



وزارة التعليم العالي والبحث العلمي
جامعة محمد بوضياف المسيلة
النشاطات البدنية والرياضية معهد علوم وتقنيات



الرقم التسلسلي:

الرمز:

القسم: إدارة وتسيير رياضي

التخصص: تسيير المنشآت الرياضية والموارد البشرية

مذكرة ضمن متطلبات نيل شهادة

- ماستر -

مهارات الاتصال ودورها في تحسين الأداء الوظيفي لمستشاري الرياضة
دراسة ميدانية مديرية الشباب والرياضة لولاية المسيلة

إشراف الأستاذ:

د. منجحي مخلوف

إعداد الطالب:

نور محمد الطاهر

السنة الجامعية: 2024/2023

شكر و عرفان

الحمد لله على جوده واحسانه والشكر له على منه واحسانه وأصلي

وأسلم على صفوة أنبيائه

نحمد الله سبحانه الذي وفقنا على إتمام هذا العمل، وعملا بقول

رسولنا الكريم

"من لم يشكر الناس لا يشكر الله ومن أهدى إليكم معروفا

فكافئوه فإن لم تستطيعوا فادعوا له"

لا يسعنا إلا أن نتوجه بالشكر الجزيل والفضل الكبير بعد الله

سبحانه وتعالى إلى الأستاذ الفاضل منجحي مخلوف، لتفضله بقبول

الإشراف على هذا العمل، وعلى كل مجهود بذله معنا وعلى

توجيهاته القيمة حفظه الله وشكر خاص، خالص لا متناهي إلى

كل أساتذتنا الفضلاء في قسم الإدارة والتسيير الرياضي بجامعة

المسيطة

الذين لم يبخلوا بتوجيهاتهم.

إلى كل من ساعدنا في إنجاز هذه العمل سواء من قريب أو من بعيد.

إلى كل هؤلاء....

نتقدم إليهم مرة أخرى بالشكر الجزيل وجميل العرفان.

الإهداء

ما أجمل أن يجود المرء بأغلى ما لديه والأجمل أن يهدي الغالي
للأغلى.

ها هي ذي ثمرة جهدي أجنيتها اليوم هي هديّة أهديتها إلى:
من لم تذخر نفسا في تربيّتي ورضاها غايتي - أمي الحبيبتة -
إلى الإنسان الذي علمني كيف يكون الصبر طريقا للنجاح - والدي
الحبيب -

أطال الله في عمرهما
إلى زوجتي حفظها الله
إلى نصفي الثاني زوجتي التي ساندني ودعمتني من أجل إتمام مشواري
الدراسي ومن أجل تجسيد

هذا العمل على أرض الواقع - رعاها الله
إلى فلذة كبدي أطفالي الأعزاء عبد النور ووصال وعبد الرحمان
حفظهم الله

إلى أقاربي وكل الأصدقاء والأحباب
وإلى زملائي في العمل من غير استثناء
وفي الأخير أسأل الله عز وجل أن يكون بحثنا هذا خالصا لوجه الله
وأن يكون فيه الفائدة، وأن يغفر لنا
زلاتنا فيه ويثيبنا على ما وفقنا إليه ويكتبنا مع طلبة العلم أتباعا
لسنة نبيه الكريم عليه أفضل الصلاة
والسلام.

رقم الصفحة	العنوان
	الشكر
	الإهداء
	فهرس المحتويات
	قائمة الجداول
	قائمة الأشكال
	الملخص بالعربية
	الملخص بالإنجليزية
1	مقدمة
	الجانب المنهجي
	الفصل الأول : الإطار العام للدراسة
3	1-1 إشكالية الدراسة
4	2-1 فرضيات الدراسة
4	3-1 أهمية الدراسة
4	4-1 أهداف الدراسة
5	5-1 تحديد مفاهيم ومصطلحات الدراسة
7	6-1 الدراسات السابقة
	الجانب النظري
	الفصل الثاني مهارات الاتصال في المؤسسات الرياضية
11	تمهيد

12	1-2 - الاتصال مفهومه وأشكاله
14	2-2 - خصائص مهارة الاتصال
15	3-2 - أنواع مهارة الاتصال
15	4-2 - مهارة الحديث
16	5-2 - مهارة الكتابة
18	6-2 - مهارة الاتصال حسب الاتجاه
20	7-2 - المؤسسة الرياضية حسب المشرع الجزائري
22	خلاصة
الفصل الثالث الأداء الوظيفي لدى مستشاري الرياضة	
تمهيد	
25	1-3 الأداء الوظيفي
26	2-3 خصائص الأداء الوظيفي
27	3-3 العوامل المؤثرة على الأداء الوظيفي
28	4-3 طرق تحسين الأداء الوظيفي
29	2-3 مستشاري الرياضة
30	خلاصة
الجانب التطبيقي	
الفصل الرابع منهجية الدراسة	
32	1-4 الدراسة الاستطلاعية
32	2-4 مجالات الدراسة

33	3-4 منهج الدراسة
33	4-4 مجتمع وعينة الدراسة
33	4-5 أساليب جمع البيانات (أدوات جمع البيانات)
34	4-6 الخصائص السيكومترية لأدوات الدراسة (الصدق والثبات والموضوعية)
35	4-7 تصميم الدراسة والمعالجة الإحصائية
الفصل الخامس: عرض وتحليل ومناقشة النتائج	
37	5-1 عرض النتائج
47	5-2 تحليل النتائج
58	5-3 مناقشة النتائج في ظل الفرضيات
59	5-4 الاستنتاج العام
59	5-5 الاقتراحات والفرضيات المستقبلية
61	خاتمة
قائمة المصادر	
قائمة المراجع	
قائمة الملاحق	

قائمة الجداول:

رقم الجدول	عنوان الجدول	الصفحة
1	يوضح صدق المقارنة الطرفية للاستبيان	34
2	يوضح ثبات مقياس مهارات الاتصال عن طريق التناسق الداخلي	35
3	يوضح التحقق من شرط التوزيع الطبيعي بالنسبة للمتغيرات محل الدراسة	37
4	استخدامي للحوار الإيجابي مع زملائي يشجعني على العمل	38
5	تشجيعي على الأعمال والسلوكيات الإيجابية يخلق مناخ عمل ايجابي	39
6	عند استخدام نبرة صوت مناسبة وواضحة يفهمني زملائي	40
7	استخدامي للغة البسيطة يزيد من سرعة انجاز المهام الإدارية	41
8	وضوح الأفكار يكسبني الثقة في العمل	42
9	تقبل اختلاف وجهات النظر يخلق طرق عمل جديدة	43
10	طلب شرح المهام بسلاسة يجعلني أنجز مهامي بدقة	44
11	عندما اعتذر عن خطئي في الكلام اخفف من ضغط العمل	45
12	استخدام الحكمة و العقل في الإجابة يجعلني أقدم على العمل بثقة	46
13	المحور الأول: مهارة الاتصال الشفوي لمستشاري الرياضة	47
14	استخدامي لخطوات واضحة لفهم مواقف العمل	48
15	قدرتي على صياغة التقارير تمكن نفهم الموقف بدقة	49
16	استخدامي للبريد الالكتروني يجعلني في اتصال دائم مع الإدارة	50
17	ملاحظاتي الكتابية الإيجابية تكسب زملائي الثقة	51
18	مراسلاتي بالهاتف تسهل الاتصال مع زملائي في العمل	52
19	استخدامي لمواقع التواصل الاجتماعي يجعلني أتعرف على أخبار العمل	53
20	تفاعلي مع النشرات والتعليمات يحفز الآخرين على العمل	54
21	استخدامي للمنصات الرقمية يسهل الإجراءات الإدارية	55
22	تسجيلي للنقاط المجدولة في الاجتماعات يسهل فهمي للمهام الموكلة لي	56
23	المحور الثاني: مهارة الاتصال الكتابي لمستشاري الرياضة	57
24	الجدول رقم (24) يوضح مساهمة مهارات الاتصال في تطوير الأداء الوظيفي.	58

قائمة الأشكال:

الصفحة	عنوان الشكل	رقم الشكل
18	يوضح الاتصال الصاعد	1
18	يوضح الاتصال النازل	2
19	يمثل مستويات الهيكل الإداري واتجاهات الاتصال فيه.	3
38	يوضح تكرارات الفقرة الأولى	4
39	يوضح تكرارات الفقرة الثانية	5
40	يوضح تكرارات الفقرة الثالثة	6
41	يوضح تكرارات الفقرة الرابعة	7
42	يوضح تكرارات الفقرة الخامسة	8
43	يوضح تكرارات الفقرة السادسة	9
44	يوضح تكرارات الفقرة السابعة	10
45	يوضح تكرارات الفقرة الثامنة	11
46	يوضح تكرارات الفقرة التاسعة	12
47	يوضح ترتيب عبارات المحور الأول حسب متوسطها الحسابي	13
48	يوضح تكرارات الفقرة العاشرة	14
49	يوضح تكرارات الفقرة الحادي عشر	15
50	يوضح تكرارات الفقرة الثانية عشر	16
51	يوضح تكرارات الفقرة الثالثة عشر	17
52	يوضح تكرارات الفقرة الرابعة عشر	18
53	يوضح تكرارات الفقرة الخامسة عشر	19
54	يوضح تكرارات الفقرة السادسة عشر	20
55	يوضح تكرارات الفقرة السابعة عشر	21
56	يوضح تكرارات الفقرة الثامنة عشر	22
57	يوضح ترتيب عبارات المحور الثاني حسب متوسطها الحسابي	23

ملخص الدراسة:

هدفت الدراسة الحالية إلى التعرف على واقع استخدام مهارات الاتصال لدى مستشاري الرياضة لتحسين الأداء الوظيفي بالمؤسسات الرياضية الجزائرية (مديرية الشباب والرياضة لولاية المسيلة)، ولأجل تحقيق هذه الأهداف اعتمدنا على المنهج الوصفي كما قمنا بتصميم استبيان للتعرف على واقع استخدام مهارات الاتصال، وبعد التحقق من صلاحيته (الثبات والصدق)، تم تطبيقهما على عينة تكونت من (40) مستشاري الرياضة لدى مديرية الشباب والرياضة بمدينة المسيلة والبالغ عددهم (117) موظفا، اعتمد الباحث على استمارة استبيان مصممة من طرفه تحت إشراف الأستاذ المشرف، لتعرض بعد ذلك على مجموعة من الأساتذة ذوي الاختصاص من أجل تحكيمها، لتكون في صورتها النهائية مكونة من 18 عبارة موزعة على محورين المهارات الكتابية والمهارات الشفوية.

وبعد المعالجة الإحصائية للبيانات خلصت الدراسة للنتائج التالية:

- ✓ أن مهارة الاتصال الشفوي تحسن من أداء مستشاري الرياضة.
- ✓ أن مهارة الاتصال الكتابي تحسن من أداء مستشاري الرياضة.
- ✓ جميع مهارات الاتصال تساهم في تحسين أداء مستشاري الرياضة.

الكلمات المفتاحية: مهارات الاتصال، الأداء الوظيفي لمستشاري الرياضة

Summary in English :

The current study aimed to identify the reality of using communication skills among sports consultants to improve job performance in Algerian sports institutions (Directorate of youth and sports for the state of Msila), and in order to achieve these goals, we relied on the descriptive curriculum, and we also designed a questionnaire to identify the reality of using communication skills, and after verifying its validity (consistency and honesty), they were applied to a sample of (40) sports consultants at the Directorate of youth and sports in the city of Msila, numbering (117) employees, the researcher relied on a questionnaire supervised by the supervising professor, to be then presented to a group of professors with competence for judging. In its final form, it consists of 18 phrases distributed on two axes, written skills and oral skills.

After statistical processing of the data, the study concluded the following results:

- The main reason is that the skill of oral communication improves the performance of Sports Consultants.
- The main reason is that the skill of written communication improves the performance of Sports Consultants.
- Mastering all communication skills contributes to improving the performance of Sports Consultants.

Keywords: communication skills, job performance, sports consultants

مقدمة

مقدمة:

عرف العالم تغيرات وتطورات جذرية وسريعة ومفاجئة على المستويات الاقتصادية والاجتماعية والثقافية نتيجة ما أفرزته العولمة بمظاهرها المختلفة في شتى المجالات، وكذا الاستعمال المكثف لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات في جميع الميادين. لذا يعد الاتصال أساس التواصل وأحد أهم العناصر التنظيمية لسير أي نشاط داخل المؤسسة سواء إنتاجية أو خدمية أو اقتصادية، حيث لا يمكن تحقيق أهدافها دون وجوده وقد أصبح نجاح أفرادها مرهون بقدرتهم على التواصل مع الآخرين نتيجة ما يقومون به من تنسيق للأعمال والنشاطات داخلها، وكذا نشر وتوزيع مختلف المعلومات والبيانات، ومن هذا الجانب المهم تعددت الدراسات المهمة بهذا المجال وتنوعت وتعمقت في دراسة وسائله، أشكاله، ومهاراته، ومحاولة زيادة فاعليته ومعرفة المعوقات التي تحول دون تحقيق وظائفه بما يضمن استمراره ونجاحه.

العمليات الإدارية تقوم على تبادل البيانات والمعلومات ومن ناحية أخرى فان المدير كقائد في عمله يحتاج لكي يحقق أهداف المنظمة الى التوجيه وكذلك يحتاج الى أن يفهم العاملين ويوجه سلوكهم بشكل يضمن عدم تعارض هذا السلوك مع الأهداف التنظيمية.

إن مديرية الشباب والرياضة كمؤسسة تسعى لإنتاج المعرفة وتنمية المعارف والقدرات والمؤهلات، من خلال نخبة من الإطارات تؤدي وظيفتها على أكمل وجه، ولتحسين كفاءة هذه الأخيرة خاصة مع التغييرات والتطورات على هذه المنظومة لابد من توفير شبكة اتصالية تسهل سير هذه العملية، ولتحقيق الاتصال غايته وجب توفر مهارات اتصالية هي من أهم أسس نجاح مستشار الرياضة في حياته المهنية،يقوم بموجبها بنقل أفكاره أو معانيه أو معلوماته على شكل رسائل كتابية أو شفوية عبر وسائل الاتصال المختلفة سواء كانت للطلبة أو الطاقم الإداري، هذه المهارات تساهم في تطوير أدائه الوظيفي الذي يعتبر من أهم المؤشرات التي تقيس جودة التدريب والتعليم، وهو مطالب بتطويره بالتكوين المستمر على المهارات الاتصالية لمواجهة تحديات العصر التي تتطلب السرعة والدقة والتخطيط الجيد فينقل الرسائل بين مختلف المستويات الإدارية لتسيير العمل أو في تلقين الدروس للطلبة، إضافة للإحاطة بكل المشكلات والمعوقات التي تحد من قدرته على إنجاز مهامه.

الفصل التمهيدي

الإطار العام للدراسة

1- إشكالية الدراسة:

يعد الاتصال وسيلة أساسية في كل العلاقات فهو عملية إرسال واستقبال المعلومات والأفكار والآراء اللازمة للآخرين، وحتى يستطيع مستشار الرياضة تحقيق أهدافه، تحسين أدائه الوظيفي، الالتزام بالمسؤوليات والواجبات والمهام المطلوبة منه، والمتعلقة بالعمل، التنظيم الإداري وعملية التواصل، لابد من إتقان أساسيات ومهارات الاتصال الفعال التي تحدث بين المرسل والمستقبل، فلا يمكن تصور أي مؤسسة خالية من أي شكل من أشكال الاتصال فهو جوهر نشاط المؤسسة وهو الروح التي تحركها بحيث أن أي نقص أو غياب أو أي تشويه للمعلومات يعني اضطراب وظائف المؤسسة. فالإتصال هو محور كل العمليات في المؤسسة رسمية كان أو غير رسمية بحيث يترتب عليه فعالية الأداء من حيث اتخاذ القرارات وبناء الهيكل التنظيمي وفعالية القيادة وحركات الجماعات والدافعية والبيئة التنظيمية التي تقوم بها المؤسسة.

لذلك فإن أساليب وتقنيات الاتصال إذا كانت فعالة وناجحة فإنها تهدف بشكل عام وأساسي الى رفع كفاءة الأداء الوظيفي من خلال تطوير مهارات العاملين وقدراتهم وتطوير طرق العمل واستحداث أوضاع تنظيمية وأساليب إدارية ووسائل اتصالية تحقق للتنظيم سبقا على غيره من مثله. ويؤكد الكثير من المتخصصين في مجال الاتصال على أن الاتصال هو أساس كل تنظيم ناجح ويرون أن الوظيفة الأولى للإدارة هي تطوير نظام الاتصال وذلك من حيث أنه يهدف إلى التأثير والإخبار والتزويد بالمعلومات والتعبير عن وجهات النظر وقد يكون مباشرا أو غير مباشرا، رسميا أو غير رسميا لفظيا أو مكتوبا. وهذا ما نحاول معرفته من خلال دراستنا لهذا الموضوع.

وعليه تتبلور الإشكالية التالية:

هل للمهارات الاتصالية دور في تطوير الأداء الوظيفي لدى مستشاري الرياضة بولاية المسيلة؟

الأسئلة الجزئية:

- 1- هل للمهارات الاتصالية الكتابية دور في تطوير الأداء الوظيفي لدى مستشاري الرياضة؟
- 2- هل للمهارات الاتصالية الشفهية دور في تطوير الأداء الوظيفي لدى مستشاري الرياضة؟

2- الفرضية العامة:

تساهم المهارات الاتصالية في تطوير الأداء الوظيفي لدى مستشاري الرياضة بولاية المسيلة.

● **الفرضيات الجزئية:**

- 1- للمهارات الاتصالية الكتابية دور في تطوير الأداء الوظيفي لدى مستشاري الرياضة.
- 2- للمهارات الاتصالية الشفوية دور في تطوير الأداء الوظيفي لدى مستشاري الرياضة.
- 3- أسباب اختيار الموضوع:

إن اختيار الموضوع يعد من بين الخطوات الأساسية في الدراسة العلمية وقد وقع اختيارنا لهذا الموضوع نتيجة لعدة أسباب منها موضوعية ومنها ذاتية.

● **أسباب ذاتية:**

- ارتباط هذا الموضوع ارتباطا وثيقا بمجال تخصصنا مما يسمح لنا بزيادة إثراء معارفنا في هذا المجال.
- الرغبة في الاطلاع والتوسع في ماهية مهارات الاتصال التي أصبحت لها ضرورة في سير المؤسسات الرياضية لدى مديرية الشباب والرياضة.

● **أسباب موضوعية:**

- قلة الدراسات حول موضوع دور مهارات الاتصال في تحسين الأداء الوظيفي لمستشاري الرياضة.
- موضوع مهارات الاتصال من أهم المواضيع التي طرحت لتساهم في تحسين الأداء الوظيفي لمستشاري الرياضة.
- الموضوع نابع من بيئة المؤسسة في حد ذاتها.

4- **أهداف اختيار الموضوع:**

- تهدف هذه الدراسة إلى تسليط الضوء على أهمية مهارات الاتصال خاصة لدى مستشاري الرياضة.
- بيان طرق تنمية مهارات الاتصال لمستشاري الرياضة داخل المركبات الرياضية.
- الإحاطة بأهم المهارات الواجب توفرها لتحسين الأداء الوظيفي لمستشاري الرياضة.
- إدراج معايير الأداء في تقييم مستشاري الرياضة.

5- **أهمية الموضوع:**

- مهارات الاتصال هي الأداة التي يصل بها الفرد لهدفه وغايته.
- إبراز بعض أهم مهارات الاتصال الواجب توفرها لدى مستشاري الرياضة.
- الإحاطة بمفهوم كل من مهارة الحديث، الكتابة.
- الكشف عن دور مهارات الاتصال في تحسين الأداء الوظيفي لمستشاري الرياضة من أجل تحقيق أهداف مديرية الشباب والرياضة.
- تسليط الضوء على مهام مستشاري الرياضة لدى مديرية الشباب والرياضة.
- التعرف على طرق تقييم الأداء الوظيفي لمستشاري الرياضة.

6- تحديد المفاهيم والمصطلحات:

6-1 تعريف الاتصال:

لغة: يعود أصل كلمة الاتصال communication إلى الكلمة اليونانية communisé بمعنى عام أو مشترك أو المشاركة، فالاتصال هنا يعني الاشتراك في الاتجاهات والمعلومات والأفكار " (الفار، 2010، صفحة 25) .

أما في اللغة العربية فكلمة اتصال تعني البلاغ، فنحن نقول أوصله الشيء أو أوصل عليه الشيء، أي أبلغه إياه، كما تعني أيضا ربط الشيء بالشيء.

اصطلاحاً: يعرفه "موريس" هو أي ظرف يتوافر فيه مشاركة عدد من الأشياء في أمر معين ووسيلة الاتصال هي تلك التي تحقق نوعاً من المشاركة والتألف حول رمز أو قضية أو فكرة معينة (الزهراء، 2014، صفحة 54) .

ويرى جورج جرنبر " أن عملية الاتصال هو صورة من صور التفاعل الاجتماعي، وهو العملية التي يتفاعل بها أطراف هذه العملية من خلال الرسائل في سياقات اجتماعية معينة " (ح، 2014، صفحة 65).
التعريف الإجرائي:

الإتصال في المؤسسة هو عملية إرسال واستقبال المعلومات بناء على نظام القواعد السلمي أو الهرمي، في شكل تعليمات وأوامر وشروحات لطرق الأداء ومعلومات ضرورية عن اجراء العمل والخبرات المختلفة، من أجل تنفيذ سياسات المؤسسة وقرارات من المستويات العليا على المستويات الدنيا في شكل تقارير وبيانات من خلال استعمال وسائل خاصة، ورموز متفق عليها بغرض تحقيق أهداف المؤسسة.

