

جودة بيئة العمل الوظيفية وعلاقتها بالروح المعنوية لدى عينة من الموظفين الإداريين في جامعة دمشق د. طه العالول*

(الإيداع : 28 كانون الثاني 2023، القبول 27 نيسان 2023)

الملخص :

هدفت الدراسة إلى التعرف على جودة بيئة العمل الوظيفية وعلاقتها بالروح المعنوية لدى عينة من الموظفين الإداريين في كليات ومديريات جامعة دمشق، بلغ عدد أفراد العينة (50) موظف وموظفة توزعوا حسب متغير الجنس إلى (22) موظفاً و(28) موظفة، قام الباحث ببناء مقياس جودة بيئة العمل الوظيفية حيث تكون المقياس من أربع محاور هي محور الترقية والحوافز الوظيفية ومحور العلاقة مع المدراء والزملاء في العمل ومحور الأمان الوظيفي ومحور السلوك القيادي، وقام أيضاً ببناء مقياس الروح المعنوية، خلصت النتائج إلى أن التقدير الكلي للاتجاه نحو جودة بيئة العمل الوظيفية من وجهة نظر عدد من الموظفين في كليات ومديريات جامعة دمشق بالنسبة لمحور الترقية والحوافز الوظيفية ولمحور العلاقة مع المدراء والزملاء في العمل ولمحور الأمان الوظيفي ولمحور السلوك القيادي كان (متوسط)، وكذلك التقدير الكلي للاتجاه نحو مقياس الروح المعنوية من وجهة نظر عدد من الموظفين في كليات ومديريات جامعة دمشق كان (متوسط) أيضاً، وخلصت النتائج أيضاً إلى عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسط درجات الموظفين الإداريين في جامعة دمشق على مقياس جودة بيئة العمل الوظيفية ومقياس الروح المعنوية تبعاً لمتغير الجنس، وعدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسط درجات الموظفين الإداريين في جامعة دمشق على مقياس جودة بيئة العمل الوظيفية ومقياس الروح المعنوية تبعاً لمتغير سنوات الخبرة، كما توجد علاقة ارتباطية ذات دلالة إحصائية بين درجات الموظفين الإداريين في جامعة دمشق على مقياس جودة بيئة العمل الوظيفية ودرجاتهم على مقياس الروح المعنوية، كما قدمت الدراسة عدد من التوصيات أهمها تهيئة المناخ الاجتماعي والنفسي والفيزيقي المناسب للعمل، وضرورة إقامة مراكز لتنمية الإمكانيات البشرية والتي تعتمد برامج تدريبية خاصة لرفع الروح المعنوية .

الكلمات المفتاحية: جودة بيئة العمل الوظيفية- الروح المعنوية- لموظفين الإداريين

* المدرس في قسم علم النفس- كلية التربية - جامعة دمشق.

Quality of the working environment and its relationship to the morale of a sample of administrative staff at Damascus University

Tahaaloul Alaloul*

(Received: 28 January 2023, Accepted: 27 April 2023)

Abstract:

The objective of the study was to identify the quality of the functional working environment and its relationship with the morale of a sample of administrative staff at the faculties and directorates of Damascus University. 50 staff members distributed by sex to 22 and 28 female staff members work environment, where the four-pronged scale is the focus of promotion, job incentives, relationship with managers, colleagues, job safety and leadership behaviour, Also building a morale scale, the findings concluded that the overall assessment of the trend towards the quality of the functional working environment from the point of view of a number of staff at Damascus University colleges and directorates for promotion axis, job incentives, relationship axis with managers and colleagues, career safety axes and leadership behaviour axis was (average), as well as the overall assessment of the trend towards a morale scale from the point of view of a number of staff at Damascus University colleges and directorates in relation to the morale scale, was (median) Also, the findings also concluded that there were no statistically significant differences between the average grades of administrative staff at Damascus University on the measurement of the quality of the functional working environment and the measurement of morale according to the gender variable, and there were no statistically significant differences between the average grades of administrative staff at Damascus University on the measurement of the quality of the functional working environment and the measurement of morale scaled depending on the variable years of experience. and there is Correlation Statistically significant between the average grades of quality of the functional working environment and the measurement of morale scale. The research put forward a number of recommendations , the most important of which are the creation of a suitable social , psychological and physical climate for work and the need to establish centers for the development of human potential , which adopt special training programs to raise morale .

Key word: Quality of the working environment– morale– administrative staff

**** Lecturer in the Department of Psychology - Faculty of Education - Damascus University.**

المقدمة :

التطور العلمي والتكنولوجي الهائل وتضاعف المعلومات بشكل هائل ، فرض على جميع المؤسسات في مختلف أنحاء العالم، أن تعمل على مجاراة ذلك التطور العلمي، مما فرض على تلك المؤسسات أن تعمل على تطوير مهارات أفرادها بشكل مستمر، وتحسين مستوى خدماتها، وأصبح مصطلح الجودة أحد أهم المصطلحات التي انتشرت في الفترة الأخيرة، ولذلك بادرت العديد من المؤتمرات على الصعيد العالمي والإقليمي والمحلي إلى طرح موضوع الجودة وقد تم التركيز في مؤتمر اليونسكو على البحث عن جودة النوعية في كل شيء (الحوالي، 2004، ص23).

فبناء أنظمة مؤسساتية تراعي معايير الجودة في جميع أركانها سيساعد بلا شك في تحقيق الأهداف المرجوة من المؤسسة التعليمية، ويسهم في الحصول على مخرجات بشرية مؤهلة ومدربة أكاديمياً ومهنياً من أجل العمل على تحقيق متطلبات التنمية البشرية.

حيث أكد فيتوري وآخرون (Vettori et al,2017,p12) أن ثقافة الجودة تعني أن جميع أصحاب المصلحة يعتبرون أنفسهم مسؤولين عن الجودة والمشاركة في ضمان الجودة في جميع أجزاء المؤسسة.

والركيزة الأساسية في نظام الجودة تقوم على مشاركة جميع الأفراد كل منهم حسب مجال عمله وواجباته ومسؤولياته، مما يضمن تحقيق مصالح جميع الأفراد، أي أن الجودة تتطلب تتضافر جميع جهود أفراد المؤسسة .

فجودة حياة العمل تعمل على دراسة وتحليل الأساليب التي يستخدمها المدراء بغرض توفير وتحقيق بيئة تنظيمية مشجعة للعاملين من خلال استثمار المؤسسة لرأسمالها البشري وتنمية قدراته الابتكارية وزيادة معارف الأفراد وبناء مصدر قوتهم الذاتية وبالتالي العمل على تطويرهم مهنيًا بما يوفر الشعور بجودة حياة العمل الذي ينعكس على الأداء الكلي للمنظمة (منصور، 2016، ص10).

ومن هنا تبرز أهمية تقييم جودة الخدمات التي تقدمها أي مؤسسة مقارنةً بالمعايير الاعتمادية العالمية حتى تشخص واقعها الحقيقي لضمان جودة ما لديها من نقاط قوة من جهة، ولتحسين جودة ما لديها من نقاط ضعف من جهة ثانية، وتعد جودة حياة العمل هي التوجه الذي يعتبر الموظفين أحد أصول المنظمة بدلاً من اعتبارهم تكلفة عليها، ويفترض هذا التوجه أن أداء الموظفين يكون أفضل عند السماح لهم بإدارة عملهم، كما أن تهيئة ظروف العمل المادية يمكن من شعور الموظفين بالرضا ويرفع الروح المعنوية لديهم ويساعد على القيام بأعمالهم وواجباتهم على أكمل وجه .

مشكلة البحث:

تعرف الجودة بأنها معايير عالمية للقياس والاعتراف والانتقال من ثقافة الحد الأدنى إلى ثقافة الإتيان والتميز واعتبار المستقبل هدفاً تسعى إليه، والانتقال من تكريس الماضي والنظرة الماضية إلى المستقبل الذي تعيش فيه الأجيال. (الزواوي ، 2003، ص34) .

