

Engagement Organisationnel et Satisfaction au Travail Chez les Enseignants du Supérieur

[Organizational Commitment and Job Satisfaction in the Teachers of the Superior]

OUYI Badji

Département de Psychologie Appliquée,
Institut National des Sciences de l'Éducation,
Université de Lomé, 01 BP : 1515



Résumé - La réussite des étudiants nécessite la collaboration de tous les acteurs du monde universitaire et plus particulièrement, l'implication du corps enseignant qui n'a pas forcément les mesures d'accompagnement nécessaires, bien que des efforts soient consentis au profit de l'enseignement supérieur.

L'approche habituelle des travaux sur la motivation dans l'enseignement consiste à se centrer sur la motivation des apprenants. Si les enseignants doivent motiver les étudiants, il se pose également la question de leur propre motivation. La littérature spécialisée avance l'hypothèse qu'il existe une relation entre l'engagement organisationnel et la satisfaction. Afin de mettre à l'épreuve cette hypothèse, nous avons interrogé 117 enseignants, à l'aide de questionnaires. Les résultats obtenus à partir des statistiques montrent que l'engagement organisationnel est influencé par la satisfaction au travail.

Mots Clés - Perception, Engagement, Travail, Satisfaction, Motivation.

Abstract - The success of the students requires the collaboration of all the actors of the university world and more particularly, the implication of the teaching staff which inevitably does not have the accompanying measures necessary, although efforts are granted the profit of higher education.

The usual approach of work on the motivation in teaching consists in being centered on the motivation of learning. If the teachers must motivate the students, it also raises the question of their own motivation. The specialized literature advances the assumption that there exists a relation between the organizational commitment and satisfaction. In order to put to the test this assumption, we questioned 117 teachers, using questionnaires. The results got starting from the statistics show that the organizational commitment is influenced by the job satisfaction.

Keywords - Perception, Commitment, Work, Satisfaction, Motivation.

I. INTRODUCTION

La littérature définit la satisfaction comme étant un sentiment agréable que nous éprouvons quand les choses sont à notre gré reste d'actualité. En organisation, une politique cohérente d'administration du personnel

nécessiterait un examen des incitations propres aux employés et une adaptation des incitations, qu'il s'agisse de salaires, de bénéfices-marginaux, de promotions, de situations particulières de travail, aux conditions environnementales de travail. L'élaboration d'un tel programme permettrait vraisemblablement d'aboutir à une

meilleure adaptation du personnel à son contexte de travail. Mais, il est courant de constater que cette perspective d'adaptation des travailleurs n'est pas du tout la même d'une organisation à une autre. En effet, devant les mutations technologiques, les organisations sont de plus en plus confrontées à la menace croissante de la concurrence ([1]). Devant ces situations, la qualité et l'efficacité des employés pourraient faire la différence. Ainsi, les pratiques en gestion des ressources humaines tendent à s'orienter vers l'attraction et la fidélisation du personnel capables de donner à l'organisation une plus-value.

Dans l'enseignement, l'approche habituelle des travaux sur la motivation consiste à se centrer sur la motivation des apprenants ([2]). Le plus souvent, l'accent est mis, sur le rôle des enseignants dans le développement de la motivation des apprenants ; celle-ci jouant un rôle crucial dans leur engagement, leur rendement et leur réussite ([3]). La présente étude s'intéresse à la motivation des enseignants eux-mêmes ([4]). Car, si ces derniers doivent motiver les étudiants, la question de leur propre engagement n'est pas à négliger.

Des recherches se fondant le plus souvent sur des analyses multivariées ou des corrélations obtenues à partir des déclarations, font apparaître que motivation et satisfaction vont de pair ([5]) ou sont associées à l'implication ([6]; [7]; [8]). Ainsi, on pourrait penser avec [9] qu'il y a satisfaction lorsque l'écart entre l'attente et l'effet est nul, ce qui est obtenu lorsque les obligations réciproques sont remplies. Toutefois, ce résultat conduit plutôt à une somme nulle qui n'est pas souvent perçue comme satisfaisante. Qu'en est-il donc de la satisfaction en organisation où l'on rencontre des travailleurs plus ou moins engagés ?

