

جامعة محمد بوضياف بالمسيلة
معهد علوم وتقنيات النشاطات البدنية والرياضية
قسم الإعلام والاتصال الرياضي
مذكرة مكملة لنيل شهادة الماستر
في الإعلام والاتصال الرياضي
تخصص: سمي بصري رياضي

دور الاتصال الشخصي في تحقيق الرضا الوظيفي للصحفيين الرياضيين

بإذاعة برج بوعريريج الجهوية

إشراف الدكتور:
عبد الوهاب زاوي.

من إعداد الطالب:
عصام عيسي.

لجنة المناقشة:

رئيسا	جامعة محمد بوضياف بالمسيلة	أ.د/ أحمد بوسكرة
مشرفا	جامعة محمد بوضياف بالمسيلة	د. عبد الوهاب زاوي
مناقشا	جامعة محمد بوضياف بالمسيلة	د. صلاح الدين جلال
مناقشا	جامعة محمد بوضياف بالمسيلة	أ. صفاء جوادي

السنة الجامعية: 2015-2016



بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ
الْحَمْدُ لِلَّهِ الَّذِي
خَلَقَ السَّمَوَاتِ وَالْأَرْضَ
وَالَّذِي يُضَوِّبُ الْمَوْتَى
إِنَّ رَبَّهُ لَسَدِيدٌ
الْعَزِيزُ الرَّحِيمُ

إهداء

قال تعالى: "اقرأ باسم ربك الذي خلق"

وقال: "وقل ربي زدني علما"

أحمد الله حمدا كثيرا وأثني عليه ثناء عظيما أن من علي بنعمة العلم التي هي من أعظم النعم على الإطلاق

أما بعد:

أهدي عملي هذا أولا إلى والديَّ الكريمين اللذان رباني على الأخلاق الفاضلة وزرعا فيَّ حب الإحسان

ومساعدة الناس وبذل كل غال ونفيس في سبيل تحصيل العلوم والمعارف وأتمنى لهما دوام الصحة والعافية

وطول العمر

إلى كل الإخوة والأخوات

إلى كافة الأسرة الكريمة وكافة الأقارب

وإلى من يعرفني من بعيد أو من قريب

إلى كل من ساعدني في إنجاز هذا العمل وقدم يد العون

وفي الأخير أتمنى من الله عز وجل أن يكون هذا العمل مفيد في المستقبل لأجيال القادمة

أمين يا رب العالمين

وشكرا

عيسى عصام

سَيِّدُنَا وَاحْتِرَافُنَا

الحمد والشكر لله ربِّ البرية، فهو الذي أنعم علي بالتوفيق في إنجاز هذا العرض

المتواضع، فالحمد لله حمدا كثيرا طيبا مباركا فيه

وشكر العباد من شكر الله فجاء في الحديث: ﴿لَا يَشْكُرُ اللَّهَ مَنْ لَا يَشْكُرُ النَّاسَ﴾ رَوَاهُ

أَحْمَدُ (7755)، وَأَبُو دَاوُدَ (4198)

وأول من نبأ به الأستاذ المشرف: "زواوي عبد الوهاب" لرحابته صدره وطول صبره

معني ووقوفه على كل جزئيات عرضي هذا، ودعمه لي بالتوجيه والإرشادات

والملاحظات الطهمة التي ساعدتني كثيرا، فهو لم يبخل علي لا بالمرجع ولا بالنصيحة

ولا حتى باللممة الطهيرة والابتنامة الطيبة،... فشكرا لك أستاذي ألف شكر وصدق

فبك قول زهير بن أبي سلمى:

نراه إذا ما جئته منهللا *** كأنك تعطيه الذي أنت سائله

وأشكر أعضاء اللجنة المناقشة الأستاذ الدكتور بوسكرة أحمد والدكتور جلال صلاح

الدين ولأستاذة صفاء جوادي

كما لا أنسى بالشكر الصديق الوفي "يوسف معزوز" الذي قام بكتابة هذا البحث ألبا،

إضافة إلى مساهمته الفعالة فيه...

كما لا أنسى أن أشكر كل من شارك في إنجاز هذا البحث من قريب أو من بعيد، ولو

حتى باللممة الطيبة

قائمة المحتويات

قائمة المحتويات

الصفحة	الموضوع
	شكر
	إهداء
	قائمة المحتويات
	قائمة الجداول والأشكال
أ	مقدمة
الفصل الأول: الخلفية النظرية والدراسات السابقة	
4	1-الاتصال الشخصي
4	1-1- تعريفه
7	1-2- خصائصه ومميزاته
7	1-2-1- إمكانية توفير رجوع الصدى
8	1-1-2-1- التلقائية
8	1-2-1-2-1- الإطار المرجعي
9	1-2-1-3- تحقيق الألفة وتحقيق حدة العزلة
10	1-2-1-4- انخفاض التكلفة
10	1-2-1-5- المرونة
10	1-3- وسائل الاتصال المستخدمة في الاتصال الشخصي
11	1-3-1- تنظيم الحفلات والدعوات الخاصة
11	1-3-2- الاشتراك في المسابقات العامة
11	1-3-4- المنتديات الثقافية
11	1-3-5- الدواوير في الريف
12	1-3-6- المقاهي الشعبية في المدن
12	1-4- العوامل التي تؤثر على فعالية ونجاح الاتصال الشخصي
12	1-4-1- البحث عن الجمهور المعني
12	1-4-2- استخدام الوقت المناسب Right time
13	1-4-3- استخدام الرسالة المناسبة Right M
13	1-5- دور وأهمية الاتصال الشخصي
15	2-الرضا الوظيفي

15	1-2- تعريف الرضا الوظيفي
16	2-2- الرضا الوظيفي في الفكر الإداري المعاصر
19	3-2- العوامل المؤثرة على الرضا الوظيفي
19	1-3-2- الجوانب التي لها صلة مباشرة بالعمل
19	2-3-2- الجوانب التي تتصل بظروف وجوانب العمل
20	4-2- نظريات الرضا الوظيفي
21	1-4-2- نظرية سلم الحاجات أبراهام ماسلو
21	1-1-4-2- الحاجات الاجتماعية حاجته إلى الانتماء
21	2-1-4-2- حاجات التقدير واحترام الذات
22	3-1-4-2- حاجات تحقيق الذات
22	2-4-2- نظرية العاملين لهيرزبيرغ
22	1-2-4-2- العوامل الوقائية
22	2-2-4-2- العوامل الدافعة
23	3-4-2- نظرية التوقع لفروم
24	4-4-2- نظرية بورتير-ولولر
24	5-4-2- نظرية مكلياند في الحاجات، وهي نظرية الدافع للإنجاز
25	6-4-2- نظرية الهدف
25	7-4-2- نظرية العدالة (المساواة)
28	3- المقاربة النظرية
28	1-3- نظريات الاتصال
28	1-1-3- نظرية أرسطو
28	2-1-3- نظرية كينيث بيرك (K.BURKE)
28	3-1-3- نظرية لازويل (lasswell)
29	4-1-3- نظرية شانون وويفر (shannon weaver)
29	5-1-3- نظرية بيرلو (berlo)
29	6-1-3- نظرية شرام (shramm)
29	7-1-3- نظرية ويستلي وماكلين (WESTLEY ET MACLEAN)
30	2-3- نظرية حارس البوابة
30	1-2-3- النشأة والتاريخ

32	3-2-2-2-تعريف حارس البوابة
32	3-2-3-مضمون النظرية
35	3-2-4-العوامل المؤثرة على حارس البوابة
35	3-2-4-1-معايير المجتمع وتقاليده
35	3-2-4-2-المعايير الذاتية
36	3-2-4-3-المعايير المهنية
36	3-2-4-3-1-سياسة المؤسسة الإعلامية
37	3-2-4-3-2-علاقة العمل والضغط المهنية
38	3-2-4-3-3-معايير الجمهور
39	4-الدراسات السابقة
42	التعليق على الدراسات السابقة
الفصل الثاني: الكلمات الدالة في الدراسة	
44	1-الكلمات الدالة في الدراسة
45	2-الإشكالية
45	3-أسباب اختيار الموضوع
46	4-أهمية الدراسة
46	5-أهداف الدراسة
46	6-فرضيات الدراسة
الفصل الثالث: الإجراءات الميدانية للدراسة	
49	تمهيد
50	1-الدراسة الاستطلاعية
49	2-مجالات الدراسة
50	3-منهج المتبع في الدراسة
51	4-مجتمع وعينة الدراسة
51	5-أدوات جمع البيانات والمعلومات
52	6-إجراء التطبيق الميداني للأداة
52	7-الأساليب الإحصائية المستخدمة في الدراسة
الفصل الرابع: عرض النتائج وتحليلها ومناقشتها	
55	تحليل نتائج الاستبيان ومناقشتها

88	مناقشة النتائج على ضوء الفرضيات
الفصل الخامس: استنتاجات واقتراحات	
91	1- استنتاجات عامة
92	2- اقتراحات
93	3- قائمة المراجع
96	4- الملاحق
101	5- الملخص

قائمة الجداول والأشكال

قائمة الجداول

الرقم	عنوان الجدول	الصفحة
01	توزيع أفراد العينة حسب متغير الجنس.	55
02	توزيع أفراد العينة حسب متغير السن.	56
03	توزيع أفراد العينة حسب متغير المستوى التعليمي.	57
04	توزيع أفراد العينة حسب متغير الخبرة.	58
05	يوضح وجود اتصال بين الصحفيين	59
06	يوضح وجود تشاور بين الصحفيين.	60
07	يوضح وجود اتصال بين الصحفيين ورؤساء العمل.	62
08	يوضح ملائمة ظروف العمل المحيطة بالمؤسسة.	63
09	يوضح طموح الصحفيين إلى الارتقاء أعلى المناصب المؤسسة.	65
10	يوضح مشاركة الصحفيين في اتخاذ إقرارات في الإذاعة.	66
11	يوضح وجود ثقة بين الصحفيين.	68
12	يوضح تعاون الصحفيين في ما بينهم.	69
13	يوضح كيفية اتصال الإذاعة.	71
14	يوضح تمكين الصحفيين من الإبداع والإبداع داخل المؤسسة.	72
15	يوضح وجود الثقة بين الصحفيين.	74
16	يوضح الثقة ودورها في نجاح المؤسسة الإعلامية	75
17	يوضح رضا الصحفيين عن راتبهم الشهري	77
18	يوضح تناسب الراتب الشهري مع حجم العمل الذي تقوم به الصحفيين	78
19	يوضح تناسب الراتب الشهري مع حجم العمل الذي تقوم به الصحفيين	80
20	يوضح استفادة الصحفيين من تكوين	81
21	يوضح مناقشة الصحفي مع الزميل حجم راتبه الشهري	83
22	يوضح تناسب الرتب الشهري مع حجم العمل	84
23	يوضح تقديم المؤسسة لتحفيزات ل صحفيين	86

قائمة الأشكال

الرقم	عنوان الشكل	الصفحة
01	وضح نظرية التوقع عند فروم	23
02	يوضح سلم الحاجات عند الدرر	26
03	يمثل التدفق الرسمي للمعلومات	37
04	يمثل مصدر الرسالة الإعلامية للقائم بالاتصال	38
05	توزيع أفراد العينة حسب متغير الجنس.	55
06	توزيع أفراد العينة حسب متغير السن.	56
07	توزيع أفراد العينة حسب متغير المستوى التعليمي.	57
08	توزيع أفراد العينة حسب متغير الخبرة.	58
09	يبين وجود اتصال بين الصحفيين	60
10	يبين وجود تشاور بين الصحفيين.	61
11	يبين وجود اتصال بين الصحفيين ورؤساء العمل.	63
12	يبين ملائمة ظروف العمل المحيطة بالمؤسسة.	64
13	يبين طموح الصحفيين إلى الارتقاء أعلى المناصب المؤسسة.	66
14	يبين مشاركة الصحفيين في اتخاذ إقرارات في الإذاعة.	67
15	يبين وجود ثقة بين الصحفيين.	69
16	يبين تعاون الصحفيين في ما بينهم.	70
17	يبين كيفية اتصال الإذاعة.	72
18	يبين تمكين الصحفيين من الإبداع والإبداع داخل المؤسسة.	73
19	يبين وجود الثقة بين الصحفيين.	75
20	يبين الثقة ودورها في نجاح المؤسسة الإعلامية	76
21	يبين رضا الصحفيين عن راتبهم الشهري	78
22	يبين تناسب الراتب الشهري مع حجم العمل الذي تقوم به الصحفيين	79
23	يبين تقديم المؤسسة تحفيزات للصحفيين	81
24	يبين استفادة الصحفيين من تكوين	82
25	يبين مناقشة الصحفي مع الزميل حجم راتبه الشهري	83
26	يبين تناسب الرتب الشهري مع حجم العمل	84
27	يبين تقديم المؤسسة لتحفيزات لصحفيين	85

دو یوں

أصبح الاتصال يحتل مكانة هامة في مجتمعات اليوم ويحتل الصدارة في انشغالات العديد من الباحثين لأنه هو الأساس في بناء العلاقات الاجتماعية والقيم الإنسانية، وهو محور الحقائق التي تنبثق من التفاعل الاجتماعي، فالإتصال هو جوهر العملية الدينامية القائمة بين المجموعات البشرية والتي لا تفسرها إلا المواقف الاتصالية بالارتكاز على الدور الذي تلعبه الأنساق القيامية في عملية الإدراك، وارتباط هذا الدور بنظرية الإتصال حيث يتطلب الدور العميق للعلاقات القائمة بين الناس كمجموعات متجانسة أو غير متجانسة، سواء أكان داخل المؤسسات أو خارجها وتحليل الرموز ووظيفتها في عملية الإتصال، يقول جورج هربرت ميد: إن عملية الإتصال لا يمكن أن تقوم في حد ذاتها ولكنها تحدث للإتصال، حيث نتناول من خلال دراستنا موضوع الإتصال الشخصي ودوره في تحقيق الرضا الوظيفي. (ملفين ديفلر وساندرا بول روكيتش، 1993)

وبما أن الفرد يأتي إلى الحياة كشخص ويتبنى دورا معيناً يصبح جزءاً من شخصيته الحقيقية وفي نفس السياق تشكل الوضعية الاجتماعية الحقيقية في حد ذاتها بل ويدركها الفرد الفاعل من خلال التعريف الذي يضيفه على هذه الوضعية.

لذا تأكد منذ مدة ومن خلال العديد من الدراسات أن الإتصال يشكل أساس الثقافة، بل والحياة كذلك داخل المؤسسات والمنظمات من خلال المعاني التي يعطيها الأفراد لبناء الحقيقة الاجتماعية، إلا أنه مع بداية الثلاثينات من القرن العشرين كانت البداية لظهور نظريات في مجال العمل وذلك من خلال أن العامل له القوة العقلية وجوانبه العاطفية والاجتماعية، وأن السلوك الإنساني لا تحركه ورضا العامل عن عمله لا يحركه الجانب الاقتصادي فقط بل هناك جوانب معنوية تؤثر على رضا الفرد كما تؤثر على دافعية العمل.

ومن هنا اكتسب موضوع الرضا الوظيفي أهمية بالغة في السلوك التنظيمي، بحيث يعتبر الرضا مؤشراً هاماً في تحديد مستوي فاعلية الأفراد في الرضا يحافظ على استمرارية المؤسسات والحفاظ على العلاقات الاجتماعية والإنسانية، مما يؤدي إلى الحفاظ على الأهداف الإنتاجية للمؤسسة لذلك ظهرت العديد من الدراسات والنظريات في هذا المجال.

ومن خلال دراستنا هذه حاولنا الكشف عن أهم العوامل الضرورية لتحقيق الرضا الوظيفي قمنا بتقسيم العمل إلى خمسة فصول، حيث تناولنا في الفصل الأول الخلفية النظرية والدراسات السابقة التي تطرقنا فيها إلى كل من الإتصال الشخصي وكذا الرضا الوظيفي ثم طرحنا لأهم المقاربات النظرية ثم الدراسات السابقة وبعدها تعليق عنها.

أما الفصل الثاني الإطار العام للدراسة وتناولنا فيه الكلمات الدالة، إشكالية الدراسة، أهمية الدراسة، أهداف الدراسة وكذا فرضيات الدراسة.

أما الفصل الثالث الإجراءات الميدانية للدراسة وتناولنا فيها الدراسة الاستطلاعية للبحث وكذا المنهج المتبع في الدراسة إضافة إلى مجتمع وعينة الدراسة وأدوات جمع البيانات، وكذا إجراءات التطبيق الميداني للأداة وأبرز الأساليب الإحصائية المستخدمة في الدراسة.

أما الفصل الرابع عرض النتائج وتفسيرها ومناقشتها فتناولنا فيه عرض وتحليل نتائج الاستبيان ثم مناقشة النتائج في ضوء الفرضيات.

أما الفصل الخامس استنتاجات واقتراحات وتناولنا فيه أهم الاستنتاجات في الدراسة وقدمنا بعض المقترحات بالإضافة إلى قائمة المراجع والملاحق لنقدم في الأخير ملخص حول الدراسة.

الفصل الأول

الخلفية النظرية والدراسات السابقة

1-الاتصال الشخصي

2-الرضا الوظيفي

3-المقاربة النظرية

4-الدراسات السابقة

التعليق على الدراسات السابقة

1- الاتصال الشخصي.

1-1- تعريفه:

برز الاهتمام بدراسة الاتصال الشخصي في منتصف الستينات وبداية السبعينات من هذا القرن، حيث أصبح يمثل موضوعا حيويا، وكان جير الدهيلر *R. Miller Gerald* من أوائل الباحثين الذين اهتموا بدراسته من الناحيتين التربوية والعلمية، وبدأت الدراسات بالاهتمام بالاتصال الذي يتم داخل الإطار الأكاديمي خلال الأحاديث بين الأساتذة وبعضهم وبينهم البعض والتي تحدث في الجماعات الصغيرة (وتتخللها علاقات الوجه بالوجه) وتشمل على الصراحة والمواجهة

ثم تحول الاهتمام من الإطار الأكاديمي للاتصال إلى الحوارات الخاصة داخل الجماعات الصغيرة خارج الإطار الأكاديمي، مع التركيز على الهدف من الاتصال، وقد تضمنت اهتمامات الباحثين العلاقة الاتصالية بينهم وبين معارفهم، أو العلاقة الاتصالية مع أصدقائهم المقربين وشركائهم، ومن ثم بدأ الاهتمام بالأسس التطبيقية لقيام تلك الأشكال الاتصالية القائمة على التفاعل وكان الاهتمام بدراسة الاتصال الشخصي، قد ظهر في منتصف الأربعينيات عندما ظهرت نتائج الدراسة التي أجراها بول لازرفيلد عام 1945 واستمرت لمدة عقد كامل، وظهرت نتائجها عام 1955 في كتاب مع كاتر بعنوان التأثير الشخصي

وتمثلت أهمية الكتاب في التركيز على أهمية الدور الذي تقوم به الجماعات وتأثيرها القوي على الفرد وبعد أن تيقن أن الرسائل في تحركها من المصدر إلى الجمهور وتمر عبر مرحلتين وليس مرحلة واحدة، وأن العلاقات الاجتماعية تمثل عاملا مهما ورئيسيا في سلوك الأفراد، منذ ذلك الوقت تأكد دور الاتصال الشخصي داخل الجماعات التي ينتمي إليها الفرد، وبات الفرد يحصل على معلومات ومعارفه من خلال جماعته التي ينتمي إليها ومن قادة الرأي في جماعته، وذلك بعد أن ساد الاعتقاد لفترات طويلة منذ بداية القرن العشرين وحتى الثلاثينات أن لوسائل الاتصال الجماهيري تأثيرا قويا ومباشرا في تشكيل آراء واتجاهات المستمعين وتغيير عاداتهم الحياتية وهو ما عرف بالتأثير الفوري أو الطلقة السحرية إلى أن بدأت الدراسة الخاصة بالسلوك الانتخابي للرئاسة الأمريكية 1948/1940 بواسطة لازرفيلد وبيربلسون *perelson* وآخرين 1954، والتي تبين فيها أهمية الاتصال بين الأفراد والجماعات، ثم ما تلاها من دراسات مثل دراسة هوفلاند 1950 عن الجنود الأمريكيين وغيرها من الدراسات التي أجريت في مناطق متفرقة وأمدت بحوث الاتصال بالنظرة الموضوعية عن محدودية تأثير وسائل الاتصال وحدود فاعليته، والتي تأكدت أيضا بمزيد من البحوث الاجتماعية والسياسية في عقد الستينات، واستمر الاهتمام بدراسة الاتصال الشخصي في الجامعات، والمراكز البحثية المختلفة.

ويرجع البعض دوافع الاهتمام بدراسة الاتصال الشخصي إلى:

- اكتشاف النجاح أساليب الدعاية في الحملات الانتخابية

- خدمة الحملات الإعلانية

- دراسة أساليب الدعاية

- دراسة أساليب تكوين الرأي العام في الاتحاد السوفييتي (سابقا)

أما عن أسباب الاهتمام بدراسة الاتصال الشخصي تاريخيا فترجع كما يذكر جيرالد إلى مجموعة من

الأسباب الاجتماعية والسياسية التي سادت في المجتمع ويرجع أهمها إلى:

حالات القلق والاضطراب الذي أصاب المجتمع الأمريكي أثر التحركات التي قام بها البعض خاصة الشباب، للمطالبة بالحقوق المدنية الخاصة بهم 1960 اثر مشاركة الدولة في حرب فيتنام، والتي استمرت طويلا وأثارت لدى الشباب، وبصفة خاصة المثاليين منهم. المقت والكره الشديد للرسائل الخادعة التي تثبتتها وسائل الاتصال الجماهيري، مما أبرز لديهم الاهتمام بالتنمية الذاتية والإدراك والوعي الشخصي، وانسحب ذلك إلى الاهتمام بالاتصال الشخصي كنوع من التعبير عن الأصالة الذاتية، بعيدا عن الخداع الاقناعي الذي كان يبيث من وسائل الإعلام في تلك الفترة.

بدأ الاهتمام بدراسة الاتصال الشخصي داخل أقسام الاتصال بالجماعات المختلفة وكان الاهتمام به خارج الجامعات قد تزايد أيضا، وصدرت بعض المؤلفات الخاصة مثل مؤلفات (Griffin and patter 1970. Me Grosky larson and knapp.Kaltner 1941)

وظهر الاهتمام بالاتصال أيضا من خلال اهتمام الجمعيات العلمية والمهنية لدراسة علوم الاتصال على تحديد مجالات معينة للدراسة، مما أوضح الاهتمام المتصاعد يتعلم ودراسة عمليات الاتصال الشخصي، وأيضا ظهر الاهتمام من خلال البرامج الخاصة بالمؤتمرات واللقاءات العلمية التي تتناول ظواهر الاتصال الشخصي، والتي أصبحت هي القاعدة بعد أن كانت من قبيل الممارسات الاستثنائية، فعلى سبيل المثال عقد في برلين الغربية 1972 بعض البرامج التدريبية الخاصة بالاتصال الشخصي بالاتفاق مع الجمعية العالمية للاتصال، وتمت في هذا البرنامج مناقشة الكثير من البحوث والأوراق التي تم نشرها في الدورية الرئيسية للجمعية، وكانت جميعها عن الاتصال الشخصي وعملياته، مما أكد على أن الاتصال الشخصي أصبح يمثل ركنا أساسيا في الدراسات الجامعية، إلى جانب ما تم عقده من لقاءات وحلقات دراسة سمنار مدعما من جمعية الاتصال اللفظي حيث عقد لقاء بجامعة ميتشجان Michigan state university، والآخر تم عقده في جامعة

نورث ويسترن North Western university

وفي السبعينيات تم طرح بعض المعالجات النظرية المبتكرة عن المفاهيم في مجال الاتصال الشخصي. (فؤادة عبد المنعم البكري، 2005، ص 29-31)

ويمكن تعريف الاتصال الشخصي بأنه يتم بين شخصين أو أكثر وجها لوجه، ولهذا يسمى أيضا (الاتصال الوجيهي)، وهو في إطاره العام يمثل أشكالا مختلفة من المقابلات واللقاءات الشخصية بين اثنين أو أكثر بشكل مباشر دون اللجوء إلى استخدام وسائل الاتصال المختلفة، وهذا النوع من الاتصال يحدث يوميا ويمكن أن يكون بين الأفراد أنفسهم أو بين الأفراد والآلة

كما تحدث في الاتصال بين الاتصال والحاسوب أو بين السائق وإشارة المرور. (ربحي مصطفى عليان، عدنان محمود الطوباسي، 2005، ص 88)

ويمكن تعريفه أيضا بأنه الاتصال المباشر الذي يتم بين عدد محدود من الأفراد، وعلى الاتصال الجماعي الذي يتم أيضا بين عدد كبير نسبيا من الأفراد مثل جمهور المحاضرة أو ندوة... الخ، ويعرف بعض الباحثين الاتصال الشخصي بأنه اتصال وجها لوجه وتفاعل الأفراد مع بعضهم البعض وهو أقوى وسائل الاتصال في تغيير اتجاهات الناس ومفاهيمهم.

ويعرف جيرالد ميلر الاتصال الشخصي على أساس سياق الموقف الذي يحدث فيه الاتصال فيعرفه بأنه جلسة تعقد من عدد صغير نسبيا من القائمين بالاتصال (غالبا ما يكون شخصين) ويتوافر فيه اتصال الوجه للوجه واتحد الأقصى من قنوات الإحساس، مع وجود الفرص المتاحة لحدوث رجوع الصدى السريع. ويقدم فيليب تومبكتر تعريفا للاتصال الشخصي في المقابل للاتصال الجماهيري والأحداث العامة بتأكيد أن الدور الخاص بالأداء وبالجمهور لم يتم التخطيط لهما بشدة.

أما وليمامسن وسميث فقد قاما بتعريف الاتصال الشخصي من خلال تحليل عناصر المصطلح فذكرا أن Inter تعني بين، نعي أن الاتصال يحدث بين الناس عادة ولكن يتضح المعنى يتطلب هذا موقف اجتماعيا أو سياقاً والوحدة الاجتماعية المصغرة لذلك هي فردين dyad أو الزوجين، وكلمة person كما يذكر الباحثان اشتقت من اللفظة اللاتينية persond وتعني قناع أو تنكر mask كما نعي كلمة person أو persona في النظريات الاجتماعية المعاصرة مفهوم الدور سواء كان هذا الدور هو الدور الاجتماعي أو الدور النفسي، وهو الدور الذي يقوم به الناس عادة في رأي موقف من المواقف الاجتماعية وتعني كلمة الدور في نظريات التفاعل الزمني الدور الاجتماعي المرسوم أي مجموعة السلوكيات الخاصة والمرتبطة بمجموعة من الوظائف الخاصة داخل المجتمع، ويمكن للشخص أن يقوم بدور الأب والابن والمدرس، أو تقوم الأم بدورها إلى جانب دورها كاتبة أيضا وهكذا

والوظيفة الاجتماعية للدور من إعداد المجتمع أو من وضع أفراد هذا المجتمع وتختلف مكونات هذا الدور من مجتمع لآخر، والدور له معنى سيكولوجي نفسي أيضا ، وهذا المعنى النفسي يؤسس ويقام على المعنى الاجتماعي، ويشير إلى الاتجاهات المفترض تحقيقها في دور معين (فعلى سبيل المثال قد يكون الشخص مدرسا حازما، ولكن أحيانا شارد الذهن عطوفا منعزلا) فكل اتجاه من هذه الاتجاهات يشير إلى وضع نفسي معين و يترجم الدور الذي يقوم به الشخص إلى سلوك مرتبط بالآخرين، والدور هنا يعني المعنيين: المعنى النفسي والمعنى الاجتماعي الذي سلكه وتبناه الشخص في تفاعله مع الآخرين ونحن عندما نحلل الاتصال الشخصي لشخص ما فنحن نحلل الدور الاتصالي لشخص له أدوار سيكولوجية وأدوار اجتماعية (كما في المثال) فالمعاني تعتمد على الشخص person أو القناع أو الأدوار الخاصة التي يقوم بها الناس خلال مواقف معينة والاتصال الشخصي بهذا يمكن النظر إليه على أنه الاتصال بين الأدوار

ويعرف أحد الباحثين الاتصال الشخصي من خلال ذكر مميزاته وخصائصه فيذكر أن: الاتصال الشخصي يتم بين الجماعات الصغيرة، حيث يعرف الناس بعضهم بعضا فيتناقشون ويتبادلون الرأي والمشورة ويدركون انطباعات أحاديثهم على بعضهم البعض والاتصال الشخصي يمتاز بتعديل الرسائل المتبادلة على ضوء رجوع الصدى من المستقبل إلى المرسل، كما يتميز بوجود الطابع المواجهي وصفة التخاطب وبناء على ما تقدم من تعريفات يمكن تحديد الاتصال المباشر في أنه الاتصال الذي يتم وجها لوجه بين مرسل ومستقبل، سواء كان هذا المستقبل فردا أو جماعة صغيرة، وأهم ما يميز هذا الاتصال هو التواجد الشخصي للمرسل والمستقبل والأثر المتحقق من هذا التواجد. (فؤادة عبد المنعم البكري، 2005، ص 32-35)

1-2- خصائصه ومميزاته.

للاتصال اشخصي عدة مميزات يجعله يتميز عن غيره من أنواع الاتصالات الأخرى منها:

1-2-1- إمكانية توفير رجوع الصدى:

يتميز الاتصال الشخصي بتوفير إمكانية رجوع الصدى أو التغذية المرتدة feed back به أكثر من الاتصال الجماهيري فهو وجها لوجه، يمكن ملاحظة ردود الأفعال في الحال عكس الاتصال الجماهيري يتوجب إجراء بحوث خاصة حتى يتمكن الباحث التوصل إلى ردود أفعال الجمهور حيث يصعب عليه الوصول إلى الحقيقة والصورة المعبرة بالسرعة الكافية، ويؤكد الباحثون أهمية feed back في الاتصال المباشر ويطلقون عليه التغذية المرتدة أو رجوع الصدى أو التغذية الاسترجاعية الفورية،

ويؤكد بعض الباحثين أننا عن طريقه يتاح لنا الفرصة في تكوين أو إعادة تكوين الاتصال بناء على الأشخاص الذين نتحدث إليهم حيث يمكننا أن نرى ونسمع ونلمس الشخص الآخر أو الأشخاص الآخرين وتعد هذه من أهم مزايا الاتصال الشخصي حيث يمكن للمرسل أن يتحقق من طريقة أدائه من إرسال الرسالة في نفس لحظة منها، ويمكن للمرسل أن يدرك ما إذا كانت الرسالة قد فهمت أم لا... وبالتالي يمكن إعادة صياغتها وتكرارها أو تكرار أجزاء منها، وذلك عن طريق رجوع الصدى السريع الذي يجيب عن سؤال المرسل كيف يبدو أدائي

ومن هنا يستطيع المرسل أن يغير اتجاه المناقشة إذا لقي مقاومة من المتلقين حتى يتماشى معهم ويستطيع التأثير فيهم، وبذلك يمكن تحسين الاتصال الشخصي بالمواءمة أي تعديل السلوك حسب الظروف المتاحة وبالمصادقية والثقة بين المرسل والمستقبل. (فؤادة عبد المنعم البكري، 2005، ص 37)

- توافر فرصة حدوث الاتصال في اتجاهين من المرسل الى المستقبل وبالعكس.
- حدوث ردة فعل أو تغذية مباشرة في الموقف.
- اتاحة الفرصة للتأكد من فهم الرسالة.
- التعرف على عوائق ومشكلات الاتصال
- قد يؤدي على السلوك لدى المرسل، والمستقبل
- له فعالية أكبر في مواجهة المعارضة من قبل المستقبل أو جمهور المستقبلين. (رجحي مصطفى عليان، عدنان محمود الطوباسي، 2005، ص 89)

1-1-2-1- التلقائية:

حيث تتم بعض أنواع الاتصالات المباشرة بشكل عفوي وغير مقصود من خلال شبكة من العلاقات الشخصية وغير الشخصية

ويرى bernard hennessy أن الاتصال الشخصي الذي يتميز بالتلقائية وال عفوية لا تنظمه قواعد ولا إجراءات، ويتم بشكل غير مدير من خلال الاتصالات اليومية للأفراد غير الرسميين. وأن محيط العلاقات بين الأشخاص محيط غير هيكلية.

