

محددات الرضا الوظيفي للقائمين بالاتصال بالقنوات التليفزيونية المصرية

إعداد/ محمود حلمي عمارة*

إشراف /أ.د. جيهان يسري**

تمهيد:

يعد العمل التليفزيوني من أهم المجالات الجديدة بالدراسة في إطار الرضا الوظيفي للقائمين بالاتصال، وذلك لخطورة دورهم المتمثل في جمع ورصد وإعداد وتقديم مختلف المواد الإعلامية.

الأمر الذي يتطلب دراسة العوامل المؤثرة في رضا القائمين بالاتصال بالقنوات التليفزيونية المصرية الحكومية والخاصة، حيث أن الرضا هو نتيجة تحقيق وإشباع مجموعة من الحاجات والرغبات لدى القائمين بالاتصال⁽¹⁾، والتي يتصل بعضها بطبيعة العمل وبيئته وظروفه، والبعض الآخر بشخصية العاملين أنفسهم، وما يرتبط بالمؤسسة الإعلامية ذاتها⁽²⁾.

ويتوافر تلك الاحتياجات يتحقق التوافق النفسي والاجتماعي للقائمين بالاتصال⁽³⁾، وتزداد قناعتهم بوظائفهم ورغبتهم في الإنجاز وتحقيق المزيد من التقدم والتطور وجودة الأداء في العمل التليفزيوني⁽⁴⁾ في ظل التطورات التكنولوجية الهائلة وانتشار الأقمار الاصطناعية واستخدام التكنولوجيا الرقمية، والمنافسة القائمة بين مختلف القنوات التليفزيونية⁽⁵⁾، والمطالبات المستمرة بتطوير الأداء الإعلامي المصري.

* مدرس مساعد بقسم الإعلام - كلية الآداب جامعة طنطا

** أستاذ الإعلام بقسم الإذاعة والتليفزيون - وعميد كلية الإعلام - جامعة القاهرة

مشكلة البحث:

تتلخص مشكلة البحث في محاولة الكشف عن العوامل المؤثرة في الرضا الوظيفي للقائمين بالاتصال، وقياس مدى رضاهم عن أعمالهم ومستويات أدائهم بالقنوات التليفزيونية المصرية.

وترجع أهمية دراسة هذا الموضوع إلى عدة أسباب يمكن الإشارة إليها في إطار ما يلي:

- 1- أهمية ما يقوم به القائمون بالاتصال في القنوات التليفزيونية المصرية الحكومية والخاصة .
- 2- ما قد توفره نتائج هذا البحث من معلومات حول العوامل المؤثرة في الرضا الوظيفي للقائمين بالاتصال بما قد يساعد إدارات القنوات التليفزيونية المختلفة الحكومية منها والخاصة في التعرف على المعوقات والمشكلات التي تواجه العاملين وعلاج نقاط الضعف ودعم نقاط القوة.
- 3- وجود حالة من عدم الرضا بين القائمين بالاتصال في القنوات التليفزيونية المصرية الحكومية والدليل على ذلك قيام العاملين بالعديد من الوقفات الاحتجاجية والحديث.

الدراسات السابقة

من خلال مراجعة ما تيسر من التراث العلمي فقد تم ترتيب الدراسات السابقة المرتبطة بموضوع البحث زمنياً من الأقدم إلى الأحدث، وذلك لمراعاة الدقة العلمية وسهولة العرض.

وقد جاء في مقدمة تلك الدراسات دراسة **بركات عبد العزيز محمد (1994) (6)** والتي تم إجرائها على عينة عشوائية قوامها (500) مفردة من القائمين بالاتصال في الإذاعة المصرية، وتوصلت إلى: وجود اتجاه عام لدى القائمين

بالاتصال يؤكد على أن الرضا الوظيفي يقل في مستواه المرتفع ويزداد في مستواه المنخفض، كما تمثل بيئة العمل أكبر مجال للرضا الوظيفي، يليها توافق العمل الإذاعي مع الميول المهنية، ثم التميز المهني، ثم جماهيرية ومصادقية الوسيلة، ثم تحقيق الذات والرضا الاجتماعي، وفي النهاية جاء الدخل المادي.

وقد توصلت أماني فهمي في دراستها (1998)(7) التي تم إجرائها على عينة قوامها (122) مفردة من القائمين بالاتصال العاملين في السينما المصرية إلى أنه

- كلما زادت سنوات الخبرة في العمل وارتفعت المستويات التعليمية زاد ارتباط القائمين بالاتصال بالعمل وشعروا بأنه يحقق لهم ذاتهم ويكفل لهم الإحساس بالأمن ويقوي من شعورهم بالرضا، وتمثل الإمكانيات المتاحة في بيئة العمل وزيادة الدخل متغير هام يؤثر في مستوى الرضا الوظيفي للقائمين بالاتصال في مجال العمل الإعلامي، وتوجد علاقة ارتباط ايجابية بين العلاقة مع الزملاء والرضا الوظيفي لدى القائمين بالاتصال.

وفي دراسة بطرس الحلاق (1998)(8) التي تم إجرائها على عينة قوامها (516) مفردة من القائمين بالاتصال تم التوصل إلى أن التميز المهني يمثل أول العوامل التي تؤثر في الرضا الوظيفي للقائمين بالاتصال في المؤسسات الإعلامية، تلاه في المرتبة الثانية الشعور بالإنجاز وتحقيق الذات، وفي الترتيب الثالث علاقات القائمين بالاتصال مع جماعة العمل، ثم نمط القيادة والإشراف، ثم نوع التكنولوجيا المستخدمة، تلاها نظم الاتصالات المستخدمة، ثم مصادقية الوسيلة الإعلامية، وجاءت أنظمة الأجور والحوافز في نهاية الترتيب، كما تبين وجود علاقة ارتباط ايجابية بين رضا القائمين بالاتصال وبين العوامل الخارجية المؤثرة في الرضا الوظيفي لديهم.

وأشارت دراسة السيد بهنسي (1999)(9) التي تم تطبيقها على عينة قوامها (600) مفردة من القائمين بالاتصال إلى وجود علاقة ارتباط ايجابية بين الأجور وعدالة نظام الحوافز ونمط القيادة والإشراف والتميز في العمل وفرص الترقى

والتكنولوجيا المستخدمة بالمؤسسات الإعلامية وبين الرضا الوظيفي للقائمين بالاتصال, وعدم وجود علاقة بين السن والنوع وسنوات الخبرة وبين رضاهم عن عملهم.

وقد اتضح من خلال دراسة عادل فهمي البيومي (2002) (10) والتي تم إجرائها على عينة قوامها (163) مفردة من العاملين بالقنوات الفضائية المصرية أن الشباب يمثلون النسبة الأكبر من العاملين بالفضائيات المصرية, وأن الدوافع الذاتية تأتي في مقدمة دوافع اختيار القائمين بالاتصال للعمل في الفضائيات المصرية, بالإضافة إلى ارتفاع درجة الرضا الاجتماعي لدى القائمين بالاتصال, كما أن متغير النوع يؤثر على الرضا الإداري لدى العاملين بالقنوات الفضائية المصرية, ويعد التدريب أحد المشكلات التي تعترض الممارسة الإعلامية سواء في اختيار الكوادر أو تدريبها.

وقد توصلت دراسة ماجي رافيز Maggie Rivas (2004) (11) والتي تم تطبيقها على عينة قوامها (814) مفردة من القائمين بالاتصال إلى ارتفاع مستوى الطموح الوظيفي لدى القائمين بالاتصال من أصحاب الأقليات العرقية على الرغم من معاناتهم من سوء معاملة الإدارة ونقص فرص الترقى وذلك لتطلعهم الدائم لتولي المناصب العليا, وجود علاقة ارتباط إيجابية بين المشاركة في اتخاذ القرار والتقدير من قبل الرؤساء والعلاقة مع زملاء العمل وبين الرضا الوظيفي.

وأشارت نتائج دراسة جوزيف مانشن وآخرون Josef Man Chen., et.al. (2004) (12)

التي تم تطبيقها على عينة قوامها (515) مفردة من القائمين بالاتصال إلى وجود علاقة ارتباط ذات دلالة إحصائية بين المشاركة في اتخاذ القرارات بالمؤسسات الإعلامية والاستقلالية وبين الرضا العام لدى القائمين بالاتصال, ووجود علاقة ارتباط إيجابية بين الإنجاز وتحقيق الذات والتميز في العمل ونظم الاتصال

والتكنولوجيا المستخدمة بالمؤسسة وفرص الترقى ومصداقية الوسيلة الإعلامية وبين الرضا الوظيفي العام للقائمين بالاتصال.

وأشارت دراسة وسننت وآخرون **Whisenent. et.al. (2004) (13)** التي تم تطبيقها على عينة قوامها (78) مفردة من القائمات بالاتصال في القنوات الرياضية التليفزيونية الأمريكية إلى ارتفاع نسبة الرضا الوظيفي للقائمات بالاتصال عن أعمالهن لشعورهن بالرضا عن العوامل الداخلية المرتبطة بالوظيفة متمثلة في الإنجاز وطبيعة العمل والتقدير والمسؤولية وفرص الترقى، وشعورهن بعدم الرضا عن العوامل الخارجية المرتبطة بإطار الوظيفة مثل الدخل وظروف العمل والعلاقة مع الزملاء والرؤساء، انخفاض رضا القائمات بالاتصال عن العمل نتيجة شعورهن بالتمييز على أساس النوع ونقص فرص الترقى لهن وانخفاض أجورهن والقسوة في معاملتهن.