6-2- الأداء:

لغة: من المصدر أدى، يؤدي، تأدية، فهو مؤد، والمفعول مؤدى، أدى مهمة بمعنى قام بها" (م.محمد، 2008، صفحة 62).

إصطلاحاً: يقصد به الدرجة التي يصل إليها النشاط الإنمائي أو الشريك الإنمائي في العمل وفقاً لمعايير ومواصفات ومبادئ توجيهية معينة أو في تحقيق النتائج وفقاً للأهداف أو الخطط المعلنة (س،الشوبكي، 2010).

6-3- الأداء الوظيفي:

اصطلاحاً: هو كل ما يتمتع به الأفراد العاملين من مهارات وقدرات وإمكانيات خدمية مميزة فإن كان الأداء مناسباً للوصف الوظيفي المطلوب فإنه يحقق الغرض منه، أما إذا كان الأداء لا يرقى إلى المستوى المطلوب فإن ذلك يتطلب تطوير مهارات العاملين لرفع كفاءتهم وتحسين مستوى أدائهم بهدف الوصول إلى المستوى المطلوب من الأداء" (الحميري، 2011، صفحة 207).

ويعرفه الهلال " بأنه تنفيذ الموظف لأعماله ومسؤولياته التي تكلفه بها المنظمة أو الجهة التي تربط وظيفته بها، ويعني النتائج التي يحققها الموظف في المنظمة " (الدرخي، 2017، صفحة 190).

التعريف الإجرائي: يقصد بالأداء قيام العامل بممارسة مجموعة من الأنشطة مرتبة ترتيباً منظماً، تسمح بالقيام بوظيفة معينة على الوجه المرغوب، وقد يكون هذا الأداء جسماني (حركي) أو ذهني كالتخطيط ومعالجة المشكلات التي تعيق السير الحسن للمؤسسة، فالأداء يعطي الكيفية التي يمارس بها العامل مهامه ووظيفته.

6-4- مستشار الرياضة:

- خريجو معاهد التكوين التابعين لوزارة الشباب والرياضة الذين يحوزون شهادة مستشار الرياضة المتوجه لتكوين متخصص لخمس سنوات ويثبتون قبل دخولهم المؤسسة بكالوريا التعليم الثانوي.
- -خريجو معاهد التكوين التابعة لوزارة الشباب والرياضة الذين يحوزون شهادة مستشار الرياضة المتوجه لتكوين متخصص لمدة سنتين الذين يثبتون قبل دخولهم المؤسسة شهادة ليسانس في التعليم العالي في التربية البدنية والرياضية. (في، 2010، صفحة 16).

6- الدراسات السابقة

6-1 الدراسة الأولى:

دراسة بعنوان إستراتيجية الاتصال الداخلي في المنظمة -دراسة حالة -الشركة الوطنية لإنجاز القنوات وتهدف هذه الدراسة إلى إبراز الدور والمكانة التي أصبح يحتلها الاتصال الداخلي في المنظمة وإبراز العلاقة الموجودة بين الاتصال الداخلي وهوية المنظمة والتأثير المتبادل بينهما. وقد اعتمد الباحث على المنهج الوصفي التحليلي، وتم اختيار العينة العشوائية المتمثلة في 51 عامل من إطارا وأعاون التحكم وأعاون التنفيذ. وتوصل هذه الدراسة إلى أهم النتائج التالية:

- وجود دائرة للاتصال الداخلي والعلاقات الخارجية ووجود مسؤول عن هذه الدائرة ملم بجميع جوانب الاتصال.
- نقص الكفاءة الشابة وهذا ما يدل على ضعف سياسة التوظيف التي تنتهجها الشركة بالنسبة لمشاكل الاتصال فكل جزء في هذه المنظمة يقوم بحل مشاكله فقط.
- إستراتيجية الاتصال ليس لها أهمية كأهمية الاستراتيجيات الأخرى حيث لا يوجد أي تشخيص مسبق لهذه العملية.
- الاتصال الداخلي هو الركيزة الأساسية للكثير من العمال في المنظمة ولا يمكن التكلم عن وظائف وعمليات الإدارة دون التكلم عن الاتصال الداخلي " (ق.حياة، 2006).

6-2- الدراسة الثانية:

حيث جاءت هذه الدراسة بهدف اختبار دور ومساهمة مهارتي الحديث والاستماع لدى أستاذ التربية البدنية والرياضية في تحقيق التفاعل الاجتماعي، الإقبال الاجتماعي، وكذا الاهتمام الاجتماعي. كما هدفت تحديد دورهما في تحقيق التفاعل الاجتماعي، وقد استخدمت هذه الدراسة المنهج الوصفي المسحي والاعتماد على الاستبيان لجمع المعلومات، وتشير معطيات هذه الدراسة إلى بلوغ أهم النتائج التالية:

- نستنتج أنه كلما زاد مستوى مهارتي الحديث والاستماع لدى أستاذ التربية البدنية والرياضية كلما زاد الاهتمام الاجتماعي لدى التلاميذ، ونتوقع نفس النتائج إذا توفرت نفس الظروف في المجتمعات الأخرى. (ب.خليل، 2016).

6-3- الدراسة الثالثة:

دراسة بعنوان : مهارات الاتصال والعلاقات العامة للموظفين بالمؤسسة الخدمتية اتصالات الجزائر -قائمة- حيث تطرقت هذه الدراسة إلى معرفة تأثير مهارات الاتصال والعلاقات العامة للموظفين ومدى انعكاسها على المؤسسة وما لهذه المهارات من أهمية على الصعيد الداخلي والخارجي.

وتناولت اشكالية الدراسة : هل يملك موظفي اتصالات الجزائر مهارات متعلقة بالاتصال والعلاقات العامة وما انعكاس ذلك على المؤسسة وجمهورها الخارجي؟
ومن خلال هذه الاشكالية تتفرع التساؤلات التالية:

- هل يمارس موظفي شركة اتصالات الجزائر مهارات متعلقة بالاتصال والعلاقات العامة؟
- ماهي اتجاهات الجمهور الخارجي نحو هذه المهارات؟
- مانوع المهارات الأكثر استخداما وفعالية من قبل الموظفين بناء على آراء الجمهور الخارجي؟

وتناولنا في خطتنا التي تتكون من ثلاث فصول : على الاطار المنهجي الذي يتمثل في الاشكالية الفرضيات، ومنهج الدراسة (وصفي) واعتمدنا على العينة القصدية وكأدوات جمع البيانات اعتمدنا على الاستمارة والملاحظة من أجل توضيح الدراسة أكثر، وكذلك الدراسات السابقة المقاربة (نظرية الحوار ، نظرية الاستخدامات والاشباع) أما العينة فتكونت من 72 زبون (زهرة، 2018) .

6-4- الدراسة الرابعة:

تهدف هذه الدراسة الى معرفة الأثر الذي تحدثه تكنولوجيا الاتصال على مهارات الاتصال التنظيمي بمديرية الأشغال العمومية لولاية تبسة ، ولمعالجة الاشكالية المطروحة تم الاعتماد على ثلاث أسئلة فرعية مثلت المحاور الأساسية للدراسة، وقد اعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي واستخدام أسلوب المسح الشامل، وفي الأخير خلصت الدراسة توضيح الأثر الذي أحدثته تكنولوجيا الاتصال على مهارات الاتصال التنظيمي (الزهرة، 2020).

التعقيب على الدراسات السابقة:

يلاحظ على الدراسات السابقة التنوع في الطرح لموضوع مهارات الاتصال الداخلي، والأداء الوظيفي للعمال بصفة عامة، وهذا ما يثري الدراسة الحالية والانطلاق من حيث انتهى الآخرون، بتناول موضوع الاتصال الداخلي ومعرفة دوره في تحسين الأداء الوظيفي بناء على التوصيات التي قامت بها الدراسات السابقة. حيث تكمن علاقة الدراسة الأولى المحلية مع دراستنا الحالية في كونها تتشارك مع دراستنا الحالية في متغير الاتصال الداخلي وقد ساعاتنا في ضبط معالم خطة بحثنا فيما يخص فصل الاتصال الداخلي، الدراسة الثانية تتشارك مع دراستنا في متغير مهارتي الحديث والانصات كما أنها أفادتنا في تدعيم الإطار النظري وإثرائه من خلال فهم عنصر الاتصال الداخلي.

خلاصة:

في هذا العمل البحثي تطرقنا إلى المفاهيم والمصطلحات التي تساعدنا على فهم المحتوى باعتماد المؤسسة كنموذج لأجل معرفة ما هو سائد في هذا الوقت من طرق اتصالية والدور التي تلعبه في تحسين أداء العمال، كمحاولة للإجابة عن التساؤلات واثبات الفرضيات لنخلص إلى نتائج عملية قابلة للتطبيق.

الفصل الثاني

الاتصال في المؤسسة الرياضية

تمهيد:

يعتبر الاتصال في المؤسسة عملية هادفة لتبادل المعلومات والأفكار بين الأفراد على مختلف مستوياتهم ضمن أشكال مختلفة، فهو يؤدي دورا هاما في تسيير شؤون المؤسسة وتحقيق أهدافها وتحسين أدائها، وهذا ما يتطلب وجود مهارات مختلفة للاتصال تساهم في نجاح هذه العملية ونجاح المؤسسة ككل، وهذا ما سنتطرق إليه في هذا الفصل من خلال بحثنا حولنا فيهما إعطاء ماهية لكل من الاتصال ومهاراته.

الاتصال (مفهومه وأشكاله):

قبل التعرض لتعريف مهارة الاتصال سنقوم بإعطاء تعريف مختصر للمهارة حيث نجد هناك العديد من المفاهيم التي تناولت تعريف لها، وذلك حسب مجال المؤلفين الذين كتبوا فيه. ومن التعاريف الوارد في مجال تخصصنا لذلك: "المهارة هي جوهر الأداء الذي يتميز بإنجاز كبير من العمل مع بذل مقدار من الجهد البسيط، أو هي قدرة عالية من الانجاز سواء كانت بشكل منفرد أو داخل فريق، أو ضد خصم بأداة أو بدونها" (جلوب، 2012، صفحة 201).

ماهية الاتصال:

يعد الإتصال المجال الذي تظهر فيه المشاركة والتفاعل بين الأفراد والجماعات، لذا يكتسي أهمية بالغة لنجاح أي مؤسسة.

1-1-1- تعريف الاتصال:

عرفه بلوندين "انه تبادل بين اثنين أو أكثر باستعمال أحد أشكال التفاهم لنقل معلومات رسمية أو غير رسمية من المصدر الى المستقبل" (ف.عواد، 2015، صفحة 11).

وحسب التعريفات الحديثة للاتصال " عملية نقل وتبادل للمعلومات الخاصة بالمنظمة داخلها وخارجها، وهو وسيلة لتبادل الأفكار والاتجاهات والرغبات بين أعضاء التنظيم، وذلك يساعد على الارتباط والتماسك، ومن خلاله يحقق الرئيس الأعلى ومعاونوه التأثير المطلوب تحريك الجماعة نحو الهدف" (المزاهرة، 2012، صفحة 39).

من خلال ما سبق عرضه من التعاريف نستنتج أن الاتصال هو عملية تبادل للمعلومات، إرسال للمعاني والأفكار بين شخصين أو أكثر داخل المؤسسة وخارجها، بهدف إيصال المعلومات الجديدة للآخرين أو التأثير على سلوكهم سواء كانوا أفرادا أو جماعات، أو تغيير هذا السلوك وتوجيهه وجهة معينة من أجل تحسين وتطوير أداء أفرادها نحو الأداء المطلوب بما يحقق أهداف المؤسسة.

1-1-2- تعريف مهارة الاتصال:

" المهارة في الاتصال هي قدرة القائم بعملية الاتصال على استخدام المعلومات والخبرات التي لديه من خلال عناصر الاتصال الأساسية لتحقيق أهداف محددة في الوقت والإمكانيات المتاحة لديه" (ن.صالح، 2012، صفحة 123).

وعليه فالمهارة هي أداء أو قدرة لها خصائص وشروط معينة وهي نامية متطورة، تسعى لتحقيق أهداف أو تنفيذ مهام معينة بدقة وإتقان. ولكن يجب التفرقة بينها وبين بعض المصطلحات في نفس المجال وهي:

- القدرة: وتعني ما يستطيع الفرد أن يقوم به فعلا أي ما يمكن إنتاجه بطريقة ملموسة بناء على التدريب والتعلم.
- الإستعداد: تعني تأهيل الفرد لأداء معين، بناء على مكتسبات سابقة منها القدرة على الإنجاز والمهارة في الأداء.
- الإنجاز: هو إنهاء العمل الذي بدأ فيه.
- السلوك: ما يقوم به الأفراد من أعمال في المؤسسة التي يعملون بها كعقد اجتماعات
- الكفاءة: هي القدرة على استعمال المهارات والمعارف الشخصية في وضعيات جديدة داخل المؤسسة.

مما سبق يمكن تعريف مهارة الاتصال بأنها المهارات التي يستخدمها الأفراد داخل المؤسسة، والتي تسمح بنقل المعارف والخبرات لرسم الخطط الإستراتيجية لتطوير أدائها باستخدام وسائل الاتصال المختلفة، حيث تقاس مدى كفاءتها في توفير الوقت والجهد لمن يستخدمها وتحقيق الأهداف المرجوة منها واتخاذ القرارات المناسبة في الوقت المناسب.

2- خصائص مهارات الاتصال:

من التعاريف السابقة يمكن إعطاء مجموعة من الخصائص وهي:

- عملية تلقائية تسعى لتوثيق الصلة أو الترابط بين الأفراد داخل المؤسسة.
- عملية ضرورية لكل الأفراد والجماعات داخل المؤسسة وخارجها.

- عملية إلزامية تفاعلية بين أطراف الاتصال.

هناك خصائص أخرى للاتصال منها:

- وسيلة لنقل المعاني والأفكار من فرد لآخر داخل المؤسسة.
- تؤدي بطريقة عفوية أو رسمية.
- عملية مستمرة كونه يشتمل على سلسلة من الأفعال ليس لها بداية أو نهاية محددة.
- أحد ركائز التوجيه حيث لا يمكن التوجيه دون اتصال، مهما كان نوع الاتصال ومهما كانت الوسيلة المستخدمة.
- القدرة على التحكم في وسائل الاتصال بشكل جيد من طرف المتصل
- تمكن الفرد المتصل من إبداء رأيه وأفكاره ونقل خبراته بما يحقق أهداف المؤسسة.
- نقل المعلومات والمعرفة بشكل مباشر أو غير مباشر
- العملية التي تحقق الكفاءة المطلوبة من خلال استخدام وسائل الاتصال المتاحة في الوقت المناسب.
- تحدث تغيير مرغوب فيه في سلوك الأفراد.
- شاملة لجميع أفراد المؤسسة، ويمكن تطويرها بالتدريب المستمر.
- تعد مهارات الاتصال الوسيلة الأساسية لتطوير وتحسين الحياة العملية للأفراد وتحقيق الأداء المتميز للمؤسسة.
- لها دور كبير في عمليات التخطيط، التنظيم، الرقابة، التوجيه.
- لها دور كبير في زيادة قوة شخصية الفرد وزيادة ثقته بنفسه بشكل كبير مما يساهم في صناعة القيادات وقدرتهم على حل المشكلات والتعامل مع الأزمات المفاجئة.
- تسهل عملية إصدار الأوامر والتعليمات بالصيغة التي تلقى تفهما وقبولا من المرؤوسين.
- تفيد مهارات الاتصال في عملية التوجيه وإحداث التغيير الإيجابي في سلوكيات الأفراد ودفعهم نحو تطوير الأداء وزيادة الإنتاجية" (الله، 2012، صفحة 15).

3- أنواع مهارات الاتصال:

يرى العديد من علماء الاتصال أن الاتصال لا يعتبر علما فقط، ولكنه فن أيضا يعتمد على مهارات مختلفة التي تمكن الفرد من استخدام معارفه وقدراته في تحقيق أهداف عملية الاتصال بأحسن الوسائل الممكنة ومن هذه المهارات اخترنا:

3-1- مهارة الإتصال الشفوي: يمكن تعريفها بأنها " قدرة الشخص على التحدث بفعالية مع الآخرين وتجنب الوقوع في الأخطاء أثناء الحديث وعلية توجيه الأسئلة إلى المستمع بالظروف التي تساعد الفرد على إيصال رسالته بشكل فعال" (معمار، 2014، صفحة 16).

" المقدر على استخدام الرموز اللفظية ونبرة الصوت في التواصل مع الآخرين، وتعتبر وسيلة أو طريقة أساسية يعبر من خلالها المرسل عن أفكاره أو آرائه للمستقبل أو قد يقوم بنقل معلومات أو حقائق له " (صوتن، 2014، صفحة 61).

وعليه يمكن تعريف مهارة الحديث بأنها فن التعامل والاتصال مع الآخرين داخل المؤسسة حيث تشير إلى قدرة المدير في توصيل المعلومات أو القرارات أو الأفكار إلى العاملين بلغة سهلة، سليمة ومفهومة، بنطق واضح وصوت مناسب. مع إمكانية تحقيق الهدف من هذه المهارة كردة فعل إيجابية تكون في صالح الفرد أو المؤسسة كمحادثات العمل بين مسؤولي التوظيف والكفاءات المستقبلية في المؤسسة.

3-1-1- أهمية مهارة الحديث:

تكمن أهميتها في:

- تعد أهم أنواع الاتصال، فهي وسيلة يحقق الفرد بها ذاته من خلال التفاعل مع الآخرين.
- تمثل ركنا أساسيا في عملية الاتصال داخل المؤسسة.
- نشاط فكري يعكس مستوى ثقافة الفرد ومدى عمقه الفكري ونضجه العقلي.
- نشاط يستخدم بالمؤسسة للتأثير على المستمعين بتقبلهم للمتحدث وما ينقله من أفكار وآراء.
- تعتبر الوسيلة السريعة والسهلة والأساسية في ممارسة الحوار والنقاش مع الآخرين.
- تساعد على معرفة وفهم آراء وأفكار الأشخاص المحيطين به بشكل أفضل" (المجيد، 2020/07/02).

3-1-2- طرق إتقان مهارة الحديث:

لإتقان مهارة التحدث يجب إتباع بعض الطرق منها:

- إدراك الفرد لما يقول وفهمه له، فلا يجوز أن يقدم معلومات للمؤسسة لا يدرك معناها ولا يعرف كيفية إيصالها.
- معرفة المتحدث أن آراء الأفراد مختلفة، والمتحدث الماهر لا يعتبر من يخالفه الرأي في المؤسسة عدو له، بل يتقبل آراء زملائه بالعمل.
- التقليل من الكلام فلا يستأثر المتحدث الكلام لنفسه فقط، وعليه مراعاة الوقت أثناء الحديث في الاجتماع وعدم الإطالة حتى لا يمل المستمعون من حديثه.
- الاستعانة بالأمثلة، فالمثال الجيد والمناسب يوضح الفكرة المرادة، ويقنع زملائه ويبقى راسخا في ذهن السامع.
- البحث عن النقاط المشتركة بين الرئيس ومرؤوسيه.
- امتلاك المتحدث لمجموعة واسعة من الكلمات التي تعينه على التعبير عن المعنى المراد

3-2- مهارة الكتابة:

تعرف على أنها: "المهارة التي تساعد المدير على توصيل القرارات والتعميمات إلى الموظفين بطريقة مقروءة واضحة ومفهومة بواسطة الكتب الرسمية والنشرات والتعليمات المكتوبة" (ح.علي، 2021، صفحة 7).

"تدريب العاملين على الكتابة الإدارية الموضوعية الدقيقة وتجنب الأخطاء الهجائية والإملائية، وهذا يتطلب تطوير التفكير وزيادة حصيلة معلومات العاملين اللغوية، وترقية أسلوبهم في الكتابة (سعادت، 2014، صفحة 34)".

3-2-1- أهمية مهارة الكتابة:

تتمثل أهميتها في:

- وسيلة من وسائل الاتصال والتواصل والتعبير عن الأفكار كتابيا وحفظها في ملفات وسجلات وأوراق إدارية.
- وسيلة من وسائل الاتصال والتواصل والتعبير عن الأفكار كتابيا وحفظها في ملفات وسجلات وأوراق إدارية.
- تعتبر أداة ربط للماضي بالحاضر ونقل المعرفة والثقافة إلى المستقبل، وإيصال الخبرات للأجيال.
- أداة للتسجيل والإثبات لمختلف القرارات الإدارية بالمؤسسة.
- تسمح للرئيس أو المرؤوسين عما يجول في خاطرهم وتجعلهم ينقلون رسالتهم الى الآخرين بوضوح أكثر" (دية، 2016، صفحة 64).

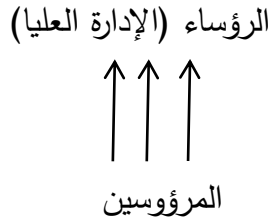
3-2-2 طرق إتقان مهارة الكتابة:

- إن تطوير مهارة الكتابة يحتاج إلى التمرن والممارسة، ومن الطرق التي تساعد في تنمية هذه المهارة نجد:
- ممارسة الكتابة والتحرير الإداري باستمرار حتى يصل الفرد للمهارة المطلوبة عن طريق تلقين هذه المهارة بالمعاهد والجامعات.
 - الوضوح في المفاهيم والابتعاد عن الغموض والمفاهيم المبهمة والكلمات غير الضرورية.
 - الشرح والتفصيل إن كان الأمر معقدا وعدم الإفراط في الشرح وعدم تكرار الأفكار.
 - مراعاة كتابة المصادر في المكان المناسب واختيار الكلمات المعبرة المناسبة.
 - معرفة محتوى الموضوع المراد الكتابة فيه.
 - التنظيم الذاتي ومعرفة عدد الكلمات التي يجب كتابتها ومراجعتها في الأخير"

4- مهارات الإتصال حسب الاتجاه:

4-1- الإتصال الصاعد: (من أسفل إلى أعلى).

