

الفصل الثاني

٠/٢ الإطار النظري والدراسات المرتبطة

١/٢ الإطار النظري :

١/١/٢ النادي الرياضي .

٢/١/٢ الإدارة الرياضية .

٣/١/٢ العلاقات العامة .

٤/١/٢ نظم المعلومات .

٢/٢ الدراسات المرتبطة .

١/٢/٢ دراسات تناولت العلاقات العامة .

٢/٢/٢ دراسات تناولت نظم المعلومات .

٣/٢/٢ تحليل الدراسات المرتبطة .

٤/٢/٢ أوجه الاستفادة من الدراسات المرتبطة .

١/٢ الإطار النظري :

١/١/٢ النادي الرياضي :

أ- مفهوم النادي :

نشأت الأندية وارتبط ظهورها بوجود الإنسان على الأرض حيث ارتبطت بوجوده ، ومعيشته في أي مكان ولا يعرف على وجه الدقة متى وأين وكيف نشأ أول نادى في تاريخ البشرية لأن ذلك يرتبط بمكان ظهور الإنسان على الأرض والذي مر عليه ملايين السنين . (٦ : ٩٠)

والنادي كلمة عربية فصحي تدل على إسم مكان ، ويرجع الأصل اللغوي لكلمة النادي للفعل الماضي الثلاثي ندا .

ندا القوم ، اجتمعوا وحضروا النادي ، انتدى القوم اجتمعوا في النادي ، انتدى الرجل وحضر النادي ، المنتدى يعنى ، النادي وهو المجلس . (٣٢ : ٨٦٧ ، ٨٦٨)

فقد عرف القاموس الإنجليزي بكلمة Club وكان نصه تعريفه كالتالي :-

Club : (building for) a society of people who join together for a Certain purpose , esp . sport or amusement .

وهى تعنى المكان الاجتماعي للناس ليشاركوا في غرض معين خاصة الرياضة أو التسلية . (١ : ٨١)

والنادي اسم يدل على مكان ، وهذا المكان ذو حزم وجود شروط للتواجد (للدخول) بهذا المكان ، ولا يدخله إلا كل من توافرت له شروط الدخول والتي تتباين بتباين أهداف الأندية ، وهذا الحزم يعطى الناس بداخله الحق في ممارسة نشاطهم في حرية وبعيدا عن رقابة أو ممانعة الآخرين أيًا كانت طبيعة هذا النشاط ، وهذا يعنى أن رواد هذا المكان تجمعهم دائما صفات مقاربة أو أهداف موحدة أو نشاطا معيناً يمارسونه أو كلها متجمعة . (٦ : ٩١)

وقد مرت الأندية الرياضية بمصر بمجموعة من المراحل حيث بدأت الأندية الرياضية في الأحياء الشعبية منذ العقد الأخير من القرن التاسع عشر وبدايات القرن العشرين ، حيث كان النشاط الرياضي في مطلع القرن العشرين ، خارج المعاهد الدراسية محدداً وكان مقصوراً على تجمعات في الأحياء المختلفة خاصة في لعبة كرة القدم ، وكان بدء التفكير في إنشاء هذه الأندية ، هو الانتقال إلى عمل تنظيمي في القطاع الشعبي ، وكان إنشاء الأندية حسب الحاجة والإمكانات وكان أول نادي تم إنشاؤه هو نادي الجزيرة ١٨٨٦م ، وسمي في بداية إنشائه بنادي الخديوي ثم أنشئ نادي التوفيقية للتنس عام ١٨٩٨م ثم نادي السكة الحديد ١٩٠٣م ثم النادي الأهلي ١٩٠٧م والنادي المختلط ، نادي الزمالك حاليا ١٩١١م وكان نشاط الأندية مقصوراً على أعضائها أو على مباريات ودية فيما بينها خاصة في كرة القدم ، ولم يكن هناك جهاز أو هيئة مختصة ، تقوم بالتنسيق بينها أو تنظيم جهودها ، وفى عام ١٩٠٨م تم تكوين أول هيئة لتنظيم بطولات سنوية بالقاهرة والإسكندرية وأطلق على هذه الهيئة اسم الاتحاد المختلط وفى عام ١٩١٠م تغير الإسم إلى الاتحاد الرياضي المصري ثم تلي ذلك إنشاء اتحاد لكل لعبة وبدأ كل اتحاد تنظيم أنشطته وفقا لسياساته وخطته . (٨ : ٢٢ - ٢٣)

ب- أنواع الأندية :

يشير ثروت محمد أبو السبح ٢٠٠٥م نقلاً عن محمد رمضان محمد إلى أنه يمكن تقسيم أنواع الأندية إلى الأنواع التالية :

- أندية رياضية : مثل نادي الأهلي ونادي الزمالك .
- أندية خاصة بلعبة معينة : مثل نادي الرماية ونادي البلياردو .
- أندية ذات نشاط اجتماعي : إقليمي ودولي مثل نادي الروتاري .
- أندية الجاليات : مثل نادي الأرمن .
- أندية ديانات مثل نادي شباب المسلمين - ونادي شباب المسيحيين .
- أندية هيئات وشركات : مثل نادي السكة الحديد واسكر .
- أندية فئات مهنية : مثل نادي المعلمين ، ونادي القضاة .
- أندية أعضاء هيئة التدريس : مثل نادي أعضاء هيئة تدريس جامعة القاهرة .
- أندية فئات عسكرية : مثل نادي الشرطة ، ونادي القوات المسلحة .
- أندية ذات نشاط علمي : مثل نادي العلوم ونادي الكمبيوتر .
- أندية ذات نشاط فني : مثل نادي المسرح ، ونادي السينما ، ونادي الأدب .
- أندية سياسية : مثل نادي الحزب الوطني .
- أندية قومية : مثل نادي الطلائع .
- أندية تعليمية تروحية : مثل النادي الصيفي في المدارس .
- أندية أبواب الصحافة أو الإذاعة : وهي أندية توجد على صفحات الجرائد أو المجلات أو التلفزيون مثل نادي الأدب ونادي الطفل بجريدة الجمهورية ، ونادي المسرح بالإذاعة .
- أندية الدفاع الاجتماعي : وهي أندية خاضعة لوزارة الشؤون الاجتماعية وتهدف إلى إصلاح الشباب وخاصة المنحرفين .
- أندية خدمات اجتماعية : وهي أندية خاضعة لوزارة الشؤون الاجتماعية وهي جمعيات خيرية تهدف إلى رعاية الشباب رياضياً وثقافياً واجتماعياً أسوة بالأندية الرياضية .
- أندية المقاهي : وهي أندية يمارس فيها الشباب بعض الأنشطة الذهنية ، وبعض الألعاب الرياضية الخفيفة مثل تنس الطاولة وغالباً ما يطلق على المقهى اسم نادى .
- أندية أبناء المليونيرات : ويضم أبناء الأغنياء ومقره أمريكا .
- أندية دولية لحل المشاكل الاقتصادية : مثل نادي باريس . (٩ : ١٤ ، ١٥)
- وهناك أيضاً نادي الأعمال : مثل نادي رجال الأعمال ، ونادي سيدات الأعمال .

٢/١/٢ الإدارة العامة :

يشير كمال الدين درويش ومحمد محمد الحماحمي وسهير المهندس ١٩٩٦م إلى أنه يمكن القول إن الإدارة الحديثة أصبحت جزءاً لا يتجزأ من المنظمات والمجتمعات المعاصرة ، ويجب عليها أن تتفاعل مع مشكلات واحتياجات تلك المنظمات والمجتمعات ، وأصبح لزاماً عليها أن تتميز بالقدرة على التكيف مع التغيير المستمر والتطور السريع في مختلف مجالات الحياة في المجتمعات المختلفة ، وذلك من خلال اكتسابها لأنماط تنظيمية مرنة ومتداخلة ، وبما يتناسب مع طبيعة العمليات والأدوار التي تؤديها . (٣٢ : ٢٥)

أ- أنواع الإدارة :

يشير كلا من محمد كمال السمنودي ونبيل عبد المطلب ٢٠٠١م أن أنواع الإدارة هي كالتالي :

- الإدارة العامة : وهي مجموعة الأفراد والأجهزة القائمين تحت إمرة الحكومة وتوجيه منها بأداء الخدمة العامة ، وكلما توسعت الدولة في الحقوق والواجبات ، أدى ذلك إلى توسعها في الخدمات التي يؤديها الموظفون .
- إدارة الأعمال : وتعنى إدارة أوجه النشاط الاقتصادي الخاص والهادف إلى تحقيق ربح ، وهي بذلك تهتم بالتركيز على التنظيم والإدارة في المجال الاقتصادي . (٣٧ : ١٤)

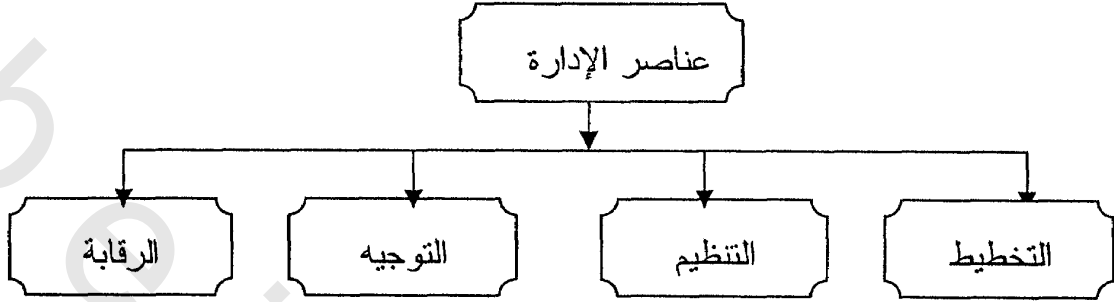
ب- الإدارة الرياضية :

يشير حليم المنيري وعصام بدوي ١٩٩١م إلى أنه تتفق الإدارة الرياضية مع الإدارة العامة في الخطوات الرئيسية لأسلوب العمل في كل منها ، فالإدارة الرياضية تشترك مع الإدارة العامة في عمليات التخطيط والتنظيم والتوجيه والمتابعة والتقويم واتخاذ القرارات ، ووضع اللوائح والقوانين التي تنظم العمل في كل منها ، ويعنى هذا أن الإدارة الرياضية تتفق مع الإدارة العامة في الإطار العام للعملية الإدارية فقط ، أما فيما يتعلق بالتفاصيل فإن الإدارة الرياضية تستقيها من طبيعة مجالات التربية الرياضية التي تقوم الإدارة بتحقيق أهدافها ، فالعمل داخل الاتحادات والهيئات الرياضية يختلف دون شك عن طبيعة العمل في المؤسسات الصناعية والتجارية أو في بعض المصالح والمؤسسات الحكومية وفقاً لاختلاف أهداف العمل في كل منها . (١٤ : ٢٠٩)

ج- عناصر الإدارة الرياضية :

لقد ذكرت عناصر الإدارة الرياضية في مراجع كثيرة بأسماء مختلفة منها مكونات الإدارة الرياضية أو مقومات الإدارة الرياضية أو دعائم الإدارة الرياضية أو وظائف الإدارة الرياضية ، وأنه مهما اختلفت الآراء والاتجاهات الفكرية فإنه ناتج عن عدم الاتفاق على تعريفات محددة في مجال الإدارة لأنها من العلوم الإنسانية ، إلا أنه من خلال الرجوع إلى آراء العلماء والمراجع العلمية والدراسات السابقة ، واستطلاع رأى الخبراء يتضح إن هناك أربع عناصر أساسية للإدارة الرياضية حظيت بإجماع آراء علماء وخبراء ومراجع الإدارة وهذه العناصر هي :

- ١- التخطيط planning .
- ٢- التنظيم Organization .
- ٣- التوجيه Direction .
- ٤- الرقابة Supervision .



شكل (٢-١) عناصر الإدارة

١- التخطيط :

يرى الباحث أن التخطيط يعتبر عنصراً أساسياً في جميع أشكال الحياة اليومية بالنسبة إلى الإنسان ، حيث يعتبر هو العلامة الإرشادية في سبيل الوصول إلى تحقيق الأهداف ، ويعتبر التخطيط عملية تقوم على التنبؤ بكل ما يتعلق بالعمليات التي تجرى في المستقبل وهذا التنبؤ يجب أن يكون على أساس علمي مدروس بعيداً عن عمليات التخمين والعشوائية لضمان تحقيق الأهداف التي يسعى إليها التخطيط .

ويجب أن يتميز التخطيط بالمرونة بجانب الدقة في تنفيذ الأنشطة والعمليات وذلك تحسباً لما قد يطرأ من تغيرات غير متوقعة لم تكن في الحسبان تظهر في المستقبل ، ولذلك يجب أن يتم وضع مجموعة من الطرق والأساليب التي من شأنها التعامل مع هذه الظروف وحلها بدلاً من الاعتماد على أسلوب واحد أو طريقة واحدة.

ويعتبر التخطيط في المجال الرياضي ذات أهمية بالغة حيث يعمل على التنبؤ بكافة الخطوات التي تؤدي إلى الهدف الخاص بكل مؤسسة رياضية ، كما يعمل على اكتشاف المعوقات والمشكلات التي قد تواجه كل مؤسسة والعمل على تذليلها وتلافيها قبل وقوعها ، كما أنه يعمل على الاستغلال الأمثل لكافة إمكانيات المؤسسة سواء المادية منها أو البشرية وتوفير النقص بها .

عناصر التخطيط :

١- الأهداف :

هي تعبير عن المطلوب الوصول إليه وتحقيقه :

أنواع الأهداف :

هناك نوعان من الأهداف هما كما يلي :

- هدف استراتيجي : وهو ما يعنى الهدف المطلوب تحقيقه على المدى الطويل .
- هدف تكتيكي وهو ما يعنى الهدف المطلوب تحقيقه على المدى القصير .

ويمكن القول أن الهدف الجيد لخطة المشروع الرياضي لابد وان يتميز بعدد من الصفات منها ما يلي : (الوضوح - القابلية للقياس - الواقعية - الطموح) . (٤٢ : ٣٢)

٢- الإجراءات :

هي عبارة عن هيكل يتضمن الخطوات التفصيلية التي يجب أن يتبعها العاملون في المؤسسة الرياضية على كافة المستويات بحيث نضمن حسن سير العمل في إطار الأهداف المطلوبة . (٢٥ : ٥١)

٣- البرنامج الزمني للعمل :

ويعنى البرنامج الزمني للعمل " كافة الأنشطة المطلوب انجازها لتحقيق الأهداف " .

فوائد البرنامج الزمني ما يلي :

- تحقيق انجاز الأهداف في مواعيد محددة .
- يعتبر البرنامج الزمني للعمل جانب رقابي حيث يضبط إيقاع العمل .
- يعتبر حافظاً قوياً لإنجاز الأهداف . (٤٢ : ٣٣)

٤- الميزانيات :

يتطلب التخطيط لأي خطة رياضية تحديد التكاليف اللازمة وبنود الإنفاق عليها ومصادر تمويلها لضمان استمرارية العمل وسيره في إطار الخطة الموضوعية وكذا تحديد الإمكانيات كما ونوعاً والمطلوب لتحقيق هدف الخطة الموضوعية سلفاً . (٢٥ : ٥١)

٥- رسم السياسات الإدارية :

يشير كل من كمال الدين درويش ومحمد محمد الحماحمي وسهير المهندس ١٩٩٦م إلى أنه يجب وضع تصور للسياسات والإجراءات التي تتمثل في قواعد توضح بشكل عام ما يجب عمله وما لا يجب عمله ، كما يجب أن ترتبط السياسات الإدارية راسياً وأفقياً ببعضها البعض وان تتماشى مع السياسة العامة للدولة . (٣٢ : ٦١)

فوائد التخطيط هي :

- يزيد من قدرة أي عمل على التأقلم والتكيف لاحتمالات المستقبل وأحداث .
- يساعد على بلورة الأهداف التي هي أول خطواته التي تحدد مساره .
- يساعد على استخدام الأمثل لموارد العمل المادية والبشرية .
- يساعد على تشخيص مشكلات المستقبل واتخاذ الإجراءات الكفيلة بمواجهتها .

أسباب فشل التخطيط :

- عدم تحديد الأهداف المراد تحقيقها بدقة .
- عدم وجود خبرات جيدة للتخطيط بصورة جيدة .
- عدم وجود بيانات ومعلومات دقيقة من الممكن أن يقوم عليها العمل بشكل صحيح .
- عدم إشراك جميع المستويات الإدارية في وضع الخطط .
- عدم توفير التمويل اللازم للتخطيط .
- المبالغة في وضع أهداف يصعب تحقيقها .
- عدم الاستعانة بالأبحاث العلمية في تخطيط المشروعات .
- عدم تحديد خطط زمنية لتنفيذ الخطوات العملية للتخطيط .
- المبالغة في التقدير المالي للتخطيط تحسباً لأي عمليات جديدة .
- عدم الاستفادة من نتائج اجتماعات لجان التخطيط .

ويرى الباحث أن التخطيط أصبح في مقدمة الوسائل التي يستخدمها المجتمع لإحداث التغير والتطوير المنشود في أي مؤسسة رياضية ، حيث أنه يعتبر الطريقة الموضوعية لتحقيق الأهداف ، والتغلب على المشكلات ، كما أنه لم يعد مجالاً للعمل العشوائي أو للصدفة للسير في اتجاه تحقيق الهدف ، بل أنه يلعب دوراً فعالاً في تحقيق أهداف الهيئات الرياضية حيث أنه يهتم بتحديد الأهداف سواء كانت أهداف محلية أو قومية ، ورفع مستوى اللاعبين والوصول بهم إلى المستويات الرياضية العليا عن طريق التدريب المنظم للفرق الرياضية يعد من الأهداف القومية.

