

# الصورة الذهنية المدركة للموظف الحكومي من وجهة نظر الجمهور الفلسطيني في محافظة طولكرم

زياد بركات\*

الملخص\_ هدفت الدراسة الحالية التعرف إلى مستوى الصورة الذهنية للموظف الحكومي من وجهة نظر الجمهور الفلسطيني، تكونت عينة الدراسة من (860) فرداً تم اختيارهم بالطريقة المتاحة من محافظة طولكرم، لتحقيق هدف الدراسة تم استخدام أداة لقياس أنواع الصورة الذهنية للموظف الحكومي في ثلاثة مجالات: المظاهر الشخصية، والقوة والفعالية، والنشاط والتفاعلية. أظهرت نتائج الدراسة أن أفراد الدراسة أدركوا الصورة الذهنية للموظف الحكومي بمستوى متوسط على المجالات الثلاثة والمجموع الكلي كما أدركها الجمهور الفلسطيني. وبينت النتائج وجود فروق دالة إحصائياً بين مستوى إدراكات أفراد الدراسة للصورة الذهنية للموظف الحكومي تبعاً لمتغير العمر على مجال المظاهر الشخصية لصالح الأفراد الأصغر عمراً، بينما عدم وجود فروق دالة في هذا المستوى على باقي المجالات والمجموع الكلي. كما بينت النتائج وجود فروق دالة إحصائياً في هذا مستوى تبعاً لمتغير مكان السكن وذلك على المجالين الشخصية والقوة والفعالية لصالح سكان المدينة، في حين عدم وجود فرق دال تبعاً لهذا المتغير على مجال النشاط والتفاعلية والمجموع الكلي. ومن جهة أخرى بينت النتائج عدم وجود فروق دالة إحصائياً في مستوى الصورة الذهنية للموظف الحكومي تبعاً لمتغيري: الجنس والمؤهل العلمي.

الكلمات المفتاحية: الصورة الذهنية، الموظف الحكومي، الجمهور الفلسطيني

# الصورة الذهنية المدركة للموظف الحكومي من وجهة نظر الجمهور الفلسطيني في محافظة طولكرم

## 1. المقدمة

يمكن أن يكون له تأثير على حياة الإنسان، وتتكون هذه الانطباعات من خلال التجارب المباشرة وغير المباشرة، وترتبط هذه التجارب بعواطف الأفراد واتجاهاتهم وعقائدهم، وبغض النظر عن صحة أو عدم صحة المعلومات التي تتضمنها خلاصة هذه التجارب فهي تمثل بالنسبة لأصحابها واقعاً صادقاً ينظرون من خلاله إلى ما حولهم ويفهمونه أو يقدرونه على أساسها ريبان [6]. ويتفق تركستاني [7] مع عجوة في تعريفه لها بأنها: الناتج النهائي للانطباعات الذاتية التي تتكون عند الأفراد أو الجماعات، بناءً على الخبرة المتاحة لهم، إزاء شخص معين أو نظام أو دولة ما أو منشأة أو منظمة معينة، ويمكن أن يكون لها تأثير على حياة الإنسان من خلال الاحتكاك بطريقة مباشرة أو غير مباشرة Knauff & Schlieder [8] هذه الصورة الذهنية النمطية عن الموظف الحكومي دفعت ببعض منهم، وخصوصاً المميزين إلى ترك العمل في الحكومة والبعض الآخر إلى أن يسلك مسلكاً آخر غير مشروع تجعل من العمل الحكومي جهازاً غير جذاباً للكفاءات والمتميزين والمثابرين والعصاميين [9].

إن الصورة الذهنية أو ما يسمى Stereotype، هي صورة تنطبع عادة عن الشخص أو المكان أو أي شيء آخر نتيجة موقف شخصي، أو بسبب تناقل الناس للأخبار والقصص والحوادث عن شخص معين أو مكان معين أو حدث معين، وسرعان ما تتداعى هذه الصورة المختزلة في العقل الباطن للإنسان مباشرة عند ذكر هذا الشخص أو المكان أو حدث معين Knauff et al [10] والصورة الذهنية قد تكون جيدة وقد تكون سيئة، اعتماداً على الموقف الشخصي أو على أحاديث الرواة عن مكان أو حدث أو شخص معين العسكر [11]. فالصورة الذهنية تختلف عن الانطباع الأول أو ما يسمى First Impression، وإن كان هناك ترابط كبير بينهما، والفارق أن الانطباع الأول قد يتغير في وقت قصير، بسبب أنه غير صادق، ولكن الصورة الذهنية تكونت بمرور زمن طويل، وتواتر الأخبار والحوادث والقصص، ولا يمكن تغييرها بسهولة في زمن قصير، فقد يكون الانطباع الأول هو الأخير، أو هو الصورة الذهنية في حال لقاء شخص لمرة واحدة في الحياة، أو زيارة مكان معين لزمن قصير فقط [12].

ومن دون شك، فإن دراسة الصورة الذهنية تحتل اليوم مكاناً مهماً في علم النفس الاجتماعي وديناميات الجماعة، بل وفي بعض دراسات الشخصية وفي المجالات التطبيقية الأخرى كالصحة النفسية، والعلاقات العامة، والإعلام، والسياسة، والصحافة، والإدارة. وتلعب الصورة الذهنية أدواراً في غاية الأهمية في المواقف الاجتماعية التي يتعامل فيها الفرد مع الآخرين، فكلما كانت هذه الصورة إيجابية نحو الموظف الحكومي لدى الجمهور الفلسطيني في قبوله ونجاحه في عمله، فإنها تلعب دوراً كبيراً في مستوى مواجهته الصعوبات الكبيرة عند تأدية عمله وواجباته الوظيفية والعكس صحيح عندما تكون الصورة الذهنية سلبية الخصري [9]. وهناك إتفاق في ميدان علم النفس

هناك حقيقة ثابتة لا يمكن اغفالها في دراسة الشخصية ألا وهي الفردية، أي أن التفرد يجب أن يكون هو السمة المميزة لكل فرد، أو لكل مؤسسة، فالإنسان مخلوق فريد من نوعه ما بين الكائنات، ليس ذلك فحسب وإنما من المستحيل أن توجد شخصيتين متشابهتين تمام التشابه، حتى التوائم، والناس في تفردهم أشبهه ببصمات الأصابع، فمن المستحيل أن توجد بصمتين متشابهتين لشخصين مختلفين، وعلم نفس الشخصية يركز اهتمامه على الفردية المميزة لهذا الشخص عن ذلك الآخر أو هذه المؤسسة عن تلك؛ فعندما يقوم الباحث بدراسة الشخصية لا يكون في الحقيقة إزاء شخص مجرد بإزاء شخص محدد بالذات، أي إزاء فرد يعتبر مشكلة بالنسبة له، كما أن حل هذه المشكلة تكمن في هذا الفرد بالذات، فالخاصية المميزة للإنسان هي فرديته، باعتباره مخلوقاً فريداً في الطبيعة، وأنه مستقل مكانياً عن غيره من الأفراد ولا يشبه تماماً أي فرد آخر، وأنه يسلك في مجاله الخاص في الحياة، وعلى طريقته الخاصة، وأنه يخضع في سلوكه لعوامل متعددة كالجينات والتكوينات البيولوجية والغدية والتي تختلف اختلافاً كبيراً من شخص لآخر، هذا بالإضافة إلى اختلاف الظروف البيئية التي يعيش فيها، وهذا كله من شأنه أن يجعل النمط مميزاً فريداً لكل فرد.

وعن دلالة الصورة الذهنية للسلوك أيضاً تأتي دراسة لايدياس [1] والتي ترى أن طبيعة الاتجاهات سواء كانت مؤيدة أو محايدة أو رافضة ترتبط بطبيعة الصورة الذهنية عن موضوع الاتجاه، بل إن المكونات المعرفية والانفعالية عن الموضوع هي مكونات واحدة لكل من الصورة الذهنية والاتجاه، وفي الإطار نفسه تشير إحدى الدراسات إلى أن الصورة الذهنية عن الموضوع هي التي تحدد النية أو الاستعداد للسلوك على نحو معين [2].

ومع تطور الدراسات المتعلقة بالصورة الذهنية ظهرت الأفكار التي تؤكد أنه على الرغم من أهميتها في التوجه السلوكي، وتحقيق الاستفادة الأساسية إلا أن محاولة الفرد أن يخلق صورة معينة عن نفسه لدى الآخرين قد تكون مصدر ضغط ينوء بها، كما أن الاحتفاظ بالصورة الذهنية المرغوبة قد يتضمن كبتاً انفعالياً وسلوكياً [3]. كما أن تطور الدراسات في هذا الشأن أتاح المجال لإطار مرجعي لبحوث تطبيقية متقدمة، وأصبح هناك ما يعرف بنظرية الصورة الذهنية (Image Theory) كنظرية مفسرة للسلوك، وقد ظهرت اختبارات مقننة تثبت فعالية تلك النظرية وقدرتها على التمييز بين مستويات سلوكية معينة ويتضح ذلك مثلاً في دراسات كل من Benson & Gilliland [4] وفي دراسة عن الصورة الذهنية يذكر عجوة [5] أن الصورة الذهنية هي الناتج النهائي للانطباعات الذاتية التي تتكون عند الأفراد أو الجماعات إزاء شخص معين أو نظام ما أو شعب أو جنس بعينه، أو منشأة أو مؤسسة أو منظمة محلية أو دولية، أو مهنة معينة، أو أي شيء آخر

## الصورة الذهنية المدركة للموظف الحكومي من وجهة نظر الجمهور الفلسطيني في محافظة طولكرم

زيد بركات

ونفسية يكون الفرد بموجبها الصورة الذهنية، إذ يرى ماسلو (Maslow) في هذا الاتجاه أن يسعى الفرد لإشباع الحاجات الأولية والنفسية وتلبية الدوافع ضرورة لدى الفرد حتى يستطيع تحقيق الاتزان النفسي لديه ويستطيع عندها تكوين الصورة الذهنية بشكل سليم.

ويرى الباحث أن هناك أدلة تدعم كل نظرية من هذه النظريات، وتدعم صحتها، فالنظريات في ميدان علم النفس نظريات متكاملة بمعنى أن النظرية تكمل الأخرى، ولا تقوم على أنقاضها، ولكن الحقيقة العلمية أن أيّاً من هذه النظريات لم يحظ بالدعم المطلق الكامل، وعليه فإن الموقف التكاملي يكون الأكثر موضوعية في تفسير اكتساب الصورة الذهنية، بمعنى أن تكمل النظرية نظرية أخرى قريبة منها في الاهتمامات، ومن الواضح أن كل النظريات منفردة لا يمكن لها أن تضع تفسيراً شاملاً لتكوين الصورة الذهنية، فمثل هذه الصورة يصعب تفسيرها بعامل واحد مقبولاً بواسطة نظرية واحدة منفردة، فهناك عوامل متعددة تلعب دوراً في اكتساب الصورة الذهنية.