تتضمن نشاطات الاتصالات الصاعدة من المرؤوسين الى الرئيس وتضم نتائج تنفيذ الخطط وشرح المعوقات والصعوبات في التنفيذ والملاحظات والآراء الصاعدة الى الرئيس، ولا تحقق هذه الاتصالات الأهداف المطلوبة إلا إذا شعر العاملون بوجود درجة معينة من الثقة بين الرئيس ومرؤوسيه واستعداده الدائم لاستيعاب المقترحات والآراء الهادفة إلى التطور.

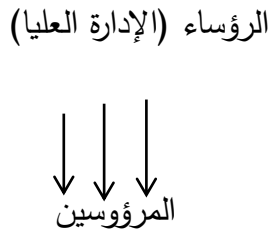


الشكل رقم 01 يوضح الإتصال الصاعد

4-2- الإتصال الهابط النازل (من أعلى إلى أسفل):

وهذه الاتصالات تبدأ من أعلى تنظيم إلى أسفله أي من مستوى إداري أعلى إلى مستوى إداري أدنى وهي غالبا ما تستخدم في الأمر والتوجيه والتعليم، ويتم الإتصال بين الرئيس والمرؤوسين فيكون المرسل هو (الرئيس، مدير عام، مدير تنفيذي) في حين يكون المستقبل هو (المرؤوس، رئيس قسم،الخ) أو (يكون المرسل رئيس قسم والمستقبل أفراد عاملون).

ويمكن أن تتضمن الرسالة في هذا النوع أوامر، تعليمات، مؤشرات، توجيهات، سياقات، وأساليب تنظيم وهي تعكس مبادئ التنظيم الأساسية، وهو مبدأ التدرج الهرمي، كما أنها تعبر عن السلطة الرسمية الأمرة.

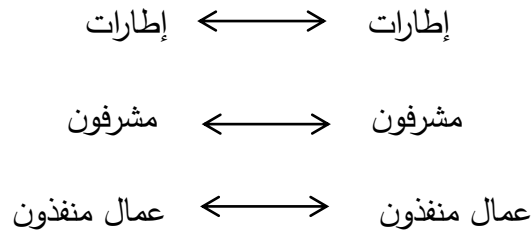


الشكل رقم 02 يوضح الإتصال النازل

4-3-الاتصال الأفقي:

هو اتصال يتم بين الإدارات والمؤولين من مستويات متشابهة أو متقاربة في وظائف ادارية أو إشرافية مختلفة، وتهدف هذه الاتصالات إلى التنسيق بين الإدارات، تبادل المعلومات بينهم وحل المشاكل والنزاعات التي تحول دون تحقيق أهداف المؤسسة.

وهو يمثل الاتصالات القائمة بين الأفراد والجماعات في المستويات المتقابلة ويعزز هذا النوع من الاتصالات العلاقات الضرورية بين المستويات الإدارية المختلفة وتؤدي الثقة المتبادلة الى نجاح المنظمة في تحقيق الأهداف المطلوبة إلى تعزيز هذه الاتصالات.



شكل رقم (03) يمثل مستويات الهيكل الإداري واتجاهات الاتصال فيه.

5- ماهية المؤسسة الرياضية:

5-1- تعريف المؤسسة الرياضية:

وتعرف بأنها عبارة عن نظام اجتماع نسبي وإطار تنسيقي عقلائي بين أنشطة مجموعة من الأفراد تربطهم علاقات متداخلة من أجل تحقيق أهداف مشتركة وتنظم علاقاتهم بهيكلية محددة للسلطة والمسؤولية ونوع النشاط لتسيير الشؤون الرياضية. (شيحة، 2006، صفحة 25).

كما تعرف المؤسسة عبارة عن إطار قانوني لتجمع بشري هادف يتم في نطاقه توحيد وتنسيق جهود الأعضاء لتحقيق أهداف معينة كما يمكن تعريفها بأنها نظام مستقل أنشئ من أجل غايات معينة ومحددة حسب طبيعة المؤسسة وهي مفتوحة على النظام الاقتصادي والذي من خلاله تحصل على عوامل الإنتاج تؤثر فيه عن طريق منتجاتها وهي مسيرة من طرف مجموعة بشرية منظمة وتشكل خلية اجتماعية خاصة في وسائل قانونية ومالية ومادية وهي أيضا مركز اتخاذ القرارات.

5-2- المؤسسات الرياضية حسب المشرع الجزائري:

تكامل الأنشطة الرياضية و المصالح الاجتماعية والاقتصادية أدى بها إلى الارتقاء، وأن قيام الأندية الرياضية يعتمد على دعائم اقتصادية مثل الميزانيات المالية و الأدوات والتجهيزات و غيرها من عوامل، فضلا عن ذلك تزايد عدد ممارسي النشاط البدني الرياضي ما أدى بالمشرع الجزائري البحث المستمر في هذا المجال و تغطية الفجوات المشهودة سابقا في شأن الأندية الرياضية ما تجسد في استمرار تعديل و إصدار القوانين و آخرها قانون الرياضة 2004 المؤطر لنوع الأندية والراسم لحظوظها المالية من ميزانية الدولة والدعم الخاص، فجد في الفصل السادس من القانون 10-04 المتعلق بالتربية البدنية والرياضة في مادته 42 والتي تشير إلى النوادي الرياضية كونها هيئات تمارس مهنة تربية و تكوينية للشباب عن طريق تطوير البرامج الرياضية و بمشاركتها في ترقية الروح الرياضية و الوقاية من العنف ومحاربتة، وتخضع لمراقبة الرابطة الاتحادية الرياضية المنظمة إليها.

5-3- مميزات المؤسسة الرياضية:

تتميز المؤسسات بمجموعة من الخصائص والمميزات سنحاول تلخيصها فيما يلي:

الهدف: يمثل العنصر الأساسي الذي يسمح بتحديد، تخصص المؤسسة وال يتم تحديده نهائيا بل يبقى قابلا للنقاش والإثراء.

الهيكل: تمثل العمود الفقري للمؤسسة وتعني بتقسيم العمل، وتنسيق المهام، وتوزيع السلطة.

الفاعلين: تمثل المورد البشري للمؤسسة كأعضاء لهم تاريخ، حياة، قيم، واهتمامات شخصية لا تتعارض مع أهداف المؤسسة التي يستثمرون أو يعملون بها.

البيئة: سواء الجغرافية، القانونية، الاقتصادية، السياسية، الاجتماعية، أو الثقافية التي تتواجد في المؤسسة، والتي تؤثر على وظيفتها.

الثقافة المشتركة: لكل مؤسسة ثقافية تتشكل مع مرور الوقت بسبب تطورها، قوانينها الخاصة، الوظيفة الروتينية، التعرف على تاريخ المؤسسة وفهم ثقافتها يعطي القدرة على اتخاذ معايير وقوانين غير هيكلية تسير وظيفتها.

5-4- المقومات الأساسية لنجاح العمل في المؤسسات الرياضية:

هناك عدة مقومات توفرها يعني نجاح العمل للمؤسسة الرياضية، مما يعني قيامها بدورها المناط بها من ناحية خدمة الجوهر، وتقديم منتج مرضي يحقق الأهداف التي لأجلها أنشأت المؤسسة، وهذه المقومات هي:

البرامج: على أن يضعها المتخصصون في المجالات الرياضية المتعددة، تتصف بالشمول للأصحاء والمعاقين والموهوبين بمستويات ممارسة النشاط (الرياضة المدرسية، الرياضة الترويحية، رياضة البطولات) المستهدفون: وهم من يتم تحديدهم وفقا لتصنيف كل منهم لتقديم البرنامج الملائم.

القادة: يعني أن يتم الانتقاء لمن هم أكفاء ويتمتعون بالقدرات والكفاءات اللازمة للقيام بما يوكل إليهم من أعمال على أن يراعى عند عملية الانتقاء الشروط التالية:

- التأهيل العلمي والإداري
- أن يكون قادرا على التنمية
- اختيار القائد المناسب في المكان المناسب.
- السمات الشخصية والسلوكية.

المنشآت: وشمل المنشآت سواء كانت الإدارية (بيئة العمل) أو الخاصة بممارسة الأنشطة الرياضية.

الميزانية: تكمن أهميتها في أنه لا يمكن تنفيذ أي خطة بدون اعتماد مالي ويتوقف بنجاح البرامج وتنفيذها على مدى تدفق وانسياب الدعم المالي المطلوب.

التنظيم والإدارة: وهو من الأركان الأساسية للنجاح، إذ يتم بموجبه تحديد المهام والاختصاصات لكل عنصر وتسلسل العمل الإداري لوضوح الرؤية بين العاملين.

خلاصة:

من خلال هذا الفصل يتضح لنا أن الاتصال هو وسيلة فعالة يتخذها الأفراد لتكوين علاقات مع الآخرين وهذا يعتمد على مهارات مختلفة، حيث أن المهارة الاتصالية هي قدرة القائم بعملية الاتصال على استخدام المعلومات والخبرات التي لديه من خلال عناصر الاتصال الأساسية لتحقيق أهداف محددة، كما تعد المهارة من المقومات الضرورية لتحقيق أهداف الاتصال، لذا يجب العمل على تنميتها وتطويرها واكتسابها عن طريق برامج تدريبية وتكوينية.

الفصل الثالث

الأداء الوظيفي

تمهيد:

يعتبر الأداء بشكل مباشر عن مجهودات العاملين في سبيل تحقيق أهداف المنظمة ويتوقف مستوى الأداء على قدرات، ومهارات، وخبرات العاملين التي تنبثق عن مجموعة من المتطلبات التي تتضمن المؤهلات، والميولات، والإهتمامات وغير هذا من العوامل، فالأداء المتميز يتركز على خلفية علمية وتأهيل عملي يوضح متطلبات العمل ويبسط إجراءاته وخطواته، حيث تساهم القرارات والخبرات السابقة للعاملين في تقييم أداء جيد يعكس صورة المؤسسة الناجحة، وعلى ذلك فإن تقييم أداء المؤسسة بصفة عامة وأداء العاملين بصفة خاصة، من السياسات الإدارية الهامة لأنها تجبر الرؤساء على متابعة وملاحقة أداء مرؤوسيههم بشكل مستمر، وإصدار حكم موضوعي على قدرة الموظف في أداء واجباته ومسؤولياته، والتحقق من سلوكه أثناء العمل والتحسين الذي طرأ على أدائه، بغرض تحليل كفاءة العامل وفعاليتة ومدى مساهمته في نجاح المؤسسة.

1- ماهية الأداء الوظيفي:

1-1- تعريف الأداء الوظيفي:

لقد تعددت التعاريف التي تناول مفهوم الأداء الوظيفي نذكر منها:

يعرفه حسن "الأداء الوظيفي يشير على درجة تحقيق وإتمام المهام المكونة لوظيفة الفرد، وهو يعكس الكيفية التي يحقق أو يشبع بها الفرد متطلبات الوظيفة. وغالبا ما يحدث لبس وتداخل بين الأداء والجهد، فالجهد يشير إلى الطاقة المبذولة، أما الأداء فيقاس على أساس النتائج التي حققها الفرد، فالأداء الوظيفي يمثل الوسيلة التي من خلالها يشبع الفرد متطلبات وظيفته.

ويعرفه عاشور على أنه: "قيام الفرد بالأنشطة والمهام المختلفة التي يتكون منها عمله، ويمكننا أن نميز بين ثلاثة أبعاد جزئية يمكن أن يقاس أداء الفرد عليها وهذه الأبعاد هي كمية الجهد المبذول، نوعية الجهد ونمط الأداء (إ.محمد، 2013، صفحة 265).

كما يعرفه F.W. Nicolas على أنه "نتاج سلوك، فالسلوك هو النشاط الذي يقوم به الأفراد، أما نتاج السلوك فهي النتائج التي تمخض عن ذلك السلوك، مما جعل البيئة أو المحصلة النهائية مختلفة عما كان عليه ذلك السلوك" (ح.علي، تخطيط المسار الوظيفي ودوره في تحسين الأداء الوظيفي، 2021، صفحة 18).

1-2- أهمية الأداء الوظيفي:

للأداء الوظيفي أهمية كبيرة في أي منظمة وتتجلى هذه الأهمية فيما يلي:

- يعد الأداء مقياس لقدرة الفرد على أداء عمله في الحاضر، وكذلك على أداء أعمال أخرى مختلفة نسبيا في المستقبل، وبالتالي يساعد في قرار النقل والترقية.
- غالبا ما يتم ربط الحوافز بأداء الفرد، وهذا يؤدي إلى اهتمام الفرد بأدائه لعمله ومحاولة تحسينه (ف.الفروخ، 2010، صفحة 45).
- الأداء الوظيفي للأفراد العاملين والاجتهاد ليحوز على المهارة ويكتسب الخبرة، والاستفادة منها لتقديم عمل أو أداء دون قيمة، أي أنه يعطي الشخص أو يمكنه من حصوله على الكفاءة المهنية.
- الأداء الوظيفي للأفراد العاملين والاجتهاد ليحوز على المهارة ويكتسب الخبرة، والاستفادة منها لتقديم عمل أو أداء دون قيمة، أي أنه يعطي الشخص أو يمكنه من حصوله على الكفاءة المهنية.

1-2- خصائص الأداء الوظيفي:

الأداء البشري للعمل هو العنصر الأساسي المحدد للإنتاجية والمحرك لقوى الإنتاج والكفاءة في المنشآت، ويتمثل الأداء في مجموع سلوكيات وتصرفات العاملين، هذه السلوكيات تتميز بجملة من الخصائص نستطيع أن نوجزها في النقاط التالية:

- سلوك الأداء الإنساني يبدو في شكل تصرفات (أفعال، حركات، أقوال، إيماءات،..)
- سلوك الأداء الإنساني وسيلة نحو تحقيق هدف، فالسلوك ليس هدفا في حد ذاته، لا يعمل الإنسان حبا في العمل ذاته ولكن لتحقيق مآرب أخرى من وراء العمل.
- سلوك الأداء الإنساني وسيلة نحو تحقيق هدف فالسلوك ليس هدفا في حد ذاته، لا يعمل الإنسان حبا في العمل ذاته ولكن لتحقيق مآرب أخرى من وراء العمل.
- سلوك الأداء الإنساني متغير يمكن أن نقول متجدد وفي أحيان أخرى متقلب ولكنه على أي حال ليس ثابت على منوال واحد.
- سلوك الأداء الإنساني هو سلوك اجتماعي في الأساس بمعنى أن التأثيرات الاجتماعية تؤثر في تشكل وتوجه السلوك في اتجاهات معينة.
- سلوك الأداء الفردي قد يختلف عن سلوك الأداء في الجماعة بما يعكس أثر الجماعة في تحويل الإنسان عن سلوك يفضل له لو كان منفردا.
- لكل سلوك أداء سبب أو أسباب أي له بداية وكذلك لكل سلوك أداء نهاية وغاية يحاول أن يدركها في إنجاز العمل، حتى تكون الصورة واضحة لجميع الأطراف وحتى لا يتأثر الأداء بغياب أحد العاملين. وهذا لا ينافي عمليات الابتكار والإبداع لدى العاملين ولكن الاتفاق والتفاهم بين المرؤوس ورئيسه قبل اعتماد أي أسلوب أمر إيجابي في إنجاز العمل، ولضمان اتفاهمه وعدم مخالفته للنظام والتعليمات واللوائح والقوانين.
- العمل ومتطلباته: وتشمل المهام والمسؤوليات والأدوار والمهارات والخبرات التي تتطلبها الوظيفة وما تتصف به من متطلبات وتحديات كما تشمل الدقة والنظام والإتقان والبراعة والتمكن الفني والقدرة على التنظيم وتنفيذ العمل وسرعة الإنجاز والتحرر من الأخطاء.
- نوعية العمل: وتتمثل فيما يدركه الفرد عن عمله الذي يقوم به وما يمتلكه من رغبة ومهارة فنية وبراعة وقدرة على التنظيم وتنفيذ العمل دون الوقوع في الأخطاء.
- كمية العمل المنجز: أي مقدار العمل الذي يستطيع الموظف إنجازه في الظروف العادية للعمل ومقدار سرعة هذا الإنجاز.

2- العوامل المؤثرة على الأداء الوظيفي:

قد يتأثر مستوى أداء العامل برغبته وقدرته ودوافعه في تأدية عمله، وقد يتأثر بالوظيفة في حد ذاتها في حال عدم ملائمتها لقدرات واتجاهات العامل، وقد يتأثر بالبيئة التنظيمية للمؤسسة، فإذا كان مناخ العمل غير ملائم فإن ذلك لا يساعد على أداء جيد، ويمكن تلخيص هذه العوامل المؤثرة في أربعة مجموعات: العوامل المتعلقة بالعامل: هذه العوامل تتعلق بقدرات العمال ومهاراتهم، والتي يمكن قياسها وتحديد هذا عن طريق تحليل الخصائص والسمات التي يتصف بها كل عامل وتميزه عن غيره من العمال مثل فئة العمر والحالة التعليمية والخبرة في العمل ونوع الجنس وأهمية العمل بالنسبة للعامل بالإضافة إلى مدى توافق العمل مع القيم والاتجاهات والطموحات التي يسعى العامل لإشباعها.

العوامل المتعلقة بالوظيفة: يلاحظ أن هذه العوامل يمكن تقسيمها إلى قسمين:

- عوامل ترتبط بطبيعة تصميم الوظيفة تتمثل في: التكبير الوظيفي (التوسع الوظيفي) ودرجة إثراء الوظيفة وطبيعة الوظيفة والمشاركة في اتخاذ القرار والمستوى التنظيمي للوظيفة.
- عوامل ترتبط بإنجاز العمل للوظيفة: يحصل عليها العامل لكونه يعمل في وظيفة معينة منها الأجر، الحوافز المادية والمعنوية، الشعور بالسلامة المهنية، وفرص الترقى والعلاقات مع الآخرين، الشعور بالإنجاز واستغلال قدراته ومهاراته في العمل.

عوامل متعلقة بالمؤسسة: مجموعة هذه العوامل تنشأ من حقيقة أن العامل يعمل في إطار جماعي ينتمي هذا الإطار إلى تنظيم أكبر هو المؤسسة التي يعمل بها، وهذه العوامل ترتبط بسياسات واستراتيجيات المؤسسة ولها تأثير هذا على أداء العمال، ومن هذه العوامل:

- مدة وتوقيت العمل الرسمي.
- ظروف العمل ونظم الاتصال.
- التكنولوجية المستخدمة ونمط الإشراف والقيادة.
- الإجراءات والقواعد القانونية والتنظيمية للعمل.

هذه العوامل تختلف من حيث شدة واتجاه تأثيرها أو مصدرها على مستوى الأداء الوظيفي، فكلما كانت عوامل المؤسسة تسمح بتمكين العامل من إتاحة الفرصة لإطلاق قوته الكامنة والإحساس بفاعليته الذاتية كلما كان ذلك سببا في تحسين مستوى الأداء الوظيفي.

عوامل متعلقة بالبيئة: أغلب هذه العوامل خارجية تتعلق بالمحيط الخارجي للمؤسسة الذي يؤثر على العامل بالصورة التي تؤثر في أدائه الوظيفي، ونذكر من هذه العوامل مدى رضا العامل عن الحياة بصفة عامة،

ونظرة المجتمع إلى العامل الموظف في هذه المؤسسة وكذا الانتماء الديمغرافي (الريفي أو الحضري) والاختلاف في الجنسية بين العمال.

ومنه فإن المنظمة تعمل على إزالة هذه العوامل السلبية التي تؤثر في الأداء الوظيفي وذلك من خلال الاستفادة من مجموعة من الطرق والأساليب التي تعمل على تحسين الأداء.

3- طرق تحسين الأداء الوظيفي:

ترى عباس أن هناك بعض الإجراءات التي يمكن القيام بها لتحسين الأداء من خلال: تحديد الأسباب الرئيسية لمشاكل الأداء: حيث يميل تحديد أسباب الانحراف في أداء العاملين عن الأداء أهمية عند كل من الإدارة والعاملين، فالإدارة تستفيد من ذلك في الكشف عن عملية التقييم وعمّا إذا كان قد تم بموضوعية من عدمه.