التنظيم Organization :-

يعتبر التنظيم أحد عناصر العملية الإدارية ، وهو عبارة عن توحيد جهود الأفراد حتى لا يكون هناك تداخل أو تعارض في الاختصاصات ، وطالما تم الأخذ في الاعتبار مبدأ التخصص بين الأفراد في مجال العمل الإداري ، فإن التنظيم بين الأعمال المختلفة يعتبر أمراً ضرورياً لضمان فاعلية الإدارة .

ويرى الباحث أن التنظيم هو الميزان الذي يعمل على تحقيق نوع من التوازن للمؤسسة ، وتوضيح السلطات والمسؤوليات والعلاقة بينها وتوحيد الجهود بين الأفراد وذلك عن طريق تحديد الأهداف لكل فرد ووضع النظم والوسائل التي من شأنها تحقيق الأهداف الكاملة للمؤسسات .

عناصر التنظيم Organization elements :-

- يشتمل عناصر التنظيم على أربع عناصر رئيسية وهي كالتالي :
- إقامة هيكل تنظيمي : ويتم تصميم الهيكل التنظيمي بأحد الخرائط التي يشترط فيه الوضوح والسهولة والدقة والشمول .

- **تقسيم الواجبات :** ويلزم تحديد الواجبات بوضوح على أن يكون هذا التحديد موجهاً نحو الهدف ، وتقسم الواجبات حيث تصب كلها في محصلة واحدة ، ويشمل هذا التحديد الأعمال والواجبات بكافة صورها سواء كانت رئيسية أو ثانوية .

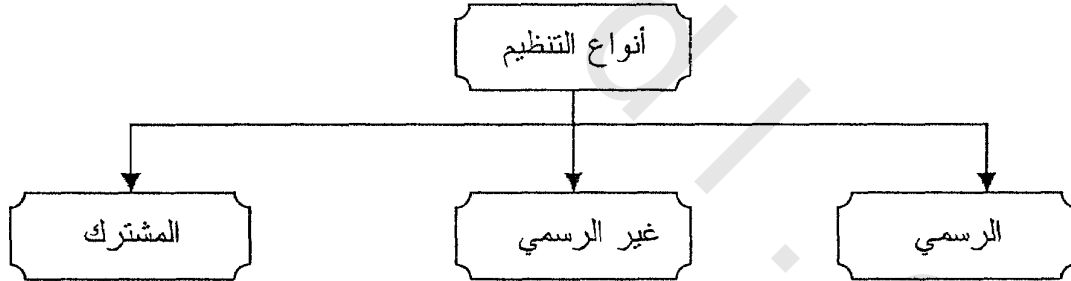
- **تحديد السلطات :** والسلطة الإدارية تعنى الحق في تكليف الغير بأعمال تلزم لتحقيق أهداف محددة ، وفي نفس الوقت هي عنصر هام من عناصر التنظيم ويعرفها سيد الهوارى بأنها " هي الحق في اتخاذ قرارات تحكم تصرفات العاملين " .

- **تحديد المسؤولية :** وتعنى هنا المسؤولية الإدارية ويعرفها عبد الكريم درويش بأنها " هي المهام أو الأعمال المطلوب إنجازها وفقاً للخطة الموضوعة " ، فعندما يطلب المدير من أحد المرؤوسين إنجاز عمل معين ففي هذه الحالة يكون المدير قد استخدم سلطاته في تكليف المرؤوسين بمسؤولية معينة وهى إنجاز العمل المطلوب منه . (٣٧ : ٥٩ ، ٦٠)

أنواع التنظيم Types of Organization :-

يرى الباحث أن هناك ثلاث أنواع للتنظيم وهى :

- التنظيم الرسمي .
- التنظيم غير الرسمي .
- التنظيم المشترك (الرسمي - غير الرسمي) .



شكل (٢-٢) أنواع التنظيم

أولاً التنظيم الرسمي :

ويسمى التنظيم القانوني أو التنظيم الروتيني ، وهو عبارة عن التنظيم الذي يهتم بشكل المؤسسة وأعمالها وأنشطتها في إطار العمل القانوني أو الرسمي الذي وضعه قانون العمل بالمؤسسة .

ثانياً التنظيم غير الرسمي :

ويسمى تنظيم العلاقات الإنسانية ، وهو التنظيم الذي يهتم فقط بالعلاقة بين أفراد المؤسسة الواحدة والتعامل بين هؤلاء الأفراد على اعتبار أنهم كيان واحد يهتمون باحتياجاتهم ودوافعهم واهتماماتهم من أجل الارتقاء بالعمل وتحقيق أهداف المؤسسة ، و هذا التنظيم لا يخضع لقوانين وأنظمة رسمية ولكنه يتأثر بهذه القوانين وبالمحيط الذي يعمل فيه .

ثالثاً التنظيم المشترك :

ويعتبر هو التنظيم الأفضل والأصلح لبيئة العمل نظراً لأنه التنظيم الذي يجمع بين كلاً من مميزات التنظيم الرسمي والتنظيم الغير رسمي ، حيث أن كلا منهما في حاجة إلى الآخر من أجل تحقيق أهداف المؤسسة ، حيث يحتاج العمل إلى الجمع بين التنظيم القانوني والروتيني وتنظيم العلاقات الإنسانية .

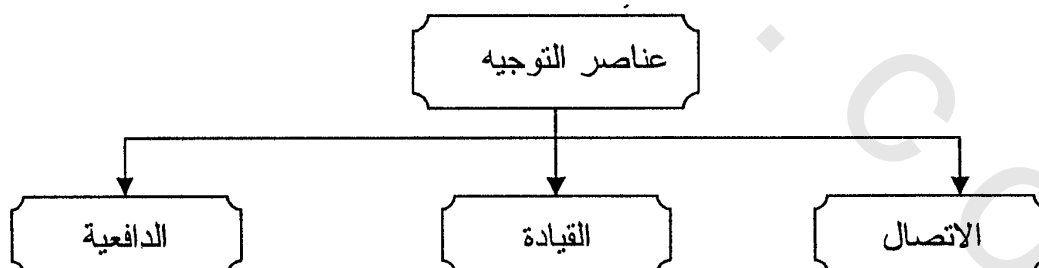
ويرى الباحث أن التنظيم لا يعتبر هدفاً في حد ذاته وإنما الهدف منه هو توحيد الجهود ، وأن يعمل الأفراد داخل الهيئة الرياضية كفرد واحد عن طريق تحقيق جهد متعاون مع كل أفراد الهيئة الرياضية ، وعلى ذلك يكون التنظيم وسيلة لتحقيق الأهداف.

التوجيه Direction :-

يعتبر التوجيه أحد عناصر العملية الإدارية وهو الوظيفة التي تقوم بها الإدارة لإرشاد ومساعدة العاملين أثناء تنفيذهم للأعمال ، ويتضمن إعطاء الأوامر والتوجيهات والإرشادات بهدف الحصول على نتائج محددة ، ومن ثم يتحتم توحيد الشكل العام للقائمين على عملية التوجيه والتنفيذ حتى يتم تنفيذ الأعمال بدقة .

ويمكن القول أن هناك علاقة عكسية بين كلاً من التخطيط والتنظيم من ناحية والتوجيه من ناحية أخرى ، حيث أنه كلما كان هناك تخطيط وتنظيم مدروس بصورة ممتازة كلما كانت القرارات والعمليات التي يقوم بها الأفراد سهلة ومتعارف عليها زاد ذلك من إمكانية تحقيق الأهداف ، ولذلك سوف يكون هناك توجيه بصورة قليلة تعتمد فقط على التأكيد على نقاط القوة ، ومحاولة تجنب أية أخطاء قد تحدث في العملية الإدارية التي سوف تؤدي ، وعلى العكس إذا كان هناك تخطيط وتنظيم غير مدروس واتجه إلى العشوائية كلما أدى ذلك إلى عدم معرفة الأفراد كيفية قيامهم بأعمالهم ، وبالتالي سوف تزداد عمليات التوجيه وتزداد القرارات الفورية السريعة الغير مدروسة ، وكثرة المشكلات التي تواجه الإداريين ، والبعد عن الهدف المنشود .

عناصر التوجيه Direction elements :-



شكل (٣-٢) عناصر التوجيه

- الاتصال :

يرى الباحث أن الاتصال هو عملية فنية نظراً لأن هناك تعامل مع كثير من الأفراد مختلفي الصفات وبأسلوب يتناسب مع كل فرد منهم ، ويسهل من عملية توصيل أية معلومات إليهم لإنجاز أعمالهم وتحقيق أهدافهم بصورة سريعة ، فالإتصال يكون مفيداً إذا تم بالأسلوب الذي يتمشى مع شخصية من تريد الإتصال به ، وهذا الإتصال له ثلاث صور هي : الإتصال الصاعد من المرؤوسين للقادة ، الإتصال الهابط من القادة للمرؤوسين ، الإتصال الأفقي بين القائد وزملائه أو بين المرؤوسين وزملائهم .

القيادة :

يرى الباحث أن القيادة تعتبر ضرورة حتمية في مجتمعنا المعاصر الذي يقوم على وجود المنظمات والهيئات سواء كانت الحكومية أو الأهلية ، حيث أنها تعتبر إحدى العوامل المؤثرة في تحديد طبيعة التفاعلات داخل الهيئة الرياضية ، فهي تؤثر بشكل جوهري في سلوك الأتباع واتجاهاتهم وتوحدتهم معاً ، وينعكس ذلك إيجابياً أو سلبياً على مدى تحقيق الأهداف المنشودة .

- الدافعية Motivation :

يرى الباحث أن الدافعية من المهام الأساسية التي يقوم بها المدير الإداري داخل الهيئة الرياضية حيث يقوم على تحفيز العاملين لزيادة دوافعهم نحو القيام بمسئولياتهم على أكمل وجه ، وهذه الحوافز إما أن تكون مادية أو معنوية ، والحوافز المادية تتمثل في الدخل النقدي والمكافآت المالية والمشاركة في الأرباح ، أما الحوافز المعنوية فتتمثل في المدح والتقدير من الرؤساء .

ويرى الباحث أن التوجيه عملية مستمرة طالما كان هناك عمل إداري يتم داخل المؤسسة أو المنشأة ، حيث أن التوجيه مهمته الرئيسية هو توجيه الأفراد الإداريين في تنفيذ أعمالهم ، وعدم خروجهم عن المسار الصحيح لأعمالهم من أجل تحقيق أهداف المؤسسة أو المنشأة ، ولذلك يجب على مدير المؤسسة أو المنشأة أو القائم بعملية التوجيه معرفة الوسائل المختلفة لعملية التوجيه ، وكيفية استخدام الأسلوب المناسب والأمثل مع كل فرد داخل المؤسسة والذي يؤدي إلى معرفة أكثر بأداء الأعمال ، وبالتالي سرعة الوصول إلى تحقيق الأهداف بكفاءة.

الرقابة Supervision :-

يرى الباحث أن وجود نوع من الثقة بين القائم بعملية الرقابة وبين الإداريين أو العاملين والذي يؤدي إلى ارتفاع الروح المعنوية بين أفراد المؤسسة بعضهم البعض ودفعهم إلى بذل أقصى مجهود في العمل لتحقيق الأهداف ، بدلاً من أسلوب الرقابة الذي يبنى على تصيد الأخطاء وعدم الثقة فيما بين العاملين والقائم بعملية الرقابة ، والذي يؤدي إلى انخفاض الروح المعنوية وعدم الاهتمام بالعمل وعدم تحقيق نتائج .

فوائد الرقابة للإدارة الرياضية :

- ١- تسهم في تحقيق الأهداف بفاعلية أكبر ، وفي زمان أقل .
- ٢- حث وتشجيع الأفراد على القيام بأدوارهم .
- ٣- تحليل أسباب الخطأ والإخفاق ، وتتعرف على وسائل التصحيح والعلاج .
- ٤- تكشف الأخطاء والانحرافات قبل حدوثها أو في بدايتها للإسراع بعلاجها .
- ٥- التعرف على معوقات العمل والمشكلات التي قد تعترض العمليات الإدارية . (٤٢ : ١٢٤)

عناصر الرقابة :

- وضع معايير :

يشير عبد الحميد شرف ١٩٩٩م أن معايير الرقابة تكمن في الأهداف التي حددت أثناء عملية التخطيط ، والتي تم استخلاصها من الخطة الموضوعية سلفاً ، ويلزم أن تكون هذه المعايير صالحة لأن تكون أدوات يقاس عليها مدى النجاح أو التقدم أو القصور ، بحيث تشمل الأداء الجيد المرغوب فيه ، وتحديد مستوى الأداء كما وكيفاً مع عدم إغفال المدة اللازمة لهذا النوع من الأداء ، وفى نفس الوقت تحديد التكلفة المخصصة له .

- قياس الأداء :

وهذا العنصر هو الخطوة التالية لوضع المعايير ، وهى عبارة عن قياس الأداء الحالي والفعلي في ضوء المعايير التي سبق تحديدها ، ومدى علاقة هذا الأداء بالأهداف المطلوب تحقيقها ، ويتوقف نجاح هذا القياس على وضوح المعايير التي تم وضعها سلفاً والتي يمكن أن ينسحب عليها هذا القياس ، فكلما كانت المعايير واضحة وصادقة كان القياس ممكناً وصادقاً وتفقد عملية المتابعة قيمتها في حالة غياب القياس السليم .

- تشخيص وعلاج :

بعد المرحلة الثانية والتي يتم فيها قياس الأداء يمكننا التعرف على أسباب المشكلات وبالتالي يكون من السهل القيام بعملية العلاج ، فمثلاً بعد قياس الجانب البدني للأفراد بمقياس ثابت وصادق وموضوعي اتضح أن هؤلاء الأفراد يفتقرون إلي عنصر القوة ، ومن هنا يمكن إجراء تعديل المسار كزيادة تمرينات القوة في البرامج ، وبالمتابعة المستمرة لحمل التدريب يوفر الكثير من المشكلات ، ونتجنب الظواهر التي لها آثارها السلبية . (٢٥ : ٢٢٢ - ٢٢٤)

مراحل الرقابة :

يرى الباحث أن مراحل الرقابة هي كالتالي :

- تحديد المعايير والمقاييس التي سوف يتم قياس العمل على أساسها .

- متابعة الأفراد عند قيامهم بالعمل .

- قياس أداء الأفراد في أداء العمل .

- التعرف على سلبيات وإيجابيات كل فرد في أداء العمل .

- التأكيد الإيجابي على الإيجابيات ، وتصحيح ومعالجة السلبيات .

ويرى الباحث أن الرقابة تعتبر وظيفة إدارية تقوم على أساس قياس وتصحيح أعمال المرؤوسين وتوجيهها نحو الهدف المنشود ، ولذلك يجب تكوين نظام رقابة دقيق يستطيع التنبؤ أو معرفة أي انحراف عن خط الهيئة الرياضية ، كما يجب أن يكون النظام الرقابي عملاً مستمراً من بداية العملية الإدارية حتى نهايتها من أجل التنبؤ بالمشكلات التي قد تحدث .

ويرى الباحث أن الإدارة الرياضية هي المجال الذي تستمد منه العلاقات العامة أنشطتها وعملها وتشريعاتها ، حيث أن العلاقات العامة أحد المكونات الإدارية التي أصبحت ضرورة حتمية في مجتمعنا المعاصر في جميع المؤسسات والهيئات ، والتي تعمل على وجود قنوات اتصال بين هذه المؤسسات و الجمهور من خلال تعريف الجمهور بأهداف ووظائف المؤسسة ، كما تقوم في نفس الوقت بتوضيح طبيعة الجمهور ودوافعه وحاجاته إلى العاملين بالمؤسسة .

٣/١/٢ العلاقات العامة :

تعتبر العلاقات العامة عنصراً من عناصر الإدارة ، كما أنها في نفس الوقت تعتبر مهنة ، حيث أن لها مجموعة من القواعد والأصول إلى تحكم سير العمل بها ، وهي كغيرها من المهن يمكن أن ينتج عن ممارستها مجموعة من التأثيرات الإيجابية والتي يكون لها أعظم الأثر في تقدم الأعمال ، كما يمكن أن ينتج أيضاً عن ممارستها مجموعة من التأثيرات السلبية والتي تؤدي إلى تراجع مستوى الأداء وبالتالي تأخر الهيئة أو المؤسسة في التقدم ، ويتوقف الأمر على قدرات ومهارات وشخصية ومعلومات المشتغلين بمجال العلاقات العامة .

ويشير عبد الفتاح محمد دويدار ١٩٩٦م إلى أن مهمة العلاقات العامة تتصل بالإعلام ونشر المعلومات الصحيحة عن المؤسسة للجمهور وذلك لكسب وده ، وتستخدم في ذلك نشرات الأخبار والصور وإذاعة البيانات والتعليقات وعرض الأفلام وتنسيق المعارض والندوات ، وتقوم إدارة العلاقات العامة بالتعريف بأهداف المنظمة وبأنشطتها تعريفاً صحيحاً عن طريق تقديم المعلومات الصحيحة للعمل على تكيف اتجاهات المنظمة وأعمالها مع مختلف الجماعات ، وتحاول كسب التأييد لهذه الأهداف أو لهذا النشاط بمختلف طرق الإقناع . (٢٧ : ٢٨٠)

ويؤكد على ذلك طاهر مرسى عطية ١٩٩٤م حيث يشير إلى أن العلاقات العامة لها تأثيرها القوي داخل المجتمع فهي تستطيع أن تحدث فهماً عميقاً داخل منظمات المجتمع المختلفة ، وحلاً للمشكلات ، وقضاءً على الإشاعات وتحقيقاً للأمن ولإيجابيات سياسية عديدة ، وهي من هذا المنطلق أساسية للمديرين وللمهنيين بل وللمستهلك والمواطن العادي أيضاً إلا أن تحقيق هذه الإيجابيات يتوقف بطبيعة الحال على من يمارس هذه الوظيفة ، على شخصيته ، ومعلوماته ، ومهاراته ، فبغير هذه الشخصية وهذه القدرات لا يتحقق شيء من ذلك بل يمكن حتى أن تتحول الأمور إلى كارثة . (٢٣ : ١٥)

تعريف العلاقات العامة :

يعرفها غريب عبد السميع غريب ١٩٩٦م بأنها : " هي طريقة لقياس وتحليل الرأي العام لتوصيل رأى الجمهور للمؤسسات من ناحية ، أو لتوصيل رأى المسؤولين في المؤسسات إلى الجمهور من ناحية ، وهي كعملية مستمرة تهدف إلى كسب رأى الجمهور والإبقاء عليه " ، وهذا التعريف يشتمل على النقاط التحليلية التالية :

- أن العلاقات العامة تتضمن عمليات لقياس وتوصيل ونشر بيانات ومعلومات من وإلى الجماهير والتنظيمات .

