

الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

جامعة صالح بوبنيدر قسنطينة 03



كلية علوم الإعلام والاتصال والسمعي البصري

القسم: الاتصال والعلاقات العامة

الرقم التسلسلي:

الرمز:

مذكرة ماستر

تخصص: اتصال وعلاقات عامة

الشعبة: اعلام واتصال

تعميم الثقافة الاتصالية في المؤسسة

دراسة ميدانية بالمؤسسة الوطنية للنقل عبر السكك الحديدية - فرع قسنطينة.

مذكرة مكملة لنيل شهادة الماستر في علوم الاعلام والاتصال

اشراف الاستاذ:

حجاج حسان

اعداد الطلبة:

- زيتوني ريان
- جحا احسان
- بولكعيبات امال

السنة الجامعية: 2022/2021

دورة جوان 2022

ملخص:

ان دراسة موضوع الثقافة الاتصالية من المواضيع المهمة جدا في عالم اليوم اذ تناولها العديد من العلوم وعلى راسها علم الاجتماع في شقه التنظيمي وعلم الاتصال في المنظمات.

و نظرا للتغيرات و التحولات التي شهدتها المؤسسات الجزائرية جاءت هذه الدراسة لتبرز أهمية هذا الموضوع و ضرورة الاهتمام به، و قد تم اختيار الموضوع بناء على مشكلة بحثية تدور حول واقع الثقافة الاتصالية بالمؤسسة الوطنية للنقل عبر السكك الحديدية بقسنطينة و من هذا المنطلق توجهت هذه الدراسة الى الكشف عن واقع الثقافة الاتصالية من خلال دراسة ميدانية قمنا بها بمقر مؤسسة النقل عبر السكك الحديدية بناء على مسلمات نظرية التفاعلية الرمزية، و لتحقيق اهداف الدراسة تم الاعتماد على المنهج الوصفي مستعينين في جمع المعلومات على أداتين هما: المقابلة كأداة أساسية والتي اجريناها مع مدير المؤسسة و رؤوسيه و قد تناولت هذه المقابلة ثلاثة محاور تم من خلالها استجواب 13 مفردة، و كذا الملاحظة كأداة مساعدة من اجل الكشف عن بعض الحقائق.

وبعد جمع المعلومات ميدانيا وتحليلها توصلنا الى جملة من النتائج نوجزها فيما يلي:

✓ ان عدم وجود مكلف بالاتصال داخل المؤسسة يؤدي الى عدم تكوين ثقافة اتصالية خاصة بها ويجعلها ذات اهمال من طرف الموظفين لكننا توصلنا في هذه الدراسة الى العكس من ذلك تماما، فوجود ثقافة اتصالية خاصة بالمؤسسة لا يعني وجود مصلحة خاصة بالاتصال.

✓ عصرنة المنظمة واستخدامها لوسائل تكنولوجية حديثة من اجل سهولة نقل وتبادل المعلومات.

✓ سيادة الاتصال المباشر داخل المؤسسة.

✓ توفر قيم وقوانين تنظيمية تسهل على إدارة المؤسسة توجيه سلوكيات العاملين.

الكلمات المفتاحية: الاتصال، المؤسسة، الثقافة الاتصالية.

Résumé :

L'étude du sujet de la culture de la communication est l'un des sujets très importants dans le monde d'aujourd'hui, car il a été traité par de nombreuses sciences, en particulier la sociologie dans sa partie organisationnelle, et la science de la communication dans les organisations.

Au vu des changements et des transformations que les institutions algériennes ont subies, cette étude est venue souligner l'importance de ce sujet et la nécessité d'y prêter attention en révélant la réalité de la culture de la communication à travers une étude de terrain que nous avons menée au siège de la société national des transports ferroviaires et basée sur les postulats de la théorie de l'interaction symbolique, et pour atteindre les objectifs de l'étude, l'approche descriptive s'est appuyée sur l'utilisation de deux outils de collecte d'informations : l'entretien comme outil de base, que nous avons mené avec le directeur de l'établissement et ses subordonnés.

