

العوامل المؤثرة على الرضا الوظيفي لدى القائم بالاتصال في التلفزيون الكويتي:

دراسة مسحية

أ.د. علي نجادات¹، سارة حمد القليش²

¹ قسم الصحافة والاعلام الرقمي، كلية الاعلام، جامعة البترا، عمان، الأردن.

² قسم العلاقات العامة والاعلان، كلية الاعلام، جامعة اليرموك، إربد، الأردن.

¹ ali.nejadat@uop.edu.jo

² sara.alqulaish@gmail.com

Factors Affecting Job Satisfaction Among Communicators at Kuwaiti Television: A Survey Study

1 Ali O. Nejadat

2 Sara H. Al-goulash

¹ Dept. of Journalism & Digital media, Mass Communication College, University of Petra, Amman, Jordan.

² Dept. of Public Relations & Advertisement, Mass Communication College, Yarmouk University, Irbid, Jordan.

¹ ali.nejadat@uop.edu.jo

² Sara.alqulaish@gmail.com

This study aimed to identify the level of job satisfaction among communicators at Kuwaiti Television and the role of job satisfaction elements (salaries and incentives, working conditions, job stability and growth, and professional achievement for self-satisfaction) in achieving this goal. The researchers used a survey methodology on a stratified random sample of 200 contact persons at Kuwaiti Television's first and second channels.

The study found that the percentage of those who feel satisfied to a large extent reached (13.5%), while the percentage of those who feel satisfied to a certain extent reached (48%), while the percentage of those who feel dissatisfied reached (38.5%) of the total sample of the study. So, it can be said that the majority of the studied sample feel satisfied with their work in Kuwaiti television to an average degree, reaching (61.5%). The study also found that the most important obstacles to achieving job satisfaction for the Communicators were patronage and nepotism, the failure to achieve the principle of justice in administrative decisions, the delay in the payment of bonuses, the low level of monthly income compared to other satellite stations, and the lack of a clear plan for the Communicators in Kuwaiti television.

Keywords: Job Satisfaction, Contact Persons, Kuwaiti Television, Two-Factors Theory.

المستخلص:

هدفت الدراسة إلى معرفة مستوى الرضا الوظيفي لدى القائم بالاتصال في التلفزيون الكويتي، ودور عنصر الرضا عن الوظيفة، (الرواتب والحوافز، ظروف العمل، الاستقرار والنمو الوظيفي، تحقيق المهنة للرضا عن الذات) في ذلك، وقد استخدم الباحثان منهج المسح على عينة طبقية نسبية متساوية قوامها (200) مفردة موزعة على القائمين بالاتصال في القناتين الأولى والثانية من التلفزيون الكويتي.

وتوصلت الدراسة إلى أن نسبة الذين يشعرون بالرضا إلى حد كبير بلغت (13.5%)، بينما نسبة من يشعرون بالرضا إلى حد ما بلغت (48%)، في حين بلغت نسبة الذين يشعرون بعدم الرضا (38.5%) من إجمالي عينة الدراسة، وبذلك يمكن القول إن غالبية أفراد العينة المدروسة يشعرون بالرضا عن عملهم في التلفزيون الكويتي بدرجة متوسطة، حيث بلغت نسبتهم (61.5%). كما توصلت الدراسة إلى أن أهم المعوقات التي تحول دون تحقيق الرضا الوظيفي لدى القائم بالاتصال تمثلت بالواسطة والمحسوبية، عدم تحقيق مبدأ العدالة في القرارات الإدارية، التأخر في صرف المكافآت، تدني مستوى الدخل الشهري مقارنة بالمحطات الفضائية الأخرى، وعدم وجود خطة واضحة لأعمال القائم بالاتصال في التلفزيون الكويتي.

الكلمات المفتاحية: الرضا الوظيفي، القائم بالاتصال، التلفزيون الكويتي، نظرية ذات العاملين.

1. المقدمة:

يحظى الرضا الوظيفي للعاملين في المؤسسات المختلفة باهتمام واسع، حيث شكّل مفهوم الرضا الوظيفي مجالاً بحثياً ممتازاً يساعد تلك المؤسسات في زيادة قدرتها التنافسية مع غيرها. وقد أشارت العديد من الدراسات إلى أن الرضا الوظيفي لدى الموظفين يعتبر واحداً من العوامل الرئيسة لنجاح المؤسسات والتي قد تجري العديد من التغييرات والتبديلات في أهدافها لتحفيز الموظفين وجعلهم يشعرون بالرضا عما يقومون به (Shmailan, 2016).

وتتعدد العوامل التي تحقق الرضا الوظيفي لدى الموظفين في المؤسسات؛ فمنها ما هو اجتماعي مثل العلاقة مع زملاء العمل والرؤساء، ومنها ما هو ثقافي متعلق بالمواقف والاتجاهات والقيم، أو تنظيمي مثل سياسات شؤون الموظفين والإشراف وأساليب القيادة ونظم الإدارة، أو بيئي مثل ظروف العمل والتأثيرات الاقتصادية والاجتماعية والفنية والحكومية وغيرها، وقد أثبتت الدراسات أن اهتمام المؤسسات بالرضا الوظيفي للعاملين لديها ما هو إلا انعكاس لحسن معاملتها واحترامها وتقديرها لهم، إذ أن الموظفين الذين لا يشعرون بالرضا حيال ما يقوم به من وظائف هم أكثر عرضة لتقديم خدمات رديئة (Nemmaniwar et al, 2016).

وبعد التلفزيون الكويتي واحداً من المؤسسات الحكومية في دولة الكويت، والذي يؤدي العاملين فيه دوراً كبيراً في نجاحه واستمراره، حيث يعتبر الجمهور الداخلي المتمثل في الموظفين أساس عمله وتميزه ومناقسته لغيره من المؤسسات الإعلامية، ودون شعور هؤلاء الموظفين بالارتياح النفسي والرضا الوظيفي؛ فلن يحقق التلفزيون أهدافه، ولن يستطيع الاستمرار في تقديم رسالته للجمهور الخارجي، وقد تبين أن هناك "علاقة إيجابية بين تحفيز الموظفين وشعورهم بالرضا الوظيفي وأدائهم، ويتأثر هذا الرضا بالدوافع الذاتية للموظف مثل النجاح في إنجاز المهام والإثراء الوظيفي، وكذلك بالدوافع الخارجية مثل الأجور والمكافآت التي يحصل عليها من وظيفته" (Odukah, 2016).

وبالتالي؛ فإن اهتمام الإدارة العليا في التلفزيون الكويتي بتحقيق الرضا الوظيفي لدى القائمون بالاتصال فيه، من شأنه أن يساعد على تحفيزهم لإنجاز وظائفهم بما يضمن تحقيق الأهداف العليا للتلفزيون وزيادة فعاليته، ولكي يكون أداء القائمون بالاتصال في أعلى مستوياته؛ ينبغي الاهتمام بالعوامل التي من شأنها أن تؤثر إيجاباً أو سلباً على هذا الأداء من أجل الوصول إلى حالة من الرضا لدى القائمون بالاتصال عما يقومون به، ومن هنا تأتي هذه الدراسة من أجل تحديد الرضا الوظيفي لدى القائم بالاتصال في التلفزيون الكويتي.

ولكي يؤدي القائمون بالاتصال في التلفزيون الكويتي وظائفهم بطريقة تضمن تحقيق المنفعة المتبادلة بين التلفزيون بصفته مؤسسة حكومية وبين المشاهدين، فلا بد من تحقيق نوع من الرضا الوظيفي لدى القائمين بالاتصال، مما يؤدي إلى تعزيز شعورهم بالارتياح وبالتالي يزيد من فعالية أدائهم لوظائفهم. وبناءً على ما سبق؛ يمكن تحديد مشكلة الدراسة في السؤال الرئيس التالي: ما العوامل المؤثرة على الرضا الوظيفي لدى القائمين بالاتصال في التلفزيون الكويتي؟

وتمثل الهدف الرئيس لهذه الدراسة في معرفة العوامل المؤثرة على الرضا الوظيفي لدى القائمين بالاتصال في التلفزيون الكويتي، ويقترح من هذا الهدف مجموعة الأهداف الفرعية التالية التي تهدف التعرف إلى مستوى الرضا الوظيفي لدى القائمين بالاتصال في التلفزيون الكويتي. وكذلك دور الرضا عن الوظيفة، والرواتب والحوافز، وظروف العمل، وزملاء العمل من

الرؤساء والمرووسين، والرضا عن الاستقرار والنمو والارتقاء الوظيفي، وعن تحقيق المهنة للذات لدى القائمين بالاتصال في التلفزيون الكويتي على مجمل الرضا الوظيفي لديهم. والمعوقات التي تحول دون تحقيق الرضا الوظيفي لدى القائمين بالاتصال في التلفزيون الكويتي على مجمل الرضا الوظيفي لديهم، وذلك من خلال الإجابة على الأسئلة التالية: ما مستوى الرضا الوظيفي لدى القائمين بالاتصال في التلفزيون الكويتي؟ وما دور عنصر الرضا عن ظروف العمل لدى القائمين بالاتصال في التلفزيون الكويتي على مجمل الرضا الوظيفي لديهم؟ وما دور عنصر الرضا عن زملاء العمل من الرؤساء والمرووسين لدى القائمين بالاتصال في التلفزيون الكويتي على مجمل الرضا الوظيفي لديهم؟ وما دور عنصر الرضا عن الاستقرار والنمو والارتقاء الوظيفي لدى القائمين بالاتصال في التلفزيون الكويتي على مجمل الرضا الوظيفي لديهم؟ وما المعوقات التي تحول دون تحقيق الرضا الوظيفي لدى القائمين بالاتصال في التلفزيون الكويتي على مجمل الرضا الوظيفي لديهم؟

ويمكن القول إن هذه الدراسة تعدّ من الدراسات القليلة التي تتناول العوامل المؤثرة على الرضا الوظيفي لدى العاملين في التلفزيون الكويتي، كونهم الفئة التي يقوم عليها عمل التلفزيون ونجاحه، والتي قد يؤدي عدم رضاهم عن وظائفهم إلى تراجع في مستوى أداء التلفزيون. ويأمل الباحثان من خلال هذه الدراسة التوصل إلى نتائج من شأنها تحديد مستوى الرضا الوظيفي لدى العاملين في التلفزيون الكويتي، وأن تقدم توصيات من شأنها أن تكون ذات فائدة لأصحاب القرار في التلفزيون، بحيث يعززون العوامل المؤثرة إيجاباً، ويحاولون التغلب على العوامل التي من شأنها أن تؤدي إلى عدم الرضا لدى العاملين.