- الجمهور له أهمية خاصة بالنسبة للمؤسسات والعاملين بها لإطلاعه على رأى الجمهور فيما يختص باحتياجاته وشعوره نحو الخدمات التي تقدمها .

- تساعد العلاقات العامة المختصين في المؤسسات على توضيح حجم ونوع الخدمات والمجهودات المبذولة للجماهير وأفضل السبل للانتفاع بها .

- محاولة خلق نوع من التوازن بين رأى المختصين في المؤسسات من ناحية ورأى الجمهور من ناحية أخرى .

- محاولة العلاقات العامة إحداث تغيير وتعديل في اتجاهات المؤسسات أو إقناع الجماهير بفكرة موضوع معين . (٣٠ : ٤٥ ، ٤٦)

ويعرفها الباحث بأنها وظيفة إدارية تعمل على وجود ثقة متبادلة في عمليات الاتصال التي تتم بين المؤسسة من ناحية وجمهورها من ناحية أخرى من أجل تحقيق الأهداف المشتركة للمؤسسة وجمهورها .

العوامل التي أدت إلى حتمية تواجد العلاقات العامة :

يشير محمد مصطفى أحمد ١٩٩٨م إلى أن العوامل التي أدت إلى حتمية تواجد العلاقات العامة تتلخص في النقاط التالية :

١- اشتداد الطلب على الحقائق والمعلومات من جانب الجمهور نتيجة انتشار المعرفة والثقافة .

٢- ظهور تنافس تتزايد حدته مما فرض احتراماً أكبر للرأي العام وحاجة أقوى إلى التأييد الجماهيري .

٣- ظهور المنشآت والهيئات والمؤسسات الكبيرة بما لها من مصالح وما يترتب عليها من نتائج .

٤- تزايد تعقد هيكل الصناعة وزيادة ابتعادها عن الاتصال المباشر بجماهيرها .

٥- ظهور شبكة واسعة ومعقدة من وسائل الاتصال بالجماهير . (٣٨ : ١٠)

التطور التاريخي للعلاقات العامة :

يشير حسن أحمد الشافعي وسوزان أحمد مرسى ٢٠٠٣م إلى أن العلاقات العامة مرت بأربعة مراحل يمكن تلخيصها في النقاط التالية :

المرحلة الأولى مرحلة الإعداد :

- مؤسسها إدوارد برنز ١٩٠٠ - ١٩١٤ م .

- لا يوجد فيها مفهوم للعلاقات العامة .

- ظهرت في إنجلترا قاعدة توصى الحرية الكاملة فيما يفعل الفرد والآخرين .

المرحلة الثانية :

- تشمل سنوات الحرب العالمية الأولى ١٩١٤ - ١٩١٨ .

- ارتبطت العلاقات العامة بالحكومة والسلطة .

- إهتمام الحكومة بدراسة الرأي العام .
- تقدمت أساليب قياس الرأي العام فظهر الاهتمام بالإنسان كوحدة متكاملة من النواحي النفسية والاجتماعية .

المرحلة الثالثة مرحلة نمو وتطور العلاقات العامة :

- من الفترة ١٩١٩م - ١٩٢٩ .
- تتميز بازدهار أساليب العلاقات العامة .
- اهتمام العلاقات العامة بإتباع خطوات المنهج العلمي .

المرحلة الرابعة المرحلة المعاصرة :

- مرحلة مفهوم العلاقات العامة في المجتمع .
- مكونات العلاقات العامة تعتمد على المكونات التالية (تقدير قيمة الرأي العام - الجمهور الداخلي والخارجي - استخدام وسائل الإعلام أو الاتصال المناسبة . (١٣ : ٢١ ، ٢٢)

العلاقات العامة في المجال الرياضي :

يشير سمير عبد الحميد على ١٩٩٩م إلى أن المؤسسات والهيئات الرياضية مؤسسات أهلية واجتماعية وتربوية تهتم بما يدور حولها وخارج نطاقها بقدر ما تهتم بما يدور داخلها .

والجماهير والأعضاء الذين تتعامل معهم المؤسسات والهيئات الرياضية متعددة الفئات ومختلف الأمزجة ومتنوعي الثقافات ذو مستويات اجتماعية واقتصادية متباينة وأعمال متفاوتة وهي بهذا تتميز بقاعدة عريضة من الجماهير قبل أن تتوفر لغيرها من حيث النوع والتباين ، والجمهور الذي يتصف بكل هذه الصفات لكي تتعامل مع الهيئة الرياضية لابد من حلقة وصل بينها وبينه ، وتكون جسراً يعبر عليه الجمهور إلى المؤسسة أو الهيئة الرياضية ومنها إلى الجمهور والأعضاء بجميع فئاتهم ، وهذه الحلقة يجب أن تكون معدة إعداداً مناسباً للقيام بهذا العبء الصعب وحلقة الوصل هذه هي أنشطة العلاقات العامة . (٢٠ : ٦١)

ويوضح كلا من حسن أحمد الشافعي وإبراهيم محمود عبد المقصود ٢٠٠٣م نقلاً عن سوزان أحمد على أن العلاقات العامة في التربية البدنية والرياضة هي " علم اجتماع وسلوكي تطبيقي يتضمن قياس وتقويم وتفسير اتجاهات الجماهير الرياضية المختلفة التي لها صلة بالمؤسسات الرياضية ومساعدة الإدارة الرياضية في تحديد الأهداف الرامية إلى زيادة الوعي الرياضي بين المؤسسة الرياضية وجماهيرها ، وتحقيق التوازن بين أهداف المؤسسة الرياضية وأهداف ومصالح واحتياجات الجماهير الرياضية التي لها صلة بين المؤسسة الرياضية ، وتخطيط وتنفيذ وتقويم البرامج الرياضية الخاصة لكسب رضا الجماهير وتفاهمها . (١٣ : ٢٦)

التربية الرياضية والعلاقات العامة :

يشير كلا من السيد حسن شلتوت و حسن معوض (د.ت) إلى أن هناك علاقة تبادلية بين العلاقات العامة والتربية الرياضية وهى كالتالى :

- العلاقات العامة كوسيلة للتربية الرياضية :

تحتاج التربية الرياضية في المنظمات والهيئات المختلفة وعلى المستوى للدولة إلى أجهزة علاقات عامة بصفتها ميداناً جديداً في الحقل التربوي والمهني ، فطبيعة التربية الرياضية والتفسير الصحيح لها وفلسفتها السليمة ، كل ذلك يحتاج إلى مجهود منظم لتقريبها إلى أذهان الجماهير .

وليس أدل على ذلك مدى احتياج التربية الرياضية إلى أجهزة قوية منظمة للعلاقات العامة من أن ولى الأمر في المدرسة يمنع - حتى الآن - إينه من الاشتراك في النشاط الرياضي لأنه في مفهومه مجرد لعب ولهو يضيع على الإبن الوقت الغالي الذي يجدر به أن يصرفه في الاستذكار والتحصيل العلمي ، كما أن العامل ينظر إلى الاشتراك في مثل هذا النشاط على أنه - لعب لا يليق بالرجال - كذلك نجد بين المربين أنفسهم من يعتبر أوجه النشاط الرياضي شبه دخيل على التربية بمعناها الذي يجب أن تتبناه المدرسة ، ونظرة إلى وضع دروس التربية الرياضية في الجدول المدرسي وحشد معظمها في الحصص السادسة والسابعة يظهر ذلك بوضوح .

- التربية الرياضية كوسيلة للعلاقات العامة :

في الوقت الذي تحتاج فيه التربية الرياضية إلى نشاط العلاقات العامة نجد أن أي منظمة تربوية أو صناعية أو تجارية ، يمكنها أن تستخدم التربية الرياضية وأوجه نشاطها كوسيلة من وسائل خلق العلاقات العامة بها ، فالحفلات الرياضية والمهرجانات والأيام الرياضية والمباريات والمقابلات ، كلها تعتبر من أهم الأغراض والوسائل لنشاط العلاقات العامة للمنظمة ، والعمل على حسن العلاقات بين المنظمات والهيئات المختلفة ، كما أنها تعتبر من أرقى وسائل الإعلام لنشاط المنظمة نفسها بين الجماهير . (٧ : ٢٧٦ ، ٢٧٧)

وظائف العلاقات العامة في المجال الرياضي:

تؤدي العلاقات العامة في المجال الرياضي الوظائف التالية :

- ١- إيضاح معنى الرياضة وأهدافها والخدمات التي تقدم للفرد والمجتمع .
- ٢- بيان الاهتمامات المشتركة بين المؤسسة الرياضية وجماهيرها .
- ٣- بث الوعي والروح الرياضية الحضارية في المجتمع بما يهدف إلى إيجاد رأي عام رياضي يعبر عن مشاعر الجماهير وتطلعات المؤسسات الرياضية .
- ٤- تدعيم العلاقات الإنسانية بين الجماهير وبينهم وبين النادي الرياضي والمجتمع وذلك عن طريق الاتصال الشخصي أو الاجتماعات أو المحاضرات والندوات .

٥- إظهار وإبراز آراء مختلف الفئات الرياضية من المؤسسة التي ينتمون إليها وذلك حتى تستمر قراراتها وسياساتها منسجمة مع تطلعات هذه المواقف .

٦- تقديم النصح للإدارة الرياضية حول الوسائل والخطط المتعلقة بوضع سياستها واتخاذ قراراتها .

٧- إعداد وتنفيذ البرامج التي تهدف إلى نشر توجهات وقرارات الإدارة الرياضية . (٦٠)

أهداف العلاقات العامة في المجال الرياضي :

يشير كل من كوثر السعيد الموجي و عطا حسن عبد الرحيم و وليد المرسى الصغير ٢٠٠٥م إلى أن أهداف العلاقات العامة في المجال الرياضي هي كالتالي :

- تهدف العلاقات العامة في المجال الرياضي إلى مساعدة جمهورها اجتماعياً على التوائم مع الأفراد داخل المجتمع الرياضي تحت مظلة الرأي العام .

- إقامة مبادئ أخلاقية بين الأفراد داخل المجتمع الرياضي تقوم على الاحترام المتبادل بين الأفراد ، وبعضهم البعض ، وبين المؤسسة التي ينتمون إليها في إطار من الاحترام المتبادل بعيداً عن أسلوب القسر أو الإكراه .

- زيادة فرص نجاح المؤسسة كزيادة فرص حصول الأندية على البطولات سواء المحلية أو الدولية أو القارية أو من خلال الاهتمام بالأعضاء داخل المؤسسة وخاصة أعضاء الفرق الرياضية كأفراد لهم حاجاتهم ومطالبهم من رعاية صحية واجتماعية وثقافية ورياضية وترويجية داخل المؤسسة وخارجها .

- تعديل الاتجاهات أو الأفكار أو المفاهيم السلبية في المجتمع الرياضي وتحولها إلى اتجاهات أو مفاهيم إيجابية ، كالنظر إلى أن الهدف الأسمى من الانخراط في النشاط الرياضي هو الفوز فقط وبالتالي فإن العلاقات العامة تهدف إلى تحرير مثل هذه الاتجاهات أو هذه الأفكار الخاصة بإتباع الأسلوب العلمي السليم أو تعديل بعض الأفكار الخاصة عن المؤسسة نفسها من خلال التعرف على الأسباب التي أدت إلى ذلك بأسلوب علمي أيضاً .

- توعية الجماهير سواء الداخلي أو الخارجي بأحداث المؤسسة وشرح البرامج والخطط التي سوف تقدم لهم .

- إعلام الجمهور (الداخلي والخارجي) بالخدمات التي تؤديها المؤسسة تجاه هذا الجمهور ، وبكافة الاستفادة من هذه الخدمات سواء كانت رياضية أو اجتماعية أو ثقافية أو صحية ، كالإعلان عن المسابقات الرياضية وشروط الاشتراك فيها وميعاد إقامتها والجوائز التي ستقدم وما غير ذلك .

- معرفة الرأي العام فيما يختص بتقييمه لمستوى الأداء العام للخدمات والعمل على تلبية رغباته .

- العمل على التخلص من الشائعات والحملات المغرضة بإبراز الحقائق وكشفها أمام الجمهور . (٣٤ : ١٧٦ ، ١٧٧)

أنشطة العلاقات العامة :

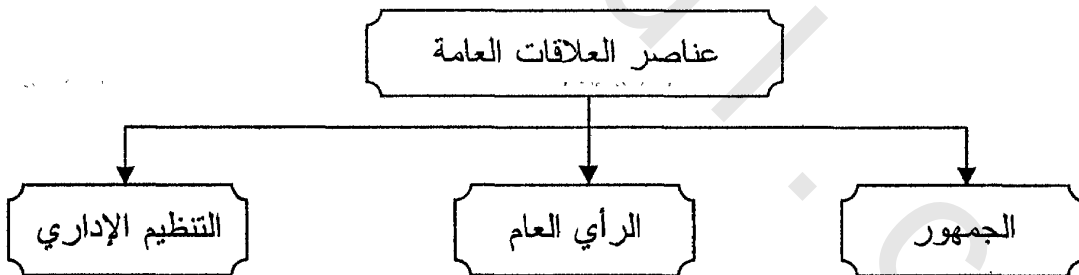
للقيام بالوظائف السابقة وتحقيق الأهداف المرجوة فإن على إدارة العلاقات العامة القيام بالأنشطة والأعمال والتي تتركز في معظمها في الجوانب الإعلامية والاتصالية باعتبارها النشاط الرئيسي للعلاقات العامة والمتمثلة فيما يلي :

- القيام بدور المركز الإعلامي الرئيسي للمؤسسة وقناة الاتصال الرسمية بين المؤسسة وجماهيرها .
- تزويد الجمهور من خلال وسائل الإعلام المناسبة بالحقائق والآراء بما يجعله على دراية ومعرفة بسياسات المؤسسة آخر ما وصل إليه من تطور في خدماته الحديثة.
- جمع المعلومات عن مدى التغير في اتجاهات الجمهور نحو سياسات وأعمال المؤسسة.
- تخطيط وإدارة البرامج الإعلامية الخاصة بالمؤسسة. (٦١)

عناصر العلاقات العامة :

للعلاقات العامة مجموعة من العناصر التي تستطيع من خلالها أن تحقق أهدافها ووظائفها وهي كالتالي :

- الجمهور .
- الرأي العام .
- التنظيم الإداري للعلاقات العامة .



شكل (٢-٤) عناصر العلاقات العامة

أولاً الجمهور :

يعرفه الباحث بأنه : مجموعة من الأفراد تجمعهم صفات خاصة ولهم علاقة بمؤسسة معينة ، ويتفقون على رأى محدد ويواجهون نفس المواقف ويتعاونون فيما بينهم لمواجهة هذه المواقف .

مراحل تطور العلاقة في التعاملات مع الجمهور :

- ١- مرحلة إهمال رأى الجمهور : وهي المرحلة التي تعبر عن العصر الذي كان الجمهور فيه لا يقوى على قول أو فعل أي شيء لمواجهة المشكلة ، حيث يفشل في تحديد رأى تجاهها .

٢- مرحلة الاهتمام بال جماهير : وهى مرحلة أصبح الجمهور فيها قادراً على تكوين رأى موحد بخصوص المشكلة محل البحث .

٣- مرحلة نشاط الجماهير : وهى مرحلة لا تكتفى الجماهير فيها بتكوين رأى محدد أو حتى رأى موحد تجاه المشكلة ، بل يتفق الجماهير على التحرك لعمل شيء ما تجاه المشكلة لكي يحموا أنفسهم . (١٧ : ٢٢٣)

أنواع الجمهور :

يرى الباحث إلى أن أنواع الجمهور هي كالتالي :

- جمهور داخلي .
- جمهور خارجي .

أولاً الجمهور الداخلي :

هم مجموعة الأفراد الذين تربطهم علاقة بالمؤسسة الرياضية سواء كان هذا الارتباط عبارة عن عضوية أو عمل بالمؤسسة الرياضية ، وتعمل المؤسسة على الاتصال المستمر معهم من خلال أعمال روتينية عادية تتمثل في الإداريين بالمؤسسة الرياضية ، وأعمال غير روتينية تتمثل في الأعضاء داخل المؤسسة الرياضية .

