

جامعة الجليلي بونعامة - خميس مليانة-

كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية

قسم العلوم الإنسانية

شعبة علوم الإعلام والاتصال



الرضا الوظيفي لدى الصحفيين وأثره على الأداء الوظيفي
دراسة حالة إذاعة عين الدفلى

مذكرة ضمن متطلبات نيل شهادة الماستر في علوم الإعلام والاتصال

تخصص: وسائل الإعلام والتنمية المستدامة

إشراف الأستاذ:

✓ دحماني سمير

إعداد الطالبتين:

✓ بن عزيزة كريمة

✓ زراولة فتيحة

السنة الجامعية 2018/2017

كلمة شكر

الحمد لله الذي هدانا لهذا وما كنا لنهتدي لولا أن هدانا الله.

فالحمد والشكر لله عزوجل على تنويره للطريق المستقيم، ومنحنا القوة والصبر والإرادة لتحقيق العلم، فلولا فضله ونعمته ما وصلنا الى أسمی مقامات العلم فأدعها نعمة يا رب العالمين.

ونشكره على توفيقه لنا برحمته الواسعة وقدرته العظيمة.

ومن باب قوله صلى الله عليه وسلم: "من لا يشكر الناس لا يشكر الله".

وانطلاقاً من العرفان بالجميل فإنه لا يسعنا إلا أن نتقدم بالشكر الجزيل والإمتنان العظيم الى الأستاذ المشرف " دحماني سمير " الذي أشرف على انجاز هذه المذكرة والذي لم يبخل علينا بإرشاداته ونصائحه وتوجيهاته القيمة، فله منا كل الثناء والتقدير.

كما نوجه شكرنا أيضاً الى الأستاذة كنزة قوطال التي قدمت لنا يد المساعدة واستفدنا من مذكرتها القيمة فلها منا الشكر الجزيل وجزاها الله على كل خير.

كذلك نتقدم بجزيل الشكر الى أساتذتنا الكرام أعضاء اللجنة المناقشة مسبقاً على قراءتهم رسالتنا المتواضعة وإغنائنا بإقتراحاتهم المفيدة.

نتقدم بجزيل الشكر الى جميع أساتذة علوم الإعلام والاتصال كل باسمه.

كما نشكر كل من ساهم من قريب او بعيد في انجاز هذه المذكرة حتى لو بإبتسامة أو كلمة طيبة.

الأهداء

أهدي ثمرة جهدي المتواضع إلى

إلى أحلى كلمة يرددها لساني على التي حملتني وهنا على وهن
على التي سهرت الليالي من أجلي، إلى من منحني وتمنحني من غير ان تسألني عطاء، إلى شمعة
النور التي أحيا من أجلها، إلى التي تدعوا لي سرا وجهرا، ليلاً ونهاراً، إلى قرّة عيني صاحبة
الصدر الحنون أُمّي الغالية أطال الله في عمرها وجعل الجنة تحت أقدامها.

إلى من تحمل مشاق الدنيا وعذابها من أجل أن أعيش محترمة ومعززة ومكرمة إلى من غرس في
نفسي العزيمة والإيمان وسقاها بفيض الحب والحنان، إلى من علمني حب العمل والإخلاص فيه،
إلى من علمني الصبر والشجاعة، إلى من هو نبذة من رب العالمين إلى أبي العزيز أطال الله في
عمره.

إلى من إختارهم الله سنداً لي في الحياة وقاسموني حلوها ومرها إلى الشموع التي أضاءت لي
مشواري وكانوا سنداً لي إلى من يشعروني وجودهم بقربي أمانا إخوتي "محمد، سيد أحمد، عبد
الرزاق، نصر الدين"

إلى من وقف بجانبني وشجعوني على النجاح والتقدم إلى أختي صفيّة وزوجها سيد علي وأختي
سلمية وإلى عمتي حورية وعائشة.

كما أهدي هذا العمل إلى أنسي وشريك حياتي وإلى أشرف من قابلت وأنبل ما عرفت إلى
الذي حفزني وساندني في عملي هذا وشجعني في مشواري الدراسي إلى زوجي محمد وكل عائلته.
إلى التي قاسمتني هذا العمل إلى صديقتي ورفيقة دربي فتيحة

إلى من تقاسمت معهم هموم الدنيا وأفراحها إلى من عشت معهم صدق المحبة والعطاء في حياتي
إلى أجمل ما منحني الدنيا وأغر ما أحببتهم في الله صديقاتي "حيزية، فتيحة، شهرة، خديجة،
أمينة، إيمان"

إلى كل طلبة علوم الإعلام والاتصال تخصص تنمية مستدامة إلى كل من أحبوني وأحببتهم
عرفوني وعرفتهم.

إلى من سعتهم ذاكرتي ولن تسعهم مذكرتي إلى كل هؤلاء أهدي ثمرة جهدي

كريمة

الإهداء

قال الله تعالى: " وَقَضَىٰ رَبُّكَ أَلَّا تَعْبُدَ إِلَّا إِيَّاهُ وبالوالدين إحساناً "

أهدي ثمرة جهدي الى أعلي الناس أمي وأبي.
الى من منحنتي الحب والآمان الى التي أوصى بها الرحمان أمي العزيزة حفظها الله
وأنعم عليها بالسعادة والهناء وأطال في عمرها.
الى أبي الغالي، الذي لم ييخل عليا بكل ما يملك ووهب حياته من أجلي، حفظه الله وأطال في
-عمره.

الى أشقائي وشقيقتي: كمال، عمر، حورية، فاطمة الزهراء، أشواق.

الى أزواج شقيقتي: هشام وطيب.

الى براعم عائلتي وأزهار الحياة تسنيم، ميرال.

الى انسي وشريك حياتي وسندي بعد الله عزوجل زوجي الغالي محمد.

الى التي قاسمتني هذا العمل الى صديقتي ورفيقة دربي كريمة.

الى كل من جمعنتي بهم المحبة والصدقة والأخوة: حيزية، أمينة، مريم، ايمان.

الى كل من علمني حرفاً فصرت له عبداً وكل معلمي وأساتذتي الكرام الذين رافقوني في كل أطوار

التعليم من الإبتدائي الى التعليم العالي.

الى كل من قدم لنا يد المساعدة والتشجيع وحفزنا على طلب العلم.

الى كل المبدعين صناع الحياة.

الى من وسعهم قلبي ولم تسعهم مذكرتي....

فتيحة

ملخص:

حظي موضوع الرضا الوظيفي بإهتمام العديد من الباحثين والمفكرين في مجال السلوك التنظيمي، لما له من دور كبير بالإهتمام والتركيز على أداء كل فرد داخل مؤسسته حيث سعت الدراسة إلى التعرف على أهم العوامل المؤثرة في كل من الرضا الوظيفي والأداء الوظيفي والكشف عن الواقع الفعلي لمستوى الرضا الوظيفي لدى الصحفيين وأثره على الأداء الوظيفي وذلك باعتبار هذا الأخير له أهمية كبيرة بالنسبة لمؤسسة إذاعة عين الدفلى وماله من دور في التأثير على الأداء.

حيث إحتوت الدراسة على جانب منهجي يعطي صورة عن الإجراءات المنهجية المتبعة في البحث، كما إحتوت على جانب نظري يعطي نظرة على بعض المفاهيم والعناصر المتعلقة بالبحث إضافة إلى جانب يخص تطبيق ميداني على عينة من الصحفيين بإذاعة عين الدفلى، وخلصت الدراسة إلى إستنتاجات تجيب عن تساؤلات البحث وعلى خاتمة البحث.

Summary:

The subject of job satisfaction has attracted the interest of many researchers and thinkers in the field of organizational behavior, Since it has a large role of attention and focus on the performance of each individual within the institution, where the study sought to identify the most important factors affecting both job satisfaction and job performance and disclosure of the actual reality of the level of job satisfaction of journalists and its impact on the performance of the job It is great for the foundation of the radio station Ain Al-Dafla and its role in influencing performance.

The study included a systematic aspect that gives a picture of the methodological procedures used in the research, and a theoretical side that gives a look at some of the concepts and elements related to the research, in addition to the field application on a sample of journalists in Ain Al-Dafla radio. The study concluded with answers that answer the research questions and the conclusion of the research.



خطة الدراسة

خطة الدراسة

مقدمة

الفصل الأول: الخطوات المنهجية

- 1) إشكالية البحث.
- 2) تساؤلات البحث.
- 3) أهمية البحث.
- 4) أهداف البحث.
- 5) منهج وأدوات البحث.
- 6) مجتمع وعينة البحث.
- 7) تحديد مفاهيم البحث.
- 8) أسباب اختيار الموضوع.
- 9) الدراسات السابقة.
- 10) مجالات البحث.

الفصل الثاني: الرضا الوظيفي وأثره على الأداء الوظيفي.

المبحث الأول: الرضا الوظيفي مفهومه ومحدداته وأهم العوامل المؤثرة فيه.
تمهيد.

المطلب الأول: مفهوم الرضا الوظيفي.

المطلب الثاني: نظريات الرضا الوظيفي.

المطلب الثالث: محددات وطرق قياس الرضا الوظيفي.

المطلب الرابع: العوامل المؤثرة في الرضا الوظيفي.

. خلاصة المبحث.

المبحث الثاني: مدخل نظري للأداء الوظيفي.

. تمهيد.

المطلب الأول: مفهوم الأداء الوظيفي.

المطلب الثاني: محددات الأداء الوظيفي وإبعاده.

المطلب الثالث: طرق تقييم الأداء الوظيفي وعناصره.

المطلب الرابع: العوامل المؤثرة في الأداء الوظيفي.

. خلاصة المبحث.

المبحث الثالث: ماهية الصحفي.

تمهيد.

المطلب الأول: مفهوم الصحفي.

المطلب الثاني: خصائص ومهارات الصحفي.

المطلب الثالث: وظائف الصحفي.

المطلب الرابع: أخلاقيات ومبادئ العمل الصحفي.

. خلاصة المبحث.

الفصل الثالث: الرضا الوظيفي لدى صحفيي إذاعة عين الدفلى وأثره على الأداء

الوظيفي.

1- عوامل الرضا الوظيفي من منظور الصحفيين بإذاعة عين الدفلى.

2- إدراك أثر الرضا الوظيفي على الأداء الوظيفي للصحفيين في إذاعة عين الدفلى.

3- جهود إذاعة عين الدفلى في تحقيق الرضا الوظيفي لدى موظفيها.

نتائج البحث.

خاتمة.

مقدمة

يعتبر العنصر البشري في المؤسسات من العوامل الأساسية لنجاحها وكذا تحقيق أهدافها إذ يساهم هذا النجاح على مدى كفاءة هذا العنصر وقدرته على القيام بالمهام الموكلة إليه فالموظفون هم الأشخاص الذين تقع على عاتقهم ترجمة السياسات إلى أفعال ومنجزات ويتوقف نجاح أي مؤسسة أو فشلها على مدى اهتمام الإدارة أو المؤسسة بالعاملين من خلال توفير يد العاملة الجيدة والمؤهلة سواء عند اختيارهم لشغل الوظائف أو الحرص على تدريبهم وإكسابهم المهارات المختلفة، فهم الذين يبعثون فيها مظاهر النشاط والعمل، وهم يقومون بهذا الدور لأن المنظمات هي أدواتهم للإنتاج والتبادل وإتباع حاجاتهم المختلفة ويقاس أيضا نجاح المنظمة بمدى تأهيل الطاقة الكامنة لدى اليد العاملة لتجسيد ذلك في مستويات راقية من إمكانية العطاء والعمل على تطوير هذا العطاء للوصول إلى تحقيق درجة رضاهم عن العمل وتحسين أدائهم.

وفي هذا السياق تفرض التجارب العلمية في مجال السلوك البشري بأن الجودة وكفاءة المنظمات بصفة عامة تتوقف على القدرة وكفاءة الأداء لديهم، ولكن القدرة وكفاءة الأداء وحدها غير كافية لكي يعمل الموظف بأقصى طاقة ممكنة، إذ لم يكن هناك دافع يدفعه للعمل، حيث لو لم تعتني المنظمات بتدعيم وتحفيز موظفيها والتأثير عليهم للعمل في ظروف ملائمة وأجر مجدي لما ظهرت عمليات التطور والتغيير داخل المنظمة. وتتبع أهمية الرضا الوظيفي للأفراد من حيث أنه يعبر عن مشاعر السعادة الناتجة عن تصور الفرد اتجاه الوظيفة إذ إن هذه المشاعر تعطي للوظيفة قيمة مهمة تتمثل برغبة الفرد في العمل وما يحيط به، وبما أن رغبات الأفراد مختلفة، لذا فإن هناك تباينا في اتجاهاتهم نحو القيم ذات أهمية بالنسبة إليهم، فالبعض يعطي قيمة عليا للأجور قياسا بالعوامل الأخرى، في حين أن بعض الأفراد يعطي قيمة أعلى للإستقرار الوظيفي.

وبالتالي اهتمت المؤسسات الإعلامية بدراسة رغبات الصحفيين ومدى الرضا الوظيفي الذي يوجهه سلوكه إزاء العمل الذي يؤديه نحو تحقيق أهداف المؤسسة بفعالية وانتمائهم لها من خلال تسخير إدارة متطورة تهتم بمصالح الموظفين ومشاكلهم وتستعمل

أحدث التقنيات والأساليب البارزة في هذا الميدان من أجل تحسين رضا الصحفيين والرفع من أدائهم الوظيفي وتولي أهمية كبيرة لتوفير مناخ تنظيمي ملائم للعمل، ليفهم من هذا أن حدود الرضا هي تجعل من الفرد الغير راض عن العمل لا يتحرك إلا في حدود هذا الرضا وإن المحرك الأساسي لدافعية الصحفيين لأداء العمل هو درجة رضاهم عن العمل أي أنه بقدر ما تزيد العوائد والمنافع التي يحصل عليها الفرد من وظيفته بقدر ما يزيد حماس الفرد لبذل جهد مكثف في أدائه للعمل فزيادة دافعية الفرد لأداء العمل هو نتاج للشعور بالسعادة والرضا عن العمل، وبالتالي أكثر أداء تضمنه الدراسات الإنسانية التي يتم فيها قليل سلوك الموظفين في بيئة عمل ملائمة، بما يكفل تحقيق رغبات وطموحات الأفراد وإشباع حاجاتهم الضرورية هو السبيل لاستمرارية المؤسسة الإعلامية ونجاحها وتحقيق أهدافها.

ولهذا فإن أثر عنصر الرضا الوظيفي على الأداء الوظيفي بالنسبة للصحفيين هي أحد المواضيع ذات الأهمية المحورية في مجال العمل بصفة عامة في تحقيق الأهداف المرجوة والوصول إلى أداء راق وعالي من جانب الصحفيين، ولتعزيز القيم الجوهرية في المؤسسات، ومن أجل ذلك يستلزم وضع نظام تحفيزي ملائم يجعل الصحفيين يعمل بأفضل ما لديهم والتوجه لمعرفة الميولات والدوافع التي ترتبط بمواقف أكبر للرضا الوظيفي.

حيث اشتمل هذا البحث على مقدمة وثلاثة فصول وخاتمة، ففي الجانب المنهجي تناولنا إشكالية وتساؤلات البحث، ثم أبرزنا أهمية وأهداف البحث، ثم منهج وأدوات البحث بعدها مجتمع وعينة البحث، بالإضافة إلى تحديد مفاهيم البحث وأسباب اختيار الموضوع ثم الدراسات السابقة ذات العلاقة بموضوع البحث ومجالات البحث.

وفي الجانب النظري تم تقسيم البحث إلى ثلاثة مباحث كل مبحث يتضمن أربعة مطالب، حيث تناولنا في المبحث الأول الرضا الوظيفي وتطرقنا فيه إلى أربعة مطالب تمثلت في المفهوم، النظريات، المحددات وطرق قياسه، ثم أشرنا إلى العوامل المؤثرة فيه أما في المبحث الثاني تطرقنا إلى الأداء الوظيفي وتضمن أربعة مطالب تمثلت في المفهوم

المحددات، الأبعاد، طرق التقييم، العناصر، والعوامل المؤثرة فيه، أما المبحث الثالث تناولنا ماهية الصحفي، تطرقنا فيه إلى أربعة مطالب تضمنت كل من المفهوم الخصائص المهارات، الوظائف وأخيراً أخلاقيات ومبادئ العمل الصحفي..

أما الجانب التطبيقي تناولنا فيه الرضا الوظيفي لدى صحفيي إذاعة عين الدفلى وأثره على الأداء الوظيفي، بعد القيام بالمقابلة وجمع المعلومات قمنا بقراءتها وتحليلها ثم استخلصنا في الأخير أهم النتائج العامة للبحث في ضوء التساؤلات المطروحة.

الإطار المنهجي

1. إشكالية البحث:

يعد الفرد الثروة الحقيقية والمحور الأساسي للإنتاج في المؤسسات المعاصرة، فهو يمثل لها حجر الزاوية الذي يحدد مستقبلها ومسارها، فنجاح أو فشل المنظمة مرتبط به أساسا وهذا ما يميز المنظمات الفاشلة عن المنظمات الناجحة، والاهتمام بدرجة رضاه عن عمله ودوره فيه يعتبر أمرا هاما، فلكل فرد حاجات فسيولوجية واجتماعية ونفسية وهذه الحاجات تولد عنده نوعا من التوتر إذ لم يتم إشباعها.

ويمثل الرضا الوظيفي مجموعة من الأحاسيس التي يشعر بها الموظف اتجاه نفسه ووظيفته واتجاه البيئة التي يعمل بها، والتي تحول حياته كلها إلى متعة حقيقية، وذلك من خلال توفر أجواء العمل والوسائل والراتب والتحفيزات، مما يؤدي إلى زيادة في مردود العمل والإنتاج وتحقيق أهداف المؤسسة وزيادة أرباحها، فالرضا يتحقق حينما يتحقق ما يتوقعه الموظف من المؤسسة التي يعمل بها، فهو يؤدي إلى إنتاجية عالية الكفاءة ويعود السبب أن الفرد الراضي عن عمله هو أكثر استعدادا للاستمرار بوظيفته وتحقيق أهداف المؤسسة، لأن الفرد الراضي عن وظيفته أو مهنته يقبل عليها في همة ونشاط ويكون سعيدا مما يزيد في كفاءته الإنتاجية ويحسن من أدائه وشخصيته، أما الفرد الغير راضي عن مهنته ينتج عنه سوء تكيف غير متوازن انفعاليا ويظهر الكثير من مظاهر الضجر والملل والاستياء والإحباط، فيميل الفرد لعمله أو لجانب معين فيه المردود الايجابي على نفسيته وعلى عمله، ويعد الرضا الوظيفي أيضا من المواضيع ذات الأهمية الكبرى للأفراد والمجتمعات، فهو الأساس الذي يحقق التوافق النفسي والاجتماعي للعاملين، ويساعد على حسن الأداء الوظيفي لارتباطه بالنجاح في مجال العمل، والرضا الوظيفي يعد العامل الأساسي لنجاح الصحفي في مختلف جوانب حياته والذي ينعكس على سلوكه من خلال اتجاهاته الكامنة، وعلى قوة المشاعر لديه ودرجة تراكمه، وهذا الأخير له دور فعال في تحسين الأداء الوظيفي لدى الصحفيين من أجل تحقيق أهداف بدرجة عالية من الكفاءة فظهور علامات الشعور بعدم الرضا للصحفيين يدل على حاجات لم يتم إشباعها عندهم

أو أن الإشباع لم يحقق النتائج المرجوة، لذا فإن توفر الدوافع والحاجات في العمل الصحفي ذات أهمية كبيرة، نظرا لما يمثله الرضا الوظيفي من تأثير على نوعية الأداء لدى الصحفيين ولما يتركه هذا الرضا على العملية الصحفية من نتائج ايجابية تخدم الباحث وتحسن من أداء الصحفي داخل المؤسسة الإعلامية، والصحفي في إذاعة عين الدفلى يحتاج إلى الرضا الوظيفي كي يقوم بأداء مهامه الإعلامية على أكمل وجه وينفذ أنشطة مؤسسته ويحقق أهدافها، وعليه ارتأينا البحث عن الرضا الوظيفي لدى الصحفيين وأثره على الأداء الوظيفي، ومنه يمكننا طرح الإشكالية التالية:

هل للرضا الوظيفي أثر على الأداء الوظيفي للصحفيين في إذاعة عين الدفلى؟

وللإجابة على هذا التساؤل نطرح التساؤلات الفرعية التالية:

1) ما مدى معرفة اثر الرضا الوظيفي على الأداء الوظيفي للصحفيين في إذاعة عين الدفلى؟

2) ما الذي يحقق الرضا الوظيفي من وجهة نظر الصحفيين؟

3) كيف ينظر الصحفيين لجهود إذاعة عين الدفلى من اجل تحقيق الرضا الوظيفي لدى موظفيها؟

3/ أهمية البحث:

تتبع أهمية الدراسة كونها تحاول الكشف عن مستوى الرضا الوظيفي بالنسبة للصحفيين، بإعتباره احد ظواهر السلوك التنظيمي الذي يتناول مشاعر الصحفي إزاء مؤثرات العمل الذي يقوم به، وكذلك البيئة المحيطة بالعمل، وإن في إشباع حاجات الصحفيين بالمنظمة تحقيق لمستوى عال من الرضا الوظيفي لديهم، وهذا بدوره يؤثر على الإنتاجية ومعدل الغياب وسلوك الصحفي اتجاه عمله ومؤسسته، وكذلك تساهم في إثراء الدراسات في مجال الرضا الوظيفي لدى فئات أخرى من الصحفيين في المؤسسات بشكل عام، وتشجع أيضا الباحثين على عمل دراسات في مجال الرضا الوظيفي لدى الصحفيين، ومدى تأثير متغيرات أخرى لم تأخذها الدراسة بعين الاعتبار في الرضا الوظيفي.

4/ أهداف البحث:

- التعرف على أهم العوامل المؤثرة على مستوى الرضا الوظيفي للصحفيين بالمؤسسة.
- توضيح ماهية كل من الرضا الوظيفي والأداء الوظيفي.
- كشف الواقع الفعلي لمستوى الرضا الوظيفي لدى الصحفيين وأثره على الأداء الوظيفي.
- معرفة أهمية الرضا الوظيفي وأثره على الأداء الوظيفي.
- معرفة اتجاهات الصحفيين حول الرضا الوظيفي.

5/ منهج البحث وأداة البحث:

أ/ منهج البحث:

يعد المنهج في البحث العلمي الركيزة الأساسية لكل دراسة فهو الطريق المؤدي إلى الكشف عن الحقيقة في العلوم بواسطة طائفة من القواعد العامة تهيمن على سير العقل وتحدد عملياته للوصول إلى نتيجة معينة.

يعرف المنهج على انه الطريق المنظم الذي يسلكه العقل والتفكير الإنساني في دراسة مشكلة أو موضوعا في مجالات العلوم عموما، بقصد الوصول إلى الهدف المرسوم سواء تمثل في التعرف على المبادئ والقواعد التي تحكم الظواهر والقضايا العامة أو إيجاد حل لما تفرزه تلك الأخيرة من مشكلات. (1)

أما السيد محمد زيان عمر يعرف المنهج على انه عبارة عن مجموعة من العمليات التي تسعى لبلوغ هدف، ويسعى الباحث لإتباعها في إطار الالتزام بتطبيق قواعد معينة (2) وبما أننا نهدف من خلال هذه الدراسة إلى معرفة وجمع المعلومات حول الرضا الوظيفي لدى الصحفيين وأثره على الأداء الوظيفي في إذاعة عين الدفلى، فقد اعتمدنا في دراستنا هذه على منهج دراسة الحالة من اجل الحصول على معلومات كاملة ودقيقة

¹ - احمد عبد الكريم سلامة: الأصول المنهجية لإعداد البحوث العلمية، ب ط، دار الفكر العربي، القاهرة 2007 ص123.

² - محمد زيان عمر: البحث العلمي، الشروق، ب ط، ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر، 1983، ص118.

حول موضوع الدراسة، وهو من أكثر المناهج استخداما في علوم الإعلام والاتصال من اجل الوصول إلى فهم علاقة هذه الظاهرة مع غيرها من الظواهر والهدف منه هو مساعدة الباحث للوصول إلى استنتاجات تسهم في فهم الواقع وتطويره.

ويعرف منهج دراسة الحالة حسب رأي بعض الكتاب على انه عبارة عن بحث متعمق لحالة محددة بهدف الوصول إلى نتائج يمكن تعميمها على حالات أخرى مشابهة. (1) أما عمار بوحوش يعرف منهج دراسة الحالة انه المنهج الذي يتجه إلى جمع البيانات العلمية المتعلقة بأية وحدة سواء كانت فرد أو مؤسسة أو نظاما اجتماعيا، وهو يقوم على أساس التعمق في دراسة مرحلة معينة من تاريخ الوحدة أو دراسة جميع المراحل التي مرت بها وذلك بقصد الوصول إلى تعميمات متعلقة بالوحدة المدروسة وبغيرها من الوحدات المتشابهة. (2)

ب/أدوات البحث:

تعد الأداة في البحث العلمي الوسيلة التي يستعين بها الباحث من اجل الحصول على المعلومات والبيانات المتعلقة بموضوع الدراسة، وقد اعتمدنا في هذه الدراسة على أداتين من أدوات البحث العلمي وهما الملاحظة والمقابلة.

الملاحظة:

إعتمدت الدراسة على الملاحظة كأداة مساعدة وهذا من أجل رؤية مدى توظيف محفزات الأداء الوظيفي في إذاعة عين الدفلى، حيث تعرف الملاحظة على أنها عبارة عن تفاعل وتبادل المعلومات بين شخص أو أكثر أحدهما الباحث والآخر المستجيب أو المبحوث، لجمع معلومات محددة حول موضوع معين، ويلاحظ الباحث أثناءها ردود فعل المبحوث، كما تعرف أيضا بأنها عملية مراقبة أو مشاهدة لسلوك الظواهر والمشكلات

¹ محمد عبيدات: منهجية البحث العلمي القواعد والمراحل والتطبيقات، ط2، دار وائل للطباعة والنشر، ب ب، 1999، ص44.

² عمار بوحوش: مناهج البحث العلمي وطرق إعداد البحوث، ط4، ديوان المطبوعات الجامعية، بن عكنون، 2007، ص130.

والأحداث ومكوناتها المادية والبيئية، ومتابعة سيرها واتجاهاتها وعلاقتها بأسلوب علمي منظم ومخطط وهادف بقصد التفسير وتحديد العلاقة بين المتغيرات والتنبؤ بسلوك الظاهرة وتوجيهها لخدمة أغراض الإنسان وتلبية احتياجاته. (1)

ويعرفها أحمد حسين الرفاعي على أنها أحد وسائل جمع المعلومات المتصلة بسلوك الفرد الفعلي ومواقفه واتجاهاته ومشاعره، وتيسر الحصول الكثير من البيانات والتي لا يمكن الحصول عليها باستخدام الطرق الأخرى لجمع المعلومات. (2)

المقابلة:

إعتمدت الدراسة على أداة المقابلة كأداة رئيسية لجمع البيانات من أفراد العينة وكانت عبارة عن مقابلة مقننة تم فيها التقيد بأسئلتها³، حيث تعرف المقابلة على أنها التقاء مباشر بين فردين وجها لوجه وتحقق المقابلة في الدراسات الميدانية عن طريق أسئلة يلقها السائل لمعرفة رأي المجيب في موضوع محدد، وبالتالي فهي عبارة عن تبادل لفظي بين السائل والمجيب أو عملية من عمليات التكامل الاجتماعي. (4)

ويعرفها فوزي غرابية على أنها تفاعل لفظي يتم بين شخصين في موقف مواجهة حيث يحاول أحدهما وهو القائم بالمقابلة أن يستشير بعض المعلومات أو التعبيرات لدى المبحوث، والتي تدور حول آرائه ومعتقداته. (5)

¹ حسان هشام: منهجية البحث العلمي، ط2، ب د ن، ب ب، ب س، ص134.

² أحمد حسين الرفاعي: مناهج البحث العلمي، ط3، دار وائل للنشر والتوزيع، عمان، 2003، ص221.

³ - أنظر الملحق رقم(2)، ص 142.

⁴ محمد جمال أبو شنب: قواعد البحث العلمي والاجتماعي، ط1، دار المعرفة الجامعية، ب ب، 2012، ص138.

⁵ فوزي غرابية: أساليب البحث العلمي في العلوم الاجتماعية والإنسانية، ط3، دار وائل للنشر والتوزيع، ب ب، 2002،

ص61.

6. مجتمع وعينة البحث:

أ. مجتمع البحث:

مجتمع البحث هو أحد أهم الخطوات في تصميم البحث العلمي حيث تعرفه عودة ملكاوي على انه المجموعة الكلية من العناصر التي يسعى الباحث فيها أن يعمم النتائج ذات العلاقة بالمشكلة المدروسة. (1)

ويعرف منذر الضامن مجتمع البحث أو الدراسة على انه كل العناصر المراد دراستها من قبل الباحث. (2)

أما السيد محمد منير حجاب يرى بان مجتمع البحث هو جميع المفردات أو الأشياء التي نريد معرفة الحقائق منها. (3)

وتمثل مجتمع بحثنا في هذه الدراسة على الصحفيين العاملين في المؤسسة الإعلامية "إذاعة عين الدفلى".

حيث ارتأينا اخذ عينة من هذا المجتمع للتعرف على مستوى الرضا الوظيفي لدى الصحفيين وأثره على الأداء الوظيفي.

ب. عينة البحث:

تعرف العينة على أنها جزء من المجتمع وهي عدد من الحالات التي تؤخذ من المجتمع الاصيل وتجمع منها البيانات بقصد دراسة خصائص المجتمع الاصيل، وبهذه الطريقة فانه يمكن دراسة الكل عن طريق دراسة الجزء بشرط ان تكون العينة ممثلة للمجتمع المأخوذ. (4)

اما ناجي عبد النور يعرف العينة على انها جزء من المجتمع اي هي جزء من الكل، على ان يكون هذا الفرد ممثلا للكل بمعنى انه يجب ان تكون العينة ممثلة

¹ عودة ملكاوي: أساسيات البحث العلمي في التربية والعلوم الإنسانية، ب ط، مكتبة المنار للنشر والتوزيع، الزرقاء، 1987، ص 129.

² منذر الضامن: أساسيات البحث العلمي، ط 2، دار المسيرة، ب ب، 2009، ص 160.

³ محمد منير حجاب: الأسس العلمية لكتابة الرسائل الجامعية، ط 3، دار الفجر للنشر والتوزيع، القاهرة، 2002، ص 29.

⁴ فهد خليل زايد: أساسيات منهجية البحث في العلوم الإنسانية، ط 1، دار القانس للنشر والتوزيع، الاردن، 2007، ص 112.

للمجتمع المسحوبة منه تمثيلاً صادقاً أو بمعنى آخر يجب ان تكون خصائص المجتمع بما فيها من فروق واختلافات ظاهرة في العينة بقدر الامكان، فالعينة يتم اختيارها عادة بهدف تعميم النتائج التي يحصل عليها الباحث منها على المجتمع كله. (1)

إختيار الإذاعة كحالة من بين جميع الحالات المشابهة وهذا بطريقة عمدية لقربنا من المؤسسة وبالتالي سهولة التعامل والذهاب والبحث وكذلك لقربها من الجامعة وتعاملت سابقاً مع الطلبة لذا وجدنا قابلية في تعاملها معنا.

وفي دراستنا هذه اعتمدنا على أسلوب العينة بالصدفة والتي يعرفها عامر إبراهيم قند يلجي على أن يكون الإختيار في هذا النوع من العينات سهلاً، إذ يعتمد الباحث الى اختيار عدد من الأفراد الذين يستطيع العثور عليهم في مكان، وفي فترة زمنية محددة وبشكل عرضي أي عن طريق الصدفة، كأن يذهب الباحث الى مكتبة من المكتبات أو مدرسة من المدارس، التي يتعلق البحث بها وقد يضطر العديد من الباحثين اختيار هذا النوع من العينة لسهولة استخدامها، أو لأن الوقت الذي لديه محدد أو لأية أسباب ومبررات أخرى. (2)

وقد بلغ عدد أفراد العينة (10) صحفيين من إذاعة عين الدفلى وقد تم تطبيقها صدفة لأن اللقاء بهم كان صدفة داخل مقر الإذاعة ثم طلبنا منهم موعد للقيام بالمقابلة وهذا بسبب عدم وجودهم دائماً في الإذاعة، لأن لديهم التزامات خارج الإذاعة.

/تحديد مفاهيم البحث:

1/الرضا:

لغة: الرضا مصدر رضى وهو مأخوذ من مادة رض والتي تدل على خلاف السخط.

¹ ناجي عبد النور: منهجية البحث السياسي، ط1، دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع، الاردن، 2011، ص87.

² - عامر إبراهيم قند يلجي: البحث العلمي واستخدام مصادر المعلومات التقليدية والإلكترونية، ط6، دار المسيرة للنشر

والتوزيع، عمان، 2015، ص153

اصطلاحاً: يراد بالرضا عند العلماء هو تقبل ما يقضي به الله عز وجل من غير تردد ولا معارضة (1)

- هو حالة السرور لدى الكائن العضوي عندما يحقق هدف ميوله الدافعية السائدة. (2)
- أما معجم التراث الأمريكي فقد عرف الرضا بأنه تحقيق وإشباع رغبة أو حاجة شهوة ميل. (3)

إجرائياً: هو الحالة الشعورية للفرد عند تحقيقه لغاية ما أو وصوله إلى هدف معين.

2/ الوظيفة:

يقصد بالوظيفة العمل الذي يقوم به شخص يعمل في مؤسسة حكومية أو شركة خاصة في مجالات العمل الكتابي أو الإداري فالموظف يعمل من أجل إنتاج أشياء لصالح المؤسسة التي يعمل فيها. (4)

أو هي عمل يتضمن مزايا وعناصر ايجابية بمثابة اغراء للفرد للانخراط بسلكها وهي توثق ارتباط الموظف بإدارته، وبالنظر لحرص الموظف على الاستفادة من مزايا وظيفته بدليل بقاءه في سلك الخدمة. (5)

ويمكن تعريفها ايضاً بأنها المهنة والنشاطات المنتجة والمثمرة والتي تتكون من عناصر جسمية وعقلية مشتركة والتي تؤدي فردياً أو جماعياً مستهدفة تحقيق عوائد داخلية وخارجية. (6)

إجرائياً: هي اداة مهمة أو عمل أو جهد فكري أو عضلي بمقابل مادي أو معنوي.

¹ فائزة محمد رجب بهنسي: الرضا الوظيفي للعاملين من منظور الخدمة الاجتماعية، ط1، دار الوفاء لدنيا الطباعة والنشر والتوزيع، الاسكندرية، ب س، ص89.

² سالم تيسير الشرايدة: الرضا الوظيفي، اطر نظرية وتطبيقات عملية، ب ط، دار الصفاء للنشر والتوزيع، عمان 2008 ص63.

³ عليان ربحي مصطفى: ادارة وتنظيم المكتبات ومراكز مصادر التعليم، ب ط، دار الصفاء للنشر والتوزيع، عمان، 2002، ص50.

⁴ سامي عارف: اساسيات الوصف الوظيفي، ط1، دار زهران للنشر والتوزيع، الاردن، 2008، ص12.

⁵ على جمعة محارب: التأديب الإداري في الوظيفة العامة، ب ط، دار المطبوعات الجامعية، ب ب، 2004، ص20.

⁶ محمد حافظ حجازي: ادارة الموارد البشرية، ب ط، دار الوفاء لدنيا الطباعة والنشر، الاسكندرية، 2005، ص78.

3/الرضا الوظيفي:

لغة: ضد السخط.

اصطلاحاً: يذكر فروم أن الرضا الوظيفي هو شعور الشخص نحو وظيفته او عمله فالشعور الايجابي يتبعه الرضا الوظيفي بينما الشعور السلبي يتبعه عدم الرضا الوظيفي. (1)

اجرائياً: هو ذلك الإحساس والشعور الذي يشعر به الفرد في قرارات نفسه وان كان يصعب وصفه، كما ان درجة الرضا عن العمل تختلف من فرد لأخر حسب الظروف التي يعمل فيها.

هو عبارة عن درجة اشباع حاجات الفرد المادية والمعنوية من خلال العمل او هو عبارة عن مشاعر العاملين اتجاه وظائفهم.

الرضا الوظيفي يمثل الإشباعات التي يحصل عليها الفرد من مصادر مختلفة مرتبطة بمنصب عمله، هو الحالة الشخصية للفرد والتي تعبر عن مدى قبوله العام لمجموعة العوامل الوظيفية المحيطة ببيئة عمله.

4/ الأداء:

لغة: أدى الشيء أي اوصله، والاسم اداء، وأدى دينه تأدية اي قضاءه والمقصود هنا من الاداء هو قضاء الامر، والأداء اللغوي يعني قدرة الفرد على الاداء اللغوي الصحيح قراءة وكتابة وتعبيراً. (2)

كلمة اداء مشتقة من الفعل ادى ويشير المعنى اللغوي للفعل ادى الى معنى المشي مشياً ليس بالسرير ولا البطيء وأدى الشيء قام به، ويقال أدى فلان الدين بمعنى قضاءه وأدى فلان الصلاة أي قام بها لوقتها. وبهذا المعنى الدقيق في اللغة العربية لكلمة اداء هو قضاء الشيء أو القيام به. (3)

¹ القرويتي محمد قاسم: السلوك التنظيمي، دراسة السلوك الانساني الفردي والجماعي في المنظمات الادارية، ب ط، دار المستقبل للنشر والتوزيع، الأردن، 1989، ص48.

² محمد منير حجاب: المعجم الاعلامي للمصطلحات الاعلامية، ط1، دار الفجر للنشر والتوزيع، ب ب، 2004، ص34.

³ محمد المبيض عقل: التدريب الإداري الموجه بالأداء، ط1، المنظمة العربية للتنمية الإدارية، القاهرة، 2001، ص42.

اصطلاحاً: إن الاداء هو تصور مخرجات او اهداف ظهورها، هو نتاج لمدخلات معطاة لكن هذه المدخلات ننوي بها تفجير وتجنيد الطاقات الموجودة داخل المنظمة بتسليط الضوء عليها من اجل احراز هذا التصور الذي تسعى المنظمة اليه. (1)

اجرائياً: يقصد بالأداء هو قيام الفرد بالأنشطة والمهام المختلفة التي يتكون منها عمله، يرتبط الاداء بسلوك الفرد والمؤسسة حيث يحتل مكانة خاصة في اي مؤسسة باعتباره الناتج النهائي لمحصلة جميع الأنشطة، والأداء هو النتيجة العملية التي تنتج من خلال انجازات وأعمال الصحفي داخل المؤسسة الاعلامية.

