

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

BADJI MOUKHTAR – ANNABA UNIVERSITY
UNIVERITE BADJ MOKHTAR – ANNABA

جامعة باجي مختار - عنابة

كلية الآداب والعلوم الاجتماعية والإنسانية
قسم علم النفس

مذكرة لنيل شهادة الماجستير

تصورات العمل لدى إطارات الهيئة الوسطى والعمال المنفذين دراسة ميدانية
مقارنة بين مؤسسة إنتاجية وخدمية

الشعبة: علم النفس العمل والتنظيم (علم النفس الاجتماعي في التنظيم والتسيير)

الطالبة: خروف حياة

مدير المذكرة: بوياية محمد الطاهر، الرتبة أستاذ محاضر: جامعة عنابة

أمام اللجنة

المؤسسة جامعة باجي مختار.

الرتبة: دكتور أستاذ محاضر

الرئيس: مراد زعيمي

الفاحصون:

شوية سيف الاسلام

مختار.

محاضر

المؤسسة جامعة باجي

الرتبة: أستا

ذ

الرتبة: أستاذ محاضر

رواق حمودي

المؤسسة: جامعة قسنطينة

السنة الجامعية: 2005 – 2006

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

BADJI MOUKHTAR – ANNABA UNIVERSITY UNIVERITE جامعة باجي مختار - عنابة
BADJ MOKHTAR – ANNABA

Faculté de Lettres et Science de Sociologie et Humaines

Département de la Psychologie

Thèse du Magistère

**Les représentations du travail chez le cadre de l'instance
intermédiaire et les exutants
Etude empirique comparative entre des entreprises
productif et de service**

Spécialité : psychologie de travail (psychologie social dans l'organisation et la gestion)

Etudiante : Kherouf Hayette

Le directeur de mémoire : Bouyaya Mohamed Taher : Grade : Maître De Conférence Entreprise : Université
Annaba

Devant la comité :

Le président : Mourad Zeïmi Grade :Docteur Maître de Conférence Entreprise : Université Annaba

Les jurées : Shewya seif el islam Grade : Maître de Conférence Entreprise :Université Annaba
RoueG Hamoudi Grade : Maître de Conférence Entreprise:Université constantine

Année Universitaire : 2005 – 2006

خطة البحث

المقدمة أ - ج

الإطار النظري للدراسة

الفصل الأول: الإطار المفاهيمي للدراسة

- أولاً: طرح الإشكالية: 1 - 4
ثانياً: أسباب اختيار الدراسة: 5
ثالثاً: أهمية وأهداف الدراسة: 6
رابعاً: الفرضيات: 7
خامساً: مفاهيم البحث: 8 - 16
سادساً: الدراسات السابقة: 17 - 22

الفصل الثاني: التصورات

- تمهيد 24
1 - التصور وبعض المفاهيم القريبة منه: 25 - 28
2 - مراحل تكوين التصور: 29 - 31
3 - عناصر التصور: 32 - 33
4 - أنواع التصور: 34 - 43
5 - خصائص التصور: 43 - 48
6 - وظائف التصور: 49 - 50
7 - التصور وأنماط السلوك: 50 - 51
8 - تعديل و تغيير التصور: 51 - 52
9 - النظريات المفسرة للتصور: 52 - 54
الخلاصة 55

الفصل الثالث: العمل

57.....	تمهيد
60 - 58	1 مفهوم العمل:
65 - 61	1 تطور النظرة للعمل:
69 - 66	2 تصنيفات العمل:
72 - 70	3 مكونات العمل:
81 - 73	4 الحاجات في العمل:
89 - 81	5 نظريات العمل:
90	خلاصة.....

الفصل الرابع: الإجراءات المنهجية للدراسة

105 - 92	أولا :وصف مجتمع الدراسة واختيار العينة.....
106.....	ثانيا المنهج المستخدم:.....
109-107	ثالثا :الدراسة الأولية:.....
111 - 109	رابعا :أدوات البحث:.....
113 - 112.....	خامسا :أساليب المعالجة الإحصائية:.....

الفصل الخامس: عرض ومناقشة النتائج على ضوء الفرضيات

150 - 114	أولا: عرض النتائج:.....
237 - 151.....	ثانيا: مناقشة النتائج على ضوء الفرضيات:.....
238	الاقتراحات والتوصيات:.....

الخاتمة.....

242-240.....	ملخص الدراسة:.....
--------------	--------------------

244-242.....	ملخص الدراسة بالفرنسية:.....
--------------	------------------------------

الملاحق

المقدمة :

التفتح الاقتصادي و خصخصة المؤسسات العموميات و الانضمام إلى منظمة التجارة الدولية، كل هذه التغيرات التي تعرفها المؤسسات الاقتصادية الإنتاجية أو حتى الخدماتية تقتضي ضرورة الاستثمار الأمثل للموارد و الثروات، سيما العنصر البشري المؤهل و ذو الكفاءة العالية.

و مع تنامي ظاهرة الهجرة و الاستنزاف الذي تشهده اليد العاملة الجزائرية نحو البلدان المتقدمة، يفترض كل ذلك تكثيف جهود المسيرين و المختصين في العلوم الإنسانية و الاجتماعية علماء النفس و الاجتماع بهدف إجراء المزيد من البحوث و الدراسات عن هذه الطاقات الحيوية - العمالة - التي تمثل حقيقة شريان الاقتصاد الوطني.

فضرورة الاهتمام التي تقتضيها كل هذه التغيرات و التطورات - بدراسة تصورات العمل لدى العامل الجزائري، حتمية للتكيف مع هذه المستجدات. و قد اقتصرنا في هذه الدراسة على فئتين من القوى العاملة: الإطارات و العمال المنفذون. فكون التصور يعبر عن المعارف و معلومات الفرد أو مجموعة من الأفراد عن موضوع ما. فالأفراد يتصرفون بناء على هذه التصورات، لذا كان من الأهمية معرفة هذه التصورات .

كل هذه التساؤلات تعطينا أجوبة عن حاجات الأفراد و دوافعهم للعمل على اعتبار أن الإنسان في العمل يحاول تحقيق أهداف و إشباع مجموعة من الحاجات. فمعرفة هذه الحاجات يساعد رجال التسيير على تحديد أنسب اللوسائل لتحفيز الأفراد و ذلك انطلاقا من معرفة مدخلات الفرد عن العمل.

وقد ارتأينا في هذه الدراسة أو المحاولة لدراسة تصورات فئتين مهنتين: إطارات الهيئة الوسطى و العمال المنفذين في مؤسستين مختلفتين من حيث النشاط: خدماتية و أخرى إنتاجية قصد توضيح الرؤى حول حاجات هاتين الفئتين و مدى العلاقة بين طبيعة نشاط المؤسسة و تصورات العاملين عن عملهم. و تكتسي دراسة التصورات أهمية بالغة لا سيما في الآونة الأخيرة التي شهدتها البلاد والتطورات في مختلف المجالات : السياسية، الاقتصادية و الاجتماعية. فتكوين تصورا أو صورة لما يشمل العمل من جوانب و دلالات لدى الأفراد يعكس واقع هذا المجتمع الذي ما زال يتخبط في مخلفات 130 سنة من الاحتلال، و عجزه عن إدارة مؤسساته بالكيفية التي يرقى بها إلى الفعالية و مواصفات الجودة (سواء التنظيمية أو الإنتاجية).

وبناء على طبيعة الموضوع والإمام ببعض جوانبه و متغيره الأساسي نظريا وتطبيقيا فإننا قسمناه إلى

بابين:

الباب الأول : الجانب النظري للدراسة ويحتوي على 3 فصول :

- الفصل الأول : وتم فيه التطرق إلى الإطار المفاهيمي من خلال طرح إشكالية الدراسة وإبراز أسباب اختيار الموضوع وأهمية وأهداف الدراسة وصياغة فرضيتها واستعراض مجموعة من الدراسات السابقة.
- الفصل الثاني : تعرضنا فيه إلى موضوع التصور من علاقته ببعض المفاهيم القريبة منه وأنواعه وكذا خصائص التصور بالإضافة إلى مراحل تكوينه وعناصره والنظريات المفسرة للتصور وكذلك تعديل وتغيير التصور.

- الفصل الثالث : حاولنا فيه تناول موضوع العمل من حيث مفهومه وتطور النظرة إلى العمل والتعرض للحاجات في العمل ومكوناته ومختلف نظريات العمل وتصنيفاته .

الباب الثاني : الجانب التطبيقي للدراسة ويحتوي على فصلين :

- الفصل الرابع : حاولنا من خلال التعرض إلى الخطوات المنهجية للدراسة الميدانية بدءا بوصف مجتمع الدراسة واختيار العينة والمنهج المستخدم في الدراسة ، وتطرق إلى وسائل جمع البيانات التي استخدمناها في الدراسة.

- الفصل الخامس : وتم التطرق إلى عرض النتائج ومناقشتها على ضوء فرضيات الدراسة واستخلاص النتائج العامة المتوصل إليها وحاولنا تقديم بعض الاقتراحات و التوصيات ببناء على طبيعة لهذه النتائج .

الفصل الأول: الإطار المفاهيمي للدراسة

أولا : طرح الإشكالية

ثانيا : أسباب اختيار الموضوع

ثالثا : أهمية و أهداف الدراسة

رابعا :الفرضيات

خامسا : مفاهيم البحث

سادسا : الدراسات السابقة

أولا : طرح الإشكالية:

إدارة الأفراد كجهاز تقوم وظيفيا بتحديد تطرق تنظيم وتسيير الأفراد العاملين في المؤسسة إضافة إلى إنجاز مجموعة وظائف تكفل الاستثمار الأمثل للموارد البشرية ولتجسيد هذه المهام والوظائف واستغلالها بفعالية يستوجب معرفة الفرد العامل من حيث حاجاته ودوافعه.. الخ كمرحلة أولى قاعدية أساسية استراتيجية مهنية في التسيير والإدارة في مرحلة اللاحقة.

وتعتبر 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. على اعتبارات التصورات كعملية ضمن مسار مفضي إلى مخرج إلى مخرج محدد في شكل صورة ما تكون في الحقيقة كلك نتيجة للنشاط الذهني للفرد و لمجموعة الأفراد الذي يؤدي إلى إعادة تكوين وإنشاء المعارف، الصور والموافق والمعتقدات وإعطائهم معنى خاص (1).

تتكون لدى الأفراد عند التحاقهم لأول مرة بمنصب العمل مجموعة من التصورات عن ذلك العمل تشمل مجموعة من المدخلات تمثل الحاجات المتعلقة بالعمل الإنجاز، ظروف العمل، الأمن، الأجر ، فرص الرقي...الخ فهي بالتالي بداية قد تكون فردية شخصية مما جعل الشعور بكل حاجة من هذه الحاجات ودرجة أهميتها يختلف من عامل لآخر.

وإذا كان الهدف الأساسي للجهاز الإداري هو تجسيد أهداف المؤسسة كما يتصورها مسيروها وأصحاب راس المال فيها والتي من أهمها تحقيق الربح وزيادة الإنتاج، الأمر الذي يرتبط بمدى فعالية مواردها المالية والتقنية وبخاصة البشرية مما يعني محورية دور إدارة الموارد البشرية نظرا لكون جل الأبحاث

(1) J.M Seca : Représentation sociales ed Armand colin , paris 2002 P 11.

والدراسات قد أكدت على أهمية العنصر البشري في تحقيق لأهداف التنظيم (منذ دراسات مصانع هاوثورن)

إذن فتحقيق هاجس الربح وزيادة الإنتاج مرتبط بكفاءة الأفراد وفعاليتهم فالبحت عن التميز والبقاء بالنسبة للمؤسسة في عصرنا يتطلب أولاً إشباع حاجات الفرد العامل المهنية والشخصية، وحتى نصل إلى مستوى إشباع حاجات الموارد البشرية يجب أولاً معرفتها وفهم أوليات استغلال جهاز الدافعية لديها. ولعل التصورات أهم مدخل لحسن الفهم ومن ثمة تحديد الاستراتيجي المناسبة، إذن دراسة التصورات تمثل مصدراً هاماً لفهم سلوك العامل ومن ثمة مستوى أدائه في العمل مستقبلاً .

تكتسي دراسة التصورات أهمية بالغة بالنسبة للمنظمات لأن الفرد يتصرف في العمل بناءً على مدركاته وتصوراته للعمل والاشباع التي يحققها له، فإذا كان يحمل صورة إيجابية عنه فسينعكس حتماً على أداءه ومخرجات نشاطه وبإمكاننا أن نتصور بالمقابل ما يترتب عن الصور أو المعاني السلبية التي يربطها الفرد بعمله مجتمعياً من خلال جملة من التظاهرات ومؤسساتيا كالتغيب، دوران العمل، استهداف الحوادث... إلخ وكل هذا يضاعف الأثر على كفاءته وأدائه من جهة ومن ثمة على تحقيق المنظمة لأهدافها و استراتيجياتها التي تركز وتقوم بصفة أساسية على مدى تفهم الأفراد لرسالة المؤسسة وترجمتها إلى الأفعال أو بمعنى آخر إلى أداء فعلي يحقق ما تصبوا إليه من غايات من جهة أخرى.

تأخذ دراسة التصورات بعين الاعتبار الفرد كفاعل من حيث كونه منتجاً للمعارف وذلك من خلال العلاقة بين عناصر التصور المتمثلة في التصور في حد ذاته ، محتواه، إنتاجه واستعماله ذلك أن التصور يتكون من مجموعة المعلومات أو المعتقدات أو الآراء أو المواقف نحو موضوع معين ويعتبر البناء الذهني عملية أساسية فيه التي تميزه عن باقي العمليات النفسية.

ولهذه الأسباب وغيرها يفترض إجراء دراسات كل فترة وأخرى بشكل دوري بهدف معرفة تصور العمل لدى مختلف أفراد المجتمع والعمال خاصة في مختلف مسارهم المهني ولدى مختلف الفئات السوسيو مهنية نظرا لأن هذه التصورات تتميز بتراكم الخبرة المهنية وتتأثر بالأحداث الاقتصادية والسياسية. وقد أشار إليه عبد الحفيظ مقدم في مقاله المؤثرات الثقافية على التسيير والتنمية (1992) حيث رأى أن تصور العمل لدى الفرد الجزائري بدأ يتغير وبخاصة بعد أحداث أكتوبر 1988 ولم يبق مجرد وسيلة لكسب المال وأصبح يحتل مركز اهتمام الفرد ويحقق له إشباعا لحاجات مختلفة نفسية اجتماعية، مادية ...⁽¹⁾

ونحن من خلال هذه الدراسة نحاول معرفة تصور المورد البشري الجزائري ضمن فئتين إطارات الهيئة الوسطي والمنفذين، لما يمثلها العمل ومحتوى الحاجات المختلفة المرتبطة وسنحاول الإجابة عن جملة من التساؤلات تلخص إشكالية بحثنا.

- هل هناك اختلاف بين تصورات المورد البشري للعمل بين القطاع الإنتاجي والقطاع الخدمي؟
- إلى أي مدى يوجد اختلاف بين إطارات الهيئة الوسطي والعمال المنفذين في تصورهم للعمل؟
- إلى أي مدى تؤثر المتغيرات الديمغرافية والمهنية السن، المستوى التعليمي والأقدمية على تصور العمل لدى المورد البشري في القطاعين؟

⁽¹⁾ ع. مقدم: المؤثرات الثقافية على التسيير والتنمية في الثقافة والتسيير، ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر، 1992، ص 21.

ثانيا: أسباب اختيار موضوع الدراسة :

يعمل الأفراد عادة في وظائف معينة قصد تلبية مجموعة من الحاجات المرتبطة و تختلف 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 كالسن، الأقدمية أو المستوى التعليمي مثلا. و عليه نسعى من خلال هذه الدراسة إلى معرفة هذه الاختلافات.

و تشكيل قاعدة معلوماتية عن حاجات الأفراد العاملين و متطلباتهم. الأمر الذي يسهل حسن تسيير

الطاقم البشري و جعله مؤهلا قادرا على الأداء الفعال مما يكفل بالتالي التسيير الفعال و تحقيق الولاء

للمنظمة.

إن معرفة التصورات حول الحاجات المرتبطة بالعمل يستلزم بالضرورة دراستها و تفسيرها فكثيرا ما

يرتبط مستوى الأداء و الإنجاز بمدى إشباع هذه الحاجات و تجسيدها في العمل.

ثالثاً: أهمية و أهداف الدراسة :

تمثل التصورات المرتبطة بالعمل مجالاً خصباً لفهم سلوك العمل وأدائه الماضي، الحاضر

والمستقبلي ومن ثمة تقدر دراسة التصورات من المواضيع ذات الأهمية البالغة في علم نفس العمل حيث

كانت موضع اهتمام العديد من الباحثين أمثال "باسكال موليني" Pascal Moliner "كلوك ابريك

Claude Abril وكريستان قليميلي Cristian Guilmelli بيار فارجي Pierre Vergés ويعود ذلك

الاهتمام لاقتراح تحقيق النجاح والفعالية بمدى تظاهر جهود كل الأفراد التنظيم لبلوغ أهداف المؤسسة

ولتجسيد التظاهر يستوجب تشارك وتجانس التصورات وعليه تصبح دراسة تصور العمل لدى العمال وإجراء

المقارنات بين مختلف الفئات السوسيو مهنية أمراً غاية في الحساسية إذ من خلال مثل هذه المعرفة تبين

استراتيجيات إدارة وتسيير شؤونها وفي دراستنا هذه اقتصرنا على إجراء المقارنة بين إطارات الهيئة الوسطى

والعمال المنفذين وتهدف من خلال الدراسة إلى مايلي:

معرفة تصورات العمل لدى فئتين من الموارد البشرية (إطارات الهيئة الوسطى والعمال المنفذين)

داخل نوعين من المؤسسات مختلفة من حيث طبيعة النشاط .

مدى تأثير التصور بعض المتغيرات الديمقراطية المهنية المصاغة في شكل فرضيات صفرية.

رابعاً : فرضيات الدراسة :

لا شك أن تحقيق المؤسسة سواء الخدمية أو الإنتاجية لما تصبو إليه من أهداف و غايات مرتبط بأولاً بكفاءة و فعالية مواردها و خاصة البشرية منها، ومن هذا المنطلق فإن دراسة سلوك العاملين: تصوراتهم و مدركاتهم للعمل تعد أمراً ضرورياً لبلوغ هذه الغايات، وقد تختلف هذه التصورات من مؤسسة خدمية لأخرى إنتاجية و بين عامل منفذ و إطار. و عليه يتوقع أن نشاط المؤسسة له تأثير على تصور العمال نحو عملهم، كما أن الفئة السوسيو مهنية لها تأثير كذلك على تصورات العمال لعملهم. وعليه فلإجابة على تساؤلات إشكالية البحث فقد صغنا الفرضيات التالية:

- لا يوجد فروق دالة إحصائية بين تصورات العمال في القطاع الخدمي و الإنتاجي.
- يوجد فروق دالة إحصائية بين تصورات العمال المنفذين و الإطارات نحو عملهم.
- لا يوجد تأثير للسن على تصورات الإطارات و العمال المنفذين نحو عملهم بمعنى لا توجد هناك فروق ذات دلالة إحصائية بين الفئات العمرية المختلفة.

- لا يوجد تأثير للمستوى التعليمي على تصورات العمل لدى الإطارات و العمال المنفذين بمعنى آخر لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين ذوي المستوى ما قبل الجامعي والجامعي في تصوراتهم للعمل .
- لا يوجد هناك تأثير للأقدمية على تصورات الإطارات و العمال المنفذين نحو عملهم، بمعنى آخر لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين المستويات الأقدمية المختلفة في تصورات الإطارات والعمال نحو عملهم.

خامسا : مفاهيم البحث :

1- التصورات :

"مجموعة من الاسنادات الدلالية و الإدراكية تنشط بطريقة مختلفة عن المضمون أو المحتوى، بحسب أهداف و غايات الفاعلين الاجتماعيين، و علاقاتهم بالآخرين تهدف إلى الاتصال و الفهم و التحكم في البيئة (1) ".

كما يعرف "جون كلود أبريك" J.C Abric التصورات بأنها نتاج أو مسار لنشاط ذهني يقوم الفرد من خلاله بإعادة بناء الواقع كما واجهه و يعطيه معنى خاص (2) .

و الظاهر من هذا التعريف أن صاحبه ركز فيه على خاصيتين في تعريفه لمصطلح التصورات التصورات : نتاج و مسار. هي نتاج كونها تهدف إلى إعادة بناء الحقائق و إنتاجها (خاصية البناء و التي تعتبر عملية أساسية) كما أنها مسار حيث أنها تمثل حركة توفيق أو ملاءمة بين الأشياء الجديدة و الموضوع. و عليه فالتصورات هي نماذج مستدخلة يبنها الشخص من محيطه و من تأثيراته على ذلك المحيط. فهذه النماذج تستعمل من قبل الشخص كمصدر للمعلومات و كأدوات لتنظيم و لتخطيط سلوكياته (3).

(1) Jean – Marie Seca : Les représentations Sociales, Armand Colin. Paris 2002. P 11.

(2) Ibid : P 70.

أما "موسكوفيسي" Moscovici الذي يعتبر من الأوائل اللذين قاموا بدراسة التصورات بعد دوركايم. ضمن مقاربة نفسية فيرى أن التصور نشاط ذهني وقد يكون كذلك اجتماعيا (التصورات الاجتماعية) "إذا كان متقاسما أو مشتركا بين مجموعة من الناس، أي واسع الانتشار و من ثمة يكون منتجا و متبادلا بينهم ليؤدي وظيفة المساهمة في العملية الموجهة للتواصل و السلوك الاجتماعي (1).

التصور عملية بناء و تركيب يقوم بها الفرد من خلال الإدراك و الفكر و ذلك عن طريق استدخال موضوع خارجي على المستوى الذاتي و يقوم بربطه مع مواضيع موجودة مسبقا (2) ".

و من خلال ما سبق ذكره نستنتج أن التصور عملية إدراكية فكرية، حيث يعتبره "موسكوفيسي" Moscovici صلة الوصل بين المفاهيم و المدركات أي بين المجرّد و المحسوس (3).

و بناء على استعراض مجموعة من التعاريف لمفهوم التصور يمكن صياغة تعريف إجرائي له على النحو الآتي هو عملية و نشاط ذهني يشكل نظاما لمعارف حول موضوع ما و التي تمثل محتوى عملية التصور. و يختلف التكوين أو هذا البناء من فرد إلى آخر حسب مجموعة من العوامل الذاتية و الموضوعية و الاجتماعية التي تتعلق بالفرد و بيئته و المواقف التي يتواجد بها.

(3) Larousse : Dictionnaire de la psychologie, Larousse- Bordas, Paris, 1997. P 1108.

(1) S. Moscovici : Les représentations Sociales, éd Puf, Paris. P 362.

(2) S. Moscovici : Introduction à la psychologie sociale, 4 éd Puf, Paris, 1972. P 7.

(3) S. Moscovici : La psychologie son image et son public, éd Puf, France, 1980. P 29.

2- تعريف العمل :

يعرف "ميرسون" Meyerson العمل على أنه نشاط يخضع لمنهج معين و منظم، مشترك بين مجموعة من الأفراد⁽¹⁾.

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



متطلبات مسار العمل أو نشاطات العمل الناتج

و يعرفه " كريستيان جلفيك " Christian Gullevic هو نظام اجتماعي تقني بمعنى هو التفاعل بين الموارد البشرية و التقنية⁽²⁾.

(1) Yves Clot : Les histoires de la psychologie du travail, Approche pluridisciplinaire, 2 éd Octares, 1999, France, P 159.

(2) Christian Guillevic : Psychologie du travail, 2 éd Nathan, 1999, France, P 40.

عمل الفرد يكمن في معالجة المعلومات لحل مشكلات الإنتاج من خلال اللوائ ح و الأفعال حول الآلات و الأفراد الآخرين⁽³⁾.

عرف ماركس العمل من خلال تحديد العلاقة الدينامية القائمة بين الإنسان و الطبيعة : "فهو ذلك العقد القائم بين الإنسان و الطبيعة، حيث يلعب الإنسان ذاته تجاه الطبيعة دور إحدى القوى الطبيعية. فالقوى الممنوحة لجسده ... إلخ. يضعها كلها في حركة تهدف إلى دمج الطبيعة الخارجية و طبيعته الخاصة نميا مواهبه الكامنة فيه"⁽⁴⁾.

ركز ماركس في تعريفه للعمل على التغيرات الأساسية التي يحدثها العمل من خلال تقنيات أو نشاطات و أفعال يقوم بها الإنسان لتغيير الطبيعة أو بيئته و التي تتفاعل لتطويره و تنمية قدراته. "و هو ما تؤكد مختلف الديانات السماوية و النظريات القديمة و الحديثة التي تعتبر كلها بأن العمل البشري هو مصدر الإنتاج و التطور البشري"⁽¹⁾.

و استنادا لما سبق ذكره من تعريفات للعمل يمكن صياغة تعريف إجرائي للعمل على النحو الآتي :

مجموعة من النشاطات و الأفعال المنظمة يقوم بها فرد مقابل أجر محدد مسبقا من طرف المؤسسة سواء الإنتاجية و الخدمية ضمن عقد العمل، يهدف إلى إنتاج أشياء، قيم أو مخرجات ذات منفعة و قيمة شرائية.

3- تعريف المؤسسة :

" أي مؤسسة اقتصادية لها غاية و هي إيجاد و خلق ثروة أو خدمات موجهة نحو المجتمع الذي ينتمي إليه إذ لها كمهمة و وظيفة الإنتاج و حتى تعيش يجب أن تندمج في هذا المجتمع و بالتالي لبلوغ هذه الغاية

⁽³⁾ Ibid : P 8.

⁽⁴⁾ جورج فريدمان، بيار نافيل : رسالة في سوسولوجيا العمل : ترجمة يولاند كمانوثيل، ديوان المطبوعات الجامعية ط 1، الجزائر. ص12.

⁽¹⁾ أحمية سليمان : التنظيم القانوني لعلاقات العمل التشريعي الجزائري. ديوان المطبوعات الجامعية الجزائر. 1994. ص07.

تفرض على نفسها قواعد و أهداف عامة و التي تحدد نجاحها و توجه نشاطها و نذكر من بينها الإنتاجية و التوسع و المصلحة العامة و رضا المستخدمين (2) .

فإنشاء مؤسسة اقتصادية (سواء كانت إنتاجية أو خدماتية) يتضمن بالضرورة وجود مجموعة من الأهداف و الغايات يسعى المؤسس (Entrepreneur) إلى تحقيقها و التي من أبرزها تحقيق الربح و مضاعفة رأس المال. و يسخر من أجل ذلك مجموعة من الوسائل المادية و الإنسانية وفقا لنظام يسير نشاطاتها و مواردها (المادية، البشرية، التقنية).

و يعرف "برنارد شستر" Bernard Chester المؤسسة بأنها نسق من النشاطات أو القوى المنسقة بوعي و التي يقوم بها شخصان أو أكثر (1). من خلال تعريفه اهتم "شستر" بأعضاء المؤسسة أكثر من المؤسسة في حد ذاتها.

و يذكر "أحمد زكي بدوي" في معجم مصطلحات العلوم الإدارية أن المؤسسة هي العملية التي تنشئ مركبا متكاملا من العلاقات الوظيفية داخل الكيان الكلي فيتم بمقتضاها تحديد المسؤوليات و السلطات بحيث يتمكن الأفراد من العمل مع بعضهم البعض بكفاءة في سبيل تحقيق الأهداف المحددة. و يتم ذلك عن طريق وضع الهيكل أو الإطار الذي يجري على أساسه النظام الإداري لعمل مادي، عناصره، الاختصاصات، السلطات، المسؤوليات، التبعية، الإشراف، مستويات الوظائف و علاقات العمل الداخلية (2).

فهي كذلك الوحدة التي تجمع فيها و تنسق العناصر البشرية و المادية للنشاط الاقتصادي (3).

(2) M. Hug Etall : Organiser le changement dans l'entreprise. Dunod. Paris, 1978, P 36.

(1) مصطفى عشوي : أسس علم النفس الصناعي التنظيمي، المؤسسة الوطنية للكتاب. الجزائر، 1992، ص ص 86-92.

(2) أحمد زكي بدوي : معجم مصطلحات العلوم الإدارية، دار الكتاب المصري و اللبناني 1983، ص 289

(3) رشيد واضح : المؤسسة في التشريع الجزائري بين النظرية و التطبيق، المؤسسة الوطنية للكتاب، 2002 ، ص 24.

و كتحريف أشمل للمؤسسة فإن " شين " Chine يعرفها بأنها عبارة عن تنسيق عقلائي لنشاط يقوم به عدد من الأشخاص لتحقيق أهداف مشتركة محددة و ذلك بواسطة نظام لتقسيم العمل و هيكله السلطة (4).
لقد ذكر " شين " ذكر مختلف عناصر المؤسسة (الأفراد، الأهداف، نظام العمل و توزيع السلطة) في حين يتطلب تعريف المؤسسة الأخذ بعين الاعتبار عناصر أخرى تتعلق بدوافع الأفراد و مختلف العلاقات الموجودة بينهم بالإضافة إلى أثر البيئة الخارجية في نشاط المؤسسة و هذا الاتجاه نادى به "كاتز" Catz و " كاهن " Kahn اللذان وضعوا قواعد نظرية النظام المفتوح، الذي تقوم فكرته (النسق المفتوح أو النظام المفتوح) على افتراض أهمية تأثير البيئة المحيطة و الخارجية على اتخاذ القرارات و وضع إستراتيجيات و نمط القيادة.

و يتألف النظام المفتوح على العناصر التالية :

- المدخلات

- الأنشطة أو المعالجة

- المخرجات

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

و المؤسستين التي ستجرى بهما الدراسة هما مؤسسة صناعية إنتاجية تنتمي إلى القطاع الإنتاجي، تتمثل مخرجاتها في مواد خام و كل ما يتعلق بالحديد و الذي يستخدم في صناعات متعددة و البناء كذلك و مؤسسة خدمية تتمثل في البلدية، و هي مؤسسة تابعة للقطاع العام و الخدمي تتكفل بمجموعة من المهام أو

(4) لوكيا الهاشمي : مطبوعة للطلبة في السلوك التنظيمي، السنة الجامعية 2004-2005 . جامعة قسنطينة.

الخدمات التي تقدمها للمواطنين و طبيعة نشاط كل منهما تختلف، فالأولى تقدم سلعا و منتجات لها أهميتها البالغة و الضرورية لمختلف الصناعات و الثانية كذلك تحتل مكانا هاما في حياة المواطنين من خلال الخدمات غير الملموسة التي تقدمها إلى أفراد المجتمع و اختلاف طبيعة نشاط كلا المؤسستين أثر على عمالها، فمثلا نجد أن الأفراد الذين يشتغلون في مؤسسة إنتاجية لها وزنها و سمعتها كمؤسسة ميغال ستيل و لما تمثله في الاقتصاد الوطني يحس منتسبوها بأهمية و قيمة.

4- البلدية :

تعرف البلدية طبقا للمادة الأولى من القانون رقم 90/8 المؤرخ في 1990/04/01 و المتعلق بالبلدية " البلدية هي الجماعة الأساسية و تتمتع بالشخصية المعنوية و الاستقلال المالي و تحدث بموجب القانون " ، كما ورد تعريفها على أساس أنها إجماع التنظيم المتمتع بقدر من الحكم الذاتي في نطاق مدينة أو قرية (عدة قرى) مع قدر من رعاية الدولة خاصة الحكومة المركزية على هذا الاستقلال الإداري (1) .

و قد تم تعريفها في مؤتمر البلديات الذي انعقد بالمملكة العربية السعودية سنة 1984 تحت عنوان : دور المواطن و البلدية في خدمة المدينة. بأنها تلك المؤسسة التي تحتل مكانا بارزا في حياة المواطنين لا يعادلها أي مكان آخر لأي مؤسسة عامة، و هذه المؤسسة التي اشتق اسمها من اسم البلد لها علاقة بارزة مع سكانها. إذن فالبلدية هي هيئة إدارية لا مركزية إقليمية (محلية) في النظام الإداري الجزائري.

(1) إبراهيم مذكور : معجم العلوم الاجتماعية اليونسكو، الهيئة المصرية العامة للكتاب، مصر بدون سنة. ص 27.

و تعتبر البلدية مؤسسة عمومية ذات نشاط خدمي فهي تابعة للقطاع الخدماتي، تتمثل مخرجاتها في مجموعة من الخدمات التي تعتبر ضرورية لكافة أفراد المجتمع، و مقارنة بالمؤسسة الإنتاجية يمكن أن نتحصل على مخرجاتها لدى شركة أو مؤسسة أخرى، في حين أن المنتج أو الخدمات التي تقدمها البلدية لا يمكن الحصول عليها إلاّ بواسطتها أو عن طريقها.

5- تعريف الحاجة :

لقد تعددت النظرة إلى الحاجات، كما تعددت التعاريف المتعلقة بها و تباينت المفاهيم الدالة عليها⁽¹⁾. و تعرّف الحاجة بأنها النقص الذي يحسه الفرد في وقت ما⁽²⁾، فالحاجة غير المشبعة تؤدي إلى حالة التوتر و اللاتوازن الداخلي، و تدفع الفرد إلى اتباع سلوك معين لتحقيق الإشباع فتزول حالة الشعور بالحاجة و ينتج التوازن.

(1) مراد زعيبي : علم اجتماع رؤية نقدية، دار النشر الزهراء، الجزائر. 2004. ص 146.

(2) أندروسيلاقي: السلوك التنظيمي و الأداء، ترجمة جعفر أبو القاسم أحمد، معهد الإدارة العامة. المملكة العربية السعودية.

" و قد قسم ماسلو الحاجات الإنسانية إلى خمس مجموعات رتبت في هرم و تدرجت من الحاجات الفسيولوجية في قاعدة الهرم و هي الحاجات الأكثر إلحاحا إلى حاجات تحقيق الذات في قمة الهرم و هي الحاجات الأقل إلحاحا (3) ."

تعرف الحاجة في علم النفس بأنها الإعراب بصفة عامة لكل ما يفتقر إليه الكائن الحي للحفاظ على حياته كالحاجة إلى الطعام و الشراب أو لحماته كالحاجة التي تقي الألم و تجنب الخطر، أو لتحقيق الذات و حفاظا على جنسه كالحاجة الجنسية (4).

و بناء على ما تقدم من تعاريف للحاجة يمكن أن نقدم تعريفا إجرائيا للحاجة على النحو التالي :

" حالة فطرية داخلية متغيرة، تشعر الإنسان بالتوتر كلما نقصت فيه درجة الإشباع بحيث تثير السلوك و تستمر في الإثارة إلى أن تدفعه نحو الأهداف يعتقد أنها تحقق له الإشباع (5) ."

6- الهيئة الإدارية الوسطى و الدنيا :

تقسم الإدارة إلى ثلاث مستويات و هي :

- مستوى الإدارة العليا : تتعامل على مستوى المشروع كوحدة متكاملة و من ثمة فهي تهتم بتحديد الأهداف العامة، رسم السياسات الشاملة و تصور الخطط و البرامج (1).

و من حيث الفئة المهنية تضم هذه الإدارة، المدراء، الرؤساء ... إلخ.

(3) عبد الفتاح بوخمخ : مفهوم الدافعية في مختلف نظريات السلوك التنظيمي، مجلة العلوم الإنسانية و الإجتماعية، قسنطينة عدد 15، 2001. ص135.

(4) دنكين ميتشيل : معجم علم الاجتماع، ترجمة و مراجعة إحسان محمد حسن، دار الطبيعة، بيروت. 1981. ص 198.

(5) د. مراد زعيبي : مرجع سابق . ص147.

(1) علي سلمي و ل . نهري : سياسات و استراتيجيات الإدارة في الدول النامية، دار غريب للطباعة. القاهرة. بدون سنة. ص 24-26.

- مستوى الإدارة الوسطى : تهتم بترجمة الأهداف و السياسات المحددة في مستوى الإدارة العليا إلى خطط و برامج عمل و تشرف على وضعها موضع التنفيذ⁽²⁾.

و من حيث الفئة المهنية يضم هذا الصنف من الإدارة فئة رؤساء المصالح، رؤساء الأقسام، رؤساء المناصب و رؤساء المكاتب. و فئة رؤساء المصالح أو إطارات الهيئة الوسطى تمثل الفئة التي اختيرت كعينة دراسة لمعرفة تصوراتها و مدركاتها للعمل لما تمثله من أهمية و مكانة على مستوى الإدارة فهي بمثابة حلقة وصل بين الإدارة العليا و الدنيا.

- مستوى الإدارة الدنيا أو المباشرة: و هي تهتم بإدارة العمليات التنفيذية بالدرجة الأولى⁽³⁾ و من حيث الفئة المهنية تضم الادارة الدنيا كل من العمال المنفذين على اختلافهم رتبهم (عامل مهني بسيط و عامل مهني مؤهل.... الخ هذا فيما يخص المؤسسة الصناعية في حين نجد أن هذه الفئة تضم في القطاع الخدمي الرتب كعون راقن. عون مكتب الحجاب عمال النظافة و أعوان الأمن... الخ.

خامسا : الدراسات السابقة :

و نصنفها إلى دراسات أجنبية و دراسات عربية :

1- دراسات أجنبية :

(2) نفس المرجع السابق : نفس الصفحة.

(3) نفس المرجع السابق : نفس الصفحة.

دراسة كل من " جورج فيردمان " و " هابحورست " J.Freidman. Habhourst⁽¹⁾، استنتج من

خلالها أن التصورات و المعاني المرتبطة بالعمل تختلف باختلاف الوظائف و الأفراد و قد توصل الباحثان

من خلال دراسة لهما في 1954 على عمال الحديد و الصلب و المعادن و التجارة إلى النتائج التالية :

- وسيلة لربح المال لا غير.

- وسيلة لقتل الوقت.

- وسيلة لتحقيق الذات و اكتساب التقدير و الاحترام.

- وسيلة لخدمة الغير.

- وسيلة لتحقيق الإشباع النفسي، لذة و حب العمل.

دراسة " طوسكي " " TAUSKY " : (1969) حول فئة العمال المنفذين حيث توصل الباحث إلى النتائج

التالية :

- 11 % من أفراد العينة يعملون لأن ليس لديهم حل آخر.

- 22 % برروا التحاقهم بالعمل لفوائده.

- 55 % يعملون لأسباب اقتصادية.

و استنتج الباحث أن الفئة الأولى (11 %) ترى أن العمل حتمية للعيش و الفئة الثانية ترى أن العمل هو

لأجل العائد (الأجر)، في حين تعتبره الفئة الثالثة الحل الأمثل للمشكلات الاقتصادية.

و توصل نفس الباحث بمساعدة " كابلان " في دراسة ثانية حول تصورات العمل إلى النتائج التالية :

- 76 % من أفراد العينة يعملون من أجل المال.

- 20 % من أفراد العينة يستمرون في العمل حتى لو حدث الثراء.

(1) عبد النور أرزقي : مفهوم العمل ومحددات الرضا الوظيفي لدى العامل الجزائري، رسالة ماجستير غير منشورة تحت إشراف محمود بوسنة، جامعة الجزائر 1997. ص 121.

- في حين نسبة ضعيفة (4 %) لا ترغب في العمل⁽¹⁾.

و توصلنا أن العمل كمنشأ يرتبط بإشباع مجموعة من الحاجات و التي من بينها :

- وسيلة للإنجاز ، اكتساب خبرة جديدة.

- المسؤولية و الاستقلالية.

- حاجات اجتماعية.

- احترام، مكانة.

- تحقيق الرضا.

وما يمكن أن نستخلصه من هذه الدراسة أن تصورات العمل إيجابية لدى أفراد عينة الدراسة ترتبط

بإشباع مجموعة من الحاجات المختلفة ولا تقتصر فقط على الحاجات المادية.

دراسة لكل من "جان كلود قريز" J. C. Grise و "بيار فارجي" P. Vergès 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⁽²⁾.

و توصلوا من خلال تطبيق اختبار تداعي الكلمات (Test Associatif) إلى أن معنى العمل لدى أفراد

العينة ارتبط بإشباع الحاجات المادية الأجر و الراتب في حين اعتبروه كواجب و ضرورة في مرتبة ثانية و

بالمقابل فهو وسيلة للبقاء (إشباع الحاجات الاجتماعية) كما اعتبروه كذلك مصدرا للضغط..

و الجدول التالي يوضح هذه الاستنتاجات⁽¹⁾ :

جدول رقم (1)

⁽¹⁾ عبد النور أرزقي : مرجع سابق، ص 121.

⁽²⁾ J. M seca : Opcit. P : 113

⁽¹⁾ Ibid : P 113.

الرتبة المتوسطة لكل لفظة أو عبارة		احتمالات التكرار
اتصال ضغط	أجر، العيش بسعادة الراتب	الأكثر تكرارا
لذة، معارف جزء من الحياة إجهاد	واجب ضروري	الأقل تكرار

كل لفظة تكررت 3 مرات على الأقل.

العبارات كالأجر، راحة و السعادة و المال كانت العبارات أو الإجابات الأكثر تكرارا، و بالتالي فهي تمثل المعنى العام للعمل لدى العينة و منه 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 و هي العبارات الأقل تكرارا ضمن مجموع العبارات أو الإجابات. و يمكن القول أن تصور العمل و معانيه 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 .

دراسة باسكال موليني **Pascal Moliner**: التصورات الاجتماعية للمؤسسة حيث استخدم في دراسته

لعينة من الطلبة (1994) 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 centralité).

- تحليل الإجابات.

"و تعتبر هذه التقنية التصور مسارا نشطا لتكوين الحقيقة ويكمن دور الباحث في الكشف عن العناصر التي

يحتاجها الفاعل لتكوين موضوع التصور و التميز عن باقي المواضيع القريبة⁽¹⁾".

قام "موليني" Moliner بتصميم سيناريو غامض أين يكون معنى النص عاما و مشوشا قد يعبر عن

أشياء كثيرة في نفس الوقت و يحمل معاني مختلفة. و توصل إلى أن النواة الأساسية (Noyau central)

للتصورات عن المؤسسة تتكون من أربعة عناصر : استغلال، اقتصاد، رب العمل، منافسة.

و ما يمكن أن نستخلصه من دراسة "موليني" أن التصورات الاجتماعية للمؤسسة لدى الطلبة مفردات عينة

الدراسة تنحصر في أربعة عناصر و هي : استغلال، اقتصاد، رب العمل، المنافسة. و الملاحظ أن العبارة

الأولى تمثل التصور السلبي الذي تشكل لدى أفراد العينة عن المؤسسة.

2- الدراسات العربية :

دراسة أجريت بالجزائر لعبد الحفيظ مقدم (1992)، توصل إلى نسبة كبيرة من أفراد العينة لطلبة جامعيين أن

نسبة كبيرة (4-91 %) يفضلون العمل حتى في حالة الثراء و يعتبرونه وسيلة لتحقيق الذات⁽¹⁾.

⁽¹⁾ Jean Claude Abric : Méthodes d'étude des représentations, éd. Eres 2003. Paris. P 72.

⁽¹⁾ ع. مقدم : المؤثرات الثقافية على التسيير و التنمية، مقال في الثقافة و التسيير. ديوان المطبوعات الجامعية ، الجزائر

1992. ص 19.

دراسة أجريت بالجزائر لكل من م. بوسنة، د. ميرابطين و ش. زاهي الذين أدرجوا ضمن استبيان موجه لفئة

من الشباب حول الإعلام و التوجيه المهني في الجزائر سؤالا حول تصورات العمل، السؤال : و هو

متبوع بخمس إجابات على المفحوص اختيار ثلاثة من بينها و هذا نصه ماذا يعني بالنسبة لك العمل ؟

- وسيلة للعيش .

- وسيلة لانشرح (لذة)

- وسيلة للمشاركة في الحياة الاجتماعية.

- إرغام لا يمكن تجاوزه.

- أخرى اذكرها.

كانت النتائج كالاتي :

- العمل وسيلة عيش 60-90 %

- العمل وسيلة مشاركة في الحياة الاجتماعية 90 %

- العمل منبع لذة 71-90 %⁽²⁾.

توصل الباحثون أن لأفراد العينة تصورا إيجابيا للعمل، فهو لدى الفرد العامل أمن و سعادة العيش، كما

يتحقق إشباع للحاجات الشخصية و لم يستثني الجانب الاجتماعي الذي يجعل منه وسيلة للمشاركة في

الحياة الاجتماعية و هذا ما أكدته نسبة 90 %.

وما يمكن أن نستخلصه من هذه الدراسة أن تصورات العمل لدى هذه الفئة (الشباب) تنحصر في إشباعه

للمجموعة من الحاجات والتي من أبرزها الحاجات المادية.

⁽²⁾ عبد النور أرزقي : مرجع سابق، ص 121.

الفصل الثاني:

التصورات

تمهيد

1-التصور وبعض المفاهيم القريبة منه.

2- مراحل تكوين التصور .

3- عناصر التصور.

4- انواع التصورات.

5-خصائص التصور.

6-وظائف التصورات.

7- التصور وانماط السلوك .

8- تعديل وتغيير التصور.

9-النظريات المفسرة للتصورات .

خلاصة الفصل

تمهيد :

تعتبر كلمة التصورات من بين المصطلحات التي كثر تداولها و استعمالها في العلوم الاجتماعية في

الآونة الأخيرة. ويعتبر " مسكوفيسي " Moscovici من الأوائل اللذين اهتموا بدراسة موضوع التصورات بعد

" إميل دوركايم " Emil Durkheim وذلك من خلال بحوثه و دراساته في مجال التحليل النفسي التي

انتقلت من دراسة التصورات كمفهوم إلى صياغة نظرية قائمة بذاتها.

وتعد التصورات شكلا من أشكال المعرفة الطبيعية أو العامية الساذجة لموضوع ما، و هي تختلف

عن المعرفة العلمية , كونها خاصة بالأفراد أو بالجماعات (التصورات الاجتماعية)، فهي إذن تستند في

تكوينها على معارف عامة و عموميات عن أشياء قد يشك في مدى صحتها أو صدقها.

سنحاول في هذا الفصل التطرق إلى التصور وبعض المصطلحات القريبة منه كالرأي والإدراك

والاتجاه و كذا أنواع التصورات كما سنبرز أهم خصائص التصور و عناصره ووظائفه ومراحل تكوينه و

سنورد شرحا لكل من التثبيت والإسقاط. بالإضافة إلي التعرض للتصورات الذهنية و التصورات الاجتماعية و

التي يصفها " جودليت " Jodlet كشكل من أشكال المعرفة الاجتماعية. كما سنتطرق كذلك للتصور في

علاقته بالسلوك وكيفية تعديل وتغيير التصورات.

1- التصور و بعض المفاهيم القريبة منه:

ينشأ التصور من مجموعة المعلومات و الاعتقادات و الآراء و كذا المواقف نحو موضوع معين،
ولذلك يلاحظ وجود بعض المفاهيم القريبة منه و التي توحى في بادئ الأمر بأن لديها نفس المدلول،
وتتداخل فيما بينها كالصورة، الإدراك، الرأي... إلخ وفيما يلي سنورد أكثر المفاهيم قريبا والتصاقا بمفهوم
التصور حتى نحدده بدقة.

1-1 / التصور والرأي :

رفض "G.Delandshera" وضع قيم متشابهة للمفاهيم كما حددها "ف: كرلينجر"
F.Kerlinger نظرا لاختلافها رغم كونها تتقاطع مع مفهوم التصور ، ومنه فقد رأى أن الرأي : هو
استجابة لفظية واضحة قابلة للقياس و الملاحظة ، يعتقد الفرد لمدة محددة غالبا ما يعبر عن الشعور القوي
السائد حول ما يجب أن يكون عليه الوضع ، و ليس ما هو كائن فعلا لدى أفراد المجتمع . فلآراء " قابلة
للتغير□. مثل الاتجاهات، إلا أن ذلك يختلف فالاتجاه يتعرض للتغيير بدرجة أقل عمقا من الرأي " (1) في
حين أن التصور ليس بالآراء و المعتقدات الشخصية ، فهو يتكون من مجموعة المعلومات والمعتقدات
والآراء. وعليه فهو حسب " موسكوفيسي " S.Moscovici مجموعة من الآراء المنظمة إذ انطلاقا من
الرأي يمكننا فهم التصور، فالرأي هو بمثابة أداة للوصول إلى التصور.

2-1 / التصور والاتجاه :

(1) عبد الرحمان العيساوي : دراسات في علم النفس الاجتماعي، دار النهضة العربية، ط 1 ، بيروت، 1974، ص163 .

يعتبر الاتجاه أكثر تعقيدا من الرأي، حيث يعبر عن استجابة مسبقة، مكتسبة و ليست فطرية، و يعرف الاتجاه بأنه تركيب عقلي نفسي أحدثته الخبرة الجادة المتكررة و يمتاز بالثبات أو الاستقرار النسبي (1). و يعرفه " جوردن ألبورت Gordon Allport " بأنه حالة من الاستعداد العقلي والعصبي التي تكونها و تنظمها الخبرة، تسبب تأثيرا موجها أو ديناميكيا على استجابات الفرد لكل الموضوعات والمواقف المرتبطة بهذا الاتجاه (2). وبالتالي يصبح الاتجاه الكاشف عن " التصور من خلال ما يحمله من معاني مجردة أو ملموسة عن المحيط، ويمكن القول أن التصور يكون كدلالة عقلية لاستكشاف المحيط، أما الاتجاه فيظهر عبر إشارات، حركات و وضعيات ... إلخ (3) ."

وكما سبق وأشرنا يعرفه " ألبورت " بأنه حالة من الاستعداد العقلي و العصبي تنظمه مجموعة من العوامل. وليس الخبرة فقط، و يمتاز بالثبات النسبي في حين أن التصور ليس ببناء ثابت فهو قابل للتغيير والتكيف كذلك تبعاً للانتماء الاجتماعي للفرد. كما أن الاتجاه هو قابلية واستعداد يجعلان الفرد يستجيب بكيفية معينة للمنبهات بينما التصور هو بناء ونشاط عقلي فحسب " روبرت سيلامي Robert Sillamy فهو ليس مجرد إرجاع صورة بسيطة للواقع فقط، فالتصور فعل إرجاع الشيء إلى العقل، فهو إذن بناء عقلي لنشاطنا (4) ."

1- 3 / التصور والاعتقاد :

(1) سعد عبد الرحمان : أسس القياس النفسي الاجتماعي، مكتبة القاهرة الحديثة، القاهرة 1967 ، ص 330.
(2) محي الدين مختار : محاضرات في علم النفس الاجتماعي : ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر 1982 ص 208.
(3) بلهواش عمر : تصور الحاجات في إطار سياسة تسيير الموارد البشرية رسالة ماجستير غير منشورة في علم النفس التنظيمي و تنمية الموارد البشرية، تحت إشراف د. بوياية محمد الطاهر، جامعة قسنطينة، 2004 . ص 49 .
(4) Robert SILLAMY : Dictionnaire encyclopédique de psychologie, Paris 1980. P 1029.

" هو فرضية ثابتة أو اعتقاد مختص متعلق بالأنظمة الاجتماعية، بأهداف الحياة، بوسائل الوصول للأهداف، وبأقسام السلوك الإنسانية (5) " فالتصورات تسمح لنا بشرح و فهم الواقع من خلال مجموعة من الاعتقادات. كما تمكننا المعتقدات وتساعدنا في معرفة كيفية استعمال التصورات لفهم وشرح معتقداتنا وسلوكنا بهدف التكيف مع المجتمع.

نجد خلف مفهوم الاعتقاد مفهوم التنظيم الاجتماعي الذي يعرف من طرف علماء الاجتماع كسيرورة مسبقة ومهياة للمؤسسة بمعيار اجتماعي، هذا التنظيم يقسم و يحدد غالبا حسب الاتجاهات، المعتقدات، القيم والتصورات الاجتماعية (1).

وقد ساهم " موسكوفيسي " S. Moscovici في تحديد أوجه الاختلاف حيث ميّز بين التنظيم الاجتماعي والاعتقاد و ذلك من خلال إظهار أن النظام الاجتماعي يقع في المجال المعرفي للتصور ويساعد على تألف الاعتقاد، وذلك باستخدام معلومة جديدة انطلاقا من نماذج مكونة اجتماعيا. فبفضل التصور يستطيع الفرد أن ينسق مع فوج مجتمعه (2).

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

4-1/ التصور والصورة :

تعد الصورة انعكاسا أو رسم للواقع كما هو موجود ، في حين التصور كما يعرفه " دور كايم " Durkeim ليس مجرد انعكاس للواقع الخارجي. إذن فهو ليس مجرد صورة مطابقة للواقع الخارجي ويوضح " موسكوفيسي " S.Moscovici أن التصور يلعب دور الشاشة الانتقائية أي ينتقي ما يلائم موضوعاته من

(5) بلهواش عمر : مرجع سابق ص 49.

(1) نفس المرجع : نفس الصفحة.

(2) نفس المرجع : نفس الصفحة.

عقل الإنسان و يستعين بالذاكرة بصورة ديناميكية (3). وهذا ما يؤكد أن عملية التصور لا تحدث بطريقة آلية، فهو ليس مجرد إرجاع صورة بسيطة للواقع فقط، وإنما فعل إرجاع الشيء إلى العقل والقيام بإعادة بناء عقلي لنشاطنا. ذلك أن الفرد عندما يتلقى مثيرا خارجيا، يقوم بمعالجة ذهنية لذلك المثير أو الموضوع ينتج عن ذلك التصور، علما وأن المعالجة تختلف من فرد لآخر نتيجة عوامل ذاتية تتعلق بالفرد وعوامل خارجية ترتبط بالبيئة (1).

1-5 / التصور والإدراك:

يعتبر الإدراك عملية استقبال الذهن لمجموعة من المدخلات عن طريق الحواس ومن ثمة يخلط البعض في هذا المجال بين التصور والإدراك فيعتبرون التصور إدراكا، غير أن التصور يعتبر الوسيط بين كل من النشاط الإدراكي والفكري، إذ يرى " ف.ه.هرزليش " FH. Herzlich بأنه لا يظهر محتوى التصور كمعنى إدراكي، إلا إذا ظهر على المستوى المادي (2) فالإدراك سابق للتصور وهو عملية ذات طابع مزدوج إدراكي فكري.

(3) S. Moscovici : Opcit P 41.

(1) Ibid : P 96.

(2) Herzlich (c) : La représentation sociale in Moscovici (S) : introduction à la psychologie sociale , Larousse , Université de Paris 1972. P 316 .

2- مراحل تكوين التصورات :

لمعرفة مراحل تكون التصور وجب الإجابة عن جملة التساؤلات التالية:

كيف تنشأ التصورات ؟ كيف أن الصفة أو الطابع الاجتماعي يؤثر في التكوين النفسي الذي ينشأ

التصورات؟ كيف يؤثر هذا التكوين النفسي في الجانب الاجتماعي ؟

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

التيارات التي اهتمت بالظواهر الممثلة لموضوع التصور . فمثلا " موسكوفيتشي " S.Moscovici يقترح

مسارين هامين يوضحان كيف أن الجانب الاجتماعي يحول المعارف خلال التصورات و الطريقة التي تحول

خلالها هذه التصورات الطابع الاجتماعي

هذين المسارين هما: الوضعية (Objectivation) والترسيخ (Ancrage) ولهما أثر في تكوين

ووظيفة التصورات، كما يوضحان كيف يحدث الترابط بين النشاطات النفسية و الشروط الاجتماعية.

هناك العديد من الباحثين أمثال: (R. Herzlich 1972 .C. Roqueplo 1974 .P.

1968. Kaes. 1980 M. Guilly .U. Windish 1982). الذين فسروا هاتين المرحلتين و ذكروا

بأهميتهما خلال تحليل التصورات والظواهر الاجتماعية المعرفية (Sociogognitif) وقد أكدت كذلك العديد من الدراسات على أن عملية التصور تتكون عبر هاتين المرحلتين حيث تحدد المرحلة الأولى كيف تتكون التصورات و توضح المرحلة الثانية استعمال هذه التصورات. والملاحظ أن كل من هاتين المرحلتين تتم في وقت واحد و لا نستطيع الفصل بينهما إلا في الدراسات الأميركية.

2-1/ مرحلة الوضعية :

تتضمن هذه المرحلة عملية اختيار و انتقاء المعلومات الموجودة حول موضوع التصور عملية تصفية من خلال الإدراك - (معالجة منبه مثلا) وإعادة إنتاج هذه المعارف بلإضافة بعض المعطيات وإقصاء أو إزالة بعض الخصائص. أثناء هذه المرحلة يتكون رسم بيان، أو بمعنى أدق " صورة "، تهدف إلى إتمام عملية التصور.

تتم عملية الإسقاط عبر مراحل ثلاثة (1) :

- مرحلة الانتقاء أو الاختيار La sélection.

(1) J. M. SECA : Opcit. P 62.

- مرحلة تكوين الرسم البياني La formation d' un schéma .

- مرحلة الطبعنة La naturalisation .

2-2/ مرحلة الاختيار:

تتضمن هذه المرحلة تصفية المعلومات الموجودة حول موضوع التصور من خلال إجراء تحويلات، إضافات، إعادة إنتاج لبعض المعطيات والتقييم وإقصاء بعض الخصائص.

هذه التغييرات أو التحويلات الذهنية هي نتيجة تأثيرات نمط التفكير والإيديولوجيات والإطار الثقافي، وسلم القيم لدى الأفراد و الجماعات (2).

2-3/ تكوين رسم بياني :

بمعنى تكوين صورة توضح المعنى تعتبر صحيحة بالنسبة للفاعل أو الفرد. هذا البناء الجديد مقارنة مع الموضوع يوضح مسار سيرورة عملية التصور و يعطي مجالا لتجسيد وتبسيط الظواهر أو موضوع التصور .

2-4/ مرحلة التطبيع :

وفيها تترجم الصورة التي ارتسمت كأداة للتواصل بين الأفراد " المفاهيم و المعارف" وذلك بعد تعديلها أو تحويلها إلى صورة أو عناصر ذات معنى في ذهن الفرد تتفق خواصها وتندمج لتصبح حقيقة، يتفاعل الأفراد من خلالها (1).

(2) S. MOSCOVICI : Opcit. P 368

(1) J. M. SECA : Opcit. P 63.

2- 5/ مرحلة الترسخ:

تتعلق هذه المرحلة بتأصيل الرسوخ الاجتماعي للتصورات و موضوعها. وفي هذه الحالة تتضح التدخلات أو

التأثيرات الاجتماعية من خلال المعاني من جهة والفائدة التي تمنحها من جهة أخرى.

وقد يأخذ مسار الترسخ وجهها آخر في بعض الدراسات في هذا المجال و الذي يهدف إلى الإدماج

أو التكامل المعرفي لموضوع التصور في نظام التفكير و التحولات التي تطرأ عليه. و عليه لا يتعلق الأمر

كما في الوضعية بتكوين و انتقاء المعلومات و لكن حول إدراج التصور العضوي في فكر منظم (2).

3- عناصر التصور:

لقد أشار "ب. كودول " P. Codol إلى صعوبة إيجاد تعريف دقيق للعناصر المكونة للبناءات

المعرفية للتصور، "فموسكوفيسي " Moscovici يعتبرها كعالم من الآراء وأضاف عليه "ر. كايس " كونها

جملة من المعتقدات. ومنه " تتم عملية تحليل محتوى التصور عن طريق عناصر متعددة ويصفها

موسكوفيتشي Moscovici (1) " في مايلي:

3-1 / المعلومات :

(2) Id..

(1) S. Mosccovici : Opcit : P 310.

و تشمل مجموعة المعارف أو المعلومات حول موضوع التصور. إذ يصل الفرد كم ونوع من المعلومات، يتحصل عليها عن طريق حواسه، هذه الأخيرة تمثل عنصراً هاماً في تصورات الفرد لمختلف المواضيع التي يتعرض لها خلال حياته اليومية.

وحسب " تيجوس " Charles Tijus هناك أنواع متعددة من المعلومات تساهم في تكوين التصورات هي:

أ - **العمومية**: وهي العموميات التي غالباً ما تكون غير لفظية.

ب - **المعرفية**: وهي تنظم المعارف العامة حول الأشياء وتتصف بالبساطة أو السداجة.

ج - أبعاد جاهزة تستعمل في تكوين التصورات حسب "Piaget"، رسم خيالي أو رسم بياني، خطة، سكريبت

حسب " نورمان وريمهارت " Norman et Rumelhart، أو إطاراً المجال السمعي البصري حسب " منستري " Minstry.

د - معارف حول أنواع الأشياء و حول التحولات التي تطرأ عليها.

1-4/ **حقل التصور :**

يرى " موسكوفيسي " Moscovici بأن فكرة التصور كنموذج اجتماعي المحتوى مجرد حول عنصر محدد من موضوع التصور⁽¹⁾، فحقل التصور مهم في دراسة التصور لأنه يعبر عن الواقع النفسي المعقد الذي يظهر ككل منسجم و موحد. ويعبر عنه "موسكوفيسي" بأنه مجموعة منظمة من الآراء.

1-5/ **الاتجاه :**

(1) Ibid : P 68.

و هو يبين التوجه بصفة عامة سواء كان سلبى أو إيجابى اتجاه موضوع التصور.

4- أنواع التصورات :

يستخدم التصور كنشاط ذهني من قبل الفرد بهدف فهم البيئة والتحكم فيها. وينقسم التصور إلى

نوعين: تصور ذهني، وتصور إجتماعي. يشير الأول إلى البناء العقلي الناتج عن عدد من الإدراكات

المتكررة في بناء جملة من المعلومات حول الواقع، في حين الثاني أي التصورات الاجتماعية ليست تصورات ذهنية خالصة وإنما اجتماعية كذلك، مشتركة بين مجموعة من الأفراد كما يرى "موسكوفيسي "

Moscovici

4-1/ التصورات الاجتماعية :

التصورات الاجتماعية هي معلومات أو صور أو مواقف أو معتقدات مشتركة ما بين مجموعة من الأفراد، حتى إن لم تكن بينهم علاقة مباشرة في إطار جماعة أولية، توارثوا هذه المعارف الجماعية. حسب " موسكوفيتشي " Moscovici و " ميشال لويس روكات " M.L Rouquette و " باتريك راتو " P.Rateau تنشأ التصورات و تتطور خلال المحادثات اليومية مما يجعلها تتأثر بالظروف الثقافية والتاريخية.

ويعتبر " موسكوفيسي " من خلال كتابه : " التحليل النفسي، صورته، و جمهوره " الذي نشر من طرف الإعلام الجامعي الفرنسي من أوائل الذين اهتموا بدراسة التصورات بعد " دور كايم " الذي يعد أول من استخدم لفظة التصورات في كتابه المكونات الأساسية للحياة الدينية الصادر سنة 1912 (Les formes élémentaires de la vie religieuse) وكذلك من خلال أعماله حول التربية و التضامن.

