



قسم العلوم الاجتماعية  
تخصص عمل و تنظيم

## تصورات العمل لدى الإطارات و العمال المنفذين

دراسة ميدانية مقارنة بين القطاع الإنتاجي و القطاع الخدماتي - بالبويرة -

مذكرة مقدمة لنيل شهادة ماستر في علم النفس العمل و التنظيم

تحت إشراف:

أ. محساس حسيبة

من إعداد الطالبة:

● دباش ليلي

### لجنة المناقشة

- د. أرزقي عبد النور.....رئيسا
- أ. محساس حسيبة.....مشرفة
- أ. طاهير جميلة.....مناقشة

تاريخ المناقشة: 2015/06/14

السنة الجامعية: 2015/2014

# كلمة شكر

أشكر الله تعالى الذي منحني الصحة ووفقني لإتمام هذا العمل فهو عز وجل  
أحق بالشكر سبحانه وتعالى.

لا يسعني في هذا المقام إلا ان أنسب الفضل لأصاحبه فأخص بالذكر أستاذتي المشرفة  
"محساس حسيبة" التي منحتني الكثير من وقتها و لم تبخل عليا بتوجيهاتها ونصائحها  
القيمة فلها جزيل الشكر والعرفان على تحملها و صبرها طيلة إنجازي لهذه المذكرة.  
وا كون ناكرة للجميل إذا لم أتقدم بخالص الشكر و التقدير لعمال المؤسستين على كل المعلومات  
المقدمة من طرفهم في سبيل اكمال البحث بالأخص الأساتذة المؤطرين " الأستاذ المحترم معاش  
محمد" بمديرية العملية للإتصالات لولاية البويرة والأساتذة المحترمة " فطاني عوبة"  
بمؤسسة البويرة للأغطية.

وأتقدم بجزيل الشكر الى صديقتي " كاهنة " التي وقفت الى جانبي طيلة هذا العمل  
فلها مني كل الشكر.

أما الشكر الذي من النوع الخاص فأتوجه به كل من ساعدني من قريب أو بعيد  
لإتمام هذا العمل المتواضع.

وفي الأخير أتقدم بالشكر الى اللجنة التي ستفضل بمناقشة هذه المذكرة.

## الإهداء

"اللهم لا تجعلني أصاب بالغرور إذا نجحت و لا باليأس إذا فشلت بل ذكرني دائما بأن الفشل هو التجربة

التي تسبق النجاح".

إلى التي أدين لها بكل عمري "أمي" الغالية حفظها الله .

إلى من أحمل لقبه بكل فخر "أبي" أطال الله في عمره.

إلى روح "عمتي" و "زوجة خالي" رحمهما الله و تغمدهما برحمته.

إلى من رافقتني دعواتها "جدتي" حفظها الله.

إلى أخوالي الأعزاء كانوا منبع العطف و سعوا جاهدين من أجل إسعادي و أعطوني دون مقابل

"خالي رابح" "فاطمة" و "عبد النور" أطال الله في عمرهم و جزاهم خيرا.

إلى قوتي التي أجدها بجانبني كلما ضعفت، إلى من هم سر ابتسامتي و سعادتي أختي الغالية "ليندة"

إخوتي "مازيغ" "علي" و أبناء خالي "محمد" "علي" "كنزة" "أمال" "سعاد" و "آية".

إلى الأخت الحنونة و الصديقة الوفية "كاهنة" و كل عائلتها .

و إلى من وجدت لديهن روح الصداقة الخالصة :سامية ابنة عمي ،"حياة دربال" ،"نزيهة" ،"ليديا"

و"نجلة".

ليلى

كلمة شكر

الإهداء

مقدمة

الجانب النظري.

الفصل الأول: الإطار العام للإشكالية.

- 1 - الإشكالية ..... 6
- 2 - فرضيات البحث ..... 8
- 3 - أهمية البحث ..... 8
- 4 - أهداف البحث ..... 8
- 5 - تحديد المفاهيم الإجرائية..... 9
- 6 - الدراسات السابقة ..... 14

الفصل الثاني : التصورات (التصور الاجتماعي)

تمهيد

- 1 - مفهوم التصور الاجتماعي ..... 20
- 1-1 من الناحية اللغوية ..... 20
- 1-2 من الناحية الاصطلاحية ..... 21
- 2- التصور وبعض المفاهيم القريبة منه ..... 24
- 3 - مراحل تكوين التصورات ..... 26
- 4 - أبعاد التصور الاجتماعي ..... 28

- 5 - عناصر التصور ..... 29
- 6 - أنواع التصورات ..... 30
- 7 - خصائص عملية التصور ..... 31
- 8 - النظريات المفسرة للتصور ..... 33
- 9 - التصور و أنماط السلوك ..... 36
- 10 - وظائف التصورات ..... 37
- 38.....**خلاصة**

### الفصل الثالث : العمل

#### تمهيد

- 1 - مفهوم العمل ..... 40
- 1-1 من الناحية اللغوية ..... 40
- 2-1 من الناحية الاصطلاحية ..... 41
- 2 - تطور النظرة للعمل ..... 43
- 3 - تصنيفات العمل ..... 47
- 4 - مكونات العمل ..... 49
- 5 - الحاجات في العمل ..... 51
- 57.....**خلاصة**

## الجانب التطبيقي

### الفصل الرابع : الخطوات المنهجية المتبعة

#### تمهيد

- 1 - الدراسة الاستطلاعية ..... 60
- 2 - ميدان البحث ..... 61
- 3 - المنهج المستخدم في البحث ..... 62
- 4 - عينة البحث ..... 62
- 5 - خصائص عينة الدراسة ..... 66
- 6 - أدوات جمع البيانات ..... 70
- 7- اساليب تحليل البيانات ..... 72

### الفصل الخامس : عرض و تحليل النتائج

#### تمهيد

- 1 - عرض النتائج ..... 75
- 2 - مناقشة النتائج على ضوء الفرضيات ..... 94
- 3 - التذكير بالفرضيات ..... 121
- 4 - مناقشة الفرضيات ..... 121
- 5 - تحليل النتائج ..... 122
- 6- ملخص الدراسة ..... 123

#### خاتمة.

الاقتراحات

قائمة المراجع

الملاحق

## فهرس الجداول

| رقم<br>الصفحة | عنوان الجدول  | رقم<br>الجدول |
|---------------|---|---------------|
| 16            | يوضح نتائج تطبيق اختبار تداعي الكلمات. في دراسة جان كلود فريز وبيار فارجي و سليم أحمد | 01            |
| 63            | يمثل توزيع رؤساء المصالح لمؤسسة البويرة للأغطية                                       | 02            |
| 65            | يمثل توزيع عينة رؤساء المصالح لمديرية العمليات للاتصالات                              | 03            |
| 66            | يمثل توزيع أفراد العينة حسب الجنس   | 04            |
| 67            | يمثل توزيع أفراد العينة حسب العمر   | 05            |
| 68            | يمثل توزيع أفراد العينة حسب المستوى التعليمي  | 06            |
| 69            | يمثل توزيع أفراد العينة حسب أقدميتهم المهنية  | 07            |
| 69            | يمثل توزيع أفراد العينة حسب نشاط المؤسسة التي ينتسبون إليها                           | 08            |
| 70            | يمثل توزيع أفراد العينة حسب مستواهم المهني  | 09            |
| 71            | يمثل توزيع الإستمارة على المحاور  | 10            |
| 75            | يمثل استجابة عمال القطاعين نحو محور المقصود بالعمل.                                   | 11            |
| 76            | يمثل استجابة عمال القطاعين نحو محور تصور الجوانب المكونة للعمل                        | 12            |
| 77            | يمثل استجابة عمال القطاعين نحو محور تصور الجوانب المزعجة في العمل                     | 13            |
| 79            | يمثل استجابة عمال القطاعين نحو تصور العمل، النموذجي                                   | 14            |
| 80            | يمثل استجابة عمال القطاعين نحو تصور الجوانب المهمة في العمل                           | 15            |
| 81            | يمثل استجابة عمال القطاعين نحو محور تفضيل العمل في مؤسسة انتاجية                      | 16            |
| 82            | يمثل استجابة عمال القطاعين نحو محور تفضيل العمل في مؤسسة خدماتية                      | 17            |
| 83            | يمثل استجابة عمال القطاعين نحو محور تصور القيم المرتبطة بالعمل                        | 18            |
| 85            | يمثل استجابة فئتي الدراسة حسب فئاتهم المهنية نحو محور المقصود بالعمل                  | 19            |
| 86            | يمثل استجابة فئتي الدراسة نحو محور الجوانب المكونة للعمل                              | 20            |
| 87            | يمثل استجابة فئتي الدراسة نحو محور الجوانب المزعجة في العمل                           | 21            |
| 88            | يمثل استجابة فئتي الدراسة نحو محور تصور العمل النموذجي                                | 22            |
| 89            | يمثل استجابة فئتي الدراسة نحو محور تصور الجوانب المهمة العمل                          | 23            |
| 91            | يمثل استجابة فئتي الدراسة نحو محور تصور تفضيل العمل في مؤسسة انتاجية                  | 24            |
| 92            | يمثل استجابة فئتي الدراسة نحو محور تصور تفضيل العمل في مؤسسة خدماتية                  | 25            |

|         |  |    |
|---------|--|----|
| 93      | يمثل استجابة فئتي الدراسة نحو محور تصور القيم المرتبطة بالعمل                | 26 |
| 94      | يمثل التكرارات الواقعية والمتوقعة للفرضية الأولى المحور الأول                | 27 |
| 96      | يمثل التكرارات الواقعية و المتوقعة المتعلقة بالمحور الثاني                   | 28 |
| 97      | يمثل التكرارات الواقعية و المتوقعة المتعلقة بالمحور الثالث                   | 29 |
| 98      | يمثل التكرارات الواقعية و المتوقعة المتعلقة بالمحور الرابع                   | 30 |
| 99      | يمثل التكرارات الواقعية و المتوقعة المتعلقة بالمحور الخامس                   | 31 |
| 100     | يمثل التكرارات الواقعية و المتوقعة المتعلقة بالمحور السادس                   | 32 |
| 101     | يمثل التكرارات الواقعية و المتوقعة المتعلقة بالمحور السابع                   | 33 |
| 103     | يمثل التكرارات الواقعية والمتوقعة للفرضية الثانية المحور الأول               | 34 |
| 104     | يمثل التكرارات الواقعية و المتوقعة المتعلقة بالمحور الثاني                   | 35 |
| 105     | يمثل التكرارات الواقعية و المتوقعة المتعلقة بالمحور الثالث                   | 36 |
| 106     | يمثل التكرارات الواقعية و المتوقعة المتعلقة بالمحور الرابع                   | 37 |
| 107     | يمثل التكرارات الواقعية و المتوقعة المتعلقة بالمحور الخامس                   | 38 |
| 108     | يمثل التكرارات الواقعية و المتوقعة المتعلقة بالمحور السادس                   | 39 |
| 109     | يمثل التكرارات الواقعية و المتوقعة المتعلقة بالمحور السابع                   | 40 |
| 110     | يمثل التكرارات الواقعية والمتوقعة للفرضية الثالثة حسب متغير الجنس            | 41 |
| 113-112 | يمثل التكرارات الواقعية والمتوقعة للفرضية الثالثة حسب متغير السن             | 42 |
| 116-115 | يمثل التكرارات الواقعية والمتوقعة للفرضية الثالثة حسب متغير المستوى التعليمي | 43 |
| 118     | يمثل التكرارات الواقعية والمتوقعة للفرضية الثالثة حسب متغير الأقدمية المهنية | 44 |

## فهرس الأشكال

| الصفحة | عنوان الشكل                | رقم الشكل |
|--------|----------------------------|-----------|
| 11     | يوضح منهج العمل حسب ميرسون | 01        |

التفتح الإقتصادي وخصخصة المؤسسات العمومية والانضمام إلى منظمة التجارة الدولية، كل هذه التغيرات التي تعرفها المؤسسات الإقتصادية الإنتاجية وحتى الخدماتية تقتضي ضرورة الإستثمار الأمثل للموارد والثروات، لاسيما العنصر البشري المؤهل وذو الكفاءة العالية .

ومع تنامي ظاهرة الهجرة و الإستنزاف الذي تشهده اليد العاملة الجزائرية نحو البلدان المتقدمة ، يفترض كل ذلك تكثيف جهود المسيرين والمختصين في العلوم الإنسانية و الإجتماعية علماء النفس و الإجتماع بهدف اجراء المزيد من البحوث والدراسات عن هذه الطاقات الحيوية - العمالة - التي تمثل حقيقة شريان الإقتصاد الوطني .

ولقد اقتصرنا في هذه الدراسة على فئتين من القوى العاملة : الإطارات والعمال المنفذين ، كون التصور يعبر عن المعارف ومعلومات الفرد أو مجموعة من الأفراد عن موضوع ما . فالأفراد يتصرفون بناء على هذه التصورات ، لذا كان من الأهمية البالغة معرفتها.

كل هذه المعطيات تعطينا نظرة عن حاجات الأفراد ودوافعهم للعمل على اعتبار أن الإنسان في العمل يحاول تحقيق أهداف واشباع مجموعة من الحاجات . فمعرفة هذه الحاجات تساعد المسيرين على تحديد أنسب وسائل تحفيز الأفراد وذلك انطلاقا من معرفة مدخلات الفرد عن العمل .

وفي هذه الدراسة سنحاول معرفة تصورات فئتين مهنتين : اطارات وعمال منفذين في مؤسستين مختلفتين من حيث النشاط " خدماتية و أخرى انتاجية " قصد توضيح الرؤى حول حاجات هاتين الفئتين ومدى العلاقة بين طبيعة نشاط المؤسسة و تصورات العاملين عن عملهم .

وتكتسي دراسة التصورات أهمية بالغة لاسيما في الآونة الأخيرة التي شهدتها البلاد و التطورات في مختلف المجالات السياسية ، الإقتصادية و الإجتماعية .

فتكوين تصور أو صورة لما يشمله العمل من جوانب ودلالات لدى الأفراد يعكس واقع هذا المجتمع الذي مازال يتخبط في مخلفات 130 سنة من الإحتلال ، وعجزه عن ادارة مؤسساته بالكيفية التي يرتقي بها الى الفعالية و مواصفات الجودة ( سواء التنظيمية أو الإنتاجية )

وبناء على طبيعة الموضوع و الإلمام ببعض جوانبه ومتغيره الأساسي فقد قسمنا الدراسة الى قسمين اساسيين " قسم نظري وآخر تطبيقي " .

**القسم النظري للدراسة تم تقسيمه الى ثلاثة فصول تناولنا فيه مايلي:**

**الفصل الأول:** وقد جاء عنوانه الإطار العام للإشكالية شمل هذا الفصل طرح اشكالية الدراسة و صياغة فرضياتها وأهمية و أهداف الدراسة وكما تضمن أيضا أهم المفاهيم المتداولة في البحث وكذا مجموعة من الدراسات السابقة.

**الفصل الثاني :** وقد جاء عنوانه التصورات وتطرقنا فيه الى مفهوم التصور وعلاقته ببعض المفاهيم القريبة منه وكذا مراحل تكوينه وأبعاده و العناصر المكونة لو وأنواعه وخصائصه واستعرضنا بعض النظريات المفسرة له . وكذا لك التصور و أنماط السلوك و تعديله أو تفسيره بالإضافة الى وظائف التصورات .

**الفصل الثالث:** كان عنوانه العمل تضمن مفهومه وتطور النضرة الى العمل ، تصنيفات العمل ومكوناته والتعرض للحاجات في العمل.

**اما فيما يخص القسم التطبيقي فقد شمل كذلك فصلين :**

**الفصل الرابع:** المعنون بالخطوات المنهجية للبحث وقد اختص بالبدا بالدراسة الإستطلاعية وميدان البحث وذكر المنهج المستخدم في هذه الدراسة ، كذلك التطرق الى مجتمع و عينة الدراسة وهي الإستبيان بعد التحقق من صدقه و ثباته , كما تضمن هذا الفصل ذكر الأساليب و الطرق الإحصائية التي ستعالج بها بيانات الدراسة .

الفصل الخامس: خصص لعرض النتائج ومناقشتها على ضوء فرضيات الدراسة واستخلاص النتائج العامة

المتوصل اليها . وجملة من التوصيات و الاقتراحات بناءا على طبيعة هذه النتائج.

وكذلك خاتمة نهائية تنهي الدراسة و تركز على أهم النتائج الميدانية الخاصة بالبحث .

# الجانب النظري

# الفصل الأول : الإطار العام للإشكالية

- 1- الإشكالية .
- 2- فرضيات البحث.
- 3- أهمية البحث.
- 4- أهداف البحث.
- 5- تحديد المفاهيم الإجرائية.
- 6- الدراسات السابقة .

## 1- الإشكالية:

تعمل إجراءات التسيير على النجاح في التأثير على سلوك وأداء الأفراد العاملين وفعاليتهم في المنظمة. فإدارة الأفراد كجهاز تقوم وظيفيا بتحديد طرق تنظيم وتسيير مهام العاملين في المؤسسة إضافة إلى إنجاز مجموعة وظائف تكفل الاستثمار الأمثل للمورد البشري، ولتجسيد هذه الوظائف واستغلالها بفعالية يستوجب معرفة الفرد العامل، من حيث حاجاته ودوافعه... كمرحلة أولى قاعدية أساسية إستراتيجية مهنية في التسيير والإدارة في مرحلة لاحقة.

ونجاح أو فشل المنظمات المعاصرة يرتكز على مدى تحكمها واهتمامها وتأطيرها الصحيح لأهم مورد تملكه وهو العنصر البشري الذي يعتبر الثروة الثمينة التي تتسابق المنظمات لتوفيرها كما ونوعا بالشكل الذي يزيد من فعاليتها.

تعتبر دراسة التصورات المتعلقة بالعمل والدوافع المرتبطة بواقعه وتحديد مدى أهميتها وأولويتها بالنسبة للأفراد العاملين على اختلاف مستوياتهم غاية في الأهمية والحيوية بالنسبة للمؤسسات (ثقافة المؤسسة) من جهة وبالنسبة للمسير من جهة أخرى.

تتكوّن لدى الأفراد عند التحاقهم لأول مرة بمنصب العمل مجموعة من المدخلات تمثل الحاجات المتعلقة بالعمل، الإنجاز، ظروف العمل الأمن، الأجر، فرص الترقية... الخ، فهي بالتالي في البداية قد تكون فردية، شخصية مما يجعل الشعور بكل حاجة من هذه الحاجات ودرجة أهميتها تختلف من عامل لآخر.

وإذا كان الهدف الأساسي للجهاز الإداري هو تجسيد أهداف المؤسسة كما يتصورها مسيروها وأصحاب رأس المال فيها، الأمر الذي يرتبط بمدى فعالية مواردها المالية والتقنية وبالأخص البشرية، مما يعني محورية دور إدارة الموارد البشرية.

نظرا لكون جلّ الأبحاث والدراسات قد أكدت على أهمية العنصر البشري في تحقيق أهداف التنظيم ( منذ دراسات مصانع هاوثورن) إذن تحقيق هاجس الريح وزيادة الإنتاج مرتبط بكفاءة الأفراد وفعاليتهم، والبحث عن التميز والبقاء بالنسبة للمؤسسة في عصرنا يتطلب أولا إشباع حاجات الفرد العامل المهنية والشخصية وحتى نصل إلى مستوى إشباع حاجات الموارد البشرية يجب أولا معرفتها وفهم أولويات استغلال جهاز الدافعية لديها، ولعل التصورات أهم مدخل لحسن الفهم ومن ثمة تحديد الاستراتيجيات المناسبة.

إنّ التصورات المرتبطة بالعمل تتمثل مجالا خصباً لفهم سلوك العامل وأداءه الماضي والحاضر والمستقبلي، ومن ثمة تقدّر دراسة التصورات من المواضيع ذات الأهمية البالغة في علم النفس العمل بحيث كانت موضع اهتمام العديد من الباحثين أمثال " باسكال موليني **Pascal Moliner** " و " كريستيان قليميلي **Cristian Guilimelli** " و " بيار فارجي **Pierre Vergés** " تكتسي دراسة التصورات أهمية بالغة بالنسبة للمنظمات لأن الفرد يتصرف في العمل بناء على مدركاته وتصورات العمل والإشباع التي يحققها له، فإذا كان يحمل صورة ايجابية عنه فسينعكس حتما على أدائه ومخرجات نشاطه، بإمكاننا أن نتصور بالمقابل ما يترتب عن الصور أو المعاني السلبية التي يربطها الفرد بعمله اجتماعيا من خلال جملة من التظاهرات كالتغيب، دوران العمل، استهداف الحوادث... الخ وكل هذا يضاعف الأثر على كفاءته وأدائه من جهة ومن ثمة على تحقيق المنظمة لأهدافها واستراتيجياتها التي تركز وتقوم بصفة أساسية على مدى تفهم الأفراد لرسالة المؤسسة، وترجمتها إلى الأفعال بمعنى آخر إلى أداء فعلي لكي تحقق ما تصبوا إليه من غايات من جهة أخرى. تأخذ دراسة التصورات بعين الاعتبار الفرد كفاعل من حيث كونه منتجا للمعارف وذلك من خلال العلاقة بين عناصر التصور المتمثلة في التصور في حد ذاته، محتواه، نتائجه واستعماله. ذلك أن التصور يتكون من مجموعة من المعلومات أو المعتقدات أو الآراء أو المواقف نحو موضوع معين. ويعتبر البناء الذهني عملية أساسية فيه والتي تميّزه عن باقي العمليات النفسية.

ولهذه الأسباب وغيرها يفترض إجراء دراسات من فترة إلى أخرى بشكل دوري، بهدف معرفة تصور العمل لدى مختلف أفراد المجتمع والعمال خاصة في مختلف وشتى مساراتهم المهنية، ولدى مختلف الفئات السوسيو مهنية نظرا لكون هذه التصورات تتميز بتراكم الخبرة وتناثر بالأحداث الاقتصادية والسياسية.

أشار إليها عبد الحفيظ مقدم (1992م) في مقاله ( المؤثرات الثقافية على التسيير والتنمية في الثقافة والتسيير).

حيث رأى أن تصور العمل لدى الفرد الجزائري بدأ يتغير خاصة بعد أحداث أكتوبر 1988 م ولم يبق مجرد وسيلة لكسب المال فأصبح يحتل مركز اهتمام الفرد ويحقق له إشباعا لحاجات مختلفة نفسية، اجتماعية ومادية... (عبد الحفيظ مقدم، 1992م: 21)

ونحن ن خلال هذه الدراسة سنحاول معرفة تصور المورد البشري الجزائري ضمن فئتين الإطارات والمنفذين لما يمثله العمل ومحتوى الحاجات المختلفة المرتبطة به، وكما سنحاول الإجابة عن جملة من التساؤلات الجوهرية التي تلخص إشكالية بحثنا.

هل هناك إختلاف في تصور العمال للعمل بين القطاع الإنتاجي والقطاع الخدماتي؟

هل يوجد إختلاف بين الإطارات والعمال المنفذين في تصورهم للعمل؟

هل تؤثر المتغيرات الشخصية والمهنية، الجنس، السن، المستوى التعليمي والأقدمية على تصور العمل لدى العمال بين القطاعين ( الإنتاجي و الخدماتي)؟

-2- فرضيات البحث:

-1-2- الفرضية الأولى:

- توجد فروق دالة إحصائيا بين تصورات العمال في القطاع الخدماتي والإنتاجي.

-2-2- الفرضية الثانية:

- توجد فروق دالة إحصائيا بين تصورات العمال المنفذين والإطارات نحو عملهم.

-3-2- الفرضية الثالثة:

توجد إختلافات في تصور عمال القطاعين حسب متغيراتهم الشخصية والمهنية (الجنس، السن ، المستوى التعليمي والاقدمية ) .

-3- أهمية البحث:

إن دراسة تصورات العمل لدى العمال وإجراء المقارنات بين مختلف الفئات السوسيو مهنية أمر في غاية الحساسية إذ من خلال مثل هذه المعرفة نتبين لنا استراتيجيات الإدارة وتيسير شؤونها.

-4- أهداف البحث:

يعمل الأفراد عادة في وظائف معينة قصد تلبية مجموعة من الحاجات المرتبطة وتختلف هذه الحاجات باختلاف الوظيفة التي يشغلها العامل. كما أن تصورات الأفراد عن هذه الحاجات قد تختلف من فرد لآخر

بالنظر لاحتمالية تأثير مجموعة من العوامل كالجنس، السن، الأقدمية أو المستوى التعليمي مثلا. وعليه نسعى من خلال هذه الدراسة إلى:

- معرفة هذه الإختلافات.
  - معرفة تصورات العمل لدى فئتين من العمال (الإطارات والعمال المنفذين ) داخل نوعين من المؤسسات المختلفة من حيث طبيعة النشاط ( الإنتاجية والخدمائية).
  - مدى العلاقة بين طبيعة نشاط المؤسسة وتصورات العاملين عن عملهم.
  - مدى تأثير التصور ببعض المتغيرات الشخصية والمهنية.
- إن معرفة التصورات حول الحاجات المرتبطة بالعمل يستلزم بالضرورة دراستها وتفسيرها وكثيرا ما يرتبط مستوى الأداء والإنجاز بمدى إشباع هذه الحاجات وتجسيدها في العمل، الأمر الذي يسهل حسن تيسير الطاقم البشري وجعله مؤهلا قادرا على الأداء الفعال مما يكفل بالتالي التيسير الفعال وتحقيق الولاء المنظمة.

#### 5- تحديد المفاهيم الاجرائية:

إن توضيح المفاهيم المتضمنة للمتغيرات الأساسية للدراسة أو المرتبطة بها خطوة علمية، منهجية ضرورية. وسنركز في هذا الإطار على توضيح المفاهيم الأساسية والمرتبطة بالدراسة.

#### 5-1- التصورات (les perceptions):

إن مفهوم التصور ظل غامضا رغم الأبحاث الكثيرة التي أجريت حوله وهذا راجع إلى درجة تعقده وتداخله مع مفاهيم تقترب منه كالرأي والاتجاه و الاعتقاد و سنتطرق إلى أهم التعاريف التي وردت في توضيح مفهوم التصور.

#### - يعرفها جون كلود أبريك J-C-Abric :

بأنها نتاج أو مسار لنشاط ذهني يقوم الفرد من خلاله بإعادة بناء الواقع كما واجهه ويعطيه معنى خاص.

(Jean-Marie Seca,2002 :11)

والظاهر من هذا التعريف أن صاحبه ركز فيه على خاصيتين في تعريفه لمصطلح التصورات: التصورات نتاج ومسار. هي نتاج كونها تهدف إلى إعادة بناء الحقائق وإنتاجها (خاصية البناء والت تعتبر عملية أساسية) كما أنها مسار حيث أنها تمثل حركة توفيق أو ملائمة بين الأشياء الجديدة والموضوع. وعليه **فالتصورات**: هي نماذج مستدخلة بينها الشخص من محيطه ومن تأثيراته على ذلك المحيط. فهذه النماذج تستعمل من قبل الشخص كمصدر للمعلومات وكأدوات لتنظيم ولتخطيط سلوكياته.

(MISCOVICI(s)Larousse :Dictionnaire de la psychologie, 1997: 1108)

- يعرفها " دوركايم Durkheim " :

بأنها : ظواهر تتميز عن باقي الظواهر في الطبيعة بسبب ميزات خاصة... بدون شك فإن لها أسباب وهي بدورها أسباب... إن إنتاج التصورات لا يكون بسبب بعض الأفكار التي تشغل انتباه الأفراد ولكنها بقايا لحياتنا الماضية، إنها عادات مكتسبة، أحكام مسبقة لميول تحركنا دون أن نعي... إنها كل ما يشكل سماتنا الأخلاقية. (Durkheim(E),1967 :113 )

\_ عرف " موسكوفيسي Moscovici " التصور :

انه عملية بناء وتركيب يقوم بها الفرد من خلال الإدراك والفكر وذلك عن طريق استدخال موضوع خارجي على المستوى الذاتي ويقوم بربطه مع مواضيع موجودة مسبقا. كما اعتبره صلة الوصل بين المفاهيم والمدرجات أي بين المجرى والمحسوس.

(S.Moscovici, 1972 :7)

ومن خلال ما سبق ذكره نستنتج أن التصور عملية إدراكية فكرية.

5-2- العمل (le travail):

إن موضوع معنى العمل يعتبر أحد أهم مواضيع الساعة وإحدى النقاط الواسعة في الهيئات الاقتصادية والاجتماعية. وتبعاً لاختلاف معناه فإن تعريف أو تحديد مفهوم العمل اختلف من باحث لآخر وتعددت التعاريف بتعدد الكتب والقواميس، سنتطرق إلى أهم التعاريف التي وردت في توضيح مفهوم العمل.

- يعرف " ميرسون Meyerson " العمل على أنه :

نشاط يخضع لمنهج معين ومنظم مشترك بين مجموعة من الأفراد.

هذا التعريف يندرج ضمن المنظور النسقي الذي يفسر العمل تبعا للمقاربة النسقية حيث يعتبر العمل نظام أو منهج يشمل:

متطلبات العمل، مسار العمل أو نشاط العمل، النتائج.



شكل رقم (01) يوضح منهج العمل حسب ميرسون

(Yves Clot, 1999 :159)

- يعرف " كريستيان جليفك Chritian Gullevic " العمل على أنه:

نظام اجتماعي تقني بمعنى هو التفاعل بين الموارد البشرية والتقنية. فعمل الفرد يكمن في معالجة المعلومات لحل مشكلات الإنتاج من خلال اللوائح والأفعال حول الآلات والأفراد الآخرين.

(Christian Gullevic, 1999 : 40).

أكدت مختلف الديانات السماوية والنظريات القديمة والحديثة التي تعتبر كلها بأن العمل البشري هو مصدر الإنتاج والتطور البشري. ( احمية سليمان.1994:7)

واستنادا للمسبق ذكره من تعريفات للتصورات و العمل يمكن لنا صياغة تعريف اجرائي لتصور العمل على

النحو التالي: كيف يرى اوفهم العامل مايقوم به من نشاط؟

5-3- الإطارات (الهيئة الإدارية الوسطى): تتمثل في مستوى الإدارة الوسطى الذي يهتم بترجمة الأهداف والسياسات المحددة في مستوى الإدارة العليا إلى خطط وبرامج عمل وتشرف على وضعها موضع التنفيذ.

(السلمي، علي ونهرت، بدون سنة: 24).

هذا الصنف من الإدارة من حيث الفئة المهنية يضم فئة رؤساء المصالح، رؤساء الأقسام، رؤساء المناصب ورؤساء المكاتب، فهي تمثل الفئة التي اختيرت كعينة للدراسة لمعرفة تصوراتها ومدركاتها للعمل لما تمثله من أهمية ومكانة على مستوى الإدارة.

إن الإطارات (les cadres) هي بمثابة حلقة وصل بين الإدارة العليا والدنيا.

#### 5-4- الإدارة الدنيا:

هي المستوى الإداري الذي يهتم بإدارة العمليات التنفيذية بالدرجة الأولى.

(السلمي، علي ونهرت، بدون سنة: 26).

هذا الصنف من الإدارة من حيث الفئة المهنية يضم فئة العمال المنفذين على اختلاف رتبهم (عامل مهني بسيط وعامل مهني مؤهل) فيما يخص المؤسسة الصناعية في حين نجد أن هذه الفئة تضم في المؤسسة الخدماتية الرتب التالية: أعوان مكاتب، أعوان أمن، عمال نظافة.

العمال المنفذين (les travailleurs d'exécution) هي الطبقة التي تقع أسفل السلم الهرمي للتنظيم والتي تقوم بتنفيذ الأوامر الصادرة إليها من رؤساء أو المشرفين عليها والذين توكل لهم المهام الروتينية البسيطة داخل المؤسسات (اتصالات الجزائر، البويرة للأغطية).

#### 5-5- المؤسسة (l'entreprise):

- تعريف أحمد زكي بدوي: هي العملية التي تنشئ مركبا متكاملًا من العلاقات الوظيفية داخل الكيان

الكلي فيتم بمقتضاه تحديد المسؤوليات والسلطات بحيث يتمكن الأفراد من العمل مع بعضهم البعض

بكفاءة في سبيل تحقيق الأهداف المحددة . ويتم ذلك عن طريق وضع الهيكل أو الإطار الذي يجري على أساسه النظام الإداري لعمل مادي، عناصره، الاختصاصات، السلطات، المسؤوليات، التبعيات، الإشراف، مستويات الوظائف وعلاقات العمل الداخلية. (أحمد زكي بدوي، 1986م: 289).

**ويعرف " برنارد شستر Bernard Chester " المؤسسة:**

بأنها نسق من النشاطات أو القوى المنسقة بوعي والتي يقوم بها شخصان أو أكثر .

(مصطفى عشوي، 1992م: 86).

المؤسسة هي الوحدة التي تجمع فيها وتنسق العناصر البشرية والمادية للنشاط الإقتصادي.

(صالح الشنواني، 1994 م : 24).

**ويعرف " شين Chine " المؤسسة:**

بأنها عبارة عن تنسيق عقلائي لنشاط يقوم به عدد من الأشخاص لتحقيق أهداف مشتركة محددة وذلك بواسطة نظام لتقسيم العمل وهيكل السلطة. (مصطفى عشوي، 1992: 35).

فإنشاء مؤسسة اقتصادية (سواء كانت إنتاجية أو خدمية) يتضمن بالضرورة وجود مجموعة من الأهداف والغايات يسعى المؤسس (Entrepreneur) إلى تحقيقها والتي من أبرزها تحقيق الربح ومضاعفة رأس المال. ويسخر من أجل ذلك مجموعة من الوسائل المادية والإنسانية وفقا لنظام يدير نشاطاتها ومواردها (المادية، البشرية، التقنية).

واستنادا إلى هذه التعاريف يمكن ان نورد تعريفا إجرائيا للمؤسسة على أنها تنسيق عقلائي لمجموعة أنشطة يقوم بها عدد من الأفراد بهدف تحقيق أهداف مشتركة حيث تتضمن نظام لتقسيم الأعمال وتوزيع السلطة بين عناصر أو أفراد المؤسسة.

**والمؤسستين التي ستجري بهما الدراسة هما:**

**مؤسسة صناعية إنتاجية (Entreprise de production)** تنتمي إلى القطاع الإنتاجي تتمثل مخرجاتها في ألبسة عمل جاهزة وأغطية.

مؤسسة خدمتية ( **Entreprise de service** ) تتمثل في اتصالات الجزائر وهي مؤسسة تابعة للقطاع العام والخدمي تتكفل بمجموعة من المهام أو الخدمات التي تقدمها للمواطنين.

فطبيعة نشاط كل منهما يختلف فالأولى تقدم سلعا ومنتجات لها أهميتها البالغة والضرورية والثانية تحتل مكانا هاما في حياة المواطنين من خلال الخدمات غير الملموسة التي تقدمها إلى أفراد المجتمع.

## 6- الدراسات السابقة:

نصنفها إلى دراسات أجنبية و دراسات عربية.

### 6-1- الدراسات الأجنبية:

#### 6-1-1- دراسة كل من "جورج فريدمان" و " هابجورست "

#### " J-Freidman. Havighurst "

استنتجنا من خلالها أن التصورات والمعاني المرتبطة بالعمل تختلف باختلاف الوظائف والأفراد.

وفي دراسة لها في (1954) على عمال الحديد والصلب والمعادن والتجارة توصل الباحثان إلى النتائج التالية:

- وسيلة لربح المال لاغير.
- وسيلة لقتل الوقت.
- وسيلة لتحقيق الذات واكتساب التقدير والاحترام.
- وسيلة لخدمة الغير.
- وسيلة لتحقيق الإشباع النفسي، لذة وحب العمل.

#### 6-1-2- دراسة " طوسكي Tausky " (1969):

حول فئة العمال المنفذين حيث توصل الباحث إلى التالية:

- 11% من أفراد العينة يعملون لأنه ليس لهم أي خيار.
- 22% من أفراد العينة التحقوا به لسبب عوائده بمعنى برروا إلحاقهم بالعمل لفوائده.
- 55% من أفراد العينة يعملون لأسباب اقتصادية.

وتحديدهم لمعنى جاء مطابق لهذه الاسباب واستنتج الباحث ان الفئة الاولى ترى العمل ليس الاحتمية معيشية والثانية ترى ان العمل هو العوائد، بينما الفئة الثالثة عرفته واعتبرته الحل الأمثل للمشاكل الاقتصادية.

وفي سنة (1974) قام نفس الباحث بمعينة " كابلان Kablan " بدراسة ثانية حول تصورات العمل وتوصلا من خلالها إلى النتائج التالية:

- 76% من أفراد العينة يعملون من أجل الحصول على مكافآت مالية.
- 20% من أفراد العينة يستمرون في العمل حتى لو حدث الثراء.
- في حين نسبة ضعيفة (4%) من أفراد العينة لا ترغب في العمل،
- وتوصلا إلى أن العمل نشاط ينظر إليه نظرة إيجابية يرتبط بإشباع مجموعة من الحاجات والتي تتمثل في:
- العمل وسيلة لتحقيق الرضا، فمعنى الإنجاز يتحقق بأداء مهمة مثل تقديم خدمة للآخرين، اكتساب خبرة جديدة، تعلم حاجات، تنمية قدرات تحقيق المسؤولية والاستقلالية.
- العمل وسيلة لتحقيق الاحترام والاعتبار، احترام الغير للشخص ذاته أو لعمله.
- العمل وسيلة لأداء دور اجتماعي وبالتالي تحقيق مكانه في المجتمع.
- العمل وسيلة لتحقيق العلاقات، العلاقة بالزملاء، المشرفين، الزبائن، أرباب العمل...
- العمل نشاط اقتصادي به تحقق الحياة الكريمة به تضمن الحاجات الحياتية.
- العمل نشاط دائم يشغل الفرد ويمتص فراغه.

ومايمكن أن نستخلصه من هذه الدراسة أن تصورات العمل ايجابية لدى أفراد عينة الدراسة ترتبط بإشباع مجموعة من الحاجات المختلفة ولا تقتصر فقط على الحاجات المادية.

(عبد النور أرزقي، 1997 م: 118-119).

6-1-3- دراسة لكل من " جان كلود قريز J-C-Grise " و" بيار فارجي P-Vergés

" و" سليم أحمد" (1987):

أجريت هذه الدراسة في فرنسا حول التصورات الاجتماعية بعنوان الأجراء في مواجهة التكنولوجيا الحديثة في ظل مقارنة نفسية اجتماعية للتصورات الاجتماعية.

وتوصلوا من خلال تطبيق اختبار تداعي الكلمات ( Test Associatif ) إلى أن معنى العمل لدى أفراد العينة ارتبط بإشباع الحاجات المادية الأجر والراتب في حين اعتبروه كواجب وضرورة في مرتبة ثانية وبالمقابل فهو وسيلة للبقاء (إشباع الحاجات الاجتماعية) كما اعتبروه كذلك مصدرا للضغط والجدول التالي يوضح هذه الاستنتاجات :

| الرتبة المتوسطة لكل لفظة أو عبارة |                   | إحتمالات التكرار |
|-----------------------------------|-------------------|------------------|
| إتصال                             | اجر، العيش بسعادة | الأكثر تكرارا    |
| ضغط                               | الراتب            |                  |
| لذة، معارف جزء من الحياة، إجهاد   | واجب ضروري        | الأقل تكرارا     |

الجدول رقم (01) يوضح نتائج تطبيق اختبار تداعي الكلمات.

