وزارة التعليم العالي والبحث العلمي
جامعة الشهيد حمة لخضر الوادي
كلية العلوم الاجتماعية والإنسانية
قسم: العلـــــوم الاجتمـــاعية

مذكرة مقدمة لاستكمال متطلبات شهادة الماستر أكاديمي في علم الاجتماع
تخصص: علم اجتماع التنظيم والعمل
بعنوان:

العوامل السوسيوتقنية ودورها في تحسين الأداء التنظيمي للمكفوفين

دراسة نوعية لاستكشاف الخبرات والتصورات

إعـــداد الطلبة :

- الأزهر شكيمة
- الفضيل قطرون
- دشري مسعود

إشـــــراف :

أد/ بلال بوترعة

نوقشت المذكرة علنا يوم: 2026/06/06

أمام لجنة المناقشة المكونة من السادة:

اللجنة	الرتبة	الجامعة	الصفة
د.الذهبي إبراهيم	أستاذ محاضر أ	جامعة الشهيد حمة لخضر	رئيسا
أد.بوترعة بلال	أستاذ التعليم العالي	جامعة الشهيد حمة لخضر	مشرفا ومقررا
د.مرابط شوقي	أستاذ محاضر أ	جامعة الشهيد حمة لخضر	ممتحنا

السنة الجامعية : 2026/2025

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي
جامعة الشهيد حمة لخضر الوادي
كلية العلوم الاجتماعية والإنسانية
قسم: العلـــــوم الاجتمـــاعية

مذكرة مقدمة لاستكمال متطلبات شهادة الماستر أكاديمي في علم الاجتماع
تخصص: علم اجتماع التنظيم والعمل
بعنوان:

العوامل السوسيوتقنية ودورها في تحسين الأداء التنظيمي للمكفوفين

دراسة نوعية لاستكشاف الخبرات والتصورات

إعـــداد الطلبة :

- الأزهر شكيمة
- الفضيل قطرون
- دشري مسعود

إشـــــراف :

أد/ بلال بوترعة

نوقشت المذكرة علنا يوم: 2026/06/06

أمام لجنة المناقشة المكونة من السادة:

اللجنة	الرتبة	الجامعة	الصفة
د.الذهبي إبراهيم	أستاذ محاضر أ	جامعة الشهيد حمة لخضر	رئيسا
أد.بوترعة بلال	أستاذ التعليم العالي	جامعة الشهيد حمة لخضر	مشرفا ومقررا
د.مرابط شوقي	أستاذ محاضر أ	جامعة الشهيد حمة لخضر	ممتحنا

السنة الجامعية : 2026/2025

الإهداء

يقول الله تعالى في محكم التنزيل بعد بسم الله الرحمن الرحيم:

(وَلَا تَنسَوُا الْفَضْلَ بَيْنَكُمْ ۚ إِنَّ اللَّهَ بِمَا تَعْمَلُونَ بَصِيرٌ" (البقرة: 237).

الحمد لله الذي بنعمته تتمّ الصالحات، والصلاة والسلام على خير الخلق سيدنا محمد صلى الله عليه وسلم.

أهدي عملي هذا وتتويجي بشهادة الماستر، ثمرةَ جهدٍ وصبرٍ وتعب، إلى روح أمي الطاهرة، رحمها الله رحمة واسعة وأسكنها فسيح جناته، اللهم اغفر لها وارحمها واجعل قبرها روضة من رياض الجنة، فقد كانت سندًا ودعاءً لا ينقطع.

وإلى والدي العزيز، أطال الله في عمره وبارك فيه، الذي كان لي مصدر القوة والتشجيع والدعم في مختلف مراحل حياتي.

وإلى زوجتي الغالية وسيلة تركي، التي كانت نعم السند والرفيقة، بصبرها ووقوفها إلى جانبي ودعمها المتواصل.

وإلى فلذة كبدي وابني الحبيب حسام، جعله الله من الصالحين ووفقه في حياته.

كما أهدي هذا العمل إلى كل أفراد عائلتي الكريمة، وإلى إخوتي وأخواتي وأقاربي، خاصة أختي جبارية وأختي زكية، وإلى جميع أبنائهما فردًا فردًا، مع خالص المحبة والتقدير.

وإلى عائلة المرحوم عمار رحمه الله وأبنائه، وإلى لخضر وأبنائه، ومسعود وأبنائه، وإسماعيل وأبنائه، وإلى كل أفراد العائلة الكريمة دون استثناء.

ولا أنسى أصدقائي وكل من ساندني وشجعني ووقف إلى جانبي بالكلمة الطيبة والدعاء الصادق طوال مسيرتي الدراسية.

إليكم جميعًا أهدي هذا العمل المتواضع، عربون وفاء ومحبة وتقدير.

.

الشكر والتقدير

قال الله تعالى:

﴿ فَاذْكُرُونِي أَذْكُرْكُمْ وَاشْكُرُوا لِي وَلَا تَكْفُرُونِ ﴾ [البقرة: 152]

الحمد لله الذي وفقنا لإتمام هذا العمل، والصلاة والسلام على سيدنا محمد صلى الله عليه وسلم.

نتقدم نحن طلبة هذا العمل بخالص الشكر والتقدير إلى الأستاذ الدكتور بلال بوترعة، المشرف على هذه المذكرة، لما قدمه لنا من توجيهات علمية قيمة، ونصائح سديدة، ومتابعة دائمة كان لها الأثر الكبير في إنجاز هذا البحث.

كما نتوجه بجزيل الشكر والعرفان إلى جميع الأساتذة الذين درسنا على أيديهم منذ السنة الأولى ابتدائي إلى السنة الثانية ماستر، والذين ساهموا في تكويننا العلمي والمعرفي.

ونخص بالذكر كافة أساتذة كلية العلوم الاجتماعية والإنسانية بجامعة الشهيد حمة لخضر بالوادي، تقديرًا لما بذلوه من جهود علمية وتربوية.

كما نتقدم بالشكر إلى جميع عمال وموظفي الكلية، كلٌّ باسمه وصفته، على حسن المعاملة والتسهيلات المقدمة طوال مسارنا الجامعي.

ولا يفوتنا أن نشكر كل من ساعدنا وساندنا، من قريب أو بعيد، ولو بكلمة طيبة أو دعاء صادق، في سبيل إتمام هذا العمل المتواضع.

وفي الأخير نسأل الله تعالى أن يجعل هذا العمل خالصًا لوجهه الكريم، وأن ينفع به الجميع.

.

الملخص

العنوان:العوامل السوسيوتقنية ودورها في تحسين الأداء التنظيمي للمكفوفين – دراسة نوعية لاستكشاف الخبرات والتصورات

التساؤلات:

- **رئيسي** :كيف يختبر الموظفون المكفوفون دور العوامل السوسيوتقنية (الاجتماعية والتقنية) في تشكيل أدائهم التنظيمي داخل بيئة العمل، وكيف يتصورون مستقبل هذا الأداء؟
- **فرعية** (1) :كيف يصفون تجاربهم مع العوامل الاجتماعية (العلاقات المهنية، الدعم، الثقافة التنظيمية)؟ (2) ما المعاني التي يحملونها عن تجاربهم مع العوامل التقنية (الأدوات، التكييف، الدعم التقني)؟ (3) كيف يدركون أبعاد أدائهم التنظيمي (الإنتاجية، الكفاءة، الرضا، الانتماء)؟ (4) ما تصوراتهم لمستقبل أدائهم في ظل اندماج فعلي بين العوامل الاجتماعية والتقنية؟

المنهج:المنهج الكيفي (النوعي)، باستخدام أسلوب **التحليل الموضوعي الانعكاسي** (Braun & Clarke, 2006, 2019)

العينة:عينة قصدية من **9 موظفين مكفوفين)** معلمين، مربين، موزعي هاتف)، في مؤسسات بولاية الوادي (الجزائر): مدرسة الأطفال المكفوفين بالرباح، مستشفى طب العيون "كوبا"، مستشفى مكافحة السرطان "رزقي بشير"

أداة التحليل:المقابلة نصف الموجهة، وتحليل البيانات وفق 6 خطوات: التعرف على البيانات، الترميز الأولي، توليد المواضيع الأولية، مراجعة وتطوير المواضيع، التعريف والتسمية، كتابة التقرير النهائي

أبرز النتائج:

1. **العلاقات الاجتماعية** :تكامل وتعاون بين الزملاء مع وجود شفقة هامشية، وتباين حاد في الدعم الإداري بين "دعم معنوي محفز" و"مساواة جافة محبطة"
2. **الثقافة التنظيمية** :دامجة رسمياً لكن مع نشاطات اجتماعية شبه غائبة، وقنوات تواصل غير مخصصة
3. **العوامل التقنية** :تفاوت كبير في توفر التجهيزات، تمركزها في المكتبة دون الأقسام، وغياب أجهزة متطورة (مثل شاشة برايل بـ120 مليون دينار(
4. **المبادرة الذاتية** :الموظفون يعوضون النقص التقني بشراء برامج (قارئ شاشة)، استخدام الهواتف والذكاء الاصطناعي، والإصلاح الذاتي
5. **البيئة المادية** :التنقل الداخلي ممكن عبر الحفظ المكاني ("التقمير")، لكن صعوبات خارجية (حفر، مطبات) تعيق الوصول
6. **الرضا المنقسم** :رضا عالٍ عن العمل المعنوي (الرسالة، التلاميذ) مقابل إحباط شديد من الأجر والدرجة (مقارنة بقطاع التربية درجة 14(
7. **عدم تطابق المؤهل** :حملة الشهادات الجامعية يعملون في مناصب أدنى، مما يسبب إحباطاً خفياً ورغبة في الهروب

8. **قياس الأداء** :في التعليم = نجاح التلميذ ("التلميذ مرآة الأداء")، في الإدارة = الكفاءة الذاتية المستقرة
9. **النظرة المستقبلية** :تباين بين تشاؤم هيكلي (بسبب القانون الأساسي والأجر) وتفاؤل ذاتي/ديني/رسالي، مع مطلب مركزي بتعديل القانون الأساسي ورفع الأجور

الكلمات المفتاحية:
عوامل سوسيوتقنية – أداء تنظيمي – مكفوفون – إعاقة بصرية – دراسة نوعية – تحليل موضوعي – نظرية الفاعل والشبكة – إدماج مهني – الجزائر

Summary

Title: Sociotechnical Factors and Their Role in Improving the Organizational Performance of Blind Employees – A Qualitative Study Exploring Experiences and Perceptions

Research Questions:

- **Main Question:** How do blind employees experience the role of sociotechnical factors (social and technical) in shaping their organizational performance within the work environment, and how do they envision the future of this performance?
- **Sub-questions:**
  (1) How do they describe their experiences with social factors (professional relationships, support, organizational culture)?
  (2) What meanings do they attach to their experiences with technical factors (tools, adaptation, technical support)?
  (3) How do they perceive the dimensions of their organizational performance (productivity, competence, satisfaction, belonging)?
  (4) What are their perceptions of the future of their performance in the event of a genuine integration between social and technical factors?

Methodology: Qualitative approach, using **reflexive thematic analysis** (Braun & Clarke, 2006, 2019)

Sample:A purposive sample of **9 blind employees** (teachers, educators, telephone switchboard operators) in institutions located in El Oued province (Algeria): the School for Blind Children in Robbah, the "Couba" Ophthalmology Hospital, and the "Rzeki Bachir" Anti-Cancer Hospital.

Analysis Tool: Semi-structured interviews. Data analysis followed 6 steps: familiarization, initial coding, generating initial themes, reviewing and developing themes, defining and naming themes, writing the final report.

Key Findings:

1. **Social relationships:** Integration and cooperation among colleagues with marginal pity; sharp contrast in managerial support between "motivating moral support" and "frustrating dry equality".
2. **Organizational culture:** Formally inclusive but with almost no social activities and no dedicated communication channels.
3. **Technical factors:** Wide disparity in equipment availability; technology concentrated in the library not in classrooms; lack of advanced devices (e.g., Braille display costing 120 million dinars).
4. **Self-initiative:** Employees compensate for technical deficiencies by purchasing screen reader software, using personal phones and AI, and self-repairing.
5. **Physical environment:** Indoor mobility possible through spatial memorization ("taqmir"), but outdoor obstacles (potholes, speed bumps) hinder access.
6. **Divided satisfaction:** High satisfaction with the meaningful work (mission, students) versus severe frustration with salary and job grade (compared to mainstream education grade 14).
7. **Mismatched qualifications:** University degree holders work in lower positions, causing hidden frustration and desire to escape.
8. **Performance measurement:** In education = student success ("the student is the mirror of performance"); in administration = stable self-efficacy.

9. **Future outlook:** Contrast between structural pessimism (due to basic statute and salary) and self-/religious-/mission-driven optimism; central demand is amending the basic statute and raising salaries.

Keywords: Sociotechnical factors – Organizational performance – Blind persons – Visual impairment – Qualitative study – Thematic analysis – Actor-Network Theory – Professional integration – Algeria

فهرس المحتويات

المحتويات

الإهداء 4

الشكر والتقدير 5

الملخص 6

Summary 8

فهرس المحتويات 10

مقدمة 12

1. توطئة 12

2. طرح الإشكالية 13

3. تساؤلات الدراسة 13

4. مبررات اختيار الموضوع 14

5. أهداف الدراسة وأهميتها 14

6. حدود الدراسة 15

7. منهج البحث 15

8. صعوبات البحث 16

9. هيكلة البحث 16

الفصل الأول: الأدبيات النظرية والتطبيقية 17

تمهيد الفصل الاول 18

المبحث الأول: الأدبيات النظرية 19

المطلب الأول: المفاهيم الأساسية لمتغيرات الدراسة 19

المطلب الثاني: المقاربة النظرية المعتمدة: نظرية الفاعل والشبكة (**Actor–Network Theory**) 22

1. مبررات اختيار نظرية الفاعل والشبكة 22

2. المفاهيم المركزية للنظرية وكيفية توظيفها في الدراسة 22

المبحث الثاني: الأدبيات التطبيقية والدراسات السابقة 24

أولاً: عرض وتحليل الدراسات السابقة 24

ثانياً: أوجه الاستفادة من الدراسات السابقة 26

ثالثاً: الفجوة البحثية والقيمة المضافة للدراسة الحالية 27

رابعاً: القيمة المضافة للدراسة الحالية 28

خلاصة الفصل الأول: 29
الفصل الثاني: الدراسة الميدانية 30
تمهيد الفصل الثاني 31
المبحث الأول: الطريقة والأدوات 32
أولًا: الطريقة 32
1. مجتمع وعينة البحث 32
2. تحديد متغيرات الدراسة وطرق تحليلها وتفسيرها 32
ثانيًا: الأدوات 32
1. أدوات جمع البيانات والأساليب المستخدمة في التحليل والتفسير 32
2. البرامج المستخدمة 32
المبحث الثاني: النتائج والمناقشة 33
المطلب الأول: تحليل المقابلات (الموضوعي الانعكاسي(**Braun & Clarke, 2006, 2019**) 33
1.الخطوة الأولى: التعرف على البيانات **Familiarization** 33
2.الخطوة الثانية : توليد الرموز الأولية(**Initial Coding**) 40
3.الخطوة الثالثة: توليد المواضيع الأولية(**Generating Initial Themes**) 70
4.الخطورة الرابعة: مراجعة وتطوير المواضيع(**Reviewing and Developing Themes**) 78
5.الخطوة الخامسة: تعريف وتسمية الموضوعات(**Defining and Naming Themes**) 86
6.الخطوة السادسة : كتابة التقرير النهائي 92
المبحث الثاني:المناقشة العامة والخلاصات النظرية 97
أولاً: التناقض المركزي – الرضا عن العمل مقابل الإحباط من الهيكل 97
ثانياً: ديناميكية العلاقات الأفقية والرأسية – التكامل والمساواة الجافة 98
ثالثاً: ثقافة دامجة بلا احتفال – الشفقة الصامتة والنشاطات الغائبة 99
رابعاً: التكنولوجيا المحصورة والمبادرة الذاتية – فجوات في الشبكة التقنية 100
خامساً: الأداء التنظيمي – بين مرآة التلميذ وكفاءة الذات 101
سادساً: استراتيجيات المواجهة والتصورات المستقبلية – الهروب، الصبر، المطالبة، أو التفاؤل الديني 101
خاتمة 104
المراجع 106
المراجع العربية 106
المراجع الأجنبية 106

مقدمة

1. توطئة

تُعدّ قضايا الإدماج المهني للأشخاص ذوي الإعاقة البصرية من بين القضايا السوسيولوجية والتنظيمية التي فرضت نفسها بقوة في ظل التحولات الاجتماعية والتكنولوجية المعاصرة، حيث أصبحت المؤسسات الحديثة مطالبة بإعادة النظر في أنماط تسييرها وطرق تعاملها مع التنوع البشري داخل بيئة العمل. فلم يعد نجاح المؤسسة يقاس فقط بقدرتها على تحقيق الأهداف الإنتاجية والاقتصادية، بل أصبح مرتبطاً أيضاً بمدى قدرتها على خلق بيئة تنظيمية عادلة ودامجة تضمن تكافؤ الفرص لجميع العاملين دون تمييز.

وفي هذا السياق، برز الاهتمام بفئة المكفوفين باعتبارهم جزءاً فاعلاً من القوى البشرية القادرة على العطاء والإنتاج متى توفرت الظروف الاجتماعية والتقنية المناسبة التي تسمح لهم بإثبات قدراتهم المهنية وتحقيق ذواتهم داخل التنظيمات المختلفة. ولقد شهدت السنوات الأخيرة تطوراً ملحوظاً في فرص تعليم وتكوين الأشخاص المكفوفين، كما ساهمت السياسات الاجتماعية الحديثة في توسيع مجالات توظيفهم داخل بعض المؤسسات العمومية والخاصة.

غير أن هذا التطور الكمي في فرص التوظيف لا يعكس بالضرورة وجود إدماج مهني فعلي وحقيقي؛ إذ لا يزال العديد من الموظفين المكفوفين يواجهون صعوبات متعددة تتعلق بطبيعة بيئة العمل، وضعف التهيئة التقنية، ومحدودية الدعم الاجتماعي والتنظيمي، إضافة إلى استمرار بعض التمثلات الاجتماعية التقليدية التي تنظر إلى الإعاقة من زاوية العجز بدل الكفاءة. ومن ثمّ، فإن وجود الموظف الكفيف داخل المؤسسة لا يعني بالضرورة شعوره بالاندماج أو الرضا أو القدرة على الأداء بفعالية، لأن ذلك يرتبط بجملة من العوامل المتداخلة التي تشكل تجربته اليومية داخل التنظيم.

وانطلاقاً من هذا الطرح، تبرز أهمية المقاربة السوسيوتقنية باعتبارها من المقاربات الحديثة التي تنظر إلى المؤسسة كنظام متكامل يقوم على التفاعل المستمر بين البعدين الاجتماعي والتقني:

العوامل الاجتماعية: مثل طبيعة العلاقات المهنية، والثقافة التنظيمية، وأنماط القيادة، ومستوى الدعم الإداري، وتأثيرها المباشر على شعور الموظف الكفيف بالانتماء والثقة والتحفيز.

العوامل التقنية: مثل التكنولوجيات المساعدة، وتكييف الفضاءات المهنية، وتوافق الأنظمة الرقمية مع احتياجات المكفوفين، والتي تلعب دوراً أساسياً في تسهيل أداء المهام وتحقيق الاستقلالية المهنية.

وعليه، فإن الأداء التنظيمي للمكفوفين لا يمكن فهمه انطلاقاً من عامل واحد منعزل، بل من خلال دراسة طبيعة التفاعل القائم بين النسق الاجتماعي والنسق التقني داخل المؤسسة.

ورغم تزايد الاهتمام العالمي بقضايا الدمج المهني والتكنولوجيا المساعدة، إلا أن الكثير من المؤسسات لا تزال تعتمد مقاربات جزئية تعالج جانباً دون آخر؛ فبعضها يركز على توفير الوسائل التقنية دون بناء

ثقافة تنظيمية دامجة، في حين تكتفي مؤسسات أخرى بخطابات داعمة شكلياً دون توفير تهيئة تقنية حقيقية تساعد المكفوفين على أداء مهامهم بكفاءة. كما أن الدراسات العربية والجزائرية التي تناولت موضوع المكفوفين داخل بيئة العمل تبقى محدودة نسبياً، خاصة تلك التي تحاول فهم التجربة الحياتية للمكفوفين أنفسهم من منظور كيفي يركز على المعاني والتصورات والخبرات اليومية التي يعيشونها داخل التنظيم.

ومن هنا جاءت هذه الدراسة الموسومة بعنوان: "العوامل السوسيوتقنية ودورها في تحسين الأداء التنظيمي للمكفوفين: دراسة نوعية لاستكشاف الخبرات والتصورات"، كمحاولة علمية لفهم طبيعة العلاقة بين العوامل الاجتماعية والتقنية من جهة، والأداء التنظيمي للموظفين المكفوفين من جهة أخرى، وذلك بالاعتماد على المقاربة الكيفية التي تسمح بالنفاذ إلى التجارب الذاتية للمبحوثين واستكشاف تمثلاتهم وإدراكاتهم للواقع المهني الذي يعيشونه.

2. طرح الإشكالية

تتحدد إشكالية الدراسة في محاولة فهم الكيفية التي يعيش بها الموظفون المكفوفون تأثير العوامل السوسيوتقنية داخل بيئة العمل، ومدى انعكاس ذلك على أدائهم التنظيمي وشعورهم بالكفاءة والرضا والانتماء المهني. فالملاحظ أن الأداء الوظيفي للمكفوفين لا يتحدد فقط بقدراتهم الفردية أو مؤهلاتهم العلمية، وإنما يتأثر أيضاً بطبيعة البيئة التنظيمية المحيطة بهم، ومدى انسجام مكوناتها الاجتماعية والتقنية مع احتياجاتهم الخاصة.

3. تساؤلات الدراسة

التساؤل الرئيسي:

ناءً على طرح الإشكالية، يتحدد السؤال المركزي للدراسة فيما يلي:

كيف يختبر الموظفون المكفوفون دور العوامل السوسيوتقنية (الاجتماعية والتقنية) في تشكيل أدائهم التنظيمي داخل بيئة العمل، وكيف يتصورون مستقبل هذا الأداء في ضوء تجاربهم الحالية؟

التساؤلات الفرعية

ويتفرع عن هذا التساؤل الرئيسي مجموعة من التساؤلات الفرعية المتمثلة فيما يلي:

1. كيف يصف الموظفون المكفوفون تجاربهم الحياتية مع العوامل الاجتماعية في بيئة العمل (مثل ثقافة المؤسسة، العلاقات المهنية، أنماط الدعم والتواصل)؟ وكيف يرون تأثير هذه التجارب على أدائهم الوظيفي؟

2. ما المعاني التي يحملها الموظفون المكفوفون عن تجاربهم مع العوامل التقنية في بيئة العمل (مثل الأدوات والتجهيزات المتاحة، مدى تكييف منصات العمل، وفعالية الدعم التقني)؟ وكيف يرون مساهمة هذه العوامل في تمكينهم أو إعاقتهم لأداء مهامهم؟
3. كيف يدرك الموظفون المكفوفون الأبعاد المختلفة لأدائهم التنظيمي من حيث الإنتاجية، والجودة، والشعور بالكفاءة، والرضا الوظيفي، والانتماء للمؤسسة، في سياق التفاعل اليومي مع العوامل الاجتماعية والتقنية؟
4. ما هي تصورات الموظفين المكفوفين لمستقبل أدائهم التنظيمي في حالة تحقيق اندماج فعلي وشامل بين العوامل الاجتماعية والتقنية داخل بيئة العمل؟

4. مبررات اختيار الموضوع

إن اختيار هذا الموضوع لم يأتِ بصورة اعتباطية، بل انطلق من جملة من الدوافع الذاتية والموضوعية المترابطة:

- ☒ **المبررات الذاتية:** يعود اختيار الموضوع إلى ارتباط الباحث ''مسعود'' المباشر بفئة المكفوفين باعتباره ينتمي إلى هذه الفئة، الأمر الذي أتاح له معايشة العديد من الصعوبات والتحديات المرتبطة بالتجربة المهنية والاجتماعية للمكفوفين، ومكّنه من إدراك الكثير من التفاصيل الدقيقة التي قد يصعب ملاحظتها من طرف الباحث الخارجي. وقد شكّل هذا الاحتكاك المباشر دافعاً علمياً وإنسانياً لفهم واقع المكفوفين داخل المؤسسات ومحاولة نقل تجاربهم ومعاناتهم وتطلعاتهم بصورة موضوعية وعلمية.
- ☒ **المبررات الموضوعية:** تبرز أهمية الموضوع من خلال ندرة الدراسات السوسيولوجية الجزائرية التي تناولت موضوع العوامل السوسيوتقنية وعلاقتها بالأداء التنظيمي لدى المكفوفين، إضافة إلى أهمية الكشف عن طبيعة العراقيل الاجتماعية والتقنية التي تحد من فعالية الأداء المهني لهذه الفئة. كما يسعى البحث إلى الإسهام في توجيه اهتمام المؤسسات نحو ضرورة تبني سياسات إدماج حقيقية تقوم على التوازن بين الدعم الاجتماعي والتكييف التقني، بدل الاقتصار على حلول جزئية أو شكلية.

5. أهداف الدراسة وأهميتها

1. أهداف الدراسة

تسعى هذه الدراسة إلى تحقيق جملة من الأهداف العلمية والميدانية، من أهمها:

- ✓ الكشف عن طبيعة التجارب المهنية والاجتماعية التي يعيشها الموظفون المكفوفون داخل بيئة العمل.

- ✓ فهم تأثير العوامل الاجتماعية والتقنية على الأداء التنظيمي للمكفوفين.
- ✓ استكشاف تصورات المكفوفين حول واقع الإدماج المهني داخل المؤسسات.
- ✓ التعرف على العراقيل التي تحد من فعالية الأداء الوظيفي للمكفوفين.
- ✓ إبراز أهمية التكامل بين البعدين الاجتماعي والتقني في تحقيق بيئة عمل دامجة.
- ✓ تقديم معطيات يمكن أن تفيد الباحثين والمؤسسات وصناع القرار في تطوير سياسات الإدماج المهني.

2. أهمية الدراسة

تكمن أهمية الدراسة في كونها تسلط الضوء على فئة اجتماعية تحتاج إلى مزيد من الاهتمام البحثي، وتبرز دور المقاربة السوسيوتقنية في تفسير الأداء التنظيمي داخل المؤسسات الحديثة. إضافة إلى ذلك، فإنها قد تساهم في تعزيز الوعي بأهمية توفير بيئات عمل أكثر شمولاً وعدالة، بما يسمح للمكفوفين بالمشاركة الفعلية في التنمية الاجتماعية والاقتصادية.

6. حدود الدراسة

تتحدد مجالات الدراسة عبر الأبعاد التالية:

- ❖ **الحدود المكانية:** أُجريت الدراسة في فضاءات تضم حالات وتجارب مهنية متنوعة لفئة المكفوفين بولاية الوادي، وشملت: مدرسة الأطفال المكفوفين بالرباح، ومستشفى طب العيون ''كوبا'' بحي 8 ماي، ومستشفى الشهيد رزقي بشير لمرضى السرطان.
- ❖ **الحدود البشرية:** اقتصرت الدراسة على مجموعة من الموظفين المكفوفين العاملين بالمؤسسات المذكورة سالفاً.
- ❖ **الحدود الزمنية:** تمثلت في الفترة الممتدة ما بين 16 و25 ماي والتي خُصصت لإجراء الدراسة الميدانية وجمع المقابلات.

7. منهج البحث

اعتمدت الدراسة على المنهج الكيفي باعتباره الأنسب لطبيعة الموضوع وأهدافه؛ إذ يسمح بفهم المعاني والتجارب الذاتية للمبحوثين، والتركيز على الأبعاد العميقة للخبرة الإنسانية بدل الاقتصار على القياس الكمي والمؤشرات الرقمية.

وقد تم توظيف أسلوب التحليل الموضوعي (Thematic Analysis) وفق مقاربة Virginia Braun وVictoria Clarke، لما يوفره من مرونة في تحليل البيانات الكيفية واستخراج المضامين والدلالات المتكررة داخل المقابلات. وقد مر تطبيق هذا الأسلوب عبر المراحل المنهجية التالية:

- ✓ التعرف العميق على البيانات: عبر تفريغ المقابلات وقراءتها بشكل متكرر.

- ✓ الترميز الأولي: لاستخراج الوحدات الدلالية الأساسية.
- ✓ تجميع الرموز: فرز الرموز المتشابهة وتصنيفها ضمن موضوعات أولية.
- ✓ المراجعة والتنقيح: مراجعة الموضوعات للتحقق من اتساقها.
- ✓ التحديد النهائي والتسمية: صياغة الموضوعات النهائية وتحليلها في ضوء الإطار النظري.

وقد تم اختيار هذا المنهج لأنه يسمح بفهم الخبرات الحياتية للمكفوفين بطريقة مرنة وعميقة، ويساعد على إبراز أصوات المشاركين وتجاربهم الواقعية بصورة أكثر صدقاً.

8. صعوبات البحث

خلال إنجاز هذه الدراسة، واجه البحث جملة من العقبات والتحديات الإجرائية، من بينها:

- صعوبة الوصول إلى بعض المبحوثين وإقناعهم بالمشاركة الفعالة في المقابلات.
- الحساسية النفسية والاجتماعية المرتبطة ببعض الأسئلة التي تتناول التجارب الشخصية والمهنية الدقيقة للمبحوثين.
- التحديات الزمنية والمهارية المتعلقة بتفريغ وتحليل المقابلات الكيفية لما تتطلبه من وقت وجهد مفاهيمي كبيرين.
- محدودية الندرة الملحوظة في الدراسات المرجعية العربية التي تربط مباشرة بين العوامل السوسيوتقنية وفئة المكفوفين.

9. هيكلة البحث

بناءً على المتطلبات الأكاديمية، تم تقسيم هذه الدراسة إلى جانبين أساسيين:

- **الجانب النظري**: وتضمن عرضاً مفصلاً لمختلف المفاهيم المرتبطة بالعوامل السوسيوتقنية، الأداء التنظيمي، والإعاقة البصرية، بالإضافة إلى تقديم ومناقشة أهم المقاربات والنظريات العلمية المفسرة للموضوع.
- **الجانب الميداني**: خُصص لعرض الإجراءات المنهجية للدراسة، وتحليل المقابلات الميدانية وفق خطوات التحليل الموضوعي، ثم عرض النتائج ومناقشتها وتفسيرها في ضوء التساؤلات المطروحة والإطار النظري، وصولاً إلى خاتمة عامة تتضمن أهم الاستنتاجات والتوصيات والاقتراحات المستقبلية.

الفصل الأول: الأدبيات النظرية والتطبيقية

تمهيد الفصل الاول

يتناول هذا الفصل الإطار النظري للدراسة، حيث سيتم تقديم تعريفات مفاهيمية للمتغيرات الرئيسية الثلاثة، وهي: العوامل السوسيوتقنية ببعديها الاجتماعي والتقني، وتحسين الأداء التنظيمي، وفئة المكفوفين. كما سيتم استعراض المقاربات النظرية التي تؤطر العلاقة بين هذه المتغيرات، مع تقديم تحليل نقدي للدراسات السابقة التي تناولت الموضوع، بهدف استخلاص الفجوة البحثية التي تنطلق منها هذه الدراسة.

ويهدف هذا الفصل إلى بناء أرضية نظرية متينة تُسهم في فهم طبيعة التفاعل بين العوامل الاجتماعية والتقنية داخل بيئات العمل الموجهة للمكفوفين، وتأثير هذا التفاعل في الأداء التنظيمي، تمهيدًا للدراسة الميدانية التي تستكشف خبرات المعنيين وتصوراتهم.

المبحث الأول: الأدبيات النظرية

المطلب الأول: المفاهيم الأساسية لمتغيرات الدراسة

أولاً: العوامل السوسيوتقنية

أ.تعريف العوامل السوسيوتقنية لغةً:

يُقصد بـ العوامل السوسيوتقنية لغةً ذلك التداخل والترابط بين البعدين الاجتماعي والتقني؛ حيث يشير شق المصطلح الأول "سوسيو" (Socio) إلى العلاقات والتفاعلات والروابط الاجتماعية، بينما يشير الشق الثاني "التقنية" (Technical) إلى الوسائل، والأدوات، والتكنولوجيات المستخدمة داخل التنظيم. وبناءً على ذلك، فهي تعبّر لغوياً عن التكامل والاندماج بين الإنسان والتكنولوجيا في بيئة العمل المشتركة (بوشبور، 2020، ص. 339).

ب.تعريف العوامل السوسيوتقنية اصطلاحاً:لقد تعددت الرؤى النظرية في تحديد مفهوم العوامل السوسيوتقنية، ويمكن استعراض أبرز التعاريف الاصطلاحية على النحو الآتي:

1. تعريف إريك تريست وكين بامفورث (Trist & Bamforth):يعرّفان العوامل السوسيوتقنية بأنها: "تفاعل الجوانب الاجتماعية المرتبطة بالأفراد والجماعات مع الجوانب التقنية المرتبطة بالتنظيم ووسائل العمل داخل المؤسسة، بما يحقق التوافق والانسجام التام بين الإنسان والتكنولوجيا" (Trist & Bamforth, 1951, p. 5).

2. تعريف كليغ (Clegg): يرى بأنها: "منظومة متكاملة تجمع بين العنصر البشري والعنصر التقني داخل بيئة العمل، بحيث يؤثر كل منهما في الآخر بصورة متبادلة وتفاعلية لتحقيق الأداء العالي والفعالية التنظيمية المستهدفة" (Clegg, 2000, p. 466).

3. تعريف ديفيس (Davis):يشير إلى أنها تتمثل في: "الدمج المنظم والمنهجي بين التكنولوجيا، وهيكل العمل، والعلاقات الاجتماعية، بما يسمح بتحقيق التوازن الموضوعي بين الكفاءة التقنية ورضا العاملين في آن واحد" (Davis, 1982, p. 109).

ج.التعريف الإجرائي للعوامل السوسيوتقنية:

هي مجموعة الظروف، والتفاعلات، والروابط الاجتماعية والتقنية القائمة داخل بيئة العمل، والتي تشمل أساليب التواصل الإداري، والدعم الاجتماعي والتنظيمي المحيط، ومدى توفر واستخدام الوسائل والتقنيات المساعدة وملاءمتها لاحتياجات فئة المكفوفين، بما يسهم مباشرة في تسهيل أداء مهامهم الوظيفية، تعزيز كفاءتهم، تسريع اندماجهم المهني، وتحقيق أفضل أداء تنظيمي ممكن داخل المؤسسة.

ثانياً: الأداء التنظيمي

أ. التعريف اللغوي للأداء التنظيمي:

الأداء لغةً: يُقصد به القيام بالفعل، أو إنجاز العمل، وإتمامه على الوجه المطلوب؛ حيث جاء في المعجم الوسيط: ''أدّى الشيءَ: أوصله وقام به'' (مجمع اللغة العربية، 2004، ص. 27).

التنظيم لغةً: يعني ترتيب الأشياء، وتنسيقها، وتأليفها وفق نسق ونظام محدد؛ وقد ورد في لسان العرب لابن منظور أن النظام هو: ''تأليف الشيء وجمع بعضه إلى بعض'' (ابن منظور، 1994، ج12، ص. 578).

وعليه، فإن الأداء التنظيمي لغةً يشير إلى عملية إنجاز الأعمال والمهام وإتمامها داخل إطار مهيكل، منظم، ومنسق يهدف إلى تحقيق غاية أو مجموعة غايات محددة مسبقاً.

ب. التعريف الاصطلاحي للأداء التنظيمي:

تناول العديد من المفكرين والإداريين مفهوم الأداء التنظيمي من زوايا متعددة، ونورد منها ما يلي:

1. تعريف ريتشارد دافت (Daft):يعرّف الأداء التنظيمي بأنه: "قدرة المنظمة على تحقيق أهدافها البعيدة والقريبة من خلال استخدام الموارد المتاحة (البشرية والمالية والمعرفية) بكفاءة وفعالية" (Daft, 2000, p. 10).

2.**تعريف ستيفن روبنز وماري كولتر (Robbins & Coulter)**:يريان أن الأداء التنظيمي هو: "النتائج النهائية المتراكمة والمحصلة لجميع العمليات والأنشطة والوظائف التي تقوم بها المنظمة على مدار فترات زمنية محددة" (Robbins & Coulter, 2012, p. 636).