الإطار النظري:

يعتمد نجاح أي مؤسسة إلى حد كبير على قدرة المديرين في توفير بيئة محفزة لموظفيها، غير أن التحدي الذي يواجه معظم المديرين هو الحفاظ على دافعية الموظفين تجاه العمل لتحقيق أعلى مستوى من الأداء من خلال فهم احتياجاتهم وتطوير مهاراتهم وتوفير بيئة عمل مناسبة لهم، وقد ثبت أن الرضا الوظيفي يعتبر أهم عامل من العوامل التي تساهم في رفع مستوى الانتاجية، ويشير مصطلح الرضا الوظيفي إلى المشاعر الايجابية المتشكلة لدى الفرد تجاه وظيفته، بحيث يمكن تحسين هذا الرضا من خلال تعزيز ثقة الموظف بنفسه واحترامه وتقديره والاعتراف بقدراته (Anin et al, 2015). وتجدر الإشارة إلى أن الرضا الوظيفي يتألف من خمسة عوامل مرتبطة بالوظيفة نفسها وهي الرضا عن العمل نفسه، الدخل الشهري، فرص الترقية، الإشراف، والعلاقة مع الزملاء، إضافة إلى بعض العوامل الشخصية للموظفين مثل العمر والجنس والمستوى التعليمي وسنوات الخبرة في المجال الوظيفي.

ويشير مصطلح الرضا الوظيفي إلى مجموعة متنوعة من العوامل التي يمكن أن تؤثر على شعور الفرد تجاه وظيفته، وتشمل هذه العوامل كلاً من الأجور والاستحقاقات، وعدالة نظام الترقية داخل المؤسسة أو المنظمة، والقيادة والإشراف والعلاقات الاجتماعية التي قد تساهم سلباً أو إيجاباً في دافعية الفرد لإنجاز المهام المطلوبة منه (Shukla & Singh, 2016). ويعرف الرضا الوظيفي بأنه: مجمل المواقف التي تعبر وتكشف عن مدى انتماء الفرد لوظيفته وولائه للمؤسسة التي يعمل بها؛ بحيث يرتبط الرضا ارتباطاً إيجابياً مع الأداء الوظيفي لذلك الفرد (Nemmaniwar et al, 2016)، ويقصد به إجرائياً؛ حالة من الشعور بالارتياح والسعادة لدى القائمين بالاتصال في التلفزيون الكويتي أثناء أدائهم لمهامهم ووظائفهم، بحيث يمكن الوصول إلى هذه الحالة من خلال التوفيق بين ما يتوقعه القائمون بالاتصال من وظيفتهم وبين ما يحصلون عليه فعلاً. أما القائم بالاتصال، فهو الفرد الذي يعمل في واحدة من المؤسسات أو الشركات والتي توكل إليه مهمة صنع الرسالة الاتصالية، بحيث يؤدي دوراً مباشراً ورئيسياً في كل حلقة من حلقات إنتاج الرسالة الاتصالية، بدءاً من تحديد فكرة الرسالة والهدف منها وانتهاءً بتقديمها إلى الجمهور المستهدف بهدف التأثير عليه (أبو ماضي، 2015). ويقصد به إجرائياً؛ جميع العاملين في مجال إعداد الرسالة الإعلامية في واحدة من قنوات التلفزيون الكويتي الخمس، وهم المخرجون، المعدون، المقدمون، العاملون في الإنتاج، العاملون في المونتاج، المصممون الفنيون، وغيرهم ممن له صلة مباشرة أو غير مباشرة بالمحتوى الإعلامي لقنوات التلفزيون الكويتي.

وهناك العديد من العوامل المؤثرة في مستوى الرضا الوظيفي لدى العاملين في المؤسسات والمنظمات المختلفة، ولعل أبرز هذه العوامل هي:

1. **بيئة العمل:** والتي تلعب دوراً رئيساً في تحقيق الرضا أو عدم الرضا لدى العاملين في المؤسسة، فعند تعرض أولئك العاملين للإجهاد أو لضغط مرتفع فإن شعورهم بالرضا الوظيفي ينخفض، ويصبح العمل مصدرراً للقلق والارتباك، ومن جهة أخرى فإن ظروف العمل الملائمة تحفز الموظفين على أداء عملهم بالشكل الصحيح وبنسبة خطأ منخفضة.
2. **العوامل التنظيمية:** وهي التي تحفز الموظفين لأداء أعمالهم وهم يشعرون بالرضا والارتياح، وتتمثل هذه العوامل في المكافآت العادلة التي تمنح للموظف عند قيامه بوظائفه بطريقة سليمة، والعامل الثاني هو عامل الترويج أي

تعزيز أداء الموظفين من خلال الترقيات مثلاً، بحيث يجري عملية الترقية على أساس تجارب العمل مما يؤدي إلى تعزيز الرضا الوظيفي لديهم، أما العامل الثالث فهو **عامل الفرص**؛ حيث إن الوظيفة التي تقدم للموظف فرصاً للترقية تزيد من مستوى الرضا الوظيفي لديه، فالوظيفة التي تمنح موظفيها فرص المشاركة في المشاريع، وتعطيهم مزيد من المسؤوليات تحقق الرضا الوظيفي أكثر من غيرها من الوظائف، وكذلك **ساعات العمل وفترات الاستراحة** والتي تعد من أهم العوامل المؤثرة على رضا الفرد عن وظيفته وانتماؤه لها.

3. **العوامل السلوكية**: والتي تنقسم إلى كل مما يلي: **السلطة الكافية**؛ أي إعطاء الموظفين المزيد من الحرية أثناء أدائهم لوظائفهم، **الراتب**؛ يعتبر واحد من أهل العوامل المحققة للرضا الوظيفي، إذ لا يمكن أن يشعر الموظف بالرضا دون أن يوفر له عمله الحاجات الأساسية للحياة الكريمة، **المشرفون**؛ إن المشرفين الذين يهتمون بعمل الموظفين، ويقدمون لهم المساعدة في حل المشكلات التي تواجههم سواء على الصعيد الوظيفي أو الشخصي يساهمون في رفع مستوى الرضا الوظيفي لدى أولئك الموظفين (Wadhwa et al, 2011).

4. **العوامل الشخصية**: المرتبطة بالفرد نفسه، والتي تؤثر على الرضا الوظيفي للعاملين في المؤسسات والشركات، ومن أبرزها؛ **العمر والجنس أو النوع الاجتماعي والمستوى التعليمي وسنوات الخبرة**. (Nemmaniwar & Deshpande, 2016).

5 وهناك عوامل أخرى تؤثر على رضا الوظيفة، وتتمثل في **التقدم في المسيرة المهنية**، حيث يفتح التقدم في المسيرة المهنية الطريق أمام التطور البالغ، وهو أهم مؤشر على رضا الوظيفة والدافع. يتم فهم رضا العمل جيداً عندما يكون لدى الموظفين رؤى حول فرص الترقية داخل المنظمة؛ حيث يلبي ذلك نطاق خيالهم في تعزيز المهارات، ومكانة القيادة، وتحقيق الذات. من خلال استخدام الترقيات، وبرامج التدريب، أو فرص الإرشاد، تنتهي الشركات التي تهتم بنمو موظفيها بموظفين متحمسين وطموحين، وأمان الوظيفة حيث يشكل استقرار الوظيفة وأمانها بعض العوامل الأساسية التي تحدد رضا الوظيفة. في الحالات التي يدرك فيها الموظفون هذه الجوانب من وظائفهم، أي، إدراك استقرار الوظيفة وتقدير جهودهم، يكتمل التملك بمستويات أعلى من التزام الموظفين. المنظمات التي تحافظ على التواصل المفتوح، خاصة خلال التغيير، تخلق الثقة والولاء التنظيمي، (موقع الأكاديمية البريطانية للتدريب والتطوير، 2025).

النظرية المستخدمة في الدراسة:

تعتمد الدراسة الحالية على "نظرية ذات العاملين" **"Two-Factors Theory"**، التي وضعها عالم النفس "فريدريك هيرزبرغ" Frederik Herzberg، والتي تعد محصلة مجموعة من الدراسات التي أجريت باستخدام أسلوب المقابلات مع عدد كبير من الأفراد في مستويات وظيفية مختلفة بهدف معرفة المتغيرات والعوامل التي من شأنها تحقيق الرضا الوظيفي لدى العاملين في المؤسسات والشركات المختلفة (بوكرش، 2012)، وتركز النظرية على دور العمل وظروفه المتنوعة في حياة العاملين، حيث وجد "هيرزبرغ" أن تعاسة الفرد وعدم شعوره بالرضا تجاه ما يقوم به عادة ما ينتج عن عدم وجود بيئة مناسبة للعمل، ومن جهة أخرى؛ فإن شعور الفرد بالرضا عن عمله ينعكس بشكلٍ أو بآخر على العمل ذاته (محيسن، 2004).

العوامل المؤثرة على الرضا الوظيفي تبعاً للنظرية

قام هيرزبرغ بالاعتماد على طريقة الحوادث الحرجة والمقابلات المكثفة والمناقشات مع الموظفين الذين أجرى عليهم الدراسة، ومن الأسئلة التي طرحها عليهم؛ تلك التي طلب فيها من الباحثين أن يذكروا المواقف والعوامل المرتبطة بالعمل والتي جعلتهم يشعرون بحالة من الرضا أو عدم الرضا مع توضيح أسباب تلك المشاعر (طويل، 2008)، وقد ساهمت إجابات الباحثين على هذين السؤالين في تحديد العوامل المؤثرة على الرضا الوظيفي لديهم، والتي تمثلت في:

أولاً: العوامل الوقائية

وهي تلك العوامل التي تتماشى مع الاحتياجات الفسيولوجية والأمنية والاجتماعية في هرم ماسلو، والتي تتضمن سياسة الشركة، الإدارة، الإشراف الفني، العلاقات الشخصية مع المشرف، العلاقات الشخصية مع الزملاء والمرؤوسين، الراتب، الأمن الوظيفي، الحياة الشخصية، ظروف العمل والمكانة الاجتماعية، وقد دعا هيرزبرغ هذه العوامل بعوامل النظافة أو العوامل الوقائية واعتبرها عوامل ضرورية لمنع استياء الموظفين، إذ يؤدي عدم وجودها إلى خلق حالة من عدم الرضا، في حين لا يؤدي وجودها إلى رضا الموظفين عن وظائفهم (Baah & Amoako, 2011).

