

" أثر جودة الحياة الوظيفية على الإلتزام التنظيمي "

أعدت من قبل

إسلام محمد القطيش

أشرف عليها

الدكتور مراد سليم عطيانى

قدمت هذه الرسالة الى كلية الأعمال كجزء من متطلبات الحصول على درجة الماجستير  
في إدارة الأعمال

آب ٢٠١٩

## تفويض

أنا الموقعة أدناه "إسلام محمد القطيش" أفوض جامعة الاسراء بتزويد نسخ من رسالتي المعنونة " أثر جودة الحياة الوظيفية والالتزام الوظيفي " للمنظمات الجامعية أو المؤسسات أو الهيئات أو الأشخاص المعنيين بالأبحاث والدراسات العلمية عند طلبها.

الاسم: اسلام محمد القطيش

التوقيع: 

التاريخ: ٢٠١٩/٨/٢٩

بسم الله الرحمن الرحيم

قرار لجنة المناقشة

نوقشت رسالة الماجستير للطالبة اسلام محمد سعد القطيش بتاريخ 2019/8/21 والموسومة بـ  
"أثر جودة الحياة الوظيفي على الالتزام التنظيمي" ، وأجيزت بتاريخ 2019/8/21 .

اعضاء لجنة المناقشة :

التوقيع	اسم العضو	
	د.مراد سليم العطياتي	1
	أ.د. زكريا مظك الدوري	2
	أ.د.حسام ابو حمور	3

## الإهداء

إلى من أهداني الله وجودهما ليكونا مناراً أهندي به في الحياة ... إلى من زرعاً بنا قيماً ومبادئاً أينعت  
فأنثرت طيباً وجمالاً...إلى من تحملاً ضغوطات الحياة دونما كلل حتى تحقيق الأمنيات ... لكما  
و انتما تجسدان صور العطاء والإيثار، لكما و انتما ترفعان أكفكما نحو السماء في دجى الليل و جنح  
الظلام، وما بعد ذلك وصولاً إلى العلا...

الحبيبة أمي .. الغالي أبي ...

إلى من رزقني الله وجودهم ودعمهم و دعاءهم ، فكانوا سندا و عوناً ونوراً في طريق الحياة ، أخواتي

( بشرى، هديل، مروة ، ربي ، هدى) و اخي (عمر)

إلى روح صديقة العمر المرحومة براء المومني ، ها أنا اقف اليوم إجلالاً لروحك الطاهرة و كما دعوتي

لي لهذا اليوم و هذه اللحظة .

إلى كل من لم يتسع له المقام ... أهدي هذا النجاح

الباحثة : إسلام محمد القطيش

## شكر وتقدير

الحمد لله الذي تتم بنعمته الصالحات والذي و فقني لإنجاز هذا العمل ، أتقدم بالشكر الجزيل إلى كل من ساهم في إنجاز هذا العمل ، وأخص بالذكر المشرف الدكتور مراد عطيان عرفاناً مني له بهذا الجميل ، أسأل الله العلي القدير أن يمدّه بالصحة و العافية و العلم المديد، و أتقدم أيضاً بالشكر الجزيل للدكتور زكريا الدوري (مناقشي الداخلي ) و مناقشي الخارجي (حسام أبوحمور) ، وأتقدم بجزيل الشكر لأعضاء هيئة التدريس في كلية الأعمال (أ.د.زكريا ، د.بلال ، د.مراد) على ما بذلوه من جهد كبير في ترسيخ القيم التعليمية والعلمية لدينا.

إلى عميد و أعضاء هيئة التدريس في كلية الهندسة ( د.محمد، د.تيسير، د.ابراهيم ، د. أسامة ، د.رائد، د. سامح)

الى ابن الخالة و الأخ ( إياد) على ما ساندني به أثناء مرحلة الدراسة والرسالة

الى أخي (م .مراد) في كلية الهندسة أدامك الله لنا ذخراً ، وأمدك الله بالصحة والعافية

إلى من أهداني الله صحبتهم فكانوا سنداً و إتران ، ( بشرى ، شادية ، رزان ، ميسون ، شادية ، كفا، خديجة ، فرح، براء ، ندين، رانيا ، نور، م.ساجدة، هبه، فاطمة ، ساجدة)

إلى شعب العراق العظيم و اليمن الحبيبة طلاب ماجستير إدارة المشاريع الهندسية و كل من أعانني منهم و ساعدني لإتمام بحثي على أكمل وجه فكان خير تمام (علي ، عبدالجبار، وسام حسين، إيمان ناجي)

