



جامعة ميدأوشن  
كلية الإدارة  
قسم / إدارة المشاريع

تأثير تقنيات الاتصال الحديثة على تماسك الفريق دراسة تطبيقية على  
الدانوب في جدة

## The Impact of Modern Communication Techniques on Team Cohesion: An Applied Study on Al-Danube in Jeddah

اسم الطالبة

فاطمة طارق أحمد

الرقم الجامعي

2021204686

مشروع تخرج- 1

كلية الإدارة- جامعة ميدأوشن

إشراف

د. منى مصطفى العشري

عضو هيئة التدريس- كلية الإدارة- جامعة ميدأوشن

2024 – الفصل الدراسي الثاني

## جدول المحتويات

|    |                                                       |
|----|-------------------------------------------------------|
| 2  | 1. الفصل الأول: الإطار العام للدراسة.....             |
| 3  | 1.1. المقدمة:.....                                    |
| 5  | 1.2. مشكلة الدراسة.....                               |
| 5  | 1.2.1. فجوات على المستوى النظري.....                  |
| 5  | 1.2.2. فجوات على المستوى التطبيقي.....                |
| 6  | 1.3. أهمية الدراسة.....                               |
| 6  | 1.3.1. على المستوى النظري: .....                      |
| 6  | 1.3.2. على المستوى التطبيقي: .....                    |
| 7  | 1.4. أسئلة الدراسة.....                               |
| 7  | 1.5. أهداف الدراسة.....                               |
| 8  | 1.6. فرضيات الدراسة.....                              |
| 8  | 1.7. نموذج الدراسة.....                               |
| 9  | 1.8. منهجية الدراسة.....                              |
| 10 | 1.9. الدراسة الميدانية.....                           |
| 10 | 1.10. مخطط المشروع المقترح.....                       |
| 11 | 2. الفصل الثاني: الدراسات السابقة.....                |
| 12 | 2.1. المقدمة: .....                                   |
| 12 | 2.2. المتغير المستقل.....                             |
| 12 | 2.3. المتغير التابع.....                              |
| 12 | 2.4. العلاقة بين المتغير المستقل والمتغير التابع..... |
| 12 | 2.5. الخاتمة.....                                     |
| 13 | قائمة المراجع.....                                    |

## 1. الفصل الأول: الإطار العام للدراسة

## 1.1. المقدمة:

منذ أن خلق الله الإنسان وهو في اتصال دائم مع الآخرين، وحاول بقدر الإمكان توصيل ما يفكر فيه يشعر به بطريقة صحيحة وسليمة يفهمها غيره، فكانت أول طريقة اتصال قام بها الإنسان مع مجتمع أفرادها هي لغة الإشارة للدلالة عما يرغب الوصول إليه، ولكن مع الوقت أدرك هذا الأخير أن لغة الإشارات لا تكفي لتوصيل المعلومة أو الفكرة، فبدأ اختراع كلمات منطوقة ذات دلالة على شيء معين، وبدأت هذه الكلمات تتطور وتتعدد حتى أصبحت لغة كاملة يتحدثها الناس ويوصلون ما يريدونه من أفكار واقتراحات بكل سهولة، فالأصل هو النشاط الأهم في حياة الإنسان من خلاله يتفاعل مع الآخرين، ويعبر عن أفكاره وحاجاته ومشاعره وحتى أحلامه و به يعبر عن شخصيته وثقافته وحياته وفكره، وهو نشاط يمكن أن تتجسد فيه معاني الكرامة الإنسانية وقيمتها إلا أن هذا الأخير لم يكتفِ ذا النوع من الاتصال، فبدأ يفكر ويبتكر إلى أن وصل إلى أحدث تكنولوجيات الاتصال التي ساهمت بشكل فعلي في تطوير عملية الاتصال في جميع أنحاء العالم. (مخطاري، 2016)

كما أن التغير السريع في جل مجالات وميادين الحياة يعد من أبرز خصائص وسمات العصر الحالي، ومن بين هذا التغير نجد تلك الثورة التكنولوجية والاتصالية الحديثة التي تغلغت في جميع مناحي الحياة الإنسانية وفي جميع جوانبها، ومما الشك فيه أن هذه السرعة في التقدم التقني والتكنولوجي أثرت تأثيراً جلياً في العمل وعناصره، حيث تحولت هذه الأخيرة من الطرق التقليدية في إكمال العمل إلى الطرق الحديثة التي تعتمد على المستحدثات التكنولوجية في طرق وأساليب للعمل، وفي ظل هذا التطور التكنولوجي أجبرت المؤسسات على مواكبة العصر الحديث وبما فيه من تقنيات حديثة، حيث أصبحت التكنولوجيا المعلوماتية قوة فاعلة ومطلب رئيسي يفرض نفسه على التعليم الحديث الذي يتطلب وجود الوسائل التكنولوجية الحديثة المستخدمة في العمل. ( بن عبد الحفيظ وآخرين، 2021 )

