

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي
-جامعة قاصدي مرباح ورقلة-
كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية
قسم: علوم الإعلام والاتصال



مذكرة مكملة لنيل شهادة الماستر أكاديمي
الميدان: علوم الاعلام والاتصال
تخصص: سمعي بصري
من إعداد الطالبتين: لويذة حنزاب- هاجر بن کران

عنوان المذكرة :

الرضا الوظيفي لدى القائم بالاتصال وأثره على الأداء الاعلامي

دراسة حالة صحفيي التلفزيون الجهوي و الإذاعة المحلية بولاية ورقلة

اللجنة المقترحة للتقييم مكونة من السادة:

الاسم واللقب	الدرجة العلمية	الجامعة	الصفة
عيسى بوكرموش		جامعة قاصدي مرباح ورقلة	رئيسا
آمال عساسي		جامعة قاصدي مرباح ورقلة	مشرفا ومقررا
محرز حمايمي		جامعة قاصدي مرباح ورقلة	مناقشا

السنة الجامعية: 2020/2019

بسم الله الرحمن الرحيم

{ يرفع الله الذين آمنوا منكم والذين أوتوا العلم درجات... }

صدق الله العظيم

الآية ١١ من سورة المجادلة

إِهْدَاء

نهدي ثمرة جهدنا إلى من ذلل لنا كثيرا من الصعاب

وتحمل معنا عناء الطريق ووعناء السفر

والدينا العزيزين عسى أن نفوز بالجنة... ورضا الله... ورضاكم علينا

الباحثين:

لويذة حنزاب * هاجر بن کران

شُكْرٌ وَعِرْفَانٌ

في هذا المقام لا يسعنا إلا أن نتقدم بالشكر الجزيل إلى الأستاذة المحترمة:

آمال عساسي

التي كانت سندا لنا طوال مدة إنجاز هذا العمل، والتي لم تبخل علينا بنصائحها القيمة وتوجيهاتها الصائبة.

فلها منا كل الاحترام والتقدير والعرفان على صبرها وتحملها لنا طوال زمن إنجاز هذه المذكرة و جازاها الله عنا كل خير.

كما نتقدم بالشكر لكل **عمال الإذاعة المحلية و التلفزيون الجهوي ورقلة** على مساعدتنا و

الترحيب بنا، رغم الظروف الخاصة التي كانت تمر بها البلاد جراء جائحة كوفيد19

فالشكر موصول لكل الطاقم الإعلامي و الإداري لكلا المؤسساتين.

نشكر أيضا كل من ساعدنا من قريب أو بعيد

و لو بكلمة طيبة و رفع معنوياتنا لإتمام هذا العمل.

ملخص الدراسة باللغة العربية:

تهدف هذه الدراسة لمعرفة درجة الرضا الوظيفي وعلاقته بالأداء الإعلامي للقائمين بالاتصال في إذاعة ورقلة المحلية والمحطة الجهوية للتلفزيون ومعرفة مستويات الرضا الوظيفي لدى القائمين بالاتصال، وعوامل تحققه، و كشف تأثير هذه العوامل على الرضا الوظيفي، والأداء الإعلامي، بشكل مفصل و معرفة أبرز الضغوطات التي تحد من تطور الأداء الإعلامي للقائمين بالاتصال وأثره على أدائهم. و تعد هذه الدراسة من البحوث الوصفية، حيث استخدمنا من خلالها منهج دراسة الحالة، وتم الاستعانة بأدوات البحث والتقصي كالملاحظة بالمشاركة و المقابلة و الاستبيان. وقد خلصت الدراسة إلى عدد من النتائج، أهمها:

- يمتلك القائمين بالاتصال درجة عالية من الرضا عن عوامل المكانة الشخصية وتقدير الذات في الوظيفة.
- هناك درجة مرتفعة من الرضا لدى القائم بالاتصال من التعاون و الانسجام مع فريق العمل.
- توفر درجة عالية للقائم بالاتصال عن الرضا بالأجور والرواتب كما هناك درجة متوسطة عن الارتباط الوظيفي بالمؤسسة ومستويات الانضباط وتحمل المسؤولية لدى القائم بالاتصال.

وإن هذه الدراسة إذ ترصد النتائج المذكورة أعلاه فهي توصي بالآتي:

- يتوجب على مؤسستي الإذاعة المحلية والتلفزيون الجهوي لورقلة الارتقاء بالقائمين بالاتصال وتكوينهم عبر دورات تدريبية التي تواكب مستجدات الساعة الإعلامية وجلب الكفاءات المتخصصة في المجال في سبيل تطوير قدراتهم ومهاراتهم، مما قد ينعكس إيجابا على أدائهم الإعلامي
- ضرورة تحسين ظروف العمل مثل الحوافز المادية من مكافآت وعلاوات وترقيات للقائمين بالاتصال كما يتوجب على مؤسستي الإذاعة والتلفزيون تنمية مهارة الاتصال والتواصل للقائمين بالاتصال على صعيد المؤسسة لرفع مستوى الأداء لديهم.

Résumé de l'étude:

Cette étude vise à connaître le degré de satisfaction au travail et sa relation avec la performance médiatique des communicateurs de la radio locale Ouargla et de la télévision régionale et de connaître les niveaux de satisfaction au travail des communicateurs et les facteurs qui y parviennent, et de révéler l'impact de ces facteurs sur la satisfaction au travail et la performance médiatique, en détail et de connaître les pressions les plus importantes qui limitent Le développement de la performance médiatique des communicateurs et son impact sur leur performance L'étude est considérée comme une recherche descriptive, car elle a utilisé la méthodologie des études de cas, et les outils de recherche et d'enquête ont été utilisés avec les deux outils d'observation par participation et interview. L'étude était également basée sur la théorie de la personne de contact «gardien du portail média» utilisant l'outil du journal d'investigation.

L'étude s'est conclue par un certain nombre de résultats, dont les plus importants sont: l'existence d'une relation de corrélation entre les performances médiatiques des communicateurs des institutions de radio et de télévision et leur satisfaction professionnelle, ainsi que les communicateurs possèdent un degré élevé de satisfaction à l'égard des facteurs de statut personnel et d'estime de soi dans le travail, et il y a un degré élevé de satisfaction à l'égard La personne de contact est basée sur la coopération et l'harmonie avec l'équipe de travail. Les résultats mettent en évidence la disponibilité d'un degré élevé pour la personne de contact en ce qui concerne la satisfaction des salaires et traitements. Il existe également un degré moyen d'engagement au travail avec l'organisation, des niveaux de discipline et de responsabilité pour la personne de contact.

L'étude a également mis en évidence un ensemble de recommandations, parmi lesquelles: Les établissements de radio locale et de télévision régionale pour aller de l'avant devraient améliorer les communicateurs et les former à travers des cours de formation qui suivent le rythme des développements de l'arène médiatique et apportent les compétences spécialisées dans le domaine afin de développer leurs capacités et compétences.

Ce qui reflètera positivement leurs performances médiatiques et la nécessité d'améliorer les conditions de travail telles que les incitations. Matériel comprenant des récompenses, des primes et des promotions pour les communicateurs Les organismes de radio et de télévision sont également tenus de développer les compétences de communication et de communication des communicateurs au niveau de l'institution pour augmenter leur niveau de performance.

فهرس المحتويات

الصفحة	الموضوع
	إهداء
	شكر وعرهان
	ملخص الدراسة باللغتين العربية والفرنسية
	فهرس المحتويات
	فهرس الجداول
	فهرس الأشكال
أ-ج	مقدمة
	الفصل الأول: الإطار المنهجي للدراسة
	1. إشكالية الدراسة وتساولاتها
	2. أسباب اختيار موضوع الدراسة
	3. أهمية الدراسة و أهدافها
	4. مفاهيم الدراسة
	5. الدراسات السابقة
	6. المقاربات النظرية للدراسة
	7. الاجراءات المنهجية للدراسة
	1.7. نوع الدراسة ومنهجها
	2.7. أدوات الدراسة
	1.2.7. الملاحظة بالمشاركة
	2.2.7. المقابلة
	3.2.7. الاستبيان الهاتفي
	3.7. مجتمع البحث وعينة الدراسة
	4.7. مجالات الدراسة
	الفصل الثاني: الرضا الوظيفي لدى القائم بالاتصال و أثره على الأداء الاعلامي
	تمهيد الفصل
	1. بطاقة تقنية للمؤسستين ميدان الدراسة

	1.1. بطاقة تقنية لإذاعة ورقة الجهوية
	2.1. بطاقة تقنية لمحطة التلفزيون الجهوي بورقلة
	2. عرض وتحليل نتائج الاستبيان
	3. عرض وتحليل نتائج المقابلة
	4. النتائج العامة للدراسة
	خاتمة
	قائمة المصادر والمراجع
	الملاحق

فهرس الجداول

الصفحة	عنوان الجدول	الرقم
39	يمثل توزيع العينة حسب متغير الجنس	01
40	يمثل توزيع العينة حسب متغير السن	02
41	يمثل توزيع العينة حسب متغير المؤهل العلمي	03
42	يمثل توزيع العينة حسب متغير المجال الوظيفي	04
43	يمثل توزيع العينة حسب متغير سنوات الخبرة	05
44	يوضح يمثل توزيع العينة حسب متغير طبيعة العمل	06
45	يوضح سلم المقياس المستخدم في الدراسة	07
46	يوضح دراسة مقياس الرضا الوظيفي	08
46	يوضح دراسة درجة الرضا عن عوامل المكانة الشخصية و تقدير الذات وظيفيا	09
47	يوضح دراسة درجة رضاك عن العلاقات المهنية في الوظيفة	10
48	يوضح دراسة درجة الرضا عن العوامل المالية	11
49	دراسة درجة الرضا عن العوامل التنظيمية	12
50	يمثل مؤشرات الأداء العملي	13

فهرس الأشكال

رقم الصفحة	عنوان الشكل	الرقم
39	تمثيل بياني حسب متغير الجنس	01
40	تمثيل بياني حسب متغير السن	02
41	تمثيل بياني حسب المؤهل العلمي	03
42	تمثيل بياني حسب المتغير المجال الوظيفي	04
43	تمثيل بياني حسب المتغير سنوات الخبرة العلمية	05
44	تمثيل بياني حسب متغير طبيعة العمل	06

مقدمة

مقدمة :

يعتبر المورد البشري في أي مؤسسة، العنصر الهام و الفعال فيها، فلا يمكن أن توجد مؤسسة بدون أشخاص، فبالرغم من التطور التكنولوجي الذي عرفه العالم و اعتماده على الآلة بدرجة كبيرة إلا أن العنصر البشري يبقى أساسيا. و أي تقصير أو إجحاف في حقوقه و حتى واجباته تؤدي إلى عدم رضاه، ما قد يؤدي إلى حدوث اختلال في المنظمة التي ينتمي إليها، و قد يصل الأمر إلى القضاء عليها مهما كانت طبيعة هذه المؤسسة سواء تجارية، إدارية، خدماتية أو غيرها.

و دراسة الرضا الوظيفي دراسة دائمة و متجددة نظرا لأهمية الموضوع، و القائم بالاتصال في المؤسسة الإعلامية ليس في منأى هذه الأبحاث، وهو موضوع دراستنا التي تبحث في أثر الرضا الوظيفي على أداء القائم بالاتصال في كل من الإذاعة المحلية و التلفزيون الجهوي ورقلة، و لقد اخترنا المؤسستين معا بحكم طبيعتهما فهما مؤسستين إعلاميتين.

و لمعالجة الموضوع قسمنا دراستنا إلى:

إطار منهجي: تطرقنا فيه إلى أسس و مبادئ المنهجية الملائمة لدراستنا حيث بدأنا بطرح الإشكالية و التساؤل الرئيسي و الأسئلة الفرعية، ثم انتقلنا إلى الأسباب و الأهداف و أهمية الدراسة، كما بحثنا في الدراسات السابقة و التي تعتبر مرجعا أساسيا في ضبط الخطوات المنهجية لهذه الدراسة، لنتطرق بعدها إلى المقاربات النظرية ، بعدها ضبط المفاهيم الواردة لنصل إلى المنهج المستخدم و أداة جمع البيانات و حدود الدراسة المكانية و البشرية و الزمنية.

الاطار التطبيقي: حيث شمل التعريف بالمؤسستين إذاعة الجزائر من ورقلة و المحطة الجهوية للتلفزيون بعرض تاريخ نشأة كل منهما و أهم المراحل التي مرت بها، كما أشرنا إلى الجانب التنظيمي لكل مؤسسة و عدد العمال و توزيع العمال حسب طبيعة الوظيفة أو المهام، أساليب التكوين...

و في هذا القسم تطرقنا إلى إجراءات الدراسة الميدانية و أساليب جمع البيانات حيث استخدمنا كل من الملاحظة بالمشاركة و هذا في بداية العمل لأنه لم يتسنى لنا بعد ذلك زيارة المؤسسة بحكم الإجراءات الوقائية و الحجر المنزلي جراء وباء كورونا المستجد. كما استخدمنا أيضا أداة المقابلة و الاستبيان عن طريق الهاتف، و بعد جمع البيانات قمنا بعملية التفرغ و التحليل الإحصائي وصولا إلى النتائج و الإجابة على التساؤلات الدراسة.

الفصل الأول : الإطار المنهجي للدراسة

1. إشكالية الدراسة وتساؤلاتها
2. أسباب اختيار موضوع الدراسة
3. أهمية الدراسة و أهدافها
4. مفاهيم الدراسة
5. الدراسات السابقة
6. المقاربات النظرية للدراسة
7. الاجراءات المنهجية للدراسة
 - 1.7. نوع الدراسة ومنهجها
 - 2.7. أدوات الدراسة الميدانية
 - 3.7. مجتمع البحث وعينة الدراسة
 - 4.7. مجالات الدراسة

1- إشكالية الدراسة وتساؤلاتها:

وسائل الإعلام في أي مجتمع هي المسؤولة عن صياغة ونشر وتوزيع الأخبار والمعلومات والأفكار والآراء والقضايا، وبالتالي تعتبر من أهم الوسائل الفاعلة في أي مجتمع لتغيير القيم و الاتجاهات، ولهذا ينبغي صياغة رسائل إعلامية مناسبة لكل شريحة مستهدفة بما يتناسب و اتجاهات و أفكار تلك الشريحة.

ولأن الذي يقوم بصياغة و كتابة و تحرير هذه الرسائل هو العنصر البشري المتمثل في القائم بالاتصال، فهو محور العملية الاتصالية في المؤسسة الإعلامية، و هو الذي يؤثر على مدى تقبل الجمهور للرسالة الإعلامية، وعلى غرار المؤسسات الأخرى تسعى المؤسسات الإعلامية لتحقيق جملة من الأهداف سيما ما تعلق منها بالاتصال الداخلي وبالتحديد المرتبطة منها بالأهداف الخاصة بالعاملين، لما لها من دور جلي في زيادة التفاهم والثقة.

كما تهدف إلى خلق الرضا والارتياح بين العاملين والسلطة العليا للمؤسسة و يتشكل هذا الرضا من محصلة الظروف النفسية و الفسيولوجية والبيئية، التي تجمع القائم بالاتصال بزملائه وتتوافق مع شخصيته ليشعر بالسعادة في العمل. ودعم هذا الرضا بصورة مستمرة والعمل على الارتقاء بمعنويات العاملين من خلال إشراكهم في عملية تسيير الإدارة و المشاركة في اتخاذ القرارات وذلك بإبداء آرائهم إزاء المواضيع المطروحة، من خلال خلق جو اتصالي يسعى للتعريف بالمؤسسة و تحسين أداء العاملين بها و إعطاء صورة جيدة للمؤسسة من خلال تطويرها و المضي بها قدما.

من هنا تأتي ضرورة الاهتمام بالقائم بالاتصال و كل العوامل المرتبطة به، و معرفة الصعوبات التي تحول دون ممارسته لمسؤوليته المهنية، والضغوط المهنية و الإدارية التي يتعرض لها والمعايير الذاتية للقائمين بالاتصال، و معرفة العوامل التي تؤدي إلى تحقيق الرضا الوظيفي لدى القائمين بالاتصال في المؤسسة الإعلامية .

تتبع أهمية الرضا الوظيفي لدى القائم بالاتصال من عدة منطلقات تجتمع لتصب في بوتقة النهوض بالمؤسسة الإعلامية وتطور الأداء الإعلامي ومنها زيادة الإنتاجية؛ فالفرد الراضي عن مهنته يقبل عليها بإيجابية مما يرفع الكفاءة الإنتاجية ومردود الأداء، ويدعم هذا الطرح المختصون إذ يرون بأن هناك علاقة وثيقة ما بين الرضا الوظيفي والإنتاج في العمل إذ كلما كان هناك درجة عالية من الرضا أدى ذلك إلى زيادة الإنتاج¹

إذن فإن تحقيق الرضا الوظيفي الذي يعكسه المنجز الإعلامي ينعكس سلباً أو إيجاباً في النتيجة النهائية للأداء الإعلامي، وإن كانت نتيجة الرضا المحقق من العمل إيجابية فذلك لا بد أن يؤثر بطريقة جيدة على الأداء لاسيما وأن المادة الإعلامية هي عبارة عن عمل إبداعي.

كانت العلاقة الفعلية بين "الرضا الوظيفي و الأداء أو المخرجات من العمل" محل جدل على مر السنين بين الباحثين والمختصين، فهناك من يعتبر أن تحقق الرضا الوظيفي يفضي للأداء الجيد بينما يرى آخرون أن الأداء الجيد يسبب الرضا وهناك من يرى أن الرضا والأداء يسببان بعضهما البعض وبالتالي يصعب معرفة العلاقة بينهما على اعتبار أن الأمر يختلف من فرد لآخر.

لهذا كانت هذه الجدلية موضوعاً لكثير من الدراسات التي حاولنا أن نتبع نهجها ونبحث في ذات السياق عن هذه العلاقة ضمن الدراسة الحالية محاولين بذلك ربط المتغيرين و إسقاطهما على الواقع وذلك من خلال تطبيق الدراسة ضمن اختصاصنا -سمعي بصري- وبالتحديد ضمن مخرجات مجال السمع البصري بولاية ورقلة أي كل ما يتعلق بالإذاعة والتلفزيون واللذان تمثلهما إذاعة و تلفزيون ورقلة الجهويين، وذلك رغبة

¹ عصام عبد اللطيف: الرضا الوظيفي ومهارات إدارة ضغوط العمل، ط1، دار نيوليك للنشر و التدريب، القاهرة، 2015، ص12

منا لمعرفة العلاقة بين الأداء المهني الاعلامي والرضا الوظيفي للقائم بالاتصال ضمن هذه المؤسسات، لينتهي جهد تحليلنا لطرح التساؤل المحوري التالي:

- هل هناك علاقة بين الأداء الإعلامي و الرضا الوظيفي لدى القائم بالاتصال في مؤسسة الإذاعة والتلفزيون بولاية ورقلة ؟

و للإجابة على هذا التساؤل تم تجزئته إلى الأسئلة الفرعية التالية:

- ما هو مستوى الرضا الوظيفي للقائمين بالاتصال في إذاعة ورقلة والمحطة الجهوية للتلفزيون؟
 - ما هو مستوى الأداء الإعلامي للقائمين بالاتصال في إذاعة ورقلة والمحطة الجهوية للتلفزيون؟
 - ما هي العوامل التي تؤثر على الأداء الإعلامي للقائمين بالاتصال في إذاعة ورقلة والمحطة الجهوية للتلفزيون؟

-هل تختلف مستويات الأداء باختلاف درجة الرضا الوظيفي لدى القائمين بالاتصال في إذاعة ورقلة والمحطة الجهوية للتلفزيون ؟

2- أسباب اختيار موضوع الدراسة:

تواجه الباحث صعوبات عند إجراء دراسة ما، أو اختيار موضوع يصلح للدراسة العلمية، فقد يكون اختيار الموضوع لأسباب ذاتية كـرغبة الباحث لتجسيد فكرة ما، أو لأسباب موضوعية يفرضها الواقع الاجتماعي، فتلعب دور المحفز للاختيار السليم لموضوع يكون جديرا بالدراسة، وينصح الباحثون في ذلك ألا يفتعلوا الأسباب والدوافع ليضيفوا أهمية زائفة على أبحاثهم فسرعان ما يكتشف المختصون ذلك فينصرفون عنها وعن الاستفادة منها¹.