كما أن تطبيق مفهوم جودة بيئة العمل يساهم في زيادة دافعية الموظف وسرعة إنجازه وإتقانه للأعمال الموكلة إليه، كما أنه يساعد على توفير جو من الاحترام والتقدير والعدالة في الترقيات الوظيفية، ويساهم في تحسين الصحة الجسدية والنفسية للموظف، كما أن تطبيق مفهوم جودة بيئة العمل يزيد من إنتاج المؤسسات كماً ونوعاً، ويساعد في تطوير أساليب العمل في مختلف المجالات من أجل تحقيق أقصى درجة من الأهداف المنشودة وتطوير الأداء بما يتناسب مع متغيرات العصر الذي نعيش فيه والذي يتسم بالتسارع المعرفي والتكنولوجي .

وتهدف برامج جودة الحياة الوظيفية إلى ضبط كيفية تصميم العمل بجميع جوانبه من حيث التنظيم والسلطة والجماعات وخصائص العمل وساعات العمل، بحيث تضمن جودة عالية للحياة التي يحياها الناس داخل أعمالهم (ماهر، 2014، ص113).

ومن جانب آخر تعد الروح المعنوية عنصر هام للنجاح لأن وجود الروح المعنوية المرتفعة لدى العاملين، سيؤثر بشكل إيجابي على أداء العمل وبالتالي المؤسسة لأنها ستشعرهم بالفرح والسرور وتعزز الثقة بالنفس والإحساس بالمسؤولية (كوهين، 2001، ص212).

ولاحظ الباحث من خلال عمله بالجامعة أن المناخ الإداري والتنظيمي للموظفين في جامعة دمشق يشوبه الكثير من الظواهر غير المرضية، كما أن غالبية الموظفين يشعرون بعدم الاستقرار والرضا، وقد يعود ذلك إلى تدني مستوى الخدمات المقدمة لهم، كما أن قسماً كبيراً من الموظفين قدم استقالتهم بسبب تردي الأوضاع الاقتصادية ومنهم من سافر بسبب الأزمة، الأمر الذي أدى إلى نقص كبير في عدد الموظفين في جامعة دمشق، فزادت المهام الموكلة لهم نتيجة ذلك، كما أن عدم اتباع أنظمة وأسس مهنية صحيحة تعتمد على الكفاءة والخبرة في الترقيات أشعر الموظفين بعدم الرضا، ومن خلال ماسبق جاءت فكرة هذا البحث الوقوف على مواطن الخلل في بيئة العمل الوظيفية وتتلخص مشكلة البحث بالسؤال التالي :

مامستوى جودة بيئة العمل الوظيفية وماعلاقتها بالروح المعنوية لدى عينة من الموظفين الإداريين في جامعة دمشق ؟

أهمية البحث:

- تركيز الضوء على موضوع جودة الحياة الوظيفية .
- تتناول هذه الدراسة الإداريين في جامعة دمشق والتي تعتبر من أعرق الجامعات العربية .
- يمكن أن تسفر نتائج الدراسة في تناول الكوادر البشرية ومشكلاتها وتحسين واقع جودة البيئة الوظيفية
- قلة الدراسات التي تناولت موضوع جودة الحياة الوظيفية وعلاقتها بالروح المعنوية .

أهداف البحث:

- التعرف على مستوى توافر جودة بيئة العمل الوظيفية في جامعة دمشق في مقياس جودة بيئة العمل الوظيفية ومقياس الروح المعنوية .
- التعرف على مدى توفر الروح المعنوية لدى عينة من الموظفين الإداريين في جامعة دمشق ؟

أسئلة البحث:

- ما اتجاه الموظفين الإداريين في جامعة دمشق نحو جودة بيئة العمل الوظيفية بالنسبة لمحور (الترقية والحوافز الوظيفية)؟
- ما اتجاه الموظفين الإداريين في جامعة دمشق نحو جودة بيئة العمل الوظيفية بالنسبة لمحور (العلاقة مع المدراء والزملاء في العمل)؟ .
- ما اتجاه الموظفين الإداريين في جامعة دمشق نحو جودة بيئة العمل الوظيفية بالنسبة لمحور (الأمان الوظيفي) ؟
- ما اتجاه الموظفين الإداريين في جامعة دمشق نحو جودة بيئة العمل الوظيفية بالنسبة لمحور (السلوك القيادي) ؟
- ما اتجاه الموظفين الإداريين في جامعة دمشق نحو مقياس الروح المعنوية ؟

فرضيات البحث:

- لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسط درجات الموظفين الإداريين في جامعة دمشق على مقياس جودة بيئة العمل الوظيفية تبعاً لمتغير الجنس .

- لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسط درجات الموظفين الإداريين في جامعة دمشق على مقياس جودة بيئة العمل الوظيفية تبعاً لمتغير سنوات الخبرة .
- لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسط درجات الموظفين الإداريين في جامعة دمشق على مقياس الروح المعنوية تبعاً لمتغير الجنس .
- لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسط درجات الموظفين الإداريين في جامعة دمشق على مقياس الروح المعنوية تبعاً لمتغير سنوات الخبرة .
- لا توجد علاقة ارتباطية ذات دلالة إحصائية بين درجات الموظفين الإداريين في جامعة دمشق على مقياس جودة بيئة العمل الوظيفية ودرجاتهم على مقياس الروح المعنوية .

متغيرات البحث:

- المتغير التابع : الروح المعنوية .
- المتغير المستقل : جودة بيئة العمل الوظيفية .
- المتغيرات التصنيفية : الجنس (ذكر - أنثى) ، سنوات الخبرة (أقل من خمس سنوات - من ستة سنوات إلى عشر سنوات - أكثر من عشر سنوات) .

حدود البحث :

حدود زمنية : أعد البحث في الشهر السابع من عام 2022 وجرى توزيع الاستبانة في الشهر التاسع والعاشر من العام 2022 .

- حدود مكانية : طبق البحث في عدد من الكليات والمديريات التابعة لجامعة دمشق .
- حدود موضوعية : جودة بيئة العمل الوظيفية وعلاقتها بالروح المعنوية .

التعريفات الإجرائية :

جودة بيئة العمل الوظيفية :

بيئة العمل التي تتوافر فيها العوامل المادية والمعنوية بمختلف أبعادها بشكل جيد، مما ينعكس ذلك إيجاباً على الموظف فيشعر بالرضا والأمان الوظيفي فيبذل أقصى جهد ممكن في خدمة المؤسسة .(الحسني،2016).

ويعرفها الباحث إجرائياً :

بيئة العمل في جامعة دمشق التي يتوفر فيها كافة وسائل الراحة الجسدية والنفسية، مما يشعر الموظف الإداري فيها بالاحترام والتقدير ويحسن من أدائه الوظيفي .

الروح المعنوية :

هي تلك الروح السائدة بين العاملين والتي تتميز بالثقة في المؤسسة وفي جماعة العمل وبالتقدير الذاتي لدور كل عامل في المؤسسة وأهميته لجماعة العمل وبالولاء والإخلاص لمؤسسة العمل، وبالاستعداد للكفاح والنضال من أجل تحقيق أهداف المؤسسة، والعمل على إنجاحها والمحافظة عليها والدفاع عنها ضد أي تهديد لها .(رريب، 2021، ص282) .

ويعرفها الباحث إجرائياً :

شعور الموظف الإداري في جامعة دمشق بالفرح والسرور والثقة بالنفس وتحمل المسؤولية نتيجة تحقيق عمله لحاجته للاحترام والتقدير، مما يساهم في سرعة إنجازه وإتقانه للعمل .

الدراسات السابقة:

الدراسات العربية:

دراسة (مددين، 2013) في السعودية

درجة ممارسة القيادة التحويلية وعلاقتها بالروح المعنوية لأعضاء هيئة التدريس بالجامعات السعودية. هدفت الدراسة إلى التعرف على درجة ممارسة القيادة التحويلية وعلاقتها بالروح المعنوية لأعضاء هيئة التدريس بالجامعات السعودية، استخدمت الباحثة المنهج الوصفي التحليلي، تكون مجتمع الدراسة من الكوادر الأكاديمية لأعضاء هيئة التدريس الذكور والإناث حسب الرتبة العلمية بجامعة أم القرى وجامعة تبوك وجامعة الملك خالد، واستخدمت الباحثة الاستبانة لجمع البيانات، وخلصت الدراسة إلى أن درجة ممارسة الخصائص المتعلقة بالقيادة التحويلية متوفرة بدرجة كبيرة لدى القيادات الجامعية بالجامعات السعودية، كما أن مستوى الروح المعنوية لأعضاء هيئة التدريس مرتفع، كما توجد علاقة ارتباطية موجبة بين مجالات القيادة التحويلية ومستوى الروح المعنوية لأعضاء هيئة التدريس .