3.تعريف جيبسون وآخرون (Gibson et al.):يعرّفون الأداء التنظيمي بأنه: "مؤشر قياسي وتعبيري يُستخدم لقياس مدى فعالية وكفاءة المنظمة، وقدرتها الفعلية على تحقيق أهدافها المخططة" (Gibson et al., 2012, p. 28).

4- تعريف ويلين وهنغر (Wheelen & Hunger):يشيران إلى أنه يتمثل في: "النتائج والخرجات النهائية لكل الأنشطة، والعمليات الإدارية، والتوجهات الاستراتيجية المطبقة داخل المنظمة" (Wheelen & Hunger, 2012, p. 14).

ج. التعريف الإجرائي للأداء التنظيمي:

يُقصد بالأداء التنظيمي في هذه الدراسة: مستوى كفاءة وفعالية المؤسسة محل الدراسة في تحقيق أهدافها المسطرة من خلال توظيف العوامل الاجتماعية والتقنية بصورة متكاملة ومتناغمة، بما يساهم مباشرة في تحسين ظروف العمل، رفع الإنتاجية، وتعزيز التفاعل المهني لـ فئة المكفوفين داخل البيئة التنظيمية.

ثالثاً: فئة المكفوفين

أ.التعريف اللغوي لفئة المكفوفين:

من الناحية اللغوية، يُشتق لفظ المكفوف من الجذر الثلاثي (ك ف ف)، ويُقال في لسان العرب: كفَّ بصرُه أي فقد القدرة على الإبصار وعمِيَ. ويُطلق مصطلح ''الأعمى'' أو ''الكفيف'' على كل من فقد حاسة البصر كلياً أو جزئياً، بحيث لا يستطيع الرؤية مطلقاً أو يعتمد على حاسة البصر بدرجة ضعيفة وضئيلة جداً.

ويؤكد المعجم الوسيط هذا المعنى بدقة حيث يورد أن: ''الكفيف هو فاقد البصر أو من أصيب بالعمى'' (مجمع اللغة العربية بالقاهرة، 2004).

ب. التعريف الاصطلاحي لفئة المكفوفين:

تمت دراسة وتحديد مفهوم فئة المكفوفين من عدة منظورات سوسيولوجية ووظيفية على النحو الآتي:

1. التعريف الاجتماعي الوظيفي: تُعرَّف هذه الفئة بأنها: "فئة اجتماعية تعاني من فقدان كلي أو شبه كلي لحاسة البصر، مما يحدّ ويقلل من قدرتها على التفاعل النشط مع البيئة الاجتماعية المحيطة بشكل طبيعي، ويجعلها في حاجة ماسة إلى أنماط خاصة من التكيف الاجتماعي والدعم المؤسسي الموجه" (غيث، 2006، ص. 215).

2. تعريف من منظور الإعاقة كظاهرة اجتماعية: يرى بعض علماء الاجتماع أن: "الإعاقة البصرية (ومنها العمى) لا تمثل مجرد قصور بيولوجي أو عضوي صرف، بل هي نتاج تفاعل جدلي بين الفرد وبيئته الاجتماعية؛ حيث تتحول إلى إعاقة فعلية ومعيقة عندما تعجز البنى والترتيبات الاجتماعية للمؤسسات عن استيعاب هذا الفرد وتلبية متطلباته" (عيسوي، 2002، ص. 88).

3. تعريف في إطار التهميش الاجتماعي: يعرَّف المكفوفون في هذا السياق بأنهم: "جماعة اجتماعية فرعية معرضة لخطر التهميش نتيجة وجود قصور في إحدى الحواس الأساسية، مما يؤدي بالتبعية إلى تقليص فرص مشاركتهم وانخراطهم الفعال في مختلف الأنشطة الاجتماعية والاقتصادية داخل المجتمع" (بدوي، 1993، ص. 134).

ج. التعريف الإجرائي لفئة المكفوفين:

هم الأفراد (الموظفون أو العمال) الذين يعانون من فقدان كلي أو شديد (شبه كلي) لحاسة البصر، والذين يزاولون نشاطاً مهنياً أو وظيفياً رسمياً داخل التنظيم محل الدراسة ، حيث يعتمدون في أداء مهامهم اليومية على وسائل وأدوات بديلة (كالتكنولوجيا المساعدة، البرمجيات الصوتية، أو التفاعل الاجتماعي الداعم من الزملاء والرؤساء)، ويتحدد مستوى أدائهم التنظيمي طردياً بمدى توفر وتهيئة العوامل السوسيوتقنية (الدعم الاجتماعي، التهيئة التكنولوجية، ملاءمة بيئة العمل المادية والاجتماعية).

المطلب الثاني: المقاربة النظرية المعتمدة: نظرية الفاعل والشبكة (Actor–Network Theory)

1.مبررات اختيار نظرية الفاعل والشبكة

تأسيساً على طبيعة موضوع البحث الذي ينصب على دراسة "العوامل السوسيوتقنية ودورها في تحسين الأداء التنظيمي للمكفوفين"، ومع التركيز على استكشاف الخبرات والتصورات بطريقة نوعية، فقد تم اختيار **نظرية الفاعل والشبكة (ANT)** كما طورها كل من برونو لاتور، ميشال كالون، وجون لو الإطار النظري المحوري لهذه الدراسة. يعود هذا الاختيار إلى ثلاثة مبررات رئيسية. أولاً، تتيح نظرية الفاعل والشبكة تجاوز الثنائية الاصطناعية بين "العامل البشري" و"العامل التقني" التي ما زالت تهيمن على كثير من مقاربات علم اجتماع التنظيم الكلاسيكية (كالماكسية والفيبرية والتايلورية). ففي سياق إدماج المكفوفين في منظمات العمل، لا يمكن فصل الأداء التنظيمي عن التفاعل اليومي والحاسم بين قدرات الفرد البصرية المحدودة (تعويضياً) وبين الوسائل التقنية المساعدة كقارئات الشاشة وأجهزة برايل الإلكترونية والبرمجيات الصوتية. ثانياً، تتناسب النظرية بقوة مع المنهجية النوعية الاستكشافية المعتمدة في هذه المذكرة، لأنها لا تفرض أطراً مسبقة عن ماهية "الفاعل" أو "البنية"، بل تدعو الباحث إلى تتبع تشكل الشبكات والتحالفات بين الكيانات المختلفة انطلاقاً من خبرات المبحوثين أنفسهم. ثالثاً، في السياق الجزائري حيث تعاني سياسات دمج ذوي الإعاقة البصرية غالباً من فجوة بين النصوص القانونية (كقانون 2005 المتعلق بترقية الأشخاص ذوي الاحتياجات الخاصة) والواقع الفعلي للممارسات التنظيمية، تسمح لنا نظرية الفاعل والشبكة برسم خريطة دقيقة للعوائق والحلول كما تظهر من وجهة نظر المكفوفين العاملين، بدلاً من الاكتفاء بتصنيفات إدارية جاهزة.

2.المفاهيم المركزية للنظرية وكيفية توظيفها في الدراسة

تعتمد نظرية الفاعل والشبكة (ANT) على مجموعة من المفاهيم التي ستوجه جمع البيانات وتحليلها في هذا البحث، ويمكن تفصيلها على النحو التالي:

أولاً: مفهوم "الفاعل (Actant) "أو "الوكيل(Actor) "

توسع هذه النظرية مفهوم الفاعلية لتشمل ليس فقط البشر، بل أيضاً الكيانات غير البشرية التي تترك أثراً ملموساً في سير العمل وتكوين الأداء التنظيمي. ففي إطار نظرية الفاعل والشبكة، يُعد "الفاعل" أو "الوكيل" أي كيان (بشري أو غير بشري) قادر على ترك أثر أو إحداث فرق في مسار العمل (Latour, 2005, p. 71).في دراستنا هذه، ستعامل التقنيات المساعدة (قارئ الشاشة NVDAأوJAWS ، لوحة برايل القابلة للتحديث، الهاتف الذكي بتطبيقاته الناطقة، برمجيات التعرف على الصوت، وحتى الأثاث المكتبي المصمم بطريقة تسمح بالتنقل الآمن) كـ"فواعل" حقيقية لها القدرة على تسهيل أو تعطيل تحقيق المهام، بل وتشكيل تصورات المكفوفين حول كفاءتهم الذاتية

وقيمتهم داخل المنظمة. فالتقنية هنا ليست أداة سلبية، بل فاعل يؤثر ويتأثر بالعلاقات داخل الشبكة (Akrich & Latour, 1992, p. 259).

ثانياً: مفهوم "الشبكة المختلطة

ترى النظرية أن أي تنظيم أو أداء عمل ليس نتاجاً لعوامل إنسانية أو تقنية منعزلة، بل هو نتاج لشبكة غير متجانسة تجمع البشر وغير البشر في علاقات تحويل متبادلة. تؤكد نظرية الفاعل والشبكة على "العدميات (heterogeneity) "كخاصية أساسية، حيث تتعايش العناصر المادية والرمزية والبشرية والتقنية ضمن شبكة واحدة من العلاقات .(Law, 1992, p. 380) ستعمل هذه الدراسة على تتبع شبكة الأداء التنظيمي للمكفوف، أي رسم خريطة للروابط التي تجمع مثلاً: المكفوف ← قارئ الشاشة ← البرنامج النصي المحرر ← زميل المراجعة ← سياسة المؤسسة في الإعاقة ← نظام الكهرباء الذي يغذي الأجهزة. فكل خلل في أي عنصر من هذه الشبكة (كانقطاع التيار أو عدم توافق البرنامج مع اللغة العربية) يترجم إلى تراجع في الأداء، والعكس صحيح.

ثالثاً: مفهوم "الترجمة"

هو العملية التي يتم من خلالها تحويل اهتمامات وأهداف مختلف الفاعلين إلى لغة مشتركة ومستقرة نسبياً. يصف ميشال كالون" (Michel Callon) الترجمة" على أنها العملية التي يتم فيها تحديد هويات الفاعلين، وإقامة العلاقات بينهم، وتحويل الأهداف المختلفة إلى لغة مشتركة تمكنهم من العمل معاً .(Callon, 1984, p. 196) في إطار دراستنا، يعني ذلك تحليل كيفية "ترجمة" التوجيه الإداري (مثال: "أنجز هذا التقرير") إلى سلسلة من الإجراءات العملية التي تشمل المكفوف والتقنية معاً. كما سنستكشف كيف يترجم المكفوفون إعاقتهم إلى كفاءة عبر استخدام معين للتقنية (مثلاً: الاستماع للنص بسرعة مضاعفة مما يمكن المبصرين)، وكيف تترجم المنظمة بدورها التزامها بدمج المكفوفين إلى سياسات تدريب وصيانة تقنية حقيقية أو مجرد تصريحات شكلية.

رابعاً: مفهوم "الالتحام" أو "الربط) "

يشير إلى العمل المستمر الذي يقوم به الفاعلون (بشريون وغير بشريين) للحفاظ على استقرار الشبكة ومنع تفككها. يؤكد كل من كالون ولو (Callon & Law, 1997) أن الشبكات لا تستقر بشكل تلقائي، بل تتطلب "عمل ربط (articulation work) "مستمراً يقوم به الفاعلون لإصلاح الاضطرابات وإعادة تأسيس الروابط المقطوعة .(p. 175) في سياق المكفوفين، سندرس كيف يتم "الالتحام" يومياً: كيف يتعلم المكفوف التغلب على أخطاء برمجيات التعرف على الصوت؟ كيف يقنع زملائه المبصرين بطريقة التعامل مع ملفاته المعدة بصيغة برايل؟ كيف تتدخل إدارة الموارد

البشرية لشراء أجهزة احتياطية عند تعطل الأخرى؟ هذه العمليات الدقيقة هي التي تصنع الفرق بين تحسن الأداء أو تدهوره.

المبحث الثاني: الأدبيات التطبيقية والدراسات السابقة

تُعدّ الدراسات السابقة من المرتكزات المنهجية والابستمولوجية الأساسية في بناء أي بحث علمي رصين؛ إذ تساعد الباحث في فهم الاتجاهات النظرية والتطبيقية التي تناولت موضوع دراسته، كما تسهم في تحديد الفجوات البحثية التي يمكن للبحث الحالي معالجتها وسدّها.

وانطلاقاً من موضوع الدراسة الحالية الموسوم بـ: "العوامل السوسيوتقنية ودورها في تحسين الأداء التنظيمي لدى فئة المكفوفين"، تم استعراض مصفوفة من الدراسات العربية والأجنبية ذات الصلة، والتي ناقشت قضايا الإعاقة البصرية والعمل، التأهيل المهني، التكنولوجيا المساعدة، والعوامل التنظيمية والاجتماعية المؤثرة في إدماج المكفوفين داخل بيئات العمل المتنوعة.

ملاحظة تحليلية عامة: يتضح من خلال القراءة الفاحصة لهذه الأدبيات أن أغلبها ركّز على أحد الأبعاد بصورة منفصلة؛ فبعضها اهتم بالجانب الاجتماعي والنفسي الصرف، بينما ركزت دراسات أخرى على الجوانب التقنية أو المهنية البحتة، في حين ظل الربط التفاعلي والديناميكي بين البعدين الاجتماعي والتقني داخل التنظيم محدوداً، وهو ما تحاول الدراسة الحالية معالجته وسد ثغرته عبر المقاربة السوسيوتقنية ونظرية الفاعل والشبكة.

أولاً: عرض وتحليل الدراسات السابقة

1.الدراسات العربية:

– دراسة عبد القادر (2016):أظهرت أن المكفوفين يواجهون صعوبات اجتماعية متعددة، أهمها ضعف وعي المجتمع بطبيعة الإعاقة البصرية وانتشار النظرة السلبية أو أحكام الشفقة، كما أشارت إلى محدودية فرص العمل المتاحة لهم مقارنة بقدراتهم ومؤهلاتهم العلمية.

التركيز والمقاربة: ركزت الدراسة على الجانب الاجتماعي للإعاقة أكثر من تركيزها على طبيعة البيئة التنظيمية أو العوامل التقنية داخل العمل.

حدود الدراسة: تكمن أهميتها في إبراز أثر التمثلات الاجتماعية في إعاقة الإدماج المهني للمكفوفين، غير أنها لم تتناول كيفية تفاعل العوامل الاجتماعية مع العوامل التقنية داخل المؤسسة الإدارية.

دراسة الخليفة (2018):

تناولت أثر الإعاقة البصرية على التفاعل الاجتماعي، وبيّنت الأهمية البالغة للدعم الأسري والمؤسسي في تعزيز اندماج المكفوفين اجتماعياً ومهنياً.

التركيز والمقاربة: ركزت على شبكات العلاقات الاجتماعية والدعم المحيط بكفيف البصر.

حدود الدراسة: رغم أهمية نتائجها، إلا أنها بقيت ضمن إطار اجتماعي عام، دون الغوص في تحليل طبيعة التنظيم المهني أو آليات ومؤشرات الأداء الفعلية داخل بيئة العمل اليومية.

– **دراسة إخلاص حاج موسى (2016)**:كزت على التأثيرات النفسية والاجتماعية المترتبة على الإعاقة (السمعية والبصرية)، وأكدت أن الدعم الاجتماعي والتأهيل المناسب يسهمان بفعالية في تحسين مستوى التكيف والمشاركة في المجتمع وفي فضاء العمل.

التركيز والمقاربة: اعتمدت مقاربة نفسية–اجتماعية (Psychosocial) بالدرجة الأولى.

حدود الدراسة: بقيت الدراسة بعيدة عن تشريح التنظيم المهني باعتباره نسقاً سوسيوتقنياً متكاملاً يؤثر مباشرة في المردودية والأداء.

دراسة عبد الباري (2023):

اهتمت بدور منظمات المجتمع المدني في رعاية وتأهيل المكفوفين، وأكدت على أهمية الخدمات التعليمية والتأهيلية المقدمة لهم، مع الإشارة الصريحة إلى محدودية وقصور برامج التأهيل المهني والتشغيل الموجهة لهذه الفئة.

التركيز والمقاربة: ركزت على المؤسسات الوسيطة والجمعوية ودورها الرعائي والتأهيلي.

حدود الدراسة: لم تحلل واقع المكفوفين الفعلي داخل بيئات العمل ذاتها، ولم تتطرق إلى قياس تأثير الثقافة التنظيمية أو التكنولوجيا المساعدة على الأداء التنظيمي للموظف الكفيف.

دراسة أبو السعود وآخرون (2025):

ركزت على سلوكيات ومهارات ذوي الإعاقة البصرية في استخدام التكنولوجيا المساعدة، وخاصة قارئات الشاشة الحديثة مثل (NVDA)، وكشفت عن وجود صعوبات تقنية وتصميمية في استخدام بعض المنصات والمواقع الرقمية، مما ينعكس سلباً على قدرتهم في التعلم والعمل المستقل.

التركيز والمقاربة: تمثل خطوة متقدمة نحو فهم البعد التقني والمعلوماتي للإدماج.

حدود الدراسة: تناولت التكنولوجيا المساعدة بشكل تقني منفصل ومعزول عن السياق الاجتماعي والتنظيمي والثقافة الإدارية السائدة داخل المؤسسات.

2.الدراسات الأجنبية:

– **دراسة الجمعية الفرنسية لإدارة صندوق إدماج ذوي الإعاقة (AGFIPH, 2023)**:أبرزت أن ضعف وخلل إدماج المكفوفين في سوق العمل يرتبط مباشرة بعوامل سوسيوتقنية متعددة؛ مثل عدم تهيئة البيئة الرقمية للمؤسسات، وضعف الثقافة التنظيمية الشاملة، ومحدودية التكيف البرمجي والمادي لمقرات العمل، مؤكدة على أهمية الدعم المؤسسي المستمر في تحسين الاستقرار المهني.

التركيز والمقاربة: تُعد من أقرب الدراسات للمقاربة السوسيوتقنية لربطها بين التكنولوجيا، الثقافة التنظيمية، والأداء المهني.

حدود الدراسة: غلب عليها الطابع الوصفي والإحصائي الموجه لإعداد التقارير، ولم تتعمق في تحليل العلاقات المهنية البينية أو ديناميكيات السلطة والتفاعل داخل التنظيم الإداري.

– دراسة مشروع (MY PAR, 2013):كزت على الاستمرارية المهنية للأشخاص ذوي الإعاقة البصرية داخل بيئات العمل الأوروبية، وأكدت أن الاستقرار المهني الناجح لا يتوقف عند عتبة "التوظيف الفني"، بل يرتبط وثيقاً بالتهيئة السوسيوتقنية، الثقافة التنظيمية الحاضنة، والدعم المؤسسي طويل المدى.

التركيز والمقاربة: تميزت بالانتقال المفاهيمي من مجرد فكرة "التوظيف والتشغيل" إلى فكرة "الاستمرارية والاستدامة المهنية".

حدود الدراسة: بقيت ذات طابع تطبيقي، إجرائي، وقانوني، وافتقرت إلى العمق السوسيولوجي التحليلي، ولم تتناول بالتفكيك الكيفي تجربة العامل الكفيف ومعاني الأداء التنظيمي من وجهة نظره الذاتية المعيشة.

– الدراسة الخاصة بالمبرمجين والمطورين المكفوفين (Blind Programmers Study, 2024):كزت على الإبداع المهني واستراتيجيات التكيف التقني لدى مطوري البرمجيات المكفوفين، وأظهرت أن هؤلاء العمال يطورون حلولاً وابتكارات ذاتية للتغلب على عوائق بيئات العمل الرقمية والفيزيائية غير المهيأة، كما كشفت الدراسة عن الأهمية البالغة للمجتمعات المهنية والدعم غير الرسمي في تعزيز الأداء.

التركيز والمقاربة: تبرز بوضوح التفاعل الخلاق بين المهارة التقنية العالية، الدافعية الفردية، والثقافة المهنية المشتركة.

حدود الدراسة: ركزت بدرجة مكثفة على الإبداع الفردي والاستراتيجيات الذاتية السيكولوجية للتكيف، دون إعطاء تحليل كاف للبنية التنظيمية الشاملة، والسياسات الرسمية للمؤسسات، والعلاقات السلطوية داخلها.

ثانياً: أوجه الاستفادة من الدراسات السابقة

لقد ساهمت الأدبيات التطبيقية المعروضة في توجيه وإثراء البحث الحالي عبر عدة مستويات أساسية ومحورية:

- **بناء الإطار النظري**: المساعدة في صياغة الخلفية المعرفية والمفاهيمية المرتبطة بالعوامل السوسيوتقنية وعلاقتها بالأداء التنظيمي لدى فئة المكفوفين.

- **تحديد الأبعاد والمؤشرات**: حصر أهم الأبعاد الاجتماعية والتقنية المؤثرة في الإدماج، مثل: (الثقافة التنظيمية، العلاقات المهنية البينية، التكنولوجيا المساعدة، والدعم الإداري والتقني).
- **الأدوات المنهجية**: الاستفادة من التصاميم المنهجية لبعض الدراسات في بناء أدوات الدراسة الحالية، خاصة كيفية صياغة المقابلات نصف الموجهة (Semi-structured interviews) والتحليل الكيفي (Qualitative analysis) للتجارب المعيشة.
- **تبني المقاربة النوعية**: إدراك أهمية المنهج الكيفي في الغوص بداخل الخبرات والتجارب المعقدة والعميقة للمكفوفين داخل بيئات العمل، بدلاً من الاختزال الكمي الإحصائي.
- **التوجيه التفاعلي**: دفع الباحث نحو التركيز على "نقطة التلاقي والتفاعل" بين البعدين الاجتماعي والتقني (المنظور السوسيوتقني) كبديل للطرح التجزيئي المعزول.

ثالثاً: الفجوة البحثية والقيمة المضافة للدراسة الحالية

رغم التراكم المعرفي والتنوع الملحوظ في الأدبيات السابقة، إلا أن إخضاعها للتحليل النقدي يكشف عن وجود مصفوفة من الفجوات البحثية (Research Gaps) التي تسعى دراستنا الحالية إلى معالجتها وتجاوزها، ويمكن تلخيصها في أربعة محاور:

- ✓ **غلبة الطابع التجزيئي والثنائي**: معظم الدراسات السابقة تناولت البعد الاجتماعي أو التقني بشكل منفصل ومعزول؛ فالدراسات العربية انحصرت غالباً في قوالب الجوانب النفسية والاجتماعية والرعائية، بينما انكفأت بعض الدراسات الأجنبية على التكنولوجيا أو آليات التشغيل الإحصائية، دون تقديم تحليل سوسيولوجي تفاعلي وديناميكي يربط النسق الاجتماعي بالنسق التقني داخل التنظيم كشبكة واحدة متكاملة.
- ✓ **ضعف التركيز على الأداء التنظيمي بمفهومه الشامل**: ركزت أغلب الأدبيات على عتبات "الإدماج، التوظيف، التشغيل الأول، أو التفاعل الاجتماعي العام"، بينما لم تتناول بصورة مباشرة وعميقة مفهوم الأداء التنظيمي للموظف الكفيف بوصفه محصلة ونتاجاً حتمياً للتفاعل اليومي بين الكفاءة التقنية والدعم الاجتماعي داخل بيئة العمل.
- ✓ **حدودية المقاربة السوسيولوجية التنظيمية**: رغم اقتراب بعض التقارير الأجنبية من المفهوم السوسيوتقني، إلا أن معظمها ظل حبيس الطابع الوصفي، التقني، أو النفسي الإكلينيكي، دون تحليل سوسيولوجي معمق لشبكات العلاقات المهنية، طبيعة الثقافة التنظيمية، أنماط السلطة والإشراف، وآليات التقييم المتبعة داخل المؤسسات المعاصرة.
- ✓ **تهميش التجربة الذاتية والتفسيرية للمكفوفين**: اعتمدت كثير من الدراسات على المؤشرات الكمية الصماء أو التقارير المؤسساتية الفوقية، في حين تنفرد الدراسة الحالية بالسعي نحو فهم

"التجربة المعيشة" (Lived Experience) للمكفوفين من أفواههم، وكيف يفسرون ويفككون هم بأنفسهم أثر العوامل السوسيوتقنية على أدائهم المهني ومستقبلهم الوظيفي داخل المؤسسة.

رابعاً: القيمة المضافة للدراسة الحالية

تنطلق دراستنا الحالية من مقاربة سوسيوتقنية نوعية نوعية مستندة إلى نظرية الفاعل والشبكة (ANT)، لتتجاوز الأطروحات التجزيئية السابقة وتحقق الإضافة العلمية التالية:

- ☒ **مأسسة التكامل السوسيوتقني**: دراسة وفحص الأداء التنظيمي للمكفوفين ليس كمتغير فردي، بل بوصفه نتاجاً وشبكة هجينة تجمع بين النسق الاجتماعي والنسق التقني داخل المؤسسة الإدارية.
- ☒ **إعطاء الأولوية للصوت الذاتي**: التركيز الكامل على الخبرات، التفسيرات، والتصورات الذاتية للموظفين المكفوفين والإنصات السوسيولوجي لقصص نجاحهم ومعوقاتهم.
- ☒ **التشريح التنظيمي المعمق**: تحليل شبكة العلاقات التفاعلية القائمة بين الثقافة التنظيمية، التكنولوجيا المساعدة، الدعم الإداري، والعلاقات المهنية البينية، وكيف تصنع هذه العناصر مجتمعةً فارقاً في الفعالية والكفاءة.
- ☒ **تجاوز النظرة الرعائية**: تقديم قراءة سوسيولوجية تنظيمية علمية تتجاوز المقاربات النفسية الإكلينيكية أو النظرات الإنسانية الشفوية البحتة، للتعامل مع الموظف الكفيف كفاعل اقتصادي وإداري منتج.
- ☒ **ناء معرفة تطبيقية موجهة**: الإسهام في تزويد التنظيمات والمؤسسات الجزائرية برؤية تطبيقية ونماذج تهيئة تساعدها على تطوير بيئات عمل أكثر شمولاً، استيعاباً، وفعالية لفئة ذوي الإعاقة البصرية.

وبناءً على ما تقدم، فإن هذه الدراسة لا تكتفي برصد ووصف واقع المكفوفين داخل العمل، بل تسعى جاهدة إلى فهم وتفكيك الكيفية التي يُعاد من خلالها تشكيل وبناء الأداء التنظيمي عبر التفاعل المستمر والدائم بين الإنسان، التنظيم، والتكنولوجيا، ضمن منظور سوسيوتقني متوازن يربط البنية المؤسساتية بالتجربة المهنية المعيشة.

خلاصة الفصل الأول:

شكّل هذا الفصل الأرضية النظرية والمنهجية التي انطلقت منها الدراسة لفهم طبيعة العلاقة بين العوامل السوسيوتقنية والأداء التنظيمي لدى فئة المكفوفين داخل بيئة العمل. وقد أظهر التحليل النظري أن الأداء التنظيمي لهذه الفئة لا يرتبط فقط بالقدرات الفردية أو المؤهلات المهنية، بل يتحدد بدرجة كبيرة من خلال طبيعة التفاعل القائم بين البعدين الاجتماعي والتقني داخل التنظيم.

وقد بيّن الفصل أن العوامل الاجتماعية، مثل الثقافة التنظيمية، وأنماط القيادة، والعلاقات المهنية، ومستوى الدعم الإداري، تلعب دوراً محورياً في تشكيل شعور الموظف الكفيف بالانتماء والثقة والرضا المهني، وهو ما ينعكس مباشرة على مستوى أدائه وفعاليته داخل المؤسسة. كما أوضح أن العوامل التقنية، المتمثلة في التكنولوجيا المساعدة وتهيئة الفضاءات المهنية والأنظمة الرقمية، تعدّ عناصر أساسية في تمكين المكفوفين من أداء مهامهم بصورة مستقلة وفعالة.

كما كشفت الأدبيات النظرية والتطبيقية أن أغلب الدراسات السابقة تناولت قضية المكفوفين من زوايا جزئية؛ فبعضها ركّز على الجانب الاجتماعي أو النفسي، بينما اهتمت دراسات أخرى بالجانب التقني بصورة منفصلة، دون الربط التفاعلي بين النسق الاجتماعي والنسق التقني داخل المؤسسة. ومن هنا برزت الحاجة إلى تبني مقاربة سوسيوتقنية شاملة تسمح بفهم الأداء التنظيمي باعتباره نتاجاً لشبكة من العلاقات المتداخلة بين الإنسان والتنظيم والتكنولوجيا.

وفي هذا الإطار، برزت أهمية نظرية الفاعل والشبكة (ANT) باعتبارها الإطار النظري الأكثر ملاءمة للدراسة، لما توفره من قدرة تفسيرية على تحليل العلاقات الديناميكية بين الفاعلين البشريين وغير البشريين داخل بيئة العمل، وإبراز دور التكنولوجيا المساعدة كفاعل مؤثر في تشكيل الأداء والخبرة المهنية للمكفوفين، وليس مجرد أداة تقنية محايدة.

كما توصل الفصل إلى أن الدراسة الحالية تتميز بمحاولة تجاوز الطابع الوصفي والتجزيئي الذي طغى على أغلب الأدبيات السابقة، من خلال التركيز على الخبرات المعيشة والتصورات الذاتية للموظفين المكفوفين، واعتماد المنهج الكيفي والتحليل الموضوعي للكشف عن المعاني العميقة المرتبطة بالتجربة المهنية داخل التنظيم.

وبناءً على هذه المرتكزات النظرية والمنهجية، ينتقل البحث في الفصل الثاني إلى الجانب الميداني، حيث سيتم عرض الإجراءات المنهجية المعتمدة في الدراسة، والتعريف بمجتمع البحث والعينة وأدوات جمع البيانات، ثم تحليل المقابلات الميدانية واستخلاص النتائج المتعلقة بتجارب الموظفين المكفوفين مع العوامل السوسيوتقنية وأثرها في أدائهم التنظيمي داخل بيئة العمل.

الفصل الثاني: الدراسة الميدانية

تمهيد الفصل الثاني

يُعدّ الجانب المنهجي من أهم المراحل التي تقوم عليها الدراسات العلمية، إذ يُمكّن الباحث من تنظيم خطوات البحث بطريقة علمية دقيقة تضمن الوصول إلى نتائج موضوعية يمكن تفسيرها ومناقشتها في ضوء الإطار النظري للدراسة. وانطلاقًا من طبيعة موضوع الدراسة الموسوم بـ: العوامل السوسيوتقنية ودورها في تحسين الأداء التنظيمي لدى فئة المكفوفين، فإن هذا الفصل يهدف إلى توضيح الإجراءات المنهجية المعتمدة في الدراسة الميدانية، مع بيان مختلف الأدوات والأساليب المستخدمة في جمع البيانات وتحليلها، بما ينسجم مع طبيعة البحث وأهدافه.

كما يسعى هذا الفصل إلى الكشف عن الكيفية التي تم من خلالها التعامل مع المعطيات الميدانية الخاصة بفئة المكفوفين، سواء من خلال تحديد مجتمع وعينة البحث، أو من خلال عرض التقنيات المعتمدة في جمع البيانات وتحليلها وفق المنهج الملائم للدراسة. إضافة إلى ذلك، يبرز هذا الفصل مختلف الوسائل التي ساعدت في تنظيم النتائج وعرضها بطريقة علمية دقيقة، تمهيدًا لتفسيرها ومناقشتها في ضوء التساؤلات المطروحة.

ولتحقيق ذلك، تم تقسيم هذا الفصل إلى مبحثين أساسيين؛ حيث خُصص المبحث الأول للطريقة والأدوات، ويتناول الطريقة المعتمدة في الدراسة من خلال عرض مجتمع وعينة البحث، وتحديد متغيرات الدراسة وطرق تحليلها وتفسيرها، إضافة إلى أدوات جمع البيانات والأساليب المستخدمة في التحليل، وكذا البرامج المعتمدة إن وجدت. أما المبحث الثاني فقد خُصص لعرض النتائج ومناقشتها، من خلال تقديم النتائج المتوصل إليها باستخدام الوسائل التوضيحية المناسبة كالجداول، ثم تحليل هذه النتائج وتفسيرها ومناقشتها في ضوء أهداف الدراسة والإطار النظري المعتمد.

المبحث الأول: الطريقة والأدوات

أولًا: الطريقة

1. مجتمع وعينة البحث

يتكون مجتمع البحث من فئة الاساتذة المكفوفين العاملين في مدرسة الاطفال المكفوفين بالرباح بولاية الوادي،و كذلك مستشفى طب العيون-كوبا-حي 8ماي بالوادي وكذلك مستشفى الشهيد رزقي بشير لمكافحة السرطان بالوادي باعتبارهم الفئة المستهدفة في الدراسة. وقد تم اختيار عينة قصدية من الموظفين المكفوفين وذوي الإعاقة البصرية ممن تتوفر فيهم خصائص الدراسة، وذلك بهدف الحصول على بيانات دقيقة تعكس واقع العوامل السوسيوتقنية ودورها في تحسين الأداء التنظيمي لديهم.

وقد تنوعت العينة من حيث السن، والخبرة المهنية، وطبيعة المؤسسة، والمستوى التعليمي، بما يسمح بفهم أعمق لمختلف التجارب والخبرات المرتبطة ببيئة العمل.

2. تحديد متغيرات الدراسة وطرق تحليلها وتفسيرها

اعتمدت الدراسة على متغيرين أساسيين هما:

- **المتغير الأول**: العوامل السوسيوتقنية، ويشمل الأبعاد الاجتماعية والتقنية داخل بيئة العمل.
- **المتغير الثاني**: الأداء التنظيمي لدى فئة المكفوفين.

ولتحليل المعطيات تم الاعتماد على المنهج الكيفي باستخدام أسلوب التحليل الموضوعاتي الانعكاسي لكلارك وبراون، من خلال استخراج الرموز الأولية وتصنيفها ضمن محاور وموضوعات رئيسية تساعد في تفسير المعاني الكامنة داخل المقابلات وربطها بأهداف الدراسة وتساؤلاتها.

ثانيًا: الأدوات

1. أدوات جمع البيانات والأساليب المستخدمة في التحليل والتفسير

اعتمدت الدراسة على المقابلة نصف الموجهة باعتبارها الأداة الأساسية لجمع البيانات، حيث سمحت بالحصول على معطيات تفصيلية حول تجارب المبحوثين داخل بيئة العمل، وطبيعة التفاعل بين العوامل الاجتماعية والتقنية وتأثيرها على أدائهم التنظيمي.

كما تم توظيف أسلوب التحليل الموضوعاتي الانعكاسي في تحليل البيانات، من خلال قراءة المقابلات، واستخراج الرموز الأولية، ثم تجميعها ضمن محاور دلالية تساعد على تفسير النتائج وفهمها بصورة علمية.

2. البرامج المستخدمة

تم الاستعانة ببعض البرامج المكتبية في تفريغ المقابلات وتنظيم البيانات وتنسيق الجداول الخاصة بعرض النتائج، بالإضافة إلى استخدام الوسائل الرقمية المساعدة في كتابة وتحليل المعطيات النوعية.

المبحث الثاني: النتائج والمناقشة

المطلب الأول: تحليل المقابلات (الموضوعي الانعكاسي ,Braun & Clarke, 2006 2019)

1.الخطوة الأولى: التعرف على البيانات Familiarization

– المقابلة رقم 01 – مشارك: م . ص

أولاً: التعرف على البيانات

- **طبيعة المشارك** :رجل، 28 سنة، كفيف جزئياً (إعاقة بصرية جزئية – يرى بشكل محدود، لا يحتاج مرافقاً، لكنه لا يقود سيارة حالياً).
- **المؤهل العلمي** :ليسانس في العلوم السياسية – تخصص إدارة مؤسسات وجماعات محلية.
- **المنصب الحالي** :مربٍ متخصص في مدرسة الأطفال المكفوفين (الرباح) – يعمل كمراقب وملازم للتلاميذ بعد خروجهم من الأقسام، في المطعم، الساحة، والداخلية.
- **الخبرة** 4 :سنوات في نفس المؤسسة.
- **البيئة** :مدرسة تعليمية خدمية للأطفال المعاقين بصرياً، يعمل فيها بشكل يومي مع تلاميذ داخليين.
- **نمط الإعاقة** :جزئي (يستطيع المشي بمفرده، يستخدم وسائل نقل عادية، لكنه تخلى عن القيادة بعد حوادث سابقة).