كل لفظة تكررت 3 مرات على الأقل.

العبارات كالأجر، راحة والسعادة والمال كانت العبارات أو الإجابات الأكثر تكرارا، وبالتالي فهي تمثل المعنى العام للعمل لدى العينة ومنه تشكل هذه العبارات النواة المركزية (Noyau Central) لتصور العمل لدى أفراد العينة.

في حين نجد أن العناصر المحيطة تتمثل في العبارات التالية: الاتصال، المعارف، جزء من الحياة الإجهاد وهي العبارات الأقل تكرارا ضمن مجموعة العبارات أو الإجابات. ويمكن القول أن تصور العمل ومعانيه تظهر لدى أفراد العينة في إشباعه لمجموعة من الحاجات المتعددة والتي من أهمها حسب اعتقادهم الحاجات المادية بينما ارتبط التصور السلبي للعمل بمشاعر الضغط وحالة الإجهاد.

(ابو النيل ، محمود السيد، 1985 م : 226).

#### 6-1-4- دراسة باسكال موليني Pascal Moilner :

التصورات الاجتماعية للمؤسسة حيث استخدم في دراسته لعينة من الطلبة ( 1994 م ) تقنية السيناريو الغامض ( Scénario Ambigu ) : التي تبني من خلال أربعة مراحل :

- الدراسة الاستطلاعية لتحديد مجموعة من الموضوعات المرتبطة بموضوع التصور .
- إنشاء سيناريو غامض .

- اختبار المركزية ( Test de Centralite ).
- تحليل الإجابات.

" وتعتبر هذه التقنية التصور مسارا نشطا لتكوين الحقيقية ويكمن دور الباحث في الكشف عن العناصر التي يحتاجها الفاعل لتكوين موضوع التصور والتميز عن باقي المواضيع القريبة.

" قام موليني بتصميم سيناريو غامض أين يكون معنى النص عاما ومشوشا قد يعبر عن أشياء كثيرة في نفس الوقت ويحمل معاني مختلفة وتوصل إلى النواة الأساسية ( Noyau Central ) للتصورات عن المؤسسة تتكون من أربعة عناصر: استغلال، اقتصاد، رب العمل، منافسة. وما يمكن ان نستخلصه من دراسة " موليني " أن التصورات الاجتماعية للمؤسسة لدى الطلبة مفردات عينة الدراسة تنحصر في أربعة عناصر وهي : استغلال، اقتصاد، رب العمل، المنافسة، والملاحظ أن العبارة الأولى تمثل التصور السلبي الذي تشكل لدى أفراد العينة عن المؤسسة.

(Jean Claude Abric, 2003:72)

## 6-2- الدراسات العربية:

### 6-2-1- دراسة عبد الحفيظ مقدم (1992):

دراسة أجريت بالجزائر توصلت إلى أن نسبة كبيرة من افراد العينة لطلبة جامعيين (91%) يفضلون العمل حتى في حالة الثراء ويعتبرونه وسيلة لتحقيق الذات.

(عبد الحفيظ مقدم، 1992: 19).

### 6-2-2- دراسة " م - بوسنة M,Boussena " ، " د - ش - ميرابطين

D.Ch.Merabtine " و " ش, زاهي Ch.Zahi ":

دراسة أجريت بالجزائر في استبيان موجه لعينة من الشباب حول الإعلام والتوجيه المهني في الجزائر سؤالا حول معنى العمل.السؤال: ماذا يعني بالنسبة إليك العمل؟ وهو متبوع بخمسة معاني، على المفحوص اختيار ثلاثة منها وهي:

- وسيلة عيش.

- وسيلة للانسراح ( لذة ).
- وسيلة للمشاركة في الحياة الاجتماعية.
- عائق للحرية الشخصية.
- إرغام لا يمكن تجاوزه.
- أخرى (اذكرها)

فكانت النتيجة:

- العمل وسيلة عيش 93,60%.
- العمل وسيلة للمشاركة في الحياة الاجتماعية 90%.
- العمل منبع لذة 70%.

واستنتجوا بأن للعمل معنى ايجابي، فهو لدى الفرد عامل أمن وسعادة العيش. العمل يلبي الحاجات الشخصية ولم يستثنى البعد الاجتماعي الذي يجعل منه وسيلة للمساهمة والمشاركة في الحياة الاجتماعية وهذا ما أكدته نسبة ( 90%).

وما يمكن أن نستخلصه من هذه الدراسة أن تصورات العمل لدى هذه الفئة ( الشباب ) تنحصر في إشباعه لمجموعة ن الحاجات التي من أبرزها الحاجات المادية.

وتؤكد في الأخير أن معنى العمل لا يتشكل بما يحياه العامل في عمله فقط بل هو نتيجة لعوامل كثيرة كالمجتمع، الأسرة، المدرسة...إلى جانب العمل وظروفه.

( عبد النور أرزقي، 1997: 121 - 122).

## الفصل الثاني: التصورات (التصور الاجتماعي)

### تمهيد

1- مفهوم التصور الاجتماعي

2- التصور و بعض المفاهيم القريبة منه

3- مراحل تكوين التصورات

4- ابعاد التصور الاجتماعي

5- عناصر التصور

6- أنواع التصورات

7- خصائص عملية التصور

8- النظريات المفسرة للتصور

9- التصور و انماط السلوك

10- تعديل او تغيير التصور

11- وظائف التصورات

### خلاصة

## تمهيد :

حاصر مفهوم التصور في العقدين الأخيرين كل أراضيات العلوم الاجتماعية باختلاف طبيعة دراستها، فقد أصبح مصطلحا يحظى بالعديد من التناولات البحثية في ميدان علم النفس وعلم الاجتماع لكن رغم هذه الأهمية الممنوحة للتصور وتعدد الدراسات له، إلا أنه يبقى مصطلحا غامضا لا يزال في حاجة إلى توضيح أدق.

سنحاول في هذا الفصل التطرق إلى مفهوم التصور كونه يحمل عدّة مفاهيم أخرى كالصورة، الاتجاه، الاعتقاد والرأي والإدراك. وبهدف إزالة الغموض عنه، سوف نتعرض لمراحل تكوينه و أبعاده وعناصره ، وكما سنبرز أهم خصائصه والنظريات المفسرة له، وكذلك سنتطرق لدراسة التصور وعلاقته بالسلوك وكيفية تعديل وتفسير التصورات مع شرح وظائفها.

## 1- مفهوم التصور الاجتماعي ( perception sociale ) :

تعددت مفاهيم التصور واختلفت باختلاف العلماء والباحثين، لكن أكدت أغلبيتها على أنّ التصور منتج لعملية تفاعل بين البعد النفسي والبعد الاجتماعي فهناك من اعتبر التصور مصطلحا فلسفيا من جهة ومن يعتبره مجرد تخيل من جهة أخرى وخلافا لهذه الآراء هناك من يعترف بإجرائية وعملية التصور. وفي دراستنا هذه اعتمدنا على طرح مجموعة من التعاريف بدءا من تعريفه اللغوي .

### 1-1 من الناحية اللغوية :

التصور في اللغة العربية يعني :مثل، يمثل، مثولا، ومثل التماثيل اي صورها، وصور الشيء بالشيء اي شبهه به ،وتصور الشيء له بمعنى تمثل له وشخصه.

(احمد زكي بدوي ، 1986 : 1028)

ويقابل مصطلح التصورات في اللغة الفرنسية **représentation** ويقصد بها إحضار الشيء ومثوله أمام العين أو الذهن أي أن سيرورة التصور في الذهن تستدعي حضور المتصور

( Moscovi(s) , 1972 : 42 )

## 1-2- من الناحية الاصطلاحية:

نجد ان لفظ التصور اختلفت معانيه باختلاف اتجاهات القائمين على دراسته ولكل نظريته ومفهومه لهذا المصطلح، ويرجع ذلك الاختلاف الى طبيعة ميدان كل من يتناول هذا اللفظ.

وحتى تكون دراستنا لهذا المفهوم خاضعة لترتيب كرونولوجي حسب العلماء الذين تطرقوا إليه نقف أولاً أمام:

" دوركايم Durkheim " الذي كان أوّل من تطرّق أو استعمل مصطلح التّصورات الجماعية ثم وضع في النّسيان. (D.jodly, 1993, :22)

إلى أن أعيد التّطرّق إليه من جديد من طرف " موسوكوفيسي Mosokovic " وذلك سنة 1961 حيث تعمّم وانتشر هذا المصطلح في جميع العلوم الاجتماعية وبالأخص علم النفس الاجتماعي وباعتباره مفهوم واسع، فقد واجه صعوبات واختلافات بين الباحثين في تحديد المعنى الدقيق له. (Moscovici(s), 1972 :40)

## - مفهوم التّصور حسب دوركايم Durkheim:

يعد أوّل من استعمل مفهوم مصطلح التّصورات الجماعية، وقد أراد أن يبيّن خصائص التفكير الجماعي بالنسبة للتّفكير الفردي، والتّفكير الجماعي بالنسبة له هو إحدى الوسائل التي بها يعطي أولوية لما هو إجتماعي على ما هو فردي، فيصفه بأنّه " تأثير مظاهر الفرد ". ونبّه إلى أن التصور الفردي يجب أن يعتبر كظاهرة نفسية محضة، ولا تحول إلى نشاط فكري كذلك بالنسبة للتصور الجماعي لا يختصر فقط على تصور الأفراد الذين يكونون المجتمع.

من هنا يبين ان التصور يتكون من مجموعة ظواهر نفسية واجتماعية، تجعله كعلم الإيديولوجيات والخرافة وقد محى أو زال الجانب الفردي من الجانب الاجتماعي، وبين الجانب الإدراكي والعقلي للعمل الجماعي " إن الإنسان الذي لا يفكر اصطلاحيا لا يكون إنسانا، لأنه ليس كائن إجتماعي، يقتصر إلا على الإدراك الفكري إذن فهو غامض وحيوان".

لقد اراد دوركايم Durkheim هنا أن يبين ويوضح ان الحياة الإجتماعية هي قاعدة لتفكير منظم، لكنه لم يتطرق ولم يشرح نماذج الفكر. (Serge Moscovici, 1972 : 40-41)

### - مفهوم التصور حسب موسكوفيسي Moscovici :

وضع موسكوفيسي Moscovici مفهوم التصورات الاجتماعية في وضعية مختلطة إن أمكن القول في مفترق الطرق لسلسلة من المفاهيم الاجتماعية ، وسلسلة من المفاهيم النفسية، ونجد أن الاقتراب الإجتماعي يكون مسيطر من خلال الحتمية الاجتماعية " دوركايم Durkheim " وهو يعرف التصور على أنه : " ليس مجرد انعكاس داخلي لواقع خارجي " .

وعلى هذا الأساس يمكن القول انه ليس مجرد نسخة مطابقة لكل ما يحدث خارج عقل الإنسان حيث أن هذا الأخير ومن خلال ذاكرته يحمل مجموعة من التصورات لأشياء مختلفة ومتداخلة، ولكن هذا لا يحدث بكيفية آلية، إذ يوضح موسكوفيسي Moscovici : " أن التصور يلعب دور شاشة انتقائية أي ينتقي ما يلائم موضوعاته من عقل الإنسان ويستعين بالذاكرة بصورة ديناميكية " .

كذلك يعرف موسكوفيسي Moscovici أن التصور هو : " إعادة شئ للواقع مرة ثانية رغم غيابه في المجال المادي، وهذا ماجعله عملية تجريبية محضة، إلى جانب هذا كونه عملية فكرية إدراكية " .

وعلى أنه: " واقع ملموس يدور، يتقاطع، يتبلور دون توقف عبر الكلمة الحركة لقاء في عالمنا " .

إضافة إلى هذا يرى موسكوفيسي Moscovici بأن التصور هو : " صلة بين المفاهيم والمدرجات أي بين المجرد والمحسوس، والفرد عندما يتلقى مثير خارجي (فكرة، حادثة، معلومة...الخ) هذه المعالجة الذهنية تختلف من فرد لآخر حسب عوامل ذاتية تتعلق بشخصية الفرد مثل الخبرة، المهنة، التكوين وعوامل ليست ذاتية مثل :العائلة والمجتمع، ونتيجة هذه المعالجة يتكون التصور" .

### - مفهوم التصور حسب روبرت سيلامي Norbert Sillamy :

التصور ليس مجرد إرجاع صورة بسيطة للواقع فقط، فالتصور فعل إرجاع الشئ إلى العقل، فهو بذلك يكون بناء عقلي لنشاطنا " . (Norbert Sillamy, 1980 :1029)

### - مفهوم التصور حسب سيغموند فرويد Sigmend Freud :

يرى أن التصور هو استثمار أثر ذاكري، أو استثمار معين للحقيقة ثم إدراكه في النظام النفسي وقد صنف " فرويد Freud " التصور إلى :

أ- تصور الشيء: يكون تصور مرئي (بصري).

ب- تصور الكلمة: يكون تصور سمعي (ما يصل للفرد عن طريق السمع).

وقد اكتشف " فرويد Freud " أنه يمكن أن تكون هناك علاقة بين الأنا الأعلى المكون من خلال الطبقة الثقافية والتصورات الاجتماعية الموضوعية من طرق التعلم .

(Chand (d.l.a), 1991, p15)

- مفهوم التصور حسب جون بول سارتر J-p-Sarter :

يرى سارتر أن التصور هو إعادة ظهور موضوع غير موجود، ولذلك نجد أولا رغبة أولوية نحو هذا الشيء أو الموضوع، رغبة هادفة ذات مبررات ومحتوى يكون ذات صلة وتشابه مع الموضوع.

(Boukour (ch), 1984 :115)

ورد تعريف للتصور من الناحية الاجتماعية على أنه: " نتاج تعبير عن نفسية أو ذهنية الفرد البشري أو أنه نتاج تعبير عن كائنات أو أشياء لها وجودها في ثقافة المجتمع جماعة اجتماعية معينة ". (أحمد زاوي، 1985 :68).

يمكن تعريف التصورات الاجتماعية على أنها مجموعة منظمة من المعارف والنشاطات النفسية التي بواسطتها يستطيع الأفراد جعل الحياة النفسية والاجتماعية مفهومة.

من خلال هذه المفاهيم للتصور نلاحظ أنها تختلف باختلاف وجهات نظر العلماء لكنها تكمل بعضها البعض، حيث أنها تؤكد جميعها على أن التصور هو منتج لعملية احتكاك أو تفاعل بين البعد النفسي والبعد الاجتماعي للفرد، كذلك لا يمكننا فهم هذا المصطلح بدقة وعمق أكثر دون الوقوف على أبعاده وخصائصه .

كذلك يمكن القول أن كل عالم يركز في مفهومه على جانب معين على سبيل المثال نجد "دوركايم Durkheim " يركز على الجانب النفسي لكن اهتمامه بالناحية الاجتماعية كان أكثر.

أما " فرويد Freud " فهو يهتم بالجانب النفسي أكثر من الجانب الاجتماعي، ونجد أن مفهوم " موسكوفيسي Moscovici " الأخير " صلة وصل... يتكون التصور " ملم لجميع الجوانب (نفسية، اجتماعية، عقلية). فمفهومه للتصور يضم جميع الجوانب القريبة والتي تؤثر في الفرد.

## 1- التّصوّر وبعض المفاهيم القريبة منه :

ينشأ التّصوّر من مجموعة من المعلومات والاعتقادات والآراء وكذا الموافق نحو موضوع معيّن، ولذلك يلاحظ وجود بعض المفاهيم القريبة منه والتي توحى في بادئ الأمر بأن لديها نفس المدلول، وتتداخل فيما بينها كالصورة، الإدراك، الرّأي... الخ وفيما يلي سنورد أكثر المفاهيم قريبا والتصاقا بمفهوم التّصوّر حتّى نحدّده بدقّة .

### 2-1- الرّأي:

رفض "ديلندشير G.Delandsher" وضع قيم متشابهة للمفاهيم كما حدّدها

" ف - كرلينجر F- kerlinger " نظرا لاختلافها رغم كونها تتقاطع مع مفهوم التّصوّر، حيث يرى أنّ الرّأي : هو استجابة لفظية واضحة قابلة للقياس والملاحظة، " إنّ الرّأي يعتقد الفرد لمدة محدّدة وغالبا ما يعبر رأي الفرد عن الشّعور القومي السائد لدى أفراد المجتمع وغالبا ما يعبر رأي الفرد عن ما يجب أن يكون عليه الوضع، وليس ما هو كائن فعلا، والآراء قابلة للتّغيير مثل الاتجاهات، إلا أنّ ذلك يخلف فالاتجاه يتعرض للتّغيير بدرجة أقلّ عمقا من الرّأي".

( محمد عبد الرّحمان عيساوي، 1982 : 163).

### 2-2- الاتجاه:

أكثر تعقيدا من الرّأي، إذ يمثّل إجابة أو استجابة مسبقة وهو تحضير مباشر للنّشاط، ويعرّفه "مصطفى سويّف" على أنّه: " حالة من الاستعداد أو التّأهّب العصبي والنّفسي، من خلال خبرة الشّخص وتكون ذات تأثير توجيهي أو ديناميكي على استجابة الفرد لجميع الموضوعات والمواقف التي تستثير هذه الاستجابة " .

- إنّ الاتجاه يكشف عن التّصوّر الإجماعي من خلال ما يحمله من معاني مجرّدة أو ملموسة لمحيطنا يمكن القول أنّ التّصوّر يكون كدلالة عقلية لاستكشاف المحيط. أمّا الاتّجاه فيظهر عبر إشارات، حركات، وضعيّات... الخ ( مصطفى سويّف، 1975 : 16).

## 2-3- الصورة:

هي انعكاس حقيقي للواقع، أي تعكسه كما هو محدد أو موجود، في حين التصور كما يعرفه " دوركايم Durkheim " هو ليس مجرد انعكاس للواقع الخارجي، إذن فهو ليس صورة مطابقة للواقع الخارجي ويوضح " موسكوفيسي Moscovici " أن التصور يلعب دور الشاشة الانتقائية أي ينتقي ما يلائم موضوعاته من عقل الإنسان ويستعين بالذاكرة بصورة ديناميكية. (S.Moscovici, 1972: 41).

إذن هو عملية بناء الواقع انطلاقاً من المعطيات الخارجية.

## 2-4- الاعتقاد:

هو فرضية ثابتة أو اعتقاد مختص متعلق بالأنظمة الاجتماعية، بأهداف الحياة، وسائل الوصول للأهداف، وأقسام السلوك الإنسانية. فالتصورات تسمح لنا بشرح وفهم الواقع من خلال مجموعة من الاعتقادات.

نجد خلق مفهوم الاعتقاد مفهوم التنظيم الاجتماعي الذي يعرف من طرف علماء الاجتماع كسيرورة مسبقة ومهيأة للمؤسسة بمعيار اجتماعي. هذا التنظيم يقسم ويحدد غالباً حسب الاتجاهات للمعتقدات، القيم والتصورات الاجتماعية.

وللإشارة نؤكد أنه من الصعب التفرقة بين هذه المصطلحات والمفاهيم في الحياة العملية، فيحدث أن نستعملها بمعنى واحد أو نستعمل إحداها مكان الآخر.

(بلهواس عمر، 2004م: 49).

## 2-5- الإدراك:

يعتبر الإدراك عملية استقبال الذهن لمجموعة من المداخلات عن طريق الحواس ومن ثمّة يخلط البعض في هذا المجال بين التصور والإدراك فيعتبرون التصور إدراكاً. غير أنّ التصور يعتبر الوسيط بين كلّ من النشاط الإدراكي والفكري، إذ يرى " ف.ه. هرزليش FH.Herzlich ". بأنه لا يظهر محتوى التصور كمعنى إدراكي، إلا إذا ظهر على المستوى المادي. (c),

فالإدراك سابق للتصوّر وهو

(Herzlich ، 1972:30).

عملية ذات طابع مزدوج إدراكي فكري.

### 3- مراحل تكوين التصوّرات:

لمعرفة مراحل تكوين التصوّرات وجب الإجابة عن جملة من التساؤلات التالية: كيف تنشأ

التصوّرات؟ كيف أنّ الصفة أو الطابع الاجتماعي يؤثّر في التكوّن النفسي الذي ينشأ التصورات ؟

كيف يؤثّر هذا التكوّن النفسي في الجانب الاجتماعي ؟

لقد كانت هذه الأسئلة محور دراسة من قبل العديد من الباحثين المنتمين لمختلف المقاربات والنّيّارات

التي اهتمت بالظواهر الممثلة لموضوع التصوّر.

" موسكوفيسي **Moscovici** " مثلاً يقترح مسارين هامين يوضّحان كيف أنّ الجانب الاجتماعي يحوّل

المعارف خلال التصوّرات والطريقة التي تحول خلالها هذه التصوّرات الطابع الاجتماعي. هذين المسارين هما

الوضعية (Objectivation) والترسيخ (Ancrage) ولها أثر في تكوين وظيفة التصوّرات، كما يوضّحان

كيفية حدوث الترابط بين النشاطات النفسية والشروط الاجتماعية. وقد أكّدت كذلك العديد من الدراسات على

إن عملية التصوّر تتكوّن عبر هاتين المرحلتين حيث تحدّد المرحلة الأولى كيف تتكوّن التصوّرات، وتوضّح

المرحلة الثانية استعمال هذه التصوّرات. والملاحظ أنّ كلّ من هاتين المرحلتين تتم في وقت واحد ولا نستطيع

الفصل بينهما.

### 3-1- مرحلة الوضعية :

تتضمّن هذه المرحلة عملية اختيار وانتقاء المعلومات الموجودة حول موضوع التصوّر، فهي عملية

تصفية من خلال الإدراك (معالجة منبّه) وإعادة إنتاج هذه المعارف بإضافة بعض المعطيات وإقصاء أو

إزالة بعض الخصائص. أثناء هذه المرحلة يتكوّن رسم بيان، أو بمعنى أدق "صورة"، تهدف إلى إتمام

عملية التصوّر.

تتمّ عملية الإسقاط عبر مراحل ثلاثة :

- مرحلة الانتماء أو الاختيار La sélection

- مرحلة تكوين الرّسم البياني La formation d'un schéma

- مرحلة الطّبعنة La naturalisation

(J-M .Seca, 2002:62)

### 3-1-1- مرحلة الاختيار:

تتضمّن هذه المرحلة تصفية المعلومات الموجودة حول موضوع التّصوّر من خلال إجراء تحويلات، إضافات، إعادة إنتاج لبعض المعطيات والتّقييم وإقصاء بعض الخصائص.

هذه التّغييرات أو التّحويلات الذّهنية هي نتيجة تأثيرات نمط التّفكير والإيديولوجيات والإطار الثقافي، وسلّم القيم لدى الأفراد والجماعات.

### 3-1-2- تكوين رسم بياني :

بمعنى تكوين صورة توضّح المعنى تعتبر صحيحة بالنسبة للفاعل أو الفرد، هذا البناء الجديد مقارنة ما الموضوع يوضّح مسار سيرورة عملية التّصوّر ويعطي مجالاً لتجسيد وتبسيط الظواهر أو موضوع التّصوّر.

### 3-1-3- مرحلة التّطبيع:

وفيها تترجم الصّورة التي ارتسمت كأداة للتّواصل بين الأفراد " المفاهيم والمعارف " وذلك بعد تعديلها أو تحويلها إلى صورة أو عناصر ذات معنى في ذهن الفرد تتفق خواصها وتندمج لتصبح حقيقة يتفاعل الأفراد من خلاله.

### 3-2-3- مرحلة التّرسّخ:

تتعلّق هذه المرحلة بتأصيل الرّسوخ الاجتماعي للتّصورات وموضوعها وفي هذه الحالة تتّضح التّدخلات أو التّأثيرات الاجتماعية من خلال المعاني من جهة والفائدة التي تمنحها من جهة أخرى .

وقد يأخذ مسار التّرسّخ وجهاً آخر في بعض الدّراسات في هذا المجال والذي يهدف إلى الإدماج أو التّكامل المعرفي لموضوع التّصوّر في نظام التّفكير والتّحويلات التي تطرأ عليه، وعليه لا يتعلّق الأمر كما في الوضعية بتكوين وانتقاء المعلومات ولكن حول إدراج التّصوّر العضوي في فكر منظم .

(J.M.Seca, 2002 :62، 63)

#### 4- أبعاد التصور الاجتماعي :

يرى " ر.كايس (R)Kaes " التصور هو: "الكيفية التي يصنع بها الشخص موضوع معين ذو دلالة نفسية وثقافية "

من خلال هذا التعريف يتضح أنّ هناك تفاعل بين ماهو نفسي وماهو اجتماعي لأنّ الفرد لا يستطيع بناء تصوّره عن موضوع ما، دون الرجوع إلى ماكسبه من مجتمعه. فالفرد يبني تصوّره عن الواقع انطلاقاً من المعلومات التي يتلقاها عن طريق حواسه والتي تظلّ مخزونة في ذاكرته من خلال العلاقات التي يقيمها مع الآخرين.

هذه المعلومات جميعها تطبق داخل نظام معرفي شامل ومنسجم بدرجات مختلفة تسمح للفرد بالتكيف مع محيطه من جهة، وتسهّل عملية اتّصاله مع الآخرين من جهة أخرى.

- وقد حدّد " ر.كايس (R)Kaes " ثلاثة أبعاد للتصوّر في سياقها النفسي، الاجتماعي الثقافي التي تظهر وتتطور فيه وهذه الأبعاد كالتالي:

#### 4-1- البعد النفسي :

التصوّر هو عملية بناء الواقع من طرف الفرد، وهو نشاط نفسي كونه يركّز على عدد من الإدراكات المتكرّرة في بناء جملة من المعلومات موضوعها الواقع.

#### 4-2- البعد الاجتماعي :

انطلاقاً من أنّ الفرد ينتمي إلى جملة معينة، فهذا الانتماء كنتيجة للتفاعل الاجتماعي تتكوّن لديه مجموعة من المعتقدات والقيم المرجعية المشتركة مع تلك الجماعة، وهذا ما أكّده "مولك" بقولها : " كلّ طبقة اجتماعية تخفي تصوّراتها الخاصة المرتبطة بأنظمة القيم المرجعية ". ويتأكد ذلك ميدانيا وعمليا خلال حالات الأزمات كالتالي يعيشها المسلمون حالياً مثلاً في الدّول الغربية

(Mollo (s), 1974:110)

#### 4-3- البعد الثقافي:

يكون أثناء عملية تصوّره لفكرة حول موضوع ما حتماً في حالة تفاعل مع مجتمعه، هذا الأخير يؤثر على تصوّره من خلال الاحتفاظ ببعض العناصر واستدخال أخرى، فتصوّر الفرد إذن لأيّ عنصر من محيطه الثقافي لا ينشأ إلا بتوسط هذه العلاقة الاجتماعية. (Kaes(R) : 118)

نجد فعلاً أنّ للتصوّر ثلاثة أبعاد: بعد نفسي، اجتماعي وثقافي لأننا نجد من خلال التعاريف السابقة بأنّ التصوّر عملية ربط أو وصل بين المجرد والمحسوس وأنّه عملية إدراكية (بعد نفسي) وعلى أنّه تأثير لمظاهر المجتمع في مظاهر الفرد (بعد اجتماعي) وعلى أنّه نتاج تعبير عن كائنات أو أشياء لها وجود في ثقافة المجتمع (بعد ثقافي).

### 5- عناصر التصوّر:

أشار " ب- كودول P. Codol " إلى صعوبة إيجاد تعريف دقيق للعناصر المكوّنة للبناءات المعرفية للتصوّر، "موسكوفيسي Moscovici " يعتبرها كالعالم من الآراء وأضاف عليه " ر. كايس Kaes " كونها جملة من المعتقدات، ومنه تتم عملية تحليل محتوى التصوّر عن طريق عناصر متعدّدة ويصفها " موسكوفيسي Moscovici " في ما يلي:

### 5-1- المعلومات:

وتشمل مجموعة من المعارف أو المعلومات حول موضوع التصوّر، إذ يصل الفرد كمّاً ونوعاً من المعلومات، يتحصّل عليها عن طريق حواسه، هذه الأخيرة تمثّل عنصراً هاماً في تصوّرات الفرد لمختلف المواضيع التي يتعرّض إليها خلال حياته اليومية.

### 5-2- الموقف:

بعد اختيار عد من المعلومات المتعلقة بموضوع التصوّر يتم تكوين استجابة عاطفية أو انفعالية اتجاهاً وهذا مايسمّى بالموقف فهو اتجاه سلبي أو ايجابي لفكرة أو موضوع معيّن و " موسكوفيسي Moscovici(s) " يرجع ظهور الموقف قبل المعلومات لأنّ الفرد لا يلتقط المعلومات لموضوع ما إلا بعد أن يتخذ موقفاً نحوه.

**5-3- حقل التّصوّر:**

يرى " موسكوفيسي Moscovici " بأنّ فكرة الصّورة التّمودج الإجماعي للمحتوى المجرد والمحدّد من الاقتراحات حول عنصر محدّد من موضوع التّصوّر فحقل التّصوّر مهم في دراسة التّصوّر لأنّه يعبر عن الواقع النفسي المعقد الذي يظهر ككل منسجم وموحد، ويميّز هذا الواقع من خلال درجة التجريد في التّصوّر وتنظيمه ويعبر عنه " موسكوفيسي Moscovici " بأنّه: مجموعة من الآراء المنظّمة. (1972:310) (Moscovici,

نجد أنّ هذه العناصر بالفعل هي المكونة لعملية التّصوّر، فالفرد عند استرجاع موضوع ما لا بد أن تكون لديه معلومات مسبقة عنه، ولا بد أن يتخذ كذلك نحو هذه المعلومات اتّجاه سواء بالسّلب أو بالإيجاب وحقل التّصوّر يساعد في دراسة التّصوّر.

**6- أنواع التّصورات:**

يستخدم التّصوّر كنشاط ذهني من قبل الفرد يهدف إلى فهم البيئة التّحكّم فيها. وينقسم التّصور إلى ثلاثة أنواع وهي:

**6-1- التّصوّر الدّاتي:**

وهي طريقة تصوّر الفرد لذاته، فهو إذن متعلّق بالفرد لأنّ هذا الأخير بحاجة لإعطاء صورة كافية نسبياً عن شخصه حتّى يتمّ تقبلها كما هي وفيما يتعلّق بالصّورة التي تؤخذ عن طريق التّصوّر الدّاتي يوضّح (بيارو Pieron ) (الفراغ) الذي يكون بين الصّورة الدّاتية التي تتجز من خلال موضوع ما ويطلب منه و"الرأي" الذي يكوّنه الفرد نفسه .

ويكون هذا النوع من التّصوّر تابعا لعوامل الوضعية الإجماعية التي يعيشها الفرد.

**6-2- تصوّر الغير: ويكون على مستويين:**

أ - مستوى ذاتي فردي ويمثله الأنا.

ب- مستوى موضوعي خارجي يظهر على عدّة أشكال:: فرد، جماعة، شئ... الخ

ولقد حظي هذا التّصوّر - تصوّر الغير - بدراسات وبحوث عديدة ومن بين الذين خصّصوا عمل طويل وهام جدّاً له هو " M. Gilly .".

### 3-6- التّصوّر الإجتماعي:

للتّصوّر الإجتماعي مكانة هامة في سلوكياتنا اليومية لأنّ هذه الأخيرة لا تكون نتيجة لقدراتنا وظروفنا فقط، لكن بصفة أكثر نتيجة لتصوراتنا. ويعدّ دوركايم أوّل من استعمل مصطلح التّصورات الجماعية وهو إذن يقول : "إنّ التّصوّر الإجتماعي يشكّل عددا كبيرا من الظواهر النفسية والاجتماعية، وهي تشمل ما نطلق عليه العلم أو الإيديولوجيا أو الأساطير، وهي تفصل من حيث التّمييز بين ما هو ذو مظهر فردي من ما هو ذو مظهر اجتماعي".

إنّ شبكة العلاقات الاجتماعية والتّفاعل بين أفراد المجتمع وهيئاته هي ما يشكّل الإطار المرجعي للتّصوّر الإجتماعي. (دوركايم في أحمد زاوي، 1985:70).

### 7- خصائص عملية التّصوّر :

تهدف التّصورات كنماذج من التّفكير العلمي الخاص بالأفراد إلى الاتصال وفهم البيئة ومحاولة التّحكّم فيها، تتّصل بمجموعة من الخصائص يمكن أن نلخصها في خمس خصائص تظهر خلال تحليل عملية التّصوّر.

### 7-1- التّصوّر عملية إدراكية فكرية:

إذا كان الإدراك عبارة عن عملية ذات طابع حسّي سائد والعملية الفكرية ذات طابع تجريدي محض، فإنّ التّصوّر عملية ذات طابع مزدوج فهو عملية إدراكية فكرية.

حيث التّصوّر لشيء ما هو إعادة إحضاره إذن للوعي رغم غيابه في المجال المادي اذن التّصوّر يشمل العملية الإدراكية، بحيث يجب استعادة هذا الموضوع وجعله محسوسا كما يشمل العملية الفكرية من حيث أنّ شروط ظهوره هو إزالة الموضوع أو الكلّ المادي ومن جهة أخرى هذه الازالة ومن جهة لا يمكن أن تبقى كلية على مستوى النّشاط الإدراكي ، لكن يجب استعادة هذا الموضوع وجعله محسوسا.

فالتصوّر يأخذ من العملية الفكرية قدرة تنظيم، وربط كلّ ما يسرد أو يستدخل ثانية في المجال الحسيّ، أمّا العملية الإدراكية فإنّها تحتفظ بالقدرة على التّسجيل والانتقاط اللامنظم والغير مشكّل وبالتالي فالتصوّر يتضمّن هاتين العمليتين رغم التناقض الموجود بينهما والمتمثّل في حضور وغياب الموضوع .

ويقول " موسكوفيسي Moscovici " في هذا الصّدّد: " التصوّر يسمح بالمرور من الدائرة الحسية الحركية إلى الدائرة الفكرية " .

### 7-2- التصوّر معنى شكلي دال :

إنّ بنية كلّ تصور يظهر مضاعف من خلال وجهتين غير منفصلتين، الوجه الشكلي والوجه الدالي حيث يمثلها " موسكوفيسي Moscovici " بوجهي الورقة إذ يرى أنّ: " لكلّ شكل دلالة خاصّة به، ولكلّ دلالة شكل خاص بها " .

حيث تحمل الشكّل التالي: التصوّر: شكل/معنى

وهناك مقاربات تؤكّد على المظاهر ذات الدلالة لنشاط التصوّرات فالفرد منتج للمعنى، ويعبّر عن تصوّراته وعن المعاني التي يعطيها لتجاربه في محيطه باستعمال الرّموز، وهذه الأخيرة تسقط القيم والرّغبات عليها (S.Moscovici, 1972:55) .

### 7-3- التصوّر عملية بناء ذهني :

تعتبر عمليّة أساسية في التصوّر وتهدف إلى إعادة تركيب وإنشاء الموضوع (محتوى عملية التصوّر) باستخدام عناصر جديدة بحيث يربط الفرد خلال عمليّة تصوّر الموضوع الجديد بمواضيع موجودة من قبل إذ يقوم باختيار وانتقاء أو تصفية المعلومات المتوفّرة لديه ويضيف صفة ويبعد صفة أخرى.

وعليه تعتبر التصوّرات نمطا من المعرفة الخاصّة حيث يقوم الفرد خلال عمليّة التصوّر بإعادة بناء الموضوع الذي يمثل محورها ويعيد تشكيله من جديد وهذا ما جعل " جان كلود أبريك Abrik " يصف التصوّر بأنّه سيرورة ومنتوج (Processus et produit) يتمّان بفضل البناء الذهني ومن خلال التنسيق ما بين عملية الإدراك والتّفكير والتركيب.. (Moscovici, 1992 :1108)

## 7-4- التّصوّر خاصة اجتماعية:

عندما نتحدّث عن التّصوّر فإنّه لايمكننا دراسته دون التّطرّق إلى العوامل الاجتماعية التي ينشأ من خلالها، بحيث أنّ التّصوّر حسب " موسكوفيسي Moscovici " ينشأ ويتطوّر من خلايا وهو نتائج التّفاعل مع المجتمع.

ويقول " إيزليش Herzlich " "التّصوّر يتحدّد ببنية المجتمع الذي يتطوّر فيه " (Herzlich,1972:316).

وهذا ماأكّده " جيلي Gilly(m) "، إذ يقول : " إنّ كلّ تصوّر يوصف وصف اجتماعيا، بما يعتبر عملية تفاعل الفرد الذي يستجيب تحت تأثير العوامل الاجتماعية المختلفة "

(Gilly(m) 1980,p 29).

فالعامل الاجتماعي يتدخّل بطرق متعدّدة وهذا من خلال مجاله المادي الذي يقع بين وضعيّات

معيّنة من خلال نظام القيم والإيديولوجيات، ومن خلال الانتماء للجماعة لذلك فالنّصوّرات تقوم بتسهيل

عملية التواصل الاجتماعي .(Moscovici(s) 1972 : 36).

نجد أنّ هذه الخصائص المتنوّعة للتّصوّر تساعد المتعلّم على فهم التّصوّر بطريقة واضحة لأنّ فهم الأخير بصورة جيّدة يتطلّب التّطرّق إلى خصائصه التي تميّزه عن باقي المفاهيم وتوضّح لنا أنّها أشمل العمليّات النفسية، ذلك أنّها تهتمّ بجوانب أخرى سيما الاجتماعية منها والتي من شأنها أن تجعل الفرد في حالة انسجام مع الجماعة وفي حالة توحد الأفكار والنّصوّرات حول المواضيع التي تمس الفرد وجماعته يمكن الحديث تلقائيا عن الهوية.

## 8- النظريّات المفسّرة للتّصوّر:

توجد العديد من النظريّات المفسّرة للتّصوّر ولكننا اقتصرنا على ذكر نظريّة واحدة فقط وهي:

8-1- نظريّة النّواة المركزية(كلود أبريك Abrik -C،1987،1976) :

لكلّ تصوّر محتوى ونظام، بحيث يكون التّصوّر منظّمًا حول نواة مركزية تتكوّن من مجموعة من العناصر التي تبرز معناه وتنظّمه، وهذا ما يجعل كلّ تصوّر يتميّز بتنظيم خاص به، بكونه منظّم حول نواة مركزية تتكوّن من عدد محدود من العناصر إذن تعطي له معنى وتحدّد العلاقة بين مختلف العناصر .

