



وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

جامعة محمد بوضياف المسيلة

معهد علوم وتقنيات النشاطات البدنية والرياضية



الرقم التسلسلي:

القسم: الإدارة والتسيير الرياضي

الرمز:

الشعبة: الإدارة والتسيير الرياضي

التخصص: تسيير الموارد البشرية والمنشآت الرياضية

مذكرة ضمن متطلبات نيل شهادة الماستر

دور الوسائط الإلكترونية في تحسين عملية الاتصال بالمؤسسة الرياضية

دراسة ميدانية بمديرية الشباب والرياضية بولاية المسيلة

إشراف الأستاذ:

د. بريكي الطاهر

اعداد الطالبين :

زغلاش مهدي خالد

علال حسن

السنة الجامعية: 2021/2020



بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ
الْحَمْدُ لِلَّهِ الَّذِي
خَلَقَ السَّمَوَاتِ وَالْأَرْضَ
وَالَّذِي يُضَوِّبُ الْمَوْتَى
إِنَّ رَبَّهُ لَسَدِيدٌ
الْعَذَابِ

شكر وتقدير

الحمد والشكر لله عز وجل على نعمة الإسلام
والحمد والشكر لله على ما أوصلني إلى هذا المقام
أتقدم بالشكر والتقدير والاحترام إلى الأستاذ الكريم والفاضل بريكي الطاهر
لإشرافه على إنجاز هذا العمل وعلى مساعدته على إنجاز مذكرتي
وعلى كل ما أفادني به من معلومات ونصائح واقتراحات
وعلى رحابة صدره فجزاه الله خيرا وبارك له في الدنيا والآخرة.
كما لا ننسى أساتذة قسم الإدارة والتسيير الرياضي
كما أتقدم بكل عبارات الامتنان والشكر إلى كل من ساعدني
ومد يد العون لي
وكل الشكر لكل افراد العائلة

قائمة المحتويات

قائمة الموضوعات

قائمة الموضوعات

	شكر
	قائمة المحتويات
	قائمة الجداول
	قائمة الاشكال
	الملخص باللغة العربية
	الملخص باللغة الإنجليزية Abstract
أ-ب	مقدمة
الجانب المنهجي	
الصفحة	الفصل الأول: الإطار العام للدراسة
05	1-1- إشكالية الدراسة
06	1-2- فرضيات الدراسة
07	1-3- أهمية الدراسة
07	1-4- أهداف الدراسة
08	1-5- تحديد مفاهيم ومصطلحات الدراسة
10	1-6- الدراسات السابقة
12	1-7- مميزات الدراسة الحالية
الجانب النظري	
الصفحة	الفصل الثاني: الوسائط الالكترونية
15	تمهيد
16	2-1- مفهوم شبكة الانترنت

16	2-2- مكونات شبكة الانترنت
17	2-3- مكونات العملية الاتصالية بعد ظهور الانترنت
18	2-4- استخدامات الأنترنت
20	2-5- نماذج منشيكات مواقع التواصل
28	خلاصة
الفصل الثالث: الاتصال	
30	تمهيد
31	3-1- تعريف الاتصال
33	3-2- عناصر عملية الاتصال
36	3-3- مفهوم الاتصال
37	3-4- هياكل الاتصال
46	3-5- أساليب الاتصال الرسمي
50	3-6- أهمية واهداف الاتصال
53	3-7- معوقات الاتصال
54	خلاصة
الفصل الرابع: المؤسسة الرياضية	
56	تمهيد
57	4-1- مفهوم المؤسسة
57	4-2- خصائص المؤسسة
61	4-3- المؤسسة الرياضية
62	4-4- مميزات المؤسسة الرياضية
63	خلاصة

الجانب التطبيقي

الفصل الخامس: منهجية الدراسة

66	تمهيد
67	1-5- الدراسة الاستطلاعية
68	2-5- منهج الدراسة
69	3-5- متغيرات الدراسة
69	4-5- مجتمع وعينة الدراسة
70	5-5- اساليب جمع البيانات (أدوات جمع البيانات)
70	6-5- الخصائص السيكومترية لأدوات الدراسة (الصدق، الثبات، الموضوعية)
72	7-5- تصميم الدراسة والمعالجة الإحصائية
72	8-5- خطوات إجراء الدراسة الميدانية
73	خلاصة

الفصل السادس: عرض وتحليل ومناقشة النتائج

75	تمهيد
76	1-5- عرض النتائج وتحليلها
94	2-5- مناقشة النتائج على ضوء الفرضيات

الفصل السادس: الاستنتاجات والاقتراحات

97	1-7- الاستنتاج العام
98	2-7- الاقتراحات والفرضيات المستقبلية
	قائمة المصادر والمراجع
	قائمة الملاحق

قائمة الجداول

الصفحة	رقم الجدول	عنوان الجدول
71	01	معامل ثبات ألفا كرونباخ
76	02	يبين توزيع أفراد العينة حسب عدد سنوات الخبرة.
77	03	يبين توزيع أفراد العينة حسب الشهادة المتحصل عليها
78	04	يوضح توزيع إجابات افراد عينة الدراسة على السؤال الأول.
79	05	يوضح توزيع إجابات افراد عينة الدراسة على السؤال الثاني.
80	06	يوضح توزيع إجابات افراد عينة الدراسة على السؤال الثالث.
81	07	يوضح توزيع إجابات افراد عينة الدراسة على السؤال الرابع
82	08	يوضح توزيع إجابات افراد عينة الدراسة على السؤال الخامس
83	09	يوضح توزيع إجابات افراد عينة الدراسة على السؤال السادس
84	10	يوضح توزيع إجابات افراد عينة الدراسة على السؤال السابع
85	11	يوضح توزيع إجابات افراد عينة الدراسة على السؤال الثامن
86	12	يوضح توزيع إجابات افراد عينة الدراسة على السؤال التاسع
87	13	يوضح توزيع إجابات افراد عينة الدراسة على السؤال العاشر
88	14	يوضح توزيع إجابات افراد عينة الدراسة على السؤال الحادي عشر
89	15	يوضح توزيع إجابات افراد عينة الدراسة على السؤال الثاني عشر
90	16	يوضح توزيع إجابات افراد عينة الدراسة على السؤال الثالث عشر
91	17	يوضح توزيع إجابات افراد عينة الدراسة على السؤال الثالث عشر
92	18	يوضح توزيع إجابات افراد عينة الدراسة على السؤال الخامس عشر
93	19	يوضح توزيع إجابات افراد عينة الدراسة على السؤال السادس عشر

قائمة الأشكال

الصفحة	رقم الجدول	عنوان الشكل
33	01	الشكل رقم (01): يوضح عملية الاتصال بعناصره المتنوعة
39	02	شكل رقم (02) يوضح الاتصال الرسمي و اتجاهاته
41	03	شكل رقم (03) يوضح الإتصال الرسمي النازل
42	04	شكل رقم (04) يوضح الإتصال الرسمي الصاعد
44	05	الشكل رقم (05) يوضح الاتصال التنظيمي الرسمي الأفقي
76	06	دائرة بيانية توضح توزيع أفراد العينة حسب عدد سنوات الخبرة.
77	07	دائرة بيانية توضح توزيع أفراد العينة حسب الشهادة المتحصل عليها
76	08	دائرة بيانية تبين توزيع إجابات افراد عينة الدراسة على السؤال الثالث.
77	09	دائرة بيانية تبين توزيع إجابات افراد عينة الدراسة على السؤال الرابع
78	10	دائرة بيانية تبين توزيع إجابات افراد عينة الدراسة على السؤال الخامس
79	11	دائرة بيانية تبين توزيع إجابات افراد عينة الدراسة على السؤال السادس
80	12	دائرة بيانية تبين توزيع إجابات افراد عينة الدراسة على السؤال السابع
81	13	دائرة بيانية تبين توزيع إجابات افراد عينة الدراسة على السؤال الثامن
82	14	دائرة بيانية تبين: توزيع إجابات افراد عينة الدراسة على السؤال التاسع
83	15	دائرة بيانية تبين توزيع إجابات افراد عينة الدراسة على السؤال العاشر
84	16	دائرة بيانية تبين توزيع إجابات افراد عينة الدراسة على السؤال الحادي عشر
85	17	دائرة بيانية تبين توزيع إجابات افراد عينة الدراسة على السؤال الثاني عشر
86	18	دائرة بيانية تبين توزيع إجابات افراد عينة الدراسة على السؤال الثالث عشر
87	19	دائرة بيانية تبين توزيع إجابات افراد عينة الدراسة على السؤال الثالث عشر
88	20	دائرة بيانية تبين توزيع إجابات افراد عينة الدراسة على السؤال الخامس عشر

89	21	دائرة بيانية تبين توزيع إجابات افراد عينة الدراسة على السؤال السادس عشر
90	22	دائرة بيانية تبين توزيع إجابات افراد عينة الدراسة على السؤال التاسع
91	23	دائرة بيانية تبين توزيع إجابات افراد عينة الدراسة على السؤال العاشر

مقدمة

يعيش العالم في هذا العصر ثورة علمية ومعلوماتية وتكنولوجية كبرى، وقد شهد هذا العصر تقدماً هائلاً في مجال التكنولوجيا بشكل عام وتكنولوجيا المعلومات والاتصال بشكل خاص، وتعد برامج تكنولوجيا المعلومات عنها في الحياة، وإنجاز العديد من الأعمال الإدارية والفنية بشكل أكثر فعالية، الجماعات أو المؤسسات والمنظمات، حيث ساعدت هذه التكنولوجيا في إحداث تغييرات هامة في شتى مجالات ويات في ظل هذا التقدم العلمي والتكنولوجي الذي نعيشه اليوم ما يملئ على الشعوب استخدام واستخدام للتخلص من نمط الأساليب والطرق التقليدية ومحاولة مواكبة التقدم والتطور الذي تزخر به دول العالم المتقدم. تكنولوجيا المعلومات والاتصال في مفاصل الحياة اليومية العملية منها والعلمية والإدارية على وجه الخصوص.

ولقد أوصلت عدة دراسات على الصعيد العالمي والعربي والمحلي بضرورة استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال في مختلف المؤسسات منها: دراسة " ايناس أكرم أحمد الحناوي، 2011 " حيث أوصلت هذه الدراسة بالعمل على توفير تكنولوجيا المعلومات والاتصال لمختلف الإدارات التعليمية، ودراسة " عبد الرحمان القري، 2012 " والتي أوصلت إلى أن لتكنولوجيا المعلومات والاتصال دور كبير في زيادة سرعة ودقة المعلومات تسهيل التعامل معها، دراسة " سهام عبد الكريم، 2013 " والتي خلصت إلى ضرورة اهتمام الجزائر بقطاع تكنولوجيا المعلومات والاتصال الحديثة من خلال الاستثمار فيها.

ومن أجل هذا جاءت هذه الدراسة في جوهرها عبارة عن محاولة للكشف عن دور الوسائط الالكترونية في تحسين عملية الاتصال بالمؤسسات الرياضية، واحتوت هذه الدراسة على سبعة فصول:

الفصل الأول: تناونا فيه الإطار العام للدراسة من إشكالية الدراسة وفرضياتها، وتطرقنا إلى أهمية وأهداف البحث، وكذا تحديد للمفاهيم والمصطلحات وأخيرا تناولنا الدراسات السابقة .

الفصل الثاني: تناولنا فيه

الفصل الثالث: تناولنا فيه

الفصل الثالث:

مقدمة

الفصل الرابع: منهجية الدراسة تناولنا فيه: الدراسة الاستطلاعية ثم منهج ومتغيرات الدراسة، مجتمع وعينة الدراسة، أساليب جمع البيانات، الخصائص السيكومترية لأدوات الدراسة، تصميم الدراسة والمعالجة الإحصائية، خطوات إجراء الدراسة الميدانية.

الفصل السادس: عرض وتحليل ومناقشة النتائج، يتم فيه تحليل النتائج المحصل عليها ومناقشة الفرضيات

الفصل السابع: الاستنتاجات والاقتراحات، يتم فيه عرض النتائج المتوصل اليها وتقديم بعض الاقتراحات.

الجانب المنهجي

الفصل الأول :

الإطار العام للدراسة

1-1- إشكالية الدراسة

شهدت المجتمعات الحديثة نمول تنظيميا كبيرا غزا كافة أوجه الحياة الاجتماعية، مما أدى إلى ظهور مشكلات وظواهر تتطلب بالضرورة دراسة متعمقة وتحليلا مستفيضا فالمؤسسات الحديثة تستند إلى فلسفة محددة قوامها تحقيق أعلى درجات الرشد بهدف الوصول بإنتاجية المؤسسات إلى أقصى حد ممكن من الفعالية والكفاية (حمزة، 2016، ص 12)

شهد العقد الأخير من القرن العشرين وبدايات القرن الحادي والعشرين تقدما هائلا في مجال التكنولوجيا عامة وتكنولوجيا المعلومات والاتصالات خاصة، ومازال ينمو حتى يومنا هذا، ويتسارع بخطى واسعة وسريعة أكثر من الأمس، وأبرز هذا العصر العديد من آليات تصنيع المعرفة والمزيد من الوسائل التكنولوجية الحديثة التي جعلت العالم قرية كونية صغيرة ولعبت تكنولوجيا الاتصالات ممثلة في الانترنت دورا كبيرا في نقل الثروة المعلوماتية والتكنولوجية من الشمال إلى الجنوب مرورا بالشرق والغرب في نفس اللحظة، وكل ذلك ألقى بثقله على كافة الأنظمة السياسية والاقتصادية والثقافية والتربوية والاجتماعية والإعلامية والإعلانية لكل المجتمعات (فريدة، حكيمة، 2014، ص 16).

كما أن العصر الراهن يعرف بعصر الثورة العلمية والمعلوماتية والتكنولوجية، عصر المعلومات والانفجار المعرفي، عصر التلاحم العضوي بين الحاسبات والعقل البشري، فالحاسبات غزت كل مجالات النشاط الإنساني المعاصر في الاقتصاد والخدمات والاتصالات، حتى السياسة التي تعتمد على قواعد المعلومات وبنوكها لمساعدة السياسيين في اتخاذ القرارات السليمة، لهذا اهتمت النظم التربوية في مجتمع المعلومات بإعداد الأفراد إعدادا يؤهلهم لاستخدام الجيد للحاسبات وتكنولوجيا المعلومات.

وأصبحت اليوم المؤسسات تواجه شكلا جديدا من المنافسة لم يعرف من قبل، حتى أن البعض اصطلح على تسمية هذا الوضع بالثورة الجديدة لتكنولوجيا المعلومات والاتصال التي غيرت مجرى الحياة في جميع النواحي الاقتصادية والاجتماعية والثقافية، حيث ساعدت على انتشار وتوسع ما يعرف بالعلومة المالية والاقتصادية يعني أن المعلومة بحوزة المؤسسة بمثابة أهمية المعلومة لدى الجيش في فترة الحرب، ليست بالضرورة هي التي تربح المعارك لكنها تسمح في غالب الأحيان بالفوز، و نحن اليوم في عصر التكنولوجيا الجديدة (تكنولوجيا المعلومات والاتصال)، أو ما يعرف باقتصاد المعرفة وتعد المعالجة الآلية للمعلومات اليوم في ظل التغيرات التكنولوجية المتطورة أساس وعماد الإدارة الحديثة، حيث

أن أهم الاتجاهات المعاصرة في تكنولوجيا المعلومات هو نمو الدور الاستراتيجي لنظم المعلومات المبنية على الحاسوب فقد أصبحت المعلومات جزء لا يتجزأ من نسيج الإدارة في المؤسسة.

وموردا أساسيا تعتمد عليه، في تفعيل العملية الإدارية وتدعيم القرارات وأيضا مساعدتها في خلق وتقديم منتجات جديدة واختراق أسواق جديدة وتحسين جودة الأداء (لمين، 203، ص 05)

لقد أحدثت الشبكات تغيرات جذرية في كيفية نقل المعلومات ومشاركة المعلومات بين الموظفين في المؤسسة، مما سهل العملية الاتصالية، حيث شهدت العمليات الاتصالية تحولات جذرية من الشكل التقليدي إلى الشكل الإلكتروني، وتعمل المؤسسات بشكل جدي على دعم عملية الاتصال وتوفير كافة أسباب نجاحها، كما أنها تعمل على تحسين الاتصال الداخلي كما وكيفا، كونها تساهم بقوة في التنسيق وأداء المهام و تحقيق الأهداف مما جعل المؤسسة أكثر تحكما في العملية الاتصالية، بحيث تستطيع تحديد الأوقات المناسبة لهو نوع الرسائل والقنوات الاتصالية، ويتم هذا بسرعة من أجل توفير الوقت والتكلفة، مما يشجع الموظفين بها على الاتصال الداخلي (فريدة، حكيم، 2014، ص 16).

ومن خلال ما سبق نطرح التساؤل الرئيسي التالي:

هل للوسائط الإلكترونية دور في تحسين عملية الاتصال داخل المؤسسات الرياضية؟

وينبثق تحت السؤال الرئيسي التساؤلات الجزئية التالية:

- ◀ هل استخدام مواقع التواصل الاجتماعي دور في تحسين عملية الاتصال داخل المؤسسات الرياضية؟
- ◀ هل استخدام الموقع الإلكتروني دور في تحسين عملية الاتصال داخل المؤسسات الرياضية؟
- ◀ هل استخدام البريد الإلكتروني دور في تحسين عملية الاتصال داخل المؤسسات الرياضية؟

1-2-1- فرضيات الدراسة

1-2-1- الفرضية الرئيسية

للسائط الإلكترونية دور في تحسين عملية الاتصال داخل المؤسسات الرياضية

1-2-2- الفرضيات الفرعية

- ◀ لاستخدام مواقع التواصل الاجتماعي دور في تحسين عملية الاتصال داخل المؤسسات الرياضية.

- ◀ استخدام الموقع الإلكتروني دور في تحسين عملية الاتصال داخل المؤسسات الرياضية.
- ◀ استخدام البريد الإلكتروني دور في تحسين عملية الاتصال داخل المؤسسات الرياضية.

1-3- أهمية الدراسة

تكمن أهمية الدراسة من أهمية استعمال الوسائط المتعددة الإلكترونية كتقنية حديثة في العملية الاتصالية تسهم في حل الكثير من المشكلات داخل المؤسسات الرياضية مشكلة الفروق الفردية بين الموظفين والانفجار المعرفي، وثورة المعلومات.

تظهر أهمية هذا البحث من خلال حداثة الموضوع ومختلف عناصره، حيث تم الجمع بين متغيرات ذات أهمية بالغة في الوقت الراهن، وبالنظر إلى المزايا العديدة التي يمنحها التطبيق الجيد لتكنولوجيا المعلومات والاتصال من خلال مسايرة المؤسسة للتطورات التكنولوجية، من المهم التعرف على واقع المؤسسات محليا ومستواها في تكنولوجيا المعلومات، ومدى وعي مسيروها بدور هذه التكنولوجيا الحديثة واستخداماتها الفعلية وذلك من أجل تحسين اتصالها، خاصة بعد أن عرفت هذه التكنولوجيا تطورا ملحوظا في السنوات الأخيرة .

1-4- أهداف الدراسة

تكمن أهداف دراستنا في :

- التعرف على دور الوسائط الإلكترونية في تحسين عملية الاتصال داخل المؤسسات الرياضية
- التعرف على دور استخدام مواقع التواصل الاجتماعي في تحسين عملية الاتصال داخل المؤسسات الرياضية
- التعرف على دور استخدام الموقع الإلكتروني في تحسين عملية الاتصال داخل المؤسسات الرياضية
- التعرف على دور استخدام البريد الإلكتروني في تحسين عملية الاتصال داخل المؤسسات الرياضية.

1-5- تحديد مفاهيم ومصطلحات الدراسة

❖ الوسائط الالكترونية

تعددت تسمية الوسائط الالكترونية أو الملتيميديا وتنوعت المصطلحات، فنذكر من بينها الوسائط المتعددة، الوسائط الجديدة والوسائط المتكاملة، وتعرف الوسائط المتعددة او الملتيميديا، المكونة من كلمتين multi وتعني متعددة و media وتعني وسيط أو وسيلة إعلامية بأنها طائفة من تطبيقات الحاسب الآلي التي يمكنها تخزين المعلومات بأشكال متنوعة، تتضمن النصوص والصور الساكنة والرسوم المتحركة والأصوات، وتعرضها بطريقة تفاعلية interactive وفقا لمسارات المستخدم

(<http://tiflwwasaet.blogspot.com/p/blog-page-8.html>)

❖ التكنولوجيا

يقصد بها المعرفة المنهجية للتقنية، فهي مجموع المعارف العلمية والتقنية التي يجب أن نتحكم بها من اجل تشكيل الأهداف، فالتكنولوجيا تتطور وفق العلوم والتقنيات فهما متلازمان، وتنتشر بفعل انسياق السريان العادي أو التقليد (رتيبة حديد، 2005، ص 12)

وهناك من يعرفها بأنها: عبارة عن عملية تحويل الفكرة العملية (تحويل العلم) من حالة نظرية- معرفية- إلى حاجة عملية، أي تحويلها إلى سلعة إنتاجية (آلة أو معدات وأجهزة وأدوات ووسائل) يستخدمها الإنسان في أداء (جعفر الحاسم، 205، ص 49)

إجرائيا: هي الجهد المنظم الرامي لاستخدام نتائج البحث العلمي في تطوير أساليب أداء العمليات الإنتاجية بالمعنى الواسع الذي يشمل الخدمات والأنشطة الإدارية والتنظيمية والاجتماعية، وذلك بهدف التوصل إلى أساليب جديدة يفترض أنها أجدى للمجتمع.

❖ جهاز الكمبيوتر

وهو نظام الكتروني يمكنه إعطاء تعليمات لمعالجه المعلومات بالقيام بعمليات والخزن والاسترجاع وإرسال البيانات والمعلومات وهو الأساس الذي يقوم عليه مفهوم المكاتب الآلية (أو ما يعرف أتمتة المكاتب) كما يعد الدماغ المشغلة لجميع الأجهزة المختلفة التي تستخدم في المكتب تقريبا ومن خلال الكمبيوتر يتم التحكم والسيطرة على سير العمل في المكاتب ومن خلال ربط جميع الأجهزة ذات الوظائف

المختلفة إلى نظام الحاسوب فضلا عن وجود البرمجيات الجاهزة والمعأبة داخل الحاسوب والتي تعمل على السيطرة على الأجهزة الطرفية بالإضافة إلى التطبيقات الجاهز الأخرى التي تستعمل داخل نفس النظام (نور الدين زمام، 2013، ص 166)

❖ الانترنت

كلمه الانترنت هي اختصار الكلمة الانجليزية international network ومعناه شبكه المعلومات العالمية التي يتم فيها ربط مجموعه شبكات مع بعضها البعض في العديد من الدول عن طريق الهاتف أو الأقمار الصناعية حيث يكون لها القدرة على تبادل المعلومات بينها من خلال أجهزه كمبيوتر مركزيه تسمى باسم أجهزه الخادم server التي تستطيع تخزين المعلومات الأساسية فيها وتحكم بالشبكة بسرعة عامه كما تسمى أجهزه الكمبيوتر التي يستخدمها الفرد باسم أجهزه المستخدمين (<http://www.kutub.info> downloads/6533.doc).users

إجرائيا: هي مجموعه من شبكات الحواسيب المستقلة كليا والموزعة عبر أنحاء العالم حيث تشكل هذه المجموعة نظاما عملاقا واحدا إذ تتولى كل شبكه منفردة مسؤولية لإدارة والصيانة الذاتية لها أولوية خاصة ❖ الاتصال:

الاتصال هو إرسال من جانب واحد لرسائل موجهه بغرض تحقيق تغيير في الرأي، العادة، أو سلوك المستقبل. (لمينعلوطي، 2003، ص 14)

أما علماء نظم المعلومات في ينظرون إلى الاتصال من وجوه النظر الرياضية والإحصائية والهندسية سيعرفونها على انها استقبال وترميز وتخزين وتحليل واسترجاع وعرض إرسال المعلومات (احمد ماهر،، 1999، ص 23)

إجرائيا: عمليه نقل أو تبادل المعلومات تتكون هذه العملية من المرسل المستقبل الرسالة المراد نقلها الوسيلة الرد أو المعلومات المرتدة وبيئة الاتصال

❖ المؤسسات الرياضية

اصطلاحاً: هي جماعة تنظيم مستمر تتألف من عدة أشخاص طبيعيين أو اعتباريين ويكون الغرض منها تحقيق رعاية للشباب وإتاحة الظروف القومية والاجتماعية المناسبة لتنمية قدراتهم في إطار السياسة العامة للدولة (بدوي، 2001، صفحہ 379)

إجرائياً هي عبارة عن هيئة لها الشخصية الاعتبارية ينشئها المجتمع لخدمه القطاع الرياضي من كافة الجوانب لتنظيم المؤسسة وأهدافه بما يعود بالنفع لخدمه المجتمع متماشياً ذلك مع أهدافه

1-6- الدراسات السابقة

الدراسة الأولى: متطلبات تطبيق الإدارة الالكترونية في مركز نظم المعلومات التابع للحكومة الالكترونية في دولة قطر كلثوم محمد الكبيسي من الجامعة الافتراضية الدولية استكمال متطلبات نهاية شهادة الماجستير في إدارة الأعمال وذلك سنة 2008

وتدور إشكاليه هذه الدراسة حول استخدام الحاسوب وشبكات الانترنت في انجاز الأعمال وتقديم الخدمات للمواطنين بطريقه الكترونية وهذا لتطوير طرق العمل التقليدية على طرق أكثر من ونهه فعالية من ناحية ومن ناحية أخرى الاستفادة من منجزات الثورة التقنية في توفير الوقت والجهد والتكلفة وهذا قصد تدعيم التواصل بينا لإدارة الالكترونية وفروعها وبينها وبين المواطنين

وعلى ضوء ذلك سعت هذه الدراسة إلى الإجابة عن التساؤلات التالية:

- ما متطلبات تطبيق الحكومة الالكترونية؟
- ما مجال التوظيف الحكومة الالكترونية؟
- ما المعوقات التي التقط تتواجه تطبيق الحكومة الالكترونية في مؤسسه العولمة؟
- ما سبل مواجهه المعوقات التي قد تحول دون تطبيق الإدارة الالكترونية في مؤسسه المعلومات؟

لهذه الدراسة أهمية نظري هو تتمثل في حيوية موضوع الدراسة والنظرة النسبية في البحوث والدراسات التطبيقية في مجال الإدارة الالكترونية خاصة في أدبيات الإدارة العربية ومحاولة الوقوف عندها كما تساهم في أيضا مفهومه متطلبات تطبيق الإدارة الالكترونية ببيان أهميته الإدارة العامة المعاصرة أهميه تطبيق، لقد توصلت الدراسة إلى مجموعه من النتائج خاصة في من تتعلق بمعوقات الإدارة الالكترونية في التنظيمات الحكومية نريدها على النحو التالي

- ضعف البنية التحتية للمعلومات والاتصالات
- الأمية الالكترونية لدى قطاع اتغير قليل هم ن المتعاملين مع الجهات الحكومية
- عد مقدره التشريعات والنظم الإدارية على مواكبه مستجدات في هذا المضمار
- ضعف الوعي العام بأهمية ومزايا تطبيقات الإدارة الالكترونية في القطاعات الحكومية
- عد موجود هي اكلت نظيميه واضحة ومحد هو شامله لكافه أنشطه القطاعات الحكومية
- ضعف قناعات المسؤولين بالإدارات العليا بأهمية الإدارة الالكترونية واعتقاده أنها تقلل من سلطاتهم الإدارية.

الدراسة الثانية: دراسة شوقي 2008 تحت عنوان اثر استخدام التكنولوجي المعلومات والاتصال على أداء المؤسسات الصغيرة والمتوسطة - دراسة حاله المؤسسات الصغيرة والمتوسطة بولاية الجزائر بحث مقدم لنيل شهادة الماجستير في العلوم التسيير جامعه ورقلة والذي عالج فيه تقييم كثافة وطرق استخدامها تكنولوجيا المعلومات والاتصال التركيز على التكنولوجيا المرتبطة بالانترنت المستخدمة من قبل المؤسسات الصغيرة والمتوسطة الجزائرية للتعرف على مدى تأثير أداء المؤسسات عالية تكنولوجيات باستخدام مجموعه من المؤشرات وقد توصل البحث إلى إن مجموع هذه التكنولوجيات تباين درجه كثافتها على حسب حجم المؤسسة تكنولوجيات لها اثر مهم وفعال في تحسين أدائها

الدراسة الثالثة: دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحسين جوده الخدمة ،دراسة حاله مؤسسه بريد الجزائر بتقريت لسميرة كارمة من جامعه قاصدي مرباح ورقلة استكمال متطلبات شهادة الماستر في العلوم التجارية تخصص تسويق خدمي وذلك سنة 2010 / 2011

وتدور إشكاليه هذه الدراسة حول كيفية تحسين ظروف استقبال المواطنين بالاعتماد على تكنولوجيا الحديثة تعليم إدخال الإعلام الآلي في مكاتب البريد واتخاذ إجراءات الترقية وسائل الدفع الالكتروني ذلك ضمانه لتحسين وعيه الخدمة المقدمة.

