



وزارة التعليم العالي والبحث العالي
جامعة غرداية
كلية العلوم الإجتماعية والإنسانية
قسم علم النفس وعلوم التربية والأرطفونيا



الحاجات النفسية وعلاقتها بالولاء التنظيمي

دراسة ميدانية على عينة من عمال بلدية زلفانة ولاية غرداية

مذكرة مقدمة لإستكمال متطلبات نيل شهادة ماستر أكاديمي

تخصص: علم النفس عمل وتنظيم وتسيير الموارد البشرية

إشراف:

- د. محمد قشار

إعداد الطالبان:

- عبد الرحيم قزیز

- نبيل قشوش

أعضاء اللجنة المناقشة:

الاسم واللقب	الصفة
د. محمد قشار	رئيسا
د. سليمان خويليدي	مشرفا مساعد
أ.د. عبد الرحمان بقادير	رئيسا للجلسة
د. حمزة معمری	مناقشا

السنة الجامعية: 1442-1443هـ / 2021-2022م



وزارة التعليم العالي والبحث العالي

جامعة غرداية

كلية العلوم الإجتماعية والإنسانية

قسم علم النفس وعلوم التربية والأرطفونيا

الحاجات النفسية وعلاقتها بالولاء التنظيمي

دراسة ميدانية على عينة من عمال بلدية زلفانة ولاية غرداية

مذكرة مقدمة لإستكمال متطلبات نيل شهادة ماستر أكاديمي

تخصص: علم النفس عمل وتنظيم وتسيير الموارد البشرية

إشراف:

- د. محمد قشار

إعداد الطالبان:

- عبد الرحيم قزيز

- نبيل قشوش

السنة الجامعية: 1442-1443هـ / 2021-2022م

قَالَ تَعَالَى: ﴿ وَقُلِ اعْمَلُوا فَسَيَرَى اللَّهُ عَمَلَكُمْ

وَرَسُولُهُ وَالْمُؤْمِنُونَ ^ص وَسَتُرَدُّونَ إِلَىٰ عِلْمِ الْغَيْبِ

وَالشَّهَادَةِ فَيُنَبِّئُكُمْ بِمَا كُنْتُمْ تَعْمَلُونَ ﴿١٠٥﴾

التوبة: ١٠٥

الإهداء

أهدي ثمار جهدي وعملي بفضل الله عزو جل
إلى الوالدين الكريمين حفظهما الله ورعاهما وأطال في
عمرهما

إلى إختوتي وأخواتي الأعزاء

إلى كل أفراد عائلتي وأحبابي

إلى كل أصدقائي كل باسمه

إلى كل من ساندني ودعمني من قريب أو بعيد ولو بالكلمة

الطيبة

نبيل قشوش

عبد الرحيم قزير

شكر و عرفان

الحمد والشكر لله الذي بتوفيقه تتم الأعمال حمدا
وشكرا خالصا يليق بجلاله وعظيم سلطانه
نتقدم بجزيل شكرنا وخالص إمتناننا إلى كل من ساعدنا
في إنجاز هذا العمل سواء من قريب أو من بعيد ونخص
بالذكر:

الأستاذ المشرف الدكتور قشار محمد على إشرافه علينا
ومساعدتنا في إعداد هذه المذكرة.
كما لا يفوتنا تقديم كامل الامتنان والتقدير إلى كافة
أساتذة كلية العلوم الإجتماعية والإنسانية.
كما نتقدم بالشكر إلى جميع عمال بلدية زلفانة ورؤساء
المصالح ورئيس المجلس الشعبي البلدي.

نبيل قشوش

عبد الرحيم قزیز

الملخص:

تهدف هذه الدراسة إلى التعرف على العلاقة بين الحاجات النفسية والولاء التنظيمي لدى عمال بلدية زلفانة - ولاية غرداية -، وقياس مستوى الحاجات النفسية لدى عمال بلدية زلفانة - ولاية غرداية -، بالإضافة إلى تحديد مستوى الولاء التنظيمي لدى عمال بلدية زلفانة - ولاية غرداية -.

اعتمدت هذه الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي، إذ تم استخدام أداة إستبيان للباحث خريط الحريف محمد (2009/2008)، وأداة الإستبيان للباحثة إلهام فاضل عباس (2012)، وذلك بعد تعديله وتكييفه بغية الإجابة على إشكالية الدراسة، وتم استخدام عينة مكونة من 50 عامل من بلدية زلفانة.

توصلت هذه الدراسة للتائج التالية:

- ✓ توجد علاقة إرتباطية موجبة ذات دلالة إحصائية بين الحاجات النفسية والولاء التنظيمي لدى عمال بلدية زلفانة - ولاية غرداية - عند مستوى المعنوية 0.05.
- ✓ يوجد مستوى عالي من الحاجات النفسية لدى عمال بلدية زلفانة - ولاية غرداية -،
- ✓ يوجد مستوى عالي من الولاء التنظيمي لدى عمال بلدية زلفانة - ولاية غرداية -،
- ✓ لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في الحاجات النفسية لدى عمال بلدية زلفانة - ولاية غرداية - تعزى لمتغير الجنس عند مستوى المعنوية 0.05.
- ✓ لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في الحاجات النفسية لدى عمال بلدية زلفانة - ولاية غرداية - تعزى لمتغير الأقدمية عند مستوى المعنوية 0.05.
- ✓ لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في الولاء التنظيمي لدى عمال بلدية زلفانة - ولاية غرداية - تعزى لمتغير الجنس عند مستوى المعنوية 0.05.
- ✓ لا توجد فروق في الولاء التنظيمي لدى عمال بلدية زلفانة - ولاية غرداية - تعزى لمتغير الأقدمية عند مستوى المعنوية 0.05.

الكلمات المفتاحية: الحاجات النفسية، الولاء التنظيمي، الحاجة إلى الحب، الحاجة إلى تقدير الذات.

Summary :

This study aims to identify the relationship between psychological needs in organizational loyalty among workers of the municipality of Zelfana – Ghardaia state -, and to measure the level of psychological needs among workers of the municipality of Zelfana - Ghardaia - in addition to determining the level of organizational loyalty among workers of the municipality of Zelfana – Ghardaia state -.

This study relied on the descriptive analytical approach, as a questionnaire tool was used by researcher Kharibet Al-Khrayef Mohammad (2008/2009), and the questionnaire tool was used by researcher Ilham Fadel Abbas (2012), after it was modified and adapted in order to answer the problem of the study, and a sample of 50 workers was used From the municipality of Zelfana.

This study reached the following results:

- ✓ There is a positive, statistically significant, correlation between psychological needs and organizational loyalty among workers of the municipality of Zelfana - Ghardaia state - at the level of morale of 0.05
- ✓ There is a high level of psychological needs among workers of the municipality of Zelfana - Ghardaia state - ,
- ✓ There is a high level of organizational loyalty among the workers of the municipality of Zelfana - Ghardaia state - ,
- ✓ There are no statistically significant differences in the psychological needs of workers in the municipality of Zelfana - Ghardaia state - due to the gender variable at the morale level of 0.05,
- ✓ There are no statistically significant differences in the psychological needs of workers in the municipality of Zelfana - Ghardaia state - due to the variable of seniority at the morale level of 0.05
- ✓ There are no statistically significant differences in organizational loyalty among workers of the municipality of Zelfana - Ghardaia state - due to the gender variable at the morale level of 0.05
- ✓ There are no differences in organizational loyalty among workers of the municipality of Zelfana - Ghardaia state - due to the variable of seniority at the morale level of 0.05,

Keywords: psychological needs, organizational loyalty, need for love, need for self-esteem.

فهرس المحتويات:

الصفحة	العنوان
	إهداء
	شكر
	الملخص
	فهرس المحتويات
	قائمة الأشكال
	قائمة الجداول
	قائمة الملاحق
3-1	مقدمة
12-5	الفصل الأول: تقديم موضوع الدراسة
7-5	1. إشكالية الدراسة
8-7	2. الفرضيات
8	3. أهداف الدراسة
9-8	4. أهمية الدراسة
9	5. دوافع الدراسة
10-9	6. المفاهيم الإجرائية
12-10	7. الدراسات السابقة
23-14	الفصل الثاني: الحاجات النفسية
14	تمهيد
18-15	1- ماهية الحاجات النفسية
16-15	1-1- تعريف الحاجات النفسية
17-16	1-2- المفاهيم المتصلة بالحاجات النفسية
17	1-3- خصائص الحاجات النفسية
18-17	1-4- أهمية تصنيف الحاجات النفسية
22-18	2- ركائز الحاجات النفسية
19-18	1-2- النظريات المفسرة للحاجات النفسية

20-19	2-2- العوامل المؤثرة في الحاجات النفسية للفرد
22-20	3-2- أنواع الحاجات النفسية
22	4-2- مصادر الحاجات النفسية
23	خلاصة الفصل الثاني
34-25	الفصل الثالث: الولاء التنظيمي
25	تمهيد
29-26	1- ماهية الولاء التنظيمي
27-26	1-1- مفهوم الولاء
27	2-1- تعريف الولاء التنظيمي
28	3-1- خصائص الولاء التنظيمي
29-28	4-1- أهمية الولاء التنظيمي
33-29	2- أساسيات الولاء التنظيمي
30-29	1-2- مراحل الولاء التنظيمي
30	2-2- العوامل المؤثرة في تنمية الولاء التنظيمي
31-30	3-2- أبعاد الولاء التنظيمي
32-31	4-2- النظريات المفسرة للولاء التنظيمي
33-32	5-2- طرق بناء الولاء التنظيمي وقياسه
34	خلاصة الفصل الثالث
51-36	الفصل الرابع: إجراءات الدراسة الميدانية
36	تمهيد
36	1- منهج الدراسة
39-37	2- وصف مكان إجراء الدراسة
39	3- حدود الدراسة
39	4- مجتمع الدراسة
45-39	5- عينة الدراسة
50-46	6- خصائص أدوات الدراسة
50	7- أداة الصدق الذاتي (الثبات)
51-50	8- الأساليب الإحصائية

65-52	الفصل الخامس: عرض ومناقشة النتائج
52	تمهيد
54-52	1- عرض ومناقشة نتائج الفرضية العامة
64-54	2- الفرضيات الجزئية
55-54	1-2- عرض ومناقشة نتائج الفرضية الأولى
57-56	2-2- عرض ومناقشة نتائج الفرضية الثانية
59-57	2-3- عرض ومناقشة نتائج الفرضية الثالثة
61-59	2-4- عرض ومناقشة نتائج الفرضية الرابعة
63-61	2-5- عرض ومناقشة نتائج الفرضية الخامسة
64-63	2-6- عرض ومناقشة نتائج الفرضية السادسة
65	الإستنتاج
69-67	الخاتمة
76-71	قائمة المراجع
90-78	الملاحق

قائمة الجداول:

الرقم	عنوان الجدول	الصفحة
01	توزيع عينة الدراسة حسب متغير الجنس	40
02	توزيع عينة الدراسة حسب متغير الحالة الإجتماعية	41
03	توزيع عينة الدراسة حسب متغير المؤهل العلمي	43
04	توزيع عينة الدراسة حسب متغير الأقدمية	44
05	مجالات الإجابة على عبارات الاستبيان وأوزانها	50
06	نتائج الصدق الذاتي (الثبات)	50
07	اختبار العلاقة بين الحاجات النفسية والولاء التنظيمي	52
08	نتائج آراء عينة الدراسة حول الحاجات النفسية	54
09	نتائج آراء عينة الدراسة حول الولاء التنظيمي	56
10	إختبار فروق في الحاجات النفسية حسب متغير الجنس	58
11	إختبار فروق في الحاجات النفسية حسب متغير الأقدمية	60
12	إختبار فروق في الولاء التنظيمي حسب متغير الجنس	62
13	إختبار فروق في الولاء التنظيمي حسب متغير الأقدمية	63

قائمة الأشكال البيانية:

الصفحة	عنوان الشكل	الرقم
38	الهيكل التنظيمي لبلدية زلفانة	01
41	توزيع عينة الدراسة حسب متغير الجنس	02
42	توزيع عينة الدراسة حسب الحالة الإجتماعية	03
44	توزيع عينة الدراسة حسب المؤهل العلمي	04
45	توزيع عينة الدراسة حسب متغير الأقدمية	05

قائمة الملاحق:

الرقم	عنوان الملحق	الصفحة
01	إستمارة الإستبيان	81-78
02	التوزيع التكراري لأفراد العينة	82
03	معامل الثبات (ألفا كرومباخ)	83
04	اختبار معامل الارتباط (بيرسون)	84
05	نتائج آراء عينة الدراسة حول الحاجات النفسية	85
06	نتائج آراء عينة الدراسة حول الولاء التنظيمي	86
07	إختبار فروق في الحاجات النفسية حسب متغير الجنس	87
08	إختبار فروق في الحاجات النفسية حسب متغير الأقدمية	88
09	إختبار فروق في الولاء التنظيمي حسب متغير الجنس	89
10	إختبار فروق في الولاء التنظيمي حسب متغير الأقدمية	90

المقدمة

المقدمة:

يولد الإنسان (رجلا كان أم امرأة) محكوماً بحاجات أساسية عضوية، أطلق عليها البعض قديماً مفهوم الغرائز، ولكن بغض النظر عن التسمية تعد الحاجات الأساسية وإشباعها أساساً لبقاء الإنسان على قيد الحياة، فهي التي تدفع وتوجه سلوكه بغية خفض التوتر الناجم عن عدم تلبيةها، وقد يفقد حياته في حال عدم قدرته على إشباعها، ولكن هذه الحاجات تتميز وتزداد وضوحاً بنمو الإنسان، بحيث ينشأ لديه حاجات من نوع آخر (غير عضوية) تسمى الحاجات النفسية، وهي تلك التي تؤدي إلى شعور الإنسان بالضيق والتوتر في حال عدم إشباعها وتلبيةها، لا إلى فقدان الحياة، فالحاجات عموماً تعد موجّهات للسلوك بهدف الحفاظ على التوازن سواء الجسدي أو النفسي.

إن عملية إشباع الحاجات (خصوصاً النفسية منها) تعد حيز الأساس في نجاح الإنسان وتوافقته مع نفسه ومع محيطه، وفي ظل التطور الذي شهده العالم، وتعقد الحياة وتعدد الأدوار التي أصبح الأفراد يسهم بها في المجتمعات، وعلى الرغم من تغير أشكال الإنتاج، واتساع منظمات الأعمال، يبقى الكادر البشري العنصر الأساسي في العمليات الإنتاجية والخدمية في المؤسسات الخاصة والعامة على حد سواء، ولضمان تحقيق المنظمات لأهدافها.

فالمنظمات تعتمد على الموارد البشرية في تحقيق أهدافها وزيادة فاعليتها، لهذا لا بد من تدريبها وتطويرها وتحفيزها مادياً ومعنوياً من أجل تحقيق الرضا، مما يؤدي إلى الولاء التنظيمي بين أفرادها، لهذا تعمل المنظمات باستمرار على تقصي سلوك العاملين فيها في ظل تزايد تعقد بيئة العمل فيها وتشابكها، حيث يرى كل من إنجل وبيري (1981) أن العلاقة بين الفرد والمنظمة علاقة تبادلية، إذ لكل طرف توقعات من الطرف الآخر.

وتتجلى أهمية العنصر البشري في المنظمة بما يبذله من جهد وفعالية تساهم في رفع مستوى التنظيم وكفاءته، ولذلك يلاحظ أن مصلحة أي منظمة تكمن في القدرة على الإحتفاظ بالعاملين لديها بإشباع حاجاتهم وتلبية رغباتهم عن طريق إيجاد ما يعرف بالمناخ التنظيمي السليم وخلق الولاء

التنظيمي لدى الأفراد، حيث يعمل الأفراد في تجمعات يتعرضون فيها لمواقف تساهم في تشكيل اتجاهاتهم وأنماط سلوكهم، فإذا تكونت لدى الأفراد مشاعر سلبية، فإنهم سيعيشون في بيئات عمل يغلب عليها طابع الصراع والتوتر التنظيمي الذي سوف يؤدي إلى نتيجة حتمية تتمثل في تدني مستوى الولاء والانتماء الوظيفي، أما إذا كانت مشاعر الأفراد إيجابية نتيجة لوجود مناخ تنظيمي سليم، فإن ذلك سيشجع وينمي عامل الولاء والانتماء الوظيفي لديهم، ومن ثم ترتفع إنتاجيتهم وهكذا ينعكس على المنظمة ويجعلها تستطيع المحافظة على بقائها واستمرارها وتحقيق أهدافها.

ومن هذا المنطلق جاءت دراستنا تسعى لكشف عن العلاقة بين الحاجات النفسية والولاء التنظيمي لدى عمال بلدية زلفانة بولاية غرداية، وإذا ما كانت هذه الحاجات النفسية والولاء التنظيمي يختلف باختلاف الجنس، الأقدمية.

اشتملت الدراسة على جانبين النظري والتطبيقي، وتمثلت في خمس فصول على الشكل التالي:

الجانب النظري: والذي قسم إلى ثلاث فصول:

الفصل الأول: تقديم موضوع الدراسة يتضمن إشكالية الدراسة، تساؤلاتها، فرضياتها، أهميتها وأهدافها، ودوافع الدراسة والتعاريف الإجرائية والدراسات السابقة.

الفصل الثاني: خاص بالحاجات النفسية وفيه تم التطرق لتعريف الحاجات النفسية، والمفاهيم المتصلة بها، وخصائصها، أهمية تصنيفها، بالإضافة إلى النظريات المفسرة للحاجات النفسية، والعوامل المؤثرة على الفرد، وأنواعها، ومصادرها.

الفصل الثالث: متعلق بالولاء التنظيمي، حيث تناول مفهوم الولاء، وتعريف الولاء التنظيمي، وخصائصه، وأهميته، فضلا عن مراحلها، العوامل المؤثرة في تنميته، وأبعاده، وطرق بناءه وقياسه.

الجانب التطبيقي: فقد تضمن فصلين:

الفصل الرابع: إجراءات الدراسة الميدانية تضمن منهج الدراسة وحدود الدراسة ومجتمع الدراسة والدراسة الاستطلاعية وخصائص أدوات الدراسة، بالإضافة إلى الأساليب الإحصائية.

الفصل الخامس: خصص لعرض نتائج الدراسة وتحليلها، حيث تم عرض نتائج الفرضية العامة والفرضيات الفرعية.

الفصل الأول: تقديم إشكالية الدراسة

1. إشكالية الدراسة:

الحاجات النفسية هي من المصطلحات الهامة التي تناولها العديد من الباحثين والعلماء المهتمين بدراسة سلوك العاملين في المنظمة، وذلك من خلال معرفة المتطلبات الجسمية والنفسية التي يسعى الفرد لتحقيقها من أجل ضمان توازنه الجسدي والنفسي، وتجعله يبذل جهدا كبيرا من أجل تحقيق هذه الأهداف بإعتبارها المحرك لسلوكه، حيث ركز العلماء على تحديد الحاجات النفسية وتفسير أثارها الإيجابية والسلبية.

وقد تناولت العديد من النظريات موضوع الحاجات النفسية وأثرها على العاملين في المنظمة، وقد صنف نشاط الإنسان على أساس إشباع الحاجات، وكيفية تصرفه في مواجهة حاجاته الجسمية أو النفسية، حيث تطرق العديد من علماء المدرسة السلوكية إلى موضوع الحاجات، ومن أشهرهم إبراهيم ماسلو صاحب نظرية الحاجات، والذي وضع سلم الحاجات الذي حظي بأهمية كبيرة بين العلماء، وقسم هذا السلم إلى حاجات فسيولوجية، وحاجات الأمن، وحاجات الحب والتقدير، وحاجة إلى تحقيق الذات، كما اعتمد تصنيفه للحاجات على شكل هرمي، حيث وضع في قاعدة الهرم الحاجات الفسيولوجية الضرورية للحياة مثل الجوع والعطش والهواء والجنس وغيرها، ثم تليها في وسط الهرم حاجات الأمن والسلامة، ثم الحاجة للإلتناء والحب، والحاجة للتقدير ثم الحاجة للمعرفة، أما قمة الهرم فتأتي الحاجة لتحقيق الذات.

فالحاجات النفسية تعد المحرك الرئيسي لسلوك العاملين داخل المنظمة، ولها أثر هام على ولائهم التنظيمي، حيث أن الولاء التنظيمي يعكس مدى توافق العاملين مع بيئة المنظمة، فإذا كان هناك ولاء نحو المنظمة يكون الفرد على إستعداد كاف لتكريس كل جهوده والتفاني في إنجاز مهامه سعيا منه للبقاء والإستمرار فيها، أما الولاء التنظيمي المنخفض ستبعه آثار سلبية كالتسرب الوظيفي والغياب المتكرر وغيرها.

كما إهتم العديد من العلماء والباحثين بالولاء التنظيمي للعاملين في المنظمة، لما له من أثر كبير

في تفسير العديد من الظواهر السلوكية، إذ كلما كان مستوى الولاء التنظيمي مرتفعاً أدى إلى إرتفاع مستوى الأداء، وكلما انخفض مستوى الولاء التنظيمي أدى إلى إرتفاع نسبة الغياب والرغبة في البحث عن عمل آخر وعدم القبول بأهداف المنظمة.

ومن الدراسات التي تناولت الولاء التنظيمي نجد دراسة (محمد صالح الدين أبو العلاء، 2009) بعنوان: ضغوط العمل وأثرها على الولاء التنظيمي، حيث هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على أثر مستوى ضغوط العمل على درجة الولاء التنظيمي عند المدراء العاملين وزارات الداخلية والأمن الوطني بقطاع غزة، بالإضافة إلى فروق المتوسطات في ضغط العمل والولاء التنظيمي للعاملين في وزارة الداخلية بقطاع غزة والتي تعزى للمتغيرات الشخصية والوظيفية، وقد تم إجراء الدراسة في وزارة الداخلية في قطاع غزة بفلسطين، حيث استخدم الباحث الإستبانة لجمع المعلومات واقتصرت عملية التوزيع على أسلوب العينة العشوائية الطبقية، والتي استهدفت المدراء العاملين في وزارة الداخلية بشقيها المدني والعسكري، وقد بلغ حجم عينة الدراسة 147 مدير من المدراء العاملين في وزارة الداخلية بقطاع غزة، ولقد خلصت الدراسة لعدد من النتائج أهمها: وجود درجة عالية من الولاء التنظيمي لدى المدراء بنسبة 82.49%، كما خلصت الدراسة إلى عدم وجود فروق بين مفردات العينة حول أثر مستوى ضغوط العمل على درجة الولاء التنظيمي تعزى للمتغيرات الشخصية والوظيفية.

ومن هنا تتجلى مشكلة البحث التي يمكن لنا طرحها على النحو التالي:

هل توجد علاقة بين الحاجات النفسية والولاء التنظيمي لدى عمال بلدية زلفانة - ولاية غرداية

-؟

ولالإجابة على إشكالية الدراسة يمكن وضع التساؤلات الفرعية التالية:

- ما هو مستوى الحاجات النفسية لدى عمال بلدية زلفانة - ولاية غرداية -؟

- ما هو مستوى الولاء التنظيمي لدى عمال بلدية زلفانة - ولاية غرداية -؟

- هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية في الحاجات النفسية لدى عمال بلدية زلفانة - ولاية غرداية - تعزى لمتغير الجنس.
- هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية في الحاجات النفسية لدى عمال بلدية زلفانة - ولاية غرداية - تعزى لمتغير الأقدمية.
- هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية في الولاء التنظيمي لدى عمال بلدية زلفانة - ولاية غرداية - تعزى لمتغير الجنس.
- هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية في الولاء التنظيمي لدى عمال بلدية زلفانة - ولاية غرداية - تعزى لمتغير الأقدمية.

