



الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

جامعة محمد بوضياف المسيلة

معهد علوم وتقنيات النشاطات البدنية والرياضية



قسم: اعلام واتصال رياضي

الشعبة: علوم وتقنيات النشاطات البدنية والرياضية

التخصص: اعلام رياضي

الرقم التسلسلي:

الرمز: عشاشة محسن

مذكرة مقدمة ضمن متطلبات لنيل شهادة ماستر

## دور تكنولوجيا الاعلام والاتصال في تطوير الاتصال المؤسساتي في مجال الرياضة

دراسة ميدانية على مستوى ديوان المركب الرياضي برج بوعريريج

المشرف:

\* د.بلوني عبد الحليم

من اعداد الطالب:

■ عشاشة محسن

■ دراجة ملاك

السنة الجامعية: 1442-1443 هـ / 2021-2022م



بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

سنة ١٤٢٠

## شكر

بسم الله الرحمان الرحيم والحمد لله رب العالمين والصلاة والسلام على سيد المرسلين، إلهي لا يطيب الليل إلا بشكرك ولا يطيب النهار إلا بذكرك وطاعتك، ولا تطيب الآخرة إلا بعفوك، ولا تطيب الجنة إلا برويتك.

نشكر الله سبحانه وتعالى على فضله وتوفيقه لنا، وعلى ما من علينا من الصحة والعزم، لإتمام وانجاز هذا العمل والذي كان خالصا لوجهه الكريم.

تشكراتي الخاصة للدكتور المشرف "بلوني عبد الحليم" الذي سهل لنا طريق العمل ولم يبخل، وأنفق من وقته في سبيله علينا، فكان نعم المشرف.

الى السند الخفاء الى من أعاننا في اكمال هذه المذكرة أستاذ "زعيبات سعد"

كما اتقدم بالشكر الى جميع اساتذتي والذين أشرفوا على تدريسي ولكل من ساهم بالكثير او القليل في اخراج هذا العمل المتواضع الى النور.

ولكل من قدم لنا يد العون والمساعدة من قريب او من بعيد.

وفي الاخير احمد الله عز وعلى الذي اعانني على انتهاء هذا العمل.

حياتنا ألم يغطيها امل.

يحققها عمل. نهايتها اجل.

ولكل امرئ جزاء بما عمل.

الى كل اسرة النادي القاء الرياضي وكذلك اسرة معهد علوم وتقنيات النشاطات البدنية

والرياضية.

## اهداء

إلى نبراس حياتي وبلسم ألمي  
التي جعلت للحياة معنى وزرعت في القلب بسم  
وبعثت في الفؤاد.

إلى بر الأمان.

رمز العطاء أمي الحنون "ليلي"

إلى أغلى وأعز ما في الوجود

إلى من رعاني بالكلمات والأفعال وزادني بنور الدعاء

إلى الذي خطى درب الصعاب من أجلنا

فبعث في روح الحياة وقوة الدفاع

إلى أميرات ومملكة الأخوات: رميسة ومنار

إلى كل من وسعتهم ذاكرتي ولم تسعهم مذكرتي

## اهداء

اهدي هذا المجهود الى من رضى الله من رضاهم.

الى سيدة النساء الى العظيمة في عطاءها وحنانها، الى نور الحياة وبهجتها الى التي اعطتني  
من روحها لكي تبقى ارواحنا، امي حفظها الله.

الى خير الاباء الى من كان عظيما في عطاءه الى نور الحياة وبهجتها الذي ضحى من اجلنا  
بالغالي والنفيس. ابي حفظه الله ورعاه.

اهداء كبير الى الجدة الحنون.

الى كل عائلتي اخوتي واخواتي.

الى جميع من عرفتهم خلال المسار الدراسي.

والى كل من وسعتهم ذاكرتي ولم تسعهم مذكرتي

## قائمة المحتويات

اهداء

قائمة الاشكال

قائمة الجداول

مقدمة

أ-ب

### الفصل الأول الإطار المفاهيمي

1-1- الاشكالية

5

1-2-الفرضيات

6

1-3-أهمية الموضوع

6

1-4-أهداف الدراسة

6

1-5-تحديد المفاهيم ومصطلحات الدراسة

7

1-6-الدراسات السابقة

8

1-7-مميزات الدراسات الحالية

10

### الفصل الثاني تكنولوجيا الاعلام والاتصال

تمهيد:

14

2-تكنولوجيا الاعلام والاتصال

14

2-1-تعريف تكنولوجيا الاعلام والاتصال

14

2-1-1-التكنولوجيا

15

2-1-2-تعريف الاعلام

18

2-1-3-الاتصال

20

2-1-4-تعريف الاتصال

20

22	2-1-5 وسائل الإعلام
24	2-2 أهمية تكنولوجيا الإعلام والاتصال
25	2-3 نشأة وتطور تكنولوجيا الاعلام والاتصال
27	خلاصة الفصل
<b>الفصل الثالث</b> <b>الاتصال المؤسسي</b>	
29	تمهيد
29	3-الاتصال المؤسسي
30	3-1 مفهوم الاتصال المؤسسي
31	3-2 عناصر الاتصال المؤسسي
31	3-3 أهداف الاتصال المؤسسي بالنسبة للعالمي
32	3-4 أنواع الاتصال
32	3-4-1 الاتصال الداخلي
32	3-4-2 مفهوم الاتصال الخارجي وأهدافه
33	3-4-3 الاتصال الرسمي
34	3-4-3 الاتصال النازل (الهابط)
34	3-5 مفهوم المؤسسات الرياضية
36	خلاصة الفصل
<b>الفصل الرابع</b> <b>الإجراءات المنهجية</b>	
39	تمهيد
40	4-1 الدراسة الاستطلاعية
40	4-2 المنهج المتبع في الدراسة

40	3-4- المجتمع وعينة الدراسة
41	4-4- كيفية اختيارها
41	4-5- حدود الدراسة
41	4-6- متغيرات الدراسة
42	4-7- أدوات الدراسة
43	4-8- صدق الأداة وثباتها
44	4-9- الأساليب الإحصائية المستخدمة
44	خلاصة الفصل
الفصل الخامس عرض وتحليل ومناقشة النتائج	
46	5-5- عرض وتحليل ومناقشة نتائج الدراسة
46	5-5-1 عرض وتحليل نتائج الفرضية الأولى
48	5-5-2 عرض وتحليل نتائج الفرضية الثانية
50	5-5-3 مناقشة نتائج الفرضية الأولى
51	5-5-4 مناقشة نتائج الفرضية الثانية
52	5-5-5 تحليل ومناقشة الفرضية العامة
الفصل السادس الاستنتاجات والتوصيات	
54	الاستنتاجات والاقتراحات
57	قائمة المصادر والمراجع
الملاحق	
مملخص الدراسة	

الصفحة	العنوان	الجدول
40	يبين وزن الإجابات حسب مقياس ليكرت الثلاثي	الجدول رقم (01)
41	معامل ثبات المحور الأول الثاني	الجدول رقم (02)
44	يمثل دور بين تكنولوجيا الاعلام والاتصال في تطوير الاتصال الداخلي	الجدول رقم (03)
46	يمثل دور تكنولوجيا الاعلام والاتصال في تطوير الاتصال الخارجي	الجدول رقم (04)

قائمة الجداول:

# مقدمة

## مقدمة:

يتطور العالم اليوم من خلال ثورة من التغييرات التقنية والعلمية بشكل منتظم وممنهج حيث جعل العالم قرية ليس فيها بعيد من خلال تكنولوجيا المعلومات وشبكات الاتصال والأقمار الصناعية التي تنقل كل أنواع المعلومات بين أقطار العالم من صورة المعلومة إلى الصوت الفيديو والبرامج والأنظمة. هذه التغييرات التكنولوجية المتسارعة قد انعكست على المسار الحضاري للبشرية ككل وأدت إلى تغييرات ثقافية، اجتماعية، وسياسية تغير بنيان الاقتصاد لدى الشعوب.

عصرنا اليوم يتصف بأنه عصر تقني متسارع التطور والتغير يشهد ثورة تطورات مذهلة في تكنولوجيا المعلومات والاتصالات وهو في نفس الوقت عصر له خصوصية المرحلة الاقتصادية والتقنية التي يمر بها العالم اليوم، فهو عصر القطبية الأحادية عصر العولمة أو العالمية (إنه عصر فرض تقنياته ومعاييرها في كل أنحاء العالم ومجتمعاته، وقد أصبح طريق كل تطور وتقدم وارتبطت بأدواته كل مناحي التطور التكنولوجي والفني في كافة العلوم والاختصاصات وفرض هذا التسارع والتقدم على دول العالم الثالث مقاييسه وأدواته بدنياميكية لم يعهدها في مراحل تطور حضاراتهم فطموحات الدول النامية التي تزداد اتقاناً وتعقيداً مع النجاحات الباهرة للبحث العلمي وتؤكدته مجهوداتها المستمرة والبحث المتواصل عن أفضل الطرق والوسائل فعالية لتجاوز الفجوة القائمة بينها وبين الدول المتقدمة وسبيلها في ذلك هو السير في اتجاهات التقدم العلمي والتقني، وبشكل جعل أي مجتمع ال يدرك جوهر وأهمية إدارة المعلومات ومعالجتها بالشكل المتطور الحديث هو مجتمع ضائع

وقد تم تقسيم البحث إلى خمسة فصول الفصل الأول تطرق فيه الباحث وتكلم عن الخلفية النظرية حيث تناول فيه تكنولوجيا المعلومات والاتصال، إدارة الوقت أما فيما يخص الفصل الثاني هو الإطار العام للدراسة حيث تطرق الباحث في هذا الفصل إلى أهم الكلمات الدالة في الدراسة بالإضافة إلى عرض المشكلة والمشكلات الجزئية والفرضيات الجزئية كذلك، كما بين أهمية البحث وأهدافه، أما الفصل الثالث فبين أهم الاجراءات الميدانية على شكل أهم النتائج التي توصل لها البحث والاقتراحات والآفاق المستقبلية في ميدان بحثه. التي استخدمها الباحث، أما الفصل الرابع فتم فيه عرض وتحليل ومناقشة الفرضيات، وأخيراً الفصل الخامس جاء على شكل أهم النتائج التي توصل لها البحث والاقتراحات والآفاق المستقبلية في ميدان بحثه.

وعليه ومن خلال كل ما سبق حاولنا في هذه الدراسة الكشف عن تأثير استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال على وظائف إدارة الموارد البشرية في المؤسسة الرياضية من خلال التطرق في الجانب النظري إلى فصلين، فصل تمهيدي تم فيه تحديد الإشكالية والفروض وأهمية وأهداف الدراسة وأهم المفاهيم المتعلقة بالموضوع مع تحديد المقاربة النظرية الخاصة بالدراسة، وعرض الدراسات السابقة المشابهة لموضوع دراستنا.

أما في الفصل الثاني فقد تطرقنا الى تكنولوجيا المعلومات والاتصال وتناولنا فيه إلى ماهية التكنولوجيا: مفهومها، التطور التاريخي، خصائص تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، مكونات تكنولوجيا المعلومات والاتصال، تحديات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، إيجابيات وسلبيات التكنولوجيا.

وفيما يخص الجانب التطبيقي فقد احتواه الفصل الرابع الذي تضمن كل من التعريف بالجانب الميداني للدراسة، المنهج والأدوات المناسبة للدراسة لجمع البيانات، وتحديد العينة ونوعها، وبعد ذلك قمنا بعرض وتحليل البيانات في ظل فرضيات الدراسة وفي الأخير عرضنا أهم نتائج التي تم التوصل إليها، ومن ثم عرضنا أهم توصيات الدراسة.

الجانب  
المنتهي

# الفصل الأول:

## الإطار العام للدراسة

## 1-1- الإشكالية:

إن التطور الذي عرفته المعرفة والتقدم التكنولوجي أحدث تغيير داخل المجتمع، فسرعة انتشار التكنولوجيا جعلها تفرض نفسها في جميع مجالات الحياة الاجتماعية، ومنها المؤسسات بمختلف أنواعها سواء كانت خاصة أو عامة وبغض النظر عن النشاط الذي تقوم به. حيث باتت تحتم متطلبات العمل ضرورة استخدام هذه التكنولوجيا ومواكبتها، وباعتبار إن المؤسسة نسق فرعي من النسق الكلي وهو المجتمع فإن نجاحها اليوم أصبح يتوقف وبشكل كبير على القدرة على التكيف مع التغيرات في بيئة العمل السريعة التغير، خاصة على ضوء الانفتاح على الاقتصاد العالمي الذي يتضمن الطرق الحديثة من أجل تحسين وتطوير إنتاجها وخدماتها لذا فالتطور أصبح مطلباً أساسياً للنمو في ظل التغيرات والأوضاع الراهنة.

وقد تطور اتصال المؤسسة تبعاً لعدة عوامل كالمنافسة بين المؤسسات، إذ ازدادت حاجة تم على الاستعانة بهذه بعضها للاتصال بسبب ممارسته من بعض المؤسسات المنافسة، مما حوّل الوسيلة التي تضمن اتصال أسرع وأقوى، ويعدّ تعود الجمهور على هذا النوع من الاتصال ثاني عوامل هذا التطور، إذ أصبح الجمهور يطلبه مما استوجب تفاعل المؤسسات مع هذا الطلب، وأخيراً تطور وسائل الاتصال وظهور تكنولوجيا الاتصال الحديثة التي فتحت آفاقاً جديدة. فالتقدم والتطور خلق نوعاً من التسارع في مجال الأعمال وزاد من حدة المنافسة بقدر ما تسارعت وتيرة التطورات التكنولوجية في مجال الإنتاج، ويعتبر العنصر أو المورد البشري، الفاعل من أهم عوامل التي ساهمت في تطور التكنولوجيا لأنه هو الذي يعمل على التطوير المستمر من خلال امتلاكه القدرة على الإبداع، الابتكار، والتحسين فهذه الأخيرة من ميزات الإنسان فهو الذي ساهم في التطور التكنولوجي عن طريق متطلباته وحاجاته إليها.

تشكل تكنولوجيا المعلومات والاتصال الحديثة أحدث المستجدات في عصرنا الحالي في مجال أنظمة وإدارة المعلومات ونقصد بها "جميع أنواع التكنولوجيا المستخدمة في تشغيل ونقل و تخزين المعلومات في شكل الكتر وني وتشمل تكنولوجيا المحاسبة الآلية ووسائل الاتصال وشبكات الربط وأجهزة الفاكس وغيرها من المعدات التي تستخدم بشدة في الاتصالات ، وهذه الأخيرة فرضت على كافة المؤسسات بما فيها المؤسسات الرياضية واستخدامها للاستفادة من مميزاتا وتحقيق أهدافها بفعالية و الارتقاء بمستوى أداء العملية الإدارية بما تسهم في تحقيق الفعالية لدى العاملين في الإدارة.

ففي السنوات الأخيرة فقد عرفت نمو كبير للتكنولوجيا المعلومات الحديثة، فتكنولوجيا المعلومات والاتصال المتمثلة في البرمجيات و قواعد البيانات م ن جهة مثل (الورد ,الإكسيل , البوربوينت نت ... الخ )وكذلك الأنترنيت التي تصل الإدارة بالشبكة العنكبوتية كما تربط مختلف مكاتب المؤسسة من جهة أخرى

والتي غيرت بصفة محسوسة من محددات النشاط الإداري من خلال تأثيرها المباشر والمحسوس على المؤسسات الرياضية سواء على المستوى الداخلي أو الخارجي الذي فتح أمامها المجالات وتوجيهات جديدة هذا التأثير الذي مس جميع وظائف المؤسسة بما في ذلك وظيفة الإدارة الرياضية ، ومن خلال ما تم يمكن طرح الإشكالية التالية:

### هل لتكنولوجيا الإعلام والاتصال دور في تطوير الاتصال المؤسسي في مجال الرياضي؟

#### التساؤلات الفرعية:

- هل لتكنولوجيا الاعلام والاتصال دور في تطوير الاتصال الداخلي؟
- هل لتكنولوجيا الاعلام والاتصال دور في تطوير الاتصال الخارجي؟

#### 1-2- الفرضيات

- معرفة ما إذا كان هناك دور لتكنولوجيا الإعلام والاتصال في تطوير الاتصال المؤسسي في مجال الرياضي
- معرفة ما إذا كان هناك دور لتكنولوجيا الاعلام والاتصال في تطوير الاتصال الداخلي
- معرفة ما إذا كان هناك دور لتكنولوجيا الاعلام والاتصال في تطوير الاتصال الخارجي

#### 1-3- أهمية الموضوع:

- دراسة أهمية التي تحتلها تكنولوجيا المعلومات والاتصال في الآونة الأخير.
- مواكبة لمجريات التقدم التكنولوجي ووجوب استخدامها في كافة الإدارات.
- قلة وجود دراسات تتناول دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال في الإدارة الرياضية.
- فتح نافذة للتوسع في مثل هذا النوع من الدراسات لمواكبة التطور الحاصل في الميدان.

