



جامعة قاصدي مرباح - ورقلة -
كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية
قسم علم الاجتماع والديمقراطية
في ميدان العلوم الاجتماعية
شعبة علم الاجتماع
تخصص علم الاجتماع الاتصال
إعداد الطالبة : عنتر اسيا

مذكرة محملة لنيل شهادة ماستر أكاديمي بعنوان:

معوقات الإتصال الرسمي وتأثيره على أداء الأستاذ
في ظل جائحة كورونا
دراسة ميدانية (ثانوية بن الشحم محمد الرويسات)

توقعت علنا بتاريخ: 2022/06/09

أمام لجنة المناقشة:

الاسم واللقب	الرتبة	الجامعة	الصفة
مازن الحوش	أستاذ محاضر "ب"	جامعة قاصدي مرباح-ورقلة	رئيسا
قريشي نجاه	أستاذ محاضر "أ"	جامعة قاصدي مرباح-ورقلة	مشرفا ومقرا
بن زاف جميلة	أستاذ محاضر "أ"	جامعة قاصدي مرباح-ورقلة	مناقشا

السنة الجامعية: 2022/2021





جامعة قاصدي مرباح - ورقلة -
كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية
قسم علم الاجتماع والديمقراطية
في ميدان العلوم الاجتماعية
شعبة علم الاجتماع
تخصص علم الاجتماع الاتصال
إعداد الطالبة : محنتير اسيا

مذكرة محملة لنيل شهادة ماستر أكاديمي بعنوان:

معوقات الإتصال الرسمي وتأثيره على أداء الأستاذ
في ظل جائحة كورونا
دراسة ميدانية (ثانوية بن الشحو محمد الرويسات)

نوقشت علنا بتاريخ: 2022/06/09

أمام لجنة المناقشة:

الاسم واللقب	الرتبة	الجامعة	الصفة
مازن الحوش	أستاذ محاضر "ب"	جامعة قاصدي مرباح-ورقلة	رئيسا
قريشي نجاة	أستاذ محاضر "أ"	جامعة قاصدي مرباح-ورقلة	مشرفا ومقررا
بن زاف جميلة	أستاذ محاضر "أ"	جامعة قاصدي مرباح-ورقلة	مناقشا

السنة الجامعية: 2022/2021

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

شكر و عرفان

بعد شكر الله تعالى و حمده على نعمة و فضله

و دوام الصحة و العافية أتقدم بالشكر إلى كل

من ساندني و قدم يد العون لإتمام هذا العمل بصفة عامة ،

و إلى الأستاذة المشرفة " قريشي نجاة " بصفة خاصة .

كما أتقدم بجزيل الشكر لكل أساتذة ثانوية

بن الشعن محمد الرويسات و إلى كل من ساندني

و لو بكلمة طيبة و إلى كل هؤلاء

جزيل الشكر و التقدير و الاحترام.

الإهداء

اهـداء

أهـدى عملي إالى أنلى ما أمك فى الوجود و الدنيا

اللذان تكفلا المشقة فى تعليمي ، و أرادا أن ابلى المعالي

حفظهما الله .

إلى كل الأخوة و الأخوات و إلى الأهل و إلى كل

من أحب و احترم.

أهـدا

I.....	الاهداء
II.....	الشكر
III.....	قائمة المحتويات
IV.....	قائمة الجداول
أ.....	مقدمة

الفصل الاول: الاطار المفاهيمي لدراسة

04.....	أولاً- إشكالية
05.....	ثانياً- أسباب الدراسة
05.....	ثالثاً- أهداف الدراسة
06.....	رابعاً- أهمية الدراسة
07.....	خامساً- تحديد المفاهيم
15.....	سادساً- المقاربة النظرية

الفصل الثاني: الاجراءات المنهجية لدراسة

24.....	أولاً: منهج الدراسة
24.....	ثانياً: أدوات جمع البيانات
25.....	ثالثاً: حدود الدراسة
25.....	رابعاً: عينة الدراسة

الفصل الثالث: عرض وتحليل وتفسير ومناقشة النتائج

30.....	أولاً: تحليل و تفسير البيانات
53.....	ثانياً: عرض ومناقشة نتائج الدراسة
56.....	ثالثاً: النتائج العامة
59.....	خاتمة:
61.....	قائمة المصادر والمراجع:

فهرس المحتويات

.....: اولاً - الكتب:

.....: ثانياً- المذكرات الجامعية:

.....: ثالثاً- المواقع الإلكترونية:

.....: الملخص:

.....: الملاحق.

الصفحة	عنوان الجدول	رقم الجدول
30	توزيع العينة حسب الجنس	01
30	توزيع العينة حسب السن	02
31	توزيع العينة حسب الاقدمية	03
31	تأثير جائحة كورونا على مستوى أداءك حسب الجنس	04
32	تأثير جائحة كورونا على مستوى أداءك حسب السن	05
33	تأثير جائحة كورونا على مستوى أداءك حسب الاقدمية	06
34	كيفية تواصل الموظف بالإدارة حسب الجنس	07
35	كيفية تواصل الموظف بالإدارة حسب السن	08
36	كيفية تواصل الموظف بالإدارة حسب الاقدمية	09
36	انقطاع الانترنت يؤثر على سيرورة عملك حسب الجنس	10
37	انقطاع الانترنت يؤثر على سيرورة عملك حسب السن	11
38	انقطاع الانترنت يؤثر على سيرورة عملك حسب الاقدمية	12
38	الاتصال عن بعد يقلل الأداء أو يرفعه.	13
39	أثر الفيروس على اداء عملك	14
40	في ظل جائحة كورونا هل واجهتك صعوبات في الاتصال بإدارة مؤسستك	15
40	في ظل كورونا هل تعتمد على وسائل الاتصال في تبادل المعلومات داخل مؤسستك	16
41	التعليمات التي تنقل اليك عبر وسائل الاتصال تكون واضحة لك	17

قائمة الجداول

41	في ظل جائحة كورونا هل ترى بان مديرك يقوم بدوره في المؤسسة	18
42	كيفية تلقي التعليمات والتوجيهات من الإدارة بخصوص مهامك في ظل الجائحة	19
43	عند اتصال الإدارة (المدير) بك في ظل كورونا هل يكون بهدف	20
44	المعلومات المقدمة لك في ظل الجائحة تجعلك تؤدي عملك	21
44	أثرت كورونا على توجيه مسؤولك حول تنظيم عملك واداء مهامك	22
45	المحادثة عبر وسائل الاتصال بمديرك تساعدك على اداء مهامك	23
45	تساعدك التوجيهات والتعليمات المقدمة عن بعد من طرف مسؤولك في تقديم أداء جيد	24
46	الوسائل التي تستخدمها الادارة في نقل المعلومات للأستاذ في ظل الجائحة	25
47	هناك تواصل بينك وبين زملائك في العمل في ظل الجائحة	26
48	يكون الاتصال بينك وبين زملائك في نفس المستوى	27
48	خوفك من الفيروس جعل علاقتك بزملائك تنخفض	28
49	تعقد الاجتماعات داخل المؤسسة في ظل كورونا	29
49	أثرت كورونا على علاقات الصداقة مع زملائك في العمل على ادائك	30
50	تعقد اللقاءات مع زملائك في العمل	31
50	صعوبة التواصل بينك وبين زملائك في ظل الجائحة اثرت على ادائك في العمل	32
51	الاتصال الذي تم بينك وبين زملائك في العمل في ظل الجائحة	33

الهيئة العامة

مقدمة:

يمثل الإتصال حاجة اجتماعية ضرورية لكل انسان اذا كان الاتصال مهما في حياة الافراد العاديين، فانه لا يقل اهمية عنه في حياة المؤسسات الصغيرة و الكبيرة ، فنجاح اي مؤسسة في تحقيق اهدافها يرتبط بشكل كبير بنجاح عملية الاتصال داخلها و خارجها، فالكثير من المشكلات التي تنشأ بسببها في الغالب سوء الاتصال سوء على المستوى العلاقات الشخصية و الرسمية في العمل.

ولذلك يمكن اعتبار الاتصال الرسمي الجهاز العصبي للمؤسسة حيث أنه بحركة و بدفعة نحو تحقيق غاياتها و اهدافها.

كما يعد الاتصال الرسمي عنصرا هاما يساهم في تفعيل و تحسين الاداء الجماعي في العمل، وهذا الاداء يعبر عن طريقة التي يؤدي بها العامل عمله وفق القواعد التي تحددها المؤسسة بكل وعيا و نشاط والسعي باستمرار والتي تمكن من تحقيق الاهداف المرجوة.

ومن هذا المنطلق جاءت دراستنا لمعرفة الدور الذي يؤديه الاتصال الرسمي في تحسين اداء الاستاذ في المؤسسة التربوية (ثانوية بن الشحم محمد الرويسات).

وضمن هذا الاطار قسمنا دراستنا الى الفصل الاول وهو الاطار المفاهيمي لدراسة، حيث تضمن اشكالية الدراسة اسباب واهداف اهمية الدراسة ، مفاهيم الدراسة، والدراسات السابقة لموضوع دراستنا وتناولنا في الفصل الثاني، الاجراءات المنهجية لدراسة، و مجالات الدراسة، ومنهج الدراسة، و مجتمع البحث والعينة وادوات جمع البيانات.

اما الفصل الثالث فقد تضمن عرض وتحليل البيانات الخاصة بالاستمارة بمحاورها الثلاث وكذلك مناقشة النتائج العامة.

واختتمنا دراستنا بالخاتمة كحوصلة نهائية لدراسة وعرض اهم المراجع المستخدمة والملاحق.

الفصل الأول

الإطار المفاهيمي لدراسة

أولاً: الإشكالية

ثانياً: أسباب الدراسة

ثالثاً: أهداف الدراسة

رابعاً: أهمية الدراسة

خامساً: تحديد مفاهيم

سادساً: المقاربة النظرية

أولاً: الإشكالية.

إن المؤسسة عبارة عن مجموعة من الأفراد تم تأسيسها من أجل تحقيق أهداف خاصة مثل أهداف خاصة مثل أهداف اقتصادية أو خدمانية، حيث تعمل على مسايرة التطور العلمي والتكنولوجي وتقسيم أدوار وتنظيم العلاقات بين أعضائها من خلال المستوى الذي يحققه الفرد عند قيامه بعمله من حيث كمية وجوده العمل المقدم.

ويلعب الاتصال دورا هاما في جمع مجالات الحياة، فهو عملية يتم من خلالها نقل وتبادل المعلومات والأفكار والآراء والانطباعات بين طرفين أو أكثر، وباستخدام عدة وسائل بهدف الإعلام والإقناع والتأثير على أفكار واتجاهات المتلقين، فهو الذي يخلق التواصل بين الأفراد والمجتمعات وتبادل المعلومات مما يجعل وجوده واستخدامه أمرا ضروريا واجتماعيا في ممارسة الأفراد لمختلف نشاطاتهم، وتزايدت أهمية الاتصال في مختلف المجالات، حيث أصبح يعمل على تنفيذ الاستراتيجيات العامة لمختلف التنظيمات (مؤسسات خدمانية، اجتماعية واقتصادية)، وبهذا ارتبط مفهوم الاتصال بمفهوم التنظيم، وهناك نوعان من الاتصال التنظيمي الرسمي وغير رسمي.

وتشكل عملية الاتصال أحد الدعائم الأساسية من خلالها التفاعل الانساني، فعملية الاتصال تحدد مدى تقدم المجتمعات الذي يتوقف على مدى فعاليته، ويعتبر الاتصال الرسمي أهم أنواع الاتصالات داخل المؤسسة لأنها تعتمد بشكل أساسي على المعايير والمقاييس التي تستخدمها للنظر في الاتصالات وطبيعتها إلا انه يمكن القول إجمالاً إن الاتصالات التي تستخدمها في محيط العمل، فتجد الاتصال الرسمي هو الاتصال الذي يتم وفق خطوط السلطة الرسمية، وتطبق بناء على قواعد وإجراءات محددة رسمياً، وذلك قد يكون الاتصال نازلاً، ويكون بين الرئيس إلى المرؤوسين، وتأخذ أسلوب التوجيهات أو التعليمات، وكذا الاتصال الصاعد الذي يكون من المرؤوسين إلى الرئيس، وتأخذ شكل الآراء أو الاقتراحات، وكذا الاتصال الأفقي والذي يتم بين الأدوات المختلفة في المؤسسة الإدارية الواحدة، وتأخذ شكل المشورة والحوار وتبادل الآراء، وعليه قد جاءت هذه الدراسة لتثير إشكالية محددة وتدور حول تساؤل رئيسي وهو: ما هو دور الاتصال الرسمي في تحسين أداء العمال في ظل جائحة كورونا؟

التساؤلات الفرعية:

- 1- ما هو دور الاتصال المساعد في تحسين أداء الاستاذ في ظل جائحة كورونا؟
- 2- ما هو دور الاتصال النازل في تحسين أداء الاستاذ في ظل جائحة كورونا؟
- 3 - ما هو دور الاتصال الأفقي في تحسين أداء الاستاذ في ظل جائحة كورونا؟

ثانيا: أسباب الدراسة.