وحسب " دور كايم " يختلف مفهوم التصور الاجتماعي عن مفهوم التصورات الفردية، حيث ترتبط هذه الأخيرة بالمسارات الذهنية للأفراد ومن ثمة لا علاقة حتمية لها بالمجموعات المشتركة والتقليدية. وبالمقابل لدى موسكوفيتشي " Moscovici " مقارنة مختلفة لموضوع التصورات و انطلاقا من أهدافه المتمثلة في فهم و تحليل كيف أن العلم بإمكانه إدخال تحولات و تغييرات على المجتمع من خلال المعنى المشترك (Le sens commun)، أولى اهتماما بالغا بنشوء أو تكون التصورات وبطريقة المرور

من المجال الفردي إلى مجال ما بين الجماعات وصولاً إلى الطابع الاجتماعي ما جعله يرى أن التصورات الاجتماعية شكل من أشكال المعرفة الخاصة بالمجتمع. وهذا ما يتفق مع ما ذهبت إليه "جودل ي" 1993 " Jodlet " والتي اعتبرت التصور شكلاً من المعرفة المكونة و المشتركة اجتماعياً و لها وجهة تطبيقية، أي نوع من المعرفة القابلة للتطبيق لأن سيرورة تكوينها تركز أصلاً على الممارسة الاجتماعية و المهنية، فالفرد من خلال تلقيه للمعارف و المعلومات يقوم بسلسلة من العمليات لدمجها مع شخصيته، قيمه، تاريخه و وضعيته... إلخ. ومن ثمة يعطيها معنى خاص انطلاقاً من مجموعة من المتغيرات.

ومما سبق يقترح " موسكوفيتشي " Moscovici تعريفاً للتصورات الاجتماعية على النحو الآتي:

" هي شكل من المعارف الخاصة و معارف المعنى المشترك، ذات طابع اجتماعي و بمعنى أدق هي شكل من أشكال التفكير الاجتماعي، فهي نماذج من التفكير التطبيقي موجهة لهدف الاتصال والفهم والتحكم في البيئة الاجتماعية، ذات سيرة أو طابع خاص فيما يتعلق بمحتوى البناء، و العمليات الذهنية و هي ذات منطلق " (1). ما يعني أن " إن البصمة أو الصفة الاجتماعية للمحتوى و لمسار التصور ترجع إلى الظروف و المحتوى الذي تظهر من خلاله التصورات، و كذلك الاتصال الذي يسيّر الوظائف التي تؤديها خلال التفاعل مع العالم و الآخرين " (2).

لقد أوضح " موسكوفيتشي " (1969) في انتقاده لمفهوم الصورة، الرأي، المواقف عجز كافة الأبحاث

التي تهدف إلى تحديد أو تغيير السلوكات انطلاقاً من افتراض أن العلاقة ما بين الفرد والأشياء هي علاقة ما بين منبه و استجابة الأمر الذي يكرس انفصالاً ما بين العالم الخارجي و العالم الداخلي، وعليه أكد على أن

(1) S.Moscovici : les représentations sociales Opcit. P 361.

(2) Ibid : PP 361-362.

الفاعل و الموضوع ليسا منفصلين على الإطلاق و أن تصور شيء ما يعني إعطاء مجموعة غير مختلفة من المنبهات والاستجابة (3)

و انطلاقا من أن الظواهر هي نتيجة تفاعل الفرد و الموضوع بحيث تؤثر كل واحدة على الأخرى مما يتطلب دائما جزءا من نشاطات البناء و إعادة البناء في الفعل التصوري وهذا ما يجعل "بياجي" Piaget يرى أن الفرد ليس ذلك الممثل المسرحي على الخشبة الذي يمثل قطعا تمثيلية منفصلة عنه والتي حضرت مسبقا بل هو الفاعل و المنشئ للبناءات، وهو المسؤول عن بناء وتكوين تصوراتته. و على هذا فالتصورات كونها شكل من أشكال المعرفة المشتركة بين مجموعة ما تتصف بمجموعة من الخصائص (4) :

- عملية بناء و إعادة تكوين المعارف والمعتقدات... إلخ.

- ذات شكل و دلالة.

- تصورات مستقلة و ذات ميزة إبداعية.

- ارتباطها دوما بموضوع ما.

وقد كانت التصورات الاجتماعية المنطلق أو الأساس النظري الذي اعتمدت عليه بعض النظريات، كالنظرية السببية (Attribution Causelle) التي أتى بها " ف. هيدر " Fritz Heider والتي قامت على افتراض أن للفرد دوافعا تجعله يسند سلوكاته إلى أسباب داخلية و خارجية و كذا إلى مختلف المعارف المستعملة خلال العلاقات ما بين الأفراد. وقد تأثر هذا التيار بدراسات كل من بوفوا و جيلمللي و ديشون "Beauvois . Guimelli .D champs" حول معالجة المعارف خلال العلاقات ما بين الأفراد ومسارات

(2) Ibid : PP 361-362.

(4) S. Moscovici : Les représentations sociales : Opcit P 364.

التشكل أو تشكيل المعارف ⁽¹⁾. وخلصت هذه المقاربة إلى إحداث حيث أتى هذا التيار أو الحقل المعرفي - الذي درس التصورات - تطورات و تغييرات في قمم الظواهر التي كانت موضوع التصور و أكبر إشارة تكون هنا إلى دراسات " موسكوفيشري " حول التحليل النفسي و ما توصل إليه من نتائج خاصة سنة 1976.

2-4/ سيرورة تكوين التصورات : كيف تنشأ التصورات الاجتماعية ؟

إن محاولة فهم وتفسير سيرورة تكوين التصورات الاجتماعية دفعت العديد من الباحثين والمفكرين إلى ولوج هذا المجال من الدراسة ومنه تعددت وجهات النظر والمقاربات المفسرة للتكوين النفسي والاجتماعي للتصورات الاجتماعية. حسب وجهة النظر الأولى هناك بعد ان يضيفان الطابع أو الميزة الاجتماعية على التصور :

يتعلق البعد الأول بالمحتوى وبالتالي بالفرد خلال وضعية التفاعل الاجتماعي أو في مواجهة منبه اجتماعي.

إن يصبح التصور كأنه حالة من المعرفة الاجتماعية، فهو بذلك أقرب ما يكون لعلم النفس الاجتماعي، فالفرد على اعتبار أنه ينتمي إلى مجتمع، لا شك أنه سيتأثر بأفكار وقيم ونماذج المجتمع أو جماعة الانتماء أي جماعته المرجعية و كذلك بإيديولوجيات المجتمع الذي ينتمي إليه⁽¹⁾.

ضمن هذا التناول تدرج أغلبية الدراسات التجريبية التي تمت حول التصورات

"J.C.Arabic.flament 1971. E.Apfelbaum 1971" أما المقاربة الثانية فركزت على المعاني

المرتبطة بالنشاط التصوري. ومن ثمة ينظر للفاعل أو الفرد في هذا التوجه كمنتج للمعاني، فهو يوضح في تصورات المعنى الذي يعطيه لتجاربه في العالم الاجتماعي. الأمر الذي يصبغ التصورات بالميزة الاجتماعية

(1) Ibid : PP 364-365.

(1) Ibid : P 365.

بقضل استعمال أنظمة من الرموز و التأويلات المقدمة من قبل المجتمع من جهة أو إسقاط القيم و الطموحات الاجتماعية من جهة أخرى(2).

وعليه ينظر للتصورات كأنها مصطلحات أو عبارات خاصة بمجتمع معين، فإذا كان الأفراد يتقاسمون نفس الشروط و نفس التجارب الاجتماعية، فغالبا ما تحدث دينامية التدخل الخيالي في نقطة التقاء الضغوط الاجتماعية التي تمثل كما ثقيلًا على الفرد و رغباته. وتأتي إذن التصورات لتمكن من تجاوز هذه التناقضات (3).

ويعالج التيار الثالث التصورات كشكل من المحادثات التي تنتج الخصائص التطبيقية الاستدلالية للفرد في وضع اجتماعي، وعليه فالصفة الاجتماعية مشتقة من وضعية الاتصال والانتماء الاجتماعي لأفراد يتحدثون عن غايات و أهداف حواراتهم(4).

في حين وجهة النظر الرابعة انطلقت من الممارسات الاجتماعية للفرد كفاعل اجتماعي ضمن وضع ومكانة اجتماعية معينة. فالفرد حسبها ينتج تصوراتاً تعكس معايير مؤسسة، ناتجة عن وضعيات وإيديولوجيات مرتبطة بالمكانة التي يحتلها (1).

هذه المقاربات أو التيارات ن لمسها عن طريقي إجراء المقارنات داخل حقل دراسات التصورات الاجتماعية التي كارت موضوعاً لإصدارات و مقالات إنطلقت من هذه النقاط و بإتباع هذه المقاربات المنهجية (2).

4-2/ التصورات الذهنية :

(2) S. Moscovici : Opcit P 365.

(3) Ibid : P P 364-365.

(4) Ibid : P 366.

(1) Ibid : P 366.

(2) Ibid : P 366.

عرف مصطلح التصورات تطوراً فعلياً في علم النفس فبدأ من المقاربات المفسرة للسلوك وصولاً إلى المقاربات الذهنية، ومن ثم صار يُعبر عن بعض مكونات النظام الإدراكي للإنسان الذي يرمي إلى الاحتفاظ بالمعارف الناتجة عن تفاعل الأفراد مع العالم و كذا استخدامه.

غير أنه من المهم التفرقة بين التصورات كمسار (أو كمجموعة مسارات) و التصور كنتاج أو نتيجة لهذا المسار.

ذلك أن بعض مسارات التصورات هي نتيجة لمنتوج مادي (بطاقات، رسوم بيانية، منحني بياني)،⁽¹⁾ وعلم النفس يهتم بالمسارات المنتجة للتصورات الذهنية بمعنى الكيان الإدراكي الناتج عن الوظيفة البيولوجية، النظام العصبي⁽²⁾ .

" و في علم النفس المعرفي تعتبر التصورات نماذجاً داخلية يكونها الفرد عن بيئته و ردود أفعاله عنها و التي سيستعملها كمصدر للمعلومات و كوسيلة للتعديل و التخطيط⁽³⁾ ."

⁽¹⁾ Le Dictionnaire de la psychologie : Opcit P 1108.

⁽²⁾ Id.

⁽³⁾ Id.

" و يعرف فرويد التصور الذهني: كونه أحد المصطلحات التقليدية في الفلسفة و علم النفس،

إستعمل للدلالة على ما نتصوره، و هو ما يشكل المحتوى المحسوس لفعل التفكير و خصوصا لإسترجاع

إدراك سابق (4) "، و يستعمل فرويد نوعين من التصور :

1 - تصور للشيء و يكون بصري.

2 - تصور للكلمة و يكون سمعي.

ومما سبق يتضح أن نشاط التصورات مرتبط بالوظيفة الرمزية، بمعنى يرتبط بشكل النشاط

الإنساني الذي يركز على إنتاج رموز تهدف إلى فهم البيئة و التحكم فيها. وتكمن وظيفة التصورات في

الاحتفاظ بالمعلومات، إنها نظام معرفي و تنظيم نفسي، فهي تعتبر بمثابة جسر بين ما هو فردي و

ما هو اجتماعي، و هذا يتفق مع ما يراه " موسكوفيسي " Moscovici من حيث كونها شكل من أشكال

المعرفة الخاصة بالمجتمع تسمح للأفراد و الجماعات بالتفاهم بواسطة الاتصال الذي يدخل في بيئة ديناميكية

المعرفة (1) ."

و حسب " موسكوفيسي " Moscovici تساعد أو تمكن التصورات الأفراد من اكتساب المعارف

وإدماجها في إطار منسجم و مفهوم و منسق مع نشاطهم المعرفي.

انطلاقاً من كون الفرد منتج لرموز فهو ينشأ بالتالي تصوراتاً ذهنية ذات طبيعة نفسية، تعد نتائج ما

يتراكم لديه خلال تفاعله مع العالم وهذا ما يتفق حسب " لينار و براكس " Linar et Prax 1984 بالوظيفة

العامة للاستدخال الذهني من خلال العلاقات الخارجية و الداخلية للأفراد بالواقع. وهذا يؤكد أن التصورات

(4) جان لابلاش، ج ب بونتايس : معجم مصطلحات التحليل النفسي: ترجمة د. مصطفى حجازي، ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر، 1986، ص 185

(1) S.Moscovici : Les représentations sociales in le grand dictionnaire de psychologie, LAROUSSE, France, 1992. P 668.

الذهنية هي نشاط ذهني يهدف إلى شرح وفهم الواقع من جهة وتوجيه و تعديل سلوكيات الأفراد وأفعالهم من جهة أخرى.

يتكون كل تصور من محتوى و تنظيم (2)، حيث يمثل المحتوى المعلومات و المعارف والاعتقادات والآراء والمواقف، ويتشكل لكل تصور نظام أو نواة من مجموعة من العناصر تعطي له معناه وتحدده إذن لكل تصور نواة مركزية معينة تمثل العنصر الأساسي له، و لها دور كبير في تحديد معناه (3). و النواة المركزية لها بعدان، كفي وكمي. و المقصود أن المركزية تعني مدى قرب العنصر الذي يمثل المعنى الحقيقي للتصور إلى النواة، علما وأن الظهور المتكرر لعنصر ما لا يعني بالضرورة انتماء ذلك العنصر إلى النواة.

4-3-2/ أشكال و تنظيم التصورات الذهنية :

إذا كان قد بدأ يرتسم حاليا إجماع حول الميزة الرئيسية لمفهوم التصور في علم النفس المعرفي، فإننا في المقابل نجد اختلافاتاً فيما يخص طبيعة التصورات، تنظيمها و كيفية عملها. و من هذا المنطلق نجد اتجاهان نظريان (1) يحاولان تفسير أشكال التصورات الذهنية و تنظيمها. فحسب الاتجاه الأول العقل الإنساني يستخدم و يخزن المعارف على شكل واحد، و من ثمة نجد شكلا مشتركا للتصورات في المعارف المعالجة من قبل فرد ما (2).

(2) J.C .Abric : Méthodes d'étude des représentations sociales , èrés édition, France, 2003. P 59.

(3) J.C.Abric : Pratique sociale et représentations : éd PUF, PARIS, 1994. P 23.

(1) Dictionnaire de la psychologie : Opcit P 1109.

(2) Id.

هذا الاتجاه يؤكد فرضية الدرجة العالية لتجريد هذا الشكل من التصورات.

في حين نجد اتجاهاً آخرًا يخالف هذه النظرة ويعتبر أن المعارف موجودة على شكل مختلف، كما أن

أولوية و كيفية تنظيمها مختلفة كذلك. والفرضية التي تقوم عليها هذه النظرية أو هذا الاتجاه هو أن أهمية

كل شكل من أشكال التصورات مرتبط بالوضعية التي يستخدم الفرد فيها هذا التصور⁽³⁾. هذه الفرضية

متعددة النماذج تأخذ بعين الاعتبار أولوية داخلية المنشأ لكل شكل من أشكال التصورات الذي يتكيف مع

النموذج الخاص لتكوّن المعارف في هذه التصورات.

4-3-3 / أبعاد التصور :

⁽³⁾ Id.

انطلاقاً من أن التصور حسب " ر، كايس " R. Kaes هو الكيفية التي يصنع بها الشخص موضوعاً معيناً ذو دلالة نفسية و ثقافية ⁽¹⁾ و تصبح بذلك للتصور أبعاداً مختلفة حددها في ثلاثة أبعاد ضمن السياق النفسي، الاجتماعي و الثقافي الذي تظهر و تتطور فيه، و هي :

ا / البعد النفسي :

وفيه يعتبر التصور عملية بناء للواقع من قبل الفرد، فهو نشاط نفسي يهدف إلى بناء مجموعة من المعارف و المعلومات حول البيئة أو الواقع بناء على الإدراكات المتكررة له.

ب / البعد الاجتماعي :

انطلاقاً من أن الفرد ينتمي إلى جماعة معينة، فهذا الانتماء و كنتيجة للتفاعل الاجتماعي تتكون لديه مجموعة من المعتقدات و القيم المرجعية المشتركة مع تلك الجماعة، و هذا ما أكدته " مولك " Molk بقولها :
" كل طبقة اجتماعية تخفي تصوراتها الخاصة المرتبطة بأنظمة القيم المرجعية ⁽²⁾ ". ويتأكد ذلك ميدانياً وعملياً خلال حالات الأزمات كالذي يعيشه المسلمون حالياً مثلاً في الدول الغربية.

⁽¹⁾ R. Kaes : Image de culture chez les ouvriers des sciences pédagogiques T6 ; éd.PUF. Paris 1996. P 118.

⁽²⁾ MOLLO : Représentation et Image que se font des deux autres partenaires les enfants, les parents, les maîtres in N. Rebessé et G. Miarlet : Traite des sciences pédagogiques T.C éd PUF, Paris, 1974. P 110.

ج/ البعد الثقافي :

يكون أثناء عملية تصوره لفكرة حول موضوع ما حتما في حالة تفاعل مع مجتمعه، هذا الأخير يؤثر على تصوره من خلال الاحتفاظ ببعض العناصر و استدخال أخرى. فتصور الفرد إذن لأي عنصر من محيطه الثقافي لا ينشأ إلا بتوسط هذه العلاقة الاجتماعية (1).

5- خصائص عملية التصور :

تهدف التصورات كنماذج من التفكير العملي الخاص بالأفراد إلى الاتصال و فهم البيئة ومحاولة التحكم فيها و يرى " موسكوفيتشي " S.Moscovici أن التصورات هي من أشكال المعرفة الخاصة بالفرد أو بالجماعة (التصورات الاجتماعية)، تتصف بمجموعة من الخصائص. يمكن أن نلخصها في خمس خصائص تظهر خلال تحليل عملية التصور (2).

- هي دائما تصور لموضوع ما.

- لديها خاصية بنائية.

- لديها خاصية رمزية و ذات دلالة.

- لديها خاصية خيالية وكذلك خاصة إدراكية فكرية.

- خاصية اجتماعية.

- لديها خاصية إبداعية مستقلة.

(1) عمر بهواش : رسالة ماجستير، مرجع سابق ص42 .

(2) S.Moscovici : Les représentations sociales Opcit. P 365 .

5-1/ التصور كعملية بنائية :

" لا تقتصر عملية التصور فقط على إعادة إنتاج المعارف أو المعلومات حول موضوع ما، ذلك أن كل مسار أو عملية تصور تستوجب إحداث تغييرات على محتوى موضوع التصور".⁽¹⁾ إن إعادة بناء " المعارف أو المعلومات " (و التي تعتبر عملية أساسية في التصور) تهدف إلى إعادة تركيب و إنشاء الموضوع (محتوى عملية التصور) باستخدام عناصر جديدة حيث يربط الفرد خلال عملية التصور الموضوع الجديد بمواضيع موجودة من قبل إذ يقوم باختيار و انتقاء أو تصفية المعلومات المتوفرة لديه ويضيف صفاتاً و يبعد صفاتاً أخرى.

وعليه تعتبر التصورات نمطاً من المعرفة الخاصة، حيث يقوم الفرد خلال عملية التصور بإعادة بناء الموضوع الذي يمثل محورها ويعيد تشكيله من جديد. وهذا ما جعل "جان كلود أبريك" Abric يصف التصور بأنه سيرورة ومنتوج (Processus et Produit) يتمان بفضل البناء الذهني و من خلال التنسيق ما بين عملية الإدراك و التفكير والتركيب.

5-2/ التصور ذو شكل و دلالة :

حسب " مسكوفيسي " Moscovici لكل شكل دلالة خاصة به ولكل دلالة شكل خاص⁽²⁾ بمعنى أن لكل شكل معنى خاص به، ولكل دلالة شكلها الخاص بها الموجود في الواقع. فالتصور له وجهين لا يمكن الفصل بينهما : الوجه الشكلي (المادي) و الوجه الدال (المعنى) فهما وجهان لورقة واحدة كما مثلها مسكوفيسي " Moscovici " حيث تحمل الشكل التالي :

(1) Dictionnaire de la psychologie : Opcit P 1108.

(2) Serge Moscovici la psychanalyse son image et son public : Opcit. P 46.

شكل

التصور = -----

معنى

وهناك مقاربات تؤكد على المظاهر ذات الدلالة لنشاط التصورات، فالفرد منتج للمعنى، و يعبر عن تصوراته و عن المعاني الذي يعطيها لتجاربه في محيطه باستعمال الرموز، هذه الأخيرة تسقط القيم والرغبات عليها.

3-5/ التصور كعملية إدراكية فكرية :

حسب " مسكوفيسي " Moscovici إن تصور الشيء هو عبارة عن حالة إظهار هذا الشيء في الوعي مرة ثانية و إعادة إنتاجه و بنائه رغم غيابه في المجال المادي⁽¹⁾.
يركز هذا التعريف على الخاصية الإدراكية الفكرية لعملية التصور وعليه تكون التصورات ذات بعدين فهي إدراكية و فكرية في آن واحد ذلك أنها ذات منشأ حسي و فكري و تشمل العمليتين معا.
على الرغم من التناقض (عملية حسية و إدراكية في الوقت ذاته) "إلا أن طبيعة التصورات تفرض ذلك حيث نجد أن حضور الموضوع يقتضي تشكل صورة عنه ثم عند غيابه تحدث عملية تصوره. و في هذا يقول " موسكوفيتشي " S.Moscovici أن التصورات تسمح لنا بالمرور من الدائرة الحسية إلى الدائرة الفكرية⁽²⁾ ."

(1) Ibid: P 40.

(2) Ibid : P 55.

4-5/ الخاصة الاجتماعية :

لقد برز التصور كخاصية اجتماعية مع " دوركايم " E.Durkeim الذي يعد أول من اهتم بدراسة موضوع التصورات و أكد على أن الجانب الاجتماعي يسيطر على الفرد، فسلوك الأفراد يتأثر بالجماعة والضغوط التي تفرضها عليه. علما وأن الجماعة تتجاوز مجموع أفرادها.

و عموما هناك جانبان يضيفان الخاصية الاجتماعية على التصورات :

- حالة التفاعل التي يكون عليها الفرد في مواجهة مثير ما فتبدو التصورات حالة ذهنية اجتماعية.

- الانتماء إلى الجماعة يسمح للفرد كونه كيان اجتماعي باستدخال الأفكار، القيم والنماذج الاجتماعية

المتناقلة التي اكتسبها من جماعته المرجعية أو الإيديولوجية داخل مجتمعه.

و في هذه الحالة يرى " موسكوفيتشي " أنه حتى لو وضعنا أنفسنا في مستوى اجتماعي (

صفر أو منعدم) لتحليل نشاط فرد يتصور شيئا، فإن التصورات تحمل شيئا من المجتمع.

" فالتصورات تشمل مجموعة من المعارف، الصور، المواقف والمعتقدات المشتركة بين مجموعة من

أفراد المجتمع، و يعد الفرد هو حامل المحددات الاجتماعية و قاعدة كل نشاط تصوري لإنتاج نمط التفكير

المؤسس اجتماعيا⁽¹⁾، والذي تحفظ في بعض جزئياته وتفصيله طابع الفردية وهذا ما سيتضح من خلال

الخاصية المولية.

⁽¹⁾ S.Moscovici : Les représentations sociales : Opcit. PP 365-366.

5-5/ التصور كعملية إبداعية مستقلة :

" تحتوي التصورات الاجتماعية عناصراً وصفية رمزية و قيمة يكتسبها الفرد من خلال تجاربه أو يتلقاها من جماعة الانتماء (الجماعة المرجعية) ⁽¹⁾ " و على هذا الأساس فإن الأمر يتعلق إذن بمحتوى ذهني ملموس (ذو شكل و دلالة) يقوم بطريقة أو بأخرى باسترجاع شيء غائب أو بعيد و قد يتعدى ذلك إلى أن يحل محل ذلك الشيء المتصور شريطة أن يكون موجوداً في الواقع و ليس خيالاً و وهما.

فالتصورات تقوم بعملية بناء الإنتاج لأن لها جانباً من الاستقلالية و الإبداع فهي خ لا فاما ذهبت إليه بعض النظريات النفسية القديمة، لا تتطوي على انعكاس للعالم الخارجي فقط بل هي نشاط يهدف إلى البناء و إعادة بناء المعارف و المعلومات.

و من خلال استعراض مجموعة الخصائص التي تميز عملية التصور يتضح لنا أنها أشمل العمليات النفسية □ ذلك أنها تهتم بالجوانب النفسية للفرد كما تهتم كذلك بجوانب أخرى سيما الاجتماعية منها و التي من شأنها أن تجعل الفرد في حالة انسجام مع الجماعة و في حالة توحيد الأفكار والتصورات حول المواضيع التي تمس الفرد و جماعته يمكن الحديث تلقائياً عن الهوية.

⁽¹⁾ Ibid : P 364.

6- وظائف التصورات :

تلعب التصورات دورا أساسيا في الحياة الاجتماعية للأفراد والجماعات من خلال كونها تسمح للفاعلين أو الأفراد بشرح وفهم الواقع وتنظيم المعارف العامة حول الأشياء و التي غالبا ما توصف بأنها معارف بسيطة أو ساذجة. و خلال عملية التصور يقوم الفرد ببناء و اكتساب المعارف و صقلها في إطار أو نموذج مفهوم من قبله، على اعتبار أنها عملية إدراك و فكر و تركيب و بالتالي " فهي تمكن الفرد من إعداد سلوكه، تسميته، تصنيفه و تنظيم العالم بصفة منسجمة و من خلال هذا فهي نظرية تفسيرية لظواهر هذا الكون (1) "

تتمثل الوظيفة الأساسية للتصور في تحقيق الاتصال الاجتماعي، فهي تسمح للأفراد من نفس المجتمع بأن يتفاهموا و يتواصلوا بين بعضهم البعض، ذلك أن التصورات المشتركة تسمح بالانسجام الاجتماعي، و يشكل على أساسها الأعضاء هويتهم الاجتماعية (2).

كما تسمح التصورات للأفراد شرح واقعهم و تكوين هويتهم الشخصية، و تقوم بتسهيل عملية الاتصال بين الأفراد داخل المجتمع، فهي تحدد الإطار المرجعي المشترك من خلال عملية التبادل الاجتماعي. فالتصورات تمكن من تأسيس معرفة مشتركة بين الأفراد. وقد اتضح ذلك جليا من خلال الأعمال التي قام

(1) S.Moscovici : la psychanalyse son image et son public. Opcit. P 75.

(2) Ibid : P 75.

بها " موسكوفيتشي " S.Moscovici حول التصورات الاجتماعية للتحليل النفسي سنة 1976 و كذلك دراسات " كلود أبريك " C.Abric حول التصورات الاجتماعية لدى تلاميذ الصف الثاني حول المؤسسة. و على هذا تمثل التصورات الاجتماعية حسب التعريف المتفق عليه في الأوساط العلمية شكلا من المعرفة المصاغة و المشتركة بصفة جماعية، و لها أهداف عملية " تطبيقية "، و تساهم في بناء واقع مشترك عند جماعة اجتماعية معينة.

7- التصور و أنماط السلوك:

التصور هو عملية إعادة بناء واقع من قبل الفرد، فهو نشاط نفسي يتكون من مدركات تساعد الفرد على بناء مجموعة من المعلومات تسمح له بالتكيف مع محيطه. ما يجعل التصورات تعتبر بمثابة موجه أو كدليل للسلوكات و الممارسات. فعملية التعرف على الواقع مسبقا (التصورات الاجتماعية) تعد الموجه لسلوكات الأفراد وعليه " فإن للتصور مكانة مهمة في صياغة سلوكياتنا اليومية لأن هذه الأخيرة لا تكون نتيجة لقدراتنا وظروفنا فقط لكن بصفة أكثر تكون بمثابة نتيجة لتصوراتنا (1) ".

مما سبق يتضح أن لتصورات تلعب دورا هاما في توجيه سلوك الأفراد كونها شكل من أشكال المعرفة الهادفة للفهم و للتحكم في البيئة. فالفرد يتصرف بناء على المعارف التي يتلقاها عن طريق حواسه، و التي تشكل تصوره للواقع ما يساعده على انتهاج سلوك معين إزاء المواقف، المواضيع ... إلخ. وعليه فمعرفة تصورات الفرد تمكننا من معرفة السلوك الذي يصدر عنه في مواقف معينة. فالتصورات الإيجابية نحو موضوع ما تحدد نوع السلوك الذي ينتهجه الفرد إزاء ذلك الموضوع. مثلا إذا كان الفرد يحمل تصورات إيجابية عن العمل : " وسيلة لتحقيق الذات، وسيلة لكسب مهارات و كفاءات، وسيلة لإنتاج أشياء نافعة للمجتمع " فإن هذا التوجه الإيجابي سيكون له أثر على الفرد في عمله، و يتضح ذلك من

(1) عمر بلهواش: رسالة ماجستير غير منشورة، مرجع سبق ذكره ص 46.

خلال : " ارتفاع مستوى الأداء، الالتزام و المواظبة، بدل الجهد و الشعور بالرضا... إلخ " لهذا فإن معرفة التصورات المرتبطة بالعمل ضرورية، كون الفرد العامل يتصرف بناء على تصوراته للعمل، فإذا كان يعتبره جزءاً مهماً في حياته فسينعكس ذلك إيجاباً على عمله ما يجعله سيسعى دائماً إلى تطويره و تحسين أدائه فيه وله.

8- تعديل أو تغيير التصور:

التصورات كمجموعة من المعارف والنشاطات النفسية، تتكون من معتقدات الفرد وأفكاره ومعلوماته تجاه موضوع ما وتمثل المعلومات التي يتحصل عليها الفرد عنصراً أساسياً في تصوره لمختلف المواضيع التي يتعرض لها في حياته اليومية. فإذا أردنا تغيير تصور الفرد إزاء موضوع معين فإن ذلك يتطلب تغيير المكون المعرفي أي المعلومات. فالفرد أثناء تصوره لموقف، موضوع أو مثير معين فإنه يقوم بعملية اختيار عدد من المعلومات المتعلقة بموضوع التصور، ثم تحدث الاستجابة الانفعالية أو يصدر موقفاً نحوه، بمعنى الاتجاه السلبي أو الإيجابي نحو الموضوع. وبالتالي يتمكن الفرد من فهم واقعه، و يكون من ثمة التصور بمثابة الموجه أو الدليل لسلوكاته و ممارساته.

مثلاً : إن تغيير تصورات الغرب للإسلام يقتضي تغيير المكون المعرفي أو المعلومات التي تحصلوا عليها عن الإسلام خاصة من وسائل الإعلام التي شوهت صورته وجعله يرتبط بالإرهاب والتعصب، ليتسنى بعد ذلك تغيير التصور بصورة نهائية، و إلغاء التوجه السلبي الناتج عن هذه المعلومات. وليغير الفرد تصورات يفترض أن يُحل محلها تصوراتاً أخرى عن الموقف أو موضوع التصور، ذلك أن عملية البناء التي يقوم بها الفرد أثناء عملية التصور مستمرة. فهو خلال حياته اليومية والمراحل العمرية المتعددة (الطفولة، الشباب إلخ) ينشأ تصوراتاً لأشياء و مواضيع متعددة، قصد فهم بيئته والتحكم فيها، لذلك فإن إزالة أو تغيير

تصور ما يتطلب بالمقابل إعداد وبناء تصور جديد لنفس الموضوع، و من الصعب عادة تغيير تصورات الأفراد، ذلك أنه يتطلب مدة زمنية معتبرة.

9- النظريات المفسرة للتصور:

توجد العديد من النظريات المفسرة للتصور واقتصرنا على ذكر واحدة فقط وهي:

- نظرية النواة المركزية :

على اعتبار أن التصورات مجموعة منظمة من المعلومات أو الآراء أو المواقف أو المعتقدات

لموضوع ما، " ما يعني أن لكل تصور إذن محتوى و نظام ⁽¹⁾ "، حيث يكون التصور منظما حول نواة مركزية، تتكون من مجموعة من العناصر تبرز معناه و تنظمه ما يجعل كل تصور يتميز بتنظيم خاص به، وكونه منظم حول نواة مركزية تتكون من عدد محدود من العناصر تعطي له معنى، و تحدد العلاقة بين مختلف العناصر ⁽²⁾.

و تمثل النواة المركزية عنصرا أساسيا في كل تصور لما لها من دور كبير في تحديد معناه و نظامه.

و لهذه النواة وظيفتان :

1 - **مطي ب ع ل ب:** " تتكون من مجموعة محددة من العناصر تعطي معنى لهذا التصور "

2 - **مطي ب أ م ط ي ل ي ب:** " تحدد العلاقة بين العناصر المكونة للتصور ⁽³⁾ "

تعد المعرفة و البحث عن مكونات النواة المركزية ضرورية مرحلة أولى حيث دراسة التصور، لأنها

المسؤولة عن تنظيم المحتوى الذي يعطي معنى التصور حسب " كلود أبريك " Claud Abric.

مثلا : لنفترض أننا قمنا بدراسة التصورات الاجتماعية للعمل لدى مجموعتين من الشباب :

(1) J.M.Seca : Opcit P 73.

(2) J.C.Abric :Opcit PP 59-60.

(3) Ibid : PP 59-60.

- المجموعة الأولى حاصلين على شهادات جامعية.
 - المجموعة الثانية لم تكمل أفرادها دراستهم الجامعية.
- و بتطبيق إختبار تداعي الكلمات يتوصل البحث إلى النتائج التالية :
- العمل هو :

- ضغط
- حاجات اجتماعية
- إكراه
- وسيلة للعيش
- الثقة بالنفس

يتضح من خلال هذه النتائج أن لكلا المجموعتين تصورات عن العمل، غير أن ذلك لا يعني أن لها نفس المعنى و المدلول ⁽¹⁾ لو فرضنا أن النواة المركزية لتصور خريجي الجامعة على النحو التالي:

" الكسب وسيلة للحياة، المعارف الاجتماعية، الثقة بالنفس "

هذه العناصر تعبر بصفة عامة عن معنى إيجابي للعمل لدى هذه المجموعة، فهو وسيلة لنيل مكانة اجتماعية و تحقيق الذات؛ في حين المجموعة الثانية تعتبره " ضغطا و إكراها "، فهو ليس قيمة شخصية أو اجتماعية، بل وسيلة لإشباع الحاجات الشخصية. من خلال هذا المثال يتضح مدى أهمية النواة المركزية للمقارنة بين التصورات فاختلافها بالضرورة يعني اختلاف التصور ⁽²⁾.

(1) Ibid : P 60.

(2) J.C. Abric : P 66.

إن للنواة المركزية بعدين :

بعد كيمي و كمي : العناصر المكونة للتصور ليس لها نفس الأهمية فالبعض منها أساسي و آخر

مهم و هناك أخرى ثانوية، كما أن ظهور عنصر بصفة مكثفة لا يعبر عن المعنى الحقيقي للتصور، في

حين مدى قرب العنصر إلى النواة يوضح معناه (1).

- العناصر المحيطة بالتصور :

تتكون النواة المركزية من عنصر أو مجموعة من العناصر التي توضح معنى التصور. والعناصر المحيطة

هي التي تعطي المعلومات حول موضوع التصور و بيئته، و تتميز بكونها ذات نمط تسلسلي. وتكون

العناصر المحيطة أكثر أو أقل قربا من العناصر المركزية و بنفس القدر يكون لها دور في توضيح معنى

التصور و في إدماج معلومات جديدة للإشارة تتميز العناصر المحيطة بكونها أكثر مرونة.

(1) Ibid : P 66.

الخلاصة:

التصور هو نشاط ذهني يستعمل من قبل الفرد كمصدر للمعلومات فهو نموذج من التفكير العملي، يهدف إلى فهم البيئة و التحكم فيها.

و تتميز التصورات بمجموعة من الخصائص، فهي عملية إدراكية فكرية ذات منشأ فكري و حسي في نفس الوقت، و لها وجهان: وجه رمزي و وجه دال لا ينفصل عنه . و يوصف التصور بأنه عملية بنائية، فكل تصور هو بناء عقلي يعاد فيه بناء الأشياء . وبالإضافة إلى كونه عملية إبداعية مستقلة فالتصور عملية بناء و إنتاج لأن لها جانبا من الاستقلالية و الإبداع.

و التصور يمكن أن يكون فرديا (التصور الذهني) و من الممكن أن يكون اجتماعيا (تصور اجتماعي). و التصور الذهني كما يعرفه (1980) " ميشال جلي " Michel Gilly هو مظهر و نتاج لبناء و موضوع و هدف موجودين بدون فصل بين العالم الخارجي والداخلي للفرد، في حين التصورات الاجتماعية كما يرى " موسكوفيسي " S. Moscovici ليست تصورات ذهنية خالصة وإنما اجتماعية كذلك يقوم الناس بتقاسمها.

وتقوم التصورات بمجموعة من الوظائف من بينها فهم و شرح الواقع، كما تمكن الفاعلين من اكتساب معارف حول الواقع ومن ثمة فهي تحدد إطارا مرجعيا مشتركا (التصورات الاجتماعية) للأفراد. ومن بين الباحثين الذين ارتبطت أسماؤهم بدراسة التصورات يمكن ذكر :

أيميل دوركايم، موسكوفيتشي، كلود بريك، آنا ماريا، روزا ماريا سيلفانا، روكات، جان ماري سيكا، جودلي، موليني، فريز ... إلخ.

و في الأخير يمكن القول بأن التصورات سيرورة تهدف إلى خلق التوازن والتكامل بين ما هو فردي واجتماعي ومن شأنها أن تعطينا رؤية حول مجموعة من القضايا التي تهم أفراد و أعضاء مجتمع ما.

الفصل الثالث :

العمل

- 1 - مفهوم العمل
- 2 - تطور نظرة العمل
- 3 - تصنيفات العمل
- 4 - مكونات العمل
- 5 - الحاجات في العمل
- 6 - نظريات العمل

تمهيد :

عمل - وظيفة، مهنة، كلها عبارات كثيرة التداول سواء في الإعلام أو المجالات و الكتب، تشير إلى

مدى أهمية العمل، ذلك النشاط الغائي و الواعي الذي يختص به الإنسان في حياة الأفراد.

يشير العمل إلى مجموعة من النشاطات و المهام التي ينجزها الفرد ضمن تنظيم أو مؤسسة ما، و يهدف

إلى تحقيق و إشباع مجموعة من الحاجات.

فالعمل إذن يحقق مجموعة من الغايات. فهو نشاط هادف و منتج لأشياء و قيم لها أهميتها في المجتمع

للفرد.

في تشبيه مشهور (المهندس و النحلة) وضح ماركس أن الحيوان في العمل يكرر، في حين أن الإنسان

يبتكر و يبدع، و يتجلى ذلك في اسهام العمل الإنساني في بناء حضارات و نمو دول و تطورها و التجربة

اليابانية من الأمثلة البارزة على ذلك.

و قد اهتمت مختلف الأديان السماوية بإبراز معنى العمل وأهميته في حياة الأفراد و المجتمعات ("قل

أعملوا فيسرى الله أعمالكم و رسوله و المؤمنين". الآية 105 من سورة التوبة).

و يتضمن هذا الفصل مجموعة من العناصر حول مفهوم العمل و مكوناته و تصنيفه إلى فكري، يدوي،

صناعي، ...إلخ.

بالإضافة إلى نظريات العمل و الحاجات التي يشبعها و تطور النظرة للعمل في مختلف الحضارات القديمة و الحديثة و كذلك العمل في الاسلام و القيم المرتبطة به.

1- مفهوم العمل :

وردت عدة تعاريف للعمل و اختلفت باختلاف العلماء و المجالات، فعلماء النفس اهتموا و ركزوا في تعاريفهم للعمل بإبراز البعد النفسي له، في حين اعتبره علماء الاقتصاد أحد عناصر الإنتاج الأساسية، بينما ركز علماء الاجتماع على الناحية الاجتماعية للعمل، و في دراستنا هذه اعتمدنا على طرح مجموعة من التعاريف للعمل بدأ من تعرفه لغة إلى مجموعة من التعاريف حسب علماء النفس و علماء الاجتماع بالإضافة إلى علماء الاقتصاد و نظرة المختصين في الإدارة للعمل.

– العمل لغة : عمل يعمل : عملا، فعل بقصد و فكر (1).

يبرز التعريف اللغوي للعمل النشاط أو الفعل الذي ينجزه الفرد أو العامل عن قصد و لتحقيق هدف أو غاية " عمل بمعنى مارس نشاطا و قام بجهد للحصول على منفعة أو للوصول إلى نتيجة مجدية (2) ".

1-1/ تعريف العمل حسب علماء النفس :

(1) جبران مسعود : الرائد، معجم ألفبائي في اللغة و الاعلام، دار العلم للملايين، ط 1 2003، لبنان ص 625.

(2) صبحي حمودي : المنجد في اللغة العربية المعاصرة، دار المشرق، ط 2 2001 لبنان ص 1020.

" العمل هو مجموعة المهام أو الواجبات الموكلة لشخص بهدف تحقيق غايات محددة، عن طريق

مجموعة من الوسائل، و يصنف حسب سلم التقييم إلى سهل/معقد، روتيني أو يتطلب مبادرة و مهارات يدوي / فكري ... الخ (3) ."

" العمل هو سلوك مكتسب من خلال التعلم، يهدف إلى التكيف مع متطلبات المهمة (4) ."

و يعرفه " Christian Guillevic " بأنه الفعل الذي ننجزه، و كذلك الناتج و المكانة الاجتماعية التي نحتلها في المجتمع (5) .

اهتم علماء النفس بإبراز الجوانب النفسية للعمل و اعتباره سلوك هادف و كذلك محصلة تفاعل بين الإمكانيات المادية و التقنية و المورد البشري، حيث ركز " Muccheilli " في تعريفه له على مجموعة الأنشطة و المهام المنجزة أثناءه، في حين اعتبره " J.Le Plat " سلوك مكتسب هادف.

1-2/ تعريف العمل حسب علماء الاجتماع :

" يشير هذا المصطلح بمعناه العام إلى أي نشاط أو جهد نحو إنجاز هدف معين (1) " و " تطلق

صفة العامل على كل إنسان يمارس نشاطا معيناً (2) ."

حسب ما ورد في التعريف الأول فالعمل هو نشاط أو جهد ذو غاية و قصد، و هذا ما سبق و أشار إليه

فريدمان " G.Freidmann " في كتابه رسالة في سوسيولوجية العمل " هو مجموعة نشاطات ذات هدف

إجرائي يقوم بها الإنسان بواسطة عقله و يديه و الأدوات و الآلات، و ينفذها على المادة، هذه النشاطات

(3) Roger Muccheilli : Etudes de poste de travail Ed ESF, France,1979. P 99.

(4) Jacques le plat : Regard sur l'activité humaine. Ed PUF, France, 1997. P 93 .

(5) Cristian Guillevic : Opcit P 14..

(1) فاروق مداس : قاموس مصطلحات علم الاجتماع، دار مدني، الجزائر 2003 ص 56.

(2) فريديريك معتوق : معجم العلوم الاجتماعية، دار النشر أكاديمية، لبنان، 2001. ص 23.

تسهم بدورها في تطويره (3) " و الملاحظ من هذه التعاريف على اختلاف العلماء و الفترة الزمنية سواء الحديثة منها أو القديمة نوعا ما " Freidmann " إنها اعتبرته نشاط هادف، و واعي كما ركزت على تغييرات التي ينجزها العامل على المادة أو مدخلات العمل.

1-3/ العمل حسب علماء الاقتصاد :

العمل يعبر عن ذلك النشاط الواعي و الهادف , المبذول في عملية الإنتاج أي في استعمال أدوات

الإنتاج من أجل تحويل مادة العمل (4).

- يعرفه علماء الاقتصاد الاشتراكيون بأنه صورة العنصر الأساسي و هو قوة العمل التي تكمن في

ذات أو جسم الإنسان الحي بحيث تظهر عند إنفاقها في صورة عمل , و يهدف " ماركس " قوة

العمل بأنها مجموعة من الطاقات الجسمية و الفكرية المتواجدة في جسم الإنسان في شخصيته الحية

, و التي يجب أن يجعلها في حركة لكي ينتج أشياء نافعة (1).

- العمل هو ذلك النشاط الغائي الهادف الذي يبذله العاملون أثناء الإنتاج (2) يركز علماء الاقتصاد

الاشتراكيون على أهمية عملية الإنتاج أو إنشاء منفعة, حيث يعتبرون أن العمل البشري هو أساس

كل عملية الإنتاج, فالفرد هو ركيزة النشاط الاقتصادي في حين أن رب العمل في المؤسسة الرأسمالية

ما هي إلا مستغل, قد جمع رأس المال بواسطة الاستيلاء على فائض القيمة (ماركس), إلا أن

رأسماليون يرون أن رأس المال هو العنصر الأساسي في عملية الإنتاج و العامل يتلقى مقابل الجهد

(3) جورج فريدمان و بيار نافيل : رسالة في سوسولوجيا العمل. مرجع سبق ذكره. ص 12.

(4) ناصر دادي عدون : مرجع سابق ص 123.

(1) نفس المرجع السابق ص 123

(2) صمويل عبود: اقتصاد المؤسسة , ديوان المطبوعات الجامعية , الجزائر 1982 ص 14

المبذول الأجر، في حين أن أكبر نسبة الأرباح تعود لصاحب رأس المال لكونه المالك و المؤسس و من المنطقي حسب الرأسماليون استحواذه على أكبر جزء من عوائد عملية الإنتاج .

1-4/ العمل حسب علماء الإدارة :

يعتبر علماء الإدارة المنظمة مجموعة من الأفراد يمارسون وظائف معينة قصد تحقيق أهداف محددة وفقا لنظام يحدد المسؤوليات و السلطات بناءا على مختلف أفكار المختصين في الإدارة، نجد أنها ركزت على العمل بدءا من تايلور الذي سعى إلى تكوين و تدريب العمال لأداء العمل بطريقة أفضل، بالإضافة إلى تقسيم العمل و تنظيمه، كما حاول الفصل بين الإدارة و العمال في المؤسسة.

" و يرى تايلور أن أهم عنصر في الإدارة هو فكرة الوظيفة، فعل كل فرد مخطط تخطيطا كاملا بواسطة الإدارة يوما مسبقا على الأقل، و في معظم الحالات يتسلم العامل تعليمات مكتوبة كاملة، تشرح بالتفصيل العمل المطلوب منه (1) " فالعمل حسب تايلور يحدد بدقة من طرف الإدارة، و يوزع على العمال حسب قدراتهم و مهاراتهم " أن كل عامل يجب أن يعطى له أعلى مستوى من العمل يناسب قدراته و حالته الجسمية (2) " .

على الرغم من تعدد التعاريف التي تتناول مفهوم العمل حسب تخصصات و علوم مختلفة (علم النفس، علم الاجتماع، علم الاقتصاد)، إلا أنها تؤكد في مجملها على أنه نشاط هادف و غائي، يختص به الإنسان.

- يمكن تعريف العمل على أنه نشاط أو مجموعة الأنشطة و المهام التي ينجزها الفرد العامل، قصد تحقيق غاية أو هدف (مخرج معين مادي أو معنوي) للحصول على مقابل أو أجر نظير الجهد المبذول.

¹ظ) ناصر دادي عدون : اقتصاد المؤسسة، دار المحمدية، ط 2 : الجزائر 1998. ص 8 .

² نفس المرجع السابق ص 126.

- كذلك يمكن القول ان كل تخصص أو علم ينظر للعمل من ناحيته فعلماء النفس يهتمون بالبعد النفسي له، و يعتبرون العمل نشاط، في حين يعني لدى علماء الاجتماع مصطلح العمل الكفاءة (Qualification)، بينما لدى علماء الاقتصاد يدل على الاستخدام أو الوظيفة (Emploi).

2- تطور النظرة للعمل :

يكون كل مجتمع و كل ثقافة أو ثقافة محلية تصوراتا و نظاما و وجهات نظر عن العالم و البيئة المحيطة على اختلافها و يحتل العمل مكانة مهمة ضمنها " Ripon 1987 " ⁽¹⁾ لقد نشأت فكرة العمل و تطورت مع وجود و تطور الإنسان منذ الأزل، إلا أن نظرة الإنسان لهذه الفكرة أخذت عدة صور و أشكال منذ الحضارات القديمة إلى الحضارات الحديثة ⁽²⁾.

إن الشواهد القائمة إلى يومنا هذا الدالة عن بعض الحضارات (الأهرامات، حضارة تدمر، الحضارة الفينيقية). لا تزال و ستبقى تدل على مدى أهمية العمل في حياة الإنسان القديم الذي شيد أعظم البنيان و أعرق

⁽¹⁾ Muanga a Mabanga Muanyiany : Opcit. P 100.

⁽²⁾ أهمية سليمان : التنظيم القانوني لعلاقات العمل في التشريع الجزائري، الجزء الأول، ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر 1998 ص 17.

الحضارات عبر التاريخ و العصور، فالعمل إذن كان و سيظل مصدرا للإنتاج و التطور و الرقي. و رغم ذلك هذه الحضارات اختلفت في نظرتها و في القيم المرتبطة به، فهناك من يعتبر العمل عقابا إلهيا و عليه فهو مخصص للعبيد فقط و من ثمة فعليه القوم و الأسياد لا يعملون، في حين نجد الإسلام مجد العمل و اعتبره عبادة « إذا قضيت الصلاة فانتشر في الأرض و ابتغوا من فضل الله »⁽³⁾.

2-1/ مفهوم العمل في الحضارات القديمة :

إذا تتبعنا معنى العمل عبر التاريخ نجده قد اختلف من حقبة لأخرى و أخذ يتطور حتى وصل لمعانيه الحالية.

لقد كان الإغريق و الرومان يعتبرون العمل عقابا و كانت الطبقة الأرستقراطية لا تدينس نفسها بالعمل، ذلك أن العمل للعبيد و الفقراء.

في عهد الرومان كان العمل اليدوي يفرض على العبيد و الفقراء فحين أشتهر الأشراف و النبلاء بحب العمل الفلاحي حيث كانوا يشرفون على الأراضي الواسعة التي يملكونها و التي يقضون فيها أغلب أوقاتهم.

ومن ثمة فقد كان الأسياد يستفيدون من جهد و إنتاج عمالهم و رغم ذلك لم يمنحهم حقوقهم و حرياتهم، خشية الثورة عليهم و على ممتلكاتهم و سلطانهم.

أما الحضارة البابلية فقد اشتهرت بالصيد أكثر من الزراعة نظرا لطبيعة أراضيها (كثرة الحجارة) حيث كان غالبية البابليون يعملون في حفر الأرض و استخراج المعادن مثل الرصاص، و الحديد و الذهب و الفضة و ما يجدر الإشارة إليه هو أن الحضارة البابلية من الحضارات القليلة التي حددت فيها الأجور و

⁽³⁾ سورة الجمعة الآية العاشرة.

كذلك الأسعار من طرف الدولة و هذا بمقتضى قوانين الملك حمورابي (و هو مؤسس الدولة البابلية ، حكمها بالعدل لمدة 43 سنة) الذي حدد أجور البنائين و التجار و الرعاة حيث وضع عدة قوانين فاقت 285 قانون رتبت بما يضاهاى الترتيب العالمى الحالى فقد قسمت إلى قوانين خاصة بالأماك المنقولة و الأماك العقارية و التجارة و الصناعة...إلخ.

لقد كانت الحضارة البابلية من أعظم الحضارات فى مختلف المجالات : الطب، علوم الفلك، علم اللغة القانون و قد شهدت رقيا و ازدهارا علمي يقارب تطورات الحضارة الأوروبية فى عصرنا الحالى. لقد كان شعبها من الشعوب التى كانت تمجد العمل و تقبل عليه سواء الطبقة الغنية أو الفقيرة إذ اعتبر لدى البابليين وسيلة للرقى و النهوض بالمجتمع و شواهد حضارتهم تدل على مدى أهمية العمل لديهم. أما مصر فقد عرفت منذ عهدوها الأولى بصناعات مختلفة كالبرونز لإنتاج الأسلحة و صناعة الأجر و الأسمنت و الزجاج و الفخار، و قد مارس المصريون القدامى أعمالا متعددة كالصناعة و خاصة الزراعة نظرا لكون الأراضى سهلية ولا تحتاج لجهد كبير لزراعتها. لم يكن العمل مقتصرًا على العبيد فقط كما كان عند الرومان و الإغريق، بل كان الأحرار و الأشراف كذلك يمارسون مختلف الأعمال.

أما اليهود فكانوا يعتبرون العمل وسيلة للعقاب و الجزاء من الخطايا ⁽¹⁾ و كذلك كانت المسيحية خلال القرون الوسطى تعتبر العمل عقابا لإلهيا للبشر بسبب عصيان آدم لربه و آكله من الشجرة لكن بعد الإصلاحات البروتستانتية مُجد العمل و أعتبر شرف، و ذلك اقتداءً بسيد المسيح عليه السلام الذى كان يشتغل بيديه، و من ثم وضع "القس سانبول" مبدأ إجبارية العمل حيث قال : "أن الذى لا يعمل لا يأكل".

2-2/ العمل فى الفكر الاقتصادى الحديث :

(1) عبد النور أرزقي : رسالة ماجستير فى علم النفس العمل و التنظيم، محددات الرضا الوظيفي و معنى العمل عند العمال الجزائريين اشرف محمود بوسنة، الجزائر 1997 ص 117.

يعتبر النظام الرأسمالي و الاشتراكية العمل محرك الإنتاج و مصدر كافة الثروات. فقد اعتبر "آدم

سميث" و "ريكاردو" بأن العمل البشري هو مصدر قيمة الأشياء و الخدمات.

و يرى "ريكاردو" أن الأشياء إذا اتفق على اعتبارها صالحة لإشباع حاجات الناس فإنها تستمد قيمتها

التبادلية من عنصرين هما : ندرتها و كمية العمل الضروري لإنتاجها (2) و لكن بالرغم من اعتراف الفكر

الرأسمالي بقيمة العمل و اعتباره مصدر قيمة الأشياء و الخدمات : أي مصدر فائض القيمة بمعنى الربح،

إلا أنه لم يكن عادلا مع العمال و لم يمنحهم حقهم المنصف مقابل الجهد الذي بذلوه العامل و يتضح

ذلك في طبقة المجتمع الرأسمالي، الذي يتكون من طبقتين، الطبقة الغنية التي تملك رأس المال و وسائل

الإنتاج و الطبقة الفقيرة التي تملك القدرة على العمل فقط (بروليتاريا كما كانت توصف أصحاب

الياقات الزرقاء) أما المذهب الاشتراكي فيعتبر أن العمل أساس القيمة لكل سلعة أو خدمة كذلك و يعتبر

ماركس أن هذه القيمة الفائضة الناتجة عن العمل يجب أن تعود بكاملها على العامل لأنه العنصر الوحيد

للإنتاج.

(2) أحمية سليمان : مرجع سابق ص 25.

2-3/ العمل في الإسلام :

لقد وردت كلمة عمل على مختلف صيغتها (عمل، عملت، عملتم، عملوا، اعملوا) في 347 موضعا في القرآن⁽¹⁾. و هذا يدل على المكانة التي يحتلها العمل في الشريعة الإسلامية وكيف لا وقد اقترن بالإيمان في أكثر هذه الآيات.

كما احتوى القرآن الكريم كذلك من الأحكام تخص العمل، كما أن حيث شرحت العديد من الآيات العلاقة بين العمل و الإيمان و وضحت أنواع العمل و ربطت بين العبادة و عمل الدنيا. و عليه ما جاء بلسان القرآن لم يقتصر فقط على تشجيع الأفراد على العمل و كسب الرزق في الحلال فحسب، بل دعا إلى إتقان العمل و حسن إنجازه (و هذا ما تدعوا إليه وتسعى على تطبيقه الاستراتيجيات الحديثة فيما يتعلق بالجودة في الإنتاج أو التنظيم و التسيير : إيزو 9000، إيزو 9001). فقد حرص القرآن على تفاني الفرد في عمله و الإخلاص فيه وتحقق ذلك قبل مختلف التنظيمات الحديثة و ظهور استراتيجيات الإدارة و التسيير مع اختلاف هام في قيمة العمل في الإسلام حيث ترتبط بثنائية الدنيا و الآخرة حيث يقول المولى عزّ و جلّ في سورة النحل، الآية 97 : " من عمل صالحا من ذكر و أنثى و هو مؤمن فلنحيينه حياة طيبة و لنجزينهم أجرهم بأحسن ما كانوا يفعلون ". و عليه فتقافة المسلم وفق هذا مختلفة تماما عن ما ورد في نظريات التسيير و إدارة الأعمال في مختلف المجتمعات.

و قد ذكر القرآن أصنافا شتى للعمل و مجالات متعددة كالصيد، الصناعة، البناء، الزراعة. و هذا يدل على الحظوة و المكانة العظمية التي منحها الله سبحانه و تعالى للعمل.

(1) محمد فؤاد عبد الباقي : المعجم المفهرس لألفاظ القرآن الكريم. دار الأندلس للطباعة و التوزيع، لبنان، بدون تاريخ. ص

و من ضمن المجالات و الأعمال التي ذكرت في القرآن الكريم نجد الصيد مثلا حيث قال تعالى في هذا الشأن: " و هو الذي سخر لكم البحر لتأكلوا منه لحما طريا و تستخرجون منه حليا تلبسونها و ترى الفلك فيه مواخر و لتبتغوا من فضله و لعلكم تشكرون " (سورة النحل الآية 14).

و قد قال سبحانه و تعالى حول صناعة النسيج في سورة الأعراف، الآية 26 : " يا بني آدم قد أنزلنا عليكم لباسا يواري سوءتكم و ريشا " و كذلك في سورة النحل الآية 80 : " و من أصوافها و أوبارها و أشعارها أثاثا إلى حين " و في نفس الآية كذلك : " و جعل لكم من جلود الأنعام بيوتا تستحقونها يوم ضعنكم و يوم إقامتكم " (سورة النحل الآية 14).

كما وردت آيات عن البناء و عن هذه المهنة : " و بواكم في الأرض تتخذون من سهولها قصورا و تتحتون الجبال بيوتا " (سورة الأعراف الآية 74).

كما نجد أن السنة النبوية تضمنت أحداث تشيد بمعنى العمل و أهميته و تحت عليه، حيث يقول رسول الله صلى الله عليه و سلم : " ما أكل أحد قط خيرا من أن يأكل من عمل يديه"، (أخرجه البخاري : النوري ج 1 الحديث رقم 543/5 ص 471)، "وأن نبي الله داوود عليه السلام كان يأكل من عمل يديه " (أخرجه البيهقي في شعب الإيمان و الطبراني). و كذلك دعا إلى إتقان العمل و الإخلاص له في قوله صلى الله عليه و سلم : " إن الله يحب إذا عمل أحدكم عملا فليتيقنه".

إذن جاء الإسلام ليكرم بن آدم، فحثه و دعاه إلى العمل بأنواعه و ربطه بالعبادة ليعزز صورته و قيمته لدى الإنسان فاعتبر العمل طاعة لله سبحانه، بالإضافة إلى كونه مورد رزق و يصون كرامة الإنسان و شرفه.

كما سبق و أشرنا العمل نشاط هادف و منتج، ذلك أن قيمته تكمن في الأشياء التي ينتجها و

الحاجات التي يشبعها و التي تختلف من فرد لآخر، فهناك من يعتبر العائد المادي من ضمن الحاجات

الأساسية و الأولى من حيث ترتيب الحاجات (تجربة" تايلور" على عامل هولندي شميث تؤكد هذا الافتراض)، في حين يعتبر " مايو" من خلال أبحاثه و دراسات" وسترن الكترينك" أن الجوانب الاجتماعية تمثل أهم الحاجات التي يسعى الأفراد إلى تحقيقها. و مهما يكن فإن حاجات الأفراد متباينة و دراستها ضرورة لا مناص منها، عدا عن ذلك فالعمل في حد ذاته كنشاط، يتكون من مجموعة من عناصر، حددها مثلا " FAVERGE" في أربعة عناصر، و أهميتها تختلف من عمل آخر. ومن فئة مهنية واجتماعية لأخرى. ويختلف معنى العمل من فترة تاريخية لأخرى ومن مجتمع لآخر ومن جماعة لأخرى ومن فرد لآخر وقد تطور معنى العمل حتى أن وصل لمعناه الحالي. كان الرومان يعتبرونه وسيلة للعقاب أما الإسلام فأعتبره عبادة و اقترن في كثير من الآيات بالعبادة " إذا قُضيت الصلاة فانتشروا في الأرض و ابتغوا من فضل الله " (سورة الجمعة الآية العاشرة)، كما اعتبر العمل في مختلف التنظيمات الاقتصادية وسيلة للرفق و التطور، و ارتبط بمعاني الإبداع و الازدهار.

3- تصنيفات العمل :

على اعتبار العمل مجموعة من النشاطات و المهام، فهو يتطلب قدرات و كفاءات تختلف باختلاف العمل في حد ذاته. فالمهارات و القدرات التي يتطلبها العمل ضمن القطاع التعليمي تختلف عن العمل الصناعي. كما أن المواصفات و الكفاءات التي تتطلبها مهنة الطبيب مثلا تختلف عن متطلبات مهنة العامل المنفذ أو الحارس مثلا.

و على ذلك فالأعمال تختلف و تصنف تبعا لذلك :

* عمل فكري

* عمل يدوي

* عمل جماعي

* عمل صناعي

* عمل فردي

* عمل إداري

3- 1/ العمل الفكري :

يتطلب هذا الصنف من الأعمال قدرات عقلية و فكرية و من ثمة مؤهلات خاصة و الشخص الذي يمارس عملا فكريا تتوفر لديه صفات خاصة و تكوين خاص. فمن غير الجائز أن يكلف شخص لا يتوفر لديه مستوى علمي معين لشغل وظيفة أستاذ مثلا أو طبيب.

و يرى "IMBERET" : أن العمل الفكري يحتل مكانة هامة في تصنيف الأعمال.

حيث ركز في أبحاثه على توضيح فكرة أن تفضيل عامل على آخر حتى في الأعمال الميكانيكية يكون بناءا على عوامل فكرية أكثر من العوامل الجسمية.

3- 2/ العمل اليدوي :

يمكن أن نعتبر كل عمل يمارس بصفة يدوية عملا يدويا و من حيث الفئة السوسيومهنية نجد أن

العمال المنفذين على اختلافهم (عامل منفذ مؤهل، متخصص، بسيط) يصنفوا كعمال ضمن هذا الصنف من الأعمال.

و الأعمال اليدوية لا تتطلب قدرات فكرية عالية، في حين أن الشخص الذي يمارس هذا الصنف من الأعمال يجب أن تتوفر فيه بنية جسمية تتلاءم مع متطلبات هذا النوع من الأعمال. غير أن ذلك قد لا ينطبق على جميع الأعمال (فقد نجد بعض الأعمال اليدوية يمارسها أشخاص عاجزين عن المشي أو مكفوفين أو بنيتهم الجسمية لا تتناسب مع القدرات التي تتطلبها هذه الوظيفة). و لكن هناك بعض الأعمال أين يتطلب من شاغليها أن يكونوا سليمي البنية ليستطيعوا ممارسة هذه الأعمال.