- الحد من الصراعات التنظيمية بين الإدارة والعاملين: يتم ذلك من خلال تحديد أسباب تأني أداء العاملين، سواء بسبب الدوافع والعوامل الموقفية في بيئة المنظمة والعمل، حيث تتأثر الدوافع بعدة متغيرات خارجية كالأجور والحوافز الفاعلية تعكس المهارات والقدرات التي يتميز بها العاملون كما تتأثر العوامل الموقفية بالكثير من العوامل التنظيمية المؤثرة على الأداء مثل ظروف العمل والمواد المستخدمة.
- تطوير خطة عمل للوصول إلى حلول: وتتمثل في وضع خطة عمل للحد من مشاكل الأداء ووضع الحلول المناسبة لها وذلك بالتعاون بين الإدارة والعاملين من جهة وبين الإدارة والجهات الاستشارية المختصة في تطوير الأداء من جهة أخرى
- الاتصالات المباشرة: تعد الاتصالات المباشرة بين المشرفين والعاملين ذا أهمية في تحسين الأداء، لذا يجب تحديد محتوى الاتصال وأسلوبه وأنماطه المناسبة، كما يتضمن العناصر التالية:
- مستوى الأداء المطلوب: وهو المستوى المستهدف للأداء والذي تسعى الإدارة إلى الوصول إليه
- مستوى الأداء الفعلي: وهو الأداء الذي يتم تحقيقه فعلا نتيجة للجهود والأنشطة المبذولة خلال فترة زمنية محددة.
- فجوة الأداء: وتظهر عند اختلاف الأداء الفعلي عن الأداء المستهدف بالسلب، ويجب على الإدارة معالجة هذه الفجوة للارتقاء بمستوى الأداء الفعلي والوصول به إلى الأداء المستهدف. تحليل الفجوة: من خلال تحليل الفجوة بين الأداء الفعلي والأداء المستهدف والتعرف على أسبابها، ومن ثم اختيار الطريقة المثلى لعلاجها

- برنامج العمل لتحسين الأداء: يوضع المدخل العلاجي موضع التطبيق، فإن نجاح مساعي النجاح وارتفع مستوى الأداء الوظيفي إلى المستوى المستهدف يجب متابعة الموقف للتأكد من استمرار التحسن، أو تستمر دورة النظام في حالة عدم نجاح المدخل العلاجي.

2- مستشاري الرياضة:

مرسوم تنفيذي رقم 13-221 ماضي في 26 يونيو 2013 (الجريدة الرسمية عدد 34 المؤرخة في 30 يونيو 2013، الصفحة 8) يتم المرسوم التنفيذي رقم 10-106 المؤرخ في 30 رمضان عام 1431 الموافق ل 9 سبتمبر 2010 الذي يؤسس النظام .

2-1- دور مستشار الرياضة:

- تنظيم الأنشطة البدنية والرياضية وتنشيطها وتدريبها ضمن الهياكل التابعة للجماعات المحلية ومدارس الرياضة ومؤسسات الشباب والجمعيات.
- ضبط الوسائل الضرورية لتنظيم الأنشطة البدنية والرياضية على مستوى الهياكل التي يلحقون بها.
- المشاركة في إعداد رزنامة وبرامج الأنشطة التي يتكفلون بها والسهر على متابعتها وتقييمها .
- إعداد برامج تحضير فرع رياضي في تخصصهم وصنفهم، وضمان تحقيقها.
- إدارة تحضير فريقهم المشارك في المنافسات.
- المشاركة في أعمال الدراسة والبحث المبادر بها في ميدان الرياضة والتربية البدنية.
- المشاركة في إطار الامتحانات والمسابقات في انتقاء المترشحين وامتحانهم.

خلاصة:

من خلال عرضنا هذا يمكننا القول أن العنصر البشري يشكل اهتماما كبيرا في المؤسسة، حيث تتوقف كفاءة أدائه في مختلف المجالات على مدى اهتمام المؤسسة به ، فالأداء المتميز للفرد يعود بصفة آلية على أداء المؤسسة ككل، لذلك يستخدم الرؤساء المباشرون تقارير دورية للأداء يجمعون فيها المعلومات المناسبة ويتم مراجعة هذه التقارير من قبل المديرين أو لجنة مختصة تتكون من أعضاء يستطيعون الحكم على كفاءة الموظفين، وبذلك يتمكن المسؤول من الوقوف على نقاط الضعف الخاصة بأداء الأفراد والسعي لمعالجتها بشكل يضمن كفاءة عالية في أداء مديرية الشباب والرياضة لولاية المسيلة.

الفصل الرابع

الإجراءات المنهجية

للدراصة

1- الدراسة الاستطلاعية:

« تهدف الدراسة الاستطلاعية في أي بحث علمي إلى استطلاع الظروف المحيطة بالظاهرة التي يرغب الباحث في دراستها، والتعرف على أهم الفروض التي يمكن وضعها وإخضاعها للبحث العلمي، وكذا التأكد من الخصائص السيكومترية لأدوات الدراسة» (الحميد، 2000، صفحة 38).

تعد الدراسة الاستطلاعية الأولية التي تساعد الباحث في إلقاء نظرة من أجل الإلمام بجوانب الدراسة الميدانية لابد من إجراء دراسة استطلاعية كانت بدايتها:

- التعرف على المكان ومدى إمكانية إجراء هذه الدراسة.
 - التعرف على كل ما يمكنه عرقلة عملنا ومختلف الصعوبات المحتمل مواجهتها.
 - تحديد العينة ومعرفة الأجواء المحيطة بها ومختلف ظروفها.
 - التقرب من أفراد العينة.
 - تقسيم المستوى المعرفي لأفراد العينة ومدى مطابقتها لموضوع البحث وفي الأخير خلصنا إلى ضبط إشكالية وفرضيات البحث وكذلك تحديد الصيغة الختامية للأدوات الخاصة بالدراسة.
 - تصميم استمارة استبيان للكشف عن دور المهارات الاتصالية في رفع الأداء الوظيفي لدى مستشاري الرياضة.
 - التحقق من صلاحية هذه الأداة لقياس ما صممت لقياسه.
- وقد كانت عينة دراستنا الاستطلاعية مكونة من (12) مستشار رياضة بولاية المسيلة.

2- مجالات الدراسة: تم تحديدها كما يلي:

1-2 المجال الزمني للدراسة: حيث أجريت الدراسة الميدانية بتاريخ 2024/01/28 إلى غاية 2024/04/30 .

2-2 المجال المكاني للدراسة: حيث أجريت الدراسة على مستوى مديرية الشباب والرياضة وبعض المركبات الرياضية.

3- المنهج المتبع في الدراسة:

يعتبر المنهج ضروري لأي بحث فهو الطريق الذي يتبعه الباحث من أجل الوصول إلى نتائج بطريقة علمية ومن أجل تحقيق أهداف هذه الدراسة قام الباحث باستخدام المنهج الوصفي من أجل التعرف على مهارات الاتصال بين مستشاري الرياضة والمدراء، لأنه المنهج الأكثر استعمالاً من طرف الباحثين في مثل هذه الدراسات كونه يوصف الظواهر النفسية والتربوية والاجتماعية حيث يركز على جمع الحقائق والمعلومات ومقارنتها وإيجاد العلاقات بينها وتحليلها وتفسيرها للوصول إلى تعميمات مقبولة.

وذلك باعتبار أن هذا المنهج يقوم بتحديد الظروف والعلاقات التي توجد بين الوقائع وكذلك يهدف إلى جمع البيانات والمعلومات عن حقائق الأشياء والظواهر الموجودة وإخضاعها للدراسة العلمية.

4- مجتمع وعينة الدراسة:

تمثل مجتمع دراستنا الحالية في مستشاري الرياضة لولاية المسيلة، كما تلعب العينة دوراً كبيراً في نجاح ودقة البحث، وتعرف على أنه النموذج الذي يجري معظم العمل عليه، وهي في العلوم الإنسانية معبر عنها بالإنسان، الذي يعتبر الوحيد ضمن المجموعة التي يبني الباحث عمله عليها، والمأخوذة من المجتمع الأصلي شريطة تمثيله أحسن تمثيل، حيث يقول في هذا رشيد زرواتي: " هي جزء معين أو نسبة معينة من أفراد المجتمع الأصلي تجري عليها الدراسة، ثم تعمم نتائج الدراسة على المجتمع كله (زرواتي، 2002، صفحة 191).

ولتطبيق هذه الدراسة لجأ الباحث إلى مديرية الشباب والرياضة بولاية المسيلة.

5- عينة الدراسة وكيفية اختيارها: تم اختيار عينة الدراسة بطريقة عشوائية وشملت 40 مستشاراً في الرياضة.

6- أدوات الدراسة:

اعتمد الباحث على استمارة استبيان مصممة من طرفه تحت إشراف الأستاذ المشرف، لتعرض بعد ذلك على مجموعة من الأساتذة ذوي الاختصاص من أجل تحكيمها، لتكون في صورتها النهائية مكونة من 18 عبارة موزعة على محورين المهارات الكتابية والمهارات الشفوية.

6- الخصائص السيكومترية للاستبيان:

أولاً/ صدق وثبات الاستبيان:

أ/ الصدق: تم حساب صدق هذا الاستبيان كذلك باستخدام طريقة المقارنة الطرفية وذلك بترتيب الدرجات تنازلياً ثم أخذ نسبة 33% من طرفي الاستبيان الأعلى والأدنى، أي ما يقابلها 4 درجات عليا و4 درجات دنيا ثم المقارنة بينهما باستخدام اختبار الدلالة الإحصائية (T_{est}) وبعدها يتم تفسير هذه القيمة وفقاً لحالتين هما:

- إذا كانت قيمة الفرق ل (T_{est}) دالة عند مستوى الدلالة (0.05 أو $\alpha=0.01$) فهذا يعني أن هذا الاستبيان صادق لأنه استطاع أن يميز بين الطرفين.
- إذا كانت قيمة الفرق ل (T_{est}) غير دالة عند مستوى الدلالة ($\alpha= 0.05$) فهذا يعني أن هذا الاستبيان غير صادق لأنه لم يميز بين الطرفين.

وبالنظر إلى قيمة اختبار الدلالة (T_{est}) كما هو موضح في الجدول رقم (01) يتضح بأن هذا الاستبيان صادق حيث بلغت قيمته (11.00) وهي قيمة دالة عند مستوى الدلالة ($\alpha= 0.01$):

الجدول رقم (1) يوضح صدق المقارنة الطرفية للاستبيان										
القرار	مستوى الدلالة	t	درجة الحرية	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	حجم العينة	مستوى الدلالة	إختبار التجانس ليفين F	الطرفين	
دال عند 0.01	0.000	11.000	06	0.577	53.50	4	0.050	6.000	الأعلى	الاستبيان ككل
				1.915	42.50	4			الأدنى	

ب/ الثبات: تم حساب ثبات هذا الاستبيان بطريقة التناسق الداخلي باستخدام ألفا كرو نباخ والقائم على أساس تقدير معدل ارتباطات العبارات فيما بينها بالنسبة للمقياس ككل، وقد بلغ (0.70)، ومنه يمكن القول بأن هذا الاستبيان ثابت وصالح للاستعمال في الدراسة، كما هو موضح في الجدول التالي:

الجدول رقم (02) يوضح ثبات مقياس الرقمنة عن طريق التناسق الداخلي		
عدد العبارات	معامل ألفا كرو نباخ	الاستبيان ككل
18	0.703	

8- أساليب المعالجة الإحصائية:

تم استخدام برنامج الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية (Statistique Package for Social Sciences-SPSS)، في تحليل البيانات التي تم جمعها في هذه الدراسة، وقد تم استخدام الأساليب المناسبة في التحليل والتي تعتمد أساسا على نوع البيانات المراد تحليلها وعلى أهداف وفرضيات الدراسة، وقد تم استخدام عدة أساليب إحصائية من أجل توظيف البيانات التي جمعت لتحقيق أغراض الدراسة، وفيما يلي الأساليب التي تم استخدامها كما يلي:

فيما يخص صدق وثبات أدوات الدراسة:

- معامل ألفا كرو نباخ بالنسبة لثبات الاستبيان.

- اختبار ت تاست لحساب صدق المقارنة الطرفية.

فيما يخص نتائج الدراسة:

- اختبار (ت) لعينة واحدة للمقارنة بين المتوسطات النظرية والمحسوبة.

- حساب التكرارات والمتوسطات الحسابية.

الفصل الخامس

عرض وتحليل ومناقشة

النتائج

أولاً/ التحقق من شرط التوزيع الطبيعي للبيانات:

قبل البدء في مرحلة معالجة الفرضيات باستخدام الأساليب الإحصائية المختلفة والملائمة وجب أولاً التحقق من شرط التوزيع الطبيعي بالنسبة للمتغيرات محل الدراسة الحالية، والجدول التالي يوضح ذلك:

جدول رقم (03) يوضح التحقق من شرط التوزيع الطبيعي بالنسبة للمتغيرات محل الدراسة

القرار	Shapiro-Wilk			Kolmogorov-Smirnov ^a			المتغيرات
	مستوى الدلالة	درجة الحرية	الإحصاءات	مستوى الدلالة	درجة الحرية	الإحصاءات	
غير دال	0.778	40	.982	0.200	40	.114	المهارات الاتصالية

من خلال المعطيات المبينة بالجدول أعلاه نلاحظ وبناء على قيم اختبار كولموغوروف سميرونوف وكذا اختبار شبيرو ويلك أن كل القيم بالنسبة لمتغير مهارات الاتصال جاءت غير دالة عند مستوى الدلالة ألفا (0.05) مما يجزنا إلى القول بأن بيانات هذا المتغير تتوزع توزيعاً طبيعياً وبالتالي فإن كل الأساليب الإحصائية التي ستستخدم في المعالجة هي أساليب بارامترية.

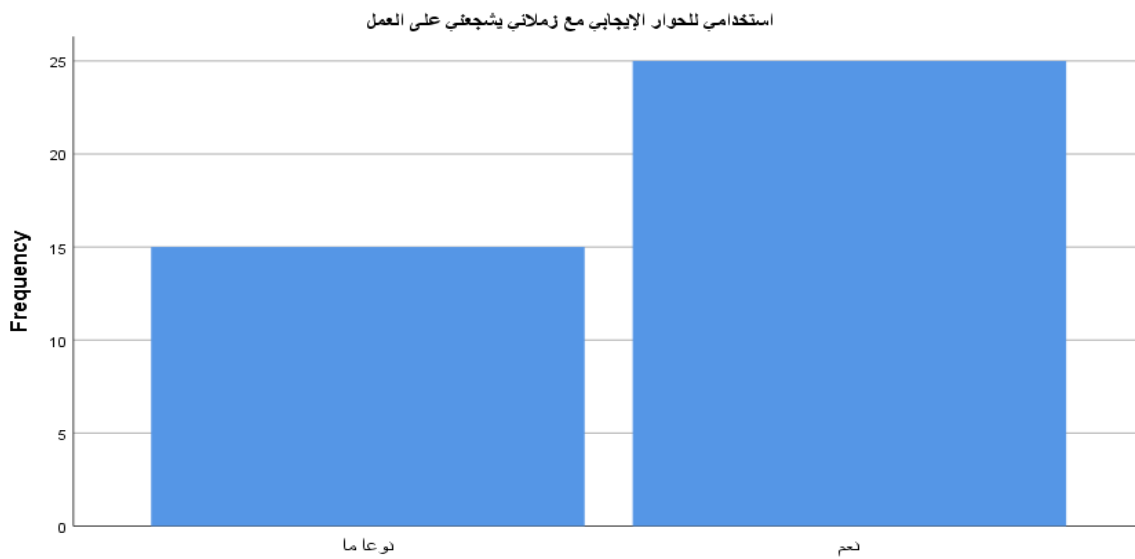
ثانيا / التحقق من فرضيات الدراسة:

1- عرض وتفسير ومناقشة نتائج المحور الأولى:

الفقرة الأولى: نصت الفقرة الأولى على أن "استخدامي للحوار الإيجابي مع زملائي يشجعني على العمل" عن طريق استخراج المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لاستجابات أفراد عينة الدراسة، فكانت النتائج كما في الجدول التالي:

الجدول (04) استخدامي للحوار الإيجابي مع زملائي يشجعني على العمل					
الاتجاه العام	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	النسبة المئوية	التكرارات	بدائل الاجابة
مرتفع	0.490	2.63	62.5%	25	نعم
			37.5%	15	نوعا ما
			00%	00	لا

بملاحظة المتوسط الحسابي للفقرة الذي يساوي 2.63 والمنتظمي إلى المجال [3 - 2.34] أن أفراد العينة موافقون بدرجة عالية على إن استخدام الحوار الإيجابي مع الزملاء يشجع على العمل لدى مستشاري الرياضة، وقد جاءت هذه الفقرة بانحراف معياري مقدر ب 0.490، مما يدل على التجانس الكبير لآراء أفراد العينة.

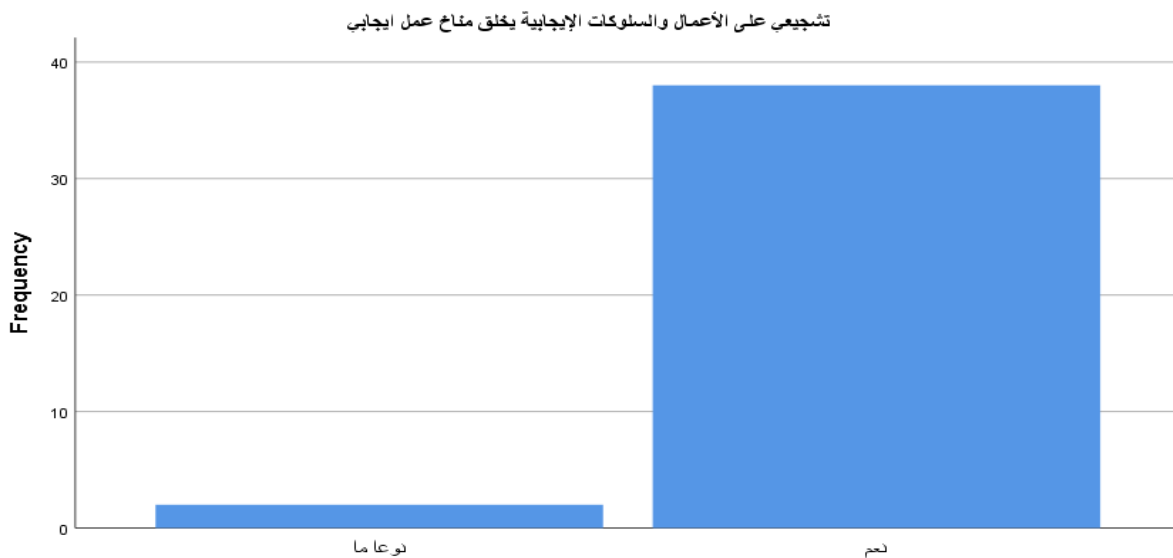


الشكل رقم 01: يوضح تكرارات الفقرة الأولى

الفقرة الثانية: نصت الفقرة الثانية على أن " تشجيعي على الأعمال والسلوكيات الإيجابية يخلق مناخ عمل ايجابي" عن طريق استخراج المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لاستجابات أفراد عينة الدراسة، فكانت النتائج كما في الجدول التالي:

الجدول (05) تشجيعي على الأعمال والسلوكيات الإيجابية يخلق مناخ عمل ايجابي					
الاتجاه العام	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	النسبة المئوية	التكرارات	بدائل الاجابة
مرتفع	0.221	2.95	95.0%	38	نعم
			5.0%	2	نوعا ما
			%00	00	لا

بملاحظة المتوسط الحسابي للفقرة الذي يساوي 2.95 والمنتظمي إلى المجال [3 - 2.34] أنّ أفراد العينة موافقون بدرجة عالية على أن التشجيع على الأعمال والسلوكيات الإيجابية يخلق مناخ عمل ايجابي لدى مستشاري الرياضة، وقد جاءت هذه الفقرة بانحراف معياري مقدر ب 0.221، مما يدل على التجانس الكبير لآراء أفراد العينة.

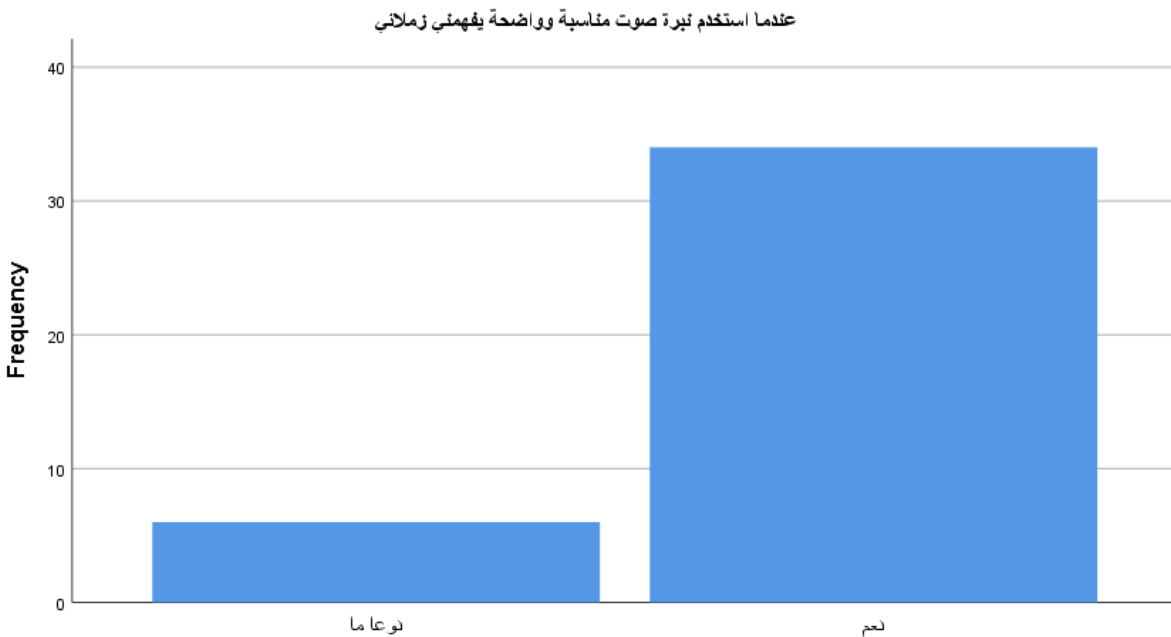


الشكل رقم 02: يوضح تكرارات الفقرة الثانية

الفقرة الثالثة: نصت الفقرة الثالثة على أن " عندما استخدم نبرة صوت مناسبة وواضحة يفهمني زملائي عن طريق استخراج المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لاستجابات أفراد عينة الدراسة، فكانت النتائج كما في الجدول التالي:

الجدول (06) عندما استخدم نبرة صوت مناسبة وواضحة يفهمني زملائي					
الاتجاه العام	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	النسبة المئوية	التكرارات	بدائل الاجابة
مرتفع	0.362	2.85	85%	34	نعم
			15%	6	نوعا ما
			00%	00	لا

بملاحظة المتوسط الحسابي للفقرة الذي يساوي 2.85 والمنتمي إلى المجال [3 - 2.34] أن أفراد العينة موافقون بدرجة عالية على أن استخدام نبرة صوت المناسبة وواضحة يؤدي إلى التفاهم لدى مستشاري الرياضة ، وقد جاءت هذه الفقرة بانحراف معياري مقدر ب 0.362، مما يدل على التجانس الكبير لآراء أفراد العينة.