2. الفرضيات:

أ- الفرضية الرئيسية:

- توجد علاقة إرتباطية موجبة ذات دلالة إحصائية بين الحاجات النفسية والولاء التنظيمي لدى عمال بلدية زلفانة - ولاية غرداية -.

ب- الفرضيات الجزئية:

- يوجد مستوى عالي من الحاجات النفسية لدى عمال بلدية زلفانة - ولاية غرداية -.
- يوجد مستوى عالي من الولاء التنظيمي لدى عمال بلدية زلفانة - ولاية غرداية -.
- توجد فروق ذات دلالة إحصائية في الحاجات النفسية لدى عمال بلدية زلفانة - ولاية غرداية - تعزى لمتغير الجنس.
- توجد فروق ذات دلالة إحصائية في الحاجات النفسية لدى عمال بلدية زلفانة - ولاية غرداية - تعزى لمتغير الأقدمية.
- توجد فروق ذات دلالة إحصائية في الولاء التنظيمي لدى عمال بلدية زلفانة - ولاية غرداية - تعزى لمتغير الجنس.
- توجد فروق ذات دلالة إحصائية في الولاء التنظيمي لدى عمال بلدية زلفانة - ولاية غرداية - تعزى لمتغير الأقدمية.

3. أهداف الدراسة:

- تسعى هذه الدراسة إلى مجموعة من الأهداف من بينها:
- الإلمام بالجوانب المهمة للولاء التنظيمي والحاجات النفسية.
- قياس مستوى الحاجات النفسية لدى عمال بلدية زلفانة - ولاية غرداية -.
- تحديد مستوى الولاء التنظيمي لدى عمال بلدية زلفانة - ولاية غرداية -.
- التعرف على العلاقة بين الحاجات النفسية والولاء التنظيمي لدى عمال بلدية زلفانة - ولاية غرداية -.
- إبراز أهم الفروقات في الحاجات النفسية لدى عمال بلدية زلفانة - ولاية غرداية - التي تعزى لبعض المتغيرات الشخصية (الجنس، الأقدمية).
- معرفة الفروقات في الولاء التنظيمي لدى عمال بلدية زلفانة - ولاية غرداية - التي تعزى لبعض المتغيرات الشخصية (الجنس، الأقدمية).

4. أهمية الدراسة:

تكمن أهمية الدراسة فيما يلي:

- إبراز أهمية الحاجات النفسية في الولاء التنظيمي لدى عمال بلدية زلفانة - ولاية غرداية -.
- تحديد أهم المتغيرات التي من شأنها تأثير على الحاجات النفسية والولاء التنظيمي لدى عمال بلدية زلفانة - ولاية غرداية - بشكل إيجابي أو سلبي.
- إظهار واقع العلاقة بين الحاجات النفسية والولاء التنظيمي لدى عمال بلدية زلفانة - ولاية غرداية -.
- يعد كل من الحاجات النفسية والولاء التنظيمي للعامل حجر الأساس في أي المؤسسة، حيث أن لهما دور هام في فهم سلوك العمال وتوجيهه من أجل تحقيق أهداف الفرد والمنظمة.
- معرفة أهم الأسباب التي تقف أمام إشباع الحاجات النفسية للعامل، وتنمية ولاءه للمنظمة التي يعمل بها، بشكل يحسن أداؤه وكفاءته المهنية ورفع روح إنتماءه.

5. دوافع الدراسة:

- الميول الذاتي ورغبة مني في دراسة موضوع علاقة الحاجات النفسية بالولاء التنظيمي للعامل في بلدية زلفانة - ولاية غرداية -.
- الرغبة بالإحتكاك بالجانب التطبيقي، ومعرفة مدى القدرة على تطبيق المفاهيم في الواقع.
- الأهمية العلمية للموضوع، ومحاولة إثرائه من أجل إبراز دور الحاجات النفسية في الولاء التنظيمي للعمال.
- محاولة معرفة مستوى الحاجات النفسية لدى عمال بلدية زلفانة - ولاية غرداية -.
- التعرف على مستوى الولاء التنظيمي لدى عمال بلدية زلفانة - ولاية غرداية -.

6. المفاهيم الإجرائية:

- **الحاجات النفسية:** يعرف زكار زاهر الحاجة النفسية بأنها: حالة من النقص أو الإفتقار أو الإضطراب الجسمي أو النفسي إن لم تلق إشباعا أثارت لدى الفرد نوعا من التوتر والضييق والقلق، لا يلبث أن يزول متى ما أشبعت الحاجة. (زاهر زكار، 2013، ص 180).
- **التعريف الإجرائي للحاجات النفسية:** هي شعور بالنقص لدى العامل في بلدية زلفانة - ولاية غرداية -، ينتج عنه إضطراب نفسي وضيق وقلق نتيجة لعدم إشباعه لحاجاته النفسية، ويقاس بالدرجة التي يحصل عليها العامل في استبيان مقياس الحاجات النفسية المستخدم في الدراسة الحالية. (2022/2021).
- **الولاء التنظيمي:** يعرف محمد الصيرفي الولاء التنظيمي بأنه: هو مشاعر الفرد نحو المنظمة التي يعمل بها وترتبط هذه المشاعر بقبول الفرد لأهداف المنظمة وقيمها واستعداده لبذل الجهود نيابة عنها ورغبته في البقاء عضوا فيها. (محمد الصيرفي، 2007، ص 274).
- **التعريف الإجرائي للولاء التنظيمي:** الولاء التنظيمي هو أحاسيس ومشاعر العامل في بلدية زلفانة - ولاية غرداية - اتجاه مؤسسته، حيث تعبر عن مدى رضاه بعمله والظروف المحيطة به، وهذا

ينعكس على رغبة العامل في الحفاظ والبقاء في عمله، ويقاس بالدرجة التي يحصل عليها العامل في استبيان مقياس الولاء التنظيمي المستخدم في الدراسة الحالية. (2022/2021).

7. الدراسات السابقة:

يمكن أن نوجز أهم الدراسات السابقة المرتبطة بموضوع الدراسة فيما يلي:

- دراسة بلعيد مروة (2020)، بعنوان: إشباع الحاجات النفسية وعلاقتها بتقدير الذات لدى الطالب الجامعي (دراسة ميدانية بكلية العلوم الاجتماعية بجامعة العربي بن مهيدي):

وقد إستخدمت هذه الدراسة المنهج الوصفي الإرتباطي على عينة من الطلبة تتمثل في 200 طالب من كلية العلوم الاجتماعية بجامعة العربي بن مهيدي، حيث قمنا بإستخدام مقياس تقدير الذات لكوبر سميث لإيجاد العلاقة بين متغيرات الدراسة، وقد توصلت هذه الدراسة إلى مجموعة من النتائج المتمثلة في: توجد علاقة إرتباطية بين إشباع الحاجات النفسية وتقدير الذات المكتسب، وتوجد علاقة إرتباطية بين إشباع الحاجات النفسية وتقدير الذات الشامل.

- دراسة أحمد سويسي (2018)، بعنوان: تأثير الثقافة التنظيمية على الولاء التنظيمي للعاملين بالمؤسسة:

وقد إستخدمت هذه الدراسة المنهج الوصفي التحليلي، واعتمدت على الإستبيان كأداة لجمع البيانات، حيث بلغ عدد أفراد العينة 380 عامل، وقد توصلت هذه الدراسة إلى مجموعة من النتائج والمتمثلة في: أن تأثير ثقافة المشاركة على الولاء التنظيمي للعاملين ضعيف، أن مستوى تأثير ثقافة الإبداع على الولاء التنظيمي للعاملين عالي، أن مستوى تأثير ثقافة التحفيز على الولاء التنظيمي للعاملين عالي.

- دراسة كريمة بحرة (2015)، بعنوان: الحاجات النفسية وعلاقتها بالإغتراب النفسي لدى العاملين والعاطلين عن العمل (دراسة ميدانية بولاية الجزائر):

وقد إستخدمت هذه الدراسة المنهج الوصفي، واعتمدت على الإستبيان كأداة لجمع البيانات، حيث بلغ عدد أفراد العينة من العاملين 81 فردا من بينهم 39 ذكرا، و42 أثنى، وكذلك على عينة من العاطلين عن العمل والمقدرة بـ 82 فردا، من بينهم 47 ذكرا و35 أثنى، وطبق على العينة كل من مقياس الحاجات النفسية لـ " إلهام فاضل عباس (2012) "، ومقياس الإغتراب النفسي لـ " ثناء يوسف الضبع (2004) "، وبعد إجراء الدراسة الميدانية تم التوصل إلى النتائج التالية: توجد علاقة إرتباطية سالبة بين الحاجات النفسية والإغتراب النفسي، توجد علاقة بين الحاجات النفسية والإغتراب لدى العاطلين عن العمل، توجد فروق بين العاملين والعاطلين في درجات إشباع الحاجات النفسية، لا توجد فروق بين العاملين والعاطلين عن العمل في الإغتراب، لا توجد فروق بين الجنسين في الحاجات النفسية، لا توجد فروق بين الذكور والإناث في الإغتراب.

- ماهر علي الصالح السالم (2015)، بعنوان: الولاء التنظيمي لدى مدرسي التعليم الثانوي العام وعلاقته بالمشاركة في إتخاذ القرار:

وقد إستخدمت هذه الدراسة المنهج الوصفي التحليلي، واعتمدت على الإستبيان كأداة لجمع البيانات، حيث بلغ عدد أفراد العينة 485 مدرس ومدرسة، وقد توصلت هذه الدراسة إلى مجموعة من النتائج والمتمثلة في: لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة 0.05 بين الولاء التنظيمي والمشاركة في إتخاذ القرار لدى مدرسي التعليم الثانوي العام في مدينة دمشق من وجهة نظر المدرسين، لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى 0.05 بين متوسطات إستجابات عينة الدراسة على الدرجة الكلية فيما يتعلق بمستوى الولاء التنظيمي لدى مدرسي التعليم الثانوي العام تعزى لمتغير الجنس.

- دراسة فريدة زيني (2012)، بعنوان: الولاء التنظيمي وتأثيره على أداء العاملين (دراسة ميدانية على العاملين في الشركة الوطنية للكولور بمستغانم):

وقد إستخدمت هذه الدراسة المنهج الوصفي التحليلي، واعتمدت على الإستبيان كأداة لجمع البيانات، حيث بلغ عدد أفراد العينة 46 عاملا، وقد توصلت هذه الدراسة إلى مجموعة من النتائج

والمتمثلة في: يوجد تأثير للولاء التنظيمي على أداء العاملين في الشركة الوطنية للكفور، تفضيل العمال العمل في المؤسسة ولذلك لأنها من أبرز وأكبر الشركات في الولاية، إستعداد العمال للقيام بشيء مقابل الإستمرار بالعمل في المؤسسة وذلك لأجل الحفاظ على المنصب لقلّة من مناصب العمل، أن العمل بالمؤسسة يدفع العمال لتحسين أدائهم وذلك لأنهم يدركون أهمية العمل وإرتباط الأعمال بالمؤسسة.

أوجه الإستفادة من الدراسات السابقة:

إستفدت من الدراسات السابقة في:

- بناء إشكالية الدراسة: تمثلت الإستفادة منها في صياغة إشكالية الدراسة، ووضع التساؤلات الفرعية للدراسة.
- وضع فرضيات الدراسة: إستفدنا منها في وضع وصياغة الفرضيات (الفرضية الرئيسية والفرضيات الفرعية) وضبطها.
- خطة الدراسة: تم الإستفادة منها في وضع خطة الدراسة للجانبين النظري والتطبيقي.
- تحديد إجراءات الدراسة: تم الإستفادة منها في تحديد أداة جمع البيانات في الجانب التطبيقي والمتمثلة في أداة الإستبانة، واستفادنا أيضا منها في تحديد منهج الدراسة المستعمل والمتمثلة في المنهج الوصفي التحليلي.

الفصل الثاني: الحاجات النفسية

تمهيد:

يعد موضوع الحاجات النفسية من المواضيع الهامة التي شغلت العلماء في مجال علم النفس وعلم الإدارة وعلم الاجتماع، وذلك بغرض معرفة كيفية إشباعها وتأثيرها على الفرد داخل المنظمة، إذ أنها تعد المحرك والدافع لسلوك الإنسان وتوجيهه، كما تلعب دورا في بناء شخصية الفرد وطموحاته المستقبلية، وتساهم في تحقيق توازنه النفسي في حالة إشباع هذه الحاجات مما يجنبه عدة أمراض نفسية تؤثر على قواه الصحية والجسمية والعقلية، فإشباع الحاجات النفسية يعد مطلبا نمائيا (نفسيا واجتماعيا) وتتأثر به شخصية الفرد تأثرا بالغا بمقدار إشباعها في مراحل نموها المختلفة.

فالشعور بالحاجة أمر أساسي يحقق توازن الفرد العضوي والنفسي، ومطالبه ورغباته، فالحاجة النفسية هي دافع وحافز التي تدفع الفرد إلى النجاح في حياته من خلال العمل وبذل الجهود لإشباعها، أو تدفعه إلى الفشل في حالة عدم إشباعها تكون النتيجة لذلك ظهور مشكلات انفعالية وسلوكية.

1- ماهية الحاجات النفسية:

تعد الحاجات النفسية من أهم العوامل المؤثرة على سلوك الفرد وتكوين شخصيته، حيث تختلف درجة تأثير هذه الحاجات من فرد لآخر، وذلك حسب درجة إشباعه لهذه الحاجات، ويعد عدم إشباع الفرد لهذه الحاجات منبع لمشكلات التكيف التي تواجهها داخل المنظمة، وهذا يؤدي إلى ضعف دافعيته.

1-1- تعريف الحاجات النفسية:

تعددت تعاريفها وإختلفت بين الباحثين، ويمكن أن نورد أهمها فيما يلي:

✓ عرف وفيق مختار صفوت (2004) الحاجات النفسية بأنها: " نزعة نحو هدف معين يسبب الحصول عليه رضا في النفس أو هي الشعور بالإحتياج أو العوز إلى شيء ما، بحيث يدفع هذا الشعور الكائن الحي إلى الحصول على ما يفتقد إليه ". (وفيق مختار صفوت، 2004، ص 160)

✓ وقد عرفها كل من محمد عودة ومرسي إبراهيم (2000) بأنها: " مفهوم فرضي يدل على حالة من عدم الإتزان الداخلي، بسبب نقص شيء مادي أو معنوي، تؤدي إلى توتر وإثارة الكائن الحي وتدفعه إلى النشاط والإستمرار فيه حتى يحصل على ما ينقصه ويشبع حاجاته فيعود إليه توازنه ". (محمد عودة، إبراهيم مرسي، 2000، ص 67)

✓ عرف بني يونس محمد (2000) الحاجات النفسية بأنها: " مفهوم إفتراضي يعبر عن قوة تؤثر في إدراك وسلوك الأفراد ليحاولوا تغيير مواقف غير مرضية، وأنها توتر يقود الفرد إلى متابعة هدف فعندما يتم إدراك هذا الهدف فإن التوتر يقل ". (محمد بني يونس، 2012، ص 112)

✓ وعرفتها عبلة محرز بأنها: " المتطلبات أو الخصائص النفسية الملحة التي تقتضي تفعيلها وتستوجب تحقيقا عن طريق تلبيتها وتوفيرها، ويحول عدم تحقيق ذلك إلى ظهور حالة من اللاتوازن لدى الفرد مما يؤدي إلى تهديد أمنه النفسي، ومثالنا على ذلك حاجة الإنسان الملحة للثقة بالنفس فمن لا يثق بنفسه لا يبادر بها إلى أي إنجاز، وبالتالي فهو يستصغر من شأنه ولا يتيح لقدراته وإمكاناته العقلية

والفكرية من أن تتطور وتنضج، إذن فحاجاتنا النفسية مرتبطة ببعضها تعمل وفق تناغم واحد هدفه الحفاظ على التوازن النفسي ". (عبلة محرز، العياشي بن زروق، 2011، ص 89)

✓ عرفها أيضا عبد الوهاب جودة الحاييس (2018) بأنها: " كل ما يفتقر إليه الكائن كحالة من النقص أو الإفقار الجسدي والنفسي والاجتماعي، وإن لم تلقى إشباعا أثارت نوعا من التوتر والضييق يستلزم وجود قوة دافعة تحفز على الإشباع ". (عبد الوهاب جودة الحاييس، 2018، ص ص 2-3)

نستنتج من التعاريف السابقة تعريفا شاملا وموحدا وهي أن الحاجات النفسية هي نزعة أو شعور أو مطلب فطري نفسي لتحقيق السعادة والتوازن يدفع الفرد لتلبيته وإشباعه، حيث تنقسم هذه الحاجات إلى الحاجة للإستقلال والكفاءة، والحاجة إلى الحب والانتماء، الحاجة إلى تقدير الذات، الحاجة إلى الأمن النفسي، ... إلخ.

1-2- المفاهيم المتصلة بالحاجات النفسية:

للحاجات النفسية لعدة مفاهيم متصلة بها من بينها:

✓ الغريزة: إستعداد فطري نفسي يحمل الكائن الحي على الانتباه إلى مثير معين يدركه إدراكا حسيا ويشعر بإنفعال خاص عند إدراكه وقد صنف ماكدوجال الغرائز إلى غرائز فردية كغريزة البحث عن الطعام وانفعالها الجوع، وأخرى اجتماعية كالغريزة الجنسية وانفعالها الشهوة، وفي معناها الأصلي هي دافع حيواني مشتق من كلمة لاتينية **Instincts** وهي محرك فطري بيولوجي.

✓ الرغبة: هي الميل نحو شيء معين أو شخص، كرغبة الطالب في مواد دراسية معينة دون أخرى، والرغبة لا تنشأ من حالة نقص أو افتقار كما هو الحال في الحاجة، بل تنشأ من تفكير، وبعد إدراك الأشياء المرغوب فيها، فالحاجة تستهدف تجنب الألم والتوتر في حين أن الرغبة تستهدف التماس اللذة. (لخضر بن غنام، 2007، ص ص 19-20)

✓ الباعث: حالة من التوتر التي تجعل الإنسان حساس إتجاه بعض المثيرات البيئية، وقد يكون الباعث محركا للسلوك، ولكنه لا يشترط أن يحركه نحو وجهة مرغوبة.

✓ الحافز: مجموع العوامل والأساليب التي تحفز العاملين إلى بذل الجهد الأكبر، والعمل بصورة أفضل، فهي تحرك قدرات العاملين نحو المزيد من كفاءة الأداء إتجاه تحقيق أهداف رسالة المنظمات التابعة لها. (شريفه جنان، 2016، ص ص 67-68)

1-3- خصائص الحاجات النفسية:

تتسم الحاجات النفسية بجملة من الخصائص من بينها: (ريم حسن مصطفى محمد، 2019، ص 21)

- ✓ بعض الحاجات يتم كبحه أو كبتته بسبب صعوبة إشباعه في وقت ما بعينه كالدافع الجنسي.
- ✓ بعض الحاجات تتركز على هدف واحد محدد مثل التعاطف مع صديق، وبعضها متشعب يمكن إشباعه بأكثر من طريقة مثل إشباع الحاجة للطعام أثناء المجاعات.
- ✓ يمكن أن يتحقق من إشباعها شعورا عاما بالمتعة والسرور وليس مجرد تحقيق هدف بعينه، وخاصة تلك التي ترتبط بميل أو هوية معينة.
- ✓ تتبادل الحاجات مواضعها بالنسبة لبعضها البعض، فبعض الحاجات الأساسية قد تصبح ثانوية من وقت لآخر فمثلا عند التحدي لتحقيق هدف صعب أو مطلب تصبح السيطرة حاجة ثانوية بالنسبة للإنجاز.
- ✓ قد تتعارض بعض الحاجات مع بعضها البعض فالتعاطف يتعارض مع السيطرة والعدوان والإستقلال الذاتي يتعارض مع الخضوع.

1-4- أهمية تصنيف الحاجات النفسية:

تكمُن أهميته فيما يلي: (جمعة سليمان الحجاج، المرجع السابق، ص ص 126-127)

- ✓ أن تصنيف الحاجات النفسية يساعد البحث العلمي على تقنين الحاجات ووضع المعايير الخاصة بها حسب مجالاتها أو أنواعها.
- ✓ يحقق المجالات التي تتعلق بشخصية الإنسان في كل مستوى من مستويات العمر حسب المجالات والتخصصات، كما أن مختلف الدراسات التي تمت حول تحديد الحاجات اتبعت العديد من الأساليب التي حددت بها تلك الحاجات، وذلك حسب ظروف وإمكانيات تلك المؤسسات، لذا

فإن أهمية تحديد الحاجات تساعد على الوصول إلى بناء أهداف تحقق حاجات الإنسان في مختلف جوانب شخصيته.

✓ توفير الوقت والجهد والتوصل إلى خطط ونتائج جيدة، كما توفر الإمكانيات المادية والبشرية التي تساعد على تحقيق الحاجات الأساسية للمؤسسات.

2- ركائز الحاجات النفسية:

تناولت العديد من النظريات موضوع الحاجات النفسية ومدى تأثيرها على الفرد في المنظمة من أهمها نظرية ماسلو للحاجات، كما حدد هذه النظريات عوامل وأنواع ومصادر الحاجات النفسية التي لها علاقة مباشرة أو غير مباشرة بالفرد، من أجل إستخدامها كإستراتيجية لتحكم وتوجيه سلوك الأفراد داخل المنظمة نحو تحقيق أهدافها.

2-1- النظريات المفسرة للحاجات النفسية:

وتتمثل هذه النظريات فيما يلي:

✓ **نظرية ماسلو:** تعد نظرية ماسلو من أشهر النظريات التي اهتمت بالحاجات وتصنيفها، حيث يفترض ماسلو بأن الحاجات وإشباعها بعد أساسا لازما لصحة الفرد النفسية والجسمية، يفترض بأن الفرد في حال نشأ في بيئة لا تشبع حاجاته سيكون حتما أقل توازنا وأكثر توترا، كما يؤكد على أن عملية إنتظام الحاجات جاءت بشكل هرمي يتم على أساس أسبقية الحاجة وضرورة إشباعها، وسيطرتها على السلوك، فالحاجات في الهرم تعد حاجات ولادية، تندرج بشكل متسلسل ومتصاعد من حيث الأولوية ومن حيث شدة التأثير، وعندما يتم إشباع الحاجات الأكثر أولوية والأعظم قوة وإلحاحا فإن الحاجات التالية تبرز وتتطلب إشباعا، بمعنى أن إشباع المستوى الأدنى من الحاجات يساعد في التهيؤ للتفكير في المستوى الأعلى من سلم الحاجات، وهكذا حتى الوصول إلى قمته. (رغد كمال القواسمه، 2019، ص 20)

✓ **نظرية كارل روجرز:** يعد كارل روجرز صاحب نظرية الذات، ومطور نظرية الإرشاد المتمركز حول العميل، حيث يرى بأن الطبيعة الإنسانية إيجابية، وأن الإنسان يسعى إلى تحقيق ذاته ويصبو إلى بناء

علاقات طيبة وذات معنى مع الآخرين، وأكد على أن الإعتبار الإيجابي للذات مشروط بحب الآخرين للإنسان وقبولهم له، ويرى بأن هناك حاجتين رئيسيتين عند الإنسان هما:

الحاجة للتقدير الإيجابي: هي موجودة عند جميع البشر وتتبلور من خلال الحاجة للشعور بالحب والدفء والإحترام، والتعاطف والتقبل من الآخرين، وتبقى هذه الحاجة نشطة طوال حياة الفرد، وتؤدي إلى التقدير الإيجابي للذات.