## فهرس المحتويات

الصفحة	الموضوع
ب	التفويض
ج	قرار لجنة المناقشة
د	الإهداء
هـ	الشكر
و	فهرس المحتويات
ط	قائمة الجداول
ك	قائمة الأشكال
ل	ملخص الدراسة باللغة العربية
ن	ملخص الدراسة باللغة الإنجليزية
١	الفصل الأول: الإطار العام للدراسة
٢	مقدمة
٣	مشكلة الدراسة
٤	أسئلة الدراسة
٤	أهداف الدراسة
٥	أهمية الدراسة
٦	فرضيات الدراسة
٨	حدود الدراسة
٩	الاصطلاحات

١٢	الفصل الثاني: الإطار النظري و الدراسات السابقة
١٣	المبحث الأول: جودة الحياة الوظيفية
٢٣	المبحث الثاني: الالتزام التنظيمي
٣٤	المبحث الثالث: الدراسات السابقة
٣٤	الدراسات العربية
٤٠	الدراسات الأجنبية
٤٥	ما يميز الدراسة
٤٦	الفصل الثالث: المنهجية (الطريقة و الإجراءات)
٤٧	مقدمة
٤٧	منهجية الدراسة
٤٨	مجتمع وعينة الدراسة
٤٨	مصادر جمع البيانات
٤٩	أداة الدراسة
٥١	اختبار أداة الدراسة
٦٠	إجراءات الدراسة
٥٤	أساليب التحليل الإحصائي
٥٥	الفصل الرابع: تحليل البيانات
٥٦	مقدمة
٥٦	المعلومات الشخصية لأفراد عينة الدراسة
٥٩	وصف متغيرات الدراسة
٧٢	اختبار صلاحية البيانات
٧٥	اختبار الفرضيات

١٠٧	الفصل الخامس: مناقشة النتائج والتوصيات
١٠٨	مناقشة النتائج
١١٦	التوصيات
١١٧	المراجع
١٢٢	الملاحق



## قائمة الجداول

الرقم	الموضوع	الصفحة
١	فقرات الاستبانة	٤٩
٢	مقياس ليكرت الخماسي	٥٠
٤	المعيار الإحصائي لتفسير المتوسطات الحسابية لمتغيرات الدراسة، وتحديد الأهمية النسبية	٥١
٥	قياس ثبات الاتساق الداخلي معاملات كرونباخ ألفا	٥٣
٦	المعلومات الشخصية لأفراد عينة الدراسة	٥٧
٧	المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لمتغير ظروف العمل المادية	٦٠
٨	المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لمتغير التوازن بين الحياة والعمل	٦١
٩	المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لمتغير الأجور و المكافآت	٦٣
١٠	المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لمتغير اتاحة الفرص و التقدم المهني	٦٤
١١	المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لأبعاد جودة الحياة الوظيفية	٦٦
١٢	المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لمتغير الالتزام الاستمراري	٦٧
١٣	المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لمتغير الالتزام العاطفي	٦٩
١٤	المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لمتغير الالتزام المعياري	٧٠
١٥	المتوسطات الحسابية و الانحرافات المعيارية لأبعاد الالتزام التنظيمي	٧١
١٦	التوزيع الطبيعي للمتغيرات	٧٣
١٧	معاملات الارتباط للمتغيرات المستقلة	٧٤
١٨	معامل تضخم التباين (VIF) Variance Inflation Facto	٧٥
١٩	نتائج تحليل الانحدار الخطي المتعدد للاختبار للفرضية الرئيسية	٧٧
٢٠	نتائج اختبار تحليل الانحدار الخطي المتدرج للفرضية الرئيسية	٧٩

٨١	نتائج تحليل الانحدار الخطي المتعدد لاختبار الفرضية الفرعية الأولى	١٧
٨٣	نتائج تحليل الانحدار الخطي المتدرج لاختبار الفرضية الفرعية الأولى	١٨
٨٥	نتائج تحليل الانحدار الخطي المتعدد لاختبار الفرضية الفرعية الثانية	١٩
٨٧	نتائج تحليل الانحدار الخطي المتدرج لاختبار الفرضية الفرعية الثانية	٢٠
٨٩	نتائج تحليل الانحدار الخطي المتعدد لاختبار الفرضية الفرعية الثالثة	٢١
٩١	نتائج تحليل الانحدار الخطي المتدرج لاختبار الفرضية الفرعية الثالثة	٢٢
٩٣	نتائج تحليل اختبار التباين الأحادي للنوع الاجتماعي	٢٣
٩٥	نتائج تحليل اختبار التباين الأحادي للمؤهل العلمي	٢٤
٩٨	نتائج اختبار (LSD) لمتغير المؤهل العلمي	٢٥
١٠١	نتائج تحليل اختبار التباين الأحادي الخبرة الوظيفية	٢٦
١٠٣	نتائج تحليل اختبار التباين الأحادي المسمى الوظيفي	٢٧
١٠٥	نتائج اختبار (LSD) لمتغير الخبرة الوظيفية	٢٨