### 2. مشكلة الدراسة

هناك صورة ذهنية تبلورت ورسمت وعززت خلال سنوات طويلة عن الموظف الحكومي، أنه موظف غلبان ولا يعمل، وإن عمل لا ينجز، وإذا أنجز فلا بد أن يصاحب هذا الإنجاز مصالغ خاصة، وعزز من هذا التصور السلبي للموظف الحكومي الأفلام، والاعلام. وبذلك فإن بناء الصورة الذهنية وإدراكها عملية ثقافية تتطلب رؤية واضحة وذهناً يستوعب المستجدات، وإدراكاً سليماً للقيم الثابتة والقيم المتغيرة في المجتمع، ولا تتطلب بالضرورة زيادة معلومات ولا تخصصاً، فكم من العوام صاروا تجاراً أو بارزين في الفنون والمهن وبنوا لأنفسهم ولمؤسساتهم صورة ذهنية إيجابية بسبب وضوح الرؤية لديهم ولأنهم يملكون ذهنيات منفتحة، لذلك فهي عملية تحتاج إلى وقت وجهد كبيرين، ورؤية واضحة وعقول منفتحة تستطيع أن تلم بأوجه نشاطات المؤسسة وتحديد المسار الرئيس والهدف الأهم ليسهل تحديد هويتها التي تعاني من أزمة، والمؤسسات الحكومية وغير الحكومية غير محصنة من أي حملة تشويه سمعة، كما أنها غير محصنة من بروز قيادي بارع يستأثر بهذا التراث الضخم من السمعة الجيدة المهمة في ظل استمرار تجاهل إعلامها وعلاقاتها العامة لأهمية بناء الصورة الذهنية وإدارة السمعة خنفي [17]. وفي ضوء ما سبق، يمكن بلورة مشكلة الدراسة الحالية بالسؤال الرئيس الآتي: ما أهم مظاهر الصورة الذهنية للموظف الفلسطيني في الدوائر الحكومية المختلفة كما يدركها الجمهور الفلسطيني في محافظة طولكرم؟

### أ. أهمية الدراسة

تكتسب هذه الدراسة أهميتها من الناحيتين النظرية والتطبيقية؛ فمن الناحية النظرية فإن طبيعة الموضوع الذي تتناوله بالبحث وهو الكشف عن الصورة الذهنية حول الموظف الحكومي لدى الجمهور الفلسطيني، وتأتي أهمية الصورة الذهنية للفرد من أنها بمثابة معرفة، لكن هذه المعرفة تتصف بأنها وظيفية، فهي من شأنها تبسيط المعقد وتنظيم المشتت، الأمر الذي يمكن الفرد من إدراك تعقيدات الوسط المحيط بسرعة وسهولة، إن ذلك ينطبق على العلاقات الاجتماعية

الاجتماعي بأن الصورة الذهنية تلعب دوراً في تحديد السلوك الاجتماعي للفرد في الكثير من مواقف الحياة المختلفة، ويمكن ملاحظة هذا السلوك والتنبؤ به في المواقف الاجتماعية، وهي أي الصورة تعكس في الواقع عملية التنشئة الاجتماعية وأساليب التعامل الوالدي معه [13].

ولقد تصدى العديد من النظريات لتفسير اكتساب الصورة الذهنية، فرأى البعض أن تكوين الصورة الذهنية يعود إلى عوامل فردية ذاتية، ورأى البعض الآخر أنها تعود إلى عوامل خارجية، أما المدرسة السلوكية التي ظهرت في الولايات المتحدة الأمريكية على يد واطسون (Watson) وسكنر (Skinner) وغيرهما فقد ركزت على العوامل البيئية، وأهملت الجوانب الأخرى المتمثلة في استعداد الفرد لتكوين الصورة الذهنية، وأن هذه التفسيرات جاء من خلال السلوك الإجرائي والتعزيز أو الإشراف التي قامت عليه هذه النظريات، والتي تؤكد أن البيئة هي التي تحدد السلوك، وأن السلوك محكوم بالبيئة التي ينشأ فيها الفرد، وتؤثر في سلوكه المتعلم وشخصيته، فالاستجابة الإرادية المتعلمة التي تصدر عن الفرد وفق هذا الاتجاه تعتبر وحدة الدراسة العلمية التي يجب التركيز عليها لفهم كافة جوانب النشاط الإنساني والحيواني، في حين أكدت بعض النظريات الأخرى تأثير الجماعة أو العوامل الفردية في اكتساب الصورة الذهنية، حيث ركز فرويد (Frued) على السنوات الأولى من عمر الفرد وتأثيرها عليه في المستقبل، وركز على غريزة الحياة المتمثلة في الغريزة الجنسية، في حين تناول اريكسون (Erikson) مراحل النمو النفسي الاجتماعي، وهي ثماني مراحل، كل مرحلة تشكل أزمة، أهمها أزمة الهوية في تكوين الصورة الذهنية Van Heerden [14] أما باندورا (Bandura) صاحب نظرية التعلم بالملاحظة والتقليد والمحاكاة، فيرى أنها أمور لا يمكن تجاهلها لأهميتها، لكن لا يمكن حصر السلوك الإنساني في هذه العمليات، فالسلوك الإنساني سلوك معقد يحتاج إلى سعة في النظر إليه بزوايا مختلفة [15].

أما النظريات المعرفية فتري أن الإنسان مخلوق عاقل يتمتع بإرادة حرة تمكنه من اتخاذ القرار، وتؤكد هذه النظرية على عمليات عقلية مهمة كالقصد والنية والتوقع والنشاط العقلي الذاتي في تكوين البناء المعرفي والتصورات المعرفية للأخر، وهذا ما مثلته نظرية فستنكر (Festinger) وهيدر (Heider)؛ إذ يركز فستنكر على الناشئ الإدراكي المعرفي؛ أي أن صورة الذهنية تنشأ نتيجة الفعالية الفكرية والأفكار والاتجاهات التي يمتلكها الفرد بحيث تحقق مستوى من العلاقة المتوازنة. في حين يرى هيدر أهمية التوازن من خلال العمليات المعرفية، ولا يمكن تفسير الصورة الذهنية فقط من خلال العمليات المعرفية، وإنما من خلال نوعين من العلاقات بين الأفراد هما: الأولى العلاقات المتصلة بالمشاعر والثانية علاقات متصلة بالوحدة النفسية حيث يسعى الفرد للوصول إلى مستوى من الرضا المعنوي يحقق له التوازن الداخلي كردي [16] أما النظريات الاجتماعية، فهي في الواقع ركزت فقط على جانب واحد في تفسير الصورة النمطية وهو الجانب الاجتماعي، ولا يوجد عامل آخر يوازنيها في الأهمية، فالصورة الذهنية قد تعبر عن سلوك فردي شخصي، وقد تكون لأسباب ذاتية داخلية

الفلسطيني في محافظة طولكرم تبعاً لمتغيرات: الجنس، والمؤهل العلمي، والعمر، ومكان السكن؟

د. المفاهيم والتعريفات

الصورة الذهنية (Mental image) من المنظور النفسي، فإن مصطلح الصورة الذهنية يستخدم للتعبير عما يحمله الفرد من جوانب عقلية تؤثر في سلوكه، وتشمل هذه الجوانب ما يختزنه الفرد من معلومات وأفكار ومعان وانطباعات عن موجودات معينة، سواء كانت تلك الموجودات تتعلق بذاته كشخص، أو كانت تتعلق بالوسط المحيط به من أشخاص وتنظيمات وأفكار وأشياء [19] Lomranz والصورة الذهنية هي إعادة تقديم ومحاكاة الشكل الخارجي لأي شيء تم استقباله وتخزينه في العقل، كما أنها تشتمل على أجزاء متفرقة من الذاكرة ومن إعادة بناء وتفسير رموز لأشياء ومشاعر وأفكار سبق إدراكها من خلال الحواس ويختلف مفهوم الصورة الذهنية عن مفهوم الصورة النمطية (Stereotype)، والتي تعني صفة مؤقتة أو سطحية موجودة في أذهان جماعة عن جماعة أخرى، والجماعة هنا قد تكون على أساس الجنس أو العرق أو المذهب، أو اللون أو غير ذلك من المعايير والأسس [20] Rayn كما يختلف مفهوم الصورة الذهنية عن مفهوم الصورة المنقولة (Transmitted Image أو الصورة الإعلامية Media Image)، والتي تعني مجموعة الصفات التي يتضمنها المضمون أو المحتوى الذي تقدمه وسائل الإعلام عن الحياة في دولة معينة أو مجتمع معين، أو فئات اجتماعية معينة داخل هذا المجتمع [21] Moussa وتتبنى الدراسة الحالية مفهوم محدد للصورة الذهنية للموظف هو ما يحمله الفرد من جوانب عقلية تؤثر في سلوكه، وتشمل هذه الجوانب ما يختزنه الفرد من معلومات وأفكار ومعان وانطباعات عن موجودات معينة بالوسط المحيط به من أشخاص وتنظيمات وأفكار وأشياء، كما وتتبنى الدراسة تعريفاً إجرائياً لهذا المفهوم يتحدد بالدرجة التي يحصل عليها المفحوص على مقياس الصورة الذهنية المستخدم في الدراسة.

الموظف الحكومي: هو كل فرد فلسطيني يشغل وظيفة حكومية رسمية في الدوائر المختلفة في الوزارات الفلسطينية والدوائر والمؤسسات العامة التابعة لهذه الوزارات.

هـ. حدود الدراسة

يمكن تعميم نتائج هذه الدراسة في حدود الاعتبارات الآتية:

1. المجال البشري: اقتصرت إجراءات هذه الدراسة على عينة من الجمهور الفلسطيني من أعمار مختلفة.
2. المجال المكاني: تم تطبيق إجراءات الدراسة في محافظة طولكرم.
3. المجال الزمني: طبقت إجراءات هذه الدراسة على مدار (8) أسابيع هي الفترة التي استغرقت فيها عملية تطبيق أداة الدراسة على أفراد الدراسة وجمع البيانات اللازمة بالطريقة المباشرة، وذلك خلال الفترة (2015\8\1 - 2015\10\1).

4. المجال المفهومي: تتحدد نتائج هذه الدراسة بموضوعها المتعلق بالصورة الذهنية المدركة للموظف الحكومي، ويمكن تعميم نتائجها في حدود المقياس الذي أعد لهذا الغرض.

وكذلك على الموجودات القائمة في البيئة من أشخاص وظاهرة اجتماعية وأنشطة مختلفة، إن الفرد يتعامل مع الآخرين بسهولة، ومن منظور معين، متأثراً بما لديه من صورة ذهنية عنهم، فليس بوسعهم أن يتعرف إلى كل خصائصهم والفروق بينهم، فتكون هذه الصورة بمثابة قوالب جاهزة في الجهاز السلوكي تساعد الفرد على التواصل بسهولة، وتقليل نطاق المجهول وتنظيم المدركات، كما يتيح له إمكانية تقييم المثيرات والاستجابة لها على نحو معين [18] Nelson أما من الناحية التطبيقية فتنبثق أهمية الدراسة الحالية في أنها أول دراسة تهتم بدراسة الصورة الذهنية عن الموظف الحكومي في فلسطين بحدود علم الباحث، وبالتالي سوف تسهم هذه الدراسة في التعرف إلى جوانب القوة لدى هذا الموظف والعمل على تعزيزها، وجوانب الضعف، وبالتالي إعداد البرامج المناسبة لعلاجها. ومن ناحية أخرى فإن التعرف إلى الصورة الذهنية يسهم في التنبؤ بالسلوك والتصرفات المستقبلية للجمهور اتجاه المواقف والقضايا والأزمات المختلفة، فالصورة الذهنية لدى الأفراد باعتبارها انطباعات واتجاهات حول الموضوعات والقضايا والأشخاص يمكن أن تنبئ بالسلوكيات التي قد تصدر عن الجماهير مستقبلاً، وتسم الصورة الذهنية بتخطيها لحدود الزمان والمكان [3] Kwavnick, & Sheppered ، فالفرد لا يقف في تكوينه لصوره الذهنية عند حدود معينة بل يتخطاها ليكون صوراً عن بلده ثم العالم الذي يعيش فيه، وعلى مستوى الزمان فالإنسان يكون صور ذهنية عن الماضي، ويكون صور ذهنية عن الحاضر، إضافة إلى المستقبل، وبذلك يتضح أن الإنسان يكون صوراً ذهنية عن الأزمنة والأماكن المختلفة. كما أن هناك أهمية أخرى للدراسة من الناحية العملية التطبيقية تتمثل بتطوير أداة لقياس الصورة الذهنية عن الموظف الحكومي، وفق أسس منهجية علمية، مما يتيح الفرصة لاستخدامها من قبل باحثين آخرين في دراسات أخرى وفي عينات ومجتمعات محلية وعربية أخرى.

