الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

جامعة محمد بوضياف

المسيلة

جامعة محمد بوضياف - المسيلة
Université Mohamed Boudiaf - M'sila

كلية العلوم الاجتماعية والإنسانية

قسم الإعلام و الاتصال

دور الاتصال في تحسين أداء المؤسسة الاقتصادية الجزائرية

موبيليس آنموذجا

مذكرة تكميلية لنيل شهادة ليسانس في علوم الاعلام والاتصال

تخصص: إتصال

إعداد الطلبة :

ذبيح ريان

روان نسرين

القالي الهادي

إشراف الأستاذ :

فيصل بيبي

السنة الجامعية

2021/2020

شكر و التقدير

الشكر لله الذي لا تعد نعمه ولا تحصى ثم الشكر الجزيل إلي أستاذ "بيبي فيصل" على كل نصائحه توجيهاته السديدة و صبره علينا وبفضل الله ثم بفضله اكتمل انجاز هذا لبحث العلمي كما يملى علينا واجب الاعتراف بالفضل و الشكر إلي كل من قدم يد عون لنا من اجل إيصال هذا العمل إلي كل من ساهم معنا من قريب أو بعيد في انجاز هذا البحث و كل هؤلاء لا نقول دمتم ذخرا و عونا للجميع

وألف شكر وتحية و سلاما غنيا

كلمة شكر وتقدير

فهرس محتويات

مقدمة

الإطار المنهجي :

1. **الإشكالية**
2. **أسباب اختيار الموضوع**
3. **أهمية الدراسة**
4. **أهداف الدراسة**
5. **منهج الدراسة**
6. **أدوات جمع البيانات**
7. **تحديد المفاهيم و المصطلحات**
8. **دراسات السابقة**
9. **ملخص الدراسة**

مقدمة :

يعتبر الاتصال حلقة الوصل التي تربط الأفراد و الجماعات بعضهم بعض و بالتالي أدت إلي نشوء العلاقة الاجتماعية بينهم و الحاجة إليه جعلته يمر بعدة مراحل أساسية نحو التطور المستمر، حيث مكنتهم من تنظيم و تنسيق الأعمال و النشاطات فيما بينهم هذا من خلال تبادل ونقل المعلومات في ظل هذه التطورات التي عرفتها البشرية ثم تحويل مسار الاتصال ونقله إلي بعد أخر، مما أدى إلي ظهور أنواع جديدة له لكن رغم اختلاف أنواعه و طرقه و حتى وسائله يبقى المصدر الأول و الجوهر الأساسي الذي تندرج منه مختلف الفروع المتعلقة بالأنشطة الإنسانية المتعددة وبما أننا نعيش في عصر الاتصالات و المعلومات بات محتوما علينا الاعتماد على عملية نقل و تبادل المعلومات و الخبرات من مكان إلي أخر بسرعة و فعالية كبيرة في العملية الاتصالية من اجل زيادة إنتاجية الأفراد و المؤسسات خاصة .

فقد أدركت المؤسسة الاقتصادية الدور الكبير الذي يلعبه الاتصال و العملية الاتصالية في تحقيق التفاعل مع البيئة الداخلية و الخارجية ، حيث عمدت مختلف هذه المؤسسات إلي تحسين أدائها من اجل رفع إنتاجيتها و التحكم في كفاءتها مما أدى إلي دفعها و تطويرها وهذا من خلال ربط أهدافها الذاتية بأهدافها البيئة و الاجتماعية و تعتبر المؤسسات الاقتصادية بمختلف أشكالها و أحجامها و أهدافها مجموعة من الأفراد منظمين في شكل قانوني وضمن شروط معينة للقيام بمهام محددة الغرض منها تحقيق الأهداف المسطرة.

ولتحقيق هذا الأخير لا بد من إدارة تقوم بتسييرها عن طريق الاتصال بمختلف أنواعه لأنه بات احد أهم العناصر التنظيمية للمؤسسات سواء على المستوى الداخلي أو الخارجي، فهو يعمل على تنظيم المؤسسة بجمهورها و محيطها الخارجي عن طريق مختلف أنشطة و أنواعه التي تعمل على تحسين صورة المؤسسة لدى جمهور وضمان استمراريتها على المدى الطويل.

وهذا ما سنقوم بمعالجته في دراستنا هذه عينة الوصول إلي معرفة دور الاتصال في تحسين أداء المؤسسة الاقتصادية الجزائرية منها مؤسسة موبليس بحيث يتم التركيز على دراسة

الاتصال بالمؤسسة بأنواعه الرسمي و غير الرسمية الداخلي و الخارجي و ما إذا كان أدائه فعال في تحسين سيرورة العمل من جهة و ملاحظة ما إذا كان العمال و الموظفين يعتمدون عليه في أداء واجبهم المهني.