ثانياً الجمهور الخارجي :

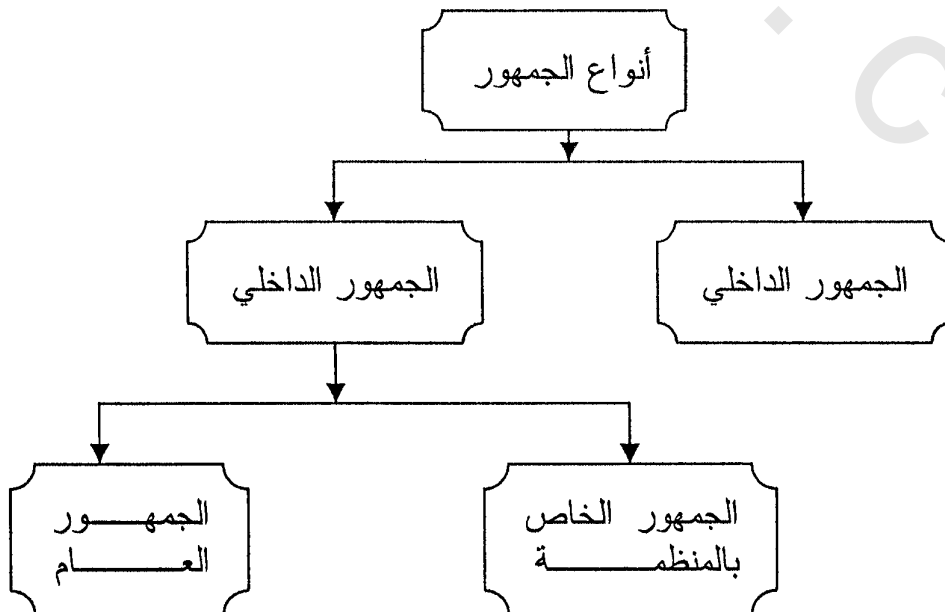
وينقسم الجمهور الخارجي إلى نوعين جمهور خارجي خاص بالمنظمة - وجمهور خارجي عام .

- الجمهور الخارجي الخاص بالمنظمة :

وهم مجموعة الأفراد الذين يرتبطون بالمؤسسة وتجمعهم مصالح مشتركة معها .

- الجمهور الخارجي العام :

وهم مجموعة الأفراد الذين لا توجد بينهم وبين المؤسسة علاقة بالضرورة .



شكل (٥-٢) أنواع الجمهور

أسباب وجود الجمهور كظاهرة اجتماعية :

يشير حسن أحمد الشافعي وسوزان أحمد مرسى ٢٠٠٣م إلى أن هناك مجموعة من الأسباب التي أدت إلى وجود الجمهور كظاهرة اجتماعية وهي :

١- اختفاء الأحزاب السياسية :

لعل من أسباب هذه الظاهرة هو أنه منذ أن اختفت الأحزاب السياسية في مصر صار الناس في حاجة إلى شيء آخر فوجدوا لهم متنفساً في فرق الكرة ونواديها ، حيث حفلت الحياة السياسية في مصر بعملية الانتماء (ايجابية - سلبية) إلى الأحزاب والجماعات والتي كان يمارسها الشباب والرجال على مر ثلاثين عاماً متصلة ، ثم انتهى هذا كله وانتهت معها عملية الانتماء للأحزاب أو الجماعات السياسية التي تنافس وتعارض بعضها البعض فكان لابد من البحث عن بديل يتيح للناس أن يمارسوا مما تنتجه هذه العملية بما يتفق مع الطبيعة البشرية التي تتطلب دائماً ألا يكون الإنسان سلبياً.

٢- حركة الهجرة من القرية إلى المدينة .

٣- اشتداد المنافسة بين الأفراد في شتى المجالات :

إن هذا التنافس في معظم الأحيان يخرج بالناس عن القواعد التي يجب إتباعها ويدفع إلى التجاوز عن الحدود الأخلاقية التي كان ينبغي الوقوف عندها . (١٣ : ٨١ ، ٨٢)

ثانياً الرأي العام :

تعريفه :

يعرف الباحث الرأي العام بأنه هو عبارة عن تفاعل أفكار جماعة من الأفراد تربطهم مصالح مشتركة وتتفاعل أفكارهم في مواقف محددة تجاه مشكلة أو مسألة ما تمر بها وتواجهها هذه الجماعة .

أسباب الاهتمام بالرأي العام :

يشير سعيد يماني العوضي ١٩٩٨م إلى أن هناك مجموعة من الأسباب التي أدت إلى الاهتمام بالرأي العام وهي كالتالي :

- الزيادة السكانية .
- نمو وانتشار التعليم .
- تطور وسائل الاتصال .
- التغيرات الاقتصادية .
- الاعتراف بدور الرأي العام في المجالات السياسية والاجتماعية .
- زيادة ارتباط الرأي العام بالسياسة العامة .
- علاقة الرأي العام بالسلطات الحكومية .
- علاقة الرأي العام بالإعلام . (١٧ : ٣١١ - ٣١٥)

المظاهر الايجابية والسلبية للتعبير عن الرأي العام :

يشير محمد نجيب الصرايره ٢٠٠١م إلى أن المظاهر الايجابية والسلبية للتعبير عن الرأي العام تتمثل في الآتي :

١- المظاهر الايجابية للتعبير عن الرأي العام :

- الاجتماعات والندوات والمؤتمرات .
- وسائل الاتصال الجماهيرية .
- الانتخابات والاستفتاءات .
- اللقاءات المباشرة .
- رسائل التأييد والمعارضة .
- المظاهرات السلمية .

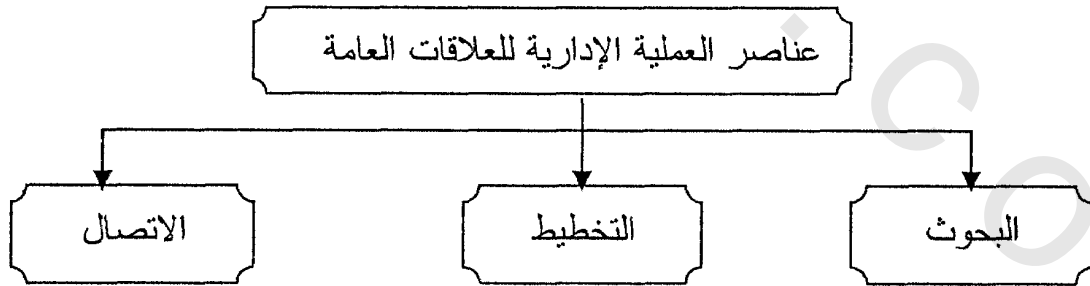
٢- المظاهر السلبية للتعبير عن الرأي العام :

- المقاطعة .
- الشائعات .
- الاضطرابات والاحتجاجات العنيفة .
- الثورات الدموية . (٤٠ : ١٧٥ ، ١٧٦)

عناصر العملية الإدارية للعلاقات العامة :

تتمثل العناصر الإدارية للعلاقات العامة في :

- البحوث
- التخطيط
- الاتصال



شكل (٦-٢) عناصر العملية الإدارية للعلاقات العامة

أولاً البحوث :

يعتبر البحث في مجال العلاقات العامة أحد أهم العناصر التي يجب على إدارة العلاقات العامة الاهتمام نظراً لأنه هو العنصر الذي يهتم بالتعرف على اتجاهات الرأي العام وقياسه من خلال مختلف إدراك جميع القضايا السياسية والاجتماعية والسياسية والرياضية الخ .

كما أن للبحث في مجال العلاقات العامة أهمية كبيرة من خلال دراسة كل ما تتناوله الصحف والإذاعات والأفلام عن المؤسسة الرياضية وبذلك يتم التعرف على الإيجابيات والسلبيات والمشكلات التي تتعلق بالمؤسسة الرياضية ومن هم أصدقاء المؤسسة ومن هم أعدائها .

ويعتبر البحث في مجال العلاقات العامة هو أول العناصر التي يجب الاهتمام والتي يتوقف عليها المقومات الأساسية التي تؤدي إلى نجاح إدارة العلاقات العامة ، من خلال التعرف على آراء كلاً من الجمهور الداخلي والخارجي وردود أفعالهم واتجاهاتهم تجاه ما تقوم به المؤسسة ، ويجب أن تكون هذه الأبحاث بصفة دورية وبطريقة علمية حتى يمكن التعرف على التطور المستمر في اتجاهات كلاً من الجمهور الداخلي والخارجي .

مجالات بحوث العلاقات العامة :

- بحوث تتعلق بقياس الرأي العام .
- بحوث تتعلق بأنشطة العلاقات العامة للمؤسسة والمؤسسات الأخرى المنافسة .
- البحوث الخاصة بالتغيرات الحالية على الرأي العام . (٣٦ : ١٥٨ - ١٦١)

١- البحوث التي تتعلق بقياس الرأي العام :

يرى الباحث بأنها عبارة عن بحوث تتم بغرض معرفة آراء واتجاهات وأفكار الأفراد الذين تربطهم علاقة بالمؤسسة سواء كان هؤلاء الأفراد هم جمهور المؤسسة الداخليين متمثلين في العاملين بها أو جمهورها الخارجيين من حيث معرفة ملامح المؤسسة ودوافع الأفراد تجاه المؤسسة وسياستها وإجراءاتها .

٢- البحوث التي تتعلق بأنشطة العلاقات العامة للمؤسسة والمؤسسات الأخرى المنافسة :

وهي عبارة عن أبحاث تتعلق بمعرفة اتجاهات الأفراد تجاه أنشطة العلاقات العامة بالمؤسسة ، ومعرفة مراكز القوة والضعف وكذلك الفرص والتهديدات ، والتعرف على أنشطة العلاقات العامة في المؤسسات الأخرى وبحث هذه الأنشطة بغرض التعرف على أهم نقاط القوة التي تتميز بها هذه المؤسسات ، وكذلك وضع خطط أساسية دفاعية في حالة وجود أي أنشطة مضادة من قبل هذه المؤسسات .

٣- البحوث الخاصة بالتغيرات الحالية على الرأي العام :

وهي عبارة عن أبحاث تتم بغرض التعرف على جميع التغيرات التي تؤثر في الرأي العام ، وهذه التغيرات ظهرت في جميع المجالات السياسية والاقتصادية والاجتماعية التي فرضها العصر الحديث الذي يتميز بالتقدم العلمي والتكنولوجي .

ثانياً التخطيط :

يرى الباحث أن التخطيط لإدارة العلاقات العامة هو عبارة عن التفكير والتنبؤ في المستقبل من خلال الاستفادة من خبرات الماضي واستعدادات الحاضر والاستعداد للمستقبل من خلال التنبؤ بالمشكلات والإمكانات والاحتياجات مع توفير كافة الوسائل والبرامج اللازمة لهذا المستقبل .

كما أنه عبارة عن الوظيفة الإدارية التي تهتم بإدارة العلاقات العامة وما يجب عمله ، والطرق المناسبة لإرشاد الأفراد إلى القيام بعملهم .

أسس نجاح التخطيط للعلاقات العامة في المجال الرياضي :

- وجود هدف محدد تتضمنه الخطة ، وهذا الهدف يكون مرتبط بنشاط المؤسسة الرياضية ويحقق أكبر فائدة سواء للمؤسسة الرياضية ذاتها أو للمجتمع بصفة عامة لتقديم خدمات رياضية واجتماعية جديدة لم تكن موجودة من قبل أو تعديل سياسات بعض الأنشطة الرياضية السابقة ككل ، وهذه العمليات تمثل أهدافاً محددة يجب التوصل إليها وإنجازها .

- استخدام وسيلة الإعلام المناسبة التي تحقق الاتصال الفعال والمؤثر في الجمهور .

- مراعاة إمكانات المؤسسة سواء المادية أو البشرية ، وذلك بما يتناسب وقدرات المؤسسة في هذا الجانب بعيداً عن الإسراف من جانب ، والتقليل من جانب آخر .

- ارتباط الخطة بأهداف وسياسة الدراسة كمؤسسة رياضية في ضوء احتياجات الجمهور الذي تمثله هذه المؤسسة .

- توافر عنصر الخبرة والمهارة المهنية لدى القائمين بالتخطيط للعلاقات العامة في المجال الرياضي من الأفراد المتخصصين رياضياً ، وحتى يمكن للعلاقات العامة أن تحقق أهدافها بفضل وجود قسم أو إدارة داخل المؤسسة الرياضية تتخصص في العلاقات العامة فقط ، ويكون لها هيكل تنظيمي خاص بها يقع داخل الهيكل الرئيسي .

- إتباع الأسلوب العلمي عند القيام بتنفيذ الخطة وذلك بإجراء الدراسات اللازمة للتعرف على الجمهور الرياضي من حيث الاتجاهات والخصائص وكيفية التأثير فيه وكذلك القيام بعمل دراسات حول المؤسسة الرياضية ذاتها من حيث ما لديها من إمكانات رياضية وترويجية والخدمات الرياضية والاجتماعية التي يمكن أن تقدمها للجمهور .

- تقويم ما تحققة من خطط وبرامج للعلاقات العامة في المجال الرياضي للتعرف على ما بها من سلبيات لتداركها وتلافيها والتأكيد على الإيجابيات . (٣٤ : ١٩٨ - ٢٠١)

ثالثاً الاتصال .:

يعتبر الاتصال أحد العناصر الأساسية التي تعتمد عليها إدارة العلاقات العامة ، بل إن الكثير من العلماء والكتاب يرون أن العلاقات العامة والاتصال وجهان لعملية واحدة ، نظراً لاعتماد العلاقات العامة على الإتصال في جميع عمليات وأنشطة العلاقات العامة .

ويعرفه حسن أحمد الشافعي ٢٠٠٣م بأنه " تبادل المعلومات ونقل المعنى لتحقيق هدف معنى أو نتائج بين الفرد والمجتمع " . (١١ : ٣٦)

ويمكن تعريف الاتصال بأنه " نظام يعتمد على وجود علاقة بين طرفين يتم فيها نقل مجموعة من الأفكار والمعلومات من طرف إلى طرف آخر بغرض تحقيق أهداف محددة أو إحداث تغييرات مطلوبة " .

عناصر عملية الاتصال :

لكي تحقق عملية الاتصال الهدف المرجو منها يجب توافر مجموعة من المكونات ، وهذه المكونات هي مجموعة العناصر التي تتكون منها عملية الاتصال .

- المرسل : وهو الفرد الذي ينقل محتوى أو فكرة إلى فرد آخر ، وهو الفرد إلى يبدأ به عملية الاتصال .

- المستقبل : وهو الفرد الذي يستقبل المحتوى أو الرسالة .

- الرسالة : وهى عبارة عن المحتوى أو المضمون المراد نقله من المرسل إلى المستقبل .

- الوسيلة : وهى عبارة عن الأداة التي يستخدمها المرسل لنقل الرسالة للمستقبل .

- الأثر المرتد : وهى عبارة عن مجموعة الاستجابات التي يستقبلها المرسل من المستقبل .

أهمية الاتصال :

يشير كلاً من محمد كمال السنودى ونبيل عبد المطلب محمد ٢٠٠٢م إلى أن أهمية الاتصال تتلخص في النقاط التالية :

- عدم تقيدها بالحدود الزمانية والمكانية .

- عامل أساسي في تكوين القرارات الناجحة والتي تشكل حجر الأساس في العملية الإدارية .

- تساعد في تحقيق الأداء الأمثل لباقي عناصر العملية الإدارية من تخطيط وتنظيم وتوجيه ورقابة وتنسيق وقيادة .

- تصحيح الانحرافات قبل تفاقمها .

- الوقوف على ما تم من إنجازات أولاً بأول مما يكون لها بالغ الأثر في عملية التقويم .

- معالجة المواقف الطارئة التي لم يكن لها حساب على جدول الأعمال .

- تضيق الفجوة بين التخطيط والتنفيذ .

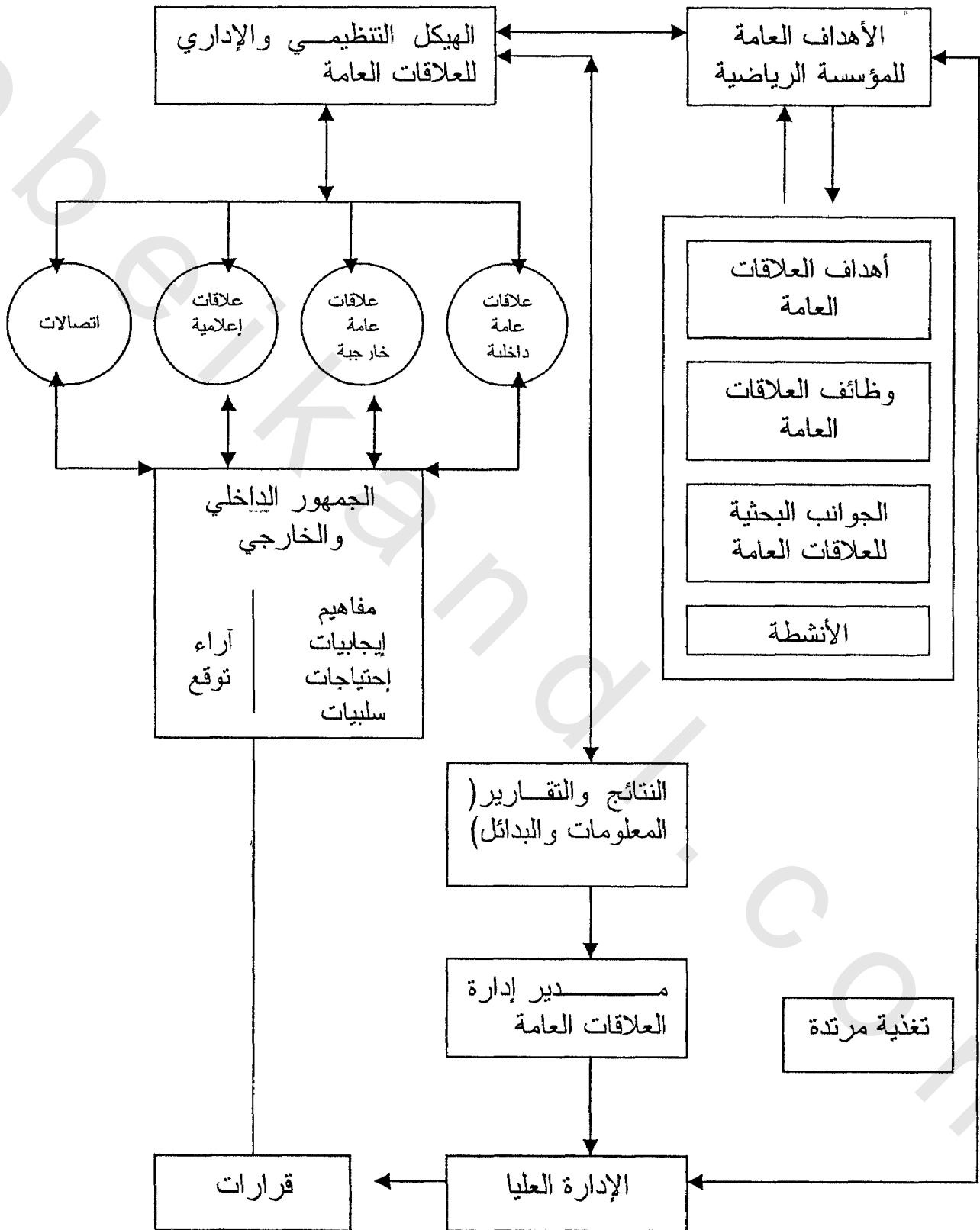
- إحكام الرقابة في كافة جوانب العمل والوقاية من تفاقم الأوضاع الخاطئة .