وعلى ضوء ما ذكر جاء السؤال الرئيس يعلى النحو التالي

- إلى إي مدى يمكن التكنولوجيا المعلومات والاتصال أن تساهم في تحسين جوده الخدمة المقدمة؟

ويمكن تلخيص أبرز النقاط التي توصلت إليها الدراسة فيما يلي:

- إنا استخدام الانترنت يقتصر فقط على بعض المصالح في المؤسسة أما فيما يخص وسائل الاتصال المؤسسة مع زبائنهم فقد استخدمت البريد العادي والانترنت سجلت نسبها استخدام البريد العادي أكبر من

الانترنت مما يدل على عدم التخلي عن الأساليب التقليدية في تعاملاته كما عملت على إنشاء موقع إلكتروني لتنمية علاقة المؤسسة مع زبائنها وإعطاء صورته جيدة عنها حيث استخدمت في الغالب لخدمته زبائننا.

كما يتضح لنا أن استخدم تكنولوجيا المعلومات والاتصال في المؤسسة يلعب دورا كبيرا مهما في تحسين جودة الخدمة المقدمة استعمل هذه التكنولوجيا على زيادة سرعة تقديم الخدمة والإنتاجية كلما ارتفع مستوى الدقة في تقديم الخدمة وعدد الزبائن كما انخفضت نسبة الأخطاء.

الدراسة الرابعة : دراسة بشير عوده 2013 بحث عند وراثة تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحسين الاتصال الداخلي في المؤسسات الاستشفائية العمومية الجزائرية بحث مقدم لنيل شهادة ماجستير في العلوم الاقتصادية جامعه ورقلة تكنولوجيا المعلومات والاتصال وتأثيرها على الاتصال الداخلي بالمؤسسات الاستشفائية العمومية الجزائرية لقد توصل الباحث عن إلى انه يستلزم على المستشفيات العمل على البحث عن الوسائل والتقنيات الملائمة لموضوع الرسالة المنقولة في العملية الاقتصادية هو هذا لا يأتي إلا بتوفر بنيتها تحتية متطورة من شبكات المعلومات والاتصال وتطبيقاتها أدا هل دعما لاتصال وتكون سهله وبتكلفه معقولة تستغل على نطاق أوسع بالمستشفيات.

1-7- مميزات الدراسة الحالية

من حيث موضوع الدراسة وأهدافها

- الدراسات الحالية مع دراسات سابقه من حيث الموضوع والأهداف في معرفه الوسائط الالكترونية حيث تناولت مفهومه أنواعها

من حيث المنهج المستخدم في الدراسة

استخدمت هذه الدراسة المنهج الوصفي وهي بذلك تتفق مع جميع الدراسات المحلية والعربية

من حيث أداة الدراسة:

اتفقت الدراسات السابقة الأجنبية على استعمال الاستبانة كأداة في الدراسة

من حيث عينها الدراسة:

اتفقت الدراسة مع الدراسة السابقة في أن العين كانت على العمال والإداريين.

الجانب النظري

الفصل الثاني

الوسائط الإلكترونية

تمهيد

يتميز عصرنا الحالي بتطور هائل ومتواتر في مجال التكنولوجيا، مما أنتج لنا كبيرة في مجال الاتصالات وتولدت عليها العديد من الوسائل الالكترونية المساهمة بالتواصل السريع والفعال، فالوسائط الالكترونية: مصطلح واسع الانتشار يرمز الى عدة أجهزة اعلام كالحاسوب والبريد الالكتروني والانترنت بصفحاته بصفة عامة، ويشمل القنوات الفضائية الهواتف الخلوية، والصحف الالكترونية، يمكن القول إن الوسائط الالكترونية أنها طائفة من تطبيقات الحاسب الآلي يمكنها تخزين المعلومات ونشرها بأشكال متنوعة

2-1- مفهوم شبكة الانترنت:

تلاحم ثلاث ثورات اليكترونية، هي ثورة المعلومات، ثورة الاتصالات، ثورة الحواسيب، أنتجت الانترنت التي تمثل أبرز النتائج العالمية في الاستفادة من خدمات الشبكة الرقمية المتكاملة، من خلال ربطها بالآلاف من شبكات الحواسيب المنتشرة في بقاع الارض بعضها ببعض ويستخدمها الملايين من البشر، إذ حققت الانترنت ثورة معلوماتية واتصالية، ذلك من خلال تقديمها شكلا جديدا من أشكال التواصل البشر بما يسمى التواصل الجماهيري الثنائي، الاتجاه الغيلر خاضع للرقابة (صابر فالحوط، محمد البخاري، 1999 K، ص 8)

وكما يرى الشهري أن الانترنت قناة معلومات عالمية، حققت التكامل والاندماج التقني بين العديد من وسائل الاتصال (فايز الشهيري، 2003، ص 21)

والانترنت كلمة مشتقة من شبكة المعلومات الدولية التي يطلق عليها عدة تسميات منها النت، أو الشبكة العالمية أو الطريق الاليكتروني السريع للمعلومات، أو الويب الشبكو العنكبوتية العالمية وهي عبارة عن طريقة جديدة للبحث، تعتمد على الروابط النصية أو المتعددة أو المتشعبة (الصادق رابح، 2004، ص 194)

2-2- مكونات شبكة الانترنت :

تتضمن شبكة الانترنت على عدة مكونات أساسية لنتم من خلالها العملية الاتصالية وتبادل المعلومات وهي :

- أ- ادارة الانترنت : ترتكز على مجموعة اتفاقيات عالمية ومشاورات بين المهندسين، والتنفيذ بواسطة الهيئات العامة والجهات الخاصة التي تقوم مجتمعة بتخصيص العناوين وصيانة الممرات
- ب- من المؤسسات والأفراد
- ت- الخدمات والمعلومات: وهي تتنوع بتنوع المعارف والعلوم وحاجات مستخدمي الشبكة والحاجات الانسانية مثل البريد الاليكتروني، المجموعات الاخبارية، المنتديات والدرشة
- ث- تقنيات التكنولوجيا: تضم الأجهزة

أولا: الأجهزة الحاسوبية المستخدمة للارتباط بالشبكة وما يتصل بعدة أجهزة نجد الفاكس، مودوم، بطاقات المساعدة، مثل بطاقات الصوت والشاشة وغيرها

ثانياً: البرمجيات التي تربط أقسام الإنترنت والمستفيدين الذي يتكون من البرامج اللازمة للارتباط بالشبكة كبرامج الوسائط المتعددة وبرامج التصفح مثل فايرفوكس وغيرها (محمود حسن اسماعيل، 1999، ص 62)

2-3- مكونات العملية الاتصالية بعد ظهور الإنترنت:

اقتصرت العملية الاتصالية عبر وسائل الاعلام التقليدية على المرسل والرسالة والمتلقي والوسيلة، والتغذية المرتدة غير الفورية، الا أنه بعد ظهور الإنترنت دخلت تغيرات جوهرية في مكونات العملية الاتصالية، وأصبحت أكثر ديناميكية وتفاعلية (المصدر السابق، ص 62)

1. المرسل : بعدما كان المرسل الوحيد يمتلك مهارات اعداد الرسالة الاعلامية فقد ظهر بجانبه بفضل الإنترنت ووسائل الاتصال الحديثة المواطن الصحفي، الذي بإمكانه أن يرسل صحيفة الكترونية، أو ينشر صحيفة على الويب، أو محطة اذاعية من موقع على الإنترنت، وبإمكانه أن يرسل معلومات وصور ومقاطع فيديو لأي موقع الكتروني، أي أن المرسل تحول الى متلقي، وأصبح بإمكان الجميع أن يكون مرسلًا سواء الشركات أو الأشخاص عبر الإنترنت (نصر الدين العياضي، 2004، ص 151)

2. الرسالة : لم يقتصر التغير على المرسل فقط وإنما أيضا على الرسالة تغير شكلها أيضا وتحريرها، نصها ومضمونها، فالوسائط المتعددة كافة استخداماتها اندمت في شاشة الحاسوب بشكل يمكن مطالعة الأخبار وأي موضوع عن طريق قراءة النص، والاستماع الى الصوت وشاهدة الصور والفيديو، التي يعبر عن مضمون النص الأصلي في آن واحد (محمد جاسم فليحي، 2005، ص 16)

3. الوسيلة: هي أكثر مكونات العملية الاتصالية تغيرا، فبعدها كانت تقتصر على حاسة واحدة أ، حاستين للإنسان بالنسبة للأعلام التقليدي، ففي الصحافة تخاطب حاسة البصر، والراديو يخاطب حاسة السمع، والتلفزيون يخاطب حاستي السمع والبصر، الا أن الإنترنت جاء ليخاطب الحواس الانسانية ومدركاته العقلية، (حسين محمد نصر، ص 54) عبر الوسائط المتعددة التي تفرض أنماط من الانفعال والاستيعاب والسلوكيات والاستجابات المتباينة (محمد جاسم فليحي، مصدر سابق، ص 17)

4. المتلقي: أصبح بإمكان المتلقي أ، يكون المشارك في صناعة الرسالة الاتصالية وليس متلقيا فقط، فمواقع الأنترنت أغلبها يسمح للمستخدمين ابداء الرأي واطافة أي معلومات نصية أو صورية أو رسوم (عبد الله بن مسعود الطويري، 1996، ص 54)

أي أن أصبحت به القدرة على المشاركة الفعالة في العملية الاتصالية في تبادل المعلومات واختيار الم مناسب منها

5. **التغذية المرتدة** : كانت التغذية المرتدة أو رجح الصدى من المتلقي اللي المرسل ليست آنية وانما تأخذ وقتا لتتشر في الصحف أو تذاع في الراديو والتلفاز كون المتلقي ليس لديه وسيلة اتصال مباشرة مع وسائل الاعلام التقليدية ويضطر لمخاطبتها عبر البريد العادي وعندما تصل رسالته للصحيفة أو الراديو يكون قد مضى وقت وهذا ما يجعل التفاعلية من الوسيلة للمتلقى معدومة، الا، ه يفعل الانترنت ومواقع الاعلام الاليكتروني وخاصة التفاعلية الانية بين الموقع والمتلقي، أصبحت التغذية المرتدة فورية لتبادل وطرح وسماع الاراء والتعليقات والنقد أو اضافة معلومات فيما بينها

2-4- استخدامات الانترنت

كانت بداية استخدام الانترنت محدودة عبر الأجهزة المضيعة حيث يواجه المستخدمون صعوبة فب الوصول الى المعلومات التي يحتاجونها، أما اليوم فقد اتساع نطاق الانترنت من خلال تطور اجهزة الاتصال بمزايا متعددة من برمجيات ووسائط متعددة، وتمثل استخدامات الانترنت مجموعة من البروتوكولات، فالبرامج تسمح للأشخاص والهيئات باستخدام الانترنت بطرق مختلفة ومتنوعة (**حلمي خضر سامي، 2005 K**، ص 26)

ومن خدمات الانترنت ما يلي :

1. **البريد الإلكتروني** : هو وسيلة تسهل عملية الاتصال بين ملايين الناس، من خلال الانترنت ويعد من أكثر وسائل الانترنت استخداما، وفيه يتم خزن الرسائل في صناديق البريد الإلكتروني بانتظار قراءتها، وبعد القراءة يستطيع المستلم رميها أو الاحتفاظ بها أو تحويلها الى شخص اخر، أو طباعتها، وهو تكنولوجيا تفاعلية تعمل من خلال أجهزة الكمبيوتر وتسهل الاتصال الشخصي بنوعيه الفردي والجماعي، سواء للمعلومات الصوتية أو النصية، أو الصور المرئية (محمد منير حجاب، القاهرة، 2005، ص 24)، يعد من اولى الخدمات التي يتم معالجتها وتطويرها على شبكة الانترنت بحيث يستطيع الناس استخدامها في الاتصال ببعضهم بسرعة فائقة مهما كانت المسافة الفاصلة بينهم، (**بهاء شاهين، مصدر سابق، ص**

(43

2. المجموعات الاخبارية: وهي مجموعة من الأشخاص تناقش من خلال الرسائل المتبادلة اليكترونيا عبر الانترنت الاف الموضوعات المختلفة ذات الاهتمامات المشتركة (مصدر نفسه، ص 48)
3. الشبكة الاخبارية : وهي احدى أكثر استخدامات الانترنت شعبية وتستخدم هذه الشبكة بروتوكولا لنقل اخباريات الشبكة الذي ينظم طريقة توزيع الاخبارية واسترجاعها وارسالها والاستعلام عنها
4. التراسل الفوري: وهي الخدمة التي تساعد على تبادل البيانات والبيانات والتحاوور عبر الانترنت بين شخص واخر، وتتعد خدمات التراسل الفوري التي تقدمها الشبكة بتعدد البرامج التي تقوم بتوفير هذه الخدمة عبر الانترنت (عبد الرحيم الصابوني، ص 45)
5. الجوفر: هو خدمة البحث عن المعلومات من خلال خدمة الانترنت، وتساعد في ارسال المعلومات التي يختارها المستخدم، اذ تسمح بالنفاذ للدخول الى قوائم المكتبات، والى الملفات، والى قواعد البيانات وغيرها (بشار عباس، 1996)
6. محركات البحث: هي برامج تتيح للمستخدمين البحث عن كلمات محدودة ضمن مصادر الانترنت المختلفة، وتتألف محركات البحث من عدة برمجيات تستخدم لإيجاد صفحات جديدة على الويب، ومن بينها برنامج العنكبوت الذي لا يقتصر على الوصول الى الصفحة الاولى من الموقع المستهدف بل يتابع البرنامج الروابط الموجودة في أي موقع للوصول الى صفحات اخرى
7. التلنت: وسيلة تسمح للمستخدمين من الانترنت بالدخول مباشرة الى الحواسيب الاخرى المرتبطة بالشبكة والقيام بالاستفادة من الخدمات والعمليات المتوفرة لهم على الانترنت مثل تشغيل البرامج، الاطلاع على ملفات البحث في قواعد البيانات، القيام بالعمليات الأخرى المتوفرة على تلك الحاسيب في مكتب المستقبل نفسه ويستلزم استخدام التلنت وجود ترخيص لدى المستخدم (فضل كليب، 1998، ص 32)
8. شبكة الويب: هي مجموعة من الصفحات المخزن على الحواسيب المنتشرة في أنحاء العالم مرتبطة بوصلات تسهل الوصول الى مواقع الويب المختلفة وتشكل ويشكل الويب نسبة كبيرة من الانترنت، وهي الأكثر غنى بصفحات المعلومات التي تغطي موضوعات شتى تحتوي على نصوص وصور وغيرها موزعة على مساحات الانترنت الواسعة (المصدر نفسه، ص 45)

2-5- وظائف تكنولوجيا الاتصال : لها وظائف عدة :

1. جمع المعلومات : اذ يمكن جمع أكبر قدر ممكن من المعلومات والحقائق والاحصاءات والابحار في المصادر المتوفرة وعرضها وتقديمها والتي يمكن التثبت من صحتها أو دقتها للمصدر الذي تتبع منه (المصدر نفسه، ص 52)

2. تخزين المعلومات : وظيفة هامة اذ يمكن تخزين كافة المعلومات التي تم الحصول عليها سواء كانت مكتوبة أو مصورة أو مرسومة واعادة معالجة هذه المعلومات عن طري العديد من البرامج التي تتعامل وتعالج هذه المعلومات (عبد الحكيم طارشي K 2002، ص 53)

2-6- نماذج من شبكات مواقع التواصل

تشير احصائية عن الشبكات الاجتماعية الأكثر هيمنة في العلم الى أن أكبر عشرين شبكة انترنت اجتماعية يتجاوز مستخدميها 700 مليون مستخدم من كافة دول العالم (محمود، 2011) ويعزز ذلك بعض المؤشرات الرقمية التي تكشف عنها الأرقام المرتبطة بمستخدمي تلك الشبكات ، ومن أشهر شبكات التواصل الاجتماعي التي تلقى رواجاً وقبالاً في عالمنا العربي من كافة فئات المجتمع وخاصة فئة الدارسين والشباب ما يأتي :

❖ **الفييس بوك** : كان لانطلاق شبكة فيس بوك بسرعة كبيرة جدا بتطبيقاتها المختلفة على شبكة الانترنت أثراً في موازين الشباب في الآونة الأخيرة ، وترجع فكرة نشأة تطبيق فيس بوك الى صاحبه مارك زوكر بورغ الذي أخذ على عاتقه تصميم جديد لموقع على شبة الانترنت، وبالتالي يجمع زملائه في الجامعة، ويتم من خلاله تبادل الصور والأخبار، ولم يعتمد مارك في تصميمه على أن يكون موقعا تجاريا يجذب الاعلانات، ولكن كان هدفه جمع الشباب والتواصل مع بعضهم البعض، وقد أطلق موقعه عام 2004، سرعان ما لقي الموقع رواجاً بين الطلبة واكتسب شعبية واسعة بينهم، الأمر الذي شجع على توسيع قاعدة من يحق لهم الدخول الى الموقع ،لتشمل طلبة جامعات أخرى، وكذلك طلبة مدارس الثانوية يسعون للتعرف على الحياة الجامعية (فضل الله، مصدر سابق، 2010)

ويعد هذا الموقع من أكثر المواقع تواصلاً اجتماعياً في العالم حيث بلغ عدد مستخدميها 500 مليون مستخدم 70% منهم خارج الولايات المتحدة الأمريكية وقد تحول الى مادة للدراسات العلمية والبحثية، والتي أبرزها دراسة علماء النفس الألمان الذين أشاروا الى أن استخدام شبكات التواصل الاجتماعي عبر الانترنت يجعل المستخدم أكثر انفتاحاً وصراحة (أبو وردة، مرجع سابق، 2010)

ومصطلح فيسبوك هو موقع اليكتروني، ووسيلة من وسائل الاتصال الاجتماعية والتي تساعد على ربط العديد من الأشخاص مهما اختلفت مواقعهم وأوقاتهم وأعمالهم (المبيضين، مصدر سابق، 2011) ويعرف أيضا أنه موقع ويب للتواصل الاجتماعي يمكن الدخول اليه مجانا وتديره شركة فيس بوك محدودة المسؤولية كملكية خاصة لها (أمانة، مرجع سابق، 2010).

أسباب الاقبال الشديد على فيسبوك :

1. العزلة الاجتماعية: اذ أن جميع الأفراد يعملون خارج المنزل، وفي الوقت نفسه يبحث الأولاد عن من يخبرهم بما حدث داخل المدرسة، فيجدون ضالتهم من الشبكات الاجتماعية
2. مساحة الرأي وحرية الموقف: من المعروف بأن هذه المواقع تسمح للأشخاص بالتعبير بحرية عن آرائهم والقضايا التي تخصهم.
3. الرغبة في تحسن الظروف المهنية: حيث تعمل بعض الشبكات الاجتماعية على اتاحة فرصة للحصول على وظيفة مناسبة من أشهرها موقع.
4. جمع المعلومات واكتساب الخبرة: تمكن الشبكات الاجتماعية المثقفين خاصة من الحصول على أحدث الاتجاهات الثقافية والتجارية.
5. الدعاية والاعلان: تعد الشبكات الاجتماعية مراكز الدعاية والاعلان مؤثرة لأنها تولد لدى الشخص الرغبة الملحة لمعرفة ما يتحدث عنه الناس (الدخيل، 2009)

❖ تويتر

ظهر موقع تويتر عام 2006 كمشروع تطوير بحثي قامت به شركة اوبفيوس الأمريكية في مدينة سان فرانسيسكو ،ثم أطلق رسميا للمستخدمين في العام نفسه وقد بدأ انتشار تويتر كخدمة جديدة على الانترنت 2007، وفي العام نفسه تم فصل تويتر عن الشركة الأم محمود 2010

يعرف تويتر بأنه شبكة اجتماعية تقدم خدمة التدوين المصغر والتي تسمح لمستخدميه بارسال تحديثات عن حالتهم بحد أقصى 140 حرف للرسالة الواحدة، وذلك مباشرة عن طريق موقع تويتر، أو برنامج المحادثة الفورية أو التطبيقات التي يقدمها المطورون مثل فيسبوك (نصر، 2010، ص 147)

يطلق على الرسائل التي يطلقها تويتر اسم تغريدات، ويمكن ارسالها عن طريق أجهزة الأنترنت، أو من خلال مواقع الأنترنت المختلفة، ويتم نشر التغريدات تلقائيا، وتكون متاحة للجميع على صفحة التعريف

الشخصي بالمستخدم على موقع تويتر، كما تظهر التحديثات على صفحة المستخدم على موقع تويتر، يمكن للأصدقاء قرائتها من خلال صفحتهم الشخصية أو زيارة الملف الشخصي للمستخدم (شقرة، 2014)

مميزات تويتر : لتويتر عدة مميزات والتي من أهمها

- أداة فعالة للتواصل مع العالم : يمكن من خلال تويتر تكوين صداقات ومناقشات مع شخصيات مختلفة، ومن أماكن متعددة في العالم، وبتخصصات مختلفة
- سهل وسريع : بمجرد ادخال البريد الإلكتروني، وتسجيل اسم المستخدم وكلمة المرور، يصبح الشخص مشتركاً فيه، ويستطيع من خلالها استقبال التغريدات وارسالها
- الاستفادة من تجارب الآخرين واستشارتهم : يستطيع المستخدم أن يعرض تجارب مختلفة وأن يستفيد من تجارب الآخرين، ويستشيرهم في مختلف المواضيع حيث أ، شرائح مستخدمي تويتر متعددة، وبهذا يمكن الاستفادة منهم

- مجاني : ان ارسال التدوينات عبر تويتر مجاني، بعكس رسائل الهاتف النصية

سلبيات تويتر : كما أن لهذا التطبيق مجموعة من المميزات، فانه لا يخلو من السلبيات ومنها :

- سرعة انتشار الشائعات : يعد هذا التطبيق أداة سهلة لانتشار الأخبار دون التأكد من صحتها
- كل تغريدة تقتصر على 140 حرف، وهذا أمر صعب في التعبير عن الأفكار الخاصة في بضعة أسطر

- قد ينتحل البعض شخصية المشاهير

- وجود اعلانات مزعجة تظهر على فحات المستخدم

- تويتر ليس مثالي لعرض المحتوى المرئي، أساسه في الغالب نصي

❖ **البريد الإلكتروني :** إن الفكرة الأولى لنظام البريد الإلكتروني المتعارف عليه اليوم قد نشأت مع سباق

التسلح ففي عام 1969، بدأت وزارة الدفاع الأمريكية برنامج أبحاث يحمل اسم مشروع أبحاث الدفاع المتقدم

. DARBA

في البداية كانت التجارب في شبكات الاتصال المتبادلة تسمى DARBA وعندما توقفت عن العمل،

لم يتوقف العمود الفقري له لهذه الشبكة عن أداء وظيفته إذ تم من خلال توصيل الجامعة والمؤسسات

أنداك، اضافة الى مقاولي وزارة الدفاع وأخذت الشبكة بالنمو، وكانت تدار بواسطة مؤسسات منفصلة تربط بهذه الشبكة، حتى صارت هذه الشبكة ظاهرة عالمية تعرف بالانترنت .

ففي بريطانيا يعد البريد الالكتروني سلعة تكنولوجية في الشركات البريطانية، بحث تقوم بربط مجموعات العمل مع بعضها، وربطها كذلك بالموردين والعملاء الخارجين، علما بانخفاض التكاليف وزيادة المنافسة بين موفري خدمات البريد الالكتروني قد ساعدت على استفادة الأشخاص والمؤسسات الصغيرة من فوائد البريد الالكتروني .

ظهرت المراسلات عبر أجهزة الحاسوب في عام بفضل جهود المهندس الأمريكي روي تومليسون، الذي تمكن في ذلك العام من ارسال ملفات عبر شركة محلية بدائية الى جهاز آخر، بعد ذلك قام المهندس بتطوير برنامج آخر يتيح ارسال الرسائل الى أشخاص آخرين عبر صناديق بريدية الكترونية ليقوم بعدها بتحقيق انجازه الفعلي عندما وضع علامة a لتخصيص اسم المستخدم النراد ارسال الرسالة اليه، بعد 1989 كان عاما حاسما في تاريخ نشر خدمة البريد الالكتروني بشكل تجاري منظم للمشاركين في عام 1993 قامت كل من شركة أمريكا أون لاين وشركة ديلفي بربط خدماتها عبر الانترنت لتتحول هذه الشبكة الاتصال ويطلق مصطلح البريد الالكتروني بشكل عام على الطرق المختلفة لتبادل الرسائل الشخصية بين مستخدم حاسوب واخر من خلال أحد أنواع الربط الالكتروني للبيانات سيمون برايد 1997

كما يعرف البريد الالكتروني بأنه : العملية التي يتم فيها تبادل الرسائل، ثم تخزينها بأجهزة الحاسوب باستخدام شبكة الانترنت

فوائد استخدام البريد الالكتروني (برايد، 1997)

استقبال الاستعلامات بواسطة البريد، وتنفيذ عمليات بحث فورية للبحث في الاستعلام، وإعادة نتائج عملية البحث كرسالة بريد بدلا من كتابتها كنسخة مكتوبة، ولن تتم عملية استخدام البريد كوسيلة تسليم فحسب، بل يستلم المستخدم أيضا معلومات بشكل يمكن استعماله في أعماله الخاصة دون حاجة الى إعادة ادخال كميات ضخمة من النصوص .

مكن تحديث خدمات البحث الانتقائي للمعلومات باستعمال قوائم أو مجموعة البريد بحيث يمكن توزيع نتائج بحث خدمات البحث الانتقائي للمعلومات بشكل أسبوعي الى كافة الأفراد المهمة في رسالة بريد مفردة .

تكاليف زهيدة لأبعد حد ومهما كان بعد المسافة بين المرسل والمستقبل فان الارسال لا يكلف مبالغ اضافية لإرسالها

❖ موقع اليوتيوب

يعد من أوائل الاستخدامات لمواقع التواصل الاجتماعي وهدفه عرض الصور ومشاهدة الأفلام، وقد كان الفرد يتكلف كثيرا لمشاهدة أو تحميل الفلم عبر الانترنت، ومع تطور وسائل الاتصال وتقنيات الحاسوب وبرامج التحميل، ظهرت وسائل مبتكرة ورخيصة لتحميل ومشاهدة الأفلام عبر المواقع الالكترونية

اليوتيوب عبارة عن موقع اليكتروني يسمح ويدعم نشاط تحميل وتنزيل ومشاركة الأفلام بشكل عام ومجاني، وهو يسمح بالتدرج في تحميل وعرض الأفلام القصيرة، من أفلام عامة يستطيع الجميع مشاهدتها الى أفلام خاصة يسمح لمجموعة معينة بمشاهدتها

ويعرفه المقاداي بأنه موقع ويب معروف متخصص بمشاركة الفيديو، يسمح للمستخدمين برفع ومشاهدة ومشاركة مقاطع الفيديو بشكل مجاني(المقاداي، 2013، ص 56)

وقد تأسس في فبراير 2005 بواسطة ثلاثة موظفين في شركة باي بال هم :

1_ تشاد هيرلي : يعد المشارك والرئيس التنفيذي السابق لموقع اليوتيوب، كان يعمل في شركة باي بال وساهم في تصميم شعارها الأصلي

2_ ستيف تشن أحد المؤسسين الثلاثة لليوتيوب

3_ جاود كريم : استطاع جاود بعد أن أنهى دراسته الثانوية أن يلتحق باحدى الجامعات لكنه لم يكملها، فالتحق بشركة باي بال ويؤسس مع صاحبيه موقع اليوتيوب في مدينة كاليفورنيا

كان هيرلي وستيف يقومان بالنقاط فيديو في احدى الاحتفالات، وبسبب صعوبة نشر هذه المقاطع تم التفكير في انشاء هذا الموقع حيث أنشئ في موقع مؤقت (شقرة، 2014، ص 25)

وقد نال موقع يوتيوب على الانترنت جائزة رجل عام عام 2006

من المجلة الأمريكية تايم، لدوره في اطاء الفرصة لزواره في انتاج المواد التي يعرضونها في الموقع (محمود، 2011، ص 234).