ثانياً: العوامل الدافعة

وهي تلك العوامل التي يؤدي وجودها في المنظمة أو المؤسسة إلى دفع الموظفين للإنجاز، وتنسجم في محتواها مع هرم ماسلو في جانب إثبات الذات واحترامها، وتتضمن هذه العوامل؛ الإنجاز، المسؤولية، الترقية، النمو والتطور والتقدم الوظيفي، درجة الإشراف وطبيعته، التقدير، وأخيراً طبيعة العمل بمعنى أن يكون ذا معنى ويتسم بالتحدي والنمو والتنمية الفردية، وعلى عكس العوامل الوقائية، فإن توافر العوامل الدافعة في بيئة العمل من شأنه أن يخلق شعوراً بالرضا الوظيفي لدى العاملين، في حين عدم وجود هذه العوامل لا يؤدي بالضرورة إلى عدم الرضا الوظيفي (شاطر، 2010).

بناءً على ما تقدم، فإن الفلسفة التي تقوم عليها النظرية تكمن في أن الرضا الوظيفي والاستياء الوظيفي متغيرين منفصلين، وهذا يعني أن عكس الرضا الوظيفي هو عدم الرضا الوظيفي وليس الاستياء الوظيفي، وعكس الاستياء الوظيفي هو عدم وجود استياء وليس الرضا، إذ تختلف العوامل المسببة للرضا التام عن تلك التي تؤدي إلى الاستياء التام، فالعوامل الدافعة تسبب شعور العاملين بالرضا التام، وبالمقابل فإن العوامل الوقائية تؤثر في شعور الفرد بالاستياء الشديد، وهذا يعني أنه كلما زادت درجة إشباع العوامل الوقائية قل شعور الموظفين أو العاملين بالاستياء إلى حد الصفر، أما زيادة إشباع العوامل الدافعة فيؤدي إلى زيادة شعور العاملين بالرضا وقد يصل هذا الرضا إلى درجة تامة (عزيون، 2007).

يظهر مما سبق، أن وجود العوامل الدافعة في مكان العمل يمكن أن تعزز الرضا الوظيفي لدى العاملين؛ في حين أن غيابها لا يؤدي إلى عدم الرضا، كما أن وجود العوامل الوقائية من شأنها أن تقلل من حالة عدم الرضا أو تلغيها ولكنها لا تؤدي إلى حالة من الرضا الوظيفي لدى العاملين (Fareed & Jan, 2016)، وبذلك فإن جوهر النظرية يتمثل في ضرورة قيام المؤسسات بإشباع العوامل الوقائية أولاً لكي يزول شعور الموظفين بعدم الرضا عن وظائفهم، ومن ثم تنتقل إلى إشباع العوامل الدافعة لتحقيق حالة من الرضا الوظيفي لدى الموظفين فيها، وبالتالي ترتفع مستويات الدافعية للعمل، وتتحقق الكفاية الإنتاجية (بوخان، 2008).

أدبيات الدراسة:

قام الباحثان بمراجعة التراث العلمي المتعلق بالتحديات التي تواجه الصحفيين الأردنيين نحو استخدام تطبيقات الذكاء الاصطناعي في صناعة المحتوى الإعلامي، وقد تمكنا من رصد مجموعة من الدراسات ذات العلاقة، وعلى المحورين، العربي والأجنبي. وقد أشارت دراسة حسن والصرابرة (2021)، إلى أنه وفيما يتعلق بالرضا الوظيفي بشكل عام عن العمل في الإذاعات الأردنية، فقد بلغ المتوسط الحسابي للإجابات 0.10770، وهذه القيمة تدل على أن معظم المستجوبين راضون إلى حد ما عن عملهم في هذه الإذاعات وتظهر النتائج وجود درجة موافقة مرتفعة على مواقف أفراد العينة من مستوى رضا المستجيبين عن وظيفتهم في الإذاعة التي يعملون بها بوسط إجابات كلي بلغ 3.6504 وانحراف معياري 0.65989، ووجود درجة موافقة متوسطة بشكل عام على مواقف أفراد العينة من مستوى رضا المستجيبين عن المردود المادي والحوافز والعمل الإضافي في الإذاعة التي يعملون بها بوسط إجابات بلغ 2.8654 وانحراف معياري 0.84407. وتوصلت دراسة أبو ستة (2024) إلى أن 91.67% من القائمين بالاتصال مطلعين على الموائيق الأخلاقية المتعلقة بالعمل الصحفي وأن 66.67% منهم ليس لديهم مشاركة في صنع سياسة الصحيفة في حين أن 58.33% من القائمين بالاتصال ملتزمون بتوجيهات إدارة الصحيفة لهم وأن 58.33% لم يلتحقوا بدورات تدريبية في مجال عملهم مما يؤثر سلباً على مستوى الرضا المهني لهم. وتوصلت دراسة جاد (2021) إلى أن غالبية القائمين بالاتصال في كل من موقع اليوم السابع والاهرام يشعرون بالرضا الوظيفي عن علاقات العمل داخل الصحيفة الإلكترونية، وذلك في ظل مناخ عمل يهتم بالعلاقات الإنسانية ومرونة التواصل بين الفئات الوظيفية المختلفة، ولكن يظل انخفاض العائد المادي من أهم العوامل التي تحول دون الشعور بالرضا، كما أن المؤسسات الصحفية مدركة أهمية التدريب في رفع مستوى الأداء المهني للقائمين عليها، وتحرص باستمرار على تدريب القائمين عليها وتطوير كفاءتهم وقدراتهم المهنية. وقد توصلت دراسة الدقيني والكردي. (2021). إلى أن أكثر المعوقات التي تواجه الصحفيين في أداء عملهم تتمثل في عدم إتاحة فرص التدريب المستمر على كل ما هو جديد من وسائل التكنولوجيا الحديثة، وإن الأوضاع السياسية والأمنية في البلاد أكثر الأسباب التي أدت إلى ضعف مواكبة الصحف للأخبار والأحداث والقضايا، في ظل عدم توفر الأمن ووسائل الحماية للصحفيين في عملية الحصول على الأخبار والمعلومات أثناء قيامهم بعملهم الصحفي. وأظهرت دراسة الدخيل (2016)، أن نسبة الذين يشعرون بالرضا عن وظائفهم في الوزارات الأردنية بلغت (92.8%)، وكانت أبرز آثار تحقيق الرضا الوظيفي في مستوى الرضا عن الوظيفة "أشعر بالسعادة عن الوظيفة التي أقوم بها"، وفي مستوى الرضا عن بيئة العمل "توفر لي الوزارة مكاناً لأداء عباداتي"، وفي مستوى الرضا عن الأجر "يتناسب راتبتي الشهري مع رواتب زملائي العاملين في نفس المجال في نفس

الوزارة". في حين خلصت دراسة الشمري (2013)، إلى أن أبرز أهداف الوكالة التي تحاول تحقيقها من وجهة نظر ممارسي العلاقات العامة هي: الحفاظ على سمعتها وتصحيح سوء الفهم والنقد الموجه إليها، وتوضيح سياستها للمجتمع، فيما كانت أبرز وظائف العلاقات العامة في الوكالة هي: يتم استخدام البحث العلمي في تخطيط أنشطة العلاقات العامة، وكذلك يقوم المركز بتطوير الأجهزة والمعدات كلما دعت الحاجة.

وتوصلت دراسة Yilin Wang (2024)، إلى أن البيئة التنظيمية، والرواتب والمزايا، وتخطيط المسار المهني، وأسلوب القيادة، كلها عوامل مرتبطة إيجابياً برضا الموظفين. على المستوى الفردي، تُدرس بشكل رئيسي عوامل العمر، والمستوى التعليمي، والخبرة العملية، ونظراً لاختلاف خصائص القطاعات المدروسة، توصل الباحثون إلى استنتاجات مختلفة. بناءً على مناقشة هذه العوامل، تُقدم هذه الدراسة أيضاً اقتراحات يُمكن للمؤسسات تطبيقها لتحسين رضا الموظفين الوظيفي. على سبيل المثال، تقليص الفجوة بين السلطات، وإنشاء نظام توجيه، وعقد اجتماعات دورية لضمان تلبية احتياجات الموظفين المختلفة، وما إلى ذلك. وبحسب دراسة Dursun. Egriboyun. (2023). لم يثبت إحصائياً وجود علاقة/انحدار ذات دلالة إحصائية بين ممارسات المنظمة المتعلمة وإدراكات الرضا الوظيفي، كما لم يتوسط الدعم التنظيمي المقدم للإداريين والمعلمين ومهاراتهم التواصلية الرضا الوظيفي في المنظمات التعليمية. ويذكر أن دراسة (Khukla & Singh, 2016)، كانت قد خلصت إلى أن (50%) من عينة الدراسة راضون بشدة عن وظائفهم، وأن (18%) راضون إلى حد ما، وأن (14%) محايدون، فيما بلغت نسبة من لا يشعرون بالرضا عن وظائفهم (18%)، وبلغت نسبة من يشعرون بالرضا عن ساعات العمل (72%)، فيما بلغت نسبة من لا يشعرون بالرضا (28%)، ويرى (74%) من عينة الدراسة أن لديهم ظروف عمل جيدة، فيما بلغت نسبة من لا يعتقدون ذلك ومن اتخذوا موقف الحياد (26%)، أما بالنسبة للمخاطر المترتبة على العمل في الشركة فقد أشار (88%) من عينة الدراسة إلى أن المخاطر لا تكاد تذكر، فيما تساوت نسبة من يرون أن العمل ينطوي على مخاطر كبيرة مع من اتخذوا موقف الحياد بنسبة (6%) لكل منهما. أما دراسة (Duc et al, 2015)، فقد توصلت إلى أن أبرز آراء عينة الدراسة نحو خصائص وظائفهم تمثلت في "توفر لي الوظيفة وضعاً اجتماعياً مناسباً" وكذلك "الوظيفة مناسبة مع القدرة الشخصية"، وكانت أبرز آرائهم نحو الدخل الشهري هي "يعتمد الدخل الشهري على قدرة وأداء الموظفين" وكذلك "الدخل الشهري كافٍ لتغطية احتياجات الحياة"، في حين كانت أبرز آرائهم نحو القيادة هي: "يمتاز المدراء بأنهم ودودون وعادلون" وكذلك "يوفر المدراء الحماس والدعم لغيرهم". أما دراسة (Anin et al, 2015) فقد أشارت إلى أن أبرز آراء عينة الدراسة فيما يخص نظام الإشراف عليهم هي "يقيم الرؤساء علاقات جيدة مع الموظفين" وكذلك "يتعامل رؤسائي مع الشكاوى المقدمة إليهم بشكل مناسب"، وكانت أبرز الآراء فيما يخص الأجور هي: "أنا راضٍ عن مستوى التأمين الصحي الذي أحصل عليه" وكذلك "يتناسب راتبي مع الوظيفة التي أقوم بها". أما دراسة (Jazairy et al, 2014)، فقد توصلت إلى أن (31.9%) من عينة الدراسة يشعرون بالرضا عن وظائفهم، وأن (54.6%) اتخذوا موقف الحياد من وظائفهم، في حين بلغت نسبة من لا يشعرون بالرضا (13.5%)، كما بلغت نسبة من يشعرون بالرضا عن المهنة بشكل عام (76.5%)، ومن يتخذون موقف الحياد (19.3%)، فيما بلغت نسبة من لا يشعرون بالرضا (4.2%). وأشارت كذلك إلى أن (91.2%) من عينة الدراسة يشعرون بالرضا عن جودة الخدمة التي يقدمونها، وأن (7.6%) يتخذون موقف الحياد، وأن (1.2%) لا يشعرون بالرضا، كما بلغت نسبة من يشعرون بالرضا عن دخلهم (15.5%)، ومن يتخذون موقف الحياد (53.4%) فيما بلغت نسبة من لا يشعرون بالرضا (31%)، كما تبين أن نسبة من يشعرون بتقديرهم لذاتهم جراء ما يقومون به (35.6%)، ومن يتخذون موقف الحياد (47.7%)، في حين بلغت نسبة من لا يشعرون بهذا التقدير (16.7%) من عينة الدراسة.