دراسة (الحسني، 2016) في فلسطين

أثر جودة الحياة الوظيفية في تعزيز الالتزام التنظيمي لدى الباحثين الاجتماعيين في وزارة الشؤون الاجتماعية بقطاع غزة .

هدفت الدراسة إلى التعرف على أثر جودة الحياة الوظيفية في تعزيز الالتزام التنظيمي لدى الباحثين الاجتماعيين في وزارة الشؤون الاجتماعية بقطاع غزة، واستخدم الباحث لتحقيق أهداف الدراسة المنهج الوصفي التحليلي، واعتمد على الاستبانة كأداة لجمع البيانات، وتكونت عينة الدراسة من الباحثين الاجتماعيين في الوزارة والذي بلغ عددهم (159)، وخلصت الدراسة إلى أن المتوسط الحسابي الكلي لمستوى جودة الحياة الوظيفية للباحثين الاجتماعيين بلغ 43% وهي درجة منخفضة، وأن المتوسط الحسابي لمستوى الالتزام الوظيفي قد بلغت 50% وهي درجة متوسطة، ويوجد تأثير لجودة الحياة الوظيفية بأبعادها المختلفة في تعزيز الالتزام التنظيمي .

دراسة (محمود، 2015) في مصر

جودة الحياة الوظيفية وعلاقتها بالإبداع الإداري لدى مسؤولي الأنشطة الترويجية بالجامعات المصرية . هدفت الدراسة إلى التعرف على واقع جودة الحياة الوظيفية وعلاقتها بالإبداع الإداري لدى مسؤولي الأنشطة الترويجية بالجامعات المصرية، والتعرف على العلاقة بين جودة الحياة الوظيفية والإبداع الإداري لدى مسؤولي الأنشطة الترويجية بالجامعات المصرية .

واستخدم الباحث المنهج الوصفي التحليلي، واعتمد على الاستبانة كأداة لجمع البيانات، وتوصلت الدراسة إلى وجود علاقة ارتباط بين جودة الحياة الوظيفية والإبداع الإداري لدى مسؤولي الأنشطة الترويجية بالجامعات المصرية، ووجود علاقة بين كل بعد من أبعاد جودة الحياة الوظيفية وهي (المشاركة في اتخاذ القرارات وإتاحة الظروف المعنوية المدعمة لأداء العاملين وفرص الترقى والتقدم الوظيفي وعدالة نظام المكافآت وتوفير بيئة عمل متكاملة) والإبداع الإداري لدى مسؤولي الأنشطة الترويجية بالجامعات المصرية .

دراسة (الهداب والمخلافي، 2020) في السعودية :

أثر جودة الحياة الوظيفية على الاحتراق الوظيفي، دراسة ميدانية على عينة من الموظفين الإداريات في الإدارة العامة للتعليم بمنطقة الرياض .

هدفت الدراسة إلى التعرف على تأثير جودة الحياة الوظيفية على الاحتراق الوظيفي على عينة من الموظفين الإداريات في الإدارة العامة للتعليم بمنطقة الرياض، تم بناء استبانة تكونت من مقياس لجودة الحياة الوظيفية اشتمل على (23) عبارة، وتكونت أيضاً من مقياس الاحتراق الوظيفي اشتمل على (21) عبارة، وخلصت الدراسة إلى وجود مستوى متوسط من جودة

الحياة الوظيفية، كما لم تكشف الدراسة عن وجود حالة من الاحتراق الوظيفي فيما عدا مستوى من الإنهاك العاطفي، كما كشفت الدراسة عن وجود تأثير جوهري لمستوى متغير جودة الحياة الوظيفية على الاحتراق الوظيفي، كما توصلت إلى وجود فروق ذات دلالة إحصائية نحو جودة الحياة الوظيفية تبعاً لمتغير (المؤهل العلمي) وكان لصالح الموظفين اللاتي مؤهلن (ثانوي فأقل)، وكذلك متغير المرتبة الوظيفية وكان لصالح من هن في المرتبة (الخامسة فأقل)، بينما لم يتضح وجود ذات دلالة إحصائية نحو الاحتراق الوظيفي تعزى للمتغيرات الشخصية والوظيفية .

الدراسات الإنكليزية:

دراسة شاندرانشي (Chandranshu, 2012) في الهند

Factors affecting quality of work life Empirical Evidence from Indian Organizations.

عنوان الدراسة: العوامل المؤثرة في جودة الحياة الوظيفية من واقع المؤسسات الهندية ومكوناتها.

هدفت الدراسة إلى التعرف على العوامل المؤثرة في جودة الحياة الوظيفية من واقع المؤسسات الهندية ومكونات كل عامل من هذه العوامل لجودة الحياة الوظيفية، وتكونت عينة الدراسة من 100 مدير من المستوى المتوسط للإدارة في المؤسسات المختلفة في الهند، واستخدم المنهج الوصفي في الدراسة، وتوصلت نتائج الدراسة إلى استخلاص ثلاثة عوامل مؤثرة في خبرات جودة الحياة الوظيفية للمدراء العاملين في المستوى المتوسط للمنظمة والعوامل هي التوجه نحو دعم العلاقات في المنظمة والتوجه نحو التكيف المهني في المستقبل والتوجه نحو تحديد المصير الذاتي والنظام الشامل للمنظمة، وتوصلت الدراسة أيضاً إلى ترتيب وتوزيع مكونات جودة الحياة الوظيفية لكل عامل من العوامل الثلاثة، وذلك حسب الأهمية في إشباع احتياجات ورغبات العاملين وهي على النحو التالي بالنسبة للعامل الأول كانت أهم الأبعاد المكونة له هي الرضا الوظيفي وثقافة استجابة الأسرة وتحفيز الموظفين والدعم التنظيمي والتعويض العادل، وبالنسبة للعامل الثاني كانت أهم الأبعاد المكونة له هي تطوير السيرة الذاتية ونموها وترتيبات العمل المرنة والدعم الإشرافي والعاطفي والمكافآت والفوائد، وبالنسبة للعامل الثالث كانت أهم الأبعاد المكونة له هي الاتصال والتواصل والالتزام التنظيمي والمناخ التنظيمي .

دراسة هاجدري (Hajdari, 2019):

Measuring Service Quality in Higher Education Using SERVQUAL Model: Evidence from an Albanian Public Faculty.

عنوان الدراسة : قياس جودة الخدمة في التعليم العالي باستخدام نموذج جودة الخدمة: دليل من كلية ألباني العامة .

أهداف الدراسة: تقويم جودة الخدمات التي تقدمها هيئة التدريس العامة. أدوات الدراسة وعينتها: تم استخدام نموذج (SERVQUAL) لقياس جودة الخدمة، وإجراء مسح مع الطلاب من خلال تقييم التصورات والتوقعات الخاصة بهم، والتركيز على نقاط الضعف، من أجل تحسين أفضل من أجل أن تكون أكثر قدرة على المنافسة في السوق. نتائج الدراسة: كان هناك فجوات سلبية في جميع أبعاد نتائج الجودة؛ مما يعني أن الطلاب غير راضين عن الخدمات المقدمة. تتوافق الفجوة الأعمق مع بُعد الموثوقية المرتبط برغبة الموظفين في مساعدة الطلاب على التعامل مع مشاكلهم، واحترام المحاضرين وجدول الاختبارات من أعضاء هيئة التدريس، وإبلاغ الطلاب بشأن تغييرات الجدول مسبقاً وتقديم الدعم للطلاب.

دراسة لبني (Lubna,2021) :

Assessing Service Quality Gap of Private University in Bangladesh.