La littérature spécialisée montre que l'engagement organisationnel apparaît comme le meilleur facteur de prédiction de la stabilité de l'employé. Ainsi, il apparaît important dans la gestion des ressources humaines, puisqu'il s'agit d'un état qui influence fortement l'efficacité organisationnelle ([10]; [11]). Pour [12], ce facteur influence directement les résultats finaux de l'entreprise en améliorant, notamment ses performances. Dans ces conditions, notre objectif est alors d'explorer le lien probable entre la satisfaction au travail et l'engagement organisationnel.

II. FONDEMENT THEORIQUE

Dans nombre de sociétés, le travail constitue une valeur centrale, tant au plan collectif et social qu'au plan

individuel. Le travail est une valeur qui a du sens et qui donne du sens. Comme le rappelle [13] en renvoyant aux travaux du groupe *Meaning of Work*, le travail peut prendre une place centrale dans l'éventail des valeurs mises en avant. Ainsi, au-delà même des avantages que l'on peut retirer du travail effectué, il participe à la fois au processus de socialisation, de construction identitaire et de réalisation de soi.

Parmi les facteurs multiples associés à la satisfaction, on trouve l'identification au groupe de travail ([14]), le fait d'influencer son organisation et de contrôler son travail ([15]). La mobilisation est également produite par le fait de s'approprier son activité et d'obtenir de l'information sur l'organisation et ses objectifs ([16]). Dans le même sens [17] repèrent les caractéristiques du travail en lien avec la satisfaction et l'implication, comme la communication, le soutien social, les rétroactions ou les moyens visant à augmenter la qualité du travail effectué. Ainsi, ils rejoignent les facteurs énoncés par [18] pour développer le sentiment d'appartenance du personnel.

Cependant, les liaisons entre satisfaction et d'autres variables, comme l'implication, dépendent elles-mêmes des groupes professionnels et de facteurs culturels ([19]). Ainsi, l'on pourrait penser que la perception d'une satisfaction relève d'une appréciation globale toute relative. Comme l'avait compris le courant des relations humaines, la satisfaction dépend en partie du climat du groupe et des effets de comparaisons intra ou inter groupes selon l'état des relations internes. Il en ressort que la notion de satisfaction varie selon les références mêmes et les normes liées à la culture et au style d'organisation.

En ce qui concerne l'engagement organisationnel, il est défini comme un état psychologique qui caractérise le rapport des employés avec l'organisation et qui a des implications sur la décision de demeurer au sein de l'organisation. Ceci fait ainsi référence au modèle tridimensionnel de [20] qui en distingue trois dimensions. Il s'agit de l'engagement affectif, de l'engagement de continuité et de l'engagement normatif. Ce modèle théorique regroupe 18 énoncés en trois groupes principaux comprenant chacun six énoncés. Cependant, l'engagement de continuité regroupe quant à lui deux sous variables, associées à deux attitudes : les sacrifices personnels encourus si l'individu quitte son organisation et le manque de possibilités de trouver un autre emploi.

De façon générale, les recherches qui ont porté sur la motivation et l'engagement ont relevé la relation entre ces deux variables. Par exemple, les auteurs ([21] ; [22] et [23])

ont montré que les enseignants motivés offrent un rendement supérieur. Ils aiment s'investir, n'hésitent pas à donner généreusement de leur temps ; ils recherchent l'excellence. Ils progressent professionnellement et manifestent un engagement envers les apprenants, l'enseignement et l'éducation en général. Partant des travaux de [24] qui concluent que l'engagement est une force qui pousse l'employé à initier des actions bénéfiques à l'organisation, la curiosité de chercheur nous amène à nous interroger davantage sur ce phénomène de l'engagement chez les enseignants du supérieur.

III. MATERIEL ET METHODES

3.1. Le contexte, population et échantillon

L'étude est réalisée à l'université de Lomé qui totalise à ce jour environ cinquante-cinq mille (55 000) étudiants inscrits dans les différents parcours du Licence Master Doctorat.

Cependant, la population visée par cette étude est constituée d'Enseignant-chercheurs de tout grade confondu des facultés, Instituts et écoles de formation dont le nombre avoisine 550. Pour la présente étude, 117 enseignants ont bien voulu se prêter à notre demande en acceptant de répondre au questionnaire proposé. La tranche d'âge des sujets majoritaire est celle entre 41 et 50 ans (46,5 %) suivi de 31 et 40 ans (27,5 %). Les femmes représentent 21,4 % des répondants, tandis que les hommes y représentent 78,6 %. Notons que la majorité des répondants sont à l'université depuis 5 ans au moins.

