التي أشارت الى وجود علاقة ببيت الذكاء الاجتماعية والابداع الاداري، كما تتفق مع نتائج دراسة العبيدي (2020) التي أشارت الى وجود علاقة بين جودة الحياة الوظيفية والابداع الاداري، بينما تختلف مع نتائج دراسة يسن (2019) التي أشارت إلى عدم وجود علاقة بين جودة الحياة والابداع التنظيمي.

وقد تعزى النتيجة الحالية نظرا هناك علاقة بين الجانب النفسي من جهة وبين الجانب العقلي من جهة ثانية فعندما يتم تطوير جانب معين سينعكس ذلك على

الجانب الآخر. ويمكن كذلك الربط بين كل بعد من الابعاد حيث انه في بعد الاستقلالية في الرفاه النفسي "أن الشخصية المبتكرة تتميز في الاستقلالية والاعتماد على النفس حيث ان الناتج الابتكاري لا يتماثل مع الكائن الحي، وهذا يتطلب ان تكون الشخصية المبتكرة مستقلة لا تخضع إلى ما هو معروف أو موجود.

عرض نتائج السؤال الخامس: ما مقدار ما يسهم به الرفاه النفسي وجودة الحياة في الابتكار المؤسسي لدى موظفي هيئة كهرباء ومياه دبي ؟

للإجابة عن السؤال الحالي تم استخدام تحليل الانحدار الخطي باستخدام طريقة step wise لمعرفة مدى اسهام متغيرات الرفاه النفسي وجودة الحياة بالابتكار المؤسسي لدى موظفي هيئة كهرباء ومياه دبي، والجدول (16) يبين نتائج تحليل الانحدار الخطي المتعدد

جدول (16)

نتائج تحليل التباين ومعامل الارتباط المتعدد ومعامل التحديد لنموذج الانحدار المتعدد بين الرفاه النفسي وجودة الحياة مع الابتكار المؤسسي

المصدر	مجموع	درجات	متوسط	قيمة	ف	الدلالة	معامل	معامل
	المربعات	الحرية	المربعات	المحسوبة	الاحصائية	الارتباط	المتعدد	التحديد
				F			R	R2
الانحدار	53.84	1	53.84	300.70	0.00	0.65		0.42
الخطأ	74.12	414	0.18					
المجموع	127.95	515						

جدول (17):

معاملات الانحدار المتعدد ودلالاتها الاحصائية للرفاه النفسي وجودة الحياة

المتغيرات	معامل الانحدار	الخطأ	معامل	الانحدار	قيمة ت	الدلالة
		المعياري	المعياري			الاحصائية
الثابت	1.22	0.16			7.83	0.00
الرفاه النفسي	0.05	1.19	0.23		0.06	0.94
جودة الحياة	0.71	0.04	0.65		17.34	0.00

يتضح من جدول (17) أن نموذج الانحدار المتعدد بين الابتكار المؤسسي (ص) والرفاه النفسي (س1) وجودة الحياة (س2)، يمكن صياغته في المعادلة التالية:

نموذج الانحدار المقدر:

$$\text{ص} = 1.22 + 0.05 \text{ س} + 0.71 \text{ س}^2$$

يشير هذا النموذج للانحدار إلى:

-المقدار الثابت=1.22

-معاملات الانحدار المعياري: س=1 0.23 س=2 0.65

صلاحية نموذج الانحدار المقدر:

يمكن الحكم على صلاحية نموذج الانحدار المقدر من خلال التعليق على نتائج الانحدار المتعدد للرفاه النفسي وجودة الحياة الموضحة في جدول (16، 17) كما يلي:

1-القدرة التفسيرية للنموذج:

يشير جدول (16) إلى أن معامل الارتباط المتعدد (R) يساوي (0.65) وأن معامل التحديد (R^2) يساوي (0.42) وهذا معناه أن الرفاه النفسي وجودة الحياة يفسران (0.88) من التغير الحاصل في المتغير التابع (الابتكار المؤسسي) ويرجع الباقي (0.12) الى عوامل أخرى، وبذلك تعد القدرة التفسيرية للنموذج مناسبة حيث أنها أدنى من تفسير (50%) من تباين الرفاه النفسي وجودة الحياة ويمكن أن يكون بعض مفسر وبعض العوامل غير مفسر.

2-الدلالة الاحصائية الكلية للنموذج

يشير جدول (17) الذي يتضمن تحليل التباين أن قيمة الدلالة الاحصائية تساوي (0.01) وهي أقل من مستوى المعنوية 1%، وبالتالي فإن نموذج الانحدار دال احصائيا (معنوي) ومن ثم يمكن استخدام نموذج الانحدار المقدر في التنبؤ بالابتكار المؤسسي لدى موظفي هيئة كهرباء ومياه دبي.

3-الدلالة الاحصائية الجزئية للنموذج

يتضح من جدول (17) أيضا الذي يتضمن معاملات الانحدار المتعدد ودلالاتها الاحصائية أن هذه المعاملات جاءت متباينة من حيث دلالاتها أو عدم دلالاتها الاحصائية من ناحية ومن حيث مستوى الدلالة من ناحية أخرى، ويمكن توضيح هذه النتائج فيما يلي:

أ-قيمة الثابت في المعادلة تساوي (1.22) وهذه القيمة دالة احصائية، وبالتالي يكون وجود هذا الثابت في معادلة التنبؤ امر ضروري.

ب-يلاحظ ان معامل الانحدار المعياري (0.05) وهي غير قيمة غير دالة احصائيا عند مستوى (0.05) وهو معامل الانحدار الخاص بالرفاه النفسي، وهذه النتيجة تشير إلى ان الرفاه النفسي لا يصلح استخدامها في التنبؤ بالابتكار المؤسسي لدى موظفي هيئة كهرباء ومياه دبي.

ج-يلاحظ أن معامل الانحدار المعياري (0.65) وهي دالة احصائية عند مستوى (0.01) وهو معامل الانحدار الخاص بجودة الحياة، وهذه النتيجة تشير إلى أن جودة الحياة يصلح استخدامه في التنبؤ بالابتكار المؤسسي لدى موظفي هيئة كهرباء ومياه دبي.

ويتبين من نتائج السؤال الحالي ضرورة الاهتمام بجودة الحياة نظرا لكونه يلعب دورا في الابتكار المؤسسي، حيث يظهر الابتكار المؤسسي ففي أحوال كثيرة يكون الفرد أكثر قربا من السعادة والصحة النفسية ولكن بسهولة يجد صعوبة في الوصول الى الابتكار المؤسسي لأنه يضيع جهده ووقته في أمور أخرى بعيدة عن الابتكار المؤسسي، ويقضى وقته في الاستمتاع دون التطوير.

كما تشير الدراسة إلى جودة الحياة إلى أن الفرد عندما يتمتع بجودة حياة عالية فإنه سيصل الى الابتكار المؤسسي، وتتعرز لديه الانتاجية ويحقق الرضا لدى العامل، فجودة الحياة تذهب إلى أبعد من تقييم الفرد لنواتج حياته فهي رغبة حقيقة في التطوير والابتكار في حياته والقيام بأداء متميز وربط ما تعلمه في حياته بأمور يود انجازها واهداف يود تحقيقها، وخطط يسعى لها. والأمن الوظيفي الذي امتلكه الموظفون في الهيئة من جهة وادى بهم الى جودة حياة مناسبة، وتوازن في جهودهم طور من الرغبة لدى الموظفين في الوصول الى الابتكار المؤسسي

وتتفق نتيجة الدراسة الحالية جزئيا مع نتائج دراسة وبينجان وجونسون ودون (Obenchain, Johnson, Dion, 2003) حول أن ادراك عناصر الهيئة يمكن ان يسهم في تطوير في الابتكار. كما تتفق جزئيا مع نتائج دراسة الصالح (2015) التي أشارت الى دور الادارة في تحقيق الابداع المؤسسي، كما تتفق مع نتائج دراسة محمد

والرفاعي (2016) التي أشارت الى وجود اسهام لجودة الحياة في الاداء الوظيفي، كما تتفق مع نتائج دراسة الأعمى والشركسي (2017) التي اشارت إلى أن جودة الحياة ترتبط مع الابداع الاداري، بينما تختلف مع نتائج دراسة جلاي وحيدري (Jalai & Heidari, 2016) التي أشارت إلى ان السعادة تؤثر في العمل، كما تختلف مع نتائج دراسة اسماعيل وطه (2019) التي أشارت إلى وجود متغير وسيط بين الرفاه النفسي والاداء الوظيفي

وقد تعزى النتيجة الحالية نظرا لكون جودة الحياة تتيح فرصة للفرد أن يبدأ بالابتكار والتطوير لأنه يكون وقتها قد وصل الى تحقيق ذاته وبالتالي فأصبحت الفرصة مهيأة للابتكار المؤسسي.