وأصبح العالم اليوم عبارة عن قرية صغيرة يمكن فيها التواصل مع أشخاص في مختلف أنحاء الكرة الأرضية كما أحدثت التطورات تغيرات عميقة توصف بأنها إعجازاً من إعجازات هذا العصر لا نظير لها، حيث تتميز بخاصية الأنانية كل هذا بسبب التكنولوجيا التي ابتكرها العقل البشري في العصر الحديث، فهذه التطورات أثبتت إدخال هذه التكنولوجيات الحديثة إلى نشاط المؤسسات كشكل من أشكال

التجديد الذي يمس العملية الاتصالية، فأصبحت ضرورة ملحة فكلما زادت حاجة الإنسان والمؤسسة إلى هذه التكنولوجيا كلما زادت استمراريته واستحدثاتها وبالتالي تطويرها . (مخطاري، 2016)

لذا يتميز المجتمع الإنساني بأنه اتصالي، فظاهرة المجتمع البشري في أساسها هي ظاهرة اتصالية بحتة، تسهل أغراض المجتمع البشري من ناحية وتحقق الهدف الإنساني من ناحية أخرى، ومن غير الطبيعي أن يظهر تجمع بشري دون اتصال يهيئ له هذا الوجود، فالاتصال جزء من الحياة الطبيعية للمجتمع الإنساني والمحافظة عليه من جيل إلى آخر. (زموري، 2018)

ولقد نمت تقنيات الاتصال كمفهوم إداري وعمل مؤسسي سريع منذ أكثر من نصف قرن، وذلك نتيجة حتمية للتطورات الحاصلة في المجتمع الحديث و القوة المتزايدة للرأي العام، وأصبحت العلاقات بين الأفراد في الشركات أحد أهم مقومات تطورها ونموها، وتطورت التقنيات تطورات عدة ومتلاحقة، بدأت في الستينيات من القرن الماضي، واستمرت في النمو خاصة في العشرين عاماً الأخيرة، وقد صاحب ذلك حدوث تغيرات سريعة في مجال تكنولوجيا الاتصال، والتأكد على أهمية الاتصال المتعدد الاتجاهات بالجمهور المستهدف . (اليدومي، 2011)

وفي السياق ذاته يرى علوان أن دخول التقنيات الحديثة أدى إلى خلق جو تفاعلي بين العملاء والعاملين على مدى العقود السابقة، حيث اقتصرَت مشاهدة التلفاز في السابق التحديق في صندوق موضوع في إحدى زوايا منزلهم، مما دعا القائمين على التقنية والباحثين في هذا المجال إلى بذل الجهد اللازم في تطوير التقنيات التي كانت متبعة لتصبح على ما هي عليه اليوم. (علوان ، 2009 )

ويرى روبين ستيفن أن الاتصال عملية مهمة وكبيرة الفاعلية في مساعدة القائد والأجهزة الفنية والإدارية في صناعة القرار والوصول إلى القرار السليم في العمل كما يمدّه بالمعلومات والبيانات الهامة التي عن طريقها يمكن تحديد واختيار البدائل التقييمية لحل المشاكل لدى الفريق وفي الجهة الأخرى على الفريق أن يكونوا أكثر مستمعين جيدين مع قائدهم ويتفاعلون فيما بينهم عن طريق الإصغاء و التوضيح ومعالجة المعلومات التي تصدر من القائد والرفع من مستوى الوعي وإدراك مستوى حاجياتهم. (كواش، 2020)

ونجد المملكة العربية السعودية كأحد مجتمعات العالم المعاصر لم تكن بعيدة عن هذه الثورة فهي تشهد منذ عدة عقود إقبالا كبيرا في مجال التحول الرقمي إلى مجتمع تقني يقوم على الاستفادة من المزايا التي تقدمها تقنية الاتصال بشكل خاص والتقنية الحديثة بشكل عام في جميع الميادين، لمواكبة عصر المعلومات الذي فرض على الجميع، وحتى لا تجد نفسها في عزلة عن بقية دول العالم. (صادق، 2008)