3.2. Les mesures ou outils

Cette partie empirique de la présente recherche est une enquête de terrain qui utilise comme outil de mesure le questionnaire composé de deux échelles.

La variable indépendante engagement organisationnel est testé par 18 énoncés qui concernent les différents types de répondants et leur organisation. Il s'agit d'une traduction du questionnaire OCQ (Organizational Commitment Questioner) de [25]. Ainsi, cette variable est explorée à partir d'une échelle en 5 points de type Likert, avec laquelle il est estimé jusqu'à quel degré les sujets sont d'accord ou en désaccord avec les énoncés présentés dans cette partie. Précisons qu'après avoir contextualisé les items, nous avons procédé à un pré-test qui donne une cohérence interne alpha de Cronbach 0,85.

Pour mesurer la satisfaction au travail, le test de [26] est utilisé. Ce test est aussi composé de 5 items mesurés sur une échelle de 1 (pas du tout en accord) à 7 (très fortement en accord). Il est obtenu un coefficient de fidélité de 0,78. Pour les 2 échelles, le répondant est invité à cocher la case indiquant son opinion. Afin de compléter les informations recueillies, nous avons mené des entretiens semi-directifs.

Pour analyser la relation entre l'engagement organisationnel et la satisfaction au travail, il a été utilisé l'analyse factorielle, qui présente une technique de simplification des données. Enfin, des analyses corrélationnelles, des analyses de régression linéaire ANOVA et des comparaisons ont été faites pour prouver la modification d'un procédé.

IV. RESULTATS

Au terme des mesures et avant de réaliser les analyses de corrélation, nous avons examiné les statistiques descriptives au niveau des variables, puis la qualité des résultats à l'aide des analyses de fiabilité.

Tableau I : Statistiques descriptives des indicateurs de l'engagement affectif

	N	Minimum	Maximum	Moyenne	Ecart type
QEA2	117	1.00	5.00	2.57	1.045
QEA4	117	1.00	5.00	2.51	1.101
QEA5	117	1.00	5.00	2.65	1.091
QEA7	117	1.00	5.00	2.49	1.123
QEA9	117	1.00	5.00	2.31	1.109
QEA10	117	1.00	5.00	2.22	1.065
N valide (listwise) 117					

On constate que l'engagement affectif présente le score moyen le plus élevé à la question QEA5, suivi des questions

QEA2 et QEA4. Les répondants sont modérément d'accord à rester salariés pour des raisons émotionnelles.

Tableau II : Statistiques descriptives des indicateurs de l'engagement normatif

	N	Minimum	Maximum	Moyenne	Ecart type
QEN3	117	1.00	5.00	2.65	1.152
QEN11	117	1.00	5.00	2.30	1.063
QEN14	117	1.00	5.00	2.23	1.061
QEN15	117	1.00	5.00	2.28	1.114
QEN16	117	1.00	5.00	2.12	1.010
QEN18	117	1.00	5.00	2.38	1.171
N valide (listwise) 117					

Le score moyen pour toutes les questions est à peu près le même. Les répondants qui ont un engagement normatif

faible ne se sentant pas obligés de rester n'hésiteraient pas à quitter leur emploi.

Tableau III : Statistiques descriptives des indicateurs de l'engagement de continuité.

	N	Minimum	Maximum	Moyenne	Ecart type
QEC1	117	1.00	5.00	3.78	.921
QEC6	117	1.00	5.00	3.76	.862
QEC8	117	1.00	5.00	3.37	1.087
QEC12	117	1.00	5.00	2.66	1.084
QEC13	117	1.00	5.00	2.61	1.171
QEC17	117	1.00	5.00	2.83	1.161
N valide (listwise) 117					

Le score moyen le plus élevé est obtenu pour la question QEC1, suivi de QEC6 et QEC8. Il y a des répondants qui sont assez d'accord de rester à l'université, soit parce qu'ils

ont quelque chose à perdre s'ils quittent leur emploi, soit parce qu'ils n'aperçoivent pas d'alternative sur le marché de l'emploi.