في إطار هذا تبلورت مشكلة هذه الدراسة و أهدافها و التي جاءت تحت فصلين يعرض الفصل الأول منها إشكالية الدراسة و مداخلها النظرية و منهجيتها بدا بتحديد المشكلة و عرض أسباب اختيار الموضوع وأهمية الدراسة و هدف الدراسة و تحديد المفاهيم و المصطلحات و المنهجية المعتمدة في الدراسة لنصل بعد ذلك للدراسات السابقة و أدوات جمع البيانات

أما عن الفصل الثاني فيتناول الجانب التطبيقي للدراسة التي أجريت على المؤسسة الاقتصادية الجزائرية موبليس لنختم دراستنا بتقرير المقابلة لتكون أخر مرحلة و خاتمة لدراستنا هذه.

1-إشكالية الدراسة :

يعتبر الاتصال أهم أنواع الأنشطة الإنسانية لأنه يقوم على تبادل مجموعة من الأفكار و الآراء و المعلومات بين طرفين أو أكثر بهدف تعديل سلوك الآخرين و التكيف مع البيئة الخارجية فالاتصال يحدد مدى تقدم المجتمعات و تطورها في جميع مجالات الحياة باعتباره القاعدة الأساسية في التحولات الاجتماعية و السياسة و قد شمل الاتصال مختلف المؤسسات و أنشطتها و خدماتها و ذلك بالاعتماد عليه في تحقيق أهدافها و خططها العامة فهو احد أهم العناصر التنظيمية لسير أي نشاط داخل المؤسسة أو خارجها ولابد من أن ابرز هذه المؤسسات هي المؤسسات الاقتصادية الجزائرية التي تعتبر تنظيما إنتاجيا مكونا من عناصر مادية وبشرية تترابط مع بعضها بعض لتشكيل ميكات اقتصاديا بهدف إلي إنتاج و تبادل السلع و الخدمات في إطار قانوني و مالي و اجتماعي و للمؤسسة الاقتصادية دور بالغ في التنمية الاقتصادية من خلال التسيير وظائفها و توزيع المسؤوليات و المهام بين الأفراد في بيئة العمل و ذلك عن طريق الاستغلال الأمثل لوظيفة الاتصال و بين أهم هذه المؤسسات مؤسسة موبليس لولاية المسيلة التي سنقوم بدراسة ميدانية على عينة من موظفيها للوصول إلي معرفة مدى التطبيق الفعلي للاتصال بين مصالحها ومدى مساهمة الاتصال في تحقيق و وظائفها و أهدافها و عليه تندرج دراستنا تحت التساؤل الرئيسي التالي :

ما دور الاتصال في تحسين أداء المؤسسة الاقتصادية الجزائرية؟

بعدها مباشرة نطرح تساؤلات الدراسة

تساؤلات الدراسة:

يندرج عن التساؤل الرئيسي عدة تساؤلات نوجزها كالآتي :

- ما مكانة التي توليتها المؤسسة الاقتصادية الجزائرية للاتصال بولاية المسيلة؟
- ما أنواع الاتصال المستخدمة داخل المؤسسة الاقتصادية الجزائرية بولاية المسيلة؟
- ما الوسائل التي تعتمد عليها المؤسسة الاقتصادية الجزائرية لإنجاح العملية الاتصالية بولاية المسيلة؟

- ما الصعوبات و المعيقات التي تواجه تطبيق الفعلي للاتصال داخل **المؤسسة الاقتصادية الجزائرية بولاية المسيلة؟**

2- أسباب اختيار الموضوع :

نقسم أسباب اختيار الموضوع إلي ذاتية و أخرى موضوعية و التي دفعت بنتائج اختيار هذا الموضوع و هو دور الاتصال في تحسين أداء المؤسسة الاقتصادية الجزائرية لولاية المسيلة

أ- الأسباب الذاتية :

- الميل و الرغبة في الدراسة موضوع الاتصال حيث انه بشكل مجال اهتمامنا ويمس تخصصنا الجامعي
- الفضول و الرغبة في معرفة المؤسسة و معرفة واقع الاتصال فيها
- الرغبة في معرفة الأهمية الكبيرة التي يوليها الاتصال في المؤسسة الاقتصادية الجزائرية.

