



وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

جامعة محمد بوضياف المسيلة



معهد علوم وتقنيات النشاطات البدنية والرياضية

الرقم التسلسلي: .....

القسم: إدارة وتسيير رياضي

الرمز: .....

الشعبة: إدارة وتسيير رياضي

تخصص: تسيير المنشآت الرياضية والموارد البشرية

مذكرة ضمن متطلبات نيل شهادة ماستر

دور منصات بيع التذاكر الإلكترونية في تخفيف ظاهرة العنف  
بالمنشآت الرياضية بالجزائر  
دراسة ميدانية في بعض الملاعب بالجزائر

إشراف الأستاذ:

• د. بريكي الطاهر

إعداد الطالب:

◀ خوالفة لخضر

السنة الجامعية: 2022-2023





وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

جامعة محمد بوضياف المسيلة



معهد علوم وتقنيات النشاطات البدنية والرياضية

الرقم التسلسلي: .....

القسم: إدارة وتسيير رياضي

الرمز: .....

الشعبة: إدارة وتسيير رياضي

تخصص: تسيير المنشآت الرياضية والموارد البشرية

مذكرة ضمن متطلبات نيل شهادة ماستر

دور منصات بيع التذاكر الإلكترونية في تخفيف ظاهرة العنف  
بالمنشآت الرياضية بالجزائر  
دراسة ميدانية في بعض الملاعب بالجزائر

إشراف الأستاذ:

• د. بريكى الطاهر

إعداد الطالب:

◀ خوالفة لخضر

السنة الجامعية: 2022-2023

## شكر وتقدير

الحمد لله الذي أعاننا على إنجاز هذا البحث وسخر لنا من عباده من

كان لنا عوناً وسنداً

نتقدم بالشكر الجزيل والتقدير والامتنان إلى كل من تفضل ومد يد

العون لإخراج هذا العمل إلى النور، ونخص بالذكر الأستاذ المشرف

الدكتور بريكى الطاهر"

الذي كان السند القوي في هذا البحث بإرشاده لنا ونصائحه الملمة

وأرائه فلم يبخل بوقته وعلمه وفكره لخطو خطوة أفضل.

والشكر موصول إلى معمدنا معمد علوم وتقنيات النشاطات البدنية

إليكم جميعاً أساتذتنا، شكرنا واحترامنا وتقديرنا...

## الإهداء

أهدي هذا العمل إلى من قال فيهما  
"واخفض لهما جناح الذل من الرحمة وقل رب ارحمهما كما  
رحماني صغيرا" سورة الإسراء الآية 24.

إلى الوالدين الكريمين حفظهما الله وأطال في عمرهما،  
إلى الإخوة والأخوات، إلى زوجتي وولدي أسماء وأسامة إلى كل الأهل  
والأقارب وزملاء العمل والدراسة،  
وإلى جميع الأصدقاء،  
إلى كل من عرفته من قريب أو بعيد،  
إلى من رفعوا رايات العلم والتعليم  
أساتذة قسم الإدارة وتسيير رياضي الأفاضل.

# قائمة المحتويات

## قائمة المحتويات

الصفحة	العنوان
	شكر وتقدير
	إهداء
	قائمة المحتويات
	قائمة الجداول
	قائمة الأشكال
	الملخص باللغة العربية
	الملخص باللغة الإنجليزية Abstract
أ	مقدمة
الجانب المنهجي	
الفصل الأول: الإطار العام للدراسة	
4	1.1 إشكالية الدراسة
4	2.1 فرضيات الدراسة
5	3.1 أهمية الدراسة
5	4.1 أهداف الدراسة
5	5.1 المفاهيم المستخدمة في البحث
7	6.1 الدراسات السابقة
9	7.1 مميزات الدراسة الحالية
الجانب النظري	
الفصل الثاني: التذاكر الإلكترونية	
12	تمهيد
13	1.2 التذاكر الإلكترونية للخطوط الجوية الجزائرية
13	2.2 نشأة ومفهوم التذكرة الإلكترونية
15	3.2 مكونات وعناصر التذكرة الإلكترونية
18	4.2 متطلبات تشغيل نظام حجز التذاكر الإلكترونية

21	2. 5 طرق توزيع التذاكر الإلكترونية
23	خلاصة
الفصل الثالث: المنشآت الرياضية	
25	تمهيد
26	1.3 المنشآت الرياضية في العصر القديم
27	2.3 المنشآت الرياضية في العصر الحديث
29	3.3 المنشآت الرياضية
32	4.3 إدارة المنشآت الرياضية
35	5.3 خصائص المنشآت الرياضية
35	6.3 أسس تخطيط المنشآت الرياضية
35	7.3 إمكانات المنشآت الرياضية
42	8.3 أمن المنشآت الرياضية
49	خلاصة
الجانب التطبيقي	
الفصل الرابع: منهجية الدراسة	
52	تمهيد
53	1-4 الدراسة الاستطلاعية
53	2.4 المنهج المستخدم
53	3-4 متغيرات الدراسة
54	4-4 مجتمع وعينة الدراسة
54	5-4 أساليب جمع البيانات
55	6-4 الخصائص السيكومترية للدراسة
58	7-4 الأساليب الإحصائية للدراسة
الفصل الخامس: عرض وتحليل ومناقشة النتائج	
61	1-5 عرض وتحليل ومناقشة النتائج

88	2-5 مناقشة النتائج في ظل الفرضيات وربطها بالدراسات السابقة
	الفصل السادس: الاستنتاج العام والاقتراحات
91	1-6 الاستنتاج العام
91	2-6 الاقتراحات والفرضيات المستقبلية
	قائمة المصادر والمراجع
	قائمة الملاحق

## فهرس الجداول

الصفحة	رقم الجدول	عنوان الجدول
16	01	بيانات القسمة الالكترونية
56	02	الاتساق الداخلي لعبارات المحور الأول
57	03	الاتساق الداخلي لعبارات المحور الأول
58	04	نتائج معامل ألفا كرونباخ
61	06	يمثل إجابات أفراد العينة عن السؤال (01)
62	06	يمثل إجابات أفراد العينة عن السؤال (02)
64	07	يمثل إجابات أفراد العينة عن السؤال (03)
65	08	يمثل إجابات أفراد العينة عن السؤال (04)
67	09	يمثل إجابات أفراد العينة عن السؤال (05)
68	10	يمثل إجابات أفراد العينة عن السؤال (06)
69	11	يمثل إجابات أفراد العينة عن السؤال (07)
71	12	يمثل إجابات أفراد العينة عن السؤال (08)
72	13	يمثل إجابات أفراد العينة عن السؤال (09)
73	14	يمثل إجابات أفراد العينة عن السؤال (10)
75	15	يمثل إجابات أفراد العينة عن السؤال (11)
76	16	يمثل إجابات أفراد العينة عن السؤال (12)
77	17	يمثل إجابات أفراد العينة عن السؤال (13)
79	18	يمثل إجابات أفراد العينة عن السؤال (14)

80	19	يمثل إجابات أفراد العينة عن السؤال (15)
81	20	يمثل إجابات أفراد العينة عن السؤال (16)
83	21	يمثل إجابات أفراد العينة عن السؤال (17)
84	22	يمثل إجابات أفراد العينة عن السؤال (18)
86	23	يمثل إجابات أفراد العينة عن السؤال (19)
87	24	ملخص اختبار العينتين مستقلتين لاختبار الفرضية الثانية
87	25	ملخص اختبار العينتين مستقلتين لاختبار الفرضية الثانية

## فهرس الأشكال

الصفحة	رقم الشكل	عنوان الشكل
61	01	تمثل إجابات أفراد العينة عن السؤال (01)
63	02	تمثل إجابات أفراد العينة عن السؤال (02)
64	03	تمثل إجابات أفراد العينة عن السؤال (03)
66	04	تمثل إجابات أفراد العينة عن السؤال (04)
67	05	تمثل إجابات أفراد العينة عن السؤال (05)
68	06	تمثل إجابات أفراد العينة عن السؤال (06)
70	07	تمثل إجابات أفراد العينة عن السؤال (07)
71	08	تمثل إجابات أفراد العينة عن السؤال (08)
72	09	تمثل إجابات أفراد العينة عن السؤال (09)
74	10	تمثل إجابات أفراد العينة عن السؤال (10)
75	11	تمثل إجابات أفراد العينة عن السؤال (11)
76	12	تمثل إجابات أفراد العينة عن السؤال (12)
78	13	تمثل إجابات أفراد العينة عن السؤال (13)
79	14	تمثل إجابات أفراد العينة عن السؤال (14)
80	15	تمثل إجابات أفراد العينة عن السؤال (15)
81	16	تمثل إجابات أفراد العينة عن السؤال (16)
83	17	تمثل إجابات أفراد العينة عن السؤال (17)
85	18	تمثل إجابات أفراد العينة عن السؤال (18)
86	19	تمثل إجابات أفراد العينة عن السؤال (19)

## المخلص باللغة العربية:

منصات بيع التذاكر الإلكترونية تلعب دوراً مهماً في تخفيف ظاهرة العنف في المنشآت الرياضية بالجزائر. تعاني المنشآت الرياضية في الجزائر من مشاكل مثل التزاحم والفوضى في نقاط البيع التقليدية وعدم توافر التذاكر في بعض الأحيان. ومنصات بيع التذاكر الإلكترونية تقدم حلاً فعالاً لهذه المشاكل.

أولاً، تتيح منصات بيع التذاكر الإلكترونية للمشجعين شراء التذاكر بسهولة وراحة، حيث يمكنهم القيام بذلك عبر الإنترنت من أي مكان وفي أي وقت. هذا يقلل من تزاخم المشجعين في نقاط البيع التقليدية ويقلل من ازدحام المنشآت الرياضية.

ثانياً، يوفر استخدام التذاكر الإلكترونية الدقة والفعالية في إدارة عدد التذاكر المتاحة. يمكن للمنظمين التحكم في عدد التذاكر المتاحة للبيع وتوزيعها بشكل أكثر فاعلية، مما يقلل من حدوث العنف وتقادي حدوث التذاكر الزائدة أو الناقصة.

ثالثاً، يوفر استخدام التذاكر الإلكترونية الشفافية والأمان. يمكن للمنظمين تتبع المعلومات المتعلقة بالتذاكر المباعة والحضور إلى المنشأة الرياضية. هذا يقلل من فرص التلاعب والاحتيال ويعزز الثقة بين المنظمين والمشجعين.

بشكل عام، تساهم منصات بيع التذاكر الإلكترونية في تخفيف ظاهرة العنف في المنشآت الرياضية بالجزائر من خلال تسهيل عملية الحصول على التذاكر وتحسين تجربة المشجعين. ومع استمرار التطور التكنولوجي، يمكن توقع أن تلعب هذه المنصات دوراً أكبر في تحسين إدارة التذاكر وتعزيز تجربة المشجعين في المنشآت الرياضية.

**الكلمات المفتاحية: التذاكر الإلكترونية-ظاهرة العنف-المنشآت الرياضية**

## ABSTRACT

Electronic ticketing platforms play a crucial role in alleviating crowd issues in Sports Complex in Algeria. These facilities often face problems such as overcrowding and chaos during ticket sales, which can negatively impact the overall experience for spectators. This summary highlights the significance of electronic ticketing platforms in addressing these issues and improving the fan experience.

Firstly, electronic ticketing platforms offer convenience and ease of purchase for fans. With online ticketing, fans can buy tickets from anywhere and at any time, reducing the need for physical queues and minimizing overcrowding at ticket counters. This helps in streamlining the ticketing process and reducing the chances of chaos and disorder.

Secondly, electronic ticketing enables effective management of ticket availability. Organizers can control the number of tickets sold and distribute them efficiently, preventing overselling or shortages. This ensures that the facility operates within its capacity, reducing the risk of overcrowding and enhancing safety and security measures.

Thirdly, electronic ticketing provides transparency and security. Organizers can track information related to ticket sales and attendance, minimizing the possibility of fraud or counterfeit tickets. This fosters trust between organizers and spectators, enhancing the overall experience and preventing potential crowd-related issues.

In conclusion, electronic ticketing platforms have a significant impact on alleviating crowd issues in sports facilities in Algeria. They offer convenience, efficient ticket management, and increased transparency and security. As technology continues to advance, these platforms are expected to play an even larger role in improving ticketing management and enhancing the fan experience in Sports Complex

**Keywords: phenomenon of violence – electronic tickets – Sports Complex**

المقدمة

## مقدمة:

تعاني المنشآت الرياضية في الجزائر من مشكلة انتشار ظاهرة العنف خلال المباريات والفعاليات الرياضية. تُعدُّ منصات بيع التذاكر الإلكترونية من الأدوات الحديثة التي يمكن أن تلعب دوراً مهماً في تخفيف هذه الظاهرة. تساهم هذه المنصات في تحسين تجربة الجماهير وتعزيز الأمان في الملاعب وقد تحد من حوادث العنف التي تحدث عادةً خلال المباريات الرياضية. فيما يلي مقدمة حول دور منصات بيع التذاكر الإلكترونية في تخفيف ظاهرة العنف بالمنشآت الرياضية في الجزائر:

تعتبر منصات بيع التذاكر الإلكترونية وسيلة حديثة وفعالة لتنظيم وتسهيل عملية شراء التذاكر للفعاليات الرياضية في الجزائر. تعمل هذه المنصات عبر الإنترنت، حيث يتمكن الجمهور من شراء التذاكر عبر مواقع الويب أو التطبيقات المحمولة. وتتيح للمشجعين الحصول على التذاكر بشكل سريع وسهل دون الحاجة إلى الانتظار في طوابير طويلة أمام نقاط البيع التقليدية.

أحد الفوائد الرئيسية لمنصات بيع التذاكر الإلكترونية هو أنها تمنح المنظمين القدرة على التحكم في توزيع التذاكر بشكل فعال وتحديد عدد المقاعد المتاحة للجمهور. يمكن تنظيم عملية البيع بطريقة تضمن عدالة التوزيع وتقليل فرص الاكتظاظ الزائد في الملاعب. كما يمكن تقييد عدد التذاكر المتاحة لكل شخص، مما يحد من استغلال البعض في بيع التذاكر بأسعار مرتفعة ويضمن توفير فرصة عادلة للجميع لحضور المباريات.

بالإضافة إلى ذلك، تعمل منصات بيع التذاكر الإلكترونية على تعزيز الأمان في الملاعب. فهي تتيح للمنظمين تسجيل بيانات المشترين والمعلومات الشخصية الأخرى، مما يجعلهم قادرين على تتبع هوية الأشخاص الحاضرين في المباريات. هذا النظام يقلل من فرص دخول الأشخاص ذوي السلوكيات المشتبه فيها أو المعروفة بالعنف إلى الملاعب، حيث يمكن حظرهم من الحضور وفرض عقوبات مناسبة عليهم. بالإضافة إلى ذلك، يمكن لمنصات بيع التذاكر الإلكترونية أن تساهم في توفير تجربة مميزة للمشجعين. فبالإمكان توفير معلومات شاملة حول المباريات، مثل مواعيد اللقاءات وتشكيل الفرق وتفاصيل أخرى تهم المشجعين. يمكن أيضاً توفير خدمات إضافية مثل تحديثات النتائج عبر الهاتف المحمول أو توفير العروض الخاصة والتخفيضات على المقاعد.

على الرغم من الفوائد المحتملة لمنصات بيع التذاكر الإلكترونية، يجب الإشارة إلى أنها ليست الحل الوحيد لمشكلة العنف في الملاعب. يجب أن تركز الجهود الشاملة لمكافحة العنف في الملاعب على عدة عوامل، مثل التوعية والتربية الرياضية وتوفير أماكن آمنة وتشديد إجراءات الأمان وتشجيع الروح الرياضية والاحترام بين المشجعين.

في الختام، منصات بيع التذاكر الإلكترونية تعتبر وسيلة مهمة لتحسين تجربة المشجعين وتخفيف ظاهرة العنف بالمنشآت الرياضية

بجانب  
کنہی

الفصل الأول:

الإطار العام للدراسة

**1.1 إشكالية الدراسة:**

أدى التطور السريع الذي حدث في السنوات الأخيرة والرقي الحضاري الذي عرفته البشرية، إلى تحقيق نتائج ونجاحات مذهلة في مجال الإدارة العامة والإدارة الرياضية بصفة خاصة، لما لعبته هذه الأخيرة من دور بارز في تحقيق إشراقات كبيرة من خلال إنشاء العديد من المؤسسات والمنشآت الرياضية، وهذا نظرا لما أصبح لإدارة الأفراد دور حيوي في الوقت الراهن، وكذلك تعد الإدارة الرياضية أيضا مجال فعالا في مواجهة مشكلات الميدان الرياضي. ولعل أكبر وأهم مشكل تواجهه منشآت الرياضة الجزائرية هي مشكلة تقاوم ظاهرة العنف، التي أصبحت اليوم حديث الساعة لدى العام والخاص، نظرا لارتفاع وانتشار الظاهرة بكثرة رغم الإجراءات الردعية والعقوبات الصارمة المتخذة من طرف السلطات المعنية. ولأن الترسنة القانونية وحدها غير كافية للتقليل من هذه الظاهرة وجب على إدارة المنشآت الرياضية وضع تدابير لتقليل من هذه الظاهرة لمعالجة وخفض معدلات العنف أثناء تنظيم المباريات وذلك ببيع التذاكر في منصات بيع التذاكر الإلكترونية وهذا للتخفيف من ظاهرة العنف، كما يجب مراقبة أي مخالفات في بيع التذاكر في سوق السوداء كل هذا يطرح عدد من التحديات لإدارة المنشآت الرياضية، الأمر الذي يدفعنا إلى وضع هذا التساؤل:

◀ ما هو دور منصات بيع التذاكر الإلكترونية في تخفيف ظاهرة العنف بالمنشآت الرياضية بالجزائر؟

**التساؤلات الفرعية:**

- ◀ هل الإجراءات التنظيمية تساهم في التقليل من ظاهرة العنف في المنشآت الرياضية؟
- ◀ كيف تساهم منصات بيع التذاكر الإلكترونية من تخفيف ظاهرة العنف في المنشآت الرياضية؟

**1.2 الفرضيات:****الفرضية الرئيسية:**

- ◀ دور منصات بيع التذاكر الإلكترونية في تخفيف ظاهرة العنف بالمنشآت الرياضية بالجزائر.

### الفرضيات الفرعية:

- ◀ الإجراءات التنظيمية تساهم في التقليل من ظاهرة العنف في المنشآت الرياضية.
- ◀ تساهم منصات بيع التذاكر الإلكترونية من تخفيف ظاهرة العنف في المنشآت الرياضية.

#### 1. 3 أهمية البحث:

الأهمية الكبيرة التي تكتسبها هذه الدراسة كونها تعالج ظاهرة تهدد المجتمع ككل ولا تقتصر على مجال معين ويمكن تلخيص أهمية هذا البحث في:

- معرفة دور منصات بيع التذاكر الإلكترونية في تخفيف ظاهرة العنف بالمنشآت الرياضية بالجزائر.
- المشاكل التي تواجهها الإدارة الرياضية لتقليل من هذه الظاهرة العنف في المنشآت الرياضية.
- البحث عن حلول ناجعة لتقليل من ظاهرة العنف في المنشآت الرياضية.

#### 1. 4 أهداف البحث:

تتمثل أهمية البحث في معرفة دور منصات بيع التذاكر الإلكترونية في تخفيف ظاهرة العنف بالمنشآت الرياضية بالجزائر، مما قد يساهم بصورة أو بأخرى في وضع منصات بيع إلكترونية للتخفيف من ظاهرة العنف لأنه من الصعب جدا وتقاديا لما قد يحدث في المستقبل فمشكلة العنف تزايد في الفترة الأخيرة في المنشآت الجزائرية، ويمكن تلخيص أهداف البحث على النحو الآتي:

- معرفة العالقة التي تربط بين إدارة المنشآت الرياضية وظاهرة العنف.
- القيام بدراسات ميدانية لبعض المنشآت الرياضية ومعرفة واقع التسيير هذه الإدارات لتقليل من هذه العنف.
- معرفة تداعيات ومخلفات العنف في الملاعب وفي المجتمع.
- وضع تدابير واقتراحات لبيع التذاكر الإلكترونية وهذا لتقليل من ظاهرة العنف.
- معرفة مدى نجاعة فكرة المنصات الإلكترونية لبيع التذاكر.

#### 1. 5 تحديد مصطلحات الدراسة:

##### المنشآت الرياضية:

هي كل جماعة ذات تنظيم مستمر تتألف من عدة أشخاص طبيعين أو اعتباريين، ويكون الغرض منها تحقيق الرعاية للشباب وإتاحة الظروف المناسبة لتنمية ممتلكاتهم وذلك عن طريق توفير الخدمات الرياضية والاجتماعية والروحية والترويحية في إطار السياسة العامة للدولة.

### التعريف الإجرائي:

هي عبارة عن مجتمعات رياضية تمارس فيها مختلف الرياضات سواء الفردية أو الجماعية ولها إدارة تسييرها وفق برنامج معين.

### العنف:

لغة: العنف كلمة مشتقة من فعل (عنف) وهو الخرق وقل الرفق به وهو يتضمن الشدة والمشقة وكل ما في الرفق من خير ففي العنف من الشر مثله.

اصطلاحاً: كل أذى باليد أو باللسان بمعنى الأذى بالفعل أو الكلمة يقوم بها فرد واحد أو جماعة كبيرة.

العنف الرياضي: هو الاستخدام الغير المشروع أو الغير قانوني للقوة بمختلف أنواعها في المجال الرياضي يرى سيد عويس أن العنف سلوك عدواني ويمكن تلخيص الفرق بين المصطلحين العنف والعدوان كالآتي:

### العنف:

- العنف محدد وهو صورة من صور العدوان.
- يعتمد على القوة ويعبر غالباً على البشر ويأتي كردة فعل لأسباب معينة وقد يزول بزوال السب.
- العنف يكون مؤقتاً.
- العنف مقرون بالظلم والدفاع عن النفس.

### العدوان:

- أشمل وأوسع من العنف.
- ليس بالضرورة الاعتماد على القوة.
- العدوان هو طبع دائم يتصف به شخص.
- العدوان مقرون بالظلم فقط.

**التعريف الإجرائي:** العنف هو الخروج عن المبادئ والقواعد المتعامل بها ويهدف إلى السيطرة على الآخرين.

### التذاكر الإلكترونية :

هي نوع من التذاكر التي يتم شراؤها وإصدارها عبر الإنترنت عن طريق منصات بيع التذاكر الإلكترونية **اصطلاحا** : هي وثائق رقمية تستخدم للدخول إلى فعاليات معينة، مثل المباريات الرياضية أو الحفلات الموسيقية أو العروض المسرحية. تُصدر التذاكر الإلكترونية عبر منصات بيع التذاكر الإلكترونية، حيث يمكن للمستخدمين شراءها وتحميلها على أجهزتهم الذكية أو طباعتها في شكل رمز الاستجابة السريعة (QR code) أو الحصول على تذاكر رقمية للحضور الرقمي.

## 1. 6 الدراسات السابقة:

- **دراسة الطالب حفناوي بن يوسف:** حول "السلوكيات العدوانية وأعمال العنف عند المتفرجين في ملاعب كرة القدم" تخصص النشاط البدني الرياضي المكيف كان هذا في رسالة ماجستير العام 2002 وقد لاحظ الباحث أن القاسم المشترك بين الدراسات المشار إليها أعلاه يكمن في الوصول إلى نتائج تحمل وسائل الإعلام المختلفة جانبا كبيرا من مسؤولية العنف الرياضي من خلال "تأثيرها على نفسية المتفرجين"، حيث اكدت الدراسة الثالثة، مثال أن نسبة 78.75 بالمئة يرون أن لوسائل الإعلام تأثيرا سلبيا على نفسية المتفرجين، كما وجد الدراسة الثانية أن نسبة 62.40 بالمئة من أفراد العينة يرون أن وسائل الإعلام لها دور في تغذية العنف في ملاعب كرة القدم.
- **دراسة الباحث (عمر عسوس):** الذي أنجز موضوع حول "دور وسائل الاتصال في رفع مستوى الانحراف والجريمة والوقاية منهما"، تم نشره فالمجلة الجزائرية للاتصال وقد أقيم ملتقى بعنوان العنف في الملاعب الجزائرية (التشخيص والعلاج) تم تنظيمه من طرف شعبة علوم الإعلام والاتصال كلية العلوم الاجتماعية - جامعة عبد الحميد بن باديس بمستغانم، بالتنسيق مع جمعية الصحافة الرياضية يومي: 22-23 أكتوبر 2014.
- **دراسة قام بها كل من الدكتور سمير دلال وعقبة عامر:** تحت عنوان "درجة العنف في ملاعب كرة القدم الجزائرية من وجهة نظر كل من الحكم واللاعب والمناصر وذلك لنيل مذكرة لنيل شهادة

الليسانس في التربية البدنية والرياضية معهد التربية البدنية دالي ابراهيم الجزائر وقد تناولت الفروض التالية:

- الجمهور عامل أساسي في ظهور العنف في ملاعب كرة القدم الجزائرية.
- أن المتسبب الأساسي في ظاهرة العنف في ملاعبنا بطريقة مباشرة هو اللاعب.
- إهمال التحضير البدني والنفسي من طرف المدرب يعزز من ظهور أعمال العنف والشغب في ملاعب كرة القدم.
- عدم التحكم الجيد في المباراة.

**نتائج الدراسة:** خلصت هذه الدراسة إلى أن ظاهرة العنف في ملاعب كرة القدم الجزائرية مشتركة بين جميع الأطراف المشاركة ولكن بدرجة أكبر من طرف اللاعبين حيث اعتبرت أن اللاعب هو الشعلة الحقيقية لاشتعال ظاهرة العنف في ملاعب كرة القدم الجزائرية، دون تجاهل العناصر الأخرى المسببة للعنف كالجمهور والتحكيم.

▪ **دراسة بعنوان:** (عدوان المراهق والمشاركة الرياضية) رياضة الاحتكاك المباشر مقابل رياضة الاحتكاك غير المباشر مكان الدراسة: جامعة تكساس سنة 1993.

الهدف من الدراسة هو تحديد ما إذا كانت مشاركة المراهق في رياضة احتكاك مباشر تعمل على رفع مستوى العدوان عنها في رياضة عدم الاحتكاك.

## 1. 7 مميزات الدراسة:

على الرغم من أهمية دراسة دور منصات بيع التذاكر الإلكترونية في تخفيف ظاهرة العنف بالمنشآت الرياضية بالجزائر، إلا أن هذا الدراسة لم يتم دارستها. لكن هذا لا يعني أبدا أن المكتبة الجامعية تخلو من دراسات بشأن ظاهرة العنف بالمنشآت الرياضية.