وأخيراً إن تكنولوجيايات الاتصال الحديثة لها أثر كبير على المجتمع عامة وعلى المؤسسات خاصة فالتكنولوجيا الجديدة للاتصال تعتبر من أهم الضرورات الأساسية للعملية الاتصالية في الوقت الراهن، كما أن تساهم في انسجام وربط المؤسسة مع فريق العمل وجمهورها الداخلي والخارجي مهما كانت طبيعة هذه المؤسسة. وعليه فقط جاءت دراساتنا من أجل معرفة كيف تساهم تكنولوجيا الاتصال الحديثة في تماسك الفريق. (مخطاري، 2016)

ولكون هذا الموضوع مهم في عصرنا الحاضر وجدت أنه من الأفضل دراسة هذا الموضوع بشكل أعمق لسد جميع الثغرات الموجودة في الدراسات السابقة بما يخص هذا الموضوع.

## 1.2. مشكلة الدراسة

باتت تقنيات الاتصال من أهم الأهداف التي تسعى المؤسسات لتبنيها لما لها من فائدة مرجوة يشهدها وقتنا الراهن والذي يتسم بالثورة التقنية الهائلة، لذا تحاول هذه الدراسة الكشف عن أثر تقنيات الاتصال ودورها في تعزيز تماسك الفريق، وتنقسم مشكلة الدراسة إلى نظرية وتطبيقية:

### 1.2.1. فجوات على المستوى النظري

- عدم معرفة التأثيرات الإنتاجية والاجتماعية التي تحدثها تقنيات الاتصال على فرق العمل.
- ندرة الأبحاث والدراسات التي تناولت هذا الموضوع في المؤسسات التي تقدم خدمات البيع بالتجزئة.
- عدم إدراك المؤسسات لأهمية تقنيات الاتصال أثرها على تماسك فريق العمل.

### 1.2.2. فجوات على المستوى التطبيقي

- عدم التوصل إلى الخبرة والمعرفة الكافية لاستخدام تقنيات الاتصال في حل المعضلات واتخاذ القرارات.
- عدم توفر بيانات كافية لاستخدام شبكات التواصل الاجتماعية وما ينتج عن هذا الاستخدام من إيجابيات وسلبيات.

الإشكالية: ما مدى تأثير تقنيات الاتصال الحديثة على تماسك الفريق بالدانوب في مدينة جدة ؟

### 1.3. أهمية الدراسة

تتجلى أهمية البحث، بأهمية الاتصالات والمعلومات في حياة الأفراد والجماعات في مختلف النشاطات التي يمارسها الإنسان، فقد حلت محل الأرض والعمالة ورأس المال، وتصبح لها أهميتها في الاقتصاد القومي وحل المشكلات، فبعد أن كانت التقنيات المتاحة لتخزين المعلومات وإرسالها وعرضها تتمثل بالصور الفوتوغرافية وغيرها أصبحت في الوقت الحاضر تعتمد اعتماداً كبيراً على الحواسيب بجميع أنواعها المختلفة في اختزان المعلومات ومعالجتها واستخدامها وتقديمها للمستفيدين ، كما أن انتشار المعلومات سيجب فرصاً مثيرة ومضاعفة لبعض القطاعات، وتنقسم أهمية الدراسة إلى أهمية نظرية وأهمية تطبيقية:

#### 1.3.1. على المستوى النظري:

- الاستفادة بإمكانيات الانترنت في جميع المجالات التي تتعلق بتقنيات الاتصالات.
- تمهيد الطريق أمام إجراء عدد من الدراسات التي تناولت الموضوعات المماثلة لموضوع الدراسة الحالية بصورة علمية وشاملة والتي تضيف المزيد من المتغيرات المؤثرة في هذه الدراسة، بما يساهم في تحقيق التراكم المعرفي والبحثي.
- الوقوف على بعض الجوانب والنقاط المهمة والمؤثرة بالتقنيات الحديثة.

### 1.3.2. على المستوى التطبيقي:

- تسليط الضوء على تقنيات الاتصال الحديثة المستخدمة وأهميتها وانعكاسها وأهم طرق تطبيقها في المؤسسات.
- تقديم ملخص واضح لنوع العلاقة وطبيعة الدور الذي يمكن تلعبه التقنيات الحديثة في تعزيز تماسك فريق العمل.
- مشاركة نتائج البحث الحالية مع المؤسسات لتوظيف مفهوم تقنيات الاتصال في بيئة عملها.