الفجوة البحثية:

بعد استعراض الدراسات السابقة تبين أن معظم هذه الدراسات تناولت العوامل المؤثرة على الرضا الوظيفي لدى العاملين في المؤسسات المختلفة، في حين لم تتناول أي منها تلك العوامل المؤثرة على العاملين في المؤسسات الإعلامية في الكويت، من هنا فإن ما يميز هذه الدراسة، تناولها لموضوع الرضا الوظيفي لدى العاملين في التلفزيون الكويتي، وهو ما يضيف عليها أهميتها ويعطي للباحثين مبرراً رئيساً لإجرائها، لا سيما وأن الدراسة الحالية تختلف مع الدراسات السابقة في المجال المكاني والبشري، حيث تتناول في مجالها المكاني دولة الكويت/التلفزيون الكويتي، وفي مجالها البشري القائمون بالاتصال في التلفزيون الكويتي، فيما تناولت الدراسات السابقة مجالات بشرية ومكانية مختلفة عن الدراسة الحالية.

2. المنهجية:

نوع الدراسة ومنهجها

تنتهي هذه الدراسة إلى نوعية الدراسات الوصفية التي تهدف إلى دراسة واقع الظواهر والأحداث والقضايا والمواقف والآراء من أجل تفسيرها والوقوف على أبعادها والوصول إلى استنتاجات مفيدة تساهم في تصحيح ذلك الواقع أو استكماله أو تطويره (حجاب، 2003).

وضمن المنهج الوصفي استخدم الباحثان أسلوب المسح الميداني الذي يستهدف معرفة آراء ومعتقدات واتجاهات وأفكار جماعة معينة من الجمهور الذين يشتركون ببعض الخصائص الشخصية تجاه موضوع أو ظاهرة معينة تخصهم، أو قضية أو مشكلة يعاني منه المجتمع الذي ينتمون إليه سواء كان هذا المجتمع بيئة العمل الداخلية، أو المحيط الاجتماعي الخارجي أو غيره (العزاوي، 2008).

مجتمع وعينة الدراسة

يمثل مجتمع الدراسة جميع القائمين بالاتصال في القنوات الأولى والثانية في التلفزيون الكويتي، والبالغ عددهم (1776) مفردة، وقد قام الباحثان باستخدام أسلوب العينة الطبقية النسبية المتساوية حيث قسّموا مجتمع الدراسة إلى طبقتين هما القناة الأولى والقناة الثانية، ثم قاما بتقسيم كل طبقة إلى طبقتين أخريين هما الذكور والإناث، وقد بلغ حجم العينة (200) مفردة مقسمة بواقع (100) مفردة لكل قناة (الطبقة الأولى)، وبواقع (50) مفردة لكل من الإناث والذكور في كل طبقة (الطبقة الثانية).

جدول 1: النوع الاجتماعي، العمر، الحالة الاجتماعية، المؤهل العلمي، التخصص الجامعي لعينة الدراسة

المتغير	الفئة	التكرار	النسبة المئوية
النوع الاجتماعي	ذكور	100	50%
	إناث	100	50%
العمر	أقل من 30	21	10.5%
	30 – أقل من 35	74	37%
	35 – أقل من 40	67	33.5%
	40 سنة فأكثر	38	19%
الحالة الاجتماعية	أعزب	55	27.5%
	متزوج	108	54%
	مطلق	34	17%
	أرمل	3	1.5%
المؤهل العلمي	دبلوم (كلية)	59	29.5%
	بكالوريوس	120	60%
	ماجستير	15	7.5%
	دكتوراه	6	3%
التخصص الجامعي	إذاعة وتلفزيون	56	28%
	صحافة	19	9.5%
	علاقات عامة	22	11%
	آداب	13	6.5%
	لغات (عربية/إنجليزية)	34	17%
	إدارة	11	5.5%
	إخراج	27	13.5%
	فنون	18	9%

القناة التي تعمل بها	القناة الأولى	100	50%
	القناة الثانية	100	50%
الإدارة التي تعمل بها	العروض	8	4%
	مراقبة البرامج الأجنبية	69	34.5%
	التشغيل والاستوديوهات	25	12.5%
	التنسيق والتنفيذ	26	13%
	البرامج الثقافية والدينية	16	8%
	الإنتاج	40	20%
	التشغيل والتنفيذ	16	8%
	أقل من 5 سنوات	8	4%
سنوات الخبرة	5 سنوات - أقل من 10 سنوات	74	37%
	10 سنوات - أقل من 15 سنة	83	41.5%
	15 سنة فأكثر	35	17.5%
	معد برامج	56	28%
المسمى الوظيفي	مساعد معد برامج	6	3%
	مخرج	24	12%
	مساعد مخرج	10	5%
	مخرج منفذ	17	8.5%
	منسق ومتابع برامج	30	15%
	مذيع	25	12.5%
	مصور	29	14.5%
	منتج	3	1.5%
	أقل من 500 دينار	3	1.5%
	500 - أقل من 1000 دينار	60	30%
الدخل الشهري بالدينار الكويتي	1000 - أقل من 1500 دينار	93	46.5%
	1500 دينار فأكثر	44	22%
	المجموع (ن) = 200		

تشير بيانات الجدول رقم (1) إلى أن عينة الدراسة مقسمة بالتساوي بين الذكور والإناث؛ بواقع (100) مفردة وبنسبة (50%) لكلٍ منهما، ويبيّن الجدول أن الفئة العمرية "30 – أقل من 35 سنة" جاءوا في المرتبة الأولى وبنسبة (37%)، كما جاءت فئة "متزوج" في المرتبة الأولى؛ وبنسبة (54%)، وجاء من يحملون شهادة "بكالوريوس" في المرتبة الأولى؛ وبنسبة (60%)، كما جاء من يحملون بكالوريوس في "الإذاعة والتلفزيون" في المرتبة الأولى؛ وبنسبة (28%). كما تشير بيانات الجدول إلى أن العاملين في إدارة "مراقبة البرامج الأجنبية" جاءوا في المرتبة الأولى؛ وبنسبة (34.5%). وجاء من تتراوح سنوات خبرتهم بين "10 سنوات – أقل من 15 سنة" في المرتبة الأولى؛ وبنسبة (41.5%). كما تظهر بيانات الجدول أن من يحملون مسمى "معد برامج" قد جاءوا في المرتبة الأولى؛ وبنسبة (28%)، كما جاء من يبلغ مستوى دخلهم الشهري "1000- أقل من 1500 دينار" في المرتبة الأولى؛ وبنسبة (46.5%).

أداة الدراسة

اعتمد الباحثان على الاستبانة أداة للدراسة، والتي يتم استخدامها لجمع المعلومات والبيانات التي ترتبط بموضوع بحثي معين، وقد تضمنت المحاور التالية: درجة الرضا الوظيفي لدى القائمين بالاتصال في التلفزيون الكويتي، الرضا عن الراتب والحوافز، الرضا عن ظروف العمل، الرضا عن زملاء العمل (الرؤساء والموظفين)، الرضا عن الاستقرار الوظيفي، الرضا عن النمو والارتقاء الوظيفي، تحقيق المهنة للرضا عن الذات.

إجراءات الصدق

استخدم الباحثان أسلوب صدق المضمون الذي يستهدف التأكد من أن الاستبانة تقيس فعلاً أبعاد المشكلة البحثية وتجيب على تساؤلات الدراسة التي وضعت من أجل قياسها، حيث قاما بعرض هذه الأداة على مجموعة من المتخصصين من أساتذة الإعلام والذين يمتلكون خبرات طويلة بالممارسات البحثية الإعلامية، للتأكد من احتوائها على كافة متغيرات المشكلة البحثية، وبأنها تحقق أهداف البحث وتجيب عن تساؤلاته، إضافة إلى التأكد من أن فقرات الاستبانة متسقة مع المجال المنتمية إليه، وأن صياغتها اللغوية واضحة وصالحة للتطبيق الميداني.

إجراءات الثبات

قام الباحثان باستخدام معامل الثبات ألفا كرونباخ (Cronbach Alpha) لقياس الاتساق الداخلي لأداة الدراسة، ويوضح الجدول رقم (1) قيمة معامل الثبات لكل محور من محاور الاستبانة.