3-3 / العمل الفردي :

هناك بعض الأنواع من الأعمال تقتضي ممارستها فرديا و بالمقابل نجد أن بعض الأعمال تفترض أن تمارس جماعيا. و خلافا للعمل الجماعي هناك الصنف من الأعمال تتطلب إنجاز نشاطات و مهام بصفة فردية و بالتالي لا يحتاج العمل الفردي تصورات و معارف مشتركة. و ينطبق هذا الصنف من الأعمال على مجموعة من الوظائف و المهن : كالتبيب، الحارس أو أستاذ أو ممرض و بعض الوظائف التي يشغلها العمال المنفذين و التي لا تنجز ضمن سلسلة (Travail à la chaîne).

و يمكن أن نجد هذا العمل في مختلف المؤسسات الاقتصادية تجارية كانت أو صناعية أو خدماتية.

3-4 / العمل الجماعي :

يشارك في إنجاز هذا الصنف من الأعمال مجموعة من الأشخاص، تقسم الأنشطة و المهام 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 عمل : يتضمن عمال بسطاء و مهندسين و أعوان تحكم يعملون ضمن نظام المناوبة أو في مدة العمل الرسمية. و لتحقيق تنسيق بين أداء كل عضو في فريق العمل يتطلب مجموعة من التصورات و المعارف المشتركة حول العمل.

و ينفرد العمل الجماعي بميزة جوهرية، إمكانية الاستفادة من اقتراحات و الآراء متعددة لفريق العمل لتحسين المخرجات و اختصار الجهد و الوقت خاصة إذا توافرت ظروف العمل المناسبة لتحقيق ذلك.

3-5/ العمل الصناعي :

"الصناعة هي نشاط يهدف إلى تحويل المواد الأولية من خلال عمليات مستمرة (و بوتيرة هامة) إلى منتجات صناعية مختلفة "C.Clark" (1).

يتضمن العمل ضمن الصناعة مجموعة من الأنشطة و المهام التي تهدف إلى تحويل المواد الأولية إلى مواد مصنعة أو نصف مصنعة.

و يختلف العمل في القطاع الصناعي عن العمل الإداري كونه منتجا لسلع و مواد و بعض الخدمات كذلك، فالمخرجات الصناعية أشياء ملموسة قابلة للتسويق أو الاستهلاك في حين أن العمل الإداري يحتوي على مجموعة من الأنشطة و المهام الإدارية التي لا تقضي إلى مخرجات مادية، غير أن ذلك لا يقلل من أهمية الأعمال الإدارية، حيث تتكفل الإدارة في مختلف التنظيمات الصناعية كانت أو خدماتية بوضع الخطط و الاستراتيجيات التي تهدف إلى الحصول على منتجات تتوافر فيها كافة شروط الجودة لتسويقها.

(1) Ahmed Koudri : L'économie de l'entreprise. Ed. E.N.A.G. Algérie, 1999. P 28.

3-6/ العمل الإداري :

تطلق عبارة عمل إداري على مختلف النشاطات و المهام الإدارية.

الإدارة مصطلح يطلق عادة في المجال الحكومي على تنسيق جهود الأفراد و الجماعات لتحقيق هدف معين و تشمل مهمات و وظائف مختلفة كالتخطيط، التوجيه و التنسيق⁽¹⁾.

و الملاحظة التي يمكن أن نستنتجها من هذا التعريف أن الإدارة أو الوظائف الإدارية لا تقتصر فقط على المجال الحكومي، بل نجد كذلك إدارات في مختلف القطاعات و المؤسسات الصناعية و الخدماتية الخاصة. المؤسسة تنظم لعدد من الأنشطة و المهام يقوم بها مجموعة من الأشخاص لتحقيق أهداف معينة، بواسطة نظام لتقسيم العمل و السلطات و المراكز و يتم ذلك بناء على نظام إداري يحدد هذه السلطات لذلك نجد أن كافة المؤسسات تتضمن هذا الصنف من الأعمال.

4- مكونات العمل :

حسب "Faverge" (1972) العمل يتطلب⁽²⁾ :

- إنجاز حركات.

- استقبال المعلومات حول الشيء (أو عن طريق وسيط (Médiateur) و الإجابة تكون على الشيء

(أو على الوسيط) بمعنى آخر ضمان الاتصال بين أجزاء الشيء (أو عن طريق وسطاء).

- قيادة أو إيصال المتغير للقيمة المعيارية أو النموذجية، و الحرص على الحفاظ على هذه القيمة.

⁽¹⁾ عبد الرحمان العيسوي : الكفاية الإدارية ، الدار الجامعية للطباعة و النشر. الإسكندرية 1998. ص 23.

⁽²⁾ C. Guillevic : Opcit P 121.

- استخدام أنماط التفكير و استعمال الخوارزميات (Algorithmes) و مناهج الكشف (des heuristiques).
و استعمال تقنيات و استراتيجيات اتخاذ القرارات... إلخ.

في بعض الأعمال نستطيع أن نميز هذه المكونات الأربعة بوضوح. فلنأخذ كمثال مهنة طبيب الجراح أو النجار. فنجد أن مكونات أو الأبعاد الأربعة متوفرة في كل من هاتين المهنيتين، خلافا لذلك نجد أن في بعض الأعمال، سواء اليدوية أو الفكرية هناك تركيزا على أخذ هذه المكونات و إهمال لباقي العناصر. مثلا إذا حللنا نشاطات أو مهام صحفي يتضح التركيز على إحدى هذه المكونات : الاتصال، مسار التفكير، فحين نجد أن مهام الحركات تحتل جانبا ثانويا و خاصة إذا كانت غير ضرورية عند وصف و تعريف هذه المهنة. في حين أن المهام و النشاطات الحركية إذا لم تؤخذ بعين الاعتبار عند وصف المهنة أو الوظيفة (في أعمال أو وظائف أخرى غير وظيفة أو العمل الصحفي من المحتمل أن يكون لها أثر سلبي إذا احتلت مكانة ثانوية) قد تحدث مشكلات (أكدت دراسات كثيرة أن استعمال أدوات معالجة النصوص : الملامس clavier، الفأرة بالإمكان أن تؤثر سلبا على العمل إذا كان الشخص الذي يستعمل هذه الأدوات لا يحسن استعمالها)، يتطلب استعمال هذه تكنولوجية ***** (1).

و خلافا لذلك إن تحليل الأعمال اليدوية يركز على المهام الحركية، بينما الجانب الأهم في هذه النشاطات أو المهام يتمثل في كيفية اتخاذ العامل القرارات في التنظيم. و كمثال توضيحي يمكن ذكره في هذا الشأن دراسات "FAVERGE" و "OMBREDANE" (1955) حول مهنة البناء.

لتعلم هذه المهنة أو احترافها يجب التركيز على استعمال بعض الأدوات المستعملة لإنجاز البناء (كآجر، خليط الرمل و المواد الأخرى،... إلخ) حيث نجد أن استخدام هذه الأدوات في العمل يعزز التعليمات حول طريقة استعمالها بمعنى أن التعليمات أو التكوين للتخصص على بنائين يتم مباشرة على هذه الأدوات (كيفية مسك، استعمال أدوات العمل، الناتج).

(1) Ibid : P 121.

لاحظ "FAVERGE" أنه حتى إذا طبقنا حرفيا هذه التعليمات نجد هناك فروقا أو اختلافات بين هذه التعليمات النظرية و العمل المنفذ أو المنجز، و بالتالي هناك فروقا في النتائج أو الناتج (البناء ليس على استقامة واحدة، فيه اختلافات).

يرى "FAVERGE" أن الإنجاز الأمثل و النموذجي للحركات أو النشاطات لا يعني بالضرورة الحصول على النتيجة المطلوبة، غير أن التحصل على هذه النتيجة يتطلب الأخذ بعين الاعتبار أن قدرات أخرى (قدرات بصرية) بالإضافة إلى التحصل على المعلومات الكافية التي تمكن من إنجاز العمل بكفاءة.

" مهما كانت صفة العمل (يدوي أو فكري) الذي نحن بصدد تحليله يجب قبل كل شيء الاهتمام و البحث عن معنى و أهمية كل عنصر من العناصر الأربعة في مهام أو نشاطات العامل⁽¹⁾."

يعتبر "FAVERGE" من الأوائل اللذين اهتموا بتحديد مكونات العمل، غير أن الأحداث التي تلت هذه الدراسات تطرح تساؤلات كثيرة حول مدى فعالية أو أهمية النتائج التي توصل اليها الباحث لها : كون الباحث قام بدراساته قبل التطورات المعرفية، بالإضافة إلى أن "FAVERGE" عرض أو أوضح المكونات الأربعة للعمل فحين لم يوضح كيفية ترابط أو تلاحق هذه الأبعاد.

5- الحاجات في العمل :

العمل نشاط غائي يهدف إلى تحقيق مجموعة من الأهداف منها ما يرتبط بالفرد العامل.

لماذا يعمل الأفراد في وظائف معينة ؟ للإجابة عن هذا السؤال يجب معرفة دوافع الأفراد للعمل.

(1) C. Guillevic : Opcit P 122.

يمارس الأفراد أعمالاً معينة قصد إشباع مجموعة من الحاجات و التي يعتبر العمل الوسيلة المثلى لتحقيقها، من بين هذه الحاجات نجد العائد المادي، الأمن الوظيفي الإنجاز، التقدم و الترقية، المركز الاجتماعي، إلخ...

فبالإضافة إلى كون العمل مصدر الرزق فهو كذلك وسيلة لإثبات الشخصية و تحقيق الذات فهو إذن يتعدى كونه وسيلة لكسب المال و هذا ما يتفق مع ما توصل إليه "مقدم عبد الحفيظ" 1991. و في دراسة أجراها على الطلبة الجامعيين وجد بأن 91.4 % يفضلون العمل حتى و إن حدث الثراء⁽¹⁾ و هذا ما يؤكد ما توصلت إليه دراسة أجريت في جامعة ميشيقان في 1978 ظهر بأن 71 % من أفراد العينة عبروا عن رغبتهم في الاستمرار في العمل حتى و إن حققوا قدراً من المال يضمن لهم الحياة السعيدة. و هذا يدل على مدى أهمية العمل لدى الأفراد و ارتباطه بحاجات عديدة و متعددة تتجاوز الجوانب المادية. يعرف العمل من خلال معانيه، و ما يقدمه من مقابل كالأجر و المكافئات و كذا التحديات التي يفرضها و الاستقلالية التي يتيحها و العلاقات مع الآخرين⁽²⁾.

كل هذه الحاجات تمثل محور اهتمام الفرد العامل و التي يسعى إلى تحقيقها من خلال العمل. و من النادر أن يكون لكل العاملين نفس الحاجات، ذلك أنها تختلف من عامل لآخر وفقاً لعدة عوامل كالمستوى الاجتماعي و المهني... إلخ، و عموماً يمكن أن نفرق بين نوعين من الحاجات :

أ- حاجات المستويات الأدنى : و هي تشير حسب سلم ماسلو للحاجات الفيزيولوجية و التي تمثل الحاجات الأساسية بالنسبة للفرد و تشمل في ميدان العمل كل من : الأجر، الأمن، ظروف العمل الفيزيائية... إلخ، و التي يطلق عليها بصفة عامة كذلك الحاجات المادية.

ب- حاجات المستوى الأعلى :

(1) ع- مقدم : المؤثرات الثقافية على التسيير و التنمية في الثقافة و التسيير. ديوان المطبوعات الجامعية. الجزائر. 1992. ص 21.

(2) Muanga a Mabanga Muanyiany : Valeurs du travail et la diffusion de la satisfaction, étude interculturelle. Thèse de doctorat. Université de Paris X- Nanterre. 1992. France. P 99.

الحاجات النفسية : بمعنى الإنتظارات التي تتعلق بالترقية و النمو الفردي، الاستقلالية في التفكير و المهام المتنوعة (2).

و فمالي سنعرض بشيء من التفصيل بعض هذه الحاجات حسب هذا التصنيف.

1-5/ الحاجات المادية :

1-1-5/ الأجر :

الراتب أو العائد المادي الذي يتقاضاه العامل مقابل العمل الذي ينجزه و تحدد قيمته بناء على

الوظيفة التي يشغلها العامل. و تضاف للأجر العلاوات و التعويضات و هي تختلف حسب طبيعة العمل و الخبرة و الجهد الإضافي.

و لقد أظهرت العديد من التجارب أنه عندما نطلب من المشرفين ترتيب مختلف العوامل التي تشكل دوافع العمال فإن الأجر كثيرا ما يوضع على رأس القائمة أو في مرتبة قريبا جدا منه (1).

و نتذكر كيف أن "فريدريك تايلور" قد ركز على العائد المادي أو الأجر بصورة كبيرة في تجربته بمصنع

"BERTHLEHEM" للصلب مع " شميث " العامل الهولندي. الذي تمكن من رفع 4,7 طن من سبائك

الحديد يوميا عوض 2,5 التي كان العمال يحملونها نظير زيادة في الأجر بنسبة 60 %.

غير أنه ليس من المؤكد أن الأجر هو الدافع الوحيد الذي يوجه سلوك الإنسان، يرى ميلر و فروم أن دوافع

العمل لا ترتبط بالحاجات الاقتصادية فقط، فالأفراد قد يستمرون في العمل حتى و لو كانوا في غير حاجة

إلى منافع مادية... إلخ، لأن المكافآت التي يحصلون عليها من عملهم هي مكافئات اجتماعية (2).

(2) Muanga a Mabanga Muanyiany : Opcit. P100.

(1) أحمد صقر عاشور : إدارة القوى العاملة، دار النهضة العربية، بيروت. 1983. ص 147.

5-1-2/ ظروف العمل :

تعتبر ظروف العمل مسألة مهمة في بيئات العمل، إذ كثيرا ما يرتبط تراجع مؤسسة ما في تحقيق أهدافها بسوء ظروف العمل. إذن فهي عامل هام تساعد العمال على بذل جهد أكثر إذا كانت جيّدة. و تشمل ظروف العمل مجموعة من العوامل الفيزيائية أو الظروف البيئية المحيطة بالعمل. يقصد بالظروف الفيزيائية للعمل : الإضاءة، التهوية، درجة الحرارة و الرطوبة و كذا الضوضاء و غيرها (1).

و يطلق على كل هذه العوامل أيضا العوامل الخارجية المؤثرة في إنتاجية العامل و كفايته المهنية و نستطيع التأكيد أن هذه الظروف الفيزيائية ليست العوامل المؤثرة وحدها في إنتاجية العامل و لكن يتفاعل معها و يتضافر العوامل الداخلية (2). رغم أن لكل عامل الرغبة في أن يعمل في ظروف عمل ملائمة، فهي من ضمن العوامل التي يتوقف عليها أداء العامل. لذا تحرص الإدارات المتقدمة للوحدات الإنتاجية على توفير هذه الظروف و العناية بالعامل بقدر رعايتها بالمؤسسة ذاتها، فهذه هي الوسيلة الوحيدة لزيادة الإنتاج كما و كيفاً، و هي الوسيلة الأكيدة لنجاح العامل في أدائه و رضائه عنه (2).

5-1-3/ الحاجة إلى الأمن الوظيفي :

(2) عبد الفتاح محمد دويدار : أصول علم النفس المهني و الصناعي و التنظيمي و تطبيقاته، دار المعرفة الجامعية. مصر، 2000 . ص 20.

(1) كامل محمد عويضة : علم النفس الصناعي، دار الكتب العلمية، بيروت. لبنان، 1996. ص 44.

(2) محمد أحمد محمد عبد الله : علم النفس الصناعي بين النظرية و التطبيق، دار المعرفة الجامعية، مصر و بيروت، 1996. ص 68.

(2) نفس المرجع: ص 68.

إن الحاجة للأمن حاجة ملازمة للنفس البشرية، و هي تبرز في أشكال و مظاهر متنوعة كالحاجة للاستقرار و الضمانات الوظيفية و الوقاية... إلخ و هي تعبر الرغبة الملحة في التحرر من الخوف من عدة أشياء كافتقاد الوظيفة و افتقاد العائد المادي ⁽³⁾. فهي تتضمن كل ما يضمن سلامة و أمن الفرد و حمايته من المخاطر. و على ذلك فهي تشير إلى الرغبة في الحصول على عمل دائم و مستقر يوفر أجر كافيا و كذا توفير بعض المال و الحصول على أنواع مختلفة من التأمين، و العمل وسط محيط خالي من المخاطر التي تهدد أمن و صحة الفرد و سلامته، و هذه الحاجات حسب هرم ماسلو تلي مباشرة الحاجات الفيزيولوجية، و تعتبر تلبية هذه الحاجة ضرورية بالنسبة لكل أفراد المؤسسة.

و لوجود حاجة الأمن لدى الجميع فهي من أقوى الدوافع. و تعد من المهام الأكثر صعوبة التي تواجه الإدارة كيفية تلبية حاجة الأمن عند العامل ⁽¹⁾، و النتيجة هي أنه لا بد من وضع الأمن ضمن العوامل الأولية المشكلة لدافعية العمل. و كمثال، نذكر أن مديري شركة " لينكن " للكهرباء أدركوا قوة الأمن كدافع، ذلك بعد أن ضمنوا العمال استمرارية وظائفهم منذ 1958 ⁽²⁾.

تمثل هذه الحاجات السابقة في ثلاثية الدرفير : حاجات البقاء بالنسبة للمؤسسات.

5-2/ حاجات المستويات العليا أو الحاجات النفسية الاجتماعية :

5-2-1/ التقدم و الترقية :

يعطي العمال أهمية بالغة للحاجة إلى الصعود أو التقدم إلى وظائف أعلى - الترقية الداخلية - في المؤسسة، فبالإضافة إلى كونها تعني الزيادة في الأجر فهي تشكل اعتراف من الإدارة بالجهد المبذول من

⁽³⁾ Robert C. Beck : Motivation : Theories and principes. New Jersey : Prentice Hall, Inc., 1978. P 75.

⁽¹⁾ Ibid : P 477.

⁽²⁾ Robert C. Beck : opcit .P 478.

قبل العامل أو العمال و اعتبارا لقدراتهم، كما تمثل الترقية الفرصة المناسبة لتنمية قدرات الفرد و إمكاناته.

و تختلف الرغبة في الترقية أو التقدم بين الأفراد، حتى و أن كانت الأغلبية تحب الترقية و تعمل على الحصول عليها نظرا لكونها تمثل حسب ماسلو إشباعا لحاجات التقدير و تحقيق الذات. و قد أظهرت بعض الدراسات أن الحاجة إلى التقدم و الترقية من ضمن الحاجات الأساسية التي يولي الأفراد لها أهمية عند اختيار وظيفة معينة (أبحاث جامعة مينوستا).

5-2-2/ الحاجة إلى الإنجاز :

يعد الإنجاز أحد الحاجات التي يجرى بحثها بكثافة و تكرار. و من العلماء اللذين ترتبط

أسمائهم بالبحث حول هذه الظاهرة "ج. و. اتسكون" "J.W. ATKINSON" و "ديفيد مكليان" "David MALEIND" (1).

الحاجة للإنجاز أو الدافع إلى الإنجاز هو الرغبة في تحقيق نتائج جيدة و مرضية و يرى "مكليان" أن الأفراد اللذين يمتلكون دافع إنجاز قوي يفضلون تفادي الأخطار و يميلون إلى اختيار الأعمال التي تكون درجة المخاطر فيها متوسطة و محددة، كما تتصف نتائجها بإمكانية القياس و التقدير.

و يتصف الأفراد الذين لديهم دافع إنجاز قوى بالخصائص التالية (2) :

- يفضلون أداء المهام التي تمنح قدرا كافيا من المسؤولية و الاستقلالية.

- يفضلون تحديد الأهداف الصعبة نسبيا و لديهم دافع قوي على المثابرة و تحمل المخاطر في حالات

الفشل. و إنجازهم يكون أكبر من إنجاز الأفراد الذين يتميزون بدافع إنجاز ضعيف.

(1) أندرو دي سيزلاقي مارك جي والاس : السلوك التنظيمي و الأداء. مرجع سابق. ص 58.

(2) أحمد صقر عاشور : إدارة القوى العاملة، مرجع سابق. 1983. ص ص 111-112.

- تسيطر مشاعر الرضا على الأفراد الذين يتميزون بدافع إنجاز قوي لدى تحقيقهم نتائج جيّدة حتى و إن لم تكن تلك النتائج متبوعة بعوائد مادية.

5-2-3/ الحاجة إلى الانتماء :

أكدت نتائج أبحاث وسترن إلكتروك (Western Electric) مدى أهمية الحاجة إلى الانتماء للجماعات و تكوين علاقات صداقة و التفاعل بين العاملين. حيث تعتبر تلبية هذه الحاجة في المنظمة ضرورية بالنسبة لكل فرد و كذلك من ضمن الحاجات الأساسية 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 و النفسية. و الأفراد الذين لديهم حاجة الانتماء يسعون إلى إقامة علاقات اجتماعية في المنظمة و يقبلون على المهام التي توفر لهم إمكانية التفاعل الاجتماعي⁽¹⁾.

و للإشارة، تشبع حاجة الانتماء في المؤسسة من خلال تنمية روح الفريق و تنظيم العمل بحيث يمكن الأفراد من الاتصال و تكوين جماعات غير رسمية، و قد أكدت حركة العلاقات الإنسانية مدى أهمية الإشباع الاجتماعي و كذا 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 و الحاجة إلى الانتماء، ينتقل الفرد في مسار نموه عبر مراحل مختلفة بعيد الجماعات على اختلاف طابعها بدءاً من الأسرة مروراً بالمدرسة و الجامعة و بالتالي فهو دوماً في حاجة

⁽¹⁾ ناصر العديلي : السلوك الإنساني و التنظيمي : منظور كل مقارن، معهد الإدارة العامة، الرياض ، 1995. ص 163.

لأن يكون في جماعة ما و في الحياة المهنية و في واقع المؤسسات لا يمكننا تصور خلافا لذلك ما دام أننا لا نستطيع تصور مؤسسة دون أفراد و دون تفاعل بينهم.

5-2-4/ الحاجة إلى المركز و المسؤولية :

تولي غالبية نظريات السلوك التنظيمي المفسرة للدافعية نحو العمل أهمية لحاجات المركز و المسؤولية التي جعلها "ماسلو" في قمة هرم سلمه من خلال مفهوم تأكيد الذات. و نجدها أيضا ضمن الفئات الثلاثة الأساسية لنظرية الإنجاز للباحث "مكليان" " Mc clelland " التي صدرت سنة 1961. حيث يرى أن الأفراد الذين لديهم الحاجة إلى القوة يسعون للحصول على المركز و السلطة فهم بالتالي يتجهون إلى الأعمال التي تمكنهم من تحقيق هذه الحاجة، أما "هريزبرغ" فيعتبرها من بين حاجات العوامل الدافعة و المسؤولة عن الشعور بحالة الرضا عن العمل الذي ينجزوه، إذ يظهر لديهم دافع البحث عن منصب ذي المسؤولية كمنصب رئيس فريق أو رئيس مصلحة... إلخ، و لأجل ذلك على الإدارة الحكيمة إيجاد مخطط لاستعمال كل مسارات و خطوات الترقية كوسيلة لدفع الأفراد للأداء الفعال⁽¹⁾.

6- نظريات العمل :

⁽¹⁾ Robert.C.Becit : Motivation theories and pricipes ; Opcit. P 477.

يعبر العمل عن الجهد العقلي و العضلي المبذول بغرض تحقيق أهداف (مادية، نفسية، اجتماعية) و قد أهتم مختلف الأخصائيون في مجالات متعددة بفهم العمل و طبيعته، و من خلاله فهم العامل و توفير كافة شروط الضرورية للأداء الجيد لتحقيق النجاح للمؤسسة و الفعالية، و قد كانت بداية الدراسات في هذا المجال من طرف علماء الإدارة و التنظيم (تايلور، فايول، آدم سميث ... إلخ).

ثم تعاقبت الدراسات و أبحاث التي اهتمت بالعمل البشري، أبحاث "إلتون مايو" في هاوثورن (Electric Western)، الذي أهتم بتوضيح أهمية ظروف العمل الاجتماعية و توصل إلى نتيجة أن العمال يتأثرون بعوامل متعددة و ليس بالعوامل المادية فقط.

و من الباحثين اللذين أجروا أبحاث و دراسات حول العمال و تنظيمه و تقسيم يمكن ذكر تايلور (مدرسة تقسيم العلمي للعمل)، فايول و أفكاره حول الادارة، و هريزبرغ و نظرية العاملين.

6-1/ الإدارة العلمية (تايلور) :

إن الدراسات الفعلية لمشكلات و حاجات المنظمات التي كانت في ذروة الحركة الصناعية بدأت بالدراسات التي قدمها فريديريك تايلور و زملائه " حركة التنظيم العلمي للعمل"، و تقوم الفلسفة التايلورية على اساس مجموعة من الافتراضات :

- تبسيط الوظائف و تميطها و تخصيصها لكل عنصر من عناصر العمل المطلوب أدائه⁽¹⁾ بحيث تتم تجزئة كل وظيفة إلى وحدات صغيرة و تتميط الإجراءات اللازمة لأدائها و كذلك تدريب العمال لتنفيذها بكفاءة و الفعالية اللازمة.

⁽¹⁾ مرجع سبق ذكره. ص 144

و السبيل الوحيد لتحقيق الفعالية هو العمل على تطبيق الطريقة المثلى لإنجاز الأعمال و التي يتم التوصل إليها علميا عن طريق دراسة الوقت و الحركة (2).

و تتميز الوظائف التي صممت بطريقة علمية بكونها لا تحتاج إلى مهارات عالية، حيث صممت الوظائف بصورة تجعلها تتطلب مهارات بسيطة و سهولة التعلم و لا تحتاج إلى تكوين و تدريب، حيث يؤدي نفس العمليات في مدة زمنية قصيرة لعدة مرات خلال فترة العمل، و كذلك التحديد المسبق للوسائل و أدوات العمل و الأسلوب الذي ينجزيه العامل عمله.

و كل عامل مسؤول عن أداء جزء من العمل بشكل انفرادي بالفصل بين العاملين الواقفين على مسافات متباعدة على طول خط الانتاج لتجنب قيام علاقات بين العاملين.

و الأفراد في نظر تايلور يجب أن يخضعوا للعقاب و الترغيب في آن واحد حتى يعملوا بفعالية و الترغيب يتجسد في الحوافز المادية فقط (1).

طبقت مبادئ الإدارة العلمية في الدول الصناعية، و من الأساليب المعروفة المطبقة خط التجميع (2) كما استخدمت في أعمال أخرى، خاصة تلك التي يمكن تجزئتها إلى وحدات متخصصة و يمكن أداؤها بدرجة عالية من الكفاءة (3).

و قد قدم " تايلور " من خلال دراسته لعوامل الدافعية و إعادة تصميم الوظائف، بحيث تستفيد المنظمة إلى أقصى درجة من التخصص و التبسيط للوصول إلى نسبة عالية من الكفاءة و الفعالية نظرة جديدة

(2) عبد الفتاح بوخمخ : مفهوم الدافعية في مختلف نظريات السلوك التنظيمي، مجلة العلوم الإنسانية و الاجتماعية، قسنطينة، عدد 5 جوان . 2001 ص 136

(1) عبد الفتاح بوخمخ : مرجع سابق . ص 136 .

(2) أندرو دي. سيزلاقي : مرجع سابق ص.145 .

(3) نفس المرجع السابق ص145.

(النظرة الفردية) إلى الفرد في المنظمة، و إعتبره المنطلق أي بحوث أو دراسات تستهدف تحسين الإنتاج، كما و كيفا.

كما أن الوظائف التي أعيد تصميمها بصورة تجعلها لا تستدعيها مهارات عالية، و يمكن شغلها بواسطة عمال منخفضي المهارات، و لا تحتاج للتدريب و أجور عالية، بالإضافة إلى إمكانية التحكم في كمية الإنتاج و نوعيته (فالوظائف صممت على أعلى درجة التخصص، بحيث يسهل التعرف على انحرافات عن المستوى المطلوب و تصحيحه في الوقت المناسب).

" و المتمعن في دراسات تايلور يكتشف أنها مجردة من الجوانب النفسية و الاجتماعية للفرد و أن الدافع الوحيد إلى العمل هو العامل المادي لأن الدراسة تقوم على فرضية مفادها أن الفرد رجل اقتصادي، ففي فلسفة الإدارة العلمية، فالفرد ليس بآلة و لكنه يعمل مثل الآلة (4) " .

" و رغم هذا فإن الفضل يرجع إلى مبادئ " التاييلورية " و التي بتطبيقها بشكل أو بآخر أدى إلى انتقال منظمات الأعمال من نظام الإنتاجي البسيط إلى المنظمات الصناعية (1) " .

6-2/ أفكار فايول فيما يخص الإدارة :

يعد فايول من الأوائل الذين قدموا تقسيمات للوظائف الموجودة بالمؤسسة، و أطلق " فايول " اسم العمليات (Opérations) على مختلف المهام التي تتم في المؤسسة، و التي أصبحت تدعى فيما بعد بالوظائف(2).

و قد قدم فايول مجموعة من الوظائف للمؤسسة الاقتصادية على مختلف أنواعها في كتابه الذي نشر عند وفاته سنة 1925 " الإدارة الصناعية و العامة " و قد حدد ستة وظائف أساسية (3) :

(4) عبد الفتاح بوخمخ : مرجع سابق ص 137.

(1) نفس المرجع السابق. ص 137.

(2) ناصر داداي عدون : اقتصاد المؤسسة، دار المحمدية العامة، ط 3 . الجزائر. 1998 . ص 206.

(3) Ahmed koudri : Opcit P12.

1 -الوظيفة التقنية : إنتاج، تصنيف، تحويل.

2 -الوظيفة التجارية : شراء، بيع، تبادل.

3 -الوظيفة المالية : البحث عن الأموال و تسييرها.

4 -الوظيفة الادارية : حماية الممتلكات و الأشخاص.

5 -وظيفة المحاسبية : جرد، ميزانية، سعر التكلفة، إحصائيات ... إلخ.

6 -وظيفة الادارية : التنبؤ، التنظيم، القيادة، التنسيق و المراقبة ... إلخ.

حسب فايول أن هذه الوظائف موجودة في كافة المؤسسات، و هي تشكل مجموعة الأعمال و المهام التي تقوم بها المؤسسة و يعطي فايول أهمية بالغة للوظيفة الادارية (opérations administratives)، التي يعرض مكوناتها ابتداءا من التنبؤ الذي يقصد به توقع المستقبل و وضع برنامج العمل لفترة زمنية مقبلة. و هذا ما سبق و أن أشار إليه تايلور في ضرورة معرفة العامل لما سوف ينجزه بفترة مسبقة.

لقد اقترح فايول 14 مبدأ التي توضح مختلف العمليات التي يمكن أن نجدها في مختلف المؤسسات (1) :

1 -تقسيم العمل.

2 -السلطة (تكافؤ السلطة و المسؤولية).

3 -الانضباط (التزام العامل بالأنظمة).

4 -وحدة الأمر.

5 -وحدة التوجيه.

6 -خضوع المصلحة الشخصية مع المصلحة العامة.

7 -تعويض العاملين.

(1) د.حسين حريم : إدارة المنظمات، منظور كلي، دار الحامد للنشر، ط 1 ، الأردن، 2003 . ص ص 22-23 .

8- المركزية.

9- التسلسل الهرمي و الرئاسي.

10- الترتيب و النظام.

11- العدالة.

12- الاستقرار الوظيفي.

13- المبادرة.

14- روح المبادرة.

و يضع فايول ضمن الإدارة أيضا القيادة (Le commandement)، إن مفهوم الإدارة و القيادة قد

يختلطان، و بالتالي فليديه الإدارة هي : التقدير، التنظيم و القيادة : التنسيق و المراقبة (2).

هذه المبادئ التي سبق ذكرها، قد تم تطبيقها في مختلف أنحاء العالم سواء في المجتمعات الرأسمالية أو

الاشتراكية، إلا أن هناك انتقادات وجهت إلى المدرسة الكلاسيكية (3) " فايول"، "تايور"، " T.Gilberth" من

بينها عدم دقة الفرضيات المتعلقة بالتفاعلات و التقليل من أثر الصراعات في المؤسسة و قد تطورت

المؤسسات منذ ظهور مبادئ فايول في الإدارة و تقسيم العمل بصفة عامة تطورا ملحوظا مما أدى إلى إعادة

النظر في هذه الوظائف و ترتيبها و إحداث إضافات أخرى.

(2) ناصر دادي : مرجع سابق. ص 206 .

(3) نفس المرجع السابق : ص 205.

6-3/ الإثراء الوظيفي :

انطلق هريزبيرغ في دراسته التي أجراها على مائتي محاسب و مهندس من مجموعتين من العوامل

أطلق عليها عوامل الدافعية و الوقاية، حيث استخدم طريقة الأحداث الجوهرية في جمع البيانات، طرح

مجموعة من الأسئلة :

هل يمكنك أن تصف بالتفصيل حالتك عندما تحس بالرضا التام بوظيفتك ؟

و هل يمكنك أن تصف بالتفصيل شعورك بعدم الرضا عن وظيفتك .

و توصل هريزبيرغ من خلال دراسته إلى مجموعتين من العوامل :

- عوامل الرضا.

- عوامل عدم الرضا.

و يركز أسلوب الإثراء الوظيفي على هذين العنصرين، " و فيما يخص عوامل الدافعية مثل توافر عوامل

التحدي في الوظيفة و جدية التصرف و المسؤولية و الانجاز تؤدي إلى الشعور بالرضا، و عندما يتم تطبيق

نظرية العاملين على تصميم الوظائف فأنها تركز على إحداث تغييرات في العمل نفسه، بالتوسع رأسياً، أي

العوامل الدافعية النظرية (1).

كيف يمكن إثراء الوظائف ؟ من الممكن إثراءها بإدخال مجموعة من التعديلات، و التي تتضمنها عوامل

الدافعية في نظرية هريزبيرغ :

- المسؤولية : توسع مسؤولية العامل بجعله مسؤولاً ليس فقط على الإنتاج بل و عن ضبط الجودة و

الصيانة المقررة، و تعمل هذه الجوانب الثلاثة - الإنتاج - و ضبط الجودة و الصيانة على إيجاد

وحدة عمل منسجمة و متكاملة (أي وحدة المهمة و تنوعها).

(1) أندرودي سيراقي : السلوك التنظيمي و الأداء. مرجع سابق ص 148.

- اتخاذ القرارات : توسيع سلطة العامل و حرية تصرفه في العمل من خلال وضع معايير للإنتاج و التحكم في سرعة الأداء و التقليل من الإشراف المباشر (أي الاستقلالية في أداء المهمة).
 - التقنية العكسية : تزويد العامل بالمعلومات المرتدة المباشرة بتوفير بيانات عن الاداء، و ترك للعامل نفسه مهمة جمع و حفظ تلك البيانات (أي المعلومات المرتدة حول أداء المهمة).
 - تقييم العامل و مكافئته : مكافئة العامل بناء على ما تم إنجازه من أهداف و تقييم أداءه.
 - النمو و التطور الذاتي : تشجيع العامل على اقتراح تحسينات في النظام و كذا امكانية التقدم الوظيفي.
 - الانجاز : من خلال التوسع في المسؤولية و الاستقلالية و التقييم، ينشأ شعور بالانجاز شيء ذي قيمة العامل (2).
- و تتوافر الوظيفة التي يتم إثراؤها الدافعية نحو العمل و الأداء و الشعور بالرضا و يؤدي ذلك إلى ارتفاع انتاجية الفرد و الجودة العالية للمخرجات وانخفاض في معدلات ترك العمل و التغيب.
- و قد تم تنفيذ برامج للاثراء الوظيفي منذ احداثه في عدد من المنظمات شملت الشركة الامريكي للهاتف و التلكس ونكساس أنسترومومون و جنرال فودز و أي ب أم و بولورويد (1).
- إعادة تصميم خصائص الوظيفة و إثراءها بحيث تحدث للعامل حالة الرضا و الدافعية من ضمن الجوانب الايجابية الناتجة عن تطبيق أسلوب الاثراء الوظيفي، غير أن ذلك يتطلب ميزانية ضخمة للتدريب و تجديد المباني و الرواتب العالية، كما أن التعديلات التي أدخلها هيريزبرغ على الوظائف (المسؤولية، اتخاذ القرارات، الانجاز، النمو و التطور ... إلخ) تتطلب يد عاملة مؤهلة و كفاءة عالية و التي

(2) نفس المرجع السابق : ص 149.

(1) نفس المرجع السابق : نفس الصفحة.

تستوجب تكوين المناسب و دافعية من طرف العمال، و بصفة عامة نجد أن بعض العمال خاصة كبار السن يقاومون تلك التعديلات و يفضلون أداء وظائفهم كما هي عليها دون احداث تغيير.

و من ضمن الانتقادات الموجهة لبرامج الاثراء الوظيفي كما أشار اليه " فين " " FEIN " في دراسته عن هذا الأسلوب و من ضمن النتائج التي توصل إليها ما يلي :

- أن ما يحدث فعليا يختلف عما يعلن بحدوثه.

- أجريت أغلب الدراسات على موظفين أختيرو بطريقة قصدية و بذلك لا يكونون عينة ممثلة لقطاع العاملين.

- أن عدد حالات الاثراء الوظيفي التي ورد ذكرها خلال العشر سنوات والتي تم تطبيق خلالها البرنامج ضئيل جدا.

- كانت التجارب التي أجريت في كل الحالات , بمبادرة من الإدارة و لم تكن صادرة عن رغبة من العاملين أو النقابات، كما أن اغلب برامج الإثراء الوظيفي موجهة نحو العاملين الذين تتراوح مهارتهم بين المتوسطة و العالية و تتميز وظائفهم بالإثراء من حيث طبيعتها⁽²⁾.

⁽²⁾ نفس المرجع السابق ص 151.

تمهيد :

عمل، وظيفة، مهنة كلها عبارات كثيرة التداول سواء في الإعلام أو المجالات و الكتب وانتشارها الواسع هذا، وتشير إلى مدى أهمية مدلولها أي ذلك النشاط الغائي و الواعي الذي يقوم به الفرد في حياته في ظل تواجده ضمن مجتمع وبهذا المعنى العمل مجموعة من النشاطات و المهام التي ينجزها الفرد ضمن تنظيم أو مؤسسة ما، و يهدف من خلاله إلى تحقيق و إشباع مجموعة من الحاجات فالعمل إذن يحقق مجموعة من الغايات. فهو نشاط هادف و منتج لأشياء و قيم لها أهميتها بالنسبة للمجتمع وللأفراد على حد سواء.

في تشبيه مشهور بين المهندس والنحلة وضح " ماركس " أن الحيوان في العمل يكرر، في حين أن الإنسان يبتكر و يبدع، و يتجلى ذلك من خلال إسهام العمل الإنساني في بناء حضارات و نمو دول وتطورها، ولعل التجربة اليابانية من الأمثلة البارزة على ذلك.

ولقد اهتمت مختلف الأديان السماوية بإبراز معنى العمل والتنويه بأهميته في حياة الأفراد

والمجتمعات ففي الدين الإسلامي مثلاً للذكر لا الحصر وردت العديد من الآيات في مواضع مختلفة من

القرآن (" وقل اعملوا فسيرى الله عملكم ورسوله والمؤمنون . " . الآية 105 من سورة التوبة).

ويتضمن هذا الفصل مجموعة من العناصر حول مفهوم العمل ومكوناته وتصنيف نظرياته والحاجات

التي يشبعها وتطور النظرة للعمل في مختلف الحضارات القديمة والحديثة مع الإشارة كذلك للعمل في الإسلام

و القيم المرتبطة به.

1- مفهوم العمل:

لقد وردت عدة تعاريف لمصطلح العمل و اختلفت فيما بينها باختلاف العلماء والمجالات التي ينتمون لها، فعلماء النفس اهتموا و ركزوا في تعاريفهم للعمل على إبراز البعد النفسي له، في حين اعتبره علماء الاقتصاد أحد عناصر الإنتاج الأساسية، بينما ركز علماء الاجتماع على الناحية الاجتماعية للعمل. وفي دراستنا هذه اعتمدنا على طرح مجموعة من التعاريف للعمل بدءًا من تعريفه اللغوي إلى مجموعة تعاريف حسب علماء النفس و علماء الاجتماع بالإضافة إلى علماء الاقتصاد وكذا نظرة المختصين في علوم الإدارة.

– العمل لغة : عمل يعمل عملا أي فعل بقصد و فكر (1).

يبرز التعريف اللغوي للعمل النشاط أو الفعل الذي ينجزه الفرد أو العامل عن قصد لتحقيق هدف أو غاية "ومنه عمل بمعنى مارس نشاطا و قام بجهد للحصول على منفعة أو للوصول إلى نتيجة مجدية(2)".

1-1/ تعريف العمل حسب علماء النفس :

" العمل هو مجموعة المهام أو الواجبات الموكلة لشخص ما بهدف تحقيق غايات محددة عن طريق مجموعة من الوسائل. ويصنف حسب سلم التقييم إلى سهل أو معقد، روتيني أو يتطلب مبادرة ومهارات، يدوي أو فكري ... الخ " (3) .

" ويمكن تعريف كذلك على أنه لا سلوك مكتسب من خلال التعلم، يهدف إلى التكيف مع متطلبات المهمة"(1) .

(1) جبران مسعود : الرائد، معجم ألفبائي في اللغة و الاعلام، دار العلم للملايين، ط 1 2003، لبنان ص 625.

(2) صبحي حمودي : المنجد في اللغة العربية المعاصرة، دار المشرق، ط 2 2001 لبنان ص 1020.

(3) Roger Muccheilli : Etudes de poste de travail Ed ESF, France, 1979. P 99.

(1) Jacques le plat : Regard sur l'activité humaine. Ed PUF, France, 1997. P 93 .

وعرفه " Christian Guillevic " أيضا بأنه الفعل الذي ننجزه، والنتائج المحصل والمكانة

الاجتماعية التي نحتلها في المجتمع (2).

لقد اهتم علماء النفس بإبراز الجوانب النفسية للعمل و اعتبره سلوكًا هادفًا يتجسد من خلال محصلة تفاعل الإمكانيات المادية و التقنية و المورد البشري. حيث ركز " ميشيلي " Muccheilli في تعريفه له على مجموعة الأنشطة و المهام المنجزة أثناءه، في حين اعتبره " جاك لوبلا " J.Le Plat ذلك السلوك المكتسب الهادف.

" يشير هذا المصطلح بمعناه العام إلى أي نشاط أو جهد نحو إنجاز هدف معين (3) " و " تطلق صفة العامل على كل إنسان يمارس نشاطا معيناً (4)".

حسب ما ورد في التعريف الأول فالعمل هو نشاط أو جهد ذو غاية و قصد، و هذا ما سبق وأشار إليه فريدمان " G.Freidmann " في كتابه رسالة في سوسولوجية العمل " هو مجموعة نشاطات ذات هدف إجرائي يقوم بها الإنسان بواسطة عقله و يديه و الأدوات و الآلات، و ينفذها على المادة، هذه النشاطات تسهم بدورها في تطويره (5) " و الملاحظ من هذه التعاريف على اختلاف العلماء و الفترة الزمنية سواء الحديثة منها أو القديمة نوعا ما " فريدمان " Freidmann إنها اعتبرته نشاط هادف، و واعي كما ركزت على تغييرات التي ينجزها العامل على المادة أو مدخلات العمل.

1-2/ العمل حسب علماء الاقتصاد :

(2) Cristian Guillevic : Opcit P 14..

(3) فاروق مداس : قاموس مصطلحات علم الاجتماع، دار مدني، الجزائر 2003 ص 56.

(4) فريديريك معتوق : معجم العلوم الاجتماعية، دار النشر أكاديمية، لبنان، 2001. ص 23.

(5) جورج فريدمان و بيار نافيل : رسالة في سوسولوجيا العمل. مرجع سبق ذكره. ص 12.

العمل يعبر عن ذلك النشاط الواعي و الهادف، المبذول في عملية الإنتاج أي في استعمال أدوات

الإنتاج من أجل تحويل مادة العمل (1).

- يعرفه علماء الاقتصاد الاشتراكيون "بأنه صورة العنصر الأساسي و هو قوة العمل التي تكمن في

ذات أو جسم الإنسان الحي بحيث تظهر عند إنفاقها في صورة عمل " ، ويعرف " ماركس " قوة

العمل بأنها مجموعة من الطاقات الجسمية والفكرية المتواجدة في جسم الإنسان في شخصيته الحية

، و التي يجب أن يجعلها في حركة لكي ينتج أشياء نافعة " (2).

- " العمل هو ذلك النشاط الغائي الهادف الذي يبذله العاملون أثناء الإنتاج " (3) 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 و المؤسس و

من المنطقي حسب الرأسماليين استحواده على أكبر جزء من عوائد عملية الإنتاج.

1-3/ العمل حسب علماء الإدارة :

(1) ناصر دادي عدون: اقتصاد المؤسسة، دار المحمدية للنشر، ط2 الجزائر، 1998 ص 123.

(2) نفس المرجع : نفس الصفحة

(3) صمويل عبود: اقتصاد المؤسسة ، ديوان المطبوعات الجامعية ، الجزائر 1982 ص 14

لقد ركزت مختلف أفكار المختصين في الإدارة على العمل بدءاً من تايلور الذي سعى إلى تكوين وتدريب العمال لأداء العمل بطريقة أفضل، بالإضافة إلى تقسيم العمل و تنظيمه، كما حاول الفصل بين الإدارة و العمال في المؤسسة.

و رأى تايلور أن أهم عنصر في الإدارة هو فكرة الوظيفة، التي تعبر عن كل فعل فردي مخطط تخطيطاً كاملاً بواسطة الإدارة مسبقاً بيوم على الأقل من إنجازه، و في معظم الحالات يتسلم العامل تعليمات مكتوبة كاملة، تشرح بالتفصيل العمل المطلوب منه ⁽¹⁾. فالعمل حسب تايلور يحدد بدقة من طرف الإدارة، و يوزع على العمال حسب قدراتهم و مهاراتهم أن كل عامل يجب أن يعطي له أعلى مستوى من العمل يناسب قدراته و حالته الجسمية " . ⁽²⁾

على الرغم من تعدد التعاريف التي تتناول مفهوم العمل حسب تخصصات و علوم مختلفة (علم النفس، علم الاقتصاد)، إلا أنها تؤكد في مجملها على أنه نشاط هادف و غائي، يختص به الإنسان.

- وعليه و مما سبق يمكن تعريف العمل على أنه نشاط أو مجموعة الأنشطة والمهام التي إنجازها الفرد العامل قصد تحقيق غاية أو هدف يتمثل أساساً في مخرج معين مادي أو معنوي بالمقابل يحصل على أجر نظير الجهد المبذول.

2- تطور النظرة للعمل:

⁽¹⁾ ناصر دادي عدون : اقتصاد المؤسسة، دار المحمدية، ط 2 : الجزائر 1998. ص 8 .

⁽²⁾ نفس المرجع السابق ص 126.

يكون كل مجتمع وكل ثقافة أو ثقافة محلية تصوراتا ونظاما ووجهات نظر عن العالم والبيئة المحيطة على اختلافها. ويحتل العمل مكانة مهمة ضمنها " Ripon 1987 " (2). لقد نشأت فكرة العمل وتطورت مع وجود وتطور الإنسان منذ الأزل، إلا أن نظرة الإنسان لهذه الفكرة أخذت عدة صور وأشكال منذ الحضارات القديمة إلى أحدث الحضارات. (3)

إن الشواهد القائمة إلى يومنا هذا والدالة عن بعض الحضارات (الأهرامات، حضارة تدمر، الحضارة الفينيقية) لا تزال وستبقى تدل على مدى أهمية العمل في حياة الإنسان القديم الذي شيد أعظم البنيان وأغرق الحضارات عبر التاريخ والعصور. فالعمل إذن كان وسيظل مصدرا للإنتاج والتطور والرفق. ورغم ذلك هذه الحضارات اختلفت في نظرتها له (العمل) وفي القيم المرتبطة به، فهناك من يعتبر العمل عقابا لإلهيا وعليه فهو مخصص للعبيد فقط، ومن ثمة فعلى القوم والأسياد لا يعملون؛ في حين نجد الإسلام قد مجد العمل واعتبره عبادة " إذا قضيت الصلاة فانتشروا في الأرض وابتغوا من فضل الله " (4).

2-1 / مفهوم العمل في الحضارات القديمة:

إذا تتبعنا معنى العمل عبر التاريخ نجده قد اختلف من حقبة لأخرى وأخذ يتطور حتى وصل لمعانيه الحالية. لقد كان الإغريق والرومان يعتبرون العمل عقابا فكانت الطبقة الأرستقراطية لا تدينس نفسها بالعمل، ذلك أن العمل للعبيد والفقراء 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.

(2) Muanga a Mabanga Muanyiany : Opcit. P100.

(3) أحمية سليمان: التنظيم القانوني لعلاقات العمل في التشريع الجزائري، الجزء الأول، ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر 1998 ص 17.

(4) سورة الجمعة الآية العاشرة.

ومن ثمة فقد كان الأسياد يستفيدون من جهد وإنتاج عمالهم ورغم ذلك لم يمنحهم حقوقهم وحررياتهم، خشية الثورة عليهم وعلى ممتلكاتهم وسلطانهم.

أما الحضارة البابلية فقد اشتهرت بالصيد أكثر 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 أن الحضارة البابلية من الحضارات القليلة التي حددت فيها الأجور وكذلك الأسعار من قبل الدولة وهذا بمقتضى قوانين الملك " حمورابي " مؤسس الدولة البابلية والتي حكمها بالعدل لمدة 43 سنة الذي حدد أجور البنائين والتجار والرعاة حيث وضع عدة قوانين فاقت 285 قانون رتبته بما يضاهاى الترتيب العالمي الحالي. فقد قسمت إلى قوانين خاصة بالأحكام المنقولة والأحكام العقارية والتجارة والصناعة إلخ...

لقد كانت الحضارة البابلية من أعظم الحضارات في مختلف المجالات: الطب، علوم الفلك، علم اللغة، القانون وقد شهدت رقيا وازدهارا علميا قارب تطورات الحضارة الأوروبية في عصرنا الحالي. لقد كان شعبها من الشعوب التي كانت تمجد العمل وتقبل عليه سواء الطبقة الغنية أو الفقيرة، إذ اعتبر لدى البابليين وسيلة للرقى والنهوض بالمجتمع. وشواهد حضارتهم تدل على أهمية العمل لديهم.

أما مصر فقد عرفت منذ عهدها الأولى بصناعات مختلفة كالبرونز لإنتاج الأسلحة وصناعة الآجر والأسمنت والزجاج والفخار، وقد مارس المصريون القدامى أعمالا متعددة كالصناعة ولكن خاصة الزراعة نظرا لكون الأراضي سهلية ولا تحتاج لجهد كبير لزراعتها وفيها 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 (1) وكذلك كانت المسيحية خلال

القرون الوسطى تعتبر العمل عقاباً إلهياً للبشر بسبب عصيان آدم لربه وأكله من الشجرة. لكن بعد

الإصلاحات البروتستانتية مُجد العمل واعتبر شرفاً وذلك افتداءً بالسيد المسيح عليه السلام الذي كان يشتغل

بيديه، ومن ثم وضع " القس سانبول " مبدأ إجبارية العمل حيث قال: " أن الذي لا يعمل لا يأكل " .

2-3/ العمل في الفكر الاقتصادي الحديث:

يعتبر النظام الرأسمالي والاشتراكية على حد سواء العمل محرك الإنتاج ومصدر كافة الثروات. فقد

اعتبر " آدم سميث " و " ريكاردو " أن الأشياء إذا اتفق على اعتبارها صالحة لإشباع حاجات الناس فإنها

تستمد قيمتها التبادلية من عنصرين هما: ندرتها وكمية العمل الضروري لإنتاجها (2).

2-4/ العمل في الإسلام:

347 لقد وردت كلمة عمل على مختلف صيغها (عمل، عملت، عملتم، عملوا، اعملوا) في

موضعاً في القرآن (3). وهذا يدل على المكانة التي يحتلها العمل في الشريعة الإسلامية، كيف لا وقد اقترن

بالإيمان في أكثر هذه الآيات. كما احتوى القرآن الكريم كذلك جملة من الأحكام تخص العمل، وقد شرحت

العديد من الآيات العلاقة بين العمل والإيمان ووضحت أنواع العمل وربطت بين العبادة وعمل الدنيا. وعليه

ما جاء بلسان القرآن لم يقتصر فقط على تشجيع الأفراد على العمل وكسب الرزق في الحلال فحسب، بل

دعا إلى إتقانه (العمل) وحسن إنجازه وهذا ما تدعوا إليه وتسعى إلى تطبيقه الاستراتيجيات الحديثة فيما

يتعلق بالجودة في الإنتاج أو التنظيم والتسيير: إيزو 9000، إيزو 9001. فقد حرص القرآن على ضرورة

(1) عبد النور أرزقي: رسالة ماجستير في علم النفس العمل مرجع سبق ذكره

(2) أممية سليمان: مرجع سابق ص 25.

(3) محمد فؤاد عبد الباقي: المعجم المفهرس لألفاظ القرآن الكريم. دار الأندلس للطباعة والتوزيع، لبنان، بدون تاريخ. ص 483.

تفاني الفرد في عمله والإخلاص فيه وتحقق ذلك في المجتمع الإسلامي قبل مختلف التنظيمات الحديثة وقبل ظهور استراتيجيات الإدارة والتسيير. مع اختلاف هام طبعا في تحديد قيمة العمل ففي الإسلام ترتبط بثنائية الدنيا والآخرة حيث يقول المولى عزّ وجلّ في سورة النحل، الآية 96: " من عمل عملا صالحا من ذكر أو أنثى وهو مؤمن فلنحيينه حياة طيبة ولنجزينهم أجرهم بأحسن ما كانوا يعملون ". 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 متعددة كالصيد، الصناعة، البناء، الزراعة، وهذا يدل على الحظوة والمكانة العظيمة 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 مواخر فيه ولتبتغوا من فضله ولعلكم تشكرون " (1). وقد قال سبحانه وتعالى حول صناعة النسيج في سورة الأعراف، الآية 27: " يا بني آدم لا يفتنكم الشيطان كما أخرج أبويكم من الجنة ينزع عنهما لباسهما ليريهما سوءاتهما إنّه يركم هو وقبيله من حيث لا ترونهم إنّنا جعلنا الشياطين أولياء للذين لا يؤمنون " وكذلك " ... ومن أصوافها وأوبارها وأشعارها أثاثا ومتاعا إلى حين " وفي نفس الآية كذلك: " وجعل لكم من جلود الأنعام بيوتا تستخفونها يوم ظعنكم ويوم إقامتكم " (1).

كما وردت آيات البناء وعن هذه المهنة: " ويؤاكم في الأرض تتخذون من سهولها قصورا وتحتون الجبال بيوتا " (2).

(1) سورة النحل الآية 14

كما نجد أن السنة النبوية تضمنت أحاديث تشيد بمعنى العمل وأهميته وتحت عليه، حيث يقول رسول الله صلى الله عليه وسلم: " ما أكل أحد قط خيرا من أن يأكل من عمل يديه " (3) ، " وأن نبي الله داوود عليه السلام كان يأكل من عمل يديه " (أخرجه البيهقي في 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 " (4) .

إذن جاء الإسلام ليكرم ابن آدم، فحثه ودعا إلى العمل بأنواعه وربطه بالعبادة ليعزز صورته وقيمه لدى الإنسان فاعتبر العمل طاعة الله سبحانه، بالإضافة إلى كونه مورد رزق ويجعل الفرد يصون كرامته وشرفه.

3- تصنيفات العمل:

على اعتبار أن العمل مجموعة من النشاطات و المهام، فهو يتطلب قدراتاً و كفاءاتاً تختلف باختلاف العمل في حد ذاته. فالمهارات و القدرات التي يتطلبها العمل ضمن القطاع التعليمي تختلف عن العمل الصناعي، كما أن المواصفات و الكفاءات التي تتطلبها مهنة الطبيب مثلا تختلف عن متطلبات مهنة العامل المنفذ أو الحارس مثلا وعليه تختلف الأعمال وتصنف في ثنائيات كمايلي:

- عمل فكري وعمل يدوي

- عمل جماعي وعمل فردي.

(1) سورة النحل الآية 80

(2) سورة الأعراف الآية 74 .

(3) أخرجه البخاري: النووي ج 1 الحديث رقم 543/5 ص 471.

(4) رواه البخاري

- عمل اداري وعمل صناعي

3-1 / العمل الفكري:

يتطلب هذا الصنف من الأعمال قدرات عقلية و فكرية و من ثمة مؤهلاتاً خاصة. والشخص الذي يمارس عملاً فكرياً يتوفر على صفات خاصة ويتميز بتكوين خاص. فمن غير الجائز أن يكلف شخص لا يتوفر لديه مستوى علمي معين لشغل وظيفة أستاذ أو طبيب مثلاً.

و يرى " إمبريت " IMBERET أن العمل الفكري يحتل مكانة هامة في تصنيف الأعمال: وقد ركز في أبحاثه على توضيح فكرة أنه حتى في الأعمال الميكانيكية تفضل عامل على آخر يكون بناءاً على عوامل فكرية أكثر من العوامل الجسمية.

3-2 / العمل اليدوي :

يمكن أن نعتبر كل عمل يمارس بصفة يدوياً، عملاً يدوياً و من حيث الفئة السوسيو مهنية نجد أن العمال المنفذين على اختلافهم (عامل منفذ مؤهل، متخصص، بسيط) يصنفون كعمال ضمن هذا الصنف من الأعمال. والملاحظ أن الأعمال اليدوية عادة ما لا تتطلب قدراتاً فكرية عالية، وبالمقابل فإن الشخص الذي يمارس هذا الصنف من الأعمال تتوافر فيه وجوباً البنية الجسمية الملائمة لمتطلبات هذا النوع من الأعمال. غير أن ذلك قد لا ينطبق على جميع الأعمال (فقد نجد بعض الأعمال اليدوية يمارسها أشخاص عاجزين عن المشي أو مكفوفين أو بنيتهم الجسمية لا تتناسب مع القدرات التي تتطلبها هذه الوظيفة). وبالمقابل بعض الأعمال تفرض أن يكون شاغلها سليمي البنية ليستطيعوا ممارستها.

3-3 / العمل الفردي :

و ينطبق هذا الصنف من الأعمال على مجموعة من الوظائف والمهن: كالتبيب، الحارس

أو أستاذ أو ممرض وبعض الوظائف التي يشغلها العمال المنفذون والتي لا تتجزأ ضمن سلسلة.

و يمكن أن نجد هذا العمل في مختلف المؤسسات الاقتصادية (تجارية كانت أو صناعية أو خدماتية.)

3-4 / العمل الجماعي :

يشارك في إنجاز هذا الصنف من الأعمال مجموعة من الأشخاص، تقسم الأنشطة والمهام بينهم.

هناك بعض الأعمال تقتضي ممارستها جماعيا، خاصة تلك التي تتطلب مراحلاً متتالية للحصول على

المخرج مثلا: الأعمال التي تتجزأ في ورشات مصانع الحديد و الصلب، حيث توزع الأعمال على فريق:

يتضمن عمالا بسطاء و مهندسين و أعوان تحكم يعملون ضمن نظام المناوبة أو في مدة عمل رسمية واحدة

ولتحقيق التنسيق أداء أعضاء فريق العمل يحبذ وجود مجموعة من التصورات والمعارف المشتركة حول

العمل وطرق الأداء.

و ينفرد العمل الجماعي بميزة جوهرية تتمثل في إمكانية الاستفادة من الاقتراحات و الآراء المتعددة

لأعضاء فريق العمل لتحسين المخرجات و اختصار الجهد و الوقت خاصة إذا توافرت ظروف العمل

المناسبة لتحقيق ذلك. ويقصد بالظروف تلك التي تشمل النواحي المهنية، الاجتماعية، والثقافية.

3-5 / العمل الصناعي :

" الصناعة هي نشاط يهدف إلى تحويل المواد الأولية من خلال عمليات مستمرة وفق وثيرة معينة إلى منتجات صناعية مختلفة حسب " س.كلارك " C.Clark (1) ". ويتضمن العمل ضمن الصناعة مجموعة من الأنشطة و المهام التي تهدف إلى تحويل المواد الأولية إلى مواد مصنعة أو نصف مصنعة. ويختلف العمل في القطاع الصناعي عن العمل الإداري كونه منتجا لسلع و مواد و بعض الخدمات كذلك. فالمنتجات الصناعية أشياء ملموسة قابلة للتسويق أو الإستهلاك، في حين يحتوي العمل الإداري على مجموعة من الأنشطة و المهام الإدارية التي لا تفضي إلى مخرجات مادية. غير أن 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 و المهام الإدارية. ويطلق عادة مصطلح الإدارة في المجال الحكومي على تنسيق جهود الأفراد و الجماعات لتحقيق هدف معين و تشمل مهمات و وظائف مختلفة كالتخطيط، التوجيه و التنسيق " (1).

و الملاحظة التي يمكن أن نستنتجها من هذا التعريف أن الإدارة أو الوظائف الإدارية لا تقتصر فقط على المجال الحكومي، بل نجدها كذلك في مختلف القطاعات و المؤسسات الصناعية و الخدماتية الخاصة. وذلك على اعتبار أن المؤسسة كتنظيم يقوم فيها مجموعة من الأشخاص لعدد من الأنشطة والمهام لتحقيق أهداف معينة، بواسطة نظام لتقسيم العمل و السلطات و المراكز. و يتم ذلك بناء على نظام إداري يحدد هذه السلطات لذلك تتضمن كافة المؤسسات هذا الصنف من الأعمال.

(1) Ahmed Koudri : L'économie de l'entreprise. Ed. E.N.A.G. Algérie, 1999. P 28.

(1) عبد الرحمان عيسوي : الكفاية الإدارية. الدار الجامعية للطباعة و النشر. الإسكندرية 1998. ص 23.

4- مكونات العمل :

حسب " فافرج "Faverge" (1972) يتطلب العمل ⁽¹⁾ :

- إنجاز حركات.

- إستقبال المعلومات حول الشيء مباشرة أو عن طريق وسيط والإجابة بعد المعالجة تكون على

الشيء أو على الوسيط بمعنى آخر ضمان الاتصال بين أجزاء الشيء أو عن طريق وسطاء.

- قيادة أو إيصال المتغير للقيمة المعيارية أو النموذجية، و الحرص على الحفاظ على هذه القيمة.

- استخدام أنماط التفكير باستعمال اللوغاريتمية و مناهج الكشف وكذا استعمال تقنيات واستراتيجيات

اتخاذ القرارات... إلخ.