ب. أهداف الدراسة

سعت هذه الدراسة التعرف إلى الصورة الذهنية للموظف الفلسطيني في الدوائر الحكومية المختلفة كما يدركها الجمهور الفلسطيني في محافظة طولكرم، ولذلك لتحقيق الأهداف الآتية:

1. التعرف إلى أهم مظاهر الصورة الذهنية للموظف الفلسطيني في الدوائر الحكومية المختلفة كما يدركها الجمهور الفلسطيني في محافظة طولكرم.

2. معرفة دلالة الفروق الإحصائية في مستوى مظاهر الصورة الذهنية للموظف الفلسطيني في الدوائر الحكومية المختلفة كما يدركها الجمهور الفلسطيني في محافظة طولكرم تبعاً لمتغيرات: الجنس، والمؤهل العلمي، والعمر، ومكان السكن.

ج. أسئلة الدراسة

حاولت هذه الدراسة الإجابة عن الأسئلة الآتية:

1. ما أهم مظاهر الصورة الذهنية للموظف الفلسطيني في الدوائر الحكومية المختلفة كما يدركها الجمهور الفلسطيني في محافظة طولكرم؟
2. هل توجد فروق دالة إحصائية في مستوى مظاهر الصورة الذهنية للموظف الفلسطيني في الدوائر الحكومية المختلفة كما يدركها الجمهور

## الصورة الذهنية المدركة للموظف الحكومي من وجهة نظر الجمهور الفلسطيني في محافظة طولكرم

زيد بركات

السعودي، وأن أفراد عينة الدراسة من الجمهور راضون عن أسلوب تعامل رجل الأمن، ووجود علاقة ارتباطية طردية دالة إحصائياً بين الصورة الذهنية لدى الجمهور عن رجل الأمن.

وهدفت دراسة السكارنة [27] الكشف عن مدى اهتمام شركات الاتصالات الخلوية الأردنية في تطبيق أخلاقيات العمل في علاقتها بإدارة الصورة الذهنية للمواطن من وجهة نظر مدراء المراكز الرئيسية وموظفيها، وتكونت عينة الدراسة من (96) موظفاً وموظفة، وبعد تحليل البيانات اللازمة أظهرت النتائج أن شركات الاتصالات الخلوية الأردنية أظهرت مستوى عالٍ من الاهتمام بأخلاقيات العمل دون وجود فروق إحصائية في هذا المستوى وفق المتغيرات الديمغرافية موضع الدراسة، وعدم وجود أثر جوهري لأخلاقيات العمل في مستوى الصورة الذهنية المدركة. وليس لمتغيرات الجنس ونوع الوظيفة والخبرة والحالة الاجتماعية والموقع السكاني ومستوى الدخل تأثير في إدراك الصورة الذهنية.

وهدفت دراسة البلوشي والشعبي [28] استقصاء العلاقة بين أنواع الصور الذهنية (تفصيلية، وتخطيطية، وبدون صورة) والقدرات المكانية تبعاً لمتغيري التخصص والجنس، وبلغت عينة الدراسة (82) طالباً وطالبة في تخصصي العلوم والرياضيات بجامعة السلطان قابوس، وأشارت النتائج إلى عدم وجود علاقة ارتباطية دالة إحصائياً بين تصورات الطلبة المعلمين حول استخدام أنواع الصور الذهنية وقدراتهم المكانية، وبينت النتائج كذلك وجود فروق جوهريّة بين مستوى القدرات المكانية لدى الطلبة المعلمين لصالح تخصص الرياضيات ولصالح الذكور في المقابل فإن الطالبات قد أظهرن صور ذهنية أكثر تفصيلاً عن الذكور، كما بينت النتائج أن تقديرات أفراد الدراسة لأنواع الصورة الذهنية متوسطة بشكل عام.

أما دراسة عبد الهادي [29] فقد هدفت لتحديد أبعاد الصورة الذهنية للموظف الحكومي من وجهة نظر الأفراد المتعاملين مع الأجهزة الحكومية، ودراسة العلاقة بين بعض المتغيرات الخاصة بالأفراد المتعاملين مع الموظف الحكومي وعلاقتها بإيجابية أو سلبية الصورة الذهنية للموظف الحكومي من وجهة نظرهم، حيث بلغت عينة الدراسة (486) فرداً من شرائح مختلفة من المجتمع المصري. وتوصلت الدراسة إلى أن الصورة الذهنية للموظف الحكومي لدى المتعاملين معه سلبية، وأن الصورة الذهنية للموظف الحكومي متغير تابع للمتغيرات المستقلة الشخصية والاجتماعية والمتغيرات التنظيمية، وأنه تختلف درجة سلبية الصورة الذهنية للموظف الحكومي من وجهة نظر الأفراد المتعاملين معه باختلاف المهنة، والجنس ومستوى الدخل وذلك لصالح المهن الرسمية والذكور ومن فئات الأفراد ذوي الدخل المنخفض، بينما عدم وجود فروق جوهريّة تبعاً لمتغيرات العمر ومستوى التعليم والموقع السكاني.

وهدفت دراسة صرصور [30] معرفة الصورة الذهنية لمجلس طالبات الجامعة الإسلامية لدى جمهور الطالبات، وهدفت إلى الإجابة عن عدة تساؤلات، وهي: ما هي الصورة الذهنية لمجلس طالبات الجامعة الإسلامية بغزة لدى جمهور الطالبات، ومدى ارتباط المجلس بجمهوره من الطالبات، فكان عدد أفراد العينة (113) طالبة. وأظهرت

3. الدراسات السابقة

أجرى الكردي [22] دراسة بهدف التعرف إلى الصورة الذهنية لرجل المرور في المجتمعات العربية، من خلال عينة بلغت (183) تمثل المجتمعات العربية (مصر، وفلسطين، واليمن، والسودان، والأردن) والمقيمة في مدينة الرياض بالإضافة لعينة من السعوديين. وقد أظهرت النتائج أن الصورة الذهنية لرجل الأمن في المجتمعات العربية إجمالاً إيجابية على أبعاد المقياس الثلاثة: التقييم والفعالية والشخصية. كما بينت النتائج وجود فروق في الصورة الذهنية تبعاً لمتغيري الجنسية والمستوى التعليمي لصالح ذوي المستوى المتوسط. بينما عدم وجود فروق جوهريّة في مستوى هذه الصورة تبعاً لمتغيرات الجنس والمهنة والعمر والحالة الاجتماعية.

هدفت دراسة ماركوف وكوستويوسكا وكروف [23] معرفة تأثير الصحة النفسية في إدراك الصورة الذهنية للموظفين في الجامعة من وجهة نظر الطلبة الجامعيين. تكونت عينة الدراسة من (91) طالباً وطالبة من إحدى الجامعات البريطانية. وأظهرت نتائجها أن مستوى الصورة الذهنية المدركة كان ضعيفاً للموظف في هذه الجامعة، فقد أظهر ما نسبته (69%) من أفراد العينة تقديراً سلباً بينما ما نسبته (41%) فقط أظهروا تقديراً موجباً للموظف، كما أظهرت النتائج عدم وجود فروق جوهريّة في مستوى تقدير الصورة الذهنية للموظف تبعاً لمتغيرات الجنس والتخصص والعمر والتحصيل.

أما دراسة ستانلي [24] فقد هدفت لمعرفة العلاقة بين مستوى الصورة الذهنية لبعض مظاهر الحياة الجامعية ومنها الموظفين لدى عينة من الطالبات. تكونت العينة من (122) طالبة جامعية، وأظهرت الدراسة عدد من النتائج المهمة كان من بينها أن مستوى الصورة الذهنية للموظف كان متوسطاً، في حين أظهرت الطالبات تقديراً إيجابياً لبعض المظاهر للحياة الجامعية الأخرى كالناحية الأكاديمية والاقتصادية والاجتماعية والسياسية.

وهدفت دراسة سينيوف وكايا [25] تحديد مستوى التصورات الذهنية لدى طلبة التمريض لموظفات التمريض في المستشفيات الحكومية في اليابان، تكونت عينة الدراسة من (575) طالباً وطالبة في مدرسة للتمريض خلال الفصل الدراسي الثاني للعام الدراسي (2009-2010). وقد أظهرت النتائج أن مستوى التصورات الذهنية للموظفين متوسطة بشكل عام، وأن هناك فروق جوهريّة بين الجنسين من طلبة التمريض في إدراكهم للصورة الذهنية للموظفين لصالح الإناث، وعدم وجود فروق دالة إحصائياً في مستوى هذه التصورات الذهنية تبعاً لمتغيرات التخصص والعمر والمعدل التحصيلي والسنة الدراسية.

هدفت دراسة المطيري [26] التعرف إلى الصورة الذهنية لرجل الأمن كما يدركها الجمهور السعودي في مدينة الرياض، وتكونت عينة هذه الدراسة من (397) فرداً، وهم يمثلون الجمهور السعودي في مدينة الرياض بالمملكة العربية السعودية من المعلمين والمعلمات، في المراحل الدراسية الثلاثة ابتدائي ومتوسط وثانوي في عدد من المدارس التابعة لمراكز وسط وشرق وغرب وشمال وجنوب الرياض، وطلاب من جامعتي الملك سعود والإمام محمد بن سعود الإسلامية. وخلصت نتائج الدراسة إلى وجود صورة ذهنية إيجابية عن رجل الأمن لدى الجمهور

تسير في نسق واحد وإنما تتفق أحياناً وتتعارض أحياناً أخرى؛ ففي حين أظهر بعضها وجود مستوى إدراك موجب ومرتفع للصورة الذهنية الكردي [22]؛ المطيري [26]، السكارنة [27]، صرصور [30]، عبد القادر [31]، فقد أظهرت دراسات أخرى وجود مستوى متوسط [24] Senynva & Kaya: Stanley [25]؛ البلوشي والشعيلي [28]، بينما بينت دراسات أخرى Margrove; Gustowska & Grove [23]؛ عبد الهادي [29] أن مستوى الصورة الذهنية للموظف كان متديناً. كما تبينت هذه النتائج بخصوص علاقة إدراك الأفراد للصورة الذهنية للموظف الحكومي تبعاً للمتغيرات المستقلة موضع البحث. وبعد، فإن هذه الدراسات تعتبر أساساً نظرياً وتطبيقاً للدراسة الحالية؛ فقد استفاد الباحث من هذه الدراسات سواء في عملية بناء الأداة وتصميمها، أو من خلال تدعيم نتائج دراسته وإثرائها لدى مناقشتها وتفسيرها.

#### 4. الطريقة والإجراءات

##### أ. منهج الدراسة

استخدم المنهج الوصفي المسحي لتحقيق أهداف الدراسة الحالية لمناسبتها المنهجية والإجرائية لطبيعة متغيرات هذه الدراسة.