Tableau IV : Statistiques descriptives des indicateurs de la satisfaction au travail

	N	Minimum	Maximum	Moyenne	Ecart type
Q1a	117	1.00	5.00	2.49	1.242
Q1b	117	1.00	5.00	2.40	1.225
Q1c	117	1.00	5.00	2.54	1.121
Q1d	117	1.00	5.00	2.47	1.193
Q1e	117	1.00	5.00	2.51	1.162
Q1f	117	1.00	5.00	2.59	1.176
Q1g	117	1.00	5.00	2.50	1.082
N valide (listwise) 117					

Le score moyen le plus élevé est obtenu pour Q1f, suivi de Q1c. La majorité des sujets sont donc passablement

satisfaits au travail.

Tableau V : Moyenne (M), Ecart-types (Et), corrélations r de Pearson et indices de cohérence interne des variables

	M	Ecart-type	1	2	3	4	5
EngAff	2.17	.62	(.81)				
EngNorm	2.71	.72	.220*	(.78)			
EngCgs	3.65	.60	.311*	.077	(.82)		
EngCma	3.51	.78	-.203*	.083	.162	(.80)	
ST	2.21	.64	.221	.307*	.682**	.764**	(.79)

** $p < .01$; * $p < .05$

EngAff : l'engagement affectif

EngNorm : l'engagement normatif

EngCgs : l'engagement de continuité - grands sacrifices

EngCma : l'engagement de continuité - manque d'alternatives

ST : Satisfaction au travail

Comme nous pouvons le constater, les analyses descriptives indiquent que l'engagement de continuité-grands sacrifices est ce qui se révèle le plus fréquemment ($M=3,65$; $Et=0,60$), suivi par l'engagement de continuité - manque d'alternatives ($M=3,51$; $Et=0,78$). Il est suivi par l'engagement normatif ($M=2,71$; $Et=0,72$), la satisfaction professionnelle ($M=2,21$; $Et=0,64$) et enfin modérément l'engagement affectif ($M=2,17$; $Et=0,62$). Le tableau 5 montre une corrélation de $.764^{**}$ obtenue entre la satisfaction au travail et l'engagement de continuité - manque d'alternatives. De même on relève un r de $.682^{**}$ entre la satisfaction au travail et l'engagement de continuité - grands sacrifices. Cette forte corrélation positive est donc aussi significative pour ($p < 0,01$). Les résultats montrent aussi une corrélation modérée de $.307^*$ entre l'engagement normatif et la satisfaction au travail.

Par ailleurs, pour la vérification du lien de causalité entre la satisfaction au travail et l'engagement organisationnel, des analyses de régressions sont effectuées. Ceci donne $t(1;117) = 8,47$ avec un $P = 0,000$. Ce qui nous permet d'affirmer que la satisfaction au travail a un effet sur l'engagement organisationnel. Ainsi, une amélioration de la satisfaction au travail ferait augmenter aussi l'engagement organisationnel.

V. DISCUSSIONS

Les résultats de cette étude présentent des corrélations d'une part, entre l'engagement de continuité à travers ses deux sous-dimensions et la satisfaction au travail. D'autre

part, entre l'engagement normatif et la satisfaction au travail. Ainsi, ne voir dans le travail que son versant négatif, lié aussi bien aux conditions de travail qu'aux aspects aliénants, etc. peut avoir autant de répercussions sur la personne humaine. Il convient donc, avant même d'aborder l'importance de l'engagement en organisation, de comprendre en quoi un travail peut aussi être une source de satisfaction et de bien-être. D'ailleurs certains enquêtés affirment que « *enseigner à l'université est un privilège* ». Relevons avec [27], que la centralité accordée au travail est d'autant plus importante et fermement ancrée que les niveaux d'engagement organisationnel et de satisfaction au travail sont eux-mêmes élevés ; le tout pouvant être exacerbé par des variables personnelles et situationnelles. Le travail apportant du sens à tout un pan de la vie adulte, il procure aussi de l'accessibilité aux biens matériels et contribue à une sorte de bien-être. C'est ce qui peut expliquer le niveau acceptable de satisfaction au travail constaté chez les enseignants du supérieur. Les entretiens réalisés ont permis de relever les affirmations comme : « *le salaire n'est pas ce qu'on souhaitait mais, il n'est quand même pas mal* » ; « *le revenu universitaire est quand même acceptable ...* ». On peut donc s'imaginer l'importance des répercussions que peut avoir une remise en question de cet équilibre. Toutefois, tout travail n'est pas nécessairement et/ou constamment source de satisfaction. Ainsi, on pourrait penser sans doute que la satisfaction au travail est l'un des facteurs de l'édification de l'engagement chez les salariés en organisation. C'est donc cet engagement qui induit pour le

travailleur l'acceptation et l'action dans le sens de la réalisation des buts de l'organisation ([28]).