ملاحظات أولية:

- المشارك لديه شعور قوي بالانتماء والكفاءة في جوانب معينة، لكنه يعاني من إحباط كبير يتعلق بالتقييم المؤسسي (الدرجات / الرواتب) وعدم تطابق المهام مع المؤهل.
- التجربة التقنية عنده مختلفة لأن منصبه (مربٍ) لا يتطلب أدوات تكنولوجية مساعدة بقدر ما يتطلب وجود ألعاب وأنشطة ترفيهية.
- الإدارة الجديدة أحدثت تحسناً في التحفيز والتقدير المعنوي، لكن الإحباط الهيكلي (القانون الأساسي، سلم الأجور) لا يزال موجوداً.

– المقابلة رقم 02 – مشارك: ع

- **طبيعة المشارك** :رجل، 52 سنة، فاقد بصر جزئي (يرى بصيصاً فقط، لا يرى الألوان، يعاني من قصر نظر كبير)، لا يحتاج مرافقاً داخل المبنى.
- **المؤهل العلمي** :بكالوريا + 3 سنوات (تخرج من المركز الوطني لتكوين المستخدمين المختصين بمؤسسات المعوقين – قسنطينة).

- **المنصب الحالي** :معلم تعليم متخصص رئيسي – يشرف على المكتبة، يدرس الإعلام الآلي، ويؤدي مهام إعارة الكتب بطريقة برايل.
- **الخبرة** 26 :سنة إجمالاً، منها 5 سنوات فقط في هذه المدرسة.
- **البيئة** :مدرسة الأطفال المعوقين بصرياً.
- **نمط الإعاقة** :جزئي (بصيص نظر، لا يرى الألوان، قصر نظر كبير – لكنه يتنقل دون مرافق).

ملاحظات أولية (من النص ومن تعليق المحاور):

- النص المكتوب للمقابلة يعطي انطباعاً إيجابياً جداً من حيث التصريحات: علاقات ممتازة، ثقافة دامجة، تجهيزات متوفرة، رضا تام، لا توجد مشاكل أو إحباطات.
- لكن ملاحظات المحاور في نهاية الملف تشير إلى تناقض حاد: "هذا الموظف صور لي المؤسسة كثكنة عسكرية"..."أحسست انه غير راغب كانه محتوم عليه"..."من لمحات وجهه شخص متشائم جدا وعنده نوع من الكبر"
- هذا يعني أن البيانات اللفظية الرسمية قد لا تعكس بالضرورة المشاعر الحقيقية للمشارك، أو أنه قد يكون غير مرتاح للبوح بتجارب سلبية. سنتعامل مع النص كما هو، لكن مع الإشارة إلى هذه الفجوة في التحليل.

– المقابلة رقم 03 – مشاركة: ب . ز

- **طبيعة المشاركة** :أنثى، متزوجة، 52 سنة تقريباً (بما أن الخبرة 30 سنة وبدأت عام 1997)
- **المؤهل العلمي** :أستاذة مختصة من المركز الوطني لتكوين المستخدمين المختصين لمؤسسات المعوقين – قسنطينة.
- **المنصب الحالي** :أستاذة متوسطة، حالياً تدرس في الابتدائي (لغات فرنسية وإنجليزية) بسبب نقص الإطارات في اللغات – تقوم بالمساعدة.
- **الخبرة** 30 :سنة إجمالاً، منذ عام 1997 في نفس المؤسسة.
- **البيئة** :مدرسة تعليمية خدماتية للأطفال المعاقين بصرياً.
- **نمط الإعاقة** :لم يذكر صراحة، لكن السياق يشير إلى أنها كفيفة أو مكفوفة جزئياً (تتعامل مع البرايل، وتستخدم الوسائل التقنية الناطقة).

ملاحظات أولية من النص ومن تعليقات المحاور:

- **تناقضات ملحوظة:** أشار إليها المحاور" :*احس كلامها فيه تناقض*"، " *حسيتها برولتني*(" أي شعرت أنها تتهرب أو تتجنب الإجابة).

- **فكاهة وضحك متكرر**(هههههه) قد يكون وسيلة لتخفيف التوتر أو تجنب الخوض في مواضيع حساسة.
- **شعور بالظلم التاريخي**:(حادثة التقييم 40/8 بسبب رفع "كونجي" – حقيبة أو شيء شخصي).
- **قرب التقاعد**:" *بقاوا لي شهرين نكملهم* –" توشك على التقاعد.
- **موقف متناقض** :تقول "لا دعم مادي ولا معنوي" ثم تقول "الدعم الإداري موجود."
- **رضا ظاهري** :لكن مع مقارنات غير مرضية (ابنها في الصحة، أماكن أخرى أفضل).

– المقابلة رقم 04 – المشارك: ز .ع

- **طبيعة المشارك** :رجل، 38 سنة، متزوج وأب لثلاثة أطفال.
- **المؤهل العلمي**:
  - تربية خاصة من المركز الوطني لتكوين المستخدمين المختصين لمؤسسات المعوقين – قسنطينة.
  - ماستر في التاريخ وسيط وحديث من جامعة الشهيد لخضر بالوادي.
- **المنصب الحالي** :مربي متخصص رئيسي، مكلف بالتدريس – سنة ثالثة ابتدائي.
- **الخبرة** 10 :سنوات، منذ أغسطس 2016 في نفس المؤسسة.
- **البيئة** :مؤسسة خدماتية تعليمية للأطفال المعاقين بصرياً.
- **نمط الإعاقة** :كفيف (يستخدم طريقة التقمير – أي الحفظ عن طريق اللمس والذاكرة المكانية، ويعتمد على الهاتف النقال، ولا يستخدم الوسائل التقنية المتطورة بسبب مرحلة التلاميذ).

ملاحظات أولية:

- المشارك كان تلميذاً سابقاً في نفس المدرسة ثم أصبح أستاذاً فيها (مثل المقابلة الأولى).
- يعتمد بشكل كبير على الهاتف النقال كأداة تقنية رئيسية، وليس على أجهزة المؤسسة المتطورة الموجودة في المكتبة.
- إحباط كبير من الجانب المادي والقانون الأساسي (درجة 11 مقارنة بـ 14 سابقاً، مقارنة بقطاع التربية الوطنية).
- تشاؤم واضح وصراحة في التعبير عن الرغبة في الهروب من القطاع.
- تناقض بين قوله "لا دعم مادي" وقوله "الإدارة تبذل كل جهد لتذليل الصعوبات."
- حماس ومشاعر إيجابية تجاه المقابلة" :*فرغت قلبي من لخر* –" يشير إلى أن المقابلة كانت متنفساً.

– المقابلة رقم 05 – المشاركة: س م

- **طبيعة المشاركة** :أنثى، طالبة دكتوراه سنة ثالثة (تخصص شريعة)، ناشطة جمعوية، ممثلة الجامعة الوادي في مسابقة رئيس الجمهورية لذوي الاحتياجات الخاصة (الأولى على مستوى الجزائر في إطار التبادل الدولي).
- **المؤهل العلمي** :طالبة دكتوراه (الزيتونة) – شريعة.
- **المنصب الحالي** :معلمة متخصصة، مدرسة للمكفوفين بمدرسة الأطفال المعاقين بصرياً بالرباح (الولاية: الوادي) – تدرس السنة الرابعة ابتدائي.
- **الخبرة** :منذ عام 2017 (إدماج وتوظيف رسمي منذ سنة 2022).
- **البيئة** :مؤسسة خدماتية تعليمية.
- **نمط الإعاقة** :كفيفة (لم تذكر التفاصيل، لكن السياق يشير إلى أنها مكفوفة أو ضعيفة بصر شديد، تستخدم اللوحة (برايل)، وتعتمد على الهاتف والذكاء الاصطناعي)

ملاحظات أولية من النص ومن تعليقات المحاور:

- المشاركة واثقة من نفسها لدرجة كبيرة، حيوية، نشطة.
- لديها خلفية أكاديمية وبحثية(دكتوراه) ونشاط جمعوي، مما يجعلها أكثر وعياً بحقوق واحتياجات المكفوفين.
- **تناقضات واضحة:**
  - تقول "لا يوجد أي دعم مادي ولا معنوي" (في س7) لكنها تقول أيضاً "الدعم الذي تتلقينه... يعزز ثقتي بنفسي" (س10)
  - تقول "لا يوجد تواصل مفتوح" لكنها تقول "علاقة طيبة مع الإدارة."
  - تقول "غير راضية بالعمل" لكنها "متفائلة كبيراً رغم الواقع المعاند."
- تعبر عن طموحات أكبر من منصبها الحالي (دكتوراه، جامع، مقارنة بدول الخليج)
- **التكنولوجيا** :تستخدم الهاتف الشخصي والذكاء الاصطناعي لتعويض نقص التجهيزات في المؤسسة.
- تمارس نوعاً من الضغط أو استغلال الفرصة (ملاحظة المحاور: طلبت توصيل انشغالها لمدير السكن بخصوص دفعة كاملة للمكفوفين).

– المقابلة رقم 06 – المشارك: م م

- **طبيعة المشارك** :رجل، 34 سنة، متزوج وأب لثلاثة أطفال.
- **المؤهل العلمي** :بكالوريا، تقني سامي – مستشار هاتفي (تخصص سياحي كما ذكر لاحقاً)

- **المنصب الحالي** :موزع هاتفي (محول هاتف) في مؤسسة مكافحة السرطان (رزقي بشير – الوادي)
- **الخبرة** 12 :سنة إجمالاً، منها في هذه المؤسسة منذ 2018 (حوالي 6 سنوات)
- **البيئة** :مؤسسة استشفائية (مكافحة السرطان)، قسم تحويل الهاتف، المهام: توزيع واستقبال المكالمات.
- **نمط الإعاقة** :كفيف (يستخدم هاتفاً ناطقاً، لوحة برايل، مصحف برايل، حاسوباً بالجاف NVDA)؟)، ويعتمد على الحاسة السادسة في التنقل)

ملاحظات أولية:

- هذه المقابلة مختلفة سياقياً عن الخمس السابقة: فهي ليست في مدرسة للأطفال المكفوفين، بل في مستشفى للأورام السرطانية.
- **رضا وظيفي عالٍ جداً**(مادياً ومعنوياً)، دعم مطلق من الجميع، لا توجد صعوبات أو إحباطات يُذكر.
- **التجهيزات التقنية** محدودة لكنها كافية لاحتياجاته (جهاز تحويل هاتفي حديث، وأدوات شخصية إضافية)
- **الثقة بالنفس عالية**:(الحاسة السادسة، يحفظ الطريق بسرعة، لا يحتاج لافتات أو مساعدات بصرية)
- **تفاؤل مستقبلي** مع استعداد للبقاء في المؤسسة إذا لم يتغير شيء.
- **طابع الشفقة موجود** لكنه لا يشعر به كعائق.
- **لم يذكر أي تناقضات** واضحة، والخطاب متسق وإيجابي.

– المقابلة رقم 07 – المشارك: ع. ح

- **طبيعة المشارك** :رجل، 36 سنة.
- **المؤهل العلمي** :مستوى نهائي أدبي، تقني سامي – مستشار هاتف.
- **المنصب الحالي** :موزع هاتفي بمؤسسة استشفائية لطب العيون (كوبا)
- **الخبرة** 11 :سنة، منها في هذه المؤسسة منذ أغسطس 2015 (حوالي 9 سنوات).
- **البيئة** :مؤسسة استشفائية (عمومية/اقتصادية)، قسم تحويل الهاتف، المهام: تصريف المكالمات بين المواطنين والإدارة، نقل انشغالات المرضى والاستشارات.
- **نمط الإعاقة** :كفيف (فقد بصره بعد أن كان مبصراً سابقاً – "كنت أرى ثم فقدت بصري"، يستخدم عصا، يعاني من عدم الثقة في الطريق حتى لو كان فارغاً)

ملاحظات أولية من النص ومن تعليقات المحاور:

- **تجربة فاقد البصر (وليد كفيف)** – هذا يختلف عن المكفوفين منذ الولادة أو الطفولة، وله آثار نفسية واجتماعية.
- **علاقات مختلطة** :رسمية مع شفقة من البعض، وإحباط من تعامل بعض الرؤساء (يحقرون أمره)
- **لا دعم مادي ولا معنوي** من الإدارة، فقط دعم من الزملاء.
- **ثقافة روتينية** مع شفقة.
- **إحباط واضح** من موقف توبيخ ظالم من مسؤول دون تحقيق.
- **رضا وظيفي** ("متوسط إلى منخفض)، وتشاؤم مستقبلي.
- **ملاحظات المحاور"** :*جد منتقم من الادارة ومن المجتمع المحاط به" ،" اندفاعي ويريد العمل ولكن حدوده العلمية لا تتوافق مع ما يصبو إليه" ،" جد جريئ."*
- **إشارة مهمة** :يرى أن الموزع الهاتفي وظيفة مناسبة للمكفوفين لأنهم "قليلو الحركة" ولديهم "لغة صبر" أكثر – وهذا يعكس تصوراً نمطياً عن الذات ربما.

– المقابلة رقم 08 – المشارك: ن م

- **طبيعة المشارك** :رجل، من مواليد 1986 (حوالي 38 سنة)، متزوج وأب لطفلين.
- **المؤهل العلمي:**
  - مستوى ثالثة ثانوي (عامل مهني مستوى ثان)
  - متحصل على شهادة قانون أعمال من جامعة التكوين المتواصل – الوادي (2015)
  - تكوين في مجال موزع هاتفي بالقبة – الجزائر العاصمة (2011)
- **المنصب الحالي** :موزع هاتفي.
- **الخبرة** 15 :سنة إجمالاً، منها في هذه المؤسسة منذ 2013 (حوالي 11 سنة)
- **البيئة** :مؤسسة خدماتية – دائرة (ثمار)، قسم: مصلحة الاتصالات السلكية واللاسلكية. المهام: استقبال وتوجيه المكالمات الخارجية والداخلية.
- **نمط الإعاقة** :كفيف (يرى قليلاً –كما ذكر في س14: "لأني أرى قليلاً")، يحتاج إلى قراءة الأوراق المكتوبة بخط عادي من الزملاء، يستخدم قارئ شاشة ناطق.

ملاحظات أولية:

- **رضا وظيفي مرتفع** من ناحية العمل والعلاقات والتقدير، لكنه غير راضٍ من ناحية الأجر(مثل م01 وم04).
- **تفاؤل كبير** رغم عدم الرضا المادي – يعتمد على الإيمان الديني ("الله على كل شئ قدير).
- **لا يطمح للبقاء** في منصب موزع هاتفي – يريد الانتقال إلى التعليم.
- **مبادرة ذاتية** في توفير الأدوات التقنية (تكفل بقارئ الشاشة بنفسه)
- **دعم تقني** من مهندس الإعلام الآلي التابع للمؤسسة.
- **الثقافة الدامجة موجودة** مع شفقة (كمسلمين)
- **لا توجد نشاطات اجتماعية.**

- **لا مواقف إحباط أو صعوبات** – التعاون والثقة موجودان.

– المقابلة رقم 09 – المشارك: ع .ع

- **طبيعة المشارك** :رجل، 37 سنة، متزوج وأب لثلاثة أولاد.
- **المؤهل العلمي** :تربية خاصة – خريج المركز الوطني لتكوين المستخدمين المختصين ومؤسسات المعوقين – قسنطينة.
- **المنصب الحالي** :معلم متخصص تربية خاصة (إعاقة بصرية) – قسم أولى ابتدائي.
- **الخبرة** 12 :سنة، في نفس المؤسسة منذ 2014 (حوالي 10 سنوات).
- **البيئة** :مؤسسة خدماتية تعليمية تربوية (مدرسة للأطفال المكفوفين).
- **نمط الإعاقة** :فاقد بصر (كفيف) – يذكر في س14: "بحكم الإنسان فاقد البصر."
- **ملاحظة المحاور**" :*أستاذ لبق فاهم لعمله فاهم للحالة واقعي إلا أنه غير راضٍ على المجتمع المدني خاصة (الأولياء) لأن ما عندهم الوعي الاجتماعي... متفائل بالمستقبل لهذه الفئة*"

ملاحظات أولية:

- **تجربة ابن المؤسسة** (كان تلميذاً ثم عاد أستاذاً) – مثل م01 وم04.
- **علاقات عفوية وتعاون كبير**، لا مواقف صعبة.
- **الاستقلالية عن الإدارة**(لا يحتاجونها كثيراً في الجانب البيداغوجي).
- **دعم إداري معنوي قوي**، تواصل مفتوح.
- **ثقافة دامجة**، الهدف هو إزالة نظرة الإعاقة.
- **نشاطات اجتماعية قليلة**) كل 3 أشهر).
- **الوسائل التقنية** :كلاسيكية وحديثة، لكن الحديثة موجودة فقط في المكتبة (مثل م04، م05 جزئياً). أجهزة متطورة جداً (شاشة برايل) غير متوفرة بسبب التكلفة العالية.
- **الدعم التقني** :غير كافٍ للأعطال المتقدمة (خاصة قارئات الشاشة)
- **الرضا الوظيفي مرتفع جداً**، والكفاءة تقاس بنجاح التلاميذ.
- **تفاؤل كبير** بالمستقبل.
- **نقد للأولياء**(المجتمع المدني) لعدم وعيهم.

2.الخطوة الثانية : توليد الرموز الأولية(Initial Coding)

-المقابلة 01: المشارك م ص

❖ **الرموز المرتبطة بـ العوامل الاجتماعية (التساؤل الفرعي الأول)**

الرمز الأولي	اقتباس من النص
تكاملية العلاقات المهنية بين المربين	*"تكاملية بين بعضنا... الكيب إلي جي في الليل انت تخدم الصباح معناها تباصي"*
تبادل المعلومات الضرورية بين الفرق (حالة التلميذ، الدواء)	*"ابلغ اصحاب الليل بهذه الامور وخلاص باش يولوا عارفين"*
التحضير المسبق للمؤسسة عبر التكوين والسطاجات	*"عقبتهم هنا نايا متلقيتش مشكله... بحكم اني في الأصل نعرفها أصلاً"*
الفجوة بين التكوين النظري والواقع العملي	*"كاين فرق بين وآش تقرى في التكوين وآش كائن في الواقع"*
التكيف السهل بسبب معرفة سابقة بالمؤسسة (تلميذ سابق فيها)	*"أصلاً تلميذ هذه المدرسة وقريت هنا... اختصرت عني ياسر حوايج"*
صعوبة الاندماج لمن ليس لديه خبرة مسبقة بالقطاع	*"لشخص عادي عاش في بيئة هادئة يكتشف القطاع من جديد... ممكن تجميع صعوبة"*
التوجيه المهني من زملاء مخضرمين (مثل الشيخ السعيد)	*"شرحلي مجموعة من الحوايج... كمربي مثلاً وآش ممكن تلقى"*
علاقة طيبة وممتازة مع الرؤساء	*"علاقة طيبة وممتازة جدا من الناحية الوظيفة"*
استجابة إدارية فورية وليست شكلية	*"الاستجابة فورية... اديرو فعلت بارك الله فيهم"*
مستوى دعم إداري يصل إلى 80%	*"تقدر تقول 80% مهما كان... احاولوا باش يدعمونك بالشئ المتاح"*
ثقافة مرنة خالية من التمييز، لكن مع وجود ميزة الشفقة	*"الوضع مرناً ولا يوجد تمييز... لكن هناك ميزة الشفقة"*
ثقافة دامجة وليس توظيفاً رمزياً	*"ايه ثقافة دامجة مش توظيف رمزي راه توظيف رسمي"*
تعاون الزملاء المبصرين في قراءة الإعلانات	*"الزملاء المبصرين يقروا لينا الإعلان من باب التعاون"*
متابعة مدير النشاط الاجتماعي الدائمة	*"ديما راقب فينا وواقف معانا... يقوم بزيارة من حين لآخر"*
الدعم المعنوي يزيد الحماسة والانتماء	*"أي دعم يزيدك رفعة وحماسة... يشعرني باني فرد مايستغنوش عني"*
تغيير الإدارة إلى مدير يشجع ويثمن المجهودات	*"المدير الجديد يخليك تحس بالانتماء... خير من الي فات"*
في السابق: عمل بالساعات المكلف بها فقط بسبب غياب التثمين	*"في السابق كنت أعمل قدر الساعات المكلف بها لأنه مكانش تثمين"*

❖ **الرموز المرتبطة بـ العوامل التقنية(التساؤل الفرعي الثاني)**

الرمز الأولي	اقتباس من النص
لا يستخدم أدوات تكنولوجية مساعدة في عمله كمربي	*"لالا منخدمش بالحوايج هذي... لأني دوري مربي أعمل في الساحة"*
وجود قارئ شاشة ولوحة برايل لكنها مخصصة للتلاميذ في المكتبة	*"قارئ الشاشة الناطق... موجودة للتلاميذ في المكتبة"*
احتياجه للألعاب وأدوات ترفيهية وليس تقنيات قراءة	*"نحتاج كان الألعاب وحوايج للترفيه"*
لا مكتب خاص – يعمل في الساحة	*"معنديش مكتب خاص دائما في الساحة مراقب التلاميذ"*
إعاقة بصرية جزئية تتيح التنقل بدون مرافق	*"أنا نمشي عادي معنديش مرافق لأني إعاقتي البصرية جزئية"*
لا توجد صعوبات في التنقل داخل المبنى	*"والو راني نشوف شوي"*
تخلى عن قيادة السيارة بعد حوادث (خطر)	*"خطر ضربت مرات بطلت معتش نسوق"*
أسئلة 15-18 غير معنية – مما يشير أن البيئة التقنية المدرسية التقليدية غير متوقعة في منصبه	*"غير معني"*

❖ **الرموز المرتبطة بـ إدراك الأداء التنظيمي(التساؤل الفرعي الثالث)**

الرمز الأولي	اقتباس من النص
كفاءة عالية تظهر في الاعتماد التام عليه مع التلاميذ	*"كون معنديش الكفاءة... ما يعتمدوش عليا... الحمد الله اعتماد تام عليا مع التلاميذ"*
المهام لا تعكس المؤهل العلمي (الجامعي)	*"لا طبعاً... الززاخليك تخدم أي خدمة وخدمتنا متعبة ياسر ما تعكسش وآش امدولنا"*
المستوى العلمي يساعده في التعامل مع استفسارات التلاميذ	*"كون التلاميذ دائما اسقسوا ونايا جاهز كونب متعلم و ذو مستوى عال"*
أداء استثنائي في مسابقة الذكر الحكيم رغم الضغط	*"يوم السبت 14 مارس... قدمنا أداء جيد جداً بالرغم من الضغط الكبير"*
لا يتذكر مواقف صعبة أو إحباط في الأداء اليومي	*"منذكرش بصراحة أبداً... مكانش موقف صعبة"*
رضا وظيفي من جانب العمل نفسه	*"من جانب العمل الذي أعمله الحمد لله راضي جداً"*
عدم رضا عن المستوى الوظيفي (الدرجات والأجر)	*"من جهة أخرى عن المستوى الوظيفي... لست راضي"*
الإحباط من المقارنة مع وظائف أخرى (مراقب التربية درجة 14)	*"كيفلش مراقب في التربية يخرج ب 14 وانا اكثر عمل واكثر تعب نخرج 11"*
الأسر ترسل أبناءها للتخلص من المسؤولية لا للتعلم	*"الاب في حد ذاته رافض ابنه... طيشه للمدرسة مش باش يتعلم لكن باش يتفك منه و من مسؤوليته"*
العوامل المساهمة في نقص الرضا: عدم التقدير المادي وسلم الأجور	*"بصراحة عندما أتذكر اني باش نخرج روترات بدرجة 11 تحس بالاحباط"*

❖ **الرموز المرتبطة بـ تصورات المستقبل (التساؤل الفرعي الرابع)**

الرمز الأولي	اقتباس من النص
التغيير الأساسي المطلوب: تغيير القانون الأساسي	*"تغيير القانون الأساسي مطلب أساسي وليس العمال فقط بل كل الموظفين"*
إحداث التغيير يتطلب تضافر كل الجهود	*"تضافر كل الجهود"*
مستقبل قاتم إذا استمر الوضع الحالي	*"إذا بقى الحال على هذه الحالة المستقبل مظلم"*
تشاؤم واقعي: عدم تطابق المجهودات مع سلم التوظيف	*"متشائم وواقعي في نفس الوقت. بناء على المجهودات... لا تتوافق وسلم التوظيف 10و11 درجة"*

❖ **رموز إضافية من الخاتمة (شعور المشارك بالمقابلة)**

الرمز الأولي	اقتباس من النص
شعور بالمصداقية لأول مرة في مقابلات من هذا النوع	*"اول مرة أشعر ب مصداقية هذه المقابلات... حسيت بمصداقية كبيرة"*
رغبة في عدم إضافة أي شيء	*"لا شكرا على الاهتمام"*

– المقابلة 02: المشارك ع

❖ **الرموز المرتبطة بـ العوامل الاجتماعية(التساؤل الفرعي الأول)**

الرمز الأولي	اقتباس من النص
علاقة تكاملية مهنية ممتازة	*"علاقة تكاملية مهنية ممتازة"*
علاقات عفوية وبداية عادية	*"بداية عادية جداً... العلاقات عفوية جداً"*
التعاون كفريق واحد ويد واحدة	*"نحن نعمل كفريق واحد ويد واحدة. التعاون عندنا شئ روتيني"*
عدم وجود مواقف صعبة في العلاقات	*"لا يوجد أي موقف صعب"*
علاقة طيبة جداً وعالية المستوى مع الرؤساء	*"العلاقة طيبة جداً وعالية المستوى"*
تقييم الأداء بناءً على المواظبة والعمل	*"يتم التقييم من طرف الرؤساء في إطار العمل ومواضبتك عليه"*
تواصل مفتوح مع الإدارة لعرض الاحتياجات	*"يوجد تواصل مفتوح ولا يوجد أي إشكال في عرض الاحتياجات"*
ثقافة آلية: كل فرد يعرف حقوقه وواجباته	*"الثقافة تسير بطريقة آلية؛ حيث يعرف كل فرد حقوقه وواجباته"*
ثقافة دامجة حقيقية (لا تمييز بين مبصر ومكفوف)	*"هي ثقافة دامجة مثل المبصر مثل المكفوف وغير شكلية؛ التوظيف رسمي"*
الدعم يحفز على المواصلة ويعطي طاقة وحماسة	*"الدعم يحفزني على المواصلة ويعطيني طاقة في العمل بحماسة"*
انتماء شديد للمؤسسة بسبب الاحترام والتقدير	*"أشعر بالانتماء الشديد للمؤسسة لأنني أحبها؛ حيث كل الموظفين والعمال والأطفال يحترمونني ويقدرونني"*
الطموح للتطور	*"أطمح دائماً للتطور"*

ملاحظة تحليلية:رغم هذه التصريحات الإيجابية، فإن ملاحظة المحاور" *صوّر لي المؤسسة كثكنة عسكرية* " تشير إلى أن الصورة الظاهرية للعلاقات قد تخفي بيئة جامدة أو صارمة. لكننا نحلل النص المسجل حرفياً.

الرموز المرتبطة بـ العوامل التقنية(التساؤل الفرعي الثاني)

الرمز الأولي	اقتباس من النص
توفر تجهيزات تقنية متعددة (قديمة وجديدة)	*"كل شئ متوفر... عدنا اشياء قديمة... وعندنا اشياء جديدة في اطار التجديد ومواكبة العصر"*
ألواح برايل، طابعة برايل، حواسيب بقارئ شاشة، ماسح ضوئي	*"ألواح برايل، طابعة برايل، حواسيب مزودة بقارئ شاشة، ماسح ضوئي"*
الاكتفاء من التجهيزات	*"مكتفيين لا باس"*
التجهيزات مكيفة مع فئة المعاقين بصرياً	*"ماسح الشاشة الناطق فهو مكيف مع الفئة طابعة لبرايل كل شئ مكيف"*
بيئة مادية مهيأة: ممرات، مصاعد، إضاءة، مكتب منظم	*"كل شيء متوفر وبدون عوائق، والمكتب ما شاء الله"*
سهولة التنقل الداخلي بسبب وجود بصيص نظر	*"الانتقال الداخلي سهل... لا يوجد صعوبات داخل المبنى"*
التمكن التقني الشخصي العالي (إصلاح ذاتي)	*"أنا الذي أعمل كل شيء، ومتمكن جداً من العمل... إذا حدث أي عطل أتكفل بإصلاحه، سواء كان فنياً أو برمجياً"*
صعوبة في الاستعانة بمصلح خارجي	*"تلا اشياء وصعب عليا استعين بالوبراتير الخارجي)"* ربما يقصد: أحياناً أشياء يصعب عليّ الاستعانة بمصلح خارجي)
الأجهزة حديثة مع بقاء القديم (لأغراض تعليمية)	*"الأجهزة حديثة جداً، وتم تغيير القديم منها. ولكن القديم موجود لا نستطيع التحلي عنه مثل الألواح الكلاسيكية لا غنى عنها"*
البرامج مكيفة حسب احتياجات الضرير	*"البرامج مكيفة حسب احتياجات الضرير"*
إصلاح الأعطال بنفسه إلا في الحالات الكبيرة	*"أي عطل مفاجئ أصلحه بنفسي، إلا إذا كان العطل يتوجب أخذها للابراتور"*
غياب فريق دعم تقني متخصص (يعتمد على نفسه)	*"لا، نصلح بنفسي عندي خبرة كبيرة في تصليح دون الالتجاء لأي شخص"*
العوامل التقنية تساعد مساعدة كبيرة ولا تشكل عائقاً	*"ساعدت مساعدة كبيرة ولا تسبب أي عائق. خاصة في انجاز البحوث وتسريع عملية التدريس الطلبة يحبون ذلك"*

ملاحظة تحليلية:المشارك يبدو **خبيراً تقنياً ذاتياً**(عصامي)، وهذا قد يكون عاملاً مكّنه من تجاوز أي نقص في الدعم التقني الخارجي. لكنه في الوقت نفسه يعكس غياب نظام دعم تقني مؤسسي.

❖ الرموز المرتبطة بـ إدراك الأداء التنظيمي(التساؤل الفرعي الثالث)

الرمز الأولي	اقتباس من النص
الشعور بالكفاءة والإنتاجية وجودة العمل	*"الشعور بالكفاءة والإنتاجية وجودة العمل، والرغبة في إثبات الذات"*
المهام تعكس المؤهلات والقدرات الحقيقية	*"أكيد، تعكس ذلك. لا ني في المكان المناسب لي هذا اختصاصي"*
تعلم الإعلام الآلي ذاتياً (عصامي)	*" هذا اختصاصي الإعلام الآلي لم ادرسه بل تعلمته بنفسي أي عصامي"*
القدرة على أداء الوظائف بفضل الوسائل والدعم الإداري	*"القدرة على أداء الوظائف؛ وذلك بسبب توفير الوسائل الخاصة والدعم الإداري المؤهل"*
عدم وجود مواقف إحباط أو صعوبة في الأداء	*"لا يوجد. انا متمكن جدا في عملي مكانش تمسخير"*
رضا وظيفي جداً والارتياح في المكان	*" راضٍ جداً. ومرتاح في مكاني هذا"*
عوامل الرضا: تحقيق المهام وتحقيق الأهداف	*"تحقيق المهام وتحقيق الأهداف. حاس روحي تقدم وتحقق في الأهداف المسطرة"*

ملاحظة تحليلية:مرة أخرى، التصريحات إيجابية للغاية ولا تعكس أي إحباط. لكن المحاور يصفه بأنه" *متشائم جدا* " من خلال لمحات وجهه. هذا يشير إلى فجوة بين الخطاب الرسمي والمشاعر الذاتية، وهو أمر مهم في التحليل الموضوعي الانعكاسي (يمكن اعتباره رمزاً منفصلاً عن الصمت أو التحفظ).

❖ الرموز المرتبطة بـ تصورات المستقبل(التساؤل الفرعي الرابع)

الرمز الأولي	اقتباس من النص
التغيير المطلوب: تجهيز تام للمهام، تعميم الأجهزة على كل الأقسام	*"التجهيز التام للمهام المنوطة بنا... تزيد اوفرو لينا الاجهزة وتكون في كل قسم من الاقسام الموجودة في المدرسة باش متكونش حكر على المكتبة فقط"*
المسؤولية عن التغيير تقع على المسؤول عن القسم/الفوج	*"المسؤول عن الفوج او القسم هو الي طالب بذلك"*
لا طموح شخصي للمستقبل بسبب قرب التقاعد	*"ليس لدي أي طموح، فأنا في طريقي للتقاعد"*
متفائل بالنسبة للإطارات والتلاميذ (ليس لنفسه)	*"لكن متفائل بالنسبة لاطارات المدرسة وللتلاميذ"*
واقعي لأن كل شيء خاضع للتنظيم	*" واقعي؛ لأن كل شيء خاضع للتنظيم"*

ملاحظة تحليلية:هنا يظهر بوضوح غياب الطموح الشخصي المرتبط بالتقاعد، وهذا يتسق مع صورة" *التشاؤم*" التي أشار إليها المحاور، رغم أن المشارك يصف نفسه بأنه" *واقعي*."

❖ **رموز إضافية من الخاتمة وملاحظات المحاور**

الرمز الأولي	اقتباس من النص / ملاحظة
عدم الرغبة في إضافة أي شيء (اكتفاء)	*"لا، شكراً..كفيت ووفيت"*
شكر على الاهتمام	*"أشكرك على الاهتمام"*
تصوير المؤسسة كثكنة عسكرية	*ملاحظة المحاور: "هذا الموظف صور لي المؤسسة كثكنة عسكرية"*
عدم الرغبة في المقابلة (كانه محتوم عليه)	*ملاحظة المحاور: "أحسست انه غير راغب كانه محتوم عليه"*
تشاؤم ظاهري رغم التصريحات الإيجابية	*ملاحظة المحاور: "من لمحات وجهه شخص متشائم جدا وعنده نوع من الكبير"*

-المقابلة 03: المشاركة ب . ز

❖ **الرموز المرتبطة بـ العوامل الاجتماعية(التساؤل الفرعي الأول)**

الرمز الأولي	اقتباس من النص
علاقات تكاملية مع الزملاء	*"العلاقة بينا تكاملية وعندنا التواصل بيناتنا"*
التعاون في تعلم لغات جديدة (الفرنسية والإنجليزية)	*"راني نعاود نقرى نروح لشيوخة يعاونوني لباس"*
بداية صعبة جداً (قدوم من المسيلة، مع صديقات من قالمة وعنابة)	*"بدأت سنة 1997 كانت البداية صعبة جدا جيت من الهيه من المسيلة"*
العفوية والعلاقات الأسرية في الماضي (زملاء ذكور يطبخون للإناث)	*"الذكور يقولوا لنا كاش ما تحتاج الطفله...كنا اسره واحده تعاونيه جدا"*
موقف تعاوني استثنائي: الزملاء وقفوا معها عند تعرضها للمس (الجن)	*"لما كنت هنا تآذيت من الجن...كل الناس وقفوا معي وقفه زينه"*
مدير جديد – العلاقة لا تزال سطحية (سلام سلام)	*"المدير مازال جديد... سلام سلام يجي يحكي معنا فقط"*
تقييم ظالم في الماضي (8 و9 من 40 بسبب رفع كونجي)	*"هزيت كونجي...كانت صراعات سلكتها هنا لا يعطوني حقنا"*
التواصل مع الإدارة مفتوح ولكن بشكل محدود (تذهب وتخلص فقط)	*"التواصل معهم مفتوح انا وليت نروح وخلاص فقط"*

لا دعم مادي ولا معنوي من الإدارة (صرح بذلك ثم تناقض لاحقاً)	*"الدعم من الزملاء فقط لا دعم مادي ولا معنوي ولا شيء"*
لكنها قالت أيضاً: دعم إداري موجود	*"هناك دعم اداري"* (تناقض صريح)
الثقافة ممتازة وغير مجحفة – ذوو الاحتياجات الخاصة أخذوا حقهم	*"الثقافه ممتازه... اصلا ذوي الاحتياجات الخاصه عاطينهم حقهم"*
ثقافة دامجة وتوظيف رسمي لا شكلية	*"دامجة توظيف رسمي وكل واحد وخدمتو لا شكليات ابدا"*
الدعم من الزملاء هو الأكثر (لحمة واحدة)	*"الدعم الاكثر من الزملاء نحن لحمة واحدة"*
العوامل الاجتماعية تعتبر اعترافاً بوجودها وتدفعها للأمام	*"بيان سير يعتبر لي اعتراف بوجودي ويدفعني الى الامام"*
غياب الدعم يكسرها	*"اذا ماكانش دعم معناها يكسرني"*
الانتماء للمؤسسة موجود	*"بالنسبة لي أشعر بالأنتماء المؤسسة"*

ملاحظة التناقضات:

- قالت "لا دعم مادي ولا معنوي" ثم "هناك دعم إداري."
- قالت "الثقافة ممتازة وعطوهم حقهم" لكنها روت حادثة تقييم ظالمة جداً (40/8).
- هذا التناقض يشير إلى تجنب نقد المؤسسة بشكل مباشر رغم وجود تجارب سلبية.