- إعطاء فرصة مستمرة لتشجيع روح الابتكار والإبداع داخل المؤسسة .

- إعطاء الثقة لدى الأفراد العاملين وتربية عنصر الإنتماء لديهم .

- المساهمة في إيصال المعلومات بصورة صحيحة إلى العاملين وعدم ترك الفرصة لتشويهها وتحريفها . (٣٧ : ١٥٧ ، ١٥٨)

نموذج مقترح لإدارة العلاقات العامة في المجال الرياضي :



شكل (٧-٢) نموذج مقترح لإدارة العلاقات العامة في المجال الرياضي (٤ : ٢٠٨)

تقويم برامج العلاقات العامة في المجال الرياضي :

يعتبر التقويم أحد الطرق المثلى في التعرف على جميع عمليات المؤسسة الرياضية ، وتقدير قيمة هذه العمليات من خلال العمليات التي تم أدائها بنجاح والتي تؤدي إلى مزيد من التقدم والارتقاء في العمل ، وأيضاً العمليات التي حدث بها بعض القصور أو الضعف والتي يجب التعرف على الأسباب التي أدت إلى هذا الضعف وتصحيحها واكتشافها مبكراً قبل حدوثها مرة أخرى .

أهداف التقويم لإدارة العلاقات العامة :

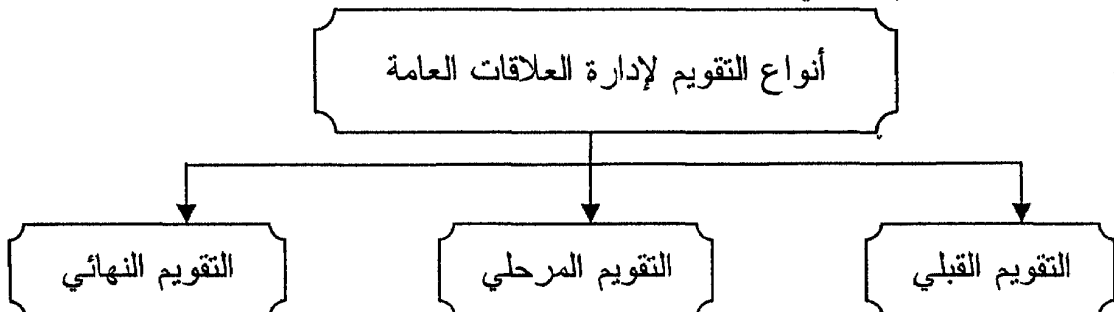
يشير كلاً من محمد منير حجاب و سحر محمد وهبي ١٩٩٤م إلى أن أهداف التقويم لإدارة العلاقات العامة هي كالتالي :

- المساعدة في تحديد المدى الذي وصل إليه تحقيق الأهداف العامة للمؤسسة والأهداف الخاصة للعلاقات العامة ، وكذا المساعدة على توضيح هذه الأهداف .
- توفير البيانات المتعلقة بالموقف الاتصالي لأهميتها عند تخطيط البرنامج .
- تهيئة اختبار دوري يعطينا التوجيه في التحسين المستمر للعمل ، وبدونه لا يكون لدينا الأساس الواضح لتقدير عملنا .
- إعطاء دليل على قيمة البرنامج .
- إتاحة الشعور بالرضا للمختصين والإدارة على فهمهم وتقديرهم لما أنجز .
- يساعدنا في معرفة احتياجاتنا للجهد المركز والإمكانات المطلوبة .
- يعطينا الثقة والضمأن .
- له قيمته في خلق الثقة عند الجمهور بإعطائه الحقائق . (٣٩ : ٢٢٣)

أنواع التقويم لإدارة العلاقات العامة :

ينقسم أنواع التقويم لإدارة العلاقات العامة إلى ثلاثة أنواع وهي :

- ١- التقويم القبلي .
- ٢- التقويم المرحلي .
- ٣- التقويم النهائي .



شكل (٨-٢) أنواع التقويم لإدارة العلاقات العامة

- **التقويم القبلي :** وهو التقويم الذي يؤدي إلى التعرف على الواقع الحالي لإدارة العلاقات العامة ، ومعرفة السلبيات والإيجابيات لجميع الأنشطة التي تمت خلال الخطة السابقة لإدارة العلاقات العامة ، ومنها يمكن التعرف على الاحتياجات التي يجب وضعها في الخطة القادمة .

- **التقويم المرحلي :** في هذا النوع من التقويم الذي يتم فيه متابعة العمليات والأنشطة الأساسية لإدارة العلاقات العامة بصورة مستمرة ومرحلية ، وتختلف هذه المراحل من مؤسسة رياضية إلى مؤسسة رياضية أخرى فقد تكون المرحلة عبارة عن أنشطة ويتم التقويم عقب كل نشاط من هذه الأنشطة ، وقد تكون المرحلة عبارة عن فترات زمنية قد تكون أياماً أو أسابيع يتم التعرف على السلبيات والإيجابيات والنجاح والفشل ومحاولة التعرف على أسباب هذه السلبيات وعمليات الفشل وتعديلها بما يتناسب مع أهداف المؤسسة .

- **التقويم النهائي :** وهو التقويم الذي يتم في نهاية خطط العمل بإدارة العلاقات العامة والذي يتم فيه تقويم جميع أعمال وأنشطة العلاقات العامة منذ بداية الخطة وحتى نهايتها ومحاولة التعرف على سلبيات وإيجابيات جميع هذه الأعمال والأنشطة من أجل التأكيد على النواحي الإيجابية من جهة ، ومن أجل السيطرة على نواحي الضعف والسلبيات من جهة أخرى حتى يتم القضاء عليها ومحاولة تفاديها وتجنبها في الخطط المستقبلية .

مدرجات خاطئة في العلاقات العامة :

يرى الباحث أن مجال العلاقات العامة يعتبر من أكثر المجالات التي بها فهم ومدرجات خاطئة ، حيث يراها الكثيرون من الجماهير على أساس أنها عبارة عن تعارف أفراد العلاقات العامة بالشخصيات الهامة في المجتمع ، كما أنهم يقومون بصرف الكثير من الأموال المخصصة لهم في أنشطة غير مهمة للمؤسسة ، ويعتبرون أيضاً رجل العلاقات العامة هو الرجل الذي يقوم بحجز تذاكر المسرح والسينما لأعضاء المؤسسة ، وقضاء المصالح الشخصية لرئيس المؤسسة ، الخ ، وتعتبر هذه المدرجات الخاطئة نتيجة مجموعة من الأسباب التي أدت إلى الوصول على هذا النحو ، منها الاختيار الغير سليم لمن يعمل في مجال العلاقات العامة ، وغياب مفهوم العلاقات العامة لدى كثير من أفراد الذين يعملون بالإدارة العليا في المؤسسات ، وسيطرة غير المتخصصين على أعمال العلاقات العامة .

في نفس الوقت نجد أن رجل العلاقات العامة في بعض الدول وفي بعض المنظمات والمؤسسات هو الرجل الثاني في المنظمة ، كما أنه الرجل المسئول عن التعامل مع جمهور المنظمة وإعداد البرامج الخاصة للتعامل مع كل فئة من فئات الجمهور .

ويؤكد على ذلك عبد الحميد شرف ١٩٩٩م حيث يشير إلى أنه يوجد العديد من المفاهيم والمدرجات الخاطئة التي يقع فيها الكثيرون ، والتي تسبب كثيراً إلى العلاقات العامة وتشويه صورتها ، وتقلل من أهميتها وحقيقتها أن هذه المفاهيم بعيدة كل البعد عن مفهوم العلاقات العامة ، ومن هذه المفاهيم ما يلي .

١- العلاقات العامة هي عبارة عن صوت إعلامي براق ، وهذا خطأ كبير حيث أن الإعلام فقط لا يعنى العلاقات العامة الفعالة ، وان الإقناع بالمواجهة والحجة وسائل فعالة للعلاقات العامة ، ولا يغنى عنها الإعلام ، ولا ننسى أن العلاقات العامة لها وظائف أكثر ووسائل متعددة .

٢- العلاقات العامة يمكن أن تكون بديلاً عن الأداء الممتاز ، وهذا المفهوم بعيد كل البعد عن العلاقات العامة لأنه مهما كانت مهارة العلاقات العامة لا يمكنها أن تكون بديلاً للأداء الممتاز أو التستر على الأداء الرديء ، ولا ننسى أن وظيفة العلاقات العامة هي إبراز الحقائق وليس التضليل والبعد عن الحقائق ، وإذا فقدت العلاقات العامة أمانتها وصدقها فقدت كل شيء .

٣- العلاقات العامة تهدف في كثير من الأحيان إلى المبالغة وتضليل الأفراد ، وتشويه بعض الحقائق بحجة عدم إثارة المشاكل ، وان مصلحة العمل والمصلحة العامة تقتضى ذلك ، وهذا مدرك خاطئ لسبب بسيط ، لأن كل ما ذكر يتنافى مع وظيفة ومبادئ وأغراض العلاقات العامة ، حيث أن مواجهة المشكلات بالصدق والأمانة هو البديل الأمثل لحل هذه المشكلات وليس التستر عليها .

٤- العلاقات العامة هدايا وبذخ في الإنفاق ، إن هذا المفهوم يظلم العلاقات العامة كثيراً فقد يكون هناك هدايا ولكن بغرض تحفيز الأفراد ورفع روحهم المعنوية ، وقد تكون هناك هدايا بغرض المجاملات المحسوبة لإقامة التفاهم وبشرط أن لا ترهق هذه الهدايا ميزانية الإدارة أما البذخ في الإنفاق فيمكن القول بأنه لا تجد إدارة رشيدة تتفق فوق طاقتها وترهق ميزانيتها علوة على أن العلاقات العامة لها وظائف كثيرة ومتعددة منها توزيع الهدايا .

٥- العلاقات العامة أفضل علاج لسوء الإدارة ، وهذا المنطق مرفوض لسبب بسيط لأنه إذا كانت الإدارة غير رشيدة فبالضرورة لا بد أن تكون العلاقات العامة بها غير رشيدة أيضاً ، حيث أن العلاقات العامة هي وليدة إدارتها وجزء منها ، وكيف يعالج الجزء الكل . (٢٥ : ٢٠٩ ، ٢١٠)

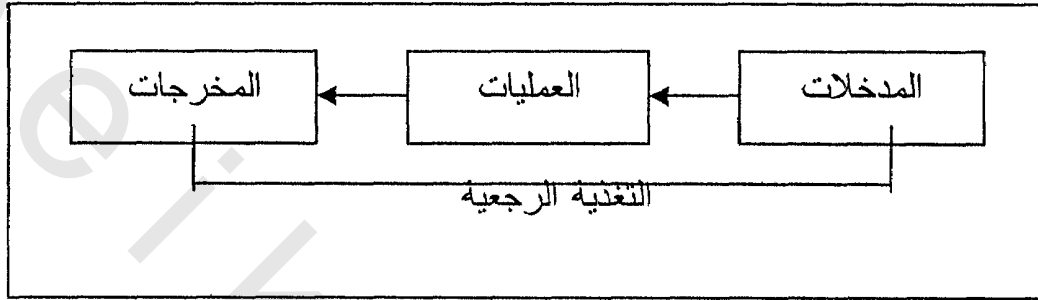
ويرى الباحث أن إدارة العلاقات العامة في المجال الرياضي بصفة عامة وفي الأندية الرياضية بصفة خاصة تعتبر من الإدارات التي تحتاج إلى نظم معلومات من أجل معرفة المميزات والخصائص التي تميز كلاً من الجمهور الداخلي وكذلك الجمهور الخارجي ، والعمل على تحديد الأهداف المراد الوصول إليها ، ووضع البدائل والحلول التي من شأنها التوصل إلى وتحقيق تلك الأهداف .

ويعتبر إتباع الأسلوب العلمي من الأهداف الأساسية التي تتبعها إدارة العلاقات العامة للاستفادة من البيانات ونظم المعلومات في التعرف على المشكلات التي تواجه المؤسسات أو المنشآت والعمل على حلها .

٤/١/٢ نظم المعلومات :

مفهوم النظام :

كثيراً ما نستخدم كلمة نظام في حياتنا اليومية ، فمثلاً نجد من يتكلم عن نظام التعليم ، أو النظام الاقتصادي ، أو النظام السياسي ، أو نظام الحاسب الآلي ، الخ ، ومن وجهة نظر نظم المعلومات فإن أي نظام لا بد أن يتكون من ثلاث عناصر أساسية هي المدخلات ، والعمليات (التشغيل) ، والمخرجات .



شكل (٩-٢) العناصر الأساسية للنظام (١٩ : ٢٠)

ويوجد بكل نظام مجموعة من النظم الفرعية التي تتكون من الإجراءات ، وهى تستخدم في توجيه وإرشاد العاملين ، والمديرين أثناء عملهم ، وتساعدهم في بذل الجهد المطلوب في العمل أي تقوم بعملية ترشيد للجهود .

تعريف النظام :

مجموعة من الأجزاء أو النظم الفرعية التي تتداخل العلاقات بين أعضائها وبعض ، وبينها وبين النظام الذي يضمها والتي يعتمد كل جزء منها على الآخر في تحقيق الأهداف التي تسعى إليها هذا النظام الكلى .

ويتضمن هذا التعريف أربعة مبادئ أساسية وهى :

- يتكون النظام من عناصر أو أجزاء أو نظم فرعية .
- الأجزاء المكونة للنظام يعتمد كل منها على الآخر ، وتعمل وفقاً لقواعد محددة .

- تكون الأجزاء أو النظم الفرعية في مجموعها كل متفاعل ومتداخل .

- يعمل النظام ككل لتحقيق هدف معين أو يقوم بنشاط محدد . (٢٦ : ١٨)

هو إطار عام متكامل يحقق عدة أهداف فهو يقوم بتنسيق الموارد اللازمة لتحويل المدخلات إلى مخرجات ، وهذه الموارد تتراوح من المواد إلى الآلات وعناصر الطاقة الإنتاجية ، وذلك حسب نوع النظام . (٣١ : ١٦)

ويعرفها الباحث بأنها مجموعة من المكونات والعناصر التي تكون بيئة المدخلات والتي تتفاعل فيما بينها من خلال عمليات تشغيل ليتم تحويلها إلى مخرجات من أجل تحقيق أهداف محددة .

مقومات النظام :

- مجموعة من العناصر المترابطة : تشكل الهيكل العام للنظام من خلال مجموعة العلاقات المتشابكة التي تعتمد على بعضها البعض .
- مجموعة من المبادئ والقواعد المتعارف عليها : يتم من خلالها التحكم في تنفيذ سير العمليات ، ويتم بناء وتصميم النظام طبقاً لها .
- سلسلة من الإجراءات : تتمثل في المراحل التي توضح سير العمليات المختلفة لنظام المعلومات وفقاً للقواعد والمبادئ الموضوعية للتأكد من أن المعلومات المناسبة قد وصلت لمستخدميها في الوقت المناسب .
- هدف عام : فكل نظام لابد وأن يكون له هدف يسعى إلى تحقيقه ويؤثر في هيكله وسياساته ، وإجراءات التنفيذ ، والوسائل التي تستخدم في تيسير عملياته ، وينبغي أن تكون أهداف النظام قابلة للقياس . (٤٥ : ٢٧)

خصائص النظام الجيد :

- القبول من قبل الفئات المتعاملة مع النظام .
- الاقتصاد في تكاليف النظام بالنسبة إلى العائد من استخدامه .
- المرونة أو القابلية للتعديل أو التغيير .
- إمكانية الاعتماد عليه .
- البساطة . (١٩ : ٤٠ - ٤٢)

تعريف البيانات :

يعرف سمير إسماعيل مصطفى ٢٠٠٢م البيانات بأنها : حقائق تم تجميعها بواسطة الملاحظة أو القياس عن أحداث أو ظواهر أو كيانات ، حيث يمكن إعادة استخدامها أو تمثيلها في صورة مفردة أو مجمعة لإنتاج المعلومات مفيدة يمكن استخدامها ، وهذه البيانات بصورتها الأصلية قد لا تكون مفيدة وليس لها أي دلالات دون معالجة . (٢١ : ١٠)

ويرى الباحث بأنها مجموعة من الحقائق التي تم جمعها والتي ليس لها معاني أو دلالات واضحة ، ويتم إجراء مجموعة من عمليات التحويل والتشغيل والمعالجة عليها من أجل الحصول على المعلومات التي يمكن استخدامها .