لكل بحث علمي دراسة في أي ميدان كان لها أسباب معينة تقف وراء اختيارها، ومن الأسباب التي جعلتنا نختار هذا الموضوع بهدف دراسته والبحث فيه هي:

الإثراء المعرفي.

- ✓ نقص الاتصال داخل المؤسسة خاصة في ظل جائحة كورونا.
- ✓ أهمية الموضوع لان الاتصال من العمليات الأساسية في المؤسسة.
- ✓ جدية الموضوع ل دون الاتصال لا يمكن بقاء ودوام المؤسسة.
- ✓ قابلية الموضوع للإنجاز والدراسة سواء من الناحية النظرية والتطبيقية.

ثالثا: أهداف الدراسة.

تهدف هذه الدراسة إلى:

1- **هدف رئيسي:** ويتمثل في معرفة دور الاتصال الرسمي في تحسين أداء الاستاذ في ظل جائحة كورونا.

2- الأهداف الفرعية.

- معرفة دور الاتصال المساعد في تحسن أداء الاستاذ في ظل جائحة كورونا.
- معرفة دور الاتصال النازل في تحسن أداء الاستاذ في ظل جائحة كورونا.
- معرفة دور الاتصال الأفقي في تحسن أداء الاستاذ في ظل جائحة كورونا.

ويمكن القول أن الهدف من الدراسة التي تجرى نسعى من خلالها على توضيح الاتصال الرسمي في المؤسسة، والذي يمكنه أن يلعبه في تحسين وترقية الأداء.

رابعاً: أهمية الدراسة.

تكمن أهمية الدراسة في النتائج التي يتم الوصول إليها فمن خلال هذه الدراسة تسعى لتوضيح الرؤية حول أهمية الاتصال الرسمي داخل المنظمة.

وباعتبار الموضوع أهمية كبيرة لما تقدمه من حلول لمشاكل الاتصال الرسمي بين الإدارة والعمال أو العكس بين العمال في نفس المستوى وتحقيق الفعالية الاتصالية بالتغلب على المعوقات التي تعيق العملية الاتصالية، كما أن الاتصال الجيد والفعال ضروري في محلة تنفيذ الخطط ومتابعة البرامج الموضوعية، ومن الضروري التعرف على مدى فعالية الاتصال وأهميته في المؤسسة.

خامساً: تحديد المفاهيم.

يعتبر تحديد المفاهيم من المسائل الهامة والضرورية في البحث العلمي، وذلك لان هنالك الكثير من المفاهيم تنتشعب في معانيها وتحدد مفاهيم الدراسة فيما يلي:

مفهوم الاتصال لغة: هو كلمة اللاتينية COMMUNICR اي بديع أو يشبع، فنحن عندما نتصل فإننا نحاول أن تشترك في المعلومات والأفكار والاتجاهات ونكون علاقة مع شخص أو مجموعة من الأشخاص فلذلك فمرادف فعل يتصل هو يتصل¹.

مفهوم الاتصال: يرى عالم الاجتماع تشارلز كولي بأن الاتصال يعني ذلك الميكانيزما الذي من خلاله توجد العلاقات الإنسانية وتنمو وتتطور الرموز العقلية بواسطة وسائل تنشر هذه الرموز عبر المكان واستمرارها عبر الزمان².

يعرف أيضا على انه العملية التي يتم من خلالها نقل المعلومات والمعاني والأفكار من شخص إلى آخر بصورة تحقق الأهداف المنشودة في المنشأة أو في جماعة من الناس ذات نشاط اجتماعي³.

¹ - محمد عبد الحميد، نظريات الإعلام واتجاهات التائي، طبعة الثانية، عالم الكتب، القاهرة، 200، ص 19

² - مدخل إلى الإعلام والاتصال، المفاهيم الأساسية والوظائف الجديدة في عصر العولمة الإعلامية، عالم الكتب الحديث للنشر والتوزيع، الأردن، 2002، ص 12

³ - احمد التوازة، الاتصال والتوفيق بين النظرية والتطبيق، دار أسامة، عمان 2010، ص 14.

ويمكن إيجاز مفهوم الاتصال على انه تبادل مشترك للحقائق أو الأفكار أو الآراء أو المعلومات مما يتطلب عرضا واستقبالا يؤدي إلى التفاهم بين كافة العناصر بغض النظر عن وجود أو عدم وجود انسجام ضمني، فهو عملية تفاعل اجتماعي معلوماتي هادف¹.

ويعرفه كذلك "غريب عبد السميع غريب" إن الاتصال ما هو إلا عملية اجتماعية يتم من خلالها نقل وتبادل المعلومات والآراء بين طرفين أو أكثر وبطريقة مباشرة أو غير مباشرة وباستخدام أداة أو أكثر بغرض أن تصيح الخبرة المشتركة بين أطراف العملية الاتصالية من جهة أخرى².

مفهوم الاتصال الرسمي.

اصطلاحا: هو الاتصال الذي يتم بين المستويات الإدارية المختلفة في هيئة أو مؤسسة بالطرق الرسمية المتفق عليها في نظمها وتقاليدها وهو يعد أهم وظائف الإدارة، ويلاحظ تنوع المادة التي تنقل عبر شبكة الاتصال الرسمي³.

إجرائيا: هو الاتصال الذي يتم بالطرق الرسمية المتفق عليها مسبقا في محيط العمل.

مفهوم الاتصال الرسمي: وهي عمليات الاتصال المهيكلة التي تتم في إطار بناء تنظيمي محكم يحدد خطوط الاتصال داخل المؤسسة، بحيث تكون هذه الاتصالات نظاما يسير وفق أساليب وإجراءات وقواعد محددة ومعروفة، بهدف نقل الأوامر والقرارات والتوجيهات والتعلمت من المستويات الإدارية العليا إلى المستويات الوسطى والدنيا والعكس⁴.

ويعرف الاتصال أيضا انه صورة الاتصال التي تجري داخل المنظمات الحكومية وغير حكومية بين المستويات الإدارية التي تربط اللوائح والقرارات المكتوبة، حيث تتميز بالدقة والوضوح وصحة المعلومات.

¹- فضيل دليو، التكنولوجيا الجديدة للإعلام والاتصال، دار الثقافة للنشر والتوزيع، عمان 2010، ص24

²- غريب عبد السميع غريب، الاتصال والعلاقات العامة في المجتمع المعاصر، مؤسسة شباب الجامعة، الإسكندرية 2004، ص 14

³- دلال القاضي، محمود، منهجية البحث العلمي تحليل البيانات باستخدام البرنامج الإحصائي SPSS، دار حامد، عمان 2008، ص 66

⁴- حشي حريم، السلوك التنظيمي سلوك الأفراد في المنظمات، دار زهران للنشر، القاهرة، ص 329

مفهوم الأداء : الأداء هو درجة تحقيق واتهام المهام المكونة لوظيفة الفرد وهو يعكس الكيفية التي يحقق أو يشبع بها الفرد متطلبات الوظيفة وغالبا ما يحدث لبس أو تدخل بين الأداء والجهد فالجهد يشير إلي الطاقة المبذولة أما الأداء فيقاس على أساس النتائج التي حققها الفرد¹.

الأداء إجرائيا: هو الطريقة التي يؤدي بها العامل عمله وفق القواعد التي تحددها المؤسسة بكل وعي ونشاط والسعي باستمرار من اجل أداء أفضل:

كما يعرفها عاطف محمد عبيد هو مدى مساهمة العاملين في انجاز الأعمال التي توكل إليهم ومدى سلوكهم أثناء العمل وعلى مقدار التحسن الذي طرا على أساس الأداء .

مفهوم المؤسسة: هي تنظيم يهدف إلى خلق تغيير في المجتمع وذلك بالسهر على متابعة حسن تنفيذ القرارات والبرامج وتوجيههم نحو الأهداف المرسومة فيها².

مفهوم المؤسسة التربوية: هي الخير الذي يساعد المتعلم على طلب المزيد من العلم المفيد واكتساب السلوك الحسن والسير نحو الفضائل وتتنوع المؤسسة التربوية بحسب المرحلة العمرانية التي يكون فيها المتعلم.

فيروس كورونا: الفيروس التاجي الجديد المعروف أيضا باسم covid19 هو نوع من الفيروسات التي تسبب مرضا من الجهاز التنفسي وهذا قد يؤدي إلى التهاب وتراكم المخاط والسوائل في مجرى الهواء وفي الرئتين (التهاب الرئوي) هناك العديد من الفيروسات التاجية المختلفة³.

سادسا: الدراسات السابقة.

1- الدراسة الاولى.

- دراسة بوعطيط جلال الدين 2009

- كانت تحت عنوان (الاتصال التنظيمي وعلاقته بالأداء الوظيفي) دراسة ميدانية (عمال مؤسسة سونلغاز).

¹ - راوي محمد محسن، إدارة الموارد البشرية، رؤية مستقبلية، مصر الإسكندرية، الدار الجامعية، 2001، ص 202.

² - عبد الرحمان عبد السلام جامل: طرق تدريس العامة، ط2، دار المناهج 2000، ص17.

³ - ترجمة عن النسخة الأصلية، بواقفة شركة السيفير (C)، بتاريخ 15/مارس 2020، من قبل وزارة المجتمع بدولة الإمارات ع م

ومن خلالها استعرض الباحث إشكالية وكان التساؤل الرئيسي يتمثل في: ماهي العلاقة الموجودة بين الاتصال التنظيمي والأداء الوظيفي لدى العمال التنفيذيين؟

وقد توصل الباحث من خلال هذه الدراسة الميدانية إلى أن الاتصال حرية التعبير وقرب الإدارة من الموظف والتأهيل المستمر للعمال ووضوح الإجراءات الرسمية في استخدام وسائل الاتصال كلها عوامل تساعد في رفع الأداء الوظيفي لعمال الإدارة.

- معرفة الاتصال الرسمي الصاعد علاقة ارتباطيه بالأداء الوظيفي للعمال التنفيذيين.
- معرفة هل للمتغيرات: السن التعليمي الأقدمية تأثير على الأداء الوظيفي للعمال التنفيذيين في مؤسسة سونلغاز
- إثراء المكتبة الجامعية بدراسة ميدانية تتناول جانبا مهما من جوانب الإدارة والتسيير في المؤسسة
- تطوير المعرفة الإدارية في مجال الاتصال التنظيمية والأداء والوظيفي لدى العمال التنفيذيين؟

أدوات جمع البيانات.

اعتمد الباحث في دراسة على أداة واحدة لجمع البيانات، وهي الاستمارة ويتم تقسيمها إلى محورين:

المحور الأول: تناول الاتصال التنظيمي، وضم 22 بندا، بنود حول الاتصال النازل وعددها 11 بندا، و11 بندا تتعلق بالاتصال الصاعد.

المحور الثاني: وتناول فيه المتغير التابع وهو الأداء الوظيفي، وكان عدد بنوده 20 بندا، وكذا تم التطرق إلى بعض المتغيرات أو البيانات الأولية التي تم إدراجها ضمن الفرضيات الصفرية وهي: السن، والمستوى التعليمي والأقدمية في العمل.

منهج الدراسة.

-استعمل الباحث في دراسته على الأسلوب الوصفي التحليلي من خلال محاولة التعرف على طبيعة العلاقة بين الاتصال التنظيمي والأدوار الاجتماعية بين العمال المتقاعدين.

عينة الدراسة.

ينكون مجتمع البحث من 197 منفاً وقد تم اخذ نسبة 25% عينة من المجتمع الأصلي وبالتالي عينة البحث تتكون من 49 عاملاً منفاً وتم اختيار عينة البحث بطريقة العينة العشوائية.

نتائج الدراسة.

1. الكشف عن تواجد الاتصال النازل بما يناسب المعلومات من الإدارة إلى العمال سواء عن طريق المشرف المباشر على العمال أو عن طريق الإعلانات والاجتماعات.
2. وجود اتصال صاعد يعتمد العمال فيه على الاتصال بالمشرف المباشر أو استغلال الاجتماعات لإيصال انشغالاتهم.
3. وجود علاقة ارتباطيه موجبة متوسطة بين الاتصال النازل والأداء الوظيفي للعمال التنفيذيين.
4. وجود علاقة ارتباطيه موجبة متوسطة بين الاتصال الصاعد والأداء الوظيفي وبهذا وجود علاقة موجبة متوسطة بين الاتصال التنظيمي والأداء الوظيفي¹.

أوجه الشبه:

- 1- استعمال المنهج الوصفي.
- 2- نتائج الدراسة تواجد إتصال يناسب المعلومات من الإدارة إلى العمال.

أوجه الإختلاف:

- 1- الإختلاف في حجم العينة.
- 2- الدراسة الثانية: تحت عنوان (دور الاتصال المؤسسي في رفع الأداء الوظيفي لدى مستخدمي الإدارة المحلية (دراسة ميدانية مقر إدارة ولاية الجلفة) من إعداد الطالب محمد عزوز مذكرة مقدمة لنيل شهادة

¹ بوعيط جلال، الاتصال التنظيمي وعلاقته بالأداء الوظيفي، مذكرة لنيل شهادة الماجستير، تخصص السلوك التنظيمي وتسيير الموارد البشرية، كلية العلوم الانسانية، جامعة قسنطينة 2008/2009 الجزائر.