¹ - عبد الرحمان بن عبد الله الواصل: البحث العلمي (خطواته و مراحلها)، ب ط، المملكة العربية السعودية، 1999، ص25.

و من الأسباب التي دفعت بنا لاختيار موضوع هذه الدراسة ما يلي:

2.1. الأسباب الذاتية:

- الاهتمام والميول الشخصي بدراسة موضوع يتعلق بالرضا الوظيفي وأثره على المنتج الإعلامي بالإذاعة والتلفزيون.
- الشغف العلمي للتعرف على العوامل التي لها دور في تشكيل الرضا الوظيفي لدى صحفيي الإذاعة والتلفزيون بورقلة، و البحث في إن كان لذلك أثر على الأداء الإعلامي.
- باعتبارنا طلبة تخصص سمعي بصري والذي يعد من أهم الأسباب التي تدفعنا لمعرفة مدى تطابق معارفنا النظرية مع ما هو موجود في الواقع وبالتالي التدريب العملي لمهاراتنا المكتسبة خلال مسارنا الدراسي.
- على اعتبار الاحتكاك الدائم بحكم عمل أحد الباحثين بتلفزيون ورقلة الجهوي.

2.2. الأسباب الموضوعية :

- بحكم علاقة الموضوع بالتخصص السمعي البصري.
- أهمية دراسة الواقع المهني للصحفيين في الإذاعة والتلفزيون والكشف عن العلاقة بين الرضا الوظيفي والأداء الإعلامي وبالتالي المخرجات الإعلامية.
- حداثة الموضوع كونه تناول القائمين بالاتصال في كل من الإذاعة و التلفزيون معا، بدلا من المؤسسات ذات الطابع الإداري.

3- أهمية الدراسة وأهدافها

1.3. أهمية الدراسة:

تتبع أهمية الدراسة من أهمية الموضوع المعالج، فموضوع الرضا الوظيفي وعلاقته بمستوى الأداء الإعلامي يحظى بالكثير من الاهتمام من قبل المختصين و الباحثين، و بالرغم من تعدد الدراسات التي تناولت موضوع الرضا الوظيفي، وهو موضوع لا بد من دراسته من حين لآخر، قد عالجت الموضوع تحت إطار إداري و تطرقت للمؤسسات ذات الطابع الخدماتي و الاقتصادي، إلا أن الدراسات الأكاديمية التي اهتمت بالقائم بالاتصال في المؤسسات الإعلامية لم تكن كافية خاصة في الجامعة الجزائرية.

هذا ما يضيف على الموضوع جانبا من الأهمية العلمية نظرا لكونه حديث النقاش والجدل فهناك من يجمع على أن تحقيق الرضا الوظيفي يسبب الأداء الجيد بينما يرى آخرون العكس فالأداء الجيد هو من يسبب الرضا وهناك من يرى أن الرضا الوظيفي والأداء يسببان بعضهما البعض وبالتالي يصعب معرفة العلاقة بينهما على اعتبار أن الأمر يختلف من فرد لآخر.

كما لا يمكن إغفال أهمية الموضوع من الناحية الاجتماعية باعتبار أنه يعالج ظروف عمل القائم بالاتصال وأثرها على أدائه الإعلامي وبالتالي المنتج الإعلامي، بالنسبة للإعلاميين في الإذاعة المحلية و التلفزيون الجهوي بورقلة فمن خلال نتائج الدراسة الميدانية يمكن الاستفادة في تحسين و تطوير الأداء الإعلامي من خلال إلقاء الضوء على مسببات الرضا الوظيفي

بالإضافة لأهمية الموضوع للمؤسسات: حيث يساهم هذا الموضوع من خلال النتائج المتوصل لها وكذا التوصيات التي تم تسجيلها بعد جهد التحليل لمخرجات الدراسة الميدانية من مساعدة المؤسسات محل الدراسة في الارتقاء بالمستوى الوظيفي وكذا الاقتراب أكثر من واقع الرضا الوظيفي للعاملين بهما.

2.3. أهداف الدراسة:

تهدف هذه الدراسة من الناحية النظرية إلى الوقوف على العلاقة بين الرضا الوظيفي والأداء الإعلامي وكذا التعرف على العوامل و المحددات التي تسهم في تحقيق ذلك الرضا.

أما من الناحية الميدانية فيمكن تلخيص أهداف الدراسة في:

- الكشف على واقع الرضا الوظيفي و مستوى الأداء الإعلامي لدى القائمين بالاتصال في العاملين بإذاعة ورقلة وتلفزيون ورقلة الجهوي.
- معرفة مدى وجود علاقة دالة إحصائيا بين الرضا الوظيفي ومستوى الأداء الإعلامي للقائم بالاتصال في إذاعة ورقلة وتلفزيون ورقلة الجهوي.
- البحث في مدى تأثير الرضا الوظيفي على مستوى الأداء الإعلامي القائم بالاتصال في إذاعة ورقلة وتلفزيون ورقلة الجهوي.
- التوصل إلى توصيات يمكن أن تساهم في تحسين مستوى الرضا الوظيفي و بالتالي تحسين مستوى الأداء لدى القائم بالاتصال بإذاعة ورقلة و تلفزيون ورقلة الجهوي.

4- تحديد مفاهيم الدراسة:

1.4. تعريف الرضا الوظيفي

لغة: رضي: الرضا، مقصور: ضد السخط.¹

و في المعجم الوسيط: يقال ارتضاه بمعنى رآه أهلا و رضي عنه أحبه، واقتبل عليه، رضي، رضا، رضوانا، مرضاة عنه وعليه اختاره و قبله..¹

¹-ابن منظور: لسان العرب: الرضا،(almaktaba.org/book/34077/7447) تاريخ الزيارة 2020/05/30 سا16:30

اصطلاحا:

يصعب إيجاد تعريف موحد و محدد للرضا الوظيفي عند الباحثين، كونه ظاهرة مرتبطة بسلوك الإنسان و هذا الأخير متغير و متعدد الجوانب.

و هذه بعض التعريفات للرضا الوظيفي:

* يعرفه هوبيك "على أنه مجموعة الاهتمامات بالظروف النفسية والمادية والبيئية التي تسهم في خلق الوضع الذي يرضى به الفرد.

* ويعرفه سترونج بأنه حصيلة العوامل المتعلقة بالعمل و التي تجعل الفرد محبا لهو مقبلا عليه في بدء يومه دون أية غضاضة.

* هو نتيجة تفاعل الفرد مع وظيفته و هو انعكاس لمدى الإشباع الذي يستمده من هذا العمل، و انتمائيه و تفاعله مع جماعة عمله و مع بيئة العمل الداخلية و الخارجية، وبالتالي فهو يشير إلى مجموعة المشاعر الوظيفية أو الحالة النفسية التي يشعر بها الفرد نحو عمله.²

* الرضا الوظيفي: هو الشعور النفسي بالقناعة و الارتياح و السعادة، لإشباع الحاجات و الرغبات و التوقعات مع العمل نفسه و بيئة العمل، مع الثقة و الولاء و الانتماء للعمل، و مع العوامل و المؤثرات الداخلية و الخارجية ذات العلاقة.³

* وفي تعريف هرزبرج، أكد على ضرورة أهمية التمييز بين العوامل الدافعة و هي الخاصة بالعمل نفسه و العوامل الوقائية و هي الخاصة بمحيط العمل و البيئة و التي تؤثر على الرضا الوظيفي و خلص إلى أن أسباب الرضاء تختلف عن أسباب عدم الرضا.¹

¹ - المعجم-الوسيط، المعجم الوسيط: الرضا، WWW.noor-books.com تاريخ الزيارة 2020/05/30 سا 18:00

² - منال أحمد البارودي: الرضا الوظيفي و فن التعامل مع الرؤساء و المرؤوسين، ط1، المجموعة العربية للتدريب والنشر، مصر، 2015، ص38.

³ - عصام عبد اللطيف: مرجع سابق، ص8.

* وفي تعريف ناصر محمد العديلي: "الرضا الوظيفي هو الشعور النفسي بالقناعة و الارتياح أو السعادة ، لإشباع الحاجات و الرغبات والتوقعات من العمل نفسه ، و بيئة العمل و المؤثرات ذات العلاقة على حد سواء"

* ومن جهة عرف عبد المنعم عبد الحي الرضا بأنه "يشير إلى مجموعة المشاعر الوجدانية الايجابية التي يشعر بها الفرد تجاه عمله، هذه المشاعر تعبر عن مدى الإشباع الذي يحققه الفرد، فإذا شعر الفرد بان عمله يحقق له إشباعا كافيا لحاجاته تصبح مشاعره ايجابية نحو هذا العمل ، أي يصبح راضيا عن عمله الذي يؤديه.²

التعريف الإجرائي: الرضا الوظيفي في هذه الدراسة هو انسجام و تقبل و ارتياح الصحفيين و الإعلاميين بصفة عامة و شعورهم بالانتماء لعملهم و الولاء لمؤسساتهم ، بكل من الإذاعة المحلية و التلفزيون الجهوي بورقلة، و تقبلهم لمواصفات بيئة عملهم و مهنتهم، ما يعزز جودة إنتاجهم الإذاعي و التلفزيوني، و يحسن أدائهم، وانتمائهم للمهنة و المؤسسة التي يعملون بها.

2.4. القائم بالاتصال:

* القائم بالاتصال انه الشخص الذي يبدأ عملية الاتصال بإرسال الفكرة أو الرأي أو المعلومات من خلال الرسالة التي يقوم بإعدادها، وقد يكون هذا الشخص هو مصدر الفكرة أو الرأي أو المعلومات و قد لا يكون مصدرها، وقد يكون مصدرها فرد آخر كما يظهر واضحا في عملية الاتصال من خلال المؤسسات الإعلامية التي يقوم أفرادها بالاتصال بالمصدر للحصول على المعلومات أو الأخبار حتى يقوم بصياغتها أو إعدادها للنشر أو الإذاعة وإرسالها مرة أخرى للجمهور المتلقين.³

¹ محمد سعيد انور سلطان:مرجع سابق، ص195.

² بوعكاز فريد:الإشراف و الرضا الوظيفي المؤسسة المينائية بسكيدة نموذجاً،مذكرة نيل شهادة الماجستير،جامعة منتوري قسنطينة2007-2008،ص21

³ محمد عبد الحميد:نظريات الإعلام و اتجاهات التأثير،ط3،عالم الكتب،القاهرة،2004، صص(29-41).

و في تعريف آخر القائم بالاتصال في وسائل الإعلام هو مجموعة أو جماعة من الأفراد كل ينجز مهمة في مجال تخصصه.

*القائم بالاتصال هو الشخص الذي يتولى إدارة العملية الاتصالية و تسييرها، و على ضوء ما يتمتع به من قدرات و كفاءة في الأداء يتحدد مصير العملية الاتصالية برمتها، و اعتبرت أن القائم بالاتصال قد ينحصر في شخص أو فريق منظم يرتبط مباشرة بنقل المعلومات من فرد لآخر عبر الوسيلة الإعلامية، أو له علاقة بتسيير أو مراقبة نشر الرسائل إلى الجمهور عبر الوسائل الإعلامية.¹

التعريف الإجرائي للقائم بالاتصال:

يقصد بالقائم بالاتصال في هذه الدراسة كل شخص له علاقة مباشرة بالرسالة الإعلامية الموجهة للجمهور، و يتضمن كل من المخرجين و الصحفيين و المنشطيين و كل من يساهم في جمع و معالجة و صناعة الرسالة الإعلامية، العاملين بكل من الإذاعة المحلية و التلفزة الجهوية بورقلة.

3.4. تعريف الأثر:

لغة: (أثر) فيه:ترك فيه اثرا، (انتثره): تتبع أثره. ويقال (تأثر) الشيء:ظهر فيه الأثر.و- بالشيء: تطبع به.و-الشيء: تتبع أثره. وأثر فيه بكلامه : ترك فيه أثرا . كما أن (الأثر): العلامة. و أثر الشيء بقيته.²

التعريف الاجرائي:

الأثر هنا هو ما يتركه أو يحدثه الرضا الوظيفي أو عدمه، من سعادة أو سخط لدى القائمين بالاتصال في كل من الإذاعة المحلية والتلفزيون الجهوي بورقلة ما ينعكس على الأداء الاعلامي لديهم.

¹ رشيد حمليل:القائم بالاتصال (الواسطة بين المؤسسات و الجمهور)،نشر بواسطة خليل عدة في الجزائر الجديدة يوم11-

DJAZAIRESS.COM، 2016-11 تاريخ التصفح 06/12/2020،18:00.

² - معجم الوسيط، مرجع سابق

4.4. تعريف الأداء:

لغة: مشتق من الفعل " أدّى" و يعني قام بالفعل ، و أدّى الدين أي قضاة . و قضاء الصلاة: قام بها في وقتها، و في الشهادة أدلى بها ، وإليه الشيء أي أوصله إليه .(الأداء) التأدية.و- التلاوة.¹

اصطلاحاً:

*يعرف الأداء على انه الأثر الصافي لجهود الفرد التي تبدأ بالقدرات و إدراك الدور أو المهام و الذي بالتالي يشير إلى درجة تحقيق و إتمام المهام المكونة لوظيفة الفرد.

كما يعنى بأداء الفرد للعمل، قيام الفرد بالأنشطة و المهام المختلفة التي يتكون منها عمله، و يمكننا أن نميز بين ثلاثة أبعاد جزئية يمكن أن يقاس أداء الفرد عليها، وهذه الأبعاد هي كمية الجهد المبذول و نوعية الجهد ونمط الأداء.²

*وفي تعريف آخر الأداء هو أي نشاط يؤدي إلى نتيجة و خاصة السلوك الذي يغير المحيط بأي شكل من الأشكال.

*تعريف G.NEBTO بقوله" عن الأداء هو النتائج المحصل عليها ، وهو يعني قدرة المنشأة على تحقيق الأهداف المعينة ".

* كما يعرفه عاطف محمد عبيد " الأداء هو مدى مساهمة العاملين في إنجاز الأعمال التي توكل إليهم ، ومدى سلوكهم أثناء العمل ، و على مقدار التحسن الذي طرأ على أساليب الأداء".

* و غالباً ما تقع ملابسات أثناء تحديد مفهوم الأداء، بين الجهد و السلوك، فالجهد يشير إلى الطاقة المبذولة، أما السلوك هو ما يقوم به الأفراد من أعمال في المنظمة التي يعملون بها، أما الأداء فيقاس على أساس النتائج التي حققها الفرد و هو ناتج عن السلوك¹.

¹ - نفس المرجع

² - محمد سعيد انور سلطان:مرجع سابق،ص219

5.4. تعريف الإعلام :

هو المعلومات التي تنتشر بواسطة الوسائل الإعلامية مثل الصحافة والإذاعة والتلفزيون كما أن الإعلام يكون بمجموعة من الوسائل التي تؤثر على نطاق واسع كبير من الأفراد كالانترنت والمجلات .
إن الإعلام يعني تزويد جماهير الناس بمصادر العلم والفكر والمعرفة ونشر أكبر قدر من المعلومات بين الناس، وذلك بنشر آراء ومواقف أشخاص كثيرين، وذلك من خلال وسائله المتنوعة سواء أكانت مسموعة كالراديو أو مقروءة كالجرائد، أو الاثنيين معا كالتلفاز.²

6.4. الأداء الإعلامي:

إذا كان تطبيق مفهوم الأداء مقبولاً في مجالات العمل المختلفة، فإن تطبيقه في مجال الإعلام يتخذ صبغة مختلفة تماماً عن باقي المجالات الأخرى نظراً لما يحيط بالعمل الإعلامي من عوامل متشابكة التي تؤثر و تتأثر بحركة المجتمع و الرأي العام، الأمر الذي يعطي لهذا العمل طبيعة خاصة ، و يمكن تدعيم و تكوين وجهة النظر هذه بالرجوع إلى التعاريف التي تناولت مفهوم الأداء الإعلامي.
وقد عرف الأداء الإعلامي على أنه: الطريقة التي تنفذ وسائل الإعلام من خلالها مهامها الوظيفية المحددة، أي انه قضاء المهمة الإعلامية،

أما الموسوعات الإعلامية فقد عرفت الأداء الإعلامي بأنه: قيام المؤسسة الإعلامية أو القائم بالاتصال بكل ما هو مطلوب منه كمهام وظيفية من الحصول على الإخبار و تفسيرها و التعليق عليها و الإرشاد و التوجيه.

¹ - علي غربي: تنمية الموارد البشرية، دار الفجر للنشر و التوزيع، الجزائر، 2009، ص 130.

² - تعريف الإعلام لغة و اصطلاحاً، <https://themediamagazine.com/ArticleDetail.aspx?id=8288> ، تاريخ

كما ورد في تعريف آخر هو: كافة الأنشطة الصحفية المرتبطة بالسياسة التحريرية للمؤسسات الإعلامية و بتنفيذ الخطط و الأهداف الاقتصادية و التسويقية التي تترجم إلى عمل يومي و هيكل تنظيمي و كيان إداري و تظهر نتائجه في مدى تجاوب الجمهور مع الرسائل الإعلامية الصادرة عن هذه المؤسسات الإعلامية.¹

التعريف الإجرائي للأداء الإعلامي:

هو مجموعة الوظائف و المهام و الأعمال و الأنشطة المرئية و المسموعة، التي يقوم بها القائمين بالاتصال باختلاف وظائفهم في الإذاعة المحلية و التلفزيون الجهوي ورقلة، وفق ما أوكل لهم من مهام في إطار النشاطات الإذاعية و التلفزيونية بفروعها المختلفة، وفق عمل جماعي تتضافر فيه جهود كل من المخرج و المصور و المنتج و الصحفي، للوصول إلى منتج إعلامي يبث عبر الإذاعة أو يعرض على قناة التلفزيون الجهوي ورقلة.