في بعض الأعمال نستطيع أن نميز هذه المكونات الأربعة بوضوح. فلنأخذ كمثال مهنة الطبيب

الجراح أو النجار. فنجد أن المكونات أو الأبعاد الأربعة متوفرة في كل من هاتين المهنيتين، خلافا لذلك نجد

أن في بعض الأعمال، سواء اليدوية أو الفكرية هناك تركيزا على أحد هذه المكونات و إهمالاً لباقي

العناصر.

مثلا إذا حللنا نشاطات أو مهام صحفي يتضح التركيز على إحدى هذه المكونات : الاتصال، مسار

التفكير، في حين نجد أن مهام الحركات تحثل جانبا ثانويا و خاصة إذا كانت غير ضرورية عند وصف

و تعريف هذه المهنة. غير أن المهام و النشاطات الحركية إذا لم تؤخذ بعين الاعتبار عند وصف المهنة أو

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 قد تحدث مشكلات وفي هذا الصدر أكدت دراسات كثيرة أن استعمال

⁽¹⁾ C. Guillevic : Opcit P 121.

أدوات معالجة النصوص: الملامس clavier، الفأرة بالإمكان أن تؤثر سلبا على العمل إذا كان الشخص الذي يستعمل هذه الأدوات لا يحسن استعمالها وفق ما تتطلبه هذه التكنولوجيا⁽¹⁾.

و خلافا لذلك إن تحليل الأعمال اليدوية يركز على المهام الحركية، بينما الجانب الأهم في هذه النشاطات أو المهام يتمثل في كيفية اتخاذ العامل القرارات في التنظيم. و كمثال توضيحي يمكن ذكره في هذا الشأن دراسات "FAVERGE" و "OMBREDANE" (1955) حول مهنة البناء إذ أنه ولتعلم هذه المهنة أو احترافها يجب التركيز على استعمال بعض الأدوات المستعملة لإنجاز البناء (كآجر، خليط الرمل و المواد الأخرى،... إلخ) حيث نجد أن استخدام هذه الأدوات في العمل يعزز بالتعليمات حول طريقة استعمالها بمعنى أن التعليمات أو التكوين للتحصل على بنائين يتم مباشرة على هذه الأدوات (كيفية مسك، استعمال أدوات العمل، الناتج).

لاحظ "FAVERGE" أنه حتى إذا طبقنا حرفيا هذه التعليمات نجد هناك فروقا أو اختلافاتا بين هذه التعليمات النظرية و العمل المنفذ أو المنجز، و بالتالي هناك فروقا في النتائج أو الناتج (البناء ليس على استقامة واحدة، فيه اختلافات).

يرى "FAVERGE" أن الإنجاز الأمثل و النموذجي للحركات أو النشاطات لا يعني بالضرورة الحصول على النتيجة المطلوبة، غير أن التحصل على هذه النتيجة يتطلب الأخذ بعين الاعتبار قدراتنا أخرى (قدرات بصرية مثلا) بالإضافة إلى الحصول على المعلومات الكافية التي تمكن من إنجاز العمل بكفاءة. " وعموما مهما كانت صفة العمل (يدوي أو فكري) الذي نحن بصدد تحليله يجب قبل كل شيء الاهتمام والبحث عن معنى و أهمية كل عنصر من العناصر الأربعة في مهام أو نشاطات العامل " ⁽²⁾.

(1) Id.

(2) C. Guillevic : Opcit P 122.

حقيقة يعتبر " فارغ " FAVERGE من الأوائل اللذين اهتموا بتحديد مكونات العمل، غير أن الأحداث التي تلت الدراسات وطرحت تساؤلاتا 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 الخالي 21 م بالإضافة إلى أن " FAVERGE " عرض أو أوضح المكونات الأربعة للعمل وعليه يفترض أن هذه التحورات قد أدت إلى اتساع وتعدد مكونات العمل إلى عناصر أخرى لم يوضح كيفية ترابطها أو تلاحقها.

5- الحاجات في العمل :

انطلاقا من كون العمل نشاط غائي يهدف إلى تحقيق مجموعة من الأهداف منها ما يرتبط بالفرد العامل من جهة ومنها ما يرتبط بالمؤسسة أو المجتمع من جهة أخرى.

ولتحديد الأهداف الفردية للأفراد وجب الإجابة عن التساؤل التالي: لماذا يعمل الأفراد في وظائف معينة؟ وبالإجابة عنه نصل إلى معرفة دوافع الأفراد للعمل.

يمارس الأفراد عادة أعمالا معينة قصد إشباع مجموعة من الحاجات ، و التي يعتبر العمل الوسيلة المثلى لتحقيقها ومن بين هذه الحاجات نجد العائد المادي، الأمن الوظيفي، الإنجاز، التقدم و الترقية والمركز الاجتماعي،... إلخ. فبالإضافة إلى كون العمل مصدرا للرزق فهو كذلك وسيلة لإثبات الشخصية و تحقيق الذات فهو إذن يتعدى كونه وسيلة لكسب المال و هذا ما يتفق مع ما توصل إليه "مقدم عبد الحفيظ" 1991 و في دراسة أجراها على الطلبة الجامعيين والتي وجد من خلالها أن 91.4 % يفضلون العمل حتى و إن حدث الثراء ⁽¹⁾ و هذا ما يؤكد ما توصلت إليه دراسة أجريت في جامعة ميشيقان في سنة 1978 والتي أظهرت أن 71 % من أفراد العينة عبروا عن رغبتهم في الاستمرار في العمل حتى و إن حققوا قدرا من

(1) ع- مقدم : المؤثرات الثقافية على التسيير و التنمية في الثقافة و التسيير . مرجع سبق ذكره ص 21.

المال يضمن لهم الحياة السعيدة. و هذا يدل على مدى أهمية العمل لدى الأفراد وارتباطه بحاجات عديدة و متعددة تتجاوز الجوانب المادية.

مما سبق يتضح أن العمل قد يعرف من خلال معانيه، لثما يقدمه من مقابل كالأجر و المكافئات وكذا التحديات التي يفرضها و الاستقلالية التي يتيحها و العلاقات مع الآخرين ⁽²⁾. وللاشارة تمثل كل هذه الحاجات محور اهتمام الفرد العامل و التي يسعى إلى تحقيقها من خلال العمل. و من النادر أن يكون لكل العاملين نفس الحاجات، ذلك أنها تختلف من عامل لآخر وفقا لعدة عوامل كالمستوى الاجتماعي والمهني... إلخ، و عموما يمكن أن نفرق بين نوعين من الحاجات :

أ- حُجَجُ هَذِهِ لِرْتَهْوِيَةِ هَذِهِ الْأَخْو : و هي تشير حسب سلم " ماسلو " للحاجات الفيزيولوجية ، و التي

تمثل الحاجات الأساسية بالنسبة للفرد . و تشمل في ميدان العمل كل من : الأجر، الأمن، ظروف العمل الفيزيائية... إلخ، و التي يطلق عليها بصفة عامة كذلك الحاجات المادية.

ب- حُجَجُ هَذِهِ لِرْتَهْوِيَةِ الْأَعْمَلِ : و هي تضم الحاجات النفسية بمعنى الإنتظارات التي تتعلق بالترقية

و النمو الفردي، الاستقلالية في التفكير و المهام المتنوعة ⁽¹⁾. وغيرها من النواحي.

و فمالي سنعرض بشيء من التفصيل بعض هذه الحاجات حسب هذا التصنيف.

5-1/ الحاجات المادية :

وتشمل هذه الحاجات المادية كل من الراتب، ظروف العمل، وسنورد شرحا بشيء من التفصيل لكل

منها:

⁽²⁾ Muanga a Mabanga Muanyiany : Valeurs du travail et la diffusion de la satisfaction, étude interculturelle. Thèse de doctorat. Université de Paris X- Nanterre. 1992. France. P 99.

⁽¹⁾ Muanga a Mabanga Muanyiany : Opcit. P100.

5-1-1/ الأجر :

الراتب أو العائد المادي الذي يتقاضاه العامل مقابل العمل الذي ينجزه و تحدد قيمته بناء على الوظيفة التي يشغلها العامل. و تضاف للأجر غالبا العلاوات و التعويضات. و هي تختلف حسب طبيعة العمل و الخبرة و الجهد الإضافي المبذول.

و لقد أظهرت العديد من التجارب أنه عندما نطلب من المشرفين ترتيب مختلف العوامل التي تشكل دوافع العمال فإنه كثيرا ما يوضع الأجر على رأس القائمة أو في مرتبة قريبا جدا منه (2). و نتذكر هنا كيف أن "فريديريك تايلور" قد ركز على العائد المادي أو الأجر بصورة كبيرة في تجربته بمصنع "BERTHLEHEM" للصلب مع " شميث " العامل الهولندي. الذي تمكن من رفع 4,7 طن من سبائك الحديد يوميا عوض 2,5 التي كان العمال يحملونها نظير زيادة في الأجر بنسبة 60 %.

غير أنه ليس من المؤكد أن الأجر هو الدافع الوحيد الذي يوجه سلوك الإنسان، إذ يرى " ميللر " و " فروم " أن دوافع العمل لا ترتبط بالحاجات الاقتصادية فقط، فالأفراد قد يستمرون في العمل حتى و لو كانوا في غير حاجة إلى منافع مادية... إلخ، لأن المكافآت التي يحصلون عليها من عملهم هي مكافئات اجتماعية(1).

(2) أحمد صقر عاشور : إدارة القوى العاملة، دار النهضة العربية، بيروت. 1983. ص147.

(1) عبد الفتاح محمد دويدار : أصول علم النفس المهني و الصناعي و التنظيمي و تطبيقاته، دار المعرفة الجامعية. مصر،

2000 . ص 20.

5-1-2/ ظروف العمل :

تعتبر ظروف العمل مسألة مهمة في بيئات العمل، إذ كثيرا ما يرتبط تراجع مؤسسة ما في تحقيق أهدافها بسوء ظروف العمل بها. إذن فهي عامل هام تساعد العمال على بذل جهد أكثر إذا كانت جيدة. وتشمل ظروف العمل مجموعة العوامل الفيزيائية أو الظروف البيئية المحيطة بالعمل.

يقصد بالظروف الفيزيائية للعمل: الإضاءة، التهوية، درجة الحرارة و الرطوبة و كذا الضوضاء

وغيرها⁽²⁾. و يطلق على كل هذه العوامل أيضا العوامل الخارجية المؤثرة في إنتاجية العامل و كفايته

المهنية و نستطيع التأكيد أن هذه الظروف الفيزيائية ليست العوامل المؤثرة وحدها في إنتاجية العامل ولكن تتفاعل معها و تتضافر العوامل الداخلية⁽³⁾. فهي من ضمن العوامل التي يتوقف عليها أداء العامل لكل واحد الرغبة في أن يعمل في ظروف عمل ملائمة. لذا تحرص الإدارات المتقدمة للوحدات الإنتاجية على توفير هذه الظروف و العناية بالعامل بقدر رعايتها بالمؤسسة ذاتها. فهذه هي الوسيلة الوحيدة لزيادة الإنتاج كما و كيفاً، و هي الوسيلة الأكيدة لنجاح العامل في أدائه و رضائه عنه⁽⁴⁾.

5-1-3/ الحاجة إلى الأمن الوظيفي :

إن الحاجة للأمن حاجة ملازمة للنفس البشرية، و هي تبرز في أشكال و مظاهر متنوعة كالحاجة

للاستقرار و الضمانات الوظيفية و الوقاية... إلخ. و هي تعبر عن الرغبة الملحة في التحرر من الخوف

(2) كامل محمد عويضة : علم النفس الصناعي، دار الكتب العلمية، بيروت. لبنان، 1996. ص 44.

(3) محمد أحمد محمد عبد الله : علم النفس الصناعي بين النظرية و التطبيق، دار المعرفة الجامعية، مصر و بيروت، 1996. ص 68.

(4) نفس المرجع: نفس الصفحة.

ومن عدة أشياء أخرى كافتقار الوظيفة و افتقار العائد المادي ⁽¹⁾. فهي تتضمن كل ما يضمن سلامة و أمن الفرد و حمايته من المخاطر. و على ذلك فهي تشير إلى الرغبة في الحصول على عمل دائم و مستقر يوفر أجرا كافيا. و كذا توفير بعض المال و الحصول على أنواع مختلفة من التأمين، و العمل وسط محيط خالي من المخاطر التي تهدد أمن و صحة الفرد و سلامته، و هذه الحاجات حسب هرم "ماسلو" تلي مباشرة الحاجات الفيزيولوجية، و تعتبر تلبيةها ضرورية بالنسبة لكل أفراد المؤسسة.

و لوجود حاجة الأمن لدى الجميع فهي من أقوى الدوافع، و تعد كيفية تلبية حاجة الأمن عند العامل ⁽²⁾ من المهام الأكثر صعوبة التي تواجه الإدارة ، و النتيجة هي أنه لا بد من وضع الأمن ضمن العوامل الأولية المشكلة لدافعية العمل. و كمثال، نذكر أن مديري شركة " لينكن " للكهرباء أدركوا قوة الأمن كدافع، وذلك بعد أن ضمنوا للعمال استمرارية وظائفهم منذ 1958 ⁽³⁾.

وللإشارة تمثل هذه الحاجات السابقة في ثلاثية " الدر فير " : حاجات البقاء بالنسبة للمؤسسات.

5-2/ حاجات المستويات العليا ويطلق عليها كذلك الحاجات النفسية الاجتماعية:

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

5-2-1/ التقدم و الترقية :

يعطي العمال أهمية بالغة للحاجة إلى الصعود أو التقدم إلى وظائف أعلى - الترقية الداخلية - في

هرمية المؤسسة. فبالإضافة إلى كونها قد تعني الزيادة في الأجر فهي تشكل اعترافا من الإدارة بالجهد

(1) Robert C. Beck : Motivation : Theories and principes. New Jersey : Prentice Hall, Inc., 1978. P 75.

(2) Ibid : P 477.

(3) Robert C. Beck : opcit .P 478.

المبدول من قبل العامل أو العمال و اعتبارا لقدراتهم، كما تمثل الترقية كذلك الفرصة المناسبة لتنمية قدرات الفرد و إمكاناته.

تختلف الرغبة في الترقية أو التقدم بين الأفراد، حتى و أن كانت الأغلبية تحب الترقية و تعمل على الحصول عليها نظرا لكونها تمثل حسب " ماسلو " إشباعا لحاجات التقدير و تحقيق الذات. و قد أظهرت بعض الدراسات أن الحاجة إلى التقدم و الترقية من ضمن الحاجات الأساسية التي يولي الأفراد لها أهمية عند اختيار وظيفة معينة (أبحاث جامعة مينيوتا).

5-2-2/ الحاجة إلى الإنجاز :

يعد الإنجاز أحد الحاجات التي يجرى بحثها بكثافة و تكرار، و من العلماء اللذين ترتبط أسماؤهم بالبحث حول هذه الظاهرة "ج. و. آتكسون" "J.W. ATKINSON" و "ديفيد ماليند" David MALEIND⁽¹⁾.

تعتبر الحاجة للإنجاز أو الدافع إلى الإنجاز الرغبة في تحقيق نتائج جيدة و مرضية و يرى أن الأفراد اللذين يمتلكون دافع إنجاز قوي يفضلون تفادي الأخطار و يميلون إلى اختيار الأعمال التي تكون درجة المخاطر فيها متوسطة و محددة، كما تتصف نتائجها بإمكانية القياس و التقدير.

و يتصف الأفراد الذين لديهم دافع إنجاز قوى بالخصائص التالية⁽²⁾ :

- يفضلون أداء المهام التي تمنح قدرًا كافيًا من المسؤولية و الاستقلالية.
- يفضلون تحديد الأهداف الصعبة نسبيًا و لديهم دافعا قويا على المثابرة و تحمل المخاطر في حالات الفشل.

(1) أندرو دي سيزلاقي مارك جي والاس : السلوك التنظيمي و الأداء. مرجع سابق. ص 58.

(2) أحمد صقر عاشور : إدارة القوى العاملة، مرجع سابق. 1983. ص ص 111-112.

- تسيطر مشاعر الرضا على الأفراد الذين يتميزون بدافع إنجاز قوي لدى تحقيقهم نتائج جيدة حتى وإن لم تكن تلك النتائج متبوعة بعوائد مادية.

5-2-3/ الحاجة إلى الانتماء :

أكدت نتائج أبحاث وسترن إلكترونيك (Western Electric) مدى أهمية الحاجة إلى الانتماء للجماعات و تكوين علاقات صداقة و التفاعل بين العاملين. تعتبر تلبية هذه الحاجة في المنظمة ضرورية بالنسبة لكل فرد و تعد من ضمن الحاجات الأساسية 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 و النفسية. و الأفراد الذين لديهم حاجة الانتماء يسعون إلى إقامة علاقات اجتماعية في المنظمة و يقبلون على المهام التي توفر لهم إمكانية التفاعل الاجتماعي (1).

و للإشارة، تشبع حاجة الانتماء في المؤسسة من خلال تنمية روح الفريق و تنظيم العمل ما يمكن الأفراد من الاتصال و تكوين جماعات غير رسمية. و قد أكدت حركة العلاقات الإنسانية مدى أهمية الإشباع الاجتماعي و كذا 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 و الحاجة إلى الانتماء. ينتقل الفرد في مسار نموه و عبر مراحل مختلفة بعيد الجماعات على اختلاف طابعها بدءاً من الأسرة مروراً بالمدرسة و الجامعة و بالتالي فهو دوماً في حاجة

(1) ناصر العديلي : السلوك الإنساني و التنظيمي : منظور كليّ مقارن. معهد الإدارة العامة، الرياض ، 1995. ص 163.

لأن يكون في جماعة ما. و في الحياة المهنية و في واقع المؤسسات لا يمكننا تصور خلافا لذلك ما دام أننا لا نستطيع تصور مؤسسة دون أفراد و دون تفاعل بينهم.

5-2-4/ الحاجة إلى المركز و المسؤولية:

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. و نجدها أيضا ضمن الفئات الثلاثة الأساسية لنظرية الإنجاز للباحث "مكلياند" " Mc clelland " التي صدرت سنة 1961. حيث يرى أن الأفراد اللذين لديهم الحاجة إلى القوة يسعون للحصول على المركز و السلطة فهم بالتالي يتجهون إلى الأعمال التي تمكنهم من تحقيق هذه الحاجة، أما "يرزبرغ" فيعتبرها من بين حاجات العوامل الدافعة و المسؤولة عن الشعور بحالة الرضا عن العمل الذي ينجزوه، إذ يظهر لديهم دافع البحث عن منصب ذي المسؤولية كمنصب رئيس فريق أو رئيس مصلحة... إلخ. و لأجل ذلك على الإدارة الحكيمة إيجاد مخطط لاستعمال كل مسارات و خطوط الترقية كوسيلة لدفع الأفراد للأداء الفعال (1).

6- نظريات العمل:

يعبر العمل عن الجهد العقلي و العضلي المبذول بغرض تحقيق أهداف (مادية، نفسية، اجتماعية)، و قد أهتم مختلف الأخصائيون في مجالات متعددة بفهم العمل و طبيعته، و من خلاله فهم العامل و توفير كافة الشروط الضرورية للأداء الجيد لتحقيق النجاح للمؤسسة و بلوغ الفعالية. لقد كانت بداية الدراسات في هذا المجال من قبل علماء الإدارة و التنظيم " تايلور "، " فايول "، " آدم سميث "... إلخ.

(1) Robert.C.Becit : Motivation theories and pricipes ; Opcit. P 477.

ثم تعاقبت الدراسات و الأبحاث التي اهتمت بالعمل البشري كأبحاث "إلتون مايو" في هاوثورن (Electric Western)، الذي اهتم من خلالها بتوضيح أهمية ظروف العمل الاجتماعية و توصل إلى نتيجة أن العمال يتأثرون بعوامل متعددة و ليس بالعوامل المادية فقط.

و من الباحثين اللذين أجروا أبحاثا و دراساتا حول العمل و تنظيمه و تقسيمه يمكن ذكر " تاياور " (مدرسة التقسيم العلمي للعمل)، " فايول " و أفكاره حول الادارة، و " هريزبرغ و نظرية العاملين.

6-1/ الإدارة العلمية (تاييلور) :

إن الدراسات الفعلية لمشكلات و حاجات المنظمات التي كانت في ذروة الحركة الصناعية بدأت بالدراسات التي قدمها " فريديريك تاييلور " و زملائه ضمن حركة التنظيم العلمي للعمل: و تقوم الفلسفة التاييلورية على أساس مجموعة من الافتراضات :

- تبسيط الوظائف و تميطها و تخصيصها لكل عنصر من عناصر العمل المطلوب أداؤه (1) بحيث تتم تجزئة كل وظيفة إلى وحدات صغيرة، و تتميط الإجراءات اللازمة لأدائها و كذلك تدريب العمال لتنفيذها بالكفاءة و الفعالية اللازمة.

و السبيل الوحيد لتحقيق الفعالية هو العمل على تطبيق الطريقة المثلى لإنجاز الأعمال و التي يتم التوصل إليها علميا عن طريق دراسة الوقت و الحركة (2).

و تتميز الوظائف التي صممت بطريقة علمية بكونها لا تحتاج لمهارات عالية، حيث صممت بصورة تجعلها تتطلب مهاراتا بسيطة و سهلة التعلم و لا تحتاج إلى تكوين و تدريب، حيث تؤدي نفس العمليات في

(1) مرجع سبق ذكره. ص 144

(2) عبد الفتاح بوخمخ : مفهوم الدافعية في مختلف نظريات السلوك التنظيمي، مجلة العلوم الإنسانية و الاجتماعية، قسنطينة،

عدد 5 جوان . 2001 ص 136

مدة زمنية قصيرة لعدة مرات خلال فترة العمل، مع تحديد مسبق لوسائل و أدوات العمل وكذا الأسلوب الذي ينجز به العامل عمله وفي العمل الجماعي يكون كل عامل مسؤولاً عن أداء جزء من العمل بشكل انفرادي وذلك بالفصل بين العاملين الواقفين على مسافات متباعدة على طول خط الانتاج لتجنب قيام علاقات بينهم. وفي نظر " تايلور " يجب أن يخضع الأفراد للعقاب و الترغيب في آن واحد حتى يعملوا بفعالية و يتجسد الترغيب في الحوافز المادية فقط (1).

لقد طبقت مبادئ الإدارة العلمية في الدول الصناعية، و من الأساليب المعروفة المطبقة خط التجميع (2) كما استخدمت في أعمال أخرى، خاصة تلك التي يمكن تجزئتها إلى وحدات متخصصة والتي يمكن أداؤها بدرجة عالية من الكفاءة (3).

و قد قدم " تايلور " من خلال دراسته لعوامل الدافعية و إعادة تصميم الوظائف، إلى أقصى درجة من التخصص و التبسيط للوصول إلى نسبة عالية من الكفاءة و الفعالية. كما أن الوظائف التي أعيد تصميمها بصورة تجعلها لا تستدعي مهاراتا عالية، و يمكن شغلها بواسطة عمال منخفضي المهارات، و لا تحتاج للتدريب و لأجور عالية، بالإضافة إلى إمكانية التحكم في كمية الإنتاج و نوعيته (فالوظائف صممت على أعلى درجة من التخصص، بحيث يسهل التعرف على الانحرافات عن المستوى المطلوب و تصحيحه في الوقت المناسب).

" و المتمعن في دراسات تايلور يكتشف أنها مجردة من الجوانب النفسية و الاجتماعية للفرد و أن الدافع الوحيد إلى العمل هو العامل المادي لأن الدراسة تقوم على فرضية مفادها أن الفرد رجل اقتصادي، ففي فلسفة الإدارة العلمية، فالفرد ليس يعمل مثل الآلة (1) ".

(1) عبد الفتاح بوخمخ : مرجع سابق . ص 136 .

(2) أندرو دي. سيزلاقي : مرجع سابق ص. 145 .

(3) نفس المرجع السابق ص145.

" و رغم هذا فإن الفضل يرجع إلى مبادئ " التaylorية " و التي بتطبيقها بشكل أو بآخر أدى إلى انتقال منظمات الأعمال من النظام الإنتاجي البسيط إلى المنظمات الصناعية (2) ".

6-2/ أفكار فايول فيما يخص الإدارة :

يعد " فايول " من الأوائل الذين قدموا تقسيمات للوظائف الموجودة بالمؤسسة، و أطلق " فايول " اسم العمليات على مختلف المهام التي تتم في المؤسسة، و التي أصبحت تدعى فيما بعد بالوظائف (3). و قد قدم " فايول " مجموعة من الوظائف للمؤسسة الاقتصادية على مختلف أنواعها في كتابه الذي نشر عند وفاته سنة 1925 " الإدارة الصناعية و العامة " و الذي كان قد حدد فيه ستة وظائف أساسية (4) :

1 -الوظيفة التقنية : إنتاج، تصنيف، تحويل.

2 -الوظيفة التجارية : شراء، بيع، تبادل.

3 -الوظيفة المالية : البحث عن الأموال و تسييرها.

4 -الوظيفة الإدارية : حماية الممتلكات و الأشخاص.

5 -وظيفة المحاسبة : جرد، ميزانية، سعر التكلفة، إحصائيات ... إلخ.

6 -الوظيفة الإدارية : التنبؤ، التنظيم، القيادة، التنسيق و المراقبة ... إلخ.

حسب " فايول " هذه الوظائف موجودة في كافة المؤسسات، و هي تشكل مجموعة الأعمال و المهام التي

تقوم بها المؤسسة. و أعطى " فايول " أهمية بالغة للوظيفة الإدارية (opérations administratives)

التي عرض مكوناتها ابتداء من التنبؤ الذي يقصد به توقع المستقبل و وضع برنامج العمل لفترة زمنية مقبلة

(1) عبد الفتاح بوخممخ : مرجع سابق ص 137.

(2) نفس المرجع السابق. ص 137.

(3) ناصر دادى عدون : اقتصاد المؤسسة، دار المحمدية العامة، ط 3 . الجزائر. 1998 . ص 206.

(4) Ahmed koudri : OpCit, P12.

وصولاً للمراقبة. و هذا ما سبق و أن أشار إليه " تايلور " من حيث ضرورة معرفة العامل لما سوف ينجزه بفترة مسبقة.

" لقد اقترح فايول 14 مبدأ الموضحة لمختلف العمليات التي يمكن أن نجدها في مختلف المؤسسات⁽¹⁾:"

1- تقسيم العمل.

2- السلطة (تكافؤ السلطة و المسؤولية).

3- الانضباط (إلتزام العامل بالأنظمة).

4- وحدة الأمر.

5- وحدة التوجيه.

6- خضوع المصلحة الشخصية مع المصلحة العامة.

7- تعويض العاملين.

8- المركزية.

9- التسلسل الهرمي و الرئاسي.

10- الترتيب.

11- العدالة.

12- الاستقرار الوظيفي.

و يضع " فايول " ضمن الإدارة النظام القيادة ذلك أن مفهومي الإدارة و القيادة قد يختلطان، و بالتالي

فلديه الإدارة هي : التقدير، التنظيم، في حين القيادة يلي التنسيق و المراقبة⁽¹⁾.

(1) د.حسين حريم : إدارة المنظمات، منظور كلي، دار الحامد للنشر، ط 1 ، الأردن، 2003 . ص 22-23 .

(1) ناصر دادبي : مرجع سابق. ص 206 .

هذه المبادئ التي سبق ذكرها، قد تم تطبيقها في مختلف أنحاء العالم سواء في المجتمعات الرأسمالية

أو الاشتراكية، إلا أن هناك انتقادات وجهت إلى المدرسة الكلاسيكية (2) " فايول"، "تايبور"، " T.Gilberth"

من بينها عدم دقة الفرضيات المتعلقة بالتفاعلات، و التقليل من أثر الصراعات في المؤسسة لقد تطورت

المؤسسات تطورا ملحوظا منذ ظهور مبادئ " فايول " في الإدارة و تقسيم العمل بصفة عامة مما أدى إلى

إعادة النظر في هذه الوظائف و ترتيبها و إحداث إضافات أخرى.

6-3/ الإثراء الوظيفي:

انطلق هييرزبيرغ في دراسته التي أجراها على مائتي محاسب و مهندس حول مجموعتين من العوامل

أطلق عليها عوامل الدافعية و الوقاية، حيث استخدم طريقة الأحداث الجوهرية في جمع البيانات، إذ طرح

مجموعة من الأسئلة :

- هل يمكنك أن تصف بالتفصيل حالتك عندما تحس بالرضا التام بوظيفتك ؟

- و هل يمكنك أن تصف بالتفصيل شعورك بعدم الرضا عن وظيفتك ؟

و توصل من خلال دراسته إلى مجموعتين من العوامل :

- عوامل الرضا.

- عوامل عدم الرضا.

والملاحظ أن أسلوب الإثراء الوظيفي يركز على هذين العنصرين، " ففيما يخص عوامل الدافعية مثل توافر

عوامل التحدي في الوظيفة و جدية التصرف و المسؤولية و الإنجاز تؤدي كلها إلى الشعور بالرضا، وعندما

(2) نفس المرجع السابق ، نفس الصفحة.

يتم تطبيق نظرية العاملين على تصميم الوظائف فأنها تركز على إحداث تغييرات في العمل نفسه، بالتوسع رأسياً، أي العوامل الدافعية النظرية (1).

كيف يمكن إثراء الوظائف ؟ من الممكن إثراؤها بإدخال مجموعة من التعديلات، و التي تتضمنها عوامل الدافعية في نظرية " هيرازبيرغ " :

- المسؤولية : توسع مسؤولية العامل بجعله مسؤولاً ليس فقط عن الإنتاج بل و عن ضبط الجودة والصيانة المقررة، و تعمل هذه الجوانب الثلاثة : الإنتاج، ضبط الجودة و الصيانة على إيجاد وحدة عمل منسجمة و متكاملة أي وحدة المهمة و تنوعها.

- اتخاذ القرارات : توسيع سلطة العامل و حرية تصرفه في العمل من خلال وضع معايير للإنتاج والتحكم في سرعة الأداء و التقليل من الإشراف المباشر أي الاستقلالية في أداء المهمة.

- التقنية العكسية : تزويد العامل بالمعلومات المرتدة المباشرة بتوفير بيانات عن الأداء، و التركيز للعامل نفسه مهمة جمع و حفظ تلك البيانات (أي المعلومات المرتدة حول أداء المهمة).

- تقييم العامل و مكافأته : مكافأة العامل بناء على ما تم إنجازه من أهداف و تقييم آدائه.

- النمو و التطور الذاتي : تشجيع العامل على اقتراح تحسينات في النظام و كذا إمكانية التقدم الوظيفي.

- الإنجاز : من خلال التوسع في المسؤولية و الاستقلالية و التقييم ينشأ شعور بالإنجاز الشيء الذي يحقق قيمة العامل (2).

و تتوفر الوظيفة التي يتم إثراؤها على الدافعية نحو العمل و الأداء و الشعور بالرضا و يؤدي ذلك

إلى ارتفاع إنتاجية الفرد و الجودة العالية في المخرجات وانخفاض في معدلات ترك العمل و التغيب.

(1) أندرودي سيراقي : السلوك التنظيمي و الأداء. مرجع سابق ص 148.

(2) نفس المرجع السابق : ص 149.

لقد تم تنفيذ برامج للإثراء الوظيفي منذ إحدائه في عدد من المنظمات شملت الشركة الأمريكية للهاتف والتلكس و" نكساس أنسترومون " و " جنرال فوذر " و أي ب أم و بولورويد (1).

إن إعادة تصميم خصائص الوظيفة و إثراؤها تحدث للعامل حالة الرضا و الدافعية التي تعد من ضمن الجوانب الايجابية الناتجة عن تطبيق أسلوب الإثراء الوظيفي، غير أن ذلك يتطلب ميزانية ضخمة للتدريب و تجديد المباني و دفع الرواتب العالية، كما أن التعديلات التي أدخلها " هيريزبرغ " على الوظائف (المسؤولية، اتخاذ القرارات، الانجاز، النمو و التطور ... إلخ) تتطلب يدا عاملة مؤهلة و ذات كفاءة عالية و التي تستوجب تكوينا مناسباً و دافعية لدى العمال. و بصفة عامة نجد أن بعض العمال خاصة كبار السن يقاومون تلك التعديلات و يفضلون أداء وظائفهم كما هي عليه دون إحداث تغيير.

و من ضمن الانتقادات الموجهة لبرامج الإثراء الوظيفي كما أشار إليه " فين " FEIN في دراسته عن هذا الأسلوب و من ضمن النتائج التي توصل إليها ما يلي :

- أن ما يحدث فعليا يختلف عما يعلن حدوثه.
- أجريت أغلب الدراسات على موظفين اختيروا بطريقة قصدية و بذلك لا يكونون عينة ممثلة لقطاع العاملين.
- أن عدد حالات الإثراء الوظيفي التي ورد ذكرها خلال العشر سنوات ضئيل جدا.
- كانت التجارب التي أجريت في كل الحالات، بمبادرة من الإدارة و لم تكن صادرة عن رغبة من العاملين أو النقابات، كما أن أغلب برامج الإثراء الوظيفي موجهة نحو العاملين الذين تتراوح مهاراتهم بين المتوسطة و العالية و تتميز وظائفهم بالإثراء من حيث طبيعتها (1).

(1) نفس المرجع السابق : نفس الصفحة.

(1) إندرو سيزاقي

الخلاصة

ويختلف معنى العمل من فترة تاريخية لأخرى ومن مجتمع لآخر ومن جماعة لأخرى ومن فرد لآخر

وقد تطور معنى العمل حتى أن وصل لمعناه الحالي. كان الرومان يعتبرونه وسيلة للعقاب أما الإسلام

فأعتبره عبادة واقتران في كثير من الآيات بالعبادة " فإذا قضيت الصلاة فانتشروا في الأرض وابتغوا من

فضل الله . " (1) كما اعتبر العمل في مختلف التنظيمات الاقتصادية وسيلة للرفي والتطور، وارتبط بمعاني الإبداع والازدهار.

كما سبق وأشرنا العمل نشاط هادف ومنتج، ذلك أن 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 الكترينك " أن الجوانب الاجتماعية تمثل أهم الحاجات التي يسعى الأفراد إلى تحقيقها. ومهما يكن فإن حاجات الأفراد متباينة ودراستها ضرورة لا مناص منها، عدا عن ذلك فالعمل في حد ذاته كنشاط، يتكون من مجموعة من العناصر، حددها مثلا فارفج " FAVERGE " في أربعة عناصر، وأهميتها تختلف من عمل لآخر، ومن فئة مهنية واجتماعية لأخرى.

(1) سورة الجمعة. الآية 10.

الفصل الرابع :

الإجراءات الميدانية للدراسة

أولاً- وصف مجتمع الدراسة و اختيار العينة.

ثانياً- المنهج المستخدم

ثالثاً- الدراسة الأولية

رابعاً- أدوات البحث

خامساً- الأساليب المعالجة الإحصائية

أولاً : مجتمع الدراسة و اختيار العينة :

1 -التعريف بمجال الدراسة :

نظرا لكون الدراسة تهدف إلى معرفة و كشف عن مدى وجود اختلافات بين فئتين من العمال في مؤسسة

خدمية و أخرى إنتاجية , قصد إجراء مقارنة بين تصورات عمال القطاعين , تم الاختيار مؤسستين

لإجراء البحث :

- المؤسسة الوطنية للحديد و الصلب : SNS سابقا , Mital steel حاليا .

- البلدية : كونها مؤسسة خدمية .

تم الاختيار على بلدية عنابة كمكان لإجراء الدراسة

1 1. التعريف بالمؤسسة الوطنية للحديد و الصلب Mital steel :

1 ثمحة تاريخية عن مركب الحديد و الصلب :

الشركة الوطنية للحديد و الصلب إنبثق من المؤسسة العنابية للحديد و الصلب (SNS) في سنة 1959

إثر مشروع قيد التطبيق .

بعد الإستقلال تحولت المؤسسة الوطنية للحديد و الصلب (SNS) في إطار إسترجاع و تأمين ثورات

البلاد في 03 سبتمبر 1964.

المركب الصناعي للحجار يقع على مسافة 12 كلم جنوب مدينة عنابة و يتربع على مساحة 800 هكتار

تربط المصنع بالمنجم سكة حديدية إبتداءا من الوزنة بالنسبة لجنوب المنطقة بحوالي 280 كلم من

المركب و بالفحم الحجري من ميناء عنابة الذي يتصل بالمركب بسكة حديدية مضاعفة هدفها تسهيل

التموين بالمادة الأولية و تصدير المنتجات الصناعية نحو الداخل و الخارج و المساحة التي يشغلها

المركب موزعة على ثلاث مناطق رئيسية :

- المنطقة الإنتاجية

- منطقة التخزين

- منطقة المصالح العمومية و الإدارية

المركب يتكون من 4 مناطق إنتاجية :

1 منطقة قوية :

- وحدة التكويد

- وحدة الواد

• وحدة التلييد

• وحدة تحضير المواد

- فرانان عاليان .

2 منطقة المنتوجات المسطحة:

- كتلة الفولاذ (المفلوذة الأكسيجينية رقم 2)

- الدرفلة على الساخن (المفلوذة الأكسيجينية رقم 2)

- وحدة الدرفلة على البارد .

▪ وحدة التغليف المفلوذ الكهربائبة

3 منطقة المنتوجات الطويلة :

- تشكيل الفلاد على شكل كريات

- وحدة السبائك

- تشكيل الفولاذ على شكل كريات

- وحدة العتاد

- درفلة الفلاذ على شكل أسلاك و أجسام دائرية

- وحدة التغليف .

- وحدة السبائك

4- مديرية التسويق :

- الدرفلة الكهربائية للسبائك

- درفلة الأنابيب بالنسخ

مرت هذه الشركة بمشاكل عديدة أدت إلى عجزها المالي و محاولة منها لتخطي هذه المشاكل قامت بعملية التفريغ (Filialisation) في سبتمبر 1998 و نتجت عنها 24 فرع يتميز بإدارة مالية و إنتاجية مستقلة . لكن هذه الشركة لم تنته و خزينة الدولة لم يعد بإمكانها التمويل بالعجز فإضطرت الشركة القابضة في أكتوبر 2001 إلى توقيع عقد شراكة مع الشركة القابضة LNMNV و نتج عن هذا التوقيع شركة "إسبات عنابة للحديد و الصلب" .

2- تعريف شركة إسبات عنابة ISPAT ANNABA

إسبات عنابة كلمة هندية معناها هي شركة ذات أسهم لإنتاج و تسويق منتج الحديد و الصلب أنشأت في 18 أكتوبر 2001 في إطار الشراكة من أجل الحديد و الصلب بين مجموعة سيدار الجزائرية و مجموعة LNM الهندية تملك هذه الشركة نسبة عالية من رأسمال تقدر بـ 70%.

ثم تدخل هذه الشركة باستثمار من نوع "توسع / إعادة تأهيل " لكل النشاطات المتعلقة بإنتاج الفولاذ برأسمال يقدر بـ: 1260328000 دج أي ما يعادل 10 % من رأس مال .

و في إطار هذا الاستثمار تولت إسبات مسؤولية 10 فروع من شركة سيدار سابقا هي :
ألفاتيبي ، ألفاسيد ، كوبروسيد ن أمم ، ألنان ، كومرسيد ، جيسيت ، إيمان و فرسيد .
إلى جانب مجموعة نقاط البيع عبر التراب الوطني .

4 شركة ميتال ستيل عنابة :

تعتبر شركة ميتال ستيل عنابة من أكبر شركات إنتاج الحديد و الصلب ذات رأس مال :
و تختص بصنع المواد الحديدية المسطحة و مواد البناء ، كما تعتبر عنصرا من الشركة الكبرى ميتال ستيل العالمية ، و التي قدر إنتاجها بـ 70 مليون طن سنويا ، كما نجد لها عدة فرع أخرى في العالم :
ألمانيا جنوب إفريقيا، كندا ، فرنسا ، الولايات المتحدة الأمريكية ، أندونيسيا ، كزخستان و عدة مدن أخرى.

2-التعريف ببلدية عنابة :

تتربع بلدية عنابة على مساحة 51.55 كلم²، و بلغ عدد سكانها حسب إحصائيات 2005* (227207 نسمة) بكثافة قدرها (4407.5 ن/كلم²) و تقع بلدية عنابة في الشمال الشرقي للجزائر يحدها شمالا البحر الأبيض المتوسط و من الجنوب بلدية البوني و شرقا كذلك البحر الأبيض المتوسط و غربا بلدية سراييدي ، أن من ضمن الأسباب اختيار بلدية عنابة كمجال للدراسة كونها مؤسسة خدمية ذلك أن الدراسة تهدف إلى معرفة تصور العمل لدى عمال مؤسسة خدمية و أخرى إنتاجية.

* حسب القسم الخاص للتخطيط و الإحصاء لبلدية عنابة.

2-1 - التقسيم التنظيمي للبلدية :

طبقا للمادة 3 من القانون 90-08 المتعلق بالبلديات يدير البلدية مجلس منتخب , و هو المجلس الشعبي البلدي و هيئة تنفيذية .

1 الجهاز المنتخب :

يتألف المجلس الشعبي البلدي لبلدية عنابة من 33 عضوا و طبقا للمادة 47 من القانون البلدي فإنه يتم تشكيل هيئة تنفيذية يرأسها رئيس مجلس الشعبي البلدي و أعضاؤها ستة يتكفل كل واحد منهم بمتابعة نشاط قطاع معين :

- نائب مكلف بالإدارة المالية و الوسائل.
- نائب مكلف بالثقافة و السياحة.
- نائب مكلف بالأشغال.
- نائب مكلف بالعمران.
- نائب مكلف بحماية البيئة.
- نائب مكلف بالتنظيم و الشؤون العامة.

إضافة إلى الهيئة التنفيذية هناك لجان مكونة من باقي الأعضاء المنتخبين تتولى كل لجنة متابعة نشاط قطاع معين .

بلدية عنابة مقسمة إلى خمسة قطاعات حضرية.

2-2- الجهاز الإداري :

يرأس الجهاز الإداري أو الهيئة التنفيذية الكاتب العام تحت سلطة رئيس المجلس الشعبي البلدي و مسؤوليته.

تتألف البلدية من 8 مديريات أساسية تتكون كل مديرية من مصالح و مكاتب تابعة لها (53 مكتب)، و هي :

- 1 مديرية التنظيم و الشؤون العامة : و تضم مصلحة المنازعات و العقود الإدارية.
- 2 مديرية المالية : و تضم مصلحة المالية و مصلحة المستخدمين و التكوين.
- 3 مديرية النشاط الاجتماعي : و يتفرع عنها كل من مصلحة الشؤون الاجتماعية و مصلحة السكن.
- 4 مديرية التعمير و التهيئة : و هي مقسمة بدورها إلى مصلحتين , مصلحة الدراسات و الأرشيف و مصلحة المراقبة العمرانية.
- 5 مديرية حماية البيئة : و هي مقسمة كذلك إلى مصلحة الوقاية و مصلحة التنظيف و مصلحة المساحات الخضراء.
- 6 مديرية الأشغال و الصيانة.
- 7 مديرية حضيرة العتاد : و تتكون من مصلحتين , مصلحة الصيانة و مصلحة الاستغلال.
- 8 مديرية الشبكات المختلفة : و تتألف من ثلاثة مصالح , مصلحة الطرق و مصلحة الإنارة العمومية و مصلحة التطهير.

بالإضافة إلى هذه المديريات توجد مصالح أخرى : مصلحة الثقافة، مصلحة الرياضة، مصلحة ترميم البنايات القديمة.

و ينقسم عمال البلدية إلى إطارات إدارية و فنية و مهندسين و تقنيين مختصين و أعوان إداريين و عمال مهنيين, موزعين على مختلف المصالح و المكاتب يتكفلون بتطبيق قرارات المجلس و قوانين و التعليمات التي تصدر عن الحكومة و الوزارات التابعة لها.

و يتوزع عمال البلدية حسب رتبهم المهنية إلى *

جدول رقم (02)

الدائمون	العدد	الفئة المهنية
90	90	التأطير
221	221	التحكم
1753	3589	التنفيذ
2064	3900	المجموع

بالإضافة إلى ذلك نجد :

- الديوان : 01.

- الأمين العام : 01.

- المكاتب : 53.

1 - عينة مؤسسة الحديد و الصلب (Mittal Steel) :

لإجراء الدراسة النهائية تم اختيار أربع مديريات و المتمثلة في كل من مديرية تسيير الموارد البشرية,

التموين, مراقبة التسيير, المالية.

و كانت مفردات العينة مشكلة من فئة رؤساء المصالح أي الهيئة الإدارية الوسطى ذلك أن الدراسة

تهدف إلى معرفة تصور العمل لدى هذه الفئة و من ثمة فقد تم القيام بحصر شامل لكافة الإداريين في

المصالح المذكورة لقلة عددهم على اعتبار أنه قد تم استثناء رؤساء المصالح التابعين لمختلف الوحدات الإنتاجية و تتوزع مفردات العينة البالغ حجمها 30 رئيس مصلحة كما هو مبين في الجدول الموالي رقم (03).

جدول رقم (03)

العدد	المديرية
16	تسيير الموارد البشرية
8	المالية
2	التموين
4	مراقبة التسيير
30	المجموع

فيما يخص عينة المنفذين , تم اختيار الوحدة الفولاذية رقم 1 (CO1) كمكان لإجراء الدراسة, حيث يتوزع عمالها الدائمون البالغ عددهم 428 عاملا منفذا على 3 أقسام هي :

Ref , MCC , Elaboration

و نظرا لكبر حجم هذه الفئة تم تحديد نسبة 20 التي قد تعتبر نسبة ممثلة من حيث الحجم و من ثمة تم اختيار من كل قسم في الوحدة بطريقة عشوائية بالاعتماد على طريقة جداول الأرقام العشوائية و عليه تعتبر عينة هذه الفئة طبقية عشوائية يتوزع أفرادها كما يلي :

جدول رقم (04)

القسم	مجموع العمال المنفذين	عدد أفراد العينة	%
obalE	123	24	20
CCM	186	37	//
FER	129	25	//
المجموع	428	86	//

* للإشارة بعض الأرقام كسرية لذلك قمنا بتقريبها إلى أعداد صحيحة إلى الأرقام السابقة أو التي تليها

2- عينة البلدية :

- فئة الإطار الواسطى

إن مجتمع الدراسة في القطاع الخدمي المتمثل في بلدية عنابة يتكون من رؤساء المصالح المتوزعين

عبر كل البلدية و نظرا لقلة عددهم فقد قمنا بعملية حصر شامل لجميع رؤساء المصالح.

و منه توزع مفردات العينة البالغ عددها 22 على النحو الآتي :

جدول رقم (05)

العدد	المديرية
2	مديرية التنظيم و الشؤون العامة
3	مديرية المالية , الإدارة , الوسائل
2	مديرية النشاط الاجتماعي
2	مديرية التعمير و التهيئة العمرانية
3	مديرية حماية البيئة
2	مديرية حضيرة العتاد
3	مديرية الشبكات المختلفة
2	مديرية الأشغال و الصيانة
1	مديرية الثقافة
2	مديرية ترميم البنايات القديمة
22	المجموع

فئة التنفيذ :

تم اختيار هذه الطبقة من العينة من مختلف مصالح البلدية البالغ عددها 10, والتي يعمل في إطارها 354 عاملا و كما الشأن بالنسبة لفئة التنفيذ في القطاع الإنتاجي فقد تم اختيار العينة في القطاع الخدمي (البلدية) بنفس الطريقة نظرا لكبر الحجم و منه كانت العينة كذلك طبقية عشوائية

تتشكل كمثيلتها من ثلاثة رتب ضمن فئة العمال, وللملاحظة تم استبعاد العمال المؤقتين و العمال من جنس الإناث من القوائم الاسمية لمجتمع الدراسة في هذه الطبقة وذلك لتوفير التكافؤ فيما يخص متغير الجنس لدى عينتي المؤسستين ومن ثمة فقد توزع أفراد العينة حسب الرتبة المهنية على النحو التالي :

جدول رقم (06)

الرتبة	العدد الإجمالي	عدد أفراد العينة	النسبة
عون راقن	63	13	20
عون مكتب	40	8	//
عامل مهني ص 3	251	50	//
المجموع	354	71	//

* للإشارة هناك بعض الأرقام كسرية لذلك قمنا بتقريبها إلى أعداد صحيحة إلى الرقم الذي يسبقها أو الذي يليها.

3- توزيع العينة حسب المتغيرات الشخصية :

تم التركيز في هذه الدراسة على ثلاث متغيرات أساسية هي : السن المستوى التعليمي الاقدمية في حين أهمل متغير الجنس نظرا لكون مجتمع الدراسة في المؤسسة الإنتاجية (ميपाल سنيل) لا يتضمن فئة الإناث عكس القطاع الخدماتي ما يعني عدم تكافؤ القطاعين وبالتالي انعدام شريط المقارنة التي تعتبر أساس الدراسة

أ- متغير السن :

جدول رقم : (06)

قطاع الخدمات		قطاع الإنتاج		القطاع
%	ت	%	ت	الفئات
31.18	29	16.80	20	30-20 سنة
38.70	36	79.77	71	42-31 سنة
23.65	22	5.52	11	52-42 سنة
6.45	6	19.12	17	63-53 سنة
%100	93	%100	119	المجموع

يلاحظ من الجدول أعلاه أن أكبر نسبة للعمال في كل من مؤسسة ميपाल ستيل وبلدية لدى عمال القطاع الإنتاجي 79.77% عنابة ضمن فئة 31-41 سنة وذلك بنسبة 38,70% لدى عمال القطاع الخدمي وهو مؤشر عمري يبين أن نسبة معتبرة من أفراد العينة في مقتبل العمر خاصة في القطاع الإنتاجي وهو دليل على وجود سياسة وتوجه اقتصادي براغماتي على اعتبار أنها فئة منتجة . ونلاحظ بالمقارنة في قطاع الخدمات أن نسبة كبيرة من الشباب أقل من 30 سنة وهو ما يعكس واقع السياسة المنتهجة في التوظيف العموم في تشغيل اليد العاملة الشابة دون سوائها وذلك مكرس من خلال النصوص القانونية . منظمة لكيفيات الالتحاق بالتوظيف العمومي.

ب- متغير المستوى التعليمي :

جدول رقم (07)

قطاع الخدمات		قطاع الإنتاج		القطاع
%	ت	%	ت	
34.45	41	49.58	99	المستوى المرحلة ما قبل الجامعية
43.69	52	50.42	60	المرحلة الجامعية
%100	119	%100	119	المجموع

من خلال الجدول رقم (07) فإننا نسجل وجود نسبة معتبرة من أفراد عينة الدراسة في كل من القطاع الإنتاجي والخدمي من ذوي المستوى الجامعي بنسبة % 55.91 و % 50.42 على التوالي . وهو ما يشير إلى توجه كل من المؤسستين لتوظيف يد عاملة جامعية موصلة تتمتع بقدرات وكفاءات يمكن الاستفادة منها لصالح المؤسسة . إن تواجد نسبة عالية كما يلاحظ من الجدول كذلك وجود نسبة معتبرة في القطاعين من ذوي الحاصلين على تكوين دون الجامعي وهو أمر حيوي كذلك بالنسبة للمؤسسات على مستوى فئة التنفيذ في السلم الهرمي .

ج- متغير الاقدمية المهنية :

جدول رقم (08)

قطاع الخدمات		قطاع الإنتاج		الفئات
%	ت	%	ت	
51.68	46	68.06	81	أقل من 10 سنوات
27.95	26	14.28	17	11-21 سنة
19.35	18	15.96	19	22-32 سنة
3.22	3	1.68	2	33-43 سنة
%100	93	%100	119	المجموع

يلاحظ من الجدول أعلاه وجود نسبة معتبرة تتمتع بأقدمية مهنية أقل من 10 في 51.68% في مقابل في القطاع الإنتاجي 68.06% سنوات في القطاع الخدمي ما يعني أن المؤسسة في القطاعين قد باشرت سياسات توظيف خارجي في العشرية الأخيرة بشكل كبير ورغم حداثة انتهاء هذه الفئة للمؤسسة في القطاعين إلا أن المدة المقضاة رغم قوتها اكتسبتها خبرة مهنية ومكنتها من تصوير قدراتها وكفاءاتها وترسيخ مدركاتها للعمل مع مرور السنين . وعلى النقيض لما سبق يلاحظ تواجد نسبة ضعيفة قدرت بـ 3.22% لدى عمال البلدية ممن 3.22% لدى عمال القطاع الإنتاجي في مقابل نسبة 1.68% تتراوح أقد سنهم ما بين 33-42 سنة وهي تتمثل 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 ناقوسنا خطرا على استعيشه المؤسسة من مستقبلا نتيجة ظاهرة الشيخوخة والتي ستتبد آثارها حتى على المستوى الاجتماعي .

ثانيا : المنهج المستخدم في الدراسة :

يتوقف اختيار المنهج المناسب للاستخدام في مجال البحث على خصوصية الموضوع المدروس و الإشكالية المطروحة، و فروضها و كذا بعض الاعتبارات المرتبطة بالمعاينة و باعتبار أن بحثنا يهدف إلى جمع معلومات حول تصور العمل لدى فئتين من العمال (إطارات الهيئة الوسطى و العمال المنفذين) و الوقوف على مدى الاختلاف الموجود في تصور العمل بين مفردات العينة في قطاعين مختلفين (القطاع الإنتاجي و القطاع الخدمي)، فإننا اعتمدنا في دراستنا هذه على المنهج الوصفي. " الذي يهدف لوصف ظاهرة أو واقع معين بدقة و موضوعية (1) "، ويرجع أسباب اختيار هذا المنهج كونه يتناسب مع طبيعة الموضوع الذي يقف هدفه عند حدود جمع معلومات عن موضوع الدراسة و تفسيرها ذلك أن " البحث الوصفي يهدف إلى جمع معلومات دقيقة لوصف ظاهرة موجودة أو للتعريف بمشكلة معينة أو تبرير شروط و إجراءات واقعية و إجراء مقارنة أو تقويم ما (2) "

ثالثا : الدراسة الأولية :

(1) مصطفى عشوي : مناهج و أنواع البحوث العلمية، مطبوعة للطلبة معهد علم النفس و علوم التربية، جامعة الجزائر 1990. بالرجوع إلى مذكرة ماجستير لعمر بولهواش.

(2) Stephen Isaac, S. William, B. Michael : Hand Book in research and evaluation, Sandiego, California, edit stpullishers, 1979. P 14.

تعد الدراسة الاستطلاعية مرحلة هامة و ضرورية في إنجاز البحث العلمي, حيث تساعد الباحث في

جمع المعطيات الأولية عن مكان الدراسة و مجتمعها و مدى ملاءمة هذا الأخير بما يتوفر عليه من

خصائص مع الطرح النظري من جهة و أهداف الدراسة و أبعادها من جهة أخرى, يسعى الباحثون من خلال

هذه الدراسة إلى تجميع الملاحظات عن الظاهرة المراد دراستها بما يؤدي إلى ضبط و تحديد الفروض و

المتغيرات الخاصة بالدراسة و نظرا لأهمية هذه المرحلة قمنا في إطارها بالخطوات و الإجراءات

التالية :

- القيام بزيارة أولية لمركب الحديد و الصلب (Mittal Steel) المتواجد بالمنطقة الصناعية الحجار و

هذا قصد إتمام الإجراءات الإدارية و التعرف عن قرب على المركب و مجتمع الدراسة و جمع بعض

المعلومات ذات الصلة بمتغيرات موضوع الدراسة.

- تم اختيار نيابة مديرية كل من : تسيير الموارد البشرية, المحاسبة, التموين, مراقبة التسيير كمجال لإجراء

الدراسة الميدانية فيما يخص عينة إطارات الهيئة الوسطى, ذلك لتوفير التكافؤ و التجانس في خصائص عينة

الخدمات و الإنتاج (العمل الإداري).

- تم اختيار الوحدة الفولاذية الأكسجينية رقم (1) كمكان لإجراء الدراسة نظرا للتسهيلات الإدارية المقدمة من

طرف مسئولي هذه الوحدة.

- بعد تحديد المجال المكاني و الديمغرافي, و بعد إعداد الأداة في صورتها الأولية و اختبار صدقها باعتماد

الصدق الظاهري من خلال صدق المحكمين* , و عند الوصول إلى قياس ثباتها باعتماد تطبيق وإعادة تطبيق

* - لو كيا الهاشمي، العايب رايح، داود معمر، لعريط بشير.

الاختبار كطريقة قمنا باختيار عينة من 10^{**} أعوان تحكم في المؤسسة الإنتاجية (و بالتحديد في

وحدة CO1) و بعد فترة 15 يوما أجري على نفس العينة التطبيق الثاني لاستمارة البحث.

- ثم تم حساب معامل الارتباط لـ " بيرسون " بين الدرجات المتحصل عليها في التطبيقين (الأول و

الثاني)، و الذي بلغ : $r = 0.66$ ، و عليه اعتبرنا أن الاستمارة ثابتة و من ثمة فهي تتوفر على الشروط

السيكومترية و بالتالي اعتمدت في صورتها النهائية التي بدت عليها في الملحق رقم ().

- للإشارة استغرقت الدراسة الاستطلاعية ثلاثة أشهر (فيفري، مارس، أبريل) من السنة الجامعية 2005 -

2006.

و الجدول التالي يوضح معامل ثبات الاستمارة حسب كل محور :

جدول رقم (09)

المحور	س (تكرار التطبيق 1)	ص (تكرار التطبيق 2)	r
1	10	6	0.92
2	9	5	0.46
3	11	9	0.98
4	4	7	0.89
5	17	11	0.63
6	19	18	0.46
7	42	31	0.31
المجموع	112	87	0.66

** تم استبعادهم في عينة الدراسة الأساسية.

تم حساب معامل الثبات وفق معامل "بيرسون" :

$$r = \frac{\sum (X - \bar{X})(Y - \bar{Y})}{\sqrt{[\sum (X - \bar{X})^2][\sum (Y - \bar{Y})^2]}}$$

رابعا : أدوات البحث :

تعتبر اختيار وسائل جمع البيانات من خطوات البحث الأساسية أساسية و الضرورية والنجاح فيها يؤدي لجمع البيانات المطلوبة و بدقة بالتزام الموضوعية وعليه فقد تم استخدام الوسائل التالية :

1 - الوثائق الإدارية :

استخدمت الوثائق الإدارية لكل من مؤسسة ميपाल ستيل و البلدية قصد جمع بعض المعطيات عن المؤسساتين و التعرف على الهيكل التنظيمية و الوظيفية لكل منهما وكذا في إعداد القوائم الاسمية لعناصر مجتمع الدراسة .

2 - المقابلة :

استخدمت المقابلة المفتوحة لجمع بيانات عن مجتمع الدراسة أثناء المقابلات الفردية مع مسؤولين في مصلحة التكوين لكل من جهاز تسيير الموارد البشرية في المؤسسة الإنتاجية (ميपाल ستيل) و المؤسسة الخدمية (بلدية عنابة).

3 - الاستبيان :

"استمارة أو استبيان عبارة عن أداة من أدوات البحث معدة لجمع البيانات بهدف الحصول على إجابات عن مجموعة من الأسئلة و الاستفسارات المكتوبة في نموذج أعد لهذا الغرض و يقوم المبحوث بتسجيل استجابته بنفسه (1) ".

و بهدف الحصول على بيانات حول أفراد العينة و معرفة تصوراتهم للعمل بصفة موضوعية و دقيقة و بالنظر لخصوصية الموضوع وانعدام الأدوات المناسبة ارتأت الباحثة إعداد الأداة و بنائها من لاختبار الفرضيات . و للإشارة تم التأكد من صدق الأداة بعد عرضها على مجموعة من الأساتذة المحكمين كما تمت الإشارة و تم اعتمادها كأداة نهائية للدراسة بعد التحقق من توافر الشروط السيكومترية تتكون الاستمارة من 63 بندا موزعة على 7 محاور تمثل أبعاد التصور و تنتزع هذه البنود حسب محور كما يلي :

جدول رقم (10)

(1) خير الدين علي عويس : دليل البحث العلمي، دار الفكر العربي، القاهرة، 1999. ص 71.

أرقام البنود	عدد البنود	المحاور	رقم
8-7-6-5-4-3-2-1	8	المقصود بالعمل	1
13-12-11-10-9	5	تصور الجوانب المشككة للعمل	2
21-20-19-18-17-16-15-14	11	تصور للجوانب المزعجة للعمل	3
30-29-28-27-26-25-24-23-22	9	تصور العمل النموذجي	4
-38-37-36-35-34-33-32-31 40-39	11	تصور للجوانب المهمة في العمل	5
49-48-47-46-45-44-43-42-41	9	تفضيل العمل في مؤسسة إنتاجية أو خدمية	6
-57-56-55-54-53-52-51-50 63-62-61-60-59-58	15	تصور للقيم المرتبطة بالعمل	7

خامسا : أساليب المعالجة الإحصائية :

نظرا لطبيعة فرضيات البحث التي تهدف لإيجاد أو معرفة مدى الفروق الموجودة بين أفراد عينات

البحث و معرفة مستوى دلالتها, استخدمنا :

تم استخدام معامل ارتباط "بيرسون" للتأكد من ثبات الاستمارة من خلال معرفة مدى ارتباط الدرجات

المتحصل عليها خلال تطبيقهما، و يحسب معامل الارتباط "بيرسون" باستخدام القانون التالي (1) :

$$r = \frac{\sum (X - \bar{X})(Y - \bar{Y})}{\sqrt{[\sum (X - \bar{X})^2][\sum (Y - \bar{Y})^2]}}$$

بحيث :

ن : حجم العينة.

س : نتائج التطبيق الأول.

ص : نتائج التطبيق الثاني.

النسب المئوية : تم حساب النسب المئوية وفق القانون التالي :

$$\% = \frac{\text{تكرار} \times 100}{\text{ن}}$$

بحيث :

ن : حجم العينة.

(1) سعدي شاكور حمودي : علم الإحصاء و تطبيقاته في المجالين التربوي و الاجتماعي، مكتبة دار الثقافة للنشر و التوزيع، ط 1، الأردن. 2000، ص190.

مقياس (K 2) (2) الذي يستعمل لحساب دلالة فروق التكرارات, " و يستعمل كاختبار للترابط, أي يساعد على إيجاد الترابط بين متغيرين أو أكثر, و يستعمل للتحقق من صحة الفروض العلمية (2) ".
 و يمكن حساب (K 2) عن طريق المعادلة التالية :

$$\frac{(ت و - ت م)^2}{ت م} = 2 ك$$

بحيث :

ت و : التكرار الواقعي أو المشاهد .

ت م : التكرار المتوقع : و يحسب باستخدام المعادلة التالية :

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

(ت و - ت م)² : مربع انحراف التكرار الواقعي عن التكرار المتوقع .

(2) فؤاد الباهي السيد : علم النفس الإحصائي و قياس العقل البشري, دار الفكر العربي, ط 3, القاهرة. 1979, ص 16.