الماجستير علم الاجتماع تخصص التغيير الاجتماعي 2009 (جامعة الجزائر العاصمة) ومن خلالها استعرض الباحث الإشكالية وكان التساؤل الرئيسي يتمثل في:

- ما هو دور الاتصال الداخلي للإدارة المحلية في التأثير على مستوى الأداء الوظيفي لدى العمال ؟

وقد قسم الباحث التساؤل الرئيسي إلى عدة تساؤلات فرعية

- هل تعدد وسائل الاتصال الداخلي يؤثر على أداء الموظفين ؟

- هل هناك عوامل تؤثر في عملية الاتصال التي تساهم في التأثير على أداء الموظفين.

فرضيات الدراسة.

- إن لتعدد وسائل الاتصال الداخلي للإدارة المحلية دور في رفع الأداء الوظيفي لدى العاملين .

- هناك عدة عوامل ذاتية تؤثر ايجابيا على عملية الاتصال في الإدارة المحلية مما يجعلها تساهم في زيادة الأداء الوظيفي لدى العاملين .

منهج الدراسة.

اعتمدت الدراسة على المناهج التالية (دراسة الحالة, المنهج التحليلي, المنهج الكمي وهذا باستعمال أداتي استمارة المقابلة والوثائق والسجلات وقد تم إجراؤها على عينة قصدية متمثلة في 130 مبحوثا موزعين على ثلاث فئات.

- أهم النتائج التي توصل إليها الباحث هي:

1-الاتصال الفعال والسليم يؤثر على الأداء الوظيفي للعاملين .

2-هناك عوامل غير ذاتية تؤثر ايجابيا على عملية الاتصال في الإدارة المحلية وان هناك عوامل غير ذاتية تؤثر هي الأخرى ايجابيا على العملية الاتصال¹.

¹ محمد عزوز، دور الاتصال المؤسسي في رفع الأداء الوظيفي لدى مستخدمي الادارة المحلية، مذكرة لنيل شهادة الماجستير، علم الاجتماع، تخصص تغيير الاجتماعي، جامعة الجزائر العاصمة، 2009 الجزائر.

أوجه الشبه:

1- نتائج الدراسة: هناك عوامل ذاتية تؤثر على العملية الإتصالية.

أوجه الاختلاف:

1- منهج الدراسة: يستخدم الباحث دراسة الحالة .

2- عينة البحث.

3- الدراسة الثالثة: بعنوان فعالية الاتصال التنظيمي في المؤسسة العمومية الجزائرية دراسة ميدانية بمركب الرافعات والمجارف CPO (عين السمارة قسنطينة) من إعداد الطالب العربي بن داود مذكرة ماجستير في علم الاجتماع تخصص تنمية الموارد البشرية 2008 بجامعة قسنطينة ومن خلالها استعرض الباحث الإشكالية وكان التساؤل الرئيسي يتمثل في:

• كيف تسيير العملية الاتصالية وما هي عناصرها وأغراضها؟

• ما مدى فعالية قنوات الاتصال المتوفر في تحقيق كفاءة وفعالية التنظيم ؟

وقد توصل الباحث من خلال هذه الدراسة الميدانية إلى أن:

الاتصال وحرية التعبير وقرب الإدارة من الموظف والتأهيل المستمر للعمال ووضوح الإجراءات الرسمية في استخدام وسائل الاتصال كلها عوامل تساعد في رفع الأداء الوظيفي لعمال الإدارة. ومن خلال اطلاعي على هذه الدراسة التمتت جملة من النقاط التي ساعدتني في موضوعي رغم بعض الاختلافات من الناحية النظرية وقد كانت لي هذه الدراسة مرجعا مهما في الكثير من عناصر بحثي وقد أفادتني من الناحية التطبيقية.

فرضيات الدراسة.

1-إن الإدارة لا تقوم بإعلام كافة العمال في مختلف المستويات التنظيمية .

2-ضعف قنوات الاتصال النازل.

3-إن العمال غير راضين عن أساليب الاتصال السائد في المؤسسة .

4- المؤسسة الصناعية لا تولي الاهتمام اللازم بفعالية الاتصال بين الإدارة والعمال.

أهداف الدراسة.

- هدفت الدراسة إلى تحقيق هدف أساسي أو علم يتجلى من خلال مدى اهتمام المؤسسة بتحقيق فعالية اتصالية الإدارة والعمال .

-الكشف عن أنماط الاتصال وخصائصه والوسائل وكذلك القنوات المتبعة في العملية الاتصالية .

- إبراز المشاكل التي تحول دون تحقيق فعالية اتصالية .

أدوات جمع البيانات.

اعتمد الباحث على أدوات جمع البيانات وهي الملاحظة وهذا بملاحظة سلوك المبعوثين أثناء ملء الاستمارة مع كل سؤال يطرح كذلك المقابلة من خلال إجرائها مع العمال .

وقد استعمل الباحث في دراسته على العينة العشوائية الطبقية معتمدا فيه على المنهج الوصفي.

نتائج الدراسة.

-ضعف قنوات الاتصال النازل .

- إن الإدارة تتصل بشكل دائم بعمالها في مختلف المسؤوليات التنظيمية.

- العلاقة بين العمال الرؤساء والإدارة علاقة حسنة مقبولة .

- كشفت الدراسة على إن العمال غير راضين عن أساليب الاتصال السائد في المؤسسة عدم مشاركة

العمال في اتخاذ القرارات كون الإدارة ترى أن سلطة القرار .

-إن المؤسسة الصناعية لا تولي الاهتمام اللازم بفعالية الاتصال بين الإدارة و العمال¹.

¹- بن داود، فعالية الاتصال في المؤسسة العمومية الجزائرية، مذكرة لنيل شهادة ماجستير، تخصص تنمية الموارد البشرية، جامعة قسنطينة، 2008 الجزائر.

أوجه الشبه:

1- نتائج الدراسة.

2- أدوات جمع البيانات.

1- **الدراسة الأولى:** دراسة بوعطيط جلال الدين تحت "الاتصال التنظيمي وعلاقتة بالاداء الوظيفي" دراسة ميدانية لعمال مؤسسة سونلغاز ،مذكرة لنيل شهادة الماجستير 2009.

2- **الدراسة الثانية:** دراسة محمد عزوز تحت عنوان "دور الاتصال المؤسسي في رفع الاداء الوظيفي لدى مستخدمي الادارة المحلية" ،دراسة ميدانية مقر ادارة ولاية الجلفة ،مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماجستير علم الاجتماع تخصص التغيير الاجتماعي، 2009.

3- **الدراسة الثالثة:** دراسة العربي بن داود "فعالية الاتصال التنظيمي في المؤسسة العمومية الجزائرية" دراسة ميدانية بمركب الرافعات والمجارف ،عين سمارة قسنطينة ،مذكرة لنيل شهادة ماجستير في علم الاجتماع تخصص تنمية الموارد البشرية ،2008.

الاستفادة من الدراسات السابقة:

1- استفدنا من هذه الدراسات في تكوين خلفية نظرية حول موضوع البحث.

2- استفدنا من هذه الدراسات في بناء مفاهيم الدراسة .

3- استفدنا من هذه الدراسات في صياغة اشكالية الدراسة وتساؤلاتها .

4- استفدنا من هذه الدراسات في صياغة اسئلة الاستبيان .

5- استفدنا من هذه الدراسات في اختيار المنهج المناسب لدراسة هذا الموضوع.

- المقاربة النظرية.

- التفاعلية الرمزية.

تعتبر التفاعلية الرمزية واحدة من المحاور الأساسية التي تعتمد عليها النظرية الاجتماعية في تحليل الانساق الاجتماعية، وهي تبدأ بمستوى الوحدات الصغرى (MICRO) منطلقة منها الوحدات بمعنى أنها تبدأ بالأفراد وسلوكهم كمدخل لفهم النسق الاجتماعي.

فأفعال الأفراد تصبح ثابتة لتشكل بنية من الأدوار ويمكن النظر إلى هذه الأدوار من حيث المعاني والرموز وهنا يصبح التركيز إما على بني الأدوار والأنساق الاجتماعية، أو على سلوك الدور والفعل الاجتماعي.

- أشهر ممثلي النظرية التفاعلية الرمزية:

1. جورج هيرت ميد 1863/1931.

يبدأ مبدأ بتحليل عملية الاتصال وتصنيفها إلى صنفين: الاتصال الرمزي والاتصال غير الرمزي فبالنسبة للاتصال الرمزي فإنه يؤكد بوضوح على استخدام الأفكار والمفاهيم وبذلك تكون اللغة ذات أهمية ويشير ذلك إلى أن المعنى ليس مفروضاً عليهم إنما هو موضوع نافع للتفاوض والتداول بين الأفراد¹.

2. هيرت بلومر 1900/1986.

وهو يتفق مع جورج ميد في أن التفاعل الرمزي هو السمة المميزة للتفاعل البشري وان تلك السمة الخاصة تتطوي على ترجمة رموز وأحداث الأفراد وأفعالهم المتبادلة وقد أوجز فرضياته في عدة نقاط:

- إن البشر يتصرفون حيال الأشياء على أساس ماتعنيه تلك الأشياء.

- هذه المعاني هي نتاج للتفاعل الاجتماعي الإنساني.

- هذه المعاني تحور وتعديل، ويتم تداولها غير عمليات تأويل.

¹ - محمد عوض، مقال النظريات الحديثة في علم الاجتماع التربوي (التفاعلية الرمزية والنظرية المعرفية) (2017/11/08). مواقع مداد

وارفج جال نظرية توضيح توقعات الدور .

مصطلحات النظرية.

1-التفاعل: وهو سلسلة متبادلة ومستمرة من الاتصالات بين فرد أو فرد مع جماعة.

2-المرونة: ويقصد بها استطاعة الإنسان أن يتصرف في مجموعة ظروف بطريقة واحدة

3-الرموز: وهي مجموعة من الإشارات المصطنعة ويستخدمها الناس قيما بينهم .

4-الوعي الذاتي: وهو مقدرة الإنسان على تمثيل الدور، فالتوقعات التي تكون لدى الآخرين¹.

باعتبار المؤسسة التربوية (متوسطة -ثانوية) مجالاً للتفاعل الاجتماعي يتم عن طريق لغة ورموز مشتركة بين الفاعلين في الحقل التربوي لتحقيق الأهداف التربوية (سواء بالنسبة للفاعل أو الفرد أو المؤسسة التربوية) فان المقاربة الأنسب لهذه الدراسة مع التفاعلية الرمزية، وتم توظيفها من خلال الاستعانة بمفاهيم النظرية في بناء إشكالية الدراسة وكذا تحديد المفاهيم والمصطلحات، واقعياً في بناء أداة الدراسة من حيث نوعية صياغة الأسئلة.

¹ -محمد عوض ،مقال النظريات الحديثة في علم الاجتماع التربوي (التفاعلية الرمزية والنظرية المعرفية) (2017/11/08 . مواقع مداد

خلاصة الفصل:

يمكن القول أن هذا الفصل بمثابة الانطلاقة التي يبدأ منها الباحث بهدف التعريف بموضوع الدراسة والأسباب التي دفعته لتناوله, وذلك من خلال عرض الإشكالية، وتحديد المفاهيم، وكذا أسباب اختيار الموضوع وأهميته والأهداف، ومنهجية الدراسة، والدراسات السابقة التي تخدم متغيرات الموضوع، وكذا المقاربة النظرية التي تناولت مشكلة البحث.

الفصل الثاني

الفصل الثاني: الاجراءات المنهجية للدراسة

اولا: منهج الدراسة.

ثانيا: ادوات جمع البيانات.

ثالثا: مجالات الدراسة.

رابعا: مجتمع البحث والعينة.

تمهيد:

تعتبر الاجراءات المنهجية لدراسة احد الركائز الاساسية في انجاز البحث العلمي لذلك سوف نتطرق في هذا الفصل الى اساسيات البحث التي تسيير وفقها الدراسة .

أولاً: منهج الدراسة.

- المنهج الوصفي.

كما أن الموضوع يدور حول الاتصال الرسمي ودوره في تحسن أداء الاستاذ فقد اخترنا المنهج الوصفي والذي يعتبر احد ابرز المناهج المهمة المستخدمة في الدراسات العلمية ورسائل الماجستير والدكتوراه ومناهج البحث العلمي بوجه عام تساهم في التعرف على ظاهرة الدراسة , ووضعها في إطارها الصحيح وتفسر جميع الظروف المحيطة بها ويعد ذلك بداية الوصول إلى النتائج الدراسية التي تتعلق بالبحث وبلورة الحلول التي تتمثل في التوصيات والمقترحات التي يسوقها الباحث لأنها الجدل الذي يتضمنه متن البحث واستخدام منهج معين في البحث يتطلب وقتاً وجهداً كبيرين في سبيل الوصول إلى جميع المعلومات والبيانات التي تتعلق بظاهرة البحث حيث يتميز المنهج الوصفي بطريقته الواقعية في التعامل مع مشكلة البحث نظراً لوجود الباحث في قلب الميدان أو المكان المتعلق بالدراسة ،وبعد ذلك المنهج مناسباً لموضوعات البحث العلمي التي تدور حول الظواهر والمشكلات الاجتماعية والإنسانية ومن ثم الحصول على الوصف الكيفي الذي يتمثل في سلوك خارجي للظواهر .