L'engagement normatif constaté est sans doute traduit par une relation basée sur une obligation morale envers l'Etat qui a consenti des efforts pour la formation des enseignants eux-mêmes. Ceci est clair à l'entendement des enquêtés ; puisque certains affirment que « *on ne travaille pas pour le salaire ; c'est plutôt un sacrifice pour la jeunesse* ». Les employés engagés sur cette base resteront membres de leur organisation par obligation ([29]).

VI. CONCLUSION

Sur la base des résultats présentés précédemment, nous pouvons relever avec [30] que les conditions de travail peuvent aussi jouer un rôle majeur dans le développement de l'engagement normatif. La possibilité d'exercer un travail significatif est susceptible d'augmenter le sentiment de loyauté. Car un travail qui correspond aux valeurs des employés est souvent considéré comme une récompense intrinsèque majeure. Même si l'engagement affectif n'est pas fréquent au niveau des enseignants du supérieur, on note toutefois et de façon générale que, l'engagement organisationnel est influencé par la satisfaction au travail. Certains l'affirment en ces termes « *c'est par vocation que j'enseigne ...* ». Nous en déduisons que des efforts dans l'optique d'améliorer la satisfaction au travail entraîneraient de facto l'élévation du niveau d'engagement organisationnel chez les enseignants du supérieur. C'est donc cet engagement qui poussera les enseignants à initier des actions bénéfiques à leur université et par ricochet à leur nation ([31]).

RÉFÉRENCES

- [1] Truckenbrodt, Y. B. "An empirical assessment of the relationship between leader-member exchange and organizational commitment and organizational citizenship behavior. D.P.A.", Nova Southeastern University, AAT 998800, p.144, 2000.
- [2] Viau, R. "La motivation : condition au plaisir d'apprendre et d'enseigner en contexte Scolaire" Bruxelles : Actes du Congrès des Chercheurs en éducation, 2011.
- [3] Bouffard, Thérèse & al. "Les stratégies de motivation des enseignants et leurs relations avec le profil motivationnel d'élèves du primaire". Université du Québec, Montréal, 2005.
- [4] [Ouyi, B. "Motivation et engagement organisationnel chez le personnel Enseignant du scolaire". Revue scientifique de littérature, des langues et des sciences sociales. Germivoire n°8, pp. 395-408; 2018.
- [5] Van Knippenberg, Daan and Els C. M. Van Schie (2000): Foci and correlates of organizational identification. Journal of Occupational and Organizational Psychology, 73 (2), 137–147.
- [6] Orpen, C., The effects of formal mentoring on employee work motivation, organizational commitment and job performance. The Learning Organization, Volume: 4 Issue: 2; 1997.
- [7] Holton, E. F., III, & Russell, C. J. (1997). The relationship of anticipation to newcomer socialization processes and outcomes: A pilot study. Journal of Organizational and Occupational Psychology, 70(2), 163–172.
- [8] Blau G. (2001), «On assessing the construct validity of two multidimensional constructs: Occupational commitment and occupational entrenchment», Human Resource Management Review, vol. 11, n°3, p.279-298.
- [9] Ripon, A. Satisfaction et implication dans le travail. In C. Levy-Leboyer & J. C. Spérandio (Eds.), Traité de psychologie du travail, pp.421-433. 1987. Paris: PUF.
- [10] Wright, T. A. et Bonett, D. G. The moderating effects of employee tenure on the relation between organizational commitment and job performance: A meta-analysis", Journal of Applied Psychology, vol.87, no 6, pp.1183-1190; 2002.
- [11] Rosen, C. C., Levy, P. E. et Hall, R. J. Placing Perceptions of Politics in the Context of the Feedback Environment, Employee Attitudes, and Job Performance", Journal of Applied Psychology, vol. 91, no 1, pp. 211-220, 2006.
- [12] Hunt, S. D, Morgan, R. M. Organizational commitment: One of many commitments or key me. Academy of Management Journal. Briarcliff Manor, vol. 37, no 6, p. 1568, 1994.
- [13] Louche C. The corporate environmental performance-financial performance link: Implications for ethical investment. In Bouma, J., Jeucken, M., Klinkers, L. (Eds.). Sustainable Banking - The greening of finance. Greenleaf publishing; 2001.
- [14] Van Knippenberg, Daan and Els C. M. Van Schie : Foci and correlates of organizational identification. Journal of Occupational and Organizational Psychology, 73 (2), 137–147; 2000.
- [15] Holton, E. F., III, & Russell, C. J. The relationship of anticipation to newcomer socialization processes and outcomes: A pilot study. Journal of Organizational and Occupational Psychology, 70(2), 163–172; 1997.
- [16] Tremblay, M., Sire, B., Pelchat, A. A Study of the Determinants and of the Impact of Flexibility on Employee Benefit Satisfaction», Human Relations, , 51, 5, 667-687, 1998.
- [17] Kushnir, T., Malkinson, R., & Kanan, R. Reducing work/home conflicts in employed couples: A proposed program to balance job and family demands. Contemporary Family Therapy, 18, 147–159 ; 1996.
- [18] Dubois, R. Intellectuel. Une identité incertaine, 1998 ; Paris, Fides.
- [19] Riiipinen., M. The Relation of Work Involvement to Occupational Needs, Need Satisfaction, Locus of Control, and Affect. The Journal of Social Psychology. 136(3):291-303. 1996.

