

# الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

جامعة قسنطينة -3-

كلية علوم الإعلام والاتصال والسمعي البصري  
قسم العلاقات العامة

## فعالية الإتصال في المؤسسة الإقتصادية

دراسة ميدانية لمؤسسة (نفظال) بالخروب - قسنطينة -

مذكرة تخرج لنيل شهادة ماستر في علوم الإعلام والاتصال تخصص  
علاقات عامة

تحت إشراف الأستاذة:

لقصير رزيقة

إعداد الطالبان:

■ غانم لكحل عبلة

■ صام هاجر

تاريخ المناقشة: 2014/06/19

لجنة المناقشة	
رئيسا	حجاج حسين
عضوا	نصر الدين
مشرفة	لقصير رزيقة

السنة الجامعية : 2013 - 2014

# الفهرس

	دعاء
	شكر وتقدير
أ-ج	مقدمة
<b>الفصل الأول – موضوع الدراسة</b>	
01	1.I. الإشكالية:.....
04	2.I. أهداف الدراسة:.....
04	3.I. أهمية الدراسة:.....
06	4.I. أسباب الدراسة.....
07	5.I. الدراسات السابقة.....
07	6.I. فروض الدراسة:.....
19	7.I. ضبط المفاهيم:.....
40	8.I. المقاربة البنائية الوظيفية.....
43	9.I. المنهج المستخدم:.....
46	10.I. مجال الدراسة:.....
<b>الفصل الثاني – الاتصال في المؤسسة</b>	
65	I أهمية الاتصال في المؤسسة.....
69	II أهداف الاتصال في المؤسسة.....
72	III أنواع الاتصال في المؤسسة.....
79	IV الأساليب التي تعتمد عليها المؤسسة في الاتصال.....

83	V وسائل الاتصال داخل المؤسسة .....
86	VI وظائف الاتصال وشبكاته.....
91	VII معوقات الاتصال داخل المؤسسة .....
<b>الفصل الثالث - المؤسسة الاقتصادية</b>	
98	I خصائص المؤسسة الاقتصادية.....
100	II وظائف المؤسسة الاقتصادية.....
102	III أهداف المؤسسة الاقتصادية.....
104	IV تصنيف المؤسسة الاقتصادية.....
107	V مراحل تطور المؤسسة الاقتصادية.....
115	VI محيط المؤسسة .....
117	VII أهم المعوقات التي تواجه المؤسسة الجزائرية.....
<b>الفصل الرابع - فعالية الاتصال في المؤسسة</b>	
119	I دور الاتصال في المؤسسة.....
122	II الاتصال الفعال في تسيير المؤسسة.....
126	III الإستراتيجية الاتصالية في المؤسسة.....
132	IV مراحل إعداد خطة الاتصال.....
137	V عوامل فعالية الاتصال داخل المؤسسة.....
145	VI وظائف وفعالية المسؤول في تسيير المؤسسة .....
149	VII قائمة استرشادية حول تحسين فعالية الاتصال داخل المؤسسة.....
<b>الفصل الخامس - عرض وتحليل وتفسير البيانات</b>	

152	I عرض وتحليل البيانات .....
210	II نتائج الدراسة .....
210	1. عرض نتائج الإستمارة .....
216	2. عرض نتائج المقابلة.....
218	النتائج العامة
220	الخاتمة
	الملخص
	الملاحق
	قائمة المصادر والمراجع
	قائمة الأشكال والجداول

## الملخص



إن موضوع الاتصال قد تناوله العديد الباحثين والعلماء في مجالات عدة، نظرا لأهميته فهو يعتبر القلب النابض للعملية الإدارية ولا يمكن تصور أي مؤسسة دون اتصال، لذلك تطرقنا في موضوع دراستنا إلى فعالية الاتصال في المؤسسة الاقتصادية " نفعال"، فالانتشار الواسع للمؤسسات الاقتصادية أدى إلى زيادة المنافسة بينها إذ أن كل منها مسعى إلى فرض مكانة في السوق من خلال تحسين صورتها لدى الجمهور الداخلي والخارجي.