ثانياً: أدوات جمع البيانات.

هناك أدوات عديدة تستخدم في إطار المنهج الوصفي بغرض جمع المعلومات و الأدوات التي اعتمدنا عليها في جمع البيانات هي:

- استمارة الاستبيان:

وتعد استمارة الاستبيان من أشهر الأدوات المستخدمة في المنهج الوصفي وهي أسئلة تتم صياغتها من جانب الباحث العلمي للحصول على المعلومات وبيانات تتعلق بمشكلة البحث ويوجد عديد من أنواع الاستبيان غير المحدد الذي لا يقيد المبحوث بإجابات محددة مثل (موافق/غير موافق) وهكذا أو الاستبيان

غير المحدد الذي لا يقيد المبحوث، ويمكن من خلاله أن يقوم بإدراج الإجابة بكل حرية ، وفقا لنوعية الأسئلة التي يسوقها الدارس في استمارة الاستبيان وتشمل الاستمارة على مزيج من أسئلة محددة الإجابات أو مفتوح.

ثالثا: حدود الدراسة.

1- الحدود المكانية لقد أجريت هذه الدراسة في مؤسسة تربية (ثانوية بن الشحم محمد - رويسات - ورقلة).

2- الحدود الزمانية نقصد بها المدة المستغرقة لإنجاز هذه الدراسة إذ دامت مدة 4 أشهر كاملة قمنا فيها بما يلي:

الإطار المنهجي: استمر البحث فيه طوال الفترة الممتدة من بداية شهر فيفري 2022/إلى نهاية مارس 2022.

الجانب الميداني قد شرعنا فيه ابتداء من بداية شهر افريل إلى منتصف شهر ماي وقد تم في هذه الفترة تجميع بعض البيانات الأولية حول المؤسسة وكذا تصميم وتوزيع الاستمارة وتحليل البيانات المتعلقة بمجتمع البحث.

3- الحدود البشرية: شمل هذا المجال أساتذة المؤسسة ثانوية بن الشحم محمد الرويسات ورقلة) البالغ عددهم 44 موظف (استاذ).

رابعا: عينة الدراسة.

نجاح أي دراسة يقوم بها الباحث العلمي في أي مجال من مجالات الدراسة يقوم بالأساس على مدى قدرته على تحديد مجتمع وعينة البحث اللازمة والصحيحة ، وتعتبر مرحلة تحديد العينة من أهم المراحل وفق أسس وطرق علمية متفق عليها تساعد على توفير الجهد والوقت والتكاليف، إذ يلجأ الباحث عادة " إلى الاعتماد عليها من اجل اختصار مجتمع البحث عن عدد محدد من عناصر الدراسة بدلا من

جميع الأفراد وعناصر المجتمع "1 وتعرف العينة بأنها "فئة تمثل مجتمع البحث أي جميع مفردات الظاهرة التي يدرسها الباحث أو جميع الأفراد أو الأشخاص أو الأشياء موضوع مشكلة البحث "2.

وهي أيضا عملية اختيار عدد من الأفراد للمشاركة في دراسة ما بحيث يكون هؤلاء ممثلين للمجموعة التي تم اختيارهم منها و الهدف من اختيار العينة هو الحصول على معلومات حول مجتمع ما.

وفي دراستنا هذه اخترنا استعمال الحصر الشامل على مجتمع البحث بدل أسلوب العينة، على الأساتذة الموظفين في المؤسسة (ثانوية بن الشحم محمد) والذي يقدر بعدد 44 موظف (أستاذ).

1-موريس انجرس ,منهجية البحث العلمي العلوم الانسانية ط2.دار القصبه -الجزائر ,2002.ص301.
2 -فوقية حسين رضوان , منهجية البحث العلمي وتنظيمه ط1. دار الكتاب الحديث -القاهرة .2008.ص117 مصر.

خلاصة الفصل:

يمكن القول ان هذا الفصل كان انطلاقا بداية الباحث بهدف التعريف بموضوع الدراسة التي ادت به لتناوله، وذلك من خلال عرض مجالات الدراسة، منهج الدراسة مجتمع البحث والعينة وادوات جمع البيانات.

الفصل الثالث

الفصل الثالث: تحليل ومناقشة نتائج الدراسة

أولاً: تحليل و تفسير البيانات وتفسير النتائج.

ثانياً: عرض ومناقشة نتائج الدراسة

ثالثاً: النتائج العامة

تمهيد: سنتطرق في هذا الفصل إلى عرض نتائج الدراسة من خلال عرض نتيجة التساؤلات.

أولاً: تحليل وتفسير البيانات.

وصف الدراسة الأساسية:

تم تحديد المجتمع الأصلي للدراسة والمتمثل في أساتذة التعليم الثانوي، حيث تم توزيع (44) استمارة على ثانوية، اختيرت بطريقة عشوائية بسيطة ، للموسم الدراسي 2022/2021 والجدول رقم (01) يمثل توزيع العينة حسب الجنس.

الجدول رقم (01) يبين توزيع العينة حسب الجنس.

الجنس	ذكور	إناث	المجموع الكلي
العدد	17	27	44
النسبة	38,6%	61,4%	100%

من خلال الجدول رقم (01) نلاحظ أن العينة كانت موزعة كما يلي : قدرت عدد الإناث بـ(27) أستاذة بنسبة (61.5%) وهي نسبة معتبرة مقارنة بعدد الذكور الذي قدر بـ (17) وبنسبة (38.6 %). وقد يعود ارتفاع نسبة الإناث عن الذكور لوجود العنصر النسوي أكثر، كما نجد رغبة الأستاذات في التجاوب مع الباحثة، ونلاحظ بان المرأة تتواجد في المؤسسات التربوية بمستوى كبير مقارنة مع الرجل بحكم انها تميل الى العمل في الجانب التعليمي نظرا لعدد عوامل، وتعتبر العديد من الشرائح الاجتماعية ان مهنة التعليم تكفل لتلميذ بالدرجة الاولى توازنا عائليا وتعليميا .بوصفها تتيح للمرأة التواجد اغلب الوقت مع عائلتها بالإضافة الى راتبها المحترم ومكانتها الاجتماعية اللاتقة في عرف جل المجتمعات.

الجدول رقم (02) يبين توزيع العينة حسب السن.

الفئة	من 25 إلى 35	من 36 إلى 46	من 47 إلى 57
العدد	18	20	06
النسبة	40,9%	45.5%	13.6%

من خلال الجدول (رقم 02) نلاحظ أن العينة حسب السن توزعت كما يلي الفئة الأكثر هي فئة (36 إلى 46 سنة) بنسبة (45.5 %) من توزيع العينة، ثم فئة (25 إلى 35 سنة) بنسبة (40.9%)، ثم تليه فئة (47 إلى 57 سنة) بنسبة (13.6%).

الجدول رقم (03): يبين توزيع العينة حسب الأقدمية.

السنوات	من 0 إلى 5 سنوات	من 6 إلى 10 سنوات	11 سنة فما فوق
العدد	13	15	16
النسبة	29.5%	34.1%	36.4%

من خلال الجدول رقم (03) نلاحظ أن العينة توزعت حسب الأقدمية كما يلي الفئة الأكثر هي فئة ما فوق (11) سنة أقدمية، بنسبة (36.4%) وتليها الفئة (من 6 إلى 10 سنوات) بنسبة (34.1%)، ثم تليها الفئة (من 0 إلى 5 سنوات) بنسبة (29.5%)، ونستنتج انه كلما زادت سنوات الخبرة للموظفين كلما زادت نسبة تفاعلهم واحتكاكهم ببعضهم البعض من خلال الاتصال الذي يكون فيما بينهم.

المحور الأول: الذي ينص دور الاتصال المساعد في تحسين أداء الأستاذ في ظل جائحة كورونا؟

السؤال الأول: هل أثرت جائحة كورونا على مستوى أدائك بعد المعالجة الإحصائية وبالاعتماد على

حساب التكرارات والنسب المئوية تم التوصل إلى النتائج المبينة في الجدول التالي:

الجدول رقم (04): يوضح تأثير الكورونا على مستوى الأداء باختلاف الجنس.

الجنس المتغيرات	الذكور		الإناث	
	التكرار	% النسبة	التكرار	النسبة
نعم	12	70.6%	16	59.3%
لا	5	29.4%	11	40.7%
المجموع	17	100%	17	100%

من خلال الجدول رقم (04) يبين أن الكورونا لها تأثير واضح على مستوى الأداء للذكور والإناث

حيث قدرت (نعم) بـ (12) عند الذكور وبنسبة (70.6 %) وهي نسبة مرتفعة مقارنة بنعم عند الإناث

التي قدرت بـ (16) وبنسبة (59.3 %)، وقد يعود السبب لطبيعة عمل الرجل ومسؤولياته وعدم تعوده على الراحة الدائمة مما يجعله يصبح في روتين دائم قد يدخله في حالات الاكتئاب واحباط خاصة في ظل الجائحة لكون العمل حاجة مقدسة عند الرجل ، بخلاف المرأة التي قد رأت في فترة الحجر الصحي والعطلة الاستثنائية فرصة للتفرغ لبعض مهامها الحياتية.

الجدول رقم (05): يبين تأثير الكورونا على مستوى الأداء باختلاف السن.

النسبة الكلية	المجموع	لا		نعم		الجنس المتغيرات
		النسبة	التكرار	% النسبة	التكرار	
% 100	13	%23.1	3	%76.9	10	أقل من 5 سنوات
%100	15	% 40	6	% 60	9	من 6 إلى 10 سنوات
%100	16	%43.8	7	% 56.3	9	11 سنة فما فوق
%100	44	%36.4	16	% 63.6	28	المجموع

من خلال الجدول نلاحظ رقم (05) أن مستوى أداء الموظف تأثر بالجائحة حسب السن حيث كانت النتيجة لصالح الفئة العمرية بين (47 إلى 57 سنة) بنسبة (66.7 %) ثم تليها (36 إلى 47) بنسبة (65 %) ، ثم المرتبة الثالثة الفئة العمرية (25 إلى 36) بنسبة (61.1 %) وهي نسب متقاربة وكلها اتفقت على أن الجائحة كان لها تأثير على مستوى الأداء وذلك نظرا لتخوف الكبير من الإصابة بالفيروس، وقد يرجع لارتفاع نسبة الفئة الثالثة لعامل السن حيث هذه المرحلة كانت أكثر عرضة للإصابة بالفيروس تعاني من الامراض المزمنة .

نلاحظ من خلال الجدول رقم (06) تأثير الكورونا على مستوى الأداء باختلاف الأقدمية.

المجموع الكلي		لا		نعم		السن
نسبة	تكرار	النسبة	التكرار	النسبة %	التكرار	المتغيرات
%100	18	%38.9	7	%61.1	11	35-25
%100	20	%35.0	7	%65	13	46-36
%100	6	%33.3	2	%66.7	4	57 -47
%100	44	%36.4	16	%63.6	28	المجموع

من خلال الجدول (06) نلاحظ أن تأثير الكورونا على مستوى الأداء باختلاف السن حيث نجد أن الفئة الأقل من خمس سنوات تأثر مستوى أدائها بسبب الكورونا حيث قدرت تكرار نعم بـ (10 تكرارات) وبنسبة (76.9 %) وهي نسبة مرتفعة، ثم تليها فئة (6 إلى 10 سنوات) بـ (9 تكرارات وبنسبة (60 %) ثم تليها من فئة 11 سنة بتكرار (9) بنسبة (56,3 %) ويعود ذلك لقلة الخبرة المهنية لدى الموظف الجديد ونقص عامل التفاعل الذي يعد مهما جدا في بداية التوظيف والاحتكاك بمن هم اقدم منهم خصوصا، وذلك لتبادل الخبرات في ظل الجائحة مقارنة مع من لهم أقدمية في العمل فيكون ذو مستوى جيد ومرتاح نظرا لكفائته في العمل.

السؤال الثاني: كيف تتواصل مع الإدارة في ظل جائحة كورونا.

الجدول رقم (07): يبين كيفية تواصل الموظف بالإدارة باختلاف الجنس.

المجموع الكلي		أخرى		البريد الإلكتروني		الهاتف		الوسائل
								المتغيرات
النسبة	التكرارات	النسبة	التكرارات	النسبة	التكرارات	النسبة	التكرارات	الذكور
%100	17	%0.0	0	%41.2	7	%58,8	10	
% 100	27	%3.7	1	%48.1	13	%48.1	13	
% 100	44	% 2.3	1	% 45.5	20	% 52.3	23	مجموع الجنسين

من خلال الجدول رقم (07) نلاحظ أن الموظفين أثناء فترة الكورونا كانوا يتواصلون عن طريق الهاتف للجنسين (ذكور، إناث) ، وذلك بنسبة (%58.8 ، %48.1) على التوالي ثم تليه التواصل عن طريق البريد الإلكتروني بنسبة (%41.2 ، %48.1)، وذلك يعود للسهولة الاتصال عن طريق الهاتف وإمكانية تواجده أينما تواجد الموظف بالإضافة لتكلفة البسيطة ، حيث انه يعد وسيلة سهلة تعمل او تسمح بالوصول والحصول الاسرع من كلا الطرفين بشكل اسرع وكانت الوسيلة الانجع خاصة في ظل الجائحة مقارنة مع النت الذي يصعب تواجدها في العديد من المناطق، وإن وجدت فإن التدفق ضعيف وهذا مرتبط بالبريد الإلكتروني لابد من توفر الانترنت في معظم الاحيان ولكن ،لا ننكر الدور الهام الذي لعبه خاصة في إيصال بعض المعلومات الهامة التي لا تكفي عبر الهاتف مما يسهل العملية الادارية للمؤسسة.