# الجانب النظري

الفصل الثاني:

التذاكر الإلكترونية

**تمهيد:**

التذاكر الإلكترونية هي نظام يسمح للأفراد بشراء تذاكر للسفر أو الفعاليات أو الأنشطة المختلفة عبر الإنترنت. تعتمد التذاكر الإلكترونية على تكنولوجيا الحاسوب والإنترنت لتوفير وسيلة سهلة ومريحة لشراء التذاكر دون الحاجة إلى الذهاب إلى المكاتب التجارية أو التذاكر التقليدية. يعتبر الحجز الإلكتروني للتذاكر سهلاً وسريعاً. يمكن للمستخدمين البحث عن الأحداث أو الرحلات المختلفة عبر مواقع الويب أو تطبيقات الهواتف الذكية واختيار التاريخ والوقت المفضلين لهم. بعد ذلك، يتعين عليهم إدخال معلومات الدفع وتأكيد الحجز. يتم إرسال تذكرة إلكترونية إلى المستخدم عبر البريد الإلكتروني أو رسالة نصية تحتوي على معلومات الحجز ورمز الاستلام. من المزايا الرئيسية للتذاكر الإلكترونية سهولة الوصول إليها وإدارتها. يمكن للمستخدمين الاحتفاظ بنسخة إلكترونية من التذكرة على هواتفهم الذكية أو الأجهزة اللوحية أو طباعتها في حالة الحاجة. كما يمكنهم تجنب الطوابير والانتظار في المكاتب لشراء التذاكر أو استلامها. بالإضافة إلى ذلك، يمكن للشركات ومقدمي الخدمات تحسين تجربة العملاء من خلال توفير خيارات إضافية مثل اختيار المقعد أو إضافة خدمات إضافية أثناء عملية الحجز الإلكتروني. مع ذلك، قد تواجه التذاكر الإلكترونية بعض التحديات والقضايا. قد يواجه بعض الأفراد صعوبة في استخدام الأجهزة الإلكترونية أو الوصول إلى الإنترنت، مما يعني أنهم لا يستطيعون الاستفادة من هذه الخدمة. هناك أيضاً قضايا أمنية محتملة تتعلق بالاحتيال الإلكتروني أو تزيف التذاكر، ولذلك يجب على المستخدمين أن يتعاملوا فقط مع مصادر موثوقة عند شراء التذاكر الإلكترونية.

## 2-1- التذاكر الإلكترونية للخطوط الجوية الجزائرية

إن التطور الكبير لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات جعل صناعة النقل الجوي في العالم تستجيب لضرورة الاستفادة من التكنولوجيا الرقمية لتسهيل أداء مختلف الأنشطة والفعاليات لشركات الطيران، لذلك تسعى الخطوط الجوية الجزائرية لاعتماد طرق ومناهج عمل حديثة تتلاءم مع هذه التطورات، ويعتبر استخدام آلية التذاكر الإلكترونية في خطوة أساسية في طريق المؤسسة للممارسة التجارية والإدارية الحديثة المستندة لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات.

## 2.2- نشأة ومفهوم التذاكر الإلكترونية

سنتناول في هذا المطلب نشأة التذاكر الإلكترونية، حيث سنتعرف على أهم المحطات التاريخية التي مرت بها، كما سنتطرق لمفهوم التذكرة الإلكترونية بتقديم مجموعة من التعاريف التي وردت لها.

## 1.2.2. نشأة التذاكر الإلكترونية

يتطلب الحديث عن نشأة التذاكر الإلكترونية العودة إلى بداية ظهور أول تذكرة طيران بمعايير دولية موحدة، ففي سنوات العشرينيات من القرن الماضي كانت كل شركة طيران عبر العالم تستخدم شكل مختلف من تذاكر الطيران دون الخضوع لشروط أو معايير محددة، واستمر هذا الوضع إلى غاية سنة 1930 حيث تم فيها التوقيع على اتفاقية فانسوفيا والتي وضعت الشروط المتعلقة بالوثائق الدولية للنقل الجوي ومسؤولية الناقلين، وفي سنة 1972 قامت الجمعية الدولية للنقل الجوي IATA باستحداث أول تذكرة طيران بمعايير موحدة لدعم نظم التوزيع العالمية "GDS" وللاستفادة من التطورات التي حدثت في تكنولوجيا المعلومات، حيث قامت الجمعية.

العالمية للنقل الجوي سنة 1983 ببيع تذاكر سفر أوتوماتيكية ATB1 بتكنولوجيا تسمح بأتمتة وطباعة التذكرة وتشفير بياناتها على شريط ممغنط موجود على ظهرها يمكن قراءته بسهولة من قبل الحاسوب، وقد حقق هذا النوع المستحدث من التذاكر حينها عدة مزايا مرتبطة بمتطلبات الزبائن، كما شكلت فيما بعد نواة لابتكار أول تذكرة طيران لا يمكن فقدانها، ويتعلق الأمر بالتذكرة الإلكترونية التي ظهرت لأول مرة في شهر نوفمبر من سنة 1994 في الولايات المتحدة الأمريكية، وقد استخدمت من قبل شركة الطيران الأمريكية، United Airlines 3 ثم تبعتها شركات أمريكية أخرى مثل Delta Airline و American Airlines أما فيما يتعلق بشركات الطيران الأوروبية كالشركة الفرنسية Air- France والألمانية Lufthansa والبريطانية Airways British فقد شرعت في استخدام هذا النظام للتوزيع سنة 1998، وقد كان سبب تهافت هذه الشركات على هذا النمط الجديد لبيع التذاكر مرتبطا بالمنافسة

الشديدة التي واجهتها إثر ظهور شركات الطيران منخفضة التكلفة (Low-cost) والتي لا تتبع تذاكرها إلا عبر الإنترنت ما يخفض بشكل كبير من تكاليف التوزيع لديها ويجعلها أكثر تنافسية في مواجهة شركات الطيران التقليدية. وإثر انعقاد قمة الجمعية الدولية للنقل الجوي (IATA) والفدرالية العالمية للنقل الجوي (WAT) في سنغافورة تم الاتفاق على تعميم استخدام آلية التذاكر الإلكترونية بحلول 2008 كأقصى أجل، هذا القرار جاء ليبي حاجة شركات الطيران لخفض تكاليف التوزيع لديها وكذا استجابة لبرنامج الجمعية الدولية للنقل الجوي (IATA) الذي أكد على ضرورة استبدال التذاكر الورقية بتذاكر إلكترونية بما يتماشى والتطورات التكنولوجية الراهنة، ويشكل هذا البرنامج جزء من مشروع أكبر سمي (Simplify The Business) وهو يهدف إلى الاستخدام الفعال لوسائل تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في تطوير صناعة النقل الجوي وتسهيل إدارة أنشطة وفعاليات شركات الطيران عبر العالم، وعلى اعتبار أن الخطوط الجوية الجزائرية هي من الشركات الأعضاء في الجمعية الدولية للنقل الجوي، فقد شرعت في استبدال التذاكر الورقية بتذاكر إلكترونية بداية من سنة 2007 وقد سبقها في إدخال هذه التقنية إلى الجزائر كل من شركة الطيران الفرنسية (Aigle Azur) سنة 2006، والخطوط الملكية المغربية سنة 2004، والخطوط الجوية التونسية سنة 2005.

## 2. 2. مفهوم التذكرة الإلكترونية:

ورد لمفهوم التذكرة الإلكترونية عدة تعاريف نذكر منها مايلي:

"وفقا للقرار F 722 الصادر عن الجمعية الدولية للنقل الجوي (IATA) التذكرة الإلكترونية

هي طريقة لتوثيق بيع ومتابعة استخدام الركاب للنقل دون استخدام وثيقة ذات قيمة (Le billet électronique) ".  
(2007.p01.)

وتعرف التذكرة الإلكترونية على أنها "طريقة لتوثيق بيع التذاكر وتعقب آلية استخدامها لنقل

المسافرين، بحيث تكون جميع بيانات التذكرة مسجلة في نظام معلومات المؤسسة المصدرة، ومتاحة للقيام بمختلف المعاملات التي يمكن أن تتم باستخدام التذكرة الورقية " (IATA . 2005, p 8)

كما تعرف التذكرة الإلكترونية على أنها "وثيقة نقل جوي لامادية تسمح لمسافري شركات الطيران بالسفر دون تذكرة ورقية، والتقدم إلى المطارات فقط بوثائق الهوية" (www.commentcamarche.net/content.jsp?menuId=180 (18/03/2011) .

من خلال التعاريف السابقة لمفهوم التذكرة الإلكترونية نستنتج أن التذاكر الإلكترونية هي شكل جديد من تذاكر الطيران بحيث تكون كل عناصر بياناتها مخزنة في قاعدة بيانات المؤسسة المصدرة، ويتم استخدامها مثل التذاكر الورقية مع الاستغناء عن التعامل بوثيقة ورقية، وبالتالي فهي طريقة مستحدثة تلغي الصفة المادية لتذكرة الطيران وتمنحها الصفة الإلكترونية .

وتتضمن آلية التذاكر الإلكترونية بالإضافة إلى تذكرة السفر تشكيلة من الخدمات الإلكترونية المرتبطة بها وهي. (18/03/2011) www.airalgerie.dz :

- التسجيل عبر الانترنت.
- اختيار الطبقة
- اختيار وجبات الطعام
- طباعة بطاقة الركوب عبر الانترنت
- التسجيل المسبق للأمتعة
- إدارة حسابات الولاء للزيائن

## 2. 3 مكونات وعناصر التذكرة الإلكترونية

تتكون التذكرة الإلكترونية من جزأين رئيسيين هما القسيمة الإلكترونية ووصل مسار الرحلة، حيث الأول هو خاص بالمؤسسة، أما الثاني فيكون خاص بالزيون وسنتطرق لكل منهما فيما يلي:

### 2. 3. 1 القسيمة الإلكترونية:

تعتبر القسيمة الإلكترونية عن ذلك الجزء من التذكرة الإلكترونية الخاص بالمؤسسة والمخزن بقاعدة بياناتها لنظام الحجز، وهي تمثل واجهة افتراضية لقاعدة البيانات المستضافة في مدينة دبي من قبل المورد الرائد لحلول تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، MERCATOR، ومن الناحية العملية تمثل القسيمة الإلكترونية أرضية عمل أساسية لأعوان الحجز في المؤسسة، حيث يتم من خلالها إجراء عملية حجز التذاكر الإلكترونية لفائدة الزيائن، وبالتالي تتشكل قسيمة إلكترونية عند كل عملية حجز لتذكرة طيران لزيون، ويمكن للعون المكلف بالحجز في المؤسسة للولوج للقسيمة الإلكترونية بعد عملية الحجز في حالات تستدعي تغيير بياناتها كإلغاء الحجز من قبل الزيون، أو تغيير موعد السفر. وتجدر الإشارة أن القسيمة الإلكترونية تكون موجودة في موضع واحد في قاعدة البيانات، كما أنه لا يمكن لأكثر من شخص واحد الولوج إليها وتشغيلها في زمن معين. وتظهر القسيمة الإلكترونية من خلال الشكل التالي:

FE\*1|CN1  
AIR ALGERIE ISSUED  
ETKT 124 0102 609 008  
ISSUED 08JAN09 11.20.52Z AHVQQVS AGT 99999911 DZ PNR CPZ3KB  
ALGIERS/ AH TRAINING  
\*CPZ3KB ----- \*\*\* COUPON 1 \*\*\* -----  
TEST/AHMR 124 0102 609 008 0  
ALGIERS YOW STATUS OPEN

ANNABA AH 6000 Y 19JAN 2035 OK 31DEC 20K

ENDO NON END/NON REF/NON RER

ISI SITI

FCALC ALG AH AAE END

FARE DZD1000

TOTAL DZD1000

PAYM CASH

بالرجوع إلى الشكل السابق يتبين أن القسيمة الإلكترونية تحتوي عدة بيانات أساسية متعلقة بالتذكرة

الإلكترونية، وسيتم شرحها من خلال الجدول التالي:

الجدول رقم (1): بيانات القسيمة الإلكترونية

البيان	الرقم
تكرار الدخول للقسيمة الإلكترونية	01
موقع إصدار التذكرة الإلكترونية	02
رقم التذكرة الإلكترونية	03
تاريخ إصدار التذكرة الإلكترونية	04
الموقع الجغرافي للعون الذي قام بطباعة التذكرة الإلكترونية	05
اسم الزبون المسافر	06
وضعية التذكرة	07
الأصل	08
الوجهة	09
رقم الرحلة	10
الطبقة	11
تاريخ الرحلة والتوقيت	12
وزن الأمتعة	13
مكونات التسعيرة	14
التسعيرة	15
المجموع	16
طريقة الدفع	17

المصدر: من إعداد الطالب بناء على الشكل السابق

## 2.3. 2 وصل مسار الرحلة (2):(Itinéraire / Reçu):

يمثل وصل مسار الرحلة الجزء الثاني من التذكرة الإلكترونية والخاص بالزبون، وهو عبارة عن وثيقة بمثابة دليل على تشكيل عقد النقل بين الزبون والمؤسسة يحصل عليه الزبون لتأكيد الحجز فور إتمام عملية شراء تذكرة الطيران، وهو يحتوي على معلومات متعلقة بالنقل ( المسار، اسم الراكب، اسم الناقل، الطبقة، التسعيرة. الخ ) إلى جانب بيانات متعلقة بالتذكرة الإلكترونية كتلك الموجودة في القسيمة الإلكترونية الخاصة بها، منها بيانات الرحلة والبيانات المتعلقة بالدفع، غير أنها تختلف عن القسيمة الإلكترونية في كونها تحتوي على عبارات موجهة للزبون في شكل توضيحات متعلقة بعقد النقل. و يظهر وصل مسار الرحلة في الشكل الموالي:

الشكل رقم (21): وصل مسار الرحلة

FOR MORE INFORMATION VISIT US AT [WWW.AIRALGERIA.COM](http://WWW.AIRALGERIA.COM)

E-TICKET RECEIPT/ITINERARY

\*\*\*\*\*

YOUR ELECTRONIC TICKET IS STORED IN OUR COMPUTER RESERVATIONS SYSTEM. THIS E-TICKET RECEIPT/ITINERARY IS YOUR RECORD OF YOUR ELECTRONIC TICKET AND FORMS PART OF YOUR CONTRACT OF CARRIAGE.

YOUR ATTENTION IS DRAWN TO THE NOTICES AND CONDITIONS OF CONTRACT SET OUT IN THE FOLLOWING PAGES.

YOU MAY NEED TO SHOW THIS RECEIPT TO ENTER THE AIRPORT AND/OR TO PROVE RETURN OR ONWARD TRAVEL TO CUSTOMS AND IMMIGRATION

OFFICIALS

PASSENGER NAME TEST/AHMR

ELECTRONIC TICKET REFERENCE DPSTL6

BOOKING REFERENCE CPZ3KB

ELECTRONIC TICKET NUMBER 124 0102609008

ISSUED BY 08JAN2007AHVQQVS AGT 99999911 YE

SANAA / AH TRAINING

-----

19JAN 1735 CHECK-IN OPENS

2035 SANAA AH 404 CONFIRMED

2120 ADEN ECONOMY CLASS SEAT

BAGGAGE 20KGS

COUPON NOT VALID AFTER 31DEC

-----

ENDORSEMENT NON END/NON REF/NON RER

FARE YER1000

TOTAL YER1000

PAYMENT CASH

## 2.4. متطلبات تشغيل نظام حجز التذاكر الإلكترونية

إن إصدار التذاكر الإلكترونية في مؤسسة الخطوط الجوية الجزائرية يرتكز على جانب تقني ذو أهمية بالغة، فتشغيل نظام حجز التذاكر الإلكترونية يستدعي وجود مجموعة من العناصر التي ترتبط وتتكامل مع بعضها، و يمكن تبيان هذه العناصر فيما يلي:

### 2.4.1 نظام الحجز الآلي CRS:

إن منتج الخطوط الجوية الجزائرية موجود في مختلف أنحاء العالم وذلك بفضل نظام الحجز الآلي (CRS) التابع لمؤسسة الخطوط الجوية الجزائرية (MARSAH) وهو نظام حجز مرتبط بعدة أنظمة عالمية بما فيها نظم التوزيع العالمية (GDS) التي تسمح لوكالات السفر المرتبطة بها من أي مكان في العالم بالحجز على خطوط المؤسسة، ويقوم نظام (MARSAH) بجرد منتجات المؤسسة وإدارتها من أي مكان في العالم من خلال الربط بين نظام التوزيع وبرنامج الرحلات. وبالتالي يمكننا القول بأن قلب نظام معلومات المؤسسة هو نظام CRS (MARSAH) الذي يحقق تواجدها بمنتجاتها في مختلف أنحاء العالم

**2.4.2 محرك الحجز عبر الإنترنت (IBE):** IBE هو عبارة عن محرك بحث على شبكة الإنترنت خاص بالمؤسسة، يتزامن مع برنامج

رحلاتها وله نفس خصائص الحجز لوكالة تابعة للمؤسسة، فمثلا عند قيام زبون بطلب حجز عبر الإنترنت، يقوم محرك الحجز (IBE) بالبحث عن الأماكن المتاحة في النظام، (MARSAH) ففي حالة توفرها يقوم المحرك (IBE) بحجز أوتوماتيكي لصالح الزبون في نظام، MARSAH أما في حالة العكس أي عدم توفر الأماكن، يقوم (IBE) بدعوة الزبون لاختيار مقاييس أخرى للحجز.

### 2.4.3 برنامج الرحلات:

تتشكل رحلة باجتماع مجموعة من العناصر، أصل، وجهة، نوع الطائرة، رقم الرحلة، موعد مغادرة، و موعد وصول، ومجموع الرحلات المقترحة من قبل مؤسسة الخطوط الجوية الجزائرية تشكل برنامج رحلاتها، حيث يتم إعداده وتعديله كل موسم وذلك على مستوى المديرية الفرعية للبرامج التي تتولى مسؤولية وضع برنامج الرحلات للمؤسسة بالاعتماد على برمجية الأمثلة ( Logiciel d'optimisation ) الموجودة بحاسوب يدعى ( PC Air flit ) مرتبط ببرمجية عون الخطوط الجوية الجزائرية الموجودة على مستوى المديرية الفرعية للحجز المكلفة بإدخال برنامج الرحلات على مستوى نظام الحجز (MARSAH) والدليل الرسمي للطيران (OAG) الذي هو عبارة عن قاعدة بيانات تجمع كل برامج الرحلات الخاصة بشركات الطيران في العالم ومن ثم تزود بها كل من نظم الحجز الآلي CRS ونظم التوزيع العالمية GDS .

**4.4.2 قاعدة بيانات التسعيرة ( ATPCO ) :**

إن مؤسسة الخطوط الجوية الجزائرية ومن خلال قسم تسيير الإيرادات تقوم بإدخال التسعيرات المنشورة في قاعدة بيانات تسمى (ATPCO) يتم من خلالها التوزيع الرسمي لتسعيرات جميع شركات الطيران العالمية بهدف نشرها في جميع نظم التوزيع العالمية (GDS)، هذه الأخيرة مرتبطة بمحرك بحث وحساب التسعيرات مثل (World Spam, Globalfares) والتي تقوم بتوفير المعلومات عن التسعيرات المطلوبة لنظم GDS و CRS، ومن خصائصها الولوج إلى تسعيرات الخطوط الجوية الجزائرية وشركات الطيران الأخرى.

**5.4.2 خادم التذاكر الإلكترونية ETS1:**

تتمثل مهمة خادم التذاكر الإلكترونية في الاستجابة وتلبية طلبات الحجز للحواسيب المرتبطة بشبكة التوزيع للمؤسسة التي تستخدم نظام الحجز الآلي (MARSAH) عبر مختلف المواقع في شبكة التوزيع. ويرتبط خادم التذاكر الإلكترونية بقاعدة بيانات التذاكر الإلكترونية (E-Ticket Base Dat) التي يستضيفها المورد (MERCATOR) في مدينة دبي بالإمارات العربية المتحدة.

**6.4.2 خادم الدفع:**

تتمثل مهمة خادم الدفع بالسماح بالقيام بتحويلات آمنة بين الزبائن والبنوك لحساب المؤسسة، وذلك في حالة قيام الزبون بالحجز عبر الإنترنت أو عبر مركز المكالمات وقيامه بالدفع باستخدام بطاقة بنكية إلكترونية.

**7.4.2 شبكة الإنترنت:**

ترتبط مؤسسة الخطوط الجوية الجزائرية بشبكة الإنترنت من خلال مزود الإنترنت اتصالات الجزائر بحزمة ذات النطاق العريض موزعة على أربعة مناطق لشبكة التوزيع الداخلية (منطقة الوسط، منطقة الجنوب الشرقي، منطقة الجنوب الغربي، ومنطقة الجنوب الأقصى). ويعتبر ربط المؤسسة بشبكة الإنترنت ضروري لدعم نظام حجز التذاكر الإلكترونية، وذلك من خلال مجموعة من التطبيقات الداخلية التي تستخدم الشبكة الداخلية إنترنت، كربط الحاسوب المركزي خادم التذاكر الإلكترونية بشبكة التوزيع المكونة من وكالات المؤسسة عبر التراب الوطني وفي الخارج، إلى جانب التنسيق، ومختلف أنواع المتابعة والدعم الفني وصيانة الأجهزة عن بعد، من خلال مكاتب الدعم الفني (Helpdesk) الموجودة بمركز (CATAH) بقسم الأنظمة للمؤسسة، حيث تكمن مهمتها في مراقبة السير الحسن لعملية الحجز الآلي بمختلف وكالات

المؤسسة عبر شبكة التوزيع، ولتوضيح مهمة هذه المكاتب يمكن الاستعانة بالشكل التالي الذي يوضح إحدى شبكات التوزيع الداخلية للمؤسسة:

بالعودة إلى الشكل السابق يتبين أن شبكة التوزيع هذه، هي شبكة إقليمية (MAN) ذات هيكلية نجمية، يتوسطها الحاسوب المركزي المضيف (Host) الذي يستقبل الاتصالات الواردة ويقوم بإرسالها إلى جميع أعضاء الشبكة من وكالات المؤسسة في مختلف المواقع الجغرافية للمنطقة. ويلاحظ في الشكل أن إحدى وكالات المؤسسة في شبكة التوزيع بلون قاتم أحمر ما يدل على أن هناك مشكلة بهذه الوكالة وأن عملية الحجز الآلي لا تتم بشكل طبيعي، ويمكن من خلال حاسوب (Helpdesk) الموجود بمركز (CATAH) بقسم الأنظمة الدخول إلى حاسوب هذه الوكالة وتحديد طبيعة المشكلة، وإجراء التطبيقات اللازمة لمعالجتها، وإذا لم يكن بالإمكان التحكم بالمشكلة عن بعد، يتم إرسال فريق إلى عين المكان للتدخل، وقد لا يستدعي الأمر ذلك كأن يكون العطب بسبب عدم التوصيل الجيد للكبل، وهنا يقوم عون مكتب الدعم الفني (Helpdesk) بالاتصال الهاتفي بالوكالة المعنية ويدعوها إلى إعادة توصيل الكبل. أما فيما يخص شبكة التوزيع الموجودة في الخارج والمكونة من وكالات المؤسسة المتواجدة بمختلف دول العالم، فيتم ربطها بخادم التذكرة الإلكترونية بالاستعانة بمؤسسة (SITA) وهي مؤسسة متخصصة في تكنولوجيا المعلومات والاتصالات للنقل الجوي.

#### 8.4.2 موقع ويب المؤسسة:

إن ظهور الإنترنت قد غير هيكل صناعة النقل الجوي في العالم، وككل مؤسسات الطيران، قامت مؤسسة الخطوط الجوية الجزائرية بإنشاء موقع لها على شبكة الإنترنت لعرض خدماتها للبيع مباشرة للعملاء، حيث يمثل هذا الموقع بوابة المؤسسة التي يمكن للعملاء من خلالها الحصول على المعلومات المتعلقة ببرنامج الرحلات والتسعيرات، كما يمكنهم القيام بحجوزاتهم عبره، وإلى جانب عملية الحجز على الخط، يوفر الموقع مجموعة من الخيارات المتعلقة ببعض الخدمات الإلكترونية كخدمة التسجيل على الخط، وخدمة إدارة الحجز، إلى جانب إمكانية الانضمام إلى برنامج الولاء الخاص بالمؤسسة. وتظهر بوابة ويب المؤسسة من خلال الشكل التالي :

بالإضافة إلى العناصر السالفة الذكر المكونة لبنية نظام حجز التذاكر الإلكترونية، فإن تشغيل هذا النظام يتطلب مجموعة من الارتباطات بين خادم التذاكر الإلكترونية لقاعدة البيانات، والنظم التي تشكل النظام الكلي للمؤسسة، ويمكننا تحديد أهم هذه الارتباطات كما يلي :

- ربط خادم التذاكر الإلكترونية (ETS) بنظام الحجز (MARSAH): فمن خلال هذا الربط

يتم وضع نظام حجز التذاكر الإلكترونية حيز الخدمة.

- ربط خادم التذاكر الإلكترونية (ETS) بحاسوب (Air Flit) والدليل (OAG): وذلك بغرض السماح بإدخال وتحديث برنامج الرحلات وجدولها الزمني.
- ربط خادم التذاكر الإلكترونية (ETS) بنظام رقابة المغادرة (DCS) : من الضروري ربط خادم التذاكر الإلكترونية بنظام (DCS) على مستوى نقاط التوقف، لأن المعلومات المتعلقة بالركاب مخزنة في قاعدة بيانات، (ETS) وعليه عند حضور الزبون لمكتب التسجيل مرفوقا بالرقم المرجعي للحجز الخاص به، يقوم العون المكلف بالتسجيل بإدخال ذلك الرقم في نظام مراقبة المغادرة، (DCS) ومن ثم يقوم هذا النظام بالبحث عن المعلومات المتعلقة بالزبون في قاعدة بيانات خادم التذكرة الإلكترونية للتأكد من صحة بيانات الحجز من أجل إصدار بطاقة الركوب للزبون.
- ربط نظام رقابة المغادرة (DCS) مع نظام (ADABASE) : (ADABASE) هو نظام لإدارة قاعدة البيانات، تتمثل وظيفته في جمع إحصائيات نقل الركاب من زبائن المؤسسة، ففي مرحلة التذكرة الورقية كان يتم ذلك على أساس معالجة قسيمات الرحلات، أما الآن مع استخدام التذاكر الإلكترونية فإن نظام (ADABASE) يجمع المعلومات عن إحصائيات نقل الركاب على أساس المعلومات المتاحة على مستوى نظام رقابة المغادرة (DCS).
- ربط خادم التذاكر الإلكترونية (ETS) بخادم الدفع الإلكتروني: إن عملية الربط بين خادم التذاكر الإلكترونية وخادم الدفع ضرورية للغاية، فإذا قام العميل بالحجز عبر شبكة الانترنت أو عبر الهاتف وأراد الدفع بواسطة بطاقة الائتمان الخاصة به، يقوم خادم الدفع بالتحقق من أن عملية الدفع تتم بطريقة آمنة ثم يقوم بعد إتمام العملية بإعلام (ETS) وذلك قبل أن يتم إصدار التذكرة.

