



الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

جامعة صالح بوبنيدر قسنطينة 03



كلية علوم الاعلام و الاتصال السمعي والبصري

الشعبة: علوم الاعلام والاتصال

تخصص: اتصال وعلاقات عامة

الرقم التسلسلي:.....

الرمز:.....

مذكرة ماستر بعنوان:

**دور الاتصال الداخلي في تشكيل الصورة الذهنية
للمؤسسة العمومية
دراسة ميدانية ببلدية ديدوش مراد - قسنطينة -**

مذكرة لنيل شهادة الماستر تخصصاتصالو علاقات عامة

تحت اشراف الأستاذة :

د. فوزية صادقي

- اعداد الطالب :

- أيمن بغيل

السنة الجامعية: 2022-2023

دورة جوان

كلمة شكر

فهرس المحتويات

فهرس الجداول

فهرس الاشكال

ملخص الدراسة

مقدمة.....أ-ب

الايطار المنهجي

الايطار المنهجي للدراسة:

- 1-اشكالية الدراسة5
- 2-فرضيات الدراسة.....7
- 3-اسباب الدراسة.....7
- 4-اهداف الدراسة.....8
- 5-اهمية الدراسة.....8
- 6-تحديد المفاهيم.....8
- 7-الدراسات السابقة.....12
- 8-النظريات المفسرة.....17
- 9-منهج الدراسة.....18
- 10-عينة الدراسة.....19
- 11-أدوات جمع البيانات.....19
- 12-مجالات الدراسة.....21

الفصل الاول: الاتصال الداخلي ، مفهومه ، أهدافه ، استراتيجياته

تمهيد24

25.....	المبحث الاول : مدخل الى الاتصال الداخلي.....
25.....	المطلب الاول : التطور التاريخي للاتصال في المؤسسة.....
26.....	المطلب الثاني: مفهوم الاتصال و خصائصه.....
29.....	المطلب الثالث: أهمية الاتصال و أهدافه.....
32.....	المطلب الرابع: أنواع الاتصال و وظائفه.....
37.....	المبحث الثاني: الاتصال الداخلي ضمن الاستراتيجية العامة للمؤسسة.....
37.....	المطلب الاول: استراتيجية الاتصال الداخلي في المؤسسة.....
38.....	المطلب الثاني: خصائص الاستراتيجية الاتصالية وأفاقها.....
41.....	المطلب الثالث: أنواع الاستراتيجية الاتصالية ومبادئها.....
45.....	المطلب الرابع: مراحل صياغة الاستراتيجية الاتصالية.....
50.....	خلاصة الفصل.....

الفصل الثاني: الصورة الذهنية و المؤسسة العمومية.

52.....	تمهيد.....
52.....	المبحث الاول: ماهية الصورة الذهنية.....
52.....	المطلب الاول :مفهوم الصورة الذهنية وأنواعها.....
59.....	المطلب الثاني: خصائص ومكونات الصورة الذهنية.....
63.....	المطلب الثالث: عوامل تكوين وأبعاد الصورة الذهنية.....
66.....	المطلب الرابع: أهمية وظائف الصورة الذهنية.....
69.....	المبحث الثاني : المؤسسات الجزائرية العمومية.....
69.....	المطلب الاول: مراحل تطور المؤسسة العمومية.....
73.....	المطلب الثاني: تصنيفات المؤسسة العمومية وعناصرها.....
75.....	المطلب الثالث: أهداف المؤسسات العمومية.....

77.....	المطلب الرابع : خصائص و وظائف المؤسسة العمومية
84.....	خلاصة الفصل

الفصل الثالث : الجانب الميداني للدراسة

86.....	تمهيد
87.....	التعريف بالمؤسسة محل دراسة الميدانية.....
87.....	1-نبذة عن بلدية ديدوش مراد.....
90.....	2- الهيكل التنظيمي للمؤسسة+ المهام المستندة لكل مستوى اداري.....
91.....	أدوات جمع البيانات.....
91.....	1- الملاحظة.....
94.....	2- المقابلة.....
95.....	3- عرض و تحليل استمارة الاستبيان.....
114.....	عرض وتحليل نتائج الدراسة.....
114.....	1-عرض وتحليل نتائج الدراسة على ضوء الفرضيات.....
115.....	2-النتائج العامة.....
117.....	3- توصياتالدراسة.....
118.....	خاتمة.....
119.....	قائمة المصادر و المراجع.....
123.....	الملاحق.....

الملخصات:

الملخص باللغة العربية:

حاولت هذه الدراسة أن تسلط الضوء على دور الاتصال الداخلي في تشكيل صورة مؤسسة خدمتية

حيث تناول هذا البحث مؤسسة عمومية خدمتية، والتي تمثلت في البلدية -ديدوش مراد بقسنطينة-

كما حاولنا خلال هذه الدراسة الوقوف ضد واقع الاتصال الداخلي في مقر بلدية ديدوش مراد ولاية قسنطينة حيث سلطنا الضوء لإبراز مكانة الاتصال الداخلي ودوره الفعال في تشكيل صورة حسنة مرغوب بها لدى المواطن وكذا سعي المؤسسة لترسيخها من خلال إبراز نوع العلاقة التي تجمع المؤسسة "البلدية" بجمهوره الخارجي، بالإضافة إلى أهم الوسائل الاتصال التي تعتمد عليها لتفعيل اتصالها الداخلي.

وصلت الدراسة في الأخير إلى نتائج كثيرة أهمها أن الاتصال الداخلي يساهم وبشكل كبير في تشكيل صورة المؤسسة وتحسينها، وأن بلدية ديدوش مراد لها أهداف سامية، إلى تحسين صورتها بين جمهورها

الكلمات المفتاحية:

الإتصال الداخلي، صورة المؤسسة، المؤسسة العمومية.

ملخص الدراسة باللغة الانجليزية :

This study attempted to shed light on the role of internal communication in shaping the image of a public service organization. The research focused on a public service organization, specifically the municipality of DidoucheMourad in Constantine. Throughout this study, we also aimed to examine the reality of internal communication within the municipality of DidoucheMourad, Constantine, highlighting the importance of internal communication and its effective role in shaping a desirable and positive image among citizens. Additionally, we aimed to highlight the type of relationship that exists between the municipality and its external audience, as well as the important communication channels utilized to activate its internal communication. Ultimately, the study concluded that internal

communication significantly contributes to shaping and improving the image of an organization, and that the municipality of DidoucheMourad has noble objectives aimed at improving its image among its audience

Key words:

Internal audienc,public institution, Mental image

ملخص الدراسة باللغة الفرنسية:

Cette étude vise à mettre en lumière le rôle de la communication interne dans la formation de l'image d'une entreprise de services. Cette recherche porte sur une entreprise de services publics, la municipalité de Didouche Mourad à Constantine. Au cours de cette étude, nous avons tenté de remédier à la situation de la communication interne au siège de la municipalité de Didouche Mourad à Constantine, où nous avons mis en évidence l'importance de la communication interne et de son rôle efficace dans la formation d'une image positive désirée par les citoyens, ainsi que les efforts de l'entreprise pour renforcer cette image en mettant en évidence le type de relation entre l'entreprise "la municipalité" et son public externe, en plus des moyens de communication importants qu'elle utilise pour activer sa communication interne. Enfin, l'étude a abouti à de nombreuses conclusions, dont la plus importante est que la communication interne contribue de manière significative à la formation et à l'amélioration de l'image de l'entreprise, et que la municipalité de Didouche Mourad a des objectifs nobles, notamment celui d'améliorer son image auprès de son public.

Les mot cles:

Le public intern, Entrprise, image mental