### 1.4. أسئلة الدراسة

- ما علاقة الاتصال الداخلي في تحقيق تماسك فريق العمل؟
- ما هي طبيعة المشاكل والمعوقات التي تؤثر على تحسين أداء و تماسك فريق العمل؟
- ما الدور الذي تلعبه العلاقات الإدارية في تحسين أداء و تماسك فريق العمل؟
- ما أثر التكنولوجيا الحديثة في تحقيق تحسين أداء و تماسك فريق العمل؟

### 1.5. أهداف الدراسة

الهدف العام : تهدف الدراسة بشكل عام إلى التعرف على تأثير تقنيات الاتصال الحديثة على تماسك الفريق وذلك في الدانوب بجدة، وتتلخص الأهداف الفرعية التي نلتمس الوصول إليها من خلال الدراسة الحالية الى ما يلي:

الاهداف الفرعية:

- تحليل العلاقة بين الاتصال الداخلي وتحقيق تماسك فريق العمل؟
- تحديد طبيعة المشاكل والمعوقات التي تؤثر على تحسين أداء و تماسك فريق العمل؟

- قياس الدور الذي تلعبه العلاقات الإدارية في تحسين أداء وتماسك فريق العمل؟
- تحليل أثر التكنولوجيا الحديثة في تحقيق تحسين أداء وتماسك فريق العمل؟

## 1.6. فرضيات الدراسة

H1: توجد علاقة معنوية ذات دلالة إحصائية بين تقنيات الاتصال الحديثة وتماسك فريق العمل في الدانوب بجدة.

Ha: توجد علاقة معنوية ذات دلالة إحصائية بين الاتصال الداخلي وتحقيق تماسك فريق العمل في الدانوب بجدة.

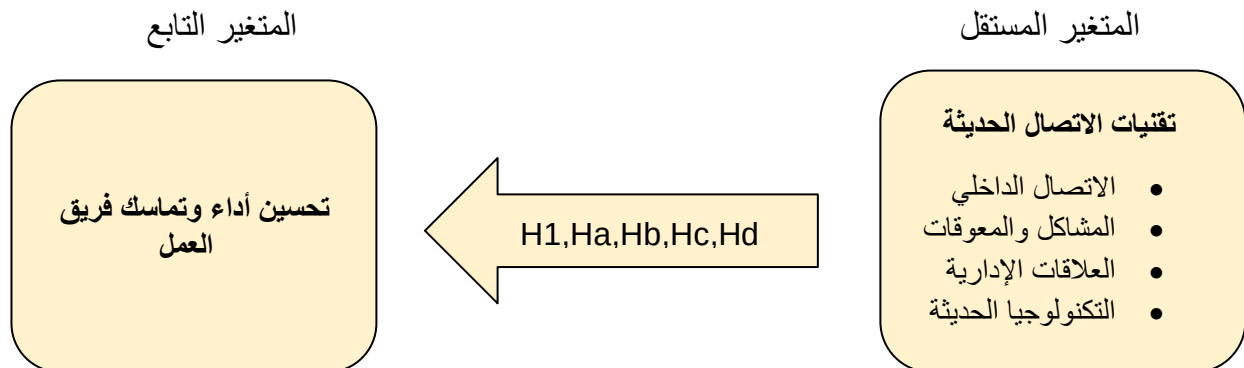
Hb : توجد علاقة معنوية ذات دلالة إحصائية بين طبيعة المشاكل والمعوقات وبين تحسين أداء وتماسك فريق العمل في الدانوب بجدة.

Hc : توجد علاقة معنوية ذات دلالة إحصائية بين العلاقات الإدارية وبين تحسين أداء وتماسك فريق العمل في الدانوب بجدة.

Hd : توجد علاقة معنوية ذات دلالة إحصائية بين التكنولوجيا الحديثة وبين تحقيق تحسين أداء وتماسك فريق العمل في الدانوب بجدة.

## 1.7. نموذج الدراسة

يوضح الشكل التالي العلاقة بين متغيرات الدراسة وفرضيات الدراسة كما يلي :