#### 1-4- أهداف الدراسة:

- معرفة ما إذا كان هناك ما دور تكنولوجيا الإعلام والاتصال في تطوير الاتصال المؤسسي في مجال الرياضي.
- معرفة ما إذا كان هناك دور لتكنولوجيا الاعلام والاتصال في تطوير الاتصال الداخلي.
- معرفة ما إذا كان هناك دور لتكنولوجيا الاعلام والاتصال في تطوير الاتصال الخارجي.

## 1-5- تحديد المفاهيم ومصطلحات الدراسة:

- **تعريف الاتصال:** مصطلح الاتصال في اللغة العربية كما تشير المعاجم، يعني الوصول الى الشيء أو بلوغه والانتهاه اليه، أما كلمة communication الإنجليزية فمشتقة من الأصل اللاتيني commuins ومعناها عام أو شائع أو مألوف، وتعني الكلمة المعلومة المرسله الرسالة الشفوية أو الكتابية شبكة، كما تعني تبادل الأفكار والمعلومات عن طريق الكلام أو الكتابة الاتصالات (عليان، 2005، صفحة 27)
- عملية نقل المعلومات من اجل التواصل بين أطراف الاتصال. (محفوظ، 2005، صفحة 10)
- **تعريف تكنولوجيا الاتصال:** تعرف على أنه "مجل المفاهيم والخبرات المتراكمة والمتاحة والأدوات والوسائل المادية والتنظيمية المستخدمة في جمع المعلومات ومعالجتها وتخزينها واسترجاعها ونشرها وتبادلها وتوصيلها إلى الأفراد والمجتمعات. (الدناني، 2005، صفحة 10)
- كما تعرف بأنها "نقل وتناول المعلومات من حيث إنتاجها وتخزينها ومعالجتها واسترجاعها وعرضها وتوزيعها بالطرق الآلية بواسطة وسائط اتصال متوقفة (الدناني، 2005، صفحة 14)
- **تعريف إجرائي للتكنولوجيا الاتصال:** تعد تكنولوجيا الاتصال من بين أهم الوسائل المتطورة والتي تعتمد عليها المعلومات والبيانات، وتتضمن (الأنترنيت والبريد الإلكتروني) والتي يتم من خلالها تبادل المعلومات والاتصال بين المؤسسات الرياضية ومختلف الوحدات التابعة لها أي بين ديوان المركب متعدد الرياضات والمركبات التابعة له.
- **تعريف الاتصال المؤسسي في الرياضة:** هي عبارة عن هيئات ينشئها المجتمع لخدمة القطاع الرياضي وهي مثلها مثل أي مؤسسة لها هيكل تنظيمي ويعمل على تحقيق الأهداف التي أنشأت من أجله. كما يشير أشرف صبحي نقال عن دانت وروبين أن المؤسسات الرياضية في تكوين اجتماعي يرتبط بالمدال الرياضي كمهنة وصناعة تحدد أهدافه بطبيعة الأنشطة التي تمارسها تلك المؤسسة وطبقا لأهداف تلك الأنشطة. (بوباكور، 2004، صفحة 205)
- **إجرائي** هي عبارة عن تجمع لمختلف الهيئات الإدارية أو الهياكل التي تمارس في ديوان مركب متعدد الرياضات المخول لها قانونيا وتنظيم المركبات التابعة لها بهدف ضمان تطوير الممارسة بشكل عام.
- **تعريف الديوان المركب الرياضي:** يعتبر ديوان المركب المتعدد الرياضات مؤسسة عمومية ذات طابع الإداري تتمتع بالشخصية المعنوية والاستقلال المالي وتوضع تحت وصاية وزير الشبيبة والرياضة، ويكون مركز كل ديوان مركب متعدد الرياضات بمقر الولاية، ويكلف ديوان المركب المتعدد الرياضات بما يلي: (الجريدة الرسمية رقم 05، 2005، 492)

✓ الإسهام في عملية تربية الشبيبة وتكوينها.  
✓ لمساعدة على نشر الروح الرياضية وذلك بفسح المجال لأقصى عدد من المواطنين لممارسة النشاطات البدنية والرياضية.  
وتكلف مكاتب المركبات المتعددة الرياضات من أجل إنجاز أهدافها بما يلي:

✓ تهيئة مجموع الهياكل الرياضية الداخلية وتسييرها وصيانتها وعند الاقتضاء توسيعها القيام بالاتصال بالمجموعات الرياضية للولاية والمديريات المكلفة بالتربية والثقافة والشبيبة لدى المجلس التنفيذي للولاية وعند الاقتضاء مع السلطات الجامعية والعسكرية بالتنظيم المادي للمباريات الرياضية المحلية أو الوطنية أو الدولية. وكذا تدريب الرياضيين وتعليم التربية البدنية والرياضية لفائدة المؤسسات المدرسية والجامعية والعسكرية غير المزودة بمنشآت رياضية.

• **تعريف الاتصال الخارجي:** عادة ما يوجه الاتصال الخارجي الى الجمهور الخارجي للمؤسسة ويعرف على أنه: مجموعة من الاتصالات المؤسسة الموجهة الى المستهلكين والزبائن أو شبكات التوزيع وما يلاحظ على هذا التعريف على أنه حدد فقط الى الجهات الخارجية التي يمكن الاتصال بها من قبل المؤسسة.

• **تعريف الاتصال الداخلي للمؤسسة:** هو أهم أشكال الاتصال المؤسسي الذي يتم داخل نطاق التنظيم ويشمل كل مستوياته، و يعرف الاتصال الداخلي بأنه: "إنتاج و توفير و تجميع البيانات و المعلومات الضرورية لإنجاز الأعمال داخل التنظيم و نقلها و تبادلها أو إذاعتها في كل مستوياته، و ذلك بهدف إحاطة الآخرين بأمور و أخبار أو معلومات جديدة أو التأثير في سلوكهم أو التغيير أو التعديل من هذا السلوك أو توجيهه وجهة معينة" 1(مصطفى حجازي ، 2000، ص 19)

## 1-6- الدراسات السابقة:

الدراسة الأولى: بعنوان دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تأهيل المؤسسات الجزائرية

الصغيرة والمتوسطة من إعداد الطالبة: سهام عبد الكريم

مكان الدراسة: ولاية الجزائر

زمان الدراسة: 2012-2013

طبيعة الدراسة: أطروحة دكتوراه جامعة الجزائر

إشكالية الدراسة: هل التكنولوجيا المعلومات والاتصال دور في تأهيل المؤسسات الجزائرية الصغيرة والمتوسطة.

منهج الدراسة: المنهج الوصفي

أدوات الدراسة: أداة استمارة استبائية

أهداف الدراسة: الوصول إلى أن استخدام TIC يساهم في تأهيل المؤسسات الصغيرة والمتوسطة أم لا .

• أهم النتائج المتوصل إليها:

- ✓ تعتبر تكنولوجيا المعلومات والاتصال من أهم تطبيقات التكنولوجيا المتقدمة
- ✓ لقد تطورت هذه التكنولوجيا بتطور مكوناتها المختلفة والمتمثلة في الأجهزة والبرمجيات
- ✓ تتمثل أهم تطبيقات تكنولوجيا المعلومات والاتصال في نظام المعلومات الذي يضمن معالجة البيانات وتحويلها إلى معلومات مفيدة في اتخاذ القرارات.

الدراسة الثانية: بعنوان دور تكنولوجيا المعلومات في تحسين إدارة الموارد البشرية في المؤسسة الجزائرية من

إعداد الطالب: قادري سارة

مكان الدراسة: ولاية ام لبواقي / زمان الدراسة: 2017-2018

طبيعة الدراسة: مذكرة مكملة لنيل شهادة الماستر في علم الاجتماع تنمية و تسيير الموارد البشرية

منهج الدراسة: المنهج الوصفي/ أدوات الدراسة: أداة الاستبيان

أهداف الدراسة: إبراز دور تكنولوجيا المعلومات في تحسين إدارة الموارد البشرية

التعرف على مدى مساهمة الوسائل والتقنيات الحديثة في الرفع من أداء العاملين

معرفة مدى مساهمة الإدارة الإلكترونية للموارد البشرية في خلق ميزة تنافسية

أهم النتائج المتوصل إليها :

- ✓ معظم المؤسسات تستخدم وسائل الاتصال: الهاتف، الفاكس البريد الإلكتروني.
- ✓ حاجة المؤسسات لمواكبة التطور التكنولوجي
- ✓ العديد من المؤسسات تسجل تأخر في استخدام التكنولوجيا.

الدراسة الثالثة: بعنوان دور تكنولوجيا الحديثة في تحسين فعالية أداء الموارد البشرية في المؤسسات الرياضية

من إعداد الطالبة: خوجة الياس /مكان الدراسة: ولاية لمسيلا /زمان الدراسة: 2019-2020

إشكالية الدراسة: هل لتكنولوجيا المعلومات دور في تحسي فعالية أداء الموارد البشرية في المؤسسات الرياضية؟

منهج الدراسة: المنهج الوصفي/ أدوات الدراسة: أداة الاستبيان

أهداف الدراسة: التعرف على دور تكنولوجيا المعلومات في تحقيق فعالية اداء الموارد البشرية في المؤسسات الرياضية التوجه نحو الاعتماد عل مناهج وبرامج حديثة تستثمر في المؤسسات الرياضية

أهم النتائج المتوصل إليها: يساهم استخدام البرمجيات والمعالجات بدور فعال في المؤسسات الرياضية وان تطور التكنولوجيا والمعلومات يعود بالفائدة لتحسين الموارد البشرية داخل مؤسسة الرياضية

### 1-7-مميزات الدراسات الحالية:

- 1- بعد أن تم جمع الدراسات السابقة وتمحيصها والتدقيق في محتواها من طرف الباحث وبعد النظر في مختلف جوانبها وباختلاف موضوعاتها والأهداف التي حاول كل باحث الوصول إليها وكذلك ما استخدم من مناهج وأدوات وعينات وحسب ما توصلوا إليه من نتائج يمكن إيجازها فيما يلي : تنوع الدراسات بين مذكرات ماجستير ورسائل دكتوراه وطنية ودولية وهذا يدل على زيادة الاهتمام بهذا النوع من الموضوعات في البحوث العلمية.
- 2- لقد تعددت الأهداف التي سعت هذه الدراسات الوصول إليها ولقد تشابكت في محاولة الوقوف على الدور التي تلعبه تكنولوجيا المعلومات والاتصال في الادارة ككل من جهة والمؤسسات التربوية وداخل المؤسسات الاقتصادية من جهة أخرى.
- 3- استخدمت الدراسات المنهج الوصفي التحليلي، وذلك لتناسب هذا المنهج من طبيعة الموضوعات كما اعتمدت أساليب إحصائية متعددة لتحليل وتفسير البيانات وذلك التخالف مواضيع وأهداف الدراسات .
- 4- اعتمدت أغلبها على أسلوب الاستقصاء في جمع البيانات وذلك باستخدام الاستبانة كأداة لجمع البيانات، وهذا راجع التخالف في المحاور والمجالات التي تضمنتها كل أداة.
- 5- كما أن بعض الدراسات هدفت إلى معرفة واقع تطبيق تكنولوجيا المعلومات داخل المؤسسات الرياضية والمعوقات التي تحول دون تطبيق هذه الأخيرة .
- 6- لقد خلصت معظم الدراسات إلى ضرورة تطبيق تكنولوجيا المعلومات والاتصال داخل الإدارة.

الجانب النظري

# الفصل الثاني: تكنولوجيا

العلوم والاتصال

## تمهيد:

لقد تعاضم في الوقت الحالي اعتماد المجتمع المنظم على التكنولوجيا بكل انواعها حتى اتضحت ضرورة ملحة من ضروريات العصر خاصة بالمقارنة مع دورها الفاعل في مختلف الميادين وكلما زادت حاجة المؤسسات اليها كلما زادت استمراريته واستحداثها وبالتالي تطويرها مع تطور الوسائل الإلكترونية في المجتمعات الحديثة واستخدامها في المعالجة الرقمية للبيانات زادت اهمية تكنولوجيا المعلومات والاتصالات حتى صارت الى ما هي عليه الان وسوف نتطرق في هذا الفصل الى النقاط التالية:

- تعريف التكنولوجيا
- تعريف تكنولوجيا المعلومات والاتصال
- تطور وخصائص واهمية تكنولوجيا المعلومات والاتصال
- تعريف الإدارة الرياضية ( 5عائلة الادارة الرياضية بالإدارة الإلكترونية

## 2-تكنولوجيا الاعلام والاتصال

### 2-1-تعريف تكنولوجيا الاعلام والاتصال:

يعد مفهوم تكنولوجيا الاعلام والاتصال من المفاهيم التي تطرح نفسها بحدة في النقاشات العلمية كما في الدوائر الاكاديمية وحتى في النقاشات الاجتماعية، فمنذ تسعينات القرن الماضي، أين فرضت التطورات المتعددة لهذه التكنولوجيا من تطور للأقمار الصناعية وانتشار شبكة الانترنت، وتعدد الوسائط، صار ينظر لهذه التكنولوجيا على أنها محرك التقدم والتطور بالنسبة للمجتمعات الحديثة، وآلية من آليات التغير الاجتماعي من جهة اخرى.

وان حدث اختلاف حول ماهية التكنولوجيا وتعريفها، فانه من المتفق عليه أن التكنولوجيا في حد ذاتها قديمة قدم الانسانية، وقدم المخترعات البشرية نفسها، حيث اعتبرت وسيلة من الوسائل التي اكتشفها الانسان في تطويعه البدائي للطبيعة، وبعدها اصبحت أداة يستعملها لخدمته وقضاء حاجته.

ولتوضيح المزيد عن مفهوم تكنولوجيا الإعلام والاتصال تجدر الإشارة إلى أن ذلك يتم عبر وسائل التلفاز والراديو والهاتف المحمول والشبكات وأنظمة الأقمار الصناعية وما إلى ذلك، إن تكنولوجيا الإعلام والاتصال هي موضوع واسع ويتطور باستمرار، لذا فإن تكنولوجيا الإعلام والاتصال يرتبط بأي منتج يقوم بتخزين المعلومات أو استردادها أو معالجتها أو إرسالها أو تلقيها إلكترونياً في شكل رقمي كالبريد الإلكتروني أو برامج الروبوت.

وأيضاً تعد تكنولوجيا الاتصال بأدواتها المتطورة ذات أهمية بالغة فلم يؤثر شيء في الحياة الإنسانية منذ ثورة الصناعة مثلما أثرت فيها تكنولوجيا الاتصال والتي أصبحت لا غنى عنها في حياة الشعوب والمؤسسات والدول فما يشهده العالم من تحول تقني متسارع والتطورات المتلاحقة في مجال أجهزة الحاسوب البرمجيات وأجهزة الاتصالات ووسائلها وهذا الكم الهائل من المعلومات الذي ينمو وينتقل بسهولة ويسر ما بين دول العالم الأمر الذي جعل من تكنولوجيا الاتصال وسيلة مهمة في حياة الناس والمنظمات وأصبح من الصعب التخلي عنها في حياتهم اليومية فهي متواجدة أينما حلوا ولا تفارقهم أين ما ذهبوا.

## 2-1-1- التكنولوجيا:

إن الحتمية التكنولوجية التي نعيشها حالياً، تعني بأن التكنولوجيا شكل من أشكال التطور البشري، حيث أن العديد من الباحثين يعترفون بأن التكنولوجيا لم تعد فقط شرطاً من شروط الحضارة المتقدمة، بل تعدى ذلك الدفع المتسارع من الاختراعات التكنولوجية إلى تغيير النظم الثقافية التقليدية مع نتائج وعواقب اجتماعية غير متوقعة.

وتعتبر التكنولوجيا من أحدث الأدوات للمؤسسة والادارات، بل حتى الحكومات، وأصبح مفهومها مرتبط بتطور وتقدم المجتمعات، فهي تعتبر من الأدوات الأكثر مساهمة وبطريقة مباشرة في بناء مجتمع جديد ينطوي على أساليب وتقنيات جديدة.

## الفصل الثاني: .....تكنولوجيا الاعلام والاتصال

وقد عرفت الموسوعة الفلسفية للتكنولوجيا على أنها: مجموع الآلات والاليات والانظمة ووسائل السيطرة والتجميع والتخزين ونقل الطاقة والمعلومات، كل تلك التي تخلق لأغراض الانتاج والبحث والحرب.

هذا التعريف اقتصر على الجانب المادي للتكنولوجيا محددًا اياها في مجمل الادوات والوسائل، وهناك تعاريف أخرى وسعت من المفهوم واعطته أبعادا معرفية وعلمية، فهناك من عرفها على أنها تطبيق المعرفة أي معرفة الوسيلة حيث أن العلم هو معرفة العلة والسبب.

وهي مجموعة من المعارف والخبرات المكتسبة التي تحقق إنتاج سلعة أو تقديم خدمة وفي إطار نظام اجتماعي). واقتصادي معين. (حسن رضا النجار. 2009. ص85).

وعرفت بأنها الوسائل التي تعمل على الحصول على المعلومات الرقمية والمكتوبة واللاسلكية والصوتية ومعالجتها وتخزينها ونشرها بواسطة مجموعة من الأجهزة الالكترونية والاتصالات السلكية واللاسلكية والكمبيوتر. (محي محمد مسمعي. 1999. ص26).