الجدول رقم (08): يبين كيفية تواصل الموظف بالإدارة باختلاف السن:

المجموع الكلي	أخرى		البريد الإلكتروني		الهاتف		الوسائل المتغيرات	
	النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة	التكرار		
							25 إلى 35	
%100	18	%5.6	1	% 33.3	6	% 61.1	11	
% 100	20	%0.0	0	%70.0	14	% 30.0	6	فوق 36
% 100	6	%0	0	% 0	0	%100	6	فوق 47
%100	44	%2.3	1	%45.5	20	%52.3	23	المجموع الكلي

من خلال الجدول نلاحظ أن الموظفون كانوا يتواصلون عن طريق الهاتف وكانت لفئة العمرية (47 إلى 57) بنسبة (100%) ثم تليه الفئة (25 إلى 35) وبنسبة (61.1%) ، ثم تليها الفئة (36 إلى 46) بنسبة (30%)، ثم يأتي التواصل عن طريق البريد الإلكتروني كان للفئة العمرية (36 إلى 46) بنسبة (70%) ويعود إلى سهولة استعمال الهاتف مقارنة مع باقي وسائل التواصل، وتعتبر الفئة العمرية من (47 الى 50) سنة بنسبة كبيرة وهذا راجع لتخوف هذه الفئة من الإصابة بالفيروس وكذا للكفاءة وخبرة الموظف لعمله، أما بالنسبة التي كانت تليها لفئة من (25 الى 35) وبنسبة (61.1%) كانت مرتفعة نسبيا كذلك نظرا لنقص الخبرة والكفاءة لان الموظف حديث في مهنته لا بد من التعامل مع الادارة بشكل متواصل لضمان وصول المعلومة بشكل واضح ومفهومة لتقديم اداء احسن وهذا لتوفر الهاتف في معظم الاوقات على عكس البريد الإلكتروني، أما بالنسبة الفئة العمرية من (36 الى 46) كانت (70%) ربما يجدون في ان البريد الإلكتروني أكثر فاعلية وكفاءة في إيصال وتبادل المعلومات بشكل جيد وواضح.

الجدول رقم (09): يبين كيفية تواصل الموظف بالادارة باختلاف الأقدمية.

المجموع الكلي		أخرى		البريد الإلكتروني		الهاتف		الوسائل المتغيرات	
								التكرار	النسبة
النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة	التكرارات	أقل من 5 سنوات	
%100	13	%7.7	1	%30.8	4	%61.5	8		
%100	15	%00	0	%46.7	7	53.3	8	من 6 إلى 10	
%100	16	%0	0	%56.3	9	43.8	7	أكثر من 11	
%100	44	%2.3	1	%45.5	20	52.3	23	المجموع الكلي	

من خلال الجدول المبين أعلاه نلاحظ التواصل بين الموظفين كان عن طريق الهاتف بنسبة (61.5%) للفئة الأقل من خمس سنوات ثم تليها الفئة العمرية الثانية (من 6 إلى 10 سنوات) بنسبة (53.3%) ثم تليه الفئة الثالثة (أكثر من 11 سنة) بنسبة (43.8%)، ثم تليه استعمال البريد الإلكتروني ويعود ذلك لاحتياج الفئة العمرية الأولى للاتصال وطلب المساعدة من الزملاء القدامى لنقص الخبرة والكفاءة لتحقيق اداء جيد، وكون الهاتف الوسيلة السهلة والسريعة، في عملية التواصل وكذلك نجد البريد الإلكتروني لا يقل اهمية في استعماله عن الهاتف وذلك لكونه وسيلة لا يمكن الاستغناء عنه في معظم المؤسسات وخاصة في ظل الجائحة.

الجدول رقم (10): يبين انقطاع الانترنت على سيرورة العمل باختلاف الجنس.

المجموع		لا		نعم		البدائل	
						التكرار	النسبة
النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	المتغيرات	
%100	17	%29.4	5	%70.6	12	الذكور	
%100	27	%29.6	8	%70.4	19	إناث	
%100	44	%29.5	13	%70.5	31	المجموع الكلي	

من خلال الجدول الموضح أعلاه تبين أثر انقطاع النت على سيرورة العمل لدى الموظفين باختلاف الجنس حيث تبين أن انقطاع النت يؤثر حيث اتفق الجنسان على ذلك كما هو موضح من خلال النسب المئوية الموضحة في الجدول أعلاه حيث قدرة النسب ب (70.5 %) للجنسين، وهذا يدل على أن النت وسيلة تواصل لدى الجنسين خاصة في فترة الجائحة. حيث أصبحت شبكة الانترنت شريان حياة الكثيرين حيث اتاح لملايين الأشخاص فرصة العمل في البيت والحصول على النصائح والمعلومات والبقاء على تواصل مع العالم حيث أصبح شيء لا بد منه خاصة في مجال العمل .

الجدول رقم (11): يبين انقطاع الانترنت على سيرورة العمل باختلاف السن.

المجموع		لا		نعم		البدائل المتغيرات
النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	
%100	18	%22.2	4	%77.8	14	25 إلى 35
%100	20	%.25	5	%.75	15	فوق 36
%100	6	%66.7	4	%33.3	2	فوق 47
%100	44	% 29.5	13	%70.5	31	المجموع الكلي

من خلال الجدول الموضح أعلاه تبين أثر انقطاع النت على سيرورة العمل لدى الموظفين باختلاف السن حيث تبين أن انقطاع النت يؤثر حيث كان بنسبة أكثر لدى الفئة العمرية الأولى (25إلى 35) بنسبة (77.8 %) ثم يليه الفئة العمرية الثانية (36 إلى 46) بنسبة (75.0 %) وفي الأخير الفئة العمرية الثالثة (47 إلى 57) بنسبة (33.3 %)، وقد يعود حاجة الفئة العمرية الأولى الى التشاور والتواصل لتبادل الخبرات لعدم الخبرة الكافية بسبب التوظيف الحديث، ومنه نستنتج ان الفئة العمرية من (25 الى 35) هي فئة الحديثة في العمل يعني انها تحتاج الانترنت في معظم اوقات لاستفادة من المعلومات وتبادل الخبرات مع الموظفين القدامى خاصة في ظل الجائحة ونقص الاحتكاك مع الزملاء، حيث أصبحت كل

وسائل الاتصال الحديثة تحتاج لنت على عكس الفئة الكبيرة في السن فانها قد تستطيع الاستغناء قليلا عن النت بحكم خبرتها وكفاءتها في العمل ولكن تبقى الانترنت عامل مهم جدا في حياة الفرد من جميع جوانبها وخاصة مجال العمل وهذا ما اثبتته الجائحة وكانت خير دليل على ذلك عن طريق الاتصال عن بعد وكيف اثبت نجاعته.

الجدول رقم (12): يبين انقطاع الانترنت يؤثر على سيرورة العمل باختلاف الأقدمية.

		لا		نعم		البدائل المتغيرات
النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	
%100	13	%7.7	1	%92.3	12	أقل من 5 سنوات
%100	15	%53.3	8	%46.7	7	من 6 سنوات إلى 10
%100	16	%25.0	4	%75.0	12	11 فما فوق
%100	44	%29.5	13	%70.5	31	المجموع الكلي

من خلال الجدول الموضح أعلاه أن انقطاع النت كان له تأثير على سيرورة العمل حيث الفئة الأكثر تضررا هي الفئة الأقل من خمس سنوات وذلك بنسبة (92.3 %) وهي نسبة مرتفعة مقارنة مع باقي الفئات العمرية ، ويفسر هذا لقلة خبرة هذه الفئة وحاجتها الملحة للتواصل وتبادل الخبرات بين الزملاء خاصة أنه اثناء فترة الجائحة ظهرت مجموعات علمية لنفس المهن تتبادل المعلومات والخبرات.

الجدول رقم (13): يبين الاتصال عن بعد يقلل الأداء أو يرفعه.

النسبة	التكرار	التكرارات المتغيرات
%54.5	24	يرفع مستوى الأداء
%45.5	20	يحد من مستوى الأداء
%100	44	المجموع الكلي

من خلال الجدول نلاحظ رقم (13) نلاحظ أن الاتصال عن بعد يرفع من مستوى الأداء حيث قدرة بنسبة (54.4%) من استجابات العينة ، وهذا يدل على أهمية التواصل الإلكتروني ودوره في تحسين الخدمات ، كما نلاحظ توجه الدول المتطورة إلى التواصل الإلكتروني الفعال وفتح نقاشات علمية وملتقيات وارسال ملفات عن طريق التقنيات الحديثة وعالمنا اليوم عالم رقمي ،وقد تحول التواصل الإلكتروني من الرفاهية الى الحتمية في ظل الجائحة نظرا لما ترتب من الكوفيد من اجراءات وحجر منزلي حيث اصبح العالم ولا سيما المؤسسة بجميع انواعها في ضرورة حتمية لتغير اولوياتها ،ويجب النظر الى المستقبل بنظرة اكثر اعتمادا على التكنولوجيا لتحقيق الفاعلية والكفاء اللازمة وذلك لسهولة التعامل بها.

الجدول رقم (14): يبين أثر الفيروس على أداء عمك

المتغيرات	التكرارات	التكرار	النسبة
نعم	36	36	81.8%
لا	8	8	18.2%
المجموع الكلي	44	44	100%

من خلال الجدول رقم (14) نلاحظ أن الفيروس كان له أثر سلبي على أداء الموظف حيث قدرت الاستجابة بنعم بنسبة (81.8 %) وهي نسبة كبيرة ، وطبعا هذا شيء متوقع فالعالم بأسره تأثر اقتصاديا وثقافيا ومعرفيا بالفيروس،ونرى ان بعض الوظائف قد تتطلب العمل داخل المؤسسة وخاصة التعليم ويتطلب وجود احتكاك وتفاعل بين الزملاء والتلاميذ لكي تستطيع تقديم وتحسين ادائك.

الجدول رقم (15): يبين صعوبات الاتصال بإدارة مؤسستك في ظل جائحة كورونا

النسبة	التكرار	التكرارات المتغيرات
68.2%	30	نعم
31.8%	14	لا
100%	44	المجموع الكلي

من خلال الجدول نلاحظ أن الموظفين واجهوا صعوبات في الاتصال بمؤسساتهم خلال فترة الكورونا حيث قدرت الاستجابة بنعم بنسبة (68.2%) وهي نسبة مرتفعة ، وذلك من خلال غلق المدارس وإيجاد صعوبة في الاتصال لاستخراج بعض الوثائق أو متابعة مستجدات المؤسسة، وكذا صعوبة وصول المعلومات عندما يحتاجونها وتبادلها والذي يساعد على القيام بالعمل على اكمل وجه ويساعدهم على تقديم مستوى اداء جيد.

الجدول رقم (16): يبين وسائل الاتصال المعتمدة في تبادل المعلومات داخل مؤسستك

النسبة	التكرار	التكرارات المتغيرات
88.8%	39	نعم
11.4%	8	لا
100%	44	المجموع الكلي

من خلال الجدول رقم (16) نلاحظ ان الموظف في ظل جائحة كورونا اعتمد على وسائل الاتصال في تبادل المعلومات وذلك من خلال استجابات المحفوضين الذي قدر بنسبة (88.8 %) أجابوا بنعم ، وهي نسبة مرتفعة ، وهذا ما تم اعتماده في كل المؤسسات التربوية وغيرها باستعمال التقنية والاتصال عن بعد كحل لتجاوز الأزمة، ووجود وسائل الاتصال شيء مهم حيث انها ذات اهمية حيث

تعمل او تسمح بالوصول والحصول على المعلومات بشكل سريع مما يساعد الموظف على تنمية مهارته العملية خاصة في ظل الجائحة.

المحور الثاني: دور الاتصال النازل في تحسين أداء الأستاذ في ظل الجائحة:

الجدول رقم (17): الذي ينص على التعليمات التي تنقل اليك عبر وسائل الاتصال تكون واضحة لك.

المتغيرات	التكرارات	النسبة
نعم	20	45.5%
لا	24	54.5%
المجموع الكلي	44	100%

من خلال الجدول رقم (17) نلاحظ أن المعلومات التي تقدم للموظف عبر وسائل الاتصال كانت غير واضحة وذلك حسب استجابة العينة التي قدرة ب (54.5%) وهي نسبة عالية مقارنة باستجابات نعم كانت واضحة التي قدرت ب (45.5%)، ونرى ان المعلومات كانت غير واضحة كانت مرتفعة بنسبة (54%) نظرا للطبيعة العمل او الوظيفة (التعليم) وقد تتطلب بعض المعلومات لاحتكاك وتفاعل اكثر لتصل المعلومة بصفة اكثر دقة و وضوحا وتعوده على الوسائل المباشرة كالاعلانات او الاجتماعات او الرسائل الشفوية وغيرها من الوسائل .