1-2-1-2- الإطار المرجعي:

من أهم مزايا الاتصال المباشر بالإضافة لتمتعن بطريقتين لتبادل المعلومات... أن الشخصين أو الأشخاص الذين يتفاعلون أثناء عملية الاتصال غالباً ما يكونان متممين إلى نفسه الطاقم من القيم والاتجاهات

ومن هنا فان كل واحد منهما يكون بمثابة شخص مرجعي بالنسبة للآخر. (فؤادة عبد المنعم البكري، 2005، ص 92)

1-2-1-3- تحقيق الألفة وتحقيق حدة العزلة:

حيث يساعد الاتصال المباشر على تحقيق الألفة والتعارف بين الأشخاص، ويعد محركا للكائنات الحية بصفة عامة للتغلب على العزلة أو الشعور بالوحدة، ومن خلال إقامة علاقات مع الآخرين، حيث تقوم الأفكار والمعاني بعمل توحد مع البشر وتوطيد وتحسين العلاقات بين الناس وبعضهم كما تظهر أهميته وتتضح في المواقف الحرجة وغير العادية أو من خلال فترات التغير السياسي والاجتماعي مثل: الحملات الانتخابية والإصلاح الزراعي والثورات الدينية، والطوارئ القومية خلال الحرب ضد الرذائل الاجتماعية وما إلى ذلك.

وتبدو أهميته (الاتصال المباشر) عند نشر الأفكار المستحدثة حيث يؤكد أفريت روجرز E.M.Rogers على أهميته في مرحلة التقييم، حيث يتكون لدى الفرد الحكم العقلي على قيمة الفكرة المستخدمة وذلك للأسباب التالية:

أ- الاتصال الشخصي يسمح بتبادل الأفكار من ناحيتين والشخص الواقع عليه الاتصال قد يخطئ من صاحب الاتصال بمعلومات إضافية أو بتمحيص لهذه المعلومات التي تدور حول الفكرة المستحدثة.

ب- الاتصال الشخصي قد يؤثر على السلوك، كما أنه ينقل الأفكار وفي معظم الحالات يكون للأفراد الذين يتحارب كل منهم مع الآخر قيم واتجاهات متشابهة والبعض منهم يجوز أن يكون جماعة أستاذ للبعض الآخر ج- من أسباب الأهمية أيضا سهولة مصادر المعلومات وإمكان تصديق ما تأتي به من معلومات، حيث إنه عندما يكون المصدر معروفا في نطاق واسع، فمن الأمور المتوقعة أن ينظر إليه باعتباره جديرا بالثقة.

د- قد يكون للاتصال المباشر فاعلية أكبر في مواجهة أية معارضة أو كره للفكرة المستحدثة من الشخص الواقع عليه الاتصال، فالمصادر غير الشخصية للمعلومات يمكن في العادة أن تكون أكثر قابلية لأن يتحاشاها الإنسان أو يتجاهلها عن المصادر الشخصية

كما تتضح أهمية الاتصال المباشر في تميزه بالقدرة على التفسير، والمناقشة والإقناع وتميزه بدقة الأفكار والموضوعات التي تكون محورا أساسيا لموضوعات الاتصال الشخصي وتغييرها عن واقع المجتمع المحلي وتؤكد بحوث الاتصال الحقيقة القائلة بأنه في عملية اتخاذ ، ويظهر الاتصال المباشر قوي ويؤثر وله تغيير كبير مما تستطيع وسائل الإعلام أن تؤثره وتغيره وتبين في دراسة لازارسفيلد عن السلوك الانتخابي والتي انتهت إلى خمس خصائص للاتصال الشخصي وهي:

- أن الاتصال المباشر يصعب تفاديه
- أن الكثيرين يجدون الثقة الكاملة في الأشخاص الذين يعرفونهم ويعاشرونهم أكثر من ثقتهم في وسائل الإعلام.
- تنعدم الثقة من أهمية المضمون الذي يقال، حيث يتقبل الناس ما يقال بثقة أكبر في الاتصال الشخصي
- البساطة والتفهم التي تتيح مجال للمناقشة نتيجة لردود الأفعال التي تحدث في الاتصال الشخصي
- الإقناع الذي يتوفر نتيجة للثقة في المرسل، والتي تنسحب أيضا على الإقناع بوجهة نظرة. (فؤادة عبد المنعم، 2005، ص 102)

ويتميز الاتصال الشخصي كذلك بأنه يجوي أصولا وقواعد ومبادئ أساسية شخصية وقوية ويمتاز المقابل فيه باحترام آراء الآخرين ويكون المقابل فيه مسترسل مع الذي يجري معه الحديث بلباقة. وكذلك الاتصال الشخصي من خلال يمكن تغيير الآراء المضادة، وتحويلها إلى مؤيدة والمقابلة فيه لا تخلو من المجاملة، ومن مظاهر التكريم والتقدير للشخص المقابل. (ربحي مصطفى عليان، عدنان محمود الطوباسي، 2005، ص 90)

1-2-1-4- انخفاض التكلفة:

ومن مزايا الاتصال المباشر أيضا انخفاض تكلفته بالقياس إلى وسائل الاتصال الأخرى فهناك إمكانية توجيه الرسالة إلى الجمهور المستهدف مباشرة، ويتيح ذلك للمؤسسة أن تخاطب كل جمهور باللغة التي يفهمها بجانب سهولة تقدير حجم التعرض للرسالة.

1-2-1-5- المرونة:

يتمتع الاتصال المباشر ويتميز بالمرونة، وبأنه يتم بشكل مرن وعفوي، وهي من مزايا سيكولوجية تميزه عن الاتصال الجماهيري، مما يساعده على نشر الأفكار التي تنشرها وسائل الإعلام على نطاق واسع، ومن خلال الوسائل التقليدية في السوق والمقهى والجماعات المحلية. (فؤادة عبد المنعم البكري، 2005، ص 105)

1-3- وسائل الاتصال المستخدمة في الاتصال الشخصي:

وسائل الاتصال ربما أكثر الوسائل فاعلية وتأثيرا على الجماهير لأن الاتصال بين المرسل والمستقبل يكون غالبا مباشرا، أي وجها لوجه. بمعنى أن ما يجب أن يقول ويعطي المرسل للمستقبل من انطباع ورأي يستحق في أوقات ودقائق معدودة وسريعة ولها أشكال متعددة:

1-3-1- تنظيم الحفلات والدعوات الخاصة:

فتنظيم الحفلات سواء كانت هذه الحفلات للعاملين داخل الإدارة أو الجمهور المتعامل معه، أو عملاء الإدارة .

وفي هذه الحفلات يحدث التعارف بين كبار المسؤولين في الإدارة والمدعوين ويتم تبادل الحديث والنقاش بينهم.

وقد تكون الحفلات لأهداف التكريم، أو الحفاوة أو الاستقبال لزوار أجنب وتنظم هذه الحفلات بمستوى يتلاءم ومستوى الشخصيات ومكانتهم الاجتماعية.

1-3-2- الاشتراك في المسابقات العامة:

وهذه الأخيرة ضمن وسائل الاتصال المباشر بالجمهور، وهي من تبين أهم اهتمامات الجمهور ولها تأثير كبير ومباشر على الجمهور. (جميل أحمد خضر، 1998)

وسائل الاتصال المباشر في الريف والحضر:

- الوسيلة الأولى: الرسمية المتعارف عليها في جميع الدول، وهي أجهزة الاستعلامات والمعلومات والإرشاد الفني، والتي تطبق بعض وسائل الاتصال الشخصي.

- الوسيلة الثانية: غير الرسمية والتي تختلف مستوياتها ومضامينها وشكلها من مجتمع إلى آخر، وهي الوسيلة لها عندنا ثلاث قنوات يمكن أن تثري وسائل الاتصال الرسمية بالانفتاح عليها، وهذه القنوات هي:

1-3-4- المنتديات الثقافية:

وهي الأماكن التي تلتقي فيها الفئات المستثيرة على اختلاف مستوياتها، وغالبا ما تكون هذه المنتديات مؤهلة لتبادل الآراء، والتعليق عليها، مما يجعل روادها متلقين ومرسلين في الوقت نفسه

1-3-5- الدواوير في الريف:

والتي يتبادل روادها الأنباء والتعليقات والمنشورات فيما يتصل بشؤون الوطن الزراعي الصغير، الذي يعيشون فيه، وهي خاصة طيبة للاتصال المباشر.

1-3-6- المقاهي الشعبية في المدن:

وهي قنوات الاتصالية يمكن عن طريقها تقبل التوجيه من خلال أساليب مناسبة وربما تكون هناك وسائل اتصال جانبية أخرى كالوسائل البريدية وإعلانات الحائط بما فيها من صحف الحائط، ولكن هذه الوسائل غالبا ما تكون أصداء لما تؤديه هياكل الاتصال الجماهيرية. (فؤادة عبد المنعم البكري، 2005، ص 53)

- وهناك كذلك وسائل الاتصال الشخصي الغير المباشرة الالكترونية، وتتميز بـ:
- الإفادة من التطورات التكنولوجية في عالم الاتصال لزيادة القدرات الجسمية لدى المرسل.
 - صغر حجم المستقبل للرسالة الإعلامية عبر هذه الرسائل وعدم تجانسه وتباعده مكانيا.
 - إمكانية السيطرة على الطرف الاتصالي
 - إن استقبال الرسالة يتم في نفس لحظة إرسالها من قبل المستقبلين للعلاقات العامة، ووسائل الاتصال الشخصي غير المباشر الالكترونية وهي: التلفون، التلغراف، التيلكس، الفاكس.
- ووسائل الاتصال الشخصي الغير المباشرة الغير الالكترونية وتشمل: التقارير ، المذكرات، الخطابات والرسائل، لوحة الإعلانات، المقترحات، الاستثمارات.
- وكذلك وسائل الاتصال الشخصي المباشر:
- قادة الرأي، المسابقات العامة، المشاركة في الحياة العامة، المشاركة في خدمة المجتمع المحلي
 - رعاية العاملين بالمنشأة الزيارات، الاجتماعات، المقابلات، المناقشات والمحادثات الرسمية وغير الرسمية. (محمد منير حجاب، مرجع سبق ذكره، ص 361-431)

1-4-1- العوامل التي تؤثر على فعالية ونجاح الاتصال الشخصي:

إن عملية الاتصال الشخصي تعتمد على بعض العوامل حتى تنجح هذه العملية وتكون فعالة منها ما يلي:

1-4-1-1- البحث عن الجمهور المعني:

فمن الضروري معرفة الجماهير التي تريد أن تؤثر فيها

- فمن هم الجماهير التي يجب أن نصلهم بإعلامنا لتحقيق أهدافنا؟

ويجب معرفة خصائص الجمهور وعاداته حتى يتمكن المتصل من التعامل مع جمهوره

1-4-1-2- استخدام الوقت المناسب Right time:

لكي يكون الاتصال المباشر فعالا ورسالته كذلك يجب الوصول إلى الجمهور المعني في الوقت المناسب فإذا وصلت مبكرا فلن تجد الجمهور مستعدا لتقبلها وإذا وصلت متأخرا فستجد عقول الجماهير وقد فقدت الرغبة في الموضوع، وإن معرفة الوقت المناسب يتطلب معرفة عادات الجماهير بثقافتها وكيفية قضاء أوقاتها أثناء اليوم.

1-4-3- استخدام الرسالة المناسبة Right M:

يجب أن تكون الرسالة واقعية ذات صلة مباشرة بالاهتمامات الشخصية لأفراد الجمهور، وتحتوي على معلومات تساعدهم على حل مشاكلهم، وهذا يتوجب معرفة اتجاهات جماهيرك المعنية، وهذا إن استخدام اللغة المناسبة لمستوى الجماهير أمر لا يقل أهمية عن مضمون الرسالة وهذا يتطلب معرفة المستوى الثقافي والفكري للجماهير. (جميل أحمد خضر، مرجع سبق ذكره، ص 142-143)

وكذلك قد سببت بعض الدراسات العلمية في مجال الاتصال ضرورة توافر بعض العوامل التي تلعب دورا في زيادة فاعلية الاتصال الشخصي ومن بينها:

- يفضل الناس الاتصالات الشخصية مع نظائريهم من حيث العمر والمستوى الثقافي والأكاديمي والاجتماعي.
- يلعب الشعور بصدق المرسل وخبراته دورا هاما في مجال إيصال المعلومات، والإقناع، والتأثير في الجمهور.
- يؤدي التقارب دورا هاما في الاتصال الشخصي سواء كان التقارب ماديا أو جغرافيا. (المسافة بين المرسل والمستقبل) أو كان التقارب اجتماعيا.

- تلعب الأسرة دورا رئيسيا وهاما في عملية الاتصال الشخصي عند الأفراد وخاصة في مراحل الطفولة.

1-5- دور وأهمية الاتصال الشخصي.

ترجع أهمية الاتصال إلى أن المقدرة على المشاركة والتفاعل مع الآخرين وتبادل الآراء والأفكار والمعلومات، تزيد من فرص الفرد في البقاء والنجاح، والتحكم في الظروف المختلفة المحيطة به، في حين أن عدم القدرة على الاتصال مع الغير يعد نقضا اجتماعيا وسيكولوجيا خطيرا. (ربحي مصطفى عليان، عدنان محمود الطوباسي، 2005، ص 35)

كما تظهر أهمية الاتصال المباشر أيضا، وتتضح في المواقف الحرجة وغير العادية أو خلال فترات التغيير السياسي وغيرها

وتبدو أهميته في تدعيمه للاتصال الجماهيري حيث تبدو أهمية الاتصال المباشر عند الحديث عن التأثير، فإن التأثير في الاتصال المباشر أكثر إحكاما عنه في الاتصال الجماهيري، وتبدو أهمية الاتصال كما يذكر:

severin warner عندما يثار التساؤل عن أكثر الوسائل الاتصالية تأثيرا في إقناع الجمهور ؟

فحيث يبدو الإقناع persuding سؤالا مهما وأساسيا في دراسات الاتصال بوجه عام فإنه يمثل الجزء الأكبر والأهم في دراسة الاتصال المباشر، وذلك لوجود الأصدقاء والعائلة والمقربين بل والعزباء أيضا، وحيث الإقناع يعد أداة محايدة فإن يكون مفيدا في مجال الإعلان والعلاقات العامة حيث يمكن خدمة المصدر أو المرسل عن طريق تنشيط مبيعاته أو خدمة منشأة بتحسين صورتها اتجاه عملائها، كما يكون مفيدا أيضا للمستقبل أو

الجمهور في كثير من الحالات، أبرزها الحملات السياسية التي تقوم على الإقناع، وتعد مهمة لتحقيق الديمقراطية مثل تلك الحملات لا يتحقق قيامها دون إقناع. (فؤادة عبد المعيم البكري، 2005، ص 32-39)

وللاتصالات الشخصية أو الفردية أهمية كبيرة من الإدارة لا تقل عن أهمية الاتصالات التنظيمية، لذلك يتميز الإداري الناجح والتميز بإتقانه الاتصالات الفردية والتنظيمية، فمن الطبيعي أن عمل الإداري يرتكز على نقل المعلومات وتبادلها على مستوى المنظمة

وكذلك على المستوى الفردي من خلال المقابلات والاجتماعات والمناقشات وزيارات العمل، وإبرام الاتفاقيات وحل النزعات. (رجحي مصطفى عليان، عدنان محمود الطوباسي، 2005، ص 90)

2- الرضا الوظيفي:

2-1- تعريف الرضا الوظيفي:

أورد الباحثون تعريفات متعددة حول الرضا الوظيفي من بينها:

تعريف دانيال: فهو يرى من المفيد التمييز بين مفهوم الرضا من العمل، ومفهوم الرضا في العمل، فقد يكون العاملون راضون في العمل، ولكن ليس بالعمل نفسه، أي أن مصدر الرضا يكون عن طريق الجو الاجتماعي للعمل، وليس خصائص العمل نفسه. (طلعت إبراهيم لطفي، 1992، ص 34)

من خلال هذا التعريف نجد دانيال ركز في تعريفه للرضا على الدور الذي يلعبه الجو الاجتماعي في تحقيق الرضا، أكثر من الدور الذي يمثل خصائص ومميزات العمل نفسه.

تعريف سميث: يرى بأن مدلول كلمة الرضا تعني التجاوب الموجود بين العامل والعمل الذي يشغله، والرضا عن العمل ينتج عندما يتجاوب العمل مع احتياجات العامل. (إبراهيم الحموي، د.ت، ص 62)

فسميث يرى بأن الرضا يتحقق إلا إذا كان هذا العمل يحقق إشباعا لاحتياجات العامل.

تعريف ناصر محمد العديلي: الرضا الوظيفي هو الشعور النفسي بالقناعة والارتياح أو السعادة، لإشباع الحاجات والرغبات والتوقعات من العمل نفسه، وبيئة العمل والمؤثرات ذات العلاقة على حد سواء. (ناصر محمد العديلي، 2004، ص 189)

فمن خلال تعريف ناصر محمد العديلي يرى بأن تحقيق الرضا الوظيفي مرتبط بإشباع الحاجات التي يتوقعها من العمل، كما أنه يزيد على الحاجات المتعلقة بالعمل وبيئته الداخلية حاجات أخرى متعلقة ببيئته الخارجية.

تعريف أحمد صقر عاشور: والتي خرجت من رحم أبحاث الهاوثورن 1924-1934 والتي من بين ما ركزت عليه: الحوافز والرضا والاتجاهات في تفسير السلوك الإنساني في التنظيم، ولقد حصلت هذه الحركة على قوتها من سلسلة الدراسات التي تمت في الشركة الغربية للغاز بمؤسسة هاوثورن غرب مدينة شيكاغو وبالتحديد في قرية *Cicero* بأمريكا الشمالية.

ولقد ظهرت دراسات الهاوثورن سنة 1924 وأعلن عنها رسمياً سنة 1927، ولقد أبرزت الدراسات الدور الذي تلعبه معنويات الأفراد ورضاهم عن العمل في عملية الإنتاج.

دراسة هوبوك 1935: دارت أول دراسة مركزة للرضا الوظيفي قام بها هوبوك في سنة 1935 حيث درس العوامل التي تؤثر على الرضا في العمل مثل التعب وظروف العمل والإشراف.

وخلال الحرب العالمية الثانية بدأ الاهتمام بالقيادة في الظهور، حيث أكدت العديد من الدراسات آنذاك على أهمية الرضا بالنسبة للقائد.

وفي أواخر الخمسينيات اتجه اهتمام العلماء إلى التركيز على الوظائف التي كانت أكثر رضا، ومن المؤكد أن دراسة هوبوك النواة لجميع الدراسات الحالية التي كانت وما تزال تسعى إلى تغيير البيئة، وتحسين الحياة المهنية. (إبراهيم سلهاط، 2002، ص ص 110، 111)

2-2- الرضا الوظيفي في الفكر الإداري المعاصر:

اتخذت تعريفات الرضا الوظيفي اتجاهات مختلفة؛ نظرا لاختلاف النظرة للرضا عن العمل التي ترجع إلى منطلقات كل باحث حين تعرض لهذا الموضوع، إضافة إلى اختلاف الظروف والبيئة والقيم والمعتقدات وطبيعة الاتجاه الذي يركز أحيانا على المشاعر والأحاسيس الشخصية، وأحيانا أخرى على الموقف البيئي للعمل، وأحيانا لطبيعة العمل نفسه، لذلك تنوعت التعريفات المتعلقة بالرضا الوظيفي، وتعددت حسب أهداف الدراسات والأدوات المستخدمة فيها، ولقد ظهر مفهوم الرضا الوظيفي كمصطلح محدد على يد (هوبوك) (Hoppock, 1935) إذ بحث الرضا الوظيفي للعاملين وعرفه بأنه: "مجموعة من العوامل النفسية والوظيفية والأوضاع البيئية التي تجعل الموظف راضيا عن عمله. بينما نجد (كامبل وسكارايل، 1983) قد عرفاه بأنه "زيادة المكافأة التي يحصل عليها الفرد في العمل مقارنة بما كان يتوقع (المخلاف، 1992) بينما عرفته (هيربيرت) بأنه: "مشاعر الأفراد اتجاه أعمالهم، التي تعتمد على ما يعتقد أن العمل يتجه له حاليا؛ أي الإدراك بما هو كائن وما ينبغي أن تحققه وظيفته". (نجيب، 2002) في حين عرفه (نيستيرن) بأنه: "محصلة الشعور الذي يدركه الفرد من خلال عمله بالمؤسسة، والذي يتكون من مجموعة من الاتجاهات التي يكونها عن طبيعة الوظيفة التي يشغلها، والأجر الذي يحصل عليه وعن فرص الترقية المتاحة، وعن علاقاته مع مجموعة العمل التي ينتمي إليها، وعن الخدمات التي تقدمها المؤسسة له" (الهزايمة، 1990). ومن خلال ما ورد من تعريفات لبعض الباحثين يرى الباحث أن هناك اختلافا واضحا بين هذه المفاهيم؛ ويرجع ذلك إلى اختلاف أهداف الدراسات التي تناولتها والأدوات المستخدمة فيها.

وقد شكلت أفكار (تايلور) وآراؤه انطلاقة مهمة في عالم الإدارة ونظرياتها، إذ حث من خلالها المديرين على إحلال الطريق العلمية محل الطرق القديمة، وقد قدم أربعة مبادئ رئيسية تساعد في أداء المسؤوليات، وهي:

1- تقسيم العمل على أساس برنامج تفصيلي لتوصيف الوظائف.

2- اختيار العاملين بطريقة علمية.

3- التدريب السليم للعاملين لأداء متطلبات وظائفهم، وإعطائهم الأجر المناسب.

4- مساعدة العاملين على الأداء عن طريق التخطيط السليم لأعمالهم.

وتعد دراسة (هوبوك، 1935) التي أشار إليها (صالح، 2001) امتدادا لدراسات وتجارب (هوثرون) التي بعنوان (الرضا الوظيفي)، تناول فيها الرضا الوظيفي، وموقف العاملين، والروح المعنوية، وقد كان لهذه الدراسة أهمية كبيرة في أدبيات علم النفس الصناعي والاجتماعي والوظيفي. وتتلخص الدراسة في الطلب من (309) عمال ملء استمارة استبيان تهتم بمفاهيم محددة للرضا الوظيفي، تضمنت الفقرة الأولى اختيار جملة يعتقد الفرد أنها تعبر عن مدى حبه لعمله، وأظهرت الدراسة بأن الأفراد يختلفون في درجة الرضا عن عملهم، وأن 77% من عينة الدراسة أكدوا حبهم لعملهم، وأن درجة الرضا تعود إلى نوع العمل الذي يمارسونه، وأن 15% منهم لا يحبون عملهم، وأن 8% كانت إجاباتهم محايدة.

كما تعرضت الفقرة الثانية لنسبة الوقت الذي يكون فيه الفرد راضيا عن عمله، إذ تبين أن 76% من عينة الدراسة راضون عن عملهم معظم الوقت، بينما بلغت نسبة الأفراد الذين لا يشعرون بالرضا عن عملهم خلال وقت العمل 15%، وأن 9% يشعرون بالرضا عن عملهم نصف وقت العمل.

كما تضمنت الاستبانة سؤالاً عن اختيار الأعمال التي يشعر الفرد خلالها بالرضا، فتبين أن 48% منهم قد اختاروا عملهم الحالي، بينما بلغت نسبة العمال الذين اختاروا عملاً آخر في تخصص مختلف 36%، وأما النسبة الباقية فقد اختاروا عملاً آخر في نفس التخصص.

كما أشارت الدراسة إلى أن 66% من أفراد عينة الدراسة يشعرون بالرضا بسبب العمل الذي يمارسونه من خلال الوقت المخصص للعمل، بينما يشعر 34% بأن الرضا الذي يشعرون به بسبب الأعمال التي يمارسونها خارج أوقات العمل. (سالم تيسير الشرايدة، 2008)

كما شهدت فترة الستينات تطورا كبيرا في النواحي النظرية والمنهجية للأبحاث عامة، وأبحاث الرضا الوظيفي بصفة خاصة، حيث أصبح من الممكن الحصول على معلومات من مجموعات كبيرة من الأفراد، وكثير من الأبحاث قامت لدراسة علاقة الرضا الوظيفي بالخصائص الاجتماعية والسيكولوجية للأفراد، والهياكل التنظيمية، والمناخ التنظيمي، ومعدل دوران العمل. وفي السبعينات أصبحت أبحاث الرضا الوظيفي حقلًا مستقلاً، حيث وضعت معظم النظريات الخاصة بالرضا عن العمل، وأصبحت الكتابات بموضوع الرضا الوظيفي متوافرة بشكل كبير، واتسع مجال التطبيق ليشمل العديد من الوظائف.

ويتكون الرضا الوظيفي من عدد من الاتجاهات والمشاعر نحو الوظيفة التي تعبر عن مدى الإشباع الذي يعتقد الفرد أنه يحصل عليه من عمله، كلما كان اعتقاد الفرد إيجابيا كانت مشاعره إيجابية، ودرجة

رضاه عالية، ودرجة الرضا عن العمل تمثل سلوكاً ضمناً أو مستمراً يكمن في وجدان الفرد، وقد تظل هذه المشاعر كامنة في نفس الفرد، وقد تظهر في سلوكه الخارجي الظاهر.

إن الاهتمام بالرضا الوظيفي يعود لأهميته الكبيرة، وأثره في أداء العاملين. ويعود الاهتمام بهذا الموضوع لأسباب التالية:

- سبب ثقافي: فالأمة تعلق آمالاً على الحريات الشخصية التي تكفلها الدساتير والمواثيق لتلك الدول، وفي هذا المجال تعتبر أخلاقية العمل جزءاً رئيسياً للحياة الإنسانية، وأن الأفراد لهم الحرية الكاملة في التعبير عن مشاعرهم تجاه عملهم.

- سبب وظيفي: ويعني أن هناك قيمة ضمنية لدى الأفراد لمفهوم الرضا الوظيفي، وأن المشاعر العالية للرضا الوظيفي تساعد المنظمة على تحقيق أهدافها في تقليل نسبة الغياب ودوران العمل، وأداء أفضل للعاملين. ومهما يكن من أمر فإن الرضا الوظيفي للعاملين في أي تنظيم يعد من مكونات بيئة العمل الرئيسية، ومن العوامل الأساسية المحددة للمناخ التنظيمي، كذلك ينظر إلى الرضا الوظيفي كمؤشر هام على فاعلية التنظيم بشكل عام.

إن موضوع الرضا الوظيفي بدأ في ميدان الصناعة والمؤسسات الإدارية المختلفة، وتركزت على فئة العمال، ثم اتجهت دراسات الرضا عن العمل إلى مجال التربية والتعليم، حيث تعد مهنة التعليم أساس المهن، وأن نجاحها أو فشلها ينعكس على نجاح أو فشل المهن الأخرى، حيث إن المعلمين الراضين عن عملهم أكثر قدرة وإنتاجية في مجال عملهم، والقيام بواجباتهم من زملائهم غير الراضين عن عملهم.

وتعد التربية إحدى الركائز التي تعتمد عليها المجتمعات في الاحتفاظ بهويتها وتقدمها وتطورها. لذا يمكن اعتبار نجاح العملية التربوية (بأبعادها الثلاثة المعروفة: المعلم، الطالب، والمنهاج) متوقفاً بدرجة كبيرة على المعلم إذ إن مستوى أدائه وإنجازه للمهام والمسؤوليات التربوية الملقاة على عاتقه يحدد -على حد كبير- مستوى العملية التربوية في المجتمع؛ لأنه يؤثر على طلابه فيتطورون في تعليمهم واتجاهاتهم.

كما علينا أن نسلم بأن المعلم هو حجر الزاوية في العملية التربوية، وهو القيم الأمين على تراث المجتمع الثقافي والمسئول عن تحديث هذا التراث وتطويره، والمدرسة في العصر الحاضر أصبحت مركزاً هاماً من مراكز الإصلاح والتطوير، ولن تستطيع أن تؤدي رسالتها على الوجه الأكمل إلا إذا كان المعلمون راضين عن عملهم ومقتنعين به.

فرضا المعلمين عن العمل من العوامل المؤثرة في مدى كفاءتهم في العمل، وارتباطهم به وحرصهم عليه، ويزداد جهد المعلمين في عملهم بزيادة انتمائهم له، وبمقدار ما يشبع العمل حاجاتهم ودوافعهم ويستثمر

قدراتهم، فكلما كان المعلم راضيا عن مهنته، ومعدا لهذا كانت العملية التربوية أكثر فاعلية ونجاحا. (الشرايدة، 2008)

2-3- العوامل المؤثرة على الرضا الوظيفي.

على الرغم من أن الرضا الوظيفي يتكون من عدد غير محدود من الميول المفضلة لدى كل فرد إلا أن هناك نوعا من الاتفاق على المجالات الواسعة التي يكون فيها إرضاء الأفراد ضروريا، وهذه المجالات في حقيقتها عوامل الرضا الوظيفي.

وكون الرضا الوظيفي مفهوما متعدد الأبعاد، فقد اختلفت الدراسات في تسمية هذه الأبعاد؛ فقد ذكرها البعض على أساس أنها أبعاد الرضا الوظيفي، وذكرها البعض الآخر على أنها محددات الرضا الوظيفي، فيما ذكرها آخرون أنها عوامل مؤثرة في الرضا الوظيفي، ونظرا لاختلاف هذه المسميات مع أنها تتفق في المضمون، فإنه سيتم معالجتها من خلال استعراض العوامل المؤثرة في الرضا الوظيفي. لقد حدد كيث ديفز، والمشار إليه في (الياسين) ستة عوامل هامة للرضا الوظيفي، تتصل ثلاثة منها بالعمل مباشرة، والثلاثة الأخرى تتصل بطرف أو جوانب أخرى ذات علاقة، وهي:

2-3-1- الجوانب التي لها صلة مباشرة بالعمل:

- كفاية الإشراف المباشر: فالمشرف له أهمية كبرى في هذا المجال، لأنه يشكل نقطة الاتصال بين التنظيم والأفراد، ويكون له أكبر الأثر فيما يقومون به من أنشطة يومية.
- طبيعة العمل نفسه: فأغلب الأفراد يشعرون بالرضا عن العمل إذا كان من النوع الذي يحبونه، ويكون هذا الرضا دافعا لهم إلى إتقان عملهم، وبذل ما لديهم من طاقة للقيام به.
- العلاقة مع الزملاء في العمل: فالإنسان اجتماعي بطبعه، ويكون العمل أكبر إرضاء للفرد إذا شعر بأنه يمنحه الفرصة لزمالة الآخرين والاتصال بهم.

2-3-2- الجوانب التي تتصل بظروف وجوانب العمل:

- تحديد الأهداف في التنظيم: يرغب الأفراد بأن يكونوا أعضاء في تنظيم له هدف فعال.
- تحقيق العدالة والموضوعية في العمل وبخاصة توزيع الأدوار.
- الحالة الصحية والبدنية والذهنية: فهناك ارتباط بين الصحة البدنية والصحة العقلية وأثرها على الفرد وأدائه ومعنوياته.

وفي الاتجاه نفسه يرى (عبد الخالق، 1982) أن هناك محددات كثيرة تسهم إسهاما مباشرا وغير مباشر في خلق الرضا الوظيفي وتحديد مداه إلا أنه أعتبر أن هناك ثلاثة عوامل محدد هذا الرضا هي:

-العوامل الذاتية:

وهذه العوامل قسمت إلى قسمين:

الأول: عوامل تتعلق بمهارات وقدرات الأفراد أنفسهم، ويمكن قياسها أو معرفتها من خلال بيانات العمر، والمؤهل، والخبرة.

الثاني: قوة تأثير دوافع العمل على الأفراد العاملين.

-العوامل التنظيمية:

تتعلق هذه العوامل بالتنظيم ذاته وما يسوده من أجواء وعلاقات وظيفية تربط بالوظيفة والموظف، ومن هذه العوامل:

- الرضا عن نظم وأساليب وإجراءات العمل.

- الرضا عن الوظيفة وما تتيحه لشاغلها من إشباع لحاجاته.

- العلاقة مع الآخرين في محيط العمل (رؤساء، وزملاء، ومرؤوسين).

-العوامل البيئية:

وهي عوامل ترتبط بالبيئة وتأثيرها على الموظف بالصورة التي تؤثر في رضاه عن وظيفته وعمله، ومن هذه العوامل: الانتماء الاجتماعي، والانتماء البيئي لبعض العاملين (إلى الريف أو إلى المدينة) له أثر واضح على درجة التكيف والاندماج في العمل، ونظرة المجتمع إلى الموظف ومدى تقديره لدوره، وما يسود هذا المجتمع من أوضاع بمؤسساته ونظمه وقيمه، كل ذلك يعكس تأثيره الإيجابي والسلبي على اندماج الموظف وتكامله مع الوظيفة.

أما فليبو فيذكر قائمة من العوامل المؤثرة في رضا الأفراد تصلح لدراسة الرضا عن العمل لدى الأفراد بهدف الارتقاء بمستوى الرضا عن العمل لدى العاملين، وهذه العوامل هي:

الأجر، والاستقرار في العمل، وظروف العمل، وتقدير العمل المنجز، والقيادة العادلة، والكفاءة، والفرص المتاحة للترقية.