##### ب. مجتمع الدراسة وعينتها

تكون مجتمع هذه الدراسة من الجمهور الفلسطيني في محافظة طولكرم، فيما تكونت العينة من (860) فرداً تم اختيارهم بالطريقة المتاحة من هذا الجمهور وهم موزعين تبعاً لمتغيرات الدراسة كما هو مبين في الجدول (1) كالاتي:

جدول 1

توزع أفراد عينة الدراسة تبعاً لمتغيراتها المستقلة

| المتغيرات     | المستوى          | العدد | النسبة المئوية |
|---------------|------------------|-------|----------------|
| الجنس         | ذكور             | 438   | 51%            |
|               | إناث             | 422   | 49%            |
| المؤهل العلمي | ثانوية فأقل      | 172   | 20%            |
|               | دبلوم كلية مجتمع | 198   | 23%            |
|               | بكالوريوس        | 416   | 48%            |
| العمر         | دراسات عليا      | 74    | 9%             |
|               | أقل من (25) سنة  | 388   | 45%            |
|               | (25-50) سنة      | 267   | 31%            |
| مكان السكن    | أكثر من (50) سنة | 205   | 24%            |
|               | مدينة            | 233   | 27%            |
|               | قرية             | 501   | 58%            |
|               | مخيم             | 126   | 15%            |

##### ج. أداة الدراسة

وتقييم الصورة الذهنية للموظف الحكومي كما يدركها الجمهور الفلسطيني، إذ تم جمع الصفات الإيجابية وما يقابلها من صفات سلبية، وقد اعتمدت طريقة أوسجود [34] المعروفة بالتمايز السيمانتي (The Semantic Differential) لتصميم هذا المقياس. طريقة تصحيح المقياس: يقصد بتصحيح المقياس في هذه الدراسة، وضع درجة الاستجابة لكل مستجيب على كل فقرة من فقرات المقياس، التي تمثل الصفة للموظف الحكومي، واستخراج درجة الفرد على كل مجال من مجالات المقياس وفقاً لدرجات الاستجابة في كل بعد على

الدراسة من خلال قياس مدى كفاءة مكونات الصورة الذهنية لمجلس الطالبات، أن قوة الصورة الذهنية بشكل عام لمجلس الطالبات تعتبر جيدة، فيما كانت قوة الصورة الذهنية لكل مكون على حدا، كالتالي: قوة الصورة الذهنية للشعار المصور مقبولة، وقوة الصورة الذهنية لمقر المجلس جيدة، وقوة الصورة الذهنية لخدمات المجلس جيدة جداً، وقوة الصورة الذهنية لبرامج المسئولية الاجتماعية لمجلس الطالبات جيدة، وقوة الصورة الذهنية لإدارة مجلس الطالبات جيدة جداً.

هدفت دراسة عبد القادر [31] التعرف إلى الصورة الذهنية عند المرشد التربوي في المدارس الحكومية في شمال فلسطين كما يدركها مدراء المدارس، وبلغت عينة الدراسة (134) مديراً ومديرة في المدارس في محافظات (نابلس، وطولكرم، وقلقيلية، وجنين، وقباطية). أظهرت نتائجها أن الصورة الذهنية للمرشد التربوي كما يدركها مدراء المدارس كانت إيجابية وبدرجة عالية، ومن جهة أخرى بينت النتائج وجود فروق دالة إحصائية في مستوى الصورة الذهنية المدركة تبعاً لمتغيري مكان السكن لصالح المدينة، وسنوات الخبرة لصالح ذوي الخبرة الطويلة (20 سنة فأكثر)، وعدم وجود فروق في مستوى الصورة الذهنية تبعاً للمتغيرات: الجنس، والمؤهل العلمي، والحالة الاجتماعية والعمر.

من المراجعة للدراسات السابقة يتبين ندرة هذه الدراسات التي اهتمت بموضوع الصورة الذهنية المدركة للموظف الحكومي، وهذا يظهر من قلة الدراسات الميدانية التطبيقية المباشرة التي تتناول هذا الموضوع، ولدى تحليل نتائج هذه الدراسات يتضح أن هذه النتائج لا

تمثلت أداة الدراسة من مقياس الصورة الذهنية للموظف الحكومي كما يدركها الجمهور الفلسطيني، وهو من إعداد الباحث حيث اطلع على العديد من الدراسات السابقة في هذا الميدان، واستفاد منها في إعداد وبناء المقياس الكردي [22]؛ المطيري [26]؛ شقير [32]؛ عبد الهادي [29]؛ Stieff [33]، ويشتمل المقياس على (50) فقرة موزعة إلى ثلاثة مجالات هي: الشخصية (20) فقرة، والقوة والفعالية (15) فقرة، التفاعلية والنشاط (15) فقرة والتي ستمكن الباحث من قياس

المقياس. ولتحقيق هذا الغرض وفق طريقة أوسجود، فإن المستجيب سيجد على يمينه الصفات الإيجابية، وعلى يساره الصفات السلبية، وبينهما وضعت أرقام متدرجة على النحو الآتي:

جدول 2

يبين تدرج اختيارات المقياس

| الرقم   | الصورة الذهنية للموظف الحكومي  |   |   |   |   |   |   | الصفة السالبة |
|---|--|---|---|---|---|---|---|---------------|
|   | 1  | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |               |
| حيث إن الرقم (7) يعبر عن الصفة الإيجابية، والرقم (1) يعبر عن الصفة السالبة، والرقم (4) يعبر عن الوسط أو الاستجابة المحايدة، وسوف يختار المستجيب الرقم الذي يعبر عن صورة الموظف الحكومي إيجابياً لديه أو سلبياً، إن طريقة التصحيح المذكورة أعلاه، تعني أن الدرجة المرتفعة في صفة معينة تشير إلى تقدير المستجيب لهذه الصفة بدرجة كبيرة وأكثر إيجابية، وأن الدرجة المنخفضة في صفة معينة تشير إلى تقدير سلبى لهذه الصفة.  | عالية وتعتبر مؤشرات قوية على صدق المقياس وثباته يمكن الاعتماد عليها لتطبيق المقياس.  |   |   |   |   |   |   |               |
| صدق المقياس وثباته: للتحقق من الخواص السيكمومترية للمقياس (الصدق والثبات) استخدم الباحث طرق مختلفة: فمن أجل التحقق من صدق المقياس استخدمت طريقتين هما: الأولى طريقة الصدق الظاهري (Face Validity)، يعرض المقياس بصورته الأولية على مجموعة من الخبراء والمختصين بلغ عددهم (7) محكمين لمعرفة آرائهم في كل فقرة من فقرات المقياس البالغ عددها (50) فقرة. وطلب منهم الحكم على مدى مناسبة هذه الفقرات لموضوعها إضافة إلى تحكيم مدى انتماء كل فقرة للبعد الذي تنتهي إليه، وقد أبدى المحكمون ملاحظاتهم حول العبارات، وتم تعديل بعض العبارات. أما الطريقة الثانية فهي طريق الصدق الذاتي (Intrinsic Validity)، وهي نوع من أنواع الصدق الإحصائي، ويقاس الصدق خلالها بحساب الجذر التربيعي لمعامل الثبات المحسوب بأي طريقة من طرق حساب الثبات، وفي الدراسة الحالية اعتمدت طريقة الاتساق الداخلي فكانت قيمة الصدق الذاتي للمقياس الكلي (0.91)، بينما بلغت قيم الصدق للمجالات الفرعية: الشخصية (88.0)، والقوة والفعالية (86.0)، والتفاعلية والنشاط (89.0). أما عن ثبات المقياس فقد استخدمت طريقة الاتساق الداخلي (Internal Consistency) باستخدام معادلة كرونباخ ألفا (Alpha Cronbach) فبلغت قيمة معامل ثبات الكلي (0.83)، بينما كانت معاملات الثبات على المجالات الفرعية كالآتي: الشخصية (77.0)، والقوة والفعالية (74.0)، التفاعلية والنشاط (79.0) وهو أكبر من (60.0) ويعتبر مؤشر جيد لثبات، وهذه معاملات | ولتفسير النتائج المنبثقة عن هذا المقياس ومعرفة أهمية الصورة الذهنية المدركة ومستواها في مجالات المختلفة للمقياس وفقراته استخدمت المعادلة الإحصائية المعروفة لهذا الغرض وهي: الحد الأعلى - الحد الأدنى \ عدد المستويات + 1، وبذلك يكون المعيار الوسطي التقيني المعتمد هو الآتي: |   |   |   |   |   |   |               |
|   | - (أقل من 3) صورة ذهنية سالبة  |   |   |   |   |   |   |               |
|   | - (3 - 5) صورة ذهنية محايدة  |   |   |   |   |   |   |               |
|   | - (أكثر من 5) صورة ذهنية موجبة   |   |   |   |   |   |   |               |
|   | رابعاً: المعالجات الإحصائية: استخدمت الوسائل الإحصائية الوصفية والتحليلية الآتية لتحقيق أهداف الدراسة والإجابة عن أسئلتها:   |   |   |   |   |   |   |               |
|   | 1. المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية  |   |   |   |   |   |   |               |
|   | 2. الاختبار التائي لعينتين مستقلتين (T-test Two Independent Sample)  |   |   |   |   |   |   |               |
|   | 3. تحليل التباين الأحادي (One Way ANOVA)   |   |   |   |   |   |   |               |
|   | 4. معادلة كرونباخ - ألفا Cronbach - Alpha Formula  |   |   |   |   |   |   |               |
|   | 5. اختبار (LSD) للمقارنات البعدية.   |   |   |   |   |   |   |               |
|   | 5. النتائج ومناقشتها   |   |   |   |   |   |   |               |
|   | أولاً: النتائج المتعلقة بالسؤال الأول وهو: ما أهم مظاهر الصورة الذهنية للموظف الفلسطيني في الدوائر الحكومية المختلفة كما يدركها الجمهور الفلسطيني في محافظة طولكرم؟  |   |   |   |   |   |   |               |
|   | للإجابة عن هذا السؤال، حسب المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لمظاهر الصورة الذهنية للموظف الفلسطيني في الدوائر الحكومية المختلفة كما أدركها أفراد العينة من الجمهور الفلسطيني، فكانت مرتبة تنازلياً كما هو مبين في الجداول (3- 5) الآتية:                               |   |   |   |   |   |   |               |
|   | أ. مجال الصورة الذهنية الشخصية: وكانت النتائج كما هو مبين في الجدول (3) الآتي:   |   |   |   |   |   |   |               |

جدول 3

المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لمظاهر الصورة الذهنية للموظف الفلسطيني في الدوائر الحكومية المختلفة كما أدركها أفراد العينة على مجال الصورة الذهنية الشخصية

| الرقم الترتيبي | الرقم التسلسلي | الصورة الذهنية الشخصية  | الوسط الحسابي | الانحراف المعياري | الوصف |
|----------------|----------------|-------------------------|---------------|-------------------|-------|
| 1              | 10             | مطيع - عاص              | 5.57          | 1.27              | موجب  |
| 2              | 6              | حذر - مندفع             | 5.41          | 1.21              | موجب  |
| 3              | 2              | متفهم - غير متفهم       | 5.11          | 1.46              | موجب  |
| 4              | 19             | متواضع - متكبر          | 4.82          | 1.32              | محايد |
| 5              | 12             | وفي - مخادع             | 4.61          | 1.11              | محايد |
| 6              | 14             | حسن المعشر - سيئ المعشر | 4.49          | 1.22              | محايد |
| 7              | 7              | أنيق (وسيم) - بشع       | 4.27          | 1.39              | محايد |

|       |      |      |                                  |    |    |
|-------|------|------|----------------------------------|----|----|
| محايد | 1.53 | 4.22 | لبق - غير لبق                    | 4  | 8  |
| محايد | 1.34 | 4.17 | موثوق فيه - مشكوك فيه            | 9  | 9  |
| محايد | 1.51 | 4.14 | لطيف - خشن                       | 11 | 10 |
| محايد | 1.51 | 4.13 | نزبه - متحيز                     | 5  | 11 |
| محايد | 1.44 | 4.11 | منصف (عادل) - جائر               | 15 | 12 |
| محايد | 1.56 | 4.11 | نافع (مفيد) - مضر                | 8  | 13 |
| محايد | 1.55 | 4.08 | متسامح - غير متسامح              | 20 | 14 |
| محايد | 1.58 | 4.08 | متزن - منفعل                     | 1  | 15 |
| محايد | 1.49 | 4.06 | كريم - بخيل                      | 3  | 16 |
| محايد | 1.51 | 3.71 | صادق - كاذب                      | 13 | 17 |
| محايد | 1.49 | 3.49 | محبوب - مكروه                    | 18 | 18 |
| سالب  | 1.32 | 2.96 | متفائل - متشائم                  | 16 | 19 |
| سالب  | 1.41 | 2.87 | فرح (سعيد) - كشر تعيس            | 17 | 20 |
| متوسط | 1.25 | 4.16 | المتوسط الكلي على المجال الشخصية |    |    |

بين (4.82 - 3.49). في حين كانت هذه التقديرات بمستوى سالب على الفئتين (16، 17)، إذ بلغت المتوسطات الحسابية لاستجابات أفراد الدراسة عليها (96.2) و(87.2)، أما المتوسط الكلي على هذا المجال للصورة الذهنية للموظف الحكومي فكان بمستوى متوسط حيث بلغ (4.16).