### 8-1-1- وظائف النواة المركزية: للنواة المركزية وظيفتين هما:

#### 8-1-1-1- وظيفة عامّة:

" تتكوّن من مجموعة محدّدة من العناصر تعطي معنى لهذا التّصور "

#### 8-1-1-2- وظيفة تنظيمية:

" تحدّد العلاقة بين العناصر المكوّنة للتّصور "

تعدّد المعرفة والبحث عن مكوّنات النواة المركزية كمرحلة ضرورية لدراسة التّصور حسب (كلود أبريك C. Abrik). فالنواة المركزية تتكوّن من عنصر أو مجموعة من العناصر التي تشكّل وضعية منظّمة داخل بيئة التّصور، لذا فإنّ هذه العناصر لها دور في إعطاء معنى له تحديد معيّن، والنواة المركزية يمكن تحديدها من خلال طبيعة الموضوع المتصور وكذلك من خلال العلاقة التي تربط الفرد بهذا الموضوع وكذلك من خلال القيم والمعايير الاجتماعية التي تشكّل الوسط الإيديولوجي لهذه المجموعة.

(Abrik, 1994 : 59-60)

#### 8-1-2- أبعاد النواة المركزية :

##### 8-1-2-1- بعد كمي وكمّي :

بمعنى أنّ النواة المركزية لا تعرف بالظهور الكبير لعناصرها بل تعرف بمدى تسلسل وتقرب العنصر إلى النواة وهذا الذي يعطي المعنى الحقيقي للتّصور.

##### 8-1-2-2- البعد الوظيفي:

يمكن أن نجده في الوضعيات التي تأخذ الطّابع العملي حيث نجد النواة المركزية تتدخّل بصورة واضحة لإنجاز نشاط أو عمل معيّن، ويمثّل عنصر مهم . والعنصر الأكثر تفصيلا هو الذي تكون له فعالية في إنجاز هذا النشاط.

#### 8-1-2-3- البعد المعياري :

يتعلّق بكلّ الوضعيات التي تتدخّل فيها الأبعاد الاجتماعية العاطفية والإيديولوجية حيث يكون هذا النوع من الوضعيات بعض المعايير والمواقف الملاحظة في موضع مركز التّصورات.

### 8-2- العنصر المحيطة بنواة التّصوّر :

تتكوّن النّواة المركزية من عنصر أو مجموعة من العناصر التي توضح المعلومات حول موضوع التّصوّر وبيئته، وتتميّز بكونها ذات نمط تسلسلي، وتكون العناصر المحيطة أكثر وأقلّ قرباً من العناصر المركزية وبنفس القدر يكون لها دور في توضيح معنى التّصوّر وفي إدماج معلومات جديدة للإشارة تميّز العناصر المحيطة بكونها أكثر مرونة .

إنّ العناصر المحيطة لا تقل أهمية عن العناصر المركزية، فلها دور في تكوين الرّوابط بين النّواة المركزية في الوضعية المادية بحيث يبني فيها التّصوّر من خلال ثلاث وظائف :

### 8-2-1- الوظيفة المادية :

تنتج من خلال تماسك وانسجام التّصوّر مع الواقع ويصبح التّصوّر يحمل معاني مادية مفهومة، وبالتالي تقوم بدمج عناصر الوضعية الماضية والحاضرة التي ينشأ فيها التّصور .

### 8-2-2- الوظيفة التحليلية:

إنّ العناصر المحيطة تعطي أكثر مرونة في التّصوّر، فمن خلالها يمكن إدماج معلومات جديدة، ذلك لإعادتها وترجمتها وتحليلها في اتجاه المعنى المركزي للتّصوّر ولهذا يمكننا القول أنّ دور العناصر المحيطة المساهمة في ديناميكية التّصوّر مادامت النّواة في ثبات واستقرار .

### 8-2-3- الوظيفة الدفاعية:

إنّ النّواة المركزية تعتبر كمركز استقرار وثبات لبنية التّصوّر وكلّ تحوّل يحدث تغيير شامل لهذه البنية، لهذا فالعناصر المحيطة تعتبر كجهاز دفاعي حيث أنّ كلّ تحوّل شهده التّصوّر يرجع إلى ظهور بعض التناقضات والتحوّلات في العناصر المحيطة (Abric, 1994 : 24,25)

من خلال تعرّضنا لنظرية التّصوّر، نجد أنّ هذا الأخير يتكوّن أولاً من النّواة المركزية التي تعدّ العنصر الأهم والأساسي في التّصوّر فمن خلال هذه النّواة يمكننا الوصول أو التّعرف على تصوّر الفرد كما أنّها

تتكوّن من عناصر محيطية والتي لاتقلّ أهميّة عن النّواة المركزية والتي تساعدنا كذلك على الفهم والتّعمّق في تصوّر الفرد، فإنّ من خلال هذه النّواة المركزية والعناصر المحيطية نستطيع التّوصّل إلى تصوّر الفرد.

### 9- التّصوّر وأنماط السّلك:

التّصوّر هو عملية إعادة بناء واقع من قبل الفرد، فهو نشاط نفسي يتكون من مدركات تساعد الفرد على بناء مجموعة من المعلومات تسمح له بالتكيّف مع محيطه. ما يجعل التّصورات تعتبر بمثابة موجّه أو كدليل للسلوكات والممارسات. فعملية التّعرّف على الواقع مسبقا (التّصورات الاجتماعية) تعدّ الموجّه لسلوكات الأفراد وعليه " فإنّ التّصوّر مكانة مهمّة في صياغة سلوكياتنا اليومية لأن هذه الأخيرة لا تكون نتيجة لقدراتها وظروفها فقط لكن بصفة أكثر تكون بمثابة نتيجة لتصوراتنا ".

(عمر بلهواش، 2004م:46).

مما سبق يتّضح أنّ التّصورات تلعب دورا هامّا في توجيه سلوك الأفراد كونها شكل من أشكال المعرفة الهادفة للفهم وللتحكّم في البيئة فالفرد يتصرّف بناء على المعارف التي يتلقاها عن طريق حواسه والتي تشكّل تصوّره للواقع ما يساعده على انتهاز سلوك معين إزاء المواقف المواضيع... الخ وعليه فمعرفة تصوّرات الفرد تمكننا من معرفة السّلك الذي يصدر عنه في مواقف معيّنة.

فالتّصورات الإيجابية نحو موضوع ما تحدّد نوع السّلك الذي ينتهجه الفرد إزاء ذلك الموضوع. فمثلا إذا كان الفرد يحمل تصوّرات إيجابية عن العمل : " وسيلة لتحقيق الذات، وسيلة لكسب مهارات وكفاءات، وسيلة لإنتاج أشياء نافعة للمجتمع ". فإنّ التّوجّه الإيجابي سيكون له أثر على الفرد في عمله، ويتّضح ذلك من خلال :

" ارتفاع مستوى الأداء، الالتزام والمواظبة، بذل الجهد والشّعور بالرّضا... الخ " لهذا فإن معرفة التّصورات المرتبطة بالعمل ضرورية، كون الفرد العامل يتصرّف بناء على تصوّراته للعمل، فإذا كان يعتبره جزءا مهمّا في حياته فينعكس ذلك إيجابا على عمله ما يجعله سيسعى دائما إلى تطويره وتحسين أدائه فيه وله.

### 10- وظائف التّصورات:

تتمثّل الوظائف الأساسية للتّصوّر في :

**10-1- الوظائف المعرفية:**

تسمح هذه الوظائف على شرح الواقع وفهمه، فحسب " موسكوفيسي Moscovici " فإنها تساعد الأفراد وتمكّنهم من اكتساب المعارف وإدماجها في إطار مفهوم منسجم ومنسق مع نشاطهم المعرفي ومع قيمهم التي يؤمنون بها كما أنّ التّصوّرات تقوم كذلك بتسهيل عملية الاتصال بين الأفراد داخل المجتمع (الاتصال الاجتماعي) فهي تحدّد القطر المرجعي المشترك الذي يسمح بعملية التّبادل الاجتماعي.

**10-2- الوظائف الشّخصية (الهوية) :**

تقوم التّصوّرات بتحديد الهوية الاجتماعية، وتسمح بالحفاظ على خصوصيات الجماعات كما أنّها تساعد على تمركزهم في الحقل الاجتماعي. إنّ التّصوّرات للجماعة التي ينتمي إليها الفرد تقدّم بطريقة إيجابية سلوكيات تلك الجماعة ومميزاتها من أجل الحفاظ على صورة إيجابية لهذه الجماعة.

**10-3- الوظائف التّوجيهية:**

تتمثّل هذه الوظيفة في توجيه السلوكات والممارسات، فعملية التّعريف المسبق للواقع والمتمثّل في التّصوّرات الاجتماعية، يعتبر كموجه أو كدليل لنشاطنا، وينتج عنه عدّة عوامل أساسية. يتدخّل التّصوّر في تعريف الغاية المنبثقة من الوضعية، بهذه الكيفية تتحدّد نوع العلاقات بالنسبة للعميل، والمنهج الذي يستعمله.

**10-4- وظائف تبريرية :**

هي تبرّر المواقف و السلوكات، فهي تتدخّل قبل عمل أو فعل كما تتدخّل بعد الفعل أو العملية حتّى تسمح للعميل أن يشرح مواقفه في الوضعية أو اتجاه الآخرين.

نجد أنّ هذه الوظائف الأربعة للتّصوّر تمس جميع نواحي المتعلّم فالوظيفة المعرفية للتّصوّر تمس فكر المتعلّم وثقافته، حيث تساعده على اكتساب المعارف والوظيفة الثّانية (الشّخصية) تحدّد شخصية المتعلّم وذلك من خلال إدماجه لمعارف جديدة في إطار منظّم، فانطلاقا من هذه المعارف و ما يدخله إلى بنيته الذّهنية تحدّد هويته وشخصيته (المتعلم) أمّا الوظيفة التّوجيهية، فهي توجّه سلوكيات الأفراد عن طريق

التعريف المسبق للواقع، أما الوظيفة الأخيرة فهي تعني تبرير تصورات المتعلم من خلال السلوك الذي يسلكه .

تنتج التصورات نوع من التنبؤ و الانتظارات فهي تؤثر على الواقع بانتظام وانتقاء وتصفية المعلومات وتفسيرها وجعل هذا الواقع منسجم فالتصور لا يحدد من طرف العلاقة الثنائية بين الفرد والواقع بل هو الذي يحدد هذه العلاقة. (Moscovici(s) 19 : 45 ,47)

### خلاصة

التصورات هي نشاطات ذهنية تستعمل من قبل الفرد كمصدر للمعلومات فهي نماذج من التفكير العملية تهدف إلى فهم البيئة والتحكم فيها.

وتتميز التصورات بمجموعة من الخصائص فهي عملية إدراكية فكرية ذات منشأ فكري وحسي في نفس الوقت ولها وجهان وجه رمزي ووجه دال لا ينفصل عنه. لا يوصف التصور بأنه عملية بنائية فكل تصور هو بناء عقلي يعاد فيه بناء الأشياء.

تقوم التصورات بمجموعة من الوظائف من بينها فهم وشرح الواقع كما تمكن الفاعلين من إكتساب معارف حول الواقع ومن ثمة فهي تحدد إطار مرجعي مشترك (التصورات الاجتماعية) للأفراد. وفي الأخير يمكن القول بأن التصورات سيرورة تهدف لخلق التوازن والتكامل بين ما هو فردي واجتماعي. ومن شأنها أن تعطينا رؤية حول مجموعة من القضايا التي تهم أفراد وأعضاء مجتمع ما.

من خلال عرضنا لهذا الفصل تبين لنا بأن التصور عملية تربوية اجتماعية وهو كذلك عملية ديناميكية ذات طابع بناء لمختلف المواضيع ووقائع المحيط.

# الفصل الثالث: العمل

## تمهيد

- 1- مفهوم العمل
- 2- تطور النظرة للعمل
- 3- تصنيفات العمل
- 4- مكونات العمل
- 5- الحاجات في العمل

## خلاصة

## تمهيد

للعمل معنى واهمية وقيمة تتحدد طبقا لطبيعته ومدى تحقيقه لحاجات ورغبات الفرد المادية والنفس اجتماعية . و يختلف معناه من مجتمع لآخر ومن جماعة عمل لأخرى ومن فرد لآخر . ولا شك ان للثقافة المحلية تأثير في تحديده .للعمل معنى اقتصادي ونفس اجتماعي لكونه مصدر رزق العمال، ويعطي الشعور بالانتماء الى جماعة وهو وسيلة لتحقيق غاية في الحياة،الى جانب كونه وسيلة لإثبات الشخصية وتحقيق الذات . واذا اردنا ان نعرف او نتنبأ بمحيط العمل المستقبلي علينا ان نبدأ بمعرفة معنى العمل اليوم لان الفرد يتحرك بمعني العمل الموجود لديه ،فاذا كان ادراكه لعمله كجزء من حياته سعى الى تطويره وتحسينه . ولمعنى العمل نتائج اقتصادية و اجتماعية على المنظمات و المجتمع.

فعلى المهتمين بنجاح المنظمات البحث على تحسين معنى العمل لدى العمال .

## 1. مفهوم العمل (LE TRAVAIL):

لقد وردت عدّة تعاريف لمصطلح العمل واختلفت فيما بينها باختلاف العلماء والمجالات التي ينتمون لها، فعلماء النفس اهتموا وركّزوا في تعاريفهم للعمل على إبراز البعد النفسي له، في حين اعتبره علماء الاقتصاد أحد عناصر الإنتاج الأساسية، بينما ركّز علماء الاجتماع على الناحية الاجتماعية للعمل .

وفي دراستنا اعتمدنا على طرح مجموعة من التعاريف للعمل بدءا من تعريفه اللغوي إلى مجموعة تعاريف اصطلاحية حسب علماء النفس وعلماء الاجتماع بالإضافة إلى علماء الاقتصاد وكذا نظرة المختصين في علوم الإدارة.

## 1-1 من الناحية اللغوية:

عمل يعمل عملا أي فعل بقصد وفكر . ( جبران مسعود، 2003: 625).

يبرز التعريف اللغوي للعمل النشاط أو الفعل الذي ينجزه الفرد أو العامل عن قصد لتحقيق هدف أو غاية " ومنه عمل بمعنى مارس نشاطا وقام بجهد للحصول على منفعة أو الوصول إلى نتيجة مجدية " .

(صبحي حمودي، 2001: 1020).

## 1-2- من الناحية الاصطلاحية :

### -تعريف العمل حسب علماء النفس

" العمل هو مجموعة من المهام أو الواجبات الموكلة لشخص ما بهدف تحقيق غايات محددة عن طريق مجموعة من الوسائل. ويصنّف حسب سَلَم التّقييم إلى سهل أو معقّد، روتيني أو يتطلّب مبادرة ومهارات يدوية أو فكرية... الخ". (Roger Muccheilli, 1979:99)

" ويمكن تعريفه كذلك على أنه سلوك مكتسب من خلال التعلّم يهدف الى التكيف مع متطلبات المهمة"

(Jacques le plat, 1997:93).

وعرّفه " كريستيان قيليفيك (Christian Guillevec) انه الفعل الذي ننجزه، والنّاتج المحصّل والمكانة

الاجتماعية التي نحتلّها في المجتمع. ( Christian Guillevic, 1999:14 )

لقد اهتمّ علماء النفس بإبراز الجوانب النفسيّة للعمل واعتباره سلوكا هادفا يتجسّد من خلال محصلة تفاعل الإمكانيات المادية والتقنية والموارد البشري، حيث ركّز " ميشيلي " Muccheilli " في تعريفه له على انه مجموعة من الأنشطة والمهام المنجزة أثناءه، في حين اعتبره " جاك لوبلا J.le plat " ذلك السلوك المكتسب الهادف.

" يشير المصطلح بمعناه العام على أيّ نشاط أو جهد نحو إنجاز هدف معيّن "

(فاروق مداس، 2003 م:56).

وتطلق صفة العامل على كلّ إنسان يمارس نشاطا معيّنا . (فريدريك معتوق، 2001م:23).

حسب ماورد في التّعريف الأوّل فالعمل هو نشاط أو جهد ذو غاية وقصد وهذا ماسبق وأشار إليه " فريدمان G.Freidmann " في كتابه رسالة في سوسولوجية العمل هو مجموعة نشاطات هدف إجرائي يقوم بها الإنسان بواسطة عقله ويديه والأدوات والآلات، وينفّذها على المادة هذه النّشاطات تساهم بدورها في تطويره ". (جورج فريدمان وبيار نافيل، 1985: 12)

### - العمل حسب علماء الاقتصاد :

العمل يعبر عن ذلك النشاط الواعي والهادف، المبذول في عملية الإنتاج أي في استعمال أدوات الإنتاج من أجل تحويل مادة العمل.

يعرفه علماء الاقتصاد الاشتراكيون بأنه: " صورة العنصر الأساسي وهو قوة العمل التي تكمن في ذات أو جسم الإنسان الحي بحيث تظهر عند انفاقها في صورة عمل ". ويعرف " ماركس " قوة العمل بأنها مجموعة من الطاقات الجسمية والفكرية المتواجدة في جسم الإنسان، في شخصيته الحية والتي يجب أن يجعلها في حركة لكي ينتج أشياء نافعة. (ناصر دادي عدون، 1998 م: 123).

العمل هو ذلك النشاط الغائي الهادف الذي يبذله العاملون أثناء الإنتاج. (صامويل عبود، 1982 م: 14).

يركز علماء الاقتصاد الاشتراكيون على أهمية عملية الإنتاج أو إنشاء منفعة، حيث يعتبرون أن العمل البشري هو أساس كل عملية إنتاج، فالفرد هو ركيزة النشاط الاقتصادي، في حين أن رب العمل في المؤسسة الرأسمالية ما هو إلا مستغل. قد جمع رأس المال بواسطة الاستيلاء على فائض القيمة (ماركس)، إلا أن رأسماليين يرون أن رأس المال هو العنصر الأساسي في عملية الإنتاج والعامل يتلقى مقابل الجهد المبذول الأجر، في حين أن أكبر نسبة الأرباح تعود لصاحب رأس المال لكونه المالك والمؤسس ومن المنطقي حسب الرأسماليين استحواده على أكبر جزء من عوائد عملية الإنتاج.

### -العمل حسب علماء الإدارة :

لقد ركزت مختلف افكار المختصين في الإدارة على العمل بدءا من تايلور الذي سعى إلى تكوين وتدريب العمّال لأداء العمل بأفضل طريقة بالإضافة إلى تقسيم العمل وتنظيمه، وكما حاول الفصل بين الإدارة والعمّال في المؤسسة.

ورأى تايلور أن أهم عنصر في الإدارة هو فكرة الوظيفة، التي تعبر عن كل فعل فردي مخطّط تخطيطا كاملا بواسطة الإدارة مسبقا بيوم على الأقل من إنجازها، وفي معظم الحالات يتسلم العامل تعليمات مكتوبة كاملة، تشرح بالتفصيل العمل المطلوب منه. (ناصر دادي عدون، 1998 م: 8).

فالعمل حسب تايلور يحدّد بدقّة من طرف الإدارة، ويوزّع على العمّال حسب قدراتهم ومهاراتهم أنّ كلّ عامل يجب أن يعطى له على أعلى مستوى من العمل يناسب قدراته وحالته الجسمية. (نفس المرجع: 126).

على الرّغم من تعدّد التعاريف التي تتناول مفهوم العمل حسب تخصصّات وعلوم مختلفة (علم النفس، لم الاقتصاد)، إلاّ أنها تؤكد في مجملها على أنّه نشاط هادف وغائي، يختص به الإنسان.

- وعليه ومما سبق يمكن تعريف العمل على أنّه نشاط أو مجموعة الأنشطة والمهام التي

ينجزها الفرد العامل قصد تحقيق غاية أو هدف يتمثّل أساسا في مخرج معيّن مادي أو معنوي بالمقابل يحصل على أجر نظير الجهد المبذول.

## 2- تطوّر النظرة للعمل :

يكون كلّ مجتمع وكلّ ثقافة أو ثقافة محلية تصوّرات ووجهات نظر عن العالم والبيئة المحيطة على اختلافها، ويحتل العمل مكانة مهمة ضمنها. لقد نشأت فكرة العمل وتطوّرت مع وجود وتطوّر الانسان منذ الأزل. إلاّ أنّ نظرة الإنسان لهذه الفكرة أخذت عدّة صور وأشكال منذ الحضارات القديمة إلى أحدث الحضارات. (أحمية سليمان، 1998م:17).

إنّ الشواهد القائمة الى يومنا هذا والدالة عن بعض الحضارات ( الأهرامات، حضارة تدمر، الحضارة الفينيقية) لا تزال وستبقى تدل على مدى أهمية العمل في حياة الإنسان القديم الذي شيّد أعظم البنيان وأعرق الحضارات عبر التّاريخ والعصور. فالعمل إذن كان وسيظل مصدرا للإنتاج والتّطوّر والرقي. ورغم ذلك هذه الحضارات اختلفت في نظرتها له (العمل) وفي القيم المرتبطة به. فهناك من يعتبر العمل عقابا إلهيا وعليه فهو مخصّص للعبيد فقط ، ومن ثمة فعلية القوم والأسياد لا يعلمون في حين نجد الإسلام قد مجّد العمل واعتبره عبادة.

" إذا قضيت الصّلاة فانتشروا في الأرض وابتغوا من فضل الله "

(سورة الجمعة الآية العاشرة).

## 1-2 - مفهوم العمل في الحضارات القديمة :

إذا اتبعنا معنى العمل عبر التاريخ نجده قد اختلف من حقبة لأخرى وأخذ يتطور حتى وصل لمعنيه الحالية. لقد كان الإغريق والرومان يعتبرون العمل عقابا فكانت الطبقة الارستقراطية لاتدنس نفسها بالعمل. ذلك أنّ العمل للعبيد فقط حيث كان العمل اليدوي في عهد الرومان يفرض مثلا على العبيد والفقراء في حين اشتهر الأشراف والنبلاء بحب العمل الفلاحي حيث كانوا يشرفون على الأراضي الواسعة التي يملكونها والتي يقضون فيها أغلب أوقاتهم .

ومن ثمة فقد كان الأسياد يستفيدون من جهد وإنتاج عمّالهم ورغم ذلك لم يمنحهم حقوقهم وحرّياتهم خشية الثورة عليهم وعلى ممتلكاتهم وسلطاتهم.

أمّا الحضارة البابلية فقد اشتهرت بالصّيد كثر من الزراعة نظرا لطبيعة أراضيها (كثرة الحجارة) حيث كان غالبية البابليون يعملون في حفر الأرض واستخراج المعادن مثل الرصاص والحديد والذهب والفضة وما تجدر الإشارة إليه ان الحضارة البابلية من الحضارات القليلة التي حدّدت فيها الأجور وكذلك الأسعار من قبل الدولة وهذا بمقتضى قوانين الملك " حمو رابي " مؤسس الدولة البابلية والتي حكمها بالعدل لمدة 43 سنة الذي حدّد أجور البنّائين والتّجار والرّعاة وضع عدّة قوانين فاقت 285 قانون رتّبت بما يضاهاى الترتيب العالمي الحالي.

فقد قسّمت إلى قوانين خاصة بالأملاك المنقولة والأملاك العقارية والتّجارة والصّناعة... الخ

لقد كان الحضارة البابلية من أعظم الحضارات في مختلف المجالات منها الطّب، علوم الفلك، علم اللّغة، القانون وقد شهدت رقيا وازدهارا علميا قارب تطورات الحضارة الأوروبية في عصرنا الحالي. لقد كان شعبها من الشّعوب التي تمجّد العمل وتقبل عليه سواء الطبقة الغنية أو الفقيرة، إذ اعتبر لدى البابليين وسيلة للرّقي والنّهوض بالمجتمع وشواهد حضارتهم تدل على مدى أهمية العمل لديهم.

أما مصر فقد عرفت منذ عهدها الأولى بصناعات مختلفة كالبرونز لإنتاج الأسلحة وصناعة الأجر والاسمنت والزّجاج والفخّار، وقد مارس المصريون القدامى أعمالا متعدّدة كالصّناعة ولكن خاصة الزراعة نظرا لكون الأراضي سهلية ولا تحتاج لجهد كبير لزراعتها وفيما لم يكن العمل مقتصرًا على العبيد فقط كما كان عند الرومان والإغريق .بل كان الأحرار والأشراف كذلك يمارسون مختلف الأعمال.

أما اليهود فكانوا يعتبرون العمل وسيلة للعقاب والجزاء من الخطايا.

وكذلك كانت المسيحية خلال القرون الوسطى تعتبر العمل عقاباً إلهياً للبشر بسبب عصيان آدم لربه وأكله من الشجرة، لكن بعد الإصلاحات البروتستانتية مجّد العمل واعتبر شرفاً وذلك اقتداءً بالسيد المسيح عليه السلام الذي كان يشتغل بديه ومن ثمّ وضع " القس سانبول " مبدأً إجبارية العمل حيث قال : " أنّ الذي لا يعمل لا يأكل " . (عبد النور أرزقي، 1997:117)

## 2-2- العمل في الفكر الاقتصادي الحديث :

يعتبر النظام الرأسمالي والاشتراكية على حدّ سواء العمل محرّك الإنتاج ومصدر كافة الثروات، فقد اعتبره " آدم سميث " و " ريكاردو " أنّ الأشياء إذا اتفق على اعتبارها صالحة لإشباع حاجات الناس فإنّها تستمد قيمتها التبادلية من عنصرين هما : ندرتها وكمية العمل الضّروري لإنتاجها. (احمية سليمان، 1998م: 25).

## 2-3- العمل في الإسلام :

لقد وردت كلمة عمل على مختلف صيغها (عمل، عملت، عملتم، عملوا، اعملوا) في 347 موضعاً في القرآن. (محمد فؤاد عبد الباقي، بدون سنة: 483).

وهذا ما يدل على المكانة التي يحتلها العمل في الشريعة الإسلامية، كيف لا وقد اقترن بالإيمان في أكثر هذه الآيات. كما احتوى القرآن الكريم كذلك على جملة من الأحكام تخص العمل، وقد شرحت العديد من الآيات العلاقة بين العمل والإيمان ووضحت أنواع العمل وربطت بين العبادة وعمل الدنيا. وعلي ما جاء بلسان القرآن لم يقتصر على تشجيع الأفراد على العمل وكسب الرزق في الحلال فحسب، بل دعا إلى إتقانه (العمل) وحسن انجازه وهذا ما تدعوا اليه و تسعى إلى تطبيقه الاستراتيجيات الحديثة فيما يتعلّق بالجودة في الإنتاج أو التنظيم و التسيير: ايزو9000، ايزو9001 فقد حرص القرآن الكريم على ضرورة تفاني الفرد في عمله والإخلاص فيه وتحقق ذلك في المجتمع الإسلامي قبل مختلف التنظيمات الحديثة وقبل ظهور استراتيجيات الإدارة والتسيير، مع اختلاف هام طبعاً في تحديد قيمة العمل في الإسلام ترتبط بثنائية الدنيا و الآخرة حيث يقول المولى عزّ وجل في سورة النحل الآية 96 : " من عمل عملاً صالحاً من ذكر أو أنثى وهو مؤمن فلنحيّنه حياة طيبة ولنجزينهم أجرهم بأحسن ما كانوا يعملون " . (سورة النحل الآية 96).

وعليه فتقافة المسلم وفق هذا مختلفة تماما عما ورد في نظريات التسيير وإدارة الأعمال في مختلف المجتمعات.

لقد ذكر القرآن أصنافا شتى للعمل وفي مجالات عديدة كالصيد، الصناعة البناء، الزراعة وهذا ما يدل على الخطوة والمكانة التي منحها الله سبحانه وتعالى للعمل. ومن ضمن المجالات والأعمال التي ذكرت في القرآن الكريم نجد الصيد مثلا حيث قال تعالى في هذا الشأن: " وهو الذي سخّر لكم البحر لتأكلوا منه لحما طريا وتستخرجوا منه حلية تلبسونها وترى الفلك فيها مواخر فيه ولتبتغوا من فضله ولعلمّ تشكرون ". (سورة النحل الآية 14)، وقد قال سبحانه في سورة الاعراف الآية 27: " يا بني ادم لايفتنك الشيطان كما أخرج أبويكم من الجنة ينزع عهما لباسهما ليريهما سوءتها إنه يركم هو وقبيله من حيث لاترونهم إنا جعلنا الشياطين أولياء للذين لا يؤمنون ". وكذلك الآية 80 من سورة الأعراف " والله جعل لكم من بيوتكم سكنا وجعل من جلود الأنعام بيوتا تستخفونها يوم ظعنكم ويوم إقامتكم ومن أصوافها وأوبارها وأشعارها أثاثا ومتاعا إلى حين ". كما وردت آيات البناء وعن هذه المهنة: " وبوأكم في الأرض تتخذون من سهولها قصورا وتنحتون الجبال بيوتا " (سورة الأعراف الآية 74).

كما نجد أنّ السنة النبوية تضمنت أحاديث تشيد بمعنى العمل وأهميته وتحث عليه، حيث يقول رسول الله صلى الله عليه وسلم: " ما أكل أحد خيرا طعام من أن يأكل من عمل يديه " ( خرجة البخاري الحديث رقم 5 /543 ص 471).

وأنّ نبي الله داود عليه السلام كان يأكل من عمل يديه (أخرجه البيهقي من شعب الإيمان والطبراني). وكذلك دعا إلى إتقان العمل والإخلاص فيه في قوله صلى الله عليه وسلم: " إن الله يحب إذا عمل أحدكم عملا أن يتقنه ". (رواه البخاري).

إنّ جاء الإسلام ليكرم ابن ادم ، فحثّه ودعاه إلى العمل بأنواعه وربطه بالعبادة ليعزز صورته وقيّمته لدى الإنسان فاعتبر العمل طاعة لله سبحانه وتعالى، بالإضافة إلى كونه مورد رزق ويجعل الفرد يصونه كرامته وشرفه.

### 3- تصنيفات العمل:

على اعتبار أنّ العمل مجموعة من النّشاطات والمهام، فهو يتطلّب قدرات وكفاءات تختلف باختلاف العمل في حد ذاته. فالمهارات والقدرات التي يتطلبها العمل ضمن القطاع التعليمي تختلف عن العمل الصّناعي، كما أنّ المواصفات والكفاءات التي تتطلبها مهنة الطبيب مثلا تختلف عن متطلبات مهنة العامل المنفذ أو الحارس مثلا وعليه تختلف الأعمال وتصنّف في ثنائيات كما يلي:

- عمل فكري وعمل يدوي.
- عمل جماعي وفردى.
- عمل إداري وعمل صناعي.

### 3-1 العمل الفكري:

يتطلّب هذا الصنف من الأعمال قدرات عقلية وفكرية ومن ثمة مؤهلات خاصة، والشخص الذي يمارس عملا فكريا يتوفر على صفات خاصة ويتميز بتكوين خاص، فمن ير الجائز أن يكلف شخص لا يتوفّر لديه مستوى علمي معيّن لشغل وظيفة أستاذ أو طبيب مثلا ويرى " أمبيريت IMBERET".

ان العمل الفكري يحتل مكانة هامة في تصنيف الأعمال : وقد ركّز في أبحاثه على توضيح فكرة أنه حتّى في الأعمال الميكانيكية تفضيل عامل على آخر يكون بناء على عوامل فكرية أكثر من العوامل الجسمية.

### 3-2- العمل اليدوي:

يمكن أن نعتبر كل عمل يمارس بصفة يدوية، عملا يدويا ومن حيث الفئة السوسيو مهنية نجد أنّ العمال المنفّذين على اختلافهم (عامل منفذ، متخصص، بسيط) يصنّفون كعمّال ضمن هذا الصنف من الأعمال. و الملاحظ أنّ الأعمال اليدوية عادة لا تتطلّب قدرات فكرية عالية، وبالمقابل فإن الشخص الذي يمارس هذا الصنف من الأعمال تتوافر فيه وجوبا البنية الجسمية الملائمة لمتطلّبات هذا النوع من الأعمال. غير أنّ ذلك قد لا ينطبق على جميع الأعمال (فقد نجد البعض من هذه الأعمال اليدوية يمارسها أشخاص عاجزين عن المشي أو مكفوفين أو بنيتهم الجسمية لا تتناسب مع القدرات التي تتطلبها الوظيفة) وبالمقابل بعض الأعمال تفرض أن يكون شاغلها سلمي البنية ليستطيعوا ممارستها.

**3-3 - العمل الفردي:**

وينطبق ها الصنف من الأعمال على مجموعة من الوظائف والمهن : كالطبيب ، الحارس أو أستاذ أو حتى ممرض وبعض الوظائف التي يشغلها العمّال المنقذون والتي لا تنجز ضمن سلسلة ويمكن أن نجد هذا العمل في مختلف المؤسسات الاقتصادية (تجارية كانت أو صناعية أو خدماتية).

**3-4 - العمل الجماعي:**

يشترك في انجاز هذا الصنف من الأعمال مجموعة من الأشخاص، تقسم الأنشطة والمهام بينهم ، هناك بعض الأعمال تقتضي ممارستها جماعيا، خاصة تلك التي تتطلب مراحل متتالية للحصول على المخرج مثلا : الأعمال التي تنجز في ورشات مصانع الحديد و الصلب .حيث توزع الأعمال على فريق: يتضمّن بسطاء ومهندسين وأعاون تحكّم يعملون ضمن نظام المناوبة أو في مدّة عمل رسمية واحدة ولتحقيق التنسيق أداء أعضاء فريق العمل يحدّد وجود مجموعة من النّصوّرات والمعارف المشتركة حول العمل وطرق الأداء.

وينفرد العمل الجماعي بميزة جوهرية تتمثل في إمكانية الاستفادة من الاقتراحات والآراء المتعددة لأعضاء فريق العمل لتحسين المخرجات واختصار الجهد والوقت خاصة إذا توفرت ظروف العمل المناسبة لتحقيق ذلك، ويقصد بالظروف تلك تشمل النّواحي المهنية ، الاجتماعية، والثّقافية.

**3-5 - العمل الصّناعي :**

" الصّناعة هي نشاط يهدف إلى تحويل المواد الأولية من خلال عمليات مستمرة وفق وتيرة معيّنة إلى منتجات صناعية مختلفة حسب " س.كلارك C.Clark ."

(Ahmed Koudri, 1999: 28)

ويتضمن العمل ضمن الصّناعة مجموعة من الأنشطة والمهام التي إلى تحويل المواد الأولية إلى مواد مصنعة أو نصف مصنّعة. و يختلف العمل في القطاع الصّناعي عن العمل الإداري كونه منتجا لسلع ومواد وبعض الخدمات كذلك. فالمخرجات الصّناعية أشياء ملموسة قابلة للتسويق أو الاستهلاك في حين يحتوي

العمل الإداري على مجموعة من الأنشطة والمهام الإدارية التي تفضي إلى مخرجات مادية، غير أنّ هذا لا يقلل من أهمية الأعمال الإدارية حيث تتكفل الإدارة في مختلف التنظيمات الصناعية أو الخدماتية بوضع الخطط والاستراتيجيات التي تهدف إلى الحصول على منتجات تتوافر فيها كافة شروط الجودة لتسويقها.

### 3-6- العمل الإداري:

" تطلق عبارة عمل إداري على مختلف النشاطات والمهام الإدارية، ويطلق عادة مصطلح الإدارة في المجال الحكومي على تنسيق جهود الأفراد والجماعات لتحقيق هدف معين وتشمل مهمات ووظائف مختلفة كالنّخطيط، التّوجيه والتنسيق". (عبد الرحمان عيساوي، 23:1998).

والملاحظة التي يمكن استنتاجها من هذا التعريف أنّ الإدارة أو الوظائف الإدارية لا تقتصر فقط على المجال الحكومي، بل نجدها كذلك في مختلف القطاعات والمؤسسات الصناعية والخدماتية الخاصة. وذلك على اعتبار أنّ المؤسسة كتنظيم يقوم فيها مجموعة من الأشخاص لعدد من الأنشطة والمهام لتحقيق أهداف معينة، بواسطة نظام لتقسيم العمل والسلطات والمراكز. ويتم ذلك بناء على نظام إداري يحدد هذه السلطات لذلك تتضمن كافة المؤسسات هذا الصنف من الأعمال.

### 4-مكونات العمل:

حسب " فافرج Faverge " (1972) يتطلّب العمل :

- إنجاز حركات
- استقبال المعلومات حول الشئ مباشرة أو عن طريق وسيط والإجابة بعد المعالجة تكون على الشئ أو على الوسيط معنى ضمان الإتّصال بين أجزاء الشئ أو عن طريق وسطاء.
- قيادة أو إيصال المتغيّر للقيمة المعيارية أو النموذجية ، والحرص على الحفاظ على هذه القيمة.
- استخدام أنماط التفكير باستعمال اللوغاريتمية ومناهج الكشف وكذا استعمال تقنيات واستراتيجيات اتّخاذ القرارات...الخ.

في بعض الأعمال نستطيع أن نميّز هذه المكونات الأربعة فلنأخذ كمثال مهنة الطبيب الجراح أو النجار . فنجد أنّ المكونات أو الأبعاد الأربعة متوقّرة في كل من هاتين المهنتين خلافاً لذلك نجد أنّ في بعض الأعمال، سواء اليدوية أو الفكرية هناك تركيز على أحد هذه المكونات وإهمالاً لباقي العناصر .

مثلاً إذا حللنا نشاطات أو مهام صحفي يتضح التركيز على إحدى هذه المكونات : الاتصال، مسار التفكير، في حين نجد ان مهام الحركات تحتل جانبا ثانويا وخاصة إذا كانت غير ضرورية عند وصف وتعريف هذه المهنة غير ان المهام والنشاطات الحركية اذا لم تؤخذ بعين الاعتبار عند وصف المهنة او الوظيفة في أعمال أو وظائف أخرى غير وظيفة أو عمل الصحفي من المحتمل أن يكون لها أثر سلبي مثلا : إذا جعلت لها مكانة ثانوية إذ تحدث مشكلات وفي هذا الصّدر أكّدت دراسات كثيرة أن استعمال أدوات معالجة النّصوص: الملامس clavier، الفأرة بالإمكان أن تؤثر سلبا على العمل إذا كان الشخص الذي يستعمل هذه الأدوات لا يحسن استعمالها وفق ما تتطلبه هذه التكنولوجيا.

وخلافاً لذلك إنّ تحليل الأعمال اليدوية يركّز على المهام الحركية، بينما الجانب الأهم في هذه النشاطات أو المهام يتمثّل في كيفية اتّخاذ العامل القرارات في التّنظيم، وكمثال توضيحي يمكن ذكره في هذا الشأن دراسات " فافرج Faverge " و " أمبريدان Ombredane " (1955) حول مهنة البناء إذ أنّه ولتعلم هذه المهنة أو احترافها يجب التّركيز على استعمال بعض الأدوات المستعملة لإنجاز البناء (كآجر، خليط الرّم، والمواد الأخرى...الخ) حيث نجد أنّ استخدام هذه الأدوات في العمل يعزّز بالتّعليمات حول طريقة استعمالها بمعنى أنّ التعليمات أو التّكوين للتّحصّل على بنّائين يتم مباشرة على هذه الأدوات (كيفية مسك، استعمال أدوات العمل، النّاتج).

لاحظ " فافرج Faverge " أنّه حتّى إذا طبقنا حرفيا هذه التّعليمات نجد هناك فروقا أو اختلافات بين هذه التعليمات النظرية والعامل المنفذ أو المنجز، وبالتالي هناك فروقا في النّاتج أو النّاتج (البناء ليس على استقامة واحدة فيه اختلافات).