التكنولوجيا هي كلمة يونانية الأصل، تتألف من مقطعين، وهما: "تكنو"، التي تعني فن، أو حرفة، أو أداء، أمّا المقطع الثاني فهو "لوجيا"، أي دراسة، أو علم، وبذلك فإنّ كلمة تكنولوجيا تعني علم المقدرة على الأداء، أو التطبيق. تُعرّف التكنولوجيا كذلك بأنّها مصدر المعرفة المكرّسة لصناعة الأدوات، وإجراء المعالجة، واستخراج المواد، ويُعدّ مصطلح التكنولوجيا من المصطلحات الواسعة التي تتباين في فهمها بين الأفراد، ويتمّ استخدامها لإنجاز المهام المختلفة في الحياة اليوميّة؛ لذا يُمكن وصفها على أنّها المنتجات، والمعالجات المُستخدمة لتبسيط الحياة اليوميّة. وتُعدّ التكنولوجيا تطبيقًا للعلوم المُستخدمة لحل المشكلات، ويُشار إلى أنّ التكنولوجيا والعلوم موضوعان مختلفان عن بعضهما بعضًا، ولكنهما يعملان معًا لإنجاز مهام مُعينة، أو حل المشكلات، يُمكن تطبيق التكنولوجيا في جميع مجالات الحياة اليوميّة، إذ تُستخدم في العمل، والاتصالات، والنقل، والتعليم، والتصنيع، والتجارة، وغيرها من الاستخدامات التي تُفيد الإنسان إذا تمّ استخدامها بشكل صحيح، وتضره إذا تمّ استخدامها بشكل خاطئ .

ومن منظور اتصالي يمكن القول أن تكنولوجيا الإعلام بأنها مجموع من التقنيات أو الأدوات أو الوسائل أو النظم المختلفة التي يتم توظيفها لمعالجة المضمون أو المحتوى الذي يراد توصيله من خلال عملية الاتصال، ثم تخزين هذه البيانات والمعلومات، ثم استرجاعها في الوقت المناسب، ثم عملية نشرها ونقلها من مكان إلى آخر ومبادلتها (شريف الدرويش اللبان، 2000، ص 103، 102).

هي تلك الأدوات أو المعدات أو الاجهزة التي تختص بجمع وتخزين واسترجاع وإرسال وعرض المعلومات والبيانات سواء كانت مرئية أو مصورة أم بيانية أو مكتوبة أو مسموعة أو مرسومة ليستفيد منها الفرد أو المجتمع. (عبد الباسط محمد عبد الوهاب 2005. ص 85)

وقيل أن المفاهيم مفاتيح العلوم وباب فهمها وإدراكها، لأنها السبيل إلى فهم وتحليل الظاهرة العلمية وضبط التصور العام لها، وحقل تكنولوجيا الاعلام والاتصال، بئراء مفاهيمه وتعددتها وتنوع مشاربها وكثرة استحداثها، يستوجب على الطالب كما على الباحث الوقوف على التخوم الرئيسية الفاصلة بينها، بتحديدتها وبيان خصائصها ومميزاتها وحقولها الدلالية والزمانية.

تُعرّف التكنولوجيا على أنها الاختراعات التي تساعد الفرد في حياته اليومية، ويقصد بمفهوم الإعلام والاتصال أي المعلومة وطرق الاتصال، ويُذكر أنّ طرق التواصل في المجتمع تعددت منذ القدم، ومن بين هذه الطرق الكلام بشكلٍ مباشر، أو عن طريق الرسائل أو المذياع أو التلفاز وغيرها. تُعرّف تكنولوجيا الإعلام على أنها وسيلة التواصل عن طريق التكنولوجيا، والمقصود بها أجهزة الإعلام الآلي أو الهاتف، باختصار إنّ تكنولوجيا الإعلام والاتصال تُعرّف على أنها كافة التقنيات التي يتم استخدامها لتحويل البيانات على مختلف أشكالها إلى معلومات متنوعة.

وتكنولوجيا الإعلام والاتصال هي مجموعة من الأدوات والموارد التكنولوجية لنقل المعلومات أو تسجيلها أو إنشائها أو مشاركتها أو تبادلها، بما في ذلك أجهزة الكمبيوتر والإنترنت (مواقع الويب والمدونات والبريد الإلكتروني) وتقنيات وأجهزة البث المباشر (الراديو والتلفزيون والبث عبر

## الفصل الثاني: .....تكنولوجيا الاعلام والاتصال

(الإنترنت) وغير المباشر (البث الصوتي ومشغلات الصوت والفيديو ووسائط التسجيل) والاتصالات الهاتفية (الثابتة أو المتنقلة، عبر الأقمار الصناعية، مؤتمرات الفيديو، إلخ).

### 2-1-2- تعريف الاعلام:

لغة: اشتقت كلمة الاعلام من الفعل علم ،وتقول العرب استعمله الخير فأعلمه إياه ،أي صار يعرفه بعدما طلب معرفته، فلغويا ،معنى الاعلام نقل الخبر .

أما اصطلاحا فهو إخبار أو إبلاغ الجمهور بالمستجدات الحديثة ، إذن الاعلام هو نشر وتقديم المعلومات الصحيحة والحقائق الواضحة والاخبار الصادقة والموضوعات الدقيقة ،والوقائع المحددة للجمهور مع ذكر مصادرها .

ويرى إبراهيم إمام أن الاعلام هو تزويد الناس بالأخبار الصحيحة والمعلومات السليمة والحقائق الثابتة التي تساهم في تكوين رأي صائب في واقعة من الوقائع أو مشكلة من المشكلات بحيث يعبر هذا الرأي تعبيراً موضوعياً عقلية الجماهير واتجاهاتهم وميولهم.

وغالبا ما تستعمل كلمة الاعلام للتعبير عن عملية تفاعل معلوماتي هادف، يتم ربطها بالوسيلة أو وسائل الاعلام على اختلافها.

كما يعرف الاعلام على أنه مصطلح يطلق على أي وسيلة أو تقنية أو منظمة او مؤسسة تجارية واخرى غير ربحية عامة أو خاصة ،رسمية أو غير رسمية، مهمتها نشر الاخبار ونقل المعلومات ،إلا ان الاعلام يتناول مهاماً متنوعة أخرى ،تعدت موضوع نشر الاخبار الى موضوع التسلية والترفيه خصوصا بعد الثورة التلفزيونية وانتشارها الواسع .

من التعريفات الأخرى للإعلام أنه المعلومات التي تُنشر بواسطة الوسائل الإعلامية، مثل الصحافة والإذاعة والتلفزيون، كما أنّ الإعلام يكون بمجموعة من الوسائل التي تُؤثر على نطاق كبير من الأفراد، كالإنترنت والمجلات.

وارتبط مفهوم الاعلام عند الكثير من الدارسين بمفهوم الاتصال على اساس انه اعلام ولكن على العموم يمكننا القول انه اذا كان الاعلام يعني اساسا المعطيات والاخبار والمعلومات فالالاتصال يستلزم الحوار ووجود علاقات واذا كان الاعلام يعبر عادة عن شيء ثابت فالالاتصال عبارة في الغالب عن عملية انه بفعل الاعلام يجعله

## الفصل الثاني: .....تكنولوجيا الاعلام والاتصال

امرا عمليا ومن ثم قد يوجد اعلام دون علاقة اتصالية ولكن لا يمكن ان يكون هناك اتصال دون اعلام. فالاتصال اشمل وللتفرقة بين الاعلام والاتصال يمكن ان نركز على معنيين هامين:

الاتصال ذو معنى اجتماعي والاعلام يحمل معنى اعلامي يركز على الجانب التقني الذي يحقق عملية الاعلام والاتصال في آن واحد، ومن هنا علينا ان نبحث ونركز على المعنى العلمي والتقني للأعلام.

وهو عملية نشر وتقديم معلومات صحيحة وحقائق واضحة واخبار صادقة وموضوعات دقيقة ووقائع محددة وأفكار منطقية وآراء راجحة للجماهير مع ذكر

مصادرها، خدمة للصالح العام. والإعلام يخاطب عقول الجماهير عواطفهم السامية ويقوم على مناقشة الأفكار والحوار والإقناع، وينزع نزعة ديمقراطية، وعلى هذا الأساس لا بد أن تتسم العملية الإعلامية بالأمانة والموضوعية.

ويهدف الإعلام إلى النمو، واليقظة، والتوافق الثقافي، والحضاري، والارتقاء بمستوى الرأي العام، بتنويره وتنقيفه. ويعد الإعلام مهما في المجتمع الحديث إذ إن المدنية المتغيرة والتقدم العلمي والتكنولوجي السريع في هذا المجتمع، يبرز أهمية الإعلام وضرورة إحاطة أفراد المجتمع علما بما يجري فيه من أحداث وتطورات، ومع زيادة أعداد الجماهير أصبح من السهل الاتصال المباشر بمصادر وسائل الإعلام التي تلعب دورا وتقوم بواجبها.

وكذلك فإن زيادة المعلومات ومصادرها وتعقد الحياة السياسية، والاقتصادية والاجتماعية، وضيق وقت الأفراد، وعدم توافر الوقت الكافي للاطلاع، والإحاطة للمعلومات في المجتمع الحديث ؛ جعل مهمة فهم المشكلات ومعرفة الحقائق والاخبار والمعلومات أمرا صعبا، ومن هنا تتعظم أهمية الإعلام الحر الصريح الذي يساعد في التغلب على هذه الصعاب.

ويلعب الإعلام دورا هاما في عملية التنشئة والتطبيع الاجتماعي والنمو الاجتماعي لفرد بصفة عامة، وتسهم وسائل الإعلام في الوحدة الثقافية، والاجتماعية والتقريب بين طبقات المجتمع الحديث، وتسهم في عملية النقل الثقافي بين الأجيال ، فوسائل الاعلام الحديثة قربت بين مشارق الأرض، ومغاربها، وشمالها وجنوبها وأصبح أي جزء من العالم يتأثر بأحداث أي جزء آخر ويستجيب له، ولا يتيسر الإحاطة بهذا الا عن طريق وسائل الإعلام.

## 2-1-3-الاتصال:

برزت أهمية الاتصال في حياة الإنسان منذ زمنٍ بعيد؛ فهو العامل المساعد على استقرار الحياة الإنسانية وازدهارها، ويعود له الفضل الأكبر في نمو الفكر الإنساني وتطوره، وتقدم الأمم والحضارات الإنسانية، وقد اعتبر الكثير من الباحثين أنّ الاتصال يُعتبر المعيار المهم الذي يُقاس به مدى رُقّيّ الأمم والحضارات، وما أحرزته من تقدمٍ وازدهارٍ، ولقد تعددت الوسائل والأساليب التي استخدمها الإنسان في حياته للتواصل مع الآخرين، وللتعبير عن الأفكار، والآراء التي يحملها، والمشاعر والأحاسيس التي تجول في نفسه، فبالإضافة إلى استخدامه الكلمة المنطوقة، وجد وسائل أخرى استعان بها مثل الرموز والإشارات؛ حيث جعل منها وسيلةً ولغةً للتفاهم والتواصل مع الآخرين، كما استخدم الصور والخرائط والرسومات التوضيحية؛ لإيصال ما لديه من أفكار للآخرين.

ونظراً لأهمية الاتصال في حياة الإنسان، فقد اهتم بتطوير وسائل الاتصال التي يستخدمها في حياته اليومية؛ حيث ابتكر حروف الهجاء المعروفة لدينا الآن، والتي مرت بمراحل عديدة قبل أن تصل إلى هذه المرحلة التي أصبحت فيها من أهم وسائل الاتصال لدى الإنسان، وقدم الاتصال ووسائله العديدة للإنسان الكثير من الفوائد؛ حيث ساهم في تطوّر التعليم في كافة مراحل المجتمع، والعمل على رفع كفاءة التلميذ، وتحسين العملية التدريسية، فوسائل الاتصال عديدة ومتشعبة، ويمكن الاستفادة منها في نهضة الأمم وتطورها وخصوصاً في مجال التعليم، ومثال ذلك استغلال الإنسان حب الأطفال للرسوم المتحركة، وجعل التعليم من خلالها، وظهرت نتائج هذا العمل في زيادة تحصيل التلميذ لما تبتّه هذه الأفلام المتحركة من حقائق ومعلومات، واحتفاظ التلميذ بهذه المعلومات مدةً أطول.

## 2-1-4-تعريف الاتصال :

إن تحول الإنسانية الى الحياة الاجتماعية هو تحول يدين في اساسه الى صفات التفاعل والى قدرات الاتصال المتطورة التي يتمتع بها الانسان، فالاتصال يعتبر العمود الفقري للمجتمع ، حيث يعد عملية جوهرية لسائر المخلوقات وبدون اتصال يعيش الانسان منعزلاً مع بقية المجتمع سواءً انعزال حضاري أو انعزال اجتماعي ، ونظراً لأهمية الاتصال فقد حضي باهتمام من الباحثين والمفكرين في مجالات عديدة كعلم النفس ، وعلم اجتماع ، والانثروبولوجيا حيث تناول كل علم حسب ما يتناسب مع اهتمامه وبحوثه.

**لغة:** إن الاصل في كلمة (communication) من الاصل اللاتيني للفعل communicante بمعنى يشع عن طريق المشاركة.

## الفصل الثاني: .....تكنولوجيا الاعلام والاتصال

ويرى البعض الآخر أن هذا اللفظ يعود الى الكلمة اللاتينية communis ومعناه commun بمعنى عام أو مشترك.

ويقال كان على اتصال به اي علاقة، ارتباط وصلة، كما يرد بمعنى التصاق واشتراك وتقارب

### اصطلاحا:

نجد أن لفظ الاتصال اختلفت معانيه باختلاف اتجاهات القائمين على دراسته ولكن نظرتة ومفهومه لهذا المصطلح، ويرجع ذلك في طبيعة ميدان كل من يتناول هذا اللفظ.

عرفه زهير احدان: بأنه التفاعلات الاجتماعية التي تنشأ عن طريق الاشارات والكلمات والوسائل التي ترمي الى وجود تفاعل بين الافراد فيما بينهم وهناك تعريف آخر : أن الاتصال هو العملية التي ينقل من خلالها الفرد أو الجماعة (المراسلون) بعض الرسائل من أجل التأثير على سلوك الافراد ،والجماعات الاخرى (المستقبلون) وهذا المعنى العام الذي تمحورت حوله مفاهيم الاتصال الكلاسيكية .(زهير احدان ،2009، ص9)

ويعرفه "شارلز كولي": بأنه ذلك الميكانيزم الذي أمكن من خلاله العلاقات البشرية أن تقوم وتتطور وأمكن من خلاله رموز العقل الانساني أن ترتبط عبر الزمان والمكان .

(فضيل دليو: فعاليات الملتقى الثاني في المؤسسة ،مخبر علم اجتماع الاتصال ، جامعة منتوري ، قسنطينة،الجزائر،2003،ص7\_8)

وعرفه الدكتور سمير حسين: بأنه النشاط الذي يستهدف تحقيق العمومية أو انتشار الشيوخ المؤلف لفكرة أو موضوع أو منشأة أو قضية عن طريق انتقال المعلومات والافكار و الآراء او الاتجاهات من شخص الى عدة أشخاص باستخدام رموز ذات معنى موحد ومفهوم بنفس الدرجة لدى كلا من الطرفين.

(محمد حجاب: الاتصال الفعال للعلاقات العامة دار الفجر للنشر والتوزيع

القاهرة،مصر،1995،ص20\_21)

ويمكن تعريف الاتصال بالعديد من الأشكال والعبارات التي توضحه مثل:

تفاعل طرفين أو أكثر معاً في حدثٍ أو موضوعٍ معين بهدف تبادل المعلومات؛ للوصول إلى تحقيق التأثير المطلوب لدى طرفٍ واحدٍ من الأطراف أو كليهما معاً. تبادل رسائل معينة بين أكثر من طرف، باستخدام وسائل معينة للتواصل. عملية هادفة تعمل على نقل المعلومات من إنسان إلى آخر؛ بهدف إيجاد نوع من

## الفصل الثاني: .....تكنولوجيا الاعلام والاتصال

التقاهم والانسجام المتبادل بينهما. عملية إرسال المعلومات ذات المعنى المحدد من شخص لآخر تهدف إلى التأثير على سلوك الشخص الثاني. وسيلة يحدث فيها نقل الأفكار والمعلومات ووجهات النظر عند الأشخاص والقيم والاتجاهات. عملية يتم فيها توصيل فكرة معينة أو نقل معرفة محددة، أو مفهوم، أو خبرة، أو اتجاه، أو نقل مهارة من فرد لآخر، أو لمجموعة من الأفراد أو بالعكس، وقد يحدث النقل من مجتمع لآخر، وتكون النتيجة مشاركة الأفكار، والخبرات، والمعلومات، والمهارات بين جميع الأفراد، والذي ينتج عنه تغيير في سلوك الفرد والجماعات، وهذا التغيير قد يكون مرغوباً فيه، أو غير مرغوب، كل ذلك يحدث من خلال الاتصال المباشر أو غير المباشر بين الأفراد، وقد يكون الاتصال باستعمال أجهزة الاتصالات العديدة والمتنوعة؛ كالتلفاز والحاسب الآلي وغير ذلك. الاتصال هو عملية إنتاج ونقل للمعلومات وتبادل للأفكار والآراء والمشاعر من إنسان إلى آخر؛ بهدف التأثير فيه وبأفكاره وإحداث استجابة. نقل الرسائل بين شخصين أو أكثر وتفسيرها. عملية تواصل تحدث بين طرفين للوصول إلى أمورٍ مشتركةٍ في الفهم والأفكار حول موضوع معين. هو أساس نقل الخبرات الإنسانية من جيل إلى آخر؛ حيث يتم من خلاله التبادل بين الأفراد في الأفكار والآراء والمشاعر والأحاسيس، والاتصال لا يعني تبادل الكلمات أو الألفاظ فقط بين الأشخاص، بل يتعدى ذلك ليشمل تبادل الصور والرسومات والأشكال.