البيانات والمعلومات :

إن كلمتي البيانات data والمعلومات information يستخدمان عادة بطريقة مترادفة لدى العامة ، إلا أن المتخصصين لا يخفى عليهم الفرق بينهما فكلمة بيانات مشتقة من كلمة بين ، وهي البيان أي ما يتبين به الشيء من الدلالة ، وبذلك تمثل حقائق وبراهين وآراء ورموز وأرقام... الخ وليس بينها بالضرورة علاقة واضحة أو تفسر شيء محدد أو تمثل رد فعل أو سلوك محدد لدى مستقبلها ، ولكن تبدوا أهميتها عندما ترتبط معاً وتنظم وتفسر بغية استخدامها ليصبح لها مضمون ذو معنى أي عندما تصبح معلومات ، وهكذا تمثل البيانات المادة الأولية التي يعتمد عليها في الحصول على المعلومات بعد تحويلها وتشغيلها وإجراء المعالجات المختلفة عليها.

أما المعلومات فكلمة تستخدم في معاني عديدة حيث ترتبط في ذهن البعض بالحقائق والأخبار ومحتويات المعرفة ، ويمكن استخدامها كإسم ، كما يمكن استخدامها كفعل ، وقد ينظر إليها في إطار الاتصال من خلال تناقل المعلومات بين أطراف عملية الاتصال ، وإذا استعرضنا المفهوم بطريقة أكثر تحديداً نجد أن كلمة معلومات مشتقة من كلمة علم وترجع إلى كلمة معلم أي أن الأثر الذي يستدل به على الطريق ، كما أنها تعني شرح وتوضيح شيء ما وغالباً ما تستخدم في عملية الاتصال لتوصيل رسالة ، وبذلك تتم بالنسبة لها عمليات متعددة كالتخزين والإرسال والتحويل .

ومن ثم فالمعلومات هي نتاج تشغيل البيانات أي أنها هي المخرجات التي يتم الحصول عليها من جراء عمليات التحويل والتشغيل التي تجرى على البيانات وتعتبر المعلومات مرحلة وسط بين البيانات والمعرفة . (٢٧ : ٢٨ ، ٢٩)

تعريف المعلومات :

يعرفها الباحث بأنها : " هي مجموعة من البيانات التي تم الحصول عليها وتجميعها ومعالجتها لاستخدامها الاستخدام الأمثل في القرارات التي يتم اتخاذها سواء في الوقت الحالي أو في المستقبل " .

مستخدمي المعلومات :

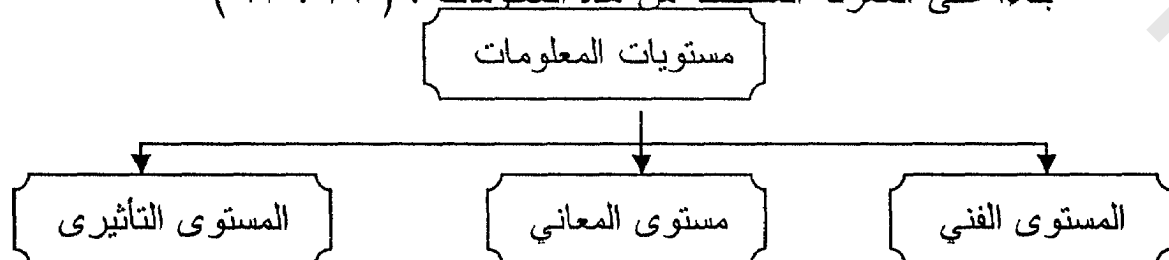
يرى الباحث أن الأفراد العاملين داخل المؤسسات هم أكثر الأفراد المستخدمين للمعلومات ولكن ذلك لا يمنع أن يكون هناك أفراد آخرون خارج المؤسسة يقومون باستخدام معلومات الشركة وهم كل الأفراد الذين لهم تعاملات مع المؤسسة مثل عملاء المنظمة وآخرين.

مستويات المعلومات :

- المستوى الأول : وهو المستوى الفني حيث لا يوجد معنى معين للمعلومات ، ولكن يمكن قياس كمية المعلومات المنقولة خلال قنوات الاتصال .

- المستوى الثاني : وهو مستوى المعاني حيث يقوم مستخدم المعلومات في هذه المرحلة بتفسير وتحليل المعنى الذي تتضمنه المعلومات .

- المستوى الثالث : وهو المستوى التأثري حيث تؤدي المعلومات في هذا المستوى إلى تحفيز مستخدم المعلومات لاتخاذ قرارات أو القيام بأنشطة معينة بناءً على المعرفة المحصلة من هذه المعلومات . (٣١ : ٢٣)



قيمة المعلومات :

يرى الباحث إلى أن المعلومات أصبحت منذ بداية القرن العشرين أحد المحركات الرئيسية في جميع عمليات المؤسسات بشتى أنواعها الاقتصادية والسياسية وغيرها ، ولذلك أصبحت هذه المؤسسات تعمل على الحصول على هذه المعلومات عن كافة أشكال المتعاملين معها سواء كانت هذه المعلومات تخص العاملين بها أو المتعاملين معها في أعمال مشتركة أو حتى منافسين لها ، ولذلك قامت هذه المؤسسات بمحاولة الحصول على المعلومات عن كافة المتعاملين معها مهما كانت تكلفتها المادية من أجل معرفة ما يتم داخل المؤسسة وخارجها للوقوف على أرض صلبة تستطيع بها منافسة كافة المؤسسات الأخرى .

خصائص المعلومات الجيدة :

- الشمول : يجب أن تتصف المعلومات بالكمال الذي يفيد متخذ القرار .
- الدقة : توفير المعلومات حسب الطلب المستخدم والموضوع محل البحث .
- التوقيت : ورود المعلومات في الوقت المناسب لمستخدمها لاتخاذ القرارات الفعالة.
- الوضوح : الدرجة التي تكون فيها المعلومات خالية من الغموض ومفهومة بشكل كبير لمستخدمها .
- المرونة : مدى القابلية للتكيف بحيث يمكن استخدامها أكثر من مرة .
- الموضوعية : أي أنها خالية من قصد التحريف أو التغيير لغرض التأثير على مستخدم المعلومات . (٢٦ : ٣٣)

تحديد الاحتياجات من المعلومات :

إن مجرد إنتاج المعلومات واقتنائها لم يعد كافياً فقد يقضى الإداري وقتاً طويلاً ويبدل جهداً كبيراً في توفير معلومات ثم يتضح أنها لا تتناسب واحتياجات المستفيدين حيث لم تعد المشكلة هي الحصول على المعلومات ولكن في كيفية تحديد المطلوب منها لاحتياجات متخذي القرار .

إن النظام الكفاء والمناسب للمعلومات يتحدد في ضوء احتياجات ومتطلبات مستخدميه ، مع أهمية التفرقة بين المعلومات المتاحة التي يمكن أن يوفرها النظام وبين المعلومات المطلوبة التي يحتاجها متخذي القرارات ، ونظام المعلومات الجيد هو الذي يحقق التماثل (التطابق) بين المعلومات التي يوفرها مع تلك المعلومات المطلوبة (المتوقعة) .

وتعتمد الاحتياجات من المعلومات على عاملين هما :

العامل الأول : الصفات الشخصية لمتخذ القرار : وتتضمن

- إدراك متخذ القرار لما يقدمه نظام المعلومات ، وكذلك معرفته بإمكانيات النظام وتكاليف تجهيز وإعداد المعلومات .
- الخلفية الفنية لمتخذ القرار ، وأسلوب قيادته ومقدرته على اتخاذ القرار .

العامل الثاني : الظروف البيئية التنظيمية : وتتضمن :

- طبيعة وحجم المنشأة .
- المستوى الإداري (حيث تختلف الاحتياجات من المعلومات بالنسبة للمستويات الإدارية.
- الهيكل التنظيمي ووضح السلطات والمسؤوليات .
- ويمكن استخدام أحد الأساليب التالية لتحديد الاحتياجات الحقيقية للإدارة من المعلومات :
- إجراء مقابلات شخصية مباشرة مع مديري الإدارات لإجراء حوار عما يتطلبه العمل من معلومات أساسية .
- يمكن أن تطلب إدارة المنشأة من المديرين قائمة مكتوبة تحتوي على عدد من المسؤوليات التي يعتقد كل مدير أنه مكلف بها .
- كما يمكن لإدارة المنشأة أن تطلب من هؤلاء المديرين تحديد نوعية المعلومات المطلوبة لأداء المسؤوليات الملقاة على عاتقهم .
- استخدام الأسلوب الاستدلالي في القياس ، وإعمال التفكير المنطقي لتقدير كمية ونوعية المعلومات المطلوبة لاحتياجات متخذي القرارات ، حيث أن معرفة أنواع النماذج القرارية التي يعتمد عليها مستخدمي المعلومات تمكن من تحديد طبيعة المعلومات المطلوبة لاتخاذ قراراتهم . (٥١ : ٣٩ - ٤١)

كيف تدار المعلومات :

من السهل رؤية كيف يدير المدير الموارد الطبيعية والواقعية ، إلا أن الإدارة تسرى بنفس الكيفية الموارد المفاهيمية ، فيتأكد المدير من جمع البيانات الخام اللازمة وتشغيلها إلى معلومات يمكن استخدامها ، ثم يتأكد من حصول الأفراد المناسبين على المعلومات في الشكل المناسب والوقت المناسب بحيث يمكن استخدامها ، ثم يلغى المدير المعلومات التي لا تقيد ويستبدلها بمعلومات حديثة ودقيقة ، ويسمى كل هذا النشاط الحصول على المعلومات ، واستخدامها بكفاءة ، وإلغائها في الوقت المناسب . (١٥ : ٥٦)

مصادر المعلومات والبيانات :

يرى الباحث أن مصادر المعلومات والبيانات تختلف من فرد إلى آخر أو من مؤسسة لأخرى ويختلف ذلك على حجم التعاملات التي تتعلق بالمؤسسة ، فنجد أن المؤسسة التي لها تعاملات صغيرة تعتمد على مجموعة المعلومات والبيانات المتعلقة بها وبعض المعلومات عن محيط المؤسسة بينما في المؤسسات العملاقة والضخمة نجد أن هناك إدارات خاصة بتجميع المعلومات بل تقوم بتكوين فرق للبحث عن المعلومات سواء من داخل المؤسسة أو سوق العمل المحيط بها .

ويشير سمير إسماعيل مصطفى ٢٠٠٢م إلى أنه يمكن تجميع المعلومات والبيانات التي تصف الجوانب المختلفة لأعمال المنظمة ، من الأشخاص مباشرة أو باستخدام الوثائق المتاحة باستخدام مصدرين رئيسيين للمعلومات إما داخلياً من المؤسسة نفسها ، أو خارجياً من خلال البيئة التي تعمل فيها المنظمة أو المؤسسة وتتأثر بها .

أولاً مصادر البيانات من داخل المؤسسة :

- الميزانية السنوية .
- التقارير الدورية بالإدارات والأقسام .
- العاملين بالمؤسسة من مديرين ومستخدمين .
- الوثائق المنظمة للعمل مثل دليل السياسات والإجراءات والوظائف .
- السجلات والدفاتر التي تستخدم لتوثيق الأعمال .

ثانياً مصادر البيانات من خارج المؤسسة :

- الموردون .
- الوثائق والنشرات الحكومية .
- المجالات المتخصصة والمؤشرات الاقتصادية . (٢١ : ٢٣٣)

معايير مجتمع المعلومات :

يشير طارق محمود عباس ٢٠٠٣م إلى أن معايير مجتمع المعلومات يمكن تلخيصها في المعايير التالية :

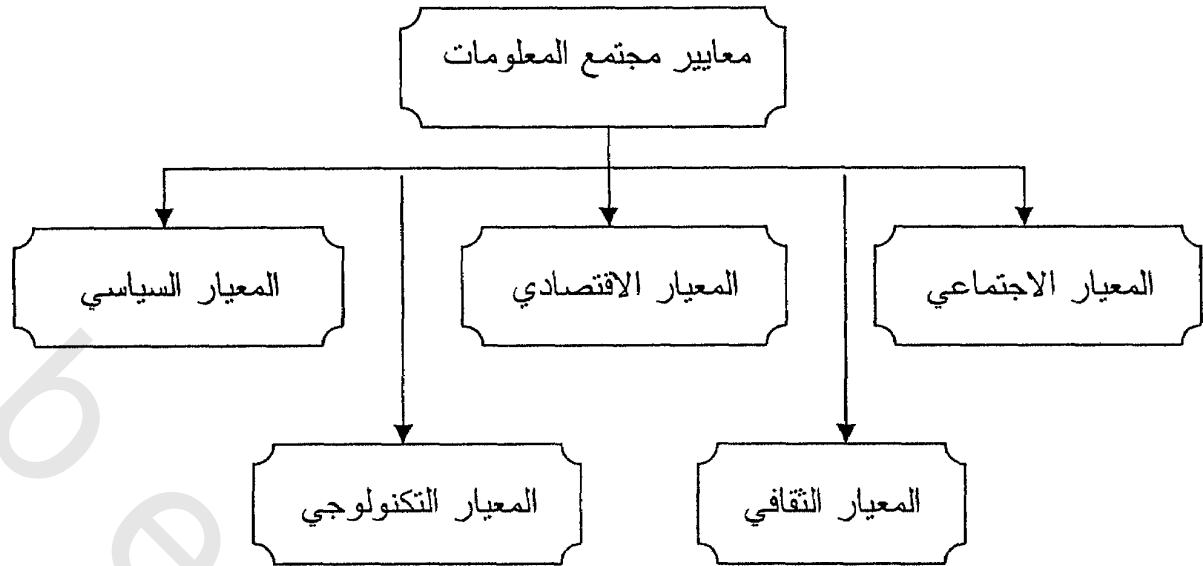
- **المعيار الاجتماعي :** يتأكد دور المعلومات كوسيلة للارتقاء بمستوى المعيشة وينتشر وعى الكمبيوتر والمعلومات ويتاح للعامة والخاصة معلومات على مستوى عال من الجودة .

- **المعيار السياسي :** تؤدي حرية للمعلومات إلى تطوير العملية السياسية ، وذلك من خلال مشاركة أكبر من قبل الجماهير وزيادة معدل إجماع الرأي .

- **المعيار الثقافي :** الاعتراف بالقيم الثقافية للمعلومات ، وذلك من خلال ترويج هذه القيم من أجل مصلحة الصالح القومي ، وصالح الأفراد على حد سواء .

- **المعيار التكنولوجي :** تصبح تكنولوجيا المعلومات مصدر القوة الأساسية ، ويحدث انتشار واسع لتطبيقات المعلومات في المكاتب والمصانع والمنازل والتعليم .

- **المعيار الاقتصادي :** تبرز دور المعلومات كعامل اقتصادي أساسي سواء كمورد اقتصادي أو خدمة أو سلعة أو كمصدر للقيمة المضافة ، وكمصدر لخلق فرص جديدة للعمالة . (٢٢ : ٥٢)



شكل (١١-٢) معايير مجتمع المعلومات

سمات مجتمع المعلومات :

يشير طارق محمود عباس ٢٠٠٣م إلى أن سمات مجتمع المعلومات هي كالتالي:

- أن المعلومات غير قابلة للاستهلاك أو التحول أو التفتت ، لأنها تراكمية بحسب التعريف ، وأكثر الوسائل فعالية لتجميعها وتوزيعها ، تقوم على أساس المشاركة في عملية التجميع ، والاستخدام العام والمشارك لها بواسطة المواطنين .
 - إن قيمة المعلومات هي استبعاد وعدم التأكد وتنمية قدرة الإنسانية على اختيار أكثر القرارات فعالية .
 - إن سر الواقع الاجتماعي العميق للمعلومات أنها تقوم على أساس التركيز على العمل الذهني .
 - إن التكنولوجيا الحديثة هي الأساس في عصر المعلومات والتزايد في القوة الإنتاجية للمعلومات من خلال الإنتاج الكبير أو الجماهيري للمعلومات والمعرفة المنظمة .
 - إن القوة الدافعة والمحركة الأساسية في مجتمع المعلومات هو إنتاج المعلومات وليس إنتاج السلع المادية .
 - إن البنية التحتية لمجتمع المعلومات هي عدة شبكات من مرافق المعلومات وقواعد وبنوك المعلومات وستحل هذه البنية التحتية محل المصانع باعتبارها رمز المجتمع ، أي التحول من الصناعة إلى المعلومات . (٢٢ : ٥٣)
- استخدامات البيانات والمعلومات في المؤسسة الرياضية :

تشير عفاف عبد المنعم درويش ٢٠٠٩م إلى أن البيانات والمعلومات تفيد المدير الرياضي في الأعمال التالية :

- عند التخطيط الأولى أو المرحلي للمؤسسة وأنشطتها المختلفة .