5. الدراسات السابقة:

تعد مرحلة تحليل و نقد الدراسات السابقة من أهم المراحل في البحث العلمي، على اعتبارها تسمح للباحث بالاقتراب أكثر من الدراسات التي عالجت نفس موضوعه أو عالجت متغيرا من متغيرات دراسته، وهو الأمر الذي يكسبه نوعا من الخبرة العلمية من خلال التعلم من تجارب الباحثين الذين سبقوه، وعلى اعتبار أن العلم تواصلية فان الدراسات السابقة تسمح للباحث أيضا من مواصلة عمل من سبقوه و تفادي الوقوع في نفس الأخطاء، وقد تعددت الدراسات التي تناولت متغير الرضا الوظيفي في عدة مجالات علمية و على المستوى العالمي و العربي و الوطني ، لكن موضوع الرضا الوظيفي لدى القائم بالاتصال فقد كانت الدراسات شحيحة خاصة على المستوى الوطني، ومن بين الدراسات التي توصل إليها بحثنا في التراث العلمي لدراستنا الحالية نورد ما يلي :

¹ - هاني سهيلة: معايير قياس الأداء المهني لدى الصحفي الجزائري، مجلة دراسات في علم اجتماع المنظمات، الجزائر، م1، العدد10، 2017، ص124

1.5. الدراسات الأجنبية:

*الدراسة الأولى: دراسة الباحث: James.de.kelly والموسومة بـ **Genderpay in journalism**

and job satisfaction of Faculty

يهدف الباحث إلى دراسة المتغيرات الشخصية المرتبطة بالقائمين بالاتصال أنفسهم، إذ سعت لاختبار العلاقة بين متغيري الأجر والنوع من ناحية والرضا الوظيفي من ناحية أخرى، أجريت الدراسة على عينة قوامها 893 مفردة من المدرسين بكليات الصحافة والاتصال الجماهيري بالولايات المتحدة الأمريكية. وتوصلت الدراسة إلى مجموعة من النتائج أهمها:

-وجود علاقة بين عدد المتغيرات المستقلة هي الاستقلالية، الحرية الأكاديمية، رد فعل المشرفين، السياسات المؤسسية والمرتب من ناحية وبين مستوى الرضا الوظيفي للمبحوثين من ناحية أخرى.

***الدراسة الثانية:** دراسة جيري هوتون وزميله ماكس جوب (**Hiotton & Jobe, 1985**) والموسومة بـ: الرضا الوظيفي لأعضاء التدريس بكليات الاتصال الولايات المتحدة الأمريكية .

هدفت الدراسة إلى التعرف على الرضا الوظيفي لدى أعضاء التدريس بكليات الاتصال في ولاية تكساس بالولايات المتحدة الأمريكية وعلاقته ببعض المتغيرات الوسيطة .

واستخدمت الدراسة مدخل المسح الاجتماعي بالعينة من خلال تطبيق استبان لقياس مستوى الرضا الوظيفي لدى عينة قوامها (390) شخصاً تم اختيارهم بطريقة عشوائية من (14) كلية من كليات الاتصالات في ولاية تكساس .

وكانت أهم نتائج الدراسة ما يلي :-

- أن ارتفاع الرضا الوظيفي لدى أعضاء هيئة التدريس والعاملين كان متحققاً في بعض العوامل مثل: العلاقات مع المشرفين والزملاء ووظيفة التدريس نفسها .

- أن انخفاض الرضا الوظيفي لدى أعضاء هيئة التدريس والعاملين كان متحققاً في بعض العوامل مثل :
فرص الترقى الوظيفي ، توزيع الوقت ، وإعداد الطلاب وتحفيزهم .
- وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين أعضاء هيئة التدريس من الذكور والإناث في مستويات الرضا الوظيفي لصالح الإناث.

2.5. الدراسات العربية:

* الدراسة الأولى: للباحث الرياضي معاذ محمود غانم والموسومة بـ الرضا الوظيفي للصحفيين الرياضيين الفلسطينيين مذكرة مقدمة استكمالاً لمتطلبات الحصول على درجة الماجستير كلية التربية الرياضية الجامعة الأردنية سنة 2015

سعت الدراسة إلى التعرف على درجة الرضا الوظيفي لدى الصحفيين الرياضيين في فلسطين، وكذلك التعرف على أثر كل من متغيرات المؤهل العلمي والعمر وسنوات الخبرة في الرضا الوظيفي لديهم، وتتنمي هذه الدراسة إلى البحوث الوصفية، مستخدمة منهج المسح الإعلامي و اعتمدت الدراسة على أسلوب مسح أساليب الممارسة وأداة الاستبيان من 50 مبحوثاً وتمثلت الدراسة في نظرية حارس البوابة .
توصلت الدراسة على عدة نتائج أهمها:

- المستوى العام للرضا الوظيفي كان متوسطاً .
- درجة الرضا الوظيفي كانت مرتفعة في مجال العلاقة مع الزملاء، وكانت متوسطة في مجال المردود المادي والحوافز ومنخفضة في مجال العلاقة مع الإدارة .
- عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية في جمع جميع مجالات الدراسة متغيرات المؤهل العلمي والعمر والسنوات.

***الدراسة الثانية:** دراسة للباحث نبيل جاسم محمد الموسومة بـ: عوامل الرضا الوظيفي للقائم بالاتصال في الصحف العراقية اليومية مذكرة مقدمة استكمالاً لمتطلبات الحصول على درجة الماجستير في كلية الإعلام جامعة العراق سنة 2010.

استخدم الباحث المنهج الوصفي التحليلي على عينة عشوائية قوامها 180 وهم القائمين بالاتصال جميعهم في الصحف العراقية اليومية.

توصلت الدراسة لعدد من النتائج أبرزها: أن ما يحقق الرضا الوظيفي بالنسبة للعينة هو مدى اهتمام مؤسساتهم الإعلامية بالجوانب الإنسانية والاجتماعية للقائمين بالاتصال وبما نسبته 69.33% و أن تحقيق الرضا الوظيفي يتم عن طريق إيمانهم بمهنة الصحافة وبما نسبته 68.66% كما تبين أن ما نسبته 68% من القائمين بالاتصال يرون أن الأجور تمثل حافزاً لهم في تحقيق الرضا الوظيفي، كما أشارت النتائج إلى أهمية المكافأة المادية في تحقيق الرضا الوظيفي بما نسبته 68.66%.

***الدراسة الثالثة:** دراسة للباحثة ريم فاطم معجل المطيري و الموسومة بـ: الرضا الوظيفي للصحفيات السعوديات والعوامل المؤثرة فيه مذكرة مقدمة استكمالاً لمتطلبات الحصول على درجة الماجستير في الإعلام جامعة الإمام محمد بن سعود الإسلامية كلية الدعوة والإعلام سنة 2009

سعت الدراسة إلى التعرف على مستوى الرضا الوظيفي لدى الصحفيات السعوديات في الصحف السعودية اليومية, والعوامل المؤثرة على ذلك الرضا وتنتمي هذه الدراسة إلى البحوث الوصفية مستخدمة منهج المسح الإعلامي وفي إطاره أسلوب مسح أساليب الممارسة الإعلامية واعتمدت الدراسة على أسلوب الاستبيان بأسلوب الحصر الشامل لعينة بلغت 50مبحوثاً وتمثلت الدراسة في نظرية حارس البوابة .

وتوصلت الدراسة إلى عدد من النتائج أهمها:

- يشكل النظام الاجتماعي السعودي عائقاً أمام ارتفاع مستوى الرضا الوظيفي للصحفيات السعوديات في مؤسسات عملهم.
- هناك تدني في مستوى الرضا الوظيفي العام للصحفيات السعوديات تجاه السياسات الخاصة بالمؤسسة الصحفية السعودية .
- تعد عوامل التحفيز المادي والمعنوي من أبرز العوامل التي ترفع مستوى الرضا الوظيفي لدى الصحفيات السعوديات.

3.5. الدراسات الجزائرية:

*الدراسة الأولى: للباحث: عبد القادر عثمانية والموسومة بـ: الرضا الوظيفي عند القائم بالاتصال في الصحافة المكتوبة الجزائرية مذكرة تدخل ضمن متطلبات نيل شهادة الماجستير في الإعلام كلية العلوم الإنسانية السياسية والإعلام جامعة الجزائر 3 سنة 2011-2012.

هدفت الدراسة إلى تحديد مدى رضا القائم بالاتصال في الصحافة الجزائرية عن عمله كصحفي ورصد العوامل المؤثرة على الرضا الوظيفي مستخدمة منهج المسح، معتمدا الباحث في دراسته على عينة قوامها 100 مفردة تم تقسيمها بالتساوي على عينة الصحف الأربعة التي تخضع للدراسة أي 25 مفردة لكل صحيفة .

وقد توصلت الدراسة إلى النتائج التالية:

أن القائم بالاتصال في الصحافة المكتوبة الجزائرية يشعر بالرضا الوظيفي حيث أجاب 2/3 من القائمين بالاتصال في الجدول رقم (8) بشعورهم بالرضا.

*الدراسة الثانية : دراسة للباحثة سامية زويش والموسومة بـ:محددات الرضا الوظيفي وأثرها على أداء الموظفين في المؤسسة- ثانوية أمزيل أمحمد- مذكرة تدخل ضمن متطلبات نيل شهادة الماستر في علوم التسيير عن جامعة آكلي محند أولحاج كلية العلوم الاقتصادية والتجارة وعلوم التسيير -البويرة -سنة 2013

هدفت الدراسة إلى توضيح ماهية كل من الرضا الوظيفي والأداء مع التعرض إلى مختلف المحددات والعوامل المؤثرة فيهم، وهدفت أيضا إلى إبراز الدور والقيمة للرضا الوظيفي في المؤسسة. اعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي والمنهج الإحصائي إذا يعتبران حسب الباحثة أكثر المناهج موافقة مع هذا الموضوع على عينة تتكون من 55 أستاذ وبعد تطبيق أداة الدراسة استعادت 44 إستبانة من مجموع 55 الموزعة .

خلصت الدراسة لمجموعة من النتائج نورد أهمها فيما يلي:

أ) يعتبر الأجر بالنسبة للموظف موردا رئيسيا في تلبية حاجاته ومتطلباته المعيشية أما الترقية فتمثل له انتقال إلى مستويات أعلى مع الزيادة في مسؤولياته وراتبه وهي محددات من شأنها أن تساهم في رفع مستوى الرضا الوظيفي وبالتالي زيادة أدائه .

ب) للرضا الوظيفي محددات تأثير قوية جدا على فعالية الأداء.

ت) أوضحت الدراسة بأن يكون الرضا الوظيفي من أهم أولويات إدارة المؤسسة التي تحظى بالاهتمام وخاصة المؤسسة التربوية، فزيادة الرضا لدى الأساتذة يزيد من أدائهم.

***الدراسة الثالثة:** للباحث قويدر حوة " والموسومة ب:علاقة الرضا الوظيفي بأداء العاملين بمديرية التجارة

لولاية الجلفة مذكرة تدخل قضائي ضمن متطلبات نيل شهادة الماستر في علم الاجتماع والتنظيم جامعة زيان

عاشور الجلفة سنة 2015-2016

هدفت الدراسة إلى التعريف بالرضا الوظيفي لدى العاملين بمديرية التجارة وعلاقته بأدائهم و تحسين الإدارة بدور المورد البشري وإشباع حاجاته المادية والمعنوية.

اعتمدت الدراسة على المنهج الإحصائي و السيميولوجي على عينة عشوائية بسيطة عددها 60 عامل وقد استعان الباحث باستمارة الاستبيان كأداة لجمع البيانات.

وقد توصلت الدراسة إلى النتائج التالية:

- عدم وجود عالقة ذات دلالة إحصائية بين إشباع الحاجات المادية والمعنوية وأداء العاملين.
- عدم وجود عالقة بين التنظيم الرسمي وأداء العاملين وحسب الجدول (9) الذي يوضح قيمة معامل الارتباط بين الأداء والرضا الوظيفي والتي تساوي 0,07 بدرجة حرية 58 بالمائة يتضح لنا أنه لا توجد عالقة ذات دلالة إحصائية بين الرضا الوظيفي وأداء العاملين.

4.5. التعليل على الدراسات السابقة :

- أوجه الاختلاف بين الدراسة الحالية والدراسات السابقة:

من خلال ما سبق عرضه من دراسات سابقة يمكن استخلاص المؤشرات التالية:

اختلفت الدراسة الحالية عن الدراسات السابقة من حيث مجتمع الدراسة ففي الدراسة التي نحن بصدد إجرائها مجتمع البحث عبارة عن صحفيي إذاعة وتلفزيون ورقلة الجهويين ، على عكس الدراسات السابقة؛ كدراسة الباحث معاذ غانم التي أجريت على صحفيي القسم الرياضي بـفلسطين ودراسة الباحث: المطيري التي اقتصر على الصحفيات السعوديات في الصحف اليومية السعودية كما تختلف الدراسة الحالية عن الدراسات السابقة من حيث المنهج المستخدم فأغلب الدراسات العربية و المحلية اعتمدت منهج المسح فيما اعتمدنا نحن في هذه الدراسة على منهج دراسة حالة.

- تعتبر الدراسات الغربية أكثر تنوعا من الدراسات العربية بما فيها الدراسات الجزائرية سواء من ناحية الأهداف أو مجتمع البحث، حيث استهدف بعضها المقارنة بين القائمين بالاتصال بصفة عامة في وسائل الإعلام المختلفة، في حين ركز البعض الآخر على وسائل إعلامية معينة تهدف إلى التعمق في دراسة المتغيرات المرتبطة ببيئة العمل الخاصة بتلك الوسائل، حيث اتسمت الدراسات الجزائرية بالندرة، خاصة التي

ركزت على الرضا الوظيفي في الصحافة مما يعني أن هناك العديد من المتغيرات المرتبطة ببيئة العمل الصحفي لا تزال تحتاج إلى البحث والدراسة .

وبصفة عامة توصلت دراسات الرضا الوظيفي إلى مجموعة من العوامل المؤثرة في رضا القائمين بالاتصال بوظيفتهم وهي: الإنجاز، التقدير من قبل الرؤساء، المسؤولية الاستقلالية والتحكم في العمل، المشاركة في اتخاذ القرارات، فرص الترقية، طبيعة العمل ذاته، نمط القيادة والإشراف، سياسات المؤسسة، ظروف العمل، الأجر العلاقة بالزملاء.

-أوجه الشبه بين الدراسة الحالية والدراسات السابقة :

أوجه الشبه بين الدراسة الحالية و الدراسات السابقة خاصة العربية منها أن مجتمع البحث يتمثل في فئة الإعلاميين.

- النتيجة المشتركة بين الدراسات في المنطقة العربية وفي الغرب أن بيئة العمل الصحفي مشحونة بضغط وتأثيرات سلبية قد تتعارض مع الموضوعية المتوخاة من مهنة الصحافة كسلطة رابعة في تغطية الموضوعات.

-أوجه استفادة الدراسة الحالية من الدراسات السابقة :

تكمن الاستفادة من الدراسات السابقة في عدد من الجوانب أهمها:

استفدنا من الدراسات السابقة سواء كانت محلية أو عربية أو أجنبية من تحديد الإطار النظري لهذه الدراسة.

-في تكوين صورة عامة للدراسة قيد البحث .

-في بلورة المشكلة وتكوين الأهداف وصياغة التساؤلات والجوانب المنهجية للدراسات الميدانية التي تنتهجها

هذه الدراسات والأساليب والأدوات المتخذة لقياس المتغيرات والتوظيف الأمثل للأساليب الإحصائية لاستخراج

النتائج، ما سيثري الدراسة ويعمق دلالاتها في إطار العلاقات المختلفة بين متغيرات الدراسة، كما استفدنا من

الدراسات السابقة في صياغة و ضبط أسئلة المقابلة.

ما يميز هذه الدراسة عن الدراسات السابقة:

تمتاز هذه الدراسة عن بقية الدراسات أنها تبحث عن الرضا الوظيفي للقائمين بالاتصال في كل من الإذاعة المحلية والتلفزيون الجهوي بمحطة ورقلة وأثره على أدائهم الإعلام

6- المقاربات النظرية للدراسة :

1.6. نظرية القائم بالاتصال (حارس البوابة الإعلامية):

-نشأة النظرية و تاريخها:

إن أول دراسة تتناول بالشرح قطاعا من القائمين بالاتصال بالمعنى الذي نقصده، هي دراسة روستن التي ظهرت في الولايات المتحدة تحت عنوان - مراسلي واشنطن- سنة 1937 وتعتبر دراسة كلاسيكية عن سيكولوجية المراسل الصحفي. ولكن في سنة 1941 نشرت مجلة (الصحافة) ربع السنوية التي تصدر في ولاية أيوا بالولايات المتحدة دراسة مهمة عن العاملين بجريدة ملواكي. وكان من الممكن أن تفتح هذه الدراسة الباب لإجراء دراسات مماثلة عن المؤسسات الإعلامية الأخرى، ولكن مضت فترة طويلة دون أن تظهر أبحاث تتناول بالدراسة القائمين بالاتصال ومؤسساتهم، إلى أن نشر الباحث الأمريكي ديفيد مانج وايت دراسته (حارس البوابة وانتقاء الأخبار) التي أعطت دفعة قوية للبحث في هذا المجال المهم.¹

ويرجع الفضل إلى عالم النفس النمساوي الأصل، الأمريكي الجنسية كرت لوين Kurt Lewin عام 1977 فهو الذي طور النظرية، وأثبت أن الرسالة الإعلامية تتعرض خلال رحلتها إلى الجمهور لنقاط تفتيش وتمحيص وتدقيق، وهي عملية تتأثر بالقوى المحيطة بحارس البوابة هذه النظرية جميلة جدا، وفاعلة جدا، ومؤثرة جدا، إذا كان (حارس البوابة) يعي حجم المسؤولية الإعلامية ويدرك أهمية (فلترتها) لتتوافق مع هوية الجمهور المستهدف، وتتسجم مع قيمه وثقافته، وهي في المقابل تعيسة جدا، وخطيرة جدا، إذا استغل هذا

¹ - زهير حسين: السياسات التحريرية للصحف الخليجية و العوامل المؤثرة على القائم بالاتصال .PLATFOURM.ALMANHAL .COM، تاريخ التصفح 2020/06/27، 16:32.

(الحارس) وظيفته في تمرير أهوائه، أو تحقيق مصالحه، أو تطويع (البوابة) لتنتسلل من خلالها الأجسام الغريبة، والأفكار الرديئة التي تقوّض المجتمع، وتخر في بنائه الثقافي، وتهدد هويته وفكره، إن الرسالة بما تحمله من معاني تمر بعدة مراحل حتى تصل عند الجمهور، وفي كل مرحلة من هذه المراحل هناك شخص يحدد ما الذي يعرض ويتم استبعاده، وهذا الشخص هو كحارس للبوابة، وبالتالي ففي وسائل الإعلام هناك من هو قيم عليها، ويحدد ما يتم عرضه أو ما يتم استبعاده وفق مقاييس الإعلامي أو المؤسسة الإعلامية، و بالتالي التأثير في المجتمع هو ناتج عن التأثير بأفكار واختيارات وقواعد وقيم حارس البوابة لأنه هو الذي يحدد المواضيع المطروحة، فتأثير هذه الوسائل يأتي من خلال دور حارس البوابة في سماحه لهذه الرسائل أو منعه لها، و هنا يتشابه دوره مع دور قائد الرأي ولكنه في حالة قادة الرأي فإن الاتصال جماهيري، ومن خلال وسائل الإعلام¹

- وظائف حارس البوابة:

- 1- تحديد المعلومات، عن طريق تحرير هذه المعلومات قبل بثها.
- 2- زيادة كمية المعلومات، عن طريق توسيع بيئتها الإعلامية.
- 3- إعادة ترتيب، أو إعادة تفسير المعلومات.