ب- الأسباب الموضوعية :

- أهمية موضوع الدراسة المرتبط بدور الاتصال في المؤسسات الاقتصادية عامة و اتصالات الجزائرية خاصة في ظل التغيرات و التطورات الحاصلة في تقنيات الاتصال و التسيير و المكانة التي أصبح يحتلها بين المؤسسات .
- إثراء المكتبة لمرجع علمي جديد.
- الرغبة في الوصول إلي نتائج و اقتراحات في هذا الموضوع من شانها أن تخدم المؤسسة الاقتصادية الجزائرية و تقيد معالجة المعيقات التي تواجه المؤسسة الاقتصادية في تطبيقها للاتصال بمختلف أشكاله.

3- اهمية الدراسة :

تتمثل أهمية الدراسة حول موضوع دور الاتصال في تحسين أداء المؤسسة الاقتصادية الجزائرية موبليس نموذجا بولاية المسيلة في الأهمية البالغة التي يوليها الاتصال داخل المؤسسات و خارجها في ظل الانتشار الهائل لتكنولوجيا الإعلام و الاتصال .

وكما تتمثل الأهمية من دراسة موضوع الاتصال في معرفة مدى مساهمة في تحيق أهداف المؤسسات الاقتصادية و تسير و العمل بين مصالح و مستويات مؤسسة الاقتصادية الجزائرية .

وكذلك في الوصول إلي الإجابة على تساؤلات الدراسة و الوصول إلي اقتراحات و حلول ونتائج من اجل تحسين وتطوير الاتصال في مؤسسة موبليس لتعريف بخدماتها و إنشاء مصالح الاتصال ومديريات خاصة به لتفعيله و تجسيده من اجل تسير المؤسسات الاقتصادية و تحقيق أهدافها واستعراضها على المدى البعيد.

4- أهداف الدراسة :

تتمثل أهداف الدراسة فيما يلي :

- محاولة معرفة مكانة و الأهمية التي يحلها الاتصال بمؤسسة الاقتصادية الجزائرية لولاية المسيلة و ذلك من خلال معرفة أهم مستويات و الأشكال الاتصالية المعتمدة في تحسين و تسير و تنظيم العمل بالمؤسسة .
- تطبيق مبادئ و قواعد البحث العلمي وتقنياته من خلال قيامنا بدارسة هذا موضوع وذلك بإسقاط المادة المعرفية و المعلومات النظرية حول دور الاتصال في تحسين المؤسسة الاقتصادية.
- محاولة الكشف عن المعيقات التي قد تواجه مؤسسة الاقتصادية الجزائرية غي تطبيقها للاتصال.

5- منهج الدراسة :

إن لكل دراسة أو بحث منهج خاص به، واختياره يتوقف على طبيعة المتغيرات الموجودة في الدراسة و يعطي المنهج مصداقية أكثر النتائج التي توصلنا إليها من خلال البحث.

وعليه فإن المنهج لغويا يقصد به «الطريق أو المسلك»، وهي مشتقة من الفعل نهج بمعنى طرق أو سلك أو اتبع،النهج،المنهج،و المنهاج تعني الطريق الواضح.[1]

كما يعرفه المعجم العربي الأساسي بقوله «وسيلة محددة توصل إلى غاية معينة، منهج البحث،منهج الدراسة».[2]

وفي موضوعنا هذا استخدمنا المنهج الوصفي الذي يقوم على وصف الظواهر وجمع البيانات وبالتالي التوصل إلى النتائج،ويعتبر المنهج الوصفي من أكثر المناهج ملائمة للكشف عن دور الاتصال في تحسين أداء المؤسسة الاقتصادية الجزائرية–موبيليس نموذجا– لولاية المسيلة.

ويعرف المنهج الوصفي على أنه «الطريقة التي يعتمد عليها الباحثون في الحصول على معلومات وافية و دقيقة، تصور الواقع الاجتماعي والذي يؤثر في كافة الأنشطة الثقافية و السياسية والعلمية وتسهم في تحليل ظواهره و يستهدف الوصف أو المنهج الوصفي تحقيق عدد من الأهداف »[3]

ويعرف كذلك على أنه :طريقة لوصف الموضوع المراد دراسته من خلال منهجية علمية صحيحة وتصوير النتائج التي يتم التوصل إليها على أشكال رقمية معبرة يمكن تفسيرها.

