

الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية

وزارة التعليم العالي و البحث العلمي

جامعة قسنطينة - 03 - صالح بوبنيدر



كلية علوم الاعلام و الاتصال و السمعي البصري

القسم : اتصال و علاقات العامة

الرقم التسلسلي :

الرمز :

التخصص: اتصال و علاقات العامة

الشعبة : علوم الاعلام و الاتصال

دور المسؤولية الاجتماعية في تحسين صورة المؤسسة الجزائرية

دراسة ميدانية بالصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال الأجراء -CNAS- وكالة ميلة

مذكرة مكملة لنيل شهادة الماستر في علوم الاعلام و الاتصال

تخصص اتصال و علاقات عامة

إشراف الأستاذ (ة) :

أ/ عاطف بضياف

إعداد الطالبتين :

- رانية دريس

- سليمة براي

السنة الجامعية : 2022/2021

الدورة : جوان

ملخص الدراسة :

جاءت هذه المذكرة بعنوان " دور المسؤولية الاجتماعية في تحسين صورة المؤسسة " دراسة ميدانية بمؤسسة الضمان الاجتماعي على عينة من المؤمنين لهم اجتماعيا لولاية ميله ، قد تضمنت الإشكالية سؤال رئيسي هو ما دور المسؤولية الاجتماعية في تحسين صورة الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية ؟ ، هدفت الدراسة إلى التعرف على واقع تطبيق المسؤولية الاجتماعية في مؤسسة الضمان الاجتماعي و معرفة دور القائم بالاتصال في تجسيد المسؤولية الاجتماعية للمؤسسة ، بالإضافة إلى التعرف على الوسائل المعتمدة في إطار تطبيق نشاطات المسؤولية الاجتماعية و كذا المجالات التي تنشط فيها ، بالنسبة للنظرية التي عالجت بها دراستنا هي النظرية البنائية الوظيفية التي تركز على دراسة الأنساق الكلية كبناء كلي سواء كان مجتمع ، أسرة أو مؤسسة ، على أنها بناء متكون من أنساق جزئية كل نسق له مجموعة من الوظائف و يساهم في استقرار المؤسسة ، و اعتمدنا على المنهج الوصفي التحليلي و العينة قصدية ، أما أدوات الدراسة فقد استعملنا الاستبيان كأداة أساسية بالإضافة إلى المقابلة و الملاحظة كأداة لجمع البيانات ، و بعد تفريغ البيانات و تحليلها و تفسيرها توصلنا إلى جملة من النتائج أهمها : المسؤولية الاجتماعية تلعب دور أساسيا في خلق علاقات جيدة للمؤسسة مع جماهيرها كما الحال بالنسبة لمؤسسة الضمان الاجتماعي لولاية ميله ، و أن للقائم بالاتصال مساهمة في تطبيق أنشطة المؤسسة المتعلقة بالمجتمع و العمل على تحسين صورتها و ذلك بالاعتماد على العديد من الوسائل و الدعائم بشتى أنواعها للعب دور المؤسسة المواطنة لضمان استقرارها و كسب ثقة الجماهير لها .

الكلمات الافتتاحية : المسؤولية الاجتماعية ، الصورة الذهنية ، مؤسسة الضمان الاجتماعي .

Study summary:

This note was entitled "**The Role of Social Responsibility in Improving the Image of the Institution**" A field study at the Social Security Institution on a sample of the socially insured in the Wilayat of Mila. The problem included a main question: **What is the role of social responsibility in improving the image of the National Social Insurance Fund?** The study aimed to identify the reality of the application of social responsibility in the social security institution and to know the role of the communicator in embodying the social responsibility of the institution, in addition to identifying the methods adopted in the framework of the application of social responsibility activities and the areas in which they are active , in relation to the theory that we dealt with in our study It is the structural-functional theory that focuses on the study of total systems as a total structure, whether it is a community , a family or an institution, as a structure consisting of partial systems, each system has a set of functions and contributes to the stability of the institution. The tools of the study, we used the questionnaire as a basic tool in addition to the interview and observation as a tool for data collection, and after unpacking , analyzing and interpreting the data , we reached a number of results , the most important of which are: Social responsibility plays a key role in creating good relations for the institution with its audience, as is the case for the Social Security Corporation for the state Mila, and that the contact person has a contribution to the implementation of the institution's activities related to society and work to improve its image , by relying on There are many means and props of all kinds to play the role of the citizenship institution to ensure its stability and gain the confidence of the masses .