جدول 2: معامل الثبات لمحاور الدراسة

معامل الثبات	المحور
0.968	محور الرضا عن الوظيفة لدى القائمين بالاتصال داخل التلفزيون الكويتي.
0.945	محور الرضا عن الراتب والحوافز لدى القائمين بالاتصال في التلفزيون الكويتي.
0.936	محور الرضا عن ظروف العمل لدى القائمين بالاتصال في التلفزيون الكويتي.
0.958	محور الرضا عن زملاء العمل لدى القائمين بالاتصال في التلفزيون الكويتي.
0.934	محور الرضا عن الاستقرار الوظيفي لدى القائمين بالاتصال في التلفزيون الكويتي.
0.933	محور الرضا عن النمو والارتقاء الوظيفي لدى القائمين بالاتصال في التلفزيون الكويتي.
0.945	محور تحقيق المهنة للرضا عن الذات لدى القائمين بالاتصال في التلفزيون الكويتي.

3. نتائج الدراسة ومناقشتها:

فيما يلي تحليل لنتائج الدراسة ومناقشتها ومقارنتها مع نتائج الدراسات السابقة، وذلك من خلال الأساليب الإحصائية المناسبة، علماً بأن الباحثين استخدموا المقياس الخماسي: (5) موافق بشدة (4) موافق (3) محايد (2) معارض (1) معارض بشدة، لقياس أسئلة الدراسة في الجداول (4-10).

جدول 3: مستوى الرضا الوظيفي لدى القائمين بالاتصال في التلفزيون الكويتي

هل أنت راضٍ عن وظيفتك؟	التكرار	النسبة المئوية
إلى حد كبير	27	13.5%
إلى حد ما	96	48%
غير راضٍ	77	38.5%
المجموع	200	100%

تشير بيانات الجدول رقم (3) إلى أن من يشعرون إلى حد ما بالرضا عن وظيفتهم في التلفزيون الكويتي جاءوا في المرتبة الأولى؛ بنسبة (48%)، يليهم من لا يشعرون بالرضا؛ بنسبة (38.5%)، فيما جاء من يشعرون إلى حد كبير بالرضا في المرتبة الأخيرة؛ بنسبة (13.5%) من إجمالي عينة الدراسة، مما يعني أن غالبية المستجوبين من عينة الدراسة يشعرون بالرضا إلى حد ما في التلفزيون الكويتي. وتتفق هذه النتائج مع دراسة (حسن والصرايرة، 2021) التي توصلت إلى أن معظم المستجوبين راضون إلى حد ما عن عملهم في الإذاعات الأردنية، حيث بلغ المتوسط الحسابي للإجابات 1077، وهذه القيمة تدل على ذلك، فيما تختلف هذه النتيجة مع دراسة (أبوسته، 2024) التي خلصت إلى أن 66.67% من المستجوبين ليس لديهم مشاركة في صنع سياسة الصحيفة في حين أن 58.33% من القائمين بالاتصال ملتزمون بتوجيهات إدارة الصحيفة لهم وأن 58.33% لم يلتحقوا بدورات تدريبية في مجال عملهم مما يؤثر سلباً على مستوى الرضا المهني لهم، وقد يعزى الارتفاع في نسبة عدم الشعور بالرضا لدى القائمين بالاتصال في التلفزيون الكويتي إلى عدم حصولهم على مزايا من عملهم في التلفزيون.

جدول 4: رضا عينة الدراسة عن وظيفتهم في التلفزيون الكويتي

الانحراف المعياري	الوسط الحسابي	الرضا عن الوظيفة
0.913	3.51	أشعر بالسعادة عن العمل الذي أقوم به.
1.017	3.50	تتفق وظيفتي مع ميولي ورغباتي وقدراتي.
0.908	3.49	أشعر بالمتعة أثناء أداء وظيفتي.
1.036	3.46	المهام المطلوبة مني تصب في مجال وظيفتي.
0.960	3.44	أشعر بأهمية العمل الذي أقوم به في التلفزيون.
0.999	3.42	شروط العمل في التلفزيون مناسبة بالنسبة لي.
0.987	3.40	تتناسب الوظيفة التي أشغلها مع مؤهلاتي العلمية وتخصصي.
1.127	3.37	لا أربح بتغيير الوظيفة التي أشغلها.
1.057	3.28	المهام المطلوبة مني واضحة ودقيقة وباستطاعتي أدائها.
1.032	3.28	أشعر بارتياح عند ذهابي إلى عملي في التلفزيون.
1.022	3.01	لا يوجد أعمال روتينية في الوظيفة التي أشغلها.
.980	2.99	لا تشعرن وظيفتي بالملل أو الضيق.
.991	2.84	لا أشعر بالضغط بسبب المهام المطلوبة مني.
1.038	2.74	لا يصيبني التعب والإرهاق جراء أدائي لوظيفتي.
1.005	3.27	المتوسط الإجمالي

تشير بيانات الجدول رقم (4) إلى أن أكثر ثلاثة عناصر تحقق الرضا الوظيفي للقائم بالاتصال في التلفزيون الكويتي بدرجة متوسطة في مستوى الرضا عن الوظيفة هي: "أشعر بالسعادة عن العمل الذي أقوم به" ($M=3.51$)، يليه "تتفق وظيفتي مع ميولي ورغباتي وقدراتي" ($M=3.50$)، ثم "أشعر بالمتعة أثناء أداء وظيفتي" ($M=3.49$). فيما كانت أقل ثلاثة عناصر تحقق الرضا الوظيفي للقائم بالاتصال في التلفزيون الكويتي هي: "لا تشعرن وظيفتي بالملل أو الضيق" ($M=2.99$)، يليه "لا أشعر بالضغط بسبب المهام المطلوبة مني" ($M=2.84$)، ثم "لا يصيبني التعب والإرهاق جراء أدائي لوظيفتي" ($M=2.74$)، وبلغت قيمة معامل الثبات (كرونباخ ألفا) لهذا السؤال (0.968)، وقد تعزى هذه النتائج إلى أن التلفزيون الكويتي يوفر إلى حد ما للقائمين بالاتصال والعاملين به عوامل نفسية وبيئية مناسبة نوعاً ما لأداء عملهم مما يجعلهم يشعرون بشيء من السعادة أثناء قيامهم بهذه الأعمال، إضافةً إلى توزيع المهام على القائمين بالاتصال تبعاً لميولهم وقدراتهم ورغبتهم، وهو ما يجعلهم يشعرون بالرضا نوعاً ما عن الوظيفة التي يقومون بها على الرغم من أن نسبة كبيرة منهم لا يشعرون بالرضا العام عن العمل في التلفزيون.

جدول 5: رضا عينة الدراسة عن رواتبهم وحوافزهم في التلفزيون الكويتي

الانحراف المعياري	الوسط الحسابي	الرضا عن الراتب والحوافز
1.168	3.39	يقدم التلفزيون مكافآت مناسبة بدل العمل الإضافي.
1.109	3.29	يوفر التلفزيون نظاماً للزيادات والمكافآت الدورية للعاملين فيه.
0.948	3.19	يتناسب راتبي الشهري مع طبيعة المهام التي أقوم بها.
1.005	3.00	يتناسب راتبي مع رواتب العاملين في نفس المجال داخل التلفزيون الكويتي.
0.940	2.99	الحوافز التي أتقاضاها متوافقة مع الوظيفة التي أشغلها.
0.976	2.78	يتناسب راتبي الشهري مع الدرجة العلمية التي أحملها.
0.897	2.67	يتناسب راتبي الشهري مع سنوات خبرتي.
0.891	2.51	يكفي راتبي لتغطية نفقات المعيشة وتوفير حياة مستقرة لي ولأسرتي.
0.951	2.47	يتناسب راتبي مع رواتب العاملين في نفس المجال في القنوات الأخرى.
0.885	2.46	يحقق لي راتبي الشهري مستوى جيد من الرفاهية.
0.821	2.41	يزداد راتبي بارتفاع معدلات المعيشة في الكويت.
0.847	2.38	أستطيع ادخار جزء جيد من راتبي الشهري.
0.833	2.36	أشعر بأن راتبي الشهري هو أفضل ما يمكن أن أحصل عليه.
0.861	2.32	يتناسب راتبي مع الوضع العام في المجتمع الذي أعيش به.
0.938	2.73	المتوسط الإجمالي

يبين الجدول رقم (5) أن أكثر ثلاثة عناصر تحقق الرضا الوظيفي بدرجة متوسطة للقائمين بالاتصال في التلفزيون الكويتي في مستوى الرضا عن الراتب والحوافز هي: "يقدم التلفزيون مكافآت مناسبة بدل العمل الإضافي" ($M=3.39$)، يليه "يوفر التلفزيون نظاماً للزيادات والمكافآت الدورية للعاملين فيه" ($M=3.29$)، ثم "يتناسب راتبي الشهري مع طبيعة المهام التي أقوم بها" ($M=3.19$)، وبلغت قيمة معامل الثبات (كرونباخ ألفا) لهذا السؤال (0.945)، وتتفق هذه النتيجة مع دراسة (جاد، 2021)، التي أشارت إلى أن غالبية القائمين بالاتصال في كل من موقع اليوم السابع والاهرام يشعرون بالرضا الوظيفي عن علاقات العمل داخل الصحيفة الإلكترونية، وذلك في ظل مناخ عمل يهتم بالعلاقات الإنسانية ومرونة التواصل بين الفئات الوظيفية المختلفة، ولكن يظل انخفاض العائد المادي من أهم العوامل التي تحول دون الشعور بالرضا. فيما كانت أقل ثلاثة عناصر هي: "أستطيع ادخار جزء جيد من راتبي الشهري" ($M=2.38$)، يليه "أشعر بأن راتبي الشهري هو أفضل ما يمكن أن أحصل عليه" ($M=2.36$)، ثم "يتناسب راتبي مع الوضع العام في المجتمع الذي أعيش به" ($M=2.32$)، وقد يعزى ذلك إلى أن التلفزيون الكويتي هو مؤسسة حكومية ذات رواتب متوسطة أو متدنية بالنسبة للفضائيات الكويتية الخاصة، مما يجعل الدخل الشهري للقائمين بالاتصال لا يتناسب مع تكاليف المعيشة، ولا يمكّنهم من ادخار جزء منه، وهو ما يجعلهم يشعرون بعدم الرضا عن دخلهم الشهري.