الحاجة الغائية: تؤكد على حاجات الإنسان النشطة، التي تبدأ من خلال كفاحه الهادف لتحقيق الإنجاز. (ألاء عزت بحجت محمود، المرجع السابق، ص 20)

✓ **نظرية كارين هورني:** حددت هورني عشر حاجات عصابية وصنفتهم في ثلاث فئات هي التحرك نحو الناس، لكسب حبهم، والفشل يولد توهم المرض وإستعطاف الآخرين، التحرك ضد الناس، وهو نمط عدواني يحتمي بالسلطة من أذى الآخرين، والتحرك بعيدا عن الناس، وتسميه هورني بالنمط المنعزل الذي يفضل الانسحاب حماية من الأذى.

✓ **نظرية الدافعية لهنري موراي:** نظرية موراي في الدافعية نظرية تفاعلية، لأنها تنظر إلى السلوك بإعتباره نتاجا لحاجات داخلية، تتفاعل مع ضغوط خارجية، والحاجة تكوين فرضي يمثل قوة في منطقة المخ، وهي قوة تنظم الإدراك والفهم والتفكير، ويمكن تصنيف الحاجات إلى حاجات عضوية المنشأ وحاجات نفسية المنشأ، أو حاجات ظاهرية وحاجات كامنة، ويسمح للأولى بالتعبير المباشر غير المستشر، أما الثانية فيميل الشخص إلى إشباعها. (أحمد عبد العظيم حسب الله صابر، 2017، ص 8)

2-2- العوامل المؤثرة في الحاجات النفسية للفرد:

فالحاجات النفسية لها مجموعة من العوامل التي تؤثر في سلوك الفرد في المنظمة، والمتمثلة في:

✓ **الخبرة:** أوضحت الدراسة قام بها مركز البحوث بجامعة ميتشيغان بأمریکا بأن الموظفين هم أكثر الفئات الغير راضية عن عملها، وأكدوا رغبتهم في تغيير عملهم إلى عمل آخر، وهذا دليل على عدم إشباعهم لحاجاتهم الذاتية من العمل في وظيفتهم الحالية وأنهم يتوقعون الكثير من العمل إلا أنهم لم

يتحصلوا إلا على القليل، ويرجع ذلك إلى طموحهم أو عدم القدرة على التأقلم مع الأوضاع المعمول بها.

✓ **الزمن:** فالحاجات التي يهدف الأفراد إلى إشباعها من العمل تتغير تبعاً للتغيرات التي تحدث في حياته الشخصية من وقت لآخر، فإذا تعرض لأزمات مادية تتطلب تكاليف مادية، فإن حاجاته المادية ستزداد أهمية، في حين ترتفع أهمية حاجاته الاجتماعية والذاتية في الأوقات الأخرى. عمر بوهوش، 2005، ص ص 90-91

✓ **مستوى الطموح:** يقصد به الهدف الذي يسعى الفرد لتحقيقه لنفسه، فالطموح يعكس مستوى الحاجات لدى الفرد، فكلما استطاع الفرد إشباع أكثر مما يهدف إليه كان الرضا والراحة والتوافق.

✓ **النشاط في أماكن العمل:** فبعض الأفراد قد تشبع حاجاتهم المادية والاجتماعية والنفسية في أماكن العمل (داخل العمل وخارجه)، حيث أن الأفراد يعتبرون العمل وسيلة لتحقيق غاية التي تتمثل في إشباع حاجاتهم المادية والاجتماعية والنفسية، والبعض الآخر يعتبرها رغبة.

✓ **الجماعة التي ينتمي إليها:** فشعور الفرد بالانتماء إلى جماعة معينة، وهو في حد ذاته يمثل إشباعاً لحاجة معينة، وقد أظهرت نتائج دراسة ألتون مايو أن إنتماء العمال لجماعة العمل يجعلهم يضاعفون الإنتاج، فإشباع الحاجة للانتماء إذن عامل أساسي من عوامل الرضا للفرد العامل والتي تنعكس على حالته النفسية وأدائه في منظمة العمل. (شريفة جنان، المرجع السابق، ص ص 94-95)

2-3- أنواع الحاجات النفسية:

للحاجات النفسية عدة أنواع، من بينها: (علاء سمير موسى القطناني، 2011، ص ص 13-14)

✓ **الحاجات الأولية والحاجات الثانوية:** الحاجات الأولية هي حاجات فسيولوجية مثل الهواء، والطعام والشراب والجنس والتبرز والرضاعة، أما الحاجات الثانوية هي حاجات نفسية مثل الحاجة إلى الإكتساب والبناء والإنجاز والسيطرة والإنقياد.

✓ **الحاجات الظاهرة والحاجات الكامنة:** الحاجات الظاهرة هي التي تعبر عن نفسها بسلوك حركي، أما الحاجات الكامنة هي التي تنتمي لعالم الأحلام والتخيلات.

✓ حاجات الأداء وحاجات الكمال وحاجات النفع: حاجات النفع هي التي تؤدي بالنتيجة إلى شيء مرغوب فيه، أما حاجات الأداء هي القيام بالعمليات العشوائية (الرؤية والسمع والفكر والكلام) وظيفتها المتعة وهدفها الأداء، حاجات الكمال هي تقديم شيء على درجة عالية من الدقة والإمتهان والجودة.

بالإضافة إلى هذه الأنواع حدد بعض العلماء الحاجات النفسية فيما يلي: (شاهر يوسف عبد الله ياغي، 2019، ص ص 28-30)

✓ الحاجة إلى الإستقلالية: إن الإستقلالية تهتم بعالمية الحدث الإنساني، أي أن يكون الشخص عنصرا مهما ومسببا للحدث، وممارسا للإدارة، وسلوكه يكون متوافقا مع حضوره وشعوره بذاته، وإهتماماته وقيمه، والقيام بالأعمال بمستويات عالية بما يظهر طاقتهم وقدراتهم.

✓ الحاجة إلى الكفاءة: إن الحاجة للكفاءة مهمة بالنسبة للرجبة الموروثة في أن يكون الشخص فعالا في التعامل مع البيئة، وخلال الحياة يتفاعل الناس مع عالمهم في محاولة للسيطرة عليه والوصول إلى الشعور بالإقتدار حينما يقومون بالعمل، وتعود الحاجة للكفاءة إلى حاجة الإنسان إلى الشعور أن الفرد فعال، وقادر على أداء المهمات في مستويات مختلفة من الصعوبة.

✓ الحاجة إلى الإنتماء: تعود إلى إحساس الشخص أنه مرتبط ومتصل ومساند ومدعوم من الآخرين، أو تقدم له الرعاية من أناس آخرين.

حدد ماسلو الحاجات النفسية في نظريته فيما يلي: (أسماء السرسبي، أماني عبد المقصود، 2000، ص 155)

✓ حاجات الحب والإنتماء: وهي حاجات متبادلة بين الأفراد، تقوم على مبدأ الأخذ والعطاء، وعدم إشباعها يؤدي بالفرد للوحدة والعزلة.

✓ حاجات الإحترام والتقدير: وترتبط هذه الحاجة بإحترام الذات والكفاءة الشخصية وإستحسان الآخرين، وعدم إشباع هذه الحاجة يؤدي إلى عدم فاعلية الفرد وعدم مشاركته للآخرين.

✓ تحقيق الذات: وهي سعي الفرد للوصول لدرجة متقدمة من تحقيق إمكانياته ومواهبه وقدراته للوصول بها إلى الوحدة والتكامل.

2-4- مصادر الحاجات النفسية:

تشمل هذه المصادر ما يلي:

✓ الأسرة: الشكل أو النظام الذي تتخذه الأسرة في تنشئة أبنائها من مجتمع لآخر، فالأسرة تساهم في بناء المجتمع عن طريق تنشئة أبنائها ورعايتهم وحمائتهم وإشباع حاجاتهم الجسمية والنفسية والمجتمع بدوره يعمل على تهيئة الظروف لبقاء الأسرة وحماتها، فالطفل يبدأ حياته بنوع من العلاقات البيولوجية الحيوية التي تربطه بالأم، وتقوم هذه العلاقة في جوهرها على إشباع حاجات الطفل العضوية، ثم تتطور هذه العلاقة إلى علاقة نفسية قوية، ثم يبدأ الطفل في تكوين علاقات أخرى مع أفراد آخرين غير الأم والأب والإخوة والأخوات، وبعد ذلك تتسع دائرة إتصاله بالمجتمع المحيط به، إذ يعتبر الإشباع النفسي والإرتباط الإنفعالي من أهم ما تقدمه الأسرة لأبنائها. (زينب مزي، 2014، ص 67)

✓ المدرسة: هي مؤسسة إجتماعية تعكس الثقافة التي هي جزء من المجتمع، وتنقلها للأطفال في شكل مهارات خاصة ومعارف عن طريق نظام إجتماعي مصغر يتعلم فيه الطفل القواعد الأخلاقية والعادات الاجتماعية والإتجاهات وطرق بناء العلاقات مع الآخرين. (وفيق مختار صفوت، المرجع السابق، ص 17)

✓ الأصدقاء والزملاء في العمل: تعتبر من جماعات الدوافع التي ينتمي إليها الفرد لمقابلة حاجاته الذاتية وإشباع رغباته الشخصية، وينتمي الفرد إليها برغبته وإختياره وتكون عضويته فيها مرتبطة برغبته بالبقاء فيها أو الانسحاب منها، والتي تساعد على النمو العقلي والإجتماعي للفرد عن طريق ممارسة الهوايات، الأنشطة الاجتماعية وتكوين الصداقات والعمل. (زينب مزي، المرجع السابق، ص 70)

خلاصة الفصل الثاني:

نستنتج مما سبق أن الحاجات النفسية هي نزعة أو شعور أو مطلب فطري نفسي لتحقيق السعادة والتوازن يدفع الفرد لتلبيته وإشباعه، حيث تنقسم هذه الحاجات إلى الحاجة للإستقلال والكفاءة، والحاجة إلى الحب والإلتواء، الحاجة إلى تقدير الذات، الحاجة إلى الأمن النفسي، والتي تنعكس على أداء الفرد في المؤسسة ومردوديته وولائه التنظيمي، كما أن هناك عدة مفاهيم متصلة بها من الغريزة والرغبة، والتي تؤثر في السلوك التنظيمي للفرد داخل المؤسسة، وقد ظهرت عدة نظريات التي تسعى إلى تقنين الحاجات ووضع المعايير الخاصة بها حسب مجالاتها أو أنواعها، ومن أشهرها نظرية ماسلو، ونظرية كارل روجرز، وهناك عدة عوامل مؤثرة في سلوك الفرد في المؤسسة، والمتمثلة في الخبرة، والزمن، مستوى الطموح، وقد تعددت واختلفت أنواع الحاجات النفسية وذلك بحسب معيار التصنيف، وتشمل هذه المصادر الأسرة، والمدرسة، والأصدقاء والزملاء في العمل، حيث أظهرت نظريات الحاجات النفسية لماسلو، وكارل روجرز وغيرهم وجود علاقة قوية بين الحاجات النفسية للفرد وولائه التنظيمي للمؤسسة التي يعمل بها.

الفصل الثالث: الولاء التنظيمي

تمهيد:

يعد الولاء التنظيمي من الموضوعات التي لاقت إهتماما كبيرا من الباحثين في المجال التنظيمي في الفترة الأخيرة، وذلك لأن الولاء التنظيمي يعبر عن درجة انتماء ورغبة الفرد في البقاء في المنظمة التي يعمل بها، كما تبين مدى نجاح أو فشل المنظمة في توفير المناخ التنظيمي السليم للفرد، وتعكس الرابطة بين إتجاهات الأفراد وبعض الظواهر والأنماط السلوكية مثل الدوران الوظيفي والرضا الوظيفي، إذ أن المستويات المنخفضة من ولاء الأفراد لمنظماتهم ولوظائفهم يؤدي إلى تنمية إتجاهات سلبية نحو العمل مثل ارتفاع نسبة الغياب، عدم بذل الجهد في العمل، مما ينعكس على مدى رضاهم عن العمل، وإنخفاض أدائهم وإنتاجيتهم، بينما زيادة ولاء الأفراد لمنظماتهم ولوظائفهم يمكنهم من تنمية الإتجاهات الإيجابية نحو عملهم مثل بذل جهود كبيرة في العمل، رفع من كفاءة الأداء الوظيفي، تأدية مهام على أكمل وجه، مما يؤدي إلى رضاهم على أعمالهم وزيادة أدائهم وإرتفاع إنتاجيتهم.

1- ماهية الولاء التنظيمي:

يعد الولاء التنظيمي من المفاهيم الحديثة التي ظهرت في القرن العشرين، حيث يشير إلى درجة إخلاص ووفاء العامل إلى المؤسسة التي يعمل فيها، إذ يختلف الولاء التنظيمي من منظمة إلى أخرى، وذلك بحسب مدى إهتمامها بالعامل وإحتياجاته، لذا سعت المؤسسات العالمية الكبرى إلى إيجاد سبل التي من شأنها تنمية الولاء التنظيمي لعاملها من أجل زيادة إنتاجيته وجودة عملهم.

1-1- مفهوم الولاء:

لقد تعددت مفاهيم الولاء بين الباحثين والعلماء بحسب تخصصهم، ولم يتفقوا على تعريف موحد وشامل، إلا أن معظم مفاهيمهم كانت متقاربة من حيث المعنى والمضمون.

1-1-1- تعريف الولاء:

يعرف إبراهيم خضر لطيفة (2000) الولاء بأنه: " يشير الولاء إلى مدى انتماء الفرد لجماعته وكما أنه الأساس القوي الذي يدعم الهوية الذاتية إلا أنه في اللحظة نفسها يعتبر الجماعة مسؤولة عن الاهتمام بكل حاجات أعضائها من الالتزامات المتبادلة للولاء بهدف الحماية الكلية ". (إبراهيم خضر لطيفة، 2000، ص 30)

1-1-2- مصطلحات المرتبطة بالولاء:

تتمثل أهم المصطلحات المرتبطة بمفهوم الولاء من حيث المعنى فيما يلي: (ماهر علي الصالح السالم، 2015، ص ص 42-43)

- ✓ **الوفاء:** فيه معنى الصدق والإحترام ورد الجميل بالجميل، والأمانة في القول والحب، ولأن الوفاء خصلة أخلاقية سامية جدا فإنها تحتاج لتكون سلوك إلى نفوس نبيلة ومنتقفة ثقافة إنسانية عالية جدا.
- ✓ **الإلتزام:** هو إرتباط الفرد بمجموعة محددة من المهام أو المبادئ أو الأهداف ويسعى لتحقيقها.
- ✓ **الإنتماء:** حالة نفسية لدى الفرد وتحتاج إلى الإشباع عن طريق الإرتباط والتوحد بالآخرين، وأن غاية هذا الإنتماء هو شعور الفرد بالقبول والتميز، وعليه فإن الإنتماء هو شعور لدى الفرد بأنه جزء من جماعة الإنتماء بحيث يدفعه هذا الشعور إلى القيام بمتطلبات ذلك الإنتماء.

✓ الإنتساب: هو الإنضمام إلى مؤسسة أو منظمة أو معهد أو الإنتماء إلى جماعة أو هيئة والعمل معها والإيمان لها.

1-2- تعريف الولاء التنظيمي:

يمكن إيجاز أهم تعاريفه فيما يلي:

✓ عرف مدحت محمد أبو النصر (2005) الولاء التنظيمي بأنه: " شعور ينمو داخل الفرد بالإنتماء إلى المنظمة، وأن هذا الفرد جزء لا يتجزأ من المنظمة التي يعمل فيها، وأن أهدافه تتحقق من خلال تحقيق أهداف المنظمة، ومن هنا يتولد لدى الفرد رغبة قوية في بذل مزيد من الجهد لتحقيق النجاح للمنظمة ". (مدحت محمد أبو النصر، 2005، ص 45)

✓ عرفته خديجة محمد اللوزي (2012) بأنه: " العملية التي يتم من خلالها الإرتفاع بمستوى تكامل وإتساق كل من أهداف الفرد والتنظيم، حيث يستشعر الفرد الإستغراق مع جماعة العمل والتوحد مع أهداف يسعى إلى إنجازها مما يعود عليه بالرضا ". (خديجة محمد اللوزي، 2012، ص 29)

✓ عرفته فريدة زنيبي (2012) بأنه: " هو درجة الشعور والإحساس الإيجابي المتولد عند الموظف، إتجاه منظمته الإدارية والإلتزام بقيمتها، والإخلاص لأهدافها، والإرتباط معها، ثم الحرص المستمر على البقاء فيها، من خلال بذل الجهد والإفتخار بمآثرها، وخلق التوافق والتفاعل بين قيمه وقيمتها، مما يعزز نجاح منظمته وتفضيلها دون سواها في نظره وحكمه ". (فريدة زنيبي، 2012، ص 197)

✓ عرفت شافية بن حفيظ (2004) الولاء التنظيمي في الفكر الإداري المعاصر بأنه: " هو تعبير يشير بشكل عام إلى مدى الإخلاص والإندماج والمحبة التي يبديها الفرد إتجاه عمله، وإنعكاس ذلك على تقبل الفرد للأهداف المنظمة التي يحصل فيها، وتفانيه ورغبته القوية وجهده المتواصل لتحقيق تلك الأهداف ". (شافية بن حفيظ، 2004، ص 194)

نستنتج من خلال التعاريف السابقة أن الولاء التنظيمي هو شعور وتعبير وإحساس ينمو داخل الموظف إتجاه مؤسسته يعكس مدى إخلاصه وإندماجه ومحبته لها، وتقبله لأهدافها ومبادئها، وتفانيه ورغبته وجهوده لتحقيق أهدافها.

1-3- خصائص الولاء التنظيمي:

- للولاء التنظيمي عدة خصائص من بينها: (صلاح الدين عبد الباقي، 2005، ص ص 321-322)
- ✓ يعبر الولاء التنظيمي عن إستعداد الفرد لبذل أقصى جهد ممكن لصالح المنظمة ورغبته الشديدة في البقاء فيها، ومن ثم قبوله وإيمانه بأهدافها وقيمها.
 - ✓ يشير الولاء التنظيمي إلى الرغبة التي يبديها الفرد لتفاعل الاجتماعي من أجل تزويد المنظمة بالحيوية والنشاط.
 - ✓ الولاء التنظيمي حصيلة تفاعل العديد من العوامل التنظيمية وظواهر إدارية أخرى داخل التنظيم.
 - ✓ الولاء التنظيمي قابل للتغيير حسب درجة تأثير العوامل الأخرى فيه.
 - ✓ يستغرق الولاء التنظيمي في تحقيقه وقتا طويلا لأنه يجسد قناعة تامة للفرد، كما أن التخلي عنه لا يكون لتأثير عوامل سطحية طارئة بل تكون نتيجة لتأثيرات إستراتيجية.
 - ✓ يتأثر الولاء التنظيمي بمجموعة من الصفات الشخصية والعوامل التنظيمية والظروف الخارجية المحيطة بالعمل بمعنى الولاء يضع ويكتسب وليس فطرة في الفرد.

1-4- أهمية الولاء التنظيمي:

تكمن أهميته فيما يلي: (لينة حسام المحتسب، مروان سعيد جلعود، المرجع السابق، ص 109)

1-4-1- بالنسبة للعاملين: وتمثل فيما يلي:

- ✓ الروح المعنوية العالية: للولاء التنظيمي دورا مهما في رفع الروح المعنوية للعاملين مما يجعلهم يحبون عملهم ومنظمتهم، مما يدفعهم للعمل بتعاون وحماس كبير لتحقيق الأهداف التنظيمية المرغوبة.
- ✓ التخفيف من دوران العمل (ترك العمل): للولاء التنظيمي دور في التخفيف من توقف الفرد عن العضوية في المنظمة التي يعمل بها.
- ✓ الأداء: للولاء التنظيمي دور كبير في التأثير على الأداء، وليس الأداء فحسب وإنما الأداء والإنجاز المبدع.

✓ **التغيب:** للولاء التنظيمي دور في التخفيف من ظاهرة الغياب وخاصة الغياب الإختياري، والذي يتضمن خلق أعذار.

1-4-2- بالنسبة للمنظمة: تتمثل في: (بركة بلاغماس، خالد زحاح، دون تاريخ، ص ص 49-50)

✓ التقليل من التكاليف المختلفة المرتبطة بعملية التوظيف والإختيار والتدريب للأعضاء الجدد.
✓ ارتفاع الإنتاجية للعمال في المؤسسة.

✓ المنظمة التي يتصف أفرادها بالولاء المرتفع، تصبح حلم جميع الأفراد الذين سيحاولون الإنضمام لها، وبدوره يسهل على المنظمة إختيار مترشحين جدد ذوي مهارة عالية.

✓ إستقرار العمالة والإنتظام في العمل، وتحقيق النمو والإزدهار للمنظمة.

✓ التوفيق في العلاقة القائمة بين العامل ومنظمتهم من خلال خلق جو من التعاون والألفة والتكامل، بدلا من التنافر، فالولاء يعتبر عاملا هاما في التنبؤ بفاعلية المنظمة.

✓ انخفاض في مستويات مجموع من الظواهر السلبية وخفض آثارها، والمحافظة على المنظمة وضمان إستمرارها وبقائها.

2- أساسيات الولاء التنظيمي:

شغل الولاء التنظيمي حيزا هاما بين الباحثين نظرا لأهميته بالنسبة للمنظمات، فهو يعكس مدى نجاحها أو فشلها في إستقطاب المورد البشري والحفاظ عليها، حيث يمر تطور الولاء التنظيمي للعامل بعدة مراحل متتابعة حتى يصل إلى مرحلة ثقة بالمنظمة، والتي تكون فيها درجة ولاءه عالية، كما يرتبط هذا الولاء بجملة من الأبعاد والعوامل التي تؤثر عليها إيجابا أو سلبا، لذا تعمل المنظمات على إيجاد طرق من أجل بناءه وقياسه، وذلك بحسب طبيعة موردها البشري وإمكاناتها وحجمها.

2-1- مراحل الولاء التنظيمي:

يمر الولاء التنظيمي بعدة مراحل متتابعة، والتي نلخصها فيما يلي: (نور الدين حاروش، 2011، ص ص 241-242)

✓ مرحلة ما بعد التعيين مباشرة تحت التجربة: إن الخبرات تظهر في هذه المرحلة وهي وضوح الدور وظهور الجماعة التلاحمية، ونمو إتجاهات الجماعة تجاه التنظيم، وفهم التوقعات، وتحديات العمل، وتضارب الولاء.