مميزات تطبيق واتساب

- تقرب المسافات بين الأصدقاء والأهل، حيث يستخدمه عدد كبير من الأشخاص المسافرين والذين لا يستطيعون التواصل بشكل مستمر مع الأهل والزوجة والأبناء
- يلجأ البعض الى استخدام تطبيق واتساب لأنه خدمة مجانية توفر فواتير الهاتف التي أصبحت باهضة جدا
- التخصيص، مثل تطبيق الدردشة على شبكة لانتترنت حيث يمكن للمستخدمين تغيير وضعهم اللى ما يريدون
- يعتبر تطبيق واتساب سهل وبسيط من حيث الاستخدام
- يغني تطبيق واتساب عن استخدام الرسائل القصيرة المكلفة

سلبيات تطبيق واتساب

- أثبتت العديد من الأبحاث أن تطبيق الواتساب يؤثر على العلاقات الاجتماعية بين الأشخاص المستخدمين لهذا التطبيق وبين الأهل والأقارب والأصدقاء، من حيث الغاء الاتصال الشخصي تماما، مما يؤدي الى الشعور بالعزلة
- يعد تطبيق واتساب وسيلة لضياح للوقت في أمور غير نافعة
- لا يستبعد خبراء أمن المعلومات من تمكن أي وجهة استخباراتية أو مخترقون من تشغيل كاميرا الهاتف دون علم المستخدم

إيجابيات مواقع التواصل الاجتماعي

ان لشبكات التواصل الاجتماعي اثار ايجابية على الشباب يلخصها الدخيل 2009، كما يلي :

- 1- التحفيز على التفكير الابداعي وبأنماط وطرق مختلفة وقد يكون سبب التواصل مع أشخاص مثقفين
- 2- تعمق مفهوم المشاركة والتواصل مع الآخرين
- 3- تساعد على التعلم وذلك بتبادل المعلومات مع الآخرين
- 4- تساعد على تنشيط مهارات المستخدم
- 5- تفتح مواقع التواصل الاجتماعي أبوابا تمكن من اطلاق ابداعات ومشاريع وأهداف

سلبيات مواقع التواصل الاجتماعي

- 1- ادمان الجلوس عليها مما يعطل كثير من الأعمال
- 2- نشر الأفكار الضالة مثل العنف والمشاركة فيه
- 3- التعرض للخداع فيخدعونك ويبعدونك عن أهلك وأصدقائك
- 4- غياب الرقابة وعدم شعور وعدم شعور بعض المستخدمين بالمسؤولية
- 5- كثرة الاشاعات والمبالغة في نقل الأحداث
- 6- هدر الوقت

من هنا نقول ان لوسائل التواصل الاجتماعي فوائد كثيرة، حيث تعد الشبكة العنكبوتية أداة تواصل بين الأفراد، وهذا من شأنه أن يؤدي الى تقوية العلاقات بين أفراد المجتمع، حيث تستخدم من أجل تبادل أفكار الآخرين ببعضهم البعض، وكذلك للتعرف على ثقافات الشعوب الأخرى، كما تستخدم كذلك لممارسة الأنشطة الثقافية والاجتماعية التي من شأنها زيادة التقارب بين الأفراد، وبما أن للوسائل الاجتماعية ايجابيات فلا ننسى سلبياتها أيضا، ومن بين تلك السلبيات انتشار الاشاعات والمبالغة حيث يسعى مستخدمي هذه المواقع الى نشر المعلومة قبل التأكد

الخلاصة

نخلص مما سبق الى تعدد الوسائط الالكترونية يؤدي الى توضيح الأفكار وبث عنصر التشويق والبعد عن الملل ويقرب المعلومة في الأذهان، كما تمكن المستخدم من السير في البرنامج حسب قدرته، وفي الوقت الذي يريده وامكانية التحرك والتجوال خلال الموضوعات المعروضة ولعل أبرز مميزات الوسائط الالكترونية هي توفير الوقت والجهد واستخدام أكثر وسيلة داخل البرنامج الواحد والميل الى التعلم الذاتي وتنبيت وحفظ المعلومات .

الفصل الثالث:

الاتصال

تمهيد

يعتبر موضوع الاتصال من المواضيع التي تناولها الباحثين بالدراسة وهذا في جميع الميادين العلمية وهذا نظرا لأهمية التي يكتسبها هذا الموضوع وذلك لأنه يعتبر أساس النظم الاجتماعية فهو عماد العلاقات التي تنشأ بين الأفراد مهما كان غرضها أو هدفها سواء داخل نواه المجتمع أي الأسرة أو في المدرسة أو المصنع أو في أي مكان يتواجد فيه البشر فلا بد أن يكون هناك اتصال بينهم.

ومع تطور المجتمعات أصبحت هناك حاجة ماسة وملحة إلى الاتصال باعتباره ضرورة اجتماعية للتعامل والتواصل بين الأفراد والجماعات التي لا يمكن أن تتطور وتستمر بدونها وهكذا أصبح الاتصال عنصر الحضري جوهرى دخلت برامجه في سائر مؤسسات المجتمع وتنظيماته المختلفة

وما يهمنا هنا هو الاتصال التنظيمي داخل المؤسسات أو منظمات سواء كانت اقتصادية أو خدمية فهو يعتبر أمر ضروري وأساسي جدا من خلال انه يمكن الأفراد من تأدية أعمالهم بالكفاءة اللازمة كما يساعد على نشاء التعاون في العمل ويوجه ويحفز العاملين ويؤثر على سلوكهم ويساعدهم على التعرف على محيطهم الذي يعملون فيه.

فالالاتصال التنظيمي يعد بمثابة قلب الحياة النابض في جسم المنظمة والرادار الذي يتحسس ما يدور خارج هذا الجسم التنظيمي من وقائع ومستجدات بهدف تحقيق التكيف السريع والاستجابة الأولية اللازمة لحياه التنظيم جماعه وأفرادا في المعلومة أصبحت تمثل الوقود اللازم لعملية الصناعة والحركة السوق والحياة المنظمات في عالم المؤسسات اليوم وبطبيعة الحال فان كل ما يود المنافسة والاستمرار في هذا العصر يفترض عليه أن يستثمر في عالم الاتصال والاتصالات

وأكد الهدف العام من الاتصال التنظيمي توجيه مختلف سلوكيات الأفراد نحو تحقيق أهداف المنظمة إذا يتوقف نجاح المنظمة ليس فقط على كفاءة أفرادها وإنما أيضا على التعاون القائم بينهم وتحقيق العمل الجماعي في كل المستويات التنظيمية تتم عملية الاتصال بصفه مستمرة لنقل المعلومات والأفكار والاتجاهات

ونحاول من خلال هذا الفصل التطرق إلى المفهوم العام للاتصال وإبراز عملية أو عناصر الاتصال والوقوف بشيء من الشرح والتفصيل عن الاتصال التنظيمي لمحور دراستنا من خلال تعريف هيكله هو الذي نقف فيه على شكله في التنظيم الرسمي ولا رسمي ونتطرق كذلك إلى أساليب الاتصال الرسمي في المنظمة ونحاول في الأخير تسليط الضوء على أهميه الاتصال التنظيمي وأهدافه وذكر معوقاته ولا يفوتنا

طبعاً أن نحاول إعطاء بعض خصائص الاتصال الفعال التي تساهم بقدر كبير نظراً لأهمية الاتصال التنظيمي في المنظمة في تحقيق الأهداف المسطرة من طرف المنظمة.

3-1- تعريف الاتصال

إن تحول الإنسانية إلى الحياة الاجتماعية هو تحول يدين في أساسه إلى صفات التفاعل وإلى قدرات الاتصال المتطورة التي يتمتع بها الإنسان بالنسبة لسائر الحيوانات الاتصال يعتبر العمود الفقري للمجتمع عمليه جوهريه لسائر المخلوقات وبدون اتصال يعيش الإنسان منعزلاً عن أخيه الإنسان في بقية المجتمع سواء انعزال الحضاري أو انعزال الاجتماعي أهميه الاتصال فقط حرية باهتمام العديد من الباحثين والمفكرين في مجالات متعددة علم النفس علم الاجتماع الانترولوكولوجيا حيث تتناول كل علم حسب ما يتناسب مع اهتماماته وبحوثه

ويمكن تعريف الاتصال من وجهين أساسيين هما:

من الناحية اللغوية: اتصال الشيء بمعنى التام ولم ينقطع واتصل بفلان بمعنى بلغه وانتهى إليه كما يقال اتصل به بخبر بمعنى علمه (معجم مجاني للطلاب، 2001، ص 1028)

ويقال كان على اتصال به أي على علاقة ارتباط وصله كما يرد بمعنى التصاق تقارب واشتراك (المنجد في اللغة العربية المعاصرة، 2001، ص 73)

كما يعرفه قاموس روبر الصغير بمعنى أن يكون على علاقة مع وحسب قاموس لاروس الصغير نقول الاتصال هو ثقل المعارف وإعطائه اتقاسم إقامة علاقة ارتباط.

في حين عرفها مختار القاموس بأنها وصل الشيء وصل بمعنى نقل المعلومات والمعاني والأفكار والمشاعر بين شخص وآخر وبين مجموعه أشخاص لتحقيق هدف أو غرض معين (سلوى عثمان الصديقي، 1999، ص 10)

وبالتالي نصل إلى أن أي من هذه التعاريف توضح لنا أن لفظ الاتصال يتضمن المشاركة والتفاهم حول موضوع أو فكره معينه بغيت تحقيق هدف ما.

من الناحية الاصطلاحية: نجد أن لفظ الاتصال اختلفت معانيه باختلاف اتجاهات القائمين على دراسته ولكل نظرتهم ومفهومه لهذا المصطلح ويرجع ذلك الاختلاف إلى طبيعة ميدان كل من يتناول هذا اللفظ.

فهناك من تناوله على انه: عمليه نقل المعلومات من طرف الآخر (جيري جراي، 1988 ص 331)

يعرفه ناصر محمد العدلي بأنه تبادل المعلومات من شخص أو أكثر وذلك عن طريق خلق التفاهم بين المرسل والمرسل إليه (جمال الدين المرسي ثابت عبد الرحمن ادريس، 2002، ص 601)

يعرفه اندروي سيزلاقي مارك جي والاس بأنه العملية التي يتم بموجبها نقل وتبادل المعلومات (ناصر محمد العدلي، 1995، ص 164)

كما عرفه قاموس أكسفورد بأنه نقل الأفكار أو توصيلها أو تبادلها بالكلام أو بالكتابة أو بالإشارة عرفته في جمعيه الإدارة الأمريكية بأنه عملية خلق التفاهم إشاعات أي تبادل الأفكار ونقلها ونشرها بين الأفراد (محمود المساد، 2003، ص 178)

كان يعرفها عبد الغفار على انه نقل الرسالة بين اثر الدين أو أكثر باستخدام رمز أو مجموعه رموز مفهومه للمجموعة باستخدام قنوات اتصاليه لتحقيق أهداف متعددة ومشاكل التفاعل والتأثير (مجدي احمد محمد عبد الله، 1999، ص 269)

فالاتصال يشير إلى تبادل وانتقال الأفكار والمعلومات ما بين الأشخاص داخل نسق معين وفي هذا الصاد يذكر مجدي محمد عبد الله إن الاتصال العملية التي بها يتفاعل المرسلون للرسائل في سياقه اجتماعيه معينه، كما نجد علماء الاتصال قد عرفوا الاتصال على انه لأخذ مشتق من الكلمة اللاتينية communication ويقصد به مقاصد المعنى وجعله عاماً بين شخصين أو مجموعه أو جماعات .

وقد ركز علماء النفس على أن الاتصال هو وسيله للتأثير لذلك فان الاتصال من وجهه نظرهم يعرف بأنه السلوك اللفظي أو المكتوب الذي يستخدمه احد الأطراف في التأثير على الطرف الآخر (صلاح الدين محمد عبد الباقي، 2000، ص 230).

وينظر علماء نظم المعلومات إلى الاتصالات من وجهه النظر الرياضية هو الإحصائية والهندسية فالشيء محل الاتصال هو للمعلومات، ووفقاً لنظم المعلومات فان الاتصالات هي استقبال وتمييز وتخزين وتحديد واسترجاع وعرض وإرسال المعلومات (نفس المرجع، ص 352).

وفي إطار العمل و التنظيم فان الحقل المغطى بكلمه الاتصال لا يعرف دائماً بوضوح أهميه إحدى المحاولات الأكثر أهميه لتحديد هي محاوله فان كرانس سنه 1973 والذي ميز تفاعل الإعلام الاتصال أما الإعلام فهو وحده متعلقة بالعامل أو الآلة الذي يستنتج من ملاحظه العامل الأخر أو آلة أخرى وتلاقي هذه المعلومة قد أفسر بتعديل سلوك العمال أو الآلات والتفاعل يعني تأثير عامل معين عامل أو اله على آخر مهما كانت الوسيلة المستخدمة لإحداث هذا التأثير بينما الاتصال هو حاله خاصة للتفاعل الذي يعرف

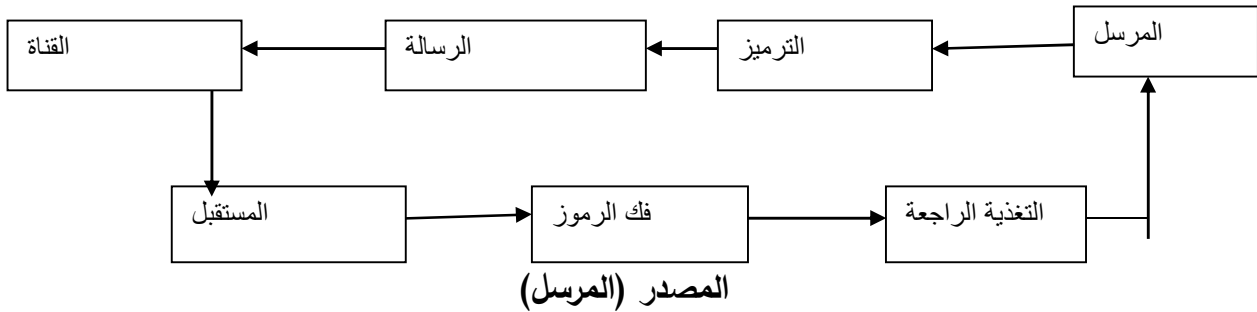
باستعمال الرموز الممثلة مسبقا لدى المنظمة (Edition Christian Guillevic : psychologies du travail. Paris, 1999: p p 127, Nathan) ("128 -Paris, 1999: p p 127, Nathan)

من خلال كل هذه التعريفات لنا أن الاتصال عملية تبادل المعلومات وإرسال المعاني والأفكار بين شخصين أو أكثر وذلك بهدف إيصال المعلومات الجديدة للآخرين أو تأثير في سلوك سواء كان أفراد أو جماعات أو تغيير هذا السلوك وتوجيهه ووجهه معينه من تماسك العلاقات الاجتماعية والإنسانية بين الأفراد وتعزيزها لتحقيق أهداف اجتماعيه أو إنسانية.

3-2- عناصر عملية الاتصال:

لا يمكن الحديث عن الاتصال دون التعرض بمكونات أو عناصره الأساسية حتى يمكن فهمها وزيادة فعاليتها وتتألف عملية الاتصال من ثلاثة عناصر أساسيه كحد ادني وهي المصدر المرسل الرسالة والمستقبل الرسالة هذا بشكل بسيط إلا انه في الحياة العملية تعتبر عملية الاتصال أكثر تعقيد

الشكل رقم (01): يوضح عملية الاتصال بعناصره المتنوعة (خواجه عبد العزيز، 2005 ص 180)



وهو الشخص أو مجموعه الأشخاص أو الهيئة أو الجهاز الذي يود أن يؤثر في الآخرين بشكل معين مشاركته في أفكار واتجاهات أو خبرات معينه (محمد بهجة، 1993، ص 14)

وهو الذي تصدر عنه الرسالة الاتصالية بمحتوياتها المختلفة للجهة المستهدفة منها لا يبد للمصدر من إيجاد طريقه لتحويل الرسالة المقصودة ونقلها بدقه إلى الجمهور المستهدف، وهنا يمكن للمرسل استخدام إشارات أو مفردات لغويه كلمات تعبير الوجه أو آيات رموز أخرى لتمكين المستقبل المقصود من فهم الهدف أو المعنى المطلوب من الرسالة كما يجب على المرسل المصدر أن يستخدم الوسيلة المناسبة لنقل الرسالة موضوع الاتصال بشكل وحقق الهدف من وراء إيصالها ودونما أية عن عراقيل تعرقل وصولها للمستقبل المستهدف .

قد يكون المصدر شخصا أو جماعه أو أي مصدر آخر مثل التلفزيون الراديو الصحف والمجلات وغيرها في المرسل يقوم بوظيفتين هما (لوكيا الهاشمي، 2006، ص 214).

- تحديد الفكرة أو المهارة أو غيرها من ما يرغب في توجيه لمن يتعامل معهم ثم دراسة هذه الفكرة وجمع المعلومات المناسبة عنها وتنظيمها وتبولها وتحديد واختيار الأسلوب أو الوسيلة المناسبة.
- القيام بالشرح وتوضيح هذه الفكرة أو المهارة لمن هم في حاجه إليها عن طريق اللغة أو الوسيلة التي اختارها في وقت معين.

3-2-1- الترميز **encoding** : وضع محتويات الرسالة بشكل يفهمه المستلم من استعمال اللغة والرموز وإيه التعبير يتم الاتفاق عليها تساعد على تسهيل وفهم مضمون عملية الاتصال

3-2-2- الرسالة **message** : وهي جوهره عملية الاتصال أي بدون رسالة سواء كانت مكتوبة أو غير مكتوبة لا يكون هناك اتصال ويجب أن تكون رسالة واضحة من حيث الهدف ومن حيث استخدام الرموز والمصطلحات حتى لا تحتمل تفسيرات مختلفة وان تكون لغة رسالة سليمة وتتناسب مع مقدره المستلم اللغوية (محمود سلمان العميان، 2005، ص 241)

3-2-3- القناة أو الوسيلة **medium** : هي الوسيلة أو الواسطة المادية لتوصيل الرموز حامله المعاني التي تشكل الرسالة وتوجد أنواع للقنوات من بينها

- القناة اللفظية: يتم نقل المعاني في رموز صوتيه وجه لوجه أو مباشره
- القناة الكتابية : يتم فيها نقل المعلومات كتابه
- القناة التقنية: الهاتف النقال الثابت التلفزيون الراديو
- القناة التصويرية: مثل الملصقات لوحة الإعلانات (مصطفى حجازي، 1982 ص 14)

وترتبط بكافه الوسائل المتاحة الشخصية منها وغير الشخصية ويمكن القول أن وسائل الاتصال المطلوبة لكل عملية اتصال تختلف عن الأخرى وذلك لاختلاف بيئة الاتصال واختلاف موضوع العملية الاتصالية واتجاهها وخصائصها بالإضافة إلى أهداف المرسل وعادات الوسيلة المرغوبة من قبل كل من المصدر والمستقبل (محمد إبراهيم عبيدات، مرجع سابق، ص 256)

3-2-4- المستقبل **receiver** : وهو الذي يستقبل الرسالة المرسله من المرسل بالشكل الذي تم استفادة من قبل المرسل وحتى يتم ذلك لبدء إن يكون المستقبل على استعداد تام لقبول رسالة وتفسيرها التفسير

المناسب حسب خبراته السابقة أما التأكد من أن المستقبل قد استقبل رسالة (إيجاباً أو سلباً) غالباً ما يكون من خلال التغذية العكسية الواردة منه للمرسل وبأية وسائل اتصاليه أخرى، أما الإشعار باستلام الرسالة بين شخصين يمكن التعبير عنه بعده طرق مثل الحركات لجسم، أشعار بالقبول ابتسام عريضة أو غضب أو من خلال توجيه الكلام الجارح أو نقد شخصي

3-2-5- فك الرموز decoding: من اجل استكمال عملية الاتصال فان الرسالة يجب ترجمتها أو فك رموزها من منظور إلى المستقبل، وينطوي ذلك على التفسير أو محاوله الفهم والذي يتوقف بدوره على خبراته السابقة ومنفعته المتوقعة من الاتصال وإدراكاته نحو المرسل

3-2-6- التغذية الرجعية feed back: قد يؤدي الاتصال من جانب واحد إلى الاحتمالات التحليل أو عدم المطابقة بين الرسالة المستهدفة والرسالة المتلقاة وبالتالي عملية الاتصال لا تنتهي باستلام الرسالة من قبل المستقبل بل يتعين على المرشد التأكد من أن الرسالة قد تم فهمها بشكل صحيح ملاحظه الموافقة أو عدم الموافقة على مضمون الرسالة من قبل المستقبل

وفي مجال الإدارة يمكن لعناصر الاتصال أن تكون متسلسلة كما يلي

- **الهدف:** وهي الغاية المراد الوصول إليها من عملية الاتصال
- **المرسل:** قد يكون فرداً أو جماعة وتتوقف فعالية عملية الاتصال على كفاءته وقدرته على نقل مضمون الرسالة
- **المستقبل:** فرداً أو جماعة وهو الذي يتلقى مضمون الرسالة
- **وسيلة الاتصال:** الأداة المستعملة لنقل الرسالة، وقد تكون شفوية، كتابية، سمعية مرئية ويتوقف اختيارها على مضمون الرسالة.
- **نتيجة الاتصال:** التغيير الحادث عند المستقبل بعد تلقي الرسالة
- **التغذية العكسية:** وسيتمثل في تأكيد المرسل أن الرسالة قد وصلت وتم استيعابها وأنها أحدثت ردة الفعل المطلوب
- **المعوقات:** وهي العوامل المؤثرة في فعالية الاتصال ونجاحه وتحقيقه للهدف سواء في المرسل أو المستقبل أو رسالة أو الإدارة.

3-3- مفهوم الاتصال

يعد الاتصال وسيلة هادفة من الوسائل الرئيسية التي تستخدمها المنظمة في تحقيق أهداف الأفراد العاملين في المنظمة يتعاملون مع بعضهم من خلال وسائل الاتصال المختلفة من اجل تفسير كافة الأنشطة المراد تحقيقها، إذ أن الاتصال بمثابة الوسيلة الاجتماعية التي يحقق من خلالها الأفراد التفاهم والتفاعل البناء في إطار تحقيق الأهداف المبتغى انجازها (خواجه عبد العزيز، مرجع سابق، ص 180 181)

والاتصال التنظيمي هو ذلك الاتصال المتواجد في المؤسسة بمعنى على التأثير في دافعيه الأفراد والتماسك الاجتماعي المؤسسة وتستعمل في هذه الاتصالات العديد من الوسائل في السجلات الداخلية ولوائح للإعلانات (, 6 p, 2001, édition Hachette)

فالالاتصال يعتبر من العوامل التوجيهية الهامة لأنه شكل الجهاز العصبي لكل تنظيم أو إدارة من خلاله وتنتقل جميع المعلومات من مختلف نقاط جهاز التنظيم أو الإدارة إلى مركز اتخاذ القرار وهو بواسطته أيضا تنقل جميع المعلومات إلى المراكز التنفيذية فعالية التنظيم والإدارة تتوقف بدرجة كبيرة على سلامة نظام الاتصالات الموجودة بها.

ولقد اختلفت وتباينت الآراء والمفاهيم بشأن الوصول إلى مفهوم دقيق واضح وشامل الاتصال التنظيمي بين مختلف الباحثين والمفكرين إلى إن هناك إجماع شامل حول الإطار تنظيم لمفهوم الاتصال التنظيمي نقل رسالة من شخص إلى آخر في المنظمة سواء أن يتم ذلك من خلال استخدام اللغة أو الإشارات أول معاني بغيه التأثير على السلوك.

وتجدر الإشارة هنا إلى أن الاتصال بين الأفراد والجماعات داخل المنظمات على درجة عالية من الأهمية دراسات والأبحاث العلمية تشير إلى أن نشاط الاتصالات بشكل أكثر من 75 بالمئة من أنشطه المنظمات بمثابة الدم الدافئ بالحياة في شرايين المنظمة وهما من يضمن لها سبل الاستمرار والبقاء من عالم المؤسسات.

ولقد أكدت الدراسات كانت 1977 وكلاوس ويس 1982 أن عمل المدير هو الاتصالات التفاعل المباشر بين مع العاملين والزملاء والمديرين والاجتماعات المتعددة والمختلفة تمثل 80% من نسبة الوقت المخصصة نشاط المدير في التنظيم

كما يشير بارنارد أن الاتصال التنظيمي من الوظائف الهامة لأي منشأة ما الذي يتطلب التنسيق بين الإطار الرسمي وتقبل الجانب الغير رسمي مع اختيار الأشخاص (المرجع نفسه، ص 78)

من خلال كل هذا يمكن أن نقول عن الاتصال التنظيمي كعملية:

- نشاط إداري اجتماعي ونفسي داخل المنظمة يساهم في نقل وتحويل الأفكار عبر القنوات الرسمية لهدف خلق التماسك في وحدات التنظيم وتحقيق أهداف المنظمة
- يعتبر وسيلة ضرورية وهامة في توجيه وتغيير السلوك على المستوى الفردي والجماعي في المنظمة
- يعتبر وسيلة أساسية لإنجاز المهام والوظائف وكل الأنشطة المختلفة للمنظمة.

3-4-3- هياكل الاتصال

يتكون كل نسق من عده وحدات ومستويات مختلفة وهذه الوحدات ومستويات تشكل هيكل المنظمة أو النظام الإداري لها الذي يحدد بصفه رسميه مكانه ودور كل فعل داخله ولا يمكن أبدا فصله هيكل التنظيمي عن هيكل السلطة إذ أن هذا الأخير هو الذي يحدد حدود المهام التنظيمية التي تربط بدرجة أساسيه بين مناصب العمل.

حيث وجد صلة عضويه بين التنظيم الإداري وعملية الاتصال ابنتي تنظيم رسمي هو الذي يعمل على تقسيم العمل ويحدد سلطات المسؤوليات الواجبات وكذلك العلاقات الوظيفية وجوارها تنظيم الغير الرسمي الذي يتحدث بين العاملين أو الفاعلين على أسس الشخصية تفاعليه نوعين من التنظيم صلة وثيقة ومباشره بعملية الاتصال سنتين التي تفاعل الحاصل بين الفاعلين في إطار الهيكل التنظيمي الذي يقتضي تبليغ المعلومات والأوامر والتعليمات والمطالب إلى مختلف المستويات والأقسام فقد أصبح من الضروري وجود منافذ ومسالك لهذه العملية نعبر عنها بالهيكل الرسمي الذي يتميز بأنماط وأشكال رسميه لحركه المعلومات

بهذا يمكن الحديث عن اتصال رسمي مرتبط بالتنظيم الرسمي للنسق كما يمكن ربط الاتصال التنظيمي اللارسمي بجماعه معينه داخل التنظيم الرسمي نفسه، وسنتطرق إلى كل نوع بشكل مفصل

3-4-3-1- الاتصال التنظيم الرسمي:

تعريفه: هو الذي يتم من خلال شبكه الاتصالات الرسمية عبر الخطوط السلطة التي تربط كاهه أجزاء المنظمة بعضها البعض يمكن أن يتم من الأعلى إلى الأسفل وفي هذه الحالة ينقل أوامر وتعليمات وتوجيهات من المستويات الإدارية الأعلى لمستويات الأدنى (عبد المعطي، محمد عساف، 1999، ص

هو ذلك الاتصال الذي يتم في المنظمات الإدارية المختلفة ويكون خاضعا في مساراته وقنواته للاعتبارات التي تحددها القوانين والأنظمة واللوائح والقواعد العامة المتبعة في هذه المنظمة، ويمكن أن نعرف الاتصال الرسمي وتلك القنوات الرسمية التي تحددها الإدارة لانسباب المعلومات في الهيكل التنظيمي الخطوط وقنوات خاضعة للقوانين وقواعد تفرضها المنظمة.

ويعتمد هذا النوع من الاتصالات على المذكرات أو التقارير والاجتماعات الرسمية وقت يكون صاعد أو هابط أو أفقي أو محوري وتبتعد العلاقات في هذا النوع من الاتصالات على الطابع الشخصي وتتقيد بلوائح معينه.

مهامه

ويمكن إجمال التوضيح بعض مهام الاتصال التنظيمي الرسمي في النقاط التالية:

- نشر أهداف المنظمة وقيمتها وفلسفتها.
- إعلام أعضاء المنظمة بالخطوط المنظمة وإمكانياتها وتطلعاتها.
- ابلاغ التعليمات والتوجيهات والأوامر إلى العاملين.
- الحصول على المعلومات والبيانات والاستفسارات والتوقعات والمقترحات والمشكلات والشكاوي.
- توضيح التغيرات والتجديدات والإنجازات.
- تطويل الأفكار وتعديل الاتجاهات واستقصاء ردود الأفعال.