عنوان الدراسة:تقييم فجوة جودة الخدمة في الجامعة الخاصة في بنغلاديش. هدفت الدراسة إلى تقييم فجوة الخدمة بين توقعات الطلاب وتصورهم فيما يتعلق بالخدمات الجامعية الخاصة في بنغلاديش مع التركيز بشكل خاص على نموذج (SERVQUAL) جنباً إلى جنب مع الأبعاد الخمسة: الملموسة والموثوقية والاستجابة والضمان والتعاطف. لقد بحثت في أبعاد جودة الخدمة الجامعية وأثرها في رضا الطلاب، واستخدام استبيان منظم وذاتي الإدارة لجمع البيانات من 200 مستجيب من طلاب الجامعات. وتم مسح عشرين جامعة خاصة باستخدام طريقة أخذ العينات العشوائية، توصلت الدراسة إلى أن فجوة الخدمات (الخدمة المتوقعة -الخدمة المدركة)، في أبعاد الملموسة والضمان والتعاطف كانت كبيرة؛ لأن الخدمة المتوقعة أقل من الخدمة المدركة في الجامعات الخاصة في بنغلاديش. ولكن في بُعد الموثوقية والاستجابة، كانت فجوة الخدمات غير مهمة؛ لأن التوقعات قريبة من الخدمة المدركة في نفس الجامعة.

التعليق على الدراسات السابقة :

تتشابه الدراسة الحالية مع عدد من الدراسات في تناول موضوع جودة بيئة العمل الوظيفية ،مثل دراسة (الحسني،2016) ودراسة(محمود،2015) ودراسة (الهداب والمخلافي،2020) ودراسة (Chandranshu, 2012)، وكذلك تتشابه مع عدد من الدراسات في تناول الروح المعنوية مثل دراسة (مددين،2013)، وتتشابه أيضاً مع الدراسات السابقة في الأهداف ، لكن تختلف في تناولها موضوع جودة بيئة العمل الوظيفية وعلاقتها بالروح المعنوية ، واختلفت هذه الدراسة أيضاً مع دراسة (مددين،2013) ودراسة (الحسني، 2016) في العينة حيث تناولت الدراستين أعضاء هيئة التدريس، و الباحثين الاجتماعيين في وزارة الشؤون الاجتماعية ، لكن تشابهت الدراسة الحالية مع دراسة (الهداب والمخلافي،2020) في العينة.

الجانب النظري :

نشأة مفهوم جودة بيئة العمل الوظيفية :

يعد مفهوم جودة بيئة العمل الوظيفية من المفاهيم التي انتشرت في الفترة الأخيرة، فمفهوم جودة بيئة العمل في أي مؤسسة يقع على عاتق كل فرد من أفرادها، فلا بد لكل فرد أن يقوم بتطوير أدائه المهني والأكاديمي ورفع مستواه، فالجودة وسيلة لتحقيق أهداف أي مؤسسة وضمان تميزها، لأن الجودة تشمل جميع مكونات النظام الإداري . ويعد ظهور مفهوم جودة حياة العمل في الولايات المتحدة الأمريكية نتيجة لزيادة السلوكيات السلبية في بيئة العمل الأمريكية مثل زيادة معدلات الغياب والتخريب المتعمد للآلات وزيادة الشعور السلبي من قبل العمال تجاه المشرفين، وكان الإضراب آنذاك هو السمة السائدة، هذا بالإضافة إلى ارتفاع تكاليف الإنتاج، وقد ظهر المصطلح بشكل فعلي في عام 1972 من خلال مؤتمر علاقات العمل الدولي الذي عقد في الولايات المتحدة الأمريكية (جاد الرب، 2008، ص16) .

أهمية تطبيق مفهوم جودة بيئة العمل الوظيفية :

- يتجلى تطبيق جودة بيئة العمل الوظيفية في النواحي التالية (ماضي،2014، ص67) و (Reddy&2010) .
- يساهم تطبيق جودة بيئة العمل الوظيفية في تحسين الصحة النفسية والجسدية للموظفين، وتكوين صورة جيدة عن المنظمة في جذبها واحتفاظها بالموظفين وتحفيزهم وتحسين إنتاجيتهم .
- يوفر مشاركة واسعة من القوة المؤثرة في أعضاء العمل بالعديد من الأفكار الجيدة والبناءة التي تساعد في عملية تحسين الأبعاد الخاصة بعمليات التصنيع وظرف العمل .

- تحسين العلاقات الإنسانية في المؤسسة ودعمها .

- تطبيق جودة بيئة العمل الوظيفية تعكس العلاقة بين بيئة العمل والبيئة الشخصية التي تشجع التعلم والتنمية الذاتية حيث تقود لتحقيق رضا العمال والتعويض المناسب والعدل والبيئة الصحية والأمنة وتحسين قدرات الأفراد والاستقرار والتقدم في العمل، والتكامل الاجتماعي مع العمل وتحقيق الديمقراطية في المنظمة .

ويضيف الباحث :

- تطبيق الجودة في بيئة العمل الوظيفية يعمل على زيادة عامل الثقة والأمان لدى الموظفين مما يضمن جودة الخدمات المتوقع الحصول عليها في أية مؤسسة .

- تطبيق الجودة في بيئة العمل الوظيفية يعزز من ثقة الموظف بنفسه .

أبعاد جودة بيئة العمل الوظيفية :

اختلفت الدراسات العربية والأجنبية في تناولها لأبعاد جودة بيئة العمل الوظيفية، ففي دراسة قام بها (Ukko,2008,p88) وجد أن أهم أبعاد جودة الحياة الوظيفية هي التحفيز في العمل وفرص التعلم والنمو والارتياح الوظيفي ومناخ العمل والصحة والأمان والمشاركة في صنع القرار وتحقيق الأهداف الشخصية وأهداف فريق العمل ونظام المكافآت .

أما دراسة (Cascio,2006) فبينت أن أهم أبعاد جودة العمل هي الترقية بموجب السياسات المعتمدة والإشراف الديمقراطي وانهمالك العمال وظروف العمل الآمنة .

أما أبعاد جودة العمل عند (عبد الفتاح، 2011، ص201) فهي خصائص العمل المعنوية وخصائص العمل المعنوية وخصائص الوظيفة وعدالة نظم الأجور والمكافآت وجماعة العمل والقيادة الإدارية والإشراف الفعال والمشاركة في اتخاذ القرارات .

تعريف الروح المعنوية :

هي تلك الروح السائدة بين العاملين والتي تتميز بالثقة في المؤسسة وفي جماعة العمل وبالتقدير الذاتي لدور كل عامل في المؤسسة وأهميته لجماعة العمل وبالولاء والإخلاص لمؤسسة العمل، وبالاستعداد للكفاح والنضال من أجل تحقيق أهداف المؤسسة، والعمل على إنجاحها والمحافظة عليها والدفاع عنها ضد أي تهديد لها .(رريب، 2021، ص282) .

العوامل المؤدية إلى انخفاض الروح المعنوية :

هناك مجموع من العوامل التي يمكن أن تلعب دوراً جوهرياً في انخفاض الروح المعنوية لدى الموظفين ومن أهمها .:

- عدم وضع العامل المناسب في المكان المناسب .

- عدم التقدير الصحيح للأفراد من ناحية الأجر وكمية العمل .

- ضيق مجال الترقية .

- عدم اطمئنان العمال على مستقبلهم .

- عدم إشعار العامل بأهميته في العمل أو أهمية العمل المسند إليه .

- عدم الاهتمام بالرعاية الاجتماعية للعاملين . (شريت، 2001، ص297)

ويضيف الباحث أيضاً :

- عدم وجود مساواة في التعامل مع العاملين من ناحية الإجازات .

- عدم وجود مساواة في حجم العمل الموزع بين الموظفين .

معايير الروح المعنوية :

- وجود أهداف إيجابية تسعى الجماعة إلى تحقيقها وتتوجه أنظار الجماعة لها .
- شعور الفرد بالسعادة .
- تحقيق حاجات الفرد مثل الحاجة إلى التعبير عن الذات والحاجة إلى الحصول على المكانة الاجتماعية والحاجة إلى الاعتراف والحاجة إلى القبول الاجتماعي والحاجة إلى الانتماء إلى الجماعة.
- انعدام صراعات الفرد النفسية وتحقيق أهدافه .
- اتفاق مستوى الطموح مع مستوى قدرة الجماعة .
- المساواة بين الأعضاء في المكاسب وفي التضحيات .(الجريسي، 2010، ص9) .