2-4- نظريات الرضا الوظيفي:

ظهرت العديد من النظريات التي تناولت موضوع الرضا الوظيفي، وأكدت على أهميته لدى الأفراد العاملين في المنظمات. وفيما يلي نستعرض النظريات المتعلقة بالرضا الوظيفي:

2-4-1- نظرية سلم الحاجات أبراهام ماسلو:

إن فهم الحاجات والأدوار التي تلعبها تمثل جانبا مهما في وضع نظام فعال للحوافز باعتبار أن هذه الحاجات تشكل دافعا قويا للنشاط الإنساني، فالحاجات تولد نوعا من التوتر يدفع الفرد إلى إحداث سلوك معين للتخفيف من حدة هذا التوتر، وتهدف التصرفات السلوكية إلى إشباع الحاجات الإنسانية. فالحاجات متجددة، فعند إشباع حاجة تظهر حاجات ورغبات جديدة لدى الإنسان، ويتعين عليه إشباعها. ومن واجب الإدارة أن نلم بطبيعة حاجات ودوافع سلوك الأفراد العاملين، فالمدير الناجح يلزمه معلومات عن الطبيعة البشرية، وعن أسباب تصرفات الأفراد ودوافعهم، حتى يشك من أن يتخذ القرارات بشأن تحفيز العاملين، فالحافز مؤثر خارجي يحرك شعور الإنسان ويجعله يسلك سلوكا معيناً لتحقيق الهدف المطلوب، أو هو مجموعة الظروف التي توفر في جو العمل، ويشبع رغبات الأفراد الذين يسعون إلى إشباعها عن طريق العمل، والحوافز قد تكون إيجابية أو سلبية، وقد تكون مادية أو معنوية. أما الدوافع فهي أشياء كامنة في النفس البشرية، أو قوة داخلية محرّكة تنبع من داخل الفرد، وتؤدي إلى تصرف أو سلوك يتجه نحو تحقيق هدف أو أهداف مذل حاجات يطمح الإنسان إلى إشباعها، مما سبق يلاحظ أن الدوافع هي تعبير عن حاجات داخلية لدى الفرد؛ لذا فهي شخصية، بينما الحوافز خارجة عن الفرد ذاته، فهي عبارة عن أشياء يدركها الفرد في بيئته تساعده لتحقيق أهدافه، والحاجات هي مصدر القوة الدافعة والحركة للإنسان. تعتبر نظرية الحاجات التي وضعت من قبل أبراهام ماسلو من أكثر نظريات التحفيز شيوعاً وقدرة على تفسير السلوك الإنساني في سعيه لإشباع حاجاته المختلفة. وتقوم هذه النظرية على مبدئين أساسيين: (سعد عبد الرحمن، 1977، ص 142)

2-4-1-1- الحاجات الاجتماعية حاجته إلى الانتماء:

تنبع هذه الحاجات من كون الإنسان اجتماعياً بطبيعته، ويعيش ضمن جماعة ويتفاعل معها. وتشمل حاجات تكوين العلاقات والحب والارتباط مع الآخرين، وتعتبر الحاجات الاجتماعية نقطة الانطلاق نحو حاجات أعلى وبعيدة عن الحاجات الأولية.

2-4-1-2- حاجات التقدير واحترام الذات:

هذه الحاجات تتضمن الحاجة إلى الشعور بالأهمية من قبل الآخرين، واحترام الذات الذي يمكن الحصول عليه من خلال الكفاءة، والمنافسة، والاستقلالية، والمركز، واعتراف الآخرين بقيمة الفرد، وقدرته على الوصول إلى مراكز عليا.

2-4-1-3- حاجات تحقيق الذات:

يشير ماسلو إلى مفهوم هذه الحاجة بأنها حاجة الفرد إلى أن يكون ماهرا قادرا على الوصول إليها بناء على القدرات والكفاءات الذي يمتلكها. فإذا كان الفرد يظن بأنه يستطيع أن يكون مديدا ناجحا، فإنه يجب أن يعطى مثل هذه الفرصة. وإشباع هذه الحاجات برأي ماسلو يعتبر أقصى ما يصبو إليه الفرد، ويأتي ذلك بعد إشباع الحاجات السابقة كلها.

إن نظرية ماسلو تعتمد على ترتيب الحاجات بحسب أولويتها لدى الفرد، والأفراد يختلفون في وسائل إشباع الحاجات، ولذلك فإن سلوكهم يختلف تبعا لذلك، كما أن حاجات الفرد متداخلة مترابطة، ومن الصعوبة فصل كل حاجة عن الأخرى كما حددها ماسلو، لذلك، ورغم بعض الانتقادات التي وجهت لهذه النظرية، إلا أنها تصلح إلى حد كبير لتفسير ظاهرة الدافعية التي تحرك السلوك الإنساني، وتبقى مقبولة لدى الكثير من علماء النفس والمدراء.

2-4-2- نظرية العاملين لهيرزبيرغ:

لقد قام فريدريك هيرزبيرغ بدراسة ميدانية على مجموعة من المديرين من المهندسين والمحاسبين، وذلك عن الرضا الوظيفي كمحرك لسلوك الأفراد، واندفاعهم للعمل، ونشرت نتائجها في كتابه. وقد بينت هذه النظرية أن العوامل المؤثرة في بيئة العمل والتي تؤدي إلى القناعة والرضا عن العمل هي ليست بالضرورة نفس العوامل التي تؤدي إلى عدم الرضا عن العمل، وقد تمخضت النظرية في بنائها الفكري عن وجود عاملين يحددان مصدر الرضا لدى الفرد هما: (إبراهيم سلهاط، 2002، ص 136-138)

2-4-2-1- العوامل الوقائية:

وهي العوامل التي ترتبط بالبيئة الوظيفية، والتي تحول دون تحقق عدم الرضا لدى الأفراد، فهي تحجب مشاعر عدم الرضا لكنها لا تحقق الرضا بذاتها. وتمثل هذه العوامل بظروف العمل، والرواتب والأجور، وسياسات المنظمة، والعلاقة بالمشرفين والرؤساء، والأمن الوظيفي، والمكانة الاجتماعية. وهي تعد ذات أثر في منع الدوافع السلبية في العمل، ويمكن اعتبارها بمثابة صمام أمان في هذا الخصوص.

2-4-2-2- العوامل الدافعة:

وهي العوامل التي يشعر الفرد من خلالها إشباعها بدرجة كبيرة من الرضا، لأنها تسهم في زيادة اندفاعه نحو العمل. وهي تتمثل بعوامل التقدم، والترقية، والمسؤولية، والتقدير، والشعور بالإنجاز والاحترام، أي أنها تعبر عن محتوى وطبيعة الوظيفة نفسها. ومن شأن هذه العوامل أن تسهم في تحقيق الرضا لدى الأفراد.

لقد كانت الإدارة؛ قبل ظهور هذه النظرية، تصب جل اهتمامها على معالجة حالة انخفاض الروح المعنوية لدى الأفراد من خلال زيادة أجورهم أو تحسين ظروف العمل. غير أن ما حصلت عليه الإدارة من نتائج من ذلك لم يحقق الأهداف التي تبتغيها، وبعد ظهور هذه النظرية، استطاعت الإدارة أن تلعب دورا أوسع في تحقيق أهدافها من خلال التركيز على العوامل الدافعة.

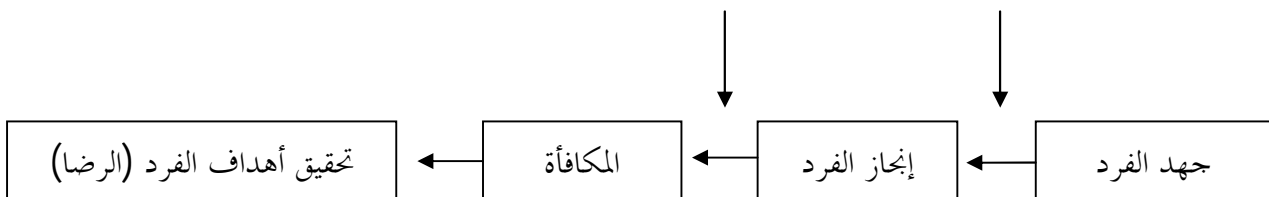
إن عوامل الوقاية برأي هيرزبيرغ تسبب درجة عالية من عدم الرضا عندما لا تكون موجودة لكنها لا تؤدي إلى التحفيز عند وجودها، بينما العوامل الدافعة الحافزة تؤدي إلى تحفيز قوي ورضا تام عند توافرها لكنها لا تسبب الكثير من عدم الرضا عند عدم توفرها.

مما سبق، يتضح أن هذه النظرية لا تختلف كثيرا عن نظرية ماسلو للحاجات، غير أنها لا ترى هذه العوامل ضمن فئة واحدة، فمثلا عند توافر عوامل في فئة قد لا تؤدي بالضرورة إلى الرضا والقبول في فئة أخرى بل يمنع حالة الاستياء، في حين أن وجود العوامل الدافعة في التنظيم يعني أن هناك شعورا بالرضا، وغياها يعني عدم الرضا، ورغم ذلك كانت للعوامل الوقائية العوامل الدافعة لهذه النظرية أثر كبير في مفهوم إثراء الوظيفة، وتعني إعطاء الموظف مسؤولية أكبر في ممارسة عمله، وتزويده بفرص أكبر للشعور بالإنجاز والتقدم، كما أوضحت للإداريين أن عليهم الاهتمام بتنمية العوامل الداخلية إذا أرادوا تحقيق أهداف مؤسستهم. (هاني عبد الرحمن الطويل، 1998)

2-4-3- نظرية التوقع لفروم:

تعد نظرية فروم وتعديلاتها لاحقا من قبل هاوس ووهبة، من النظريات الحديثة في الدوافع، والفكرة الأساسية في هذه النظرية هي: "أن الأفراد يبذلون الجهد لإنجاز تلك الأعمال التي تؤدي إلى النتائج (العوائد) التي يرغبون فيها، فهي مدخل عقلائي إلى التحفيز"، فالرغبة أو الميل للعمل بطريقة معينة يعتمد على قوة التوقع بأن ذلك العمل أو التصرف ستتبعه نتائج معينة كما يعتمد على رغبة الفرد في تلك النتائج. (طارق طه، 2002، ص 141-142)

الشكل رقم (01): يوضح نظرية التوقع عند فروم
توقع (1) توقع (2)



المصدر: هاني عبد الرحمن الطويل، 2007، ص 193

حيث يشير إلى أن قوة التحفيز عند الفرد لبذل الجهد اللازم لإنجاز عمل ما، يعتمد على مدى توقعه في النجاح بالوصول إلى ذلك الإنجاز، وهذا هو التوقع الأول في نظرية فروم. وأضاف فروم بأنه إذا حقق الفرد إنجازاً فهذه سيكافؤاً أم لا، وهذا هو التوقع الثاني عنده.

فهناك نوعان من التوقع:

التوقع الأول، ويرجع إلى قناعة الشخص واعتقاده بأن القيام بسلوك معين سيؤدي إلى نتيجة معينة كالموظف الذي يعتقد أنه عامل جيد وقادر على الإنجاز.

التوقع الثاني، وهو حساب النتائج المتوقعة لذلك السلوك، وهي ماذا سيحصل بعد إتمام عملية الإنجاز. فالموظف يسأل إذا حققت إنتاجاً معيناً فهل سأعطى مكافأة أم لا؟

وبموجب هذه النظرية، فإن الفرد غالباً ما يتجه لأداء عمل معين عندما يتوقع أنه يؤدي به للحصول على عائد أفضل من غيره من الأعمال. ويمكن القول إن نظرية فروم وتعديلاتها أشارت بشكل واضح إلى متغيرات السلوك ودوافع الفرد نحوه، كما أكدت على وجود اختلافات فردية في تحديد دوافع العمل.

2-4-4- نظرية بورتر-ولولر:

تعد هذه النظرية إكمالاً لنظرية التوقع، فقد بين بورتر ولولر "بأن أداء الأفراد أو إنجازهم ينتج عوائد ومكافآت داخلية وخارجية، وهذه العوائد تقود إلى الرضا بالفوائد الداخلية أو الذاتية، وينجم عنها شعور الفرد بالفخر عندما يؤدي عمله بكفاءة، والعوائد الخارجية هي التي تمنحها المنظمة لإشباع حاجاته الأساسية كالأجر، والأمان، وغيرها. كما تضمنت النظرية نموذجاً آخر يؤثر على رضا الأفراد ودوافعهم نحو العمل، وهو إدراك الفرد لعدالة العوائد التي يستلمها. فالنظرية أوضحت أن هناك فرقاً بين ما يجب أن يكون وما هو كائن فعلاً. ومن العوامل التي تكون مدخلات للعمل: المهارات، الخبرات، الجهود، المستوى التعليمي، الأداء، فهذه العوامل تؤثر على توقعات الفرد حول العوائد المتحققة؛ لأنه بزيادتها فزيادتها يتوقع الفرد أن العوائد ستزداد". لذلك حسب هذه النظرية فإن الأداء يؤدي إلى تحقيق نوعين من المكافآت هما:

المكافآت المستترة أو الضمنية، مثل الشعور بالإنجاز، وتحقيق الذات، والمكافآت الظاهرة مثل: المركز، وظروف العمل.

2-4-5- نظرية مكلياند في الحاجات، وهي نظرية الدافع للإنجاز:

إن مساهمة مكلياند في عملية فهم التحفيز الإنساني تتلخص في تحديده لثلاثة أنواع من الحاجات الأساسية التي تؤثر على التحفيز، وهي ذ الحاجة إلى السلطة، والحاجة للانتماء، والحاجة للإنجاز. لقد وجد الباحث هنا أن الأفراد الذين عندهم الحاجة إلى السلطة القوية يميلون دائماً لممارسة التأثير والرقابة القوية، وعادة

يسعى هؤلاء الأشخاص للحصول على مناصب قيادية. وأن الأفراد الذين عندهم حاجة قوية للانتماء يتولد لديهم شعور بالبهجة والسرور عندما يكونون محبوبين من قبل أشخاص آخرين، ويشعرون بالألم إذا تم رفضهم من قبل الجماعة التي ينشون إليها، ويميل هؤلاء الأشخاص إلى بناء علاقات اجتماعية مع الآخرين. أي لديهم الحاجة إلى الصداقة وبناء علاقات مع الأفراد والآخرين في العمل.

وهذا يعني أن الأفراد الذين توافر لديهم الحاجة للإنجاز يكون عندهم رغبة قوية للنجاح وخوفا من الفشل، وهم يجوبون التحدي ويضعون لأنفسهم أهدافا كبيرة ليس من المستحيل الوصول إليها، كما أنهم ينظرون إلى تحمل المخاطرة بواقعية، وهم يفضلون تحمل المسؤولية في إنجاز المهمات والحصول على المعلومات عن الإنجاز المتحقق، وقد وجد ماكلياند أن الأفراد ذوي الأداء العالي يرغبون في تمييز أنفسهم عن الآخرين بعمل أشياء أفضل، ويبحثون عن مسؤوليات فردية، ويحاولون حل مشاكلهم.

2-4-6- نظرية الهدف:

صاحب هذه النظرية العالم إدوين لوك، والذي أوضح بأن الدافع والأداء يكونان مرتفعين عندما يحدد الأفراد أهدافهم، وعندما تكون هذه الأهداف مقبولة وواضحة، ويتوفر لها تغذية عكسية تبين معدلات ومستويات الأداء للأفراد. لذلك وجب على الإدارة التي ترغب في زيادة دوافع الأفراد نحو العمل ورفع أدائهم أن توفر لهم ما يلي:

- تحديد الأهداف والمهام التي يتوقع منهم أدائها بشكل واضح.

- أن تكون المهام والعناصر التي تتضمنها الأهداف مقبولة من قبل الأفراد.

- فتح قنوات للتغذية العكسية لبيان مستوى أداء الأفراد.

إن وجود أهداف عند الأفراد شيء أساسي لتحديد مسارات السلوك، فهي ترشد وتوجه سلوك هؤلاء الأفراد لتحقيق هذه الأهداف، وهذه الأهداف يجب أن تكون محددة ومقبولة وذات فائدة للفرد وقابلة للقياس، لذلك يستطيع المدير أو المشرف بالاتفاق مع رؤوسيه وضع الأهداف الخاصة بأداء العمل وكيفية تحقيقها. (أحمد ماهر، 2000، ص 147)

2-4-7- نظرية العدالة (المساواة):

تركز هذه النظرية على مدى شعور الفرد بالعدالة والمساواة في معاملة المنظمة له مقارنة مع معاملتها لأفراد الآخرين بما وخاصة في نفس مجموعة العمل.

طورت هذه النظرية من قبل آدمز، وتشير إلى أن الفرد يحفز لتحقيق العدالة الاجتماعية في المكافآت التي يتوقع الحصول عليها مقابل الإنجاز الذي يقوم به من عمله، وبين ما يقدمه لذلك العمل. فالفرد يقارن بين ما يحصل عليه من نتائج مع ما يقدمه الآخرون ويحصلون عليه من عملهم كما يلي:

$$\frac{\text{نتائج أ (عوائد الفرد)}}{\text{مدخلات أ (مساهمات الفرد)}} = \frac{\text{نتائج ب (عوائد الآخرين)}}{\text{مدخلات ب (مساهمات الآخرين)}}$$

يشعر الفرد بالمساواة إذا ما أدرك تساوي ما يقدمه للعمل من مدخلات والنتائج التي يحصل عليها منه مع ما يقدمه الآخرون في مجموعة للعمل ويحصلون عليه منه. وبالعكس ذلك الإدراك فإنه يشعر بعدم المساواة ومن ثم الإحباط وعدم التحفيز وشعوره بعدم المساواة يحفزه إلى تحقيق المساواة من خلال ما يلي:

- تغيير المدخلات من خلال تغيير ما يقدمه للعمل من جهد وإنتاج ومعرفة.

- تغيير المخرجات من خلال تغيير ما يحصل عليه من أجور ومنافع وخدمات.

- إعطاء قيمة معنوية لعمله في حالة فشله في تغيير المدخلات والمخرجات.

- وأخيرا ترك العمل للسعي إلى تحقيق المساواة في مكان آخر.

لذلك يستطيع المدير أو المشرف بالاتفاق مع مرؤوسيه وضع الأهداف الخاصة بأداء العمل وكيفية تحقيقها. (أحمد ماهر، 2000، ص 148)

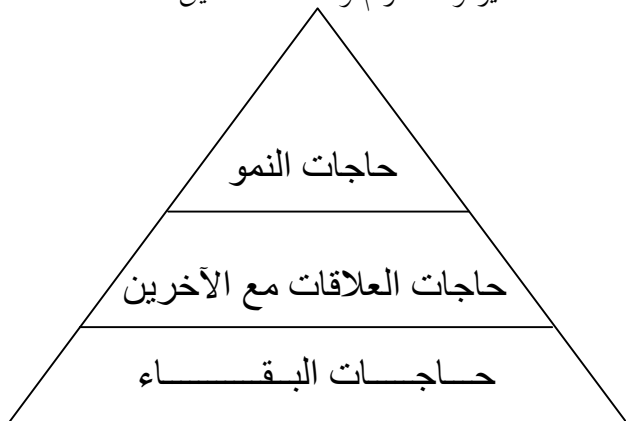
قام الدررير بإعادة ترتيب سلم الحاجات عند ماسلو إلى ثالث مجموعات من الحاجات:

1- حاجات البقاء، وهذه تضمن الحاجات العائدة إلى ضمان الصحة الجسمية، وتماثل إلى حد ما الحاجات الفسيولوجية والأمنية للفرد عند ماسلو.

2- حاجات العلاقات مع الآخرين، وهذه تركز على أهمية علاقات الفرد مع الآخرين، وهي تشبه الحاجات الاجتماعية عند ماسلو.

3- حاجات النمو، وهذه تركز على تطوير القدرات الإنسانية، والرغبة في نمو الشخص، وتطوير قدراته وإمكاناته، وهذه تماثل الحاجات العليا عند ماسلو، وهي حاجات التقدير والاحترام وحاجات تحقيق الذات.

الشكل رقم (02): يوضح سلم الحاجات عند الدررير



لقد قلصت هذه النظرية الحاجات إلى ثلاث حاجات، حيث تعبر الحاجة إلى البقاء عن الحاجات الفسيولوجية في نظرية ماسلو وعن حاجات الأمن بالنسبة لبورتر، وكذلك فالحاجة للانتماء تعكس ما عبر عنه ماسلو بالحاجة للتقدير، وهو ما عبر عنه بورتر بالحاجة للعضوية في جمعيات شخصية، وكذلك فالحاجة للنمو هي الحاجة لتحقيق الذات في نظرية ماسلو وبورش. وما يميز هذه النظرية عن غيرها هو عدم تأكيد الدررفر على ضرورة التزام المدير بالتسلسل في حفن العاملين، لأن هناك متغيرات يمكن أن تؤثر على الأهمية النسبية لهذه الحاجات وأولوية إشباعها من بيئة لأخرى.

في ضوء النظريات والدراسات التي تناولت الحاجات الإنسانية والدافعية والرضا الوظيفي، فإن هذه الدراسة توضح أهمية الرضا الوظيفي من خلال الأمور التالية:

- إن الإنسان بطبعه ميال لعمل الخير والتعامل مع الآخرين وتحمل المسؤولية، وكلما زادت درجات الرضا عن العمل زادت دافعيته لتحمل المسؤولية التي ينبثق عنها ميله لقبول التحديات ومواجهتها، وبالتالي خنق روح الابتكار والإبداع.

- يمثل الرضا الوظيفي غاية تسعى إليها المؤسسات لرفع كفاءة الأداء، إذ يعد الأداء الكلي للمؤسسة محصلة لمجموعة الجهود التي يقدمها كل الأفراد العاملين فيها.

- لتحقيق الرضا الوظيفي لدى العاملين يتوجب على الإدارة أن تشعرهم بأهمية وقيمة المكافآت أو الحوافز المعطاة لهم ومساواتها بقيمة الجهود التي يبذلونها.

- التكامل بين حاجات الفرد والمنظمة، وكون بقاء واستمرارية كل منها يعتمد على الآخر؛ فالفرد من مصلحته أن تبقى المنظمة موجودة لتحقيق أهدافه من خلال المكافآت التي تقدمها له، والمؤسسة من مصلحتها أن يبقى الفرد موجوداً؛ لأنها بحد ذاتها منظومة بشرية ضمن حدود معينة لتحقيق أهداف مشتركة لها ولأفرادها العاملين فيها.

- إن تحقق الرضا الوظيفي لأي عامل يعد نتيجة حتمية لتطوير كفاءة المنظمة ككل.

- يعد الرضا الوظيفي هدفا تسعى المؤسسات إلى تحقيقه لزيادة ورفع الروح المعنوية لدى العاملين وبث روح الحماس فيما بينهم، مما يدفعهم في النهاية إلى تقديم التضحيات في سبيل رفع شأن مؤسساتهم.

3- المقاربة النظرية:**3-1- نظريات الاتصال:****3-1-1- نظرية أرسطو:**

هو صاحب نظرية متطورة نحو فهم ظاهرة الاتصال رغم بعده عن عصرنا الحالي بحوالي 2500 عام، فهو أول من إطارا نظريا لعملية الاتصال من خلال ثلاثة عناصر هي: الخطيب والخطبة والمستمع. وترجمة هذه العناصر لتتنفق مع عناصر الاتصال المباشر: يمكن القول أنها تتضمن مرسلا ورسالة ومستقبلا، بالإضافة إلى بروز ثلاث مبادئ هي: تدفق الاتصال ذي الاتجاه الأحادي اعتماد نجاح الاتصال على قدرات المرسل.

عدم معرفة كيفية استقبال الرسالة والاتصال بالنسبة لأرسطو اتصال غير مباشر (حبيب راكان، وآخرون: 2002، ص56)، يحاول فيه التحدث أن يقنع غيره وأن يحقق هدفه مع مستمعه، عن طريق صياغة قوية للحجج التي يعرفها (برنت روبن: 1992، ص68).

3-1-2- نظرية كينيث بيرك (K.BURKE)

تنتمي هذه النظرية إلى الاتجاه الدرامي في دراسة الاتصال البلاغي، من خلال النظر إلى الحدث وأهم مفاهيم الدراما المثيرة لحوافز الفعل الاتصالي، بمعنى وجود علاقة قائمة بين الحدث والمعنى بالاتصال ويرى "حبيب وآخرون" إن هذا النموذج مكون من خمسة أركان هي: (عبد الكبير أحمد: 2013/2012، ص08).

- الحدث الذي يشمل الفعل الحادث والمشهد المشكل لخلفية الحدث، وموقف فعل الاتصال القائم بالاتصال ومشاركته في فعل العمل الاتصالي.
- الوسائل والأدوات المستخدمة.
- الهدف المسبب لإحداث الفاعل للعمل الاتصالي.
- ويتضمن هذا النموذج النقاط المتعلقة بنموذج (أرسطو) ولكنه يتميز بوجود عناصر: الوقت، الوسيلة، والسبب.

3-1-3- نظرية لازويل (lasswell)

يرى (روبن برنت) أن صاحب هذه النظرية قد فسر عملية الاتصال بالعبارة: من يقول ماذا ولمن وبأي وسيلة و بأي أثر. (برنت روبن: 1992، ص68)

3-1-4- نظرية شانون وويفر (shannon weaver)

هذه النظرية تتضمن مصدرا ومرسلا وإشارة ومستقبلا وهدفا يربط بالإشارة وسيلة اتصال تقع تحت تأثير التداخل أو التشويش، وينقسم هذا التشويش أو الضوضاء إلى تشويش طبيعي أو مادي و آخر دلالي ومن أمثلة النوع الأول حدوث صوت مزعج كصوت الجمهور أو صوت المذياع أثناء الحديث مما يشوش على المعنى، أو يمنع وصوله ومن أمثلة النوع الثاني اختلاف مدلولات الألفاظ ضمن عبارة الحديث، مما يحدث تفاوتاً في فهم المعنى المقصود، والتأثر به . (أحمد سالم: 2004، ص22).

3-1-5- نظرية بيرلو (berlo)

لا يختلف هذا النموذج عن النماذج السابقة في توجيه تدفق الاتصال حيث يتألف من أربعة عناصر هي المصدر، الرسالة، الوسيلة والمستقبل، وهذا النموذج بترابط مكوناته يقدم بعدا جديدا لعملية الاتصال، بالإشارة إلى هذا المنظور لا يمكن تحديد بداية عملية الاتصال أو نهايتها، لأنها تحدث متصلة وهذا النموذج دال على أن الهدف من عملية الاتصال التأثير على الآخرين، وإن الاتصال أداء شخصي يعتمد على قدرات المرسل، واتجاهاته. (سعد بن عبد الرحمان الدايل وعبد الحافظ محمد سلامة: 2003، ص80).

3-1-6- نظرية شرام (shramm)

هذه النظرية قد أشارت إلى أن عملية الاتصال اللفظي عملية دائرية، تبدأ بإرسال للرسالة اللفظية بعد تحليلها للوقوف على مناسبتها للموقف، و الهدف، ثم سيتقبلها المستقبل ليقوم هو الآخر بتحليلها للوقوف على مضمونها، واتخاذ قرار يتعلق بردة الفعل المناسبة، والتي هي بمثابة رسالة جديدة يستقبلها المرسل الأول: (عبد الكبير أحمد: 2013/2012، ص09).

3-1-7- نظرية ويستلي وماكلين (WESTLEY ET MACLEAN)

هذه النظرية تعتبر الأكثر شمولاً لعناصر عملية الاتصال، و متغيراتها الرئيسية، والأكثر مناسبة لنظم مستويات الاتصال من الناحية الوصفية، إذ أنه يعد الأدوار الاتصالية المختلفة، والمتوقعة جزء من البيئة المرتبطة بحدث الاتصال أو إحداثه، كما أنها نظرية تهتم بالتغذية الراجعة من حيث فهم أثرها على بيئة الاتصال ومكوناتها، وتشير إلى عنصر اتصالي مهم، وهو ما يسمى بالقصدية والبال على وجود رسائل هادفة، ومقصودة لإحداث أثر محدد ووجود رسائل غير هادفة، ولا تقصد التأثير المباشر في المتلقي: (عبد الكبير أحمد: 2013-2012، ص09).

3-2- نظرية حارس البوابة:

3-2-1- النشأة والتاريخ:

بالإضافة إلى أهمية الدراسات السابقة الخاصة بالقائم بالاتصال، فإن الفضل يرجع إلى عالم النفس النمساوي الأصل الأمريكي الجنسية كورت لوين الذي نجح في تطوير ما أصبح يعرف بنظرية "حارس البوابة الإعلامية" "gate keeper"، فدراسات لوين تعتبر من أفضل الدراسات المنهجية في مجال حراسة البوابة، والتي ظلت مهيمنة على معظم الدراسات الإعلامية أكثر من نصف قرن باعتبار الظروف السياسية والاجتماعية التي أثرت في النشاط الإعلامي طيلة تلك الفترة، فقد خرج العالم من الحرب العالمية الثانية منقسماً إلى قسمين رئيسيين يقودهما قطبان متصارعين حيث اعتبر كلاهما أن الإعلام من أفضل الأدوات التي يمكن استخدامها لتحقيق النصر في المعركة الكونية الشرسة التي سكتت فيها المدافع وتلاسنّت الميكروفونات، "فمن جهة كانت الشمولية والمركزية في النظام الشيوعي تتيح للقائد التحكم في سياسات الاتصال، ولذلك فقد كان وجود حارس البوابة ضرورة حتمية، إذ يجب أن يكون هناك دائماً من يختار للجماهير ما يناسبه، ويحجب عنها ما يضرها ويردد مناقب القائد... ومن جهة أخرى كانت الاحتكارات الرأسمالية في أعنى صورها تعين حارس البواب الأمهر والأكثر احترافية وجرأة، حيث يسלט الضوء على إمبراطورية الشر... والاهتمام بعظمة السياسات الغربية الحرة في مقابل تدني سياسات الأعداء". (ياسر عبد العزيز، www.aljareeda.com)

وقد استخدم كورت لوين مصطلح حراسة البوابة سنة 1947 ليشير إلى العملية التي تسير فيها المادة الإعلامية في قنوات حتى تصل إلى الجمهور، فهناك نقاط أو بوابات يتم فيها اتخاذ قرارات بما يدخل وما يخرج، وأنه كلما طالت المراحل التي تقطعها الأخبار حتى تظهر في وسائل الإعلام، ازدادت المواقع التي يصبح فيها متاحاً لسلطة فرد أو عدة أفراد تقرير ما إذا كانت الرسالة ستنتقل بنفس الشكل أو بعد إدخال بعض التغييرات عليها.

وسمى لوين تلك النقاط أو المواقع بالبوابات، وسمى الأفراد الذين يقفون عليها بحراس البوابة. وقدم أيضاً وايت دراسة تطبيقية لنظرية حارس البوابة في دراسته لبرقيات المحرر في الصحف الإقليمية، "وإن كان قد افترض وجود بوابة تؤثر على هذه البرقيات بناء على الاعتبارات الشخصية ولم يأخذ في اعتباره العوامل التنظيمية الأخرى التي تؤثر في العملية"، وأدى ذلك كله إلى انتشار المصطلح بعد ذلك في دراسات الاتصال. (محمد عبد الحميد، د.ت، ص 161)

وقد أجريت في الخمسينيات من القرن العشرين سلسلة من الدراسات المهمة ركزت على الجوانب الأساسية لعملية حراسة البوابة، دون أن تستخدم بالضرورة هذا الاصطلاح، "وقدمت تلك الدراسات تحليلاً

وظيفيا لأساليب التحكم في غرفة الأخبار (التنظيمي والاجتماعي)، والإدراك المتناقض لدور ومركز أو وضع العاملين في الوسيلة الإعلامية، ومصادر أخبارهم، والقيم التي تؤثر في انتقاء وتقديم الأخبار " (حسن عماد مكاي، 2006، ص 176)، وقام بهذه الدراسات مجموعة من الباحثين الأمريكيين أمثال: وارن بريد جاد، روي كارتر، ستارك، جيبير، روبرت جاد، كن مكروري، وغيرهم.

وأشارت هذه الدراسات إلى أن الرسالة الإعلامية تمر بمراحل عديدة، وهي تنتقل من المصدر إلى المتلقي، وتشبه هذه المراحل السلسلة المكونة من عدة حلقات، أي وفقا لاصطلاح نظرية المعلومات، فالاتصال هو مجرد سلسلة متصلة الحلقات.

ومن بين هذه الدراسات، نشر الباحث الأمريكي شارنلي ميتشل في سنة 1951 دراسة عن حجرات الأخبار الإذاعية والأفراد الذين يعملون بها، كما قدم الباحث لورنس دراسة عن محرري كنساس. وقد لخص الباحث الأمريكي ولتر جيبير في مقاله "الأخبار هي ما يجعله الصحفيون أخبارا" نتائج الأبحاث الأساسية التي أجريت على حراس البوابة، كما قام سنة 1956 بعمل دراسة عن محرري الأنباء الخارجية في 16 جريدة يومية بولاية وسكونسن، تستقبل أنباء وكالة أسوسيتيدبرس فقط.