الفصل الخامس

عرض ومناقشة النتائج على ضوء الفرضيات

أولاً: عرض النتائج

ثانياً: مناقشة النتائج على ضوء الفرضيات

أولاً: عرض النتائج:

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

المحور الأول : تصور المقصود بالعمل

جدول رقم: (12)

القطاع الخدمي							القطاع الانتاجي							الاختبار
المجموع	%	غير موافق	%	لاادري	%	موافق	المجموع	%	غير موافق	%	لاادري	%	موافق	البنود
93	15.05	14	13.97	13	70.96	66	119	7.56	9	10.92	13	81.51	97	1
93	12.90	12	13.97	13	73.11	68	119	8.40	10	5.88	7	85.71	102	2
93	15.05	14	9.67	9	77.41	72	119	17.64	21	5.04	6	77.31	92	3
93	51.61	48	44.08	41	4.30	4	119	83.19	99	10.08	12	6.72	8	4
93	47.31	44	37.63	35	15.05	14	119	70.58	84	10.92	13	18.48	22	5
93	22.58	21	12.90	12	64.51	60	119	10.08	12	9.24	11	80.67	96	6
93	15.05	14	22.58	21	62.36	58	119	0.84	01	12.60	15	86.55	103	7
93	2.15	2	9.67	9	88.17	82	119	-	-	11.76	14	86.23	105	8

من خلال استجابة أفراد العينة لمحور : المقصود كما هو موضح في الجدول رقم (10) فإننا

نسجل أكبر نسبة بالموافقة على محتوى البنود : 1-2-3-4-7-8 حيث ينحصر تصور العمل لدى عمال

القطاعين في اعتباره نشاطا دائما ومنظما يتقاضى مقابله أجر ،منتج لما ينفع المجتمع , يسمح بإقامة علاقات

مع الآخر . ويمكن من اكتساب مهارات وكفاءات جديدة أثناء ممارسته.

فبالنسبة للبند (1) من فان نسبة 81.51 % مفردات عينة من مفردات العينة بمؤسسة " ميتال ستيل " 70.96 % من مفردات عينة بلدية عنابة يتصورون أن العمل نشاط دائم ومنظم وبنفس النسبة من مستخدمي البلدية يعتبرون العمل كل نشاط يتقاضى مقابله أجره، وبالمقابل نسبة 85.71 % من مستخدمي " ميتال ستيل " يعتبرونه كذلك. كما تطابقت تقريبا نسب الموافقة لدى مستخدمي القطاعين الإنتاجي والخدمي وكانت على التوالي: 77.31 % و 77.41 % في النظر إلى العمل كونه نشاط تتجم عنه مخرجات نافعة للمجتمع سواء في شكل خدمات أو سلع. كما يشترك مستخدمو القطاعين في تصورهم للمقصود بالعمل من خلال استجاباتهم بغير الموافقة على اعتبار العمل نشاط إما فكري أو عضلي بل هو الجمع بينهما بمعنى آخر هو نشاط يتطلب جهدا عضليا وفكريا في نفس الوقت.

من خلال استجابة مفردات العينة على هذا البعد يتضح أن المكونات الأساسية لتصور العمل في حدود خصائص العينة تتمثل وتبرز في :

- الحاجات الاجتماعية من خلال سماحه ببناء علاقات اجتماعية مع الأخر.
- الحاجات المادية المتمثلة فيما يتقاضى من أجر.
- الحاجة للأمن والمتجسدة في طابع الديمومة. كما يتضح كذلك أن الفصل بين النشاط الذهني والعضلي في مجال العمل لم يعد مقبولا وذلك قد يعود إلى طبيعة التطورات التي شهدتها مناصب العمل بفضل إثراء وتنوع مهماتها.

المحور الثاني: تصور الجوانب المشكلة للعمل:

جدول رقم (13)

القطاع الخدمي							القطاع الانتاجي							الاختبار
المجموع	%	غير موافق	%	لاادري	%	موافق	المجموع	%	غير موافق	%	لاادري	%	موافق	البنود
93	8.60	8	16.12	15	75.26	70	119	2.52	3	8.40	10	89.07	106	9
93	55.91	52	24.73	23	19.35	18	119	78.15	93	11.76	14	10.08	12	10
93	10.75	10	18.27	17	70.96	66	119	11.76	14	10.92	13	77.31	92	11
93	2.15	2	9.67	9	88.17	82	119	0.84	1	2.52	3	96.63	115	12
93	9.67	9	9.67	9	80.69	75	119	10.08	12	10.08	12	79.83	95	13

من خلال استجابة أفراد العينة نحو المحور الثاني المتعلق بتصور الجوانب المشكلة للعمل فإننا

سجلنا أكبر نسبة استجابة بالموافقة على محتوى البنود 9 - 11 - 12 - 13 حيث ينحصر تصور الجوانب

المشكلة للعمل لدى عمال القطاعين في الرغبة لان يتضمن مهام متنوعة واضحة البداية والنهاية نتيج

للفرد العمل أماكنية القيام بالمبادرات والتجديد في ممارسة النشاط أثناء الممارسة. كما تتضمن الحرية في

إنجازها.

فبالنسبة للبند (9) توضح نسبة الاستجابة بالموافقة أن مستخدمي القطاع الإنتاجي أكثر رغبتا لتأدية مهام

متنوعة مقارنة بمستخدمي البلدية وكانت على التوالي 89.07% و 75.26% على التوالي . لقد

جاءت نسب الموافقة متقاربة لمحتوى البند (11) المعبر عن الرغبة لتأدية مهام واضحة البداية و النهاية و قدرتا ب 77.31 % و 70.96 % و بالقابل نجد عمال القطاعي الخدمي كانوا أكثر ابتداء لان يتوافر عملهم على الحرية في الإنجاز. وذلك بنسبة 80.84 % مقابل نسبة 79.83 % لدى عمال القطاع الإنتاجي.

من خلال استجابات مفردات عينة القطاعين الإنتاجي والخدمي على هذا البعد يتضح أن المكونات الأساسية لتصوير الجوانب المشكلة للعمل في حدود خصائص العينة تتمثل في :

- الرغبة في تأدية مهام متنوعة.
- الرغبة لممارسة مهام واضحة محددة البداية و النهاية.
- الرغبة لممارسة عمل يتيح لشاغله أمكانية المبادرة و التجديد.
- الرغبة للحرية في الإنجاز.

المحور الثالث: تصور الجوانب المزعجة في العمل

جدول رقم (14)

القطاع الخدمي							القطاع الانتاجي							الاختبار
المجموع	%	غير موافق	%	لاادري	%	موافق	المجموع	%	غير موافق	%	لاادري	%	موافق	البنود
93	12.90	12	20.43	19	66.66	62	119	19.32	23	4.20	5	76.47	91	14
93	19.35	18	20.43	19	60.25	56	119	39.49	47	15.12	18	54.37	54	15
93	25.80	24	5.37	5	66.66	62	119	33.61	40	14.28	17	52.10	62	16
93	15.05	14	5.37	5	79.56	74	119	15.12	18	7.56	9	77.31	92	17
93	3.97	03	5.37	5	91.93	85	119	13.44	17	33.67	40	52.10	62	18
93	15.05	14	11.82	11	73.11	68	119	26.88	32	10.92	13	62.18	74	19
93	15.05	14	3.97	3	81.72	76	119	10.92	13	12.60	15	76.47	91	20
93	19.35	18	13.97	13	66.66	62	119	8.40	10	16.80	20	74.78	89	21

من خلال استجابة أفراد العينة لبنود المحور الثالث المتعلق بالجوانب المزعجة في العمل كما

يتصورونها سحبنا استجابة أكبر نسبة بالموافقة كانت عند مستوى مجموعة من مجموعة البنود وبتفاوت بين

مفردات العينة وهذه البنود هي: 21-19-20-17 مع وجود اختلافات واضحة في الاستجابات بين

القطاعين من حيث النسب 14 وبخاصة 18 ففيما يتعلق بالبند 14 فان نسبة 76.47 % من منتسبي

مؤسسة "ميتال ستيل" مقابل بنسبة أقل 66.66 % لدى منتسبي البلدية ضمن عينة الدراسة وهو ما يعبر عن

تباين استجابات أفراد العينة نحو هذا البند المعبر عن اعتبار العمل الذي يشعر فيه صاحبه بمحدودية إنتاجه

يشكل جانباً من الجوانب المزعجة في العمل، وبالمقابل جاءت نسب عدم الموافق والحياد واضحة خاصة في البندين 15 و16 ألي حد ما البند 21 .

لقد جاءت نسب الموافقة متقاربة لدى مفردات عينة القطاعيين الخدمي والإنتاجي وقدرتا ب 77.31% و79.56% على التوالي وذلك فيما يتعلق بالبند 17 المعبر عن اعتبار ممارسة العمل ضمن ظروف غير مناسبة يشكل احد الجوانب الإزعاج في العمل ومن ثمة فتوفيرها يساعد على استزادة بذل الجهد.

أما بالنسبة للبند 18 المعبر عن مدى تقاضى أجر يناسب الجهد المبذول فقد أتضح من خلال استجابات مفردات العينة التباين فيما بين مستخدمين القطاعين حيث أن منتسبي القطاع الخدمي كانوا أكثر ابتداء بالموافقة وذلك بنسبة 91.93% لاعتباران الأجر لا يتناسب والجهد الذي يبذله في حين لم تتعد نسبة الموافقة في القطاع الإنتاجي 52.10% مع ملاحظة وجود أكبر نسبة حياد في هذا البند والمقدرة ب 33.67% وفي نفس الإطار المرتب بسياسة الأجور وضمن لواحق الأجر فقد تبدى تطابق تصور مستخدمي القطاعين الخدمي والإنتاجي. و من خلال ارتفاع نسبة موافقتهم و التي كانت على التوالي : 81.12% ، 76.47% وهو دليل على وجود نقص في سياسة المنح والكفاءات المعتمدة من قبل المؤسسة.

ومن خلال تباين البيانات المعروضة في الجدول وباستقراءها يتضح وجود تصور مشترك إلى حد كبير حول الجوانب المزعجة في العمل بين القطاع الخدمي والإنتاجي.

المحور الرابع: تصور العمل النموذجي

جدول رقم (15)

القطاع الخدمي							القطاع الانتاجي							الاختبار
المجموع	%	غير موافق	%	لاادري	%	موافق	المجموع	%	غير موافق	%	لاادري	%	موافق	البنود
93	3.97	3	5.37	5	91.93	85	119	/	/	14.28	17	85.71	102	22
93	2.15	2	11.82	11	86.02	80	119	5.88	7	26.05	31	68.06	81	23
93	4.30	4	9.67	9	86.02	80	119	0.84	/	15.12	18	84.03	100	24
93	10.75	10	24.73	23	64.51	60	119	5.04	6	21	25	73.94	88	25
93	8.60	8	18.27	17	73.11	68	119	/	/	11.76	14	88.23	105	26
93	8.60	8	16.12	15	75.26	70	119	2.52	3	14.28	19	83.19	99	27
93	8.60	8	13.97	13	77.41	72	119	4.20	5	15.96	19	79.83	95	28
93	10.75	10	20.43	19	68.81	64	119	6.72	8	19.32	23	73.94	88	29
93	73.11	68	8.60	8	18.27	17	119	32	32	5.88	7	67.22	80	30

يوضح الجدول أعلاه رقم (15) تصور عمال القطاعين الإنتاجي والخدمي للعمل النموذجي ومن خلاله

سجلنا أكبر نسبة استجابة بالموافقة كانت عند مستوى مجموعة من البنود و هذه البنود هي :

22-24-27-28-29 مع وجود تفاوت في النسب الموافقة في البندين 23-26 . الخدمي و هو يعبر

عن ينحصر تصور منتسبي القطاعين الإنتاجي والخدمي للعمل النموذجي في اعتباره يوفر لشاغله أجرا

يضمن له حياة كريمة و مكانة اجتماعية و يقدم لصاحبه فرصة للتعبير عن قدراته، مع إمكانية الترقية

والتقدم الوظيفي وعلاوة على ذلك فالحصول على المسؤوليات و المشاركة في اتخاذ القرارات تشكل إحدى مواصفات العمل النموذجي.

ففيما يتعلق بالبند 22 جاءت نسب الموافقة متقاربة لدى منتسبي القطاعين الإنتاجي والخدمي لاعتبار العمل يوفر لشاغله أجرا يضمن له حياة كريمة ومكانة اجتماعية نموذجيا وذلك ب 85.71 % و 91.43 % على التوالي . في حين جاءت نسبة الموافقة للبند 23 المعبر عن تصور أن العمل النموذجي هو ذلك الذي يقدم سلعا و خدمات تفيد المجتمع متباعدة بنسبة أعلى لدى مستخدمي القطاع الخدمي قدرت ب 86.02 % و 68.06 % لدى نظرائهم في القطاع الإنتاجي.

أما بالنسبة للبند 24 فقد كانت نسبة الموافقة متطابقة تقريبا و ذلك ب 84.03 % و 86.02 % على التوالي فيما يتعلق بتصور أن العمل النموذجي هو ذلك الذي يقدم لصاحبه فرصة لتعبير وكفاءته. لقد جاءت نسب الموافقة متقاربة لمحتوى البند 25 المعبر عن اعتبار العمل الذي يوفر إمكانية الاتصال و تكوين الاصدقاء نموذجيا حسب تصور منتسبي القطاعين الإنتاجي و الخدمي وقدرتا ب 73.94 % و 64.51 % على التوالي كما يشترك مفردات عينة القطاعين في تصورات العمل النموذجي هو ذلك الذي يمارس في ظروف مناسبة و أمنة لمحتوى البند 26 و ذلك بنسبة 88.23 % و 77.11 % على التوالي وكذا في اعتباره يوفر لشاغله إمكانية تكوين و تطوير المهارات (البند 27) و ذلك بنسبة 83.19 % و 75.26 % لدى منتسبي القطاع الإنتاجي و الخدمي.

كما نجد نسبة 79.83 % و 77.41 % لدى مستخدمي مؤسسة " مينال ستيل " و البلدية يتصورون إمكانية الترقية والتقدم الوظيفي من ضمن خصائص العمل النموذجي (محتوى البند 28). أما فيما يتعلق بالبند 29 المعبر عن تصور أن العمل النموذجي وذلك الذي يمكن شاغله من الحصول على مسؤوليات و

المشاركة في اتخاذ القرارات و قدرت نسبة الاستجابة ب 73.94 % لدى منتسبي القطاع الانتاجي مقابل نسبة 68.81% لدى نظرائهم في القطاع الخدمي .

وبالمقابل جاءت استجابة مفردات عينة القطاعين الانتاجي و الخدمي متباينة لمحتوى البند 30 المعبر عن سؤال نصه: هل منصب العمل الذي تشغله نموذجيا . حيث أبدى منتسبي القطاع الانتاجي الموافقة على محتوى البند بنسبة 67.22 % في حين عبر منتسبي القطاع الخدمي عن عدم موافقتهم لاعتبار عملهم نموذجيا و ذلك بنسبة 73.11% ويمكن أن نرجع ذلك إلى أن العمل في قطاع الإنتاج في الدول النامية بالنظر لما يتصف به من خصائص و ما يقدمه من مغريات تجعله أكثر إقبالا و توجهها للعمل ضمن مؤسساته من طرف المورد البشري على اختلاف الفئة التي ينتمون إليها لذلك فعمال المنتسبين إلى مؤسسات يندرج نشاطها ضمن هذا القطاع و بخاصة مفردات عينة الدراسة أو مستخدمي مؤسسة يتصورون عملهم نموذجيا لما يحققه من حاجات مختلفة مادية كانت أو نفسية أو اجتماعية.

وما يمكن أن نستخلصه من خلال هذه البيانات المعروضة في الجدول رقم (15) أن هناك تصورا مشتركا إلى حد للعمل النموذجي ما لدى منتسبي القطاع الإنتاجي والخدمي.

المحور الخامس: تصور الجوانب المهمة في العمل

جدول رقم (16)

القطاع الخدمي							القطاع الإنتاجي							الاختبار
المجموع	%	غير موافق	%	لاادري	%	موافق	المجموع	%	غير موافق	%	لاادري	%	موافق	البنود
93	27.95	26	19.97	13	58.06	54	119	18.18	22	9.24	11	72.26	86	31
93	19.35	18	19.27	17	62.38	58	119	18.48	22	16.80	20	64.70	77	32
93	40.75	10	26.88	25	62.38	58	119	13.44	16	10.92	13	75.63	90	33
93	6.45	6	20.43	19	73.11	68	119	11.74	14	15.96	19	72.26	86	34
93	/	/	20.43	19	79.56	74	119	8.40	10	15.96	19	75.63	90	35
93	8.60	8	13.97	13	77.41	72	119	4.20	5	13.44	16	82.35	98	36
93	4.30	4	26.88	25	68.81	64	119	6.72	8	19.32	23	73.94	88	37
93	17.20	16	41.93	39	40.86	38	119	36.97	44	25.21	30	37.81	45	38
93	21.50	20	37.63	39	40.86	38	119	13.44	16	19.32	23	67.22	80	39
93	15.05	14	24.73	23	60.21	56	119	5.85	7	21	25	73.94	88	40

من خلال استجابة أفراد عينة الدراسة نحو بنود محور الخامس المتعلق بالجوانب المهمة في العمل كما يتصورها كل من منتسبي القطاعين الإنتاجي والخدمي سجلنا استجابة أكبر نسبياً بالموافقة كانت عند مستوى مجموعة من البنود و هذه البنود هي: 32- 34- 35- 36. مع وجود اختلافات واضحة في البندين 33 وبخاصة 39. حيث يشترك كل من مستخدمي مؤسسة ميتال ستيل وبلدية عنابة في تصورهم للجوانب

المهمة في العمل من خلال اعتبار مستوى ودرجة المسؤولية الممنوحة ومدى إمكانية إثبات القدرات والكفاءات من خلاله و اعتراف المشرف والإدارة بهذه القدرات والحصول من خلالها على ترقية و كذا التقدم الوظيفي بالإضافة إلى اعتباره دائما و يضمن لشاغله مستقبله ومستقبل عائلته. فبالنسبة للبند 31 فقد جاءت نسب الموافقة متباينة بين منتسبي القطاعين حيث نجد نسبة 72.26 % من مستخدمي مؤسسة" ميتال ستيل " ابدوا موافقتهم لاعتبار أن الراتب المتقاضى يشكل جانبا من هذه الجوانب التي يعتبرونها مهمة مقابل نسبة 58.06 % لدى مستخدمي البلدية و بالمقابل جاءت نسب الموافقة متقاربة لدى مفردات عينة القطاعين الإنتاجي والخدمي و قدرتا ب 64.70 % و 62.38 % على التوالي وذلك فيما يتعلق بالبند 32 المعبر عن اعتبار الانتماء إلى جماعة عمل وتكوين علاقات صداقة مع الزملاء كذلك تشكل جانبا هاما في العمل فقد أتضح من خلال استجابة مفردات العينة التباين فيما بين مستخدمي القطاعين حيث أن منتسبي مؤسسة "ميتال ستيل" كانوا أكثر ابتداء للموافقة وذلك بنسبة 75.63 % لاعتبار إشباع الحاجات الاجتماعية من خلال الانتماء إلى جماعة عمل وتكوين علاقة صداقة مع الزملاء. في حين جاءت نسب الموافقة للبند 34 متقاربة لدى كل من منتسبي القطاعين حيث أبدى 72.26 % من منتسبي القطاع الإنتاجي و 73.11 % موافقتهم لاعتبار إثبات القدرات و الكفاءات جانبا هاما في العمل . كما يشترك أفراد العينة في تصورهم لمدى اعتبار اعتراف المشرف و الإدارة بقدراتهم (البند 35) كإحدى الجوانب المهمة في العمل بنسبة موافقة قدرت ب 75.63 % و 79.56 % على التوالي أما بالنسبة للبند 36 المعبر عن تصور مدى إمكانية الرقية و التقدم الوظيفي فقد جاءت نسب الموافقة متقاربة و قدرتا ب 82.35 % و 77.41 % على التوالي و كذلك فيما يتعلق بالبند 37 حيث أبدى كل من مستخدمي مؤسسة ميتال ستيل و بلدية عنابة موافقتهم و بنسب متقاربة لاعتبار أن الحاجة إلى الأمن و المجسدة في طابع الديمومة و ضمانه لمستقبل شاغله

و مستقبل عائلته وذلك بنسبة 73.94 % و نسبة 68.81% على التوالي في حين جاءت نسب الموافقة ضعيفة للبند 38 مع ملاحظة وجود اكبر نسبة حياد و عدم موافقة نحو هذا البند. وبالمقابل جاءت نسب الموافقة متباينة لدى منتسبي القطاعين فيما يتعلق بالبند 39 المعبر عن تصور فعالية الأداء تساهم في نمو المؤسسة يضمن للفرد العمل مستقبله ومستقبل عائلته. وقدرتا ب 67.22 % لدى منتسبي القطاع الإنتاجي مقابل نسبة لم تتعد 40.86 % لدى منتسبي القطاع الخدمي. كما اختلفت نسب الموافقة كذلك فيما يتعلق بالبند 40 المعبر عن اعتبار ما يقدمه العمل للمجتمع من سلع و خدمات مختلفة مهما بالنسبة لمنتسبي القطاعين الإنتاجي و الخدمي.

ومن خلال البيانات المعروضة في الجدول و باستقراءها يتضح وجود تصور مشترك إلى حد ما حول الجوانب المهمة في العمل لدى منتسبي القطاعين الإنتاجي و الخدمي.

المحور السادس: تفضيل العمل في مؤسسة صناعية أو خدمية

1- المؤسسة الصناعية:

جدول رقم (17)

القطاع الخدمي							القطاع الإنتاجي							الاختبار
المجموع	%	غير موافق	%	لاادري	%	موافق	المجموع	%	غير موافق	%	لاادري	%	موافق	البنود
93	49.46	46	-	-	50.53	47	119	23.52	28	1.68	2	74.78	89	41
47	31.91	15	38.29	18	57.44	27	89	21.34	19	6.74	6	71.91	64	42
47	10.63	5	25.53	12	82.97	39	89	23.59	21	24.71	22	51.68	46	43
47	17.02	8	23.40	11	50.85	38	89	21.34	19	15.73	14	62.92	56	44
47	10.63	5	14.89	7	9148	43	89	17.97	16	25.84	23	56.17	50	45

* للإشارة هذه البنود يبلغ حجم الفئة فيها 89 لدى عمال القطاع الإنتاجي و 47 لدى عمال القطاع

الخدمي وهي تشكل عدد الأفراد الذين استجابوا بالموافقة للبند 40.

من خلال استجابة أفراد العينة نحو بنود المحور لسادس المتعلق بتفضيل العمل في مؤسسة إنتاجية

سجلنا أكبر نسبة استجابة بالموافقة كانت لمحتوى البند 40 المعبر عن تفضيل العمل ضمن مؤسسة

صناعية لدى عمال القطاع الإنتاجي بنسبة قدرت ب 74.78% مقابل نسبة 50.53% لدى نظرائهم في

القطاع الخدمي و من بين الأسباب تفضيلهم العمل ضمنها لدى مستخدمي مؤسسة "ميتال ستيل"

لاعتبارها منتجة لسلع ومواد مختلفة بنسبة 71.91% و بالمقابل يعود أسباب تفضيل عمال البلدية للعمل

ضمنها لاعتبارها % لاعتبارها تقدم راتبا أكبر من غيرها المؤسسات الأخرى حيث قدرت نسبة الموافقة لهذا البند (43) ب 82.97%.

بالإضافة لاعتبارها توزع أرباحا و تقدم إمتيازات و علاوتا اكبر بناءا على إنتاجية العامل و هذا ما تشير إليه النسبة العامة للموافقة تجاه 46 و التي قدرت ب 91.48% لدى عمال القطاع الخدمي . في حين لم تتعد نسبة استجابة على هذا البند لدى عمال القطاع الإنتاجي 56.17% و يمكن أن نرجع ذلك إلى أن عمال مؤسسة " ميتال ستيل " أكثر واقعية من نظرائهم في البلدية، فهم يدركون أكثر من غيرهم بحكم انتمائهم إلى مؤسسة إنتاجية مدى الأرباح و الإمتيازات التي تقدمها المؤسسات الصناعية.

2- تفضيل العمل ضمن مؤسسة خدمية:

جدول رقم (18)

القطاع الخدمي							القطاع الانتاجي							الاختبار
المجموع	%	غير موافق	%	لاادري	%	موافق	المجموع	%	غير موافق	%	لاادري	%	موافق	البند
93	50.53	47	-	-	49.46	46	119	74.78	89	3.84	2	23.52	28	41
46	19.56	9	19.56	9	60.86	28	28	28.57	8	32.14	9	39.28	11	46
46	19.56	9	32.60	15	47.82	22	28	32.14	9	39.28	11	25	7	47
46	10.86	5	32.60	15	56.52	26	28	46.42	13	17.85	5	3.57	15	48

يوضح الجدول أعلاه نسب استجابة أفراد العينة نحو محور تفضيل العمل في مؤسسة خدمية ومن خلاله يتبين أن نسبة الموافقة لتفضيل العمل في مؤسسة تابعة للقطاع الخدمي ضعيفة و لم تتعد بنسبة 49.46 % لدى عمال القطاع الإنتاجي ونسبة 49.46 % لدى عمال القطاع الخدمي، و بالمقابل نجد نسبة الاستجابة بعدم الموافقة عالية و قدرتا ب 74.78 % و 50.53% لدى مستخدمي المؤسساتين. أما بالنسبة للبند 47 فقد أتضح من خلال استجابة مفردات العينة التباين فيما بين مستخدمي القطاعين حيث أن مستخدمي مؤسسة بلدية عنابة كانوا أكثر ابتداء بالموافقة لاعتبار أن العمل في قطاع الخدمات دائما لأنها لا تزال تحت مسؤولية الدولة (البند 48) وذلك بنسبة 60.86 % في حين لم تتعد نسبة الموافقة 39.28% لدى مستخدمي مؤسسة "ميتال ستيل " أما فيما يتعلق بالبند 49 المعبر عن تصور أن

المؤسسة الخدمية امتيازات وخدمات اجتماعية مختلفة وذلك بنسبة قدرت بـ 53.57% و 56.52% على التوالي.

و ما يمكن أن نستخلصه أن نسب الموافقة ضعيفة و متقاربة لدى عمال القطاعين لتفضل العمل في مؤسسة خدمية و لم تتجاوز 60 إلا في البند 47 و هو ما يعبر عن أن مفردات العينة و بنسب عدم موافقة عالية ابدوا عدم رغبتهم للعمل ضمن مؤسسة خدمية.

المحور السابع: تصور القيم المرتبطة بالعمل:

جدول رقم (19)

القطاع الخدمي							القطاع الإنتاجي							الاختبار البنود
المجموع	%	غير موافق	%	لاادري	%	موافق	المجموع	%	غير موافق	%	لاادري	%	موافق	
93	30.10	28	1.07	1	68.81	64	119	39.49	47	1.68	2	58.82	70	50
64	6.25	4	15.62	10	78.12	50	119	8.57	6	22.82	16	68.57	48	51
64	18.75	12	43.75	28	37.5	24	119	7.14	5	20	14	72.85	51	52
64	6.25	4	12.5	8	81.25	52	119	-	-	7.14	5	92.85	65	53
93	4	6	21.87	14	68.75	44	119	7.14	5	28.57	20	84.28	45	54
93	25.80	24	18.27	17	25.80	24	119	42.01	50	21	25	36.97	44	55
93	25.80	24	24.73	23	49.46	46	119	62.18	74	15.12	18	22.08	27	56
93	-	-	11.82	11	66.66	62	119	8.40	10	11.76	14	79.83	95	57

93	-	-	33.33	31	66.66	62	119	0.84	01	15.96	19	83.19	99	58
93	4.30	4	31.18	29	64.51	60	119	0.84	01	15.12	18	84.08	100	59
93	21.50	20	7.52	7	73.11	68	119	66.38	79	23.52	28	89.07	12	60
93	6.45	6	5.37	5	86.02	86	119	3.36	4	7.56	9	89.07	106	61
93	4.30	4	5.37	5	86.02	80	119	3.36	4	5.04	6	89.89	109	62
93	-	-	5.37	5	94.62	88	119	0.84	1	-	-	99.15	118	63
93	62.36	58	11.82	11	25.80	24	119	73.10	87	6.72	8	20.16	24	64

* للإشارة هذه البنود حجم العينة فيها يبلغ 70 فردا وهو عدد الأفراد الذي أجابوا بالموافقة للبند 50

من خلال استجابة أفراد العينة نحو بنود المحور السابع المتعلق بلقيم المرتبطة بالعمل كما يتصورها كل من منتسبي القطاع الإنتاجي والخدمي سجلنا استجابة أكبر نسبة بالموافقة كانت عند مستوى مجموعة من البنود وهذه البنود هي : 52-53-59-60-61-62-63 حيث ينحصر تصور مفردات العينة للقيم المرتبطة بالعمل في رغبتهم لاستمرار للعمل ذلك لأنهم لا يستطيعون الابتعاد عن زملاء العمل و كذا لأنهم يشعرون بأهميتهم و قيمتهم لأنهم يعملون. كما يفضلون تأدية مهام التي تمنحهم قدرا كافيا من المسؤولية والاستقلالية. كما يتصورون العمل يتيح لشاغله إمكانية تنمية المهارات الشخصية والمهنية ويوفر كذلك للفرد العمل القيام بالمبادرات و تقديم الاقتراحات و يعتبرونه جزء مهم في حياتهم.

فبالنسبة للبند 50 المعبر عن سؤال نصه : هل تستمر في العمل إذا تحصلت على جائزة مالية فقد جاءت نسب الموافقة لدى مفردات العينة القطاعين الإنتاجي والخدمي متوسطة و بنسبة أعلى لدى مستخدمي بلدية عنابة قدرت ب 68.81 % مقابل نسبة أقل لدى مستخدمي ميثال ستيل 58.82 %.

و فيما يتعلق بالبند 51 المعبر عن تستمر في العمل لأنك تشعر بالأمان طالما أنك تعمل فان نسبة 58.57 % من منتسبي القطاع الإنتاجي ابدوا موافقتهم لمحتوى هذا الند مقابل نسبة أعلى لدى منتسبي القطاع الخدمي 78.12 %.

أما بالنسبة للبند 53 المعبر عن تستمر في العمل لائك تشعرها بأهميتك وقيمته فقد جاءت نسبة الموافقة متباينة بين مفردات عينة القطاعين الإنتاجي والخدمي بنسبة 72.85 % لدى منتسبي القطاع الإنتاجي مقابل نسبة 37.5 % لدى نظرائهم في القطاع الخدمي. كما نجد نسبة الموافقة معتبرة لمحتوى البند 54 المعبر أفضل إتمام عملي حتى بعد انقضاء مدة الدوام فنجد نسبة الموافقة ضعيفة كذلك لدى كل من عمال القطاعين الإنتاجي و الخدمي وقدرتا ب 22.28 % و 49.46 % على التوالي.

في حين نجد نسبة الموافقة معتبرة لمحتوى البند 57 المعبر عن اعتبار العمل عبادة و علي إنجازته بإتقان بنسبة 36.97 % و 25.80 % على التوالي.

أما فيما يتعلق بالبند 58 المعبر عن احترام مواعيد العمل ولا انقطع عنه بدون مبرر فقد أتضح من خلال استجابة مفردات عينة القطاعين التباين حيث نجد أن نسبة منتسبي القطاع الإنتاجي كانوا أكثر ابتداء للموافقة وذلك بنسبة 83.19 % مقابل نسبة 66.66 % لدى عمال القطاع الخدمي.

كما تباينت كذلك استجابة مفردات عينة القطاعين الإنتاجي و الخدمي لتصور تفضيل أداء مهام تمنح للفرد العامل قدرا كافيا من المسؤولية و الاستقلالية في حين جاءت نسبة الموافقة ضعيفة و متقاربة لمحتوى البند الستون (60) المعبر عن تصور أن العمل إكراهها و لن يستمر شاغله فيه إذا تحسنت الظروف المعيشية بنسبة موافقة 23.12 % لدى منتسبي القطاع الإنتاجي و 21.5 % لدى منتسبي القطاع الخدمي. مع ملاحظة وجود أكبر نسب موافقة في هذا البند و قدرتا ب 89.07 % و 73.11 % على التوالي.

كما جاءت نسب الموافقة لمحتوى البند 62 متقاربة لدى مفردات عينة القطاعين الإنتاجي و الخدمي لاعتبار العمل يتيح لشاغله إمكانية تنمية المهارات الشخصية و المهنية وذلك بنسبة الموافقة متقاربة ب 89.07 % و 86.02 % على التوالي وبنفس النسبة للبند 63 المعبر عن يوفر العمل لشاغله إمكانية القيام بمبادرات و تقديم اقتراحات مقابل نسبة 89.59 % لدى منتسبي القطاع الإنتاجي وفيما يتعلق بالبند 63 فنجد نسبة

99.15 % من مستخدمي " ميتال ستيل " و 94.62 % من مستخدمي البلدية ابدوا موافقتهم لاعتبار أن العمل جزء مهم في حياة شاغله. و وهو ما يعبر عن أن العمل جزء مهم في ح طبة عمال القطاعين وتشكل هذه القيمة بعد من أبعاد تصوراتهم للعمل.

و بالمقابل جاءت نسبة الاستجابة بالموافقة ضعيفة للبند 64 المعبر عن تصور أن العمل يعني إنجاز المهام المطلوبة فقط وقدرتا ب 20.16 % و 25.80 % على التوالي.

ومن خلال البيانات المعروضة في الجدول و باستقرائها يتضح وجود تصور مشترك إلى حد ما حول القيم المرتبطة بالعمل منتسبي القطاعين الإنتاجي و الخدمي.

2- استجابة لأفراد العينة نحو محاور الاستمارة حسب فئاتهم المهنية

المحور الأول : تصور المقصود بالعمل

جهدك نفي (20)

<u>فئة المنفذين</u>							<u>فئة رؤساء المصالح</u>							الاختبار
المجموع	%	غير موافق	%	لاادري	%	موافق	المجموع	%	غير موافق	%	لاادري	%	موافق	البنود
160	9.37	15	12.5	20	78.12	125	52	15.38	8	1193	6	73.04	38	1

160	10	16	8.75	14	81.25	130	52	11.53	6	11.93	6	76.92	40	2
160	16.25	26	8.75	14	75	120	52	13.46	7	1.92	1	84.61	44	3
160	74.37	119	20.62	33	5	8	52	53.84	28	38.46	20	7.69	4	4
160	63.75	102	17.5	28	18.75	30	52	50	26	38.46	20	11.53	6	5
160	15	24	12.5	20	72.5	116	52	17.30	9	5.76	3	76.92	40	6
160	6.25	10	20.62	33	73.12	117	52	9.61	5	5.76	3	84.92	44	7
160	-	-	11.25	18	88.75	142	52	3.84	2	9.61	5	86.93	49	8

يوضح في الجدول أعلاه رقم (20) تصور فئة رؤساء المصالح و المنفذين للمقصود بالعمل ومن خلاله

سجلنا أكبر نسبة استجابة بالموافقة لدى كل من فئة رؤساء المصلح و فئة المنفذين كانت عند مستوى

مجموعة من البنود و هذه البنود هي: 1-2-3-7-8 مع وجود اختلافات من حيث النسب في البندين 3 و

8، ففيما يتعلق بالبند الثالث فإن إطارات الهيئة الوسطى كانوا أكثر ابتداء بالموافقة لاعتبار العمل منتجا

لخدمات و سلعا نافعة للمجتمع بنسبة موافقة 84.61 % مقابل نسبة لم تتعد 75% لدى فئة المنفذين في

حين يشترك كل منهما في اعتبار العمل نشاطا يمكن كسب مهارات وكفاءات جديدة أثناء ممارسته وذلك من

خلال نسبة الاستجابة للبند وقدرتا ب 86.53 % لدى فئة رؤساء المصالح و 88.53 % لدى فئة المنفذين.

مع ملاحظة أن هذا التصور ورد في ترتيب هذه الأخيرة في المراتب الأولى أو بمعنى آخر ضمن العناصر

الأساسية المكونة لتصور المقصود بالعمل في حين جاء في المرتبة الأخيرة لدى نظرائهم رؤساء المصالح و

من العناصر الثانوية وبالمقابل جاءت نسب عدم الموافقة و الحياد واضحة خاصة في البندين 4-5،

فبالنسبة للبند 4 نجد نسبة من المنفذين 53 % ونسبة كبيرة من رؤساء المصالح أبدوا عدم موافقتهم

لاعتبار العمل نشاطا يتطلب جهدا عضليا فقط أما بالنسبة للبند 5 المعبر عن اعتبار العمل نشاطا يستدعي

بذل جهدا فكريا فقط فقدرت نفس الوقت نسبة لمحتوى هذا البند ب 50 % و 63.75% لكل من

رؤساء المصالح و المنفذين على التوالي. أما بالنسبة للبند 7 فان نسبة 84.61 % و 73.72%

استجابوا بالموافقة لاعتبار العمل مشبعا للحاجات الاجتماعية من خلال سماحه بناء علاقات مع أفراد آخرين.

من خلال البيانات المعروضة في الجدول و باستقراءها يمكن أن نستخلص أن تصور أفراد العينة للعمل ينحصر في اعتباره نشاطا دائما ومنظما يتقاضى مقابلته اجرا، ومنتجا للمواد خدمات نافعة للمجتمع، كما يستدعي بذل جهد فكريا و عضليا في نفس الوقت، و لم يستثني من ذلك إشباعه للحاجات المعرفية فهو كذلك يمكن من كسب مهارات و كفاءات جديدة أثناء الممارسة

المحور الثاني: تصور الجوانب المشككة للعمل:

جدول رقم (21)

فئة المنفذين							فئة رؤساء المصالح							الاختبار
المجموع	%	غير موافق	%	لاادري	%	موافق	المجموع	%	غير موافق	%	لاادري	%	موافق	
160	3.75	6	13.12	21	83.12	133	52	9.61	5	7.69	4	82.89	43	9
160	68.12	109	19	24	16.87	27	52	69.23	36	58	13	5.76	3	10
160	10.62	17	13.79	22	79.62	121	52	13.46	7	15.38	8	71.19	37	11
160	-	-	6.87	11	93.12	149	52	5.76	3	1.92	1	92.30	48	12
160	11.25	18	11.29	18	124	124	52	5.76	3	5.76	3	88.46	46	13

من خلال استجابة أفراد العينة نحو بنود محور المتعلق الجوانب المشككة للعمل كما يتصورها كل من رؤساء المصالح والمنفذين سجلنا استجابة اكبر نسبة للموافقة كانت عند مستوى مجموعة من البنود وهذه البنود: النسبة 9 تصور 11- 12- 13. حيث يشترك أفراد العينة المنفذين في تصورهم للجوانب المشككة من خلال استجاباتهم تأدية بالموافقة لاعتبار تفضيل تأدية مهام متنوعة، واضحة البداية والنهاية تتيح للفرد العامل القيام بالمبادرة و التجديد أثناء الممارسة. فبالنسبة للبند 9 فان نسبة قدرت ب 83.12% من رؤساء المصالح و نسبة مماثلة 83.89%، لدى المنفذين لمحتوى هذا البند المعبر عن اعتبار المهام المتنوعة ضمن الجوانب المشككة للعمل. كما تطابقت تقريبا نسب الموافقة لدى رؤساء المصالح و المنفذين و كانت

على التوالي 71.15 % و 71.62% في النظر إلى تفضيل تأدية مهام واضحة البداية والنهاية (البند 11)

.

أما فيما يتعلق بالبند 12 المعبر عن تصور أن إمكانية القيام بمبادرات والتجديد في ممارسة النشاط ضمن الجوانب المشكلة للعمل، حيث قدرت نسبة الموافقة لكل من فئة رؤساء المصالح و المنفذين ب 92.30% و93.72% على التوالي.

المحور الثالث: تصور الجوانب المزعجة في العمل:

جدول رقم (22)

فئة المنفذين							فئة رؤساء المصالح							الاختبار البنود
المجموع	%	غير موافق	%	لاادري	% موافق	المجموع	%	غير موافق	%	لاادري	% موافق			
160	19.37	31	10	16	70.62	113	52	7.69	4	19.38	8	76.92	40	14
160	26.25	42	18.12	29	55.62	89	52	44.23	23	19.38	8	40.38	21	15
160	28.12	45	9.37	15	62.9	100	52	40.38	21	13.98	7	46.19	24	16
160	13.75	22	6.87	11	79.37	127	52	19.23	10	5.76	3	75	39	17
160	10.62	17	8.12	13	81.25	130	52	28.84	15	5.76	3	69.38	34	18
160	18.12	29	8.75	14	73.12	117	52	36.53	19	7.69	4	59.76	29	19
160	10.62	17	8.75	14	80.62	129	52	19.23	10	7.69	4	73.04	38	20
160	11.25	18	17.5	28	71.25	114	52	19.23	10	9.61	5	71.19	37	21

من خلال استجابة أفراد العينة البنود المحور الثالث المتعلق بالجوانب المزعجة في العمل كما يتصورها كل من رؤساء المصالح و العمال المنفذين سجلنا استجابة اكبر نسبة بالموافقة كانت عند مستوى البنود : 14 - 17 - 20 مع وجود اختلافات واضحة في استجابات كل منهما في البندين 15 و 16 فيما يتعلق بالبند (15) فان سبة ضعيفة 45.37 % لدى رؤساء المصالح مقابل نسبة أعلى من فئة العمال المنفذين 60.21 % أبدوا موافقتهم لاعتبار العمل الكثيف المهام يشكل جانبا من الجوانب الإزعاج وهو ما يعبر عن اختلاف تصور كل منهم لمحتوى هذا البند.

أما بالنسبة للبند (16) المعبر عن تصور العمل لساعات طويلة من ضمن الجوانب المزعجة في العمل فنجد نسبة ضعيفة من المشرفين مقارنة بنظرائهم المنفذين ابدوا الموافقة على محتوى هذا البند (18) المعبر عن تقاضي راتب لا يتناسب مع الجهد المبذول يشكل إحدى الجوانب التي يتصورونها مزعجة في العمل، حيث نجد 81.25 % من فئة المنفذين أبدوا موافقتهم لمحتوى هذا البند مقابل نسبة اقل لدى رؤساء المصالح ب 65.38 % و بتالي فان اخذ بعين الاعتبار هذه كالحاجات المادية و المجسدة في هذا البند في الراتب الذي لا يتناسب مع الجهد المبذول من طرف القائمين على تسيير المؤسسات و اتخاذ الإجراءات المناسبة سيكون له أثرا على فعالية الأداء. وبالمقابل يشترك أفراد في تصورهم منهما للعمل لمحدودية إنتاج كإحدى الجوانب المزعجة في العمل وذلك بنسبة 40.38 % و 55.62 % لكل من رؤساء المصالح و المنفذين على التوالي.

كما تطابقت كذلك بسب الموافقة تقريبا للبند (21) المعبر عن غياب الالتزام و الدافعية نحو العمل و قدرتا ب 71.15 % و 71.25 % على التوالي. في حين جاءت نسب عدم الموافقة واضحة في البند (15) وكانت 44.23 % و 26.25 % لكل منهما على التوالي. ما يمكن أن نستخلصه من خلال

استعراض نسب الموافقة لمحتوى هذا البعد أن جوانب الإزعاج كما يتصورها كل من رؤساء المصالح

و العمال المنفذين تتضح وتبرز في :

- العمل الذي يتصف بمحدودية المخرجات.

- ممارسة العمل في ظروف غير مناسبة للأداء.

- تقاضي راتب لا يتناسب و الجهد المبذول وفي نفس الإطار المتعلق بسياسة الأجور كذلك عدم كفاية

المنح والمكافآت المقدمة من طرف المؤسسة.

- غياب الالتزام والدافعية نحو العمل

تشكل هذه الجوانب المكونات الأساسية لتصور الجوانب المزعجة في العمل لدى مفردات العينة وبالتالي فان

تحقيق الفعالية يرتبط بمدى إحراز ذلك مما سينعكس إيجابا على المخرجات المؤسساتين.

المحور الرابع: تصور العمل النموذجي

جدول رقم (23)

فئة المنفذين							فئة رؤساء المصالح							الاختبار
المجموع	%	غير موافق	%	لاالري	% موافق	المجموع	%	غير موافق	%	لاالري	% موافق	البنود		
160	1.25	2	11.87	19	86.87	139	52	/	/	21.19	11	78.84	41	22
160	5	8	17.9	28	77.5	124	52	1.92	1	26.92	14	71.19	37	23
160	2.5	4	8.12	13	89.37	143	52	5.76	3	23.07	12	71.19	37	24
160	5.62	9	17.5	28	76.87	123	52	13.46	7	23.07	12	69.30	35	25
160	2.9	4	10	16	87.5	140	52	7.69	4	28.84	15	63.46	33	26
160	4.37	7	11.87	19	83.75	134	52	7.69	4	25	13	67.30	35	27

160	5.62	9	13.79	22	80.62	129	52	7.69	4	19.23	10	53.84	38	28
160	12	12	18.12	29	74.37	119	52	11.53	6	29	13	63.46	33	29
160	39	56	8.12	13	53.87	91	52	84.61	44	3.84	2	11.53	6	30

من خلال استجابة أفراد العينة نحو بنود المحور الرابع المتعلق بالعمل النموذجي كما يتصوره كل من رئيس

المصلحة والعامل المنفذ سجلنا استجابة أكبر نسبة بالموافقة كانت عند مستوى مجموعة من البنود وهذه

البنود هي: 22- 23- 24- 25 مع وجود اختلافات واضحة في الاستجابات بين الفئتين من حيث النسب

في الند 23- 26 وبخاصة في البندين 22-24 ففيما يتعلق بالبند 22 فقد أتضح من خلال استجابات أفراد

العينة تباين بين فئتي الدراسة حيث نجد أن العمال المنفذين أكثر ابتداء الموافقة وذلك بنسبة 86.87 %

لاعتبار العمل الذي يوفر لشاغله أجرا يضمن له حياة كريمة ومكانة اجتماعية نموذجيا في حين جاءت نسبة

الموافقة لدى رؤساء المصالح ب 78.84 % مع ملاحظة وجود أعلى نسبة استجابة بعدم الموافقة منعدمة

في هذا البند.

لقد جاءت نسب الاستجابة بالموافقة متباينة كذلك لدى فئتي الدراسة و قدرتا ب 71.15 % و 89.37 %

فيما يتعلق بالبند 24 المعبر عن اعتبار العمل الذي يقدم لصاحبه فرصة لتعبير عن قدراته و كفاءته نموذجيا

و بالمقابل جاءت نسب الموافقة متقاربة لمحتوى البند 23 المعبر عن العمل النموذجي هو ذلك الذي

ينتج أشياء مفيدة للمجتمع سواء خدمات أو سلع ومواد و قدرتا ب 71.15 % و 77.5 % لكل منهما

على التوالي .

كما اختلفت نسب الموافقة كذلك لمحتوى البند حيث نجد نسبة 76.87 % لدى المال المنفذين مقابل نسبة

اقل لدى رؤساء المصالح قدرت ب 67.30 % ابدوا موافقتهم لاعتبار العمل الذي يوفر إمكانية الاتصال و

تكوين الأصدقاء نموذجيا.

أما بالنسبة للبند 28 المعبر عن اعتبار الذي يتيح لشاغله إمكانية التكوين وتطوير المهارات نموذجيا فإن العمال المنفذين أكثر ابتداءا للموافقة وذلك بنسبة 80.82 % في حين لم تتجاوز نسبة الموافقة لدى رؤساء المصالح 53.84 %.

و فيما يتعلق بالبند 30 المعبر عن سؤال نصه هل منصب العمل الذي تشغله تتوافر فيه مواصفات العمل النموذجي لقد كانت استجابة كل من رؤساء المصالح و المنفذين متباينة بالموافقة للفئة الأولى و عدم الموافقة للفئة الثانية. حيث أبدى المشرفين موافقتهم لاعتبار منصب عملهم نموذجيا بنسبة ضعيفة لم تتعد 11.53 % مقابل نسبة أكبر لدى فئة التنفيذ و قدرت ب 56.87 % في حين جاءت نسبة عدم الموافقة عالية لديهم مقارنة بنظرائهم المنفذين و ذلك بنسبة 84.61 % و 35 % على التوالي و هو ما يعبر عن أن العمال المنفذين أكثر رضا على منصب عملهم فهم يعتبرونه نموذجيا في حين نجد رؤساء المصالح. من خلال استعراض استجابة مفردات العينة لبنود محور تصور العمل النموذجي يتضح وجود تصور مشترك إلى حد كبير تتمثل مكوناته الأساسية في أن يوفر لشاغله أجرا يضمن له حياة كريمة ومكانة اجتماعية ◊ يقدم منتجات و خدمات تفيد المجتمع. بالإضافة إلى فرصة التي يتيحها لشاغله لتعبير عن قدراته و كفاءته

المحور الخامس: تصور الجوانب المهمة في العمل

جدول رقم (24)

فئة المنفذين							فئة رؤساء المصالح							الاختبار
المجموع	%	غير موافق	%	لاادري	%	موافق	المجموع	%	غير موافق	%	لاادري	%	موافق	البنود
160	23.75	38	9.37	19	66.87	107	52	19.23	10	17.30	9	63.96	33	31
160	20	32	16.25	26	63.79	102	52	19.38	8	21.19	11	63.46	33	32
160	13.12	21	08.12	23	72.5	116	52	9.61	5	28.84	19	61.93	32	33
160	11.29	18	18.79	30	70	112	52	3.84	2	19.38	8	80.76	42	34
160	5.62	9	8.12	23	80	128	52	1.92	1	28.84	15	96.23	36	35
160	8.12	13	27.95	26	76.87	123	52	-	-	9.61	05	90.38	47	36
160	4.37	7	19.37	31	76.25	122	52	9.61	5	32.69	17	57.69	30	37
160	33.75	54	29	40	36.25	98	52	9.61	5	42.30	22	48.07	25	38
160	8.12	23	23.12	37	62.5	100	52	26.92	14	28.46	20	34.61	18	39
160	21.90	20	18.12	29	69.37	111	52	9.76	3	36.53	19	57.69	30	40

من خلال استجابة أفراد عينة الدراسة نحو المحور الخامس المتعلق بالجوانب المهمة في العمل كم يتصوروها

رؤساء المصالح و المنفذين سجلنا استجابة اكبر نسبة بالموافقة كانت عند مستوى مجموعة من البنود وهذه

البنود هي : 31-32-34-35-36-37. حيث ينحصر تصور فئتي الدراسة لجوانب المهمة في العمل

في مستوى ودرجة المسؤولية المتحصل عليها منه و كذا إمكانية إثبات القدرات و الكفاءات و مدى

اعتراف المشرف والادارة بها و فرص الترقية والتقدم الوظيفي و علاوة على ذلك فهو دائم و يضمن لشاغله مستقبله ومستقبل عائلته

فبالنسبة للبند 31 فان نسبة 66.87 % من رؤساء المصالح و 63.46 % من العمال المنفذين يتصورون العمل الراتب المتقاضى من ضمن الجوانب المهمة في العمل . و بنفس النسبة من فئة رؤساء المصالح يعتبرون مستوى و درجة المسؤولية الممنوحة (البند 32) من هذه الجوانب و نسبة مطابقة لها قدرت ب 63.75 % من العمال المنفذين يعتبرونه كذلك .

أما بالنسبة للبند 31 فان نسبة 66.87 % من رؤساء المصالح و 63.496 % من العمال المنفذين يعتبرونه كذلك.

أما بالنسبة للبند 33 المعبر عن اعتبار الانتماء إلى جماعة عمل و تكوين علاقات صداقة مع زملاء يشكا إحدى الجوانب المهمة في العمل فقد كانت نسبة اكبر لدى فئة المنفذين مقارنة برؤساء المصالح و قدرتا على التوالي ب 61.53 % و 72.5 % و فيما يتعلق بالبند 34 المعبر عن اعتبار إمكانية إثبات 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 80.76 % مقابل نسبة 70 % لدى نظرائهم المنفذين.

كما تباينت كذلك نسبة الموافقة البند 35 حيث نجد نسبة 69.23 % من رؤساء المصالح أبدوا موافقتهم لاعتبار اعتراف الإدارة والمشرف بقدراتهم من الجوانب المهمة في العمل في حين سجلنا نسبة أعلى لدى المنفذين قدرت ب 80 % وهو ما يعبر عن مدى أهمية الحاجة إلى تأكيد الذات لدى هذه الفئة و يتضح هذا التباين أكثر من خلال استجابة فئتي الدراسة لمحتوى هذا البند (36) حيث نجد رؤساء المصالح أكثر ابتداء للموافقة وذلك بنسبة 90.38 % لاعتبار إمكانية الترقية والتقدم الوظيفي من الجوانب المهمة

في العمل. في حين كانت نسبة الموافقة لدى المنفذين 76.87%. فيما يتعلق بالبند 37 فقد جاءت نسبة متباينة كذلك لمحتوى هذا الند المعبر عن تصور العمل دائم الذي يضمن لشاغله مستقبله و مستقبل عائلته مهم لدى فئتي الدراسة و قدرتا ب 57.69% و 70.25% □ و يتضح من خلال هذه النسب أن فئة المنفذين أكثر ابتداء بالموافقة لهذا البند.

أما بالنسبة للبند 39 المعبر عن مدى اعتبار فعالية الداء تساهم في نمو المؤسسة وتكفل الاستقرار والاستمرار في العمل للعامل تشكل جانبا هاما في العمل فقد جاءت نسب الموافقة متباينة لمحتوى هذا البند وكانت 62.5% لدى فئة المنفذين مقابل نسبة لم تتعد 34.61% لدى فئة رؤساء المصالح. مع وجود أكبر نسبة حياد واضحة في هذا البند و قدرتا ب 38.36% و 23.12%.

ومن خلال البيانات المعروضة في الجدول و باستقراءها يتضح وجود تصور مشترك إلى حد ما حول الجوانب المهمة في العمل لدى رؤساء المصالح و المنفذين ينحصر في محتوى البندين 31-32 حيث جاءت نسب الموافقة متقاربة نسبيا.

المحور السادس: تفضيل العمل في مؤسسة صناعية أو خدمية

1- المؤسسة الصناعية:

جدول رقم (25)

فئة المنفذين							فئة رؤساء المصالح							الاختبار
المجموع	%	غير موافق	%	لاادري	%	موافق	المجموع	%	غير موافق	%	لاادري	%	موافق	
160	33.12	53	1.25	2	65.62	105	52	38.46	20	-	-	61.53	32	41
105	17.94	18	13.33	14	69.52	73	32	21.87	7	21.87	7	56.25	18	43
105	20.75	22	17.14	18	62.98	65	32	18.75	6	18.75	6	62.5	20	44
105	18.09	19	11.42	12	70.47	74	32	-	-	37.5	12	62.5	20	45
105	10.47	11	14.28	19	75.23	79	32	12.5	4	46.87	15	60.62	13	46

من خلال استجابة أفراد العينة نحو المحور السادس المتعلق بتفضيل العمل في مؤسسة صناعية أو خدمية سجلنا استجابة أكبر نسبة بالموافقة كانت لتفضيل العمل في مؤسسة صناعية لدى رؤساء المصالح و فئة المنفذين و قدرتا ب 61.53 % و 65.62 % على التوالي . في حين جاءت نسبة الموافقة لتفضيل العمل في مؤسسة خدمية اقل و لم تتعد 38.46 % و 33.75 % على التوالي.

و من ضمن أسباب تفضيلهم للعمل ضمن مؤسسة صناعية لاعتبارها منتجة لسلع ومواد مختلفة حيث قدرت نسبة الاستجابة نحو هذا البند (43) ب 56.25 % . كما يشترك كل منهما في تصور انها تقدم راتبا أكبر من غيرها من المؤسسات الأخرى (البند 44) المعبر عن العمل ضمن مؤسسة صناعية مستقر طالما أنها تنتج وتبيع منتجاتها (الحاجة إلى الأمن الوظيفي) بنسبة 62.5 % و 61.90 % على التوالي.

أما بالنسبة للبند 46 المعبر عن تفضيل العمل ضمن مؤسسة صناعية لأنها تقدم امتيازات و علاوتا اكبر بناء على إنتاجية الفرد. فقد اتضح من خلال استجابة مفردات العينة التباين فيما بين فئتي الدراسة حيث أن العمال المنفذين كانوا أكثر ابتداء للموافقة و ذلك بنسبة 70.47 % لاعتبار أن المؤسسة الصناعية توزع أرباحا و علاوتا اكبر بناء على إنتاجية الفرد مقابل نسبة لم تتجاوز 40.60 % من فئة رؤساء المصالح يعتبرونها كذلك. مع ملاحظة وجود اكبر نسبة حياد في هذا البند

وما يمكن أن نلاحظه توافق تفضيل كل منها لاختيار المؤسسة الصناعية في حين نجد دوافعهم مختلفة (الحاجة إلى الأمن لدى رؤساء المصالح مقابل الحاجات المادية لدى فئة المنفذين).

2- المؤسسة الخدمية:

جدول رقم (26)

فئة المنفذين							فئة رؤساء المصالح							الاختبار
المجموع	%	غير موافق	%	لاادري	% موافق	موافق	المجموع	%	غير موافق	%	لاادري	% موافق	موافق	البنود
160	65	104	1.25	2	33.79	54	52	61.53	32	-	-	38.46	20	41
53	15.09	8	18.86	10	66.03	35	20	50	10	130	6	20	4	46
53	24.52	13	39.84	19	39.62	21	20	30	6	30	6	40	8	47
53	20.75	11	24.92	13	54.71	29	20	15	3	20	4	30	12	48

من خلال استجابة أفراد العينة لتفضيل العمل في مؤسسة خدمية فإننا سجلنا نسب استجابة بالموافقة ضعيفة حيث أبدى 38.46 % فقط من رؤساء المصالح و 33.75 % من العمال منفذين الرغبة في العمل ضمن مؤسسة خدمية بالمقابل جاءت نسب الموافقة نحو هذا البند أعلى و قدرت ب 61.53 % و 65 % لدى كل منهما .

أما فيما يتعلق بالبند 47 فقد جاءت نسب الموافقة متباينة بين فئتي الدراسة حيث نجد نسبة 66.03% من فئة المنفذين ابدوا موافقتهم لاعتبار العمل في قطاع الخدمات دائما لكونها ا ضلت تحت مسؤولية الدولة في حين لم تتعد نسبة الموافقة لدى فئة رؤساء المصالح 20%

أما بالنسبة للبند 48 المعبر عن اعتبار المؤسسة الخدمية لا تتأثر بالتغيرات الاقتصادية فقد كانت نسب الموافقة ضعيفة و متقاربة وقدرت بـ 40% لديهم مقابل نسبة 39.62% على التوالي .

و نسبة 60% و 54.71% على التوالي من رؤساء المصالح و المنفذين ابدوا موافقتهم لاعتبار المؤسسة الخدمية تقدم امتيازنا و خدماتنا اجتماعية مختلفة.

وما يمكن نستخلصه من خلال استعراض استجابة أفراد العينة نحو هذا البعد يفضلون العمل ضمن مؤسسة صناعية مع اختلاف الأسباب فالعمال المنفذين ارجعوا تفضيلهم لها لأنها منتجة لسلع و مواد مختلفة في حين نجد رؤساء المصالح يفضلون العمل ضمنها لأنها توزع أرباح و تقدم امتازتا و علاوتا اكبر بناء على إنتاجية الفرد.

المحور السابع: تصور القيم المرتبطة بالعمل:

جدول رقم (27)

فئة المنفذين							فئة رؤساء المصالح							الاختبار البنود
المجموع	%	غير موافق	%	لاادري	% موافق	المجموع	%	غير موافق	%	لاادري	% موافق	الاختبار البنود		
160	31.87	51	1.87	3	66.25	106	52	46.15	24	-	-	53.84	28	50
160	9.43	10	16.98	18	73.58	78	28	-	-	14.28	8	71.42	20	51
160	7.54	8	27.35	29	65.09	69	28	32.14	9	42.85	12	25	7	52
160	3.77	4	8.49	9	87.73	93	28	-	-	14.28	4	85.71	24	53
160	6.60	7	25.47	27	67.92	72	28	14.28	4	25	7	53.57	15	54
160	45.62	73	21.87	35	46.25	74	52	51.92	27	25	13	45.85	12	55
160	16.87	27	19.37	31	23.12	37	52	13.46	7	17.30	9	69.23	36	56
160	6.25	10	10.62	17	70.62	113	52	13.46	7	7.69	4	84.61	44	57
160	-	-	28.12	45	71.87	115	52	1.92	1	5.76	3	92.30	48	58
160	1.25	2	24.37	39	74.37	119	52	5.76	3	13.46	7	80.76	42	59
160	48.75	78	8.12	13	43.75	70	52	42.30	22	42.30	22	15.38	8	60
160	4.37	7	6.87	11	91.25	146	52	5.76	3	5.76	3	88.86	46	61
160	1.87	3	5	8	90.62	145	52	9.61	5	5.76	3	84.61	44	62
160	-	-	1.87	3	98.12	157	52	1.92	1	3.84	2	94.23	49	63
160	65	104	10.62	17	24.37	39	52	78.84	41	3.84	2	11.30	9	64

من خلال استجابة أفراد العينة نحو بنود المحور السابع المتعلق ب القيم المرتبطة بالعمل كما يتصوروها كل من منتسبي القطاع الإنتاجي والخدمي سجلنا استجابة اكبر نسبة بالموافقة كانت عند مستوى مجموعة من البنود وهذه البنود هي : 53-57-59-61-63 حيث ينحصر تصور مفردات العينة للقيم المرتبطة بالعمل في اعتباره عبادة و يجب إنجازه بإتقان. كما يتصورونه يتيح لشاغله إمكانية تنمية المهارات الشخصية والمهنية و يعتبرونه جزء مهم في حياتهم .

فبالنسبة للبند 50 المعبر عن سؤال نصه : هل تستمر في العمل إذا تحصلت على جائزة مالية فقد جاءت نسب الموافقة لدى مفردات العينة متوسطة و بنسبة أعلى لدى فئة المنفذين قدرت ب 66.25 % مقابل نسبة اقل لدى مستخدمي ميتال ستيل 53.84 %.

و فيما يتعلق بالبند 51 المعبر عن " تستمر في العمل لأنك تشعر بالأمان طالما انك تعمل" فان نسبة 71.42 % من رؤساء المصالح ابدوا موافقتهم لمحتوى هذا البند مقابل نسبة مشابهة لدى فئة المنفذين قدرت ب 73.58 % و كذا نسبة 85.71 % و 87.73 % ابدوا رغبتهم لاستمرار في العمل لأنهم لا يستطيعون الابتعاد عن زملاء العمل (البند 52). أما بالنسبة للبند 53 المعبر عن تستمر في العمل لأنك تشعرها بأهميتك وقيمته فقد جاءت نسبة الموافقة متوسطة لدى فئتي الدراسة بنسبة 53.57 % لدى فئة رؤساء المصالح مقابل نسبة 67.92 % لدى نظرائهم المنفذين. كما نجد نسبة الموافقة ضعيفة لمحتوى البند 54 المعبر أفضل إتمام عملي حتى بعد انقضاء مدة الدوام وقدرتا ب 45.85 % و 46.25 % على التوالي.

