

الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية  
وزارة التعليم العالي و البحث العلمي

جامعة قسنطينة 3

صالح بوبنيدر



كلية العلوم السياسية

قسم التنظيم السياسي و الإداري

الرقم التسلسلي:.....

الرمز:.....

مذكرة ماستر

التخصص: حوكمة محلية

الشعبة: التنظيم السياسي و الإداري

دور العلاقات العامة في تحسين صورة المؤسسات الخدمائية



( دراسة حالة أوريدو الجزائر فرع قسنطينة )

تحت إشراف الأستاذ:

زروق محمد البشير

تاريخ المناقشة : 2017/05/18

مقدمة من طرف الطالبتين :

\* بلمرابط شهيناز

\*بن شوفي سكيينة

أعضاء اللجنة :

- الاستاذ عابد : رئيسا.

- الاستاذ بولعناصر : مناقشا .

- الاستاذ زروق : مشرفا .

السنة الجامعية 2017/2016

## فهرس المحتويات

	فهرس الأشكال
	فهرس الجداول
9	المقدمة
19	<b>الفصل الأول : ماهية العلاقات العامة</b>
19	تمهيد
20	المبحث الأول : نشأة وتطور العلاقات العامة وأسباب الاهتمام بها .
27	المبحث الثاني : مبادئ ووظائف العلاقات العامة .
32	المبحث الثالث : أهمية وأهداف العلاقات العامة .
36	المبحث الرابع : وسائل الاتصال في العلاقات العامة و جماهيرها المستهدفة .
47	خلاصة
49	<b>الفصل الثاني : صورة المؤسسة الخدمائية</b>
49	تمهيد
50	المبحث الأول : مفهوم صورة المؤسسة و العوامل المساعدة في تكوينها .
53	المبحث الثاني :مكونات الصورة الذهنية و عملية تشكيلها لدى جمهورها الداخلي و الخارجي .
60	المبحث الثالث : تعريف المؤسسة الخدمائية و مراحل تطورها .
64	المبحث الرابع : وظائف المؤسسة الخدمائية و خصائصها .
68	خلاصة
70	<b>الفصل الثالث : الإطار التطبيقي ( دراسة حالة المؤسسة الخدمائية أوريدو الجزائر فرع قسنطينة )</b>
70	تمهيد
71	المبحث الأول : التعريف بالمؤسسة الخدمائية أوريدو لولاية قسنطينة وأهدافها .
73	المبحث الثاني : الهيكل التنظيمي للمؤسسة الخدمائية أوريدو في ولاية قسنطينة .
78	المبحث الثالث : تحليل البيانات و استخلاص النتائج .
103	النتيجة العامة
105	الخاتمة
109	قائمة المراجع

115	قائمة الملاحق
115	- الاستثمار .
119	- المقابلة .
120	- الهيكل التنظيمي .
121	- رمز المؤسسة و شعارها .
122	- خدمات مؤسسة أوريدو .

#### ملخص الدراسة

- الكلمات المفتاحية .
- فيديوها عن إعلانات أوريدو .

## ملخص الدراسة :

اعتبرت العلاقات العامة في العصور الماضية عبارة عن ممارسات عفوية ، ولكن بعد تطور المجتمعات والدول أصبح وجودها ضروريا في الحياة التي لا يمكن الاستغناء عنها خاصة في المؤسسات لأنها تعتبر النشاط المستمر لجميع السياسات و الخدمات و الأعمال ذات العلاقة بالافراد و الجماعات التي تعمل داخل المؤسسة أو خارجها ، لذا فان ضرورة وجود العلاقات العامة أصبح مفروضا على كل المؤسسات من أجل فرض نفسها في السوق وحياسة مكانة بجانب المؤسسات والشركات الناشطة والمنافسة لها في نفس المجال بل تتعدى أكثر من ذلك فهي تحاول إبراز قدراتها وتثمين مجهوداتها وتمتين علاقاتها مع جماهيرها .

