

الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية

وزارة التعليم العالي و البحث العلمي

جامعة صالح بونبندر قسنطينة 03



كلية علوم الإعلام و الإتصال و السمعى البصري

القسم : قسم الإتصال و العلاقات العامة

الرقم التسلسلي :

الرمز :

مذكرة ماستر

الشعبة : علوم إنسانية

التخصص : علاقات عامة

دور الإتصال المؤسساتي في إدارة الجودة البيئية

دراسة ميدانية بالمؤسسة الوطنية لعتاد الأشغال العمومية - قسنطينة -

إنجاز الطلبة :

إشراف الأستاذ :

قنيش لؤي

أ.د / أجغيم الطاهر

كاسح لعور ميادة

قرب منال

السنة الجامعية : 2022 / 2021

دورة : جوان

الملخص :

قاربت دراستنا إمكانية التعرف على الدور المحوري للاتصال المؤسسي في تحقيق إدارة الجودة البيئية في ضوء دراسة ميدانية .

حيث تم إجراء دراسة ميدانية بالمؤسسة الوطنية للعتاد و الأشغال العمومية بعين السمارة - قسنطينة - و إندرجت هذه الدراسة تحت التساؤل الرئيسي التالي : ماهو دور الإتصال المؤسسي في إدارة الجودة البيئية في المؤسسة الصناعية الجزائرية ؟

و ذلك للوقوف على تطبيق الإتصال المؤسسي في إدارة الجودة البيئية ، و تمحيص مؤشرات تقييم و قياس الجودة البيئية بالإضافة الى مدى اعتمادها على الإتصال المؤسسي في نشر و ترقية الثقافة البيئية.

و من خلال السياق المنهجي اعتمدت الدراسة على العينة المسحية بإختيار فئتين من الإداريين مجملا و هي فئة الإطارات و الإطارات السامية بمعدل 24 إطار و فئة إطارات سامية بمعدل 6 إطارات يشكلون ما مجموعه 30 موظف من العدد الإجمالي للموظفين و هو 102 موظف، بالإضافة إلى اعتمادنا على المنهج الوصفي لأنه الأنسب للوصول إلى نتائج أكثر مصداقية ، و للوصول إلى هذه النتائج تم الإعتماد في الدراسة الميدانية على مجموعة من الأدوات :استمارة الاستبيان البريدي ، كذلك استخدمنا دليل المقابلة المقننة ، بالإضافة الى الوثائق.

و من خلال تفرغ و تحليل البيانات المتحصل عليها توصلت الدراسة إلى نتائج اهمها: أن المؤسسة الوطنية للعتاد و الأشغال العمومية تعتمد على الإتصال المؤسسي في جل نشاطاتها كركيزة لإدارة الجودة البيئية ، بالإضافة الى أن المؤسسة تضع ضمن أولوياتها السلامة البيئية من خلال التسيير وفق معايير و اتفاقيات دولية ، و تطبيق هذه المعايير من خلال اتصال مؤسسي ذو كفاءة .

الكلمات المفتاحية :

الإتصال المؤسسي ، إدارة الجودة البيئية ، معايير الجودة .

summary :

Our study approached the possibility of identifying the pivotal role of institutional communication in achieving environmental quality management in the light of a field study.

A field study was conducted at the National Corporation for Equipment and Public Works in Ain Smara - Constantine - and this study was under the following main question : What is the role of institutional communication in environmental quality management in the Algerian industrial enterprise , This is to find out the application of institutional communication in environmental quality management, and to scrutinize the indicators of assessing and measuring environmental quality, in addition to the extent of its reliance on institutional communication in the dissemination and promotion of environmental culture .

High tires and tires with an average of 24 tires and a sublime tire category with an average of 6 tires make up a total of 30 employees out of the total number of employees, which is 102 employees

In addition to our reliance on the descriptive approach because it is the most appropriate to reach more credible result

To reach these results, the field study relied on a set of tools: the postal questionnaire form, and we also used the structured interview guide

After analyzing and interpreting the data , the study reached the most important results : The National Corporation for Equipment and Public Works relies on institutional communication in most of its environmental quality management activities

In addition, the institution places among its priorities environmental safety through management in accordance with international standards and agreements, and the application of these standards through institutional communication .

