

الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية  
وزارة التعليم العالي و البحث العلمي  
جامعة صالح بوبنيدر قسنطينة 03



كلية علوم الإعلام و الاتصال و السمعي بصري

قسم : الاتصال و العلاقات العامة

مذكرة ماستر

الشعبة : علوم الاعلام و الاتصال

تخصص علاقات عامة

دور الإتصال الشخصي في تعميم الفكر المقاولاتي

حالة الوكالة الوطنية لتسيير القرض المصغر - قسنطينة -

ANGEM

إشراف الأستاذ:

- د/ حجاج حسان استاد  
محاضر رتبة (أ)

إعداد الطالبتان:

- عبداللاوي رشاء
- قرزيز لينة

السنة الجامعية: 2021-2022

دورة جوان

## ملخص الدراسة

### ملخص الدراسة:

تسعى هذه الدراسة للكشف عن دور الإتصال الشخصي في تعميم الفكر المقاوالاتي في الوكالة الوطنية لتسيير القرض المصغر فرع ولاية قسنطينة، التي تعتبر من أهم حاضنات الأعمال في الجزائر، حيث إستهدفت دراستنا الإجابة عن التساؤل الرئيسي التالي: كيف يساهم الإتصال الشخصي في تعميم الفكر المقاوالاتي في الوكالة الوطنية لتسيير القرض المصغر لفرع ولاية قسنطينة ؟

في بحثنا هذا إعتمدنا على منهج دراسة حالة الذي ينتمي إلى الدراسات الوصفية ، حيث إرتأينا أنه يتناسب مع موضوعنا، كما إعتمدنا على الملاحظة، المقابلة و الوثائق كأدوات لجمع البيانات والمعلومات من الوكالة، و عينة الدراسة المتمثلة في 10 مفردات من موظفين الوكالة ، كما إستخدمنا الأساليب الوصفية و الإنشائية للتعبير عن المعطيات الميدانية.

قد توصلت دراستنا بأن الوكالة الوطنية لتسيير القرض المصغر تعتمد على جملة من وسائل الاتصال الشخصي لمحاولة تعميم الفكر المقاوالاتي، و تعتمد على نوعي الإتصال الشخصي الرسمي و غير الرسمي و ذلك لخلق عملية إتصال فعالة لتعميم الفكر المقاوالاتي، حيث أنها تواجه معيقات من أجل تحقيق هدفها. كما تتفاعل المؤسسة مع جمهورها من خلال مجموعة من الرموز و المعاني تقدمها عن طريق الإتصال الشخصي لكن كفة التأثير على الجمهور المستهدف غير متوازنة.

الكلمات المفتاحية: الإتصال الشخصي، الفكر المقاوالاتي، دراسة حالة، حاضنات الأعمال، الوكالة الوطنية لتسيير القرض المصغر .

### Résumé

Cette étude vise à révéler le rôle de la communication personnelle dans la diffusion de la pensée entrepreneuriale au sein de l'Agence Nationale de Gestion du Micro-crédit de Constantine, qui est considérée comme l'une des plus importantes pépinières d'entreprises en Algérie, donc notre étude visait à répondre à la question principale suivante : Comment participe la communication personnelle dans la diffusion de la pensée entrepreneuriale au sein de l'Agence Nationale de Gestion du Microcrédit de l'Agence de Constantine ?

Et pour étudier ce sujet, nous nous sommes appuyés sur la méthode de l'étude de cas, que nous avons jugé adaptée à notre sujet, et en utilisant l'observation, l'entretien et les documents comme outils de collecte d'informations auprès de l'agence, et l'échantillon d'étude qui est composé de 10 salariés de l'agence, et nous nous sommes également appuyés sur des méthodes descriptives et structurelles pour exprimer les données de terrain.

notre étude a trouvé que l'Agence Nationale de Gestion du Microcrédit s'appuie sur un certain nombre de moyens de communication personnelle pour tenter de vulgariser la pensée entrepreneuriale, sachant qu'elle interagit avec son public avec un ensemble de symboles et de significations qu'elle présente par contact personnel, mais l'impact sur le public cible se diffère pour l'agence.

Mots clés : communication personnelle, pensée entrepreneuriale, étude de cas, pépinières d'entreprises, Agence Nationale de Gestion du Micro-crédit

### **Summary**

This study aims to reveal the role of personal communication in the dissemination of entrepreneurial thinking within the National Agency for the Management of Micro-Credit of Constantine, which is considered one of the most important business incubators in Algeria, so our study aimed to answer the following main question: how to participate of personal communication in the dissemination of entrepreneurial thought within the National Agency for the Management of Microcredit of the Agency of Constantine?

and the study sample which is composed of 10 employees of the agency.

Our study found that the National Agency for the Management of Microcredit relies on a number of means of personal communication in an attempt to popularize entrepreneurial thinking, knowing that it interacts with its audience with a set of symbols and meanings that it presents through personal contact, but the impact on the target audience differs for the agency.