وتعالج هذه الدراسة موضوع دور العلاقات العامة في تحسين صورة المؤسسة الخدمائية لدى مستخدمي شريحة اوريدو الجزائر فرع قسنطينة ، وذلك من خلال تحديد أهم العناصر والمتغيرات التي تساهم في إبراز الدور الفعال الذي يقوم به أخصائي العلاقات العامة من أجل تحسين صورة المؤسسة الخدمائية ومن خلال دراستنا الميدانية والنظرية استخلصنا بأن للعلاقات العامة والقائمين عليها دور فعال في تحسين صورة المؤسسة الخدمائية لدى مستخدمي شريحة اوريدو ، وأن المؤسسة تمتلك صورة حسنة لدى مستخدمي شرائحها ، وأنها معروفة بما فيه الكفاية لدى مختلف الفئات العمرية ، وقد استطاعت تجاوز التغيير الذي حدث في علامتها التجارية نجمة سابقا ، بحيث سعت إلى كسب عملاء جدد وتوطيد العلاقة بينها و بين الجماهير الخارجية لبناء صورة ذهنية جيدة وحسنة عن المؤسسة ، وذلك من خلال استخدام مختلف وسائل الاتصال الجماهيري لتبقى على تواصل مستمر بزبائنها وتوطيد علاقاتها معهم .

وعليه فمن خلال دراستنا هذه تبين لنا أن اهتمام المؤسسة بمجال العلاقات العامة من أجل تحسين صورة المؤسسة وكسب جمهور واسع وهذا راجع لوعي المسؤولين والعاملين في المؤسسة بمدى أهمية وقيمة العلاقات العامة خارج المؤسسة .

ولهذا يمكن القول أن دور العلاقات العامة في مؤسسة أوريدو يعكس حقيقة أن المؤسسة تسعى جاهدة لتحقيق التقدم والتطلع نحو الأحسن والارتقاء بمستوى الخدمات التي تقدمها ، وخلق انطباع جيد وصورة حسنة عنها لدى مستخدمي شرائحها .

## الكلمات المفتاحية :

- صورة المؤسسة .
  - الصورة الذهنية .
  - المؤسسة الخدمائية .
  - الزبون ( المستهلك ) .
  - الشريحة .
- \* أوريدو .

### Résumé:

Considérés comme les relations publiques dans les siècles passés est une pratique spontanée, mais après le développement des sociétés et des états et leur présence est devenue nécessaire dans la vie qui ne peut se dispenser, en particulier dans les établissements parce qu'ils sont considérés comme l'activité continue de l'ensemble des politiques, des services et des personnes et des groupes liés aux entreprises opérant au sein de l'organisation ou à l'extérieur , donc la nécessité d'une relations publiques est devenu imposé à toutes les institutions afin de s'imposer sur le marché et la possession de se tenir à côté des institutions et de la concurrence active dans les mêmes entreprises sur le terrain encore plus que ce qu'ils essaient de mettre en évidence leurs capacités et de valoriser leurs efforts et renforcer ses relations avec les publiques .

Cette étude aborde le sujet du rôle des relations publiques dans l'amélioration de l'image du service-organisation de la branche Constantine utilisateurs de puces ooredoo Algérie, et en identifiant les éléments les plus importants et variables qui contribuent à mettre en évidence le rôle actif joué par les relations publiques spécialisées afin d'améliorer l'image du service d'institutions et à travers le champ et l'étude théorique nous avons appris que les relations publiques et ceux qui en ont fait un rôle actif dans l'amélioration de l'image de l'institution dans les utilisateurs de puces service ooredoo , et que l'organisation a une bonne image des segments d'utilisateurs, et ils sont assez connus parmi les différents groupes d'âge, il a été en mesure de surmonter Le changement qui a eu lieu dans la marque star précédemment, donc cherché à gagner de nouveaux clients et de renforcer les relations entre eux et les masses étrangères à construire une bonne et une bonne image mentale de l'institution, par l'utilisation de divers moyens de communication de masse pour rester en contact permanent à ses clients et de consolider ses relations avec eux.

Par conséquent, il est par cette étude nous montre que l'intérêt des institutions dans le domaine des relations publiques afin d'améliorer l'image de l'institution et d'obtenir un large public et cela est dû à la prise de conscience des fonctionnaires et employés de l'institution de l'importance et de la valeur des relations publiques en dehors de l'institution.

Voilà pourquoi on peut dire que le rôle des relations publiques de la Fondation ooredoo reflète le fait que la Fondation cherche à réaliser des progrès et se tourner vers mieux et élever le niveau des services qu'ils fournissent, et de créer l'impression d'un bon et bien de nous et les utilisateurs de l'image de segments.

### Mots-clés:

- L'image de l'institution.
- L'image mentale.
- Entreprise service-.
- Client (consommateur).
- puce .
- ooredoo