الخصائص التي يجب أن تتوفر لدى حارس البوابة:

- 1- المصدقية: يعتمد قياس مصداقية القائم بالاتصال على عنصرين أساسيين هما (الخبرة و زيادة الثقة بالقائم بالاتصال).

فالخبرة هي مدركات المتلقي عن معرفة القائم بالاتصال للإجابة الصحيحة، أما الثقة فهي إدراك المتلقي عن القائم بالاتصال بأنه يشارك في الاتصال بشكل موضوعي دون تحيز.

¹- عبد الرزاق محمد الدليمي: نظريات الاتصال في القرن الحادي والعشرين، دار اليازوري العلمية للنشر و

التوزيع، عمان، 2016، ص ص 141-140

2- الجاذبية: هناك محددات خاصة لهذا المفهوم تتمثل في التشابه والتماثل.

3- قوة المصدر: قد لا يملك البعض المصداقية أو الجاذبية، ولكن يظل لهم التأثير في تغيير اتجاهات

الأفراد وسلوكياتهم، فهؤلاء يكون لديهم القوة.

-الشروط الواجب توافرها في القائم بالاتصال:

1- توافر مهارات الاتصال (الكتابة -المحادثة- القراءة- الإنصات).

2- اتجاهات القائم بالاتصال نحو نفسه ونحو الموضوع ونحو المتلقي.

3- مستوى معرفة المصدر وتخصصه بالموضوع.

4- مركز القائم بالاتصال في إطار النظام الاقتصادي والثقافي وطبيعة الأدوار.¹

وقد أجريت في الخمسينيات، سلسلة من الدراسات المهمة التي ركزت على الجوانب الأساسية لعملية حراسة

البوابة، دون أن تستخدم بالضرورة هذا المصطلح، وقدمت تلك الدراسات تحليلاً وظيفياً لأساليب التحكم في

غرفة الأخبار، والإدراك المتناقض لدور ومركز العاملين في الوسيلة الإعلامية ومصادر أخبارهم، والقيم التي

تؤثر في انتقاء و تقديم الإخبار و قام بهذه الدراسات مجموعة من الباحثين الأمريكيين أمثال : بريد Breed ،

و كارتر carter ،و ستارك Stark ، و جيبير Gieber ، و جاد Judd ، و وايت White و غيرهم.

و أشارت هذه الدراسات إلى أن الرسالة الإعلامية تمر بمراحل عديدة و هي تنتقل من المصدر حتى تصل

إلى المتلقي، وتشبه هذه المراحل السلسلة المكونة من عدة حلقات.

و من الحقائق الأساسية التي أشار إليها "كيرت ليوين" أن هناك في كل حلقة بطول السلسلة فردا ما يتمتع

بالحق في أن يقرر ما إذا كانت الرسالة التي تلقاها، سيمررها كما هي إلى الحلقات التالية، أم سيزيد عليها أو

¹ عبد الرزاق محمد الدليمي: نفس المرجع السابق، ص 141.

يحذف منها أو يلغيها تماماً... وقد أشار "ليونين" إلى أن فهم وظيفة البوابة يعني فهم المؤثرات أو العوامل التي تتحكم في القرارات التي يصدرها حارس البوابة.¹

- أساسيات وقواعد نظرية حارس البوابة:

● العوامل التي تؤثر على حارس البوابة الإعلامية:

- قيم المجتمع وتقاليد:

يؤثر النظام الاجتماعي بقيمه ومبادئه على القائمين بالاتصال، فقد يضحى القائم بالاتصال، أو وسائل الإعلام أحياناً، بالسبق الصحفي بسبب قيم المجتمع وتقاليد.

- المعايير الذاتية للقائم بالاتصال:

تلعب الخصائص والسمات الشخصية للقائم بالاتصال دوراً هاماً مثل: النوع، العمر، والدخل، والطبقة الاجتماعية، والتعليم، والانتماءات الفكرية أو العقائدية. ويؤثر الانتماء في طريقة التفكير واتخاذ القرارات

- المعايير المهنية للقائم بالاتصال:

يتعرض القائم بالاتصال للعديد من الضغوط المهنية التي تؤثر في عمله وتؤدي إلى توافقه مع سياسة المؤسسة الإعلامية التي ينتمي إليها وذلك على النحو التالي:

سياسة المؤسسة الإعلامية: تتعدد ضغوط المؤسسة بشكل أكبر مما تقترحه الدراسات التي تناولتها، وتتمثل هذه الضغوط في عوامل خارجية وداخلية، فالخارجية تكمن في موقع الوسيلة من النظام الاجتماعي القائم ومدى ارتباطها بمصالح معينة مثل: وجود محطات منافسة، و أما العوامل الداخلية فتشمل: نمط الملكية، وأساليب السيطرة، و النظم الإدارية، و ضغوط الإنتاج.

¹-حسن مكاي، إيلي حسين السيد:الاتصال و نظرياته المعاصرة، ط1، دار المصرية اللبنانية، القاهرة، 1998،ص (176-177)

وتلعب هذه العوامل دوراً مهماً و ملموساً في شكل المضمون الذي يقدم للجمهور .

مصادر الأخبار :

أشارت أغلب الدراسات إلى إمكانية استغناء القائم بالاتصال عن جمهوره، وصعوبة استغنائه عن مصادره،

ويتمثل تأثير المصادر على القيم الإخبارية والمهنية فيما يلي :

. تقوم وكالات الأنباء بتوجيه الانتباه على أخبار معينة بطرق عديدة.

. تؤثر وكالات الأنباء على طريقة توزيع وسائل الاتصال لمراسليها وتقييمهم.

. تصدر وكالات الأنباء سجلاً يومية بالأحداث المتوقع حدوثها.

. تقلد الصحف الصغرى الصحف الكبرى في أسلوب اختيار المضمون.

علاقات العمل وضغوطه:

يرتبط القائم بالاتصال مع زملائه في علاقات تفاعل، تخلق جماعة أولية، ويتوحدون فيما بينهم ويعمل

الصحفي على هذه الجماعة ودعمها، كما يتضح التنافس على السبق الصحفي وكسب الثقة.¹

- معايير الجمهور :

لاحظ الباحثان (شولمان) و(إثيل) أن الجمهور يؤثر على القائم بالاتصال والعكس صحيح. حيث يؤثر

الجمهور بتقبله للخبر على القائم بالاتصال ونوعية الأخبار التي يقدمها.²

2.6. المداخل النظرية للرضا الوظيفي

1.2.6. نظرية إشباع الحاجات :أبراهام ماسلو

و هي من أشهر النظريات في الرضا الوظيفي، و تتلخص النظرية في الخطوات التالية:

¹ عبد الرزاق محمد الدليمي: مرجع سبق ذكره، ص ص (143-144)

² - عبد الرزاق محمد الدليمي: المرجع نفسه، ص 144.

1. الإنسان كائن يشعر باحتياج لأشياء معينة، و هذا الاحتياج يؤثر على سلوكه، فالحاجة غير المشبعة تسبب توتر لدى الفرد... و بالتالي فإن الحاجة غير المشبعة هي حاجة مؤثرة على السلوك و العكس فإن الحاجة التي تم إشباعها لا تحرك و لا تدفع السلوك الإنساني.

2. تتدرج الحاجات في هرم يبدأ بالحاجات الأساسية الأولية اللازمة لبقاء الجسم.

3. يتقدم الفرد في إشباعه للحاجات بدءا بالحاجات الأساسية الأولية (الحاجات الفسيولوجية) ثم يصعد سلم الإشباع بالانتقال إلى الحاجة إلى الأمان ، ثم الحاجات الاجتماعية ، ثم حاجات التقدير ، و أخيرا حاجات تحقيق الذات.

4. الحاجات الغير مشبعة لمدة طويلة أو التي يعاني الفرد من صعوبة جمة في إشباعها، قد تؤدي إلى إحباط و توتر حاد قد يسبب آلام نفسية ...

حدد أبراهام ماسلو هرما للحاجات الإنسانية يتكون من خمسة مستويات، وهي:

- الحاجات الفسيولوجي : الحاجات البيولوجية الأساسية المهمة للبقاء.
- حاجات الأمان: الحاجة للحماية ضد خطر ما.
- الحاجات الاجتماعية: الحاجة للحب، والصدقة، والقبول، والانتماء لجماعة.
- حاجات التقدير: الحاجة لاحترام الذات، و الثقة، والسلطة، و الاحترام من الآخرين.
- حاجات تحقيق الذات: الحاجة للإنجاز، استخدام قدراته و مهاراته الحالية و المحتملة.¹

2.2.6. نظرية العدالة (المساواة):

قدم ستيسي آدمز Stacy Adams عام 1965 نظريته المعروفة باسم -نظرية العدالة- و التي حاول من خلالها تفسير السلوك الإنساني في المؤسسات بصفة عامة و الرضا الوظيفي بصفة خاصة

¹ - محمد سعيد انور سلطان: السلوك التنظيمي، دار الجامعة الجديدة، الاسكندرية، 2003، صص (129-133)

وتقوم هذه النظرية في تفسيرها للرضا الوظيفي على فرضية رئيسية هي أن درجة الرضا الوظيفي للمورد البشري تتوقف على مقدار ما يشعر به من عدالة بين المجهودات التي يقدمها لوظيفته، مقارنة مع العوائد التي يحصل عليها نتيجة هذه المجهودات، وحسب آدمز فإن المورد البشري لا يقصر عملية المقارنة على نفسه فقط، بل يقارن أيضا بين المجهودات التي يقدمها الآخرين وما يحصلون عليه من عوائد جراء ذلك، و كلما كانت نتيجة هذه المقارنة عادلة كلما زاد مستوى شعور المورد البشري بالرضا الوظيفي و العكس صحيح.¹

و هنا يمكن القول أن على المديرين و على المنظمات أن تقدم أنظمة حوافز عادلة، و العدالة تشير هنا إلى ضرورة ربط الحوافز و العوائد التي يحصل عليها الأفراد بما يقدمونه، و بالتالي فلا بد من وجود أنظمة تقيس ما يقدمه هؤلاء الأفراد كأنظمة عادلة لقياس فعالية الأداء. إن العدالة و عدم المحاباة في تقديم الحوافز يمكنها أن تؤدي إلى مشاعر الرضا و الارتياح.²

فعدم العدالة في التقييم و العوائد و تقديم الحوافز يؤدي بالعامل إلى التراجع في الأداء و تبني سلوكيات جديدة كالغياب و التماطل و بالتالي التراجع في الإنتاج.

3.2.6. نظرية الدافعية:

في ظل المناقشات والمقابلات التي أجراها الباحث "هيرزبرغ" 1957 والدراسة التي أجراها في مركز الخدمات النفسية "بيترك" يرى رائد هذه النظرية أن كلا من الرضا والدافعية يرتكزان على إشباع تحقيق الذات والإنجاز العملي و ارتباطها بعوامل صحية، وأن الظروف المحيطة بالعمل ليس في استطاعتها أن تعطي

¹ - شاطر شفيق: أثر ضغوط العمل على الرضا الوظيفي للموارد البشرية بالمؤسسة الصناعية، دراسة ميدانية بمؤسسة انتاج

الكهرباء بجيجل، رسالة ماجستير في علوم التسيير، جامعة أمحمد بوقرة بومرداس، 2010/2009، الجزائر، ص26.

² - محمد سعيد انور سلطان، مرجع سابق، ص179.

الرضا الأساسي للفرد لأنها لا تملك القدرة على ذلك، غير أن المثيرات الداخلية قد تزيد من الشعور بالرضا. وحسب "هيرزبرغ" النقود والعوامل الصحية تخفض من درجة عدم الرضا.

وفي سنة 1966 قام "هيرزبرغ" بتطوير نظرية الحاجات إذ ضمنها مستويين إثنين هما: مستوى خاص بالمحفزات و يتضمن: المسؤولية- التحدي- النمو- الإثارة- التنوع - الاستغلال- الإنجاز- التحكم- العمل المحبب- ومستوى آخر خاص بعوامل الصحة النفسية ويتضمن: الأجر - الأمن- الزملاء في العمل - ظروف العمل - سياسة الشركة- جدول العمل والمشرفين، ويرى الباحث "هيرزبرغ" بضرورة توافر كل المحفزات والعوامل الصحية النفسية حتى يتحقق الرضا المهني ، فالموظف ذو الأجر المرتفع الذي ليس عليه رقابة أو مسؤولية على وظيفته قد لا يكون راضيا عن عمله ، غير أننا نرى أن الموظف ذو الأجر المنخفض يصبح متوترا وقلقا إزاء الهيمنة والسلطة عليه في عمله.¹

7- الاجراءات المنهجية للدراسة

1.7. نوع الدراسة ومنهجها:

عند القيام بأي دراسة علمية لابد من إتباع خطوات فكرية منظمة و هادفة لبلوغ نتيجة معينة وذلك باتباع منهج معين يتناسب مع موضوع الدراسة وتندرج دراستنا المعنونة بـ" الرضا الوظيفي لدى القائم بالاتصال و أثره على الأداء الإعلامي" ضمن الدراسات الوصفية.

التي تعرف على أنها الدراسات التي تستهدف وصف الوقائع و الأحداث و الأشخاص و العلاقات بينها و تفسرها.²

¹ -مزباني الوناس، :محددات الرضا الوظيفي و أثره على المؤسسات في ظل النظريات المعرفية و السلوكية،مجلة العلوم

الإنسانية و الاجتماعية، ورقلة-الجزائر، العدد 2011،02،ص75

² - محمد عبد الحميد: البحث العلمي في تكنولوجيا التعليم، ط1، عالم الكتب، مصر، 2005،ص13.

اعتمدنا هذا النوع من الدراسات في بحثنا لوصف مشكلة الدراسة و التعرف على العلاقة القائمة بين المتغيرات، أي الأداء الإعلامي والرضا الوظيفي و معرفة عوامل تحقيقه، كذلك تشخيص الواقع الفعلي لمستوى الرضا الوظيفي لدى القائمين بالاتصال في كل من الإذاعة و التلفزيون الجهوي بورقلة، وإبراز أثر ذلك على الأداء الإعلامي.

إن أي بحث علمي لا يمكن أن يصل إلى النتائج المرجوة منه دون السير وفق منهج واضح يستطيع من خلاله دراسة مشكلة البحث، و المنهج في اللغة العربية مرادف لكلمتي النهج و المنهاج اللتين تعنيان الطريق الواضح.

و في البحث العلمي فقد اتفق العديد من الباحثين، رغم اختلاف توجهاتهم و مدارسهم، "على أن المنهج هو عبارة عن جملة من الخطوات المنظمة، التي يجب على الباحث إتباعها في إطار الالتزام بتطبيق قواعد معينة تمكنه من الوصول إلى النتيجة المسطرة.¹

أي أن المنهج هو عبارة عن إخضاع الباحث لنشاطه البحثي إلى تنظيم دقيق، في شكل خطوات معلومة يحدد فيها مساره البحثي من حيث نقطة الانطلاق و خط السير و نقطة الوصول، ... إن اختيار المنهج المناسب للدراسة يرتبط بطبيعة المشكلة المبحوثة، و المجال الذي تنتمي إليه، و كذا بالإمكانيات المتاحة لدى الباحث.²

و قد اعتمدنا في انجاز بحثنا هذا منهج دراسة الحالة لطبيعة الدراسة، و يعد هذا المنهج من أكثر المناهج استخداما في البحوث الجامعية و مذكرات التخرج في مختلف التخصصات، وهو نوع من مناهج البحث المستخدمة في الدراسات الوصفية.

¹ - أحمد بن مرسل: مناهج البحث العلمي في علوم الإعلام و الاتصال، ط4، ديوان المطبوعات

الجامعية، الجزائر، 2010، صص 282-283.

² - أحمد بن مرسل: نفس المرجع السابق ص 285.

يهدف منهج دراسة حالة إلى التحليل و فهم مشكلة أو ظاهرة محدودة و دقيقة بدراسة خصائصها بالتفصيل مثل ما حدث في سياقها الحقيقي، أو بإعادة تشكيله معتبرا إياها ممثلة لمجتمع البحث المراد دراسته.

و يعرف منهج دراسة حالة على انه المنهج الذي يتجه إلى جمع البيانات العلمية المتعلقة بأية وحدة، سواء كانت فردا أو مؤسسة أو نظاما اجتماعيا، و هو يقوم على أساس التعمق في دراسة مرحلة معينة من تاريخ الوحدة أو دراسة جميع المراحل التي مرت بها و ذلك بقصد الوصول إلى تعميمات متعلقة بالوحدة المدروسة و غيرها عن الوحدات المشابهة.¹

يعرف بولين يونغ دراسة الحالة بأنها الطريقة التي تجمع فيها حقائق عن مواقف اجتماعي، أو تتابع الحوادث التي تتشكل فيها الخبرة البشرية، و التي ندرس فيها السلوك الفردي في إطاره الاجتماعي، والتي نحلل بها أيضا و نقارن بين حالات تؤدي بنا إلى تعميمات أو تكوين مبادئ.²

2.7. أدوات جمع البيانات

1.2.7. الملاحظة بالمشاركة:

تعد الملاحظة أداة من أدوات جمع المعطيات والمعلومات، حيث تسمح بالحصول على الكثير من البيانات، وهي توجيه الحواس للمشاهدة أو لمراقبة سلوك معين أو ظاهرة معينة وتسجيل ذلك السلوك وخصائصه، ويمكن تعريف الملاحظة أنها " طريقة مهمة من طرق تجميع البيانات، يستخدمها الباحث للوصول إلى المعلومات المطلوبة والمتعلقة بموضوع الدراسة.

وقد عرفها آخرون، أنها "توجيه الحواس والانتباه إلى ظاهرة معينة أو مجموعة من الظواهر رغبة في الكشف عن صفاتها أو خصائصها بهدف الوصول إلى كسب معرفة جديدة عن تلك الظاهرة أو الظواهر"¹.

¹ - أعمار بوحوش و آخرون: منهجية البحث العلمي و تقنياته في العلوم الاجتماعية، المركز الديمقراطي العربي، برلين ألمانيا، 2019، ص135

² - نادية سعيد عيشور: منهجية البحث العلمي في العلوم الاجتماعية، مؤسسة حسين راس الجبل للنشر و التوزيع، فسنطينة- الجزائر، 2017، ص200

ونظرا لقيامنا بجولات ميدانية قبل الحجر الصحي بذات المؤسسات الاعلاميتين الاذاعة والتلفزيون الجهوي لولاية ورقلة فقد سهل الامر علينا في تسجيل الملاحظات الدالة حول مجتمع البحث والمشاركة معه في الأنشطة التي يقوم بها.

2.2.7. المقابلة:

هي تقنية مباشرة تستعمل من أجل مساءلة الافراد بكيفية منعزلة، لكن أيضا، و في بعض الحالات مساءلة جماعات بطريقة شبه موجهة تسمح بأخذ معلومات كيفية بهدف التعرف العميق على الأشخاص المبحوثين².