6- أدوات جمع البيانات :

---

[1] –غازي عناية، منهجية إعداد البحث العلمي، دار المناهج ،الأردن، ط ، 2008 ، ص17

[2] احمد بخوش وموسى معيرش ، المعرفة والبحث العلمي مخل إلي منهجية العامة، دار الكتاب للنشر و التوزيع، مصر ،ط1 2009، ص،63

[3] احمد عارف العساف و محمود الوادي ،منهجية البحث في العلوم الاجتماعية و الإدارية، دار الصفاء ،الأردن، ط1 2011، ص 134

تختلف وسائل وأدوات البحث العلمي من بحث إلى آخر فمن أجهزة القياس إلى الفحص إلى إجراءات الاختيار إلى استمارات الاستفتاء ،وإما إلى ذلك . وتحدد الوسيلة أو الأدلة في ضوء أهداف البحث ونوعية فروضه وقد يحتاج الباحث إلى استخدام وسيلة أو أداة واحدة وقد تحتاج إلى استخدام أكثر من أداة حتى يتمكن من الإجابة عن جميع الأسئلة التي تطرحها دراسته بدقة .

فطبيعة موضوعنا الذي جاء تحت عنوان «دور الاتصال في تحسين أداء المؤسسة الاقتصادية الجزائرية –موبيليس نموذجا– لولاية المسيلة،تطلب منا الاستعانة بأكثر من أداة منهجية وهذا الإلمام بالموضوع ولهذا الغرض اعتمدنا على الأدوات المنهجية الآتية:

الملاحظة: والتي يعرفها **«حسين محمد جواد الحيوري»** تعني المشاهدة و المراقبة الدقيقة لسلوك أو ظاهرة معينة كذلك الاستعانة بأساليب الدراسة المناسبة لطبيعة ذلك السلوك أو تلك الظاهرة بغية تحقيق أفضل النتائج و الحصول على أدق المعلومات.[1]

تم اعتمادها على الملاحظة كأحد الأساليب المنهجية التي تختلف عن الأدوات المنهجية الأخرى، بحيث تعتمد على العين المجردة في تحديد نوعية الاتصال السائد في المؤسسة الاقتصادية الجزائرية وطبيعة الاتصال بين المصالح و المستويات الإدارية و الموظفين.

المقابلة: تعتبر المقابلة محادثة موجهة بين الباحث وشخص أو أشخاص آخرين بهدف الوصول إلى حقيقة أو موقف معين ، يسعى الباحث للتعرف عليه من أجل تحقيق أهداف الدراسة، يتم من خلالها جمع المعلومات عادة لا تتوفر في الكتب أو المصادر الأخرى.[2]

فلقد اعتمدنا على المقابلة في دراستنا هذه كأحد أهم الأدوات المنهجية التي لها أهمية في فهم تعابير الوجه لدى الموظفين في مؤسسة اقتصادية –موبيليس–.

7– تحديد مفاهيم الدراسة:

---

[1] حسن محمد، جواد الجيوري،منهجية البحث العلمي، مدخل لبناء المهارات البحثية جامعة بابل ، دار صفاء للنشر و التوزيع ،ط1، 2013_1934، ص 162

[2] خير الله عصار ، محاضرات في منهجية البحث الاجتماعي ، ديوان المطبوعات الجامعية الجزائر ،1982،ص72

- **مفهوم الاتصال :**

لغة: ان كلمة الاتصال مشتقة من الأصل الإغريقي communs وهو نفس الأصل لكلمة commoالتي تعني الأكثر من وفي اللغة العربية أصلها مادة الوصل أي وجود اتصال بين اثنين أو أكثر.[1]

اصطلاحا: يعرفه **ياغي** بأنه «عملية نقل هادفة للمعلومات من شخص الي اخر بغرض إيجاد نوع من التفاهم المتبادل بينهما »

بانه عملية تبادل المعلومات الضرورية و نقلها أو تبادلها بحيث يتمكن الفرد من إحاطة غيره بالأفكار أو الحقائق أو الإخبار أو المعلومان الجديدة التي تؤثر في سلوكهم أو توجيهم في اتجاه معين.[2]

إجرائيا :من خلال التعاريف السابقة نستخلص إن الاتصال هو العملية التي يقوم بها المرسل و المستقبل لتبادل المعلومات و الأفكار و الآراء بهدف توصيل رسالة ما و تعديل سلوك الآخرين

- **مفهوم المؤسسة:**

اصطلاحا: يعرفه **ستيفن رويس Stephan Robis**أنها كيان اجتماعي منسق بشكل معتمد وله حدود تميزه عن البيئة الخارجية و يعمل على أساس الاستمرار النسبي لتحقيق هدف أو أهداف مشتركة [3]

تعرف حسب المدلول القانوني هي مجموعة القواعد القانونية التي تتناول الموضوع و الوظائف و بشكل منسق و منظم فهي مجموعة الأشكال و البيانات الأساسية لمنظم الاجتماعي استقرت في القانون العرف للمجتمع .