5/ الاداء الوظيفي :

يقصد بالأداء الوظيفي القيام بأعباء الوظيفة من مسؤوليات وواجبات وفقاً للمعدل المفروض أدائه من العامل. (2)

هو تنفيذ الموظف لأعماله ومسؤولياته التي تكلفه بها المنظمة او الجهة التي ترتبط وظيفته بها ويعني النتائج التي يحققها الموظف في المنظمة. (3)

اجرائياً: هو قيام الصحفي بالأنشطة والمهام المختلفة التي يتكون منها عمله.

6/ الصحفي:

لغة: كلمة صحافي أكثر دلالة من صحفي الذي يعمل في الصحافة، فهي الكلمة الاصلح لمن يلقب بكلمة *journaliste* في الغرب.

اصطلاحاً: نعني به بلغة بسيطة رجل الاعلام الذي يقوم بجمع الاخبار ومعالجتها. (4)

إجرائياً: هو الشخص الذي يقوم بمهنة الصحافة ويعمل على جمع الاخبار والمعلومات والأحداث الراهنة.

¹ - محمد منير حجاب: مرجع سبق ذكره، ص40.

² بدوي احمد زكي: معجم مصطلحات العلوم الادارية، ب ط، دار الكتاب المصري، القاهرة، 1984، ص52.

³ هلال محمد عبد الغني: مهارات ادارة الاداء، ب ط، مركز تطوير الاداء والتنمية، القاهرة، 1996، ص86.

⁴ صلاح عبد الحميد: فن التحرير الصحفي، ط1، دار النشر والتوزيع، الجزائر، 2015، ص63.

8/ أسباب اختيار الموضوع:

ذاتية:

- الرغبة في اثراء البحوث العلمية.
- حب الاهتمام بالدراسة.
- الموضوع جدير بالدراسة وينسجم مع التخصص.
- الفضول هو احد الاسباب الذي دفعني لإجراء هذه الدراسة.

موضوعية:

- قلة الدراسات المتعلقة بالرضا الوظيفي.
- ابراز اهمية الرضا الوظيفي لدى الصحفيين وأثره على الاداء الوظيفي .

9/الدراسات السابقة:

الدراسة الاولى:

بعنوان أثر العوامل المسببة للرضا الوظيفي على رغبة العاملين في الاستمرار بالعمل.

دراسة ميدانية على اتحاد لجان العمل الصحي في قطاع غزة. (1)
حيث تناولت الاشكالية التالية:

ما هو أثر العوامل المسببة للرضا الوظيفي على رغبة العاملين في الاستمرار بالعمل في اتحاد لجان العمل الصحي في قطاع غزة؟

هدفت هذه الدراسة الى تحديد أثر العلاقة بين العوامل المسببة للرضا الوظيفي ورغبة العاملين في الاستمرار بالعمل في اتحاد لجان العمل الصحي في قطاع غزة والتعرف على أفضل الوسائل، ومن اجل تحقيق اهداف الدراسة قام الباحث باستخدام المنهج الوصفي التحليل، لتحسين مستوى الرضا الوظيفي لديهم.

¹ مروان احمد حويجي: أثر العوامل المسببة للرضا الوظيفي على رغبة العاملين في الاستمرار بالعمل، دراسة ميدانية على اتحاد لجان العمل الصحي في قطاع غزة، مذكرة تخرج ضمن متطلبات الحصول على رسالة الماجستير، قسم ادارة الاعمال، كلية التجارة، الجامعة الاسلامية غزة، 2008.

وقد تكون مجتمع الدراسة من موظفين اصحاب العقود الدائمة، ومن الموظفين اصحاب العقود المؤقتة، العاملين في اتحاد لجان العمل الصحي في قطاع غزة والذين يعملون في مراكز الاتحاد المنتشرة، وبلغ عددهم 184 موظف، وكذلك الذين تركوا العمل في الاتحاد خلال السنوات الثلاث الأخيرة وعددهم 43، وذلك لتحديد العلاقة بين العوامل المسببة للرضا الوظيفي، في الاستمرار بالعمل في اتحاد لجان العمل في قطاع غزة، وكانت الأداة المستخدمة في هذه الدراسة هي الاستبيان، حيث استخدمه الباحث كوسيلة لجمع البيانات والتي تكونت من عشرة أجزاء، حيث قام الباحث بتطبيق اداة الاستبيان على عينة استطلاعية مكونة من 27 فرد وتم اجراء اختبار الصدق والثبات لها.

وقد اظهرت نتائج الدراسة ان هناك علاقة ذات دلالة احصائية بين العوامل المسببة للرضا الوظيفي والرغبة في الاستمرار في العمل، الاستقرار الوظيفي، الرؤساء، والمرؤوسين الراتب والحوافز.

كما اظهرت نتائج الدراسة عدم وجود فروق ذات دلالة احصائية في استجابات عينة الدراسة حول أثر العوامل المسببة للرضا الوظيفي على رغبة العاملين في الاستمرار بالعمل، وذلك تعزي لمتغيرات شخصية تمثلت في الجنس، العمر، الحالة الاجتماعية سنوات الخبرة المؤهل العلمي.

كما اشارت الدراسة الى وجود فروق ذات دلالة احصائية في استجابات عينة الدراسة فيما يتعلق بأثر العوامل المسببة للرضا الوظيفي على رغبة العاملين في الاستمرار بالعمل وذلك تعري لمتغير مكان العمل.

كما بينت الدراسة ان مستوى الاستقرار الوظيفي منخفض وان ظروف العمل جيدة وعلاقة الرؤساء بالمرؤوسين جيدة كذلك، وان الرواتب والحوافز غير مجزية. وأشارت النتائج الى توافق تام في وجهات نظر المستطلعة آرائهم من العاملين في الاتحاد.

الدراسة الثانية:

بعنوان "الرضا الوظيفي وعلاقته بالالتزام التنظيمي لدى المشرفين التربويين والمشرفات التربويات بإدارة التربية والتعليم بمدينة مكة المكرمة".⁽¹⁾

حيث تناولت الاشكالية التالية:

ما مستوى الرضا الوظيفي والالتزام التنظيمي للمشرفين التربويين والمشرفات التربويات؟ وما طبيعة العلاقة بين الرضا الوظيفي والالتزام التنظيمي لدى المشرفين التربويين والمشرفات التربويات بإدارة التربية والتعليم بمدينة مكة المكرمة؟

تهدف هذه الدراسة الى معالجة ظاهرتين من اهم ظواهر السلوك التنظيمي وهما الالتزام التنظيمي والرضا الوظيفي وذلك بالتركيز على المشرف التربوي والمشرفة التربوية كعنصر أساسي له دوره المحرك في زيادة فعالية المؤسسة ورفع انتاجيتها، كما تسعى هذه الدراسة إلى التعرف على مستوى الرضا الوظيفي ومستوى الالتزام التنظيمي لدى المشرفين التربويين والمشرفات التربويات والتعرف على العلاقة بين الرضا الوظيفي والالتزام التنظيمي للمشرفين التربويين والمشرفات التربويات بمدينة مكة المكرمة.

ومن اجل تحقيق اهداف الدراسة طبقت الباحثة في دراستها المنهج الوصفي الارتباطي لملائمته لطبيعة الدراسة وأهدافها في الكشف على العلاقة بين الرضا الوظيفي والالتزام التنظيمي وتحديد طبيعة ارتباطهما وقد تكون مجتمع البحث من جميع المشرفين التربويين والمشرفات التربويات في ادارة الاشراف التربوي وجميع المراكز التابعة لإدارة الاشراف التربوي في مدينة مكة المكرمة والبالغ عددهم 181 مشرف تربوي و240 مشرفة تربوية.

اما فيما يخص عينة الدراسة تكونت من 421 مشرفا تربويا ومشرفة تربوية موزعين في ادارة الاشراف التربوي بمكة المكرمة وجميع مراكزها وفرعيها (البنين والبنات).

¹إيناس فؤاد نواوي فلمبان: الرضا الوظيفي وعلاقته بالالتزام التنظيمي لدى المشرفين التربويين والمشرفات التربويات بإدارة التربية والتعليم بمدينة مكة المكرمة، متطلب تكميلي لنيل درجة الماجستير، قسم الادارة التربوية والتخطيط، كلية التربية جامعة ام القرى، المملكة العربية السعودية، 2008.

واستخدمت الباحثة في هذه الدراسة الإستبانة كأداة لجمع بيانات الدراسة، وقد تكونت من ثلاثة اجزاء موزعة كالآتي:

الجزء الأول: يختص ببعض البيانات الشخصية لأفراد العينة.

الجزء الثاني: اختص بقياس الرضا الوظيفي للمشرفين التربويين والمشرفات التربويات.

الجزء الثالث: اختص بقياس الالتزام التنظيمي للمشرفين التربويين والمشرفات التربويات.

وتوصلت الدراسة الى النتائج التالية:

▪ ان كل من المشرفين التربويين والمشرفات التربويات يتمتعون بمستوى عال من الرضا الوظيفي بمتوسط حسابي (3.52) ومستوى عال من الالتزام التنظيمي بمستوى حسابي (3.67).

▪ وجود علاقة ارتباطيه ايجابية متوسطة بين الرضا بأبعاده والالتزام التنظيمي .

▪ وجود فروق ذات دلالة احصائية عند مستوى دلالة في درجات الرضا الوظيفي لدى المشرفين التربويين والمشرفات التربويات.

▪ وجود فروق ذات دلالة احصائية عند مستوى دلالة في درجات الالتزام التنظيمي لدى المشرفين التربويين والمشرفات التربويات.

الدراسة الثالثة:

بعنوان أثر الصراع التنظيمي على الرضا الوظيفي للعاملين

دراسة ميدانية في مؤسسة الكوابل – بسكرة. (1)

تناولت هذه الدراسة الاشكالية التالية:

الى أي مدى يؤثر الصراع التنظيمي على الرضا الوظيفي للعاملين؟

¹ زرقاوي امال: أثر الصراع التنظيمي على الرضا الوظيفي للعاملين، دراسة ميدانية في مؤسسة الكوابل –بسكرة، مذكرة مكملة لنيل شهادة الماجستير في علم اجتماع التنظيم، قسم العلوم الاجتماعية، كلية العلوم الانسانية والاجتماعية، جامعة محمد خيضر، بسكرة، 2013/2014.

تهدف هذه الدراسة الى تقييم مستوى الرضا الوظيفي للعاملين داخل المنظمة والتعرف على اهم العوامل المؤثرة على مستوى الرضا الوظيفي للعاملين بالمؤسسة وكذلك لقاء الضوء على اسباب الصراع بين العاملين داخل المؤسسة.

من اجل تحقيق اهداف الدراسة قامت الباحثة باختيار المنهج الوصفي التحليلي، الذي يهدف الى رصد الظاهرة بهدف فهم مضمونها، كما اعتمدت على العينة القصدية لأنها ملائمة لدراستها وتعتبر اصدق تمثيل لأفراد العينة، وقد تم اختيار 10% مفردة من كل مديرية.

أما بالنسبة لأداة البحث فقد استخدمت الباحثة ثلاثة ادوات تمثلت في الملاحظة والمقابلة والاستمارة، استخدمت الملاحظة المباشرة في تعاملها مع العاملين في مؤسسة الكوابل في بسكرة وذلك بمختلف مستوياتهم التنظيمية ورتبهم المهنية، اما المقابلة فاستعملتها في جمع بعض البيانات الضرورية التي تخدم موضوع الدراسة واعتمدت الباحثة على الاستمارة بهدف الحصول على معلومات دقيقة وصریحة، خاصة ان افراد العينة يختلفون من حيث المستوى التعليمي ولغة التكوين.

وقد أظهرت نتائج الدراسة ما يلي:

- ★ تأخير المهام الموكلة لهم وهو احد اشكال الصراع في المؤسسة .
- ★ غياب العدالة التنظيمية في توزيع الحوافز وهذا ما أدى إلى الشعور بالتهميش.
- ★ التحريصات التي يقوم بها بعض العمال عن طريق اطراف اخرى والتي تبني صراعات.

★ عدم فهم لغة المشرف من طرف العمال وتفسيرها على انها تعالي من طرفه وهذا يخلق جوا من عدم الرضا.

★ عدم التكيف مع اسلوب الاشراف المتبع في المؤسسة وهذا لا يرضي العامل لإحساسه بالتبعية .

★ تداخل في خطوط الاتصال وانتشار الاشاعات، حجب المعلومات عن بعضهم البعض بسبب الصراع وهذا يؤثر سلبا على الرضا الوظيفي داخل المؤسسة.

الدراسة الرابعة:

- بعنوان ادارة الصراع وأثرها على الرضا الوظيفي للعاملين.
- دراسة حالة مؤسسة مطاحن الحضنة لولاية المسيلة.⁽¹⁾

حيث تناولت الاشكالية التالية:

- الى اي حد تؤثر إدارة الصراع في الرضا الوظيفي للعاملين في المنظمة؟
- هدفت هذه الدراسة الى عرض الاسس النظرية لإدارة الصراع وأسباب نشأته وأثاره واهم اساليب ادارته وكذلك توضيح طبيعة الرضا الوظيفي واهم العوامل المؤثرة فيه، وتحديد الاثر المتبادل بين ادارة الصراع والرضا الوظيفي للأفراد وتطبيق الاسس النظرية في الواقع العملي، من خلال دراسة مؤسسة مطاحن الحضنة.

وللإجابة عن اشكالية البحث اختار الباحث المنهج الوصفي لعرض المادة العلمية الخاصة بالجانب النظري، أما في الجانب التطبيقي استعمل منهج دراسة الحالة، لإعطاء الاسس النظرية.

وقد تكون مجتمع البحث في هذه الدراسة في عمال مؤسسة مطاحن الحضنة والبالغ عددهم 152 عاملا والموزعين عبر 3 فئات وذلك من خلال 3 مستويات تنظيمية: اطارات وعمال مهرة، عمال تنفيذيون.

وقد اختار الباحث نموذج العينة العشوائية الطبقية التي ساعدته في اجراء الدراسة، لأنها تمثل كل طبقات المجتمع المدروس، وتم توزيع العينة بشكل عشوائي طبقي وحيث تمثل الإطارات بنسبة 17.09% أما بالنسبة للعمال المهرة 35.04% أما العمال التنفيذيون بلغت نسبتهم 47.87%.

¹ نور الدين عسلي: ادارة الصراع وأثرها على الرضا الوظيفي للعاملين، دراسة حالة مؤسسة مطاحن الحضنة لولاية المسيلة، مذكرة مقدمة ضمن متطلبات نيل شهادة الماجستير، قسم ادارة الاعمال، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير جامعة الجزائر، سنة 2008/2009.

وكانت الاداة المستخدمة في هذه الدراسة هي الاستبيان والمقابلة، حيث قام بإعداد الاستبيان من خلال صياغة مجموعة من الاسئلة لمعرفة اراء العينة وتوزيعها عليهم، وكذلك قام بإجراء العديد من المقابلات مع رؤساء الاقسام، والعاملين للحصول على بعض المعلومات.

وقد اظهرت النتائج من وجود الصراع داخل المؤسسة متخذا عدة اشكال وأدى ذلك الى ظهور اثار سلبية.

تلعب القيادة دورا كبيرا في توجيه الصراع لخدمة المصلحة العامة، مستغلة في ذلك كل الوسائل والأدوات المتاحة.

كما بينت الدراسة أن تحقيق الرضا الوظيفي عن طريق الصراع ميدانيا ليس عملية سهلة، اذ يتطلب حنكة ودراية بكل متغيرات ومستجدات العلاقة بين العمال، كما تتطلب وجود قيادة لها خبرة واسعة.

الدراسة الخامسة:

بعنوان الاتصال التنظيمي وعلاقته بالأداء الوظيفي.

- دراسة ميدانية على العمال المنفذين بمؤسسة سونلغاز عنابة. (1)
- حيث تناولت الاشكالية التالية:

هل هناك علاقة بين الاتصال التنظيمي والأداء الوظيفي لدى العمال التنفيذيين؟

هدفت هذه الدراسة الى معرفة العلاقة بين الاتصال التنظيمي والأداء الوظيفي ومعرفة هل الاتصال الرسمي يساعد علاقة ارتباطيه بالأداء الوظيفي لدى العمال التنفيذيين، تطوير المعرفة الادارية في مجال الاتصالات التنظيمية والأداء الوظيفي لدى العمال، وتماشيا مع اهداف وطبيعة موضوع الدراسة فقد اعتمد الباحث على تطبيق الاسلوب الوصفي التحليلي من خلال محاولة التعرف على طبيعة العلاقة بين الاتصال التنظيمي

¹بوعيط جلال الدين: الاتصال التنظيمي وعلاقته بالأداء الوظيفي دراسة ميدانية على العمال المنفذين بمؤسسة سونلغاز عنابة، مذكرة تخرج لنيل شهادة الماجستير، قسم علم النفس والعلوم التربوية والارطفونيا كلية العلوم الانسانية والاجتماعية، جامعة منتوري محمود، قسنطينة، 2009/2008.

والأداء الوظيفي لدى العمال التنفيذيين، وقد تكون مجتمع الدراسة من 210 فردا وتمثلت العينة في العمال التنفيذيين حيث بلغ عددهم 49 عامل منفذ تم اختيارهم بطريقة عشوائية وكانت الأداة المستخدمة في هذه الدراسة هي الاستبيان.

- وقد أوضحت نتائج الدراسة ما يلي :
- الكشف عن وجود نمطي الاتصال النازل والصاعد داخل مؤسسة سونلغاز وأهمية كل نمط في تحقيق السيرورة التنظيمية للمؤسسة وانسياب المعلومة بين الادارة والعمال.
- التوصل الى وجود علاقة ارتباطيه موجبة متوسطة بين الاتصال النازل والأداء الوظيفي لدى العمال المنفذين.
- وجود علاقة ارتباطيه موجبة بين الاتصال الصاعد والأداء الوظيفي لدى عينة الدراسة.

الدراسة السادسة:

بعنوان: "دور إدارة التطوير الإداري في تحسين الأداء الوظيفي".
دراسة تطبيقية على الموظفين الإداريات في جامعة عبد العزيز بجدة. (1)
حيث تناولت الاشكالية التالية:

ما دور إدارة التطوير الإداري في تحسين الأداء الوظيفي؟

تهدف هذه الدراسة الى إلقاء الضوء على الدراسات ذات العلاقة وتوضيح المفاهيم المختلفة للتطوير، وكذلك توضيح مستوى تركيز ادارة التطوير على تحسين أداء العاملين وشرح طبيعة العلاقة بين ادارة التطوير والإدارات الاخرى داخل الجامعة ومعرفة التحديات التي قد تواجه عملية التطوير وكيفية التعامل معها، كما تهدف الى تقديم مجموعة من التوصيات من شأنها المساهمة في تحسين أداء ادارة التطوير والارتقاء بمستوى أداء كافة الجهات المستفيدة من ادارة التطوير وتحسين الأداء الوظيفي للعاملين.

¹ ريم بنت عمر بن منصور الشريف: دور ادارة التطوير الاداري في تحسين الاداء الوظيفي، دراسة تطبيقية على الموظفين الإداريات في جامعة عبد العزيز بجدة، رسالة مقدمة لاستكمال متطلبات الحصول على درجة الماجستير قسم الادارة العامة، كلية الاقتصاد والإدارة، جامعة الملك عبد العزيز بجدة، 2013.

ومن اجل تحقيق اهداف الدراسة قامت الباحثة بإتباع المنهج الوصفي التحليلي. وقد تمثل مجتمع البحث في هذه الدراسة في جميع الموظفين الاداريات بشرط الطالبات بجامعة الملك عبد العزيز، والبالغ عددهن 1264 مفردة، والعينة عشوائية بسيطة بلغ حجمها 285 مفردة، وكانت الاداة المستخدمة في هذه الدراسة هي الاستبيان. حيث قامت الباحثة بتوزيع الاستبيان على عينة الدراسة، وكان العائد منها 228 استبيانا واستبعاد 87 استبيانا لعدم صلاحيته للتحليل وتم اخضاع 241 استبيانا صحيحا. وتوصلت الدراسة الى النتائج التالية:

توعية الادارة العليا في كل جهة بأهمية مشاركة العاملين عند الرغبة في القيام بإحداث تغيير مما يساعد في كسب ثقتهم وتأييدهم لها. تعاون ادارة التطوير الاداري مع الإدارات العليا في اعادة دراسة اجراءات العمل والتغلب على التعقيدات المتبعة، وذلك لتسهيل العمل الاداري وتوعية الرؤساء بأهمية ملائمة مكان وظروف العمل للعاملين مما يساعد في تحسين ادائهم الوظيفي .

10- مجالات البحث:

المجال الزمني: ينقسم الى قسمين الأول يخص النظري للدراسة والثاني للدراسة الميدانية امتد الأول من شهر جانفي الى غاية شهر ماي 2018، أما الميداني فامتدّ البحث بين القيام بالمقابلات مع التحليل والتفسير من شهر أفريل الى غاية شهر ماي 2018.

المجال البشري: يتمثل في صحفي إذاعة عين الدفلى واعتمد على 10 أفراد كما هو موضح في العينة.

المجال المكاني: أقيمت الدراسة الميدانية في إذاعة عين الدفلى الواقعة بمدينة عين الدفلى.

الفصل الثاني: الرضا الوظيفي وأثره على الأداء الوظيفي.

المبحث الأول: الرضا الوظيفي مفهومه ومحدداته وأهم العوامل المؤثرة فيه.

تمهيد.

المطلب الأول: مفهوم الرضا الوظيفي.

المطلب الثاني: نظريات الرضا الوظيفي.

المطلب الثالث: محددات وطرق قياس الرضا الوظيفي.

المطلب الرابع: العوامل المؤثرة في الرضا الوظيفي.

. خلاصة المبحث.

المبحث الثاني: مدخل نظري للأداء الوظيفي.

. تمهيد.

المطلب الأول: مفهوم الأداء الوظيفي.

المطلب الثاني: محددات الأداء الوظيفي وإبعاده.

المطلب الثالث: طرق تقييم الأداء الوظيفي وعناصره.

المطلب الرابع: العوامل المؤثرة في الأداء الوظيفي.

. خلاصة المبحث.

المبحث الثالث: ماهية الصحفي.

تمهيد.

المطلب الأول: مفهوم الصحفي.

المطلب الثاني: خصائص ومهارات الصحفي.

المطلب الثالث: وظائف الصحفي.

المطلب الرابع: أخلاقيات ومبادئ العمل الصحفي.

. خلاصة المبحث.

المبحث الأول: الرضا الوظيفي مفهومه، ومحدداته،
وأهم العوامل المؤثرة فيه.

- تمهيد

المطلب الأول: مفهوم الرضا الوظيفي

المطلب الثاني: نظريات الرضا الوظيفي

المطلب الثالث: محددات وطرق قياس الرضا
الوظيفي.

المطلب الرابع: العوامل المؤثرة في الرضا الوظيفي.

- خلاصة المبحث

تمهيد:

يعتبر مفهوم الرضا الوظيفي من أكثر مفاهيم علم النفس غموضاً، وذلك لأنه حالة انفعالية يصعب قياسها ودراستها بكل موضوعية، ويعد كذلك من أبرز المواضيع التي استحوذت على اهتمام الباحثين والعلماء والسلوكيين.

حيث بدأ الاهتمام بالرضا الوظيفي مع بداية القرن العشرين، إذ يشير الكثير من الباحثين إلى أن العقود الثلاثة الأولى هي البداية وبالرغم من تعدد الدراسات التي تناولت الرضا الوظيفي وتأثيره على سلوك الأفراد فكانت أولى المحاولات هي محاولة مدرسة العلاقات الإنسانية في الإدارة وأن أصحاب هذه المدرسة هم أول من فكروا في تفسير سلوك العامل في المنظمة وفي كيفية تحفيزه من أجل المزيد من العطاء، مما أدى إلى ظهور عديد من النماذج والنظريات التي تستخدم في تفسير الرضا الوظيفي.

والمبحث التالي يخوض في ماهية الرضا الوظيفي حيث تطرقنا في المطلب الأول إلى مفهوم الرضا الوظيفي ثم تناولنا نظرياته أما في المطلب الثالث تناولنا محددات وطرق قياس الرضا الوظيفي وفي الأخير تطرقنا إلى أهم العوامل المؤثرة فيه.

المطلب الأول: مفهوم الرضا الوظيفي:

لا يوجد حتى الآن اتفاق بين الباحثين حول مفهوم الرضا الوظيفي، وسبب ذلك راجع إلى إختلاف الأبحاث والدراسات وتعدد المجالات العلمية التي تناولته، والرضا الوظيفي هو موضوع فردي بحت يمكن أن يكون الرضا لشخص وقد يكون عدم الرضا لشخص آخر.

1-تعريف هو بك للرضا الوظيفي: يرى بأن الرضا الوظيفي هو مجموعة من الإهتمامات بالظروف النفسية والمادية والبيئية التي تحمل الفرد على القول بصدق أنني راض في وظيفتي. (1)

2-يعرف الرضا الوظيفي أنه الشعور النفسي بالقناعة لإشباع الحاجات والرغبات والتوقعات مع العمل نفسه، ومحتوى بيئة العمل ومع الثقة والولاء للعمل. (2)

3-هو الحالة الشخصية للفرد، التي تعبر على مدى قبوله لمجموعة العوامل الوظيفية المحيطة ببيئة العمل، وأن درجة الرضا عن العمل تمثل سلوكا ضمنيا أو مستترا يكمن في وجدان الفرد. (3)

4-ويرى هيربرت أن مفهوم الرضا الوظيفي يطلق على مشاعر العاملين اتجاه أعمالهم ويمكن تحديد تلك المشاعر في زاويتين ما يوفر العمل للعاملين في الواقع وما ينبغي أن يوفره العمل من وجهة نظرهم. (4)

¹ محمد الصيرفي: السلوك الاداري، ط1، دار الوفاء لندنيا الطباعة والنشر والتوزيع. الإسكندرية، 2007، ص131.

² سامر جلد: السلوك التنظيمي والنظريات الإدارية الحديثة، ط1، دار أسامة للنشر والتوزيع، عمان، 2009، ص94.

³ محمد سليمان العميان: السلوك التنظيمي في منظمات الأعمال، ط3، دار وائل للنشر والتوزيع، الأردن، 2005، ص80.

⁴ صلاح الدين محمد الباقي: السلوك الفعال في المنظمات، ب ط، الدار الجامعية الجديدة، مصر، 2002، ص 212.

5- وهناك من يعتقد أن الرضا الوظيفي والاندفاع نحو العمل يكون في إطار حياة العمل التي تعني كافة الصفات والجوانب الإيجابية والسلبية المرتبطة بالوظيفة وقيمة العمل كما يدركها العاملون.(1)

6- الرضا الوظيفي نعني به محصلة مجموعة من إتجاهات الفرد نحو عدد من المحددات التي ترتبط بمظاهر العمل الذي يقوم به الفرد، في حين يتصل البعض الآخر الظروف والقواعد المنظمة للعمل في الإدارة أو المؤسسة، ويرتبط كل ذلك ببعض الخصائص الديموغرافي و الاجتماعية والسيكولوجية للفرد.(2)

7- الرضا الوظيفي يمثل سلوكا ضمنيا يكمن في وجدان الفرد ولهذا فإنه يتحدد في مجموعة من المؤشرات كالرضا عن الأجر والرضا عن طبيعة العمل وعن العلاقة بين العامل وزملائه، وكلما كان العمل يحقق إشباعا للعامل كلما زادت درجة الرضا عنه والإندماج فيه والرضا عن الأساليب المتبعة فيه.(3)

8- يعتبر الكثيرون أن الرضا الوظيفي من أهم الاتجاهات المتعلقة بالعمل، لذا فقد حظي ولا يزال يحظى باهتمام متزايد من قبل الكتاب والباحثين والمديرين في مختلف المنظمات ويعرف كذلك على أنه حالة عاطفية إنفعالية، إيجابية أو سارة ناشئة عن عمل الفرد أو تجربته العملية، وينتج الرضا الوظيفي عن إدراك الفرد إلى أي مدى يوفر العمل الأشياء التي يعتبرها هامة؟(4).

¹ مؤيد سعيد سالم: إدارة الموارد البشرية، مدخل إستراتيجي متكامل، ط3، إثناء للنشر والتوزيع، الأردن، 2009، ص354.

² أشرف فهمي خوخة: آليات التخطيط والرقابة في المؤسسات الصحفية، ب ط، دار المعرفة الجامعية للطبع والنشر والتوزيع، الإسكندرية، 2013، ص57.

³ أمين فؤاد، علي حلوه: دراسات في السلوك الإنساني في التنظيم، ب ط، مكتبة عين شمس، القاهرة، 1988، ص 74.

⁴ حسين حريم: إدارة الموارد البشرية، ط1، دار الحامد للنشر والتوزيع، عمان، 2013، ص387.

9- هو الحالة النفسية التي تعبر عن درجة إحساس الفرد بالمشاعر اتجاه عمله وهذه الحالة محصلة لتفاعل العديد من العوامل المتداخلة، وهو شعور الفرد اتجاه العمل الذي يقوم به سواء بالسلب أو بالإيجاب.(1)

المطلب الثاني: نظريات الرضا الوظيفي:

قد حاز مفهوم الرضا الوظيفي على اهتمام كثير من الباحثين على حسب وجهة نظره، ويبقى الأساس القائم في هذا الموضوع ذات صلة بالعنصر البشري المتطلع دائما للأمام، فكيف يعلن الفرد رضاه؟ وكيف يبني اتجاهه نحو العمل؟ والإجابة ندرجها في النظريات التالية:(2)

1- نظرية تدرج الحاجات (ماسلو) Maslow: أو ما يعرف بنظرية ماسلو، حيث قدم أبراهام ماسلو Abraham Maslow هذه النظرية والتي تعتبر من أكثر النظريات جاذبية عند الحديث عن الدافعية، حيث إعتبر ماسلو أن القوة الدافعية للناس وسبب إنضمامهم للمنظمات وبقائهم فيها وعملهم باتجاه أهدافها هي في الحقيقة سلسلة من الحاجات، وأن هذه الحاجات يمكن تنظيمها على شكل هرم يتضمن عدة مستويات أساسية من الحاجات تتطلب من الأفراد أن يشبع حاجاته منها، أو أن هرم ماسلو الخاص بالإحتياجات هو كذلك (نظرية الإحتواء) الخاص بالتحقيق.

وتحتوي نظرية ماسلو على جزئين هما:

1- تصنيف الإحتياجات البشرية.

2- الإهتمام بكيفية إرتباط المستويات واحد بالآخر.

¹ خلف جاد الرب السيد: تنمية القدرات القيادية للعاملين بالجامعات، ب ط، دار العلم والإيمان للنشر والتوزيع، ب ب، 2009، ص90.

² سليمان حامد: الإدارة التربوية المعاصرة، ط1، دار أسامة للنشر والتوزيع، الأردن، 2009، ص ص 74-75-76.

هرم الحاجات لماسلو أو نظرية الإحتواء: تتدرج الحاجات في نظرية ماسلو من الحاجات الأساسية والفيسيولوجية وتنتقل إلى أعلى عبر حاجات الأمان، ثم حاجات الإنتماء والحب وحاجات التقدير للذات، ثم الرغبة في المعرفة والفهم، والحاجات الجمالية، ثم حاجات تحقيق الذات، وتكون على شكل هرم وهو كالآتي:

أ/ **الحاجات الفسيولوجية: Physiological Needs:** تعمل هذه الحاجات أساسا على الحفاظ على الفرد، والمحافظة على نوعه، وهي تمثل حد الكفاف بالنسبة للإنسان، وهذه الحاجات هي الطعام والشراب والمسكن والراحة والنوم وغيرها، وعند إشباعها يصل الفرد إلى حد الرضا.

ب/ **الحاجات إلى الأمان: Safety Needs:** بمجرد أن يشبع الفرد الحاجات الفسيولوجية بطريقة مرضية، فإنه ينتقل إلى حاجات الأمان وعدم الخوف من خلال تأمين حياته وحمايتها من أي خطر يحدق له أو يهدد حياته، أي حاجاته إلى الإطمئنان من خلال أنظمة الأمن الصناعية والتأمينات الاجتماعية في الرعاية الصحية وغيرها.

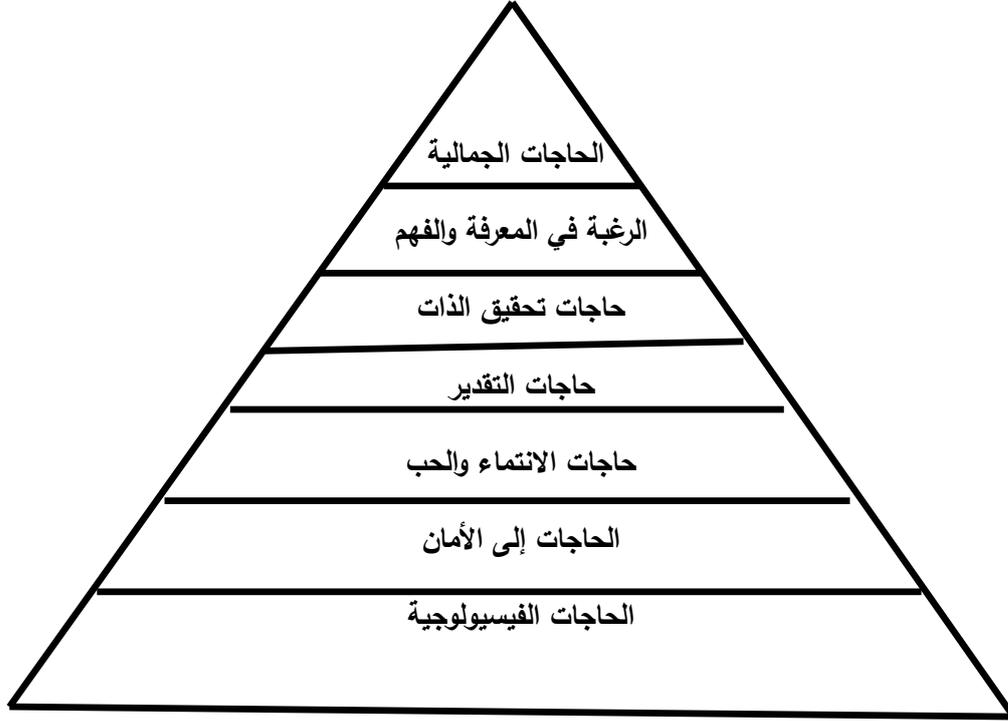
ج/ **حاجات الإنتماء والحب:** متى ما أشبعت الحاجات الفسيولوجية وحاجات الأمان إشباعا أساسيا فإن الفرد يدفع بالحاجة إلى النواد، والناس بحاجة إلى أن يكونوا موضع حب وإلى أن يحبوا، وإذا لم تشبع هذه الحاجات فإن الشخص يشعر بالوحدة.

د/ **حاجات التقدير:** يتم التركيز على حاجات الفرد إلى المكانة الاجتماعية المرموقة والشعور بإحترام الآخرين وحاجاته إلى إحساسه بالثقة في النفس والقوة، والمقدرة والكفاءة والتقدير عن الأعمال التي يقدمها، وتلعب الألقاب البراقة والترقيات والحوافز دورا هاما في إشباع حاجات التقدير.

هـ/ **حاجات تحقيق الذات:** هنا يحاول الفرد أن يحقق ذاته من خلال تعظيم إستخدامه قدراته ومهاراته الحالية والمحتملة في محاولة لتحقيق أكبر قدر ممكن من الإنجازات التي تسعده شخصيا، حيث يبحث عن مهام ذات طبيعة متحدية لقدراته ومهاراته ويطورها نحو الإبداع والإبتكار.

و/ الرغبة في المعرفة والفهم: شعر ماسلو بأن الرغبة في المعرفة والفهم مرتبطة بإشباع الحاجات الأساسية، ومازالت وبعبارة أخرى فإن المعرفة والفهم أدوات تستخدمان لحل المشكلات والتغلب على العقبات، وبالتالي إتاحة الفرص لإشباع الحاجات الأساسية.

ز/ الحاجات الجمالية: وهي الحاجة إلى الأشياء كالنظام والتماثل والبنية وإتمام العمل التي تراها لدى الراشدين، ونكاد نراها شائعة لدى الأطفال أيضا. (1)



سلم الحاجات لماسلو

¹ سامي محسن الختانتة: مبادئ علم النفس، ط3، دار المسيرة للنشر والتوزيع، عمان، 2013، ص 215.

2- نظرية ذات العاملين لفريد بريك هرزبورغ: (1)

بدأت هذه النظرية وكأنها نظرية تتصل بموضوع الرضا عن العمل، ثم تطورت لتشمل دافعية العمل، وقد تم التوصل إلى هذه النظرية من خلال دراسات تجريبية قام بها "هرز بورغ" ومساعدوه، وذلك بتوجيه أسئلة تتعلق بالدافعية والرضا الوظيفي إلى مجموعات من المهندسين والمحاسبين، وقد توصل هرزبورغ إلى تفسير الدافعية بعاملين.

أما العاملان اللذان تقوم عليهما هذه النظرية فهي عامل المحافظة على البقاء، ثم عامل الدافعية، وتعتمد هذه النظرية في تفسيرها للسلوك على نفس الأسس والمسلمات التي تقوم عليها نظرية الحاجات سواء عند "ماسلو" أو "الدرفر" وهي أن كل فرد يولد مزودا بمجموعة من الحاجات الضرورية لحفظ بقائه وإثارة دافعيته الذاتية، والتي يترتب على تحقيقها نمو الذات، والذي تقدمه هذه النظرية هو إختزال الحاجات الإنسانية في نوعين من الحاجات، فهناك حاجات ترتبط بحفظ كيان الفرد المادي وحاجات ترتبط بتنشيط دوافعه وفاعليته في الحياة، وترتبط إشباعات المستوى الأول بتوفير ظروف بيئية صحية، أما في ظروف العمل فترتبط بمقدار الأجر والمزايا المادية والعلاقة بالرؤساء والمرؤوسين، وظروف أداء العمل، وتحقيق الأمن، أما المستوى الثاني أي الدافعية فيمثل مستوى أعلى ويتمثل في إشباع مطالب ذاتية أرقى من المستوى الأول، ولذلك فإن إشباع تلك المطالب يفرض تحديات أكبر أمام الأفراد لكي ينجزوا أهدافهم. ولأنها مهام سامية فإن إنجازها يتطلب دافعية أعلى، فهي إذن حاجات لا تشبع إلا من خلال العمل ذاته لا من خلال ظروف العمل مثل الأجر أو المزايا المادية كأن أداء العمل بكفاءة هو إشباع لهذا المستوى الثاني من الحاجات.