**شروط الاتصال:** يُعتبر الاتصال عمليةً تفاعليةً يتم فيها نقل الأفكار والمعلومات، وحتى تُعتبر هذه العملية ناجحة يجب توافر شروط معينة في الاتصال وهي: الوضوح؛ أي أن يكون محتوى الاتصال واضحاً. البساطة؛ وذلك بأن يتم الاتصال بشكلٍ بسيطٍ يخلو من التعقيد؛ حيث تصل المعلومات المراد توضيحها بشكلٍ ميسرٍ. سلامة الوسيلة؛ أي أن تكون الوسيلة المستخدمة في الاتصال سليمة تُحقق الهدف المطلوب، وتكون موافقة لمستوى المستقبل؛ كي لا تُفسر تفسيراً خاطئاً، أو خلاف ما هو مقصود. عدم التعارض؛ وذلك عند تعدد وسائل الاتصال؛ حيث يجب أن يكون هناك توافقٌ بين الوسائل المختلفة ليؤدي الاتصال الغرض المطلوب. الإيجاز؛ لأنّ التطويل والإسهاب قد يعمل على الإخلال بالمعنى، وقد يُصيب المستقبل بالفتور والملل. الملاءمة؛ بحيث يكون الاتصال ملائماً للهدف من هذه العملية، وملائماً للوقت وعملية التنفيذ، وكذلك ملائماً للمستقبل ليتم استقبال المعلومات.

### 2-1-5 وسائل الإعلام:

يعتمد انتشار الإعلام في المجتمعات على مجموعة وسائل إعلامية رئيسية، من أهمها:

## الفصل الثاني: .....تكنولوجيا الاعلام والاتصال

➤ **الصحف اليومية:** من الوسائل الإعلامية التي تساهم في توفير العديد من المميزات للإعلام؛ إذ يُتابع معظم الأفراد الإعلانات المنشورة في الصحف اليومية أو الصحف المتخصصة في الإعلانات؛ من أجل البحث عن معلومات تتعلق بشيء ما، كما تتميز الصحف بقدرتها على الربط بين الإعلام والأحداث المحيطة به.

➤ **التلفاز:** وسيلة إعلامية تعتمد على عرض الصوت والصورة والأحداث مباشرةً للأفراد، وتظهر أهمية التلفاز بسبب قدرته على الوصول إلى أعداد كبيرة من الناس في كافة أنحاء العالم، ويُستخدم التلفاز لنقل الأخبار والإعلانات التجارية والمواد الإعلامية الأخرى.

➤ **الراديو (المدىاع):** من وسائل الإعلام الصوتية الذي يتميز بسهولة وصوله إلى المستمعين في أي مكان، وخصوصاً أثناء قيامهم بأعمال أخرى أثناء سماعهم للراديو، كما يتميز الراديو بقدرته على استقطاب المستمعين من خلال البرامج الإذاعية التي تشمل على معلومات متنوعة، وتساهم في نشر العديد من الإعلانات أثناء بثها عبر الإذاعة.

➤ **المجلات:** وسيلة إعلامية تُشبه الصحف في استخدام الأدوات الإعلانية، لكنها تتميز بأنها تُقرأ بناءً على اختيار القراء، كما لا تتعرض للتلف أو الضياع مثل الصحف؛ إذ من الممكن الاحتفاظ بها لأطول فترة زمنية ممكنة، ويقراها العديد من الأفراد ضمن الأسرة الواحدة. من المميزات الأخرى للمجلات أنها تعمل على تقديم المعلومات والمواد الإعلامية بطباعة مُمتازة من خلال استخدام الصور الملونة

➤ **الإعلام الإلكتروني:** من وسائل الإعلام الحديثة التي تعتمد على الاستفادة من تكنولوجيا المعلومات الإلكترونية التي تشمل شبكة الإنترنت وأية وسيلة أخرى من الوسائل المعتمدة على المعلومات الرقمية، ويُعتبر الإعلام الإلكتروني مختلفاً عن الإعلام المطبوع.

وظائف الإعلام يعتمد الإعلام على مجموعة من الوظائف التي ترتبط بطبيعة الدور الخاص فيه ضمن المجتمع؛ إذ يحرص على مواكبة حاجات الأفراد الفكرية والمادية، وتختلف وظائف الإعلام بين المجتمعات، مما أدى إلى قيام مجموعة من المفكرين الإعلاميين بتحديد أهم وظائف الإعلام، ومنها: [٧] تعزيز الإعلام: من خلال تزويد الأفراد بالمعلومات المهمة والضرورية؛ حتى يتمكنوا من فهم المجتمع والعالم، والتصرف والتواصل بطريقة سليمة.

➤ **تحقيق التنشئة الاجتماعية:** عن طريق توفير المعرفة المناسبة للأفراد؛ مما يساهم في تعزيز تفاعلهم مع المجتمع، ومشاركتهم في الأحداث العامة، ويؤدي ذلك إلى تطوّر وعيهم الاجتماعي.

➤ **دعم الدوافع:** أي الأهداف المجتمعية المباشرة عن طريق تشجيع النشاطات الخاصة بالأفراد.

## الفصل الثاني: .....تكنولوجيا الاعلام والاتصال

- الحوار: عملية تبادل الأفكار حول مجموعة من الحقائق، من أجل مناقشتها وتوضيح وجهات النظر المختلفة، ومحاولة الوصول إلى اتفاق حول القضايا المطروحة.
- التربية: من خلال تعزيز التطور العلمي والثقافي، ونشر المعرفة في المجتمع.
- الإعلان والدعاية: عن طريق المساهمة في دعم الأنشطة الاقتصادية، من خلال استخدام الإعلان والتسويق للخدمات والسلع.

### 2-2- أهمية تكنولوجيا الإعلام والاتصال:

- إنه يخلق عقلاً تحليلياً للطلاب يساعدهم على الدراسة وتقديم حلول للمشكلات الناشئة من جميع المجالات ذات الصلة التي تستخدمها كأداة تعليمية.
- كونه مجالاً أكاديمياً ناشئاً للدراسة، فإنه يساعد الطلاب على أن يكونوا مبتكرين وأن يطوروا طرقاً جديدة لحل المشكلات علمياً.
- يجعل تخزين المعلومات واسترجاعها أمراً سهلاً.
- إنه يعزز شبكات الكمبيوتر المعروفة عالمياً اليوم باسم الإنترنت والإنترنت.
- إنه يسرع التنمية الاقتصادية على الصعيد الوطني لأنها مصدر قوي للدخل القومي لجميع الدول التي تبنت فائدتها بالكامل.
- فهو يخلق فرص عمل تدر دخلاً، وبالتالي فهي مصدر حيوي لكسب الرزق.
- يجعل فهم الموضوعات الأخرى أمراً سهلاً، تقريباً جميع مجالات التعلم قابلة لاستخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات مثل تطبيق جهاز العرض للتدريس في الفصل الدراسي.
- إنه يخلق مجالاً لتبادل الأفكار والاختراعات بين علماء تكنولوجيا المعلومات محلياً ودولياً.
- إنه أساس التعلم الإلكتروني والمكتبة عبر الإنترنت، وبالتالي أصبح نشر المعلومات أسهل من أي وقت مضى.

• إنه محوري للعولمة بكل تشعباتها وتحقيق الأهداف الإنمائية للألفية على النحو الذي اتفقت عليه الأمم المتحدة في عام 2000.

• يتم استخدامه في مكاتب مختلفة للتوثيق المناسب للأنشطة الرسمية والإدارة.

ومن هنا تطرح إشكالية المصطلح في علوم الاعلام والاتصال في البيئة العربية بين هوس الترجمة عن منبع العلم وأصل منشئه الغربي، وبين هاجس تأصيله وتكييفه مع خصوصية البيئة العربية والاسلامية لخلق بيئة ثقافية وفكرية خاصة ومتميزة .

### 2-3- نشأة وتطور تكنولوجيا الاعلام والاتصال:

وجدت وسائل الاعلام والاتصال بوجود كائنات هذا العالم ولكنها مرت بمراحل تطور عديدة أفرزت عدة أنواع متفاوتة في الكم والمدى، ولكنها تهدف دائما الى فورية الاتصال وتوسيع دائرة المستقبلين وتحسين نوعية الرسالة، وبرزت أولى بوادر تكنولوجيا الاعلام والاتصال باكتشاف العالم البريطاني "وليم ستورغون" والموجات الكهرومغناطيسية وذلك في عام (1924) واستطاع من بعده "صمويل مورس" اختراع التلغراف عام (1837) حيث ابتكر طريقة للكتابة تعتمد على استخدام "النقط والشرط" وقد تم مد خطوط التلغراف السلكية عبر أوروبا وأمريكا والهند خلال القرن التاسع عشر، وأصبح التلغراف بعد ذلك من بين العناصر الهامة في تكنولوجيا الاتصال التي أدت في النهاية الى وسائل إلكترونية عديدة". (حسن عماد مكاي، ليلى حسين السيد، 101، 100، 200).

وفي عام (1876) استطاع الاسكتلندي "الكسندر غراهام بيل" أن يخترع التلفون لنقل الصوت الى مسافات بعيدة مستخدما تكنولوجيا التلغراف، أي سريان التيار الكهربائي في الاسلاك النحاسية مستبدلا بمطرقة التلغراف شريحة رقيقة من المعدن تهتز حين تصطدم بها الموجات الصوتية، وتحل الصوت الى تيار كهربائي يسري في الاسلاك، وتقوم سماعة التلفون بتحويل هذه الذبذبات الكهربائية الى إشارات صوتية تحاكي الصوت الأصلي.

وفي عام (1877) اخترع "توماس ايديسون" جهاز الفوتوغراف ثم تمكن العالم الالمانى "ايميل برلنغ" في عام (1887) من ابتكار القرص المسطح الذي يستخدم في تسجيل الصوت.

وساعد "توماس اديسون" على نشأة السينما الامريكية ففي عام 1891م سجل اختراع جهاز لمشاهدة الافلام السينمائية يعمل بوضع قطعة من العملة في ثقب خاص، وكان هذا الجهاز (كينيتوسكوب) ولكن الانتاج الصناعي للأفلام بدأ بعد ثلاث سنوات ، وعندما هبطت شعبية جهازه قبل "ايديسون" صنع جهاز العرض الذي اخترعه "جنكنز وارمات" ،تحت اسم اديسون فيتاسكوب وتم أوأ عرض عام على الشاشة في 23 مارس في احد مسارح نيويورك ويعتبر هذا اليوم بداية السينما الامريكية 1896، أي بعد عرض "لوميير" بثلاث أشهر والذي كان في اواخر عام 1895م، أين شاهد الجمهور الفرنسي أول العروض السينمائية والتي كانت صامتة ثم أصبحت ناطقة منذ عام 1928م . (حسن عماد مكاوي، ليلي حسين السيد، 2002، ص 105، 104).

ينبغي توضيح أن التكنولوجيا كانت في اليونان تشير إلى الفنون، وعندما ظهر مصطلح التكنولوجيا للمرة الأولى باللغة الإنجليزية في القرن السابع عشر كان حينها يشير إلى تطوير الفنون فقط، وبالتدريج أصبحت هذه الفنون تضم مجالات أخرى. بحلول أوائل القرن العشرين شمل مصطلح التكنولوجيا مجموعة متزايدة من الوسائل والعمليات المختلفة، وبحلول منتصف القرن العشرين تضمنت التكنولوجيا كل الوسائل التي يسعى الإنسان من خلالها إلى تغيير بيئته، وقد استمر تطور التكنولوجيا من خلال العديد من المراحل الزمنية غير أن الواضح أن الفصل بين تلك المراحل كان تعسفي إلى حد كبير. وقد كان ظهور التكنولوجيا أحد العوامل في التسارع الهائل للتطور الأوروبي في القرون الأخيرة، وفي كل مرحلة زمنية من مراحل التسلسل الزمني المختلفة التي مرت بها التكنولوجيا تم اعتماد طريقة قياسية لقياس المفاهيم التكنولوجية من خلال استقراء الظروف الاجتماعية العامة التي استطاع فيها الإنسان استخدام آليات التكنولوجيا.

### خلاصة الفصل:

من خلال ما تعرضنا لدراسته في هذا الفصل من مفهوم تكنولوجيا المعلومات والاتصال يمكننا استنتاج التحديات التكنولوجية التي يفرضها الوقت الحالي وكذلك توصلنا إلى الأسباب التي كانت وراء زيادة الاهتمام بها ومن بينها البيئة التي تنشط فيها المؤسسات والمنافسة القوية التي تحتاج إلى توصيل المعلومات بأقل سرعة ممكنة.

الفصل الثالث:

الاتصال المؤسسي

### تمهيد:

يعتبر الاتصال عصب الحياة الاجتماعية، فمن دونه لا تستطيع الجماعات الاستمرار والتواصل إذ يصبح أفرادها في حالة من الجمود، وذلك لغياب الشبكة المترابطة والمعقدة من العلاقات الاجتماعية التي تجمعهم. وعليه، فالاتصال جوهر العلاقات الإنسانية وأساس تواجدها سواء على مستوى الأفراد أو الجماعات، والأداة المهمة والضرورية التي لا غنى عنها في ضمان وسيرورة المؤسسة، والتي تعد هي الأخرى جزءا لا يتجزأ من الـDتتم، فهي تمثل نموذجا اجتماعيا مصغرا يتم فيه تفاعل أعضائها من أجل السير الحسن لنشاطها واستمرارها وتواصلها

### 3-الاتصال المؤسسي:

إن الاتصال المؤسسي هو ذلك الاتصال الذي يجمع بين الاتصال الإداري الداخلي بأشكاله الثلاثة (صاعد، هابط ، أفقي) وبين اتصال المؤسسة مع المجتمع الخارجي المحيط بها، ويتم بين إدارة المؤسسة وبين جماهيرها سواء أكانت هذه الجماهير داخلية أو خارجية، وبينها وبين البيئة والمجتمع الخارجي المحيط بها بما تتضمنه من ضغوط وسياسات تعمل في إطارها، على أن يسير في الاتجاهات الثلاثة الصاعدة والهابطة والأفقية، ويظل محكوم بالظروف والإمكانيات المتاحة والمحيطة بالمؤسسة، بما يحقق النجاح والمكاسب المنشودة.

### اصطلاحا:

هو تلك العملية التي ونقلها في مختلف الاتجاهات " هابطة، صاعدة، أفقية" داخل الهيكل التنظيمي بحيث تسيير عملية التواصل المطلوب بين مختلف العاملين.

ويعرفه إبراهيم أبو عرقوب: بأنه عبارة عن اتصال إنساني منطوق ومكتوب الذي يتم داخل المؤسسة على

المستوى الفردي والجماعي ويسهم في تطوير أساليب العمل وتقوية العلاقات الاجتماعية بين الموظفين"

**التعريف الإجرائي:** نستنتج أن الاتصال المؤسسي هو عبارة عن أعمال متبعة لإقامة علاقات بين عمال المؤسسة العمومية وهو يرمي إلى انجاز مهام موحدة، وبلوغ أهداف مشتركة.