ومن أعمق الدراسات التي أجريت على القائمين بالاتصال والقوى الاجتماعية التي تؤثر على العاملين في الصحف، الدراسة التي قدمها وارين بريد سنة 1955، فقد وجد أن هناك عملية تأثير يسيطر بمقتضاها مضمون الصحف الكبيرة ذات المركز المرموق تؤثر على الطريقة التي تعالج بها الصحف الصغيرة الأخبار والموضوعات المهمة.

" وهذا ما يحرم وسائل الإعلام الجماهيري من التغيير والتنوع وتعدد لتشكيل رأي عام واع". (محمد عبد الحميد، د.ت، ص 163)

كما استخدم بريد التحليل الوظيفي ليظهر كيف تدفن الصحف الأخبار التي تهدد النظام الاجتماعي أو الثقافي أو تهاجمه، ويقول أن سياسة الناشر هي التي تطبق في العادة في أي جريدة. وقد استخدم الباحث الأمريكي المشهور سوانسون أساليب الملاحظة المباشرة والاستفسار عن معتقدات العاملين في جريدة صغيرة.

كذلك درس بروس وستلي محرري الأخبار الخارجية في صحف ولاية وسكونسن من حيث القيم التي تؤثر على اختياره للأخبار.

3-2-2- تعريف حارس البوابة:

استخدم كرت لوين مصطلح حارس البوابة Geet keeper عام 1947 للإشارة إلى الأفراد الذين يقفون على مختلف المراحل التي تمر عبرها الرسالة الإعلامية حتى تصل للمتلقي أو كما سماها البوابات، ويقررون ما يمر وما لا يمر من الرسالة الإعلامية، " ويمثل حراس البوابة وظائف (مناصب) متعددة مثل: الناشرين، المحررين، مديري المحطات وغيرهم ممن لهم سلطة تقييم محتوى الإعلام لتحديد علاقته وقيمه بالنسبة لجمهور المتلقين". (مي العبد الله، 2006، ص 156)

وحارس البوابة هو الصحفي الذي يقوم بجمع الأنباء وهو مصدر الأنباء الذي يزود الصحفيين بالأنباء، وهو فرد من أفراد الجمهور الذين يؤثرون على إدراك واهتمام أفراد آخرين من الجمهور للمواد الإعلامية، كل أولئك حراس بوابة في نقطة أو مرحلة ما من المراحل التي تقطعها الأنباء. (محمد جاسم فلهي الموسوي، www.aoacademy.org)

فالرسالة الإعلامية تنتقل حسب أهواء ونظرة حارس البوابة، فالمحرر ينقل الحدث حسب رأيه الشخصي ويعطيه لرئيس التحرير وهذا يعرض ما يناسبه وما لا يناسبه يلغيه أو يغير هو في هذه المراحل المختلفة هناك عدة حراس للبوابة، والشكل المسموح به ليس فقط في كمية الرسالة ولكن أيضا في كيفية الرسالة وهذا هو مفهوم التأثير حسب نظرية حارس البوابة.

3-2-3- مضمون النظرية:

تمر الرسالة بمراحل عديدة، وهي تنتقل من المصدر حتى تصل إلى المتلقي، وتشبه هذه المراحل السلسلة المكونة من عدة حلقات، وأبسط أنواع السلاسل هي سلسلة الاتصال المباشر المواجهي، من فرد إلى آخر، ولكن هذه السلاسل في حالة الاتصال الجماهيري تكون طويلة ومعقدة جداً، لأن المعلومات التي تدخل شبكة اتصال معقدة مثل الجريدة، أو محطة الإذاعة أو التلفزيون، عليها أن تمر بالعديد من الحلقات أو الأنظمة المتصلة، ونجد قدر المعلومات التي تخرج من بعض تلك الحلقات أو الأنظمة أكثر مما يدخل فيها، لذلك يسميها (شانون) أجهزة تقوية، فأجهزة التقوية أي وسائل الإعلام تستطيع أن تصنع (في نفس الوقت) عدداً كبيراً جداً من الرسائل المتطابقة، مثل نسخ الصحف، وتوصلها للجمهور، كما توجد في هذا النوع من السلاسل شبكات معينة من الأنظمة داخل الأنظمة، فوسائل الإعلام نفسها هي شبكات من الأنظمة المتصلة بطرق معقدة، بحيث تقوم بوظيفة فك الرموز أو الشيفرة والتفسير وتخزين المعلومات، ثم وضعها مرة أخرى في رموز، وهي الوظيفة التي يؤديها كل القائمين بالاتصال، كذلك فإن الفرد الذي يتلقى رسائل وسائل الإعلام هو جزء من شبكة علاقات موجودة داخل الجماعة، ويعاون أسلوب عمل هذه الشبكة واقع المجتمع الذي ترتفع فيه

نسبة المتعلمين ودرجة التصنيع، حيث يزداد اعتماده على سلاسل وسائل الإعلام، أما المجتمع الذي تنخفض فيه نسبة المتعلمين ودرجة التصنيع (البداية) فتنقل فيه غالبية المعلومات عن طريق سلاسل الاتصال الشخصي".

(محمد جاسم فلحي الموسوي، www.aoacademy.org)

ويجب أن نعرف كيف تعمل سلاسل الاتصال، وكيف تنتقل المعلومات في جميع أنحاء المجتمع، فمن الحقائق الأساسية التي أشار إليها العالم (كورت لوين) أن هناك، في كل حلقة، ضمن السلسلة، فرد ما، يتمتع بالحق في أن يقرر ما إذا كانت الرسالة التي تلقاها، سينقلها أو لن ينقلها، وما إذا كانت تلك الرسالة ستصل إلى الحلقة التالية، بنفس الشكل الذي جاءت به، أم سيدخل عليها بعض التغييرات والتعديلات. وحراسة البوابة تعني السيطرة على مكان استراتيجي في سلسلة الاتصال، بحيث تصبح لحارس البوابة سلطة اتخاذ القرار، فيما سيمر من خلال بوابته، وكيف سيمر، حتى يصل في النهاية إلى الوسيلة الإعلامية، ومنها إلى الجمهور. يقول لوين أن المعلومات تمر بمراحل مختلفة حتى تظهر على صفحات الجريدة أو المجلة أو في وسائل الإعلام الإلكترونية، وقد سمي لوين هذه المراحل ((بوابات)) وقال أن هذه البوابات تقوم بتنظيم كمية أو قدر المعلومات التي ستمر من خلالها، وقد أشار لوين إلى فهم وظيفة ((البوابة)) يعني فهم المؤثرات أو العوامل التي تتحكم في القرارات التي يصدرها (حارس البوابة).

بمعنى آخر، هناك مجموعة من حراس البوابة يقفون في جميع مراحل السلسلة التي يتم بمقتضاها نقل المعلومات، ويتمتع أولئك الحراس بالحق في أن يفتحوا البوابة أو يغلقونها أمام أي رسالة تأتي إليهم، كما أن من حقهم إجراء تعديلات على الرسالة التي ستمر، على سبيل المثال، يستطيع أي فرد أن يقرر ما إذا كان سيكرر أو يردد إشاعة معينة أو لا يردد، ونحن نعلم أن الإشاعات حينما تنتقل من فم إلى فم تطرأ عليها - في الغالب - بعض التغييرات وتلون بالاهتمامات الخاصة للفرد الذي يقوم بنقلها أو بمعلوماته، وحينما تطول السلسلة، نجد أن بعض المعلومات التي تخرج من نهايتها لا تشبه المعلومات التي دخلتها في البداية، إلا في نواح قليلة، فإذا أخذنا في الاعتبار ما يحدث في السلاسل التي تحمل الأخبار حول العالم، "ولنفترض أن الذي حدث كارثة طبيعية، هذا الفرد ينتقي - بلا شعور - أشياء معينة يلاحظها، ولا يلاحظ أشياء أخرى، أي يرى أشياء ويغفل أشياء أخرى، وقد يتحدث ويشير إلى نواحي ويهمل نواحي أخرى. بعد حارس البوابة الأول هذا يأتي حارس البوابة الثاني، وهو المخبر الصحفي الذي يحصل على الخبر من شاهد العيان، (أي الفرد الذي شاهد الحدث نفسه)، وقد يتصل الصحفي بأكثر من شاهد عيان لكي يكون فكرة كاملة عن الحادث، وفي جميع الحالات، يقوم المخبر هو الآخر، بانتقاء أو اختيار الحقائق التي سينقلها، والحقائق التي سيهملها، فهو الذي سيقرر الجوانب التي سيختارها ويحدد مدى الأهمية التي سيعطيها للحدث.

بعد ذلك يسلم المخبر الخبر إلى مكتب وكالة الأنباء التي يتبعها، وفي الوكالة يقوم محرر آخر باتخاذ قرار معين، عن تلك القصة الإخبارية، فيقرر ما إذا كان سيختارها من مئات الأنباء لكي ينقلها تلغرافياً إلى المشتركين في الوكالة أم يختصرها أم يضيف إليها أم يغيرها أم ينقلها كما هي، وبعد ذلك يأتي دور محرر الأخبار الخارجية الذي يتلقى البرقيات في الجريدة، ويقرر مدى الأهمية التي سيعطيها للقصة الإخبارية، وبالتالي المساحة التي يجب أن تخصص لها، فالمشكلة أن هناك باستمرار أخباراً أكثر مما يمكن إرسالها، وأخباراً أكثر مما يمكن نشرها، لذلك لا بد في النهاية من الاختيار بين المواد الكثيرة التي تصل الوكالة أو الصحيفة أو الإذاعة، فهذه الوسائل تصلها أنباء ليس فقط من وكالات الأنباء بل من محررين في جميع أنحاء العالم، ومن صحف أخرى، ومن محطات إذاعة وتلفزيون عديدة، وحراس البوابة في جميع تلك المراحل، على طول السلسلة، يسمحون لنسبة محدودة من آلاف المواد الإعلامية التي تصلهم، بالانتقال إلى المراحل التالية، وفي النهاية يختار المحرر في الجريدة عشرات الأخبار فقط لينقلها إلى قرائه، فكل قرار يتخذ بتوصيل أو نقل شيء هو قرار كبت أو إخفاء شيء آخر، وما يخرج أو يُحجب هو نتيجة لعديد من الضغوط المتنافسة، علينا أن نحددنا ونوضحها حتى نفهم كيف تقوم وسائل الإعلام بعملها". (محمد جاسم فلهي الموسوي، www.aoacademy.org)

من الواضح أن حارس البوابة الذي يقول (نعم) أو (لا) بشأن الرسائل التي تصله، على طول السلسلة، يلعب دوراً مهماً في الاتصال الاجتماعي، وبعض حراس البوابة أهم من غيرهم، فنجد أن نسبة كبيرة جداً من السلاسل تركز الضوء على بعض الأفراد في المجتمع، ممن يمكن أن يكون لهم (نفوذ) أو (قادة الرأي) أو (الصفوة) الذين يتميزون عن الآخرين بأنهم يقرؤون أكثر ويطلعون على وسائل الإعلام أكثر، ولهم اتصالات شخصية أوسع من الآخرين، وهو أمر له أهمية خاصة لأن هؤلاء الأفراد يتمتعون باحترام كبير، ويعتبر أولئك الأفراد بدورهم (حراس بوابة).

وفي السلاسل الإخبارية، فإن المحرر في وكالة الأنباء والمحرر في الجريدة يتلقيان أكبر عدد من البرقيات الإخبارية، وهما مسئولان عن اتخاذ أكبر عدد من القرارات، ولهذا يصبح لأمانة ذلك المحرر وموضوعيته ومستوياته الإخبارية والمهنية، أهمية خاصة، كذلك بالنسبة لقادة الرأي، فإن اتساع معرفتهم وتنمية قدراتهم لها أهمية كبيرة، لأن لهم دوراً مهماً في تحديد ما يعرفه الرأي العام.

3-2-4-العوامل المؤثرة على حارس البوابة:

يمكن تقسيم العوامل التي تؤثر على عمل القائم بالاتصال إلى أربعة عوامل أساسية كالتالي:

3-2-4-1-معايير المجتمع وتقاليده:

يعد النظام الاجتماعي الذي تعمل في إطاره وسائل الإعلام من القوى الأساسية التي تؤثر على القائمين بالاتصال فأى نظام اجتماعي ينطوي على قيم ومبادئ يسعى لإقرارها ويعمل على تقبل الجمهور لها، ويرتبط ذلك بوظيفة التنشئة الاجتماعية أو التطبيع وتعكس وسائل الإعلام هذا الاهتمام بمحاولتها الحفاظ على القيم الثقافية والاجتماعية السائدة. ويرى الباحث وارين بريد أنه في بعض الأحوال قد لا يقدم القائم بالاتصال تغطية كاملة للإحداث التي تقع من حوله وليس هذا الإغفال نتيجة تقصير أو أنه عمل سلمي، ولكن يغفل القائم بالاتصال أحيانا في تقديم بعض الأحداث إحساسا منه بالمسؤولية الاجتماعية وللحفاظ على بعض الفضائل الفردية أو المجتمعية فقد تضحي وسائل الإعلام أحيانا بالسبق الصحفي أو تتسامح بعض الشيء في واجبه الذي يفرض عليها تقديم كل الأخبار التي تهم الجماهير وذلك رغبة منها في تدعيم قيم المجتمع وتقاليده، "كذلك تعمل على وسائل الإعلام على حماية الأنماط الثقافية السائدة في المجتمع مثل الرأسمالية والولاء للوطن، احترام رجال الدين والقضاة والمجتمعات المحلية وتوقير كبار السن والقادة والأمهات ورجال القوات المسلحة وغالبا ما تتجنب وسائل الإعلام انتقاد الأفراد الذين يقومون بتلك الأدوار لتدعيم البناء الثقافي للمجتمع". (حسن عماد مكاوي، 2006، ص178)

3-2-4-2-المعايير الذاتية:

تلعب الخصائص والسمات الشخصية للقائم بالاتصال دورا في ممارسة دور حارس البوابة الإعلامية، ومن هذه الخصائص نذكر: النوع، العمر، الدخل، الطبقة الاجتماعية، التعليم والانتماءات الفكرية أو العقائدية والإحساس بالذات. ويعد الانتماء عنصرا محددًا من محددات الشخصية لأنه يؤثر في طريقة التفكير أو التفاعل مع العالم المحيط بالرد كما أن الفرد ينتمي إلى بعض الجماعات التعليمية، الاجتماعية، السياسية والاقتصادية، وتعد هذه الجماعات بمثابة جماعات مرجعي *référence groups*.

"وقد اهتم الخبراء بالإطار الدلالي والخبرات المختزنة للقائم بالاتصال التي تؤثر في أفكاره ومعتقداته والتي تحدد له السلوك في المواقف الاتصالية المختلفة وتحديد ما يجب ما لا يجب". (حسن عماد مكاوي، 2006، ص179)

3-2-4-3- المعايير المهنية:

يتعرض حارس البوابة الإعلامية للعديد من الضغوط المهنية التي تؤثر على عمله وتؤدي إلى توافقه مع سياسة المؤسسة الإعلامية التي ينتمي إليها، وتتضمن المعايير المهنية ما يلي:

3-2-4-3-1- سياسة المؤسسة الإعلامية: تتعدد ضغوط المؤسسة الإعلامية بشكل كبير وتتمثل هذه الضغوط في عوامل داخلية وخارجية، ونعني بالعوامل الخارجية موقع الوسيلة من النظام الاجتماعي القائم، ومدى ارتباطها بمصالح معينة مثل وجود محطات منافسة، أما العوامل الداخلية فتتمثل في الملكية وأساليب السيطرة والنظم الإدارية وضغوط الإنتاج، وتلعب هذه العوامل دورا مهما وملموسا في شكل المضمون الذي يقدم للجمهور، كما أنها تنتهي بالقائم بالاتصال إلى أن يصبح جزءا من الكيان العام للمؤسسة، "و في كثير من الأحيان لا يكون للتقييم الذاتي لحرر الأخبار دور أساسي، ربما تعتبر آراء أصحاب العمل هي المؤشر الأساسي، فالحررون يشعرون أنهم موظفون في بيروقراطية جمع الأنباء، ويكون لكل مؤسسة إعلامية سياستها الخاصة، وقد تظهر هذه السياسة في تحريف بعض الموضوعات الإخبارية، أو في إهمالها لقص معينة". (مي العبد الله، 2006، ص 166) و لكن كيف سيعلم العاملون بالوسيلة الإعلامية السياسة التحريرية؟

أول وسيلة لزيادة الخضوع هي التطبيع أو التنشئة الاجتماعية للعاملين لكي يستوعبوا تقاليد عملهم عن طريق الاستيعاب التدريجي بدون تعليمات مباشرة، ويعني هذا من الناحية الاجتماعية أن يتم تطبيع العاملين عن طريق تعريفهم على أسلوب العمل وتفاصيل الدور المطلوب منهم، فالسياسة عنصر هام من عناصر الأنماط أو الأساليب السائدة في غرفة الأخبار، ويتم ذلك من خلال ما يلي:

- يقوم العامل في الجريدة يوميا بقراءة جريدته، وتشترب بعض الصحف هذا، فمن السهل تحديد خصائص الجريدة من هذه القراءة.
- توجيه العاملين الجدد عن طريق المحررين والعاملين القدامى.
- يتعرف الصحفي على سياسة الجريدة من أحاديثه مع زملائه ومن المؤتمرات التي تعقد بالجريدة.
- ومن الأسباب التي تجعل العاملين في الجريدة يخضعون لسياساتها:
- سلطة العقاب للمالك أو الناشر.
- شعور الصحفي بالالتزام نحو الوسيلة الإعلامية.
- عدم وجود تكتل لمعارضة السياسة السائدة في الوسيلة.
- طبيعة العمل الإعلامي يغلب عليه الود والتعاون.
- التركيز على الأخبار كقيمة أساسية.

3-2-4-3-2 - علاقات العمل والضغوط المهنية: تضع علاقات العمل بصماته على القائم بالاتصال حيث يرتبط مع زملائه في علاقات تفاعل تخلق بعدا اجتماعيا وترسم من هذه العلاقة "جماعة أولية" بالنسبة للقائم بالاتصال، وبالتالي نجدهم يتحدون مع بعضهم داخل المجموعة، وهذا ما يجعله معتمدا بدرجة كبيرة على هذه الجماعة ودعمها المعنوي، وبالإضافة إلى ذلك فإن انتماءه إلى هذه الجماعة يجعله يطور أسلوبه في الكتابة من خلال ملاحظته للآخرين، بجانب أنه عادة مالا يخبره أحد بالسياسات بشكل رسمي وكنه يتعلم من الجماعة ما يجب أن يتجنبه وما لا يتجنبه. "وتظهر أهمية علاقات العمل أن وظيفة القائم بالاتصال في ذاتها هي وظيفة تنافسية بطبيعتها، سواء داخل المؤسسة الإعلامية الواحدة، أو في إطار المؤسسات الإعلامية ككل، يستهدف كل فرد السباق للوصول إلى أكبر حجم من جمهور المتلقين واكتساب ثقته". (حسن عماد مكاوي، 2006، ص182)

كما أن علاقات التزامل وقوة الانتماء تسمح للصحفي بمقاومة تحيزه الشخصي، وتساعده على تحقيق الرضا الوظيفي.

v العلاقات بمصادر الأنباء والمعلومات: من الصعوبة وضع ضوابط خاصة للعلاقة بين القائم بالاتصال ومصادر الأنباء والمعلومات داخل المجتمع، لأن هذه العلاقة تتأثر بعوامل عديدة، ويمكن أن نلاحظ وجودها أو غيابها في كل المجتمعات بصرف النظر عن النظام الإعلامي القائم. هذه العلاقة حدده الباحثان جيبير وجونسون سنة 1961 كما يلي:

المستوى الأول: يعبر عن حالة الاستقلال الكامل بين النظم الاجتماعية المختلفة ومنها الصحافة الحرة، فلا يوجد تأثير لأيهما على الآخر إلا من خلال الأطر المرجعية المستمدة من القيم، الأدوار، الإدراك... ويتسم تدفق المعلومات في هذه الحالة من المصدر إلى القائم بالاتصال بكونه رسميا بدرجة كبيرة.

الشكل رقم (03): يمثل التدفق الرسمي للمعلومات



المصدر: محمد عبد الحميد، 2006، ص 168.

- النموذج الأول: نموذج الهيمنة حيث يتمثل دور القائم بالاتصال في الدعاية أو تأييد فكرة أو موضوع معين، ويرى الجمهور بالتالي مجرد هدف يوجه إليه رسالته، فالقائم بالاتصال يحدد جمهوره حسب أهدافه.
- النموذج الثاني: نموذج التوحيد حيث يتبنى القائم بالاتصال معايير معينة يكون لها الأولوية في الممارسة وبناء العلاقة مع الجمهور، وفي هذا النموذج لا يصبح التأثير السريع للاتصال مهما مثل نموذج الهيمنة.
- النموذج الثالث: وهو القائم بالاتصال الذي يبحث عن دعم العلاقة مع الجمهور على أساس من المعرفة والاستجابة، والهدف هو رغبة القائم بالاتصال في أن يتصل بالآخرين، وفي هذا المجال تعتبر وسائل الإعلام أداة للاشتراك في الآراء والخبرات الإنسانية مع جمهور المتلقين، وأن القائم بالاتصال فرد مبدع ينشط اجتماعيا ويتواصل مع جمهوره.

4-الدراسات السابقة:

4-1-دراسة بطرس جرجس الحلاق بعنوان "العوامل المؤثرة عمى الرضا الوظيفي لدى العاملين في المؤسسات الإعلامية" 1999. (بطرس جرجس الحلاق، 1999).

استهدفت الدراسة التعرف عمى مدى رضا القائمين بالاتصال عن وظائفهم والعوامل المؤثرة فيه بوسائل الإعلام المختلفة.

حيث أجريت الدراسة عمى عينة من 577 من العاملين بمهنة الصحافة وتوصلت الدراسة إلى مجموعة من النتائج من أهمها:

هناك علاقة ارتباط إيجابية بين كل من الإنجاز وتحقيق الذات وتميز العمل، فرص الترقى، العلاقة بالزملاء، نظم الاتصال بالمؤسسة، مصداقية الوسيلة الإعلامية من ناحية والرضا الوظيفي من ناحية أخرى.

4-2-دراسة مرعى مدكور بعنوان "الرضا المهني للقائم بالاتصال في الصحافة المصرية دراسة ميدانية على عينة من الصحفيين" 2003. (مرعى مدكور، يناير/مارس 2003)

استهدفت قياس الرضا الوظيفي للقائمين بالاتصال العاملين بوسيلة إعلامية بعينها مما أتاح فرصة للاهتمام بفئات معينة من الإعلاميين.

أجريت الدراسة على عينة من 563 صحفيا العاملين بقطاع الصحافة بمصر.

وتوصلت الدراسة إلى مجموعة من النتائج من أهمها:

هناك علاقة بين النوع والحالة الاجتماعية من ناحية وبين الرضا الوظيفي العام للمبحوثين من ناحية أخرى.

بينما لم يثبت وجود علاقة بين متغير السن والمستوى التعميمي من ناحية والرضا الوظيفي للمبحوثين من ناحية أخرى.

4-3-دراسة مارجريت سمير ساويرس مقارنة بعنوان "العوامل المؤثرة عمى الرضا الوظيفي للقائمت بالاتصال في الصحافة المصرية" 2005. (مارجريت سمير ساويرس مقار، 2005)

استهدفت الدراسة رصد وتحليل وتفسير رضا القائمت بالاتصال في الصحافة المصرية في ضوء العوامل الداخلية المرتبطة بالسياق العام للوظيفة ذاتيا، والعوامل المجتمعية ذات العلاقة بمهنة الصحافة والعاملين فيها.

كما استهدفت الدراسة الكشف عن رؤية القائمت بالاتصال في الصحافة المصرية لواقع الممارسة الصحفية في مصر من حيث مساحة الحرية الصحفية المتاحة وحقوق والتزامات الصحفي، نظرة المجتمع المصري لمهنة الصحافة بشكل عام، نظرة المجتمع المصري للمرأة العاملة عامة والمرأة الصحفية بصحة خاصة، وتأثير كل ذلك على رضائهن الوظيفي العام.

أجريت الدراسة على عينة تضم 390 مفردة من القائمت بالاتصال في الصحف المصرية.

وتوصلت الدراسة إلى مجموعة من النتائج من أهمها:

هناك شعور بالرضا لدى القائمت بالاتصال عن مجموعة العوامل الداخلية.

أن القائمت بالاتصال قد عبرن عن أعلى مستوى للرضا عن عامل الأمن الوظيفي، وكانت أكثر الجوانب الفرعية إسهاما في رضائهن عن هذا العامل شعورهن بالأمن لعملهن بصحف لها مصداقيتها وجاهيرها.

4-4-دراسة علي حسن أحمد بعنوان "دور الاتصال الشخصي في تنمية المجتمع المحلي: دراسة ميدانية مقارنة"، 1993. (علي حسن أحمد، 1993)

يتلخص موضوع الدراسة في إلقاء الضوء على قضية الاتصال الشخصي ومدى تأثيرها على الأهالي في المجتمع الريفي والحضري، لمشاركتهم في المشروعات التنموية المختلفة التي تقام بالمجتمع الذي يعيشون فيه سواء كانت تلك المشروعات حكومية أو أهلية هدف الدراسة هو الكشف عن مدى قدرة الاتصال الشخصي في التأثير على تنفيذ مشروعات تنمية المجتمع المحلي الريفي والحضري في ضوء مشاركة المواطنين في تلك المشروعات، وكذا التعرف على أنماط الاتصال بين قادة الرأي والمواطنين وبين المواطنين بعضهم ببعض، وقد حاولت الدراسة التحقق من صدق الفرض التالي:

تؤدي وسائل الاتصال الشخصي دورا في تحقيق أهداف التنمية في المجتمع المحلي.

ويتفرع عن هذا الفرض مجموعة من الفروض هي:

- هناك علاقة بين التأثير الشخصي والتوازن والتكامل في تنمية المجتمع المحلي.
- هناك علاقة بين دور قادة الرأي في المجتمع المحلي ومشاركة المواطنين في برامج ومشروعات تنمية المجتمع المحلي.

وتوصلت الدراسة إلى النتائج التالية:

- هناك علاقة إيجابية بين الاتصال الشخصي ومشاركة الأهالي في مشروعات التنمية في المجتمع المحلي الريفي والحضري.
- يعتبر قادة الرأي في المجتمع الريفي والحضري أكثر الناس تأثيراً على الأهالي في حثهم على المشاركة في مشروعات تنمية المجتمع المحلي، كما أن عالم الدين هو أهم الشخصيات ذات التأثير على الأهالي في هذا المجال.
- كان لواقع التأثير الشخصي وسريانه دور مهم في تحقيق التوازن والتكامل في تنمية المجتمع المحلي الريفي والحضري.

الظاهر أن هذه الدراسة وإن تناولت الاتصال الشخصي، فقد تناولته من الزاوية الاجتماعية المحضة، بينما تهدف دراستنا إلى التعرف على دور الاتصال الشخصي في المجال السياسي.

كما أن إحدى نتائج هذه الدراسة أكدت على العلاقة الإيجابية بين الاتصال الشخصي ومشاركة الأهالي في مشروعات التنمية في المجتمع المحلي الريفي والحضري المصري، فضلاً عن الدور الهام للاتصال الشخصي في مجتمعاتنا العربية والإسلامية.

4-5- دراسة شيماء السيد سلم بعنوان "دور الاتصال الشخصي والتلفزيون في تنشيط السياحة الداخلية": دراسة ميدانية 2002. (شيماء السيد سلم، 2002)

من بين أهداف الدراسة التعرف على الدور الشخصي الذي تقوم به أجهزة السياحة الرسمية في إطار تنشيط السياحة الداخلية.

توصلت هذه الدراسة إلى نتيجة هامة مفادها أن للاتصال المباشر والجماعات الأولية التي ينتمي إليها الأفراد تأثيراً كبيراً على آرائهم وقراراتهم، فقد كان تشجيع الأسرة والأصدقاء هو العامل المؤثر عند اتخاذ قرار القيام برحلة سياحية داخلية، بينما قلت الأهمية النسبية لباقي العوامل مثل الدعاية في وسائل الإعلام، وحول تفصيلات الأفراد عند تنظيم رحلة سياحية جاء التفضيل الخاص بالاتفاق مع الأهل والأصدقاء في المقدمة، يليه

الجهود الشخصية للأفراد وهذا ما يتفق مع نموذج أسيل لسلوك المستهلك الذي يؤكد فاعلية وتأثير البيئة المحيطة بالأفراد على سلوكهم وقراراتهم.

4-5-دراسة دغوش نورة: الرضا الوظيفي لدى المستشار التربوي، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة باتنة، 1998.

4-6-دراسة أرزقي عبد النور: محددات الرضا المهني ومعنى العمل عند العمال الجزائريين، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة الجزائر، 1997.

4-7-دراسة بوحخم عبد الفتاح: واقع الدافعية في مختلف نظريات السلوك التنظيمي، مجلة العلوم الإنسانية، العدد 15، جامعة منتوري، قسنطينة، 2001.

التعليق على الدراسات السابقة:

لقد كانت الدراسات في مجملها تتناول أهمية الاتصال الشخصي ودوره في تحقيق الرضا الوظيفي داخل المؤسسات الإعلامية بمختلف أنواعها كما تناولت الدراسات مختلف الجوانب التي لها علاقة بالرضا الوظيفي للصحفيين ومن خلال كل ما اشرنا إليه في التحليلات السابقة تبين لنا بعض الإضافات التي كان لابد من الإشارة إليها وهي دور الاتصال الشخصي وعلاقته بالأداء المهني والجانب المادي إضافة إلى العينات الصحفية في الدراسة الميدانية التي مست صحفي ورياضي إذاعة برج بوعريريج الجهوية وهل يساهم الاتصال الشخصي في زيادة انتماء الصحفيين الرياضيين وباعتبار ذلك لا يمكن إهمال جانبها هاما يؤثر تأثيرا سلبيا، بالغ الأهمية على الصحفيين الرياضيين وهو نقص فاعلية الاتصال الشخصي داخل المؤسسات الإعلامية الجزائرية لذلك جاءت دراستنا هذه لتسليط الضوء على هذا النوع من الاتصال وإضافة مزيد من المعلومات من زوايا مختلفة عما تمت دراسته سابقا.

الفصل الثاني

الإطار العام للدراسة

- 1- الكلمات الدالة في الدراسة
- 2- الإشكالية
- 3- أسباب اختيار الموضوع
- 4- أهمية الدراسة
- 5- أهداف الدراسة
- 6- فرضيات الدراسة

1-الكلمات الدالة في الدراسة:

1-1-الاتصال الشخصي:

الاتصال لغة: جاء في لسان العرب لابن منظور الاتصال والوصلة: ما اتصل بالشيء قال الليث: كل شيء اتصل بشيء فيما بينهما وصلة أي اتصال وذريعة ووصلت الشيء وصلًا وصلته والوصل ضد المهجران. والوصل خلاف الفصل وقوله في التنزيل "ولقد وصلنا لهم القول". (ابن منظور، د.ت، ص 936، 937) اصطلاحًا: جاء في قاموس المصطلحات الإعلامية أن الاتصال هو انتقال المعلومات أو الأفكار أو الاتجاهات أو العواطف من شخص أو جماعة أخرى من خلال الرموز والاتصال هو أساس كل تفاعل اجتماعي فهل يمكننا من نقل معارفنا ويسر التفاهم بين الأفراد .

وعرفه إبراهيم إمام بأنه العملية الاجتماعية والوسيلة التي يستخدمها الإنسان لتنظيم واستقرار وتغيير حياته ونقل أشكائها ومعناها من جيل إلى جيل عن طريق التعبير والتسجيل والتعليم. (إبراهيم إمام، 1971، ص5)

تعريف الاتصال الشخصي:

يقصد به العملية التي يتم بمقتضاها تبادل المعلومات والأفكار والاتجاهات بين الأفراد بالطريقة المباشرة وجها لوجه وفي اتجاهين ودون قناة وسيطة حيث يصبح المرسل والمستقبل على اتصال ببعضهما وجها لوجه وفي مكان محدود ويتميز بأن المرسل فيه يصبح مستقلا والعكس، ومن أمثلة هذا الاتصال الطبيب بمرضاه. (محمد منير حجاب، 2004، ص 17)

تعريف الاتصال الشخصي إجرائيا:

هول كل الكلام الذي يدور بين الصحفيين داخل المؤسسة الإعلامية ويتضمن معاني مهينة وأفكار تدور حول طبيعة العمل أو حول ما يشتركون فيه من مهام ويكون وجها لوجه.

1-2-الرضا الوظيفي:

يعرف الرضا الوظيفي بأنه: "الشعور النفسي بالقناعة والارتياح أو السعادة، لإشباع الحاجات والرغبات والتوقعات من العمل نفسه، وبيئة العمل والمؤثرات ذات العلاقة على حد سواء". (ناصر محمد العديلي: مرجع سابق، ص 189)

تعريف سميث: يرى بأن مدلول كلمة الرضا تعني التجاوب الموجود بين العامل والعمل الذي يشغله، والرضا عن العمل ينتج عندما يتجاوب العمل مع احتياجات العامل. (إبراهيم الحموي، د.ت، ص 62)

الرضا الوظيفي إجرائيا:

هو كل العوامل النفسية والاجتماعية التي تتحقق للعامل داخل المؤسسة الإعلامية والتي تحقق له الرضا الوظيفي عن أداء مهنته بأكمل وجه ويتحدد لنا من خلال دافعية العمل.