الجدول رقم (18): يبين مدى قيام المدرء بدورهم في المؤسسات.

المتغيرات	التكرارات	النسبة
نعم	44	100%
لا	00	00%
المجموع الكلي	44	100%

من خلال الجدول رقم (18) تبين أن مدراء المؤسسات التربوية كانوا يقومون بدورهم التربوي وهذا حسب استجابات العينة حيث كانت نعم بنسبة (100%) .ونرى ذلك لوجود علاقة جيدة بين الرئيس والموظفين ووجود الاستقرار وهو عامل في السير الحسن بالمؤسسة نحو الاحسن ويكون هذا بتقديم اداء جيد ايضا وهذا متوافق عليه الدراسة السابقة التي تبينهاالعربي بن داود حيث اكدت نتائج دراسته ان العلاقة بين العمال والادارة علاقة حسنة ومقبولة .

الجدول رقم (19) يبين تلقي التعليمات والتوجيهات من الإدارة بخصوص مهامك في ظل الجائحة.

النسبة	التكرار	التكرارات المتغيرات
72.7%	32	الهاتف
20.5%	9	البريد الالكتروني
2.3%	1	الفاكس
4.5%	2	أخرى
100%	44	المجموع الكلي

من خلال الجدول نلاحظ أن الوسيلة الأكثر استعمالا هي الهاتف حيث قدرة بنسبة (72.7%) وهي نسبة مرتفعة مع باقي المتغيرات، وهذا يعود للسهولة التواصل عبر الهاتف، خلاف النت التي قد لا تتوفر بعض الأماكن على الشبكة أو ضعف تدفقها وصعوبة التواصل نرى ان التعليمات والتوجيهات باستعمال الهاتف بنسبة كبيرة مقارنة بغيرها، حيث نستنتج ان الادارة تعتمد على اتصالها بموظفيها عبر الهاتف نظرا لتوفره في غالب الاحيان خاصة في ظل كورونا نظرا لوصول المعلومة بشكل اسرع وواضح ومباشر .

الجدول:(20) يبين عند اتصال الإدارة (المدير) بك في ظل كورونا يكون بهدف.

النسبة	التكرار	التكرارات المتغيرات
15.9%	7	رفع مستوى ادائك
61.4%	27	تنفيذ القرارات والتعليمات
22.7%	10	المشاركة في اتخاذ القرارات
0%	0	أخرى
100%	44	المجموع الكلي

الجدول رقم (19) يبين أن اتصال الإدارة بالموظف في ظل الجائحة كان لسبب التعليمات وتنفيذ القرارات حيث قدرة استجابة العينة بـ(27) تكرار لنعم وبنسبة (61.4%) وهي نسبة مرتفعة مقارنة مع باقي التعليمات ثم تليها المشاركة في اتخاذ القرار بتكرار(10) وبنسبة (22.7%) ، ثم تليها رفع مستوى الأداء بتكرار (7) وبنسبة (15.9%) نرى ان تنفيذ القرارات والتعليمات كانت بنسبة مرتفعة مقارنة بغيرها من النسب وذلك لانحصار عمل الادارة على اتصال القرارات والتعليمات نظرا لوجود الحجر الصحي والعطل في بعض الاحيان وبعدها تليها المشاركة في اتخاذ بعض القرارات بنسبة (22.7%) ، وقد يتعلق ذلك فيما يخص التلاميذ او نتائجهم ثم تليها رفع مستوى الاداء بنسبة(15.9%) ونقصد بذلك الفئة الحديثة في التوظيف نظرا لقلّة الخبرة والكفاءة حيث ان اتصال الادارة بالموظف دافعا للبقاء في المؤسسة وتوافق ذلك مع نتائج دراسة لبوعطيط جلال الدين حيث اكدت نتائج دراسته انه وجود علاقة موجبة ومتوسطة بين الاتصال النازل والاداء الوظيفي.

الجدول رقم: (21) يبين المعلومات المقدمة لك في ظل الجائحة تجعلك تؤدي عملك .

النسبة	التكرار	التكرارات المتغيرات
18.2 %	8	بشكل جيد
31.8 %	14	حسن
36.4 %	16	مقبول
13.6 %	06	لايؤثر على أدائك لكفاءتك وخبرتك
100 %	44	المجموع الكلي

من خلال الجدول رقم (21) نلاحظ أن المعلومات التي تقدم للموظف في فترة الكورونا كانت مقبولة وذلك من خلال استجابات العينة فقد قدرة مقبول بتكرار (16) وبنسبة (36.4 %)، ثم تليه أنها كانت معلومات حسنة بنسبة (31.8 %) وتليها بشل جيد بنسبة (18.2 %) وأخير لا يؤثر على الأداء للخبرة كانت بنسبة قليلة قدرة بـ (13.6 %)، وهذا يعني أن المعلومات التي كانت تقدم للموظف في فترة الجائحة كانت معلومات تساعد الموظف في أداء مهامه المهنية ونرى انها مقبولة وحسنة بنسب متقاربة حيث ان هذه المعلومات عبارة عن قرارات وتعليمات مهمة لصالح الاستاذ وهذا ملاحظناه في الجدول رقم (16) لان وصول المعلومات بشكل جيد وواضح لها دور في تحسين اداء العمل اما بالنسبة لنسب المتبقية وهي 18.2 بشكل جيد وهذا دليل على رضى الاستاذ بالمعلومات المقدمة نظرا لظروف التي يمر بها العالم بسبب الجائحة واما انها لا تؤثر على الاداء ربما نظرا لخبرته وكفائته المهنية .

الجدول رقم (22): يبين أثر كورونا على توجيه مسؤولك حول تنظيم عملك وأداء مهامك.

النسبة	التكرار	التكرارات المتغيرات
9.1 %	4	دائما
52.3 %	23	أحيانا
13.6 %	6	نادرا
25.0 %	11	أبدا
100 %	44	المجموع الكلي

من خلال الجدول رقم (22) نلاحظ أن استجابات العينة على السؤال هل أثرت كورونا على توجيه مسؤولك حول تنظيم عملك وأداء مهامك حيث كانت استجابة العينة بأحيانا بنسبة (52.3%) وهي نسبة مرتفعة ويليهما أبدا بنسبة (25%) ثم يليه نادرا بنسبة (13.6%) ثم أبدا بنسبة (9.1%)، ويفسر هذا أن تأثير الكورونا في ظل التكنولوجيا لم يؤثر كثيرا على أداء مهام الأساتذة خاصة أنهم كانوا في عطلة استثنائية واقتصر التواصل لبعض المهام البسيطة فقط مما لم يؤثر سلبا على الأداء.

الجدول رقم(23): يبين المحادثة عبر وسائل الاتصال بمديرك إذا كانت تساعدك على أداء مهامك

النسبة	التكرار	التكرارات المتغيرات
72.7 %	32	نعم
27.3 %	12	لا
100 %	44	المجموع الكلي

نلاحظ من خلال الجدول رقم (23) الاتصال بين الموظف والمدير عبر وسائل الاتصال كانت مساعدة على أداء المهام وهذا ما لوحظ من خلال استجابة العينة حيث كانت تكرار نعم قدر ب (32) وبنسبة (72.7%)، أما لا فكانت بتكرار (12) بنسبة (27.3%) وهذا يعني أن في فترة الجائحة تم استغلال وسائل الاتصال المختلفة كوسيلة لإيصال المعلومة للموظف ، كذلك بان وسائل الاتصال تعمل على نقل المعلومات بسرعة وفي الوقت المناسب لتادية وانجاز المهام باقل وقت وتكلفة وتقديم اداء احسن اي ان في ظل الجائحة تم الاعتماد بشكل كبير على وسائل الاتصال وهذا ما تتوافق مع نتائج دراسة العربي بن داود حيث اكدت دراسته ان الادارة على تواصل دائم بعمالها في مختلف المسؤوليات .

الجدول رقم (24): يبين التوجيهات والتعليمات المقدمة عن بعد من طرف مسؤولك في تقديم أداء جيد.

النسبة	التكرار	التكرارات المتغيرات
63.6 %	28	نعم
36.4 %	16	لا
100 %	44	المجموع الكلي

من خلال الجدول رقم (24) نلاحظ أن التوجيهات المقدمة من طرف المدير للأستاذ عن بعد ساعدته في أداء مهامه ، وذلك من خلال الاستجابات بنعم التي قدرت بـ (28) تكرار وبنسبة (63.6%) ، وطبعا حسب ما صرح به وحسب علم الباحثة أن في فترة الجائحة تم غلق المدارس لحماية التلاميذ وكان الاتصال عن طريق وسائل الاتصال عن بعد ، كإبلاغ الأساتذة بأخر المستجدات والتعليمات التي تساعد الأستاذ في تحسين أدائه وإن اتصال الإدارة بالموظف دافعا للبقاء في المؤسسة مما يجعله أكثر راحة واستقرارا داخل المؤسسة والذي يساعده على تقديم أداء احسن وهذا ماتوافق دراستنا مع نتائج دراسة لعربي بن داودحيث اكدت نتائج دراسته ان العلاقة بين الرؤساء والعمال والادارة علاقة حسنة .

الجدول رقم (25): يبين الوسائل التي تستخدمها الإدارة في نقل المعلومات للأستاذ في ظل الجائحة.

المتغيرات	التكرارات	النسبة
الهاتف	31	70.5%
البريد الالكتروني	12	27.3%
الفاكس	1	2.3%
المجموع الكلي	44	100%

من خلال الجدول رقم (25) نلاحظ أن الوسيلة الأكثر استعمالا للتواصل ولإيصال المعلومة للأستاذ كانت عن طريق الهاتف بنسبة (70.5%) ، ويليهما البريد الالكتروني بنسبة (27.5 %) ثم أخرى بنسبة (2.3%) توزعت بين لقاءات صغيرة وكانت نسبة التواصل بالهاتف الأعلى لكونه الوسيلة المتوفرة للجميع وسهولة الاتصال خلاف النت وباقي الوسائل الأخرى، يعتبر الهاتف الوسيلة الانجع في ظل الجائحة حسب الباحثين نظرا لسهولة التعامل به وكذا الوسيلة الانجع في ظل الجائحة التي تستخدمها الإدارة نظرا لما

يتمتع به من مميزات كالتحاور والانصات وكذا معرفة الرد الفوري وامكانية التعديل اي المرونة والتفاعل وهذا راجع الى امتلاك الجميع للهاتف ونلاحظ كذلك ان للبريد الالكتروني نسبة لا بأس بها والتي قدرت بـ (27.5%)، اي ان هنالك بعض المعلومات او التعليمات والقرارات تتطلب استعمال البريد الالكتروني وبالتالي نستنتج ان استخدام او الاقتصار على الهاتف بشكل كبير في ظل الجائحة والبريد الالكتروني بشكل اقل نسبيا .

المحور الثالث: دور الاتصال الأفقي في تحسين أداء الأستاذ في ظل جائحة كورونا.

الجدول رقم (26): يبين التواصل بينك وبين زملائك في العمل في ظل الجائحة.

المتغيرات	التكرارات	التكرار	النسبة
نعم	44	44	100%
لا	00	00	00%
المجموع الكلي	44	44	100%

من خلال الجدول رقم (26) نلاحظ أن هناك تواصل بين الأساتذة زملاء العمل فيم بينهم في ظل الجائحة ، وهذا ما لوحظ من خلال استجابة العينة حيث كانت النتيجة بنسبة (100%)، ونستنتج من النسبة الصريحة والواضحة بنسبة (100%) ان هناك تواصل كبير بين الاساتذة وذلك لطبيعة العمل والذي يسمح عادة بالحصول على معلومات لايمكن الحصول عليها عن طريق الاتصال العمودي وذلك عن عدة وسائل وسوف نتعرف عليها في الجدول ادناه.

الجدول رقم (27): يبين الاتصال بينك وبين زملائك في نفس المستوى

المتغيرات	التكرارات	النسبة
مواقع التواصل الاجتماعي	24	54.5%
الهاتف	20	45.5%
البريد الإلكتروني	00	00%
المجموع الكلي	44	100%

من خلال الجدول رقم (27) ان وسيلة الاتصال بين الزملاء في ظل الجائحة كانت بين مواقع التواصل الاجتماعي والهاتف حيث كانت المرتبة الأولى لمواقع التواصل الاجتماعي بنسبة (54.5%) وبعدها الهاتف بنسبة (45.5 %)، وذلك يعود لسهولة التواصل عن طريق النت وأقل تكلفة مقارنة بالتواصل عن طريق الهاتف ، كذلك لوجود مجموعة خاصة بالأساتذة والمؤسسات التربية على صفحات الفيس والوتساب لتبادل الآراء والنقاش والترفيه وخاصة ان في ظل الجائحة ازداد الاقبال على مواقع التواصل الاجتماعي لاسباب اجتماعية وعملية حيث كانت منفذ هام في مساعدة الموظف على التواصل والتفاعل وتبادل الخبرات سواء على الصعيد الشخصي او العمل في ظل الجائحة، وهذا للتخوف من الاصابة بالفيروس.