إجرائيا: هي هيكل اجتماعي القانوني تهدف الي دمج عوامل الانتاج من موارد مادية

---

[1] أني عبد الرحمن صالح الطويل ،الإدارة التربوية والسلوك التنظيمي ،دار وائل للنشر ،الأردن،ط3، 2001، ص 226

[2] نعيم إبراهيم الظاهر ،أساسيات إدارة الأعمال ومبادئها، دار علم الكتب الحديث للنشر و التوزيع ، الأردن، ط1؛ 2010، ص271

[3] ماجد عبد المهدي مساعدة ، إدارة المنظمات،دار المسيرة للنشر و التوزيع،عمان ،ط1، 2013،ص23

و بشرية من ي هيكل اجتماعي القانوني تهدف الي دمج عوامل الانتاج من موارد مادية و بشرية من اجل تحقيق الربح و تبادل السلع و الخدمات و الوصول الي الاهداف المرجوة.

- **المؤسسة الاقتصادية :**

عرفها كارل ماركس أنها متمثلة غي عدد كبير من العمال يعملون في نفس الوقت تحت إدارة رأس مال و في نفس المكان من اجل إنتاج نفس نوع من السلعة ما.[1]

- **الاتصال المؤسساتي :**

يعرفه إبراهيم أبو عرقوب بأنه عبارة عن اتصال إنساني منطوق و مكتوب الذي يتم داخل المؤسسة و على المستوى الفردي و الجماعي ويسهم في تطوير أساليب العمل و تقوية العلاقات الاجتماعية بين الموظفين. [2]

إجرائيا : هو عبارة عن أعمال متبعة لإقامة علاقات بين عمال المؤسسة العمومية وهو يرمي إلي انجاز مهام موحدة و بلوغ أهداف مشتركة.

8- الدراسات السابقة :

الدراسة الاولى :

جاءت تحت عنوان الفعالية الاتصال في المؤسسة الاقتصادية الجزائرية دراسة ميدانية في شركة الوطنية للكهرباء و الغاز sonalgaz رسالة مقدمة لنيل شهادة الدكتورة في علم الاجتماع كلية علوم الانسانية و الاجتماعية جامعة منتوري قسنطينة من إعداد الطالبة صبرينة رماش و إشراف دكتور فضيل دليو سنة 2008_2009

طرحت هذه الدراسة إشكالية تتخلص في تشخيص مفردات فعالية للاتصال في المؤسسة الاقتصادية الجزائرية من خلال قياس متغيرات القائمين بالاتصال ووسائل الاتصال الشامل متغيرات التنظيمية المتغيرات البيئية. حيث تهدف الدراسة إلي معرفة

---

[1] ناصر دادي عدون،المؤسسة الاقتصادية ، دار المحمدية العامة ،ط1، الجزائر،1988، ص9

[2] فظيل دليو ، اتصال المؤسسة اشعرر العلاقات العامة مع الصحافة ،الجزائر ، دار الفجر للنشر و التوزيع، 2003، ص28

مدى تأثير الفروق الفرد بين القائمين بالاتصال على الفعالية الاتصالية داخل المؤسسة

مدى تحسين النوعي لوسائل الاتصال المؤسسة

مدى تأثير الروابط التنظيمي و الأنشطة الإدارية على الفاعلية الاتصالية

وقد اعتمدت الباحثة في دراستها على منهج الوصفي التحليلي بتقنية المسح الشامل حيث استخدمت الاستمارة و المقابلة الحرة كأدوات لجمع البيانات.

تم الوصول فيها إلي نتائج التالية :

المؤسسة لا تشهد الكثير من الاضطراب نظرا لما تحققه من حوافز المادية للعاملين فيها إضافة إلي أن التنسيق الجيد بين الوظائف داخل المؤسسة ينعكس على الصورة الخارجية

كما توصلت إلي أن نقص المختصين في مجال الإعلام و الاتصال في المؤسسة كثيرا ما يعيق تنفيذ الخطة الاتصالية

ومن خلال اطلاعنا على هذه الدراسة أوضحت لنا مجموعة من العناصر المنهجية التي تخدم بحثنا.

و كذلك تم الاعتماد على هذه الدراسة المشابهة لدراستنا في الجانب التطبيقي أكثر خاصة في المقابلة.