### 3-1- مفهوم الاتصال المؤسسي:

بديهي جدا أن يكون للاتصال أهمية كبرى في العلاقات الاجتماعية، فهو العملة التي تسمح بتجديد المعاملات، فيما بين الافراد، والسؤال الذي يمكن طرحه، ماهو مفهوم الاتصال المؤسسي؟ وقبل الخوض في تحديد هذا

المفهوم المركب، فحري أن نشير الى علاقة الاتصال بالمؤسسة، ينظر الى المؤسسة على انها وحدة اجتماعية تتكون من مجموعة افراد يتفاعلون فيما بينهم بحكم طبيعة النشاط والوظيفة التي يؤدونها في المؤسسة، وهذا ما يجعلنا نحاول توظيف الاتصال ببس فقط كوظيفة طبيعية في المجتمع وانما كوظيفة اساسية داخل المؤسسة القائمة على تنظيم وتوجيه المعاملات التي تحدث بداخلها لاجل تحقيق الهدف المنشود. وليبيان هذه العلاقة يطرح ا. سيمون. نقاط الاختلاف الموجودة بين الاتصالات التي تحدث داخل المؤسسة وما يحدث بين وسائل الاتصال الجماهيرية والافراد فيقول: "الجماهير التي يتوجه إليها الراديو والتلفزيون ليس بينهم أي قاسم مشترك إلا المصطلح التقني، كما أنهم لا يتقاسمون معرفة مخصصة، فمن الصعب معرفة أفكار وتوجهات الجماهير في نفس الوقت الذي يتلقون فيه الرسائل من وسائل الإعلام". بوعطيط جليل الدين ، ص (26)

فحسبه، يتوقف دور وسائل الاتصال الجماهيرية على إرسال المادة الإخبارية والإعلامية دون أن يكون لذلك ستجابة من قبل المستقبل على عكس ما يحدث بين طرفين وشخصين داخل المؤسسة، يمتلكان نفس مجال التخصص والمعرفة، الشيء الذي يسمح لهم بالحوار، الاتصال وإرسال وتبادل رموز مفهومة في إصار عملية التأثير والتأثر. وحسبه أيضا، تتم عملية استقبال الأفراد للمعلومات والأوامر في اصار معاملاتهم مع مختلف أجهزة المؤسسة وأعضائها انطلاقا من تجربة طويلة في المعاملات والمعرفة المعمقة، للمحيط الداخلي التي تسما بتكون رصيد معرفي عن كل شخصية وقدراتها.

2- "ما يحدث بين وسائل الاتصال الجماهيرية والأفراد، هو اتصال جامد فليس هناك تفاعل، فالعملية تنحصر في إرسال المعلومات فقط. ليس هناك عامل التفاعل الذي نجده في الاتصال الذي يحدث داخل المؤسسة"... الجدير بالتنويه ان الاتصال المؤسسي ليس بالعملية الادارية التي تهدف الى تسيير الموظفين، وانما هو مجموع الانشطة الاعلامية والاتصالية التي تقوم بها المديرات والمصالح المتخصصة التي تستعمل العديد من الوسائل كالإصدارات الكتابية مثلا وذلك وفق اهداف محددة، بهدف تحقيق انسجام اجتماعي بين الادارة والموظفين قصد توجيه نشاطهم وفق استراتيجية مؤسستهم، الملاحظ من خلال التعريفين السابقين ان الاتصال المؤسسي هو العملية التي توجه من خالها ادارة المؤسسة او مديريات الاتصال سلوكيات الموظفين وفق اهدافها.

وعليه، فان الاتصال المؤسسي هو كل عملية يهدف من وراءها أي عضو في المؤسسة تمرير رسالة معينة بهدف احداث تغيير على الطرف الاخر سواء كانت تتضمن معلومات، تعليمات أو توجيهات .

### 3-2- عناصر الاتصال المؤسسي:

- المصدر: وهو منشئ الرسالة، وقد يكون شخص عادي، كالقائد الإداري، وقد يكون منظمة أو منشأة.
- الرسالة: وهي العنصر الرئيسي في الاتصال المؤسسي، وتشير في مفهومها العام إلى مجموعة من الرموز والمعاني سواء أكانت لغوية أو حركية أو سمعية أو بصرية، ولا بد أن تكون سهلة وواضحة.
- الوسيلة أو القناة: وهي الوسيلة المادية التي تنقل الرموز والمعاني من الإدارة إلى الجماهير الداخلية أو الخارجية.
- المتلقي أو الجمهور: وفي مجال الاتصال المؤسسي لا يقتصر الجمهور المستهدف فقط على الفئات والقطاعات المختلفة من الجمهور الداخلي وإنما يمتد ليشمل القطاعات والفئات المختلفة من الجمهور الخارجي
- رجوع الصدى: وعلى أساسه يعدل المصدر أسلوبه في الاتصال، ويكون أكثر وضوحاً في حالة الاتصال الشخصي عنه في حالة الاتصال الجماهيري.
- وفي إطار الاتصال المؤسسي يضاف إلى العناصر الخمسة السابقة عنصر السياق أو البيئة المحيطة بالموقف الاتصالي، والتأثير الناجم عن الرسالة.

### 3-3- أهداف الاتصال المؤسسي بالنسبة للعاملين:

- إن أهداف الاتصال المؤسسي بالنسبة للعاملين لا يمكن تحديدها إلا في إطار ما يريد العاملين معرفته عن المؤسسة أو الإدارة العليا بها، وهو ما تحاول الإدارة تقديمه للعاملين ويمكن تحديد أهداف الاتصال المؤسسي بالنسبة للعاملين فيما يلي:
- ’ تعريف العاملين بأخر التطورات التي تطرأ على المنظمة، وتعريفهم بأهداف المنظمة وإمكانياتها وما تستطيع بالفعل أن تقدمه لهم.
- ’ تزويد العاملين بمعلومات عن سياسة المنظمة وخططها ومشاكلها.
- ’ تمكين العاملين بالمنظمة من المشاركة في عمليات اتخاذ القرارات بعرض هذه القرارات من خلال قنوات الاتصال المؤسسي للمناقشة والمداولة.
- ’ زيادة رضا العاملين الوظيفي وإحساسهم بالانتماء إلى المنظمة.

### 3-4- أنواع الاتصال:

#### 3-4-1- الاتصال الداخلي

هو أهم أشكال الاتصال المؤسسي الذي يتم داخل نطاق التنظيم ويشمل كل مستوياته، ويعرف الاتصال الداخلي بأنه: "إنتاج وتوفير وتجميع البيانات والمعلومات الضرورية لإنجاز الأعمال داخل التنظيم ونقلها وتبادلها أو إذاعتها في كل مستوياته، وذلك بهدف إحاطة الآخرين بأمور و أخبار أو معلومات جديدة أو التأثير في سلوكهم أو التغيير أو التعديل من هذا السلوك أو توجيهه وجهة معينة"<sup>1</sup> (مصطفى حجازي: الاتصال الفعال في العلاقات الإنسانية و الإدارة، المؤسسة الجامعية للنشر، بيروت، 2000، ص 19)

فالالاتصال الداخلي يتم بين العاملين في المؤسسة وفي نطاقها و يتفرع الاتصال داخل المؤسسة إلى نوعين هما: الاتصال الرسمي و الاتصال غير الرسمي.

#### 3-4-2- مفهوم الاتصال الخارجي وأهدافه

يعرفه مصطفى حجازي على انه حلقة وصل بين المؤسسة و المجتمع المحيط بها ، ففي كل مجتمع لا بد من وجود مؤسسات و هيئات مختلفة ، قائمة لتحقيق غايات و وظائف معينة و لها صلات مع أفراد ذلك المجتمع.<sup>1</sup> (مصطفى حجازي: الاتصال الفعال في العلاقات الإنسانية و الإدارة، المؤسسة الجامعية للنشر، بيروت، 2000، ص 52 )، لا تتمكن هذه المؤسسات من القيام بأعمالها ما لم تكن ثقة متبادلة بينها و بين جماهيرها ، هذه الثقة لا تأتي عن طريق الصدفة ، لكن يجب أن تبنى على أسس متينة و خطط مدروسة تضمن لها البقاء لذلك فالالاتصال الخارجي هو بناء ثقة الجمهور بالمؤسسة و المحافظة عليه.

وعلى الرغم من أن الاتصال الخارجي نشاط تمارسه المؤسسات كافة صغيرها وكبيرها إلا أن استحداث إدارة متخصصة لإدارة هذا النشاط يرتبط بعوامل مختلفة منها:

- حجم المؤسسة.
- إمكانية المؤسسة المالية.
- موقف الإدارة العليا من هذه الوظيفة.

و لأجل أن تقوم هذه الإدارة بإعداد برنامج اتصال ناجح لا بد أن تتحدد أهدافها بشكل واضح و عملي و أن تعطى لها الصلاحيات الكافية و الملائمة لأداء العمل، و أن توفر لها الإمكانيات المادية و الكوادر المدربة لمزاولة الاتصال الخارجي.

• أهداف الاتصال الخارجي في المؤسسات:

- ❖ كسب ثقة العملاء.
- ❖ كسب تأييد المجتمع، وجذب أكبر عدد من الزبائن الجدد.
- ❖ تنمية العلاقة مع رجال الإعلام.
- ❖ نشر الوعي الصحي والصناعي والأمني.
- ❖ تحقيق السمعة الطيبة للمؤسسة.
- ❖ توطيد الصلات والعلاقات بالجهات الداعمة.
- ❖ الحصول على أكبر حصة ممكنة من السوق.
- ❖ إعادة صياغة سياسة المؤسسة بناء على المعلومات التي تتحصل عليها.

3-4-3-الاتصال الرسمي:

- ❖ و هي عمليات الاتصال المهيكلة التي تتم في إطار بناء تنظيمي محكم يحدد خطوط الاتصال داخل المؤسسة بحيث تكون هذه الاتصالات نظاما يسير وفق أساليب و إجراءات وقواعد رسمية محددة و معروفة، بهدف نقل الأوامر و القرارات والتوجيهات و التعليمات من المستويات الإدارية العليا إلى المستويات الوسطى و الدنيا ، فضلا عن إيصال الشكاوي والاقتراحات و الاستفسارات من المستويات التنفيذية إلى هرم السلطة الإدارية و متخذي القرار و بالعكس أو بين المستويات المتشابهة داخل الوحدة أو الوحدات التنظيمية في المؤسسة و يكون ذلك بناء على تحديد المهام والمسؤوليات وخطوط السلطة الموضحة في الهيكل التنظيمي ووفقا لطبيعة الاختصاصات التي تتطلبها هذه المهام. <sup>2</sup>(حسين حريم: السلوك التنظيمي: سلوك الافراد في المنظمات، دار زهران للنشر والتوزيع، القاهرة، د س ن، ص 329)
- ❖ و تنقسم اتجاهات الاتصال الداخلي في المؤسسة إلى:

3-4-3-الاتصال النازل (الهابط):

- ❖ و هو أكثر أنواع الاتصال شيوعا و الشكل الغالب في معظم المؤسسات و تتجه فيه الرسالة الاتصالية من أعلى الهرم الإداري إلى المستويات التنظيمية الأقل تبعا للتسلسل الإداري للسلطة <sup>3</sup>(احمد سيد مصطفى: إدارة السلوك التنظيمي نظرة معاصرة لسلوك الناس في العمل،

المركز الجامعي، القاهرة، د س ن، ص 350) و يمكن حصر أنواع الاتصال النازل في 5 أشكال أساسية هي:

- ❖ 1- تعليمات محددة تتعلق بالمهام المحددة وذلك لتنفيذ الخطط والاستراتيجيات وتحقيق الاهداف.
- ❖ 2- معلومات تهدف إلى تطوير درجة عالية من الفهم للمهام و علاقتها بالمهام الأخرى في التنظيم.
- ❖ 3- معلومات حول الإجراءات و الممارسة التنظيمية.
- ❖ 4- معلومات ترجع للمرؤوس فيما يتعلق بمستوى الأداء المتحقق.
- ❖ 5- معلومات ذات طبيعة إيدولوجية غايتها إحداث تماثل بين العاملين و أهداف التنظيم.<sup>4</sup> (بشير علق: الاتصال في المنظمات العامة بين النظرية و الممارسة، دار اليازوري للنشر و التوزيع، عمان، 2009، ص ص 102-103)

### 3-5- مفهوم المؤسسات الرياضية:

المؤسسات الرياضية هي "مؤسسات ينشئها المجتمع لخدمة القطاع الرياضي من كافة الجوانب، بحيث يكون لها هيكل تنظيمي يتفق مع حجم هذه المؤسسة وأهدافها بما يعود بالنفع لخدمة ذلك المجتمع متماشياً مع أهدافه".

وفى هذا الصدد يشير دافت، روبينز Dafat Roppins، إلى أن "المؤسسة الرياضية هي تكوين اجتماعي يرتبط بالمجال الرياضي كمهنة وصناعة، تتحدد أهدافها بطبيعة الأنشطة التي تمارسها تلك المؤسسة، والعلاقات المتفاعلة بين تلك الأنشطة ومؤسسات المجتمع الأخرى". ويوضح المفهوم السابق أن هناك ثلاثة أبعاد مرتبطة بمفهوم المؤسسة الرياضية.

#### أولاً: التكوين الاجتماعي:

والمقصود به أن المؤسسة الرياضية مهما اختلف تصنيفها تتكون من مجموعات وأفراد يتفاعلون فيما بينهم لإتمام وظائف تلك المؤسسة، فضلاً عن الأهداف الاجتماعية التي تؤديها تلك المؤسسة لخدمة المجتمع الذي توجد فيه وتأثيرها على الفرد والأسرة.

حيث يوضح دافت Daft نقلاً عن أشرف صبحي مفهومه للمؤسسة الرياضية، أنها مؤسسة كبرى تدار بفكر إداري علمي مثلها مثل المؤسسات المجتمعية الأخرى، محددة البناء بحيث يكون مدرك وملمس، تحدد بداخله

الأقسام والشعب المختلفة للمؤسسة وكذلك المستويات الإدارية داخل هذا التنظيم مع تحديد الاختصاصات والمسئوليات لكافة الإدارات أو الأقسام.

بينما يرى تريفور سلاك Trivor Slack أن المؤسسة الرياضية هي "مؤسسة لها نظرية إدارية ونظام بنائي يرتبط بطبيعة حجم العمل الذي تؤديه هذه المؤسسة وأن الدراسات في مجال الإدارة الرياضية تهتم بوضع وتصميم هيكل بنائي تنظيمي يتفق وحجم المؤسسة الرياضية، مما يساعد على إتاحة الفهم الجيد للأسلوب الأمثل لتنظيم هذه المؤسسات وإتاحة الفرصة للتعرف على المستويات الإدارية والأقسام التي من الممكن أن يشملها التنظيم داخل المؤسسة الرياضية وفقاً لحجمها ووظائفها".

وبهذا المفهوم تكون المؤسسة الرياضية مثلها مثل أي مؤسسة خدمية أو مؤسسة عامة داخل المجتمع وذلك من حيث الهيكل والبناء، فيمكن تصنيفها ودراستها والتحكم في مستوياتها الإدارية طبقاً لحجم وعدد الأفراد العاملين بها.

ويتفق مع هذا الرأي دافت Daft ويذكر أن المؤسسة الرياضية لا تختلف عن المؤسسات المجتمعية الأخرى فيمكن دراستها وتصنيفها في أكثر من مستوى وبكثير من الطرق وذلك وفقاً لطبيعة الأنشطة وحجم الأعمال التي تقوم فيها المؤسسة وأن المؤسسات الرياضية يمكن التمييز فيما بينها وأيضاً يمكن تقسيمها وبناء هيكله لها من خلال منظورين.

### خلاصة الفصل:

المستخلص من عرض هذا الفصل أن الاتصال هو عصب حياة المؤسسة، وهو دولا ب حركتها وديناميكيته، أنه العملية الإدارية التنظيمية التي  $\bar{e}$  دف من ورائها إدارة المؤسسة إلى توجيه نشاط الموظفين وفق أهدافها وأنه أيضاً، العملية التي تساهم في تحقيق الانسجام بين أفرادها واحتكاكهم في ما يخدم نشاطهما



الجانب التطبيقی

الفصل الرابع:

منهجية الدراسة

## تمهيد

تعتبر منهجية الدراسة وإجراءاتها من الأمور الأساسية التي يجب على الباحث العلمي أن يعرفها، حيث أن كل بحث علمي يلزمه منهجية دراسية يتبعها الباحث أو الطالب والهدف هو الخروج بنتائج مقبولة من الناحية الفكرية والمنطقية. بعيدا عن الطرق العشوائية في إجراءات الدراسي وسوف نتطرق في هذا الفصل إلى ما يلي :

- الدراسات الاستطلاعية
- منهج ومتغيرات الدراسة
- مجتمع وعينة الدراسة
- أسباب جمع البيانات
- خطوات إجراء الدراسة الميدانية

#### 4-1- الدراسة الاستطلاعية

تعتبر الدراسة الاستطلاعية بمثابة الخطوة الأولى في أي دراسة ميدانية بقصد الإلمام بموضوع البحث حتى تتمكن من معرفة مختلف الجوانب المراد دراستها وتهدف الدراسة الاستطلاعية التي قمنا بها إلى الإلمام والإحاطة بمختلف جوانب المشكلة المعالجة لبحثنا، فالبحوث الاستطلاعية هي تلك البحوث التي تتناول موضوعات جديدة، لم يتطرق إليها أي باحث من قبل، وال تتوفر عليها بيانات أو معلومات أو حتى يجهل الباحث كثيرا من أبعادها وجوانبها. كما تعتبر الدراسة الاستطلاعية بمثابة الأساس الجوهري لبناء البحث كله، وهي خطوة أساسية ومهمة في البحث العلمي، إذ من خلالها يمكن للباحث تجربة وسائل بحثه للتأكد من سلامتها ودقتها ووضوحها.