✓ مرحلة العمل والإنجاز: ومدتها تتراوح بين العامين والأربعة أعوام، وهي مرحلة يسعى فيها الفرد إلى تأكيد مفهوم الإتجاه لديه، وتتميز هذه المرحلة بالأهمية الشخصية، والخوف من العجز، وظهور قيم الولاء للتنظيم.

✓ مرحلة الثقة بالتنظيم: وتبدأ بالسنة الخامسة وتستمر إلى ما بعد ذلك، وفي هذه المرحلة تتعزز إتجاهات الولاء التي تكونت في المراحل السابقة وتنتقل إلى مرحلة النضج.

2-2- العوامل المؤثرة في تنمية الولاء التنظيمي:

إن الولاء التنظيمي للفرد في المؤسسة يتأثر بعدة عوامل، نورد بعضها فيما يلي: (الزهرة مولاي علي، 2016، ص 32)

✓ السياسات: يجب العمل على تبني سياسات تساعد على إشباع حاجات العاملين في التنظيم وتحقيق التوازن، مما يولد شعور بالرضا والإطمئنان والانتماء ثم الولاء التنظيمي.

✓ الأهداف: كلما كانت الأهداف والعمليات التنظيمية ووظائف الإدارة واضحة أدى ذلك إلى زيادة الولاء التنظيمي والإخلاص والانتماء للتنظيم.

✓ مشاركة الأفراد العاملين: هي إشراك الفرد في إتخاذ وصنع القرار، الأمر الذي يشجع الفرد على تحقيق الأهداف الجماعية، ويشترك في المسؤولية عن تحقيق تلك الأهداف.

✓ المناخ التنظيمي: حيث أن تمتع العاملين بمناخ ملائم يعزز الثقة المتبادلة ويرفع الروح المعنوية ويزيد درجة الرضا الوظيفي ويدعم الشعور والانتماء.

2-3- أبعاد الولاء التنظيمي:

للولاء التنظيمي عدة أبعاد، والتي نوجز أهمها فيما يلي:

✓ **الولاء العاطفي:** يشير لدرجة تطابق الفرد مع المنظمة وإرتباطه شعوريا بها إلى درجة شعور الفرد بالإرتباط بالمنظمة وجدانيا ونفسيا مع الرغبة في الإلتساب والإندماج والإلتزام لها والتوحد مع هويتها.

✓ **الولاء الأخلاقي (المعياري):** يقصد به إحساس الموظف بالإلتزام نحو البقاء مع المنظمة وغالبا ما يعزز هذا الشعور بالدعم الجيد من قبل المنظمة لمنسوبيها والسماح لهم بالمشاركة والتفاعل الإيجابي، ليس فقط في كيفية الإجراءات وتنفيذ العمل بل المساهمة في وضع الأهداف ورسم السياسات العامة للتنظيم.

✓ **الولاء المستمر (البقائي):** هو درجة إدراك العاملين للإمتيازات والمنافع التي يحصلون عليها نظير إستمراريتهم وولائهم للمنظمة مقارنة بفقدانهم لها عند تركهم لها، حيث يعبر عن إدراك الموظف لحساب الربح والخسارة في الإستمرار في المنظمة، وتراكمات المصالح المشتركة مثل الترفيات، ... إلخ، بين الفرد والمنظمة أكثر من كونها عملية عاطفية أو أخلاقية. (سفيان بوعطيط، دون تاريخ، ص ص 316-317)

✓ **الولاء التنظيمي التلاحي:** وهو إرتباط الفرد بعلاقات إجتماعية متمثلة بسلوك الفرد المؤدي إلى تقويم الإحساس بتماسك وتلاحم المجموعة، والتخلي عن السلوك المؤدي إلى التفكك والإنفصال عن الجماعة.

✓ **الولاء التنظيمي المنضبط:** وهو الإرتباط بمبادئ الجماعة وبمعاييرها من خلال تتصل الفرد لمبادئه السابقة، واستسلامه الكامل لقرارات وسلطة الجماعة. (عبد الفتاح صالح خليفات، منى خلف الملاحمة، المرجع السابق، ص ص 292-293)

2-4- النظرية المفسرة للولاء التنظيمي:

تتمثل أشهر هذه النظريات فيما يلي: (شريط الشريف محمد، 2009/2008، ص ص 79-81)

2-4-1- **نظرية المنظمات الخيرية:** جاءت هذه النظرية لمناقشة السلوك داخل المنظمات وهذا النموذج يمثل إستراتيجية متعددة الأوجه لممارسة الضبط بين الموظفين والمنظمات الحديثة حيث تم

تفضيل هذا النموذج على النموذج البيروقراطي في قدرته على محاولة إستخلاص الولاء من القوى العاملة لكن لا يمنع هذا التفضيل عن وجود نقاط مشتركة بينهما تتمثل في كونها تستندان على أهمية تحديد وبناء السلطة الشرعية الضابطة في المنظمات التي تعود إلى الإستقلال والمشاركة في مقابل أساليب الإشراف والإستبداد.

2-4-2- النظرية الثقافية: تعتبر هذه النظرية من أحدث النظريات في دراسات المنظمات وإطارا جديدا في تغيير ظاهرة الولاء، بإعتبار أن الثقافة التنظيمية التي تتمثل في القيم الموجودة بها وخاصة قيم المديرين والجوانب الملموسة في المنظمة وعلاقة المنظمة بغيرها من المنظمات تعد المكونات الأساسية للولاء التنظيمي، كما أن الولاء التنظيمي بالنسبة للنموذج الثقافي هو أسلوب قوي لضبط الموظفين بإعتبار أن أكبر المشكلات التي تعاني منها الإدارة هي الأسلوب الذي يمكن به ضبط وتوجيه الموظفين والولاء التنظيمي هو الأسلوب الأمثل لحل هذه المشكلات.

2-5- طرق بناء الولاء التنظيمي وقياسه:

2-3-1- طرق بناء الولاء التنظيمي:

تعتمد المؤسسة على مجموعة من طرق في بناء الولاء التنظيمي، نذكر من بينها: (روان عفاف، 2015، ص ص 16-17)

✓ أسلوب الإدارة بالمشاركة: مشاركة المرؤوسين من المبادئ الرئيسية لنجاح أي منظمة في تحقيق أهدافها، وكل المدارس الإدارية الحديثة تؤكد على أهمية مشاركة المرؤوسين في جميع مراحل العمل ومشاركة المرؤوسين شكل من أشكال الديمقراطية، ودليل على الثقة في قدراتهم والإستفادة من مهاراتهم.

✓ توفير التدريب الذي يحتاجه العاملون: فالتدريب يساعد في إكتشاف القدرات وقياسها والأخطاء وتصحيحها بصورة واقعية وملموسة، وهو الوسيلة الوحيدة لبيان أسلوب إنجاز المهمة، وهذا لا يوجد ليس في حاجة إلى التدريب، فالتدريب الأدوات الرئيسية لتنمية الموارد البشرية.

✓ تقديم المزايا والخدمات للعاملين ولأسرهم: هي عبارة عن حوافز تأخذ شكل خدمات متنوعة ذات قيمة مالية تقدمها المنظمات لجميع العاملين لديها تمنح دون مقابل، أو بتغطية جزء من تكلفتها ودون استثناء فئة منهم (للعاملين الدائمين فقط) وبغض النظر عن مستوى أدائهم وكفاءتهم في العمل.

2-3-2- قياس الولاء التنظيمي:

يتم قياس الولاء التنظيمي بناء على مجموعة من المقاييس والمعايير، نبين أهمها فيما يلي: (ماهر علي الصالح السالم، المرجع السابق، ص ص 81-82)

2-5-2-1- المعايير الموضوعية: وتتمثل فيما يلي:

✓ رغبة الفرد في البقاء مع المنظمة: وذلك عن طريق الإستماع إلى حديثه مع الزملاء أو مع أفراد خارج دائرة العمل عن الرغبة في البقاء أو الرغبة في ترك العمل.

✓ دوران العمل: هو العمل الناتج عن ترك العاملين للعمل وعدم الرغبة لدى العاملين في البقاء في المنظمة مؤشرا على إنخفاض مستوى الولاء.

✓ حوادث العمل: تدل على زيادة نسبة الحوادث على عدم الإكتراث بمعايير وإجراءات السلامة من العاملين، وعدم الاهتمام بها يؤدي إلى إنخفاض مستوى الولاء لدى هؤلاء العاملين.

✓ مستوى الأداء: إن الأداء العالي يصدر عن الأفراد ذوي الولاء المرتفع للمنظمة، ويجب أن تكون عملية تقييم الأداء عملية متكاملة من جميع الجوانب وتتضمن معايير لقياس الولاء.

2-5-2-2- المعايير الذاتية: يعتمد على مجموعة من الأسئلة توجه للموظف للتعرف على مستوى الولاء لديه، لذلك فالمقاييس الذاتية هي الأكثر إستخداما لدى المنظمات والباحثين لسهولةها.

خلاصة الفصل الثالث:

نستنتج مما سبق أن الولاء جوهر الالتزام، فالوفاء والالتزام والانتماء من أهم المصطلحات المرتبطة بمفهوم الولاء من حيث المعنى، ويعتبر الولاء التنظيمي هو شعور وتعبير وإحساس ينمو داخل الموظف إتجاه مؤسسته يعكس مدى إخلاصه وإندماجه ومحبه لها، وتقبله لأهدافها ومبادئها، وتفانيه ورغبته وجهوده لتحقيق أهدافها، وله عدة خصائص من بينها يعبر عن إستعداد الفرد ليبذل أقصى جهد ممكن لصالح المنظمة ورغبته الشديدة في البقاء فيها، ويمر تطور الولاء التنظيمي بعدة مراحل متتابعة، كما أن الولاء التنظيمي للفرد في المؤسسة يتأثر بعدة عوامل من بينها السياسات، والأهداف، مشاركة الأفراد العاملين، وللولاء التنظيمي عدة أبعاد منها الولاء العاطفي، والولاء الأخلاقي، والولاء المستمر، والولاء التنظيمي التلاحي، والولاء التنظيمي المنضبط، وقد تعتمد المؤسسة على مجموعة من طرق في بناء الولاء التنظيمي كأسلوب الإدارة بالمشاركة، وتوفير التدريب الذي يحتاجه العاملون، ويتم قياس الولاء التنظيمي بناء على مجموعة من المقاييس والمتمثلة في المعايير الموضوعية والمعايير الذاتية، وقد ظهرت عدة نظريات متعلقة بالولاء التنظيمي مثل نظرية المنظمات الخيرية، والنظرية الثقافية، والتي تسعى إلى تحديد العوامل المؤثرة في توجيه السلوك التنظيمي داخل المؤسسات ومناقشته، فالولاء التنظيمي للأفراد يرتبط بمجموعة من العوامل المتعلقة بالمؤسسة من الثقافة التنظيمية، والعوامل المتعلقة بالأفراد مثل الحاجات النفسية.

الفصل الرابع: إجراءات الدراسة الميدانية

تمهيد:

تضمن هذا الفصل وصفا للإجراءات التي قمنا بها لتحقيق أهداف هذه الدراسة والمتمثلة في تحديد المنهج المتبع ووصف مكان إجراء الدراسة، وحدود الدراسة، ومجتمع الدراسة وعينتها، وكذا تحديد أداة الدراسة المستخدمة، ووصف إجراءات التحقق من صدقها وثباتها، بالإضافة إلى الأساليب الإحصائية المستخدمة للإجابة على أسئلة الدراسة.

1- منهج الدراسة:

المنهج يقصد به الطريقة التي يتبعها الباحث في دراسة موضوع ما، فهو أسلوب للتفكير والعمل يعتمد على الباحث لتنظيم أفكاره وتحليلها وعرضها، وبالتالي الوصول إلى نتائج وحقائق معقولة حول الظاهرة موضوع الدراسة، وبالتالي فهو الأسلوب الذي يستخدمه الباحث في دراسة ظاهرة معينة والذي من خلاله يتم تنظيم الأفكار المتنوعة بطريقة تمكنه من علاج مشكلة البحث. (محمد سرحان علي الحمودي، 2019، ص 35)

وتماشيا مع طبيعة الدراسة والأهداف التي نسعى إلى تحقيقها، اعتمدنا المنهج الوصفي التحليلي باعتباره المنهج الأنسب لدراسة موضوع دراستنا، حيث أن تم اعتماد المنهج الوصفي في الجانب النظري الذي تم من خلال عرض مختلف الجوانب النظرية المتعلقة بموضوع الحاجات النفسية والولاء التنظيمي، أما في الجانب التطبيقي المتعلق بدراسة حالة بلدية زلفانة تم استخدام المنهج التحليلي في تحليل بيانات الدراسة (تحليل النتائج المتوصل إليها بواسطة الأساليب الإحصائية المستعملة في الدراسة باستخدام برنامج SPSS. V 24)، من أجل الإجابة على الإشكالية المطروحة والتحقق من مدى صحة فرضيات الدراسة بإستعمال أساليب التحليل الإحصائي المناسبة.

2- وصف مكان إجراء الدراسة:

2-1- تعريف بلدية زلفانة:

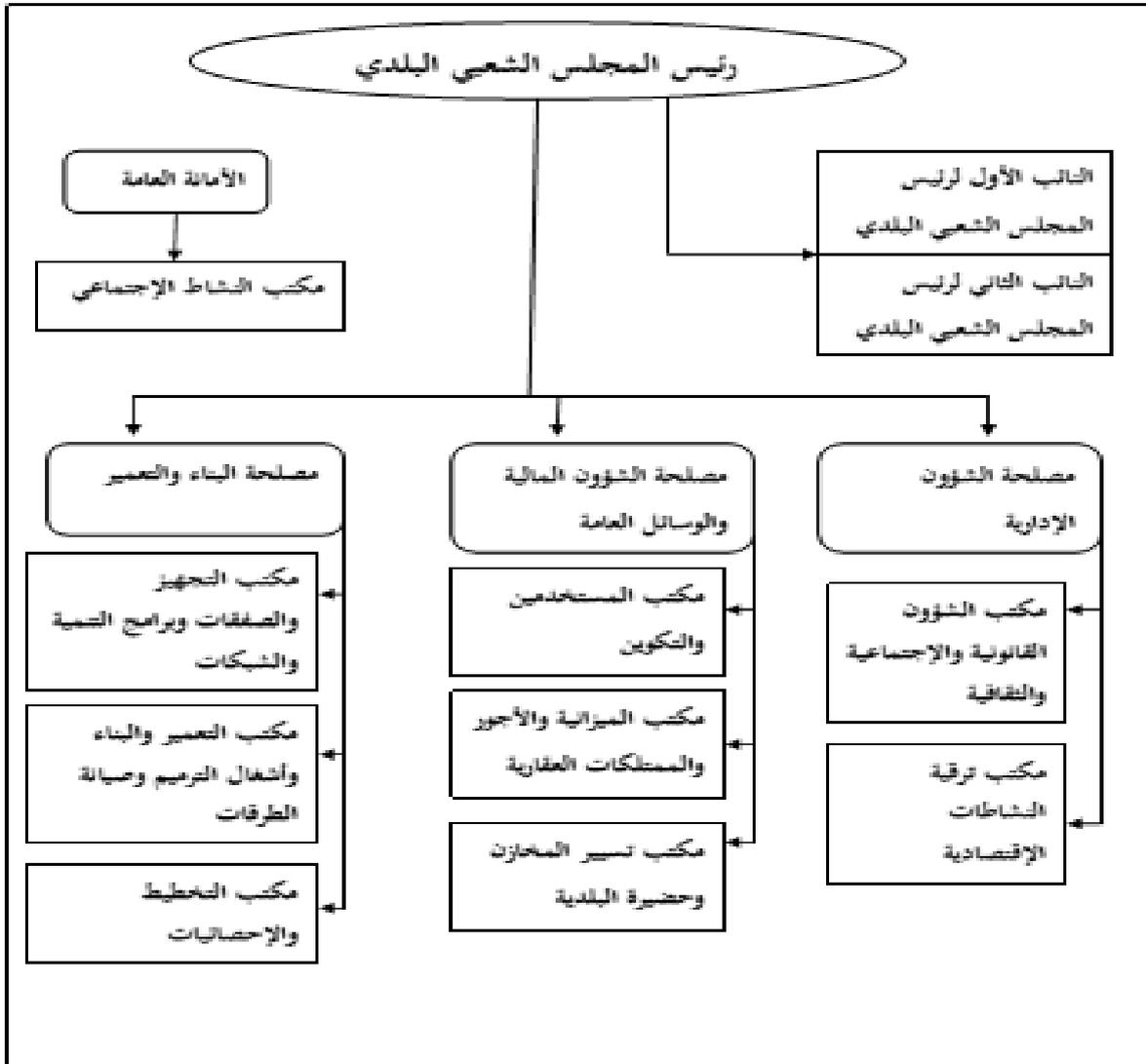
أنشأت بلدية زلفانة سنة 1985 ثم أصبحت دائرة في سنة 1991 وهي بلدية في ولاية غرداية، كانت منطقة زلفانة قبل إعمارها عبارة عن نقطة لقاء وعبور باعتبارها المسلك الوحيد والملائم الرابط ما بين الجنوب الشرقي والجنوب الغربي والوسط فقد كانت ملتقى لجميع القوافل ذات الاتجاهات المختلفة.

تقع بلدية زلفانة على بعد 65 كلم من مقر الولاية (غرداية) و40 كلم شرقا عن طريق الوحدة الإفريقية على الطريق الوطني رقم 49 الرابط بين ولايتي غرداية وورقلة تبعد عن العاصمة الجزائر ب 665 كلم جنوب شرق كما لا تبعد عن مطار النومرات الدولي مفدي زكريا إلا ب 43 كلم. وتبلغ مساحتها حوالي 1946.23 كلم² ونسبة نمو ديموغرافي فيها تقدر 3.40%، تتميز البلدية بطابعها الفلاحي وأيضا الصناعي بحيث يوجد عدة وحدات صناعية.

2-2- الهيكل التنظيمي لبلدية زلفانة:

يمكن أن نبين الهيكل التنظيمي لبلدية زلفانة في الشكل التالي:

الشكل رقم 01: الهيكل التنظيمي لبلدية زلفانة



المصدر: من إعداد الطالبين بناء على وثائق مقدمة من مكتب المستخدمين والتكوين

3-2- مهام بلدية زلفانة:

باعتبار البلدية هي الخلية الأساسية والمجموعة الإقليمية للولاية فهي تتولى مهام متعددة يمكن

حصرها فيما يلي:

- تقريب الإدارة من المواطنين.
- تقديم خدمات متعددة ومختلفة للمواطنين منها الطلاق واستخراج مختلف الوثائق الأخرى.

- المحافظة على مظهر ونظافة البلدية وإنشاء الحدائق والساحات والمنتزهات وتنظيمها وإدارتها بطريقة مباشرة أو غير مباشرة ومراقبتها.
- القيام بمراقبة الطرق والأرصفة وقنوات صرف المياه الصالحة للشرب والصيانة.
- الاهتمام بالمشاريع والمناقصات والأسواق والمحلات التجارية والسكنية ومؤسسات التعليم.
- كما تعمل على اهتمام بتطوير وترتيب مختلف الشؤون الاقتصادية والثقافية والاجتماعية والرياضية والتكفل بالفئات الفقيرة.
- المحافظة على البيئة من التلوث وإنشاء وصيانة المدارس الابتدائية.

3- حدود الدراسة:

- ✓ الإطار المكاني: لقد تم إجراء هذه الدراسة في بلدية زلفانة ولاية غرداية.
- ✓ الإطار الزمني: تمت الدراسة في الفترة الممتدة من شهر مارس إلى أبريل 2022، تم خلالها زيارات ميدانية إلى المؤسسة محل الدراسة وتمثلت في زيارات من أجل توزيع الإستمارات، وإسترجاعها.

4- مجتمع الدراسة:

- أجريت هذه الدراسة في مقر بلدية زلفانة ولاية غرداية، حيث تمثل مجتمع الدراسة في عمال بلدية زلفانة وبالغ عددهم 84 عامل.

5- عينة الدراسة:

5-1- حجم عينة الدراسة:

- من أجل دراسة علمية لا بد من وضع منهجية تتوافق مع طبيعة البحث في إطار هذه المنهجية يتم تحديد نوع العينة المختارة كأساس للبحث، حيث يعرف موريس أنجرس العينة بأنها مجموعة فرعية من عناصر مجتمع البحث، كما أنها ذلك الجزء من المجتمع التي يجري اختيارها وفق قواعد وطرق علمية بحيث تمثل المجتمع تمثيلا صحيحا. (محمد در، 2017، ص 313)

قمنا بتوزيع 50 الإستبانة على 50 عامل من عمال بلدية زلفانة بولاية غرداية بأسلوب العينة العشوائية، وقد تم استرجاع 50 استبيان كلها صالحة للتحليل الإحصائي، وبالتالي فإن نسبة الاستجابة بلغت 100%، وهي نسبة ممتازة لأغراض البحث العلمي.

5-2- أسلوب إختيار العينة:

تمثلت عينة الدراسة في مجموعة من عمال بلدية زلفانة، وقد تم إختيار هذه العينة بأسلوب عينة العشوائية، وذلك لما لها من مميزات من أهمها توفير التكلفة والوقت والجهد في جمع البيانات، بالإضافة إلى الدقة في الإجراءات الميدانية وفي تفسير النتائج، وذلك نظرا لأن الباحث لا يستطيع أن يجري بحثا على مجتمع أصلي بأكمله، لهذا إقتصر على إختيار عينة تمثل في أفرادها جميع الصفات الرئيسية للأصل لضمان دقة في النتائج والإستنتاجات.