جدول 6: رضا عينة الدراسة عن ظروف العمل داخل التلفزيون الكويتي

الانحراف المعياري	الوسط الحسابي	الرضا عن ظروف العمل
0.601	3.76	يوفر التلفزيون بيئة عمل صحية من حيث توفر وسائل التكييف والتدفئة.
0.902	3.24	يوفر التلفزيون الإمكانيات اللازمة لإنجاز وظيفتي مثل الإنارة والمكاتب.

0.906	3.18	يتسم المكان الذي أعمل فيه بالترتيب والنظافة.
0.925	3.17	يوجد في التلفزيون وسائل اتصالية مناسبة لإنجاز عملي كالإنترنت والفاكس.
1.008	3.14	يوفر لي التلفزيون مكاناً مناسباً لأداء عباداتي.
0.955	3.11	توجد أوقات استراحة كافية أثناء فترة الدوام.
1.029	3.04	يليق مكان عملي بالوظيفة التي أقوم بها.
1.098	2.92	مواعيد وساعات العمل والإجازات مناسبة بالنسبة لي.
0.922	2.68	يوفر لي التلفزيون "كافيتيريا" لائقة وبأسعار منخفضة.
0.970	2.62	يوفر التلفزيون عناصر أمان متنوعة ضد الأخطار التي قد أتعرض لها.
1.033	2.36	يوفر التلفزيون وسائل مواصلات من وإلى مكان عملي.
0.962	2.15	أشعر بعدالة توزيع العمل على الموظفين في الإدارة التي أعمل بها.
0.943	2.95	المتوسط الإجمالي

يوضح الجدول رقم (6) أن أكثر عنصر تحقق الرضا الوظيفي لدى القائم بالاتصال في التلفزيون الكويتي في مستوى الرضا عن ظروف العمل هي: "يوفر التلفزيون بيئة عمل صحية من حيث توفر وسائل التكيف والتدفئة" ($M=3.76$) بدرجة مرتفعة، يليه بدرجة متوسطة، "يوفر التلفزيون الإمكانيات اللازمة لإنجاز وظيفتي مثل الإنارة والمكاتب" ($M=3.24$)، ثم "يتسم المكان الذي أعمل فيه بالترتيب والنظافة" ($M=3.18$)، وبلغت قيمة معامل الثبات (كرونباخ ألفا) لهذا السؤال (0.936)، وتتفق هذه النتيجة مع دراسة (حسن والصريرة، 2021) التي توصلت إلى وجود درجة موافقة متوسطة بشكل عام على مواقف أفراد العينة من مستوى رضا المستجيبين عن المردود المادي والحوافز والعمل الإضافي في الإذاعة التي يعملون بها بوسط إجابات بلغ 2.8654 وانحراف معياري 0.84407. وقد يعزى ذلك إلى اهتمام إدارات التلفزيون إلى حد ما بالراحة النفسية والصحية للموظفين، مما يدفعهم إلى توفير بيئة عمل مناسبة لهم لأداء أعمالهم مثل التكيف والتدفئة، والإنارة والمكاتب، إضافة إلى الاهتمام بالنظافة، حيث تعتبر البيئة الكويتية بيئة حارة جداً في الصيف؛ مما يجعل من الصعوبة بمكان أن يؤدي الموظفون أعمالهم في مثل هكذا بيئة، دون وجود وسائل الراحة التي تساعد على القيام بأعمالهم. وبالمقابل فقد كانت أقل ثلاثة عناصر تحقق الرضا الوظيفي لدى القائم بالاتصال في التلفزيون الكويتي في مستوى الرضا عن ظروف العمل هي: "يوفر التلفزيون عناصر أمان متنوعة ضد الأخطار التي قد أتعرض لها" ($M=2.62$)، يليه "يوفر التلفزيون وسائل مواصلات من وإلى مكان عملي" ($M=2.36$)، ثم "أشعر بعدالة توزيع العمل على الموظفين في الإدارة التي أعمل بها" ($M=2.15$).

جدول 7: رضا عينة الدراسة عن زملاء العمل (الرؤساء والموظفين) في التلفزيون الكويتي

الانحراف المعياري	الوسط الحسابي	الرضا عن زملاء العمل (الرؤساء والموظفين)
0.668	3.72	تربطني علاقات الألفة والمودة مع زملائي في العمل سواء في الإدارة التي أعمل بها أو الإدارات الأخرى.
0.743	3.68	أتعاون مع زملائي في الإدارة التي أعمل بها لإنجاز المهام على أكمل وجه.
0.907	3.53	أبادل الخبرات والمعلومات مع الزملاء من أجل الارتقاء بوظائفنا.
1.011	3.45	تتيح لي وظيفتي تشكيل علاقات صداقة مع الموظفين في التلفزيون.

0.978	3.19	يساعدني زملائي ومدرائي لإيجاد الحلول الممكنة للمشاكل التي أتعرض لها.
0.966	3.08	يتعامل الموظفون في الإدارة التي أعمل بها بروح الفريق الواحد.
0.992	3.00	أحصل على قدر عالٍ من التشجيع والتحفيز سواء من زملائي أو مدرائي.
0.989	2.95	يقدر مدرائي العمل الذي أقوم به.
0.991	2.89	يقبل مدرائي اقتراحاتي لتطوير العمل في التلفزيون.
1.050	2.84	أشارك في صنع القرارات المرتبطة بوظيفتي وكيفية تطويرها.
1.053	2.76	يتبادل مدرائي وجهات النظر معي في الأمور الحساسة التي تخص وظيفتي.
1.065	2.65	يراعي مدرائي قدرات وكفاءات العاملين في التلفزيون.
0.951	3.15	المتوسط الإجمالي

يوضح الجدول رقم (7) أن أكثر عنصرين تحققان الرضا الوظيفي لدى القائم الاتصال في التلفزيون الكويتي في مستوى الرضا عن زملاء العمل (الرؤساء والموظفين) هي: "تربطني علاقات الألفة والمودة مع زملائي في العمل سواء في الإدارة التي أعمل بها أو الإدارات الأخرى" ($M=3.72$)، يليه "أتعاون مع زملائي في الإدارة التي أعمل بها لإنجاز المهام على أكمل وجه" ($M=3.68$)، وتتفق هذه النتيجة مع ما توصلت إليه دراسة (جاد، 2021)، التي أفادت أن غالبية القائمين بالاتصال في كل من موقع اليوم السابع والاهرام يشعرون بالرضا الوظيفي عن علاقات العمل داخل الصحيفة الإلكترونية وذلك في ظل مناخ عمل يهتم بالعلاقات الإنسانية ومرونة التواصل بين الفئات الوظيفية المختلفة، وقد يدل ذلك على أن الإدارة العليا للتلفزيون والإدارات الفرعية الأخرى تعنى بشكل مباشر بإيجاد حالة من الألفة والتعاون بين القائمين بالاتصال، بصرف النظر عن الإدارة التي يعملون بها، مما ينعكس على مستوى الرضا الوظيفي لديهم، وبالتالي تزداد انتابجيتهم ودقة الأعمال التي يقومون بها، حيث يعتبر عمل التلفزيون عملاً جماعياً، لا يمكن أن يتم دون التعاون والترابط بين أفراد القائمين بالاتصال في داخله. وفي المقابل فقد كانت أقل ثلاثة عناصر تحقق الرضا الوظيفي لدى القائم الاتصال في التلفزيون الكويتي في مستوى الرضا عن زملاء العمل هي: "أشارك في صنع القرارات المرتبطة بوظيفتي وكيفية تطويرها" ($M=2.84$)، يليه "يتبادل مدرائي وجهات النظر معي في الأمور الحساسة التي تخص وظيفتي" ($M=2.76$)، ثم "يراعي مدرائي قدرات وكفاءات العاملين في التلفزيون" ($M=2.65$)، وبلغت قيمة معامل الثبات (كرونباخ ألفا) لهذا السؤال (0.958)، مما تقدم يتبين بشكل عام أن القائمين بالاتصال في التلفزيون الكويتي غير راضين تماماً عن زملاؤهم في العمل سواء كانوا رؤساء أو مؤوسين.

جدول 8: رضا عينة الدراسة عن الاستقرار الوظيفي في التلفزيون الكويتي.

الانحراف المعياري	الوسط الحسابي	الرضا عن الاستقرار الوظيفي
0.809	3.36	أشعر بالراحة والاطمئنان لاستمراري في العمل داخل التلفزيون.
0.891	3.19	أشعر بالاستقرار في العمل داخل التلفزيون.
1.200	2.70	لا أفكر في العمل في قناة أخرى غير التلفزيون الكويتي.
0.911	2.65	حجم المكافآت الذي أحصل عليه في نهاية الخدمة مناسب بالنسبة لي.
0.808	2.36	يوفر التلفزيون راتباً تقاعدياً مناسباً بالنسبة لي.
0.804	2.31	يوفر التلفزيون تأميناً صحياً مناسباً لي ولعائلتي.
0.783	2.26	يوفر التلفزيون نظام الأمان الوظيفي في حال حدوث مرض أو عجز صحي.
0.813	2.23	يوفر التلفزيون صندوقاً للضمان الاجتماعي.
0.877	2.63	المتوسط الإجمالي

يبين الجدول رقم (8) أن جميع عناصر الرضا عن الاستقرار الوظيفي لدى القائم في الاتصال في التلفزيون الكويتي جاءت بمستوى متوسط ومنخفض، وبمتوسطات جاءت بين (2.23 - 3.36)، وبمتوسط إجمالي بلغ ($M=2.36$)، مما يشير إلى أن

البعض منهم يشعرون بعدم الرضا عن الاستقرار الوظيفي في التلفزيون الكويتي، بينما يشعر البعض الآخر بالرضا إلى حد ما. وتتفق هذه النتيجة مع دراسة (الدقيني والكردي، 2021) التي توصلت إلى أن أكثر أسباب عدم الرضا عن الاستقرار الوظيفي بصحف المؤسسة العامة للصحافة يعود إلى ضغوطات الجماعات المسلحة وعدم وجود تشريعات وقوانين تحمي الصحفيين، مما يحول دوت الاستقرار والأمان الوظيفي، وقد يعزى عدم الرضا المطلق لدى العاملين في التلفزيون الكويتي، إلى أن التلفزيون الكويتي مؤسسة حكومية، وإن الميزات التي يتمتع بها العاملون في القطاع الخاص تفوق تلك التي يتمتع بها من يعمل في القطاع الحكومي.