2- الإشكالية:

يعد الاتصال حاجة إنسانية وضرورة اجتماعية ضل يمارسه الإنسان منذ خلقه الأول، والاتصال الشخصي وجها لوجه هو أقدم أنواع الاتصال من حيث السياق التاريخي سواء على مستوى الأفراد أو المجتمع، غير أن الاهتمام بالاتصال الشخصي خاصة في البلدان النامية بما فيها الجزائر لم يستوفي حقه الكامل ضمن المجتمع خاصة بعد التطورات التكنولوجية المتسارعة في ميدان الإعلام والاتصال والتي جعلت اغلب الاهتمام يتركز حول وسائل الاتصال الجماهيرية ودراستها من كل الجوانب الشكلية والفنية، ونجد من بين أهداف الاتصال الشخصي في المؤسسات الإعلامية الجزائرية ومن بينها إذاعة برج بوعريريج المحلية تحقيق الرضا الوظيفي للصحفيين العاملين بها إذ يعد الرضا الوظيفي من الأمور البالغة الأهمية لكونه مؤشرا لنجاح الفرد في مختلف جوانب حياته سواء الأسرية أو الاجتماعية، ومن هنا أصبحت التنظيمات الناجحة وقادتها المميزون يهتمون بالأفراد العاملين وتوليهم العناية المناسبة، وأخذت أيضا تنفق الأموال الطائلة لاختيار أفضلهم كفاءة، وتقوم بتدريبهم تدريبا مناسبيا يتفق ومتطلبات العمل وتمنحهم الحوافز المادية والمعنوية والتي من الممكن أن تسهم في سد حاجاتهم المختلفة، وفي المقابل فإن كل ما هو مطلوب من هؤلاء هو الولاء لهذه التنظيمات وعدم تركها والانتقال منها إلى غيرها، فيعود عليها بالفوائد الكثيرة، فعلى الرغم من تزويد إذاعة برج بوعريريج الجهوية بالعديد من الوسائل الاتصالية الحديثة إلا أن هذه الأخيرة في كثير من الأحيان لا تعتمد عليها، جاعلة من الاتصال الشخصي أداة لحل العديد من المشاكل وتسيير العمل وإدارته سعيا منها إلى تحقيق أهدافها خاصة تحقيق الرضا الوظيفي للصحفيين العاملين بها. (القيروقي محمد قاسم، 2004) وانطلاقا من هذا التشخيص يمكن طرح التساؤل التالي: هل للاتصال الشخصي دور في تحقيق الرضا الوظيفي للصحفيين الرياضيين بإذاعة برج بوعريريج الجهوية؟

وتتفرع منه التساؤلات الفرعية الآتية:

- كيف يساهم الاتصال الشخصي في تحقيق الأداء المهني للصحفيين الرياضيين بإذاعة برج بوعريريج ؟
- كيف يساهم الاتصال الشخصي في زيادة انتماء الصحفيين الرياضيين لإذاعة برج بوعريريج ؟
- كيف يساهم الاتصال الشخصي في تحقيق المستوى المادي للصحفيين الرياضيين بإذاعة برج بوعريريج ؟

3- أسباب اختيار الموضوع:

إن اختيار الموضوع له أسباب موضوعية وأخرى ذاتية حيث يعتبر موضوع الدراسة من المواضيع ذات الأهمية البالغة والقوى التي لقيت اهتماما كبيرا في ميدان علوم الاتصال والإعلام، بحيث أن كل مؤسسة تهدف إلى تحقيق أهداف محددة تمكنها من الاستمرارية والبقاء في المحيط الإعلامي، وكذلك إلقاء مزيد من الضوء على هذا الموضوع نظرا لأهميته البالغة في العصر الحالي وذلك في مجال علوم الإعلام والاتصال بحيث لا يتسنى لها ذلك إلا من خلال الاعتماد على عملية اتصالية فعالة ومحكمة، تهتم بالعاملين وهذا من اجل زيادة الرضا الوظيفي لديهم وتحقيق الولاء والانتماء، وهذا ليساهموا في تحقيق الأهداف المرجوة. وكذلك الإحاطة

بالمشكلات التي تواجهها، وتعرقل تطورها وذلك بالكشف عن دور الاتصال الشخصي في تحقيق الرضا الوظيفي للصحفيين الرياضيين بإذاعة برج بوعريريج الجهوية.

4- أهمية الدراسة:

الموضوع لم يسبق وأن طرح للدراسة بل فرضه واقع الملاحظات الميدانية من جهة ودراسة إعلامية وصفية لذا فإن أهمية هذه الدراسة تتصف بإبراز الآثار الإيجابية للاتصال الشخصي ودوره في تحقيق الرضا الوظيفي.

كما أن وجود اتصال فعال بين الصحفيين يتضمن التنسيق والتعاون مختلف مصالح المسؤولين مما يؤدي إلى نجاح الرسالة الإعلامية وتحقيق الرضا الوظيفي ولعل الإضافة التي يمكن أن تساهم بها هذه الدراسة هي الدور الذي يلعبه الاتصال الشخصي في تحقيق الرضا الوظيفي للصحفيين الرياضيين بإذاعة برج بوعريريج. وهذا ما يفتح الباب أمام بحوث أخرى تتناول معوقات الاتصال الشخصي للقائم بالاتصال داخل المؤسسات الإعلامية مما يساهم بفاعلية في تحقيق الرضا الوظيفي.

كما سيتم عرض الإطار النظري والدراسات السابقة المفسرة للاتصال الشخصي ودوره في تحقيق الرضا الوظيفي للصحفيين الرياضيين العاملين بإذاعة برج بوعريريج الجهوية.

وكذا إلقاء المزيد من الضوء على علاقة الاتصال الشخصي بالرضا الوظيفي للصحفيين العاملين بإذاعة برج بوعريريج الجهوية.

5- أهداف الدراسة:

تتمثل أهداف الدراسة فيما يلي:

- التعرف على كيفية سير العملية الاتصالية بإذاعة برج بوعريريج الجهوية.
- معرفة واقع الاتصال الشخصي بإذاعة برج بوعريريج الجهوية.
- الكشف عن دورا لاتصال الشخصي في تحقيق الرضا الوظيفي للصحفيين الرياضيين وأهمية هذا النوع من الاتصال في تدعيم نشاط المؤسسة.
- معرفة مدى اعتماد إذاعة برج بوعريريج الجهوية على اتصال الشخصي فعال لتحقيق الرضا الوظيفي للعاملين بها.

6- فرضيات الدراسة:

تعتبر الفرضيات حلقة وصل بين العمل الميداني والنظري وهي ترتبط بالبحث العلمي ارتباطا وثيقا. إن الفرضية عبارة عن فكرة مبدئية تربط بين الظاهرة موضوع الدراسة والعوامل المسببة لها، ولذا فهذه الدراسة تنطلق من الفرضية الرئيسية الآتية:

الفرضية الرئيسية:

للاتصال الشخصي دور في تحقيق الرضا الوظيفي للصحفيين الرياضيين بإذاعة برج بوعريريج الجهوية.

الفرضيات الفرعية :

- يساهم الاتصال الشخصي في تحقيق الرضا الوظيفي على مستوى الأداء المهني للصحفيين الرياضيين بإذاعة برج بوعريريج.
- يساهم الاتصال الشخصي في تحقيق الرضا الوظيفي وزيادة انتماء الصحفيين الرياضيين لإذاعة برج بوعريريج.
- يساهم الاتصال الشخصي في تحقيق الرضا الوظيفي على المستوى المادي للصحفيين الرياضيين بإذاعة برج بوعريريج.

الفصل الثالث

الإجراءات الميدانية للدراسة

تمهيد

1- الدراسة الاستطلاعية

2- مجالات الدراسة

3- منهج المتبع في الدراسة

4- مجتمع وعينة الدراسة

5- أدوات جمع البيانات والمعلومات

6- إجراء التطبيق الميداني للأداة

7- الأساليب الإحصائية المستخدمة في الدراسة

تمهيد:

يعتبر الفصل المنهجي جانباً مهماً في الدراسات العلمية، فيعد الإطار الذي يتم على مستواه إثبات كل ما هو نظري في الدراسة من فرضيات وأفكار في الواقع الملموس، ولما كان الهدف من مختلف البحوث العلمية هو الكشف عن الحقائق الكامنة وراء المواضيع ومعالجتها، فإن أي بحث علمي يعتمد على مجموعة من الإجراءات التي تساعد على القيام بهذا الجانب وضبطه ضبطاً دقيقاً فيتضمن هذا الفصل عرضاً للدراسة الاستطلاعية والمنهج المتبع في الدراسة، وإجراءات اختيار العينة، وأدوات الدراسة وكيفية تطبيقها، ويتم التعرف على الأساليب الإحصائية.

1- الدراسة الاستطلاعية:

قبل الشروع في الدراسة الميدانية والتي تتمثل في توزيع استمارة الاستبيان على صحفيي إذاعة برج بوعرييج ارتأينا القيام باستطلاع أولي تمثل في زيارتنا الميدانية للإذاعة بهدف إتاحة الفرصة لي كباحث لمعرفة بعض الجوانب المحيطة بموضوع الدراسة الميدانية ومن أهمها:

- التعرف على المكان ومدى إمكانية إجراء هاته الدراسة.
- تحديد العينة وطريقة اختيارها ومعرفة الأجواء المحيطة بها.
- التقرب أكثر من أفراد العينة. (صحفيين، رياضيين)

وكون موضوع الدراسة متعلق بدور الاتصال الشخصي في تحقيق الرضا الوظيفي للصحفيين الرياضيين لإذاعة برج بوعرييج الجهوية فإن مجتمع البحث تمثل في عمال وعمالات إذاعة برج بوعرييج والذي بلغ عددهم 10 أفراد وحسب المعلومات المتحصل عليها من مدير الإذاعة وبعض الصحفيين المتخصصين في مجال الإعلام الرياضي في الإذاعة.

2- مجالات الدراسة:**المجال المكاني:**

إذاعة برج بوعرييج هي إذاعة محلية بولاية برج بوعرييج الجزائرية تبث برامجها باللغة العربية على موجة أف أم 98.70. انطلق بثها في 23 أبريل 2008، حيث يقع مقر إذاعة برج بوعرييج الجهوية بالحى الإداري وسط المدينة وتتكون من مكتب القسم التقني، أستوديو بث، أستوديو تسجيل، مركز البث، مكتب قسم الإنتاج وقاعة الإنتاج، مكتب قسم التحرير وقاعة للتحرير، مكتبة الإدارة والمالية، مكتب المديرية العامة، قاعة الاجتماعات، مكتب الموسيقى والأغاني، مكاتب إدارية.

المجال الزماني:

يتمثل المجال الزماني في المدة التي استغرقتها، ولقد كانت الانطلاقة في هذه الدراسة مع إجراء الدراسة الاستطلاعية وكذا تحديد الموضوع تحديدا دقيقا وطرح الإشكالية وهذا في شهر أكتوبر 2015 والذي يتزامن مع مرحلة جمع المعلومات الخاصة بالإطار النظري، أما مرحلة البحث الميداني فكانت في شهر أبريل من خلال صياغة استبيان وقد استغرقت مدة توزيع استمارة استبيان واسترجاعه مدة معتبرة أما تفريغ البيانات قد بدأت نهاية شهر أبريل إلى بداية شهر ماي 2016.

المجال البشري:

ويتمثل مجتمع البحث والمتمثل في الصحفيين الرياضيين العاملين بالإذاعة.

3- منهج المتبع في الدراسة:

من المؤكد أن البحث العلمي ما هو إلا سلسلة منظمة وقواعد مضبوطة تسعى في كل العلوم إلى حقيقة سمتها الموضوعية والدقة ولقد تعددت المناهج العلمية للبحث وهذا لتعدد مواضيع الدراسة في شتى العلوم وخاصة منها مجال علوم الإعلام والاتصال وذلك من أجل الوصول إلى نتائج وحقائق علمية دقيقة. كما يعرف المنهج بأنه: "مجموعة من الخطوات يتبعها الباحث أثناء إنجاز بحثه بغية تحقيق بحثه". (رشيد زرواتي، 2007، ص 119)

وتماشيا مع طبيعة موضوع الدراسة تم استخدام المنهج الوصفي التحليلي الذي يهدف على جمع بيانات دقيقة علمية للظواهر الاجتماعية في وضعها الراهن وإلى دراسة العلاقات التي توجد بين الظواهر الاجتماعية ومن أهم طرق المنهج الوصفي نجد الملاحظات العلمية التي تعتبر موردا خصبا للحصول على معلومات وبيانات دقيقة.

كما يعرف المنهج الوصفي بأنه: "أحد أشكال التحليل والتعبير العلمي المنظم لوصف ظاهرة أو مشكلة محددة وتصويرها كميًا عن طريق جمع بيانات ومعلومات مقننة عن الظاهرة أو المشكلة وتصنيفها وتحليلها وإخضاعها للدراسة الدقيقة". (سامي محمد ملحم، 2006، ص 370)

4- مجتمع وعينة الدراسة:

إن مجتمع الدراسة في لغة العلوم هو مجموعة منتهية أو غير منتهية المحددة مسبقا والتي تتركز عليها الملاحظات. (موريس أنجوس، 2004، ص 2009)

بما أن مجتمع الدراسة صحفيين رياضيين، فقد تم اختيار عينة قصديه تمثلت في 10 صحفيين رياضيين من إذاعة برج بوعريريج الجهوية.

5- أدوات جمع البيانات والمعلومات:

لقد اعتمدنا في جمع المادة العلمية على عدة مصادر متمثلة في المعلومات النظرية والميدانية، فبالنسبة للمصادر النظرية فقد اعتمدنا على المراجع والمذكرات والرسائل والأطروحات الجامعية والمجلات والانترنت. أما بالنسبة لمصادر جم المادة الميدانية فغن أي دراسة علمية ميدانية لا بد أن تعتمد على أداة أو مجموعة من الأدوات، باعتبارها وسيلة أساسية في جمع البيانات وتصنيفها حيث تتوقف دقة وصدق النتائج المتوصل إليها على مدى دقة الأدوات المستخدمة، وعليه يتحتم على الباحث أن يكون مدركا لطبيعة البيانات التي تؤدي إليها أدوات البحث المختلفة، ونظرا لطبيعة موضوع الدراسة الحالية وسعيا لجمع البيانات اللازمة فقد اعتمدنا على الأدوات التالية:

أ- الاستمارة:

تعد الاستمارة من الأدوات المنهجية المستخدمة في جمع البيانات لم تحتوي عليه من أسئلة يقوم الباحث بتحديددها مسبقا بهدف الوصول إلى إجابات معينة وتعريف الاستمارة علي أنها نموذج يضم مجموعة أسئلة توجه إلى الأفراد من اجل الحصول علي معلومات حول موضوع أو مشكلة أو موقف ويتم تنفيذ الاستمارة، إما عن طريق المقابلة الشخصية، أو ترسل إلى المبحوثين عن طريق البريد، وبما أن الاتصال الشخصي هو محور الدراسة، فقد حاولنا من خلال هذه الاستمارة التعرف على جوانب الاتصال الشخصي والحصول على أكبر قدر ممكن من المعلومات والبيانات الضرورية، لقد تم وضع استمارة موحدة بسيطة يستطيع جميع الصحفيين الإجابة عن أسئلتها، حيث قمن بتوزيع استمارة أولية حتى نستطيع تعديل الأسئلة وإضافة ما يجب إضافته وحذف ما يجب حذفه حتى توصلنا إلى الاستمارة النهائية، والتي وزعت على العينة اللازمة للبحث وللحصول على مختلف البيانات والمعلومات تم تصميم استمارة تحتوي على 25 سؤال موزعة على ثلاث (03) محاور استنادا إلى فرضيات الدراسة كما يلي:

- بيانات شخصية من السؤال 1 إلى 4.

- بيانات خاصة بالفرضية الفرعية الأولى من 5 إلى 12.

- بيانات خاصة بالفرضية الفرعية الثانية من 13 إلى 20.

- بيانات خاصة بالفرضية الفرعية الثالثة من 21 إلى 26.

وقد اعتمدنا في صياغة الأسئلة على الأسئلة المغلقة وأسئلة ذات الاحتمالات.

ب- الوثائق والسجلات:

تعد الوثائق والسجلات مصدرا أساسيا لجمع البيانات وهي بمثابة سند مكمل للأدوات المستخدمة في البحث بغرض جمع البيانات وهي تقدم للباحث الكثير من المعلومات المهمة حول دراسته، خاصة في المراحل الأولى التي يسعى من خلالها الباحث إلى تكوين خلفية نظرية عامة عن المشكلة أو موضوع الدراسة. وقد استفدنا من هذه السجلات والوثائق إلى معرفة مراحل تطور هذه المؤسسة والعدد الإجمالي لعمالها وكذا الهيكل التنظيمي لها.

6- إجراء التطبيق الميداني للأداة:

بعد توزيع أسئلة الاستبيان على مجموعة من الأساتذة المحكمين ابدوا آراءهم في تلك الأسئلة بالإضافة إلى إعادة صياغة بعض الأسئلة، مع التركيز على عدة نصائح وإرشادات، وبعد الصياغة النهائية للاستمارة والموافقة عليها من قبل المشرف اتجهنا مباشرة على توزيعها شخصيا على أفراد العينة بهدف شرح أي غموض قد يلف أسئلة الاستمارة بالنسبة لأفراد العينة وكان ذلك من 10 أبريل إلى 20 أبريل 2016، وبعد الانتهاء من توزيع الاستمارات والحصول على الإجابات، تم الشروع مباشرة في عملية تفرغ البيانات وتحليل النتائج.

7- الأساليب الإحصائية المستخدمة في الدراسة:

بعد تفريغ المعطيات والبيانات تمت معالجتها إحصائياً باستخدام برنامج التحليل الإحصائي للعلوم

الاجتماعية "SPSS v21" عن طريق الأساليب الإحصائية التالية:

- التكرارات والنسب المئوية.
- اختبار كا².

الفصل الرابع

عرض النتائج وتحليلها ومناقشتها

تحليل نتائج الاستبيان ومناقشتها
مناقشة النتائج على ضوء الفرضيات

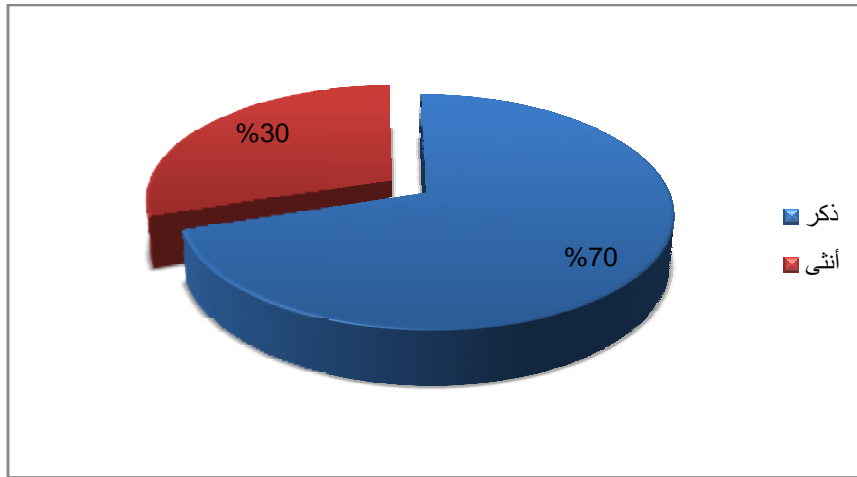
تحليل نتائج الاستبيان ومناقشتها:

المحور الأول: البيانات الشخصية.

الجدول رقم (01): توزيع أفراد العينة حسب متغير الجنس.

النسبة	التكرار	الجنس
%70	7	ذكر
%30	3	أنثى
%100	10	المجموع

يتضح من خلال الجدول المبين أعلاه أن نسبة %70 هم من الذكور في حين أن النسبة المتبقية والمقدرة بـ %30 تمثل نسبة الإناث.



الشكل رقم (05): بين توزيع أفراد العينة حسب متغير الجنس.

الجدول رقم (02): توزيع أفراد العينة حسب متغير السن.

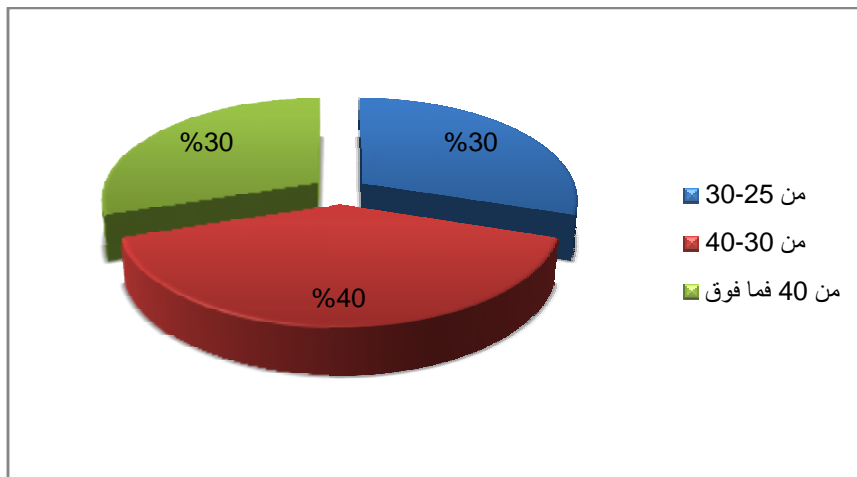
النسبة	التكرار	السن
30%	3	من 25-30
40%	4	من 30-40
30%	3	من 40 فما فوق
100%	10	المجموع

التحليل والاستنتاج:

من خلال الجدول نلاحظ أن نسبة 30% من الصحفيين يبلغ أعمارهم 25-30 سنة، في حين أن نسبة 40% من الصحفيين بلغ مستوى أعمارهم من 30-40 سنة، في حين بلغت نسبة 30% تمثل السن من 40 سنة فما فوق.

الاستنتاج:

من خلال النتائج المحصل عليها نستنتج أن مستوى أعمار الصحفيين هو 40 سنة فما فوق.



الشكل رقم (06): بين توزيع أفراد العينة حسب السن.

الجدول رقم (03): توزيع أفراد العينة حسب متغير المستوى التعليمي.

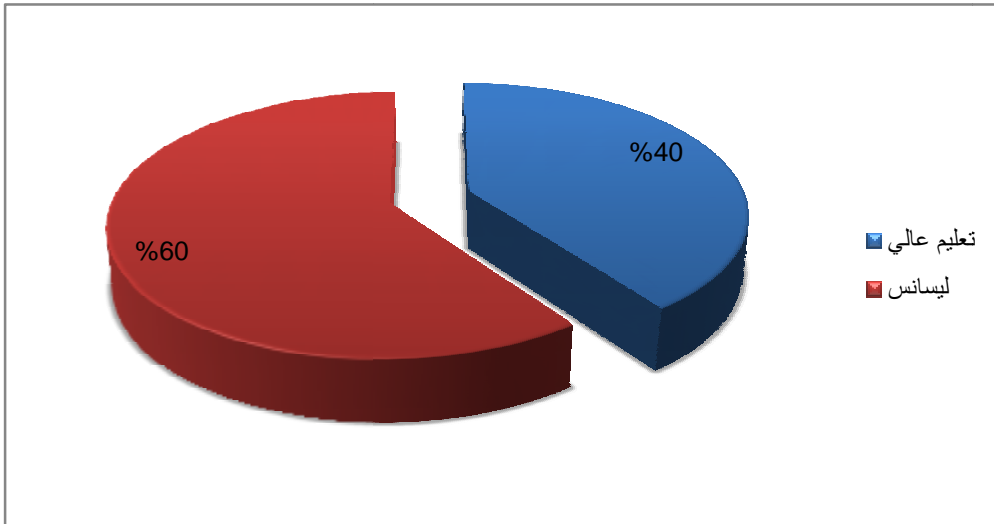
النسبة	التكرار	المستوى التعليمي
%40	4	تعليم عالي
%60	6	ليسانس
%100	10	المجموع

تحليل النتائج:

من خلال نتائج الجدول نلاحظ أن نسبة 40% من الصحفيين لديهم مستوى التعليم العالي، في نجد نسبة 60% من الصحفيين لديهم مستوى ليسانس.

الاستنتاج:

من خلال النتائج المحصل عليها في الجدول نستنتج أنه جل الصحفيين لديهم مستوى جامعي.



الشكل رقم (07): بين توزيع أفراد العينة حسب المستوى التعليمي.

الجدول رقم (04): توزيع أفراد العينة حسب متغير الخبرة.

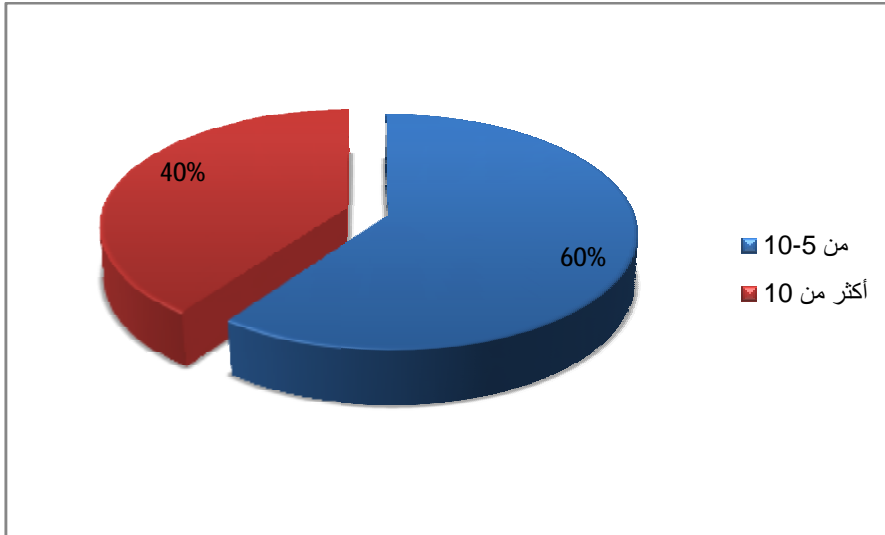
الخبرة	التكرار	النسبة
من 5-10	6	60%
أكثر من 10	4	40%
المجموع	10	100%

تحليل النتائج:

من خلال الجدول نلاحظ أن نسبة 60% لديهم خبرة من 5 سنوات إلى 10 سنوات، في حين نجد أن نسبة 40% لديهم خبرة أكثر من 10 سنوات.

الاستنتاج:

من خلال نتائج الجدول المحصل عليها انه الصحفيين لديهم خبرة أكثر من 5 سنوات.



الشكل رقم (08): بين توزيع أفراد العينة حسب متغير الخبرة.

المحور الثاني: يساهم الاتصال الشخصي في تحقيق الرضا الوظيفي على مستوى الأداء المهني للصحفيين الرياضيين بإذاعة برج بوغريج.

السؤال رقم 05: هل هناك اتصال بينك وبين زملائك في العمل؟

الغرض من السؤال: معرفة ما إذا كان هناك اتصال بين الصحفيين.

الجدول رقم (05): يوضح وجود اتصال بين الصحفيين

المجموع	Q11				
	نعم	أحيانا			
1	0	1	التكرار	لا	Q5
100.0%	0.0%	100.0%	النسبة		
2	0	2	التكرار	أحيانا	
100.0%	0.0%	100.0%	النسبة		
7	4	3	التكرار	نعم	
100.0%	57.1%	42.9%	النسبة		
10	4	التكرار	التكرار	المجموع	
100.0%	40.0%	النسبة	النسبة		
0.46 =sig		د = 2	كا ² = 2.85		

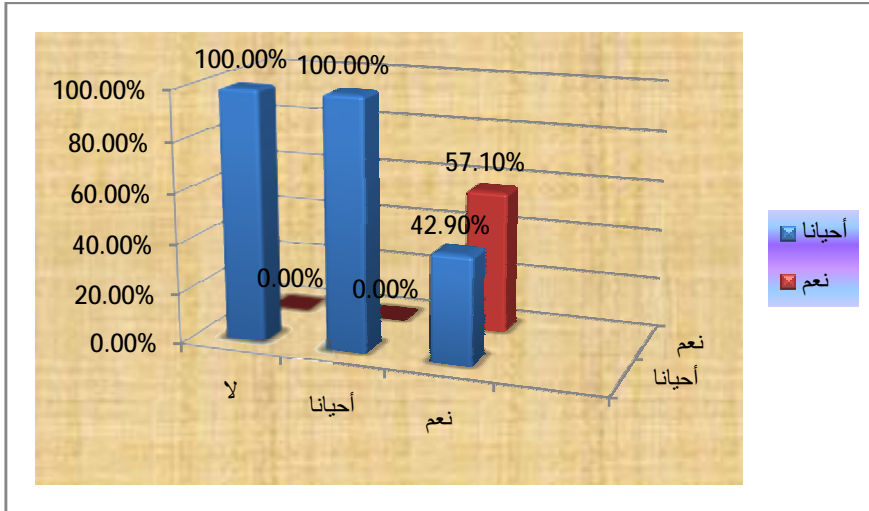
تحليل النتائج:

من خلال الجدول رقم 05 يتضح أن نسبة 57.1% من المبحوثين أكدوا أنه يوجد اتصال وتفاعل بينهم، في حين نجد أن نسبة 42,9 أكدوا عدم وجود اتصال وتفاعل.

لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين اتصال المبحوثين وتفاعلهم فيما بينهم وبين تلقيهم التحية من قبل الزملاء في العمل، وهذا ما أكدته اختبار كا²: 2.85 عند درجة حرية: 2 ومستوي الدلالة 0.46، وهو مستوى غير دال إحصائياً.

الاستنتاج:

يمكن تفسير النتائج الموضحة في الجدول أعلاه أن أغلبية المبحوثين يتلقون التحية من زملائهم نتيجة وجود اتصال بينهم في العمل، هذا ما يؤكد أهمية الاتصال في العمل المهني داخل المؤسسات الإعلامية.



الشكل رقم (09): يبين وجود اتصال بين الصحفيين

السؤال رقم 06: هل هناك تشاور بينك وبين زملائك في العمل؟

الغرض من السؤال: معرفة ما إذا كان هناك تشاور بين الصحفيين.

الجدول رقم 06: يوضح وجود تشاور بين الصحفيين.

المجموع	Q10				
	أحيانا	لا			
1	0	1	التكرار	لا	Q6
100.0%	0.0%	100.0%	النسبة		
2	0	2	التكرار	أحيانا	
100.0%	0.0%	100.0%	النسبة		
7	7	0	التكرار	نعم	
100.0%	100 %	0.0%	النسبة		
10	7	3	التكرار	المجموع	
100.0%	70.0%	30.0%	النسبة		
0.007=sig		د = 2	كا = 2 = 10		

تحليل النتائج:

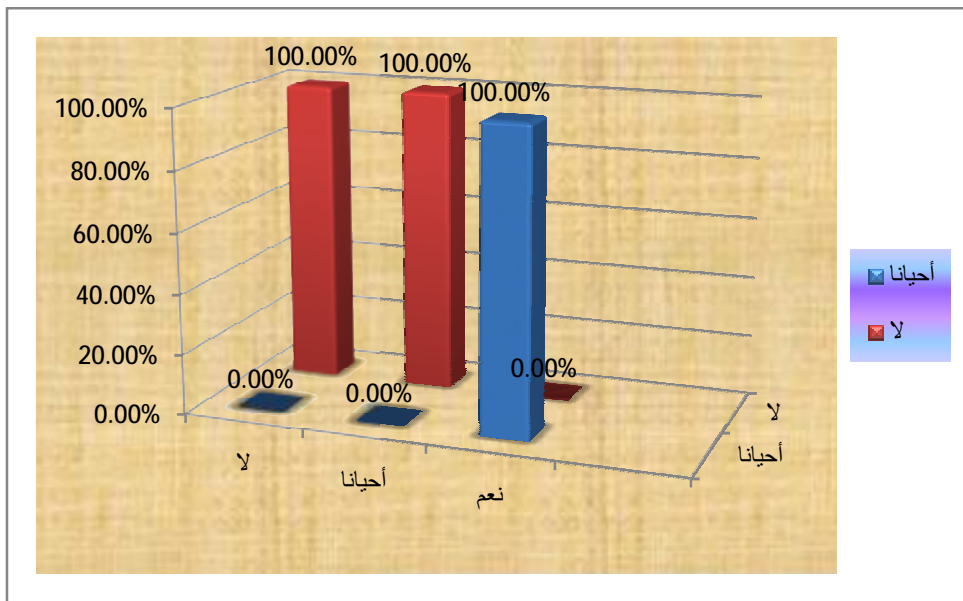
من خلال نتائج الجدول المدون أعلاه نلاحظ أن نسبة 100% أجابوا بوجود تشاور بينهم وبين زملاء العمل.