عرض نتائج السؤال السادس: هل توجد فروق ذات دلالة احصائية عند مستوى $(\alpha=0.05)$ في الرفاه النفسي وجودة الحياة والابتكار المؤسسي لدى موظفي هيئة كهرباء ومياه دبي تبعا للجنس وسنوات الخبرة؟

لفحص الفروق بين متوسطات الأداء على الرفاه النفسي وجودة الحياة والابتكار المؤسسي تبعا للجنس تم استخدام اختبار ت للعينات المزدوجة، والجدول (18) يوضح ذلك:

الجدول (18)

نتائج اختبار (ت) لمتوسطات الرفاه النفسي وجودة الحياة والابتكار المؤسسي تبعا للجنس							
البعد	الجنس	العدد	المتوسط	الانحراف المعياري	درجة الحرية	t	مستوى الدلالة
الرفاه النفسي	ذكور	247	3.59	0.34	414	-5.73	0.00
	اناث	169	3.80	0.38			
جودة الحياة	ذكور	247	3.76	0.47	414	0.61	0.54
	اناث	169	3.73	0.56			
الابتكار المؤسسي	ذكور	247	3.83	0.54	414	-2.36	0.02
	إناث	169	3.96	0.57			

*دالة إحصائية عند مستوى $(\alpha \leq 0.05)$

يظهر من الجدول (18) وجود اختلافات بين الموظفين والموظفات في الرفاه النفسي والابتكار المؤسسي، حيث بلغت قيمة t للرفاه النفسي (5.73) وكانت دالة احصائية، بلغت قيمة t للابتكار المؤسسي (2.36) كما كانت الفروق لصالح الموظفين على الموظفين بمعنى أن الرفاه النفسي والابتكار المؤسسي كان أفضل لدى الموظفين منه لدى الموظفين، بينما لم يكن هناك اختلافات بين الموظفين والموظفات في جودة الحياة حيث لم تكن ذات دلالة إحصائية وبلغت قيمة t (0.61). للإجابة عن السؤال الحالي فقد تم حساب المتوسطات والانحرافات المعيارية للأداء على الرفاه النفسي وجودة الحياة والابتكار المؤسسي وفقا لسنوات الخبرة لدى موظفي هيئة كهرباء ومياه دبي، والجدول (19) يبين ذلك:

جدول (19)

المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية للأداء على الرفاه النفسي وجودة الحياة والابتكار المؤسسي وفقا لسنوات الخبرة لدى موظفي هيئة كهرباء ومياه دبي

المقياس	الفئة	العدد	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري
الرفاه	أقل من 7 سنوات	162	3.69	0.39
النفسي	7-14 سنة	155	3.71	0.37
	أكثر من 14 سنة	99	3.61	0.34
جودة الحياة	أقل من 7 سنوات	162	3.71	0.63
	7-14 سنة	155	3.79	0.34
	أكثر من 14 سنة	99	3.73	0.49
الابتكار	أقل من 7 سنوات	162	3.74	0.67
المؤسسي	7-14 سنة	155	3.98	0.44
	أكثر من 14 سنة	99	3.96	0.46

يتضح من الجدول (19) أن هناك فروقا ظاهرية في متوسطات الأداء للرفاه النفسي وجودة الحياة والابتكار المؤسسي وفقا لسنوات الخبرة، ولمعرفة فيما إذا كانت هذه الفروق فروقا ذات دلالة احصائية عند مستوى $(\alpha=0.50)$ فقد تم حساب تحليل التباين الأحادي للأداء على الرفاه النفسي وجودة الحياة والابتكار المؤسسي وفقا لسنوات الخبرة، والجدول (20) يبين ذلك:

جدول (20)

نتائج تحليل التباين الأحادي لمتوسطات الأداء على الرفاه النفسي وجودة الحياة والابتكار
المؤسسي لدى موظفي هيئة كهرباء ومياه دبي تبعا لسنوات الخبرة

المقياس	مصدر التباين	مجموع المربعات	درجات الحرية	متوسط مجموع المربعات	قيمة (ف)	مستوى الدلالة
الرفاه النفسي	بين المجموعات	0.74	2	0.37	2.68	0.07
	داخل المجموعات	56.63	413	0.14		
	الكلي	57.37	415			
جودة الحياة	بين المجموعات	0.58	2	0.29	1.14	0.32
	داخل المجموعات	105.63	413	0.26		
	الكلي	106.21	415			
الابتكار المؤسسي	بين المجموعات	5.56	2	2.78	9.38	0.00
	داخل المجموعات	122.39	413	0.30		
	الكلي	127.95	415			

يتبين من الجدول (20) أنه ليس هناك فروق في الرفاه النفسي وجودة الحياة تبعا لمتغير سنوات الخبرة، حيث بلغت قيمة ف بالترتيب (2.68، 1.14) وهي قيم ليست ذات دلالة احصائية عند مستوى ($\alpha \leq 0.05$) كما تبين أن هناك فروقا للابتكار المؤسسي وفقا لسنوات الخبرة، حيث بلغت قيمة ف بدرجات حرية (9.38) ، وهذه القيمة ذات دلالة احصائية عند مستوى ($\alpha \leq 0.05$) ولمعرفة مصادر الفروق على الابتكار المؤسسي فقد تم استخدام اختبار شيفيه للمقارنات البعدية، والجدول (21) يبين ذلك:

جدول (21)

نتائج اختبار شيفيه لتحديد الفروق في الابتكار المؤسسي لدى موظفي هيئة كهرباء ومياه دبي
تبعا لسنوات الخبرة

الفئة	أقل من 7 سنوات	7-14 سنة	أكثر من 14 سنة
الدلالة	الدلالة	الدلالة	الدلالة
أقل من 7 سنوات	-	0.24*-	0.23*-
7-14 سنة	-	-	0.019
أكثر من 14 سنة	-	-	-

من خلال الجدول (21) للتعرف على المقارنات الثنائية التي أجريت، أظهرت نتائج اختبار شيفيه أن هناك فروقا ذات دلالة احصائية في الابتكار المؤسسي في سنوات الخبرة بين الموظفين أقل من 7 سنوات مع الموظفين الذين خبراتهم بين 7-14 سنة، ولصالح الذين خبرتهم 7-14 سنة، كما كان هناك فروق بين من لديهم خبرة أقل من 7 سنوات مع من لديهم خبرة أكثر من 14 سنة ولصالح من لديهم خبرة أعلى وهي أكثر من 14 سنة.

ويبدو أن الموظفين نظرا لطبيعة الأنثى وتركيزها بحياتها المهنية عندما العمل، ورغبتها في منافسة الرجل لإثبات ذاتها، والوصول إلى أعلى المستويات، فقد امتلكت مستوى أعلى من الرفاه النفسي، ومستوى أعلى من الابتكار المؤسسي مقارنة بالرجال، ولكن بالمقابل لم يكن هناك فروق بين الموظفين والموظفات في جودة الحياة.

وتتفق مع نتائج دراسة ميهدنزهاده (Mehdinezhad, 2012) التي أشارت إلى أن الاناث أفضل من الذكور في الرفاه النفسي، بينما تختلف نتائج الدراسة مع نتائج دراسة علة والود (2019) حول عدم وجود فروق في الرفاه النفسي لدى العاملين تعزى لمتغير الجنس. وقد تعزى النتيجة الحالية نظرا لكون الموظفات من طبيعتهن الشخصية البحث عن الجوانب التي ترعى رفايتهن النفسية من جهة، وكذلك يحاولن العمل في المؤسسات على التطوير الذاتي والوصول الى الابتكار المؤسسي لمنافسة الرجال.

ويبدو أن الموظفين كلما كان لديهم خبرة أعلى حصلوا على دورات تدريبية أكثر من جهة، وفهموا طبيعة الهيئة من جهة ثانية، وبنفس الوقت بحثوا عن تطوير ذاتهم ووصلوا الى تحقيق الذات من جهة ثالثة، وكذلك اصبحوا اكثر استقرارا مهنيا ووظيفيا

من جهة رابعة كل ذلك ساهم في ان يصبح الموظفون الاكثر خبرة اكثر قدرة في الابتكار المؤسسي.

وتختلف مع نتائج دراسة عبد القادر ومريان (2019) التي أشارت إلى وجود فروق في جودة الحياة تعزى لمتغير الخبرة. وتعزى النتيجة الحالية نظرا لكون الهيئة تقدم العديد من البرامج التدريبية وجوائز التميز الداخلية والفرص لمن يتطور في الهيئة، وكلما كان الموظف أكثر خبرة كان أكثر فرصة لفهم استراتيجية الهيئة توجيهاتها المستقبلية والعمل على تحقيقها.

2.4 التوصيات :

بناء على نتائج الدراسة، فإنه يوصي بالآتي:

-تبني استراتيجيات وطنية على مستوى الإمارات في الرفاه النفسي و جودة الحياة وصولا إلى الابتكار المؤسسي بحيث يتم تطبيقها على جميع المؤسسات الوطنية .

-إنشاء وتوفير مراكز ومختبرات وطنية للرفاه النفسي وجودة الحياة تعمل على تقديم خدمات الرفاه النفسي والاجتماعي للقوى البشرية في المؤسسات الوطنية وبناء خطط الرفاه النفسي والاجتماعي للموظفين والتي تعنى بالجانب النفسي والاجتماعي لموظفي الإمارات وكما يمكن إنشاءها داخل مركز الابتكار الوطني.

-تبني برامج وطنية لرفع القدرات والمهارات للجانب النفسي للموظفين لأنه سينعكس على الجانب المعرفي والعقلي والتطور الابتكاري ومن ثم الاستفادة من مقاييس الدراسة لمتابعة الحالة النفسية والابتكارية لهم .

- إنشاء مختبرات للرفاه النفسي وجودة الحياة في الهيئة تعنى بالجانب النفسي والاجتماعي لموظفي الهيئة وخاصة في الجوانب التي حقق بها الموظفون مستويات متوسطة وهي: العلاقات الايجابية مع الآخرين، والحياة الهادفة، وتقبل الذات، وجودة الحياة المهنية، وتعامل الإدارة مع العاملين.