وفما يتعلق بالبند 55 فان نسبة 69.23 % من رؤساء المصالح و نسبة ضعيفة من العمال المنفذين عبروا عن رغبتهم للقيام بساعات إضافية دون مقابل وهو ما يعبر عن تباين استجابة أفراد العينة تجاه هذا البند.

في حين نجد نسبة الموافقة معتبرة لمحتوى البند 56 المعبر عن " أفضل إتمام عملي حتى بعد انقضاء مدة الدوام " و ذلك بنسبة 84.61 % لدى رؤساء المصالح و نسبة اقل لدى العمال المنفذين 70.62 % أما بالنسبة للبند 57 المعبر عن اعتبار العمل عبادة و علي إنجازهِ بإتقان فقد جاءت نسبة موافقة متباينة بين فئتي العينة بنسبة أعلى لدى رؤساء المصالح بنسبة 92.30 % و 71.87 % لدى العمال المنفذين. أما فيما يتعلق بالبند 58 المعبر عن احترام مواعيد العمل ولا انقطع عنه بدون مبرر فنجد نسب الموافقة معتبرة مفردات عينة للموافقة وذلك بنسبة 80.76 % مقابل نسبة 74.37 % لدى عمال المنفذين. كما جاءت نسب الموافقة ضعيفة ومقارنة لدى فئتي الدراسة لتصور تفضيل أداء مهام تمنح للفرد العامل قدرا كافيا من المسؤولية و الاستقلالية و ذلك بنسبة و 15.38 % و 43.75 % في حين جاءت نسبة الموافقة ضعيفة لمحتوى البند الستون (60) المعبر عن تصور أن العمل إكراهها و لن يستمر شاغله فيه إذا تحسنت الظروف المعيشية بنسبة موافقة 5.76 % لدى رؤساء المصالح و 6.87 % لدى العمال المنفذين. مع ملاحظة وجود اكبر نسب موافقة في هذا البند و قدرتا ب 88.46 % و 91.25 % على التوالي.

كما جاءت نسب الموافقة لمحتوى البند 62 مقارنة لدى مفردات عينة الدراسة لاعتبار العمل يتيح لشاغله إمكانية تنمية المهارات الشخصية و المهنية وذلك بنسبة الموافقة مقارنة قدرت ب 84.61 % و 90.62 % على التوالي و كما قدرت نسبة الموافقة للبند 63 المعبر عن يوفر العمل لشاغله إمكانية القيام بمبادرات و تقديم اقتراحات ب 94.23 % لدى فئة رؤساء المصالح 98.12 % وهو ما يعبر عن توافق استجابات مفردات العينة نحو هذا البند وهو ما تؤكد نسبة الموافقة المتقاربة و فيما يتعلق بالبند 63 فنجد نسبة 94.23 % من رؤساء المصالح و 98.12 % من العمال المنفذين ابدوا موافقتهم لاعتبار أن العمل جزء مهم في حياة شاغله.

و بالمقابل جاءت نسبة الاستجابة بالموافقة ضعيفة للبند 64 المعبر عن تصور أن العمل يعني إنجاز المهام المطلوبة فقط وقدرتا ب 11.30 % و 24.37 % على التوالي.

ومن خلال البيانات المعروضة في الجدول و باستقراءها يتضح وجود تصور مشترك إلى حد ما حول تصور القيم المرتبطة بالعمل لدى كل من رؤساء المصالح و العمال المنفذين.

ثانيا: مناقشة النتائج على ضوء الفرضيات:

1/الفرضية الصفرية الأولى:

لا توجد هناك فروق دالة إحصائية في تصور أفراد العينة تجاه محاور الاستمارة حسب طبيعة النشاط

فرضية المحور الأول:

لا توجد هناك فروق دالة إحصائية في تصور المقصود بالعمل بين عمال القطاع الإنتاجي والخدمي

عن مستوى الدالة $\alpha = 0,05$

جدول رقم (28)

المجموع	غير موافق		لا أدري		موافق		التكرارات الفئة
	ت.و	ت.و	ت.و	ت.و	ت.و	ت.و	
998	222.91	242	119.23	91	619.84	625	مؤسسة ميपाल ستيل
688	160.08	141	82.76	107	445.19	440	بلدية عنابة
1664	383		198		1065		المجموع

2- بتطبيق معادلة حساب χ^2 نجد أن :

χ^2 التجريبية : 16.13

مستوى الدالة	درجة الحرية	χ^2	χ^2 الجدولة
0.05	2	16.13	5.99

بما أن $\chi^2 (16.13) < \chi^2_{(5.99)}$ فإننا نرفض فرضية المحور الأول وعليه نقول بوجود فروق ذات دلالة إحصائية في تصور المقصود بالعمل لدى عمال القطاع الخدمي وعمال القطاع الإنتاجي عن مستوى الدالة $\alpha = 0.05$

تؤكد نتيجة المعالجة الإحصائية رفض الفرضية المحور الأول، أي أن هناك اختلافا واضحا في تصور المقصود بالعمل بين عمال القطاع الخدمي وعمال القطاع الإنتاجي.

تظهر دلالة هذا الاختلاف من خلال التباين في نسبة الموافقة على بنود المحور 1 بين عمال القطاعين، حيث سجلت النسبة العامة للموافقة تقدر بـ 96.96% لدى عمال مؤسسة "ميثال ستيل" مقابل نسبة 57.50% لدى عمال البلدية، ويرتكز تصور عمال القطاع الإنتاجي في اعتبار العمل نشاطا منظما، ودائما يتقاضى مقابلة أجر.

وبالمقارنة نجد أفراد عينة البلدية يهتمون أكثر بالبعد الاجتماعي له وإشباع الحاجة للانتماء وهذا ما تؤكد النسبة العامة للموافقة على البند الثالث من المحور الأول والتي تقدر بـ 78.93% وهي نسبة مرتفعة إذا ما قارناها بالنسبة المسجلة لدى عمال القطاع الإنتاجي والتي تقدر بـ 40.40% وهذا قد يعود إلى طبيعة العمل في كلا المؤسساتين، حيث نجد أن العامل الذي يشتغل ضمن الوظيف العمومي (البلدية) على اتصال دائم ومباشر مع الأفراد من داخل وخارج المؤسسة، وهو ما يجعل الحاجة إلى الانتماء لدى الفرد العامل والعمليات الاجتماعية في هذا القطاع تظهر بأكثر قوة في حين نجد أن عمال القطاع الإنتاجي (ميثال ستيل) لا يعتبرون هذه الحاجة من ضمن الحاجات الأساسية التي يسعون إلى إشباعها من خلال العمل ويفضلون إقامة علاقات اجتماعية خارج نطاق العمل وهذا يرجع لطبيعة نشاط منتسبي القطاعين حيث أن علاقات وصلات عمال القطاع الإنتاجي تكون أكثر من معدات، بينما يرتكز التصور أكثر لدى عمال مؤسسة "ميثال ستيل" في كون العمل نشاط يمكن من كسبة مهارات وكفاءات أثناء ممارسة (الحاجة إلى التعلم). هذا ما

تؤكد النسبة العامة للموافقة على هذا البند والتي تقدر بـ 88.82% لدى عمال مؤسسة "ميتل ستيل" (البند 8)

إن الاختلاف الموجود بين تصورات عمال القطاعين الخدمي والإنتاجي بالنظر لدلالة النسبة العامة للموافقة تجاه بنود محور المقصود بالعمل قد يعود كذلك إلى تباين الإجابات بأكثر دلالة في البعض البنود مقارنة ببنود أخرى كالبنود 4 (كل نشاط يستدعي بذل جهد عضلي فقط) والبنود 5 (كل نشاط يتطلب جهداً فكرياً)، حيث سجلت نسبة استجابة بالموافقة لدى الأفراد العينة لكل منهما بـ 6.72% القطاع الإنتاجي و 4.30% القطاع الخدمي على التوالي.

فرضية المحور الثاني:

لا توجد هناك فروق إحصائية في تصور الجوانب المشكلة للعمل لدى عمال القطاعين عند مستوى

$$\alpha = 0.05 \text{ الدلالة}$$

جدول رقم (29)

المجموع	غير موافق		لا أدري		موافق		التكرارات الفئة
	ت.و	ت.و	ت.و	ت.و	ت.و	ت.و	
594	111.16	122	71.25	52	411.58	420	مؤسسة ميपाल ستيل
448	83.83	73	53.74	73	310.41	302	بلدية عنابة
1042	195		125		722		المجموع

2- بتطبيق معادلة حساب χ^2 ت نجد أن :

$$\chi^2 \text{ ت: } 14.93$$

مستوى الدالة	درجة الحرية	χ^2	χ^2 الجدولة
0.05	2	14.93	5.99

بما أن $\chi^2 \text{ ت} (14.93) < \chi^2 \text{ ج} (5.99)$ فإننا نرفض فرضية المحور الثاني وعليه نقول بوجود فروق ذات

دلالة إحصائية في تصور الجوانب المشكلة للعمل لدى عمال القطاع الخدمي والقطاع الإنتاجي عن مستوى

$$\alpha = 0.05 \text{ الدلالة}$$

إن النتيجة المعالجة الإحصائية تؤكد رفض فرضية المحور الثاني، أي أن هناك اختلافا واضحا في تصور

الجوانب المشكلة للعمل بين عمال القطاع الخدمي وعمال القطاع الإنتاجي.

يظهر الاختلاف في التصور من خلال نسبة الموافقة على بنود محور 2 (تصور الجوانب المشكلة للعمل) التي كانت أكثر دلالة لدى عمال مؤسسة مي نثل ستيل (70.58 %) مقارنة بعمال البلدية (66.87 %) ويركز تصور أكثر للجوانب المشكلة للعمل لدى عمال القطاعين في الرغبة لأن يكون العمل واضح البداية والنهاية ويسمح لهم بالقيام بمبادرات والتجديد في ممارسته. وهو ما يدل على انه رغم الاختلاف في التصور لهذه الجوانب من خلال إجاباتهم في البنود إلا أنهم يتفقهون نسبيا في الرغبة على تأدية مهام واضحة تمكنهم في إثبات قدرتهم وإبراز إمكانياتهم المهنية (وهذا ما تؤكد نسبة الموافقة على البند 11، 12، والتي تقدر بـ 74.31 مؤسسة "ميثال ستيل" و90.96 % بالنسبة لعمال البلدية ونسبة 96.63 % لعمال المؤسسة الإنتاجية مقابل نسبة 88.17 لدى عمال القطاع الخدمي على التوالي.

إن الاختلاف في التصور للجوانب التي يتضمنها العمل يظهر بأكثر قوة موجود لدى عمال القطاع الإنتاجي مقارنة بعمال القطاع الخدمي و يتضح ذلك من خلال النسبة العامة للموافقة للبند 9، حيث يفضل عمال القطاع الإنتاجي (ميثال ستيل) تأدية مهام متنوعة تخلق لديهم دفعا قويا لبذل جهد اكبر وأداء أحسن وهذا ما تؤكد نسبة الموافقة التي قدرت 87.17 % بالنسبة لعمال القطاع الإنتاجي مقابل نسبة 59.79 فقط لعمال البلدية.

إن الاختلاف الموجود بين تصورات عمال القطاعين (الخدمي والإنتاجي) بالنظر لدى نسبة الموافقة للبنود محور الجوانب المشكلة للعمل قد يعود كذلك إلى تباين الإجابات بأكثر دلالة في بعض البنود مقارنة ببنود أخرى كالبند 12 لكل من عمال القطاعين حيث قدرت نسبة الموافقة بـ 10.08 % لدى عمال القطاع الإنتاجي و 19.35 لدى عمال القطاع الإنتاجي وهي نسبة ضعيفة مقارنة ببنود أخرى مثل البند 9، 11، الخ.....

فرضية المحور الثالث:

لا توجد هناك فروق دالة إحصائية في تصور الجوانب المزعجة في العمل لدى عمال القطاع الخدمي

والإنتاجي عند مستوى الدلالة: $\alpha = 0.05$.

جدول رقم (30)

المجموع	غير موافق		لا أدري		موافق		التكرارات الفئة
	ت.و	ت.و	ت.و	ت.و	ت.و	ت.و	
966	178.99	199	100.23	100	686.77	667	مؤسسة ميपाल ستيل
788	146	126	81.76	82	560.22	580	بلدية عنابة
1794	325		182		1247		المجموع

2- بتطبيق معادلة حساب χ^2 ت نجد أن :

χ^2 ت: 6.21

مستوى الدالة	درجة الحرية	χ^2	χ^2 الجدولة
0.05	2	6.21	5.99

بما أن χ^2 ت (6.21) < χ^2 ج (5.99) فإننا نرفض فرضية المحور رقم 03 وعليه نقول بوجود

فروق ذات دلالة إحصائية في تصور الجوانب المزعجة في العمل لدى عمال القطاع الخدمي والقطاع

الإنتاجي عن مستوى الدلالة $\alpha = 0.05$.

توصلنا من خلال المعالجة الإحصائية إلى رفض فرضية المحور 3، أي انه يوجد اختلاف بين عمال القطاع الإنتاجي وعمال القطاع الخدمي في تصور الجوانب المزعجة في العمل.

إن اختلاف تصور الجوانب المزعجة في العمل يظهر بأكثر قوة لدى عمال البلدية مقارنة بعمال مؤسسة "ميثل ستيل"، و يتضح ذلك من خلال النسبة العامة للموافقة على البند 18 المجر عن تقاضي راتب لا يتناسب مع الجهد المبذول، حيث يشعر عمال القطاع الخدمي (البلدية) بالأشياء لتقاضي راتب لا يتناسب مع الجهد المبذول ويعتبرون ذلك من ضمن العوامل عي المحفزة لبذل مزيد من الجهد، ومن ما تؤكد النسبة العامة للموافقة على هذا البند والتي تقدر بـ 91.93 % مقارنة بعمال القطاع الإنتاجي 52.10%.

ويرتكز تصور أكثر لهذه الجوانب لدى عمال القطاعين في ممارسة العمل في ظروف غير مناسبة ونقص المنح والمكافآت، بالإضافة إلى غياب الالتزام والدافعية نحو العمل، فهم يرغبون في ممارسة العمل ضمن ظروف مناسبة تساعد على أداء أفضل والتي يعتبرها هرزبرغ من ضمن العوامل الوقائية التي يؤدي وجودها إلى غياب حالة عدم الرضا عن العمل وهذا ما تؤكد نسبة الموافقة على البند 17 - 20 - 21 والتي تقدر بـ: - البند 17 والمعبر عن ممارسة العمل ضمن ظروف غير مناسبة والتي تقدر بـ 77.13 بالنسبة لعمال القطاع الإنتاجي و 79.56 % بالنسبة لعمال المؤسسة الخدمية البند 20 والمعبر عن نقص المنح والمكافآت وتقدر بـ 76.47 % بالنسبة لعمال مؤسسة ميثل ستيل 81.72 بالنسبة لعمال البلدية.

- البند 21 ويقدر بـ 76.78 % بالنسبة لعمال مؤسسة "ميثل ستيل" 66.66 % بالنسبة لعمال البلدية وتبقى هذه الجوانب من ضمن الانشغالات عمال القطاعين، وضرورة الاهتمام بتحسينها وخلق ظروف للأداء بكفاءة من ضمن احتياجات الأفراد العاملين في القطاعين.

فرضية المحور الرابع:

لا توجد هناك فروق دالة إحصائية في تصور العمل النموذجي لدى عمال القطاع الخدمي والإنتاجي عند

مستوى الدلالة: $\alpha = 0.05$.

جدول رقم (31)

المجموع	غير موافق		لا أدري		موافق		التكرارات الفئة
	ت.و	ت.و	ت.و	ت.و	ت.و	ت.و	
1071	109.36	62	169.62	171	796.01	838	مؤسسة ميपाल ستيل
779	76.63	120	123.37	122	578.98	537	بلدية عنابة
1850	182		296		1375		المجموع

- بتطبيق معادلة حساب χ^2 ت نجد أن :

$$\chi^2 : 47.65$$

مستوى الدالة	درجة الحرية	χ^2	χ^2 الجدولة
0.05	2	47.65	5.99

بما أن $\chi^2 < (47.65) < \chi^2$ ج (5.99) فإننا نرفض الفرضية المحور الرابع وعليه نقول بوجود

فروق ذات دلالة إحصائية في تصور العمل النموذجي لدى عمال القطاع الخدمي والقطاع الإنتاجي عن

مستوى الدلالة $\alpha = 0.05$.

تظهر دلالة هذا الاختلاف من خلال النسبة العامة للموافقة تجاه بنود محور 4 (تصور العمل النموذجي)، حيث قدرت النسبة العامة للموافقة بـ 78.23 % لدى عمال مؤسسة ميثل ستيبل، مقابل نسبة 96.88% لدى عمال البلدية، حيث يرتبط صور العمل النموذجي لدى عمال القطاع الإنتاجي بإشباع مجموعة من الحاجات الأساسية التي يفترض أن يحتويها العمل. فهم يرغبون أن يمارسوا أعمالاً ضمن ظروف مناسبة وأمنة، بالإضافة إلى ذلك أن يتيح لهم إمكانية الترقية وشغل مراكز أعلى، يتمكنهم من الحصول على مسؤوليات والمشاركة في اتخاذ القرارات (الحاجة إلى المركز المسؤولية). البند 26 نسبة موافقة تقدر بـ 88.23 % و البند 28 بنسبة 79.83 والبند 29 بنسبة موافقة تقدر بـ 73.94 على العكس من ذلك فالموارد البشرية في القطاع الخدمي يركزون أكثر على البعد المادي الاجتماعي للعمل على حد سواء وهذا ما تؤكد نسبة الموافقة على البند 22 (91.93 %) من المحور 4. حيث يتصور عمال القطاع الخدمي أن العمل النموذجي هو ذلك الذي يوفر لشاغله أجراً يضمن له حياة كريمة ومكانة اجتماعية لتحسين ظروفهم المعيشية، خاصة وأن مستوى الدخل عمال البلدية منخفضاً وإذا ما قارناها بعمال مؤسسة "ميثل ستيبل". يرتبط تصور العمل النموذجي لدى عمال القطاع الإنتاجي بإشباع حاجات المستوى الأعلى بينما ينحصر التصور الإشباعي لدى عمال البلدية في الحاجات المادية، بمعنى آخر قاعدة هرم ماسلو.

فرضية المحور الخامس:

لا توجد هناك فروق دالة إحصائية في تصور الجوانب المهمة في العمل لدى عمال القطاع الخدمي

والإنتاجي عند مستوى الدلالة: $\alpha = 0.05$.

جدول رقم (32)

المجموع	غير موافق		لا أدري		موافق		التكرارات الفئة
	ت.و	ت.و	ت.و	ت.و	ت.و	ت.و	
1223	169	176	250.68	205	80331	842	مؤسسة ميظال ستيل
948	130.99	124	194.31	240	622.68	584	بلدية عنابة
2171	300		449		1426		المجموع

- بتطبيق معادلة حساب χ^2 ت نجد أن :

χ^2 ت: 23.94

مستوى الدالة	درجة الحرية	χ^2	χ^2 الجدولة
0.05	2	23.94	5.99

بما أن χ^2 ت (23.94) < χ^2 ج (5.99) فإننا نرفض فرضية المحور الخامس وعليه نقول بوجود فروق

ذات دلالة إحصائية في تصور الجوانب المهمة في العمل لدى عمال القطاع الخدمي والقطاع الانتاجي عن

مستوى الدلالة $\alpha = 0.05$.

توصلنا من خلال المعالجة الإحصائية إلى رفض الفرضية المحور 5، أي انه يوجد هناك اختلاف بين عمال

القطاع الانتاجي وعمال القطاع الخدمي في تصور الجوانب المهمة في العمل.

و تظهر دلالة الاختلاف من خلال التباين في نسبة الموافقة على بنود المحور بين عمال القطاعين، بأكثر دلالة لدى عمال مؤسسة ميثل ستييل (96.32%) مقارنة بعمال البلدية (62.36%).

ويرتكز تصور الجوانب المهمة في العمل لدى عمال القطاعين أكثر في الرغبة لان يكون العمل دائما، يضمن لهم مستقبلهم ومستقبل عائلتهم.

فالحاجة إلى الأمن والاستقرار في منصب العمل تشكل لديهم الجوانب المهمة ومن ضمن الحاجات الأساسية التي ترتبط بالعمل وهذا ما تؤكدته النسبة العامة للموافقة للبلد 37 والتي تقدر بـ 73.94% لدى عمال مؤسسة "ميثل ستييل" و69.81% لدى عمال البلدية ومع ذلك توحى هذه النسبة كذلك أن عمال المؤسسة الإنتاجية أكثر طلبا للاستقرار من عمال البلدية ويمكن إرجاع ذلك بالتغيرات الاقتصادية وإستراتيجية الشراكة ومقارنة بالبلدية فالعمل لدى الوظيف العمومي، دائم، نظرا لكونها مؤسسة تابعة للقطاع العام ولا تتأثر كمنظيرتها بالتغيرات الاقتصادية.

إن الاختلاف في التصور للجوانب المهمة في العمل تظهر بأكثر قوة لدى عمال القطاع الانتاجي مقارنة بعمال القطاع الخدمي و يتضح ذلك من خلال النسبة العامة للموافقة للبلد 40 الذي يعبر عن تصورات أن أهمية العمل تكمن في ما يقدمه للمجتمع من أشياء مفيدة، حيث ينحصر تصور الأفراد عينة القطاع الانتاجي في اعتبارات العمل، تبرز أهميته فيما يقدمه للمجتمع من أشياء مفيدة وهذا ما يتفق مع طبيعة نشاط المؤسسة التي تنتج سلعا ومواد ضرورية لمختلف الصناعات الثقيلة منها والخفيفة ومن ثمة تعتبر هذه الإجابة منطقية لما تمثله هذه المؤسسة في الاقتصاد الوطني وما يحسه منتوجها من قيمة وأهمية وتبقى هذه الجوانب التي تبرز أهمية العمل لدى عمال القطاعين من ضمن الحاجات التي يتطلع الفرد العامل في كلا القطاعين إلى تحقيقها وإشباعها.

فرضية المحور السادس:

لا توجد هناك فروق دالة إحصائية نحو تفضيل العمل في مؤسسة خدمية أو إنتاجية لدى عمال القطاع

الخدمي والإنتاجي عند مستوى الدلالة: $\alpha = 0.05$.

جدول رقم (33)

المجموع	غير موافق		لا أدري		موافق		التكرارات الفئة
	ت.و	ت.و	ت.و	ت.و	ت.و	ت.و	
682	187.83	222	109.04	94	385.12	366	مؤسسة ميपाल ستيل
400	110.16	76	63.95	79	225.87	249	بلدية عنابة
1082	298		173		611		المجموع

- بتطبيق معادلة حساب χ^2 ت نجد أن :

χ^2 ت: 23.7

مستوى الدالة	درجة الحرية	χ^2	χ^2 الجدولة
0.05	2	23.7	5.99

بما أن χ^2 ت (23.7) < χ^2 ج (5.99) فإننا نرفض فرضية المحور رقم 06 وعليه نقول بوجود فروق ذات

دلالة إحصائية نحو تفضيل العمل (مؤسسة خدمية أو إنتاجية) لدى عمال القطاع الخدمي والقطاع الانتاجي

عن مستوى الدلالة $\alpha = 0.05$. في قطاع الخدمي أو الانتاجي لدى عمال القطاعين.

تظهر دلالة هذا الاختلاف من خلال التباين في نسبة الموافقة على بنود محور تفضيل العمل (مؤسسة صناعية أو خدمية) بين عمال القطاعين، حيث قدرت النسبة العامة للموافقة بـ 51.91 % لتفضيل العمل في مؤسسة صناعية لدى أفراد عينة البلدية ونسبة 72.09 % لدى عمال مؤسسة ميثل ستيل في حين سجلت نسبة العامة للموافقة لتفضيل العمل في مؤسسة خدمية بـ 26.77 % لدى مؤسسة "ميثل ستيل" مقابل نسبة 48.09 % لدى عمال القطاع الخدمي (بلدية عنابة).

وما يمكن ملاحظته من خلال النسب المدرجة أعلاه أن عمال القطاع الخدمي يفضلون ممارسة عمل ضمن مؤسسة صناعية (51.91 %) لأن العمل فيها مستقرا طالما إنها تنتج وتبيع منتجاتها (البند 45) بمعنى آخر لديها راس مال كافي أو أرباح وبالتالي قادرة على توفير راتب شهري وتضمن تسديد مستحققاتهم لأن ها تنتج بعكس القطاع الخدمي الذي يعتبر قطاعا مستهلكا وغير منتجا. في حين أن عمال مؤسسة " ميثل ستيل " يفضلون العمل خدمية (26.77 %) كونها تقدم امتيازات وخدمات اجتماعية مختلفة وذلك راجع إلى طبيعة نشاط المؤسسة الخدمية، فهي مؤسسة تتجسد مخرجاتها في خدمات مختلفة ، مهمة وضرورية لأفراد المجتمع.

فرضية المحور السابع:

لا توجد هناك فروق دالة إحصائية في تصور القيم المرتبطة بالعمل لدى عمال القطاع الخدمي والإنتاجي

عند مستوى الدلالة: $\alpha = 0.05$.

جدول رقم (34)

المجموع	غير موافق		لا أدري		موافق		التكرارات الفئة
	ت.و	ت.و	ت.و	ت.و	ت.و	ت.و	
1460	307.36	310	194.52	153	958	997	مؤسسة ميظال ستيل
1257	264.63	262	167.47	209	824.89	786	بلدية عنابة
2717	572		362		1783		المجموع

- بتطبيق معادلة حساب χ^2 ت نجد أن :

$$\chi^2 : 22.6$$

مستوى الدالة	درجة الحرية	χ^2	χ^2 الجدولة
0.05	2	22.6	5.99

بما أن $\chi^2 < (22.6) < \chi^2_{ج} (5.99)$ فإننا نرفض فرضية المحور رقم 07 وعليه نقول بوجود فروق ذات

دلالة إحصائية في تصور القيم المرتبطة بالعمل لدى عمال القطاع الخدمي والقطاع الانتاجي عن مستوى

الدلالة $\alpha = 0.05$.

إن نتيجة المعالجة الإحصائية تؤكد رفض فرضية المحور رقم 07 أي هناك اختلاف واضحاً في تصور القيم المرتبطة بالعمل بين عمال القطاع الخدمي وعمال القطاع الانتاجي.

تظهر دلالة هذا الاختلاف من خلال التباين في نسبة الموافقة على بنود المحور 7 بين الأفراد المؤسسين، حيث سجلت النسبة العامة للموافقة قدرت بـ 62.52 % لدى عمال مؤسسة " ميثل ستيل " مقابل نسبة 53.75 % لدى عمال البلدية، حيث يركز تصور أفراد عينة المؤسسة الإنتاجية (مي نلل ستيل) في اعتبار العمل بمثابة عبادة ومن الضروري إنجازه بإتقان وكفاءة عالية نسبة الموافقة للبند 53. والتي تقدر بـ 51.66 % لدى عمال القطاع الانتاجي مقابل نسبة ضعيفة تقدر بـ 16.66 % لدى عمال القطاع الخدمي. كما يعتبرونه جزء مهم في حياتهم نسبة الموافقة للبند 64 والتي تقدر بت 98.33 % لدى أفراد "ميثل ستيل" ، مقابل 26.31 لدى أفراد عينة البلدية، وهي نسبة ضعيفة تعبر عن التصورات السلبية التي تشكلت لدى أفراد هذه العينة نتيجة لعدة عوامل ونعتقد انه قد يكون من أبرزها انخفاض مستوى الدخل في الوظيف العمومي. فالجانب المادي يمثل إحدى الدوافع التي تحرك الفرد نحو بذل جهد اكبر، ومن ثمة يرتبط تصور العمل باتجاهات ومشاعر ايجابية.

خلاصة الفرضية الأولى

بعد المعالجة الإحصائية ومن خلال رفض المحاور الأبعاد السبعة للفرضية الأولى نقول بوجود فروق دالة إحصائية في تصور العمل بين الموارد البشرية من منتسبي القطاع الإنتاجي ونظرائهم في القطاع الخدمي ما يعني أن طبيعة النشاط الممارس له تأثيراته على شكل تصورات معينة وخاصة عن العمل ترتبط ظروف ذلك النشاط وعليها فالمؤسسات الخدمية والإنتاجية مدعوة للاستفادة من المزايا الملاحظة في تصورات منتسبيها وتدارك النقائص والسلبيات في تصوراتهم خاصة وأن التصورات كنشاط ذهني معرفي يمكن تعديلها وتغييرها ومن ثمة يمكن بلوغ فعالية أداء الأفراد ومن ثمة المؤسسة.

الفرضية الصفرية الثانية:

لا توجد هناك فروق دالة إحصائية في تصور العمل لدى أفراد العينة حسب الفئة المهنية.

فرضية المحور الأول:

لا توجد هناك فروق دالة إحصائية في تصور المقصود بالعمل بين فئة رؤساء المصالح والعمال المنفذين عند

مستوى الدلالة $\alpha = 0.05$.

جدول رقم (35)

المجموع	غير موافق		لا أدري		موافق		التكرار الفئة
	ت.و	ت.و	ت.م	ت.و	ت.م	ت.و	
414	100.82	93	54.55	44	259.35	277	رؤساء المصالح
1286	313.17	318	169.44	180	805.46	788	المنفذين
1700	411		244		1065		المجموع

بتطبيق معادلة حساب كا2 التجريبية نجد أن :

$$كا2 (ت) = 7.94$$

مستوى الدلالة	درجة الحرية	كا2 التجريبية	كا2 الجدولية
0.05	2	4.94	5.99

بما أن كا2 (4.94) > كا2 ج (5.99) فإننا نقبل فرضية المحور الأول وعليه نقول لا توجد فروق دالة إحصائية في تصور المقصود بالعمل لدى إطارات الهيئة الوسطى والعمال المنفذين عند مستوى الدلالة $\alpha = 0.05$.

والملاحظ من خلال نتائج جدول تصور المقصود بالعمل حسب الفئة المهنية أن نسبة الاستجابة بالموافقة لدى كل من فئتي العينة متماثلة في كافة البنود وكذلك نجد نسبة الاستجابة بالرفض تنحصر في كل من البند 4 المعبر عن العمل كنشاط يستدعي بذل جهد عضلي فقط والبند ك المعبر عن العمل كنشاط يتطلب جهدا فكريا فقط . وهو ما يعبر عن توافق تصورات أفراد العينة نحو بنود محور المقصود بالعمل. تصور العمل كنشاط لدى كل من رؤساء المصالح والعمال المنفذين يظهر في اعتبار منظما ودائما يتقاضى مقابلة اجرا بالإضافة لإنتاجه لأشياء نافعة لأفراد المجتمع يتطلب بذل جهد فكري وعضلي في الوقت ذاته ومن خلاله يتم اكتساب المهارات والكفاءات الجديدة أثناء الممارسة.

فرضية المحور الثاني:

لا توجد هناك فروق دالة إحصائية في تصور الجوانب المشكلة للعمل بين فئة رؤساء المصالح و العمال

المنفذين عند مستوى الدلالة $\alpha = 0.05$

جدول رقم (36)

المجموع	غير موافق		لا أدري		موافق		التكرار الفئة
	ت.و	ت.و	ت.م	ت.و	ت.م	ت.و	
249	49.14	53	24.41	29	175.43	167	رؤساء المصالح
516	101.85	98	50.58	46	363.56	372	المنفذين
765	151		75		539		المجموع

. بتطبيق معادلة حساب كا2 التجريبية نجد أن:

$$كا2 (ت) = 2.3$$

مستوى الدلالة	درجة الحرية	كا2 التجريبية	كا2 الجدولية
0.05	2	2.3	5.99

بما أن كا2 ت (2.3) > كا2 ج (5.99) فإننا نقبل فرضية المحور الثاني وعليه نقول لا توجد فروق دالة إحصائية في تصور الجوانب المشكلة للعمل لدى إطارات الهيئة الوسطى والعمال المنفذين عند مستوى الدلالة $\alpha = 0.05$.

و يظهر من خلال النتائج السابق ذكرها في جدول الخاص بعرض استجابة أفراد العينة لمحور الجوانب المشكلة للعمل حسب الفئة المهنية أن نسبة الاستجابة بالموافقة و الرفض لبنود هذا المحور متشابهة و هو ما يعبر عن توافق تصورات الجوانب المشكلة للعمل على رغم اختلاف الفئة المهنية. حيث ينحصر تصورهم لهذه الجوانب في كل من البنذ 9 المعبر عن تفضل أن يحتوي العمل على مهام متنوعة والبنذ 11 و نصه تفضل أن يكون عمالك واضح البداية و النهاية و البنذ 2 المعبر عن يتيح لك العمل إمكانية القيام بمبادرات و التحديد في ممارسته . و البنذ 13 تفضل أن يكون لديك حرية في إنجاز عمالك . كما نجد أن نسبة الرفض مماثلة و تنحصر في البنذ 10 المعبر عن تفضل أن يكون عمالك يحتوي على مهام بسيطة و محددة.

فرضية المحور الثالث_:

لا توجد هناك فروق دالة إحصائية في تصور الجوانب المزعجة في العمل بين رؤساء المصالح و العمال

المنفذين عند مستوى الدلالة $\alpha = 0.05$

جدول رقم (37)

المجموع	غير موافق		لا أدري		موافق		التكرار الفئة
	ت.و	ت.و	ت.م	ت.و	ت.م	ت.و	

462	86.59	106	48.49	44	326.91	312	رؤساء المصالح
1272	238.40	219	133.50	138	900.08	915	المنفذين
1734	325		182		1227		المجموع

بتطبيق معادلة حساب كا2 التجريبية نجد أن :

$$كا2 (ت) = 7.39$$

كا2 الجدولية	كا2 التجريبية	درجة الحرية	مستوى الدلالة
5.99	7.39	2	0.05

بما أن كا2 (ت) كا 2 ج (5.99) فإننا نرفض فرضية المحور الثالث وعليه نقول بوجود فروق دالة إحصائية في تصور الجوانب المزعجة في العمل بين إطارات الهيئة الوسطى والعمال المنفذين عند مستوى الدلالة $\alpha = 0.05$.

و تظهر دلالة هذا الاختلاف من خلال النسبة العامة للموافقة للبند 15 المعبر عن العمل الكثيف المهام كجانب من بين الجوانب المزعجة في العمل . نسبة قدرت بـ 40.38 % لدى فئة رؤساء المصالح ونسبة 55.62 % لدى فئة المنفذين حيث توضح هذه النسبة أن العمال المنفذين أكثر انزعاجا من العمل الذي يحتوي على مهام كثيفة مقارنة برؤساء المصالح و يمكن أن نرجع ذلك إلى طبيعة العمل التنفيذي الذي يتطلب جهدا اكبرا و بصفة دائما في حين أن عمل نظرائهم رؤساء المصالح كثيف المهام كذلك لكن ليس بصفة دائمة . كما يظهر البند 16 المعبر عن العمل لساعات طويلة كذلك هذا الاختلاف حيث قدرت نسبة

الموافقة العامة لدى فئة العمال المنفذين قدرت بـ 62.5 % و الملاحظ أن هذه الفئة (العمال المنفذين) ينزعجون من العمل لساعات طويلة و قد يعود ذلك إلى أن العمل التنفيذي في بعض الأحيان يكون مرهقا و يتطلب جهد كبير و يتم ظروف فيزيقية غير مريحة سواء في الو رشات بالنسبة للعمال المنفذين في مؤسسة" ميتال ستيل" أو المكاتب في مؤسسة خدمية و مقارنة برؤساء المصالح فظروف العمل مناسبة نوعا ما و تساعدهم على العمل لساعات طويلة .

فرضية المحور الرابع :

لا توجد هناك فروق دالة إحصائية في تصور العمل النموذجي بين فئة رؤساء المصالح و العمال المنفذين

عند مستوى الدلالة $\alpha = 0.05$

جدول رقم (38)

المجموع	غير موافق		لا أدري		موافق		التكرار
	ت.و	ت.و	ت.م	ت.و	ت.م	ت.و	الفئة
472	46.40	71	74.75	106	350.81	295	رؤساء المصالح
1378	135.60	111	218.2 4	187	1024.18	1080	المنفذين
1850	182		293		1375		المجموع

. بتطبيق معادلة حساب كا2 التجريبية نجد أن :

كا2 (ت) : 46.91

كا2 الجدولية	كا2 التجريبية	درجة الحرية	مستوى الدلالة
5.99	46.91	2	0.05

بما أن كا2ت (46.91) < كا2 ج (5.99) فإننا نرفض فرضية المحور الرابع وعليه نقول بوجود فروق

دالة إحصائية في تصور العمل النموذجي بين فئة رؤساء المصالح و فئة العمال المنفذين عند مستوى

الدلالة $\alpha = 0.05$.

و تظهر دلالة هذا دلالة هذا الاختلاف من خلال السنة العامة للموافقة تجاه البند 30 بأكثر دلالة لدى فئة

المنفذين، حيث قدرت نسبة الموافقة بـ 56.87 % و 11.53 % لكل منهما على التوالي.

وهو ما يعبر عن تباين تصورات كل منهما نحو هذا البند المعبر ن سؤال نصه هل منصب العمل الذي تشغله تتوفر فيه كافة مواصفات العمل النموذجي ويتضح ذلك من خلال نسبة الموافقة العالية لدى العمال المنفذين مما يعني أنه أكثر رضا عن منصب عملهم ويعتبرونه نموذجيا.

إن الاختلاف في التصور يظهر كذلك بأكثر دلالة لدى فئة المنفذين بنسبة موافقة للبند 28 المعبر عن العمل النموذجي هو ذلك الذي يتيح لشاغله إمكانية الترقية والتقدم الوظيفي والتي قدرت بـ: 80.62 % لدى فئة المنفذين مقابل نسبة 53.84 % لدى فئة رؤساء المصالح وهو ما يعبر أن التصور العمل النموذجي لهذه الفئة من العمال (المنفذين) ينحصر في إشباعهم للحاجة للترقية والتقدم لوظائف أعلى.

فرضية المحور الخامس:

لا توجد هناك فروق دالة إحصائية في تصور الجوانب المهمة في العمل بين فئة رؤساء المصالح و

العمال المنفذين عند مستوى الدلالة $\infty = 0.05$

جدول رقم (39)

المجموع	غير موافق		لا أدري		موافق		التكرار الفئة
	ت.و	ت.و	ت.م	ت.و	ت.م	ت.و	
637	93.40	93	109.63	99	433.96	445	رؤساء المصالح
1600	234.59	235	27536	286	1090.03	1079	المنفذين
2237	328		385		1524		المجموع

. بتطبيق معادلة حساب كا2 التجريبية نجد أن :

$$\text{كا2 (ت)} = 0.92$$

كا2 الجدولية	كا2 التجريبية	درجة الحرية	مستوى الدلالة
5.99	0.92	2	0.05

بما أن كا2ت (0.92) > كا2 ج (5.99) فإننا نقبل فرضية المحور الخامس وعليه نقول لا توجد فروق

دالة إحصائية في تصور الجوانب المهمة في العمل لدى إطارات الهيئة الوسطى و العمال المنفذين عند

مستوى الدلالة $\infty = 0.05$.

و هو ما يعبر عن توافق تصورات كل منهما نحو هذه الجوانب التي يعتبرون بعضها منهما. حيث نجد استجابة أفراد العينة بالموافقة متقاربة في بعض البنود مثل البند 31 المعبر عن تصور أن أهمية العمل تكمن في الراتب المتقاضى. حيث قدرت نسبة الاستجابة بالموافقة لكل من رؤساء المصالح والعمال المنفذين ب 63.46 % و 66.87 % على التوالي . و نفس النسبة كذلك لدى رؤساء المصالح للموافقة للبند 32 المعبر عن تصور أهمية العمل تتمثل في مستوى ودرجة المسؤولية الممنوحة بنسبة موافقة مقابل نسبة 63.75 % لدى العمال المنفذين.

حسب دلالة النسبة العامة للموافقة تجاه محور الخامس المتعلق بالجوانب المهمة كما يتصورها كل من رؤساء المصالح والعمال المنفذين و قدرتا ب 62.68 % و 67.43 % على التوالي وهما نسبتان متقاربتان تؤكدان على مدى التوافق النسبي في تصور فئتي الدراسة لهذه الجوانب.

فرضية المحور السادس: تفضيل العمل في مؤسسة صناعية أو خدمية

لا توجد هناك فروق دالة إحصائية حول تفضيل العمل في مؤسسة صناعية أو خدمية لدى كل من العمال

المنفذين و رؤساء المصالح عند مستوى الدلالة $\infty = 0.05$

جدول رقم (40)

المجموع	غير موافق		لا أدري		موافق		التكرار الفئة
	ت.و	ت.و	ت.م	ت.و	ت.م	ت.و	
414	100.82	93	54.55	44	259.35	277	رؤساء المصالح
1286	313.17	318	169.44	180	805.46	788	المنفذين
1700	411		224		1065		المجموع

. بتطبيق معادلة حساب كا2 التجريبية نجد أن :

$$كا2 (ت) = 4.08$$

كا2 الجدولية	كا2 التجريبية	درجة الحرية	مستوى الدلالة
5.99	4.08	2	0.05

بما أن كا 2 ت (4.08) < كا 2 ج (5.99) فإننا نقبل فرضية المحور السادس وعليه نقول بعدم وجود فروق دالة إحصائية نحو تفضيل العمل في مؤسسة صناعية أو خدمية لدى إطارات الهيئة الوسطى والعمال المنفذون عند مستوى الدلالة $\alpha = 0.05$.

حيث نجد الاستجابة العامة للموافقة للبنود المحور متقاربة لدى أفراد عينة الدراسة وبنسبة 65.62 % لدى فئة المنفذين لتفضيل العمل في المؤسسة الصناعية مقابل نسبة 61.53 % لدى فئة رؤساء المصالح وهو ما يعبر عن أن فئة المنفذين و نظرائهم رؤساء المصالح يفضلون العمل ضمن مؤسسة صناعية لأسباب متعددة لعل من أبرزها محتوى البند 46 المعبر عن أفضل العمل في مؤسسة صناعية كونها توزع أرباحا وتقدم إمتيازات وعلاوات أكبر على إنتاجية الفرد. بالنسبة لرؤساء المصالح (نسبة موافقة قدرت بـ 75.23 %) في حين يفضل العمل المنفذين العمل في مؤسسة تابعة لقطاع الإنتاج لأن العمل ضمنها مستقر طالما أنها تنتج وتبيع منتجاتها

فرضية المحور السابع:

لا توجد هناك فروق دالة إحصائية في تصور القيم المرتبطة بالعمل بين رؤساء المصالح والعمال المنفذين و

رؤساء المصالح عند مستوى الدلالة $\alpha = 0.05$

جدول رقم (41)

المجموع	غير موافق		لا أدري		موافق		التكرار
	ت.و	ت.و	ت.م	ت.و	ت.م	ت.و	الفئة
2079	439.13	402	277.91	286	286	1391	رؤساء المصالح

629	132.86	170	84.08	76	76	383	المنفذين
2708	572		362		1774		المجموع

. بتطبيق معادلة حساب كا2 التجريبية نجد أن:

كا2 (ت) : 17.17

كا2 الجدولية	كا2 التجريبية	درجة الحرية	مستوى الدلالة
5.99	17.17	2	0.05

بما أن كا2 (17.17) > كا2 ج (5.99) فإننا نرفض فرضية المحور السادس وعليه نقول بوجود فروق دالة إحصائية في تصور القيم المرتبطة بالعمل لدى إدارات الهيئة الوسطى و العمال المنفذين عند مستوى الدلالة $\alpha = 0.05$.

وتظهر دلالة هذا الاختلاف من خلال النسبة العامة للموافقة للبند 55 المعبر عن أفضل إتمام عملي حتى بعد انقضاء مدة الدوام بنسبة قدرت بـ 23, 69 % لدى فئة رؤساء المصالح وبنسبة 12, 32 % لدى فئة المنفذين وتوضح هذه النسبة أن رؤساء المصالح يرغبون في العمل حتى خارج ساعاته الرسمية. وهو ما يشير إلى أن هذه الفئة التي تعتبر بمثابة حلقة الوصل بين إدارتين العليا والدنيا أكثر التزاما وولاءا للمؤسسة التي يعملون بها وإدراكا لما يشكله العمل من أهمية وضرورة لإشباع ليس فقط الجانب المادي (ساعات العمل إضافية لدى إدارات بدون أجر) بل كوسيلة لتحقيق الذات وتأكيدا بإنجازه بكفاءة والفعالية اللازمة، فهم عبروا عن استمرارهم في العمل حتى خارج أوقات الدوام وهو ما يدل على رغبتهم لتأديته وإتمامه بإتقان.

كما تظهر دلالة هذا الاختلاف كذلك من خلال نسبة العامة للموافقة للبند 51 المعبر عن تصور استمرار في العمل حتى إذا تحصل على جائزة مالية بما أني لا أستطيع الابتعاد عن زملاء العمل. حيث قدرت نسبة الموافقة لهذا البند بـ 25 % لدى فئة رؤساء المصالح مقابل نسبة 65, 09 % لدى فئة المنفذين وهو ما يعبر أن هذه الفئة (المنفذين) التي سجلت لديها أكبر نسبة موافقة أكثر رغبة في العمل حتى وإن حققوا قدرا من المال نظرا لكونهم أكثر ارتباطا بالعلاقات التي نشأت بينهم وبين زملائهم في العمل.

خلاصة الفرضية:

أكدت نتائج المعالجة الإحصائية تحقق فرضية المحور الأول، وبالتالي لا توجد فروق دالة إحصائية في تصور المقصود بالعمل بين فئتي رؤساء المصالح والمنفذين وكذلك فرضية المحور الثاني ونقول بعدم وجود فروق دالة إحصائية في تصورهم للجوانب المشكلة للعمل وتحقق فرضية المحور الخامس كذلك، بمعنى لا توجد فروق دالة إحصائية في تصور الجوانب المهمة في العمل لدى كل من إدارات الهيئة الوسطى والعمال المنفذين و تحقق فرضية المحور السادس و بالتالي نقول بعدم وجود اختلاف دال إحصائيا نحو تفضيل العمل ضمن مؤسسة صناعية أو خدمية. في حين نسجل عدم قبول فرضية كل من المحور الثالث والرابع والسابع كذلك، حيث توجد فروق دالة إحصائيا في تصور رؤساء المصالح والمنفذين للجوانب المزعجة في العمل (المحور 3) وتصوراتهم للعمل النموذجي (المحور 4) وكذلك نحو

تفصيل العمل في مؤسسة خدمية أو صناعية وتصوراتهم للقيم المرتبطة بالعمل المحور السابع (7). وبالتالي

نقل بتحقيق فرضية الثانية المتعلقة بتصوير عينة الدراسة للعمل حسب فئاتهم المهنية

وعلى المهتمين بنجاح المؤسستين (مؤسسة ميتال ستيل، بلدية عنابة) البحث على تحسين معنى العمل

لدى أفرادها بالنظر إلى هذه الجوانب التي تشكل تصوراتهم ومدركاتهم للعمل والعمل على إشباع مختلف

الحاجات التي يرغبون في إشباعها بما يتماشى مع أهداف المؤسسة مما يؤثر إيجابيا على سير العمل

(انضباط في المواعيد، ارتفاع الأداء، بذل الجهود، الولاء...).

الفرضية الصفرية الثالثة:

لا توجد هناك اختلافاً في تصور عمال القطاعين حسب متغيراتهم الشخصية عند مستوى

$$\alpha = 0.05 .$$

1 متغير السن:

لا توجد هناك اختلافاً في تصور عمال القطاعين حسب متغير السن لبنود الاستمارة

$$\alpha = 0.05 .$$

جدول رقم (42)

التجريبية ك ²	المجموع	عدم الموافقة		الحياد		الموافقة		الفئات	البنود
		ت.و	ت.و	ت.و	ت.و	ت.و	ت.و		
38.63	41	4.87	9	7.56	21	28.61	11	30-20 سنة	2
47.28	144	13.54	5	20.88	8	57	101	41-31 سنة	
1.13	25	2.97	4	4.57	6	17.45	15	52-42 سنة	
5.52	22	2.61	6	4.02	2	15.35	14	63-53 سنة	
1.71	41	24.56	27	5.80	7	10.63	7	30-20 سنة	5
2.01	127	76.08	78	17.97	22	32.94	27	41-31 سنة	
20.5	22	13.17	6	3.11	1	5.70	15	52-42 سنة	
0.71	22	13.17	16	-	-	5.70	6	63-53 سنة	
6.95	41	11.09	08	14.79	09	72.11	31	30-20 سنة	7
2.66	111	6.46	4	19.39	25	85.13	82	41-31 سنة	
0.45	32	1.86	2	5.59	74	24.54	23	52-42 سنة	
1.55	22	-	-	-	-	16.87	22	63-53 سنة	

- بما أن كا² ت (11.5) < كا² ج (9.48) فإننا نعتبر أن الاختلاف دالا بين الفئات العمرية الأربعة فيما يتعلق بالبند الأول (1) المعبر عن العمل كل نشاط منظم و دائم و هو ما يدل على أن السن له تأثير على محتوى هذا البند و يظهر ذلك من خلال تباين الإجابات تجاه البند، حيث يتضح أن ذوي الفئة العمرية ما بين 31-41 سنة ابدوا موافقة بنسبة قدرت ب 83.47% في حين قدرت نسبة الموافقة لدى الفئة العمرية ما بين 42-52 سنة و نسبة 72.72% لدى فئة 52-62 سنة و قد يعود هذا الاختلاف إلى أن هذه الفئة الشباب قد تكونت لديها تصور عم العمل كنشاط منظم و دائم و عليه فهم لا يمكن يتصوروه بدون ذلك.

- بما أن بما أن كا² ت (92.52) < كا² ت (9.48) فإننا نعتبر أن الاختلاف دالا بين الفئات العمرية المختلفة فيما يتعلق بالبند الثاني (2) المعبر عن العمل كنشاط يتقاضى مقابلته اجر و يتضح هذا الاختلاف أكثر لدى فئة العمال الذين يتراوح سنهم ما بين فئة 31-41 سنة بنسبة موافقة قدرت ب 88.58 % مقابل نسبة 26.82% لدى فئة 20-30 سنة و نسبة 60% لدى فئة 42-52 سنة و نسبة موافقة قدرت ب 53% لدى فئة 53-63 سنة و هو ما يدل أن هذه الفئة قد تشكلت لديها تصورا عن العمل كنشاط يتقاضى مقابل اجر، فهم بالتالي لا يمكن أن يتصوروه بدون عائد.

- بما أن كا² ت (6.38) < كا² ت (9.48) فإننا نقول بعدم وجود فروق دالة إحصائية في تصور العمل كنشاط منتج لأشياء نافعة (البند 3) لدى عمال القطاعين و هو ما يدل على توافق تصوراتهم لهذا البند.

- بما أن كا² ت (5.2) > كا² ت (9.48) فإننا نقول بعدم وجود فروق دالة إحصائية في تصور العمل كنشاط يتطلب بذل جهد عضلي فقط (البند4).

حيث يتضح ذلك من خلال النسبة العامة للاستجابة بعدم الموافقة و التي قدرت ب 73.63 %
و نسبة 70% و 81.81 % لدى كل من فئتي 42.52 سنة و 63-53 سنة. و هو ما يعبر عن توافق
استجابات أفراد العينة نحو هذا البند.

- بما أن كا² ت (24.12) كا² ت (9.48) فإننا نقول بوجود فروق دال إحصائيا في تصور العمل
كنشاط يتطلب بدل جهد فكري فقط (البند 5). حيث يظهر ذلك من خلال تباين الإجابات تجاه محتوى هذا
البند، إذ يتضح أن الفئة العمرية ما بين 62-52 سنة قد تشكلت لديها تصور عن العمل كنشاط لا
يتطلب جهدا فكريا فقط و هذا ما تؤكدته نسبة الاستجابة بعدم الموافقة و التي قدرت ب 72.72 %
لدى هذه الفئة مقابل نسبة 65.85 % لدى فئة 30-20 سنة و نسبة 59.90 % لدى فئة 41-31 سنة
و كذلك نسبة 27.27 % لدى فئة 62-52 سنة.

- بما أن كا² ت (7.3) > كا ج (9.48) فإننا نقول بعدم وجود فروق دالة إحصائيا في تصور العمل
كنشاط يتطلب جهدا فكريا و عضليا في نفس الوقف و هو ما يعبر عن توافق تصورات أفراد العينة نحو
هذا البند.

- بما أن كا² ت (11.95) < كا² ت (9.48) فإننا نعتبر أن الاختلاف دالا بين الفئات العمرية فيما
يتعلق بالبند السابع (7) المعبر عن تصور العمل كنشاط يسمح ببناء علاقات مع أفراد آخرين و هو ما
يتضح من خلال تباين الإجابات نحو هذا البند. حيث يظهر أن ذوي الفئة العمرية 62-52 سنة ابدوا
موافقة بنسبة قدرت ب 90.90 % في حين سجلت نسبة موافقة لهذا البند كل من فئة 30-20 سنة و
فئة 41-31 سنة و فئة 52-42 ب 75.60% و 72.72% و 68% على التوالي. و
هو ما يعبر عن تشكل تصور لدى هذه الفئة عن العمل كنشاط يسمح ببناء علاقات مع أفراد آخرين و قد
يرجع ذلك إلى تأثير عدة عوامل كالخبرة العملية..... الخ.

- بما أن χ^2 ت (3.89) > χ^2 ت (9.48) فإننا نقول بعدم وجود فروق دالة إحصائية في تصور العمل
كنشاط يمكن كسب مهارات و كفاءات جديدة أثناء ممارسته (البند 8) و هو ما يعبر عن توافق تصورات
عمال القطاعين نحو هذا البند.

- بما أن χ^2 ت (9.73) > χ^2 ج (12.59) فإننا نعتبر أن الاختلاف غير دال إحصائياً بين
فئات السن الأربعة بين عمال القطاعيين عند مستوى الدلالة = 0.05 فيما يتعلق بالبند التاسع (9) المعبر
عن تفضل أن يكون عملك يحتوي على مهام متنوعة.

جدول رقم (43)

التجريبية	المجموع	عدم الموافقة		الحياد		الموافقة		الفئات	البنود
		ت.م	ت.و	ت.م	ت.و	ت.م	ت.و		
20.79	41	16.71	4	11.94	13	12.33	24	30-20 سنة	10
26.85	112	49.33	72	35.24	37	36.41	12	41-31 سنة	
2.72	22	8.97	8	6.40	4	6.62	10	52-42 سنة	
3.37	41	-	-	6.40	6	6.62	16	63-53 سنة	
35.53	22	-	-	11.87	13	19.92	28	30-20 سنة	11
5.25	22	4.39	18	6.37	4	-	-	41-31 سنة	
1.09	41	4.93	2	6.37	4	10.69	16	52-42 سنة	
21.99	22	4.93	4	6.37	10	10.69	8	63-53 سنة	
48.77	22	3.38	5	5.37	5	34.23	31	30-20 سنة	20
10.13	121	9.98	-	-	-	101	119	41-31 سنة	
4.16	22	-	-	2.88	14	18.36	8	52-42 سنة	
0.64	22	-	-	2.88	8	18.36	14	63-53 سنة	
4.16	41	-	-	7.52	13	28.71	28	30-20 سنة	27
0.64	122	14.14	12	22.39	25	85.45	85	41-31 سنة	
4.68	22	2.55	6	-	-	15.41	16	52-42 سنة	
								63-53 سنة	

- بما أن χ^2 ت (63.63) > χ^2 ج (5.99) فإننا نقول بوجود اختلاف دال إحصائياً بين فئات السن لدى عمال القطاعيين فيما يتعلق بالبند العاشر (10) المعبر "تفضل أن يكون عمالك يحتوي على مهام بسيطة ومحددة ويظهر هذا الاختلاف لدى فئة 53-63 سنة بنسبة عدم الموافقة قارب 72.72 % مقارنة بفئة 20-30 سنة و 42-52 بنسبة 58.53 % و 9.91% و 45.45% على التوالي وهو ما يعبر أن هذه الفئة التي تجاوزت سن الخمسين قد تشكل لديها تصورا سلبيا عن العمل الذي يحتوي على مهام بسيطة ومحددة.

- بما أن χ^2 ت (42.05) < χ^2 ج (12.59) فإننا نعتبر أن الاختلاف دال إحصائياً بين الفئات العمرية عند مستوى الدلالة $\alpha = 0.05$ فيما يتعلق بالبند الحادي عشر (11) المعبر "تفضل أن يكون عمالك واضح البداية والنهاية " ويظهر هذا الاختلاف أكثر لدى فئة التي يتراوح سنها ما بين 42-52 بنسبة موافقة قدرت ب 72.72 % و 68.29 % لدى فئة 20-30 سنة مقابل نسبة 36.36 % في حين جاءت نسبة الموافقة منعدمة لدى فئة 31-41 سنة وهو ما يعبر أن هذه الفئات التي أبدت أكبر نسب موافقة قد تشكل لديها تصورا عن العمل لان يكون واضح البداية والنهاية.

- بما أن χ^2 ت (3.15) < χ^2 ج (12.59) فإننا نعتبر أن الاختلاف دال إحصائياً بين الفئات العمرية فيما يتعلق بالبند الثاني عشر (12) المعبر عن "تفضل أن يكون عمالك يتيح لك إمكانية القيام بمبادرات والتجديد في ممارسته.

- بما أن χ^2 ت (0.29) > χ^2 ج (12.59) فإننا نعتبر أن الاختلاف غير دال إحصائياً بين فئات السن الأربعة فيما يتعلق بالبند الثالث عشر (13) المعبر عن "تفضل أن يكون لديك حرية في إنجاز عمالك"

- بما أن $\text{كا}^2 \text{ ت} (5.84) > \text{كا}^2 \text{ ج} (5.99)$ فإننا نعتبر أن الاختلاف غير دال إحصائياً بين فئات السن الأربعة لعمال القطاعين فيما يتعلق بالبند الرابع عشر (14) " الجوانب التي تزعجك في العمل الشعور بمحدودية إنتاجك". وهو ما يعبر عن توافق تصورات أفراد العينة تجاه هذا البند.

- بما أن $\text{كا}^2 \text{ ت} (5.88) < \text{كا}^2 \text{ ج} (12.59)$ فإننا نعتبر أن الاختلاف غير دال إحصائياً بين الفئات العمرية لعمال قطاعين عند مستوى الدلالة $\alpha = 0.05$ فيما يتعلق بالبند الخامس عشر (15) المعبر عن "الجوانب التي تزعجك هي العمل الكثيف المهام". وهو ما يعبر عن توافق تصورات أفراد العينة تجاه هذا البند.

- بما أن $\text{كا}^2 \text{ ت} (10.6) > \text{كا}^2 \text{ ج} (12.59)$ فإننا نعتبر أن الاختلاف دال إحصائياً فيما يتعلق بالبند السادس عشر (16) المعبر عن الجوانب التي تزعجك في العمل أداءه لساعات طويلة.

- بما أن $\text{كا}^2 \text{ ت} (11.67) > \text{كا}^2 \text{ ج} (12.59)$ فإننا نعتبر أن الاختلاف غير دال إحصائياً بين الفئات العمرية لعمال القطاعين عند مستوى الدلالة $\alpha = 0.05$ فيما يتعلق بالبند السابع عشر (17) المعبر عن " الجوانب التي تزعجك هي ممارسة العمل في ظروف غير مناسبة". وهو ما يعبر عن توافق تصورات عمال كل من القطاع الإنتاجي والخدمي تجاه هذا البند.

- بما أن $\text{كا}^2 \text{ ت} (2.63) > \text{كا}^2 \text{ ج} (12.59)$ فإننا نعتبر أن الاختلاف غير دال إحصائياً بين الفئات العمرية لعمال القطاعين عند مستوى الدلالة $\alpha = 0.05$ فيما يتعلق بالبند الثامن (18) المعبر عن الجوانب "التي تزعج في العمل هو تقاضي راتب لاينا سرب مع الجهد المبذول".

- بما أن $\text{كا}^2 \text{ ت} (8.86) > \text{كا}^2 \text{ ج} (5.99)$ فإننا نعتبر أن الاختلاف غير دال إحصائياً بين فئات العمرية لعمال القطاعين، فيما يتعلق بالبند التاسع عشر (19) المعبر "عن الجوانب المزعجة في العمل عدم الأخذ بعين الاعتبار اقتراحات العمل من طرف الإدارة".

- بما أن χ^2 ت (69.76) < χ^2 ج (12.59) فإننا نعتبر أن الاختلاف دال إحصائياً بين الفئات العمرية فيما يتعلق بالبند العشرون (20) المعبر عن الجوانب التي تزعجك في العمل نقص المنح والمكافآت. ويظهر هذا الاختلاف لدى فئة 20-30 سنة و 31-41 سنة بنسبة موافقة قدرت ب 75.60% و 98.34% مقابل نسبة 36.36% و 63.63% على التوالي و هو ما يعبو عن أن هاتين الفئتين التي سجلت لديهما أعلى نسب موافقة قد تشكل لديهما تصورا عن هذه الجانب المزعجة في العمل يتمثل في نقص المنح و المكافآت.

- بما أن χ^2 ت (6.48) > χ^2 ج (12.59) فإننا نعتبر أن الاختلاف غير دال إحصائياً بين الفئات العمرية لعمال القطاعين عند مستوى الدلالة $\alpha = 0.05$ ، فيما يتعلق بالبند الواحد والعشرون (21) المعبر عن "الجوانب التي تزعجك في العمل غياب الالتزام والدافعية.

- بما أن χ^2 ت (7.69) > χ^2 ج (12.59) فإننا نعتبر أن الاختلاف غير دال إحصائياً فئات السن الأربعة لإفراد العينة عند مستوى الدلالة $\alpha = 0.05$ فيما يتعلق بالبند الثاني والعشرون (22) المعبر عن تصور أن العمل النموذجي هو ذلك الذي يوفر لشاغله أجرا يضمن له حياة كريمة ومكانة اجتماعية.

- بما أن χ^2 ت (6.66) < χ^2 ت (12.59) فإننا نعتبر أن الاختلاف غير دال إحصائياً بين فئات السن الأربعة لعمال القطاعين عند مستوى الدلالة $\alpha = 0.05$ فيما يتعلق بالبند الثالث والعشرون (23) المعبر عن العمل النموذجي هو ذلك الذي ينتج أشياء تقيد المجتمع وهو ما يعبر عن توافق تصورات أفراد العينة تجاه هذا البند.