- عند إعداد برامج العمل وسياساته .
- عند تخصيص الموارد والإمكانات .
- عند المتابعة والتقييم .
- عند اتخاذ القرارات .
- عند استشعار المستقبل والتنبؤ به . (٢٩ : ٤٦ ، ٤٧)

نظم المعلومات :

يشير كمال حشمت ٢٠٠٧م إلى أن نظام المعلومات هو مجموع الموارد والإمكانات والتدابير والعمليات والإجراءات التي تكفل تنظيم تدفق المعلومات في وسط معين أو في مجتمع معين ، ويتراوح الوسط ما بين الفرد ، حيث يحمل كل منا نظاماً خاصاً به ، وحينما يلتقي اثنان يتجاذبان أطراف الحديث أياً كان الموضوع ينشأ بينهم نظام لتدفق المعلومات ، ثم تتسع الدائرة لتمتد إلى المؤسسات حيث لكل مؤسسة نظامها الخاص بالمعلومات ، ثم التجمعات أياً كان أساس تكون هذه التجمعات فكل تجمع نظامه الخاص ، ولكل مهنة نظامها الخاص بالمعلومات ، ولكل تخصص نظامه الخاص بالمعلومات ، ولكل مجتمع وطني نظامه الخاص بالمعلومات ومن مجموع النظم الوطنية يتكون النظام العالمي للمعلومات ولكل مستوى من هذه المستويات نظامه الفرعية . (٣٣ : ١٦٩)

تعريف نظم المعلومات :

يعرفها كل من أفرام توربان وماكلين وجيمس ويزرب Efraim Turban, James Wetherbe Mclean , ١٩٩٦م بأنها : النظام أو الأنظمة التي تساند وتعاون الإدارة في مختلف مجالات العمل ويشار إليها بأنظمة إدارة المعلومات ، ويمدنا إدارة أنظمة المعلومات بتقارير على فترات سواء كان ذلك للمديرين أو للموظفين الآخرين حسب روتين العمل بالشكل الذي يحقق أفضل مستوى من الإنتاج والفعالية والتأثير . (٤٩ : ٤٩)

ويعرفها الباحث بأنها " هي عبارة عن إطار متكامل من النظم تعمل على توفير المعلومات اللازمة لعمليات الإدارة من تخطيط وتنظيم وتوجيه ورقابة والتي تساعد المديرين على اتخاذ قرارات صحيحة ، من خلال الاستفادة من هذه المعلومات التي تصف الماضي والحاضر وتنبأ بالمستقبل " .

أهداف نظم المعلومات :

- يقدم معلومات لأغراض اتخاذ القرارات .
- تقديم المعلومات التي تساعد في إجراء العمليات اليومية .
- تقديم المعلومات اللازمة عن مدى تحقيق الإدارة لمسئولياتها . (٣١ : ١٧)

أهمية نظم المعلومات :

بالرغم من أهمية نظم المعلومات لجميع المنظمات إلا أن أهميتها تبرز بشكل واضح في المنشآت الكبيرة المعقدة التركيب ، ويمكن لنظم المعلومات أن تحقق ما يلي:

- تمكين الإدارة من اتخاذ القرارات على أساس رشيد من خلال تقديم المعلومات المناسبة في الوقت المناسب .

- تسهم في تحقيق أفضل استثمار للبيانات المتاحة .

- تعمل على تحديد وقياس العلاقات بين المتغيرات واستخدامها في التنبؤ .

- تحقق التكامل بين بيانات التسويق والإنتاج والتمويل وغيرها من البيانات المتخصصة لتعطى في النهاية صورة كاملة للإدارة .

- توفر المعلومات بأقل قدر من الازدواج حيث تتوحد جهة نشر وتوزيع المعلومات.

- تجنب الإدارة الوقوع في أخطاء التخطيط وتنظيم وتخصيص الأعمال .

- تتيح فرصة الاستفادة من الأجهزة الالكترونية في تحليل وعرض وحفظ المعلومات.

- تقلل من الوقت المستغرق في اتخاذ القرارات حيث لا يرسل لمراكز اتخاذ القرارات إلا القدر اللازم من المعلومات . (٢٦ : ٣٥ ، ٣٦)

دور نظم المعلومات في توفير المعلومات الملائمة لدعم القرارات :

يشير سمير أبو الفتوح صالح ٢٠٠١م إلى أن توافر المعلومات للمستخدم متخذ القرار يحقق مجموعة من المنافع لهؤلاء المستخدمين وهذه المنافع هي كالتالي :

- تنمية قدرة متخذ القرار على الاستفادة من المعلومات المتاحة والخبرات التي تحققت من الخبرات السابقة .

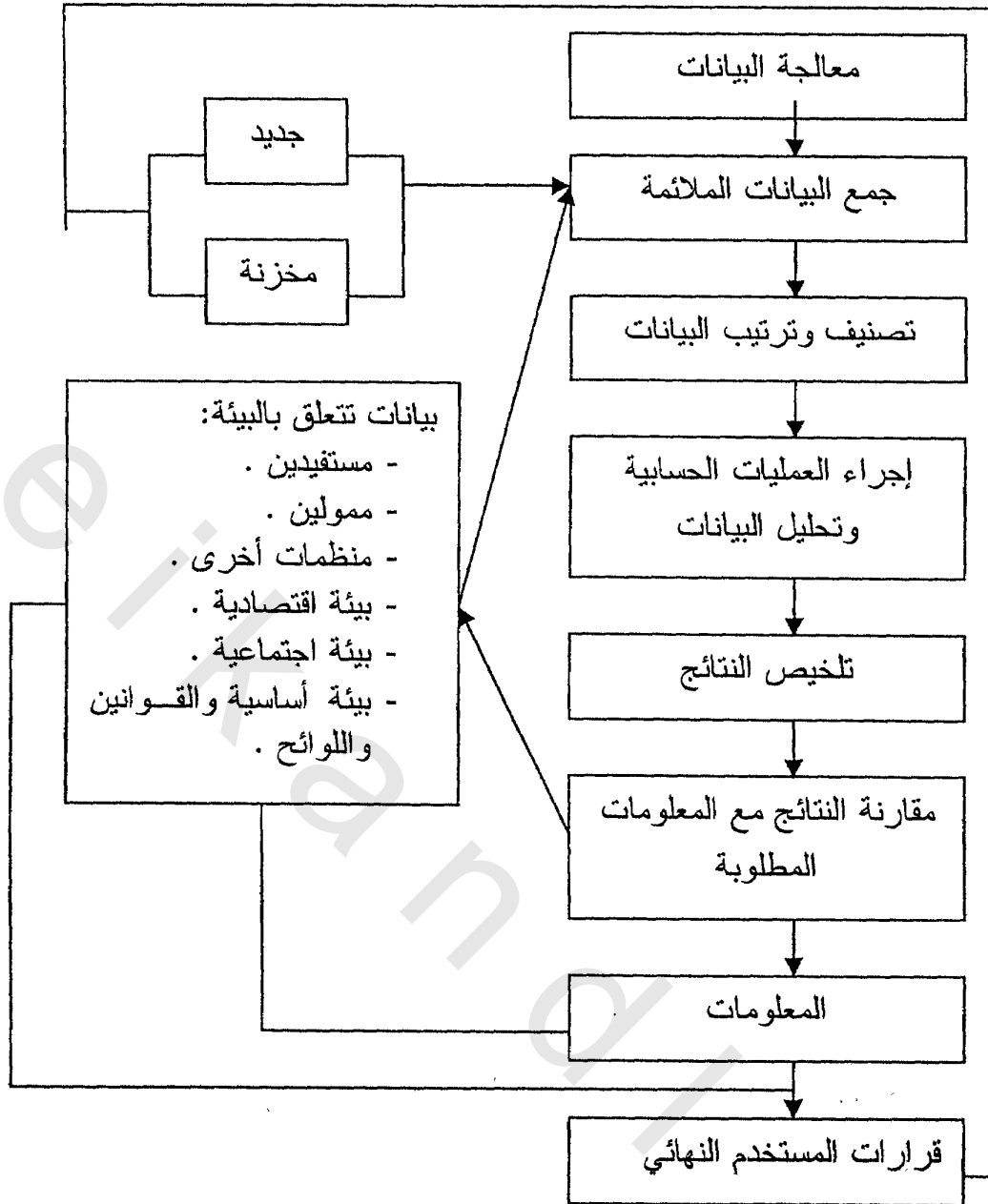
- ترشيد وتنسيق ما يبذله متخذ القرار من جهد في البحث والتطوير على ضوء ما هو متاح من معلومات .

- كفاءة قاعدة معرفية عريضة لحل المشكلات .

- توفير البدائل والأساليب الحديثة التي تعمل على حل المشكلات واختيارات تكفل الحد من هذه المشكلات في المستقبل .

- ضمان سلامة القرارات في المنشأة .

- رفع مستوى كفاءة وفعالية الأنشطة بالمنشأة . (١٨ : ٢٨٠) .



شكل (١٢-٢) تحويل البيانات إلى معلومات لمتخذ القرار (١٨ : ٢٨٢)

قضايا أنظمة المعلومات :

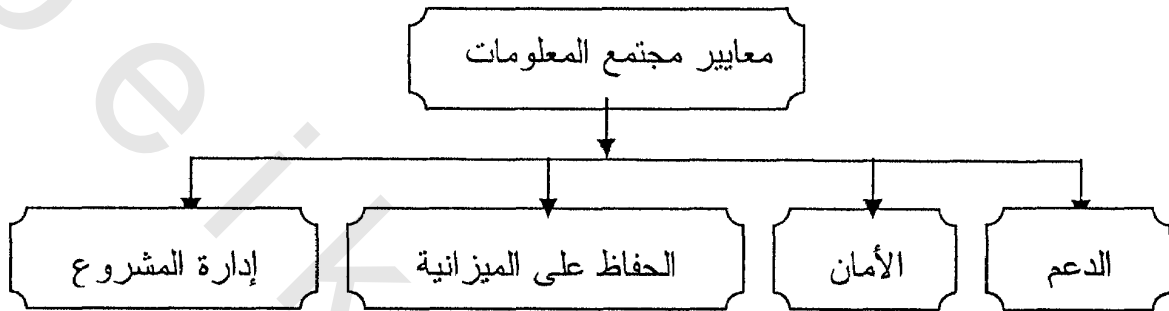
يرى هنري لوكاس Henry Lucas ١٩٩٤م أن العديد من الأفراد مسئولين عن الأنظمة في مجال عملهم ويتساءل عن القضايا التي تواجه الأفراد لأداء أدوارهم؟

- الدعم : وهو مهم للغاية حيث يتوجب أن يمتلك الفرد أنظمة مدعمة تتضمن مكان خارجي للتخزين ، عندما تم ضرب المركز العالمي للتجارة في عام ١٩٩٢م تمكنت الشركات التي كان لديها مراكز دعم في الأماكن الأخرى من الساحل الشرقي من الرجوع لمجال التجارة مرة أخرى وبشكل سريع أما بالنسبة إلى الشركات التي لم يكن لديها دعم واجهت صعوبة شديدة في التعافي من هذه المأساة .

-الحفاظ على الميزانية : لقد زادت مبيعات أجهزة الحاسب الآلي بشكل كبير، ولكن المنظمات لا تستطيع شراء ما يرغب به مستخدمو التكنولوجيا الحديثة على الأقل في عام واحد ، وكيف يمكنهم التحكم في الميزانية وإدارتها بشكل جيد .

- الأمان : وتعتبر أجهزة الحاسب الآلي الشخصية من الوسائل التي خلقت شعوراً بالقلق من مشاكل الأمان وذلك لسهولة الدخول إليها ، ويقوم المستخدمون بشكل روتيني بحفظ ملفاتهم التي تحتوي على المعلومات والبيانات المهمة ، وبعض المستخدمين يقومون بغلق أجهزتهم فعلياً حتى لا يتم فتحها بدون معرفتهم والبعض الآخر يستخدمون برامج حماية وتحديداً كلمات سرية لها .

- إدارة المشروع : كثيراً ما تخرج مشاريع تكنولوجيا المعلومات عن السيطرة والتحكم ، ولو كنت تتولى مسؤولية تطوير أحد المشاريع سوف تحتاج لأن تتأكد من أن المشروع في حيز التحكم . (٥٤ : ٥٩٣)



شكل (١٣-٢) معايير مجتمع المعلومات

الأسباب التي أدت إلى استخدام الوسائل التكنولوجية في نظم المعلومات :

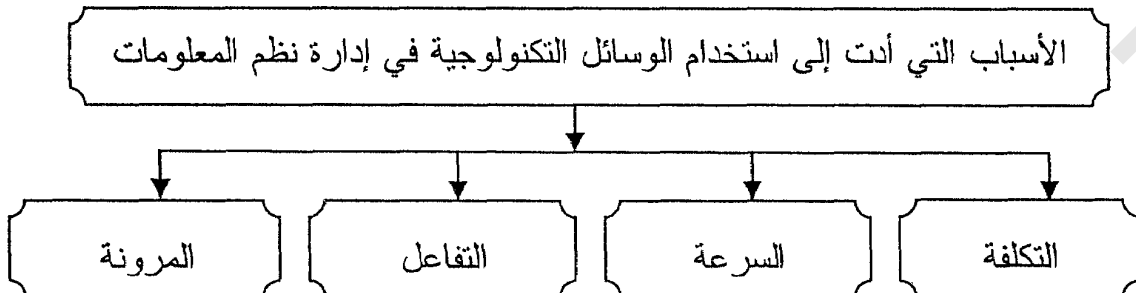
يشير جراهام كورتز **Graham Curtis** ١٩٩٨م إلى أن هناك مجموعة من الأسباب التي أدت إلى الاستعانة بالوسائل التكنولوجية وهي كالتالي :

- السرعة : جمع المعلومات بسرعة يساعد في إنجاز الأعمال وإعداد التقارير والإحصائيات المعقدة المطلوبة في وقت قصير ، وهذا بالطبع يساعد المديرين على العمل بشكل أكثر فاعلية واتخاذ قرارات مؤثرة وفعالة وسريعة .

- التفاعل : العديد من أنظمة المعلومات الإدارية الحديثة تقدم تسهيلات تفاعلية حيث يتمكن المستخدمون من طلب المعلومات والحصول عليها وقتما يحتاجونها .

- المرونة : أنظمة المعلومات تعطي المديرين القدرة على إعداد التقارير وأكثرها تعقيداً مثل تقارير الأداء والميزانية .

- التكلفة : سهولة دخول المعلومات إلى نظام الحاسب الآلي ، وانخفاض التكلفة مقارنة بإمكانية استخدام المعلومات في الأنشطة المختلفة العادية. (٥٠ : ٢٤)



شكل (١٤-٢) أسباب استخدام الوسائل التكنولوجية في إدارة نظم المعلومات

٢/٢ الدراسات المرتبطة :

١/٢/٢ دراسات تناولت العلاقات العامة :

الدراسات العربية :

١- دراسة أشرف صبحي محمد ١٩٩٤م (٣) :

عنوان الدراسة : نموذج مقترح لأهداف ووظائف العلاقات العامة في بعض المؤسسات الرياضية.

هدف الدراسة : وضع نموذج مقترح لأهداف ووظائف العلاقات العامة في الأندية والاتحادات الرياضية المصرية .

عينة الدراسة : من ١٠ اتحادات اولمبية - ١٤ نادي من مدينتي القاهرة والإسكندرية .

المنهج المستخدم : استخدم الباحث المنهج الوصفي .

أدوات جمع البيانات المستخدمة : الدراسات السابقة - المقابلة الشخصية - الاستقصاء .

أهم النتائج : وجود اتجاهات إيجابية قوية لوظيفة العلاقات العامة متمثلة في وجود إدارة مستقلة للعلاقات العامة متمتعة بكافة الصلاحيات والسلطات لممارسة أعمالها شأنها شأن كافة الإدارات الأخرى .

٢- دراسة عادل حسن سيد ١٩٩٧م (٢٤) :

عنوان الدراسة : تقويم العلاقات العامة في بعض أندية جمهورية مصر العربية .

هدف الدراسة : دراسة العلاقات العامة في بعض أندية جمهورية مصر العربية .

عينة الدراسة : عينة عشوائية قوامها ٤٢٠ تشمل أعضاء عاملين ومجلس إدارة وإداريين ولاعبين .

المنهج المستخدم : المنهج الوصفي " الدراسات المسحية " .

أدوات جمع البيانات المستخدمة : الاستبيان .

أهم النتائج : احتلت أهداف العلاقات العامة الترتيب الأول ، ومفهوم العلاقات العامة الترتيب الثاني ، ووظائف العلاقات العامة الترتيب الثالث ، والإدارة في العلاقات العامة الترتيب الرابع ، ومسئوليات أخصائي العلاقات العامة الترتيب الخامس ، وجاءت أنشطة العلاقات العامة في الترتيب الأخير .

٣- دراسة أشرف صبحي محمد ٢٠٠٠م (٤) :

عنوان الدراسة : نموذج مقترح لإدارة العلاقات العامة في المجال الرياضي .
هدف الدراسة : وضع نظرية للعلاقات العامة في الإدارة الرياضية بالمؤسسات الرياضية معتمدة على النظرية العلمية للعلاقات العامة المرتبطة بالنظم واتخاذ القرار .
عينة الدراسة : ٢٢ مفردة بوزارة الشباب - ١٠ مفردة من اللجنة الأولمبية المصرية .
المنهج المستخدم : المنهج الوصفي .

أدوات جمع البيانات المستخدمة : الدراسات السابقة - المقابلة الشخصية - الاستقصاء - شبكة المعلومات الدولية - تحليل الوثائق .

أهم النتائج : هناك ٥ اختصاصات تسهم في بناء النموذج المقترح : (التنظيم الإداري للعلاقات العامة - أهداف العلاقات العامة - وظائف العلاقات العامة - الجوانب البحثية للعلاقات العامة - الدور الاستشاري والتنفيذي للعلاقات العامة ومساهمتها للإدارة العليا في اتخاذ القرار) .

٤- دراسة محمود السيد إسماعيل ٢٠٠٤م (٤١) :

عنوان الدراسة : وضع إستراتيجية للعلاقات العامة في الأندية الرياضية بمدن القناة .
هدف الدراسة : وضع إستراتيجية للعلاقات العامة في الأندية الرياضية بمدن القناة .
عينة الدراسة : ٦٠ مسئولا للعلاقات العامة يمثلون ٣٤ ناديا .
المنهج المستخدم : المنهج الوصفي باستخدام الدراسات المسحية .