## 2. 5 طرق توزيع التذاكر الإلكترونية

في المرحلة الأولى من استخدام التذاكر الإلكترونية، اقترحت مؤسسة الخطوط الجوية الجزائرية لعملائها طرق التوزيع التقليدية والتي هي نفسها التي كانت مستخدمة لتوزيع التذاكر الورقية، غير أنها بدأت تدخل تدريجيا طريقة جديدة وهي الحجز عبر شبكة الإنترنت من خلال موقع المؤسسة على الويب. ويمكن التطرق إلى مختلف طرق التوزيع بتصنيفها إلى طرق مباشرة وطرق غير مباشرة على النحو التالي:

### 2. 5. 1 طرق التوزيع المباشرة:

يمكن لزبائن مؤسسة الخطوط الجوية الجزائرية أن يشتروا التذاكر الإلكترونية عبر إحدى الطرق المباشرة التالية:

**الحجز عبر وكالات المؤسسة:**

يمكن أن ينتقل الزبون مباشرة إلى وكالة الخطوط الجوية الجزائرية للحجز وشراء التذكرة ، وفي هذا الإطار تضع مؤسسة الخطوط الجوية الجزائرية في خدمة زبائنها 178 وكالة تابعة لها متواجدة عبر التراب الوطني، و 36 وكالة متواجدة بالخارج موزعة على النحو التالي:

**الوكالات على المستوى الوطني:**

- المديرية الجهوية لوسط الجزائر 91 :وكالة.
- المديرية الجهوية لشرق الجزائر 31 : وكالة.
- المديرية الجهوية لغرب الجزائر 48 :وكالة.
- مديرية الجنوب الشرقي 3 :وكالات.
- مديرية الجنوب الغربي 5 :وكالات.

**الوكالات في الخارج:**

10 وكالات بفرنسا. 12 وكالة في أوروبا. 4 وكالات بالمغرب العربي.

## خلاصة:

التذاكر الإلكترونية هي نظام يسمح للأفراد بشراء التذاكر عبر الإنترنت دون الحاجة إلى الذهاب إلى المكاتب التجارية. يعتمد النظام على تكنولوجيا الحاسوب والإنترنت لتوفير وسيلة سهلة ومريحة لشراء التذاكر وإدارتها. يتم إرسال التذاكر إلكترونياً عبر البريد الإلكتروني أو رسالة نصية.

توفر التذاكر الإلكترونية عدة مزايا. تشمل سهولة الوصول وإدارة التذاكر وتجنب الطوابير والانتظار في المكاتب. يمكن للمستخدمين الاحتفاظ بنسخة إلكترونية على هواتفهم أو طباعتها حسب الحاجة. توفر الخيارات الإضافية مثل اختيار المقعد وإضافة خدمات إضافية تحسين تجربة العملاء.

مع ذلك، قد تواجه التذاكر الإلكترونية تحديات مثل صعوبة الوصول لبعض الأفراد وقضايا الأمان والاحتيايل الإلكتروني. يجب على المستخدمين التعامل مع مصادر موثوقة عند شراء التذاكر الإلكترونية.

بشكل عام، التذاكر الإلكترونية توفر وسيلة مريحة وسهلة لشراء التذاكر وتسهم في تحسين تجربة العملاء وتبسيط عمليات الحجز في صناعات السفر والترفيه والفعاليات.

الفصل الثالث:

المنشآت الرياضية

**تمهيد**

إن المنشآت والهياكل الرياضية تعد الأساس الذي تقوم عليه الرياضة، فالممارسة الرياضية تتطلب قاعدة خصبة للقيام بها، ما حتم على ضرورة استعمال طرق ومناهج علمية لإدارتها وكذا توفيرها بطريقة منظمة ومتجانسة يسمح بتكوين نظام قوي يعمل على تحقيق كل الأهداف ولجميع الأطراف، ولكي يمكن لكل فقرة تعليمية في المنهج الدراسي أو تدريبية في النشاط الرياضي أن تحقق أهدافها فإنه من الضروري توافر المنشآت الرياضية بشكل كاف فكما أن الأماكن المناسبة ضرورية من أجل تعليم ناجح وممارسة جيدة، فهي أيضا مطلوبة من أجل ممارسة ناجحة وجيدة في التربية البدنية والرياضية.

وإن نجاح المنشآت الرياضية في تحقيق أهدافها يعتمد بدرجة كبيرة على كفاءة وفعالية الإدارة وطريقة تسييرها والمبادئ.

**1.3 المنشآت الرياضية في العصر القديم:**

يرجع الفضل لإقامة المنشآت الرياضية إلى الإغريق حيث أنهم أول من اهتم بإقامة دورات رياضية. والتسمية الحالية للدورات الأولمبية مأخوذة عنهم إذا أقاموا عام 468 قبل الميلاد دورة رياضية في مدينة "أوليمبيا استمرت لمدة خمسة أيام اشترك فيها أعداد كثيرة من اللاعبين الإغريق الذين حضروا من مختلف المقاطعات مما اضطر المسؤولين لإقامة إنشاء عدد من الملاعب الكبيرة التي تتسع لاستيعاب للأعداد الوفيرة من المتفرجين الذين حرصوا على متابعة المباريات ومشاهدة وتشجيع الأبطال وقد أطلق على الملعب الرئيسي الكبير لفظ إستاد (STADAM) وكان يطلق في بداية الأمر على مضمار الجري، وفي أثناء العصر الروماني أطلق لفظ استاد على مجموعة من المنشآت الرياضية التي تضم الملاعب الآتية: (عفاف ع المنعم درويش، 1998، ص 59)

**1.1.3 ملعب البنثاثون:**

رياضة البنثاثون الرومانية القديمة تقابل رياضة الخماسي الحديث حاليا ولكنها كانت في ذات الوقت عبارة التنافس في خمس رياضات هي العدو الوثب العالي، قذف القرص...

**2.1.3 ملعب الهيبودروم:**

وخصص هذا الملعب في عصر الرومان لسباقات الفروسية والعربات، كما كان يخص هذا الملعب أيضا لإقامة الرقصات أثناء الأعياد المختلفة والمواسم، بالإضافة لاستخدامه في التنافس بين الخطباء والشعراء.

**3.1.3 البالاسترا:**

هو مكان للتدريب حيث خصص لتعليم وإعداد اللاعبين وتدريبهم على الفنون الرياضية المختلفة.

**4.1.3 الليونيديون:**

وهو مكان معد ومخصص لاستضافة وإقامة اللاعبين والزوار من المقاطعات البعيدة المختلفة تقابله القرى الرياضية في العصر الحالي.

**5.1.3 الكولوسيوم:**

وهو أشهر الملاعب التاريخية القديمة الذي شيده الإمبراطور "فسباسان" فوق بحيرة صناعية بروما، ولكنه توفي قبل إتمام بناؤه واستكمل ابنه الإمبراطور تيتس بنائها عام 80

ميلادية ويعتبر الكولوسيوم أول استاد أقيم على أسس علمية هندسية حيث روعي عند تصميمه المداخل والمخارج والملعب الرئيسي له ببيضاوي الشكل أقيمت حوله مدرجات عبارة عن أربعة طوابق بلغ ارتفاعها 48 مترا تستوعب حوالي 80000 ثمانين ألف متفرج، كما الحق له به مدرسة لتعليم فنون المصارعة وتم تجميل واجهته من الخارج بمجموعة من التماثيل المصنوعة من المرمر والرخام ويعتبر عام 1890 هو بداية التقدم الحقيقي للمنشآت الرياضية التي أخذت كثير من الدول الأوروبية تطويرها على أيدي خبراء متخصصين في هذا المجال وخاصة ألمانيا، فنادا، إيطاليا ثم انتقلت تكنولوجيا التجهيزات الرياضية إلى إنجلترا وفرنسا وأمريكا ودول أخرى ويمكننا متابعة هذا التطور التكنولوجي الهائل يتبع الدورات الأولمبية المختلفة بداية بدورة ميونيخ الأولمبية 1972 حتى آخر الدورات الأولمبية الحديثة حيث نلاحظ مدى تنافس الدول في إظهار ما لديها من تقنيات حديثة متطورة في مجال المنشآت الرياضية أسوأ بباقي المجالات الحيوية الهامة لهذه الدول العظمى.

### 2.3 المنشآت الرياضية في العصر الحديث:

#### 1.2.3 المدن الرياضية:

تظهر أهمية المدن الرياضية عند تنظيم دورات أو بطولات دولية أو مهرجانات شباب بالإضافة لدورها الهام في إعداد وتجهيز الفرق والمنتخبات القومية وللمدن الرياضية مواصفات ومشمولات خاصة بهما يمكن أن نوردتها فيما يلي:

- **الملعب:** يشتمل على ملعب قانوني لكرة القدم وحوله مضمار للعدو ومسافة 4 متر يحتوي على عدد من 6 حارات مع التجهيزات الخاصة لميدان مسابقة ألعاب القوى من الوثب بأنواعه القفز بالزانة، الرمي بأنواعه بالإضافة إلى مدرجات المتفرجين التي تتسع لأكثر من 25000 متفرج ومقصورة لكبار الزوار وأماكن الإعلاميين، وتستعمل المنطقة الموجودة أسفل المدرجات للخدمات المختلفة مثل المداخل والمخارج الاشتراكات وصلات الاستقبال، غرف التدليك ودورات المياه، ورشات لصيانة والمخازن. (عفاف ع المنعم درويش، 1998، ص 60)

#### 2.2.3 الصالة المغطاة:

يجب ألا تقل الحلبة الموجودة في وسط الصالة المغطاة عن 45 مترا طول 27 مترا عرض، وذلك لإمكانية استغلالها في أكثر من رياضة بالإضافة لوجود مدرجات المتفرجين

وتستغل المنطقة أسفل هذه المدرجات في توفير الخدمات المختلفة للاعبين والإداريين والحكام من دورات المياه والمخازن والخدمات الطبية... إلخ.

كما يجب أن تلحق بهذه الصالة الرئيسية صالة أخرى تمارس عليها، أنشطة متنوعة ومسرح وغرف الاجتماعات مع صالة أخرى تستخدم كمكان لمشاهدة التلفزيون وكفئيريا مع مختلف الخدمات الأخرى مثل المخازن وأماكن الصيانة.

### 3.2.3 الملاعب المفتوحة:

من الضروري توفير مجموعة من الملاعب المفتوحة داخل المدينة الرياضية وهذه الملاعب تكون أرضيتها من المسطحات الخضراء للممارسة كرة القدم، الهوكي، كرة اليد، بالإضافة لتوفير ملعب جمباز فني مفتوح، مع ملاعب مفتوحة أخرى لكرة السلة واليد والطائرة، التنس مع توفير مدرجات خاصة لكل ملعب.

### 4.2.3 حمام السباحة والغطس:

يجب توفير حوض السباحة أولمبي (50) 21 مترا بعمق 2.10 متر بالإضافة لحوض غطس منفصل لا تقل أبعاده عن (1215) متر بعمق متدرج يبدأ بـ 3.5 متر من جميع الجوانب حتى يصل إلى المنتصف بعمق 5.25 متر مزود بمصعد مع توفير حوض للتدريب (25×12.5 متر) وحوض آخر للإحماء قبل المسابقات مع توفير مدرجات حوض السباحة الأولمبي تستغل المنطقة الموجودة أسفلها كغرف خلع الملابس.

### 5.2.3 مناطق الإعاشة:

وهي مجموعة من الغرف المخصصة للنوم بحيث لا يقل عددها عن 100 غرفة مزودة بالخدمات الفندقية وتكييف هواء مركزي وصلات للاجتماعات والجلوس ومكتبة مزودة بالكتب وشرائط الموسيقى والفيديو، وكافيتيريا ومطعم رئيسي وكل ما يوفر للاعبين احتياجاتهم طول فترة إقامتهم. (عفاف ع المنعم درويش، 1998، ص 61)

### 6.2.3 الخدمات المركزية:

وهي المسؤولة عن توفير الخدمات العامة للمنشآت لإمدادها بالكهرباء والمياه وشبكة الصرف الصحي والاتصالات والطرق الرئيسية والفرعية الموجودة بالمدينة وأماكن انتظار السيارات والمركز التجاري والخدمات الأخرى السياحية البريدية الاستعلامات وغيرها من الخدمات.

## 3.3 المنشآت الرياضية:

## 1.3.3 تعريف المنشأة الرياضية:

هي مؤسسة عمومية إدارية تحضر مهامها في تنظيم وتسيير الممارسات الرياضية التنافسية أو الجماهيرية، وتشمل المنشأة الرياضية الملاعب التي تخص كرة القدم أو القاعات المخصصة لكرة اليد أو كرة الطائرة؛ وتشكل وظيفة الإدارة والمالية والصيانة والإصلاح الوظائف الأساسية للمنشأة الرياضية الجزائرية. (إبراهيم عبد المقصود، حسن أحمد الشافعي، 2004، ص 25)

## 2.3.3 تعريف المنشآت الرياضية حسب التشريع الجزائري:

ويعود مفهوم المنشآت الرياضية حسب المرسوم التنفيذي (91-416) المؤرخ في 1991/11/02 يحدد شروط إحداث المنشآت الرياضية واستغلالها، والمنشآت الرياضية التي سنتطرق إليها هي منشآت ذات الطابع العمومي والتي نتعرف على مفهومها القانوني خلال الرجوع إلى المادة 02 من القرار الوزاري المشترك والمؤرخ في 1993/02/03 المتعلق باستعمال المنشآت الرياضية العمومية لغرض الممارسات الرياضية التربوية والتنافسية الجماهيرية في الوسط التربوي، والمقصود بالمنشآت الرياضية ذات الطابع العمومي هي كل هيكل مهية للنشاط الرياضي التابع لسلطة دواوين المركبات المتعددة الرياضات في الولايات والقاعات المتعددة الرياضات والملاعب التابعة لسلطة الإدارة المكلفة بالشبيبة والرياضة بالإضافة إلى هذا القرار نجد التعرض لهذا النوع من المنشآت ضمن أحكام الأمر (95-05) لا سيما المواد من 88 إلى 99 من القرار الوزاري حيث يمكن أن نفهم من خلالها أن المنشآت الرياضية العمومية هي تلك التي أنجزت بالمساهمة المالية للدولة أو الجماعات المحلية لهذه المنشآت استعمال خاص، حيث يكون تعاملها بصفة مجانية لرياضة النخبة والمستوى العالي وللتربية البدنية والرياضية وللتنظيمات الرياضية للمعاقين والمتخلفين ذهنيا ولعمليات تكوين الإطارات الرياضية التي تقوم بها المؤسسات العمومية، والمنشآت الرياضية هي كل منشأة مفتوحة للجمهور معدة خصيصا للممارسات الرياضية والبدنية، التي تتوفر فيها الشروط التقنية والصحية والأمنية لاحتواء النشاطات الرياضية والبدنية. (المرسوم التنفيذي رقم 91/416 المؤرخ في 02 نوفمبر 1991، الجريدة الرسمية، ع 54، الصادرة بتاريخ 30 نوفمبر 1991)

**3.3.3 أسس تخطيط المنشآت الرياضية:**

هناك عدة مبادئ أساسية يجب مراعاتها عند التخطيط لإقامة المنشآت الرياضية من أجل الاستغلال الأمثل وأهم هذه المبادئ التي يتم وضعها في الحسبان والدراسة قبل التنفيذ فيما يلي:

**أ- اختيار الموقع والمحيط:**

تتوقف دراسة هذا العنصر على نوع المنشآت الرياضية المطلوب إقامتها حيث يختلف اختيار الموقع ومساحته بالنسبة لإنشاء بعض الملاعب.

من خلال هذه النظرة لاختيار أنسبها لنوع الملاعب والمنشآت المطلوبة مع مراعاة النقاط

التالية:

- يراعى نمو الكثافة السكانية مستقبلا ومعرفة المشروعات التي سوف تقام أو التوسعات المتوقع إضافتها.
- دراسة وسائل المواصلات المختلفة للموقع الذي يستحسن أن يكون قريبا ما أمكن من المدينة أو القرية مع كثرة وسهولة المواصلات المختلفة إليه مباشرة.
- ضرورة أن تكون جميع الطرق المؤدية إلى الموقع ممهدة تمهيدا جيدا ومضاءة، سواء بالنسبة لطرق الوصول أو الدخول والخروج من الملعب وجميع الطرق المحيطة بالملاعب حرصا على سلامة وراحة اللاعبين والحكام الجماهير ورجال الإعلام وغيرهم.

**ب- التجانس الوظيفي للملاعب والوحدات:**

- يجب أن تكون وحدات خلع الملابس ودورات المياه والحمامات قريبة من أماكن اللعب.
- يجب أن تكون جميع الملاعب مفتوحة سواء ذات المسطحات الخضراء أو الأرضيات الصلبة حتى يسهل صيانة أرضياتها والتحكم في إدارتها.
- يجب أن تكون مباني الإدارة متقاربة وسهلة الاتصال ببعضها البعض. (د. عصام بدوي، 2000، ص 35)

**ج- عزل العوامل غير المرغوب فيها:**

- لابد من عزل أماكن الجمهور (المتفرجين) عن أرضيات الملاعب، حتى لا يتسبب بعضهم في عرقلة سير اللعب.

- يراعى تخصيص أماكن محددة لرجال الصحافة والإعلام، تكفي لوضع الأدوات والأجهزة الفنية، حتى يتسنى لهم أداء أعمالهم بكفاءة وسهولة.

#### د- عوامل السلامة والأمن للملاعب:

- يجب أن تكون هناك مساحات كافية من جميع الجهات المحيطة، حتى لا يتعرض اللاعبون أثناء اندفاعهم خارجها لإصابات.

- يجب أن تكون جميع أدوات صيانة الملاعب والأدوات الرياضية، بعيدة تماما عن أرض الملعب خاصة في الأماكن التي يشغلها.

#### هـ- الصحة العمومية:

- يجب أن يتناسب عدد دورات المياه بالنسبة لعدد المترددين على المنشأة الرياضية، مع العناية التامة بالنظافة اليومية والصيانة الدورية.

- يجب العناية المنتظمة بتسوية أرضيات الملاعب ونظافتها وعدم وجود فوارغ مثل غطاء زجاجات المياه الغازية أو بعض الحفر حتى لو كانت بسيطة لكي لا يتعرض اللاعبون للأضرار.

#### و- نواحي الإشراف:

يجب أن تكون حجرات وأماكن الإشراف سهلة الاتصال بجميع ميادين النشاط داخل المنشأة ولذلك يفضل دائما أن تكون منافذ الإشراف واجهاتها من الزجاج وأن تطل على الملاعب مباشرة.

#### ز- الاستغلال الأمثل:

يعتبر هذا العنصر هو القاعدة الذهبية في تصميم المنشآت الرياضية، حتى يمكن الاستفادة ما أمكن من مساحة وظروف الموقع، لتقسيم مساحته إلى أكثر من ميدان للنشاط الرياضي مع استعمال أجود الأصناف والخامات، والبحث عن أجود أنواع الأرضيات للملاعب حتى تتحمل الضغط المستمر عليها ومساعدة اللاعبين في الأداء الحركي المريح.

#### ح- الناحية الجمالية:

يجب توزيع الملاعب والمباني على مساحة الأراضي بشكل متناسق مع مراعاة الناحية الجمالية في التصميم والاهتمام بألوان طلاء المنشآت بطريقة مقبولة ومتقاربة وجذابة. (د. عصام

بدوي، 2000، ص 36)

**ط- الناحية الاقتصادية:**

يجب أن يكون الاقتصاد في تكاليف الإنشاء والتجهيز للموقع عاملاً على فقد المنشأة الرياضية لقيمتها الحيوية، لذلك ينبغي وضع خطة التنمية حسب الميزانية المخصصة للمشروع.

**ي- توقع التوسع مستقبلاً:**

بعد أن وضعنا العناصر الأساسية التي يجب مراعاتها عند تخطيط وإنشاء الملاعب والمدن الرياضية يتبقى علينا مراعاة هذا العنصر الهام، لذلك يجب مراعاة عمليات التطوير المستمرة في تكنولوجيا التجهيزات الرياضية وتعديل القوانين الرياضية للألعاب المختلفة.

**ك- مسايرة التطور:**

يجب أن تكون المنشأة مسايرة للتطورات المعاصرة بحيث يستفاد عند تصميم المنشأة وإقامتها بأحدث المنجزات العالمية من المنشأة الرياضية التي تتصف بالقدرة الكبيرة من التطور الذي وصل إليه العالم.

**ل- الصيانة:**

من أهم العوامل الاقتصادية للمنشأة، فالتخطيط السليم لصيانة المنشأة ومرافقها يمكن من استغلالها لسنوات أطول وهي على نفس الشكل الذي أنشأت عليه هذه المنشأة، وقد تكون الصيانة (يومية أسبوعية شهرية سنوية).

**4.3 إدارة المنشآت الرياضية:****1.4.3 الاعتبارات الضرورية في تصميم المنشأة الرياضية:**

هناك العديد من العناصر التي يجب أن تراعى عند تصميم المنشأة الرياضية والشروع

في العمليات الخاصة بالتسهيلات والإمكانات الرياضية الخاصة به نذكر منها ما يلي:

(د. مفتي إبراهيم حمادة، 1999، ص 153)

1- احتياجات المستخدمين له حيث يجب أن تصمم المنشآت الرياضية طبقاً لطبيعة استخدامها

من جانب المستخدمين، كما يجب أو توضع متطلبات الاتحاد الدولي في الاعتبار.

2- يجب أو يوضع أمام المهندسين الذين سوف يصممون المنشأة الرياضية التفاصيل الكاملة

باستخدامها مثل طبيعة أرضية المنشأة، ومتطلبات الإضاءة، ومتطلبات نظام الصوت،

وطبيعة الاستخدامات المتعددة للحجرات والقاعات وللتخزين وحجرات الملابس، ومساحات

الممارسة الرياضية.

- 3- على هؤلاء الذين سوف يديرون المنشأة الرياضية أن يخططوا جيدا لكيفية إدارته، وتحقيق أفضل استخدام له وعمليات النظافة وركن السيارات وأساليب إزالة الفضلات والنفايات، وأن يضعوا في الاعتبار استخدامات المنشأة من جانب المعاقين كما أن عليهم أن يحددوا الخدمات المطلوبة للمشاهدين به.
- 4- يجب أن يوضع في الاعتبار كيفية وصول كل من المتفرجين والمستخدمين والعاملين إلى المنشأ الرياضي.

### 2.4.3 الاعتبارات الضرورية في بناء المنشأة الرياضية:

- يجب بناء المنشأة الرياضية على أساس أنه سيستخدم على المدى الطويل أن بناءه من خلال ذلك قد يكلف أكثر، ولكنه سوف يوفر كثيرا في المستقبل الأدوات ومواد البناء الجيدة التي تستخدم في المبنى سوف توفر كثيرا على المدى الطويل كما أن استخدامها سيكون أفضل.
- يجب أن يوضع في الاعتبار المواد المتاحة حيث سيؤثر ذلك في الوفاء بتكاليف البناء.
- إذا ما كان المنشأ الرياضي سوف يستخدم في مسابقات دولية فيجب مراعاة أن تكون مواصفات البناء منفذة طبقا للقواعد التي تصنعها الاتحادات الدولية. (د. مفتي إبراهيم حمادة، 1999، ص 154)

### 3.4.3 الاعتبارات الضرورية في استخدامات المنشأة الرياضية:

- عند بداية تصميم المنشأة الرياضية يجب أن يوضع تصور لما سيكون عليه المبنى من حيث ما يلي:
- عدد الأفراد الذين سيعملون به وعمل كل منهم.
  - تكاليف الانتفاع، وصيانته، والحفاظ عليه، وإجراءات الأمن.
  - عدد الساعات التي سوف يستخدم خلالها.
  - ما هي الأنشطة الأخرى التي يمكن استغلال المنشأ الرياضي فيها بجانب الاستخدامات الرياضية (حفلات الاستقبال، والاجتماعات، مكتبة ...) يجب أن تتمشى استخدامات المنشأة الرياضية مع اتجاهات المجتمع وأن تكون استخدامات أدواته وأجهزته ومبانيه آمنة وجذابة.

- يجب أن تدار المنشأة الرياضية بأسلوب يضمن دخل مادي يعوض التكاليف صيانتها استهلاكاته وذلك من خلال وضع السياسات وتكاليف الاستخدام.
- تكاليف عمالة المنشأة الرياضية تعتبر هي أكبر المصروفات الجارية، يجب التأكد من تغطيتها مع المحافظة على كفاءة العمل، والأدوات والأجهزة.
- ضرورة وضع موجز لعمليات المنشأة الرياضية وتعديله عند اللزوم مثل رسم الأرضيات مراسم الاستخدام، وقوائم الأدوات الرياضية وكيفية استخدامها وواجبات عامة للعاملين به، ومسؤوليات العاملين في حالة الطوارئ ومتطلبات إدارة المبنى.
- وضع نظم العمل واستغلال المنشأة الرياضية مثل السيطرة على الجوانب المالية والتقارير وتأمين المبنى ضد الحرائق والسرقات وتدريب العاملين وموجز للسياسات.
- وضع خطة مادية لموارد الإحلال والتجديد.

### 5.3 خصائص المنشآت الرياضية:

- لاعتبار منشأة أنها رياضية لا بد أن تتوفر على العنصرين التاليين:
- أن تكون مفتوحة للجمهور: ويقصد من ذلك عدم الاستعمال على فئة معينة من الناس، وأن تكون المنشأة مفتوحة للجميع، فهي ذات استعمال مشترك بين جميع الناس سواء تعلق الأمر بالرياضيين أو المتفرجين أو غير ذلك من الناس.
  - أن تكون المنشأة معدة للممارسة البدنية والرياضية أو الترفيهية: يجب أن تكون المهمة الرئيسية والأساسية لهذه المنشأة هو أن تمارس فيها النشاطات البدنية والرياضية وأما النشاطات الترفيهية وإما النشاطين معا.
- وباعتبار المنشأة معدة خصيصا لمثل هذه الممارسات لا يمنع من إمكانية أن تمارس فيها بصفة تبعية أو عرضية نشاطات أخرى غير الممارسات الرياضية والبدنية بمختلف أشكالها كأن تكون نشاطات ثقافية أو عروض اجتماعية أو تظاهرات ذات طابع سياسي قصد جعل المنشآت ذات مردودية أحسن، وممارسة هذه النشاطات لا يغير من كون المنشآت تمارس فيها بصفة تبعية منشآت رياضية فالمهم هو أنها مفتوحة للجمهور ومعددة خصيصا للممارسات البدنية والرياضية بمختلف أشكالها وأن النشاطات الأخرى تمارس بصفة عرضية أو تبعية. (المرسوم التنفيذي رقم (91-416) المؤرخ في 2-11-91)

### 6.3 أسس تخطيط المنشآت الرياضية:

هناك عدة مبادئ أساسية يجب مراعاتها عند التخطيط لإقامة النوادي ومراكز التدريب والاستادات والقرى الرياضية من أجل الاستغلال الأمثل وضمان فاعلية وسهولة وسلامة استعمالها حتى تحقق الهدف التي أنشئت من أجله، ونبين أهم هذه المبادئ التي ينبغي وضعها من الحساب والدراسة قبل التنفيذ فيما يلي: (حسن أحمد الشافعي، 2004، ص 18)

#### 1.6.3 اختيار الموقع:

يتوقف دراسة هذا العنصر على نوع المنشأة الرياضية المطلوبة إقامتها، حيث يختلف اختيار الموقع ومساحته بالنسبة لإنشاء بعض الملاعب الصغيرة عن مراكز تدريب الناشئين وعن المجتمعات الرياضية بالولايات والمدن الكبيرة ويراعي في ذلك الحجم، الكثافة السكانية والطلب الاجتماعي والرياضي للممارسة، ويفضل اختيار الموقع الذي يبعد عن المناطق السكنية بمسافة أقل عن (04 كيلومترات) بالنسبة للشباب (02 كيلومتر) بالنسبة للأطفال حتى يسهل إنشاء شبكة من المواصلات السريعة تتجه من جميع أطراف المدينة إلى الملاعب أو يمكن قطع المسافة سيراً على الأقدام.

