

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



كلية علوم الاعلام و الاتصال و السمعي البصري  
قسم الاتصال و العلاقات العامة  
الرقم التسلسلي:  
الرمز:

مذكرة ماستر

التخصص: اتصال و علاقات عامة

الشعبة: علوم الاعلام و الاتصال

دور تكنولوجيا الاتصال الحديثة في تفعيل اداء العلاقات العامة بالمؤسسة الجامعية الجزائرية  
دراسة ميدانية بجامعة صالح بونيدر قسنطينة 03

اشراف الاستاذة:

\* الدكتورة ليلى بولكعبيات

اعداد الطالب /ة

❖ عمامرة نسرين  
❖ عبد اللطيف شروق

السنة الجامعية: 2022/2021

دورة جوان

## ملخص الدراسة:

### الملخص باللغة العربية:

تهدف هذه الدراسة الى التعرف على دور تكنولوجيا الاتصال الحديثة في تفعيل اداء العلاقات العامة في المؤسسة الجامعية الجزائرية، باعتبارها محرك و نشاط اتصالي يعمل على تحقيق الاداء المطلوب داخل المؤسسة و يضمن استقرارها و استمرارها و يعد مؤشر لنجاحها ، و لمعرفة دور و اهمية تكنولوجيا الاتصال الحديثة في تفعيل و تحسين الاداء، اخترنا القيام بدراسة ميدانية بجامعة صالح بوبنيدر قسنطينة 03، و قد اعتمدنا في هذه الدراسة على نظرية انتشار المبتكرات لتسليط الضوء على دور تكنولوجيا الاتصال الحديثة في تحسين الاداء الوظيفي داخل الجامعة، و باستخدام منهج دراسة الحالة الذي يهتم بدراسة كافة الجوانب الخاصة بواقع اداء العلاقات العامة بالمؤسسة الجامعية و التعرف على خصائصها، و اعتمدنا فيه على ادوات جمع البيانات التالية: المقابلة و استمارة استبيان حيث اعتمدنا على العينة القصدية و اخترنا 74 مفردة من اصل 487 مفردة.

وصلنا في الاخير الى النتائج التالية: تبين لنا الدور الايجابي لتكنولوجيا الاتصال الحديثة في تفعيل اداء العلاقات العامة في جامعة صالح بوبنيدر قسنطينة 03 و يكمن هذا الدور الايجابي في تفعيل الاتصال الداخلي بين مختلف الكليات اضافة الى تسهيل العمل و تحسين نوعيته.

**الكلمات المفتاحية:** تكنولوجيا الاتصال الحديثة، العلاقات العامة، الجمهور الداخلي، المؤسسة الجامعية.

### **Abstract**

This study aims to identify the role of modern communication technology in activating the performance of public relations in the Algerian university institution, as an engine and communication activity that works to achieve the required performance within the institution and ensures its stability and continuity and is an indicator of its success, and to know the role and importance of communication technology Modernity in activating and improving performance, we chose to do a field study at the University of Saleh Boubenider Constantine 03. In this study, we have relied on the theory of the spread of innovations to shed light on the role of modern communication technology in improving job performance within the university. Using the case study approach, which is concerned with studying all aspects of the performance of public relations in the university institution and identifying its characteristics,

we relied on the following data collection tools: the interview and a questionnaire form, where we relied on the intentional sample and chose 74 items out of 487 items.

In the end, we reached the following results: The positive role of modern communication technology in activating the performance of public relations at the University of Saleh Boubenider Constantine 03 was revealed to us. This positive role lies in activating the internal communication between the various faculties in addition to facilitating work and improving its quality.

**Keywords:** modern communication technology, public relations, internal audience, university institution.

## فهرس المحتويات

<u>الصفحة</u>	<u>العنوان</u>
	فهرس المحتويات
	فهرس الاشكال و الجداول
ا - ب - ج	مقدمة
45 - 06	الفصل الاول: اشكالية الدراسة و اطارها المنهجي:
	1. اشكالية الدراسة
06	1.1. تحديد المشكلة
09	1.2. اهمية الموضوع و اسباب اختياره
10	1.3. اهداف الدراسة
11	1.4. منظور الدراسة
16	1.5. الدراسات السابقة
21	1.6. فروض الدراسة
22	1.7. تحديد المفاهيم
	2. الاطار المنهجي:
26	2.1. مجالات الدراسة
29	2.2. مجتمع البحث و عينة الدراسة