يرى " فافرج Faverge " أنّ الإنجاز الأمثل والنموذجي للحركات أو النشاطات لا يعني بالضرورة الحصول على النتيجة المطلوبة، غير أنّ التّحصّل على هذه النتيجة يتطلّب الأخذ بعين الاعتبار قدرات أخرى ( قدرات بصرية مثلا ) بالإضافة إلى الحصول على المعلومات الكافية التي من إنجاز العمل بكفاءة.

" وعموما مهما كانت صفة العمل ( يدوي أو فكري ) الذي نحن بصدد تحليله يجب قبل كل شيء الاهتمام والبحث عن معنى وأهمية كل عنصر من العناصر الأربعة في مهام أو نشاطات العامل " .

(Cristian Guillevic, 1999:122)

حقيقة يعتبر " فافرج Faverge " من الأوائل الذين اهتموا بتحديد مكونات العمل، غير أنّ الأحداث التي تلت الدراسات وطرحت تساؤلات كثيرة حول مدى فعالية أو أهمية النتائج التي توصل لها كونه قام بها قبل حدوث التطورات المعرفية الهائلة التي شهدتها المهن والأعمال أواخر القرن العشرين وبدايات القرن الحالي 21 م بالإضافة إلى أن " فافرج Faverge " عرض أو أوضح المكونات الأربعة للعمل وعليه يفترض أنّ هذه التطورات قد أدت إلى اتساع وتعدد مكونات العمل إلى عناصر أخرى لم يوضّح كيفية ترابطها أو تلاحقها .

### 5- الحاجات في العمل:

انطلاقاً من كون العمل نشاط غائي يهدف إلى مجموعة من الأهداف منها ما يرتبط بالفرد العامل من جهة ومنها يرتبط بالمؤسسة أو الجميع من جهة أخرى. ولتحديد الأهداف الفردية للأفراد وجب الإجابة عن التساؤل التالي:

لماذا يعمل الأفراد في وظائف معينة؟ وللإجابة عنه نصل إلى معرفة دوافع العمل.

يمارس الأفراد عادة أعمالاً معينة قصد إشباع مجموعة من الحاجات، والتي يعتبر العمل الوسيلة المثلى لتحقيقها ومن بين هذه الحاجات نجد العائد المادي، الأمن الوظيفي، الإنجاز، التقدم والترقية والمركز الاجتماعي... الخ فالإضافة إلى كون العمل مصدراً للرزق فهو كذلك وسيلة لإثبات الشخصية وتحقيق الذات فهو إذن يتعدى كونه وسيلة لكسب المال وهذا ما يتفق مع ما توصل إليه " مقدّم عبد الحفيظ " 1991م وفي دراسة أجراها على الطلبة الجامعيين والتي وجد من خلالها أن 91.4 % يفضلون العمل حتّى وإن حدث النّراء (ع. مقدم، 1992 م: 21).

وهذا ما يؤكد ما توصلت إليه دراسة أجريت في جامعة ميشيفان في سنة 1978 م والتي أظهرت أنّ 71 % من أفراد العينة عبّروا عن رغبتهم في الاستمرار في العمل حتّى وإن حقّقوا قدراً من المال يضمن لهم الحياة

السعيدة. وهذا مايدل على مدى أهمية العمل لدى الأفراد وارتباطه بحاجات عديدة ومتعددة تتجاوز الجوانب المادية .

مما سبق يتضح أنّ العمال قد يعرف من خلال معانيه، كما يقدمه من مقابل كالأجر والمكافئات وكذا التّحدّيات التي يفرضها والاستقلالية التي يتيحها والعلاقات مع الآخرين .

( Muanga a Mubanga Muanyiary, 1992:99).

و للإشارة تمثّل كلّ هذه الحاجات محور اهتمام الفرد العامل والتي يسعى غلى تحقيقها من خلال العمل. ومن النّادر أن يكون لكل العاملين نفس الحاجات، ذلك أنّها تختلف من عامل لآخر وفقا لعدّة عوامل كالمستوى الاجتماعي والمهني...الخ، وعموما يمكن أن نفرق بين نوعين من الحاجات.

#### - حاجات المستوى الأدنى:

وهي تشير حسب سلّم " ماسلو " للحاجات الفيزيولوجية، والتي تمثّل الحاجات الأساسية بالنسبة للفرد وتشمل في ميدان العمل كلّ من : الأجر، الأمن، ظروف العمل الفيزيائية...الخ والتي يطلق عليها بصفة عامة كذلك الحاجات المادية.

#### - حاجات المستوى الأعلى:

وهي تضم الحاجات النّفسية بمعنى الانتظارات التي تتعلّق بالتّرقية والنّمو الفردي، الاستقلالية في التفكير والمهام المتنوّعة وغيرها من النّواحي .

( Muanga a Mabanga Muanyiary , 1992:100).

وفيما يلي سنعرض بشئ من التفصيل بعض هذه الحاجات حسب هذا التصنيف.

#### 5-1- الحاجات المادية:

وتشمل هذه الحاجات المادية كلّ من الرّاتب، ظروف العمل، وسنورد شرحا بشئ من التفصيل لكل منها

## 5-1-1- الأجر:

الراتب أو العائد المادي الذي يتقاضاه العامل مقابل العمل الذي ينجزه وتحدّد قيمته بناء على الوظيفة التي يشغلها العامل، وتضاف للأجر غالبا العلاوات والتعويضات. وهي تختلف حسب طبيعة العمل والخبرة والجهد الإضافي المبذول.

ولقد أظهرت العديد من التجارب أنّه عندما تطلب من المشرفين ترتيب مختلف العوامل التي تشكّل دوافع العمّال فإنّه كثيرا ما يوضع الأجر على رأس القائمة أو في مرتبة قريبة جدًا منه.

(أحمد صقر عاشور، 1983:147).

وتتذكّر هنا كيف أنّ " فريدريك تايلور " قد ركّز على العائد المادي والأجرة بصورة كبيرة في تجربته بمصنع " Berthlehem " للصلب مع " شمين " العامل الهولندي. الذي تمكّن من رفع 4,7 طن من سيائك الحديد يوميا عوض 2,5 التي كان العمّال يحملونها نظير زيادة في الأجر بنسبة 60 غير أنه ليس من المؤكد أنّ الأجر هو الدافع الوحيد الذي يوجّه سلوك الإنسان إذ يرى " ميللر " و " فروم " أنّ دوافع العمل لاترتبط بالحاجات الاقتصادية فقط، فالأفراد يستمرّون في العمل حتّى ولو كانوا في غير حاجة إلى منافع مادية...الخ. لأن المكافآت التي يحصلون عليها في عملهم هي مكافآت اجتماعية. (عبد الفتاح دويدار، 2000 م: 20).

## 5-1-2- ظروف العمل:

تعتبر ظروف العمل مسألة مهمة في بيئات العمل، إذ كثيرا ما يرتبط تراجع مؤسّسة ما في تحقيق أهدافها بسوء ظروف العمل بها. إذن فهي عامل هام تساعد العمّال على بذل جهد أكثر إذا كانت جيّدة، وتشمل ظروف العمل مجموعة العوامل الفيزيائية للعمل، الإضاءة، التهوية، درجة الحرارة والرطوبة وكذا الضوضاء وغيرها. (كامل محمد عويضة، 1996م: 44).

ويطلق على هذه العوامل أيضا العوامل الخارجية المؤثّرة في إنتاجية العامل وكفايته المهنية ونستطيع التأكيد أنّ هذه الظروف الفيزيائية ليست العوامل المؤثّرة وحدها في إنتاجية العامل ولكن تتفاعل معها وتتصاغر العوامل الداخليّة، فهي من ضمن العوامل التي يتوقف عليها أداء العامل لكلّ واحد الرّغبة في أن يعمل في ظروف عمل ملائمة. لذا تحرص الإدارات الإنتاجية على توفير هذه الظروف والعناية بالعامل بقدر رعايتها

بالمؤسسة ذاتها. فهذه الوسيلة الوحيدة لزيادة الإنتاج كما وكيفا، وهي الوسيلة الأكيدة لنجاح العامل في أدائه ورضائه عنه. (محمد أحمد محمد عبد الله، 1996م:68)

### 5-1-3- الحاجة إلى الأمن الوظيفي :

إنّ الحاجة إلى للأمن ملازمة للنفس البشرية، وهي تبرز في أشكال ومظاهر متنوعة كالحاجة للاستقرار والضمانات الوظيفية والوقاية...الخ وهي تعبّر عن الرغبة في التحرّر من الخوف ومن عدّة أشياء أخرى كافتقاد الوظيفة وافتقاد العائد المادي. (Robert C. Beck, 1978:75)

فهي تتضمّن كل ما يضمن سلامة وأمن الفرد وحمايته من المخاطر، وعل ذلك فهي تشير إلى الرغبة في الحصول على عمل دائم ومستقر يوفّر أجرا كافيا، وكذا توفير بعض المال والحصول على أنواع مختلفة من التأمين والعمل وسط محيط خالي من المخاطر التي تهدّد صحة الفرد وسلامته، وهذه الحاجات حسب هرم " ماسلو " تلي مباشرة الحاجات الفيزيولوجية، وتعتبر تلبية ضرورية بالنسبة لكل أفراد المؤسسة. ولوجود حاجة الأمن لدى المجتمع فهي أقوى الدوافع، وتعد كيفية تلبية حاجات الأمن عند العامل من المهام الأكثر صعوبة التي تواجه الإدارة، والنتيجة هي أنه لا بد من وضع الأمن ضمن العوامل الأولية المشكّلة لدافعية العمل. وكمثال نذكر أن مديري شركة " لينكن " للكهرباء أدركوا قوة الأمن كدافع وذلك بعد أن ضمنوا للعمّال استمرارية وظائفهم منذ 1958م.. (Robert.C. Beck, 1978:477,478)

وللإشارة تمثّل هذه الحاجات السابقة في ثلاثية " الدرفير " حاجات البقاء بالنسبة للمؤسسات.

### 5-2- حاجات المستويات العليا ويطلق عليها كذلك الحاجات النفسية الإجتماعية:

وتتمثّل في الترقية، الحاجة للإنجاز، الحاجة للانتماء والحاجة للمركز والمسؤولية.

### 5-2-1- التّقدّم والترقية:

يعطى العمال أهمية بالغة للحاجة إلى الصّعود أو التّقدّم إلى وظائف أعلى - الترقية الداخليّة- في هرمية المؤسسة، فبالإضافة إلى كونها قد تعني الزيادة في الأجر فهي تشكّل اعترافا من الإدارة بالجهد المبذول من

قبل العامل أو العمال واعتبارا لقدراتهم، كما تمثل الترقية كذلك الفرصة المناسبة لتنمية قدرات الفرد وإمكاناته .

تختلف الرغبة في الترقية أو التقدّم بين الأفراد، حتّى وإن كانت الأغلبية تحب الترقية وتعمل على الحصول عليها نظرا لكونها تمثل حسب " ماسلو " إشباعا لحاجات التقدير وتحقيق الذات. وقد أظهرت بعض الدراسات أنّ الحاجة إلى التقدّم والترقية من ضمن الحاجات الأساسية التي يولي الأفراد لها أهمية عند اختيار وظيفة معيّنة (أبحاث جامعة منيوتا).

### 5-2-2- الحجة إلى الإنجاز:

يعدّ الإنجاز أحد الحاجات التي يجرى بحثها بكثافة وتكرار. ومن العلماء الذين أسماؤهم بالبحث حول الظاهرة " ج.و. اتكسون J.W. Atkinson " و " دفيد ماليند David Maleind " تعتبر الحاجة للإنجاز أو الدافع إلى الإنجاز الرغبة في تحقيق نتائج جيّدة ومرضية ويرى الأفراد الذين يملكون دافع إنجاز قوي يفضلون تفادي الأخطار ويميلون إلى اختيار الأعمال التي تكون درجة المخاطر فيها متوسطة ومحدّدة، كما تتّصف نتائجها بإمكانية القياس التقدير. (أندروى سيزلاقي مارك جي والاس، 1991: 58) .

ويتصف الأفراد الذين لديهم دافع إنجاز قوي بالخصائص التالية:

- يفضلون أداء المهام التي تمنح قدرا كافيا من المسؤولية والاستقلالية.
- يفضلون تحديد الأهداف الصّعبة نسبيا ولديهم دافعا قويا على المثابرة وتحمل المخاطر في حالات الفشل.
- تسيطر مشاعر الرضا على الأفراد الذين يتميّزون بدافع إنجاز قوي لدى تحقيقهم نتائج جيّدة حتّى وإن لم تكن تلك النتائج متبعة بعوائد مادية. ( أحمد صقر عاشور، 1983م: 111، 112).

### 5-2-3- الحاجة إلى الانتماء:

أكدت نتائج أبحاث وسترن إلكتريك ( Western Electric ) مدى أهمية الحاجة إلى الانتماء للجماعات وتكوين علاقات صداقة والتفاعل بين العاملين تعتبر تلبية هذه الحاجة في المنظمة ضرورية بالنسبة لكل فرد وتعد من ضمن الحاجات الضرورية المرتبطة بالعمل.

تحتل حاجة الانتماء حسب سلم " ماسلو " للحاجات المرتبة الثالثة من حيث أهميتها كحاجة دافعة لدى الفرد كما تمثل الحد الفاصل بين الحاجات المادية والنفسية . والأفراد الذين لديهم حاجة الانتماء يسعون إلى إقامة علاقات اجتماعية في المنظمة ويقبلون على المهام التي توفر لهم إمكانية التفاعل الاجتماعي. (ناصر العديلي، 1995م: 163).

و للإشارة تشبع حاجة الانتماء في المؤسسة من خلال تنمية روح الفريق وتنظيم العمل ما يمكن الأفراد من الاتصال وتكوين جماعات غير رسمية، وقد أكدت حركة العلاقات الإنسانية مدى أهمية الإشباع الاجتماعي وكذا أهمية التنظيم غير الرسمي في تحقيق هذا الإشباع. فالفرد لا يستطيع العيش بمعزل عن الجماعة. فهو قبل كل شيء كائن اجتماعي يسعى إلى إقامة علاقات اجتماعية مع أفراد آخرين لإشباع الحاجات الاجتماعية والحاجة إلى الانتماء. ينتقل الفرد في مسار نموه وعبر مراحل مختلفة بعيد من الجماعات على اختلاف طابعها بدءاً من الأسرة مروراً بالمدرسة والجامعة وبالتالي فهو دوماً في حاجة لأن يكون في جماعة ما. وفي الحياة المهنية وفي واقع المؤسسات لا يمكننا تصوّر خلاف لذلك مادام أننا لا نستطيع تصوّر مؤسسة دون أفراد ودون تفاعل بينهم.

#### 5-2-4- الحاجة إلى المركز والمسؤولية :

تولي غالبية نظريات السلوك التنظيمي المفسرة للدافعية في العمل أهمية لحاجات المركز والمسؤولية التي جعلها " ماسلو " في قمة هرم سلمه من خلال مفهوم تأكيد الذات . ونجدها أيضاً ضمن الفئات الثلاثة الأساسية لنظرية الإنجاز للباحث " مكلياند McClelland " التي صدرت سنة 1961م. حيث يرى أنّ الأفراد لديهم الحاجة إلى القوة يسعون للحصول على المركز والسلطة فهم بالتالي يتجهون إلى الأعمال التي تمكنهم من تحقيق هذه الحاجة، أمّا " يرزبرغ " فيعتبرها من بين حاجات العوامل الدافعة والمسئولة عن الشعور بحالة الرضا عن العمل الذي ينجزه، إذ يظهر لديهم دافع البحث عن منصب ذي المسؤولية كمنصب رئيس فريق أو رئيس مصلحة...الخ. ولأجل ذلك على الإدارة الحكيمة إيجاد مخطّط لاستعمال كل مسارات وخطوط الترقية كوسيلة لدفع الأفراد للأداء الفعّال. (Robert – C- Becit, 1978: 477)

## خلاصة

يختلف معنى العمل من فترة تاريخية لأخرى ومن مجتمع لآخر ومن جماعة لأخرى ومن فرد لآخر وقد تطوّر معنى العمل حتّى أن وصل لمعناه الحالي. كان الرومان يعتبرونه وسيلة للعقاب أمّا الإسلام فاعتبره عبادة في كثير من الآيات " فإذا قضيت الصلّاة فانتشروا في الأرض وابتغوا من فضل الله. (سورة الجمعة، الآية 10). كما اعتبر العمل في مختلف التنظيمات الاقتصادية وسيلة للرّقي والتّطور وارتبط بمعاني الإبداع و الإزدهار. كما سبق وأشرنا العمل نشاط هادف ومنتج، ذلك أنّ قيمته تكمن في الأشياء التي ينتجها والحاجات التي يشبعها والتي تختلف من فرد لآخر. فهناك من يعتبر العائد المادي من ضمن الحاجات الأساسية والأولى من حيث ترتيب الحاجات، في حين يعتبر " مايو" من خلال أبحاثه ودراسات " وسترن إكتريك" أن الجوانب الاجتماعية تمثّل أهم الحاجات التي يسعى الأفراد إلى تحقيقها. ومهما يكن فإن حاجات الأفراد متباينة ودراستها ضرورة لامناص منها ، عدا عن ذلك فالعمل في حدّ ذاته كنشاط يتكوّن من مجموعة من العناصر، حدّدها مثلا " فافرج Faverge " في أربعة عناصر وأهميتها تختلف عن عمل لآخر ومن فئة مهنية واجتماعية لأخرى.

الجانب

التطبيقي

## الفصل الرابع: الخطوات المنهجية المتبعة

### تمهيد

1- الدراسة الاستطلاعية

2- ميدان البحث

3- المنهج المستخدم في البحث

4- عينة البحث

5- خصائص عينة الدراسة

6- أدوات جمع البيانات

7- اساليب تحليل البيانات

## تمهيد:

يتناول هذا الفصل الخطوات المنهجية للبحث والإجراءات الميدانية التي اتبعتها في تنفيذ الدراسة بحيث نستله بالدراسة الاستطلاعية وميدان البحث وكذا تقديم المنهج المتبع في الدراسة الحالية وكذلك العينة المستجوبة وكيفية اختيارها ومختلف خصائصها وايضا أدوات جمع البيانات من حيث بنائها، ثباتها وكيفية تطبيقها في الميدان وأخيرا الأساليب الإحصائية المستخدمة.

### 1. الدراسة الاستطلاعية.

تعتبر الدراسة الاستطلاعية خطوة هامة من خطوات البحث العلمي، ونظرا لأهميتها قمنا في اطارها بالخطوات والإجراءات التالية:

- لقد أجرينا الدراسة الاستطلاعية بمؤسسة البويرة للأغطية EURL.Bouira Draps وكان نزولنا إلى ميدان الدراسة (زيارة استطلاعية) في يوم 12 أفريل 2015 م وذلك قصد اتمام الإجراءات الإدارية وتكوين فكرة اولية عن المؤسسة والتعرف عليها وجمع المعلومات ذات الصلة بمتغيرات موضوع الدراسة واختيار الأقسام التالية: (قسم الموارد البشرية، المحاسبة، الإنتاج، التجارة...) كمجال لإجراء الدراسة الميدانية فيما يخص عينة الإطارات ومن خلالها تم إجراء مقابلة مع بعض المشرفين المباشرين ومقابلات مع ثلاثة (03) عمال منفذين بحيث تم الاستفسار عن العديد من الأمور التي تفيدها في دراستنا على سبيل المثال:

- كيف تتم الدراسة التطبيقية؟

\_ ما هو عنوان البحث؟ وما هي العينة المستهدفة؟

- كما قمنا بزيارة أولية لمديرية العملية للاتصالات لولاية البويرة Direction Opérationnelle des télécommunications Bouira وذلك في يوم 13 أفريل 2015 م قصد إتمام الإجراءات الإدارية واختيار الأقسام (الموارد، التجاري، التقني، قسم المالية والمحاسبة) كمجال لإجراء الدراسة الميدانية فيما يخص عينة الإطارات، وذلك لتوفير التكافؤ والتجانس في خصائص عينة الخدمات والإنتاج (العمل الإداري) ومن خلالها تم إجراء مقابلة مع بعض رؤساء المصالح حيث تم الاستفسار عن العديد من الأمور المتعلقة بالدراسة وتم النقاش فيها.

- منها موضوع البحث، أبعاده، العينة المستهدفة، فترة الدراسة التطبيقية، وكما تمت مقبلات مع عمال منفذين.
- قمنا يوم 14 افريل 2015 م باختيار عينة استطلاعية تتكون من عشرة (10) عمال منفذين في المؤسسة الإنتاجية وقد سحبوا عشوائيا من القائمة الاسمية وحذفوا من العينة النهائية.
- ثم وزعنا عليهم الاستبيان المصمم لجمع المعلومات اللازمة بما يتوافق مع أهداف الدراسة. اذ يحتوي على (37) عبارة تغطي جميع أبعاد الدراسة. وبعد فترة 15 يوم اجري على نفس العينة التطبيق الثاني لاستمارة البحث.
- كان الاستبيان المقدم للعمال مدعم بالمقابلة لكون بعض العمال لا يحسنون القراءة جيدا وخوفا من أن لا يفهم الاستبيان دعمناه بالمقابلة.

## 2- ميدان البحث:

- تم إجراء الدراسة الميدانية في المؤسسات التالية :

### 2-1- مؤسسة البويرة للأغطية EURL Bouira Draps :

تأسست المؤسسة سنة 1964 م على طريق تيكجدة البويرة والتي يتمثل نشاطها الرئيسي في الإنتاج النسيجي حسب الطلب وأهم منتجاتها الأساسية هي:

- أغطية السرير Draps.

- الملابس الداخلية للمنازل Linge liaison

- زي العمل Tenue de travail

### 2-2- مديرية العملية للاتصالات البويرة La direction opérationnelle des télécommunications Bouira :

تأسست هذه المؤسسة إثر صعود قانون 2000/03 ل 05 اوت 2000 م المتعلق بإعادة هيكلة قطاع البريد والاتصالات والذي يفصل بين النشاطات البريدية وخلايا الاتصالات.

كانت انطلاقاتها الفعلية ابتداء من 01 جانفي 2003 م. تقع المديرية في شارع عميروش مولود البويرة، والتي تتمثل مهامها الرئيسية في:

- توفير خدمات الاتصال.
- تطوير واستغلال وتسيير الشبكة العمومية والخاصة للاتصالات.
- تحسين واستغلال وتسيير الترابط بين الشبكات وجميع مشغلي الشبكات.

### 3- المنهج المستخدم في البحث:

يتوقف اختيار المنهج المناسب للاستخدام في مجال البحث على خصوصية الموضوع المدروس والإشكالية المطروحة وفروضها وكذا بعض الاعتبارات المرتبطة بالمعانية، وباعتبار أن بحثنا يهدف إلى جمع المعلومات حول تصور العمل لدى فئتين من العمال (الإطارات والمنفذين) والوقوف على مدى الاختلاف الموجود في تصور العمل بين مفردات العينة في قطاعين مختلفين (القطاع الإنتاجي والقطاع الخدماتي). فإننا اعتمدنا في دراستنا هذه على المنهج الوصفي التحليلي " الذي يقوم بدراسة الظاهرة كما توجد في الواقع ووصفها وصفا دقيقا والتعبير عنها تعبيراً كفيًا وتعبيراً كميًا ". (عمار بوحوش، محمد محمود الذنبيات، 1995 م: 129).

ويرجع سبب اختيار هذا المنهج كونه يتناسب مع طبيعة الموضوع الذي يقف هدفه عند حدود جمع معلومات دقيقة لوصف ظاهرة موجودة أو للتعريف عن مشكلة معينة أو تبرير شروط وإجراءات واقعية وإجراء مقارنة أو تقديم ما". (مصطفى عشوي، 1990 م: 59).

### 4- عينة البحث:

العينة ليست مجرد جزء من مجتمع البحث حسب ما اتفق عليه، ولكنها اختيار واعٍ تراعي فيه قواعد واعتبارات علمية معينة لكي تكون نتائجها قابلة للتعميم على المجتمع الأصلي وتعرف العينة على أنها مجتمع الدراسة الذي تؤخذ منه البيانات الميدانية. ( محمد خليل عباس، 2007 : 220 )

#### 4-1- عينة مؤسسة البويرة للأغطية : EURL Bouira Draps

لإجراء الدراسة الميدانية تم اختيار مجموعة من المصالح الموجودة في المؤسسة والمتمثلة في كل من المصلحة التجارية، التقنية، الإنتاج، التمويل والبيع، المحاسبة والمالية، الإدارة والمستخدمين. وكانت مفردات العينة مشكلة من فئة رؤساء المصالح أي الهيئة الإدارية الوسطى ذلك أن الدراسة تهدف إلى معرفة تصور العمل لدى هذه الفئة ومن ثمة فقد تم القيام بحصر شامل لكافة الإداريين في المصالح المذكورة لقلة عددهم وتوزع مفردات العينة البالغ حجمها (20) رئيس مصلحة كما ومبين في الجدول الموالي:

#### جدول رقم (02) يمثل توزيع رؤساء المصالح لمؤسسة البويرة للأغطية

| العدد | المصلحة    |
|-------|------------|
| 02    | الإدارة    |
| 04    | المستخدمين |
| 02    | المحاسبة   |
| 03    | التمويل    |
| 02    | الإنتاج    |
| 03    | التقنية    |
| 04    | التجارية   |
| 20    | المجموع    |

المصدر: الوثائق المقدمة من طرف المؤسسة

فيما يخص عينة المنفذين يتوزع عمالها الدائمون البالغ (133) فردا وبعد حذف العمال الذين تم مقابلتهم في الدراسة الاستطلاعية (03) عمال منفذين بالإضافة إلى عينة العمال الذين تم عليهم توزيع استبيان البحث فأصبح لدينا المجتمع الأصلي يتكون من (120) عاملا منفذا.

وقد ارتأينا من خلال مجتمع الدراسة أخذ نسبة 25 % كعينة من المجتمع الأصلي واعتبرنا ذلك الحجم ممثلا لضمان التمثيلية أكثر وبالتالي عينة البحث تتكون من (30) عامل منفذ تم اختيارهم بطريقة عشوائية احتمالية.

عرفها GALL ETAL 1996 م بأنها: " العينة التي يكون فيها لكل فرد من أفراد المجتمع الفرصة نفسها لأن يكون أحد أفراد العينة ويكون أفراد البحث معروفين ويمكن الوصول إليهم.

(محمد خليل عباس، 2007 م: 220).

هناك عدة طرق للسحب للعشوائي اتخذنا الطريقة المتمثلة في قائمة الأفراد العشوائية لكون مؤسسة بحثنا لها سجل وقائمة خاصة بالعمال بحيث تم القيام بهذه الأخيرة وفق برنامج إحصائي خاص بتسيير الموارد البشرية في هذه المؤسسة.

كل امل لديه رقم خاص به أي المجتمع مرقم من (01) إلى (133) بحذف (13) عامل منفذ من العينة النهائية عشوائيا في الدراسة الاستطلاعية للاستفسار عن العديد من الأمور التي تعيننا في دراستنا ومدى فهمهم للاستبيان من أجل جمع البيانات. أصبح المجتمع الأصلي يضم (120) فردا عاملا منفذا حيث قمنا بإدخال البيانات إلى البرنامج الخاص بالإحصائيات المتعلقة بالعمال داخل المؤسسة.

فيما بعد أدخلنا أمر باختيار وانتقاء (30) عامل عشوائيا وبعد إنتهاء العملية استخرج لنا 30 رقما على النحو التالي: 2-7-11-23-36-27-16-9-3-57-21-43-50-76-51-68-72-54-93-112-119-29-63-88-99-71-61-56-19-43.

## 4-2- عينة مديرية العمليات للاتصالات البويرة

## Direction Operationnelle télcommunication Bouira

## - فئة الإطارات:

إن مجتمع الدراسة في القطاع الخدماتي المتمثل في مديرية العملية للاتصالات في ولاية البويرة يتكون من رؤساء الأقسام المتوزعين عبر كل المديرية ونظر لقلّة عددهم فقد قمنا بعملية حصر شامل لجميع رؤساء الأقسام ومنه تتوزع مفردات العينة البالغ عددها (20) إطار مصلحة على النحو الآتي:

جدول رقم (03) يمثل توزيع رؤساء المصالح لمديرية العمليات للاتصالات البويرة.

| العدد | القسم                           |
|-------|---------------------------------|
| 04    | القسم التقني                    |
| 04    | القسم التجاري                   |
| 03    | قسم الموارد البشرية والإمكانيات |
| 02    | قسم المالية                     |
| 02    | قسم الميزانية                   |
| 02    | قسم المحاسبة                    |
| 03    | مصلحة الأمور القانونية والتأمين |
| 20    | المجموع                         |

المصدر: الوثائق المقدمة من طرف المؤسسة

- فئة التنفيذ:

تم اختيار هذه الطبقة من العينة كما الشأن بالنسبة لفئة التنفيذ في القطاع الإنتاجي وهذا باستعمال الطريقة المتمثلة في قائمة الأفراد العشوائية مؤسسة بحثنا لها سجل وقائمة خاصة بالعمال تم القيام بها وفق البرنامج الإحصائي الخاص بتسيير الموارد البشرية بالمؤسسة كل عامل لديه رقم خاص به أي المجتمع مرقم من (01) إلى (120).

المجتمع الأصلي يضم (120) فردا عاملا منفذا بانتقاء 300 عامل عشوائيا على النحو التالي: 5-9-11-22-33-28-16-1-52-87-63-17-42-94-113-68-19-79-31-81-120-3-15-55-46-73-97-27-119-8.

05- خصائص عينة الدراسة:

توزيع افراد العينة حسب الجنس :

الجدول رقم ( 04): يمثل توزيع افراد العينة حسب الجنس

| قطاع الخدمات        |           | قطاع الإنتاج        |           | القطاع    |
|---------------------|-----------|---------------------|-----------|-----------|
| النسبة المئوية<br>% | التكرارات | النسبة المئوية<br>% | التكرارات | نوع الجنس |
| 62                  | 31        | 28                  | 14        | ذكور      |
| 38                  | 19        | 72                  | 36        | اناث      |
| 100                 | 50        | 100                 | 50        | المجموع   |

يبين الجدول بأن اغلبية افراد العينة في القطاع الإنتاجي هم اناث وذلك بنسبة 72 % في حين تمثل نسبة الذكور 28% ويعود ذلك الى طبيعة الأعمال الممارسة من طرف المؤسسة فالإناث هي الأنسب للقيام بالخياطة والتفصيل، اما الذكور فالبعض منهم يقومون بالأعمال الصعبة مثلا: حمل السلع والمنتجات والبعض الآخر يقتصر عملهم في الإدارة والإشراف.

وكما تبين من خلال الجدول ايضا اكبر نسبة لأفراد العينة في القطاع الخدماتي هم ذكور بنسبة 62 % في حين تمثل نسبة الإناث 38 % ويعود هذا الى طبيعة الأنشطة الممارسة من قبل المؤسسة فالذكور يقومون بالأعمال الصعبة كالأمن، الأعمال التقنية وغيرها، اما الإناث يقتصر عملهم في الإدارة والإشراف.

### توزيع أفراد العينة حسب العمر:

الجدول رقم (05): يمثل توزيع أفراد العينة حسب العمر

| قطاع الخدمات     |           | قطاع الإنتاج     |           | القطاع        |
|------------------|-----------|------------------|-----------|---------------|
| النسبة المئوية % | التكرارات | النسبة المئوية % | التكرارات | الفئة العمرية |
| 38               | 19        | 44               | 22        | [ 35- 25]     |
| 32               | 16        | 32               | 16        | [ 45- 36]     |
| 28               | 14        | 20               | 10        | [ 55- 46]     |
| 02               | 01        | 04               | 02        | [ 25 فما فوق] |
| %100             | 50        | %100             | 50        | المجموع       |

من خلال الجدول رقم (05) : يتضح لنا مايلي :

أن نسبة العمال في الفئة العمرية التي تتراوح اعمارهم ما بين [ 35- 25 ] سنة هي اكبر نسبة وذلك بنسبة 44 % لدى عمال القطاع الإنتاجي وكذلك بنسبة 38 % لدى عمال القطاع الخدماتي. وهو مؤشر عمري يبين ان نسبة معتبرة من أفراد العينة في مقتبل العمر خاصة في القطاع الإنتاجي وهو دليل على وجود سياسة وتوجه اقتصادي براغماتي على اعتبار انها فئة منتجة.

كما تم تسجيل نسبة 32 % للفئة العمرية التي تتراوح ما بين [ 55- 46 ] سنة لدى عمال القطاع الإنتاجي وكذلك نسبة 28 % لدى عمال القطاع الخدماتي ، كما نجد الفئة العمرية التي تفوق اعمارهم عن 55 سنة بنسبة 04 % لدى عمال القطاع الإنتاجي 22 % لدى عمال القطاع الخدماتي. وهذا يعود الى طبيعة الأعمال الممارسة في كلا القطاعين وما تتطلبه من مجهودات فكرية وعضلية.

توزيع افراد العينة حسب المستوى التعليمي:

الجدول رقم (06): يمثل توزيع أفراد العينة حسب المستوى التعليمي:

| قطاع الخدمات     |           | قطاع الإنتاج     |           | القطاع           |
|------------------|-----------|------------------|-----------|------------------|
| النسبة المئوية % | التكرارات | النسبة المئوية % | التكرارات | المستوى التعليمي |
| 00               | 00        | 04               | 02        | بدون مستوى       |
| 06               | 03        | 04               | 02        | ابتدائي          |
| 12               | 06        | 40               | 20        | متوسط            |
| 28               | 14        | 32               | 16        | ثانوي            |
| 54               | 27        | 20               | 10        | جامعي            |
| %100             | 50        | %100             | 50        | المجموع          |

يلاحظ من خلال الجدول وجود نسبة معتبرة من أفراد عينة الدراسة في كل من القطاع الإنتاجي و الخدماتي من ذوي المستوى الجامعي 20 % و 54 % على التوالي وهو ما يشير الى توجه المؤسسات لتوظيف يد عاملة جامعية تتمتع بقدرات وكفاءات الاستفادة منها لصالح المؤسسة.

يلاحظ من الجدول كذلك وجود نسبة معتبرة في القطاعين من ذوي حاصلين على تكوين دون الجامعي قدرت بنسبة 40 % لذوي المستوى التعليمي المتوسط لدى عمال القطاع الإنتاجي وبنسبة 12 % في القطاع الخدماتي. وكما سجلت نسبة 32% لذوي المستوى الثانوي لدى العمال في القطاع الإنتاجي و 28 % لدى العمال في القطاع الخدماتي.

وهذا الأمر حيوي بالنسبة للمؤسسات على مستوى فئة التنفيذ في السلم الهرمي.

وكما سجلت نسبة 04 % لذوي المستوى الابتدائي لدى عمال القطاع الإنتاجي و 06 % لدى عمال القطاع الخدماتي.

أقل نسبة قدرت بنسبة 04 % لذوي العمال بدون مستوى في القطاع الإنتاجي وبنسبة 00 % لدى العمال في القطاع الخدماتي.

توزيع أفراد العينة حسب الأقدمية المهنية:

الجدول رقم (07) : يمثل توزيع أفراد العينة حسب الأقدمية المهنية:

| القطاع          | قطاع الإنتاج | قطاع الخدمات     | القطاع    | القطاع           |
|-----------------|--------------|------------------|-----------|------------------|
| الفئات          | التكرارات    | النسبة المئوية % | التكرارات | النسبة المئوية % |
| أقل من 10 سنوات | 23           | 46               | 17        | 34               |
| [11 - 21]       | 14           | 28               | 17        | 34               |
| [22 - 32]       | 06           | 12               | 11        | 22               |
| [33 - 43]       | 07           | 14               | 05        | 10               |
| المجموع         | 50           | %100             | 50        | %100             |

يتبين من خلال الجدول رقم (07) وجود نسبة معتبرة تتمتع بأقدمية مهنية أقل من 10 سنوات تقدر بـ: 46 % في القطاع الخدماتي ما يعني أن المؤسسة في القطاعين قد باشرت سياسات توظيف خارجي في العشرية الأخيرة بشكل كبير ورغم حداثة انتماء هذه الفئة للمؤسسة في القطاعين إلا أن المدة المقضات رغم قوتها أكسبتها خبرة مهنية و مكانتها من تطوير قدراتها و كفاءاتها و ترسيخ مدركاتها للعمل مع مرور السنين. وعلى النقيض لما سبق يلاحظ من خلال الجدول وجود نسبة 14 % لدى عمال القطاع الإنتاجي في المقابل بنسبة 10 % لدى عمال القطاع الخدماتي للفئة العمرية التي تتراوح أعمارهم بين [33 - 43] سنة وهي تمثل بالتالي الفئة التي سوف تحال في الميدان المنظور على التقاعد الأمر الذي يؤكد حقيقة النسبة العالية للشباب في المجتمع واستفادة المؤسسات من هذه الوظيفة وفي المقابل تدق الظاهرة نقوسا خطرا على ما ستعيشه المؤسسة مستقبلا نتيجة ظاهرة الشيخوخة ستبدو آثارها حتى على المستوى الاجتماعي.

توزيع أفراد العينة حسب نشاط المؤسسة:

الجدول ( 08 ) : يمثل توزيع أفراد العينة حسب النشاط :

| القطاع   | التكرارات | النسبة المئوية % |
|----------|-----------|------------------|
| الإنتاجي | 50        | % 50             |
| الخدمي   | 50        | % 50             |
| المجموع  | 100       | % 100            |

من خلال الجدول نلاحظ أن النسب متساوية لأن أفراد عيني الدراسة تتكون من 50 مفردة.

توزيع أفراد العينة حسب المستوى المهني:

الجدول (09) : يمثل توزيع أفراد العينة حسب المستوى المهني :

| قطاع الخدمات     |           | قطاع الإنتاج     |           | القطاع         |
|------------------|-----------|------------------|-----------|----------------|
| النسبة المئوية % | التكرارات | النسبة المئوية % | التكرارات | المستوى المهني |
| 40               | 20        | 40               | 20        | اطار مصلحة     |
| 60               | 30        | 60               | 30        | عامل منفذ      |
| %100             | 50        | %100             | 50        | المجموع        |

من خلال الجدول نلاحظ أن النسبة متساوية في كلا القطاعين لكون العينة من 20 اطار مصلحة و 30 عامل منفذ.

#### 6- أدوات جمع البيانات :

يركز الباحث على تقنيات لجمع المعطيات والبيانات الخاصة بالظاهرة المراد دراستها واختيار التقنية أو الوسيلة التي سيعتمد عليها يتوقف أساسا على طبيعة موضوع الدراسة و بما أننا بصدد معرفة تصورات العمل لدى الاطارات و العمال المنفذين لمؤسستي الاتصالات و الأغطية بالبويرة. وعليه فقد تم استخدام الوسائل التالية:

#### 6-1- الوثائق الادارية :

استخدمت الوثائق الادارية لكل من مؤسسة البويرة للأغطية ومديرية العملية للاتصالات قصد جمع بعض المعطيات عن المؤسسات والتعرف على الهيكلة التنظيمية و الوظيفية لكل منهما و السجلات والقوائم الاسمية الخاصة بالعمال .