فالغاية من السياسية الاتصالية للمؤسسة هو كسب ثقة الجمهور وتحسين صورتها لديه وذلك من أجل بقائها لان الاتصال يساهم بشكل كبير في حل مشاكل التنسيق والتخطيط وبناء علاقات إنسانية بين الموظفين. فالاتصال هو أفضل وأنجع طريقة لأداء المهام والأعمال ويجعل الموظف فعالا يستطيع أن يطرح مشاكله و يعبر عن آرائه ومقترحاته وهذا ما يؤثر بالإيجاب على المؤسسة لأنها تنمي عنده روح الانتماء وتحقيق المردودية الوظيفية، الأمر الذي جعل منه ضرورة حتمية في مختلف المؤسسات الاقتصادية.

ومن هنا نتضح أهمية وفعالية الاتصال التنظيمي في تسيير وتسهيل مختلف العمليات الإدارية في المؤسسة الاقتصادية محل الدراسة وما إذا كانت هناك فعالية اتصالية بين المؤسسة وجمهورها الداخلي والخارجي.

نظرا لذلك جاءت دراستنا لتوضيح الدور الفعال لاتصال في المؤسسة الاقتصادية "نفعال" بقسنطينة وإبراز أهميته ودوره بالإضافة إلى تحقيق أهدافها وإبراز أهم الوسائل المدمجة كذلك الكشف عن خصائصه ووظائفه.

## المخلص

وقد احتوت الدراسة على ثلاث فرضيات على النحو التالي:

1. كلما اعتمدت المؤسسة الاقتصادية على إستراتيجية اتصالية فعالة كلما تحققت أهدافها المرجوة.
2. توظف المؤسسة الاقتصادية " نفعال" مختلف الرسائل الكتابية لتحقيق الاتصال الفعال.
3. تستخدم المؤسسة الاقتصادية "نفعال" وسائل اتصالية متنوعة بشكل يساعد على توفير المعلومات والتنسيق بين جميع المستويات المهنية بصفة جيدة.

التقليدية لتحقيق الفعالية الاتصالية.

أما فصول الدراسة فقد احتوت على خمسة فصول بالإضافة إلى المقدمة والخاتمة، الفصل الأول تناولنا فيه الإطار المفاهيمي وضم صياغة الإشكالية والفرضيات وأسباب اختيار الموضوع وأهداف وأهمية الدراسة، ثم قمنا بعد ذلك بتحديد مفاهيم الدراسة، أما الإطار المنهجي للدراسة فقد تناولنا فيه المجال الزمني والمكاني للدراسة، ثم المجال البشري، بعدها قمنا باختيار منهج الدراسة المستخدم ثم عرضنا أدوات جمع البيانات المتمثلة في الملاحظة، المقابلة والاستمارة .

بعد ذلك تطرقنا إلى الفصل الثاني المعنون باتصال المؤسسة وتناولنا فيه أهمية، أهداف، أنواع وسائل ووظائف وشبكات الاتصال في المؤسسة وتليها الأساليب التي تعتمد عليها وأخيرا تطرقنا إلى معوقات الاتصال داخل المؤسسة وطرق التغلب عليها.

أما الفصل الثالث بعنوان المؤسسة الاقتصادية تناولنا فيه خصائص المؤسسة الاقتصادية، وظائفها أهدافها، تصنيفاتها ومراحل تطورها إضافة إلى محيطها والعوائق التي تعترضها.

إضافة إلى الفصل الرابع المرتبط بفعالية الاتصال داخل المؤسسة إندرجنا فيه دور الاتصالات في المؤسسة، ثم الاتصال الفعال في تسيير المؤسسات الاقتصادية وبعد ذلك تناولنا الإستراتيجية الاتصالية

## المخلص

في المؤسسة، إضافة إلى مراحل إعداد خطة الاتصال وعوامل فعاليته كما أوضحنا وظائف وفعالية المسؤول في تسيير المؤسسة وأخيرا قمنا بوضع قائمة استرشادية حول فعالية الاتصال داخل المؤسسة. وأخيرا الفصل الخامس تم فيه عرض وتحليل البيانات التي تم جمعها من خلال أسئلة الاستمارة والمقابلات ومن جملة النتائج التي توصلت إليها الدراسة:

المؤسسة لا توجد بها مصلحة خاصة بالاتصال وإنما هي تابعة إلى المؤسسة الأم بالجزائر

العاصمة.