¹ محمد شحاتة ربيع: علم النفس الصناعي والمهني، ط1، دار المسيرة للنشر والتوزيع، عمان، 2010، ص ص 227-

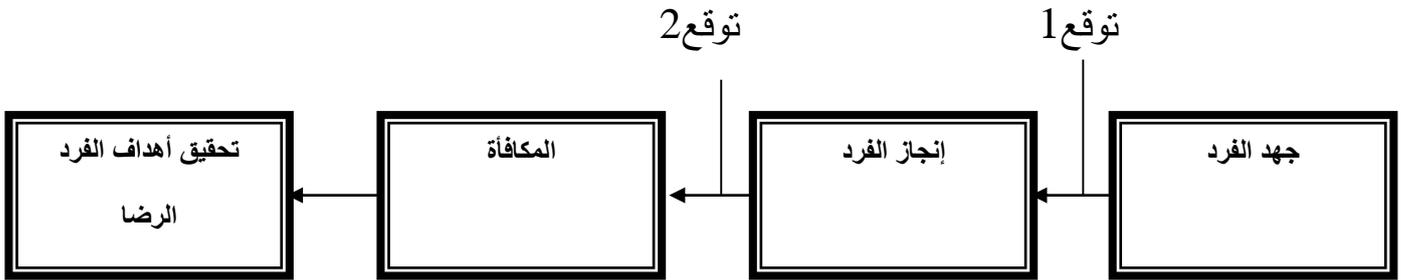
زبدة القول إنه في نظرية "هرزبورغ" لا يوجد إلا شكلان من أشكال الأداء المرتبط بالحاجات، وهي تحقيق أفضل ظروف الحياة والوجود ثم تحقيق إستمرار الدافعية الذاتية. إن وجود مستوى رفيع من الدافعية الذاتية معناه تحقيق أعلى مستوى من الإنتاجية كماً وكيفاً.

3- نظرية التوقع عند فروم: (1) VROOM

لقد وضع هذه النظرية فكتور فروم عام 1964 وجوهر هذه النظرية يشير إلى أن الرغبة أو الميل للعمل بطريقة معينة يعتمد على قوة التوقع بأن ذلك العمل أو التصرف ستتبعه نتائج معينة، كما يعتمد أيضا على رغبة الفرد في تلك النتائج، وبمعنى آخر يذهب فروم إلى أن الدافعية هي نتاج لرغبة الإنسان في شيء ما وتقديره لإحتمال أن عملا ما سيحقق له ما يريده، ويمكن وضع هذا الرأي في معادلة وهي كالتالي :

$$\text{الدافعية} = \text{قوة الرغبة} \times \text{التوقع} .$$

يمكن القول بكلمات بسيطة أن الدافعية تعني قوة الدافع نحو عمل ما، وقوة الرغبة تعني شدة رغبة إنسان في شيء ما. والتوقع يعني إحتمال حصول ذلك الإنسان على الشيء من خلال عمل معين، والشكل التالي يوضح بشكل مبسط جوهر نظرية التوقع عند فروم.



¹ مصطفى نجيب شاويش: إدارة الموارد البشرية، إدارة الأفراد، ط3، دار الشروق للنشر والتوزيع، عمان، 2005، ص ص

يشير هذا الشكل إلى أن قوة الدافعية عند الفرد لبذل الجهد اللازم لإنجاز عمل ما، يعتمد على مدى توقعه في النجاح بالوصول إلى ذلك الإنجاز وهذا التوقع الأول في نظرية فروم. وأضاف بأنه إذا حقق الفرد إنجازة فهل سيكافئ على هذا الإنجاز أم لا ؟، وهذا هو التوقع الثاني عند فروم إذن هناك نوعان من التوقع هما:

التوقع الأول: ويرجع إلى قناعة الشخص وإعتقاده بأن القيام بسلوك معين سيؤدي إلى نتيجة معينة، كالفرد الذي يعتقد بأنه عامل جيد وقادر على الإنجاز، وهذا التوقع يوضح العلاقة بين الجهد والإنجاز .

التوقع الثاني: وهو حساب النتائج المتوقعة لذلك السلوك، أي ماذا سيحصل بعد إتمام عملية الإنجاز، فالفرد العامل مثلاً يتساهل إذا ما حقق رقم إنتاج معيناً فهل سيعطي مكافأة أم لا هذا التوقع يوضح العلاقة بين إتمام الإنجاز والمكافأة التي سيحصل عليها الفرد.

إن نموذج فروم في التوقع يقوم على الافتراضات الآتية:

أ/ إن سلوك الفرد تحدده قوى تتبع من داخله ومن البيئة .

ب/ إن العاملين في المؤسسات يتخذون قرارات بشأن سلوكهم في تلك المؤسسات.

ج/ يختلف الناس في حاجاتهم وأهدافهم، ومن ثم فهم يختلفون حول ما يريدون من المؤسسات التي يعملون بها .

د/ يتخذ العاملون في المؤسسات قرارات معينة مبنية على إدراكهم أن سلوكاً معيناً سيؤدي إلى نتائج مرغوب فيها، ويميل أولئك العاملون إلى التصرفات التي يرون أنها ستؤدي إلى نتائج يطمحون إليها، ويتجنبون القيام بتصرفات يرون أنها ستؤدي إلى نتائج لا ترضيهم.

4- نظرية العدالة لـ " آدمز " ADMAS (1):

اشتق آدمز نظريته من نظرية المقارنة الإجتماعية التي تقول أن الإتجاهات والمواقف عمل معين، يبني على أساس الظروف السائدة في العمل وعلى أساس التجارب السابقة.

قد بين آدم في نظريته للعدالة ذلك حيث رأى أن الفرد يكون مدفوعا في سلوكه الذي يحقق الشعور بالعدالة وهو شعور وجداني عقلي، يتم التوصل إليه من خلال مجموعة العمليات العقلية والتمثيل الذهني للمشاعر الدالة على العدالة من عدمه.

النقاط الأساسية لهذه النظرية هي :

- 1) الفرد كائن مدفوع حيث يحدث لديه حالة من التوازن الداخلي بين ما يقدم من مساهمات وما يحصل عليه من عوائد في المنظمة .
- 2) يتم وضع هذه المقارنة في نسبة بسطها العوائد التي يحصل عليها الفرد، مثل الأجر والترقية والشكر والحافز المادي، أما مقامها فهو إسهامات الفرد وتمثل المجهودات والآراء والخبرة والعمل والجودة.
- 3) يتجدد شعور الفرد بالعدالة من عدمه عندما تقارن النسبة السابقة مع أفراد يعملون معه في داخل المنظمة.
- 4) عندما يشعر الفرد بعدم العدالة سيؤدي إلى تخفيض التوتر وإنهاء حالة عدم العدالة بإتباع سلوك معين .

هناك يجب ان تسأل ماذا يحدث عندما يشعر الفرد بعدم العدالة؟

حاولت بحوث كثيرة للإجابة عن هذا السؤال وتوصلت لاحتمالين:

الاحتمال الأول: أن تكون النسبة الحاصلة بالفرد أقل من النسبة الحاصلة من الآخرين من حيث العوائد بصورة عامة.

¹ سليمان حامد: مرجع سبق ذكره، ص ص 83-84.

الإحتمال الثاني: تكون العوائد أعلى، وهذه العوائد هي مرتب ثابت أو أجر قطعة، وهناك أربعة حالات هي:

الحالة الأولى: عندما يكون الأجر بالقطعة ويشعر الفرد أن عوائده قليلة فيعمل لزيادة كمية الإنتاج حتى لو كان على حساب الجودة رغبة منه في تحسين العوائد.

الحالة الثانية: عندما يكون الأجر بالقطعة ويشعر الفرد أن العائد أقل فيحاول التغلب على حالة عدم الإتزان، هذه من خلال زيادة الجودة حتى لو كان على حساب الكمية، هنا سنقل عوائد الفرد المادية، لكن التقدير الذاتي ربما يزيد كنتيجة للتوصل إلى حالة من العدالة.

الحالة الثالثة: مرتب ثابت، والفرد يشعر أن عوائده أقل، حيث يعمل على تقليل مساهماته مما يؤدي إلى أن لكل من الكمية والجودة أو أحدهما تقل.

الحالة الرابعة: مرتب ثابت، ويشعر الفرد عوائد أعلى، حيث يعمل على رفع مساهماته سواء كان من الناحية الكمية أو الجودة في العمل.

توضح هذه النظرية أن حالة الرضا عند الفرد تكون عندما يشعر بأنه يحصل على عوائد نتيجة للجهد الذي يبذله مقارنة بالآخرين، وما يقدموه من خلال ربط الحوافز بالعوائد وقياس فعالية الأداء وفق برنامج تضعه المنظمة وذلك لتوضيح سبب ارتفاع دخل بعض العاملين عن غيرهم.

5- نظرية القيمة: لوك "Locke"

يرى صاحب النظرية إدوين أن المسببات الرئيسية للرضا الوظيفي هي قدرة ذلك العمل على توفير العوائد ذات القيمة والمنفعة العالية لكل فرد على حدا، وأنه كلما إستطاع العمل على توفير العوائد ذات القيمة للفرد كلما كان راضيا عن العمل، وأن العوائد التي يرغب فيها الفرد ليست تماما هي الموجودة في نظرية تدرج الحاجات لماسلو، وإنما

تعتمد بالدرجة الأولى على إدراك وشعور كل فرد بما يؤديه من عوائد، ويرى بأنها تتناسب وظيفته ومستواه الوظيفي والإجتماعي، وتتناسب رغباته وأسلوبه في الحياة، فأخذ كبار المديرين وفقا لنظرية ماسلو، ويجب أن يسعى إلى التقدير وتحقيق الذات، ولكن وفقا لنظرية القيمة فإن العوائد التي يرغبها المدير قد تتضمن العوائد المادية والأمان. وأي عوائد أخرى يراها مناسبة له. (1)

ومن هذا المنطلق نرى أن الرضا الوظيفي للفرد أو عدمه عن بعض أو كل الجوانب المتعلقة بالوظيفة تعكس لنا أمرين:

- أهمية العوائد التي يحصل عليها الفرد من وظيفته.

- التعارض بين ما يريده الفرد وما يتحصل عليه فعلا.

إن الرضا الوظيفي العام حسب "Locke" عبارة عن مجموعة كل المظاهر المتعلقة بالرضا الوظيفي مضروب في أهمية ذلك المظهر لذلك الفرد، فكل عامل أو مظهر له وزنه وأهميته الخاصة لأي فرد، فعلى سبيل المثال لا الحصر قد تكون الترقية عاملا مهما لفرد ما وليس كذلك لفرد آخر، فنجد إذن الترقية تحضى بوزن وقيمة مرتفعة لدى الفرد الأول. (2) وتعطي نظرية لوك حسب المعادلة التالية:

$$OJS = (S_1) P_1 + (S_2) P_2 + \dots + (S_J) P_J$$

$$\text{روك} = (1 \text{ ف } 1) + (2 \text{ ف } 2) + \dots + (ن \text{ ف } ن) \text{ هـ ن.}$$

¹ أحمد ماهر: السلوك التنظيمي، مدخل بناء المهارات، ط7، الدار الجامعية للنشر والتوزيع، الإسكندرية، 2000، ص 341.

² عزيزون زهية: التحفيز وأثره على الرضا الوظيفي للمورد البشري في المؤسسة الإقتصادية، مذكرة ماجيستر، علوم التسيير، جامعة 20 أوت 1955، قسنطينة، 2006-2007، ص ص 64-65.

- حيث روك: تمثل الرضا الوظيفي الكلي.

- ر ف: تمثل الرضا الفردي عن جانب العمل.

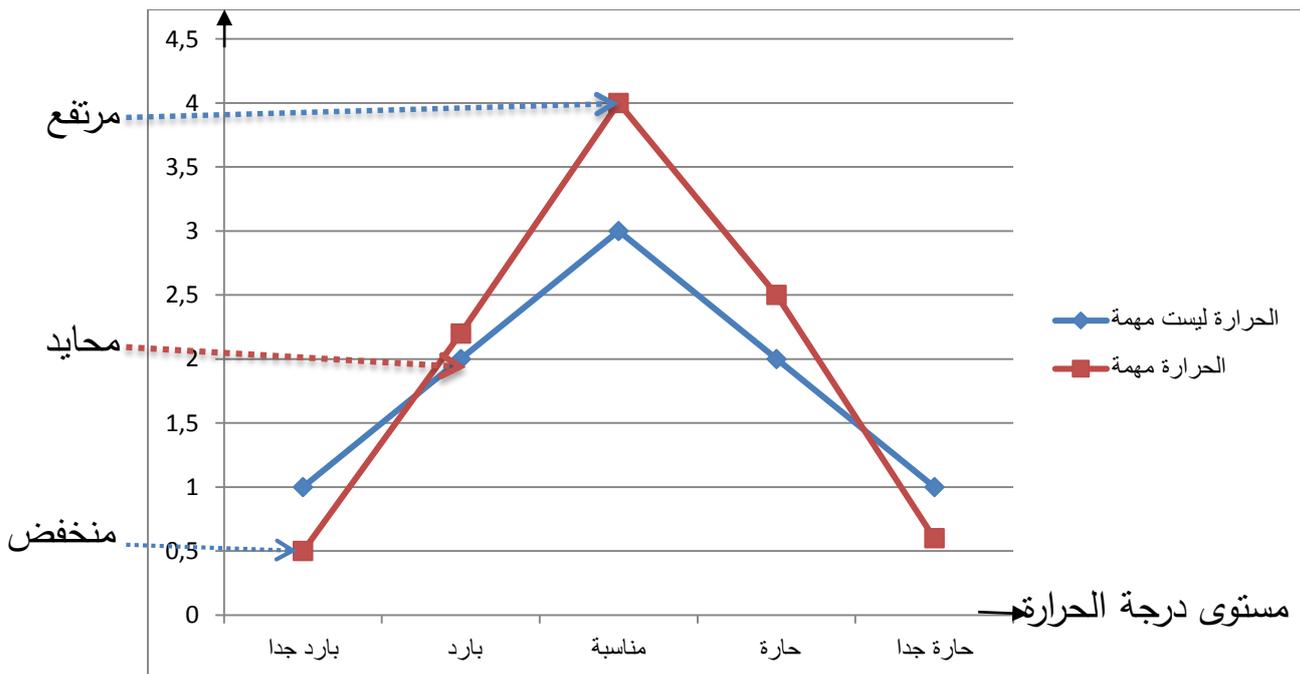
- هـ: تمثل أهمية كل واحد من العناصر ذات العلاقة بالرضا الوظيفي.

ويؤكد لوك "Locke" على أن أهمية مظهر معين من مظاهر الرضا الوظيفي تختلف من فرد آلى آخر، ويؤثر ذلك على مدى الإستجابة العاطفية التي قد يحدثها ذلك العامل.

وبعبارة أخرى إذ لم يكن عنصر معين مهما بالنسبة لفرد ما، سوف لن يكون راضيا عنه جدا أو لا غير راض عنه جدا، إذ يكون شعوره حيادي بغض النظر عن مقدار الإستفادة من ذلك العنصر، ومن ناحية أخرى إذا كانت أحد عوامل الرضا ذات أهمية بالغة للفرد، فإن أي تغيير يطرأ عليه بسيطا كان أو معقدا، سيحدث إختلافات كثيرة في مستوى الرضا الوظيفي، ونوضح ذلك في الشكل التالي:

الشكل يمثل علاقة الرضا الوظيفي بدرجة الحرارة حسب "Locke"

الرضا عن درجة الحرارة



وكما يوضح البيان أنه إذا كانت الحرارة ليست مهمة بالنسبة للفرد فإن التغييرات الكبيرة فيها سينتج عنها تغييرات قليلة في الرضا عن الحرارة، ويعكس لنا البيان كذلك أنه إذا كانت الحرارة مهمة للفرد فإن أي تغيير يحصل على مستواها يؤدي إلى تغييرات كبيرة في مستويات الرضا عن الحرارة.

المطلب الثالث: محددات وطرق قياس الرضا الوظيفي

أولاً: محددات الرضا الوظيفي:

هناك بعض المحددات التي تؤدي إلى تحقيق الرضا الوظيفي ومن ضمن هذه المحددات نجد: (1)

1/ التباعد: وقد تم مناقشته، أي أن الرضا الوظيفي يتحقق من التقارب بين النواتج التي يرغب الفرد في تحقيقها وتلك التي يحصل عليها فعلا في مجال العمل.

2/ العدالة: أي شعور الفرد بالعدالة عندما يحصل على ما يعتقد أنه يستحقه من العمل.

3/ الوضع الشخصي المسبق للفرد: فقد تؤثر شخصية الفرد على مدى شعوره بالرضا في العمل، فالبرغم من إمكانية التأثير على مستوى الرضا من خلال تغيير بيئة العمل، إلا أن الموقف الشخصي المسبق للفرد، قد يؤثر على مستوى شعوره بالرضا بالرغم من المتغيرات الإيجابية في بيئة العمل.

ثانياً: طرق قياس الرضا الوظيفي: (2)

تعتبر عملية قياس وتحليل الرضا الوظيفي في المنظمات من العمليات الهامة والمطلوبة لتغيير الإتجاهات، حيث أنها توفر للمديرين الأفكار والمجالات الممكنة لتغيير هذه الإتجاهات، ففي حالة معرفة وجود إتجاهات سلبية للعاملين نحو الأجور أو الترقية

¹ راوية حسن: السلوك التنظيمي المعاصر، ب ط، الدار الجامعية للنشر والتوزيع، الإسكندرية، 2002، ص ص 172

173.

² سامر جلدة: مرجع سبق ذكره، ص95

يمكن تطوير سياسة الأجور والترقيات بالمنظمة لتغيير هذه الإتجاهات، وباعتبار عملية قياس الرضا الوظيفي من أهم العوامل المؤثرة والمعبرة عن موقف الأفراد، نجد معظم الباحثين يستعملون عدة طرق وتقنيات للقياس، ويمكننا أن نفرق بين مجموعتين من مقاييس الرضا الوظيفي وهما المقاييس الموضوعية والمقاييس الذاتية كالآتي: (1)

* أولاً المقاييس الموضوعية:

تعتبر طريقة تحليل وثائق وسجلات المنظمة مثل سجل الغيابات وترك الخدمة وسجلات الإنتاجية كأداة لقياس الرضا من أهم الأساليب وذلك لدقتها وسهولة الحصول على المعطيات، وهناك دراسات تجريبية أثبتت وجود علاقة عكسية بين الرضا ومتغيرات الغياب وترك العمل، وفيما يلي أهم المقاييس: (2)

معدل الغياب: يعرف الغياب على أنه عدم حضور العامل إلى مكان العمل في الوقت المحدد الذي يتوقع منه الحضور طبقاً لبرنامج العمل، أي أنه مدرج في جدول العمل، أما إذ كان العامل في إجازة رسمية أو في عطلة فإن ذلك لا يعتبر تغيباً

إن التغيب في مثل هذه الحالات يؤدي إلى إرتباك وتأخير في جداول العمل، الأمر الذي يؤدي إلى تنقلات فورية غير مدروسة بين العاملين، والعمل في غير أوقات العمل لمواجهة نقص لعمالة، أضف ما يترتب على الغياب من نقص الإنتاج وعن التأخير في تسليم الطلبات في المواعيد المحددة الأمر الذي يضر بسمعة ومركز المنظمة.

¹ صديقي محمد عفيفي، أحمد إبراهيم عبد الهادي: السلوك التنظيمي، ط10، المكتب العربي الحديث، الإسكندرية، 2003، ص 35.

² مصطفى نجيب شاويش: مرجع سبق ذكره، ص115.

ويحسب معدل الغياب عادة بطريقة وزارة العمل الأمريكية كالتالي: (1)
مجموع أيام الغياب للأفراد

$$\text{معدل الغياب خلال فترة معينة} = \frac{\text{متوسط عدد الافراد العاملين في عدد أيام العمل}}{100}$$

متوسط عدد الافراد العاملين في عدد أيام العمل

بحيث: مجموع أيام الغياب للأفراد يعبر عن مجموع أيام الغياب لجميع الأفراد

العاملين.

* متوسط عدد الأفراد العاملين ويمثل متوسط عدد الأفراد في أول الفترة وفي آخرها .

* أيام العمل تمثل عدد الأيام التي عملت فيها المؤسسة بإستثناء أيام العطل الأسبوعية والرسمية التي لم تعمل فيها المؤسسة.

ترك العمل: من النتائج السلبية لعدم الرضا الوظيفي الإستقالة وترك العمل بالمنظمة ثم القيام بإحلال الموظفين الجدد. (2)

إن هذه النتيجة تتطوي على تكاليف عالية تلحق الضرر بالمنظمة، والتي تتمثل فيما تم إنفاقه على الموظف الذي إستقال من عمله من خلال تدريبه ومكافآته، ثم تعيين بديل له ثم إعداده وتدريبه مهنيًا.

- ولمعدل دوران العمل دور هام في قياس مستويات الأفراد العاملين، ويستخدم مصطلح ترك العمل للإشارة إلى معدل الأفراد الذين يتركون المؤسسة خلال مدة زمنية معينة ويتم دراسة هذا التغير في ظل علاقته بالإشراف وبصورة عامة بالرضا عن العمل، مما سبق يتبين لنا أن قياس الغياب وترك العمل يقتصر على التنبيه بوجود مشكلات دون تحليل أسبابها وتقديم وسائل علاجها ،ليس سهلا معرفة أسباب التغيب والاستقالة لعدم حدوثها

¹ مصطفى محمود بوبكر: الموارد البشرية مدخل لتحقيق الميزة التنافسية، ب ط، الدار الجامعية للنشر والتوزيع الإسكندرية 2005، ص 277.

² سامر جلدة: مرجع سبق ذكره، ص 98.

لسبب واحد بل بعد تراكم أسباب كثيرة تجعل بقاء العامل غير ممكن، فمن الصعب الربط بينهما وبين الرضا، لكن يكفي أنهما يندبهان لوجود خلل أو مشكل يستوجب الإهتمام بها.

ثانيا: المقاييس الذاتية:

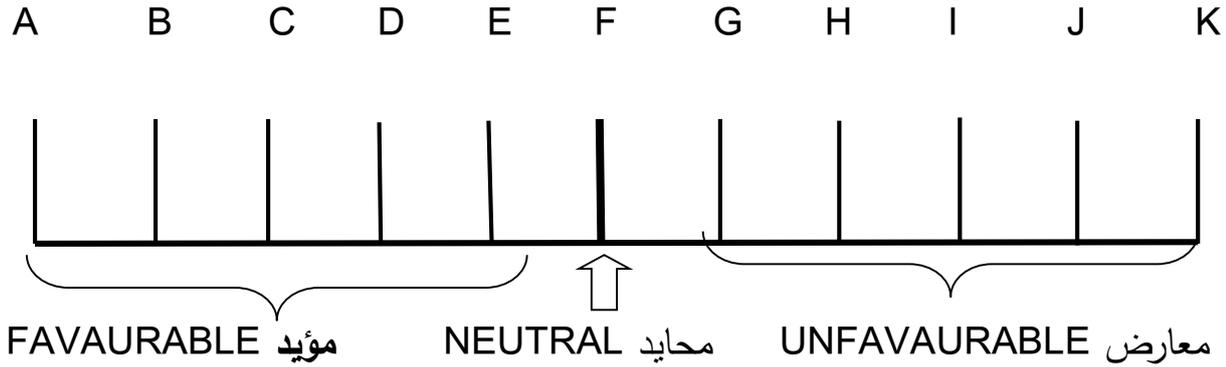
تعتبر أساليب القياس الذاتية للرضا من أكثر الطرق المستخدمة لقياس الرضا الوظيفي، ويضم قائمة أسئلة يقوم الأفراد المستهدفون بالدراسة بالإجابة عليها من أجل الحصول على تقارير من جانب الأفراد عن درجة رضاهم عن العمل وعن مشاعرهم إتجاه الجوانب المختلفة للعمل، ومن هنا نجد معظم الباحثين يستعملون عدة طرق وتقنيات للقياس دون الاكتفاء بمقياس واحد، ويمكن الإشارة إلى هذه التقنيات من خلال:

1/ طريقة الفواصل المتساوية ظاهريا ل ثرستون: (1)

قدمت هذه الطريقة لبناء مقياس الرضا الوظيفي والإتجاه سنة 1928، بحيث تقوم هذه الطريقة على المسافات المتساوية البعد، ففي حالة الرضا الوظيفي تحدد متغيراته ثم يبنى المقياس بوضع عبارات تصنف مختلف العناصر التي تمسه وعادة ما تفوق المائة عبارة وتبدأ هذه الطريقة بتجميع مفردات تصف مختلف العناصر المتعلقة بالعمل، أو تصف الإشباع التي يحصل عليها الفرد من عمله، ثم يقوم المحكمين درجة صدق المفردات التي أعدت لقياس الرضا وبعد ذلك يتم إستبعاد العبارات ذات التباين المنخفض التي وقع عليها الإختيار، ويكون متوسط التقييم لهذه العبارات هو الدرجة أو القيمة الممثلة للرضا الوظيفي الذي تشير إليه العبارة وفق تقييم المحكمين، وإستخدام مقياس العبارات لثرستون في قياس الرضا عن العمل لا يطلب من العمال تقديم درجات، وإنما إستجابة لكل مفردة تترجم هذه الإستجابة بعدة إختبارات وفقا لإعتقاد العامل وإحساسه وتقديره ما إذا كان يوافق

¹ بوونن نبيلة: محادثات الرضا الوظيفي لدى العامل الجزائري في إطار نظرية دافيد ماكلياند للدافعية، مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماجستير في علم النفس التنظيمي وتسيير الموارد البشرية، قسم علم النفس وعلوم التربية، كلية العلوم الإنسانية والإجتماعية، جامعة قسنطينة، 2007، ص ص 76، 77

أولاً يوافق على كل عبارة من العبارات التي تشملها القائمة، ويكون مجموع الدرجات التي تقابل إستجابة العامل حول كل بنود الإستفتاء، أو المقاييس التي وافق عليها هي الدرجة التي تترجم رضاه عن العمل، والعكس صحيح بالنسبة لعدم الرضا، لكن في الحقيقة طبق ثرستون طريقته هذه أول مرة لقياس الإتجاه نحو الكنيسة (تشايف)، وكان المقياس على النحو التالي:



* كل مجموعة تحمل حرف، ثم تحول الحروف إلى درجات $A=1.....k=11$

2/ طريقة التدرج التجميعي لليكارت :

بدأ ليكارت في شرح مقياسه سنة 1932، عند نشره لمقال في مجلة أرشيف علم النفس تحت عنوان تقنية لقياس الإتجاهات وهو أسهل من مقياس ثرستون، لا يتطلب جهداً كبيراً في حساب قيم أو درجات العبارات، ويشير إلى أن العبارات يجب أن تشير إلى خصائص إيجابية العمل، ويكون مطلوباً من الفرد أن يقرر بالنسبة لكل عبارة من هذه العبارات درجة موافقته عليها بأن يختار واحدة من بين عدة بدائل وللتوضيح نأخذ المثال التالي:

أعارض بشدة	أعارض	غير متأكد	أوافق	أوافق جداً
<input type="checkbox"/>				
Stanley disagree	disagree	undecided	agree	afrongly agree

وتعطي الإستنتاجات التي يقررها الفرد درجات تتراوح بين 1 و 5 حسب درجة موافقته أو عدم موافقته على العبارة، وبتجميع الدرجات التي يحصل عليها الفرد في عبارات مختلفة يتعين صدق العبارة وفق الإرتباط بين الدرجة التي يتحصل عليها والدرجة الكلية لمجموع العبارات.

التأكيد على ضرورة إحتواء المقياس والمصمم وفق تقنية ليكارت، عبارات صممت بصيغة الإيجاب، وعبارات أخرى صممت بصيغة السلب، بحيث تكون العبارات متوازنة نوعا ما ولإستعمال مقياس ليكارت يجب إتباع الخطوات التالية:

1/ بناء مقياس يحتوي على عبارات مختارة صمم بعضها بصيغة الإيجاب، وبعضها الآخر بصيغة السلب.

2/ إختيار عينة لإجراء البحث، وجمع الإجابات المختلفة.

3/ جمع كل النقاط لمجموع العبارات والأفراد المكونين للعينة.

4/ فحص إنسجام نسق الإجابة لكل عبارة ومقارنة ذلك بمجموع النقاط المحصل عليها.

5/ إستبعاد العبارات الغير منسجمة مع مجموع العبارات الأخرى.

6/ تحديد العبارات النهائية للمقياس وإعادة حساب مجموع النقاط التي يحصل عليها أفراد العينة بعد إستبعاد العبارات الغير ملائمة.

3/ طريقة الفروق الفردية ذات الدلالة لأوزجود وزملائه: (1)

يتم قياس مستوى الرضا الوظيفي وفقا لطريقة الفروق الفردية من خلال تقديم مجموعة من المقاييس الجزئية لكل جانب من الجوانب التي تحتويها الوظيفة، بحيث يحتوي كل مقياس على قطبين متعارضين بينهما عدد من الدرجات، ويطلب من المورد البشري

¹ شاطر شفيق: أثر ضغوط العمل على الرضا الوظيفي للموارد البشرية بالمؤسسة الصناعية، دراسة ميدانية بمؤسسة إنتاج الكهرياء - سونلغاز بجيجل، مذكرة تدرج ضمن متطلبات نيل شهادة الماجستير في علوم التسيير، فرع إدارة الأعمال، كلية العلوم الإقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير، جامعة أمحمد بوقرة، بومرداس، 2009/ 2010 ص 36.

قياس مستوى رضاه الوظيفي وهذا بإختياره للدرجة التي تمثل مشاعره. مثال ذلك: ما رأيك في العمل اليومي الذي تؤديه؟

ممل								مثير
	1	2	3	4	5	6	7	

وبجمع الدرجات التي أعطاها المورد البشري لكل مجموعة من المقاييس الجزئية يكون هذا المجموع ممثلاً لدرجة رضاه الوظيفي العام أو عن جانب من جوانبه.

4/ طريقة الوقائع الحرجة لهرزبيرج:

تقوم طريقة الوقائع الحرجة على توجيه سؤالين رئيسيين للموارد البشرية المراد قياس مستوى رضاهما الوظيفي وهما:

* حاول أن تتذكر الأوقات التي شعرت فيها بالسعادة الشديدة إتجاه وظيفتك خلال الفترة الماضية (شهر، سنة، 3 سنوات.....إلخ) مع تحديد الأسباب التي أدت لهذا الشعور.

* حاول أن تتذكر الأوقات التي شعرت فيها بالإستياء الشديد إتجاه وظيفتك خلال الفترة الماضية، مع تحديد الأسباب التي أدت لهذا الشعور.

وتجدر الإشارة هنا إلى الكثير من البحوث الميدانية إن لم نقل أغلبها، وتستخدم طريقة التجميعي لليكارث في قياس مستوى الرضا الوظيفي، وهذا بسبب ما تتميز به هذه الطريقة من سهولة كبيرة في جمع الكثير من البيانات المتعلقة بمشاعر الموارد البشرية إتجاه وظائفها في وقت قصير، وكذا إمكانية ترجمة هذه البيانات إلى أرقام يتم من خلالها تحديد مستوى شعور الموارد البشرية بالرضا أو عدم الرضا الوظيفي.

5/ طريقة معدلات القياس والرد على الأسئلة:

وهي من أكثر الطرق المستخدمة لقياس الرضا عن العمل وتستخدم معدلات القياس الكاملة وفيها يقوم الأفراد بالإجابة عن الأسئلة التي تسمح بتسجيل ردود فعلهم عن العمل ومن أشهر المعدلات: (1)

أ/ **الأجندة الوصفية للعمل:** والأسئلة بها تتناول خمسة جوانب مختلفة وهي: العمل نفسه - الأجر - فرص الترقية - الإشراف - الزملاء .

ب/ **طريقة (MSQ):** قائمة إستقصاء جامعة مينسوتا لقياس الرضا: وهي تستخدم طرق مختلفة حيث يكمل الأفراد معدل القياس هذا إلى الحد الذي يكونوا إما راضين أو غير راضين عن جوانب مختلفة عن عملهم (أجرهم فرص التقدم فيه)، وهاتان الطريقتان تركزان على جوانب متعددة ومختلفة من الرضا عن العمل، وهناك مقاييس أخرى تركز على جانب أو عدد من جوانب العمل مثل قائمة إستقصاء الرضا عن الأجر الذي يهتم بالحالات النفسية إتجاه العوامل المختلفة لجوانب أنظمة الأجور، ويوفر قياسات مختلفة عن هذه العوامل النقدية مثل الرضا عن مستوى الأجر، العلاوات، الزيادة في الأجر، المزايا الإضافية، وإدارة نظام الأجور.

ج / **المقابلات الشخصية (مقابلات المواجهة) :** يتضمن مقابلة العاملين وجها لوجه عن طريق إعطاء الأسئلة للعمال بنظام معين لتسجيل إجاباتهم، وفي تلك الطريقة يمكن معرفة أسباب الحالات النفسية المصاحبة للعمل، وتتم المقابلة المواجهة في البيئة، يشعر فيها العاملين بحرية في الكلام وبهذا تتم أول خطوة إتجاه تصحيح أو محو المشاكل، وتكون مقابلة المواجهة (أي نوع من القياس الفردي) ناجحة إذا أجاب الأفراد بأمانة، بالتالي يكونون قادرين على التقرير الدقيق لمشاعرهم في ظل حماية الإدارة لإستجاباتهم وحقهم في الخصوصية.

¹ محمد سعيد أنور سلطان: السلوك التنظيمي، ب ط، الدار الجامعية الجديدة، الإسكندرية، 2004، ص 198.

المطلب الرابع: العوامل المؤثرة في الرضا الوظيفي:

رغم إختلاف الباحثين في تحديد المسببات أو العوامل الأساسية المؤثرة في الرضا الوظيفي فإنه يمكن أن نصنفها إلى قسمين حسب مصدرها إحداها مسببات وعوامل خاصة بالتنظيم وأخرى مسببات شخصية خاصة بالفرد ذاته.

أ/ المسببات والعوامل التنظيمية:

إن المنظمة تمثل البيئة المحيطة بالفرد لذا فإن كل العوامل والسلوكيات التنظيمية لها الأثر في إتجاهات الفرد نحو عمله نذكرها كآآتي:

أولاً: نظام العوائد:

تعرف العوائد بأنها كل ما ينتظره الفرد من المنظمة مقابل ما قام به من مهام من أجل إشباع حاجاته المادية والمعنوية، ويشعر الفرد بالرضا إذا كانت العوائد يتم توزيعها وفقاً لنظام محدد يضمن توافرها بالقدر المناسب وتتمثل هذه العوائد في الأجر والحوافز والترقيات ويمكن شرحها فيما يلي: (1)

1/ الأجر: يعد الأجر وسيلة مهمة لإشباع الحاجات المادية والإجتماعية للأفراد، وقد أشارت الكثير من الدراسات إلى وجود علاقة طردية بين مستوى الدخل والرضا عن العمل فكلما زاد مستوى دخل الأفراد إرتفع رضاهم عن العمل، وهو المسبب الأول للرضا الوظيفي فكلما زاد الأجر زادت إنتاجية الفرد، ومن ثم تحقيق أهداف المنظمة بزيادة رقم الأعمال ويحقق الفرد أهدافه بشعوره بالرضا والإرتياح. (2)

2/ الحوافز: إنها تشمل كل الأساليب المستخدمة لحث العاملين على العمل المثمر، وهي كل الوسائل والعوامل التي يكون من شأنها حث الموظفين والعمال على أداء واجباتهم بجد

¹ محمد سعيد أنور سلطان: السلوك التنظيمي، مرجع سبق ذكره، ص 202.

² سهيلة محمد: إدارة الموارد البشرية، مدخل إستراتيجي، ط2، دار وائل للنشر والتوزيع، الأردن، 2006، ص 176.

وإخلاص وتشجيعهم على بذل أكبر جهد وعناية في أداء وعناية، في أداء هذه الواجبات ومكافأتهم على ما يبذلونه فعلا من جهد زائد عن المعدل في مجال الإنتاج والخدمات.(1)

3/ الترقيات: تلعب الترقية كوسيلة لتخطيط وتنمية المسار الوظيفي دور هام لكل من الفرد والمنظمة، فالفرد يحقق رغبته في النمو والترقي، وتحقق المنظمة رغبتها في تحقيق التوافق بين الفرد والوظيفة وتحصل على أداء ورضا عالي، والمهم أن يتم النقل على أساس تحقيق التوافق، وعلى أساس علم وشرح كامل للعاملين، وعلى أساس تأهيل وتدريب الموظفين للترقية.(2)

يجب أن تقوم الترقية على أساس موضوعي وألا تكون مجرد وسيلة لتحسين دخل الموظف أو مكافأة معنوية، كما يجب أن تساهم خطط وبرامج الترقية في تحقيق كل من أهداف الأفراد العاملين وأهداف المنظمة معا.(3)

تقوم بعض المنشآت بإعداد خطة متكاملة للترقية وتكون واضحة ومعلنة لكافة العاملين، وقد تصمم هذه الخطط على شكل خرائط ترقية، يوضح فيها العلاقة بين كل وظيفة والوظائف الأخرى، والطرق والإجراءات التي ينبغي إتباعها للترقية والتقدم من الوظيفة الدنيا إلى الوظيفة الأعلى، ولكي تحقق برامج الترقية الأهداف المرجوة منها، فإن عملية الإختيار لا بد أن تركز على أسس موضوعية وعادلة يسهل على جميع العاملين تفهمها والتعرف عليها.(4)

¹ سنان الموسوي: إدارة الموارد البشرية، ط. 1، دار مجدلاوي للنشر والتوزيع، عمان، 2006، ص 299.

² أحمد ماهر: إدارة الموارد البشرية، ب ط، الدار الجامعية للنشر والتوزيع، الإسكندرية، 2004، ص 385.

³ علي سعيد محمد داود: موسوعة التدريب في التنمية الإدارية، إدارة الموارد البشرية، ب ط، دار التعليم الجامعي، ب س 2013، ص 50.

⁴ صلاح الدين عبد الباقي: إدارة الموارد البشرية، ب ط، الدار الجامعية للطبع والنشر والتوزيع، الإسكندرية، 2000، ص 157.