#### 6-2- الاستبيان:

يعتبر الاستبيان من انسب الوسائل المستعملة و الأكثر شيوعا للحصول على البيانات التي تكون كمنطلق أساسي للباحث من أجل الاجابة والتحليل على الأسئلة التي طرحها في بداية البحث .  
 " الاستبيان عبارة عن أداة من أدوات البحث معدة لجمع البيانات بهدف الحصول على إجابات عن مجموعة من الأسئلة و الاستفسارات المكتوبة في نموذج اعد لهذا الغرض ويقوم المبحوث بتسجيل استجابته بنفسه " ( خير الدين علي عويسي، 1999 م : 71 ).

ويهدف الحصول على بيانات حول أفراد العينة ومعرفة تصوراتهم للعمل بصفة موضوعية ودقيقة ، وبالنظر لخصوصية الموضوع وانعدام الأدوات المناسبة ارتأت الباحثة اعداد الأداة و بنائها انطلاقا من مشكلة وموضوع البحث ولإشارة تم التأكد من صدقها بعد عرضها على مجموعة من الأساتذة المحكمين. وتم اعتمادها كأداة نهائية للدراسة بعد التحقق من توافر شروطها السيكمترية بحيث تتكون من 37 بندا موزعة على 07 محاور تمثل أبعاد التصور و تتوزع هذه البنود حسب كل محور كما يلي :

جدول رقم (10):يمثل توزيع الاستمارة على المحاور

| الرقم | المحور                                      | عدد البنود | ارقام البنود      |
|-------|---|------------|-------------------|
| 01    | ما لمقصود بالعمل ؟                          | 05         | 5.4.3.2.1         |
| 02    | ماهي الجوانب المكونة للعمل ؟                | 05         | 10.9.8.7.6        |
| 03    | ماهي الجوانب المزججة للعمل ؟                | 05         | 15.14.13.12.11    |
| 04    | ماهو العمل النموذجي ؟                       | 05         | 20.19.18.17.16    |
| 05    | فيما تكمن أهمية العمل ؟                     | 05         | 25.24.23.22.21    |
| 06    | هل تفضل العمل في مؤسسة انتاجية أو خدماتية ؟ | 06         | 31.30.29.28.27.26 |
| 07    | كيف تتصور القيم المرتبطة بالعمل ؟           | 06         | 37.36.35.34.33.32 |

- صدق الاستبيان:

وبعد تحديد المجال المكاني للدراسة وبعد تصميم الأداة في صورتها الأولية واختيار صدقها باعتماد الصدق الظاهري من خلال صدق المحكمين الذي تم من طرف الأساتذة المحترمين(سمير صغير، طويل كريمة، نيار نعيمة، بايود صبرينة، بن شيخ عياش، طاهير جميلة).

- ثبات الإستبيان :

تم اختبار مدى ثبات استبيان باتباع طريقة اعادة تطبيق الإختبار (عمر بلهواش، 2004 م: 105).

بعد توزيع الإستمارتين المطبقتين ثم تم حساب معامل الإرتباط " لبيرسون" بين الدرجات المتحصل عليها التطبيقين الأول و الثاني والذي قدر بـ  $R = 0.95$  انظر الملحق رقم (04).

فتم التأكد من ثبات الإستمارة واعتبرت كأداة للدراسة.

7- أساليب تحليل البيانات:

ان جمع البيانات عن طريق استبيان البحث دون تبويبها وتحليلها تبقى نتائج مبهمه وغير معروفة مالم يتم الاعتماد على وسائل التحليل التي تجعل النتائج واضحة ويستطيع القارئ الإطلاع عليها فقد اعتمدنا في بحثنا هذا على الأدوات الاحصائية التالية :

- النسب المئوية في الكشف عن فرضيات ومتغيرات الدراسة وتم حسابها وفق القانون التالي :

التكررات  $\times 100$

\_\_\_\_\_ = %

ن

بحيث ن = حجم العينة

- معامل الارتباط " بيرسون " لمعرفة مدى ثبات استبيان الدراسة من خلال معرفة مدى ارتباط الدرجات المتحصل عليها من تطبيقه.

- وتم حساب معامل الارتباط بيرسون باستخدام القانون التالي :

$N\epsilon(\times y) - (\Sigma \times)(\epsilon y)$

$RP = \frac{\quad}{\sqrt{[n\epsilon \times^2 - (\epsilon x^2)][n\epsilon y^2 - (\epsilon y)^2]}}$

حيث :

N : حجم العينة

X : نتائج التطبيق الأول

٧: نتائج التطبيق الثاني ( فؤاد البهي السيد ، 1978 م ، ص 190 )

- مقياس (كا<sup>1</sup>) (كا<sup>2</sup>) كمقياس احصائي أساسي بحيث يستعمل لحساب دلالة فروق التكررات أو البيانات العددية التي يمكن تحويلها الى تكررات مثل النسب و الاحتمالات . وتم حساب (كا<sup>2</sup>) عن طريق المعادلة التالية:

$$- \text{كا}^2 = \frac{(\text{ت و} - \text{ت م})^2}{\text{ت م}}$$

حيث:

ت و = التكرار الواقعي أو المشاهد

ت م = التكرار المتوقع أو المحتمل.

ويحسب باستخدام المعادلة التالية :

مج الصف × مج العمود

$$\text{ت م} = \frac{\text{مج الصف} \times \text{مج العمود}}{\text{مج الكلي}}$$

مج الكلي

- ( ت و - ت م ) = مربع انحراف التكرار الواقعي عن التكرار المتوقع

## الفصل الخامس: عرض و تحليل النتائج

### تمهيد

1- عرض النتائج

2- مناقشة النتائج على ضوء الفرضيات

3- تحليل النتائج

تمهيد

سيتم في هذا الفصل عرض و تقديم النتائج التي تم التوصل اليها من خلال التحليل الاحصائي الضروري لاختبار فرضيات البحث ولإجابة عن التساؤلات المطروحة سيتم مناقشة تلك النتائج بدراسة مدى توافقها مع الدراسات السابقة مع محاولة تفسيرها بالاعتماد على الدلائل العلمية في ضوء خصائص و مميزات العينة .

1- عرض النتائج :

1- 1- استجابة أفراد العينة نحو محاور الاستمارة حسب النشاط الممارس:

المحور الأول تصور المقصود بالعمل:

جدول رقم (11) يمثل استجابة عمال القطاعين نحو محور المقصود بالعمل.

| القطاع الخدماتي |    |    |    |     | القطاع الإنتاجي |    |    |    |     | الاختبار<br>البند |
|-----------------|----|----|----|-----|-----------------|----|----|----|-----|-------------------|
| المجموع         | %  | لا | %  | نعم | المجموع         | %  | لا | %  | نعم |                   |
| 50              | 04 | 02 | 96 | 48  | 50              | 16 | 08 | 84 | 42  | 01                |
| 50              | 14 | 07 | 86 | 43  | 50              | 06 | 03 | 94 | 47  | 02                |
| 50              | 60 | 30 | 40 | 20  | 50              | 84 | 42 | 16 | 08  | 03                |
| 50              | 80 | 40 | 20 | 10  | 50              | 90 | 45 | 10 | 05  | 04                |
| 50              | 32 | 16 | 68 | 34  | 50              | 28 | 14 | 72 | 36  | 05                |

المصدر: من إعداد الطالبة

من خلال استجابة أفراد العينة لمحور المقصود بالعمل، كما هو موضح في الجدول فإننا نسجل:

- أكبر نسبة ب : "نعم" على محتوى البنود 5.2.1 حيث ينحصر تصور العمل لدى عمال القطاعين في اعتباره نشاطا منظما يتقاضى مقابله أجر ونشاط يتطلب جهدا عضليا فكريا في نفس الوقت . وكما يشترك مستخدمو القطاعين في تصورهم للمقصود بالعمل من خلال استجاباتهم ب : "لا" على اعتبار العمل نشاطا اما فكريا او عضليا .
- فالبنسبة للبند الأول ( العمل نشاطا منظم ) تمت الموافقة عليه من طرف مفردات العينة بمؤسسة البويرة للأغلبية بنسبة 84 % وبالمقابل بنسبة 96 % من طرف مفردات العينة بمديرية العملية للاتصالات .
- اما البند الثاني ( العمل نشاط يتقاضى مقابله أجر ) تمت الموافقة عليه بنسبة 94 % من مستخدمي المؤسسة الإنتاجية وبالمقابل بنسبة 86 % من مستخدمي المؤسسة الخدمائية.

في حين كانت الاستجابة على البند الثالث ( العمل نشاط يتطلب جهدا فكريا فقط ) ب : " لا " وذلك بنسبة 84 % من طرف مفردات العينة في القطاع الانتاجي وبالمقابل بنسبة 60 % من طرف مفردات العينة في القطاع الخدماتي.

وكذلك فيما يخص البند الرابع ( العمل نشاط يستدعي جهدا عضليا فقط ) تمت الاستجابة عليه ب : " لا " وذلك بنسبة 90 % من طرف مستخدمي مؤسسة الأغذية و 80 % من طرف مستخدمي مديرية الاتصالات .

فأما بالنسبة للبند الخامس ( العمل نشاط يتطلب جهدا فكريا وعضليا في نفس الوقت ) فتمت الاستجابة ب : " نعم " اتجاهه من طرف مفردات العينة بمؤسسة الأغذية بنسبة 72 % بالمقابل بنسبة 68 % من طرف مفردات عينة مديرية العملية للاتصالات.

- من خلال استجابة مفردات عينة القطاعين الانتاجي والخدماتي على هذا البند اتضحت لنا المكونات الأساسية لتصور العمل في حدود خصائص العينة وتبرز في :

- الحاجة للأمن والمستجدة في طابع النظام .
  - الحاجة المادية و المتمثلة في الأجر المتقاضي .
- وكما اتضح أن الفصل بين النشاط الذهني و العضلي في مجال العمل لم يعد مقبولا وذلك يعود الى طبيعة التطورات التي شهدتها مناصب العمل يفضل اثناء وتنوع مهاماتها .

المحور الثاني: تصور الجوانب المكونة للعمل :

جدول رقم (12) يمثل استجابة عمال القطاعين نحو محور تصور الجوانب المكونة للعمل.

| البنود | القطاع الإنتاجي |    |    |    |         | القطاع الخدماتي |    |    |    |         |
|--------|-----------------|----|----|----|---------|-----------------|----|----|----|---------|
|        | نعم             | %  | لا | %  | المجموع | نعم             | %  | لا | %  | المجموع |
| 06     | 40              | 80 | 10 | 20 | 50      | 40              | 80 | 10 | 20 | 50      |
| 07     | 11              | 22 | 39 | 78 | 50      | 19              | 38 | 31 | 62 | 50      |
| 08     | 26              | 52 | 24 | 48 | 50      | 28              | 56 | 22 | 44 | 50      |
| 09     | 27              | 54 | 23 | 46 | 50      | 38              | 76 | 12 | 24 | 50      |
| 10     | 09              | 18 | 41 | 82 | 50      | 12              | 24 | 38 | 76 | 50      |

المصدر: من إعداد الطالبة

من خلال استجابة أفراد العينة اتجاه المحور الثاني الخاص بالجوانب المكونة للعمل كما هو موضح في الجدول فإننا نسجل:

- أكبر نسبة استجابة بـ : " نعم " على محتوى البنود 9.8.6 حيث ينحصر تصور الجوانب المكونة للعمل لدى عمال القطاعين في الرغبة أن يتضمن العمل مهام متنوعة جاءت نسبة الاستجابة بـ : " نعم " متساوية لدى مستخدمي القطاعين ( الانتاجي و الخدماتي ) وذلك بنسبة 80 % في الرغبة أن يتضمن العمل مهام متنوعة . وكما جاءت نسبة الموافقة مقارنة لمحتوى لبند الثامن ( العمل واضح البداية والنهاية ) وقدرت بـ : 52 % عند عينة مؤسسة الأغذية و بالمقابل 44 % عند عينة مديرية الاتصالات . وكذلك فيما يتعلق بالاستجابة بـ : " نعم " على محتوى البند 09 ( العمل يتيح فرصة المبادرة والابتكار ) و ذلك بنسبة 54 % من طرف مستخدمي مؤسسة الأغذية بالمقابل بنسبة 76 % من طرف مستخدمي مديرية العملية للاتصالات. من خلال استجابة مفردات عينة القطاعين الانتاجي و الخدماتي على هذا البند يتضح أن المكونات الأساسية لتصور الجوانب المكونة للعمل في حدود خصائص العينة تتمثل في :
  - الرغبة في تأدية المهام المتنوعة .
  - الرغبة في ممارسة مهام واضحة محددة البداية والنهاية .
  - الرغبة في ممارسة نشاط يتيح لشاغله امكانية المبادرة و الابتكار .

المحور الثالث: تصور الجوانب المزعجة في العمل :

جدول رقم (13) يمثل استجابة عمال القطاعين نحو محور تصور الجوانب المزعجة في العمل.

| البنود | القطاع الإنتاجي |    |    |    |         | القطاع الخدماتي |    |    |    |         |
|--------|-----------------|----|----|----|---------|-----------------|----|----|----|---------|
|        | نعم             | %  | لا | %  | المجموع | نعم             | %  | لا | %  | المجموع |
| 11     | 36              | 72 | 14 | 28 | 50      | 33              | 66 | 17 | 34 | 50      |
| 12     | 32              | 64 | 18 | 36 | 50      | 29              | 58 | 21 | 42 | 50      |
| 13     | 35              | 70 | 15 | 30 | 50      | 44              | 88 | 06 | 12 | 50      |
| 14     | 40              | 80 | 10 | 20 | 50      | 29              | 58 | 21 | 42 | 50      |
| 15     | 38              | 76 | 12 | 24 | 50      | 38              | 76 | 12 | 24 | 50      |

المصدر: من إعداد الطالبة

من خلال استجابة أفراد العينة للمحور الثالث المتعلق بالجوانب المزعجة في العمل ، كما هو في الجدول فإننا سجلنا :

- أكبر نسبة استجابة ب : " نعم " على محتوى البنود : 15.14.13.12.11 حيث ينحصر تصور الجوانب المزعجة في العمل لدى عمال القطاعين في كثافة المهام ، العمل لساعة طويلة ، العمل في ظروف غير مناسبة وفي الراتب الذي لا يتناسب مع الجهد المبذول وغياب الالتزام والدافعية نحو العمل فقد جاءت نسبة الموافقة مقارنة لدى مفردات عينة القطاعين الانتاجي و الخدماتي وقدرت ب : 72 % و 66 % فيما يتعلق بالبند الحادي عشر ( كثافة المهام ). وكذلك فيما يخص البند الثاني عشر ( العمل لساعات طويلة ) وذلك بنسبة 64 % لمستخدمي مؤسسة الأغطية بالمقابل بنسبة 58 % لمستخدمي مديرية العملية للاتصالات . وعلى اعتبار العمل ضمن ظروف غير مناسبة في البند 13 يشكل أحد جوانب الازعاج في العمل وقدرت نسبة الموافقة ب : 70 % لدى مفردات عينة القطاع الانتاجي بالمقابل بنسبة 88 % لدى مفردات عينة القطاع الخدماتي .

وكما اتضح من خلال استجابات مفردات العينة في البند 14 على ( اعتبار الأجر لا يتناسب و الجهد الذي يبذله ) بنسبة 80 % في المؤسسة الانتاجية في حين لم تعد نسبة الموافقة في القطاع الخدماتي 58 % . وكما سجلنا نسبة موافقة مماثلة لكلا القطاعين على البند 15 ( غياب الالتزام والدافعية نحو العمل ) قدرت ب 76 % .

من خلال البيانات المستعرضة في الجدول على استجابة مفردات عينة القطاعين الانتاجي و الخدماتي على هذا البعد اتضح وجود تصور مشترك الى حد كبير حول الجوانب المزعجة في العمل بين القطاعين الانتاجي و الخدماتي .

المحور الرابع: تصور العمل النموذجي

جدول رقم (14) يمثل استجابة عمال القطاعين نحو تصور العمل النموذجي.

| القطاع الخدماتي |    |    |    |     | القطاع الإنتاجي |    |    |    |     | الاختبار<br>البنود |
|-----------------|----|----|----|-----|-----------------|----|----|----|-----|--------------------|
| المجموع         | %  | لا | %  | نعم | المجموع         | %  | لا | %  | نعم |                    |
| 50              | 14 | 07 | 86 | 43  | 50              | 24 | 12 | 76 | 38  | 16                 |
| 50              | 20 | 10 | 80 | 40  | 50              | 04 | 02 | 96 | 48  | 17                 |
| 50              | 04 | 02 | 96 | 48  | 50              | 06 | 03 | 94 | 47  | 18                 |
| 50              | 28 | 14 | 72 | 36  | 50              | 44 | 22 | 56 | 28  | 19                 |
| 50              | 16 | 08 | 84 | 42  | 50              | 42 | 11 | 58 | 29  | 20                 |

المصدر: من إعداد الطالبة

يوضح الجدول أعلاه رقم (14) تصور تصور عمال القطاعين الإنتاجي و الخدماتي للعمل النموذجي ومن خلالها تسجل :

- أكبر نسبة استجابة ب : " نعم " كانت عند مستوى كل بنود المحور وهي 20.19.18.17.16 . ينحصر تصور منتسبي القطاعين الإنتاجي و الخدماتي في اعتباره يقدم لصاحبه فرصة للتعبير عن قدراته و يوفر لشاغله أجرا يضمن له مكانة اجتماعية ، الحصول على مسؤوليات المشاركة في اتخاذ القرارات تشكل احدى مواصفات العمل النموذجي ، وفيما يتعلق بالبند 16 ( العمل يقدم لصاحبه فرصة للتعبير عن قدراته و كفاءته ) فكانت نسبة الاستجابة ب : " نعم " متقاربة و ذلك بنسبة 76 % لدى مفردات العينة بمديرية الاتصالات .

كما تشترك مفردات عينة القطاعين في تصورات العمل النموذجي هو ذلك العمل الذي يمارس في ظروف مناسبة لمحتوى البند 17 و ذلك بنسبة 96 % لدى مستخدمي القطاع الإنتاجي و 80 % لدى مستخدمي القطاع الخدماتي .

وفيما يتعلق بالبند 18 ( العمل الذي يوفر لشاغله أجرا ويضمن له مكانة اجتماعية ) جاءت نسب الموافقة متقاربة لدى منتسبي القطاعين الإنتاجي و الخدماتي و ذلك ب : 94 % و 96 % على التوالي .

أما فيما يخص البند 19 المعبر عن تصور أن العمل النموذجي يمكن شاغله من الحصول على مسؤوليات المشاركة في اتخاذ القرارات فقدرت نسبة الاستجابة ب : 56 % لدى منتسبي القطاع الانتاجي مقابل نسبة 72% لدى نظرائهم في القطاع الخدماتي .

و بالمقابل جاءت استجابة مفردات عينة القطاعين الانتاجي و الخدماتي لمحتوى البند مع العشرون باعتباره ( العمل يوفر لشاغله امكانية تطوير المهارات ) . وذلك بنسبة 58 % لمستخدمي مؤسسة الأغطية بالمقابل نسبة 84 % لمستخدمي مديرية الاتصالات .

وما يمكن أن نستخلصه من خلال هذه البيانات المعروضة في الجدول رقم ( ) أن هناك تصورا مشتركا الى حد ما للعمل النموذجي لدى منتسبي القطاعين ( الانتاجي و الخدماتي ) .

#### المحور الخامس: تصور الجوانب المهمة في العمل

جدول رقم (15) يمثل استجابة عمال القطاعين نحو محور تصور الجوانب المهمة في العمل.

| القطاع الخدماتي |    |    |    |     | القطاع الإنتاجي |    |    |    |     | الاختبار<br>البنود |
|-----------------|----|----|----|-----|-----------------|----|----|----|-----|--------------------|
| المجموع         | %  | لا | %  | نعم | المجموع         | %  | لا | %  | نعم |                    |
| 50              | 18 | 09 | 82 | 41  | 50              | 06 | 03 | 94 | 47  | 21                 |
| 50              | 34 | 17 | 66 | 33  | 50              | 26 | 13 | 54 | 27  | 22                 |
| 50              | 40 | 20 | 60 | 30  | 50              | 62 | 31 | 38 | 19  | 23                 |
| 50              | 22 | 11 | 78 | 39  | 50              | 26 | 13 | 54 | 27  | 24                 |
| 50              | 16 | 08 | 84 | 42  | 50              | 18 | 09 | 82 | 41  | 25                 |

المصدر: من إعداد الطالبة

من خلال استجابة أفراد عينة الدراسة نحو بنود المحور الخامس المتعلق بالجوانب المهمة في العمل كما يتصورها كل من منتسبي القطاعين الانتاجي و الخدماتي كما هو موضح في الجدول رقم (15) فإننا سجلنا:

- أكبر استجابة ب : " نعم" كانت عند مستوى كل بنود المحور وهي : 21.22.23.24.25 حيث يشترك كل من مستخدمي مؤسسة الأغطية ومديرية العملية للاتصالات في تصورهم للجوانب المهمة في العمل من خلال الراتب الذي يتقصاه واعتبار مستوى و درجة المسؤولية الممنوحة و تحفيز المشرف والإدارة وكذا امكانية الترقية و التقدم الوظيفي بالإضافة الى امكانية اثبات القدرات.

فالنسبة للبند الواحد والعشرون ( الراتب الذي يتقصاه ) فقد جاءت نسبة الموافقة متقاربة نوعا ما بين منتسبي القطاعين حيث نجد نسبة 94 % من مستخدمي مؤسسة الأغطية أبدوا موافقتهم على اعتبار أن الراتب المتقاضى يشكل جانبا من هذه الجوانب التي يعتبرونها مهمة مقابل نسبة 82 % لدى مستخدمي مديرية العملية للاتصالات و بالمقابل جاءت نسب الموافقة متقاربة لدى مفردات عينة القطاعين الانتاجي و الخدماتي نحو البند الثاني و العشرون ( مستوى ودرجة المسؤولية الممنوحة ) وذلك بنسب قدرت ب : 54 % و 66 % على التوالي .

كما يشترك أفراد العينة في تصورهم لمدى تحفيز المشرف و الإدارة محتوى البند الثالث و العشرون كإحدى الجوانب المهمة في العمل بنسبة موافقة قدرت ب : 38 % و عند عمال قطاع الانتاج و 60 % عند عمال قطاع الخدمات .

أما بالنسبة للبند الرابع و العشرون ( امكانية الترقية و التقدم الوظيفي ) فقد جاءت نسب الموافقة مقدرة ب : 54 % لمستخدمي مؤسسة الأغطية و ب : 78 % لمستخدمي مديرية الاتصالات .

في حين جاءت نسبة الموافقة للبند الخامس والعشرون ( امكانية اثبات القدرات ) متقاربة لدى كل من منتسبي القطاعين حيث أبدى 82 % من منتسبي القطاع الانتاجي و 84 % من منتسبي القطاع الخدماتي موافقتهم لاعتباره جانبا هاما في العمل .

ون خلال البيانات المبينة في الجدول و باستقراءها يتضح وجود تصور مشترك الى حد ما حول الجوانب المهمة في العمل لدى منتسبي القطاعين الانتاجي و الخدماتي .

### المحور السادس : تفضيل العمل في مؤسسة انتاجية أو خدمية

#### 1- المؤسسة الإنتاجية

جدول رقم (16) يمثل استجابة عمال القطاعين نحو محور تفضيل العمل في مؤسسة انتاجية.

| الاختبار |    | القطاع الإنتاجي |    |    |    |         | القطاع الخدماتي |    |    |    |         |
|----------|----|-----------------|----|----|----|---------|-----------------|----|----|----|---------|
|          |    | نعم             | %  | لا | %  | المجموع | نعم             | %  | لا | %  | المجموع |
| 26       | 46 | 92              | 04 | 08 | 50 | 28      | 56              | 22 | 44 | 50 |         |
| 27       | 26 | 52              | 24 | 48 | 50 | 08      | 16              | 42 | 84 | 50 |         |
| 28       | 16 | 32              | 34 | 68 | 50 | 39      | 78              | 11 | 22 | 50 |         |
| 29       | 29 | 58              | 21 | 42 | 50 | 38      | 76              | 12 | 24 | 50 |         |

|    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |
|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|
| 50 | 14 | 07 | 86 | 43 | 50 | 34 | 17 | 66 | 33 | 30 |
| 50 | 48 | 24 | 52 | 26 | 50 | 62 | 31 | 38 | 19 | 31 |

المصدر: من إعداد الطالبة

من خلال استجابة أفراد العينة نحو بنود المحور السادس المتعلق بتفضيل العمل في مؤسسة انتاجية فإننا سجلنا :

- أكبر نسبة بالموافقة كانت لمحتوى البند السادس والعشرون لاعتبارها منتجة لسلع ومواد بنسبة 92 % لدى مستخدمي مؤسسة الأغطية و بالمقابل تعود أسباب تفضيل عمال مديرية العملية للاتصالات للعمل ضمنها لاعتبارها تتأثر بالتغيرات الاقتصادية في البند الثامن و العشرون و ذلك بنسبة قدرت بـ : 78 % .  
و بالإضافة لاعتبارها توزع أرباحا و تقدم امتيازات و علاوات أكبر على أساس انتاجية العامل و هذا ما تشير اليه النسبة بالموافقة المقدرة بـ : 76 % لدى عمال القطاع الخدماتي في حين لم تتعد نسبة الاستجابة على هذا البند لدى عمال القطاع الانتاجي نسبة 58 % و يمكن أن نرجع ذلك الى أن عمال مؤسسة الأغطية هم أكثر واقعية من نظرائهم في مديرية الاتصالات فهم يدركون من غيرهم بحكم انتمائهم الى مؤسسة انتاجية مدى الأرباح و الامتيازات التي تقدمها المؤسسات الانتاجية .

#### 02 - المؤسسة الخدماتية :

جدول رقم (17) يمثل استجابة عمال القطاعين نحو محور تفضيل العمل في مؤسسة خدماتية.

| القطاع الخدماتي |    |    |    |     | القطاع الإنتاجي |    |    |    |     | الاختبار<br>البنود |
|-----------------|----|----|----|-----|-----------------|----|----|----|-----|--------------------|
| المجموع         | %  | لا | %  | نعم | المجموع         | %  | لا | %  | نعم |                    |
| 50              | 62 | 31 | 38 | 19  | 50              | 30 | 15 | 70 | 35  | 26                 |
| 50              | 44 | 17 | 66 | 33  | 50              | 12 | 06 | 88 | 44  | 27                 |
| 50              | 30 | 15 | 70 | 35  | 50              | 56 | 28 | 44 | 22  | 28                 |
| 50              | 36 | 18 | 64 | 32  | 50              | 58 | 29 | 42 | 21  | 29                 |
| 50              | 18 | 09 | 82 | 41  | 50              | 46 | 23 | 54 | 27  | 30                 |
| 50              | 18 | 09 | 82 | 41  | 50              | 58 | 29 | 42 | 21  | 31                 |

المصدر: من إعداد الطالبة

تفضيل العمل في مؤسسة خدماتية :

يوضح الجدول أعلاه نسب استجابة أفراد العينة نحو محور تفضيل العمل في مؤسسة خدماتية ومن خلاله تبين أن :

نسب الموافقة متباين لتفضيل العمل في مؤسسة تابعة للقطاع الخدماتي و ذلك بنسبة 54 % لدى عمال مؤسسة الأغذية و نسبة 82 % لدى عمال مديرية العملية للاتصالات و بالمقابل نجد نسبة الاستجابة بعدم الموافقة متباينة وذلك بنسبة 46 % عند عمال قطاع الانتاج لدى عمال قطاع الخدمات .

حي مستخدمي مديرية الاتصالات كانوا أكثر ابداءا بالموافقة لاعتبار أن العمل في قطاع الخدمات دائما لأنها ضلت تحت مسؤولية الدولة ( البند 30 ) ، أما فيما يتعلق بالبند المعبر عن تصور أن المؤسسة الخدماتية تقوم امتيازات وخدمات إ ج مختلفة قدرت نسبة الاستجابة بالموافقة ب : 42 % لمستخدمي قطاع الانتاج وبنسبة 82 % لدى مستخدمي قطاع الخدمات .

وما يمكن أن نستخلصه أن نسب الموافقة متوسطة و عالية لدى عمال القطاعين لتفضيل العمل في مؤسسة خدماتية و هو ما يعبر أن مفردات العينة أبدو رغباتهم للعمل ضمن مؤسسة خدماتية .

المحور السابع: تصور القيم المرتبطة بالعمل

جدول رقم (18) يمثل استجابة عمال القطاعين نحو محور تصور القيم المرتبطة بالعمل.

|         |    | القطاع الخدماتي |     |     | القطاع الإنتاجي |    |    |     |     | الإختبار |
|---------|----|-----------------|-----|-----|-----------------|----|----|-----|-----|----------|
| المجموع | %  | لا              | %   | نعم | المجموع         | %  | لا | %   | نعم | البنود   |
| 50      | 32 | 16              | 68  | 34  | 50              | 36 | 18 | 64  | 32  | 32       |
| 50      | 04 | 02              | 96  | 48  | 50              | 04 | 02 | 96  | 48  | 33       |
| 50      | 08 | 04              | 92  | 46  | 50              | 10 | 05 | 90  | 45  | 34       |
| 50      | 02 | 01              | 98  | 49  | 50              | 06 | 03 | 94  | 47  | 35       |
| 50      | 40 | 20              | 60  | 30  | 50              | 68 | 34 | 32  | 16  | 36       |
| 50      | 0  | 0               | 100 | 50  | 50              | 0  | 0  | 100 | 50  | 37       |

المصدر: من إعداد الطالبة.

من خلال استجابة أفراد العينة نحو بنود المحور السابع المتعلق بالقيم المرتبطة بالعمل كما يتصورها كل من منتسبي القطاع الانتاجي و الخدماتي كما هو موضح في الجدول فإننا سجلنا :

- أكبر نسبة بـ " نعم " عند مستوى جميع بنود المحور وهي : 37.36.35.34.33.32 حيث ينحصر تصور مفردات عينة الدراسة للقيم المرتبطة بالعمل في رغبتهم في التطوع ساعات اضافية وكذا لأنهم يعتبرون العمل عبادة و عليهم انجازه بإتقان كما يتصورون العمل يتيح لشاغله امكانية تنمية مهاراته المهنية و يحترمون مواعيد العمل و لا ينقطعون عنه بدون مبرر و يعتبرون العمل جزءا مهما في حياتهم .

فبالنسبة للبند الثاني والثلاثون ( الرغبة في التطوع ساعات اضافية ) فقد جاءت نسبة الموافقة لدى مفردات العينة لكلا القطاعين الانتاجي بنسبة متوسطة وبنسبة أعلى لدى مستخدمي مديرية العملية للاتصالات فقدرت بـ : 68 % في حين نجد نسبة الموافقة متماثلة لمحتوى البند الثالث والثلاثون المعبر عن اعتبار العمل عادة و عليهم انجازه بإتقان لدى منتسبي القطاعين و ذلك بنسبة 96 % وكما جاءت نسبة الموافقة لمحتوى البند الرابع و الثلاثون ( يتيح العمل لشاغله امكانية تنمية المهارات المهنية ) متقاربة لدى مفردات العينة بنسبة " نعم " متقاربة بـ : 90% و 92 % على التوالي .

أما فيما يتعلق بالبند الخامس والثلاثون المعبر عن احترام مواعيد العمل وينقطعون عنه بدون مبرر فقد اتضح من خلال استجابة مفردات عينة القطاعين التقارب في الموافقة حيث نجد أن نسبة منتسبي القطاع الخدماتي كانوا أكثر ابداءا بالموافقة وذلك بنسبة 98 % مقابل نسبة 94 % لدى عمال القطاع الخدماتي و بالمقابل جاءت نسبة الموافقة متباينة للبند السادس و الثلاثون ( العمل يعين انجاز المهام المطلوبة فقط ) حيث نجد أن نسبة منتسبي القطاع الانتاجي كانت أقل ابداءا بالموافقة وذلك بنسبة 32 % مقابل نسبة 60 % لدى عمال القطاع الخدماتي وذلك لعدم الوقوع في الفوضى هذه ملاحظة قدمت من طرف المسؤولين في المديرية العملية للاتصالات وفيما يتعلق بالبند السابع والثلاثون فنجد نسبة الموافقة قدرت بـ : 100 % لعينة الدراسة في كلا المؤسستين أبدوا موافقتهم باعتبار أن العمل جزء مهم في حياة شاغله وهو ما يعبر عن العمل جزء مهم في حياة عمال القطاعين وتشكل هذه القيمة بعد من أبعاد تصوراتهم للعمل .

ومن خلال البيانات الموضحة في الجدول و باستقراءها يتضح وجود تصور مشترك الى حد ما حول القيم المرتبطة بالعمل لمنتسبي القطاعين الانتاجي و الخدماتي .

1-2- استجابة افراد العينة نحو محاور الإستمارة حسب فئاتهم المهنية :

المحور الأول : تصور المقصود بالعمل

جدول رقم (19) يمثل استجابة فئتي الدراسة حسب فئاتهم المهنية نحو محور المقصود بالعمل.

| فئة المنفذين |       |    |       |     | فئة رؤساء المصالح |       |    |       |     | الاختبار<br>البنود |
|--------------|-------|----|-------|-----|-------------------|-------|----|-------|-----|--------------------|
| المجموع      | %     | لا | %     | نعم | المجموع           | %     | لا | %     | نعم |                    |
| 60           | 15    | 09 | 85    | 51  | 40                | 02.5  | 01 | 97.50 | 39  | 01                 |
| 60           | 08.33 | 05 | 91.55 | 55  | 40                | 10    | 04 | 09    | 36  | 02                 |
| 60           | 80    | 48 | 20    | 12  | 40                | 85    | 34 | 15    | 06  | 03                 |
| 60           | 78.33 | 47 | 21.66 | 13  | 40                | 97.50 | 39 | 02.50 | 01  | 04                 |
| 60           | 23.33 | 14 | 76.66 | 46  | 40                | 60    | 24 | 40    | 16  | 05                 |

المصدر: من إعداد الطالبة

يوضح الجدول أعلاه رقم (20) تصور فئة رؤساء المصالح والمنفذين المقصود بالعمل ومن خلاله سجلنا:

- أكبر نسبة استجابة بالموافقة لدى كل من فئة رؤساء المصالح وفئة المنفذين كانت عند مستوى البنود : 5.2.1 مع وجود اختلافات من حيث النسب في البندين 3 و4 ففيما يتعلق بالبند الثالث ( العمل نشاط يتطلب جهدا فكريا فقط ) فإن الاطارات كانوا أقل ابتداء بالموافقة لاعتبار العمل نشاط فكري بنسبة 15 % مقابل نسبة 20 % لدى فئة المنفذين يعود هذا الى المهام الموكلة لكل فئة .

وكما يتعلق الأمر أيضا بالبند الرابع ( العمل نشاط يستدعي جهد عضلي فقط ) فإن الاطارات كانوا أقل دلالة بالموافقة لاعتبار العمل نشاط عضلي وذلك بنسبة 02.5 % وهي نسبة ضعيفة مقارنة بدرجة الموافقة لدى فئة المنفذين و ذلك بنسبة 21.66 % .

من خلال البيانات المعروضة في الجدول و استقرائها يمكن أن نستخلص أن تصور أفراد العينة للعمل ينحصر في اعتباره أنه نشاط منظم يتقاضى مقابله أجرا وكما يستدعي بذل جهد فكري و عضلي في نفس الوقت .

المحور الثاني: تصور الجوانب المكونة للعمل

جدول رقم (20) يمثل استجابة فئتي الدراسة نحو محور تصور الجوانب المكونة للعمل.

| فئة المنفذين |       |    |       |     | فئة رؤساء المصالح |       |    |       |     | الإخبار<br>البنود |
|--------------|-------|----|-------|-----|-------------------|-------|----|-------|-----|-------------------|
| المجموع      | %     | لا | %     | نعم | المجموع           | %     | لا | %     | نعم |                   |
| 60           | 20    | 12 | 80    | 48  | 40                | 20    | 08 | 08    | 32  | 06                |
| 60           | 71.66 | 43 | 28.33 | 17  | 40                | 65    | 26 | 35    | 14  | 07                |
| 60           | 43.33 | 26 | 56.66 | 34  | 40                | 52.50 | 21 | 47.50 | 19  | 08                |
| 60           | 53.33 | 32 | 46.66 | 28  | 40                | 10    | 04 | 90    | 36  | 09                |
| 60           | 73.33 | 44 | 26.66 | 16  | 40                | 90    | 36 | 10    | 04  | 10                |

المصدر: من إعداد الطالبة

من خلال استجابة مفردات العينة اتجاه بنود المحور المتعلق بالجوانب المكونة للعمل كما يتصورها كل من فئة رؤساء المصالح والمنفذين سجلنا:

استجابة موافقة كانت عند مستوى مجموعة من البنود وهذه البنود هي : 9.8.6 حيث يشترك أفراد عينة الاطارات و المنفذين في تصورهم للجوانب المكونة للعمل من خلال استجابتهم بالموافقة باعتبار العمل يؤدي لمهام متنوعة واضح البداية و النهاية و يتيح للفرد العامل القيام بالمبادرة و الابتكار .

فبالنسبة للبند السادس فإن النسبة قدرت بـ: 80 % من رؤساء المصالح و نسبة مماثلة لدى المنفذين لمحتوى هذا البند المعبر على اعتبار العمل يحتوي على المهام المتنوعة ضمن الجوانب المكونة للعمل.

كما اتضحت وسجلت نسبة الموافقة لدى رؤساء المصالح والمنفذين و كانت بـ : 47.5 % و 56.66 % في النظر الى كون العمل واضح البداية و النهاية ( البند الثامن ) أما فيما يتعلق بالبند التاسع المعبر عن تصور أن العمل يمكن شاغله بمبادرات و ابتكارات في ممارسة النشاط ضمن الجوانب المكونة للعمل حيث قدرت نسبة الموافقة لكل من فئة رؤساء المصالح و المنفذين بـ : 90 % و 46.66 % .