- تعد أكثر وسائل جمع المعلومات شيوعا وفاعلية في الحصول على البيانات الضرورية لأي بحث.

وقد تم تطبيقها على عينة الدراسة التي تمثل الاعلاميين ذوي صفة مسؤول قسم بالمؤسسات -الاذاعة والتلفزيون الجهوي لولاية ورقلة- والمقدر عددهم بـ 05 وقد تم طرح مجموعة من الاسئلة عليهم قصد الاستعانة بالإجابات التي تنتج عنها في تحليل نتائج الاستبيان الذي تم إجراؤه هاتفيا مع بقية عينة الدراسة.

3.2.7. الاستبيان الهاتفي:

الاستبيان كلمة مشتقة من الفعل استبان الأمر، بمعنى أوضحه و عرفه، و الاستبيان بذلك هو التوضيح و التعرف لهذا الأمر، في البحث العلمي فإن الاستبيان هو تلك القائمة من الأسئلة التي يحضرها الباحث بعناية ... لتقدم إلى المبحوث، من اجل الحصول على إجابات تتضمن المعلومات والبيانات المطلوبة، لتوضيح الظاهرة المدروسة و تعريفها من جوانبها المختلفة.³

¹ - عمار بوحوش: مرجع سابق، ص ص68، 70

²-موريس انجرس: منهجية البحث العلمي في العلوم الانسانية تدريبات عملية، ط2، دار القصبه للنشر، الجزائر، 2004 -2006 ص197.

³-أحمد بن مرسل: مرجع سبق ذكره، ص 220

و الاستبيان قد يرسل بطريق البريد إلى الأفراد المعنيين، و قد يحمله الباحث بنفسه إلى نفس الأشخاص، و الأسلوب المثالي هو أن يملأ الاستبيان بحضور الباحث و يسجل بنفسه الأجوبة و الملاحظات التي تثري البحث فيما بعد،...

و الشيء الذي يحصل في معظم الأحيان أن الباحث لا ينتبه إلى بعض الجوانب في الموضوع عند وضع الاستبيان و المجيبون هم الذين يثيرون انتباهه إلى تلك الثغرات بالاستبيان فيتداركها في الحال¹. وقد تم بناء أسئلة الاستبيان من خلال الوقوف على مفاهيم متغيرات الدراسة وكذلك الاضطلاع على بعض الدراسات السابقة.

و شملت استمارة الاستبيان 31 سؤالاً منها 06 أسئلة حول البيانات الشخصية، و تضم المحور الأول 07 أسئلة فيما شمل المحور الثاني 03 أسئلة، المحور الثالث 04 أسئلة، و 11 سؤال في المحور الرابع. و تنوعت الأسئلة بين أسئلة مغلقة: وهذا بهدف الحصول على إجابات واضحة ومحددة يسهل تبويبها وجمعها في جداول إحصائية لتحليلها.

و أسئلة مفتوحة: وهذا من أجل الاستفادة من آراء المبحوثين حول الظاهرة المدروسة والإدلاء بآرائهم بكل حرية وبدون قيود.

تحكيم الاستبانة:

بعد عرض الاستبيان على الأستاذ المشرف قدمت لنا التوجيهات والنصائح اللازمة، و التي بموجبها صممنا الشكل المناسب و الأسئلة التي تخدم دراستنا، ليتم بعد موافقة الأستاذة المشرفة، عرض الاستبيان على

¹ - عمار بوحوش: دليل الباحث في المنهجية و كتابة الرسائل، المؤسسة الوطنية للكتاب، ط 2، دون سنة، الجزائر، ص 39.

الأساتذة المحكمين¹ (أنظر الملحق رقم 01) قبل توزيعه في شكله النهائي لتقديم النصائح الضرورية و التعديلات الممكنة .

أين تم تعديل بعض الأسئلة وتوضيح وإلغاء البعض الآخر، لتصاغ في نهاية الأمر بناء على الملاحظات السابقة بالدقة والوضوح الكفيلين بتحقيق الأهداف العلمية للاستبيان.

ونظرا للوضع الذي تعيشه البلاد من حجر صحي جراء فيروس كورونا المستجد، لم نستطع الوصول لجميع أفراد العينة المبحوثة نظرا لكونهم خارج العمل، لهذا كان لا بد لنا من التوصل لصيغة تمكننا من الوصول لكل فرد مبحوث قصد استقاء المعلومات منه، فكان الاتصال الهاتفي هو الوسيلة الأنسب لنا في ظل الظروف المحيطة.

تم الاتصال هاتفيا بالمبحوثين وقراءة أسئلة الاستبيان على مفردات العينة و تسجيل اجابة كل مبحوث في استمارة خاصة به من خلال التأشير في الخانة المناسبة، و تمت الإجابة على الاستبيانات في مدة تتراوح ما بين يوم إلى 5 أيام. بالرغم من اجتهادنا في حصر جميع عناصر العينة الشاملة للدراسة، إلا أنه واجهتنا صعوبات في الوصول لجميع المبحوثين فتعذر علينا التواصل مع بقية أفراد مجتمع البحث لهذا فقد اكتفينا - للظروف السالفة الذكر - ب 25 مفردة من المجتمع الكلي المقدر ب 50 مفردة .

3.7. مجتمع البحث:

القصـد بمجتمـع البـحث كما عرفه الباحثون: "هو مجموع محدود او غير محدود من المفردات (العناصر، الوحدات) المحددة مسبقا، حيث تنصب الملاحظات"، و يعرفه آخرون بأنه "جميع مفردات الظاهرة، التي يدرسها الباحث"².

¹ - قندوز عبد القادر: استاذ محاضر - بايوسف مسعودة استاذ محاضر - غوتي زياني استاذ محاضر - عيسى بوكرموش استاذ مساعد بجامعة قاصدي مرباح ورقلة.

² - أحمد بن مرسل: مرجع سبق ذكره، ص166.

مجتمع البحث في هذه الدراسة يتمثل في الإعلاميين بمختلف وظائفهم (رئيس تحرير، مخرج، منشط، صحفي، مذيع)، في كل من الإذاعة المحلية و التلفزيون الجهوي ورقلة والبالغ عددهم 20 إعلامي بالإذاعة المحلية، و 30 إعلامي بالتلفزيون الجهوي. و نظرا لصغر حجم مجتمع البحث فقد ارتأينا ان ننتهج الحصر الشامل، وبالتالي لن نأخذ عينة من مجتمع البحث بل ندرس المجتمع الكلي كاملا والذي يقدر عدده حسب ما تم بيانه أعلاه ب: 50 مفردة.

4.7. مجالات الدراسة:

1.4.7. المجال المكاني:

أجريت هذه الدراسة بكل من مؤسستي: المحطة الجهوية للتلفزيون ورقلة و الإذاعة المحلية ورقلة. وسيتم تفصيل الموقع الجغرافي وعدد الهياكل بكلتا المؤسستين في الجانب الميداني ضمن الشق المتعلق بالتعريف بالمؤسسة.

2.4.7. المجال الزمني:

السداسي الثاني من السنة الجامعية 2019-2020 مع التوقف لمدة جراء الظروف التي مرت بها البلاد و العالم ككل اثر انتشار فيروس كوفيد19 و تطبيق الحجر و غلق الجامعات وكذا المؤسسات الاعلامية - اذاعة وتلفزيون - من زيارة الجمهور وبالتالي تعذر علينا اجراء الدراسة الميدانية وجها لوجه مع المبحوثين بل كانت بشكل هاتفي.

3.4.7. المجال البشري:

تقتصر هذه الدراسة على عينة القائمين بالاتصال أي من يحملون صفة إعلامي من صحفيين ومخرجين و منشطين في كل من الإذاعة المحلية و التلفزيون الجهوي بورقلة.

الفصل الثاني

الرضا الوظيفي لدى القائم بالاتصال و أثره على الأداء الإعلامي

- تمهيد الفصل
- التعريف بالمؤسستين
- عرض و تحليل نتائج الاستبيان
- عرض وتحليل نتائج المقابلات
- نتائج الدراسة و التوصيات

تمهيد الفصل

يتناول هذا الفصل عرض وتحليل لأهم النتائج الإحصائية التي تم التوصل إليها حول مشكلة الدراسة والتي تهدف للتعرف على الرضا الوظيفي لدى القائم بالاتصال و أثره على الأداء الإعلامي

تم استخدام مقياس ليكرت الخماسي في إعداد أداة الدراسة فقد تبنت الدراسة المعيار الموضح للحكم على اتجاه كل فقرة عند استخدام مقياس ليكرت الخماسي وذلك بالاعتماد بشكل أساسي على قيمة الوسط الحسابي لتحديد مستوى الموافقة على عبارات وبنود الدراسة وتم الاستعانة في ذلك على برنامج **SPSS**.

حساب طول الفترة للوسط الحسابي عن طريق قسمة المدى على عدد مستويات الإجابات المراد التصنيف إليها علما بأن المدى عبارة عن القيمة القصوى في المقياس الخماسي مطروحا منها القيمة الدنيا (4= 1-5) وبالتالي فإن طول الفترة للوسط الحسابي تساوي (4= 5÷4= 0,8) وبذلك تم الحصول على أطول الفترات المتوسط الحسابي¹ ومن خلالها يتم تحديد نتيجة كل عبارة من عبارات الدراسة ونتيجة كل محور من محاور الدراسة بشكل نهائي.

¹ - أنظر الجدول رقم 07 ضمن هذا الفصل

1- بطاقة تقنية للمؤسستين ميدان الدراسة

1.1. بطاقة تقنية مفصلة لإذاعة ورقلة الجهوية¹:

إذاعة الجزائر من ورقلة: إذاعة الواحات سابقا، هي مؤسسة إعلامية حكومية، موجهة للمجتمع المحلي حيث تم يوم 09 ماي 1991 تدشين أول بث تجريبي لمدة ساعتين يومي الخميس والجمعة ليتوسع البث تدريجيا إلى باقي أيام الأسبوع.

في سنة 2005 تم تعميم نظام الرقمنة باستوديوهات البث والإنتاج وذلك بإدخال تقنيات الإعلام الآلي في البث المباشر و استغلاله في عمليتي التركيب والتسجيل.

تقع إذاعة ورقلة المحلية في تراب بلدية الرويسات ضمن محيط يجمع المؤسستين معا: الإذاعة والتلفزيون على مساحته 480م². حيث تبعد عن مقر الولاية بحوالي 4كلم²،

1.1.1. مكونات المقر:

- أستوديو البث (1).
- أستوديو التسجيل (1).
- قاعة التحرير (1).
- قاعة التركيب (1).
- المكاتب:

✓ مكتب المدير.

¹- مقابلة هاتفية مع السيد/ علي بن زغمان تقني بالإذاعة المحلية بورقلة، بتاريخ 30 مارس 2020 الساعة 14.00 زوالا

²- أنظر للملحق 4+5 صورة توضيحية للموقع من خرائط غوغل

- ✓ مكتب السكرتارية.
- ✓ مكتب المالية والإدارة.
- ✓ مكتب الإشهار.
- ✓ مكتب التقني.
- ✓ مكتب الأسطوانات.
- ✓ قاعة الاجتماعات.
- ✓ المخزن

2.1.1. عدد العمال بالإذاعة :

- 42 موظف وعامل يرأسهم مدير ويتوزعون حسب الوظيفة كالآتي:

الوظيفة	صحفي	منشط	مخرج	تقني	مهندس	إداري	عون أمن	سائق	عامل مهني وصيانة
العدد	10	07	03	05	04	04	04	04	01

3.1.1. المصالح بالإذاعة:

الهيكل التنظيمي لإذاعة ورقلة: يشمل عدة أقسام وهي:

✓ قسم الإدارة: هذا القسم يوجد به مدير الإذاعة وهو المشرف العام لهذه المؤسسة، و الطاقم

الإداري المتكون من: ملحق إداري، المكلف بالإشهار، الكتابة الإدارية.

✓ قسم الأخبار: يتكون هذا القسم من صحافيين و مراسلين يسهرون على تقديم الفقرات التالية:

الموجز، تقديم وتنشيط برامج إخبارية بشكل يومي، إعداد ريبورتاجات ميدانية لنشرات الأخبار

اليومية.

✓ قسم الإنتاج: يتكون هذا القسم من مخرجين ومنشطين و كذا المتعاونين ويعمل على تقديم

حصص وبرامج مختلفة اجتماعية ثقافية ترفيهية صحية... .

✓ القسم التقني: يشمل هذا القسم الآلات والتجهيزات يشرف عليه تقنيون متخصصون في المجال

ومهام هذا القسم: (مراقبة الأجهزة وصيانتها، ضمان التسجيلات اليومية، ضمان البث اليومي).

✓ قسم الأمن و الحظيرة: ويتكون من: أعوان الأمن والسائقين وعمال الصيانة والعمال المهنيون.

4.1.1.التسيير المالي:

تعتمد إذاعة ورقلة المحلية من الناحية المالية على ميزانية خاصة من المديرية العامة المتواجد مقرها

بالعاصمة، الإذاعة المحلية تقدم التقارير إلى المديرية في شكل سجلات وكشوف تثبت صرف هذه الميزانية

في اقتناء المعدات والتجهيزات والفواتير الهاتفية وغيرها...إلخ.

5.1.1.وضعية التجهيزات التقنية بالإذاعة المحلية:

حديثة منذ سنة 2007تقنية 2000 On-air

6.1.1.البث و الإرسال والتسجيل:

✓ تطور حجم البث(حجم البث الساعي منذ نشأة الإذاعة):

- منذ 09ماي1991 إلى جويلية 1991:ساعتان بث أسبوعيا ثم ساعتان بث يوميا من الساعة

00H10صباحا إلى الساعة 00H12

- من ماي1993 إلى ماي2007: 07ساعات/يوميا/من 40H06إلى 13Too.

- من ماي 2007 إلى ماي 2008: 18سا/يوميا/من 40H06 إلى 00H00.

- من ماي 2008 إلى اليوم: 13سا/يوميا/من الساعة 55H6إلى الساعة 00H20 .

✓ الربط مع القنوات الوطنية بعد الساعة الثامنة مساء:

-20.00 سا_23.00 سا الإذاعة الثقافية.

-23.00 سا_00.00 سا القناة الأولى.

-00.00 سا-2.00 سا إذاعة القرآن الكريم.

-2.00 سا-5.00 سا القناة الأولى

-5.00 سا_6.55 سا إذاعة القرآن الكريم.

-6.55 سا_7.00 إنطلاق البث اليومي الإذاعات الجزائرية.

7.1.1. التكوين في إذاعة ورقلة¹:

في الفترة الأخيرة أصبح الاهتمام واضحا بجميع عمال وعاملات الإذاعة فقد استفاد جلهم إن لم نقل كلهم من دورات تكوينية داخل وخارج الوطن مما جعل العمل الإعلامي يسير باحترافية أكثر والدليل على ذلك وصول الرسالة الإعلامية وتقبلها من طرف جميع شرائح المجتمع.

✓ التكوين الجهوي:

-دورات العمل الصحفي بعنابة.

-دورات الحصص والبرامج الإذاعية بوهران..

-دورة التعامل مع الأجهزة التقنية ببسكرة .

-دورة التقديم والأداء في واد سوف....

✓ التكوين المركزي:

● 05 صحفيين تم تكوينهم بمركز تيبازة

¹- مقابلة هانفية أجريت مع السيد/ مسعود عريف، صحفي بإذاعة ورقلة، بتاريخ 6 جوان 2020 الساعة 9.00 صباحا

- 02تقنيين تم تكوينهم بمركز تيبازة .
- 01ضابط أمواج تم تكوينه بمركز تيبازة .
- 01مكلفة بالإشهار تم تكوينها بمركز تيبازة .
- التكوين خارج الوطن :مهندس و مخرجين لمدة أسبوع بسويسرا.

1.1.8. أهداف الإذاعة :

لها دور كبير في تحقيق التنمية المحلية وتساهم عبر برامجها اليومية والمتنوعة في الحفاظ على ثقافة المجتمع المحلية وخدمة المستمع واحترامه وهذا يعود للمجهودات المبذولة من قبل القائمين بالاتصال فيها فهي توجه برامجها إلى المواطن الورقلي وهم الأفراد الذين يقطنون الإقليم الجغرافي في ولاية ورقلة.

كما تسعى البرامج الإذاعية إلى نشر الوعي ونقل انشغالات المواطنين وإبراز الحلول لأهم المشاكل المحلية إلى جانب نشر الثقافة المختلفة ..

وإن أهم البرامج التي تلقى تفاعل كبيرا من قبل الجمهور هي البرامج الدينية والأسرية وقضايا الساعة و البرامج الرياضية والبرامج التفاعلية المختلفة.

النسب المئوية للشبكة البرمجية العادية:

-البرامج الإخبارية والرياضية :31.25%.

-البرامج الثقافية الترفيهية والفنية :22.91%.

-البرامج الاجتماعية التربوية:20.83%.

-البرامج الترفيهية والدينية:25.01%.

الموجة: يمكن النفاذ برامج إذاعة ورقلة على الموجة (92.1FM) وعبر الموقع الإلكتروني. [www](http://www.radio-ouargla.dz)

[.radio-ouargla.dz](http://radio-ouargla.dz)

2.1. بطاقة تقنية للمحطة الجهوية للتلفزيون بولاية ورقلة:

هي مؤسسة عمومية إعلامية وتعد أهم جهاز إعلامي تضطلع بمهام رئيسية يحددها دفتر شروط بموجبه تتابع في وسائطها الاتصالية النشاطات الرسمية للمؤسسات التابعة للدولة بالتبليغ و البث وفق ما يقتضيه الصالح العام للبلاد بالإضافة إلى الترفيه والتنقيف حيث يضمن التلفزيون الجهوي تغطية عبر كامل تراب ولاية ورقلة وولايات الجنوب الشرقي، كما أن مؤسسة التلفزيون الجهوية ذات طابع اقتصادي وهدف اجتماعي وثقافي يضمن خدمة عمومية¹.

وقد مرت محطة ورقلة الجهوية للتلفزيون بعدة تطورات، ففي سنة 1995 تم إنشاء مركز تلفزيون بولاية ورقلة بحي 46 مسكن وبفريق عمل متكون من صحفي وتقني صوت وملقط صورة ومركب ثم بعد ذلك تم نقل التلفزيون إلى دار الثقافة مفدي زكرياء ومن ثم تم إنجاز أستوديو مصغر من أجل تصوير مجلة الجنوب الشرقي وفي هذه المرحلة تم إنتاج بعض البرامج بعد التحاق مخرج من المؤسسة المركزية الكائن مقرها بالعاصمة، من أجل بعض الحصص كحصة التسمم العقربي إضافة إلى التغطيات الإخبارية لولايات الجنوب الشرقي.

وتتم عملية إرسال المواضيع الإخبارية المنجزة والبرامج والحصص بعد القيام بعملية التركيب montage و المزج mixage إلى الجزائر العاصمة عن طريق الحزم الهوائية المتواجدة في مؤسسة البريد والمواصلات بعد انقطاع البرامج التلفزيونية بين الساعة 1.00 و 2.00 صباحا.

