

الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية
وزارة التعليم العالي والبحث العلمي
جامعة قسنطينة -3-

كلية علوم الاعلام والاتصال والسمعي البصري
قسم الاتصال والعلاقات العامة

عنوان المذكرة:

دور الاتصال الداخلي في المؤسسة
الاقتصادية
دراسة ميدانية بمؤسسة سوناريك - وحدة
فرجيوة - ميله

دراسة مكتملة لنيل شهادة الماستر في ميدان علوم الاعلام و الاتصال

تخصص: اتصال وعلاقات عامة

تحت إشراف الأستاذة:
* لقصير رزيقة

لجنة المناقشة
* فنور بسمة رئيسا
* حجاج حسان مناقشا
* لقصير رزيقة إشرافا

إعداد الطلبة:
* قويس ياسين
* حمودي حسام

السنة الجامعية 2013-2014

الإطار المنهجي:

الفصل الأول : الإشكالية والإطار النظري :

12-11مقدمة
15 1 1 الإشكالية
16 2 1 أهمية الدراسة بالنسبة للبحث العلمي
17 3 1 أسباب اختيار الدراسة
18 4 1 أهداف الدراسة
18 5 1 تحديد المفاهيم الأساسية للدراسة
22 6 1 منظور الدراسة
27 7 1 الدراسات السابقة
27 أ - الدراسة الأولى
31 ب - الدراسة الثانية
34 8 1 فرضيات الدراسة ومؤشراتها

الفصل الثاني : الاتصال داخل المؤسسة

37 1-2- أهمية الاتصال الداخلي
37 2-2- أهداف الاتصال الداخلي
39 3-2- أنواع الاتصال الداخلي
45 4-2- شبكات اتصال المنظمة

خطة فهرس الموضوعات الدراسة

- 46 5-2- وظائف الاتصال الداخلي في المؤسسة.....
- 47 6-2- أهداف الاتصال الداخلي.....
- 47 7-2- شروط ومتطلبات الاتصال الداخلي.....
- 49 8-2- استراتيجية الاتصال الداخلي.....

الفصل الثالث : المؤسسة الاقتصادية :

- 54 1-3- أهداف المؤسسة الاقتصادية.....
- 55 2-3- وظائف المؤسسة الاقتصادية.....
- 57 3-3- محيط المؤسسة الاقتصادية.....
- 58 4-3- مكونات محيط المؤسسة.....
- 59 5-3- المعوقات التي تواجه المؤسسة الاقتصادية.....
- 60 6-3- موارد المؤسسة.....
- 61 7-3- خصائص المؤسسة الاقتصادية.....
- 61 8-3- المؤسسة الاقتصادية الجزائرية في ظل اقتصاد السوق.....
- 62 9-3- المراحل الكبرى للانتقال إلى اقتصاد السوق.....

الفصل الرابع : الاتصال الفعال في المؤسسة الاقتصادية :

- 65 1-4- الاتصال الفعال في المؤسسة الاقتصادية.....
- 66 2-4- عناصر الاتصال.....
- 68 3-4- خصائص المؤسسة الفعالة.....

خطة فهرس الموضوعات الدراسة

- 4-4- مبادئ وشروط الاتصال الفعال.....71
- 4-5- خطوات الاتصال الفعال.....72
- 4-6- معوقات الاتصال الفعال.....72
- 4-7- فاعلية الاتصال.....74
- 4-8- معوقات الاتصال الداخلي الفعال بالمؤسسة.....75
- 4-9- استراتيجيات الاتصال الفعال.....75

الفصل الخامس : الإطار التطبيقي :

أولا : مجال البحث الميداني وإجراءاته التطبيقية

- 5-1-1- المجال المكاني (التعريف بالمؤسسة).....79
- 5-1-2- المجال الزمني للتريص.....79
- 5-1-3- المجال البشري.....85
- 5-1-4- المنهج المستخدم.....87
- 5-1-5- أدوات جمع البيانات.....89

ثانيا : المعالجة الكمية والكيفية للبيانات الميدانية ونتائج الدراسة

- 5-2-1- عرض وتحليل البيانات.....93
- 5-2-2- نتائج الدراسة.....124
- أ- في ضوء الفرضيات.....124
- ب- في ضوء الأهداف.....126

خطة فهرس الموضوعات الدراسة

خاتمة واقتراحات 130

المراجع.....

الملاحق.....

ملخص الدراسة.....