#### 4-2- المنهج المتبع في الدراسة:

**يعرف المنهج انه:** " عبارة عن تشخيص أو كشف لظاهرة ما وتحديد جوانبها وكذا العلاقة بين عناصر تلك الظاهرة وهو يهدف إلى حصر عناصرها بصورة دقيقة ومتصلة في تحقيق الفهم الحسن (خاضر و عمر، 2021، ص495)"

بما أن الهدف من هذه الدراسة هو معرفة دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تطوير الإدارة الرياضية، فإن طبيعة الموضوع تتطلب منا جمع المعلومات وبيانات أكبر وبالتالي فإن المنهج المناسب هو المنهج الوصفي باعتماد على جمع الحقائق والبيانات، تصنيفها ومعالجتها وتحليلها تحليلًا كافيًا ودقيقًا، الاستخلاص دلالاتها والوصول إلى النتائج.

#### 4-3- المجتمع وعينة الدراسة

من الناحية الاصطلاحية: " هو تلك المجموعة الأصلية التي تؤخذ منها العينة، وقد تكون هذه المجموعة عبارة عن مدارس، فرق، تلاميذ، سكان، أو وحدات أخرى." ويطبق المجتمع الإحصائي اسم العلم ويمكن تحديده على انه كل الأشياء التي تملك خصائص والسمات القابلة للملاحظة والقياس والتحليل الإحصائي، ولهذا فقد تمثل مجتمع البحث موظفي ديوان المركبات الرياضية، ولاية برج بوعريريج

العينة هي اجراء يستهدف تمثيل المجتمع الأصلي بحصة أو مقدار محدود من المفردات التي عن طريقها تؤخذ القياسات أو البيانات المتعلقة بالدراسة أو البحث وذلك بغرض تعميم النتائج التي يتم التوصل إليها من العينة

على المجتمع الأصلي المحسوب منه العينة (اسماعيل، 2021، صفحة 319-332) وعينة البحث في بحثنا هذا هي موظفي موظفي ديوان المركبات الرياضية، ولاية برج بوعريريج

#### 4-4-4- كيفية اختيارها:

لقد قمنا باختيار عينة البحث والذي نقصد به موظفي ديوان المركبات الرياضية، ولاية برج بوعريريج بطريقة قصدية من مجتمع البحث. والتي تمثلت فيما يلي:

من قائمة الاجمالية. موظفي ديوان المركبات الرياضية، ولاية برج بوعريريج نسبة 100% حيث أن العينة ستكون بأخذ 100% من مجتمع البحث بطريقة قصدية. وتكونت عينة البحث الأصلية من 30 موظف

#### 4-5-5- حدود الدراسة:

➤ زمنية: 2022

➤ مكانية: ديوان المركبات الرياضية

➤ بشرية: موظفي ديوان المركبات الرياضية

#### 4-6-6- متغيرات الدراسة:

تكتسب مرحلة تحديد وضبط متغيرات البحث أهمية كبيرة، لهذا يمكننا القول إنه لكي تكون فرضية البحث قابلة للتحقيق ميدانياً، لا بد من العمل على صياغة وتجميع كل متغيرات البحث بشكل سليم ودقيق، إذ أنه لا بد أن يحرص كل باحث حرصاً شديداً على التمييز بين متغيرات البحث محل الدراسة.

**تعريف المتغير المستقل:** يعرف على أنه المتغير الذي يؤثر على نتائج التجربة (ذوقان، 2014، ص 126)

**تحديد المتغير المستقل:** تكنولوجيا الاعلام والاتصال

**تعريف المتغير التابع:** متغير يؤثر فيه المتغير المستقل هو الذي تتوقف قيمته على مفعول تأثير قيم المتغيرات الأخرى حيث أنه كلما أحدثت تعديلات على قيم المتغير المستقل ستظهر على المتغير التابع. (أحمد، 2012، ص 85)

**تحديد المتغير التابع:** الاتصال المؤسساتي

#### 4-7- أدوات الدراسة:

أعد الباحث أداة لقياس دور تكنولوجيا الاعلام والاتصال في تطوير الاتصال المؤسساتي (داخلي وخارجي) حيث يعتبر الاستبيان الأداة الرئيسية الملائمة للدراسة الميدانية للحصول على المعلومات والبيانات التي يجري تعيئتها من قبل المستجيب.

وفي ضوء الدراسات السابقة المتعلقة بمشكلة الدراسة التي تم الاطلاع عليها، وفي ضوء استطلاع رأي عينة من موظفي الديوان المستخدمين لتكنولوجيا المعلومات والاتصال، قام الباحث ببناء الاستبيان وفق الخطوات التالية :

- تحديد المحاور الرئيسية التي يتكون منها الاستبيان وهي محورين
  - صياغة الفقرات التي تقع تحت كل مجال.
  - إعداد الاستبيان في صورته الأولية والذي شمل (30) عبارة موزعة على محورين.
  - عرض الاستبيان على المشرف من أجل اختيار مدى وملاءمتها لجمع البيانات.
  - عرض الاستبيان على (04) من أساتذة معهد علوم وتقنيات النشاطات البدنية والرياضية بالمسيلة.
- الاستبيان: تمتاز هذه الطريقة بكونها تساعد على جمع المعلومات الجديدة المستمدة مباشرة من المصدر والمعلومات التي يتحصل عليها الباحث والتي ال يمكن إيجادها في المكتب، إلا أن هذا الأسلوب الخاص بجمع المعلومات يتطلب إجراءات دقيقة منذ البداية. وكونه تقنية شائعة الاستعمال، ووسيلة علمية لجمع البيانات والمعلومات مباشرة من مصدرها الأصلي، وكذلك باعتباره مناسباً للموظفين، والأسئلة هي استجابة للمحاور وبالتالي استجابة للفرضيات فكل سؤال مطروح له عالقة بالفرضيات.
- بعد اجراء التعديلات التي أوصى بها المحكمون وصياغة بعض العبارات، وقد بلغ عدد عبارات الاستبيان بعد صياغتها النهائية (24) عبارة موزعة على محورين، حيث أعطي لكل فقرة وزن مدرج وفق مقياس ليكرت الثلاثي حسب الجدول التالي:

الجدول (01): يبين وزن الإجابات حسب مقياس ليكرت الثلاثي:

موافق	محايد	غير موافق
(04)	(03)	(02)

#### 4-8- صدق الأداة وثباتها:

يشير مفهوم الصدق (validity) إلى ما كان الباحث يقيس أو يصف بالفعل ما يود أن يقيسه أو يصنفه، فمقياس الطول على سبيل المثال يقيس بوصات أو أقداما ولكنه لا يقيس غرامات أو أرطالا ومن أجل أن تكون هذه الدراسة والمتمثل أساسا في استمارة الاستبيان هادفة وذات بعد علمي صحيح وصادق الذي تم عرضها واختبار صدقها باستعمال معامل الصدق والثبات ألفا كرونباخ عن طريق برنامج ( SPSS26) أظهرت نتائج صدق وقوة الاتساق الداخلي للدراسة بنسبة ..... (محمد ل.، 2021، صفحة 516-533). ومن أجل التأكد من مدى صدق أداة الدراسة قمنا باستخدام صدق المحكمين للتأكد من أن المقياس يقيس ما أعد إليه، حيث قمنا بتوزيع المقياس على أربعة أساتذة من أساتذة المعهد بجامعة المسيلة من أجل الحكم على مدى وضوح عبارات المقياس ، وبالاعتماد على الملاحظات والتوجيهات التي أبدتها المحكمون قمنا بإجراء التعديلات التي اتفق عليها معظم ..... حيث تم تصحيح وإعادة صياغة بعض العبارات.

ب / الصدق الذاتي : هو نوع من أنواع الصدق يشير إلى الجذر التربيعي لمعامل الثبات يقوم على الدرجات التجريبية بعد التخلص من أخطاء القياس بمعنى مقدار الثبات. (ذهبية، 2021، صفحة 217-236). من أجل معرفة الصدق الذاتي للأداة قمنا بحساب الجذر التربيعي لمعاملات الارتباط الخاصة بمحاور الاستبانة

المحاور	عدد العبارات	عدد العينة	معامل ثبات ألفا كرومباخ	الصدق (الجذر التربيعي للثبات)
المحور الأول	10	07	0.91	0.95
المحور الثاني	10		0.93	0.96
المجموع	20		0.96	0.98

من خلال الجدول رقم (02) التالي تبين ما يلي:

معامل ثبات المحور الأول هو **0.91** المتكون من 07 عبارات انه ثابت حيث بلغ 0.91 وصدق بلغ 0.95 وبالتالي فهو قابل للتطبيق  
معامل ثبات المحور الثاني **0.93** المتكون من 07 عبارات انه ثابت حيث بلغ 0.93 وصدق بلغ 0.96 وبالتالي فهو قابل للتطبيق

وبذلك يكون الباحث قد تأكد من صدق وثبات استبانة الدراسة، مما يجعله على ثقة تامة بصحة الاستبانة وصالحيتها لتحليل النتائج والإجابة على أسئلة الدراسة واختبار فرضياتها

#### 4-9- الأساليب الإحصائية المستخدمة :

بعد تفرغ استمارات الاستبيان الصالحة للدراسة والمستوفية للإجابة في الحاسوب الآلي واستعمال البرنامج الإحصائي spss24 لتحليلها ومعالجتها ( statistical packaged for social sciences ) من أجل مناقشة الفرضيات على ضوء أهداف البحث، وقد استخدمنا الأساليب الإحصائية التالية:

- حساب معادلة ألفا كرونباخ alpha cronbach ومعاملات الارتباط بين الاختبارات القبلية و البعدية في تقنين وتحديد الخصائص السيكومترية لأداة البحث ( الصدق والثبات).
- حساب المتوسط الحسابي والانحراف المعياري

#### خلاصة الفصل:

من خلال دراسة هذا الفصل تبين أن المنهج العلمي هو عملية منظمة لتقصي الحقائق والفرضيات عن طريق إتباع مجموعة من المناهج المعتمدة. التي توصل الباحث لنتائج تؤكد صحة الحقائق وتقيس مدى قابليتها للتطبيق، أو تنفيها، أو تعديلها.

الفصل الخامس: عرض وتحليل

ومناقشة النتائج

5- عرض وتحليل ومناقشة نتائج الدراسة:

5-1 عرض وتحليل نتائج الفرضية الأولى:

لتكنولوجيا الاعلام والاتصال دور في تطوير الاتصال الداخلي

الجدول رقم (03): يمثل دور بين تكنولوجيا الاعلام والاتصال في تطوير الاتصال الداخلي

الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	غ. موافق	محايد	موافق		N	الأسئلة	دور بين تكنولوجيا الاعلام والاتصال في تطوير الاتصال الداخلي
0.407	3.80	00	06	24	التكرار	30	السؤال 01	
		00%	20%	80%	النسبة			
0.407	3.80	00	06	24	التكرار		السؤال 02	
		00%	20%	80%	النسبة			
0.254	3.07	00	02	28	التكرار		السؤال 03	
		00%	6.7%	93.3%	النسبة			
0.450	3.07	02	04	24	التكرار		السؤال 04	
		6.7%	13.3%	80%	النسبة			
0.507	3.13	02	06	22	التكرار		السؤال 05	
		6.7%	20%	73.3%	النسبة			
0.750	3.30	05	14	11	التكرار		السؤال 06	
		16.7%	36.7%	46.7%	النسبة			
0.586	3.23	02	09	19	التكرار		السؤال 07	
		6.7%	30%	63.3%	النسبة			
0.379	3.83	00	05	25	التكرار	السؤال 08		
		00%	16.7%	83.3%	النسبة			
0.183	2.97	01	00	29	التكرار	السؤال 09		
		3.3%	00%	96.7%	النسبة			
0.490	2.63	11	00	19	التكرار	السؤال 10		
		36.7%	00%	63.3%	النسبة			
0.441	3.28	23	52	225	التكرار	المجموع		
		7.66%	17.33%	75%	النسبة			

من خلال الجدول نلاحظ أن قيمة المتوسط الحسابي السؤال الأول بلغت 3.80 بانحراف معياري قدره 0.407 أما السؤال الثاني فإن قيمة المتوسط الحسابي السؤال الثاني بلغت 3.80 بانحراف معياري قدره 0.407 أما السؤال الثالث فإن قيمة المتوسط الحسابي السؤال الثالث بلغت 3.07 بانحراف معياري قدره 0.254 أما السؤال الرابع فإن قيمة المتوسط الحسابي السؤال الرابع بلغت 3.07 بانحراف معياري قدره 0.450 أما السؤال الخامس فإن قيمة المتوسط الحسابي السؤال الخامس بلغت 3.13 بانحراف معياري قدره 0.507 أما السؤال السادس فإن قيمة المتوسط الحسابي السؤال السادس بلغت 3.30 بانحراف معياري قدره 0.750 أما السؤال السابع فإن قيمة المتوسط الحسابي السؤال السابع بلغت 3.23 بانحراف معياري قدره 0.586 أما السؤال الثامن فإن قيمة المتوسط الحسابي الثامن الأول بلغت 3.83 بانحراف معياري قدره 0.379 أما السؤال التاسع فإن قيمة المتوسط الحسابي السؤال التاسع بلغت 2.97 بانحراف معياري قدره 0.183 أما السؤال العاشر فإن قيمة المتوسط الحسابي السؤال العاشر بلغت 3.63 بانحراف معياري قدره 0.490 أما مجموع قيمة المتوسط الحسابي للمحور الأول بلغت 3.28 وبانحراف معياري قدره 0.441

في حين قيمة كا مربع للمحور الأول القائل لتكنولوجيا الاعلام والاتصال دور في تطوير الاتصال الخارجي بلغت  $9.66^{**}$  وهي قيمة قريبة من 1 وهذا إن دل على شيء إنما يدل على وجود ارتباط قوي جدا بين تكنولوجيا الاعلام والاتصال وتطوير المؤسسات الرياضية

5-2- عرض وتحليل نتائج الفرضية الثانية:

➤ تكنولوجيا الاعلام والاتصال في تطوير الاتصال الخارجي

الجدول رقم (04): يمثل ما إذا كانت هناك علاقة لتكنولوجيا الاعلام والاتصال دور في تطوير الاتصال الخارجي؟

الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	غ. موافق	محايد	موافق	N	الأسئلة	هل لتكنولوجيا الاعلام والاتصال دور في تطوير الاتصال الخارجي
0.401	3.74	00	06	24	30	السؤال 01	
		00%	20%	80%		التكرار النسبة	
0.583	3.73	02	04	24	30	السؤال 02	
		6.7%	13.3%	80%		التكرار النسبة	
0.592	3.17	03	08	19	30	السؤال 03	
		10%	26.7%	63.3%		التكرار النسبة	
0.254	2.93	02	00	28	30	السؤال 04	
		6.7%	00%	93.3%		التكرار النسبة	
0.521	3.27	01	09	20	30	السؤال 05	
		3.3	30%	66.7%		التكرار النسبة	
0.479	2.67	10	00	20	30	السؤال 06	
		33.3%	00%	66.7%		التكرار النسبة	
0.305	2.90	03	00	27	30	السؤال 07	
		10%	00%	90%		التكرار النسبة	
0.466	2.30	21	00	09	30	السؤال 08	
		70%	00%	30%		التكرار النسبة	
0.785	3.07	08	10	12	30	السؤال 09	
		26.7%	33.3%	40%		التكرار النسبة	
0.563	3.40	01	13	16	30	السؤال 10	
		3.3%	43.3%	53.3%		التكرار النسبة	
0.496	3.12	51	50	199	30	المجموع	
		17%	16.66%	66.33%		التكرار النسبة	

من خلال الجدول نلاحظ أن قيمة المتوسط الحسابي السؤال الأول بلغت 3.74 بانحراف معياري قدره 0.401 أما السؤال الثاني فإن قيمة المتوسط الحسابي السؤال الثاني بلغت 3.73 بانحراف معياري قدره 0.583 أما السؤال الثالث فإن قيمة المتوسط الحسابي السؤال الثالث بلغت 3.17 بانحراف معياري قدره 0.592 أما السؤال الرابع فإن قيمة المتوسط الحسابي السؤال الرابع بلغت 2.93 بانحراف معياري قدره 0.254 أما السؤال الخامس فإن قيمة المتوسط الحسابي السؤال الخامس بلغت 3.27 بانحراف معياري قدره 0.521 أما السؤال السادس فإن قيمة المتوسط الحسابي السؤال السادس بلغت 2.67 بانحراف معياري قدره 0.479 أما السؤال السابع فإن قيمة المتوسط الحسابي السؤال السابع بلغت 2.90 بانحراف معياري قدره 0.305 أما السؤال الثامن فإن قيمة المتوسط الحسابي الثامن الأول بلغت 2.30 بانحراف معياري قدره 0.466 أما السؤال التاسع فإن قيمة المتوسط الحسابي السؤال التاسع بلغت 3.07 بانحراف معياري قدره 0.785 أما السؤال العاشر فإن قيمة المتوسط الحسابي السؤال العاشر بلغت 3.40 بانحراف معياري قدره 0.563 أما مجموع قيمة المتوسط الحسابي للمحور الثاني بلغت 3.12 وبانحراف معياري قدره 0.496

في حين قيمة كا مربع للمحور الأول القائل لتكنولوجيا الاعلام والاتصال دور في تطوير الاتصال الخارجي بلغت \* \* 22.88 وهي قيمة قريبة من 1 وهذا إن دل على شيء إنما يدل على وجود ارتباط قوي جدا بين تكنولوجيا الاعلام والاتصال وتطوير المؤسسات الرياضية

### 5-3- مناقشة نتائج الفرضية الأولى:

الفرضية الأولى: ومن خلال الجدول يتبين لنا أن المتوسط الحسابي لمجموع إجابات الأفراد في المحور الأول بلغ 3.28 وبانحراف معياري قدره 0.441، حيث تقع قيمة المتوسط الحسابي في مجال الموافق، كما أن النسبة المئوية لمجموع إجابات الأفراد تشير إلى أن 75 % يوافقون على أن لتكنولوجيا الاعلام والاتصال دور في تطوير الاتصال الداخلي، فيما عبر 17.33 % منهم بالحياد و7.66 % بغير موافق. وهذا ما جاءت به دراسة سهام عبد الكريم بعنوان دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تأهيل المؤسسات الجزائرية الصغيرة والمتوسطة حيث توصلت في دراستها الى أن تكنولوجيا المعلومات والاتصال تعتبر من أهم تطبيقات التكنولوجيا المتقدمة، كما دعمت هذه الدراسة ان تكنولوجيا الاتصال طورت مكوناتها المختلفة والمتمثلة في الأجهزة والبرمجيات وكذا تتمثل أهم تطبيقات تكنولوجيا المعلومات والاتصال في نظام المعلومات الذي يضمن معالجة البيانات وتحويلها إلى معلومات مفيدة في اتخاذ القرارات.