-إجراء مزيدا من الدراسات عن موضوع هذه الدراسة في مجتمعات أخرى غير مجتمع هذه الدراسة للاستفادة من تعميماتها ونتائجها وإجراء دراسات شبه تجريبية تعنى في تنمية الرفاه النفسي وجودة الحياة والابتكار المؤسسي على مجتمع الدراسة أو مجتمعات مشابهه.

قائمة المراجع:

أولاً: المراجع العربية

- أبو النصر، مدحت (2008). الأداء الإداري المتميز، القاهرة: مجموعة النيل العربية.
- أبو اليزيد، احمد (2015). جودة الحياة الوظيفية وعلاقتها بالإبداع الإداري لدى العاملين بالاتحاد المصري للكراتيه. مجلة اسيوط لعلوم وفنون التربية الرياضية، جامعة اسيوط، 41(2)، 386-430.
- أبو جادو، صالح (1998). سيكولوجية التنشئة الاجتماعية. عمان: دار المسيرة للنشر والتوزيع والطباعة.
- أبو جاموس، محمد والسيد، خالد (2014). اثر تكنولوجيا المعلومات على الابداع المؤسسي في وزارة الداخلية الأردنية. رسالة دكتوراه، جامعة ام درمان، السودان.
- أبو حلاوة، محمد السعيد (2010). جودة الحياة، المفهوم والابعاد. كلية التربية بدمنهو. جامعة الإسكندرية، ضمن إطار فعاليات المؤتمر العلمي السنوي لكلية التربية، جامعة كفر الشيخ، <http://www.vipedu.us/?page=details&newsID=58&cat=19>.
- أبو يونس، ايمان محمد (2013). الذكاء الاجتماعي وعلاقته بالتفكير الناقد وجودة الحياة لدى معلمي مرحلة التعليم الأساسي بمحافظة خان يونس. رسالة ماجستير غير منشورة، الجامعة الاسلامية، غزة.
- اسماعيل، عمار وطه، منى (2019). دور الرفاه النفسي كمتغير وسيط في العلاقة بين السمعة التنظيمية والاداء الوظيفي: دراسة تطبيقية على أعضاء هيئة التدريس بجامعة مدينة السادات. مجلة الدراسات التجارية المعاصرة، جامعة كفر الشيخ، 8، 480-526.

الاعمى، محمد والشركسي، ابو بكر (2017). جودة حياة العمل وأثرها على الإبداع الإداري: دراسة ميدانية على الجامعة الأسمرية الإسلامية. *مجلة العلوم الاقتصادية والسياسية، الجامعة الأسمرية الإسلامية*، 9، 184-223

باسبوه، لحسن (2015). روائع الممارسات في عالم التميز المؤسسي (الابتكار، الاختراع، الإبداع، الاكتشاف. *المجلة العربية للجودة والتميز*، مركز الوراق للدراسات والابحاث، 4(2)، 189-200

بدوي، شيرين (2015). أثر التزامات الإدارة والتزامات العاملين على جودة حياة العمل في المنظمات الحكومية بدولة الإمارات العربية المتحدة. *الادارة العامة، معهد الادارة العامة*، 4(55)، 719-787

بطاح، أحمد (2006). قضايا معاصرة في الإدارة التربوية، عمان: دار الشروق.

بن موسى، عادل (2013). تأثير الإبداع الإداري على إدارة الموارد البشرية في المؤسسات الصغيرة والمتوسطة، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة قاصدي مرباح ورقلة - الجزائر

التنمية الادارية (2010). الابداع الوظيفي، الجهاز المركزي المصري للتنظيم والادارة، 129(28)، 4

جابر، عبد الحميد (2002). قراءات في تنمية الابتكار، القاهرة: دار النهضة العربية.

الحسيني، فلاح (2000). الإدارة الاستراتيجية، عمان: دار وائل للنشر.

درة، عبد الباري (2003). تكنولوجيا الأداء البشري في المنظمات: الأسس النظرية ودلالاتها في البيئة العربية المعاصرة، عمان: المنظمة العربية للتنمية الإدارية.

الدمرداش، طلعت شند، سميرة (2010). مقياس الاحساس بالسعادة للمرأة المصرية، *مجلة الارشاد النفسي، جامعة عين شمس*، 27، 416-430.

الدوري، حسين (2010). الإدارة الاستراتيجية والتميز الإداري، القاهرة: المنظمة العربية للتنمية الإدارية.

رمضان، عادل (2007). برنامج تنمية مهارات التفكير الابتكاري باستخدام الكمبيوتر لدى طلبة المرحلة الجامعية، رسالة ماجستير غير منشورة، كلية التربية، قسم علم نفس تربوي، جامعة المنصورة، مصر.

الزربي، مروان (2009). جودة علاقات العمل الاجتماعية وعلاقتها بمستوى الالتزام الوظيفي والرفاه النفسي للموظفين. دراسات العلوم الانسانية والاجتماعية، الجامعة الاردنية، 36(2)، 465-479.

زهران، حامد (2005). الصحة النفسية والعلاج النفسي. ط3. القاهرة: عالم الكتب.

الزهري، رندة (2002). الإبداع الإداري في ظل البيروقراطية، عالم الفكر، 30(3)

سالم، إلياس (2006). تأثير الثقافة التنظيمية على أداء الموارد البشرية دراسة حالة الشركة الجزائرية للألمنيوم بالمسيلة، مذكرة مكملة لنيل شهادة الماجستير في العلوم التجارية، جامعة محمد بوضياف، المسيلة.

سليمان، حنان. (2009). المساندة الاجتماعية وعلاقتها بجودة الحياة لدى مريض السكر المراهق - دراسة سيكومترية اكلينيكية. رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة الزقازيق، مصر.

شتات، ايناس والفاعوري، رفعت (2003). دور ادارة الموارد البشرية في تحقيق الابداع المؤسسي: دراسة ميدانية على البنوك التجارية القطرية، رسالة ماجستير، جامعة اليرموك، اربد.

الشراري، سلطان (2012). الذكاء الاجتماعي وعلاقته بالإبداع الإداري لدى العاملين في مراكز الموهوبين في المملكة العربية السعودية، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة البلقاء التطبيقية، عمان.

شلبي، ولاء (2018). أثر لوجستيات التصنيع على الإبداع والابتكار. المجلة العلمية للدراسات التجارية والبيئية، جامعة قناة السويس، 9(4)، 691-709.

الشمراي، حامد (2009). معايير مقترحة للجودة التعليمية في ضوء معايير بالدريج للجودة الشاملة في مدارس التعليم العام بالمملكة نموذج مقترح، رسالة ماجستير غير منشورة، كلية التربية، جامعة أم القرى، المملكة العربية السعودية.

شيخي، مريم (2013). طبيعة العمل وعلاقتها بجودة الحياة دراسة ميدانية في ظل بعض المتغيرات، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة أبي بكر بلقايد، تلمسان: الجزائر.

الصالح، اسماء (2015). الابداع المؤسسي وتنمية المورد البشري في المنظمات غير الحكومية، *المجلة العربية للجودة والتميز*، مركز الوراق للدراسات والأبحاث، 71-107، 4(2)

الطبيشات، علي والفاعوري، رفعت (2004). دور أنظمة المعلومات في تحقيق الابداع المؤسسي دراسة استكشافية في قطاع الهندسة الطبية الأردني، رسالة ماجستير، جامعة اليرموك، اربد.

العارف بالله، الغندور (1999). اسلوب حل المشكلات وعلاقته بنوعية الحياة -دراسة نظرية. *المؤتمر الدولي السادس لمركز الارشاد النفسي*، جامعة عين شمس، القاهرة، 1-177

عامر، طارق (2007). معايير ونماذج إدارة الجودة الشاملة في التعليم العالي، *مجلة اتحاد الجامعات العربية*، عدد متخصص في الجودة في التعليم العالي في الوطن العربي رقم (4)، 377.

العامري، خالد (2007). إدارة الإبداع - بيتر كوك، عمان: دار الفاروق. عبد الخالق، احمد (2011). معدلات نوعية الحياة لدى عينة من الموظفين الكويتيين. *مجلة دراسات عربية*، رابطة الاخصائيين النفسيين المصرية، 10(1)، 1-17.

عبد القادر، رفاف ومربان، محمد (2019). جودة حياة العمل في ظل متغيري الخبرة والرتبة المهنية: دراسة ميدانية بالمؤسسة الوطنية للسيارات الصناعية بولاية بشار. *مجلة البشائر الاقتصادية*، جامعة طاهري محمد، 5(3)، 472-458.

عبد عابدين، إبراهيم (2010). *علاقة الضغوط الوظيفية بالآثار النفسية والجسدية لدى العاملين*، رسالة ماجستير غير منشورة، كلية الاقتصاد، جامعة الأزهر، غزة.

العبيدي، سليمان (2020). اثر ابعاد جودة الحياة الوظيفية على الابداع الاداري لدى الموظفين بمستشفى المرج التعليمي، *مجلة الدراسات الاقتصادية*، جامعة سرت، 3(1)، 25-50.

العساف، وفاء. (2004). *واقع الإبداع الإداري ومعوقاته لدى مديرات المدارس بمدينة الرياض*. رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة الملك سعود، الرياض.

عطا، ايمان (2009). إدارة الإبداع في المؤسسات الإعلانية. ودورها في تنمية مهارات التفكير الإبداعي للمحترفين. مجلة بحوث التربية النوعية، جامعة المنصورة، 15، 270-290.