Cet entretien a porté sur trois axes à travers les quels 13 personnes ont été interrogées et ainsi que l'observation comme deuxième outil afin de révéler certains faits.

Après avoir collecté et analysé les données de terrain, nous sommes arrivés à un certain nombre de résultats, qui se résument comme suit:

- ✓ L'absence d'un responsable de la communication au sein de l'institution entraîne l'absence d'une culture de communication propre et la rend délaissée par les salariés, mais nous sommes parvenus dans cette étude à l'exact opposé, à l'existence d'une culture de communication spécifique à l'institution ne signifie pas l'existence d'un intérêt particulier pour la communication.**
- ✓ Modernisation de l'organisation et son utilisation des moyens technologiques modernes afin de faciliter le transfert et l'échange d'informations.**
- ✓ La société emploie la communication directe au sein de l'établissement.**
- ✓ La société dispose des valeurs organisationnelles et des lois qui facilitent la gestion de l'organisation en dirigeant le comportement des employées.**

Les mots clés : la communication, l'entreprise, la culture de la communication.

Abstract:

Studying the Culture of Communication is one of the most significant fields targeted nowadays by several sciences, specifically Sociology when dealing with organizational aspects and Communication Sciences and its organizations.

In view of the changes and transformations that Algerian institutions have undergone, this study has come to highlight the importance of this subject and the urge to pay it attention by revealing the reality of the culture of communication through a field study that we conducted at the headquarters of the National Railway Transport company and based on the postulates of the theory of symbolic interaction. To achieve the objectives of the study, the descriptive approach was based on the use of two information collection tools: the interview as a basic tool, which we conducted with the director of the establishment and his subordinates .The current interview focused on three axes through which 13 people were questioned as well as observation second tool in order to reveal certain facts.

After collecting and analyzing the field data, there resulted a number of findings, which can be summarized as follows:

- ✓ The absence of a communication manager within the institution results in the absence of the latter's communication culture and makes it neglected by employees. However, through this study, we have arrived to the exact opposite, which consists that the existence of an institution-specific communication culture does not mean the existence of a particular interest in communication.**
- ✓ Modernization of the organization and its use of modern technological means allows the facilitation of the transfer and exchange of information.**
- ✓ The company employs direct communication within the establishment.**
- ✓ The company has organizational values and laws that ease the management of the organization by directing the behavior of its employees.**

شكر و تقدير

إن الحمد والشكر لله تعالى، نحمده على نعمه علينا ولطفه بنا إن وقتنا لإتمام هذا

البحث الذي لم يكن ليرى النور لولا توفيقه.

فلقول الله تعالى: ﴿وَلَا تَنسُوا الْفَضْلَ بَيْنَكُمْ﴾ نتقدم بالشكر إلى أستاذنا الفاضل

الأستاذ

الدكتور "حجاج حسان" الذي لم يبخل علينا بنصائحه وإرشاداته وتوجيهاته التي سهلت

علينا سبل إنجاز هذا البحث.

كما نشكر الأساتذة أعضاء اللجنة لقبولهم مناقشة هذه المذكرة.

كما نخص خالص شكرنا إلى كل من قدم لنا يد المساعدة من قريب أو من بعيد

وعلى رأسهم الأستاذة "حساد نريمان"

كما نتقدم بالشكر إلى جميع عمال المؤسسة الوطنية للنقل عبر السكك الحديدية

بقسنطينة.