#### 2.6.3 وسائل المواصلات:

والتي يستحسن أن تكون المنشأة الرياضية قريبة من المدينة أو القرية بالنسبة لاختيار موقع الملعب والمدن الرياضية ويجب دراسة أقصى حد لضبط حركة المرور والتنقل في أيام المباريات الرسمية حتى تتمكن توفير وسائل النقل للمشاهدين من وإلى الملعب في أقل وقت ممكن.

#### 3.6.3 التجانب الوظيفي للملاعب والوحدات:

- أ- إن وحدات نزع الملابس ودوريات المياه والحمامات قريبة من أماكن اللعب.
- ب- يجب أن تكون جميع الملاعب بجوار بعضها البعض حتى يسهل صيانتها.

### 7.3 إمكانات المنشآت الرياضية:

الإمكانات في المنشآت الرياضية هي كل ما يمكن أن يساهم في تحقيق هدف من أهداف هذه الأخيرة من تسهيلات وملاعب وأجهزة وأدوات وميزانية وظروف مناخية وجغرافية ومعلومات وإطارات متخصصة متبعين الأسلوب العلمي للإدارة بجميع عناصرها من أجل تحقيق

- تلك الأهداف، وتلعب الإمكانيات دوراً كبيراً في سير المنشآت الرياضية وتساهم في تطويرها وتعمل على تحقيق أهدافها التي من بينها: (عفاف ع المنعم درويش، 1998، ص 108)
- الإسهام في عملية تربية الشباب وتكوينه والعمل على رفع مستواه من خلال توفير الوسائل اللازمة والظروف الأساسية التي تساعد على تطويره.
  - المساعدة على نشر الروح الرياضية وذلك بفسح المجال لأقصى عدد ممكن من المواطنين لممارسة النشاطات البدنية والرياضية.
  - تكوين الرياضيين وكذا مستخدمي التأطير وتحسين مستواهم وتجديد معارفهم.
  - استقبال الرياضيين من المنتخبات المحلية والجهوية والوطنية ووضع الوسائل الضرورية تحت تصرفه.

### 1.7.3 أنواع الإمكانيات في المجال الرياضي على النحو التالي:

#### أ- الإمكانيات البشرية:

- وهي المحرك الرئيسي للمنشآت الرياضية أو لأي منشأة، فغياب العنصر البشري يعني عدم جدوى تلك المنشآت، وتنقسم هي الأخرى إلى أقسام: (عفاف ع المنعم درويش، 1998، ص 109)
- **الممارسون:** قد يكونون لاعبين في منافسة معينة أو تلاميذ يمارسون الرياضة المدرسية، أو كل شخص يكمن سبب تواجده داخل المنشأة في ممارسة إحدى نشاطات البدنية والرياضية، هؤلاء تختلف بطبيعة الحال أجناسهم وأعمارهم وحتى الأهداف التي يصبون إلى تحقيقها، فهناك مثلاً من يمارس هذه النشاطات من أجل تقوية الجسم والحفاظ على اللياقة البدنية، وهناك من يمارسها بدافع وطني.
  - **المنفذون:** وهم كل من يعمل في الجانب التطبيقي للرياضة أي كل من يقوم بتنفيذ البرامج الرياضية من المدربين ومعلمين وقاد.
  - **الفتيون:** وهم مجموعة من الأخصائيين في مجالات الرياضة، وتتمثل هذه المجموعة في: المدير، مدير إدارة الموارد البشرية المسير المالي، الموظفون، الإداريين، الطبيب.
  - **العمال المهنيين:** وهم مجموعة العمال داخل المنشآت والملاعب تتطلب مهامهم الجهد العضلي أكثر من الذهني ومن بينهم أعوان الأمن، عمال الصيانة، عمال النظافة، عمال الكهرباء.

## ب- الإمكانيات المادية:

وهي مجموعة من الأماكن والأجهزة والمعدات المخصصة لممارسة مختلف أنواع النشاطات البدنية والرياضية وتنقسم بدورها إلى:

- **أماكن الممارسة:** وتتمثل في: الملاعب، القاعات المسابح، المضامير ... ويجب أن تتوفر هذه الأماكن على شروط معينة وأن تكون وفق مقاييس محددة.
- **المنشآت:** وهي الواقع المادي الذي يحتوي على أماكن الممارسة مثل: المدن الرياضية، كليات ومعاهد التربية البدنية والرياضية، المركبات الرياضية.
- **الأجهزة والمعدات:** وتتمثل في كل الوسائل والأدوات الضرورية في ممارسة أنواع الرياضات كالأثقال في رياضة رفع الأثقال والدراجات في رياضة سباق الدراجات... الخ، ومن جانب آخر هناك المعدات والتجهيزات الرياضية لتسيير المنشآت الرياضية منها اللازمة في الإدارة كالمكاتب وأجهزة الإعلام الآلي والوثائق وغيرها، ومنها اللازمة في أماكن الممارسة كاللبسة والأحذية الرياضية وأدوات الصيانة وعلب الإسعاف مثلاً

## ج- إمكانيات التمويل:

تحتاج كل من الإمكانيات المادية والبشرية إلى رأسمال حتى تتمكن من تحقيق الأهداف التي تصبو إليها. ويختلف حجم الأموال حسب طبيعة وحجم المشروع الرياضي المطلوب إنجازه والمنشأة الرياضية المراد تسييرها، فرأس المال عبارة عن سيولة نقدية في شكل ميزانية تتفق في الرواتب الشهرية والمكافآت المالية، وكل الأجهزة والمعدات والمتطلبات الضرورية الواجب توافرها من أجل ممارسة النشاطات الرياضي.

ونظراً إلى أهمية الأموال باعتبارها أحد العوامل الأساسية الواجب توافرها في تسيير

المنشآت الرياضية فإنها تتمتع بخصائص من بينها:

- رأس المال عنصر صنعه الإنسان من أجل تلبية حاجياته المختلفة.

- رأس المال عنصر مؤقت لأنه قابل للاستهلاك.

يحتاج رأس المال إلى الصيانة والتجديد بصفة دائمة، وهو قابل للزيادة أو النقصان حسب عوامل استغلاله، فالاستثمار في رأس المال بشكلٍ سليم يؤدي إلى تزايد مما يساعد على نمو المنشآت الرياضية واتساع مجالات نشاطاتها ونموها بشكل أفضل. (عفاف ع المنعم

درويش، 1998، ص 110-111)

## د- الإمكانيات الطبيعية:

يقصد بها كل الموارد التي تساعد في ممارسة النشاطات الرياضية لكنها لا تدخل ضمن الإمكانيات المادية كون هذه الأخيرة هي من صنع الإنسان كالأجهزة والمعدات وغيرها، أمّا الإمكانيات الطبيعية فهي من صنع الخالق - عز وجل - ونجد منها: الجبال، الصحراء، البحار إذ يستعمل كل مورد منها في ممارسة رياضة معينة مثال: البحار تستعمل لممارسة رياضة القوارب الشراعية والجبال في رياضة التسلق، على ضوء ما سبق فإننا نجد أن الإمكانيات الطبيعية تتمتع بخصائص من بينها:

- الإمكانيات الطبيعية هبة من الله - سبحانه وتعالى - ولا تحتاج في بعض الحالات إلا إلى أشغال يقوم بها الإنسان حتى تتناسب جيداً مع ما سيمارس من رياضة داخلها.
- الإمكانيات الطبيعية.
- على عكس الرأس مال غير قابلة للهلاك، وخاصة مع توفير بعض الحماية لها.

## هـ- إمكانيات المعلومات:

يساعد هذا النوع من الإمكانيات على حسن استغلال وسير الإمكانيات السابقة إذ نجد أن نجاح المنافسات الرياضية يتوقف بشكل كبير على ما توفره المنشآت الرياضية من معلومات مختلفة وهي كثيرة من بينها: (عفاف ع المنعم درويش، 1998، ص 112)

- معلومات حول أماكن ممارسة النشاطات الرياضية.
  - معلومات حول الأدوات والأجهزة المستخدمة في تلك النشاطات.
  - معلومات فنية حول المهارات الموجودة لدى اللاعبين.
  - معلومات إدارية حول التنظيم والتخطيط.
  - معلومات حول أمن وسلامة الأجهزة والمعدات والمنشآت في حد ذاتها.
  - معلومات خاصة بالأرقام والنتائج عند وجود منافسات.
- يعتبر هذا النوع من الإمكانيات ذو أهمية كبرى في تطوير مجال الرياضة عموماً حيث نجد أنه:
- كلما توافرت المعلومات بحجم أكبر كلما سهل ذلك من مهام الإداريين والمسؤولين.
  - لا يمكن تحقيق الأهداف إلا بتوافر معلومات عنها، مما يوصل إلى مستويات عليا.
  - كلما كانت هناك دراية بالمعلومات كان هناك استخدام أمثل للإمكانيات الأخرى.
- أما مصادر المعلومات فهي مختلفة وعديدة وقد زادت مع التطور التكنولوجي ونجد منها:

- الهاتف والفاكس.
- الأقمار الصناعية.
- أجهزة التلفزيون والإذاعة.
- أجهزة الإعلام الآلي.
- شبكات المعلومات INTERNET.
- الوثائق والسجلات الإدارية.
- البحوث والدراسات في المجال الرياضي.

### 2.7.3 أهمية الإمكانيات في التربية الرياضية:

لا شك أن توفير الإمكانيات وحسن استخدامها يعتبر أمراً حتمياً لا غنى عنه بالإضافة إلى أنها أحد العوامل المؤثرة في تقدم الدول وتطورها لما لها من أثر استثماري في تنمية طاقات الأفراد والجماعات، ويظهر ذلك واضحاً في مجال التربية البدنية والرياضية حيث يؤثر الإمكانيات بمختلف أنواعها في نجاح أنشطتها وتحقيق أهدافها.

ويمكننا التعرف على أهمية الإمكانيات في هذا المجال على النحو التالي: (عفاف ع المنعم درويش، 1998، ص 24)

- توافر الإمكانيات يعد أحد العناصر الأساسية المؤثرة في نجاح فعالية العملية التعليمية حيث لا غنى عن وجود أفضيه وملاعب وأدوات رياضية مدرسية.
- إن تفريخ صفوف متتالية من الناشئين للانضمام للفرق الرياضية ذات المستوى العالي، والفرق القومية في مختلف الرياضات لا يمكن أن يتم دون توافر الإمكانيات المادية والبشرية الخاصة بهذا المجال.
- إن البرامج المختلفة لأغراض التربية الرياضية تضعف ولا يمكن لها أن تحقق أهدافها كاملاً في غياب الإمكانيات.
- يعد توافر الإمكانيات وحسن استخدامها على المستوى القومي خاصة في مجال الإعلام الرياضي من العوامل البالغة التأثير على المشاهدين لتنمية مختلف الجوانب الثقافية الرياضية مما يزيد بصورة أخرى من الشعور بالانتماء للوطن.

- إن توافرت الإمكانيات الخاصة بتقديم المهارات الرياضية وخاصة الصعبة بطريقة وصورة بسيطة سلسلة تعلق بذهن المتدرب وتساعده للوصول إلى مرحلة الثبات والإتقان والأداء الآلي بصورة أقرب إلى المثالية مما يساعد في رفع مستوى الأداء.
- إن تواجد الإمكانيات يوفر الجهد لكل من اللاعب والمدرّب والتلميذ والمعلم حيث توافر الإمكانيات والأدوات الرياضية وغيرها من مختلف الإمكانيات سواء في أماكن التدريب أو المدارس أو ما إلى غير ذلك يؤثر في جذب التلاميذ وغيرهم نحو ممارسة مختلف الأنشطة الرياضية.
- توافر وتنوع الإمكانيات وخاصة الأجهزة والأدوات يقلل من شعور الممارسين بالملل.
- إن توافر الإمكانيات خاصة في المناطق الشعبية (كالساحات الشعبية، مراكز الشباب) يحد من المظاهر السلوكية غير المرغوب فيها والتي تتنافى مع القيم الأخلاقية والعادات والتقاليد الاجتماعية في مختلف بلدان العالم.
- إن توافر الإمكانيات يؤثر بالإيجاب في نشر التربية الرياضية والتعريف بأهميتها ويرغب مختلف فئات الشعب الإقبال على ممارستها.
- إن توافر الإمكانيات في مختلف المجالات ومنها التربية البدنية والرياضية يساعد الحكومة نحو تحقيق أهدافها العامة. (حسن أحمد الشافعي، 2000، ص 51)
- إن توفير الإمكانيات عالية المستوى سواء كانت مادية أو بشرية له الأثر الكبير في الارتقاء بالمستوى الرياضي للممارسين سواء من الناحية المهارية أو الخطئية.
- يعد توفير الإمكانيات وحسن استخدامها سواء في المؤسسات الاجتماعية العامة أو الإبداعية العقابية له دوره الفعال في مساعدة هذه المؤسسات على ممارسة نزلائها لمختلف الأنشطة الرياضية مما يساهم في تحقيقها لأهدافها التي أنشأت من أجلها.

### 3.7.3 مبادئ الإمكانيات الرياضية:

إن مبادئ التخطيط على جانب كبير من الأهمية إذا كان هدف الإنشاء هو توفير أماكن ذات فعالية للتعليم أو التدريب وفيما يلي بعض تلك المبادئ التي يمكن أن يستفيد منها مسؤولي الإدارة والمهندسون المعماريون في تطوير أساليب إنشاء أماكن التربية البدنية والرياضية، يجب أن يشارك في التخطيط المبدئي كل الأشخاص الذين يعملون أو يستفيدون من الإمكانيات الرياضية في عملهم، إن أي برنامج رياضي يحتاج لبعض المواقع التعليمية الأساسية.

**4.7.3 مزايا دراسة إمكانات المنشأة الرياضية:**

إن التعرف على المزايا والأهداف الممكن تحقيقها من دراسة إمكانات المنشآت الرياضية يمكن إجمالها فيما يلي: (عفاف ع المنعم درويش، 1998، ص 27)

**أ- الوصول إلى أفضل الطرق والوسائل لعمل المنشأة:**

حيث أن الدراسة تمكننا من تطوير أداء المنشأة بما يسمح برفع مستوى كفاءتها الفنية والإدارية بما يسهم في تقديم خدمات أفضل في شكل أنشطة وأهداف تحققها.

**ب- اختيار أفضل للتقييم التنظيمي للمنشأة:**

إن دراسة الإمكانيات يتبعه بالضرورة دراسة للتوليفة المثالية للصفة والميزات والأهداف الخاصة بالمنشأة إذ يمكن من خلالها الوصول إلى البدائل الممكنة للتصميم التنظيمي والذي يحقق مرونة تساعد المنشأة في تقديم أنشطتها بدرجة عالية من الكفاءة.

**ج- زيادة حماس العاملين بالمنشأة:**

إن هذا الأمر ضروري بالغ الأهمية، فإن دراسة المنشآت الرياضية تساعد في البحث عن سلوك ودوافع الأفراد المكونين لهذه المنشأة وعلى ذلك يمكننا من الإجابة على السؤال التالي، لماذا يتصرف الأفراد بصورة معينة، وهناك حكمة تقول إنه يمكنك أن تقود حصانا إلى الماء، ولكنك لا تستطيع أن ترغمه عن شرب الماء، وهذا ينطبق على الإنسان لذا فإن دراسة الإمكانيات والموارد تزودنا بالعوامل المختلفة والأسباب التي من شأنها زيادة حماس العاملين بالمنشأة للاستفادة الكاملة والسليمة منهم.

**د- الإشباع الأفضل للحاجات الإنسانية:**

إن دراسة الإمكانيات المتاحة في المنشآت تساعد في التعرف على كيفية تحقيق هذا الإشباع بأفضل الطرق والصور وبالتالي يتحقق الإشباع بأقل جهد ممكن وأقل تكلفة.

**هـ- تطوير مختلف ألوان الممارسة الرياضية:**

من خلال دراسة الإمكانيات والموارد التي يمكن التواصل إلى أفضل أنواع الأنشطة سواء التي يقبل عليها الأفراد والارتقاء بهذه الأنشطة والوصول بلاعبها إلى رياضة المستويات العليا سعياً لتحقيق البطولة بالإضافة للتعرف على نواحي الضعف وتدعيمها ونواحي القوة وتعميمها.

## و- زيادة أعداد الممارسين:

مما لا شك فيه أن دراسة الإمكانيات المختلفة. في المنشأة الرياضية يصنع أيدي المسؤولين على نواحي النقص، مما يدفعهم لاستكمالها والتوسع في إقامتها وتوفيرها مما يتيح الفرصة الأكبر عدد ممكن من الأفراد للاستمتاع بالمشاركة في مختلف الأنشطة الرياضية.

## ز- استخدام أفضل الموارد المتاحة:

إن الحجم المتاح من الموارد المجتمع معين أقل عادة من حاجات أفراد هذا المجتمع ومن خلال دراسة الإمكانيات يمكن الوصول إلى الاستخدام الأمثل لموارد المجتمع بما يحقق أقصى إشباع للمواطنين.

## ح- تحقيق أفضل الأهداف:

إن المحصلة النهائية لجميع المزايا السابقة والتي تحقق من دراسة الموارد والإمكانات هي الوصول إلى أفضل الطرق فعالية في مساعدة المنشآت على تحقيق وإنجاز الأهداف التي أنشئت من أجلها ألا وهي الإشباع الأفضل للحاجات الإنسانية للمواطنين بأقل جهد.

## 8.3 أمن المنشآت الرياضية:

يواجه المجتمع الدولي اليوم حالة غير مسبوقة من التحديات المتواصلة والمتغيرات العصرية والحضرية السريعة في ظل عصر تسيطر عليه قيم ومبادئ العولمة، والتي قد تسبب هذه الحالة حدوث أزمات أمنية دولية مختلفة، مما يؤثر على النظام الدولي بأكمله.

وتواجه المنشآت الحيوية بصفة عامة والرياضية بصفة خاصة العديد من التحديات الأمنية التي تأثر في قدرتها على مواكبة التطورات الأمر الذي يتطلب منها التكيف مع التغيرات البيئية السريعة والتي تخلق أزمة حقيقية يجب التعامل معها من خلال إدارة الأزمات. ولكي تستطيع المنشآت التعامل مع الأزمات الأمنية-والتي هي محل موضوع الدراسة-يجب أن تمتلك إستراتيجيات واضحة المعالم تساعد على إدارة الأزمات المختلفة بشكل ناجح وفعال.

وتعتبر الأحداث الرياضية ظاهرة ذات أهمية كبرى في العالم المعاصر، ففي العقدين الماضيين، أصبحت الأحداث الرياضية من المناسبات العالمية ذات الأهمية الاقتصادية والسياسية والاجتماعية على المستوى العالمي، كما أن الأحداث الرياضية الضخمة مثل دورة الألعاب الأولمبية وكأس العالم لكرة القدم هي محل نظر عالمي بالنسبة للدولة المضيفة، ولا يقتصر هذا على الإقبال الجماهيري واسع النطاق فقط على هذه الأحداث ولكنها تجذب أيضاً وسائل الإعلام

وكبار الشخصيات والسياسيين من مختلف دول العالم. واليوم الأحداث الرياضية ليست تمثل فقط لقاءات إجتماعية وثقافية هائلة لكنها أيضاً عامل جذب للشركات التجارية الكبرى، وهي تؤثر أيضاً تأثيراً مباشراً للدولة المضيفة على التجديد الحضري والمكانة الدولية. (الخضيري، محسن أحمد، 2003، ص 19)

وعلى هذا يجب على الحكومات المحلية:

- تيسير الامتثال للحد الأدنى من الأمن والالتزامات التعاقدية لمعايير السلامة للمنشآت الرياضية.
- تسهيل الامتثال للمتطلبات التنظيمية للحفاظ على أمن المنشآت الرياضية. - تجنب تعرض المنشآت إلى الأعمال الإرهابية والإجرامية العنيفة.
- التعافي من الخسائر المادية والغرامات التنظيمية وتلف المعدات أو المنتجات أو انقطاع الأعمال.
- تعزيز الشفافية والمصادقية مع الإعلام والمشاهدين والمجتمع وجميع أصحاب المصلحة. وضع الخطط والسياسات والإستراتيجيات لإدارة الأزمات الرياضية.

### 1.8.3 مهددات أمن المنشآت الرياضية:

تنقسم المهددات التي تتعرض لها المنشآت الرياضية إلى طبيعية وبشرية:

- **المهددات الطبيعية:** وهي "التي تنشأ عن ظاهر فيزيائية جيولوجية مناخية مثل الزلازل والفيضانات، والسيول، وعند حدوثها تكون الآثار مدمرة على المنشآت والملاعب الرياضية وتدخل في إطار معالجة الدول لها من خلال خطة إدارة الأزمات والطوارئ حيث تتضمن تدابير احتياطية ووقائية للتقليل بقدر الإمكان من الخسائر البشرية والمادية ويختلف هذا الأمر من دولة لأخرى حسب الظروف الطبيعية"
- **المهددات البشرية:** تنقسم إلى مهددات عمدية وغير عمدية:
- **المهددات العمدية:** ويشكل هذا النوع من المهددات الخطر الأعظم على المنشآت الرياضية الهامة، ومن أهمها الشغب والأعمال والتهديدات الإرهابية، وجرائم الاعتداء على المال، وجرائم الاعتداء على النفس وجرائم الفساد، وجرائم أخرى.
- **المهددات غير العمدية:** "وهي مهددات تتجم عن الإهمال أو الرعونة أو الطيش مثال ذلك إهمال الفنيين في تغطية وعزل الأسلاك الكهربائية المستخدمة في إضاءة حمام

السباحة الأمر الذي قد يترتب عليه صعق من يستخدم المسبح، وكذلك الحال إذا أهمل الفنيون صيانة السيارات المشتركة في السباق، فقد يؤدي ذلك إلى وقوع حوادث دامية لمن يستخدم هذه السيارات. أيضاً نوع من أنواع الإهمال بأن تقوم إدارة المنشأة الرياضية ببيع تذاكر دخول للمباريات أكثر من قدرة المنشأة الإستيعابية، مما قد يؤدي إلى تكديس المشاهدين وهذا قد يؤدي إلى انهيار المدرجات". وعموماً تنتج المهددات غير العمدية من:

- **الإهمال واللامبالاة:** ويقصد به الفعل الذي يقوم به الشخص بوعي وإدراك وعن حسن نية وهو يتوقع حصول ضرر ما.
- **قلة الاحتراز:** ويقصد به كأن لا يتخذ الشخص من مصدر الخطر الإجراءات التي تحول دون وقوع الضرر.
- **عدم الالتزام بالقوانين والأنظمة:** كأن تقوم إدارة المنشآت ببيع تذاكر بمقدار أكبر من قدرة المنشآت الإستيعابية.

### 2.8.3 التهديدات الأمنية للمنشآت الرياضية:

رأينا فيما سبق، المهددات الرئيسية للمنشآت الرياضية والتي يأتي أخطرها المهددات البشرية العمدية والتي تعتبر من أهم التهديدات الأمنية للمنشآت. وهناك من حدد ثلاثة تحديات أمنية رئيسية للمنشآت الرياضية وهما المخاطر الإرهابية، وعنف وشغب الملاعب، والجريمة المرتبطة بالفقر في المناطق الحضرية.

#### أ- المخاطر الإرهابية:

ينظر إليها على أنها قضية مرتبطة ارتباطاً وثيقاً بالسياسة الإقليمية والعالمية، حيث أصبحت من أهم القضايا الأمنية للمنشآت الرياضية، والتي تؤثر تأثيراً مباشراً على الأمن الرياضي وأمن المنشآت وأمن الأحداث الرياضية، ونتيجة لذلك، اهتمت جميع الدول بتوفير الأمن للمنشآت والأحداث الرياضية من خطر التهديدات الإرهابية من خلال وضع الخطط الأمنية والإستراتيجيات لتأمين الأحداث الرياضية.

بالإضافة إلى العمل على توفير الأموال اللازمة لتأمين المنشآت والأحداث الرياضية، فعلى سبيل المثال، فإن أكبر عملية أمنية في تاريخ كندا تكون من خلال تأمين دورة الألعاب الأولمبية الشتوية بفانكوفر عام 2010 حيث حشدت عشرات الآلاف من الأفراد والجنود

والمعدات العسكرية من أجل تأمين هذه الدورة، كما أن حكومة جنوب أفريقيا اعتمدت تدابير أمنية حديثة غير معتمدة من قبل مثل طائرات بدون طيار والاستعانة بخبراء المفرعات من أجل حماية وتأمين تصفيات كأس العالم.

#### ب- شغب الملاعب:

لا يزال شغب الملاعب والعنف المرتبط بالمشاهد يشكل بؤرة أمنية كبيرة على المنشآت الرياضية حالياً ومستقبلاً. وتعتبر ظاهرة شغب الملاعب ظاهرة اجتماعية ترجع إلى بداية الستينيات وهي تتضمن أشكالاً خاصة من أشكال الصراع.

ويعرف الشغب على أنه "سلوك عدواني يوجه الفرد عدوانيته نحو الآخرين، والمنشآت والممتلكات الفردية والحكومية على السواء، إما بإطلاق ألفاظ السباب أو الاستهجان أو السخرية أو بالتخريب والنشوية أو التدمير".

وهي أيضاً مجموعة الأنماط السلوكية الانفعالية التي تصدر عن الفرد أو الجماعة تحت ظروف معينة والتي تتصف بأنها خارجة عن السلوك العام الذي يحدده المجتمع وفقاً لظروفه ومعاييره الاجتماعية والاقتصادية والسياسية".