ثانيا: نمط الإشراف:

يقصد به أسلوب المشرف وقدرته وكفاءته في العمل والإدارة أي مدى توجه الإشراف نحو اعتماد أنماط تسليطية أو المشاركة وتبادل الرأي في المواقف المختلفة التي تواجه التنظيم.(1)

الإشراف أمرا ضروريا لحسن سير العمل وتوجيهه على شرط أن يكون مشرف العمل لديه من الخبرات والمهارات الفنية والإنسانية التي يمكن أن تفيد مرؤوسيه لأن المشرف هو الرئيس المباشر في العمل ويكون إحتكاكه بالموظف إحتكاك مباشر، فإن وجد الموظف في رئيسه المثل والقوة الحسنة في سلوكه إتجاه العمل، إنعكس ذلك على رضا الموظف الوظيفي، وإن وجد الموظف في رئيسه المباشر غير ذلك إنعكس ذلك على رضاه الوظيفي، فالأفراد عادة ما يكونون أكثر رضاء عن الأعمال التي ليس فيها إشرافا لصيقا لأن العامل يريد أن يشعر بحريته في العمل ولا يريد إشرافا دقيقا يحد من حريته في الحركة والتصرف.(2)

ثالثا: العلاقة مع الزملاء:

إن وجود الفرد في المنظمة بين زملائه في موقف إجتماعي ديناميكي، بحيث يؤثر ويتأثر، فزملاء العمل هم عنصر مهم في تحقيق الرضا، فإذا كانت الجماعة يسودها التقدير والاحترام والتفاهم فهي ستزيد من رضا الفرد، أما إذا كانت مصدر للإزعاج والصراعات بين الأفراد فهي سوف تقلل من الرضا الوظيفي، ومما يزيد في درجة الرضا الوظيفي هو ظهور التعاون في إطار جماعات العمل العفوية غير الرسمية، لأن هذا التعاون في الحقيقة هو زيادة الإتصال والتفاعل بين الأفراد الذين يربطهم جذب متبادل، أما التعاون المفروض

¹ محمد الصيرفي: السلوك التنظيمي، مؤسسة حورس الدولية للنشر والتوزيع، ط 1، القاهرة، 2005، ص 259.

² خلف جاد الرب السيد: مرجع سبق ذكره، ص 99.

على العامل فقد يخلق له توترا، لذلك فالعمال يكونون جماعات عمل غير رسمية صغيرة داخل الجماعة الرسمية الكبيرة، وهذا يحقق لهم سعادة ودرجة من الرضا الوظيفي.(1)

رابعاً: سياسات المنظمة:

تتمثل في وجود أنظمة عمل وإجراءات وقواعد تنظيم العمل وتوضيح التصرفات وتسلسلها بشكل يسير العمل ولا يعيقه، لذا فإن وضوح سياسة المنظمة وتوفر المعلومات الكافية وشرح برامج وخطط العمل المستقبلية للأفراد تؤدي إلى الرفع من درجة رضاهم الوظيفي وتزيد من شعورهم بالمسؤولية.(2)

خامساً: تصميم العمل:

يعرف تصميم العمل مهام العمل المعينة التي يقوم بها فرد أو مجموعة من الأفراد فيصّب تصميم العمل وفقاً للأسئلة التالية: (3)

- كيف يؤدي العمل؟
- من الذي يقوم به؟
- أين يؤدي العمل؟.

تشير الدراسات إلى أن التصميم البيروقراطي للعمل يحقق أدنى درجة من الرضا والحافزية، على أن العلاقة بين الرضا الوظيفي وتصميمه ليست بالبساطة التي يعتقدونها البعض وإنما هي علاقة معقدة لذا أصبح تصميم محتوى العمل من العناصر الهامة التي تشغل إهتمام الباحثين في مجال الرضا الوظيفي، إذ يعتبره هرزبورغ بمثابة المحدد الوحيد للرضا الوظيفي، ويعتبره آخرون عنصر للسعادة المهنية، حيث يعتمد تصميم العمل على درجة تنوع مهام العمل ودرجة السيطرة الذاتية المتاحة واستخدام الفرد لقدراته.(4)

¹ نورالدين عسلي: مرجع سبق ذكره، ص 33.

² محمد سعيد أنور سلطان: السلوك التنظيمي، مرجع سبق ذكره، ص 203

³ راوية حسن: إدارة الموارد البشرية، رؤية مستقبلية، ب ط، دار الجامعة، الإسكندرية، 2004، ص 42.

⁴ شهرزاد لبصير: عوامل الرضا الوظيفي لدى العامل الصناعي في المؤسسة المخصصة ، رسالة ماجستير، قسم علم الاجتماع، كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، جامعة العقيد حاج لخضر، باتنة، 002 ، ص 77.

سادسا: ظروف العمل:

تؤثر الظروف المحيطة بالعامل في المنظمة على درجة تقبل الفرد لبيئة العمل وبالتالي على رضاه عن العمل، حيث كان الإهتمام في البداية مركزا على أثر الضوضاء والحرارة، والرطوبة، والإضاءة على أداء الأفراد ولن تغير الإهتمام وأصبح يركز على تأثير هذه الظروف على الرضا الوظيفي، فالظروف المحيطة بالفرد أثناء أدائه للعمل تشكل قوة جذب أو طرد للعامل ووفقا للفكر الحديث فإنه يمكن تقسيم ظروف العمل حسب طبيعتها إلى ظروف مادية ومعنوية وهي: (1)

1/ ظروف العمل المادية: بدأ الإهتمام بالظروف المادية وتأثيرها على أداء العامل منذ ظهور علم النفس الصناعي، فأجرى حولها الكثير من الباحثين تجارب وبحوث في شتى أنحاء العالم، وذلك لما للمحيط المادي من تأثير على العامل وسلوكه، إذ أن للإنسان حدود وعتبات التحمل إزاء هذه العوامل مثل الإضاءة، الحرارة، التهوية، الضوضاء، الإهتزاز، النظافة، ووضع الفرد أثناء تأديته العمل، وأمراض المهنة المتصلة بأدائه للعمل، وإهتمام الباحثين في السنين الأولى من هذا القرن وكان إهتمام هذه الدراسات مركزا على أكثر هذه العوامل على الأداء الإنتاجي للأفراد، ولقد إتجهت الدراسات فيما بعد إلى كشف أثر هذه العوامل على الحالة النفسية للعاملين وعلى رضاهم عن العمل.

وإنطلاقا من تأثيرها على درجة تحمل الفرد فإنها تؤثر على درجة تقبله لبيئة العمل وبالتالي على رضاه الوظيفي كما تشير معظم هذه الدراسات إلى أن سوء الظروف المادية ووضعيات العمل غير المريحة لها علاقة كبيرة بعدم رضاه وملائمتها تؤدي إلى إحساسه بالإرتياح النفسي والرضا الوظيفي.

2/ ظروف العمل المعنوية (الإجتماعية): تتمثل في الظروف النفسية والعلاقات الإنسانية التي تنشأ بين الفرد وزملائه في العمل، ويسعى الفرد إلى إشباع دوافع الشعور بالإنتماء إلى جماعة معينة حيث أظهرت الدراسات وجود تأثير بين الجماعة وسلوك الأفراد بصفة

¹ نورالدين عسلي: مرجع سبق ذكره، ص 34.

عامة وعلى رضاهم بصفة خاصة، حيث تؤثر جماعات العمل على الأداء والعلاقات الشخصية والإتصالات والدافعية، وهي كلها ذات علاقة متعددة بالرضا الوظيفي.

يمكن تفسير هذه العلاقة بين الرضا وجماعة العمل من خلال الأهداف والمنافع المادية والنفسية التي يحققها الفرد من جماعة العمل المنتمي إليها، بالإضافة إلى أن الفرد يحقق رضا أعلى حين يشبع حاجته الإجتماعية وهي حب الإنتماء حسب درجة قوة هذه الحاجة لديه وكذا حسب طبيعة العمل.(1)

3/ ساعات العمل:(2) تؤثر عدد ساعات العمل ووقت بدئها ووقت إنتهائها كثيرا في رضا العامل، فالقدرات الجسمية والنفسية تختلف بين الأفراد مما يجعل كل فرد له فترات خاصة يستطيع العمل فيها بأكثر حماسا وإبداع، وبناءا على ذلك توصلت العديد من دراسات الباحثين المختصين إلى أنه بالقدر الذي توفر فيه ساعات العمل للفرد حرية إستخدام وقت الراحة يزيد الرضا الوظيفي وبالقدر الذي تتعارض ساعات العمل مع وقت الراحة وحرية الفرد في إستخدامه بالقدر الذي ينخفض به الرضا الوظيفي.

ب/ المسببات والعوامل الشخصية:

أظهرت الدراسات أن الرضا الوظيفي يتأثر بشخصية الفرد، فهناك أناس بطبائعهم وشخصياتهم أقرب إلى الرضا أو الإستياء ومن أهم هذه المسببات ما يلي: (3)

أولا: إحترام الذات:

كلما كان هناك ميل لدى الأفراد للإعتدال بالرأي وإحترام الذات والعلو من ناحية المقدرة والإنجاز، الدقة والإخلاص والكفاءة والثقة في كل من حوله والإستقلالية وحرية التصرف، وأيضا الرغبة في السمعة وإحتلال مركز مرموق والإحترام من الآخرين.

¹ جمال الدين محمد المرسي: السلوك التنظيمي، ب ط، الدار الجامعية، الإسكندرية، 2002، ص 66.

² محمد الصيرفي: السلوك التنظيمي، مرجع سبق ذكره، ص 270.

³ عبد الغفار حنفي: السلوك التنظيمي وإدارة الموارد البشرية، ب ط، الدار الجامعية للنشر والتوزيع، الإسكندرية، 2007، ص 373.

ثانيا: المكانة الإجتماعية:

المكانة الإجتماعية للعامل أو في السلم الوظيفي تدعم رضاه وتعزز شعوره في حين أن تدهور هذه المكانة غالبا ما تؤدي إلى الإستياء وعدم الرضا.

ثالثا: الرضا العام عن الحياة:

يغلب على الأفراد السعداء في حياتهم أن يكونوا سعداء في وظائفهم، أما التعساء وغير الراضين عن نمط حياتهم العائلية والإجتماعية، فإنهم عادة ما يكونوا مستائين ولهم مشاكل وصراعات تنظيمية.⁽¹⁾

رابعا: تحمل الضغوط:

كلما كان الفرد قادرا على تحمل الضغوط في العمل، وفي التعامل والتكيف معها كلما كان أكثر رضا، أما الأفراد الذين يتفاعلون بسرعة وينهارون فورا والضيقة صدورهم من المشاكل التنظيمية والتفاعلات العمالية فإنهم ما يلبثوا أن يكونوا مستائين من وظائفهم.⁽²⁾

¹ أحمد ماهر: إدارة الموارد البشرية، مرجع سبق ذكره، ص 243.

² محمد سعيد أنور سلطان: السلوك التنظيمي، مرجع سبق ذكره، ص 203.

خلاصة البحث:

نستنتج من خلال دراستنا أن للرضا الوظيفي أهمية بالغة في المجتمعات، فهو يعبر عن الحالة النفسية السارة التي يصل إليها الموظف عند درجة إشباع معينة، تحدث له جراء تعرضه لمجموعة من العوامل النفسية والاجتماعية والمهنية والمادية، فالرضا الوظيفي يتكون من عدة نظريات وتؤثر فيه عدة عوامل، لكن ما يهم المؤسسة هو أن يحقق الرضا الوظيفي أهدافها وأهداف العاملين، ويحسن الأداء ويزيد من إنتاجية الفرد وارتباطه بالمؤسسة، وبدورها المؤسسة تنتهج ميكانيزمات، ووسائل لتحقيق الرضا الوظيفي لموظفيها مثل مساعدة العامل في الوظائف الصعبة وتوفير وتحسين ظروف العمل من أجل الوصول إلى أهداف مشتركة مما يعزز الثقة بالعاملين ويرفع روحهم المعنوية ويزيد درجة رضاهم الوظيفي وتحسين مستوى الأداء الوظيفي، وبالتالي المساهمة الفعالة في تحقيق أهداف المنظمة .

المبحث الثاني: مدخل نظري للأداء الوظيفي.

تمهيد

المطلب الأول: مفهوم الأداء الوظيفي.

المطلب الثاني: محددات الأداء الوظيفي

وأبعاده.

المطلب الثالث: طرق تقييم الأداء الوظيفي

وعناصره.

المطلب الرابع: العوامل المؤثرة في الأداء

الوظيفي.

تمهيد:

حظي موضوع الأداء الوظيفي بإهتمام واسع وشهد بحوثا مستمرة من أجل حل المشكلات المتعلقة به، فالأداء هو نشاط يعكس كلا من الأهداف والوسائل اللازمة لتحقيقه ويرتبط بالمرجات التي تسعى المؤسسات بمختلف توجهاتها إلى تحقيقه، ولا شك أن الأداء الوظيفي يدل على ما يتمتع به الموظفون في المؤسسات بصفة عامة من قدرات وإمكانيات ومهارات، فإذا كان الأداء مناسباً للعمل المطلوب إنجازه فإنه يحقق الغرض منه، أما إذا كان لا يرقى إلى المستوى المطلوب لإنجاز العمل فإن ذلك يتطلب إستحداث وسائل وطرق جديدة، وتكوين الموظفين أثناء الخدمة وذلك من أجل الرفع من كفاءتهم وتحسين مستوى أدائهم الوظيفي.

وتطرقنا في هذا المبحث إلى معرفة مفهوم الأداء الوظيفي ومحدداته وأبعاده أما في المطلب الثالث تناولنا طرق تقييم الأداء الوظيفي وأهم عناصره، وفي الأخير تطرقنا إلى العوامل المؤثرة فيه.

المبحث الثاني: مدخل نظري للأداء الوظيفي.

المطلب الأول: مفهوم الأداء الوظيفي.

إجتهد العديد من الباحثين من أجل الوصول إلى المفهوم الأنسب الذي يمكن من خلاله وصف الأداء الوظيفي ومن أهم هذه التعاريف نجد:

هو قيام الفرد بالأنشطة والمهام المختلفة التي يتكون منها عمله، ويمكننا أن نميز بين ثلاثة أبعاد جزئية يمكن أن يقاس أداء الفرد عليها وهذه الأبعاد هي كمية الجهد المبذول نوعية الجهد ونمط الأداء، حيث تعبر كمية الجهد عن الطاقة المبذولة من الفرد في عمله خلال فترة زمنية معينة، أما نوعية الجهد فتعني درجة تطابق ذلك الجهد لمواصفات تتسم بالدقة والجودة، أما نمط الأداء هو الطريقة التي يؤدي بها الفرد عمله. (1)

هو عبارة عن عملية وليس عن نتيجة في لحظة ما في الزمن، أي أنه مجموعة المهام المنظمة والمتسلسلة للوظيفة والتي تتمثل محصلتها في الأداء الذي يبذله كل فرد في المؤسسة وفي نفس الوقت يعبر عن المستوى الذي يحققه هذا الفرد. (2)

كما يعرف الأداء الوظيفي على أنه هو نشاط يؤدي إلى نتيجة وخاصة السلوك الذي يغير المحيط بأي شكل من الأشكال، وحسب هذا التعريف فإن الأداء الوظيفي هو عبارة عن نشاط وسلوك إنساني يعمل على تحقيق الأهداف المرجوة. (3)

¹ أحمد صقر عاشور: السلوك الإنساني في المنظمات، ب ط، دار المعرفة الجامعية، الإسكندرية، 2005، ص 26.

² غربي علي: تنمية الموارد البشرية، ط1، دار الفجر للنشر والتوزيع القاهرة، 2007، ص 138.

³ مصطفى عشوي: أسس علم النفس الصناعي، ب ط، ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر، 1992، ص 244.

يعتبر الأداء الوظيفي عنصرا من عناصر الإنتاجية، وهو يختص بالجانب الإنساني، ويتم تحديد الإنتاجية تبعا لعدة أبعاد متداخلة وهي: (1)

* العمل الذي يؤديه العامل، ومدى تفهمه لدوره وإختصاصه، ومدى إتباعه للتعليمات التي تصل إليه من الإدارة عبر المشرف المباشر له.

* سلوك العامل في وظيفته من حيث إهتمامه بالعمل وأدوات العمل وشعوره بالإنتماء لمكان العمل، وتطوره المهني وإتقانه.

* الحالة النفسية التي يوجد عليها العامل من حيث الرغبة في العمل وإتقانه والسعي لتطوير نفسه.

* طرق التحسين والتطوير التي يمكن أن يوفرها العامل في عمله، وبالتالي إنعكاسها على ترقيته.

* الأداء الوظيفي هو درجة تحقيق وإتمام المهام المكونة لوظيفة الفرد وهو يعكس الكيفية التي يحقق أو يشبع بها الفرد متطلبات الوظيفة وغالبا ما يحدث تداخل بين الأداء والجهد فالجهد يشير إلى الطاقة المبذولة أما الأداء فيقاس على أساس النتائج التي يحققها الفرد. (2)

* يلقي توماس جلبرت الضوء على الأداء إذ يرى أن السلوك هو ما يقوم به الأفراد من أعمال في المنظمة التي يعملون بها، أما الأداء الوظيفي هو التفاعل بين الإنجاز والسلوك أي أنه مجموع السلوك والإنجاز، أي مجموع السلوك والنتائج التي تحققت معا. (3)

¹ : سالم عواد الشمري: الرضا الوظيفي لدى العاملين وأثاره على الأداء الوظيفي، دراسة تطبيقية على القطاع الصناعي في عمليات الخفجي المشتركة، رسالة مقدمة لإستكمال متطلبات الحصول على درجة الماجستير، قسم إدارة الأعمال، كلية الإقتصاد والإدارة، جامعة الملك عبد العزيز، جدة، 2009، ص 18.

² حسن راوية محمد: إدارة الموارد البشرية، ب ط، المكتب الجامعي الحديث، الإسكندرية، 2000، ص 216.

³ صلاح الدين عبد الباقي: الموارد البشرية من الناحية العلمية والعملية، ب ط، الدار الجامعية للنشر والتوزيع، مصر، 2005، ص 175.

* يرى علي السلمي أن الأداء هو الرغبة والقدرة يتفاعلان معا في تحديد مستوى الأداء الوظيفي، حيث أن هناك علاقة متلازمة ومتبادلة بين الرغبة والمقدرة والمستوى في الأداء. (1)

* يعرف الأداء الوظيفي بأنه تنفيذ الموظف لأعماله ومسؤولياته التي تكلفه بها المؤسسة أو الجهة التي ترتبط وظيفته بها، ويعني النتائج التي يحققها الموظف في المنظمة. (2)

المطلب الثاني: محددات الأداء الوظيفي وأبعاده.

أولاً: محددات الأداء الوظيفي:

يتطلب تحديد مستوى الأداء الفردي معرفة العوامل التي تحدد هذا المستوى والتفاعل بينها، ويميز بعض الباحثين ثلاثة محددات للأداء الوظيفي وهي: (3)

1/ **الجهد (الدافعية):** الجهد المبذول (طاقة جسمية، عقلية) لأداء مهمته.

2/ **القدرات:** هي الخصائص الشخصية المستخدمة لأداء الوظيفة ولا تتغير في فترة زمنية قصيرة.

3/ **إدراك الدور أو المهمة:** يشير إلى الإتجاه الذي يعتقد الفرد أنه من الضروري توجيه جهوده في العمل من خلاله، ويمكن صياغة محددات الأداء الوظيفي في المعادلة التالية:

$$\text{محددات الأداء الوظيفي} = \text{الجهد (الدافعية)} \times \text{القدرات (الخبرات)} \times \text{إدراك الدور.}$$

ومن هنا نستنتج أن الأداء ما هو إلا محصلة تفاعل بين كل من الجهد، القدرات وإدراك الدور أو المهمة، فكل عامل لا يؤثر على الأداء بصفة مستقلة بل يتفاعل مع

¹ علي السلمي: إدارة السلوك التنظيمي، ب ط، دار غريب للطباعة والنشر والتوزيع، القاهرة، 2004، ص 510.

² عبد الله عبد الرحمان النميان: الرقابة الإدارية وعلاقتها بالأداء الوظيفي في الأجهزة الأمنية، دراسة مسحية على شرطة منطقة حائل، دراسة مقدمة إبتكمالاً لمتطلبات الحصول على درجة الماجستير، قسم العلوم الإدارية، كلية الدراسات العليا أكاديمية نايف العربية للعلوم الأمنية، السعودية، 2003، ص 37.

³ أسعد أحمد محمد عكاشة: أثر الثقافة التنظيمية على مستوى الأداء الوظيفي، دراسة تطبيقية على شركة الإتصالات في فلسطين، مذكرة مقدمة ضمن متطلبات الحصول على شهادة الماجستير، قسم إدارة الأعمال، كلية التجارة، الجامعة الإسلامية بغزة 2008، ص 35.

العملاء الآخرين، ويرى البعض الآخر من الباحثين أن أداء الفرد في العمل هو محصلة ثلاثة عوامل هي: (1)

1/ الرغبة: هي تعبير عن دافعية الفرد.

2/ القدرة: تعبر عن مدى تمكن الفرد من الأداء وتتألف بدورها من محصلة:

أ/ المعرفة أو المعلومات الفنية اللازمة للعمل.

ب / مهارة إستخدام المعرفة .

ج / مدى وضوح الدور .

3/ بيئة العمل: مثل العلاقات بالرؤساء والزملاء والمرؤوسين وكذلك الملامح المادية مثل

(ساحات العمل، التجهيزات والأدوات المستخدمة). ويمكن التوصل للمعادلات البسيطة

التالية:

¹ بعجي سعاد: تقييم فعالية نظام تقييم أداء العاملين، دراسة حالة مؤسسة توزيع وتسويق الموارد البترولية المتعددة نفضال المسيلة (CLP) منطقة سطيف، مذكرة تخرج ضمن متطلبات نيل شهادة الماجستير، قسم العلوم التجارية، كلية العلوم الإقتصادية وعلوم التسيير والعلوم التجارية، جامعة محمد بوضياف، المسيلة، 2007، ص 11.

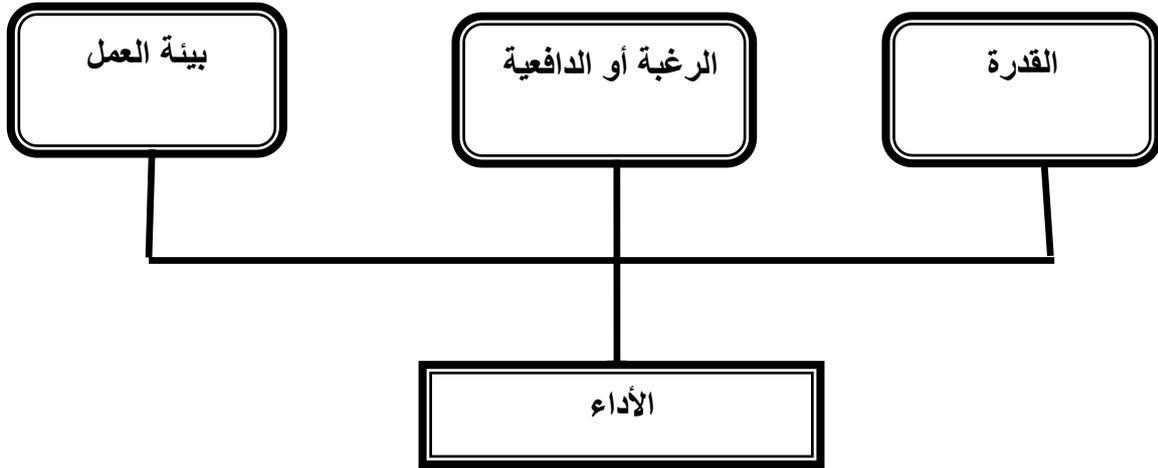
* الرغبة = الإتجاهات والحاجات الغير مشبعة × موقف بيئة العمل.

* القدرة = المعرفة × المهارة × وضوح الدور.



الأداء = الرغبة × القدرة × بيئة العمل

ويبين الشكل التالي محددات الأداء الوظيفي:



ثانيا: أبعاد الأداء الوظيفي:

يشتمل الأداء الوظيفي على مجموعة من الأبعاد التي يمكن من خلالها قياس الأداء

والحكم عليه ويمكن مناقشتها على النحو التالي: (1)

1/ وحدة التحليل: وقد يكون وحدة التحليل الفرد، أو التنظيم أو الجماعة الصغيرة

أو التنظيم (المؤسسة).

¹ زيني فريدة: الولاء التنظيمي لدى أساتذة الجامعة وأثره على الأداء الوظيفي، دراسة حالة مقارنة بين جامعات تونس، الجزائر، المغرب، أطروحة مقدمة ضمن متطلبات الحصول على شهادة دكتوراه، قسم علوم التسيير، كلية العلوم الإقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير، جامعة الشلف، 2012، ص88.

2/ **مقاييس الأداء:** وهي تلك العناصر القابلة للقياس في أي مجال من مجالات الأداء وهذه المعايير قد تشمل واحدا أو أكثر مما يلي: الإنتاجية، الفعالية، الكفاءة، الجودة، تحقيق الربح، النمو، رضا الموظفين، رضا الزبائن، والتجديد والإبتكار.

3/ **قياس الأداء:** المقاييس هنا قد تكون موضوعية، كمية أو ذاتية.

4/ **الإطار الزمني للأداء:** إن طول المدى أو متوسطه أو قصره قد يكون إطار الإهتمام أو القياس.

5/ **مجال الإهتمام أو التركيز في الأداء:** هنا يكون مجال الإهتمام والإبقاء على الأداء كما هو أو تحسينه وتطويره، والتحسين هو الذي تركز عليه جهود الإصلاح والتطوير، ولكي يكون الأداء متقدما وفاعلا يجب أن يتمتع بالخصائص التالية:

* نجاح مستمر في السوق لمؤسسات القطاع الخاص، وتحقيق أهداف التنظيم في مؤسسات القطاع العام.

* الإبتكار والتميز في نوعية السلع والخدمات وتحقيق رضا الزبائن (الجمهور الخارجي).

* إستخدام فرق عمل تدير نفسها بنفسها ذاتيا .

* إقامة صلات واضحة بين التدريب والتنمية من جهة وبين أهداف المؤسسة من جهة أخرى.

* دعم التعلم الفردي والتعلم المؤسسي.

ويذكر أبعاد أخرى للأداء الوظيفي وهي: (1)

أ/ **كمية الجهد المبذول:** تعبر عن مقدار الطاقة الجسمانية أو العقلية التي يبذلها الفرد خلال فترة زمنية معينة معبرة عن البعد الكمي للطاقة المبذولة.

ب/ **الجهد المبذول:** فيعني مستوى بعض الأنواع للأعمال قد لا يهتم كثيرا بسرعة الأداء أو كميته بقدر ما يهتم بنوعيته وجودة الجهد المبذول ويتدرج تحت المعيار النوعي للجهد

¹محمد سعيد أنور سلطان: السلوك التنظيمي، مرجع سبق ذكره، ص29.

الكثير من المقاييس التي تقيس درجة مطابقة الإنتاج للمواصفات وخلوه من الأخطاء ودرجة الإبتكار والإبداع في الأداء.

ج/ نمط الأداء: يقصد به الأسلوب أو الطريقة التي تؤدي بها أنشطة العمل، فعلى أساس نمط الأداء يمكن قياس الترتيب الذي يمارسه الفرد، أداء حركات أو أنشطة معينة أو مزيج هذه الحركات أو الأنشطة إذا كان العمل جسمانيا بالدرجة الأولى، كما يمكن أيضا قياس الطريقة التي يتم الوصول بها حل قرار لمشكلة معينة والأسلوب الذي يتبع في إجراء بحث أو دراسة.

المطلب الثالث: طرق تقييم الأداء الوظيفي وعناصره:

أولاً: طرق تقييم الأداء الوظيفي: (1)

أوضحت الدراسات والبحوث المتعلقة بتقييم الأداء الوظيفي وجود العديد من طرق تقييم الأداء المستخدمة في منظمات الأعمال، يمكن من خلالها قياس أداء العاملين، لذا فإن هناك العديد من الطرق المستخدمة في مختلف المنظمات منها التقليدية ومنها الحديثة.

أ/ الطرق التقليدية:

1 / طريقة الصفات أو السمات:

ويتم وفقا لهذه الطريقة عدد من الصفات التي يمكن ملاحظتها من قبل المدير في أداء العاملين، إذ يتعذر في أداء بعض الأعمال الخدمية إعتداد المقاييس الكمية، لذا تلجأ بعض المنظمات للإعتداد على هذه الطريقة في قياس الأداء من خلال تطبيق الخطوات التالية:

* تحديد الصفات التي يمكن إعتدادها في تقييم أداء الأفراد مثل مستوى الأداء، علاقة الموظف برؤسائه، علاقته مع زملائه، المحافظة على الدوام الرسمي، وهكذا يتم إعتداد الصفات التي تراها الإدارة العليا ضرورية في إنجاز الأداء للعامل.

¹ خضير كاظم محمود: إدارة الموارد البشرية، ط4، دار المسيرة للنشر والتوزيع، الأردن، 2011، ص ص 154، 155، 157.

- * إعطاء كل عنصر من العناصر التي وضعتها الإدارة العليا درجة معيارية لتمييزها عن الدرجة التي تليها مثلاً: ممتاز، جيد جداً، جيد، مقبول، ضعيف.
- * تحديد نقاط معيارية لكل مستوى من المستويات التي تم وضعها.
- * يتم وضع عناصر الأداء والدرجات داخل نموذج يتم إعداده لتقييم الأداء.
- * يطلب من المقيم عادة تدوين الملاحظات التي يشعر بضرورة تدوينها أمام كل عنصر من العناصر التي اعتمدت في التقييم في المكان المخصص لها أسفل النموذج.
- * يقوم الفرد المقيم بكتابة اسمه وتوقيعه وتاريخ التقييم في أسفل النموذج للتوثيق والمقارنة لاحقاً، بالرغم من السهولة التي تنطوي عليها طريقة الصفات من حيث إعداد النموذج الموحد لكافة العاملين وسهولة التطبيق له إلا أنه يتميز بالعديد من العيوب كتمييز المقيم لإحدى الصفات تدعوه لإعطاء نفس التقييمات للصفات الأخرى زيادة أو نقصان، وكذلك نقص الموضوعية والعدالة إذ أنها تتأثر بسلوكية المقيم من حيث التشدد والليونة في التعامل فضلاً عن إستخدامها لجميع الوظائف لا يحقق العدالة التامة بهذا الخصوص، سيما وأن الوظائف الإدارية والمحاسبية والتنظيمية والفنية لكل منها سمات مختلفة عن غيرها مما يجعل التقييم غير موضوعي وعادل في كثير من الأحيان .

2/ طريقة مقياس المعيار المختلط: (1)

وهي طريقة من طرق تقييم أداء العاملين في إطار السمات والصفات والخصائص المتوافرة لدى العاملين، إلا أنها تعتمد على مقارنة هذه الصفات بمعيار محدد، حيث يعطي المقيم ثلاثة جوانب يتم على أساسها تقييم الصفة المعينة، ثم يقوم المشرف بالتعرف على كل جانب ودمجها معاً ومقارنتها بالمعيار المحدد في إطار المقارنة التالية: (أفضل من) (مساوية)، (أقل من)، وفيما يلي مثال لهذه الطريقة المطلوب توضيح عما إذا كان أداء الموظف أكبر من أو مساوياً أو أقل من كل معيار من المعايير التالية:

¹سيد محمد جاد الرب: إدارة الموارد البشرية، مدخل إستراتيجي لتعظيم القدرات التنافسية، ب ط، بدون دار النشر، ب ب

* يستخدم الموظف التقدير والحكم الجيد عند تحديد المشكلات وتقديم بدائل الحل، بالإضافة على أنه قد لا يتخذ الأفعال المناسبة لمنع وقوع المشكلات (متوسط المقدرة).

* يفتقر الموظف إلى المهارات الإشرافية وكثيرا ما تكون معالجته وتصرفاته ضعيفة كما أنه يميل إلى الجدل (ضعيف القيادة).

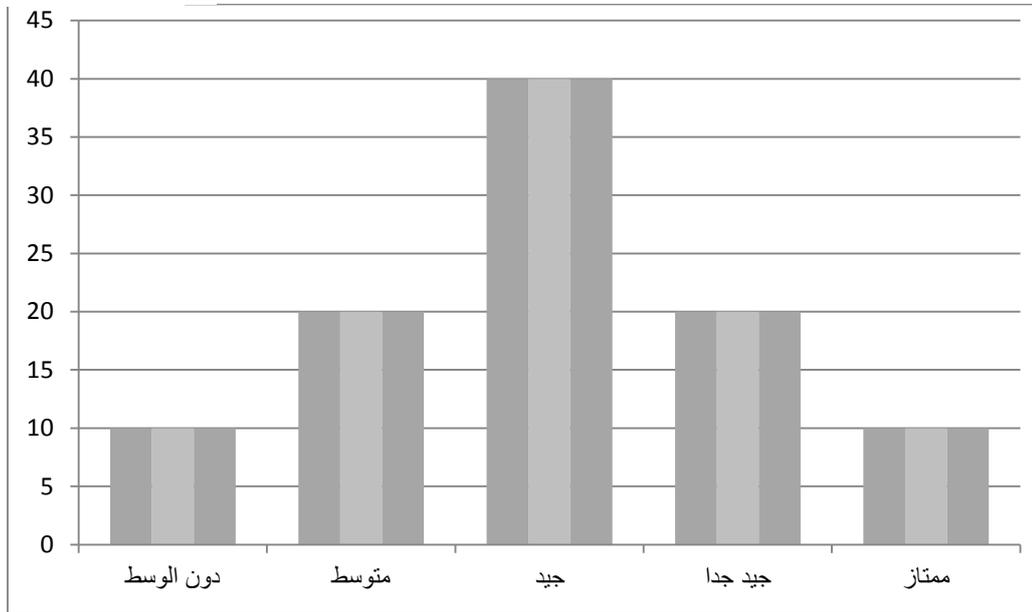
* الموظف سريع التعاون مع زملائه، ومن المتوقع أن يقود زمام التطوير التنظيمي مع زملائه وتتكامل مهام وظيفته مع إتجاهاته وميوله الإيجابية (درجة عالية من التعاون).

* الموظف ذو مهارة عالية في التوجيه وديناميكي في قيادة ودفع الموظفين نحو الأداء المرتفع (مستوى عالي من القيادة).

3/ طريقة التوزيع الإجابري: (1)

تستند هذه الطريقة على فكرة التوزيع الطبيعي، ومدلول هذه الظاهرة ترتكز على تقديرات الأداء حول الوسط الحسابي، أي أن توزيع مستوى الكفاءة يأخذ غالبا شكل التوزيع الطبيعي وتتدرج إرتفاعا وإنخفاضا في الإتجاهين على النحو الذي يوضحه الشكل التالي:

النسبة المئوية



الشكل يبين طريقة التوزيع الإجابري

¹ محمد الصيرفي: إدارة الأفراد والعلاقات الإنسانية، ط 1، دار قنديل للنشر والتوزيع، عمان، ب س، ص 435.

وتتميز هذه الطريقة بـ:

* سهولة الإستخدام.

* تجبر المقوم على دراسة وتحليل مرؤوسيه بشكل دقيق ليتمكن من توزيعهم على الفئات بشكل صحيح.

* تحول دون إحتمال ميل بعض المقومين نحو الوسط أو التطرف ولكن يأخذ على هذه الطريقة ما يلي:

* صعوبة إستخدامها في حالة وجود أعداد قليلة من الموظفين، نظرا لصعوبة تحقق العدالة في التوزيع الطبيعي عندما يكون العدد المراد تقييمه صغيرا، لذلك فهو يحتاج إلى أعداد كبيرة من الموظفين حتى يتمكن المقيم من تقسيمهم بالشكل المطلوب.

* عدم توضيح نواحي الدقة والضعف في أداء الموظفين، حيث لا يسمح للإدارة بالتعرف الدقيق على مستويات أداء الموظفين ولا يبين جوانب الضعف والقصور التي تحتاج إلى معالجة وتطوير.

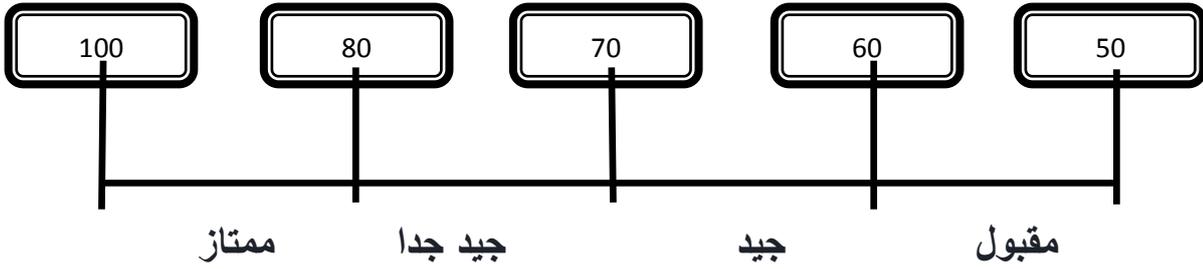
4/ طريقة التدرج البياني: (1)

تعتبر هذه الطريقة من أكثر الطرق شيوعا نظرا لسهولة إستخدامها والمزايا التي تتمتع بها، وبموجب هذه الطريقة يتم تحديد عدد من الصفات أو الخصائص التي تمكن الموظف من رفع مستوى الأداء، ويتم تقييم كل موظف حسب مقياس التدرج البياني المحدد ووفقا لدرجة إمتلاكه لهذه الصفات، وترجع فعالية هذه الطريقة إلى الدقة في تحديد الصفات والخصائص المرتبطة بالأداء عن طريق إستخدام مقياس بياني لكل صفة، ويكون مقسم إلى عدة أقسام ويمثل كل قسم منها مرتبة معينة من الكفاءة، ولهذا التقييم نوعان وهما:

¹حمداوي وسيلة: إدارة الموارد البشرية، ب ط، ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر، 2004، ص131.

أ/ التقييم من خلال أسلوب الأوصاف التقديرية (التقييم الكمي): (1)

هنا تحدد عناصر التقييم أداء الموظف ويحدد لكل عنصر درجات أو مستويات تبدأ من حد أدنى وتنتهي بحد أقصى، بحيث يضع الرئيس علامة على الدرجة التي تناسب مستوى الموظف في كل عنصر، والشكل الآتي يوضح ذلك:



الشكل يمثل التقييم من خلال الوصف التقديري (2)

تقتصر مهمة المقيم وفق هذا الأسلوب بتحديد مدى توافر بعض الصفات التي يراها ضرورية من أجل أداء العامل لوظيفته، بعد أن يكون قد حدد مسبقا الصفات التي ستتم دراستها، وتعطي كل صفة مقياس يتراوح ما بين صفر وعشر درجات، ومن أمثلة هذه الصفات: الشعور بالمسؤولية، القدرة على التعاون، القدرة على القيادة، العلاقة بالرؤساء القدرة على حل المشكلات.