علة، عيشة والود، نوري (2019). علاقة الرفاه النفسي بالذكاء الانفعالي لدى العاملين بالمستشفيات الحكومية: أطباء - ممرضين دراسة ميدانية. مجلة دراسات في علم نفس الصحة، جامعة الجزائر 2، ابو القاسم سعد الله، 10، 128-148.

علي، خالد وبشيشي، وليد ومجلخ، سليم (2018). جودة حياة العمل كمتغير وسيط في العلاقة التفاعلية بين القيادة الأخلاقية وابداع العاملين: دراسة استطلاعية على موظفي الادارة العمومية بولاية تبسة، مجلة الاصلاحات الاقتصادية والاندماج في الاقتصاد العالمي، المدرسة العليا للتجارة، مخبر الاصلاحات الاقتصادية، التنمية واستراتيجيات الاندماج في الاقتصاد العالمي، 26(12)، 1-14.

العنزي، بسام (2005). الثقافة التنظيمية والإبداع الإداري، دراسة استطلاعية على العاملين في المؤسسات العامة في مدينة الرياض، رسالة الماجستير في قسم الإدارة العامة، جامعة الملك سعود.

العنقري، عبد العزيز (2014). الابتكار الاستراتيجي ودوره في تحسين ممارسات إدارة الموارد البشرية، دراسة تطبيقية على قطاع. الخدمات الصحية بمدينة الطائف. المجلة العربية للعلوم الادارية، جامعة الكويت، 21(3)، 485-520.

العنقري، غادة (2001)، علاقة السلوك القيادي بالإبداع الإداري للمرؤوسين دراسة استطلاعية على موظفي الأجهزة الحكومية في مدينة الرياض، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة الملك سعود، الرياض، السعودية.

القحطاني، علي (2015). السعادة، وجودة الحياة: استقصاء مفهوما وسبل تحقيقها. مجلة جامعة الملك خالد للعلوم الانسانية، جامعة الملك خالد، 24(2)، 35-48.

القطاونة، منذر (2000). **المناخ التنظيمي وأثره على السلوك الإبداعي: دراسة ميدانية للمشرفين الإداريين في الوزارات الأردنية**، رسالة ماجستير غير منشورة، كلية الدراسات العليا، الجامعة الأردنية، عمان.

محمد، ايهاب ورفاعي، ممدوح (2016). **أثر جودة الحياة الوظيفية على الأداء التنظيمي: دراسة تطبيقية على قطاع البنوك**. **المجلة العلمية للاقتصاد والتجارة**، جامعة عين شمس، 1، 331-351.

المليجي، حلمي (2006). **سيكولوجية الابتكار**، ط7، بيروت: دار النهضة العربية. موسى، رشاد عبد العزيز، الحطاب، سهام أحمد (2004). **الابتكار**، القاهرة: دار الفكر العربي.

نادية، بلعباس (2016). **أنماط الاتصال وعلاقتها بجودة الحياة الزوجية**، رسالة دكتوراه غير منشورة جامعة وهران، الجزائر.

النجار، حميدة (2017). **تأثير جودة الحياة الوظيفية على الارتباط الوظيفي: دراسة تطبيقية**. **مجلة مركز صالح عبد الله كامل للاقتصاد الاسلامي**، جامعة الازهر، 62(21)، 225-270.

نصير، طلال نصير والعزاوي، نجم (2015). **أثر الإبداع الإداري على تحسين مستوى أداء إدارة الموارد البشرية في البنوك التجارية الأردنية، فعاليات الملتقى الدولي الموسوم: الأبداع والتغيير التنظيمي في المنظمات الحديثة دراسة وتحليل تجارب وطنية ودولية**، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير، جامعة سعد دحلب البليدة، الجزائر، نقلا عن الموقع: - <http://www.iasj.net/iasj?func=fulltext&ald=72631> بتاريخ:

2020/10/24 الساعة 12:19

هادي، ابتسام (2019). **الإبداع الانفعالي وعلاقته بالرفاه النفسي لدى تدريسي كلية التربية الأساسية**. **دراسات، العلوم الانسانية والاجتماعية**، الجامعة الاردنية، 46، 593-610.

هاشم، سامي موسى (2001). **جودة الحياة لدى المعوقين جسميا والمسنين وطلاب الجامعة**. **مجلة الارشاد النفسي**، 13، 126-180.

الهمص، صالح إسماعيل عبدالله. (2010). قلق الولادة لدى الأمهات في المحافظات الجنوبية لقطاع غزة وعلاقتها بجودة الحياة، رسالة ماجستير غير منشورة، الجامعة الإسلامية، غزة.

هيئة كهرباء ومياه (2020). موقع الهيئة، حكومة دبي، <https://www.dewa.gov.ae> تم الدخول عليه بتاريخ 2021/1/10.

يسن، مصطفى (2019). جودة الحياة الوظيفية وعلاقتها بالإبداع التنظيمي بالتطبيق على القطاعين العام والخاص في مصر. المجلة العلمية للاقتصاد والتجارة، جامعة عين شمس، 1، 601-718.

ثانيا: المراجع الأجنبية

- Adhikari, D., Hirasawa., Takakubo, Y., & Pandey, D. L. (2012). Decent work and work life quality in Nepal: An observation. **Employee Relations**, 34(1), 61-79
- Al-Sejari, M. (2005). **Age at natural menopause and menopausal symptoms among Saudi Arabian women in Al- Khobar**, , Ohio state university, Anthropology.
- Andalman, R. Attkisson C. Zima B. and Rosenblatt A. (1999). **Quality of life of children, Use of Psychological testing for treatment planning and outcomes assessment**, Mahwah. New Jersey, Lawrence Erlbaum Associates.
- Anderson, C. (1988). **Management skills Functions and Organization Performance**, New York, Allyn and Bacon.
- Argyle, M. (1999). **Causes and correlates of Happiness in well-Being: The foundations of hedonic psychology** edited by Kahneman, Diener, And Schwarz. New York: Russell sage foundation.
- Benedict, C. (2002). **Searching for a happiness strategy: The people who enjoy life tend to make the most of the moment and their strengths**. Los Angeles Times, retrieved from <http://articles.latimes.com/2002/dec/09/health/he-seligman9>.
- Bourbonnais, R, et al. (1997). **Impact de l'environnement psychosocial de travail sur la santé mental des infirmières en centres hospitalizes au Québec**, University Laval.
- Bradburn, M. (1969). **The Structure of Psychological Well-being**, Chicago: Aldine Pub.-Co.
- Cameron K., Dutton, J, & Quinn, R. (2003). **Positive Organizational Scholarship**. San Francisco: Berrett Koehier.
- Campos, L. (2006). **Study of The Walton's Criteria of Quality of Working Life Using Multivariate Analysis In A Military**

- Organization** ,Third International Conference on Production Research Americas Region.
- Coats, D. (2008). **Quality of Work and a New Politics of the Quality of Life: A Progressive Agenda for The Workplace**, Australia: Per Capita Australia Limited, June, p.6.
- Corey, G. (2011). **Theory and Practice of Counseling and Psychotherapy** ,10th Edition, Brooks/Cole.
- Daniels, K & Harries, C.(2000). Work, Well-being and Performance. **Occup. Med**, 50(1), 304-309.
- Diener, E. & Diener, M. (1995). Cross cultural correlates of life satisfaction and self-esteem. **Journal of Personality and Social Psychology**, 68,653-663.
- Diener, E. (2009). **Subjective well- being. In E. Diener (Ed.), The science of Well- being** (pp. 11- 58): New York: Spring.
- Diener, E., Sub, E., Lucas, R & Smith, I. (1999). Subjective well-being: Three decades of progress, **Psychological Bulletin**, 125 (2), 276- 302.
- Flower, B., David, G & Andrew, O. (2004). Well-being Over Time in Britain and the USA. **Journal of Public Economics**, 88, 1359-1386.
- Franklin, S. (2010). **The Psychology of Happiness**. New York: Cambridge University Press.
- Gavin, J., & Mason, R. (2004).The Virtuous Organization: The Value of Happiness in the Work Place. **Organ, Dyn**, 33(4), 379-392.
- Guilford, G. (1985). Varieties of Creative Giftedness: Their Measurement and Development. **Gifted Child Quarterly**, 19, 107-121.
- Guilford, J. (1971). **The Nature of Human Intelligence**. London: McGraw-Hill.
- Gupta, M., & Sharma, P. (2010). Factor Credentials Boosting Quality of Work Life of BSNL Employees in Jammu Region, Asia Pacific **Journal of Research in Business Management**, 2(1),79.
- Gupta, S., & Kumar, D. (2010). Psychological correlates of happiness. **Indian Journal of Social Science Researches**, 7(1), 60-64.
- Havlovic, S. (1991). Quality of Work Life and Human Resource Outcomes, **industrial Relations: A Journal of Economy and Society**, 30(3), 469-479.
- Hazarika, M ., & Buragohain, P, (2015). A Study on Happiness Level of Secondary School Teachers of Assam in relation to their Morale and Job-satisfaction, **International Journal of Humanities and Social Science**, 2(3), 12-36.
- Jahoda, M. (1958). **Current Concepts of Positive Mental Health**. New York: Basic Books.
- Jalali, Z & Heidari, A (2016). The Relationship between Happiness, Subjective Well-Being, Creativity and Job Performance of Primary