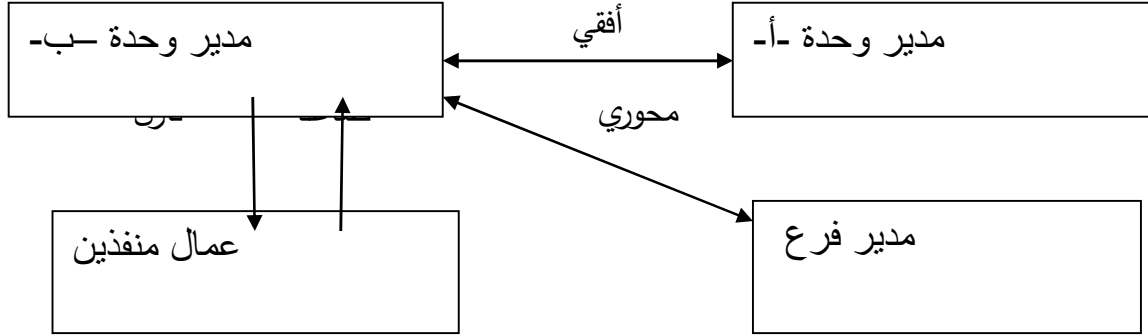
الأمر الذي يصب في النهاية في اتجاه تحقيق أهداف وخدمه مصالح العمل من التأثيرات في الأفراد ودفعهم في اتجاه تحقيق الهدف، ومن خلال هذه المعاني يمكن أن نستكشف أهميه الاتصال التنظيم الرسمي كمنشأ إداري في:

- نقل المفاهيم والآراء والأفكار لخلق التماسك بين مكونات المنظمة وتحقيق أهدافها
- ضرورة أساسيه في توجيه وتغيير السلوك الفردي والجماعي للعاملين داخل المنظمة
- يعتمد عليه في عمليه اتخاذ القرارات التي تمثل المحور الأساسي التي تقوم عليه أي منظمه
- توطيد الثقة بين المنظمة والموظفين ما يخدم المصالح المشتركة ويسير بالمنظمة إلى تحقيق أهدافها

3-4-2- أشكاله

يتخذ هذا النوع من الاتصال التنظيمي أربعة اتجاهات أو أشكال ويمكن إبراز ذلك في الشكل التالي:

شكل رقم (02) يوضح الاتصال الرسمي و اتجاهاته



المصدر: عبد الغفار حنفي، السلوك التنظيمي وإدارة الفاعلين، الدار الجامعية، الإسكندرية، 1990، ص

57

ونسنعرض بالتفصيل إلى كل شكل على حده فيما يلي:

أولاً: الاتصال النازل: ويطلق عليه البعض الاتصال المتجه إلى أسفل وبناء عليه ستدفق الرسائل من قمة التنظيم أو أعلى التنظيم إلى أبناء وقت تكون هذه الاتصالات من الإدارة العليا إلى الإدارة الوسطى أو قد تكون الإدارة الوسطى إلى الإدارة الدنيا، أو من العليا إلى الدنيا مباشرة ولذلك فإن هذا نوع من الاتصالات يستخدم في الأمر والتوجيه والتعليم، وللاتصال الهابط هدفان هما:

- توصيل المعلومات إلى المرؤوسين بطريقة صحيحة وواضحة حتى يمكن إدراكها
- قبول المتلقين للمعلومات عن طريق الإقناع الشخصي من الرئيس إلى المرؤوس (محمد يسري

إبراهيم دعبس، 1999، ص 183)

ومن أكثر الطرق المستخدمة في هذا النوع من الاتصال التنظيمي الاجتماعي الخاصة بالموظفين كتيبات التنظيم مجالات التنظيم مجالات الحائط التقارير النمطية وتجدر الإشارة إلى ضرورة متابعه المعلومات المناسبة من الأعلى إلى الأسفل حتى تضمن وصوله وفهمها بطريقة سلمية وصحيحة وهذا يكون عن طريق التغذية الراجعة يمكننا التطرق إلى مزايا ومعوقات هذا نوع من الاتصال في ما يلي:

أ- مزايا الاتصال النازل: للاتصالات النازلة مزايا عديدة منها :

- تعليم الموظفين وتوجيههم وتوضيح المواقف المختلفة لهم وهذا ما يعمل على إزالة مخاوفهم وشكوكهم وبالتالي يقضي على جو عدم الثقة الذي قد يسود المنظمة أو حاله خيبه الأمل نتيجة الشعور بان الفرد يعمل دون أن يدري لماذا؟ أو كيف يعمل؟ أو متى يعمل؟
- يمكن من خلق الشعور لدى الموظف بأنه موضع اهتمام الإدارة في المستويات العليا وهذا يخلق لدى الأفراد روحا من الكبرياء والاعتزاز بالنفس والعمل
- تمكين العاملين من متابعة التغيرات والتجديدات المختلفة التي تحدث في المنظمة وما هو موقف الإدارة منها مما يساعد على المحافظة على توازن العام للمؤسسة

ب- معوقات الاتصال النازل:

إن أسباب فشل هذا النوع من الاتصال ترجع إلى معوقات عدة نذكر منها

- إن العديد من التنظيمات غالبا ما يعتمد على وسائل الاتصال ميكانيكية ويتحاشى الرسائل الشفهية والمواجهة وجه مما يفقد الاتصال قيمته وهدفه
- أسلوب الفلتر من قبل المسؤولين من خلال حجم بعض المعلومات عن المستويات الدنيا ومعظم هذه المعلومات في إحداث الآثار المرغوب للرسائل الهابطة من الإدارة للعاملين (عبد الله الطويرقي، 1997، ص 43)
- نقص الفهم والمعرفة من جانب المرؤوسين ويتمثل في عدم إدراكهم بان هذه المعلومات قاصرة عليهم أن يجب نقلها للآخرين منهم في مستويات التالية وهذا من شأنه أن يحد من الاتصال الفعال
- مصداقية المرسل ومدى سلطته ومدى الثقة فيه والخبرات السابقة معه وكل هذا من شأنه أن يؤثر سلبا على الاتصال والعكس.
- التوقيت ويقصد به الوقت المناسب لاستقبال المتلقي للرسالة وكذا المكان المناسب والحالة النفسية التي عليها متلقي الرسالة.

شكل رقم(03) يوضح الإتصال الرسمي النازل

الإطارات العليا
المشرفون
العمال المنفذون



ثانيا: الاتصال الصاعد: ويقصد به الرسائل القادمة من مستويات التنظيم الدنيا إلى المستويات العليا ويعد هذا الاتصال حاسما ومهما لنمو وتطوير التنظيم (نفس المرجع صفحة 226)

ويمكن تلخيص محتوى هذا النوع من الاتصال حسب ما جاء به كل من نسلي واليود في أربع نقاط والمتمثلة في:

- معلومات حول أداء المرؤوس وماذا تقدمه وخطته المستقبلية
- مشكلات العمل التي تحتاج وقفه من المدير التي تتضمن جملة الشكاوي والمشاكل التي يعاني منها الفاعل
- أفكار حول تحسين سبل العمل لطلب توضيحات واستفسارات عن بعض النقاط الغامضة في سياسة التنظيم أو في أداء عملها
- معلومات حول مشاعر العاملين نحو جوانب العمل المختلفة

وكذلك الاتصال الصاعد مزايا ومعوقات نذكر منها ما يلي

أ- مزايا للاتصال الصاعد

- تمكين الأفراد من التعبير عن إحساسهم ومشاعرهم وهذا بالطبع إرضاء للحالات الاجتماعية والذاتية لهم
- يمكن من اكتشاف الأخطاء قبل استفحالها أو وصولها لمرحلة الخطر ومعالجتها
- المساعدة في زيادة الالتزام من الجانب المراسيم بأهمية وتحقيق فرص الاتصال المنتظمة أو المتقاربة مع الرئيس وبناء عليه المرؤوس بأنه جزء هام في المنظمة مما يجعله يدلي بكافه البيانات والمعلومات التي

يلمسها في بيئة العمل وفي ظل الظروف الدافعة للعمل إدارة تطوير وتحسين ظروف العمل ورفع مستوى الأداء وزيادة الإنتاجية (عبد المعطي محمد عساف، مرجع سابق، ص 224).

ب- معوقات الاتصال الصاعد

هناك عدة معوقات تحول دون تحقيق الأهداف المرجوة من الاتصال الصاعد وهي:

– محاولة المرؤوس الهيمنة على العوامل المؤثرة في رأي الرئيس به ويحاول أن يترك كذلك أثرا ايجابيا لدى الرئيس. وقد يتطلب ذلك إدخال التعديلات اللازمة في محتوى الرسالة أو حتى بعض الحالات الاستثنائية تزييف بعض المعلومات (خليل محمد الشماع، 1999 ص 283)

- البعد المكاني والإداري بين الرؤساء والمرؤوسين
- التقاليد الإدارية في المنظمة ... مثل اعتبار انه من الطبيعي أن يبدأ الاتصال بالمرؤوس وليس بالعكس ويعتبرون الاتصالات الصاعدة استثنائية بينما الاتصالات النازلة هي الأساسية
- حب العزلة لدى الرؤساء وإتباع سياسة الباب المغلق والبعد عن الاتصال المباشر بالمؤسسين ويترتب على ذلك وجود حاجز الرئيس مما يجعل معلومات كثيرة خاصة بالعمل تكون بعيدة عن مسمعه المدير ويؤخذ عليه أن ينقل الأنباء السارة والغير سارة بصورة دائمة (محمد يسري إبراهيم دعبس، مرجع سابق، ص 187 - 188)

والاتصال الصاعد يأخذ عدة أشكال فقد يكون عن طريق الاجتماعات وتقارير الأداء وصناديق الاقتراحات وإتباع سياسة الباب المفتوح من قبل الرؤساء

شكل رقم (04) يوضح الإتصال الرسمي الصاعد

الإطارات العليا
المشرفون
العمال المنفذون



ثالثا: الاتصال الأفقي.

ويتم هذا النوع من الاتصالات بين الأفراد على نفس المستوى الإداري كما يتصل مدير الإنتاج بمدير التسويق بغية التنسيق والتكامل وهذا النوع من الاتصالات ضرورة للزيادة درجة التنسيق بين مختلف الوحدات الإدارية في المنظمة (لوكيا الهاشمي، مرجع سابق، ص 219)

كما أن هذا النوع من الاتصال يسمح بوصول المعلومات والآراء والمقترحات من كل جانب الأمر الذي يسمح ويعطي لمديرين فرصه الحصول على ما يلزم لاتخاذ قراراتهم بالاستناد إلى المعلومات كافية، ويمكن أجمال أهم وظائف الاتصال الأفقي فيما يلي:

- التنسيق للقيام بمهمة.
- حل المشاكل وذلك في محاوله الاجتماع لحل مشاكل تعرضت او تعرضت لها المنظمة.
- تبادل المعلومات أي المشاركة.
- حل الصراع ويتمثل ذلك في اجتماع أعضاء إدارة أو إدارتين ليناقد صراع نشابه بين أعضاء كل إدارة أو بين إدارتين حيث أن الاتصال الأفقي في مثل هذه الحالة يسهل عمليه التنسيق بين الإدارات المختلفة ويقلل من الجهد والوقت اللازمين لتبادل المعلومات بينهم (محمد يسري ابراهيم دعبس: مرجع سابق، ص 188 - 189)

ويمكن الإشارة إلى مزايا هذا الاتصال ومعوقاته كالتالي:

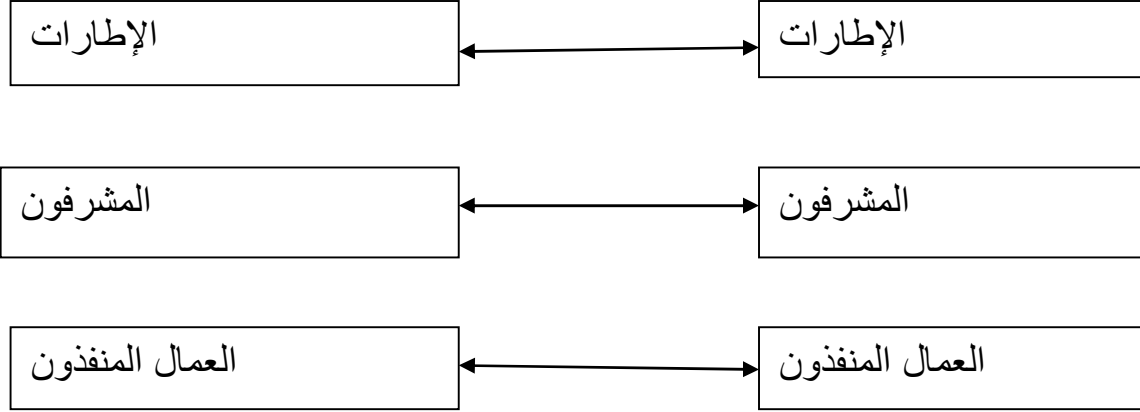
أ- مزايا الاتصال الأفقي

- يسمح بوصول المعلومات والآراء والمقترحات من كل جانب وفي كل وقت تقريبا الأمر الذي يعطي للمديرين فرصه للحصول على ما يلزم الانتخاب قراراتهم بالاستناد إلى معلومات كافية.
- يساعد على الروح المعنوية للموظفين وبرزهم كشركاء في الإدارة أكثر منهم مرؤوسين عليهم السمع والطاعة (عبد المعطي محمد عساف، مرجع سابق، ص 225)

ب- معوقات الاتصال الأفقي

- بالرغم من هذه المزايا التي تتسم بها الاتصالات الأفقية فان هناك عده معوقات تعوق أدائها الفعال وهي:
- إن تطبيق مبدأ التخصص وتقسيم العمل داخل المنظمة خلق أنواع متعددة من الولاء داخلها إلى الحد الذي يحول دون تحقيقها
- إن هذه الاتصالات إذا ما تحققت لا تتم بالسرعة المطلوبة ومرض ذلك شده التمسك بالشكليات والمبالغة في إطالة الإجراءات والتعقيدات (محمد يسري ابراهيم داعش، مرجع سابق، ص 190)

الشكل رقم (05) يوضح الاتصال التنظيمي الرسمي الأفقي



رابعاً: الاتصال المحوري.

ويطلق عليه تسميه الاتصال القطري أو المائل وكلها تصب في معنى واحد والذي يتمثل في أنها تتناسب بين الأفراد في مستويات إداريه مختلفة ليس بينهم علاقات رسميه في المنظمة كان يتصل مدير الإنتاج بأحد أقسام إدارة التسويق (محمود سلمان العميان، مرجع سابق، ص 244).

من كل ما عرضناه من أنواع الاتصال التنظيمي الرسمي فانه يمكن أن تبين لنا أهميه كل شكل وحدوده من التأثير في الجو التنظيمي للمنظمة وعليه فان إعطاء اهتمام لكل أنواع الاتصال الرسمي المذكورة سلفا يؤدي إلى تكوين انطباع جيد عند المرؤوسين ويساعد على سيرورة المعلومات داخل الأطر التنظيمية بشكل كافي وبصوره واضحة ومنظمة ويفتح المجال لكل الفاعلين داخل التنظيم من خلال الاهتمام بكل هذه الأشكال من اجل إبداء رأيهم في الأعمال التي يقومون بها وهذا ما يساعد على تنميه وزيادة الدوافع الداخلية للفاعلين والتي تعمل على زيادة تماسكه و تعاونه وبالتالي تحقق الرضا في العمل.

خامساً: الاتصال التنظيمي الغير رسمي

تعريفه: الاتصال التنظيمي الغير رسمي هو الاتصال الذي يتم بين الأفراد والجماعات ويكون هذا الاتصال بدون قواعد تنظيميه محده وواضحة وتتميز هذه الاتصالات بسرعة انجازها قياس بالاتصالات الرسمية التي تحدها ضوابط وإجراءات رسميه محده - هو اتصال دائم الحركة والتجدد والتغير ويتم عبر الخطوط تنتشر في اتجاهات متعددة ومختلفة دون أن تحدد الإدارة موضوعه أو طريقته أو تملك القدرة على السيطرة عليه سيطرة تامة فإذا حاولت منعه فيك مكان ظهر في مكان آخر نظرا لارتباطه بالطبيعة البشرية وبالبيئة الإنسانية حيث يتعذر كبتة تماما (لوكيا الهاشمي، مرجع سابق، ص 237)

إذن فالاتصالات التنظيمية غير الرسمية تحدث بطريقه غير مضبوطة وغير مقننه وتكون شفوية غير مؤكده أو ملزمه ويظهر لنا جليا أن الاتصالات غير الرسمية قد برزت أهميتها على اثر تجارب هاوثورن والأفكار التي قدمها أنصار مدرسه العلاقات الإنسانية يؤكدون على الدور الهام الذي تلعبه الاتصالات التنظيمية غير رسميه في انجاز أهداف المنظمة

دوافع وجوده

توجد عوامل ودوافع تجعل الأفراد في المنظمة يتصلون معا بطريقه غير رسميه مما يؤدي إلى ظهور ما يسمى بتنظيم غير الرسمي وهذه الدوافع هي:

- وجود الحاجات والرغبات واتجاهات للأفراد يرغبون في إشباعها
 - إن التنظيم الرسمي لا يتمتع بالمرونة ولا يتطور بشكل ملائم ظروف المنظمة
 - رغبة الأفراد القياديين في المنظمة أو بعضهم في السيطرة على جميع الأمم وفي المنظمة
 - عدم توفر مبدأ العدالة في المنظمة وظهور ما يسمى بالأفراد الموالين والمقربين
 - إتباع المنظمة لنمط القيادة الديكتاتورية والمركزية الزائدة ومن حرية التعبير والمشاركة للأفراد العاملين
 - عدم التقيد والالتزام بقنوات التنظيم الرسمية ويعود السبب في ذلك إلى غموضها وعدم وضوحها
- للأفراد العاملين (سلمان محمود العميان، مرجع سابق، ص 250)

والاتصال التنظيمي الغير رسمي مترجم في شكل علاقات تتمثل في:

- اللقاءات العفوية بين زملاء العمل
- الحوار المتبادل داخل المكاتب
- الاتصال المباشر من شخص لأخر من الفم إلى الأذن والذي ينقل بسرعة وبصفه سريه للمعلومات التي تكون اقل أمانه من الرسالة الأصلية

فالاتصالات داخل التنظيم في معظم الأحيان تتجاوز والقنوات الرسمية لتوصيل المعلومات وتسلف بدلا من ذلك واحدا أو أكثر من الطرق الغير رسميه في الاتصال الغير رسمي أصبح ملازما للاتصال الرسمي داخل التنظيمات وفي وقتنا الحالي حيث نجد أن التواجد الاتصال الغير رسمي لوحده يشكل نوع من الفوضى والعشوائية وعدم التنظيم والتسجيل وتواجد الثاني الرسمي دون الأول وتجريد وفقدان معنى

العملية الاتصالية لأنه ينقص من الإبداع والمبادرة والتجديد من قبل الفاعلين ذلك انه يحد من تفاعلاتهم الاجتماعية

سلبياته يمكن أن يكون الاتصال التنظيمي الغير رسمي اثر سلبي على التنظيم بحيث يؤدي إلى

- انتشار الشائعات والمعلومات المشوهة مما يترك أثاره سلبيه على الأداء وعلى العلاقات الإنسانية داخل التنظيم

- يؤدي أحيانا إلى انخفاض الروح المعنوية واضطرابات العلاقات الإنسانية الناجمة عن ردود أفعال الانتقامية بالدرجة الأولى وذلك بسبب الإشاعات مثلا

من خلال كل هذا ينبغي على المنظمة أو مديرها الاستعانة بالمختصين بالسيكولوجية لدراسة قنوات الاتصال الغير رسمي المرتبط للتنظيم اللارسمي الموازي للتنظيم الرسمي من اجل الاستفادة من الاتصال الغير رسمي متفادي الصراعات والنزاعات القائمة داخل التنظيم وبالتالي الوصول باستعمال الاتصال التنظيمي بنوعيه إلى المساهمة في البنوك وانجاز أهداف التنظيم

3-5- أساليب الاتصال الرسمي

هناك أساليب كثيرة ومختلفة للاتصال لكن استعمال اي منها يعود إلى الظروف المتاحة بالمنظمة والى التعامل السائد بها بالإضافة إلى نوعيه المادة المنقولة تصنيف هذه الأساليب حسب الوسائل المستعملة في الاتصال وهي: الاتصال الشفوي، الاتصال الكتابي، الاتصال المصور

3-5-1- الاتصال الكتابي

إن الاتصالات التي تتم بخصوص أمور دائما تحتاج إلى دقه في التنفيذ إذا تعلق بموضوعات معقده كثيرة التفصيلات فإنها تفرغ في صوره كتابيه والواقع أن الكلمة المكتوبة ما تزال لها سحرها لدى الموظفين ولهذا فان الإدارات تلجا إلى الوثائق المكتوبة بكثرة وتأخذ الاتصالات المكتوبة صوراً عديدة مثل المذكرات الخطابات المتبادلة المنشورات الأوامر المصلحية اللوائح التعليمات والأوامر الفردية.

أولاً: طرق الاتصال الكتابي:

▪ التقارير: يمكن تعريف التقارير بأنها عرض للحقائق الخاصة بنوع معين أو مشكله عرض تحليلها بطريقه متسلسلة مبسطه مع ذكر الاقتراحات التي تتماشى مع نتائج التي تم التوصل لها بالبحث والتحليل، للتقارير أهميه خاصة بالنسبة للإدارة وهذه تقارير قد تكون موجهه بمعنى أنها وضعت بناء على توجيه أو

طلب معين من الرئاسة أما تقارير غير الموجهة فهي التي توضع لمجرد الرغبة في توصيل المعلومات معينه إلى مختلف الإدارات والأفراد دون أن تكون هذه التقارير مطلوبة بواسطة جهة معينه بالذات وهذا لا يمنع أن يستفيد عدد كبير من الأفراد وكذلك الإدارات بما تتضمنه هذه التقارير غير الموجهة من المعلومات والبيانات (خيري خليل الجميل، 1997، ص 143 144)

- تستخدم كالسجل المكتوب لجميع ما يحدث داخل الشركة وبذلك تعتبر مرجعا له قيمته في المستقبل (عبد الغفور يونس، 1971، ص 143)

▪ النشرات الدورية والخاصة

وتعتبر هذه الوسيلة هامة في تنميه العلاقات العامة والاجتماعية للمنشأة وتستخدم لنقل المعلومات والبيانات عن المؤسسة ونشاطها وتاريخ الإنشاء وسياستها وتخصيس جزء منها للمعلومات الخاصة بالعاملين من حيث التعداد والتخصصات المختلفة، وتنقسم النشرات إلى:

- نشرات داخلية تخص العاملين داخل المؤسسة من حيث التجهيزات والمعدات الجديدة
- نشرات خارجية تعبر عن نشاط المنظمة وأهدافها المتعاملين معها أو الجمهور أو المحيط الخارجي

▪ الكتيبات والدليل

وتعد الكتيبات إحدى وسائل الاتصال الجمعي وهي صوره مصغره للكتاب وتعد بطريقه سهله ومبسطة وإخراج رائع يجذب المتلقين أو الجمهور المستهدف ولا بد أن يتناول الكتيب موضوع عن واحدا وبكامل تفاصيله

▪ الشكاوي

وتعتبر من الوسائل الاتصال الهامة بالنسبة للمنظمات وتساعد العاملين أن يتقدموا بشكاوي وهذا عن طريق الرسائل والمنشورات أو داخل الصناديق المخصصة للشكاوي، وتعد هذه الوسيلة ذات أهميه خاصة للإدارة حيث أنها تجعلها على علم ظروف وبيئة العمل الواقعية ومقترحات أصحاب الخبرة في ضوء الخبرة الميدانية مما يجعلها أن تتبنى بعض الاقتراحات الجادة في تحسين الجودة ورفع الكفاءة الإنتاجية وانجاز الأعمال (محمد يسري إبراهيم دعبس، مرجع سابق، ص 266)

▪ ملصقات الحائط

تنظم هذه الملصقات داخل المدخل الرئيسي للمؤسسة أو داخل الورشات وتحتوي على قسمين القسم الأول للتعليمات الدائمة والأخر للملاحظات الجديدة أو التعليمات المؤقتة والتي تبقى معلقة مدة ثمانية أيام تقريبا وهذه التعليمات هي عبارة عن أخبار وإرشادات توضح إجراءات تتعلق بالعمل (ielli: Alex much op .cit : p9)

ثانيا: مزايا الاتصال الكتابي

- إمكانية الاحتفاظ بالكلمات المكتوبة حتى يمكن الرجوع إليها كلما اقتضى الأمر لذلك.
- تتصف بدقائق أكثر في التعبير مقارنة بالاتصال الشفهي (محمود سلمان العميان، مرجع سابق، ص 245)

- حماية المعلومات المراد نقلها من الإضافة أو الحذف أو التحريف بدرجة أكثر من الاتصال الشفوي
- يعتبر وسيلة اقتصادية من حيث وقت الإدارة وتوفير الأموال والجهد
- إمكانية شرح المعلومات المتضمنة في التقارير بأكثر من طريقه وتقديم كيف التفاصيل واستخدام الإحصاءات أي المعلومات الكمية التي قد تخدم المعلومات الكافية وتعززها
- إمكانية الاتصال بعد كبير من الأفراد (محمد يسري إبراهيم، دعبس مرجع سابق، ص 197)
- توثيق عملية الاتصال
- إمكانية متابعه الاتصال
- الملائمة للأحداث والمناسبات التي تنطوي على التفاصيل هامة مثل التعاقدات (جمال الدين محمد المرسي، ثابت عبد الرحمن إدريس، مرجع سابق، ص 610)

ثالثا: معوقات الاتصال الكتابي

- إن عملية إعدادها وصياغتها تأخذ جهدا كبيرا وكثيرا ما يفشل المرسل في دقه التعبير مما يؤدي إلى عدم فهم المستلم مغزى الرسالة
- تحتاج إلى نفقات كبيرة من التخزين والحماية (محمود سلمان العميان، مرجع سابق، ص 24)
- عدم السرعة في الظروف الاستثنائية والتي تقتضي سرعه إبلاغ المعلومات إلى العاملين أو الرئيس الإداري

- احتمالات التحريف الكبيرة فقد يكون للكلمة الواحدة أكثر من معنى فلا يدخل في ذهن المرسل إليه إلا بالمعنى الذي يتفق وطبيعة الثقافات ودراساته وخبرته في العمل.
- عدم توفير الفرص لطرح الأسئلة أو إجراء مناقشات حول مضمون الرسالة لضمان فهمها.
- حرمان مصدر الرسالة المرسل من معرفه تأثير كلماته المكتوبة على وجه متلقي المستقبل وبالتالي معرفه مدى تقابله لمهنتها (محمد يسري إبراهيم دعيبس، مرجع سابق، ص 197)

3-5-2- الاتصال الشفوي

يتم الاتصال الشفوي عن طريق نقل وتبادل المعلومات بين المرسل والمرسل إليه ويعتمد على الوسائل المباشرة للاتصال وجها لوجه بين المرسل والمتلقي عن طريق الكلمة المنطوقة بما يتيح أفرصه لوجود اتصال ذو اتجاهين يسمح لمصدر الرسالة الوقوف على وجهه نظر مستقبل رسالة وموقعه واستجاباته واتجاهاته كما يوفر ضمان فهم مضمون الرسالة

أولاً: طرق الاتصال الشفوي

▪ الاجتماعات

وتعد هذه الوسيلة من الوسائل الهامة في الاتصالات الشفهية بين الإدارة والعاملين في المنظمة وترجع إليها الإدارة عند الرغبة في مناقشه أمور ذات أهمية أو تأثير مباشر على العاملين ونجد من الأهمية مناقشتها بصوره جماعية أو إعلامها على الملا وفي وقت واحد يتم ذلك في حاله الإعلان أو إجراء تعديلات على العمل في أقسامه المختلفة، مناقشة الخطة العامة للمنظمة أو الرغبة في تقديم تعميق العلاقات الإنسانية بين الإدارة والعاملين في المنظمة (نفس المرجع، ص 252)

▪ الحديث الشفوي أو الاتصال الشخصي المباشر

وهو الاتصال الشخصي المباشر وجه ما بين المرسل والمستمع كاللقاء المباشر بين الرئيس والمرؤوس أو بواسطة التليفون مثلاً وهذا يفتح المجال للمناقشة وتفهم الرسالة بصوره أوضح بسبب ما بيديه كل منهما من انفعالات نفسيه وحركات جسميه والوقوف على رده فعل المستقبل بالإضافة إلى رفع الروح المعنوية لدى والمرؤوسين عندما يتم الاتصال الشفهي المباشر بينهما وبين رؤسائه (محمود سلمان العميان، مرجع سابق، ص 246)

ثانياً: مزايا الاتصال الشفوي: من أهم مزايا هذا الأسلوب

- يتميز بأنه أكثر سهوله وأكثر يسرا وإقناعا ويفيد الحصول على الاستجابة الشفوية وملاحظه تعبيرات الوجه وانفعالات المستمع.
- تقوي الروابط وتهيئ المرصوصين لتقبل تعليمات رؤسائهم بدقه وأمانة
- يحافظ على قدر كبير من السرية ويتم العمل به في الحالات التي يخشى ان تتسرب المعلومات الأطراف الأخرى لو تم الآخر بأسلوب الكتابة (طارق المجذوب، 2000، ص 521 - 522)

ثالثا: عيوب الاتصال الشفوي: للاتصال الشفوي عده عيوب منها

- يعاب عن هذه المناقشات الشفهية أنها لا تسجل غالبا مما يهيئ الفرصة للخلاف كما أنها لا تكفل فهما موحدًا لجميع المسائل فقد يفهم من أعضاء لجنه المساءلة على وجه معين ثم يقوم بتنفيذها حسب فهمها لها ما يؤدي إلى التضارب في التنفيذ ولهذا فان الكثير من اللجان تحرص على أن تسجل اجتماعاتها في محاضر منتظمة يسهل الرجوع إليها عند الحاجة منعا الخطى والنسيان واختلاف التأويل (سليمان محمد الطماوي، مرجع سابق، ص 270)
- صعوبة استخدامه مع الأعداد الكبيرة.
- قد يحرف مضمون رسالة خصوصا في المنظمات الكبرى ذات الأقسام المتعددة والمستويات الإدارية المختلفة.