## قائمة الأشكال

الصفحة	الموضوع	الرقم
٦	أنموذج الدراسة	١

## أثر جودة الحياة الوظيفية على الالتزام التنظيمي

### إعداد الطالبة

إسلام محمد القطيش

### إشراف

الدكتور مراد سليم عطيان

### ملخص الدراسة

هدفت دراسة تأثير جودة الحياة الوظيفية على الالتزام التنظيمي للتعرف على مدى أثر أبعاد جودة الحياة الوظيفية على الالتزام التنظيمي ، بالإضافة إلى قياس مدى توفر أبعاد جودة الحياة الوظيفية و مستوى الالتزام التنظيمي في جامعة الإسراء . وشملت الدراسة المتغير المستقل وهو جودة الحياة الوظيفية بأبعادها مجتمعةً : ( ظروف المادية للعمل ، و التوازن بين الحياة و العمل ، و الأجور المكافآت، و اتاحة الفرص للتقدم المهني ) ، أما المتغير التابع الالتزام التنظيمي شمل الأبعاد التالية:(الالتزام الاستمراري، و العاطفي ، والمعيارى) . و أجريت الدراسة على موظفين جامعة الإسراء من أكاديميين وإداريين على مختلف مستوياتهم ، و تم توزيع ( ١١٠ ) استبانات بطريقة إلكترونية ، و استردت الباحثة (١٠٠) استبانة لتشكل بذلك عينة الدراسة. و اتبعت الباحثة المنهج الوصفي التحليلي ، و اعتمدت الباحثة على برنامج التحليل الإحصائي من خلال مجموعة من الاختبارات الإحصائية أهمها تحليل الانحدار الخطي المتعدد و مقاييس النزعة المركزية و التشتت.

توصلت الدراسة إلى مجموعة من النتائج أهمها أن جامعة الإسراء توفر للموظفين أبعاد جودة الحياة الوظيفية بشكل متوسط ، وحققت ظروف العمل المادية أعلى قيمة و أقلها التوازن بين الحياة و العمل. بالإضافة ان مستوى الالتزام التنظيمي للموظفين اتجاه الجامعة مرتفع و بالأخص الالتزام العاطفي. و أثبتت النتائج أن هناك أثر لأبعاد جودة الحياة الوظيفية على الالتزام التنظيمي، وتعتبر الأجور و المكافآت اكثر الأبعاد قدرة تفسيرية على الالتزام التنظيمي. و اوصت الدراسة على زيادة الاهتمام بالحياة الشخصية للموظفين بتوفير برامج ترفيهية و ثقافية ورياضية ، و تحقيق التوازن بين الحياة الشخصية للموظف و العمل، و إعادة دراسة نظام الترقية و التقدم المهني، ووضع معايير تحقق العدالة بين الموظفين. و يرفق ذلك نظام للحوافز المالية و المكافآت تتناسب مع أداء الموظفين.

## **“ The Impact of Quality of Work Life on Organizational Commitment ”**

### **Abstract**

The main objective of this study is to evaluate and analyze the impact of quality of working life on the organizational commitment . It measures the availability of the dimensions of the quality of work life and the level of organizational commitment at the university. The evaluation and analysis were performed for several different independent variables such as physical conditions of work, work-life balance, remuneration wages, opportunities for advancement and career advancement, and the dimensions of quality of life; and several dependent variables of organizational commitment such as continuity, emotional, and normative commitment. This study was conducted on the staff of Al Isra Private University at different levels. 110 questionnaires were distributed electronically. The descriptive analytical approach is followed to analyze the study samples' results based on the statistical analysis program SPSS to test the hypotheses, through a set of statistical tests, the most important of which is the analysis of multiple linear regression and measures of central tendency and dispersion.

It can be concluded from the obtained results, that the Al Isra University provides employees with all the dimensions of the quality of work life, but the average level, and achieved material working conditions highest value and the least balance between life and work. In addition, the level of organizational commitment of staff towards the university is high, especially emotional commitment.

The results showed that there is a strong and direct correlation between the dimensions of the quality of work life and organizational commitment. Wages and remuneration are the most explanatory dimension of organizational

commitment. The study recommended to increase the interest in the personal life of employees by providing recreational, cultural and sports programs, balancing the employee's personal life and work, re-study the system of promotion and professional progress, and set standards to achieve justice among employees. This is accompanied by a system of financial incentives, holidays and rewards commensurate with the performance of employees.