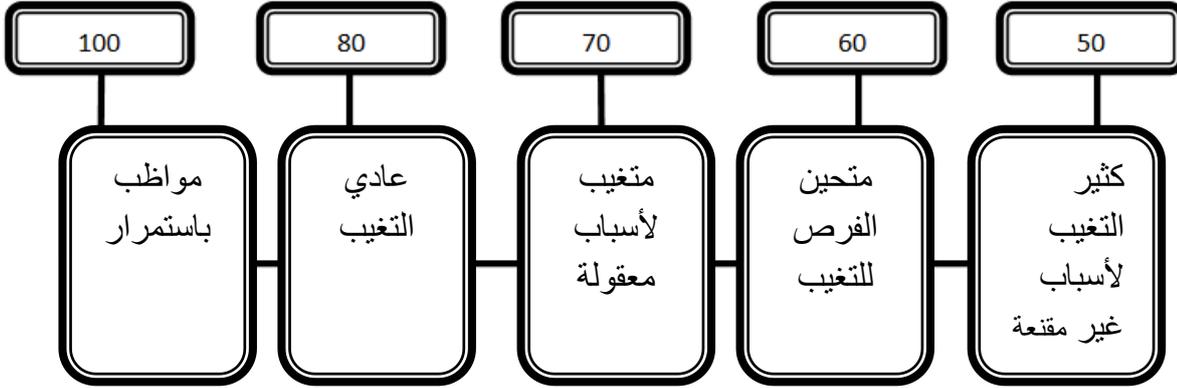
¹ أحمد سيد مصطفى: إدارة الموارد البشرية، رؤية إستراتيجية معاصرة، ط2، مطاع الدار الهندسية، مصر، 2008، ص 401.

² خضير كاظم محمود: مرجع سبق ذكره، ص 160.

ب/ التقييم من خلال الأسلوب الوصفي: (1)

وهو الأكثر إستعمالاً لأنه يعطي فكرة واضحة ودقيقة لمدى توافر الصفات

في الموظف ومدى قيامه بواجبات وظيفته، الشكل الآتي يوضح ذلك:



الشكل يمثل التقييم من خلال الأسلوب الوصفي.

وتقتصر مهمة المقيم بموجب هذا الأسلوب على دراسة كل صفة على حدى بشكل دقيق، ووضع إشارة معينة على ما هو أكثر إنطباقاً على الموظف ويتم تكرار العملية لباقي الصفات، وبعد أن يتم تقويم جميع الصفات يستخرج التقدير النهائي الذي يعبر عن أداء الموظف على النحو التالي: التعاون 90 درجة، المواظبة على العمل 80 درجة، حسن التصرف 60 درجة، القدرة على التفكير 90 درجة، معاملة الجمهور 80 درجة، وبالتالي يكون مجموع الدرجات التي يحصل عليها الموظف مساوية إلى 400 درجة، وبعد ذلك يتم إستخراج المتوسط الحسابي وهو هنا يساوي $80=400/5$ درجة، وذلك بهدف تحويله إلى قيمة وصفية تعبر عن أداء الموظف ضمن فئات محددة كالآتي:

¹ - نادر أحمد أبو شيخة: إدارة الموارد البشرية، إطار نظري وحالات عملية، ط1، دار صفاء للنشر والتوزيع، الأردن، 2010، ص 354.

أقل من 50 درجة: ضعيف، بين 50 أقل من 60 درجة: مقبول، بين 60 أقل من 70 درجة: جيد، بين 70 أقل من 80 درجة: جيد جد، 80 درجة فأكثر: ممتاز، ثم يكون التقييم للموظف وفقا لمرتبة التقييم الغالبة.

ب/ الطريقة الحديثة:

ظهرت هذه الطريقة نتيجة تطور العملية الإدارية في المنظمة، ولتقادي عيوب وأخطاء الطرق التقليدية في التقييم، ومن أهم الطرق الحديثة في تقييم أداء العاملين ما يلي:

(1)

1/ طريقة الإدارة بالأهداف:

ترتكز هذه الطريقة على الأداء، وتعتبر الإدارة بالأهداف فلسفة إدارية تهدف إلى زيادة مشاركة المرؤوسين في وضع الأهداف التي يقوم بتحقيقها واتخاذ القرارات الملائمة لذلك، وتستخدم هذه الطريقة كأسلوب لقياس الأداء من خلال إتباع خطوات تطبيق هذا البرنامج في المنظمة والتي تتضمن ما يلي:

* يجتمع الرؤساء بالمرؤوسين في كل وحدة إدارية لمناقشة الأهداف والنتائج المراد تحقيقها والتي تكون عادة ضمن الإطار العام لأهداف المنظمة.

* يشرف الرؤساء والمرؤوسين على وضع وتحديد الأهداف التي يمكن للمرؤوسين تحقيقها ويجب أن تكون هذه الأهداف واقعية ويسهل قياسها.

* يجتمع الرؤساء والمرؤوسين مرة أخرى لدراسة إنجاز المرؤوسين لتلك الأهداف الموضوعية وتقييمهم لها.

2/ طريقة الأحداث الحرجة: (1)

يقوم تصميم مقياس هذه الطريقة على تحديد الوقائع التي تؤثر في أداء الموظف وتتطلب وسيلة تقييم الأحداث أو الوقائع الحرجة من المقيم الإحتفاظ بسجل يتم تدوين الأحداث وفقا لحدوثها أثناء أداء العاملين وتنطوي هذه الطريقة على توفير سجلات يتم من خلالها تدوين سلوك العامل أثناء تأديته لمهام عمله بحيث يتم تدوين السلوك المرضي والسلوك غير المرضي له، وتوفر هذه السجلات بطبيعة الحال عبر الوقت أساسا لتقييم الإدارة لهؤلاء العاملين وفقا للوقائع والأحداث أثناء تأدية المهام في عمله، ولعل من أهم مميزات هذه الطريقة تركيزها على تقييم الأداء والإعتمادات على الوقائع الموضوعية، كما أنها من ناحية أخرى تقلل من عنصر التمييز في التقييم وتحسن من مستوى الإشراف على أداء العاملين، ومما تجدر الإشارة إليه أن هذا الأسلوب يحتاج إلى مقدرة وكفاءة عالية من قبل الرؤساء المباشرين، إذ يتطلب منهم ملاحظة دقيقة لأداء مرؤوسيههم وذلك للوقوف على الأعمال التي يقوم بها مرؤوسيههم بنجاح أو إخفاق وتحليل الأسباب ومقارنة ذلك مع الوقائع المحددة.

3/ طريقة التقرير المكتوب:

تشبه هذه الطريقة طريقة الأحداث الحرجة إلى حد كبير، حيث يقوم المشرف بكتابة تقرير في نهاية الفترة يذكر فيه حكمه عن أداء مرؤوسيه وملاحظاته على هذا الأداء وحكمه على مستواهم معتمدا على ذاكرته، ودون الإستناد إلى أجنده أو قائمة يسجل فيها الأحداث الجوهرية، كما هو الحال في حالة طريقة الأحداث الحرجة، وتقوم الإدارة بجمع تعليقات وملاحظات المشرف وتصنيفها طبقا لعناصر معينة، كتقبل النقد، وتحمل المسؤولية والتعاون مع الزملاء، وحاجة المرؤوسين للتدريب.....إلخ.

¹خضير كاظم محمود: مرجع سبق ذكره، ص 164.

ويشترط لنجاح هذه الطريقة أن يكون المشرف يقظا ومنتبها لكل ما يتعلق بأداء مرؤوسيه حتى يستطيع ملاحظة مواطن القوة ومواطن الضعف في أدائهم، ويعاب على هذه الطريقة أنها تحتاج إلى مهارات عالية من جانب المشرف في إعداد وكتابة التقرير، كما أنها تحتاج إلى وقت طويل في كتابة التقرير خاصة إذا كان عدد المرؤوسين كبير جدا.

4/ طريقة القوائم المراجعة: (1)

تعتمد هذه الطريقة بشكل أساسي على دراسة نوع من الوظائف، وذلك لتحديد قائمة من الأسئلة تتضمن مجموعة من العبارات الوصفية التي تصف الأداء الجيد للعمل، وليس هناك عدد محدد لهذه الأسئلة، بل إن عددها يتحدد وفق نوع الوظيفة وماهيتها وطبيعتها. وتتطوي قوائم المراجعة كوسيلة للتقييم على بعض الأسئلة المتعلقة بسلوك الفرد عند قيامه بأداء عمل معين، وتتطلب الإجابة على هذه الأسئلة بنعم أو لا، وتقوم الإدارة عادة بالاحتفاظ بمفتاح الدرجات النوعية المعطاة لهذه الأسئلة، وتتسم بالسرية التامة، ويتم الاحتفاظ به لدى إدارة الموارد البشرية، والمقيم عادة لا يعلم بتلك الأوزان المقترنة بكل سؤال إذ أن المقيم لو علم بطبيعة الإتجاه الإيجابي أو السلبي لوزن السؤال النوعي فربما يحدث لديه نوع من التحيز.

ومن السمات التي تتميز بها هذه الطريقة أنها سهلة الإستخدام ولا تستغرق وقتا طويلا في التقييم، كما يفضل إستخدامها للتقييم في قطاع الخدمات بشكل كبير، ولا تتأثر هذه الطريقة بأعداد العاملين سواء كان صغيرا أو كبيرا، ولكن ما يعاب على هذا الأسلوب أنه لا يستطيع أن يوفر قائمة مستقلة لجميع الوظائف لديها سيما وأن طبيعة وعدد ونوعية الأسئلة تتعلق بالوظائف ذاتها، كما قد تحمل الأسئلة معاني مختلفة لمقيمين مختلفين أيضا.

(2)

¹ نادر أحمد أبو شيخة: مرجع سبق ذكره، ص 356.

² خضير كاظم محمود: مرجع سبق ذكره، ص 165.

ثانياً: عناصر الأداء الوظيفي:

هناك عدة عناصر للأداء الوظيفي ومنها:⁽¹⁾

1/ العناصر التنفيذية:

- * القدرة على تحديد متطلبات إنجاز العمل وذلك من خلال تحديد الموارد الفنية والبشرية اللازمة لإنجاز العمل، وتنجز العمل في ضوء الموارد التي تم تحديدها بفعالية.
- * القدرة على تحديد خطوات العمل والبرنامج الزمني على نحو يراعي أولوية التنفيذ، تحقيق الأهداف بكفاءة وفعالية.
- * القدرة على التغلب على صعوبات العمل من خلال تحديد أبعاد المشكلة التي تتعرض سير العمل بدقة وتعالج مشاكل العمل اليومية والطارئة بشكل سليم وموضوعي.
- * المهارة في تنفيذ العمل بشكل سليم، ووفق ما حدد له من إجراءات.
- * إنجاز العمل في الوقت المحدد.
- * القدرة على المراجعة والتدقيق، ومراجعة العمل بشكل نهائي للتأكد من إنجازه وفق التعليمات المحددة وخلوه من الأخطاء.

2/ العناصر الأكاديمية:

- * المعرفة بنظم العمل وإجراءاته .
- * المعرفة بأهداف ومهام العمل.
- * المعرفة بالأسس والمفاهيم الفنية المتعلقة بالعمل.

3/ العناصر التطويرية:

- * المتابعة لما يستجد في مجال العمل.
- * تقديم الأفكار والمقترحات.
- * إمكانية تحمل مسؤوليات أعلى.

¹ عمر عطية الزهراني: العوامل المؤثرة في الأداء الوظيفي للعاملين بإمارة منطقة الباحة والمحافظات التابعة لها بالمملكة العربية السعودية، دراسة تحليلية للإتجاهات، رسالة ماجستير في الإدارة العامة، الجامعة الأردنية، عمان، 2009، ص ص 23، 24.

* المشاركة الفعالة في الاجتماعات.

* تقبل التوجيهات.

4/ العناصر الأخلاقية :

* المحافظة على أوقات الدوام.

* القدرة على الحوار وعرض الرأي.

* الإهتمام بالمظهر.

* تقدير المسؤولية.

* حسن التصرف.

5/ العناصر الإجتماعية:

* العلاقة مع الرؤساء .

* العلاقة مع الزملاء.

* العلاقة مع المراجعين .

* القدرة على إقامة إتصالات عمل فعالة مع الآخرين .

ويذكر عناصر أخرى للأداء الوظيفي يمكن حصرها كالآتي: (1)

1/ **الموظف:** وما يمتلكه من معرفة وقدرات ومهارات وقيم وإتجاهات ودوافع.

2/ **الوظيفة:** وما تتصف به من متطلبات وتحديات وواجبات ومسؤوليات وما تقدمه

من فرص للتطوير والترقيات والحوافز.

3/ **الموقف:** وهو ما تتصف به البيئة التنظيمية والتي تتضمن مناخ العمل والإشراف

والأنظمة الإدارية والهيكل التنظيمي. وبشكل أكثر تحديدا توجد عدة عناصر هامة، تكون

في مجموعها ما يعرف بالأداء الوظيفي وهي: (1)

¹حسين محمد حراحشة: إدارة الجودة الشاملة والأداء الوظيفي، ط1، دار جليس الزمان للنشر والتوزيع، عمان، 2011،

أ/ المعرفة بمتطلبات العمل: وتشمل المهارات المهنية والمعرفة الخلفية العامة عن الوظيفة والمجالات المرتبطة بها.

ب/ نوعية العمل: وتشمل الدقة والنظام والإتقان والبراعة والتمكن الفني والقدرة على التنظيم وتنفيذ العمل والتحرر من الأخطاء.

ج/ كمية العمل المنجز: أي مقدار العمل الذي يستطيع الموظف إنجازه في الظروف العادية للعمل ومقدار سرعة هذا الإنجاز.

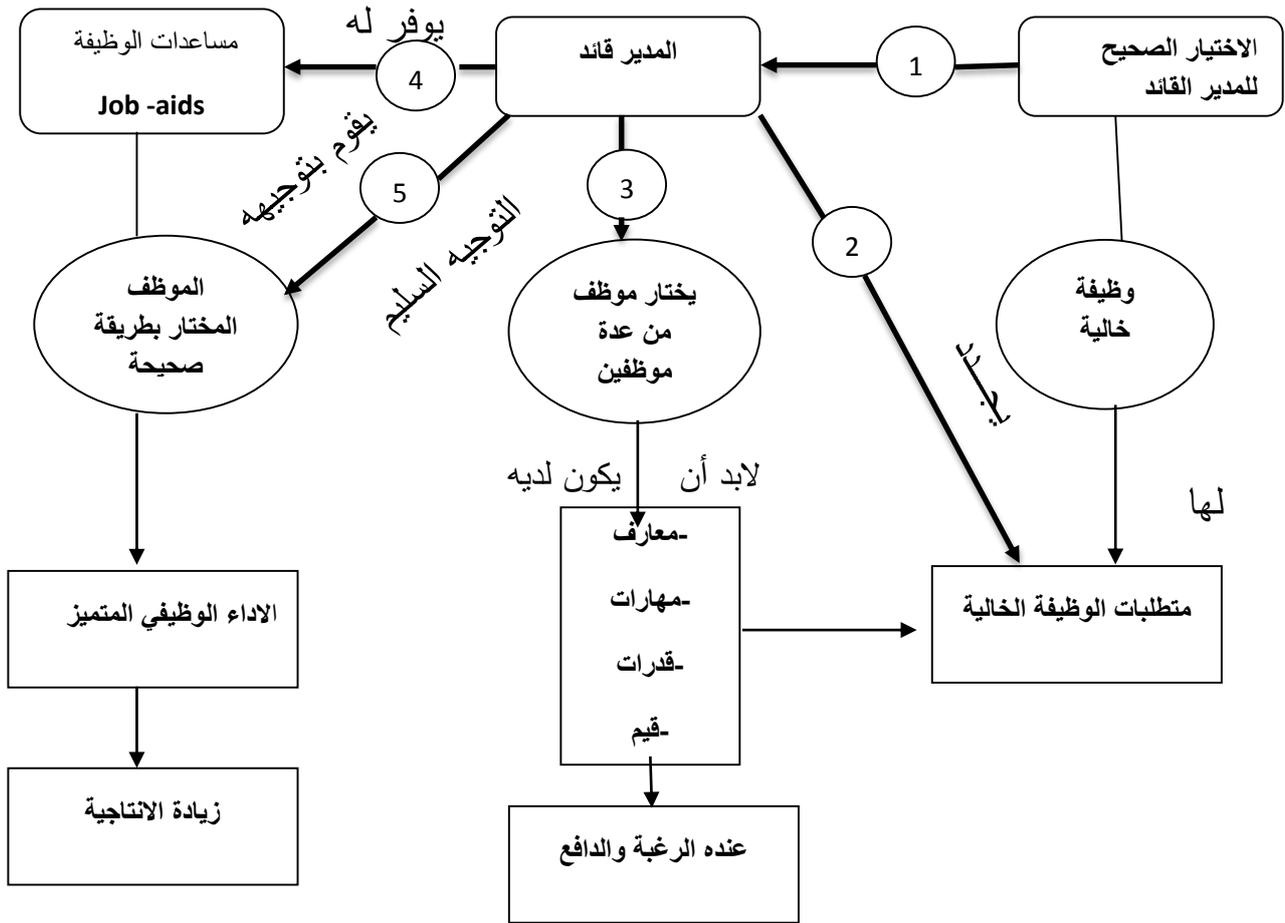
د/ المثابرة والثوق: وتشمل الجدية والتفاني في العمل، وقدرة الموظف على تحمل مسؤولية العمل وإنجاز الأعمال في أوقاتها المحددة، ومدى حاجة هذا الموظف للإرشاد والتوجيه من قبل المشرفين وتقييم نتائج عمله.

المطلب الرابع: العوامل المؤثرة في الأداء الوظيفي:

يوضح الشكل التالي العوامل التي تؤثر على الأداء الوظيفي وشروط الأداء الوظيفي المتميز الذي يؤدي إلى زيادة الإنتاجية، وفيما يلي قائمة بهذه الشروط والخطوات اللازمة للأداء الوظيفي المتميز: (2)

إشامي صليحة: المناخ التنظيمي وتأثيره على الأداء الوظيفي للعاملين، دراسة حالة جامعة أمحمد بوقرة، مذكرة مقدمة ضمن متطلبات الحصول على درجة الماجستير، قسم العلوم الاقتصادية، كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير، جامعة أمحمد بوقرة، بومرداس، 2010، ص 62.

مبسيوني محمد البرادعي: تنمية مهارات مدراء الموارد البشرية في إختيار الشخص المناسب للوظائف، ط 1، دار إيتراك للطباعة والنشر والتوزيع، ب ب ن، 2006، ص ص 19، 20.



الشكل يبين العوامل التي تؤثر على الأداء الوظيفي.

1/ إختيار المدير القائد المنوط به إدارة الأداء للاختيار الصحيح.

2/ المدير يحدد بدقة المتطلبات الوظيفية للوظائف الخالية في إدارته، مع إعداد بطاقة وصف وظيفي مستحدثة عن الوظيفة الخالية.

3/ المدير يختار الموظف المناسب لشغل الوظيفة الخالية ولديه مهارات ومعارف وقيم تتوافق بشكل كبير مع متطلبات الوظيفة وعنده الرغبة والدافع للقيام بهذه الوظيفة.

4/ المدير يوفر للموظف الذي يتم إختياره جميع مساعدات الوظيفة التي تعينه على أداء هذه المهنة طبقاً لتوعيتها ومتطلبات أدائها، إذا كانت الوظيفة تتطلب مخرجات من برامج الحاسب الآلي وجب على المدير توفير حاسب آلي لأداء وظيفته.

5/ الموظف يبدأ في تأدية وظيفته تحت إشراف وتوجيه المشرف، القائد، فإذا ما تم إختيار المدير والمشرفون والقيادات بطريقة صحيحة، فإنه سيقوم بتوجيه الموظفين الذين يعملون معهم بطريقة صحيحة تؤدي إلى الأداء المتميز الذي يؤدي إلى زيادة الإنتاجية.

ويذكر عوامل أخرى مؤثرة على الأداء الوظيفي وهي: يمكن إجمال العوامل المؤثرة على الأداء بعاملين رئيسيين هما: (1)

1/ عوامل فنية:

وتشمل التقدم التكنولوجي، المواد الخام، الهيكل التنظيمي للعمل وطرق وأساليب العمل.

لا شك أن للعوامل الفنية تأثيرها الكبير والمباشر على كفاءة المنظمة والأفراد، فنوع الآلات بالإضافة إلى المواد الخام وطرق وأساليب العمل وتصميم العمليات جميعها تؤثر على مستوى إنتاجية المنظمة.

2/ عوامل إنسانية:

وتشمل القدرة على الأداء الفعلي للعمل وتحدد كالاتي:

* المعرفة والتعليم والخبرة بالإضافة إلى التدريب، والمهارة والقدرة الشخصية، كما تشمل الرغبة في العمل وتحدد كالاتي: ظروف العمل المادية، وظروف العمل الإجتماعية وحاجات ورغبات الفرد، وتكتسب المقدرة على العمل بالتعليم والتدريب والخبرة العملية بالإضافة إلى الإستعداد الشخصي والقدرات الشخصية التي ينميها التعليم ويصقلها التدريب وعلى ذلك فإن المقدرة على العمل تتخذ مظهرين لا بدا من توافرها معا وهما: المعرفة والمهارة.

* والعامل الثاني وهو الرغبة في العمل والتحفز لأدائه، ويتحدد عامل الرغبة بالظروف المادية والإجتماعية المحيطة بالعمل، كما يحدد بإحتياجات الفرد ورغباته ومدى ملائمة نوع العمل لميوله وإتجاهاته.

¹محمد سليمان البلوي: التمكين الإداري وعلاقته بالأداء الوظيفي لدى معلمي المدارس الحكومية في محافظة الوجه -المملكة العربية السعودية من وجهة نظرهم، رسالة مقدمة إلى عمادة الدراسات العليا إستكمالا لمتطلبات الحصول على درجة الماجستير، في الإدارة التربوية، قسم الأصول والإدارة التربوية، جامعة مؤتة، السعودية، 2008، ص ص 48، 49.

كما أن هناك عوامل تساهم في رفع كفاءة المنظمة، وذلك من خلال تطوير وتفعيل دور العاملين في المنظمة وتشمل: الحوافز ومشاركة العاملين في إتخاذ القرار والتدريب أما الحوافز فتشمل جميع الإمكانيات والفرص والمزايا والتسهيلات المادية والمعنوية المباشرة وغير المباشرة، التي تساعد في دفع الأفراد وحفزهم على بذل الجهود من أجل إنجاز الأهداف التنظيمية، فالحوافز بمختلف أنواعها ومصادرها هي من بين المؤشرات الحيوية التي تؤثر في مستوى أداء المنظمات، ويتضمن نظام الحوافز أسلوب وفلسفة الإدارة خصوصا فيما يتعلق بموقع ودور العاملين في إتخاذ القرارات ورسم السياسات والتخطيط حيث يختلف دور العاملين في المؤسسات العامة من دولة لأخرى ومن مؤسسة لأخرى في نفس الدولة، ومن الطبيعي أن المشاركة الفعالة من قبل العاملين في القضايا الإدارية الهامة التي تؤثر بشكل إيجابي على مستوى أداء المنظمات خاصة عند توافر الظروف والأوضاع الإيجابية الأخرى المؤثرة في الأداء الوظيفي. إن وجود نظام فعال للتدريب يعتبر من المؤشرات الهامة التي تساعد في تطوير إدارة المنظمات، حيث أن الأداء يتضمن وجود أفراد أكفاء قادرين على الأداء بمهارة وفعالية، وبالتالي فإن مستوى الأداء يتوقف على مدى كفاءة العنصر البشري الذي يمكن تطويره وتعزيز قدراته من خلال التدريب بمختلف أنواعه وأساليبه، ويشمل نظام التدريب في المنظمات تدريب وتطوير الموارد البشرية على جميع المستويات في المنظمة، كما أن أداء الأفراد يأتي محصلة لثلاثة عوامل هي القدرة والرغبة وبيئة العمل، فالقدرة تعبر عن مدى تمكن الفرد فنيا من الأداء متمثلة في المعلومات اللازمة للعمل والمهارة، والتمكن من أداء العمل، أما الرغبة فهي تتمثل في ملامح مادية كالتهوية والإضاءة، ساعات العمل، ملامح معنوية كالعلاقات سواء مع الرؤساء، والمرؤوسين والزملاء.

كما أضاف محمد سليمان البلوي عوامل محددة لكفاية الأداء وهي:

1/ رغبة العاملين في العمل: وتشمل العوامل المتعلقة بشخصية الفرد وحاجاته ودوافعه ومستوى تعلمه ودرجة ثقافته، والعوامل المتعلقة بجماعات العمل والعوامل المتعلقة بالتكوين الجماعي والحضاري للفرد.

2/ قدرة العاملين على العمل: تشمل على العوامل التي تتعلق بجوانب المعرفة اللازمة لأداء الفرد، كالمستوى التعليمي والمهارات الشخصية للعاملين، وتصاغ العلاقة ما بين الرغبة والقدرة كالتالي:

$$* \text{الأداء في العمل} = \text{الرغبة في العمل} \times \text{القدرة على العمل}.$$

خلاصة البحث:

وفي الأخير يتبين بأن موضوع الأداء الوظيفي قد أثار إهتمام العديد من الباحثين والمفكرين في محيط الإدارة، وذلك لأن العامل البشري هو المحور الحقيقي في المنظمات الإدارية، كما أنه يعد أحد المؤشرات الدالة على مستوى كفاءة العاملين وبلوغهم مستوى الإنجاز المطلوب وفق الإمكانيات المتاحة والإستغلال الأمثل للموارد، وأن تحقيق أهداف أي مؤسسة لا يتم إلا من خلال الأداء الوظيفي الراقي الذي يركز على خلفية علمية وتأهيل عملي يوضح مهام العمل، كما أن هذا الأخير يهدف إلى تطوير نقاط القوة للعنصر البشري وهو وسيلة لقياس أداء الفرد، ويسعى الأداء الوظيفي إلى تقييم أداء المنظمة، ويراعي بدوره تحقيق رضا العاملين وتحقيق التعلم والتطور عن طريق المعايير والخطوات التي تضعها المنظمة.

المبحث الثالث: ماهية الصحفي.

- تمهيد.

المطلب الأول: مفهوم الصحفي.

المطلب الثاني: خصائص ومهارات الصحفي.

المطلب الثالث: وظائف الصحفي.

المطلب الرابع: أخلاقيات ومبادئ العمل الصحفي.

- خلاصة المبحث.

تمهيد:

يعد الصحفي العنصر الأساسي في صناعة الصحافة، فهو المسؤول في النهاية على جمع المعلومات ومراجعتها وإستكمالها وصياغتها، ثم إختيار الصالح للنشر منها ولذلك نجد أن رسالة الصحافة أو مهمتها تقع على عاتق الصحفي، وليس هناك مهمة أشق من مهمة الصحفي بالنسبة لمسؤوليته أو ما يترتب عليه من حقوق وواجبات، ومبادئ وأخلاق مهنية متعلقة بالممارسة اليومية له، وما ينبغي أن يتمتع به من كفاءات وقدرات ومواهب، لأن الصحفي يحتل مركز القيادة والتوجيه بالنسبة للرأي العام. وعليه جاء هذا المبحث محاولا التعرف على الصحفي، وذلك من خلال تحديد مفهومه، وخصائصه، ومهاراته، وأهم وظائفه، وأخلاقيات عمله.

المطلب الأول: مفهوم الصحفي:

يقدم مجمع اللغة العربية تعريفا واضحا لمصطلح الصحفي بأنه " من يمارس العمل الصحفي ويكتسب منه، ويطلق هذا الوصف على كل من يعمل في جريدة أو مجلة بشرط أن يكون عمله إبتكاريا أو من فنون المهنة (1).

وهناك من يعرف الصحفي بأنه " من يباشر بصفة أساسية ومنتظمة مهنة الصحافة في صحيفة يومية أو دورية أو في وكالة أنباء أو الذي يعمل بصفة مراسل لصحيفة، ويقيد الصحفي عادة في نقابة الصحفيين". (2)

ويعرفه البعض الآخر بأنه من يجمع ويحضر وينشر المعلومات الإخبارية على مستوى مهني لغرض الإستهلاك العام، ويصنف الصحفي في بعض الدول وفق إنتمائه إلى جمعية أو إتحاد مهني معترف به، بينما يعرف في دول أخرى على أنه الشخص الذي يكسب غالبية دخله من ممارسة مهنة الصحافة. (3)

المطلب الثاني: خصائص ومهارات الصحفي:

أولا: خصائص الصحفي.

يتسم الصحفي بمجموعة من الخصائص المهنية والفنية العامة وهي: (4)

1- معرفة طبيعة العمل الصحفي وأساسه وقواعده.

2- الثقافة العامة مع الإهتمام بفرع من فروعها.

3- الهواية والحماسة.

¹ عبد الغالي رزاق: المهنة صحفي محترف، قوانين الإعلام وأخلاقيات الصحافة، في 22 دولة عربية-التجاوزات

في الممارسة المهنية، ب ط، دار هومة للطباعة والنشر والتوزيع، الجزائر، 2013، ص 19.

² ماهر عودة الشمالية، محمود غزة اللحام: أخلاقيات المهنة الإعلامية، ط1، دار الإعصار العلمي للنشر والتوزيع

عمان، 2014، ص78.

³ لؤي خليل: الإعلام الصحفي، ط1، دار أسامة للنشر والتوزيع، عمان، 2010، ص295.

⁴ محمد منير حجاب: مدخل إلى الصحافة، ط1، دار الفجر للنشر والتوزيع، القاهرة، 2010، ص ص 29-30.

4- الصبر والمثابرة.

5- الإكثار من المعارف والأصدقاء.

6- خصائص أخرى متنوعة: تعلم أكثر من لغة، الدراية بفن التصوير الصحفي، الدراية باستخدام الكمبيوتر وأجهزة التسجيل.

7- أن يكون مستوفيا لشروط العضوية والقيود بجدول الثقافة وهي:

- أن يكون صحفيا محترفا غير مالك لصحيفة أو وكالة أنباء تعمل في جمهورية مصر العربية أو شريكا في ملكيتها أو مساهم في رأس مالها.

- أن يكون حسن السمعة لم يسبق عليه جنائية أو جنحة مخلة بالشرف، أو الأمانة أو تقرر شطب إسمه من الجدول لأسباب ماسة بالشرف والأمانة.

- أن يكون حاصلًا على مؤهل دراسة عال.

كما يذكر خصائص أخرى أيضا:

- أن يكون دقيق الملاحظة، ويعرف ما يثير إهتمام الرأي العام، وكيف يحصل على الأخبار الهامة، ويكشف عن الحقائق التي غالبا ما تكون مستورة بطبقة رقيقة، ويحتاج الصحفي إلى سعة الحيلة للحصول على مواد إخبارية، بالإضافة إلى المهارة والجرأة والشجاعة، كما ينبغي عليه أن يكون قادرا على التعبير المؤثر.

- أن يكون قادرا على جمع المعلومات وتفسيرها ونشرها إلى جماهيرهم، وهذا يتطلب تعليما حرا متسعا يتزواج مع تدريب متخصص على تقنيات الكتابة والتغطية، إضافة إلى ذلك فإن الصحفي ينبغي أن يكون لديه فهما خاصا لتاريخ وقوانين الإتصال، والفهم العلمي المتصل بالمؤسسة الإعلامية ومنتجاتها وكل ما يترتب عليها. (1)

- أن يكون واسع الثقافة، على جانب كبير من اللباقة والذكاء، ومعرفة نفسية الجمهور وإدراكه لمتطلباته، فضلا عن تحليه بعقيدة راسخة، وقلم بليغ يفرض عليه مخاطبة الجمهور كل يوم بأسلوب سهل مشوق، والصحفي فنان موهوب بطبيعته، لأن من يجمع هذه الصفات

¹ محمود علم الدين: أساسيات الصحافة في القرن الحادي والعشرون، ط2، ب د ن، ب ب، 2009، ص43.

كلها لابد أن يكون نالها بطريقة الموهبة والدراسة، وقد لا تنفع الدراسة في خلق صحفي ناجح كالممارسة والموهبة، إضافة إلى معرفة اللغة الأجنبية، فهي أمرا ضروريا بالنسبة للصحفي فهي تزيد من ثروته الثقافية، وتساعده أيضا في توسيع وتحسين نطاق عمله. (1)

ثانيا: مهارات الصحفي:

لممارسة مهنة الصحافة هناك ثلاثة أنواع من المهارات وهي:²

1- مهارات ذهنية: وهي مهارات لا يمكن تعلمها أو إكتسابها، بل يمكن إكتشافها إن كانت موجودة وهي:

* **الفضول والرغبة الملحة في التساؤل والشك في مدى دقة كل شيء حتى يتم التأكد منه:** فإن لم تكن من أولئك الذين يعترهم الفضول لمعرفة المزيد من التفاصيل، أو يمتلكهم الشك في صدقية كل ما هو صادر عن سلطة أو جهة ما، فلن يكون صحفيا.

الصحفي الحقيقي لا يمكنه الحياة بمنطق اللامبالاة، أو حصر إهتماماته بما لديه من عمل يومي، فالصحافة كالفيروس الذي يمتلك العقل، ويجعلك أحيانا تستيقظ في الليل لمتابعة نشرة الأخبار، أو الرجوع إلى أحد الكتب للتأكد من دقة بعض المعلومات.

* **الحماس وحب العمل:** فمهنة الصحافة مرهقة وخطيرة، ولا يمكن والحال هكذا أن ينجح في أدائها من لا يملك حماسا وعشقا للربط بين الأحداث ومحاولة تفسيرها وتوضيحها للآخرين.

* **الشجاعة والإقدام والإستعداد لتحمل تبعات العمل:** فمادامت متأكدا من دقة معلوماتك ونزاهة أسلوب معالجتها، فعليك مواجهة تبعات ما تنشره أو تبثه بثبات.

* **الشعور بالإنتماء لهيئة رقابية ناقدة:** تتساءل دائما عن الأهداف الحقيقية لما يجري ومن سيستفيد مما يجري، فلن يغني الفضول نفعا إن لم يتم توظيفه للمصلحة العامة.

¹ غسان عبد الوهاب الحسن: إيديولوجيا الإخراج الصحفي، ط1، دار أسامة للنشر والتوزيع، عمان، 2012، ص 36.

² عبيد أسعد محمود: التحقيق الصحفي، ب ط، دار البلدية للنشر والتوزيع، عمان، ب س، ص ص 20 - 28.

* القدرة على الإنخراط في فريق عمل: فلقد باتت مهنة الصحافة تعتمد أكثر فأكثر على عمل الفريق، ومن لا يمكنه العمل مع الآخرين بمودة واحترام وفاعلية، فعليه البحث عن مهنة أخرى.

* القدرة على التعامل مع الأفراد: والمواقف المحيطة بحسن إنساني ومهني في آن.

* القدرة على العمل الدؤوب للحصول على المعلومات: وفي هذا يقول أحد الصحفيين المشهورين: " الصحفي الجيد هو من يرد على السؤال بأنه قد لا يعلم الإجابة، لكنه يعلم كيف يحصل على تلك الإجابة"، وقال آخر: " حقيقة العمل الصحفي لا تكمن فيما نعرفه أو ما لا نعرفه من معلومات بقدر ما تكمن في مدى قدرتنا وبسرعة على الحصول بدقة على ما نريد من معلومات".

2- مهارات شخصية: وهي مهارات تختلف من شخص لآخر، ويمكنك تعلمها كما يمكنك تطويرها إن كانت موجودة وهي:

* أن يكون الفرد نفسه: بمعنى ألا يعتقد أنه بإمكانه تقمص أسلوب أو صوت أو طريقة أداء الآخرين، ثم يعتقد أنه سينجح في التواصل مع الجمهور.

ألا يمارس أدوار الوعظ أو تقديم النصح، فالجمهور اليوم لا يتوقع من الصحفي أن يقدم له دروساً أو نصائح، بل معلومات وتوجهات وحقائق.

* المصداقية في العمل: فالصحفي الناجح هو الذي يمارس عمله بصدقية مع الذات والآخرين، ففي أي من مجالات العمل الإعلامي على الفرد أن يفهم ما يقوله أو يكتبه وأن يعايش الكلمات والمعاني بوجدانه كله، وأن يركز جهده على توصيل تلك المعاني.

* المصداقية في الهيئة: وهي لا تكمن في وسامة الرجل أو جمال المرأة، كما يعتقد الكثير من الإعلاميين، ولا تتمثل كذلك في أناقة ملبس الرجل وإرتفاع سعره، أو كم الماكياج الذي تستخدمه المرأة، بل إن المصداقية تكمن في الاعتدال في الملبس والهيئة، فالمبالغة في أي شيء تفسده، كما أن التهاون يفقد القدرة على الحصول على الاحترام، وفوق كل شيء يأتي الصدق والإيمان بما تفعله، وإبداء الإهتمام والعناية الكافية بتفاصيل عمله.

* **اللباقة البدنية:** فلقد باتت اللباقة البدنية من شروط نجاح الصحفي، فعلى الرغم من التطور التكنولوجي فإن الحاجة تظل ملحة للتحرك السريع سواء داخل مقر العمل أو في الميدان، والصحفي الجيد هو من يحافظ على لباقته وصحته كي يتمكن من ممارسة المهنة بصورة أفضل، يرتبط ذلك بوزنه وطريقة تناوله للطعام وممارسة الرياضة البدنية فالتكامل يقتل الإبداع، ويتعارض مع التزام الصحفي بقضاياها التي قد تضطر إلى العمل ساعات متواصلة.

* **السيطرة على الذات وضبط المشاعر:** فليس من الغريب أن يكون ذلك أحد مقومات نجاح الصحفي، لأنه أحد مقومات النجاح بصفة عامة، فكلما تمكن من أداء عمله بهدوء وثقة، أيا كانت المشاعر التي تعتم داخله، كلما نجح في مهمته، ويتضمن ذلك قدرته على السيطرة على مشاعر الحزن، والغضب، وحتى الفرح، فالصحفي لا يجب أن يكون جزءا من الحدث، بل يجب أن يظل مراقبا وناقلا أمنيا لما يجري.

* **تحديد الآراء الشخصية:** فإن كان الفضول والتشكك من مقومات الصحفي الناجح فمن باب أولى أن يتشكك في آرائه الشخصية، فلا يعتقد أبدا أنه يمتلك الحقيقة المطلقة لذلك تأتي قدرته على إحترام الرأي الآخر وإخفاء رأيه الشخصي خلال العمل ضمن المهارات الشخصية، وفي الميدان تزداد حساسية الرأي المخالف، وقد تصل إلى حد تعريض حياة الصحفي إلى الخطر إن هو كشف عن معتقداته سواء كان عامدا أو إكتشفها الآخرون من متابعتهم لعمله غير الموضوعي.

3- **مهارات مهنية:** وهي مهارات ترتبط بممارسة العمل الصحفي وأدائه، ويتحتم على الصحفي تطويرها، إن كان يرغب في أن يكون مهنيا جيدا وهي:

* **ناصية البيان:** فمهنة الصحفي أدواتها الكلمة، ومن لا يملك الأداة لا يمكنه الإنجاز، قد يملك الكثيرون من المقومات السابقة الذكر جميعها، لكن غياب القدرة على الكتابة والتحدث الجيدين يحول بالتأكيد دون أن يتحول هؤلاء إلى صحفيين، وكثير من الصحفيين العاملين لا ينقصهم الذكاء أو الفضول أو الإحساس بالمسؤولية، لكن تنقصهم القدرة اللغوية، فالكلمة

كالجسر الذي يربط المعنى والعقل، وكلما كان الجسر قويا أنيقا كلما بلغ المعنى مراده لكن حذار من المبالغة في تجميل الجسر وإلا سينشغل العقل به عن المعنى.

