

الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

جامعة قسنطينة 3



كلية علوم الاعلام والاتصال والسمعي البصري

قسم الاتصال والعلاقات العامة

الرقم التسلسلي:.....

الرمز:.....

مذكرة مكملة لنيل شهادة الماستر

تخصص : اتصال واعلام/ علاقات عامة

شعبة : العلوم الانسانية

الاتصال الداخلي واثره على الرضى الوظيفي

دراسة ميدانية بالمؤسسة الوطنية لعتاد الاشغال العمومية " E.N.M.T.P "

- فرع عين اسمارة - قسنطينة.

تحت اشراف:

د/بوشوشة حميد

مقدمة من طرف الطالبتين:

حملة مريم

خليفة ايناس

السنة الجامعية: 2014 / 2015

دورة جوان 2015

فهرس المحتويات:

مقدمة

الفصل الأول: موضوع الدراسة وإطارها المنهجي

- 3.....اولا: تحديد المشكلة.
- 4.....ثانيا: فرضيات الدراسة.
- 5.....ثالثا: أسباب اختيار الموضوع.
- 6.....رابعا: أهمية الدراسة.
- 6.....خامسا: أهداف الدراسة.
- 7.....سادسا: الدراسات السابقة.
- 9.....سابعا: تحديد المفاهيم.
- 11.....ثامنا: منظور الدراسة.

الفصل الثاني: الاطار النظري للاتصال الداخلي

- 19.....المبحث الاول: الاتصال الداخلي، انواعه و اهميته.
- 19.....المطلب الاول: مفهوم الاتصال الداخلي.
- 19.....المطلب الثاني: انواع الاتصال الداخلي.
- 22.....المطلب الثالث: أهمية الاتصال الداخلي.
- 22.....المبحث الثاني: وسائل، انماط و استراتيجية الاتصال الداخلي.
- 22.....المطلب الاول: وسائل الاتصال الداخلي.
- 25.....المطلب الثاني: انماط الاتصال الداخلي.
- 26.....المطلب الثالث: استراتيجية الاتصال الداخلي.

المبحث الثالث: متطلبات، واهداف ومعوقات الاتصال الداخلي.....29

المطلب الاول: متطلبات الاتصال الداخلي.....29

المطلب الثاني: اهداف الاتصال الداخلي.....30

المطلب الثالث: معوقات الاتصال الداخلي.....30

الفصل الثالث: الرضى الوظيفي

المبحث الاول: ماهية الرضى الوظيفي.....38

المطلب الاول: المفهوم والاهمية.....38

المطلب الثاني: عناصر الرضى الوظيفي.....39

المطلب الثالث: نظريات ونماذج الرضى الوظيفي.....40

المبحث الثاني: طرق قياس الرضى الوظيفي والعوامل المؤثرة فيه.....42

المطلب الاول: طرق قياس الرضى الوظيفي.....42

المطلب الثاني: البرامج الداعمة للرضى الوظيفي.....43

المطلب الثالث: العوامل المؤثرة في الرضى الوظيفي.....44

المبحث الثالث: الاتصال الداخلي واشكاله خلق الرضى الوظيفي.....45

المطلب الاول: دور الاتصال الداخلي في المنظمة.....45

المطلب الثاني: اهمية الاتصال الداخلي في الرضى الوظيفي.....46

المطلب الثالث: تاثير الاتصال الداخلي على الرضى الوظيفي.....47

الفصل الرابع: المؤسسة الاقتصادية

المبحث الاول: نظرة حول المؤسسة الاقتصادية.....55

المطلب الاول: مفهوم المؤسسة الاقتصادية.....55

المطلب الثاني: خصائص المؤسسة الاقتصادية.....55

| | |
|-----------|---|
| 56..... | المطلب الثالث: تصنيفات المؤسسة الاقتصادية. |
| 58..... | المبحث الثاني: وظائف، اهداف ومحيط المؤسسة الاقتصادية. |
| 58..... | المطلب الاول: وظائف المؤسسة الاقتصادية. |
| 59..... | المطلب الثاني: اهداف المؤسسة الاقتصادية. |
| 61..... | المطلب الثالث: محيط المؤسسة الاقتصادية. |
| 61..... | المبحث الثالث: المؤسسة الاقتصادية الجزائرية و اقتصاد السوق. |
| 62..... | المطلب الاول: المؤسسة الاقتصادية الجزائرية في ظل اقتصاد السوق. |
| 63..... | المطلب الثاني: المراحل الكبرى للانتقال الى اقتصاد السوق. |
| 64..... | المطلب الثالث: مراحل تطور تنظيم المؤسسة في الجزائر. |
| | الفصل الخامس: مجال البحث الميداني و اجراءاته المنهجية |
| 71..... | المبحث الاول: مجالات الدراسة. |
| 71..... | المطلب الاول: المجال المكاني. |
| 79..... | المطلب الثاني: المجال الزمني. |
| 79..... | المطلب الثالث: منهج الدراسة. |
| 80..... | المطلب الرابع : ادوات جمع البيانات. |
| 84..... | المطلب الخامس: مجتمع البحث وعينة الدراسة. |
| | الفصل السادس: المعالجة الكمية والكيفية للبيانات الميدانية و نتائج الدراسة |
| 89..... | المبحث الاول: المعالجة الكمية و الكيفية للبيانات الميدانية. |
| | المبحث الثاني: |
| 119..... | نتائج الدراسة. |
| .119..... | المطلب الاول: نتائج الدراسة على ضوء الفرضيات. |