❖ **الرموز المرتبطة بـ العوامل التقنية(التساؤل الفرعي الثاني)**

الرمز الأولي	اقتباس من النص
حاسوب في المكتبة، طابعة برايل حديثة وقديمة	*"عدنان الحاسوب في المكتبة... عدنا طابعة حديثة جدا تطبع بالبرايل عندنا قديمة وجديدة"*
برامج متطورة (ميكرو، ماسح ضوئي ناطق)	*"عندنا الميكرو وبرامج متطورة جدا وبرامج متطورة مثل الماسح الضوئي الناطق"*
لوحة مفاتيح عادية (ليست برايل)	*"لوحة مفاتيح عادية"*
تكييف بيئة العمل: "حسنة حسنة" لكن بشعور بالتهرب (برولتني)	*"نقلك حسنة حسنة +"* ملاحظة المحاور" :*حسيتها برولتني"*
تجديد الطاولات والكراسي، الممرات محفوظة	*"جددوا لنا الطاولات وجابولنا كراسي جدد... الممرات محفوظة"*
مبنى طابق أرضي – لا حاجة لمصاعد	*"لا يوجد مصاعد كون المدرسة طابق أرضي فقط"*
لا صعوبات في التنقل	*"ابدا لا يوجد أي صعوبة ندخلو و نخرجوا بسهولة"*
تحديات تقنية: تعطل الميكرو يؤدي لصعوبة في الدرس، والكتب تأتي بالترونش (أجزاء)	*"عندما يتعطل الميكرو نجد صعوبة... الكتاب بالترونش أي جزء بجزء يعني نتأخر في الدروس"*
أجهزة محدثة وجديدة موجودة	*"نعم هناك الحديث وهناك القديم لكن الجديد موجود والبرامج كذلك"*

البرامج متوافقة	*"نعم متوافقة"*
التعامل مع الأعطال: يترك لأستاذ الإعلام الآلي، تستغل الوقت في نشاط آخر	*"تتركه لاستاذ الإعلام الآلي هو من يتكفل بالأمر ونحن لا نظيع الوقت ونستغلها في نشاط آخر"*
غياب فريق دعم تقني – فقط أستاذ إعلام آلي واحد	*"لا لا يوجد الا استاذ الإعلام الآلي"*
العوامل التقنية تسرع العملية لكنها تفضل الكتاب	*"صحيح يسرع العملية لكن أحب ندرس بالكتاب"*
الأولاد يحبون الوسائل التقنية أكثر	*"الأولاد يحبون الوسائل التقنية اكثر"*

ملاحظة تحليلية:

- المشاركة لديها تفضيل شخصي للكتاب رغم توفر التقنيات، وهذا قد يعكس إما اعتياداً على الطرق التقليدية أو عدم تدريب كافٍ على الأدوات الحديثة.
- تأخر الكتب المدرسية (ترونش) يعيق سير الدروس – هذه مشكلة تنظيمية خارج المؤسسة (وزارية).

الرموز المرتبطة بـ إدراك الأداء التنظيمي (التساؤل الفرعي الثالث)

الرمز الأولي	اقتباس من النص
شعور بالكفاءة بسبب الخبرة (30 سنة)	*"أكيد أشعر بالكفاءة راني 30سنة خبرة هههههه"*
المهام تعكس المؤهلات والقدرات	*"أنا وين نحط روحي نلقى روحي بالطبع يعكس"*
أفضل أداء عندما يرى الأولاد متفوقين	*"لما أرى اولادي متفوقين أكون سعيدة جدا"*
العوامل المساعدة: الخبرة ودعم الإدارة (لكنها قالت قبل قليل لا دعم معنوي!)	*"يساعدني على ذلك خبرتي ودعم الإدارة الحقيقة مقصروش)"* تناقض آخر)
لا توجد مواقف إحباط أو صعوبة (تنفي وجودها)	*"لا لا لا يوجد"*
رضا وظيفي ظاهري: "الحمد لله راضية"	*"الحمد لله راضية نقول راضية"*
لكنها تقارن نفسها بابنها في قطاع الصحة وتشعر أنهم يعملون أكثر مما يستحقون	*"ماراناش كي غيرنا... لو يسمعوني الزملاء... الواقع بصراحة راني نشوف في ابني في الصحة أيه نقول وين رانا حنا"*
العامل الأكثر تأثيراً في الرضا: "الواقع الخارجي" (المقارنة بقطاعات أخرى)	*"الواقع الخارجي"*

ملاحظة التناقضات الكبرى:

- تقول "لا دعم معنوي" ثم تقول "دعم الإدارة مقصروش."
- تقول "راضية" لكنها غير راضية من المقارنة مع قطاع الصحة.
- تنفي وجود مواقف إحباط لكنها روت حادثة تقييم 40/8 كإحباط كبير.

هذا النمط يشير إلى استراتيجية تجنب المواجهة أو الخوف من الكشف الكامل، ربما بسبب قرب التقاعد أو ثقافة تنظيمية لا تشجع على النقد المباشر.

الرموز المرتبطة بـ تصورات المستقبل(التساؤل الفرعي الرابع)

الرمز الأولي	اقتباس من النص
التغيير المطلوب: لو تكون المدرسة في السونطر (الوسط/المدينة) يكون وعي أكبر واستجابة أفضل	*"لو تكون المدرسة في السونطر تكون احسن الوعي اكثر والا سجابة كذلك"*
لا تطالب بتغيير جذري لأنها ستتقاعد بعد شهرين	*"أنا ماعادش ليا أنا راح نخرج بعد شهرين"*
لا ترى مستقبل لأدائها لأنها ستخرج	*" مابقاش قتلك هههه"*
تصنف نفسها: واقعية بسبب ضعف الوعي	*" دعني أقول واقعية نظرا لضعف الوعي"*

ملاحظة تحليلية:

- **غياب أي طموح شخصي**: للمستقبل بسبب التقاعد الوشيك، مثل المقابلة الثانية.
- لكنها تُخرج نقداً غير مباشر للموقع الجغرافي للمدرسة (بعيدة عن المركز) كعامل يضعف الوعي والاستجابة.
- **واقعية متشائمة**: (ضعف الوعي) بدلاً من التفاؤل.

❖ **رموز إضافية من الخاتمة وملاحظات المحاور**

الرمز الأولي	اقتباس من النص / ملاحظة
اقتراح: نشر الوعي خاصة في الوسط الجامعي	*" نعم ممكن نشر الوعي خاصة في الوسط الجامعي"*
شكر على الاهتمام	*" شكرا لك على الاهتمام بهذه الفئة"*
تناقض عام في الكلام (ملاحظة المحاور)	*" ملاحظة/احس كلامها فيه تناقض"*
شعور بالتهرب عند سؤال تكييف بيئة العمل	*" ملاحظة هنا حسيتها برولتني"*
فكاهة وضحك متكرر كآلية دفاع أو تجنب	*" هههه "* في عدة مواضع

– المقابلة رقم 04 – المشارك: ز .ع

❖ الرموز المرتبطة بـ العوامل الاجتماعية(التساؤل الفرعي الأول)

الرمز الأولي	اقتباس من النص
علاقات تعاون كبيرة وسلسة	*"علاقات تعاون كبيرة جدا وسلسة مكانش اي مشكل"*
بداية عادية بسبب كونه تلميذاً سابقاً في المدرسة	*"بحكم أني كنت تلميذ في هذه المدرسة واصبحت استاذ فيها... في لول ملقيتش حتى صعوبة"*
علاقات عفوية جداً	*"علاقة عفوية جدا بحكم الاحتكاك والتواصل معهم"*
لا يوجد مواقف صعبة في العلاقات	*"بالنسبة لي ليس لدي مواقف صعبة ولم اتعرض إلى اي موقف صعب"*
تعاون ممتاز في توفير ما ينقصه	*"التعاون جد ممتاز بالنسبة للشيء الذي أحتاجه او الشيء الذي ينقصني أجده شيء ممتاز"*
علاقة جيدة جداً مع الرؤساء والإدارة	*"علاقتي معهم جيدة جدا بحيث الذي اطلبه يكون كل شئ تمام"*
التقييم: ليس لديه علم بكيفية تقييمه (غموض)	*"كيفاش العبد اقيم روحه معنديش معلومة عن تقيمي أمور خاصة بيهم"*
تواصل مفتوح وودي مع الإدارة	*"مفتوح جداً، تتعامل ودياً"*
الإدارة تبذل كل جهد لتذليل الصعوبات	*"يبذلون كل جند لتذليل الصعوبات... لا يوجد عائق، بذل كل جهد"*
دعم اجتماعي من الزملاء ودعم معنوي من الإدارة	*"هذا الدعم اجتماعي من ناحية الزملاء ومعنوي من خلال تدعيم الإدارة"*
لا دعم مادي(تصريح صريح)	*"ولا يوجد دعم مادي ربي اجبيب الخير"*
ثقافة تكاملية: الواحد يكمل الآخر	*"ثقافة تكاملية الواحد يكمل الآخر... المربي والاستاذ والإداري الكل يعمل في سلسلة متواصلة"*
الاهتمام بالمضمون دون الشكليات، اجتماعات دورية كل 3 أشهر	*"الاهتمام بالمضمون دون الشكليات... تقريبا كل ثلاثة اشهر انديروا نشاط"*
ثقافة دامجة: قانون واحد للمبصر والمكفوف، لكن شفقة موجودة	*"نعم دامجة قانون واحد... لا فرق بين المبصر و المكفوف الا ان جانب الشفقة موجود في الحاصل"*
الدعم حافز لتقديم الأكثر، يمنع الشعور بالوحدة، ويزيد التبادل المعرفي	*"دعمهم لي هو حافز لتقديم الأكثر... منحسش اني وحدي... يزيدك في التبادل المعرفي و الخبرات"*
الانتماء والحماس يتعززان باللحمة والابتعاد عن المصالح الشخصية	*"عندما تكون اللحمة والابتعاد عن الحسابات والمصالح الشخصية نحس اني فرد من هذه المؤسسة"*

ملاحظة تناقض:يقول "لا دعم مادي" لكنه يقول أيضاً "الإدارة تبذل كل جهد لتذليل الصعوبات". الدعم المادي غائب بوضوح، لكن الدعم المعنوي والإداري موجود.

❖ **الرموز المرتبطة بـ العوامل التقنية(التساؤل الفرعي الثاني)**

الرمز الأولي	اقتباس من النص
يعتمد أكثر على الهاتف النقال (وليس أجهزة المؤسسة)	*"انا في الحقيقة اعتمد أكثر على الهاتف بحكم الهاتف طبعا النقال طغى على كل شئ"*
استخدام الهاتف في تسميع التلاميذ موسيقى ومعلومات	*"استعمله في تسميع الاولاد موسيقى او معلومات"*
الاعتماد على لوحة برايل الكلاسيكية (ليست تقنية حديثة)	*"والاعتماد على اللوحة الكلاسكية لبرايل"*
التلاميذ في المرحلة الابتدائية لا يحتاجون الحاسوب	*"لان التلاميذ في هذه المرحلة ليسوا بحاجة للحاسوب ربما في المتوسط يدرسون الاعلام الآلي"*
استخدام المجسمات والهاتف لربط الصوت بالمجسم (طريقة تعليمية مبتكرة)	*"نحاول نقري لهم الصورة أكثر بواسطة المجسمات... وتلقينهم صوت هذه المجسمات بواسطة الهاتف"*
البرامج غير مكيفة كما يريد – بل هو من يقوم بتكييفها	*"بالنسبة للبرامج غير مكيفة كما أريد بل انا من اقوم بتكيفه لصالح هذه الفئة"*
الدروس تأتي من الوزارة بكتابة البرايل فقط (لا وسائل تقنية)	*"كل الدروس تأتي من وزارة التربية بكتابة البرايل فقط"*
بيئة العمل المادية متوافقة بنسبة كبيرة (فوج لا يتجاوز 4 تلاميذ، القسم قريب من الإدارة)	*"بئة العمل المادية مع احتياجاتي تكون بنسبة كبيرة متوافقة كون الفوج لا يتعدى اربعة تلاميذ و القسم ملائم جدا"*
الممرات والمكان محفوظ بطريقة "التقمير" (الحفظ الذهني)	*"نحن المكفوفون نحفظ الطريق والممرات بطريقة التقمير وحفظناها"*
لا مصاعد (مبنى طابق أرضي)، لا لافتات (مدرسة بسيطة)، الإضاءة لا تعنيهم	*"لا توجد مصاعد... لا يوجد لافتات كون المدرسة غير شاسعة... الأضاءة غير لا تعنينا نحن المكفوفون"*
لا صعوبات في التنقل لأنه "ابن المدرسة" ويحفظها جيداً	*"لا أبدا كونى ابن المدرسة احفظها جيدا لا صعوبة في التنقل"*
لا تحديات تقنية متكررة لأنه لا يملك إلا الهاتف	*"قلت لك لا أملك إلا الهاتف فقط لان الاولاد في هذه المرحلة لا يستعملون الالوان التقنية بل تعتمد على الازمات الكلاسكية"*
الأجهزة الحديثة موجودة لكنها في المكتبة لدى أستاذ الإعلام الآلي وحده	*"كل الاجهزة حديثة و لكن موجودة في المكتبة عند مدرس الاعلام الآلي وهو الوحيد المخول له ذلك"*

ملاحظة تحليلية:هذا المشارك يمثل حالة خاصة :لا يستخدم التجهيزات التقنية المتطورة لأن منصبه ومرحلة التلاميذ لا تتطلبها، بل يستخدم الهاتف بطرق إبداعية (المجسمات + الصوت). هناك فجوة بين توفر الأجهزة (في المكتبة) وعدم إتاحتها له في قسمه.

❖ **الرموز المرتبطة بـ إدراك الأداء التنظيمي(التساؤل الفرعي الثالث)**

الرمز الأولي	اقتباس من النص
أداء جيد لكن بتواضع: لا يريد المبالغة	*" والله مش باش أقول الواحد أني بشع فينا ياسر لله بصراحة الي نقدم فيه راه نقدم فيه اولادي"*
الدافع الأساسي: يقدم لنفسه ولأطفاله، وليس فقط للمؤسسة	*" انا مش حتي نقدم فيه للتلميذ عادي...كي مفيده ببرنامج و معلومة هذيك هي الفايدة نتاعي"*
المهام لا تعكس مؤهلاته العلمية) لديه ماستر في التاريخ(	*"لا بصراحة لان مستواي العلمي كبير عندي ماستر تاريخ وسيط و حديث"*
أفضل أداء عندما يرى التلاميذ متفوقين (نتائجهم(	*" لما تشوف التلاميذ الذين درستهم نتائج متفوقه وهذا هدفي"*
الاعتزاز يأتي بعد سنوات (بعض التلاميذ أصبحوا زملاء(	*"كاين من كان تقري فيا أنا اليوم زميله، والافواج الي تخرجوا على أيديهم مش شوي هم يشعرون الآن بالاعتزاز"*
لا يشعر بإحباط طالما يقدم ما عنده ويراضى بما يقدمه	*" وما دامني واقف وعندي مردود وراضي بالشئ الي نقدمه منحوسش نفهم"*
راضٍ من جانب العمل نفسه	*" راضي بها الوظيفة انتاعي كعمل"*
غير راضٍ تماماً من الجانب المادي) يؤثر على المورال ويسبب تعبا)	*" الجانب المادي فقط منيش راض به صراحة الجانب المادي هذا اطيح المورال و اعييك أي تتعب"*

ملاحظة تحليلية:هذا المشارك يفرق بوضوح بين الرضا عن العمل (معنوياً وتربوياً (وعدم الرضا عن الأجر والمادية .هذا التمايز مهم جداً في التحليل.

❖ **الرموز المرتبطة بـ تصورات المستقبل(التساؤل الفرعي الرابع)**

الرمز الأولي	**اقتباس من النص**
التغيير الأساسي: القانون الأساسي ورفع الأجور	*"القانون الاساسي وهو أهم شيء بالنسة لنا ورفع الأجور"*
الوضع المادي سيء جداً لدرجة الشعور بالضياع	*" الواحد معادش لاقي روحه والشهرية داخلة والله معاد فاهم شي"*
"تعبنا" من الحاجة المستمرة	*" ديما مخصوص وانك محتاج هذه ومحتاج هذي بصراحة تعبنا"*
التغيير يجب أن يكون **شاملاً**	*" هو لازمه تغير شامل وجذري الناس الكل تتعاون من كال جانب مش من جانب*

وجذرياً، بجهود الجميع (إدارة، نقابات، موظفون)	*واحد وحتى النقابات لازم تعاون"*
القانون القديم كان يعطيهم درجة 14، والقانون الجديد (2008) أعطاهم 10 درجات	*"القانون الي فات كان منصفنا كانا الدرجة 14 واليوم القانون الجديد 2008 اصبح 10 درجات"*
مقارنة سلبية مع قطاع التربية الوطنية (معلم هناك ومعلم هنا مختلف)	*"معلم هنا و معلم في قطاع التربية مش كيف كيف"*
نقد للوزير وللإرسالية التي منعتهم من الاستقلال (سياسياً)	*" وزير اليوم... أرسلت أرساليه نتاع متخلوهمش يخرجوا ماتعطوهمش الاستقلال... القطاع انتاعك في تهرب منه"*
يطلب تحسين القانون الحالي وليس الرجوع إلى القديم (لأن القديم فيه نقائص)	*" منقولش يرجعوا القانون السابق... نطالب بتحسين القانون الحالي لان السابق فيه نقائص كبيرة"*
مستقبل أدائه: يريد الهروب من القطاع نهائياً	*"عيينا من لخر عاد الواحد محبط من لخر الهربة لو نغير القطاع نهائيا"*
متشائم من الوضع الحالي	*"متشائم من هذا الوضع"*
المقابلة كانت متنفساً وفرغ قلبه	*"جيتونا وفرغنا قلوبنا"*

ملاحظة تحليلية:هذا المشارك هو الأكثر صراحة وتشاؤماً بين المقابلات الأربع. يفضح النظام القانوني، ويقارن بالقطاعات الأخرى، ويعبر عن رغبة صريحة في الهجرة القطاعية. التشاؤم ليس شخصياً فقط بل بنيوي.

❖ **رموز إضافية من الخاتمة**

الرمز الأولي	اقتباس من النص
شكر للمحاور والاكتفاء	*"شكرا كفيتم و وفيتم"*
المقابلة حماسية وكشفت نقاطاً وفرغت القلب	*"و الله المقابلة حماسية وكشفت عدت نقاط فرغت قلبي من لخر"*

-المقابلة رقم 05 – المشاركة: س م

❖ الرموز المرتبطة بـ العوامل الاجتماعية(التساؤل الفرعي الأول)

الرمز الأولي	اقتباس من النص
علاقة متكاملة مع الزملاء (مبصرين ومكفوفين)، تبادل آراء وأفكار	*"علاقتي مع طاقم العمل... فيه تواصل بيني وبين الموظفين والاساتذة فيه تبادل للأراء والافكار... كلنا نناقش الافكار"*
كونها ابنة المؤسسة (درست فيها سابقاً) يزيدها هيبة لكنه يخلق ضغطاً	*"أنا ابنة المؤسسة؛ درستُ فيها وأُدرّس الآن فيها. مَن كانوا أساتذةً درسوني، اليوم أنا زميلة معهم. هذه زادتني هيبة... مكانش منها"*
العلاقات: بعضها عفوي، معظمها رسمي	*"كائن الي نتعامل معاهم عفوياً كائن الي نتعامل معاهم بطابع رسمي... الاكثرية أتعامل معهم بطابع رسمي"*
موقف تعاوني مع زميلة في إعداد اختبارات تقويم المكتسبات للسنة الخامسة	*"كان مع زميلتي... في اعداد خطة لكتابة الاسئلة في تقويم المكتسبات... كان لي تعاوني مع زميلتي"*
لا توجد مواقف صعبة – بل هي من تساعد الزملاء المبصرين في تكييف الدروس للمكفوفين	*"كانوا يرجعون اليا... أنا لم أجد صعوبة لا كنت مساعدة لكثير من الاساتذة"*
علاقة طيبة مع الإدارة	*"علاقة طيبة والحمد لله. كلما تحتاجني الادارة"*
التقييم: ليس لديها علم به (تتركه للإدارة)	*"أطرحُ هذا السؤال على الإدارة، بالنسبة لي كل شيء جميل"*
لا يوجد تواصل مفتوح مع الإدارة (تعامل كموظف فقط، ليس كفرد من ذوي الإعاقة)	*"لا يوجد تواصل مفتوح؛ الإدارة تتعامل معك أنك موظف فقط، ولا تتعامل معك كفرد من ذوي الإعاقة"*
مساواة جافة :ما دمت موظفة فأنت مثل المبصرين، لا مراعاة للإعاقة	*"يتم التعامل معي (بمساواة جافة): ما دمتِ في هذه الوظيفة، فأنتِ مثل سائر زملائك المبصرين. لا يوجد كلمة لا استطيع"*
لا يوجد أي دعم، لا مادي ولا معنوي (تصريح صريح)	*"لا يوجد أي دعم بصراحة، لا مادي ولا معنوي"*
ثقافة وعي وعدم تمييز – ثقافة دامجة	*"ربما انضفها ثقافة وعي لان ليس فيه تميز... أمانا بقدراتك"*
توظيف رسمي وليس رمزياً	*"أكيد دامجة... توظيف رسمي"*
لا توجد قنوات تواصل مخصصة ولا مراعاة خاصة	*"لا يوجد أي قنوات خاصة... ولا مراعاة خاصة في الاجتماعات والنشاطات الاجتماعية"*
الدعم يعتبر سنداً وتوجيهاً ويعزز الثقة بالنفس (رغم أنها قالت لا دعم)	*"والله اعتبره دعما سندا و توجيها... أكيد يضفي شئ اضافي... يعزز ثقتي بنفسي"*
الدعم يعطي دافعاً وحافزاً وشعوراً بالانتماء	*"أي دعم وأي سند... راح يعطيني دافع وحافز لتقديم الأكثر ويعطيك إحساس بالانتماء للمؤسسة"*

ملاحظة تناقض رئيسي:

- تقول بوضوح" لا دعم مادي ولا معنوي(س7) ثم تقول إن الدعم يعزز ثقتها ويعطيها حافزاً (س10). قد يكون التناقض بين الواقع (لا دعم فعلي) والحاجة أو التطلع إلى الدعم (لو وُجد لكان أثر كذا). أو أنها تقصد أن أي دعم (إذا وُجد) سيكون له هذا الأثر.

❖ **الرموز المرتبطة بـ العوامل التقنية(التساؤل الفرعي الثاني)**

الرمز الأولي	اقتباس من النص
الوسائل التقنية موجودة فقط في المكتبة لدى أستاذ الإعلام الآلي (غير متاحة للمعلمين)	*"هذه الوسائل توفرها الإدارة في المكتبة (أستاذ الإعلام الآلي فقط)*
أغلب العمل بوسائل تقليدية: اللوحة (برايل)	*"أما نحن فنعمل بوسائل تقليدية مثل اللوحة"*
تستخدم هاتفها الشخصي والذكاء الاصطناعي لتوليد الدروس والفيديوهات	*"أنا أستخدم التكنولوجيا بمفردي عبر هاتفي الشخصي؛ حيث أتصل بالذكاء الاصطناعي لتلخيص الدروس أو إنشاء فيديوهات أسمعها للتلاميذ"*
افتقار المؤسسة لعدة وسائل: لوحة رقمية، عصا ذكية (مقارنة بدول الخليج)	*"تفتقر المؤسسة لعدة وسائل مثل اللوحة الرقمية والعصاء الذكية مثل دول الخليج، والجزائر قادرة وغنية"*
درجة تكيف بيئة العمل المادية مع احتياجاتها :متوسطة أو أقل	*"درجة متوسطة أو أقل"*
الممرات لا مشكلة فيها (التلاميذ يعرفونها)، لا مصاعد (مدرسة أرضية)، لا لافتات، الإضاءة للمبصرين	*"لا توجد مشكلة في الممرات... لا توجد مصاعد... اللافتات لا توجد... الإضاءة شئ عادي"*
لا تحديات تقنية بسبب غياب الأجهزة أصلاً(مفارقة)	*"ما دام لا يوجد أي أجهزة، لا يوجد أي تحدي تقني"*
لو وُجدت التقنيات الحديثة لاستوعب التلميذ المعلومات أسرع	*"لو يوفروا لنا هذه التقنيات الحديثة، ستسهل على التلميذ استيعاب معظم المعلومات في أقصر وقت ممكن"*

ملاحظة تحليلية:هذه المشاركة هي الأكثر نقداً للجانب التقني من حيث الغياب وعدم الإتاحة. ورغم أنها تستخدم الهاتف والذكاء الاصطناعي بمبادرة ذاتية، فإنها تعتبر أن المؤسسة لا توفر الوسائل الأساسية، وأنها تعمل بوسائل تقليدية (اللوحة). كما أنها تقارن الجزائر بدول الخليج – وهذا جديد في المقابلات.

❖ **الرموز المرتبطة بـ إدراك الأداء التنظيمي(التساؤل الفرعي الثالث)**

الرمز الأولي	اقتباس من النص
شعور بالكفاءة والإنتاجية	*"شعور بالكفاءة والإنتاجية، اشعر طبعا بالكفاءة"*
المهام لا تعكس مؤهلاتها العلمية) لديها دكتوراه وتعمل كمعلمة)	*"صراحة لا؛ لأن هناك بُعداً بين كوني معلماً ودكتوراً"*
لكنها تقدم أفضل ما لديها لأن التلاميذ يحتاجونها	*"لكنني أقدم أفضل ما لدي لأن هذا العمل هو الذي أعطاني الدافع... أحياناً أشعر أن هؤلاء (التلاميذ) يحتاجونني أكثر"*
أفضل أداء: يوم الترسيم، بحضور مفتشين وأساتذة، وقدّمت "الحساب الذهني" كشيء جديد	*"كان ذلك يوم الترسيم... رأيت فيهم الرضا... أدخلت للتلاميذ الحساب الذهني"*
العامل المساعد على الأداء الجيد :تكوينها الذاتي) وليس دعم المؤسسة)	*"والشيء الذي ساعدني على ذلك هو تكويني الذاتي"*
موقف صعب/إحباط: عدم إكمال برنامج السنة الخامسة ابتدائي عندما كُلّفت به	*"اما الصعب هو كوني لم اكمل برنامج السنة الخامسة ابتدائي لما كلفت بتدريسهم وهذا سبب لي احباط"*
غير راضية بالعمل (تصريح صريح)	*"أنا غير راضية بالعمل، حالة المؤسسة تتقدم أكثر"*
عوامل نقص الرضا: غياب الوسائل المساعدة (حاسوب، برامج خاصة)	*"لو كانت هناك وسائل أخرى مساعدة مثل الحاسوب والبرامج الخاصة بذوي الإعاقة البصرية لكان الأداء أفضل"*

ملاحظة تحليلية:هذه المشاركة هي الأكثر صراحة في عدم الرضا عن العمل، وتفرق بوضوح بين كونها مؤهلة علمياً (دكتوراه) والمهام الحالية (معلمة ابتدائي). لكنها تعبر عن شعور بالمسؤولية تجاه التلاميذ واحتياجهم لها، مما يخلق صراعاً داخلياً.

❖ **الرموز المرتبطة بـ تصورات المستقبل(التساؤل الفرعي الرابع)**

الرمز الأولي	اقتباس من النص
التغييرات الضرورية: توفير التقنيات المساعدة، الإيمان بالفئة، نشر الوعي (بين الإدارة والعمال أيضاً)	*"يجب توفير التقنيات المساعدة، والتأكيد بالإيمان بهذه الفئة، ونشر الوعي حتى بين الإدارة والعمال"*
تكييف الدروس من وزارة التربية (المناهج حالياً للمبصرين، والأستاذ هو من يكيفها)	*"يجب تكييف الدروس، حالياً الأستاذ هو الذي يقوم بتكييفها... الدروس التي تأتي إلينا من وزارة التربية هي للمبصرين"*
المسؤولية عن التغيير: تضافر الجهود داخل المؤسسة وخارجها (إدارة، وزارة)	*"تكاتف الجهود داخل المؤسسة وخارجها، من الإدارة والوزارة"*
تفاؤل كبير رغم الواقع المعاند) أكثر المشاركات تفاؤلاً)	*"يوجد تفاؤل كبير رغم الواقع المعاند"*

ملاحظة تحليلية:رغم كونها الأكثر نقداً للواقع (غياب الدعم، غياب التقنيات، عدم تطابق المهام مع المؤهل)، فإنها الأكثر تفاؤلاً بالمستقبل. هذا تفاؤل نابع من ثقتها العالية بنفسها وقدراتها، وليس من وضع المؤسسة. كما أنها تنظر إلى التغيير كمسؤولية مشتركة (وزارة وإدارة) وليس فقط محلياً.

❖ **رموز إضافية من الملاحظات والخاتمة**

الرمز الأولي	اقتباس من النص / ملاحظة
ناشطة جمعوية تستغل الفرص (طلب توصيل انشغال لمدير السكن)	*ملاحظة المحاور: "لكونها ناشطة جمعوية تحاول ان تغتنم اي فرصة... وصل انشغالي هذا المدير السكن علاش ماتعطوش دفعة كاملة المكفوفين"*
واثقة من نفسها لدرجة كبيرة، حيوية ونشاط	*ملاحظة المحاور: "واثقة من نفسها لدرجة كبيرة... تتمتع بالحيوية والنشاط"*
شكر (ضمني) دون إضافة	لا يوجد نص ختامي صريح، لكن المقابلة تنتهي عند س26

- المقابلة رقم 06 – المشارك: م م

❖ **الرموز المرتبطة بـ العوامل الاجتماعية(التساؤل الفرعي الأول)**

الرمز الأولي	اقتباس من النص
علاقات مهنية متفاوتة: وطيدة وسطحية حسب الشخص	*"كاين علاقات الحمد لله وطيدة وكاين علاقات سطحية وتتغير العلاقات من شخص إلى شخص"*
بداية العمل عبر إدماج ونصيحة من زميل	*"أصلاً بدأت هنا ادماجا... كاين واحد زميلي... نصحني قالي هنا في سيطار خير لك"*
علاقات مختلطة: رسمية وعفوية معاً	*"علاقة فيها الرسمي و فيها العفوية"*
موقف تعاوني: زميل يدي معه ويجيبه	*"عندي زميلي بارك الله فيه يدي فيا ويجيب"*
لا مواقف صعبة، الكل يحترمه ويقدره	*"الموقف الصعب: لا يوجد الحمد لله لأن كل الناس تحترمني وتقدرني"*
علاقة جيدة مع الرؤساء والإدارة، يحترمونه	*"ما لاقي حتى اشكال الحمد لله يحترموني ياسر"*
التقييم حسب البوانتاج والمردودية، مع وجود تعاطف	*"المسؤول انتاعك هو إلى قيمك حسب البوانتاج... كاين تعاطف"*
تواصل مفتوح على مصراعيه، لا صعوبات	*"التواصل بيننا مفتوح على مصرعيه بالأخص أنا ماني لاقي حتى صعوبة"*
دعم مطلق من الجميع (من المدير إلى آخر موظف)	*"أي شئ اوفروه ليا من الزملاء الكل من المدير إلى آخر موظف دعم مطلق"*
لا توجد قوانين خاصة، لكن لجنة الخدمات تعمل لهم اعتباراً	*"ليس لنا قوانين خاصة بنا... لجنة الخدمات... دايره لينا اعتبار كوننا أننا مكفوفين"*

طابع الشفقة موجود	*"طابع الشفقة موجود"*
تُقام اجتماعات ويُستمع إليهم ويُكرمون (14 مارس اليوم الوطني للمعاق)	*"مقيمينا الحق ويجتمعوا بينا ويسمعو لينا... 14 مارس كانبيا مراعاة خاصة بنا...كرمونا"*
ثقافة دامجة، لا فرق بين مبصر ومكفوف، توظيف رسمي، مراعاة خاصة موجودة	*"نم دامجة لا يوجد فرق بين الموظف المبصر و المكفوف الا ان هناك مراعاة خاصة بنا... التوظيف رسمي وليس رمزي"*
لا قنوات تواصل خاصة، كل شيء عفوي	*"لا يوجد قنوات خاصة للتواصل. كل شئ عفوي"*
الدعم يجعله يشعر بأنه "عبد سوي" وينسى إعاقته	*"والله نحس روحي عبد سوي وننسى أعاقتي هذا بكل صراحة"*
الانتماء التام للمؤسسة والحماسة للعمل تأتي من الدعم والاعتبار	*"كي تكون مدعم وعاطيتك ما تحتاج... تحس روحك واحد من فريق العمل وأشعر بالانتماء التام للمؤسسة"*

ملاحظة تحليلية:هذا المشارك يعكس نموذجاً ناجحاً للإدماج في مؤسسة غير متخصصة في الإعاقة (مستشفى للسرطان). الدعم مطلق، والتواصل مفتوح، والمراعاة موجودة، والشعور بالمساواة والانتماء قوي جداً. هذا يختلف تماماً عن بعض التجارب في المدارس المتخصصة التي كانت تعاني من إحباطات مادية وإدارية.

❖ الرموز المرتبطة بـ العوامل التقنية(التساؤل الفرعي الثاني)

الرمز الأولي	اقتباس من النص
يمتلك أدوات شخصية: هاتف ناطق، حاسوب بالجاف(NVDA) ، مصحف برايل (سعودي وجزائري)، لوحة برايل	*"عندي هاتف ناطق عندي الحاسوب بالجاوز، عندي مصحف برايل... عندي لوحة برايل أكتب بها هذا أنتاعي الشخصي"*
المؤسسة وفرت له فقط الموزع الهاتفي (وهو حديث جداً)	*"اما انتاع المؤسسة المؤسسة سخرت ليا كان الموزع الهاتفي وهو حديث جدا"*
متأقلم جداً مع بيئة العمل المادية، لكن يحبذ لو يدعموه بحاسوب لتسهيل الخدمة	*"صحيح متأقلم جدا هذا الجهاز... حبذا يدعموه بحاسوب لتسهيل الخدمة لكن الخدمة ماشية ومريقلة"*
التنقل: يعتمد على الحاسة السادسة، يحفظ الطريق مرة أو مرتين	*"بالنسبة ليا عادي عندي الحاسة السادسة ونقدر نحفظ الطريق بمجرد المرة الأولى خطرة زوج خلاص نحفظها"*
لا لافتات ضوئية ولا مصاعد، أثاث	*"لا يوجد لا لافتات ضوئية ولا مصاعد وأثاث مكتبي لا بأس به"*

مكتبي لا بأس به	
لا صعوبات في التنقل داخل المؤسسة أو خارجها	*"لا يوجد أي صعوبات في التنقل لا داخل ولا خارج المؤسسة"*
لا تحديات تقنية لأن الوسائل التقنية قليلة (جهاز واحد فقط) وهو حديث ولا يتعطل	*"لا يوجد تحديات تقنية لأنني الذي اعمل به في المؤسسة سوى هذا الجهاز وهو حديث ولا مرة حبس... لا يوجد أي تحدي تقني لقلة الوسائل التقنية"*
إذا تعطل الجهاز، يتصل بمن يصلحه (ولم يذكر وجود دعم تقني متخصص داخلي)	*"إن تعطل الجهاز اتصل بالذي يقوم بإصلاحه"*
أسئلة 16-17-18 لا جدوى منها لعدم وجود وسائل تقنية أخرى	*"الاسئلة المترفة في الجانب التقني 16و17و18 لا جدوى منهم لكون لا يوجد وسائل تقنية أمامنا سوى الجهاز التحويل هذا"*

ملاحظة تحليلية:التجهيزات التقنية في المؤسسة محدودة للغاية(جهاز واحد فقط)، لكنها تلبي احتياجاته الأساسية. يعوض النقص بأدواته الشخصية. غياب التجهيزات المتعددة يجعله لا يواجه "تحديات تقنية" – وهذا مشابه للمقابلة 5 (لا تحديات بسبب غياب الأجهزة). الفرق أنه هنا راضٍ، بينما هناك كانت ناقدة.