وقد أشارت دراسة **ديفيد فاربي David Farbey (2005) (14)** التي تم إجرائها على عينة قوامها (300) مفردة من القائمين بالاتصال في المؤسسات الإعلامية المختلفة إلى وجود شعور بالرضا لدى المبحوثين عن وظائفهم، وتزداد ممارسة القائمين بالاتصال لمهامهم بجدية في مؤسساتهم عندما يرتفع لديهم مستوى الرضا الوظيفي، ويرتبط الأفراد بوظائفهم عندما يزداد رضاهم.

وتوصلت دراسة **Scott Reinardy (2007) (15)** إلى أن الرضا الوظيفي للقائمين بالاتصال يتحقق من خلال الدعم المؤسسي والاجتماعي والشعور بالتوافق بين أفراد العمل والتشجيع الأسري والمجتمعي، وأكد (25%) من القائمين بالاتصال على رغبتهم في ترك العمل لزيادة الأعباء الوظيفية وارتفاع متطلبات العمل، ووجود تأثيرات كبيرة للتكنولوجيا المستخدمة في إنتاج الصحف ونقص الإمكانيات وقلة المرتبات وزيادة الضغوط الأسرية على الرضا الوظيفي بالسلب.

وفي دراسة **ماجدة مراد (2007) (16)** التي تم إجرائها على عينة من رؤساء التحرير ومحرري الأخبار في الإذاعة المصرية تم التوصل إلى وجود علاقة ارتباط

ذات دلالة إحصائية بين مستوى مكانة الأخبار ودرجة رضا القائمين بالاتصال عن ظروف أداء العمل، وانخفاض مستويات الرضا لدى القائمين بالاتصال لعدم توافق مرتباتهم مع جهودهم المبذولة ومحدودية فرص الترقى.

وقدمت دراسة خالد توحيد السيد شرف(2012)(17) التي تم تطبيقها على عينة قوامها (150) مفردة من القائمين بالاتصال في القنوات الحكومية والخاصة مجموعة من النتائج ومنها شعور (54.7%) من أفراد العينة بالرضا إلى حد ما عن مستوى أدائهم المهني، في حين أن (34%) راضون بدرجة كبيرة عن مستوى أدائهم، و(11.3%) غير راضين على الإطلاق، ويرجع رضا أفراد العينة عن وظائفهم إلى: تقدير الجمهور لما يقومون به من أعمال وإحساس القائمين بالاتصال بارتفاع مستوى المهنية لديهم، وتقدير المسؤولين في المؤسسات الإعلامية للعاملين بها، وأخيراً ارتفاع مستوى معلومات القائمين بالاتصال وثقافتهم فيما يتعلق بمجالات عملهم.

أهداف البحث:

سعى الباحث إلى التعرف على ما يلي:

1. العوامل المؤثرة في الرضا الوظيفي للقائمين بالاتصال في القنوات التليفزيونية المصرية الحكومية والخاصة من: (المعدين والمحريين والمندوبين والمراسلين والمذيعين والمصورين والمخرجين والفنيين والمهندسين).
2. مستويات رضا العاملين عن وظائفهم في القنوات المصرية الحكومية والخاصة.
3. المشكلات والصعوبات التي تواجه القائمين بالاتصال ومقترحاتهم للتطوير.

الإطار النظري للبحث:

تتعدد المداخل النظرية التي تفسر الرضا الوظيفي وتوضح العوامل التي تؤثر فيه ولعل أحد أهم تلك المداخل ما قدمه هيرزبيرج والذي سيتم الإشارة إليه في إطار ما يلي:

(4) - نظرية هيرزبيرج ذات العاملين: Herzberg's Two Factory Contenttheory

تعد نظرية فردريك هيرزبيرج أحد الطرق المفيدة في اكتساب المعلومات حول جودة بيئة العمل وذلك لتركيزها على قياس رضا الممارسين عن وظائفهم, فقد توصل هيرزبيرج من خلال أبحاثه إلى وجود مجموعتين من العوامل التي تؤثر في الرضا الوظيفي للفرد في العام (1959) وأشار إليهما وذلك على النحو التالي(18):

أ- العوامل الصحية أو الوقائية أو الخارجية Hygiene Factors

والتي تجعل الفرد يشعر بالرضا عن وظيفته وترتبط بالبيئة المحيطة به وتشمل الأمان الوظيفي وسياسة العمل وظروفه والراتب وطبيعة العلاقات مع الزملاء والمشرفين والمركز أو الوضع الاجتماعي(19), تلك العوامل التي تساعد المديرين في التعرف على كيفية زيادة الدافعية لدى العاملين لتحقيق المزيد من الجودة في الإنتاج والشعور بالرضا الوظيفي(20).

ب- العوامل الدافعة أو الداخلية Motivators Factors

وتتعلق بمضمون عمل الفرد وتدفع سلوكه نحو زيادة جهده لتحقيق مستويات أفضل من الأداء حتى يشعر بالرضا الوظيفي(21), وذلك عندما تتوفر عوامل الانجاز والتقدير والاهتمام بالعمل وتحمل المسؤولية والترقي في الوظيفة والتطور الذاتي(22), والإبداع في العمل(23), ولذا يؤكد هيرزبيرج على أهمية العوامل الداخلية أو الدافعية عن العوامل الخارجية أو الصحية في تحقيق الرضا الوظيفي ورفع الرغبة في الأداء المتميز لدى الأفراد(24).

وقد تعرضت هذه النظرية إلى عدة انتقادات من قبل الباحثين, ويذكر ايفانز (1970) أن هذه النظرية لا تقدر أهمية الأجور والعلاقات الشخصية في الرضا الوظيفي, ويرى ايونز (1987) أن هذه النظرية جعلت بعديها الاثنان منفصلين,

واقترحت بأن هناك ارتباط إيجابي بين الرضا الوظيفي والفاعلية في الوظيفة ولكنها لم تثبت ذلك (25)، بالإضافة إلى صعوبة تعميم النتائج التي توصلت إليها دراسة هيرزبرج بسبب صغر حجم العينة، كما أهملت الفروق الفردية بين الأفراد (26).

وتجدر الإشارة إلى أنه في الوقت الذي أعلى فيه كل من ماسلو والدرفر من شأن العلاقة بين العمل والحاجات المرتبطة به لدى الأفراد، فقد ربط هيرزبرج الحاجات المختلفة للأفراد بالرضا الوظيفي وقسم الحاجات الإنسانية إلى مجموعتين هما:

أ- حاجات داخلية مرتبطة بالفرد نفسه وبالمهام اليومية للعمل ذاته.

ب- حاجات خارجية مرتبطة بعوامل البيئة مثل الأجر.

كما ذكر هيرزبرج أن العوامل الداخلية مرتبطة بالمهام اليومية وأن إشباعها يحقق الرضا الوظيفي والفضل في تحقيقها يؤدي إلى الإحساس بعدم الرضا (27).

الكتابات الأدبية الخاصة بالرضا الوظيفي:

يعد الرضا أمر نسبي متغير يختلف من شخصٍ لآخر ومن وظيفةٍ لأخرى، لذا لم يتفق الباحثون على تعريف محدد لمعناه، من هنا يمكن تعريف الرضا على أنه المواقف العاطفية من قبل الأفراد نحو وظائفهم وفقاً للتناسق بين المكافآت التي تقدمها بيئة العمل وأولويات الفرد لهذه الوظائف (28)، ويمكن القول كذلك أنه ذلك الإحساس الذي يستمدّه الموظف من وظيفته وجماعة العمل التي يعمل معها ورؤسائه والمنشأة وبيئة العمل (29)، ويعرف الرضا الوظيفي بأنه ذلك الشعور بالاكتمال والإنجاز والارتياح النابع من العمل (30)، وكذلك فإنه الشعور الإيجابي الناتج عن الإنجاز وزيادة الخبرة في العمل (31)، كما أنه حصيلة مشاعر العاملين تجاه عدة أبعاد في العمل منها الأجر، طبيعة العمل، نظام الإشراف، ظروف العمل، جماعة العمل، وسياسات المنظمة التي تجعل الفرد يقبل على العمل بنشاط (32)، ويعد الرضا الوظيفي شعور بالسعادة والإيجابية نحو العمل ينتج عن نجاح الفرد وخبراته في

العمل, كما أنه درجة شعور الفرد بمدى إشباع الحاجات التي يرغب في إشباعها من وظيفته على مستوى الطموح, وكذلك الرضا عن جماعة العمل والرؤساء ومكان العمل والبيئة التي يعمل بها والنمط التكويني لإعداده(33), ويتمثل الرضا في مدى الإشباع المتحقق للقائمين بالاتصال جراء تفاعلهم المهني مع بيئة عملهم وممارسات هذا العمل(34), والرضا الوظيفي هو: انسجام وتقبل القائم بالاتصال لمواصفات بيئة عمله ومهنته الصحفية على نحو يعزز من جودة إنتاجه الإعلامي وانتمائه للمهنة والمؤسسة التي يعمل فيها(35), والرضا الوظيفي هو مفهوم متعدد الأبعاد يتمثل في الرضا الكلي الذي يستمده العامل من وظيفته وجماعة العمل التي يعمل معها ورؤسائه الذين يخضع لإشرافهم وكذلك المنشأة والبيئة اللتين يعمل فيهما والنمط التكويني لشخصيته(36).