المحور الثالث: تصور الجوانب المزعجة في العمل

جدول رقم (21) يمثل استجابة فئتي نحو محور تصور الجوانب المزعجة في العمل.

|         |       | فئة رؤساء المصالح |       |     |         |       | فئة المنفذين |       |     | الإخبار |
|---------|-------|-------------------|-------|-----|---------|-------|--------------|-------|-----|---------|
| المجموع | %     | لا                | %     | نعم | المجموع | %     | لا           | %     | نعم | البنود  |
| 60      | 33.33 | 20                | 66.66 | 40  | 40      | 30    | 12           | 70    | 28  | 11      |
| 60      | 35    | 21                | 65    | 39  | 40      | 74.50 | 19           | 52.50 | 21  | 12      |
| 60      | 16.66 | 10                | 83.33 | 50  | 40      | 25    | 10           | 75    | 30  | 13      |
| 60      | 25    | 15                | 75    | 45  | 40      | 47.50 | 19           | 52.50 | 21  | 14      |
| 60      | 21.66 | 13                | 78.33 | 47  | 40      | 32.50 | 13           | 67.50 | 27  | 15      |

المصدر: من إعداد الطالبة

من خلال استجابة أفراد العينة نحو بنود المحور الثالث و المتعلق بالجوانب المزعجة في العمل كما يتصورها كل من رؤساء المصالح و العمال المنفذين فإننا سجلنا:

- استجابة أكبر نسبة موافقة كانت عند جميع البنود للمحور: 11.12.13.14.15 ففيما يتعلق بالبند الحادي عشر ( كثافة المهام ) كانت نسبة الاستجابة بالموافقة 70 % لدى رؤساء المصالح مقابل نسبة 66.66 % من فئة المنفذين أبدوا موافقتهم لاعتبار العمل الكثيف المهام يشكل جانبا من جوانب الازعاج وهو ما يعبر عن تصور دور كل منهم نحو محتوى البند .

أما بالنسبة للبند الثاني عشر المعبر عن تصور العمل لساعات طويلة ضمن الجوانب المزعجة في العمل فنجد نسبة موافقة أقل للمشرفين مقارنة بنظرائهم المنفذين و ذلك بنسبة 52.5 % مقابل 65 % .

و بالمقابل يشترك أفراد العينة في تصورهم لمحتوى البند الثالث عشر ( العمل في ظروف غير مناسبة ) كإحدى الجوانب المزعجة في العمل و ذلك بنسبة 75 % و 83.33 % لكل من رؤساء المصالح و المنفذين.

فنجد نسبة متوسطة من المشرفين مقارنة بنظرائهم المنفذين أبدوا الموافقة على محتوى البند الرابع عشر المعبر عن تقاضي أجر لا يتناسب مع الجهد المبذول يشكل إحدى الجوانب التي يتصورونها مزعجة في العمل ، حيث نجد 75 % من فئة المنفذين أبدوا موافقتهم لمحتوى هذا البند مقابل نسبة أقل لدى رؤساء المصالح تقدر بـ : 52.5 % و بالتالي فإن الأخذ بعين الحاجات المادية و المجسدة في هذا البند في الراتب الذي لا يتناسب مع

الجهد المبذول من طرف القائمين على تسيير المؤسسات واتخاذ الاجراءات المناسبة سيكون له أثر على فعالية الأداء .

وكم تباينت نسب الموافقة للبند الخامس عشر المعبر عن غياب الالتزام و الدافعية نحو العمل قدرت ب : 67.5 % لدى فئة رؤساء المصالح و 78.33 % عند المنفذين.

وما يمكن أن نستخلصه من خلال استعراض نسب الموافقة لمحتوى هذا البعد أن جوانب الازعاج كما يتصورها كل من رؤساء المصالح و العمال المنفذين تتجلى في :

- ممارسة العمل في ظروف غير مناسبة للأداء .
- تقاضي راتب لا يتناسب و الجهد المبذول .
- غياب الالتزام و الدافعية نحو العمل .
- العمل لساعات طويلة، كثافة المهام.

تشكل كل هذه الجوانب المكونات الأساسية لتصور الجوانب المزعجة في العمل لدى مفردات العينة و بالتالي فإن تحقيق الفعالية يرتبط بمدى احراز ذلك مما سينعكس ايجابا على مخرجات المؤسسات .

#### المحور الرابع: تصور العمل النموذجي

جدول رقم (22) يمثل استجابة فئتي الدراسة نحو محور تصور العمل النموذجي.

| الإخبار<br>البنود | فئة رؤساء المصالح |      |    |      | فئة المنفذين |       |    |       |
|-------------------|-------------------|------|----|------|--------------|-------|----|-------|
|                   | نعم               | %    | لا | %    | نعم          | %     | لا | %     |
| 16                | 39                | 97.5 | 01 | 02.5 | 40           | 71.66 | 17 | 28.33 |
| 17                | 37                | 92.5 | 03 | 07.5 | 40           | 85    | 09 | 15    |
| 18                | 39                | 97.5 | 01 | 02.5 | 40           | 95    | 03 | 05    |
| 19                | 35                | 87.5 | 05 | 12.5 | 40           | 45    | 33 | 55    |
| 20                | 39                | 97.5 | 01 | 02.5 | 40           | 70    | 18 | 30    |

المصدر: من إعداد الطالبة

من خلال استجابة أفراد العينة نحو بنود المحور الرابع المتعلق بالعمل النموذجي كما يتصوره كل من رئيس مصلحة وعامل منفذ فإننا سجلنا كما هو موضح في الجدول أعلاه ما يلي :

- استجابة أكبر نسب بالموافقة مرتفعة لدى فئتي الدراسة قدرت ب : 97.5 % و 71.66 % فيما يتعلق بالبند السادس عشر المعبر على اعتبار العمل يقدم لصاحبه فرصة للتعبير عن قدراته وكفاءته نموذجيا . و فيما يتعلق بالبند السابع عشر المعبر عن اعتبار العمل الممارس في ظروف مناسبة و آمنة نموذجيا جاءت نسبة الاستجابة بالموافقة عالية فقدرت ب : 92.5 % لدى فئة الاطارات و بنسبة 85 % عند العمال المنفذين . ففيما يخص البند الثامن عشر فقد اتضح من خلال استجابة أفراد العينة نسبة موافقة مرتفعة لفئتي الدراسة و ذلك بنسبة موافقة لدى رؤساء المصالح قدرت ب : 97.5 % لاعتبار العمل الذي يوفر لشاغله أجرا و يضمن له مكانة اجتماعية نموذجيا في حين جاءت نسبة الموافقة لدى العمال المنفذين ب : 95 % . لقد جاءت نسب الموافقة متباينة لدى فئتي الدراسة و قدرت ب : 87.5 % و 45 % فيما يتعلق بالبند التاسع عشر المعبر عن اعتبار العمل الذي يمكن صاحبه من الحصول على مسؤوليات المشاركة في اتخاذ القرارات نموذجيا .

أما بالنسبة للبند العشرون المعبر عن اعتبار العمل الذي يوفر لشاغله امكانية تطوير مهارته نموذجيا فكانت فئة الاطارات أكثر ابتداء للموافقة نحوه وذلك بنسبة 97.5 % في حين لم تتجاوز نسبة الموافقة 70 % لدى العمال المنفذين .

من خلال استعراض استجابة مفردات العينة لبند محور تصور العمل النموذجي يتضح تصور مشترك الى حد كبير تتمثل مكوناته الأساسية في أن يقدم لصاحبه فرصة للتعبير عن قدراته و كفاءته ، العمل في ظروف مناسبة و آمنة و أن يوفر لشاغله أجرا يضمن له مكانة اجتماعية و يمكن صاحبه من الحصول على مسؤوليات المشاركة في اتخاذ القرارات بالإضافة الى الفرصة التي يقدمها لشاغله للتعبير عن قدراته و كذا تطوير مهارات الشاغل .

#### المحور الخامس : تصور الجوانب المهمة في العمل

جدول رقم (23) يمثل استجابة فئتي الدراسة نحو محور تصور الجوانب المهمة في العمل.

| فئة المنفذين |       |    |       |     | فئة رؤساء المصالح |    |    |    |     | الاختبار |
|--------------|-------|----|-------|-----|-------------------|----|----|----|-----|----------|
| المجموع      | %     | لا | %     | نعم | المجموع           | %  | لا | %  | نعم | البنود   |
| 60           | 08.33 | 05 | 91.66 | 55  | 40                | 15 | 06 | 85 | 34  | 21       |
| 60           | 31.66 | 19 | 68.33 | 41  | 40                | 25 | 10 | 75 | 30  | 22       |
| 60           | 61.66 | 37 | 38.33 | 23  | 40                | 35 | 14 | 65 | 26  | 23       |

|    |       |    |       |    |    |      |    |      |    |    |
|----|-------|----|-------|----|----|------|----|------|----|----|
| 60 | 41.66 | 25 | 58.33 | 35 | 40 | 07.5 | 03 | 92.5 | 37 | 24 |
| 60 | 30    | 18 | 70    | 42 | 40 | 02.5 | 01 | 97.5 | 39 | 25 |

المصدر: من إعداد الطالبة

من خلال استجابة مفردات عينة الدراسة نحو المحور الخامس المتعلق بالجوانب المهمة في العمل كما يتصورها رؤساء المصالح و المنفذين كما هو موضح في الجدول أعلاه سجلنا :

نسب الموافقة كانت عند مستوى بنود المحور و هذه البنود هي : 25.24.23.22.21 حيث ينحصر تصور فئتي الدراسة للجوانب المهمة في العمل في الراتب المتقاضى ، مستوى ودرجة المسؤولية الممنوحة له و كذا تحفيز المشرف و الإدارة للعامل و فرص الترقية و التقدم الوظيفي و علاوة على ذلك امكانية اثبات القدرات والكفاءات .

فبالنسبة للبند الواحد والعشرون فإن نسبة 85 % من رؤساء المصالح و 91.66 % من العمال المنفذين يتصورون الراتب المتقاضى من ضمن الجوانب المهمة في العمل و كما تعتبر فئة الاطارات ذات مستوى ودرجة لمسؤولية الممنوحة لهم في البند لهم في البند الثاني و العشرون من هذه الجوانب بنسبة 75 % و نسبة قدرت ب : 68.33 % من العمال المنفذين يعتبرونه كذلك ، كما تباينت نسبة الموافقة للبند الثالث و العشرون نجد نسبة 65 % من رؤساء المصالح أبدوا موافقتهم لاعتبار تحفيز المشرف و الإدارة لهم من الجوانب المهمة ما يعبر عن مدى أهمية تأكيد الحاجة الى تأكيد الذات لدى هذه الفئة في حين سجلنا نسبة أقل لدى العمال المنفذين قدرت ب : 38.33 % .

ويتضح هذا التباين أكثر من خلال استجابة فئتي الدراسة لمحتوى البند الرابع و العشرون حيث نجد رؤساء المصالح أكثر ابتداء بالموافقة و ذلك بنسبة 92.5 % لاعتبار امكانية الترقية و التقدم الوظيفي من الجوانب المهمة في العمل في حين كانت نسبة الموافقة لدى المنفذين 58.33 % .

وفيما يتعلق بالبند الخامس و العشرون المعبر عن اعتبار امكانية اثبات القدرات و الكفاءات من ضمن الجوانب التي يتصورونها مهمة في العمل فقد اتضح من خلال استجابة مفردات العينة التباين فيما بين فئتي الدراسة حيث أن رؤساء المصالح كانوا أكثر ابتداء للموافقة و ذلك بنسبة 97.5 % مقابل نسبة 70 % لدى نظرائهم المنفذين .

ومن خلال البيانات المعروضة في الجدول و باستقرائها يتضح وجود تصور مشترك الى حد ما حول الجوانب المهمة في العمل لدى رؤساء المصالح و المنفذين ينحصر في محتوى البنود الثلاثة ( 25.22.21 ) .

المحور السادس : تفضيل العمل في مؤسسة انتاجية او خدمية

### 1- المؤسسة الإنتاجية

جدول رقم (24) يمثل استجابة فئتي الدراسة نحو محور تصور تفضيل العمل في مؤسسة انتاجية

| البنود | الإختبار |      |    |      |         | فئة رؤساء المصالح |       |    |       |         | فئة المنفذين |       |    |       |         |
|--------|----------|------|----|------|---------|-------------------|-------|----|-------|---------|--------------|-------|----|-------|---------|
|        | نعم      | %    | لا | %    | المجموع | نعم               | %     | لا | %     | المجموع | نعم          | %     | لا | %     | المجموع |
| 26     | 19       | 47.5 | 21 | 52.5 | 40      | 30                | 50    | 30 | 50    | 60      | 30           | 50    | 30 | 50    | 60      |
| 27     | 23       | 57.5 | 17 | 42.5 | 40      | 41                | 68.33 | 19 | 31.66 | 60      | 41           | 68.33 | 19 | 31.66 | 60      |
| 28     | 24       | 60   | 16 | 40   | 40      | 21                | 35    | 39 | 65    | 60      | 21           | 35    | 39 | 65    | 60      |
| 29     | 26       | 65   | 14 | 35   | 40      | 15                | 25    | 45 | 75    | 60      | 15           | 25    | 45 | 75    | 60      |
| 30     | 18       | 45   | 22 | 55   | 40      | 42                | 70    | 18 | 30    | 60      | 42           | 70    | 18 | 30    | 60      |
| 31     | 20       | 50   | 20 | 50   | 40      | 35                | 58.33 | 65 | 41.66 | 60      | 35           | 58.33 | 65 | 41.66 | 60      |

المصدر: من إعداد الطالبة

من خلال استجابة أفراد العينة نحو المحور السادس المتعلق بتفضيل العمل في مؤسسة انتاجية أو خدمية سجلنا :

- استجابة أكبر نسبة موافقة كانت لتفضيل العمل في مؤسسة انتاجية لدى رؤساء المصالح و فئة المنفذين .
- ومن ضمن أسباب تفضيلهم للعمل ضمن مؤسسة انتاجية لاعتبارها منتجة لسلع و مواد حيث قدرت بنسبة الاستجابة نحو هذا البند ( السادس و العشرون ) ب : 47.5 % لفئة الاطارات و 50 % للمنفذين .
- وكما يشترك كل منهما في تصور أنها تقدم راتب أكبر من غيرها من المؤسسات الأخرى ( البند السابع والعشرون ) المعبر عن العمل ضمن مؤسسة انتاجية مستقر طالما أنها تنتج وتبيع منتجاتها ( الحاجة الى الأمن الوظيفي ) بنسبة 57.5 % و 68.33 % على التوالي .

أما بالنسبة للبند الثامن و العشرون المعبر عن تفضيل العمل ضمنها كونها تتأثر بالتغيرات الاقتصادية فقد اتضح من خلال استجابة مفردات العينة التباين فيما بين فئتي الدراسة و أن فئة رؤساء المصالح كانوا أكثر ابتداء بالموافقة و ذلك بنسبة 60 % مقابل نسبة لم تتجاوز 35 % من فئة المنفذين .

و فيما يتعلق بالبند التاسع والعشرون المعبر عن تفضيل العمل ضمن مؤسسة انتاجية لأنها تقدم امتيازات و علاوات أكبر بناء على انتاجية الفرد فقد اتضح من خلال استجابة مفردات العينة التباين بين فئتي الدراسة حيث أن فئة رؤساء المصالح كانت نسبة موافقتهم ب : 65 % على اعتبار أن المؤسسة الانتاجية توزع ارباحا و علاوات أكبر بناء على انتاجيتهم مقابل نسبة لا تتجاوز 25 % من فئة المنفذين يعتبرونها كذلك .

وما يمكن أن نلاحظه توافق تفضيل كل منهما لاختيار المؤسسة الانتاجية في حين نجد دوافعهم مختلفة ( الحاجة الى الأمن الوظيفي لدى رؤساء المصالح مقابل الحاجات المادية لدى فئة المنفذين ) .

## 02 - المؤسسة الخدمائية :

جدول رقم (25) يمثل استجابة فئتي الدراسة نحو محور تصور تفضيل العمل في مؤسسة خدمائية

| الإختبار |     | فئة رؤساء المصالح |    |      |         |     | فئة المنفذين |    |       |         |  |
|----------|-----|-------------------|----|------|---------|-----|--------------|----|-------|---------|--|
| البنود   | نعم | %                 | لا | %    | المجموع | نعم | %            | لا | %     | المجموع |  |
| 26       | 20  | 50                | 20 | 50   | 40      | 35  | 58.33        | 25 | 41.66 | 60      |  |
| 27       | 25  | 62.5              | 15 | 37.5 | 40      | 48  | 80           | 12 | 20    | 60      |  |
| 28       | 20  | 50                | 20 | 50   | 40      | 20  | 33.33        | 40 | 66.66 | 60      |  |
| 29       | 29  | 72.5              | 11 | 27.5 | 40      | 21  | 35           | 39 | 65    | 60      |  |
| 30       | 28  | 70                | 12 | 30   | 40      | 45  | 75           | 15 | 25    | 60      |  |
| 31       | 26  | 65                | 14 | 35   | 40      | 33  | 55           | 27 | 45    | 60      |  |

المصدر: من إعداد الطالبة

من خلال استجابة أفراد العينة نحو البنود المتعلقة بتفضيل العمل في مؤسسة خدمائية فقد جاءت الموافقة متقاربة بين فئتي الدراسة بالنسبة للبند الثلاثون حيث نجد نسبة 70 % من فئة رؤساء المصالح أبدوا موافقتهم لاعتبار العمل في قطاع الخدمات دائما كونها ضلت تحت مسؤولية الدولة في حين تجاوزت نسبة الموافقة لدى فئة المنفذين 75 % ونسبة 65 % و 55 % على التوالي من رؤساء المصالح و المنفذين أبدوا موافقتهم لاعتبار المؤسسة الخدمائية تقدم امتيازات و خدمات اجتماعية مختلفة .

وما يمكن أن نستخلصه من خلال استعراض استجابة أفراد العينة نحو هذا البعد يفضلون العمل ضمن مؤسسة انتاجية مع اختلاف الأسباب فالعمال المنفذون أرجعو تفضيلهم لها لأنها تقدم راتباً أكبر من المؤسسات الأخرى في حين نجد رؤساء المصالح يفضلون العمل ضمنها لأنها توزع أرباح و امتيازات و علاوات على انتاجية الفرد.

المحور السابع: تصور القيم المرتبطة بالعمل

جدول رقم (26) : يمثل استجابة فئتي الدراسة نحو محور تصور القيم المرتبطة بالعمل

|         |       | فئة رؤساء المصالح |       |     | فئة المنفذين |      |    | الاختبار |     |        |
|---------|-------|-------------------|-------|-----|--------------|------|----|----------|-----|--------|
| المجموع | %     | لا                | %     | نعم | المجموع      | %    | لا | %        | نعم | البنود |
| 60      | 41.66 | 25                | 58.33 | 35  | 40           | 27.5 | 11 | 72.5     | 29  | 32     |
| 60      | 03.33 | 02                | 96.66 | 58  | 40           | 05   | 02 | 95       | 38  | 33     |
| 60      | 16.66 | 10                | 38.33 | 50  | 40           | -    | -  | 100      | 40  | 34     |
| 60      | 05    | 03                | 95    | 57  | 40           | -    | -  | 100      | 40  | 35     |
| 60      | 41.66 | 25                | 58.33 | 35  | 40           | 72.5 | 29 | 27.5     | 11  | 36     |
| 60      | -     | -                 | 100   | 60  | 40           | -    | -  | 100      | 40  | 37     |

المصدر: من إعداد الطالبة

من خلال استجابة أفراد العينة تجاه بنود المحور السابع المتعلق بالقيم المرتبطة بالعمل كما يتصوروها كل من منتسبي القطاعين نسجل :

- أكبر نسبة استجابة ب : " نعم " كانت عند مستوى مجموعة من البنود و هي : 32.33.34.35.36.37 حيث ينحصر تصور مفردات العينة للقيم المرتبطة بالعمل في اعتباره عبادة و يجب انجازه بإتقان كما يتصورونه يتيح لشاغله امكانية تنمية المهارات المهنية و يعتبرونه جزء في حياتهم .  
فبالنسبة للبند الثاني و الثلاثون فإن نسبة 72.5 % من رؤساء المصالح و نسبة 58.33 % من العمال المنفذون عبروا عن رغبتهم في التطوع بساعات إضافية و هو ما يعبر عن تباين استجابة أفراد العينة تجاه هذا البند .

أما بالنسبة للبند الثالث و الثلاثون المعبر عن اعتبار العمل عبادة و يجب انجازه بإتقان فقد جاءت نسبة الموافقة مقارنة بين فئتي العينة بنسبة 95 % لدى رؤساء المصالح و 96.66 % لدى العمال المنفذون .

كما جاءت نسبة الموافقة لمحتوى البند الرابع و الثلاثون متباينة لدى مفردات عينة الدراسة لاعتبار العمل يتيح لشاغله امكانية تنمية المهارات المهنية و ذلك بنسب الموافقة المتباينة قدرت ب : 100 % و 83.33 % على التوالي .

و أما فيما يتعلق بالبند الخامس و الثلاثون المعبر عن احترام مواعيد العمل و لا ينقطع عنها بدون مبرر فنجد نسبة الموافقة معتبرة لدى مفردات العينة و ذلك بنسبة 100 % لدى الاطارات مقابل 95 % لدى العمال المنفذين .

و بالمقابل جاءت نسبة الاستجابة ضعيفة للبند السادس و الثلاثون المعبر عن تصور أن العمل يعني انجاز المهام المطلوبة فقط و قدرت ب : 27.5 % و 58.33 % على التوالي .

و فيما يتعلق بالبند السابع و الثلاثون فنجد نسبة التوافق متطابقة لاستجابة فئتي الدراسة و ذلك بنسبة 100 % و قد أبدوا موافقتهم لاعتبار أن العمل جزء مهم في حياة شاغله .  
ومن خلال البيانات المعروضة في الجدول و باستقرئها يتضح وجود تصور مشترك الى حد ما حول تصور القيم المرتبطة بالعمل لدى كل من رؤساء المصالح و العمال المنفذين .

## 2- مناقشة النتائج على ضوء الفرضيات

### - الفرضية الأولى $H_1$

توجد فروق دالة احصائيا بين تصورات العمال في القطاع الخدماتي و الانتاجي .

### - المحور الأول :

توجد فروق دالة احصائيا في تصور المقصود بالعمل بين عمال القطاع الإنتاجي و الخدماتي عند مستوى

$$\alpha = 0.05 \uparrow$$

### 1- جدول رقم (27) يمثل التكرارات الواقعية و المتوقعة للمحور الاول.

| المجموع | لا                       |                          | نعم                      |                             | التكرارات<br>المؤسسة |
|---------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|-----------------------------|----------------------|
|         | التكرار المتوقع<br>ت . م | التكرار الواقعي<br>ت . و | التكرار المتوقع<br>ت . م | التكرار<br>الواقعي<br>ت . و |                      |
| 250     | 103.5                    | 112                      | 146.5                    | 138                         | البويرة<br>للأغطية   |
| 250     | 103.5                    | 95                       | 146.5                    | 155                         | مديرية               |

|     |     |     |  |           |
|-----|-----|-----|--|-----------|
|     |     |     |  | الاتصالات |
| 500 | 207 | 293 |  | المجموع   |

المصدر: من إعداد الطالبة

2- بتطبيق معادلة حساب  $\chi^2$  المحسوبة لعينتين مستقلتين نجد أن :

$$\chi^2_{\text{المحسوبة}} = 2.36$$

3 - الخاتمة الاحصائية

| مستوى الدلالة $\alpha$ | درجة الحرية df | $\chi^2$ المحسوبة | $\chi^2$ الجدولية |
|------------------------|----------------|-------------------|-------------------|
| 0.05                   | 1              | 2.36              | 3.84              |

- بما أن  $\chi^2$  ( 02.36 ) >  $\chi^2_{\text{ج}} ( 03.84 )$  فإننا نرفض الفرضية الأولى وعليه نقول لا توجد فروق ذات دلالة احصائية في تصور المقصود بالعمل لدى عمال القطاعين عند مستوى الدلالة  $\alpha = 0.05$

4 - تؤكد نتيجة المعالجة الاحصائية رفض فرضية المحور الأول أي أنه لا يوجد هناك اختلافا دالا في تصور المقصود بالعمل بين عمال القطاعين وتظهر دلالة هذا التوافق من خلال تقارب نسبة الاجابة بنعم على بنود المحور الأول لدى عمال القطاعين حيث قدرت النسبة العامة بـ : 84 % لدى عمال مؤسسة البويرة للأغطية ونسبة 96 % لدى عمال مديرية الاتصالات . و يرتكز تصور عمال القطاعين على اعتبار تصور العمل)نشاطا منظما يتقاضون مقابلته أجرا.

إن التوافق الموجود بين تصورات عمال القطاعين (الانتاجي و الخدماتي) بالنظر الى النسبة العامة للموافقة تجاه بنود المحور الأول " المقصود بالعمل " كذلك الى تباين الاجابات بأقل موافقة في بعض البنود مقارنة بالبنود الأخرى كالبند الثاني (كل نشاط يتطلب جهدا فكريا فقط) حيث سجلت نسبة الاستجابة " بنعم " لدى أفراد العينة لكل منهما بـ : 16 % في القطاع الانتاجي و 40 % في القطاع الخدماتي و البند الرابع (كل نشاط لا يستدعي جهد عضلي) حيث سجلت الاجابة بـ : 10 % في القطاع الانتاجي و 20 % في القطاع الخدماتي.

و كما يظهر التوافق بالنسبة لتصورات عمال القطاعين في البند الخامس على أن العمل (نشاط يتطلب جهدا فكري و عضليا في نفس الوقت) و ذلك بنسبة 72 % لدى عمال القطاع الانتاجي و 68 % لدى عمال القطاع الخدماتي.

- المحور الثاني :

توجد فروق دالة احصائيا في تصور الجوانب المكونة للعمل بين عمال القطاعين عند مستوى الدلالة

$$\uparrow 0.05 = \alpha$$

1- جدول رقم (28) يمثل التكرارات الواقعية و المتوقعة للمحور الثاني

| المجموع | لا                       |                          | نعم                      |                    | التكرارات<br>المؤسسية |
|---------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------|-----------------------|
|         | التكرار المتوقع<br>ت . م | التكرار الواقعي<br>ت . و | التكرار المتوقع<br>ت . م | التكرار<br>الواقعي |                       |
| 250     | 125                      | 137                      | 125                      | 113                | البويرة<br>للأغذية    |
| 250     | 125                      | 113                      | 125                      | 137                | مديرية<br>الاتصالات   |
| 500     | 250                      |                          | 250                      |                    | المجموع               |

بتطبيق معادلة حساب  $\chi^2$  المحسوبة لعينتين مستقلتين نجد أن :

$$\chi^2_{\text{المحسوبة}} = 4.60$$

| مستوى الدلالة $\alpha$ | درجة الحرية df | $\chi^2$ المحسوبة | $\chi^2$ الجدولية |
|------------------------|----------------|-------------------|-------------------|
| 0.05                   | 1              | 4.60              | 3.84              |

المصدر: من إعداد الطالبة

بما أن  $\chi^2_{\text{المحسوبة}} (4.60) < \chi^2_{\text{جدولية}} (3.84)$  فإننا نقبل الفرضية الأولى وعليه نقول توجد فروق ذات دلالة

احصائية في تصور الجوانب المكونة للعمل لدى عمال القطاعين عند  $\alpha = 0.05$

إن النتيجة المعالجة الاحصائية تؤكد قبول فرضية المحور الثاني ، أي أن هناك اختلافا واضحا في التصور من خلال نسبة الموافقة على بنود المحور الثاني (تصور الجوانب المشكلة للعمل) التي كانت أكثر دلالة لدى عمال المؤسسة الخدماتية مقارنة بعمال المؤسسة الانتاجية و يتضح ذلك من خلال النسبة العامة الموافقة على البند التاسع المعبر عن "العمل يتيح فرصة المبادرة والابتكار) حيث يشعر العمال القطاع الخدماتي بأن العمل يتيح لهم بفرص المبادرة و الابتكار هذا ما تؤكدته النسبة 76 % مقارنة بعمال القطاع الانتاجي 59 % .

- المحور الثالث :

توجد فروق دالة احصائيا في تصور الجوانب المزعجة العمل بين عمال القطاعين عند مستوى الدلالة

$$\uparrow 0.05 = \alpha$$

1- جدول رقم (29) يمثل التكرارات الواقعية و المتوقعة للمحور الثالث

| المجموع | لا                    |                      | نعم                  |                      | التكرارات<br>المؤسسة |
|---------|-----------------------|----------------------|----------------------|----------------------|----------------------|
|         | التكرار المتوقع ت . م | التكرار الواقعي ت. و | التكرار المتوقع ت. م | التكرار الواقعي ت. و |                      |
| 250     | 73                    | 69                   | 177                  | 181                  | البويرة<br>للأغطية   |
| 250     | 73                    | 77                   | 177                  | 173                  | مديرية<br>الاتصالات  |
| 500     | 146                   |                      | 354                  |                      | المجموع              |

بتطبيق معادلة حساب  $\chi^2$  المحسوبة نجد أن :

$$\chi^2_{\text{المحسوبة}} = 0.88$$

| مستوى الدلالة $\alpha$ | درجة الحرية df | $\chi^2$ المحسوبة | $\chi^2$ الجدولية |
|------------------------|----------------|-------------------|-------------------|
| 0.05                   | 1              | 0.88              | 3.84              |

المصدر: من إعداد الطالبة

بما أن  $\chi^2_{\text{المحسوبة}} (0.88) < \chi^2_{\text{جدولية}} (3.84)$  فإننا نرفض فرضية المحور الثالث وعليه نقول لا توجد فروق

ذات دلالة احصائية في تصور الجوانب المزعجة في العمل لدى عمال القطاعين عند  $\alpha = 0.05$

توصلنا من خلال المعالجة الاحصائية الى رفض فرضية المحور الثالث . و يرتكز تصور أكثر لهذه

الجوانب لدى عمال القطاعين في كثافة المهام الراتب لا يتناسب مع الجهد المبذول و غياب الدافعية

و الالتزام و العمل في فروق غير مناسبة .

فهم يرغبون في ممارسة العمل ضمن ظروف مناسبة تساعد على أداء أفضل و التي يعتبرها هرزبرغ من

ضمن العوامل الوقائية التي يؤدي عدم وجودها الى غياب حالة عدم الرضا عن الموافقة على البند 17

المعبر عن ممارسة العمل ضمن ظروف غير مناسبة و التي تقدر بـ : 70 % بالنسبة لعمال القطاع الانتاجي و 88 % بالنسبة لعمال القطاع الخدماتي.

و تبقى هذه الجوانب من ضمن انشغالات عمال القطاعين و ضرورة الاهتمام بتحسينها و خلق ظروف للأداء بكفاءة من ضمن احتياجات افراد العاملين في القطاعين .

- المحور الرابع :

توجد فروق دالة احصائيا في تصور العمل النموذجي بين عمال القطاعين عند مستوى الدلالة  $\alpha = 0.05 \uparrow$

01 - جدول رقم (30) يمثل التكرارات الواقعية و المتوقعة للمحور الرابع

| المجموع | لا                       |                          | نعم                      |                          | التكرارات المؤسسة |
|---------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|-------------------|
|         | التكرار المتوقع<br>ت . م | التكرار الواقعي<br>ت . و | التكرار المتوقع<br>ت . م | التكرار الواقعي<br>ت . و |                   |
| 250     | 50.5                     | 60                       | 199.5                    | 190                      | البويرة للأغطية   |
| 250     | 50.5                     | 41                       | 199.5                    | 209                      | مديرية الاتصالات  |
| 500     | 101                      |                          | 399                      |                          | المجموع           |

بتطبيق معادلة حساب  $\chi^2$  المحسوبة نجد أن :

$$\chi^2_{\text{المحسوبة}} = 4.47$$

| مستوى الدلالة $\alpha$ | درجة الحرية df | $\chi^2$ المحسوبة | $\chi^2$ الجدولية |
|------------------------|----------------|-------------------|-------------------|
| 0.05                   | 1              | 0.47              | 3.84              |

المصدر: من إعداد الطالبة

بما أن  $\chi^2_{\text{المحسوبة}} (0.47) < \chi^2_{\text{جدولية}} (3.84)$  فإننا نقبل فرضية المحور الرابع وعليه نقول توجد فروق ذات دلالة احصائية في تصور العمل النموذجي لدى القطاعين عند  $\alpha = 0.05$  تظهر دلالة هذا الاختلاف من خلال نسب الموافقة تجاه بنود المحور الرابع (تصور العمل النموذجي) حيث يرتبط تصور العمل النموذجي لدى عمال القطاع الانتاجي بأشباع مجموعة من الحاجات الأساسية

التي يفترض أن يحتويها العمل، فهم يرغبون أن يمارسون عملا ضمن ظروف مناسبة و آمنة ما يعبر  
البند 17 بنسبة 96 %

و كما يرتبط تصور العمل النموذجي لدى عمال القطاع الخدماتي بتحقيق الذات أي تمكنهم من الحصول  
على مسؤوليات و المشاركة في اتخاذ القرارات (الحاجة الى المركز و المسؤولية) البند 19 بنسبة 72 %  
وكما يركزون على البعد المادي و الاجتماعي و هذا ما يعبر عنه البند 18 و ذلك بنسبة 96 % يرتبط  
تصور العمل النموذجي لدى عمال القطاع الانتاجي باشباع حاجات المستوى الأدنى (الأمن ، الأجر  
،ظروف العمل) بمعنى آخر قاعدة هرم ماسلو.

بينما ينحصر التصور الاشباعي لدى عمال مديرية للاتصالات في حاجات المستويات العليا (الحاجات  
النفسية الاجتماعية ) الحاجة للمركز و المسؤولية .

- المحور الخامس :

توجد فروق دالة احصائيا في تصور الجوانب المهمة في العمل بين عمال القطاعين عند مستوى

$$\alpha = 0.05 \uparrow$$

1- جدول رقم (31) يمثل التكرارات الواقعية و المتوقعة للمحور الخامس

| المجموع | لا                       |                          | نعم                      |                          | التكرارات<br>المؤسسية |
|---------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|-----------------------|
|         | التكرار المتوقع<br>ت . م | التكرار الواقعي<br>ت . و | التكرار المتوقع<br>ت . م | التكرار الواقعي<br>ت . و |                       |
| 250     | 77                       | 89                       | 173                      | 161                      | البويرة للأغذية       |
| 250     | 77                       | 65                       | 173                      | 185                      | مديرية<br>الاتصالات   |
| 500     |                          | 154                      |                          | 346                      | المجموع               |

بتطبيق معادلة حساب  $\chi^2$  المحسوبة نجد أن :

$$\chi^2_{\text{المحسوبة}} = 5.40$$

| مستوى الدلالة $\alpha$ | درجة الحرية df | $\chi^2$ المحسوبة | $\chi^2$ الجدولية |
|------------------------|----------------|-------------------|-------------------|
| 0.05                   | 1              | 5.40              | 3.84              |

المصدر: من إعداد الطالبة

بما أن  $\alpha = 0.05$  (5.40)  $<$   $\chi^2$  ج (3.84) فإننا نقبل فرضية المحور الخامس وعليه نقول توجد فروق ذات دلالة احصائية في تصور الجوانب المهمة في العمل لدى عمال القطاعين عند

$$\alpha = 0.05$$

توصلنا من خلال لمعالجة الاحصائية الى رفض فرضية المحور الخامس وتظهر دلالة هذا الاختلاف من خلال التباين في نسبة الموافقة على بنود المحور بين عمال القطاعين و يتضح الإختلاف في التصور للجوانب المهمة في العمل تظهر لدى عمال القطاع الخدماتي مقرنة بعمال القطاع الإنتاجي و يتضح ذلك من خلال النسبة العامة الموافقة للبند الواحد و العشرون (الراتب الذي تتقاضاه) حيث ينحصر تصور أفراد عينة القطاع في اعتبارات العمل تبرز أهمية في أنه مصدر كسب نسبة 94 % وهذا ما يتفق طبيعة نشاط المؤسسة ومن ثمة تعتبر هذه الإجابة منطقية لما تمثله هذه المؤسسة في الاقتصاد الوطني .

و تبقى هذه الجوانب التي تبرز أهمية العمل لدى عمال القطاعين من ضمن الحاجات التي يسعى الفرد العامل في كلا القطاعين الى تحقيقها و اشباعها .

و تضرع لدى عمال القطاع الخدماتي في امكانية اثبات القدرات و ذلك بنسبة موافقة 84 % .

#### - المحور السادس :

توجد فروق دالة احصائية نحو تصور تفضيل العمل في مؤسسة انتاجية أو خدمتية بين عمال

القطاعين عند مستوى الدلالة  $\alpha = 0.5 \uparrow$

#### 2- جدول رقم (32) يمثل التكرارات الواقعية و المتوقعة للمحور السادس

| المجموع | لا                       |                          | نعم                      |                          | التكرارات<br>المؤسسية |
|---------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|-----------------------|
|         | التكرار المتوقع<br>ت . م | التكرار الواقعي<br>ت . و | التكرار المتوقع<br>ت . م | التكرار الواقعي<br>ت . و |                       |
| 300     | 239                      | 261                      | 361                      | 339                      | البويرة للأغذية       |
| 300     | 239                      | 217                      | 361                      | 383                      | مديرية<br>الاتصالات   |
| 600     | 478                      |                          | 722                      |                          | المجموع               |

بتطبيق معادلة حساب كا<sup>2</sup> المحسوبة نجد أن :

$$كا^2 \text{ المحسوبة} = 6.73$$

| مستوى الدلالة $\alpha$ | درجة الحرية df | كا <sup>2</sup> المحسوبة | كا <sup>2</sup> الجدولية |
|------------------------|----------------|--------------------------|--------------------------|
| 0.05                   | 1              | 6.73                     | 3.84                     |

المصدر: من إعداد الطالبة

بما أن كا<sup>2</sup> المحسوبة (6.73) < كا<sup>2</sup> الجدولية (3.84) فإننا نقبل فرضية المحور السادس وعليه نقول بأنه توجد فروق ذات دلالة احصائية نحو تفضيل العمل في (مؤسسة خدمتية أو انتاجية) لدى عمال القطاعين عند مستوى  $\alpha = 0.05$

تظهر دلالة هذا الاختلاف من خلال نسب الاستجابة تجاه بنود المحور من قبل منتسبي القطاعين. وما يمكن ملاحظته أن عمال القطاع الانتاجي يفضلون العمل في مؤسسة خدمية (66%) كونها تقدم امتيازات و خدمات اجتماعية و هذا راجع الى طبيعة نشاط المؤسسة الخدمتية فهي مؤسسة تتجسد مخرجاتها في خدمات مختلفة مهمة وضرورية لأفراد المجتمع.

و أن عمال القطاع الخدمتي يفضلون ممارسة عمل ضمن مؤسسة انتاجية (88%) لأنها تتأثر بالتغيرات الإقتصادية.

- المحور السابع :

توجد فروق دالة احصائية في تصور القيم المرتبطة بالعمل بين عمال القطاعين عند مستوى الدلالة  $\alpha = 0.05$

3- جدول رقم (33) يمثل التكرارات الواقعية و المتوقعة للمحور السابع

| المجموع | لا                       |                          | نعم                      |                          | التكرارات<br>المؤسسية |
|---------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|-----------------------|
|         | التكرار المتوقع<br>ت . م | التكرار الواقعي<br>ت . و | التكرار المتوقع<br>ت . م | التكرار الواقعي<br>ت . و |                       |
| 300     | 52.5                     | 62                       | 247.5                    | 238                      | البويرة للأغطية       |
| 300     | 52.5                     | 43                       | 247.5                    | 257                      | مديرية<br>الاتصالات   |

|         |     |     |     |
|---------|-----|-----|-----|
| المجموع | 495 | 105 | 600 |
|---------|-----|-----|-----|

بتطبيق معادلة حساب  $\chi^2$  المحسوبة نجد أن :

$$\chi^2_{\text{المحسوبة}} = 4.17$$

| مستوى الدلالة $\alpha$ | درجة الحرية df | $\chi^2$ المحسوبة | $\chi^2$ الجدولية |
|------------------------|----------------|-------------------|-------------------|
| 0.05                   | 1              | 4.17              | 3.84              |

المصدر: من إعداد الطالبة

بما أن  $\chi^2_{\text{المحسوبة}} (4.17) < \chi^2_{\text{الجدولية}} (3.84)$  فإننا نقبل فرضية المحور السابع وعليه نقول توجد فروق ذات دلالة احصائية في تصور القيم المرتبطة بالعمل لدى عمال القطاعين عند مستوى  $\alpha = 0.05$

إن نتيجة المعالجة الإحصائية تؤكد قبول فرضية المحور السابع أي أن هناك اختلافا واضحا في تصور مفردات القيم المرتبطة بالعمل لدى عينة الدراسة .