ب. مجال الصورة الذهنية الفعالة والقوة: وكانت النتائج كما هو مبين في الجدول (4) الآتي:

#### جدول 4

المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لمظاهر الصورة الذهنية للموظف الفلسطيني في الدوائر الحكومية المختلفة كما أدركها أفراد العينة على الصورة الذهنية في مجال القوة والفعالية

| الرقم الترتيبي | الرقم التسلسلي | الصورة الذهنية القوة والفعالية           | الوسط الحسابي | الانحراف المعياري | التقييم |
|----------------|----------------|--|---------------|-------------------|---------|
| 21             | 21             | صبور - متعجل                             | 5.44          | 1.11              | موجب    |
| 22             | 30             | ملتزم - مماثل (مستهتر)                   | 5.33          | 1.55              | موجب    |
| 23             | 25             | حازم - متساهل                            | 4.41          | 1.34              | محايد   |
| 24             | 27             | مسؤول - غير مسؤول                        | 4.11          | 1.51              | محايد   |
| 25             | 22             | واثق بنفسه - متردد                       | 4.09          | 1.22              | محايد   |
| 26             | 34             | هادئ - متهور                             | 4.06          | 1.49              | محايد   |
| 27             | 24             | ضخم - ضئيل                               | 4.00          | 1.53              | محايد   |
| 28             | 33             | صلب - ناعم                               | 2.98          | 1.51              | سالب    |
| 29             | 35             | وجيه - هامشي                             | 2.96          | 1.32              | سالب    |
| 30             | 32             | جريئ - متخاذل                            | 2.93          | 1.49              | سالب    |
| 31             | 29             | مبادر - منسحب                            | 2.90          | 1.56              | سالب    |
| 32             | 28             | قوي - ضعيف                               | 2.89          | 1.44              | سالب    |
| 33             | 26             | مستقل - اتكالي                           | 2.88          | 1.51              | سالب    |
| 34             | 23             | شجاع - جبان                              | 2.83          | 1.39              | سالب    |
| 35             | 31             | مهتم - متجاهل                            | 2.79          | 1.58              | سالب    |
|                |                | المتوسط الكلي على المجال القوة والفعالية | 3.65          | 1.35              | متوسط   |

تراوحت المتوسطات الحسابية لاستجابات أفراد الدراسة عليها ما بين (4.00 - 4.41). في حين كانت هذه التقديرات بمستوى سالب على الفئتين (33، 35، 32، 29، 28، 26، 23، 31)، إذ تراوحت المتوسطات الحسابية لاستجابات أفراد الدراسة عليها ما بين (2.79 - 2.98)، أما المتوسط الكلي على هذا المجال للصورة الذهنية للموظف الحكومي

يوضح الجدول (4) السابق، أن إدراك أفراد الدراسة لمظاهر القوة والفعالية للصورة الذهنية للموظف الحكومي كان بمستوى مرتفع وموجب على الفئتين (21، 30)؛ إذ بلغت المتوسطات الحسابية لاستجاباتهم عليها (4.44) و(5.33). بينما كانت هذه التقديرات بمستوى إدراك متوسط على الفئتين (25، 27، 22، 34، 24)، إذ



## الصورة الذهنية المدركة للموظف الحكومي من وجهة نظر الجمهور الفلسطيني في محافظة طولكرم

فكان بمستوى متوسط حيث بلغ (65.3). ج. مجال الصورة الذهنية التفاعلية والنشاط: وكانت النتائج كما هو

مبين في الجدول (5).

### جدول 5

المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لمظاهر الصور الذهنية للموظف الفلسطيني في الدوائر الحكومية المختلفة كما أدركها أفراد الدراسة على مجال الصور الذهنية التفاعلية والنشاط

| الرقم الترتيبي | الرقم التسلسلي | الصور الذهنية التفاعلية والنشاط            | الوسط الحسابي | الانحراف المعياري | التقييم |
|----------------|----------------|--|---------------|-------------------|---------|
| 36             | 43             | اجتماعي - أناني                            | 5.59          | 1.51              | موجب    |
| 37             | 41             | منضبط - متسيب                              | 5.22          | 1.77              | موجب    |
| 38             | 40             | مشارك - منعزل                              | 5.11          | 1.51              | موجب    |
| 39             | 46             | متعاون - غير متعاون                        | 4.97          | 1.59              | محايد   |
| 40             | 38             | مجتهد - مهمل                               | 4.63          | 1.36              | محايد   |
| 41             | 49             | معتدل - متعصب                              | 4.01          | 1.33              | محايد   |
| 42             | 42             | مثير - محبط                                | 2.99          | 1.41              | سالب    |
| 43             | 44             | مثابر - متقاعس                             | 2.91          | 1.48              | سالب    |
| 44             | 45             | طموح - غير طموح                            | 2.84          | 1.61              | سالب    |
| 45             | 47             | مساند - مثير                               | 2.82          | 1.60              | سالب    |
| 46             | 36             | نشط - كسول                                 | 2.79          | 1.46              | سالب    |
| 47             | 39             | مرن - جامد                                 | 2.77          | 1.49              | سالب    |
| 48             | 50             | متفرد - غير متفرد                          | 2.77          | 1.55              | سالب    |
| 49             | 37             | حيوي - خامل                                | 2.71          | 1.44              | سالب    |
| 50             | 48             | بشوش - عابس                                | 2.60          | 1.66              | سالب    |
|                |                | المتوسط الكلي على المجال التفاعلية والنشاط | 3.54          | 1.32              | متوسط   |

الفقرتين (42، 44، 45، 47، 48، 39، 50، 37، 48). إذ تراوحت المتوسطات الحسابية لاستجابات أفراد الدراسة عليها ما بين (60.2 - 99.2)، أما المتوسط الكلي على هذا المجال للصورة الذهنية للموظف الحكومي فكان بمستوى متوسط حيث بلغ (54.3). ومن المعطيات السابقة يتبين أن تقديرات أفراد الدراسة على مجالات الصورة الذهنية المدركة للموظف الحكومي كانت كما هو مبين في الجدول (6) الآتي:

### جدول 6

المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لمجالات مظاهر الصور الذهنية للموظف الفلسطيني في الدوائر الحكومية المختلفة كما أدركها أفراد الدراسة

| الرقم التسلسلي | الرقم الترتيبي | المجال            | الوسط الحسابي | الانحراف المعياري | التقييم |
|----------------|----------------|-------------------|---------------|-------------------|---------|
| 1              | 2              | القوة والفعالية   | 3.65          | 1.45              | محايد   |
| 2              | 3              | التفاعلية والنشاط | 3.54          | 1.52              | محايد   |
| 3              | 1              | الشخصية           | 4.16          | 1.35              | محايد   |
|                |                | المتوسط الكلي     | 3.78          | 0.91              | محايد   |

والتفاعلية)، ومطيع- عاص (الشخصية)، وصبور - متعجل (القوة)، وحذر - مندفع (الشخصية)، وملتزم - مماثل (مستثمر) (القوة)، ومنضبط - متسيب (النشاط والتفاعلية)، ومتفهم - غير متفهم (القوة والفعالية)، ومشارك - منعزل (النشاط والتفاعلية)، و متعاون - غير متعاون (النشاط والتفاعلية)، ومتواضع - متكبر (الشخصية). بينما كانت المظاهر العشرة الأكثر سلبية للصورة الذهنية المدركة للموظف الحكومي على الترتيب التصاعدي الآتي: بشوش - عابس (النشاط والتفاعلية)، وحيوي - خامل (النشاط والتفاعلية)، ومرن - جامد (النشاط والتفاعلية)، ومتفرد - غير متفرد (النشاط والتفاعلية)، ونشط - كسول (النشاط والتفاعلية)، ومهتم - متجاهل (القوة

يوضح الجدول (5) السابق، أن إدراك أفراد الدراسة لمظاهر التفاعلية والنشاط للصورة الذهنية للموظف الحكومي كان بمستوى مرتفع وموجب على الفقرات (43، 41، 40)؛ إذ تراوحت المتوسطات الحسابية لاستجاباتهم عليها ما بين (5.11 - 5.59). بينما كانت هذه التقديرات بمستوى إدراك متوسط على الفقرات (46، 38، 49)، إذ تراوحت المتوسطات الحسابية لاستجابات أفراد الدراسة عليها ما بين (4.01 - 4.97). في حين كانت هذه التقديرات بمستوى سالب على

يوضح الجدول (6) السابق، أن مجال القوة والفعالية تصدر تقديرات أفراد الدراسة فكان في المركز الأول من حيث مستوى إدراكهم للصورة الذهنية للموظف الحكومي وكان بمستوى متوسط، وبلي ذلك مجال التفاعلية والنشاط، بينما جاء في المركز الأخير مجال مظاهر الشخصية للموظف الحكومي وكان بمستوى متوسط أيضاً، في حين كان المتوسط العام الكلي على المقياس بمستوى متوسط وقد بلغ (78.3).

ومن المعطيات المبينة في الجداول السابقة أيضاً يتبين أن مظاهر الصورة الذهنية العشرة الأكثر إيجابية وارتفعاً كما أدركها أفراد الدراسة كانت على الترتيب التنازلي الآتي: اجتماعي - أناني (النشاط

بيهما. كما أن هذه النتيجة يمكن أن تُفسر في ضوء درجة اتصال الأفراد ومستواها مع الموظفين الحكوميين واهتمامهم بعمل هذا الموظف، وتأثرهم بأنشطته، واحتكاكهم المباشر به، وما لذلك من تأثير قوي في نفوسهم ومن ثم في تكوين الصورة الذهنية الإيجابية لهم.

كما أن هذه النتيجة تعبر عن علاقات متبادلة بين المواطن والموظف الحكومي، تستند إلى التوافق والثقة والاحترام إلى درجة انعكست في صورة ذهنية إيجابية نحوه، وهي صورة حالية يرى بها ومن خلالها المواطن للموظف الحكومي. وهي بعكس الصورة النمطية المرسومة عن الموظف الحكومي من أنه إنسان فقير وهامشي ولا يعمل وإن عمل لا ينجز، وإن أنجز فلا بد أن يصاحب هذا الإنجاز مصالح خاصة أو رشاوي، وعزز هذه الصورة تصورات الاعلام التي رسخت الصورة الذهنية عن الموظف الحكومي بأنه موظف فاسد ولا يعمل. وتبعاً لنظرية التعلم الاجتماعية، فإن هذه النتيجة التي عكست وجود صورة ذهنية إيجابية متوسطة لدى المواطن الفلسطيني نحو الموظف الحكومي، قد حدثت بفعل التفاعل المباشر بينهما؛ أي بين المواطن والموظف في الحياة الواقعية؛ لأن هذه الصورة هي التي لعبت في قبول المواطن لهذا الموظف ولو بالمستوى المتوسط، ويرى الباحث أن النتيجة الحالية في مظاهر الصورة الذهنية في مجالاتها الثلاثة: الشخصية، والقوة، والنشاط، تشير بوضوح إلى حسن أداء الموظف الحكومي لعمله، دون تجاوزات تذكر، كما تشير إلى فهم المواطن، ووعيه بدور هذا الموظف في تقديم الخدمة الإدارية ضمن اللوائح والنظم والضبط القانوني.