ويعرف أيضاً بأنه "سلوك جانح وخروج عن الأعراف يحدث أثره سلباً ويقع فاعله تحت طائلة قانون العقوبات حسب التكييف القانوني للفعل المجرم سواء كان تجمهراً، أم اعتصاماً، أم إضراباً". وبصفة عامة يعتبر الشغب ظاهرة من الظواهر النفسية والاجتماعية التي بدأت تظهر في العديد من المجتمعات المعاصرة حيث أصبحت تشكل خطراً على الأرواح والممتلكات، وذلك من خلال السلوك العدواني للاعبين والإداريين والحكام والمشجعين قبل وأثناء وبعد المنافسات الرياضية. وهناك أنواع من الشغب الرياضي منها شغب الجماهير واللاعبين والحكام والمدربين وأعضاء الاتحادات الرياضية، ورجال الأمن ورجال الإسعاف. كما أن هناك العديد من الآثار السلبية المترتبة على الشغب الرياضي منها الإتلاف والتدمير للمنشآت الرياضية والممتلكات الخاصة والعامة، والاعتداءات الشخصية والجماعية المتمثلة في سوء السلوك ضد الآخرين.

## خلاصة

إن الحاجة إلى المنشآت والوسائل الرياضية أصبحت ضرورية جدا إذ بدونها لا يمكن تحقيق أي أهداف وإن قلة المنشآت الرياضية والوسائل يعد عائقا في وجه النشاط الرياضي، وإنه من الضروري استنباط طرائق ووسائل جديدة تقسح المجال لاستخدام أدوات ومعدات بسيطة ومصغرة مبتكرة أو مكتسبة لكي تملأ الفراغ الكبير الناتج عن نقص أو عدم توفر هذه التجهيزات. إن توفر هذه المنشآت والوسائل الرياضية معناه زيادة الإقبال والمشاركة إذ ما توفرت فإنها ستظهر الوجه الحقيقي للرياضة من خلال تحقيق أهداف المنشآت الرياضية. وإن نجاح تسيير هذه المنشآت الرياضية وتحقيق أهدافها يعتمد بالدرجة الأولى على كفاءة وفعالية الإدارة المسيرة له.

الجانب التطبيقي

الفصل الرابع:

منجية الدراسة

**تمهيد**

إن البيانات المتحصل عليها من الميدان لا تعطي أي معنى إذا لم يتم تحليلها ومناقشتها ثم مقابلتها بفرضيات الدراسة، وعليه تطرقنا في هذا الفصل إلى المنهج المستخدم في هذه الدراسة، وإلى كيفية اختيار العينة، والأدوات والوسائل المستعملة لجمع المعلومات والبيانات وأهم الاستنتاجات العامة التي توصلنا إليها في هذه الدراسة، حيث أن هذه الأخيرة تناولت الإجراءات قصد ضبط متغيرات الدراسة ثم حدودها، والأساليب الإحصائية المستعملة لمعالجة البيانات

وبعد أن حاولنا الامام بجوانب البحث في الإطار النظري للدراسة التي كانت حول " دور منصات بيع التذاكر الإلكترونية في تخفيف ظاهرة العنف بالمنشآت الرياضية بالجزائر " سنحاول في هذا الفصل التطبيقي اجراء دراسة ميدانية على دراسة على موظفي ملاعب كرة القدم التي شهدت استقبال مقابلات البطولات الافريقية الأخيرة التي تم بيع التذاكر فيها إلكترونيا حيث سنقوم في هذه الدراسة باختبار الفرضيات التي وضعناها لتأكيدنها او لنفيها.

**4. 1 الدراسة الاستطلاعية: الهدف من الدراسة الاستطلاعية في رسالتنا هو:**

في الجانب النظري من خلال الاطلاع على المراجع والدراسات المرتبطة بالموضوع، وحتى نتمكن من معرفة مختلف الجوانب المراد دراستها قمنا بزيارة بعض الملاعب والتحدث مع موظفي الملاعب حول موضوع الدراسة وهذا للوقوف على ظاهرة العنف في المنشآت الرياضية بالجزائر ودور المنصات الالكترونية لبيع التذاكر في الحد منها، كما تم الاستفادة منها من خلال تصميم أداة البحث ومدى صلاحيتها بالنسبة لموضوع البحث كما قمنا بإجراء تطبيق أولى للاستبيان على عينة مقدارها 5 موظفين قصد التحقق من سهولة استخدامها قصد تطبيقها في شكلها النهائي.

**المجال الزمني والمجال المكاني:**

من أجل التحقق من صحة الفرضيات، والتي تم تسطيرها للوصول إلى الهدف التي تزيد حقيقتها، قمنا بتحديد مجالات البحث كالتالي:

**المجال البشري:** تمثل المجال البشري لبحثنا في موظفي ملاعب كرة القدم في الجزائر الذين باعوا التذاكر الإلكترونية من خلال منصة تذكرتي (<https://tadkirati.mjs.gov.dz>).

**المجال الزمني:** تم إنجاز البحث في المجال الزمني من 2023/01/19 الى 2023/05/29

**المجال المكاني:** التظاهرات المنظمة في مجال كرة القدم في الجزائر للموسم الرياضي 2023/2022

**4. 2 منهج الدراسة:**

مما لا شك فيه أن أي منجز علمي يطمح إلى الاتصاف بالعلمية يجد نفسه مطالبا بوضع خطة أو طريقة أو منهج يحدد من خلاله الخطوات التي اتبعها في الوصول إلى النتائج التي حققها، و لذلك قد اعتمدنا على المنهج الوصفي باعتباره " طريقة في الوصف و التحليل و التفسير بصيغة علمية لوضعية اجتماعية أو مشكلة اجتماعية أو سكانية (رشيد زرواتي. 2007، ص 334)

وهو كذلك " دراسة الوقائع السائدة المرتبطة بظاهرة أو موقف معين أو مجموعة من الأفراد أو مجموعة من الأحداث أو مجموعة معينة من الأوضاع (حسين عبد الحميد رشوان، 2003 ص 66)

**4. 3 متغيرات الدراسة:**

**4. 3. 1 المتغير المستقل:** هو الأداة التي يؤدي التغير في قيمتها إلى إحداث التغير، وذلك عن طريق التأثير في قيم متغيرات أخرى تكون ذات صلة به.

تحديد المتغير المستقل: التذاكر الإلكترونية.

4. 3. 2 المتغير التابع : هو الذي تتوقف قيمته على مفعول تأثير قيم متغيرات أخرى حيث أنها كلها أحدثت تعديلات على قيم المتغير المستقل ، وظهرت النتائج على قيم المتغير التابع .  
- تحديد المتغير التابع : المنشآت الرياضية.

#### 4. 4 مجتمع وعينة الدراسة:

مجتمع الدراسة: يتكون مجتمع الدراسة من موظفي ملاعب كرة القدم الجزائرية التي سبق لها بيع تذكرة عبر منصة تذكريتي (tadkirati) وفي ضوء هذه المعطيات يمكننا تحديد عينة البحث  
عينة البحث: هي مجموعة فرعية من عناصر مجتمع بحث معين، وفي دراستنا هذه حرصنا على الوصول إلى نتائج أكثر دقة وموضوعية ومطابقة للواقع ، فقمنا باختيار عينة بحث قصدية متمثلة في 84 فرد من موظفي ملاعب كرة القدم والتي سبق لها بيع تذاكر إلكترونية عبر منصة تذكريتي (tadkirati).

#### 4. 5 أساليب جمع البيانات:

##### الاستبيان:

الاستبيان هو أداة أو وسيلة تستخدم لجمع المعلومات والبيانات من الأفراد أو العينة المستهدفة في إطار دراسة أو بحث معين. يتم تصميم الاستبيان عادة على شكل سلسلة من الأسئلة المفتوحة أو المغلقة التي تهدف إلى جمع المعلومات واستيضاح آراء ومواقف المشاركين في الموضوع المحدد.  
تهدف الاستبيانات إلى جمع البيانات الكمية والمعلومات الكيفية من الأفراد المشاركين، ويمكن استخدامها في مجموعة واسعة من المجالات مثل البحث الاجتماعي، والاستطلاعات الرأي، والتقييمات المؤسسية، ودراسات السوق، والبحوث العلمية.

يتم تصميم الأسئلة في الاستبيان بشكل يتناسب مع أهداف الدراسة أو البحث، وتكون عادة متعددة الاختيارات أو مقياس الرتبة الخماسي أو تقييمات لكفاءة أو رضا المشاركين. يتم توزيع الاستبيان عادة عبر البريد الإلكتروني، أو البريد العادي، أو عبر الإنترنت، أو بواسطة مقابلة شخصية.  
بعد جمع البيانات، يتم تحليلها واستنتاج النتائج، وتلخيصها في تقرير أو دراسة يتم استخدامها لاتخاذ القرارات أو الوصول إلى استنتاجات معينة. يجب أن يتم تصميم وتنفيذ الاستبيان بعناية لضمان جودة البيانات المجمعة وموثوقيتها.

##### تصميم الاستبيان:

وقد أعد الباحث هذا الاستبيان على ضوء الفرضيات المقترحة

تصميم الاستبيان يشمل عدة خطوات لضمان جودة البيانات المجمعة وملائمتها لأهداف الدراسة. فيما يلي نظرة عامة على عملية تصميم الاستبيان:

**تحديد أهداف الدراسة:** قبل بدء تصميم الاستبيان، يجب توضيح أهداف الدراسة والأسئلة التي تحتاج إلى إجابتها. يجب أن يكون هذا الهدف واضحاً ومحددًا لضمان تناسب الأسئلة والمحتوى المطلوب.

**تحديد المجتمع المستهدف:** يجب تحديد الفئة المستهدفة التي ترغب في جمع بياناتها من خلال الاستبيان. قد يشمل ذلك تحديد العمر، الجنس، المهنة، الخلفية التعليمية، أو أي معايير أخرى تكون ذات صلة للدراسة.

**اختيار نوع الأسئلة:** يجب اختيار أنواع الأسئلة المناسبة للأهداف المحددة، مثل الأسئلة المغلقة (متعددة الاختيارات، قياس الرتبة) أو الأسئلة المفتوحة. يمكن استخدام مجموعة متنوعة من الأسئلة لاستيضاح الآراء والمعتقدات والمعلومات الخاصة بالمشاركين.

**ترتيب الأسئلة:** يجب ترتيب الأسئلة في الاستبيان بشكل منطقي ومتسلسل. يمكن أن تبدأ بأسئلة تعريفية للمشاركين ثم تنتقل إلى الأسئلة الأكثر تفصيلاً والمعقدة.

**تصميم الشكل والتنسيق:** يجب أن يكون تصميم الاستبيان جذابًا وسهل القراءة والتعبئة.

المرفق والمكون من (19 عبارة) موزعة على محورين:

**المحور لأول:** الإجراءات التنظيمية تساهم في التقليل من ظاهرة العنف في المنشآت الرياضية. 09 أسئلة  
**المحور الثاني:** تساهم منصات بيع التذاكر الإلكترونية من تخفيف ظاهرة العنف في المنشآت الرياضية. 10 أسئلة.

وقد تم توزيع الاستبيان في شكله الإلكتروني الملحق (01)

#### 4. 6 الخصائص السيكومترية لأدوات الدراسة:

**أولاً : صدق أداة الدراسة:**

يقصد بصدق أداة الدراسة هو أن تقيس أداة الدراسة ما وضعت لأجل قياسه. و هنا قمنا في هذه الدراسة بالتأكد من صدق أداة الدراسة من خلال تطبيق طريقتين كما يلي:

**صدق المحكمين:** تم عرض الاستبيان الأولي على مجموعة من المحكمين، و قد استجبنا لآرائهم وتصويباتهم و قمنا بإجراء ما يلزم من حذف و إضافة و تعديل حتى خرج الاستبيان في شكله النهائي.

الاتساق الداخلي لفقرات الاستبيان:

يقصد بالاتساق الداخلي مدى اتساق كل عبارة من عبارات الاستبيان مع متوسط عبارات المحور ككل، وقد قمنا بحساب الاتساق الداخلي للاستبيان وذلك من خلال حساب معامل الارتباط بين كل عبارة من عبارات الاستبيان ومتوسط عبارات المحور وذلك كما يلي:

أ. قياس الاتساق الداخلي لعبارات المحور الأول

جدول (2): الاتساق الداخلي لعبارات المحور الاول

رقم العبارة	العبارة	معامل الارتباط	القيمة المعنوية
1	تؤيد فكرة بيع تذاكر مباريات كرة القدم عن طريق المنصات الإلكترونية.	.878**	.000
2	لاحظت تحسن في السلوك الجمهور في ملعب كرة القدم بعد تطبيق الإجراءات التنظيمية على منصات بيع التذاكر الإلكترونية.	-.269*	.000
3	تعنقد أن تحديد الفئات العمرية المسموح لها بحضور مباريات كرة القدم يساعد في تقليل ظاهرة العنف.	-	.000
4	تعنقد أن ربط بيانات الشخص المشتري للتذكرة بمعلومات شخصية يساعد في منع بيع التذاكر في السوق السوداء.	.810**	.000
5	تعنقد أن تطبيق سياسات صارمة فيما يتعلق بالسلوك اللا أخلاقي والمضاد للرياضة يساعد في تحسين الأمن في ملعب كرة القدم.	.809**	.000
6	تعنقد أن المنصات الإلكترونية يمكن أن تلعب دوراً فعالاً في الحد من ظاهرة العنف في ملعب كرة القدم.	.831**	.000
7	تشعر بالراحة عندما تعمل في ملعب كرة القدم بعد تطبيق الإجراءات التنظيمية على منصات بيع التذاكر الإلكترونية.	.918**	.000
8	تشعر بأن ملاعب كرة القدم آمنة بشكل أفضل بعد تطبيق الإجراءات التنظيمية على منصات بيع التذاكر الإلكترونية.	.746**	.000
9	تعنقد أن الإجراءات التنظيمية لمنصات بيع التذاكر الإلكترونية ستؤثر على سهولة وصول الجمهور إلى التذاكر.	.884**	.000

المصدر: من إعداد الطالب على ضوء مخرجات SPSS 25

يتضح من خلال الجدول أعلاه بان أغلب الفقرات ترتبط مع البعد أي أن فقراته دالة إحصائياً، حيث نجد أن معاملات الارتباط المحسوبة لكل فقرة من فقراته أكبر من قيمة  $r$  الجدولية، كما أن قيمة  $SIG$  (مستوى المعنوية) اقل من بمستوى دلالة 0.05 في أغلب فقرات المحور أي يوجد ارتباط معنوي ومنه تعتبر فقرات المحور وهي صادقة ومتسقة داخليا، لما وضعت لقياسه.

### قياس الاتساق الداخلي لعبارات المحور الأول

جدول (3): الاتساق الداخلي لعبارات المحور الاول

رقم العبارة	العبارة	معامل الارتباط	القيمة المعنوية
1	تعتقد أن استخدام منصات بيع التذاكر الإلكترونية سيساهم في تقليل ظاهرة العنف في ملعب كرة القدم .	.816**	.000
2	تعتقد أن الحصول على التذاكر الإلكترونية مسبقاً يمكن أن يقلل من توتر الجماهير في ملعب كرة القدم .	.905**	.000
3	تعتقد أن استخدام التذاكر الإلكترونية يمكن أن يقلل من الفرصة التي يمكن للمشجعين فيها بيع التذاكر غير القانونية أو النصب في ملعب كرة القدم .	.816**	.000
4	تعتقد أن التذاكر الإلكترونية يمكن أن تساعد في تحديد هوية المشجعين في ملعب كرة القدم بشكل أسهل وأدق.	.836**	.000
5	تعتقد أن استخدام التذاكر الإلكترونية يمكن أن يزيد من الوعي بأهمية الأمن في ملعب كرة القدم ويشجع الجمهور على التصرف بشكل مسؤول ملعب كرة القدم.	.833**	.000
6	تعتقد أن استخدام التذاكر الإلكترونية يمكن أن يساعد في تعزيز التعاون بين الجماهير ورجال الأمن في ملعب كرة القدم .	.818**	.000
7	تعتقد أن استخدام التذاكر الإلكترونية يمكن أن يقلل من حوادث الازدحام والتدافع في المداخل والمخارج من ملعب كرة القدم .	.742**	.000
8	تعتقد أن استخدام منصات بيع التذاكر الإلكترونية يمكن أن يساهم في توفير بيئة آمنة ومريحة للمشجعين في ملعب كرة القدم .	.057	.609
9	تعتقد أن استخدام التذاكر الإلكترونية يمكن أن يعزز الترابط الاجتماعي والتفاعل بين المشجعين في ملعب كرة القدم .	.811**	.000
10	تعتقد أن منصات بيع التذاكر الإلكترونية يمكن أن تساعد في تحسين تجربة حضور المباريات كرة القدم للمشجعين.	.777**	.000

المصدر: من إعداد الطالب على ضوء مخرجات SPSS 25

يتضح من خلال الجدول أعلاه بان أغلب الفقرات ترتبط مع البعد أي أن فقراته دالة إحصائياً، حيث نجد أن معاملات الارتباط المحسوبة لكل فقرة من فقراته أكبر من قيمة  $r$  الجدولية، كما أن قيمة SIG (مستوى المعنوية) اقل من بمستوى دلالة 0.05 في أغلب فقرات المحور أي يوجد ارتباط معنوي ومنه تعتبر فقرات المحور وهي صادقة ومتسقة داخليا، لما وضعت لقياسه.

ثانياً: ثبات الدراسة:

للتأكد من مدى ثبات أداة الدراسة (الاستبيان) نقوم بحساب قيمة معامل "ألفا كرونباخ" فحصلنا على ما يلي:

جدول (4): نتائج معامل ألفا كرونباخ

العبارة	ألفا كرونباخ	النتيجة
كل العبارات	0.87	ثابت

المصدر: من إعداد الطالب على ظل مخرجات SPSS 25

**التعليق:** نلاحظ من خلال الجدول أعلاه أن معامل ألفا كرونباخ لجميع فقرات الاستبيان معا بلغ 0.87 وهذا يدل على أن قيمة الثبات مرتفعة لأداة الدراسة ذات ثبات كبير مما يجعلنا على ثقة تامة بصحة الاستبيان وصلاحيته لتحليل وتفسير نتائج الدراسة واختبار فرضياتها تجدر الإشارة إلى أن معامل الثبات ألفا كرونباخ، تتراوح بين (0-1)، وكلما اقترب من الواحد؛ دل على وجود ثبات عال، وكلما اقترب من الصفر؛ دل على عدم وجود ثبات. وان الحد الأدنى المتفق عليه لمعامل ألفا كرونباخ هو: 0.6

**4.7 الأساليب الإحصائية في الدراسة:** لتحقيق أهداف الدراسة وتحليل البيانات التي تم جمعها، فقد تم استخدام العديد من الأساليب الإحصائية المناسبة باستخدام الحزم الإحصائية للعلوم الاجتماعية SPSS وذلك بعد أن تم ترميز وإدخال البيانات إلى الحاسب الآلي

**التكرارات والنسب المئوية:** لتحديد استجابات الافراد تجاه عبارات المحاور الرئيسة التي تتضمنها أداة الدراسة.

**اختبار كاف تريبع:** يسمى باختبار التطابق النسبي وهو من أهم الطرق التي تستخدم عند مقارنة مجموعة من النتائج المشاهدة والتي يتم الحصول عليها، كما يسمح لنا هذا الاختبار بأجراء مقارنة بين مختلف النتائج المتحصل عليها من خلال الاستبيان الموجه للأساتذة، ذلك بمقارنة التكرارات المشاهدة والتكرارات المتوقعة مستوى الدلالة يساوي 0.05 الحرية

- اختبار T لعينين مستقلتين لاختبار الفرضيات عبر مقارنة المتوسط المحسوب بالمتوسط الفرضي.

## الفصل الخامس

عرض وتحليل ومناقشة النتائج

5.1 عرض وتحليل نتائج الدراسة :

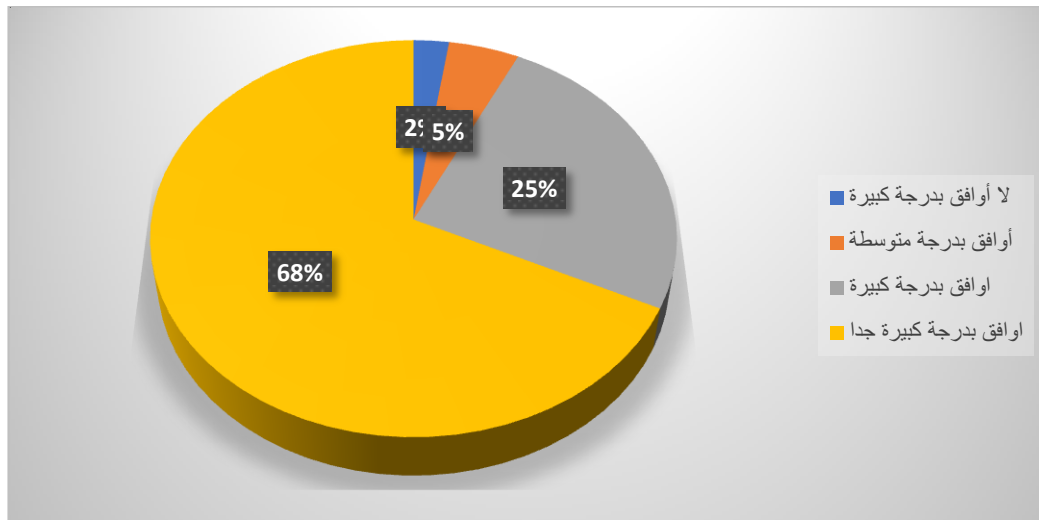
السؤال(01): تويد فكرة شراء تذاكر مباريات كرة القدم عن طريق المنصات الإلكترونية.

جدول (5): يمثل إجابات أفراد العينة عن السؤال (01)

الإجابات	التكرارات	النسبة المئوية	كا <sup>2</sup>		مستوى الدلالة	درجة الحرية	الدلالة الإحصائية
			المجدولة	المحسوبة			
لا أوافق بدرجة كبيرة	2	2.4					
أوافق بدرجة متوسطة	4	4.8	7.81	92.66	0.05	03	دالة إحصائية
أوافق بدرجة كبيرة	21	25.0					
أوافق بدرجة كبيرة جدا	57	67.9					
مجموع	84	100.0					

المصدر: من إعداد الطالب على ضوء مخرجات SPSS 25

الشكل (1): تمثل إجابات أفراد العينة عن السؤال (01)



المصدر: من إعداد الطالب على ضوء مخرجات SPSS 25

**تحليل الجدول:**

من خلال النتائج الموضحة في الجدول نجد أن نسبة 67.5% من أفراد العينة المدروسة أجابوا ب: أوافق بدرجة كبيرة جدا مما يعكس موافقتهم الكبيرة العبارة ونسبة 25% منهم أجابوا ب: أوافق بدرجة كبيرة وهذا يدل على موافقتهم.

ونسبة 4.8% منهم أجابوا ب: أوافق بدرجة متوسطة بينما نسبة 2.4% لا يوافقون بدرجة كبيرة ومن خلال المعالجة الإحصائية للاستبيان عن طريق حساب  $\chi^2$  المبينة في الجدول أعلاه نجد أن قيمة  $\chi^2$  المحسوبة 92.66 أكبر من قيمة  $\chi^2$  الجدولة 7.81 عند درجة الحرية 03 ومستوى الدلالة 0.05؛ إذن توجد هناك دلالة إحصائية.

**الاستنتاج:** من خلال النتائج المحصل عليها، نستنتج أن الجمهور يؤيد فكرة شراء تذاكر المباريات عن طريق المنصات الإلكترونية

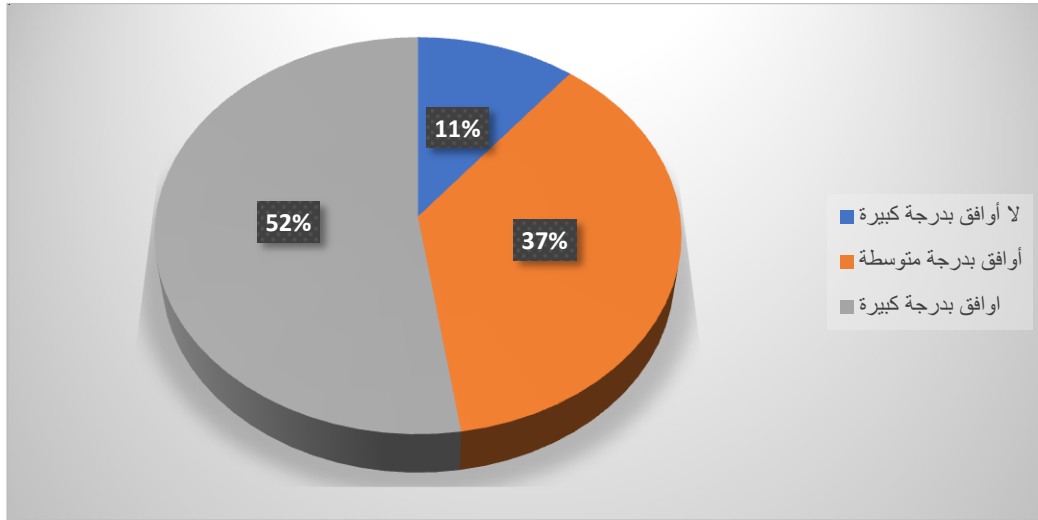
**السؤال (02):** لاحظت تحسن في السلوك الجمهور في ملعب كرة القدم بعد تطبيق الإجراءات التنظيمية على منصات بيع التذاكر الإلكترونية

**جدول (6):** يمثل إجابات أفراد العينة عن السؤال (02)

الإجابات	التكرارات	النسبة المئوية	$\chi^2$		مستوى الدلالة	درجة الحرية	الدلالة الإحصائية
			المحسوبة	الجدولة			
لا أوافق بدرجة كبيرة	9	10.7	المحسوبة	الجدولة	0.05	02	دالة إحصائية
أوافق بدرجة متوسطة	31	36.9	22.35	5.99			
أوافق بدرجة كبيرة	44	52.4					
مجموع	8	100.0					
	4						

المصدر: من إعداد الطالب على ضوء مخرجات SPSS 25

الشكل (2): تمثل إجابات أفراد العينة عن السؤال (02)



المصدر: من إعداد الطالب على ضوء مخرجات SPSS 25

### تحليل الجدول:

من خلال النتائج الموضحة في الجدول نجد أن نسبة 52.4% من أفراد العينة المدروسة أجابوا ب: أوافق بدرجة جدا مما يعكس موافقتهم الكبيرة العبارة ونسبة 36.6% منهم أجابوا ب: أوافق بدرجة متوسطة ونسبة 10.7% منهم أجابوا ب: لا أوافق بدرجة كبيرة .

ومن خلال المعالجة الاحصائية للاستبيان عن طريق حساب  $\chi^2$  المبينة في الجدول أعلاه نجد أن قيمة  $\chi^2$  المحسوبة 22.35 أكبر من قيمة  $\chi^2$  الجدولة 5.99 عند درجة الحرية 02 ومستوى الدلالة 0.05؛ اذن توجد هناك دلالة إحصائية.

**الاستنتاج:** من خلال النتائج المحصل عليها، نستنتج أن هناك تحسن في سلوك الجمهور في

ملعب كرة القدم بعد تطبيق الإجراءات التنظيمية على منصات بيع التذاكر الإلكترونية.