جدول 9: رضا عينة الدراسة عن النمو والارتقاء الوظيفي في التلفزيون الكويتي

الانحراف المعياري	الوسط الحسابي	الرضا عن النمو والارتقاء الوظيفي
1.128	3.09	يوفر لي التلفزيون فرص الحصول على خبرات جديدة في مجال وظيفتي.
0.795	3.03	نظام الترقيات واضح ومحدد في التلفزيون الكويتي.
1.054	2.99	العمل في التلفزيون يساهم في توفير فرص تطوير معارفي ومهاراتي.
0.813	2.83	تعتمد ترقية الموظف على كفاءته في أداء أعماله.
0.902	2.60	يعتمد التلفزيون نظاماً لتقييم أداء الموظفين بشكل دوري.
0.875	2.59	التلفزيون الكويتي مواظب على عقد دورات تدريبية للعاملين في الإدارات المختلفة.
0.879	2.54	يتيح التلفزيون فرص الترقية للموظفين بشكل دائم.
0.940	2.46	الترقيات في التلفزيون توفر زيادة مالية مجزية على راتبي الشهري.
0.925	2.28	يتسم نظام الترقية في التلفزيون بالعدالة والموضوعية.
0.923	2.71	المتوسط الإجمالي

يشير الجدول رقم (9) أن جميع عناصر الرضا عن النمو والارتقاء الوظيفي في الجدول، عدا العنصرين الآخرين، تحقق الرضا الوظيفي لدى القائم بالاتصال في التلفزيون الكويتي بدرجة متوسطة، وبمتوسطات حسابية جاءت بين (2.09 – 2.46)، في حين أن العنصرين الآخرين يحققان الرضا بدرجة منخفضة، وبمتوسطات حسابية بلغت (2.28، 2.71). وقد يدل ذلك على أن التلفزيون الكويتي لا يوفر نظام ترقيات واضح ومحدد للقائمين بالاتصال، ولا يوفر لهم الدورات التدريبية التي تساعدهم على الحصول على تلك الترقيات، وبالنظر إلى نتائج هذا الجدول نجد أن حتى نظام الترقيات لا يتسم بالعدالة والموضوعية من وجهة نظر عينة الدراسة، الأمر الذي يجعل القائمين بالاتصال يشعرون بعدم الرضا في مجال النمو والارتقاء الوظيفي، كما أن القائمين بالاتصال (عينة الدراسة) قد أفادوا بأن الوساطة والمحسوبية تلعبان دوراً كبيراً في ترقية العاملين وفي شعورهم بالرضا عن العمل في التلفزيون. ومما يدل على ذلك أن أقل ثلاثة عناصر تحقق الرضا الوظيفي لدى القائم بالاتصال في التلفزيون الكويتي في مستوى الرضا عن النمو والارتقاء الوظيفي هي: "يتيح التلفزيون فرص الترقية للموظفين بشكل دائم" ($M=2.54$)، يليه "الترقيات في التلفزيون توفر زيادة مالية مجزية على راتبي الشهري" ($M=2.46$)، ثم "يتسم نظام الترقية في التلفزيون بالعدالة والموضوعية" ($M=2.28$)، وبلغت قيمة معامل الثبات (كرونباخ ألفا) لهذا السؤال (0.933)،

جدول 10: مدى تحقيق العمل في التلفزيون الكويتي للرضا عن الذات لدى عينة الدراسة

الانحراف المعياري	الوسط الحسابي	تحقيق المهنة للرضا عن الذات
0.716	3.60	ينظر إليّ زملائي في الإدارات الأخرى نظرة تقدير واحترام.
0.786	3.57	أشعر بتقدير ذاتي عند إنجاز المهام التي تتطلبها وظيفتي.
0.928	3.56	تمكنني وظيفتي من الحصول على تقدير الآخرين.

0.901	3.54	يوفر العمل في التلفزيون مكانة محترمة ومركزاً مرموقاً في المجتمع.
0.957	3.28	أشعر بأهمية ما أقوم به بالنسبة للتلفزيون.
1.001	3.16	أشعر بالسعادة عند القيام بوظيفتي.
0.991	3.11	أشعر بأن وظيفتي تحقق لي آمالي وطموحاتي.
1.004	2.89	أحصل على تعامل لائق من مدرائي في العمل.
0.911	3.34	المتوسط الإجمالي

يشير الجدول رقم (10) أن أكثر ثلاثة عناصر تحقق الرضا الوظيفي بدرجة متوسطة لدى القائم بالاتصال في التلفزيون الكويتي في مستوى تحقيق المهنة للرضا عن الذات هي: "ينظر إليّ زملائي في الإدارات الأخرى نظرة تقدير واحترام" ($M=3.60$)، يليه "أشعر بتقدير لذاتي عند إنجاز المهام التي تتطلبها وظيفتي" ($M=3.57$)، ثم "تمكنني وظيفتي من الحصول على تقدير الآخرين" وبمتوسط إجمالي بلغ ($M=3.56$)، وتتفق هذه النتيجة مع دراسة (حسن والصريرة، 2021) التي توصلت إلى وجود درجة موافقة متوسطة بشكل عام على مواقف أفراد العينة من مستوى رضا المستجيبين عن المردود المادي والحوافز والعمل الإضافي في الإذاعة التي يعملون بها بوسط إجابات بلغ 2.8654 وانحراف معياري 0.84407، وقد يعزى ذلك إلى بطء التطور الوظيفي في العمل داخل التلفزيون الكويتي، مما يجعل القائمين بالاتصال يشعرون بأن وظائفهم لا تحقق طموحاتهم وآمالهم ولا يشعرون بالسعادة، وبالرجوع إلى الجدول رقم (9) وربطه مع جدول رقم (10) نجد أن عدم العدالة والمساواة في نظام الترقيات داخل التلفزيون من شأنه أن يحبط العاملين به ويشعرهم بعدم السعادة أثناء أدائهم لأعمالهم، لأن هذه الأعمال والمهام لا تحقق لهم طموحاتهم التي يرغبون بتحقيقها. ومن جانب آخر فقد كانت أقل ثلاثة عناصر تحقق الرضا الوظيفي لدى القائم بالاتصال في التلفزيون الكويتي في مستوى تحقيق المهنة للرضا عن الذات هي: "أشعر بالسعادة عند القيام بوظيفتي" ($M=3.16$)، يليه "أشعر بأن وظيفتي تحقق لي آمالي وطموحاتي" ($M=3.11$)، ثم "أحصل على تعامل لائق من مدرائي في العمل" ($M=2.89$)، وبلغت قيمة معامل الثبات (كرونباخ ألفا) لهذا السؤال (0.945).

وفيما يتعلق بمعوقات تحقيق الرضا الوظيفي في التلفزيون الكويتي، فقد تم تضمين الاستبانة سؤالاً مفتوحاً حول المعوقات التي تحول دون تحقيق الرضا الوظيفي لدى القائم بالاتصال في التلفزيون الكويتي، وقد كانت أبرز هذه الإجابات وفق الترتيب الآتي؛ الواسطة والمحسوبية، عدم تقدير الموظفين، عدم وجود الكفاءات الإدارية التي تجيد العمل داخل التلفزيون، عدم تحقيق مبدأ العدالة في القرارات الإدارية، عدم وجود خطة واضحة لأعمال القائم بالاتصال في التلفزيون، التأخر في صرف المكافآت وعدم صرفها لجميع الموظفين واقتصارها على فئة معينة دون غيرها، تدني مستوى الدخل الشهري مقارنةً بالمحطات الفضائية الأخرى، أحياناً لا يتم صرف بدل ساعات عمل إضافية. وتتفق هذه النتائج مع دراسة (الشمري، 2013) التي خلصت إلى أن أبرز المعوقات التي تواجه ممارسي العلاقات العامة في وكالة الأنباء الكويتية هي نقص المكافآت والحوافز الوظيفية، وقد يعزى ذلك إلى عدم تقدير الإدارات الفرعية والإدارة العليا لأعمال القائمين بالاتصال فيها، والنظر إليها على أنها أعمال روتينية يجب إنجازها دون الحصول على مكافأة، وهو ما يستدعي من إدارة التلفزيون الكويتي إعادة النظر في أسس الترقية والأجور والمكافآت الخاصة بالقائمين بالاتصال بحيث تكون متناسبة مع ما يقومون به من جهد داخل الأقسام التي يعملون بها.

4. أهم النتائج:

تشير أهم نتائج الدراسة إلى ما يلي:

1. بلغت نسبة الذين يشعرون بالرضا إلى حد كبير (13.5%)، بينما بلغت نسبة من يشعرون بالرضا إلى حد ما (48%)، في حين بلغت نسبة الذين يشعرون بعدم الرضا (38.5%) من إجمالي عينة الدراسة،
2. يمكن القول إن غالبية أفراد العينة المدروسة يشعرون بالرضا عن عملهم في التلفزيون الكويتي بدرجة متوسطة، حيث بلغت نسبتهم (61.5%).

3. يمكن القول إن عناصر الرضا عن الوظيفة، الرضا عن الراتب والحوافز، الرضا عن ظروف العمل، الرضا عن زملاء العمل (الرؤساء والموظفين)، الرضا عن الاستقرار الوظيفي، الرضا عن النمو والارتقاء الوظيفي، تحقيق المهنة للرضا عن الذات، لم تحقق جميعها درجة الرضا المطلق لدى القائمين بالاتصال في التلفزيون الكويتي.
4. إن الاستثناءات القليلة، التي عبّر فيها القائمون بالاتصال في التلفزيون الكويتي عن رضاهم بدرجة مرتفعة، جاءت تحت عنصر "الرضا عن ظروف العمل"، وفي العبارة التي تقول " يوفر التلفزيون بيئة عمل صحية من حيث توفر وسائل التكيف والتدفئة"، وبمتوسط حسابي بلغ (3.76). وتحت عنصر "الرضا عن زملاء العمل (الرؤساء والموظفين)"، في العبارتين اللتان نصهما " تربطني علاقات الألفة والمودة مع زملائي في العمل سواء في الإدارة التي أعمل بها أو الإدارات الأخرى" و "أتعاون مع زملائي في الإدارة التي أعمل بها لإنجاز المهام على أكمل وجه"، وبمتوسطات حسابية بلغت (2.72، 3.68) على التوالي.
5. أهم المعوقات التي تحول دون تحقيق الرضا الوظيفي لدى القائم بالاتصال هي: الوساطة والمحسوبية، عدم تقدير الموظفين، عدم وجود الكفاءات الإدارية التي تجيد العمل داخل التلفزيون، عدم تحقيق مبدأ العدالة في القرارات الإدارية، التأخر في صرف المكافآت وعدم صرفها لجميع الموظفين واقتصارها على فئة معينة دون غيرها، تدني مستوى الدخل الشهري مقارنة بالمحطات الفضائية الأخرى، أحياناً لا يتم صرف بدل ساعات عمل إضافية، عدم وجود خطة واضحة لأعمال القائم بالاتصال في التلفزيون الكويتي.