ثانياً: النتائج المتعلقة بالسؤال الثاني وهو: هل توجد فروق دالة إحصائية في مستوى مظاهر الصورة الذهنية للموظف الفلسطيني في الدوائر الحكومية المختلفة كما يدرکہا الجمهور الفلسطيني في محافظة طولكرم تبعاً لمتغيرات: الجنس، والمؤهل العلمي، والعمر، ومكان السكن؟

أ. متغير الجنس: حسب المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لاستجابات أفراد الدراسة على مجالات مظاهر الصورة الذهنية للموظف الحكومي والمتوسط الكلي تبعاً لمتغير الجنس، كما تم استخدام اختبار (ت) لمجموعتين مستقلتين لدلالة الفروق بين هذه المتوسطات والمبينة نتاجه في الجدول (7) الآتي:

جدول 7

المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية وقيمة (ت) لدلالة الفروق بين المتوسطات الحسابية لاستجابات أفراد عينة الدراسة لمجالات مظاهر الصورة الذهنية للموظف الحكومي تبعاً لمتغير لجنس

| الجنس             | الذكور (438)      |               | الإناث (422)      |               | قيمة (ت) المحسوبة | مستوى الدلالة |
|-------------------|-------------------|---------------|-------------------|---------------|-------------------|---------------|
|                   | الانحراف المعياري | الوسط الحسابي | الانحراف المعياري | الوسط الحسابي |                   |               |
| الشخصية           | 0.470             | 3.71          | 0.47              | 3.69          | 0.30              | 0.471         |
| القوة             | 0.489             | 3.75          | 0.48              | 3.77          | 0.48              | 0.322         |
| التفاعلية والنشاط | 0.722             | 3.44          | 0.61              | 3.29          | 1.43              | 0.070         |
| الكلي             | 0.91              | 3.78          | 0.41              | 3.59          | 0.66              | 0.222         |

الصورة الذهنية المدركة للموظف الحكومي الفلسطيني والمتوسط الكلي تبعاً لمتغير الجنس. بمعنى عدم وجود فروق جوهرية بين كلا

والفعالية)، ومساند - مثبت (النشاط)، وشجاع - جبان (القوة والفعالية)، وطموح - غير طموح (النشاط والتفاعلية)، ومتفائل - متشائم (الشخصية والتفاعلية).

هذه النتائج تعني أن أفراد الدراسة أدركوا الموظف الحكومي في الصور الذهنية الموجبة الآتية: اجتماعي، ومطيع ممتثل، وصبور، وحذر، وملتمز، ومنضبط، ومتفهم، ومشارك، ومتعاون، ومتواضع. بينما في المقابل فقد أدركوه في الصور السلبية الآتية: عابس، وخامل، وجامد، وغير متفرد، وكسول، ومتجاهل، ومثبط، وجبان، وغير طموح، ومتشائم. ولدى مقارنة هذه مع نتائج الدراسات السابقة تبين أنها تتفق مع دراسات Stanley [24]؛ Senynva & Kaya [25]؛ البلوشي والشعيلي [28]، والتي أظهرت نتائجها أن مستوى استجابات أفراد الدراسة للصورة الذهنية المدركة للموظف الحكومي كان متوسطاً، بينما تعارضت مع دراسات الكردي [22]؛ المطيري [26]، السكارنة [27]، صرصور [30]، عبد القادر [31]، التي أظهرت نتائجها أن هذا المستوى كان موجباً ومرتبغاً، كما تعارضت مع الدراسات Margrove [23]؛ Gustowska & Grove؛ عبد الهادي [29]، التي أظهرت نتائجها أن المستوى كان سالباً ومنخفضاً.

هذه النتيجة تبين أن بناء الصورة الذهنية لأي مفهوم هي عملية ثقافية تتطلب رؤية واضحة تستوعب المستجديات وإدراكاً سليماً للقيم الثابتة نسبياً عن هذا المفهوم، ومن هذا المنطلق فإن هناك صورة ذهنية تبلورت ورسمت وعززت لدى الجمهور الفلسطيني من خلال الخبرة الطويلة عن الموظف الحكومي، مفادها أن أفراد الدراسة الحالية لديهم صورة ذهنية إيجابية متوسطة عن الموظف الحكومي في الأبعاد الثلاثة، بعد الشخصية، وبعد القوة، وبعد النشاط، وأن الصورة الذهنية بشكل عام متوسطة، وأن المواطن الفلسطيني يرى أن الموظف الحكومي اجتماعياً ومنضبطاً وملتمزاً، ومشاركاً، ومتعاوناً. إن هذه النتيجة تُفسر في ضوء خبرات المواطن في تعامله مع الموظف الحكومي، وإدراكه وتقييمه لما يترسخ في ذهنه من انطباعات، وهي في هذه القيمة إيجابية، ولدت نتيجة العلاقة الإيجابية مع الموظف، وزيادة الوعي لدى المواطن بأهمية الموظف الذي يعمل على توفير الخدمة له، وفي الوقت نفسه إحساسه بأن هذا الموظف هو الذي يمثل السلطة، والذي يثق فيه بفضل حالة التفاعل البناء والإيجابي

يوضح الجدول (7) السابق عدم وجود فروق إحصائية جوهرية للمتوسطات الحسابية لاستجابات أفراد الدراسة على مجالات مظاهر

## الصورة الذهنية المدركة للموظف الحكومي من وجهة نظر الجمهور الفلسطيني في محافظة طولكرم

زيد بركات

ولدى مقارنة هذه النتيجة مع الدراسات السابقة تبين أنها تتفق مع دراسات الكودي [22] Margrove; Gustowska & Grove [23]: السكارنة [27]: عبد القادر [31]، التي أظهرت نتائجها عدم وجود فروق في مستوى الصورة الذهنية المدركة للموظف الحكومي تبعاً لمتغير الجنس، بينما تعارضت مع دراسات أخرى Senyava & Kaya [25]: البلوشي والشعيلي [28]: عبد الهادي [29]، التي أظهرت نتائج وجود فروق في هذا المستوى للصورة الذهنية تبعاً لمتغير الجنس سواء لصالح الذكور أم لصالح الإناث.

ب. متغير المؤهل العلمي: حسب المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لاستجابات أفراد الدراسة على مجالات مظاهر الصورة الذهنية للموظف الحكومي والمجموع الكلي تبعاً لمتغير المؤهل العلمي، فكانت النتائج كما هو مبين في الجدول (8) الآتي:

جدول 8

المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لاستجابات أفراد الدراسة على مجالات مظاهر الصورة الذهنية للموظف الحكومي تبعاً لمتغير المؤهل العلمي

| المؤهل العلمي<br>المجالات | ثانوية عامة فأقل |          | دبلوم كلية مجتمع |          | بكالوريوس |          | دراسات عليا |          |
|---------------------------|------------------|----------|------------------|----------|-----------|----------|-------------|----------|
|                           | الوسط            | الانحراف | الوسط            | الانحراف | الوسط     | الانحراف | الوسط       | الانحراف |
| الشخصية                   | 3.69             | 0.67     | 3.65             | 0.63     | 3.61      | 0.64     | 3.70        | 0.63     |
| القوة                     | 3.72             | 0.71     | 3.71             | 0.61     | 3.66      | 0.72     | 3.69        | 0.68     |
| التفاعلية والنشاط         | 3.42             | 0.66     | 3.39             | 0.64     | 3.38      | 0.69     | 3.43        | 0.67     |
| الكلي                     | 3.67             | 0.43     | 3.66             | 0.51     | 3.65      | 0.44     | 3.67        | 0.46     |

دلالة الفروق الإحصائية بين هذه المتوسطات تم استخدام اختبار تحليل التباين الأحادي والمبينة نتائجه في الجدول (9) الآتي:

يوضح الجدول (8) السابق وجود فروق ظاهرة بين المتوسطات الحسابية لاستجابات أفراد الدراسة على مجالات مظاهر الصورة الذهنية للموظف الحكومي تبعاً لمتغير المؤهل العلمي، وللتحقق من

جدول 9

تحليل التباين لدلالة الفروق بين المتوسطات الحسابية لاستجابات أفراد الدراسة على مجالات الصورة الذهنية للموظف الحكومي تبعاً لمتغير المؤهل العلمي

| المجالات          | مصدر التباين   | مجموع المربعات | درجات الحرية | متوسط المربعات | قيمة (ف) | مستوى الدلالة |
|-------------------|----------------|----------------|--------------|----------------|----------|---------------|
| الشخصية           | بين المجموعات  | 0.533          | 3            | 0.178          | 1.66     | 0.67          |
|                   | داخل المجموعات | 91.610         | 856          | 0.107          |          |               |
|                   | المجموع        | 92.143         | 859          |                |          |               |
| القوة             | بين المجموعات  | 0.289          | 3            | 0.096          | 1.08     | 0.11          |
|                   | داخل المجموعات | 74.722         | 856          | 0.089          |          |               |
|                   | المجموع        | 75.011         | 859          |                |          |               |
| التفاعلية والنشاط | بين المجموعات  | 0.449          | 3            | 0.150          | 1.49     | 0.09          |
|                   | داخل المجموعات | 85.611         | 856          | 0.100          |          |               |
|                   | المجموع        | 86.06          | 859          |                |          |               |
| الدرجة الكلية     | بين المجموعات  | 0.161          | 3            | 0.054          | 0.47     | 0.76          |
|                   | داخل المجموعات | 96.743         | 856          | 0.113          |          |               |
|                   | المجموع        | 96.904         | 859          |                |          |               |

نقل هذه الخبرات للأخرين. وهذا يدعم ما توصلت إليه النظريات النفسية والاجتماعية في هذا المجال الداعية بأن الصورة الذهنية خاصية واقعية عن خصائص السكولوجيا البشرية ويدركها الإنسان تبعاً لخلفيته وخبراته المختلفة Oakas [15] ذلك أن تأثيرات تشكيل الصورة الذهنية لديهم متقاربة من حيث عوامل تشكيل الصورة الذهنية، إضافة إلى النشأة والمكان، فإن الفروق بالرغم من ذلك، لم تكن دالة، وحتى إن وجدت مثل هذه الفروق فهي ليست ذات دلالة،

يوضح الجدول (9) السابق عدم وجود فروق إحصائية جوهرية بين متوسطات استجابات أفراد الدراسة على مجالات مظاهر الصورة الذهنية المدركة للموظف الحكومي والمجموع الكلي تبعاً لمتغير المؤهل العلمي. ويعزو الباحث ذلك إلى تشابه الظروف البيئية والتربوية والسياسية والثقافية في المناطق الجغرافية وتقاربها في محافظة طولكرم، وهذا ينسجم مع ما يراه كامبل [35] بأن الصورة الذهنية تنشأ من خلال الخبرة الشخصية بالأخرين موضوع الصورة، إضافة إلى

دراسات Margrove; Gustowska & Grove [23]; Senyava & [25] Kaya؛ السكارنة [27]؛ عبد الهادي [29]؛ عبد القادر [31]، التي أظهرت نتائجها عدم وجود فروق في مستوى الصورة الذهنية المدركة للموظف الحكومي تبعاً لمتغير المؤهل العلمي، بينما تعارضت مع دراسة الكردي [22]، التي أظهرت نتائجها وجود فروق في هذا المستوى للصورة الذهنية تبعاً لمتغير المؤهل العلمي لصالح المؤهلات المتوسطة. ج. متغير العمر: حسبت المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لاستجابات أفراد الدراسة على مجالات مظاهر الصورة الذهنية المدركة للموظف الحكومي والمجموع الكلي تبعاً لمتغير العمر، فكانت النتائج كما هو مبين في الجدول (12) الآتي:

وأن الصورة الذهنية الإيجابية للموظف الحكومي في المجتمع الفلسطيني تؤكد أن هذا الموظف في تعامله مع المواطن استطاع أن يشكل صورة إيجابية له لدى الآخرين من خلال تعامله اليومي معهم على اختلاف فئاتهم، كما أن وسائل الإعلام قد لعبت دوراً مضافاً إذ يشكل عاملاً آخر يتمثل في حسن اختيار العاملين في هذا المجال من حيث المستوى التعليمي المناسب، وإخضاعهم لدورات إعداد مناسبة في أسلوب اكتساب مهارات التواصل مع الآخرين، والقدرة على خلق قواسم مشتركة في تبادل الآراء والأفكار، وحتى المشاعر مع المواطنين والموظف. ولدى مقارنة هذه النتيجة مع الدراسات السابقة تبين أنها تتفق مع