❖ الرموز المرتبطة بـ إدراك الأداء التنظيمي(التساؤل الفرعي الثالث)

الرمز الأولي	اقتباس من النص
يثق في نفسه ويشعر بكفاءة كبيرة	*"أثق في نفسي واشعر بكفاءة كبيرة"*
المهام تعكس مؤهلاته العلمية (تخصص سياحي، وهذا عمله)	*"نعم أنا تخصصي سياحي وهذا عملي"*
أفضل أداء في كل المواقع (لا يوجد موقف "توب" واحد) – أداء متسق	*"كل المواقف أشعر فيها بالأداء لا يوجد أي موقف توب"*
العوامل المساعدة على الأداء: كونه إنساناً اجتماعياً والجهاز حديث	*"لإني إنسان اجتماعي المحول الهاتفي جديد ومحدث"*
لا يوجد أي موقف إحباط أو ضعف في الأداء	*"لا أبداً لا يوجد ماشاء الله والحمد لله"*
راضٍ جداً مادياً ومعنوياً – أجر فيه بركة، دعم مطلق، تقدير واحترام	*"الحمد لله راضي جدا سواء ماديا أو معنويا من ناحية الأجر فيه بركة والزملاء راضيين طول هناك دعم مطلق... تقدير واحترام تام"*
الشعور بالسعادة عند خدمة المرضى	*"كي مخدم مريض تحس روحي في سعادة تامة"*

ملاحظة تحليلية:هذا المشارك هو الوحيد الذي يعبر عن رضا مادي كامل(الأجر فيه بركة). كما أنه الوحيد الذي يقول إن المهام تعكس مؤهلاته. الأداء العالي مستمر وليس مرتبطاً بلحظات استثنائية. هذا يتناقض بشكل حاد مع المقابلة 4 والمقابلة 1 اللتين كانتا غير راضيتين مادياً.

❖ **الرموز المرتبطة بـ تصورات المستقبل(التساؤل الفرعي الرابع)**

الرمز الأولي	اقتباس من النص
التغيير المطلوب: تطوير "سوتندار " وربطه بالميكرو (حاسوب) لتسهيل العمل	*"مذبيا كون نلقى سوتندار نطوره مثلا نربط ستوندار بالميكروا اسهل اكثر مثل الولاية ولكن لا يوجد امكانيات"*
المسؤولية عن التغيير: المدير، لأنه لم يطلب منه ذلك بعد (لم يطلب بعد)	*"المدير في حد لأنه المدير الي لان طلبت منه ذلك ولم يللي طلبي و هذا مازلت مطلبتش منه"*
متفائل، وحتى لو لم يتغير شيء، لن يغيّر المؤسسة لأنه وجد راحته %100	*"في الحقيقة متفائل ولو يللي مني تغير المؤسسة لا اغير لاني لألي راحتي 100%"*

ملاحظة تحليلية:تفاؤل المشارك ليس نابعاً من انتظار تحسينات، بل من الرضا التام بالوضع الحالي . التغيير المطلوب ثانوي (تطوير البنية التقنية) وليس جوهرياً (كالقانون الأساسي أو الأجور كما في مقابلات أخرى). هذا يعكس تجربة إدماج ناجحة في سياق مختلف (صحي)

❖ **رموز من الخاتمة**

الرمز الأولي	اقتباس من النص
حكى كل شيء، لا إضافات	*"في العموم حكينا كل شئ"*
شعور بشرف اللقاء، وشكر للطلبة على الاهتمام	*" شعوري التقيت بك شرف كبير خاصة الطلبة وشكرا لكم على الاهتمام"*

– المقابلة رقم 07 – المشارك: ع. ح

❖ **الرموز المرتبطة بـ العوامل الاجتماعية(التساؤل الفرعي الأول)**

الرمز الأولي	اقتباس من النص
علاقة عادية مع الزملاء: ليست سلبية وليست إيجابية، تحتاج تحسيناً	*"العلاقة بيني وبين زملائي في العمل علاقة عادية ليست سلبية وليست إيجابية، تحتاج إلى تحسين"*
بداية صعبة لكن سرعان ما اندمج لأنه كان مبصراً سابقاً	*"كانت بداية تعاملي معهم صعبة ولكن سرعان ما اندمجت كوني كنت أرى ثم فقدت بصري"*
العلاقة رسمية مع شفقة من بعض	*"العلاقة رسمية لأنهم يعاملونني مثل العمال المبصرين إلا أن هناك نوع من*

الزملاء	*الشفقة مع بعض الزملاء"*
موقف تعاوني: لا يحاسبونه على التأخر، ومسؤول شكره وأثنى عليه	*"لا يحاسبوني على التأخر... مرة جاء مسؤول شكرني واثنى عليا"*
موقف صعب: يغيرون مكان العمل (مقاعد، مكتب) دون إبلاغه	*"ساعات يخدموا خدمة وما يبلغونيش بها مثل تغيير المقاعد أو المكتب"*
عدم الثقة في التنقل حتى لو كان الطريق فارغاً (يستخدم عصا)	*"لأني عندما أمشي في الطريق عندي عدم ثقة ولو كان الطريق فارغ"*
علاقة مع الرؤساء: متفاوتة – بعضهم يتعامل كإنسان عادي، وبعضهم "يحقرون الأمر"	*"هناك بعض رؤساء المصالح يتحدثون معك كأنك إنسان عادي وهناك أشخاص... يحقرون الأمر إنسان ضرير متعمرش بيه راسك كفيف"*
التقييم من خلال الحركة والخبرة مثل المبصرين	*"من خلال الحركة و الخبرة التي اكتبها مثلي مثل المبصرين"*
التواصل مفتوح، لا عراقيل، لكن التحديات محدودة	*"الاتصال بطبع مفتوح ليس هناك عراقيل... التحديات هي محدودة كوني موزع هاتفي"*
لا دعم مادي ولا معنوي من الإدارة، فقط دعم قائم على الشفقة والاحترام	*"لا يوجد أي تدعيم لا مادي ولا معنوية... تعامل بين الزملاء مبنية على الشفقة والاحترام"*
كانوا يكرمونه في اليوم الوطني للمعاق سابقاً، ثم توقف	*"كانوا قبل يكرموني في اليوم الوطني للمعاق ومن بعد لا شئ"*
ثقافة روتينية، يسودها الشفقة من الزملاء	*"تستطيع أن تقول هي ثقافة روتينية كل منصبه إلا هناك تسود الشفقة من الزملاء"*
ثقافة دامجة (توظيف رسمي وليس رمزياً)	*"أكيد دامجة ليس توظيف رمزي بل توظيف رسمي مثل المبصرين تماما"*
الدعم من الزملاء فقط يجعله يشعر بالأمان	*"الدعم من الزملاء فقط دوره في حياتي اليوميه أشعر بالأمان من زملائي"*
الانتماء والحماسة يأتيان عندما يرى الزملاء سنداً له	*"عندما أرى زملائي سندا لي أشعر بالانتماء للمؤسسة و أتحمس للعمل"*

ملاحظة تحليلية:هذا المشارك يُظهر تناقضاً بين الانتماء المشروط (عند وجود سند) وبين غياب الدعم المؤسسي المادي والمعنوي .كما أن كونه فاقد بصر (وليد كفيف)يجعله أكثر حساسية لتصرفات الآخرين، وأكثر وعياً بالفارق بين حياته كبصير وكفيف. كلمة "متقمص" أو "منتقم" كما وصفه المحاور تعكس غضباً مكبوتاً من الإدارة والمجتمع.

❖ **الرموز المرتبطة بـ العوامل التقنية(التساؤل الفرعي الثاني)**

الرمز الأولي	اقتباس من النص
لا توجد أي أجهزة غير المحول الهاتفي فقط	*"لا يوجد أي اجهزة ما عدى هذا المحول الهاتفي فقط"*
الجهـــاز مكيـــف 100% مـــع احتياجاته	*"هذا الجهاز مكيف 100% مع احتياجاتي لا مشكلة"*
الممرات: حفظها ولا يوجد مساعد	*"بالنسبة للممرات حفظتها ولا يوجد مساعد"*
الإضاءة لا تهمه، أثاث مكتبي مرتب كما يريد	*"الإضاءة لا تهمني وأثاث مكتبي مرتب كما أريد أنا"*
لا صعوبة في التنقل داخل المؤسسة، لكن **خارجها** مشكلة (حفر، مطبات)	*"ليس لي مشكله في التنقل في المؤسسة بل المشكله في التنقل الخارجي هناك حفر و عدة مطبات أعاني"*
لم يواجه تحديات تقنية لأنه متعود على الجهاز وتدرب عليه	*"لا لا لم اواجه تحديات لان هذا الجهاز متعود عليه وقمت بتدريب خاص عليه"*
الجهاز الوحيد حديث جداً بالنسبة له	*"لا يوجد اي جهاز سوى هذا الجهاز الذي اعمل به وهو حديث جدا بالنسبة لنا"*
أسئلة 18/17 غير معني (لا وسائل أخرى)	17/18"*غير معني*"

ملاحظة تحليلية:التجهيزات التقنية محدودة جداً (جهاز واحد فقط) لكنه كافٍ ومكيف. التركيز هنا على العائق الخارجي(التنقل خارج المؤسسة) وليس الداخلي، وهذا يختلف عن معظم المقابلات التي ركزت على العوائق الداخلية. كما أنه يعتمد على حفظ الممرات وليس على لافتات.

❖ **الرموز المرتبطة بـ إدراك الأداء التنظيمي(التساؤل الفرعي الثالث)**

الرمز الأولي	اقتباس من النص
يشعر بالكفاءة وجودة العمل لأن هذا اختصاصه ويجيده	*"عموما أشعر بالكفاءة وجودة العمل لان هذا من اختصاصي وأنا أجيده جيدا"*
المهام تعكس مؤهلاته العلمية (تقني سامي محول هاتفي)	*"نعم لان هذا اختصاصي بالضبط تقني سامي في المحول الهاتفي"*
لا يستحضر موقفاً محدداً لأفضل أداء – لأن العمل روتيني	*"لا استحضر أي موقف شعرت فيه ان ادائي في أفضل حالاته لأنه روتيني"*
موقف إحباط شديد :أحد المتصلين شكا الإدارة، والمسؤول وبّخه دون تحقيق، ثم تبين أن المشكلة من "خلية	*"جاء يشكوا الادارة... المسؤول مباشرة جاء لي أنا لي و وبخني دون أن يتحرى... ثبت بالرقم وعند التحري ظهر خلية الاتصال هي المشكله... هناك أصبت باحباط شديد"*

الاتصال" وليس منه	
المسؤول لم يعتذر – تفاقم الإحباط	*"ولم يعتذر اصلا"*
الرضا الوظيفي: "نص نص – " ساعات يشعر بإحباط كبير	*"نص نص ساعات أشعر باحباط كبير"*
سبب الإحباط: المسؤول وعدم شعوره بالموظفين البسطاء	*"وهذا راجع للمسؤول وعدم شعوره بالموضفين البسطاء"*

ملاحظة تحليلية:هذا المشارك يقدم أغنى وصف لموقف إحباط محدد بين جميع المقابلات (التوبيخ الظالم وعدم الاعتذار). هذا الحدث هو مفتاح فهم عدم رضاه. رضاه "نص نص" (متوسط/متردد) يختلف عن الرضا الكامل في م02 وم06، وعن عدم الرضا الصريح في م05.

❖ **الرموز المرتبطة بـ تصورات المستقبل(التساؤل الفرعي الرابع)**

الرمز الأولي	اقتباس من النص
التغيير المطلوب: توفير "ميكرو" (حاسوب) مزود بقارئ صوتي لتسهيل العمل على الأرقام	*"بالنسبة لي يوفروا لي ميكرو اعمل فيه الأرقام ومزود بقارء صوتي ليسهل العمل اكثر"*
المسؤولية عن التغيير: الإدارة العليا (طلب بسيط وسهل)	*"هذا طلب بسيط وسهل الادارة العليل طبعا"*
متشائم في ظل هذا التعامل	*"أنا متشائم في ظل هذا التعامل"*

ملاحظة تحليلية:التشاؤم هنا مرتبط مباشرة بـ نمط التعامل الإداري(التوبيخ الظالم، عدم الاعتذار، غياب الدعم). حتى لو تم توفير الجهاز المطلوب، فإن التشاؤم نابع من العلاقة وليس من التقنية فقط.

❖ **رموز من ملاحظات المحاور**

الرمز الأولي	اقتباس من الملاحظة
منتقم من الإدارة والمجتمع المحيط به	*"هذا الأخير من خلال ملاحظتي له جد منتقم من الادارة ومن المجتمع المحاط به"*
اندفاعي ويريد العمل لكن حدوده العلمية لا تتوافق مع طموحه	*"اندفاعي ويريد العمل ولكن حدوده العلمية لا تتوافق مع مايصبوا اليه"*
جرئ في نقاشه	*"في ظل نقاشي معه جد جرئ"*

ملاحظة تحليلية:هذه الملاحظات تعكس شخصية متمردة أو محبطة بشكل ظاهر، مما يجعل هذه المقابلة مختلفة في نبرتها عن غيرها. الصراحة والجرأة قد تفسران سبب كونه الأكثر وضوحاً في ذكر موقف إحباط إداري.

– المقابلة رقم 08 – المشارك: ن م

❖ الرموز المرتبطة بـ العوامل الاجتماعية (التساؤل الفرعي الأول)

الرمز الأولي	اقتباس من النص
علاقات عادية جداً مع الزملاء، لا أشكال	*"علاقات عادية جدا ليس لي اي أشكال مع الزملاء بالعكس"*
بداية عادية بالنسبة له، لكن الزملاء كانوا غير متقبلين في البداية	*"بداية عادية جدا بحكم الاحتكاك... اما بالنسبة اليهم حسيت انهم متقبلوهاش ولكن لما شافوا خدمتي وعدم التعطيل اصبحت عادية"*
علاقة عفوية مع المتعاملين	*"علاقه عفوية بالنسبة للمتعاملين معهم"*
موقف تعاوني: الزملاء يقرؤون له الأوراق المكتوبة بخط عادي (مثال: مراسلة مديرة النشاط الاجتماعي)	*"لما تجي أوراق مكتوبة بخط العادي أكيد أحتاج إلى يقرأ لي من الزملاء... جاءت مراسلة مكتوبة فقراها لي زميل"*
علاقة جيدة مع الرؤساء والإدارة، لا مشكل	*"علاقة جيدة ليس لدينا أنا مشكل"*
التقييم عبر السلم التنقيطي (30 نقطة)، يحصل على 28-30 – جيد جداً	*"بواسطة السلم التنقيطي فيه 30 نقطة والأكثرية 28 30 نقاطي جيدة والحمد الله"*
التواصل مفتوح وعادي	*"التواصل مفتوح عادي"*
مستوى الدعم ضعيف، يقتصر على أشياء عادية	*"المستوى ضعيف يقتصر على اشياء عاديه"*
ثقافة تقدير واحترام، والشفقة موجودة "نحن مسلمين"	*"ثقافة تقدير واحترام والشفقة دائما موجوده نحن مسلمين"*
ثقافة دامجة وتوظيف رسمي مثل المبصرين	*"نعم ثقافه دامجة وليست رمزية توظيف رسمي مثلي مثل زملائي المبصرين"*
لا نشاطات اجتماعية	*"النشاطات الاجتماعية لا يوجد"*
الدعم الأكبر من الزملاء خاصة في التحرك داخل المؤسسة	*"الاكثر الدعم يكون من زميل خاصة في التحرك داخل المؤسسة"*
التعامل الاجتماعي الإيجابي يشعره بالانتماء ويجعله يعمل على أكمل وجه	*"التعامل الاجابي وهذا الموجود يشعرني بالانتماء وأعمل عملي على أكمل وجه"*

ملاحظة تحليلية:هذا المشارك يُظهر قبوله للواقع(دعم ضعيف، شفقة، لا نشاطات اجتماعية) لكنه لا يعتبر ذلك عائقاً كبيراً. العلاقات تسير بشكل إيجابي رغم البداية الصعبة مع بعض الزملاء الذين لم يتقبلوه أولاً. التقييم مرتفع جداً (28-30/30) مما يعكس كفاءة عالية في العمل.

❖ **الرموز المرتبطة بـ العوامل التقنية (التساؤل الفرعي الثاني)**

الرمز الأولي	اقتباس من النص
يمتلك جهازيْن: الموزع الهاتفي والحاسوب (المؤسسة تكفلت بهما)	*"عندي جهازيين الموزع والحاسوب هم تكفلوا بالجهاز الموزع الهاتفي والحاسوب"*
تكفل شخصياً بقارئ الشاشة الناطق (مبادرة ذاتية)	*"وانا تكفلت بقارئ الشاشة الناطق لان العمل بالحاسوب أسرع"*
مهندس الإعلام الآلي ساعده في تثبيت برنامج قارئ الشاشة	*"بساعدة المهندس اعلام الآلي التابع للمؤسسة في تثبيت برنامج القارئ قارئ الشاشة الناطق"*
الحاسوب عادي (ليس بلوحة برايل)	*"مع العلم ان الحاسوب عادي وليس بلبرايل"*
درجة تكيف بيئة العمل المادية" :شئ مسلي وليس 100 – "%يحتاج أجهزة إضافية مثل كاشف رقمي برايل لمعرفة هوية المتصل	*"شئ مسلي وليس 100% لانه كاين أجهزة أخرى قادرة تساعدك... الكاشف الرقمي انتاع البرايل... يخرج في الشاشة لازم نسمع الصوت باش اعرف من يملكني"*
لا ممرات خاصة ولا مصاعد ولا لافتات – يرى قليلاً، يعتمد على حفظ الأماكن	*"ليس لدينا ممررات خاصة ولا مصاعد ولا لافتات و الاضاءة غيرالأشياء لكوني ارى قليلاً. يجب عليا حفظ الاماكن"*
أثاث المكتب منظم ومريقل، يتحرك بحرية	*"اثاث المكتب منظم و مريقل... أدخل وأخرج بحرية تامه"*
لا صعوبات في التنقل إلا في الأجنحة التي لا يتحرك فيها كثيراً	*"أبدًا ما عدا الأجنحته التي لا اتحرك فيها كثيرا"*
تحدي تقني سابق: جهاز قديم يعمل بالخيوط (صعب للكفيف)، ثم بدلوه بجهاز نيميريك حديث جداً	*" جهاز المحول الهاتفي كان قديم يمشي بالخيوط الكفيف صعب التعامل معها ولكن الحمد لله بدلونا واحد اخر نيميريك حديث جدا"*
الأجهزة محدثة جداً حالياً	*"نعم جد محدثة"*
البرامج متوافقة مع أنظمة المؤسسة	*"أكيد"*
عند الأعطال، تتدخل جهات الصيانة المختصة (دعم تقني خارجي)	*" عند العطل تتدخل الجيهات المعنية بالصيانة مهما كان العطب صغير او كبير"*
جودة الدعم التقني جيدة لضمان عدم تعطل المصالح	*"أكيد حتى لا تتعطل مصالح المؤسسة"*
العوامل التقنية تسرع العمل وتجعله أكثر كفاءة، خاصة بعد إضافة الحاسوب وقارئ الشاشة	*"أكيد العوامل التقنية تسرع العمل وتجعله أكثر كفاءة... بدل ما كان عليه سابقا لما اضفنا له الحاسوب وبرنامج قارئ الشاشة الناطق أصبح أكثر سرعة"*

ملاحظة تحليلية:هذا المشارك نموذج للمبادرة الذاتية في توفير التقنيات المساعدة (تكفل بقارئ الشاشة). التحول من جهاز قديم (خيوط) إلى جهاز حديث (نيميريك) حدث تحسناً كبيراً. لا يزال يطمح لأجهزة إضافية (كاشف رقمي برايل). الدعم التقني موجود وفعال. بيئة العمل المادية ليست مثالية لكنه تكيف معها (حفظ الأماكن).

الرموز المرتبطة بـ إدراك الأداء التنظيمي(التساؤل الفرعي الثالث)

الرمز الأولي	اقتباس من النص
يشعر بالكفاءة مع مرور الأيام، ولأنه متخصص اندمج بسرعة وأصبح أكثر عطاء	*"بمرور الايام اشعر بالكفاءة ولكوني متخصص اندمجت بسرعه وأصبحت أكثر عطاء"*
المهام لا تعكس مؤهلاته العلمية (قدراته أكثر من هذا)	*"لا لان قدراتي العلمية أكثر من هذا وكان طموحي التعليم إلا ان الظروف حالت دون ذلك لكوني مكفوف"*
لا يستحضر موقفاً محدداً لأفضل أداء –كل المواقف جميلة بسبب الدعم والتفهم	*"لا كل المواقف كانت جميلة لان هناك دعم من الادارة والزملاء وتفهم كبير لحالتي"*
لا يوجد أي موقف إحباط أو صعوبة – التعاون والثقة موجودان، لا شيء يؤثر في نفسه	*"أبدا . لان التعاون موجود و الثقة موجودة لا يمسني بأي شئ يؤثر في نفسي"*
راضٍ جداً بخدمته من ناحية العمل	*"راضي جدا بخدمتي"*
غير راضٍ من ناحية الأجر لكنه يتقبل الواقع	*"أما من الناحية الاجر الكل مش راضي لكن هذا الموجود"*
العوامل المساهمة في الرضا: حب العمل، الانتماء، التقدير من الجميع	*"ما يقلقني حتى واحد أحب عملي و اشعر بأنتمائي للمؤسسة وكل الناس تقديرني"*

ملاحظة تحليلية:يظهر هنا فصل واضح بين الرضا عن العمل (مرتفع) وعدم الرضا عن الأجر (منخفض)، مثل م01 وم04. لكنه لا يعبر عن إحباط أو رغبة في الهروب من المؤسسة (بخلاف م04). يريد الانتقال إلى التعليم لتحقيق طموحه، وليس بسبب كرهه للعمل الحالي.

❖ **الرموز المرتبطة بـ تصورات المستقبل (التساؤل الفرعي الرابع)**

الرمز الأولي	اقتباس من النص
التغيير المطلوب قد تحقق بالفعل (الكمبيوتر وقارئ الشاشة) –كل شيء تمام	*"ان كل شئ تمام ما اردته و هو جهاز الكمبيوتر الذي يسهل المهام مع برنامج قارئ الشاشة"*
هو من يطالب والتغييرات، والإدارة	*"انا كموظف أنا الذي أطالب وهم يلبيون الطلب شكرا لهم"*

تلبّي الطلب	
لا يرى مستقبلاً في منصب موزع هاتفي – يطمح للعمل في التعليم	*"لا يوجد أي مستقبل في المحول الهاتفي واطمح ان أعمل في التعليم"*
متفائل جداً لأن "الله على كل شئ قدير" (تفاؤل ديني(	*"وانا جد متفائل لان الله على كل شئ قدير"*

ملاحظة تحليلية:هذا المشارك استثنائي في نظرته المستقبلية: لا يرى مستقبلاً في منصبه الحالي لكنه متفائل جداً بشكل عام. تفاؤله لا يعتمد على تحسينات في المؤسسة بل على إيمانه الديني. هذا يختلف عن التفاؤل العملي (م06) أو التشاؤم الواقعي (م04 وم07). كما أنه يظهر قنوات تواصل فعالة مع الإدارة لتلبية احتياجاته التقنية.

❖ **رموز من الخاتمة**

الرمز الأولي	اقتباس من النص
إجابة مختصرة: "تمام بارك الله فيك"	*"تمام بارك الله فيك"*
شعور ممتاز، في قمة السعادة	*"ممتاز وانا في قمة السعادة معك"*

– المقابلة رقم 09 – المشارك: ع .ع

❖ **الرموز المرتبطة بـ العوامل الاجتماعية (التساؤل الفرعي الأول)**

الرمز الأولي	اقتباس من النص
علاقات سلسة وواضحة، تعاون كبير، تبادل منفعة	*"الأمور سلسة جدا وواضحة إذا كان فيه منفعة يتم تبادل المنفعة... هناك تعاون كبير، وأصلا النجاح يتم عبر تعاون الجميع"*
ابن المؤسسة :كان تلميذاً ثم عاد أستاذاً – لم يجد مشكلة	*"بكوني ابن هذه المدرسة كنت فيها تلميذ من قبل ورجعت لها أستاذ لم أجد مشكلة مع هذه المجموعة الذين كانوا يشرفوا عليا وأنا تلميذ فأصبحت زميل معهم"*
علاقة عفوية جداً	*"العلاقة عفوية جدا"*
موقف تعاوني ممتاز: الزملاء قاموا بتغطية امتحاناته أثناء سفره إلى ملتقى في العاصمة	*"جاني استدعاء من أجل الملتقى في العاصمة... الزملاء قالوا لي لا اذهب ونحن نكمل الباقي، فلما رجعت وجدت كل شي تمام"*
لا يوجد أي موقف صعب في 12 سنة	*"لحد الآن في مسيرتي 12 سنة لا يوجد أي موقف صعب"*
استقلالية عن الإدارة في الجانب البيداغوجي	*"بما أننا أصحاب البيداغوجيا الإدارة كأننا لا نحتاجها باستثناء الأوراق المطلوبة"*
التقييم: الإدارة تراقب الوثائق وأوقات العمل والملاحظات السلوكية	*"تشرف الإدارة على الوثائق... على أساس هذا هم بينوا ويقيموا... ويهتمون أكثر بالملاحظات السلوكية"*
تواصل مفتوح ومباشر مع الإدارة (بدون بروتوكولات)	*"أي حاجة نحتاجوها مباشرة... أمرك شيء مباشر بينك وبين المسؤول مباشرة"*

دعم معنوي قوي من الإدارة، يبذلون كل الجهد لتذليل العوائق	*"مستوى الدعم... يستعملوا كل السبل لا توجد عوائق... يبذلون كل الجهد لتذليلها وهمهم أنك تعمل بارتياحية... الدعم موجود وخاصة الدعم المعنوي"*
الثقافة :لا توجد نظرة للفروق، تختفي نظرة الإعاقة مع الوقت	*"من خلال تراكم السنين لا يوجد نظرة للفروق... بمجرد ما يقضي فترة معنا تنزع منه تلك النظرة أن هذا معاق"*
ثقافة دامجة، هدفها الدمج وتأهيل المجموعة، التوظيف رسمي	*"همنا الوحيد هو تكريس الإدماج... التوظيف لا يتسم بالشكليات بل هو رسمي"*
نشاطات اجتماعية قليلة جداً) كل 3 أشهر تقريباً)	*"ليس هناك نشاطات اجتماعية تكاد تكون لا شيء تقريباً كل ثلاثة أشهر يكون هناك نشاط"*
اهتمام من مديرية النشاط الاجتماعي	*"وهناك اهتمام كبير من مديرية النشاط الاجتماعي"*
الدعم يزيده قوة نحو العمل، يساعده على تماسك عائلته ومكانته الاجتماعية	*"أي دعم يزيدني قوة نحو العمل... يساعدني على تماسك عائلتي ويكسبني مكانة في البيت وفي العلاقات الاجتماعية"*
الولاء القوي للمؤسسة لأنها مصدر رزق – "يجب أن يحب ما يعمل"	*"ولائي قوي للمؤسسة... هي مصدر رزقنا... مهما كان لازم يهضمها في رأسه وهو ان يتقن ما يعمل وأن يحب ما يعمل"*

ملاحظة تحليلية:هذا المشارك يقدم نموذجاً للتكامل الاجتماعي الكامل تقريباً: علاقات أفقية ممتازة، دعم معنوي رأسي قوي، تواصل مفتوح، ثقافة دامجة حقيقية، انتماء عميق. النقد الوحيد غير المباشر هو قلة النشاطات الاجتماعية ونقد للأولياء (من ملاحظة المحاور.)

❖ الرموز المرتبطة بـ العوامل التقنية (التساؤل الفرعي الثاني)

الرمز الأولي	اقتباس من النص
وسائل كلاسيكية (لوحة الكتابة، لوحة الحساب) لا غنى عنها في الابتدائي	*"نعمل بكل الوسائل سواء كلاسيكية أو حديثة... هذه الأشياء لا غنى عنها خاصة في هذه المراحل الابتدائية"*
في المراحل الأخرى، وسائل تقنية (حاسوب)	*"عندنا في المراحل الأخرى وسائل تقنية... الطفل يذهب للحاسوب"*
يستخدم الهواتف الذكية مع برامج قارئ شاشة) – شخصياً	*"الهواتف الذكية تعمل بهذه البرامج... تستعمل شخصي طبعا"*
طابعة برايل، برامج ناطقة موجودة	*"عندنا الطابعة الخاصة بطباعة البرايل عندنا البرامج الناطقة وبرنامج جاوز"*
أجهزة متطورة جداً غير متوفرة(مثل شاشة برايل بـ 120 مليون) – لأنها غالية	*"أجهزة أخرى متطورة جداً جداً إنما نحن لا تصلنا لأنها غالية جداً... شاشة برايل بفلوسنا تعمل 120 مليون مكلفة جداً"*
مقارنة بدول الخليج حيث توفر المؤسسات الخاصة التأمين الاجتماعي والجمعيات هذه الأجهزة	*"بالنسبة للدول الأخرى كالخليج... كونها تتبنى فيها المؤسسات الخاصة... عندهم عادي تتوفر"*

درجة تكيف بيئة العمل المادية :صراع بين رؤية الإمكانيات والدخل المتوسط	*"الإنسان مع هذه الماديات هو في صراع اشوف لبعيد عينيه الفول و الدخل متوسط"*
انتقاد للقوانين التي تطبق على المعاق كالمبصر (عدم مراعاة الفروق)	*"المعوق إذا مكانش موظف يتعب ياسر اما اذا كنت موظف يطبقوا عليك القانون العادي بتاع المبصر. فهذا الشيء ينسف كل شيء"*
لا توجد مشاكل في التنقل – حفظ الطريق من قبل التلاميذ والأساتذة	*"ليس لدينا مشكل في التنقل لا داخل ولا خارج المؤسسة والقسم حافظينه... دخول والخروج بحرية وأريحية تامة"*
تحديات تقنية سابقة مع الوسائل الحديثة (كانت دخيلة وصعبة) لكن بمساعدة المختصين أصبحت سهلة	*"الوسائل الكلاسيكية ليس هناك أي مشكل... أما الحديثة الشيء كان دخيل علينا كان صعب جداً وبمجرد ما وجدنا الناس المختصين سهلنا التقنية"*
الوسائل الحديثة موجودة فقط في المكتبة (ليست في الأقسام)	*"نعم هناك وسائل حديثة لكن هذه الوسائل موجودة في المكتبة فقط"*
الأجهزة محدثة	*"نعم كل الأجهزة الموجودة الآن محدثة خاصة التقنية منها"*
البرامج متوافقة مع الأنظمة الأساسية	*"أكيد موافقة مع الأنظمة الأساسية لأننا دائما نبحث على البرامج التي تسهل لنا عملية التعليم"*
التعامل مع الأعطال: صيانة خارجية للأعطال المادية، أو زملاء خبراء للأعطال البرمجية، أو إصلاح ذاتي	*"إذا كان العطل صيانة نستعين بـ أوبيراتور خارجي... أما إذا كان برمجيا... نستعين بزملائنا... أو نحن بشيء الذي ندركه نصلحوه وحدنا"*
الدعم التقني غير كافٍ للأعطال المتقدمة (خاصة قارئات الشاشة) – يحتاج تطوير القسم	*"بعض الأعطال تفوق المختصين... خاصة إذا كان المشكل خاص بقارئات الشاشة وهذا الشيء الذي نحتاج فيه تطوير القسم"*
العوامل التقنية لا تشكل عائقاً – تختصر الوقت وتطور الفكر	*"لا تشكل أي عائق لأن العوامل التقنية تمكن من أداء مهامنا بصورة إيجابية تختصر الوقت وطورت الفكر"*

ملاحظة تحليلية: هذا المشارك يقدم تحليلاً متوازناً للعوامل التقنية :يعترف بوجود وسائل كلاسيكية وحديثة، لكن ينتقد تمركز الحديثة في المكتبة فقط. كما ينتقد الفجوة بين توفر أجهزة متطورة في دول الخليج وعدم توفرها في الجزائر بسبب التكلفة. كما ينتقد القوانين التي لا تراعي وضع المعاق. الدعم التقني ليس مثالياً لكنه يتعامل معه بمرونة.

❖ الرموز المرتبطة بـ إدراك الأداء التنظيمي(التساؤل الفرعي الثالث)

الرمز الأولي	اقتباس من النص
الشعور بالكفاءة والإنتاجية وجودة العمل ينعكس في التلميذ (التلميذ مرآة)	*"نحن نرى الشعور بالكفاءة والإنتاجية وجودة العمل نراها في التلميذ لأن التلميذ هو المرآة التي تعكس ذلك الشعور"*
نجاح التلاميذ وانتقالهم إلى المتوسط دليل على الأداء الجيد	*"لما أنت تخرج دفعة من سنة الأولى إلى الخامسة وينتقلون إلى المتوسط... يترجم هذا الشعور"*

المهام تعكس المؤهل ضمن المنظومة الحكومية – يرضى بالواقع ويخدم بإخلاص	*"نحن شئنا أم أبينا نحن نقدم في منظومة... ترضى بواقع الشيء الذي عليك أنك تخدمهم بإخلاص"*
الأهمية القصوى :تأهيل التلاميذ للحياة ليكونوا أقوياء في وجه المصاعب الاجتماعية	*"تطورهم وتأهلهم للحياة... لما يخرجوا من هذه المدرسة يلقوا أنفسهم أقوياء في وجه المصاعب والصدمات الاجتماعية"*
أفضل أداء: عندما يحصل التلميذ على درجة عالية ويجيب بسرعة وصحة – بفضل مجهود الأولياء والأستاذ والوسائل التقنية	*"لما يتحصل التلميذ على درجة عالية تشعر بالفخر... لما تعطي لتلاميذك واجب في القسم ويجيبون بسرعة وإجابات صحيحة تشعر بالاعتزاز"*
الرضا الوظيفي مرتفع جداً – يحب العمل، مرتاح، يخدم بأريحية	*"الواحد يحب العمل يحس روحه مرتاح إزاء وظيفته ويخدم بأريحية"*
عوامل الرضا: جودة التلاميذ (عقول ناضجة)، حلول تريح في العمل، تشوق للغد	*"الجودة نتاع التلاميذ عقول ناضجة تخليك تنشط كمعلم وحلول تريح في العمل نتاعك وتخليك متشوق للغد"*

ملاحظة تحليلية:هذا المشارك يعكس نموذج المعلم الرسالي الذي يقيس أداءه بنجاح تلاميذه وليس بتقدير المؤسسة المباشر. الرضا الوظيفي عالٍ جداً رغم الإحباطات المادية المحتملة (التي لم يذكرها صراحة، لكن ملاحظة "صراع مع الدخل المتوسط" تشير إليها ضمنياً). الأداء يُفهم من خلال تأهيل التلاميذ للحياة.

❖ الرموز المرتبطة بـ تصورات المستقبل(التساؤل الفرعي الرابع)

الرمز الأولي	اقتباس من النص
التغيير المطلوب :جهاز لوحي تكنولوجي لكل تلميذ (لكن الابتدائي لا يستحقونها الآن)	*"توفير جهاز لوحي تكنولوجي لكل تلميذ على الأقل وهذا يخص الأقسام للمكفوفين الابتدائي لا يستحقونها الآن"*
المسؤولية عن التغيير :الإدارة العليا باقتراح من الأساتذة	*"الإدارة العليا باقتراح من الأساتذة"*
متفائل جداً إذا استمرت الأمور بهذا الشكل	*"إذا استمرت الأمور بهذا الشكل الإنسان يبقى على العهد... وأنا جد متفائل بمستقبلي في هذه المدرسة"*

ملاحظة تحليلية:المستقبل يُنظر إليه بتفاؤل كبير شرط استمرار الوضع الحالي. التغيير المطلوب تقني وليس هيكلياً (قانون أساسي، أجور). هذا يتوافق مع م06 (موزع هاتفي في المستشفى) من حيث التفاؤل، لكنه يختلف في أن السياق هنا تعليمي متخصص.