ويأتي الشعور بالرضا الوظيفي من عدة مصادر جمعها الباحثون وقسموها إلى ما يلي:

1- **المصادر الداخلية:** ويقصد بها تلك الأمور التي تحقق الرضا من خلال العمل ذاته فالأفراد يشعرون بالرضا عن العمل الذي يقومون به عندما يتفق مع ميولهم وقدراتهم ويشبع رغباتهم ويتيح لهم الفرصة لاستغلال مواهبهم ويؤدي إلى نموهم الشخصي ولذا يؤدونه على الوجه الأكمل.

2 - **المصادر الخارجية:** وتشمل القيادة والإشراف وجماعة العمل وظروف العمل المادية، ومن يؤثرون تأثيراً مباشراً على درجة الرضا الوظيفي للأفراد(37).

ويعد مدخل الرضا الوظيفي من المداخل المهمة في دراسة القائمين بالاتصال حيث يهتم بالكشف عن مشاعرهم وأحاسيسهم تجاه ممارسة مهنتهم تلك المشاعر التي تنتج عن عوامل عدة مادية ومعنوية(38).

وتتعدد العناصر والمحددات والعوامل المؤثرة في الرضا الوظيفي للقائمين بالاتصال وتختلف باختلاف آراء الباحثين وظروف العمل ونتائج الدراسات العلمية التي تم إجرائها على مجموعات مختلفة من الموظفين في وظائف عدة ومنها ما قدمه كل من كرونيل وحفني محمود سليمان وبركات عبد العزيز وناصر العدلي وكيث ويفز وأحمد فاضل وعبد القادر همام وداليا عبد المنعم صالح وغيرهم، ويقدم الباحث في إطار ما يلي محاولة لتجميع تلك العناصر والمحددات على النحو التالي:

أولاً العوامل الشخصية المرتبطة بالفرد نفسه:

هي تلك العوامل التي ترتبط بالفرد نفسه مثل (39):

شخصية الفرد وقيمه وانتماءاته وبيئته وثقافة المجتمع الذي يعيش فيه، ودرجة استقراره في حياته اليومية، تفاعله الاجتماعي مع زملاء العمل، قدرات الفرد ومهاراته، عوامل الدافعية للعمل والأداء لديه.

ثانياً العوامل المتعلقة بالوظيفة نفسها:

هي عوامل ترتبط بمدى إشباع الوظيفة لحاجات الأفراد وتوقعاتهم وتتمثل في الرضا عن كل ما يلي: طبيعة العمل وظروفه (40)، الأجور، وإجراءات الترقى، وأسلوب الإدارة والإشراف، سبل الراحة والأجازات (41)، ضمانات الاستمرار في العمل، التأمين ضد الإصابات والمخاطر، التدريب واكتساب معارف جديدة تتعلق بالعمل، المشاركة في التخطيط والتنفيذ والرقابة داخل المؤسسة، الشعور بالإنجاز وتحقيق الذات، مدى استغلال قدرات العاملين في اتخاذ القرارات المتعلقة بالمؤسسة، النظرة الاجتماعية لطبيعة الوظيفة وما تحققه من فوائد ومركز اجتماعي مرموق، علاقات جماعة العمل (42)، فجوة الاتصال بين العاملين ومديريهم تجعلهم يؤدون وظائفهم بشكل أفضل وتجعلهم أكثر اعتزازاً بها، كما تؤثر معتقدات العاملين تجاه

رؤسائهم وممارساتهم الاتصالية على درجة رضاهم الوظيفي، وتساهم في وضع الخطط والأهداف داخل المؤسسة(43).

ثالثاً العوامل التنظيمية:

وهي مرتبطة بسياسات المنظمة وتشمل:

الإضاءة والتهوية والتجهيزات المكتبية(44)، استخدام الوسائل التكنولوجية الحديثة، ساعات العمل وإجراءاته واللوائح المنظمة له، نظم الاتصالات بالمؤسسة والتي توفر المعلومات حول مواقع القوة والضعف بما يسهم بفاعلية في نجاح المؤسسة(45)، التسهيلات المتاحة للعاملين التي تيسر أداء وظائفهم وتوفر قدر كبير من الرضا(46).

ويعد الرضا الوظيفي أمراً مهماً في عملية الإبداع والجودة في العمل الإعلامي(47)، لذا فلكي يتحقق الرضا لدى القائمين بالاتصال فالأمر يحتاج إلى دافعية قوية وفعالة للعمل لتشجع الأفراد على التفاعل وتحقيق مهام مرغوبة، حيث أن الرضا الوظيفي جزء من العملية الدافعية وتوجد علاقة قوية بين الدوافع والرضا الوظيفي، فبينما تهتم الدوافع بالسلوك الهادف فإن الرضا يتحقق من خلال التكامل بين أداء أنشطة متعددة بناءً على الخبرة والمكافآت التي يحصل عليها الفرد كنتيجة لما يقوم بإنجازه من أعمال(48).

ولعل أحد الطرق التي تحقق استمتاع الأفراد بأعمالهم هي توظيف الدوافع الفعالة والتي تجعلهم أكثر ارتباطاً بأعمالهم ورضاً عنها، وتؤثر اتجاهات الأفراد بشكل مباشر على الرضا الوظيفي في أي مؤسسة، وغالباً ما يتم تحديد الرضا الوظيفي من خلال معرفة قدر الارتباط الجيد بين توقعات الأفراد ونتائج أدائهم لوظائفهم(49).

ولذا فقد حظي الرضا الوظيفي باهتمام القائمين على أمر وسائل الإعلام وذلك لما يتيح من إمكانية التجديد المستمر والحفاظ على الإعلاميين المؤهلين والموهوبين (50).

تساؤلات البحث:

استهدف الباحث الإجابة على مجموعة التساؤلات التالية:

1- ما العوامل المؤثرة في الرضا الوظيفي للقائمين بالاتصال في القنوات التلفزيونية المصرية؟

2- ما مدى الرضا الوظيفي للقائمين بالاتصال في القنوات التلفزيونية المصرية؟

3- ما مقترحات القائمين بالاتصال لتحسين ظروف العمل وطبيعته وتطوير الأداء؟

فروض البحث:

سعى الباحث إلى اختبار مجموعة الفروض التالية:

1- توجد علاقة ارتباط ذات دلالة إحصائية بين العوامل المؤثرة في الرضا الوظيفي للقائمين بالاتصال وبين متوسطات رضاهم عن أعمالهم في القنوات التلفزيونية المصرية الحكومية والخاصة.

2- توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين القائمين بالاتصال في القنوات التلفزيونية المصرية الحكومية والخاصة بالنسبة لمستويات رضاهم عن عملهم.

3- توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات رضا القائمين بالاتصال في القنوات التلفزيونية المصرية الحكومية والخاصة وفقاً للمتغيرات الديموجرافية: (النوع- السن- المؤهل الدراسي - سنوات الخبرة).

نوع البحث ومنهجه:

ينتمي البحث إلى حقل الدراسات والبحوث الوصفية Descriptive Research, التي تستهدف وصف المواقف أو الظواهر وجمع الحقائق الدقيقة بهدف تحديد الظاهرة أو الموقف أو الحدث تحديداً دقيقاً ورسم صورة متكاملة له تتسم

بالواقعية والدقة (51)، وتحليلها وتفسيرها، بغرض الوصول إلى استنتاجات مفيدة إما لتصحيح هذا الواقع أو استكمالها أو تطويره (52).

واعتمد على منهج المسح الإعلامي الذي يعرف بأنه أحد المناهج الخاصة بجمع المعلومات عن حالة الأفراد وسلوكهم وإرادتهم ومشاعرهم (53)، ولذا فقد تم الاعتماد عليه لكونه من أنسب المناهج التي يمكن الاعتماد عليها لما قد يوفره من كم كبير من المعلومات اللازمة لفهم موضوع هذا البحث والوقوف على أبعاده، وإيجاد الحلول المناسبة لمختلف المشكلات بشكل علمي ودقيق (54).

عينة البحث:

تم سحب عينة عشوائية من القائمين بالاتصال قوامها (200) مفردة موزعة على أربع قنوات تلفزيونية مصرية اثنتان حكومية (هي: القناة الأولى بالتلفزيون المصري والفضائية المصرية، واثنان خاصة هي: دريم 2 و CBC). أدوات جمع البيانات:

تم إعداد استمارة استبيان للكشف عن العوامل المؤثرة في الرضا الوظيفي للقائمين بالاتصال، وما يواجههم من صعوبات ومشكلات، ومقترحاتهم لتطوير القنوات التي يعملون بها، بالإضافة إلى قياس مدى رضاهم عن أعمالهم وقد خضعت الاستمارة للتحكيم ومررت بإجراءات الصدق والثبات وتبين صلاحيتها للتطبيق، وفيما يلي عرض لأسماء السادة المحكمين (55).