ملخص الدراسة :

ان المؤسسات الجزائرية بمختلف اشكالها (خدماتية ، اقتصادية) لها تاثير كبير وهذا داخل المجتمعات لما لها من اهمية كبرى في المساهمة في تطوير الاقتصاد الوطني من خلال انتاج مختلف السلع المقدمة للاستهلاك ومن بين هذه المؤسسات مؤسسة سوناريك (وحدة فرجيو)

(المؤسسة الوطنية لتحقيق وتسيير الصناعات المترابطة) وهي من بين المؤسسات التي بقيت تابعة للقطاع العمومي . ولقد قمنا بدراستنا بدراسة دور الاتصال الداخلي لهذه المؤسسة ومدى اهمية هذا العنصر الحيوي والخدمة التي يقدمها . لقد اصبحت اغلب المؤسسات تهتم بهذا الجانب الذي يعد احد ركائزها التي تعتمد عليها . وقد كان التساؤل الرئيسي للدراسة كالتالي :

- الى اي مدى يمكن للاتصال الداخلي ان يكون له دور فعال في سير العملية الاتصالية داخل هذه المؤسسة ؟

كما دعمنا التساؤل الرئيسي بمجموعة من التساؤلات الفرعية وهي :

- ما نوع الاتصال الذي تقوم عليه هذه المؤسسة ؟
- هل حقا يوجد هناك اتصال صاعد واتصال نازل داخل هذه المؤسسة ؟
- هل هناك اتصال في جميع المستويات بهذه المؤسسة ؟
- هل الاتصال الداخلي يحقق نوعا من الحركية في المؤسسة ؟
- هل هذا الاتصال هو اتصال رسمي او غير رسمي ؟
- هل ان الاتصال الداخلي يحقق الرضا الوظيفي لدى العمال ؟

وللاجابة عن الاسئلة السابقة تم وضع الفرضيات التالية :

فرضية 1 : كلما كانت العملية الاتصالية جيدة كلما ادى ذلك لتحقيق اهداف المؤسسة .

فرضية 2 : يلعب الاتصال دورا ايجابيا لتعزيز مكانته داخل المؤسسة .

فرضية 3 : لا يوجد هناك تخطيط محكم اثناء وضع استراتيجية الاتصال داخل المؤسسة .

فرضية 4 : لا تعترض مؤسسة سوناريك (وحدة فرجية) اية عوائق اتصالية .
اما المنهج المتبع في هذه الدراسة فهو المنهج الوصفي التحليلي الذي يساعدنا على وصف ظاهرة الاتصال الداخلي وكذا تحليل بياناتها .

العينة : اعتمدنا على العينة القصدية والتوجه لأشخاص معينين ،حجمها 40 مفردة من المجتمع الكلي 198 مفردة .

أدوات جمع البيانات : اعتمدنا على الملاحظة البسيطة من خلال زيارتنا للمؤسسة وهذا قصد مشاهدة الظاهرة بالعين المجردة .

المقابلة : وهي حد مهمة لأنها عبارة عن مجموعة من الأسئلة تطرح على احد المختصين في مجال معين، وقد اجرينا مقابلة مع مسؤول مصلحة المستخدمين وهو المكلف بالاتصال على مستوى المؤسسة .

كما قمنا بتوزيع الاستمارة على 40 مفردة داخل هذه المؤسسة من إطارات ومشرفين وعمال قصد تزويدنا بالمعلومات الكافية والمهمة .
وفي الأخير توصلنا في دراستنا إلى النتائج التالية :

- تعتبر العملية الاتصالية داخل مؤسسة سوناريك حسنة .
- ان للاتصال دور مهم في اي مؤسسة سواء كانت ربحية او غير ربحية
- نقص التخطيط والتسيير في وضع إستراتيجية الاتصال داخل المؤسسة
- تواجه مؤسسة سوناريك (وحدة فرجية) عدة مشاكل اتصالية خاصة المتعلقة بالإدارة .

Résumé de l'étude:

Les institutions algériennes sous diverses formes (service, économique) ont un impact important au sein des communautés et ce en raison de leur grande importance en contribuant au développement de l'économie nationale par la production de divers produits offerts à la consommation Parmi ceux-ci Fondation Sonarik Alwssat (unité Mishqioh).

(Fondation nationale pour la recherche et la conduite des industries liées entre elles) sont parmi les institutions qui ont survécu appartenant au secteur public. Étude a porté et nous devons étudier le rôle de la communication interne à l'institution et la mesure de l'importance de cet élément vital et le service qu'elle fournit.

La plupart des établissements se sont intéressés à cet aspect, qui est l'un des piliers sur lesquels ils dépendent été la question principale de l'étude sont les suivantes:.

-Dans quelle mesure peut la communication interne à jouer un rôle dans le processus de communication au sein de l'institution?

La principale question de soutenir une série de sous-questions, à savoir:

-Quel genre de contacts sur lequel cette institution?