يرتكز تصور أفراد عينة المؤسسة الانتاجية في اعتبار العمل عبادة ومن الواجب انجازه بإتقان نسبة موافقة 96 % للبند و جزء مهم في حياتهم بنسبة 100 %

و يرتكز تصور افراد مديرية الاتصالات في العمل يعني انجاز المهام المطلوبة و ذلك لعدم الوقوع في الفوضى بنسبة 60 % فالجانب النفسي يمثل احدى الدوافع التي تحرك الفرد نحو بذل جهد أكبر.

- الفرضية الثانية  $H_2$  :

- توجد فروق دالة احصائيا بين تصورات العمال المنفذين و الاطارات نحو عملهم

- المحور الأول :

توجد فروق دالة احصائيا في تصور المقصود بالعمل بين فئة رؤساء المصالح و العمال المنفذين

عند مستوى الدلالة  $\alpha = 0.05 \uparrow$

جدول رقم (34) يمثل التكرارات الواقعية و المتوقعة للمحور الاول

| المجموع | لا                       |                          | نعم                      |                          | التكرارات<br>ت<br>الفئة |
|---------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|-------------------------|
|         | التكرار المتوقع<br>ت . م | التكرار الواقعي<br>ت . و | التكرار المتوقع<br>ت . م | التكرار الواقعي<br>ت . و |                         |
| 200     | 90                       | 102                      | 110                      | 98                       | رؤساء<br>المصالح        |
| 300     | 135                      | 123                      | 165                      | 177                      | العمال<br>المنفذين      |
| 500     | 225                      |                          | 275                      |                          | المجموع                 |

بتطبيق معادلة حساب  $\chi^2$  المحسوبة نجد أن :

$$\chi^2_{\text{المحسوبة}} = 4.85$$

| مستوى الدلالة $\alpha$ | درجة الحرية df | $\chi^2$ المحسوبة | $\chi^2$ الجدولية |
|------------------------|----------------|-------------------|-------------------|
| 0.05                   | 1              | 4.85              | 3.84              |

المصدر: من إعداد الطالبة

بما أن  $\chi^2_{\text{المحسوبة}} (4.85) < \chi^2_{\text{الجدولية}} (3.84)$  فإننا نقبل فرضية المحور الأول وعليه نقول أنه توجد فروق دالة احصائيا في تصور المقصود بالعمل لدى الاطارات و العمال المنفذين عند مستوى  $\alpha = 0.05$

و الملاحظ من خلال نتائج جدول تصور المقصود بالعمل حسب الفئة المهنية أن نسبة الاستجابة بـ : " نعم " لدى كل من فئتي العينة مختلفة في كافة البنود وهو ما يعبر عن اختلاف تصورات افراد العينة تجاه بنود المقصود بالعمل.

و ي ذلك في اعتبار رؤساء المصالح العمل لا يستدعي جهد عضلي بنسبة رفض 97 % أما المنفذين بنسبة رفض 78.33 % .

- المحور الثاني :

توجد فروق دالة احصائيا في تصور الجوانب المكونة للعمل بين فئة رؤساء المصالح و العمال

المنفذين عند مستوى الدلالة  $\alpha = 0.05 \uparrow$

جدول رقم (35) يمثل التكرارات الواقعية و المتوقعة للمحور الثاني

| المجموع | لا                       |                          | نعم                      |                          | التكرارات<br>ت<br>الفئة |
|---------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|-------------------------|
|         | التكرار المتوقع<br>ت . م | التكرار الواقعي<br>ت . و | التكرار المتوقع<br>ت . م | التكرار الواقعي<br>ت . و |                         |
| 200     | 100.4                    | 95                       | 99.2                     | 105                      | رؤساء<br>المصالح        |
| 300     | 151.2                    | 157                      | 148.8                    | 143                      | العمال<br>المنفذين      |
| 500     | 252                      |                          | 248                      |                          | المجموع                 |

بتطبيق معادلة حساب  $\chi^2$  المحسوبة نجد أن :

$$\chi^2_{\text{المحسوبة}} = 1.52$$

| مستوى الدلالة $\alpha$ | درجة الحرية df | $\chi^2$ المحسوبة | $\chi^2$ الجدولية |
|------------------------|----------------|-------------------|-------------------|
| 0.05                   | 1              | 1.52              | 3.84              |

المصدر: من إعداد الطالبة

بما أن  $\chi^2_{\text{المحسوبة}} (1.52) < \chi^2_{\text{جدولية}} (3.84)$  فإننا نرفض فرضية المحور الثاني وعليه

نقول لا توجد فروق دالة احصائيا في تصور الجوانب المشكلة للعمل لدى الاطارات و العمال المنفذين

عند مستوى  $\alpha = 0.05$

و يظهر من خلال النتائج السابق ذكرها في الجدول الخاص بعرض استجابة افراد العينة لمحور الجوانب

المكونة للعمل حسب الفئة المهنية أن نسبة الاستجابة بالموافقة و الرفض لبنود هذا المحور مختلفة و هو

ما يعبر عن اختلاف تصورات الجوانب المكونة للعمل و كذلك اختلاف الفئة المهنية حيث ينحصر

تصورهم لهذه الجوانب في كل من البند الثامن (العمل واضح البداية والنهاية) 47.5 % لدى عمال

المؤسسة الانتاجية و 56.66 % لدى عمال المؤسسة الخدمائية .

- المحور الثالث :

توجد فروق دالة احصائيا في تصور الجوانب المزعجة في العمل بين فئة رؤساء المصالح و العمال

المنفذين عند مستوى الدلالة  $\alpha = 0.05 \uparrow$

جدول رقم (36) يمثل التكرارات الواقعية و المتوقعة للمحور الثالث

| المجموع | لا                       |                          | نعم                      |                             | التكرارات<br>الفئة |
|---------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|-----------------------------|--------------------|
|         | التكرار المتوقع<br>ت . م | التكرار الواقعي<br>ت . و | التكرار المتوقع<br>ت . م | التكرار<br>الواقعي<br>ت . و |                    |
| 200     | 60.8                     | 73                       | 139.2                    | 127                         | رؤساء<br>المصالح   |
| 300     | 91.2                     | 79                       | 208.8                    | 221                         | العمال<br>المنفذين |
| 500     | 152                      |                          | 348                      |                             | المجموع            |

بتطبيق معادلة حساب  $\chi^2$  المحسوبة نجد أن :

$$\chi^2_{\text{المحسوبة}} = 5.86$$

| مستوى الدلالة $\alpha$ | درجة الحرية df | $\chi^2$ المحسوبة | $\chi^2$ الجدولية |
|------------------------|----------------|-------------------|-------------------|
| 0.05                   | 1              | 5.86              | 3.84              |

المصدر: من إعداد الطالبة

بما أن  $\chi^2_{\text{المحسوبة}} (5.86) < \chi^2_{\text{الجدولية}} (3.84)$  فإننا نقبل فرضية المحور الثالث وعليه نقول أنه

توجد فروق دالة احصائيا في تصور الجوانب المزعجة في العمل بين فئتي الدراسة عند مستوى

$$\alpha = 0.05$$

و تظهر دلالة هذا الاختلاف من خلال نسبة الموافقة للبند الحادي عشر المعبر عن العمل كثيف المهام

كجانب من بين الجوانب المزعجة في العمل. نسبة قدرت بـ : 70 % لدى فئة رؤساء المصالح و نسبة

66.6 % لدى فئة المنفذين .

و في نسبة الموافقة لدى العمال المنفذين تجاه البند الثاني عشر (العمل لساعات طويلة) قدرت بـ : 65 %

و الملاحظ أن هذه الفئة (العمال المنفذين) يزرعون من العمل لساعات طويلة و يعود هذا الى العمل

التفذي في بعض الأحيان يكون مرهقا و يتطلب جهد كبير و يتم في ظروف فيزيقية غير مريحة سواء في الورشات بالنسبة للعمال المنفذين في مؤسسة البويرة للأغطية أو اعوان الأمن ، عمال النظافة في مؤسسة الاتصالات ومقارنة برؤساء المصالح فظروف العمل مناسبة نوعا ما و تساعدهم على العمل لساعات طويلة.

المحور الرابع :

توجد فروق دالة احصائيا في تصور العمل النموذجي بين فئة رؤساء المصالح و العمال المنفذين عند مستوى الدلالة  $\alpha = 0.05$  ↑

جدول رقم (37) يمثل التكرارات الواقعية و المتوقعة للمحور الرابع

| المجموع | لا                       |                          | نعم                      |                          | التكرارات<br>الفئة |
|---------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------|
|         | التكرار المتوقع<br>ت . م | التكرار الواقعي<br>ت . و | التكرار المتوقع<br>ت . م | التكرار الواقعي<br>ت . و |                    |
| 200     | 36.4                     | 11                       | 163.6                    | 189                      | رؤساء<br>المصالح   |
| 300     | 54.6                     | 80                       | 245.4                    | 220                      | العمال<br>المنفذين |
| 500     | 91                       |                          | 409                      |                          | المجموع            |

بتطبيق معادلة حساب  $\chi^2$  المحسوبة نجد أن :

$$\chi^2_{\text{المحسوبة}} = 36.11$$

| مستوى الدلالة $\alpha$ | درجة الحرية df | $\chi^2$ المحسوبة | $\chi^2$ الجدولية |
|------------------------|----------------|-------------------|-------------------|
| 0.05                   | 1              | 36.11             | 3.84              |

المصدر: من إعداد الطالبة

بما أن  $\chi^2_{\text{المحسوبة}} (36.11) < \chi^2_{\text{الجدولية}} (3.84)$  فإننا نقبل الفرضية وعليه نقول أنه توجد فروق دالة احصائيا في تصور العمل النموذجي بين فئتي الدراسة عند مستوى

$$\alpha = 0.05$$

إن الاختلاف في التصور يظهر أكثر دلالة لدى فئة رؤساء المصالح بنسبة موافقة للبند السادس عشر المعبر عن العمل النموذجي هو ذلك العمل الذي يمنح لشاغله فرصة التعبير عن قدراته و التي قدرت ب : 97.5 % مقابل نسبة 71.66 % لدى فئة المنفذين و هو ما يعبر أن تصور العمل النموذجي لهذه الفئة من العمال المنفذين ينحصر في اشباعهم للحاجة للتقدم الوظيفي.

- المحور الخامس :

توجد فروق دالة احصائيا في تصور الجوانب المهمة في العمل بين الفئتين عند مستوى الدلالة  $\alpha = 0.05$  ↑

جدول رقم (38) يمثل التكرارات الواقعية و المتوقعة للمحور الخامس

| المجموع | لا                       |                          | نعم                      |                          | التكرارات<br>الفئة |
|---------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------|
|         | التكرار المتوقع<br>ت . م | التكرار الواقعي<br>ت . و | التكرار المتوقع<br>ت . م | التكرار الواقعي<br>ت . و |                    |
| 200     | 55.2                     | 34                       | 144.8                    | 166                      | رؤساء<br>المصالح   |
| 300     | 82.8                     | 104                      | 217.2                    | 196                      | العمال<br>المنفذين |
| 500     | 138                      |                          | 362                      |                          | المجموع            |

بتطبيق معادلة حساب  $\chi^2$  المحسوبة نجد أن :

$$\chi^2_{\text{المحسوبة}} = 16.88$$

| مستوى الدلالة $\alpha$ | درجة الحرية df | $\chi^2$ المحسوبة | $\chi^2$ الجدولية |
|------------------------|----------------|-------------------|-------------------|
| 0.05                   | 1              | 16.88             | 3.84              |

المصدر: من إعداد الطالبة

بما أن  $\chi^2_{\text{المحسوبة}} (16.88) < \chi^2_{\text{الجدولية}} (3.84)$  فإننا نقبل فرضية المحور الخامس وعليه نقول أنه توجد فروق دالة احصائيا في تصور الجوانب المهمة في العمل لدى فئتي الدراسة عند مستوى  $\alpha = 0.05$

وهو ما يعبر عن اختلاف كل منهما نحو هذه الجوانب حيث نجد استجابة افراد العينة بالموافقة مختلفة في محتوى بنود المحور .

مثل البند الواحد و العشرون المعبر عن الراتب النقاضي قدرت نسبته من طرف العمال المنفذين ب : 91.66 % في حين سجلت نسبة الموافقة على البند الثاني و العشرون (مستوى ودرجة المسؤولية الممنوحة له) ب : 75 % ظاهر وواضح عند كلا الفئتين .

- المحور السادس :

توجد فروق دالة احصائيا نحو تفضيل العمل في مؤسسة انتاجية أو خدماتية بين فئة رؤساء المصالح و العمال المنفذين عند مستوى الدلالة  $\alpha = 0.05$  ↑

جدول رقم (39) يمثل التكرارات الواقعية و المتوقعة للمحور السادس

| المجموع | لا                       |                          | نعم                      |                          | التكرارات<br>الفئة |
|---------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------|
|         | التكرار المتوقع<br>ت . م | التكرار الواقعي<br>ت . و | التكرار المتوقع<br>ت . م | التكرار الواقعي<br>ت . و |                    |
| 480     | 214.4                    | 202                      | 265.6                    | 278                      | رؤساء<br>المصالح   |
| 720     | 321.6                    | 334                      | 398.4                    | 386                      | العمال<br>المنفذين |
| 1200    | 536                      |                          | 664                      |                          | المجموع            |

بتطبيق معادلة حساب  $\chi^2$  المحسوبة نجد أن :

$$\chi^2_{\text{المحسوبة}} = 2.16$$

| مستوى الدلالة $\alpha$ | درجة الحرية df | $\chi^2$ المحسوبة | $\chi^2$ الجدولية |
|------------------------|----------------|-------------------|-------------------|
| 0.05                   | 1              | 2.16              | 3.84              |

المصدر: من إعداد الطالبة

بما أن بما أن  $\chi^2_{\text{المحسوبة}} (2.16) < \chi^2_{\text{جد}} (3.84)$  فإننا نرفض فرضية المحور السادس وعليه نقول لا توجد فروق دالة احصائيا نحو تفضيل العمل في مؤسسة انتاجية أو خدماتية لدى الاطارات و العمال المنفذين عند مستوى  $\alpha = 0.05$

حيث نجد أن الاستجابة العامة للموافقة لبنود المحور متقاربة لدى عينة الدراسة بنسبة 68.33 % لدى فئة المنفذين يفضلون العمل في مؤسسة انتاجية مقابل 57.5 % لدى رؤساء المصالح وهو ما يعبر أن فئة المنفذين و نظرائهم يفضلون العمل ضمن مؤسسة انتاجية لأسباب متعددة من أبرزها تقدم امتيازات و علاوات أكبر على انتاجية الفرد بالنسبة لرؤساء المصالح في حين يفضل العمال المنفذين لعمل في مؤسسة تابعة لقطاع الانتاج.

- المحور السابع :

توجد فروق دالة احصائيا في تصور القيم المرتبطة بالعمل بين فئة رؤساء المصالح و العمال المنفذين

عند مستوى الدلالة  $\alpha = 0.05 \uparrow$

4- جدول رقم (40) يمثل التكرارات الواقعية و المتوقعة للمحور السابع

| المجموع | لا                       |                          | نعم                      |                          | التكرارات<br>الفئة |
|---------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------|
|         | التكرار المتوقع<br>ت . م | التكرار الواقعي<br>ت . و | التكرار المتوقع<br>ت . م | التكرار الواقعي<br>ت . و |                    |
| 240     | 42.8                     | 42                       | 197.2                    | 198                      | رؤساء<br>المصالح   |
| 360     | 64.2                     | 65                       | 295.8                    | 295                      | العمال<br>المنفذين |
| 600     | 107                      |                          | 493                      |                          | المجموع            |

بتطبيق معادلة حساب  $\chi^2$  المحسوبة نجد أن :

$$\chi^2_{\text{المحسوبة}} = 0.030$$

| مستوى الدلالة $\alpha$ | درجة الحرية df | $\chi^2$ المحسوبة | $\chi^2$ الجدولية |
|------------------------|----------------|-------------------|-------------------|
| 0.05                   | 1              | 0.030             | 3.84              |

المصدر: من إعداد الطالبة

بما أن بما أن  $\chi^2_{\text{المحسوبة}} (0.030) < \chi^2_{\text{جدولية}} (3.84)$  فإننا نرفض فرضية المحور السابع وعليه

نقول لا توجد فروق دالة احصائيا في تصور القيم المرتبطة بالعمل لدى الاطارات و العمال المنفذين عند

مستوى  $\alpha = 0.05$

و يظهر هذا التوافق في مجموعة من البنود و ذلك من خلال نسبة الموافقة في البند الثاني و الثلاثون المعبر عن التطوع بساعات اضافية قدرت لدى رؤساء المصالح ب : 72.5 % و نسبة 58.33 % وتوضح هذه النسبة أن رؤساء المصالح يرغبون في العمل حتى خارج الساعات الرسمية وهو ما يشير الى أن هذه الفئة التي تعتبر بمثابة حلقة وصل بين ادارتين العليا و الدنيا فهي أكثر التزاما و ولاء.

الفرضية الثالثة :

توجد اختلافات في تصور عمال القطاعين حسب متغيراتهم الشخصية و المهنية عند مستوى الدلالة

$$\alpha = 0.05$$

- متغير الجنس

توجد اختلافات في تصور عمال القطاعين حسب متغير الجنس تجاه محاور الاستمارة عند مستوى

الدلالة  $\alpha = 0.05$ ، تم حساب  $\chi^2$  كما هو موضح في الجدول التالي :

جدول رقم (41) يمثل التكرارات الواقعية و المتوقعة للفرضية الثالثة حسب متغير الجنس

| المحاور | الجنس | نعم    |     | لا    |     | المجموع | كا <sup>2</sup><br>المحسوبة او<br>التجريبية |
|---------|-------|--------|-----|-------|-----|---------|---|
|         |       | ت.م    | ت.و | ت.م   | ت.و |         |   |
| 01      | ذكر   | 136.8  | 145 | 88.2  | 80  | 225     | 1.25  |
|         | أنثى  | 167.2  | 159 | 107.8 | 116 | 275     | 1.02  |
| 02      | ذكر   | 117    | 129 | 108   | 96  | 225     | 2.56  |
|         | أنثى  | 143    | 131 | 132   | 144 | 275     | 2.096                                       |
| 03      | ذكر   | 156.15 | 149 | 68.85 | 76  | 225     | 1.07  |
|         | أنثى  | 190.85 | 198 | 84.15 | 77  | 275     | 0.94  |
| 04      | ذكر   | 184.5  | 187 | 40.5  | 38  | 225     | 0.18  |
|         | أنثى  | 225.5  | 223 | 495   | 52  | 275     | 0.154                                       |
| 05      | ذكر   | 169.65 | 177 | 55.35 | 48  | 225     | 1.3   |
|         | أنثى  | 207.35 | 200 | 67.65 | 75  | 275     | 1.06  |
| 06      | ذكر   | 164.7  | 180 | 105.3 | 90  | 270     | 3.64  |
|         | أنثى  | 201.3  | 186 | 128.7 | 144 | 330     | 2.98  |
|         | ذكر   | 225.9  | 239 | 44.1  | 31  | 270     | 4.65  |

|    |      |     |       |    |      |     |     |
|----|------|-----|-------|----|------|-----|-----|
| 07 | أثنى | 263 | 276.1 | 67 | 53.9 | 330 | 3.8 |
|----|------|-----|-------|----|------|-----|-----|

مستوى الدلالة  $\alpha = 0.05$

درجة الحرية = 01

كا<sup>2</sup> = 03.84

المصدر: من إعداد الطالبة

- لقد جاءت نتيجة كا<sup>2</sup> ت ( 02.27 ) عند درجة الحرية ( 01 ) ، وبالرجوع الى جدول الدلالة الاحصائية لاختبار ( كا<sup>2</sup> ) نجد أن القيمة المقابلة لدرجة الحرية ( 01 ) تساوي ( 03.84 ) عند مستوى الدلالة ( 0.05 ) و بمقارنة المحسوبة ( 02.27 ) بالمجدولة ( 03.84 ) نجد أن القيمة المحسوبة أصغر من المجدولة أي أننا نستطيع أن نقرر رفض الفرضية التي مفادها:

توجد اختلافات في تصور عمال القطاعين حسب متغير الجنس تجاه المحور المعبر عن المقصود بالعمل. وهو ما يدل على أن الجنس ليس له تأثير على محتوى هذا المحور.

وعليه نقول بعدم وجود اختلافات في تصور عمال القطاعين حسب متغير الجنس عند مستوى الدلالة ( 0.05 )

- بما أن كا<sup>2</sup> ( 04.66 ) < كا<sup>2</sup> ج ( 03.84 ) فإننا نقول أنه يوجد اختلاف دال احصائيا في تصور العمال حسب الجنس فيما يتعلق بالمحور الثاني المعبر عن الجوانب المكونة للعمل.

و هو ما يدل على عدم توافق تصورات أفراد العينة تجاه هذا المحور.

وعليه نقرر قبول الفرضية التي مفادها : توجد اختلافات في تصور عمال القطاعين حسب متغير الجنس تجاه المحور المعبر عن الجوانب المكونة للعمل .

- بما أن كا<sup>2</sup> ( 02.01 ) > كا<sup>2</sup> ج ( 03.84 ) فإننا نقرر رفض الفرضية التي مفادها : توجد

اختلافات في تصور عمال القطاعين حسب متغير الجنس تجاه المحور الثالث المعبر عن الجوانب

المزعجة في العمل. و عليه نقول بعدم وجود اختلاف في تصورات العمال حسب متغير الجنس عند

مستوى الدلالة ( 0.05 ) .

- بما أن  $\chi^2 (0.33) > \chi^2_{(03.84)}$  فإننا نرفض الفرضية التي مفادها : توجد اختلافات في تصور عمال القطاعين حسب متغير الجنس تجاه المحور الربع المتعلق المعبر عن تصور العمل النموذجي. وعليه نقول أن الجنس ليس له تأثير على تصورات لمحتوى هذا المحور .
- بما أن  $\chi^2 (02.36) > \chi^2_{(03.84)}$  فإننا نقول بعدم وجود اختلافات دالة احصائيا في تصورات عمال القطاعين حسب متغير الجنس تجاه المحور الخامس المتعلق بأهمية العمل. و عليه نرفض الفرضية التي مفادها : توجد اختلافات في تصور عمال القطاعين حسب متغير الجنس تجاه المحور.
- بما أن  $\chi^2 (06.62) < \chi^2_{(03.84)}$  فإننا نقرر قبول الفرضية التي مفادها : توجد اختلافات في تصور عمال القطاعين حسب متغير الجنس تجاه المحور السادس المعبر عن تفضيل العمل في مؤسسة صناعية أو خدمتية ، وهو ما يدل على توافق تصورات أفراد العينة تجاه هذا المحور.
- بما أن  $\chi^2 (08.45) < \chi^2_{(03.84)}$  فإننا نقرر قبول الفرضية التي مفادها : توجد اختلافات في تصورات عمال القطاعين حسب متغير الجنس تجاه المحور السابع المعبر عن تصور القيم المرتبطة بالعمل ، وهو ما يدل على أن الجنس له تأثير على محتوى هذا المحور.

- متغير السن

توجد اختلافات في تصور عمال القطاعين حسب متغير العمر تجاه محاور الاستمارة عند مستوى الدلالة  $\alpha = 0.05$ ، تم حساب  $\chi^2$  كما هو موضح في الجدول التالي :

جدول رقم (42) يمثل التكرارات الواقعية و المتوقعة للفرضية الثالثة حسب متغير الجنس

| المحاور | الفئات       | نعم |        | لا  |       | المجموع | كا <sup>2</sup> التجريبية |
|---------|--------------|-----|--------|-----|-------|---------|---------------------------|
|         |              | ت.و | ت.م    | ت.و | ت.م   |         |                           |
| 01      | [35-25]      | 121 | 123.48 | 89  | 86.52 | 210     | 0.12                      |
|         | [46-36]      | 82  | 82.32  | 58  | 57.68 | 140     | 0.003                     |
|         | [56-47]      | 83  | 79.38  | 52  | 55.62 | 135     | 0.41                      |
|         | [57 فما فوق] | 08  | 8.82   | 07  | 06.18 | 15      | 0.19                      |

|        |     |        |     |        |     |             |    |
|--------|-----|--------|-----|--------|-----|-------------|----|
| 0.1    | 210 | 103.74 | 106 | 106.26 | 104 | [35-25 ]    | 02 |
| 0.23   | 140 | 69.16  | 72  | 70.84  | 68  | [46-36 ]    |    |
| 0.4    | 135 | 66.69  | 63  | 68.31  | 72  | [56-47 ]    |    |
| 1.76   | 15  | 04.41  | 06  | 7.59   | 09  | 57] فما فوق |    |
| 0.96   | 210 | 60.48  | 54  | 149.52 | 156 | [35-25 ]    | 03 |
| 1.87   | 140 | 40.32  | 33  | 99.68  | 107 | [46-36 ]    |    |
| 7.27   | 135 | 38.88  | 51  | 96.12  | 84  | [56-47]     |    |
| 0.91   | 15  | 4.32   | 06  | 10.68  | 09  | 57] فما فوق |    |
| 0.22   | 210 | 36.54  | 34  | 173.46 | 176 | [35-25 ]    | 04 |
| 0.123  | 140 | 24.38  | 26  | 115.64 | 114 | [46-36 ]    |    |
| 0.12   | 135 | 23.49  | 25  | 111.51 | 111 | [56-47 ]    |    |
| 0.07   | 15  | 2.61   | 03  | 12.39  | 12  | 57] فما فوق |    |
| 0.64   | 210 | 55.86  | 61  | 154.14 | 149 | [35-25 ]    | 05 |
| 1.01   | 140 | 37.24  | 32  | 102.76 | 108 | [46-36 ]    |    |
| 0.164  | 135 | 35.91  | 38  | 99.09  | 97  | [56-47 ]    |    |
| 1.35   | 15  | 3.99   | 02  | 11.01  | 13  | 57] فما فوق |    |
| 0.18   | 252 | 98.28  | 95  | 153.72 | 157 | [35-25 ]    | 06 |
| 1.05   | 168 | 65.52  | 72  | 102.48 | 96  | [46-36 ]    |    |
| 0.26   | 162 | 63.18  | 60  | 98.82  | 102 | [57-47 ]    |    |
| 0.0093 | 18  | 7.02   | 07  | 10.98  | 11  | 57] فما فوق |    |
| 3.09   | 252 | 46.2   | 57  | 205.8  | 195 | [35-25 ]    | 07 |
| 0.58   | 168 | 30.8   | 27  | 137.2  | 141 | [46-36 ]    |    |
| 1.23   | 162 | 29.7   | 24  | 132.3  | 138 | [56-47 ]    |    |
| 0.62   | 18  | 03.3   | 02  | 14.7   | 16  | 57] فما فوق |    |

مستوى الدلالة  $\alpha = 0.05$

درجة الحرية = 03

$F_{0.05} = 07.82$

المصدر: من إعداد الطالبة

- بما أن  $F_{0.05} > (0.72)$  فإننا نرفض الفرضية التي مفادها : توجد اختلافات في تصور عمال القطاعين حسب متغير العمر تجاه المحور الأول المتعلق المعبر عن المقصود بالعمل. وعليه نقول أن السن ليس له تأثير على تصورات العمل لمحتوى هذا المحور .
- بما أن  $F_{0.05} > (02.49)$  فإننا نرفض فرضية المحور الثاني المعبر عن الجوانب المكونة للعمل ، وعليه نقول بعدم وجود في تصور عمال القطاعين حسب متغير السن عند مستوى الدلالة  $\varphi = 0.05$  وهو ما يدل على أن السن له تأثير على محتوى هذا المحور .
- بما أن  $F_{0.05} < (11.01)$  فعليه نقرر قبول الفرضية التي مفادها : توجد اختلافات في تصور عمال القطاعين حسب متغير السن تجاه المحور المعبر عن الجوانب المزعجة في العمل ، وهو ما يدل عن عدم توافق تصورات أفراد العينة تجاه هذا المحور .
- بما أن  $F_{0.05} > (00.53)$  فإننا نقرر رفض فرضية المحور الرابع المعبر عن تصور العمل النموذجي ، وعليه نقول أن السن ليس له تأثير على تصورات العمل لمحتوى هذا المحور .
- بما أن  $F_{0.05} > (03.16)$  فعليه نقرر برفض فرضية المحور الخامس المعبر عن أهمية العمل ، وعليه نقول بعدم وجود في تصور عمال القطاعين حسب متغير السن عند مستوى الدلالة  $\varphi = 0.05$  وهو ما يدل على أن السن له تأثير على محتوى هذا المحور .
- بما أن  $F_{0.05} > (01.49)$  فعليه نقرر برفض فرضية المحور السادس المعبر عن تفضيل العمل في مؤسسة إنتاجية أو خدمائية ، ومنه نقول بعدم وجود اختلافات في تصور عمال القطاعين حسب متغير السن عند مستوى الدلالة  $\varphi = 0.05$  وهو ما يدل على أن عن توافق تصورات العمال تجاه هذا المحور .

- بما أن  $F_{(05.52)} > F_{(07.82)}$  فعليه نقرر برفض فرضية المحور السابع المعبر عن تصور القيم المرتبطة بالعمل ، و منه نقول أنه لا توجد اختلافات في تصور عمال القطاعين حسب متغير السن تجاه المحور. اذن السن لا يآثير على تصورات العمال في محتوى هذا المحور.

- متغير المستوى التعليمي :

توجد اختلافات في تصور عمال القطاعين حسب متغير المستوى التعليمي تجاه محاور الاستمارة عند

مستوى الدلالة  $\alpha = 0.05$

تم حساب  $F_{(05.52)}$  كما هو موضح في الجدول التالي :

جدول رقم (43) يمثل التكرارات الواقعية و المتوقعة للفرضية الثالثة حسب متغير المستوى التعليمي

| المحاور | المستوى | لا  |     | نعم    |       | التجريبية | المجموع | كا <sup>2</sup> |
|---------|---------|-----|-----|--------|-------|-----------|---------|-----------------|
|         |         | ت.م | ت.  | ت.م    | ت.    |           |         |                 |
| 01      | ابتدائي | 24  | 11  | 20.58  | 14.42 | 01.38     | 35      |                 |
|         | متوسط   | 86  | 54  | 82.32  | 57.68 | 0.39      | 140     |                 |
|         | ثانوي   | 79  | 56  | 79.38  | 55.62 | 0.0044    | 135     |                 |
|         | جامعي   | 105 | 85  | 111.72 | 78.28 | 0.96      | 190     |                 |
| 02      | ابتدائي | 18  | 17  | 17.29  | 17.71 | 0.53      | 35      |                 |
|         | متوسط   | 65  | 75  | 69.16  | 70.84 | 0.5       | 140     |                 |
|         | ثانوي   | 75  | 60  | 66.69  | 68.31 | 2.045     | 135     |                 |
|         | جامعي   | 89  | 101 | 93.86  | 96.14 | 0.5       | 190     |                 |
| 03      | ابتدائي | 24  | 11  | 27.72  | 07.28 | 2.4       | 35      |                 |
|         | متوسط   | 104 | 36  | 110.88 | 29.12 | 2.06      | 140     |                 |
|         | ثانوي   | 91  | 44  | 106.92 | 28.08 | 11.4      | 135     |                 |
|         | جامعي   | 177 | 13  | 150.48 | 39.52 | 22.47     | 190     |                 |
|         | ابتدائي | 24  | 11  | 28.44  | 6.23  | 4.34      | 35      |                 |
|         | متوسط   | 103 | 37  | 115.08 | 24.92 | 7.13      | 140     |                 |

|       |     |       |    |        |     |         |    |
|-------|-----|-------|----|--------|-----|---------|----|
| 6.08  | 135 | 24.03 | 35 | 110.97 | 100 | ثانوي   | 04 |
| 87.35 | 190 | 33.82 | 06 | 156.18 | 184 | جامعي   |    |
| 0.11  | 35  | 14.98 | 14 | 20.02  | 21  | ابتدائي | 05 |
| 0.58  | 140 | 59.92 | 59 | 88.08  | 81  | متوسط   |    |
| 6.61  | 135 | 57.78 | 43 | 77.22  | 92  | ثانوي   |    |
| 5.98  | 190 | 81.32 | 98 | 108.68 | 92  | جامعي   |    |
| 1.58  | 42  | 18.66 | 14 | 23.94  | 28  | ابتدائي | 06 |
| 10.47 | 168 | 72.24 | 93 | 95.76  | 75  | متوسط   |    |
| 0.81  | 162 | 69.66 | 64 | 92.34  | 98  | ثانوي   |    |
| 2.18  | 228 | 98.04 | 87 | 129    | 141 | جامعي   |    |
| 5.22  | 42  | 9.1   | 03 | 32.9   | 39  | ابتدائي | 07 |
| 5.56  | 168 | 36.4  | 49 | 131.6  | 119 | متوسط   |    |
| 4.32  | 16  | 35.1  | 46 | 126.   | 11  | ثانوي   |    |
|       | 2   |       |    | 9      | 6   |         |    |
| 7.83  | 228 | 49.4  | 32 | 178.6  | 196 | جامعي   |    |

مستوى الدلالة  $\alpha = 0.05$

درجة الحرية = 03

ك<sup>2</sup> الجدولية = 07.82

المصدر: من إعداد الطالبة

- بما أن ك<sup>2</sup> (02.73) > ك<sup>2</sup> ج (07.82) فإننا نستطيع أن نقرر رفض الفرضية التي مفادها : توجد اختلافات في تصور عمال القطاعين حسب متغير المستوى التعليمي تجاه المحور المعبر عن المقصود بالعمل. و هو ما يدل على أن المستوى التعليمي ليس له تأثير على تصور العمال في محتوى هذا المحور .

- بما أن  $K^2$  ( 03.58 ) >  $K^2$  ج ( 07.82 ) فإننا نقرر رفض فرضية المحور الثاني المعبر عن الجوانب المكونة للعمل وكما نقول أنه لا يوجد اختلاف دال احصائيا بين المستويات التعليمية لتصور العمال فيما يتعلق بالمحور.
- بما أن  $K^2$  ( 38.33 ) <  $K^2$  ج ( 07.82 ) فإننا نستطيع قبول الفرضية التي مفادها : توجد اختلافات في تصور عمال القطاعين حسب متغير المستوى التعليمي تجاه المحور الثالث المعبر عن الجوانب المزعجة في العمل ، وهو ما يدل على أن المستوى التعليمي تصورات يؤثر على محتوى هذا المحور.
- بما أن  $K^2$  ( 44.9 ) <  $K^2$  ج ( 07.82 ) فإننا نقرر قبول الفرضية التي مفادها : توجد اختلافات في تصور عمال القطاعين حسب متغير المستوى التعليمي تجاه المحور الرابع المعبر عن تصور العمل النموذجي ، وهو ما يعبر عن عدم توافق تصورات أفراد العينة تجاه هذا المحور.
- بما أن  $K^2$  ( 13.28 ) <  $K^2$  ج ( 07.82 ) فإننا نقرر قبول الفرضية المحور الخامس المعبر عن تصور أهمية العمل ، وعليه نقول توجد اختلافات في تصور عمال القطاعين حسب متغير المستوى التعليمي تجاه المحور. وهو ما يدل عن عدم توافق تصورات أفراد العينة تجاه هذا المحور.
- بما أن  $K^2$  ( 15.04 ) <  $K^2$  ج ( 07.82 ) فإننا نستطيع قبول فرضية المحور السادس المعبر عن تفضيل العمل ضمن مؤسسة انتاجية أو خدمائية ، و منه نقول توجد اختلافات في تصور عمال القطاعين حسب متغير المستوى التعليمي تجاه المحور. وهو ما يعبر عن عدم توافق تصورات أفراد العينة تجاه هذا المحور.
- بما أن  $K^2$  ( 22.93 ) <  $K^2$  ج ( 07.82 ) فإننا نقرر قبول الفرضية التي مفادها : توجد اختلافات في تصور عمال القطاعين حسب متغير المستوى التعليمي تجاه المحور السابع المعبر عن تصور القيم المرتبطة بالعمل ، وعليه نقول هناك اختلاف دال احصائيا في تصور العمال حسب المستوى التعليمي تجاه المحور، وهو ما يعبر عن عدم توافق تصورات أفراد العينة تجاه هذا المحور.