- School Teachers in Ramhormoz City, **International Education Studies** , 9(6),45
- Katsching, H., & Krautgartner, M. (2002). **Quality of life: A new dimension in mental health care**. In N. Sartorius, W. Gaebel, J. J. Lopez- Ibor, & M. Maj (Eds.). *Psychiatry in society* (pp. 171- 191). West Sussex, U. K.: John Wiley.
- Keyes, C & Waterman, M. (2003). **Dimensions of Well-being and Mental Health in Adulthood (in) Bornstein, M ; Davidson, L., Keyes, C & Moore, K (Eds).** *Well-being:Positive Development Across The Life Course*. London. Lawrence Erlbaum Associates
- Little, K.; & Little, S. (2004). A Preventative Model of School Consultation: Incorporating Perspectives from Positive Psychology, **Journal of Psychology in the Schools**, 41(1), 155- 162.
- Litwin, M. (1999). Measuring Quality of life after prostate cancer treatment. **Cancer Journal**, 5 (4), 211-214.
- Loscocco, K., & Roschelle, A. (1991). Influences on the Quality of Work and Non Work Life: Two Decades in Review, **Journal of Vocational Behavior**, 39(2), 182-225.
- Maddux, J., Gosselin, J., & Winstead, B. (2004). **Conceptions of psychopathology: of social constructionist perspective**. In J. E. Maddux, & B. A. Winstead (Eds), *Psychopathology: Foundations for a contemporary understanding*. Mahwah, NJ: Lawrence Erlbaum.
- McQuaid, S. (1998). Women at midlife. **Social Work**, 43(1), 21-31.
- Mehdinezhad, V. (2012). Relationship between High School teachers' wellbeing and teachers' efficacy. Faculty of Education and Psychology. University of Sistan and Baluchestan, University Boulevard. **Zahedan. Iran. Maringá**. 34 (2).
- Natarjan, P., & Annurnalai C. (2011). A Study of Quality of Work Life in Pondicherry University Puducherry, **Advances in Management**, 4(5) 46.
- Ndjaboué, R. Vézina, M & Brisson, C. (2012). Effects des facteurs psychosociaux au travail sur la santé mentale **Travail et Employ**, 129, 23-34.
- Nirenberg, J. (1986). The Quality of Work Life issue: The Corporation as the Next Political Frontier, **International Journal of Manpower**, 7(3),27-36.
- Obenchain, A., et al. (2004). Institutional Types. Organizational Cultures, and Innovation in Christian CoDcges and Universities. **Christian Higher Education**, 33 (3), 153- 165.
- Ormord, J. (1995). **Educational Psychology: Principles and Application**. U.S.A., Merrill, and Imprint of Prentice Hall, Ohio.

- Pavithra, S., & Barani, G. (2012). A Study on Quality of Work Life of Lawyers in Coimbatore District, **Indian Streams Research Journal**, 8(2), 1
- Peretti, J. (2001). **Dictionnaires des ressources humains** , Velbert ,2eme Edition, Paris.
- Quoidbachm, J., Wood, A., & Hansenne, M. (2009). Back to the future the effect of daily practice of mental time Travel into the future on happiness and anxiety. **The Journal of Positive Psychology**. 4(5), 349-355.
- Ryff , C. (2007). Happiness is ever thing , or is it ? Exploration on the meaning of Psychological Well-Being ,**Journal of Personality and Social Psychology** , 57.
- Ryff, C., & Singer ,B. (1998). The contours of positive human health. **Psychological Inquiry**,9,1,1-28.
- Ryff, C. (1989). Happiness is everything , or is it ?Explorations on the meaning of psychological well-being. **Journal of Personality and Social Psychology**, 57(6),1069-1081.
- Ryff, C., & Singer, B. (2008). know Thyself and become what you are; A Eudaimonia Approach To psychological well-Being, **Journal of Happiness Studies**, 9(1),13-39.
- Ryff, C., & Keyes, C. (1995). The structure of psychological Well-being revisited. **Journal of Personality and Social Psychology**, 69, 719-727
- Ryff, C., & Singer, B. (2008). Know thyself and become what you are: An eudemonic approach to psychological Wellbeing. **Journal of Happiness Studies**, 9, 13- 39.
- Ryff, C., & keyes, M. (1995). The structure of Psychological Well-Being Revisited, **Journal of Personality and Social Psychology**, 69(4),719-727.
- Samman, E. (2007). **Psychological and subjective wellbeing: A proposal for internationally comparable indicators**. OPHI working paper series.
- Sharf, R. (2016). **Theories of Psychotherapy & Counseling: Concepts and Cases**, 6th Edition, Thomson Brooks/Cole Publishing.
- Sheldon, K., & King, L. (2001). Why positive psychology is necessary. *American Psychologist*, 56, 216-217.
- Springer, K., Pudrovska, T., & Huser, R.(2011). Does Psychological well-being change with age ? Longitudinal tests of age variations and further exploration of the multidimensionality of Ryff model of psychological well-being. **Social Science Research**, 40, 392-398.
- Stratham, J., & Chase, E. (2010). **Childhood wellbeing - A brief overview**. Loughborough: Childhood Wellbeing Research Centre.

- Taylor, D. (2011). Wellbeing and Welfare: A Psychosocial Analysis of Being Well and Doing Well Enough. **Journal of Social Policy**, 40 (Oct 2011), 777- 794.
- Torrance, E. (1962). Guiding Creative Talent. New Jersey: Prentice Hall.
- Torrance, E., & Torrance, J. (1973). **Is Creativity Teachable ?** **Bloomington, Indiana, Phi Della**. Kappa. Educational, Founda- 5, To: www.al-mostafa.com.
- Veenhoven, R. (2000). Freedom and happiness: A comparative study in forty-four nations in the early 1990s. In: E. Diener & E. M. Suh (eds.), Culture and subjective well-being. **Massachusetts Institute Technology**, 257-288.
- WHOQOL Group. (1995). **The World Health Organization Quality of Life Assessment**.
- WHOQOL group. (1998). **Development of the world health organization WHOQOL- BREF Quality of life assessment**. Psychological Medicine, 28, 551- 558.
- Wood, A., & Jeseeph, S. (2010). The absence of positive psychological well-being as risk factor for depression. **Journal of Affective Disorders**, 122(3),213-217.
- Wood, A., Froh, J & Geraghty, A. (2010). **Gratitude and wellbeing: A review and Theoretical integration**, Clinical Psychology Review, Article in press
- Zimmerman, M. (2007). **Enjoying Life: Behold the New Lets Just enjoy! Theory of Life**. Retrieved from [Http://www.suite101.com/content/let—s-just-enjoy-11111](http://www.suite101.com/content/let—s-just-enjoy-11111).

الملاحق

ملحق (أ)
مقياس الرفاه النفسي الصورة الأولى

الاستاذ الدكتورالمحترم

السلام عليكم ورحمة الله وبركاته

تقوم الباحثة بإجراء دراسة بعنوان " الاسهام النسبي لكل من الرفاه النفسي وجودة الحياة في الابتكار المؤسسي لدى موظفي هيئة كهرباء ومياه دبي وذلك استكمالا لمتطلبات الحصول على درجة الدكتوراه في الإرشاد النفسي والتربوي، ولأغراض هذه الدراسة قامت الباحثة بتطوير مقاييس ثلاثة، ونظرا لما تتمتعون به من خبرة وعلم في مجال التحكيم فأرجو التكرم بتحكيم هذه المقاييس، وسوف يتم الأخذ بملاحظاتكم وتوجيهاتكم بكل اهتمام

علما أن البيانات التي سيستجيب عليها المستجيب قبل تطبيق المقاييس هي:
يرجى ملء البيانات التالية بوضع اشارة (✓) في المربع الذي يعبر عما يناسبك:

الجنس: ذكر ☐ أنثى ☐

الخبرة الوظيفية :

أقل من 7 سنوات ☐

7-14 سنة ☐

أكثر من 14 سنة ☐

وسيتم الاستجابة على المقاييس باختيار احد الاستجابات التالية: (دائما، غالبا، أحيانا، نادرا، اطلاقا).