37	2.3. المنهج المستخدم
38	2.4. ادوات جمع البيانات
42	مراجع الفصل الاول
98 - 48	الفصل الثاني: تكنولوجيا الاتصال الحديثة و اداء العلاقات العامة
<b>المبحث الاول: تكنولوجيا الاتصال الحديثة:</b>	
48	المطلب الاول: نشأة تكنولوجيا الاتصال الحديثة
50	المطلب الثاني: خصائص تكنولوجيا الاتصال الحديثة
53	المطلب الثالث: وظائف تكنولوجيا الاتصال الحديثة
55	المطلب الرابع: مكونات تكنولوجيا الاتصال الحديثة
55	المطلب الخامس: اهم المعايير العالمية لتكنولوجيا الاتصال الحديثة
59	المطلب السادس: مزايا و عيوب تكنولوجيا الاتصال الحديثة
<b>المبحث الثاني: العلاقات العامة:</b>	
64	المطلب الاول: نشأة العلاقات العامة
66	المطلب الثاني: اسس العلاقات العامة
70	المطلب الثالث: عوامل نجاح العلاقات العامة
73	المطلب الرابع: اهداف العلاقات العامة
76	المطلب الخامس: اهمية العلاقات العامة
<b>المبحث الثالث: توظيف تكنولوجيا الاتصال الحديثة في اداء العلاقات العامة في المؤسسة الجامعية</b>	

80	المطلب الاول: تكنولوجيا الاتصال الحديثة في المؤسسات
84	المطلب الثاني: استعمالات تكنولوجيا الاتصال الحديثة في المؤسسة
85	المطلب الثالث: مؤشرات الاداء التكنولوجي
87	المطلب الرابع: انواع تكنولوجيا الاتصال الحديثة المستخدمة في المؤسسات
94	المطلب الخامس: دوافع استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة في المؤسسات
96	مراجع الفصل الثاني
149-101	الفصل الثالث: المعالجة الكمية و الكيفية للبيانات الميدانية و نتائج الدراسة
	1. تحليل و تفسير البيانات الميدانية
101	1.1. اهم الوسائل التكنولوجية الحديثة المستخدمة داخل جامعة صالح بوبيدر قسنطينة 03
115	1.2. دور تكنولوجيا الاتصال الحديثة في تحسين الاداء الوظيفي لجامعة صالح بوبيدر قسنطينة 03
120	1.3. اسهام تكنولوجيا الاتصال الحديثة في تحسين اداء العلاقات العامة في جامعة صالح بوبيدر قسنطينة 03
130	1.4. تقييم تكنولوجيا الاتصال الحديثة في المؤسسة الجامعية و اهم المعوقات التي تواجهها
	2. نتائج الدراسة
137	2.1. النتائج على ضوء الفرضيات
138	2.2. النتائج العامة للدراسة
139	3. افاق الدراسة
142	قائمة المراجع

166-151	<b>الملاحق</b>
151	<b>ملحق رقم (01) دليل الاستمارة</b>
155	<b>ملحق رقم (02) دليل المقابلة</b>
159	<b>ملحق رقم (03) يوضح الهيكل التنظيمي لجامعة صالح بوبنيدر قسنطينة 03</b>
160	<b>ملحق رقم (04) يوضح شعار جامعة صالح بوبنيدر قسنطينة 03</b>
161	<b>ملحق رقم (05) علاقة عمل الاعلام و الاتصال و التوجيه مع الكليات و المعاهد و المدارس الموجودة في المؤسسة الجامعية</b>
162	<b>ملحق رقم (06) مكانة خلية الاعلام و الاتصال بجامعة صالح بوبنيدر قسنطينة 03</b>
163	<b>ملحق رقم (07) يوضح توزيع الموظفين بخلية الاعلام و الاتصال بجامعة صالح بوبنيدر قسنطينة 03</b>
164	<b>ملحق رقم (08) يوضح المطوية الالكترونية الخاصة بجامعة صالح بوبنيدر قسنطينة 03 (الواجهة الامامية و الواجهة الخلفية)</b>
165	<b>ملحق رقم (01-09) يوضح كتيب الالكتروني الخاص بجامعة صالح بوبنيدر قسنطينة 03 (صفحة الغلاف الامامي و الصفحات من 1 الى 4)</b>
166	<b>ملحق رقم (02-09) يوضح كتيب الالكتروني الخاص بجامعة صالح بوبنيدر قسنطينة 03 (صفحة الغلاف الخلفي و الصفحات من 6 الى 10)</b>
	<b>ملخص الدراسة</b>