3-5-3- الاتصالات المرزمة و مصوره

في هذا النوع من الاتصالات يتم استعمال بعض الرموز أو الألوان في التعبير المهم أن يكون كلا من المستقبل والمرسل متفهمين على ما ترمي إليه هذه الأساليب المستعملة وغالبا ما يتم استعمال الاتصالات المرززه في الاتصالات المصورة والملونة فيمكن أن تمثل أسلوبا في الاتصالات التعليمية كوسائل الإيضاح للطلبة المبتدئين.

3-6- أهمية وأهداف الاتصال.

إن نجاح أي منظمه في تحقيق أهدافها يتوقف على نظام الاتصالات بها وهذا يعني أن الاتصالات التنظيمية لا ينبغي النظر إليها على أنها عمليه مستقلة قائمه بذاتها وإنما عمليه تعتمد عليها كافة العمليات الإدارية في المنظمة.

تعتبر الاتصالات وسيلة المديرين في إدارة أنشطة الإدارة وفي الإدارة وتحقيق أهداف المنظمة وذلك على أن الاتصالات تساعد على تحديد الأهداف الواجب تنفيذها وتعريف المشاكل وسبل علاجها وتقييم الأداء وإنتاجه العامل.

وبفضل الاتصالات التنظيمية يتمكن كل أفراد المنظمة الحصول على مختلف المعلومات والبيانات الخاصة بالمنظمة كما يساعد على توضيح التغيرات والتجديدات والانجازات وتطوير الأفكار وتعديل الاتجاهات واستقصاء ردود الأفعال (هالة منصور، مرجع سابق، ص 54)

وتتمكن المنظمة من القيام بعملية تخطيط العمل بفضل شبكة الاتصالات المتوفرة لديها المديرون والأفراد إلى وضع برامج عملهم وخطاتهم وقراراتهم فانه لا يمكن وضعها إلى حل الواقع يتم تحديدها من خلال اجتماعات ومذكرات وقرارات مكتوبة.

فالالاتصال الشامل حسب روقوبي 1988 عن طريق قاعدة نظريه واضحة في الشركة الكل يتصل كل تعبير اتصال يجب أن يعتبرك عنصر حيوي بالنسبة لهويه وشخصيات المؤسسة (فضيل دليو، 2003، ص 32)

وحسب فضيل دليو يمكن استنتاج جدول الاتصال الشامل من الإمكانيات التالية (نفس المرجع صفحه 32)

- بواسطة المشاركة في القرارات يمكن لمختلف أطراف المؤسسة إن تحقق ذاتيتها بشكل متوازي مع تحقيق أهداف المؤسسة
- الاتصال بالمحيط الاجتماعي الأوسع يجعل المؤسسة تتموقع في المكان المناسب لها مما يساعد على تحقيق أهدافها...

كما أن الاتصال يساهم في توفير الفرصة للإعلام الرؤساء بما تم انجازه أو لم يتم انجازه وبالمشكلات التي ظهرت في التنفيذ أو الانحرافات التي لم تكن في الحسب وكيفية التغلب عليها وبذلك تتحد أهمية الاتصال في تضيق الفجوة بين التخطيط والتنفيذ وتحقيق التفاعل الإنساني بين العاملين وزيادة التفاهم والتعاون بينه

وفي هذا الصدد يورد صالح بن نوار جملة من الأهداف التي يسعى الاتصال إلى تحقيقها (صالح بن نوار، 2004)

1. تحقيق التنسيق بين الأفعال والتصرفات يتم الاتصال بين التصرفات وأفعال أقسام المؤسسة المختلفة بدون الاتصال تصبح المؤسسة عبارة عن مجموعته من الموظفين يعملون منفصلين بعضهم عن بعض لأداء مهام مستقلة عن بعضها البعض وبالتالي تفقد التصرفات التنسيق وتميل المؤسسة إلى تحقيق الأهداف الشخصية على حساب أهدافه العامة.

2. المشاركة في المعلومات يساعد الاتصال على تبادل المعلومات العامة لتحقيق أهداف التنظيم وتساعد على هذه المعلومات بدورها على توجيه سلوك الأفراد ناحية تحقيق الأهداف

- توجيه الأفراد في أداء مهامهم بالواجبات المطلوبة منها

- تعريف الأفراد بنتائج أدائها

3. اتخاذ القرارات: حيث يلعب الاتصال دورا كبيرا في اتخاذ القرارات في اتخاذ قرار معين يحتاج الموظفون إلى معلومات معينة لتحديد المشاكل وتقييم البدائل وتنفيذ القرارات وتقييم نتائجها

4. التعبير عن المشاعر الوجدانية: يساعد الاتصال الفاعلين أو العاملين على التعبير عن سعادتهم وأحزانهم ومخاوفهم وثقتهم بالآخرين حيث يستطيع العامل إبداء رأيه في موقف دون حرج أو خوف

5. ويمكن إدراج هدف آخر للاتصال لا يقل أهمية عن سابقه المتمثل في التقليل من الدور السلبي الذي تلعبه الإشاعة في الوسط العمالي عندما تنتشر الإشاعة بشكل كبير يصبح مفعولها كارثيا بالنسبة إلى المنظمة ككل، ويمكن أن نضيف بعض أهداف الاتصال التنظيمي فيما يلي:

- يهدف إلى تماسك أفراد التنظيم وحل النزاعات بين الأفراد وإعطائهم قيمة والعمل على بناء روح الجماعة

- تحسين إنتاجية وفعالية العمل في الحصول على المعلومات يخلق الدافعية والرضا عند العاملين الشيء الذي يدفعهم إلى تقديم مردودية جيدة تساعد على فعالية المنظمة

3-7- معوقات الاتصال.

إن العملية الاتصالية داخل المنظمات تواجه العديد من العوائق والتي تحد من فعاليتها وتؤدي بها في غالب الأحيان إلى عدم تحقيق أهدافه المسطرة ولد لابد من التعرف أو الوقوف على هذه المعوقات حتى يتم تجنبها أو تقليل منها ومعالجتها بشكل يؤدي إلى زيادة فعالية الاتصال والوصول إلى الأهداف المطلوبة، وهناك ثلاثة أنواع من المعوقات وهي:

- معوقات نفسيه
- معوقات اجتماعيه وثقافيه
- معوقات التنظيمية.

3-7-1- المعوقات النفسية

وهذه تتعلق بالعناصر الإنسانية في عملية الاتصال المتمثلة بالمصدر والمستقبل وتحدث اثرا عكسيا بسبب الفروق الفردية مما يجعل الأفراد يختلفون في إحكامهم على الأشياء وبالتالي وبالثالثة مهم لعملية الاتصال واهم هذه العوائق هي:

تباين الإدراك: إدراك المرسل الخاطيء للمعلومات التي يرسلها وبالتالي اختلاف الإدراك وفهم الآخرين لها وعدم انتباه مستقبل رسالة إلى محتوياتها أو إدراك الصحيح لمحتوياتها وبالتالي يؤثر تباين الادراك نتيجة اختلاف الفروق الفردية والبيئية إلى اختلاف المعاني التي يعطونها للأشياء كما أن الكلمات المتضمنة في الرسالة قد تكون لها دلالات ومعاني مختلفة لكل شخص عن الآخر، وتمكن أسباب الإدراك المشوش في المرسل إليه على الأسباب التالية:

- تأثير التوقعات والحاجات والمقبولات السابقة للمرسل إليه على إدراك الرسالة
- مدى تناسب مثيرات التي تحتوي عليها رسالة ما درجة مستوى الوعي المرسل إليه
- مدى بساطة محتويات الرسالة وانتظامها

الخلاصة

خلال هذا الفصل تطرقنا تكنولوجيا الاتصال الحديثة خصائصها ومن ثم وظائفها حيث أدى التطور التكنولوجي السريع وحده المؤسسات الرياضية إلى السرعة في الانجاز وثيقة في الأداء إلى زيادة اهتمامها بتكنولوجيا الاتصال الحديثة كما تطرقنا إلى أهمية وأهداف تكنولوجيا الاتصال لما لها من دور فاعل ورئيس من اجل إنجاح تلك المؤسسات في تحقيق أهدافها.

الفصل الرابع :

المؤسسة الرياضية

تمهيد

لكي يمكن لكل فترة 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 التعليم ليكون ناجح وممارسة جيدة فهي أيضا مطلوبة من أجل ممارسة ناجحة وجيدة في التربية البدنية والرياضية ان النقص في الأماكن التعليمية والمنشآت الرياضية المناسبة والملاعب هي اسباب استمرار البرامج الهزيلة للتربية البدنية والرياضية وهذا لا يعني ان البرامج الجيدة والممارسة الجيدة لا يمكن أن تقوم على الامكانيات والمنشآت القديمة والغير مناسبة وانما نعني أنه على الأقل يمكن توافر ارض الفضاءات الكافية لتعليم مجموعة رياضية بطريقة فعالة وبعض البرامج ممتازة التي تقام على المنشآت القديمة بينما تقدم أسوء برامج في المنشآت الحديثة والتجهيزات الحديثة

وان نجاح المنشآت الرياضية في تحقيق أهدافها يعتمد بدرجة كبيرة في تحقيق أهدافها يعتمد بدرجة كبيرة على كفاءة وفعالية الادارة وطريقة تسييرها والمبادئ الأساسية التي يتمسك بها المشرف في التخطيط للمنشآت والامكانيات الرياضية حيث ان المشرف هو أعلم بما يجب ان تحتاج اليه المنشآت من تسيير اتخاذ القرارات

4-1-1- مفهوم المؤسسة :

4-1-1-1- التعريف الاصطلاحي :

ويعرف مؤيد سعيد سالم المؤسسة بأنها وحدات اجتماعية هادفة منسقة لأنشطتها بوعي ويتفاعل فيها الافراد ضمن حدود معينة واضحة نسبيا من أجل تحقيق أهداف مشتركة (مؤيد سعيد سالم 2002 ص 13)

المؤسسة هي منظمة تجمع بين أشخاص ذوي كفاءات متنوعة تستعمل رؤوس الأموال وقدرات من أجل تقديم خدمة أو إنتاج سلعة ما والتي يمكن ان تباع بسعر اعلى مما تكلفه (محمد اكرم العدواني 2003 ص 14)

المؤسسة عبارة عن منظمة او تشكيل تنظيمي له وظائف محددة (نور الدين تاويريت 2006 ص 65)

كما عرف خليل محمد حسن الشماع المؤسسة أنها تكوين او تنظيم اجتماعي يتكون من خلال التفاعل الاجتماعي للأفراد والجماعات ما يتبعها من عمليات ووظائف. (خليل محمد حسن الشماع خضير كامل محمود 2014 ص 35)

4-1-2- التعريف الاجرائي :

وكتعريف اجرائي يمكن القول أن المؤسسة هي عبارة عن تكوين مادي وبشري تحت اطار قانوني يهدف الى تحويل مدخلات الى مخرجات لضمان استمراريتها

4-2- خصائص المؤسسة :

❖ المؤسسة تكوين اجتماعي : المؤسسة تكوين اجتماعي يضم مجموعة من الافراد بشكل دائم ، في تفاعل فيما بينهم بما يساعد على تحقيق أهداف المؤسسة من خلال سد الجزء الأعظم من الاحتياجات الفردية والاجتماعية والانسانية ذلك أنها تنشأ وتتكون أصلا من أجل

- اشباع الحاجيات الحياتية للأفراد اطعمة ملابس ادوات اجهزة علوم معارف
- اشباع حاجيات اجتماعية من الحب والقبول الاجتماعي وتقدير الذات لأمان تحقيق الذات

المؤسسة كتكوين اجتماعي يعتمد المؤشرات الاتية

- يتعاون الأفراد وتنسيق جهودهم لتحقيق اهداف المؤسسة وفعاليتها
- هيكله وتقسيم العام وتحديد المسؤوليات ومهام الافراد يسهل اداء العمل
- تساهم المؤسسة في سد الحاجيات الاجتماعية والانسانية للأفراد حيث تتولى عمليات للانتاج للسلع والخدمات (جابر عوض السيد 2003 ص 60)

المؤسسة تكوين انساني

- فهي تجمع للأفراد مرتبط بعلاقات انسانية تؤثر بشكل فعال في سلوكيات العاملين والمتعلمين مع المؤسسة ذلك أنها تضمن لهم العمل، وتسد حاجياتهم للعلاقات الانسانية والاجتماعية وتوفر الدعم الاجتماعي والحاجة الى النمو وتحقيق الذات وتمثل سمات المؤسسة كتكوين انساني بما يأتي
- المؤسسة مكونة من أفراد يمثلون العوامل الانسانية من خلال تدعيم العلاقات الانسانية في المؤسسة
 - المؤسسة وجدت خدمة الافراد فهم وسيلتها وغايتها ولذلك فهي كيان انساني
 - المؤسسة عنصر مؤثر في الحياة الانسانية في كثير من المجالات لأفراد المجتمع

❖ **المؤسسة تكوين مقصود** المؤسسة تعبر عن كيان مقصود يقيمه الافراد لتحقيق اهداف مقصودة وعليه فهي نشاط تنظيمي مقصود وهاذف من خلال وضع ورسم علاقات تنظيمية وادائية وتتمثل هذه السمات بالمؤشرات التالية

- تقام المؤسسة بشكل مقصود لتحقيق اهداف حددها الافراد المؤسسون وتستمر بشكل دائم وتنتهي المؤسسة اصلا بانتهاء الهدف المحددة لها
- المؤسسة تقام عن وعي مؤسسيها أي أنها لا تقوم بشكل عشوائي كونها وحدات هادفة انشأت لتحقيق اهداف وغايات محددة مقصودة (جيمس جيم ارش هارولد جيتركو ، ص34)

❖ **المؤسسة كيان ضروري** المؤسسات ضرورية لأنها وجدت لإشباع حاجيات لا يمكن اشباعها دون مؤسسات فهي وحدها القادرة على الانتاج والتوزيع للحجم الهائل من السلع والخدمات المطلوبة لأفراد المجتمعات وهي الأكفأ في استخدام التكنولوجيا المتطورة في عمليات الانتاج والأداء بهدف تحقيق أهداف المجتمع وتتمثل هذه السمة بالمؤشرات التالية :

- المؤسسة هي الاسلوب الكفاء والفعال في استخدام عنصر الانتاج لأداء العمال
- هي الأسلوب الأساسي والأمثل في تحقيق الاشباع لحاجيات الأفراد والمجتمع وذلك من خلال تعدديتها وتنوعها وكفاءتها وفعاليتها

- من خلال استخدامها للطرق والأساليب والوسائل الحديثة في تحويل مدخلاتها الى مخرجات المؤسسة هي الأقدر على تغطية وتوفير حجم كبير من الاحتياجات الانسانية كذلك

❖ **المؤسسة كيان تطوري** المؤسسات هي الأساس في استخدام وتوزيع الموارد الانتاجية في المجتمع، وهي المسؤولة عن تطوير هذا الانتاج ، لأنها تلعب دورا أساسيا في عمليات الابتكار والاختراع والتطوير وبشكل أكثر فعالية من الأفراد ، فالمؤسسات التي تستخدم التكنولوجيا الممكنة تطويرها وتطوير المجتمعات يجعلها أكثر كفاءة في اشباع حاجياتها وتتمثل هذه السمة فينا يأتي :

- كل مؤسسة تسعى بشكل مستمر لتطوير فعاليتها والتكنولوجيا والمعارف التي تستخدمها في نشاطاتها لتحقيق أهدافها

- كي تنمو المؤسسة لا بد أن تواكب عمليات التطوير المختلفة وتطبقها بما يجعلها أقدر على المنافسة وأكفاً في اشباع الحاجيات

- مواكبة المؤسسة لمتطلبات وحاجيات المجتمع، فليها مسؤولية تطوير اتجاه المجتمع من خلال تطوير بيئته وظروفه وأساليب أدائه (ريتشارد ه هال 2001 ص 140) مسؤوليات المؤسسة

تسعى المؤسسات باستمرار لأن تكون أداة فاعلة في مجتمعها كونها خلية اساسية للأداء واشباع الحاجات ولذلك فعليها مسؤوليات عامة اتجاه البيئة والأفراد والمجتمع الذي تعمل فيه وتصب هذه المسؤوليات في اتجاهين:

- ضمان بقاء واستمرارية المجتمع

- تطوير قدرات وامكانيات المجتمع لمواجهة متطلبات البقاء وعدم التلاشي

وانطلاقاً من هذا ترتيب المؤسسة وظائف وواجبات أساسية تجاه المجتمع وترتبط بالمسؤوليات الاتية المسؤولية الاقتصادية

ان أساس وجود المؤسسة هو اساس اقتصادي لبناء وادامة المجتمع من خلال انتاج وتوفير احتياجاته الخدمية والسلعية والمادية، واستخدامها بأسلوب عقلاني لتأمين العيش، وكذلك الحفاظ على البيئة ونظافتها من التلوث حفاظاً على طبيعة الموارد البشرية والابتعاد عن الاحتكار والالتزام بمبادئ المنافسة الشريفة

❖ المسؤولية الاجتماعية

وهي التزام المؤسسة بتحقيق اهداف المجتمع اضافة الى تحقيق أهدافها بشكل متوازن ان لكل هذين الاتجاهين سلبياته وإيجابيات وما على المؤسسة سوى تحقيق التوازن بينها بشكل دائم والعمل على تأمين الاحتياجات الاجتماعية للأفراد والمجتمع بشكل فعال

❖ المسؤولية القانونية

والأساس فيه هو حصول المؤسسة على الاعتراف الشرعي بتواجدها وممارسة نشاطاتها والالتزام بالقوانين أثناء آدائها بما يؤمن سيادة الحق والعدالة في التعامل والالتزام مع الآخرين مما يكفل تأمين المسيرة النظامية للمجتمع ، والمسؤولية القانونية هنا تحمي الطرفين ، المؤسسة من جهة كونها كسبت رضا موافقة المجتمع على قيامها ومن جهة أخرى قبول المجتمع لهذه المؤسسة لممارسة نشاطها وفعاليتها (عمر وصفي عقيلي، 2001، ص 95)

❖ المسؤولية الأخلاقية

الأخلاق جزء مهم من سلوكيات المجتمع وأخلاقيات المؤسسة يجب أ، تنطلق وتدعم وتسير وفق أخلاقيات المجتمع الايجابية وعليه فالمسؤولية الأخلاقية للمنظمة تأخذ بعدين :

البعد الأول : التزام المؤسسة بأخلاقيات المجتمع واعتمادها في آدائها

البعد الثاني : التزام المؤسسة أخلاقيات المهنة ولا بد أن يكون توافق دائم بين الأخلاق المهنية وأخلاق المجتمع ، أ[التزام مبادئ الشرف العامة المهنية للمجتمع، وعدم تجاوز حقوق الأفراد والمجتمع لصالح المؤسسة والعمل على احداث توازن بينهما (حقوق أفراد المجتمع من جهة وحقوق المؤسسة من جهة أخرى بما يؤمن أخلاق وقيم العدالة والحق وصحة المجتمع وتطوير الأفراد كجزء من المسؤوليات الأخلاقية للمؤسسة في الحفاظ على الانسان ورفع كفاءاته وزيادة انتاجيته لخدمة المؤسسة والمجتمع على حد سواء

❖ المسؤولية الذاتية

تعتبر المؤسسة جزء من المجتمع وأنه قاعدتها الأدائية وأن عدم قبولها أو اعتمادها من قبل المجتمع يعني نهايتها، وضمن هذا الاطار ترتب على نفسها مسؤوليات ذاتية تتمثل أهمها فيما يلي :

- تقديم الخدمات الطوعية لتنمية وتطوير المجتمع وتقديم التبرعات والمساعدات والاهتمام بالظروف الانسانية والمساهمة في مواجهة الكوارث والأحداث الطارئة

- تقديم الدعم المادي والاقتصادي والمعنوي للمجتمع وأفراده ، وتطوير قدراته التقنية في انتاج السلع التي تنتجها المنظمات (عمر وصفي عقيلي ، 2001 ، ص 96)

4-3- المؤسسة الرياضية .

4-3-1- مفهوم المؤسسات الرياضية :

التعريف الاصطلاحي: عرفها ابراهيم عبد المقصود ، حسن أحمد الشافعي : هي مجموعة من الأفراد تتوحد لانجاز مهمة ما ، أي هدف المؤسسة وتحديد الهيكل التنظيمي الملائم الذي يحدد للمؤسسة وظيفة كل فرد فيها الى علاقة الفرد بالأفراد الاخرين في المجموعة تقوم الدولة بتشكيل مؤسسات أو اتحادات رياضية ، من أجل تدعيم رياضة معينة ، وكذلك لتدعيم الرياضات بشكل عام (ابراهيم عبد المقصود ، حسن أحمد الشافعي 2004 ص 92)

التعريف الاجرائي: المؤسسة الرياضية هي هيئة تتكون من موارد بشرية ومادية تعمل داخل الحركة الرياضية تهدف الى تحقيق أهدافها ورسالتها ذات الطاع الرياضي تقسيم المؤسسات الرياضية الوطنية تنقسم الهيئات الرياضية الى قسمين أساسيين هما : مؤسسات حكومية وغير حكومية المؤسسات الرياضية غير الحكومية

بنظرة مبدئية لخريطة الهيآت الأهلية الرياضية في أنها تحتل المساحة الأكبر والأشمل من حيث تعدنوعيتها وانتشار فروعها واشباع مجال نشاطاتها وشمولها لكل قطاعات النشء والشباب وتتمثل الهيئات الأهلية في كل ذات تنظيم مستمر تتألف من أشخاص عدة أو اعتباريين ولا تستهدف الكسب المادي، ويمون الغرض منها تحقيق الرعاية للشباب وتحقيق الظروف المناسبة لتنمية ملكاتهم، وذلك عن طريق توفير الخدمات الرياضية والاجتماعية والثقافية والروحية والصحية والتروجية كل ذلك في اطار السياسة العامة هيئات الأهلية : اللجان الأولمبية الوطنية الاتحادات الرياضية والأندية (مروان عبد المجيد ابراهيم ، 2009 ، ص 45)

المؤسسات الرياضية الحكومية: وهي الهيئات التي تفوضها الدولة عنها في تسيير وادارة ومتابعة أنشطة التربية البدنية والرياضية مثل وزارة الشباب والرياضة ، رئاسة عامة للشباب والرياضة، مؤسسة عامة للشباب والرياضة ، حيث تختلف المسميات من دولة الى أخرى الى جانب وزارة التعليم التي تقوم بحكم مسؤوليتهم الرئيسية في تربية النشء والشباب في جميع قطاعات التعليم بجميع مراحلها، وبإتاحة الفرص للطلاب بدنيا

وعقليا وروحيا وذلك عن طريق دروس التربية الرياضية والأنشطة الرياضية التي يتم تنفيذها داخل وخارج المدارس (مروان عبد المجيد ابراهيم ، 2009، ص46)

4-4- مميزات المؤسسة الرياضية

أهم مميزات المؤسسة :

- **الهدف :** يمثل العنصر الأساسي الذي يسمح بتحديد تخصص المؤسسة ولا يتم تحديده نهائيا بل يبقى قابلا للنقاش والاثراء
- **الهيكل :** تمثل العمود الفقري للمؤسسة وتعني بتقسيم العمل ، تنسيق المهام وتوزيع السلطة
- **الفاعلين :** تمثل المورد البشري للمؤسسة كأعضاء لهم تاريخ ، حياة ، قيم واهتمامات شخصية لا تتعارض مع أهداف المؤسسة التي يستثمرون
- **البيئة :** سواء الجغرافية ، القانونية، الاقتصادية، السياسية، الاجتماعية، أو الثقافية التي تتواجد المؤسسة والتي تؤثر على وظيفتها
- **الثقافة المشتركة :** لكل مؤسسة ثقافة تتشكل مع مرور الوقت بسبب تطورها ، قوانينها الخاصة ، الوظيفة الروتينية، التعرف على التاريخ للمؤسسة وفهم ثقافتها يعطي القدرة على اتخاذ معايير وقوانين غير هيكلية تسيير وظيفتها (willaim gasparini)

خلاصة

تعتبر المؤسسات أساساً للعمل في مختلف المبادئ الحياتية وتشكل حجر الزاوية في اقتصاد البلدان المتقدمة، وكذلك في اقتصاد الدول النامية وفي ظل التطور الكبير اجتاح ميدان الأعمال في مختلف المجالات، والذي نتج عنه اتساع كبير في حجم الأسواق المحلية والعالمية ، واشتداد حدة المنافسة وظهور ما يسمى بالأسواق الحمراء أو الأسواق الدامية، التي تسعى فيها المنظمات العامة في القطاع بنفسه الى تحقيق الميزة التنافسية بأي وسيلة ممكنة ، بغض النظر عن مدى أخلاقية الطرق المستخدمة ، مما استدعى وجود معايير معينة تضمن التميز في الأداء المؤسسي، وتضمن صمود المؤسسات في وجه التحديات المختلفة، علماً أن هنالك العديد من المعايير التي يتم على أساسها تصنيف المؤسسات وتقييمها من حيث الأداء والعمل.

يعني تقييم الأداء المؤسسي مقارنة وضع المؤسسة الحالي مع الاهداف التي يتم التخطيط لها في الخطة الاستراتيجية، وتقييم مدى تطبيق ما جاء في هذه الخطة والالتزام بها، من حيث رضا الزبائن، وقوة المنافسة، وتقديم منتجات عالية الجودة، حسب المواصفات المطلوبة في الوقت المحدد، وضمن التكلفة المتخصصة في ذلك.

الجانب التطبيقي

الفصل الخامس :

منهجية الدراسة

تمهيد:

تعد الدراسة الميدانية وسيلة هامة من أجل الوصول إلى الحقائق الموجودة في مجتمع الدراسة، عن طريق الميدان حيث يمكننا من جمع البيانات وتحليلها وهذا كله لتدعيم الجانب النظري وتأكيد، وفي هذا الفصل نستعرض الإجراءات المنهجية التي اتبعناها وذلك بإعطاء فكرة حول مجال الدراسة المكانية، البشرية والزمانية بالإضافة إلى ذكر الأدوات المستعملة في جمع البيانات.

وكما هو معلوم أن الهدف من الدراسة هو البرهنة على صحة الفروض أو خطأها، لذلك سنحاول أن نلم بجميع الإجراءات الميدانية قصد الوصول إلى الغاية تسعى إليها البحوث عموماً وهي الوصول إلى الأهداف المسطرة.

بعد دراستنا للجانب النظري سنحاول الانتقال إلى الفصل التطبيقي بدراسة الميدان على أرض الواقع حتى نعطي منهجية علمية، وتم ذلك باستجوابنا للعينة التي حددناه للإجابة على فرضياتنا المقترحة.