وهكذا تطور المركز إلى أن أصبح محطة جهوية للتلفزيون مقرها ببلدية رويسات بورقلة² و تم تزويدها بالوسائل والأجهزة التقنية اللازمة وأستوديوهين واحد داخلي والآخر خارجي وكذا تزويد المحطة بالكادر

¹ - مقابلة هاتفية أجريت مع السيد/ بحري لكعص أقدم مركب، بمقر المحطة الجهوية للتلفزيون بورقلة، بتاريخ 10 ماي 2020

الساعة 10 صباحا

² - أنظر للملحق رقم 4+5 صورة توضيحية للموقع من خرائط غوغل.

البشري من صحفيين ومهندسين وتقنيين..الخ و بهذا أصبح مركز التلفزيون سنة 1991 محطة جهوية بكامل فروعها، مرت على عدة مراحل وتطورات ليصل اليوم إلى محطة جهوية بتعداد أزيد من 140 عامل من مختلف التخصصات والمؤهلات تتراوح أعمارهم ما بين 20 و 49 سنة ما يفسر أن أغلبية عمال المحطة من فئة الشباب .

1.2.1. الموارد البشرية خلال السنة الماضية¹ :

لعل من بين أهم المميزات التي أصبحت تطبع المورد البشري في المديرية الجهوية بورقلة الاختلالات في البنية الهيكلية للمحطة والتي تفتقد إلى التوازن و الانسجام في توزيع العنصر البشري وتراجعته، و فقدان مناصب جد حساسة ومرتبطة أساسا بمهن التلفزيون كمدراء التصوير، مهندسي الصوت، الإضاءة وغيرها من المهام الأخرى، مقارنة بالتطورات التي عرفها التلفزيون الجهوي و التي تتطلب إدماج و توظيف اليد العاملة المتخصصة.

ففي سنة 2012 بلغ عدد العمال 151 عامل، و بدأ هذا العدد في التراجع، ليصل سنة 2015 إلى 136 عنصرا و هكذا إلى أن وصل سنة 2019 إلى 109 عامل موزعين بشكل غير متكافئ و لا يستجيب لمتطلبات المرحلة وتحدياتها، في ساحة تستقطب الكفاءات والمهارات، خصوصا في ظل تسابق القنوات الأخرى إلى التعاقد معها الاستفادة من مهاراتها، و يرجع هذا التراجع إلى تراجع مداخيل الدولة الشيء الذي أدى إلى تراجع التوظيف المباشر وغير مباشر(عقود إدماج حاملي الشهادات) بشكل ملفت خلال السنوات المنصرمة والتي تميزت بتقليص و انعدام التوظيف بشكل مطلق وحتى المناصب الشاغرة لم يتم تعويضها. هذا الوضع سيكون بمثابة عقبة أمام مواكبة التطورات التكنولوجية الحاصلة، ما أدى إلى تغيير في مواقيت العمل كاللجوء إلى العمل التناوبي، الساعات الإضافية، الخدمة الدائمة.

¹ - مقابلة هاتفية أجريت مع السيد/ عبد الرحمن قاضي، مدير الموارد البشرية المحطة الجهوية للتلفزيون، بتاريخ 15مارس

✓ التكوين:

تأمل أن يتم تمكين جميع العاملين في المحطة الاستفادة من التكوين و التريصات و الارسكلة التي تتوي المؤسسة القيام بها مستقبلا في شتى الاختصاصات خصوصا في المجال السمعي البصري لما للتكوين من أهمية في الرفع من قدرات المؤسسة.

2.2.1.2. نشاطات قسم الأخبار¹:

خلال السنة الماضية عمل قسم الأخبار بالمحطة الجهوية للتلفزيون بورقلة على تغطية الأحداث والأخبار بمختلف ولايات الجنوب الشرقي التابعة إقليميا لاختصاص المحطة، وضمانا للخدمة العمومية قام القسم بتغطية نشاطات السلطات العمومية المحلية في إنجاز أعمالها وإبراز انشغالات المواطنين ونشاطات مختلف جمعيات المجتمع المدني في المجالات الاجتماعية والرياضية والثقافية، بالإضافة إلى ريبورتاجات تهتم بالسياحة والتراث الثقافي لمنطقة الجنوب الشرقي.

كذلك تميزت السنة المنصرمة بالتطورات السياسية التي عرفتها الجزائر ومواكبة لها عملت المحطة الجهوية و سخرت كل إمكانياتها لضمان تغطية لكل الأحداث الهامة كتغطية الحراك أسبوعيا ثم الانتخابات الرئاسية من التحضيرات إلى الحملة الانتخابية ثم يوم الانتخاب.

قسم الأخبار بالمحطة ساهم بتدعيم مختلف قنوات التلفزيون الجزائري بفرق تقنية لإنجاز ريبورتاجات لدعم برامج هذه القنوات كما شارك في النقل المباشر من الاستوديو المحلي لإثراء النقاش والمشاركة في مختلف البرامج الحوارية والحصص الخاصة.

ومع كل هذه الجهود المبذولة إلا أن القسم أصبح يعاني من بعض الصعوبات خاصة مشكلة تنقل الفرق أثناء أداء المهمات ،ومع ذلك فإن قسم الأخبار يتطلع إلى بذل المزيد من الجهد للوصول إلى الخدمة

¹ - مقابلة هاتفية أجريت مع السيد/رئيس قسم الأخبار بالمحطة الجهوية للتلفزيون ورقلة، بتاريخ: 20/08/2020، التوقيت:

العمومية بشكل أفضل ويلبي طموحات جميع سكان ولايات الجنوب الشرقي ومشاهدي التلفزيون الجزائري بصفة عامة.

3.2.1. نشاط وحدة الإنتاج¹:

البرامج الإنتاجية لهذه السنة شهدت تنوعا منها ما تعلق بالشبكة البرمجية، تغطية التظاهرات على مستوى ولايات الجنوب الشرقي بالإضافة إلى مواكبة البرامج التي تدخل في إطار الشبكة البرمجية عبر القنوات الوطنية: الجزائرية الثالثة، القناة الأرضية، القناة الرابعة و قناة القرآن الكريم.

4.2.1. البرامج المقدمة:

- تدخلات مباشرة في حصة "صباح الخير" يا جزائر" يبيث كل يوم أربعاء بمدة 15 د ليصبح ساعة و30 دقيقة/ نصف شهرية.
- ريبورتاجات لحصة "جزائر الخير"
- حصة محطات مدتها "30د ثم 01سا و30د نصف شهرية
- قصور ومهارات 13 د
- حصة «هذي بلادي» مدتها 52 د شهرية .
- حصة "رمضان أنس البوادي" المدة 13د و04 أعداد رمضان.
- تسجيل أحاديث دينية بالأمازيغية 30 عدد .
- ابتهالات 06
- حصة يناير "01سا و30د.
- تسجيل أناشيد ومدائح دينية من مختلف مناطق الجنوب الشرقي .

¹ - مقابلة هاتفية أجريت مع السيد/ رئيس قسم الإنتاج بالمحطة الجهوية للتلفزيون ورقلة، بتاريخ: 2020/09/01، التوقيت: 10:30 صباحا.

- ريبورتاجات متنوعة من مختلف مناطق الجنوب الشرقي لحصة "صباح الخير"
- بين الثانويات.

5.2.1. الهيكل التنظيمي للمؤسسة¹

¹ - أنظر الملاحق جدول تفصيلي للهيكل التنظيمي للمحطة الجهوية لتلفزيون ورقلة

2. عرض و تحليل نتائج الاستبيان

وقد اعتمدنا في عملية عملية تفرغ وتحليل البيانات المتحصل عليها على برنامج SPSS وعلى الأدوات

الإحصائية التالية :

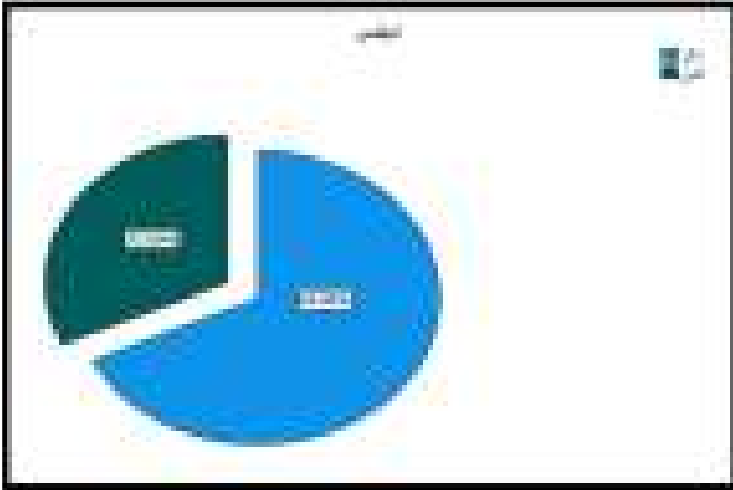
✓ عرض الجداول الإحصائية للإجابات.

✓ تمثيل النسب المئوية لنتائج الاستبيان بدوائر نسبية.

1.2.البيانات الشخصية لعينة الدراسة

1.1.2.طبيعة الجنس لأفراد العينة:

الجدول رقم (1): يمثل توزيع العينة حسب متغير الجنس.



النسبة	التكرار	البيان
68.0 %	17	ذكر
32.0 %	08	أنثى
100 %	25	المجموع

الشكل رقم (1): يمثل تمثيل بياني لتوزيع العينة حسب متغير الجنس من إعداد الباحثين

التعليق على الجدول: نلاحظ من خلال الجدول رقم 01 أن نسبة الذكور تقدر بـ: 68.0% أي ما يعادل 17

فردا من أفراد العينة، فيما قدرت نسبة الإناث 32.0% أي ما يعادل 8 أفراد من العينة الكلية.

لو كانت العينة مكتملة أي تشمل المجتمع الكلي المقدر بـ 50 مفردة لأمكننا تفسير الظهور الغالب للذكور في

العينة بأنه راجع لتلازم هذا العمل مع طبيعة الرجل باعتبار المهنة مهنة المتاعب والعمل الميداني الذي

يتطلب أحيانا العمل خارج الساعات الرسمية للعمل ولوقت متأخر وأحيانا قطع مسافات بعيدة لتغطية حدث ما

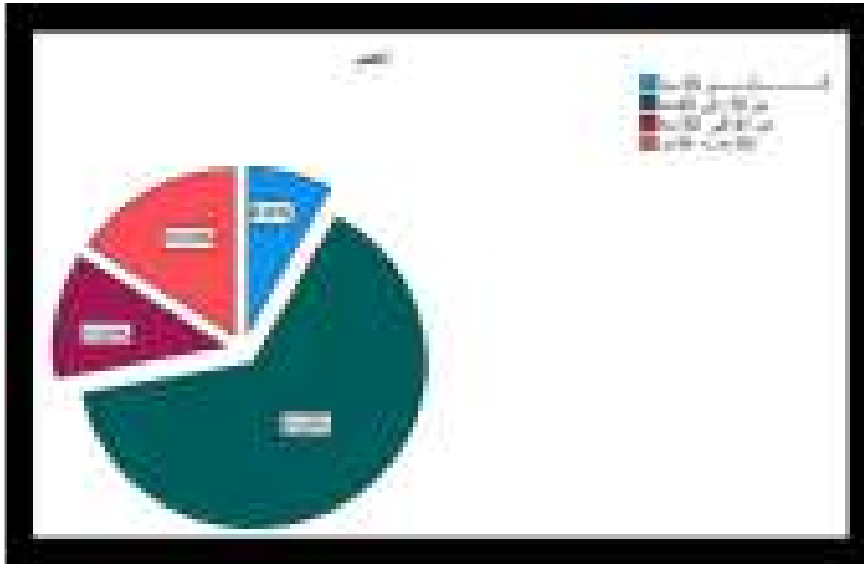
أو تسجيل وتصوير حصص. ويبقى هذا التفسير مرهونا بالعينة التي استطعنا التوصل لها وإجراء الدراسة

الميدانية عليها.

2.1.2. توزيع أفراد العينة حسب (السن):

-الجدول رقم(2): يمثل توزيع العينة حسب متغير السن:

البيان	التكرار	النسبة
أقل من 30 سنة	02	8.0 %
من 30-40 سنة	16	64.0 %
من 41-50 سنة	03	12.0 %
50 سنة فأكثر	04	16.0 %
المجموع	25	100 %



الشكل رقم (2) يمثل تمثيل بياني لمتغير السن من إعداد الباحثين

التعليق على الجدول: يظهر من خلال الجدول أعلاه أن أغلب أفراد العينة أعمارهم من 30-40 سنة وذلك بنسبة 64.0% تليها الفئة 50 سنة فأكثر بنسبة 16.0% ثم بعدها الفئة من 41-50 سنة وذلك بنسبة 12.0% وأخيرا فئة أقل من 30 سنة وذلك بنسبة 8.0%.

و يمكن تفسير ذلك أن المؤسسة منذ سنوات لم توظف فئة الشباب خريجي الجامعات و الاعتماد على الفئات ذوي الخبرة في المجال من خلال النقل والتحويل في المناصب.

3.1.2. توزيع أفراد العينة حسب المؤهل العلمي لأفراد العينة (المستوى الدراسي):

الجدول رقم (3): توزيع العينة حسب متغير المؤهل العلمي:

النسبة %	التكرار	البيان
8.0 %	02	ثانوي
56.0 %	14	ليسانس
24.0 %	06	ماستر
8.0 %	02	دراسات عليا (ماجستير /دكتوراه)
4.0 %	01	أخرى
100 %	25	المجموع



الشكل رقم (3): يمثل تمثيل بياني لمتغير المؤهل العلمي من إعداد الباحثين

التعليق على الجدول :

نلاحظ من خلال الجدول رقم 03 بأن أغلبية أفراد العينة حاصلين على شهادة الليسانس وذلك بما نسبته 56.0% تليها أفراد العينة الحاصلين على شهادة ماستر بما نسبته 24.0% ثم تليها أفراد العينة بمؤهل علمي في الدراسات العليا وذلك بنسبة 8.0% وبنفس النسبة 8.00% لأفراد العينة بمستوى الثانوي وبعد ذلك بما نسبته 4.00% دراسات أخرى.

4.3.2. توزيع العينة حسب المجال الوظيفي لأفراد العينة:

الجدول رقم(4): توزيع العينة حسب متغير المجال الوظيفي:

النسبة %	التكرار	البيان
32 %	08	صحافة مسموعة/إذاعة
68.0 %	17	صحافة مسموعة ومرئية /تلفزيون
100 %	25	المجموع



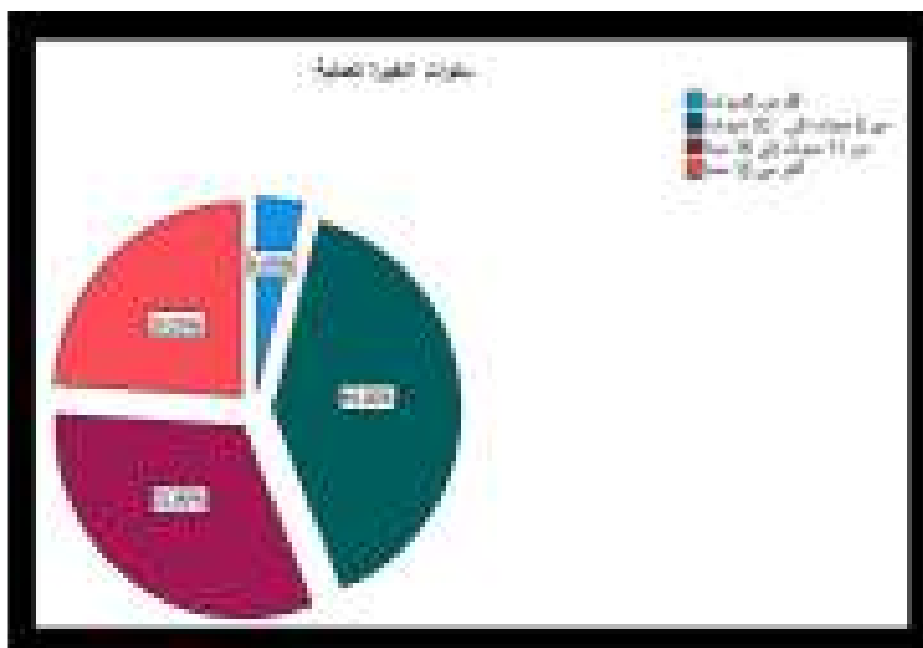
شكل رقم (4): يمثل تمثيل بياني لمتغير المجال الوظيفي من إعداد الباحثين

التعليق على الجدول: يبين الجدول رقم 04 أن أغلبية أفراد العينة مجالهم الوظيفي للصحافة المسموعة والمرئية (التلفزيون) وذلك بنسبة 68.0% وما نسبته 32% من أفراد العينة ينتمون إلى الصحافة المسموعة (إذاعة)

5.3.2. توزيع العينة حسب سنوات الخبرة العملية :

الجدول رقم(5): توزيع العينة حسب متغير سنوات الخبرة العملية (الأقدمية):

النسبة	التكرار	البيان
4.0%	01	أقل من 5 سنوات
40.0 %	10	من 5 إلى 10 سنوات
32.0 %	08	من 11 إلى 15 سنة
24.0 %	06	أكثر من 15 سنة
100	25	المجموع



الشكل رقم(5): يمثل تمثيل بياني لمتغير سنوات الخبرة العلمية (الأقدمية) من إعداد الباحثين

التعليق على الجدول:

يظهر لنا من خلال الجدول رقم 05 أن أغلبية أفراد العينة أقدميتهم من 5 إلى 10 سنوات وذلك بنسبة 40.0% تليها نسبة 32.0% من أفراد العينة أقدميتهم من 11 إلى 15 سنة بعدها تليها بنسبة 24.00% من أفراد العينة أقدميتهم أكثر من 15 سنة و ثم تليها بنسبة 4.0% أقدميتهم أقل من 5 سنوات توحي لنا هذه النتائج أن أغلبية أفراد العينة أقدميتهم من 5 إلى 10 سنوات ما نسبته 40.0 ما يفسر أن معظم

الإعلاميين بكل من المؤسستين يمتلكون خبرة و اقدمية لا بأس بها بكل مؤسسة. وكذا لكون المؤسسة لم توظف حديثا ارجع للجدول رقم 02.

6.3.2. توزيع العينة حسب طبيعة العمل (الصفة):

الجدول رقم(6): توزيع العينة حسب متغير طبيعة العمل

البيان	التكرار	النسبة
صحفي محقق محرر	13	52.00 %
مخرج	04	16.00 %
مسؤول الصورة	04	16.00 %
منشط	04	%16.00
المجموع	25	100 %



الشكل رقم(6): يمثل تمثيل بياني حسب متغير طبيعة العمل(من إعداد الباحثين من نتائج الجدول رقم 6).

التعليق على الجدول: نلاحظ من خلال الجدول رقم (6) أن أغلبية أفراد العينة طبيعة عملهم صحفي محقق محرر وذلك بنسبة 52.00 % و ما نسبته 16.00 % من أفراد العينة مخرجين و 16.00 % من أفراد العينة مصورين و 16% من أفراد العينة منشطين.