الجدول رقم (28): يبين اذا كان خوفك من الفيروس جعل علاقتك بزملائك تنخفض.

المتغيرات	التكرارات	النسبة
نعم	28	63.6%
لا	16	36.4%
المجموع الكلي	44	100%

من خلال الجدول رقم (28) تبين أن عامل الخوف من الفيروس وسرعة انتشاره قلل من العلاقات بين زملاء وانخفاضها وذلك حسب استجابة العينة حيث قدرة نعم بنسبة (63.6%) ،وهي نسبة مرتفعة ويعود السبب الخوف من انتشار الفيروس واتباع قواعد السلامة الصحية ومبادئ الحجر الصحي.

الجدول رقم (29): الذي ينص على انعقاد الاجتماعات داخل المؤسسة في ظل كورونا

المتغيرات	التكرارات	النسبة
عبر وسائل الاتصال	18	40.9%
لا تعقد	26	59.1%
المجموع الكلي	44	100%

من خلال الجدول رقم (29) تبين أن الاجتماعات لم تكن تعقد وهذا ما عبرت عنه العينة بنسبة (59.1%) وإذا عقدت تكون عبر وسائل الاتصال الاجتماعي، وهذا يعود لطبيعة مهنة التدريس خاصة مع اغلاق المدارس وعدم تواجد التلاميذ فكانت الاجتماعات نادرة ويكتفي الأستاذ بتلقي بعض التعليمات أو القرارات الوزارية عن طريق وسائل الاتصال عن بعد حفاظا على سلامة الموظف، واتباع قواعد الحجر الصحي.

الجدول رقم (30): يبين أثر الكورونا على علاقات الصداقة مع زملاءك في العمل على الأداء

المتغيرات	التكرارات	النسبة
أحيانا	12	27.3%
دائما	09	20.5%
نادرا	23	52.3%
المجموع الكلي	44	100%

من خلال الجدول رقم (30) نلاحظ أن الكورونا لم تؤثر في علاقة الصداقة بين الأساتذة وهذا حسب ما عبرت عنه استجابات العينة حيث قدرة نادرا بتكرار (23) وبنسبة (52.3%) ويليها أحيانا بنسبة (27.3%) ودائما بنسبة (20.5%)، وهذا يعني ان الجائحة كانت للتباعد الجسدي وليس تباعد اجتماعي أو عاطفي، حتى وان قلت الجائحة من اللقاءات بين الأصدقاء لكنها قربت العديد من الأصدقاء وحسنت عملية التضامن الاجتماعي والتواصل عن طريق التواصل الاجتماعي .

الجدول رقم (31): يبين انعقاد لقاءات مع زملاءك في العمل

المتغيرات	التكرارات	النسبة
عن بعد	27	61.4%
عن قرب	12	27.3%
لا اعقد لقاءات	5	11.4%
المجموع الكلي	44	100%

من خلال الجدول رقم (31) نلاحظ أن اللقاءات مع الزملاء كانت تعقد عن بعد بنسبة (61.4%) وهو مكان مطلوب في ظل الجائحة، والمعمول به قانونيا ،اما عن قرب فكانت بنسبة (27.3%) وان كانت تعقد فذلك عن طريق اجراءات التباعد الصحي .

الجدول رقم (32): يبين صعوبة التواصل بينك وبين زملائك في ظل الجائحة وأثرها على أدائك في العمل.

المتغيرات	التكرارات	النسبة
نعم	23	52.3%
لا	21	47.7%
المجموع الكلي	44	100%

من خلال الجدول رقم (32) نلاحظ أن صعوبة التواصل واللقاءات وانقطاع الأساتذة عن العمل بسبب العطلة الاستثنائية أثر على أداء الأساتذة ، وهذا ما صرحت به العينة حيث كانت تكرر نعم بـ (23) وبنسبة (52.3%)، نظرا لنقص الاحتكاك والتفاعل بين الأساتذة ادى الى تاثر الاداء وخاصة بالنسبة للأساتذة ذو منصب حديث وكذا صعوبة التواصل ادى الى نقص التنسيق و تبادل المعلومات والاراء بين الاساتذة اما بالنسبة للمبحوثين الذين اجابو بلا فكانت النسبة تقدر بـ (47.7%) فربما كانت الاجابات من قبل المبحوثين ذو كفاءة وخبرة مهنية جيدة لا تحتاج لاحتكاك بالزملاء في جانب العمل فلم تيتاثر اداؤها .

الجدول رقم (33): يبين الاتصال الذي بينك وبين زملائك في العمل في ظل الجائحة.

المتغيرات	التكرارات	النسبة
ساعدتك في بناء علاقات اجتماعية جيدة	14	31.8%
رفعت من مستوى أدائك	4	9.1%
قوت انتمائك للجماعة وللمؤسسة	26	59.1%
المجموع الكلي	44	100%

من خلال الجدول رقم (33) تبين أن التواصل الذي كان بين الزملاء في ظل الجائحة قوى الانتماء للجماعة والتماسك الاجتماعي وذلك بنسبة (59.1%) وهي نسبة مرتفعة مقارنة مع باقي الاستجابات الأخرى التي جاءت مرتبة كمايلي ساعدت في بناء علاقات اجتماعية جيدة بنسبة (31.8%) ثم تليها رفع من مستوى الأداء بنسبة (9.1%)، وهذا يعود لكثرة التواصل خاصة في المجموعات الالكترونية والتواصل اليومي خلال فترة الحجر والعطلة الاستثنائية ممكن ساهم في توطيد العلاقات الاجتماعية بين الزملاء،حيث نرى ان توجه المبحوثين الى الاتصال غير الرسمي واضح حيث اكدت نسب المرتفعة لقوة الانتماء للجماعة بنسبة (59.1%) وان الاتصال يساعد في بناء علاقات اجتماعية جيدة بنسبة (31.8%) ومانستنتج ان كورونا اثرت على المبحوثين ليس من جانب العمل فحسب وانما من الجانب الشخصي

والاجتماعي حيث نرى ان الجميع كان يهتم بالجانب العلائقي بين بعضهم البعض نظرا لما خلفه الفيروس من تباعد لكن بفضل وسائل الاتصال ومواقع التواصل الاجتماعي وغيرها استطاعت التقريب فيما بينهم.

ثانيا: عرض ومناقشة الدراسة.

من خلال دراسة الميدانية توصلت الى مجموعة من النتائج كان اهمها مايلي:

بالنسبة للمحور الاول: دور الاتصال المساعد في تحسين اداء الاستاذ في ظل جائحة كورونا.

1/ اثرت كورونا على مستوى اداء المبحوثين وخاصة الرجل بنسبة (70.6%) وذلك راجع لطبيعته وعدم تقبل البقاء في المنزل خاصة في ظل الحجر الصحي.

2/ الموظفون كانوا يتواصلون عن طريق الهاتف في الفئة العمرية (47الى 57) بنسبة (100%) ويعود ذلك لسهولة التواصل عبر الهاتف وخوفهم من الاصابة بالفيروس.

3/ تاثير انقطاع الانترنت على سيرورة العمل الاستاذ بنسبة (77.5%) على الفئة العمرية (من 25الى35) وهذا راجع الى ان هذه الفئة تحتاج التواصل والاحتكاك بغيرهم من الاساتذة او الادارة لعدم توفر الخبرة والكفاءة.

4 /الاتصال عن بعد يرفع من مستوى الاداء بنسبة (54.5%) وذلك لاهمية الاتصال الالكتروني ومدى تأثيره خاصة في ظل الجائحة.

5/تاثير الفيروس على اداء الاستاذ بنسبة (81.8%) وهذا راجع للخوف من الاصابة بفيروس كورونا .

6 / اغلبية الاساتذة واجهتهم صعوبات في الاتصال بادارة مؤسستهم في ظل الجائحة كان بنسبة قدرت ب(68.2%) وذلك بسبب الحجر الصحي المفروض وكذا العطل الاستثنائية وخوفهم من الاصابة بالفيروس.

7/معظم الاساتذة يعتمدون على وسائل الاتصال في تبادل المعلومات داخل مؤسساتهم بنسبة(88.8%)، وهذا يرجع الى سهولة التعامل بها وكذا انها تعمل على وصول وحصول المعلومات بشكل اسرع ومضمونة تقريبا.

المحور الثاني: دور الاتصال النازل في تحسين اداء الاستاذ في ظل جائحة كورونا .

1/التعليمات التي تنقل الى الاستاذ عبر وسائل الاتصال كانت غير واضحة بنسبة(5.54%)ويرجع ذلك الى طبيعة الوسائل الاتصال المستعملة .

2/قيام المدراء بدورهم في المؤسسة كان بنسبة قدرت ب (100%) وذلك يرجع الى طبيعة العلاقة السائدة بين المدير والاستاذ وحرصه الدائم على العمل داخل المؤسسة لضمان السير الحسن وتقديم اداء جيد.

- 3/التعليمات والتوجيهات التي يتلقاها الاستاذ من الادارة بخصوص مهامه عن طريق الهاتف بنسبة تقدر بـ (72.7%) ،وذلك لسهولة التواصل عبره وكذا ضمان وصول المعلومة بشكل واضح واسرع.
- 4/الهدف الذي يتصل بك المدير او الادارة من اجل الاستاذ كان لتنفيذ القرارات بنسبة قدرت بـ(61.4%)، وذلك لانحصار الادارة على تبليغ القرارات والتعليمات في ظل الجائحة.
- 5/المعلومات المقدمة للاستاذ في ظل الجائحة جعلته يؤدي عمله بدرجة مقبول بنسبة (36.4%) ،ويرجع ذلك الى الظروف التي يمر بها العالم في ظل الجائحة .
- 6/تأثير كورونا على توجيه المسؤول حول تنظيم العمل واداء المهام احيانا بنسبة (52.3%)،ويرجع ذلك اقتصار هذه المهام على اقبال بعض التعليمات والقرارات خاصة في ظل الجائحة.
- 7/ التوجيهات والتعليمات المقدمة من طرف المسؤول تساعد الاستاذ في تقديم اداء جيد قدر بـ(63.6%) ،ويرجع ذلك لنجاعة استخدام وسائل الاتصال عن بعد خاصة في ظل الجائحة.
- 8/ الوسائل التي تستخدمها الادارة في نقل المعلومات للاستاذ الهاتف و قدرت بنسبة (70.5%) لتوفره عند الجميع وسهولة التعامل به.

المحور الثالث: دور الاتصال الافقي في تحسين اداء الاستاذ في ظل جائحة كورونا.

- 1/ هنالك تواصل بين الزملاء الاساتذة في العمل بنسبة (100%) ،ويرجع ذلك الى وجود علاقة وثيقة فيما بينهم و قد تكون خارج مجال العمل.
- 2/ كان الاتصال بين الاساتذة في العمل عن طريق مواقع التواصل الاجتماعي بنسبة (54.5%) ،وذلك لسهولة التواصل عبر مواقع التواصل ووجود مجموعة خاصة بالمؤسسة او الاساتذة.
- 3/ الخوف من الفيروس جعل العلاقة بين الاساتذة تنخفض بنسبة تقدر بـ (63.6%) ،نظرا لعامل الخوف من الاصابة بفيروس كورونا .
- 4/ تعقد الاجتماعات داخل المؤسسة في ظل كورونا عبر وسائل الاتصال بنسبة قدرت بـ(40.9%)، ويرجع ذلك الى الخوف من الاصابة بالفيروس والاكتفاء ببعض القرارات والتعليمات.
- 5/ احيانا اثرت كورونا على علاقات الصداقة بين الاساتذة على الاداء بنسبة قدرت بـ (27.3%)، وذلك بانها لم تؤثر على علاقاتهم الاجتماعية فيما بينهم بالرغم من التباعد الجسدي.

6/ تعقد لقاءات الاساتذة عن بعد بنسبة (61.4%)، ويرجع ذلك الى الخوف من الاصابة بالفيروس او عن طريق وسائل الاتصال الحديثة.

7/ صعوبة التواصل بين الاساتذة في ظل الجائحة اثر على ادائه في العمل بنسبة (52.3%)، نظرا لانخفاض التفاعل فيما بينهم بسبب الجائحة.

8/ الاتصال الذي تم بين الاساتذة في ظل الجائحة قوى الانتماء للجماعة وللمؤسسة بنسبة قدرت ب(59.1%)، وهذا راجع الى ان الاستاذ مهتم بعلاقته بزميله الاستاذ.

ثالثاً: النتائج العامة.

- ومن خلال عرضنا لنتائج السابقة يتضح ان الاتصال رسمي دور في تحسين اداء الاستاذ.

وذلك ان للاتصال رسمي له دور تأثير على اداء الاستاذ خاصة في ظل الجائحة حيث كان التاثر الكبير من نصيب الرجل الذي لطبيعة الرجل الذي قد لا يستطيع البقاء بدون عمل اما المرأة فوجدت من ذلك التفرغ للحياة الاجتماعية ، وتعتبر وسائل الاتصال كان لها دور هام لعملية التواصل بين الاستاذ والادارة خاصة الهاتف نظرا لتوفره عند الجميع وسهولة التواصل عبره لانه يسهل عملية وصول الرسالة بوضوح وبسرعة.