## النموذج المقترح من المشروع

المصدر: الطالب

### 1.8. منهجية الدراسة

فلسفة البحث: المنهج الوضعي

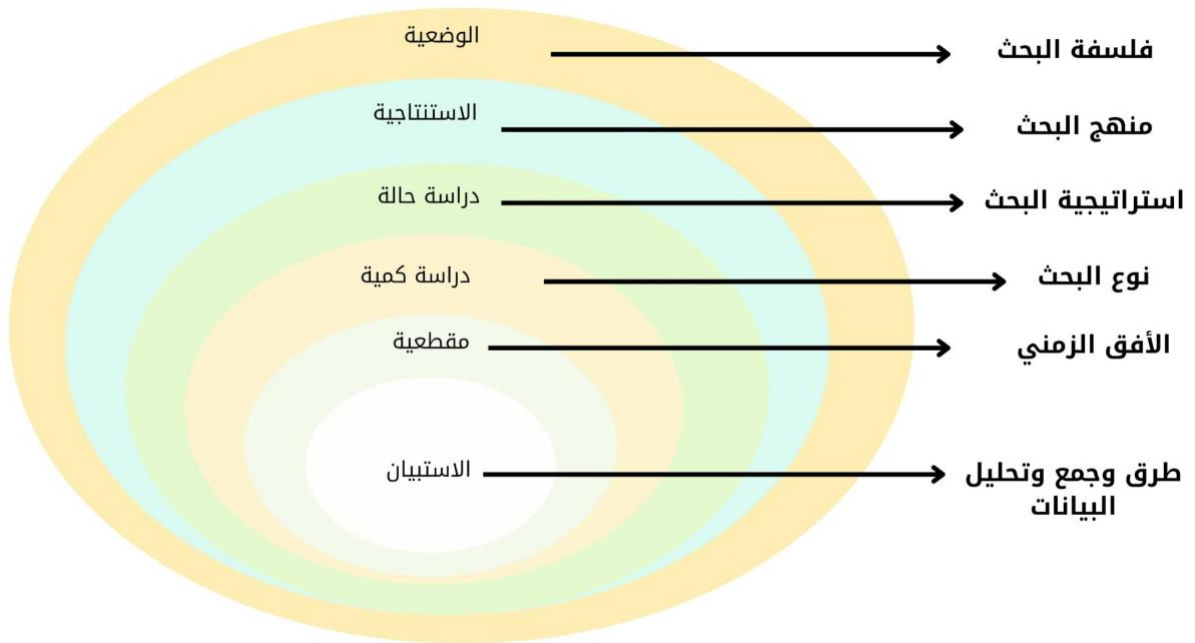
منهج البحث: استنتاجي

استراتيجية البحث: دراسة حالة

نوع البحث: كمية

الأفق الزمني: مقطعية

طرق جمع وتحليل البيانات: استبيان



### ملخص منهجية البحث

المصدر: الطالب

## 1.9. الدراسة الميدانية

تعتبر هذه الدراسة من أكثر الموضوعات أهمية على جميع المؤسسات، حيث أصبح لتكنولوجيا الاتصال تأثيراً كبيراً على المؤسسات، كما يجب فهم أهمية تقنيات الاتصال الحديثة على تماسك الفريق عن كثب من خلال الدراسة الميدانية للتعرف على آثاره وأبعاده، لذا سيتم إجراء دراسة ميدانية عن كثب لدراسة العلاقة بين تقنيات الاتصال الحديثة وتماسك فريق العمل وذلك في الدانوب بجدة.

## 1.10. مخطط المشروع المقترح

- الفصل الأول: المقدمة .
- الفصل الثاني: الإطار النظري .
- الفصل الثالث : منهجية البحث.
- الفصل الرابع: التحليل الإحصائي .
- الفصل الخامس مناقشة النتائج والخاتمة .

## 2. الفصل الثاني: الدراسات السابقة

2.1. المقدمة:

2.2. المتغير المستقل

2.3. المتغير التابع

2.4. العلاقة بين المتغير المستقل والمتغير التابع

2.5. الخاتمة

## قائمة المراجع:

1. اليدومي، 2011 ، استخدام التقنيات الحديثة في العلاقات العامة بشركات الاتصالات بالجمهورية اليمنية وانعكاسها على أداء العاملين .
2. بن عبد الحفيظ وآخرين ، 2021 ، مساهمة تكنولوجيا الاتصال الحديثة في تطوير العملية التعليمية.
3. زموري، 2018 ، عملية الاتصال بين المدرب و اللاعبين في كرة القدم.
4. صادق، 2008 ، الإعلام الجديد ، المفاهيم والوسائل والتطبيقات، عمان، دار الشروق.
5. علوان ، 2009 ، التلفزيون في العصر الرقمي في مواجهة التغير.
6. كواش، 2020 ، إدراك اللاعبين مهارات الاتصال لدى المدرب وانعكاساتها على تماسك الفريق الرياضي.
7. مختاري، 2016 ، تكنولوجيا الاتصال الحديثة وأثرها على مؤسسات التكوين المهني.