- بما أن χ^2 ت (16.5) < χ^2 ج (12.59) فإننا نعتبر أن الاختلاف دال إحصائياً بين الفئات العمرية لأفراد العينة عند مستوى الدلالة $\alpha = 0.05$ فيما يتعلق بالبند الرابع والعشرون (24) المعبر عن " العمل النموذجي هو ذلك الذي يقدم لصاحبه فرصة لتعبير عن قدراته وكفاءته"، ويظهر هذا الاختلاف

لدى فئة التي 20-30 و 31-41 سنة و 53-63 سنة بنسبة موافقة قدرت ب 78.04 % 89.34 %
% و 72.72 % على التوالي مقابل نسبة 54.54 لدى الفئة التي يتراوح سنها ما بين 42 - 52
سنة.

- بما أن كانت $(3.86) > \text{كا}^2$ ج (12.59) فإننا نعتبر أن الاختلاف غير دال إحصائيا بين الفئات
العمرية لعمال القطاعين عند مستوى الدلالة $\alpha = 0.05$ فيما يتعلق بالبند الخامس والعشرون (25)
المعبر عن " العمل النموذجي هو ذلك الذي يوفر مكانة الاتصال وتكوين الأصدقاء".

- بما أن كانت $(5.91) > \text{كا}^2$ ج (12.59) فإننا نعتبر أن الاختلاف غير دال إحصائيا بين الفئات
العمرية لإفراد العينة فيما يتعلق بالبند العشرين (26) عن " العمل النموذجي هو ذلك الذي يمارس في
عمل مناسبة وآمنة "

- بما أن كانت $(4.99) > \text{كا}^2$ ج (5.99) فإننا نعتبر أن الاختلاف دال إحصائيا بين فئات السن لعمال
القطاعين فيما يتعلق بالبند السابع والعشرين (27) المعبر عن " العمل النموذجي هو الذي يوفر لشاغله
إمكانية تكوين وتطوير المهارات".

- بما أن كانت $(5.42) < \text{كا}^2$ ج (12.59) فإننا نعتبر أن الاختلاف غير دال إحصائيا فيما يتعلق
بالبند الثامن والعشرين (28) المعبر عن العمل النموذجي هو " الذي ينتج لشاغله إمكانية الترقية والتقدم
الوظيفي "

- بما أن كانت $(1.27) > \text{كا}^2$ ج (12.59) فإننا نعتبر أن الاختلاف غير دال إحصائيا بين ذوي
المستوى الجامعي والمستوى ما قبل الجامعي، فيما يتعلق بالبند التاسع والعشرين (29) المعبر عن " العمل
النموذجي هو ذلك الذي يمكن صاحبه من الحصول على مسؤوليات والمشاركة في اتخاذ القرارات".
وهو ما يعبر عن توافق تصورات عمال القطاعين تجاه هذا البند.

- بما أن χ^2 ت (6.26) < χ^2 ج (12.59) فإننا نعتبر أن الاختلاف غير دال إحصائياً بين فئات السن الأربعة لإفراد العينة، فيما يتعلق بالبند الثلاثون (30) المعبر عن سؤال نصه: هل منصب العمل تشغله تتوافر فيه مواصفات العمل النموذجي الجامعي.

جدول رقم (44)

التجريبية	المجموع	عدم الموافقة		الحياد		الموافقة		الفئات	البنود
		ت . م	ت . و	ت . م	ت . و	ت . م	ت . و		
5.34	48	4.36	19	7.93	9	26.18	20	30-20 سنة	30
16.16	121	11	12	20	13	66	96	41-31 سنة	
5.23	22	2	8	3.63	2	12	12	52-42 سنة	
47.48	22	2	2	3.63	16	12	4	63-53 سنة	
3.50	41	-	-	5.57	9	23.08	32	30-20 سنة	32
14.06	121	42.29	60	16.44	13	68.13	48	41-31 سنة	
10.15	32	11.18	2	4.34	6	18.01	24	52-42 سنة	
4.78	22	7.68	10	-	-	12.38	12	63-53 سنة	
10.22	41	-	-	14.33	5	25.67	36	30-20 سنة	34
10.28	121	-	-	42.60	60	75.77	61	41-31 سنة	
7.01	22	-	-	7.68	2	13.77	20	52-42 سنة	
0.56	22	0.42	4	7.68	6	13.72	12	63-53 سنة	

- بما أن χ^2 ت (120.21) > χ^2 ج (12.59) فإننا نعتبر أن الاختلاف دال إحصائياً بين الفئات العمرية لعمال القطاعين، فيما يتعلق بالبند الواحد والثلاثون (31) المعبر عن تكمن أهمية العمل في الراتب المتقاضى. و يظهر هذا الاختلاف لدى كل من فئة التي يتراوح سنها ما بين 31-41 سنة و 42-52 سنة بنسبة موافقة قدرت ب 79.33 % و 54.54 % مقابل نسبة 41.66 % و 18.18 % لدى كل من فئة 20-30 سنة و 53-63 سنة. و هو ما يعبر عن أن الفئة التي تجاوز سنها الثلاثون قد تشكل لديها تصورا عن أهمية العمل تتمثل في الأجر المتقاضى.

- بما أن χ^2 ت (32.49) < χ^2 ج (12.59) فإننا نعتبر أن الاختلاف دال إحصائياً بين فئات العمرية لعمال القطاعين، فيما يتعلق بالبند الثاني والثلاثون (32) المعبر عن تكمن أهمية العمل في مستوى ودرجة المسؤولية الممنوحة. و يظهر هذا الاختلاف لدى فئتي : 20-30 سنة و 42-52 سنة بنسبة موافقة قدرتا ب 78.04 % و 75 % مقابل نسبة 39.66 % و 54.54 % لدى كل من فئة 31-41 سنة و 53-63 سنة على التوالي . وهو ما يعبر عن أن فئة الشباب خاصة و الفئة التي يتراوح سن أفرادها ما بين الأربعين والخمسين سنة قد تشكل لديها تصورا عن أهمية العمل تتمثل في مستوى ودرجة المسؤولية الممنوحة.

- بما أن χ^2 ت (7.92) < χ^2 ج (12.59) فإننا نعتبر أن الاختلاف غير دال إحصائياً بين الفئات العمرية لمفردات عينة القطاعين الإنتاجي والخدمي، فيما يتعلق بالبند الثالث والثلاثون (33) المعبر عن تكمن أهمية العمل في الانتماء إلى جماعة عمل وتكوين علاقات صداقة مع الزملاء.

- بما أن χ^2 ت (28.07) < χ^2 ج (12.59) فإننا نعتبر أن الاختلاف دال إحصائياً المستوى بين فئات السن الأربعة لدى أفراد العينة، فيما يتعلق بالبند الرابع والثلاثون (34) المعبر عن تكمن أهمية العمل في إمكانية إثبات القدرات والكفاءات و يظهر هذا الاختلاف لدى كل من الفئة التي يتراوح عمرها ما بين

30-20 سنة و 31-41 سنة بنسبة موافقة كبيرة قدرت ب 87.80 % و نسبة 90.90 % على التوالي مقابل نسبة 42-52 سنة و 53-63 سنة بنسبة 50.41 % و 54.54%.

و هو ما يعبر عن تشكل تصورا لدى الفئات التي أبدت اكبر نسب موافقة عن أهمية العمل في إمكانية إثبات القدرات والكفاءات.

- بما أن كا² ت (3.16) > كا² ج (5.99) فإننا نعتبر أن الاختلاف غير دال إحصائيا بين الفئات العمرية لأفراد العينة، فيما يتعلق بالبند الخامس والثلاثون (35) المعبر عن تكمن أهمية "العمل تكمن في اعتراف المشرف والإدارة بقدراتي".

- بما أن كا² ت (1.53) < كا² ج (12.59) فإننا نعتبر أن الاختلاف غير دال إحصائيا بين الفئات العمرية، فيما يتعلق بالبند السادس والثلاثون (36) المعبر عن تكمن أهمية "العمل تكمن في إمكانية الترقية والتقدم والوظيفي".

- بما أن كا² ت (9.11) < كا² ج (5.99) فإننا نعتبر أن الاختلاف غير دال إحصائيا بين الفئات العمرية لمفردات العينة، فيما يتعلق بالبند السابع والثلاثون (37) المعبر عن تكمن أهمية "العمل في اعتراف الشرف والإدارة بقدراتي".

- بما أن كا² ت (7.57) > كا² ج (12.59) فإننا نعتبر أن الاختلاف غير دال إحصائيا بين فئات السن الأربعة لإفراد العينة، فيما يتعلق بالبند الثامن والثلاثون (38) المعبر عن " لا اهتم بما إذا كانت طبيعة مخرجات عملي خدمية أو إنتاجية " وهو ما يعبر عن توافق تصورات عمال القطاعين تجاه هذا البند.

- بما أن كا² ت (9.42) > كا² ج (12.59) فإننا نعتبر أن الاختلاف غير دال إحصائيا بين الفئات العمرية لإفراد العينة، فيما يتعلق بالبند التاسع والثلاثون (39) المعبر عن " فعالية الأداء

تساهم في الأمر الذي يضمن استقرار واستمراري في العمل بها" وهو ما يعبر عن توافق تصورات

عمال القطاعين تجاه هذا البند.

جدول رقم (45)

البنود	الفئات	الموافقة		الحياد		عدم الموافقة		المجموع	كا التجريبية
		ت. و	ت. م	ت. و	ت. م	ت. و	ت. م		
40	20-30 سنة	60	75.18	61	45.81	-	-	121	8.09
	31-41 سنة	18	13.66	4	8.33	-	-	22	3.62
	42-52 سنة	18	13.66	4	8.33	-	-	22	3.62
	53-63 سنة	28	26.52	17	10.42	-	-	45	4.23
52	20-30 سنة	6	18.27	13	7.17	4.56	12	31	25.11
	31-41 سنة	68	54.23	4	21.30	13.55	20	92	26.61
	42-52 سنة	10	12.96	6	5.09	3.24	6	22	3.18
	53-63 سنة	-	-	13	12.08	6.22	24	37	50.89
	20-30 سنة	84	63.49	22	17.97	76.08	78	127	2.01

20.5	22	13.17	10	7.18	2	11.54	10	سنة 41-31	55
0.71	22	13.17	16	-	10	11.54	12	سنة 52-42	
3.36	22	-	-	13.06	13	16.56	24	سنة 63-53	
	12.41	120	36 23.88	42.38	48	53.13	36	سنة 30-20	56
12.03	22	4.37	2	7.77	2	9.85	18	سنة 41-31	
1.8	22	4.37	2	7.77	8	9.85	12	سنة 52-42	
								سنة 63-53	

- بما أن χ^2 (19.73) < χ^2 ج (12.59) فإننا نعتبر أن الاختلاف دال إحصائياً بين الفئات العمرية لإفراد العينة، فيما يتعلق بالبند الأربعون (40) المعبر عن " المهم في العمل هو ما يقدمه للمجتمع من أشياء مفيدة. و يظهر هذا الاختلاف أكثر لدى الفئات: 30-20 سنة و 52-42 سنة بنسب موافقة عالية قدرت ب 78.04% ونسبة 81.81% لكل من هما على التوالي مقابل نسبة 49.58% لدى فئة التي يتراوح سنها ما بين 41-31 سنة. هو ما يعبر عن أن هذه الفئات التي آبدات اكبر نسبة موافقة قد تشكل لديها تصورا عن مدى أهمية ما يقدمه العمل من أشياء مفيدة للمجتمع.

- بما أن χ^2 (4.33) > χ^2 ج (12.59) فإننا نعتبر أن الاختلاف غير دال إحصائياً بين الفئات العمرية لمفردات العينة، فيما يتعلق بالبند الواحد و الأربعون (41) المعبر عن تفضيل العمل في مؤسسة صناعية، لدى عمال القطاعين عند مستوى الدلالة $\alpha = 0.05$.

- بما أن χ^2 ت (4.33) > χ^2 ج (12.59) فإننا نعتبر أن الاختلاف غير دال إحصائياً بين فئات السن الأربعة لعمال القطاعين، فيما يتعلق بالبند الثاني و الأربعة (42) المعبر عن تفضيل العمل في مؤسسة صناعية، لدى عمال القطاعين عند مستوى الدلالة $\alpha = 0.05$.

- بما أن الاختلاف غير دال إحصائياً فيما يتعلق بكل من البند 41-42 المعبر عن تفضيل العمل ضمن القطاع الصناعي أو الخدمي فان حساب χ^2 التجريبي غير ضروري فيما يتعلق بالبند: 42-43-44-45-46-47-48-49 المعبرة عن أسباب اختبار العمل ضمن كل من هما.

- بما أن χ^2 ت (0.19) > χ^2 ج (5.99) فإننا نعتبر أن الاختلاف غير دال إحصائياً بين الفئات العمرية لمستخدمي القطاعين فيما يتعلق بالبند الخمسون (50) المعبر عن سؤال نصه: إذا حصلت على جائزة مالية تغنيك عن الأجر فهل تستمر في العمل.

- بما أن χ^2 ت (0.48) > χ^2 ج (5.99) فإننا نعتبر أن الاختلاف غير دال إحصائياً فيما يتعلق بالبند الواحد والخمسون (51) المعبر عن "تستمر في العمل إذا حصلت على جائزة مالية لأنك تشعر بالأمان طالما أنك تعمل" وهو ما يعبر عن توافق استجابات أفراد العينة تجاه هذا البند.

- بما أن χ^2 ت (53.13) > χ^2 ج (12.59) فإننا نعتبر أن الاختلاف دال إحصائياً فيما يتعلق بالبند الثاني والخمسون (52) المعبر عن "تستمر في العمل إذا حصلت على جائزة مالية لأنك لا تستطيع الابتعاد عن زملاء العمل". و يظهر هذا الاختلاف لدى الفئة التي يتراوح عمرها ما بين

42-52 سنة بنسبة موافقة بلغت 73.91% مقارنة بفئات السن الأخرى حيث قدرت نسب الموافقة ب 62.22% و 45.45% لكل من فئة 20-30 سنة و 31-41 سنة و 53-63 سنة على التوالي . و هو ما يعبر عن تشكل تصورا لدى هذه الفئة (42-52 سنة) يتمثل في أنها

لا تستطيع الابتعاد عن زملاء العمل حتى إذا حصلت على جائزة مالية.

- بما أن كا² ت (53.13) > كا²ج (12.59) فإننا نعتبر أن الاختلاف غير دال إحصائياً فيما يتعلق بالبند الثالث والخمسون (53) المعبر عن " تستمر في العمل إذا تحصلت على جائزة مالية لأنك تشعر بأهميتك وقيمتك وهو ما يعبر عن توافق استجابات أفراد العينة تجاه هذا البند.

- بما أن كا² ت (5.65) < كا²ج (12.59) فإننا نعتبر أن الاختلاف غير دال إحصائياً فيما يتعلق بالبند الرابع والخمسون (54) المعبر عن " تستمر في العمل إذا تحصلت على جائزة مالية لأنك تشعر بأنك جزء مهم في المؤسسة

- بما أن كا² ت (73.43) > كا²ج (12.59) فإننا نعتبر أن الاختلاف دال إحصائياً فيما يتعلق بالبند الخامس والخمسون (55) المعبر عن " ارغب في القيام بساعات إضافية حتى وان لم أتقاضى مقابلها. و يظهر هذا الاختلاف لدى فئة 31-41 سنة مقارنة بالفئات الأخرى. حيث أبدت هذه الفئة أعلى نسبة موافقة قدرت ب 69.42 % مقابل نسبة 45.45% و 54.54% لدى فئة 42-52 سنة و 53-63 سنة على التوالي . في حين عبرت فئة 20-30 سنة عن رفضها لتصور القيام بساعات إضافية دون مقابل نسبة عدم موافقة قدرت ب 64.86 % . و هو ما يعبر عن أن الفئة التي تجاوز أفرادها سن الثلاثون أي في مقتبل العمر قد تشكل لديها تصورا يتمثل في رغبتها للقيام ساعات إضافية حتى دون مقابل.

- بما أن كا² ت (29.60) > كا²ج (12.59) فإننا نعتبر أن الاختلاف دال إحصائياً فيما يتعلق بالبند السادس والخمسون (56) المعبر " عن أفضل إتمام عملي حتى بعد انقضاء مدة الدوام " و يظهر هذا الاختلاف لدى كل من 20-30 سنة و 42-52 بنسبة موافقة قدرت ب 64.86 % و 81.81 % مقابل نسبة 30% و 54.54% لدى كل من فئة 31-41 سنة و 53-63 سنة وهو ما يعبر عن أن الفئة الشباب و الفئة التي في مقتبل العمر قد تشكل لديها تصورا يتمثل في رغبتها لإتمام العمل حتى بعد انقضاء مدة الدوام.

- بما أن كا² ت (28.82) > كا²ج (12.59) فإننا نعتبر أن الاختلاف دال إحصائياً فيما يتعلق بالبند السابع والخمسون (57) المعبر " عن أفضل إتمام عملي حتى بعد القضاء مدة الدوام " و يظهر هذا الاختلاف لدى كل من فئة 30-20 سنة و 52-42 سنة و 63-53 سنة بنسبة موافقة قدرت ب 81.08 % و 90.9 % و 72.72 % على التوالي مقابل نسبة 50 % لدى فئة 41-31 سنة وهو ما يعبر عن أن غالبية أفراد العينة قد تشكل لديها تصورا عن العمل باعتباره عبادة و يجب إنجازه بإتقان.

جدول رقم (46)

البنود	الفئات	الموافقة		الحياد		عدم الموافقة		كا ² التجريبية	المجموع
		ت. و	ت. م	ت. و	ت. م	ت. و	ت. م		
58	30-20 سنة	28	23.44	9	13.55	-	-	37	38.63
	41-31 سنة	60	76.67	61	44.32	-	-	121	47.28
	52-42 سنة	22	13.94	-	-	-	-	22	1.13
	63-53 سنة	18	13.94	4	8.05	-	-	22	5.52
60	30-20 سنة	32	26.50	5	8.28	-	-	37	2.43
	41-31 سنة	72	85.97	36	26.86	7.16	12	120	8.65
	52-42 سنة	22	5.70	-	-	-	-	22	2.47

0.48	22	-	-	4.92	4	15.76	18	53-63 سنة	64
14.4	41	21.49	08	14.79	09	72.11	16	20-30 سنة	
2.04	121	63.43	4	19.39	25	85.13	48	31-41 سنة	
2.01	22	11.53	2	5.59	74	7.47	6	42-52 سنة	
6.54	22	11.53	20	2.99	2	-	-	53-63 سنة	

- بما أن كا² ت (20.16) > كا²ج (12.59) فإننا نعتبر أن الاختلاف غير دال إحصائياً فيما يتعلق بالبند الثامن والخمسون (58) المعبر " عن احترام مواعيد العمل ولا انقطع عنه بدون مبرر. وهو ما يعبر عن توافق تصورات أفراد العينة تجاه هذا البند.

- بما أن كا² ت (16.37) < كا²ج (12.59) فإننا نعتبر أن الاختلاف دال إحصائياً فيما يتعلق بالبند التاسع والخمسون (59) المعبر " عن أفضل أداء المهام التي تمنح لي قدراً كافياً من المسؤولية.

- بما أن كا² ت (16.37) < كا²ج (12.59) فإننا نعتبر أن الاختلاف دال إحصائياً فيما يتعلق بالبند الستون (60) المعبر " عن اعتبار العمل إكراهاً ولن استمر فيه إذا تحسنت ظروف المعيشية وهو ما و يظهر هذا الاختلاف لدى كل من فئة 20-30 سنة بنسبة عدم الموافقة قدرت بـ 85.71% و 90.90% مقابل نسبة 60% و 50% لدى فئة 31-41 سنة و 42-52 سنة على التوالي وهو ما يعبر عن رفض مفردات عينة القطاعين الإنتاجي و الخدمي لتصور أن العمل إكراهاً و أنهم لن يستمروا في ممارسته إذا تحسنت ظروفهم المعيشية .

بما أن كا² ت (5.71) > كا²ج (12.59) فإننا نعتبر أن الاختلاف غير دال إحصائياً فيما يتعلق بالبند الواحد و الستون (61) المعبر " عن" يتيح لك العمل إمكانية تنمية مهاراتك الشخصية والمهنية " وهو ما يعبر عن توافق تصورات أفراد العينة تجاه هذا البند حسب متغير السن.

بما أن χ^2 ت (6.37) > χ^2 ج (12.59) فإننا نعتبر أن الاختلاف غير دال إحصائياً فيما يتعلق بالبند الثاني و الستون (62) المعبر عن " يوفر لك العمل إمكانية القيام بمبادرات وتقديم اقتراحا ت ". وهو ما يعبر عن توافق تصورات أفراد العينة تجاه هذا البند.

- بما أن χ^2 ت (2.61) > χ^2 ج (12.59) فإننا نعتبر أن الاختلاف غير دال إحصائياً فيما يتعلق بالبند الثالث و الستون (63) المعبر عن "السؤال نصه: هل تعتبر أن العمل جزء مهم في حياتك وهو ما يعبر عن توافق استجابات عمال القطاعين تجاه هذا البند.

- بما أن χ^2 ت (24.99) < χ^2 ج (12.59) فإننا نعتبر أن الاختلاف دال إحصائياً بين الفئات العمرية لمفردات العينة فيما يتعلق بالبند الرابع والستون (64) المعبر عن تصور أن العمل يعني إنجاز المهام المطلوبة فقط . و يظهر هذا الاختلاف لدى كل من فئتي 52-42 سنة و 63-53 سنة بنسبة عدم موافقة قدرت ب 72.72 % و 90.90 % مقارنة بالفئات الأخرى. حيث أبدت فئة 30-20 سنة و 41-31 سنة عن رفضها لهذا التصور بنسبة 29.26 % و 49.58 % على التوالي. وهو ما يعبر عن أن الفئة التي شارفت على سن لتقاعد تدرك تماماً أن العمل يتعدى إنجاز المهام المطلوبة

خلاصة فرضية السن :

من خلال وجود فروق دالة إحصائية في تصور عمال القطاعين حسب فئاتهم العمرية في 17 بند من مجموع أربعة وستون بنداً فإننا نقول بعدم وجود فروق دالة إحصائية نحو بنود الاستمارة لدى عمال القطاعين. وهو ما يعبر عن توافق تصورات أفراد العينة حسب متغير السن .

2- متغير المستوى التعليمي :

لا توجد هناك اختلاف في تصور عمال القطاعين الإنتاجي والخدمي حسب مستواهم التعليمي لبنود الاستمارة عند مستوى الدلالة $\alpha = 0.05$

جدول رقم (47)

البنود	المستوى	الموافقة		الحياد		عدم الموافقة		المجموع	ك ² التجريبية
		ت.و	ت.و	ت.و	ت.و	ت.و	ت.و		
4	مرحلة ما قبل الجامعية	69	29.52	9	15.18	19	52.29	97	82.11
	المرحلة الجامعية	100	40.47	27	20.81	10	71.70	133	55.75

28.40	97	38.90	17	13.85	10	44.23	70	مرحلة ما قبل الجامعة	5
32.42	85	34.09	56	14.01	15	38.76	13	المرحلة الجامعية	
11.26	97	19.04	6	24.98	15	114.05	102	مرحلة ما قبل الجامعة	7
1.13	173	39.25	47	23.94	24	63.45	20	المرحلة الجامعية	
2.99	108	67.75	71	23.94	17	16.30	20	مرحلة ما قبل الجامعة	10
3.11	104	65.24	62	23.05	30	15.69	12	المرحلة الجامعية	
0.76	98	11.09	8	17.20	9	72.51	73	مرحلة ما قبل الجامعة	11
0.88	114	12.90	16	9.67	23	97.33	108	المرحلة الجامعية	
4.82	98	7.39	13	8.32	12	72.54	74	مرحلة ما قبل الجامعة	12
4.13	114	-	-	9.67	11	93.56	100	المرحلة الجامعية	

- بما أن K^2 ت (3.12) > K^2 ت (5.99) فأننا نقول بعدم وجود اختلاف دال إحصائيا بين ذوي المستوى التعليمي ما قبل الجامعي و المستوى الجامعي فيما يتعلق بالبند الأول (01) المعبر عن العمل باعتباره نشاطا منظما و دائم و هو ما يدل على توافق تصورات عمال القطاعين نحو هذا البند.
- بما أن K^2 ت (2.69) > K^2 ت (5.99) فإننا نقول بعدم وجود فروق دالة إحصائيا في تصور العمل كمنشأ يتقاضى مقابله اجر (البند 2) لدى عمال القطاعين حسب مستواهم التعليمي.
- بما أن K^2 ت (2.93) > K^2 ت (5.99) فإننا نقول بعدم وجود فروق دالة إحصائيا بين ذوي المستوى التعليمي ما قبل الجامعي و الجامعي في تصور العمل كمنشأ منتج لأشياء نافعة للمجتمع (البند 3) لدى عمال القطاعين الإنتاجي و الخدمي.

- بما أن $t_{2\alpha} < (95.52) < t_{2\alpha} (5.99)$ فإننا نعتبر أن الاختلاف دالا إحصائيا بين ذوي المستوى التعليمي ما قبل الجامعي و الجامعي عند مستوى الدلالة $\alpha = 0.05$ فيما يتعلق بالبند الرابع (4) المعبر عن العمل كنشاط يتطلب جهد عضلي فقط و ذلك. وهو ما يدل على ان المستوى التعليمي له تأثير على تصور أفراد العينة لمحتوى هذا البند. و يتضح ذلك من خلال اختلاف استجابتهم تجاه البند، بنسبة موافقة معتبرة لدى ذوي المستوى ما قبل الجامعي بنسبة موافقة قدرت ب 71.13% مقابل نسبة استجابة بغير موافق لدى ذوي المستوى الجامعي قدرت ب 78.94% و هو ما يعبر عن التباين ما بين أفراد العينة نحو هذا البند حسب مستواهم التعليمي. حيث يعتبر ذوي المستوى ما دون الجامعي أن العمل نشاط يتطلب جهد عضلي فقط بالمقابل نجد ذوي المستوى الجامعي لا يتصورونه كذلك.

- بما أن $t_{2\alpha} < (60.82) < t_{2\alpha} (5.99)$ فإننا نعتبر أن الاختلاف دالا بين ذوي المستوى ما قبل الجامعي فيما يتعلق بالبند الخامس (5) المعبر عن العمل كنشاط يتطلب جهدا فكريا فقط . و هو ما يتضح من خلال تباين الإجابات تجاه محتوى هذا البند، حيث نجد أن ذوي المستوى ما دون الجامعي ابدوا نسبة موافقة عالية قدرت ب 72.16% بالمقابل نجد نسبة استجابة بعدم الموافقة لدى ذوي المستوى الجامعي قدرت ب 60.88% و هو ما يعبر عن تباين تصورات كل من هما لهذا البند. و مدى تأثير المستوى التعليمي على مدركات عمال القطاعين لما يتطلبه العمل من جهد سواء فكري أو عضلي.

- بما أن $t_{2\alpha} > (0.64) > t_{2\alpha} (5.99)$ فإننا نقول بعدم وجود فروق دالة إحصائية في تصور العمل كنشاط يتطلب جهدا فكريا وعضليا في نفس الوقت لدى عمال القطاعين (محتوى البند6).

- بما أن $t_{2\alpha} > (17.57) > t_{2\alpha} (5.99)$ فإننا نعتبر أن الاختلاف دالا بين ذوي المستوى التعليمي ما قبل الجامعي و المستوى الجامعي عند مستوى الدلالة $\alpha = 0.05$ فيما يتعلق بالبند السابع (7)

المعبر عن " العمل كمنشأط يسمح ببناء علاقات مع أفراد آخرين " وذلك و هو ما يظهر من خلال اختلاف الاستجابات تجاه هذا البند ويتضح بدرجة أكثر لدى العمال ذوي المستوى مادون الجامعي بنسبة موافقة قدرت بـ 78.35 %، مقابل نسبة 58.95 % لدى ذوي المستوى الجامعي.

- بما أن χ^2 ت (0.67) > χ^2 ت (5.99) فإننا نقول بعدم وجود فروق دالة إحصائية في تصور

العمل كمنشأط يمكن كسب مهارات وكفاءات جديدة أثناء ممارسته وذلك لدى عمال حسب مستواهم

التعليمي (محتوى البند 8).

. - بما أن χ^2 ت (3.26) > χ^2 ج (5.99) فإننا نعتبر أن الاختلاف غير دال إحصائياً بين

ذوي المستوى الجامعي وذوي المستوى ما قبل الجامعي بين عمال القطاعيين عند مستوى الدلالة $\alpha = 0.05$

فيما يتعلق بالبند التاسع (9) المعبر عن تفضل أن يكون عمالك يحتوي على مهام متنوعة.

- بما أن χ^2 ت (6.1) > χ^2 ج (5.99) فإننا نقول بوجود اختلاف دال إحصائياً بين ذوي المستوى

الجامعي وذوي المستوى ما قبل الجامعي لعمال القطاعيين فيما يتعلق بالبند العاشر (10) المعبر "تفضل

أن يكون عمالك يحتوي على مهام بسيطة ومحددة ويظهر هذا الاختلاف لدى ذوي المستوى ما قبل الجامعة

بنسبة عدم الموافقة 65.74 %مقابل بنسبة عدم موافقة لدى ذوي المستوى الجامعي قدرت بـ 59.61 % و

هو ما يعبر أن هذه الفئة التي لم تكمل دراستها الجامعية قد تشكل لديها تصورا سلبيا عن العمل الذي

يحتوي على مهام بسيطة ومحددة.

- بما أن χ^2 ت (7.84) > χ^2 ج (5.99) فإننا نعتبر أن الاختلاف دال إحصائياً بين ذوي المستوى

الجامعي وذوي مرحلة ما قبل الجامعة لدى أفراد العينة للبند الحادي عشر (11) المعبر "تفضل أن يكون

عمالك واضح البداية والنهاية " ويظهر هذا الاختلاف أكثر لدى فئة ما قبل المرحلة الجامعية بنسبة موافقة

قدرت بـ 82.05 % مقابل نسبة 65.78 % لدى ذوي المستوى ما قبل الجامعي وهو ما يعبر عن أن

ذوي المستوى الجامعي قد تشكل لديها تصورا عن العمل لان يكون واضح البداية والنهاية.

- بما أن $t_{2,0.05} < 14.38$ فإننا نعتبر أن الاختلاف دال إحصائياً بين ذوي المستوى الجامعي وذوي مرحلة ما قبل الجامعة لعمال القطاعيين عند مستوى الدلالة $\alpha = 0.05$. فيما يتعلق بالبند الثاني عشر (12) المعبر عن "تفضل أن يكون عملك يتيح لك إمكانية القيام بمبادرات والتجديد في ممارسته ويظهر هذا الاختلاف لدى ذوي المستوى الجامعي بنسبة موافقة قدرت 94.73 % مقابل نسبة 74.48 % لدى ذوي المستوى ما قبل الجامعي وهو ما يعبر عن أن هذه الفئة المتحصلة على شهادات الجامعية قد تشكل لديها تصوراً عن تفضيل ممارسة عمل يتيح لهم إمكانية القيام بمبادرات والتجديد أثناء أداءه.

جدول رقم (48)

البنود	الفئات	الموافقة		الحياد		عدم الموافقة		المجموع	كا التجريبية
		ت.و	ت.و	ت.و	ت.و	ت.و	ت.و		
13	مرحلة ما قبل الجامعية	74	85.33	11	10.16	13	7.39	98	4.82
	المرحلة الجامعية	100	48.66	11	11.83	3	8.60	114	4.13
21	مرحلة ما قبل الجامعية	65	74.05	12	13.67	23	12.26	100	10.66
	المرحلة الجامعية	92	82.94	17	15.32	3	13.73	112	9.94

4.23	135	18.46	24	31.20	37	85.33	74	مرحلة ما قبل الجامعية	24
7.42	77	10.93	55	17.19	12	48.66	60	المرحلة الجامعية	
10.02	98	30.04	40	23.11	30	44.83	28	مرحلة ما قبل الجامعية	28
11.66	114	35.95	25	26.88	20	52.16	69	المرحلة الجامعية	
3.66	98	24.03	25	39.29	33	30.97	40	مرحلة ما قبل الجامعية	30
4.88	114	27.96	35	45.70	52	36.02	27	المرحلة الجامعية	

- بما أن $t^2 < (8.95)$ كما $J^2 (5.99)$ فإننا نعتبر أن الاختلاف دال إحصائياً ذوي المستوى الجامعي وذوي المستوى ما قبل الجامعة بين قطاعين عند مستوى الدلالة $\alpha = 0.05$ فيما يتعلق بالبند الثالث عشر (13) المعبر عن "تفضيل أن يكون لديك حرية في إنجاز عملك " ويظهر هذا الاختلاف أكثر لدى ذوي المستوى الجامعي بنسبة موافقة قدرت ب 87.71 % مقابل نسبة 75.71 % لدى ذوي المستوى ما قبل الجامعي . وهو ما يعبر أن هذه الفئة قد تشكل لديها تصورا عن العمل بتفضيل أن يكون لدى شاغله حرية الإنجاز .

- بما أن $t^2 > (0.83)$ كما $J^2 (5.99)$ فإننا نعتبر أن الاختلاف غير دال إحصائياً بين ذوي المستوى الجامعي وذوي المستوى ما قبله لعمال القطاعين عند مستوى الدلالة $\alpha = 0.05$ فيما يتعلق بالبند الرابع عشر (14) المعبر عن أن " الجوانب التي تزعجك في العمل هو الشعور بمن بمحدودية إنتاجك " . وهو ما يعبر عن توافق تصورات أفراد العينة تجاه هذا البند .

- بما أن $t^2 < (0.45)$ كما $J^2 (5.99)$ فإننا نعتبر أن الاختلاف غير دال إحصائياً بين ذوي المستوى الجامعي وذوي المستوى ما قبل الجامعي لدى عمال قطاعين عند مستوى الدلالة α

0.05= فيما يتعلق بالبند الخامس عشر (15) المعبر عن "الجوانب التي تزعجك هي العمل الكثيف

المهام ". وهو ما يعبر عن توافق تصورات أفراد العينة تجاه هذا البند.

- بما أن χ^2 ت (3.26) > χ^2 ج (5.99) فإننا نعتبر أن الاختلاف غير دال إحصائياً بين ذوي المستوى

الجامعي وذوي المستوى ما قبل الجامعي لدى عمال القطاعين عند مستوى الدلالة $\alpha = 0.05$

فيما يتعلق بالبند السابع عشر (17) المعبر عن " الجوانب التي تزعجك هي ممارسة العمل في ظروف

غير مناسبة". وهو ما يعبر عن توافق تصورات عمال كل من القطاع الإنتاجي والخدمي تجاه هذا

البند.

- بما أن χ^2 ت (27.25) < χ^2 ج (5.99) فإننا نعتبر أن الاختلاف دال إحصائياً بين ذوي

المستوى الجامعي وذوي المستوى ما قبل الجامعي لدى عمال القطاعين عند مستوى الدلالة α

0.05= فيما يتعلق بالبند الثامن (18) المعبر عن " الجوانب التي تزعج في العمل هو تقاضي راتب

لاينا سرب مع الجهد المبذول". ويظهر هذا الاختلاف أكثر لدى فئة ما قبل المستوى الجامعي بنسبة

موافقة قدرت ب 77.66 % مقابل نسبة 45.87 % لدى ذوي المستوى الجامعي. و هو ما يعبر عن أن

هذه الفئة قد تشكل لديها تصورا عن هذه الجوانب المزعجة في العمل تتمثل في تقاضي راتب لا يتناسب

مع الجهد المبذول.

- بما أن χ^2 ت (2.14) > χ^2 ج (5.99) فإننا نعتبر أن الاختلاف غير دال إحصائياً بين ذوي المستوى

الجامعي وذوي المستوى ما قبل الجامعي لعمال القطاعين، فيما يتعلق بالبند التاسع عشر (19) المعبر

عن " الجوانب المزعجة في العمل عدم الأخذ بعين الاعتبار اقتراحات العمل من طرف الإدارة".

- بما أن χ^2 ت (4.63) > χ^2 ج (5.99) فإننا نعتبر أن الاختلاف غير دال إحصائياً بين ذوي المستوى

الجامعي والمستوى ما قبل الجامعي فيما يتعلق بالبند العشرين (20) المعبر عن الجوانب التي "تزعج

في العمل نقص المنح والمكافآت".

- بما أن $\chi^2 < (20.06)$ ج χ^2 (5.99) فإننا نعتبر أن الاختلاف دال إحصائياً ذوي المستوى الجامعي وذوي المستوى ما قبل الجامعي لدى عمال القطاعين عند مستوى الدلالة $\alpha = 0.05$ ، فيما يتعلق بالبند الواحد والعشرون (21) المعبر عن "الجوانب التي تزعج في العمل غياب الالتزام و الدافعية ويظهر هذا الاختلاف أكثر لدى ذوي المستوى الجامعي بنسبة موافقة قدرتب 82.14 % مقابل نسبة 65 % لدى ذوي المستوى ما قبل الجامعي وهو ما يعبر عن أن هذه الفئة قد تشكل لديها تصورا عن هذه الجوانب يتمثل في غياب الالتزام و الدافعية نحو العمل.

- بما أن $\chi^2 > (0.65)$ ج χ^2 (5.99) فإننا نعتبر أن الاختلاف غير دال إحصائياً بين ذوي المستوى الجامعي وذوي المستوى ما قبل الجامعي لدى عمال القطاعين عند مستوى الدلالة $\alpha = 0.05$ فيما يتعلق بالبند الثاني والعشرون (22) المعبر عن العمل النمذجي هو ذلك الذي يوفر لشاغله أجرا يضمن له حياة كريمة ومكانة اجتماعية

- بما أن $\chi^2 > (0.83)$ ج χ^2 (5.99) و هو ما يعبر عن أن الاختلاف غير دال إحصائياً بين ذوي المستوى ما قبل الجامعي لعمال القطاعين عند مستوى الدلالة $\alpha = 0.05$ فيما يتعلق بالبند الثالث والعشرون (23) المعبر عن العمل النمذجي هو ذلك الذي ينتج أشياء تفيد المجتمع وهو ما يعبر عن توافق تصورات أفراد العينة تجاه هذا البند.

- بما أن $\chi^2 < (11.65)$ ج χ^2 (5.99) فإننا نعتبر أن الاختلاف دال إحصائياً بين ذوي المستوى الجامعي وذوي المستوى ما قبل الجامعي لدى عمال القطاعين عند مستوى الدلالة $\alpha = 0.05$ فيما يتعلق بالبند الرابع والعشرون (24) المعبر عن " العمل النمذجي هو ذلك الذي يقدم لصاحبه فرصة لتعبير عن قدراته وكفاءته"، ويظهر هذا الاختلاف لدى فئة التي أتمت دراستها الجامعية بنسبة موافقة قدرت ب 83.33 % مقابل نسبة 54.81 % لدى الفئة التي لم تكمل دراستها الجامعية وهو ما يعبر عن

أن هذه الفئة قد تشكل لديها تصورا عن العمل النموذجي باعتباره يقدم للعامل فرصة لتعبير عن قدراته وكفاءته.

بما أن $t_{(0.94)} > t_{(5.99)}$ فإننا نعتبر أن الاختلاف غير دال إحصائيا بين ذوي المستوى الجامعي وذوي المستوى ما قبل الجامعي لدى عمال القطاعين عند مستوى الدلالة $\alpha = 0.05$ فيما يتعلق بالبند الخامس والعشرون (25) المعبر عن "العمل النموذجي هو ذلك الذي يوفر مكانة الاتصال وتكوين الأصدقاء".

- بما أن $t_{(3.17)} > t_{(5.99)}$ فإننا نعتبر أن الاختلاف غير دال إحصائيا فيما يتعلق بالبند العشرين (26) المعبر عن "العمل النموذجي هو ذلك الذي يمارس في عمل مناسبة وآمنة" بين ذوي المستوى الجامعي وذوي المستوى ما قبل الجامعي لدى عمال القطاعين عند مستوى الدلالة $\alpha = 0.05$.

- بما أن $t_{(4.99)} > t_{(5.99)}$ فإننا نعتبر أن الاختلاف غير دال إحصائيا بين ذوي المستوى الجامعي والمستوى ما قبل الجامعي فيما يتعلق بالبند السابع والعشرين (27) المعبر عن العمل النموذجي هو "ذلك الذي يوفر لشاغله إمكانية تكوين وتطوير المهارات".

- بما أن $t_{(21.68)} < t_{(5.99)}$ فإننا نعتبر أن الاختلاف إحصائيا بين ذوي المستوى الجامعي وذوي المستوى ما قبل الجامعي فيما يتعلق بالبند الثامن والعشرين (28) المعبر عن "العمل النموذجي هو ذلك الذي ينتج لشاغله إمكانية الترقية والتقدم الوظيفي" بنسبة موافقة لدى ذوي المستوى ما دون الجامعي قدرت ب 62.52 % مقابل نسبة 28.57 % لدى الفئة ذات ما قبل المستوى الجامعي، وهو ما يعبر أن هذه الفئة لديها تصورا عن العمل النموذجي كونه يتيح لشاغله إمكانية الترقية والتقدم.

- بما أن $t_{(1.54)} > t_{(5.99)}$ فإننا نعتبر أن الاختلاف غير دال إحصائيا بين ذوي المستوى الجامعي والمستوى ما قبل الجامعي، فيما يتعلق بالبند التاسع والعشرين (29) المعبر عن العمل النموذجي

هو ذلك الذي يمكن صاحبه من الحصول على مسؤوليات والمشاركة في اتخاذ القرارات. وهو ما يعبر عن توافق تصورات عمال القطاعين تجاه هذا البند.

- بما أن Ka^2 ت (8.54) < Ka^2 ج (5.99) فإننا نعتبر أن الاختلاف دال إحصائياً بين ذوي المستوى الجامعي والمستوى ما قبل الجامعي، فيما يتعلق بالبند الثلاثون (30) المعبر عن سؤال نصه: هل منصب العمل تشغله تتوافر فيه مواصفات العمل النموذجي ويظهر هذا الاختلاف أكثر لدى ذوي المستوى ما قبل الجامعي بنسبة موافقة قدرت ب 40.81 % مقابل نسبة 23.68 % لدى الفئة المتحصلة على شهادات جامعية.

- بما أن Ka^2 ت (2.73) > Ka^2 ج (5.99) فإننا نعتبر أن الاختلاف غير دال إحصائياً بين ذوي المستوى الجامعي والمستوى ما قبل الجامعي، فيما يتعلق بالبند الواحد والثلاثون (31) المعبر عن تكمن أهمية العمل في الراتب المتقاضى وهو ما يعبر عن توافق تصورات عمال القطاعين نحو هذا البند.

- بما أن Ka^2 ت (1.72) > Ka^2 ج (5.99) فإننا نعتبر أن الاختلاف غير دال إحصائياً بين ذوي المستوى الجامعي والمستوى ما قبل الجامعي، فيما يتعلق بالبند الثاني والثلاثون (32) المعبر عن تكمن أهمية العمل في مستوى ودرجة المسؤولية الممنوحة.

جدول رقم (49)

2كا	المجموع	عدم الموافقة	الحياد	الموافقة	الفئات	البنود
-----	---------	--------------	--------	----------	--------	--------

التجريبية		ت.و	ت.و	ت.و	ت.و	ت.و	ت.و		
3.7	98	20.80	13	16.17	18	61.01	67	مرحلة ما قبل الجامعية	33
3.72	114	24.19	32	18.82	17	70.98	65	المرحلة الجامعية	
10.06	98	15.25	6	14.79	10	67.95	82	مرحلة ما قبل الجامعية	34
8.65	114	17.74	27	17.20	22	79.04	65	المرحلة الجامعية	
10.58	98	14.79	3	15.25	14	78.86	81	مرحلة ما قبل الجامعية	36
9.04	114	17.20	29	11.09	10	83.88	75	المرحلة الجامعية	
5.21	98	9.70	3	13.86	14	74.42	81	مرحلة ما قبل الجامعية	37
4.43	114	11.29	18	14.51	16	88.18	80	المرحلة الجامعية	
6.42	98	6	8	10.96	10	72.11	80	مرحلة ما قبل الجامعية	40
5.7	114	6.99	6	23.12	33	83.88	76	المرحلة الجامعية	
10.47	73	18.25	27	19.26	24	35.48	22	مرحلة ما قبل الجامعية	54
10.77	71	17.75	9	18.73	14	34.51	48	المرحلة الجامعية	
2.51	98	-	-	12.94	8	83.77	90	مرحلة ما قبل الجامعية	59
3.88	114	2.68	5	15.05	20	96.25	89	المرحلة الجامعية	

بما أن كا² ت (7042) < كا² ج (5.99) فإننا نعتبر أن الاختلاف غير دال إحصائياً بين ذوي المستوى الجامعي والمستوى ما قبل الجامعي، فيما يتعلق بالبند الثالث والثلاثون (33) المعبر عن تكمن أهمية العمل في الانتماء إلى جماعة عمل وتكوين علاقات صداقة مع الزملاء ويظهر هذا الاختلاف أكثر لدى ذوي المستوى ما قبل الجامعي بنسبة موافقة قدرت ب: 68.36% مقابل نسبة 57.01% لدى ذوي المستوى الجامعي. و هو ما يعبر عن أن هذه الفئة قد تشكل لديها تصورا عن أهمية العمل في تكوين الانتماء إلى جماعة عمل تكوين علاقات صداقة مع الزملاء.

- بما أن كا² ت (18.71) < كا² ج (5.99) فإننا نعتبر أن الاختلاف غير دال إحصائياً بين ذوي المستوى الجامعي والمستوى ما قبل الجامعي، فيما يتعلق بالبند الرابع والثلاثون (34) المعبر عن تكمن أهمية في إمكانية إثبات القدرات والكفاءات ويظهر هذا الاختلاف لدى الفئة التي لم تكمل دراستها الجامعية بنسبة موافقة قدرت ب: 83.67% مقابل نسبة 34.95% لدى الفئة ذات المستوى الجامعي وهو ما يعبر عن هذه الفئة قد تشكل لديها تصورا عن أهمية العمل في إمكانية إثبات القدرات والكفاءات من خلاله.

- بما أن كا² ت (3.16) > كا² ج (5.99) فإننا نعتبر أن الاختلاف غير دال إحصائياً بين ذوي المستوى الجامعي والمستوى ما قبل الجامعي، فيما يتعلق بالبند الخامس والثلاثون (35) المعبر عن تكمن أهمية "العمل تكمن في اعتراف المشرف والإدارة بقدراتي".

- بما أن كا² ت (19.62) < كا² ج (5.99) فإننا نعتبر أن الاختلاف غير دال إحصائياً بين ذوي المستوى الجامعي والمستوى ما قبل الجامعي، فيما يتعلق بالبند السادس والثلاثون (36) المعبر عن تكمن أهمية "العمل تكمن في إمكانية الترقية والتقدم والوظيفي، ويظهر هذا الاختلاف أكثر لدى الفئة ما قبل المستوى الجامعي بنسبة موافقة قدرت ب: 82.65% مقابل نسبة 65.78% لدى الفئة ذات

المستوى الجامعي وهو ما يعبر عن أن هذه الفئة قد تشكل لديها تصورا عن أهمية العمل تكمن في إمكانية الترقية والتقدم الوظيفي.

- بما أن كا² ت (9.64) < كا² ج (5.99) فإننا نعتبر أن الاختلاف غير دال إحصائيا بين ذوي المستوى الجامعي والمستوى ما قبل الجامعي، فيما يتعلق بالبند السابع والثلاثون (37) المعبر عن تكمن أهمية "العمل في اعتراف الشرف والإدارة بقدراتي ويظهر هذا الاختلاف أكثر لدى الفئة ذات المستوى ما قبل الجامعي بنسبة موافقة قدرت 82.65 % مقابل نسبة المستوى ما قبل الجامعي 70.77 % لدى الفئة ذات المستوى الجامعي. وهو ما يعبر عن أن هذه الفئة قد تشكل لديها تصورا عن أهمية العمل تكمن في اعتراف المشرف والإدارة بقدراتهم.

- بما أن كا² ت (3.95) > كا² ج (5.99) فإننا نعتبر أن الاختلاف غير دال إحصائيا بين ذوي المستوى الجامعي والمستوى ما قبل الجامعي، فيما يتعلق بالبند الثامن والثلاثون (38) المعبر عن " لا اهتم بما إذا كانت طبيعة مخرجات عملي خدمية أو إنتاجية " وهو ما يعبر عن توافق تصورات عمال القطاعين تجاه هذا البند.

- بما أن كا² ت (1.38) > كا² ج (5.99) فإننا نعتبر أن الاختلاف غير دال إحصائيا بين ذوي المستوى الجامعي والمستوى ما قبل الجامعي، فيما يتعلق بالبند التاسع والثلاثون (39) المعبر عن " فعالية الأداء تساهم في الأمر الذي يضمن استقرار واستمراري في العمل بها" وهو ما يعبر عن توافق تصورات عمال القطاعين تجاه هذا البند.

- بما أن كا² ت (11.52) < كا² ج (5.99) فإننا نعتبر أن الاختلاف غير دال إحصائيا بين ذوي المستوى الجامعي والمستوى ما قبل الجامعي، فيما يتعلق بالبند الأربعون (40) المعبر عن " المهم في العمل هو ما يقدمه للمجتمع من أشياء مفيدة. ويظهر هذا الاختلاف أكثر لدى الفئة ما قبل المستوى الجامعي بنسبة موافقة قدرت ب: 81.63 % مقابل نسبة 66.66 % لدى الفئة ذات المستوى الجامعي

هو ما يعبر عن أن هذه التي أبدت اكبر نسبة موافقة قد تشكل لديها تصورا عن مدى أهمية ما يقدمه العمل من أشياء مفيدة للمجتمع.

- بما أن χ^2 ت (1.64) > χ^2 ج (5.99) فإننا نعتبر أن الاختلاف غير دال إحصائيا بين ذوي المستوى الجامعي والمستوى ما قبل الجامعي، فيما يتعلق بالبند الواحد و الأربعة (41) المعبر عن تفضيل العمل في مؤسسة صناعية، لدى عمال القطاعين عند مستوى الدلالة $\alpha = 0.05$.

- بما أن χ^2 ت (5.53) > χ^2 ج (5.99) فإننا نعتبر أن الاختلاف غير دال إحصائيا بين ذوي المستوى الجامعي والمستوى ما قبل الجامعي، فيما يتعلق بالبند الثاني و الأربعة (42) المعبر عن تفضيل العمل في مؤسسة صناعية، لدى عمال القطاعين عند مستوى الدلالة $\alpha = 0.05$.

- بما أن الاختلاف غير دال إحصائيا فيما يتعلق بكل من البندين 42.41 المعبران عن تفضيل العمل ضمن القطاع الصناعي أو الخدمي فان حساب χ^2 التجريبي غير ضروري فيما يتعلق بالبنود: 49-48-47-46-45-44-43 المعبرة عن أسباب اختيار العمل ضمن كل من هما.

- بما أن χ^2 ت (0.19) > χ^2 ج (5.99) فإننا نعتبر أن الاختلاف غير دال إحصائيا بين ذوي المستوى الجامعي والمستوى ما قبل الجامعي، لدى القطاعين فيما يتعلق بالبند الخمسون (50) المعبر عن سؤال نصه: إذا حصلت على جائزة مالية تغنيك عن الأجر فهل تستمر في العمل. وهو ما يعبر عن توافق استجابات أفراد العينة تجاه هذا البند حيث أبدت نسبة 66.32% و 69.09%.

لدى كل من ذوي مستوى ما قبل الجامعي ومستوى الجامعي على التوالي رغبتها في استمرار بالعمل حتى في حالة ما حصلت على جائزة مالية.

- بما أن χ^2 ت (0.48) > χ^2 ج (5.99) فإننا نعتبر أن الاختلاف غير دال إحصائيا فيما يتعلق بالبند الواحد والخمسون (51) المعبر عن " تستمر في العمل " إذا حصلت على جائزة مالية لأنك تشعر بالأمان طالما أنك تعمل" وهو ما يعبر عن توافق استجابات أفراد العينة تجاه هذا البند.

- بما أن كا² ت (0.69) > كا²ج (5.99) فإننا نعتبر أن الاختلاف غير دال إحصائياً فيما يتعلق بالبند الثاني والخمسون (52) المعبر عن " تستمر في العمل إذا تحصلت على جائزة مالية لأنك لا تستطيع الابتعاد عن زملاء العمل". وهو ما يشير إلى توافق استجابات عمال القطاعين تجاه هذا البند.

- بما أن كا² ت (2.53) > كا²ج (5.99) فإننا نعتبر أن الاختلاف غير دال إحصائياً فيما يتعلق بالبند الثالث والخمسون (53) المعبر عن " تستمر في العمل إذا تحصلت على جائزة مالية لأنك تشعر بأهميتك وقيمتك وهو ما يعبر عن توافق استجابات أفراد العينة تجاه هذا البند.

- بما أن كا² ت (21.24) < كا²ج (5.99) فإننا نعتبر أن الاختلاف غير دال إحصائياً فيما يتعلق بالبند الرابع والخمسون (54) المعبر عن " تستمر في العمل إذا تحصلت على جائزة مالية لأنك تشعر بأنك جزء مهم في المؤسسة، حيث أبدت نسبة 67.60 % من ذوي المستوى الجامعي الموافقة على هذا البند مقابل نسبة اقل قدرت ب: 30.13% لدى ذوي المستوى الجامعي. و هو ما يعبر أن هذه الفئة ذات المستوى الجامعي قد تشكل لديها تصورا أن العمل جزء مهم في حياتها لذلك فهي تستمر في إجازة حتى إذا تحصلت على جائزة مالية.

- بما أن كا² ت (29.60) < كا²ج (12.59) فإننا نعتبر أن الاختلاف غير دال إحصائياً فيما يتعلق بالبند الخامس والخمسون (55) المعبر عن " ارغب في القيام بساعات إضافية حتى وان لم أتقاضى مقابلها. وهو ما يعبر عن توافق تصورات أفراد العينة تجاه هذا البند.

- بما أن كا² ت (0.20) > كا²ج (5.99) فإننا نعتبر أن الاختلاف غير دال إحصائياً فيما يتعلق بالبند السادس والخمسون (56) المعبر عن أفضل إتمام عملي حتى بعد القضاء مدة الدوام " وهو ما يعبر عن توافق تصورات أفراد العينة تجاه هذا البند.

- بما أن كا² ت (4.12) > كا²ج (5.99) فإننا نعتبر أن الاختلاف غير دال إحصائياً فيما يتعلق بالبند السابع والخمسون (57) المعبر " عن أفضل إتمام عملي حتى بعد القضاء مدة الدوام " وهو ما يشير إلى توافق تصورات أفراد العينة تجاه هذا البند.

- بما أن كا² ت (5.73) > كا²ج (5.99) فإننا نعتبر أن الاختلاف غير دال إحصائياً فيما يتعلق بالبند الثامن والخمسون (58) المعبر " عن احترام مواعد العمل ولا انقطع عنه بدون مبرر. وهو ما يعبر عن توافق تصورات أفراد العينة تجاه هذا البند.

- بما أن كا² ت (6.39) < كا²ج (5.99) فإننا نعتبر أن الاختلاف غير دال إحصائياً فيما يتعلق بالبند التاسع والخمسون (59) المعبر " عن أفضل أداء المهام التي تمنح لي قدراً كافياً من المستوى الجامعي بنسبة موافقة قدرت 91.83% مقابل نسبة 78.07% لدى ذوي المستوى الجامعي وهو ما يعبر عن أن ذوي المستوى مادون الجامعي أكثر رغبة لشغل عمل يكلفون من خلاله بمسؤوليات ويمنحهم الاستقلالية في أداء و 64.91 لدى كل فئة من ذوي المستوى دون الجامعي وذوي المستوى الجامعي يظهر أن القطاعين قد تشكل لديهم تصوراً سلبياً عن العمل الذي يكلفون من خلاله بإنجاز المهام المطلوبة فقط.

- بما أن كا² ت (1.83) < كا²ج (5.99) فإننا نعتبر أن الاختلاف غير دال إحصائياً فيما يتعلق بالبند الستون (60) المعبر " عن اعتبار العمل أكرهاً ولن استمر فيه إذا تحسنت ظروف المعيشية وهو ما يعبر عن توافق تصورات عمال القطاعين تجاه هذا البند بعدم الموافقة بنسبة قدرت ب: 77.19% و 85.71% لكل من ذوي المستوى مادون الجامعي وذوي المستوى الجامعي على التوالي.

- بما أن كا² ت (2.06) > كا²ج (5.99) فإننا نعتبر أن الاختلاف غير دال إحصائياً فيما يتعلق بالبند الواحد و الستون (61) المعبر عن " يتيح لك العمل إمكانية تنمية مهاراتك الشخصية والمهنية " وهو ما يعبر عن توافق تصورات أفراد العينة تجاه هذا البند.

- بما أن $t_{2\alpha} > t_{2\alpha}^*$ (4.43) > $t_{2\alpha}^*$ (5.99) فإننا نعتبر أن الاختلاف غير دال إحصائياً فيما يتعلق بالبند الثاني و الستون (62) المعبر عن "يوفر لك العمل إمكانية القيام بمبادرات وتقديم اقتراحات". وهو ما يعبر عن توافق تصورات أفراد العينة تجاه هذا البند.

- بما أن $t_{2\alpha} > t_{2\alpha}^*$ (1.23) > $t_{2\alpha}^*$ (5.99) فإننا نعتبر أن الاختلاف غير دال إحصائياً فيما يتعلق بالبند الثالث و الستون (63) المعبر عن "السؤال نصه: هل تعتبر أن العمل جزء مهم في حياتك وهو ما يعبر عن توافق استجابات عمال القطاعين تجاه هذا البند.

- بما أن $t_{2\alpha} < t_{2\alpha}^*$ (11.61) < $t_{2\alpha}^*$ (5.99) فإننا نعتبر أن الاختلاف غير دال إحصائياً فيما يتعلق بالبند الرابع و الستون (64) المعبر عن "العمل يعني لي إنجاز المهام المطلوبة مني فقط. وبالنظر إلى نسبة عدم الموافقة لهذا البند والتي قدرت ب 68.36 % و 64.91% لدى كل من ذوي المستوى مادون الجامعي و ذوي المستوى الجامعي وهو ما يعبر عن تشكل لديهم تصورا سلبيا عن العمل الذي يكلفون من خلاله بإنجاز مهام المطلوبة فقط. .

خلاصة فرضية المستوى التعليمي:

من خلال وجود فروق دالة إحصائية في تصور عمال القطاعين حسب مستواهم التعليمي في 47بندا من مجموع أربعة وستون بندا فإننا نقول بعدم وجود فروق دالة إحصائية نحو بنود الاستمارة لدى عمال القطاعين. وهو ما يعبر عن توافق تصورات أفراد العينة حسب مستواهم التعليمي.

3- الأقدمية المهنية:

لا توجد هناك فروق دالة إحصائية في تصور عمال القطاعيين حسب أقدميتهم المهنية تجاه بنود

الاستمارة عند مستوى الدالة $\alpha = 0.05$ ثم حساب كا² لبنود كما هو موضح في الجدول التالي :

جدول رقم (50)

كا التجريبية	المجموع	عدم الموافقة		الحياد		الموافقة		الفئات	البنود
		ت.و	ت.و	ت.و	ت.و	ت.و	ت.و		
1.72	131	17.23	18	12.41	8	101.35	105	الأقل من 10 سنوات	2
0.71	35	4.60	4	3.31	2	27.07	29	من 11-21 سنة	
16.99	24	3.15	3	2.27	8	27.07	13	من 22-32 سنة	
3.73	120	13.86	21	-	-	18.56	99	الأقل من 10 سنوات	

3.64	35	-	-	2.81	6	96.48	29	من 21-11 سنة	3
14.03	44	5.08	2	3.53	10	28.14	32	من 32-22 سنة	
6.99	130	88.14	99	26.63	25	35.37	6	الأقل من 10 سنوات	4
7.18	31	21.01	28	6.35	2	3.62	1	من 21-11 سنة	
41.89	44	29.83	12	9.01	15	5.15	17	من 32-22 سنة	
0.54	130	91.87	93	22.5	24	15.62	13	الأقل من 10 سنوات	5
2.30	34	24.02	31	-	-	4.08	3	من 21-11 سنة	
7.16	44	31.09	23	7.61	12	5.28	9	من 32-22 سنة	
10.39	130	14.62	18	34.12	18	81.25	94	الأقل من 10 سنوات	
32.16	66	7.42	1	17.32	37	41.25	28	من 22-11 سنة	6
2.99	44	4.95	8	11.55	8	27.05	28	من 32-22 سنة	

- بما أن $\alpha = 0.05$ $>$ $\alpha = 0.05$ ج (9.48) فإننا نقول بعدم وجود فروق دالة إحصائية في تصور

العمل كنشاط منظم و دائم لدى عمال القطاعيين عند مستوى الدلالة $\alpha = 0.05$

- بما أن $\alpha = 0.05$ $<$ $\alpha = 0.05$ ج (9.48) فإننا نعتبر أن الاختلاف دالا بين فئات الأقدمية

المهنية فيما يتعلق بالبند الثاني (2) المعبر عن تصور العمل كنشاط يتقاضى مقابله أجر عند مستوى

الدلالة $\alpha = 0.05$ و هو ما يدل أن الأقدمية المهنية لها تأثير على محتوى هذا البند و هو ما يظهر

ذلك من خلال تباين الإجابات تجاه البند، حيث سجلت نسبة استجابة بالموافقة لدى كل من فئة الأقل

من 10 سنوات و فئة 11 - 21 سنة ب % 81.88 و % 82.85 مقابل بنسبة 67.27% لدى ذوي

الأقدمية ما بين 22-32 سنة و قد يرجع هذا الاختلاف إلى أن ذوي الأقدمية ما بين الأقل من 10

سنوات و 11 - 21 سنة قد شكلت لديها تصورا عن العمل كنشاط يتقاضى مقابله أجر أو عليه فهم

لا يمكن أن يتصوره بدون عائد مادي.

- بما أن χ^2 ت (21.4) < χ^2 ت ج (9.48) فإننا نعتبر أن الاختلاف دالا بين فئات الأقدمية فيما يتعلق بالبند الثالث (3) المعبر عن العمل كنشاط منتج لأشياء نافعة للمجتمع و ذلك عند مستوى الدلالة $\alpha = 0.05$. حيث يظهر التباين أكثر تجاه هذا البند لدى العمال الذين لا تتجاوز أقدميتهم 10 سنوات بنسبة 82.5% و فئة 11-21 سنة بنسبة 82.85% مقارنة بفئة 22-32 سنة (54.16%) و قد يعود ذلك أن هاتين الفئتين تتمتعان بأقدمية مهنية معتبرة، و بالتالي تتشكل لديها تصورا عن العمل كنشاط منتج لأشياء نافعة للمجتمع، و لذلك إلى طبيعة نشاط المؤسسات التي أجريت لهما الدراسة و ما تقدمه للمجتمع من خدمات و منتجات ضرورية.

