

الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

جامعة قسنطينة \*3\*



كلية علوم الإعلام والاتصال والسمعي البصري

قسم اتصال وعلاقات عامة

الرقم التسلسلي :

الرمز :

مذكرة ماستر

التخصص : اتصال وعلاقات عامة

شعبة : العلوم الإنسانية

واقع الاتصال الداخلي في المؤسسة الاقتصادية الجزائرية

دراسة ميدانية في المديرية العامة لشركة توزيع الكهرباء والغاز للشرق (SDE)

تحت إشراف الأستاذ :

أ- عادل جربوعة

معدة من طرف الطلبة :

\*زمولي ريمة

\*مزهودي إيمان

السنة الجامعية : 2015/2014

الدورة : جوان / 2015

فهرس المحتويات	
12-11	المقدمة.....
28-13	<b>الفصل الأول: موضوع الدراسة و إطارها النظري</b>
15-14	1-تحديد المشكلة.....
17-15	2-أهمية المشكلة وأسباب إختيارها.....
17	3-أهداف الدراسة .....
23-18	4-الدراسات السابقة.....
21-18	4-1 الدراسة الأولى .....
22-21	4-2 الدراسة الثانية.....
23-22	5-فرضيات الدراسة .....
25-23	6- تحديد المفاهيم.....
24-23	6-1 الاتصال .....
25-24	6-2 الاتصال الداخلي .....
25	6-3 المؤسسة .....
25	6-4 المؤسسة الاقتصادية.....
27-26	7-الإطار النظري للدراسة.....
26	7-1 النظرية البنائية الوظيفية .....
26	7-2 مدخل للنظرية .....
26	7-3 أسس النظرية .....
27	7-4 توظيف النظرية في الدراسة.....
28	هوامش الفصل الاول.....
67-30	<b>الفصل الثاني:الاتصال الداخلي في المؤسسة الاقتصادية</b>
51-30	1-الاتصال الداخلي.....
31-30	1-1 أهمية الاتصال الداخلي.....
33-31	1-2 أهداف الاتصال الداخلي.....
35-33	1-3 أنواع الاتصال الداخلي.....
36	1-4 وظائف الاتصال الداخلي .....
37-36	1-5 خصائص الاتصال الداخلي.....
39-37	1-6 وسائل الاتصال الداخلي.....

42-39	7-1 معوقات الاتصال الداخلي.....
46-43	8-1 أنماط الاتصال الداخلي.....
47-46	9-1 عوامل و مبررات الإهتمام بالاتصال الداخلي.....
50-47	10-1 إستراتيجية الاتصال الداخلي .....
51-50	11-1 شروط و متطلبات الاتصال الداخلي.....
64-51	2- المؤسسة الاقتصادية.....
52-51	1-2 خصائص المؤسسة الاقتصادية .....
53-52	2-2 موارد المؤسسة الاقتصادية.....
53	3-2 وظائف المؤسسة الاقتصادية.....
55-53	4-2 تصنيف المؤسسة الاقتصادية.....
56-55	5-2 محيط المؤسسة الاقتصادية .....
57	6-2 مستويات المؤسسة الاقتصادية.....
58-57	7-2 أهداف المؤسسة الاقتصادية .....
62-58	8-2 التطور التاريخي للمؤسسة الاقتصادية الجزائرية .....
62	9-2 المؤسسة الاقتصادية الجزائرية في ظل اقتصاد السوق.....
63-62	10-2 المراحل الكبرى للإنتقال إلى اقتصاد السوق.....
64-63	11-2 المعوقات التي تواجه المؤسسة الاقتصادية الجزائرية .....
67-65	هوامش الفصل الثاني.....
85-69	<b>الفصل الثالث: مجال البحث الميداني وإجراءاته الميدانية</b>
77-69	1-المجال المكاني للدراسة.....
78-77	2- المجال الزمني للدراسة.....
80-78	3-المجال البشري للدراسة"عينة الدراسة".....
81	4- منهج الدراسة.....
84-81	5- أدوات جمع البيانات.....
85	هوامش الفصل الثالث.....
127-87	<b>الفصل الرابع:المعالجة الكمية والكيفية للبيانات الميدانية ونتائج الدراسة</b>
121-87	1- المعالجة الكمية والكيفية للبيانات الميدانية .....
125-122	2- نتائج الدراسة على ضوء الفرضيات.....
127-126	3- النتائج العامة.....
130-128	خاتمة .....