وهذا ما جاء به حسن رضا النجار في كتابه تكنولوجيا الاتصال، ابحاث المؤتمر الدولي الاعلام الجديد، تعد تكنولوجيا الاتصال بأدواتها المتطورة ذات أهمية بالغة فلم يؤثر شيء في الحياة الإنسانية منذ ثورة الصناعية مثلما أثرت فيها تكنولوجيا الاتصال و التي أصبحت لا غنى عنها في حياة الشعوب و المؤسسات و الدول فما يشهده العالم من تحول تقني متسارع و التطورات المتلاحقة في مجال أجهزة الحاسوب البرمجيات و أجهزة الاتصالات و وسائلها و هذا الكم الهائل من المعلومات الذي ينمو و ينتقل بسهولة ويسر ما بين دول العالم الأمر الذي جعل من تكنولوجيا الاتصال وسيلة مهمة في حياة الناس و المنظمات و أصبح من الصعب التخلي عنها في حياتهم اليومية فهي متواجدة أينما حلوا و لا تفارقهم أين ما ذهبوا.

وكما قال عبد المالك رحمان الدناني في كتابه "تطوير تكنولوجيا وعولمة المعلومات" ، إن الحتمية التكنولوجية التي نعيشها حاليا، تعني بأن التكنولوجيا شكل من أشكال التطور البشري، حيث أن العديد من الباحثين يعترفون بأن التكنولوجيا لم تعد فقط شرطا من شروط الحضارة المتقدمة، بل تعدى ذلك الدفع المتسارع من الاختراعات التكنولوجية الى تغيير النظم الثقافية التقليدية مع نتائج وعواقب اجتماعية غير متوقعة.

وعليه يمكننا القول أن الفرضية الأولى والمتمثلة في دور تكنولوجيا الاعلام والاتصال في تطوير

الاتصال الداخلي قد تحققت

## 5-4- مناقشة نتائج الفرضية الثانية

الفرضية الثانية: ومن خلال الجدول يتبين لنا أن المتوسط الحسابي لمجموع إجابات الأفراد في المحور الثاني بلغ 3.12 وبانحراف معياري قدره 0.496، حيث تقع قيمة المتوسط الحسابي في مجال الموافق، كما أن النسبة المئوية لمجموع إجابات الأفراد تشير إلى أن 66.33 % يوافقون على أن لتكنولوجيا الاعلام والاتصال دور في تطوير الاتصال الداخلي، فيما عبر 17 % منهم بغير موافق و16.66 % بالحياد.

وهذا ما دعمته دراسة قادري سارة تحت عنوان " دور تكنولوجيا المعلومات في تحسين إدارة الموارد البشرية في المؤسسة الجزائرية" حيث توصلت الى أن معظم المؤسسات تستخدم وسائل الاتصال: الهاتف، الفاكس البريد الإلكتروني لتسهيل عملية التواصل بينهم كما أكدت الى حاجة المؤسسات لمواكبة التطور التكنولوجي وكذلك العديد من المؤسسات تسجل تأخر في استخدام التكنولوجيا و مجموعة من الاتصالات المؤسسة الموجهة الى المستهلكين والزبائن أو شبكات التوزيع وما يلاحظ على هذا التعريف على أنه حدد فقط الى الجهات الخارجية التي يمكن الاتصال بها من قبل المؤسسة.

كما قال مصطفى الحجازي في كتابه "الاتصال الفعال في العلاقات الإنسانية والإدارة" أن الوسائل التي تعمل على الحصول على المعلومات الرقمية والمكتوبة واللاسلكية والصوتية ومعالجتها وتخزينها ونشرها بواسطة مجموعة من الأجهزة الالكترونية والاتصالات السلكية واللاسلكية والكمبيوتر.

يجعل فهم الموضوعات الأخرى أمراً سهلاً، تقريباً جميع مجالات التعلم قابلة لاستخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات مثل تطبيق جهاز العرض للتدريس في الفصل الدراسي إنه يخلق مجالاً لتبادل الأفكار والاختراعات بين علماء تكنولوجيا المعلومات محلياً ودولياً. يجعل تخزين المعلومات واسترجاعها أمراً سهلاً.

كما تساعد تكنولوجيا الاعلام والاتصال عبر المؤسسات بخلق عقلاً تحليلياً للموظفين يساعدهم على الدراسة وتقديم حلول للمشكلات من جميع المجالات ذات الصلة التي تستخدمها

وعليه يمكننا القول أن الفرضية الثانية والمتمثلة في دور تكنولوجيا الاعلام والاتصال في تطوير الاتصال الخارجي قد تحققت

## 5-5- تحليل ومناقشة الفرضية العامة:

ومن خلال الجدول (1) و(2) يتبين لنا أن لتكنولوجيا الإعلام والاتصال دور في تطوير الاتصال المؤسساتي في مجال الرياضي حيث دعمت دراسة حسن رضا النجار ودراسة قادري سارة وكما قال عبد المالك رحمان الدناني في كتابه "تطوير تكنولوجيا وعولمة المعلومات"، إن الحتمية التكنولوجية التي نعيشها حاليا، تعني بأن التكنولوجيا شكل من أشكال التطور البشري، حيث أن العديد من الباحثين يعترفون بأن التكنولوجيا لم تعد فقط شرطا من شروط الحضارة المتقدمة، بل تعدى ذلك الدفع المتسارع من الاختراعات التكنولوجية الى تغيير النظم الثقافية التقليدية مع نتائج وعواقب اجتماعية غير متوقعة.

كما يعد مفهوم تكنولوجيا الاعلام والاتصال من المفاهيم التي تطرح نفسها بحدة في النقاشات العلمية كما في الدوائر الاكاديمية وحتى في النقاشات الاجتماعية، فمنذ تسعينات القرن الماضي، أين فرضت التطورات المتعددة لهذه التكنولوجيا من تطور للأقمار الصناعية وانتشار شبكة الانترنت، وتعدد الوسائط، صار ينظر لهذه التكنولوجيا على أنها محرك التقدم والتطور بالنسبة للمجتمعات الحديثة، وآلية من آليات التغيير الاجتماعي من جهة اخرى.

وان حدث اختلاف حول ماهية التكنولوجيا وتعريفها، فانه من المتفق عليه أن التكنولوجيا في حد ذاتها قديمة قدم الانسانية، وقد المخترعات البشرية نفسها، حيث اعتبرت وسيلة من الوسائل التي اكتشفها الانسان في تطويعه البدائي للطبيعة، وبعدها اصبحت أداة يستعملها لخدمته وقضاء حاجته.

كما عرف "بوباكور2004"الاتصال المؤسساتي على أنه عبارة عن هيئات ينشئها المجتمع لخدمة القطاع الرياضي وهي مثلها مثل أي مؤسسة لها هيكل تنظيمي ويعمل على تحقيق الأهداف التي أنشأت من أجله. كما يشير أشرف صبحي نقال عن داننت وروبين أن المؤسسات الرياضية في تكوين اجتماعي يرتبط بالمجال الرياضي كمهنة وصناعة تحدد أهدافه بطبيعة الأنشطة التي تمارسها تلك المؤسسة وطبقا لأهداف تلك الأنشطة. و تجمع لمختلف الهيئات الإدارية أو الهياكل التي تمارس في ديوان مركب متعدد الرياضات المخول لها قانونيا وتنظيم المركبات التابعة لها بهدف ضمان تطوير الممارسة بشكل عام.

كما خلصت معظم الدراسات إلى ضرورة تطبيق تكنولوجيا المعلومات والاتصال داخل المؤسسات والإدارات الرياضية.

وعليه يمكننا القول أن الفرضية العامة والمتمثلة لتكنولوجيا الإعلام والاتصال دور في تطوير الاتصال المؤسساتي في مجال الرياضي قد تحققت.

## الفصل السادس:

الاستنتاجات والاقتراحات

## الاستنتاجات والاقتراحات:

بعد قيامنا بهذه الدراسة المتواضعة وتعرضنا لدور تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تطوير المؤسسات الرياضية، اتضح لنا ما يلي:

- لتكنولوجيا الإعلام والاتصال دور في تطوير الاتصال المؤسسي في مجال الرياضي.
- لتكنولوجيا الاعلام والاتصال دور في تطوير الاتصال الداخلي.
- لتكنولوجيا الاعلام والاتصال دور في تطوير الاتصال الخارجي..

في ضوء النتائج التي توصلت إليها الدراسة الحالية، يلخص الباحث إلى تقديم مجموعة من التوصيات:

- ضرورة إنشاء بنية تحتية قوية ومتطور من أجل الاستفادة من مميزات تكنولوجيا المعلومات والاتصال في مختلف المؤسسات الرياضية .
- توفير دورات تدريبية لموظفي المؤسسة الرياضية وإقامة ندوات و ورشات العمل الخاصة بتكنولوجيا المعلومات
- الاهتمام بتحديث اجهزة الحاسوب والبرمجيات الضرورية وتطويرها لخدمة الادارة الرياضية.
- المعلومات والاتصال كالبرمجيات والانترنت لزيادة السرعة والدقة في إنجاز المهام المطلوبة.
- تخصيص المكلفين بالمؤسسات الرياضية ميزانية كافية لتوفير متطلبات استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال في هذه المؤسسات.
- الاهتمام بإجراء الصيانة الدورية للأجهزة والبرمجيات في المؤسسة الرياضية وتطوير مراكز الصيانة وزيادة الكوادر
- إعداد خطط مستقبلية لتفعيل تطبيق تكنولوجيا المعلومات في المؤسسات الرياضية.
- توفير برامج الحماية ومكافحة الفيروسات وتحديثها باستمرار بما يضمن حماية وفعالية لقواعد البيانات والمعلومات والبرامج في المؤسسة الرياضية.
- تسريع شبكات الاتصالات وتطويرها.
- مواكبة تطورات العصر في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصال.
- ضرورة انشاء بنية تحتية قوية ومتطورة من أجل الاستفادة من مميزات تكنولوجيا المعلومات والاتصال في مختلف المؤسسات الرياضية.

- توفير دورات تدريبية لموظفي المؤسسات الرياضية وأقامت ندوات وورشات العمل الخاصة بتكنولوجيا المعلومات والاتصال بناء على دراسة تحديد الاحتياجات التدريبية.
- الاهتمام بتحديث أجهزة الحاسوب والبرمجيات الضرورية وتطويرها لخدمة الإدارة الرياضية.
- تخصيص المكلفين بالمؤسسات الرياضية بميزانية كافية لتوفير متطلبات واستخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال في هذه المؤسسات.

#### الآفاق المستقبلية للدراسة:

- تطبيق الدراسة على مؤسسات رياضية أخرى كمديرية الشباب والرياضة وغيرها.
- استخدام مقياس مقنن بدلا من الاستبيان للوصول إلى نتائج أدق.
- زيادة عدد أفراد العينة.
- اجراء دراسات أخرى على تكنولوجيا الاعلام والاتصال التي تهتم بالاتصال الداخلي والخارجي للمؤسسة
- دراسة دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحسين الاداء في الوظائف الادارية الاخرى

قائمة المصادر

والمرجع

## قائمة المصادر والمراجع

1. احمد مصطفى: ادارة السلوك التنظيمي، نظرة معاصرة لسلوك الناس في العمل، المركز الجامعي، القاهرة
2. بشير علاق: الاتصال في المنظمات العامة بين النظرية والممارسة، دار اليازوري للنشر والتوزيع، عمان، 2009.
3. بوداود عبد اليمين: مناهج البحث العلمي في علوم التقنيات النشاط البدني الرياضي ديوان المطبوعات الجامعية، 2010
4. الجاسم جعفر: تكنولوجيا المعلومات دار اسامة للنشر، عمان، الأردن، 2005.
5. جرادات عبد الناصر و آخرون: تطبيق الحاسوب في الإدارة و التسويق، دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع، عمان، الاردن 2009
6. حسن رضا النجار، تكنولوجيا الاتصال، ابحاث المؤتمر الدولي الاعلام الجديد، جامعة البحرين، 2009،
7. حسن عماد مكاوي: تكنولوجيا الاتصال في عصر المعلومات، الطبعة الثالثة، الدار المصرية اللبنانية، القاهرة، 2003
8. حسين حريم: السلوك التنظيمي: سلوك الافراد في المنظمات، دار وهران للنشر والتوزيع، القاهرة.
9. حمد الحمد الخضير: الإدارة التنافسية للوقت، ايتراك للنشر والتوزيع، مصر، 2000
10. ربحي مصطفى عليان: الاتصال والعلاقات العامة، دار صفاء للنشر والتوزيع، ط1، عمان، 2005
11. زهير احداذن: مدخل للعلوم الاعلام والاتصال ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر 2009 ،
12. سعادة جودة والسرطاوي عادل: استخدام الحاسوب والانترنت في ميادين التربية والتعليم، دار الشروق للنشر والتوزيع، عمان، الاردن، 2007
13. سعد ياسين: اساسيات نظم المعلومات الادارية وتكنولوجيا المعلومات، ط1، دار المناهج، عمان، 2008
14. سمير حسين: الاعلام والاتصال الجماهيري والرأي العام عالم الكتب، جامعة القاهرة، 1996م
15. سهام عبد الكريم: دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تأهيل المؤسسات الجزائرية الصغيرة، والمتوسطة، اطروحة دكتوراه، جامعة الجزائر، الجزائر، 2013.

16. شريف الدرويش اللبان، اتجاهات حديثة في الإنتاج الصحفي، القاهرة، العربي للنشر والتوزيع، 2000
17. عامر ابراهيم قنديلجي وآخرون: المعجم الموسوعي لتكنولوجيا المعلومات والانترنت، دار المسيرة للنشر والتوزيع والطباعة، عمان، الاردن، 2010.
18. عبد الباسط محمد عبد الوهاب، المكتب الجامعي الحديث، 2005.
19. عبد الرحمان القرني تكنولوجيا المعلومات والاتصال وأثرها على ادارة الموارد البشرية، مذكرة ماجستير، جامعة المسيلة، الجزائر، 2012.
20. عبد الرحمن عزي: عالم الاتصال، ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر 1992.
21. عبد الله فرغلي علي موسى: تكنولوجيا المعلومات ودورها في التسويق التقليدي والالكتروني، ط1، ايتراك للطباعة والنشر والتوزيع، القاهرة، مصر، 2008.
22. عبد المالك رحمان الدناني: تطوير تكنولوجيا وعولمة المعلومات، المكتبة الجامعية، 2005.
23. فضيل دليو، فعاليات الملتقى الثاني في المؤسسة ، مخبر علم اجتماع الاتصال جامعة منتوري ، قسنطينة الجزائر ، 2003 .
24. قنديلجي عامر ابراهيم، السمراي ايمان فاضل: تكنولوجيا المعلومات وتطبيقاتها، مؤسسة الوراق للنشر، ط1، عمان، 2002.
25. محمد الفاتح الحمدي: تكنولوجيا الاتصال والاعلام الحديثة، مؤسسة كنوز الحكمة للنشر والتوزيع، الجزائر، 2010.
26. محمد حجاب، الاتصال الفعال للعلاقات العامة ، دار الفجر للنشر والتوزيع ، القاهرة ، مصر 1995 .
27. محمد فتحي عبد الهادي: المعلومات وتكنولوجيا المعلومات على اعتاب القرن القرن الجديد، مكتبة الدار العربية للكتاب، القاهرة، مصر 2000.
28. مزهر شعبان المعاني: العملية الادارية وتكنولوجيا المعلومات، اثناء للنشر والتوزيع، عمان، الاردن 2008.
29. مصطفى حجازي: الاتصال الفعال في العلاقات الإنسانية و الإدارة، المؤسسة الجامعية للنشر، بيروت، 2000.