#### متغير الأقدمية المهنية :

توجد فروق دالة احصائيا في تصور عمال القطاعين حسب متغير الأقدمية المهنية تجاه محاور الاستمارة عند مستوى الدلالة  $\alpha = 0.05$

تم حساب  $K^2$  كما هو موضح في الجدول التالي :الجدول رقم (44) :

| التجريب | المجموع | لا     |     | نعم    |     | الفئات            | المحاور |
|---------|---------|--------|-----|--------|-----|-------------------|---------|
|         |         | ت.م    | ت.  | ت.م    | ت.  |                   |         |
| 0.233   | 210     | 84.42  | 81  | 125.58 | 129 | اقل من<br>10سنوات | 01      |
| 0.143   | 160     | 64.32  | 62  | 95.68  | 98  | [22-11]           |         |
| 0.18    | 80      | 32.16  | 34  | 47.84  | 46  | [33-23 ]          |         |
| 1.27    | 50      | 20.1   | 24  | 29.9   | 26  | [44-34 ]          |         |
| 1.33    | 210     | 101.64 | 110 | 108.36 | 100 | اقل من<br>10سنوات | 02      |
| 0.149   | 160     | 77.44  | 75  | 82.56  | 85  | [22-11]           |         |
| 1.12    | 80      | 38.72  | 34  | 41.28  | 46  | [33-23 ]          |         |
| 0.116   | 50      | 24.2   | 23  | 25.8   | 27  | [44-34 ]          |         |
| 0.204   | 210     | 57.12  | 60  | 152.88 | 150 | اقل من<br>10سنوات | 03      |
| 0.073   | 160     | 43.52  | 42  | 116.48 | 118 | [22-11]           |         |
| 0.89    | 80      | 21.76  | 18  | 58.24  | 62  | [33-23 ]          |         |
| 0.58    | 50      | 13.6   | 16  | 36.4   | 34  | [44-34 ]          |         |
| 1.67    | 160     | 37.12  | 44  | 161.28 | 173 | اقل من<br>10سنوات | 04      |
| 1.67    | 160     | 37.12  | 44  | 122.88 | 116 | [22-11]           |         |
| 0.14    | 80      | 18.56  | 20  | 61.44  | 60  | [33-23 ]          |         |
| 1.3     | 50      | 11.6   | 15  | 38.4   | 35  | [44-34 ]          |         |
| 0.005   | 210     | 57.54  | 58  | 152.46 | 152 | اقل من<br>10سنوات | 05      |
| 0.043   | 160     | 43.84  | 45  | 116.16 | 115 | [22-11]           |         |
| 2.2     | 80      | 21.92  | 16  | 58.08  | 64  | [33-23 ]          |         |

|       |     |       |     |        |     |                   |    |
|-------|-----|-------|-----|--------|-----|-------------------|----|
| 1.86  | 50  | 13.7  | 18  | 36.3   | 32  | [44-34 ]          |    |
| 0.54  | 252 | 94.5  | 100 | 157.92 | 152 | اقل من<br>10سنوات | 06 |
| 2.08  | 192 | 71.68 | 62  | 120.32 | 130 | [22-11]           |    |
| 0.21  | 96  | 35.84 | 38  | 60.18  | 58  | [33-23 ]          |    |
| 0.17  | 60  | 22.4  | 24  | 37.6   | 36  | [44-34 ]          |    |
| 10.65 | 252 | 51.66 | 72  | 200.44 | 180 | اقل من<br>10سنوات |    |
| 4.13  | 192 | 39.36 | 28  | 152.64 | 164 | [22-11]           | 07 |
| 2.06  | 96  | 19.68 | 14  | 76.32  | 82  | [33-23 ]          |    |
| 1.12  | 60  | 12.3  | 09  | 47.7   | 51  | [44-34 ]          |    |

مستوى الدلالة  $\alpha = 0.05$

درجة الحرية = 03

كا<sup>2</sup> الجدولية = 07.82

المصدر: من إعداد الطالبة

- بما أن كات<sup>2</sup> ( 01.83 ) > كا<sup>2</sup>ج ( 07.82 ) فإننا نرفض الفرضية التي مفادها : توجد اختلافات في تصور عمال القطاعين حسب متغير الأقدمية المهنية تجاه المحور المعبر عن المقصود بالعمل. و هو ما يعبر على أن الأقدمية المهنية ليس لها تأثير على محتوى هذا المحور، وعليه نقول بوجود اختلافات في تصور عمال القطاعين حسب متغير الأقدمية المهنية عند مستوى الدلالة  $\alpha = 0.05$ .

- بما أن كات<sup>2</sup> ( 02.8 ) > كا<sup>2</sup>ج ( 07.82 ) فإننا نقرر رفض فرضية المحور الثاني المعبر عن تصور الجوانب المكونة للعمل و عليه نقول بعدم وجود اختلاف في تصور عمال القطاعين لمحتوى المحور حسب متغير الأقدمية المهنية وهو ما يدل عن توافق تصورات افراد العينة تجاه هذا المحور .

- بما أن  $K^2$  (01.75) >  $K^2$  ج (07.82) فإننا نرفض الفرضية التي مفادها : توجد فروق دالة احصائيا في تصور عمال القطاعين حسب اقدميتهم المهنية تجاه المحور الثالث المعبر عن الجوانب المزعجة في العمل. و عليه نقول وجود فروق دالة احصائيا في تصور عمال القطاعين حسب الأقدمية المهنية عند مستوى الدلالة عمال القطاعين حسب متغير الأقدمية المهنية عند مستوى الدلالة  $\alpha = 0.05$ .

- بما أن  $K^2$  (06.78) >  $K^2$  ج (07.82) فإننا نقرر رفض فرضية المحور الرابع المعبر عن تصور الجوانب المزعجة في العمل ، وعليه نقول بعدم وجود فروق دالة احصائيا في تصور عمال القطاعين حسب اقدميتهم المهنية تجاه هذا المحور وهو ما يعبر عن توافق تصورات افراد العينة تجاه هذا المحور .

- بما أن  $K^2$  (04.11) >  $K^2$  ج (07.82) فإننا نرفض الفرضية المتعلقة بالمحور الخامس المعبر عن أهمية العمل ، وعليه نقول بعدم وجود فروق دالة احصائيا في تصور عمال القطاعين حسب اقدميتهم المهنية تجاه هذا المحور.

- بما أن  $K^2$  (03.01) >  $K^2$  ج (07.82) فإننا نرفض الفرضية التي تتعلق بالمحور السادس المعبر عن تفضيل العمل ضمن مؤسسة انتاجية او خدمتية ، ومنه نقول بعدم وجود فروق دالة احصائيا في تصور عمال القطاعين حسب اقدميتهم المهنية تجاه هذا المحور وهو ما يعبر عن توافق تصورات افراد العينة تجاه هذا المحور .

- بما أن  $K^2$  (17.38) <  $K^2$  ج (07.82) فإننا نقبل الفرضية التي مفادها : توجد فروق دالة احصائيا في تصور عمال القطاعين حسب اقدميتهم المهنية تجاه المحور السابع المعبر عن تصور القيم المرتبطة بالعمل ، وعليه نقول ان هناك فروق دالة احصائيا في تصور عمال القطاعين حسب اقدميتهم المهنية تجاه هذا المحور ، وهو ما يعبر عن عدم توافق تصورات أفراد العينة تجاه هذا المحور .

### 3-التذكير بالفرضيات :

### 3-1- الفرضية الأولى :

توجد فروق دالة إحصائيا بين تصورات العمال في القطاع الإنتاجي و القطاع الخدماتي .

3-2-الفرضية الثانية :

توجد فروق دالة إحصائياً بين تصورات العمال المنفذين و الإطارات نحو عملهم .

3-3-الفرضية الثالثة :

توجد إختلافات في تصور القطاعين حسب متغيراتهم الشخصية و المهنية.

4-مناقشة الفرضيات :

تم اختبار الفرضيات بحساب كا<sup>2</sup> .

**4-1- الفرضية الأولى :** بعد المعالجة الإحصائية و من خلال قبول محاور الأبعاد الخمسة للفرضية الاولى من مجموع سبعة أبعاد فنقول توجد فروق دالة إحصائياً في تصور العمل بين منتسبي القطاع الإنتاجي و نظرائهم في القطاع الخدماتي ، هذا ما يعني أن طبيعة النشاط الممارس له تأثيراته علي شكل تصورات معينة و خاصة عن العمل ،وما يرتبط به ، و عليه فالمؤسسات الخدماتية و الإنتاجية مدعوة للإستفادة من المزايا الملاحظة في تصورات منتسبيها ، و تدارك النقائص و السلبيات في تصوراتهم خاصة و أن التصورات كمنشآت ذهني معرفي يمكن تعديله و تغييره ومن ثمة يمكن بلوغ فعالية أداء الأفراد ومن ثمة المؤسسة ، ومنه الفرضية تحققت .

**4-2- الفرضية الثانية :** أكدت نتائج المعالجة الإحصائية تحقق الفرضية الثانية المتعلقة بتصوير عينة الدراسة للعمل حسب فئتهم المهنية ، وذلك من خلال اربعة محاور من سبعة.

وعلي المهتمين بنجاح المؤسساتين ( الأغذية و الإتصالات ) البحث علي تحسين معني العمل لدي افرادها بالنظر إلي هذه الجوانب التي تشكل تصوراتهم و مدركاتهم للعمل ، و العمل علي إشباع مختلف الحاجات التي يرغبون في إشباعها بما يتماشى مع اهداف المؤسسة مما يؤثر ايجابيا علي سير العمل (إنضباط في المواعيد ، إرتفاع الأداء ، بذل الجهود و الولاء )

**4-3- الفرضية الثالثة :** أكدت نتائج المعالجة الإحصائية علي عدم وجود فروق دالة إحصائياً في تصور عمال القطاعين للعمل بحساب كا المحسوبة حسب الجنس السن المستوي التعليمي و أقدميتهم المهنية .

فإننا نقول لا توجد فروق دالة إحصائياً نحو محاور الإستمارة لدي عمال القطاعين.

و بالتالي رفض الفرضية الثالثة المتعلقة بالمتغيرات الشخصية و المهنية .

#### 5- تحليل النتائج :

فيما يخص محاولة معرفة تصورات العمل لدى العامل تسعى المؤسسات الى تشكيل قاعدة معلوماتية عن حاجات الأفراد و متطلباتهم ، الأمر الذي يسهل حسن تسيير الطاقم البشري و جعله مؤهلا و قادرا على الاداء الفعال و تحقيق الولاء للمنظمة.

إن معرفة التصورات حول الحاجات المرتبطة بالعمل يستلزم بالضرورة دراستها و تفسيرها ، فكثيرا ما يرتبط مستوى الاداء و الانجاز بمدى اشباع هذه الحاجات و تجسيدها في العمل . فقد ذهب "صلاح الشنواني " في كتابه ادارة الافراد و العلاقات الانسانية 1994 م ، في ان تجسيد اهداف المؤسسة كما يتصورها مسيروها الامر الذي يرتبط بمدى فعالية مواردها و بالاحص البشرية .

فمن خلال اعطاء المؤسسات اهمية قصوى للمورد فهذه الاخيرة ترفع من معنوياته من خلال ادراكه باهتمام الادارة به.

و فيما يتعلق بالفرضية الاولى فاننا حاولنا من خلالها الكشف عن الفروق بين تصورات عمال القطاع الخدماتي و الانتاجي استنتجنا وجود فروق في تصورات العمال بين القطاعين و من خلال النتيجة المتحصل عليها يمكن القول بان النشاط الممارس يؤثر في تصور العمل لدى عمال القطاعين و بالتالي تحققت الفرضية .

و فيما يتعلق بالفرضية الثانية التي حاولنا من خلالها ابراز الفروق بين التصورات بين الفئتين و منه تحققت الفرضية ، فدراسة تصورات العمل لدى العمال و اجراء المقارنات السوسيو مهنية امر في غاية الحساسية، اذ من خلال هذه المعرفة تتبين لنا استراتيجية الادارة و تسيير شؤونها. اذ اشار "محمود المساد" في كتابه الدارة الفعالة الى ان التسيير الناجح يساعد المنظمة على تزويد عمالها بالاسس و المعايير للوظائف المسندة ، و الاهم من ذلك يوضح و يزود العمال بالمعلومات المتعلقة بسياسة الشركة و افكارها و ملامح ثقافتها العامة ، هذا ما يساعد على ترسيخ و فهم افضل باهداف المنظمة.

اما الفرضية الثالثة حاولنا ان نكشف الاختلاف في التصور لمنسوبي القطاعين حسب متغيراتهم الشخصية فلم يبرز الاختلاف و منه لم تتحقق فرضية المتغيرات الشخصية

## 6-ملخص الدراسة

انطلاقاً من النتائج المتوصل من خلال دراسته معرفة مدى وجود إختلاف في تصورات العمل بين فئتين من العمال في قطاعين مختلفين حسب طبيعة النشاط، و فالأولى المتمثلة في الإيطارات ولما تمثله من دور و أهمية ضمن هرمية المؤسسة في كل من القطاع الإنتاجي و المتمثل في هذه الدراسة في مؤسسة البويرة للأغطية والخدمات و المتمثل في مديرية العملياتية للإتصالات هي بمثابة حلقة وصل بين الإدارة العليا و الدنيا بحيث تهتم بترجمة الأهداف و سياسات المؤسسة و الفئة الثانية و التي تتمثل في العمال المنفذين و تعتبر المورد البشري الذي لا يمكن الإستغناء عنه فهي تقوم بالتنفيذ و تجسيد الاهداف علي أرض الواقع .

وطبقاً لمميزات كل فئة أصبح من الضروري دراستها و معرفة تصورتها عن العمل و نظراً إلي الأهمية البالغة التي تحتلها العمالة فعلي المسيرين الإهتمام بهذه التصورات معرفتها اولاً ثم محاولة تعديلها و تغييرها بما يتلأم و يتماشى مع أهداف منتسبها و بالتالي تحسين صورة العمل(رسالة المؤسسة) و بهدف الالمام ببعض جوانب الموضوع و التحكم فيه ميدانياً تم اختيار :

- فئة رؤساء المصالح من مؤسسة الاغطية Bouira Draps- و من مديرية العملياتية للاتصالات و هذا لكون الدراسة تهدف لمعرفة تصورات هذه الفئة

-اختيار فئة المنفذين كذلك نظراً لان الدراسة تهدف لاجراء مقارنة بين تصورات كل من هذه الفئة وفئة رؤساء المصالح في كل من مؤسسة البويرة للأغطية و اتصالات الجزائر .

وكما تم إختبار فرضيات الدراسة على أساس : تصميم إستبيان يتكون من سبعة محاور تتمثل في الأبعاد الأساسية للمتغير الأساسي لموضوع البحث (العمل ) ، و تم صياغة هذه الإستمارة بعد عرضها علي مجموعة من الأستاذة إستغرقت الدراسة الميدانية شهرين خلال السنة الجامعية 2014-2015

إنطلاقاً من الدراسة الأولية لما لها حيث تم إختبار ثبات الإستمارة بتباع طريقة إعادة تطبيق الاختبار و تم التأكد من ثباتها و أعتمدت كأداة للدراسة .

تم إتباع المنهج الوصفي و جمع البيانات للتطبيق النهائي للإستبيان و تحليل البيانات حسب المتغيرات الشخصية و المهنية و حسب كل محور من محاور الاستمارة السبعة ثم إستخدام مقياس كاف مربع لمعرفة جلاله فروق نتائج

تطبيق الإستمارة بين أفراد العينة ومن خلال إختبار الفرضيات بتطبيق المقياس الإحصائي تم التوصل إلي نتائج التالية :

**الفرضية الأولى :** إنطلاقا من نتائج المعالجة الإحصائية التي اثبتت قبول فرضيات خمسة ابعاد من سبعة مما يعني أن الفرضية الأولى تقول توجد فروق دالة إحصائيا بين تصورات العمل بين عمال القطاعين تحققت .

**الفرضية الثانية :** إنطلاقا من نتائج المعالجة الإحصائية التي أكدت تحقق الفرضية التي تقول توجد فروق دالة إحصائيا في تصور العمل بين فئتين الدراسة تحققت.

**الفرضية الثالثة :** إنطلاقا من نتائج المعالجة الإحصائية التي اثبتت رفض فرضيات كل من الجنس و السن و الأقدمية قبول فرضية المستوى التعليمي مما يعني أن الفرضية الثالثة التي تقول بوجود اختلافات في تصور العمال القطاعين حسب متغيراتهم الشخصية و المهنية ، وقد رفضت ولم تتحقق الفرضية .

## خاتمة:

بحكم الأهمية العلمية و العملية للموضوع المدروس حاولنا في هذه الدراسة الكشف عن تصور العمل لدى فئتين من العمال (اطارات و عمال منفذين) و توصلنا من خلال المعالجة الاحصائية الى قبول خمسة محاور من سبعة محاور للفرضية الأولى التي تقول توجد فروق دالة احصائيا بين تصورات العمال منتسبي القطاعين (الانتاجي و الخدماتي) و بالتالي فإن طبيعة النشاط الممارس له تأثير على تكون تصورات معينة ترتبط لدى الفرد العامل بالعمل و تعتبر بمثابة الموجه لسلوكاته . و الكل أهمية في أن يدرك القائمين على ادارة الموارد البشرية في كل من المؤسساتين (البويرة للأغطية ومديرية العملية للاتصالات) مدى أهمية تكوين صورة شاملة عن تصورات منتسبيها للعمل.

و كما أكدت نتائج المعالجة الاحصائية تحقق الفرضية الثانية من خلال القبول من قبل أربعة محاور من مجموع سبعة التي تقول توجد فروق دالة احصائيا بين تصورات العمال المنفذين و الاطارات نحو عملهم ورفض فرضية المتغيرات الشخصية لكل من الجنس ، السن ، الأقدمية المهنية و بالتالي عدم وجود اختلاف دال احصائيا حسب متغيراتهم الشخصية (الجنس ، السن و الأقدمية ).

و لما تمثله التصورات من مكانة مهمة في صياغة و تعديل سلوكياتنا فعلى المختصين في الإدارة و التسيير و بالأخص المؤسساتين التي أجريت بهما الدراسة الاستفادة من معرفة هذه التصورات لدى كل من رؤساء المصالح و العمال المنفذين لما تشكل هاتين الفئتين من أهمية بالغة في هرمية المؤسسة للوصول الى فعالية الأداء وتحسين مخرجاتها .



## الاقتراحات:

بناء على ما توصلنا اليه من خلال النتائج المتحصل عليها في دراستنا الميدانية المقارنة هاته و التي تناولنا فيها موضوعا هاما يدخل ضمن محاولة لمعرفة تصورات العمل لدى فئتين من العمال : الاطارات و العمال المنفذين في قطاعين مختلفين الانتاج و الخدمات كمحاولة لاعطاء صورة أشمل لتصورات و مدركات عمال كل من القطاعين.

فدلالة النتائج المتوصل اليها من خلال اختبار الفرضيات المطروحة للمتغير الأساسي (العمل) تبين تقديم مجموعة من الاقتراحات التالية :

- اجراء دراسات لمعرفة تصورات عمال قطاعين آخرين مثل القطاع العام و القطاع الخاص.
- اجراء دراسات لمعرفة تصورات اطارات الإدارة العليا في كل من المؤسسة الانتاجية و الخدماتية.
- اجراء دراسات تتناول تصورات فئات أخرى مثل : الطلبة الجامعيين ، المرأة العاملة ...الخ.
- اجراء دراسات لمعرفة علاقة التصور ببعض المتغيرات الشخصية الأخرى التي لم تتناول الدراسة كالحلة العائلية.
- اجراء دراسات تتناول التصور و علاقته بمتغيرات أخرى كالالتزام أو الولاء.

# قائمة المراجع

## قائمة المراجع

### ا. باللغة العربية

#### أولاً: الكتب

- 1- ابو النيل ، محمود السيد : علم النفس لأجتماعي ، دراسات عربية وعالمية ، بيروت : دار النهضة للطباعة و النشر، الجزء الأول، الطبعة 4، 1985.
- 2- أحمد صقر عاشور: إدارة القوى العاملة، الدار الجامعية، لبنان، بيروت، 1984.
- 3- أحمية سليمان: التنظيم القانوني لعلاقات العمل في التشريع الجزائري، ج1، ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر، 1998.
- 4- أندرودي سيزلاقي : ترجمة جعفر أبو القاسم أحمد ، السلوك التنظيمي و الأداء ، الإدارة العامة للبحوث السعودية ، 1991 .
- 5- خير الدين علي عويسي : دليل البحث العلمي ، دار الفكر العربي ، القاهرة ، 1998 .
- 6- د . حسين حريم : ادارة المنظمات ، منظور كلي ، دار الحامد للنشر ، الطبعة 1 ، الأردن 2003 . - مصطفى عشوي : مناهج و أنواع البحوث العلمية ، مطبوعة لطلبة معهد العلوم الإنسانية وعلوم التربية ، جامعة الجزائر ، 1990 .
- 7- سعد شاكر حمودي : علم الإحصاء و تطبيقاته في المجالين التربوي و الاجتماعي ، مكتبة دار الثقافة ، الطبعة 1 ، الأردن 2000 .
- 8- السلمي علي ونهرت ، ل : سياسات واستراتيجيات الإدارة في الدول النامية ، القاهرة : دار غريب للطباعة ، بدون سنة .
- 9- صلاح الشنواني : ادارة الأفراد و العلاقات الإنسانية " مدخل الأهداف " مؤسسة شباب الجامعة للطباعة و النشر ، الإسكندرية ، مصر 1994 .
- 10- صمويل عبود : اقتصاد المؤسسة ، ديوان المطبوعات الجامعية ، الجزائر ، 1982 .
- 11- عبد الفتاح دويدار : أصول علم النفس المهني والصناعي و تطبيقاته ، دار المعرفة الجامعية ، مصر ، 2000 .
- 12- عشوي ، مصطفى :مدخل الى علم النفس ، الجزائر : ديوان المطبوعات الجامعية 1992 .
- 13- عمار بوحوش ، محمد محمود الذنبيات : مناهج البحث العلمي وطرق اعداد البحوث ، ديوان المطبوعات الجامعية ، الجزائر ، 1995 .
- 14- عيساوي ، محمد عبد الرحمان : علم النفس الاجتماعي ، بيروت : دار النهضة العربية للنشر و الطباعة 1982 .
- 15- فريد مان ، جورج ، نافيل وبيار : رسالة في سوسيوولوجية العمل " ترجمة حسين حيدرا " ، بيروت، منشورات عويدات ، الطبعة 1 ، الجزء الأول ، 1985 .

- 16- فؤاد البهي السيد: علم النفس الإحصائي و قياس العقل البشري، الطبعة 3 ، دار الفكر العربي ، مصر ، 1978 .
- 17- كامل محمد عويضة : علم النفس الصناعي ، دار الكتب العلمية ، بيروت ، لبنان ، 1996 .
- 18- محمد أحمد محمد عبد الله: علم النفس الصناعي بين النظرية والتطبيق، دار المعرفة الجامعية، مصر و بيروت، 1996
- 19- محمود خليل عباس : مدخل الى مناهج البحث في التربية وعلم النفس ، 2007 .
- 20- مصطفى سويف : مقدمة في علم النفس الاجتماعي ، الطبعة 2 ، المكتبة الأنجلو المصرية ، 1975.
- 21- مقدم، عبد الحفيظ: "المؤتمرات الثقافية والتنمية"، الثقافة والتسيير، الجزائر: ديوان المطبوعات الجامعية، 1992.
- 22- ناصر العيدلي : السلوك الإنساني و التنظيمي ، منظر كلي مقارن ، معهد الإدارة العامة ، الرياض 1995 ، نقلا عن لو كيا الهاشمي مطبوعة السلوك التنظيمي .
- 23- ناصر دادي عدون : اقتصاد المؤسسة ، دار المحمدية ، الطبعة 1 ، الجزائر ، 1999 .

#### ثانيا: الرسائل الجامعية

- 24- عبد النور ارزقي : رسالة ماجستير في علم النفس العمل والتنظيم بعنوان محددات الرضى المهني ومعنى العمل عند العمال الجزائريين، 1997 .
- 25- عمر بلهواش : رسالة ماجستير في علم النفس التنظيمي وتنمية الموارد البشرية في المؤسسة الجزائرية بعنوان تصور الحاجات في اطار سياسة تسيير الموارد البشرية ،جامعة قسنطينة ، 2004 .

#### ثالثا: المجلات

- 26- عبد الفتاح بوخمخ : مفهوم الدافعية في مختلف نظريات السلوك التنظيمي ، مجلة العلوم الإنسانية و الاجتماعية ، قسنطينة ، العدد 06 ، 2001 .

#### رابعا : المعاجم

- 28 - جبران مسعود الرائد - معجم المعاني في اللغة و الأعلام ، دار العلم للملايين ، الطبعة 1 ، لبنان ، 2003 .
- 27- أحمد زكي بدوي: معجم مصطلحات العلوم الاجتماعية، مكتبة لبنان، بيروت، الطبعة 2 ، 1986
- 28- صبحي حمودي: المنجد في اللغة العربية المعاصرة، 2001.

29- عبد الباقي ، محمد فؤاد ، المعجم المفهرس لألفاظ القرآن الكريم ، بيروت : دار الأندلسي للطباعة والتوزيع ، بدون سنة .

30- فاروق مداس، قاموس المصطلحات في علم الاجتماع، دار مدني، الجزائر، 2003.

31- فريد بريك معتوق : معجم العلوم الاجتماعية ، دار النشر اكااديمية لبنان ، 2001 .

خامسا: القرآن الكريم

- باللغة الفرنسية

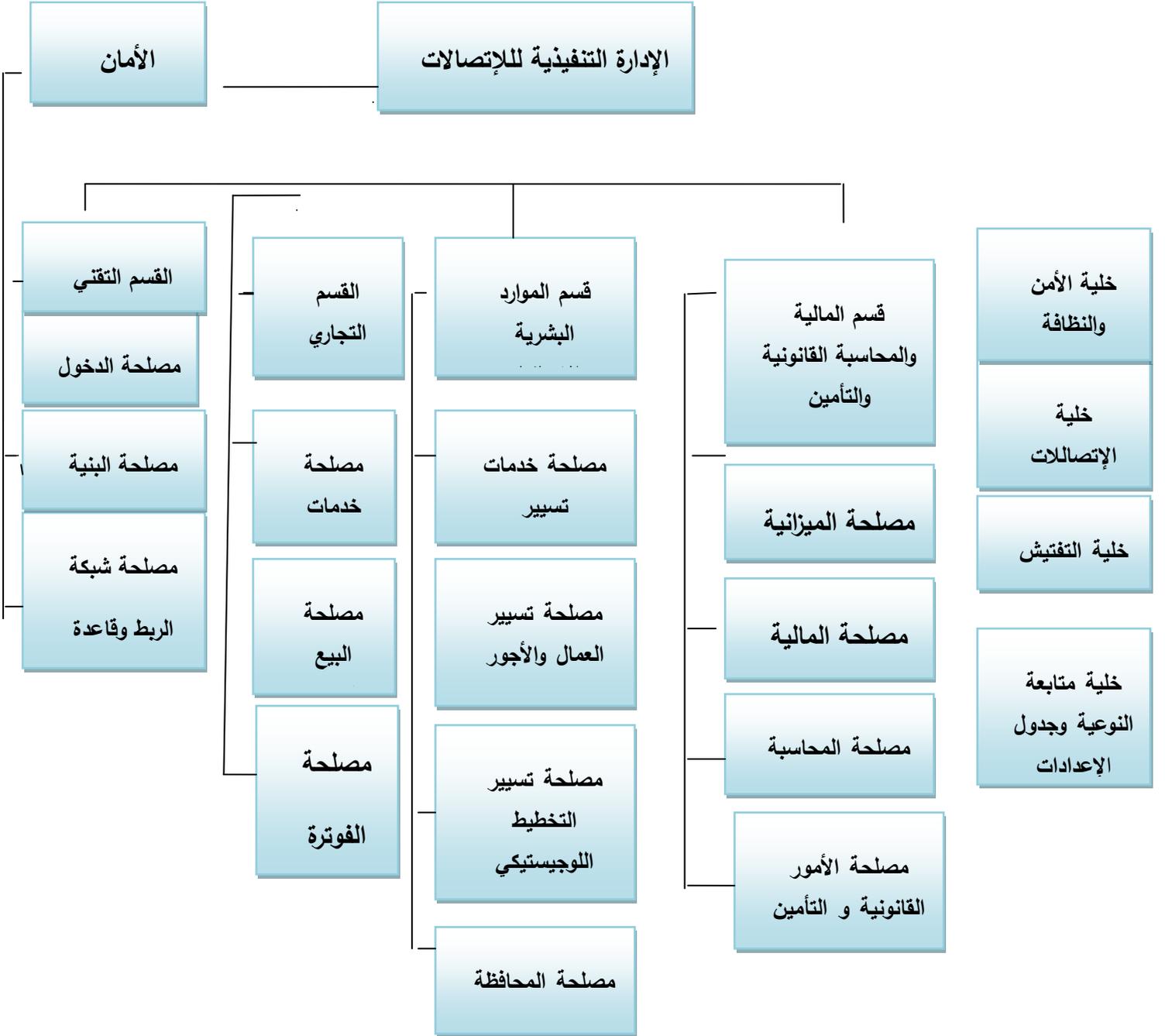
- 32- Abric (J) : pratique sociale représentation paris édition, P.U.F, 1994.
- 33- Ahmed Koudri : l'économie de l'entreprise édition, E.N.A.G Algérie, 1999.
- 34- Boulkour (ch) : la formation des enseignants, étude des représentations des futurs professeur, thèse du magister, université de Constantine.
- 35- Chaud (d.c.a.) : Revue psychologique médical, paris, 1991.
- 36- Christian Guillevic : psychologie du travail, 2 éditions Nathan, France, 1999.
- 37- D.Jodlait : Les représentation sociales regard sur la connaissance ordinaire des sciences, paris, 1993.
- 38- Durkheim (E) : sociologie et philosophie édition P.U.F, paris, 1967.
- 39- Gilly (M) : Maître, élèves " rôle institutionnel et représentations" paris P.U.F, 1980.
- 40- Herzlich (c) : la représentation sociale in Moscovici (s) : introduction à la psychologie sociale, Larousse, université, paris, 1972.
- 41- Jacques le plat : Regard sur l'activité humaine, Edition P.U.F, France, 1997.
- 42- Jean élude Abric : Méthodes d'étude des représentation sociales, édition Eres, France, 2003.
- 43- Jean marie seca : Les représentations sociales édition Armand colin, paris 2002.

- 44- Kaes (R) : image de culture chez les ouvriers in traite des sciences pédagogiques T6, paris, p.u.f.
- 45- Mollo(s) : représentation et image que se font des deux autres partenaires , les enfants , les parents , les maite in rebesse (N) et mialaret (G) traite des sciences pédagogiques T.C , édition P.U.F , paris 1974 .
- 46- Moscovici (s) : Les représentations sociales in le grand dictionnaire de psychologie, Larousse France, 1992.
- 47- Muanga a Manbange Muanyiamy : valeurs du travail et la diffusion de la satisfaction, étude interculturelle, thèse de doctorat, université de paris x. Nanterre, France, 1992.
- 48- Norbert sillamy : dictionnaire en cyclope dique de la psychogie, paris, 1980.
- 49- Robert c – Beck: Motivation: Theories e+ Principes, Newjersy: prenticetiall. Inc, 1978.
- 50- Roger Muccheilli : Etudes de poste de travail édition **E.S.F**, France, 1997.
- 51- Serge Moscovici : la psychanalyse son image et son public, édition **P.U.F**, paris 1972.
- 52- Yves, Clot : les histoires de la psychologie du travail, approche pluridisciplinaire, 2 édition octarres, 1999, France.

# قائمة الملاحق



ملحق الثاني : الهيكل التنظيمي لاتصالات الجزائر لولاية البويرة



## الاستبيان

الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

جامعة أكلي محند أولحاج

-البويرة-

كلية العلوم الانسانية و الاجتماعية

تخصص علم النفس العمل و تنظيم

## استمارة البحث

### تصورات العامل الجزائري للعمل

سيدتي العاملة، سيدي العامل:

نرجو منكم التعاون معنا بالإجابة على الاسئلة التي تتضمنها هذه الاستمارة بكل موضوعية، خدمة و

تشجيعا للبحث العلمي .

لهذا نطلب منكم وضع العلامة ( X ) في الخانة المناسبة لاختياركم.

و في الاخير نشكركم على تعاونكم و نرجو ان تتقبلوا منا أسمى عبارات التقدير و الاحترام.

المعلومات الشخصية : يرجى منك وضع ( X ) على الاجابة التي تناسب حالتك :

1 - الجنس : ذكر  انثى

2 - السن : [ 25 - 35 ] سنة

[ 36 - 46 ] سنة

[ 47 - 57 ] سنة

[ 57 فما فوق سنة

3- المستوى التعليمي :

بدون مستوى  ابتدائي  متوسط

ثانوي  جامعي

4 - الأقدمية المهنية :

في المؤسسة :

في منصب العمل :

5- طبيعة نشاط المؤسسة :

خدماتية  انتاجية

6 - المستوى المهني :

| لا | نعم | المحور الاول: ما المقصود بالعمل بالنسبة لك ؟ هل هو : |
|----|-----|--|
|    |     | 1 نشاط منظم  |
|    |     | 2 نشاط تتقاضى مقابلته اجر                            |
|    |     | 3 نشاط يتطلب جهدا فكريا فقط                          |
|    |     | 4 نشاط يستدعي جهد عضلي فقط                           |
|    |     | 5 نشاط يتطلب جهدا فكريا و عضليا في نفس الوقت         |

|    |     | <b>المحور الثاني : ما هي الجوانب المكونة للعمل؟</b>      |  |
|----|-----|--|--|
| لا | نعم |  |  |
|    |     | 6  | العمل يحتوي على مهام متنوعة  |
|    |     | 7  | العمل يحتوي على مهام محددة   |
|    |     | 8  | العمل واضح البداية و النهاية                                       |
|    |     | 9  | العمل يتيح لك فرصة المبادرة و الابتكار                             |
|    |     | 10   | العمل يحتوي على مهام بسيطة   |
|    |     | <b>المحور الثالث: ما هي الجوانب التي تزعجك في العمل؟</b> |  |
| لا | نعم |  |  |
|    |     | 11   | كثافة المهام   |
|    |     | 12   | العمل لساعات طويلة   |
|    |     | 13   | العمل في ظروف غير مناسبة   |
|    |     | 14   | الراتب لا يناسب مع جهدك المبذول                                    |
|    |     | 15   | غياب الالتزام و الدافعية نحو العمل                                 |
|    |     | <b>المحور الرابع: هل العمل النموذجي بالنسبة اليك هو:</b> |  |
| لا | نعم |  |  |
|    |     | 16   | العمل الذي يقدم لك فرصة للتعبير عن قدراتك و كفاءتك                 |
|    |     | 17   | العمل الذي يمارس في ظروف مناسبة و امنة                             |
|    |     | 18   | العمل الذي يوفر لك اجرا ويضمن لك مكانة اجتماعية                    |
|    |     | 19   | العمل الذي يمكنك من الحصول على مسؤوليات المشاركة في اتخاذ القرارات |
|    |     | 20   | العمل الذي يوفر لك امكانية تطوير مهاراتك                           |
|    |     | <b>المحور الخامس : فيما تكمن اهمية العمل؟</b>            |  |
| لا | نعم |  |  |
|    |     | 21   | الراتب الذي تتقاضاه  |
|    |     | 22   | مستوى و درجة المسؤولية الممنوحة لك                                 |
|    |     | 23   | تحفيز المشرف و الادارة لك  |

|    |     |  |    |
|----|-----|--|----|
|    |     | امكانية الترقية و التقديم الوظيفي  | 24 |
|    |     | امكانية اثبات قدراتك   | 25 |
| لا | نعم | المحور السادس: هل تفضل العمل في مؤسسة خدمتية او انتاجية ؟                                    |    |
|    |     | * اذا اخترت المؤسسة الانتاجية :  |    |
|    |     | تفضل العمل فيها لأنها تنتج سلعا و موادا  | 26 |
|    |     | تفضل العمل فيها لأنها تقدم لك راتبا اكبر من غيرها من المؤسسات الاخرى                         | 27 |
|    |     | تفضل العمل فيها لأنها تتأثر بالتغيرات الاقتصادية   | 28 |
|    |     | تفضل العمل فيها لأنها تقدم كونها توزع اباحا و تقدم امتيازات و علاوات اكبر بناءا على انتاجيتك | 29 |
|    |     | * اذا اخترت المؤسسة الخدمتية:  |    |
|    |     | لان العمل في قطاع الخدمات دائم كونها ضلت تحت مسؤولية الدولة                                  | 30 |
|    |     | لأنها تقدم امتيازات و خدمات اجتماعية مختلفة  | 31 |
| لا | نعم | المحور السابع: كيف تتصور القيم المرتبطة بالعمل؟  |    |
|    |     | ترغب في التطوع بساعات اضافية   | 32 |
|    |     | تعتبر العمل عبادة و عليك انجازه بإتقان   | 33 |
|    |     | يتيح العمل لك امكانية تنمية مهارتك المهنية   | 34 |
|    |     | تحتترم مواعيد العمل و لا تنقطع عنه دون مبرر  | 35 |
|    |     | العمل يعني لك انجاز المهام المطلوبة منك فقط  | 36 |
|    |     | تعتبر العمل جزءا مهما في حياتك   | 37 |

الملحق الرابع

| $x \cdot \gamma$ | $\gamma^2$ | $x^2$ | تكرار التطبيق (2) $\Leftarrow$<br>$\gamma$ | تكرار التطبيق (1) $\Leftarrow$ $\times$ | المحور  |
|------------------|------------|-------|--|---|---------|
| 63               | 49         | 81    | 7  | 9                                       | 1       |
| 40               | 16         | 100   | 4  | 10                                      | 2       |
| 88               | 64         | 121   | 8  | 11                                      | 3       |
| 42               | 49         | 36    | 7  | 6                                       | 4       |
| 195              | 169        | 225   | 13   | 15                                      | 5       |
| 340              | 400        | 289   | 20   | 17                                      | 6       |
| 1360             | 1156       | 1600  | 34   | 40                                      | 7       |
| 2128             | 1903       | 2452  | 93   | 108                                     | المجموع |

تم حساب معامل الثبات وفق معامل " بيرسون "

قيم اختبار كا مربع

| مستوى الدلالة |       | درجة الحرية |
|---------------|-------|-------------|
| 0.01          | 0.05  |             |
| 6.63          | 3.84  | 1           |
| 9.21          | 5.99  | 2           |
| 11.34         | 7.82  | 3           |
| 13.28         | 9.49  | 4           |
| 15.09         | 11.07 | 5           |
| 16.81         | 12.59 | 6           |
| 18.18         | 14.07 | 7           |
| 20.09         | 15.51 | 8           |
| 21.67         | 16.92 | 9           |
| 23.21         | 18.34 | 10          |
| 24.72         | 19.63 | 11          |
| 26.72         | 21.03 | 12          |
| 27.69         | 22.36 | 13          |

|              |              |           |
|--------------|--------------|-----------|
| <b>29.14</b> | <b>23.68</b> | <b>14</b> |
| <b>30.58</b> | <b>25.00</b> | <b>15</b> |
| <b>23.00</b> | <b>26.30</b> | <b>16</b> |
| <b>33.44</b> | <b>27.59</b> | <b>17</b> |
| <b>34.81</b> | <b>28.37</b> | <b>18</b> |
| <b>36.19</b> | <b>30.14</b> | <b>19</b> |
| <b>37.52</b> | <b>34.41</b> | <b>20</b> |
| <b>38.93</b> | <b>32.67</b> | <b>21</b> |
| <b>40.29</b> | <b>33.92</b> | <b>22</b> |
| <b>41.61</b> | <b>35.17</b> | <b>23</b> |
| <b>42.98</b> | <b>36.42</b> | <b>24</b> |
| <b>44.31</b> | <b>37.65</b> | <b>25</b> |
| <b>45.61</b> | <b>38.89</b> | <b>26</b> |
| <b>46.96</b> | <b>40.11</b> | <b>27</b> |
| <b>48.28</b> | <b>41.34</b> | <b>28</b> |
| <b>49.59</b> | <b>42.56</b> | <b>29</b> |
| <b>50.89</b> | <b>43.77</b> | <b>30</b> |

|               |               |            |
|---------------|---------------|------------|
| <b>63.69</b>  | <b>55.76</b>  | <b>40</b>  |
| <b>76.45</b>  | <b>67.50</b>  | <b>50</b>  |
| <b>88.38</b>  | <b>79.08</b>  | <b>60</b>  |
| <b>100.43</b> | <b>90.53</b>  | <b>70</b>  |
| <b>112.33</b> | <b>101.88</b> | <b>80</b>  |
| <b>124.42</b> | <b>143.45</b> | <b>90</b>  |
| <b>135.81</b> | <b>124.34</b> | <b>100</b> |