الدراسة الثانية :

جاءت الدراسة تحت عنوان استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة في المؤسسة الاقتصادية الجزائرية دراسة ميدانية بمؤسسة سونلغاز بقسنطينة مذكرة مكملة لنيل شهادة الماجستير في علوم الإعلام والاتصال كلية علوم الإنسانية قسم علوم الإعلام والاتصال جامعة منتوري قسنطينة إعداد طالبة صورية بولعيدات و إشراف دكتور حسين خريف السنة الجامعية 2008_2007

طرحت هذه الدراسة إشكالية تلخصت في الأتي:

الدور الكبير التي باتت تلعبه تكنولوجيا الاتصال في حياة الافراد و المجتمعات الاقتصاديات جعل تدخل ضمن البني التحتية للمؤسسات الاقتصادية التي تدرك دور التجديد و فعالية المبتكرات في تغير أنماط الاتصال الكلاسيكية ولمعالجة هذا الموضوع افترض الباحث أن هناك تباين استخدام التكنولوجيات الاتصال بالمؤسسة و كذلك أن العوامل الذاتية للمبحوثين تأثر على نسبة استخدامهم للتكنولوجيا الاتصال الحديثة.

وهدفت الدراسة إلي:

دراسة الاتصال و الاستخدام الفعلي للتكنولوجيا الاتصالية و أثارها على هذا الاستخدام على الاتصال المؤسساتي على مستوى أداة المؤسسة.

وقد تم الاعتماد على منهج المسح و منهج التحليلي لتحليل النتائج الكمية و كذلك عينة المسح الشامل لجميع الموظفين العاملين بمكاتب المؤسسة كما استعان الباحث في الدراسة على أدوات جمع البيانات تمثلت في الملاحظة والاستمارة و كذلك المقابلة لتحصيل مختلف البيانات و المعلومات وتوصل الباحث في أخير دراسته إلي النتائج الآتية :

أن هناك استخدام متباينا لتكنولوجيا الاتصال بمختلف وسائلها

أن عوامل الذاتية للمبحوثين تؤثر في نسبة استخدامهم لتكنولوجيا الاتصال بمختلف المؤسسات .

أدى استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة إلي تحسين مستوى أداء المؤسسة الاقتصادية حيث أدت إلي تفعيل الاتصال بشقيه الداخلي والخارجي.

9-ملخص الدراسة :

يمكن القول أن الاتصال بمؤسسة موبليس لولاية المسيلة له أهمية بالغة وضرورية وله تأثير مباشر في السير الحسن للعمل سواء كان داخليا أو خارجيا لذلك يجب الاهتمام بمختلف جوانبه من خلال بحوث تبرز دوره الفعال ووضع إستراتجية اتصالية يرجى منها التأثير على مرد ودية المؤسسة و فعاليتها و بالتالي تضمن تنظيما حسنا ترتقي به مكان أفضل و بالمقابل إعطاء أهمية للاتصال الخارجي فهو يلعب دورا في خلق صورة ايجابية

للمؤسسة وذلك عن طريق التعريف بخدماتها و خلق علاقة ودية بينهما و بين الجمهور

كما ساهم الاتصال غير الرسمي في خلق علاقات صداقة وود بين العمال فهو اتصال غير خاضع للقانون و اللوائح الرسمية الداخلية للمؤسسة على غرار الاتصال الرسمي الذي تتدفق المعلومات وفقه وتؤثر في أداء العامل في مهامه

وقد أدت وسائل الاتصال دورها الايجابي في تفعيل مستوى الأداء الوظيفي في المؤسسة حيث ساهمت مختلف أنواعها في تحسين الاتصال و تحقيق أهداف المؤسسة و ضمان استمراريتها على مدى بعيد

البيانات الشخصية:

1-النوع :

ذكر ☐ انثى ☐

2- السن

من 20-35 ☐ 36-45 ☐ اكثر من 46☐

3- المستوى التعليمي

متوسط☐ ثانوي ☐ جامعي ☐

4- الوضعية المهنية الوظيفة :

مدير ☐ مسؤول ☐ عون إدارة☐ عون ☐

سنوات الخبرة :