منهج البحث:

استخدم الباحث المنهج الوصفي التحليلي الذي يصف الحالة الراهنة للظاهرة من حيث طبيعة الظروف والممارسات والاتجاهات السائدة حالياً، كما يمكن أن يصف العلاقات السائدة بين الظواهر الجارية ويشمل محاولات للتنبؤ بوقائع المستقبل (الكيلاني والشريفي، 2007، ص27) .

مجتمع البحث وعينه:

تكونت عينة البحث من عدد من الموظفين الإداريين في كليات ومديريات جامعة دمشق تم اختيارهم بالطريقة العشوائية ، وبلغ عدد أفراد المجتمع الأصلي (6292) وفق دائرة الإحصاء في جامعة دمشق، وبلغ عدد أفراد العينة (50) موظف وموظفة في كليات ومديريات جامعة دمشق ، توزعوا حسب متغير الجنس إلى (22) موظفاً و(28) موظفة ، وقد تم اختيار جميع أفراد مجتمع البحث كعينة العينة من المجتمع الأصلي وهو مديريات وكليات جامعة دمشق .

أدوات البحث وتصميمها:

قام الباحث بتصميم مقياس جودة العمل الوظيفية ومقياس الروح المعنوية في ضوء مشكلة البحث وأهدافه وتساؤلاته، وذلك بعد أن قام بالاطلاع على عدد من الأدبيات والدراسات والبحوث العربية والأجنبية المتصلة بموضوع البحث، وعلى عدد من المقاييس التي استخدمت في الدراسات المماثلة التي تتعلق بالجودة، ثم تم الخروج بالصياغة الأولية لمفردات هذا المقياس .

التحقق من صدق المقاييس :

قام الباحث بالتأكد من صدق المقاييس وذلك باستخدام مايلي :

صدق المحتوى: الذي تحقق من خلال عرض المقاييس على عدد من السادة أعضاء الهيئة التدريسية والتعديل وفق ملاحظاتهم التي اقترحوا فيها تعديل بعض بنود مقياس جودة بيئة العمل الوظيفية ومقياس الروح المعنوية .
الصدق التمييزي: تستخدم هذه الطريقة عند الرغبة في تعرف قدرة المقياس على التمييز بين المجموعة التي تحصل على أعلى الدرجات في المقياس والمجموعة التي تحصل على أدنى الدرجات في المقياس نفسه وعندما يكشف عن وجود فرق دال إحصائياً بين المجموعتين، فإن ذلك يعد مؤشراً على الصدق التمييزي .
ولحساب الصدق التمييزي قام الباحث بالخطوات التالية:

- حساب الدرجة الكلية لكل فرد من أفراد المجموعة الاستطلاعية التي بلغت (25) موظف وموظفة.

- ترتيب درجات الأفراد تنازلياً.

- يؤخذ (20%) من أعلى الدرجات التي حصل عليها الأفراد و(20%) من أدنى الدرجات التي حصل عليها الأفراد، ثم قام الباحث بقياس الفرق بين متوسطي أعلى الدرجات وأدنى الدرجات التي حصل عليها الأفراد في العينة الاستطلاعية لمقياس جودة بيئة العمل الوظيفية ولمقياس الروح المعنوية.

ووجد الباحث أن قيمة (F) هي (4.04) وقيمة مستوى الدلالة (0.04) وهي أصغر من (0.05) في اختبار ليفن للتجانس وهي أصغر من (0.05) وبالتالي فإنه يوجد فرق ذو دلالة إحصائية بين متوسطي الدرجات المرتفعة والدرجات المنخفضة نحو مقياس جودة بيئة العمل الوظيفية ، أي أن المقياس يميز بين الدرجات المرتفعة والدرجات المنخفضة، مما يؤكد الصدق التمييزي لمقياس جودة بيئة العمل الوظيفية .

وكذلك كانت قيمة (F) هي (4.08) وقيمة مستوى الدلالة (0.02) وهي أصغر من (0.05) في اختبار ليفن للتجانس وهي أصغر من (0.05) وبالتالي فإنه يوجد فرق ذو دلالة إحصائية بين متوسطي الدرجات المرتفعة والدرجات المنخفضة نحو مقياس الروح المعنوية ، أي أن المقياس يميز بين الدرجات المرتفعة والدرجات المنخفضة، مما يؤكد الصدق التمييزي لمقياس الروح المعنوية

الصدق الذاتي: ويمثل الجذر التربيعي لمعامل ألفا كرونباخ، وقد وجد الباحث أن معامل ألفا كرونباخ لمقياس جودة بيئة العمل الوظيفية هو (0.706) ومنه فالصدق الذاتي هو (0.84)، وكذلك معامل ألفا كرونباخ لمقياس الروح المعنوية هو (0.719) ومنه فالصدق الذاتي هو (0.86) وهو يمثل معامل صدق عالٍ .

التحقق من ثبات المقاييس :

قام الباحث بالتحقق من ثبات المقاييس باستخدام طريقة التجزئة النصفية، حيث تم تقسيم مقياس جودة بيئة العمل الوظيفية ومقياس الروح المعنوية إلى مجموعتين احتوت المجموعة الأولى على البنود الفردية واحتوت المجموعة الثانية على البنود الزوجية، وتم حساب معامل الارتباط بين درجات المجموعة التي تضمنت البنود الفردية والمجموعة التي تضمنت البنود الزوجية في مقياس جودة بيئة العمل الوظيفية ،حيث بلغت قيمة معامل الارتباط (0.709) وبلغت قيمة معامل سبيرمان (0.716)، وبلغت قيمة معامل الارتباط بين درجات المجموعة التي تضمنت البنود الفردية و المجموعة التي تضمنت البنود الزوجية في مقياس الروح المعنوية (0.703) وبلغت قيمة معامل سبيرمان (0.710).

معايير مقياس جودة بيئة العمل الوظيفية .

والجدول رقم (1) : يبين محاور مقياس جودة بيئة العمل الوظيفية

الرقم	مقياس جودة بيئة العمل الوظيفية	عدد البنود الجودة
1	الترقية والحوافز الوظيفية	7
2	العلاقة مع المدراء والزملاء في العمل	8
3	الأمان الوظيفي	7
4	السلوك القيادي	8
مج	4	30

أما معيار الحكم على متوسط الاستجابات وفقاً لمقياس ليكرت :

طول الفئة (=درجة الاستجابة العليا - درجة الاستجابة الدنيا) / عدد فئات الاستجابة.

$$0.80 = \frac{1-5}{5} = \frac{\text{أكبر درجة-أدنى درجة}}{\text{عدد الفئات}}$$

الجدول رقم (2) : توزيع درجات المقياس

الفئة	ضعيفة جداً	ضعيفة	متوسطة	كبيرة	كبيرة جداً
الدرجة	1	2	3	4	5
المجال	1.80-1	2.60-1.81	3.40-2.61	4.20-3.41	5-4.21

عرض نتائج البحث وتحليلها:

السؤال الأول: ما اتجاه الموظفين الإداريين في جامعة دمشق نحو جودة بيئة العمل الوظيفية بالنسبة لمحور (الترقية والحوافز الوظيفية)؟

الجدول رقم (3) : يبين الاتجاه نحو جودة بيئة العمل الوظيفية بالنسبة لمحور الترقية والحوافز الوظيفية

الاتجاه	المتوسط الحسابي	جودة بيئة العمل الوظيفية بالنسبة لمحور الترقية والحوافز الوظيفية	الترتيب	الترتيب
متوسط	3.24	نظام الحوافز والمكافآت الوظيفية في جامعة دمشق يحقق العدالة .	3	1
ضعيف	2.16	يتم ترقية الموظفين في جامعة دمشق بالاعتماد على الشهادة العلمية والخبرة	7	2
متوسط	3.35	تعتمد الترقية في جامعة دمشق في كثير من الأحيان على العلاقات الشخصية	1	3
متوسط	3.12	يتم تقديم حوافز مالية للموظفين المتميزين بالعمل	6	4
متوسط	3.32	يشعر الموظفون بوجود فرص مستقبلية لهم بالترقية الوظيفية	2	5
متوسط	3.17	يشعر الموظفون بالرضا عن نظام المكافآت التي تقدم لهم	5	6
متوسط	3.22	توزع المكافآت والحوافز على الموظفين بالتساوي دائماً	4	7
متوسط	3.08	التقدير الكلي للاتجاه نحو جودة بيئة العمل الوظيفية بالنسبة لمحور الترقية والحوافز الوظيفية		

من الجدول يتبين أنّ التقدير الكلي للاتجاه نحو جودة بيئة العمل الوظيفية بالنسبة لمحور الترقية والحوافز الوظيفية من وجهة نظر عدد من الموظفين في كليات ومديريات جامعة دمشق كانت (متوسطة) وبمتوسط حسابي قدره (3.08) ، وهذه يعود إلى أن نظام المكافآت والحوافز يرتبط ارتباطاً كبيراً بوفرة الإمكانيات المادية ، وحاز البند رقم (2) على درجة ضعيفة، ويفسر الباحث ذلك أن هناك كثير من الموظفين الذين لا يمتلكون شهادات جامعية ولكن يمتلكون خبرة هائلة في القوانين، كما تلعب العلاقات الشخصية دوراً في الترقى ما لا يتيح لكثير من الموظفين فرص الترقى الوظيفي .وتتشابه هذه النتائج مع دراسة (الحسني،2016) ودراسة(محمود،2015) .