أساليب المعالجة الإحصائية وتحليل البيانات:

تم استخدام البرنامج الإحصائي SPSS Version 11 (Statistical Package for Scopetal Sciences) في معالجة البيانات من خلال المعاملات الإحصائية التالية:

التكرارات والنسب المئوية البسيطة، اختبار كا²، اختبار ت – T- Test، اختبار تحليل التباين أنوفا، معامل ارتباط بيرسون.

نتائج البحث:

محددات الرضا الوظيفي للقائمين بالاتصال بالقنوات التلفزيونية المصرية

توصل البحث من خلال التحليل الإحصائي إلى مجموعة من النتائج التي يمكن الإشارة إليها في إطار ما يلي:

جدول رقم (1)

الفروق بين متوسطات آراء القائمين بالاتصال بالنسبة لعوامل الرضا الوظيفي.

مستوى الدلالة	قيمة ت"	درجة الحرية	الانحراف المعياري	المتوسط	العدد	قطاع العمل	العوامل المؤثرة في الرضا الوظيفي
.010	2.617*	198	4.332	32.17	100	حكومي	1. عوامل متصلة بطبيعة العمل
			4.582	33.82	100	خاص	
.065	1.853	198	6.030	36.04	100	حكومي	2. عوامل متصلة بالجوانب الذاتية والشخصية
			5.800	37.59	100	خاص	
.061	1.886	198	7.029	28.37	100	حكومي	3. عوامل متصلة ببيئة العمل وظروفه
			4.843	29.98	100	خاص	
.075	1.789	198	6.009	25.18	100	حكومي	4. عوامل متصلة بالعلاقة مع الرؤساء وزملاء العمل
			4.657	26.54	100	خاص	
.026	2.242*	198	7.436	26.24	100	حكومي	5. عوامل متصلة بالأجور والحوافز والترقيات
			7.511	23.87	100	خاص	
.023	2.289*	198	5.001	20.34	100	حكومي	6. عوامل متصلة بالأمر الإداري والتنظيمية في القناة
			4.096	21.82	100	خاص	
.454	.750	198	2.07269	11.6300	100	حكومي	7. عوامل متصلة بالتوظيف ومستويات الأداء وعمليات التطوير
			2.26087	11.8600	100	خاص	

• يتضح من الجدول السابق وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى (0.05)

بين متوسطات آراء القائمين بالاتصال بالقنوات التلفزيونية المصرية الحكومية

محددات الرضا الوظيفي للقائمين بالاتصال بالقنوات التليفزيونية المصرية

- والخاصة لبعض العوامل المتصلة بالرضا الوظيفي المتمثلة في (طبيعة العمل - الأجور - الحوافز والترقيات - الأمور الإدارية والتنظيمية).
- ويتضح أن الفروق بين القائمين بالاتصال فيما يتعلق بعوامل الرضا الوظيفي جاءت لصالح القنوات الخاصة
- وبذلك يتضح عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين آراء القائمين بالاتصال في كلٍ من القنوات الحكومية والخاصة بالنسبة للعوامل المؤثرة في تحقيق الشعور بالرضا الوظيفي.

الفرض الأول:

لاختبار صحة الفرض الأول من فروض البحث والذي ينص على:

- " توجد علاقة ارتباط ذات دلالة إحصائية بين العوامل المؤثرة في الرضا الوظيفي للقائمين بالاتصال وبين متوسطات رضاهم عن أعمالهم في القنوات التليفزيونية المصرية الحكومية والخاصة", فقد تم حساب معامل الارتباط بيرسون .

جدول رقم (2)

يوضح قيمة معامل الارتباط بيرسون بين العوامل المؤثرة في الرضا الوظيفي للقائمين بالاتصال وبين متوسطات رضاهم عن أعمالهم.

معامل الارتباط بيرسون			العوامل المؤثرة في الرضا الوظيفي		
متوسطات الرضا الوظيفي للقائمين بالاتصال					
في القنوات الخاصة			في القنوات الحكومية		
نوع الدلالة	الدلالة	ر	نوع الدلالة	الدلالة	ر
دالة	0.000	0.700	دالة	0.000	0.366
دالة	0.000	0.710	دالة	0.000	0.552
دالة	0.000	0.777	دالة	0.000	0.847
دالة	0.000	0.785	دالة	0.000	0.774
دالة	0.000	0.834	دالة	0.000	0.868
دالة	0.000	0.833	دالة	0.000	0.841
دالة	0.000	0.612	دالة	0.000	0.570

- يتضح من الجدول السابق وجود علاقة ارتباط ذات دلالة إحصائية بين العوامل المؤثرة في الرضا الوظيفي للقائمين بالاتصال وبين متوسطات رضاهم عن أعمالهم في القنوات التلفزيونية المصرية الحكومية والخاصة وذلك على النحو التالي:
- بالنسبة للعوامل المتصلة بطبيعة العمل فقد بلغت قيمة (ر) بالنسبة للقنوات الخاصة (0.700)، في حين بلغت في القنوات الحكومية (0.366).
- وبالنسبة لعوامل المتصلة بالجوانب الذاتية والشخصية وعلاقتها بمتوسط الرضا الوظيفي للقائمين بالاتصال فقد بلغت قيمة (ر) في القنوات الخاصة (0.710)، في حين بلغت في القنوات الحكومية (0.552).
- وبالنسبة للعوامل المتصلة ببيئة العمل وظروفه وعلاقتها بمتوسط الرضا الوظيفي لدى القائمين بالاتصال فقد بلغت قيمة (ر) في القنوات الحكومية (0.847)، في حين بلغت في القنوات الخاصة (0.777).
- وبالنسبة للعوامل المتصلة بالعلاقة مع الرؤساء وزملاء العمل وعلاقتها بالرضا الوظيفي للقائمين بالاتصال فقد بلغت قيمة (ر) في القنوات الخاصة (0.785)، في حين بلغت في القنوات الحكومية (0.774).
- وبالنسبة للعوامل المتصلة بالأجور والحوافز والترقيات فقد بلغت قيمة (ر) في القنوات الحكومية (0.868)، في حين بلغت في القنوات الخاصة (0.834).
- وبالنسبة للعوامل المتصلة بالأمر الإداري والتنظيمية وعلاقتها بمتوسط الرضا الوظيفي للقائمين بالاتصال فقد بلغت قيمة (ر) في القنوات الحكومية (0.841)، في حين بلغت في القنوات الخاصة (0.833).
- وبالنسبة للعوامل المتصلة بالوظيفة ومستويات الأداء وعمليات التطوير وعلاقتها بمتوسط الرضا الوظيفي لدى القائمين بالاتصال فقد بلغت قيمة (ر) في القنوات الخاصة (0.612)، في حين بلغت في القنوات الحكومية (0.570).

- يتضح من الجدول أن جميع هذه القيم دالة عند مستوى أقل من (0.05) كما أنه بارتفاع قيمة (ر) يتضح زيادة قوة العلاقة والارتباط. بما يؤكد ثبوت الفرض الأول من فروض البحث والذي ينص على:

"توجد علاقة ارتباط ذات دلالة إحصائية بين العوامل المؤثرة في الرضا الوظيفي للقائمين بالاتصال وبين متوسطات رضاهم عن أعمالهم في القنوات التلفزيونية المصرية الحكومية والخاصة".

الفرض الثاني:

لاختبار صحة الفرض الثاني من فروض البحث والذي ينص على:

- "توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين القائمين بالاتصال في القنوات التلفزيونية المصرية الحكومية والخاصة بالنسبة لمستويات رضاهم عن عملهم"، فقد تم حساب النسب المئوية وقيمة (كا2) لدلالة الفروق بين أفراد عينة الدراسة في القنوات التلفزيونية المصرية الحكومية والخاصة بالنسبة لمستويات رضاهم عن أعمالهم وذلك على النحو التالي:

جدول رقم (3)

يوضح الفروق بين مستويات رضا القائمين بالاتصال عن أعمالهم

نوع الدلالة	اختبار كا2		مستويات الرضا الوظيفي للقائمين بالاتصال بالقنوات التلفزيونية المصرية						مستويات الرضا
			المجموع		الخاصة		الحكومية		
	الدلالة	كا ²	%	ك	%	ك	%	ك	
دالة	0.04 8	6.0 74	2.50	5	4.00	4	1.00	1	ضعيف
			68.50	137	61.00	61	76.00	76	متوسط
			29.00	58	35.00	35	23.00	23	مرتفع
			100.00	200	100.00	100	100.00	100	المجموع

- يتضح من الجدول السابق وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين أفراد عينة البحث من القائمين بالاتصال في القنوات التلفزيونية المصرية الحكومية والخاصة بالنسبة لمستوى الرضا المرتفع لديهم عن أعمالهم في القنوات التلفزيونية المصرية حيث بلغت النسبة المئوية للمستوى المرتفع لرضا القائمين بالاتصال في القنوات الخاصة (35%)، في مقابل (23%) في القنوات الحكومية، بما يشير إلى ارتفاع الرضا الوظيفي لدى القائمين بالاتصال في القنوات التلفزيونية المصرية الخاصة على المستوى المرتفع مقارنة بمن يعملون في القنوات الحكومية وذلك لتحسن أحوالهم الوظيفية وظروف العمل والعوائد المادية.
- وبالنسبة لمستوى الرضا الوظيفي المتوسط فيتضح وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين رضا القائمين بالاتصال عن وظائفهم في القنوات التلفزيونية المصرية الحكومية والخاصة لصالح القنوات الحكومية حيث بلغت نسبة رضا القائمين بالاتصال في القنوات الحكومية (76%)، في مقابل (61%) في القنوات الخاصة.
- وبحساب الفروق بين أفراد عينة البحث بالنسبة للمستوى الضعيف من الرضا الوظيفي للقائمين بالاتصال عن أعمالهم اتضح وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين رضا القائمين بالاتصال عن أعمالهم لصالح القنوات الخاصة حيث بلغت نسبة رضا القائمين بالاتصال في تلك القنوات (4%)، في مقابل (1%) في القنوات الحكومية.
- كما بلغت قيمة كا² (6.074) وهي دالة عند مستوى أقل من (0.05) بما يؤكد وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين مستويات رضا القائمين بالاتصال في القنوات التلفزيونية المصرية الحكومية والخاصة.