شاكرا لكم حسن تعاونكم

الباحثة: بيان خريسات

مقياس الرفاه النفسي

الرقم	الفقرة	صياغة الفقرة		مناسبتها للبعد		ملاحظات
		مناسب	غير مناسب	مناسب	غير مناسب	
البعد الأول: التمكن البيئي Mastery : Environmental تعني قدرة الفرد على التحكم في الظروف البيئية المحيطة والسيطرة عليها، والاستفادة منها بطريقة فعالة، واستغلال الفرص المحيطة به في تحقيق أهدافه، والقدرة على إدارة البيئة والتحكم فيها بدرجة عالية من الكفاءة والالتقان، ومدى قدرته على اختيار وإيجاد بيئات مناسبة للاحتياجات والقيم الشخصية (Ryff, & Singer, 2008))						
1	أغير من طريقة تفكيري حتى يمكنني إنجاز الأشياء					
2	لدي معرفة واضحة بشأن أهدافي في الحياة					
3	أدير مسئوليات حياتي اليومية بشكل يتوافق مع ما هو مطلوب مني					
4	ارتاح لمن أتعامل معهم في المجتمع					
5	أواجه صعوبة في ترتيب أمور حياتي بطريقة ترضيني					
6	لدي أسلوب حياة يتفق مع ما أحبه					
7	أرتب حياتي المادية بشكل يتفق مع إمكانياتي					
8	أتحكم بالضغوط التي أواجهها بما يكفل لي مواصلة أعمالي اليومية					
9	تتطلب مني متطلبات الحياة اليومية الاتزان الانفعالي					
البعد الثاني: العلاقات الإيجابية مع الآخرين Positive Relations With Others: ويقصد بها قدرة الفرد على إقامة علاقات اجتماعية إيجابية مع الآخرين على قدر كبير من الحب والمودة والألفة والثقة المتبادلة، والاهتمام بسعادة الآخرين، ومشاركتهم أفراحهم وأحزانهم، والقدرة على التعاطف والألفة والصداقة والأخذ والعطاء في العلاقات الإنسانية. (Ryff, & Singer, 2008)						
10	يوجد في حياتي ناس يحبون الاستماع لي عندما					

					أريد التحدث إليهم	
					أستمتع بتبادل الحديث مع أفراد المقربين مني	11
					لدي القليل من الأصدقاء المقربين الذين يمكن أن أعبر لهم عن همومي	12
					لدي أصدقاء مناسبين في حياتي	13
					يصفني الآخرون أنني شخص معطاء لأنني أشارك وقتي مع الآخرين	14
					يصفني الآخرون بأنني شخص عطوف	15
					أثق في أصدقائي الذين أخالطهم	16
					أحافظ على العلاقات الطيبة مع الآخرين	17
					أعيش علاقات تتسم بالهدوء مع الآخرين	18
البعد الثالث: الحياة الهادفة: Purpose In Life: وهي تعني أن يكون لدى الفرد أهداف واضحة في حياته يسعى إلى تحقيقها، وقدرته على تحديدها والرغبة والإصرار على تحقيقها بشكل موضوعي، وأن يكون مؤمناً بأن أفعاله الماضية والحاضرة ذات معنى، وأن يشعر بوجود قيمة لحياته التي يعيشها (Ryff & Singer، 2008).						
					أستمتع في التخطيط لمستقبلي	19
					تبدو أنشطتي اليومية مهمة لي	20
					أنفذ الخطط التي أضعها لنفسي بشكل مناسب	21
					أركز على الحاضر لأن المستقبل يحمل لي المشكلات	22
					لدي إنجاز في حياتي أسعى للوصول له بخطوات ثابتة	23
					أنا راض عن التفكير فيما حققته في حياتي	24
					أرى أن وضع أهداف لحياتي مضيعة للوقت	25
					أحدد أهدافي في الحياة بطريقة تتناسب مع قدراتي	26
					أعيش الحياة يوماً بيوم ولا أفكر في المستقبل	27

البعد الرابع: التطور (النمو) الشخصي: Personal Growth : وتعنى قدرة الفرد على تنمية وتطوير قدراته باستمرار، والانفتاح على الخبرات الجديدة، والشعور بالقدرة على تحقيق امكانياته، والإحساس بالتحسن المستمر في الذات والسلوكيات بمرور الوقت، أي مدى قدرة الفرد على إدراك طاقاته والارتقاء بها لكي تتقدم وتتسع باستمرار لكي يكون منفتحاً ومستعداً لتلقي أي خبرات جديدة تضاف إلى رصيده من الخبرات التي تساهم في مثل هذا التطور والنمو بحيث يكون لديه الإحساس بالواقعية والتي سيجد الفرد نفسه بعدها قد تطور بمرور الزمن؛ حيث تعتبر الحياة هنا بالنسبة للفرد عملية مستمرة من التعلم والتغير والنمو (Ryff, & Singer, 2008))

28	أهتم بالأنشطة التي توسع أفقي				
29	اعتقد انه من المهم المرور بخبرات جديدة تغير من الطريقة التي افكر بها عن ذاتي				
30	اجرب طرقا جديدة في عمل الاشياء في حياتي				
31	ارتكبت اخطاء في الماضي لكنني اشعر ان كل الامور سارت على افضل صورة				
32	استمتع بوجودي في مواقف جديدة تتطلب مني تغيير طريقي القديمة في اداء الاشياء				
33	استفدت من خبرات الماضي في تطوير ذاتي				
34	يوجد صدق في المثل القائل: لا يمكن تعليم الشخص الكبير حيل جديدة				
35	الحياة بالنسبة لي عملية نمو مستمر				
36	لقد توقفت عن عمل تغيير ايجابي في حياتي				

البعد الخامس: تقبل الذات Self - Acceptance : ويقصد بها شعور الفرد بالرضا عن ذاته وحياته الماضية، وتقبل الجوانب المتعددة للذات والتي تتضمن نقاط الضعف والقوة في الشخصية، والاتجاه الايجابي نحو الذات والحياة الماضية، والقدرة على تحقيق الذات، فهي لا تشير إلى الحب الذاتي الترجسي أو تقدير الذات الظاهري، بل بدلاً من ذلك تشير إلى مفهوم احترام الذات الذي يتضمن كل من الجوانب الإيجابية والسلبية (Ryff & Singer, 2008).

37	لقد تحسنت بمرور الوقت				
38	لدي ثقة في نفسي				
39	لم اتحسن كبقية الأشخاص الآخرين مع مرور الوقت				

40	لدي رضا عن حياتي لغاية الآن				
41	ينخفض تقديري لذاتي مع مرور الوقت				
42	أبدو سعيدا داخليا وخارجيا				
43	استطيع خلق اسلوب حياة نفسي يتفق مع ما احبه				
44	أؤدي بشكل يتفق مع نظرتي لذاتي				
45	لدي رضا عن مظهري الشخصي				
البعد السادس: الاستقلالية: Autonomy: ويقصد بها حرية الفرد وقدرته على اتخاذ القرار باستقلالية تامة، وقدرته على مقاومة الضغوط الاجتماعية التي تجبره على التفكير والتصرف بطرق معينة، ومدى قدرته على تقرير مصيره واتخاذ قراراته بنفسه دون الاعتماد على الآخرين، ومدى قدرته على ضبط وتنظيم السلوك الشخصي الداخلي أثناء تفاعله مع الآخرين، وتقييم ذاته وفقاً لمعايير شخصية، وتتعلق الاستقلالية بالقدرة على التصرف بطريقة مستقلة ومقاومة الضغوط الاجتماعية التي تجبر الأفراد على التصرف بطرق محددة (Ryff, & Singer, 2008) .					
46	اتخذ قراراتتي دون الالتفات الى الظروف الاجتماعية				
47	أرى أن الآخرين يسيطرون على قراراتتي				
48	اثق بآرائي حتى وان كانت مخالفة لرأي الاغلبية				
49	اعمل جاهدا لتنفيذ الخطط التي اضعتها لنفسي				
50	اغير قراراتتي اذا اعترض عليها من حولي				
51	اعبر عن ارائي بصراحة وان كانت مخالفة لمن حولي				
52	من الصعب ابداء ارائي حول الموضوعات الجدلية				
53	اتأثر بالأشخاص ذوي الآراء القوية				
54	احكم على نفسي وفق ما اعتقد انه مهم وليس وفق ما يتفق مع قيم الآخرين				

ملحق (ب)

قائمة أسماء المحكمين

قائمة أسماء المحكمين

الرقم	اسم المحكم	الرتبة	التخصص	الجامعة
1	جهاد القرعان	استاذ دكتور	تربية خاصة	مؤتة
2	احمد ابو اسعد	استاذ دكتور	الارشاد النفسي	مؤتة
3	ذيب الرواد	استاذ مشارك	تربية خاصة	الحسين بن طلال
4	حابس الزبون	استاذ مشارك	القياس والتقويم	الحسين بن طلال
5	منى ابو درويش	استاذ مشارك	الارشاد النفسي	الحسين بن طلال
6	سامي الختاتنة	استاذ مشارك	الارشاد النفسي	مؤتة
7	فاطمة النوايسة	استاذ مشارك	الارشاد النفسي	مؤتة
8	صهيب التخينة	استاذ مشارك	الارشاد النفسي	مؤتة
9	انس الضلاعين	استاذ مشارك	الارشاد النفسي	مؤتة
10	عبد الله المهيرة	استاذ مشارك	الارشاد النفسي	الاردنية

ملحق (ج)
مقياس الرفاه النفسي الصورة النهائية

أخي الموظف واختي الموظفة حفظكم الله
السلام عليكم ورحمة الله وبركاته

تقوم الباحثة بإجراء دراسة بعنوان " الاسهام النسبي لكل من الرفاه النفسي وجودة الحياة في الابتكار المؤسسي لدى موظفي هيئة كهرباء ومياه دبي وذلك استكمالا لمتطلبات الحصول على درجة الدكتوراه في الإرشاد النفسي والتربوي، ولأغراض هذه الدراسة قامت الباحثة بتطوير مقاييس ثلاثة، ارجو التكرم بتطبيق هذه المقاييس وما تحتويه من فقرات بعناية واهتمام، والإجابة عن جميع فقراتها بدقة وموضوعية، مع العلم بأن هذه المعلومات سوف يتم التعامل معها بسرية تامة، ولن يتم استخدامها إلا لأغراض البحث العلمي فقط.

يرجى ملء البيانات التالية بوضع اشارة (✓) في المربع الذي يعبر عما يناسبك:

الجنس: ☐ ذكر ☐ أنثى

الخبرة الوظيفية :

☐ أقل من 7 سنوات

☐ 7-14 سنة

☐ أكثر من 14 سنة

كما يرجى وضع اشارة (✓) داخل المربع الذي يقع تحت الإجابة التي تراها مناسبة لك.