❖ رموز من الخاتمة وملاحظات المحاور

الرمز الأولي	اقتباس من النص / ملاحظة
اكتفاء: "كفيت ووفيت"	*"إن شاء الله كفيت ووفيت"*
ملاحظة المحاور :أستاذ لبق، فاهم لعمله، واقعي، لكنه غير راضٍ على المجتمع المدني (الأولياء) لعدم وعيهم	*"أستاذ لبق فاهم لعمله فاهم للحالة واقعي إلا أنه غير راضٍ على المجتمع المدني خاصة (الأولياء) لأن ما عندهم الوعي الاجتماعي وما هم فاهمين دور الدولة"*
متفائل بالمستقبل لهذه الفئة	*"وجد متفائل بالمستقبل لهؤلاء الفئة"*

3.الخطوة الثالثة: توليد المواضيع الأولية(Generating Initial Themes)

بناءً على الرموز المستخرجة من المقابلات التسع ، تم تجميع الرموز المتشابهة والمتكررة والمرتبطة ببعضها ضمن مواضيع أولية .تم تنظيم المواضيع وفق التساؤلات الفرعية الأربعة للدراسة، مع إضافة مواضيع مستعرضة تعكس أنماطاً عامة ويمكن التفصيل في هذه الخطوة كما يلي :

1.3. المواضيع المرتبطة بالتساؤل الفرعي الأول

"كيف يصف الموظفون المكفوفون تجاربهم الحياتية مع العوامل الاجتماعية في بيئة العمل؟"

❖ **الموضوع الأول : العلاقات الأفقية (مع الزملاء) – بين التكامل والتباين**

الرمز	المشاركون
علاقات تكاملية، تعاونية، يد واحدة	م01، م02، م03، م04، م05، م06، م08، م09
بداية صعبة ثم اندماج	م03، م07، م08
زملاء يقرؤون الأوراق المكتوبة	م01، م08
تعاون في التغطية أثناء الغياب (امتحانات، سفر)	م09، وم01 جزئياً
بعض العلاقات سطحية أو تحتاج تحسيناً	م06، م07
وجود شفقة من بعض الزملاء	م04، م07، م08

وصف الموضوع:العلاقات مع الزملاء توصف غالباً بأنها تكاملية وتعاونية، خاصة في المؤسسات المتخصصة (مدارس المكفوفين). هناك أمثلة عالية على التضامن (تغطية الحصص، قراءة الأوراق، الدعم في الأزمات الشخصية). لكن توجد أيضاً علاقات سطحية أو رسمية لدى البعض، والشفقة حاضرة كمكون ثقافي في معظم التجارب، لكنها لا تعتبر عائقاً كبيراً غالباً.

الموضوع الثاني : العلاقة مع الإدارة – بين الدعم المعنوي والمساواة الجافة

الرمز	المشاركون
علاقة جيدة، احترام، تواصل مفتوح	م01، م02، م04، م06، م08، م09
دعم معنوي وإداري قوي	م01، م09، م06
لا دعم مادي ولا معنوي (تصريح صريح)	م05، م07
مساواة جافة (لا مراعاة للإعاقة)	م05
الاستغناء عن الإدارة في البيداغوجيا	م09
التواصل المفتوح محدود أو ضعيف	م03، م05

وصف الموضوع:الموظفون ينقسمون إلى **فئتين رئيسيتين**:

- **فئة تشعر بدعم إداري معنوي قوي**(م01، م06، م09) – وتتميز بالرضا والانتماء.
- **فئة تشعر بعدم وجود دعم (مادي أو معنوي** (أو بمساواة جافة (م05، م07) – وتتميز بالإحباط أو التشاؤم.

- **فئـــة ثالثـــة** لـــديها علاقـــات إيجابيـــة لكنهـــا ســـطحية أو محـــدودة (م03، م08.) يظهر أن الدعم المعنوي من الإدارة هو عامل حاسم في الرضا أكثر من الدعم المادي (رغم أن الأخير مطلوب.)

الموضوع الثالث: ثقافة المؤسسة – دامجة لكن مع شفقة، وقليل من النشاطات الاجتماعية

الرمز	المشاركون
ثقافة دامجة، توظيف رسمي (ليس رمزياً)	جميع المشاركين تقريباً (م01–م09)
وجود طابع الشفقة	م01، م04، م06، م07، م08
عدم وجود تمييز، لكن مراعاة خاصة محدودة	م02، م05، م07
نشاطات اجتماعية قليلة (كل 3 أشهر أو أقل)	م04، م09
لا توجد قنوات تواصل مخصصة	م05، م06، م07

وصف الموضوع:الثقافة الدامجة معترف بها من الجميع: التوظيف رسمي، لا تمييز صارخ، قانون أساسي موحـــد. لكـــن الشـــفقة موجـــودة كخلفيـــة ثقافيـــة ("نحـــن مســـلمين"، "عنـــدهم شـــفقة.)" النشـاطات الاجتماعيـة شـبه غائبـة أو نادرة، ممـا قـد يضـعف الـترابط غـير الرسمـي .غيـاب القنـوات المخصصة للتواصل (مثل الإعلانات الصوتية) يعوض بالتعاون الشخصي من الزملاء المبصرين.

الموضوع الرابع: الانتماء والحماسة – مرهونان بالدعم والاعتراف

الرمز	المشاركون
انتماء قوي عندما يوجد دعم وتقدير	م01، م02، م06، م09
غياب الدعم يكسر الانتماء	م01 (سابقاً)، م05
الانتماء مرتبط بتاريخ شخصي (ابن المؤسسة)	م01، م04، م05، م09
الحماسة تزداد بالدعم المعنوي والمادي	م01، م02، م04، م06

وصـف الموضـوع:الانتمـاء لـيس تلقائيـاً، بـل يُبـنى عـبر الـدعم المعنـوي، الاعـتراف، والاحـترام .مـن كانوا تلاميذ سابقين في المؤسسة يظهرون انتماء أعمق (م01، م04، م09).الحماسة للعمل تتأثر إيجاباً بالدعم، وسلباً بغيابه أو بالمساواة الجافة.

ثانياً: المواضيع المرتبطة بالتساؤل الفرعي الثاني

"ما المعاني التي يحملها الموظفون المكفوفون عن تجاربهم مع العوامل التقنية؟"

الموضوع الخامس: التفاوت الكبير في توفر التجهيزات التقنية بين المؤسسات والأقسام

الرمز	المشاركون
تجهيزات حديثة موجودة (حواسيب، طابعة برايل، قارئ شاشة)	م02، م03، م08، م09
تجهيزات محدودة أو معدومة (جهاز واحد فقط)	م06، م07، م04 (هاتف فقط)

الوسائل التقنية موجودة لكنها متمركزة في المكتبة فقط (ليست في الأقسام)	م04، م05، م09
لا يحتاج تجهيزات تقنية (مربي في الساحة)	م01
أجهزة متطورة جداً غير متوفرة (شاشة برايل بـ 120 مليون)	م09

وصف الموضوع: هناك فجوة كبيرة بين المؤسسات: مدارس المكفوفين لديها تجهيزات أكثر من المستشفيات والدوائر، لكنها مركزة في المكتبة(تحت إشراف أستاذ الإعلام الآلي) ولا تصل إلى كل المعلمين. الموظفون في مراكز الاتصال (موزع هاتفي) يكتفون بجهاز واحد (المحول الهاتفي)، لكنه غالباً ما يكون حديثاً. بعض المربين لا يحتاجون تقنيات أصلاً. المقارنة بدول الخليج (م09، م05) تظهر أن الجزائر متأخرة في توفير الأجهزة الغالية (شاشة برايل).

الموضوع السادس: المبادرة الذاتية كآلية تعويض عن النقص التقني

الرمز	المشاركون
تكفل شخصي بقارئ شاشة (حاسوب)	م08
استخدام الهاتف الشخصي والذكاء الاصطناعي	م04، م05
إصلاح ذاتي للأعطال (خبرة شخصية)	م02
الاعتماد على وسائل كلاسيكية (اللوحة) عند غياب التقنيات	م04، م05، م09

وصف الموضوع: عندما لا توفر المؤسسة التقنيات الكافية، يقوم الموظفون بمبادرات فردية :شراء برامج، استخدام هواتفهم الشخصية، تعلم الإصلاح الذاتي. هذا يعكس مرونة وقدرة على التكيف، لكنه أيضاً يتحول إلى عبء إضافي على الموظف (تكلفة مادية، جهد). بعضهم يعتمد على الوسائل الكلاسيكية (لوحة برايل) كبديل آمن.

الموضوع السابع: التنقل والبيئة المادية – بين الحفظ الذاتي وغياب التجهيزات

الرمز	المشاركون
حفظ الممرات والأماكن (التقمير، الحاسة السادسة)	م04، م06، م07، م08، م09
لا مصاعد (مبنى أرضي)	جميع المدارس تقريباً
لا لافتات أو إضاءة خاصة	م04، م06، م07، م08
لا صعوبات في التنقل الداخلي (بفضل الحفظ والمرونة)	جميع المشاركين باستثناء م07 (خارج المؤسسة)
صعوبات التنقل خارج المؤسسة (حفر، مطبات)	م07

وصف الموضوع: البيئة المادية في المؤسسات لا تتضمن عادةً لافتات بطريقة برايل أو ممرات مخصصة، لكن المكفوفين يعتمدون على الحفظ المكاني(التقمير) والحاسة السادسة، مما يجعل التنقل ممكناً دون

عوائق كبيرة. الإعاقة الجزئية تساعد بعضهم. المشكلة الحقيقية تظهر خارج المؤسسة (حفر، أرصفة غير مهيأة) كما في م07.

الموضوع الثامن: الدعم التقني – بين الاعتماد على الذات وغياب الفريق المتخصص

الرمز	المشاركون
إصلاح الأعطال بنفسه (خبرة ذاتية)	م02
الاستعانة بمهندس إعلام آلي داخل المؤسسة	م03، م08
الاستعانة بمصلح خارجي (أوبيراتور)	م02، م06، م07
الدعم التقني غير كاف للأعطال المتقدمة (قارئات الشاشة)	م09
غياب فريق دعم تقني متخصص	معظم المشاركين

وصف الموضوع:لا توجد فرق دعم تقني متخصصة داخل المؤسسات باستثناء حالات نادرة (مدرس إعلام آلي في المدرسة). الموظفون إما يصلحون بأنفسهم(إذا كانت لديهم خبرة)، أو يلجؤون لمصلح خارجي، مما قد يسبب بطء في العطل. الأعطال المتعلقة بـ قارئات الشاشة هي الأكثر تعقيداً وتتطلب خبرة خاصة غير متوفرة غالباً.

ثالثاً: المواضيع المرتبطة بالتساؤل الفرعي الثالث

"كيف يدرك المكفوفون أبعاد أدائهم التنظيمي؟"

الموضوع التاسع: الكفاءة الذاتية عالية لكنها لا تعكس دوماً المؤهل العلمي

الرمز	المشاركون
شعور عالي بالكفاءة والإنتاجية	جميع المشاركين تقريباً
المهام لا تعكس المؤهل العلمي (جامعي، دكتوراه)	م01، م04، م05، م08
المهام تعكس المؤهل (تقني سامي، تخصص مطابق)	م02، م06، م07
التقييم إداري وغير شفاف أحياناً	م03، م04

وصف الموضوع:معظم المشاركين يشعرون بالكفاءة في عملهم الحالي، لكن هناك فجوة لدى حملة الشهادات الجامعية (ماجستير، دكتوراه) الذين يعملون في مناصب أقل (مربي، معلم ابتدائي) – يعتبرون أن مؤهلاتهم أعلى من مهامهم. بينما الراضون عن تطابق المهام هم أصحاب التخصصات التقنية البحتة (موزع هاتفي).

التقييم يتم بطرق غير شفافة أحياناً، مما يسبب إحباطاً (م03).

الموضوع العاشر: الرضا الوظيفي منقسم: عمل (مرتفع) مقابل أجر (منخفض)

الرمز	المشاركون
راضٍ عن العمل نفسه (الرسالة، العلاقات، التلاميذ)	م01، م04، م06، م08، م09
غير راضٍ عن الأجر والدرجة (11، 10 مقارنة بـ 14 سابقاً أو قطاعات أخرى)	م01، م04، م08 (جزئياً)
راضٍ مادياً ومعنوياً (استثناء)	م06، م02
عدم الرضا يؤثر على المورال والحماسة	م01، م04

وصف الموضوع:ظاهرة "الرضا المنقسم "سائدة: الموظف راضٍ عن طبيعة العمل(خاصة في التعليم والتلاميذ)، لكنه غير راضٍ عن الأجر والمقارنة مع قطاعات أخرى (التربية الوطنية، الصحة). هذا الإحباط المادي لا يظهر دائماً في التصريحات المباشرة، لكنه كامن (م08 يقول "الكل مش راضي لكن هذا الموجود.)"

الاستثناءات هم من يعملون في القطاع الصحي (م06) أو المستشفى(م02)، حيث الرضا المادي موجود.

الموضوع الحادي عشر: الأداء يرتبط بنجاح التلاميذ (في القطاع التعليمي) أو بالكفاءة الشخصية (في القطاع الإداري)

الرمز	المشاركون
أفضل أداء عندما يرى التلاميذ متفوقين (مرآة الأداء)	م03، م04، م05، م09
الأداء الجيد مرتبط بالتكوين الذاتي والثقة	م05، م07
لا مواقف إحباط في الأداء (أداء متسق)	م02، م06، م08، م09
مواقف إحباط محددة (توبيخ ظالم، تقييم مجحف)	م03، م07

وصف الموضوع:في السياق التعليمي، يقاس الأداء بـ نجاح التلميذ وتفوقه(م09: "التلميذ هو المرآة"). في السياق الإداري، الأداء مرتبط بـ الكفاءة الذاتية والثقة، وغالباً ما يكون مستقراً دون إحباطات كبيرة. مواقف الإحباط نادرة لكنها حادة عندما تحدث (توبيخ ظالم من مسؤول دون تحقيق، أو تقييم تعسفي).

رابعاً: المواضيع المرتبطة بالتساؤل الفرعي الرابع

"تصورات وتوقعات المستقبل"

الموضوع الثاني عشر: المطلب المركزي – تغيير القانون الأساسي وتحسين الأجور

الرمز	المشاركون
تغيير القانون الأساسي هو المطلب الأساسي	م01، م04
رفع الأجور والدرجة (11 إلى 14)	م01، م04
لا يتوقع تغييراً كبيراً بسبب التقاعد الوشيك	م02، م03
تطوير البنية التقنية (حاسوب، قارئ شاشة، كاشف رقمي)	م06، م07، م08، م09

وصف الموضوع:المطلب الجوهري: لدى المشاركين في القطاع التعليمي هو تعديل القانون الأساسي ورفع الأجور إلى مستوى يتناسب مع المسؤولية (مقارنة بمراقب التربية درجة 14). المشاركون في القطاع الإداري يطالبون بتحسينات تقنية أكثر من قانونية.من هم **قريبون من التقاعد**(م02، م03) لا يطالبون كثيراً لأنهم سيخرجون قريباً.

الموضوع الثالث عشر: النظرة المستقبلية – بين التفاؤل الديني أو الرسالي والتشاؤم الهيكلي

الرمز	المشاركون
متفائل (لأسباب دينية، أو رضا بالحال)	م06، م08، م09
متشائم واقعي (بسبب الأجر، التعامل، غياب التغيير)	م01، م04، م07
واقعي (لا أمل كبير لكن يتقبل)	م02، م03
تفاؤل رغم الواقع المعاند (ثقة بالنفس)	م05

وصف الموضوع:التفاؤل يأتي من ثلاثة مصادر:

- **ديني**(م08: "الله على كل شئ قدير)
- **رسالي**(م09: "إذا استمرت الأمور بهذا الشكل الإنسان يبقى على العهد)"
- **ذاتي**(م05: واثقة من نفسها رغم كل شيء)
- **التشاؤم** يأتي من **الإحباط المادي والهيكلي)** القانون الأساسي، الأجر، تعامل الإدارة الظالم أحياناً)

الموضوع الرابع عشر: استراتيجيات المواجهة – الهروب، الصبر، أو المطالبة

الرمز	المشاركون
الهروب من القطاع (التعليم بديل، أو قطاع آخ)	م04، م08
الصبر والتكيف (رضا بالواقع)	م01، م02، م03، م06
المطالبة من الإدارة والوزارة	م01، م04، م05، م08
الاعتماد على الذات والنشاط الجمعوي	م05

وصف الموضوع:الموظفون يستجيبون للإحباطات بـ **ثلاث استراتيجيات**:

- **الهروب**(تغيير القطاع أو المنصب) –كما يطمح م04 و م08.
- **الصبر والتكيف** (مع عدم الرضا المادي) – غالبية المشاركين.
- **المطالبة**(فردية أو عبر النقابات) – لكنها محدودة الفعالية.

خامساً: مواضيع مستعرضة (عابرة للتساؤلات)

الموضوع الخامس عشر: تأثير كون الموظف "ابن المؤسسة" (تلميذ سابق) على الاندماج والانتماء

الرمز	المشاركون
ابن المؤسسة ⟵ اندماج سهل، انتماء عميق، تفاهم مع الزملاء القدامى	م01، م04، م05، م09

وصف الموضوع:من كانوا تلاميذ سابقين في نفس المدرسة التي يعملون بها الآن، يتمتعون بـ اندماج سلس، وعلاقات عفوية، وانتماء قوي .هذه الميزة تخفف من صعوبات البداية وتجعلهم أكثر قدرة على فهم احتياجات التلاميذ. لكنها قد تخلق أيضاً ضغطاً نفسياً (م05: "زادتني هيبة... مكانش منها").

الموضوع السادس عشر: التناقض بين التصريحات الإيجابية والمشاعر السلبية (خاصة لدى من يوشكون على التقاعد)

الرمز	المشاركون
تصريحات إيجابية عن العمل لكن لغة جسد وتلميحات سلبية	م03 (بن يحي)
خطاب رسمي إيجابي يخفي إحباطات حقيقية	م02 جزئياً

وصف الموضوع:بعض المشاركين (خاصة كبار السن والقريبين من التقاعد) يقدمون خطاباً رسمياً إيجابياً (كل شيء ممتاز، لا مشاكل)، لكن ملاحظات المحاور وتناقضاتهم تكشف عن إحباط مكبوت (التقييم الظالم، غياب الدعم). هذا يشير إلى تحفظ ثقافي أو خوف من الانتقاد أو استراتيجية تجنب للحفاظ على العلاقة مع المؤسسة.

الموضوع السابع عشر: أهمية التكوين الذاتي والخبرة السابقة في تعويض النقص المؤسسي

الرمز	المشاركون
تكوين ذاتي في الإعلام الآلي (عصامي) يعوض غياب الدعم التقني	م02، م08
الخبرة السابقة (كونه تلميذاً) تعوض نقص التدريب	م01، م04، م09
استخدام الذكاء الاصطناعي والهاتف الشخصي كحلول بديلة	م04، م05

وصف الموضوع:غياب الدعم المؤسسي (تقني، تدريبي) يُقابَل بـ التكوين الذاتي والخبرات الشخصية والمبادرات الفردية .الموظفون المتمكنون تقنياً (م02، م08) أو الذين لديهم تاريخ طويل في المؤسسة (م01، م09) يتأقلمون بشكل أفضل. هذا يعكس مرونة فردية لكنه أيضاً يسلط الضوء على تقصير مؤسسي.

ملخص المواضيع الأولية (عددها 17 موضوعاً)

الرقم	الموضوع
1	العلاقات الأفقية – بين التكامل والتباين
2	العلاقة مع الإدارة – بين الدعم المعنوي والمساواة الجافة
3	ثقافة المؤسسة – دامجة لكن مع شفقة، وقليل من النشاطات
4	الانتماء والحماسة – مرهونان بالدعم والاعتراف
5	التفاوت الكبير في توفر التجهيزات التقنية
6	المبادرة الذاتية كآلية تعويض عن النقص التقني
7	التنقل والبيئة المادية – بين الحفظ الذاتي وغياب التجهيزات
8	الدعم التقني – بين الاعتماد على الذات وغياب الفريق المتخصص
9	الكفاءة الذاتية عالية لكنها لا تعكس دوماً المؤهل العلمي
10	الرضا الوظيفي منقسم: عمل (مرتفع) مقابل أجر (منخفض)
11	الأداء يرتبط بنجاح التلاميذ (تعليم) أو بالكفاءة الشخصية (إداري)
12	المطلب المركزي – تغيير القانون الأساسي وتحسين الأجور
13	النظرة المستقبلية – بين التفاؤل الديني/الرسالي والتشاؤم الهيكلي
14	استراتيجيات المواجهة – الهروب، الصبر، أو المطالبة
15	تأثير كون الموظف "ابن المؤسسة" على الاندماج (مستعرض)
16	التناقض بين التصريحات الإيجابية والمشاعر السلبية (مستعرض)
17	أهمية التكوين الذاتي والخبرة السابقة في تعويض النقص المؤسسي (مستعرض(

ملاحظة منهجية

هذه المواضيع هي **أولية** (Initial Themes) وستخضع للمراجعة في الخطوة الثالثة من التحليل الموضوعي الانعكاسي، حيث سيتم:

- فحص تماسك كل موضوع داخلياً.
- تحديد ما إذا كانت بعض المواضيع يمكن دمجها أو تقسيمها.
- صياغة تعريفات نهائية للمواضيع.(Theme definitions)
- ربط المواضيع بالتساؤلات البحثية والأدبيات النظرية.

4.الخطورة الرابعة: مراجعة وتطوير المواضيع (Reviewing and Developing Themes)

بناءً على المواضيع الأولية الـ 17 المستخلصة من المقابلات التسع، تم إجراء مراجعة شاملة على مستويين:

1. **مراجعة داخلية** فحص تماسك كل موضوع وتجانس الرموز داخله.
2. **مراجعة خارجية:** فصل المواضيع عن بعضها ووضوح حدودها.

نتج عن هذه المراجعة **دمج بعض المواضيع، إعادة صياغة أخرى،** وحذف موضوع واحد لضعفه أو تداخله الكبير. تم التوصل إلى **10 مواضيع نهائية رئيسية** (بالإضافة إلى موضوعين مستعرضين اختياريين)، موزعة على التساؤلات الفرعية الأربعة.

أولاً: المواضيع المراجعة والمطورة

المحور الأول: العوامل الاجتماعية (التساؤل الفرعي الأول)

الموضوع الأول (نهائي): "التكامل والتعاون بين الزملاء رغم وجود شفقة محدودة"

تعريف الموضوع: يصف المشاركون علاقاتهم مع الزملاء (في الغالب) بأنها **تكاملية وتعاونية،** يقومون فيها بتبادل المساعدات اليومية (قراءة الأوراق، تغطية الحصص، الدعم في الأزمات). في المقابل، توجد **علاقات سطحية أو رسمية** لدى البعض، و**الشفقة** حاضرة كخلفية ثقافية لكنها لا تعتبر عائقاً رئيسياً، بل أحياناً تُقبل كجزء من التعامل الإنساني ("نحن مسلمين.)"

الرموز المدمجة:

- علاقات تكاملية، تعاون كبير، سلسة (م01، م02، م03، م04، م05، م06، م08، م09)
- مواقف تعاونية استثنائية (م03، م09)
- شفقة موجودة (م04، م07، م08)
- بعض العلاقات سطحية أو تحتاج تحسيناً (م06، م07)
- بداية صعبة ثم اندماج (م03، م07، م08)

المقابلات الداعمة :جميع المقابلات تقريباً، باستثناء م07 الذي ذكر بوضوح عدم كفاية العلاقات (عادية وتحتاج تحسيناً).

اقتباس نموذجي:

"الأمور سلسة جدا وواضحة إذا كان فيه منفعة يتم تبادل المنفعة... هناك تعاون كبير" (م09).

الموضوع الثاني (نهائي): "العلاقة مع الإدارة: بين الدعم المعنوي المحفز والمساواة الجافة المحبطة"

تعريف الموضوع: ينقسم المشاركون إلى ثلاث فئات رئيسية في علاقتهم بالإدارة:

- **فئة تتلقى دعماً معنوياً قوياً وتواصلاً مفتوحاً**(م01، م06، م09) – وتتميز برضا وانتماء عالٍ.
- **فئة تعاني من مساواة جافة أو غياب تام للدعم المادي والمعنوي** (م05، م07) – وتعاني إحباطاً.
- **فئة وسطى** ذات علاقات إيجابية لكنها سطحية أو محدودة التأثير (م03، م08)

الدعم المعنوي يظهر كأكثر أهمية من الدعم المادي في تعزيز الانتماء، بينما غياب الدعم يؤدي إلى التشاؤم والرغبة في الهروب.

الرموز المدمجة:

- علاقة جيدة، احترام، تواصل مفتوح (م01، م02، م04، م06، م08، م09)
- دعم معنوي قوي (م01، م09، م06)
- لا دعم مادي ولا معنوي (م05، م07)
- مساواة جافة (م05)
- تواصل مفتوح محدود أو ضعيف (م03، م05)

اقتباس نموذجي:

"لا يوجد أي دعم بصراحة، لا مادي ولا معنوي... يتم التعامل معي بمساواة جافة: ما دمتِ في هذه الوظيفة، فأنتِ مثل سائر زملائك المبصرين" (م05).

الموضوع الثالث (نهائي): "ثقافة دامجة مع شفقة، ونشاطات اجتماعية شبه غائبة"

تعريف الموضوع: المشاركون يجمعون على أن مؤسساتهم تتمتع بـ ثقافة دامجة(توظيف رسمي، قانون أساسي موحد، لا تمييز صارخ). لكن الشفقة موجودة كعنصر ثقافي خلفي، ونادراً ما تتحول إلى عائق .النشاطات الاجتماعية تكاد تكون معدومة أو نادرة جداً (كل 3 أشهر)، مما يضعف الترابط غير الرسمي. كما أن غياب القنوات المخصصة للتواصل (مثل الإعلانات الصوتية) يُعوض بتعاون الزملاء المبصرين.

الرموز المدمجة:

- ثقافة دامجة، توظيف رسمي (جميع المشاركين)
- شفقة موجودة (م01، م04، م06، م07، م08)
- نشاطات اجتماعية قليلة (م04، م09)

- لا قنوات تواصل مخصصة (م05، م06، م07)

اقتباس نموذجي:

"نعم ثقافه دامجة وليست رمزية توظيف رسمي مثلي مثل زملائي المبصرين(م08)

"ليس هناك نشاطات اجتماعية تكاد تكون لا شيء تقريباً كل ثلاثة أشهر يكون هناك نشاط(م09)

المحور الثاني: العوامل التقنية (التساؤل الفرعي الثاني)

الموضوع الرابع (نهائي): "تفاوت كبير في توفر التقنيات وتمركزها في المكتبة دون الأقسام"

تعريف الموضوع:توجد فجوة كبيرة في التجهيزات التقنية بين المؤسسات وداخلها. المدارس المتخصصة تمتلك تجهيزات أفضل (حواسيب، طابعة برايل، قارئات شاشة)، لكنها مركزة في المكتبة تحت إشراف أستاذ الإعلام الآلي، ولا تصل إلى المعلمين في الأقسام. في المقابل، موزعو الهاتف يكتفون بجهاز واحد (المحول الهاتفي)، وهو غالباً حديث. بعض المربين (م01) لا يحتاجون تقنيات أصلاً. كما توجد أجهزة متطورة جداً (شاشة برايل بـ120 مليون) غير متوفرة، وتُجرى مقارنات مع دول الخليج.

الرموز المدمجة:

- تجهيزات حديثة لكن في المكتبة فقط (م04، م05، م09).
- تجهيزات محدودة (جهاز واحد) (م06، م07، م04)
- أجهزة متطورة غير متوفرة (م09).
- مقارنة بدول الخليج (م09، م05).

اقتباس نموذجي:

"نعم هناك وسائل حديثة لكن هذه الوسائل موجودة في المكتبة فقط(م09)

"أجهزة أخرى متطورة جداً جداً إنما نحن لا تصلنا لأنها غالية جداً... شاشة برايل بفلوسنا تعمل 120 مليون(م09)

الموضوع الخامس(نهائي): "المبادرة الذاتية والإصلاح الفردي كآلية تعويض عن النقص المؤسسي"

تعريف الموضوع:عندما لا توفر المؤسسة التقنيات الكافية أو الدعم التقني، يلجأ الموظفون إلى مبادرات فردية :شراء برامج (قارئ شاشة)، استخدام هواتفهم الشخصية والذكاء الاصطناعي، إصلاح الأعطال بأنفسهم (خبرة ذاتية). هذا يعكس مرونة وقدرة على التكيف، لكنه يحمل عبئاً إضافياً (تكلفة مادية، وقت، جهد). بعضهم يفضل العودة إلى الوسائل الكلاسيكية(لوحة برايل) كبديل آمن.

الرموز المدمجة:

- تكفل شخصي بقارئ شاشة (م08)
- استخدام الهاتف والذكاء الاصطناعي (م04، م05)

- إصلاح ذاتي للأعطال (م02)
- الاعتماد على وسائل كلاسيكية (م04، م05، م09)

اقتباس نموذجي:

" وانا تكفلت بقارئ الشاشة الناطق لان العمل بالحاسوب أسرع(م08)

"أنا أستخدم التكنولوجيا بمفردي عبر هاتفي الشخصي؛ حيث أتصل بالذكاء الاصطناعي(م05)

الموضوع السادس (نهائي): "البيئة المادية: حفظ المكان يعوض غياب التجهيزات، لكن الخارج يمثل مشكلة"

تعريف الموضوع:داخل المؤسسة، لا توجد عادةً ممرات مميزة أو لافتات بطريقة برايل أو مصاعد (المباني أرضية غالباً). لكن المكفوفين يعتمدون على الحفظ المكاني ("التقمير"، الحاسة السادسة) مما يجعل التنقل ممكناً دون عوائق كبيرة .خارج المؤسسة، تظهر صعوبات حقيقية (حفر، أرصفة غير مهيأة، غياب وسائل نقل مناسبة). الإعاقة الجزئية لدى البعض (م01، م02) تسهل التنقل.

الرموز المدمجة:

- حفظ الممرات والطرق (م04، م06، م07، م08، م09)
- لا مصاعد، لا لافتات (معظم المقابلات)
- لا صعوبات داخلية (الجميع تقريباً)
- صعوبات خارجية (م07 خاصة)

اقتباس نموذجي:

" بالنسبة ليا عادي عندي الحاسة السادسة ونقدر نحفظ الطريق بمجرد المرة الأولى)" م06.(

"ليس لي مشكله في التنقل في المؤسسة بل المشكلة في التنقل الخارجي هناك حفر و عدة مطبات أعاني (م07)

المحور الثالث: الأداء التنظيمي (التساؤل الفرعي الثالث)

الموضوع السابع(نهائي): "الرضا المنقسم: عمل محبوب وأجر محبط – الفجوة بين المعنوي والمادي"

تعريف الموضوع:الظاهرة الأكثر اتساقاً في جميع المقابلات تقريباً (عدا م02، م06) هي الرضا المنقسم : الموظف راضٍ جداً عن طبيعة العمل (الرسالة التربوية، العلاقات، التلاميذ، الإحساس بالكفاءة)، لكنه غير راضٍ عن الأجر والدرجة الوظيفية (مقارنة بقطاع التربية الوطنية درجة 14، أو قطاع الصحة). هذا الإحباط المادي لا يظهر دائماً بشكل صريح، لكنه حاضر في التلميحات. الاستثناءات هم العاملون في الصحة (م06، م02) حيث الرضا مادي ومعنوي.

الرموز المدمجة:

- راضٍ عن العمل نفسه (م01، م04، م06، م08، م09)
- غير راضٍ عن الأجر والدرجة (م01، م04، م08 – جزئياً)
- راضٍ مادياً ومعنوياً (م06، م02)
- الإحباط المادي يؤثر على المورال (م01، م04)

اقتباس نموذجي:

"راضي جدا بخدمتي أما من الناحية الاجر الكل مش راضي لكن هذا الموجود (م08)

"راضي بها الوظيفة انتاعي كعمل الجانب المادي فقط منيش راض به صراحة... اطيح المورال(م04)

الموضوع الثامن(نهائي): "الكفاءة الذاتية عالية، لكن عدم تطابق المهام مع المؤهل العلمي يسبب إحباطاً خفياً"

تعريف الموضوع:جميع المشاركين يشعرون بالكفاءة والإنتاجية وجودة العمل. لكن حملة الشهادات الجامعية(ماجستير، دكتوراه، ليسانس) الذين يعملون في مناصب أقل من مؤهلاتهم (مربي، معلم ابتدائي) يعتبرون أن مهامهم لا تعكس قدراتهم الحقيقية، ويعبرون عن إحباط خفي أو رغبة في تغيير المسار (التعليم الجامعي، قطاع آخر). بينما الراضون عن التطابق هم أصحاب التخصصات التقنية) موزع هاتفي) الذين وجدوا أن عملهم يطابق تدريبهم.

الرموز المدمجة:

- شعور عالٍ بالكفاءة (الجميع)
- المهام لا تعكس المؤهل (م01، م04، م05، م08)
- المهام تعكس المؤهل (م02، م06، م07)
- التقييم غير شفاف أحياناً (م03، م04)

اقتباس نموذجي:

"لا لان قدراتي العلمية أكثر من هذا وكان طموحي التعليم إلا ان الظروف حالت دون ذلك لكوني مكفوف " (م08)*" .صراحة لا؛ لأن هناك بُعداً بين كوني معلماً ودكتوراً "* (م05)

الموضوع التاسع(نهائي): "قياس الأداء بنجاح التلميذ في القطاع التعليمي، وبالكفاءة الذاتية في القطاع الإداري"

تعريف الموضوع:يختلف معيار الأداء الجيد باختلاف السياق:

- في القطاع التعليمي(مدارس المكفوفين)، الأداء يُقاس بنمو وتفوق التلاميذ (م09: "التلميذ هو المرآة"). أفضل لحظات الأداء تكون عندما يحصل التلميذ على درجات عالية أو ينتقل إلى المرحلة التالية.
- في **القطاع** الإداري(موزعو الهاتف)، الأداء يُقاس بالكفاءة الذاتية، السرعة، الدقة، وهو غالباً مستقر ولا يرتبط بلحظات استثنائية.مواقف الإحباط نادرة لكنها حادة (توبيخ ظالم من مسؤول دون تحقيق – م07، تقييم تعسفي 40/8 – م03.)

الرموز المدمجة:

- أفضل أداء مرتبط بتفوق التلاميذ (م03، م04، م05، م09)
- أداء مستقر لا مواقف استثنائية (م02، م06، م08)
- مواقف إحباط محددة (م03، م07)

اقتباس نموذجي:

"لما تشوف التلاميذ الذين درستهم نتائج متفوقه وهذا هدفي" (م04).

"التلميذ هو المرآة التي تعكس ذلك الشعور... لما تخرج دفعة... يترجم هذا الشعور" (م09)

المحور الرابع: تصورات المستقبل (التساؤل الفرعي الرابع)

الموضوع العاشر(نهائي): "التشاؤم الهيكلي مقابل التفاؤل الذاتي/الديني – صراع بين المطالب المادية والقناعة الشخصية"

تعريف الموضوع:تتباين النظرة المستقبلية بشكل كبير:

- التشاؤم الهيكلي(م01، م04، م07): ناتج من الإحباط المادي(الأجر، الدرجة، القانون الأساسي)، وعدم الثقة في التغيير المؤسسي. يظهر كـ "مستقبل مظلم" أو رغبة في "الهروب من القطاع."
- **التفاؤل الذاتي/الديني** (م05، م06، م08، م09): ناتج من الثقة بالنفس(م05)، الإيمان الديني(م08: "الله على كل شئ قدير)"، الرضا الرسالي(م09: "إذا استمرت الأمور بهذا الشكل الإنسان يبقى على العهد"). هؤلاء يتقبلون الواقع المادي الصعب لكنهم متفائلون بقدراتهم أو بعون الله.
- **الواقعية المستسلمة** (م02، م03): خاصة لدى من يوشكون على التقاعد – لا طموح كبير، يتقبلون الوضع كما هو.

المطلب المركزي للتغيير هو تعديل القانون الأساسي ورفع الأجور (م01، م04)، بينما يطلب آخرون تحسينات تقنية (حاسوب، قارئ شاشة – م06، م07، م08)

الرموز المدمجة:

- تغيير القانون الأساسي والأجور (م01، م04)
- متفائل (لأسباب دينية/رسالية/ذاتية) (م05، م06، م08، م09)
- متشائم (بسبب الهيكل المادي) (م01، م04، م07)
- واقعي/متقبل (بسبب التقاعد) (م02، م03)
- استراتيجيات المواجهة: الهروب (م04، م08)، الصبر (معظمهم)، المطالبة (م01، م04، م05، م08)

اقتباس نموذجي:

"إذا بقى الحال على هذه الحالة المستقبل مظلم... متشائم وواقعي في نفس الوقت" (م01).

"وانا جد متفائل لان الله على كل شئ قدير" (م08)

"يوجد تفاؤل كبير رغم الواقع المعاند" (م05).