- وبذلك يمكن قبول الفرض الثاني من فروض البحث والذي ينص على: "توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين القائمين بالاتصال في كل من القنوات التلفزيونية المصرية الحكومية والخاصة بالنسبة لمستويات رضاهم عن أعمالهم".

الفرض الثالث :

لاختبار صحة الفرض الثالث من فروض البحث والذي ينص على:

- "توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات رضا القائمين بالاتصال في القنوات التلفزيونية المصرية الحكومية والخاصة وفقاً للمتغيرات الديموجرافية: (النوع - السن - المؤهل الدراسي - التخصص الدراسي - سنوات الخبرة)", فقد تم حساب المتوسطات الحسابية، والانحرافات المعيارية، وقيمة (ت) لدلالة الفروق بين أفراد العينة بالنسبة لمتوسطات رضاهم عن أعمالهم في القنوات التلفزيونية المصرية الحكومية والخاصة وذلك على النحو التالي:

جدول رقم (4)

يوضح الفروق بين متوسطات رضا القائمين بالاتصال عن أعمالهم.

نوع الدلالة	اختبارات للعينات المستقلة		متوسطات الرضا الوظيفي للقائمين بالاتصال في القنوات المصرية					
			الخاصة			الحكومية		
	الدلالة	ت	الانحراف المعياري	±	المتوسط ط	الانحراف المعياري	±	المتوسط ط
غير دالة	0.154	1.432-	9.941	±	76.150	10.964	±	74.030

- يتضح من الجدول السابق عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات رضا أفراد عينة البحث في كل من القنوات التلفزيونية المصرية الحكومية والخاصة حيث بلغ المتوسط الحسابي لرضا القائمين بالاتصال في القنوات الخاصة (76.150)، في مقابل (74.030) بالنسبة لمتوسط رضا القائمين

بالاتصال في القنوات الحكومية، كما بلغت قيمة (ت) (-1.432) وهي غير دالة عند مستوى (0.05).

وبذلك يمكن عدم قبول الفرض الثالث من فروض البحث والذي ينص على:

- "توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات رضا القائمين بالاتصال في القنوات التلفزيونية المصرية الحكومية والخاصة وفقاً للمتغيرات الديموجرافية: (النوع - السن - المؤهل الدراسي - التخصص الدراسي - سنوات الخبرة)".
- وفي إطار اختبار صحة الفرض الثالث تم قياس الفروق بين متوسطات رضا أفراد العينة من القائمين بالاتصال في القنوات التلفزيونية المصرية الحكومية والخاصة وذلك وفقاً لمجموعة من المتغيرات على النحو التالي:
 - اختبار صحة الفرض الثالث (أ) والذي ينص على:
 - "توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات رضا القائمين بالاتصال في القنوات التلفزيونية المصرية الحكومية والخاصة وفقاً لمتغير النوع".

جدول رقم (5)

يوضح الفروق بين متوسطات رضا القائمين بالاتصال وفقاً لمتغير النوع.

نوع الدلالة	اختبارات للعينات المستقلة		النوع						متوسطات الرضا الوظيفي
	الدلالة	ت	أنثى			ذكر			
			الانحراف المعياري	±	المتوسط	الانحراف المعياري	±	المتوسط	
غير دالة	0.10	1.63	10.588	±	72.8	10.410	±	75.7	
	4	3			18			31	

- يتضح من الجدول السابق عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين أفراد عينة البحث من القائمين بالاتصال في القنوات التلفزيونية المصرية الحكومية والخاصة بالنسبة لمتوسطات رضاهم عن أعمالهم في تلك القنوات وذلك وفقاً لمتغير النوع حيث بلغت قيمة (ت) (1.633) وهي غير دالة عند مستوى أقل من (0.05).

محددات الرضا الوظيفي للقائمين بالاتصال بالقنوات التلفزيونية المصرية

- وبذلك يمكن عدم قبول الفرض الثالث (أ) من فروض البحث والذي ينص على:
 - "توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات رضا القائمين بالاتصال في القنوات التلفزيونية المصرية الحكومية والخاصة وفقاً لمتغير النوع".
 - لاختبار صحة الفرض الثالث (ب) والذي ينص على:
 - "توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات رضا القائمين بالاتصال في القنوات التلفزيونية المصرية الحكومية والخاصة وفقاً لمتغير السن".

جدول رقم (6)

يوضح الفروق بين متوسطات رضا القائمين بالاتصال وفقاً لمتغير السن.

نوع الدلالة	تحليل التباين		من 50 إلى أقل من 60 سنة			من 40 إلى أقل من 50 سنة			من 30 إلى أقل من 40 سنة			أقل من 30 سنة			متوسطات الرضا الوظيفي
	الدلالة	ف	الانحراف المعياري	±	المتوسط	الانحراف المعياري	±	المتوسط	الانحراف المعياري	±	المتوسط	الانحراف لمعياري	±	المتوسط	
غير دالة	0.804	0.330	12.386	+	74.400	11.515	+	74.227	10.278	+	74.884	9.534	+	76.075	ككل

- يتضح من الجدول السابق عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين أفراد عينة البحث من القائمين بالاتصال في القنوات التلفزيونية المصرية الحكومية والخاصة بالنسبة لمتوسطات رضاهم عن أعمالهم وذلك وفقاً لمتغير السن حيث بلغت قيمة (ف) (0.330) وهي غير دالة عند مستوى أقل من (0.05).
- وبذلك يمكن عدم قبول الفرض الثالث (ب) من فروض البحث والذي ينص على:
 - "توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات رضا القائمين بالاتصال في القنوات التلفزيونية المصرية الحكومية والخاصة وفقاً لمتغير السن".
 - لاختبار صحة الفرض الثالث (ج) من فروض البحث والذي ينص على:

- توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات رضا القائمين بالاتصال في القنوات التلفزيونية المصرية الحكومية والخاصة وفقاً لمتغير المؤهل الدراسي".

جدول رقم (7)

يوضح الفروق بين متوسطات رضا القائمين بالاتصال وفقاً للمؤهل الدراسي.

نوع الدالة	تحليل التباين		المؤهل الدراسي						متوسطات الرضا الوظيفي	المتوسط	الانحراف المعياري
	الدالة	ف	دكتوراه	ماجستير	دبلومه	مؤهل جامعي	مؤهل فوق متوسط	دبلوم فني			
دالة	0.8	0.4	77.5	74.0	77.0	75.071	72.38	76.3	78.14	المتوسط	الانحراف المعياري
	47	47	00	00	00	9.988	11.39	16.1	6.176		
			19.0	13.1	8.10						
			92	15	2		1	88			

- يتضح من الجدول السابق عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات رضا أفراد عينة البحث عن أعمالهم بالقنوات التلفزيونية المصرية الحكومية والخاصة وذلك وفقاً لمتغير المؤهل الدراسي حيث بلغت قيمة (ف) (0.447) وهي قيمة غير دالة إحصائياً عند مستوى أقل من (0.05).
- وبذلك يمكن عدم قبول الفرض الثالث (ج) من فروض البحث والذي ينص على:
- "توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات رضا القائمين بالاتصال في القنوات التلفزيونية المصرية الحكومية والخاصة وفقاً لمتغير المؤهل الدراسي".
- لاختبار صحة الفرض الثالث (د) والذي ينص على:
- "توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات رضا القائمين بالاتصال في القنوات التلفزيونية المصرية الحكومية والخاصة وفقاً لمتغير التخصص الدراسي".

جدول رقم (8)

الفروق بين متوسطات رضا القائمين بالاتصال وفقاً لسنوات الخبرة.