والنص المكتوب أو المرئي أو المسموع الجيد هو الذي يحتوي على جملة أو أكثر على الأقل تظل عالقة في ذهن المتلقي، ولكي ينجح الصحفي في ذلك عليه تجنب الغموض والإطالة، فالكلمات الغير المفهومة تترك جمهوره، والكلمات التي يمكن الإستغناء عنها يجب الإستغناء عنها، وكذلك على الصحفي تجنب الكلمات المستهلكة التي أسئى إستخدامها وفقدت معانيها الأصلية، عليه الإلتزام بالكلمة التي تعني فقط ماتريد أن تقول.

*** القدرة على التعامل مع أحدث تقنيات العمل الصحفي:** فقد باتت وسائل أداء المهنة أكثر تعقيدا مما سبق، وأصبح من المستحيل على الصحفي الناجح أن يدعي أنه يكتفي بالمعرفة التحريرية، ويترك المعرفة الفنية للمتخصصين.

ولقد أضحت المعرفة الفنية جزءا لا يتجزأ من مضمون العمل الصحفي، بل إن العمل الميداني، خاصة في مناطق النزاعات أو المناطق النائية، وأصبح يعتمد على الصحفي/ الفريق، أي ذلك الصحفي القادر على القيام وحده بمهام الفريق كلها، بما فيها تلك الأكثر تعقيدا كإرسال المواد عبر الأقمار الإصطناعية ، بالتالي لا يوجد مكان للصحفي المتكاسل أو الغير القادر على التعامل مع تكنولوجيا العصر التي تتطور بسرعة.

*** مقاومة الرغبة في النجومية:** فمن أمراض العمل الصحفي أن يستغرق الصحفي النجومية، سواء فيما يتعلق بإعجابه بصوته أو صورته أو النص الذي كتبه، وعليه أن يتذكر أن قوة القصة الخبرية تكمن في عناصرها وكلما إمتنع عن تدخله الشخصي بأرائه ومعتقداته في النص، كلما وصل المزيد من الأفكار والمعلومات والمعاني إلى الجمهور.

القدرة على الموازنة بين المعلومة وعناصر الإبراز وال جذب: فالصحفي في أي من مجالات عمله يمتلك إمكانية إستخدام عناصر الإبراز وال جذب المرئية والمسموعة المختلفة مثل الصور، الرسوم، الألوان، والجرافيك وغيرها في الصحافة المكتوبة، ورغم أن هذه العناصر تزيد من جاذبية المادة وتلفت إنتباه الجمهور فإن ممكن الخطر هنا هو

أن تأخذ هذه العناصر الصحفي بعيدا عن المعلومة، فيقدم عملا فنيا رائعا لكنه خال من المضمون، فالمعلومات هي أيضا من عناصر الجذب الضرورية لضمان إستمرار التواصل مع الجمهور.

* **إحترام جمهوره دائما:** فبعض نجوم الصحافة يتمادون في إعتقادهم بأنهم بلغو من الإحتراف المهني مبلغا كبيرا، بحيث يعتقدون أن على الجمهور أن يعلم تفصيلات الموضوعات التي يتصدون لمعالجتها، وأن من لا يعلم ذلك لا يعينهم، بل يعينهم فقط ذلك الجمهور المتابع الواعي. وهذه عادة بداية فشل الصحفي.

إن أراد الصحفي النجاح في الصحافة فعليه أن يتذكر دائما أنه عين وأذن الجمهور، ولذا عليه أن ينقل الحقائق بالطريقة التي كان سيفعلها أبسط أفراد الجمهور لو أنه كان في موقعه، كما يجب أن يفترض عدم متابعة الجمهور للتفصيلات المعقدة، وأن يوازن في تقديمه المعلومة بين الجمهور المتابع وذلك العابر.

* **الموضوعية:** أي أن يتمكن الصحفي من إخفاء معتقداته وأرائه في الأعمال التي يقدمها الجمهور، فالصحافي الذي يعمل في مجالات التغطية الخيرية يقدمها بأفكاره ومواقفه وإنحيازاته، كما أن الموضوعية تقتضي تطبيق قواعد العمل الصحفي فيما يتعلق بتدقيق المعلومات، لأنه إن ذكر معلومة مغلوبة بشكل عفوي بسبب عدم الدقة، فإن خطأه لا يقل خطورة عن ذكر معلومة مغلوبة بشكل متعمد، عليه أيضا أن يسعى لأن تتسم معالجته المهنية بالحياد والتوازن، وإن اختلفت الآراء وتعددت، فعليه هنا أن يعمل جاهدا لترحها بشكل عادل، وإن غاب رأي مهم لأحد الأطراف الفاعلة في الحدث فعليه أن يسعى إلى أن يورد رأيه أو يشير إليه.

المطلب الثالث: وظائف الصحفي:

يصعب تحديد الخدمة أو مجموع الخدمات التي يقدمها الصحفي إلى الجمهور فالوظائف الاجتماعية للصحفي متعددة، ومما يزيد من صعوبة تحديدها هو تنوعها وتنوع قرائها، وتشابك محتواها، ويمكن تحديد هذه الوظائف على النحو التالي (1)

أولاً: وظيفة الأخبار أو الإعلام:

يقصد بها تزويد القراء بالأخبار الداخلية والخارجية التي تهمهم، وتهم بلادهم بصفة عامة، ويتعين على الصحفي أن يقدم القدر الكافي من هذه المعلومات حتى يستطيع الناس أن يكونوا رأياً عاماً سليماً في شؤونهم الداخلية والخارجية، وبذلك يستطيعون تحقيق الديمقراطية السليمة، ومن ثم فإنه ينبغي عرض الأخبار بالطرق المبسطة، والأشكال الميسرة حتى يسهل على القراء متابعتها والإهتمام بها.

وظيفة الأخبار من الوظائف الأساسية التي لا يمكن للصحفي أن يقوم بدونها فأظهر صفة من صفات الإنسان الاجتماعية هي حب الإستطلاع لمعرفة الأنباء والإطمئنان إلى البيئة، ومن الثابت أن رغبات الفرد الأولية وحاجاته إلى الطعام أو المأوى والجنس ترتبط برغبات أخرى إجتماعية كالتعرف إلى الأشخاص الآخرين، وإختبار البيئة، وجمع المعلومات المفيدة عن الطبيعة والإنسان والحيوان، وهذه هي أهم سمة من سمات الإنسانية التي تساعد الفرد على التكيف مع البيئة والإنسجام مع غيره من الناس الذين يعيشون معه، لأن هذا التكيف هو الدليل على الصحة النفسية والسلامة الإجتماعية.

وإذا كانت الوظيفة الإعلامية للصحفي هي تقديم الأخبار للجماهير بوضوح وصراحة ودقة وموضوعية مع ذكر مصادر هذه الأخبار، والإلتزام بمعايير الصدق والأمانة والنزاهة، فهناك وظيفة أخرى لا تقل أهمية وهي وظيفة الشرح والتفسير والتبسيط.

¹ إبراهيم عبد الله المسلمي: الصحافة والمجتمع المعاصر، ب ط، دار الفكر العربي للنشر والتوزيع، القاهرة، 2011، ص

ثانياً: وظيفة التفسير أو الشرح أو التوضيح:

تعني هذه الوظيفة تقديم مزيد من التفاصيل والتوضيح للأحداث المختلفة وللموضوعات والقضايا المثارة في مجتمع ما مما يعطي لهذه الأحداث أو الموضوعات دلالتها المختلفة ويساعد القراء على فهمها وإدراكها وتكوين وجهة نظر أو رؤية حولها، وتقوم هذه الوظيفة على أساس التحليل السببي للحقائق والأحداث وتقديم الخلفيات التاريخية والوثائقية لهذه الحقائق أو الأحداث.

ثالثاً: وظيفة التوجيه والإرشاد:

في هذه الوظيفة يحتاج الصحفي إلى أكثر من مهمة نقل الأفكار وتفسيرها، لأنه ينقل الإيمان بهذه الأفكار، وهذا الإيمان لا ينتقل بمجرد حرارة العاطفة، ولكنه يؤثر ويدوم إذا ما تعلق بحرارة الفكر.

إن مهمة الصحفي قد أصبحت بالغة المشقة في العصر الحاضر، لأنها تنقل كثيراً من الأخبار والآراء المتصلة بالنظريات والمذاهب السياسية والإقتصادية والإجتماعية المختلفة، والتوجيه والإرشاد لم يعد مجرد مقالات بلاغية أو خطب منبرية، بل أنه على العكس من ذلك يتطلب منهاجاً خاصاً يقوم على الدليل والبرهان، ويعتمد على الحقائق والأرقام والبيانات والصور والإحصاءات الدقيقة، وهذه هي وسائل الإقناع والتوجيه والإرشاد وهي التي تعطيه من القوة والتأثير ما لا يمكن أن تحققه الألفاظ الضخمة الجوفاء.

وتتطوي وظيفة التوجيه والإرشاد على مهمة أساسية من مهام الصحفي، ألا وهي القيادة، فالمفروض أن يكون الصحفي بمثابة المعلم أو الرائد أو القائد، فهو الذي يأخذ بيد الجماهير ويساعد الناس على حسم الأمور، فيقضي على التردد، ويحذر من الإرتباك ويحمل المشعل في مقدمة الجمهور لكي يبين له الطريق، وعليه أن يقف دوماً في جانب الحق والعدل والخير والفضيلة.

رابعاً: وظيفة تقديم الخدمات: (1)

وذلك من خلال تقديم بعض المعلومات التي تفيد القارئ فائدة مباشرة وشخصية في حياته اليومية، مثل العناية بالطفل والصحة وشؤون المستهلك والطعام والهوايات والطرق التي يمكن للجمهور أن يحصل بها بشكل مباشر على السلع والخدمات المختلفة، كسواء سيارة أو إصلاح جهاز أو لطلاء منزل أو أخبار الطقس وأسعار العملات، ومواعيد قيام أو وصول الطائرات أو القطارات أو البواخر وأرقام تليفونات الخدمات السريعة التي يحتاجها القارئ، وقد يقوم الصحفي بتقديم بعض الخدمات الشخصية المباشرة لقراء بعينهم مثل الإستشارات القانونية أو الطبية.

خامساً: وظيفة الإعلان والترويج وتقديم الخدمات التسويقية:

وتحقق هذه الوظيفة الفائدة لكل من المعلن (المنتج للسلع والخدمات) بالترويج لهذه السلع والخدمات وزيادة الطلب على السلعة أو الخدمة أو أي شئ يعلن عنه، وللمستهلك القارئ من خلال مساعدته على الإختيار بين السلع والخدمات، وتسهيل حصول القراء على ما يحتاجون من السلع أو الخدمات أو الأفكار الجديدة.

سادساً: وظيفة التسلية والترفيه:

إذ يقوم الصحفي بالتخفيف عن القراء من آثار التوتر والمعاناة اليومية ومساعدتهم على قضاء أوقات فراغهم، بأساليب مناسبة تحقق لهم المتعة والفائدة، وذلك من خلال نشر القصص والروايات المسلسلة وأبواب الحظ والكلمات المتقاطعة والمسابقات والألغاز ونشر الصور والرسوم الساخرة.

¹ محمد منير حجاب: وسائل الإتصال، نشأتها وتطورها، ط1، دار الفجر للنشر والتوزيع، القاهرة، 2008، ص ص

سابعاً: وظيفة تحقيق التكامل والترابط بين أجزاء المجتمع:

إذ يمكن أن يكون الصحفي أداة للتكامل القومي ودعم الوحدة المحلية (في إطار كل منطقة جغرافية أو سياسية) وتدعيم إحساس أفراد المجتمع المحلي بانتماءاتهم ورغبتهم في المشاركة في بنائه وتطويره.

ثامناً: وظيفة توحيد الأمة بتحقيق التماسك:

يزداد تماسك المجتمع وتوحده حول أهداف عليا يسعى إلى تحقيقها أو حلم عام مشترك، ولا شك أن الصحفي يستطيع أن يقوم بدور مهم في تحقيق هذه الوحدة وهذا التماسك حول هذه الأهداف العليا.

كما يزيد من تماسك المجتمع إحساس أفرادها بالتميز الحضاري والثقافي والإحساس بأن لهم حيوية تميزهم عن غيرهم من الشعوب، ويستطيع الصحفي أن يقوم بدور حاسم في هذه العملية فيعمل على تعميق الإحساس بالهوية والتميز الحضاري والثقافي للأمة من خلال التوعية الدائمة للشعب بالرموز التاريخية والوطنية، والإسهامات التي قدمها الشعب أو أسلافه في الحضارة الإنسانية، بالإضافة إلى نقل التراث الثقافي إلى الأجيال الجديدة مما يسهم في تحقيق الارتباط الثقافي بالوطن.

تاسعاً: وظيفة التنمية الثقافية: (1)

تعتبر التنمية الثقافية عنصراً أساسياً من عناصر التنمية الشاملة لأي مجتمع فالثقافة لم تعد هي الأداب والفنون الرفيعة المستوى التي يقبل عليها المواطنون، بل هي نظرة الناس إلى الكون والحياة وسلوكهم في حياتهم اليومية الخاصة والعامة، وبالتالي فهي تشمل العقيدة والفلسفة والفن والعلم وهي المعيار الذي يقيمون به الصواب من الخطأ وهي التراث الذي يصلونه إلى أجيال تأتي من بعدهم.

ويساهم الصحفي في بناء ثقافة المجتمع من خلال الدور المستمر الذي يؤديه بنشره الأخبار والموضوعات المختلفة والمتنوعة يومياً، والذي ساهم في تكوين قيم ومعتقدات

¹ - محمود علم الدين: الصحافة في عصر المعلومات، الأساسيات والمستحدثات، ب ط، دار العربي للنشر والتوزيع القاهرة، 2000، ص 71.

ومفاهيم ورؤى أفراد المجتمع، ثم سلوكهم اليومي ونظرتهم إلى الحياة، وتبدو أهمية الصحفي الثقافية في اعتمادها على الدور التثقيفي للمدارس والجامعات كوسائط تثقيفية يتوقف عند سن معين، في حين يستمر دور الصحفي في إمداد أفراد الجمهور بالمعلومات والآراء والخبرات والمعارف وهو ما يحقق التنمية الثقافية المتواصلة.

المطلب الرابع: أخلاقيات ومبادئ العمل الصحفي:

تعتبر أخلاقيات العمل الصحفي مجموعة القواعد والواجبات المسيرة لمهنة الصحافة أو مختلف المبادئ التي يجب أن يلتزم بها الصحفي أثناء أدائه لمهامه، وتتمثل هذه الأخلاقيات والمبادئ فيما يلي: (1)

أولاً: التفكير الأخلاقي:

قبل كتابة الخبر أو نشر الصورة لابد أن يفكر الصحفي أو الإعلامي محرراً كان أو مصوراً لا فرق، المهم لابد لهما من التفكير العميق في جميع المشكلات التي ستثيرها تلك الأخبار أو الصور بعد النشر، فلا بد للصحفي من دراسة كل الخيارات لديه: " ضع فرضيات أمام نفسك؟ .. هل أستطيع النشر أو لا أستطيع؟ وهل سأعرضه بصورة بارزة أو في موقع ثانوي؟ إنتظر لفترة إلى أن تحصل على مزيد من المعلومات قبل النشر! برر قرارك.. أدرس أضرار ومنافع النشر.. وأهمية المادة التي تنوي نشرها وملائمتها لدى الجماهير.

ثانياً: المواثيق الأخلاقية:

بعض الصحف الورقية وأيضاً بعض المواقع الإعلامية الإلكترونية العالمية على شبكة النت، وضعت لنفسها مواثيق أخلاقية تحكم سلوك العاملين فيها، وتشمل سياسات تتعلق بقبول الهدايا أو تكاليفات خارج الدوام الرسمي، وهناك حالات طرد فيها مراسلون لأنهم أقاموا علاقات مع المصدر أو إستغلوا معلومات لتحقيق منفعة ذاتية.

¹ فريد مصطفى: تكنولوجيا الفن العلمي، ط1، دار أسامة للنشر والتوزيع، عمان، 2010، ص 72.

ثالثا: المبادئ الأخلاقية:

من أهم المبادئ التي لا بد أن يتحلى بها الإعلامي أو الصحفي:

1- **المسؤولية:** وتعني إلتزام المصداقية والموضوعية والحياد فيما تكتب لتكسب ثقة الرأي العام.

2- **حرية الإعلام والصحافة:** وذلك بالدفاع عنها (فلا تقلل من شأن مهنتك، ولا تصفها بالسوء، عطا على تعامل وسلوكيات بعض الأفراد ممن يعملون بها).

3- **الإستقلالية:** حافظ على كرامتك وكذلك أمانتك فأنت إعلامي وصحفي عمل رسالة خالدة، وتقوم بدور تنويري وتنقيفي لمجتمعك ولست متطفلا، ولست أداة لتلميع الآخرين.

4- **المصداقية والصدق والدقة:** تحرى ذلك في كل كتاباتك لكسب ثقة القارئ.

5- **عدم الانحياز:** أكتب بموضوعية وأفضل بين رأيك وعاطفتك من جهة وما تكتب من جهة أخرى، فأنت ناقل للخبر ولست مصلحا إجتماعيا أو طبيا نفسيا.

6- **المحافظة على حقوق الآخرين:** حافظ على حقوق الآخرين ولا تتعدى أو تتجاوز على حرياتهم وتكشف أسرار بيوتهم، مالم تكن قضية تعني المجتمع بالجرائم، وأيضا تحرى كتابة القصة الخبرية بأصاف، بحيث تذكر أقوال جميع الأطراف وبيادية تامة، ولك الحق في إبداء وجهة نظرك الخاصة، ورأيك الشخصي، مع إيضاح أنه رأي شخصي وخاص بك.

7- **مبادئ أخرى متنوعة: (1)**

- الحرص الدائم على تقديم إعلام كامل وموضوعي.

- تصحيح كل خبر يتبين أنه غير صحيح.

- التحلي بالنزاهة والموضوعية والصدق في التعليق على الوقائع والأحداث.

- الإمتناع عن التنزيه المباشر وغير المباشر بالعرقية وعدم التسامح والعنف.

- الإمتناع عن الإنتحال والإقتراء والقذف والوشاية.

- الإمتناع عن إستغلال السمعة المرتبطة بالمهنة في أغراض شخصية أو مادية.

¹ نور الدين تواتي: الصحافة المكتوبة السمعية والبصرية في الجزائر، دار الخلدونية للنشر والتوزيع، ط2، الجزائر، 2009، ص 234.

- يحق للصحفي أن يرفض أية تعليمة تحريرية آتية من مصدر آخر غير مسؤولي التحرير.
8- كما نذكر مبادئ أخرى أيضا: (1)

- إحترام حقوق المواطنين الدستورية وحريةهم الفدية.
- نقل الأخبار بدقة دون تحريف أو تشويه وذكر الحقيقة من غير المراوغة أو تستر لا مبرر له.

- عدم الخلط بين الرأي والخبر.

- الحرص على العمل من أجل التدفق الحر المتوازن للمعلومات.

رابعاً: الإلتزام الأخلاقي من المثل الأخلاقية: (2)

عند تعريف الأدوار الأساسية أولاً والخاصة بالإعلام بما في ذلك الصحافة الإعلان، التسويق، والعلاقات العامة، يكون في إستطاعتنا تحديد مثلهم الأخلاقية على التوالي والإلتزامات الأخلاقية التي يدافعون عنها لا محالة، وبالتالي يتيح لنا تعريف وتقييم القضايا الأخلاقية المعنية التي تظهر في الممارسات الإعلامية والتي تتعلق بالمثل الأخلاقية الخاصة بوسائل الإعلام.

خامساً: المثل الأخلاقية التي تتقيد بالمبادئ الأخلاقية العامة والعالمية:

أخيراً، وطبقاً لأسس المبادئ الأخلاقية العامة والعالمية نستطيع أن نتحقق عما إذا كانت الإستراتيجيات الإعلامية والممارسات تتواءم عموماً مع متطلباتها الأخلاقية وحقوقها المكتسبة، وفي حالة عدم توافرها فإن هذه الإستراتيجيات والممارسات يمكن اعتبارها أساساً غير مقبولة من الناحية الأخلاقية، أو على الأقل ذات إشكالية أخلاقية، وهذا ما يحدث بالفعل حتى عندما تبدو وكأنها متناسقة مع المثل الأخلاقية لهذه الصناعات المماثلة.

¹ حسنين شفيق: صحافة وكالة الأنباء المقروءة والمرئية، ط1، دار فكر للطباعة والنشر والتوزيع، ب ب، 2009، ص

² شوكر زكي: الإعلام والأسواق وأخلاقيات المهنة، ط1، دار الفجر للنشر والتوزيع، القاهرة، 2015، ص ص 30-31.

خلاصة البحث:

ما يمكن إستخلاصه من هذا البحث هو أن الصحفي في حقيقته صوت يخاطب عقول الرأي العام، له هدف وغاية داخل المجتمع من خلال تقديمه للحقائق والتزامه بقانون أخلاقي فيما يقدمه من توجيه ونقد وتقويم، وبصورة عامة يمكن للصحفي أن يمتلك الرغبة في الإكتشاف ومعرفة المزيد عما يدور حوله، وعليه أن يعشق التواصل مع الجمهور لتفسير ما تكون لديه من معرفة وفهم، وعليه أن يفهم جمهوره ويتعاطف معه، ويروي له المعلومات بتجرد، مبتعدا عن الغموض، وبطريقة مثيرة وأسلوب شيق وبإختصار، وينطلق الحديث عن وظائف الصحفي من أهمية الدور الذي يقوم به، فدوره لم يعد يقتصر على نقل الخبر وتسجيل الأحداث وتدوين الوقائع، بل أصبح الصحفي يلعب دورا مؤثرا للغاية في خلق التوعية السياسية والإجتماعية والإقتصادية، وفي صقل المشاعر القومية والإنسانية وجعلها تصب في قناة واحدة لخلق المواطن الواعي المتكامل.

الإطار التطبيقي

**الفصل الثالث: الرضا الوظيفي لدى صحفيي
إذاعة عين الدفلى وأثره على الأداء
الوظيفي.**

المحور الأول: عوامل الرضا الوظيفي من منظور
الصحفيين بإذاعة عين الدفلى.

المحور الثاني: إدراك أثر الرضا الوظيفي على
الأداء الوظيفي للصحفيين في إذاعة عين الدفلى.

المحور الثالث: جهود إذاعة عين الدفلى في تحقيق
الرضا الوظيفي لدى موظفيها.

الفصل الثالث: الرضا الوظيفي لدى صحفيي إذاعة عين الدفلى وأثره على الأداء الوظيفي.

بطاقة تعريفية حول إذاعة عين الدفلى:

1- تأسيس المحطة :

جاء مشروع إذاعة عين الدفلى¹ الجهوية في إطار برنامج فخامة رئيس الجمهورية القاضي بإنشاء محطة إذاعية في كل ولاية، وتعتبر إذاعة عين الدفلى المحطة الرقم 39 دشنت في الخامس ماي من سنة 2008، عملية الانجاز انطلقت في بداية السنة 2008 حيث تم تحويل مقر سابق لروضة الأطفال إلى المقر الذي هي عليه الآن وكلفت عملية الترميم مليار سنتيم وتم إنجازها في ظرف قياسي 04 أشهر.

وقد تم تدشين المحطة يوم الخامس ماي من طرف معالي وزير الإتصال السيد عبد الرشيد بوكرزازة رفقة إطارات الإذاعة الجزائرية والسلطات المحلية للولاية، ويقع مقر الإذاعة ب 35 شارع الأمير خالد عين الدفلى، وسط المدينة القديمة، تتوسط العديد من المقرات الحكومية من أمن وقضاء، بجوار المدرسة ابتدائية الاقدم بالمدينة وتترع على مساحة تقدر ب 1025.77 م².

يديرها السيد منور ويس صحفي سابق بالإذاعة الوطنية القناة الأولى، سبق له الإشراف على عدد من الإذاعات المحلية ويدير اليوم شؤون إذاعة عين الدفلى الجهوية.

2- أقسام الإذاعة:

قسم الاخبار

الصحفيون 09 وهو قسم الأخبار الذي توكل له مهمة تحرير وتقديم المواعيد الإخبارية من مواضيع عروض ونشرات إخبارية إضافة إلى ضمان التغطيات الصحفية لمختلف النشاطات والتظاهرات والروبورتاجات والبرامج الإخبارية المتنوعة.

¹- أنظر الملحق رقم(1)، ص 134

- قسم الإنتاج

المنشطون 05

المخرجون 06

يقوم المنشطون والمخرجون بقسم الإنتاج بمهام عديدة أهمها تنشيط وربط وتليبس فترات البث مع إعداد وتقديم برامج وأركان متنوعة حسب الشبكة البرمجية إضافة إلى مهام أخرى

- القسم التقني

التقنيون 04 يشرف هذا القسم على الاجهزة التي تتوفر عليها الاذاعة وعلى عمليات البث المباشر والتسجيل.

الإدارة والمالية 02

الكتابة 01

مساعدة مديرية 01

المراسلون 03

3- الوسائل التقنية :

تحتوي المحطة على استديو للبث نوع Studer on air 1000 استديو الإنتاج STUDER بالإضافة لأجهزة الإعلام الآلي للمزج و التركيب .

المكونات :

استوديو البث :

. طاولة مزج on air 1000 (01)

. حاسوب HP (02)

. جهاز لقراءة الأقراص (02)

. ميكروفون (03)

. مكبرات صوت (03)

استوديو الإنتاج :

- . طاولة مزج STUDER (01)
- . حاسوب HP (02)
- . جهاز لقراءة الأقراص (02)
- . ميكروفون (03)
- . مكبرات صوت (02)

خلية المعلوماتية :

- . الحاسوب المركزي
- . حاسوب البث عن طريق النات
- . نظام الأنترانات السلكي واللاسلكي (WIFI)

وسائل النقل :

. سيارة "شوفروليه" من نوع "كروز"

- سيارة لوغان داسيا

- سيارة رباعية الدفع "شوفروليه" "كابتيفا"

4- البث عبر مختلف الوسائط :

- البث عبر أمواج الأثير :

92.8 fm 95.2 fm 102.00 fm

- البث على النات :

الموقع الإلكتروني الرسمي للإذاعة الوطنية www.radioalgerie.dz

Radio 44

إضافة إلى الصفحة الرسمية لإذاعة عين الدفلى الجهوية على الفايسبوك

البث على الساتل : AB3 -

الموجة 11059

استقطاب افقي

معدل الترميز 23704

العنوان : -

إذاعة عين الدفلى الجهوية 35 شارع الأمير خالد عين الدفلى

الاتصال: -

027.60.58.58 - الموزع الهاتفي :

027.60.12.60

027.60.16.66 - الفاكس :

027.60.56.56 - أستوديو البث :

027.60.20.06

5- الشبكة البرمجية لإذاعة عين الدفلى :

تحتوي الشبكة البرمجية لإذاعة الجزائر من عين الدفلى على 45 برنامجا تتنوع الى برامج اخبارية، تربوية اجتماعية، ثقافية، رياضية إضافة إلى برامج المنوعات، اخذا بعين الاعتبار الخصوصيات التي تميز منطقة عين الدفلى.

أما فيما يتعلق بالبرامج البارزة في الشبكة نذكر على سبيل المثال:

- البرنامج الإجتماعي التفاعلي " أعطينا رأيك" الذي يقدمه ياسين شيخاوي ويبث كل أربعاء عند السادسة وعشرون دقيقة مساء "18:20".

- البرنامج الإخباري "انجازات وورشات" الذي يقدمه أحمد جبار ويبث كل خميس على الساعة العاشرة صباحاً "10:00".

- البرنامج الثقافي " حدائق الملحن" من اعداد وتقديم صادق قدور كل أربعاء عند الثالثة بعد الزوال "15:00".

الرقم	نوع البرنامج	العدد	النسبة المئوية
01	إخباري	07	15.56%
02	تربوي إجتماعي	91	42.22%
03	ثقافي	07	15.56%
04	منوعات	09	20.00%
05	رياضي	03	06.67%

6-المبادرات والنشاطات:

* تقوم اذاعة عين الدفلى الجهوية بتنظيم مسابقات متنوعة تعرف مشاركة قوية للمستمعين حتى من خارج الولاية على غرار مسابقة رمضان والمسابقات الموجهة للأطفال من خلال برنامج "براعم عين الدفلى" .

*تنظيم حملات تحسيسية على مدار السنة وحسب المواسم بالتنسيق مع الجهات المختصة، خاصة تلك التي تتعلق بالغرق في المجمعات المائية كالسدود والتي تزخر بها الولاية وكذا التنسيق الدائم مع مصالح الامن وجمعية طريق السلامة من خلال برنامج قار وركن صباحي حول السلامة المرورية.

*تسجيلات كاملة لتظاهرات علمية وفكرية تمثل ارشيف علمي قيم خاصة مع انعقاد الملتقى الدولي للمذهب المالكي كل سنة بولاية عين الدفلى.

*تسجيل شهادات حية حول الثورة التحريرية وتاريخ الولاية الرابعة التاريخية مع مجاهدي المنطقة.

المحور الأول: عوامل الرضا الوظيفي من منظور الصحفيين بإذاعة عين الدفلى:

تعتبر عوامل الرضا الوظيفي محفز لأداء أفضل لأعضاء المنظمات وهذا ما يجعل مختلف المؤسسات تهتم بذلك، لأنه يحقق لها أداء أفضل مما يزيد من استمراريته ويضمن نجاحها بإذاعة عين الدفلى، وبخصوص الأجر الذي يعتبر عامل من عوامل الرضا الوظيفي

أجاب سبعة صحفيين بأن الأجر الذي يحصلون عليه في الإذاعة يتناسب مع حجم العمل الذي يقومون به، وهذا ما دلت عليه إجابة أحد الصحفيين بأن: "الأجر الذي أتصل عليه يتناسب مع العمل الذي أقوم به في إذاعة عين الدفلى"⁽¹⁾، وأضاف آخر: "الأجر الذي أحصل عليه يتناسب مع العمل الذي أقوم به"⁽²⁾، كما حاولنا معرفة ما إذا كان الصحفيين بإذاعة عين الدفلى مضطرين للعمل لساعات إضافية مقابل حصولهم على مداخل إضافية في حين أجاب صحفيين آخرون عكس ذلك وما يثبت هذا التصريح في المقابلة ب: "نعم أضطر للعمل لساعات إضافية مقابل حصولي على مداخل إضافية"⁽³⁾، بينما يرى آخر عكس ذلك بقوله: " لا أضطر للعمل لساعات إضافية مقابل حصولي على مداخل إضافية"⁽⁴⁾.

كما يعد الراتب من بين عوامل الرضا الوظيفي التي تحقق للصحفي إشباعا في حاجاته ورغباته وتزيد من أدائه في العمل، فالزيادة في الراتب مهم وضروري بالنسبة للصحفي في الإذاعة، فهذا يشجعه على القيام بعمله بهمة ونشاط ويشعره بحماس أكبر للعمل، وأجاب كل الصحفيين من أفراد العينة بأنه لو تم زيادة راتبهم مع بقاء نفس الأعمال المطلوبة منهم حتماً سيشعرون بحماس أكبر للعمل، وفيما يتعلق بالأجر ومدى تناسبه مع الدرجة العلمية التي يحملها الصحفيين أجاب غالبية أفراد العينة، والذين بلغ عددهم ثمانية صحفيين بأن الأجر الذي يحصلون عليه في إذاعة عين الدفلى يتناسب مع الدرجة العلمية التي يحملونها وما يبرهن ذلك ما قاله أحد أفراد العينة بأن: "الأجر الذي أحصل عليه يتناسب مع الدرجة العلمية التي أحملها"⁽⁵⁾، في حين أجاب آخر ب: " نعم الأجر الذي أتقاضاه في الإذاعة مناسب مع الدرجة العلمية التي أحملها"⁽⁶⁾، كما حاولنا معرفة اذا كان

1- صادق قدور: منشط مختص، الأستوديو، 13:00 سا الى 14:00 سا، 15/04/2018.

2- ياسين شيخاوي: منشط إذاعي، الأستوديو، 14:00 سا الى 15:00 سا، 19/04/2018.

3- نسرين سنوسي: منشطة مختصة، قاعة الإستقبال، 11:00 سا الى 12:00 سا، 16/04/2018.

4- ياسين شيخاوي: مقابلة سبق ذكرها.

5- محمد قويدر الواحد: مخرج إذاعي، الأستوديو، 10:30 سا الى 11:30 سا، 17/04/2018.

6- نسرين سنوسي: مقابلة سبق ذكرها.

الراتب الذي يتقاضاه الصحفيين في إذاعة عين الدفلى يحقق لهم رغباتهم ويسد حاجاتهم ويؤمن لهم حياة كريمة، حيث أجاب سبعة صحفيين بأن الراتب الذي يتقاضونه في الإذاعة يحقق لهم حياة كريمة، وما يدعم هذا الحديث ما قاله أحد المبحوثين: " نعم الراتب الذي أتقاضاه يحقق لي رغباتي لأن تسيير الأجر يعد طريقة عقلانية"⁽¹⁾ وانتقلت إجابة المبحوث الثاني مع هذه الإجابة وهذا بقوله: " نعم الراتب الذي أتقاضاه يحقق لي رغباتي ويسد حاجاتي ويؤمن لي حياة كريمة"⁽²⁾، نلاحظ من خلال إجابات الصحفيين محل الدراسة بأن عدد كبير منهم راضون عن الأجر الذي يحصلون عليه بإعتبار هذا الأخير عامل من العوامل التي تحقق كلا من الأداء والرضا الوظيفي، إذ تجعل الموظف مرتاح في مؤسسته وراض عن عمله وواثق من نفسه في مؤسسته وإتجاه مهامه، وهذا ما لاحظناه في إذاعة عين الدفلى، وتعتبر الحوافز دافعاً مهماً للأداء حيث تؤدي الى إشباع الحاجات المادية للصحفيين، فالحوافز يمكن من خلالها دفع الصحفي على القيام بأدائه الوظيفي داخل الإذاعة بكل جد وإخلاص وتشجيعهم على بذل جهد أكبر في الأداء، وفيما يتعلق بذلك أجاب ثمانية صحفيين بأن الرضا الوظيفي يتحقق لديهم حين يحصلون على الحوافز في الإذاعة وهذا ما أكدته العديد من الدراسات في مجال التحفيز، فهذه الأخيرة تتأثر بعوامل كثيرة مما تعتبر عوامل مانعة في النجاح وتحقيق الهدف المتعلق بخلق الرضا الوظيفي لدى موظفيها، لذا يجب عليها وضع سياسة محددة وواضحة في هذا المجال، وهذا ما يتحقق مع إجابة ستة صحفيين الذين أكدوا انه لا توجد سياسة محددة وواضحة للحوافز تعتمد عليها إذاعة عين الدفلى، وما يؤكد هذا ما قاله أحد الصحفيين بأنه: " لا توجد سياسة محددة وواضحة للحوافز في إذاعة عين الدفلى"⁽³⁾ وأضاف آخر بأن: " في إذاعة عين الدفلى ليس هناك سياسة محددة وواضحة للحوافز"⁽⁴⁾، وتمثل الحوافز مجموعة من العوامل المتعددة

1- أبويكر بن علي: مهندس صوت، الأستوديو، 11:15 سا الى 12:00 سا، 18 / 04 / 2018.

2- صادق قدور: مقابلة سبق ذكرها.

3- زويبير خلاص: محرر مقدم، قاعة الإستقبال، 10:00 سا الى 12:00 سا، 18 / 04 / 2018

4- أبويكر بن علي: مقابلة سبق ذكرها.

في المنظمة وهذا لأجل إثارة القوى الفعلية وبدورها تشكل أحد أهم المتغيرات المنتقلة للرضا الوظيفي والدافعية والأداء، فحصول أي موظف على الحوافز في مؤسسته يساهم في الرفع من أدائه الوظيفي، وهذا ما طرحناه على الصحفيين في إذاعة عين الدفلى حيث أجاب سبعة صحفيين بأن حصولهم على الحوافز ساهم في الرفع من أدائهم الوظيفي بشكل أفضل، وما يؤكد ذلك ما ذكره أحد الصحفيين بقوله: " نعم ساهمت الحوافز في الرفع من أدائي الوظيفي بشكل أفضل"⁽¹⁾ في حين أجاب آخر بأن: " نعم حصولي على الحوافز ساهم في الرفع من أدائي الوظيفي"⁽²⁾، كما حاولت الدراسة الميدانية مع الصحفيين في إذاعة عين الدفلى معرفة إتجاههم حول ما إذا كانت توجد آلية لضمان تكافئ الفرص لديهم في الإذاعة، إذ دلت إجابة ستة صحفيين بأنه توجد آلية محددة تضمن تكافئ الفرص لدى الصحفيين وبدورها تعد الترقية أمراً هاماً فإدراك المؤسسة الإعلامية لأهمية ذلك يدفع الصحفي الى العمل من أجل الترقية ما يعزز من رضاه الوظيفي، فالترقية من أهم المحفزات لذلك نجد عدة مؤسسات تعتمد على آليات الترقية التي تلائم الموظف، وحول ذلك أردنا معرفة إن كانت آليات الترقية المعتمدة في إذاعة عين الدفلى تلائم أفراد العينة أم لا، وأجاب ستة صحفيين بأن آليات الترقية المعتمدة في الإذاعة مناسبة وملائمة بالنسبة لهم، وما يدعم هذا الحديث ما صرح به أحد الصحفيين بأن: " نعم أعتقد أن آليات الترقية المعتمدة في إذاعة عين الدفلى ملائمة جداً"⁽³⁾، ومن وجهة نظر آخر يرى بأن: " نعم ثلاثمني آليات الترقية المعتمدة في الإذاعة"⁽⁴⁾، إن منح الترقية في أي مؤسسة يعود بالأثر الإيجابي على الموظفين ويشجعهم على أداء أفضل، فالموظف يريد ان يحقق رغبته في الترقية للأفضل والمؤسسة تحقق رغبته من خلال أداء الصحفيين ما يضمن استمراريتها، لذا أردنا معرفة إن كانت الترقيات الوظيفية في إذاعة عين الدفلى تؤثر إيجابيا على الأداء الوظيفي

¹ - فاروق حاج خليفة: مهندس صوت، قاعة الإستقبال، 13:30 سا الى 14:20 سا، 17 / 04 / 2018.

² - محمد قويدر الواحد: مقابلة سبق ذكرها.