Keywords : personal communication, entrepreneurial thinking, case study, business incubators, National Agency for the Management of Microcredit

## قائمة الفهارس

### الفهرس العام :

الصفحة	العنوان
	الإهداء
	الشكر و العرفان
	ملخص الدراسة
	الفهرس
	قائمة الأشكال
	قائمة الجداول
	قائمة الملاحق
أ-ب-ج	مقدمة
	الفصل الأول الإطار المنهجي للدراسة
	اولا/ بناء الموضوع
5	1- تحديد مشكلة الدراسة
8	2- التساؤلات الفرعية
8	3- أسباب اختيار موضوع الدراسة
9	4- أهمية موضوع الدراسة
9	5- أهداف موضوع الدراسة
10	6- تحديد مفاهيم الدراسة
17	7- منظور الدراسة
	ثانيا/ الإجراءات المنهجية للدراسة
24	1- نوع الدراسة
24	2- المنهج المستخدم
25	3- مجتمع البحث و العينة
27	4- أدوات جمع المعلومات

32	5- مجالات الدراسة
34	6- الدراسات السابقة
	الفصل الثاني الإتصال الشخصي
50	تمهيد
	أولاً/ الإتصال
51	1-مدخل إلى الإتصال
51	2- أنواع الإتصال
	ثانياً/ الإتصال الشخصي
52	1-أهمية الإتصال الشخصي
52	2-خصائص الإتصال الشخصي
53	3-نماذج الإتصال الشخصي
57	4-وسائل الإتصال الشخصي
59	5- العوامل التي تؤثر في فعالية الإتصال الشخصي
59	6-معوقات الإتصال الشخصي
62	خلاصة
	الفصل الثالث الفكر المقاولاتي
64	تمهيد
	أولاً/ المقاربات النظرية للمقاولاتية
65	1- المقاربة الوظيفية للمقاولاتية
65	2- المقاربة السلوكية للمقاولاتية
66	3- المقاربة العملياتية للمقاولاتية
	ثانياً/ ماهية المقاول
66	1- تعريف المقاول
67	2- خصائص المقاول
	ثالثاً/ أهمية و أنواع المقاولاتية
68	1- أهمية المقاول

69	2- أنواع مشاريع المقاولاتية
	رابعاً/ واقع المقاولاتية في الجزائر
69	1- المرافقة المقاولاتية
70	2- هيئات المرافقة
71	3- أجهزة الدعم في الجزائر
75	4-أنواع المقاولين في الجزائر
76	خامساً/ معوقات في الجزائر
77	خلاصة الفصل
	الفصل الرابع الجانب التطبيقي
79	تمهيد
	أولاً/ نبذة عن الوكالة الوطنية لتسيير القرض المصغر
80	1- تعريف الوكالة الوطنية لتسيير القرض المصغر
82	2- بطاقة تقنية عن الوكالة
82	3- لمحة تاريخية
83	4- مهامها
84	ثانياً/ تحليل أجوبة المقابلة
	ثالثاً/ نتائج الدراسة
113	1-نتائج على ضوء التساؤلات
114	2- نتائج على ضوء الأهداف
116	3- النتائج العامة
د	خاتمة
120	توصيات و افاق الدراسة
122	قائمة المراجع
131	الملاحق

قائمة الفهارس

قائمة الأشكال:

رقم الشكل	العنوان	الصفحة
(1)	يمثل رمز الوكالة الوطنية لتسيير القرض المصغر	82
(2)	يمثل عناوين التكوين للوكالة الوطنية لتسيير القرض المصغر	111

قائمة الجداول:

رقم الجدول	العنوان	الصفحة
(1)	بطاقة تقنية عن الوكالة الوطنية لتسيير القرض المصغر	82
(2)	يوضح وظيفة و مهام المكلفين بالاتصال في الوكالة الوطنية لتسيير القرض المصغر	84
(3)	يمثل جمهور الوكالة الوطنية لتسيير القرض المصغر	87
(4)	يوضح أنواع الاتصال الشخصي التي تعتمدها الوكالة من اجل تعميم الفكر المقاولاتي	90
(5)	يوضح إتفاقيات التعاون التي قامت بها الوكالة الوطنية لتسيير القرض المصغر	99
(6)	يبين أهم وسائل الاتصال الشخصي التي نطرحها على المبحوثين	101
(7)	يبين دور المبحوثين خلال وسائل الاتصال الشخصي	104
(8)	يوضح أهم معاني و رموز الاتصال الشخصي التي تعتمدها الوكالة الوطنية لتسيير القرض المصغر	105
(9)	يوضح اهم الصعوبات التي تواجه الوكالة الوطنية لتسيير القرض المصغر لتعميم الفكر المقاولاتي.	109