## قائمة المصادر والمراجع

30. مصطفى حجازي: الاتصال الفعال في العلاقات الانسانية والادارة، المؤسسة الجامعية للنشر والتوزيع ، بيروت 2000 .
31. نجم عبود نجم: الإدارة الالكترونية الاستراتيجية الوظائف والمشكلات، دار المريخ للنشر، الرياض، 2004.
32. يسري ابو سالك، أثر تكنولوجيا العمل في الوحدات الادارية على نظم معالجة المعلومات، مجلة العلوم الانسانية، عدد1، الجامعة الاردنية، 2002 .

الملاحق

عين تافرونت 14/04/2022

الطلابان:  
عشاشة محسن  
درارحة ملاك

إلى السيد: مدير ديوان المركب المتعدد  
الرياضيات لولاية برج بوعروريج

الموضوع: ح / توزيع استبيان خاص بموظفي ديوان المركب الرياضي  
يشرفنا نحن الطلابان المذكوران أعلاه المتدربين بجامعة  
محمد بوضياف بالمسيلة - معهد علوم وتقنيات النشاطات  
البدنية والرياضية أن نتقدم من خلال هذا الطلب إلى  
سيادتكم ملتفان منكم بالترحيب لنا قصد توزيع استبيان  
على موظفي ديوان المركب الرياضي على مستوى المرحب  
وأخيرا من انتظار موافقتكم تقبلوا منا فائق  
الاحترام والتقدير

المعنيان:

  




جامعة محمد بوضياف المسيلة  
معهد علوم وتقنيات النشاطات البدنية والرياضية  
قسم التربية البدنية والرياضية



جامعة محمد بوضياف - المسيلة  
Université Mohamed Boudiaf - M'sila

### استبيان

### موجهة لموظفي ديوان مركب متعدد الرياضات بولاية برج بوعريش

نظرا لما عرف عن شخصكم الكريم من الخبرة الواسعة وحسن الطالع في البحث العلمي أشرف بالتقدم اليك راجيا منك التكرم بتحكيم هذه الاستبانة المرفقة والمقترح استخدامها في انجاز مذكرة تخرج تدخل ضمن متطلبات نيل شهادة الماستر تخصص اعلام واتصال رياضي "المسيلة" تحت عنوان: "دور تكنولوجيا الاعلام والاتصال في تطوير الاتصال المؤسساتي في مجال الرياضة" وكانت إشكالية الدراسة كالتالي: "هل لتكنولوجيا الإعلام والاتصال في تطوير الاتصال المؤسساتي في مجال الرياضي؟" ومنه انبثقت الأسئلة الجزئية التي قمنا بتقسيمها لمحورين كمايلي:

المحور الأول: هل لتكنولوجيا الاعلام والاتصال دور في تطوير الاتصال الداخلي؟

المحور الثاني: هل لتكنولوجيا الاعلام والاتصال دور في تطوير الاتصال الخارجي؟

الموظف:

الرتبة:

مكان العمل:

المحور الأول: هل لتكنولوجيا الاعلام والاتصال دور في تطوير الاتصال الداخلي؟

الرقم	المحور الأول	موافق	محايد	غ. موافق
01	ضعف برامج حماية البيانات والمعلومات بالمؤسسة الرياضية			
02	يزيد استخدام البريد الإلكتروني الربط بين موظفي المؤسسة			
03	تساعدني البرمجيات في تخطيط الأعمال التي سأقوم به			
04	تساعدني البرمجيات وقواعد البيانات في تنظيم وجدولة العمل اليومي			
05	تساعدني قواعد البيانات في سرعة تشخيص بعض المشاكل الإدارية			
06	يزيد استخدام قواعد البيانات سرعة ودقة في اتخاذ القرارات			
07	يزيد الأنترنيت من إمكانية الحصول على معلومات من مصادر مختلفة			
08	يزيد استخدام البريد الإلكتروني الربط بين موظفي المؤسسة			
09	يساهم البريد الإلكتروني من سرعة التعامل مع الظروف الطارئة			
10	يمكنني البريد الإلكتروني من ارسال العديد من المرفقات في نفس الوقت لموظفي المؤسسة			

المحور الثاني: هل لتكنولوجيا الاعلام والاتصال دور في تطوير الاتصال الخارجي؟

الرقم	المحور الأول	موافق	محايد	غ. موافق
01	الأنترنيت تزيد من إمكانية الحصول على معلومات من مصادر مختلفة			
02	يتيح الأنترنيت متابعة الأنشطة التي تقوم بها الوحدات الفرعية			
03	يزيد استخدام البريد الإلكتروني من التنسيق بين مختلف المؤسسات التابعة			
04	يساهم البريد الإلكتروني من سرعة التعامل مع الظروف الطارئة			
05	يتيح البريد الإلكتروني تبادل المعلومات مع المؤسسات الأخرى			
06	مكنني البريد الإلكتروني من ارسال العديد من المرفقات في نفس الوقت			
07	نقص الدورات التدريبية لموظفي الديوان في مجال استخدام التكنولوجيات الحديثة			
08	قلة الميزانية المخصصة لتصميم وتطوير برامج الحاسب الآلي			
09	ضعف مستوى البنية التحتية لتطبيق التكنولوجيات الحديثة			
10	ضعف التنسيق بين الوحدات الإدارية			

## حساب الصدق ألفا كرونباخ لمحاور الاسييان

GET

FILE='D:\Saad\Desktop\مموار محسن\New folder (2)\محسن.sav'.

DATASET NAME DataSet1 WINDOW=FRONT.

RELIABILITY

/VARIABLES=السؤال 01 السؤال 02 السؤال 03 السؤال 04 السؤال 05 السؤال 06 السؤال 07 السؤال 08 السؤال 09 السؤال 10

/SCALE('ALL VARIABLES') ALL

/MODEL=ALPHA.

## Reliability

		Notes	
Output Created			07-JUN-2022 23:21:59
Comments			
Input	Data	D:\Saad\Desktop\مموار محسن\New folder (2)\محسن.sav	
	Active Dataset	DataSet1	
	Filter	<none>	
	Weight	<none>	
	Split File	<none>	
	N of Rows in Working Data File		30
	Matrix Input	D:\Saad\Desktop\مموار محسن\New folder (2)\محسن.sav	
Missing Value Handling	Definition of Missing	User-defined missing values are treated as missing.	
	Cases Used	Statistics are based on all cases with valid data for all variables in the procedure.	
Syntax		RELIABILITY /VARIABLES=السؤال 01 السؤال 02 السؤال 03 السؤال 04 السؤال 05 السؤال 06 السؤال 07 السؤال 08 السؤال 09 السؤال 10 السؤال /SCALE('ALL VARIABLES') ALL /MODEL=ALPHA.	
Resources	Processor Time		00:00:00.00
	Elapsed Time		00:00:00.00

[DataSet1] D:\Saad\Desktop\مموار محسن\New folder (2)\محسن.sav

**Scale: ALL VARIABLES**

**Case Processing Summary**

		N	%
Cases	Valid	30	100.0
	Excluded <sup>a</sup>	0	.0
	Total	30	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

**Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	N of Items
<b>.913</b>	10

RELIABILITY

```

/VARIABLES=السؤال 11 السؤال 12 السؤال 13 السؤال 14 السؤال 15 السؤال 16 السؤال 17 السؤال 18 السؤال 19 السؤال 20
/SCALE('ALL VARIABLES') ALL
/MODEL=ALPHA.
    
```

**Reliability**

**Notes**

Output Created	07-JUN-2022 23:22:56	
Comments		
Input	Data	D:\Saad\Desktop\مموار محسن\New folder (2)\محسن.sav
	Active Dataset	DataSet1
	Filter	<none>
	Weight	<none>
	Split File	<none>
	N of Rows in Working Data File	30
	Matrix Input	
Missing Value Handling	Definition of Missing	User-defined missing values are treated as missing.

## الملاحق

Cases Used	Statistics are based on all cases with valid data for all variables in the procedure.	
Syntax	RELIABILITY /VARIABLES=السؤال 19السؤال 18السؤال 17السؤال 16السؤال 15السؤال 14السؤال 13السؤال 12السؤال 11السؤال 20 /SCALE('ALL VARIABLES') ALL /MODEL=ALPHA.	
Resources	Processor Time	00:00:00.00
	Elapsed Time	00:00:00.00

### Scale: ALL VARIABLES

#### Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	30	100.0
	Excluded <sup>a</sup>	0	.0
	Total	30	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

#### Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
<b>.932</b>	10

RELIABILITY

```

/VARIABLES=السؤال 19السؤال 18السؤال 17السؤال 16السؤال 15السؤال 14السؤال 13السؤال 12السؤال 11السؤال 20
السؤال 10السؤال 09السؤال 08السؤال 07السؤال 06السؤال 05السؤال 04السؤال 03السؤال 02السؤال 01
/SCALE('ALL VARIABLES') ALL
/MODEL=ALPHA.
  
```

#### Reliability

#### Notes

Output Created	07-JUN-2022 23:23:09
Comments	

## الملاحق

Input	Data	D:\Saad\Desktop\مموار محسن\New folder (2)\محسن.sav
	Active Dataset	DataSet1
	Filter	<none>
	Weight	<none>
	Split File	<none>
	N of Rows in Working Data File	30
	Matrix Input	
Missing Value Handling	Definition of Missing	User-defined missing values are treated as missing.
	Cases Used	Statistics are based on all cases with valid data for all variables in the procedure.
Syntax	RELIABILITY /VARIABLES=السؤال 11 السؤال 12 السؤال 13 السؤال 14 السؤال 15 السؤال 16 السؤال 17 السؤال 18 السؤال 19 السؤال 20 السؤال 01 السؤال 02 السؤال 03 السؤال 04 السؤال 05 السؤال 06 السؤال 07 السؤال 08 السؤال 09 السؤال 10 /SCALE('ALL VARIABLES') ALL /MODEL=ALPHA.	
Resources	Processor Time	00:00:00.00
	Elapsed Time	00:00:00.00

### Scale: ALL VARIABLES

#### Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	30	100.0
	Excluded <sup>a</sup>	0	.0
	Total	30	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

### Reliability Statistics

## الملاحق

Cronbach's Alpha	N of Items
<b>.962</b>	20

### حساب كا تربيع لمحاوَر الاستبيان

#### NPART TESTS

/FRIEDMAN=09السؤال 08السؤال 07السؤال 06السؤال 05السؤال 04السؤال 03السؤال 02السؤال 01السؤال  
 10السؤال  
 /MISSING LISTWISE.

#### NPar Tests

#### Notes

Output Created		07-JUN-2022 23:32:38
Comments		
Input	Data	D:\Saad\Desktop\مموار محسن\New folder (2)\محسن.sav
	Active Dataset	DataSet1
	Filter	<none>
	Weight	<none>
	Split File	<none>
	N of Rows in Working Data File	30
Missing Value Handling	Definition of Missing	User-defined missing values are treated as missing.
	Cases Used	Statistics for all tests are based on cases with no missing data for any variables used.

## الملاحق

Syntax		NPAR TESTS /FRIEDMAN=09السؤال 08السؤال 07السؤال 06السؤال 05السؤال 04السؤال 03السؤال 02السؤال 01السؤال 10السؤال /MISSING LISTWISE.
Resources	Processor Time	00:00:00.00
	Elapsed Time	00:00:00.00
	Number of Cases Allowed <sup>a</sup>	104857

a. Based on availability of workspace memory.

## Friedman Test

### Ranks

	Mean Rank
السؤال 01	8.00
السؤال 02	8.00
السؤال 03	4.42
السؤال 04	4.42
السؤال 05	4.75
السؤال 06	5.58
السؤال 07	5.25
السؤال 08	8.15
السؤال 09	3.92
السؤال 10	2.52

### Test Statistics<sup>a</sup>

N	30
---	----

## الملاحق

Chi-Square	166.160
df	9
Asymp. Sig.	.000

a. Friedman Test

NPAR TESTS

/FRIEDMAN=السؤال 11 السؤال 12 السؤال 13 السؤال 14 السؤال 15 السؤال 16 السؤال 17 السؤال 18 السؤال 19 السؤال 20  
 /MISSING LISTWISE.

### NPar Tests

#### Notes

Output Created		07-JUN-2022 23:32:54
Comments		
Input	Data	D:\Saad\Desktop\مموار محسن\New folder (2)\محسن.sav
	Active Dataset	DataSet1
	Filter	<none>
	Weight	<none>
	Split File	<none>
	N of Rows in Working Data File	30
Missing Value Handling	Definition of Missing	User-defined missing values are treated as missing.
	Cases Used	Statistics for all tests are based on cases with no missing data for any variables used.

## الملاحق

Syntax	NPAR TESTS /FRIEDMAN= السؤال 11 السؤال 12 السؤال 13 السؤال 14 السؤال 15 السؤال 16 السؤال 17 السؤال 18 السؤال 19 السؤال 20 /MISSING LISTWISE.	
Resources	Processor Time	00:00:00.02
	Elapsed Time	00:00:00.02
	Number of Cases Allowed <sup>a</sup>	104857

a. Based on availability of workspace memory.

### Friedman Test

#### Ranks

	Mean Rank
السؤال 11	8.53
السؤال 12	8.20
السؤال 13	5.72
السؤال 14	4.55
السؤال 15	6.22
السؤال 16	3.35
السؤال 17	4.38
السؤال 18	1.97
السؤال 19	5.27
السؤال 20	6.82

#### Test Statistics<sup>a</sup>

## الملاحق

N	30
Chi-Square	177.344
df	9
Asymp. Sig.	.000

a. Friedman Test

## ملخص الدراسة:

عنوان الدراسة: دور تكنولوجيا الإعلام والاتصال في تطوير الاتصال المؤسساتي في مجال الرياضي؟

هدف الدراسة: ابراز الدور الذي تلعبه تكنولوجيا المعلومات والاتصال بشكل عام داخل وخارج المؤسسات الرياضية، كما تهدف هذه الدراسة الى معرفة أهم مجريات التقدم التكنولوجي ومدى استخدامها في كافة الإدارات المؤسسات الرياضية

مشكلة الدراسة: هل تكنولوجيا الإعلام والاتصال دور في تطوير الاتصال المؤسساتي في مجال الرياضي

### التساؤلات الفرعية:

- هل لتكنولوجيا الاعلام والاتصال دور في تطوير الاتصال الداخلي؟
- هل لتكنولوجيا الاعلام والاتصال دور في تطوير الاتصال الخارجي؟

### الفرضيات

- معرفة ما اذا كان هناك دور تكنولوجيا الاعلام والاتصال في تطوير الاتصال الداخلي
- معرفة ما اذا كان هناك دور تكنولوجيا الاعلام والاتصال في تطوير الاتصال الخارجي

عينة الدراسة: عينة الدراسة تتكون من 30 موظف بمكاتب مركب الجواري عين تاغروت بولاية برج بوعريج والبالغ عددها 24 مكتب وتم اختيارهم بطريقة عشوائية.

المنهج: المنهج المستخدم هو المنهج الوصفي

الأدوات المستعملة في الدراسة: والمتمثل في الاستبيان، وهو أداة من أدوات الحصول على الحقائق والمبيّنات والمعلومات

### النتائج المتوصل اليها

- هناك دور تكنولوجيا الإعلام والاتصال في تطوير الاتصال المؤسساتي في مجال الرياضي.
- هناك دور لتكنولوجيا الاعلام والاتصال في تطوير الاتصال الداخلي.
- هناك دور تكنولوجيا الاعلام والاتصال في تطوير الاتصال الخارجي.

### **Study summary:**

Study title: What is the role of information and communication technology in developing institutional communication in the field of sports?

**The aim of the study:** to highlight the role that information and communication technology plays in general inside and outside sports institutions, and this study also aims to know the most important technological progress and the extent of its use in all departments of sports institutions

**Study problem: Does information and communication technology play a role in developing institutional communication in the field of sports?**

### **Sub-questions:**

- Does information and communication technology have a role in developing internal communication?
- Does information and communication technology have a role in developing external communication?

### **Hypotheses**

- Find out if there is a role for information and communication technology in the development of internal communication
- Find out if there is a role for information and communication technology in developing external communication

**Study sample:** The study sample consisted of 30 employees in the offices of the Jawari compound, Ain Tagrout, in the state of Bordj Bou Arreridj, which numbered 24, and they were chosen randomly.

**Method:** The method used is the **descriptive method**

**The tools used in the study:** The questionnaire, which is a tool for obtaining facts  
Indications and information

### **The results obtained**

- There is a role of information and communication technology in the development of institutional communication in the field of sports.
- There is a role for information and communication technology in the development of internal communication.
- There is a role of information and communication technology in the development of external communication.

الْحَمْدُ لِلَّهِ  
الَّذِي بِنِعْمَتِهِ تَتِمُّ الصَّالِحَاتُ