اقل من 5سنوات ☐ من 6 الي 10 ☐ أكثر من 11 ☐

المحور الثاني: المكانة التي توليتها المؤسسة الاقتصادية الجزائرية للاتصال

1-ماهي طبيعة الاتصال بينك و بين زملاءك في المؤسسة ؟

جيدة ☐ متوسطة ☐ ضعيفة☐

2- ما رايك في عملية الاتصال في مؤسستكم ؟

جيدة ☐ متوسطة ☐ ضعيفة ☐

3-كيف يتم حصولك على المعلومات داخل المؤسسة ؟

عن طريق المسؤول في العمل ☐ عن طريق زملائك☐

المحور الثالث: أنواع الاتصال داخل المؤسسة الاقتصادية الجزائرية

1-ماهي أنواع الاتصال التي تعتقد بأنه الانجح لتحسين أدائك الوظيفي؟

2- كيف تتصل بك الإدارة العليا ؟

3-هل يساهم الاتصال الرسمي داخل مؤسستكم في تبليغ الأوامر؟

المحور الرابع : الوسائل التي تعتمد عليها المؤسسة الاقتصادية الجزائرية لإنجاح عملية الاتصالية

1-ماهي الوسائل الاتصالية التي تراها مناسبة لإعلامك بنشاطات المؤسسة ؟

2- إلي أي مدى ساهمت وسائل الاتصال الحديثة التقليدية في تنفيذ العمليات الإدارية؟

المحور الخامس: العراقيل التي يواجهها الاتصال داخل المؤسسة الاقتصادية الجزائرية؟

1-هل هناك عراقيل اتصال داخل المؤسسة ؟

2-في رأيك ما نوع هذه العراقيل؟

3-ماهي الحلول التي تقترحها؟

الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية
People's Democratic Republic of Algeria
وزارة التعليم العالي و البحث العلمي
Ministry of Higher Education and Scientific Research
جامعة محمد بوضياف بالمسيلة
University Mohamed Boudiaf of M'sila

كلية العلوم الإنسانية والإجتماعية
FACULTY OF HUMANITIES AND SOCIAL SCIENCES

جامعة محمد بوضياف - المسيلة
Université Mohamed Boudiaf - M'sila

Faculty of Humanities and Social Sciences
Vice-Deanship of the College for Studies and Student Issues

كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية
نيابة العمادة للدراسات والمسائل المرتبطة بالطلبة

وثيقة ايداع مذكرة ماستر

الموضوع: دور الاتصال في تحسين أداء المؤسسة الاقتصادية الجزائرية - دراسة ميدانية بمؤسسة أغذية الحضنة المسيلة

إعداد الطلبة:

1- خديجة رياش ..... رقم التسجيل: 181831085634

2- رواة نسرين ..... رقم التسجيل: 181835082473

3- ..... رقم التسجيل: 181835086217

القسم: علوم الإعلام والاتصال ..... **الشعبة:** الحقوق والعلوم السياسية

التخصص: اتصال

إشراف: قسيس بديع ..... **الرتبة:** أستاذ محاضر - أ -

أقر بأنني تابعت العمل المذكور أعلاه في جلسات إشرافية طيلة الموسم الجامعي: 2020-2021 وأسمح بإيداعه على مستوى ادارة القسم للمناقشة.

موافقة وإمضاء المشرف(ة):

رئيس فريق الاختصاص

رئيس القسم

الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية
People's Democratic Republic of Algeria
وزارة التعليم العالي و البحث العلمي
Ministry of Higher Education and Scientific Research
جامعة محمد بوضياف بالمسيلة
University Mohamed Boudiaf of M'sila

كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية
FACULTY OF HUMANITIES AND SOCIAL SCIENCES

جامعة محمد بوضياف - المسيلة
Université Mohamed Boudiaf - M'sila

Faculty of Humanities and Social Sciences
Vice-Deanship of the College for Studies and Student Issues

كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية
نيابة العمادة للدراسات والمسائل المرتبطة بالطلبة
الرقم: /2021

تصريح شرفي خاص بالالتزام بقواعد النزاهة العلمية لإنجاز بحث

انا الممضى ادناه :

السيد(ة): ذبيح رياض

الصفة(طالب، استاذ باحث، باحث دائم): طالب

الحامل لبطاقة التعريف الوطنية رقم: 110000152018900002

الصادرة بتاريخ: 2018-02-13 عن دائرة: مقرة - المسيلة

المسجل بكلية: علوم الانسانية والاجتماعية قسم: إعلام و إتصال

تخصص: إتصال تحت رقم التسجيل: 181830853634

والمكلف بإنجاز اعمال بحث(مذكرة التخرج، مذكرة ماستر' مذكرة ماجستير' اطروحة دكتوراه) .