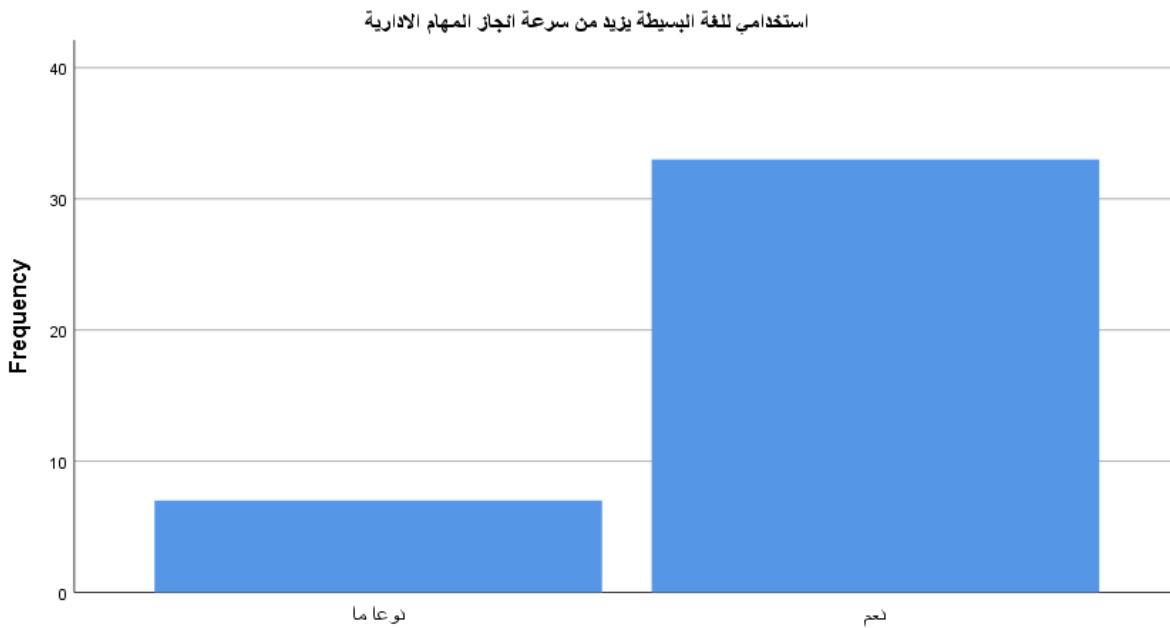


الشكل رقم 03: يوضح تكرارات الفقرة الثالثة

الفقرة الرابعة: نصت الفقرة الرابعة على أن " استخدامي للغة البسيطة يزيد من سرعة انجاز المهام الادارية" عن طريق استخراج المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لاستجابات أفراد عينة الدراسة، فكانت النتائج كما في الجدول التالي:

الجدول (07) استخدامي للغة البسيطة يزيد من سرعة انجاز المهام الادارية					
الاتجاه العام	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	النسبة المئوية	التكرارات	بدائل الاجابة
مرتفع	0.385	2.83	82.5%	33	نعم
			17.5%	7	نوعا ما
			%00	00	لا

بملاحظة المتوسط الحسابي للفقرة الذي يساوي 2.83 والمنتظمي إلى المجال [3 - 2.34] أنّ أفراد العينة موافقون بدرجة عالية على أن استخدام اللغة البسيطة يزيد من سرعة انجاز المهام الإدارية لدى مستشاري الرياضة ، وقد جاءت هذه الفقرة بانحراف معياري مقدر ب 0.385، مما يدل على التجانس الكبير لآراء أفراد العينة.

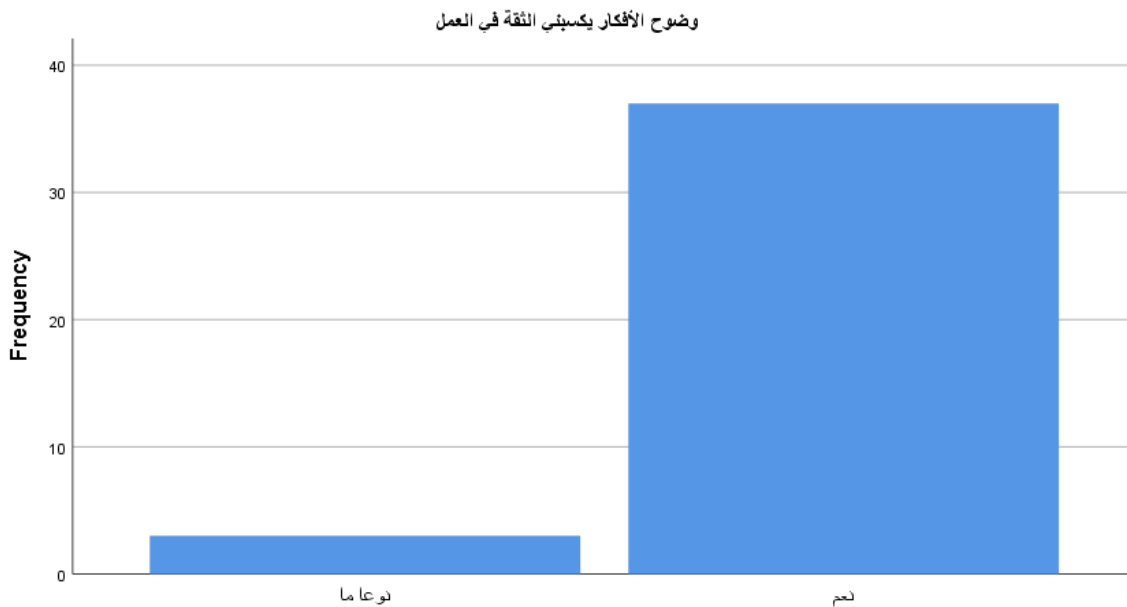


الشكل رقم 04: يوضح تكرارات الفقرة الرابعة

الفقرة الخامسة : نصت الفقرة الخامسة على أن " وضوح الأفكار يكسبني الثقة في العمل" عن طريق استخراج المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لاستجابات أفراد عينة الدراسة، فكانت النتائج كما في الجدول التالي:

الجدول (08) وضوح الأفكار يكسبني الثقة في العمل.					
الاتجاه العام	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	النسبة المئوية	التكرارات	بدائل الاجابة
مرتفع	0.267	2.93	92.5%	37	نعم
			7.5%	3	نوعا ما
			%00	00	لا

بملاحظة المتوسط الحسابي للفقرة الذي يساوي 2.93 والمنتمي إلى المجال [3 - 2.34] أنّ أفراد العينة موافقون بدرجة عالية على ان وضوح الأفكار يكسب الثقة في العمل لدى مستشاري الرياضة ، وقد جاءت هذه الفقرة بانحراف معياري مقدر ب0.267 ، مما يدل على التجانس الكبير لآراء أفراد العينة.

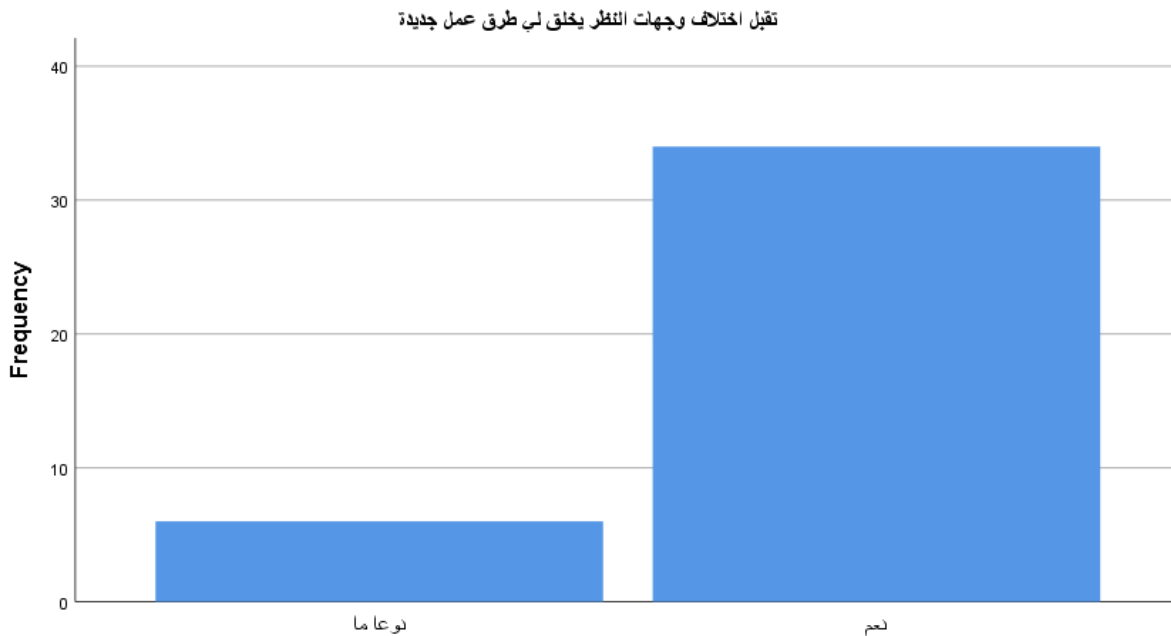


الشكل رقم 05: يوضح تكرارات الفقرة الخامسة

الفقرة السادسة: نصت الفقرة السادسة على أن " تقبل اختلاف وجهات النظر يخلق لي طرق عمل جديدة" عن طريق استخراج المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لاستجابات أفراد عينة الدراسة، فكانت النتائج كما في الجدول التالي:

الجدول (09) تقبل اختلاف وجهات النظر يخلق لي طرق عمل جديدة.					
الاتجاه العام	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	النسبة المئوية	التكرارات	بدائل الاجابة
مرتفع	0.362	2.85	85.0%	34	نعم
			15.0%	6	نوعا ما
			00%	00	لا

بملاحظة المتوسط الحسابي للفقرة الذي يساوي 2.85 والمنتظمي إلى المجال [3 - 2.34] أن أفراد العينة موافقون بدرجة عالية على أن تقبل اختلاف وجهات النظر يخلق طرق عمل جديدة لدى مستشاري الرياضة ، وقد جاءت هذه الفقرة بانحراف معياري مقدر ب0.362 ، مما يدل على التجانس الكبير لأراء أفراد العينة.

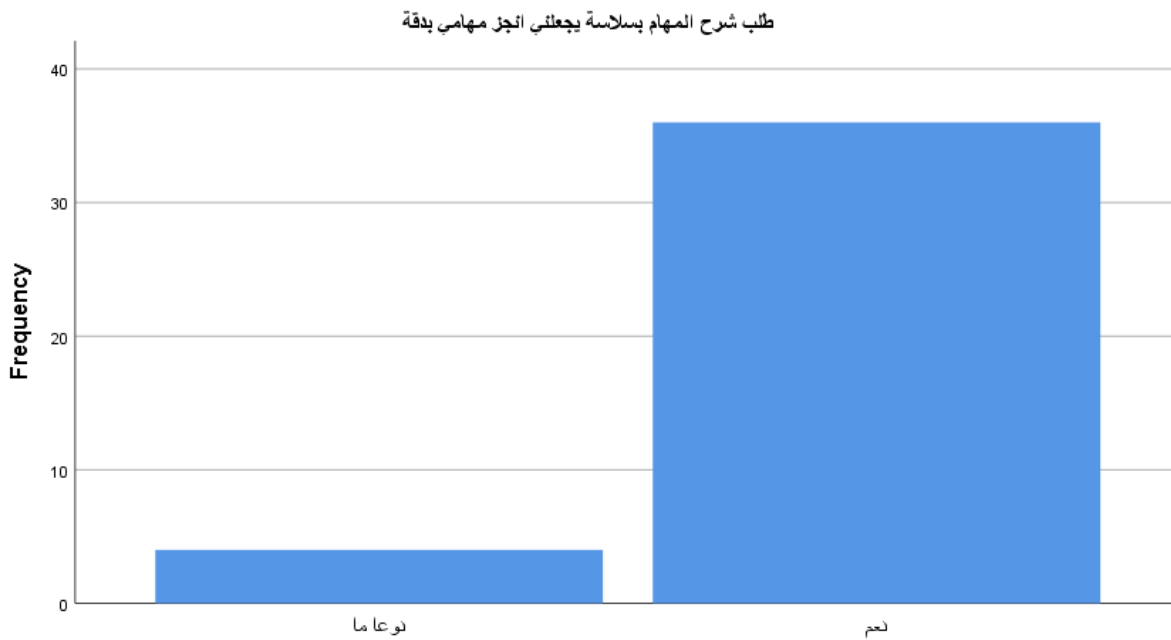


الشكل رقم 06: يوضح تكرارات الفقرة السادسة

الفقرة السابعة : نصت الفقرة السابعة على أن " طلب شرح المهام بسلاسة يجعلني أنجز مهامي بدقة " عن طريق استخراج المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لاستجابات أفراد عينة الدراسة، فكانت النتائج كما في الجدول التالي:

الجدول (10) طلب شرح المهام بسلاسة يجعلني أنجز مهامي بدقة					
الاتجاه العام	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	النسبة المئوية	التكرارات	بدائل الاجابة
مرتفع	0.304	2.90	90.0%	36	نعم
			10.0%	4	نوعا ما
			00%	00	لا

بملاحظة المتوسط الحسابي للفقرة الذي يساوي 2.90 والمنتظمي إلى المجال [3 - 2.34] أنّ أفراد العينة موافقون بدرجة عالية على أن شرح المهام بسلاسة يجعل أنجز المهام أكثر دقة لدى مستشاري الرياضة ، وقد جاءت هذه الفقرة بانحراف معياري مقدر بـ 0.304 ، مما يدل على التجانس الكبير لأراء أفراد العينة.

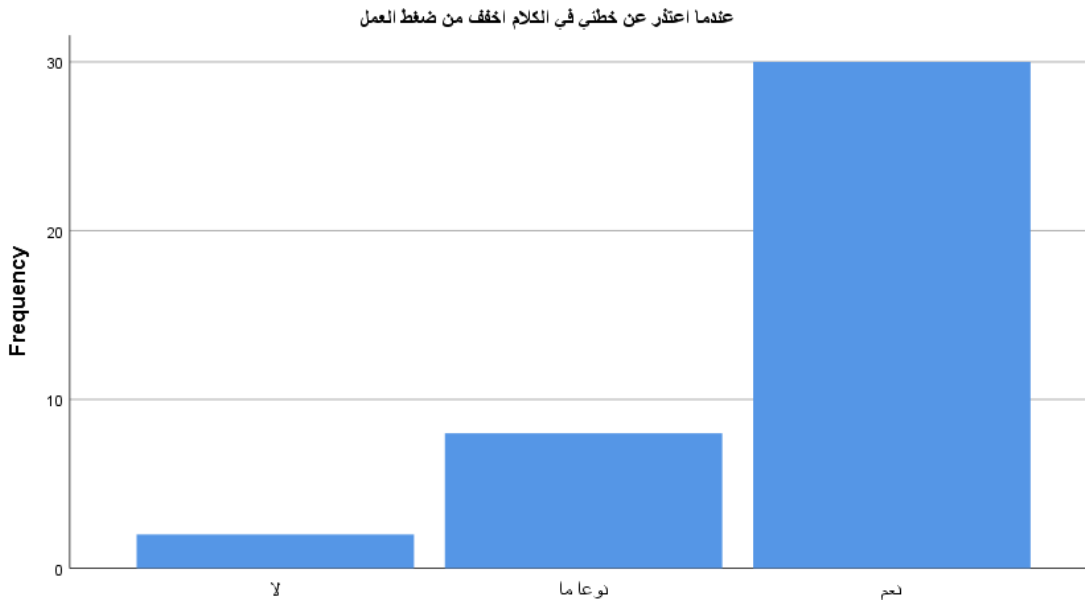


الشكل رقم 07: يوضح تكرارات الفقرة السابعة

الفقرة الثامنة : نصت الفقرة الثامنة على أن " عندما اعتذر عن خطئي في الكلام أخفف من ضغط العمل " عن طريق استخراج المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لاستجابات أفراد عينة الدراسة، فكانت النتائج كما في الجدول التالي:

الجدول (11) عندما أعتذر عن خطئي في الكلام أخفف من ضغط العمل					
الاتجاه العام	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	النسبة المئوية	التكرارات	بدائل الاجابة
مرتفع	0.564	2.70	75.0%	30	نعم
			20.0%	8	نوعا ما
			5.0%	2	لا

بملاحظة المتوسط الحسابي للفقرة الذي يساوي 2.70 والمنتظمي إلى المجال [3 - 2.34] أنّ أفراد العينة موافقون بدرجة عالية على أن الاعتذار عن خطئي في الكلام يخفف من ضغط العمل لدى مستشاري الرياضة، وقد جاءت هذه الفقرة بانحراف معياري مقدر ب0.564، مما يدل على التجانس الكبير لأراء أفراد العينة.



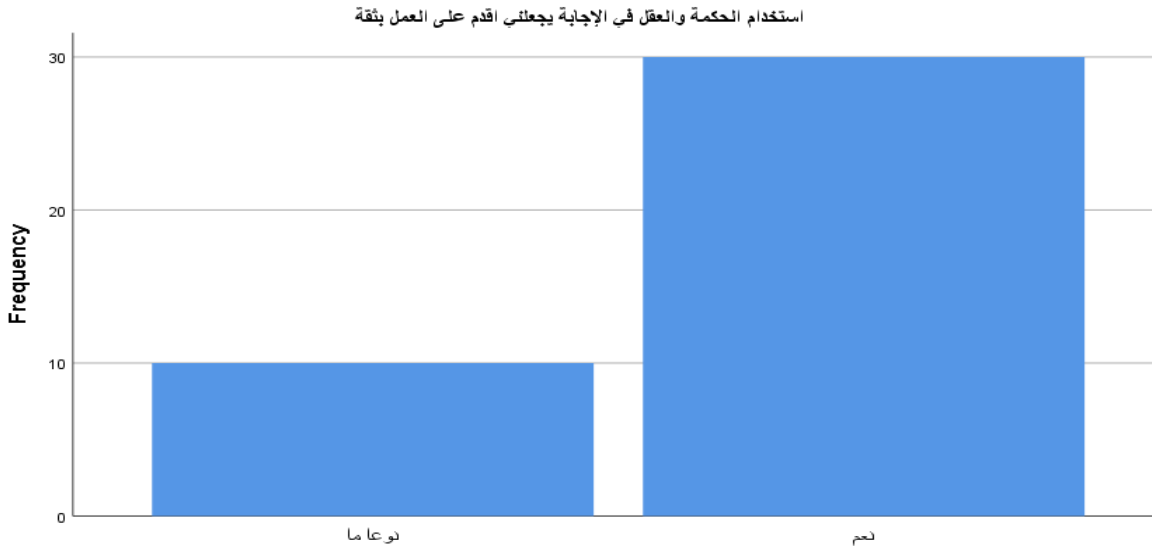
الشكل

رقم 08: يوضح تكرارات الفقرة الثامنة

الفقرة التاسعة : نصت الفقرة التاسعة على أن " استخدام الحكمة والعقل في الإجابة يجعلني اقدم على العمل بثقة " عن طريق استخراج المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لاستجابات أفراد عينة الدراسة، فكانت النتائج كما في الجدول التالي:

الجدول (12) استخدام الحكمة والعقل في الإجابة يجعلني اقدم على العمل بثقة					
الاتجاه العام	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	النسبة المئوية	التكرارات	بدائل الإجابة
مرتفع	0.439	2.75	75.0%	30	نعم
			25.0%	10	نوعا ما
			00%	00	لا

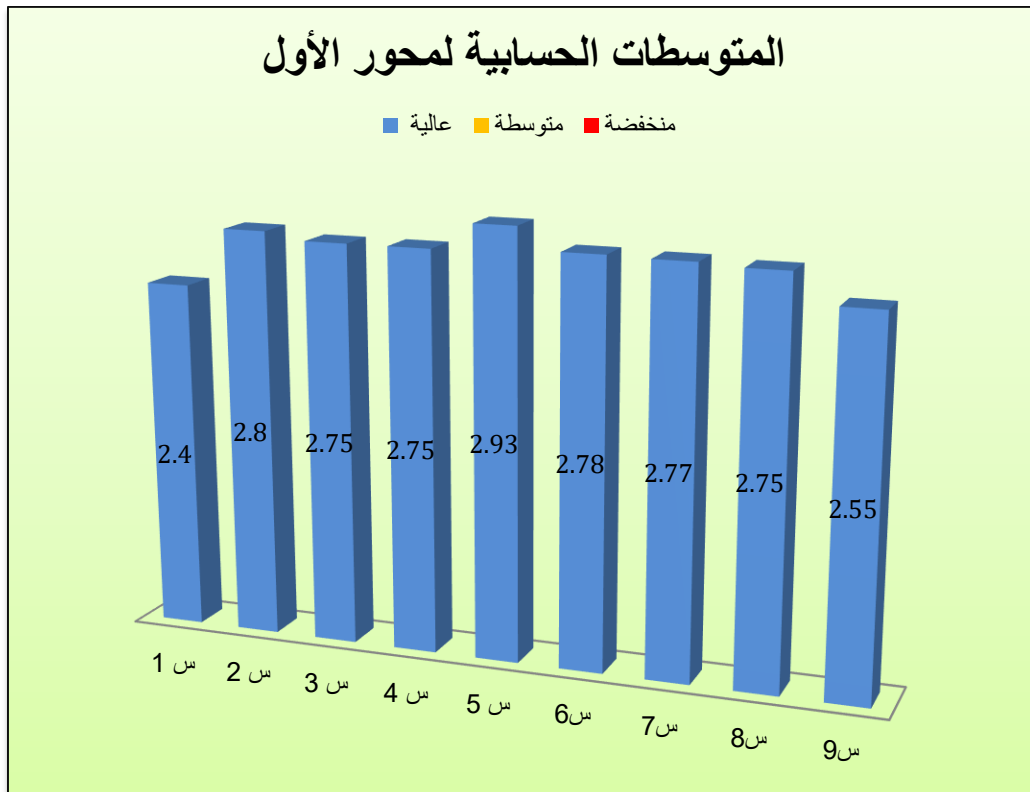
بملاحظة المتوسط الحسابي للفقرة الذي يساوي 2.75 والمنتحي إلى المجال [3 – 2.34] أن أفراد العينة موافقون بدرجة عالية على أن استخدام الحكمة والعقل في الإجابة يجعل مستشاري الرياضة يقدم على العمل بثقة، وقد جاءت هذه الفقرة بانحراف معياري مقدر ب 0.439، مما يدل على التجانس الكبير لآراء أفراد العينة.