5-3- خصائص أفراد عينة الدراسة:

تتمثل خصائص أفراد عينة الدراسة فيما يلي:

5-3-1- الجنس: إشتملت عينة الدراسة على كلا الجنسين، والجدول التالي يوضح ذلك:

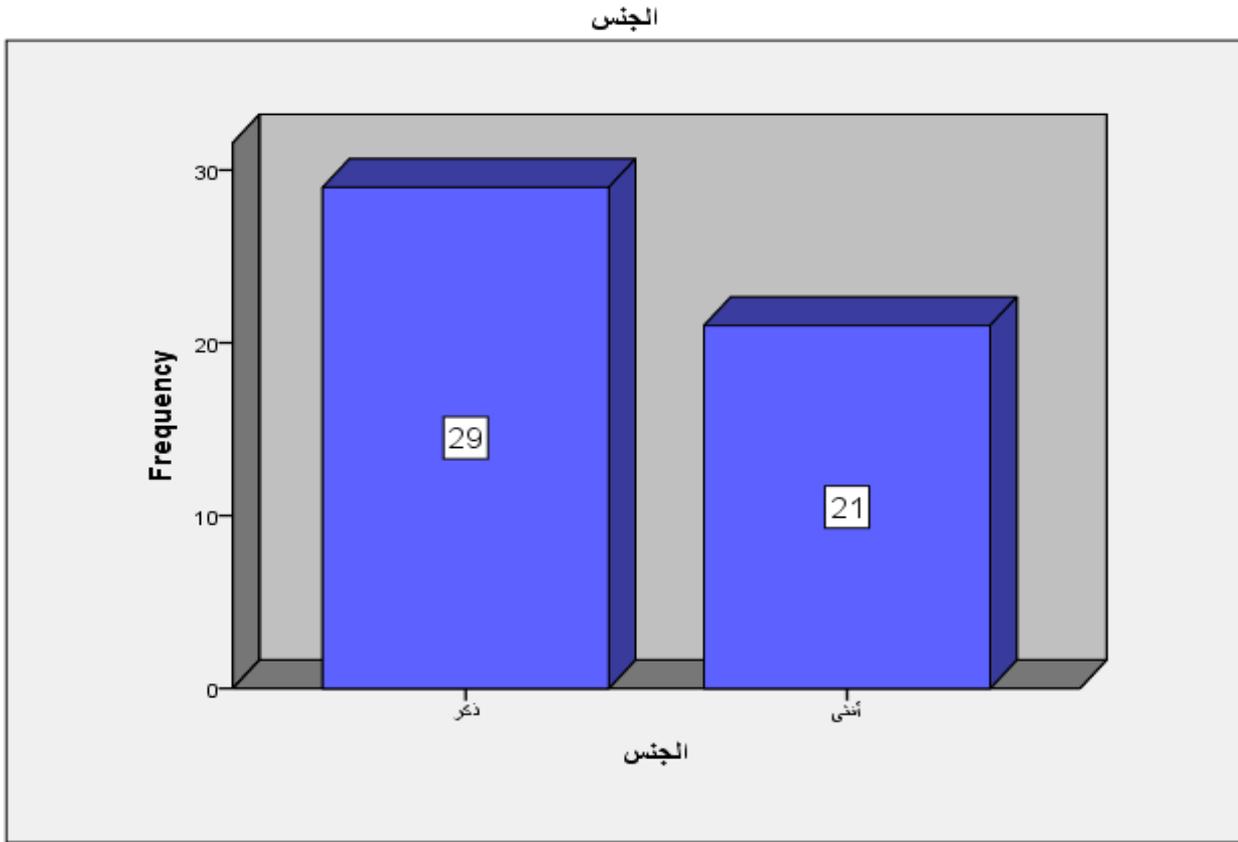
الجدول رقم (01): توزيع عينة الدراسة حسب متغير الجنس

الجنس	التكرار المطلق	التكرار النسبي
ذكر	29	58%
أنثى	21	42%
المجموع	50	100%

المصدر: من إعداد الطالبين بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS. V 24

من الجدول السابق يتبين لنا ارتفاع نسبة العمال من جنس الذكور في بلدية زلفانة مقابل نسبة العمال من جنس الإناث، حيث بلغ عدد الذكور 29 بنسبة 58% في حين بلغ عدد الإناث 21 اللاتي يمثلن نسبة 42% من العدد الكلي لعينة الدراسة، ويمكن تمثيل ذلك بالرسم البياني الموضح في الشكل التالي:

الشكل رقم (02): توزيع عينة الدراسة حسب متغير الجنس



المصدر: من إعداد الطالبين بالإعتماد على الجدول السابق

5-3-2- الحالة الاجتماعية: تتوزع العينة إلى ثلاث فئات من حيث الحالة الاجتماعية، والجدول التالي يوضح ذلك:

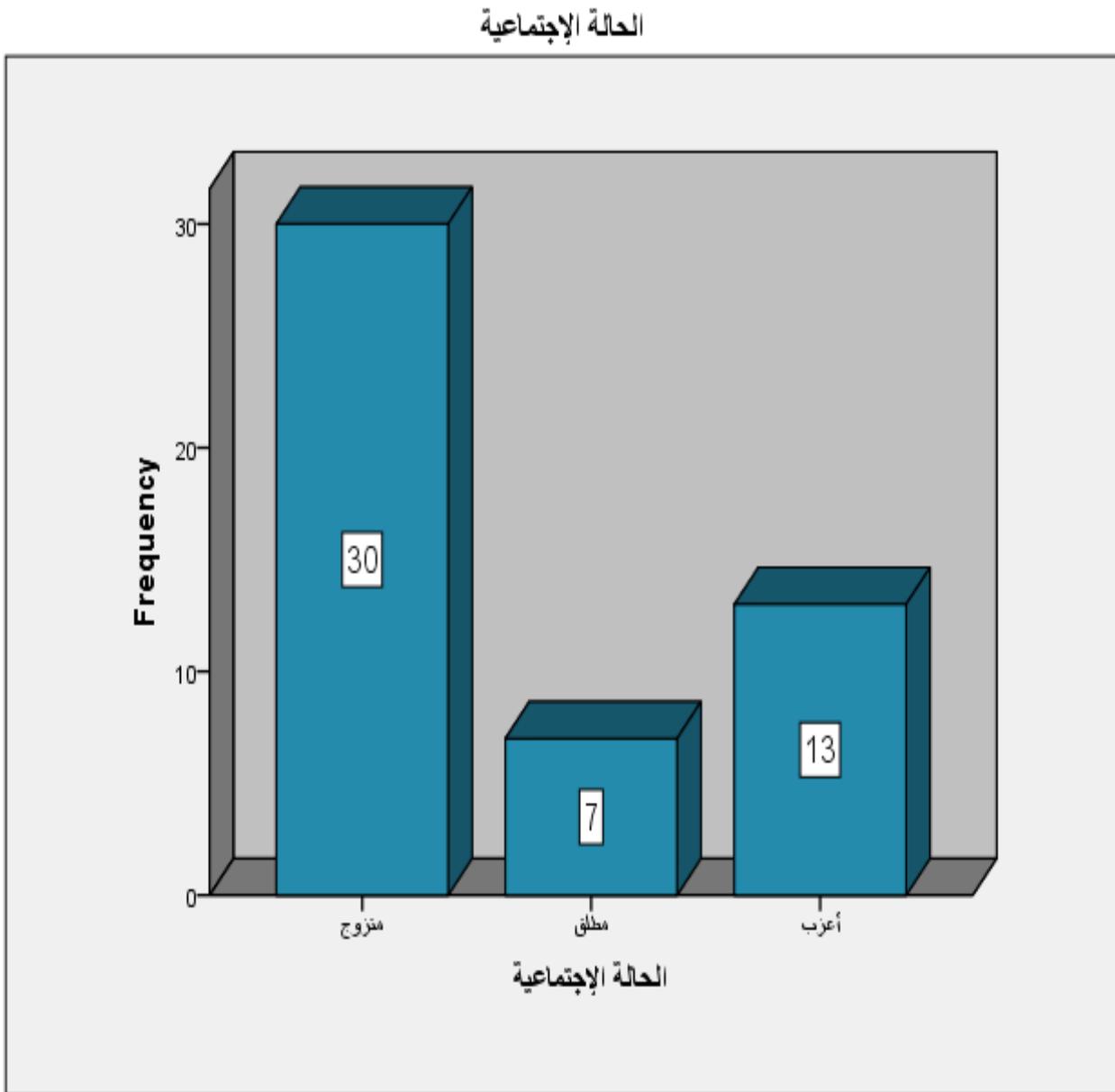
الجدول رقم (02): توزيع عينة الدراسة حسب متغير الحالة الاجتماعية

الحالة الاجتماعية	التكرار المطلق	التكرار النسبي
متزوج	30	60%
مطلق	7	14%
أعزب	13	26%
المجموع	50	100%

المصدر: من إعداد الطالبين بالإعتماد على مخرجات برنامج SPSS. V 24

من الجدول السابق يتبين لنا أن الفئة الغالبة من حيث الحالة الاجتماعية في عينة الدراسة هي فئة المتزوجين، والتي بلغ عددهم 30 بنسبة 60%، وتليها فئة العزاب حيث قدر عددها بـ 13 بنسبة 26%، في حين قدر عدد فئة المطلقين بـ 7 أي ما يعادل نسبة 14%، ويمكن تمثيل ذلك بالرسم البياني الموضح في الشكل التالي:

الشكل رقم (03): توزيع عينة الدراسة حسب الحالة الاجتماعية



المصدر: من إعداد الطالبين بالإعتماد على الجدول السابق

5-3-3- المؤهل العلمي: تتوزع العينة على ثلاث فئات، والجدول التالي يوضح ذلك:

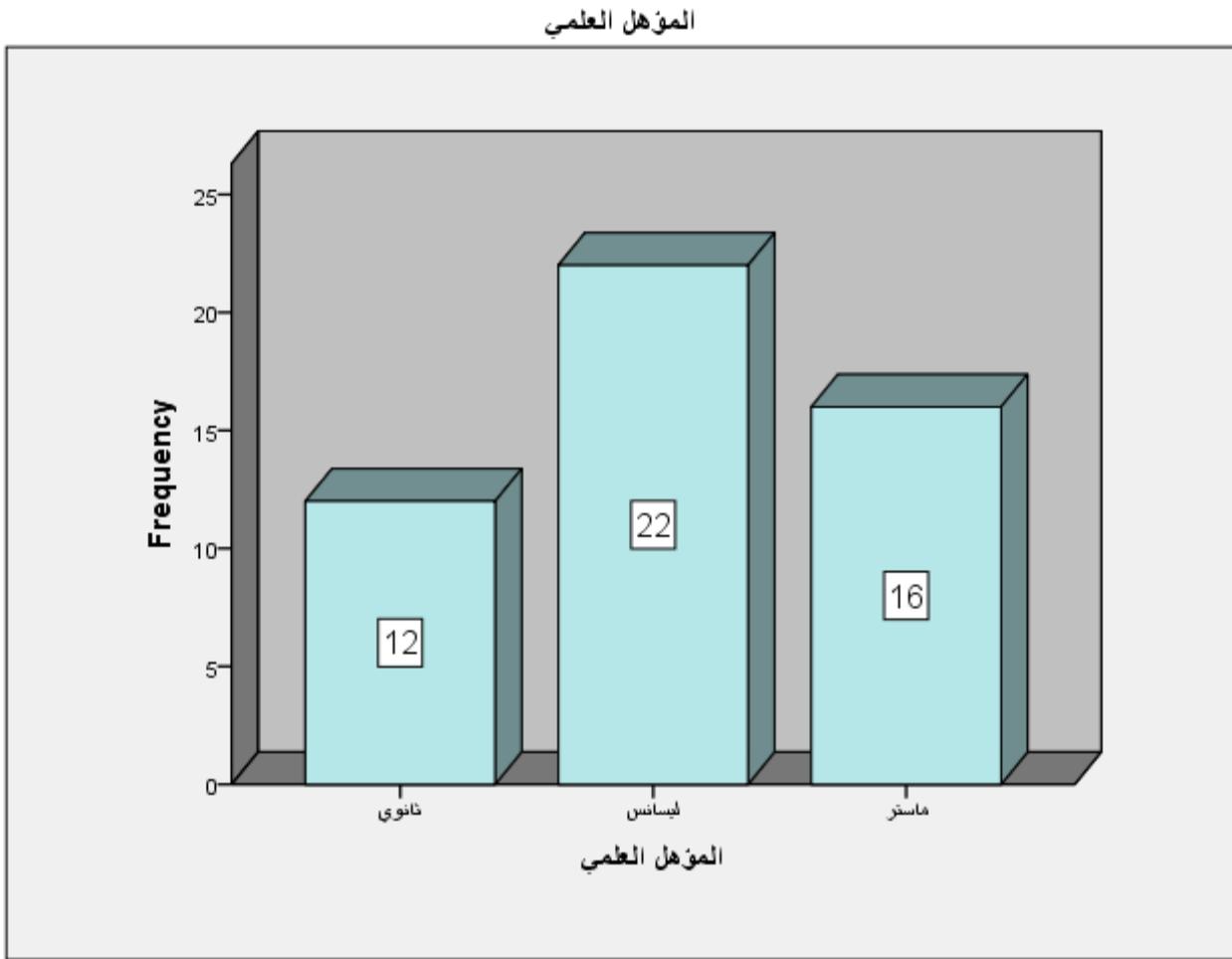
الجدول رقم (03): توزيع عينة الدراسة حسب متغير المؤهل العلمي

المؤهل	التكرار المطلق	التكرار النسبي
ثانوي	12	24
ليسانس	22	44
ماستر	16	32
المجموع	50	%100

المصدر: من إعداد الطالبين بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS. V 24

من خلال الجدول السابق يتضح لنا أن العدد الأكبر من عينة الدراسة كان من نصيب الفئة الثانية (حاصلين على شهادة ليسانس) الذين بلغ عددهم 22 أي ما يعادل 44%، ثم تليها الفئة الثالثة (حاصلين على شهادة ماستر) الذي قدر عددهم بـ 16 أي بنسبة 32%، أما الفئة المتبقية والمتمثلة في العمال الذين لديهم مؤهل ثانوي بلغ عددهم 12 حيث حظيت بأقل نسبة وهي 24%، ويمكن تمثيل ذلك بالرسم البياني الموضح في الشكل التالي:

الشكل رقم (04): توزيع عينة الدراسة حسب المؤهل العلمي



المصدر: من إعداد الطالبين بالإعتماد على الجدول السابق

5-3-4- الأقدمية: تتوزع العينة على ثلاث فئات، والجدول التالي يوضح ذلك:

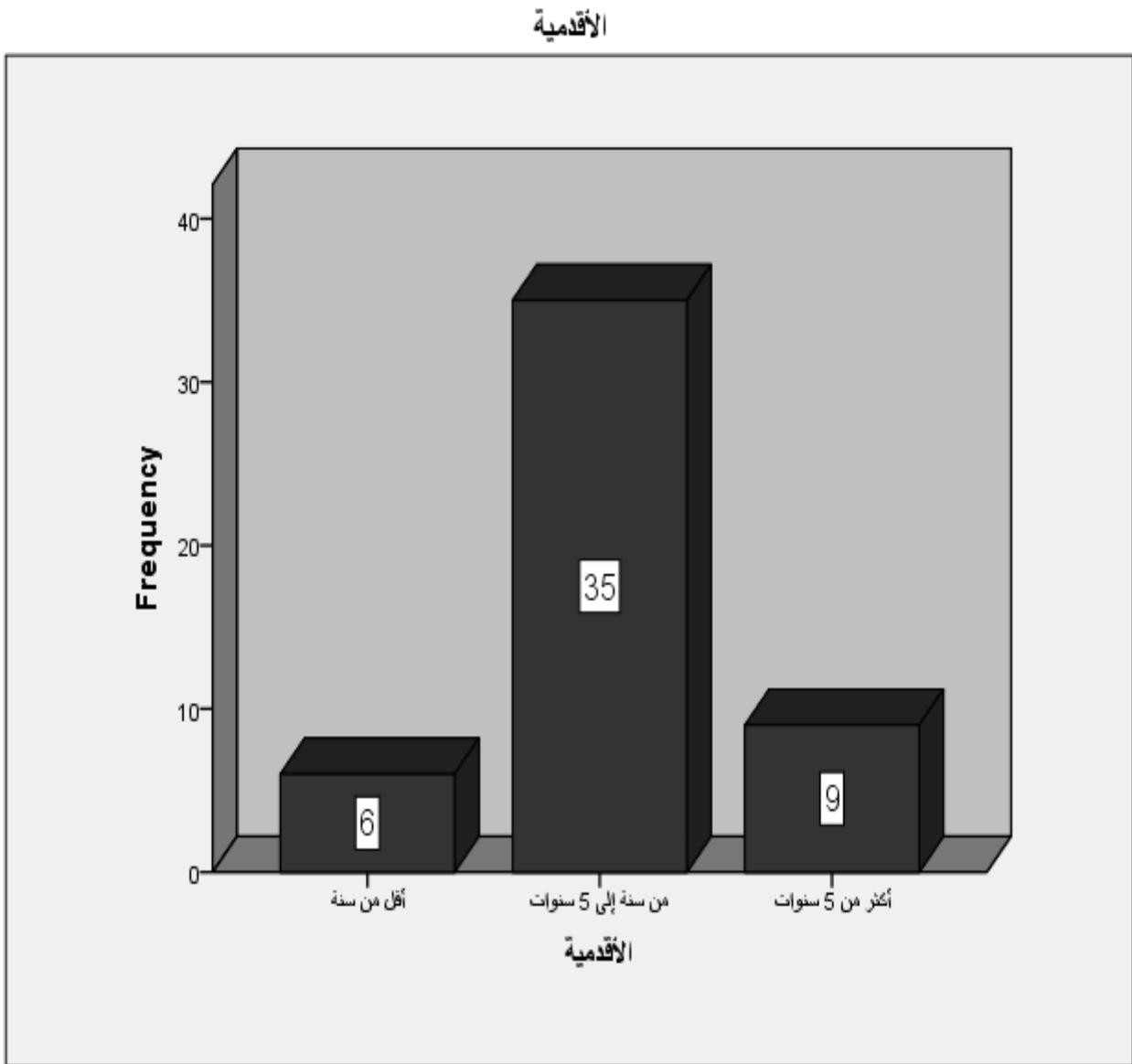
الجدول رقم (04): توزيع عينة الدراسة حسب متغير الأقدمية

التكرار النسبي	التكرار المطلق	الأقدمية
12%	6	أقل من سنة
70%	35	من سنة إلى 5 سنوات
18%	9	أكثر من 5 سنوات
100%	50	المجموع

المصدر: من إعداد الطالبين بالإعتماد على مخرجات برنامج SPSS. V 24

من خلال الجدول السابق يتضح لنا أن الفئة الغالبة من حيث الأقدمية في عينة الدراسة هي الفئة الثانية (من سنة إلى 5 سنوات)، والتي بلغ عددهم 35 أي ما يعادل 70%، ثم تليها الفئة الثالثة (أكثر من 5 سنوات) الذي قدر عددهم 9 أي بنسبة 18%، أما الفئة المتبقية (أقل من سنة) فقد بلغ عددهم 6 أي بنسبة حيث حظيت بأقل نسبة وهي 12%، ويمكن تمثيل ذلك بالرسم البياني الموضح في الشكل التالي:

الشكل رقم (05): توزيع عينة الدراسة حسب متغير الأقدمية



المصدر: من إعداد الطالبين بالإعتماد على الجدول السابق

6- خصائص أدوات الدراسة:

تم استخدام الإستبيان (الملحق رقم 01) من أجل الإجابة على إشكالية الدراسة، مع التركيز على تحليل العينة المستهدفة والتوصل إلى أفضل النتائج، حيث يعتبر أداة من أدوات جمع المعلومات، وهو عبارة عن مجموعة من العبارات المصاغة من قبل الباحث، إذ يقوم المستجوب بتسجيل إجابته عليها.

6-1- مصادر استبيان الدراسة:

6-1-1- الولاء التنظيمي:

✓ مصدر استبيان الولاء التنظيمي: دراسة شريط الشريف محمد (2009/2008)، بعنوان: الإتصال التنظيمي وعلاقته بالولاء التنظيمي (دراسة ميدانية على هيئة الإطارات الوسطى لمؤسسة سونلغاز عناية.

✓ أداة جمع البيانات: إستخدم الباحث إستمارة الإستبانة في جمع البيانات حول طبيعة معرفة طبيعة الإتصال السائد بمؤسسة سونلغاز وعلاقته بالولاء التنظيمي.

✓ العينة: بلغت عينة الدراسة 73 إطار من الإطارات الوسطى لمؤسسة سونلغاز عناية.

✓ المنهج: اعتمد الباحث على تطبيق المنهج الوصفي التحليلي من خلال التعرض لطبيعة الإتصال السائد وعلاقته بالولاء التنظيمي.

✓ الخصائص السيكمترية لاستبيان الولاء التنظيمي:

صدق الظاهري: اعتمدت هذه الدراسة على الصدق الظاهري للإستبانة حيث تم تقديمها إلى مجموعة من الأساتذة والمختصين العاملين في الميدان من المطلعين على موضوع الولاء التنظيمي، وبعد الإطلاع عليها تم إلغاء بعض الفقرات وإعادة صياغة فقرات أخرى، وبناء على آراء المحكمين تم وضع الإستمارة في شكلها الحالي.

صدق الإتساق الداخلي: كما تم الإعتماد في هذه الدراسة على إختبار الثبات، وذلك بحساب معامل الارتباط الذي بلغ 0.87 بعد القيام بالعمليات الحسابية.

✓ مكونات الاستبيان: يتكون هذا الاستبيان من جزئين:

الجزء الأول: يهدف إلى معرفة طبيعة الإتصال السائد في مؤسسة سونلغاز، ويتكون من 19 بنداً مقسمة على أربعة (04) محاور وهي:

المحور الأول: يتعلق بمدى استخدام مؤسسة سونلغاز للإتصال الشفوي ويتمثل في البنود (1، 2، 3، 4).

المحور الثاني: يتعلق بمدى استخدام الإتصال الكتابي ويتمثل في البنود (5، 6، 7، 8، 9).

المحور الثالث: يتعلق بمدى مرونة الإتصالات ويتمثل في البنود (10، 11، 12، 13، 14).

المحور الرابع: يتعلق بمدى وضوح الإتصالات ويتمثل في البنود (15، 16، 17، 18، 19).

الجزء الثاني: يقيس الولاء التنظيمي ويتكون من 24 بنداً، إضافة إلى البنود تحتوي على بعض البيانات الديموغرافية كالسن، والحالة العائلية، والأقدمية في المنصب وطبيعة النشاط الممارس.

✓ طريقة تصحيح الاستبيان: تم الإعتماد على سلم ليكرت في صيغته الثلاثية، حيث حدد درجات الإتجاه نحو كل عبارة من درجة واحدة إلى ثلاث درجات، وتكون درجة الإستجابة على بنود الإستبيان متدرجة بين: موافق، محايد، غير موافق، وقد أعطيت لهذه الدرجات القيم 1، 2، 3 على التوالي.

6-1-2- الحجاجات النفسية:

✓ مصدر استبيان الحجاجات النفسية: دراسة إلهام فاضل عباس (2012)، بعنوان: الوحدة النفسية وعلاقتها بالحجاجات النفسية عند موظفي جامعة بغداد.

✓ أداة جمع البيانات: إستخدم الباحث إستمارة الإستبانة في جمع البيانات حول مقياسين الوحدة النفسية والحجاجات النفسية.

✓ العينة: بلغ عدد أفراد عينة البحث 400 موظف وموظفة من جامعة بغداد تم اختيارهم عشوائياً.

✓ المنهج: اعتمد الباحث على المنهج الوصفي التحليلي من خلال التعرض لطبيعة الوحدة النفسية وعلاقتها بالحجاجات النفسية.

✓ الخصائص السيكومترية لاستبيان الولاء التنظيمي:

صدق الظاهري: اعتمدت هذه الدراسة على الصدق الظاهري للإستبانة حيث تم تقديمها إلى مجموعة من الخبراء المختصين في علم النفس، وطلب منهم الحكم على صلاحية كل عبارة، وبعد جمع آراء المحكمين وتحليلها تبين أن نسبة الإتفاق بينهم 100%.

صدق الإتساق الداخلي: كما تم الإعتماد في هذه الدراسة على طريقتين لإستخراج الثبات هما: معامل الإتساق الداخلي بإستخدام أسلوب (ألفا كرومباخ) الذي بلغ 0.81 بالنسبة لمقياس الوحدة النفسية، أما بالنسبة لمقياس الحاجات النفسية فقد بلغ 0.87، وهذا يدل على ثبات مقياس الإستبيان، كما تم استخدام طريقة التجزئة النصفية الذي بلغ معامل ثباتها بالنسبة لمقياس الوحدة النفسية 0.82 قبل التصحيح و0.89 بعد التصحيح، أما مقياس الحاجات النفسية فقد بلغ معامل الثبات 0.79 قبل التصحيح و0.87 بعد التصحيح، ويعد مؤشرا جيد على اتساق الفقرات.