ومنه نستنتج بأن المبحوثين يتشاورون بينهم من أجل اتخاذ قرارات سليمة وغير عشوائية، وهذا نظرا لأهمية المعلومات المتبادلة بينهم مما يؤكد وجود اتصال فعال بينهم.

وتبين أنه توجد فروق ذات دلالة لإحصائية قوية ، بين تشاور المبحوثين فيما بينهم، وكذا مشاركتهم في اتخاذ القرارات داخل المؤسسة الإعلامية التي يعملون داخلها، وهذا ما أكدته اختبار $\chi^2=10$ ، بدرجة حرية 2، عند مستوى الدلالة 0.007، وهو مستوى دال إحصائيا.

الاستنتاج:

من خلال النتائج نستنتج انه يوجد اتصال بينهم و بين زملاء العمل.



الشكل رقم (10): يبين وجود تشاور بين الصحفيين

السؤال بين رقم 07: هل هناك اتصال بينك وبين رؤساء العمل؟
 الغرض من السؤال : معرفة وجود اتصال بين الصحفيين ورؤساء العمل.
 الجدول رقم 07: يوضح وجود اتصال بين الصحفيين ورؤساء العمل.

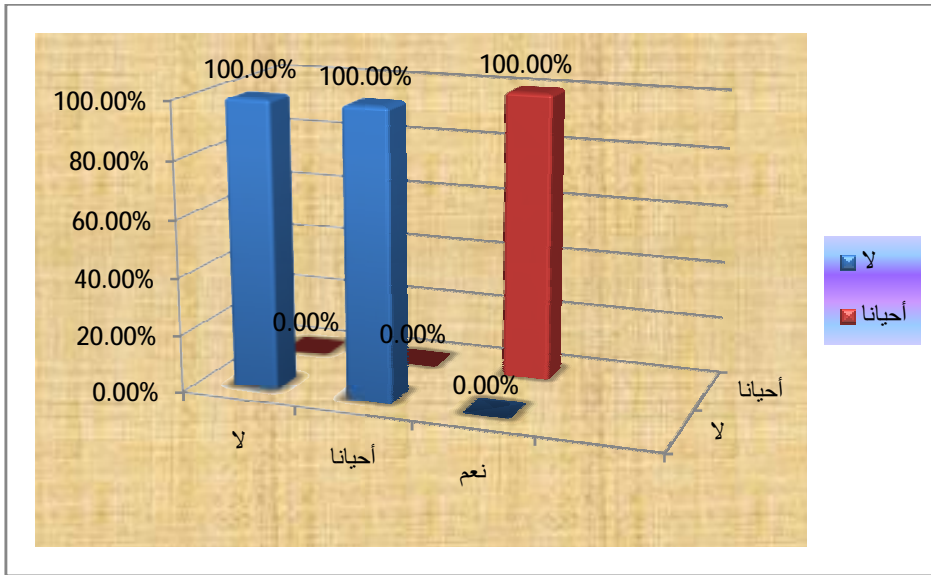
المجموع	Q10				
	أحيانا	لا			
2	0	2	التكرار	لا	Q7
100.0%	0.0%	100.0%	النسبة		
1	0	1	التكرار	أحيانا	
100.0%	0.0%	100.0%	النسبة		
7	7	0	التكرار	نعم	
100.0%	100.0%	0.0%	النسبة		
10	7	3	التكرار	المجموع	
100.0%	70.0%	30.0%	النسبة		
0.007=sig		د=2	كا=2=10		

تحليل النتائج:

من خلال النتائج نلاحظ أن نسبة 100% من المبحوثين يؤكدون أنهم يوجد اتصال بينهم وبين الرؤساء العمل.

من خلال نتائج الجدول الموضح أعلاه يمكن القول بأن كل المبحوثين أكدوا وجود اتصال مباشر بينهم وبين رؤساء العمل ومدى أهميته في اتخاذ القرارات الصائبة، من طرف المبحوثين.

وتبين أنه توجد فروق ذات دلالة لإحصائية قوية، بين اتصال المبحوثين برؤساء العمل، وكذا مشاركتهم في اتخاذ القرارات داخل المؤسسة الإعلامية التي يعملون داخلها، وهذا ما أكدته اختبار كا²=10، بدرجة حرية 2، عند مستوى الدلالة 0.007، وهو مستوى دال إحصائيا.



الشكل رقم (11): يبين وجود اتصال بين الصحافيين ورؤساء العمل

السؤال رقم 08: هل تعتقد أن ظروف العمل المحيطة بالمؤسسة ملائمة لعملك؟

الغرض من السؤال: معرفة ملائمة ظروف العمل المحيطة بالمؤسسة.

الجدول رقم 08: يوضح ملائمة ظروف العمل المحيطة بالمؤسسة.

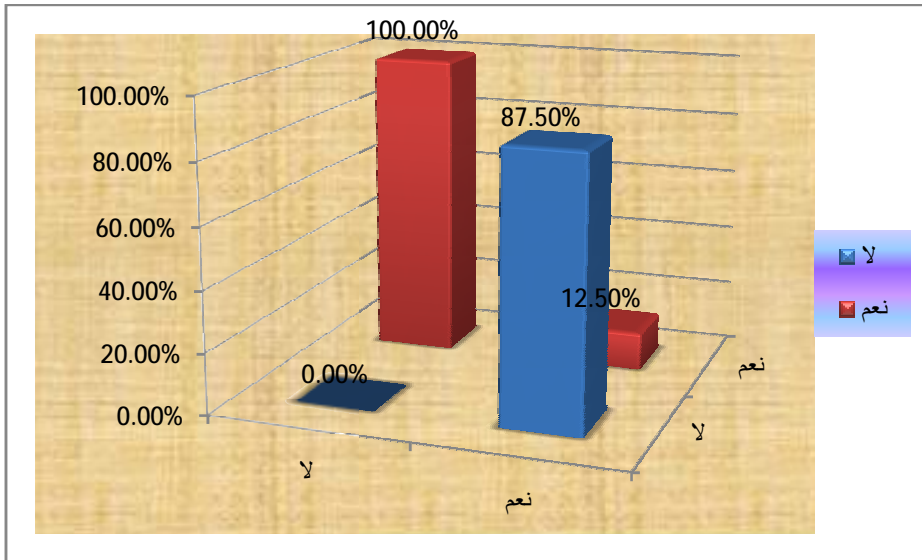
المجموع	Q12				
	نعم	لا			
2	2	0	التكرار	لا	Q9
100.0%	100.0%	0.0%	النسبة		
8	1	7	التكرار	نعم	
100.0%	12.5%	87.5%	النسبة		
10	3	7	التكرار	المجموع	
100.0%	30.0%	70.0%	النسبة		
0.16=sig		د = 1	كا = 2 = 5.83		

تحليل النتائج:

من خلال بيانات الجدول تبين أنه نسبة 87.5% من العدد الكلي للمبحوثين يرون بأن ظروف العمل المحيطة بالمؤسسة غير ملائمة، بينما نسبة الذين يرون بأن ظروف العمل ملائمة 12.5%.
 تبين لنا أنه توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين ما إذا كانت للمبحوثين طموحات للارتقاء إلى أعلى المناصب في المؤسسة الإعلامية التي يعملون فيها، وبين تعرضهم إلى عقوبات خلال مشوار العمل الإعلامي، وهذا ما أكدته اختبار $\chi^2 = 5.83$ بدرجة حرية = 01، ومستوى الدلالة = 0.16، وهو مستوى غير دال إحصائياً.

الاستنتاج:

من خلال النتائج المحصل عليها نستنتج أنه الظروف المحيطة بالإذاعة هي ملائمة للعمل.



الشكل رقم (12): يبين ملائمة ظروف العمل المحيطة بالمؤسسة

السؤال رقم 09: هل لديك طموح في لارتقاء إلى أعلى المناصب في المؤسسة؟
 الغرض من السؤال: معرفة طموح الصحفيين إلى لارتقاء أعلى المناصب المؤسسة.
 الجدول رقم (09): يوضح طموح الصحفيين إلى الارتقاء أعلى المناصب المؤسسة.

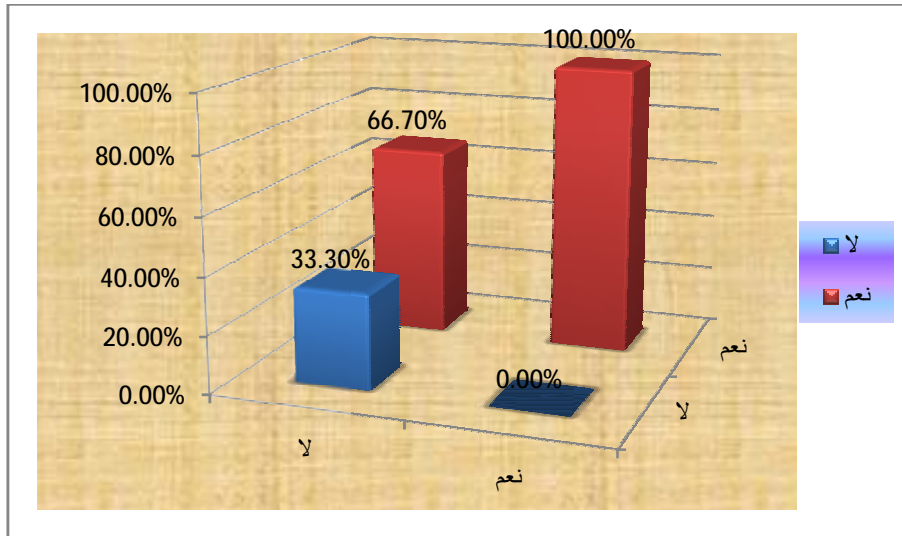
المجموع	Q9				
	نعم	لا			
6	4	2	التكرار	لا	Q8
100.0%	66.7%	33.3%	النسبة		
4	4	0	التكرار	نعم	
100.0%	100.0%	0.0%	النسبة		
10	8	2	التكرار	المجموع	
100.0%	80.0%	20.0%	النسبة		
0.19=sig		د = 1			كا ² =1.67

تحليل النتائج:

من خلال النتائج في الجدول نلاحظ أن نسبة 100% من الصحفيين يؤكدون أن لظروف العمل في الإذاعة ملائمة للعمل. بينما كانت نسبة 67.7% من الصحفيين يؤكدون انه لديهم طموح في الارتقاء إلى أعلى المناصب في الإذاعة.

لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين ملائمة الظروف المحيطة بالمؤسسة للعمل وبين الطموح في الارتقاء إلى أعلى المناصب، وهذا ما أكدته اختبار كا²=1.67 بدرجة حرية=01، ومستوى الدلالة =0.19، وهو مستوى غير دال إحصائياً.

من خلال نتائج الجدول نستنتج أن لظروف العمل المحيطة بالإذاعة تعتبر عامل مهم لصحفيين في القيام بالأعمال الموكلة لهم ، في حين أن جل الصحفيين لديهم طموح للارتقاء إلى أعلى المناصب.



الشكل رقم (13): يبين طموح الصحفيين إلى الارتقاء أعلى المناصب المؤسسية.

السؤال رقم 10: هل تشارك في اتخاذ القرارات في الإذاعة؟

الغرض من السؤال: معرفة مشاركة الصحفيين في اتخاذ القرارات في الإذاعة.

الجدول رقم (10): يوضح مشاركة الصحفيين في اتخاذ إقرارات في الإذاعة.

المجموع	Q19				
	نعم	أحيانا			
1	0	1	التكرار	لا	Q14
100.0%	%100	%0.0	النسبة		
1	0	1	التكرار	أحيانا	
100.0%	100%	0.0%	النسبة		
8	7	1	التكرار	نعم	
100.0%	87.5%	12.5%	النسبة		
10	7	3	التكرار	المجموع	
100.0%	70.0%	30.0%	النسبة		
0.54=sig		د = 2	كا=2=5.83		

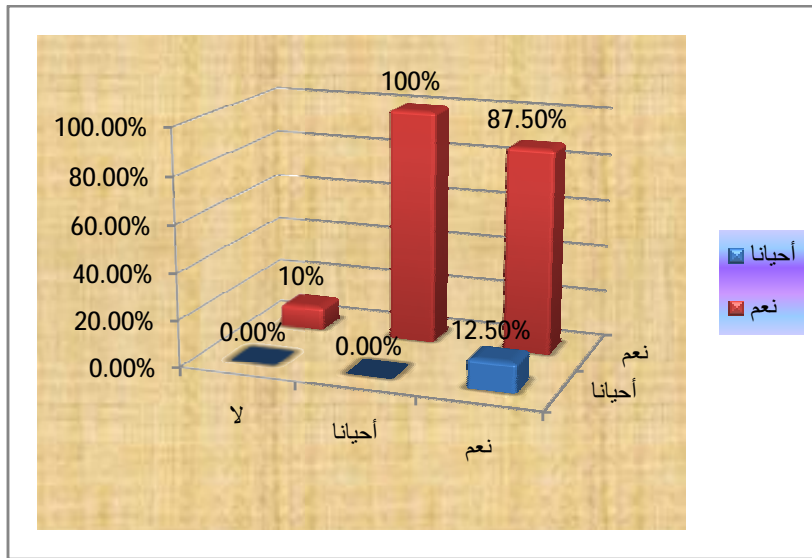
تحليل النتائج:

من خلال النتائج نلاحظ أن نسبة 100% من الصحفيين أكدوا أن منصبهم الوظيفي يتلاءم مع مؤهلهم العلمي في نجد أن نسبة 87.5% من الصحفيين يرون أنه يتم تقدير مجهوداتهم التي يقومون بها من طرف الإذاعة.

لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين مدى ملائمة منصب المبحوثين الوظيفي لمؤهلهم العلمي، ومدى تقدير المؤسسة لمجهوداتهم، وهذا ما أكدته اختبار كاي² = 5.83 بدرجة حرية = 02، ومستوى الدلالة = 0.54، وهو مستوى غير دال إحصائياً.

الاستنتاج:

من خلال النتائج نستنتج أن الصحفيين يرون أن منصبهم الوظيفي يتلاءم مع مؤهلهم العلمي و يرون أنه يتم تقدير مجهوداتهم من قبل الإذاعة.



الشكل رقم (14): يبين مشاركة الصحفيين في اتخاذ إقرارات في الإذاعة.

السؤال رقم 11: هل تتفق في زملاء العمل معك ؟
 الغرض من السؤال: معرفة مدى ثقة الصحفيين في ما بينهم.
 الجدول رقم (11): يوضح وجود ثقة بين الصحفيين.

المجموع	Q16				
	نعم	لا			
1	1	0	التكرار	لا	Q15
100.0%	100.0%	0.0%	النسبة		
1	1	0	التكرار	أحيانا	
100.0%	0.0%	100%	النسبة		
8	6	2	التكرار	نعم	
100.0%	75.0%	25.0%	النسبة		
10	8	2	التكرار	المجموع	
100.0%	80.0%	20.0%	النسبة		
0.73=sig		د = 2	كا = 2 = 0.62		

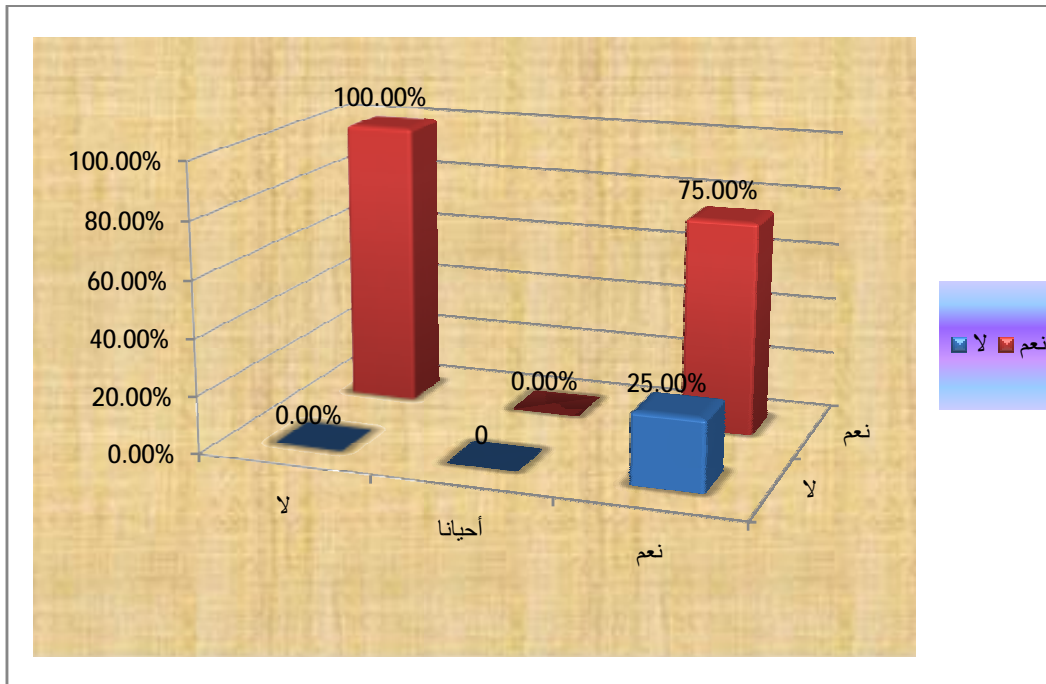
تحليل النتائج:

من خلال النتائج نلاحظ أن نسبة 75% من الصحفيين يؤكدون أن توجد ثقة بينهم، في حين نجد أن نسبة 25% يؤكدون انه لا توجد ثقة بينهم.

لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين وجود الثقة بين المبحوثين، ومدى مساهمة هذه الثقة في نجاح العمل، وهذا ما أكدته اختبار كا²=0.62 بدرجة حرية=02، ومستوى الدلالة = 0.73، وهو مستوى غير دال إحصائيا.

الاستنتاج:

من خلال النتائج نستنتج انه توجد ثقة كبيرة بين الصحفيين، هذا ما يؤكد أهمية الاتصال والعمل الجماعي داخل المؤسسة الإعلامية.



الشكل رقم (15): يبين وجود ثقة بين الصحفيين

السؤال رقم 12: هل يقدم لك زملاؤك يد العون أثناء تأدية مهامك.

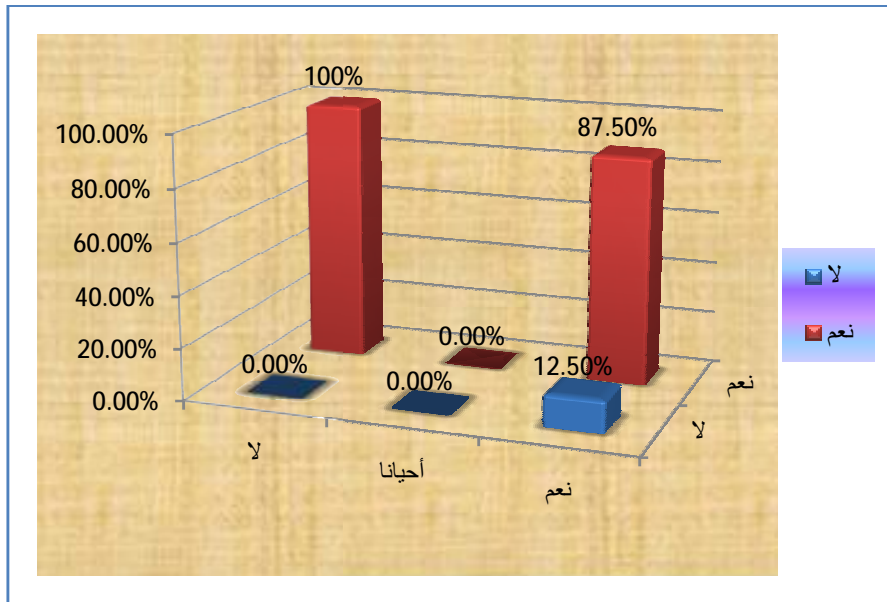
الغرض من السؤال: معرفة مدى تعاون الصحفيين فيما بينهم.

الجدول رقم (12): يوضح تعاون الصحفيين في ما بينهم.

المجموع	Q20				
	نعم	لا			
1	0	1	التكرار	لا	Q18
100.0%	100%	0.0%	النسبة		
0	0	0	التكرار	أحيانا	
0	%0.0	0.0%	النسبة		
8	7	1	التكرار	نعم	
100.0%	%87.5	12.5%	النسبة		
10	8	2	التكرار	المجموع	
100.0%	80.0%	20.0%	النسبة		
0.10=sig		د = 2	كا=2=4.53		

تحليل النتائج:

من خلال الجدول نلاحظ أن نسبة 100% من الصحفيين يؤكدون على أنه يوجد تعاون بينهم، في بلغت نسبة 87.85% من الصحفيين يؤكدون انه يتم تقدير مجهوداهم من طرف المؤسسة. لا توجد فروق ذات دلالة لإحصائية بين مدى تقديم المبحوثين يد العون أثناء تأدية مهامهم فيما بينهم، ومدى مساهمة عملهم في الابتكار داخل المؤسسة الإعلامية التي يعملون فيها، وهذا ما أكدته اختبار $\chi^2 = 4.53$ بدرجة حرية=02، ومستوى الدلالة = 0.10، وهو مستوى غير دال إحصائيا من خلال نتائج المدونة في الجدول يتضح لنا مدى تعاون الصحفيين فيما بينهم، إضافة إلى تقدير المؤسسة لمجهوداتهم، وهذا ما يساهم في نجاح العمل الإعلامي داخل المؤسسة الإعلامية.



الشكل رقم (16): يبين تعاون الصحفيين في ما بينهم

السؤال رقم 13: كيف تصل بك الإدارة؟

الغرض من السؤال: كيفية اتصال الإدارة بالصحفيين.

الجدول رقم (13): يوضح كيفية اتصال الإذاعة.

المجموع	Q18					
	نعم	أحيانا	لا			
7	5	1	1	التكرار	عن طريق الاتصال المباشر	Q17
100.0%	71.4%	14.3%	14.3%	النسبة		
3	3	0	0	التكرار	الهاتف	Q17
100.0%	100.0%	0.0%	0.0%	النسبة		
10	8	1	1	التكرار	المجموع	Q17
100.0%	80.0%	10.0%	10.0%	النسبة		
0.58=sig		د = 2		كا = 2 = 1.07		

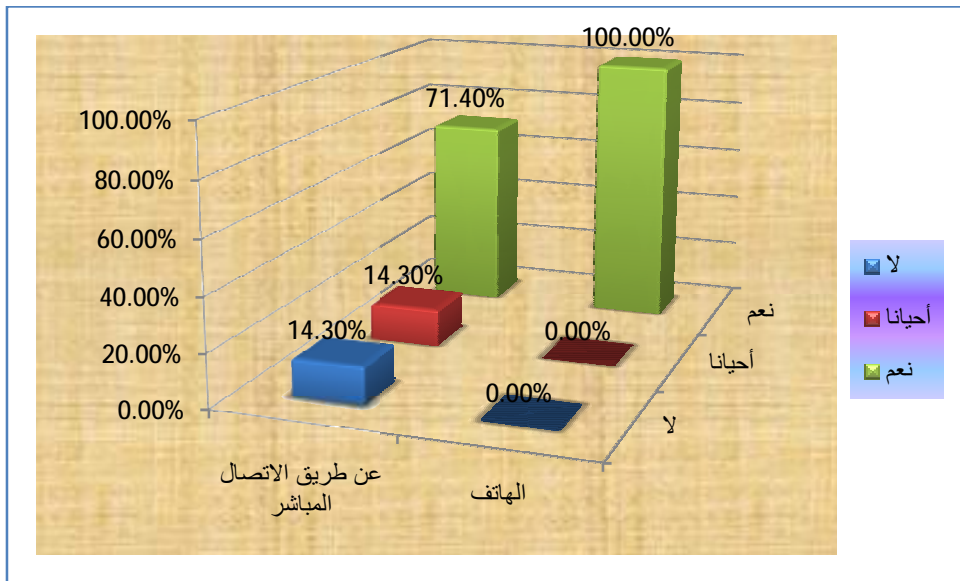
تحليل النتائج:

من خلال نتائج الجدول نجد أن نسبة 71.4% يؤكدون أن الاتصال بإدارة يتم عن طريق الاتصال المباشر، في حين أن نسبة تقديم يد العون بين الصحفيين قدرة بـ 100%.

لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين كيفية اتصال الإدارة بالمبحوثين، ومدى تقديم يد العون في ما بينهم أثناء تأدية مهامهم، وهذا ما أكدته اختبار كا² = 1.07 بدرجة حرية = 02، ومستوى الدلالة = 0.58، وهو مستوى غير دال إحصائياً.

الاستنتاج:

من خلال نتائج الجدول نستنتج أن الاتصال المباشر هو السائد داخل المؤسسة الإعلامية للاتصال بين الصحفيين، وأن الصحفيين يتعاونون فيما بينهم.



الشكل رقم (17): يبين كيفية اتصال الإذاعة

السؤال رقم 14: هل يمكنك عملك من الابتكار الإبداع داخل المؤسسة.

الغرض من السؤال: معرفة تمكين الصحفيين من الابتكار والإبداع داخل المؤسسة.

الجدول رقم (14): يوضح تمكين الصحفيين من الإبداع والإبداع داخل المؤسسة.

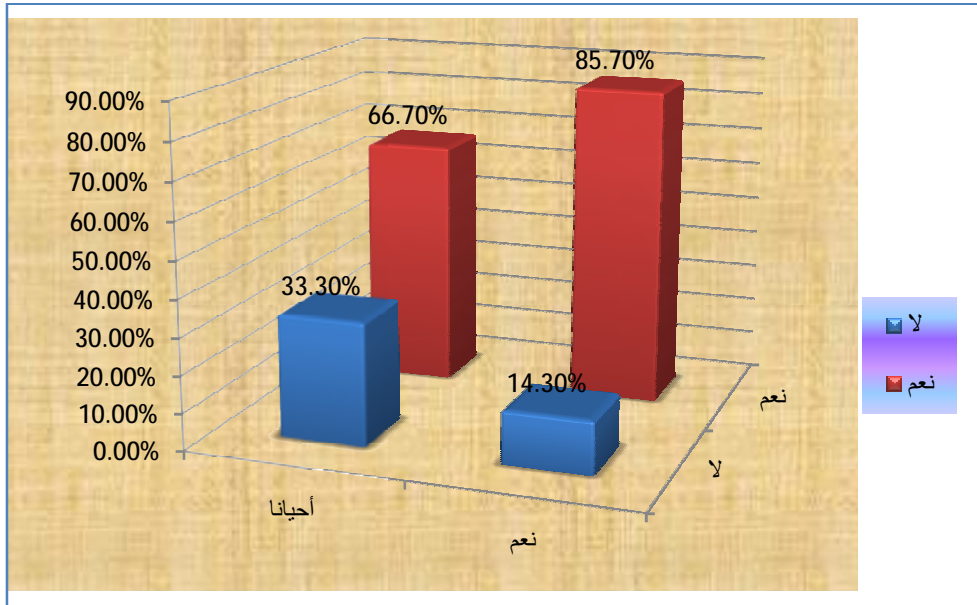
المجموع	Q20				
	نعم	لا			
3	2	1	التكرار	أحيانا	Q19
100.0%	66.7%	33.3%	النسبة		
7	6	1	التكرار	نعم	
100.0%	85.7%	14.3%	النسبة		
10	8	2	التكرار	المجموع	
100.0%	80.0%	20.0%	النسبة		
0.49=sig		د=1	كا=2=0.47		

تحليل النتائج:

من خلال الجدول نلاحظ أن نسبة 66.7% من الصحفيين يؤكدون أن عملهم يمكنهم من الابتكار والإبداع داخل المؤسسة، في حين نجد أن نسبة 33.3% يؤكدون العكس.

لا توجد فروق ذات دلالة لإحصائية بين مدى تقدير المؤسسة للمجهودات التي يقوم بها المبحوثين، ومدى مساهمة عملهم في الابتكار داخل المؤسسة الإعلامية التي يعملون فيها، وهذا ما أكدته اختبار $\chi^2 = 0.47$ بدرجة حرية = 01، ومستوى الدلالة = 0.49، وهو مستوى غير دال إحصائياً.

من خلال البيانات الواردة في الجدول أعلاه نستنتج أن الصحفيين يمكنهم عملهم من الابتكار والإبداع داخل المؤسسة الإعلامية.



الشكل رقم (18): يبين تمكين الصحفيين من الإبداع والإبداع داخل المؤسسة

السؤال رقم 15: هل يقدم تنق بزملائك أثناء العمل؟

الغرض من السؤال: معرفة وجود ثقة بين الصحفيين.

الجدول رقم (15): يوضح وجود الثقة بين الصحفيين.

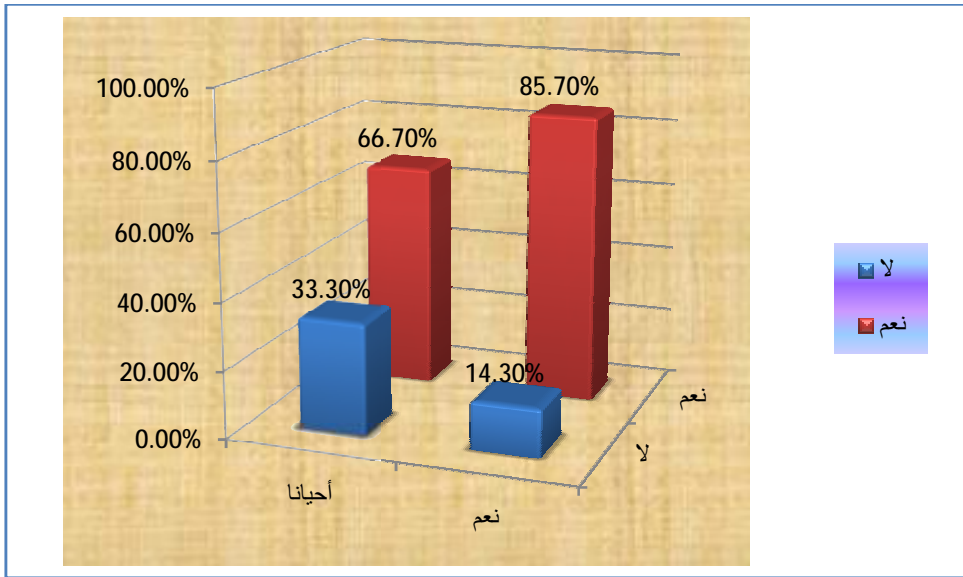
Total	Q18					
	نعم	أحيانا	لا			
1	1	0	0	التكرار	لا	Q15
100.0%	100.0%	0.0%	0.0%	النسبة		
0	0	0	0	التكرار	أحيانا	
100.0%	0.0%	0.0%	0.0%	النسبة		
8	8	0	0	التكرار	نعم	
100.0%	100.0%	0.0%	0.0%	النسبة		
10	8	1	1	التكرار	المجموع	
100.0%	80.0%	10.0%	10.0%	النسبة		
0.00=sig			د = 04		كا=20	

تحليل النتائج:

من خلال نتائج الجدول أعلاه نلاحظ انه نسبة 100% من الصحفيين يؤكدون انه توجد ثقة بينهم، وهذا ما تؤكد نفس النسبة في السؤال رقم 18.

توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين مدى ثقة المبحوثين بزملائهم، و مدى تقديم زملائهم يد العون لهم أثناء تأدية مهامهم فيما بينهم، ومدى مساهمة عملهم في الابتكار داخل المؤسسة الإعلامية التي يعملون فيها، وهذا ما أكدته اختبار كا²=20 بدرجة حرية=04، ومستوى الدلالة = 0.00، وهو مستوى دال إحصائيا.

من خلال النتائج الموضحة في الجدول أعلاه نستنتج انه توجد ثقة بين الصحفيين، وان الصحفيين يقدمون يد العون فيما بينهم.



الشكل رقم (19): يبين وجود الثقة بين الصحفيين

السؤال رقم 16: هل الثقة هي سبب النجاح في المؤسسة الإعلامية؟

الغرض من السؤال: معرفة الثقة ودورها في نجاح المؤسسة الإعلامية.