الشكل رقم 09: يوضح تكرارات الفقرة التاسعة

الجدول (13) المحور الأول			
الاتجاه العام	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	مهارة الاتصال الشفوي لمستشاري الرياضة
مرتفع	0.439	2.75	

ونلاحظ من الجدول (10) أن المتوسط الحسابي للمحور الأول ككل يساوي 2.6341 وهو ينتمي للمجال [3- 2.34] وهو ما يعني أن أفراد العينة موافقون بدرجة مرتفع، وبناءً على النتائج المعروضة، يمكننا استنتاج أن أفراد العينة المشاركين في الدراسة مع الفرضية البحث الفرعية الأولى القائلة **مهارة الاتصال الشفوي يحسن من أداء مستشاري الرياضة** وبالتالي يمكننا قبول فرضية البحث الأولى بناءً على هذه الأدلة القوية المستمدة من البيانات ويوضح الشكل التالي هذه النتيجة بشكل بصري، حيث يظهر بجلاء الموافقة القوية على الفرضية من قبل أفراد العينة .



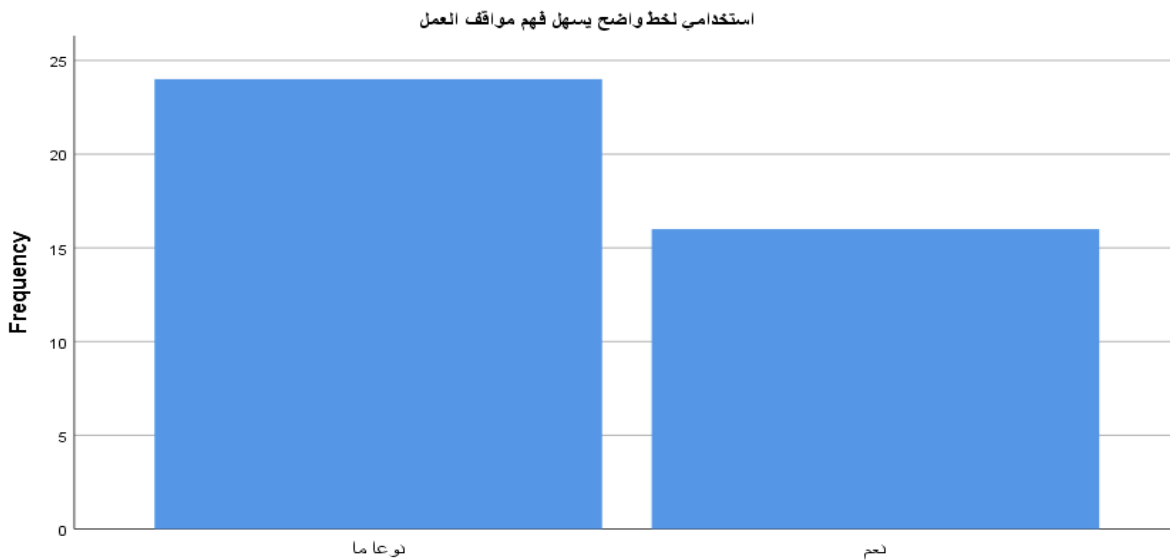
الشكل رقم (10): يوضح ترتيب عبارات المحور الأول حسب متوسطها الحسابي

- عرض وتفسير ومناقشة نتائج المحور الثاني:

الفقرة العاشرة: نصت الفقرة العاشرة على أن "استخدامي لخط واضح يسهل فهم مواقف العمل " عن طريق استخراج المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لاستجابات أفراد عينة الدراسة، فكانت النتائج كما في الجدول التالي:

الجدول (14) استخدامي لخط واضح يسهل فهم مواقف العمل					
الاتجاه العام	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	النسبة المئوية	التكرارات	بدائل الاجابة
مرتفع	0.496	2.40	40.0%	16	نعم
			60.0%	24	نوعا ما
			00%	00	لا

بملاحظة المتوسط الحسابي للفقرة الذي يساوي 40.2% والمنتظمي إلى المجال [3 - 2.34] أنّ أفراد العينة موافقون بدرجة عالية على أن استخدام الخط الواضح يسهل فهم مواقف العمل لدى مستشاري الرياضة ، وقد جاءت هذه الفقرة بانحراف معياري مقدر ب 60.49، مما يدل على التجانس الكبير لآراء أفراد العينة.

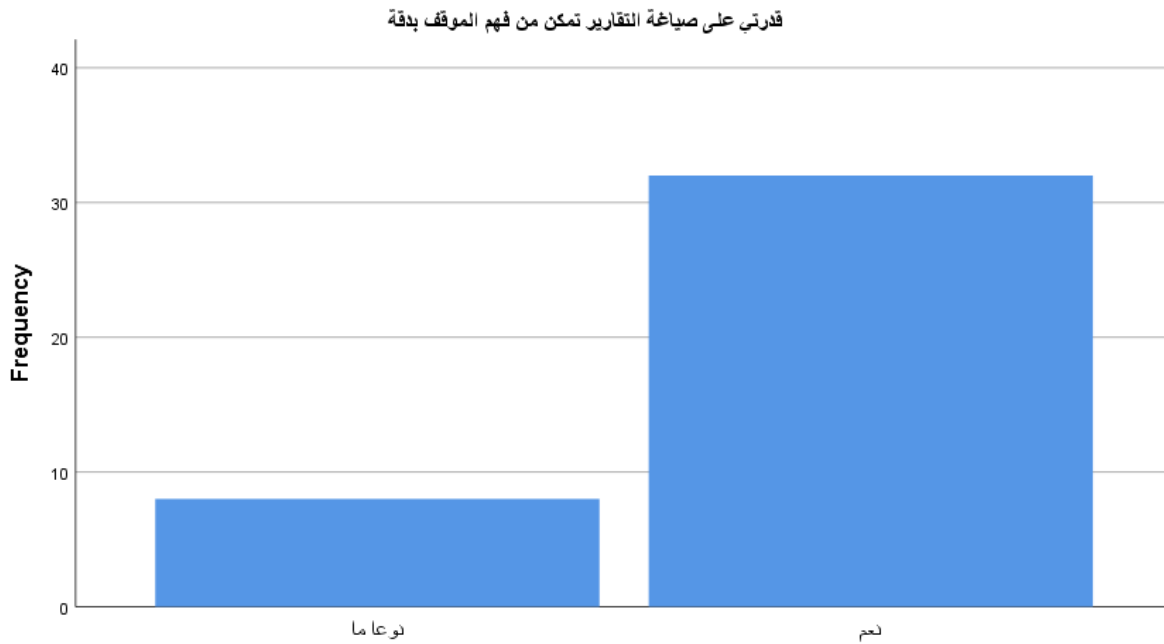


الشكل رقم 11 يوضح تكرارات الفقرة العاشرة

الفقرة الحادي عشر : نصت الفقرة الحادي عشر على أن " قدرتي على صياغة التقارير تمكن من فهم الموقف بدقة " عن طريق استخراج المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لاستجابات أفراد عينة الدراسة، فكانت النتائج كما في الجدول التالي:

الجدول (15) قدرتي على صياغة التقارير تمكن من فهم الموقف بدقة					
الاتجاه العام	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	النسبة المئوية	التكرارات	بدائل الاجابة
مرتفع	0.405	2.80	80.0%	32	نعم
			20.0%	8	نوعا ما
			0%	00	لا

بملاحظة المتوسط الحسابي للفقرة الذي يساوي 2.80 والمنتظمي إلى المجال [3 – 2.34] أنّ أفراد العينة موافقون بدرجة عالية على أن القدرة على صياغة التقارير تمكن من فهم الموقف بدقة لدى مستشاري الرياضة ، وقد جاءت هذه الفقرة بانحراف معياري مقدر ب 0.405 ، مما يدل على التجانس الكبير لآراء أفراد العينة.

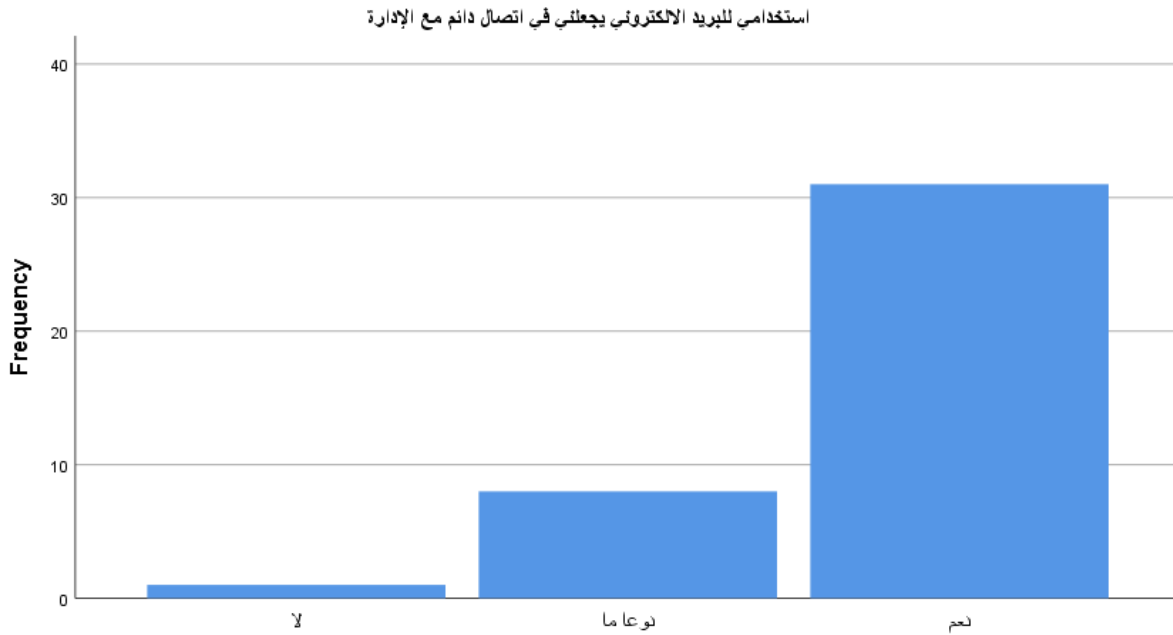


الشكل رقم 12: يوضح تكرارات الفقرة الحادي عشر

الفقرة الثانية عشر : نصت الفقرة الثانية عشر على أن " استخدامي للبريد الالكتروني يجعلني في اتصال دائم مع الإدارة " عن طريق استخراج المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لاستجابات أفراد عينة الدراسة، فكانت النتائج كما في الجدول التالي:

الجدول (16) استخدامي للبريد الالكتروني يجعلني في اتصال دائم مع الإدارة					
الاتجاه العام	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	النسبة المئوية	التكرارات	بدائل الاجابة
مرتفع	0.494	2.75	77.5%	31	نعم
			20.0%	8	نوعا ما
			2.5%	1	لا

بملاحظة المتوسط الحسابي للفقرة الذي يساوي 2.75 والمنتحي إلى المجال [3 - 2.34] أنّ أفراد العينة موافقون بدرجة عالية على أن استخدام البريد الالكتروني يجعل مستشاري الرياضة في اتصال دائم مع الإدارة، وقد جاءت هذه الفقرة بانحراف معياري مقدر ب 0.494، مما يدل على التجانس الكبير لأراء أفراد العينة.

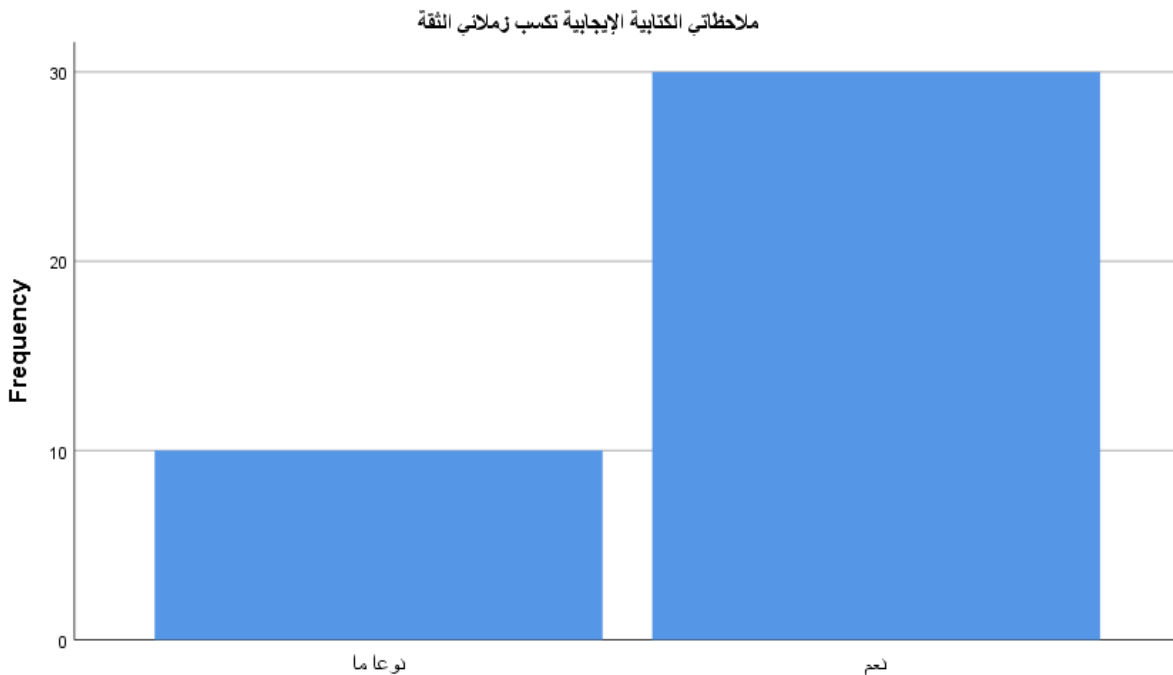


الشكل رقم 13: يوضح تكرارات الفقرة الثانية عشر

الفقرة الثالثة عشر: نصت الفقرة الثالثة عشر على أن " ملاحظاتي الكتابية الإيجابية تكسب زملائي الثقة" عن طريق استخراج المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لاستجابات أفراد عينة الدراسة، فكانت النتائج كما في الجدول التالي:

الجدول (17) ملاحظاتي الكتابية الإيجابية تكسب زملائي الثقة					
الاتجاه العام	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	النسبة المئوية	التكرارات	بدائل الاجابة
مرتفع	0.439	2.75	82.5%	33	نعم
			17.5%	7	نوعا ما
			%00	00	لا

بملاحظة المتوسط الحسابي للفقرة الذي يساوي 75.2 والمنتمي إلى المجال [3 – 2.34] أنّ أفراد العينة موافقون بدرجة عالية على أن الملاحظات الكتابية الإيجابية تكسب الثقة لدى مستشاري الرياضة، وقد جاءت هذه الفقرة بانحراف معياري مقرب 0.439، مما يدل على التجانس الكبير لآراء أفراد العينة.

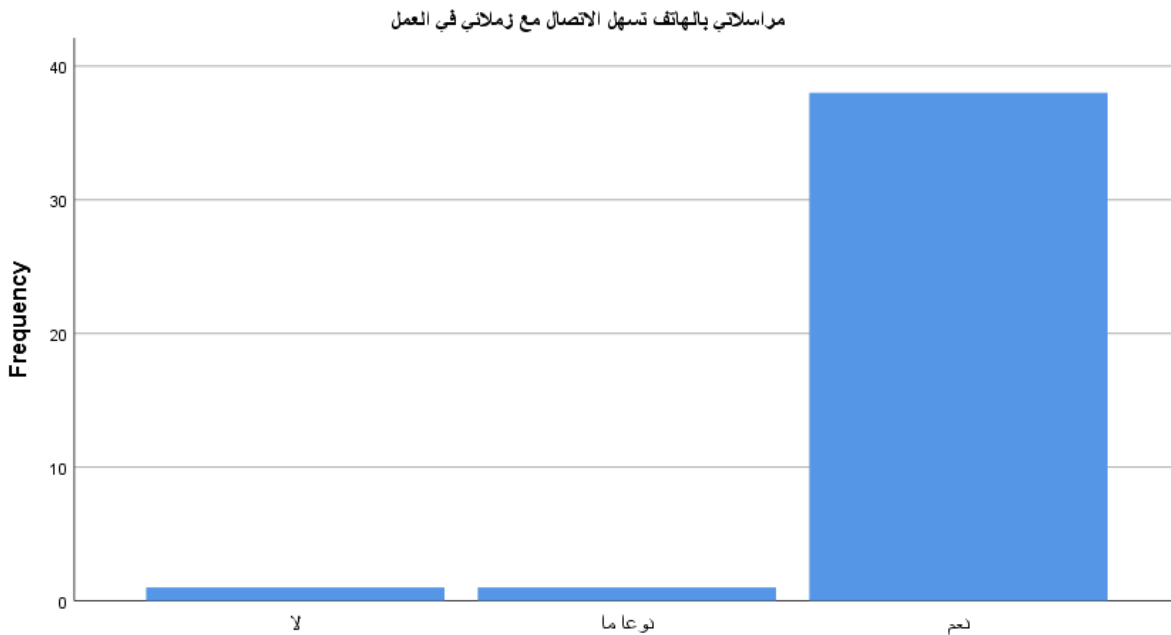


الشكل رقم 14: يوضح تكرارات الفقرة الثالثة عشر

الفقرة الرابعة عشر: نصت الفقرة الرابعة عشر على أن "مراسلاتي بالهاتف تسهل الاتصال مع زملائي في العمل" عن طريق استخراج المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لاستجابات أفراد عينة الدراسة، فكانت النتائج كما في الجدول التالي:

الجدول (18) مراسلاتي بالهاتف تسهل الاتصال مع زملائي في العمل					
الاتجاه العام	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	النسبة المئوية	التكرارات	بدائل الاجابة
مرتفع	0.350	2.93	95.0%	38	نعم
			2.5%	1	نوعا ما
			2.5%	1	لا

بملاحظة المتوسط الحسابي للفقرة الذي يساوي 2.93 والمنتظمي إلى المجال [3 - 2.34] أنّ أفراد العينة موافقون بدرجة عالية على أن المراسلات بالهاتف تسهل الاتصال مع زملاء في العمل لدى مستشاري الرياضة ، وقد جاءت هذه الفقرة بانحراف معياري مقدر بـ 0.350 ، مما يدل على التجانس الكبير لآراء أفراد العينة.