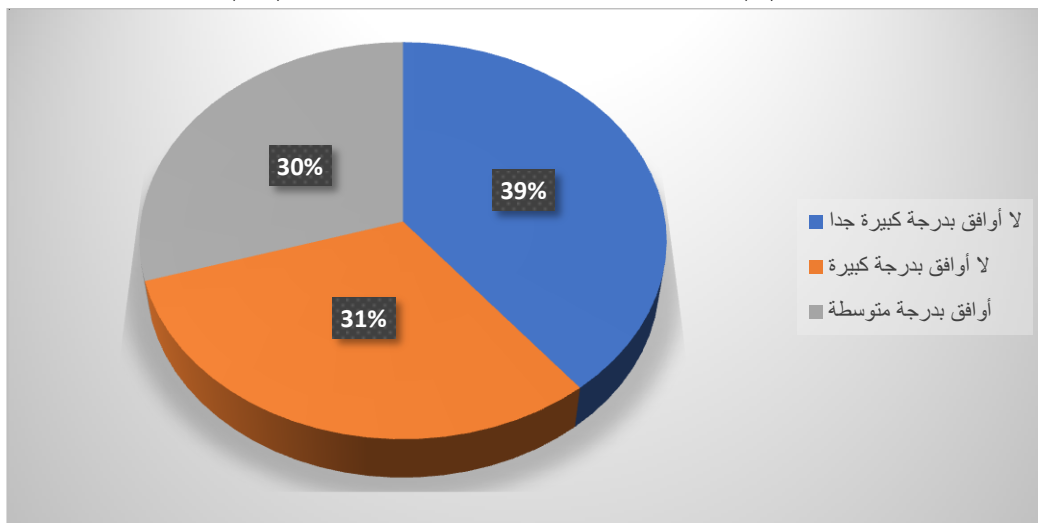
**السؤال (03):** تعتقد أن تحديد الفئات العمرية المسموح لها بحضور مباريات كرة القدم يساعد في تقليل ظاهرة العنف.

**جدول (7):** يمثل إجابات أفراد العينة عن السؤال (03)

الإجابات	التكرارات	النسبة المئوية	كا <sup>2</sup>		مستوى الدلالة	درجة الحرية	الدلالة الإحصائية
			المجدولة	المحسوبة			
لا أوافق بدرجة كبيرة جدا	33	39.3					
لا أوافق بدرجة كبيرة	26	31.0	5.99	1.35	0.05	02	دالة إحصائية
أوافق بدرجة متوسطة	25	29.8					
مجموع	84	100.0					

المصدر: من إعداد الطالب على ضوء مخرجات SPSS 25

**الشكل (3):** تمثل إجابات أفراد العينة عن السؤال (03)



المصدر: من إعداد الطالب على ضوء مخرجات SPSS 25

**تحليل الجدول:**

من خلال النتائج الموضحة في الجدول نجد أن نسبة 29.8% من أفراد العينة المدروسة أجابوا ب: أوافق بدرجة متوسطة العبارة ونسبة 31.0% منهم أجابوا ب: لا أوافق بدرجة كبيرة وهذا يدل على عدم موافقتهم ونسبة 39.3% منهم أجابوا ب: لا أوافق بدرجة كبيرة وهذا يدل على عدم موافقتهم بشدة. ومن خلال المعالجة الإحصائية للاستبيان عن طريق حساب  $\chi^2$  المبيّنة في الجدول أعلاه نجد أن قيمة  $\chi^2$  المحسوبة 1.35 أصغر من قيمة  $\chi^2$  الجدولة 5.99 عند درجة الحرية 02 ومستوى الدلالة 0.05؛ إذن ليس هناك دلالة إحصائية.

**الاستنتاج:** من خلال النتائج المحصل عليها، نستنتج أن تحديد الفئات العمرية المسموح لها بالدخول للملعب لا يساهم بشكل كبير في تقليل ظاهرة العنف

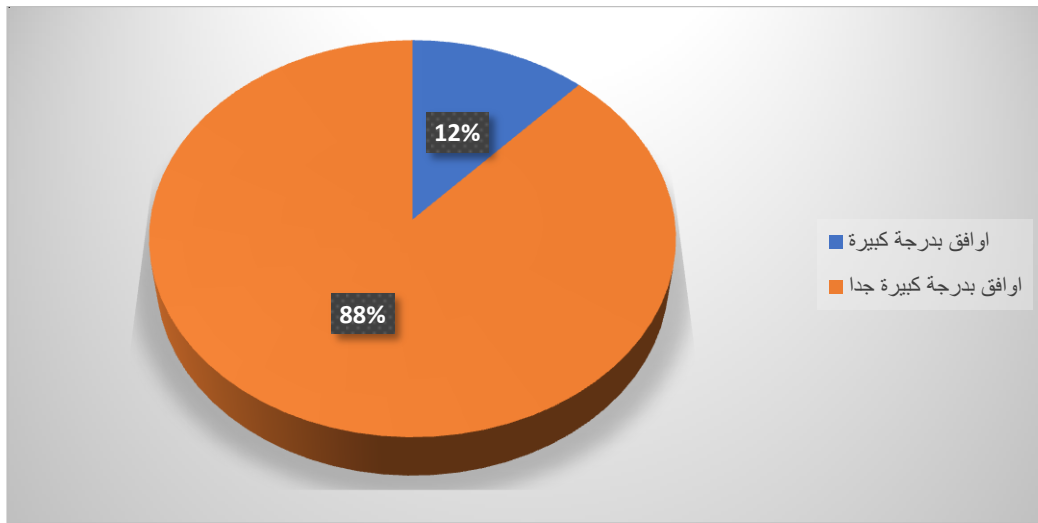
**السؤال (04):** تعتقد أن ربط بيانات الشخص المشتري للتذكرة بمعلومات شخصية يساعد في منع بيع التذاكر في السوق السوداء.

**جدول (8):** يمثل إجابات أفراد العينة عن السؤال (04)

الإجابات	التكرارات	النسبة المئوية	$\chi^2$		مستوى الدلالة	درجة الحرية	الدلالة الإحصائية
			المجدولة	المحسوبة			
أوافق بدرجة كبيرة	10	11.9					
أوافق بدرجة كبيرة جداً	74	88.1	3.84	48.76	0.05	01	دالة إحصائية
مجموع	84	100.0					

المصدر: من إعداد الطالب على ضوء مخرجات SPSS 25

الشكل (4): تمثل إجابات أفراد العينة عن السؤال (04)



المصدر: من إعداد الطالب على ضوء مخرجات SPSS 25

#### تحليل الجدول:

من خلال النتائج الموضحة في الجدول نجد أن نسبة 88.1% من أفراد العينة المدروسة أجابوا ب: أوافق بدرجة كبيرة جدا مما يعكس موافقتهم الكبيرة العبارة ونسبة 11.9% منهم أجابوا ب: أوافق بدرجة كبيرة وهذا يدل على موافقتهم.

ومن خلال المعالجة الاحصائية للاستبيان عن طريق حساب  $\chi^2$  المبينة في الجدول أعلاه نجد أن قيمة  $\chi^2$  المحسوبة 48.76 أكبر من قيمة  $\chi^2$  الجدولة 3.84 عند درجة الحرية 01 ومستوى الدلالة 0.05؛ اذن توجد هناك دلالة إحصائية.

**الاستنتاج:** من خلال النتائج المحصل عليها، نستنتج أن ربط بيانات الشخص المشتري للتذكرة بمعلومات شخصية يساهم بشكل كبير في منع إعادة بيع التذاكر في الأسواق الغير رسمية (السوق السوداء)

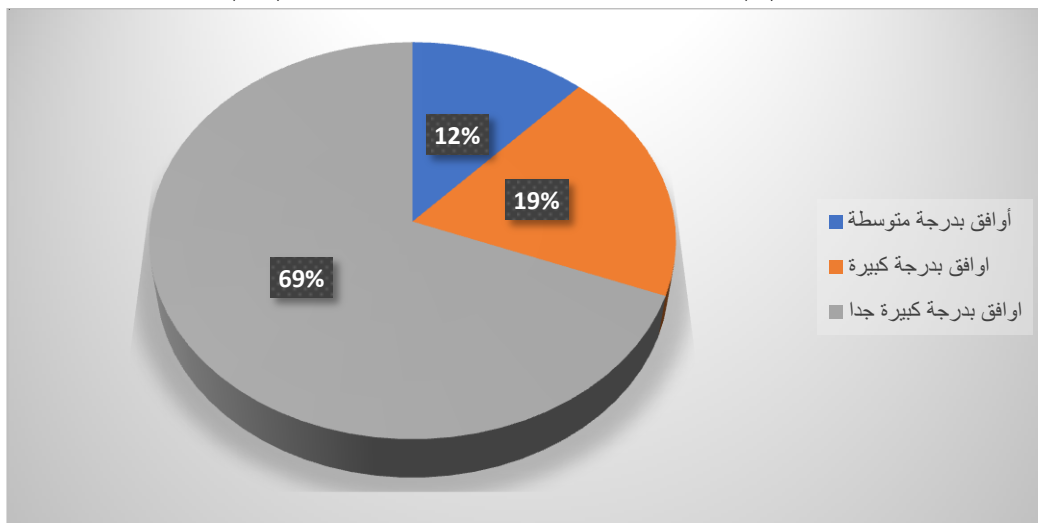
**السؤال (05):** تعتقد أن تطبيق سياسات صارمة فيما يتعلق بالسلوك اللا أخلاقي والمضاد للرياضة يساعد في تحسين الأمن في ملعب كرة القدم.

**جدول (9):** يمثل إجابات أفراد العينة عن السؤال (05)

الإجابات	التكرارات	النسبة المئوية	كا <sup>2</sup>		مستوى الدلالة	درجة الحرية	الدلالة الإحصائية
			المجدولة	المحسوبة			
أوافق بدرجة متوسطة	10	11.9					
أوافق بدرجة كبيرة	16	19.0	5.99	48.85	0.05	02	دالة إحصائية
أوافق بدرجة كبيرة جدا	58	69.0					
مجموع	84	100.0					

المصدر: من إعداد الطالب على ضوء مخرجات SPSS 25

**الشكل (5):** تمثل إجابات أفراد العينة عن السؤال (05)



المصدر: من إعداد الطالب على ضوء مخرجات SPSS 25

### تحليل الجدول:

من خلال النتائج الموضحة في الجدول نجد أن نسبة 69% من أفراد العينة المدروسة أجابوا بـ: أوافق بدرجة كبيرة جدا مما يعكس موافقتهم الكبيرة العبارة ونسبة 19% منهم أجابوا بـ: أوافق بدرجة كبيرة وهذا يدل على موافقتهم.

ونسبة 11.9% منهم أجابوا بـ: أوافق بدرجة متوسطة

ومن خلال المعالجة الإحصائية للاستبيان عن طريق حساب  $\chi^2$  المبينة في الجدول أعلاه نجد أن قيمة  $\chi^2$  المحسوبة 48.85 أكبر من قيمة  $\chi^2$  الجدولة 5.99 عند درجة الحرية 02 ومستوى الدلالة 0.05؛ إذن توجد هناك دلالة إحصائية.

**الاستنتاج:** من خلال النتائج المحصل عليها، نستنتج أن تطبيق سياسات صارمة تتعلق بالسلوك اللا أخلاقي والمضاد للرياضة يساعد في تحسين الأمن في ملعب كرة القدم.

**السؤال (06):** تعتقد أن المنصات الإلكترونية يمكن أن تلعب دورًا فعالاً في الحد من ظاهرة العنف

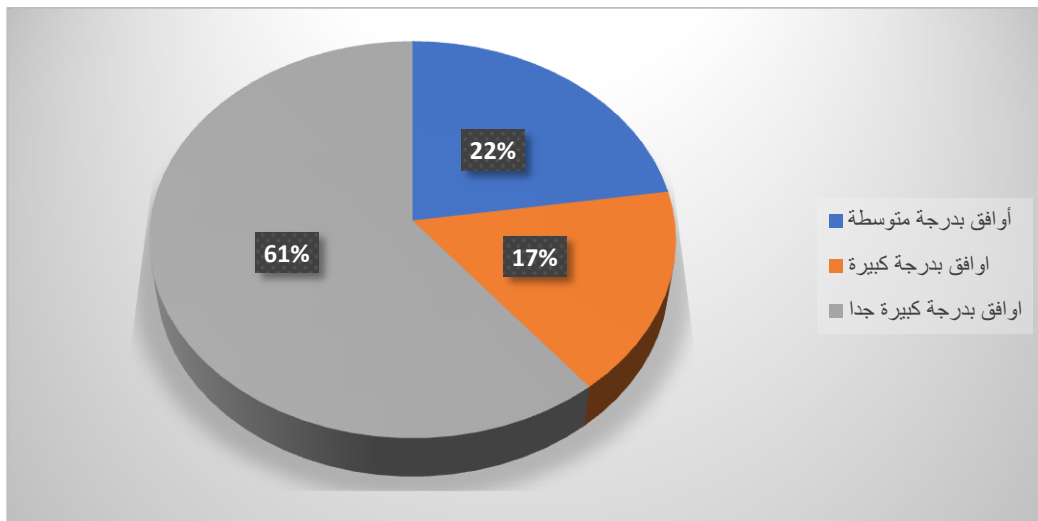
في ملعب كرة القدم.

**جدول (10):** يمثل إجابات أفراد العينة عن السؤال (06)

الإجابات	التكرارات	النسبة المئوية	$\chi^2$		مستوى الدلالة	درجة الحرية	الدلالة الإحصائية
			المجدولة	المحسوبة			
أوافق بدرجة متوسطة	19	22.6	5.99	28.78	0.05	02	دالة إحصائية
أوافق بدرجة كبيرة	14	16.7					
أوافق بدرجة كبيرة جداً	51	60.7					
مجموع	84	100.0					

**المصدر:** من إعداد الطالب على ضوء مخرجات SPSS 25

**الشكل (6):** تمثل إجابات أفراد العينة عن السؤال (06)



**المصدر:** من إعداد الطالب على ضوء مخرجات SPSS 25

**تحليل الجدول:**

من خلال النتائج الموضحة في الجدول نجد أن نسبة 60.7% من أفراد العينة المدروسة أجابوا ب: أوافق بدرجة كبيرة جدا مما يعكس موافقتهم الكبيرة العبارة ونسبة 16.7% منهم أجابوا ب: أوافق بدرجة كبيرة وهذا يدل على موافقتهم، ونسبة 22.6% منهم أجابوا ب: أوافق بدرجة متوسطة ومن خلال المعالجة الإحصائية للاستبيان عن طريق حساب  $\chi^2$  المبينة في الجدول أعلاه نجد أن قيمة  $\chi^2$  المحسوبة 28.78 أكبر من قيمة  $\chi^2$  الجدولة 3.84 عند درجة الحرية 02 ومستوى الدلالة 0.05؛ إذن توجد هناك دلالة إحصائية.

**الاستنتاج:** من خلال النتائج المحصل عليها، نستنتج أن المنصات الإلكترونية يمكن أن تلعب دوراً فعالاً في الحد من ظاهرة العنف في ملعب كرة القدم.

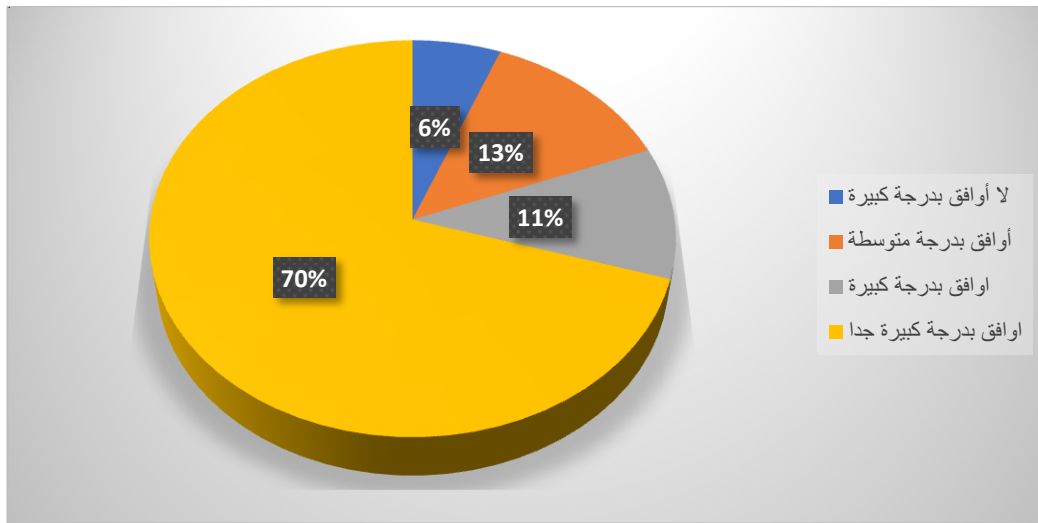
**السؤال (07):** تشعر بالراحة عندما تدخل ملعب كرة القدم بعد تطبيق الإجراءات التنظيمية على منصات بيع التذاكر الإلكترونية.

**جدول (11):** يمثل إجابات أفراد العينة عن السؤال (07)

الإجابات	التكرارات	النسبة المئوية	$\chi^2$		مستوى الدلالة	درجة الحرية	الدلالة الإحصائية
			المجدولة	المحسوبة			
لا أوافق بدرجة كبيرة	5	6.0					
أوافق بدرجة متوسطة	11	13.1	7.81	92.56	0.05	03	دالة إحصائية
أوافق بدرجة كبيرة	9	10.7					
أوافق بدرجة كبيرة جدا	59	70.2					
مجموع	84	100.0					

المصدر: من إعداد الطالب على ضوء مخرجات SPSS 25

الشكل (7): تمثل إجابات أفراد العينة عن السؤال (07)



المصدر: من إعداد الطالب على ضوء مخرجات SPSS 25

### تحليل الجدول:

من خلال النتائج الموضحة في الجدول نجد أن نسبة 70.2% من أفراد العينة المدروسة أجابوا ب: أوافق بدرجة كبيرة جداً مما يعكس موافقتهم الكبيرة العبارة ونسبة 10.7% منهم أجابوا ب: أوافق بدرجة كبيرة وهذا يدل على موافقتهم ونسبة 13.1% منهم أجابوا ب: أوافق بدرجة متوسطة ونسبة 6% منهم أجابوا ب: لا أوافق بدرجة كبيرة

ومن خلال المعالجة الاحصائية للاستبيان عن طريق حساب  $\chi^2$  المبينة في الجدول أعلاه نجد أن قيمة  $\chi^2$  المحسوبة 92.56 أكبر من قيمة  $\chi^2$  الجدولة 7.81 عند درجة الحرية 03 ومستوى الدلالة 0.05؛ اذن توجد هناك دلالة إحصائية.

**الاستنتاج:** من خلال النتائج المحصل عليها، نستنتج أن الجمهور يشعر بالراحة عندما تدخل

ملعب كرة القدم بعد تطبيق الإجراءات التنظيمية على منصات بيع التذاكر الإلكترونية.

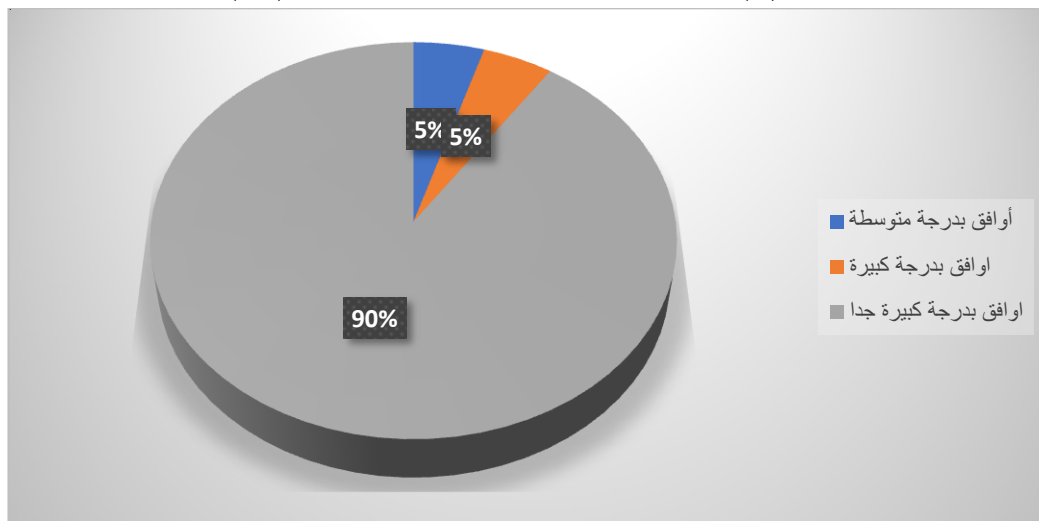
**السؤال (08):** تشعر بأن ملعب كرة القدم آمنة بشكل أفضل بعد تطبيق الإجراءات التنظيمية على منصات بيع التذاكر الإلكترونية

**جدول (12):** يمثل إجابات أفراد العينة عن السؤال (08)

الإجابات	التكرارات	النسبة المئوية	كا <sup>2</sup>		مستوى الدلالة	درجة الحرية	الدلالة الإحصائية
			المحسوبة	المجدولة			
أوافق بدرجة متوسطة	4	4.8					
أوافق بدرجة كبيرة	4	4.8	123.42	5.99	0.05	02	دالة إحصائية
أوافق بدرجة كبيرة جدا	76	90.5					
مجموع	84	100.0					

المصدر: من إعداد الطالب على ضوء مخرجات SPSS 25

**الشكل (8):** تمثل إجابات أفراد العينة عن السؤال (08)



المصدر: من إعداد الطالب على ضوء مخرجات SPSS 25

**تحليل الجدول:**

من خلال النتائج الموضحة في الجدول نجد أن نسبة 90.5% من أفراد العينة المدروسة أجابوا ب: أوافق بدرجة كبيرة جدا مما يعكس موافقتهم الكبيرة العبارة ونسبة 4.8% منهم أجابوا ب: أوافق بدرجة كبيرة وهذا يدل على موافقتهم.

ونسبة 4.8% منهم أجابوا ب: أوافق بدرجة متوسطة.

ومن خلال المعالجة الإحصائية للاستبيان عن طريق حساب  $\chi^2$  المبينة في الجدول أعلاه نجد أن قيمة  $\chi^2$  المحسوبة 123.42 أكبر من قيمة  $\chi^2$  المجدولة 5.99 عند درجة الحرية 02 ومستوى الدلالة 0.05؛ إذن توجد هناك دلالة إحصائية.

**الاستنتاج:** من خلال النتائج المحصل عليها، نستنتج أن ملاعب كرة القدم آمنة بشكل أفضل بعد

تطبيق الإجراءات التنظيمية على منصات بيع التذاكر الإلكترونية

**السؤال (09):** تعتقد أن الإجراءات التنظيمية لمنصات بيع التذاكر الإلكترونية ستؤثر على سهولة

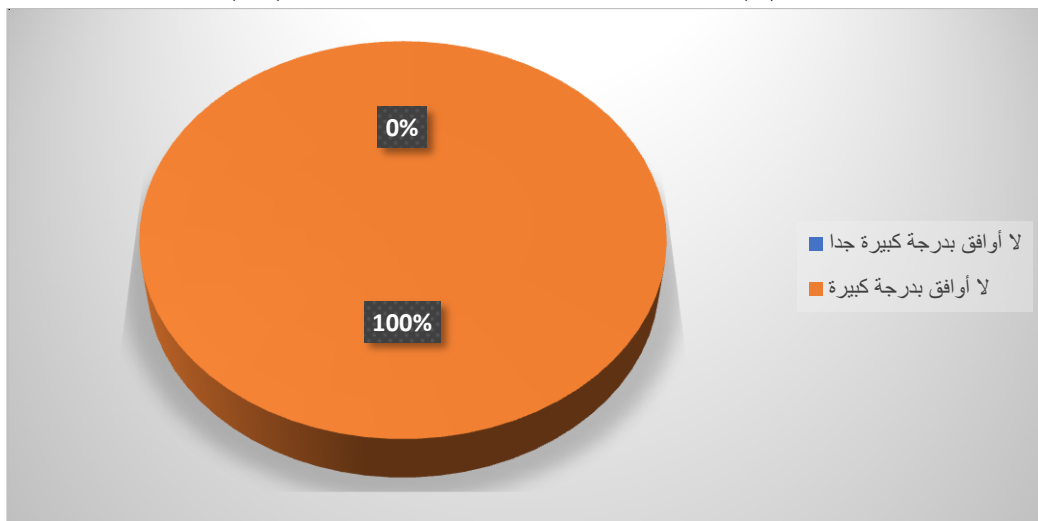
الوصول إلى التذاكر.

**جدول (13):** يمثل إجابات أفراد العينة عن السؤال (09)

الإجابات	التكرارات	النسبة المئوية	$\chi^2$		مستوى الدلالة	درجة الحرية	الدلالة الإحصائية
			المجدولة	المحسوبة			
لا أوافق بدرجة كبيرة جدا	00	00					
لا أوافق بدرجة كبيرة	84	100.0	3.84	84	0.05	01	دالة إحصائية
مجموع	84	100.0					

**المصدر:** من إعداد الطالب على ضوء مخرجات SPSS 25

**الشكل (9):** تمثل إجابات أفراد العينة عن السؤال (09)



**المصدر:** من إعداد الطالب على ضوء مخرجات SPSS 25

**تحليل الجدول:**

من خلال النتائج الموضحة في الجدول نجد أن نسبة 100% من أفراد العينة المدروسة أجابوا ب: أوافق بدرجة كبيرة جدا مما يعكس موافقتهم الكبيرة العبارة ومن خلال المعالجة الإحصائية للاستبيان عن طريق حساب  $\chi^2$  المبينة في الجدول أعلاه نجد أن قيمة  $\chi^2$  المحسوبة 84 أكبر من قيمة  $\chi^2$  الجدولة 3.84 عند درجة الحرية 02 ومستوى الدلالة 0.05؛ اذن توجد هناك دلالة إحصائية.

**الاستنتاج:** من خلال النتائج المحصل عليها، نستنتج أن الإجراءات التنظيمية لمنصات بيع التذاكر الإلكترونية ستؤثر على سهولة الوصول إلى التذاكر.