نوع الدلالة	تحليل التباين		25 سنة فأكثر			من 15 سنة إلى أقل من 25 سنة			من 5 سنوات إلى أقل من 15 سنة			أقل من خمس سنوات		متوسطات الرضا الوظيفي	
	الخطأ	ب.	خطأ	خطأ	خطأ	خطأ	خطأ	خطأ	خطأ	خطأ	خطأ	خطأ	المتوسط		
غير دالة	0.620	0.594	12.294	+	75.174	10.358	+	73.500	10.604	+	76.147	9.779	+	74.897	كل

- يتضح من الجدول السابق عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين أفراد عينة البحث من القائمين بالاتصال في القنوات التلفزيونية المصرية الحكومية والخاصة بالنسبة لمتوسطات رضاهم عن أعمالهم حيث بلغت قيمة (ف) (0.594) وهي غير دالة عند مستوى أقل من (0.05) بما يشير إلى أن اختلاف سنوات الخبرة بين العاملين لا يؤثر في تحديد متوسط الرضا عن العمل لدى أفراد عينة البحث، وبذلك يمكن عدم قبول الفرض الفرعي الثالث (هـ) والذي ينص على:

- "توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات رضا القائمين بالاتصال في القنوات التلفزيونية المصرية الحكومية والخاصة وفقاً لمتغير سنوات الخبرة".

جدول رقم (9)

يوضح الضغوط والمشكلات والصعوبات التي تواجه القائمين بالاتصال.

اختبار كا ²		الضغوط والمشكلات والصعوبات التي تواجه القائمين بالاتصال		
الدلالة	كا ²	%	ك	
0.001	12.055	21.00	42	1-بيروقراطية العمل الإداري وسوء الروتين
0.788	0.072	7.50	15	2-سوء العلاقة بين العاملين وقلة التعاون بينهم
0.048	3.907	9.00	18	3-عدم وجود عدالة بين العاملين في المعاملة والأجور والحوافز والترقيات
0.256	1.290	25.50	51	4-قلة الموارد المالية اللازمة لزيادة الأجور وتطوير القناة وبرامجها
0.001	11.075	20.50	41	5-عدم تحديث الإمكانيات اللازمة للإنتاج التلفزيوني
0.651	0.204	11.00	22	6-وجود تدخل في تناول بعض الموضوعات وتقليل مساحة حرية الرأي
0.312	1.020	2.00	4	7-كثرة الأحداث وتعدد أماكنها بما يحتاج إلى جهد كبير وإمكانيات عدة لتغطيتها
0.013	6.186	3.00	6	8-قلة الدورات التدريبية المتصلة بمجالات العمل الإعلامي
0.016	5.838	7.50	15	9-تأثير سوء وسائل المواصلات على يسر الانتقال بين القناة وأماكن الأحداث والإقامة

يتضح من الجدول السابق أن أكثر الضغوط والمشكلات والصعوبات التي

تواجه القائمين بالاتصال في القنوات التلفزيونية المصرية جاءت على النحو التالي:

- قلة الموارد المالية اللازمة لزيادة الأجور وتطوير القناة وبرامجها بنسبة في الترتيب الأول بنسبة (31%)، بيروقراطية العمل الإداري وسوء الروتين ثم عدم تحديث الإمكانيات اللازمة للإنتاج التلفزيوني بنسبة (30%)، وفي الترتيب الثالث (29%)، ثم عدم وجود عدالة بين العاملين في المعاملة والأجور والحوافز والترقيات بنسبة (13%)، ثم وجود تدخل في تناول بعض الموضوعات وتقليل مساحة حرية الرأي بنسبة (10%)، ثم سوء العلاقة بين العاملين وقلة التعاون بينهم بنسبة (8%)، ثم قلة الدورات التدريبية المتصلة بمجالات العمل الإعلامي

محددات الرضا الوظيفي للقائمين بالاتصال بالقنوات التليفزيونية المصرية

بنسبة (6%)، وتأثير سوء وسائل المواصلات على يسر الانتقال بين القناة وأماكن الأحداث والإقامة بنسبة (3%)، وكثرة الأحداث وتعدد أماكنها بما يحتاج إلى جهد كبير وإمكانيات عدة لتغطيتها بنسبة (1%).

جدول رقم (10)

يوضح مقترحات القائمين بالاتصال لتحسين أحوالهم وزيادة شعورهم بالرضا.

اختبار كا ²		مقترحات القائمين بالاتصال		
الدلالة	كا ²	%	ك	
0.11 3	2.51 0	15.0 0	3 0	1- زيادة حرية الرأي والتناول لمختلف الموضوعات وعرض جميع وجهات النظر
0.00 4	8.36 5	31.5 0	6 3	2- تطوير الإمكانيات والأجهزة اللازمة للإنتاج
0.70 0	0.14 8	3.50	7	3- زيادة التعاون والتنسيق بين الزملاء
0.44 7	0.57 9	8.50	1 7	4- حسن معاملة القيادات للعاملين وزيادة العدالة في الأجور والحوافز والترقيات
1.00 0	0.00 0	3.00	6	5- التخلص من البيروقراطية والروتين
0.39 0	0.74 0	6.50	1 3	6- الاهتمام بتدريب العاملين وتنمية مهاراتهم
0.16 0	1.97 6	14.5 0	2 9	7- زيادة الميزانيات المالية اللازمة لرفع الأجور وتطوير الإمكانيات
0.35 2	0.86 6	5.50	1 1	8- اختيار إعلاميين متميزين للعمل وفق الكفاءة والمهنية
0.40 7	0.68 7	3.00	6	9- توفير سبل الراحة والتأمين والعلاج والمواصلات

يتضح من الجدول السابق أن أهم مقترحات القائمين بالاتصال لتحسين

أحوالهم وزيادة شعورهم بالرضا في القنوات المصرية جاءت على النحو التالي:

- تطوير الإمكانيات والأجهزة اللازمة للإنتاج في الترتيب الأول بنسبة (41%)، ثم زيادة حرية الرأي والتناول لمختلف الموضوعات وعرض جميع وجهات النظر بنسبة (19%)، وفي الترتيب الثالث جاءت عبارة زيادة الميزانيات المالية اللازمة لرفع الأجور وتطوير الإمكانيات بنسبة (18%)، ثم حسن معاملة القيادات

للعاملين وزيادة العدالة في الأجور والحوافز والترقيات بنسبة (10%)، ثم الاهتمام بتدريب العاملين وتنمية مهاراتهم بنسبة (8%)، ثم اختيار إعلاميين متميزين للعمل وفق الكفاءة والمهنية بنسبة (7%)، ثم زيادة التعاون والتنسيق بين الزملاء بنسبة (3%)، والتخلص من البيروقراطية والروتين بنسبة (3%)، ثم توفير سبل الراحة والتأمين والعلاج والمواصلات بنسبة (2%).

قائمة المصادر والمراجع:

أولاً: الرسائل العلمية:

1. بطرس جرجس الحلاق: العوامل المؤثرة على الرضا الوظيفي لدى العاملين في المؤسسات الإعلامية: دراسة تحليلية مقارنة، رسالة دكتوراه، (جامعة القاهرة: كلية الإعلام، قسم العلاقات العامة والإعلان، 1998).
 2. خالد توحيد السيد شرف، العلاقة بين استخدام الإنترنت وتطوير الأداء المهني للإعلاميين الرياضيين في مصر، رسالة ماجستير، (جامعة القاهرة: كلية الإعلام، قسم الإذاعة والتلفزيون، 2012).
 3. داليا عبد المنعم صالح، دور العلاقات العامة في تحقيق الرضا الوظيفي لدى الجمهور الداخلي: دراسة تطبيقية على عينة من الشركات المصرية، رسالة ماجستير، (جامعة حلوان: كلية الآداب، قسم الإعلام، 2006).
 4. سوسن عبد الفتاح، أثر التفاعل بين أنماط السلوك القيادي والمناخ التنظيمي على الرضا الوظيفي، رسالة دكتوراه، (جامعة عين شمس: كلية التجارة، 1995).
 5. فاروق ياسين التركي، دور العلاقات العامة في تحقيق الرضا الوظيفي: دراسة تطبيقية على العاملين بالخطوط السعودية، رسالة دكتوراه، (جامعة القاهرة: كلية الإعلام، قسم العلاقات العامة والإعلان، 1998).
 6. مارجريت سمير ساويرس، العوامل المؤثرة على الرضا الوظيفي للقائمين بالاتصال في الصحافة المصرية، رسالة ماجستير، (جامعة القاهرة: كلية الإعلام، قسم الصحافة، 2005).
 7. نجلاء الجمال، اعتماد الشباب على وسائل الإعلام الثقافية التقليدية والحديثة كمصدر للمعرفة الثقافية: دراسة تطبيقية على الشباب والقائم بالاتصال، رسالة دكتوراه، (جامعة القاهرة: كلية الإعلام، قسم العلاقات العامة والإعلان، 2011).
 8. نسرين رياض عبد الله، تأثير سمات بيئة العمل الصحفي على القائمين بالاتصال في الصحف المصرية والأردنية: دراسة تحليلية مقارنة في الفترة من 2010 - 2011، رسالة دكتوراه، (جامعة القاهرة: كلية الإعلام، قسم الصحافة، 2012).
- الأبحاث العربية المنشورة**
9. إبراهيم السيد العويلي، سعدية يوسف الشراوي، الرضا الوظيفي لدى معلمات رياض الأطفال في محافظة الدقهلية: دراسة ميدانية، جامعة المنصورة، مجلة كلية التربية، ع 51، يناير 2003.
 10. أسما حسين حافظ، القائم بالاتصال في الصحافة الإقليمية، المجلة المصرية لبحوث الإعلام، جامعة القاهرة، كلية الإعلام، العدد 10، يناير/مارس 2001.
 11. السيد بهنسي، العوامل المؤثرة في الرضا الوظيفي للقائمين بالاتصال بوسائل الإعلام، المجلة الاجتماعية القومية، المركز القومي للبحوث الاجتماعية والجنائية، مجلد 36، ع 3، سبتمبر 1999.
 12. أماني فهمي، العوامل المؤثرة في الرضا الوظيفي للقائمين بالاتصال في السينما المصرية خلال التسعينات، المجلة المصرية لبحوث الإعلام، جامعة القاهرة، كلية الإعلام، ع 3، 1998.
 13. بركات عبد العزيز محمد، الرضا الوظيفي لدى القائمين بالاتصال في الإذاعة المصرية، مجلة كلية التربية بدمياط، جامعة المنصورة، الجزء الأول، العدد 21، 1994.
 14. سلوى إمام، أنماط مشاهدة الجمهور المصري للقنوات الفضائية، المؤتمر العلمي السنوي السابع بعنوان الإعلام وحقوق الإنسان العربي، جامعة القاهرة، كلية الإعلام، 2001.