5-1- الدراسة الاستطلاعية

تعد الدراسات الاستطلاعية من أهم الخطوات التي ينبغي للباحث أن يتبعها أثناء إجراء الدراسة الميدانية حيث قمنا بزيارة استطلاعية في هذه الدراسة إلى المؤسسات الرياضية بمدينة المسيلة، حيث قمت بطرح بعض الأسئلة التي تتعلق بمعوقات استخدام الإدارة الالكترونية في إدارة الموارد البشرية، وقد تم توزيع خمسة (05) استمارات بغرض الدراسة الاستطلاعية فهي تهدف إلى :

- جعل الطالب بعيدا عن الوقوع في الأخطاء في الدراسة الأساسية.
 - التعرف على مجتمع الدراسة
 - معرفة مدى ملائمة أداة الدراسة مع مجتمع البحث (بابا عربي لطيفة، 2012، ص 47)
- وكان الهدف من هذه الدراسة هو :

- معرفة الصعوبات التي قد تواجه الباحث أثناء إجراء الدراسة.
- التعرف على ميدان تطبيق وإجراء هذه الدراسة.
- قابلية عمال العمال والموظفين لمساعدتنا على إجراء الدراسة.
- معرفة مدى صعوبة أو سهولة أسئلة الاستبيان المقدم.

وقد تعرفنا على مجموعة من النتائج:

- التعرف على المدراء والموظفين.
- حصر مجتمع الدراسة.

5-1-1- المجال المكاني والزمني

المجال المكاني: يتمثل المجال المكاني الذي تم فيه انجاز الدراسة الاستطلاعية التي قمنا بها في مديرية الشباب والرياضة بالمسيلة.

المجال الزمني: تم دراستنا الميدانية في الفترة ما بين 20 أفريل إلى غاية 20 ماي 2021.

2-5- منهج الدراسة.

لم يعد الأساس في التقدم العلمي اليوم هو الحصول على كم معرفي أكثر وإنما الأساس هو الوسيلة التي تمكننا من الحصول على هذا الكم واستثماره في أقصر وقت ممكن وبأبسط الجهود، والوسيلة في ذلك هي المنهج العلمي بكل معطياته، ولهذا يعتبر المنهج العلمي الطريق الذي يتبعه الباحث للوصول إلى تعليمات أو نتائج بطريقة علمية دقيقة وكذلك مجموعة القواعد العامة التي توجه البحث للوصول إلى الحقيقة العلمية.

والمنهج هو طريقة تساعد في البحث ولا يستطيع الباحث العلمي الاستغناء عنه وبدون المنهج يكون البحث مجرد تجميع للمعلومات لا علاقة به بالواقع العلمي، ويختلف المنهج من دراسة إلى أخرى على حسب طبيعة ومشكلة موضوع البحث وتبعاً لاختلاف الباحثين وقدراتهم وإمكاناتهم، واستناداً إلى كتب المنهجية فإن المنهج الوصفي هو الأكثر كفاءة في الكشف عن حقيقة الظاهرة وإبراز خصائصها، فحين يريد الباحث أن يدرس ظاهرة ما فإن أول خطوة يقوم بها هي وصف الظاهرة التي يريد دراستها وجمع معطيات ومعلومات دقيقة عنها فالمنهج الوصفي يقوم بدراسة الظاهرة كما توجد في الواقع ووصفها وصفاً دقيقاً، والتعبير عنها تعبيراً كمياً (أنجرس موريس، 2004، ص 102).

وتماشياً مع أهداف وطبيعة موضوع الدراسة فقد اعتمدنا على تطبيق الأسلوب الوصفي المسحي من خلال محاولة التعرف على دور الوسائط الالكترونية في عملية الاتصال في المؤسسات الرياضية.

وعليه يمكن تعريف المنهج الوصفي بأنه مجموعة الاجراءات البحثية التي تتكامل لوصف ظاهرة اعتماداً على جمع الحقائق والبيانات وتصنيفها ومعالجتها وتحليلها تحليلاً كمياً ودقيقاً، لاستخلاص دلالاتها والوصول إلى نتائج وتعميمات عن الظاهرة أو الموضوع محل البحث (ملحم، 2002، ص 352).

3-5- متغيرات الدراسة.

استناداً إلى فرضيات الدراسة تبين لنا وبشكل جلي أن هناك متغيرين أحدهما مستقل والآخر تابع.

3-5-1- المتغير المستقل: وهو الذي يحدد المتغيرات ذات الأهمية ويطلق عليه أحيانا بالمتغير التجريبي، أي ما يقوم الباحث بنثيته للتأكد من تأثير حدث معين، وتعتبر ذات أهمية خاصة من حيث أن

يتم التحكم فيها ومعالجتها ومقارنتها، والمتغير المستقل عبارة عن المتغير التي يفرض الباحث أنه السبب أو الأسباب لنتيجة معينة ودراسة تؤدي إلى معرفة تأثيره على متغير آخر، وفي دراستنا هذه تم تحديد المتغير المستقل أي السبب من موضوع الدراسة وهو : الوسائط الالكترونية

5-3-2- المتغير التابع: هو المتغيرات الناتجة عن العمليات التي تعكس الأداء أو السلوك، وعلى ذلك فإن المثير هو المتغير المستقل، بينما الاستجابة تمثل المتغير التابع، هذا الأخير في دراستنا هو: عملية الاتصال.

5-4- مجتمعات وعينة الدراسة

5-4-1- مجتمع الدراسة.

يعرف مجتمع الدراسة بأنه يشمل جميع عناصر ومفردات المشكلة أو الظاهرة قيد الدراسة (ريحي مصطفى عليان وعثمان محمد غنيم، 2009، ص 138).

ويعرفه محمد عبيدات بأنه كامل أفراد أو أحداث أو مشاهدات موضوع البحث أو الدراسة (محمد عبيدات، 1999، ص 84)

ومجتمع بحثنا هم عمال مديريةية الشباب والرياضة (41 عامل) .

5-4-2- عينة البحث.

ينظر للعينة على أنها جزء من الكل أو البعض من الجميع في محاولة الوصول إلى تعميمات معينة حرصت على الوصول إلى نتائج أكثر دقة وموضوعية ومطابقة للواقع (خير الدين علة، 1997، ص 58).

اختيارنا لعينة الدراسة كان بطريقة عشوائية، حيث تم اختيار عينة تضم 30 شخص، في حين تم استثناء أفراد الدراسة الاستطلاعية الذين كان عددهم 5 أفراد.

5-5- أساليب جمع البيانات (أدوات جمع البيانات).

من أجل الإحاطة بالموضوع من كل جوانبه تم استخدام استمارة الاستبيان التي تعد أداة رئيسية لجمع البيانات الكلية عن وقائع محدودة وعدد كبير نسبيا من الأشخاص وهي مجموعة من الأسئلة المترابطة بطريقة منهجية.

وكذلك تعرف استمارة الاستبيان بأنها: مجموعة من الأسئلة المترابطة حول موضوع معين تم وضعها في استمارة ترسل للأشخاص المعنيين بالبريد أو تسليمها باليد تمهيدا للحصول على أجوبة الأسئلة الواردة فيها وبواسطة يمكن التوصل إلى حقائق جديدة عن الموضوع والتأكد من المعلومات متعارف عليها لكنها غير مدعمة بحقائق ويعرف كذلك على أنه أداة لجمع البيانات المتعلقة بموضوع البحث العلمي عن طريق الاستمارة يجرى تعبئتها من قبل المستجيب (دنديني خالد، 2016، ص 51) تحتوي استمارة الخاصة بالدراسة على قسمين

القسم الأول: يحتوي على البيانات الشخصية للمبجوثين (سنوات الخبرة والشهادة المتحصل عليها)

القسم الثاني: ويحتوي على (16) سؤال 8 أسئلة لكل محور.

5-6- الخصائص السيكمترية لأدوات الدراسة (الصدق، الثبات، الموضوعية).

5-6-1- الصدق.

يقصد بصدق الأداة قدرة الاستبانة على قياس المتغيرات التي صممت لقياسها، وللتحقق من صدق الاستبانة المستخدمة في البحث نعتمد على ما يلي:

أ- **الصدق الظاهري:** للتحقق من صدق محتوى أداة البحث، وللتأكد من أنها تخدم أهدافه، تم عرض الاستبانة على هيئة من المحكمين الأساتذة الجامعيين لدراسة الاستبانة، وإبداء رأيهم فيها من حيث مدى مناسبة العبارات للمحتوى، وطلب منهم أيضا النظر في مدى كفاية أداة البحث من حيث عدد العبارات وشموليتها، ومحتوى عباراتها أو أية ملاحظات أخرى يرونها مناسبة، وتم القيام بدراسة ملاحظات المحكمين واقتراحاتهم، وأجريت تعديلات على ضوء توصيات وآراء هيئة التحكيم لتصبح أكثر تحقيقا لأهداف البحث، وقد اعتبر أن الأخذ بملاحظات المحكمين وإجراء التعديلات المطلوبة هو بمثابة الصدق الظاهري، وصدق محتوى الأداة.

ب- **صدق المحك**: تم حساب معامل صدق المحك من أخذ الجذر التربيعي لمعامل الثبات "ألفا كرونباخ" وذلك كما هو موضح في الجدول رقم (03)، إذ نجد معامل الصدق الكلي لأداة البحث بلغ (0,983)، وهو معامل مرتفع جدا ومناسب لأغراض وأهداف البحث، وبهذا يمكننا القول إن جميع عبارات أداة البحث هي صادقة لما وضعت لقياسه.

5-6-2- الثبات.

ويقصد بها مدى حصول الباحث على نفس النتائج أو نتائج متقاربة لو كرر البحث في ظروف مشابهة باستخدام الأداة نفسها، وفي هذا البحث تم قياس ثبات أداة البحث باستخدام معامل الارتباط ألفا كرونباخ، الذي يحدد مستوى قبول أداة القياس بمستوى (0.6) فأكثر، حيث كانت النتائج كما هي موضحة في الجدول التالي:

الجدول رقم (01): معامل ثبات ألفا كرونباخ

عدد العبارات	معامل ألفا كرونباخ
28	0.968

المصدر: مخرجات برنامج الرزم الاحصائية النسخة 22 من إنجاز الطالب

يتضح من خلال النتائج الموضحة في الجدول أن قيمة ألفا كرونباخ كانت مرتفعة في كل المحاور ، ، وقد بلغت قيمة معامل ألفا كرونباخ لجميع عبارات الاستبيان **0.968** وهو معامل ثبات كرنفع، وعليه يكون المقياس قابل للتوزيع.

5-6-3- الموضوعية: حيث يرى مروان عبد المجيد أن الموضوعية تعد من العوامل المهمة التي يجب أن تتوفر في الأداة من أجل التحرر من التحيز او التعصب وعدم إدخال العوامل الشخصية للبحوث، فالموضوعية تعني الالتزام بمصداقية البحث العلمي والأمانة العلمية، السرية التامة لما يحيط بالمبحوثين، وإتباع خطوات علمية ممنهجة لاستخلاص المبتغى من البحوث لإثراء البحث العلمي (مروان عبد المجيد ابراهيم، 2000، ص 140).

5-7- تصميم الدراسة والمعالجة الإحصائية.

تم استخدام العديد من الأساليب الإحصائية المناسبة لكي يتسنى لنا التعليق وتحليل نتائج الاستمارات بصورة واضحة وسهلة قمنا بالاستعانة بنظام الحزم الإحصائية للعلوم الاجتماعية (Spss) وذلك بعد أن تم تفرغ الاستبانات في الحاسب الآلي وتمثل في:

1. معامل الثبات ألفا كرونباخ: لتحديد معامل ثبات أداة الدراسة.
2. التكرارات والنسب المئوية: لوصف خصائص أفراد مجتمع الدراسة، ولتحديد الاستجابة تجاه محاور الدراسة التي تضمنتها أداة الدراسة.

4-8- خطوات إجراء الدراسة الميدانية

بعد تأكدنا من مناسبة وثبات الأداة تم توزيع استمارة الاستبيان على عينة الدراسة التي بلغت 25 موظفا وموظفة، تم استرجاع الاستبانات الموزعة لتفريغها ومعالجتها إحصائيا وتحليلها، ولقد استرجع الباحث كامل الاستبانات وبذلك يكون الاستبانات الخاصة للدراسة 25 استمارة، ولم تعترض الباحث أي صعوبات أثناء إجراء الدراسة الميدانية.

خلاصة:

من خلال هذا الفصل بينا الخطوات المنهجية التي يتبعها الباحث من أجل ضبط الاجراءات الميدانية الخاصة بالدراسة وكذا توضيح أهم الطرق والأدوات المستعملة في جمع المعلومات وتنظيمها كما قنا بعرض هذه الطرق والأدوات بالتفصيل وتوضيح كيفية استعمالها، بالإضافة إلى المجالات التي تمت فيها الدراسة من مجال مكاني وزماني، كما أننا حددنا كل من مجتمع وعينة الدراسة التي تمحورت حوله الدراسة، كل هذه الاجراءات تعمل على جمع المعلومات في أحسن الظروف وعرضها في أحسن الصور ولكن جمع هذه المعلومات ليس هو الغاية وإنما الغاية هي الوصول إلى نتائج مصاغة بطريقة علمية تساعد على إيجاد حلول للمشكلة المطروحة سابقا، وهذا الفصل ذو أهمية كبيرة في البحوث العلمية حيث أنه لا يخلو أي بحث من وجود هذا الفصل من بين فصول الدراسة، لأنه يعتبر الركيزة المنهجية التي يعتمد عليها الباحث لرسم خريطة عمل واضحة المعالم والأبعاد، كما أنه يحدد الاطار المنهجي والعلمي الذي يجب على الباحث أن يلتزم به ليعطي مصداقية علمية لبحثه.

وفي الأخير يمكن القول أن الباحث الذي يتبع هذه الخطوات والاجراءات أثناء إنجازه لبحثه يكون قد حقق خطوة كبيرة في اثبات صدق عمله وكذا توضيح الركائز العلمية التي اعتمد عليها للوصول الى نتائج علمية ودقيقة يمكن الاعتماد عليها مستقبلا وحتى إمكانية تعميمها.

الفصل السادس:

عرض وتحليل ومناقشة نتائج الدراسة

تمهيد:

في هذا الفصل سنقوم بترجمة المعلومات والبيانات المتوصل إليها من خلال التطبيق الميداني ونقوم بإدراجها في جداول إحصائية عن طريق تحويل المعلومات النظرية إلى معلومات كمية ونقوم بمناقشتها في ضوء فرضيات الدراسة.

6-1- عرض وتحليل النتائج.

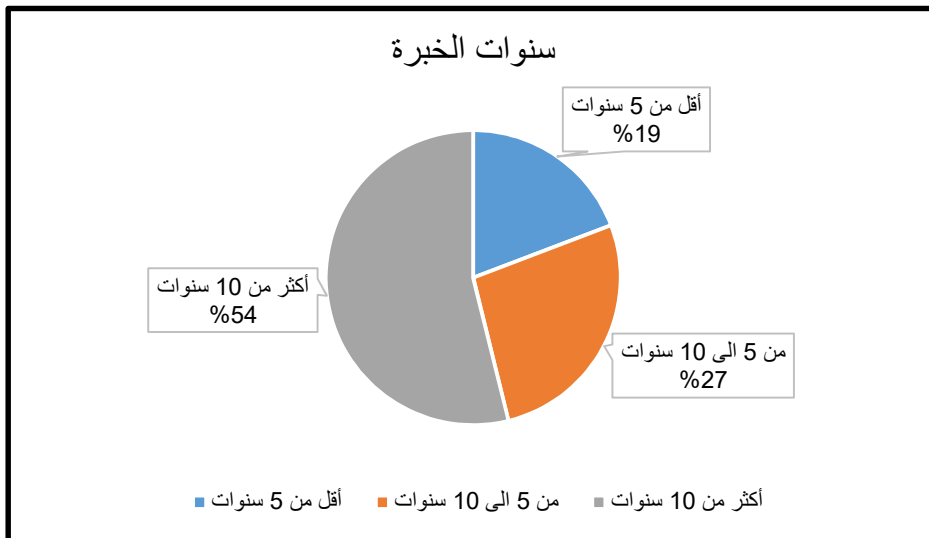
6-1-1- تحليل محور البيانات الشخصية.

الجدول رقم (02): يبين توزيع أفراد العينة حسب عدد سنوات الخبرة.

النسبة المئوية	التكرارات	
19,2	5	أقل من 5 سنوات
26,9	7	من 5 الى 10 سنوات
53,8	14	أكثر من 10 سنوات
100,0	26	المجموع

التعليق: نرى أن هناك تنوع في أفراد عينة الدراسة في عدد سنوات الخبرة فنسبة 19.2% تمثل عدد المبحوثين الذين يملكون خبرة أقل من 5 سنوات، بينما يمثل عدد المبحوثين الذي يملكون خبرة بين 5 إلى 10 سنوات نسبة 26.9%، بينما تمثل النسبة الكبيرة الموظفين الذين يملكون خبرة أكبر من 10 سنوات بنسبة 53.8%

وعليه يمكن القول بأن غالبية أفراد عينة الدراسة يملكون خبرة كبيرة في تسيير المؤسسات الرياضية.



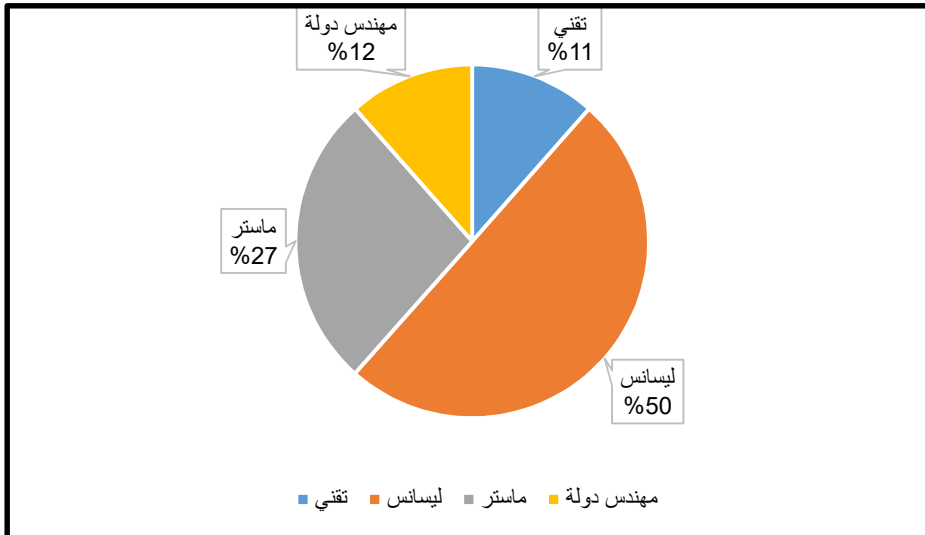
الشكل رقم (06): دائرة بيانية توضح توزيع أفراد العينة حسب عدد سنوات الخبرة.

الجدول رقم (03): يبين توزيع أفراد العينة حسب الشهادة المتحصل عليها

النسبة المئوية	التكرارات	
11,5	3	تقني سامي
50.0	13	ليسانس
26,9	7	ماستر
11,5	3	مهندس دولة
100,0	26	المجموع

التعليق

يتضح من خلال الجدول أعلاه بأن كل أفراد العينة يملكون مؤهل دراسي عالي، حيث أن غالبية المبحوثين يملكون شهادة الليسانس بنسبة 50%، تليها نسبة 26.9% للذين يملكون مؤهل الماستر، ثم شهادة التقني سامي ومهندس دولة بنسبة 11.5%



الشكل رقم (07): دائرة بيانية توضح توزيع أفراد العينة حسب الشهادة المتحصل عليها

5-1-2- المحور الأول: تطبيق الوسائط الالكترونية في المؤسسات الرياضية.

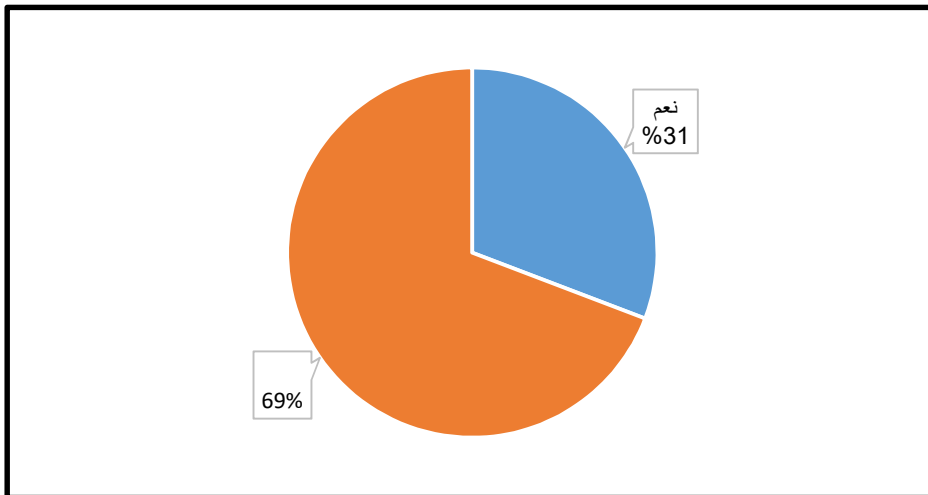
السؤال الأول: هل لديكم معلومات كافية على الوسائل الالكترونية الحديثة.

الجدول رقم (04): يوضح توزيع إجابات افراد عينة الدراسة على السؤال الأول.

النسبة المئوية	التكرارات	
30,8	8	نعم
69,2	18	لا
100,0	26	المجموع

التعليق: يتضح من خلال الجدول والشكل رقم (04) حول إجابات أفراد عينة الدراسة على السؤال الأول حيث أجابت نسبة 69.2% على أنهم لا يملكون معلومات كافية على الوسائل الالكترونية الحديثة، بينما أجابت نسبة 30.8% على أنهم يملكون معلومات كافية على الوسائل الالكترونية الحديثة.

ومنه نستنتج أن غالبية أفراد عينة الدراسة ليس لديهم اطلاع على الوسائل الالكترونية، ويمكن تفسير ذلك بأن غالبية أفراد العينة لديهم خبرة أكثر من 10 سنوات في المؤسسة أي أنهم اعتادوا على العمل المكتبي والورقي.



الشكل رقم (08): دائرة بيانية توضح توزيع أفراد العينة على السؤال الأول

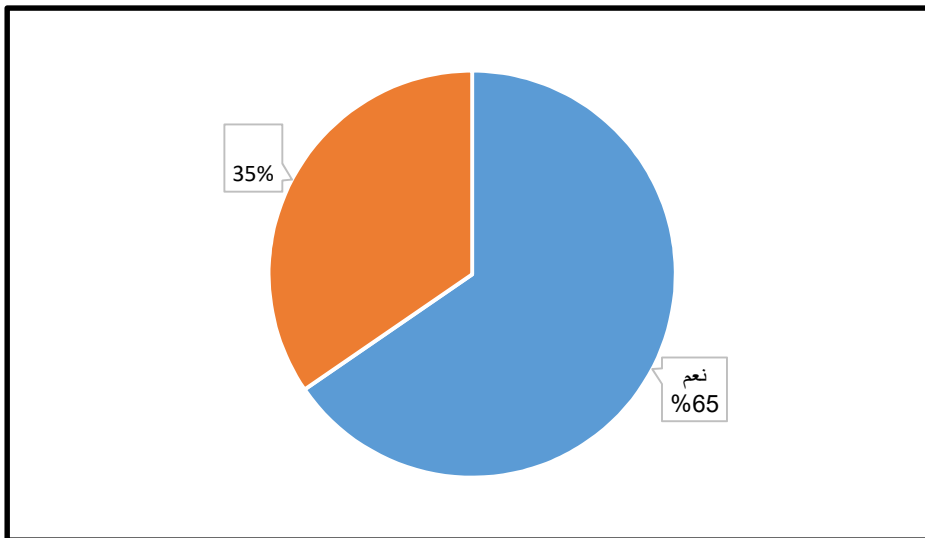
السؤال الثاني: هل تستخدمون المراسلات الالكترونية أثناء عملية الاتصال داخل وخارج المؤسسة الرياضية

الجدول رقم (05): يوضح توزيع إجابات افراد عينة الدراسة على السؤال الثاني.

النسبة المئوية	التكرارات	
65,4	17	نعم
34,6	9	لا
100,0	26	المجموع

التعليق: يتضح من خلال الجدول والشكل رقم (05) حول إجابات أفراد عينة الدراسة على السؤال الثاني حيث أجابت نسبة 65.4% على أنهم يستخدمون المراسلات الالكترونية أثناء عملية الاتصال داخل وخارج المؤسسة الرياضية، بينما أجابت نسبة 34.6% على أنهم لا يستخدمون المراسلات الالكترونية أثناء عملية الاتصال داخل وخارج المؤسسة الرياضية.

ومنه نستنتج أن غالبية أفراد عينة الدراسة يستخدمون المراسلات الالكترونية أثناء عملية الاتصال داخل وخارج مديرية الشباب والرياضية، وذلك راجع إلى أن معظم المؤسسات أصبح تستعمل الايميل في عمليات الاتصال.



الشكل رقم (09): دائرة بيانية توضح توزيع أفراد العينة على السؤال الثاني

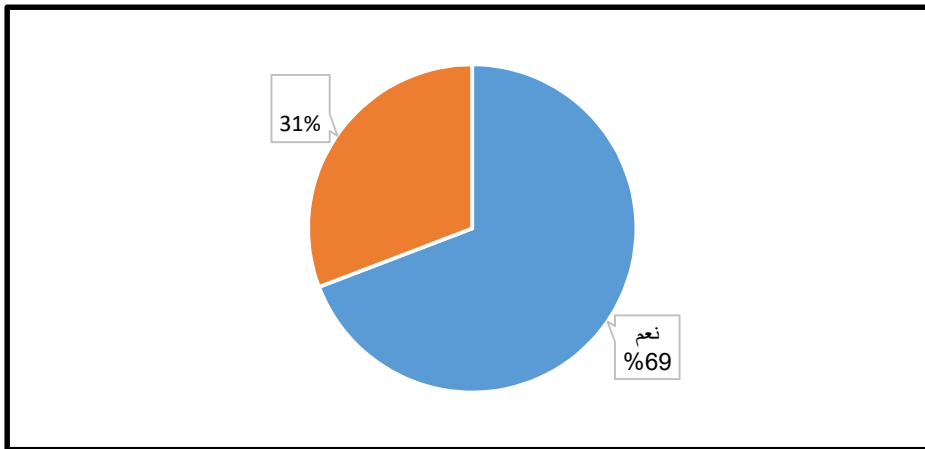
السؤال الثالث: هل للوسائط الالكترونية دور في تسيير المؤسسة الرياضية أثناء فترة الحجر الصحي بسبب كوفيد 19؟

الجدول رقم (06): يوضح توزيع إجابات افراد عينة الدراسة على السؤال الثالث.

النسبة المئوية	التكرارات	
69,2	18	نعم
30,8	8	لا
100,0	26	المجموع

التعليق: يتضح من خلال الجدول والشكل رقم (06) حول إجابات أفراد عينة الدراسة على السؤال الثالث حيث أجابت نسبة 69.2% على أن للوسائط الالكترونية دور في تسيير المؤسسة الرياضية أثناء فترة الحجر الصحي بسبب الكوفيد، بينما أجابت نسبة 30.8% على أنهم لا يرون في الوسائط الالكترونية لها دور في تسيير المؤسسة الرياضية أثناء فترة الحجر الصحي.

ومنه نستنتج أن غالبية أفراد عينة الدراسة يرون أن للوسائط الالكترونية دور في تسيير المؤسسة الرياضية أثناء فترة الحجر الصحي، ويعود ذلك للدور الذي لعبته في عملية التواصل بين مختلف المؤسسات بسبب نقشي الوفاء والالتزام بالبروتوكولات الصحية.



الشكل رقم (10): دائرة بيانية يوضح توزيع إجابات افراد عينة الدراسة على السؤال الثالث.