السؤال الثاني: ما اتجاه الموظفين الإداريين في جامعة دمشق نحو جودة بيئة العمل الوظيفية بالنسبة لمحور (العلاقة مع المدراء والزملاء في العمل)؟

الجدول رقم (4) : يبين الاتجاه نحو جودة بيئة العمل الوظيفية بالنسبة لمحور العلاقة مع المدراء والزملاء في العمل

الاتجاه	المتوسط الحسابي	جودة بيئة العمل الوظيفية بالنسبة لمحور العلاقة مع المدراء والزملاء في العمل	الترتيب	الترتيب
متوسط	3.51	تتسم العلاقة مع المدراء بالاحترام المتبادل	1	1
متوسط	3.12	عند ارتكاب الموظف للأخطاء في العمل يقوم المدير بمعاقبته	5	2
متوسط	3.16	يفضل المدراء الموظفين الأكفاء في العمل على غيرهم	4	3
متوسط	3.17	يتم تقديم حوافز مالية للموظفين المتميزين بالعمل	3	4
متوسط	3.10	يرشح المدراء الموظفين المتميزين للدورات	6	5
متوسط	3.07	عند ارتكاب الموظف للأخطاء في العمل يقوم المدير بنصحه وإرشاده	7	6
ضعيف	2.16	يقوم المدراء بإشراك الموظفين في اتخاذ القرارات	8	7
متوسط	3.18	تتشأ علاقات صداقة دائماً بين الموظفين في العمل	2	8
متوسط	3.06	التقدير الكلي للاتجاه نحو جودة بيئة العمل الوظيفية بالنسبة لمحور العلاقة مع المدراء والزملاء في العمل		

يبين هذا الجدول أنّ التقدير الكلي للاتجاه نحو جودة بيئة العمل الوظيفية من وجهة نظر عدد من الموظفين في كليات ومديريات جامعة دمشق بالنسبة لمحور العلاقة مع المدراء والزملاء في العمل كانت (متوسطة) وبمتوسط حسابي قدره (3.06) ، وهذه يعود إلى أن كثرة الأعباء الملقة على الموظفين لا يتيح لهم التفاعل والاتصال مع العاملين إلا في مجال العمل حصراً، وذلك نتيجة النقص الهائل في أعداد الموظفين بسبب الأزمة، كما لا يتوافر في الجامعة نوادي ترفيهية أو اجتماعية خاصة بالموظفين، وحاز البند رقم (8) على درجة ضعيفة، ويفسر الباحث ذلك أن المدراء والعمداء يتلقون القوانين والقرارات وفق التراتبية الإدارية وينفذوها مما لا يتيح لهم إشراك الموظفين بها .وتتشابه هذه النتائج مع دراسة (الهداب والمخلافي،2020) ودراسة (Chandranshu, 2012) .

السؤال الثالث: ما اتجاه الموظفين الإداريين في جامعة دمشق نحو جودة بيئة العمل الوظيفية بالنسبة لمحور (الأمان الوظيفي) ؟

الجدول رقم (5) : يبين الاتجاه نحو جودة بيئة العمل الوظيفية بالنسبة لمحور الأمان الوظيفي

الاتجاه	المتوسط الحسابي	جودة بيئة العمل الوظيفية بالنسبة لمحور الأمان الوظيفي	الترتيب	الترتيب
متوسط	3.19	يشعر الموظفون بالرضا على نظام الإجازات الصحية والإدارية في جامعة دمشق	2	1
متوسط	3.07	يتوفر في طبابة جامعة دمشق أطباء أكفاء من كافة الاختصاصات .	5	2
متوسط	3.31	تكرم نقابة المعلمين في الجامعة الموظفين عند التقاعد .	1	3
متوسط	3.13	يمكن للموظف في جامعة دمشق الحصول على إجازة صحية أو إدارية في الوقت الذي يريده .	4	4
متوسط	2.92	عند وجود مشاكل وظيفية لدى الموظف تتعلق بالعمل تعمل الجامعة على معالجتها مباشرة .	6	5
ضعيف	2.11	تقدم نقابة المعلمين في الجامعة مساعدة فورية للموظف عند إجراء عملية جراحية .	7	6
متوسط	3.18	تقدم نقابة المعلمين في الجامعة مساعدة دائمة للموظف عند تعرضه لإصابة في أثناء العمل	3	7
متوسط	2.99	التقدير الكلي للاتجاه نحو جودة بيئة العمل الوظيفية بالنسبة لمحور الأمان الوظيفي		

يبين هذا الجدول أنّ التقدير الكلي للاتجاه نحو جودة بيئة العمل الوظيفية من وجهة نظر عدد من الموظفين في كليات ومديريات جامعة دمشق بالنسبة لمحور الأمان الوظيفي كان (متوسط) وبمتوسط حسابي قدره(2.99) ، وحاز البند رقم (7) على درجة ضعيفة، ويعود ذلك إلى عدم وجود لوائح فعالة تتعلق بخدمات النقابة، وضعف دور النقابة وعدم إعطائها الصلاحيات والإمكانات المادية ، ووجود روتين ممل في عملها، وضعف تعاقدتها مع شركات التأمين، وتتشابه هذه النتائج مع دراسة (الحسني،2016) ودراسة(محمود،2015) .

السؤال الرابع : ما اتجاه الموظفين الإداريين في جامعة دمشق نحو جودة بيئة العمل الوظيفية بالنسبة لمحور (السلوك القيادي) :

الجدول رقم (6) : يبين الاتجاه نحو جودة بيئة العمل الوظيفية بالنسبة لمحور السلوك القيادي

الاتجاه	المتوسط الحسابي	جودة بيئة العمل الوظيفية بالنسبة لمحور السلوك القيادي	الترتيب	الترتيب
متوسط	3.12	تشجع الجامعة الموظفين على الإبداع وتقديرهم	4	1
ضعيف	2.10	ترحب الجامعة بمبادرات الموظفين دائماً .	8	2
متوسط	3.29	تتعامل الجامعة بمساواة وتسامح مع كل موظفي الجامعة بكافة الكليات والمديريات .	2	3
متوسط	3.14	هناك شفافية في صنع القرار بالجامعة .	3	4
متوسط	2.90	تجاهد الجامعة للحفاظ على كرامة العاملين .	6	5
متوسط	3.02	تقدر الجامعة أفرادها .	5	6
متوسط	3.42	تعتمد الجامعة مبدأ التفويض في اتخاذ القرارات .	1	7
متوسط	2.80	تعزز الجامعة الثقة والشعور بالحرية لدى الموظفين	7	8
متوسط	2.97	التقدير الكلي للاتجاه نحو جودة بيئة العمل الوظيفية بالنسبة لمحور السلوك القيادي		

يبين هذا الجدول أنّ التقدير الكلي للاتجاه نحو جودة بيئة العمل الوظيفية من وجهة نظر عدد من الموظفين في كليات ومديريات جامعة دمشق بالنسبة السلوك القيادي كانت (متوسطة) وبمتوسط حسابي قدره (2.97) وحاز البند رقم (2) على درجة ضعيفة وهذا يعود إلى اتباع الجامعة أنظمة تقليدية يقتصر فيها دور الموظف على تلبية متطلبات الجامعة دون أن يكون للموظف أي دور في اتخاذ القرارات. وتتشابه هذه النتائج مع دراسة (Chandranshu, 2012) ودراسة (محمود، 2015)