عنوانها:

دور الإتصال في تحسين أداء المؤسسة الاقتصادية الجزائرية - صوملين أنموذجا.

اصرح بشرفي بانني التزم بالمعايير العلمية والمنهجية ومعايير الاخلاقيات المهنية والنزاهة الاكاديمية المطلوبة في انجاز البحث المذكور اعلاه

المسيلة في: 2021/06/02

امضاء المعني (ة):

المرجع: القرار الوزاري رقم: 933 المؤرخ في: 28-07-2016 المحدد للقواعد المتعلقة بالوقاية من السرقات العلمية ومكافحتها.

الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية
People's Democratic Republic of Algeria
وزارة التعليم العالي و البحث العلمي
Ministry of Higher Education and Scientific Research
جامعة محمد بوضياف بالمسيلة
University Mohamed Boudiaf of M'sila

كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية
FACULTY OF HUMANITIES AND SOCIAL SCIENCES

جامعة محمد بوضياف - المسيلة
Université Mohamed Boudiaf - M'sila

Faculty of Humanities and Social Sciences
Vice-Deanship of the College for Studies and Student Issues

كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية
نيابة العمادة للدراسات والمسائل المرتبطة بالطلبة
الرقم: /2021

تصريح شرفي خاص بالالتزام بقواعد النزاهة العلمية لإنجاز بحث

انا الممضى ادناه :

السيد(ة): رواني نسرين

الصفة(طالب، استاذ باحث، باحث دائم): طالبة

الحامل لبطاقة التعريف الوطنية رقم: 119990619001730008

الصادرة بتاريخ : 2017-01-25 **عن دائرة :** عين الريش المسيلة

المسجل بكلية: العلوم الانسانية والاجتماعية **قسم:** الاعلام والاتصال

تخصص: اتصال **تحت رقم التسجيل:** 181836092473

والمكلف بإنجاز اعمال بحث(مذكرة التخرج، مذكرة ماستر' مذكرة ماجستير' اطروحة دكتوراه) .

عنوانها: دور الإتصال في تحسين أداء المؤسسة الاقتصادية الجزائرية - موبيليس أنموذجا -

اصرح بشرفي بانني التزم بالمعايير العلمية والمنهجية ومعايير الاخلاقيات المهنية والنزاهة الاكاديمية المطلوبة في انجاز البحث المذكور اعلاه

المسيلة في: 2021/06/02

امضاء المعني (ة):

المرجع: القرار الوزاري رقم: 933 المؤرخ في: 28-07-2016 المحدد للقواعد المتعلقة بالوقاية من السرقات العلمية ومكافحتها.

الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية
People's Democratic Republic of Algeria
وزارة التعليم العالي و البحث العلمي
Ministry of Higher Education and Scientific Research
جامعة محمد بوضياف بالمسيلة
University Mohamed Boudiaf of M'sila

كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية
FACULTY OF HUMANITIES AND SOCIAL SCIENCES

جامعة محمد بوضياف - المسيلة
Université Mohamed Boudiaf - M'sila

Faculty of Humanities and Social Sciences
Vice-Deanship of the College for Studies and Student Issues

كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية
نيابة العمادة للدراسات والمسائل المرتبطة بالطلبة
الرقم: /2021

تصريح شرفي خاص بالالتزام بقواعد النزاهة العلمية لإنجاز بحث

انا الممضى ادناه :

السيد(ة): العايب الهادي

الصفة(طالب، استاذ باحث، باحث دائم): طالب

الحامل لبطاقة التعريف الوطنية رقم: 200968372

الصادرة بتاريخ : 2017-01-25 عن دائرة : تامسة

المسجل بكلية: علوم الاقتصادية والاجتماعية قسم: علوم التسيير

تخصص: اتصال تحت رقم التسجيل: 181831086217

والمكلف بإنجاز اعمال بحث(مذكرة التخرج، مذكرة ماستر' مذكرة ماجستير' اطروحة دكتوراه) .

عنوانها: دور الاتصال في تحسين أداء المؤسسة الاقتصادية الجزائرية - مويلس أنموذجا -

اصرح بشرفي بانني التزم بالمعايير العلمية والمنهجية ومعايير الاخلاقيات المهنية والنزاهة الاكاديمية المطلوبة في انجاز البحث المذكور اعلاه

المسيلة في: 2021/06/02

امضاء المعني (ة):

المرجع: القرار الوزاري رقم: 933 المؤرخ في: 28-07-2016 المحدد للقواعد المتعلقة بالوقاية من السرقات العلمية ومكافحتها.