التوصيات:

بناءً على نتائج الدراسة الميدانية، يوصي الباحثان بما يلي:

1. ضرورة إعادة النظر بالرواتب الشهرية للقائمين بالاتصال في التلفزيون الكويتي، حيث اتضح أن نسبة كبيرة من عينة الدراسة يرون أن رواتبهم الشهرية لا تتناسب مع الوضع العام في المجتمع الكويتي، كما يشعرون بأن أجورهم متدنية بالنسبة للعاملين في نفس المجال في القنوات الأخرى، كما ينبغي تحقيق مبدأ العدالة في توزيع العمل على الموظفين دون أن تتدخل المعرفة الشخصية أو الوساطة في ذلك.
2. ضرورة تحسين بيئة العمل فيما يخص عناصر الأمان ضد الأخطار داخل التلفزيون، حيث كان هذا السبب أحد أهم أسباب عدم شعور القائمين بالاتصال بالرضا عن ظروف العمل وبيئته.
3. ينبغي على رؤساء الأقسام والإدارات العليا في التلفزيون إشراك القائمين بالاتصال في الأمور الحساسة التي ترتبط بوظيفتهم، وأن يقدروا كفاءاتهم وقدراتهم، حيث اتضح للباحثين أن أبرز عناصر تحقيق عدم الرضا لدى القائمين بالاتصال في مستوى الرضا عن رؤساء العمل هو عدم تبادل هؤلاء الرؤساء وجهات نظرهم مع العاملين، وعدم إشعارهم بالتقدير والكفاءة والامتنياز.
4. ينبغي على الإدارة العليا في التلفزيون تطبيق مبدأ العدالة والموضوعية في نظام الترقيات، إضافة إلى عقد الدورات التدريبية التي تؤهل القائمين بالاتصال بالحصول على فرص ترقية متكافئة، حيث اتضح أن هذا السبب أحد أبرز أسباب الشعور بعدم الرضا عن النمو والارتقاء الوظيفي في التلفزيون.

التصريح:

يرجى العلم بأننا (علي نجادات وسارة القليش)، نقرّ ونعترف بعدم وجود مصالح مالية أو علاقات شخصية قد تساهم في العمل بشكل كامل في هذه المناسبة.

قائمة المصادر والمراجع:

المصادر العربية

1. أبو سته، علي. (2024)، حالة الرضا المهني للقائمين بالاتصال في الصحف المحلية الليبية دراسة ميدانية على صحيفة أخبار البلاد الصادرة في مدينة بني وليد نموذجاً. *مجلة جامعة بني وليد للعلوم الإنسانية والتطبيقية/جامعة بني وليد/ليبيا*، المجلد (9)، العدد (1).
2. أبو ماضي، سميرة (2015) العوامل المؤثرة على الأداء المهني للقائمين بالاتصال في تغطية الانقسام الفلسطيني، *رسالة ماجستير غير منشورة (فلسطين: الجامعة الإسلامية في غزة)*.
3. بوخنان، سليمة (2008) التكوين المهني والكفاءة الإنتاجية، *رسالة ماجستير غير منشورة (الجزائر: جامعة عنابة)*.
4. بوكروش، بسمة (2012) سياسة التحفيز وتنمية العلاقات العامة في المؤسسة: دراسة ميدانية بمؤسسة أرسيلورميتال، *رسالة ماجستير غير منشورة (الجزائر: جامعة باجي مختار في عنابة)*.
5. حسن، يزن. والصريرة، محمد نجيب. (2021). العوامل المؤثرة على الرضا الوظيفي لدى القائمين بالاتصال في الإذاعات الأردنية الخاصة: " دراسة مسحية. *مجلة الآداب والعلوم الاجتماعية / جامعة السلطان قابوس المجلد (12) العدد (1) ابريل 2021*.
6. حجاب، محمد منير (2003) *أساسيات البحوث الإعلامية والاجتماعية*، ط 2 (القاهرة: دار الفجر للنشر والتوزيع).
7. جاد، عايدة سمير. (2021). العوامل المؤثرة على الرضا الوظيفي للقائمين بالاتصال في الصحافة الإلكترونية المصرية: دراسة ميدانية. *مجلة بحوث كلية الآداب - قسم الإعلام - جامعة المنصورة*. المجلد (32)، العدد (124.4). 3 - 26.
8. الدخيل، محمد (2016) العوامل المؤثرة على الرضا الوظيفي لممارسي العلاقات العامة في الوزارات الأردنية، *رسالة ماجستير غير منشورة (الأردن: جامعة اليرموك)*.
9. الدقيني، حسين محمد، والكردى، أحمد الطيف. (2021). المعوقات المهنية للقائمين بالاتصال في الصحف الليبية: دراسة ميدانية على عينة من الصحفيين بالمؤسسة العامة للصحافة. *مجلة الإعلام والفنون، الجامعة الأسمرية الإسلامية، زليتن. السنة الأولى العدد الرابع*.
10. الشمري، محمد (2013) دور العلاقات العامة في وكالة الأنباء الكويتية "كونا" في تحقيق الرضا الوظيفي للعاملين فيها، *رسالة ماجستير غير منشورة (الأردن: جامعة الشرق الأوسط)*.
11. شاطر، شفيق (2010) أثر ضغوط العمل على الرضا الوظيفي للموارد البشرية بالمؤسسة الصناعية، *رسالة ماجستير غير منشورة (الجزائر: جامعة محمد بوقرة بورمداس)*.
12. طویل، كريمة (2008) الدافعية والرضا الوظيفي وتأثيرهما على أداء الإطارات، *رسالة ماجستير غير منشورة (الجزائر: جامعة الجزائر)*.
13. العزاوي، رحيم (2008) *مقدمة في منهج البحث العلمي* (الأردن: دار دجلة للطباعة والنشر).
14. عزيون، زهية (2007) التحفيز وأثره على الرضا الوظيفي للمورد البشري في المؤسسة الاقتصادية، *رسالة ماجستير غير منشورة (الجزائر: جامعة 20 أوت 1955 في سكيكدة)*.
15. محيسن، وجدي (2004) مدى رضا موظفي وكالة الغوث العاملين في وكالة الغوث في قطاع غزة عن أنظمة التعويض والحوافز، *رسالة ماجستير غير منشورة (فلسطين: الجامعة الإسلامية في غزة)*.

المصادر الأجنبية

16. Anin. E et al (2015) Factors Affecting Job Satisfaction of Employees in the Construction Supply Chain in the Ashanti Region of Ghana, *European Journal of Business and Management*, Vol. 7, No. 6, pp. 72-81.
17. Baah. K & Amoako. G (2011) Application of Frederick Herzberg's Two-Factor theory in assessing and understanding employee motivation at work: a Ghanaian Perspective, *European Journal of Business and Management*, Vol. 3, No. 9, pp. 1-8.
18. Duc. T. et al (2015) Study on the Factors affecting Job Satisfaction of Employees at BIDV (Bank for Investment and Development of Vietnam), *Proceedings of the Second Asia-Pacific Conference on Global Business, Economics, Finance and Social Sciences (AP15Vietnam Conference)*, 10-12 July, 2015.
19. Dursun Eğriboyun .(2023).Organizational Support, Communication Skills, and Job Satisfaction in the Learning Organizations. *Athens Journal of Social Sciences- Volume 10, Issue 2, Pages 117-142.*
20. Fareed. K & Jan. F (2016) Cross-Cultural Validation Test of Herzberg's Two Factor Theory: An Analysis of Bank Officers Working in Khyber Pakhtunkhwa, *Journal of Managerial Sciences*, Vol. 5, No. 2, pp. 285-300.
21. Jazairy. Y et al (2014) Factors Affecting Job Satisfaction and Their Correlation with Educational Standards among Dental Assistants, *Industrial Health*, No. 52, pp. 324-333.
22. Khukla. K & Singh. A (2016) To Study the Factors Affecting the Job Satisfaction and Level of Job Satisfaction at Baswara Garments Ltd, *The International Journal of Indian Psychology*, Vol. 3, No. 9, pp. 95-109.
23. Nemmaniwar. A. et al (2016) Job Satisfaction among Hospital Employees: A Review of Literature, *Journal of Business and Management*, Vol. 18, No. 6, pp. 27-31.
24. Odukah. M (2016) Factors Influencing Staff Motivation among Employees: A Case Study of Equator Bottlers (Coca Cola) Kenya, *Journal of Human Resource and Sustainability Studies*, No. 4, pp. 68-79.
25. Shmailan. A (2016) The relationship between job satisfaction, job performance and employee engagement: An explorative study, *Business Management and Economics*, Vol. 4, No. 1, pp. 1-8.

26. Wadhwa. D et al (2011) A Study on Factors Influencing Employee Job Satisfaction -A Study in Cement Industry of Chhattisgarh, *International Journal of Management & Business Studies*, Vol. 1, No. 3, pp 109-111.
27. Wan. F et al (2013) Herzberg's Two-Factor Theory on Work Motivation: Does it Works for Today's Environment? *Global Journal of Commerce & Management Perspective*, Vol. 2, No. 2, pp. 18-22.
28. Yilin Wang. (2024). Factors Affecting Employees' Job Satisfaction: Organizational and Individual Levels. *SHS Web of Conferences* 181, 01037.
29. تم الاسترجاع بتاريخ 2025/5/25م. موقع الاكاديمية البريطانية للتدريب والتطوير. <https://batdacademy.com/ar/post/>