محددات الرضا الوظيفي للقائمين بالاتصال بالقنوات التلفزيونية المصرية

15. عادل فهمي البيومي، محددات الرضا الوظيفي لدى العاملين في القنوات الفضائية المصرية، المجلة المصرية لبحوث الإعلام، جامعة القاهرة، كلية الإعلام، ع 15، إبريل - يونيو 2002.
16. ماجدة مراد، العوامل المؤثرة على بناء القائم بالاتصال لأجندة الأخبار في الإذاعة المصرية، المجلة المصرية لبحوث الإعلام، جامعة القاهرة، كلية الإعلام، ع 28، أكتوبر - ديسمبر 2007.

ثالثاً: الكتب العربية

17. السيد أحمد مصطفى عمر، البحث الإعلامي، ط 3، (الإمارات: مكتبة الفلاح للنشر والتوزيع، 2008).
18. جمال الدين محمد المرسي، ثابت عبد الرحمن إدريس، السلوك التنظيمي: نظريات ونماذج وتطبيق عملي لإدارة السلوك في المنظمة، ط 1، (الإسكندرية: الدار الجامعية، 2001).
19. سالم تيسير الشرايدة، الرضا الوظيفي: أطر نظرية وتطبيقات عملية، ط 1، (عمان: دار صفاء للنشر والتوزيع، 2010).
20. سمير محمد حسين، بحوث الإعلام: الأسس والمبادئ، (القاهرة: عالم الكتب، 1991).
21. كأي كيبيلر، تحقيق الرضا الوظيفي في 50 دقيقة، ترجمة: خالد العامري، (القاهرة: دار الفاروق للنشر والتوزيع، 2003).
22. محمد عبد الحميد، البحث العلمي في الدراسات الإعلامية، (القاهرة: عالم الكتب، 2000).
23. هناء أحمد سيد أحمد، دراسات في السلوك الإنساني في التنظيم، (القاهرة: مكتبة عين شمس، 1991).

رابعاً: الرسائل الأجنبية

24. Allison Laura Cook, Job Satisfaction And Job Performance: Is The Relationship Spurious?, Master Degree, (Texas A & M university, 2008).
25. Diane Cristina Kirkendall, The Effects of Mood and Dispositional Affectivity on Self-Reported Job Satisfaction, Master degree, (B. S. Eastern Michigan University, 2003).
26. Farbey David, Job Satisfaction for Technical Communicators, Sheffield, Master Degree, (Hallam University: 2005).
27. Hopper Melissa, Communication Satisfaction: Job Satisfaction Organizational Commitment And Intention To Leave, Master Degree, (The University Of Waikato, 2009).
28. Ifinedo P., Employee Motivation and Job Satisfaction in Finnish Organization: A study Of Employees in the Oulu Region, Master Degree, Finland, 2005.
29. Reinardy Scott, Beyond Satisfaction: Journalists Doubt Career Intentions as Organizational Support Diminishes and Job Satisfaction Declines, Ph.D., (Ball State university: Department of Journalism, 2007).

خامساً: الأبحاث الأجنبية المنشورة

30. Arthur Li - Jing Chang & Brian L. Massey, Factors Related To Journalist Job Satisfaction: Meta- Analysis And path Model, Paper presented At A session For The Media Management And Economics Division At The Convention Held By The Association For Education In Journalism And Mass Communication, Chicago: Illinois, 2008.

31. li.Y. and Shane, Stress Dynamics of Information Systems Managers: A contingency Model, Journal of Management Information Systems, Vol. 7., No. 4, Spring, 1991.
 32. Lise M. Saari & Timothy A. Judge, Employee Attitudes and Job Satisfaction, Human Resource Management, Vol. 43, No.4, Winter 2004.
 33. Man Josef Chen, et al, Professional Aspiration And Job Satisfaction: Chinese Journalists at A Time of Change in The Media, Journalism And Mass Communication Quarterly, Vol. 81, No.2, 2004 .
 34. Ongori H., A review of The Literature on Employee Turnover, African Journal of Business Management, 2004.
 35. Rivas Maggie, et Al., Minority Journalists Perceptions of the Impact of Minority Executives, the Howard Journal of Communications, Vol. 15, 2004.
 36. Sari, H., An analysis of burnout and Job satisfaction among Turkish special school head teachers and the factors affecting their burnout and Job satisfaction, Educational Studies, Vol. 30, No. 3,2004.
 37. Whisenent., et al., How the Women in Sport Journalism Shape Their Perception of job Satisfaction, Journal of Sport Management, Vol. 18, Issue 4, Oct. 2004.
- سادساً:الكتب الأجنبية
38. Ayuni, Adeyinka Tella & Popoola, Work Motivation: Job Satisfaction And Organisational Commitment of Library Personnel in Academic And Research Libraries In Oyo State, Nigeria, (Nigeria: University of Ibadan, Faculty of Education, 2007).
 39. Cotton J. L. & Tuttle J. M., Employee Turnover: A Meta-Analysis And Review With Implications For Research, Academy Of Management Review, 1986.
 40. Greeber Glen, Fifty Key Television Programs, (New York: Amold, 2004).
 41. Jennifer George M. & Jones R. Gareth, Understanding and Managing organizational Behavior, 1st ed., (New York: Addison Wesley Publishing Inc., 1996).
 42. Judge T. A., Thoresen C., Bono &Patton, The Job Satisfaction – Job Performances Relationship: A qualitative and Quantitative review, Psychological Bulletin, 2001.
 43. Robbins Stephen P., Organizational Behavior, 1st ed., (New Jersey: Prentice Hall Inc., 2001).

هوامش الدراسة:

- 1 - سالم تيسير الشرايدة, الرضا الوظيفي: أطر نظرية وتطبيقات عملية, ط1, (عمان: دار صفاء للنشر والتوزيع, 2010) ص 60.
- 2-Scott Reinardy, **Beyond Satisfaction: Journalists doubt Career Intentions as Organiizational Support Diminishes and Job Satisfaction declines**, (Ball State University: Department of Journalists, 2007) P 7.
- 3- داليا عبد المنعم صالح, دور العلاقات العامة في تحقيق الرضا الوظيفي لدى الجمهور الداخلي: دراسة تطبيقية على عينة من الشركات المصرية, رسالة ماجستير, (جامعة حلوان: كلية الآداب, قسم الإعلام, 2006) ص 108.
- 4- أسما حسين حافظ, القائم بالاتصال في الصحافة الإقليمية, المجلة المصرية لبحوث الإعلام, جامعة القاهرة, كلية الإعلام, العدد 10, يناير/ مارس 2001, ص 119.
- 5- سلوى إمام, أنماط مشاهدة الجمهور المصري للقنوات الفضائية, المؤتمر العلمي السنوي السابع بعنوان الإعلام وحقوق الإنسان العربي, جامعة القاهرة, كلية الإعلام, 2001, ص 480.
- 6- بركات عبد العزيز محمد, الرضا الوظيفي لدى القائمين بالاتصال في الإذاعة المصرية, مجلة كلية التربية بدمياط, جامعة المنصورة, الجزء الأول, العدد 21, 1994, ص ص 148 - 188.
- 7 - أماني فهمي, العوامل المؤثرة في الرضا الوظيفي للقائمين بالاتصال في السينما المصرية خلال التسعينات, المجلة المصرية لبحوث الإعلام, جامعة القاهرة, كلية الإعلام, ع 3, 1998, ص ص 81 - 139.
- 8- بطرس جرجس الحلاق, العوامل المؤثرة على الرضا الوظيفي لدى العاملين في المؤسسات الإعلامية: دراسة تحليلية مقارنة, رسالة دكتوراه, (جامعة القاهرة: كلية الإعلام, قسم العلاقات العامة والإعلان, 1998).
- 9- السيد بهنسي, العوامل المؤثرة في الرضا الوظيفي للقائمين بالاتصال بوسائل الإعلام, المجلة الاجتماعية القومية, المركز القومي للبحوث الاجتماعية والجنائية, مجلد 36, ع 3, سبتمبر 1999, ص ص 35 - 68.
- 10- عادل فهمي البيومي, محددات الرضا الوظيفي لدى العاملين في القنوات الفضائية المصرية, المجلة المصرية لبحوث الإعلام, جامعة القاهرة, كلية الإعلام, ع 15 ابريل - يونيو 2002 ص - ص 241 - 293.
- 11-Maggie Rivas et Al., **Minority Journalists Perceptions of The Impact Of Minority Executives**, The Howard Journal of Communications, Vol. 15, 2004, PP 39-54.
- 12-Josef Man Chen Et Al., **Professional Aspiration And Job Satisfaction: Chinese Journalists At a time of Change In The Media**, Journalism and Mass Communication Quarterly, Vol. 81, No. 2, 2004, P P 254 - 266.