**المحور الثاني :** تساهم منصات بيع التذاكر الإلكترونية من تخفيف ظاهرة العنف في المنشآت الرياضية.

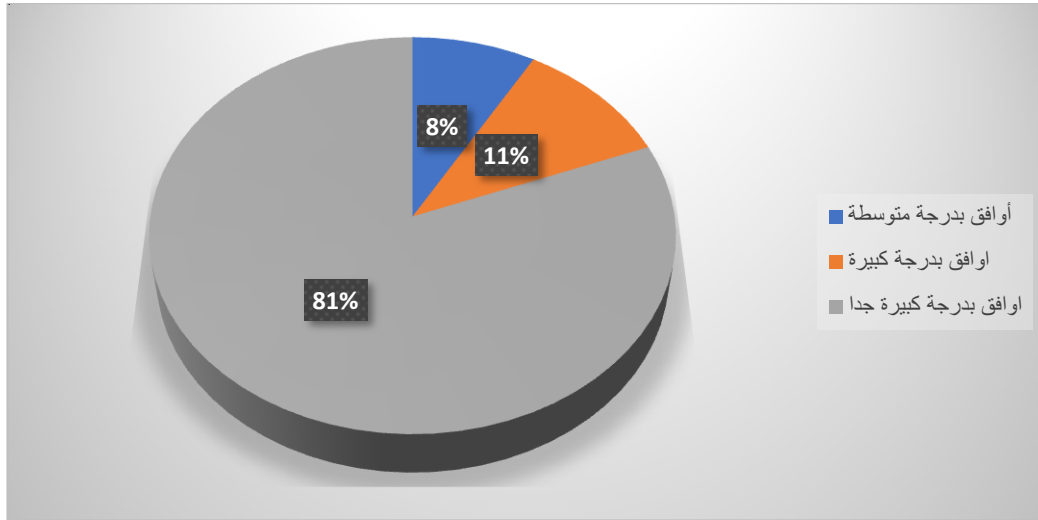
**السؤال (10):** تعتقد أن استخدام منصات بيع التذاكر الإلكترونية سيساهم في تقليل ظاهرة العنف في ملعب كرة القدم .

**جدول (14):** يمثل إجابات أفراد العينة عن السؤال (10)

الإجابات	التكرارات	النسبة المئوية	$\chi^2$		مستوى الدلالة	درجة الحرية	الدلالة الإحصائية
			المجدولة	المحسوبة			
أوافق بدرجة متوسطة	7	8.3	5.99	85.78	0.05	02	دالة إحصائية
أوافق بدرجة كبيرة	9	10.7					
أوافق بدرجة كبيرة جدا	68	81.0					
مجموع	84	100.0					

المصدر: من إعداد الطالب على ضوء مخرجات SPSS 25

الشكل (10): تمثل إجابات أفراد العينة عن السؤال (10)



المصدر: من إعداد الطالب على ضوء مخرجات SPSS 25

### تحليل الجدول:

من خلال النتائج الموضحة في الجدول نجد أن نسبة 81% من أفراد العينة المدروسة أجابوا ب: أوافق بدرجة كبيرة جدا مما يعكس موافقتهم الكبيرة العبارة ونسبة 10.1% منهم أجابوا ب: أوافق بدرجة كبيرة وهذا يدل على موافقتهم.

ونسبة 8% منهم أجابوا ب: أوافق بدرجة متوسطة

ومن خلال المعالجة الاحصائية للاستبيان عن طريق حساب  $\chi^2$  المبينة في الجدول أعلاه نجد أن قيمة  $\chi^2$  المحسوبة 85.78 أكبر من قيمة  $\chi^2$  الجدولة 5.99 عند درجة الحرية 02 ومستوى الدلالة 0.05؛ اذن توجد هناك دلالة إحصائية.

**الاستنتاج:** من خلال النتائج المحصل عليها، نستنتج أن استخدام منصات بيع التذاكر

الإلكترونية سيساهم في تقليل ظاهرة العنف في ملعب كرة القدم .

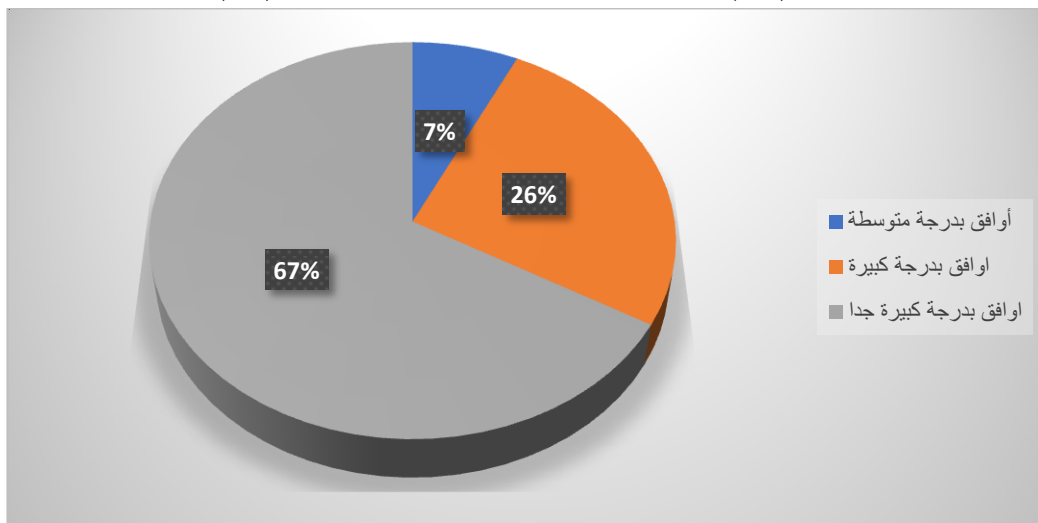
**السؤال (11):** تعتقد أن الحصول على التذاكر الإلكترونية مسبقاً يمكن أن يقلل من توتر الجماهير في ملعب كرة القدم .

**جدول (15):** يمثل إجابات أفراد العينة عن السؤال (11)

الإجابات	التكرارات	النسبة المئوية	كا <sup>2</sup>		مستوى الدلالة	درجة الحرية	الدلالة الإحصائية
			المحسوبة	المجدولة			
أوافق بدرجة متوسطة	6	7.1	46.57	5.99	0.05	02	دالة إحصائية
أوافق بدرجة كبيرة	22	26.2					
أوافق بدرجة كبيرة جداً	56	66.7					
مجموع	84	100.0					

المصدر: من إعداد الطالب على ضوء مخرجات SPSS 25

**الشكل (11):** تمثل إجابات أفراد العينة عن السؤال (11)



المصدر: من إعداد الطالب على ضوء مخرجات SPSS 25

### تحليل الجدول:

من خلال النتائج الموضحة في الجدول نجد أن نسبة 66.7% من أفراد العينة المدروسة أجابوا بـ: أوافق بدرجة كبيرة جداً مما يعكس موافقتهم الكبيرة العبارة ونسبة 26.2% منهم أجابوا بـ: أوافق بدرجة كبيرة وهذا يدل على موافقتهم. ونسبة 7.1% منهم أجابوا بـ: أوافق بدرجة متوسطة

ومن خلال المعالجة الإحصائية للاستبيان عن طريق حساب  $\chi^2$  المبينة في الجدول أعلاه نجد أن قيمة  $\chi^2$  المحسوبة 46.57 أكبر من قيمة  $\chi^2$  الجدولة 55.9 عند درجة الحرية 02 ومستوى الدلالة 0.05؛ إذن توجد هناك دلالة إحصائية.

**الاستنتاج:** من خلال النتائج المحصل عليها، نستنتج أن الحصول على التذاكر الإلكترونية مسبقاً يمكن أن يقلل من توتر الجماهير في ملعب كرة القدم .

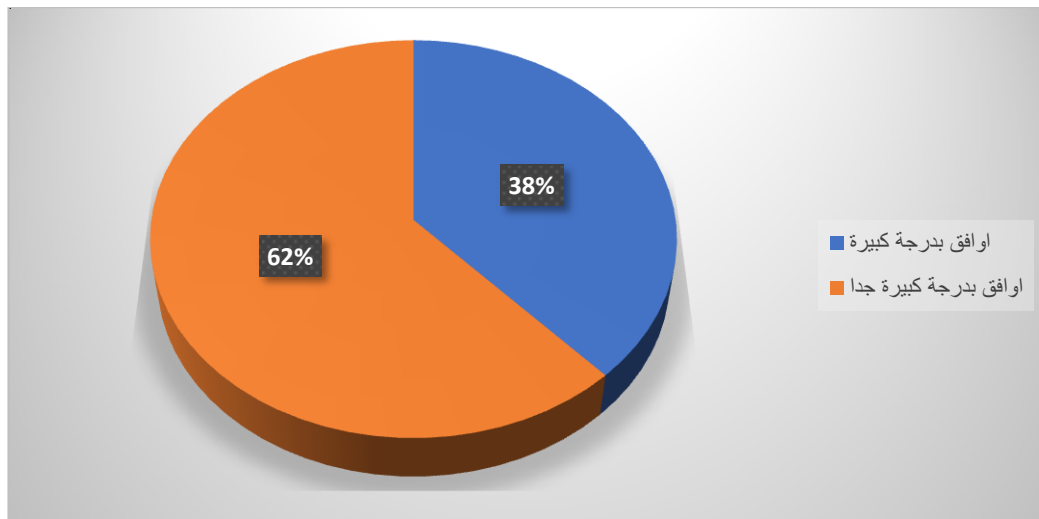
**السؤال (12):** تعتقد أن استخدام التذاكر الإلكترونية يمكن أن يقلل من الفرصة التي يمكن للمشجعين فيها بيع التذاكر غير القانونية أو النصب في ملعب كرة القدم .

**جدول (16):** يمثل إجابات أفراد العينة عن السؤال (12)

الإجابات	التكرارات	النسبة المئوية	$\chi^2$		مستوى الدلالة	درجة الحرية	الدلالة الإحصائية
			المجدولة	المحسوبة			
أوافق بدرجة كبيرة	32	38.1					
أوافق بدرجة كبيرة جداً	52	61.9	3.84	4.76	0.05	01	دالة إحصائية
مجموع	84	100.0					

**المصدر:** من إعداد الطالب على ضوء مخرجات SPSS 25

**الشكل (12):** تمثل إجابات أفراد العينة عن السؤال (12)



**المصدر:** من إعداد الطالب على ضوء مخرجات SPSS 25

**تحليل الجدول:**

من خلال النتائج الموضحة في الجدول نجد أن نسبة 61.9% من أفراد العينة المدروسة أجابوا ب: أوافق بدرجة كبيرة جدا مما يعكس موافقتهم الكبيرة العبارة ونسبة 38.1% منهم أجابوا ب: أوافق بدرجة كبيرة وهذا يدل على موافقتهم.

ومن خلال المعالجة الإحصائية للاستبيان عن طريق حساب  $\chi^2$  المبينة في الجدول أعلاه نجد أن قيمة  $\chi^2$  المحسوبة 4.76 أكبر من قيمة  $\chi^2$  الجدولة 3.84 عند درجة الحرية 01 ومستوى الدلالة 0.05؛ إذن توجد هناك دلالة إحصائية.

**الاستنتاج:** من خلال النتائج المحصل عليها، نستنتج أن استخدام التذاكر الإلكترونية يمكن أن يقلل من الفرصة التي يمكن للمشجعين فيها بيع التذاكر غير القانونية أو النصب في ملعب كرة القدم .

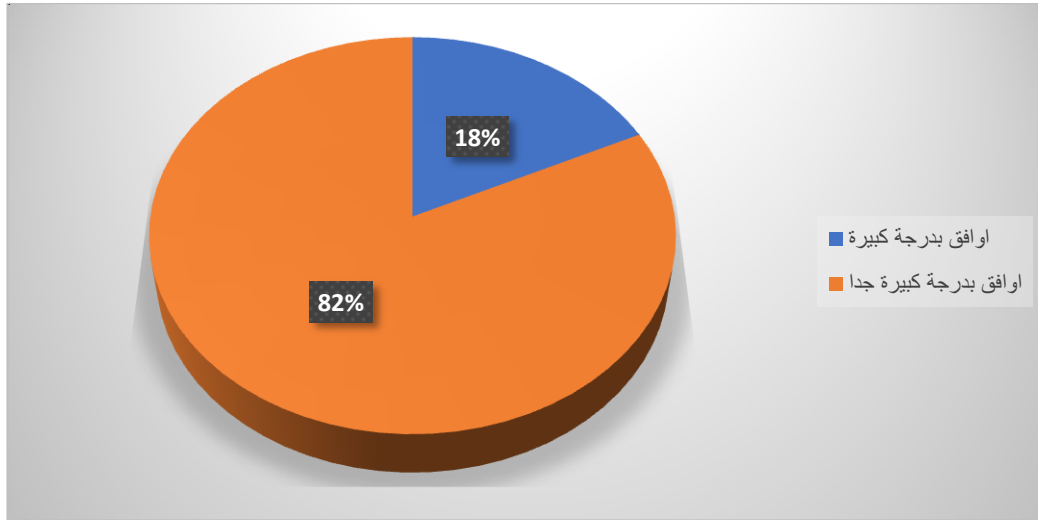
**السؤال (13):** تعتقد أن التذاكر الإلكترونية يمكن أن تساعد في تحديد هوية المشجعين في ملعب كرة القدم بشكل أسهل وأدق.

**جدول (17):** يمثل إجابات أفراد العينة عن السؤال (13)

الإجابات	التكرارات	النسبة المئوية	$\chi^2$		مستوى الدلالة	درجة الحرية	الدلالة الإحصائية
			المجدولة	المحسوبة			
أوافق بدرجة كبيرة	15	17.9	3.84	34.71	0.05	01	دالة إحصائية
أوافق بدرجة كبيرة جدا	69	82.1					
مجموع	84	100.0					

المصدر: من إعداد الطالب على ضوء مخرجات SPSS 25

الشكل (13): تمثل إجابات أفراد العينة عن السؤال (13)



المصدر: من إعداد الطالب على ضوء مخرجات SPSS 25

#### تحليل الجدول:

من خلال النتائج الموضحة في الجدول نجد أن نسبة 82.1% من أفراد العينة المدروسة أجابوا ب: أوافق بدرجة كبيرة جدا مما يعكس موافقتهم الكبيرة العبارة ونسبة 17.9% منهم أجابوا ب: أوافق بدرجة كبيرة وهذا يدل على موافقتهم.

ومن خلال المعالجة الاحصائية للاستبيان عن طريق حساب  $\chi^2$  المبينة في الجدول أعلاه نجد أن قيمة  $\chi^2$  المحسوبة 34.71 أكبر من قيمة  $\chi^2$  الجدولة 3.84 عند درجة الحرية 01 ومستوى الدلالة 0.05؛ اذن توجد هناك دلالة إحصائية.

**الاستنتاج:** من خلال النتائج المحصل عليها، نستنتج أن التذاكر الإلكترونية يمكن أن تساعد في

تحديد هوية المشجعين في ملعب كرة القدم بشكل أسهل وأدق.

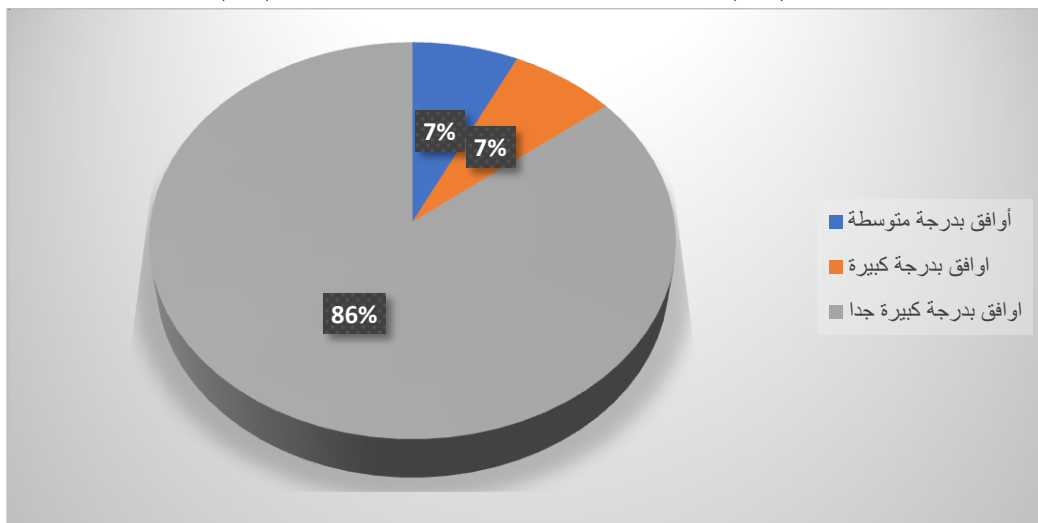
**السؤال (14):** تعتقد أن استخدام التذاكر الإلكترونية يمكن أن يزيد من الوعي بأهمية الأمن في ملعب كرة القدم ويشجع الجمهور على التصرف بشكل مسؤول ملعب كرة القدم

**جدول (18):** يمثل إجابات أفراد العينة عن السؤال (14)

الإجابات	التكرارات	النسبة المئوية	كا <sup>2</sup>		مستوى الدلالة	درجة الحرية	الدلالة الإحصائية
			المحسوبة	المجدولة			
أوافق بدرجة متوسطة	6	7.1					
أوافق بدرجة كبيرة	6	7.1	103.71	5.99	0.05	02	دالة إحصائية
أوافق بدرجة كبيرة جدا	72	85.7					
مجموع	84	100.0					

المصدر: من إعداد الطالب على ضوء مخرجات SPSS 25

**الشكل (14):** تمثل إجابات أفراد العينة عن السؤال (14)



المصدر: من إعداد الطالب على ضوء مخرجات SPSS 25

### تحليل الجدول:

من خلال النتائج الموضحة في الجدول نجد أن نسبة 85.7% من أفراد العينة المدروسة أجابوا ب: أوافق بدرجة كبيرة جدا مما يعكس موافقتهم الكبيرة العبارة ونسبة 7.1% منهم أجابوا ب: أوافق بدرجة كبيرة وهذا يدل على موافقتهم.

ونسبة 7.1% منهم أجابوا ب: أوافق بدرجة متوسطة

ومن خلال المعالجة الإحصائية للاستبيان عن طريق حساب  $\chi^2$  المبينة في الجدول أعلاه نجد أن قيمة  $\chi^2$  المحسوبة 103.71 أكبر من قيمة  $\chi^2$  الجدولة 3.84 عند درجة الحرية 02 ومستوى الدلالة 0.05؛ إذن توجد هناك دلالة إحصائية.

**الاستنتاج:** من خلال النتائج المحصل عليها، نستنتج أن استخدام التذاكر الإلكترونية يمكن أن يزيد من الوعي بأهمية الأمن في ملعب كرة القدم ويشجع الجمهور على التصرف بشكل مسؤول ملعب كرة القدم

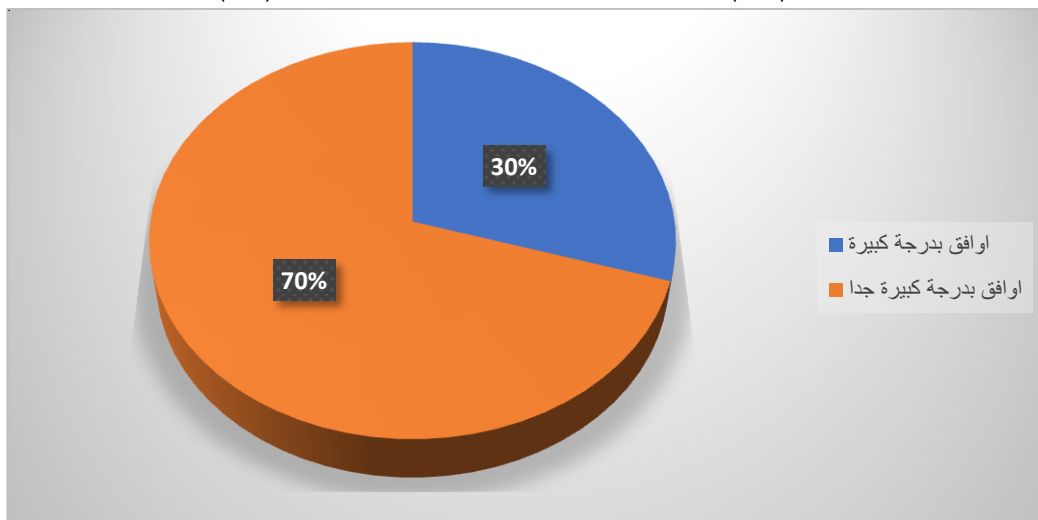
**السؤال (15):** تعتقد أن استخدام التذاكر الإلكترونية يمكن أن يساعد في تعزيز التعاون بين الجماهير ورجال الأمن في ملعب كرة القدم

**جدول (19):** يمثل إجابات أفراد العينة عن السؤال (15)

الإجابات	التكرارات	النسبة المئوية	$\chi^2$		مستوى الدلالة	درجة الحرية	الدلالة الإحصائية
			المجدولة	المحسوبة			
أوافق بدرجة كبيرة	25	29.8	3.84	13.76	0.05	01	دالة إحصائية
أوافق بدرجة كبيرة جداً	59	70.2					
مجموع	84	100.0					

**المصدر:** من إعداد الطالب على ضوء مخرجات SPSS 25

**الشكل (15):** تمثل إجابات أفراد العينة عن السؤال (15)



**المصدر:** من إعداد الطالب على ضوء مخرجات SPSS 25

**تحليل الجدول:**

من خلال النتائج الموضحة في الجدول نجد أن نسبة 70.2% من أفراد العينة المدروسة أجابوا ب: أوافق بدرجة كبيرة جدا مما يعكس موافقتهم الكبيرة العبارة ونسبة 29% منهم أجابوا ب: أوافق بدرجة كبيرة وهذا يدل على موافقتهم.

ومن خلال المعالجة الإحصائية للاستبيان عن طريق حساب  $\chi^2$  المبينة في الجدول أعلاه نجد أن قيمة  $\chi^2$  المحسوبة 13.76 أكبر من قيمة  $\chi^2$  الجدولة 3.84 عند درجة الحرية 01 ومستوى الدلالة 0.05؛ إذن توجد هناك دلالة إحصائية.

**الاستنتاج:** من خلال النتائج المحصل عليها، نستنتج أن استخدام التذاكر الإلكترونية يمكن أن يساعد في تعزيز التعاون بين الجماهير ورجال الأمن في ملعب كرة القدم

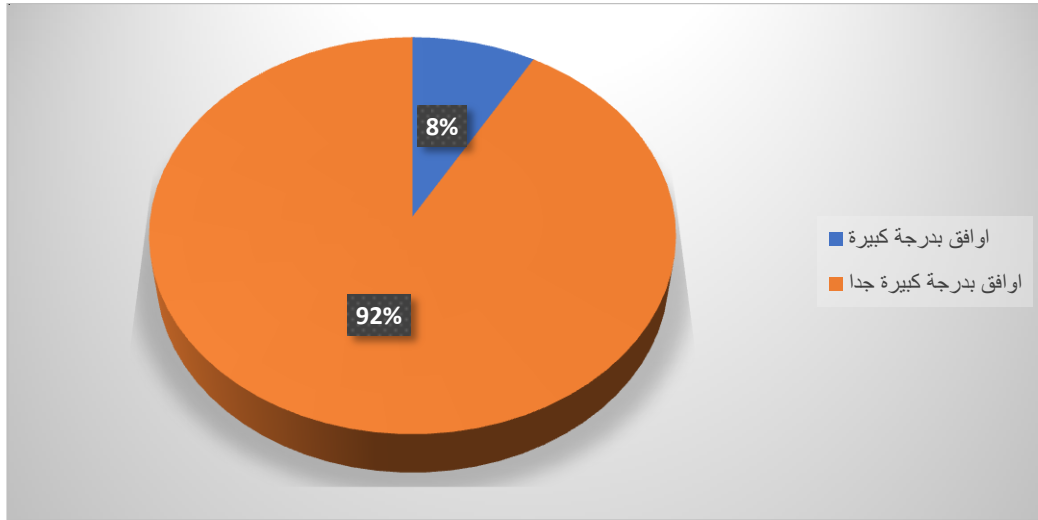
**السؤال (16):** تعتقد أن استخدام التذاكر الإلكترونية يمكن أن يقلل من حوادث الازدحام والتدافع في المداخل والمخارج من ملعب كرة القدم .

**جدول (20):** يمثل إجابات أفراد العينة عن السؤال (16)

الإجابات	التكرارات	النسبة المئوية	$\chi^2$		مستوى الدلالة	درجة الحرية	الدلالة الإحصائية
			المجدولة	المحسوبة			
أوافق بدرجة كبيرة	7	8.3	المجدولة	المحسوبة	0.05	01	دالة إحصائية
أوافق بدرجة كبيرة جدا	77	91.7	3.84	58.33			
مجموع	84	100.0					

المصدر: من إعداد الطالب على ضوء مخرجات SPSS 25

الشكل (16): تمثل إجابات أفراد العينة عن السؤال (16)



المصدر: من إعداد الطالب على ضوء مخرجات SPSS 25

#### تحليل الجدول:

من خلال النتائج الموضحة في الجدول نجد أن نسبة 8.3% من أفراد العينة المدروسة أجابوا ب: أوافق بدرجة كبيرة جدا مما يعكس موافقتهم الكبيرة العبارة ونسبة 91.7% منهم أجابوا ب: أوافق بدرجة كبيرة وهذا يدل على موافقتهم.

ومن خلال المعالجة الاحصائية للاستبيان عن طريق حساب  $\chi^2$  المبينة في الجدول أعلاه نجد أن قيمة  $\chi^2$  المحسوبة 58.33 أكبر من قيمة  $\chi^2$  الجدولة 3.84 عند درجة الحرية 01 ومستوى الدلالة 0.05؛ اذن توجد هناك دلالة إحصائية.

**الاستنتاج:** من خلال النتائج المحصل عليها، نستنتج أن استخدام التذاكر الإلكترونية يمكن أن

يقلل من حوادث الازدحام والتدافع في المداخل والمخارج من ملعب كرة القدم .

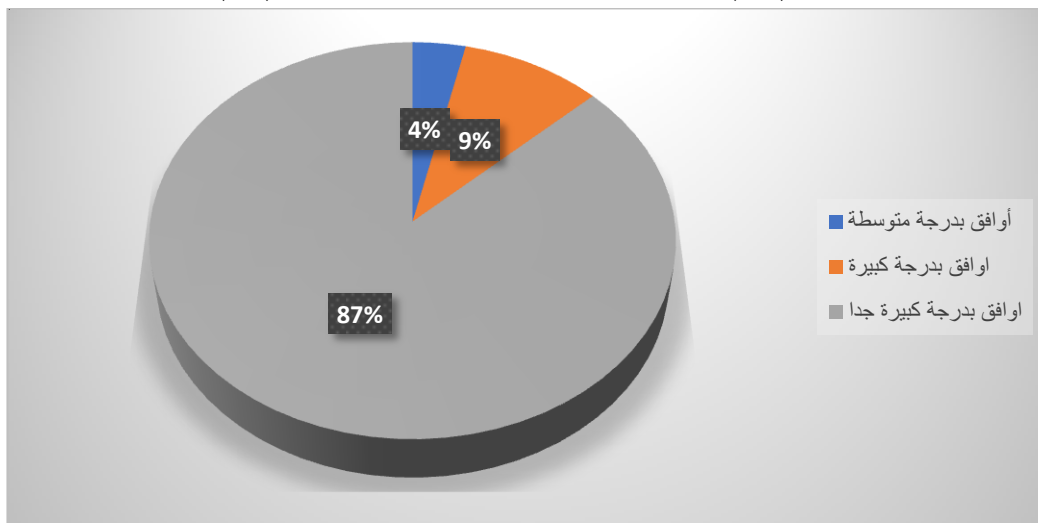
**السؤال (17):** تعتقد أن استخدام منصات بيع التذاكر الإلكترونية يمكن أن يساهم في توفير بيئة آمنة ومريحة للمشجعين في ملعب كرة القدم .