شاكراً لكم حسن تعاونكم

الباحثة: بيان خريسات

مقياس الرفاه النفسي الصورة النهائية

الرقم	الفقرة	دائماً	غالبا	احيانا	نادرا	اطلاقا
1	أغير من طريقة تفكيري حتى يمكنني إنجاز الأشياء					
2	لدي معرفة واضحة بشأن أهدافي في الحياة					
3	أدير مسؤوليات حياتي اليومية بشكل يتوافق مع ما هو مطلوب مني					
4	أواجه صعوبة في ترتيب أمور حياتي بطريقة ترضيني					
5	أرتب حياتي المادية بشكل يتفق مع امكانياتي					
6	تتطلب مني متطلبات الحياة اليومية الاتزان الانفعالي					
7	يوجد في حياتي ناس يحبون الاستماع لي عندما أريد التحدث إليهم					
8	أبادل الحديث مع من أتعامل معهم بايجابية					
9	لدي القليل من الأصدقاء المقربين الذين يمكن أن أعبر لهم عن همومي					
10	لدي أصدقاء مناسبين في حياتي					

					11	يصفني الآخرون أنني شخص معطاء لأنني أشارك وقتي مع الآخرين
					12	يصفني الآخرون بأنني شخص عطوف
					13	أثق في أصدقائي الذين أخالطهم
					14	أحافظ على العلاقات الطيبة مع الآخرين
					15	تتسم حياتي بالهدوء عند التعامل مع الآخرين
					16	أستمتع في التخطيط لمستقبلي
					17	تبدو أنشطتي اليومية مهمة لي
					18	أنفذ الخطط التي أضعها لنفسي بشكل مناسب
					19	أركز على الحاضر لأن المستقبل يحمل لي المشكلات
					20	لدي إنجاز في حياتي أسعى للوصول له بخطوات ثابتة
					21	أرى أن وضع أهداف لحياتي مضيعة للوّقت
					22	أحدد أهدافي في الحياة بطريقة تتناسب مع قدراتي
					23	أهتم بالأنشطة التي توسع أفاقي
					24	أسعى لخوض تجارب جديدة في الحياة

					اجرب طرقا جديدة في عمل الاشياء في حياتي	25
					استمتع بوجودي في مواقف جديدة تتطلب مني تغيير طريقي القديمة في اداء الاشياء	26
					استقدت من خبرات الماضي في تطوير ذاتي	27
					الحياة بالنسبة لي عملية نمو مستمر	28
					لقد توقفت عن عمل تغيير ايجابي في حياتي	29
					لقد تحسنت بمرور الوقت	30
					لدي ثقة في نفسي	31
					لدي رضا عن حياتي لغاية الآن	32
					ينخفض تقديري لذاتي مع مرور الوقت	33
					امتلك سعادة مقارنة مع الآخرين	34
					استطيع خلق اسلوب حياة لنفسي يتفق مع ما احبه	35
					اؤدي بشكل يتفق مع نظرتي لذاتي	36
					أنا ارض عن مظهري الشخصي	37
					اتخذ قراراتتي دون الالتفات الى الظروف الاجتماعية	38

					أرى أن الآخرين يسيطرون على قراراتي	39
					اثق بآرائى حتى وان كانت مخالفة لرأى الاغلبية	40
					اعمل جاهدا لتنفيذ الخطط التي اضعتها لنفسى	41
					اغير قراراتى اذا اعترض عليها من حولى	42
					اعبر عن ارائى بصراحة وان كانت مخالفة لمن حولى	43
					من الصعب ابداء ارائى حول الموضوعات الجدلية	44
					أجد نفسى منساقا للتأثر لمن هم اعلى منى مرتبة	45
					احكم على نفسى وفق ما اعتقد انه مهم وليس وفق ما يتفق مع قيم الاخرين	46

ملحق (د)

مقياس جودة الحياة الصورة الأولية

مقياس جودة الحياة الصورة الأولى

الرقم	الفقرة	صيغة الفقرة		الاتفاق مع البعد		ملاحظات
		مناسب	غير مناسب	مناسب	غير مناسب	
البعد الأول: جودة الحياة الشخصية النفسية تعبر عن قدرة الفرد على امتلاك حياة صحية ذاتية نفسية يكون من خلالها متمتعاً بحياة ذاتية مناسبة تؤدي الى النظرية الايجابية للحياة بكافة مجالاتها.						
1	أنا راض عما امتلكه من سمات شخصية					
2	لدي معرفة بطبيعة المشاعر التي أعبر عنها					
3	لدي قدرة على السيطرة على ذاتي					
4	أشعر بالأمان في حياتي.					
5	أسعى لاكتساب المعلومات الجديدة.					
6	أحاول اكتساب خبرات جديدة تثري حياتي.					
7	أتناول الطعام الصحي					
8	أمارس نشاط رياضي مناسب لحياتي					
9	انام بشكل مناسب					
10	اعرف نقاط ضعفي الشخصية					
11	الوم ذاتي بطريقة مناسبة					
12	أعبر عن مشاعري بطريقة مناسبة					
البعد الثاني: جودة الحياة الاجتماعية يتضمن اعتقاد الفرد بقدرته على إقامة علاقات اجتماعية مع الآخرين بشكل يتناسب مع بيئته						
13	لدى علاقات مناسبة مع الآخرين					
14	أقدم أشياء مفيدة للآخرين الذين اتعامل معهم					
15	يستشبرني الآخرون لأخذ رأي					
16	أخصص وقتاً لقضاء وقت للمناسبات الاجتماعية					

17	لدي أصدقاء مقربون في حياتي				
18	أمتلك مهارات تواصل مناسبة عند التعامل مع الآخرين				
19	أندمج مع الناس الذين اتعرف عليهم حديثاً				
20	أقضي أوقاتاً ممتعة عند وجودي مع الآخرين				
21	لدي أشخاص مخلصون لي في الحياة				
22	التزم بالقيم الاجتماعية التي يفرضها المجتمع				
23	اتمكن من البوح للآخرين بما يجول في نفسي				
24	يتعاطف معي الآخرون عند التعامل معهم				
25	يحترمني الآخرون عند التعامل معهم				
26	يستمع الآخرون لوجهات نظري				
البعد الثالث: جودة الحياة المهنية وتهتم بالنجاح في الحياة المهنية والوصول الى تحقيق الأهداف الخاصة به					
27	امتلك القدرة على حل مشكلاتي المهنية				
28	عند الحاجة فإنني اتخذ قرارات مهنية مناسبة				
29	لدي وعي بما انجزه بالمهنة				
30	اسعى بطريقة منظمة للوصول الى طموحي المهني				
31	اتمكن من التعامل مع الزملاء بالمهنة بما يتناسب مع طبيعتهم				
32	أتعامل بإيجابية مع الأشخاص المسؤولين عني				
33	يستمتع المسؤولون عني للأفكار التي أقدمها				
34	أعاون مع زملائي في انجاز الأعمال				
35	أنجز الأعمال المختلفة التي تطلب مني بالشكل الذي يطلب مني				

					أنظم وقتي بالعمل	36
					يتناسب دخلي المادي مع الجهد الذي أبذله بالعمل	37
					حققت منصبا مناسباً لإمكانياتي بالمهنة	38
					حقق عملي لي مكانة مناسبة بين الناس	39

ملحق (هـ)

مقياس جودة الحياة الصورة النهائية

مقياس جودة الحياة الصورة النهائية

الرقم	الفقرة	دائما	غالبا	احيانا	نادرا	اطلاقا
1	أنا راض عما امتلكه من سمات شخصية					
2	لدي معرفة بطبيعة المشاعر التي أعبر عنها					
3	أشعر بالأمان في حياتي.					
4	أسعى لاكتساب المعلومات الجديدة.					
5	اسعى لاكتساب خبرات جديدة تثري حياتي					
6	أتناول الطعام الصحي					
7	أمارس نشاط رياضي مناسب لحياتي					
8	استيقظ وقد اخذت حاجتي من النوم					
9	اعرف نقاط ضعفي الشخصية					
10	احاسب ذاتي عند الخطأ بما يتناسب مع الواقع					
11	أعبر عن مشاعري بطريقة مناسبة					
12	لدى علاقات مناسبة مع الآخرين					
13	أقدم اشياء مفيدة للآخرين الذين اتعامل معهم					

					14	يستشيرني الآخرون لأخذ رأي
					15	أخصص وقتاً لقضاء وقت للمناسبات الاجتماعية
					16	أمتلك مهارات تواصل مناسبة عند التعامل مع الآخرين
					17	أندمج مع الناس الذين اتعرف عليهم حديثاً
					18	أقضي أوقاتاً ممتعة عند وجودي مع الآخرين
					19	لدي أشخاص مخلصون لي في الحياة
					20	الترم بالقيم الاجتماعية التي يفرضها المجتمع
					21	لدي أشخاص مقربون اتحدث لهم عما في نفسي عند الحاجة
					22	يتعاطف معي الآخرون عند التعامل معهم
					23	يحترمني الآخرون عند التعامل معهم
					24	يستمع الآخرون لوجهات نظري
					25	أمتلك القدرة على حل مشكلاتي المهنية
					26	عند الحاجة فإنني اتخذ قرارات مهنية مناسبة