أدوات جمع البيانات المستخدمة : الاستبيان والمقابلة الشخصية وتحليل الوثائق .
أهم النتائج : التوصل إلى النموذج المقترح الذي يتضمن أهداف العلاقات العامة ، نشاط العلاقات العامة ، الجوانب التنظيمية للعلاقات العامة .

٥- دراسة مؤمن عبد الله مهدي ٢٠٠٥م (٤٣) :

عنوان الدراسة : معوقات العمل التي تواجه إدارة العلاقات العامة بمديريات الشباب والرياضة بقطاع شمال الصعيد .

هدف الدراسة : التعرف على معوقات العمل التي تواجه إدارة العلاقات العامة بمديريات الشباب والرياضة بقطاع شمال الصعيد .

عينة الدراسة : ٣٢ فردا من العاملين بإدارة العلاقات العامة بمديرية الشباب والرياضة بمحافظات شمال الصعيد .

المنهج المستخدم : المنهج الوصفي (الدراسات المسحية) .

أدوات جمع البيانات المستخدمة : الاستبيان - تحليل الوثائق .

أهم النتائج : لا يتم مشاركة المتخصصين في عملية التخطيط عند وضع أهداف إدارة العلاقات العامة - لا ترتبط الأهداف الموضوعية بحاجات الأفراد العاملين بإدارة العلاقات العامة .

٦- دراسة هاني جمال يوسف ٢٠٠٧م (٤٦) :

عنوان الدراسة : دراسة تقويمية لإدارة العلاقات العامة بالاتحادات الرياضية —
ج.م.ع.

هدف الدراسة : تقويم العمل الإداري للعلاقات العامة بالاتحادات الرياضية — ج.م.ع .
عينة الدراسة : ١٠٤ من العاملين بالاتحادات الرياضية المصرية .
المنهج المستخدم : المنهج الوصفي (الدراسات المسحية) .
أدوات جمع البيانات المستخدمة : الاستبيان .

أهم النتائج : (أهداف العلاقات العامة بالاتحاد معروفة وواضحة للعاملين بها -
العلاقات العامة داخل الهيكل التنظيمي بالاتحاد تابعة لمجلس الإدارة مباشرة) .

الدراسات الأجنبية :

١- دراسة تريشيا الويل Tricia Elwell ١٩٩٨م (٥٧) :

عنوان الدراسة : مفهوم الصور الذهنية في الإعلان والعلاقات العامة .
هدف الدراسة : وضع نموذج اتصال للصور الذهنية وتكامل المعلومات وأثرهما في
التأثير على الاتجاه .
المنهج المستخدم : المنهج الوصفي .

أدوات جمع البيانات المستخدمة : الاستبيان - المقابلة الشخصية .
أهم النتائج : النظرية العلمية للصور الذهنية في الإعلان والعلاقات العامة يمكن أن
تهيئ المعلومات التي تنظم الصور الجيدة للمؤسسات من خلال السلوك الاستراتيجي
لخلق وتعريف تلك الصور الذهنية الجيدة عن المؤسسات .

٢- دراسة مايك جاكوسكي Mike Jackowski ١٩٩٨م (٥٦) :

عنوان الدراسة : نحو نموذج تقويمي كفي للعلاقات العامة في المجال الرياضي .
هدف الدراسة : تحديد مدى التطبيق لنظرية الموقف ونموذج التكيف للعلاقات العامة
لنماذج عملية لقياس قوة العلاقة بين المؤسسة الرياضية وجماهيرها .
عينة الدراسة : ٩٠ فرد مقسمة إلى ٦٨ ذكر - ٢٤ أنثى .
المنهج المستخدم : المنهج الوصفي باستخدام الدراسات المسحية .
أدوات جمع البيانات المستخدمة : تبيان - تحليل الوثائق - المقابلة الشخصية - شبكة
المعلومات الدولية .

أهم النتائج : أثبتت النتائج أن كلاً من النظرية الموقفية والنموذج التكيفي لهما قاعدة
كبرى للعلاقات العامة الرياضية ، وأخصائي العلاقات العامة في المجال الرياضي .

٣- دراسة آلان فريتاج Alan Freitage ١٩٩٩م (٤٨) :

عنوان الدراسة : الكفاية الثقافية المرتبطة بوظائف ونموذج العلاقات العامة .

هدف الدراسة : تحديد قياسات الإعداد والتأهيل التي تزيد من احتمالية إدراك النجاح بين ممارسي العلاقات العامة داخل العلاقات الدولية .

عينة الدراسة : ٤٠٤ فرد .

المنهج المستخدم : المنهج الوصفي .

أدوات جمع البيانات المستخدمة : المقابلة الشخصية - الاستبيان .

أهم النتائج (استمرار نموذج العلاقات العامة للاتصال في اتجاه واحد بالشركات ووكالات العلاقات العامة من فترة ما بعد الحرب العالمية الثانية حتى عام ١٩٨١م - خبرة العلاقات العامة الدولية بدون توافر قاعدة ثقافية متعددة تتيح إضافة محدودة للأنشطة والوظائف التراكمية للعلاقات العامة) .

٢/٢/٢ دراسات تناولت نظم المعلومات :

الدراسات العربية :

١- دراسة هشام عرفات على ١٩٩٨م (٤٧) .

عنوان الدراسة : تطور أساليب البرمجة وتكنولوجيا المعلومات وأثرها على تطبيقات نظم المعلومات التجارية .

هدف الدراسة : تحليل المفاهيم الحديثة (في أساليب البرمجة الحديثة ، وفي مجال نظم إدارة قواعد البيانات ومجال تكنولوجيا المعلومات ، التي تساعد مصممي التطبيقات على بناء التطبيقات التجارية بشكل أكثر مرونة تتناسب مع مدى التطور في طبيعة المرحلة الحالية .

المنهج المستخدم : المنهج الوصفي .

أدوات جمع البيانات المستخدمة : تحليل الوثائق والمراجع - استمارة استبيان .

أهم النتائج : الاعتماد على نظام معلومات قوى من خلال مفاهيم متقدمة يؤدي إلى الوثوق في البيانات الناتجة وبالتالي عمل الدراسات والتحليلات اللازمة التي تسهم في رفع الإنتاجية .

٢- دراسة أشرف عبد المطلب مجاهد ٢٠٠١م (٥) :

عنوان الدراسة : بناء وتطبيق نظام معلومات باستخدام الحاسب الآلي لتقييم مستوى جودة التعليم بمدارس التعليم العام .

هدف الدراسة : بناء وتطبيق نظام معلومات باستخدام الحاسب الآلي يساعد على تقييم جودة التعليم بمدارس التعليم الثانوي العام ، وفي ضوء مفهوم نظام الجودة الشاملة مما يؤدي إلى رفع جودة العملية التعليمية .

عينة الدراسة : ١٨٣ طالب .

المنهج المستخدم : وجمع الباحث بين كلاً من منهجي الوصفي والتجريبي .

أدوات جمع البيانات المستخدمة : تحليل الوثائق والمراجع - تصميم نموذج نظام معلومات يتناسب مع ظروف التعليم في مصر قابل للتطبيق .

أهم النتائج : التعريف بمفهوم نظم المعلومات ، ومفهوم إدارة الجودة الشاملة وفلسفتها ، وتطورها التاريخي ، وأهم مبادئها في التعليم .

٣- دراسة جمال محمد جلال ٢٠٠٢م (١٠) :

عنوان الدراسة : معوقات استخدام الحاسب الآلي ونظم المعلومات في الأندية الرياضية في جمهورية مصر العربية .

هدف الدراسة : التعرف على استخدامات الحاسب الآلي ونظم المعلومات في الأندية الرياضية .

عينة الدراسة : ٢٩٦ مبحوثاً .

المنهج المستخدم : المنهج الوصفي (الدراسات المسحية) .

أدوات جمع البيانات المستخدمة : تحليل الوثائق والمراجع - استمارة الاستبيان .

أهم النتائج : تعدد المعوقات التي تقابل الأندية الرياضية عند استخدام الحاسب الآلي ونظم المعلومات وتطور هذه المعوقات حول المحاور التالية (المعوقات الإدارية - الفنية - المالية - الشخصية - التخطيطية) .

الدراسات الأجنبية :

١- دراسة جاى ف Gay. F ١٩٩١م (٥٣) :

عنوان الدراسة : أسس الحاسب الآلي في التربية الرياضية والترقية بالإشارة إلى نظم استرجاع المعلومات .

هدف الدراسة : التعرف على استخدام الحاسب الآلي في البحث العلمي وتحديد المعلومات في التربية الرياضية .

المنهج المستخدم : المنهج الوصفي .

أدوات جمع البيانات المستخدمة : تحليل الوثائق والمراجع - الاستبيان - المقابلة الشخصية .

أهم النتائج : ساهم استخدام الحاسب الآلي في البحث العلمي وتحديد المعلومات في التربية الرياضية وخاصة في مجال الترقية بالإشارة - وكانت أهم المشكلات استخدام الحاسب الآلي في الرياضة هي المشكلات الإدارية ، والشخصية) .

٢- دراسة جيتير مان Gutter Man ١٩٩٦م (٥١) :

عنوان الدراسة : استخدام الحاسب الآلي ونظم المعلومات في مجال التربية البدنية والرياضة .

هدف الدراسة : معرفة تأثير استخدام الحاسب الآلي ونظم المعلومات والتغير الناتج عن استخدامه في كم المعلومات المتوفرة والمتاحة في كل فروع التربية الرياضية في المجال النظري والتطبيقي .

المنهج المستخدم : المنهج الوصفي .

أدوات جمع البيانات المستخدمة : الاستبيان - تحليل الوثائق - المقابلة الشخصية .

أهم النتائج : هناك علاقة طردية إيجابية في تطوير أساليب الإدارة العامة في الهيئات الرياضية وكذلك الألعاب الرياضية .

٣- دراسة جيتير مان Guter Man ١٩٩٨م (٥٢) :

عنوان الدراسة : نظم المعلومات والبحث العلمي في التربية الرياضية .

هدف الدراسة : دراسة أهمية استخدام الحاسب الآلي ونظم المعلومات في مجال البحث العلمي في التربية الرياضية .

المنهج المستخدم : المنهج الوصفي .

أدوات جمع البيانات المستخدمة : الاستبيان .

أهم النتائج : أن الحاسب الآلي كأداة تكنولوجية حديثة في إنتاج والحصول على المعلومات التي تؤدي إلى زيادة الجودة والتعمق في التطبيق والحصول على النتائج الدقيقة في مجال البحث العلمي في التربية الرياضية .

٤- دراسة سو - ها Su.- H ١٩٩٩م (٥٨) :

عنوان الدراسة : إدارة نظم المعلومات في الرياضة الصينية .

هدف الدراسة : التعرف على استخدامات الحاسب الآلي ونظم المعلومات في تطوير الرياضات الأولمبية على المستوى الدولي والمحلي في الصين ، وكذلك الرياضات الصينية التقليدية .

المنهج المستخدم : المنهج الوصفي .

أدوات جمع البيانات المستخدمة : الاستبيان .

أهم النتائج : يمكن باستخدام الحاسب الآلي عمل برامج شاملة خاصة التي تحتوى على كافة المعلومات الخاصة باللاعبين في مختلف الرياضات .

٣/٢/٢ تحليل الدراسات المرتبطة :

قام الباحث بتقسيم الدراسات المرجعية والتي بلغت ١٦ دراسة إلى قسمين رئيسيين ، وذلك تبعاً لنوعية الدراسات ، وكان القسمان هما :

- ١- دراسات تناولت نظم المعلومات ، وتنقسم إلى :-
 - دراسات عربية .
 - دراسات أجنبية .
- ٢- دراسات تناولت العلاقات العامة ، وتنقسم إلى :-
 - دراسات عربية .
 - دراسات أجنبية .

وباستعراض كل من هذه التقسيمات يتضح التالي :

أولاً تحليل الدراسات التي تناولت العلاقات العامة :
من حيث الهدف :

لقد تباينت الأهداف في الدراسات التي تناولت العلاقات العامة إلا أنها دارت حول دور وأهداف العلاقات العامة ، ووضع محتوى دراسي للعلاقات العامة ، ووضع نموذج لأهداف ووظائف العلاقات العامة .

من حيث العينة :

تم استخدام عينة من أفراد وجمهور العلاقات العامة تراوحت ما بين (١٠ - ٤٢٠) فرداً .

من حيث المنهج المستخدم :

استخدمت كل الأبحاث المنهج الوصفي بمختلف أساليبه .

من حيث أدوات جمع البيانات :

تم استخدام أدوات متعددة من أدوات جمع البيانات كما يلي (الإستبيان - المقابلة الشخصية - الملاحظة الشخصية - تحليل الوثائق والسجلات - دراسات سابقة - تحليل المضمون - تحليل التقارير - الشبكة الدولية للمعلومات (الانترنت) .

من حيث نتائج الدراسة :

دراسة أشرف صبحي محمد ١٩٩٤م ، وعنوانها نموذج مقترح لأهداف ووظائف العلاقات العامة في بعض المؤسسات الرياضية ، وكانت أهم النتائج وجود اتجاهات إيجابية قوية لوظيفة العلاقات العامة متمثلة في وجود إدارة مستقلة للعلاقات العامة متمتعة بكافة الصلاحيات والسلطات لممارسة أعمالها شأنها شأن كافة الإدارات الأخرى .

دراسة : عادل حسن سيد ١٩٩٧م ، بعنوان " تقويم العلاقات العامة في بعض أندية جمهورية مصر العربية " وكانت أهم النتائج هي احتلت أهداف العلاقات العامة الترتيب الأول ، ومفهوم العلاقات العامة الترتيب الثاني ، ووظائف العلاقات العامة الترتيب الثالث ، والإدارة في العلاقات العامة الترتيب الرابع ، ومسئوليات أخصائي العلاقات العامة الترتيب الخامس ، وجاءت أنشطة العلاقات العامة في الترتيب الأخير .

دراسة محمود السيد إسماعيل ٢٠٠٤م وعنوانها وضع إستراتيجية للعلاقات العامة في الأندية الرياضية بمدن القناة وكانت أهم النتائج هي التوصل إلى النموذج المقترح الذي يتضمن أهداف العلاقات العامة ،نشاط العلاقات العامة ، الجوانب التنظيمية للعلاقات العامة .

ثانياً تحليل الدراسات التي تناولت نظم المعلومات :

من حيث الهدف :

لقد تباينت الأهداف في الدراسات التي تناولت إدارة الأندية الرياضية إلا أنها دارت حول نظم المعلومات واستخدام الحاسب الآلي في المجالات المختلفة .

من حيث العينة :

تم استخدام عينة تراوحت ما بين (١٨٣ - ٢٩٦) فرداً .

من حيث المنهج المستخدم :

استخدمت كل الأبحاث المنهج الوصفي بمختلف أساليبه ماعدا دراسة أشرف عبد المطلب مجاهد ٢٠٠١م فقد استخدم الباحث كلا من المنهج الوصفي والتجريبي .

من حيث أدوات جمع البيانات :

تم استخدام أدوات متعددة من أدوات جمع البيانات كما يلي (الاستبيان - المقابلة الشخصية - الملاحظة الشخصية - تحليل الوثائق والسجلات - الزيارات الميدانية) .

من حيث نتائج الدراسة :

كانت أهم نتائج الدراسات هي :

١- دراسة هشام عرفات على ١٩٩٨م وعنوانها : تطور أساليب البرمجة وتكنولوجيا المعلومات وأثرها على تطبيقات نظم المعلومات التجارية ، وكانت أهم النتائج الاعتماد على نظام معلومات قوى من خلال مفاهيم متقدمة يؤدي إلى الوثوق في البيانات الناتجة وبالتالي عمل الدراسات والتحليلات اللازمة التي تسهم في رفع الإنتاجية .

٢- دراسة أشرف عبد المطلب مجاهد ٢٠٠١م ، وعنوانها بناء وتطبيق نظام معلومات باستخدام الحاسب الآلي لتقييم مستوى جودة التعليم بمدارس التعليم العام ، وكانت أهم النتائج هي التعريف بمفهوم نظم المعلومات ، ومفهوم إدارة الجودة الشاملة وفلسفتها ، وتطورها التاريخي ، وأهم مبادئها في التعليم .

٣- دراسة جمال محمد جلال ٢٠٠٢م ، وعنوانها معوقات استخدام الحاسب الآلي ونظم المعلومات في الأندية الرياضية في جمهورية مصر العربية ، وكانت أهم النتائج : تعدد المعوقات التي تقابل الأندية الرياضية عند استخدام الحاسب الآلي ونظم المعلومات وتدور هذه المعوقات حول المحاور التالية (المعوقات الإدارية - الفنية - المالية - الشخصية - التخطيطية) .

٤/٢/٢ أوجه الاستفادة من الدراسات المرتبطة :

- إمكانية تحديد وصياغة مشكلة البحث .
- إمكانية صياغة هدف وتساؤلات البحث .
- إمكانية تحديد الخطوات الإجرائية لإتمام إجراءات البحث .
- إمكانية تحديد المنهج المستخدم في البحث .
- إمكانية تحديد نوع وحجم وطريقة اختيار العينة .
- تصميم استمارة الإستبيان والمحاوور والعبارات وصياغتها وترتيبها .
- التعرف على أفضل الأساليب اللازمة لحساب المعاملات العلمية لها .
- التعرف على أفضل أساليب المعالجات الإحصائية المناسبة لحجم ونوعية العينة وبما يتناسب مع فروض البحث .
- التعرف على كيفية عرض ومناقشة وتفسير النتائج .