السؤال الخامس: ما اتجاه الموظفين الإداريين في جامعة دمشق نحو مقياس الروح المعنوية ؟

الجدول رقم (7): يبين الاتجاه نحو مقياس الروح المعنوية

الاتجاه	المتوسط الحسابي	الاتجاه نحو مقياس الروح المعنوية	الترتيب	الترتيب
متوسط	3.18	أشعر بالسعادة والفخر لعملي في جامعة دمشق	4	1
متوسط	3.36	أتجنب الغياب عن عملي في الجامعة إلا في حالة الظروف الطارئة	1	2
ضعيف	2.40	أشعر بالراحة النفسية عند المجئ للعمل	13	3
ضعيف	2.54	تتحسن صورة الجامعة في ذهني باستمرار .	12	4
متوسط	3.17	أنا موضع ثقة في عملي .	5	5
متوسط	3.11	أبذل كل جهدي لإنجاز عملي بإتقان .	7	6
متوسط	3.22	تنخفض حالات التذمر والشكوى لدي بشكل مستمر .	3	7
متوسط	2.80	لأرغب أن انتقل إلى مكان غير عملي .	10	8
متوسط	2.90	أشعر بحماس في عملي .	8	9
متوسط	2.76	أشعر بالاحباط بالعمل الذي أقوم به .	11	10
متوسط	2.88	أشعر بالتكاسل أثناء قيامي بعملي .	9	11
ضعيف	2.39	أحقق أهدافي من خلال عملي .	14	12
متوسط	3.15	أشعر بعدم أهمية العمل الذي أقوم به .	6	13
متوسط	3.32	أشعر بتوتر أثناء العمل .	2	14
متوسطة	2.94	التقدير الكلي للاتجاه نحو مقياس الروح المعنوية .		

يبين هذا الجدول أنّ التقدير الكلي للاتجاه نحو مقياس الروح المعنوية من وجهة نظر عدد من الموظفين في كليات ومديريات جامعة دمشق كانت (متوسطة) وبمتوسط حسابي قدره (2.94)، ويعود ذلك من وجهة نظر الباحث إلى أن الروح المعنوية هي عبارة عن مجموعة من المشاعر التي يشعر بها الفرد والتي تظهر من خلال سعادته وشعوره بالراحة، وبسبب استقالة الكثير من الموظفين أو تركهم للعمل ، زاد حجم العمل بشكل كبير مما ساعد على ظهور حالات لدى الموظفين بعدم الرضا وعدم الشعور بأنهم ضمن بيئة عمل تحقق لهم كل ما يطمحون له . وتتفق هذه النتائج مع دراسة (مددين، 2013) في السعودية في بعض الجوانب .

اختبار فرضيات الدراسة :

الفرضية الأولى: لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسط درجات الموظفين الإداريين في جامعة دمشق على مقياس جودة بيئة العمل الوظيفية تبعاً لمتغير الجنس .

الجدول رقم (8): دراسة الفرق بين متوسط درجات الموظفين الإداريين في جامعة دمشق على مقياس جودة بيئة العمل الوظيفية تبعاً لمتغير الجنس .

اختبار t.Test			اختبار (Leven) للتجانس		الانحراف	المتوسط	الجنس
مستوى الدلالة	درجة الحرية	قيمة ت المحسوبة	مستوى الدلالة	قيمة (F)			
0.55	48	0.59	0.86	0.03	16.78	77.95	الذكور
0.55	43.94	0.59			15.83	75.17	الإناث

من الجدول السابق بلغت قيمة مستوى الدلالة (0.86) في اختبار ليفن للتجانس وهي أكبر من مستوى الدلالة المأخوذ (0.05) لذلك نختار السطر الأول في اختبار t.test نلاحظ بأن قيمة مستوى الدلالة (0.55) وهي أكبر من مستوى الدلالة المأخوذ (0.05) الأمر الذي يؤدي إلى قبول الفرضية الصفرية التي تنص على عدم وجود فروق ذو دلالة إحصائية بين متوسط درجات الموظفين على مقياس جودة بيئة العمل الوظيفية تبعاً لمتغير الجنس، ويعود ذلك من وجهة نظر الباحث إلى تشابه ظروف بيئة العمل في كليات ومديريات جامعة دمشق لدى كل من الذكور والإناث .

الفرضية الثانية: لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسط درجات الموظفين الإداريين في جامعة دمشق على مقياس جودة بيئة العمل الوظيفية تبعاً لمتغير سنوات الخبرة.

الجدول رقم (9): دراسة الفرق بين متوسط درجات الموظفين الإداريين في جامعة دمشق على مقياس جودة بيئة العمل الوظيفية تبعاً لمتغير سنوات الخبرة.

مستوى الدلالة	قيمة ف	متوسط المربعات	درجة الحرية	مجموع المربعات	مصدر التباين
0.41	0.90	236.500	2	473.000	بين المجموعات
		261.936	47	12311.000	داخل المجموعات
			49	12784.000	الكلي

من الجدول السابق نلاحظ أن مستوى الدلالة بلغ (0.41) وهو أكبر من مستوى الدلالة المأخوذ (0.05) الأمر الذي يؤدي إلى قبول الفرضية الصفرية التي تنص على عدم وجود فروق ذو دلالة إحصائية بين متوسط درجات الموظفين الإداريين في جامعة دمشق على مقياس جودة بيئة العمل الوظيفية تبعاً لمتغير سنوات الخبرة ، ويعود ذلك من وجهة نظر الباحث إلى أن سنوات الخبرة سواء كانت تحت 5 سنوات أو أكثر من خمس سنوات لا تتغير من ظروف الموظفين الحالية وتحملهم لضغط العمل وعدم حصولهم على كافة حقوقهم .

الفرضية الثالثة : لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسط درجات الموظفين الإداريين في جامعة دمشق على مقياس الروح المعنوية تبعاً لمتغير الجنس .

الجدول رقم (10) : دراسة الفرق بين متوسط درجات الموظفين الإداريين في جامعة دمشق على مقياس الروح المعنوية تبعاً لمتغير الجنس .

اختبار t.Test		اختبار (Leven) للتجانس		الانحراف	المتوسط	الجنس
مستوى الدلالة	درجة الحرية	قيمة ت المحسوبة	مستوى الدلالة			
0.59	48	0.53	0.39	12.59	38.59	الذكور
0.60	42.57	0.52		11.25	36.78	الإناث

من الجدول السابق بلغت قيمة مستوى الدلالة (0.39) في اختبار ليفن للتجانس وهي أكبر من مستوى الدلالة المأخوذ (0.05) لذلك نختار السطر الأول في اختبار t.test نلاحظ بأن قيمة مستوى الدلالة (0.80) وهي أكبر من مستوى الدلالة المأخوذ (0.05) الأمر الذي يؤدي إلى قبول الفرضية الصفرية التي تنص على عدم وجود فروق ذو دلالة إحصائية بين متوسط درجات الموظفين على مقياس الروح المعنوية تبعاً لمتغير الجنس، ويعود ذلك من وجهة نظر الباحث إلى الذكور والإناث يخضعون لنفس المعاملة في الترفيع والترقي، ويحصلون على نفس المعاملة من المدراء .

الفرضية الرابعة : لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسط درجات الموظفين الإداريين في جامعة دمشق على مقياس الروح المعنوية تبعاً لمتغير سنوات الخبرة .

الجدول رقم (11) : دراسة الفرق بين متوسط درجات الموظفين الإداريين في جامعة دمشق على مقياس الروح المعنوية تبعاً لمتغير سنوات الخبرة .