جدول 12

المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لاستجابات أفراد الدراسة على مجالات مظاهر الصورة الذهنية المدركة للموظف الحكومي والمجموع الكلي تبعاً لمتغير العمر

| الدخل الشهري<br>المجالات | أقل من (25) سنة |          | سنة (25-50) |          | أكثر من (50) سنة |          |
|--------------------------|-----------------|----------|-------------|----------|------------------|----------|
|                          | الوسط           | الانحراف | الوسط       | الانحراف | الوسط            | الانحراف |
| الشخصية                  | 4.27            | 0.59     | 3.77        | 0.71     | 3.61             | 0.74     |
| القوة                    | 3.92            | 0.65     | 3.68        | 0.77     | 3.63             | 0.76     |
| التفاعلية والنشاط        | 3.79            | 0.66     | 3.57        | 0.65     | 3.52             | 0.72     |
| الكلي                    | 3.78            | 0.42     | 3.61        | 0.45     | 3.57             | 0.42     |

وللتحقق من دلالة الفروق الإحصائية بين هذه المتوسطات تم استخدام اختبار تحليل التباين الأحادي والمبينة نتائجه في الجدول (13) الآتي:

يوضح الجدول (12) السابق وجود فروق ظاهرة بين المتوسطات الحسابية لاستجابات أفراد الدراسة على مجالات مظاهر الصورة الذهنية المدركة للموظف الحكومي والمجموع الكلي تبعاً لمتغير العمر،

جدول 13

تحليل التباين لدلالة الفروق بين المتوسطات الحسابية لاستجابات أفراد الدراسة على مجالات مظاهر الصورة الذهنية المدركة للموظف الحكومي والمجموع الكلي تبعاً لمتغير العمر

| المجالات          | مصدر التباين   | مجموع المربعات | درجات الحرية | متوسط المربعات | قيمة (ف) | مستوى الدلالة |
|-------------------|----------------|----------------|--------------|----------------|----------|---------------|
| الشخصية           | بين المجموعات  | 0.632          | 2            | 0.316          | 2.953    | *0.033        |
|                   | داخل المجموعات | 91.511         | 857          | 0.107          |          |               |
|                   | المجموع        | 92.143         | 859          |                |          |               |
| القوة             | بين المجموعات  | 0.186          | 2            | 0.093          | 1.069    | 0.11          |
|                   | داخل المجموعات | 74.825         | 857          | 0.087          |          |               |
|                   | المجموع        | 75.011         | 859          |                |          |               |
| التفاعلية والنشاط | بين المجموعات  | 0.321          | 2            | 0.16           | 1.600    | 0.076         |
|                   | داخل المجموعات | 85.739         | 857          | 0.100          |          |               |
|                   | المجموع        | 86.06          | 859          |                |          |               |
| الدرجة الكلية     | بين المجموعات  | 0.074          | 2            | 0.037          | 0.327    | 0.98          |
|                   | داخل المجموعات | 96.83          | 857          | 0.113          |          |               |
|                   | المجموع        | 96.904         | 859          |                |          |               |

متوسطات استجابات أفراد الدراسة على مجال مظاهر الشخصية للصورة الذهنية المدركة للموظف الحكومي تبعاً لمتغير العمر، ولمعرفة اتجاه هذه الفروق الإحصائية استخدم اختبار (LSD) للمقارنات البعدية والمبينة نتائجه في الجدول (14) الآتي:

• دال عند مستوى الدلالة ( $\alpha = 0.05$ )  
يوضح الجدول (13) السابق عدم وجود فروق إحصائية بين متوسطات استجابات أفراد الدراسة على مجالات مظاهر الصورة الذهنية المدركة للموظف الحكومي: القوة والتفاعلية والنشاط والمجموع الكلي تبعاً لمتغير العمر، بينما أظهرت نتائج وجود فروق بين

الصورة الذهنية المدركة للموظف الحكومي من وجهة نظر الجمهور الفلسطيني في محافظة طولكرم

زيد بركات

جدول 14

نتائج اختبار (LSD) للمقارنات البعدية بين متوسطات استجابات متوسطات استجابات أفراد الدراسة على مجال مظاهر الصورة الذهنية الشخصية المدركة للموظف الحكومي تبعاً لمتغير العمر

| العمر            | أقل من (25) سنة | (25- 50) سنة | أكثر من (50) سنة |
|------------------|-----------------|--------------|------------------|
| أقل من (25) سنة  | -               | *0.031       | *0.043           |
| (25- 50) سنة     | -               | -            | *0.047           |
| أكثر من (50) سنة | -               | -            | -                |

الذهنية لديه إنما تكون كنتاج لعمليات التعلم والمتغيرات الديمغرافية لديه والمتثلة في العمر والجنس والمستوى الاجتماعي والاقتصادي والمهنة وغير ذلك، ويعزو الباحث ذلك الى طبيعة عمل الموظف التي تعزز صورته أمام الجمهور بنفس الأسلوب والطريقة، ولدى مقارنة هذه النتيجة مع الدراسات السابقة تبين أنها تتفق إجمالاً مع دراسات الكردى [22]؛ Gustowska & Grove, [23]؛ Senyava؛ Margrove؛ [25] Kaya &؛ السكارنة [27]؛ عبد الهادي [29]؛ عبد القادر [31]، التي أظهرت نتائجها عدم وجود فروق في مستوى الصورة الذهنية المدركة للموظف الحكومي تبعاً لمتغير العمر.

د. متغير مكان السكن: حسب المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لاستجابات أفراد الدراسة على مجالات مظاهر الصورة الذهنية المدركة للموظف الحكومي والمجموع الكلي تبعاً لمتغير مكان السكن، فكانت النتائج كما هو مبين في الجدول (15) الآتي:

جدول 15

المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لاستجابات أفراد الدراسة على مجالات مظاهر الصورة الذهنية المدركة للموظف الحكومي والمجموع الكلي تبعاً لمتغير مكان السكن

| متغير التخصص      | مخيم    |          | قرية    |          | مدينة   |          |
|-------------------|---------|----------|---------|----------|---------|----------|
|                   | المتوسط | الانحراف | المتوسط | الانحراف | المتوسط | الانحراف |
| الشخصية           | 3.65    | 0.67     | 3.63    | 0.63     | 3.89    | 0.65     |
| القوة             | 3.68    | 0.77     | 3.60    | 0.67     | 3.75    | 0.71     |
| التفاعلية والنشاط | 3.55    | 0.54     | 3.53    | 0.64     | 2.65    | 0.59     |
| المجال الكلي      | 3.44    | 0.39     | 3.62    | 0.44     | 3.78    | 0.42     |

الإحصائية بين هذه المتوسطات استخدم اختبار تحليل التباين الأحادي والمبينة نتائجه في الجدول (16) الآتي:

جدول 16

نتائج اختبار تحليل التباين الأحادي لدلالة الفروق بين المتوسطات الحسابية لاستجابات أفراد الدراسة على مجالات مظاهر الصورة الذهنية المدركة تبعاً لمتغير مكان السكن

| المجالات          | مصدر التباين   | مجموع مربعات | درجات الحرية | متوسط المربعات | قيمة (ف) | مستوى الدلالة |
|-------------------|----------------|--------------|--------------|----------------|----------|---------------|
| الشخصية           | بين المجموعات  | 0.833        | 2            | 0.417          | 3.893    | *0.031        |
|                   | داخل المجموعات | 91.31        | 857          | 0.107          |          |               |
|                   | المجموع العام  | 92.143       | 859          |                |          |               |
| القوة             | بين المجموعات  | 0.477        | 2            | 0.239          | 2.741    | *0.044        |
|                   | داخل المجموعات | 74.534       | 857          | 0.087          |          |               |
|                   | المجموع العام  | 75.011       | 859          |                |          |               |
| التفاعلية والنشاط | بين المجموعات  | 0.105        | 2            | 0.053          | 0.53     | 0.876         |
|                   | داخل المجموعات | 85.955       | 857          | 0.100          |          |               |
|                   | المجموع العام  | 86.06        | 859          |                |          |               |
| المجموع الكلي     | بين المجموعات  | 0.323        | 2            | 0.162          | 1.429    | 0.794         |

|       |     |        |                |
|-------|-----|--------|----------------|
| 0.113 | 857 | 96.581 | داخل المجموعات |
|       | 859 | 96.904 | المجموع العام  |

\*دال عند مستوى الدلالة ( $\alpha = 0.05$ )  
 يوضح الجدول (16) السابق عدم وجود فروق إحصائية دالة إحصائياً بين متوسطات استجابات أفراد الدراسة على مجال التفاعلية والنشاط والمجموع الكلي لمظاهر الصورة الذهنية المدركة تبعاً لمتغير مكان السكن. بينما يوضح الجدول من جهة أخرى وجود فروق دالة إحصائياً بين هذه المتوسطات على المجالين الشخصية والقوة والفعالية تبعاً لمتغير مكان السكن. ولمعرفة اتجاه هذه الفروق استخدم اختبار (LSD) للمقارنات البعدية لمتوسطات استجابات أفراد الدراسة على هاذين المجالين فكانت النتائج كما هو مبين في الجدول (17-18) الآتية:

جدول 17

اختبار أدنى فرق دال (LSD) للمقارنات البعدية بين متوسطات استجابات أفراد الدراسة على مجال الصورة الذهنية الشخصية تبعاً لمتغير مكان السكن

| مكان السكن | مدينة | قرية  | مخيم   |
|------------|-------|-------|--------|
| مدينة      | -     | 0.061 | *0.023 |
| قرية       | -     | -     | *0.007 |
| مخيم       | -     | -     | -      |

\*دال عند مستوى الدلالة ( $\alpha = 0.05$ )  
 تظهر المقارنات البعدية في الجدول (17) السابق وجود فروق جوهرية بين المتوسطات الحسابية لاستجابات الطلبة على مجال الشخصية للصورة الذهنية تبعاً لمتغير مكان السكن وذلك لصالح الأفراد الذين يسكنون المدينة. بمعنى أن الطلبة الذين يسكنون المدينة يدركون الصورة الذهنية للموظف الحكومي بمستوى أكبر وبشكل إيجابي أفضل في المجال المظاهر الشخصية، أما بخصوص دلالة الفروق على المجال القوة والفعالية فكانت نتائج المقارنات البعدية كما هو مبين في الجدول (18) الآتي:

جدول 18

اختبار أدنى فرق دال (LSD) للمقارنات البعدية بين متوسطات استجابات أفراد الدراسة على مجال القوة والفعالية للصورة الذهنية للموظف الحكومي تبعاً لمتغير مكان السكن

| مكان السكن | مدينة | قرية  | مخيم   |
|------------|-------|-------|--------|
| مدينة      | -     | 0.061 | *0.033 |
| قرية       | -     | -     | *0.013 |
| مخيم       | -     | -     | -      |

\*دال عند مستوى الدلالة ( $\alpha = 0.05$ )  
 تظهر المقارنات البعدية في الجدول (18) السابق بين المتوسطات الحسابية لاستجابات أفراد الدراسة على مجال القوة والفعالية للصورة الذهنية للموظف الحكومي تبعاً لمتغير مكان السكن وذلك لصالح الطلبة الذين يسكنون المدينة. بمعنى أن الطلبة الذين يسكنون المدينة يدركون مظاهر الصورة الذهنية للموظف الحكومي على مجال القوة والفعالية بمستوى أكبر من الآخرين. ويعزو الباحث ذلك إلى أن الصورة الذهنية لدى أفراد الدراسة في المدينة أفضل من القرية والمخيم، وهذا يعود لطبيعة المدينة من نواحي ثقافية وسهولة التنقل دون وجود معيقات من عراقيل وحواجز والاهتمام الكبير، ويرى الباحث أن السبب يعود إلى أن صورة الموظف بدأت المفاهيم الخاطئة عن الموظف تتغير في المدينة أسرع مما هو موجود في القرية والمخيم. ويمكن تفسير ذلك من مفاهيم نظرية التوازن المعرفي (Cognitive Theory) التي قدمها هيدر الوارد في مكلفين وغروس [37] والمنطلقة من مبدأ عام في هذا المجال مؤداها أن أبناء البيئة أو الثقافة الواحدة يؤمنون بافتراضات أساسية حول السلوك البشري، وبالتالي فهم يدركون الأشياء من حولهم انطلاقاً من نظام المعتقدات الخاصة بتلك الثقافة وما يسودها من قيم ومشاعر ورفض وقبول، وهذا ما يفسر كيفية تكوين الصورة الذهنية المتباينة لدى الفئات والطبقات المختلفة.