✓ مكونات الاستبيان: يتكون هذا الإستبيان من 07 مجالات، وهي كالتالي:

الحاجات الفسيولوجية: يتكون هذا المجال من 12 فقرة، وتتمثل في الفقرات (1، 2، 3، 4، 5، 6، 7، 8، 9، 10، 11، 12).

الحاجة إلى الأمن: يتكون هذا المجال من 15 فقرة، وتتمثل في الفقرات (13، 14، 15، 16، 17، 18، 19، 20، 21، 22، 23، 24، 25، 26، 27).

الحاجة إلى الحب والإنتماء: يتكون هذا المجال من 11 فقرة، وتتمثل في الفقرات (28، 29، 30، 31، 32، 33، 34، 35، 36، 37، 38).

الحاجة إلى تقدير الذات: يتكون هذا المجال 12 فقرة، وتتمثل في الفقرات (39، 40، 41، 42، 43، 44، 45، 46، 47، 48، 49، 50).

الحاجة إلى تحقيق الذات: يتكون هذا المجال 11 فقرة، وتتمثل في الفقرات (51، 52، 53، 54، 55، 56، 57، 58، 59، 60، 61).

الحاجة إلى المعرفة والفهم: يتكون هذا المجال 12 فقرة، وتتمثل في الفقرات (62، 63، 64، 65، 66، 67، 68، 69، 70، 71، 72، 73).

✓ طريقة تصحيح الاستبيان: تم الإعتماد على سلم ليكرت في صيغته الخماسية، حيث حدد درجات الإتجاه نحو كل عبارة من درجة واحدة إلى خمس درجات، وتكون درجة الإستجابة على بنود الإستبيان متدرجة بين: موافق بشدة، موافق، محايد، غير موافق، غير موافق بشدة، وقد أعطيت لهذه الدرجات القيم 1، 2، 3، 4، 5 على التوالي.

6-2- أداة الإستمارة:

انطلاقا من مشكلة الدراسة فقد تم تصميم استمارة الاستبيان، والتي تقيس العلاقة بين الحاجات النفسية في الولاء التنظيمي لدى عمال بلدية زلفانة، حيث تتضمن 40 عبارة موزعة على مقياسين:

✓ البعد الأول: مقياس الحاجات النفسية: يضم هذا المقياس 20 عبارة حول الحاجات النفسية، والذي يتمثل في العبارات (1، 2، 3، 4، 5، 6، 7، 8، 9، 10، 11، 12، 13، 14، 15، 16، 17، 18، 19، 20).

✓ البعد الثاني: مقياس الولاء التنظيمي: يضم هذا المقياس 20 عبارة حول الولاء التنظيمي، والذي يتمثل في العبارات (21، 22، 23، 24، 25، 26، 27، 28، 29، 30، 31، 32، 33، 34، 35، 36، 37، 38، 39، 40).

6-3- طريقة التصحيح:

وقد تم وضع درجة الإستجابة على كل عبارة من عبارات المقياس التي أجاب عليها المستجيب وفقا لمفتاح التالي: (موافق بشدة=1، موافق=2، محايد=3، غير موافق=4، غير موافق بشدة=5)، واستخراج الدرجة الكلية عن طريق جمع درجات الإستجابة على المقياس، حيث يتم تصحيح مفردات القائمة وفقا للجدول التالي:

الجدول رقم (05): مجالات الإجابة على عبارات الاستبيان وأوزانها

الترميز	1	2	3	4	5
الرأي	غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة
المتوسط الحسابي	1.80-1	2.60-1.81	3.40-2.61	4.20-3.41	5-4.21

المصدر: من إعداد الطالبين بالاعتماد على مقياس رينسيز ليكارت خماسي

7- أداة الصدق الذاتي (الثبات):

للتأكد من ثبات مقاييس الإستبيان استخدمنا في حساب الثبات معامل ألفا كرومباخ، ويمكن تلخيص نتائجه فيما يلي:

الجدول رقم (06): نتائج الصدق الذاتي (الثبات)

Reliability Statistics		
مقياس الدراسة	عدد العبارات	قيمة معامل ألفا كرومباخ
مقياس الحاجات النفسية	20	0.855
مقياس الولاء التنظيمي	20	0.799

المصدر: من إعداد الطالبين بالاعتماد على برنامج SPSS. V 24

نلاحظ من خلال الجدول السابق أن معامل ألفا كرومباخ بالنسبة لمقياس الحاجات النفسية قد بلغ 0.885 أي 85.5 %، في حين بلغت قيمته بالنسبة لمقياس الولاء التنظيمي 0.779 أي 79.9 %، وهي نسب ممتازة لأغراض الدراسة كونها أعلى من النسبة المقبولة 60 %، مما يدل على أن مقاييس الإستبيان تتمتع بصدق وثبات عالي.

8- الأساليب الإحصائية:

بما أن في هذه الدراسة تم استخدام مقياس رينسيز ليكارت والذي يعتبر كمقياس ترتيبي، ومن بين الأدوات الإحصائية التي إستعملت للوصول لهدف الدراسة، وتم استخدام الإختبارات التالية عن طريق برنامج التحليل الإحصائي spss v 24.0:

- التوزيعات التكرارية والنسب المئوية، إستخدمت لمعرفة إجابات المبحوثين.
- المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية من أجل الإجابة عن تساؤلات الدراسة ومعرفة إتجاه العينة.
- معامل ألفا كرونباخ للتأكد من درجة الثبات للمقاييس المستخدمة.
- إختبار معامل الارتباط بيرسون.
- إختبار ANOVA.
- إختبار **Independent Samples T Test**.

الفصل الخامس: عرض ومناقشة

النتائج

تمهيد:

بعد جمع المعلومات الضرورية حول موضوع الدراسة وتحديد عينة الدراسة والأداة المستخدمة يتطلب ترتيب وتصنيف وتبويب وتحليل هذه البيانات وتلخيصها وعرضها بالجدول الإحصائية، وذلك للوصول إلى النتائج الخاصة بموضوع الدراسة، ففي هذا تم التطرق إلى تفرغ البيانات في الجداول الإحصائية حسب فرضيات الدراسة بغية الإجابة على تساؤلات الدراسة.

1- عرض ومناقشة نتائج الفرضية العامة:

1-1- عرض نتائج الفرضية العامة:

والتي كان نصها: توجد علاقة إرتباطية موجبة ذات دلالة إحصائية بين الحاجات النفسية والولاء التنظيمي لدى عمال بلدية زلفانة - ولاية غرداية - .

وللتأكد من صحة هذه الفرضية قمنا بإستخدام معامل الإرتباط بيرسون، وكانت النتائج

كالتالي:

الجدول رقم (07): اختبار العلاقة بين الحاجات النفسية والولاء التنظيمي

العلاقة بين	معامل ارتباط بيرسون	معامل التحديد R^2
الحاجات النفسية والولاء التنظيمي لدى عمال في بلدية زلفانة	0.652	0.807

المصدر: من إعداد الطالبين بالاعتماد على برنامج SPSS. V 24

من خلال الجدول السابق نلاحظ أن قيمة معامل الإرتباط الخطي بيرسون للعلاقة بين الحاجات النفسية والولاء التنظيمي لدى عمال بلدية زلفانة $R = 0.807$ ، وهي قيمة عالية تقترب من الواحد الصحيح، وهذا يدل على وجود علاقة إرتباطية موجبة وقوية جدا ذات دلالة إحصائية بين الحاجات النفسية والولاء التنظيمي لدى عمال بلدية زلفانة - ولاية غرداية - .

1-2- تحليل ومناقشة نتائج الفرضية العامة:

تنص الفرضية العامة على أنه: توجد علاقة إرتباطية موجبة ذات دلالة إحصائية بين الحاجات النفسية والولاء التنظيمي لدى عمال بلدية زلفانة - ولاية غرداية -، وبعد القيام بالعمليات الإحصائية بإستخدام معامل الإرتباط (بيرسون) تحصلنا على النتائج التي تثبت صحة الفرضية، ومنه نستنتج أنه توجد علاقة إرتباطية موجبة ذات دلالة إحصائية بين الحاجات النفسية والولاء التنظيمي لدى عمال بلدية زلفانة - ولاية غرداية -.

وتفسر هذه النتيجة كون أن هؤلاء العمال لديهم مجموعة من الحاجات النفسية التي تؤثر على ولائهم للمؤسسة التي يعملون بها (بلدية زلفانة)، مثل الحاجة إلى الحب والإلتماء، الحاجة إلى الإحترام والتقدير (إحترام الذات والكفاءة الشخصية)، الحاجة إلى تحقيق الذات، ...، كلها العوامل المؤثرة في توجيه سلوك العمال وتوجهاتهم الفكرية والمهنية ورغباتهم، الأمر الذي يجعلهم يسعون لإشباع هذه الحاجات من خلال قيام بواجباتهم وتمسكهم بعملهم، والسعي لرفع كفاءتهم من أجل الوصول إلى المناصب التي يسعون لهم، وهذا يؤدي إلى زيادة ولائهم للمؤسسة التي يعملون بها (بلدية زلفانة)، بالإضافة إلى الإحترام والحب والتقدير المتبادل بين العمال فيما بينهم في بلدية زلفانة.

وهذا ما أكدته دراسة ولاء أحمد عبد الفتاح (2008)، بعنوان " الحاجات النفسية الكامنة وراء التوافق المهني لدى معلمي ومعلمات التربية الفكرية "على أنه توجد علاقة إرتباطية دالة موجبة بين بعض الحاجات النفسية الكامنة والتوافق المهني لدى معلمي ومعلمات التربية الفكرية، حيث وجدت علاقة إرتباطية دالة بين التوافق المهني لدى معلمي ومعلمات التربية الفكرية والحاجة للإستعراض والسيطرة الكامنة لديهم، وذلك عند مستوى دلالة (0.01)، كما وجدت علاقة إرتباطية دالة عند مستوى دلالة (0.05) بين التوافق لدى معلمي ومعلمات التربية الفكرية والحاجة للإستنجاد والجنسية المثلية الكامنة لديهم. (ولاء أحمد عبد الفتاح عبد الرحمن، 2008)

وقد أكد ستيفن كوفي في نظريته التوازن على أن التوازن المطلوب بالإضافة إلى كونه ضروري بين الحاجات الأربعة فيما بينها (المادية، والروحية، والعلمية، والإجتماعية)، فلا بد أن يكون التوازن كذلك

بين هذه الحاجات الضرورية من جهة، وبين القوى والقدرات الذاتية الأربعة للفرد (قوة الشخصية، وقوة الإرادة، وقوة الإيمان، وقوة العقل) من جهة أخرى، فعلى أي مؤسسة سواء كانت خاصة أو عامة أن تهتم بتحقيق التوازن المطلوب لكي تحقيق الدافعية والتحفيز، وبالتالي تحقيق أعلى درجة من الأداء والإنتاجية، وبالتالي تحقيق أعلى مستوى تحقيق أعلى مستوى من الولاء والانتماء للمؤسسة. (كرمي كريمة، 2010/2009، ص 51).

2- الفرضيات الجزئية:

2-1-1- عرض ومناقشة نتائج الفرضية الأولى:

2-1-1-2- عرض نتائج الفرضية الأولى:

والتي كان نصها: يوجد مستوى عالي من الحاجات النفسية لدى عمال بلدية زلفانة - ولاية غرداية -.

وللتأكد من صحة هذه الفرضية قمنا بحساب المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لكل عبارات مقياس الحاجات النفسية، ويمكن عرض هذه النتائج في الجدول التالي:

الجدول رقم (08): نتائج آراء عينة الدراسة حول الحاجات النفسية

المقياس	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	إتجاه العينة
الحاجات النفسية	2.25	0.48	موافق

المصدر: من إعداد الطالبين بالاعتماد على برنامج SPSS. V 24

من خلال الجدول السابق نجد أن اتجاه أفراد العينة نحو موافق، حيث بلغ المتوسط الحسابي لكل عبارات مقياس الحاجات النفسية 2.25، والذي يقع في الفئة الثانية (1.81-2.60)، وهذا يبين أن إتجاهات العينة تتجه نحو موافق، مما يدل على وجود مستوى عالي من الحاجات النفسية لدى عمال بلدية زلفانة - ولاية غرداية -.

2-1-2- تحليل ومناقشة نتائج الفرضية الأولى:

تنص الفرضية الأولى على أنه: يوجد مستوى عالي من الحاجات النفسية لدى عمال بلدية زلفانة - ولاية غرداية -، وبعد القيام بالعمليات الإحصائية باستخدام المتوسط الحسابي والانحراف المعياري تحصلنا على النتائج التي تثبت صحة هذه الفرضية، ومنه نستنتج أنه يوجد مستوى عالي من الحاجات النفسية لدى عمال بلدية زلفانة - ولاية غرداية -.

وتفسر هذه النتيجة كون أن هؤلاء العمال قد نجحوا في إشباع بعض من حاجاتهم النفسية، مثل حاجة إلى تحقيق الذات فمعظم العمال تمكنوا من الحصول على المناصب التي يريدونها كل حسب مؤهلاته وخبرته وطموحه، بالإضافة إلى الحاجة إلى الحب والانتماء كون هؤلاء العمال تربطهم روابط إجتماعية وروابط أسرية وروابط أخلاقية وروابط دينية كونهم ينحدرون من نفس المكان، فأغلبهم يعرفون بعضهم البعض خارج العمل وتربطهم علاقات القرابة أو الصداقة أو الجوار، فضلا عن الحاجة إلى التقدير والإحترام حيث أن معظم العمال يسعون للقيام بواجباتهم على أكمل وجه من أجل حفاظهم على عملهم وكسبهم إحترام وتقدير زملائهم في العمل، وكل هذا يعكس مستوى عالي للحاجات النفسية لدى عمال بلدية زلفانة - ولاية غرداية -.

حيث أكدت دراسة إلهام فاضل عباس (2012)، بعنوان: " الوحدة النفسية وعلاقتها بالحاجات النفسية عند موظفي جامعة بغداد"، على وجود إشباع بعض الحاجات النفسية لدى موظفي جامعة بغداد من ذوي المستوى العالي من الحاجات النفسية، وبنسبة مئوية بالغة (37%)، كما أكدت على أن الحاجة إلى الأمن والسلامة والحاجة إلى الحب والانتماء والحاجة إلى تأكيد الذات والحاجة إلى تحقيق الذات احتلت أعلى نسبة والتي تتراوح بين (90.25-96.5). (إلهام فاضل عباس، 2012)

2-2- عرض ومناقشة نتائج الفرضية الثانية:

2-2-1- عرض نتائج الفرضية الثانية:

والتي كان نصها: يوجد مستوى عالي من الولاء التنظيمي لدى عمال بلدية زلفانة - ولاية غرداية - .

وللتأكد من صحة هذه الفرضية قمنا بحساب المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لكل عبارات مقياس الولاء التنظيمي، ويمكن عرض هذه النتائج في الجدول التالي:

الجدول رقم (09): نتائج آراء عينة الدراسة حول الولاء التنظيمي

المقياس	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	إتجاه العينة
الولاء التنظيمي	2.48	0.48	موافق

المصدر: من إعداد الطالبين بالاعتماد على برنامج SPSS. V 24

من خلال الجدول السابق نجد أن اتجاه أفراد العينة نحو موافق، حيث بلغ المتوسط الحسابي لكل عبارات مقياس الولاء التنظيمي 2.48، والذي يقع في الفئة الثانية (1.81-2.60)، أي أن آراء أفراد العينة تتجه نحو موافق، مما يدل على وجود مستوى عالي من الولاء التنظيمي لدى عمال بلدية زلفانة - ولاية غرداية - .

2-2-2- تحليل ومناقشة نتائج الفرضية الثانية:

تنص الفرضية الثانية على أنه: يوجد مستوى عالي من الولاء التنظيمي لدى عمال بلدية زلفانة - ولاية غرداية -، وبعد القيام بالعمليات الإحصائية باستخدام المتوسط الحسابي والانحراف المعياري تحصلنا على النتائج التي تثبت صحة هذه الفرضية، ومنه نستنتج أنه يوجد مستوى عالي من الولاء التنظيمي لدى عمال بلدية زلفانة - ولاية غرداية - .

وتفسر هذه النتيجة كون أن العمال في بلدية زلفانة تجمعهم روابط إجتماعية مثل الصداقة، أو القرابة، ... إلخ)، مما يجعلهم يشعرون بروح الإنتماء إلى المؤسسة، ونمو الولاء التنظيمي للمؤسسة بدون أن يشعروا بذلك، ويرجع هذا إلى التفاعل الإجتماعي بينهم، فضلا عن أن هذا العمل يعد

مصدر رزقهم الوحيد الذي يساعد على تلبية إحتياجاتهم الضرورية للعيش، بالإضافة إلى الجهود المبذولة من طرف المؤسسة من أجل تحسين ظروف العمل من خلال الحوافز المادية والمعنوية، كل هذا يجعلهم يدينون بالولاء للمؤسسة، وهذا ما يعكس مستوى عالي للولاء التنظيمي لدى عمال بلدية زلفانة - ولاية غرداية - .

وقد أكدت دراسة شافية بن حفيظ (2004)، بعنوان: " مستوى الولاء التنظيمي في المؤسسات التربوية (دراسة ميدانية بمدينة ورقلة) "، بأن مستوى الولاء التنظيمي لدى معلمي المرحلة الابتدائية يتراوح بين مرتفع ومتوسط، حيث أن نسبة الولاء المتوسط هي أعلى النسب فقد وصلت إلى 68.89%، ويليهما الولاء المرتفع بنسبة 22.96%، ونسبة منخفضة للولاء المنخفض وقدرت بـ 8.15%. (شافية بن حفيظ، المرجع السابق)

2-3- عرض ومناقشة نتائج الفرضية الثالثة:

2-3-1- عرض نتائج الفرضية الثالثة:

والتي كان نصها: توجد فروق ذات دلالة إحصائية في الحاجات النفسية لدى عمال بلدية زلفانة - ولاية غرداية - تعزى لمتغير الجنس.

وللتأكد من صحة هذه الفرضية قمنا باستخدام إختبار **Independent Samples T Test**

عند مستوى المعنوية 0.05 من أجل قبولها أو رفضها، إنطلاقاً من الفرضيتين التاليتين:

➤ **الفرضية الصفرية (H₀):** لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في الحاجات النفسية لدى عمال

بلدية زلفانة - ولاية غرداية - تعزى لمتغير الجنس عند مستوى المعنوية 0.05.

➤ **الفرضية البديلة (H₁):** توجد فروق ذات دلالة إحصائية في الحاجات النفسية لدى عمال بلدية

زلفانة - ولاية غرداية - تعزى لمتغير الجنس عند مستوى المعنوية 0.05.

الجدول رقم (10): إختبار فروق في الحاجات النفسية حسب متغير الجنس

مستوى الدلالة	مستوى المعنوية	المتوسط الحسابي	العينة	الحاجات النفسية	
0.38	0.05	2.19	29	ذكر	الجنس
		2.32	21	أنثى	

المصدر: من إعداد الطالبين بالاعتماد على برنامج SPSS. V 24

من خلال الجدول السابق نلاحظ أن قيمة المتوسطات الحسابية للجنسين (ذكر، أنثى) متقاربة من حيث القيمة، وهي كالتالي (2.19، 2.32)، وهذا يدل على عدم وجود فروق في الحاجات النفسية لدى عمال بلدية زلفانة تعزى لمتغير الجنس.

أما من حيث الدلالة الإحصائية فنجد أن مستوى الدلالة $\text{Sig} = 0.38$ أكبر من مستوى المعنوية $\alpha = 0.05$ ، هو ما يجعلنا نرفض الفرضية البديلة (H_1) نقبل الفرضية الصفرية (H_0) التي تنص على أنه: لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في الحاجات النفسية لدى عمال بلدية زلفانة - ولاية غرداية - تعزى لمتغير الجنس عند مستوى المعنوية 0.05.

2-3-2- تحليل ومناقشة نتائج الفرضية الثالثة:

تنص الفرضية الثالثة على أنه: توجد فروق ذات دلالة إحصائية في الحاجات النفسية لدى عمال بلدية زلفانة - ولاية غرداية - تعزى لمتغير الجنس، وبعد القيام بالعمليات الإحصائية باستخدام إختبار **Independent Samples T Test** تحصلنا على النتائج التي تنفي صحة هذه الفرضية، ومنه نستنتج أنه: لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في الحاجات النفسية لدى عمال بلدية زلفانة - ولاية غرداية - تعزى لمتغير الجنس عند مستوى المعنوية 0.05.

وتفسر هذه النتيجة إلى أن التقارب بين الإناث والذكور، وأنهم يعيشون في نفس البيئة، وتحيط بهم نفس الظروف تقريبا، فجميعهم لهم نفس الحاجات النفسية سواء كانوا من الذكور أو الإناث العاملين في المؤسسة، كما أن يحصلون على نفس المعاملة من حيث الأجور والحوافز والترقيات

والمعاملة، كل هذا أدى إلى عدم وجود فوارق في الحاجات النفسية بين الإناث والذكور العاملين في المؤسسة.

حيث أكدت دراسة كريمة بحرة (2015)، بعنوان " الحاجات النفسية وعلاقتها بالإغتراب النفسي لدى العاملين والعاطلين عن العمل (دراسة ميدانية بولاية الجزائر) "، بأن لا توجد فروق بين الذكور والإناث فيما يخص الحاجات النفسية، كما دلت نتائج فيما يخص الأبعاد بأنه لا توجد فروق بين الذكور والإناث فيما يخص الحاجات الفيزيولوجية، وقد دلت نتائج الدراسة إلى أنه لا توجد فروق بين الذكور والإناث في كل من بعد الحاجة إلى الحب والانتماء وبعد الحاجة إلى تقدير الذات وبعد الحاجة إلى تحقيق الذات. (كريمة بحرة، 2015)

2-4- عرض ومناقشة نتائج الفرضية الرابعة:

2-4-1- عرض نتائج الفرضية الرابعة:

والتي كان نصها: توجد فروق ذات دلالة إحصائية في الحاجات النفسية لدى عمال بلدية زلفانة - ولاية غرداية - تعزى لمتغير الأقدمية.

وللتأكد من صحة هذه الفرضية قمنا باستخدام إختبار (One-Way Anova) عند مستوى

المعنوية 0.05 من أجل قبولها أو رفضها، إنطلاقا من الفرضتين التاليتين:

➤ الفرضية الصفرية (H_0): لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في الحاجات النفسية لدى عمال

بلدية زلفانة - ولاية غرداية - تعزى لمتغير الأقدمية عند مستوى المعنوية 0.05.

➤ الفرضية البديلة (H_1): توجد فروق ذات دلالة إحصائية في الحاجات النفسية لدى عمال بلدية

زلفانة - ولاية غرداية - تعزى لمتغير الأقدمية عند مستوى المعنوية 0.05.

الجدول رقم (11): إختبار فروق في الحاجات النفسية حسب متغير الأقدمية

مستوى الدلالة	مستوى المعنوية	المتوسط الحسابي	العينة	الحاجات النفسية
0.62	0.05	2.24	6	أقل من سنة
		2.21	35	من سنة إلى 5 سنوات
		2.39	9	أكثر من 5 سنوات

المصدر: من إعداد الطالبين بالاعتماد على برنامج SPSS. V 24

من خلال الجدول السابق نلاحظ أن قيمة المتوسطات الحسابية للأقدمية (أقل من سنة، من سنة إلى 5 سنوات، أكثر من 5 سنوات) متقاربة من حيث القيمة، وهي على التوالي (2.24، 2.21، 2.39)، وهذا يدل على عدم وجود فروق في الحاجات النفسية لدى عمال بلدية زلفانة تعزى لمتغير الأقدمية.