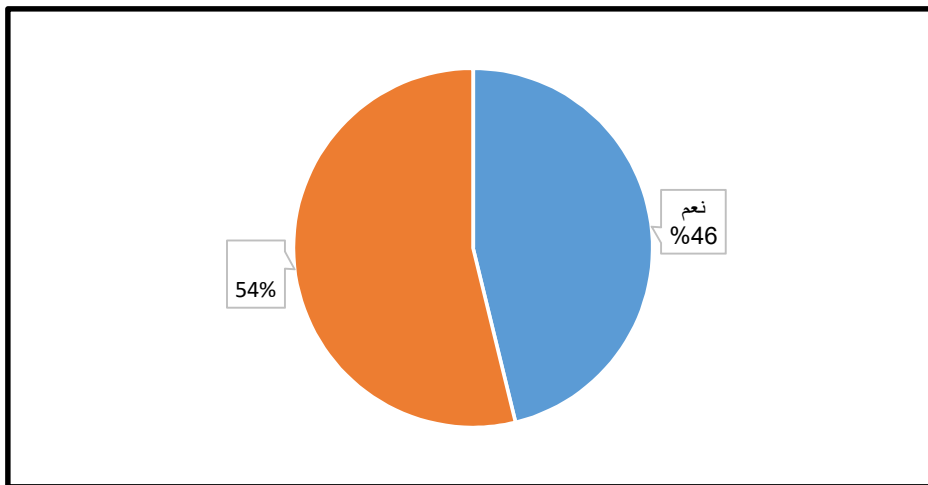
السؤال الرابع: أثناء فترة الحجر الصحي هل تم العمل عن بعد باستخدام الوسائط الإلكترونية؟

الجدول رقم (07): يوضح توزيع إجابات أفراد عينة الدراسة على السؤال الرابع

النسبة المئوية	التكرارات	
46,2	12	نعم
53,8	14	لا
100,0	26	المجموع

التعليق: يتضح من خلال الجدول والشكل رقم (07) حول إجابات أفراد عينة الدراسة على السؤال الرابع حيث أجابت نسبة 46.2% على أنهم لم يعملوا عن بعد باستخدام الوسائط الإلكترونية، بينما أجابت نسبة 53.8% على أنهم عملوا عن بعد باستخدام الوسائط الإلكترونية.

وقد جاءت إجابات أفراد المبحوثين متقاربة بين التأكيد والنفي على طريقة العمل أثناء فترة الحجر الصحي ويعود الى ذلك الى القوانين الاستثنائية التي تم العمل بها أثناء فترة الحجر الصحي من تسريح لبعض العمال والعمل بالآخرين، وكذلك الى طبيعة العمل والمصلحة التي يعمل بها كل فرد من أفراد العينة.



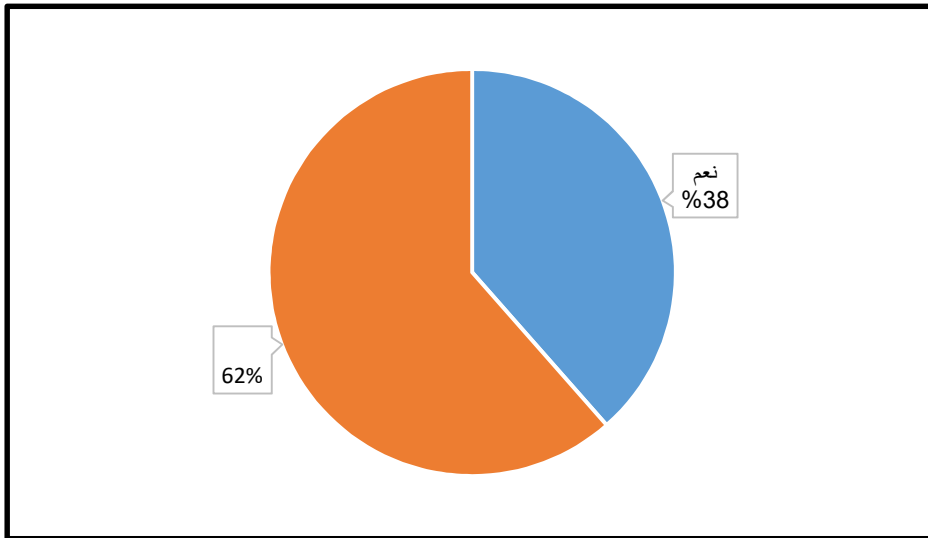
الشكل رقم (11): دائرة بيانية يوضح توزيع إجابات أفراد عينة الدراسة على السؤال الرابع.

السؤال الخامس: هل تستخدمون المواقع الالكترونية للمؤسسة الرياضية كمصدر رسمي للإعلانات والاتصال الخاصة بعملكم؟

الجدول رقم (08): يوضح توزيع إجابات افراد عينة الدراسة على السؤال الخامس

النسبة المئوية	التكرارات	
38,5	10	نعم
61,5	16	لا
100,0	26	المجموع

التعليق: يتضح من خلال الجدول والشكل رقم (08) حول إجابات أفراد عينة الدراسة على السؤال الخامس حيث أجابت نسبة 61.5% على المؤسسة الرياضية لا تستخدم المواقع الالكترونية كمصدر رسمي للإعلانات والاتصال، بينما أجابت نسبة 38.5% على أنهم يستخدمون المواقع الالكترونية كمصدر رسمي للإعلانات والاتصال الخاصة بالعمل. ومنه نستنتج أن غالبية المؤسسات الرياضية لا تستخدم المواقع الالكترونية كمصدر رسمي للإعلانات والاتصال الخاصة بالعمل.



الشكل رقم (12): دائرة بيانية يوضح توزيع إجابات افراد عينة الدراسة على السؤال الخامس

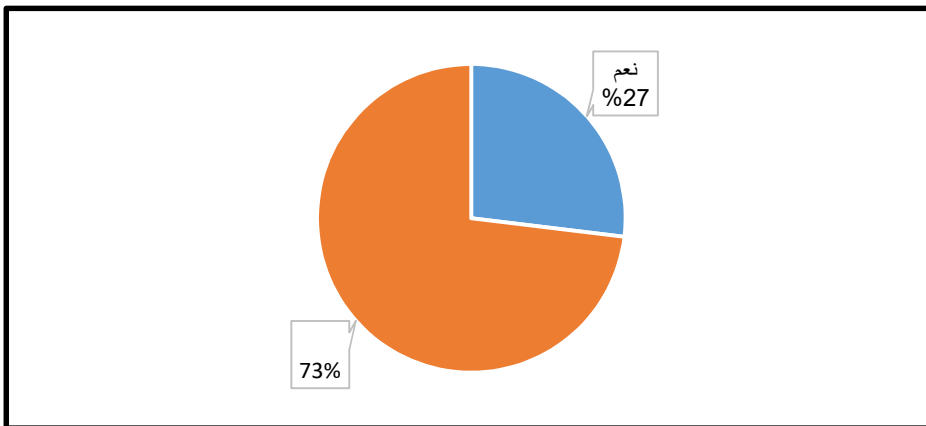
السؤال السادس: هل تستخدمون تقنية الفيديو للاشهار والترويج على الخط من خلال الموقع الالكتروني للمؤسسة الرياضية؟

الجدول رقم (09): يوضح توزيع إجابات افراد عينة الدراسة على السؤال السادس

النسبة المئوية	التكرارات	
26,9	7	نعم
73,1	19	لا
100,0	26	المجموع

التعليق: يتضح من خلال الجدول والشكل رقم (09) حول إجابات أفراد عينة الدراسة على السؤال السادس حيث أجابت نسبة 73.1% على أن المؤسسة لا تستخدم تقنية الفيديو للاشهار والترويج على الخط من خلال الموقع الالكتروني، بينما أجابت نسبة 26.9% على أنهم يستخدمون تقنية الفيديو للاشهار والترويج على الخط من خلال الموقع الالكتروني للمؤسسة.

ومنه نستنتج أن المؤسسة الرياضية لا تستخدم تقنية الفيديو للاشهار والترويج على الخط من خلال الموقع الالكتروني للمؤسسة ، وذلك راجع لطبيعة المؤسسات الرياضية الجزائرية التي لا تمتلك مواقع الكترونية وإن امتلكه فإنها لا تتشط عبره.



الشكل رقم (13): دائرة بيانية يوضح توزيع إجابات افراد عينة الدراسة على السؤال السادس

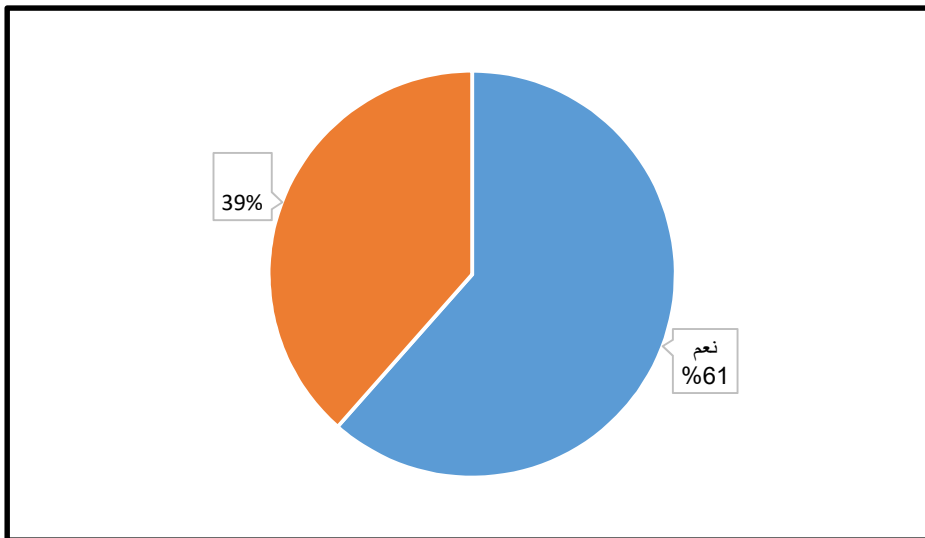
السؤال السابع: هل تستخدمون البريد الإلكتروني كوسيلة لا يمكن الاستغناء عنها أثناء عملية تلقي أو إرسال المراسلة؟

الجدول رقم (10): يوضح توزيع إجابات أفراد عينة الدراسة على السؤال السابع

النسبة المئوية	التكرارات	
61,5	16	نعم
38,5	10	لا
100,0	26	المجموع

التعليق: يتضح من خلال الجدول والشكل رقم (10) حول إجابات أفراد عينة الدراسة على السؤال السابع حيث أجابت نسبة 61.5% على أن البريد الإلكتروني لا يمكن الاستغناء عنها أثناء عملية تلقي أو إرسال المراسلة، بينما أجابت نسبة 38.5% على أنهم يستطيعون الاستغناء عن الموقع الإلكتروني أثناء عملية تلقي أو إرسال المراسلة.

ومنه نستنتج أن غالبية أفراد العينة يؤكدون على أن البريد الإلكتروني أصبح وسيلة لا يمكن الاستغناء عنها أثناء عملية تلقي وإرسال المراسلات الإدارية لما يوفره من جهد التنقل وسرعة الوقت .



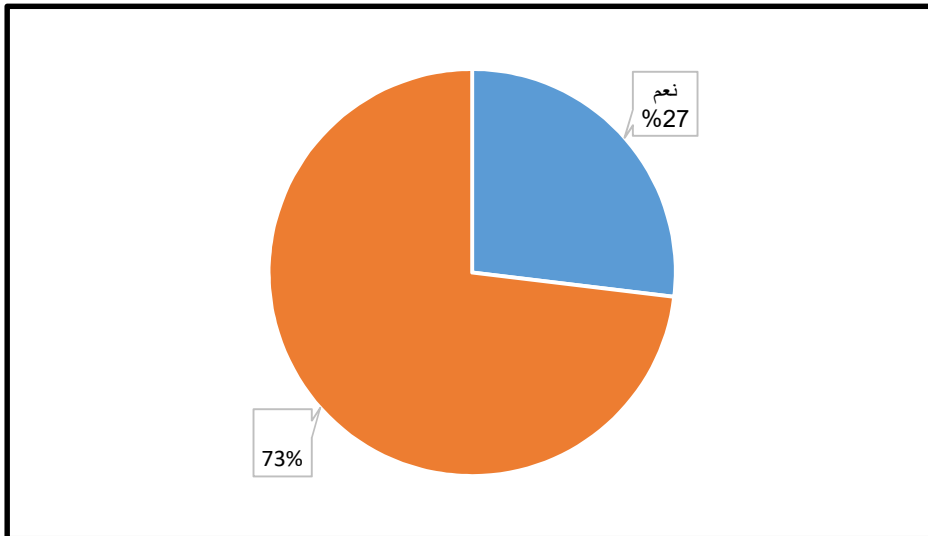
الشكل رقم (14): دائرة بيانية يوضح توزيع إجابات أفراد عينة الدراسة على السؤال السابع

السؤال الثامن: هل تم عقد برامج تكوينية بواسطة الوسائط الالكترونية من خلال دروس عبر الخط أو الزوم؟

الجدول رقم (11): يوضح توزيع إجابات افراد عينة الدراسة على السؤال الثامن

النسبة المئوية	التكرارات	
26,9	7	نعم
73,1	19	لا
100,0	26	المجموع

التعليق: يتضح من خلال الجدول والشكل رقم (11) حول إجابات أفراد عينة الدراسة على السؤال الثامن حيث أجابت نسبة 73.1% على أنه لم يتم عقد برامج تكوينية بواسطة الوسائط الالكترونية من خلال دروس عبر الخط أو الزوم، بينما أجابت نسبة 26.9% على أنه عقد برامج تكوينية بواسطة الوسائط الالكترونية من خلال دروس عبر الخط أو الزوم. ومنه نستنتج أن معظم أفراد العينة يؤكدون أنه لم يتم عقد برامج تكوينية بواسطة الوسائط الالكترونية من خلال الوسائط الالكترونية.



الشكل رقم (15): دائرة بيانية يوضح توزيع إجابات افراد عينة الدراسة على السؤال الثامن

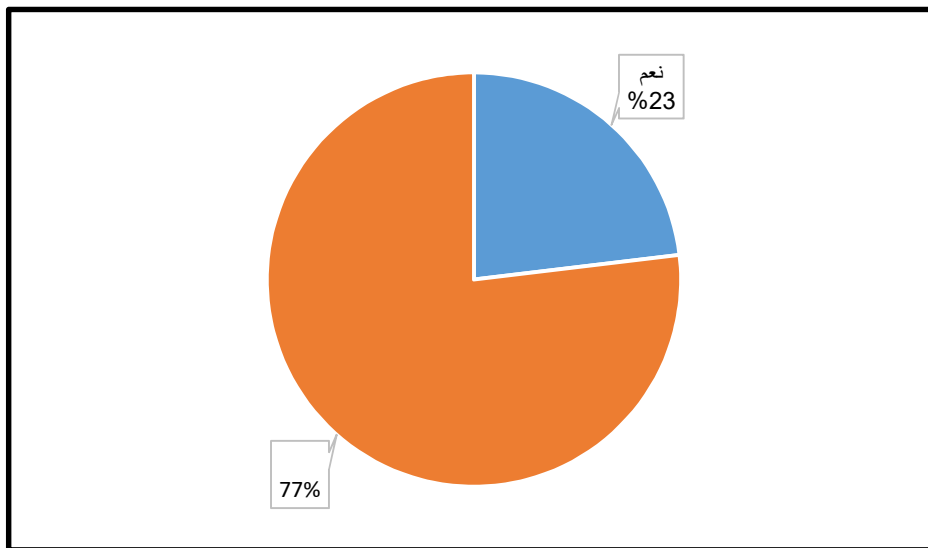
5-1-3- المحور الثاني: المعوقات التي تواجه تطبيق الوسائط الالكترونية في المؤسسات الرياضية.

السؤال التاسع: هل هناك تحفيز مادي أو معنوي من خلال استخدام الوسائط الالكترونية في العمل الإداري داخل المؤسسة الرياضية؟

الجدول رقم (12): يوضح توزيع إجابات افراد عينة الدراسة على السؤال التاسع

النسبة المئوية	التكرارات	
23,1	6	نعم
76,9	20	لا
100,0	26	المجموع

التعليق: يتضح من خلال الجدول والشكل رقم (12) حول إجابات أفراد عينة الدراسة على السؤال التاسع حيث أجابت نسبة 76.9% على أنه لا يوجد تحفيز مادي أو معنوي من خلال استخدام الوسائط الالكترونية في العمل الإداري داخل المؤسسة الرياضية، بينما أجابت نسبة 23.1% على أنه يوجد تحفيز مادي أو معنوي من خلال استخدام الوسائط الالكترونية في العمل الإداري داخل المؤسسة الرياضية. ومنه نستنتج أن معظم أفراد العينة يؤكدون أنه لا يوجد أي من التحفيزين المادي والمعنوي من خلال استخدام الوسائط الالكترونية في العمل الإداري داخل المؤسسة.



الشكل رقم (16): دائرة بيانية يوضح توزيع إجابات افراد عينة الدراسة على السؤال التاسع

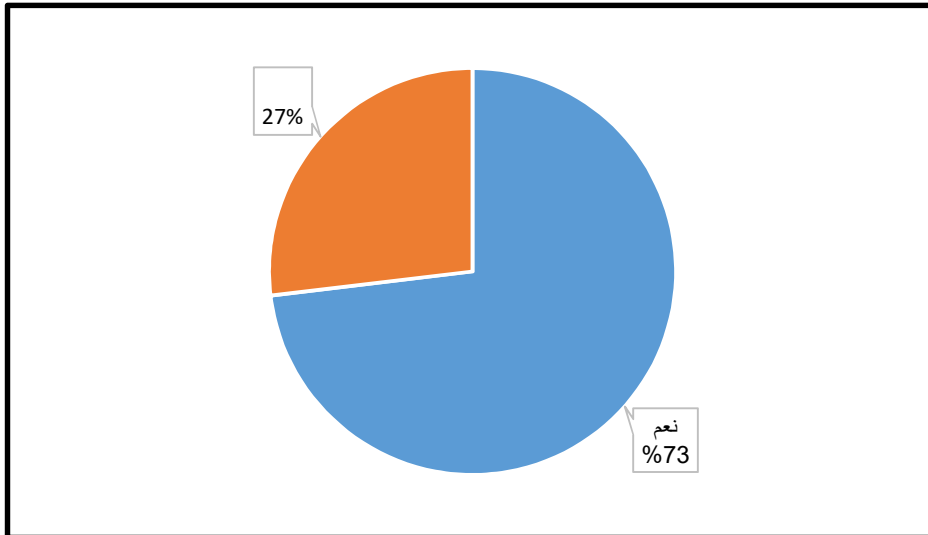
السؤال العاشر: هل ترون أن هناك قلة الحضور للمؤتمرات المتعلقة بأهمية الوسائط الإلكترونية هو سبب قلة العمل بها؟

الجدول رقم (13): يوضح توزيع إجابات أفراد عينة الدراسة على السؤال العاشر

النسبة المئوية	التكرارات	
73,1	19	نعم
26,9	7	لا
100,0	26	المجموع

التعليق: يتضح من خلال الجدول والشكل رقم (13) حول إجابات أفراد عينة الدراسة على السؤال العاشر حيث أجابت نسبة 73.1% على أنهم يرون أن هناك قلة الحضور للمؤتمرات المتعلقة بأهمية الوسائط الإلكترونية هو سبب قلة العمل بها، بينما أجابت نسبة 26.9% على أنه توجد أسباب أخرى لقلّة العمل بالوسائط الإلكترونية.

ومنه نستنتج أن معظم أفراد العينة يرون أن السبب الرئيسي من أسباب عدم العمل بالوسائط الإلكترونية هو قلة الحضور والمشاركة في المؤتمرات المتعلقة بأهمية الوسائط الإلكترونية.



الشكل رقم (17): دائرة بيانية يوضح توزيع إجابات أفراد عينة الدراسة على السؤال العاشر

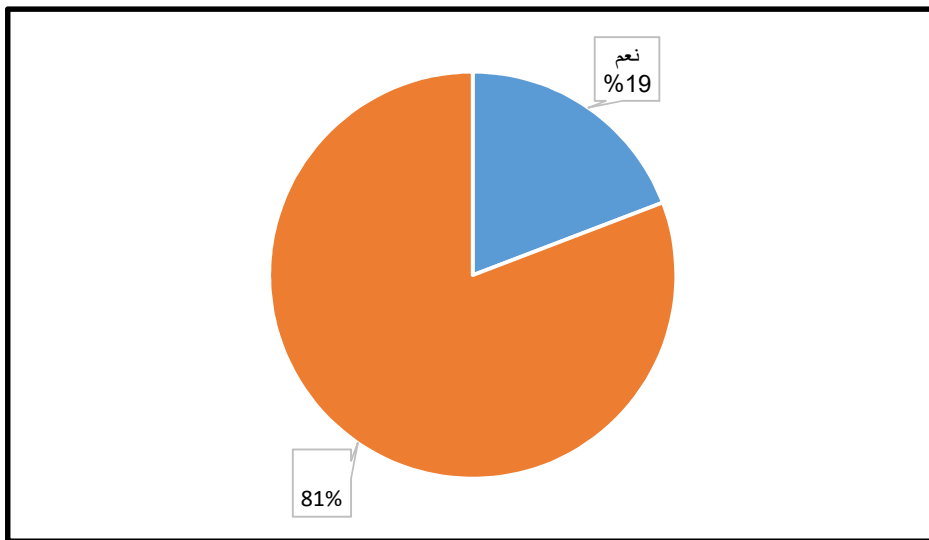
السؤال الحادي عشر: هل أجهزة الحاسب الآلي كافية داخل المؤسسة الرياضية؟

الجدول رقم (14): يوضح توزيع إجابات أفراد عينة الدراسة على السؤال الحادي عشر

النسبة المئوية	التكرارات	
19,2	5	نعم
80,8	21	لا
100,0	26	المجموع

التعليق: يتضح من خلال الجدول والشكل رقم (14) حول إجابات أفراد عينة الدراسة على السؤال الحادي عشر حيث أجابت نسبة 80.8% على النقص الكبير في توفير أجهزة الحاسب الآلي داخل المؤسسة الرياضية، بينما أجابت نسبة 19.2% على توفر أجهزة الحاسب الآلي.

وعليه فإن النقص الفادح في توفير أجهزة حاسب توابك المتطلبات الحالي، او توفرها مع قدم جيلها يجعلها لا توابك متطلبات العصر من تشغيل لمختلف الوسائط الالكترونية.



الشكل رقم (18): دائرة بيانية يوضح توزيع إجابات أفراد عينة الدراسة على السؤال الحادي عشر

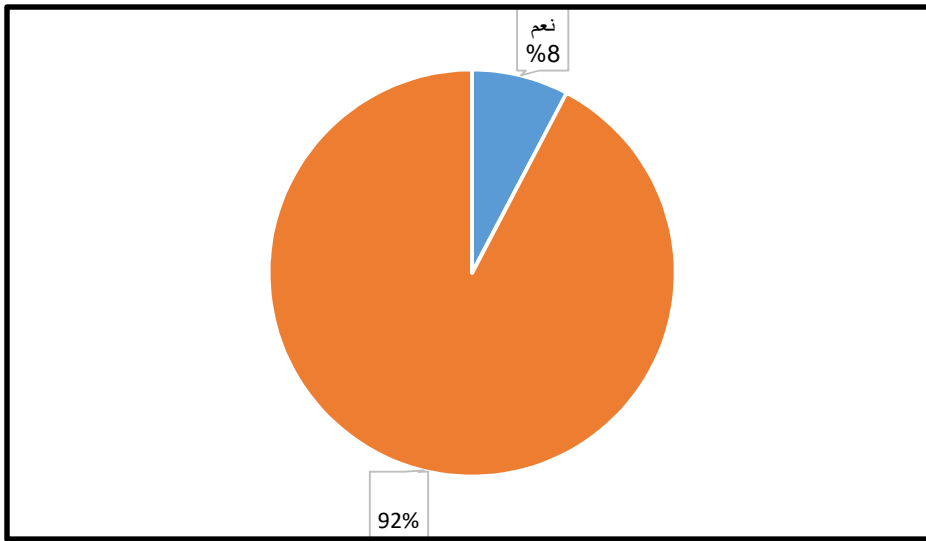
السؤال الثاني عشر: هل تتمتعون بالحماية القانونية أثناء العمل بالوسائط الالكترونية؟

الجدول رقم (15): يوضح توزيع إجابات افراد عينة الدراسة على السؤال الثاني عشر

النسبة المئوية	التكرارات	
7,7	2	نعم
92,3	24	لا
100,0	26	المجموع

التعليق: يتضح من خلال الجدول والشكل رقم (15) حول إجابات أفراد عينة الدراسة على السؤال الثاني عشر حيث أجابت نسبة 95.3% على أنه لا توجد حماية قانونية أثناء العمل بالوسائط الالكترونية، بينما أجابت نسبة 7.7% على العكس من ذلك.

ومنه نستنتج انه لا توجد حماية قانونية تحمي الموظفين أثناء العمل بالوسائط الالكترونية.



الشكل رقم (19): دائرة بيانية يوضح توزيع إجابات افراد عينة الدراسة على السؤال الثاني عشر

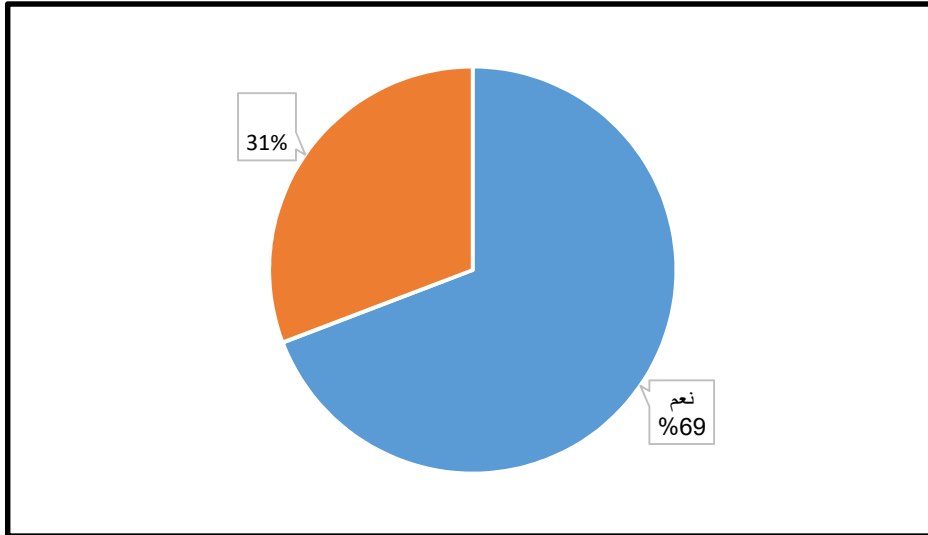
السؤال الثالث عشر: هل هناك نوع من التردد خلال العمل بالوسائط الإلكترونية؟

الجدول رقم (16): يوضح توزيع إجابات افراد عينة الدراسة على السؤال الثالث عشر

النسبة المئوية	التكرارات	
69,2	18	نعم
30,8	8	لا
100,0	26	المجموع

التعليق: يتضح من خلال الجدول والشكل رقم (16) حول إجابات أفراد عينة الدراسة على السؤال الثالث عشر حيث أجابت نسبة 69.2% على أنه يوجد تردد خلال العمل بالوسائط الإلكترونية، بينما أجابت نسبة 30.8% على العكس من ذلك.

ومنه نستنتج أنه لا توجد غالبية أفراد عينة الدراسة ينتابهم بعض التردد خلال العمل بالوسائط الإلكترونية وذلك راجع لنقص الحماية القانونية وكذا جهل بعض افراد عينة الدراسة بكيفية العمل على الوسائط الإلكترونية لعدم تلقيهم دورات تكوينية.



الشكل رقم (20): دائرة بيانية يوضح توزيع إجابات افراد عينة الدراسة على السؤال الثالث عشر

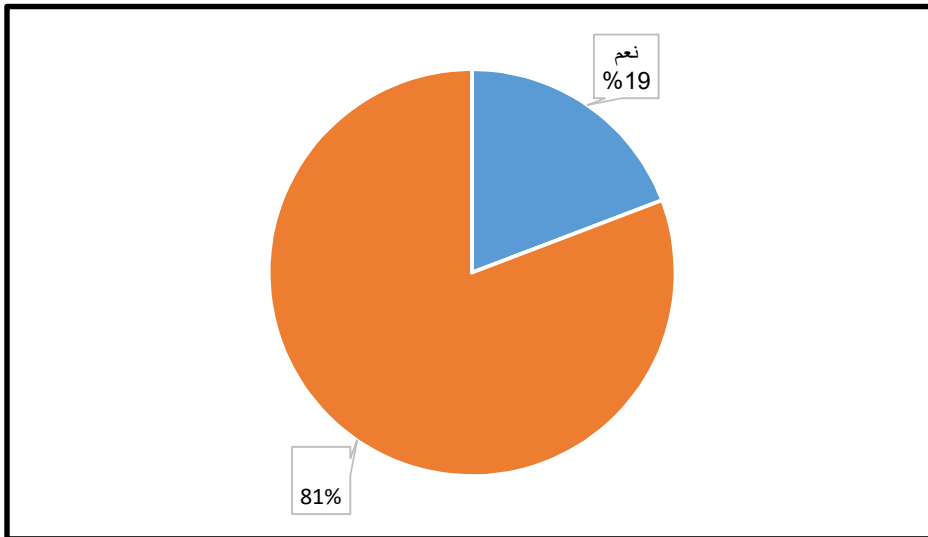
السؤال الرابع عشر: هل تتم برمجة دورات تكوينية للتعريف بالوسائط الالكترونية داخل المؤسسة الرياضية؟

الجدول رقم (17): يوضح توزيع إجابات افراد عينة الدراسة على السؤال الثالث عشر

النسبة المئوية	التكرارات	
19,2	5	نعم
80,8	21	لا
100,0	26	المجموع

التعليق: يتضح من خلال الجدول والشكل رقم (17) حول إجابات أفراد عينة الدراسة على السؤال الرابع عشر حيث أجابت نسبة 80.8% على أنه لم يتم برمجة دورات تكوينية للتعريف بالوسائط الالكترونية داخل المؤسسة، بينما أجابت نسبة 19.2% على العكس من ذلك.

