

الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

جامعة صالح بونبندر قسنطينة -03-



كلية الإعلام والاتصال والسمعي البصري

قسم الاتصال والعلاقات العامة

الرقم التسلسلي:

الرمز:

مذكرة ماستر:

التخصص: علاقات عامة

الشعبة: علوم الاعلام والاتصال

دور الاتصال الداخلي في بناء صورة المؤسسة الخدمتية لدى جمهورها الداخلي

دراسة ميدانية بمؤسسة اتصالات الجزائر ببوصوف - قسنطينة -

إشراف الأستاذة:

د. بولكعيبات نيلي

إعداد الطالبة:

- بن سويسي منال

- بوضرسة منال

- مزاد نصر الدين

السنة الجامعية: 2021/2020

دورة جوان 2021

فهرس المحتويات

الصفحة	العنوان
	شكر و تقدير
	فهرس المحتويات
7-6	مقدمة
الفصل الأول : إشكالية الدراسة وإجراءاتها المنهجية	
1- إشكالية الدراسة	
10-8	1-1 تحديد المشكلة
10	2-1 فرضيات الدراسة
11-10	3-1 أهمية و أسباب اختيار الموضوع
11	4-1 أهداف الدراسة
17-11	5-1 الدراسات السابقة
20-18	6-1 منظور الدراسة
25-21	7-1 تحديد مفاهيم الدراسة
2- الإجراءات المنهجية للدراسة	
27-25	1-2 مجال الدراسة
31-28	2-2 مجتمع البحث و عينة الدراسة
32	3-2 نوع الدراسة و منهجها
34-32	4-2 أدوات جمع البيانات
الفصل الثاني : الاتصال الداخلي و الصورة الذهنية	
المبحث الأول :الاتصال الداخلي	
36	1-أهمية الاتصال الداخلي
38-37	2-أهداف الاتصال الداخلي
44-38	3- أنواع الاتصال الداخلي
49-44	4- وسائل الاتصال الداخلي
52-50	5- معوقات الاتصال الداخلي
53	6-الأساليب وآليات لتغلب على معوقات الاتصال الداخلي
المبحث الثاني: صورة الذهنية للمؤسسة	

55-54	1- أهمية الصورة الذهنية للمؤسسة
56-55	2- سمات الصورة الذهنية للمؤسسة
58-56	3- أنواع الصورة الذهنية للمؤسسة
60-58	4- مكونات صورة الذهنية للمؤسسة
61	5- أبعاد الصورة الذهنية للمؤسسة
63-62	6- العوامل التي تؤثر في تشكيل الصورة الذهنية للمؤسسة
64	7- طريقة تقديم صورة إيجابية للمؤسسة
المبحث الثالث : الاتصال الداخلي و دوره في بناء صورة المؤسسة	
67-65	1- إستراتيجية الاتصال الداخلي
68-67	2- دور الاتصالات في تشكيل الصورة الذهنية للمؤسسة
70-68	3- تكوين الصورة الذهنية لدى الجمهور الداخلي
الفصل الثالث : الاطار التطبيقي للدراسة	
101-72	1- عرض بيانات الاستبيان ومعالجتها إحصائيا
104-102	2- النتائج العامة
107-104	3- النتائج على ضوء الفرضيات
109	أفاق الدراسة
115-111	قائمة المراجع
135-117	الملاحق

أعدت هذه الدراسة التي بعنوان دور الاتصال الداخلي في بناء صورة المؤسسة الخدمائية بمؤسسة اتصالات الجزائر ك مجال للدراسة الميدانية، و هذا للمحاولة البحث عن إجابة للسؤال الرئيسي: ما هو دور الاتصال الداخلي في بناء صورة مؤسسة اتصالات الجزائر لدى جمهورها الداخلي ؟ ، واعتمدنا فيها على المنهج الوصفي الذي يمكننا من تشخيص، تحليل البيانات وتفسيرها، في حين استخدمنا كل من المقابلة والاستمارة كأدوات لجمع البيانات، كما اعتمدنا عينة عشوائية بسيطة قوامها 80 مفردة من موظفي المؤسسة مجال البحث، لنخلص في الأخير إلى العديد من النتائج أهمها: أن المؤسسة تعطي للاتصال الداخلي أهمية كبيرة حيث خصصت مديرية مركزية مختصة في العلاقات العامة و الاتصال الداخلي ، المؤسسة تعمل على بناء صورة إيجابية عنها لدى موظفيها و هذا من خلال الاتصال الداخلي ، المؤسسة تستعمل البريد الإلكتروني بشكل أكبر من الوسائل الأخرى لتكوين صورتها لدى موظفيها، تقوم المؤسسة بتنظيم العديد من الفعاليات في اطار اهتمامها بموظفيها و هذا ما يخلق لديهم الانطباع الإيجابي عنها فيكونون صورة حسنة عن مؤسستهم ، توجت الدراسة بإقرار أن الاتصال الداخلي يلعب دورا كبيرا في بناء صورة المؤسسة لدى جمهورها الداخلي المتمثل في موظفيها و هذا من خلال مختلف أشكال و وسائل الاتصال الداخلي و كذلك من خلال الأنشطة الاتصالية الموجهة للجمهور الداخلي للمؤسسة (الموظفين) .

الكلمات المفتاحية: الاتصال الداخلي ، صورة المؤسسة، بناء صورة ، الأنشطة الاتصالية، الوسائل الاتصالية .

The research Summary

The research made under the title ' the role of intern communication to build the image of the société in the Algerien télécom , as filed study according to our esearch we tried to find an answer for the question : wath's the role of Interne communication build image for society he Algrien télécom for interne public ?, we used the descriptive method ,that use allow to us to analyse the data and explain it ,in the main while we used the interview and questionnare as a tools to collecte data .

Also we relyde into random sample 80 person a group of workers in the society Algerian Télécom we extract at the end with mang result :

The society give the most important to the Interne communication , althought it create a central direction in relation public and interne communication, the society working to build an positive image about it for it's employes and this is by what we call intene communucation , they use E-mail mor then the other tools to the employes , the society organise a lot of of event in order to take care of the employes so they have a positive vibes and start having a good picture on it .

This research inded with a clue that the interne communication play a major role in building pictur for the society and their interne public wich is their employes , and this by the different kind of communication tools interne and also by the communicational activities direged to the interne public of the society (employes) .

Key word : interne communication , the society image , communication activiies , communication tools , building the image.