- ❑ مؤسسة تهتم بالاتصال النازل أكثر من الأنواع الأخرى.
- ❑ المؤسسة تهتم بانجاز الموظفين لمهامهم أكثر من ظروف عملهم.
- ❑ عملية المراقبة تتم بصفة مستمرة.
- ❑ عدم وضع خطط إستراتيجية اتصالية داخل المؤسسة.
- ❑ المؤسسة تهتم بنقل رسائلها إلى كافة المستويات التنظيمية.
- ❑ عدم مشاركة الموظفين في اتخاذ القرارات، كون المؤسسة ترى أن سلطة القرار تبقى من حقها فقط.

❑ المؤسسة لا توظف مختلف وسائل الاتصال الحديثة.

## RESUME

Le thème de la communication peut être traité avec de nombreux chercheurs et scientifiques dans tous les domaines, en raison de son importance, il est considéré comme le cœur de la procédure administrative et ne peut pas imaginer une institution, sans contact, si pour sa nous abordé le sujet de notre étude sur l'efficacité de la communication dans l'organisation de l'économie "NAFTAL," le développement des institution économique est remplir d'accroître la concurrence entre eux, chacun d'entre eux est recherche une niche dans le marché par l'amélioration de son image auprès du public interne et externe.

La fin de la communication de la Fondation est de gagner la confiance du public et d'améliorer son image a pour survivre parce que la communication contribue de manière significative à résoudre les problèmes de coordination et de planification et de construction de relations humaines entre les employés. La communication est la meilleure et la plus efficace pour effectuer les tâches et les actions et rend l'employé efficace peut poser des problèmes et d'exprimer leurs opinions et leurs suggestions et c'est ce qui a un effet positif sur l'institution telle qu'elle se développe a un sentiment d'appartenance et de parvenir à la carrière de rentabilité, ce qui fait qu'il est impératif dans les différentes institutions économiques .

De là, l'importance et l'efficacité de la communication organisationnelle est contribue dans la conduite et faciliter divers



## المخلص

processus administratifs dans l'organisation de l'étude économique et si il ya une communication efficace entre l'institution et les publics internes et externes.

En vue de cette étude était de clarifier le rôle de la connectivité effective dans l'entreprise économique "Naftal" Constantine et en soulignant son importance et son rôle dans plus de la réalisation de ses objectifs et de mettre en évidence les moyens les plus importants compacter ainsi que la divulgation de ses caractéristiques et de fonctions.

Et a inclus l'étude de trois hypothèses comme suit:

1. Lorsque la Société économique a adopté une stratégie d'une communication efficace à chaque fois atteint leurs objectifs souhaités.
2. L'organisation économique utilise des différents messages pour parvenir à une communication efficace.
3. L'organisation économique utilise des différents moyens de la communication de manière outiller sur vénération des informations , et coordination entre tous les employés .

Les classes ont contenue cinq chapitres en plus de l'introduction et la conclusion, le premier chapitre, nous avons traité avec le cadre conceptuel inclus le problème de rédaction et les hypothèses et les raisons du choix du sujet et des objectifs et de l'importance de l'étude, nous identifions alors les concepts de l'étude, et le cadre méthodologique de l'étude, nous avons traité avec elle domaine spatial

---

## المخلص

et temporel de l'étude, puis la sphère humaine, alors nous devons choisir le programme et nos utilisateurs offre des outils de collecte de données d'observation, l'entrevue et questionnaire.

Après que nous avons traité avec le deuxième chapitre, contactez intitulé de l'institution et nous avons abordé l'importance, les objectifs, les moyens et types de fonctions et réseaux dans l'entreprise et les méthodes qui en dépendent suivi, et enfin nous avons étudié les obstacles à la communication au sein de l'organisation et les moyens de les surmonter.

Le troisième chapitre, intitulé Société économique dans lequel nous avons traité avec les caractéristiques économiques de l'institution, de ses fonctions

Objectifs, les classifications et les stades de développement ainsi que ses environs.

En outre au quatrième trimestre liée à l'efficacité de la communication au sein de l'organisation, nous avons inclus le rôle de la communication dans l'organisation, puis de communiquer efficacement dans la conduite des institutions économiques et nous traiter de la communication stratégique dans l'organisation, ainsi que les étapes de la préparation du plan de communication et facteurs d'efficacité comme expliqué les fonctions et l'efficacité de la charge dans la conduite de l'institution Enfin Qmanaboda liste indicative de l'efficacité de la communication au sein de l'organisation.