135-131	.....المراجع
144-137	.....الملاحق

## ملخص الدراسة :

يعتبر الاتصال أحد مقومات و قيام المؤسسة ،فهو من العوامل الأساسية التي تساعد في تغيير المؤسسات بالإضافة إلى انه عنصر جوهري وهام في عملية اتخاذ القرارات، وهذه الأخيرة تعتمد على المعلومات وكفاءة البيانات المتاحة، وهذا ما دفعنا إلى جعل الاتصال وبالخصوص الداخلي موضوع لدراستنا ومحاولة معرفة واقع الاتصال داخل المؤسسة الاقتصادية الجزائرية وتهدف دراستنا إلى معرفة الواقع الفعلي لمكانة وأهمية الاتصال داخل المؤسسة، و محاولة الكشف عن مشاكل الاتصال الداخل المديرية العامة لشركة توزيع الكهرباء والغاز للشرق (SDE). وذلك في الفترة الممتدة من شهر نوفمبر 2014 إلى غاية شهر ماي 2015 وهذا ما يمثل المجال المكاني و الزماني للدراسة.

وقد استخدمنا المنهج الوصفي الذي يتلاءم وطبيعة موضوعنا، مستعينين في ذلك بمجموعة من الأدوات المتمثلة في الملاحظة واستمارة الاستبيان والمقابلة لجمع البيانات الميدانية، وكانت عينة الدراسة هي العينة العشوائية الطبقية لبسيطة، فأخترنا بذلك نسبة 30% من الجمهور الداخلي للمؤسسة فكان عددهم 48 فردا، وقد توصلت دراستنا إلى مجموعة من النتائج من بينها:

- أن الاتصال داخل المديرية العامة لشركة توزيع الكهرباء والغاز للشرق(SDE) يتم في شكل رسمي عن طريق الاتصال النازل من أعلى إلى أسفل معتمدة في ذلك على الأوامر والتوجيهات.
- أن المديرية العامة لشركة توزيع الكهرباء والغاز للشرق (SDE) لا تعتمد على الاتصال داخلها في صنع واتخاذ القرارات
- أن الاتصال يحتل مكانة وأهمية كبيرة داخل المديرية العامة لشركة توزيع الكهرباء والغاز للشرق(SDE).

الكلمات المفتاحية:

واقع الاتصال الاتصال،الاتصال الداخلي،المؤسسة،المؤسسة الاقتصادية.

## Study summary:

Communication is considered as one of the ingredients of an institution , it is a fundamental factor that helps in change corporation in addition to this it is an essential and important element in the decision-making process, which is based on the information and the efficiency of the available data, and that's what prompted us to make the connection and in particular the internal topic for our study and try to find out the real communication process within the Algerian Economic organizations our aim from this study is to know the actual reality of the importance of communication within the organization, and try to detect the problems of communication within the General administration of the east electricity and gas distribution company SDE. in the period of six months from November 2014 until May 2015.

We have used the descriptive approach that suits the nature of our subject, relying on tools of observation ,questionnaire and interviews to collect direct data, and our study was made with random selection , so we chose 30% of the domestic public institution thier number was 48 and we arrive at the folowing results :

- The communication within the General directorate of the electricity and gas distribution company to the est SDE is in an official based on the orders and directives from the top to the botoom
- General directorate of the electricity and gas distribution company to the est SDE does not rely on intercom contact for decision-making
- The Contact holds a special place and has great importance within the within the General directorate of the electricity and gas distribution company to the est SDE

## Key words:

Contact. Intercom Contact. Corporation .Economic Corporation