الجدول رقم (16): يوضح الثقة ودورها في نجاح المؤسسة الإعلامية

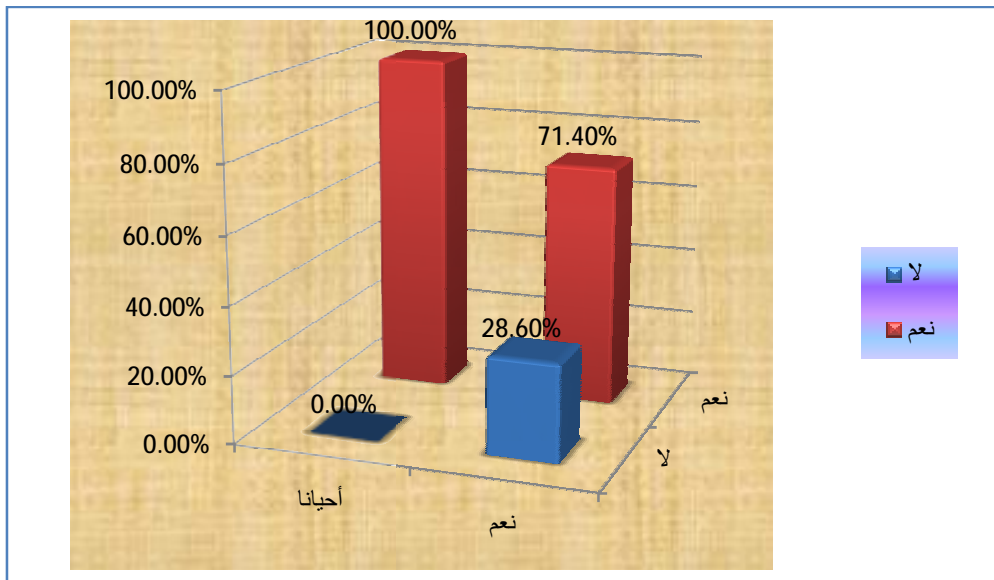
المجموع	Q16				
	نعم	لا			
3	3	0	التكرار	أحيانا	Q19
100.0%	100.0%	0.0%	النسبة		
7	5	2	التكرار	نعم	
100.0%	71.4%	28.6%	النسبة		
10	8	2	التكرار	المجموع	
100.0%	80.0%	20.0%	النسبة		
0.30=sig		د=01		ك=2=1.07	

تحليل النتائج:

من خلال نتائج الجدول نلاحظ أن نسبة 100% من الصحفيين يؤكدون أن الثقة هي سبب نجاح المؤسسة الإعلامية، في حين نجد أن نسبة 71.4% يؤكدون أن المؤسسة تقدر مجهوداتهم. فنجد نسبة 28.6% يؤكدون أن عدم تقدير مجهوداتهم من طرف المؤسسة.

لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين مساهمة الثقة للمبحوثين في نجاح المؤسسة، ومدى تقدير المؤسسة للمجهودات التي يقوم بها المبحوثين، وهذا ما أكدته اختبار كاي² = 1.07 بدرجة حرية = 01، ومستوى الدلالة = 0.30، وهو مستوى غير دال إحصائياً

من خلال نتائج الجدول المبينة أعلاه يتضح لنا أن ثقة هي سبب نجاح المؤسسة الإعلامية، في حين نجد أن الأغلبية يتم تقدير مجهوداتهم.



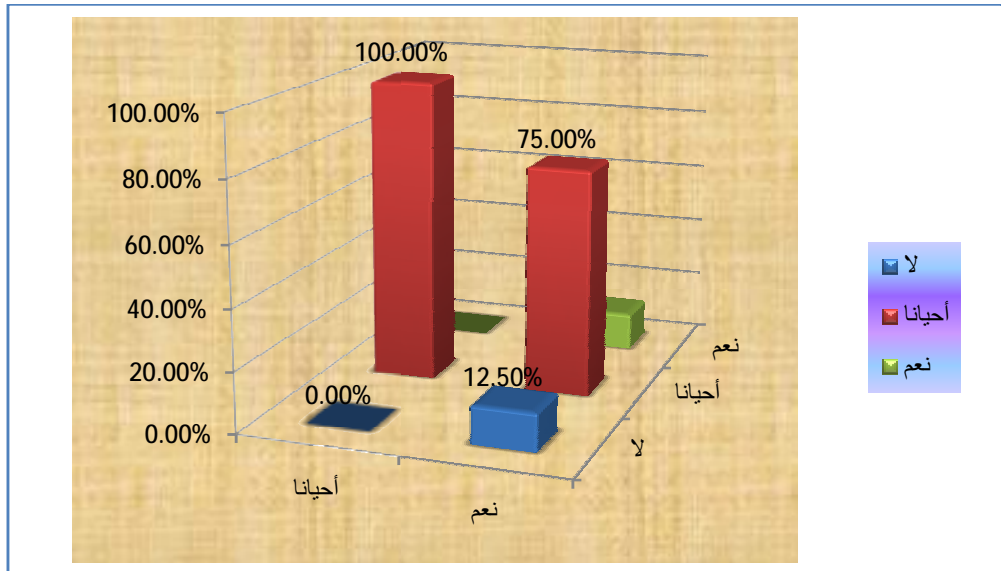
الشكل رقم (20): يبين الثقة ودورها في نجاح المؤسسة الإعلامية

السؤال رقم 17: هل أنت راضي عن راتبك الشهري ؟
 الغرض من السؤال: معرفة رضا الصحفيين عن راتبهم الشهري.
 الجدول رقم (17): يوضح رضا الصحفيين عن راتبهم الشهري

المجموع	Q25					
	نعم	أحيانا	لا			
2	0	2	0	التكرار	لا	Q21
100.0%	0.0%	100.0%	0.0%	النسبة		
8	1	6	1	التكرار	نعم	
100.0%	12.5%	75.0%	12.5%	النسبة		
10	1	8	1	التكرار	المجموع	
100.0%	10.0%	80.0%	10.0%	النسبة		
0.73=sig			02 =د		0.62 =2كا	

تحليل النتائج:

من خلال نتائج المبينة في الجدول أعلاه نلاحظ أن نسبة 75.0% أجابوا بأحيانا، في حين بلغت نسبة 12.5% أجابوا بعبارة لا ونفس النسبة لعبارة نعم.
 لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين مدى رضا المبحوثين على راتبهم الشهري، ومدى تقديم المؤسسة لتحفيزات للمبحوثين، وهذا ما أكدته اختبار كا²=0.62 بدرجة حرية=02، ومستوى الدلالة =0.73، وهو مستوى غير دال إحصائيا.
 من خلال النتائج نستخلص أن الصحفيين غير راضين على الراتب الشهري.



الشكل رقم (21): بين رضا الصحفيين عن راتبهم الشهري

السؤال رقم 18: هل يتناسب راتبك الشهري مع حجم العمل الذي تقوم به؟
 الغرض من السؤال: معرفة تناسب الراتب الشهري مع حجم العمل الذي تقوم به الصحفيين.
 الجدول رقم (18): يوضح تناسب الراتب الشهري مع حجم العمل الذي تقوم به الصحفيين

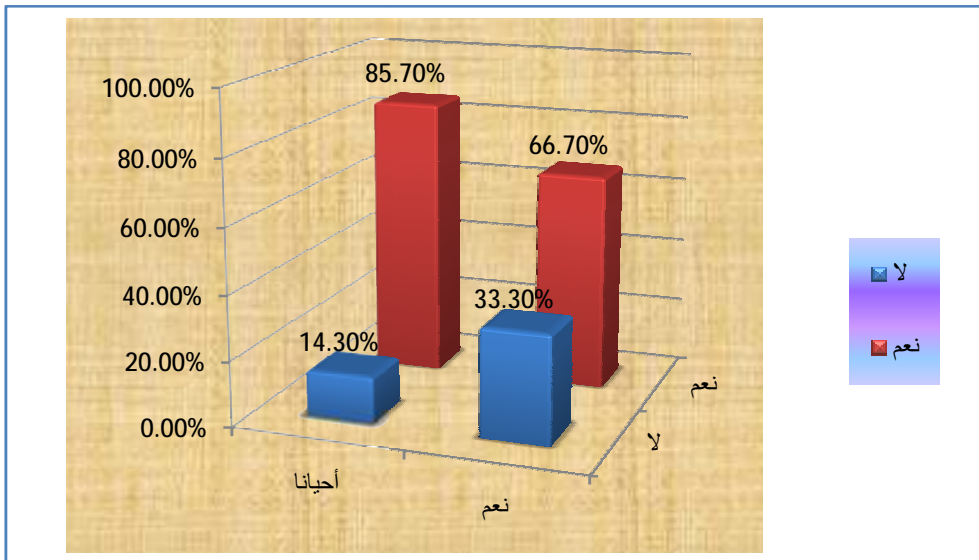
المجموع	Q21				
	نعم	لا			
7	6	1	التكرار	أحيانا	Q22
100.0%	85.7%	14.3%	النسبة		
3	2	1	التكرار	نعم	
100.0%	66.7%	33.3%	النسبة		
10	8	2	التكرار	المجموع	
100.0%	80.0%	20.0%	النسبة		
0.49=sig		01 =د	0.47 =2كا		

تحليل النتائج:

من خلال نتائج الجدول نلاحظ أن نسبة 85.7% من الصحفيين يؤكدون أن راتبهم الشهري يتناسب مع حجم العمل الذي يقومون به في حين نجد أن نسبة 14.3% يعبرون عن عدم التناسب في حين نجد أن 66.7% يؤكدون رضاهم عن راتبهم الشهري، فيما تمثل نسبة 33.3% على عدم رضاهم عن راتبهم.

لا توجد فروق ذات دلالة لإحصائية بين مدى رضا المبحوثين على راتبهم الشهري، ومدى تناسب الراتب الشهري للمبحوثين مع حجم العمل الذي يقومون به، وهذا ما أكدته اختبار $\chi^2 = 0.47$ بدرجة حرية = 01، ومستوى الدلالة = 0.49، وهو مستوى غير دال إحصائياً.

من خلال النتائج المحصل عليها من الجدول أعلاه نستخلص أنه يوجد تناسب بين الراتب الشهري وحجم العمل.



الشكل رقم (22): يبين تناسب الراتب الشهري مع حجم العمل الذي تقوم به الصحفيين

السؤال رقم 19: هل تقوم المؤسسة بتقديم تحفيزات للعاملين ؟

الغرض من السؤال: معرفة تقديم المؤسسة تحفيزات العاملين بها.

الجدول رقم (19): يوضح تناسب الراتب الشهري مع حجم العمل الذي تقوم به الصحفيين

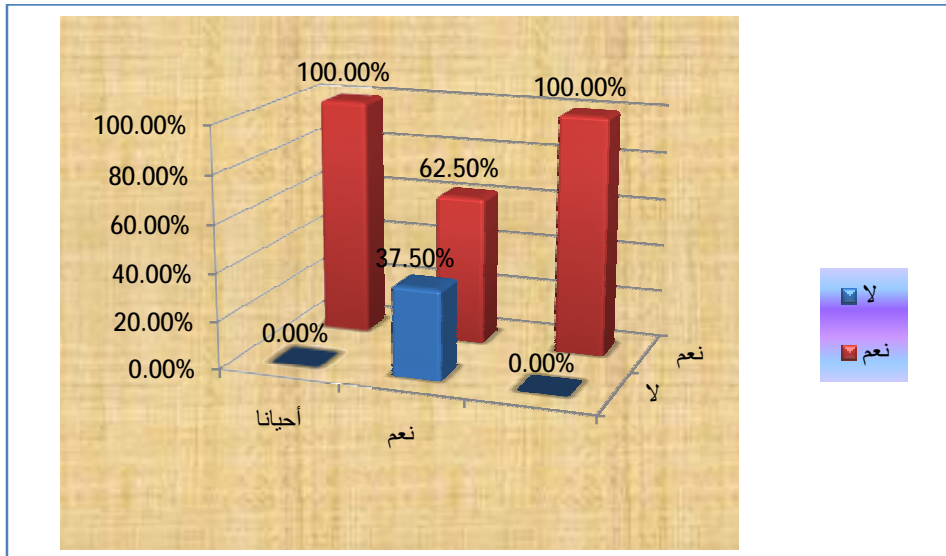
المجموع	Q26				
	نعم	لا			
1	1	0	التكرار	لا	Q25
100.0%	100.0%	0.0%	النسبة		
8	5	3	التكرار	أحيانا	
100.0%	62.5%	37.5%	النسبة		
1	1	0	التكرار	نعم	
100.0%	100.0%	0.0%	النسبة		
10	7	3	التكرار	المجموع	
100.0%	70.0%	30.0%	النسبة		
0.58=sig		د = 02		1.07	كا=2

تحليل النتائج:

من خلال معطيات الموضحة في الجدول نلاحظ أن نسبة 100.0% من الصحفيين يؤكدون أن المؤسسة تقدم لهم تحفيزات. في حين نجد أن نسبة 62.5% يؤكدون بأنهم تم ترقيتهم.

لا توجد فروق ذات دلالة لإحصائية بين مدى تقديم المؤسسة لتحفيزات للمبحوثين، وترقية المبحوثين في وظيفتهم، وهذا ما أكدته اختبار كا²=1.07 بدرجة حرية=02، ومستوى الدلالة = 0.58، وهو مستوى غير دال إحصائياً.

من خلال نتائج الجدول نستخلص أن الإذاعة تقدم تحفيزات للصحفيين. وتعمل على ترقيتهم في مناصبهم.



الشكل رقم (23): يبين تناسب الراتب الشهري مع حجم العمل الذي تقوم به الصحفيين

السؤال رقم 20: هل استفدت من تكوين في إطار تكوين ما؟

الغرض من السؤال: معرفة استفادة الصحفيين من تكوين.

الجدول رقم (20): يوضح استفادة الصحفيين من تكوين

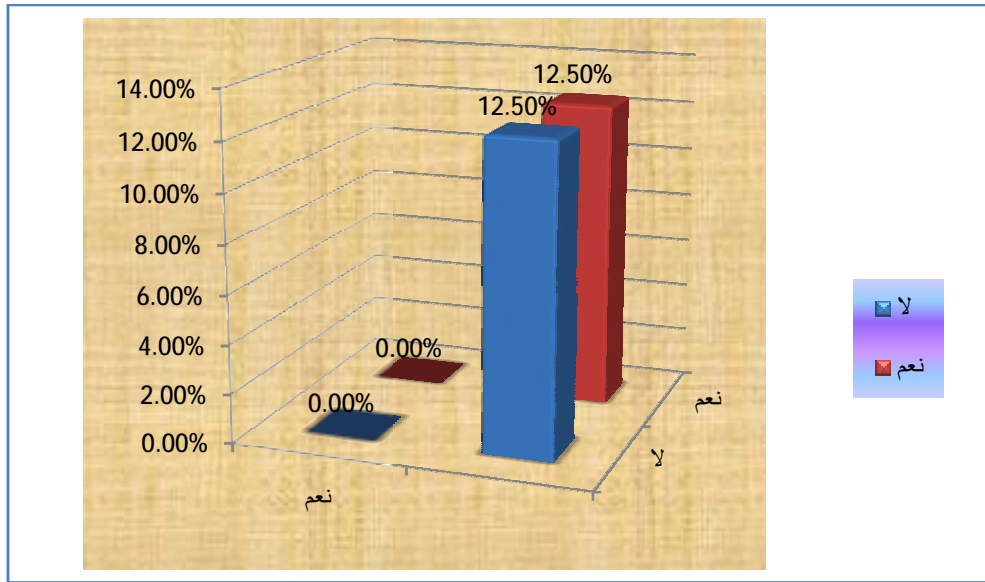
المجموع	Q25					
	نعم	أحيانا	لا			
2	0	2	0	التكرار	لا	Q27
100.0%	0.0%	100.0%	0.0%	النسبة		
8	1	6	1	التكرار	نعم	
100.0%	12.5%	75.0%	12.5%	النسبة		
10	1	8	1	التكرار	المجموع	
100.0%	10.0%	80.0%	10.0%	النسبة		
0.73=sig			د = 02	كا=2=0.62		

تحليل النتائج:

من خلال نتائج الجدول نلاحظ أن نسبة 75.0% من الصحفيين يؤكدون أنهم أحيانا ما يستخدمون منح في إطار التكوين، في حين بلغت نسبة 12.5% بالإجابة على عبارة نعم، ونسبة 100.0% من إجابات الصحفيين أنهم أحيانا ما يتلقون تحفيزات من قبل المؤسسة الإعلامية .

لا توجد فروق ذات دلالة لإحصائية بين، مدى تقديم المؤسسة لتحفيزات للمبحوثين، ومدى استفادة المبحوثين من منح تكوين، وهذا ما أكدته اختبار $\chi^2=0.62$ بدرجة حرية=2، ومستوى الدلالة = 0.73، وهو مستوى غير دال إحصائيا

من خلال النتائج نستخلص أن الإذاعة تمنح أحيانا ما تقدم فرص تكوينية وهو كذلك بالنسبة للتحفيزات المقدمة من طرف الإذاعة.



الشكل رقم (24): يبين استفادة الصحفيين من تكوين

السؤال رقم 21: هل تناقشت مع زميلك حول الراتب الشهري؟
 الغرض من السؤال: معرفة مناقشة الصحفي مع الزميل حجم راتبه الشهري.
 الجدول رقم (21): يوضح مناقشة الصحفي مع الزميل حجم راتبه الشهري

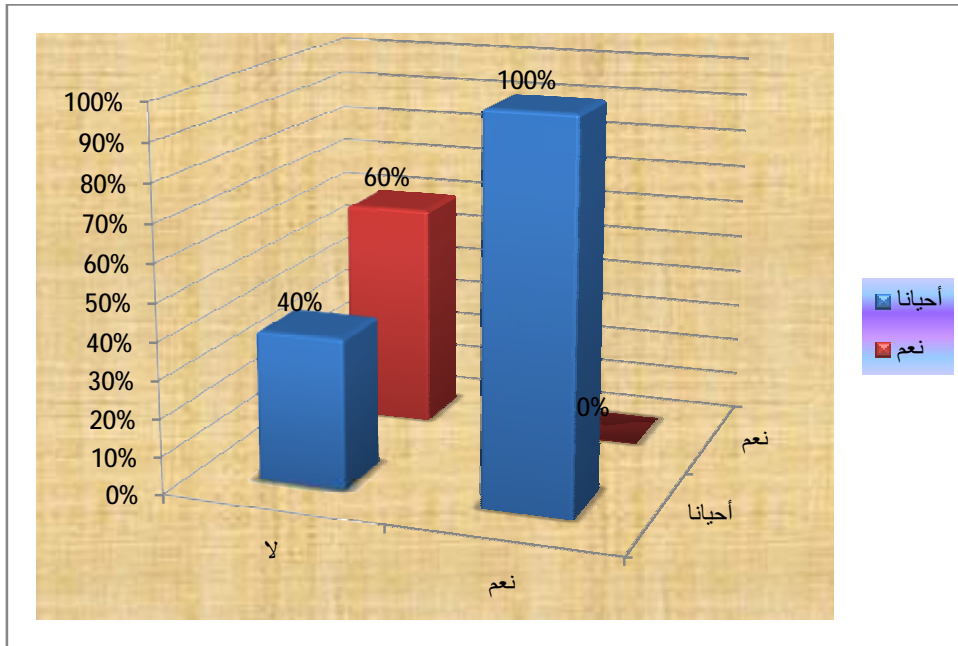
المجموع	Q22				
	نعم	أحيانا			
5	3	2	التكرار	لا	Q23
100.0%	60.0%	40.0%	النسبة		
5	0	5	التكرار	نعم	
100.0%	0.0%	100.0%	النسبة		
10	3	7	التكرار	المجموع	
100.0%	30.0%	70.0%	النسبة		
0.38=sig		د = 01		كا=2.28	

تحليل النتائج:

من خلال تحليل نتائج المبينة في الجدول أعلاه نلاحظ أن 60% من الصحفيين يؤكدون أنهم يناقشون زملائهم حول راتبهم الشهري في حين نجد أن نسبة 100% أجابوا أنهم أحيانا ما يناقشون مع زملائهم حول راتبهم الشهري ونسبة 40% أجابوا أنهم لا يناقشون مع زملائهم.
 لا توجد فروق ذات دلالة لإحصائية بين مناقشة المبحوثين وزملائهم حول راتبهم الشهري، ومدى مناسبة هذا الراتب الشهري لحجم العمل الذي يقومون به، وهذا ما أكدته اختبار كا²=4.28 بدرجة حرية=01، ومستوى الدلالة = 0.38، وهو مستوى غير دال إحصائيا.

الاستنتاج:

من خلال النتائج المتحصل عليها أنه أحيانا ما يكون هناك نقاش بين الصحفيين حول الراتب الشهري.



الشكل رقم (25): يبين مناقشة الصحفي مع الزميل حجم راتبه الشهري

السؤال رقم 22: هل يتناسب راتبك الشهري مع حجم العمل؟
 الغرض من السؤال: معرفة تناسب الرتب الشهري مع حجم العمل.
 الجدول رقم (22): يوضح تناسب الرتب الشهري مع حجم العمل

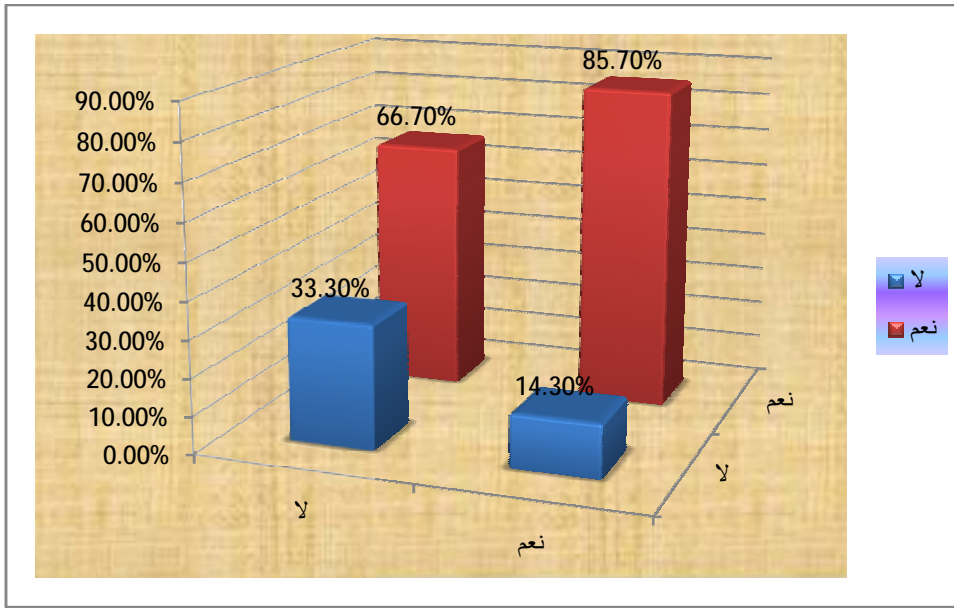
المجموع	Q27				
	نعم	لا			
3	2	1	التكرار	لا	Q26
100.0%	66.7%	33.3%	النسبة		
7	6	1	التكرارات	نعم	
100.0%	85.7%	14.3%	النسبة		
10	8	2	التكرار	المجموع	
100.0%	80.0%	20.0%	النسبة		
Sig=0.49		01=د		0.47=ك ²	

تحليل النتائج:

من خلال معطيات الجدول المبين أعلاه نلاحظ أن نسبة 66.7% من الصحفيين أجابوا بأنه يتناسب نسبة 33.3% أجابوا بعبارة لا أي لا تناسب ونسبة 85.7% يؤكدون بأنهم ترقوا في مناصبهم بينما نسبة 14.3% يؤكدون أنهم لم يترقوا في مناصبهم.

لا توجد فروق ذات دلالة لإحصائية بين مدى ترقية الباحثين في وظيفتهم، ومدى استفادة الباحثين من منحة تكوين، وهذا ما أكدته اختبار كاي² = 0.62 بدرجة حرية = 02، ومستوى الدلالة = 0.73، وهو مستوى غير دال إحصائياً.

من خلال معطيات الجدول نستخلص أن الراتب الشهري يتناسب مع حجم العمل في الإذاعة، وكذلك يتم ترقية الصحفيين في مناصبهم.



الشكل رقم (26): يبين تناسب الرتب الشهري مع حجم العمل

السؤال رقم 22: هل تقوم المؤسسة بتقديم تحفيزات؟

الغرض من السؤال: معرفة تقديم المؤسسة لتحفيزات لصحفيين.

الجدول رقم (23): يوضح تقديم المؤسسة لتحفيزات لصحفيين

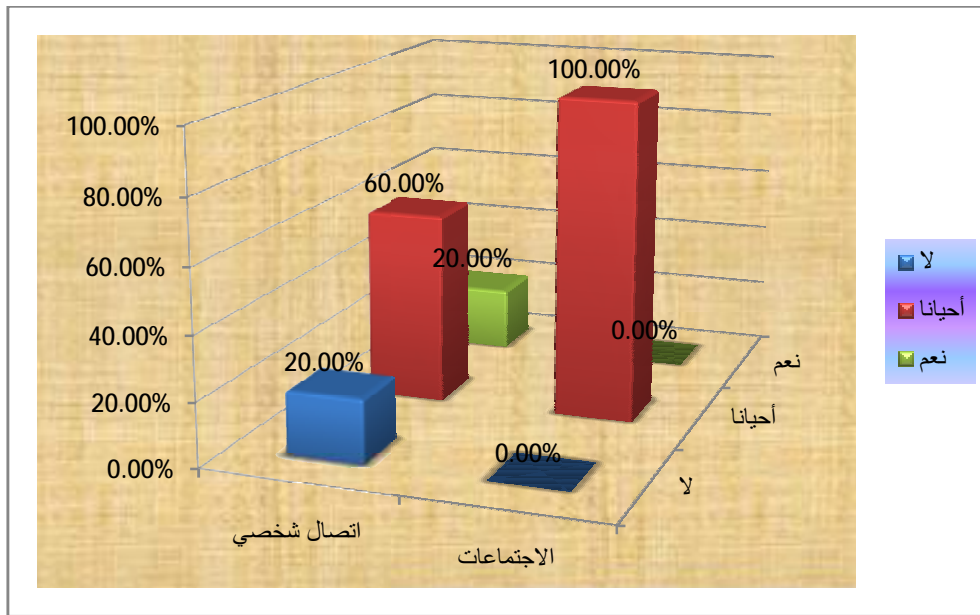
المجموع	Q25				
	نعم	أحيانا	لا		
5	1	3	1	اتصال شخصي	Q29
100.0%	20.0%	60.0%	20.0%		
5	0	5	0	الاجتماعات	
100.0%	0.0%	100.0%	0.0%		
10	1	8	1	المجموع	
100.0%	10.0%	80.0%	10.0%		
0.28 = Sig		02 = د		2.50 = كا ²	

تحليل النتائج:

الملاحظ من خلال الجدول المبين أعلاه نلاحظ أن نسبة 20.0% من الصحفيين أجابوا أي أنهم يؤكدون وجود تحفيزات من قبل الإذاعة في المقابل نجد أن نسبة 60.0% أجابوا بعبارة أحيانا أي أنهم يؤكدون أحيانا ما يتلقون تحفيزات من الإذاعة، في حين نجد أن نسبة 20.0% يؤكدون على أنه لا توجد تحفيزات مقدمة من الإذاعة.

لا توجد فروق ذات دلالة لإحصائية بين مدى تقديم المؤسسة لتحفيزات للمبجوثين، وحل المشاكل الطارئة في المؤسسة الإعلامية، وهذا ما أكدته اختبار كا² = 2.50 بدرجة حرية = 02، ومستوى الدلالة = 0.28، وهو مستوى غير دال إحصائيا.

من خلال نتائج المدونة نستنتج أن الإذاعة لا تقدم تحفيزات لصحفيين.



الشكل رقم (27): يبين تقديم المؤسسة لتحفيزات لصحفيين

مناقشة النتائج على ضوء الفرضيات:

أولاً: الفرضية الأولى: التي مفادها يساهم الاتصال الشخصي في تحقيق الرضا الوظيفي على المستوى الأداء

المهني للصحفيين الرياضيين بإذاعة برج بوعريريج، حيث أسفرت على النتائج التالية:

- 1- أغلبية المبحوثين أكدوا أنه يوجد اتصال وتفاعل بينهم.
- 2- وجود تشاور بين المبحوثين وبين زملائهم في العمل.
- 3- وجود اتصال مباشر بينهم وبين رؤساء العمل.
- 4- أغلبية المبحوثين يرون بأن ظروف العمل المحيطة بالمؤسسة غير ملائمة.
- 5- يؤكدون انه لديهم طموح في الارتقاء إلى أعلى المناصب في الإذاعة.
- 6- جل المبحوثين يؤكدون وجود ثقة بينهم وبين زملائهم.

من خلال العبارة رقم 1 والعبارة رقم 2 والعبارة رقم 5 والعبارة رقم 6 نجد أن الفرضية الأولى تحققت أي أن الاتصال الشخصي يساهم في تحقيق الرضا الوظيفي علي مستوى الأداء المهني للصحفيين الرياضيين بإذاعة برج بوعريريج.

ثانياً: الفرضية الثانية: يساهم الاتصال الشخصي في تحقيق الرضا الوظيفي وزيادة انتماء الصحفيين الرياضيين لإذاعة برج بوعريريج، حيث أسفرت نتائجها على ما يلي:

- 1- جل المبحوثين أكدوا على وجود تعاون بينهم.
- 2- أغلبية يؤكدون أن الاتصال بالإدارة يتم عن طريق الاتصال المباشر.
- 3- أغلبية المبحوثين أكدوا أن عملهم يمكنهم من الابتكار وإبداع داخل المؤسسة.
- 4- جل المبحوثين يرون أنه توجد ثقة بينهم.
- 5- يؤكدون أن الثقة هي سبب نجاح المؤسسة الإعلامية.
- 6- أغلبية المبحوثين هم راضون عن راتبهم الشهري.
- 7- يؤكدون أن المؤسسة تقدم لهم تحفيزات.

من خلال العبارة رقم 1 والعبارة رقم 2 بالإضافة إلى العبارة رقم 3 والعبارة 4 والعبارة 5 وكذلك العبارة رقم 6 و7 نجد أن الفرضية تحقق أي أن الاتصال الشخصي يساهم في تحقيق الرضا الوظيفي وزيادة انتماء الصحفيين الرياضيين لإذاعة برج بوعريريج.

ثالثا: الفرضية الثالثة: يساهم الاتصال الشخصي في تحقيق الرضا الوظيفي على المستوى المادي للصحفيين

الرياضيين بإذاعة برج بوعريريج، حيث كانت نتائج هذه الفرضية ما يلي:

- 1- جل المبحوثين يؤكدون أنهم أحيانا ما يستفيدون من منح في إطار التكوين.
 - 2- جل المبحوثين أكدوا أنهم يناقشون زملائهم حول راتبهم الشهري
 - 3- أغلبية المبحوثين يرون بأن راتبهم الشهري يتناسب مع حجم العمل الذي يقومون به.
- من خلال العبارة رقم 1 والعبارة رقم 2 اضافة إلى العبارة رقم 3 يتضح لنا أنه يساهم الاتصال الشخصي في تحقيق الرضا الوظيفي على المستوى المادي للصحفيين الرياضيين يا إذاعة برج بوعريريج.

الفصل الخامس

استنتاجات واقتراحات

1. استنتاجات عامة
2. اقتراحات
3. قائمة المراجع
4. الملاحق
5. الملخص

1- استنتاجات عامة:

انطلاقاً من هاته النتائج وما تضمنته الدراسة من عناوين نستنتج في الأخير أن للاتصال الشخصي دور داخل المؤسسة الإعلامية والتي تمثلت في تفعيل الاتصال بين الصحفيين وتحقيق التشاور بينهم إضافة إلى تفعيل الاتصال المباشر بين رئيس المؤسسة والطاقم الصحفي مما يضمن السير الحسن والفعال داخل هذه المؤسسة الإعلامية، والذي يلعب دوراً مهماً في تحقيق الرضا الوظيفي للصحفيين على مستوى الأداء المهني والمستوى المادي إضافة إلى الانتماء إلى المؤسسة.

ومن خلال الدراسات والبحوث العلمية المدروسة يبرز لنا أن للاتصال الشخصي دور كبير في المساهمة في تحقيق التوافق بين الصحفيين مما يولد العطاء ويؤثر على مردودية المؤسسة مما يولد لديهم رضا وظيفي ورغبة في العمل بجدية وجهد أكبر.

حيث تبين لنا أن الاتصال الشخصي يساهم بشكل كبير في تحقيق الرضا الوظيفي كلما كان الاتصال فعال بين الصحفيين كلما زاد الرضا الوظيفي وكلما نقص الاتصال الشخصي أثر سلباً على رضا الصحفيين من عدة جوانب.

ولذا تبرز الأهمية التي يلعبها الاتصال داخل المؤسسات في تفعيل الرسالة الإعلامية انطلاقاً من الصحفيين عبر الوسيلة حتى تصل إلى الجمهور المعني، حيث يعد نجاح الرسالة الإعلامية نتاجاً لتضافر جهودات العمل فيما بينهم مما يؤكد على وحدة الجماعة وتفاعلهم فيما بينهم وتحقيق الأهداف المشتركة بينهم وهذا في إطار الاحترام المتبادل من أجل تحسين العلاقات الداخلية للمؤسسة مما يؤثر إيجاباً على نفسية الصحفيين مما يخلق جو هادئ للعمل يكون حافزاً لهم لأداء مهنتهم بشكل أفضل.