**جدول (21):** يمثل إجابات أفراد العينة عن السؤال (17)

الإجابات	التكرارات	النسبة المئوية	كا <sup>2</sup>		مستوى الدلالة	درجة الحرية	الدلالة الإحصائية
			المحسوبة	المجدولة			
أوافق بدرجة متوسطة	3	3.6					
أوافق بدرجة كبيرة	8	9.5	108.29	5.99	0.05	02	دالة إحصائية
أوافق بدرجة كبيرة جدا	73	86.9					
مجموع	84	100.0					

المصدر: من إعداد الطالب على ضوء مخرجات SPSS 25

**الشكل (17):** تمثل إجابات أفراد العينة عن السؤال (17)



المصدر: من إعداد الطالب على ضوء مخرجات SPSS 25

### تحليل الجدول:

من خلال النتائج الموضحة في الجدول نجد أن نسبة 86.9% من أفراد العينة المدروسة أجابوا ب: أوافق بدرجة كبيرة جدا مما يعكس موافقتهم الكبيرة العبارة ونسبة 5.9% منهم أجابوا ب: أوافق بدرجة كبيرة وهذا يدل على موافقتهم.

ونسبة 3.6% منهم أجابوا ب: أوافق بدرجة متوسطة

ومن خلال المعالجة الإحصائية للاستبيان عن طريق حساب  $\chi^2$  المبينة في الجدول أعلاه نجد أن قيمة  $\chi^2$  المحسوبة 108.29 أكبر من قيمة  $\chi^2$  الجدولة 5.99 عند درجة الحرية 02 ومستوى الدلالة 0.05؛ إذن توجد هناك دلالة إحصائية.

**الاستنتاج:** من خلال النتائج المحصل عليها، نستنتج أن استخدام منصات بيع التذاكر الإلكترونية يمكن أن يساهم في توفير بيئة آمنة ومريحة للمشجعين في ملعب كرة القدم .

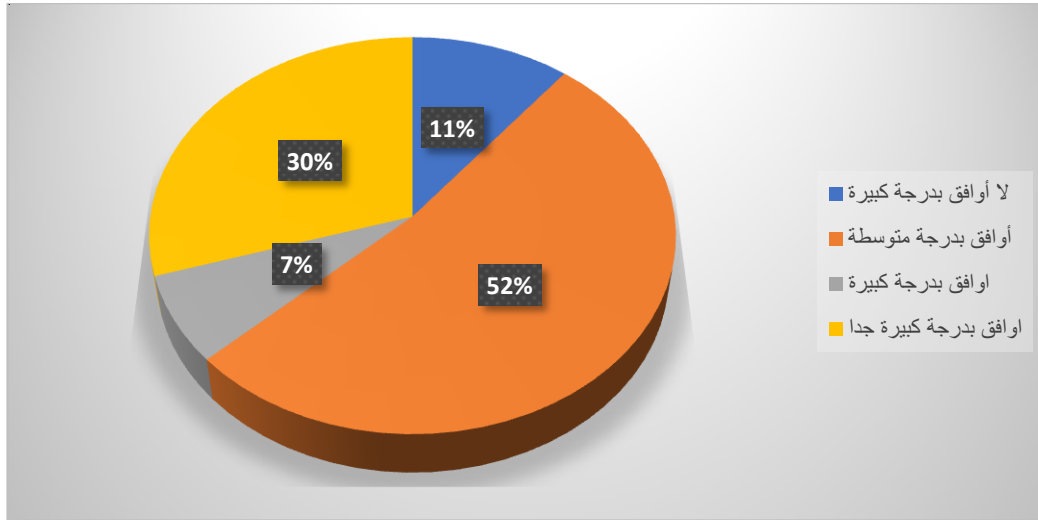
**السؤال (18):** تعتقد أن استخدام التذاكر الإلكترونية يمكن أن يعزز الترابط الاجتماعي والتفاعل بين المشجعين في ملعب كرة القدم.

**جدول (22):** يمثل إجابات أفراد العينة عن السؤال (18)

الإجابات	التكرارات	النسبة المئوية	$\chi^2$		مستوى الدلالة	درجة الحرية	الدلالة الإحصائية
			المجدولة	المحسوبة			
لا أوافق بدرجة كبيرة	9	10.7					
أوافق بدرجة متوسطة	44	52.4	7.81	43.52	0.05	03	دالة إحصائية
أوافق بدرجة كبيرة	6	7.1					
أوافق بدرجة كبيرة جداً	25	29.8					
مجموع	84	100.0					

المصدر: من إعداد الطالب على ضوء مخرجات SPSS 25

الشكل (18): تمثل إجابات أفراد العينة عن السؤال (18)



المصدر: من إعداد الطالب على ضوء مخرجات SPSS 25

### تحليل الجدول:

من خلال النتائج الموضحة في الجدول نجد أن نسبة 29.8% من أفراد العينة المدروسة أجابوا ب: أوافق بدرجة كبيرة جدا مما يعكس موافقتهم الكبيرة العبارة ونسبة 7.1% منهم أجابوا ب: أوافق بدرجة كبيرة وهذا يدل على موافقتهم.

ونسبة 52.4% منهم أجابوا ب: أوافق بدرجة متوسطة.

ومن خلال المعالجة الاحصائية للاستبيان عن طريق حساب  $\chi^2$  المبينة في الجدول أعلاه نجد أن قيمة  $\chi^2$  المحسوبة 43.52 أكبر من قيمة  $\chi^2$  الجدولة 7.81 عند درجة الحرية 03 ومستوى الدلالة 0.05؛ اذن توجد هناك دلالة إحصائية.

**الاستنتاج:** من خلال النتائج المحصل عليها، نستنتج أن استخدام التذاكر الإلكترونية لا يساهم

بنسبة كبيرة في تعزيز الترابط الاجتماعي والتفاعل بين المشجعين في ملعب كرة القدم .

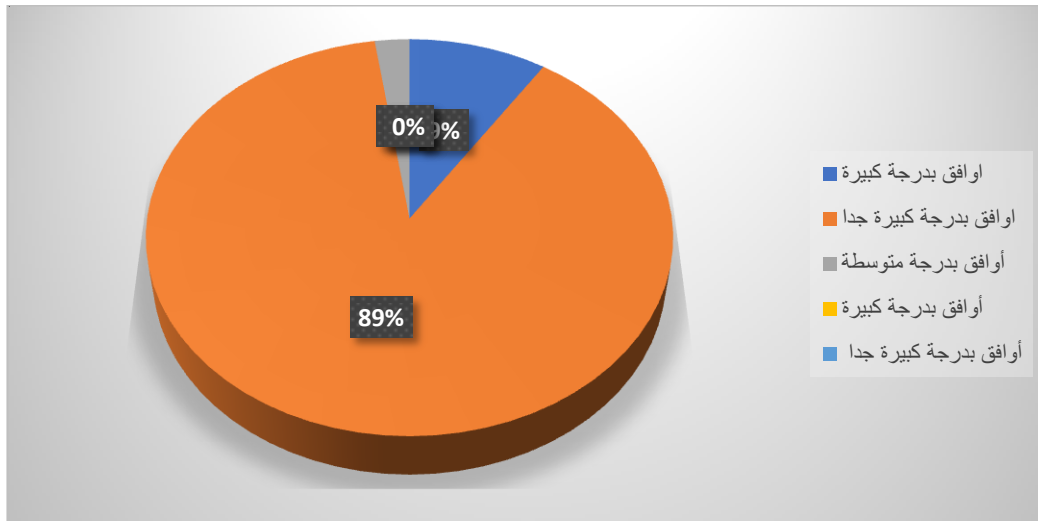
**السؤال (19):** تعتقد أن منصات بيع التذاكر الإلكترونية يمكن أن تساعد في تحسين تجربة حضور المباريات كرة القدم للمشجعين.

**جدول (23):** يمثل إجابات أفراد العينة عن السؤال (19)

الإجابات	التكرارات	النسبة المئوية	كا <sup>2</sup>		مستوى الدلالة	درجة الحرية	الدلالة الإحصائية
			المحسوبة	المجدولة			
أوافق بدرجة كبيرة	8	9.5	55.04	3.84	0.05	01	دالة إحصائية
أوافق بدرجة كبيرة جدا	76	90.5	55.04	3.84	0.05	01	دالة إحصائية
مجموع	84	100.0					

المصدر: من إعداد الطالب على ضوء مخرجات SPSS 25

**الشكل (19):** تمثل إجابات أفراد العينة عن السؤال (19)



المصدر: من إعداد الطالب على ضوء مخرجات SPSS 25

### تحليل الجدول:

من خلال النتائج الموضحة في الجدول نجد أن نسبة 90% من أفراد العينة المدروسة أجابوا بـ: أوافق بدرجة كبيرة جدا مما يعكس موافقتهم الكبيرة العبارة ونسبة 9% منهم أجابوا بـ: أوافق بدرجة كبيرة وهذا يدل على موافقتهم.

ومن خلال المعالجة الإحصائية للاستبيان عن طريق حساب كا<sup>2</sup> المبينة في الجدول أعلاه نجد أن قيمة كا<sup>2</sup> المحسوبة 55.04 أكبر من قيمة كا<sup>2</sup> المجدولة 3.84 عند درجة الحرية 01 ومستوى الدلالة 0.05؛ انن توجد هناك دلالة إحصائية.

**الاستنتاج:** من خلال النتائج المحصل عليها، نستنتج أن منصات بيع التذاكر الإلكترونية يمكن

أن تساعد في تحسين تجربة حضور المباريات كرة القدم للمشجعين.

**5. 2 مناقشة النتائج في ضل الفرضيات وربطها بالدراسات السابقة :**

**الفرضية الأولى :** الإجراءات التنظيمية تساهم في التقليل من ظاهرة العنف في المنشآت الرياضية ومن خلال النتائج المتحصل عليها في الاستبيان تبين أن :

دراسة "السلوكيات العدوانية وأعمال العنف عند المتفرجين في ملاعب كرة القدم" التي تمت في عام 2002 وتناولت تخصص النشاط البدني الرياضي المكيف. وجدت الدراسة أن الإجراءات التنظيمية تلعب دوراً في تقليل حوادث العنف في الملاعب الرياضية

أظهرت دراسة أخرى أن 78.75% من المشاركين يرون أن وسائل الإعلام لها تأثير سلبي على نفسية المتفرجين في الملاعب، مما يشير إلى دور وسائل الإعلام في تأجيج العنف. لذا، فإن اتخاذ إجراءات تنظيمية قد يساهم في تقليل تأثير وسائل الإعلام السلبي وبالتالي الحد من العنف

وفقاً لدراسة أخرى، اعتبر 62.40% من أفراد العينة أن وسائل الإعلام تساهم في تغذية العنف في ملاعب كرة القدم. لذا، تنظيم العمل الإعلامي وتوجيهه نحو الترويج للقيم الرياضية الإيجابية ومكافحة العنف يعد جزءاً مهماً من الإجراءات التنظيمية للحد من ظاهرة العنف بالاستناد إلى الدراسات السابقة، يمكن ربط الفرضية بأن الإجراءات التنظيمية، مثل تنظيم الدخول والتفتيش الأمني وتوفير الحماية والأمان، بالإضافة إلى تنظيم وسائل الإعلام وتوجيهها نحو الترويج للقيم الرياضية الإيجابية، تساهم في التقليل من ظاهرة العنف في المنشآت الرياضية.

ومنه أن الفرضية الأولى قد تحققت

**الفرضية الثانية :**

من خلال نتائج الجداول المتحصل عليها في المحور الثاني تبين أن :

الفرضية تساهم منصات بيع التذاكر الإلكترونية من تخفيف ظاهرة العنف في المنشآت الرياضية. بالرغم من عدم وجود دراسات محددة حول تأثير منصات بيع التذاكر الإلكترونية على تخفيف ظاهرة العنف في المنشآت الرياضية، إلا أنه يمكن ربط هذه الفرضية بالدراسات السابقة التي تناولت تأثير **الإجراءات التنظيمية:** ووسائل الإعلام على العنف في الملاعب.

إليك بعض النقاط التي يمكن ربطه بسهولة الوصول:

**منصات بيع التذاكر الإلكترونية** توفر سهولة الوصول للجمهور لشراء التذاكر بدون الحاجة إلى الوقوف في طوابير طويلة أو التوجه إلى المكاتب البدنية. هذا يعني أن المشجعين يمكنهم الحصول على التذاكر بسهولة ويسر، مما يقلل من الإحتكاكات والتوترات التي قد تؤدي إلى أعمال عنف في المنشآت الرياضية

**تحديد المقاعد:** يتيح نظام التذاكر الإلكترونية للجمهور اختيار المقاعد بشكل محدد وقبل الحدث الرياضي. هذا يساهم في تجنب التوترات بين المشجعين المتنافسين ويقلل من احتمالية حدوث أعمال عنف بينهم.

**التتبع والتحقق:** منصات بيع التذاكر الإلكترونية توفر وسيلة لتتبع وتحقق من صحة التذاكر وتمييزها. هذا يقلل من احتمالية استخدام تذاكر مزيفة أو غير قانونية، مما يحد من التوتر والعنف الناجم عن عدم قدرة بعض الأشخاص على الدخول إلى المنشأة.

**التوجيه والتثقيف:** يمكن استخدام منصات بيع التذاكر الإلكترونية لنشر رسائل تثقيفية وتوجيهية للجمهور بشأن السلوك الرياضي الإيجابي وضرورة الاحترام وعدم العنف. هذا يعزز الوعي والمسؤولية لدى المشجعين ويساهم في تهدئة الأجواء داخل المنشأة الرياضية.

وأنه بالرغم من الاستدلال المنطقي الذي يمكن أن يتم حول هذه الفرضية، إلا أنه يتطلب إجراء دراسات وأبحاث محددة لتأكيد تأثير منصات بيع التذاكر الإلكترونية على تخفيف العنف في المنشآت الرياضية. ومنه نقول ان الفرضية الثانية قد تحققت .

الفصل السادس

الاستنتاجات والافتراضات

**6-1- الاستنتاج العام :**

تتمتع منصات بيع تذاكر مباريات كرة القدم بأهمية كبيرة في عدة جوانب. وهذه بعض الأسباب التي تجعلها مهمة:

سهولة الوصول: تسمح منصات بيع التذاكر عبر الإنترنت للجماهير بالوصول إلى تذاكر المباريات بسهولة ويسر. لم يعد الأمر يتطلب الانتظار في طوابير طويلة أو الانتقال شخصياً إلى نقاط البيع المادية. يمكن للجماهير شراء التذاكر من راحة منازلهم أو أي مكان آخر بمجرد الاتصال بالإنترنت. مرونة الاختيار: توفر منصات بيع التذاكر العديد من الخيارات للجماهير. يمكن للمشجعين اختيار مكان جلوسهم المفضل في الملعب، وفئة التذكرة التي تناسب ميزانيتهم، والمباراة التي يرغبون في حضورها. يتيح ذلك للجماهير تجربة مباراة الكرة القدم بالطريقة التي يفضلونها. التحكم والتنظيم: يساعد استخدام منصات بيع التذاكر على تنظيم العملية بشكل أفضل. يتم تسجيل المعلومات الشخصية وتفاصيل الشراء، مما يسهل تتبع الحجوزات وإدارة توزيع التذاكر. كما يمكن للمنظمين والأندية الرياضية الاستفادة من بيانات المشجعين لأغراض التسويق وتحسين تجربة الحضور. الأمان والتحقق: تقدم منصات بيع التذاكر آليات للتحقق من صحة التذاكر ومكافحة الاحتيال. يتم توفير تذاكر إلكترونية معرفة بواسطة رمز الاستجابة السريعة (QR)

**6-2- الاقتراحات و الفرضيات المستقبلية :**

**توفير بيانات شخصية:** يمكن أن تطلب منصات بيع التذاكر الإلكترونية من المشترين تقديم بيانات شخصية للتسجيل، مثل الاسم والعنوان ورقم الهاتف. يمكن استخدام هذه البيانات لتتبع الهوية والتعرف على الأشخاص المسؤولين عن أعمال العنف في حال وقوعها، مما يعمل على ترهيب المشتبه بهم وتقليل حدوث المخاطر.

نظام التعرف البيومتري: يمكن أن تعتمد منصات بيع التذاكر الإلكترونية على أنظمة التعرف البيومترية مثل بصمة الأصابع أو التعرف على الوجه للتحقق من هوية المشتري. هذا يقلل من فرص استخدام التذاكر المزيفة ويضمن دخول الجمهور الحقيقي فقط، مما يقلل من الفوضى والتوترات داخل المنشأة.

**تحليل البيانات والتوجيه الاستراتيجي:** يمكن أن تقوم منصات بيع التذاكر الإلكترونية بتحليل البيانات المتاحة حول الجمهور والمشترين، مثل السجلات السابقة والتفاعلات على وسائل التواصل الاجتماعي. يمكن استخدام هذه البيانات لتحديد الجمهور المحتمل للأحداث الرياضية المتوترة واتخاذ تدابير استباقية مثل زيادة الأمن والرقابة في تلك الفعاليات.

**التواصل والتثقيف:** يمكن أن تستخدم منصات بيع التذاكر الإلكترونية لتوجيه رسائل تثقيفية وتوعوية للجمهور بشأن أهمية السلوك الرياضي الإيجابي وضرورة الاحترام وعدم العنف. يمكن تضمين مبادئ سلوكية وقواعد للمشجعين للمساهمة في تهدئة الأجواء وتحقيق بيئة رياضية آمنة.

**الرصد والإبلاغ:** يمكن أن تشجع منصات بيع التذاكر الإلكترونية المشجعين على الرصد والإبلاغ عن أي حالات عنف أو سلوك غير لائق يشاهدونها في الملاعب. يمكن توفير آليات سهلة للإبلاغ مثل خطوط ساخنة أو تطبيقات هاتفية، مما يساهم في رصد الحالات والتدخل السريع لمنع تفاقم العنف.

## قائمة المصادر والمراجع:

- \* الخضيرى، محسن أحمد، إدارة التغيير , دار الرضا للنشر والتوزيع، مصر، 2003.
- \* المرسوم التنفيذي رقم (91-416) المؤرخ في 2-11-91
- \* بوعجناق كمال ، دور وسائل الاعلام في التقليل من ظاهرة العنف داخل الملاعب ، مجلة الابداع الرياضي، العدد 2 ، جوان 2005.
- \* سليمان المعايطه ، الحد من ظاهرة شغب الملاعب ، ندوة بجامعة عمان الأهلية عدد 8978 ، 2005 .
- \* محمد حسن الوشاح ، محمد عبد الله الشقارين ، المنشآت والملاعب الرياضية ، مكتبة المجتمع العربي للنشر والتوزيع ، ط1 ، عمان 2005 .
- \* محمد حسين ، مدخل الي نظم المعلومات الادارية ، دار وائل للنشر والتوزيع ، ط1 ، عمان 2005 .
- \* مفتي إبراهيم حماد :بناء فريق كرة القدم ، دار الفكر العربي، القاهرة ، مصر ، 1999 .
- \* ياسين سعد غالب ، اساسيات نظم المعلومات الادارية وتكنولوجيا المعلومات ، دار اليازوت العلمية، الاردن ، 1988 .
- \* إبراهيم عبد المقصود ، حسن أحمد الشافعي/ الموسوعة العلمية للإدارة الرياضية "1" التخطيط فى المجال الرياضي ، الطبعة الأولى ، دار الوفاء لدنيا الطباعة ، الإسكندرية ، 2004 م.
- \* المرسوم التنفيذي رقم 91/416 المؤرخ في 02 نوفمبر 1991، الجريدة الرسمية، ع 54، الصادرة بتاريخ 30 نوفمبر 1991.
- \* حسن أحمد الشافعي ، تاريخ التربية البدنية فى المجتمعين العربي والدولي / الرياضة والمرأة "الجزء الثاني" ، منشأة المعارف، ط01، مصر ، 2004.
- \* د. عصام بدوي، الإدارة فى الميدان الرياضي، الجزء الثاني، المكتبة الأكاديمية، الاسكندرية، 2000.
- \* عفاف عبد المنعم درويش/ الإمكانيات فى التربية البدنية ، منشأة المعارف بالإسكندرية 1998م.
- \* عازب لحسن الزهراني ، الاجراءات الوقائية لتحقيق امن الملاعب ،دار الشروق للنشر والتوزيع ، الاردن 2005 .

\* <http://www.iata.org/pressroom/fact-figures/fact-sheets/pages/et.aspx>. (12/04/2011).

\* Le billet électronique E-Ticket : Guide de l'utilisateur d' Air Algerie, Cellule Communication & Formation -DGR, avrile , 2007, p1.

\* IATA : « Comment fonctionne l'E-Ticket », Atelier E-Ticket régional, 2005.

\* <http://www.united.ca/core/frenche/AU/etkt-service.html>. (12/04/2011).

\* [www.commentcamarche.net/content.jsp?menuId=180](http://www.commentcamarche.net/content.jsp?menuId=180) (18/03/2011).

\* [www.airalgerie.dz](http://www.airalgerie.dz) (18/03/2011).

الملاحق



وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

جامعة محمد بوضياف المسيلة

معهد علوم وتقنيات النشاطات البدنية والرياضية



السيدة/المحترمة

السلام عليكم ورحمة الله تعالى وبركاته

جاءت الدراسة الحالية والمعنونة بـ: "دور منصات بيع التذاكر الإلكترونية في تخفيف ظاهرة العن بالمشآت الرياضية بالجزائر".

وهذا لن يتحقق، بعد فضل الله، إلا بتعاونك من خلال مساهمتك بالإجابة عن فقرات الاستبيان، فالرجاء التكرم بوضع إشارة (X) في المكان المخصص لذلك أمام الإجابة المناسبة التي تعبر عن حالتك وأنا على ثقة بأنك ستولي هذا الاستبيان جل اهتمامك، وتجيب عن فقراته بكل دقة وموضوعية لتحقيق الدراسة الهدف من إعدادها، وكما تعلم، بالتأكيد، أن البيانات التي ستدلي بها لن تستعمل إلا لأغراض بحثية فقط، وأخيرا أرجو التفضل بإعادة الاستبيان بعد الإجابة عنه إلى الجهة التي استلمتها منها بأسرع وقت ممكن.

وتقبلوا مني خالص تحياتي وتقديري...

إشراف الدكتور:

د. بريكي الطاهر

من اعداد الطالب:

- خوالفية لخضر

السنة الجامعية

2023-2022

## الإستبيان

المحور الأول: الإجراءات التنظيمية تساهم في التقليل من ظاهرة العنف في المنشآت الرياضية.

الدرجات					العبارات
لاوافق بدرجة كبيرة	لا أوافق بدرجة كبيرة جدا	موافق بدرجة متوسطة	موافق بدرجة كبيرة	موافق بدرجة كبيرة جدا	
					1- تشتري تذاكر المباريات الرياضية عن طريق المنصات الإلكترونية.
					2- لاحظت أي تحسن في السلوك الرياضي في المنشآت الرياضية بعد تطبيق الإجراءات التنظيمية على منصات بيع التذاكر الإلكترونية.
					3- تعتقد أن تحديد الفئات العمرية المسموح لها بحضور المباريات الرياضية يساعد في تقليل ظاهرة العنف.
					4- تعتقد أن ربط بيانات الشخص المشتري للتذكرة بمعلومات شخصية يساعد في منع بيع التذاكر على المواقع الرمادية والسوداء.
					5- تعتقد أن تطبيق سياسات صارمة فيما يتعلق بالسلوك اللا أخلاقي والمضاد للرياضة يساعد في تحسين الأمن في المنشآت الرياضية.
					6- تعتقد أن المنصات الإلكترونية يمكن أن تلعب دورًا فعالاً في الحد من ظاهرة العنف في المنشآت الرياضية.
					7- تشعر بالراحة عندما تدخل المنشأة الرياضية بعد تطبيق الإجراءات التنظيمية على منصات بيع التذاكر الإلكترونية.
					8- تشعر بأن المنشآت الرياضية آمنة بشكل أفضل بعد تطبيق الإجراءات التنظيمية على منصات بيع التذاكر الإلكترونية.
					9- تعتقد أن الإجراءات التنظيمية لمنصات بيع التذاكر الإلكترونية ستؤثر على سهولة الوصول إلى التذاكر.
					10- تفضل شراء التذاكر الإلكترونية عن طريق المنصات الرسمية للمنشأة الرياضية أم المنصات الخارجية المتاحة.

◀ المحور الثاني: تساهم منصات بيع التذاكر الإلكترونية من تخفيف ظاهرة العنف في المنشآت الرياضية.

الدرجات					العبارات
لا أوافق بدرجة كبيرة	لا أوافق بدرجة كبيرة جدا	موافق بدرجة متوسطة	موافق بدرجة كبيرة	موافق بدرجة كبيرة جدا	
					1- تعتقد أن استخدام منصات بيع التذاكر الإلكترونية سيساهم في تقليل ظاهرة العنف في المنشآت الرياضية.
					2- تعتقد أن الحصول على التذاكر الإلكترونية مسبقًا يمكن أن يقلل من توتر الجماهير في المنشآت الرياضية.
					3- تعتقد أن استخدام التذاكر الإلكترونية يمكن أن يقلل من الفرصة التي يمكن للمشجعين فيها بيع التذاكر غير القانونية أو النصب في المنشآت الرياضية.
					4- تعتقد أن التذاكر الإلكترونية يمكن أن تساعد في تحديد هوية المشجعين في المنشآت الرياضية بشكل أسهل وأدق.
					5- تعتقد أن استخدام التذاكر الإلكترونية يمكن أن يزيد من الوعي بأهمية الأمن في المنشآت الرياضية ويشجع المشجعين على التصرف بشكل مسؤول في المنشآت الرياضية.
					6- تعتقد أن استخدام التذاكر الإلكترونية يمكن أن يساعد في تعزيز التعاون بين الجماهير ورجال الأمن في المنشآت الرياضية.
					7- تعتقد أن استخدام التذاكر الإلكترونية يمكن أن يقلل من حوادث الازدحام والتدافع في المداخل والمخارج من المنشآت الرياضية.
					8- تعتقد أن استخدام منصات بيع التذاكر الإلكترونية يمكن أن يساهم في توفير بيئة آمنة ومريحة للمشجعين في المنشآت الرياضية.
					9- تعتقد أن منصات بيع التذاكر الإلكترونية يمكن أن تساعد في تحسين تجربة حضور المباريات الرياضية للمشجعين.

*الملحق 01 : رابط الاستبيان الاليكتروني :*

**<https://docs.google.com/forms/d/1mpoifWnPkJMqZ2F2MFhd0GWZjrJ0VusMHT2ocOOWp2gY/edit?pli=1>**