المختلفة.

ولدى مقارنة هذه النتيجة مع الدراسات السابقة تبين أنها تتفق إجمالاً مع دراسات السكارنة [27]: عبد الهادي [29]، التي أظهرت نتائجها عدم وجود فروق في مستوى الصورة الذهنية المدركة للموظف الحكومي تبعاً لمتغير مكان السكن، بينما تعارضت مع دراسة عبد القادر [31]، التي أظهرت نتائجها وجود فروق في هذا المستوى للصورة الذهنية تبعاً لمتغير مكان السكن لصالح سكان المدينة.

#### 6. التوصيات

في ضوء نتائج الدراسة الحالية ومناقشتها يمكن اقتراح التوصيات الآتية:

1. بما أن الصورة الذهنية التي أدركها الجمهور الفلسطيني للموظف الحكومي هي متوسطة إجمالاً فإنه يتوجب على العلاقات العامة في الإدارات المحلية الحكومية العمل جيداً من أجل رفع مستوى هذه الصورة المدركة من خلال تدريب وتأهيل الموظفين وبخاصة منهم من يواجه الجمهور في المراجعات اليومية لتتيمم المعاملات الرسمية.
2. على الموظف الحكومي نفسه العمل على تعزيز صورته الذهنية الإيجابية لدى الجمهور من خلال إيجاد مناخ إيجابي، والاهتمام بإقامة جسور من التواصل والتفاعل الإيجابي بالمواطنين، وزيادة الوعي لديه بمشكلاتهم المختلفة.

## الصورة الذهنية المدركة للموظف الحكومي من وجهة نظر الجمهور الفلسطيني في محافظة طولكرم

زيد بركات  
الاتصالات الأردنية. مجلة كلية بغداد للعلوم الاقتصادية  
الجامعة، (33)، 373-407.

[28] البلوشي، سليمان والشعيلي، علي (2011). تصورات الطلبة المعلمين في تخصصي العلوم والرياضيات عن أنواع صورهم الذهنية وعلاقتها بقدراتهم المكانية في ضوء بعض المتغيرات. مجلة دراسات (العلوم التربوية)، 38(5)، 1698-1682.

[29] عبد الهادي، أحمد (2011). الصورة الذهنية للموظف الحكومي لدى المستفيدين من الخدمات الحكومية في مصر. متاح على موقع الانترنت: <http://kenanaonline.com/users/ahmrdabede>  
lahady/posts/294609

[30] صرصور، أسماء (2010). الصورة الذهنية للطلبات في مجلس إتحاد الطلبة في الجامعة الإسلامية بغزة. رسالة ماجستير غير منشورة، الجامعة الإسلامية، غزة.

[31] عبد القادر، رسمية (2007). الصورة الذهنية عن المرشد التربوي في المدارس الحكومية في محافظات شمال فلسطين كما يدركها المديرين والمديرات فيها. مجلة جامعة النجاح للأبحاث (العلوم الإنسانية)، 21(3)، 919-954.

[32] شقير، عبد الرحمن (2013). الصورة الذهنية. القاهرة: دار الهلال للتوزيع والنشر.

[37] مكلفين، روبرت وغروس، رتشارد (ترجمة ياسمين حداد) (2002). مدخل إلى علم النفس الاجتماعي. عمان: دار وائل للتوزيع والنشر.

### ب. المراجع الأجنبية

[1] Lapidus, B. (2008). Nuclear weapons attitudes in relation to dogmatism, mental representation of parents and image of foreign enemy: Peace and. conflict. Journal of Peace Psychology, 4(1). 59-68.

[2] Kelly, J. & Edward, W. (2013). Image advertisements for alcohol products: Is their appeal associated with adolescents' intention to consume alcohol? Journal of Behavioral Medicine, 33(129), 47-59.

[3] Kwavnick, K & Shepperd, J. (2009). An image theory view of worker motivation". In: Beach, Lee Roy et al (eds). Image theory: Theoretical and empirical foundations. NJ. Lawrence: Erlbaum Associates, 125-131.

[4] Benson, L. & Gilliland, W. (2011). Differentiating between judgment and choice: Using image theory compatibility test In: Beach, Lee Roy et al (eds.). Image theory: Theoretical and empirical foundations, NJ. Lawrence: Erlbaum Associates, 241-248

[8] Knauff, M. & Schlieder, C. (2005). Spatial inference: No difference between mental images and models. Behavioural and Brain Sciences, 27 (4), 589-590.

[10] Knauff, M., Mulack, T., Kassubek, J., Salih, H. R., & Greenlee, M. W. (2002). Spatial imagery in deductive reasoning: A

3. بينت النتائج الحالية أن هناك بعض الصور الذهنية السلبية للموظف الحكومي كما أدركها الجمهور الفلسطيني كالعيبوس، والخمول والكسل، والجمود، وعدم التفرد والطموح، والتجاهل، والجبن في اتخاذ القرارات، والتشاؤم، وهذا يتوجب على الموظف الحكومي أن يطور من شخصيته الاجتماعية والانفعالية وتنميتها لتعزيز الصفات الإيجابية المعاكسة لهذه الصفات للتخفيف ما أمكن من الآثار السلبية الناتجة عنها في مستوى العلاقة ما بين الموظف والجمهور.

### المراجع

#### أ. المراجع العربية

[5] عجوة، علي (2003). العلاقات العامة والصورة الذهنية. القاهرة: عالم الكتب للنشر والتوزيع والطباعة.

[6] ربيان، عبد الله (2015). الصورة الذهنية عن الوزارات والمسؤولين في السعودية. متاح على موقع الانترنت: [mht\C:\Users\zbarakat.TULKARM\Contacts\Desktop](http://mht\C:\Users\zbarakat.TULKARM\Contacts\Desktop)

[7] تركستاني، عبدالعزيز (2004). دور أجهزة العلاقات العامة في تكوين الصور الذهنية عن المملكة. المنتدى الإعلامي السعودي السنوي الثاني، الرياض، الجمعية السعودية للإعلام والاتصال، 21/18 شعبان \ 1425 هـ الموافق 5/2 أكتوبر 3-5.

[9] الخضري، عبد العزيز (2011). الصورة الذهنية عن الموظف الحكومي. مجلة أباؤكم. متاح على موقع الانترنت:

[11] العسكر، فهد (1999). الصورة الذهنية محاولة لفهم واقع الناس والأشياء. الرياض: دار طويق للنشر والتوزيع.

[12] محسن، أحمد (2004). الصورة الذهنية المدركة عن السلوك البيروقراطي: المظاهر، الأسباب، وسبل المواجهة. رسالة دكتوراة غير منشورة، جامعة عين شمس، القاهرة.

[13] الطائر، عبد الله (2011). الصورة الذهنية للمسؤول الحكومي في المملكة العربية السعودية. متاح على موقع الانترنت: <http://altaieer.com/almssoull.cov.sab..>

[16] كردي، أحمد السيد (2011). إدارة الصورة الذهنية للمنظمات في إطار واقع المسؤولية الاجتماعية. مصر: جامعة بنها.

[17] خنجي، زكريا (2014). دور العلاقات العامة في بناء الصورة الذهنية للمؤسسات. جريدة أخبار الخليج، شهر أكتوبر، (2348)، 12.

[22] الكردي، خالد (2014). الصورة الذهنية لرجل المرور في المجتمعات العربية. جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية، الرياض، السعودية، متاح على موقع الانترنت: <http://www.slideshare.net/naussidr>

[26] المطيري، ساير (2012). الصورة الذهنية لرجل الأمن السعودي كما يدركها الجمهور دراسة ميدانية في مدينة الرياض. رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية، الرياض، السعودية.

[27] السكارنة، بلال (2012). أخلاقيات العمل وأثارها في إدارة الصورة الذهنية في منظمات الأعمال: دراسة ميدانية على شركات

- [23] Margrove, K; Gustowska, M. & Grove, L. (2014). Provision of support for psychological distress by university staff, and receptiveness to mental health training. *Journal of Further and Higher Education*, 38(1), 90-106.
- [24] Stanley, C. (2013). Living in a world with eyeballs: How women make meaning of body Image in the college environment. ProQuest LLC, Ph.D. Dissertation, Iowa State University, Eric: ED554181.
- [25] Senyuva, E. & Kaya, H. (2013). Metaphors for the internet used by nursing students in Turkey: A Qualitative research. *Eurasian Journal of Educational Research*, (50), 87-106.
- [33] Stieff, M. (2007). Mental rotation and diagrammatic reasoning in science. *Learning & Instruction*, 17(3), 219-234.
- [34] Osgood, C. (1957). *Semantic differential technique*. Chicago: Aldine-A Sourcebook.
- [35] Campbell, D. (2012). Stereotypes the perception of group differences. *American Psychologist*, 22(10), 817-829.
- [36] Tajfal, H. (2009). Familiarity and categorization in intergroup behavior. *Journal of Experimental Social Psychology*, 10, 159-170.
- functional MRI study. *Cognitive Brain Research*, 13, 203 – 212.
- [14] Van Heerden, C. (1999). Developing a corporate image model. *South African Journal of Economic and Management Sciences*, 2(3):492-508.
- [15] Oakes, P. (2013). *Stereotype and social reality*. Oxford: Black Wall.
- [18] Nelson, K. (2008). Using image theory to examine value-laden decision: The case of the socially responsible consumer. In: Beach Lee Roy et al (eds). *Image theory: Theoretical and empirical foundations*. New Jersey: Lawrence, Erlbaum Associates.
- [19] Lomranz, J. (2013). An image of aging and the concept of integration: Coping and mental health implications. In Lamranz Jacob et al (eds). *Handbook of aging, and mental health: An integrative approach*. New York: Plenum Press.
- [20] Rayn, J. (1998). Understanding racial/ethnic stereotyping in schools: From image to discourse. *Alberta Journal of Educational Research*, 44 (3), 284-301.
- [21] Moussa, S. (1987). The Arab image in the New York Times 1916-1948. *Gazette*, 40, 101-120.



# THE PERCIEVED MENTAL IMAGE OF THE GOVERNMENT EMPLOYEE FROM THE VIEWPOINT OF PALESTINIAN PEOPLE IN TULKARM

**ZEIAD BARAKAT**  
**Prof. of Educational Psychology**  
**Educational Sciences Faculty**  
**Al-Quds Open University**

***ABSTRACT\_** This study aimed to identify the level of mental image of government employee from the viewpoint of Palestinian people. The sample of the study included at (860) individual who were chosen by the available way from Tulkarm. To achieve the aim of the study an instrument was used to measure the types of mental image for the government employee in three domains: Personality, strength and effectiveness and active and interactivity. Results showed that the level of mental image of government employees was intermediate level on the three domains and the total as perceived from the Palestinian people. Also, results showed that there were statistically significant differences in the level of the study subject perception of the government employee mental image due to age variable of the personality domain in favor of the youngest subjects. While there were no statistically significant differences in this level of the other domains and the total. Also, results showed that there were statistically significant differences in this level due to residence variable of the personality and strength and interactivity domains in favor of city population and that there were no statistically significant differences due to this variable on the activity and interactivity domain and the total. On other hand, results showed that there were no statistically significant differences in the mental image level of government employee due to gender and scientific qualification.*

***KEYWORDS:** Mental image, Government employees, Palestinian people*