-Est-il vraiment un lien vers le haut et logé à l'intérieur de contact de cette organisation?

-Y a-t-il une connexion à tous les niveaux de cette organisation?

-Est-ce que le portier réalise une sorte de cinétique dans l'entreprise?

-Est-ce que cette connexion est une connexion formelle ou informelle?

-Est l'interphone un facteur de satisfaction au travail chez les travailleurs?

Afin de répondre à des questions au sujet de la situation antérieure étaient les hypothèses suivantes:

Hypothèse 1: Le plus bon processus de communication chaque fois conduit de manière à atteindre les objectifs de l'institution.

Hypothèse 2: le contact joue un rôle positif pour renforcer sa position au sein de l'organisation.

Hypothèse 3: Il n'y a pas de planification d'un arbitre lors de l'élaboration de la stratégie de communication au sein de l'organisation.

Hypothèse 4: La Fondation ne s'oppose pas Sonarik (unité Mishqioh) tout Les obstacles à la communication.

L'approche adoptée dans cette étude est la méthode d'analyse descriptive qui nous permet de décrire le phénomène de la communication interne ainsi que l'analyse des données.

Échantillon: Nous nous sommes appuyés sur l'orientation de l'échantillon et de l'intentionnalité de certaines personnes, la taille d'un seul 40 198 au total communauté unique.

Outils de collecte de données: nous nous sommes appuyés sur la simple observation de cours de notre visite à cette institution et accidentellement montrer phénomène à l'œil nu.

Interview: Il est très important parce que c'est une série de questions à poser à un spécialiste dans un domaine particulier, nous avons fait une entrevue avec le responsable de l'intérêt d'un utilisateur de se connecter au niveau de l'entreprise.

Nous distribuons également le formulaire 40 dans un seul établissement de pneus et les superviseurs et les travailleurs afin de nous fournir des informations suffisantes et de la tâche.

Enfin nous arrivâmes dans notre étude aux résultats suivants:

- Est ce que le processus de communication au sein de l'institution Sonarik bien.

- Le rôle de la communication est importante dans toute organisation, si organisme sans but lucratif ou à but non lucratif.

-Le manque de planification et de gestion dans le développement de la stratégie de communication au sein de l'organisation.

-Face Fondation Sonarik (unité Mishqioh) plusieurs problèmes de communication, en particulier liées à l'administration.

Summary of the study:

The Algerian institutions in various forms (service-, economic) have a significant impact within communities and this because of their great importance in contributing to the development of the national economy through the production of various goods offered for consumption. Among these Alwssat Sonarik Foundation (unit Mishqioh) (National Foundation for the investigation and the conduct of inter-related industries) are among the institutions that have survived belonging to the public sector. Study involved and we have to study the role of internal communication to the institution and the extent of the importance of this vital element and the service it provides.

Most institutions have become interested in this aspect, which is one of the pillars on which they depend. Was the main question of the study are as follows:

-To what extent can the internal communication to be instrumental in the process of communication within the institution?

The main question support a range of sub-questions, namely:

-What kind of contact upon which this institution?

-Is there really a connection upward and lodged inside contact this organization?.

-Is there a connection at all levels of this organization.?

-Is the intercom achieves a kind of kinetic in the enterprise?.

-Does this connection is a connection formally or informally.?

-Is the intercom Bhakq job satisfaction among workers.?

In order to answer questions about the previous situation was the following assumptions:

Hypothesis 1: The more good communication process whenever led so as to achieve the goals of the institution.

Hypothesis 2: contact plays a positive role to strengthen its position within the organization.

Hypothesis 3: There is no planning an arbitrator during the development of the communication strategy within the organization.

Hypothesis 4: The Foundation does not object Sonarik (unit Mishqioh) any communication barriers.

The approach taken in this study is descriptive analytical method which enables us to describe the phenomenon of internal communication as well as data analysis.

Sample: We relied on the sample orientation and intentionality to certain people, the size of a single 40 total 198 single community.

Tools of data collection: we relied on simple observation of during our visit to this institution and accidentally Show phenomenon with the naked eye.

Interview: It is very important because it is a set of questions to ask a specialist in a particular area, we have done an interview with the official in charge of the interest of a user to connect to the enterprise level.

We also distribute Form 40 within a single institution of Tires and supervisors and workers in order to provide us with sufficient information and task.

At last we reached in our study to the following results:

- Is the communication process within the institution Sonarik well.

- The role of communication is important in any organization, whether profit or non-profit organization.

- Lack of planning and management in the development of the communication strategy within the organization.

- Facing Sonarik Foundation (unit Mishqioh) several communication problems, especially relating to the administration.