أما من حيث الدلالة الإحصائية فنجد أن مستوى الدلالة $\text{Sig} = 0.62$ أكبر من مستوى المعنوية $\alpha = 0.05$ ، هو ما يجعلنا نرفض الفرضية البديلة (H_1) نقبل الفرضية الصفرية (H_0) التي تنص على أنه: لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في الحاجات النفسية لدى عمال بلدية زلفانة - ولاية غرداية - تعزى لمتغير الأقدمية عند مستوى المعنوية 0.05.

2-4-2- تحليل ومناقشة نتائج الفرضية الرابعة:

تنص الفرضية الرابعة على أنه: توجد فروق ذات دلالة إحصائية في الحاجات النفسية لدى عمال بلدية زلفانة - ولاية غرداية - تعزى لمتغير الأقدمية، وبعد القيام بالعمليات الإحصائية باستخدام إختبار (One-Way Anova) تحصلنا على النتائج التي تنفي صحة هذه الفرضية، ومنه نستنتج أنه: لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في الحاجات النفسية لدى عمال بلدية زلفانة - ولاية غرداية - تعزى لمتغير الأقدمية عند مستوى المعنوية 0.05.

وتفسر هذه النتيجة في أن درجة إشباع الحاجات النفسية لدى العمال في المؤسسة متقاربة، وذلك أن كل عامل يطمح إلى تحقيق حاجاته النفسية بحسب منصبه وأقدميته ومؤهلته، كما أن هؤلاء العمال يعملون في نفس الظروف ويخضعون لنفس القانون، ويحظون بنفس المعاملة والإحترام

في العمل، بالإضافة إلى أن الحوافز المادية تخضع لنسب محددة في القانون حسب فئة التي ينتمي إليها العامل، ولا تتغير إلا في حالة الترقية، كما أن الترقية تخضع لشروط صارمة كالمؤهل العلمي والخبرة، وشغور المنصب، ...، وتكون بعد مدة طويلة من العمل، وهذا يؤدي إلى عدم وجود فروق في الحاجات النفسية لدى عمال بلدية زلفانة - ولاية غرداية - حسب متغير الأقدمية.

وقد أكدت دراسة مها عبد المجيد العاني، سعيد سليمان الظفري، بعنوان " الحاجات النفسية والإجتماعية للمرأة العمانية العاملة "، أن المرأة العمانية العاملة لم تتأثر مستويات حاجاتها بالمتغيرات الأخرى كالأقدمية (الخبرة)، فالأقدمية ليس لها تأثير على مستوى الحاجات النفسية للمرأة العمانية. (مها عبد المجيد العاني، سعيد سليمان الظفري، 2013/2012)

2-5- عرض ومناقشة نتائج الفرضية الخامسة:

2-5-1- عرض نتائج الفرضية الخامسة:

والتي كان نصها: توجد فروق ذات دلالة إحصائية في الولاء التنظيمي لدى عمال بلدية زلفانة - ولاية غرداية - تعزى لمتغير الجنس.

وللتأكد من صحة هذه الفرضية قمنا باستخدام اختبار **Independent Samples T Test**

عند مستوى المعنوية **0.05** من أجل قبولها أو رفضها، إنطلاقاً من الفرضتين التاليتين:

➤ **الفرضية الصفرية (H₀):** لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في الولاء التنظيمي لدى عمال بلدية زلفانة - ولاية غرداية - تعزى لمتغير الجنس عند مستوى المعنوية **0.05**.

➤ **الفرضية البديلة (H₁):** توجد فروق ذات دلالة إحصائية في الولاء التنظيمي لدى عمال بلدية زلفانة - ولاية غرداية - تعزى لمتغير الجنس عند مستوى المعنوية **0.05**.

الجدول رقم (12): إختبار فروق في الولاء التنظيمي حسب متغير الجنس

مستوى الدلالة	مستوى المعنوية	المتوسط الحسابي	العينة	الولاء التنظيمي	
0.75	0.05	2.46	29	ذكر	الجنس
		2.51	21	أنثى	

المصدر: من إعداد الطالبين بالاعتماد على برنامج SPSS. V 24

من خلال الجدول السابق نلاحظ أن قيمة المتوسطات الحسابية للجنسين (ذكر، أنثى) متقاربة من حيث القيمة، وهي كالتالي (2.46، 2.51)، وهذا يدل على عدم وجود فروق في الحاجات النفسية لدى عمال بلدية زلفانة تعزى لمتغير الجنس.

أما من حيث الدلالة الإحصائية فنجد أن مستوى الدلالة $\text{Sig} = 0.75$ أكبر من مستوى المعنوية $\alpha = 0.05$ ، هو ما يجعلنا نرفض الفرضية البديلة (H_1) نقبل الفرضية الصفرية (H_0) التي تنص على أنه: لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في الولاء التنظيمي لدى عمال بلدية زلفانة - ولاية غرداية - تعزى لمتغير الجنس عند مستوى المعنوية 0.05.

2-5-2- تحليل ومناقشة نتائج الفرضية الخامسة:

تنص الفرضية الخامسة على أنه: توجد فروق ذات دلالة إحصائية في الولاء التنظيمي لدى عمال بلدية زلفانة - ولاية غرداية - تعزى لمتغير الجنس، وبعد القيام بالعمليات الإحصائية باستخدام إختبار **Independent Samples T Test** تحصلنا على النتائج التي تنفي صحة هذه الفرضية، ومنه نستنتج أنه: لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في الولاء التنظيمي لدى عمال بلدية زلفانة - ولاية غرداية - تعزى لمتغير الجنس عند مستوى المعنوية 0.05.

وتفسر هذه النتيجة بأن العمال في بلدية زلفانة - ولاية غرداية - سواء الذكور أو الإناث لا يختلفون من حيث درجة الولاء التنظيمي، وذلك كونهم يتشاركون نفس الظروف المهنية والبيئة المحيطة، كما أن أغلبهم لديهم نفس الأوضاع الإجتماعية، مما يجعل لهم نفس الآراء حول المؤسسة، وهذا يؤدي إلى التقارب بين الإناث والذكور من حيث الولاء التنظيمي.

وقد أكدت دراسة فريدة زيني (2012)، بعنوان "عوامل تحقيق الولاء التنظيمي في منظمات الأعمال (دراسة ميدانية على العاملين في مجمع سيم بعين الدفلى - الجزائر -"، بأن لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في الولاء التنظيمي تعزى للمتغير الجنس، أي أن إستجابات أفراد العينة لا تتأثر بمتغير الجنس. (فريدة زيني، 2012)

2-6- عرض ومناقشة نتائج الفرضية السادسة:

2-6-1- عرض نتائج الفرضية السادسة:

والتي كان نصها: توجد فروق ذات دلالة إحصائية في الولاء التنظيمي لدى عمال بلدية زلفانة - ولاية غرداية - تعزى لمتغير الأقدمية.

وللتأكد من صحة هذه الفرضية قمنا بإستخدام إختبار (One-Way Anova) عند مستوى المعنوية 0.05 من أجل قبولها أو رفضها، إنطلاقا من الفرضتين التاليتين:

➤ الفرضية الصفرية (H_0): لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في الولاء التنظيمي لدى عمال بلدية زلفانة - ولاية غرداية - تعزى لمتغير الأقدمية عند مستوى المعنوية 0.05.

➤ الفرضية البديلة (H_1): توجد فروق ذات دلالة إحصائية في الولاء التنظيمي لدى عمال بلدية زلفانة - ولاية غرداية - تعزى لمتغير الأقدمية عند مستوى المعنوية 0.05.

الجدول رقم (13): إختبار فروق في الولاء التنظيمي حسب متغير الأقدمية

مستوى الدلالة	مستوى المعنوية	المتوسط الحسابي	العينة	الولاء التنظيمي	
0.34	0.05	2.59	6	أقل من سنة	الأقدمية
		2.42	35	من سنة إلى 5 سنوات	
		2.66	9	أكثر من 5 سنوات	

المصدر: من إعداد الطالبين بالاعتماد على برنامج SPSS. V 24

من خلال الجدول السابق نلاحظ أن قيمة المتوسطات الحسابية للأقدمية (أقل من سنة، من سنة إلى 5 سنوات، أكثر من 5 سنوات) متقاربة من حيث القيمة، وهي على التوالي (2.59، 2.42،

2.66)، وهذا يدل على عدم وجود فروق في الولاء التنظيمي لدى عمال بلدية زلفانة تعزى لمتغير الأقدمية.

أما من حيث الدلالة الإحصائية فنجد أن مستوى الدلالة $\text{Sig} = 0.34$ أكبر من مستوى المعنوية $\alpha = 0.05$ ، هو ما يجعلنا نرفض الفرضية البديلة (H_1) نقبل الفرضية الصفرية (H_0) التي تنص على أنه: لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في الولاء التنظيمي لدى عمال بلدية زلفانة - ولاية غرداية - تعزى لمتغير الأقدمية عند مستوى المعنوية 0.05.

2-6-2- تحليل ومناقشة نتائج الفرضية السادسة:

تنص الفرضية السادسة على أنه: توجد فروق ذات دلالة إحصائية في الولاء التنظيمي لدى عمال بلدية زلفانة - ولاية غرداية - تعزى لمتغير الأقدمية، وبعد القيام بالعمليات الإحصائية باستخدام اختبار **Independent Samples T Test** تحصلنا على النتائج التي تنفي صحة هذه الفرضية، ومنه نستنتج أنه: لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في الولاء التنظيمي لدى عمال بلدية زلفانة - ولاية غرداية - تعزى لمتغير الأقدمية عند مستوى المعنوية 0.05.

وتفسر هذه النتيجة بأن العمال في بلدية زلفانة - ولاية غرداية - يخضعون إلى نفس نظام الحوافز المنصوص عليه قانونا، ويعملون في نفس الظروف، كما أنهم يعتبرون المؤسسة مصدر رزقهم الوحيد، لذلك يحرصون على القيام بواجباتهم على أكمل وجه، بالإضافة إلى أن الترقيات لا تمنح إلا بعض مدة طويلة، وتكون على أساس أقدمية العامل وليس على أساس ولاءه، وهذا يؤدي إلى عدم وجود فروق في الولاء التنظيمي لدى عمال بلدية زلفانة - ولاية غرداية -.

وقد أكدت دراسة شريط الشريف محمد (2009/2008)، بعنوان: " الإتصال التنظيمي وعلاقته بالولاء التنظيمي (دراسة ميدانية على هيئة الإطارات الوسطى لمؤسسة سونلغاز عنابة)، أنه لا توجد فروق دالة إحصائية في إستجابات مفردات العينة حسب فئات الأقدمية في جميع البنود، فإننا نقول بأن هناك توافق إلى حد كبير على بنود الإستمارة لدى فئة الإطارات الوسطى، وأنه لا وجود لتأثير الأقدمية على الولاء التنظيمي. (شريط الشريف محمد، المرجع السابق)

الإستنتاج:

- باستخدام الأساليب الإحصائية عن طريق برنامج SPSS. V 24 توصلنا إلى مجموعة من النتائج من أهمها:
- ✓ وجود علاقة إرتباطية موجبة وقوية جدا ذات دلالة إحصائية بين الحاجات النفسية والولاء التنظيمي لدى عمال بلدية زلفانة - ولاية غرداية - .
 - ✓ وجود مستوى عالي من الحاجات النفسية لدى عمال بلدية زلفانة - ولاية غرداية - .
 - ✓ وجود مستوى عالي من الولاء التنظيمي لدى عمال بلدية زلفانة - ولاية غرداية - .
 - ✓ عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية في الحاجات النفسية لدى عمال بلدية زلفانة - ولاية غرداية - تعزى لمتغير الجنس عند مستوى المعنوية 0.05 .
 - ✓ عدم وجود فروق في الحاجات النفسية لدى عمال بلدية زلفانة تعزى لمتغير الأقدمية عند مستوى المعنوية 0.05 .
 - ✓ عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية في الولاء التنظيمي لدى عمال بلدية زلفانة - ولاية غرداية - تعزى لمتغير الجنس عند مستوى المعنوية 0.05 .
 - ✓ عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية في الولاء التنظيمي لدى عمال بلدية زلفانة - ولاية غرداية - تعزى لمتغير الأقدمية عند مستوى المعنوية 0.05 .

الخاتمة

الخاتمة:

لقد سمحت لنا هذه الدراسة التي تحمل عنوان: الحاجات النفسية ودورها في الولاء التنظيمي لدى عمال بلدية زلفانة - ولاية غرداية -، بالتعرف على بعض الجوانب النظرية للحاجات النفسية والولاء التنظيمي، بالإضافة إلى إجراء دراسة ميدانية في بلدية زلفانة بولاية غرداية باستخدام أداة الإستبيان الذي قسم إلى مقياسين وهما مقياس الحاجات النفسية ومقياس الولاء التنظيمي، وقد بلغ عدد أفراد العينة 50 عامل، بغية الإجابة على إشكالية الدراسة والأسئلة الفرعية وإثبات صحة فرضيات الدراسة أو نفيها باستعمال مجموعة من الأساليب الإحصائية لبرنامج SPSS -v. 24، والتي توصلنا من خلال إلى جملة من النتائج والتوصيات.

(1) النتائج:

من خلال عرضنا لنتائج الفرضيات ومناقشتها توصلنا إلى النتائج التالية:

- ✓ بالنسبة للفرضية الرئيسية: بعد القيام بالعمليات الإحصائية تحصلنا على نتائج تدل على أنه: توجد علاقة إرتباطية موجبة ذات دلالة إحصائية بين الحاجات النفسية والولاء التنظيمي لدى عمال بلدية زلفانة - ولاية غرداية - عند مستوى المعنوية 0.05، وهذا يؤكد صحة الفرضية الرئيسية.
- ✓ بالنسبة للفرضية الأولى: بعد القيام بالعمليات الإحصائية تحصلنا على نتائج تدل على أنه: يوجد مستوى عالي من الحاجات النفسية لدى عمال بلدية زلفانة - ولاية غرداية -، وهذا يؤكد صحة هذه الفرضية.
- ✓ بالنسبة للفرضية الثانية: بعد القيام بالعمليات الإحصائية تحصلنا على نتائج تدل على أنه: يوجد مستوى عالي من الولاء التنظيمي لدى عمال بلدية زلفانة - ولاية غرداية -، وهذا يؤكد صحة هذه الفرضية.

- ✓ بالنسبة للفرضية الثالثة: بعد القيام بالعمليات الإحصائية تحصلنا على نتائج تدل على أنه: لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في الحاجات النفسية لدى عمال بلدية زلفانة - ولاية غرداية - تعزى لمتغير الجنس عند مستوى المعنوية 0.05، وهذا ينفي صحة هذه الفرضية.
- ✓ بالنسبة للفرضية الرابعة: بعد القيام بالعمليات الإحصائية تحصلنا على نتائج تدل على أنه: لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في الحاجات النفسية لدى عمال بلدية زلفانة - ولاية غرداية - تعزى لمتغير الأقدمية عند مستوى المعنوية 0.05، وهذا ينفي صحة هذه الفرضية.
- ✓ بالنسبة للفرضية الخامسة: بعد القيام بالعمليات الإحصائية تحصلنا على نتائج تدل على أنه: لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في الولاء التنظيمي لدى عمال بلدية زلفانة - ولاية غرداية - تعزى لمتغير الجنس عند مستوى المعنوية 0.05، وهذا ينفي صحة هذه الفرضية.
- ✓ بالنسبة للفرضية السادسة: بعد القيام بالعمليات الإحصائية تحصلنا على نتائج تدل على أنه: لا توجد فروق في الولاء التنظيمي لدى عمال بلدية زلفانة - ولاية غرداية - تعزى لمتغير الأقدمية عند مستوى المعنوية 0.05، وهذا ينفي صحة هذه الفرضية.

(2) التوصيات:

- من خلال النتائج المتوصل إليها، يمكن تقديم التوصيات التالية:
- ✓ ضرورة تحسين الحوافز المادية ورفعها من أجل تلبية الحاجات النفسية للعمال وزيادة ولائهم للمؤسسة، فضلا عن تحسين نظم الترقية في المؤسسة.
- ✓ إيجاد سياسة فعالة تسعى إلى تصنيف الحاجات النفسية للعمال ووضع وسائل وبرامج وخطط من أجل إشباعها.
- ✓ الحرص على تعزيز روح الإلتزام للعمال في المؤسسة من خلال تحسيسهم بأهميتهم كبيرة للمؤسسة كونهم جزء منها.

(3) آفاق الدراسة:

- من أجل مواصلة البحث في موضوع الحاجات النفسية ودورها في الولاء التنظيمي، نقترح بعض المواضيع كآفاق مستقبلية للدراسة، والتي من أهمها:
- ✓ دور إشباع الحاجات النفسية في تخفيف من الضغوط النفسية للموظفين أثناء العمل.
 - ✓ الذكاء الإجتماعي وأثره على الولاء التنظيمي للموظفين في المؤسسة.
 - ✓ ضغوط العمل وأثرها على أداء الموظفين وإنتمائهم للمؤسسة.
 - ✓ أهمية التحفيز المعنوي في تحسين الإلتناء الوظيفي.
 - ✓ أثر التحفيز المادي في تقليل الضغوط النفسية.

قائمة المراجع

قائمة المراجع:

1. الكتب:

- ✓ إبراهيم خضر لطيفة، دور التعليم في تعزيز الإنتماء، عالم الكتب، عمان، الأردن، 2000.
- ✓ بني يونس محمد، سيكولوجيا الدافعية والإنفعالات، دار المسيرة للنشر والتوزيع والطباعة، عمان، 2012.
- ✓ زاهر زكار، مدخل إلى سيكولوجية الشخصية والصحة النفسية، مركز الإشعاع الفكري للدراسات والبحوث، فلسطين، 2013.
- ✓ صلاح الدين عبد الباقي، مبادئ السلوك التنظيمي، الدار الجامعية، الإسكندرية، مصر، 2005.
- ✓ محمد الصيرفي، السلوك الإداري " العلاقات الإنسانية "، دار الوفاء لدنيا الطباعة والنشر، الإسكندرية، مصر، 2007.
- ✓ محمد سرحان علي المحمودي، مناهج البحث العلمي، دار الكتب، ط 3، الجمهورية اليمنية، 2019.
- ✓ محمد عودة، مرسي إبراهيم، الصحة النفسية في ضوء علم النفس والإسلام، دار القلم، الكويت، 2000.
- ✓ مدحت محمد أبو النصر، بناء وتدعيم الولاء المؤسسي لدى العاملين داخل المنظمة، دار إيتراك للطباعة والنشر والتوزيع، مصر، 2005.
- ✓ نور الدين حاروش، إدارة الموارد البشرية، دار الأمة للطباعة والترجمة والتوزيع، الجزائر، 2011.
- ✓ وفيق صفوت مختار، أبناؤنا وصحتهم النفسية، دار العلم والثقافة للنشر، القاهرة، مصر، 2004.

2. المذكرات الجامعية:

- ✓ ألاء عزت بهجت محمود، مستوى إشباع الحاجات النفسية للنوع الاجتماعي وعلاقتها بمستوى التوافق المهني للعاملين في المؤسسات الحكومية في محافظات شمال الضفة الغربية من وجهة نظرهم، أطروحة الماجستير، كلية الدراسات العليا، جامعة النجاح الوطنية، فلسطين، 2016.
- ✓ خديجة محمد اللوزي، مستويات الذكاء العاطفي لمديري المدارس الثانوية وأثرها على الولاء التنظيمي للمعلمين في محافظة العاصمة عمان، رسالة الماجستير، كلية العلوم التربوية، جامعة الشرق الأوسط، عمان، 2012.
- ✓ رغد كمال القواسمه، درجة إشباع الحاجات النفسية والاجتماعية وعلاقتها بالرضا عن الحياة لدى الطلبة الأيتام في مدارس الأيتام في محافظة الخليل، رسالة الماجستير، كلية الدراسات العليا، جامعة الخليل، فلسطين، 2019.
- ✓ روان عفاف، أثر الولاء التنظيمي على تحسين أداء العاملين (دراسة حالة المؤسسة العمومية الإستشفائية الزهراوي)، مذكرة الماجستير، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة محمد بوضياف، المسيلة، 2015.
- ✓ ريم حسن مصطفى محمد، الحاجات النفسية وعلاقتها بتقدير الذات لدى أمهات الأطفال ذوي الإعاقة بمركز هيد استارت بمحلية الخرطوم، رسالة الماجستير، كلية الدراسات العليا، جامعة السودان للعلوم والتكنولوجيا، السودان، 2019.
- ✓ زينب مزي، علاقة الحاجات النفسية بالدافع للإنجاز لدى الطلبة الجامعيين، رسالة الماجستير، جامعة الأغواط، الجزائر، 2014.
- ✓ شاهر يوسف عبد الله ياغي، فاعلية برنامج تدريبي للمعلمين لتيسير إشباع الحاجات النفسية للتلاميذ ذوي الإعاقة الحركية المدمجين في مدارس الأونروا في محافظة غزة، أطروحة دكتوراه، كلية التربية، جامعة عين شمس، مصر، 2019.

- ✓ شريط الشريف محمد، الإتصال التنظيمي وعلاقته بالولاء التنظيمي (دراسة ميدانية على هيئة الإطارات الوسطى لمؤسسة سونلغاز عنابة)، مذكرة ماجستير، كلية العلوم الإنسانية والعلوم الإجتماعية، جامعة منتوري محمود، قسنطينة، 2009/2008.
- ✓ شريفة جنان، عقود العمل ودورها في إشباع حاجات خريجي الجامعة حسب هرم ماسلو (دراسة ميدانية ببعض المؤسسات الخدمائية والتربوية بمدينة بسكرة)، أطروحة دكتوراه، كلية العلوم الإنسانية والإجتماعية، جامعة محمد خيضر، بسكرة، 2016.
- ✓ علاء سمير موسى القطناني، الحاجات النفسية ومفهوم الذات وعلاقتها بمستوى الطموح لدى طلبة جامعة الأزهر بغزة في ضوء نظرية محددات الذات، رسالة الماجستير، كلية التربية، جامعة الأزهر، فلسطين، 2011.
- ✓ عمر بوهواش، تصور الحاجات في إطار سياسة تسيير الموارد البشرية في المؤسسة الجزائرية، رسالة ماجستير، جامعة منتوري، قسنطينة، 2005.
- ✓ فاطمة مختارة، سكينه زوزو، التحفيز وعلاقته بالولاء التنظيمي لدى موظفي بلدية النزلة بدائرة تقرت، مذكرة الليسانس، كلية العلوم الإنسانية والإجتماعية، جامعة قاصدي مرباح، ورقلة، 2014/2013.
- ✓ كريمة كرمي، التغيير التنظيمي وأثره على الولاء التنظيمي لدى موظفي مؤسسة الكهرباء والغاز (دراسة ميدانية بمؤسسة الكهرباء والغاز ولاية غرداية)، مذكرة الماجستير، كلية الآداب والعلوم الإنسانية والإجتماعية، جامعة باجي مختار، عنابة، 2010/2009.
- ✓ لخضر بن غنام، الإشباع الخارجية وأثرها على دافعية العمال داخل المنظمات (دراسة ميدانية على عمال التربية بمقاطعة صالح باي ولاية سطيف، مذكرة الماجستير، كلية العلوم الإنسانية والعلوم الاجتماعية، جامعة محمود منتوري، قسنطينة، 2007.
- ✓ ماهر علي الصالح السلم، الولاء التنظيمي لدى مدرسي التعليم الثانوي العام وعلاقته بالمشاركة في إتخاذ القرار، رسالة الماجستير، كلية التربية، جامعة دمشق، سوريا، 2015.