ومنه نستنتج أن مديرية الشباب والرياضية لا تولي أهمية على تدريب الموظفين للعمل على الوسائط الالكترونية وجاءت نتائج هذا السؤال تؤكد نتائج السؤالين التاسع والعاشر.



الشكل رقم (21): دائرة بيانية يوضح توزيع إجابات افراد عينة الدراسة على السؤال الرابع عشر

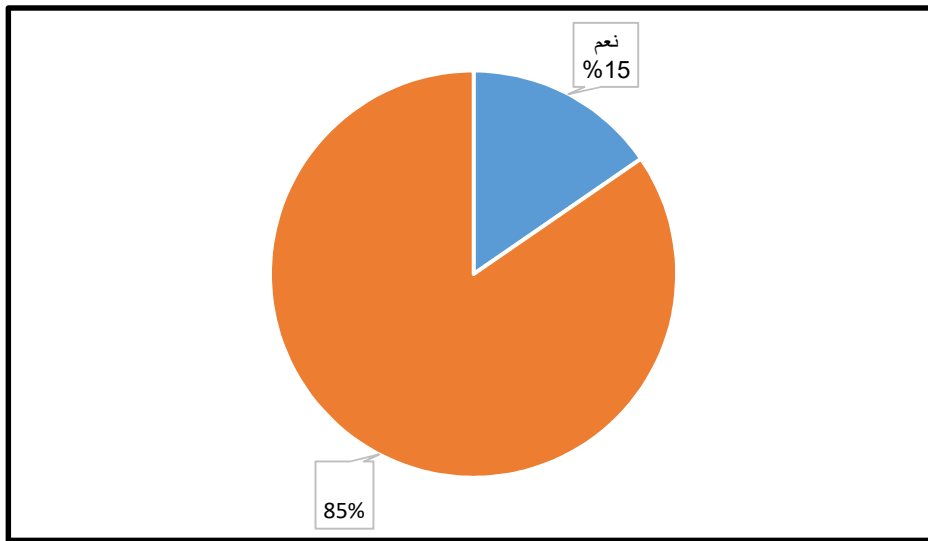
السؤال الخامس عشر: هل هناك فهم حقيقي لكيفية العمل بالوسائط الالكترونية داخل المؤسسة الرياضية

الجدول رقم (18): يوضح توزيع إجابات افراد عينة الدراسة على السؤال الخامس عشر

النسبة المئوية	التكرارات	
15,4	4	نعم
84,6	22	لا
100,0	26	المجموع

التعليق: يتضح من خلال الجدول والشكل رقم (18) حول إجابات أفراد عينة الدراسة على السؤال الخامس عشر حيث أجابت نسبة 84.6% على أنه لا يوجد فهم حقيقي لكيفية العمل بالوسائط الالكترونية داخل المؤسسة الرياضية، بينما أجابت نسبة 15.4% على العكس من ذلك.

ومنه نستنتج أن معظم أفراد عينة الدراسة يرون في مصطلح الوسائط الالكترونية وكيفية العمل بها مصطلحا جديدا ولا يوجد فهم حقيق لما توفره هذه الوسائط من جهد ووقت ومسايرة لمفهوم الإدارة الالكترونية.



الشكل رقم (22): دائرة بيانية يوضح توزيع إجابات افراد عينة الدراسة على السؤال الخامس عشر

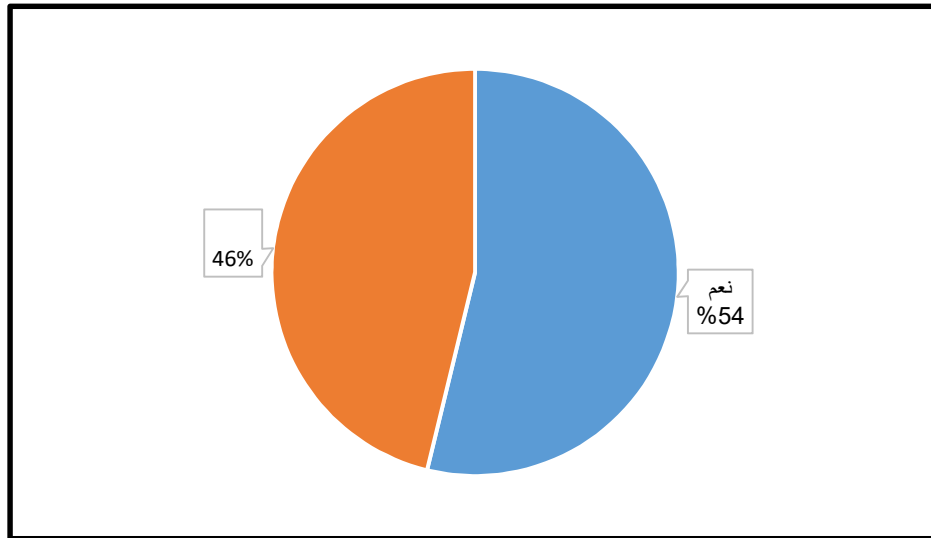
السؤال السادس عشر: هل للمركزية الشديدة في إدارة المؤسسة الرياضية يحول دون العمل بالوسائط الالكترونية؟

الجدول رقم (19): يوضح توزيع إجابات افراد عينة الدراسة على السؤال السادس عشر

النسبة المئوية	التكرارات	
53,8	14	نعم
46,2	12	لا
100,0	26	المجموع

التعليق: يتضح من خلال الجدول والشكل رقم (19) حول إجابات أفراد عينة الدراسة على السؤال السادس عشر حيث أجابت نسبة 53.8% على أنه للمركزية الشديدة في إدارة المؤسسة الرياضية يحول دون العمل بالوسائط الالكترونية، بينما أجابت نسبة 46.2% على العكس من ذلك.

وبما ان إجابات افراد عينة الدراسة جاءت متقاربة فنرى افراد عينة الدراسة يرون في أن هناك أسباب أخرى إضافة الى المركزية في إدارة المؤسسة الرياضية.



الشكل رقم (23): دائرة بيانية يوضح توزيع إجابات افراد عينة الدراسة على السؤال السادس عشر

6-2- مناقشة نتائج الدراسة

بعد عرض وتحليل النتائج المتوصل إليها من خلال تفريغ أسئلة الاستمارة ومعالجتها ببرنامج التحليل الاحصائي spss يمكننا الوقوف على النتائج التالية:

6-2-1- مناقشة الفرضية الأولى:

من خلال نتائج المحور الأول المعنون بتطبيق الوسائط الالكترونية في المؤسسات الرياضية، حيث يتضح أن غالبية المبحوثين لا يملكون معلومات كافية على الوسائل الالكترونية لحدیثة وهذا ما أثبتته نتائج الجدول (04)، وعلى العكس من ذلك فأثبتت نتائج الجدول رقم (05) على أن معظم أفراد عينة الدراسة يستعملون المراسلات الالكترونية المتمثلة في الايميل في عملية الاتصال الداخلي والخارجي، كما يقر غالبية المبحوثين على أن الوسائط الالكترونية لعبت دور كبير في تسيير المؤسسة لرياضية أثناء فترة الحجر الصحي بسبب فيروس كورونا من خلال تسهيل المعاملات والعمل عن بعد، وبينت نتائج الجدول 08 على أنهم لا يستخدمون المواقع الالكترونية للمؤسسة كمصدر رسمي للاعلانات والاتصال الخاصة بالعمل، وأجابت نسبة كبيرة من عينة الدراسة من خلال الجدول رقم (9) على أنهم لا يستخدمون تقنية الفيديو للاشهار والترويج على الخط من خلال الموقع الالكتروني للمؤسسة وهو ما أكد صحة النتائج السابقة الخاصة بالموقع الالكتروني، كم أنه لم يتم عقد برامج تكوينية بواسطة الوسائط الالكترونية من خلال دروس عبر الخط او الزوم.

من خلال النتائج السابقة يتضح جليا أن مديرية الشباب والرياضة لا تعتمد على الوسائط الالكترونية مثل الموقع الالكتروني وتطبيقات الفيديو في عمليات الاتصال والتركيز على العمل به، ويستثنى من ذلك استخدام البريد الالكتروني في عملية تلقي وارسال المراسلات الالكترونية.

6-2-1- مناقشة الفرضية الثانية:

من خلال نتائج المحور الثاني المعنون المعوقات التي تواجه تطبيق الوسائط الالكترونية في المؤسسات الرياضية، حيث نفت عينة الدراسة وجود أي تحفيز سواء مادي أو معنوي من خلال استخدام الوسائط الالكترونية دخل المؤسسة وهذا ما أثبتته نتائج الجدول (12)، كما أقرت عينة الدراسة على أن سبب قلة العمل بالوسائط الالكترونية راجع لقلة حضور وتنظيم المؤتمرات الخاصة بها، ومن جهة أخرى ترى فئة كبيرة من المبحوثين على أنه يوجد نقص فادح في توفر أجهزة الحاسب الآلي داخل المؤسسة وهذا يعتبر خطأ فادح حيث يجب توفر أجهزة الحاسوب من الجيل الجديد لتسهيل العمل على الوسائط الالكترونية، وبينت نتائج الجدول (16) على أنه يوجد نوع من التردد خلال العمل بالوسائط الالكترونية، كما أجابت غالبية عينة الدراسة على أنه لم تتم برمجة دورات تكوينية للتعريف بالوسائط الالكترونية داخل المؤسسة، وهذا ما خلق لديهم بجهل لكيفية العمل بالوسائط الالكترونية داخل المؤسسة كما بينته نتائج الجدولين (17) و(18).

من خلال النتائج السابقة يتضح جليا أن مديرية الشباب والرياضة أن المؤسسة محل الدراسة لا تولي أهمية بالغة لتطبيق الوسائط الالكترونية داخل المؤسسة، ما خلق نوع من الجهل والتخوف لدى الموظفين لكيفية استعمال الوسائط الإلكترونية وهذا راجع لنقص التحفيز والتشجيع على أهمية استعمال الوسائط الالكترونية من تسهيل للعمل وتوفير للوقت والجهد، فيجب عصرنة القطاع ومواكبة الإدارة الالكترونية.

الفصل السابع :

الاستنتاجات والاقتراحات

7-1- الاستنتاج العام.

على ضوء ما قمنا به من دراسة ميدانية في مديرية الشباب والرياضة لولاية المسيلة، وكذا التحليل ومناقشة النتائج المتحصل عليها، وبعد توزيع الاستبيان لكل الإداريين الذين يزاولون نشاطهم بالمديرية من خلال معرفة مدى تحقق الفرضيات التي بنينا عليها أساس الدراسة، حيث تم إثبات صحة الفرضيات وبناء على ذلك يمكن القول بأن الفرضية العامة تحققت.

ومن خلال دراستنا استخلصنا الاستنتاجات التالية:

- ◀ العمل على عقد دورات تدريبية دورية للتعريف بالوسائط الالكترونية الحديثة.
- ◀ تكوين الموظفين في مجال اللغة الانجليزية وصيانة أجهزة الحاسب الآلي.
- ◀ يجب تطوير الهياكل الحالية للمؤسسة لتتوافق مع تطبيقات الوسائط الالكترونية.
- ◀ تكثيف الدورات التدريبية لموظفي الإدارة في مجال الوسائط الالكترونية.
- ◀ العمل على تحفيز الموظفين بنوعيه المعنوي والمادي لاستخدام الوسائط الالكترونية.
- ◀ قلة الثقة بالنفس لدى موظفي الموارد البشرية في التعاملات الالكترونية والخوف من التغيير.
- ◀ قلة المعرفة الكافية بتقنيات الوسائط الالكترونية في مديرية الشباب والرياضة وذلك راجع إلى قلة الدورات.
- ◀ ضعف مستوى البنية التحتية لتعزيز الادارة الالكترونية في مديرية الشباب والرياضة بالرغم من توفر أجهزة الحاسوب (أجهزة الحاسوب من الجيل القديم).
- ◀ فتح باب العمل أمام خريجي مدارس الإعلام الآلي للتحكم في برامج الحماية للبيانات والمعلومات بإدارات ومتابعة صيانة ومتابعة الأجهزة.
- ◀ تخصيص ميزانية مالية بمديرية الشباب والرياضة لتنظيم المحاضرات والندوات وورش العمل.
- ◀ يجب تخصيص كفاية ميزانية مخصصة لتصميم وتطوير برامج وتطبيقات الحاسب الآلي.
- ◀ تخصيص ميزانية مالية متكاملة لتطبيق الوسائط الإلكترونية بمديرية الشباب والرياضة

7-2- الاقتراحات والفرضيات المستقبلية

من خلال القيام بهذه الدراسة المتواضعة نقترح التوسع في دراسته أكثر من خلال:

- تكوين إطارات في المنظمات الرياضية اختصاص وسائط وأنظمة إلكترونية من مختلف المعاهد والجامعات الجزائرية.
- إنشاء قاعدة معلومات على مستوى كل المديرية تمتاز بالدقة والمسؤولية.
- العمل على إنجاز البنية التحتية اللازمة لتسهيل العمل بالوسائط الإلكترونية.
- إعادة الدراسة الحالية على قطاعات أخرى للتعرف على أوجه الشبه والاختلاف.
- تصورات مقترحة لتطوير المنظمات الرياضية في ظل التطور التكنولوجي.
- إجراء المزيد من الدراسات والبحوث النوعية حول الإدارة الإلكترونية مع أدخال متغيرات أخرى في الدراسة مثل:
- دور الوسائط الإلكترونية في تحسين الخدمة الإلكترونية.
- دور الوسائط الإلكترونية في التقليل من ضغوط العمل داخل المنظمات الرياضية.

قائمة المراجع

قائمة المراجع

قائمة المراجع

1. انجرس موريس، منهجية البحث العلمي في العلوم الانسانية -تدريبات عملية،ترجمة بوزيد صحراوي، دار القصة للنشر، الجزائر ، 2004.
2. بشار عباس، دليل الانترنت مجلة المعلوماتية، ع 46، لبنان.
3. جمال الدين المرسي ثابت عبد الرحمن ادريس: السلوك التنظيمي، الدار الجامعيه، 2002.
4. جيري جراي، الاشراف، ترجمه: وليد عبد اللطيف هوانة، مركز البحوث، السعودية، 1988 ص
5. حلمي خضر سامي، دار جهاد للنشر والتوزيع 2005.
6. خليل محمد الشماع، مبادئ الإدارة مع التركيز على الإدارة الأعمال، دار المسيرة للنشر والتوزيع، الأردن، الطبعة الأولى، 1999.
7. خليل محمد الشماع، مبادئ الإدارة مع التركيز على الإدارة الأعمال، دار المسيرة للنشر والتوزيع، الأردن، الطبعة الأولى، 1999 .
8. خواجه عبد العزيز، مدخل إلى علم النفس الاجتماعي، دار الغرب للنشر والتوزيع وهران، 2005 .
9. خيرى خليل الجميل، الاتصال ووسائله في المجتمع الحديث، المكتب الجامعي الحديث، الإسكندرية، 1997.
10. خيرى خليل الجميل، الاتصال ووسائله في المجتمع الحديث، المكتب الجامعي الحديث ، الإسكندرية، 1997.
- 11.دراسة بشير عوده 2013 بحث عند ورال تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحسين الاتصال الداخلي في المؤسسات الاستشفائية العمومية الجزائرية بحث مقدم لنيل شهادة ماجستير في العلوم الاقتصادية جامعه ورقلة تكنولوجيا المعلومات والاتصال وتأثيرها على الاتصال الداخلي بالمؤسسات الاستشفائية العمومية الجزائرية
- 12.دراسة شوقي 2008 تحت عنوان اثر استخدام التكنولوجيا المعلومات والاتصال على أداء المؤسسات الصغيرة والمتوسطة - دراسة حاله المؤسسات الصغيرة والمتوسطة بولاية الجزائر بحث مقدم لنيل شهادة الماجستير في العلوم التسيير جامعه ورقلة
- 13.دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحسين جوده الخدمة، دراسة حاله مؤسسه بريد الجزائر بتقرت لسميرة كارمة من جامعه قاصدي مرياح ورقلة استكمال متطلبات شهادة الماستر في العلوم التجارية تخصص تسويق خدمي وذلك سنة 2010 / 2011

قائمة المراجع

14. ربحي مصطفى عليان و عثمان غنيم: أساليب البحث العلمي-أسس النظرية والتطبيق العلمي- الطبعة الرابعة، دار صفاء للنشر والتوزيع، عمان، 2009.
15. سلوى عثمان الصديقي ،هناء حافظ بدوي،أبعاد العملية الاتصالية ، مصر ، 1999.
16. صابر فلهوط، محمد البخاري، دمشق، دار علاء الدين 1999.
17. الصادق رابح، العين، دار الكتاب الجامعي، 2004.
18. صالح بن نوار ،الاتصال الفعال والعلاقات الإنسانية، مجله الدراسات ،العلوم الإنسانية، العدد الثاني والعشرين، 2004.
19. صلاح الدين محمد عبد الباقي السلوك الإنساني في المنظمات الاسكندرية 2000.
20. طارق المجذوب، الإدارة العامة العملية الإدارية والوظيفية أعلامه والإصلاح الإداري، الدار الجامعية للطباعة والنشر بيروت 2000.
21. طارق المجذوب، الإدارة العامة العملية الإدارية والوظيفية العامة والإصلاح الإداري، الدار الجامعي للطباعة والنشر بيروت 2000.
22. عبد الحكيم طارشي، رسالة ماجستير 2002.
23. عبد الغفار حنفي، السلوك التنظيمي و إدارة الفاعلين ، الدار الجامعية، الإسكندرية، 1990.
24. عبد الغفور يونس تنظيم وإدارة الأعمال دار النهضة العربية للطباعة والنشر، بيروت، 1971.
25. عبد الغفور يونس، تنظيم وإدارة الأعمال دار النهضة العربية للطباعة والنشر، بيروت، 1971.
26. عبد الله الطويرقي، علم الاتصال المعاصر، دراسة الأنماط والمفاهيم علم الوسيلة الإعلامية مكتبه العبيكان الرياض الطبعة الثانية 1997.
27. عبد الله الطويرقي، علم الاتصال المعاصر، دراسة الأنماط والمفاهيم علم الوسيلة الإعلامية مكتبه العبيكان الرياض الطبعة الثانية 1997.
28. عبد الله بن مسعود الطويري، الرياض، 1996
29. عبد المعطي، محمد عساف، الإداري والتنظيم في المنظمات المعاصرة، دار زهران للنشر والتوزيع ،عمان، 1999.
30. فايز الشهيري، دبي، دار الحكمة، 2003،، ص 21)
31. فضيل دليو واتصال المؤسسة، دار الفجر للنشر والتوزيع، القاهرة، 2003، ص 32)

قائمة المراجع

32. لوكيا الهاشمي، السلوك التنظيمي، الجزء الثاني، مخبر التطبيقات النفسية والتربوية، جامعه مونتوري قسنطينه دار الهدى للطباعة والنشر والتوزيع، الجزائر،، 2006 .
33. متطلبات تطبيق الإدارة الالكترونية في مركز نظم المعلومات التابع للحكومة الالكترونية في دوله قطر كلثوم محمد الكبيسي من الجامعة الافتراضية الدولية استكمال متطلبات نهاية شهادة الماجستير في إدار ة الأعمال وذلك سنة 2008
34. مجدي احمد محمد عبد الله علم النفس الصناعي دار المعرفة الاسكندنافيه 199
35. محمد بهجة، كشك الاتصال ووسائله في الخدمة الاجتماعية، المكتب الجامعي الحديث، الإسكندرية، 1993.
36. محمد جاسم فلحي، عمان 2005.
37. محمد يسري إبراهيم دعيبس، الاتصال والسلوك الإنساني، سلسله، 18 البيطاش سنتر للنشر والتوزيع، الإسكندرية، 1999.
38. محمود المساد، الإدارة الفعالة، مكتبه ناشرون، الطبعة 2003،، 1 .
39. محمود حسن اسماعيل، القاهرة، 1999.
40. محمود سلمان العميان، السلوك التنظيمي في منظمات الأعمال، دار وائل للنشر، عمان، الطبعة الثالثة،، 2005
41. مصطفى حجازي الاتصال في العلاقات الإنسانية والإدارة دار الطليعة، بيروت، الطبعة الأولى، 1982
42. معجم مجاني للطلاب، دار المجاني، بيروت ،الطبعة الخامسة، 2001 .
43. ملحم، سامي محمد، مناهج البحث في التربية وعلم النفس، دار المسيرة والتوزيع والنشر والطباعة، عمان، 2002.
44. المنجد في اللغة العربية المعاصرة، دار المشرق، بيروت، لبنان، الطبعة الخامسة، 2001.
45. ناصر محمد العديلي : السلوك الإنساني والتنظيف الإدارة، معهد الإدارة العامه، السعودية، 1995،
46. نصر الدين العياضي، العين، دار الكتاب الجامعي، 2004

الملاحق



الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

جامعة محمد بوضياف - المسيلة -



معهد علوم وتقنيات نشاطات التربية البدنية والرياضية

قسم: الإدارة والتسيير الرياضي

استمارة استبيان موجهة إلى/ عمال المؤسسات الرياضية (عمال ديوان المركبات

الرياضية - عمال مديرية الشباب والرياضة)

في إطار إعداد مذكرة تخرج موسومة بـ "دور الوسائط الالكترونية في تحسين عملية الاتصال في المؤسسات الرياضية " وذلك استكمالاً لمتطلبات الحصول على شهادة ماستر 2 في تخصص: **إدارة وتسيير رياضي**

يشرفني أن أضع بين يديك هذا الاستبيان راجياً منك الإجابة بكل صدق وموضوعية عن هذه الأسئلة وبذلك تكون قد ساهمت بقسط كبير في إنجاز هذا البحث.

معلومات شخصية خاصة بعينة الدراسة:

*كم عدد سنوات خبرتك في العمل؟

✓ أقل من 05 سنوات من 05 إلى 10 سنوات أكثر من 10 سنوات

* ما هي شهادة المتحصل عليها.....

المحور الأول: تطبيق الوسائط الالكترونية في المؤسسات الرياضية.

1- هل لديكم معلومات كافية على الوسائط الإللكترونية الحديثة؟

- نعم لا

2- هل تستخدمون المراسلات الإللكترونية أثناء عملية الاتصال داخل وخارج المؤسسة الرياضية؟

- نعم لا

3- هل للوسائط الإللكترونية دور في تسيير المؤسسة الرياضية أثناء فترة الحجر الصحي بسبب كوفيد 19؟

- نعم لا

4- أثناء فترة الحجر الصحي هل تمت تم العمل عن بعد باستخدام الوسائط الالكترونية؟

- نعم لا

5- هل تستخدمون المواقع الإللكتروني للمؤسسة الرياضية كمصدر رسمي للإعلانات والاتصال الخاصة بعملكم؟

- نعم لا

6- هل تستخدمون تقنية الفيديو للإشهار والترويج على الخط من خلال الموقع الإللكتروني للمؤسسة الرياضية؟

- نعم لا

7- هل تستخدمون البريد الإللكتروني كوسيلة لا يمكن الاستغناء عنها أثناء عملية تلقي أو إرسال المراسلة؟

- نعم لا

8- هل تم عقد برامج تكوينيه بواسطة الوسائط الإلكترونية من خلال دورس عبر الخط أو الزوم ؟

 لا نعم

المحور الثاني: المعوقات التي تواجه تطبيق الوسائط الإلكترونية في المؤسسات الرياضية.

1- هل هنالك تحفيز مادي أو معنوي خلال استخدام الوسائط الإلكترونية في العمل الإداري داخل المؤسسة الرياضية؟

 لا نعم

2- هل ترون انه هنالك قلة الحضور للمؤتمرات المتعلقة بأهمية الوسائط الإلكترونية هو سبب قلة العمل بها؟

 لا نعم

3- هل أجهزة الحاسب الآلي كافية داخل المؤسسة الرياضية ؟

 لا نعم

4- هل تتمتعون بالحماية القانونية أثناء العمل بالوسائط الإلكترونية؟

 لا نعم

5- هل هنالك نوع من التردد خلال العمل بالوسائط الإلكترونية؟

 لا نعم

6- هل تتم برمجة دورات تكوينية للتعريف بالوسائط الإلكترونية داخل المؤسسة الرياضية ؟

 لا نعم

7- هل هنالك فهم حقيقي لكيفية العمل بوسائط الإلكترونية داخل المؤسسة الرياضية

 لا نعم

8- هل للمركزية الشديدة في إدارة المؤسسة الرياضية يحول دون العمل بالوسائط الإلكترونية؟

 لا نعم

ملخص الدراسة

العنوان : " دور الوسائط الالكترونية في تحسين عملية الاتصال داخل المؤسسة الرياضية "

أهداف الدراسة:

- التعرف على دور الوسائط الالكترونية في تحسين عملية الاتصال داخل المؤسسات الرياضية
- التعرف على دور لاستخدام مواقع التواصل الاجتماعي في تحسين عملية الاتصال داخل المؤسسات الرياضية
- التعرف على دور استخدام الموقع الالكتروني في تحسين عملية الاتصال داخل المؤسسات الرياضية
- التعرف على دور لاستخدام البريد الالكتروني في تحسين عملية الاتصال داخل المؤسسات الرياضية

منهج الدراسة: المنهج الوصفي

مجتمع وعينة الدراسة: تكونت عينة بحثنا من 25 موظف.

اساليب جمع البيانات: الاستبيان

نتائج الدراسة:

- العمل على عقد دورات تدريبية دورية للتعريف بالوسائط الالكترونية الحديثة.
- تكوين الموظفين في مجال اللغة الانجليزية وصيانة أجهزة الحاسب الآلي.
- يجب تطوير الهياكل الحالية للمؤسسة لتتوافق مع تطبيقات الوسائط الالكترونية.
- تكثيف الدورات التدريبية لموظفي الإدارة في مجال الوسائط الالكترونية.
- العمل على تحفيز الموظفين بنوعيه المعنوي والمادي لاستخدام الوسائط الالكترونية

الاقتراحات والفرضيات المستقبلية:

- تكوين إدارات في المنظمات الرياضية اختصاص وسائط وأنظمة إلكترونية من مختلف المعاهد والجامعات الجزائرية.
- إنشاء قاعدة معلومات على مستوى كل المديرية تمتاز بالدقة والمسؤولية.
- العمل على إنجاز البنية التحتية اللازمة لتسهيل العمل بالوسائط الالكترونية.
- إعادة الدراسة الحالية على قطاعات أخرى للتعرف على أوجه الشبه والاختلاف

استمارة تحكيم

جامعة محمد بوضياف المسيلة

معهد علوم وتقنيات النشاطات البدنية و الرياضية

الطالب : علال حسن / زغلاش مهدي خالد

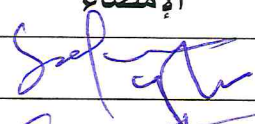

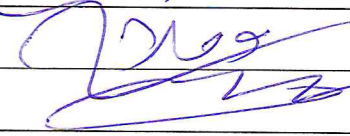

المشرف : د . بريكي الطاهر

تحية طيبة وبعد

الاستمارة المعروضة على سيادتكم بشأن استطلاع رأيكم و تحكيم الاستبيان المعروض بين ايديكم

المشرف و الطالبان يشكران مسبقا تفضلكم بالتعاون العلمي واثراء البحث

عنوان البحث دور الوسائط الالكترونية في تحسين عملية الاتصال في المؤسسات الرياضية

الإمضاء	الدرجة العلمية	الاسم و اللقب
	دكتوراه	د/صلاح العياشي
	دكتوراه	د/امال مرابط
	دكتوراه	د/بوصلاح الثير
	دكتوراه	د/مهزح مخلوف

يأمل الطالب من سيادتكم التفضل بالمساعدة في استكمال خطوات و اجراءات بناء القائمة المنشودة

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