---

## المخلص

Enfin, le chapitre V a été affichée et l'analyse des données recueillies au moyen d'entrevues et de questions former Parmi les conclusions de l'étude:

Il n'existe pas d'institution avec un intérêt particulier pour communiquer et elle est une filiale à la société mère, Alger. Institution intéressé par contact descendant plus que les autres espèces.

Personnel de la Fondation intéressé par l'accomplissement de leurs fonctions plus de leurs conditions de travail.

Le suivi du processus sont en permanence

Absence de plans stratégiques de communication au sein de l'organisation.

Institution prend en charge le transfert des messages à tous les niveaux de l'organisation.

La non-participation des salariés dans la prise de décision, le fait que l'organisation estime que le pouvoir de décision a le droit de rester seule.

Fondation n'emploie pas des moyens fabriqués et de communication modernes.

## SUMMARY

The theme of the communication may be dealt with many researchers and scientists in many fields, because of its importance, it is considered the heart of the administrative process and can not imagine any institution without contact, so we touched on the subject of our study into the effectiveness of communication in the organization of economic "NAFTAL," Faalanchar broad institution economic led to increase competition between them as each of them an effort to impose a niche in the market by improving its image among the public internal and external.

The end of the communication of the Foundation is to gain public confidence and improve its image has in order to survive because the contact contributes significantly to solving the problems of coordination and planning and building human relations among employees. Communication is the best and most effective way to perform the tasks and actions and makes the employee effectively can pose problems and express their opinions and suggestions and this is what affects positively on the institution as it develops has a sense of belonging and to achieve profitability career, which made it imperative in the various economic institutions .

From here, the importance and effectiveness of organizational communication in the conduct and facilitate various administrative processes in the organization of economic under study and whether

there is effective communication between the institution and the internal and external audiences.

In view of this study was to clarify the role of effective connectivity in enterprise economic "NAFTAL" Constantine and highlighting its importance and role in addition to achieving its objectives and to highlight the most important means compact as well as the disclosure of its characteristics and functions.

And has included the study of three hypotheses as follows:

1. Whenever Economic Corporation adopted a strategy of effective communication whenever achieved their desired objectives.
2. Economic organization uses different messages to achieve effective communication.
3. Economic organization uses different means of communication

The classes have contained five chapters in addition to the introduction and conclusion, the first chapter we dealt with the conceptual framework included the drafting problem and assumptions and reasons for choosing the topic and objectives and importance of the study, We then identify the concepts of the study, and the methodological framework of the study, we dealt with it Spatial and temporal domain of the study, then the human sphere, then we have to choose the curriculum and then our offer user data collection tools of observation, interview and questionnaire.

---

## المخلص

After that we dealt with the second chapter, entitled contact the institution and we dealt with the importance, objectives, means and types of functions and networks in the enterprise and followed methods that depend on them, and finally we dealt with the obstacles to communication within the organization and ways to overcome them.

The third chapter, entitled Economic Corporation in which we dealt with the economic characteristics of the institution, its functions Objectives, classifications and stages of development as well as its surroundings.

In addition to the fourth quarter related to the effectiveness of communication within the organization we have included the role of communication in the organization, and then communicate effectively in the conduct of economic institutions and then we dealt with strategic communication in the organization, as well as the stages of preparation of communication plan and factors effectiveness as explained the functions and effectiveness of the charge in the conduct of the institution Finally Qmanaboda indicative list on the effectiveness of communication within the organization.

Finally, Chapter V was displayed and the analysis of data collected through interviews and questions form Among the findings of the study:

There is no institution with a special interest to communicate and it is a subsidiary to the parent corporation, Algiers. Institution

---

## المخلص

interested in contacting descending more than other species.

Foundation staff interested in the completion of their duties more than their working conditions.

Process monitoring are ongoing basis.

Lack of strategic plans communication within the organization.

Institution takes care of the transfer of messages to all organizational levels.

Non-participation of employees in decision-making, the fact that the organization believes that the decision-making authority has the right to remain only.

Foundation does not employ fabricated and modern means of communication.