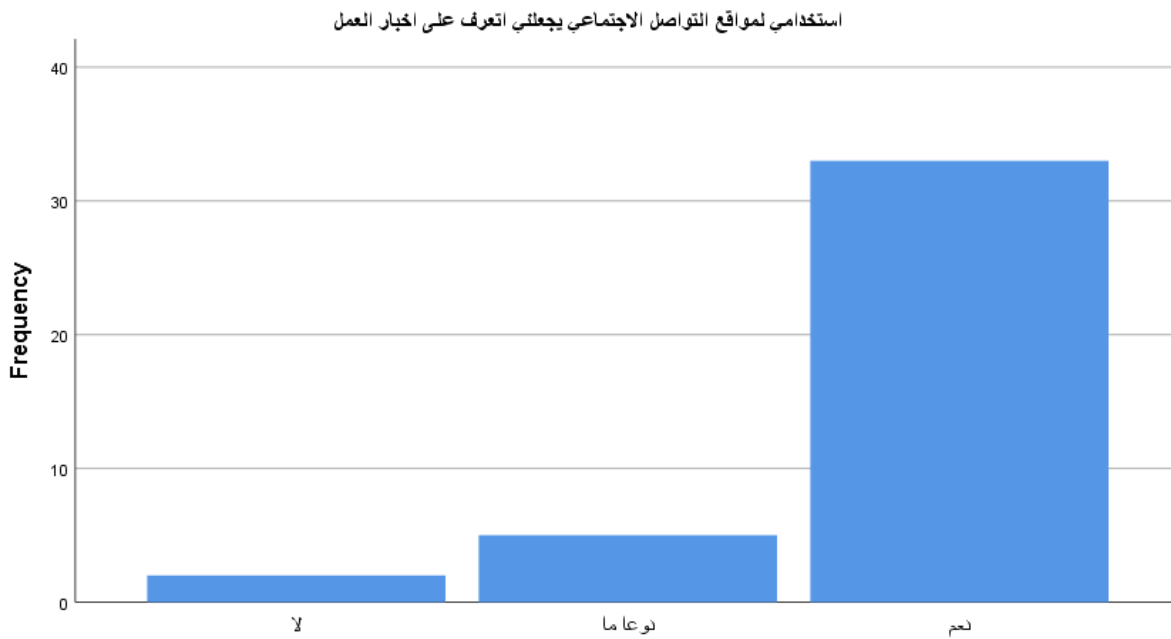


الشكل رقم 15: يوضح تكرارات الفقرة الرابعة عشر

الفقرة الخامسة عشر: نصت الفقرة الخامسة عشر على " استخدامي لمواقع التواصل الاجتماعي يجعلني أتعرف على أخبار العمل " عن طريق استخراج المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لاستجابات أفراد عينة الدراسة، فكانت النتائج كما في الجدول التالي:

الجدول (19) استخدامي لمواقع التواصل الاجتماعي يجعلني اتعرف على اخبار العمل					
الاتجاه العام	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	النسبة المئوية	التكرارات	بدائل الاجابة
مرتفع	0.530	2.78	82.5%	33	نعم
			12.5%	5	نوعا ما
			5.0%	2	لا

بملاحظة المتوسط الحسابي للفقرة الذي يساوي 2.78 والمنتحي إلى المجال [3 - 2.34] أنّ أفراد العينة موافقون بدرجة عالية على أن استخدام مواقع التواصل الاجتماعي يجعل مستشاري الرياضة يتعرف على أخبار العمل، وقد جاءت هذه الفقرة بانحراف معياري مقدر بـ 0.530، مما يدل على التجانس الكبير لأراء أفراد العينة.

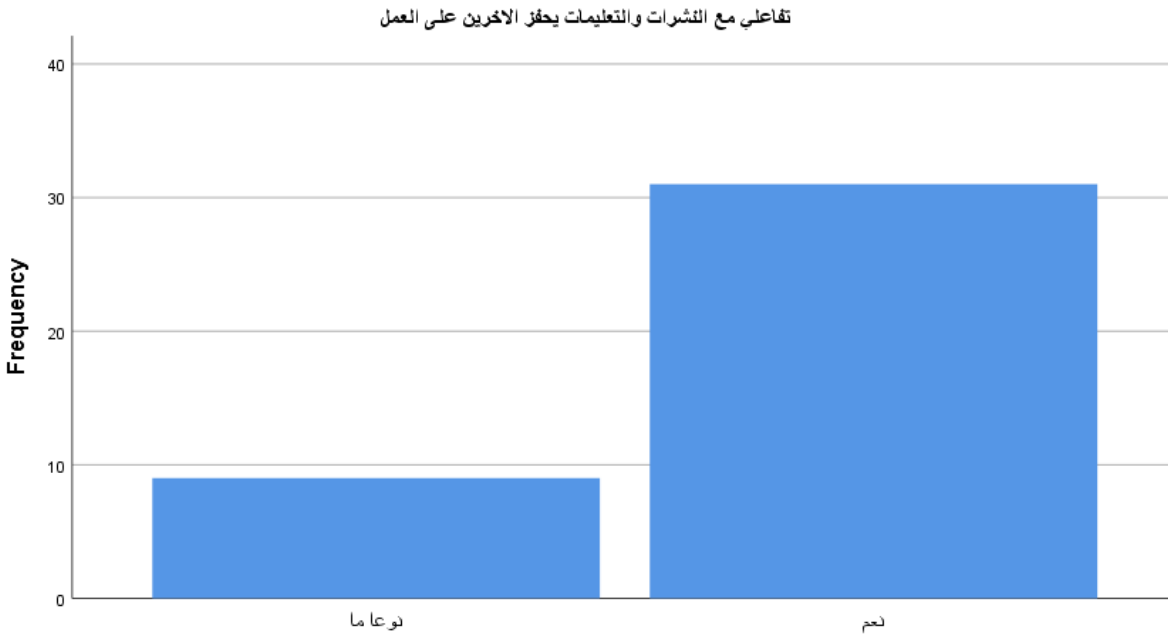


شكل رقم 16: يوضح تكرارات الفقرة الخامسة عشر

الفقرة السادسة عشر : نصت الفقرة السادسة عشر على أن " تفاعلي مع النشرات والتعليمات يحفز الآخرين على العمل " عن طريق استخراج المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لاستجابات أفراد عينة الدراسة، فكانت النتائج كما في الجدول التالي:

الجدول (20) تفاعلي مع النشرات والتعليمات يحفز الآخرين على العمل					
الاتجاه العام	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	النسبة المئوية	التكرارات	بدائل الاجابة
مرتفع	0.423	2.78	77.5%	31	نعم
			22.5%	9	نوعا ما
			%00	00	لا

بملاحظة المتوسط الحسابي للفقرة الذي يساوي 2.78 والمنتج إلى المجال [3 – 2.34] أنّ أفراد العينة موافقون بدرجة عالية على ان التفاعل مع النشرات والتعليمات يحفز مستشاري الرياضة على العمل ، وقد جاءت هذه الفقرة بانحراف معياري مقدر ب0.423 ، مما يدل على التجانس الكبير لأراء أفراد العينة.

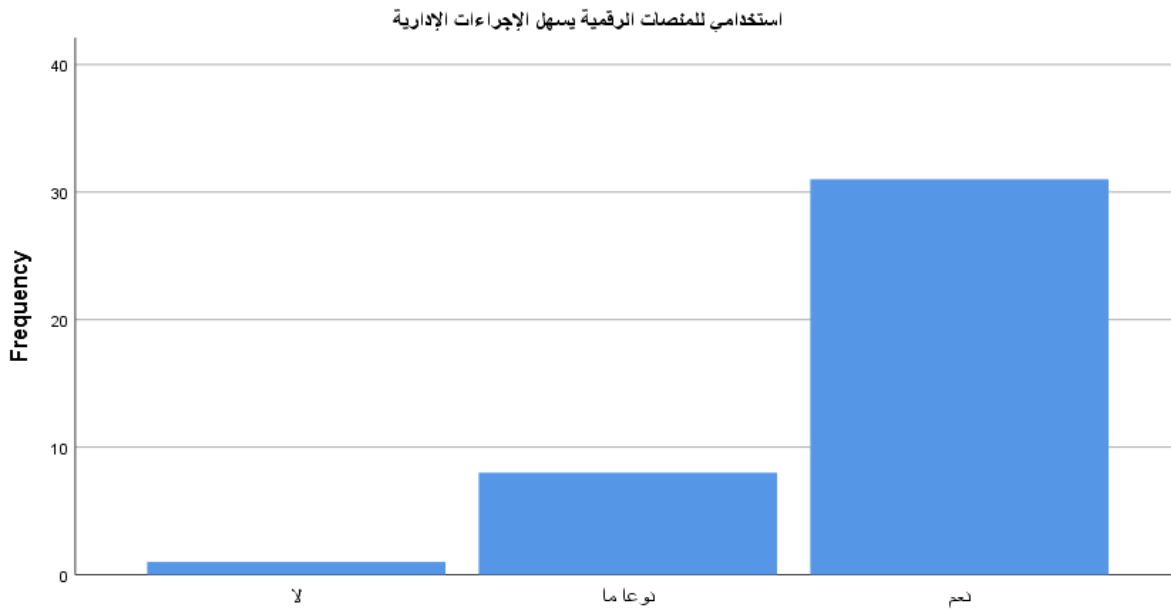


الشكل رقم 17: يوضح تكرارات الفقرة السادسة عشر

الفقرة السابعة عشر: نصت الفقرة السابعة عشر على " استخدامي للمنصات الرقمية يسهل الإجراءات الإدارية " عن طريق استخراج المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لاستجابات أفراد عينة الدراسة، فكانت النتائج كما في الجدول التالي:

الجدول (21) استخدامي للمنصات الرقمية يسهل الإجراءات الإدارية					
الاتجاه العام	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	النسبة المئوية	التكرارات	بدائل الاجابة
مرتفع	0.494	2.75	77.5%	31	نعم
			20.0%	8	نوعا ما
			2.5%	1	لا

بملاحظة المتوسط الحسابي للفقرة الذي يساوي 52.7 والمنتظمي إلى المجال [3 - 2.34] أنّ أفراد العينة موافقون بدرجة عالية على أن استخدام المنصات الرقمية يسهل الإجراءات الإدارية لدى مستشاري الرياضة، وقد جاءت هذه الفقرة بانحراف معياري مقدر بـ 0.494 ، مما يدل على التجانس الكبير لآراء أفراد العينة.

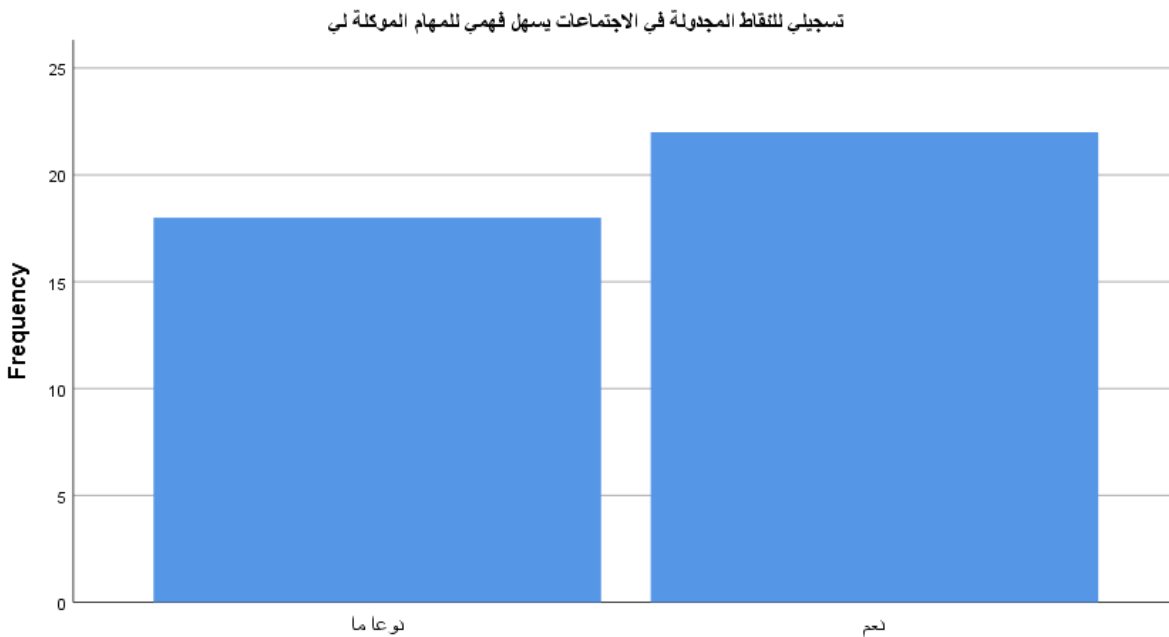


الشكل رقم 18: يوضح تكرارات الفقرة السابعة عشر

الفقرة الثامنة عشر : نصت الفقرة الثامنة عشر على أن " تسجيلي للنقاط المجدولة في الاجتماعات يسهل فهمي للمهام الموكلة لي " عن طريق استخراج المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لاستجابات أفراد عينة الدراسة، فكانت النتائج كما في الجدول التالي:

الجدول (22) تسجيلي للنقاط المجدولة في الاجتماعات يسهل فهمي للمهام الموكلة لي					
الاتجاه العام	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	النسبة المئوية	التكرارات	بدائل الاجابة
مرتفع	0.504	2.55	55.0%	22	نعم
			45.0%	18	نوعا ما
			00%	00	لا

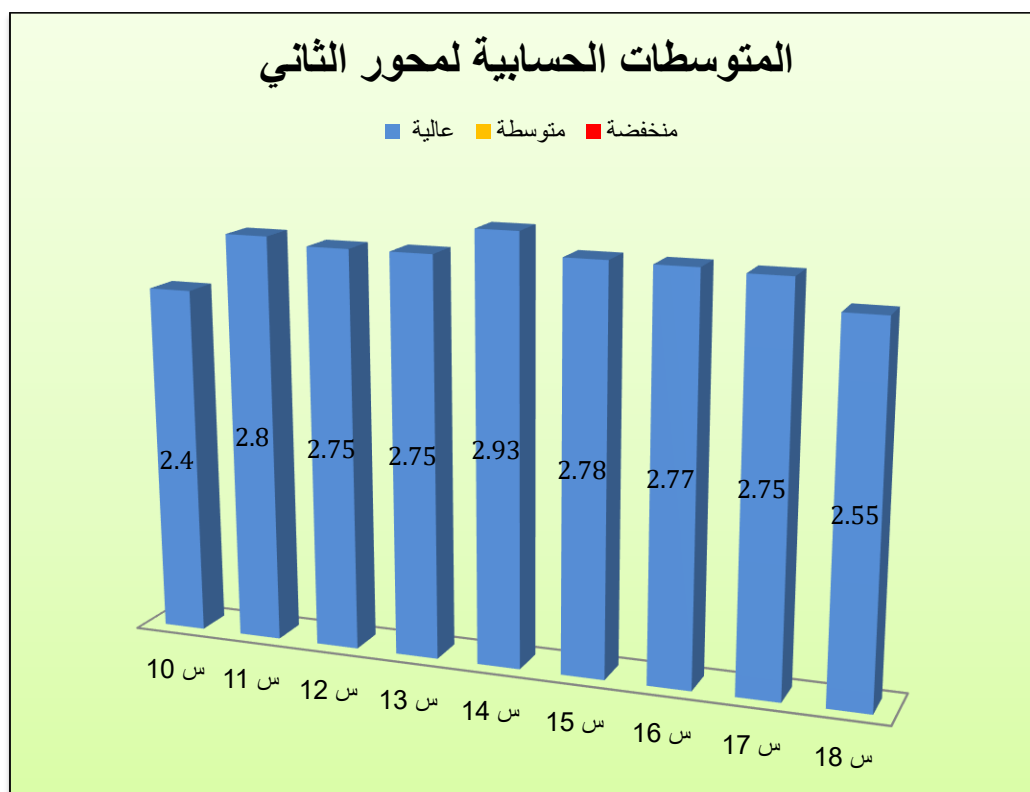
بملاحظة المتوسط الحسابي للفقرة الذي يساوي 2.55 والمنتظمي إلى المجال [3 - 2.34] أنّ أفراد العينة موافقون بدرجة عالية على أن تسجيل النقاط المجدولة في الاجتماعات يسهل فهم المهام الموكلة لدى مستشاري الرياضة، وقد جاءت هذه الفقرة بانحراف معياري مقدر ب 0.504 ، مما يدل على التجانس الكبير لأراء أفراد العينة.



الشكل رقم 19: يوضح تكرارات الفقرة الثامنة عشر

الجدول (23) المحور الثاني			
الاتجاه العام	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	مهارة الاتصال الكتابي لمستشاري الرياضة
مرتفع	1.04	2.75	

ونلاحظ من الجدول (20) أن المتوسط الحسابي للمحور الثاني ككل يساوي 2.7512 وهو ينتمي للمجال [3 - 2.34] وهو ما يعني أن أفراد العينة موافقون بدرجة مرتفع، وبناءً على النتائج المعروضة، يمكننا استنتاج أن أفراد العينة المشاركين في الدراسة مع الفرضية البحث الفرعية الثانية القائلة **مهارة الاتصال الكتابي يحسن من أداء مستشاري الرياضة** وبالتالي يمكننا قبول فرضية البحث الثانية بناءً على هذه الأدلة القوية المستمدة من البيانات ويوضح الشكل التالي هذه النتيجة بشكل بصري، حيث يظهر بجلاء الموافقة القوية على الفرضية من قبل أفراد العينة



الشكل رقم (20) يوضح ترتيب عبارات المحور الثاني حسب متوسطها الحسابي

2- عرض وتفسير ومناقشة نتائج الفرضية العامة:

نصت الفرضية العامة على أن: " تساهم المهارات الاتصالية في تطوير الأداء الوظيفي لدى مستشاري الرياضة بولاية المسيلة " وقد تم التحقق من صحة هذه الفرضية باستخدام اختبار (ت) للعينة الواحدة عن طريق مقارنة المتوسط الحسابي لاستجابات أفراد عينة الدراسة على استبيان مهارات الاتصال لدى مستشاري الرياضة بالمتوسط الفرضي للاستبيان، فكانت النتائج كما في الجدول التالي:

الجدول رقم (24) يوضح مساهمة مهارات الاتصال في تطوير الأداء الوظيفي.

القرار	مستوى الدلالة	t	درجة الحرية	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	المتوسط النظري	حجم العينة	الاستبيان ككل
دال عند 0.05	.000	27.948	39	3.13418	49.8500	36	40	

من خلال النتائج المبينة بالجدول أعلاه رقم (24) نلاحظ بناء على المتوسط الحسابي لأفراد عينة الدراسة على الاستبيان ككل والذي بلغ (49.85) أنه أعلى تماما من المتوسط النظري للاستبيان والمقدر بـ 36، بناء عليه فإن أن أفراد العينة موافقون بدرجة مرتفع، وبناءً على النتائج المعروضة، وهذا ما أكدته قيمة "ت" والتي بلغت (27.948) وهي قيمة موجبة ودالة إحصائيا عند مستوى الدلالة ألفا (0.05) وهذا يعني أن الفروق لصالح المتوسط الحسابي لأفراد عينة الدراسة، وبالتالي تم قبول فرضية البحث العامة والقائلة " تساهم المهارات الاتصالية في تطوير الأداء الوظيفي لدى مستشاري الرياضة بولاية المسيلة ".

ثالثا/ الاستنتاج العام:

من خلال ما تناولناه في هذه الدراسة بجانبها النظري والتطبيقي فيما يخص مهارات الاتصال ومساهمتها في تطوير الأداء الوظيفي لدى مستشاري الرياضة وبعد قيامنا بمعالجة البيانات والمعلومات توصلت الدراسة إلى النتائج:

- مهارة الاتصال الشفوي يحسن من أداء مستشاري الرياضة .
- مهارة الاتصال الكتابي يحسن من أداء مستشاري الرياضة.
- مهارات الاتصال بجميع أنواعها تساهم في تطوير الأداء الوظيفي لمستشاري الرياضة.

رابعا/ اقتراحات وتوصيات:

في ضل النتائج المتوصل إليها من خلال هذا البحث المتواضع بجانبه النظري والتطبيقي ارتأينا أن نختمه ببعض الاقتراحات والتوصيات، والتي سنوجزها فيما يلي:

- الاعتماد على أسلوب التشاور والحوار لأن ذلك يساعد تنمية مهارات الاتصال بين الإطارات (المستشارين) والمدراء .
- فتح قنوات التواصل بين أفراد التنظيم مما يساهم في خلق الاستقرار داخل المؤسسة.

خاتمة

خاتمة:

الاتصال شريان المؤسسة ينقل المعلومات بين أفرادها ليحقق الأهداف المنشودة وهذا يتطلب مهارات يجب التمكن منها والتحكم فيها، ولعل مهارة الحديث ، الإقناع والكتابة من أهم مهارات الاتصال التي يحتاجها مستشاري الرياضة لأداء أعمالهم وتعاملاتهم ببسر .

إن ارتباط مفهوم مهارات الاتصال بالأداء الوظيفي يعطي مفهوماً واسعاً فعندما نقر بوجود هذه المهارات لدى مستشاري الرياضة فإننا نصل إلى أن مديرية الشباب والرياضة مكان منظم للغاية، وأن نتائج الأداء الوظيفي تكون من خلال عمليات يمكن الاتفاق عليها للوصول إلى الأهداف المسطرة وبالإمكان تحسين الأداء عن طريق التغذية العكسية بالتقييم المستمر وهذا ما يطلق عليه الاتصال الفعال الذي يؤدي إلى الإيجابية والتفاعل بين طرفي العملية الاتصالية، فالمهارات جانب تطبيقي يعتمد على الخبرة، والتدريب للوصول إلى أفضل درجات تحسين الأداء الوظيفي .

هدفت هذه الدراسة لإبراز دور مهارات الاتصال في تحسين الأداء الوظيفي، وذلك من خلال دراسة وتحليل آراء واتجاهات أفراد عينة من مستشاري مديرية الشباب والرياضة لولاية المسيلة، والتعرف على مستوى وعيهم بحاجة المديرية لمهارات الاتصال، وحاجة المديرية بضرورة تحسين الأداء الوظيفي للمستشارين في ظل التطورات والتغيرات المتسارعة، ولقد مكنتنا هذه الدراسة بشقيها النظري والتطبيقي من الخروج بجملة من النتائج يمكن تلخيصها في النقاط التالية:

- أن أهمية الاتصال تتجلى في الحصول على المعلومات وكذا اكتساب الخبرة العلمية عند إجراء أي عمل بالمديرية.
- نستنتج أن معظم المستشارين المستجوبين بالمديرية يكتسبون مهارات الاتصال سواء مع زملاء العمل أو غيرهم.
- هناك علاقة قوية بين مهارة الاتصال والأداء الوظيفي لمستشاري الرياضة بالمديرية تظهر في مهارتي الإقناع والكتابة.
- ضرورة الانتقال من الطرق والأساليب التقليدية في تقييم الأداء لمستشاري الرياضة بالمديرية إلى الأساليب الحديثة والملائمة لتطورات الوقت الراهن.
- تعمل مهارة الحديث الشفوي على التحسين من جودة الأداء البيداغوجي لمستشاري الرياضة.