Key words : Institutional Communication , Environmental Quality Management , Quality standards .

الصفحة	فهرس المحتويات
	شكر و تقدير
	فهرس المحتويات
	فهرس الجداول
	فهرس الأشكال
	إهداء
	ملخص الدراسة
13-11	مقدمة
	الفصل الأول : إشكالية الدراسة و إطارها المفاهيمي و المنهجي :
15	1-1 : إشكالية الدراسة :
	2-1 : الإطار المفاهيمي :
16	1-2-1 : أهمية الدراسة :
17	2-2-1 : أسباب إختيار الموضوع :
17	3-2-1 : أهداف الدراسة :
18	4-2-1 : الدراسات السابقة :
26	5-2-1 : النظرية الوظيفية كمنظور للدراسة :

31	6-2-1 : فرضيات الدراسة و مؤشراتهما :
32	7-2-1 : تحديد مفاهيم الدراسة :
	3-1 : مجالات الدراسة و إجراءاتها المنهجية :
34	1-3-1 : المجال المكاني :
36	2-3-1 : المجال الزمني :
37	3-3-1 : المجال البشري (عينة الدراسة) :
39	4-3-1 : منهج الدراسة :
39	5-3-1 : أدوات جمع البيانات :
	الفصل الثاني : الإتصال المؤسسي و إدارة الجودة البيئية
	1-2 : الإتصال :
45	1-1-2 : مدخل مفاهيمي للإتصال :
46	2-1-2 : أنواع الإتصال :
48	3-1-2 : مكونات عملية الإتصال :
51	4-1-2 : عوامل فعالية الإتصال :
	2-2 : الإتصال المؤسسي :
54	1-2-2 : تاريخ نشأة الإتصال المؤسسي :

55	2-2-2 : أهداف الإتصال المؤسساتي :
56	3-2-2 : وظائف الإتصال المؤسساتي :
56	4-2-2 : أنواع الإتصال المؤسساتي :
59	5-2-2 : وسائل الإتصال المؤسساتي :
63	6-2-2 : معوقات الإتصال المؤسساتي :
	3-2 : إدارة الجودة البيئية :
67	1-3-2 : أهمية و دوافع تبني الإدارة البيئية :
69	2-3-2 : أهداف نظام الإدارة البيئية :
70	3-3-2 : وظائف نظام الإدارة البيئية :
72	4-3-2 : أنواع نظم الإدارة البيئية :
73	5-3-2 : متطلبات الإدارة الشاملة للبيئة :
75	6-3-2 : أساليب الدولة الجزائرية في دعم تطبيق نظام الإدارة البيئية في المؤسسات الصناعية :
76	7-3-2 : إدماج الإهتمامات البيئية في المؤسسات الصناعية الجزائرية :

	4-2 : الإقتصاد الأخضر :
77	1-4-2 : مفهوم الإقتصاد الأخضر :
78	2-4-2 : دوافع الإنتقال إلى الإقتصاد الأخضر :
79	3-4-2 : مبادئ و خصائص الإقتصاد الأخضر :
80	4-4-2 : مؤشرات الإقتصاد الأخضر :
80	5-4-2 : الإدارة البيئية في ضوء الإقتصاد الأخضر .
83	6-4-2 : تكامل أسلوب الإنتاج الأنظف مع نظام الإدارة البيئية :
الفصل الثالث : تحليل و تفسير البيانات الميدانية للدراسة و نتائجها	
	1-3 : تحليل و تفسير البيانات الميدانية :
85	1-1-3 : تحليل و تفسير البيانات العامة (عينة الدراسة) :
89	2-1-3 : تحليل و تفسير بيانات الفرضية الأولى : تعتمد المؤسسة الصناعية الجزائرية على الإتصال في تحقيق إدارة جودة بيئية فعالة
95	3-1-3 : تحليل و تفسير بيانات الفرضية الثانية : تعتمد المؤسسة الصناعية الجزائرية على معيار الجودة ISO لتحقيق إدارة بيئية فعالة
102	4-1-3 : تحليل و تفسير بيانات الفرضية الثالثة : إعتاد المؤسسة الصناعية الجزائرية على الوسائل اللفظية في الإتصال ساهم في تنمية الحس الإداري البيئي لدى الموظفين
109	2-3 : النتائج العامة للدراسة :
111	خاتمة