✓ محمد صلاح الدين أبو العلا، ضغوط العمل وأثرها على الولاء التنظيمي (دراسة تطبيقية على المدراء العاملين في وزارة الداخلية في قطاع غزة)، رسالة الماجستير، كلية التجارة، الجامعة الإسلامية، فلسطين، 2009/2008.

✓ ولاء أحمد عبد الفتاح عبد الرحمن، الحاجات النفسية الكامنة وراء التوافق المهني لدى معلمي ومعلمات التربية الفكرية، مذكرة الماجستير، كلية التربية، جامعة طنطا، مصر، 2008.

3. المجلات العلمية:

✓ أحمد عبد العظيم حسب الله صابر، ترتيب إشباع الحاجات النفسية لدى عينة من الطلاب المصريين متبايني مستوى التحصيل الدراسي بالمرحلة الإعدادية، كلية الآداب، العدد 1، جامعة حلوان، مصر، 2017.

✓ أسماء السرسبي، أماني عبد المقصود، دراسة الحاجات النفسية لدى الأطفال في مراحل تعليمية متباينة، مجلة كلية التربية، العدد 24، جامعة عين شمس، مصر، 2000.

✓ إلهام فاضل عباس، الوحدة النفسية وعلاقتها بالحاجات النفسية عند موظفي جامعة بغداد، مجلة البحوث التربوية والنفسية، العدد 32، جامعة بغداد، العراق، 2012.

✓ بركة بلاغماس، خالد زحراح، الولاء التنظيمي لدى الأفراد العاملين وأثره على الفعالية التنظيمية، مجلة التنمية وإدارة الموارد البشرية، العدد 7، جامعة البليدة 02، البليدة، دون تاريخ.

✓ جمعة سليمان الحجاج، الحاجات الأساسية والحاجات النفسية، مجلة كلية التربية، العدد 1، ديسمبر 2014.

✓ رشا محمد علي مبروك، الحاجات النفسية في ضوء نظرية ماسلو (دراسة مقارنة بين الكفيف والمبصر)، مجلة كلية التربية، العدد 10، جامعة بور سعيد، مصر، يونيو 2011.

✓ الزهرة مولاي علي، الولاء التنظيمي بين النظرية والتطبيق (الإدارة القائمة على الولاء)، مجلة التنمية وإدارة الموارد البشرية، العدد 5، جامعة لونيبي علي، البليدة، 2016.

- ✓ سفيان بوعطيط، الولاء التنظيمي: تنميته إستراتيجية هادفة للتأثير في أداء الأفراد، مجلة العلوم الاجتماعية والإنسانية، العدد 15، جامعة 20 أوت 1955، سكيكدة، دون تاريخ.
- ✓ شافية بن حفيظ، مستوى الولاء التنظيمي في المؤسسات التربوية (دراسة ميدانية بمدينة ورقلة)، مجلة العلوم الإنسانية والاجتماعية، العدد 17، جامعة قاصدي مرباح، ورقلة، ديسمبر 2004.
- ✓ عبد الفتاح صالح خليفات، منى خلف الملاحمة، الولاء التنظيمي وعلاقته بالرضا الوظيفي لدى أعضاء هيئة التدريس في الجامعات الخاصة الأردنية، مجلة جامعة دمشق، المجلد 25، العدد 3 و4، جامعة دمشق، سوريا، 2009.
- ✓ محمد در، أهم مناهج وعينات وأدوات البحث العلمي، مجلة الحكمة للدراسات التربوية، العدد 9، مؤسسة كنوز الحكمة للنشر والتوزيع، الجزائر، 2017.
- ✓ مها عبد المجيد العاني، سعيد سليمان الظفري، الحاجات النفسية والاجتماعية للمرأة العمانية العاملة، جامعة السلطان قابوس، سلطنة عمان، 2013/2012.
- ✓ فريدة زيني، عوامل تحقيق الولاء التنظيمي في منظمات الأعمال (دراسة ميدانية على العاملين في مجمع سيم بعين الدفلى - الجزائر -)، مجلة العلوم الإقتصادية والتسيير والعلوم التجارية، العدد 08، المذكر الجامعي خميس مليانة، عين الدفلى، 2012.
- ✓ كريمة بجرة، الحاجات النفسية وعلاقتها بالإغتراب النفسي لدى العاملين والعاطلين عن العمل (دراسة ميدانية بولاية الجزائر)، مجلة المرشد، المجلد 5، العدد 1، جامعة وهران 2، وهران، 2015.
- ✓ لينة حسام المحتسب، مروان سعيد جلعود، أبعاد الولاء التنظيمي والعوامل المؤثرة عليه لدى موظفي البنوك في محافظة الخليل، مجلة جامعة القدس المفتوحة للأبحاث والدراسات، العدد 11، جامعة القدس، فلسطين، 2007.

✓ منوبة مزوار، أثر الخوافز على الولاء التنظيمي مع دراسة حالة عينة من المؤسسات العمومية الجزائرية، المجلة العلمية المستقبل الإقتصادي، المجلد 1، العدد 1، جامعة أحمد بوقرة، بومرداس، 2013.

✓ عبد الوهاب جودة الحايس، تقدير الإحتياجات الأساسية للسكان المحليين كمدخل للتنمية الشاملة " رؤى نظرية ومنهجية "، كلية الآداب، جامعة عين شمس، جمهورية مصر العربية، 2018.

✓ عبلة محرز، العياشي بن زروق، الحاجات النفسية والإجتماعية للمراهق المتمدرس في مرحلة التعليم المتوسط (بحث ميداني)، المجلة الجزائرية التربية والصحة النفسية، العدد 4، كلية العلوم الإنسانية والإجتماعية، جامعة الجزائر 02، الجزائر، 2011.

قائمة الملاحق

الملحق رقم (01): إستمارة الإستبيان

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي:

جامعة غرداية

قسم علم النفس وعلوم التربية والأرطفونيا

مقياس الحاجات النفسية وعلاقتها في الولاء التنظيمي

أختي العاملة

أخي العامل

السلام عليكم ورحمة الله وبركاته وبعد

لنا الشرف أن نضع بين أيديكم هذه الإستمارة في إطار دراسة ميدانية لنيل شهادة التخرج

الماستر بعنوان الحاجات النفسية ودورها في الولاء التنظيمي لدى عمال بلدية زلفانة.

تحتوي هذه الإستمارة مجموعة من العبارات التي تتضمن أرائك حول موضوع الدراسة، هذه

العبارات قد تنطبق عليك وقد لا تنطبق عليك، لذا يرجى منكم وضع علامة (X) أمام الخانة التي

تنطبق على حالتك (موافق بشدة، موافق، محايد، غير موافق، غير موافق بشدة)، ليس هناك وقت

محدد للإجابة ولكن حاول الإجابة بأسرع ما يمكن وبأول إستجابة تتبادر إلى ذهنك.

نرجو عدم ترك أي عبارة بدون إجابة، لا توجد إجابة صحيحة أو خاطئة، والإجابة

الصحيحة هي رأيك الخاص، في الأخير نذكر أن كل ما تذكره هو محاط بسرية تامة، وأن هذه

المعلومات لا تستخدم إلا للدراسة العلمية فقط.

شكرا على تعاونكم.

الجزء الأول: المعلومات الشخصية:

الجنس: ذكر	<input type="checkbox"/>	أنثى	<input type="checkbox"/>
الحالة الإجتماعية: متزوج	<input type="checkbox"/>	مطلق	<input type="checkbox"/>
المؤهل العلمي: ثانوي	<input type="checkbox"/>	ليسانس	<input type="checkbox"/>
الأقدمية: أقل من سنة	<input type="checkbox"/>	من سنة إلى 5 سنوات	<input type="checkbox"/>
	<input type="checkbox"/>	أكثر من 5 سنوات	<input type="checkbox"/>

من إعداد الطالبين

الجزء الثاني: يحوي معلومات عن الحاجات النفسية ودورها في الولاء التنظيمي، ويشمل ما يلي:

البعد الأول: مقياس الحاجات النفسية

الرقم	العبارة	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة
1	أقدم الخدمات للآخرين بصدور رغب.					
2	سيادة النظام والعدالة تشعرني بالطمأنينة.					
3	أحب أن أتقاسم الأشياء مع زملائي في العمل.					
4	أحب الناس جميعاً وأرجو لهم الخير.					
5	أنجز المهام التي أكلف بها في العمل.					
6	أتعاطف مع زملائي للتخفيف من آلامهم.					
7	أقرب من الآخرين الذين هم أعلى مني شأنًا.					
8	أعتر بنفسي وأحترمها.					
9	أجد الإحترام والتقدير عند زملائي العمال.					
10	أسعى للحصول على محبة الآخرين.					
11	إحترام القوانين يشعرني بالإطمئنان.					
12	أشارك زملائي أفراحهم وأحزانهم.					
13	تساعد وظيفتي في تنمية الشعور بالإعتماد على الذات.					
14	أثق بإمكاناتي وقدراتي الذاتية.					
15	طموحاتي المنتهقة تشعرني بالراحة.					
16	اهتم بشكلي ومظهري أمام زملائي.					
17	أتضايق من إستغلال الآخرين لجهودي.					
18	أستطيع الإعتماد على نفسي في العمل.					
19	أتمكن من طرح أفكارتي وآرائي بكل جراءة.					
20	لدي فناعة بالعمل الذي أزاولة.					

البعد الثاني: مقياس الولاء التنظيمي:

الرقم	العبارة	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق بشدة	غير موافق بشدة
21	أشعر بسعادة غامرة إذا ما قضيت بقية حياتي الوظيفية في المؤسسة التي أعمل بها حاليا.					
22	استمتع بالحديث عن المؤسسة التي أعمل بها مع أصدقائي من خارج العمل.					
23	من الصعب جدا أن أترك المؤسسة التي أعمل بها حاليا حتى ما إذا رغبت في ذلك، وذلك بسبب ندرة الوظائف المتاحة.					
24	لا أعتقد أن العامل يجب أن يظهر ولاء دائما للمؤسسة التي يعمل بها.					
25	أشعر حقا أن مشاكل المؤسسة التي أعمل بها هي مشاكلنا أنا شخصا.					
26	إذا ما قررت أن أترك المؤسسة التي أعمل بها سوف يسبب في ذلك ارتباكا شديدا في حياتي.					
27	إن قراري بترك المؤسسة الآن لن يحملني الكثير من التكاليف المادية والمعنوية.					
28	من أهم الأسباب التي تدفعني للبقاء في المؤسسة هو إعتقادي أن الولاء شيء مهم ولهذا فإنني أشعر بنوع من الإلتزام الأخلاقي للبقاء في المؤسسة.					
29	لا أشعر بأني عضو من أعضاء هذه المؤسسة.					
30	إن إستمراري في المؤسسة يعكس مدى اضطراري للعمل بنفس القدر الذي يعكس رغبتني في العمل في الفترة الحالية.					
31	لو حصلت على عقد لوظيفة أفضل في مكان آخر سوف أشعر أنه ليس الصواب أن أترك المؤسسة التي أعمل بها حاليا.					
32	لا أشعر أن هناك إرتباط نفسي بيني وبين المؤسسة التي أعمل بها.					
33	الوظائف المتاحة قليلة لدرجة لا تجعلني أفكر في ترك وظيفتي الحالية.					
34	لقد تعلمت منذ الصغر ضرورة الولاء المستمر للمؤسسة التي أعمل بها.					

					لهذه المؤسسة معنى كبير جدا بالنسبة لي شخصيا.	35
					لا أشعر بأهمية أن يكون هناك ارتباط قوي بيني وبين المؤسسة التي أعمل بها.	36
					لا أعتقد بضرورة أن يسعى العامل لأن يكون الرجل المخلص للمؤسسة التي يعمل بها.	37
					أحرص على ممتلكات وموارد المؤسسة التي أعمل بها.	38
					لدي ارتباط نحو المناخ الاجتماعي السائد في المؤسسة.	39
					أشعر بأن قيمي تنطبق مع قيم المؤسسة التي أعمل بها.	40

الملحق رقم (02): التوزيع التكراري لأفراد العينة

Frequencies

Statistics

		الجنس	الإجتماعية الحالة	العلمي المؤهل	الأقدمية
N	Valid	50	50	50	50
	Missing	0	0	0	0

Frequency Table

الجنس

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	ذكر	29	58.0	58.0	58.0
	أنثى	21	42.0	42.0	100.0
	Total	50	100.0	100.0	

الحالة الإجتماعية

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	متزوج	30	60.0	60.0	60.0
	مطلق	7	14.0	14.0	74.0
	أعزب	13	26.0	26.0	100.0
	Total	50	100.0	100.0	

العلمي المؤهل

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	ثانوي	12	24.0	24.0	24.0
	ليسانس	22	44.0	44.0	68.0
	ماستر	16	32.0	32.0	100.0
	Total	50	100.0	100.0	

الأقدمية

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	سنة من أقل	6	12.0	12.0	12.0
	سنوات 5 إلى سنة من	35	70.0	70.0	82.0
	سنوات 5 من أكثر	9	18.0	18.0	100.0
	Total	50	100.0	100.0	

الملحق رقم (03): نتائج الصدق الذاتي (الثبات)

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.855	20

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.799	20

الملحق رقم (04): اختبار معامل الارتباط (بيرسون)

Regression

Variables Entered/Removed^a

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	النفسية الحاجات ^b	.	Enter

a. Dependent Variable: التنظيمي الولاء

b. All requested variables entered.

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.807 ^a	.652	.645	.28646

a. Predictors: (Constant), النفسية الحاجات

ANOVA^a

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	7.375	1	7.375	89.881	.000 ^b
	Residual	3.939	48	.082		
	Total	11.314	49			

a. Dependent Variable: التنظيمي الولاء

b. Predictors: (Constant), النفسية الحاجات

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	.694	.193		3.591	.001
	النفسية الحاجات	.797	.084	.807	9.481	.000

a. Dependent Variable: التنظيمي الولاء

الملحق رقم (05): نتائج آراء عينة الدراسة حول الحاجات النفسية

Descriptives

Descriptive Statistics

	N	Mean	Std. Deviation
أقدم الخدمات للآخرين بصدر رحب	50	1.6400	.56279
سيادة النظام والعدالة تشعرني بالطمأنينة.	50	1.7200	.53605
أحب أن أتقاسم الأشياء مع زملائي في العمل	50	1.8200	.77433
أحب الناس جميعا وأرجو لهم الخير.	50	1.5200	.50467
أنجز المهام التي أكلف بها في العمل.	50	1.8000	.63888
أتعاطف مع زملائي للتخفيف من ألامهم.	50	1.7600	.47638
أتهيب من الآخرين الذين هم أعلى مني شأنًا.	50	2.4600	1.03431
أعزز بنفسني وأحترمها.	50	1.7400	.44309
أجد الإحترام والتقدير عند زملائي العمال.	50	1.5200	.54361
أجد الإحترام والتقدير عند زملائي العمال.	50	1.6600	.59281
إحترام القوانين يشعرني بالإطمئنان.	50	2.3200	1.07741
أشارك زملائي أفراحهم وأحزانهم.	50	2.8400	1.18425
تساعد وظيفتي في تنمية الشعور بالإعتماد على الذات.	50	2.6000	1.24540
أثق بإمكانياتي وقدراتي الذاتية.	50	3.1800	1.27279
طموحاتي المتحققة تشعرني بالراحة.	50	3.3400	1.20560
اهتم بشكلي ومظهري أمام زملائي.	50	3.1400	1.17820
أتضايق من إستغلال الآخرين لجهودي.	50	2.6600	1.09935
أستطيع الإعتماد على نفسي في العمل.	50	2.4000	1.04978
أتمكن من طرح أفكارني وأرائني بكل جراءة.	50	2.5200	1.28158
لدي قناعة بالعمل الذي أزاوله.	50	2.3600	1.13856
الحاجات النفسية	50	2.2500	.48697
Valid N (listwise)	50		

الملحق رقم (06): نتائج آراء عينة الدراسة حول الولاء التنظيمي

Descriptives

Descriptive Statistics

	N	Mean	Std. Deviation
أشعر بسعادة غامرة إذا ما قضيت بقية حياتي الوظيفية في المؤسسة التي أعمل بها حالياً.	50	2.5200	1.28158
استمتع بالحديث عن المؤسسة التي أعمل بها مع أصدقائي من خارج العمل.	50	2.3600	1.13856
من الصعب جدا أن أترك المؤسسة التي أعمل بها حالياً حتى ما إذا رغبت في ذلك، وذلك بسبب ندرة الوظائف المتاحة.	50	2.2800	1.05056
لا أعتقد أن العامل يجب أن يظهر ولاء دائما للمؤسسة التي يعمل بها.	50	2.6200	1.15864
أشعر حقا أن مشاكل المؤسسة التي أعمل بها هي مشاكلي أنا شخصيا.	50	2.7600	1.23817
إذا ما قررت أن أترك المؤسسة التي أعمل بها سوف يسبب في ذلك ارتباكا شديدا في حياتي.	50	2.3400	1.09935
إن قرارى بترك المؤسسة الآن لن يحملني الكثير من التكاليف المادية والمعنوية.	50	2.3400	1.09935
من أهم الأسباب التي تدفعني للبقاء في المؤسسة هو إعتقادي أن الولاء شيء مهم ولهذا فإنني أشعر بنوع من الإلتزام الأخلاقي للبقاء في المؤسسة.	50	2.6200	1.15864
لا أشعر بأنني عضو من أعضاء هذه المؤسسة.	50	2.6200	1.15864
إن إستمراري في المؤسسة يعكس مدى اضطراري للعمل بنفس القدر الذي يعكس رغبتى في العمل في الفترة الحالية.	50	2.2800	1.05056
لو حصلت على عقد لوظيفة أفضل في مكان آخر سوف أشعر أنه ليس الصواب أن أترك المؤسسة التي أعمل بها حالياً.	50	2.8600	1.10675
لا أشعر أن هناك إرتباط نفسي بيني وبين المؤسسة التي أعمل بها.	50	3.1400	1.10675
الوظائف المتاحة قليلة لدرجة لا تجعلني أفكر في ترك وظيفتي الحالية.	50	2.2800	1.05056
لقد تعلمت منذ الصغر ضرورة الولاء المستمر للمؤسسة التي أعمل بها.	50	1.3000	.46291
لهذه المؤسسة معنى كبير جدا بالنسبة لي شخصيا.	50	1.9800	.14142
لا أشعر أن هناك إرتباط نفسي بيني وبين المؤسسة التي أعمل بها.	50	3.1400	1.10675
لا أعتقد أن العامل يجب أن يظهر ولاء دائما للمؤسسة التي يعمل بها.	50	2.6200	1.15864
أحرص على ممتلكات وموارد المؤسسة التي أعمل بها.	50	1.0000	.00000
لا أعتقد أن العامل يجب أن يظهر ولاء دائما للمؤسسة التي يعمل بها.	50	3.3400	1.17125
لا أعتقد أن العامل يجب أن يظهر ولاء دائما للمؤسسة التي يعمل بها.	50	3.3400	1.17125
الولاء التنظيمي	50	2.4870	.48052
Valid N (listwise)	50		

الملحق رقم (07): إختبار فروق في الحاجات النفسية حسب متغير الجنس

T-Test

Group Statistics

الجنس	N	Mean	Std. Deviation	Std. Error Mean
ذكر الحاجات النفسية	29	2.1983	.46704	.08673
أنثى	21	2.3214	.51613	.11263

Independent Samples Test

		Levene's Test for Equality of Variances		t-test for Equality of Means						
		F	Sig.	t	df	Sig. (2- tailed)	Mean Differen ce	Std. Error Differen ce	95% Confidence Interval of the Difference Lower Upper	
الحاجات النفسية	Equal variances assumed	.528	.471	-.881-	48	.383	-.12315-	.13986	-.40435-	.15805
	Equal variances not assumed			-.866-	40.562	.391	-.12315-	.14215	-.41033-	.16402

الملحق رقم (08): إختبار فروق في الحاجات النفسية حسب متغير الأقدمية

Oneway

Descriptives

الحاجات النفسية

	N	Mean	Std. Deviation	Std. Error	95% Confidence Interval for Mean		Minimum	Maximum
					Lower Bound	Upper Bound		
أقل من سنة	6	2.2417	.61759	.25213	1.5935	2.8898	1.35	2.90
من سنة إلى 5 سنوات	35	2.2143	.47860	.08090	2.0499	2.3787	1.20	3.05
أكثر من 5 سنوات	9	2.3944	.45992	.15331	2.0409	2.7480	1.65	3.30
Total	50	2.2500	.48697	.06887	2.1116	2.3884	1.20	3.30

Test of Homogeneity of Variances

الحاجات النفسية

Levene Statistic	df1	df2	Sig.
.921	2	47	.405

ANOVA

الحاجات النفسية

	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Between Groups	.233	2	.116	.481	.621
Within Groups	11.387	47	.242		
Total	11.620	49			

الملحق رقم (09): إختبار فروق في الولاء التنظيمي حسب متغير الجنس

T-Test

Group Statistics

الجنس	N	Mean	Std. Deviation	Std. Error Mean
الولاء التنظيمي ذكر	29	2.4690	.48723	.09048
الولاء التنظيمي أنثى	21	2.5119	.48190	.10516

Independent Samples Test

		Levene's Test for Equality of Variances		t-test for Equality of Means						
		F	Sig.	t	df	Sig. (2- tailed)	Mean Differen ce	Std. Error Differen ce	95% Confidence Interval of the Difference Lower Upper	
الولاء التنظيمي	Equal variances assumed	.032	.859	-.309	48	.759	-.04294	.13897	-.32237	.23649
	Equal variances not assumed			-.310	43.531	.758	-.04294	.13872	-.32260	.23673

الملحق رقم (10): إختبار فروق في الولاء التنظيمي حسب متغير الأقدمية

Oneway

Descriptives

الولاء التنظيمي

	N	Mean	Std. Deviation	Std. Error	95% Confidence Interval for Mean		Minimum	Maximum
					Lower Bound	Upper Bound		
أقل من سنة	6	2.5917	.70101	.28619	1.8560	3.3273	1.70	3.65
من سنة إلى 5 سنوات	35	2.4229	.42588	.07199	2.2766	2.5692	1.85	3.65
أكثر من 5 سنوات	9	2.6667	.52321	.17440	2.2645	3.0688	1.75	3.45
Total	50	2.4870	.48052	.06796	2.3504	2.6236	1.70	3.65

Test of Homogeneity of Variances

الولاء التنظيمي

Levene Statistic	df1	df2	Sig.
1.747	2	47	.186

ANOVA

الولاء التنظيمي

	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Between Groups	.500	2	.250	1.087	.346
Within Groups	10.814	47	.230		
Total	11.314	49			