المصادر والمراجع:

المصادر:

المعاجم:

-الفار. (2010). *المعجم الإعلاني*. عمان: دار أسامة للنشر والتوزيع.

-- س، الشوبكي. (2010). *المعجم الإداري*. عمان: دار أسامة للنشر.

م. محمد. (2008). *القاموس المحيط*. القاهرة: دار الحديث.

المراجع:

الكتب:

- 1- محمد. (2013). *مدخل لصغوظ العمل والمناخ التنظيمي وأداء العاملين*. عمان ص 31.
- الحميري. (2011). *هندسة الموارد البشرية في صناعة الفنادق*، عمان، دار اثناء للنشر والتوزيع.
- الدرخي. (2017). *أساسيات تقييم العاملين*. عمان، دار المناهج للنشر والتوزيع.
- الزهراء، ف. (2014). *دور الاتصال والاعلام في صناعة الرأي العام*. القاهرة، دار الكتاب الحديث.
- 1-الله، ع. (2012). *مهارات الاتصال لدى الافراد داخل المؤسسة*، عمان، دار التقوى للنشر والتوزيع.
- 1-لمزاهرة، م (2012) *نظريات الاتصال، البتراء، مركز الجزيرة للدراسات*.
- جلوب، (2012)، *مهارات الاتصال، عمان، دار كنوز المعرفة للنشر والتوزيع*.
- ح، ع، ا. (2014). *نظرات الاعلام واتجاهات التأثير*. القاهرة: عالم الكتب للنشر والتوزيع.
- ح.علي (2021). *تخطيط المار الوظيفي ودوره في تحسين الأداء الوظيفي، عمان القيس للدراسات النفسية*.
- زرواتي، ر (2002) *منهجية البحث العلمي في العلوم الاجتماعية، الجزائر، دار الكتاب الحديث*.
- سعدات، م، (2014)، *مهارات الاتصال الفعال، القاهرة: دار الكتاب للنشر والتوزيع*.

شيخة، م . (2006). *المؤسسات الرياضية وطريقة تسييرها* .

صوتن، بن (2014). *مهارات الاتصال و لتعلم، عمان، مكتبة طريق العلم*.

عبدالحميد، م . ع . (2000). *البحث العلمي في الدراسات الاعلامية الاسكندرية، مكتبة عين الجامعة*.

ف. الفروخ . (2010). *التعلم التنظيمي وأثره في تحسين الأداء الوظيفي*. عمان : مجلس الزمان للنشر والتوزيع.

ف، عواد، (2015) *الاتصال والاعلام التسويقي، عمان، دار أسامة للنشر*.

معمار، ص . ص . (2014). *مهارات التحدث والاقناع* . عمان.

ن. صالح . (2012). *مهارات الاتصال، الأسس والنظرية العلمية* . عمان : دار الثقافة للنشر والتوزيع.

مذكرات:

ب. خليل . (2016). *دور مهارات الاتصال لدى أستاذ التربية البدنية والرياضية في تحقيق التفاعل الإجتماعي* . المسيلة.

دية، م . ف . (2016). *أثر استخدام حقائق العمل في تنمية المهارات الكتابية* . مذكرة تخرج ماستر، بسكرة.

ق. حياة . (2006). *استراتيجية الاتصال الداخلي في المنظمة* . بومرداس : مذكرة ماجستير تخصص تسيير المنظمات.

الملاحق

سيدي (تي) الفاضل (ة) تحية طيبة وبعد:

في إطار انجاز دراسة للحصول على شهادة الماستر في علوم وتقنيات النشاطات البدنية والرياضية

تحت عنوان:

هل للمهارات الاتصالية دور في تطوير الأداء الوظيفي لدى مستشاري الرياضة بولاية المسيلة

نرجو منكم التفضل بالإجابة بدقة على فقرات الاستبيان المرفق وذلك بوضع

علامة (x) أمام الإجابة المناسبة التي تنطبق على واقع مؤسستكم. علما أن المعلومات

التي ستقدمونها لن تستعمل إلا لأغراض البحث العلمي.

ولكم منا جزيل الشكر على تعاونكم القيم معنا

السنة الجامعية 2024/2023

المحور الأول: مهارة الاتصال الشفوي لمستشاري الرياضة

لا	نوعا ما	نعم	العبارات	
			-استخدامي للحوار الإيجابي مع زملائي يشجعني على العمل	1
			- تشجيعي على الأعمال والسلوكات الإيجابية يخلق مناخ عمل ايجابي	2
			عندما استخدم نبرة صوت مناسبة وواضحة يفهمني زملائي	3
			استخدامي للغة البسيطة يزيد من سرعة انجاز المهام الادارية	4
			وضوح الأفكار يكسبني الثقة في العمل	5
			تقبل اختلاف وجهات النظر يخلق لي طرق عمل جديدة	6
			طلب شرح المهام بسلاسة يجعلني أنجز مهامي بدقة	7
			عندما اعتذر عن خطئي في الكلام اخفف من ضغط العمل	8
			استخدام الحكمة والعقل في الإجابة يجعلني اقدم على العمل بثقة	9

2- مهارة الاتصال الكتابي لمستشاري الرياضة

لا	نوعا ما	نعم	العبارات	
			- استخدامي لخط واضح يسهل فهم مواقف العمل .	1
			- قدرتي على صياغة التقارير تمكن من فهم الموقف بدقة .	2
			- استخدامي للبريد الالكتروني يجعلني في اتصال دائم مع الإدارة.	3
			- ملاحظاتي الكتابية الإيجابية تكسب زملائي الثقة	4
			- مراسلاتي بالهاتف تسهل الاتصال مع زملائي في العمل	5
			- استخدامي لمواقع التواصل الاجتماعي يجعلني اتعرف على اخبار العمل	6
			- تفاعلي مع النشرات والتعليمات يحفز الاخرين على العمل	7
			- استخدامي للمنصات الرقمية يسهل الإجراءات الإدارية	8
			- تسجيلي للنقاط المجدولة في الاجتماعات يسهل فهمي للمهام الموكلة لي	9

شكرا لكم

حساب الصدق T المقارنة الطرفية

T-TEST GROUPS=(2 الدرجات 1)
 /MISSING=ANALYSIS
 /VARIABLES=القيم
 /CRITERIA=CI (.95) .

T-Test

Group Statistics					
الدرجات	N	Mean	Std. Deviation	Std. Error	Mean
عليا	القيم 4	4	53.50	.577	.289
دنيا	4	42.50	1.915	.957	

Independent Samples Test										
Levene's Test for Equality of Variances	t-test for Equality of Means									
F	Sig.	t	df	Sig. (2-tailed)	Mean Difference	Std. Error Difference	95% Confidence Interval of the Difference			
Lower	Upper									
القيم	Equal variances assumed	6.000	.050	11.000	6	.000	11.000	1.000	8.553	13.447
Equal variances not assumed	11.000	3.541	.001	11.000	1.000	8.076	13.924			

التوزيع الطبيعي للبيانات

Case Processing Summary						
Cases						
Valid	Missing	Total	Percent	N	Percent	
N	Percent	N	Percent	N	Percent	
ككا الاستبيان	40	100.0%	0	0.0%	40	100.0%

Descriptives			
Statistic	Std. Error		
ككا الاستبيان	Mean	2.6926	.12095
95% Confidence Interval for Mean	LowerBound	2.4480	
	UpperBound	2.9373	
5% Trimmed Mean		2.6966	
Median		2.7646	
Variance		.585	
Std. Deviation		.76493	
Minimum		.95	
Maximum		4.46	

Range	3.51		
Interquartile Range	1.02		
Skewness	-.209-	.374	
Kurtosis	-.054-	.733	

Tests of Normality						
Kolmogorov-Smirnov ^a Shapiro-Wilk						
Statistic	df	Sig.	Statistic	df	Sig.	
.114	ككا الاستبيان	40	.200*	.982	40	.778
*. This is a lower bound of the true significance.						
a. Lilliefors Significance Correction						

الفا كرومباخ معامل الثبات

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.703	18

الفرضية الأولى

FREQUENCIES VARIABLES=1س
/STATISTICS=STDDEV MEAN
/ORDER=ANALYSIS.

tatistics			
استخدامي للحوار الإيجابي مع زملائي يشجعني على العمل			
N	Valid	40	
Missing	0		
Mean	2.63		
Std. Deviation	.490		

استخدامي للحوار الإيجابي مع زملائي يشجعني على العمل					
Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent		
Valid	ما نوعا	15	37.5	37.5	37.5
نعم	25	62.5	62.5	100.0	
Total	40	100.0	100.0		

FREQUENCIES VARIABLES=2س
/STATISTICS=STDDEV MEAN
/ORDER=ANALYSIS.

Statistics			
تشجيعي على الأعمال والسلوكيات الإيجابية يخلق مناخ عمل ايجابي			
N	Valid	40	
Missing	0		
Mean	2.95		
Std. Deviation	.221		

تشجيعي على الأعمال والسلوكيات الإيجابية يخلق مناخ عمل ايجابي

Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent		
Valid	ما نوعا	2	5.0	5.0	5.0
نعم	38	95.0	95.0	100.0	
Total	40	100.0	100.0		

3سFREQUENCIES VARIABLES=
/STATISTICS=STDDEV MEAN

/ORDER=ANALYSIS .

Statistics			
عندما استخدم نبرة صوت مناسبة وواضحة يفهمني زملائي			
N	Valid		40
Missing	0		
Mean	2.85		
Std. Deviation	.362		

عندما استخدم نبرة صوت مناسبة وواضحة يفهمني زملائي					
Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent		
Valid	ما نوعا	6	15.0	15.0	15.0
نعم	34	85.0	85.0	100.0	
Total	40	100.0	100.0		

4سFREQUENCIES VARIABLES=
/STATISTICS=STDDEV MEAN
/ORDER=ANALYSIS .

Statistics			
استخدامي للغة البسيطة يزيد من سرعة انجاز المهام الادارية			
N	Valid		40
Missing	0		
Mean	2.83		
Std. Deviation	.385		

استخدامي للغة البسيطة يزيد من سرعة انجاز المهام الادارية					
Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent		
Valid	نوعا ما	7	17.5	17.5	17.5
نعم	33	82.5	82.5	100.0	
Total	40	100.0	100.0		

5سFREQUENCIES VARIABLES=
/STATISTICS=STDDEV MEAN
/ORDER=ANALYSIS .

Statistics			
وضوح الأفكار يكسبني الثقة في العمل			
N	Valid		40
Missing	0		
Mean	2.93		
Std. Deviation	.267		

وضوح الأفكار يكسبني الثقة في العمل					
Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent		
Valid	نوعا ما	3	7.5	7.5	7.5
نعم	37	92.5	92.5	100.0	
Total	40	100.0	100.0		

Statistics		
تقبل اختلاف وجهات النظر بخلق لي طرق عمل جديدة		
N	Valid	40
Missing	0	
Mean	2.85	
Std. Deviation	.362	

6سFREQUENCIES VARIABLES=
/STATISTICS=STDDEV MEAN
/ORDER=ANALYSIS.

تقبل اختلاف وجهات النظر بخلق لي طرق عمل جديدة					
Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent		
Valid	نوعا ما	6	15.0	15.0	15.0
نعم	34	85.0	85.0	100.0	
Total	40	100.0	100.0		

7سFREQUENCIES VARIABLES=
/STATISTICS=STDDEV MEAN
/ORDER=ANALYSIS.

Statistics		
طلب شرح المهام بسلاسة يجعلني انجز مهامي بدقة		
N	Valid	40
Missing	0	
Mean	2.90	
Std. Deviation	.304	

طلب شرح المهام بسلاسة يجعلني انجز مهامي بدقة					
Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent		
Valid	نوعا ما	4	10.0	10.0	10.0
نعم	36	90.0	90.0	100.0	
Total	40	100.0	100.0		

8سFREQUENCIES VARIABLES=
/STATISTICS=STDDEV MEAN
/ORDER=ANALYSIS.

Statistics		
عندما اعتذر عن خطئي في الكلام اخفف من ضغط العمل		
N	Valid	40
Missing	0	
Mean	2.70	
Std. Deviation	.564	

عندما اعتذر عن خطئي في الكلام اخفف من ضغط العمل					
Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent		
Valid	لا	2	5.0	5.0	5.0
نوعا ما	8	20.0	20.0	25.0	
نعم	30	75.0	75.0	100.0	
Total	40	100.0	100.0		

9سFREQUENCIES VARIABLES=
/STATISTICS=STDDEV MEAN
/ORDER=ANALYSIS.

Statistics		
استخدام الحكمة والعقل في الإجابة يجعلني أقدم على العمل بثقة		
N	Valid	40
Missing	0	

Mean	2.75
Std. Deviation	.439

استخدام الحكمة والعقل في الإجابة يجعلني أقدم على العمل بثقة					
Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent		
Valid	نوعا ما	10	25.0	25.0	25.0
نعم	30	75.0	75.0	100.0	
Total	40	100.0	100.0		

DESCRIPTIVES VARIABLES=9س 8س 7س 6س 5س 4س 3س 2س 1س
/STATISTICS=MEAN STDDEV.

Descriptive Statistics			
N	Mean	Std. Deviation	
استخدامي للحوار الإيجابي مع زملائي يشجعني على العمل	40	2.62	.490
تشجيعي على الأعمال والسلوكات الإيجابية يخلق مناخ عمل ايجابي	40	2.95	.221
عندما استخدم نبرة صوت مناسبة وواضحة يفهمني زملائي	40	2.85	.362
استخدامي للغة البسيطة يزيد من سرعة انجاز المهام الادارية	40	2.83	.385
وضوح الأفكار يكسبني الثقة في العمل	40	2.93	.267
تقبل اختلاف وجهات النظر يخلق لي طرق عمل جديدة	40	2.85	.362
طلب شرح المهام بسلاسة يجعلني انجز مهامى بدقة	40	2.90	.304
عندما اعتذر عن خطئي في الكلام اخفف من ضغط العمل	40	2.70	.564
استخدام الحكمة والعقل في الإجابة يجعلني أقدم على العمل بثقة	40	2.75	.439
Valid N (listwise)	40		

الفرضية الثانية

FREQUENCIES VARIABLES=10س
/STATISTICS=STDDEV MEAN
/ORDER=ANALYSIS.

Statistics		
استخدامي لخط واضح يسهل فهم مواقف العمل		
N	Valid	40
Missing	0	
Mean	2.40	
Std. Deviation	.496	

استخدامي لخط واضح يسهل فهم مواقف العمل					
Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent		
Valid	نوعا ما	24	60.0	60.0	60.0
نعم	16	40.0	40.0	100.0	
Total	40	100.0	100.0		

FREQUENCIES VARIABLES=11س
/STATISTICS=STDDEV MEAN
/ORDER=ANALYSIS.

Statistics

قدرتي على صياغة التقارير تمكن من فهم الموقف بدقة		
N	Valid	40
Missing	0	
Mean	2.80	
Std. Deviation	.405	

قدرتي على صياغة التقارير تمكن من فهم الموقف بدقة					
Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent		
Valid	نوعا ما	8	20.0	20.0	20.0
نعم	32	80.0	80.0	100.0	
Total	40	100.0	100.0		

س12 FREQUENCIES VARIABLES=

/STATISTICS=STDDEV MEAN

/ORDER=ANALYSIS .

Statistics		
استخدامي للبريد الالكتروني يجعلني في اتصال دائم مع الإدارة		
N	Valid	40
Missing	0	
Mean	2.75	
Std. Deviation	.494	

استخدامي للبريد الالكتروني يجعلني في اتصال دائم مع الإدارة					
Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent		
Valid	لا	1	2.5	2.5	2.5
نوعا ما	8	20.0	20.0	22.5	
نعم	31	77.5	77.5	100.0	
Total	40	100.0	100.0		

س13 FREQUENCIES VARIABLES=

/STATISTICS=STDDEV MEAN

/ORDER=ANALYSIS .

Statistics		
ملاحظاتي الكتابية الإيجابية تكسب زملائي الثقة		
N	Valid	40
Missing	0	
Mean	2.75	
Std. Deviation	.439	

ملاحظاتي الكتابية الإيجابية تكسب زملائي الثقة					
Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent		
Valid	نوعا ما	10	25.0	25.0	25.0
نعم	30	75.0	75.0	100.0	
Total	40	100.0	100.0		

س14 FREQUENCIES VARIABLES=

/STATISTICS=STDDEV MEAN

/ORDER=ANALYSIS .

Statistics

مراسلاتي بالهاتف تسهل الاتصال مع زملائي في العمل		
N	Valid	40
Missing	0	
Mean	2.93	
Std. Deviation	.350	

مراسلاتي بالهاتف تسهل الاتصال مع زملائي في العمل					
Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent		
Valid	لا	1	2.5	2.5	2.5
نوعا ما	1	2.5	2.5	5.0	
نعم	38	95.0	95.0	100.0	
Total	40	100.0	100.0		

س15 VARIABLES=15 FREQUENCIES

/STATISTICS=STDDEV MEAN

/ORDER=ANALYSIS.

Statistics		
استخدامي لمواقع التواصل الاجتماعي يجعلني اتعرف على اخبار العمل		
N	Valid	40
Missing	0	
Mean	2.78	
Std. Deviation	.530	

استخدامي لمواقع التواصل الاجتماعي يجعلني اتعرف على اخبار العمل					
Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent		
Valid	لا	2	5.0	5.0	5.0
نوعا ما	5	12.5	12.5	17.5	
نعم	33	82.5	82.5	100.0	
Total	40	100.0	100.0		

س16 VARIABLES=16 FREQUENCIES

/STATISTICS=STDDEV MEAN

/ORDER=ANALYSIS.

Statistics		
تفاعلي مع النشرات والتعليمات يحفز الاخرين على العمل		
N	Valid	40
Missing	0	
Mean	2.78	
Std. Deviation	.423	

تفاعلي مع النشرات والتعليمات يحفز الاخرين على العمل					
Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent		
Valid	نوعا ما	9	22.5	22.5	22.5
نعم	31	77.5	77.5	100.0	
Total	40	100.0	100.0		

FREQUENCIES VARIABLES=17س
 /STATISTICS=STDDEV MEAN
 /ORDER=ANALYSIS .

Statistics		
استخدامي للمنصات الرقمية يسهل الإجراءات الإدارية		
N	Valid	40
Missing	0	
Mean	2.75	
Std. Deviation	.494	

استخدامي للمنصات الرقمية يسهل الإجراءات الإدارية					
Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent		
Valid	لا	1	2.5	2.5	2.5
نوعا ما	8	20.0	20.0	22.5	
نعم	31	77.5	77.5	100.0	
Total	40	100.0	100.0		

FREQUENCIES VARIABLES=18س
 /STATISTICS=STDDEV MEAN
 /ORDER=ANALYSIS .

Statistics		
تسجيلي للنقاط المجدولة في الاجتماعات يسهل فهمي للمهام الموكلة لي		
N	Valid	40
Missing	0	
Mean	2.55	
Std. Deviation	.504	

تسجيلي للنقاط المجدولة في الاجتماعات يسهل فهمي للمهام الموكلة لي					
Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent		
Valid	نوعا ما	18	45.0	45.0	45.0
نعم	22	55.0	55.0	100.0	
Total	40	100.0	100.0		

DESCRIPTIVES VARIABLES=18س 17س 16س 15س 14س 13س 12س 11س 10س
 /STATISTICS=MEAN STDDEV .

Descriptive Statistics			
N	Mean	Std. Deviation	
استخدامي لخط واضح يسهل فهم مواقف العمل	40	2.40	.496
قدرتي على صياغة التقارير تمكن من فهم الموقف بدقة	40	2.80	.405
استخدامي للبريد الإلكتروني يجعلني في اتصال دائم مع الإدارة	40	2.75	.494
ملاحظاتي الكتابية الإيجابية تكسب زملائي الثقة	40	2.75	.439
مراسلاتي بالهاتف تسهل الاتصال مع زملائي في العمل	40	2.93	.350
استخدامي لمواقع التواصل الاجتماعي يجعلني اتعرف على اخبار العمل	40	2.78	.530

تفاعلي مع النشرات والتعليمات يحفز الآخرين على العمل	40	2.77	.423
استخدامي للمنصات الرقمية يسهل الإجراءات الإدارية	40	2.75	.494
تسجيلي للنقاط المجدولة في الاجتماعات يسهل فهمي للمهام الموكلة لي	40	2.55	.504
Valid N (listwise)	40		

DESCRIPTIVES VARIABLES =الثاني. المحور الاول. المحور
/STATISTICS=MEAN STDDEV.

Descriptive Statistics			
N	Mean	Std. Deviation	
المحور.الاول	40	2.6341	1.02416
المحور.الثاني	40	2.7512	1.04459
Valid N (listwise)	40		

الفرضية العامة

T-TEST

/TESTVAL=36

/MISSING=ANALYSIS

/VARIABLES=مجموع

/CRITERIA=CI (.95) .

T-Test

One-Sample Statistics			
N	Mean	Std. Deviation	Std. Error Mean
مجموع	40	49.8500	3.13418

One-Sample Test				
Test Value = 36				
t	df	Sig. (2-tailed)	Mean Difference	95% Confidence Interval of the Difference
Lower	Upper			
مجموع	27.9			