مصدر التباين	مجموع المربعات	درجة الحرية	متوسط المربعات	قيمة ف	مستوى الدلالة
بين المجموعات	44.004	2	22.002	0.15	0.85
داخل المجموعات	6746.176	47	143.536		
الكلي	6790.180	49			

من الجدول السابق نلاحظ أن مستوى الدلالة بلغ (0.85) وهو أكبر من مستوى الدلالة المأخوذ (0.05) الأمر الذي يؤدي إلى قبول الفرضية الصفرية وقبول الفرضية البديلة التي تنص على عدم وجود فروق ذو دلالة إحصائية بين متوسط درجات الموظفين الإداريين في جامعة دمشق على مقياس الروح المعنوية تبعاً لمتغير سنوات الخبرة ، ويعود ذلك من وجهة نظر الباحث إلى أن احتياجات الموظفين مهما اختلفت عدد سنوات خبرتهم واحدة من حيث الشعور بالعدالة والكرامة والمعاملة الحسنة والتقدير والتشجيع

الفرضية الخامسة : لا توجد علاقة ارتباطية ذات دلالة إحصائية بين درجات الموظفين الإداريين في جامعة دمشق على مقياس جودة بيئة العمل الوظيفية ودرجاتهم على مقياس الروح المعنوية .

	مقياس الروح المعنوية	مقياس جودة بيئة العمل
Pearson Correlation على مقياس الروح المعنوية	1	.652** .000
Pearson Correlation على مقياس جودة بيئة العمل	.652** .000	1

من الجدول السابق نلاحظ وجود علاقة قوية بين درجات الموظفين الإداريين في جامعة دمشق على مقياس جودة بيئة العمل الوظيفية ودرجاتهم على مقياس الروح المعنوية . حيث بلغ معامل الارتباط بيرسون (0.652) وهذا القيمة عالية، وبالتالي كلما زاد شعور الموظفين بجودة بيئة العمل الوظيفية من حيث الترقية والحوافز الوظيفية و العلاقة مع المدراء والزملاء في العمل و شعورهم بالأمان الوظيفي و والرضا عن السلوك القيادي، كلما ارتفع شعورهم بالرضا والسعادة والتقدير والاحترام مما يزيد من دافعيتهم للعمل ويمكن من إتقانهم لأعمالهم .

المقترحات :

- تهيئة المناخ الاجتماعي والنفسي والفيزيقي المناسب للعمل .
- ضرورة إقامة مراكز لتنمية الإمكانات البشرية والتي تعتمد برامج تدريبية خاصة لرفع الروح المعنوية .
- إجراء عمليات تقويم مستمرة لما لها من أثر ايجابي في معالجة وتغيير للسلبيات الموجودة ببيئة العمل .
- إجراء دراسات مشابهة لبقية جوانب الجودة في بيئة العمل الوظيفية .

مراجع البحث:

- بو عبدالله، صالح(2014): نماذج وطرق قياس جودة الخدمة-دراسة تطبيقية على خدمات مؤسسة بريد الجزائر، رسالة دكتوراه غير منشورة، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة سطيف I ، الجزائر.
- جاد الرب، سيد محمد (2008) : جودة الحياة الوظيفية في منظمات الأعمال العصرية، كلية التجارة، جامعة قناة السويس.
- الجريسي، بدر محمد (2010) : الروح المعنوية وعلاقتها بالولاء التنظيمي للعاملين بمجلس الشورى السعودي من وجهة نظرهم، رسالة ماجستير، جامعة نايف للعلوم الأمنية، السعودية .
- الحولي، أبو دقة (2004) : تقويم برامج الدراسات العليا في الجامعة الإسلامية بغزة من وجهة نظر الخريجين، مجلة الجامعة الإسلامية، (سلسلة الدراسات الإنسانية)، عدد 2، مجلد 12 .
- الزواوي، خالد محمد (2003) : الجودة الشاملة في التعليم وأسواق العمل في الوطن العربي، القاهرة، مجموعة النيل العربية .
- الحسني، وسام محمد (2016) : أثر جودة الحياة الوظيفية في تعزيز الالتزام التنظيمي لدى الباحثين الاجتماعيين في وزارة الشؤون الاجتماعية بقطاع غزة، رسالة ماجستير، جامعة الأزهر، غزة .
- شريت ، محمد عبد الغني (2001) : علم النفس الصناعي أسسه وتطبيقاته، المكتب الجامعي الحديث، الإسكندرية .

- الشواور، ياسين سالم(2020): مستوى جودة الخدمات التعليمية التي تقدمها الجامعة الإسلامية بالمدينة المنورة من وجهة نظر الطلاب، مجلة الجامعة الإسلامية للدراسات التربوية والنفسية، مج(28)، ع(3)، ص243-259.
- ريب، محمد (2021) : واقع الروح المعنوية لدى أساتذة الجامعة الجزائرية، مجلة العلوم الإنسانية والاجتماعية .
- عباس،محمد خليل...وآخرون(2009): مدخل إلى مناهج البحث في التربية وعلم النفس، عمان، دار المسيرة، ط2.
- عليّات، صالح ناصر (2004): إدارة الجودة الشاملة في المؤسسات التربوية، جامعة اليرموك، عمان، دار الشروق .
- قبلان ، سمر (2000) : مشاركة العمال في الإدارة وعلاقتها بالإنتاجية والروح المعنوية، رسالة ماجستير، كلية الاقتصاد، جامعة دمشق .
- كوهين، ولیم (2001) : فن القيادة، مكتبة جرير، الرياض .
- الكيلاني، عبد الله زيد ،. الشرفين، نضال كمال (2007) : مدخل إلى البحث في العلوم التربوية والاجتماعية : أساسياته، مناهجه، تصاميمه، أساليبه الإحصائية ، عمان ، دار المسيرة للنشر والتوزيع والطباعة، طبعة ثانية .
- ماضي، خليل (2014) : جودة الحياة الوظيفية وأثرها على مستوى الأداء الوظيفي للعاملين، دراسة تطبيقية على الجامعات الفلسطينية، رسالة دكتوراه، جامعة أسيوط، مصر .
- محمود، مصطفى علي (2015) : جودة الحياة الوظيفية وعلاقتها بالإبداع الإداري لدى مسؤولي الأنشطة الترويجية بالجامعات المصرية، رسالة دكتوراه، جامعة أسيوط، مصر .
- مددين، سحر بنت خلف سليمان (2013) : درجة ممارسة القيادة التحولية وعلاقتها بالروح المعنوية لأعضاء هيئة التدريس بالجامعات السعودية، رسالة دكتوراه، جامعة أم القرى، المملكة العربية السعودية .
- منصور، محمد ابراهيم (2016) : جودة حياة العمل لدى مديري المدارس الثانوية وعلاقتها بدرجة ممارستهم للمساءلة الذكية، رسالة ماجستير، جامعة الأزهر، غزة .
- الهداب، تغريد،المخلافي، عبد الملك (2020): أثر جودة الحياة الوظيفية على الاحتراق الوظيفي، دراسة ميدانية على عينة من الموظفين الإداريات في الإدارة العامة للتعليم بمنطقة الرياض، المجلة العربية للإدارة، عدد(3)، مجلد (40) .
- Chandra, Teddy et al(2019): The influence of service quality, university image on student satisfaction and student loyalty, Benchmarking: An International Journal ,Vol. 26 No. 5, pp. 1533–1549.
- Cascio , Wayne (2006) : Managing Human Resources : productivity Quality of Work life (7thed) , McGraw– Hill Companies , Inc , New York .
- Chandranshu Sinha (2012) : Factors affecting quality of work life Empirical Evidence from Indian Organizations, Australian Journal of Business and Management Research Vol(1) , No (11) .
- Hajdari, Suela (2019): Measuring Service Quality in Higher Education Using SERVQUAL Model: Evidence from an Albanian Public Faculty, International Journal of Economics, Commerce and Management, Vol. VII, Issue 8, pp: 119–128.

- Lubna, Tanzila Rahman (2021): Assessing Service Quality Gap of Private University in Bangladesh, International Journal of Science and Business, Volume: 5, Issue: 5, P: 101–109.
- Reddy ,Lokanadha , Reddy,Mohan (2010) : Quality of work life of Employees : Emerging Dimensions , AsianJournal of Management Research ISSN2229– 3795, pp: 827–839.
- Vettori,Oliver...et al(2017):Developing a Quality Culture through Internal Quality AssuranceVienna University of Economics and Business, Austria, , Case Study, International Institute for Educational Planning, UNESCO ergina
- Ukko , Juhani , Rantanen ,Hannu , Tenhunen, Jarkko (2008) : The Impacts of performance Measurement on the Quality of Working life , InternationalJournal of Business performance Management, Vol .(10) , No .(1),pp 86–98 .