Opening words : social responsibility , mental image , social security institution .

الصفحة	الموضوع
/	الشكر و العرفان
/	إهداء
/	فهرس المحتويات
/	فهرس الجداول
/	فهرس الأشكال
7	مقدمة
الفصل الأول : موضوع الدراسة و إطار المنهجي	
10	أولا : موضوع الدراسة
10	1- إشكالية الدراسة
13	2- فروض الدراسة
14	3- أهمية الدراسة
15	4- أسباب اختيار الموضوع
16	5- أهداف الدراسة
16	6- مفاهيم الدراسة
24	7- الدراسات السابقة
38	8- منظور الدراسة
41	ثانيا : الإجراءات المنهجية للدراسة
41	1- مجال الدراسة
47	2- مجتمع و عينة الدراسة
48	3- منهج الدراسة
48	4- أدوات جمع البيانات
51	قائمة مراجع الفصل الأول

الفصل الثاني : الإطار النظري	
	أولا :المسؤولية الاجتماعية
57	
57	1- تطور مفهوم المسؤولية الاجتماعية
58	2- نشأة و تطور المسؤولية الاجتماعية
59	3- نظريات المسؤولية الاجتماعية
64	4- أهمية و أهداف المسؤولية الاجتماعية
64	1-4 أهمية المسؤولية الاجتماعية
65	2-4 أهداف المسؤولية الاجتماعية
66	5- أساسيات المسؤولية الاجتماعية
66	1-5 أبعاد المسؤولية الاجتماعية
69	2-5 مبادئ المسؤولية الاجتماعية
70	3-5 معايير المسؤولية الاجتماعية
71	6- مجالات المسؤولية الاجتماعية
73	7- استراتيجيات المسؤولية الاجتماعية
74	8- فوائد المسؤولية الاجتماعية
76	قائمة مراجع الفصل الثاني
	ثانيا : الصورة الذهنية
80	
80	1- تاريخ الصورة الذهنية
80	2- أهمية و أهداف الصورة الذهنية
80	1-2 أهمية الصورة الذهنية
81	2-2 أهداف الصورة الذهنية
81	3- وظائف الصورة الذهنية
82	4- أبعاد الصورة الذهنية
83	5- أنواع الصورة الذهنية

84	6- خصائص و سمات الصورة الذهنية
84	1-6 خصائص الصورة الذهنية
87	2-6 سمات الصورة الذهنية
87	7- مكونات الصورة الذهنية
90	8- برامج تكوين الصورة الذهنية و مصادرها
90	1-8 برامج تكون الصورة الذهنية
91	2-8 مصادر تكوين الصورة الذهنية
92	3-8 العوامل المؤثرة في تكوين الصورة الذهنية
93	9- مزايا الصورة الذهنية
94	10- الاتصال المسؤول في تشكيل الصورة الذهنية
94	1-10 أنواع الاتصال المسؤول
94	2-10 مبادئ الاتصال المسؤول
95	3-10 أهداف الاتصال المسؤول
96	قائمة مراجع الفصل الثاني
الفصل الثالث : عرض و تحليل البيانات و النتائج	
99	أولا : عرض و تحليل البيانات
136	ثانيا : نتائج الدراسة
136	1- نتائج الدراسة في ضوء الفرضيات
136	أ- النتائج المتعلقة بالفرضية الأولى
136	ب- النتائج المتعلقة بالفرضية الثانية
137	ج- النتائج المتعلقة بالفرضية الثالثة
139	2- النتائج العامة
141	خاتمة
142	اقتراحات و توصيات

143	قائمة المصادر و المراجع
/	الملاحق
/	ملخص