يمكن أن نفسر هذا على أن العدد الإجمالي للصحفيين يفوق بكثير عدد المصورين والمنشطين والمخرجين، و يرجع هذا لاحتياجات المؤسسة طبعا، أما بالنسبة للمخرجين فهذا راجع لعددهم المحدود ووجود 4 مخرجين بمعدل اثنين لكل من الإذاعة و التلفزيون.

2.2. تحليل نتائج محاور الاستبيان

الجدول رقم (7): يمثل سلم المقياس المستخدم في الدراسة:

الوسط الحسابي	درجة الرضا/التوافر
1- إلى 1,79	منخفضة جدا
1,8 إلى 2.59	منخفضة
2.6 إلى 3.39	متوسطة
3.4 إلى 4.19	مرتفعة
4.3 إلى 5	مرتفعة جدا

الجدول رقم (8) : يمثل مقياس الرضا الوظيفي

المحور	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	مستوى النتيجة
درجة رضاك عن عوامل المكانة الشخصية وتقدير الذات في وظيفتك	4.56	0.601	مرتفعة
درجة رضاك عن العلاقات المهنية في وظيفتك	3.81	0.678	مرتفعة
درجة رضاك عن العوامل المالية	3.42	0.713	مرتفعة
درجة رضاك عن العوامل التنظيمية في وظيفتك	2.96	0.891	متوسطة

الجدول رقم(9): يمثل درجة الرضا عن عوامل المكانة الشخصية وتقدير الذات في الوظيفة

الفقرة	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	مستوى النتيجة
السعي دائما لتطوير قدراتي ومعرفتي الإعلامية	4.60	0.50	مرتفعة جدا
طبيعة عملي تفرض علي التحلي بروح المسؤولية	4.52	0.87	مرتفعة جدا
المحور الكلي	4.56	0.60	مرتفعة جدا

بالنسبة لمحور درجة الرضا عن العوامل التنظيمية في وظيفتك تراوحت المتوسطات الحسابية لإجابات أفراد العينة ما بين 4.52 كحد أدنى وذلك للفقرة "طبيعة عملي تفرض علي التحلي بروح المسؤولية" إلى 4.60 كحد أعلى وذلك للفقرة التي تنص على "أسعى دائما لتطوير قدراتي ومعرفتي الإعلامية" كما بلغ الوسط الحسابي للفقرتين في هذا المحور 4.56 مما يشير إلى أن هناك درجة عالية من الرضا لدى القائم بالاتصال عن عوامل المكانة الشخصية وتقدير الذات في وظيفته.

تشير البيانات في الجدول السابق أن كلا الفقرتين حصلتا على درجة عالية من الرضا لدى المبحوثين ويرجع ذلك إلى أنهما مرتبطتين بالمكانة الشخصية وتقدير الذات.

الجدول رقم(10): يمثل درجة الرضى عن العلاقات المهنية في الوظيفة

الفقرة	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	مستوى النتيجة
احترام متبادل في طريقة تعامل رئيس العمل معكم.	4.44	0.86	مرتفعة جدا
التعاون في أداء المهام مع الزملاء والعمل بروح الجماعة .	4.04	0.61	مرتفعة
مشاركة الزملاء المناسبات الاجتماعية.	3.72	0.97	مرتفعة
مراقبة الموظفين ومعاقبتهم استنادا لمعايير احترافية.	3.04	1.17	متوسطة
المحور الكلي	3.81	0.67	مرتفعة

تراوحت المتوسطات الحسابية لإجابات أفراد العينة على فقرات محور "درجة رضاك عن العلاقات المهنية في وظيفتك بين 3.04 كحد أدنى وذلك للفقرة التي تنص على "احترام متبادل في طريقة تعامل رئيس العمل معكم" كما يشير إلى أن هناك درجة مرتفعة من الرضا لدى القائم بالاتصال على العلاقات المهنية كما بلغ الوسط الحسابي لجميع فقرات هذا المحور 3.84 مما يشير إلى درجة مرتفعة من الرضا عن نمط العلاقات المهنية، وهذا يعود بطبيعة الحال على سعي القائم بالاتصال إلى الحصول على رضا مديره لضمان بقائه في العمل وتحصيل الترقبات مسبقاً، كما حصل كل من بندي "التعاون في أداء المهام مع زملاء العمل بروح المجموعة" و "مشاركة الزملاء المناسبات الاجتماعية" أيضاً على درجة مرتفعة من الرضا لدى القائم بالاتصال لوجود روح التعاون المشترك بين زملاء العمل في مؤسستي الإذاعة والتلفزيون .

الجدول رقم(11): يمثل درجة الرضا عن العوامل المالية

الفقرة	الوسيط الحسابي	الانحراف المعياري	مستوى النتيجة
يتناسب الأجر الذي أتقاضاه مع الجهد المبذول وخبراتي العلمية	3.57	1.25	مرتفعة
يتوافق راتبك برواتب زملائك في المؤسسات الإعلامية	3.47	1.02	مرتفعة
نظام الأجور في المؤسسة يحتاج إلى إعادة نظر	3.41	1.12	مرتفعة
منح العلاوات في المؤسسة مرضي وعادل	3.23	1.23	متوسطة
المحور الكلي	3.42	0.71	مرتفعة

بالنسبة لمحور درجة رضاك عن العوامل المالية تراوحت المتوسطات الحسابية لإجابات أفراد العينة على فقرات هذا المحور ما بين 3.23 كحد أدنى وذلك في فقرة "منح العلاوات في المؤسسة مرضي وعادل" إلى (3.57) كحد أعلى وذلك للفقرة التي تقول "يتناسب الأجر الذي أتقاضاه مع الجهد المبذول وخبراتي العلمية" كما بلغ الوسط الحسابي لجميع فقرات هذا المحور 3.42 مما يشير إلى أن هناك درجة مرتفعة من الرضا لدى القائم بالاتصال عن الأجور والعلاوات.

تشير بيانات الجدول السابق إلى حصول محور العوامل المالية على درجة مرتفعة من الرضا لدى القائم بالاتصال وذلك راجع إلى طبيعة المؤسستين عمومية ذات طابع اقتصادي.

الجدول رقم(12): يمثل درجة الرضا عن العوامل التنظيمية

الفقرة	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	مستوى النتيجة
توافق مؤهلاتي وقدراتي مع المهام الموكلة إلي من خلال وظيفتي	3.84	4.02	مرتفعة
التقنيات والوسائل متطورة في المؤسسة	3.44	1.12	مرتفعة
سياسة المؤسسة محددة وواضحة للترقيات دون تمييز ومحابة	3.28	1.27	متوسطة
اعتماد الإدارة لبرامج تحديد المخاطر المهنية المهددة للحياة مناسبة في المؤسسة	2.8	1.11	متوسطة
توزيع فرص التدريب عادلة ومبنية على مبدأ التكافؤ .	2.72	1.36	متوسطة
تتيح المؤسسة للصحفيين المشاركة في صنع القرارات وتضعهم في صورة مخططاتها	2.36	1.28	منخفضة
الدورات التدريبية لتنمية المهارات في المؤسسة كافية ومستمرة	2.28	1.1	منخفضة
البعد الكلي	2.96	0.89	متوسطة

فيما يتعلق لمحور درجة الرضا عن العوامل التنظيمية في وظيفتك تراوحت المتوسطات الحسابية لإجابات المبحوثين على فقرات هذا المحور ما بين 2.28 كحد أدنى وذلك للفقرة التي تنص على "الدورات التدريبية لتنمية المهارات في المؤسسة كافية ومستمرة" إلى 3.84 كحد أعلى وذلك للفقرة التي تنص "توافق قدراتي ومؤهلاتي مع المهام الموكلة إلي من خلال وظيفتي" كما بلغ الوسط الحسابي لجميع الفقرات 2.96 مما يشير

إلى أن هناك درجة متوسطة من الرضا لدى القائم بالاتصال عن العوامل التنظيمية في وظيفته في مؤسستي الإذاعة المحلية والمحطة الجهوية للتلفزيون .

الجدول رقم (13): يمثل مؤشرات الأداء الإعلامي:

الفقرة	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	مستوى النتيجة
أتطلع إلى مستوى أعلى من الإنجاز والإبداع عند القيام بواجباتي المهنية	2.84	0.37	مرتفعة
أشعر بالمسؤولية نحو القضايا الهامة في المجتمع	2.60	0.5	مرتفعة
أطور قدراتي في التعامل مع وسائل الاتصال الحديثة .	2.60	0.57	مرتفعة
أركز على خدمة جمهور المؤسسة	2.56	0.71	مرتفعة
أعمل على تنفيذ المهام حتى لو كلفني ذلك المجازفة والتضحية أثناء الظروف الاستثنائية والخطرة	2.36	0.65	مرتفعة
البعد الكلي	2.75	0.91	مرتفعة

بالنسبة لمحور الأداء الإعلامي تراوحت المتوسطات الحسابية لإجابات أفراد العينة على فقرات مالية 2.36 كحد أدنى وذلك للفقرة التي تنص على "أعمل على تنفيذ المهام المكلف بها و لو كلفني ذلك المجازفة والتضحية أثناء الظروف الاستثنائية الخطرة" إلى 2.84 وذلك للفقرة التي تنص على "أتطلع إلى مستوى أعلى من الإنجاز والإبداع عند القيام بواجباتي المهنية" كما بلغ الوسط الحسابي لجميع فقرات هذا البعد بـ 2.75 مما يشير إلى أن هناك درجة مرتفعة من الأداء المهني لدى القائم بالاتصال وهذا ما يعكس الطبيعة الطردية بين تكوّن حالة الرضا الوظيفي لدى القائم بالاتصال وارتفاع مستوى الأداء الإعلامي الحاصل لديهم فكلما ارتفع الرضا لديهم تحسن تطور الأداء وسار على أسس سليمة تحقق أهداف المؤسسة و كلما انخفضت حالة الرضا لديهم نتيجة لعامل أو لآخر كانت مردودية الأداء غير مرضية لتطلعات المؤسسة.

3. عرض و تحليل نتائج المقابلة¹:

تطرقنا في إجراء المقابلة إلى رؤساء الأقسام الآتية:

1- رئيس تحرير قسم الأخبار بالمحطة الجهوية للتلفزيون

2- مسؤول قسم الإنتاج بالمحطة الجهوية للتلفزيون

3- رئيس التحرير بالإذاعة المحلية

4- مسؤول القسم التقني بالمحطة الجهوية للتلفزيون

5- مسؤول وحدة قسم الإنتاج بالإذاعة المحلية

*1 مقابلة مع رئيس تحرير قسم الأخبار في التلفزيون تمت مقابلة بواسطة الهاتف بتاريخ 20 أوت 2020 الساعة 10.00 صباحا.

1- 14 موظف

2- 5 أيام

3- لا توجد غيابات لأن العمل يكون بالتناوب وعبر الاتصال بالهاتف .

4- التحقق بنا عاملان

5- نعم هناك بسبب الوفاة و كذلك التقاعد والاستقالة أيضا. و سبب الاستقالة راجع للحصول على

مناصب عمل في قنوات خارج الوطن.

6- يكلف موظف قديم بتكوينه.

7- توزع المهام على العمال حسب التخصص.

8- نعم هناك التزام في أداء الأعمال الموكلة للموظفين ، ونادرا ما نسجل حالات رفض للعمل.

9- توجد حوافز معنوية

10- الأوامر التي تعطى للموظفين ليست دائما من تعليمات الإدارة العليا بل تكون في اغلب الأوقات

من القسم التابع له الموظف.

¹- أنظر للملحق رقم 02 أسئلة المقابلة

*2 مقابلة مع مسؤول وحدة الإنتاج بالتلفزيون، تمت مقابلة بواسطة الهاتف بتاريخ 1 سبتمبر 2020 الساعة 10.30 صباحاً:

1- 12 موظف: (2مخرج 3مساعد مخرج 3 منشطين 4 صحفيي ريبورتاجات)

2- 5 أيام

3- لم نسجل أي غيابات خلال هذه الفترة .

4- 7 موظفين جدد

5- نعم هناك من ترك معنا العمل بالانتقال إلى ولاية أخرى و هناك من قدم استقالته وذلك لأنه تحصل على فرصة عمل أفضل وراتب أعلى .

6- يكلف موظف قديم بعملية تكوينه يتم توزيع المهام حسب الأقدمية والخبرة.

7- حسب المؤهلات و التخصص.

8- هناك التزام تام في أداء الأعمال الموكلة لكل موظف ليس لدينا إشكال من هذه الناحية فالكل يعرف مهامه.

9- نعم هناك حوافز تقدم للموظفين في حال أنجزوا أعمالهم بشكل جيد وهي حوافز معنوية لا أكثر.

10- هناك أوامر مركزية تنفذ بناء على تعليمات الإدارة العليا وهناك أوامر محلية من طرف مسؤول القسم .

*3 مقابلة مع رئيس مصلحة القسم التقني للتلفزيون تمت مقابلة بواسطة الهاتف بتاريخ 1 سبتمبر 2020 الساعة 14.00 مساءً.

1- 10 موظفين .

2- 5 أيام عمل رسمية

3- نعم سجلنا غيابات والمقدرة ب 4 غيابات خلال الفترة الممتدة من جانفي إلى أوت 2020.

4- نعم يوجد موظفين جدد بالقسم و المقدر عددهم ب 3 عمال.

5- نعم هناك من ترك العمل وعدد كبير منهم بسبب التقاعد و البقية بسبب تغيير المهنة لأسباب مهنية و ذاتية.

6- يتم التعامل مع الموظف الجديد بتكليف موظف قديم بعملية التكوين ومتابعته.

7- يتم توزيع المهام على العمال حسب التخصص.

8- هناك التزام في أداء المهام في اغلب الأحيان .

9- لا توجد حوافز الموظفين .

10- تكون الأوامر التي تعطى للموظفين بناء على مشاورات مع العمال بالقسم حول الخيار الأمثل .

*4 مقابلة رئيس تحرير قسم الأخبار في الإذاعة، تمت المقابلة بواسطة الهاتف بتاريخ 2 سبتمبر 2020 الساعة 9 صباحا.

- 1- 10 عدد الموظفين .
- 2- 5 أيام عمل رسمية .
- 3- 2 صحفيين جدد
- 4- نادر ا ما نسجل غيابات
- 5- نعم هناك من تركت العمل معنا بسبب التقاعد .
- 6- يتم تكوينه وفق دورة تكوينية قبل المباشرة في عمله.
- 7- توزع الأعمال على العمال حسب الأقدمية والخبرة .
- 8- هناك التزام تام في أداء الأعمال الموكلة لكل موظف.
- 9- نعم هناك حوافز للموظفين الذين ينجزون أعمالهم بشكل جيد وبدون ممانعة و هي حوافز معنوية .
- 10- في اغلب الأحيان تكون من تعليمات الإدارة العليا وفي بعض الأحيان من قبل القسم التابع له الموظف ونادرا ما تكون بناء على مشاورات مع العمال بالقسم حول الخيار الصائب .

*5 مقابلة مع مسؤول وحدة قسم الإنتاج بالإذاعة، تمت المقابلة بواسطة الهاتف بتاريخ 2 سبتمبر 2020 الساعة 11 صباحا.

- 1- عدد موظفين قسم الإنتاج 10
- 2- 5 أيام عمل رسمية
- 3- لا يوجد غيابات .
- 4- 2 متعاونين جدد في مجال التنشيط الإذاعي
- 5- ترك العمل معنا بسبب التقاعد .
- 6- يكلف موظف قديم وكذا يتم تكوينه وفق دورة تدريبية قبل بدء العمل.
- 7- حسب الأقدمية والخبرة و حسب التخصص توزع مهام العمل.
- 8- نعم هناك التزام في أداء الأعمال الموكلة لكل موظف .
- 9- لا توجد حوافز .
- 10- هناك تعليمات من الإدارة العليا وأيضاً عن طريق أوامر من القسم مباشرة وذلك حسب نوعية المهام المكلف بها الموظف.

التعليق

نلاحظ من خلال تحليل أجوبة المقابلة التي أجريت مع رؤساء مختلف الأقسام بكل من الإذاعة و التلفزيون، تقارب كبير في إجاباتهم عن الأسئلة خاصة فيما يخص الأسئلة التي تشير وتبحث عن الرضا الوظيفي و الأداء الإعلامي ففي الإجابة عن الغياب فجلهم أجاب بلا و هذا طبعا لطبيعة العمل الصحفي فهو عمل ميداني له ظروفه الخاصة، كما لا يتطلب الحضور الدائم داخل المقر خاصة و كما جاء في الإجابات أن العمل يكون بالمناوبة و التواصل عن طريق الهاتف.

أما السؤال(4) حول التوظيف فعملية التوظيف قليلة جدا مقارنة بالتطور الحاصل ، و هذا ما جاء في تحليل الاستبيان أيضا و أما عن حالات التخلي عن العمل فهي موجودة و لعدة أسباب منها العادية و الطارئة كالتقاعد و الوفاة و حالات أخرى كالحصول على منصب شغل خارج الوطن، أو داخل الوطن و براتب أعلى.

فيما يخص الحوافز فإغلب الإجابات كانت بعدم وجود حوافز و إن وجدت فهي معنوية لا أكثر، في حين يتطلع الجميع إلى الحوافز المادية أو المهنية كالترقية.

و بالنظر إلى الإجابات حول الأسئلة(6)،(7)،(8) نلاحظ العلاقة الجيدة بين القائمين بالاتصال و المرؤوسين ،كذلك نلمس روح العمل الجماعي و الانضباط من طرف الصحفيين.

وأما بالنسبة للسؤال (10) فما يلاحظ أن الأوامر و التعليمات تكون من الإدارة العليا أو من رئيس القسم، و نادرا ما

تكون بناء على مشاورات مع الصحفيين، هذا ما يدل على أن المؤسسة الإعلامية تخضع للسلطة المركزية كما يدل على تقييد الحرية الإعلامية.

النتائج العامة للدراسة:

انتهى جهد تحليلنا في الدراسة الميدانية الموسومة ب: "الرضا الوظيفي لدى القائمين بالاتصال و أثره على الأداء الإعلامي"، لمختلف النتائج الدالة والتي تم تبويبها ضمن جداول إحصائية استعنا في استنتاج دلالاتها وتفسيرها على مخرجات برنامج **SPSS** لنتوصل في الأخير إلى تسجيل النتائج التالية:

1- فيما يخص السؤال المتعلق ب: مستوى الرضا الوظيفي للقائم بالاتصال في إذاعة ورقلة و المحطة الجهوية للتلفزيون؟: يمكننا القول هنا أن مستوى الرضا الوظيفي لدى القائمين بالاتصال حول معظم العوامل أن لم نقل كلها سواء العوامل التنظيمية أو ، متوسط لا توجد فروق دالة إحصائية في استجابات أفراد مجتمع البحث نحو الرضا الوظيفي للقائم بالاتصال وعلاقته بالأداء الإعلامي حسب(الجنس،العمر،المؤهل العلمي، المجال العملي، المجال الوظيفي، وسنوات الخبرة العلمية).