³ - الهادي قارحسن: رئيس مصلحة، الأستوديو، 09:30 سا الى 10:30 سا، 19 / 04 / 2018

⁴ - زويبير خلاص: مقابلة سبق ذكرها.

لدى الصحفيين، حيث أجاب غالبية الصحفيين وهذا بواقع تسعة صحفيين بأن الترقية تؤثر إيجابيا على أدائهم الوظيفي كما أنها تزيد من أدائهم كما ونوعا، وحسبهم ليس من الضروري أن تمنح الترقيات الوظيفية على أساس الخبرة المهنية أو على أساس الجدارة والمثابرة في العمل، لأن كل موظف له الحق في الحصول على الترقية داخل المؤسسة التي يعمل فيها وهذا ما حاولنا معرفته اذا كانت الترقيات في إذاعة عين الدفلى تمنح بناء على الجدارة والمثابرة في العمل حيث أجاب ستة صحفيين بأن الترقيات في الإذاعة تمنح بناء على الجدارة والمثابرة في العمل وعلى أساس الخبرة المهنية، فحصول الصحفي على الترقية في الوقت المناسب داخل مؤسسته يشجعه ويجعله يشعر بحماس أكبر للعمل وتزداد مسؤوليته داخل بيئة عمله، حيث أجاب كل أفراد العينة بأن حصولهم على الترقية في مواعيدها يشجعهم على أدائهم لمسؤوليتهم في الإذاعة بكفاءة واستحقاق، حيث يؤكد العديد من الباحثين على وجود علاقة ايجابية بين الترقية والرضا الوظيفي، فالفرد حتما يسعى الى تحقيق طموحه في الترقية وبذلك سيشعر بالرضا، لأن الترقية تعني تقدير الإدارة لمجهوداته ومكافأته ماديا بزيادة الراتب ومعنويا بزيادة الإحترام والتقدير، ولهذا نجد عدة موظفين يتحقق مستوى رضاهم الوظيفي عند تطبيق نظام الترقية داخل مؤسستهم، ومن خلال المقابلة مع أفراد العينة أردنا معرفة هل يتحقق رضاهم الوظيفي عند تطبيق نظام الترقية في الإذاعة، حيث أجاب الصحفيين بأن: " يتحقق مستوى رضايا الوظيفي عند تحقيق مبدأ تكافئ الفرص"¹، وأضاف آخر بأن: " يوجد نظام الترقية في الإذاعة وفق الشبكة الإستدلالية للأجور"²، في حين أجاب آخر بأن: " يتحقق مستوى رضايا الوظيفي بزيادة الحماس والرغبة في العطاء"⁽³⁾، فعند تطبيق نظام الترقية نجد غالبية الموظفين راضين عن أدائهم الوظيفي، ويعملون بجدية وإخلاص من أجل الرقي بالمؤسسة والسعي في نجاحها وفيما يتعلق بذلك حاولنا معرفة إن كان الصحفيين راضين عن نظام الترقية في الإذاعة

¹ - ياسين شيخاوي: مقابلة سبق ذكرها.

² - أحمد جبار: صحفي، قاعة الإستقبال، 10:30 سا إلى 11:20 سا، 15 / 04 / 2018.

³ - صادق قدور: مقابلة سبق ذكرها.

فأجاب سبعة صحفيين بانهم راضين عن نظام الترقية في الإذاعة، ومن خلال زيارتنا إلى مقر الإذاعة لاحظنا بأنه لا يوجد تعليق منشورات خاصة بالرضا الوظيفي للصحفيين التي تدل على العطل أو الخدمة الإجتماعية أو التزيينات والحوافز، وتؤثر ساعات العمل كثيرا في رضا العامل، حيث أنه بالقدر الذي توفر فيه ساعات العمل للفرد حرية استخدام وقت الراحة وتزيد من هذا الوقت بالقدر الذي يزيد الرضا الوظيفي لدى الصحفيين وبخصوص ذلك أردنا معرفة إن كان للصحفي أوقات للراحة أثناء ساعات العمل، حيث أجاب أفراد العينة وبعده متساوي بأن لديهم أوقات للراحة أثناء ساعات العمل، في حين يرى آخرون عكس ذلك وما يدعم هذا الحديث إجابة أحد المبحوثين بقوله: "نعم توجد لدي أوقات للراحة أثناء ساعات العمل"⁽¹⁾، ويصرح آخر عكس ذلك بقوله: " مهمة الصحفي يجب ان تكتمل الى غاية نهاية العمل لذلك لا يوجد وقت للراحة إلا عند إتمام العمل"⁽²⁾، وكثيرا ما تؤدي ساعات العمل الكثيفة الى الضغط على العامل وتؤثر على نفسيته وتجعله يشعر بتعب وإرهاق ولا يستطيع إتمام عمله، بخصوص ذلك طرحنا سؤال على أفراد العينة لمعرفة إن كانت هذه الأخيرة بالنسبة لهم مرهقة، فأجاب ستة صحفيين بأن ساعات العمل في الإذاعة مرهقة جدا بالنسبة لهم، وغالبا ما تكون فترة الدوام في أي مؤسسة كافية لإنجاز الموظف لأدائه الوظيفي وهذا راجع الى توقيت العمل الذي تضعه المؤسسة، ولكن في بعض الأحيان يكون غير كافي، ولهذا وجهنا السؤال إليهم فأجاب معظمهم وبعده تسعة صحفيين بأن فترة الدوام في الإذاعة كافية لإنجاز أدائنا الوظيفي، كما تؤثر الظروف المحيطة بالعامل في المنظمة على درجة تقبل الفرد لبيئة العمل وعلى رضاه الوظيفي وذلك لما للمحيط المادي والمعنوي من تأثير على العامل وسلوكه وظروفه النفسية، حيث يسعى الموظف لإشباع حاجاته ودوافعه، ولهذا جاء السؤال يستفسر عن كيفية تحقيق الصحفي لمستوى رضاه الوظيفي وعن الدخل المادي المتحقق من عمله في إذاعة عين الدفلى، وأجاب أفراد العينة بأن: " يتحقق مستوى رضايا الوظيفي عن الدخل المادي المتحقق من عملي

¹ - الهادي قارحسن: مقابلة سبق ذكرها.

² - نسرین سنوسي: مقابلة سبق ذكرها.

في الإذاعة عند كفاية الدخل المادي لتغطية حاجاتي الأسرية"⁽¹⁾، في حين أضاف آخر بأنه: " يتحقق مستوى رضايا الوظيفي عندما يحقق الدخل المادي تطلعات الصحفي لحياة كريمة تليق به"⁽²⁾، ومن وجهة نظر آخر يرى بأن: " يتحقق مستوى رضايا الوظيفي عندما يتناسب الدخل المادي مع الجهد المبذول في الإذاعة"⁽³⁾.

إن قلة الإمكانيات المادية يؤدي في الكثير من الأحيان إلى ضعف وإنخفاض أداء العاملين مما ينعكس على أداء المنظمة وإستقرارها، وبخصوص ذلك أجاب ستة صحفيين، بأن قلة الإمكانيات المادية في إذاعة عين الدفلى لم تساهم في إنخفاض مستوى الأداء الوظيفي لديهم وذلك بفعل التحدي والطموح، وتمثل العلاوات والمكافآت دافع أساسي لتشجيع الصحفي على تحقيق رضاه الوظيفي وهذا ما تدل عليه إجابة أحد الصحفيين بأن: " يتحقق مستوى رضايا الوظيفي عندما يتحقق للصحفي في الجزائر مكانة كباقي الصحفيين في دول العالم"⁽⁴⁾، وأضاف آخر بأن: " يتحقق مستوى رضايا الوظيفي عند إحترام قانون العمل"⁽⁵⁾ في حين رفض النصف الآخر من أفراد العينة الجواب على هذا السؤال، وفيما يتعلق بالصعوبات المادية التي تمثل عائق في المنظمة كونها تؤثر على مسارها وطريقة عمله كما تؤثر على درجة تحمل الفرد لبيئة العمل، وبالتالي على رضاه الوظيفي، حيث أجاب أحد الباحثين بأن: " الصعوبات المادية التي تواجهني هو نقص وسائل التسجيل خارج مقر الإذاعة"⁽⁶⁾، وأجاب آخر بأن: " الصعوبات المادية التي تواجهني في الإذاعة هو قلة العتاد التكنولوجي"⁽⁷⁾، أما بالنسبة للصعوبات المعنوية التي يواجهونها أثناء قيامهم بأدائهم الوظيفي أجاب عشر صحفيين بأن الصعوبات المعنوية التي تواجههم في الإذاعة تتمثل

¹ - صادق قدور: مقابلة سبق ذكرها.

² - أبوبكر بن علي: مقابلة سبق ذكرها.

³ - بختة تهني: صحفية، الأستوديو، 14:00 سا الى 15:00 سا، 16 / 04 / 2018.

⁴ - فاروق حاج خليفة: مقابلة سبق ذكرها.

⁵ - أحمد جبار: مقابلة سبق ذكرها.

⁶ - ياسين شياوي: مقابلة سبق ذكرها.

⁷ - محمد قويدر الواحد: مقابلة سبق ذكرها.

في الضغوطات النفسية الناجمة عن كثرة ساعات العمل، ولضمان سيرورة العمل داخل الإذاعة وتطوير أداء الصحفيين يستلزم داخل أي منظمة توفير جل المتطلبات المادية والبشرية اللازمة في العمل، حيث أجاب الصحفيين الذين قمنا معهم بالمقابلة بأن كل المتطلبات المادية والبشرية اللازمة في العمل متوفرة داخل مقر الإذاعة، ويسعى كل موظف من خلال قيامه بعمله في مؤسسته الى تلبية طموحاته وتحقيق أهدافه المنشودة التي يحلم بها، وحول ذلك أردنا معرفة إن كان الصحفي في الإذاعة يلبي طموحاته أثناء قيامه بأدائه الوظيفي، حيث أجاب ستة صحفيين بأن قيامهم بعملهم الحالي في إذاعة عين الدفلى لا يلبي طموحاتهم المنشودة التي يريدون تحقيقها.

ويعتبر الإتصال أحد الدعائم والركائز الأساسية والمهمة، فهو يسمح بتحقيق التفاهم والتعاون بين الرئيس والمرؤوسين، وبواسطته يستطيع العامل تحقيق أداء أفضل، لذا نجد العديد من المؤسسات تقوم بإجتماعات دورية بينها وبين موظفيها من أجل النظر في شؤون العمل وحول هذا أجاب كل أفراد العينة بأن إذاعة عين الدفلى تقوم بعقد إجتماعات دورية بينها وبين الصحفيين.

وبدورها تعد وسائل الإتصال ضرورية لأن بفضلها يستطيع التواصل مع زملائه سواء عن طريق الإجتماعات أو اللقاءات أو الحفلات وهذا ما يسميه البعض بالتواصل الدوري بين العاملين والإدارة، ولهذا أردنا معرفة إن كان في إذاعة عين الدفلى أسلوب تواصل بين الصحفيين والإدارة من خلال وسائل الإتصال المختلفة، حيث أجاب كل أفراد العينة بضرورة وجود أسلوب تواصل دوري بين الصحفيين والإدارة بواسطة وسائل الإتصال كالإجتماعات اللقاءات والحفلات وما يؤكد هذا إجابة أحد المبحوثين بقوله: " بالتأكيد يوجد أسلوب تواصل بين العاملين والإدارة من خلال وسائل الإتصال"⁽¹⁾، كما إتفقت إجابة المبحوث الثاني على نفس السؤال بأن: " نعم في إذاعة عين الدفلى يوجد أسلوب تواصل دوري بين كل من الصحفيين والإدارة عن طريق وسائل الإتصال"⁽²⁾، إن أي منظمة يشترط

¹ - نسرين سنوسي: مقابلة سبق ذكرها.

² - زويبير خلاص: مقابلة سبق ذكرها.

فيها ان يكون إتصال بين الإدارة وموظفيها وهذا ما يسمح بنجاحها وتحقيق أهدافها المرجوة وحول ذلك أردنا معرفة إن كان إهتمام وإتصال بين الإدارة والصحفيين في الإذاعة، وأجاب كل أفراد العينة وأكدوا على ضرورة وجود إهتمامات وإتصالات بين الإدارة والصحفيين في إذاعة عين الدفلى فالكل يعمل كفريق واحد، ولكل موظف الحق في الإتصال مع زملائه داخل مكان العمل، لأن هذا يساعده على القيام بأدائه على أحسن وجه، وذلك من خلال الدور الذي يبرزه الإتصال في تحقيق التوافق بين الموظفين داخل بيئة العمل من أجل إتخاذ القرارات المتعلقة بالعمل في حالة وجود صعوبات، وحول ذلك طرحنا السؤال على عينة من الصحفيين في الإذاعة، حيث اكد أغلبية الصحفيين بأن عملهم في الإذاعة يمكنهم من الإتصال ويسمح لهم بإتخاذ القرارات بصورة جماعية عند التعرض لصعوبات والهدف حسبهم هو تحقيق نجاح الإذاعة وضمان استمراريتها.

كما يعد نظام الإتصال إحدى المقومات الرئيسية التي تركز عليها الإذاعة من أجل تنفيذ أعمالها، ولتحسن الأداء الوظيفي يجب إتباع إتصال فعال في المؤسسة وبخصوص ذلك أردنا معرفة إن كان الإتصال السائد في إذاعة عين الدفلى له علاقة بالأداء الوظيفي لدى الصحفيين، حيث تبين من خلال إجابة تسعة صحفيين بأن نظام الإتصال السائد في الإذاعة لا يؤدي إلى ضعف أدائهم الوظيفي، بل على العكس تماما له أثر إيجابي على الأداء الوظيفي، حيث تبين أن من وسائل الاتصال المعتمدة البريد الإلكتروني والذي يعد ضروريا في المؤسسة، حيث تلجأ بعض المؤسسات الى إستخدام E-mail كوسيلة إتصال، وفيما يتعلق بذلك قمنا بطرح السؤال على أفراد العينة إذ كان E-mail أنسب طريقة للإتصال بين الموظفين والمؤسسة، حيث أجاب أفراد العينة بعدد متساوي بأن ال E-mail يعتبر أنسب طريقة للإتصال بين الصحفيين والإذاعة في حين يرى آخرون عكس ذلك، وما يدعم هذا الحديث ما صرح به أحد أفراد العينة بأن: "نعم يعتبر E-mail أنسب طريقة للإتصال بين الموظفين والمؤسسة، لأن في ظل التطور التكنولوجي أمر

ضروري ولا بد منه"⁽¹⁾، ومن وجهة نظر محوثة آخر يرى عكس ذلك بقوله: "لا يعتبر E-mail أنسب طريقة بين الموظفين والمؤسسة لأن اللقاءات تكون مباشرة ونستطيع التواصل فيما بيننا دون استخدامه"⁽²⁾، وتواجه الموظف في الكثير من الأحيان بعض المشكلات داخل مؤسسته فيلجأ بعدها بالإتصال برئيس عمله من أجل النظر في قضيته وإيجاد حل لمشكلته وبخصوص ذلك أجاب كل الصحفيين بأنهم عندما تواجههم مشكلة في العمل يقومون بتقديم شكوى لرئيسهم في الحين وذلك عن طريق الإتصال المباشر به، لأن هذا يعد ضروري وكل صحفي له الحق في الإلتقاء برئيس عمله لأنه كلما كان إهتمام وإتصال بين العامل ورئيسه كلما كان للمؤسسة دور في تحقيق سبل النجاح والرفع من أداء موظفيها، وحول ذلك قمنا بطرح السؤال على عينة من الصحفيين لمعرفة إن كانت توجد صعوبات في الإتصال برئيسهم مباشرة، فأجاب كل الصحفيين بأنهم لا يجدون صعوبة في ذلك ويمكنهم الإتصال في أي وقت.

من خلال إجابات الصحفيين لاحظنا بأن الإتصال يعد ضروري داخل الإذاعة، وأنهم متعاونين فيما بينهم وتربطهم علاقة إتصال وتواصل وكذلك يربطهم الإتصال مع رئيس عملهم، وهذا ما لفت إنتباهنا أثناء زيارتنا إلى مقر الإذاعة وهذا يعتبر سبب لأداء أفضل للصحفي والإذاعة.

المحور الثاني: إدراك أثر الرضا الوظيفي على الأداء الوظيفي للصحفيين في إذاعة عين الدفلى.

تلعب ظروف العمل داخل إذاعة عين الدفلى دورا مهما بالنسبة للصحفي فكلما كانت هذه الظروف جيدة وملائمة كلما زاد أداء الصحفي، وغالبا ما نجد بعض الصحفيين غير راضين على ظروف العمل داخل مؤسساتهم، وهذا بسبب سوء بيئة العمل لهذا وجب على إذاعة عين الدفلى الإهتمام بظروف العمل وتحسينها، وفيما يتعلق بذلك طرحنا السؤال على الصحفيين إن كانوا راضين عن ظروف العمل في إذاعة عين الدفلى حيث أجاب سبعة

¹- أبو بكر بن علي: مقابلة سبق ذكرها.

²- بختة تهني: مقابلة سبق ذكرها.

صحفيين بأن ظروف العمل ملائمة داخل الإذاعة وأنهم راضون بذلك، وما يدعم هذا الحديث ما قاله أحد المبحوثين بقوله: "نعم ظروف العمل ملائمة في الإذاعة وأنا راض بذلك"⁽¹⁾، وأضاف آخر بأن: "نعم أنا راضية بظروف العمل في إذاعة عين الدفلى"⁽²⁾، وحتى يرضى الصحفي عن أدائه الوظيفي عليه أن يفكر في العمل كأنه لعبة بها تحدي ومراحل لا بد من إتقانها لكي يجد متعة وإستمتاع أثناء قيامه بعمله، فالصحفيين الأكثر رضا عن أدائهم الوظيفي يكونون أقل عرضة لحوادث العمل داخل الإذاعة، وبخصوص ذلك أجاب ثمانية صحفيين بأنهم راضين كل الرضا عن أدائهم الوظيفي في الإذاعة، وبالتالي نستطيع القول أن كل الصحفيين العشرة راضين عن أدائهم الوظيفي داخل مؤسساتهم، ومما لاشك فيه أن الذي يبدأ حياته المهنية ويندرج ضمن ميدان العمل لا بد منه أن يواجه العديد من الصعوبات أثناء أدائه الوظيفي، ولكن هناك من يتغلب على هذه الصعوبات وهناك من تؤثر عليه بشكل سلبي، لذلك نلاحظ أنه من المهم أن يتعرف الصحفيين على المشاكل التي يواجهونها أثناء قيامهم بوظائفهم، وفيما يتعلق بهذا السؤال أجاب ستة صحفيين بأنه لا توجد أي شكل من أشكال الصعوبات التي تواجههم أثناء أدائهم الوظيفي في الإذاعة.

يعتبر تقييم الأداء الوظيفي في إذاعة عين الدفلى وسيلة فعالة للحصول على بيانات وحقائق تساعد على تحليل وفهم أداء الصحفيين في ممارسة مهامهم داخل محيط العمل مع إعطاء تقدير لمستوى الأداء ومن ثم العمل على تنميته وتطويره، حيث أجاب معظم أفراد العينة بخصوص تقييمهم للأداء الوظيفي بأنه رائع وهذا ما صرح به أحد الصحفيين بقوله: "تقييمي للأداء الوظيفي مقبول قياسا بالظروف التي أعمل فيها"⁽³⁾، في حين أضاف آخر بأن: "تقييمي للأداء الوظيفي ممتاز وعمل رائع"⁽⁴⁾، ولكسب رضا الموظفين لعملهم ينبغي على كل مؤسسة أن تسعى إلى توفير أجواء لازمة وظروف عمل مناسبة لهم، لأنه كلما كان

1- ياسين شيخاوي: مقابلة سبق ذكرها.

2- نسرين سنوسي: مقابلة سبق ذكرها.

3- صادق قدور: مقابلة سبق ذكرها.

4- بختة تهنّي: مقابلة سبق ذكرها

الصحفي أكثر رضا عن عمله كلما زاد الأداء الوظيفي لديه، وزاد حبه وولائه لعمله والانتماء لمؤسسته وهذا ما يخلق جو مناسب وملائم للقيام بأداء أفضل، وفيما يتعلق بهذا السؤال أجاب كل الصحفيين بأن الأداء الوظيفي داخل الإذاعة جد ملائم ومناسب بالنسبة لهم ويعتبر الأداء أمراً مهماً جداً بالنسبة للصحفي في الإذاعة فهو العامل الأساسي الذي يقيم نجاح الصحفي ويحقق أهدافه وأهداف منظمته، وفيما يخص هذا السؤال أجاب كل الصحفيين بأن الأداء الوظيفي عامل أساسي بالنسبة لهم داخل الإذاعة، وفي الحديث عن الرضا الوظيفي والأداء، فكلما كان هناك درجة عالية من الرضا كلما زاد الإنتاج وحماس الصحفي لأدائه، وهنا يتضح أثر الرضا الوظيفي على الأداء الوظيفي لدى الصحفيين، وفيما يخص ذلك أجاب كل أفراد العينة بأن الرضا الوظيفي يؤثر على الأداء الوظيفي لدى الصحفيين، وهذا ما صرح به أحد الصحفيين بقوله: " نعم الرضا الوظيفي يؤثر على الأداء الوظيفي لدى الصحفيين على الأداء الوظيفي"⁽¹⁾، ومن وجهة نظر آخر يرى بأن: " أكد يؤثر الرضا الوظيفي لدى الصحفيين على الأداء الوظيفي"⁽²⁾، وما يؤثر على الأداء الوظيفي هو عدم فهم الصحفيين للغة المشرف وذلك بإعتبار اللغة أداة مهمة تساهم في تسيير عملية الإتصال كما قد تعرقلها وتجعل المعنى غامضاً وغير مفهوم، وبخصوص ذلك أجاب تسعة صحفيين بأن عدم فهم الصحفيين للغة المشرف تؤثر على أدائهم الوظيفي، وكثيراً ما نلاحظ عدم إنضباط الموظفين داخل عملهم وهذا ناتج على وجود مشاكل داخل المؤسسة أدت إلى التأثير على أدائهم وعدم رضاهم، وفيما يتعلق بذلك طرحنا السؤال على الصحفيين في إذاعة عين الدفلى لمعرفة كيف يستفسرون عدم إنضباطهم في عملهم داخل الإذاعة حيث أجاب أحد أفراد العينة بأن: " أفسر عدم إنضباط الصحفيين في عملهم بقلة التوجيه وعدم تحديد المسؤوليات من طرف المشرف"⁽³⁾، في حين صرح آخر بـ: " أفسر ذلك بعدم إحترام القانون الخاص بالعمل وعدم خضوعهم لنفس معايير التقييم والترقية وعدم الرضا

1- ياسين شيخاوي: مقابلة سبق ذكرها.

2- محمد قويدر الواحد: مقابلة سبق ذكرها.

3- أحمد جبار: مقابلة سبق ذكرها.

بظروف العمل⁽¹⁾، ولتحقيق أهداف المؤسسة لابد من توافر عنصر التعاون والتفاهم بين الصحفيين داخل الإذاعة، ولا بد أن يسعى الكل للعمل كفريق واحد من أجل النهوض وتحقيق التطور للمؤسسة وضمان إستمراريتها، وبخصوص ذلك حاولنا معرفة إن كان يوجد رضا في تعاون الصحفيين مع بعضهم البعض فأجاب ثمانية صحفيين بأنه يوجد رضا في تعاون الصحفيين مع بعضهم البعض، فكلنا نعمل كفريق واحد داخل الإذاعة.

المحور الثالث: جهود إذاعة عين الدفلى في تحقيق الرضا الوظيفي لدى موظفيها.

تعمل إذاعة عين الدفلى من أجل تحقيق الرضا الوظيفي وهذا من خلال حمايتهم من جميع الأخطار التي يتعرضون لها، وحول ذلك أردنا معرفة إن كانت إذاعة عين الدفلى تحمي الصحفيين من الأخطار الصحية، حيث أجاب كل أفراد العينة بأن الإذاعة تحمي الصحفيين من الأخطار الصحية التي تواجههم وتوفر لهم عوامل السلامة، وما يدعم هذا الحديث ما أجاب به أحد افراد العينة بأن: "نعم تعمل الإذاعة على بذل كل مجهوداتها لحماية الصحفيين من كل خطر يلحق بهم"⁽²⁾، ويرى آخر بأن: "نعم تسعى الإذاعة إلى بذل كل مجهوداتها لحماية الصحفيين من كل خطر"⁽³⁾، وبدورها تسعى إذاعة عين الدفلى دائماً الحرص على تدريب وتكوين الصحفيين وإكسابهم خبرات ومهارات من أجل الرفع من مستوى الأداء الوظيفي لديهم والعمل على تطوير مهارتهم وتعمل على الرفع من مستوى أدائهم الوظيفي، كما تتولى إذاعة عين الدفلى أهمية كبيرة من أجل توفير مناخ تنظيمي ملائم للعمل، حيث تقوم بتهيئة مكان العمل لصحفي وتعمل على تنظيمه وترتيبه من حيث الإضاءة والتهوية والأثاث وتقلل من مصادر الضوضاء عن طريق عزل الآلات والمعدات التي تصدر فيها الأصوات وذلك بهدف تحسين بيئة عمل الصحفي وخلق له جو مناسب للعمل، وحول هذا أجاب تسعة صحفيين بان إذاعة عين الدفلى تسعى إلى بذل كل مجهوداتها من أجل تحسين بيئة عملهم وللقيام بأداء أفضل لابد أن يكون هناك تشجيع

1- الهادي قارحسن: مقابلة سبق ذكرها.

2- زويبر خلاص: مقابلة سبق ذكرها.

3- بختة تهني: مقابلة سبق ذكرها.

وتحفيز من قبل مدير أي مؤسسة لأن هذا يساعد الموظف على إنجاز مهامه بجدية وإتقان كما يهدف ذلك إلى النهوض بتطور المؤسسة وحول ذلك أردنا معرفة إن كان تشجيع مدير إذاعة عين الدفلى للصحفيين يدفعهم لإنجاز عملهم بدقة وإخلاص وبخصوص ذلك أجاب أغلبية الصحفيين والذي يبلغ عددهم تسعة صحفيين بأن تشجيع مدير إذاعة عين الدفلى لهم يدفعهم لإنجاز عملهم بجدارة وإستحقاق، يعد الشكر والتقدير من بين المحفزات التي تشجع الموظف على القيام بأداء أحسن لمؤسسته، ولتحقيق ذلك يجب على كل مدير أو مسؤول في مؤسسة ما ألا يغفل عن شكر وتقدير الموظفين أثناء قيامهم بمجهودات، وفيما يتعلق بذلك قمنا بطرح سؤال على الصحفيين في الإذاعة لمعرفة إن كانوا يتلقون الثناء والتقدير من قبل مدير الإذاعة أثناء بذلهم لمجهودات في أدائهم الوظيفي، حيث أجاب كل أفراد العينة بأنهم عند بذلهم في عملهم يتلقون الثناء والشكر والتقدير من قبل مديرهم، وما يثبت هذا الحديث ما قاله أحد المبحوثين بقوله: "نعم كل صحفي في إذاعة عين الدفلى يتلقى الثناء والتقدير من طرف المدير"⁽¹⁾، في حين أجاب آخر ب: "نعم يتلقى أي صحفي الثناء والتقدير من مدير الإذاعة عند بذل مجهودات في أدائه الوظيفي"⁽²⁾، تعمل أي مؤسسة على توفير تجهيزات حديثة مواكبة للتطور التكنولوجي لأن ذلك يسهل على الموظف القيام بمهامه بسهولة وكلما كانت عوامل المؤسسة تسمح للصحفيين من التمكن في عملهم، كلما زاد مستوى الأداء الوظيفي لديهم ومن خلال ذلك أردنا معرفة إذ كانت إذاعة عين الدفلى توفر الأجهزة والمعدات المكتبية للصحفيين لرفع من مستوى الأداء الوظيفي لديهم، حيث أجاب سبعة صحفيين بخصوص هذا السؤال أن إذاعة عين الدفلى توفر لهم كل الأجهزة والمعدات المكتبية بدرجة مناسبة من أجل الرفع من مستوى أدائهم الوظيفي، كما تعد حرية التعبير إحدى الحريات الأساسية التي تمنح الفرد في التعبير عن وجهة نظره وإطلاق كل ما يجول في خاطره من أفكار بمختلف الوسائل الشفهية أو الكتابية، وبدورها تعتمد حرية التعبير على حرية الرأي بوجه عام، لأن حرية الرأي هي حرية الفرد في تكوين رأيه والتعبير عنه

¹ - فاروق حاج خليفة: مقابلة سبق ذكرها.

² - أبوبكر بن علي: مسابقة سبق ذكرها.

بالأسلوب الذي يراه مناسباً، وفيما يتعلق بحرية الرأي والتعبير حاولنا معرفة إن كانت إذاعة عين الدفلى تسمح للصحفيين التعبير عن رأيهم وإقتراحاتهم، وأجاب كل أفراد العينة بأن إذاعة عين الدفلى تسمح لهم بالتعبير عن رأيهم وإقتراحاتهم، وما يدعم هذا الحديث ما صرح به أحد المبحوثين في قوله: "نعم لكل صحفي الحق في إبداء رأيه وتقديم إقتراحاته"⁽¹⁾، وقد إتفقت إجابة مبحوث آخر على نفس الأمر بقوله: "نعم تسمح إذاعة عين الدفلى لكل صحفي بالتعبير عن آرائه وأفكاره بكل حرية"⁽²⁾.

¹- نسرين سنوسي: مقابلة سبق ذكرها.

²- أحمد جبار: مقابلة سبق ذكرها.

نتائج الدراسة:

أظهرت الدراسة الميدانية التي قمنا بها حول الرضا الوظيفي لدى المصحفين وأثره على الأداء الوظيفي في إذاعة عين الدفلى النتائج التالية:

1/- معرفة أثر الرضا الوظيفي على الأداء الوظيفي للصحفيين في إذاعة عين الدفلى:

- بينت الدراسة ان كل الصحفيين راضين بظروف العمل في إذاعة عين الدفلى، وبالتالي هذا يساهم في تحقيق الرضا الوظيفي والأداء الوظيفي لديهم.
- أوضحت الدراسة أن الصحفيين في إذاعة عين الدفلى راضين عن أدائهم الوظيفي.
- توصلت الدراسة الى أن معظم الصحفيين في الإذاعة لا تواجههم صعوبات أثناء القيام بأدائهم الوظيفي.

- الصحفيين في الإذاعة يرون بأن الأداء الوظيفي في الإذاعة ملائم جدا ومناسب لهم.
- الأداء الوظيفي عامل أساسي وضروري بالنسبة للصحفيين في الإذاعة.
- الرضا الوظيفي لدى الصحفيين يؤثر على الأداء الوظيفي بدرجة كبيرة.
- أظهرت نتائج الدراسة بأن الصحفيين يؤكدون بضرورة وجود رضا والتعاون فيما بينهم وبالتالي هذا يزيد من رقع مستوى الأداء الوظيفي لديهم.

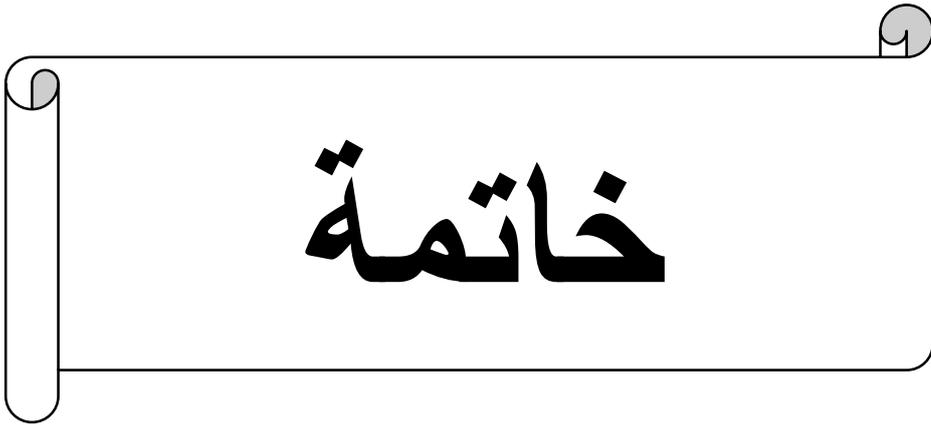
2/- تحقيق الرضا الوظيفي من وجهة نظر الصحفيين:

- أوضحت نتائج الدراسة أن غالبية الصحفيين يشعرون بالرضا الوظيفي عما يحصلون عليه من أجر وحوافز وترقيات، وبالتالي يمكن القول أن إذاعة عين الدفلى تشعر صحفييها برضا عن أجورهم وتقوم بإعطائها حقوقهم.
- بينت الدراسة أن الصحفيين في الإذاعة يشعرون بحماس أكبر للعمل حين يحصلون على الأجر والحوافز وترقيات، وبالتالي يزيد حماسهم وإقبالهم على العمل، فهذا يساهم في تحقيق الرضا الوظيفي لديهم.

- توصلت الدراسة أن الصحفيين يرون بأن الأجر الذي يحصلون عليه مناسب مع الدرجة العلمية التي يحملونها، لذلك يمكن القول أن الصحفيين يشعرون بالرضا عن الأجر مقارنة بالمؤهل العملي.
- أظهرت الدراسة أن الصحفيين يشعرون بالرضا الوظيفي عن مناسبة وظيفتهم لخبراتهم العملية، وبما أننا نعلم أن كل الصحفيين هم ممن تزيد خبراتهم المهنية عن 10 سنوات، فإننا نقول أن هناك رضا وظيفي جيد لدى الصحفيين مقارنة بخبراتهم العملية.
- الصحفيين في الإذاعة يشعرون بأن حصولهم على الحوافز حقق رضاهم الوظيفي وساهم في الرفع من أدائهم الوظيفي بشكل ممتاز.
- أوضحت الدراسة ان غالبية الصحفيين في الإذاعة يرون بأن منح الترقيات الوظيفية يؤثر إيجابيا على أدائهم، لأن الترقيات في نظرهم تعد من أساليب تحريك قدرات العاملين مما يزيد من أدائهم كما ونوعا.
- قلة الإمكانيات المادية لم تساهم في إنخفاض مستوى أداء الصحفيين.
- بينت الدراسة أن الصحفيين يتحقق مستوى رضاهم الوظيفي بشكل أفضل عن المميزات التي تمنحها الإذاعة كالتأمينات والمكافآت.
- توصلت الدراسة أن معظم الصحفيين يرون بأن عملهم في الإذاعة لا يلبي طموحاتهم المنشودة.
- الصحفيين يشعرون بوجود أسلوب تواصل بينهم وبين الإدارة من خلال وسائل الاتصال فهذا يعني أنه يوجد رضا وظيفي لدى الصحفيين عن علاقة بين الإدارة والصحفيين.
- وجود إهتمامات واتصالات بين الإدارة والصحفيين في الإذاعة، وبالتالي هذا يساهم في تحقيق رضاهم الوظيفي.

3- نظرة الصحفيين لجهود إذاعة عين الدفلى من أجل تحقيق الرضا الوظيفي لدى موظفيها:

- أوضحت نتائج الدراسة أن كل الصحفيين يرون بأن إذاعة عين الدفلى تسعى إلى حمايتهم من كل المخاطر الصحية وتوفر عوامل السلام.
- إذاعة عين الدفلى تسعى إلى تكوين الصحفيين من أجل تحسين مستوى أدائهم الوظيفي.
- الصحفيين يؤكدون بأن إذاعة عين الدفلى تسعى إلى بذل كل مجهوداتها من أجل تحسين بيئة عمل الصحفي.
- بينت الدراسة بأن تشجيع مدير إذاعة عين الدفلى للصحفيين يدفعهم لإنجاز عملهم بجدارة وإستحقاق، وبالتالي يتحقق رضاهم الوظيفي.
- الإذاعة تقوم بكل مجهوداتها على توفير الأجهزة والمعدات المكتبية بدرجة مناسبة لرفع مستوى الأداء الوظيفي للصحفيين.
- توصلت الدراسة أن إذاعة عين الدفلى تسمح لكل الصحفيين بتعبير عن رأيهم واقتراحاتهم بحرية وهذا ما يساعد على تحقيق رضا الوظيفي والتحسين من أدائهم.



خلصت الدراسة إجمالاً إلى أن للرضا الوظيفي أهمية بالغة وكبيرة داخل المؤسسات بصفة عامة والمؤسسة الإعلامية إذاعة عين الدفلى بصفة خاصة كما له تأثير عالي على أداء الصحفيين وأن الرهان الكبير الذي أصبحت تواجهه أي منظمة يتمثل في مدى قدرتها على المحافظة على العنصر البشري بإعتباره مصدر للنجاح والتفوق وحلاً للعديد من المشاكل التي تواجهها ويرجع ذلك إلى محاولات المنظمة لضمان ولاء ورضا الأفراد في تحقيق أهدافها بإعتبارهم الدعامة الرئيسية لنجاحها.

ومن أجل تفعيل دور الصحفي والإستفادة من قدراته وطاقاته إلى أحسن النتائج دفعت تحديات بيئة الأعمال في إذاعة عين الدفلى إلى تفهم دوافعه وكيفية التأثير على أدائه من أجل تحقيق الرضا الوظيفي، ولما لهذا الأخير من أهمية ودور كبير داخل المؤسسة ويعتبر من أهم العوامل الهامة لتعزيز الأداء الوظيفي للصحفي وتحقيق مشاعر السعادة داخل الإذاعة وذلك إنطلاقاً لما ينبغي ان يحصل عليه من عمله والرغبة في النمو والتقدم وتحقيق الأهداف الاجتماعية المتمثلة في الأجر والحوافز والترقيات والمكافآت والتأمينات التي تمنحها إذاعة عين الدفلى له، لأن هذا يشجعه على زيادة أعماله بصورة مناسبة وساهم من الرفع في مستوى أدائه الوظيفي وذلك عن طريق كفاءاته وقدرته في الأداء والعمل، وقد أثبتت الدراسة النظرية والميدانية التي قمنا بها بأن الرضا عن العمل والإقتناع به ساهم في دفع الصحفي إلى بذل المزيد من العطاء بأقصى الجهود في عمله، فالرضا الوظيفي هو بمثابة دافع للإنجاز والتجديد والتطور والإستمرارية وتحسين الأداء الأفضل في إذاعة عين الدفلى حيث إتضح لنا أن كفاءة الصحفي في العمل دليل على مدى رضاه في الإذاعة.

ومن خلال بحثنا حاولنا الإلمام بفكره وجود علاقة تأثير إيجابية بين الرضا الوظيفي والأداء الوظيفي لدى الصحفيين حيث إستخلصنا أهمية ذلك وأن هناك علاقة تأثير وطيدة بين الرضا والأداء لدى الصحفيين وأن كلاهما لهم دور كبير داخل المؤسسة ويعتبران

عاملان أساسيان لنجاح الصحفي في عمله حيث انه كلما زاد مستوى الرضا الوظيفي لدى الصحفيين في الإذاعة زاد معدل أدائهم كماً ونوعاً وهذا ما أثبتته دراستنا بان الرضا الوظيفي له تأثير كبير على الأداء الوظيفي لدى الصحفيين في إذاعة عين الدفلى.