ثانياً: المواضيع المستعرضة (تم دمجها أو إعادة صياغتها)

الموضوع الحادي عشر (اختياري): "كون الموظف ابناً للمؤسسة (تلميذ سابق) يسهل الاندماج ويُعمق الانتماء"

تعريف الموضوع: المشاركون الذين كانوا تلاميذ سابقين في المؤسسة التي يعملون فيها (م01، م04، م05، م09) يتمتعون بـ اندماج سريع وسلس، وعلاقات عفوية مع الزملاء القدامى، وانتماء عاطفي عميق. هذه الميزة تخفف من صعوبات البداية وتوفر فهماً طبيعياً لاحتياجات التلاميذ. لكنها قد تخلق ضغطاً نفسياً أحياناً (م05: "زادتني هيبة... مكانش منها").

الموضوع الثاني عشر(اختياري): "التناقض بين التصريحات الإيجابية والمشاعر السلبية لدى من يوشكون على التقاعد"

تعريف الموضوع: بعض المشاركين (خاصة م02، م03) قدموا خطاباً رسمياً إيجابياً) كل شيء ممتاز، لا مشاكل)، لكن ملاحظات المحاور وتناقضاتهم الداخلية كشفت عن إحباط مكبوت) التقييم الظالم، غياب الدعم الحقيقي، تصوير المؤسسة "كثكنة عسكرية"). يُفسر ذلك بـ التحفظ الثقافي، الخوف من النقد، أو استراتيجية تجنب للحفاظ على العلاقة مع المؤسسة قبل التقاعد. يُنصح بالتعامل مع هذه المقابلات بحذر في التفسير.

ثالثاً: جدول المواضيع النهائية (10 مواضيع رئيسية)

الرقم	الموضوع
1	التكامل والتعاون بين الزملاء رغم وجود شفقة محدودة
2	العلاقة مع الإدارة: بين الدعم المعنوي المحفز والمساواة الجافة المحبطة
3	ثقافة دامجة مع شفقة، ونشاطات اجتماعية شبه غائبة
4	تفاوت كبير في توفر التقنيات وتمركزها في المكتبة دون الأقسام
5	المبادرة الذاتية والإصلاح الفردي كآلية تعويض عن النقص المؤسسي
6	البيئة المادية: حفظ المكان يعوض غياب التجهيزات، لكن الخارج يمثل مشكلة
7	الرضا المنقسم: عمل محبوب وأجر محبط – الفجوة بين المعنوي والمادي
8	الكفاءة الذاتية عالية، لكن عدم تطابق المهام مع المؤهل العلمي يسبب إحباطاً خفياً
9	قياس الأداء بنجاح التلميذ في القطاع التعليمي، وبالكفاءة الذاتية في القطاع الإداري
10	التشاؤم الهيكلي مقابل التفاؤل الذاتي/الديني – صراع بين المطالب المادية والقناعة الشخصية

رابعاً: تعريفات نهائية موجزة لكل موضوع

الموضوع الأول :يصف المشاركون علاقات العمل الأفقية كتكاملية وتعاونية في الغالب، مع وجود شفقة محدودة من بعض الزملاء لا تعتبر عائقاً كبيراً.

الموضوع الثاني :تتباين العلاقة مع الإدارة بين دعم معنوي قوي محفز للانتماء، ومساواة جافة أو غياب تام للدعم يسبب الإحباط.

الموضوع الثالث :الثقافة المؤسسية دامجة وتوظيفها رسمي، لكن الشفقة حاضرة كخلفية، والنشاطات الاجتماعية شبه معدومة.

الموضوع الرابع :التجهيزات التقنية متفاوتة ومتمركزة في المكتبة دون الأقسام، مع غياب أجهزة متطورة جداً مقارنة بدول الخليج.

الموضوع الخامس :الموظفون يعوضون النقص التقني بمبادرات ذاتية (شراء برامج، استخدام هواتفهم، إصلاح ذاتي) مما يثبت مرونتهم لكنه يتحول لعبء.

الموضوع السادس :داخل المؤسسة، التنقل ممكن عبر حفظ المكان (لا حاجة للافتات)، لكن خارجها توجد عوائق حقيقية (حفر، أرصفة).

الموضوع السابع :رضا وظيفي منقسم: رضا عالٍ عن العمل المعنوي والرسالة، مقابل إحباط من الأجر المنخفض والدرجة غير العادلة.

الموضوع الثامن :الجميع يشعر بالكفاءة، لكن حملة الشهادات العليا يعانون من عدم تطابق المهام مع مؤهلاتهم، بينما يطابق التقنيون.

الموضوع التاسع :معيار الأداء الجيد: في التعليم = نجاح التلميذ، في الإدارة = الكفاءة الذاتية. الإحباطات نادرة لكنها حادة.

الموضوع العاشر :نظرة مستقبلية متباينة: تشاؤم هيكلي (بسبب الأجر والقوانين) مقابل تفاؤل ذاتي/ديني/رسالي، مع مطلب مركزي بتعديل القانون الأساسي.

5.الخطوة الخامسة: تعريف وتسمية الموضوعات (Defining and Naming Themes)

بناءً على المراجعة والتطوير السابقة، تم صياغة تعريف دقيق لكل موضوع من المواضيع العشرة النهائية، مع تسمية تعكس جوهره بطريقة واضحة وجذابة. لكل موضوع: اسم، تعريف، ونطاق، ومقتطفات نموذجية من المقابلات.

المحور الأول: العوامل الاجتماعية (التساؤل الفرعي الأول)

الموضوع الأول:

الاسم المقترح:"التكامل المعاون والشفقة الهامشية"

التعريف:يصف المشاركون علاقاتهم الأفقية مع الزملاء بأنها تكاملية وتعاونية في جوهرها، حيث يتبادلون المساعدات اليومية الضرورية (قراءة الأوراق، تغطية الحصص، الدعم في الأزمات الشخصية). توجد أحياناً علاقات سطحية أو رسمية، لكن النمط الغالب هو التعاون الوظيفي .الشفقة حاضرة كخلفية ثقافية (غالباً ما تأتي بصيغة "نحن مسلمين" أو "طابع الشفقة موجود") لكنها لا تشكل عائقاً رئيسياً، بل تُقبل كجزء من التعامل الإنساني ولا تعطل الأداء.

النطاق:يشمل جميع المقابلات، لكن بدرجات متفاوتة. أقوى تعاون في م09، م01، م03. أضعف تعاون/أكثر تحفظاً في م07.

مقتطفات تمثيلية:

"الأمور سلسة جدا وواضحة إذا كان فيه منفعة يتم تبادل المنفعة... هناك تعاون كبير" (م09)

"العلاقة رسمية لأنهم يعاملوني مثل العمال المبصرين إلا أن هناك نوع من الشفقة مع بعض الزملاء" (م07)*"الشفقة دائما موجوده نحن مسلمين"* (م08).

الموضوع الثاني

الاسم المقترح:"الإدارة بين السند المعنوي والمساواة الجافة"

التعريف:تتباين تجربة المشاركين مع الإدارة بشكل حاد. توجد فئة تشهد دعماً معنوياً قوياً(تواصل مفتوح، استجابة سريعة، تقدير) مما يعزز الانتماء والحماسة. وفئة أخرى تعاني من" مساواة جافة "(لا مراعاة للإعاقة، معاملة كأي موظف مبصر) أو غياب تام للدعم المادي والمعنوي، مما يولد إحباطاً وشعوراً بالتهميش. فئة ثالثة وسطى لديها علاقات إيجابية لكنها محدودة التأثير. يبرز أن الدعم المعنوي(الاستماع، التقدير، المرونة) أكثر تأثيراً في الرضا من الدعم المادي.

النطاق:جميع المقابلات. أقوى دعم معنوي: م06، م09، م01. أضعف/معدوم: م05، م07.

مقتطفات تمثيلية:

"أي شيء اوفروه ليا من الزملاء الكل من المدير إلى آخر موظف دعم مطلق(" م06.)

"لا يوجد أي دعم بصراحة، لا مادي ولا معنوي... يتم التعامل معي بمساواة جافة(" م05.)

" يبذلون كل جند لتذليل الصعوبات... الدعم موجود وخاصة الدعم المعنوي(" م09)

الموضوع الثالث:

الاسم المقترح: "دمج بلا احتفال: ثقافة دامجة، شفقة صامتة، ونشاطات اجتماعية شبه غائبة"

التعريف:المشاركون يجمعون على أن مؤسساتهم تتمتع بـ ثقافة دامجة حقيقية(توظيف رسمي، قانون أساسي موحد، لا تمييز صارخ بين مبصر ومكفوف). لكن الشفقة موجودة كعنصر ثقافي خلفي لا يُعلن عنه لكنه يُمارس ضمنياً .النشاطات الاجتماعية) الاحتفالات، الرحلات، اللقاءات غير الرسمية(تكاد تكون معدومة أو نادرة جداً (مرة كل 3 أشهر)، مما يضعف الترابط غير الرسمي ويجعل العلاقات محصورة في الإطار الوظيفي .غياب القنوات المخصصة (إعلانات صوتية، لافتات برايل) يُعوض بتعاون الزملاء المبصرين.

النطاق:جميع المقابلات، لكن الإشارات إلى ضعف النشاطات الاجتماعية واردة بقوة في م04، م09، م05.

مقتطفات تمثيلية:

"نعم ثقافه دامجة وليست رمزية توظيف رسمي مثلي مثل زملائي المبصرين(" م08.)

"ليس هناك نشاطات اجتماعية تكاد تكون لا شيء تقريباً كل ثلاثة أشهر يكون هناك نشاط(" م09.)

"لايوجد أي قنوات خاصة... ولا مراعاة خاصة في الاجتماعات والنشاطات الاجتماعية " (م05)

المحور الثاني: العوامل التقنية (التساؤل الفرعي الثاني)

الموضوع الرابع:

الاسم المقترح: "تكنولوجيا محصورة: تجهيزات في المكتبة لا في الأقسام"

التعريف:توجد فجوة مكانية وتوزيعية كبيرة في التجهيزات التقنية: المدارس المتخصصة تمتلك حواسيب، طابعات برايل، قارئات شاشة، لكنها متمركزة في المكتبة تحت إشراف أستاذ الإعلام الآلي، ولا تصل إلى المعلمين في الأقسام. موزعو الهاتف يكتفون بجهاز واحد (المحول الهاتفي) غالباً حديث. بعض المربين لا يحتاجون تقنيات أصلاً. كما توجد أجهزة متطورة جداً (شاشة برايل بـ 120 مليون دينار) غير متوفرة، ويُعقد مقارنات مع دول الخليج حيث توفرها الجمعيات والتأمين الاجتماعي.

النطاق:م09، م05، م04 (الأكثر تعبيراً عن التمركز في المكتبة). م06، م07 (جهاز واحد). م01 (لا يحتاج)

مقتطفات تمثيلية:

"نعم هناك وسائل حديثة لكن هذه الوسائل موجودة في المكتبة فقط" (م09)

"هذه الوسائل توفرها الإدارة في المكتبة (أستاذ الإعلام الآلي فقط)"(م05)

"أجهزة أخرى متطورة جداً... نحن لا تصلنا لأنها غالية جداً... شاشة برايل بفلوسنا تعمل 120 مليون" (م09)

الموضوع الخامس:

الاسم المقترح:" إصلاح ذاتي ومبادرة فردية: تعويض النقص التقني بالجهد الشخصي"

التعريف:عندما لا توفر المؤسسة التقنيات الكافية أو الدعم التقني، يلجأ الموظفون إلى مبادرات فردية متنوعة: شراء برامج قارئ شاشة بأنفسهم، استخدام هواتفهم الشخصية وتطبيقات الذكاء الاصطناعي، إصلاح الأعطال بأنفسهم (بفضل خبرة شخصية)، أو العودة إلى الوسائل الكلاسيكية (لوحة برايل) كبديل آمن. هذه المبادرة تعكس مرونة وقدرة على التكيف، لكنها تحمل عبئاً إضافياً (تكلفة مالية، وقت، جهد ذهني) ولا تعوض غياب السياسة المؤسسية الداعمة.

النطاق:م08 (شراء قارئ شاشة)، م04، م05 (هاتف وذكاء اصطناعي)، م02 (إصلاح ذاتي شامل)، م09 (وسائل كلاسيكية كبديل)

مقتطفات تمثيلية:

"وانا تكفلت بقارئ الشاشة الناطق لان العمل بالحاسوب أسرع" (م08.)

"أنا أستخدم التكنولوجيا بمفردي عبر هاتفي الشخصي؛ حيث أتصل بالذكاء الاصطناعي" (م05)

"أنا الذي أعمل كل شيء، ومتمكن جداً من العمل... إذا حدث أي عطل أتكفل بإصلاحه" (م02)

الموضوع السادس:

الاسم المقترح: "حاسة سادسة داخل الأسوار، مطبات خارجها"

التعريف:داخل المؤسسة، لا توجد عادةً ممرات مميزة أو لافتات بطريقة برايل أو مصاعد (المباني أرضية غالباً). لكن المكفوفين يعتمدون على الحفظ المكاني(التقمير، الحاسة السادسة) مما يجعل التنقل ممكناً دون عوائق كبيرة .خارج المؤسسة، تظهر صعوبات حقيقية: حفر، أرصفة غير مهيأة، غياب وسائل نقل مناسبة، مطبات في الطرقات. الإعاقة الجزئية لدى البعض (م01، م02، م08) تسهل التنقل الداخلي لكن لا تحل المشكلة الخارجية. بيئة العمل المادية الداخلية ليست عائقاً بفضل التكيف الفردي.

النطاق:الجميع تقريباً يتحدث عن سهولة التنقل الداخلي باستثناء م07 الذي أبرز الصعوبة الخارجية.

مقتطفات تمثيلية:

" بالنسبة ليا عادي عندي الحاسة السادسة ونقدر نحفظ الطريق بمجرد المرة الأولى " (م06.)

"ليس لي مشكله في التنقل في المؤسسة بل المشكله في التنقل الخارجي هناك حفر و عدة مطبات أعاني " (م07)*" .نحن المكفوفون نحفظ الطريق والممرات بطريقة التقمير "* (م04).

المحور الثالث: الأداء التنظيمي (التساؤل الفرعي الثالث)

الموضوع السابع

الاسم المقترح":قلب راضٍ ومحفظة جائعة: الانقسام بين حب العمل ومرارة الأجر"

التعريف:الظاهرة الأكثر اتساقاً عبر جميع المقابلات (عدا م02، م06) هي الرضا المنقسم:الموظف راضٍ جداً عن العمل نفسه(الرسالة التربوية، العلاقات مع الزملاء والتلاميذ، الإحساس بالكفاءة، الاستقلالية)، لكنه غير راضٍ عن الأجر والدرجة الوظيفية (مقارنة بمراقب التربية درجة 14، أو بقطاع الصحة، أو بالقانون القديم الذي أعطى درجة 14). هذا الإحباط المادي لا يظهر دائماً بشكل صريح، لكنه حاضر بقوة في التلميحات أو التصريحات المباشرة (م04: "اطيح المورال"). الاستثناءات هم العاملون في القطاع الصحي (م06، م02) حيث الرضا مادي ومعنوي.

النطاق:جميع المقابلات، لكن بقوة في م01، م04، م08 (جزئياً)، وضعف/غياب في م02، م06.

مقتطفات تمثيلية:

" راضي جدا بخدمتي أما من الناحية الاجر الكل مش راضي لكن هذا الموجود(" م08)

" راضي بها الوظيفة انتاعي كعمل الجانب المادي فقط منيش راض به صراحة... اطيح المورال و اعييك(" م04 .)كيفلش مراقب في التربية يخرج ب 14 وانا اكثر عمل واكثر تعب نخرج 11 " (م01).

الموضوع الثامن:

الاسم المقترح: "مؤهل فوق المهام: شهادة جامعية ومنصب دون الطموح"

التعريف: جميع المشاركين يشعرون بالكفاءة والإنتاجية. لكن حملة الشهادات الجامعية (ماجستير، دكتوراه، ليسانس في العلوم السياسية) الذين يعملون في مناصب أقل من مؤهلاتهم (مربي، معلم ابتدائي، مربٍ) يعتبرون أن مهامهم لا تعكس قدراتهم الحقيقية، ويعبرون عن إحباط خفي أو رغبة في تغيير المسار (التعليم الجامعي، قطاع آخر، هجرة قطاعية). في المقابل، الراضون عن التطابق هم أصحاب التخصصات التقنية (موزع هاتفي، تقني سامي) الذين وجدوا أن عملهم يطابق تدريبهم .التقييم غير شفاف أحياناً ويزيد الإحباط.

النطاق: م01، م04، م05، م08 (لا تعكس). م02، م06، م07 (تعكس). م03 (متناقضة)

مقتطفات تمثيلية:

"لا لان قدراتي العلمية أكثر من هذا وكان طموحي التعليم إلا ان الظروف حالت دون ذلك لكوني مكفوف " (م08)*" .لا طبعاً... خدمتنا متعبة ياسر ما تعكسش وآش امدولنا...كوني خريج الجامعة "* (م01)*" .نعم أنا تخصصي سياحي وهذا عملي "* (م06).

الموضوع التاسع:

الاسم المقترح: "التلميذ مرآة الأداء: معايير النجاح بين التعليم والإدارة"

التعريف: يختلف معيار الأداء الجيد باختلاف السياق المهني:

- في **القطاع التعليمي** (مدارس المكفوفين): الأداء يُقاس بنمو وتفوق التلاميذ (م09: "التلميذ هو المرآة"). أفضل لحظات الأداء تكون عندما يحصل التلميذ على درجات عالية، أو ينتقل إلى المرحلة التالية، أو يُظهر تفوقاً في مسابقات (م01). العوامل المساعدة: الدعم المعنوي، التكوين الذاتي، التفاهم مع الزملاء.
- في **القطاع الإداري** (موزعو الهاتف): الأداء يُقاس بالكفاءة الذاتية، السرعة، الدقة، وغياب الشكاوى، وهو غالباً مستقر ولا يرتبط بلحظات استثنائية.مواقف الإحباط نادرة لكنها حادة عندما تحدث: توبيخ ظالم من مسؤول دون تحقيق (م07)، تقييم تعسفي 40/8 (م03)، عدم إكمال برنامج دراسي (م05)

النطاق: م09، م03، م04، م05 (تعليم). م02، م06، م08 (إداري). م01 (مختلط)

مقتطفات تمثيلية:

"التلميذ هو المرآة التي تعكس ذلك الشعور... لما تخرج دفعة... يترجم هذا الشعور" (م09.)

"لما تشوف التلاميذ الذين درستهم نتائج متفوقه وهذا هدفي" (م04) *كل المواقف أشعر فيها بالأداء لا يوجد أي موقف توب"* (م06)

المحور الرابع: تصورات المستقبل (التساؤل الفرعي الرابع)

الموضوع العاشر:

الاسم المقترح:"تفاؤل الروح وتشاؤم الهيكل: الإحباط من القانون والأجر مقابل الأمل الذاتي والديني"

التعريف:تتباين النظرة المستقبلية بشكل كبير وتتوزع على ثلاثة أنماط رئيسية:

1. **التشاؤم الهيكلي**(م01، م04، م07): ناتج من الإحباط المادي (الأجر، الدرجة، القانون الأساسي)، وعدم الثقة في التغيير المؤسسي، والمواقف الإدارية الظالمة. يظهر كـ "مستقبل مظلم"، "رغبة في الهروب"، أو "تشاؤم واقعي."
2. **التفاؤل الذاتي/الديني/الرسالي**(م05، م06، م08، م09): ناتج من الثقة بالنفس (م05)، الإيمان الديني (م08: "الله على كل شئ قدير")، الرضا الرسالي بتأهيل المكفوفين (م09)، أو الرضا الكامل بالوضع الحالي (م06). هؤلاء يتقبلون الواقع المادي الصعب لكنهم متفائلون بقدراتهم أو بعون الله أو باستمرار العطاء.
3. **الواقعية المستسلمة**(م02، م03): خاصة لدى من يوشكون على التقاعد – لا طموح كبير، يتقبلون الوضع كما هو دون مطالبة جذرية.

المطلب المركزي للتغيير هو تعديل القانون الأساسي ورفع الأجور(م01، م04)، بينما يطلب آخرون تحسينات تقنية (حاسوب، قارئ شاشة، كاشف رقمي – م06، م07، م08، م09 .(استراتيجيات المواجهة تشمل: الهروب من القطاع (م04، م08)، الصبر والتكيف (معظمهم)، المطالبة الفردية أو النقابية (م01، م04، م05، م08.)

النطاق:جميع المقابلات. التشاؤم الهيكلي: م01، م04، م07. التفاؤل الذاتي/الديني: م05، م06، م08، م09. واقعية مستسلمة: م02، م03.

مقتطفات تمثيلية:

"إذا بقى الحال على هذه الحالة المستقبل مظلم... متشائم وواقعي في نفس الوقت" (م01)

"وانا جد متفائل لان الله على كل شئ قدير" (م08)

"يوجد تفاؤل كبير رغم الواقع المعاند" (م05.)

"ليس لدي أي طموح، فأنا في طريقي للتقاعد. لكن متفائل بالنسبة لاطارات المدرسة وللتلاميذ" (م02).

6.الخطوة السادسة : كتابة التقرير النهائي

العوامل السوسيوتقنية ودورها في تحسين الأداء التنظيمي للمكفوفين: دراسة نوعية لاستكشاف الخبرات والتصورات

مقدمة

انطلاقاً من الإشكالية المركزية لهذه الدراسة حول كيفية اختبار الموظفين المكفوفين لدور العوامل السوسيوتقنية في تشكيل أدائهم التنظيمي، تم تحليل تسع مقابلات معمقة مع موظفين مكفوفين (معلمين، مربين، موزعي هاتف) في مؤسسات جزائرية (مدارس الأطفال المكفوفين، مستشفيات، دوائر حكومية). اعتمد التحليل على المنهج الموضوعي الانعكاسي لبراون وكلارك (2006، 2019)، وتمت صياغة عشرة مواضيع رئيسية. يستند التقرير إلى نظرية الفاعل والشبكة (ANT) لاتور وكالون ولو، وإلى خمس دراسات عربية سابقة حول إعاقة بصرية وعمل.

أولاً: استكشاف العوامل الاجتماعية وتجارب المكفوفين

الموضوعان 1 و2: العلاقات الأفقية والرأسية بين التكامل والمساواة الجافة

أظهرت النتائج أن العلاقات مع الزملاء توصف غالباً بالتكامل والتعاون، حيث يتبادل المكفوفون المساعدات اليومية كقراءة الأوراق المكتوبة، تغطية الحصص، والدعم في الأزمات. يعكس هذا ما وجدته دراسة جابر الخليفة (2018) من أن الدعم المؤسسي والأسري يعزز التفاعل الاجتماعي للمكفوفين. لكن في مقابل ذلك، توجد شفقة هامشية حاضرة كخلفية ثقافية ("نحن مسلمين"، "طابع الشفقة موجود")، وهي تشبه "ضعف تفهم المجتمع لطبيعة الإعاقة البصرية" الذي أشارت إليه دراسة فوزي عبد القادر (2016).

أما العلاقة مع الإدارة فمنقسمة بشدة: هناك من يتلقى دعماً معنوياً قوياً (تواصل مفتوح، تقدير، استجابة سريعة) مما يعزز الانتماء والحماسة، وفي المقابل هناك من يعاني **مساواة جافة** "(معاملة كأي موظف مبصر دون مراعاة للإعاقة) أو غياب تام للدعم المادي والمعنوي. هذه النتيجة تتفق مع ما ذكرته إخلاص حاج موسى (2016) من أن توفير الدعم الاجتماعي يحسن التكيف مع الإعاقة، وغيابه يؤدي إلى إحباط.

في ضوء نظرية الفاعل والشبكة :يمكن فهم الزملاء والإدارة كـ فواعل بشرية لهم قدرة على تسهيل أو تعطيل الأداء. عندما يقرأ زميل مبصر ورقة مكتوبة لكفيف، فإنه ينشئ رابطاً تحويلياً في الشبكة يعوض نقصاً تقنياً. وعندما تمارس الإدارة "مساواة جافة"، فإنها تحذف أي اعتبار للإعاقة كفاعل في الشبكة، مما يضعف أداء المكفوف.

اقتباس تمثيلي (م09):

"الأمور سلسة جدا... إذا كان فيه منفعة يتم تبادل المنفعة... هناك تعاون كبير"

"لا يوجد أي دعم بصراحة، لا مادي ولا معنوي... يتم التعامل معي بمساواة جافة" (م05)

الموضوع 3: ثقافة دامجة مع شفقة صامتة ونشاطات اجتماعية شبه غائبة

أجمع المشاركون على أن مؤسساتهم تتمتع بثقافة دامجة (توظيف رسمي، قانون أساسي موحد، لا تمييز صارخ). وهذا يتفق مع دور منظمات المجتمع المدني الذي أشارت إليه دراسة توتو فيصل (2023) في تقديم خدمات للمكفوفين، لكنه يشير إلى محدودية تلك الخدمات. كما أن الشفقة موجودة لكنها صامتة، والنشاطات الاجتماعية تكاد تكون معدومة (مرة كل 3 أشهر)، مما يضعف الترابط غير الرسمي. هذه النتيجة تعزز ما ذكره فوزي عبد القادر (2016) حول وجود نظرة الشفقة رغم جهود الدمج.

من منظور نظرية الفاعل والشبكة :الثقافة التنظيمية ليست مجرد خلفية، بل هي شبكة غير مكتوبة من التوقعات والسلوكيات التي توزع الأدوار بين الفاعلين. غياب النشاطات الاجتماعية يعني غياب لحظات "الالتحام "غير الرسمية التي يمكن أن تعزز التفاهم بين المبصرين والمكفوفين.

اقتباس (م08):

"نعم ثقافه دامجة وليست رمزية توظيف رسمي مثلي مثل زملائي المبصرين"

"ليس هناك نشاطات اجتماعية تكاد تكون لا شيء تقريباً " (م09)

ثانياً: استكشاف العوامل التقنية وتجارب المكفوفين

الموضوع 4: تكنولوجيا محصورة في المكتبة لا تصل إلى الأقسام

أظهرت النتائج وجود فجوة مكانية وتوزيعية كبيرة: المدارس المتخصصة تمتلك حواسيب وطابعات برايل وقارئات شاشة، لكنها متمركزة في المكتبة تحت إشراف أستاذ الإعلام الآلي، ولا تصل إلى المعلمين في الأقسام. موزعو الهاتف يكتفون بجهاز واحد (المحول الهاتفي) حديث غالباً. كما توجد أجهزة متطورة جداً (شاشة برايل بـ 120 مليون دينار) غير متوفرة، مع مقارنات بدول الخليج حيث توفرها الجمعيات. هذا يعكس ما وجدته دراسة فاطمة أبو السعود (2025) من أن برامج قارئات الشاشة كـ NVDA تستخدم بكثرة، لكن هناك صعوبات في المنصات الرقمية.

في ضوء نظرية الفاعل والشبكة :الأجهزة التقنية هي فواعل غير بشرية تترك أثراً. عندما تكون هذه الفواعل موجودة لكنها محصورة في المكتبة، فإنها تصبح معزولة عن شبكة الأداء اليومي للمعلمين. يتحول أستاذ الإعلام الآلي إلى مترجم وحيد يتحكم في الوصول إلى التقنيات، مما يخلق عنق زجاجة في الشبكة.

اقتباس (م09):

"نعم هناك وسائل حديثة لكن هذه الوسائل موجودة في المكتبة فقط"

" شاشة برايل بفلوسنا تعمل 120 مليون مكلفة جداً... دول الخليج عندهم عادي تتوفر."

الموضوع 5: المبادرة الذاتية والإصلاح الفردي كتعويض عن النقص المؤسسي

عندما لا توفر المؤسسة التقنيات الكافية أو الدعم التقني، يلجأ الموظفون إلى مبادرات فردية :شراء برامج قارئ شاشة بأنفسهم، استخدام هواتفهم الشخصية وتطبيقات الذكاء الاصطناعي، إصلاح الأعطال بأنفسهم، أو العودة إلى الوسائل الكلاسيكية (لوحة برايل). تعكس هذه النتيجة ما أشارت إليه دراسة توتو فيصل (2023) من أن خدمات التأهيل المهني غير كافية، مما يضطر المكفوفين إلى الاعتماد على الذات. كما تتفق مع توصية فوزي عبد القادر (2016) بتطوير البرامج التدريبية، حيث يشير غيابها إلى أن العبء يقع على الفرد.

من منظور نظرية الفاعل والشبكة :المبادرة الذاتية هي عملية ترجمة عكسية حيث يقوم المكفوف بتحويل عدم توفر التقنية إلى تحدٍ فردي، ويصبح هو نفسه "مصلحاً" و"مطوراً". هذا يظهر مرونة الفاعل البشري، لكنه يكشف عن ضعف في شبكة الالتحام المؤسسية.

اقتباس (م08):

" وانا تكفلت بقارئ الشاشة الناطق لان العمل بالحاسوب أسرع""أنا أستخدم التكنولوجيا بمفردي عبر هاتفي الشخصي؛ حيث أتصل بالذكاء الاصطناعي " (م05).

الموضوع 6: حاسة سادسة داخل الأسوار ومطبات خارجها

داخل المؤسسة، لا توجد ممرات مميزة أو لافتات برايل أو مصاعد، لكن المكفوفين يعتمدون على الحفظ المكاني(التقمير، الحاسة السادسة) مما يجعل التنقل ممكناً دون عوائق .خارج المؤسسة، تظهر صعوبات حقيقية: حفر، أرصفة غير مهيأة، مطبات. هذه النتيجة توسع ما أشارت إليه دراسة إخلاص حاج موسى (2016) حول تأثير البيئة على التفاعل الاجتماعي، وتظهر أن المشكلة ليست فقط داخل التنظيم بل في البيئة المحيطة.

من منظور النظرية المعتمدة :البيئة المادية هي شبكة من الفواعل غير البشرية (أرضية، أرصفة، مصاعد). عندما تكون هذه الفواعل غائبة أو معيبة خارج المؤسسة، فإنها تفكك شبكة التنقل الآمن للمكفوف. داخل المؤسسة، يحل **الحفظ المكاني** محل غياب اللافتات، أي أن الذاكرة البشرية تصبح فاعلاً بديلاً.

اقتباس (م07):

"ليس لي مشكله في التنقل في المؤسسة بل المشكله في التنقل الخارجي هناك حفر و عدة مطبات أعاني"

"نحن المكفوفون نحفظ الطريق والممرات بطريقة التقمير " (م04.)

ثالثاً: إدراك الأداء التنظيمي في سياق التفاعل

الموضوع 7: الرضا المنقسم – حب العمل ومرارة الأجر

الظاهرة الأكثر اتساقاً هي الرضا المنقسم :الموظف راضٍ جداً عن العمل نفسه (الرسالة التربوية، العلاقات، الإحساس بالكفاءة)، لكنه غير راضٍ عن الأجر والدرجة (مقارنة بمراقب التربية درجة 14، أو قطاع الصحة، أو القانون القديم درجة 14). وهذا يعكس ما وثقه جابر الخليفة (2018) من أن الدعم المعنوي يعزز التفاعل، لكنه لا يعوض غياب العدالة المادية. الاستثناءات هم العاملون في القطاع الصحي (م06، م02) حيث الرضا المادي موجود.

من وجهة نظر نظرية الفاعل والشبكة :الأجر والدرجة هما فاعلان غير بشريان في الشبكة التنظيمية لهما تأثير تحويلي قوي. عندما يشعر الموظف بأن أجراً لا يتناسب مع جهده، فإن ذلك يحدث "ترجمة سلبية": يترجم الجهد المبذول إلى إحباط وليس إلى رضا. الأداء الجيد قد يستمر بدافع الرسالة، لكن استدامته مهددة.

اقتباس (م08):

" راضي جدا بخدمتي أما من الناحية الاجر الكل مش راضي لكن هذا الموجود"

" راضي بها الوظيفة... الجانب المادي فقط منيش راض به... اطيح المورال " (م04).

الموضوع 8: مؤهل فوق المهام – شهادة جامعية ومنصب دون الطموح

جميع المشاركين يشعرون بالكفاءة. لكن حملة الشهادات الجامعية (ماجستير، دكتوراه، ليسانس) الذين يعملون في مناصب أقل من مؤهلاتهم (مربي، معلم ابتدائي) يعتبرون أن مهامهم لا تعكس قدراتهم .بينما الراضون عن التطابق هم أصحاب التخصصات التقنية (موزع هاتفي). هذا يتسق مع ما أشارت إليه دراسة فوزي عبد القادر (2016) من أن فرص العمل تبقى محدودة مقارنة بمؤهلات المكفوفين.

من وجهة نظر نظرية الفاعل والشبكة :المؤهل العلمي هو فاعل غير بشري (شهادة، معرفة) يدخل في الشبكة. عندما لا تتوافق المهام مع المؤهل، يحدث خلل في الترجمة :الاستثمار في التعليم (سنة وسنوات من الدراسة) لا يُترجم إلى منصب مناسب، بل إلى إحباط. بعض المكفوفين يعيدون ترجمة هذا الخلل إلى "طموح للتعليم" أو "هجرة قطاعية."

اقتباس (م08):

"لا لان قدراتي العلمية أكثر من هذا وكان طموحي التعليم إلا ان الظروف حالت دون ذلك لكوني مكفوف""لا طبعاً... خدمتنا متعبة ياسر ما تعكسش وآش امدولنا...كوني خريج الجامعة " (م01)

الموضوع 9: التلميذ مرآة الأداء – معايير النجاح بين التعليم والإدارة

يختلف معيار الأداء الجيد باختلاف السياق:

- في **القطاع التعليمي**، الأداء يُقاس بنمو وتفوق التلاميذ ("التلميذ هو المرآة"). أفضل لحظات الأداء تكون عندما يحصل التلميذ على درجات عالية أو ينتقل إلى مرحلة أعلى.
- في **القطاع الإداري**، الأداء يُقاس بالكفاءة الذاتية والسرعة والدقة، وغالباً مستقر دون لحظات استثنائية.
- **مواقف الإحباط** نادرة لكنها حادة (توبيخ ظالم من مسؤول، تقييم تعسفي).

من منظور النظرية المعتمدة :معايير الأداء هي نتائج الترجمة التي تجعل الفواعل المختلفة (المكفوف، التلميذ، الجهاز التقني، الإدارة) تتعاون نحو هدف مشترك. في التعليم، يتحول التلميذ إلى فاعل مرآة يعكس نجاح المعلم. في الإدارة، تصبح سرعة الإنجاز وغياب الشكاوى هي المترجم الأساسي للأداء.

اقتباس (م09):

"التلميذ هو المرآة التي تعكس ذلك الشعور... لما تخرج دفعة... يترجم هذا الشعور"

"لما تشوف الثلاميذ الذين درستهم نتائج متفوقه وهذا هدفي " (م04).

رابعاً: تصورات وتوقعات المستقبل

الموضوع 10: تفاؤل الروح وتشاؤم الهيكل – الإحباط من القانون والأجر مقابل الأمل الذاتي والديني

تتباين النظرة المستقبلية إلى ثلاثة أنماط:

1. **التشاؤم الهيكلي** (م01، م04، م07): ناتج من الإحباط المادي (الأجر، الدرجة، القانون الأساسي) وعدم الثقة في التغيير. يظهر ك "مستقبل مظلم"، "رغبة في الهروب."
2. **التفاؤل الذاتي/الديني/الرسالي** (م05، م06، م08، م09): ناتج من الثقة بالنفس، الإيمان الديني ("الله على كل شئ قدير")، أو الرضا الرسالي بتأهيل المكفوفين.
3. **الواقعية المستسلمة** (م02، م03): خاصة لدى من يوشكون على التقاعد.

المطلب المركزي للتغيير هو تعديل القانون الأساسي ورفع الأجور، بينما يطلب آخرون تحسينات تقنية. هذه النتيجة تدعم توصيات دراسة فوزي عبد القادر (2016) ودراسة توتو فيصل (2023) بتطوير التشريعات والتأهيل المهني.

من منظور المقاربة المعتمدة :المستقبل ليس مجرد امتداد للحاضر، بل هو شبكة غير مستقرة تعتمد على استمرار أو انقطاع التحالفات بين الفواعل. التشاؤم الهيكلي يعكس إحساساً بأن الفواعل غير البشرية

(القانون، الأجر، الدرجة) لن تتغير، بينما التفاؤل الذاتي/الديني يعكس إيماناً بقدرة الفاعل البشري (الذات، الله) على تجاوز تلك القيود.