					27	لدي وعي بما انجزه بالمهنة
					28	لدي خطوات محددة للوصول لطموحي
					29	اتمكن من التعامل مع الزملاء بالمهنة بما يتناسب مع طبيعتهم
					30	أتعامل بإيجابية مع الأشخاص المسؤولين عني
					31	يستمتع المسؤولون عني للأفكار التي أقدمها
					32	أتعاون مع زملائي في انجاز الأعمال
					33	أنجز الأعمال المختلفة التي تطلب مني بالشكل الذي يطلب مني
					34	أنظم وقتي بالعمل
					35	يتناسب دخلي المادي مع الجهد الذي أبذله بالعمل
					36	حققت منصبا مناسباً لإمكانياتي بالمهنة
					37	حقق عملي لي مكانة مناسبة بين الناس

ملحق (و)

مقياس الابتكار المؤسسي الصورة الأولى

مقياس الابتكار المؤسسي الصورة الأولى

الرقم	الفقرة	صياغة الفقرة		الاتفاق مع البعد		ملاحظات
		مناسب	غير مناسب	مناسب	غير مناسب	
البعد الأول: تعامل الادارة مع العاملين يتطلب قدرة الهيئة على التعامل بإيجابية مع العاملين بما يحقق لهم الابتكار المؤسسي						
1	يتم تشجيعي على القيام بأداء مهامه بأسلوب متجدد					
2	يتم الاهتمام بأفكاري الابتكارية بالمؤسسة					
3	يتم توجيهي بحيث ابتعد عن التقليد للآخرين					
4	يتم تشجيعي في طرح أفكار لحل المشكلات التي تواجه الهيئة					
5	يتم تشجيعي على التنبؤ بالمشكلات قبل حدوثها					
6	يتم تشجيعي على التخطيط لمواجهة المشكلات بطرق منظمة					
7	يقوم الفريق المسؤول بتقليل الرقابة على أثناء أداء العمل					
8	يتم تقديم حوافز مادية لي في حالة امتلاكي قدرات ابتكارية بالمؤسسة					
9	يتم تقديم حوافز معنوية لي في حالة امتلاكي قدرات ابتكارية بالمؤسسة					
البعد الثاني: تطوير المساهمات الابتكارية عبارة عن الجهد الذي تبذله الهيئة من اجل تطوير المساهمات والأفكار الابتكارية للموظف						
10	تتاح لي الفرص في تطوير اجراءات وانظمة العمل					
11	يتم عقد دورات تدريبية في مجال الابتكار المؤسسي					
12	يتم تشجيع التنافس بين العاملين كأحد أسباب تطور الابتكار المؤسسي					

					يتم تشجيع العلاقات الانسانية بين الادارة العليا والعاملين مما يشجع العملية الابتكارية	13
					يتم العمل على ايجاد جو من المرح بين العاملين لتوفير مناخ مشجع للابتكار	14
					يعتبر المسؤولون التفكير الابتكاري أحد أسباب تطور الابتكار المؤسسي	15
					يتم عقد جلسات عصف ذهني للعاملين من أجل الحصول على أفكار جديدة	16
					يتم تأهيل العاملين من خلال ابتعائهم لإكمال دراساتهم	17
					يتم تزويدي بأحدث التطورات في مجال عملي	18
					يتم تقييمي بحيث يراعى الجانب الابتكاري في المؤسسة	19
					تتوفر المراجع ومصادر الانترنت التي تطور ابتكاري المؤسسي في هيئتي	20
البعد الثالث: معوقات الابتكار المؤسسي يهتم بإبراز المعوقات التي تقدمها الهيئة بما يقلل من فرصة الابتكار المؤسسي للموظف						
					أجد صعوبة في تنفيذ الأعمال الجديدة التي أفكر فيها	21
					بعض الأعمال المناطة بي لا تتاح لي الفرصة لتنفيذها بشكل مثالي	22
					يتم التركيز على قياي بأعمال روتينية متكررة دون تجديد	23
					تقيدني الأنظمة والتعليمات من امتلاك الحرية بتطوير العمل	24
					أعاني في العمل من صعوبات في تطوير قدراتي	25
					من الصعب في عملي الاعتماد على التخمين أو الحدس أو التنبؤ	26
					تؤدي كثرة الأعمال إلى الارباك في تطوير عملي	27

البعد الرابع: الابتكار التنظيمي في الهيئة يتطلب التركيز على أبرز جوانب الابتكار التي تقدمها الهيئة بطريقة منظمة					
28	أنجز عملي بأساليب متطورة				
29	استخدم أساليب تواصل الكترونية متطورة				
30	يتم عقد اجتماعات دورية مع العاملين لتحديد الأهداف الاستراتيجية بالهيئة				
31	يتم عقد مقابلات شخصية مع الموظفين لمناقشة مشكلات العمل				
32	يتوفر في الهيئة عدد كاف من الأشخاص المؤهلين لتطوير الابتكار التنظيمي بالهيئة				
33	يتوفر في الهيئة عدد كاف من البرامج الحاسوبية التي تنمي الابتكار المؤسسي				
34	تستخدم الهيئة تكنولوجيا معلومات حديثة				
35	تقوم الهيئة بتقييم الأداء على اسس علمية مبتكرة				
36	يتم تفويض الصلاحيات الكافية في الهيئة بما يتيح الفرص للجميع لتطوير انفسهم				
37	يشجع المدراء المرؤوسين على التجديد والابتكار في أساليب العمل				
38	يعبر المدير للمرؤوسين عن اهتمامه بأي فكرة جديدة يتم تقديمها				

ملحق (ز)

مقياس الابتكار المؤسسي الصورة النهائية

مقياس الابتكار المؤسسي الصورة النهائية

الرقم	الفقرة	دائماً	غالبا	احيانا	نادرا	اطلاقا
1	تشجعي الهيئة على أداء مهام بطرق متجددة					
2	يتم الاهتمام بأفكاري الابتكارية بالمؤسسة					
3	توجهني الهيئة بشتى الطرق للابتعاد عن التقليد الروتيني للآخرين					
4	يتم تشجيعي في طرح أفكار لحل المشكلات التي تواجه الهيئة					
5	يتم تشجيعي على التنبؤ بالمشكلات قبل حدوثها					
6	تسهم الهيئة في تنظيم خطط لي لمواجهة صعوبات تواجهني بطرق منظمة					
7	يقوم الفريق المسؤول بتقليل الرقابة على أثناء أداء العمل					
8	يتم تقديم حوافز مادية لي في حالة امتلاكي قدرات ابتكارية بالمؤسسة					
9	يتم تقديم حوافز معنوية لي في حالة امتلاكي قدرات ابتكارية بالمؤسسة					
10	تتاح لي الفرص في تطوير اجراءات وانظمة العمل					

					11	يتم عد دورات مستجدة تتناسب مع حاجاتي لتطوير ابتكاري
					12	يقوم المسؤولون عني بتشجيعي على التنافس لتطوير الابتكار المؤسسي
					13	يتم تشجيع العلاقات الانسانية بين الادارة العليا والعاملين مما يشجع العملية الابتكارية
					14	يتم العمل على ايجاد جو من المرح بين العاملين لتوفير مناخ مشجع للابتكار
					15	يعتبر المسؤولون التفكير الابتكاري أحد أسباب تطور الابتكار المؤسسي
					16	يتم عقد جلسات عصف ذهني للعاملين من أجل الحصول على أفكار جديدة
					17	ارى ان الهيئة تؤهلني بشكل مناسب بطرق مختلفة كالابتعاث الداخلي والخارجي
					18	يتم تزويدي بأحدث التطورات في مجال عملي
					19	يتم تقييمي بحيث يراعى الجانب الابتكاري في المؤسسة
					20	تتوفر المراجع ومصادر الانترنت التي تطور ابتكاري المؤسسي في هيئتي
					21	أجد صعوبة في تنفيذ الأعمال الجديدة التي

					أفكر فيها	
					يتم التركيز على قيامي بأعمال روتينية متكررة دون تجديد	22
					تقيدني الأنظمة والتعليمات من امتلاك الحرية بتطوير العمل	23
					أعاني في العمل من صعوبات في تطوير قدراتي	24
					ترفض الهيئة قبول أي فكرة فيها تركيز على الحدس أو التنبؤ أو التخمين	25
					تؤدي كثرة الأعمال إلى الارياك في تطوير عملي	26
					أنجز عملي بأساليب متطورة	27
					استخدم أساليب تواصل الكترونية متطورة	28
					يتم عقد اجتماعات دورية مع العاملين لتحديد الأهداف الاستراتيجية بالهيئة	29
					يتم عقد مقابلات شخصية مع الموظفين لمناقشة مشكلات العمل	30
					يتوفر في الهيئة عدد كاف من الأشخاص المؤهلين لتطوير الابتكار التنظيمي بالهيئة	31
					تتوفر خدمات الكترونية بالهيئة تتناسب مع حاجتي للابتكار	32

					33	تزودني الهيئة بكل البرامج التقنية التي تطور من ابداعي
					34	تقوم الهيئة بتقييم الأداء على اسس علمية مبتكرة
					35	يتم تفويض الصلاحيات الكافية في الهيئة بما يتيح الفرص للجميع لتطوير انفسهم
					36	يشجع المدراء المرؤوسين على التجديد والابتكار في أساليب العمل
					37	يعبر المدير للمرؤوسين عن اهتمامه بأي فكرة جديدة يتم تقديمها

المعلومات الشخصية

الاسم: بيان سالم محمد خريسات

التخصص: الدكتوراه في الارشاد النفسي والتربوي

الكلية: العلوم التربوية

سنة التخرج: 2021