الملاحق

الإذاعة الجزائرية

تنسيقية الإذاعات الجهوية

إذاعة عين الدفلى الجهوية

تأسيس المحطة:

جاء مشروع إذاعة عين الدفلى الجهوية في إطار برنامج فخامة رئيس الجمهورية القاضي بإنشاء محطة إذاعية في كل ولاية , و تعتبر إذاعة عين الدفلى المحطة الرقم 39 ، دشنت في الخامس ماي من سنة 2008.

عملية الانجاز انطلقت في بداية السنة 2008، حيث تم تحويل مقر سابق لروضة الأطفال إلى المقر الذي هي عليه الآن وكلفت عملية الترميم مليار سنتيم و تم إنجازها في ظرف قياسي 04 أشهر .

التدشين :

دشنت المحطة يوم الخامس ماي من طرف معالي وزير الإتصال السيد عبد الرشيد بوكرزازة رفقة إطارات الإذاعة الجزائرية و السلطات المحلية للولاية .

المقر:

يقع مقر الإذاعة بـ 35 شارع الأمير خالد عين الدفلى , وسط المدينة القديمة ,
تتوسط العديد من المقرات الحكومية من أمن و قضاء, بجوار المدرسة ابتدائية الاقدم
بالمدينة و تتربع على مساحة تقدر بـ 1025.77 م².

يديرها السيد منور ويس صحافي سابق بالإذاعة الوطنية القناة الأولى ، سبق له
الإشراف على عدد من الإذاعات المحلية و يدير اليوم شؤون إذاعة عين الدفلى الجهوية
مع طاقم يتكون من :

قسم الاخبار

الصحفيون 09 وهو قسم الأخبار الذي توكل له مهمة تحرير وتقديم المواعيد
الإخبارية من مواجيز عروض و نشرات إخبارية إضافة إلى ضمان التغطيات الصحفية
لمختلف النشاطات و التظاهرات والروبورتاجات والبرامج الإخبارية المتنوعة.

قسم الانتاج

المنشطون 05

المخرجون 06

يقوم المنشطون والمخرجون بقسم الإنتاج بمهام عديدة أهمها تنشيط و ربط وتليبس فترات
البرامج مع إعداد وتقديم برامج وأركان متنوعة حسب الشبكة البرمجية إضافة إلى مهام أخرى

القسم التقني

التقنيون 04 يشرف هذا القسم على الاجهزة التي تتوفر عليها الاذاعة وعلى عمليات البث المباشر والتسجيل.

الإدارة و المالية 02

الكاتبة 01

مساعدة مديرية 01

المراسلون 03

الوسائل التقنية :

تحتوي المحطة على استديو للبث نوع Studer on air 1000

استديو الإنتاج STUDER بالإضافة لأجهزة الإعلام الآلي للمزج و التركيب .

المكونات :

استوديو البث :

. طاولة مزج on air 1000 (01)

. حاسوب HP (02)

. جهاز لقراءة الأقراص (02)

. ميكروفون (03)

. مكبرات صوت (03)

استوديو الإنتاج :

- (01) . طاولة مزج STUDER
- (02) . حاسوب HP
- (02) . جهاز لقراءة الأقراص
- (03) . ميكروفون
- (02) . مكبرات صوت

خلية المعلوماتية :

- . الحاسوب المركزي
- . حاسوب البث عن طريق النات
- . نظام الأنترانات السلكي و اللاسلكي (WIFI)

وسائل النقل :

- . سيارة "شوفروليه" من نوع "كروز"
- سيارة لوغان داسيا
- سيارة رباعية الدفع "شوفروليه" "كابتيفا"

البث عبر مختلف الوسائط :

1 البث عبر أمواج الأثير :

92.8 fm 95.2 fm 102.00 fm

2 البث على النات :

www.radioalgerie.dz الموقع الإلكتروني الرسمي للإذاعة الوطنية

Radio 44

إضافة إلى الصفحة الرسمية لإذاعة عين الدفلى الجهوية على الفايسبوك

3 البث على الساتل : AB3

الموجة 11059

استقطاب افقي

معدل الترميز 23704

العنوان :

إذاعة عين الدفلى الجهوية 35 شارع الأمير خالد عين الدفلى

الاتصال:

027.60.58.58 - الموزع الهاتفي :

027.60.12.60

027.60.16.66 - الفاكس :

027.60.56.56

- أستوديو البث :

027.60.20.06

ملخص عن الشبكة البرمجية :

تحتوي الشبكة البرمجية لإذاعة الجزائر من عين الدفلى على 45 برنامجا تتنوع الى برامج اخبارية ، تربية اجتماعية ، ثقافية ، رياضية إضافة إلى برامج المنوعات ، اخذا بعين الاعتبار الخصوصيات التي تميز منطقة عين الدفلى .

الرقم	نوع البرنامج	العدد	النسبة المئوية
01	إخباري	07	15.56%
02	تربوي إجتماعي	91	42.22%
03	ثقافي	07	15.56%
04	منوعات	09	20.00%
05	رياضي	03	06.67%

المبادرات والنشاطات :

* تقوم اذاعة عين الدفلى الجهوية بتنظيم مسابقات متنوعة تعرف مشاركة قوية للمستمعين حتى من خارج الولاية على غرار مسابقة رمضان والمسابقات الموجهة للأطفال من خلال برنامج "براعم عين الدفلى" .

*تنظيم حملات تحسيسية على مدار السنة وحسب المواسم بالتنسيق مع الجهات المختصة خاصة تلك التي تتعلق بالغرق في المجمعات المائية كالسدود و التي تزخر بها الولاية و كذا

التنسيق الدائم مع مصالح الامن وجمعية طريق السلامة من خلال برنامج قار وركن صباحي حول السلامة المرورية .

*تسجيلات كاملة لتظاهرات علمية وفكرية تمثل ارشيف علمي قيم خاصة مع انعقاد الملتقى الدولي للمذهب المالكي كل سنة بولاية عين الدفلى.

*تسجيل شهادات حية حول الثورة التحريرية وتاريخ الولاية الرابعة التاريخية مع مجاهدي المنطقة.

*تسجيلات نادرة لشيوخ الفن البدوي في منطقة الغرب الجزائري عامة وعين الدفلى خاصة .

أسئلة المقابلة:

* المحور الأول: عوامل الرضا الوظيفي من منظور الصحفيين بإذاعة عين الدفلى.

أ- الأجر:

- 1- هل يتناسب الأجر الذي تحصل عليه مع حجم العمل الذي تقوم به الإذاعة؟
- 2 هل أنت مضطر للعمل ساعات إضافية مقابل حصولك على مداخيل إضافية؟
- 3- لو تم زيادة راتبك مع بقاء نفس الأعمال المطلوبة منك هل ستشعر بحماس أكبر للعمل؟
- 4- هل الأجر الذي تحصل عليه يتناسب مع الدرجة العلمية التي تحملها؟
- 5- هل الراتب الذي تتقاضاه يحقق لك رغباتك ويسد حاجاتك الأساسية ويؤمن لك حياة كريمة؟

ب- الحوافز:

- 6- هل تشعر أنك حققت الرضا الوظيفي حين تحصل على الحوافز؟
- 7- هل هناك سياسة محددة وواضحة للحوافز في إذاعة عين الدفلى؟
- 8- هل حصولك على الحوافز ساهم في رفع أدائك الوظيفي بشكل أفضل؟
- 9- هل هناك آلية محددة لضمان تكافؤ الفرص لدى الصحفيين؟

ج- الترقيات:

- 10- هل تعتقد أن آليات الترقية المعتمدة في إذاعة عين الدفلى ملائمة لك؟
- 11- هل منح الترقيات الوظيفية في إذاعة عين الدفلى يؤثر إيجابيا على أدائك الوظيفي؟

12- هل غالبية الترقيات الوظيفية تمنح بناء على الجدارة والمثابرة في العمل؟

13- هل حصولك على الترقية في مواعيدها يشجعك على أدائك لمسئوليتك بكفاءة؟

14- كيف يتحقق مستوى رضاك الوظيفي عند تطبيق نظام الترقيات في إذاعة عين الدفلى؟

15- في رأيك هل الصحفيين راضين عن نظام الترقية في الإذاعة؟

د- ساعات العمل:

16- هل لديك أوقات للراحة أثناء ساعات العمل في الإذاعة؟

17- هل ساعات العمل بالنسبة لك مرهقة؟.

18- هل فترة الدوام كافية لإنجاز أدائك الوظيفي؟.

هـ- ظروف العمل المادية والمعنوية:

19- كيف يتحقق بشكل عام مستوى رضاك الوظيفي عن الدخل المادي المتحقق من عملك في الإذاعة؟.

20- هل قلة الإمكانيات المادية في إذاعة عين الدفلى أسهمت في انخفاض مستوى الأداء الوظيفي لديك؟

21- كيف يتحقق بشكل عام مستوى رضاك الوظيفي عن المميزات التي تمنحها الإذاعة للصحفيين كالتأمينات والمكافآت؟.

22- ما الصعوبات المادية التي تواجهك في عملك اليومي في الإذاعة؟.

23- ما الصعوبات المعنوية التي تواجهك داخل إذاعة عين الدفلى؟.

24- هل تتوفر لك المتطلبات المادية والبشرية اللازمة في العمل؟

25- هل قيامك بعملك الحالي يلبي طموحاتك؟.

و- ظروف الإتصال في المؤسسة والأداء الوظيفي:

26- هل تقوم إذاعة عين الدفلى بإجتماعات دورية بينها وبين الموظفين للنظر في مختلف العمليات المتعلقة بها؟.

27- هل هناك أسلوب تواصل دوري بين العاملين والإدارة من خلال وسائل الإتصال المختلفة كالإجتماعات، اللقاءات، والحفلات ... ؟.

28- هل هناك إهتمامات واتصالات بين الإدارة والصحفيين في إذاعة عين الدفلى؟

29- هل يمكنك عملك بالإتصال مع زملائك المديرين واتخاذ القرارات بصورة جماعية عند التعرض للصعوبات؟.

30- هل نظام الإتصال السائد في الإذاعة يؤدي إلى ضعف أدائك الوظيفي؟.

31- هل يعتبر ال Email أنسب طريقة للإتصال بين الموظفين والمؤسسة؟.

32- عندما تواجهك مشكلة في العمل هل تقوم بتقديم شكوى لرئيسك وذلك عن طريق الإتصال المباشر به؟.

33- هل تجد صعوبة في الإتصال برئيسك المباشر في العمل؟.

المحور الثاني: إدراك أثر الرضا الوظيفي على الأداء الوظيفي للصحفيين في إذاعة عين الدفلى.

34- هل أنت راض عن ظروف العمل في إذاعة عين الدفلى؟.

35- هل أنت راض عن ادائك الوظيفي في الإذاعة؟.

36- هل تواجهك صعوبات أثناء أدائك الوظيفي في الإذاعة؟.

37- ما هو تقييمك للأداء الوظيفي في إذاعة عين الدفلى؟.

38- كيف ترى الأداء الوظيفي في الإذاعة هل هو ملائم ام غير ملائم؟.

39- هل يعتبر الأداء عامل أساسي بالنسبة للصحفي في إذاعة عين الدفلى؟.

40- في رأيك هل يؤثر الرضا الوظيفي لدى الصحفيين على الأداء الوظيفي؟.

41- هل عدم فهم الصحفيين للغة المشرف تؤثر على الأداء الوظيفي؟.

42- بما تفسر عدم إنضباط الصحفيين في عملهم؟.

43- هل هناك رضا في تعاون الصحفيين مع بعضهم البعض؟.

المحور الثالث: جهود إذاعة عين الدفلى في تحقيق الرضا الوظيفي لدى موظفيها.

44- هل إذاعة عين الدفلى تحمي الصحفيين من المخاطر الصحية وتوفر لهم عوامل السلامة؟.

45- هل تسعى إذاعة عين الدفلى بتكوين الصحفيين من أجل رفع مستوى أدائهم الوظيفي؟.

46- هل تسعى إذاعة عين الدفلى إلى بذل مجهودات من أجل تحسين بيئة عمل الصحفي؟.

47- هل تشجيع مدير إذاعة عين الدفلى للصحفيين يدفعهم لإنجاز عملهم بجدارة وإستحقاق؟.

48- عند بذل الصحفي لمجهودات في أدائه الوظيفي هل يتلقى الثناء والتقدير من مدير الإذاعة؟.

49- هل توفر إذاعة عين الدفلى الأجهزة والمعدات المكتبية بدرجة مناسبة لرفع مستوى الأداء الوظيفي للصحفيين؟.

50- هل تسمح إذاعة عين الدفلى للصحفيين التعبير بحرية عن رأيهم وإقتراحاتهم؟.

قائمة المصادر

والمراجع

قائمة المصادر المراجع:

قائمة المصادر:

1. بدوي أحمد زكي: معجم مصطلحات العلوم الادارية، ب ط، دار الكتاب المصري القاهرة، 1984.

2. محمد منير حجاب: المعجم الاعلامي للمصطلحات الاعلامية، ط1، دار الفجر للنشر والتوزيع، ب ب، 2004.

قائمة المراجع:

قائمة الكتب باللغة العربية:

3. إبراهيم عبد الله المسلمي: الصحافة والمجتمع المعاصر، ب ط، دار الفكر العربي للنشر والتوزيع، القاهرة، 2011.

4. أحمد حسين الرفاعي: مناهج البحث العلمي، ط3، دار وائل للنشر والتوزيع، عمان 2003.

5. أحمد سيد مصطفى: إدارة الموارد البشرية، ط2، رؤية إستراتيجية معاصرة، مطاع الدار الهندسية، مصر، 2008.

6. احمد عبد الكريم سلامة: الأصول المنهجية لإعداد البحوث العلمية، ب ط، دار الفكر العربي، القاهرة 2007.

7. أحمد ماهر: إدارة الموارد البشرية، ب ط، الدار الجامعية للنشر والتوزيع، الإسكندرية، 2004.

8. أحمد ماهر: السلوك التنظيمي، مدخل بناء المهارات، ط7، الدار الجامعية للنشر والتوزيع، الإسكندرية، 2000.

9. أشرف فهمي خوخة: آليات التخطيط والرقابة في المؤسسات الصحفية، ب ط، دار المعرفة الجامعية للطبع والنشر والتوزيع، الإسكندرية، 2013.

10. أمين فؤاد، علي حلوه: دراسات في السلوك الإنساني في التنظيم، ب ط، مكتبة عين شمس، القاهرة، 1988.

11. بسيوني محمد البرادعي: تنمية مهارات مدراء الموارد البشرية في إختيار الشخص المناسب للوظائف، ط 1، دار إيتراك للطباعة والنشر والتوزيع، ب ب ن ،2006.
12. جمال الدين محمد المرسي: السلوك التنظيمي، ب ط، الدار الجامعية، الإسكندرية 2002.
13. حسان هشام: منهجية البحث العلمي، ط2، ب د ن، ب ب، ب س.
14. حسن راوية محمد: إدارة الموارد البشرية، ب ط، المكتب الجامعي الحديث، الإسكندرية، 2000.
15. حسنين شفيق: صحافة وكالة الأنباء المقروءة والمرئية، ط1، دار فكر للطباعة والنشر والتوزيع، ب ب، 2009.
16. حسين حريم: إدارة الموارد البشرية، ط1، دار الحامد للنشر والتوزيع، عمان، 2013.
17. حسين محمد حراحيشة: إدارة الجودة الشاملة والأداء الوظيفي، ط1، دار جليس الزمان للنشر والتوزيع، عمان، 2011.
18. حمد صقر عاشور: السلوك الإنساني في المنظمات، ب ط، دار المعرفة الجامعية الإسكندرية، 2005.
19. حمداوي وسيلة: إدارة الموارد البشرية، ب ط، ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر، 2004.
20. خضير كاظم محمود: إدارة الموارد البشرية، ط4، دار المسيرة للنشر والتوزيع، الأردن، 2011.
21. خلف جاد الرب السيد: تنمية القدرات القيادية للعاملين بالجامعات، ب ط، دار العلم والإيمان للنشر والتوزيع، ب ب، 2009.
22. راوية حسن: إدارة الموارد البشرية، رؤية مستقبلية، ب ط، الدار الجامعية الإسكندرية، 2004.
23. راوية حسن: السلوك التنظيمي المعاصر، ب ط، الدار الجامعية للنشر والتوزيع الإسكندرية، 2002.

24. سالم تيسير الشرايدة: الرضا الوظيفي، اطر نظرية وتطبيقات عملية، ب ط، دار الصفاء للنشر والتوزيع، عمان 2008.
25. سامر جلدة: السلوك التنظيمي والنظريات الإدارية الحديثة، ط1، دار أسامة للنشر والتوزيع، عمان، 2009.
26. سامي عارف: اساسيات الوصف الوظيفي، ط1، دار زهران للنشر والتوزيع الاردن، 2008.
27. سامي محسن الختاتنة: مبادئ علم النفس، ط3، دار المسيرة للنشر والتوزيع عمان، 2013.
28. سليمان حامد: الإدارة التربوية المعاصرة، ط1، دار أسامة للنشر والتوزيع الأردن، 2009.
29. سنان الموسوي: إدارة الموارد البشرية، ط1، دار مجدلاوي للنشر والتوزيع عمان 2006.
30. سهيلة محمد: إدارة الموارد البشرية، مدخل إستراتيجي، ط2، دار وائل للنشر والتوزيع الأردن، 2006.
31. سيد محمد جاد الرب: إدارة الموارد البشرية، مدخل إستراتيجي لتعظيم القدرات التنافسية، ب ط، ب د ن، ب ب ن، 2009.
32. شويكر زكي: الإعلام والأسواق وأخلاقيات المهنة، ط1، دار الفجر للنشر والتوزيع القاهرة، 2015.
33. صديقي محمد عفيفي، أحمد إبراهيم عبد الهادي: السلوك التنظيمي، ط10، المكتب العربي الحديث، الإسكندرية، 2003.
34. صلاح الدين عبد الباقي: إدارة الموارد البشرية، ب ط، الدار الجامعية للطبع والنشر والتوزيع، الإسكندرية، 2000.
35. صلاح الدين عبد الباقي: الموارد البشرية من الناحية العلمية والعملية، ب ط، الدار الجامعية للنشر والتوزيع، مصر، 2005.

36. صلاح الدين محمد الباقي: السلوك الفعال في المنظمات، ب ط، الدار الجامعية الجديدة، مصر، 2002.
37. صلاح عبد الحميد: فن التحرير الصحفي، ط1، دار النشر والتوزيع، الجزائر 2015.
38. عامر إبراهيم قند يلجي: البحث العلمي واستخدام مصادر المعلومات التقليدية والإلكترونية، ط6، دار المسيرة للنشر والتوزيع، عمان، 2015، ص153
39. عبد الغالي رزاق: المهنة صحفي محترف، قوانين الإعلام وأخلاقيات الصحافة، في 22 دولة عربية-التجاوزات في الممارسة المهنية، ب ط، دار هومة للطباعة والنشر والتوزيع، الجزائر، 2013.
40. عبد الغفار حنفي: السلوك التنظيمي وإدارة الموارد البشرية، ب ط، الدار الجامعية للنشر والتوزيع، الإسكندرية، 2007، ص 373..
41. عبير أسعد محمود: التحقيق الصحفي، ب ط، دار البلدية للنشر والتوزيع عمان، ب س.
42. علي جمعة محارب: التأديب الإداري في الوظيفة العامة، ب ط، دار المطبوعات الجامعية، ب ب، 2004.
43. علي السلمي: إدارة السلوك التنظيمي، ب ط، دار غريب للطباعة والنشر والتوزيع القاهرة، 2004.
44. علي سعيد محمد داود: موسوعة التدريب في التنمية الإدارية، إدارة الموارد البشرية ب ط، دار التعليم الجامعي، ب س، 2013.
45. عليان ربحي مصطفى: إدارة وتنظيم المكتبات ومراكز مصادر التعليم، ب ط، دار الصفاء للنشر والتوزيع، عمان، 2002.
46. عمار بوحوش: مناهج البحث العلمي وطرق إعداد البحوث، ط4، ديوان المطبوعات الجامعية، بن عكنون، 2007.
47. عودة ملكاوي: أساسيات البحث العلمي في التربية والعلوم الإنسانية، ب ط، مكتبة المنار للنشر والتوزيع، الزرقاء، 1987.

48. غربي علي: تنمية الموارد البشرية، ط1، دار الفجر للنشر والتوزيع، القاهرة، 2007.
49. غسان عبد الوهاب الحسن: إيديولوجيا الإخراج الصحفي، ط1، دار أسامة للنشر والتوزيع، عمان، 2012.
50. فايزة محمد رجب بهنسي: الرضا الوظيفي للعاملين من منظور الخدمة الاجتماعية ط1، دار الوفاء لدنيا الطباعة والنشر والتوزيع، الاسكندرية، ب س.
51. فريد مصطفى: تكنولوجيا الفن العلمي، ط1، دار أسامة للنشر والتوزيع، عمان، 2010.
52. فهد خليل زايد: اساسيات منهجية البحث في العلوم الانسانية، ط1، دار القائس للنشر والتوزيع، الاردن، 2007.
53. فوزي غرابية: أساليب البحث العلمي في العلوم الاجتماعية والإنسانية، ط3، دار وائل للنشر والتوزيع، ب ب، 2002.
54. القرويتي محمد قاسم: السلوك التنظيمي، دراسة السلوك الانساني الفردي والجماعي في المنظمات الادارية، ب ط، دار المستقبل للنشر والتوزيع، الأردن، 1989.
55. كامل بربر: إدارة الموارد البشرية وكفاءة الأداء التنظيمي، ط2، المؤسسة الجامعية لدراسات والنشر والتوزيع، لبنان، 2000.
56. لؤي خليل: الإعلام الصحفي، ط1، دار أسامة للنشر والتوزيع، عمان، 2010.
57. ماهر عودة الشمايلة، محمود غزة اللحام: أخلاقيات المهنة الإعلامية، ط1، دار الإعصار العلمي للنشر والتوزيع، عمان، 2014.
58. محمد الصيرفي: إدارة الأفراد والعلاقات الإنسانية، ط1، دار قنديل للنشر والتوزيع عمان، ب س.
59. محمد الصيرفي: السلوك الاداري، ط1، دار الوفاء لدنيا الطباعة والنشر والتوزيع الإسكندرية، 2007.
60. محمد الصيرفي: السلوك التنظيمي، ط1، مؤسسة حورس الدولية للنشر والتوزيع القاهرة، 2005.

61. محمد المبيض عقلة: التدريب الإداري الموجه بالأداء، ط1، المنظمة العربية للتنمية الإدارية، القاهرة، 2001.
62. محمد جمال أبو شنب: قواعد البحث العلمي والاجتماعي، ط1، دار المعرفة الجامعية، ب ب، 2012.
63. محمد حافظ حجازي: ادارة الموارد البشرية، دار الوفاء لندنيا الطباعة والنشر الاسكندرية، 2005.
64. محمد زيان عمر: البحث العلمي، الشروق، ب ط، ديوان المطبوعات الجامعية الجزائر، 1983، ص118.
65. محمد سعيد أنور سلطان: السلوك التنظيمي، ب ط، الدار الجامعية الجديدة الإسكندرية، 2004، ص 198.
66. محمد سليمان العميان: السلوك التنظيمي في منظمات الأعمال، ط3، دار وائل للنشر والتوزيع، الأردن، 2005.
67. محمد شحاتة ربيع: علم النفس الصناعي والمهني، ط1، دار المسيرة للنشر والتوزيع عمان، 2010.
68. محمد عبيدات: منهجية البحث العلمي والقواعد والمراحل والتطبيقات، ط2، دار وائل للطباعة والنشر، ب ب، 1999.
69. محمد منير حجاب: الأسس العلمية لكتابة الرسائل الجامعية، ط3، دار الفجر للنشر والتوزيع، القاهرة، 2002.
70. محمد منير حجاب: مدخل إلى الصحافة، ط1، دار الفجر للنشر والتوزيع القاهرة، 2010.
71. محمد منير حجاب: وسائل الإتصال، نشأتها وتطورها، ط1، دار الفجر للنشر والتوزيع، القاهرة، 2008.
72. محمود علم الدين: أساسيات الصحافة في القرن الحادي والعشرون، ط2، ب د ن ب ب، 2009.

73. محمود علم الدين: الصحافة في عصر المعلومات، الأساسيات والمستحدثات، ب ط دار العربي للنشر والتوزيع القاهرة، 2000.
74. مصطفى عشوي: أسس علم النفس الصناعي، ب ط، ديوان المطبوعات الجامعية الجزائر، 1992.
75. مصطفى نجيب شاويش: إدارة الموارد البشرية، إدارة الأفراد، ط3، دار الشروق للنشر والتوزيع، عمان، 2005.
76. مصطفى محمود بوبكر: الموارد البشرية مدخل لتحقيق الميزة التنافسية، ب ط، الدار الجامعية للنشر والتوزيع، الإسكندرية، 2005.
77. منذر الضامن: أساسيات البحث العلمي، ط2، دار المسيرة، ب ب، 2009.
78. مؤيد سعيد سالم: إدارة الموارد البشرية، مدخل إستراتيجي متكامل، ط3، إثراء للنشر والتوزيع، الأردن، 2009.
79. ناجي عبد النور: منهجية البحث السياسي، ط1، دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع، الاردن، 2011.
80. نادر أحمد أبو شيخة: إدارة الموارد البشرية، إطار نظري وحالات عملية، ط1، دار صفاء للنشر والتوزيع، الأردن، 2010.
81. نور الدين تواتي: الصحافة المكتوبة السمعية والبصرية في الجزائر، ط2، دار الخلدونية للنشر والتوزيع، الجزائر، 2009.
82. هلال محمد عبد الغني: مهارات ادارة الاداء، ب ط، مركز تطوير الاداء والتنمية القاهرة، 1996.

قائمة الرسائل والمذكرات:

1. أسعد أحمد محمد عكاشة: أثر الثقافة التنظيمية على مستوى الأداء الوظيفي، دراسة تطبيقية على شركة الإتصالات في فلسطين، مذكرة مقدمة ضمن متطلبات الحصول على شهادة الماجستير، قسم إدارة الأعمال، كلية التجارة، الجامعة الإسلامية بغزة 2008.
2. إيناس فؤاد نواوي فلمبان: الرضا الوظيفي وعلاقته بالالتزام التنظيمي لدى المشرفين التربويين والمشرفات التربويات بإدارة التربية والتعليم بمدينة مكة المكرمة، متطلب تكميلي

- لنيل درجة الماجستير، قسم الادارة التربوية والتخطيط، كلية التربية جامعة ام القرى، المملكة العربية السعودية، 2008.
3. بعجي سعاد: تقييم فعالية نظام تقييم أداء العاملين، دراسة حالة مؤسسة توزيع وتسويق الموارد البترولية المتعددة نפטال المسيلة (CLP) منطقة سطيف، مذكرة تخرج ضمن متطلبات نيل شهادة الماجستير، قسم العلوم التجارية، كلية العلوم الإقتصادية وعلوم التسيير والعلوم التجارية، جامعة محمد بوضياف، المسيلة، 2007.
4. بوعطيط جلال الدين: الاتصال التنظيمي وعلاقته بالأداء الوظيفي دراسة ميدانية على العمال المنفذين بمؤسسة سونلغاز عنابة، مذكرة تخرج لنيل شهادة الماجستير، قسم علم النفس والعلوم التربوية والأرطفونيا كلية العلوم الانسانية والاجتماعية، جامعة منتوري محمود قسنطينة، 2009/2008.
5. بووذن نبيلة: محددات الرضا الوظيفي لدى العامل الجزائري في إطار نظرية دافيد ماكلياند للدافعية، مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماجستير في علم النفس التنظيمي وتسيير الموارد البشرية، قسم علم النفس وعلوم التربية، كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، جامعة قسنطينة، 2007، ص ص 76، 77
6. ريم بنت عمر بن منصور الشريف: دور ادارة التطوير الاداري في تحسين الاداء الوظيفي، دراسة تطبيقية على الموظفين الإداريات في جامعة عبد العزيز بجدة، رسالة مقدمة لاستكمال متطلبات الحصول على درجة الماجستير، قسم الادارة العامة، كلية الاقتصاد والإدارة، جامعة الملك عبد العزيز بجدة، 2013.
7. زرفاوي امال: أثر الصراع التنظيمي على الرضا الوظيفي للعاملين، دراسة ميدانية في مؤسسة الكوابل -بسكرة، مذكرة مكملة لنيل شهادة الماجستير في علم اجتماع التنظيم قسم العلوم الاجتماعية، كلية العلوم الانسانية والاجتماعية، جامعة محمد خيضر بسكرة، 2014/2013.
8. زيني فريدة: الولاء التنظيمي لدى أساتذة الجامعة وأثره على الأداء الوظيفي، دراسة حالة مقارنة بين جامعات تونس، الجزائر، المغرب، أطروحة مقدمة ضمن متطلبات الحصول على شهادة دكتوراه، قسم علوم التسيير، كلية العلوم الإقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير، جامعة الشلف، 2012.

9. سالم عواد الشمري: الرضا الوظيفي لدى العاملين وآثاره على الأداء الوظيفي، دراسة تطبيقية على القطاع الصناعي في عمليات الخفجي المشتركة، رسالة مقدمة لإستكمال متطلبات الحصول على درجة الماجستير، قسم إدارة الأعمال، كلية الإقتصاد والإدارة جامعة الملك عبد العزيز، جدة، 2009.
10. شاطر شفيق: أثر ضغوط العمل على الرضا الوظيفي للموارد البشرية بالمؤسسة الصناعية، دراسة ميدانية بمؤسسة إنتاج الكهرباء - سونلغاز بجيجل، مذكرة تدرج ضمن متطلبات نيل شهادة الماجستير في علوم التسيير، فرع إدارة الأعمال، كلية العلوم الإقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير، جامعة أمحمد بوقرة، بومرداس، 2009/ 2010 ص 36.
11. شهرزاد لبصير: عوامل الرضا الوظيفي لدى العامل الصناعي في المؤسسة المخصصة ، رسالة ماجستير، قسم علم الاجتماع، كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، جامعة العقيد حاج لخضر، باتنة، 002 ، ص 77.
12. عبد الله عبد الرحمان النميان: الرقابة الإدارية وعلاقتها بالأداء الوظيفي في الأجهزة الأمنية، دراسة مسحية على شرطة منطقة حائل، دراسة مقدمة إستكمالاً لمتطلبات الحصول على درجة الماجستير، قسم العلوم الإدارية، كلية الدراسات العليا، أكاديمية نايف العربية للعلوم الأمنية، السعودية، 2003.
13. عزيزون زهية: التحفيز وأثره على الرضا الوظيفي للمورد البشري في المؤسسة الإقتصادية، مذكرة ماجستير، علوم التسيير، جامعة 20 أوت 1955، قسنطينة، 2006-2007.
14. عمر عطية الزهراني: العوامل المؤثرة في الأداء الوظيفي للعاملين بإمارة منطقة الباحة والمحافظات التابعة لها بالمملكة العربية السعودية، دراسة تحليلية للإتجاهات، رسالة ماجستير في الإدارة العامة، الجامعة الأردنية، عمان، 2009.
15. محمد سليمان البلوي: التمكين الإداري وعلاقته بالأداء الوظيفي لدى معلمي المدارس الحكومية في محافظة الوجه -المملكة العربية السعودية من وجهة نظرهم، رسالة مقدمة

إلى عمادة الدراسات العليا إبتكمالا لمتطلبات الحصول على درجة الماجستير، في الإدارة التربوية، قسم الأصول والإدارة التربوية، جامعة مؤتة، السعودية، 2008.

16. مروان احمد حويجي: أثر العوامل المسببة للرضا الوظيفي على رغبة العاملين في الاستمرار بالعمل، دراسة ميدانية على اتحاد لجان العمل الصحي في قطاع غزة، مذكرة تخرج ضمن متطلبات الحصول على رسالة الماجستير، قسم ادارة الاعمال، كلية التجارة الجامعة الاسلامية غزة، 2008.

17. نور الدين عسلي: ادارة الصراع وأثرها على الرضا الوظيفي للعاملين، دراسة حالة مؤسسة مطاحن الحضنة لولاية المسيلة، مذكرة مقدمة ضمن متطلبات نيل شهادة الماجستير، قسم ادارة الاعمال، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير، جامعة الجزائر، سنة 2009/2008.

18. شامي صليحة: المناخ التنظيمي وتأثيره على الأداء الوظيفي للعاملين، دراسة حالة جامعة أمحمد بوقرة، مذكرة مقدمة ضمن متطلبات الحصول على درجة الماجستير، قسم العلوم الإقتصادية، كلية العلوم الإقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير، جامعة أمحمد بوقرة، بومرداس، 2010.

المقابلات:

1. أبوبكر بن علي: مهندس صوت، الأستوديو، 11:15 سا الى 12:00 سا، 04 / 18 / 2018.

2. أحمد جبار: صحفي، قاعة الإستقبال، 10:30 سا إلى 11:20 سا، 04 / 15 / 2018.

3. بختة تهني: صحفية، الأستوديو، 14:00 سا الى 15:00 سا، 04 / 16 / 2018.

4. زوبير خلاص: محرر مقدم، قاعة الإستقبال، 10:00 سا الى 12:00 سا، 04 / 18 / 2018.

5. صادق قدور: منشط مختص، الأستوديو، 13:00 سا الى 14:00 سا، 04/15 / 2018.

6. فاروق حاج خليفة: مهندس صوت، قاعة الإستقبال، 13:30 سا الى 14:20 سا،
/17 /04 /2018.
7. محمد قويدر الواحد: مخرج إذاعي، الأستوديو، 10:30 سا الى 11:30 سا، /17
/04 /2018.
8. نسرین سنوسي: منشطة مختصة، قاعة الإستقبال، 11:00 سا الى 12:00 سا، /16
/04 /2018.
9. الهادي قارحسن: رئيس مصلحة، الأستوديو، 09:30 سا الى 10:30 سا، /19 /04
/2018.
10. ياسين شيخاوي: منشط إذاعي، الأستوديو، 14:00 سا الى 15:00 سا، /19 /04
/2018.

قائمة الجداول:

الصفحة	عنوان الجدول	الجدول
112	جدول توزيع البرامج في إذاعة عين الدفلى	1

قائمة الأشكال:

الصفحة	عنوان الشكل	الشكل
40	رسم توضيحي يمثل سلم الحاجات لماسلو	1
42	شكل يمثل جوهر نظرية التوقع عند فروم	2
47	شكل يمثل علاقة الرضا الوظيفي بدرجة الحرارة حسب "LOCKE"	3
70	شكل يمثل محددات الأداء الوظيفي	4
74	شكل يبين طريقة التوزيع الإجباري	5
76	شكل يمثل التقييم من خلال الوصف التقديري	6
77	شكل يمثل التقييم من خلال الأسلوب الوصفي	7
84	شكل يبين العوامل التي تؤثر على الأداء الوظيفي	8

الصفحة	فهرس البحث
	كلمة الشكر
	الإهداء
	الملخص
	خطة البحث
12-10	مقدمة عامة
الفصل الأول: الخطوات المنهجية	
15-14	إشكالية البحث
15	تساؤلات البحث
15	أهمية البحث
16	أهداف البحث
18-16	منهج وأدوات البحث
17-16	الفرع الأول: منهج البحث
18-17	الفرع الثاني: أدوات البحث
20-19	مجتمع وعينة البحث
19	الفرع الأول: مجتمع البحث
20-19	الفرع الثاني: عينة البحث
23-20	تحديد مفاهيم البحث
24	أسباب إختيار الموضوع
32-24	الدراسات السابقة
32	مجالات البحث
الفصل الثاني: الرضا الوظيفي وأثره على الأداء الوظيفي	
63-34	المبحث الأول: الرضا الوظيفي، مفهومه، محدداته، وأهم العوامل المؤثرة فيه
35	تمهيد
38-36	المطلب الأول: مفهوم الرضا الوظيفي

48-38	المطلب الثاني: نظريات الرضا الوظيفي
55-48	المطلب الثالث: محددات وطرق قياس الرضا الوظيفي
48	الفرع الأول: محددات الرضا الوظيفي
55-48	الفرع الثاني: طرق قياس الرضا الوظيفي
62-56	المطلب الرابع: العوامل المؤثرة في الرضا الوظيفي
63	خلاصة المبحث
88-64	المبحث الثاني: مدخل نظري للأداء الوظيفي.
65	تمهيد
68-66	المطلب الأول: مفهوم الأداء الوظيفي.
72-68	المطلب الثاني: محددات الأداء الوظيفي وأبعاده.
70-68	الفرع الأول: محددات الأداء الوظيفي
72-70	الفرع الثاني: أبعاد الأداء الوظيفي.
83-72	المطلب الثالث: طرق تقييم الأداء الوظيفي وعناصره.
80-72	الفرع الأول: طرق تقييم الأداء الوظيفي.
83-81	الفرع الثاني: عناصر الأداء الوظيفي.
87-83	المطلب الرابع: العوامل المؤثرة في الأداء الوظيفي.
88	خلاصة المبحث
105-89	المبحث الثالث: ماهية الصحفي
90	تمهيد.
91	المطلب الأول: مفهوم الصحفي.
97-91	المطلب الثاني: خصائص ومهارات الصحفي.
91	الفرع الأول: خصائص الصحفي
97-93	الفرع الثاني: مهارات الصحفي
102-98	المطلب الثالث: وظائف الصحفي.
104-102	المطلب الرابع: أخلاقيات ومبادئ العمل الصحفي.

105	خلاصة المبحث.
الجانب التطبيقي	
الفصل الثالث: الرضا الوظيفي لدى صحفيي إذاعة عين الدفلى وأثره على الأداء الوظيفي	
112-108	بطاقة تعريفية لإذاعة عين الدفلى
108	تأسيس المحطة
108	أقسام الإذاعة
110	البث عبر مختلف الوسائط
111	الشبكة البرمجية لإذاعة عين الدفلى
112	المبادرات والنشاطات
121-112	المحور الأول: عوامل الرضا الوظيفي من منظور الصحفيين بإذاعة عين الدفلى
124-121	المحور الثاني: إدراك أثر الرضا الوظيفي على الأداء الوظيفي للصحفيين في إذاعة عين الدفلى.
126-124	المحور الثالث: جهود إذاعة عين الدفلى في تحقيق الرضا الوظيفي لدى موظفيها
129-127	نتائج البحث
132-131	خاتمة
146-134	قائمة الملاحق
158-147	قائمة المصادر والمراجع
160	قائمة الأشكال والجداول
163-161	الفهرس