اقتباس (م01):

"إذا بقى الحال على هذه الحالة المستقبل مظلم... متشائم وواقعي في نفس الوقت"

"وانا جد متفائل لان الله على كل شئ قدير" (م08)

"يوجد تفاؤل كبير رغم الواقع المعاند" (م05)

المبحث الثاني:المناقشة العامة والخلاصات النظرية

إليه، وتفند الثنائيات المصطنعة بين "الاجتماعي" و"التقني"، وتكشف عن ديناميكيات الترجمة والالتحام والتفكك داخل شبكات العمل. سنبدأ بتحليل التناقض المركزي الذي يمر عبر كل المقابلات تقريباً، ثم ننتقل إلى استعراض كيف تتفاعل العوامل السوسيوتقنية في سياقات مختلفة، ثم نناقش استراتيجيات المواجهة التي يبتكرها المكفوفون، وننهي بتصورات المستقبل وآثارها النظرية والسياسية.

أولاً: التناقض المركزي – الرضا عن العمل مقابل الإحباط من الهيكل

إذا كان هناك خيط واحد يمر عبر جميع المقابلات (عدا حالتين استثنائيتين في القطاع الصحي)، فهو الانقسام الحاد بين الرضا الوظيفي المعنوي والرضا المادي .هذا الانقسام ليس مجرد شعور فردي عابر، بل هو نتاج شبكة غير متوازنة حيث تنجح بعض العناصر (العلاقات الأفقية، الدعم المعنوي من الإدارة أحياناً، الشعور بالكفاءة والرسالة) في توليد رضا عالٍ، بينما تفشل عناصر أخرى (الأجر، الدرجة، القانون الأساسي، أحياناً توفر التقنيات) في تلبية الحد الأدنى من العدالة.

يمكن فهم هذه الظاهرة من خلال مفهوم" **الترجمة** "في نظرية الفاعل والشبكة. فالمكفوف عندما يبدأ عمله، يحاول ترجمة دوافعه الشخصية (كسب العيش، خدمة المجتمع، إثبات الذات) إلى أداء ملموس. تنجح بعض الفواعل في دعم هذه الترجمة: الزملاء الذين يقرؤون له ورقة عاجلة، قارئ الشاشة الذي يسمع له محتوى الحاسوب، مدير يستجيب بسرعة لاحتياجاته. لكن فواعل أخرى تفشل أو تغيب: الأجر الذي لا يتناسب مع الجهد (مقارنة بمراقب التربية درجة 14 أو بقطاع الصحة)، الدرجة الوظيفية التي انخفضت من 14 إلى 10 بموجب قانون 2008، القانون الأساسي الذي لم يعدل منذ سنوات. هذه الفواعل الغائبة أو المعطلة تعرقل الترجمة، وتحول الجهد الكبير الذي يبذله المكفوف إلى شعور بالظلم بدلاً من الرضا.

ما يجعل هذا التناقض مستداماً هو أن بعض الفواعل الأخرى تعوض جزئياً: الرسالة التربوية، حب التلاميذ، الاحترام من الزملاء. لكن هذا التعويض مؤقت وهش، كما يظهر في تصريحات المشاركين (م01: "بصراحة عندما أتذكر اني باش نخرج روترات بدرجة 11 تحس بالاحباط"؛ م04: "الجانب

المادي هذا اطيح المورال"). في المقابل، الاستثناءات المتمثلة في العاملين في القطاع الصحي (م02، م06) أكدت أن وجود أجر مناسب وتقدير مادي يخلق شبكة أكثر استقراراً وتوازناً، حيث لا يشعر الموظف بالحاجة إلى المقارنة المستمرة مع قطاعات أخرى.

هذا التناقض لم تغفله الدراسات السابقة تماماً. فدراسة فوزي عبد القادر (2016) أشارت إلى محدودية فرص العمل رغم المؤهلات، لكنها لم تظهر بوضوح هذا الانقسام بين الرضا المعنوي والإحباط المادي. أما دراسة جابر الخليفة (2018) فركزت على التفاعل الاجتماعي وأهمية الدعم، ولم تتطرق للبعد المادي. دراستنا تكشف أن الدعم المعنوي وحده لا يكفي؛ بل لا بد من ترجمة هذا الدعم إلى أجر وعقد قانوني عادل، وإلا فإن الشبكة تبقى هشة قابلة للتفكك مع أول أزمة.

ثانياً: ديناميكية العلاقات الأفقية والرأسية – التكامل والمساواة الجافة

في المستوى الأفقي (العلاقات مع الزملاء)، شكلت جميع المقابلات تقريباً نموذجاً من التكامل المعاون الذي تجاوز مجرد العلاقات الوظيفية إلى تحالفات عملية يومية. هذه التحالفات تشبه ما تسميه نظرية الفاعل والشبكة" الربط" أو "الالتحام "، أي العمل المستمر الذي يقوم به الفاعلون للحفاظ على استقرار الشبكة. فعندما يقرأ زميل مبصر ورقة مكتوبة بالعادي لكفيف، أو عندما يغطي زملاء حصص أستاذ كفيف أثناء سفره إلى ملتقى، فإنهم يقومون بعملية ربط تحافظ على سير العمل رغم وجود عائق بصري. هذه العملية تتطلب جهداً إضافياً من الطرفين، لكنها تصبح روتينية بمرور الوقت (كما في م09 و م01).

لكن المثير أن الشفقة كانت حاضرة كخلفية في معظم العلاقات، وأحياناً كعنصر صريح (م08: "الشفقة دائما موجودة نحن مسلمين"). هذا يتوافق مع ما وجدته دراسة فوزي عبد القادر (2016) حول "نظرة الشفقة" كصعوبة اجتماعية. لكن المشاركين في دراستنا لم يعتبروا الشفقة عائقاً كبيراً، طالما أنها لم تتحول إلى تمييز أو إقصاء. في إطار نظرية الفاعل والشبكة، يمكن فهم الشفقة كـ فاعل غير بشري ثقافي (قيمة دينية/اجتماعية) يدخل في الشبكة ويكون لها أثر مزدوج: قد تدفع المبصر إلى تقديم مساعدة إضافية (وهو أمر إيجابي)، وقد تخلق شعوراً لدى الكفيف بعدم المساواة الحقيقية (وهو أمر سلبي). الأهم أن الشفقة وحدها لا تبني استدامة؛ ما يبنيها هو التحول من الشفقة إلى الاحترام المبني على الكفاءة، وهو ما حدث في حالات مثل م08 (الزملاء لم يتقبلوه في البداية ثم تغير موقفهم بعد أن رأوا كفاءته).

على المستوى الرأسي (العلاقة مع الإدارة)، كان التناقض أكثر حدة. لدينا فئة تلقت دعماً معنوياً قوياً وتواصلاً مفتوحاً (م06، م09، م01)، وهذه الفئة أظهرت أعلى درجات الانتماء والرضا رغم الإحباطات المادية. ولدينا فئة عانت من" مساواة جافة "(م05) أو غياب تام للدعم (م07). المساواة

الجافة تعني معاملة الموظف الكفيف كأي موظف مبصر تماماً، دون أي مراعاة لاحتياجاته الخاصة (لا إعلانات صوتية، لا تيسير في الوصول إلى المعلومات، لا استثناءات في الإجراءات). في إطار نظرية الفاعل والشبكة، تمثل هذه الممارسة اختزالاً للفاعل، حيث يُعامل الكفيف كأن إعاقته غير موجودة، مما يحذف من الشبكة أي اعتبار للاختلاف. هذا الاختزال يخلق عبئاً إضافياً على الكفيف ليعوض النقص بمفرده، وهو ما يؤدي إلى الإحباط كما في م05 ("لا دعم مادي ولا معنوي... مساواة جافة").

بالمقابل، الإدارة التي تقدم دعماً معنوياً (الاستماع، التقدير، المرونة في الإجراءات، التدخل السريع عند وقوع مشكلة) تقوم بـ ترجمة ناجحة لسياسة الدمج من نص قانوني إلى ممارسة حية. هذا يتوافق مع ما أكدته دراسة إخلاص حاج موسى (2016) من أن الدعم الاجتماعي يحسن التكيف مع الإعاقة، ومع دراسة جابر الخليفة (2018) حول دور المؤسسات في تعزيز التفاعل الاجتماعي. لكن دراستنا تضيف أن الدعم الأكثر فعالية هو ذلك الذي لا ينتظر حتى يطلب، بل يسبق احتياجات المكفوف (كما في م06: "أي شئ اوفروه ليا من المدير إلى آخر موظف دعم مطلق").

ثالثاً: ثقافة دامجة بلا احتفال – الشفقة الصامتة والنشاطات الغائبة

أجمع المشاركون على أن مؤسساتهم تتمتع بثقافة دامجة حقيقية (توظيف رسمي، قانون أساسي موحد، لا تمييز صارخ)، وهذا إنجاز مهم مقارنة بفترة سابقة كانت فيها فرص العمل محدودة للمكفوفين. لكن هذا الدمج يظل وظيفياً وجافاً، حيث تخلو المؤسسات من النشاطات الاجتماعية (الاحتفالات، الرحلات، اللقاءات غير الرسمية) التي من شأنها تعزيز الترابط العاطفي وتجاوز حدود العلاقات الرسمية. بعض المشاركين ذكروا أن النشاطات تحدث "كل ثلاثة أشهر تقريباً" (م04، م09)، والبعض الآخر قال إنها غير موجودة أصلاً (م05، م08). هذا الغياب يضعف ما يمكن تسميته" الالتحام العاطفي "في شبكة العلاقات، ويبقي التفاعل محصوراً في الإطار الوظيفي الضيق.

كما أن غياب القنوات المخصصة للتواصل (إعلانات صوتية بدل الإعلانات المكتوبة، لافتات بطريقة برايل) يُعوض بتعاون الزملاء المبصرين. هذا التعاون نبيل، لكنه يبقى حلاً فردياً لا يعوض غياب السياسة المؤسسية. في إطار نظرية الفاعل والشبكة، يمكن القول إن المؤسسة لم تُدخل الفواعل غير البشرية الضرورية) لافتات برايل، إعلانات صوتية) إلى شبكتها، تاركةً العبء على الفواعل البشرية (الزملاء) ليقوموا بدور المترجمين غير الرسميين. هذا الهشاشة تظهر عندما يغيب الزميل المبصر أو يكون مشغولاً؛ عندها يتوقف تدفق المعلومات.

الدراسات السابقة، كدراسة توتو فيصل (2023) حول منظمات المجتمع المدني، أشارت إلى أن الخدمات المقدمة للمكفوفين غير كافية. دراستنا تؤكد هذا على مستوى المؤسسات الحكومية أيضاً: هناك "دمج بلا احتفال"، أي تحقيق للحد الأدنى من الحقوق (الوظيفة، الراتب الأساسي) دون الوصول

إلى بيئة عمل محفزة وشاملة روحياً. وهذا يذكرنا بمفهوم" الدمج الرمزي "الذي نفته المقابلات (حيث أكد الجميع أنه توظيف رسمي)، لكننا نقترح مفهوماً جديداً هو" الدمج الجاف :"توظيف رسمي بلا ترحيب، بلا نشاطات، بلا مراعاة للفروق الفردية.

رابعاً: التكنولوجيا المحصورة والمبادرة الذاتية – فجوات في الشبكة التقنية

على المستوى التقني، ظهر نمط مقلق :الوسائل التقنية المساعدة (حواسيب مزودة بقارئ شاشة، طابعات برايل) موجودة لكنها محصورة في المكتبة، تحت تصرف أستاذ الإعلام الآلي وحده، ولا تصل إلى المعلمين في الأقسام ولا إلى المربين في الساحات. هذا يذكرنا بنظرية الفاعل والشبكة في نقطة جوهرية :وجود فاعل غير بشري (جهاز) في مكان ما لا يعني أنه جزء فعال من الشبكة؛ بل لا بد من توزيعه مكانياً وزمانياً بحيث يكون في متناول الفاعلين البشريين وقت الحاجة. عندما يكون الحاسوب في المكتبة والمعلم في قسم يبعد مئات الأمتار، فإن هذا الحاسوب يصبح فاعلاً معزولاً لا قيمة له في الأداء اليومي.

هذه الفجوة أدت إلى استراتيجيتين تعويضيتين:

- **المبادرة الذاتية** :شراء برامج قارئ شاشة (م08)، استخدام الهواتف الشخصية والذكاء الاصطناعي (م04، م05)، إصلاح الأعطال بنفسه (م02)
- **العودة إلى الوسائل الكلاسيكية** :لوحة برايل، الكتابة اليدوية، الاعتماد على الحفظ المكاني بدل اللافتات.

من منظور الفاعل والشبكة، تعتبر هذه الاستراتيجيات أمثلة على" الالتحام من الأسفل "حيث يقوم الفاعلون البشريون بإعادة بناء الشبكة بأنفسهم عندما تفشل المؤسسة في توفير العناصر اللازمة. هذا الالتحام يعكس مرونة المكفوفين وقدرتهم على التكيف، لكنه يسلط الضوء على تقصير مؤسسي خطير: فبدلاً من أن تستثمر المؤسسة في توفير أجهزة موزعة على الأقسام وفريق صيانة متخصص، تترك العبء على عاتق الفرد. وهذا ما يتناقض مع توصيات دراسة فاطمة أبو السعود (2025) بضرورة تذليل الصعوبات التقنية لتسهيل التعلم والعمل.

أما على مستوى البيئة المادية، فقد أظهر المشاركون قدرة مذهلة على التكيف: حفظ الممرات (التقمير)، الاعتماد على الحاسة السادسة، التنقل بسهولة داخل المؤسسة رغم غياب المصاعد واللافتات. لكن المشكلة تنتقل إلى خارج المؤسسة :حفر، مطبات، أرصفة غير مهيأة (م07 خاصة). هذا يكشف أن الشبكة التي تمكن المكفوف من العمل تبدأ من باب منزله وتنتهي عند باب مكتبه. أي عائق خارجي (طريق غير ممهد، وسائل نقل غير مناسبة) يفكك هذه الشبكة ويقلص قدرته على الوصول إلى العمل في الوقت المناسب. الدراسات السابقة قلما تناولت هذا البعد المكاني الممتد خارج المؤسسة، وهو مجال خصب للبحث المستقبلي.

خامساً: الأداء التنظيمي – بين مرآة التلميذ وكفاءة الذات

في القطاع التعليمي، كان التلميذ هو المقياس الحقيقي للأداء .عندما ينجح التلميذ ويتفوق، يشعر المعلم الكفيف بأنه قد أنجز مهمته. هذه الظاهرة تعكس في إطار النظرية أن التلميذ ليس مجرد متلقي سلبي، بل **فاعل مرآة** يعكس جودة الأداء ويعيد تغذية الشبكة بطاقة إيجابية. أفضل لحظات الأداء التي استحضرها المشاركون كانت مرتبطة دائماً بنجاح التلاميذ (مسابقة الذكر الحكيم في م01، تفوق التلاميذ في الامتحانات في م04 وم09). وهذا يتوافق مع الطبيعة الرسالية لعمل معلم المكفوفين، حيث يتجاوز الدافع المادي إلى الإحساس بتحقيق تغيير حقيقي في حياة فئة مهمشة.

في القطاع الإداري (موزعو الهاتف)، كان الأداء أكثر استقراراً وروتينية، وأفضل لحظات الأداء لم تكن محددة ("كل المواقف أشعر فيها بالأداء" – م06، "لا استحضر أي موقف لأنه روتيني" – م07). هنا، معيار الأداء هو الكفاءة الذاتية(السرعة، الدقة، غياب الشكاوى)، وهو معيار أكثر تجريداً وأقل عاطفية. هذا الاختلاف بين القطاعين يؤكد أن طبيعة المهام تشكل الشبكة وتحدد أي الفواعل تصبح أكثر تأثيراً.

أما مواقف الإحباط فقد كانت نادرة لكنها مدمرة عندما حدثت. أبرزها كان في م07: مسؤول وبخ المكفوف ظلماً دون تحقيق، وعندما تبين أن الخطأ ليس منه، لم يعتذر. هذا الموقف يمثل تفككاً كاملاً للشبكة :الإدارة (فاعل بشري) أخفقت في أداء دورها كحامي للنظام، بدلاً من ذلك أصبحت هي مصدر الظلم. المسؤول لم يعتذر، مما يعني أنه لم يحدث أي إصلاح للرابط، بل تُرك الكفيف في حالة إحباط دائم. هذا النوع من الإحباط لا يعالجه أي دعم معنوي أو تقني، لأنه يمس جوهر الثقة في عدالة التنظيم.

الدراسات السابقة، كدراسة إخلاص حاج موسى (2016)، تحدثت عن تأثير الإعاقة على الثقة بالنفس، لكنها لم تتعرض لحالات يكون فيها مصدر الإحباط هو السلوك الإداري الظالم وليس الإعاقة نفسها. دراستنا تضيف أن الظلم الإداري يمكن أن يكون أكثر إيلاماً من الإعاقة ذاتها، لأنه يأتي من حيث يُنتظر الدعم والحماية.

سادساً: استراتيجيات المواجهة والتصورات المستقبلية – الهروب، الصبر، المطالبة، أو التفاؤل الديني

عندما يواجه المكفوفون هذه الشبكة غير المتوازنة (رضا معنوي + إحباط مادي + نقص تقني)، يطورون استراتيجيات متنوعة للمواجهة يمكن تحليلها في ضوء نظرية الفاعل والشبكة كـ محاولات لإعادة بناء الشبكة أو الانسحاب منها:

1. **استراتيجية الهروب** :يسعى بعض المشاركين (م04، م08) إلى مغادرة القطاع الحالي إما إلى قطاع آخر (التعليم بدلاً من التربية الخاصة) أو إلى وظيفة مختلفة. الهروب هنا هو إعلان فشل الشبكة الحالية في تلبية احتياجاتهم، والبحث عن شبكة بديلة قد تكون أكثر توازناً.
2. **استراتيجية الصبر والتكيف** :الأغلبية (م01، م02، م03، م06) تختار الاستمرار في الشبكة الحالية رغم عيوبها، مع تقبل نسبي. هذا الصبر مدعوم إما بالرضا الرسالي (حب التلاميذ)، أو بقرب التقاعد (م02، م03)، أو بالرضا المادي الكامل (م06). لكن الصبر ليس حلاً مستداماً على المدى البعيد، وهو يعكس ضعفاً في قوة المكفوفين التفاوضية.
3. **استراتيجية المطالبة الفردية** :بعض المشاركين (م01، م04، م05، م08) يطالبون الإدارة أو الوزارة بتحسينات (تغيير القانون الأساسي، رفع الأجور، توفير أجهزة). لكن فعالية هذه المطالبات محدودة في غياب تنظيم نقابي قوي أو دعم جمعوي (كما أشارت دراسة توتو فيصل 2023 إلى دور المجتمع المدني).
4. **استراتيجية التفاؤل الديني/الرسالي** :نموذج فريد ظهر في م08 ("وانا جد متفائل لان الله على كل شئ قدير") وم05 ("تفاؤل كبير رغم الواقع المعاند"). هنا، يتجاوز المكفوف الشبكة المادية تماماً، ويرسي أمله على فاعل متعالي (الله، أو ثقته الذاتية المطلقة). هذه الاستراتيجية قد تكون أقوى نفسياً، لأنها لا تعتمد على تغير أي عنصر في الشبكة الأرضية، لكنها قد تؤدي إلى سلبية سياسية (عدم المطالبة بتغيير حقيقي).

أما **التصورات المستقبلية** فتعكس بدورها هذا التباين:

- **التشاؤم الهيكلي** (م01، م04، م07): ناتج من تراكم الإحباطات المادية والإدارية، ويؤدي إلى رؤية مستقبل مظلم أو رغبة في الهروب.
- **التفاؤل الذاتي/الديني**(م05، م06، م08، م09): ناتج من الثقة بالنفس أو الإيمان الديني أو الرضا الرسالي، ويؤدي إلى استمرار في العمل رغم العقبات.
- **الواقعية المستسلمة** (م02، م03): خاصة لدى من يوشكون على التقاعد، حيث لا يتوقعون تغييراً ولا يهتمون به.

المطلب المركزي الذي تكرر في المقابلات هو تعديل القانون الأساسي ورفع الأجور إلى مستوى يتناسب مع المسؤولية (درجة 14 بدل 10 أو 11). هذا يؤكد أن الفاعل غير البشري المسمى "القانون" له تأثير تحويلي هائل. أي تغيير في هذا الفاعل يمكن أن يعيد ترتيب الشبكة بأكملها: يزيد الرضا، يقلل الرغبة في الهروب، يعزز الانتماء، ويحفز على الابتكار. لكن غياب هذا التغيير يجعل كل التحسينات الأخرى (تقنية، علاقاتية) جزئية وغير كافية.

في النهاية، تقدم هذه الدراسة نموذجاً لفهم تحديات إدماج المكفوفين في سوق العمل الجزائري من منظور شبكي، متجاوزاً النظريات التقليدية التي تركز على جانب واحد (تقني، اجتماعي، قانوني). تظهر التجارب المروية في المقابلات أن المكفوفين قادرون على أداء مهامهم بكفاءة عالية، بل وتحقيق نجاحات ملموسة (تلاميذ متفوقون، مسابقات وطنية)، لكنهم يصطدمون بشبكات غير مكتملة أو غير متوازنة: أجر لا يعترف بجهدهم، تقنيات حبيسة المكتبات، إدارة تارة داعمة وتارة جافة، ومجتمع خارج أسوار العمل لا يهيئ لهم الطريق.

المستقبل، كما يراه المشاركون، يتوقف على قدرة صناع القرار على الاستماع لهذه الشبكة المختلطة من الأصوات والآلات والنصوص، والعمل على إعادة ترتيب عناصرها بحيث تصبح أكثر عدلاً. ليس المطلوب شفقة، ولا مساواة جافة، بل اعتراف حقيقي بالاختلاف مع تكافؤ الفرص في الأجر والتقدير والوصول إلى التكنولوجيا. هذا هو درس نظرية الفاعل والشبكة، وهذا هو جوهر ما طالب به تسعة مكفوفين جزائريين في مقابلات استغرقت ساعات من الصراحة والألم والأمل.

خاتمة

سعت هذه الدراسة إلى استكشاف طبيعة العلاقة بين العوامل السوسيوتقنية والأداء التنظيمي لدى فئة المكفوفين داخل بيئة العمل، انطلاقًا من مقاربة سوسيولوجية نوعية ركزت على فهم الخبرات المعيشة والتصورات الذاتية للموظفين المكفوفين في المؤسسات محل الدراسة. وقد انبثق هذا الاهتمام من إدراك أن الأداء التنظيمي لهذه الفئة لا يتحدد فقط بالكفاءة الفردية أو بالمؤهلات العلمية، بل يتشكل أساسًا من خلال طبيعة التفاعل القائم بين النسق الاجتماعي والنسق التقني داخل التنظيم.

وقد أظهرت النتائج أن العوامل الاجتماعية، مثل جودة العلاقات المهنية، والدعم الإداري، والثقافة التنظيمية، وأنماط التواصل داخل المؤسسة، تمثل عناصر حاسمة في تعزيز شعور الموظف الكفيف بالانتماء والثقة والرضا المهني، وهو ما ينعكس بصورة مباشرة على مستوى أدائه واندماجه داخل بيئة العمل. كما بيّنت الدراسة أن غياب التقدير المعنوي، أو استمرار بعض التمثلات الاجتماعية السلبية المرتبطة بالإعاقة، يؤدي إلى خلق مشاعر الإحباط والتهميش، حتى في الحالات التي تتوفر فيها بعض الوسائل التقنية.

وفي المقابل، كشفت الدراسة أن العوامل التقنية، بما تتضمنه من تكنولوجيات مساعدة، وبرمجيات ناطقة، وتهيئة رقمية ومادية للفضاءات المهنية، تشكل ركيزة أساسية في تحقيق الاستقلالية المهنية للمكفوفين وتسهيل إنجاز مهامهم اليومية. غير أن فعالية هذه الوسائل تبقى مرتبطة بمدى تكاملها مع بيئة اجتماعية وتنظيمية داعمة، إذ إن التكنولوجيا وحدها لا تكفي لتحقيق إدماج مهني فعلي إذا لم تُدعّم بثقافة مؤسساتية دامجة تراعي خصوصية هذه الفئة واحتياجاتها المهنية والإنسانية.

كما أبرزت الدراسة وجود تفاوت في تجارب الموظفين المكفوفين تبعًا لاختلاف طبيعة المؤسسات، ومستوى الوعي التنظيمي، ودرجة التهيئة التقنية، وأنماط التفاعل الاجتماعي السائدة داخل بيئات العمل. فقد عبّر بعض المشاركين عن شعور مرتفع بالرضا والكفاءة المهنية في ظل وجود تعاون ودعم متبادل، بينما كشف آخرون عن معاناة مرتبطة بضعف التحفيز، وقصور القوانين التنظيمية، ومحدودية الوسائل التقنية، أو اقتصار الدعم على الجوانب الشكلية دون معالجة حقيقية للعوائق اليومية التي يواجهونها.

ومن الناحية النظرية، أكدت الدراسة أهمية المقاربة السوسيوتقنية ونظرية الفاعل والشبكة في تفسير الأداء التنظيمي للمكفوفين، من خلال النظر إلى المؤسسة باعتبارها شبكة من التفاعلات المتداخلة بين الفاعلين البشريين وغير البشريين، حيث تتحول التكنولوجيا من مجرد أداة محايدة إلى عنصر فاعل ومؤثر في تشكيل التجربة المهنية والأداء الوظيفي.

خاتمة

وعليه، يمكن القول إن تحسين الأداء التنظيمي للمكفوفين لا يتحقق عبر التوظيف الشكلي أو توفير بعض التجهيزات التقنية المعزولة، وإنما يتطلب بناء بيئة عمل شاملة تقوم على التكامل بين الدعم الاجتماعي، والتهيئة التقنية، والاعتراف بالكفاءة المهنية لهذه الفئة باعتبارها طاقة منتجة وقادرة على الإسهام الفعلي في التنمية المؤسسية والمجتمعية.

وفي ضوء ما توصلت إليه الدراسة، تبرز الحاجة إلى تطوير سياسات تنظيمية أكثر شمولًا وعدالة، تقوم على تعزيز ثقافة الإدماج، وتوفير التكوين المستمر، وتحسين البنية التقنية والرقمية داخل المؤسسات، إلى جانب مراجعة آليات التقييم والتحفيز المهني بما يضمن تكافؤ الفرص ويعزز الاستقرار والفعالية المهنية للمكفوفين.

وفي الأخير، تبقى هذه الدراسة محاولة علمية للإسهام في فهم واقع الموظفين المكفوفين داخل التنظيمات الحديثة، وفتح المجال أمام بحوث مستقبلية أكثر عمقًا تتناول قضايا الإعاقة والعمل من زوايا سوسيولوجية وتنظيمية متعددة، بما يساعد على بناء مؤسسات أكثر إنصافًا وإنسانية وفعالية.

المراجع

المراجع العربية

1. بوشبور، عبد الحميد. (2020). هندسة النظم السوسيوتقنية: الخلفيات النظرية. مجلة الباحث الاجتماعي.
2. مجمع اللغة العربية بالقاهرة. (2004). المعجم الوسيط. القاهرة: مكتبة الشروق الدولية.
3. محمد عاطف غيث، علم الاجتماع، دار المعرفة الجامعية، الإسكندرية، 2006، ص 215.
4. عبد الرحمن عيسوي، سيكولوجية الإعاقة، دار النهضة العربية، بيروت، 2002، ص 88.
5. أحمد زكي بدوي، معجم مصطلحات العلوم الاجتماعية، مكتبة لبنان، بيروت، 1993، ص 134.

المراجع الأجنبية

1. Akrich, M., & Latour, B. (1992). A summary of a convenient vocabulary for the semiotics of human and nonhuman assemblies. In W. E. Bijker & J. Law (Eds.), *Shaping technology/Building society: Studies in sociotechnical change* (pp. 259–264). MIT Press.
2. Callon, M. (1984). Some elements of a sociology of translation: Domestication of the scallops and the fishermen of St Brieuc Bay. In J. Law (Ed.), *Power, action and belief: A new sociology of knowledge?* (pp. 196–223). Routledge.
3. Callon, M., & Law, J. (1997). After the individual in society: Lessons on collectivity from science, technology and society. *Canadian Journal of Sociology / Cahiers canadiens de sociologie, 22*(2), 165–182. https://doi.org/10.2307/3341747

4. Latour, B. (2005). *Reassembling the social: An introduction to actor-network-theory*. Oxford University Press.
5. Law, J. (1992). Notes on the theory of the actor-network: Ordering, strategy, and heterogeneity. *Systems Practice, 5*(4), 379–393. https://doi.org/10.1007/BF01059830
6. Clegg, C. W. (2000). Sociotechnical principles for system design. Applied Ergonomics, 31(5), 463–477.
7. Davis, L. E. (1982). Design of jobs. In G. Salvendy (Ed.), Handbook of Industrial Engineering. New York: Wiley.
8. Trist, E. L., & Bamforth, K. W. (1951). Some social and psychological consequences of the longwall method of coal-getting. Human Relations, 4(1), 3–38.

9.Theory and Design (7th ed.). Cincinnati: South-Western College Publishing.

10.Gibson, J. L., Ivancevich, J. M.,6 Donnelly, J. H., & Konopaske, R. (2012). Organizations: Behavior, Structure, Processes (14th ed.). New York: McGraw-Hill.

11-Robbins, S. P., & Coulter, M. (2012). Management (11th ed.). Boston: Pearson.

12-Wheelen, T. L., & Hunger, J. D. (2012). Strategic Management and Business Policy (13th ed.). New Jersey: Pearson

الملاحق

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي
جامعة الشهيد حمة لخضر الوادي
كلية العلوم الاجتماعية والإنسانية
قسم: العلـــــــوم الاجتمـــــاعية

دليل مقابلة لمذكرة ماستر بعنوان:

العوامل السوسيوتقنية ودورها في تحسين الأداء التنظيمي للمكفوفين

دراسة نوعية لاستكشاف الخبرات والتصورات

إعـــداد الطلبة :

- الأزهر شكيمة
- الفضيل قطرون
- دشري مسعود

إشـــــراف :

أد/ بلال بوترعة

السنة الجامعية 2026/2025

القسم الأول: البيانات الأولية وبناء الألفة (5–7 دقائق)

1.هلّا تحدثت عن نفسك قليلاً وعن مسيرتك المهنية؟ (المؤهل العلمي، المنصب الحالي، سنوات الخبرة).

2.هل يمكنك أن تصف لي بيئة عملك الحالية بشكل عام؟ (نوع المؤسسة، القسم الذي تعمل به، طبيعة المهام الرئيسية الموكلة إليك)

3.منذ متى وأنت تعمل في هذه المؤسسة؟

القسم الثاني: استكشاف تجربة العوامل الاجتماعية في بيئة العمل (15–20 دقيقة)

الإجابة على التساؤل الفرعي الأول حول التجارب الحياتية مع النسق الاجتماعي.

4.كيف تصف العلاقات المهنية مع زملائك في العمل؟

5. كيف كانت بداية تعاملك معهم؟ هل تشعر أن هذه العلاقات عفوية أم رسمية؟ هل يمكنك إعطائي مثالاً على موقف تعاوني وآخر ربما كان صعباً؟

6.وماذا عن علاقتك مع رؤسائك المباشرين والإدارة؟

7. كيف يتم تقييم أدائك؟ هل تشعر أن هناك تواصلاً مفتوحاً معهم بخصوص احتياجاتك وتحدياتك؟ ما مستوى الدعم الذي تتلقاه منهم؟

8.كيف تصف الثقافة السائدة في المؤسسة تجاه الموظفين المكفوفين أو ذوي الإعاقة بشكل عام؟

9.هل هي ثقافة دامجة، أم تتسم بالشكليات (مثلاً: توظيف رمزي)؟ هل هناك قنوات تواصل مخصصة أو مراعاة خاصة في الاجتماعات والنشاطات الاجتماعية؟

10.بالنسبة للدعم الذي تتلقاه، كيف تقيّم دوره في حياتك اليومية؟ (دعم إداري، دعم من زميل معين، مساعدة في مهام غير رسمية).

11.في رأيك كيف تؤثر هذه العوامل الاجتماعية (التي تحدثنا عنها) على شعورك بالانتماء للمؤسسة وعلى حماسك للعمل وأدائك بشكل عام؟

القسم الثالث: استكشاف تجربة العوامل التقنية في بيئة العمل (15–20 دقيقة).

الإجابة على التساؤل الفرعي الثاني حول التجارب مع النسق التقني.

12.حدثني بالتفصيل عن الأدوات والتجهيزات التكنولوجية المساعدة التي توفرها لك المؤسسة لأداء عملك. (مثل: حاسوب مزود بقارئ شاشة، لوحة مفاتيح بطريقة برايل، برامج خاصة، ماسح ضوئي ناطق...).

13.كيف تقيم درجة تكييف وتأقلم بيئة العمل المادية مع احتياجاتك؟

14. ماذا عن الممرات، المصاعد، اللافتات، الإضاءة، تنظيم الأثاث في مكتبك؟ هل تواجه صعوبات في التنقل داخل المبنى؟

15.هل واجهت أي تحديات تقنية عند بداية عملك أو بشكل متكرر؟

16. هل كانت الأجهزة محدثة؟ هل البرامج التي تستخدمها متوافقة مع الأنظمة الأساسية للمؤسسة؟ كيف تتعامل مع الأعطال التقنية المفاجئة؟

17.ما رأيك في جودة وفعالية الدعم التقني المقدم؟ (مثال: عند حدوث عطل، هل هناك فريق دعم متخصص وسريع؟ هل يتعاملون مع مشكلتك بفهم؟).

18. كيف ترى مساهمة هذه العوامل التقنية في تمكينك من أداء مهامك بفعالية، أو بالعكس، كيف يمكن أن تشكل عائقاً أمامك؟

القسم الرابع: استكشاف تجربة الأداء التنظيمي في سياق التفاعل (15–20 دقيقة).

الإجابة على التساؤل الفرعي الثالث حول إدراك المكفوفين لأدائهم في سياق التفاعل اليومي.

19. كيف تصف أداءك الوظيفي بشكل عام؟ (شعور بالكفاءة، إنتاجية، جودة العمل).

20. في رأيك هل تعكس المهام المسندة إليك مؤهلاتك العلمية وقدراتك الحقيقية؟

21. هل يمكنك أن تستحضر لي موقفاً محددًا شعرت فيه أن أداءك كان في أفضل حالاته؟ ما هي العوامل (اجتماعية وتقنية) التي ساعدت على ذلك برأيك؟

22. وبالمقابل، هل يمكنك أن تستحضر موقفاً شعرت فيه بإحباط أو بصعوبة في أداء عملك؟ ما هي العوامل التي أدت إلى ذلك؟

23. كيف تصف شعورك بالرضا الوظيفي بشكل عام؟ وما هي أكثر العوامل التي تساهم في هذا الشعور (أو تنقص منه)؟ (الإنتاجية، الانتماء، التقدير، الدعم، التكنولوجيا).

القسم الخامس: استشراف تصورات المستقبل في ضوء التجارب الحالية (10–15 دقيقة)

الإجابة على التساؤل الفرعي الرابع حول تصورات وتوقعات المستقبل.

24. ما هي التغييرات الأساسية التي ترى أنها ضرورية لتحقيق هذا السيناريو المثالي؟

25. برأيك من يتحمل المسؤولية الأكبر في إحداث هذه التغييرات: الإدارة العليا، الزملاء، قسم الموارد البشرية، أم أنت كموظف؟

26. بناءً على تجربتك الحالية، كيف ترى مستقبل أدائك التنظيمي في هذه المؤسسة؟ هل أنت متفائل، متشائم، أو واقعي؟ ولماذا؟

القسم السادس: الخاتمة (3–5 دقائق)

إنهاء المقابلة بشكل لطيف وإتاحة الفرصة للمشارك لإضافة أي شيء.

27. هل هناك جانب مهم برأيك يتعلق بتجربة المكفوفين في العمل وتأثيرها على أدائهم، لم نتمكن من تغطيته في هذه المقابلة وتود إضافته؟

28. كيف كان شعورك أثناء هذه المقابلة؟

أشكرك جزيل الشكر على وقتك الثمين وعلى مشاركتك الصادقة والغنية. مساهمتك هذه ستكون ذات قيمة كبيرة لفهم هذا الموضوع بشكل أعمق. هل لديك أي استفسار أخير قبل أن ننهي المقابلة؟