- 2- فيما يخص السؤال المتعلق ب: مستوى الأداء الإعلامي لدى القائم بالاتصال في إذاعة ورقلة المحلية و المحطة الجهوية للتلفزيون : توصلنا إلى أن توجد علاقة ذات دلالة إحصائية في زيادة معدل الأداء الإعلامي في كل من علاقة القائم بالاتصال مع رئيسه في العمل والعلاقة مع الزملاء ومكانته الشخصية يفضي إلى مدى رضا الإعلاميين النفسي عن الوظيفة.
- 3- فيما يخص السؤال الثالث المرتبط بالعوامل التي تؤثر على الأداء الإعلامي للقائمين بالاتصال في كل من إذاعة ورقلة و التلفزيون الجهوي : توصلنا من خلال تحليل إجابات المبحوثين وملاحظة سلوكهم الفعلي انه توجد علاقة دالة إحصائية بين زيادة معدل الأداء الإعلامي للقائمين بالاتصال ورضاهم عن العوامل التنظيمية وكذا العوامل المادية كالأجور والحوافز والترقيات
- 4- و أما عن التساؤل الرابع: هل تختلف مستويات الأداء باختلاف درجة الرضا الوظيفي لدى القائم بالاتصال في المؤسسات المعنية بالبحث، فقد توصلنا إلى أن الأداء الإعلامي للقائمين بالاتصال في المؤسسات بغض النظر إن كان في الإذاعة أو التلفزيون يختلف باختلاف درجة رضا المبحوثين فالفرد الراضي عن وظيفته نجده يقبل عليها بإيجابية مما يرفع من مستوى أدائه عن غيره وإن تحقق الرضا مقرون بظروف العمل والمعطيات المتوافرة لكل إعلامي على حدا.
- 5- يمتلك القائم بالاتصال درجة عالية من الرضا عن عوامل المكانة الشخصية وتقدير الذات.
- 6- تبرز النتائج درجة عالية من الرضا عن العلاقة بين الرؤساء والزملاء داخل العمل.
- 7- تتوافر درجة مرتفعة من التعاون و الانسجام مع فريق العمل والمشاركة في المناسبات الاجتماعية.
- 8- تبرز النتائج درجة متوسطة عن الارتباط الوظيفي بالمؤسسة لدى القائم بالاتصال.
- 9- هناك درجة متوسطة من مستويات الانضباط وتحمل المسؤوليات لدى القائم بالاتصال.
- 10- تشير النتائج إلى درجة عالية من تقبيد الحريات وعدم إتباع معايير الجودة كمقياس للأداء الجيد والفعال.
- 11- يمتلك القائم بالاتصال درجة عالية من التهميش وعدم الاهتمام بالتدريب الإعلامي والتكوين المتواصل .

التوصيات

- 1- الحاجة للارتقاء بالقائمين بالاتصال وذلك عبر دمجهم في الدورات التدريبية التي تواكب مستجدات العمل الإعلامي وجلب الكفاءات المتخصصة في المجال في سبيل تطوير قدراتهم ومهاراتهم سعياً لتحقيق أقصى درجات المهنية في الأداء لديهم.
- 2- الحاجة إلى تطوير السياسات التنظيمية لمؤسستي الإذاعة والتلفزيون بالشكل الذي يمنح القائمين بالاتصال تقديم أفضل مستويات الأداء لديهم.
- 3- ضرورة تحسين شروط العمل مثل الحوافز المادية من مكافآت وعلاوات وترقيات للقائمين بالاتصال .
- 4- الحاجة إلى إيجاد صيغ قانونية وتنظيمية تمنح القائمين بالاتصال الحق في المشاركة في اتخاذ القرارات على مستوى المؤسسات الصحفية التي ينتمون إليها.
- 5- ضرورة تدعيم عوامل المكانة الشخصية والتقدير للقائمين بالاتصال والتركيز على الحوافز المعنوية لديهم، بشكل يدعم فعالية الإنتاج و ينعكس إيجاباً على أدائهم .
- 6- يجب على مؤسستي الإذاعة والتلفزيون تنمية مهارات الاتصال والتواصل للقائمين بالاتصال سواء كان على صعيد المؤسسة، أو مع الآخرين في البيئة الخارجية المحيطة.
- 7- يتوجب على مؤسستي الإذاعة والتلفزيون إعادة النظر في قانون الحوافز و معيار منحها للقائمين بالاتصال. من خلالها يمكن تحسين مستويات الرضا الوظيفي لدى القائم بالاتصال في الإذاعة المحلية والمحطة الجهوية للتلفزيون بورقلة ، وفي ذات السياق ترفع منسوب الأداء الإعلامي لديهم.



خاتمة:

ختاما يمكننا القول بأن الرضا الوظيفي يعد من أساسيات الإبداع في العمل الإعلامي، و العمل الناجح خاصة وان العامل بصفة عامة و الصحفي بصفة خاصة عند بلوغه نسبة عالية من الرضا الوظيفي يكون له كأكبر محفز للعطاء و تحسين أدائه، خاصة وان العمل الإعلامي رغم القوانين المبادئ التي تسيره إلا انه يتوقف على حالة الإعلامي القائم بالاتصال و ظروفه.

و لكن بالرغم من الظروف التي يعمل بها القائم بالاتصال في كل من الإذاعة المحلية و التلفزيون الجهوي بورقلة، و رغم انعدام الحوافز المادية و المهنية تقريبا، و رغم عدم رضاه عن العوامل التنظيمية و سياسات الترقية بالمؤسسة إلا أن روح الجماعة و العلاقة الطيبة بين الإعلاميين و مع رؤسائهم و التعاون و الانسجام كانت هي الحافز لتقديم الأحسن و الأجود في العمل الإعلامي ليبقى طموحهم في تحسين الظروف التنظيمية و الاجتماعية في كلا المؤسسات قائما.

قائمة المراجع

قائمة المراجع:

• الكتب

1. أحمد البارودي منال ، الرضا الوظيفي و فن التعامل مع الرؤساء و المرؤوسين ، ط1، المجموعة العربية للتدريب والنشر، مصر.
2. أنور سلطان محمد سعيد ، السلوك التنظيمي، دار الجامعة الجديدة، الإسكندرية، 2003.
3. بن عبد الله الواصل، عبد الرحمان البحث العلمي (خطواته و مراحلها)، ب ط، المملكة العربية السعودية، 1999.
4. بن مرسللي أحمد، مناهج البحث العلمي في علوم الإعلام و الاتصال، ط4، ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر، 2010.
5. بوحوش عمار ، دليل الباحث في المنهجية و كتابة الرسائل، المؤسسة الوطنية للكتاب، ط 2 ، الجزائر د سنة.
6. بوحوش عمار و آخرون، منهجية البحث العلمي و تقنياته في العلوم الاجتماعية، المركز الديمقراطي العربي، برلين ألمانيا، 2019
7. سعيد عيشور نادية ، منهجية البحث العلمي في العلوم الاجتماعية، مؤسسة حسين رأس الجبل للنشر و التوزيع، قسنطينة، 2017.
8. عبد الحميد محمد ، البحث العلمي في تكنولوجيا التعليم، ط1، عالم الكتب، مصر، 2005.
9. عبد الحميد محمد ، نظريات الإعلام و اتجاهات التأثير، ط3، عالم الكتب، القاهرة، 2004.
10. عبد اللطيف عصام ، الرضا الوظيفي ومهارات إدارة ضغوط العمل، ط1، دار نيوليك للنشر و التدريب، القاهرة، 2015.
11. عماد مكاوي حسن، ليلي حسين السيد، الاتصال و نظرياته المعاصرة، ط1، الدار المصرية اللبنانية، القاهرة، 1998.
12. غربي علي ، تنمية الموارد البشرية، دار الفجر للنشر و التوزيع، الجزائر، 2009.
13. محمد الدليمي عبد الرزاق ، نظريات الاتصال في القرن الحادي و العشرين، دار اليازوري العلمية للنشر و التوزيع، عمان، 2016 .

14. مورييس انجريس، منهجية البحث العلمي في العلوم الإنسانية تدريبات عملية، ط2، دار القصبه للنشر، الجزائر، 2004-2006.

الرسائل الجامعية

1. بوعكاز فريد، الإشراف و الرضا الوظيفي المؤسسة المينائية بسكيكدة نموذجاً، مذكرة نيل شهادة الماجستير، جامعة منتوري قسنطينة 2007-2008.
2. شاطر شفيق، أثر ضغوط العمل على الرضا الوظيفي للموارد البشرية بالمؤسسة الصناعية، دراسة ميدانية بمؤسسة إنتاج الكهرباء بجيجل، رسالة ماجستير في علوم التسيير، جامعة أحمد بوقرة بومرداس، الجزائر، 2010/2009.

المجلات العلمية

1. مزباني الوناس، محددات الرضا الوظيفي و آثاره على المؤسسات في ظل النظريات المعرفية و السلوكية، مجلة العلوم الإنسانية و الاجتماعية، ورقة-الجزائر، العدد 02، 2011.
2. هماني سهيلة، معايير قياس الأداء المهني لدى الصحفي الجزائري، مجلة دراسات في علم اجتماع المنظمات، م1، العدد 10، الجزائر.

المواقع الالكترونية

- ⁻¹ ابن منظور: لسان العرب، (almaktaba.org/book/34077/7447)
- ⁻² المعجم الوسيط، WWW.noor-books.com
- ⁻³ رشيد حميل، القائم بالاتصال (الواسطة بين المؤسسات و الجمهور)، نشر بواسطة خليل عدة في الجزائر الجديدة يوم 11-11-2016، DZAZAIRESS.COM
- ⁻⁴ <http://www.themediamagazine.com/ArticleDetail.aspx?id=8288>
- ⁻⁵ زهير حسين: السياسات التحريرية للصحف الخليجية و العوامل المؤثرة على القائم بالاتصال PLATFOURM.ALMANHAL.COM ،

قائمة الملاحق

الملحق رقم 01:

قائمة المحكمين:

الجامعة التي ينتمي إليها	اسم ولقب الأستاذ المحكم
جامعة قاصدي مرباح-ورقلة	غوتي زياني
جامعة قاصدي مرباح-ورقلة	بايوسف مسعودة
جامعة قاصدي مرباح-ورقلة	قندوز عبد القادر
جامعة قاصدي مرباح-ورقلة	عيسى بوكرموش

الملحق رقم 02:

المقابلة الخاصة برؤساء الأقسام في المؤسسة الاعلامية:

أ- قسم الأخبار (صحفيين، محقق محرر، محقق محرر متخصص، كبار المحققين في القسم السياسي) هنا

المقابلة مع رئيس التحرير في قسم الأخبار

ب- قسم الإنتاج (صحفيين، منشطي برامج) المقابلة مع مسؤول وحدة الإنتاج.

ج- قسم التقنيين (مصورين ومخرجين) المقابلة مع مسؤول وحدة القسم التقني.

أسئلة المقابلة:

البيانات والمؤهلات الشخصية:

-تاريخ المقابلة:

-المؤسسة:

-طبيعة العمل داخل المؤسسة:

-سنة الالتحاق بالمؤسسة:

-المؤهل العلمي:

-العمر:

● كم عدد الموظفين في القسم الذي تشرفون عليهم؟

● ما هو عدد أيام العمل الرسمية؟

● هل هناك غيابات سجلتموها للموظفين خلال هذه الفترة (جانفي 2020 الى غاية شهر أوت من نفس

السنة)؟ وهل لديكم إحصائيات بعدد الغيابات؟ إن كانت هناك إحصائيات افدنا بها.

● هل لديكم إحصائية بعدد العمال الذين التحقوا بكم حديثا بالقسم؟

● هل هناك من ترك العمل معكم؟ وما هي الأسباب؟

- استقالة أو تقاعد أو حالة أخرى؟

- كيف يتم التعامل مع الموظف الجديد ؟ يتم تكوينه وفق دورة تكوينية قبل البدء في العمل؟ أم يكلف موظف قديم بعملية التكوين و متابعته؟
- كيف يتم توزيع المهام على العمال؟ هل حسب الأقدمية و الخبرة؟ أم المستوى التعليمي ؟ أم التخصص؟
- هل هناك التزام في اداء الأعمال الموكلة لكل موظف؟ وهل تم تسجيل حالة لرفض العمل او تغيير المهمة؟
- هل تقدمون حوافز للموظفين الذين ينجزون أعمالهم بشكل جيد ؟ كذلك بشكل فوري دون ممانعة؟ في حالة الإجابة بنعم ما شكل هذه الحوافز: هل هي مادي أم معنوية؟
- الأوامر التي تعطى للموظفين هل تكون انطلاقا من تعليمات الادارة العليا ام لكل قسم إدارته الخاصة؟ أم تكون بناء على مشاورات مع العمال بالقسم حول الخيار الأمثل؟

مقابلات الدراسة أجريت مع:

تمت مقابلة رئيس تحرير قسم الأخبار بالمحطة الجهوية للتلفزيون بتاريخ 20 أوت 2020 الساعة 10.00 صباحا.

تمت مقابلة مسؤول قسم الإنتاج بالمحطة الجهوية للتلفزيون بتاريخ 1 سبتمبر 2020 الساعة 10.30 صباحا.

تمت مقابلة رئيس التحرير بالإذاعة المحلية بتاريخ 1 سبتمبر 2020 الساعة 14.00 مساء.

تمت مقابلة مسؤول القسم التقني بالمحطة الجهوية للتلفزيون بتاريخ 2 سبتمبر 2020 الساعة 9 صباحا.

جامعة قاصدي مرباح ورقلة
كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية
ميدان علوم الإعلام و الاتصال
تخصص السمعى البصرى

صحيفة استبيان حول موضوع:

الرضا الوظيفي لدى القائم بالاتصال وأثره على الأداء الإعلامى

دراسة ميدانية

إعداد الطالبتان:

بن كران هاجر

حنزاب لويزة

إشراف الأستاذة

أمال عساسى

ملاحظة:

بيانات هذه الاستمارة سرية و لن تستخدم إلا لإغراض البحث العلمى.

السنة الجامعية 2019/2020

القسم الاول: البيانات الشخصية

معلومات حول المبحوث:

● الجنس:

ذكر أنثى

● العمر:

- أقل من 30 سنة من 30- إلى 40 سنة
 - من 41 إلى 50 سنة 50 سنة فأكثر

● المؤهل العلمي:

- ثانوي. ليسانس
 - ماجستير لاسات عليا (ماجستير /دكتوراه)
 - اخرى اذكرها:.....

● المجال الوظيفي :

- صحافة مسموعة /إذاعة
 - صحافة مسموعة ومرئية /تلفزيون

● سنوات الخبرة العملية:

- أقل من 5سنوات. من 5 سنوات إلى 10 سنوات .
 - من 11 سنوات إلى 15 سنة . أكثر من 15 سنة .

● ماهي طبيعة عملك:

.....

يضم هذا المحور عددا من العوامل المتعلقة بالوظيفة التي تمارسها والهدف منه محاولة التعرف على درجة رضاك الشخصي نحو وظيفتك أو المهام التي تؤديها، و المطلوب منك في هذا المحور قراءة العبارات بدقة ومن ثم تحديد شعورك نحو كل عامل من العوامل الواردة في الاستبيان ...وذلك بوضع إشارة (x) في الخانة التي تعبر بصدق عن درجة رضاك و شعورك الشخصي نحو هذه العوامل.

المحور الأول: درجة الرضا عن العوامل التنظيمية في وظيفتك؟

الرقم	العبارة	موافق بشدة	موافق	لا ادري	غير موافق بشدة	غير موافق
01	التقنيات والوسائل متطورة في المؤسسة ؟					
	توافق مؤهلاتي و قدراتي مع المهام الموكلة إلي من خلال وظيفتي					
02	سياسة المؤسسة محددة وواضحة للترقيات دون تمييز و لا محاباة					
03	توزيع فرص التدريب عادلة ومبينة على مبدأ التكافؤ					
04	الدورات التدريبية لتنمية المهارات في المؤسسة كافية ومستمرة					
05	اعتماد الإدارة لبرامج تحديد المخاطر المهنية المهددة للحياة في المؤسسة مناسبة					
06	تتيح المؤسسة لك المشاركة في صنع القرارات وتضعك في صورة مخططاتها					

المحور الثاني : درجة الرضا عن عوامل المكانة الشخصية وتقدير الذات في وظيفتك

2	أسعى دائما لتطوير قدراتي و معارفي الإعلامية.					
3	طبيعة عملي تفرض علي التحلي بروح المسؤولية					

المحور الثالث:درجة رضاك عن العلاقات المهنية في وظيفتك

10	احترام متبادل في طريقة تعامل رئيس العمل معكم					
20	مشاركة الزملاء المناسبات الاجتماعية					
03	التعاون في اداء المهام مع الزملاء و العمل بروح الجماعة					
3	مراقبة الموظفين ومعابقتهم استندا لمعايير احترافية بعيدة عن التحيز الشخصي					

المحور الرابع:درجة رضاك عن العوامل المالية

1	يتناسب الأجر الذي أتقاضاه مع الجهد المبذول وخبراتي العلمية					
2	مقارنة راتبك برواتب زملائك في المؤسسات الإعلامية الأخرى					
3	منح العلاوات في المؤسسة مرضي و عادل					
04	نظام الأجور في المؤسسة يحتاج إلى إعادة النظر					

● أمامك عدد من العبارات التي تمثل وجهة نظرك التي تهمننا ونفيدنا في عمل بحث علمي ونأمل منك

قراءة كل عبارة بعناية و الإجابة بوضع علامة (×) في الخانة المناسبة

ملاحظة: لا توجد إجابة صحيحة و أخرى خاطئة فأبي إجابة تعتبر صحيحة مادام أنها تعبر عن حقيقة ما نشعر به تجاه المعنى الذي تتضمنه العبارة

الرقم	العبارة	تنطبق دائما	تنطبق أحيانا	لا تنطبق أبدا
الاداء المهني				
01	أشعر بالمسؤولية نحو القضايا الهامة في المجتمع			
02	أطور قدرتي في التعامل مع وسائل الاتصال الحديثة			
الإرتباط الوظيفي بالمؤسسة :				
01	أركز على خدمة جمهور المؤسسة			
02	أتطلع الى مستوى أعلى من الإنجاز والابداع عند القيام بواجباتي المهنية			
القدرة على استمرارية العمل:				
01	أعمل على تنفيذ المهام المكلف بها لو كلفني ذلك المجازفة والتضحية أثناء الظروف الاستثنائية الخطرة			

ما معيقات الأداء الإعلامي للقائم بالاتصال في مؤسستك:

- تدني المردود المادي
- قصور الثقافة التنظيمية في المؤسسة
- سوء العلاقات بين زملاء العمل
- تقييد الحريات الاعلامية
- عدم إتباع معايير الجودة كمقياس للأداء الجيد والفاعل
- عوامل أخرى أذكرها:.....

في نظرك ما هي الأسباب التي قد تؤدي إلى عدم تحقيق الرضا الوظيفي للقائم بالإتصال في المؤسسة :

- قلة مساحات التدريب المهني.
- عدم ملاءمة ظروف العمل وضعف الإمكانيات.
- التهميش .
- غياب نظام المكافآت والحوافز المادية .
- تدني الأجور والرواتب.

عوامل أخرى أذكرها:.....

ما هي مقترحاتك لتطوير الأداء الإعلامي في المؤسسة الإعلامية التي تنتمي لها.

.....

شكرا لتعاونكم



موقع إذاعة وتلفزيون ورقلة حسب مخرجات موقع Google maps



موقع إذاعة وتلفزيون ورقلة حسب مخرجات موقع Google maps