ومن خلال الاستنتاجات العامة لهاته الدراسة على ضوء الفرضيات أثبتت أن للاتصال الشخصي دور في تحقيق الرضا الوظيفي للصحفيين الرياضيين داخل إذاعة برج بوعريبيج الجهوية.

2- اقتراحات:

- الاهتمام بالصحفيين الرياضيين باعتبارهم النقطة الأهم في العملية الاتصالية.
- تفعيل دور الاتصال الشخصي أكثر في المؤسسات الإعلامية.
- الاعتماد على هذا النوع من الاتصال الوجيه الذي يتميز بالمرونة والتلقائية.
- إدراج هذا النوع من الاتصال ضمن المقررات الدراسية في الجامعات كنوع مستقل لوحده.
- فتح قنوات الاتصال والحوار بين الصحفيين من أجل زيادة تماسكهم.
- القيام بمبادرات تزيد من أواصر الحب والصدقة والتضامن من خلال القيام بدورات رياضية مثلا أو مسابقات ثقافية أو رحلات سياحية... الخ
- عقد لقاءات واجتماعات دورية بين العمال من أجل تحسيسهم بوجود علاقات أخوية وعلاقات عمل مشتركة.
- الاعتماد على الاتصال الشخصي في تفعيل مشاركة الصحفيين في اتخاذ القرارات داخل المؤسسة.
- معالجة القضايا الحساسة التي تؤثر في الرضا الوظيفي للعمال.
- اقتراح بحوث علمية حول العوامل التي قد تقلل من الرضا الوظيفي للصحفيين.

3- قائمة المراجع:

الكتب:

1. إبراهيم الحموي: السلوك الإنساني والتنظيم، الإدارة الحديثة دون طبعة، دار الجامعات، الإسكندرية، د.ت.
2. إبراهيم إمام، الإعلام والاتصال بالجماهير، دائرة المعارف، القاهرة، 1971.
3. أحمد سالم، وسائل وتكنولوجيا التعليم، مكتبة الرشد، الرياض، 2004.
4. أحمد ماهر، إدارة الموارد البشرية، الدار الجامعية، الإسكندرية، 2000.
5. برنت روبن، الاتصال والسلوك الإنساني، معهد الإدارة العامة للبحوث، الرياض، 1992.
6. جميل أحمد خضر، العلاقات العامة، دار المسيرة للنشر والتوزيع والطباعة، عمان، 1998.
7. حسن عماد مكايوي، الاتصال ونظرياته المعاصرة، الدار المصرية اللبنانية، مصر، 2006.
8. ربحي مصطفى عليان، عدنان محمود الطوباسي، الاتصال والعلاقات العامة، دار صفاء للنشر والتوزيع، عمان، 2005.
9. رشيد زرواتي، مناهج وأدوات البحث العلمي في العلوم الاجتماعية، دار الهدى للطباعة والنشر والتوزيع، ط1، 2007.
10. سالم تيسير الشرايدة، الرضا الوظيفي أطر نظرية وتطبيقات عملية، ط1، دار الصفاء للنشر والتوزيع، عمان، 2008.
11. سامي محمد ملحم، مناهج البحث في علوم التربية وعلم النفس، دار المسيرة للنشر والتوزيع والطباعة، ط4، عمان، 2006.
12. سعد بن عبد الرحمان الدايل وعبد الحافظ محمد سلامة، مدخل إلى تكنولوجيا التدريب، ط1، دار الخريجي، الرياض، 2003.
13. سعد عبد الرحمن، السلوك الإنساني تحليل وقياس المتغيرات، مكتبة الكويت، 1977.
14. طارق طه، الإدارة، منشأة المعارف، الإسكندرية، مصر، 2002.
15. طلعت إبراهيم لطفي: علم اجتماع التنظيم، مكتبة غريب، كلية الآداب، مصر، 1992.
16. عبد الكبير أحمد، أساليب الاتصال الإداري لدى مسيري المؤسسة الرياضية، جامعة المسيلة، 2012.
17. فؤادة عبد المنعم البكري، الاتصال الشخصي، عالم الكتب القاهرة، ط2، 2005.
18. القريوتي محمد قاسم، مبادئ الإدارة "النظريات، العمليات، الوظائف"، الطبعة الثانية، دار وائل للنشر والتوزيع، الأردن، 2004.

19. محمد عبد الحميد، نظريات الاتصال واتجاهات التأثير، ط3، القاهرة، عالم الكتب، د.ت.
20. ملفين ديفلر وساندرا بول روكيتش، نظريات وسائل الإعلام، ترجمة كمال عبد الرؤوف، الدار الدولية للنشر والتوزيع، القاهرة، 1993
21. موريس أنجرس، منهجية البحث في العلوم الإنسانية تدريبات علمية، ترجمة: بوزيد صحراوي، دار القصة للنشر والتوزيع، الجزائر، 2004.
22. مي العبد الله، نظريات الاتصال، ط1، دار النهضة العربية، بيروت، 2006.
23. هاني عبد الرحمن الطويل، الإدارة التعليمية مفاهيم وآفاق، ط3، دار وائل للنشر والتوزيع، عمان، 2007.

الرسائل الجامعية:

24. إبراهيم سلهاط، النمط القيادي في المؤسسات الجزائرية وعلاقته بالرضا الوظيفي، رسالة ماجستير لتنمية الموارد البشرية، قسنطينة، الجزائر، 2002.
25. بطرس جرجس الحلاق، "العوامل المؤثرة عمى الرضا الوظيفي لدى العاملين في المؤسسات الإعلامية"، رسالة دكتوراه غير منشورة، جامعة القاهرة، كلية الإعلام، 1999.
26. شيماء السيد سلم، "دور الاتصال الشخصي والتلفزيون في تنشيط السياحة الداخلية": دراسة ميدانية، رسالة ماجستير، قسم الإعلام وعلوم الاتصال، جامعة عين شمس، 2002.
27. علي حسن أحمد، دور الاتصال الشخصي في تنمية المجتمع المحلي: دراسة ميدانية مقارنة، قسم الاجتماع، جامعة المنيا، 1993.
28. مارجريت سمير ساويرس مقار، "العوامل المؤثرة عمى الرضا الوظيفي للقائمت بالاتصال في الصحافة المصرية"، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة القاهرة، كلية الإعلام، 2005.

القواميس المعاجم:

29. ابن منظور، لسان العرب، دار الفكر العربي، ج 6، بيروت، د.ت.
30. محمد منير حجاب، المعجم الإعلامي، دار الفجر للنشر والتوزيع، القاهرة، 2004.

المجلات:

31. مرعى مدكور، "الرضا المهني للقائم بالاتصال في الصحافة المصرية دراسة ميدانية على عينة من الصحفيين"، دراسة ميدانية على عينة من الصحفيين، المجلة المصرية لبحوث الإعلام، العدد 18، يناير/مارس 2003.

المواقع الإلكترونية:

32. محمد جاسم فلحي الموسوي، الأكاديمية العربية المفتوحة في الدائمرك، نظريات الاتصال والإعلام

الجماهيري، www.aoademy.org

33. ياسر عبد العزيز، بوابة حارسها أنت، www.aljareeda.com

المراجع الأجنبية:

34. Manza kabonge: valeur de travail composition et défission la statification: docteur en etat phycologie de travail, paris, 1992.
35. David wenver: etat the briding function of interpersonal communication in agenda setting journalism.

4- الملاحق:

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

جامعة محمد بوضياف

المسيلة

معهد علوم وتقنيات النشاطات البدنية والرياضية

قسم: الإعلام والاتصال الرياضي

دور الاتصال الشخصي في تحقيق الرضا الوظيفي للصحفيين الرياضيين
بإذاعة برج بوعريريج الجهوية

مذكرة لنيل شهادة ماستر تخصص إعلام واتصال رياضي

إشراف الدكتور:

عبد الوهاب زواري

إعداد الطالب:

عصام عيسي

هذه المعلومات مخصصة لأغراض البحث العلمي وبما يسمح به القانون فقط

السنة الجامعية: 2016/2015

المحور الأول: البيانات الشخصية.

- 1- السن من 25-30 من 30-40 40 فما فوق
- 2-الجنس: ذكر أنثى
- 3-التخصص:
- تعليم عالي تقني سامي ليسانس

4-سنوات الخبرة :

- اقل من 5 سنوات من 5 إلى 10 سنوات
- أكثر من 10 سنوات

المحور الثاني: يساهم الاتصال الشخصي في تحقيق الرضا الوظيفي على مستوى الأداء المهني للصحفيينالرياضيين بإذاعة برج بوعريريج.

5-هل هناك اتصال وتفاعل بينك وبين زملائك في العمل؟

- نعم لا أحيانا

6-هل هناك تشاور بينك وبين زملائك في العمل؟

- نعم لا أحيانا

7- هل هناك اتصال مباشر بينك وبين رؤساء العمل؟

- نعم لا أحيانا

8-هل تعتقد أن ظروف العمل المحيطة بالمؤسسة ملائمة لعملك؟

- نعم لا

9-هل لديك طموح في الارتقاء إلى أعلى المناصب في المؤسسة؟

- نعم لا

10- هل تشارك في اتخاذ القرارات داخل المؤسسة؟

- نعم لا أحيانا

11-هل تتلقى التحية من طرف زملائك في العمل يوميا؟

- نعم لا أحيانا

12- هل تعرضت إلى عقوبة خلال مشوار عملك ؟

نعم لا

في حالة الإجابة بنعم : ما هي نوع العقوبة؟

المحور الثاني : يساهم الاتصال الشخصي في تحقيق الرضا الوظيفي وزيادة انتماء الصحفيين الرياضيين

لإذاعة برج بوعريريج .

13- هل تشعر بالافتخار بانتمائك للمؤسسة التي تعمل فيها؟ نعم لا

في كلتا الحالتين لماذا؟

14- هل ترى أن منصبك الوظيفي يتلاءم مع مؤهلك العلمي ؟

نعم لا أحيانا

15- هل تتق في زملاء العمل معك ؟

نعم لا أحيانا

16- في رأيك الثقة هي سبب نجاح العمل في المؤسسة ؟

نعم لا

في كلتي الحالتين لماذا؟

17- كيف تتصل بك الإدارة ؟

عن طريق الاتصال المباشر الهاتف الإعلان البريد الإلكتروني

18- هل يقدم لك زملاؤك يد العون أثناء تأدية مهامك ؟

نعم لا أحيانا

19- هل يتم تقدير الجهود التي تقوم بها من طرف المؤسسة التي تعمل فيها ؟

نعم لا أحيانا

20- هل يمكنك عملك من الابتكار والإبداع داخل المؤسسة ؟

نعم لا

المحور الثالث: يساهم الاتصال الشخصي في تحقيق الرضا الوظيفي على المستوى المادي للصحفيين

الرياضيين بإذاعة برج بوعريريج

21- هل أنت راض عن راتبك الشهري ؟

نعم لا

22- هل يتناسب راتبك الشهري مع حجم العمل الذي تقوم به؟

نعم لا أحيانا

23- هل تناقشت مع زميلك حول حجم راتبك الشهري ؟

نعم لا

24- هل تعتبر أن راتبك الشهري كفيلا لسد احتياجاتك ؟

نعم لا أحيانا

25- هل تقوم المؤسسة بتقديم التحفيز للعاملين ؟

نعم لا أحيانا

إذا كانت الإجابة بنعم ما هي هذه التحفيزات ؟

.....

26- هل سبق وأن تم ترقيتك في وظيفتك ؟

نعم لا

في كلتا الحالتين لماذا ؟

.....

27- هل استفدت من منحة في إطار تكوين ما؟

نعم لا

28- هل توفر لك المؤسسة جميع الوسائل اللازمة للعمل ؟

نعم لا أحيانا

29- كيف يتم حل المشاكل الطارئة داخل المؤسسة ؟

اتصال شخصي الاجتماعات التشاور

أخرى تذكر:

.....

.....

30- في رأيك ما هي الإضافات التي تقترحها لتفعيل دور الاتصال الشخصي في تدعيم الرضا الوظيفي في

مؤسستك؟

.....

.....

.....

.....

.....

شكرا جزيلاً

5- الملخص:

تناولت هذه الدراسة دور الاتصال الشخصي في تحقيق الرضا الوظيفي للصحفيين الرياضيين بإذاعة برج بوغريريج الجهوية وذلك بهدف التعرف على كيفية سير العملية الاتصالية بإذاعة برج بوغريريج الجهوية، معرفة واقع الاتصال الشخصي بإذاعة برج بوغريريج الجهوية، الكشف عن دورا لاتصال الشخصي في تحقيق الرضا الوظيفي للصحفيين الرياضيين وأهمية هذا النوع من الاتصال في تدعيم نشاط المؤسسة.

وتم بلورة مشكلة هذه الدراسة فيما يلي: هل للاتصال الشخصي دور في تحقيق الرضا الوظيفي للصحفيين الرياضيين بإذاعة برج بوغريريج الجهوية؟

والتي تفرعت إلى ثلاث أسئلة فرعية تناولت علاقة الاتصال الشخصي بالجانب المهني للصحفيين وعلاقته بتحقيق الرضا الوظيفي، إضافة إلى الجانب المادي وعلاقته بتحقيق الرضا الوظيفي.

وانطلقت الدراسة من فرضية: للاتصال الشخصي دور في تحقيق الرضا الوظيفي للصحفيين الرياضيين بإذاعة برج بوغريريج الجهوية.

وقسمت إلى فرضيات جزئية تمحورت حول يساهم الاتصال الشخصي في تحقيق الرضا الوظيفي على مستوى الأداء المهني والانتماء إلى المؤسسة إضافة إلى الجانب المادي للصحفيين الرياضيين بإذاعة برج بوغريريج.

اعتمدت هذه الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي والتي اعتمدت عن عينة تمثيلية تمثلت في 10 صحفيين.

كما اعتمدنا على أداة استمارة الاستبيان لجمع البيانات والمعلومات.

لنصل بعد تفرغ البيانات تفرغها ومناقشتها إلى صدق جميع فرضيات الدراسة.

أثبتت هذه الدراسة جملة النتائج التالية:

- للاتصال الشخصي دور في تحقيق الرضا الوظيفي على المستوى المهني للصحفيين الرياضيين.
- يلعب الاتصال الشخصي في زيادة انتماء الصحفيين الرياضيين لإذاعة برج بوغريريج.
- يلعب الاتصال الشخصي دور في تحقيق الرضا على المستوى المادي للصحفيين الرياضيين.

Résumé:

Cette étude a examiné le rôle de contact personnel dans la réalisation de journalistes de la satisfaction professionnelle des athlètes Radio Bordj Bou Arreridj régionalisation afin d'apprendre comment le processus de communication radio Bordj Bou Arreridj régional, connaissant la réalité du contact personnel Radio Bordj Bou Arreridj rôle de détection régionaliste pour la touche personnelle dans la réalisation de la satisfaction au travail des reporters athlètes et l'importance de ce type de connexion au renforcement de l'activité de l'institution.

Il était le problème de la cristallisation de cette étude sont les suivantes: Est-ce personnel pour se connecter rôle dans la réalisation des journalistes de la satisfaction professionnelle des athlètes Radio Bordj Bou Arreridj la régionalisation?

Quels ramifiés en trois sous-questions portaient sur la relation de contact personnel côté professionnel des journalistes et de ses relations pour obtenir la satisfaction au travail, en plus de l'aspect physique et sa relation à atteindre la satisfaction au travail.

L'étude a commencé à partir de la prémisse: le rôle de la communication personnelle dans la réalisation de journalistes de la satisfaction professionnelle des athlètes Radio Bordj Bou Arreridj régionales.

Et divisé en hypothèses partielles axées sur le contact personnel contribue à la réalisation de la satisfaction au travail au niveau de la performance professionnelle et appartenant à l'établissement, en plus de l'aspect physique des journalistes sportifs de Radio Bordj Bou Arreridj.

Cette étude est basée sur l'approche descriptive et analytique, adoptée à partir d'un échantillon représentatif a consisté à 10 journalistes.

Comme nous nous sommes appuyés sur l'outil de formulaire questionnaire pour recueillir des données et des informations.

Pour obtenir libéré après le vidage de données et discuté de la sincérité de toutes les hypothèses de l'étude.

Cette étude a prouvé parmi les résultats suivants:

- Pour connecter le rôle personnel dans la réalisation de la satisfaction au travail sur le niveau professionnel des journalistes sportifs.

- Le contact personnel joue dans l'augmentation de l'affiliation des journalistes sportifs de Radio Bordj Bou Arreridj.

- Le contact personnel joue un rôle dans la réalisation de la satisfaction sur le plan physique des journalistes sportifs.



تعمد محمد بوضياف بالمسيلة

معهد علوم وتقنيات النشاطات البدنية والرياضية

قسم الإعلام والاتصال الرياضي

مذكرة مكملة لنيل شهادة الماستر في : الإعلام والاتصال الرياضي

تخصص : سمعي بصري

العنوان

دور الاتصال الشخصي في تحقيق الرضا الوظيفي للصحفيين الرياضيين

بإذاعة برج بوعريريج الجهوية

-إعداد الطالب

عصام عيسي

تاريخ المناقشة : 2016/05/30

أمام لجنة المناقشة المكونة من السادة :

- عبد الوهاب زواوي (د).....مشرقا.
- أحمد بوسكرة (أ.د).....رئيسا.
- صلاح الدين جلال (د).....عضوا.
- صفاء جوادي (أ).....عضوا.

السنة الجامعية 2015/2016



Faculté de sciences et techniques des activités physiques et sportives

Département : information et de la communication sportive

Mémoire

Présenter pour obtenir du diplôme de master Spécialité information et de la communication sportive

Option: audio visuel

SUJET :

Le rôle du contact personnel dans la réalisation de journalistes de la satisfaction professionnelle des athlètes

Radio Bordj Bou Arreridj régional

Par :

Aissam aissi

Soutenu publiquement le 28/05/2016 Devant le jury composé de :

- Ahmed bosakra (P.DR).....Président
- Abe elouiahab zoiaui (DR).....Rapporteur
- Slah eddine djalal (DR).....Examineur
- Safa djaiadi (prof) Examineur

مشاف جامعة "محمد بوضياف" بالمسيلة لرسائل ليسانس . ماستر للفترة [2016/2015] على شكل word

معهد علوم وتقنيات النشاطات البدنية والرياضية

مسقة : الإعلام والاتصال الرياضي

رقم التسلسل :

رقم التسجيل : 11/D10/931

الباحث: عصام عيسي

تاريخ المناقشة : 2016-05-30

عنوان الرسالة : دور الاتصال الشخصي في تحقيق الرضا الوظيفي للصحفيين الرياضيين

بإذاعة برج بوعريريج الجهوية

لغة الرسالة : اللغة العربية

نوع الرسالة : ماستر

البلد : الجمهورية الجزائرية – المسيلة

الجامعة : جامعة محمد بوضياف بالمسيلة

إشراف : د.زواوي عبد الوهاب

عدد الصفحات : 101 ورقة.

ملف إلكتروني (PDF * cd-Rom)

التخصص : إعلام رياضي فرع : سمعي بصري

المخلص :

بالعربية

تناولت هذه الدراسة دور الاتصال الشخصي في تحقيق الرضا الوظيفي للصحفيين الرياضيين بإذاعة برج بوعريريج الجهوية وذلك بهدف التعرف

على كيفية سير العملية الاتصالية بإذاعة برج بوعريريج الجهوية، معرفة واقع الاتصال الشخصي بإذاعة برج بوعريريج الجهوية، الكشف عن دورا

لاتصال الشخصي في تحقيق الرضا الوظيفي للصحفيين الرياضيين وأهمية هذا النوع من الاتصال في تدعيم نشاط المؤسسة.

وتم بلورة مشكلة هذه الدراسة فيما يلي: هل للاتصال الشخصي دور في تحقيق الرضا الوظيفي للصحفيين الرياضيين بإذاعة برج

بوعريريج الجهوية؟

والتي تفرعت إلى ثلاث أسئلة فرعية تناولت علاقة الاتصال الشخصي بالجانب المهني للصحفيين وعلاقته بتحقيق الرضا الوظيفي، إضافة

إلى الجانب المادي وعلاقته بتحقيق الرضا الوظيفي.

وانطلقت الدراسة من فرضية: للاتصال الشخصي دور في تحقيق الرضا الوظيفي للصحفيين الرياضيين بإذاعة برج بوعريريج الجهوية.

وقسمت إلى فرضيات جزئية تمحورت حول يساهم الاتصال الشخصي في تحقيق الرضا الوظيفي على مستوى الأداء المهني والانتماء إلى

المؤسسة إضافة إلى الجانب المادي للصحفيين الرياضيين بإذاعة برج بوعريريج.

اعتمدت هذه الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي والتي اعتمدت عن عينة تمثيلية تمثلت في 10 صحفيين. كما اعتمدنا على أداة استمارة الاستبيان لجمع البيانات والمعلومات. لنصل بعد تفريغ البيانات تفريغها ومناقشتها إلى صدق جميع فرضيات الدراسة.

كلمات المفاتيح:

الاتصال الشخصي، الرضا الوظيفي، الصحفيين الرياضيين، الإذاعة الجهوية بالفرنسية

Mots clés:

contacts personnels, La satisfaction au travail, les journalistes sportifs, la radio régionale

جاء هذا البحث في فصول

الفصل الأول الخلفية النظرية والدراسات السابقة التي تطرقنا فيها إلى كل من الاتصال الشخصي وكذا الرضا الوظيفي ثم طرح لأهم المقاربات النظرية ثم الدراسات السابقة وبعدها تعليق عنها. أما الفصل الثاني الإطار العام للدراسة وتناولنا فيه الكلمات الدالة، إشكالية الدراسة، أهمية الدراسة، أهداف الدراسة وكذا فرضيات الدراسة. أما الفصل الثالث الإجراءات الميدانية للدراسة وتناولنا فيها الدراسة الاستطلاعية للبحث وكذا المنهج المتبع في الدراسة إضافة إلى مجتمع وعينة الدراسة وأدوات جمع البيانات، وكذا إجراءات التطبيق الميداني للأداة وأبرز الأساليب الإحصائية المستخدمة في الدراسة. أما الفصل الرابع عرض النتائج وتفسيرها ومناقشتها فتناولنا فيه عرض وتحليل نتائج الاستبيان ثم مناقشة النتائج في ضوء الفرضيات. أما الفصل الخامس استنتاجات واقتراحات وتناولنا فيه أهم الاستنتاجات في الدراسة وقدمنا بعض المقترحات بالإضافة إلى قائمة المراجع والملاحق لنقدم في الأخير ملخص حول الدراسة.

من أهم النتائج التي توصلت إليها الباحث :

- للاتصال الشخصي دور في تحقيق الرضا الوظيفي على المستوى المهني للصحفيين الرياضيين.
- يلعب الاتصال الشخصي في زيادة انتماء الصحفيين الرياضيين لإذاعة برج بوعريريج.
- يلعب الاتصال الشخصي دور في تحقيق الرضا على المستوى المادي للصحفيين الرياضيين.

توصل الباحث لمقترحات عديدة أهمها :

- الاهتمام بالصحفيين الرياضيين باعتبارهم النقطة الأهم في العملية الاتصالية.
- تفعيل دور الاتصال الشخصي أكثر في المؤسسات الإعلامية.
- الاعتماد على هذا النوع من الاتصال الوجيه الذي يتميز بالمرونة والتلقائية.
- إدراج هذا النوع من الاتصال ضمن المقررات الدراسية في الجامعات كنوع مستقل لوحده.
- فتح قنوات الاتصال والحوار بين الصحفيين من أجل زيادة تماسكهم.
- القيام بمبادرات تزيد من أواصر الحب والصدقة والتضامن من خلال القيام بدورات رياضية مثلا أو مسابقات ثقافية أو رحلات سياحية... الخ

كشاف بالفرنسية

Faculté de sciences et techniques des activités physiques et sportives

Département : information et de la communication sportive

N° d'ordre :

N° d'inscription : 11/D10/931

Chercheur : aissam aissi

Soutenu publiquement le : 30/05/2016

Titre de la thèse (mémoire) : Le rôle du contact personnel dans la réalisation de journalistes de la satisfaction professionnelle des athlètes

-Radio Bordj Bou Arreridj régional-

Language de la thèse : France

Modèle de la thèse : Master

Pays : RÉPUBLIQUE ALGÉRIENNE-M'SILA

Université : Université de M'sila

Nom et Prénom de l'encadreur: Abd Elouahab Zouaoui **Grade :** dr

Nombre de page: 101 pages

Fichier électronique (cd-Rom* PDF)

Spécialité : information et de la communication

Option : information sportif

Résumé :

Cette étude a examiné le rôle de contact personnel dans la réalisation de journalistes de la satisfaction professionnelle des athlètes Radio Bordj Bou Arreridj régionalisation afin d'apprendre comment le processus de communication radio Bordj Bou Arreridj régional, connaissant la réalité du contact personnel Radio Bordj Bou Arreridj rôle de détection régionaliste pour la touche personnelle dans la réalisation de la satisfaction au travail des reporters athlètes et l'importance de ce type de connexion au renforcement de l'activité de l'institution.

Il était le problème de la cristallisation de cette étude sont les suivantes: Est-ce personnel pour se connecter rôle dans la réalisation des journalistes de la satisfaction professionnelle des athlètes Radio Bordj Bou Arreridj la régionalisation?

Quels ramifiés en trois sous-questions portaient sur la relation de contact personnel côté professionnel des journalistes et de ses relations pour obtenir la satisfaction au travail, en plus de l'aspect physique et sa relation à atteindre la satisfaction au travail.

L'étude a commencé à partir de la prémisse: le rôle de la communication personnelle dans la réalisation de journalistes de la satisfaction professionnelle des athlètes Radio Bordj Bou Arreridj régionales.

Et divisé en hypothèses partielles axées sur le contact personnel contribue à la réalisation de la satisfaction au travail au niveau de la performance professionnelle et appartenant à l'établissement, en plus de l'aspect physique des journalistes sportifs de Radio Bordj Bou Arreridj.

Cette étude est basée sur l'approche descriptive et analytique, adoptée à partir d'un échantillon représentatif a consisté à 10 journalistes.

Comme nous nous sommes appuyés sur l'outil de formulaire questionnaire pour recueillir des données et des informations.

Ce mémoire et contient de cinq « 5 » chapitre

Le premier chapitre, l'arrière-plan théorique et des études antérieures qui les deux ont touché au contact personnel, ainsi que la satisfaction au travail et ensuite demander des approches théoriques les plus importantes et les études antérieures et poster des commentaires à leur sujet.

Le deuxième cadre général de chapitre pour l'étude, nous avons abordé les mots de fonction, le problème de l'étude, l'importance de l'étude, ainsi que les objectifs des hypothèses de l'étude.

La troisième procédure chapitre sur le terrain pour l'étude, nous avons abordé l'étude exploratoire de la recherche, ainsi que l'approche adoptée dans l'étude, en plus de la communauté et les outils de l'échantillon d'étude et de collecte de données, ainsi que l'application sur le terrain de l'outil et mis en évidence les méthodes statistiques utilisées dans les procédures de l'étude.

Les résultats du quatrième trimestre et de leur interprétation et de discussion en la présentation et l'analyse des résultats de l'enquête et ensuite discuter des résultats à la lumière des hypothèses.

La cinquième conclusions et suggestions de chapitre et nous avons traité les conclusions les plus importantes de l'étude et a fourni quelques suggestions ainsi qu'une liste de références et annexes à offrir dans le résumé final de l'étude.

Résultat essentielle que le chercheur a conclu :

Résultats de l'étude:

- Pour connecter le rôle personnel dans la réalisation de la satisfaction au travail sur le niveau professionnel des journalistes sportifs.

- Le contact personnel joue dans l'augmentation de l'affiliation des journalistes sportifs de Radio Bordj Bou Arreridj.
- Le contact personnel joue un rôle dans la réalisation de la satisfaction sur le plan physique des journalistes sportifs.

Suggestions:

- Journalistes d'intérêt athlètes comme le point le plus important dans le processus de communication.
- Activer le rôle d'un lien plus personnel dans les institutions médiatiques.
- Le recours à ce type de connexion en face qui se caractérise par la souplesse et la spontanéité.
- L'inclusion de ce type de connexion dans les cours dans les universités en tant que séparé, seul.
- Ouvrir des voies de communication et de dialogue entre les journalistes, afin d'accroître la cohésion.
- Initiatives augmentent les liens de l'amour et de l'amitié et de solidarité en faisant des stages sportifs, par exemple, ou à des événements culturels ou des visites ... etc.

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ



الملخص:

تناولت هذه الدراسة دور الاتصال الشخصي في تحقيق الرضا الوظيفي للصحفيين الرياضيين بإذاعة برج بوغريج الجهوية وذلك بهدف التعرف على كيفية سير العملية الاتصالية بإذاعة برج بوغريج الجهوية، معرفة واقع الاتصال الشخصي بإذاعة برج بوغريج الجهوية، الكشف عن دورا لاتصال الشخصي في تحقيق الرضا الوظيفي للصحفيين الرياضيين وأهمية هذا النوع من الاتصال في تدعيم نشاط المؤسسة. وتم بلورة مشكلة هذه الدراسة فيما يلي: هل للاتصال الشخصي دور في تحقيق الرضا الوظيفي للصحفيين الرياضيين بإذاعة برج بوغريج الجهوية؟

والتي تفرعت إلى ثلاث أسئلة فرعية تناولت علاقة الاتصال الشخصي بالجانب المهني للصحفيين وعلاقته بتحقيق الرضا الوظيفي، إضافة إلى الجانب المادي وعلاقته بتحقيق الرضا الوظيفي. وانطلقت الدراسة من فرضية: للاتصال الشخصي دور في تحقيق الرضا الوظيفي للصحفيين الرياضيين بإذاعة برج بوغريج الجهوية.

وقسمت إلى فرضيات جزئية تمحورت حول يساهم الاتصال الشخصي في تحقيق الرضا الوظيفي على مستوى الأداء المهني والانتماء إلى المؤسسة إضافة إلى الجانب المادي للصحفيين الرياضيين بإذاعة برج بوغريج. اعتمدت هذه الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي والتي اعتمدت عن عينة تمثيلية تمثلت في 10 صحفيين. كما اعتمدنا على أداة استمارة الاستبيان لجمع البيانات والمعلومات. لنصل بعد تفريغ البيانات تفريغها ومناقشتها إلى صدق جميع فرضيات الدراسة. أثبتت هذه الدراسة جملة النتائج التالية:

- للاتصال الشخصي دور في تحقيق الرضا الوظيفي على المستوى المهني للصحفيين الرياضيين.
- يلعب الاتصال الشخصي في زيادة انتماء الصحفيين الرياضيين لإذاعة برج بوغريج.
- يلعب الاتصال الشخصي دور في تحقيق الرضا على المستوى المادي للصحفيين الرياضيين.

Résumé:

Cette étude a examiné le rôle de contact personnel dans la réalisation de journalistes de la satisfaction professionnelle des athlètes Radio Bordj Bou Arreridj régionalisation afin d'apprendre comment le processus de communication radio Bordj Bou Arreridj régional, connaissant la réalité du contact personnel Radio Bordj Bou Arreridj rôle de détection régionaliste pour la touche personnelle dans la réalisation de la satisfaction au travail des reporters athlètes et l'importance de ce type de connexion au renforcement de l'activité de l'institution.

Il était le problème de la cristallisation de cette étude sont les suivantes: Est-ce personnel pour se connecter rôle dans la réalisation des journalistes de la satisfaction professionnelle des athlètes Radio Bordj Bou Arreridj la régionalisation?

Quels ramifiés en trois sous-questions portaient sur la relation de contact personnel côté professionnel des journalistes et de ses relations pour obtenir la satisfaction au travail, en plus de l'aspect physique et sa relation à atteindre la satisfaction au travail.

L'étude a commencé à partir de la prémisse: le rôle de la communication personnelle dans la réalisation de journalistes de la satisfaction professionnelle des athlètes Radio Bordj Bou Arreridj régionales.

Et divisé en hypothèses partielles axées sur le contact personnel contribue à la réalisation de la satisfaction au travail au niveau de la performance professionnelle et appartenant à l'établissement, en plus de l'aspect physique des journalistes sportifs de Radio Bordj Bou Arreridj.

Cette étude est basée sur l'approche descriptive et analytique, adoptée à partir d'un échantillon représentatif a consisté à 10 journalistes.

Comme nous nous sommes appuyés sur l'outil de formulaire questionnaire pour recueillir des données et des informations.

Pour obtenir libéré après le vidage de données et discuté de la sincérité de toutes les hypothèses de l'étude.

Cette étude a prouvé parmi les résultats suivants:

- Pour connecter le rôle personnel dans la réalisation de la satisfaction au travail sur le niveau professionnel des journalistes sportifs.
- Le contact personnel joue dans l'augmentation de l'affiliation des journalistes sportifs de Radio Bordj Bou Arreridj.
- Le contact personnel joue un rôle dans la réalisation de la satisfaction sur le plan physique des journalistes sportifs.