الصفحة	فهرس المحتويات
	شكر وتقدير
	ملخص
	مقدمة
	الفصل الأول: موضوع الدراسة واطارها المنهجي والنظري
19-16	1 إشكالية الدراسة
20	1-1 تساؤلات الدراسة
20	2-1 اهداف الدراسة
20	3-1 أهمية الدراسة
21-20	4-1 أسباب اختيار الموضوع
21	5-1 حدود الدراسة
29-21	1-5-1 الحدود المكانية
29	2-5-1 الحدود الزمنية
30	3-5-1 الحدود البشرية
32-30	6-1 المقاربة النظرية للدراسة
34-33	7-1 منهج الدراسة
38-34	8-1 أدوات الدراسة
38	9-1 مجتمع الدراسة
39-38	10-1 عينة الدراسة

41-39	11-1 تحديد مفاهيم الدراسة
42	خلاصة الفصل
	الفصل الثاني: مدخل للاتصال
44	تمهيد
46-45	1-2 مفهوم الاتصال
47-46	2-2 عناصر عملية الاتصال
48	3-2 خصائص الاتصال
49-48	4-2 أساليب الاتصال
53-49	5-2 أنواع الاتصال
53	6-2 أهمية الاتصال
55-53	7-2 أهداف الاتصال
56-55	8-2 مهارات الاتصال الفعال
61-57	9-2 معوقات الاتصال
62	خلاصة الفصل
	الفصل الثالث: ثقافة المؤسسة
65-64	تمهيد
67-66	1-3 مفهوم ثقافة المؤسسة
69-68	2-3 خصائص ثقافة المؤسسة
70-69	3-3 أهمية ثقافة المؤسسة
73-71	4-3 أبعاد ثقافة المؤسسة

75-73	3-5 أنواع ثقافة المؤسسة
78-75	3-6 مصادر ومكونات ثقافة المؤسسة
80-78	3-7 مداخل دراسة ثقافة المؤسسة
82-80	3-8 مستويات ثقافة المؤسسة
83-82	3-9 حدود وفوائد ثقافة المؤسسة
84-83	3-10 أنماط تقييم ثقافة المؤسسة
85	خلاصة الفصل
الفصل الرابع: عرض ومعالجة بيانات الدراسة	
87	عرض ومعالجة بيانات الدراسة
114	4 تحليل المقابلات
116-114	4-1 طبيعة الاتصال في المؤسسة
118-116	4-2 الطرق والأساليب الاتصالية المعتمدة في المؤسسة
121-119	4-3 محددات السلوك التنظيمي من دوافع قيم وإدراك
121	4-4 النتائج العامة الخاصة بالمقابلات
122-121	4-5 نتائج المقابلات على ضوء التساؤلات الفرعية
122	4-6 نتائج المقابلات على ضوء الأهداف
123-122	4-7 الملاحظة
124-123	4-8 النتائج العامة للدراسة
125-124	4-9 التوصيات والاقتراحات
125	4-10 افاق الدراسة
126	خاتمة

133-127	قائمة المراجع
141-134	الملاحق

فهرس الجداول والاشكال:

الصفحة	عنوان الجدول	رقم الجدول
36	جدول يمثل رزنامة المقابلات	01
87	جدول يمثل المعلومات الشخصية الخاصة بالمدير الجهوي لمؤسسة النقل بالسكك الحديدية	02
89-88	تفريغ البيانات الخاصة بمحاور أسئلة المقابلة حسب إجابة المدير الجهوي لمؤسسة النقل بالسكك الحديدية	03
90	جدول يمثل المعلومات الشخصية الخاصة برئيس دائرة المستخدمين	04
91-90	تفريغ البيانات الخاصة بمحاور أسئلة المقابلة حسب إجابة رئيس دائرة المستخدمين والإدارة	05
92	جدول يمثل المعلومات الشخصية الخاصة برئيس دائرة المالية والمحاسبة	06
93-92	تفريغ البيانات الخاصة بمحاور أسئلة المقابلة حسب إجابة رئيس دائرة المالية والمحاسبة	07
94	جدول يمثل المعلومات الشخصية الخاصة برئيس مصلحة الامن والسير السككي	08
95-94	تفريغ البيانات الخاصة بمحاور أسئلة المقابلة حسب إجابة رئيس مصلحة الامن والسير السككي	09
96	جدول يمثل المعلومات الشخصية الخاصة برئيس قسم تطبيق المراجع القانونية السككية	10
97-96	تفريغ البيانات الخاصة بمحاور أسئلة المقابلة حسب إجابة رئيس قسم تطبيق المراجع القانونية السككية	11