- [20] Meyer, J. P., Allen, N. J. A Three-Component Conceptualization of organizational Commitment. *Human Resource Management Review*, vol.1, no1, pp. 61-89; 1991.
- [21] Pintrich, P.R. A motivational science perspective on the role of student motivation in learning and teaching contexts. *Journal of Educational Psychology*. 95, 667-686; 2003.
- [22] Duchesne, C. & al. La raison d'être de l'engagement professionnel chez des enseignantes du primaire selon une perspective existentielle. *Revue des sciences de l'éducation*, vol. 31, n° 3, Québec. pp. 497-518, 2005.
- [23] Lévesque, S. ' ' Les indicateurs de motivation qui incitent les enseignants débutants à s'engager dans leur travail et à poursuivre leur carrière dans l'enseignement au secondaire ' ', Mémoire: Education, Université du Québec, Rimouski ; 2011.
- [24] Meyer, J.P., Stanley, D.J., Herscovitch, L. & Topolnytsky, L. Affective, continuance and normative commitment to the organization: A meta-analysis of antecedents, correlates, and consequences. *Journal of Vocational Behavior*, Vol. 61, p. 20-52; 2002.
- [25] Meyer, J. P., Allen, N. J. A Three-Component Conceptualization of organizational commitment, *Human Resource Management Review*, vol.1, no1, pp. 61-89; 1991.
- [26] Fouquereau, E., & Rioux, L. Élaboration de l'Échelle de satisfaction de vie professionnelle (ÉSVP) en langue française: Une démarche exploratoire. *Canadian Journal of Behavioural Science/Revue canadienne des sciences du comportement*, vol. 34, n° 3, Canada. p.210-247. 2002.
- [27] Louche C. The corporate environmental performance-financial performance link: Implications for ethical investment. In Bouma, J., Jeucken, M., Klinkers, L. (Eds.). *Sustainable Banking - The greening of finance*. Greenleaf publishing; 2001.
- [28] Gara, E., Gaha, C. La citoyenneté d'entreprise : un déterminant de l'engagement organisationnel ? *Revue des sciences de gestion : direction et gestion*, 2009/3, n° 237-238, p. 55-61.
- [29] Meyer, J. & Herscovitch, L. Commitment in the workplace : toward a general model *Human resource management review*, N°11, p. 299-326; 2001.
- [30] Vandenberghe, C. « L'engagement organisationnel dans le secteur public: quelques déterminants essentiels », *Telescope* ; 2005.
- [31] Meyer, J.P., Stanley, D.J., Herscovitch, L. & Topolnytsky, L. Affective, continuance and normative commitment to the organization: A meta-analysis of antecedents, correlates, and consequences. *Journal of Vocational Behavior*; Vol. 61, p. 20-52; 2002.