كان دور الاتصال يقتصر على ايصال التعليمات والقرارات عبر وسائل الاتصال وهذا خلال الجائحة ، لان الحجر الصحي او التباعد قللت من الاجتماعات التي كان تجرى داخل المؤسسة والمعلومات المقدمة للاستاذ جعلته يؤدي عمله جيدا وذلك نظرا لظروف التي يمر بها العالم بسبب الجائحة.

كان مواقع التواصل الاجتماعي دور كبير في عملية الاتصال بين الاساتذة وذلك لوجود مجموعات خاصة بالمؤسسة او الاساتذة ، وقد اثبتت وسائل التواصل عن بعد نجاعتها في التواصل وذلك لتخوفهم من الاصابة بالفيروس.

خلاصة الفصل:

بعد عرض المعلومات التي تشكل النقاط الاساسية في هذا الفصل و التي قد تحصلنا من خلال الاستجابة التي ابداهها كل افراد العينة ، كما قمنا بتحليل و تفسير معظم الحقائق التي اخذت الصبغة الموضوعية وهي ما ترجمتها المعطيات الاحصائية التي وردت في الجداول ، و نرى من خلالها فعلا انها مكنتنا من جمع الحقائق و المتغيرات ذات العلاقة بالظاهرة المدروسة.

خاتمة

خاتمة:

لقد تمت دراسة موضوع الاتصال الرسمي في المؤسسة من أجل توضيح دوره في تسييرها، لانه نشاطهم جدا لقيام المؤسسة بمهمتها على اكمل الوجه، اذ ان ضعف الاتصال بين اعضاء المنظمة يسبب الكثير من المشاكل والاضطرابات داخل المؤسسة.

فالاتصال رسمي نشاط لايمكن الاستغناء عنه ، فلايمكن القيام باي اتصال دون وجود اتصال رسمي، وهو ما فرض على المؤسسات من مختلف مجالاتها الاهتمام بهذا النوع من الاتصال، والعمل على تحسينه ووضع استراتيجية اتصال رسمية، وكل هذا من اجل نجاح العملية الاتصالية من جهة وتحقيق الاهداف الاتصالية من جهة اخرى .

المصادر والمراجع

قائمة المراجع

أولاً: الكتب

- 1- احمد النواعزة، الاتصال والتوفيق بين النظرية والتطبيق، دار أسامة، عمان 2010، ص 14.
 - 2- حشي حريم، السلوك التنظيمي سلوك الأفراد في المنظمات، دار زهران للنشر، القاهرة، ص 329.
 - 3- دلال القاضي، محمود البياتي، منهجية البحث العلمي وتحليل البيانات باستخدام البرنامج spss، دار حامد، عمان 2008، ص 66.
 - 4- راوي محمد محسن، إدارة الموارد البشرية، رؤية مستقبلية، مصر الإسكندرية، الدار الجامعية، 2001،
 - 5- عبد الرحمان عبد السلام جامل: طرق تدريس العامة، ط2، دار المناهج 2000، ص17. ص202.
 - 6- غريب عبد السميع غريب، الاتصال والعلاقات العامة في المجتمع المعاصر، مؤسسة شباب الجامعة، الإسكندرية 2004، ص 14.
 - 7- فضيل دليو، التكنولوجيا الجديدة للإعلام والاتصال، دار الثقافة للنشر والتوزيع، عمان 2010، ص24.
 - 8- فوقية حسين رضوان منهجية البحث العلمي وتنظيمه ط1. دار الكتاب الحديث -القاهرة 2008، ص117.
 - 9- محمد عبد الحميد، نظريات الإعلام واتجاهات التاثير، طبعة الثانية، عالم الكتب، القاهرة، 200، ص 19.
 - 10- مدخل إلى الإعلام والاتصال، المفاهيم الأساسية والوظائف الجديدة في عصر العولمة الإعلامية، عالم الكتب الحديث للنشر والتوزيع، الأردن، 2002، ص 12 .
 - 11- موريس انجرس، منهجية البحث العلمي العلوم الانسانية ط2. دار القصبه -الجزائر 2002، ص301.
- ثانياً: المذكرات.**

- 1- العربي بن داود، فعالية الاتصال في المؤسسة العمومية الجزائرية، مذكرة لنيل شهادة ماجستير، تخصص تنمية الموارد البشرية، جامعة قسنطينة، 2008.

2- بوعطيط جلال، الاتصال التنظيمي وعلاقته بالأداء الوظيفي، مذكرة لنيل شهادة الماجستير، تخصص السلوك التنظيمي وتسيير الموارد البشرية، كلية العلوم الانسانية، جامعة قسنطينة 2009/2008.

3- محمد عزوز، دور الاتصال المؤسسي في رفع الداء الوظيفي لدى مستخدمي الادارة المحلية، مذكرة لنيل شهادة الماجستير، علم الاجتماع، تخصص تغير الاجتماعي، جامعة الجزائر العاصمة، 2009.

ثالثا: مقالات.

1- محمد عوض، مقال النظريات الحديثة في علم الاجتماع التربوي (التفاعلية الرمزية والنظرية المعرفية) (2017/11/08. مواقع مداد.

2- ترجمة عن النسخة الأصلية، بموافقة شركة السيفير (C)، بتاريخ 15/مارس 2020، من قبل وزارة المجتمع بدولة الإمارات ع م.

رابعا: المواقع الالكترونية.

mobta3at1h@gmail.com

1- مكتبة مبعث

الملاحق

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

كلية العلوم الاجتماعية والإنسانية

قسم علم الاجتماع والديمقراطية

استمارة استبيان حول:

**دور الاتصال الرسمي في تحسين أداء الأستاذ
في ظل جائحة كورونا
دراسة ميدانية (ثانوية بن الشحم محمد الرويسات)**

مذكرة مكملة لنيل شهادة ماستر علم الاجتماع الاتصال

إشراف:

- أ. قريشي نجاه

إعداد:

- عنتير آسيا

-

في إطار إجراء دراسة ميدانية لنيل شهادة الماستر تخصص علم الاجتماع الاتصال نضع بين أيديكم استمارة استبيان نرجو منكم الإجابة عن هاته الأسئلة.

ملاحظة: ضع علامة (x) في مكان الإجابة المناسبة

السنة الجامعية: 2022/2021

الإستبيان

البيانات الشخصية:

الجنس: ذكر أنثى

السن:

الأقدمية:

أقل من: 05 سنوات من 06 إلى 10 سنوات من 11 فما فوق

المحور الأول: دور الاتصال المساعد في تحسين أداء الأستاذ في ظل جائحة كورونا

1/ هل أثرت جائحة كورونا على مستوى أداءك؟ نعم لا

2/ كيف تتواصل مع الإدارة في ظل جائحة كورونا ؟

الهاتف البريد الإلكتروني الفاكس

أخرى تذكر:

3/ هل انقطاع الانترنت يؤثر على سيرورة عملك؟ نعم لا

4/ هل الاتصال عن بعد؟

- يرفع من مستوى ادائك

- يحد من مستوى ادائك

5/ هل أثر الفيروس على أداء عملك؟ نعم لا

6/ في ظل جائحة كورونا هل واجهتك صعوبات في الاتصال بإدارة مؤسستك؟ نعم لا

7/ في ظل كورونا هل تعتمد على وسائل الاتصال في تبادل المعلومات داخل مؤسستك؟

نعم لا

المحور الثاني: دور الاتصال النازل في تحسين أداء الأستاذ في ظل جائحة كورونا

08/ هل التعليمات التي تنقل اليك عبر وسائل الاتصال تكون واضحة لك ؟ نعم لا

09/ في ظل جائحة كورونا هل ترى بان مديرك يقوم بدوره في المؤسسة؟ نعم لا

10/ كيف تتلقى التعليمات والتوجيهات من الإدارة بخصوص مهامك في ظل الجائحة ؟

الهاتف البريد الالكتروني الفاكس

أخرى تذكر:

11/ عند اتصال الإدارة (المدير) بك في ظل كورونا هل يكون بهدف؟

- رفع مستوى أدائك

- تنفيذ القرارات والتعليمات

- المشاركة في اتخاذ القرارات

إذا كانت إجابتك برفع أدائك فكيف يكون ذلك؟

.....

12/ هل المعلومات المقدمة لك في ظل الجائحة تجعلك تؤدي عملك؟

بشكل جيد حسن مقبول لا تؤثر على ادائك لكفاءتك وخبرتك

13/ هل أثرت كورونا على توجيه مسؤولك حول تنظيم عملك واداء مهامك؟

دائما أحيانا نادرا أبدا

14/ هل المحادثة عبر وسائل الاتصال بمديرك تساعدك على اداء مهامك؟

نعم لا

15/ هل تساعدك التوجيهات والتعليمات المقدمة عن بعد من طرف مسؤولك في تقديم أداء جيد؟

نعم لا

16/ ماهي الوسائل التي تستخدمها الادارة في نقل المعلومات للأستاذ في ظل الجائحة ؟

الملاحق

الهاتف البريد الإلكتروني الفكس

أخرى تذكر:

المحور الثالث: دور الاتصال الأفقي في تحسين أداء الأستاذ في ظل جائحة كورونا

17/ هل هناك تواصل بينك وبين زملائك في العمل في ظل الجائحة؟ نعم لا

18/ كيف يكون الاتصال بينك وبين زملائك في نفس المستوى؟

موقع التواصل الاجتماعي الهاتف البريد الإلكتروني

أخرى تذكر:

19/ هل خوفك من الفيروس جعل علاقتك بزملائك تنخفض؟

نعم لا

20/ كيف تعقد الاجتماعات داخل المؤسسة في ظل كورونا؟

- عبر وسائل الاتصال (فيديو - فايبر)

- لا تعقد

21/ هل أثرت كورونا على علاقات الصداقة مع زملائك في العمل على ادائك؟

أحيانا دائما نادرا

22/ هل تعقد لقاءات مع زملائك في العمل؟

- عن بعد

- عن قرب

- لا اعقد لقاءات

23/ هل صعوبة التواصل بينك وبين زملائك في ظل الجائحة اثرت على ادائك في العمل؟

نعم لا

24/ هل الاتصال الذي تم بينك وبين زملائك في العمل في ظل الجائحة؟

- ساعدتك في بناء علاقات اجتماعية جيدة

- رفعت من مستوى ادائك

- قوة انتمائك للجماعة وللمؤسسة

أخرى تذكر:

ملخص

هدفت الدراسة المعنونة بدور الاتصال الرسمي في تحسين اداء الاستاذ في ظل جائحة كورونا وللجابة على التساؤل الرئيسي ما هو دور الاتصال الرسمي في تحسين اداء الاستاذ في ظل جائحة كورونا؟ وللجابة على التساؤلات اعتمدنا على مجموعة من الاجراءات المنهجية و المتمثل في المنهج الوصفي وهذا باستخدام مجموعة من الادوات لجمع البيانات انطلاقا من استمارة الاستبيان و طبقت هذه الادوات على عينة من اساتذة ثانوي بن الشحم محمد الرويسات وكان عددهم 44 استاذ وقد تم استخدام أسلوب الحصر الشامل لجميع مفردات مجتمع الدراسة واسفرت نتائج الدراسة الميدانية على: وجود إتصال يعتمد على وسائل الإتصال خاصة الهاتف نظرا للتخوف من الإصابة بالفيروس وإقتصار دور الإتصال على التعليمات والقرارات من طرف الإدارة مما أدى إلى إنخفاض مستوى الاداء، ووجود علاقات صداقة مع معظم الموظفين سهل من عملية إنتقال وتبادل المعلومات خاصة عبر وسال التواصل الإجتماعي مما أدى إلى تحسين مستوى الاداء.

الكلمات المفاحية: وسائل الإتصال، الأساتذة، المؤسسة التربوية، تحسين الأداء، الفيروس (جائحة كورونا).

Sommaire:

L'étude intitulée Le rôle de la communication officielle dans l'amélioration des performances des enseignants à la lumière de la pandémie de Corona, et pour répondre à la question principale, Quel est le rôle de la communication officielle dans l'amélioration des performances des enseignants à la lumière de la pandémie de Corona ?

Afin de répondre aux questions, nous nous sommes appuyés sur un ensemble de démarches méthodologiques, représentées dans l'approche descriptive, utilisant un ensemble d'outils de collecte de données à partir du formulaire questionnaire, ces outils ont été appliqués à un échantillon d'enseignants du secondaire, Ibn Al- Shahem Muhammad Al-Ruwaisat, dont le nombre était de 44 enseignants La méthode de l'inventaire complet a été utilisée pour tout le vocabulaire Population étudiée Les résultats de l'étude sur le terrain ont abouti à :

La présence d'une communication qui dépend des moyens de communication, notamment le téléphone, en raison du risque d'infection par le virus, et la limitation du rôle de la communication aux instructions et décisions de l'administration, ce qui a entraîné une baisse du niveau de performance et la présence de relations amicales avec la plupart des employés ont facilité le processus de transfert et d'échange d'informations, notamment via les médias sociaux, ce qui a conduit à une amélioration de la performance.

Mots clés : moyens de communication, enseignants, établissement d'enseignement, amélioration des performances, virus (pandémie de Corona).