- بما أن χ^2 ت (56.06) < χ^2 ت (9.48) فإننا نعتبر أن الاختلاف دالا بين فئات الأقدمية المهنية فيما يتعلق بالبند الرابع (4) المعبر عن العمل كنشاط يستدعي بذل جهد عضلي فقط و هو ما تؤكد نسبة الاستجابة بعدم الموافقة لدى فئات الأقدمية الثلاث بنسبة معتبرة قدرت 90.32% لدى فئة 11-21 سنة و نسبة 76.15% لدى فئة العمال الذين لا يتجاوز أقدميتهم 10 سنوات و نسبة 38.63% لدى الفئة التي تتراوح أقدميتها ما بين 22-32 سنة و يمكن أن نرجع ذلك إلى أن هذه الفئة التي تتمتع بأقدمية معتبرة و بتراكم خبراتها العملية قد تشكلت لديها تصورا أكثر واقعية عن العمل.

- بما أن χ^2 ت (9.18) > χ^2 ت (9.48) فإننا نقول بعدم وجود فروق دالة إحصائية في تصور العمل كنشاط يتطلب جهدا فكريا فقط لدى عمال القطاعيين و هو ما يدل على توافق تصورات أفراد العينة نحو هذا البند (5).

- بما أن χ^2 ت (45.54) < χ^2 ت (9.48) فإننا نعتبر أن الاختلاف دالا بين فئات الأقدمية المهنية فيما يتعلق بالبند السادس (6) المعبر عن تصور العمل كنشاط يتطلب جهدا فكريا و عضليا في نفس

الوقت، حيث يظهر من خلال تباين الإجابات تجاه البند السادس (6) أن ذوي الأقدمية الأقل من 10 سنوات أبدوا موافقة بنسبة معتبرة تقدر بـ 72.30% مقارنة بفئة 11-21 سنة و 22-32 سنة بنسبة قدرت بـ 42.42% و 63.63% على التوالي. و قد يرجع ذلك إلى أن هذه الفئة التي تضم عمال لا تتجاوز أقدميتهم 10 سنوات أغلبها من فئة الشباب ذوي المستوى الجامعي و لا شك أن لذلك أثر على تصوراتهم و مدركاتهم للعمل فهم لا يتصورون العمل نشاط يتطلب جهدا عضليا أو فكريا فقط.

- بما أن كا² ت (3.38) > كا² ت (9.48) فإننا نعتبر أن الاختلاف غير دال بين فئات الأقدمية المهنية فيما يتعلق بالبند السابع (7) المعبر عن العمل كنشاط يسمح بناء علاقات مع أفراد آخرين و هو ما يدل على توافق تصورات أفراد حسب أقدميتهم المهنية تجاه هذا البند.
- بما أن كا² ت (3.34) > كا² ج (9.48) فإننا نقول بعدم وجود فروق دالة إحصائية بين فئات الأقدمية المهنية فيما يتعلق بالبند الثامن (8) المعبر عن تصور العمل كنشاط يمكن من كسب مهارات و كفاءات جديدة أثناء ممارسته و ذلك لدى عمال القطاعيين.

جدول رقم (51)

التجريبية	المجموع	عدم الموافقة		الحياد		الموافقة		الفئات	البنود
		ت.و	ت.و	ت.و	ت.و	ت.و	ت.و		
0.80	29	2.14	4	6.17	14	20.67	11	الأقل من 10 سنوات	9
2.44	44	3.25	2	6.37	6	31.37	36	من 11-21 سنة	

7.18	35	2.59	2	7.45	3	24.95	30	من 22-32 سنة	
3.84	118	10	2	14.22	10	93.76	103	الأقل من 10 سنوات	14
3.12	45	3.81	5	5.42	6	35.75	32	من 11-21 سنة	
3.06	61	5.17	7	7.35	11	48.47	43	من 22-32 سنة	
23.79	82	21.24	7	14.16	21	46.59	65	الأقل من 10 سنوات	15
8.98	35	9.06	38	6.04	5	19.88	28	من 11-21 سنة	
0.49	61	15.80	2	10.53	12	34.65	32	من 22-32 سنة	
2.28	134	18.132	17	8.77	10	107.08	112	الأقل من 10 سنوات	17
0.71	34	4.60	12	2.22	2	27	25	من 11-21 سنة	
8.78	61	8.25	7	12.2	3	48.74	46	من 22-32 سنة	
17.64	30	1.40	12	3.92	11	24.67	16	الأقل من 10 سنوات	23
1.30	34	-	-	-	-	27.96	34	من 11-22 سنة	
1.32	43	2	2		3	35.36	38	من 22-32 سنة	
3.16	130	4.97	2	15.55	11	109.47	117	الأقل من 10 سنوات	24
6.29	44	1.68	3	5.26	10	37.05	31	من 11-22 سنة	
2.23	35	1.33	3	4.18	4	29.47	28	من 22-32 سنة	

- بما أن كانت (9.62) كاج (9.48) فإننا نقول بوجود فروق دالة إحصائية في تصور عمال القطاعين نحو البند التاسع (09) المعبر عن " تفضيل أن يكون عملك يحتوي على مهام متنوعة" حسب أقدميتهم المهنية، عند مستوى الدالة $\alpha = 0.05$. ويظهر هذا الاختلاف أكثر لدى الفئة التي تتمتع بأقدمية معتبرة 32-22 سنة وقدرت نسبة الموافقة ب 85.71 % مقابل نسبة 37.93 % و 81.81 % لدى فئة اقل من 10 سنوات و 11-21 سنة على التوالي و هو ما يعبر عن تشكل تصور لدى هذه الفئة

-

للجوانب المشكلة لعمل يتمثل في المهام المتنوعة .

بما أن كا² ت (5.65) > كا² ج (9.48) فإننا نعتبر أن الاختلاف غير دال بين فئات الأقدمية المهنية فيما يتعلق بالبند العاشر (10) المعبر عن تفضيل أداء مهام بسيطة ومحددة وهو ما يعبر عن توافق تصورات أفراد العينة حسب أقدميتهم المهنية تجاه هذا البند بنسبة عدم الموافقة بنسبة قدرت ب 65.5 % لدى فئات الأقدمية الثلاث.

- بما أن كا² ت (6.31) % كا² ج (9.48) فإننا نقول بعدم وجود اختلافاً دال إحصائياً بين فئات الأقدمية المهنية فيما يتعلق بالبند الحادي عشر (11) المعبر عن تفضيل أن يكون العمل واضح البداية والنهاية وذلك لدى عمال القطاعين عند مستوى الدالة $\alpha = 0.05$.

- بما أن كا² ت (43.4) > كا² ج (9.48) فإننا نقول بعدم وجود اختلاف دال إحصائياً بين فئات الأقدمية المهنية فيما يتعلق بالبند الثاني عشر (12) المعبر "عن تفضيل أداء عمل يتيح لشاغله إمكانية القيام بمبادرات والتجديد في ممارسة" وهو ما يعبر عن توافق تصورات عمال القطاعين حسب أقدميتهم المهنية تجاه هذا البند.

- بما أن كا² ت (4.45) > كا² ج (9.48) فإننا نعتبر أن الاختلاف غير دال إحصائياً بين فئات الأقدمية المهنية فيما يتعلق بالبند الثالث عشر (13) المعبر عن تفضيل أداء عمل يقدر من حرية عند إنجازها.

- بما أن كا² ت (10.05) < كا² ت (9.48) فإننا نعتبر أن الاختلاف دال إحصائياً بين فئات الأقدمية المهنية فيما يتعلق بالبند الرابع عشر (14) المعبر عن الجوانب المزعجة في العمل هو الشعور بمحدودية الإنتاج ويظهر هذا الاختلاف من خلال النسبة العامة للموافقة لدى فئة التي تتجاوز أقدميتها 10 سنوات بنسبة موافقة قدرت ب 87.28 % مقارنة بفئتي 11-21 سنة و 22-32 سنة بنسبة قدرت ب 71.11 % و 49.70 % على التوالي. ويمكن أن نرجع ذلك إلى أن هذه الفئة من العمال مازالت في البداية مشوارها

المهني تطمح لإثبات قدراتها وكفاءتها من خلال العمل، فهي تنزعج من ممارسة عمل تشعر فيه بمحدودية مخرجاتها.

- بما أن χ^2 ت (33.26) < χ^2 ت (9.48) فإننا نقول بوجود فروق دالة إحصائية بين فئات الأقدمية المهنية عند مستوى الدلالة $\alpha = 0.05$ فيما يتعلق بالبند الخامس عشر (15) المعبر عن الجوانب المزعجة في العمل كونه كثيف المهام. ويظهر هذا الاختلاف لدى فئتي الأقل من 10 سنوات و 11-21 سنة بنسبة 79.26 % و 80% على التوالي مقابل نسبة 52.45 % لدى فئة 22-32 سنة.

- بما أن χ^2 ت (4.48) > χ^2 ج (9.48) فإننا نعتبر أن الاختلاف غير دال إحصائياً بين فئات الأقدمية المهنية فيما يتعلق بالبند السادس عشر (16) المعبر عن الجوانب التي تزعج في العمل هي أداءه لساعات طويلة وهو ما يعبر عن توافق تصورات عمال القطاعين حسب أقدميتهم تجاه هذا البند.

- بما أن χ^2 ت (11.72) < χ^2 ت (9.48) فإننا نقول بوجود فروق دالة إحصائية في تصور عمال القطاعين نحو البند السابع عشر (17) المعبر عن الجوانب المزعجة في العمل كونه يمارس في ظروف غير مناسبة ويظهر هذا الاختلاف أكثر لدى فئة 22-32 سنة بنسبة 75.40 % مقارنة بفئة الأقل من 10 سنوات وفئة 11-21 سنة قدرت ب: 70.89 % و 60.52 % على التوالي وقد يرجع ذلك إلى أن هذه الفئة التي تتمتع بأقدمية معتبرة بحكم خبرتها تدرك ما تشكله ظروف العمل غير المناسبة من تأثير سلبي على مخرجاتها وفعالية أدائها.

- بما أن χ^2 ت (1.58) > χ^2 ج (9.48) فإننا نعتبر أن الاختلاف غير دال إحصائياً بين فئات الأقدمية المهنية فيما يتعلق بالبند الثامن عشر (18) المعبر عن الجوانب المزعجة في العمل تقاضي راتب مع الجهد المبذول وهو مل يعبر عن توافق تصورات عمال القطاعين تجاه هذا البند.

- بما أن χ^2 ت (3.02) > χ^2 ت (9.48) فإن نعتبر أن الاختلاف غير دال إحصائياً بين فئات الأقدمية المهنية فيما يتعلق بالبند التاسع عشر (19) المعبر عن الجوانب المزعجة في العمل عدم الأخذ

بعين الاعتبار اقتراحات العمل من طرف الإدارة وهو ما يعبر عن توافق تصورات أفراد العينة تجاه هذا البند.

- بما أن كا^2 ت (1.85) > كا^2 ت (9.48) فإننا نعبر أن الاختلاف غير دال إحصائياً بين فئات الأقدمية المهنية فيما يتعلق بالبند العشرين (20) المعبر عن الجوانب المزعجة في العمل نقص المنح والمكافئات .وهو ما يعبر عن توافق تصورات عمال القطاعين تجاه هذا البند حسب أقدميتهم المهنية.

- بما أن كا^2 ت (9.48) > كا^2 ت (9.48) فإننا نقول بعدم وجود فروق دالة إحصائياً للأقدمية فيما يتعلق بالبند الواحد والعشرون (21) المعبر عن الجوانب المزعجة في العمل غياب الالتزام و الدافعية.

- بما أن كا^2 ت (6.76) > كا^2 ت (9.48) فإننا نقول بعدم وجود فروق دالة إحصائياً بين فئات الأقدمية المهنية فيما يتعلق بالبند الثالث والعشرون (23) المعبر عن العمل النموذجي هو ذلك الذي ينتج

أشياء تفيد المجتمع ويظهر هذا الاختلاف أكثر لدى فئة الأقدمية من 11-20 سنة بنسبة موافقة قدرت 97.14% مقارنة بفئة الأقل من 10 سنوات و فئة 22 - 32 سنة بنسبة 89.93%

و 88.37% على التوالي وقد يرجع ذلك إلى أن هذه الفئة التي تتمتع بأقدمية معبرة تدرك تماماً أن

مخرجات المؤسسة سواء الإنتاجية أو الخدمية مفيدة للمجتمع وأفراده.

- بما أن كا^2 ت (11.68) < كا^2 ج (9.48) فإننا نعبر أن الاختلاف دال إحصائياً بين فئات الأقدمية

المهنية فيما يتعلق بالبند الرابع والعشرين (24) المعبر عن العمل النموذجي هو ذلك الذي يقدم لصاحبه فرصة للتعبير عن قدراته وكفاءته ويظهر هذا الاختلاف أكثر لدى فئة الأقل من 10 سنوات نسبة موافقة

قدرت 90% مقابل نسبة 70.45% و 80% لدى فئتي 11-21 سنة - 32 سنة على التوالي وقد يرجع

ذلك إلى أن هذه الفئة مازالت في بداية مشوارها المهني وتبحث عن إشباع الحاجة إلى أنجاز وتحقيق

الذات من خلال العمل وتعتبر هذه الحاجة من ضمن صفات ومواصفات العمل النموذجي

- بما أن كا² ت (18.01) < كا² ت (9.48) فإننا نقول بوجود فروق دالة إحصائية في تصور عمال القطاعين نحو البند السادس والعشرين (26) المعبر عن العمل النموذجي هو ذلك الذي يمارس في ظروف عمل مناسبة وآمنة و يظهر هذا الاختلاف أكثر لدى الفئة التي تتراوح تقدميتها ما بين 11-21 سنة وقدرت نسبة الموافقة ب 94.11% مقارنة بفئتي الأقل من 10 سنوات و 22-32 سنة بنسبة قدرت ب 88.46% و 73.91% على التوالي وهو ما يعبر عن أن هذه الفئة تشكل لديها تصورا عن العمل النموذجي انه يمارس في ظروف مناسبة وآمنة.

- بما أن كا² ت (11.86) < كا² ت (9.48) فإننا نعتبر أن الفروق دالة إحصائية في تصور عمال القطاعين نحو البند السابع والعشرين (27) المعبر عن العمل النموذجي هو ذلك الذي يوفر لشاغله إمكانية التكوين والتطوير المهارات ويظهر هذا الاختلاف أكثر لدى فئة التي تتراوح أقدميتها ما بين 11-21 سنة بنسبة موافقة قدرت ب: 94.11 مقابل نسبة 46.88% و 37.91% التي تتمتع بأقدمية معتبرة تشكل لديها تصورا عن العمل النموذجي انه يوفر لشاغله إمكانية التكوين وتطوير المهارات.

- بما أن كا² ت (9.31) > كا² ج (9.48) فإننا نعتبر أن الاختلاف غير دال إحصائيا بين فئات الأقدمية الثلاث، فيما يتعلق بالبند الثامن والعشرين (28) وصوها يعبر عن توافق تصورات عمال القطاعين نحو هذا البند والمعبر عن العمل النموذجي هو ذلك الذي ينتج لشاغله إمكانية الترقية والتقدم والوظيفي.

- بما أن كا² ت (3.95) > كا² ج (9.84) فإننا نعتبر أن الاختلاف غير دال إحصائيا بين فئات الأقدمية المهنية فيما يتعلق بالبند التاسع والعشرين (29) وهو ما يعبر عن توافق تصورات عمال القطاعين نحو هذا البند المعبر عن العمل النموذجي هو ذلك الذي يمكن صاحبه من الحصول على مسؤوليات المشاركة في اتخاذ القرارات.

- بما أن χ^2 ت (4.86) > χ^2 ج (9.48) فإننا نقول بعدم وجود فروق دالة إحصائية في تصوير عمال القطاعين نحو البند الثلاثون (30) المعبر سؤال نصه هل منصب العمل الذي تشغله تتوافر أفراد العينة تجاه هذا البند.

- بما أن χ^2 ت (9.24) > χ^2 ج (9.48) فإننا نقول بعدم وجود فروق دالة إحصائية في تصور عمال القطاعين نحو البند الواحد والثلاثون (31) المعبر عن تكمن أهمية العمل في الراتب المتقاضى وهو ما يعبر عن توافق تصورات أفراد العينة نحو هذا البند.

- بما أن χ^2 ت (5.19) > χ^2 ج (9.48) فإننا نعتبر أن الاختلاف غير دال إحصائياً بين فئات الأقدمية المهنية فيما يتعلق بالبند الثاني والثلاثون (32) المعبر تكمن أهمية العمل في مستوى ودرجة المسؤولية الممنوحة.

- بما أن χ^2 ت (10.53) < χ^2 ج (9.48) فإننا نعتبر أن الاختلاف دال إحصائياً في تصور عمال القطاعين نحو البند الثالث والثلاثون (33) المعبر عن تكمن أهمية العمل في الانتماء إلى جماعة عمل وتكوين علاقات صداقة مع الزملاء ويظهر هذا الاختلاف أكثر لدى الفئة التي تتمتع بأقدمية معتبرة 22-32 سنة بنسبة موافقة قدرت 79.54 % مقارنة بفئتي الأقل من 10 سنوات و 11-21 سنة بنسبة قدرت 63.84 % و 65.71 % على التوالي وهو ما يعبر عن أن هذه الفئة قد تشكل لديها تصورا عن أهمية العمل تمكن في الانتماء إلى جماعة عمل وتكوين علاقات صداقة مع الزملاء.

- بما أن χ^2 ت (14.68) < χ^2 ت (9.48) فإننا نعتبر أن الاختلاف دال فيما يتعلق بالبند الرابع والثلاثون (34) المعبر عن تكمن أهمية العمل في إمكانية إثبات القدرات والكفاءات.

و يظهر هذا الاختلاف أكثر لدى الفئة التي تتراوح أقدميتها ما بين 22-32 سنة مقارنة بفئتي الأقل من 10 سنوات و 11-21 سنة بنسبة يقدر ب 40 % و 65.71 % على التوالي وهو ما يعبر عن أن هذه الفئة التي تتمتع بأقدمية معتبرة قد تشكل لديها تصورا عن أهمية العمل تكمن في إثبات القدرات والكفاءات.

- بما أن χ^2 (3.25) > χ^2 (9.84) فإننا نعتبر أن الاختلاف غير دال إحصائياً بين فئات الأقدمية المهنية فيما يتعلق بالبند الخامس والثلاثون (35) المعبر عن تكمن أهمية العمل في الاعتراف المشرق والإدارة بقدرات العاملين.

- بما أن χ^2 (2.44) > χ^2 (9.48) فإننا نعتبر أن الاختلاف غير دال إحصائياً بين فئات الأقدمية المهنية فيما يتعلق بالبند السادس والثلاثون (36) المعبر عن تكمن أهمية العمل في إمكانية الترقية والتقدم الوظيفي.

- بما أن χ^2 (1.76) < χ^2 (9.48) ج فإننا نعتبر أن الاختلاف غير دال إحصائياً بين فئات الأقدمية المهنية فيما يتعلق بالبند السابع والثلاثون (37) المعبر عن تكمن أهمية العمل في كونه دائم ويضمن مستقبل الفرد العامل ومستقبل عائلته.

- بما أن χ^2 (1.76) < χ^2 (9.48) فإننا نعتبر أن الاختلاف غير دال إحصائياً بين فئات الأقدمية المهنية فيما يتعلق بالبند السابع والثلاثون (37) المعبر عن تكمن أهمية العمل في كونه دائم ويضمن مستقبل الفرد العامل ومستقبل عائلته.

- بما أن χ^2 (21.68) < χ^2 (9.48) فإننا نعتبر أن الاختلاف دال إحصائياً بين فئات الأقدمية الثلاث فيما يتعلق بالبند الثامن والثلاثون (38) المعبر عن "لا اهتم بما إذا كانت طبيعة المخرجات العمل خدمية أو إنتاجية ويظهر هذا الاختلاف أكثر لدى الفئة التي لم تتجاوز أقدميتها 10 سنوات بنسبة موافقة قدرت ب: 35.11% مقارنة بفئتي 11-21 سنة و 22-23 سنة بنسبة موافقة قدرت ب: 25.71% و 22.72% على التوالي. و هو ما يعبر عن رغبة هذه الفئة لممارسة أي عمل سواء ضمن قطاع الإنتاج أو قطاع الخدمات.

- بما أن كا^2 ت (70.89) > كا^2 ت (9.48) فإننا نعبر أن بالبند التاسع والثلاثون (39) المعبر عن فعالية الأداء تساهم في نمو المؤسسة الأمر الذي يضمن الاستقرار والاستمرار في العمل بها ويظهر هذا الاختلاف أكثر لدى الفئة التي لم تتجاوز أقدميته 10 سنوات بنسبة موافقة قدرت ب 82.30% مقابل نسبة 25.71% و 22.72% لدى فئتي 11-21 سنة و 22-32 سنة على التوالي.

- بما أن كا^2 ت (2.66) > كا^2 ج (9.48) فإننا نعبر أن الاختلاف غير دال إحصائياً بين فئات الأقدمية المهنية فيما يتعلق بالبند الأربعون (40) المعبر عن مهم في العمل هو ما يقدمه للمجتمع من أشياء مفيدة وهو يعبر عن توافق. تصورات أفراد العينة لمدى أهمية ما يقدمه العمل من أشياء مفيدة للمجتمع.

- بما أن كا^2 ت (1.36) > كا^2 ج (9.48) فإننا نعتبر أن الاختلاف غير دال إحصائياً بين فئات الأقدمية المهنية فيما يتعلق بالبند الواحد والأربعون (41) المعبر عن تفضيل العمل في المؤسسة الصناعية وهو ما يعبر عن توافق. تصورات أفراد العينة نحو هذا البند.

- بما أن كا^2 ت (0.30) > كا^2 ت (9.48) فإننا نقول بعدم وجود اختلاف دال إحصائياً بين فئات الأقدمية المهنية فيما يتعلق بالبند الثاني والأربعون (42) المعبر عن تفضيل العمل في مؤسسة خدمية وهو ما يعبر عن توافق تصورات أفراد العينة نحو هذا البند.

- بما أن الاختلاف غير دال إحصائياً فيما يتعلق بالبند 41 و 42 المعبران عن تفضيل العمل في المؤسسة الصناعية أو خدمية فإن الاختلاف غير دال كذلك فيما يتعلق بالبند التالية:

43-44-45-47-48-49-46 المتمثلة في أسباب اختيار تفضيل العمل في كلا المؤسستين

ولذلك فضلنا عدم حساب قيمة كا^2 ت التجريبية لهذه البنود لان ذلك غير ضروري كون قيمة كا^2 ت

غير دالة في البند 41 و 42.

- بما أن كا² ت (6.38) > كا² ج (9.48) فإننا نعتبر أن الاختلاف غير دال إحصائياً بين فئات

الأقدمية الثلاث فيما يتعلق بالبند الخمسون المعبر عن سؤال نصه: إذا حصلت على جائزة مالية

تغنيك عن الأجر فهل تستمر في العمل. وهو ما يعبر عن توافق تصورات عمال القطاعين نحو هذا

البند

- بما أن كا² ت (3.16) > كا² ج (9.48) فإننا نعتبر أن الاختلاف غير دال إحصائياً فيما يتعلق بالبند

الواحد والخمسون (51) المعبر عن "تستمر في العمل إذا حصلت على جائزة مالية لأنك تشعر

بالأمان طالما أنك تعمل" وهو ما يعبر عن توافق استجابات أفراد العينة تجاه هذا البند.

- بما أن كا² ت (6.62) > كا² ج (9.48) فإننا نعتبر أن الاختلاف غير دال إحصائياً فيما يتعلق

بالبند الثاني والخمسون (52) المعبر عن "تستمر في العمل إذا حصلت على جائزة مالية لأنك لا

تستطيع الابتعاد عن زملاء العمل". وهو ما يشير إلى توافق استجابات عمال القطاعين تجاه هذا

البند.

- بما أن كا² ت (4.71) > كا² ج (9.48) فإننا نعتبر أن الاختلاف غير دال إحصائياً فيما يتعلق

بالبند الثالث والخمسون (53) المعبر عن "تستمر في العمل إذا حصلت على جائزة مالية لأنك تشعر

بأهميتك وقيمتك وهو ما يعبر عن توافق استجابات أفراد العينة تجاه هذا البند.

- بما أن كا² ت (6.39) > كا² ج (9.48) فإننا نعتبر أن الاختلاف غير دال إحصائياً فيما يتعلق بالبند

الرابع والخمسون (54) المعبر عن "تستمر في العمل إذا حصلت على جائزة مالية لأنك تشعر بأنك

جزء مهم في المؤسسة.

- بما أن كا² ت (15.27) < كا² ج (9.48) فإننا نعتبر أن الاختلاف دال إحصائياً بين فئات الأقدمية

المهنية فيما يتعلق بالبند الخامس والخمسون (55) المعبر عن "ارغب في القيام بساعات إضافية حتى

وان لم أتقاضى مقابلها" ويظهر هذا الاختلاف أكثر لدى الفئة التي لم تتجاوز أقدميتها 10 سنوات حيث

عبرت هذه الفئة عن رفضها للقيام بساعات إضافية دون اجر ذلك بنسبة قدرت ب 90.19 % في حين سجلت نسبة 28.24 % و 30.25 % لدى فئتي 11-21 سنة و 22-32 سنة.

- بما أن كا² ت (10.22) < كا² ج (9.48) فإننا نعتبر أن الاختلاف دال إحصائيا بين فئات الأقدمية المهنية فيما يتعلق بالبند السادس والخمسون (56) المعبر عن " أفضل إتمام عملي حتى بعد انقضاء مدة الدوام " ويظهر هذا الاختلاف لدى فئة التي لم تتجاوز أقدميتها 10 سنوات نسبة موافقة قدرت ب60% مقابل نسبة 51.42 % و 50 % لدى فئة 11-21 سنة و 22-32 سنة على التوالي وهو يعبر عن أن هذه الفئة قد تشكل لديها تصورا عن تفضيل إتمام العمل حتى بعد انقضاء مدة الدوام.

- كا² ت (10.94) > كا² ج (9.48) فانتنا نعتبر أن الاختلاف دال إحصائيا فيم يتعلق بالبند السابع والخمسون (57) المعبر عن اعتبر العمل عبادة و علي إنجازه بإتقان ويظهر هذا الاختلاف لدى فئة الأقل من 10 سنوات بنسبة موافقة 83.84 و 81.81% لدى فئة 22-32 سنة مقابل نسبة موافقة قدرت ب 65.71% لدى فئة 11-21 سنة.

- بما أن كا² ت (10.94) < كا² ج (9.48) فأننا نعتبر أن الاختلاف دال إحصائيا فيما يتعلق بالبند السابع و الخمسون (58) المعبر عن " احترم مواعيد العمل ولا انقطع عنه بدون مبرر "

- بما أن كا² ت (10.94) < كا² ت (9.48) فإننا نعتبر أن الاختلاف دال إحصائيا بين فئات الأقدمية فيما يتعلق بالبند الثامن والخمسون (59) المعبر عن تفضيل أداء المهام التي تمنح لي قدرا كافيا من المسؤولية والاستقلالية ويظهر هذا الاختلاف أكثر لدى الفئة التي تتمتع بأقدمية معتبرة، من 22-32 سنة ونسبة موافقة قدرت 90.90% مقارنة بفئتي الأقل من 10 سنوات و 11-21 سنة بنسبة 86.50% و 65.71% وهو ما يعبر عن أن هذه الفئة قد تشكل لديها تصورا عن تفضيل أداء المهام التي تمنحهم قدرا من المسؤولية والاستقلالية.

- بما أن كا² ت (2.89) > كا² ج (9.48) فإننا نقول بعدم وجود اختلاف دال إحصائياً بين فئات الأقدمية المهنية فيما يتعلق بالبند التاسع والخمسون (60) المعبر عن "اعتبر العمل أكره ولن استمر فيه إذا تحسنت ظروف المعيشية" وهو ما تؤكد نسبة عدم الموافقة لهذا البند بين فئات الأقدمية حيث قدرت نسبة استجابة بعدم الموافقة تجاه هذا البند ب 83.84 % لدى فئة الأقل من 10 سنوات ونسبة 85.29% و 77.27% لدى فئتي 11-21 سنة و 22-32 سنة. وهو ما يعبر عن توافق تصورات عمال القطاعين تجاه هذا البند.

- بما أن كا² ت (13.89) < كا² ج (9.48) فإننا نعتبر أن الاختلاف دال بين فئات الأقدمية المهنية فيما يتعلق بالبند ستون (61) المعبر عن "ينتج العمل أمكانية تنمية المهارات الشخصية والمهنية".
- بما أن كا² ت (3.19) > كا² ج (9.48) فإننا نعتبر الاختلاف غير دال إحصائياً بين فئات الأقدمية فيما يتعلق بالبند الواحد والستون (62) المعبر عن يوفر لك عملك القيام بالمبادرات وتقديم اقتراحات توافق تصورات أفراد العينة تجاه هذا البند.

- بما أن كا² ت (36.26) < كا² ج (9.48) فإننا نعتبر أن الاختلاف بين فئات الأقدمية المهنية دال إحصائياً فيما يتعلق بالبند الثاني والستون (63) المعبر عن تصور أن العمل جزء مهم في حياة الفرد العامل ويظهر هذا الاختلاف أكثر لدى كل فئة الأقل من 10 سنوات و 22-32 سنة بنسبة موافقة قدرت ب: 98.46% و 97.72%. على التوالي مقارنة بالفئة التي تتراوح أقدميتها ما بين 11-21 سنة والتي قدرت نسبة موافقتها على هذا البند قدرت ب 64.86 % وهو ما يدل على أن الفئتين التي سجلت لديها أكبر نسبة موافقة السابق ذكرها (أقل من 10 سنوات ومن 22-32 سنة) قد تشكل لديهما تصورا عن العمل باعتباره جزء مهم في حياة الفرد العامل.

- بما أن كا² ت (10.44) < كا² ج (9.48) فإننا نقول بوجود اختلاف دال إحصائياً بين فئات الأقدمية المهنية فيما يتعلق بالبند الثالث والستون (64) المعبر عن تصور أن العمل بالنسبة للفرد العامل

يعني إنجاز المهام المطلوبة منه فقط. و يظهر هذا الاختلاف أكثر من خلال نسبة عدم موافقة على هذا البند لدى الفئة التي تتمتع بأقدمية معتبرة من 21-32 سنة بنسبة 81.81% مقارنة بفئتي الأقل من 10 سنوات و 11-21 سنة، حيث قدرت نسبة الاستجابة بعدم الموافقة ب: 61.60% و 58.62% على التوالي وهو ما يعبر عن أن هذه الفئة قد تشكل لديها تصورا عن العمل باعتباره لا يعني إنجاز المهام المطلوبة فقط.

خلاصة فرضية الأقدمية :

من خلال وجود فروق دالة إحصائية في تصور عمال القطاعين حسب اقدميتهم المهنية في 24 بندا من مجموع أربعة وستون بندا فإننا نقول بعدم وجود فروق دالة إحصائية نحو بنود الاستمارة لدى عمال القطاعين. وهو ما يعبر عن توافق تصورات أفراد العينة حسب الأقدمية المهنية.

خلاصة متغيرات الشخصية لمفردات العينة لعمال القطاعين :

من خلال عدم وجود فروق دالة إحصائية في تصور عمال القطاعين للعمل وبحساب كا² التجريبية

حسب السن ومستواهم التعليمي و أدميتهم المهنية فإننا نقول بعدم وجود فروق دالة إحصائية نحو بنود

الاستمارة لدى عمال القطاعين. وبالتالي قبول الفرضية الثالثة المتعلقة بالمتغيرات الشخصية.

الإقتراحات و التوصيات :

بناء على ما توصلنا إليه من خلال النتائج المتحصل عليها في هذه الدراسة الميدانية المقارنة و التي ناولت موضوعا هاما يدخل ضمن محاولة لمعرفة تصورات العمل لدى فئتين من العمال: إطارات الهيئة الوسطى و العمال المنفذين في قطاعين مختلفين ، الإنتاج و الخدمات كمحاولة لإعطاء صورة أشمل لتصورات و مدركات عمال كل من القطاعين .

و تبقى دلالة النتائج المتوصل إليها من خلال نتائج إختبار الفرضيات الصفرية المطروحة للمتغير الأساسي (العمل) في دراسة تجعلها أمام ضرورة تقديم مجموعة من الاقتراحات التالية:

- إجراء دراسات لمعرفة تصورات إطارات الإدارة العليا في كل من المؤسسة الإنتاجية و الخدمية.
- إجراء دراسات لمعرفة تصورات عمال قطاعين آخرين مثل القطاع العام و القطاع الخاص.
- إجراء دراسات تتناول التصور و علاقته بمتغيرات أخرى كالإلتزام أو الولاء.
- إجراء دراسات لمعرفة علاقة التصور ببعض المتغيرات الديمقراطية الأخرى التي لم تتناولها الدراسة كالجنس، الحالة العائلية.

- إجراء دراسات تتناول تصورات فئات أخرى مثل: الطلبة الجامعيين، المرأة العاملة إلخ

الخاتمة

على اعتبار أن التصور يمثل مجموعة من المعارف أو المعلومات أو الآراء أو المواقف التي يشكلها الفرد تجاه موضوع معين.

حاولنا في هذه الدراسة الكشف عن تصور العمل لدى فئتين من الموارد البشرية إدارات الهيئة الوسطى و العمال المنفذين و توصلنا من خلال المعالجة الإحصائية إلى رفض محاور السبعة للفرضية الأولى التي تقول بوجود اختلاف دال إحصائيا في تصور العمل لدى منتسبي القطاعين الإنتاجي والخدمي وبالتالي فإن طبيعة النشاط الممارس له تأثير على تشكل تصورات معينة ترتبط لدى الفرد العامل بالعمل و تعتبر بمثابة الموجه سلوكياته. والكل أهمية تكمن في أن يدرك القائمين على إدارة الموارد البشرية في كل من المؤسسات مدى أهمية تكوين صورة شاملة عن تصورات منتسبيها للعمل.

و من خلال رفض أربعة محاور من مجموع سبعة محاور للفرضية الثانية التي تقول بوجود اختلاف دال إحصائيا في تصور العمل لدى كل من رؤساء المصالح و العمال المنفذين و قبول فرضية المتغيرات الديمغرافية لكل من السن و المستوى التعليمي و الأقدمية و عليه نقول بتحقيق فرضية كل من الفئة المهنية والمتغيرات الشخصية و بالتالي عدم وجود اختلاف دال إحصائيا في تصور العمل لدى كل مفردات عينة الدراسة حسب فئاتهم المهنية و كذلك حسب متغيراتهم الشخصية (السن □ المستوى التعليمي □ الأقدمية) .

و لما تمثله التصورات من مكانة مهمة في صياغة وتعديل سلوكياتنا. فعلى المختصين في الإدارة و التسيير و خاصة في المؤسسات التي أجريت بهما الدراسة الاستفادة من معرفة هذه التصورات لدى كل

من رؤساء المصالح والعمال المنفذين لما تشكله هاتين الفئتين من أهمية بالغة في هرمية المؤسسة للوصول إلى تحقيق فعالية الأداء و تحسين مخرجاتها.

ملخص الدراسة:

انطلاقاً من نتائج المتوصل إليها من خلال دراسة و معرفة مدى وجود اختلاف في تصورات بين فئتي من العمال في القطاعين مختلفين . فالفئة الأولى و التي تتمثل في إطارات الهيئة الوسطى و لما تمثله من دور و أهمية ضمن هرمية المؤسسة في كلا من القطاعين الإنتاجي و المتمثل في هذه الدراسة في مؤسسة ميتال ستيل و الخدمي و تمثله بلدية عنابة) فهي بمثابة حلقة الوصل بين الإدارة العليا والدنيا و تهتم بترجمة الأهداف و سياسات المؤسسة . و الفئة الثانية و التي تتمثل في العمال المنفذين وتعتبر هذه الفئة المورد البشري الذي لا يمكن الاستغناء عنه، فهي تضم بالتنفيذ و تحسين الأهداف على أرض الواقع. و تبقى مميزات كل فئة تجعل ضرورة دراسة و معرفتها تصوراتها عن العمل تحتل أهمية بالغة و على المسيرين الاهتمام بهذه التصورات معرفتها أولاً، ثم محاولة لتعديلها و تغييرها بما يتلاءم وأهداف المؤسسة و كذلك أهداف منتسبيها. فتحسين صورة العمل رسالة المؤسسة.

و يهدف الإلمام ببعض جوانب الموضوع و التحكم فيه ميدانياً:

- تم إختيار فئة رؤساء المصالح من مؤسسة ميتال ستيل (MITTAL STEEL) و هذا لكون الدراسة تهدف لمعرفة تصورات هذه الفئة و كذلك فئة رؤساء المصالح من البلدية.

تم إختيار فئة المنفذين كذلك ، نظراً لأن الدراسة تهدف لإجراء مقارنة بين تصوراتها كل من هذه الفئة وفئة رؤساء المصالح ، في كل من مؤسسة ميتال ستيل و بلدية عنابة .

و لاختبار فرضيات الدراسة فقد إتبعنا الخطوات المنهجية المناسبة لذلك من خلال :

تصميم استمارة ، تتكون من سبعة محاور تتمثل الأبعاد الأساسية لمتغير الأساسي لموضوع الدراسة (العمل) ، و تم صياغة هذه الاستمارة بعد عرضها على مجموعة من الأساتذة المحكمين .

- استغرقت الدراسة الميدانية ثلاثة أشهر خلال السنة الجامعية 2005-2006، و هذا انطلاقا من الدراسة الأولية لها ، حيث تم اللجوء إلى اختبار بمدى ثبات الاستمارة بإتباع طريقة إعادة تطبيق الاختبار ، و تم التأكد من ثبات الاستمارة و اعتمدت كأداة للدراسة .

تم إتباع المنهج الوصفي بالاعتماد على جمع البيانات المتحصل عليها من التطبيق النهائي للاستمارة وتحليل البيانات حسب المتغيرات (السن ، المستوى التعليمي ، الأقدمية) و حسب كل من محاور الاستمارة السبعة .
تم استخدام مقياس كا² لمعرفة دلالة فروق نتائج تطبيق الاستمارة بين أفراد العينة .

- من خلال اختبار الفرضيات الثلاثة ، انطلقا من اختبار الفرضية الصفرية لكل منهما بتطبيق المقياس الإحصائي كا² تم التوصل إلى النتائج التالية :

- الفرضية الأولى :

انطلاقا من نتائج المعالجة الإحصائية التي أثبتت رفض فرضيات الأبعاد السبعة ، مما يعني أن الفرضية الأولى التي تقول بعدم وجود فروق دالة إحصائية في تصور العمل بين عمال القطاعين لم تحقق.

- الفرضية الثانية :

انطلاقا من نتائج المعالجة الإحصائية التي أكدت تحقق فرضية المحور الأول والمحور الثاني والمحور الخامس و السادس في حين نسجل عدم قبول فرضية كل من المحور الثالث والرابع و السابع مما يعني أن الفرضية الثانية التي تقول بعدم وجود فروق دالة إحصائية في تصور العمل بين فئتي الدراسة قد تحققت.

- الفرضية الثالثة :

انطلاقاً من نتائج المعالجة الإحصائية التي أثبتت تحقق فرضيات كل من السن والمستوى التعليمي والأقدمية

، مما يعني أن الفرضية الثالثة التي تقول بعدم وجود فروق دالة إحصائية في تصور العمل بين عمال

القطاعات قد تحققت.

الملاحق

1-الاستمارة في صيغتها الأولى

2-الاستمارة النهائية

3-الهيكل التنظيمي لمركب ميغال ستيل

4-الهيكل التنظيمي لبلدية عنابة

5-الهيكل التنظيمي لوحدة CO1

1 - تفضل أن يكون عمالك :

موافق	لا أدري	غير موافق

- يحتوي على مهام متنوعة
- يحتوي على مهام بسيطة و محددة
- واضح البداية و النهاية
- يتيح لك إمكانية القيام بمبادرات و التجديد في ممارسة النشاط
- أن يكون لديك حرية في إنجاز عمالك

موافق	لا أدري	غير موافق

2 - كما هي الجوانب التي تزعجك في العمل :

- العمل الذي تشعر فيه بمحدودية إنتاجيك
- العمل كثيف المهام
- العمل لساعات طويلة
- ممارسته في ظروف غير مناسبة
- تقاضي راتب لا يتناسب مع الجهد الذي تبذله
- عدم الأخذ بعين الاعتبار اقتراحات العمال من طرف الإدارة
- نقص المنح و المكافآت
- غياب الالتزام و الدافعية نحو العمل

3- العمل النموذجي هو ذلك :

موافق	لا ادري	غير موافق

- الذي يوفر لشاغله أجرا يضمن له حياة كريمة و مكانة اجتماعية
- الذي ينتج أشياء تفيد المجتمع
- الذي يقدم لصاحبه فرصة للتعبير عن قدراته و كفاءته
- الذي يوفر امكانية الاتصال و تكوين أصدقاء
- الذي يمارس في ظروف عمل مناسبة و أمانة
- الذي يوفر لك إمكانية تكوين و تطوير المهارات
- الذي يتيح لشاغله إمكانية الترقية و التقدم الوظيفي
- الذي يمكن صاحبه من الحصول على مسؤوليات المشاركة في إتخاذ القرارات

أخرى أذكرها :

.....
.....

موافق	لا أدري	غير موافق

4-تمكن أهمية العمل في :

- الراتب الذي أتقضاه
- مستوى و درجة المسؤولية الممنوحة لي
- الانتماء إلى جماعة عمل و تكوين علاقات صداقة مع الزملاء
- إمكانية إثبات قدراتي و كفاءتي
- اعتراف المشرف و الإدارة بقدراتي
- إمكانية الترقية و التقدم الوظيفي
- كونه دائم و يضمن لي مستقبلي و مستقبل عائلتي
- أخرى أذكرها :

.....
.....

موافق	لا أدري	غير موافق

5-أختر من ضمن الجمل التالية ما يعبر عن وجهة نظرك :

- لا يهتم بما إذا كانت طبيعة مخرجات عملي خدمية أو انتاجية

- فعالية الأداء تساهم في نمو المؤسسة الأمر الذي يضمن استقراره و استمراره في العمل بها
- المهم في العمل هو ما يقدمه للمجتمع من أشياء مفيدة

6-تفضل العمل في مؤسسة :

موافق	لا أدري	غير موافق

صناعية

خدمائية

موافق	لا أدري	غير موافق

7-إذا اخترت المؤسسة الصناعية :

- تفضل العمل فيها لأنها تنتج سلعا و مواد
- تفضل العمل فيها لأنها تقدم راتبا أكبر من غيرها من المؤسسات الأخرى
- لأن العمل فيها مستمر طالما أنها تنتج و تباع منتجاتها
- كونها توزع أرباحا و تقدم امتيازات و علاواتا أكبر بناء على إنتاجية الفرد

موافق	لا أدري	غير موافق

8-إذا اخترت المؤسسة الخدمائية :

- لأن العمل في قطاع الخدمات دائم كونها ضلت تحت مسؤولية الدولة
- لأنها لا تتأثر بالتغيرات الاقتصادية
- لأنها تقدم امتيازات و خدمات اجتماعية مختلفة

أخرى أذكرها :

.....

.....

.....

.....

موافق	لا أدري	غير موافق

9- إذا تحصلت على جائزة مالية كبيرة تغنيك

عن الأجر فهل تستمر في العمل ؟

موافق	لا أدري	غير موافق

10- إذا كانت الإجابة بنعم لماذا ؟

- لأنك تشعر بالأمان طالما أنك تعمل
- لأنك لا تستطيع الابتعاد عن زملاء العمل
- لأنك تشعر بأهميتك و قيمتك
- لأنك تشعر بأنك جزء مهم في المؤسسة

أخرى أذكرها :

.....

.....

.....

موافق	لا أدري	غير موافق

11- ضع إشارة أمام الإجابة التي تعبر عن رأيك :

- أرغب ف بالقيام بساعات إضافية حتى و إن لم تقاضى مقابلها
- أفضل إتمام عملي حتى بعد انقضاء مدة الدوام
- اعتبر العمل عبادة و علي إنجازه بإتقان
- إحترام مواعيد العمل و لا انقطع عنه بدون مبرر
- أفضل أداء المهام التي تمنح لي قدرا كافيا من المسؤولية و الاستقلالية .

أخرى أذكرها :

.....

.....

12- أعتبر العمل إكراها و لن أستمر فيه إذا تحسنت ظروف المعيشية

موافق	لا أدري	غير موافق

موافق	لا أدري	غير موافق

13- يتيح العمل لك إمكانية تنمية مهاراتك الشخصية و المهنية

موافق	لا أدري	غير موافق

14- يوفر لك العمل إمكانية القيام بمبادرات و تقديم اقتراحات

موافق	لا أدري	غير موافق

15- هل منصب العمل الذي تشغله تتوفر فيه مواصفات العمل النموذجي

موافق	لا أدري	غير موافق

16- هل تعتبر أن العمل جزء مهم في حياتك ؟

17- العمل بالنسبة لي يعني إنجاز المهام المطلوبة مني فقط؟

موافق	لا أدري	غير موافق

قائمة المراجع المستعملة باللغة العربية :

- 1 -أحمية سليمان : التنظيم القانوني للعلاقات العمل في التشريع الجزائري ، ديوان المطبوعات الجامعية ، ج1 ، الجزائر .1998
- 2 -أحمد محمد الطيب : الإحصاء في التربية و في علم النفس ، المكتب الجامعي الحديث ، ط1، الإسكندرية . 1999.
- 3 -أحمد مقرعاشور : إدارة القوى العاملة ، دار النهضة العربية ، بيروت .1983.

- 4- أندروسي زلافي .مارك جي زلاس : السلوك التنظيمي و الأداء ، ترجمة جعفر أبو القاسم أحمد، معهد الإدارة العامة ، المملكة العربية السعودية . 1991 .
- 5- جورج فيردمان و بيارنافيل : رسالة في سوسولوجية العمل ، ترجمة بولاند عما نوتيل ، ديوان المطبوعات الجامعية ، ج1، الجزائر 1985.
- 6- خير الدين علي عوسي : دليل البحث العلمي ،دار الفكر العربي ، القاهرة .1998.
- 7- سعد عبد الرحمان : أسس القياس النفسي الاجتماعي ن مكتبة القاهرة الحديثة ، القاهرة ، 1982.
- 8- سعد شاكر حمودي : علم الإحصاء و تطبيقاته في المجالين التربوي و الإجتماعي مكتبة دار الثقافة ، ط1، الأردن 2000..
- 9- عبد الرحمان العيسري : الكفاية الإدارية ، الدار الجامعية للطباعة و النشر ، الاسكندرية.1998
- 10- ع.مقدم : المؤثرات الثقافية على التسيير و التنمية في الثقافة و التسيير ، ديوان المطبوعات الجامعية ، الجزائر ، 1992.
- 11- عبد الفتاح دويدار ، أصول علم النفس المهني و الصناعي و تطبيقاته ، دار المعرفة الجامعية ، مصر ، 2000.
- 12- عمر بلهواش ، رسالة ماجستير غير منشورة بعنوان تصور الحاجات في إطار تسيير الموارد البشرية تحت إشراف ، د.بواية محمد الطاهر ، جامعة قسنطينة .2005.
- 13- عبد النور أرقي : رسالة ماجستير في علم النفس العمل و التنظيم بعنوان محادثات الرضا الوظيفي و معنى العمل عند العمال الجزائريين . تحت إشراف محمود بوسنة ، جامعة الجزائر ن 1997.
- 14- علي سلمي ولنمريت : سياسات و استراتيجيات الإدارة في الدول النامية ، دار غريب للطباعة ، القاهرة ، بدون سنة.
- 15- فؤاد البهي السيد : علم النفس الإحصائي و قياس القفل البشري ، دار الفكر العربي ، ط3 . القاهرة 1979.
- 16- فضيل دليلو : دراسات في المنهجية ، ديوان المطبوعات الجامعية ، الجزائر، ط4، 1995.
- 17- لويا الهاشمي : مطبوعة السلوك التنظيمي ، جامعة قسنطينة السنة الجامعية ، 2004-2005.
- 18- مصطفى عشوري : أسس علم النفس الصناعي التنظيمي ، المؤسسة الوطنية للكتاب ، الجزائ، 1992.
- 19- محي الدين مختار : محاضرات في علم النفس الاجتماعي ، ديوان المطبوعات الجامعية ، الجزائر ، 1982.
- 20- ناصر العديلي : السلوك الإنساني و التنظيمي : منظر كلي مقارن، معهد الإدارة العامة ، الرياض ، 1995، نقلا عن لويا الهاشمي مطبوعة السلوك التنظيمي.

21 - ناصر دادى عدون : إقتصاد المؤسسة ، دار المحمدية ، ط2/ الجزائر .1999.

المراسيم و القوانين :

- القانون رقم 90-08 المؤرخ في 07/04/1990 المتضمن القانون الأساسي للبلدية .
قائمة المعاجم القوانين المستعملة :

- 1 - أحمد زكي بدوي : معجم مصطلحات العلوم الإدارية ، دار الكتاب المصري و اللبناني ، 1983.
- 2 - دنكين ميتشيل : معجم علم الاجتماع ، ترجمة و مراجعة إحسان حسن ، دار الطبيعة ن بيروت .1981.

3 - جبران مسعود : الرائد ، معجم الغبائي في اللغة و الإعلام ، دار العلم للملايين ، ط1،
لبنان.2003

4 - صبحي حموي : المنجد في اللغة العربية المعاصرة 2001.

5 - فاروق مداس : قاموس مصطلحات علم الاجتماع ، دار مدني ، الجزائر ، 2003.

6 - فريدريك معتوق : معجم العلوم الاجتماعية ن دار النشر أكاديميا ، لبنان ، 2001.
المجلات :

عبد الفتاح بوخمخ : الدافعية في مختلف نظريات السلوك التنظيمي مجلة العلوم الانسانية و
الاجتماعية ، العدد 15 قسنطينة ، جوان 2001.

قائمة المراجع المستعملة باللغة الفرنسية:

1. Ahmed Koudri : économie d'entreprise. Ed ENAG, Alger 1999
2. C Herzlich : La representation sociale en Mosocovici, introduction a la psychologie sociale, Larousse, Université de paris 1972
3. J.M Seca : les représentation sociales, éd Armand çolin. Paris 2002.
4. J.C Abric : Méthodes d'étude des représentations sociales. Ed érés. France 2003
5. J.C. Abric : Pratiques sociale et représentations ; éd Put. Paris, 1994.
6. Jacques Teplat : Regars sur l'activité humaine, éd Put. France 1997.
7. Jacques téplat et xavier cuny : introduction a la psychologie du travail, éd put, France. 1997.

8. Muanya a Mabanga Muanyiany : Valeurs du travail et la diffusion de la satisfaction, étude interculturelle, thèse de doctorat. Université de Paris X, Nanterre, France 1992.
9. Mollo : Présentation et image que se font de deux autres partenaires : lesen fants, les parents, les maitresin rebesse (N) et Miaratet (G) traite des sciences. Pédagogiques T.C éd Puf. Paris, 1974.
10. S. Moscovici : la psychanalyse son image et son public, éd puf. 1974
- 11.S. Moscovici : Les représentations sociales in le grand dictionnaire de psychologie, Larousse. France 1992.
- 12.S. Moscovici : La psychologie sociale, éd Puf France. 1974
- 13.Yves, clot : les histoires de la psychologie du travail.

قائمة المراجع المستعملة باللغة الإنجليزية:

1. Beclt, C Robert : Mtivation : théroise and principes. New jersy : Prenticetiall. Inc, 1978.
2. Stephen Isaac, William B, Michael: Hand boot inveasearch and evaluation, sandiego. California: edit spullishers, 1979.

فهرس الجداول

رقم الجدول	عنوان الجدول	رقم الصفحة
1	جدول خاص بدراسة جون كلوك أبريك .	9
2	توزيع عمال البلدية حسب رتبهم المهنية.	98
3	توزيع عينة رؤساء المصاح ميتال ستيل على المديریات	99
4	توزيع عينة المنفذين لميتال ستيل .	100
5	توزيع عينة رؤساء مصالح البلدية على المديریات.	101
6	توزيع عينة المنفذين.	102
7	توزيع أفرادالعينة حسب متغير السن.	103
8	توزيع أفراد العينة حسب مستواهم التعليمي.	104
9	توزيع أفراد العينة حسب أقدميتهم المهنية.	105

108	جدول ثبات الاستثمارة.	10
111	توزيع بنود الاستثمارة على المحاور.	11
114	استجابة عمال القطاعين نحو محور تصور المقصود بالعمل.	12
116	استجابة عمال القطاعين نحو محور الجوانب المشكلة للعمل.	13
118	استجابة عمال القطاعين نحو محور تصور الجوانب المزعجة في العمل.	14
120	استجابة عمال القطاعين نحو محور تصور العمل النموذجي.	15
123	استجابة عمال القطاعين نحو محور تصور الجوانب المهمة في العمل .	16
126	استجابة عمال القطاعين نحو محور تفضيل العمل مؤسسة صناعية.	17
128	استجابة عمال القطاعين نحو محور تفضيل العمل مؤسسة خدمية.	18
130	استجابة عمال القطاعين نحو محور تصور القيم المرتبطة بالعمل.	19
134	استجابة فنتي الدراسة نحو محور المقصود بالعمل.	20
136	استجابة فنتي الدراسة نحو محور الجوانب المشكلة للعمل.	21
138	استجابة فنتي الدراسة نحو محور تصور الجوانب المزعجة في العمل.	22
140	استجابة فنتي الدراسة نحو محور تصور العمل النموذجي.	23
143	استجابة فنتي الدراسة نحو تصور الجوانب المهمة في العمل .	24
146	استجابة فنتي الدراسة نحو محور تفضيل العمل مؤسسة صناعية .	25
148	استجابة فنتي الدراسة نحو تفضيل العمل مؤسسة خدمية.	26

150	استجابة فنتي الدراسة نحو تصور القيم المرتبطة بالعمل .	27
154	التكرار الواقعية و المتوقعة المتعلقة بالفرضية الأولى المحور رقم 1 .	28
156	التكرار الواقعية و المتوقعة المتعلقة بالمحور رقم 2.	29
158	التكرار الواقعية و المتوقعة المتعلقة بالمحور رقم 3.	30
160	التكرار الواقعية و المتوقعة المتعلقة بالمحور رقم 4.	31
162	التكرار الواقعية و المتوقعة المتعلقة بالمحور رقم 5.	32
164	التكرار الواقعية و المتوقعة المتعلقة بالمحور رقم 6.	33
167	التكرار الواقعية و المتوقعة المتعلقة بالمحور رقم 7.	34
169	التكرار الواقعية و المتوقعة المتعلقة بالفرضية الثانية المحور 1.	35
171	التكرار الواقعية و المتوقعة المتعلقة الثانية المحور 2.	36
173	التكرار الواقعية و المتوقعة المتعلقة بالمحور 3.	37
	التكرار الواقعية و المتوقعة المتعلقة بالمحور 4.	38
175	التكرار الواقعية و المتوقعة المتعلقة بالمحور 5.	39
177	التكرار الواقعية و المتوقعة المتعلقة بالمحور 6.	40
179	التكرار الواقعية و المتوقعة المتعلقة بالمحور 7 .	41
182	استجابة العينة نحو بنود الاستمارة حسب متغير السن البنود 7-5-2	42
186	استجابة العينة نحو بنود الاستمارة حسب متغير السن البنود 27-20-11-10.	43
192	استجابة العينة نحو بنود الاستمارة حسب متغير السن البنود 34.-32-30	44
195	استجابة العينة نحو بنود الاستمارة حسب متغير السن البنود 56-55-52-40.	45
199	استجابة العينة نحو بنود الاستمارة حسب متغير السن البنود 64-60-58.	46
202	استجابة الأفراد العينة نحو المحور الأول حسب متغير المستوى التعليمي البنود 12-11-7-5-4.	47

206	استجابة الأفراد العينة نحو المحور الأول حسب متغير المستوى التعليمي البنود 30-28-24-21-13 .	48
212	استجابة الأفراد العينة نحو المحور الأول حسب متغير المستوى التعليمي البنود 59-54-40-37-36-34-33.	49
220	استجابة الأفراد العينة نحو المحور الأول حسب متغير الأقدمية البنود 6-5-4-3-2.	50
224	استجابة الأفراد العينة نحو المحور الأول حسب متغير الأقدمية.	51

جامعة باجي مختار عنابة
كلية الآداب و العلوم الإنسانية
قسم علم النفس
مذكرة مكملة لنيل شهادة
الماجستير في
علم النفس الاجتماعي في التنظيم
و التسير
استمارة البحث

تصورات العامل
الجزائري للعمل
دراسة مقارنة بين
الإطارات و العمال
المنفذين
في مؤسسة خدمية و
مؤسسة انتاجية

الإشراف الأستاذ :

من إعداد :
د. بوياية محمد الطاهر
خروف حياة

ملاحظة :

المعلومات الواردة في هذا الاستبيان تستخدم في إطار البحث و ليس هناك إجابة خاطئة و إجابة صحيحة،
إنما توجد إجابة واضحة و صريحة تعبر عن وجهة نظرك بكل دقة. نشكرك مسبقا على مساهمتك و التزامك
الموضوعية و الجديدة في كل إجاباتك.

السنة الجامعية : 2005-2006

البيانات الشخصية :

- السن :سنة

- المستوى التعليمي :سنة

أمي متوسط ابتدائي

ثانوي جامعي

- الأقدمية :سنة

- في المؤسسة : سنة

- في منصب العمل : سنة

- في العمل : سنة

- طبيعة نشاط المؤسسة :

خدمية إنتاجية

1- ما المقصود بالعمل حسب رأيك :

- نشاط منظم و دائم

- كل نشاط يتقاضى مقابله أجر

- كل نشاط منتج لأشياء نافعة للمجتمع

- كل نشاط يستدعي بذل جهد عضلي فقط

- كل نشاط يتطلب جهدا فكريا فقط

- هو نشاط يتطلب جهدا فكريا و عضليا في نفس الوقت

- هو نشاط يسمح ببناء علاقات مع أفراد آخرين

أخرى أذكرها :

.....

2- تفضل أن يكون عملك :

- يحتوي على مهام متنوعة

- يحتوي على مهام بسيطة و محددة

- واضح البداية و النهاية

- يتيح لك إمكانية القيام بمبادرات و التجديد في ممارسة النشاط

أخرى أذكرها :

.....

3- ما هي الجوانب التي تزعجك في العمل :

- العمل الذي تشعر فيه بمحدودية إنتاجك

- العمل كثيف المهام

- العمل لساعات طويلة

- ممارسته في ظروف غير مناسبة

- تقاضي راتب لا يتناسب مع الجهد الذي تبذله

4- فيما يخص زملاء العمل ما هي الأشياء التي تزعجك منه ؟

.....
.....

5- فيما يخص الإدارة ما هي الأشياء التي تزعجك منها ؟

.....
.....

6- فيما يخص المشرف ما هي الأشياء التي تزعجك منه ؟

.....
.....

7- العمل النموذجي هو ذلك :

- الذي يوفر لشاغله أجرا يضمن له حياة كريمة و مكانة اجتماعية

- الذي ينتج أشياء تفيد المجتمع

- الذي يقدم لصاحبه فرصة للتعبير عن قدراته و كفاءته

- الذي يوفر إمكانية الاتصال و تكوين أصدقاء

- الذي يمارس في ظروف عمل مناسبة و آمنة

أخرى أذكرها :

.....

8- تكمن أهمية العمل في :

- الراتب الذي أتقضاه
- مستوى و درجة المسؤولية الممنوحة لي
- الانتماء إلى جماعة عمل و تكوين علاقات صداقة مع الزملاء
- إمكانية إثبات قدراتي و كفاءتي
- اعتراف المشرف و الإدارة بقدراتي
- إمكانية الترقية و التقدم الوظيفي
- كونه دائم و يضمن لي مستقبلي و مستقبل عائلتي

أخرى أذكرها :

.....

9- اختر من ضمن الجمل التالية ما يعبر عن وجهة نظرك :

- لا أهتم بطبيعة بما إذا كانت مخرجات عملي ذات طبيعة خدمية
أو إنتاجية

- فعالية الأداء تساهم في نمو المؤسسة الأمر الذي يضمن استقراره و استمراره في العمل بها
- المهم في العمل هو الأجر المتقاضى.
- المهم في العمل هو ما يقدمه للمجتمع من أشياء مفيدة.
- المهم في العمل هو إمكانية إثبات قدراتي و كفاءتي.

10- تفضل العمل في مؤسسة :

صناعية

خدمائية

* إذا اخترت المؤسسة الصناعية :

- تفضل العمل فيها لأنها تنتج سلعا و مواد
- تفضل العمل فيها لأنها تقدم راتبا أكبر من غيرها من المؤسسات الأخرى
- لأن العمل فيها مستقر طالما أنها تنتج و تباع منتوجاتها
- كونها توزع أرباحا و تقدم امتيازات و علاواتا أكبر بناء على إنتاجية الفرد

* إذا اخترت المؤسسة الخدمائية :

- لأن العمل في قطاع الخدمات دائم كونها ضلت تحت مسؤولية الدولة
 - لأنها لا تتأثر بالتغيرات الاقتصادية
 - لأنها تقدم امتيازات و خدمات اجتماعية مختلفة
- أخرى أذكرها :
-
-

11- إذا حصلت على جائزة مالية كبيرة تغنيك عن الأجر فهل تستمر في العمل ؟

نعم لا

* إذا كانت الإجابة بنعم لماذا ؟

- لأنك تشعر بالأمان طالما أنك تعمل
- لأنك لا تستطيع الابتعاد عن زملاء العمل
- لأنك تشعر بأهميتك و قيمتك
- لأنك تشعر بأنك جزء مهم في المؤسسة

أخرى أذكرها :

.....

.....

12- ضع إشارة أمام الإجابة التي تعبر عن رأيك :

- أرغب في القيام بساعات إضافية حتى و إن لم أتقاضى مقابلها
- أفضل إتمام عملي حتى بعد انقضاء مدة الدوام
- أعتبر العمل عبادة و علي إنجازة بإتقان
- أحترم مواعيد العمل و لا أنقطع عنه بدون مبرر

أخرى أذكرها :
.....
.....
.....

13- أعتبر العمل إكراها و لن أستمر فيه إذا تحسنت ظروف المعيشية

نعم لا

14- يتيح العمل لك إمكانية تنمية مهاراتك الشخصية و المهنية

نعم لا

15- يوفر لك العمل إمكانية القيام بمبادرات و تقديم اقتراحات

نعم لا

16- هل منصب العمل الذي تشغله تتوفر فيه كافة الخصائص ؟

نعم لا

إذا كانت الإجابة بـ " نعم " لماذا؟

.....
.....
إذا كانت الإجابة بـ " لا " لماذا ؟
.....
.....

17- هل تعتبر أن العمل جزء مهم في حياتك؟

نعم لا

18- العمل بالنسبة لي يعني إنجاز المهام المطلوبة مني فقط ؟

نعم لا