- 13-Whisenent et al., How the Women in Sport Journalism Shape Their Perception of job Satisfaction?, Journal of Sport Management, Vol.18, Issue 4, Oct. 2004, pp 368- 383.
- 14- David Farbey, Job Satisfaction for Technical Communicators, Master Degree, (Sheffield Hallam University: 2005).
- 15- Scott Reinardy, Op Cit.
- 16 - ماجدة مراد, العوامل المؤثرة على بناء القائم بالاتصال لأجندة الأخبار في الإذاعة المصرية, المجلة المصرية لبحوث الإعلام, جامعة القاهرة, كلية الإعلام, ع 28, أكتوبر- ديسمبر 2007, ص ص 201-263.
- 17 - خالد توحيد السيد شرف, العلاقة بين استخدام الإنترنت وتطوير الأداء المهني للإعلاميين الرياضيين في مصر, رسالة ماجستير, (جامعة القاهرة: كلية الإعلام, قسم الإذاعة والتلفزيون, 2012).
- 18 - أماني فهمي, مرجع سابق, ص84.
- 19 -George M. Jennifer & Jones R. Gareth, Understanding and Managing Organizational Behavior, 1st ed., (New York: Addison Wesley Publishing Inc., 1996) P76.
- 20-. Li - Jing Arthur Chang & Brian L. Massey, **Factors Related To Journalist Job Satisfaction: Meta- Analysis And path Model**, Paper presented At A session For The Media Management And Economics Division At The Convention Held By The Association For Education In Journalism And Mass Communication, Chicago, Illinois, 2008, P5.
- 21 - هناء أحمد سيد أحمد, دراسات في السلوك الإنساني في التنظيم, (القاهرة: مكتبة عين شمس, 1991) ص32.
- 22- Scott Reinardy, Op Cit, P13.
- 23 - أماني فهمي, مرجع سابق, ص84.
- 24-Scott Reinardy, Op Cit, P14.
- 25 - ابراهيم السيد العويلي, سعدية الشراوي, الرضا الوظيفي لدى معلمات رياض الأطفال في محافظة الدقهلية: دراسة ميدانية, مجلة كلية التربية, جامعة المنصورة, ع 51, يناير 2003, ص212, ص15.
- 26- جمال الدين محمد المرسي, ثابت عبد الرحمن إدريس, السلوك التنظيمي: نظريات ونماذج وتطبيق عملي لإدارة السلوك في المنظمة, ط 1, (الإسكندرية: الدار الجامعية, 2001), ص372.
- 27- Li- Jing Arthur Chang & Brian L. Massey, Op Cit, P6.
- 28-li.Y. and Shane, **Stress Dynamics of Information Systems Managers: A contingency Model**, Journal of Management Information Systems, Vol. 7, No. 4, Spring, 1991, p 107.

محددات الرضا الوظيفي للقائمين بالاتصال بالتلفزيونية المصرية

- 29 - فاروق ياسين التركي, دور العلاقات العامة في تحقيق الرضا الوظيفي: دراسة تطبيقية على العاملين بالخطوط السعودية، رسالة دكتوراه، (جامعة القاهرة: كلية الإعلام، قسم العلاقات العامة والإعلان، 1998)، ص 161.
- 30- كأي كيلر, تحقيق الرضا الوظيفي في 50 دقيقة, ترجمة خالد الغامري, (القاهرة: دار الفاروق للنشر والتوزيع، 2003) ص11.
- 31-Cristina Diane Kirkendall, The Effects of Mood and Dispositional Affectivity on Self Reported Job Satisfaction, Master degree, (B. S. Eastern Michigan University: 2003) P 1.
- 32 - ماجريت سمير ساو يرس, العوامل المؤثرة على الرضا الوظيفي للقائمين بالاتصال في الصحافة المصرية، رسالة ماجستير, (كلية الإعلام: جامعة القاهرة، قسم الصحافة، 2005) ص60.
- 33 - إبراهيم السيد العويلي، سعدية يوسف الشراقوي، مرجع سابق، ص212.
- 34-Davis Joan &Wilson Sandra, **Principals effort to empower teachers: effect on teacher motivation and Job satisfaction**, Clearing House, 2000, P 12.
- 35 -تسرين رياض عبد الله، تأثير سمات بيئة العمل الصحفي على القائمين بالاتصال في الصحف المصرية والأردنية: دراسة تحليلية مقارنة في الفترة من 2010 - 2011، رسالة دكتوراه، (جامعة القاهرة: كلية الإعلام، قسم الصحافة، 2012) ص44.
- 36- السيد بهنسي، مرجع سابق، ص 35.
- 37- سوسن عبد الفتاح، أثر التفاعل بين أنماط السلوك القيادي والمناخ التنظيمي على الرضا الوظيفي، رسالة دكتوراه، (جامعة عين شمس: كلية التجارة، 1995) ص 208.
- 38- نجلاء الجمال، اعتماد الشباب على وسائل الإعلام الثقافية التقليدية والحديثة كمصدر للمعرفة الثقافية: دراسة تطبيقية على الشباب والقائم بالاتصال، رسالة دكتوراه، (جامعة القاهرة: كلية الإعلام، قسم العلاقات العامة والإعلان، 2011) ص 357.
- 39-George M. Jennifer & Jones R. Gareth, Op Cit, P 70.
- 40 -Ayuni, AdeyinkaTella&Popoola, **Work Motivation: Job Satisfaction and Organizational Commitment of Library Personnel in Academic and Research Libraries in Oyo State**, (Nigeria: University of Ibadan, Faculty of Education, 2007) P 5.
- 41-Cotton J. L. & Tuttle J. M., **Employee Turnover: A Meta-Analysis and Review with Implications for Research**, Academy Of Management Review, 1986, P59.
- 42- Li- Jing Arthur Chang & Brian L. Massey, Op Cit, P3.
- 43-Melissa Hopper, Communication Satisfaction, Job Satisfaction Organizational Commitment And Intention To Leave, Master Degree, (The University Of Waikato: 2009) P 8.
- 44- سالم تيسير الشرايدة، مرجع سابق، ص 98.

- 45- Ongori H., A review of The Literature on Employee Turnover, African Journal of Business Management, 2004, P 46.
- 46-Melissa Hopper, Op Cit, P 8.
- 47- عادل فهمي البيومي، مرجع سابق، ص 247.
- 48 - Ifinedo P., **Employee Motivation and Job Satisfaction in Finnish Organization: A study Of Employees in the Oulu Region**, Master Degree, Finland, P4.
- 49-Ayuni, AdeyinkaTella&Popoola, Op Cit, P 2, 5.
- 50 - أماني فهمي، مرجع سابق، ص 87.
- 51-سمير محمد حسين، بحوث الإعلام: الأسس والمبادئ، (القاهرة: عالم الكتب، 1991) ص 99.
- 52- السيد أحمد مصطفى عمر، البحث الإعلامي، ط3، (الإمارات: مكتبة الفلاح للنشر والتوزيع، 2008)، ص 210.
- 53 -محمد عبد الحميد، البحث العلمي في الدراسات الإعلامية، (القاهرة: عالم الكتب، 2000) ص 158.
- 54- سامي طابع، بحوث الإعلام، (القاهرة: دار النهضة العربية، 2001) ص 167.
- 55أ. د/ أماني فهمي أستاذ الإعلام المساعد بقسم الإذاعة والتلفزيون كلية الإعلام جامعة القاهرة.
- أ. د/ بركات عبد العزيز أستاذ الإعلام بقسم الإذاعة والتلفزيون كلية الإعلام جامعة القاهرة.
- أ. د/ حسين عيد العزيز أستاذ الإحصاء المتفرغ بكلية الاقتصاد والعلوم السياسية جامعة القاهرة
- أ. د/ خالد عبد الجواد أستاذ الإعلام المساعد بقسم الإعلام كلية الآداب جامعة الزقازيق.
- أ. د/ رمضان عبد العظيم جاد أستاذ إدارة الأعمال المتفرغ بكلية التجارة جامعة طنطا.
- أ. د/ سلوى إمام أستاذ الإعلام المتفرغ بقسم الإذاعة والتلفزيون كلية الإعلام جامعة القاهرة.
- أ. د/ عالية المهدي أستاذ الإدارة العامة المساعد بكلية الاقتصاد والعلوم السياسية جامعة القاهرة.
- أ. د/ وليد فتح الله أستاذ الإعلام بقسم الإذاعة والتلفزيون كلية الإعلام جامعة القاهرة.