| | |
|----------|---------------|
| 124..... | خاتمة |
| 125..... | التوصيات |
| 127..... | آفاق الدراسة |
| 129..... | قائمة المراجع |
| 135..... | قائمة الملاحق |

الملخصات

ملخص الدراسة :

اصبح الاتصال الداخلي اليوم احد العوامل المؤثرة على تحقيق الرضى الوظيفي لدى العاملين ، من خلال تطبيق استراتيجية اتصالية فعالة تجند لها قوى بشرية ومادية قصد تحقيق الفعالية الاتصالية والرفع من كفاءة العاملين وادتهم المهني و بالتالي تحقيق رضاهم الوظيفي ، و هذا ما دفعنا الى جعل الاتصال الداخلي واثره على الرضا الوظيفي موضوعا لدراستنا و محاولة تناول الاتصال الداخلي كأحد المداخل الهامة لرفع مستوى الرضى الوظيفي ، وتهدف دراستنا الى ان خلق مناخ سليم للاتصال الفعال داخل المؤسسة يعزز شعور العاملين بالانتماء ويرفع درجة الرضا لديهم في المؤسسة الوطنية للعتاد والاشغال العمومية، و ذلك في الفترة الممتدة من شهر جانفي 2014 الى غاية شهر ماي 2015 وهذا يمثل المجال المكاني والزمني للدراسة، ولقد اعتمدنا على 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 القصدية نظرا لاستحالة الوصول الى جميع افراد مجتمع البحث فكان عددهم 45 فردا، وقد توصلت دراستنا إلى مجموعة من النتائج من بينها:

- يعد الاتصال الركيزة الأساسية في المؤسسة حيث يتم فيه التحوار بين العاملين مما يؤدي الى تماسكهم والفهم المشترك بينهم.
 - يعتبر المورد البشري همزة وصل بين مختلف الموارد الأخرى داخل المؤسسة لذا يتوجب على الإدارة بعاملها ونفسياتهم لتحقيق الرضى الوظيفي لديهم.
 - تسهل عملية الاتصال التفاعل بين العاملين مما يعزز شعورهم بالانتماء ويرفع من درجة الرضى الوظيفي لديهم.
- الكلمات المفتاحية : الاتصال ، الاتصال الداخلي ، الرضى الوظيفي ، المؤسسة الاقتصادية.

Résumé :

A nos jours, la communication interne devient l'un des facteurs qui influent pour réaliser la satisfaction fonctionnelle auprès les ouvriers, par l'application d'une stratégie communicative et efficace en utilisant des compétences humaines et physiques afin d'obtenir cette efficacité communicative et accroître l'aptitude et la performance professionnelle des travailleurs, et ainsi devient plus satisfaisant au sein de son travail.

Voilà ce qui nous a incité a faire la communication interne et son effet sur la satisfaction au travail l'objectif de notre étude et considérer celle-ci comme l'un des accès les plus importants pour accroître le niveau de la satisfaction au travail comme on a dit tout à l'heure.

Notre étude vis à créer une ambiance saine de la bonne communication au sein de l'entreprise nationale du matériel des travaux publics pour une durée prolongée du moi de Janvier 2014 au moi de Mai 2015, ca exprime le lieu et la durée de notre étude.

Nous avons compté sur l'approche descriptive qui s'adapte à la nature de notre sujet, basant sur un ensemble des techniques lesquelles sont l'observation, les questionnaires et l'interview pour collecter toutes les données sur terrain.

Nous avons pris un échantillon stratifié contient [45 éléments] pour notre étude en raison de l'impossibilité d'atteindre à tous les membres de la communauté en question.

En fin, après notre étude, nous sommes arrivés aux conclusions suivantes, lesquelles sont :

- ✓ **La communication est le principal pilier de l'organisation, où est le contact entre les travailleurs ce qui permet de nourrir leurs morales.**
- ✓ **La ressource humaine est un lien entre les différentes autres ressources au sein de l'entreprise. Donc, celle-ci doit parvenir à la satisfaction au travail chez ses travailleurs.**
- ✓ **La communication permet de faciliter l'interaction entre les travailleurs, et favorise le sentiment d'appartenance, ainsi qu'elle soulève le degré de satisfaction au travail chez les fonctionnaires.**

Mots clés : Communication, Contact Interne, Satisfaction Au Travail, Entreprise Economique