

الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية  
وزارة التعليم العالي والبحث العلمي  
جامعة قسنطينة - 3 صالح بوبنيدر-



كلية علوم الإعلام والاتصال والسمعي البصري.  
قسم: الاتصال والعلاقات العامة.  
تخصص: اتصال وعلاقات عامة.

ممارسة العلاقات العامة الالكترونية في المؤسسة الخدمية

"دراسة ميدانية بمؤسسة Yassir" (ادارة الشرق)

مذكرة مكملة لنيل شهادة الماستر

إشراف الأستاذة:

لمرابط أسماء

إعداد الطلبة:

رقيق منال

زاهي جهان نور الايمان

صغيري دنيا

السنة الجامعية: 2022/2021

## ملخص الدراسة :

### الملخص باللغة العربية:

تساؤل الرئيسي(ما هو واقع العلاقات العامة الالكترونية في المؤسسة الخدمية (ادارة الشرق) Yassir؟)

حيث أن موضوع دراستنا المعنون ب «واقع ممارسة العلاقات العامة الالكترونية في المؤسسة الخدمية» يرجع إلى أسباب موضوعية تتلخص في:

- المكانة التي تلعبها العلاقات العامة الالكترونية كونها تعد من أهم الركائز الاساسية لنجاح استقرار المؤسسة سواء كانت خدماتية أو إنتاجية؛
  - موضوع الدراسة يعطي تصورا هاما حول واقع ممارسة العلاقات العامة الالكترونية في المؤسسة الخدمية خصوصا في ظل التطور الرقمي الذي طرأ على أساليب الاتصال و التواصل مع الجمهور و ما أتاحتها هذه التكنولوجيات من قنوات اتصال حديثة ؛
  - الاطلاع على نشاطات إدارة العلاقات العامة الالكترونية في المؤسسة الخدمية Yassir (ادارة الشرق) من أجل تحسين صورتها مع الجمهور الداخلي (موظفي مؤسسة) Yassir و تسهيل اتصال هذا الأخير فيما بين بعضهم؛
  - محاولة معرفة أدوات و أنواع العلاقات العامة الالكترونية في المؤسسة الخدمية Yassir (ادارة الشرق)
- وعليه فإن أهداف دراستنا لموضوع «واقع ممارسة العلاقات العامة الالكترونية في المؤسسة الخدمية» تمحورت حول:
- الهدف الرئيسي هو معرفة مكانة و واقع العلاقات العامة الالكترونية في المؤسسة الخدمية Yassir(إدارة الشرق) من خلال الاهداف الفرعية التالية :
  - معرفة القائم بنشاط العلاقات العامة الالكترونية في المؤسسة الخدمية Yassir(ادارة الشرق) من خلال معرفة تخصصه .
  - الكشف عن مختلف النشاطات التي يمارسها القائم بالاتصال و العلاقات العامة الالكترونية في المؤسسة الخدمية Yassir (ادارة الشرق) .
  - ما هي اهداف العلاقات العامة الالكترونية في المؤسسة الخدمية Yassir (ادارة الشرق) .
  - معرفة اهم المعوقات و العراقيل التي تواجهها العلاقات العامة الالكترونية في المؤسسة الخدمية Yassir (ادارة الشرق) .

وفي إطار الاستفادة من الدراسات السابقة حول موضوع «واقع ممارسة العلاقات العامة الإلكترونية في المؤسسة الخدمية» إخبارنا موضوعات ذات الصلة الغير مباشرة و المباشرة قصد الاستفادة التي تحصلنا عليها أنها كشفت لنا أمور جوهرية مرتبطة بواقع العلاقات العامة الإلكترونية في المؤسسة الخدمية الجزائرية وذلك من حيث التعرف على النشاطات المختلفة لهذه المؤسسة والهيئات سيما في تحقيقها للغاية و الأهداف المرجوة.

ويتدرج موضوع دراستنا « واقع ممارسة العلاقات العامة الإلكترونية في المؤسسة الخدمية » تحت منظور النظرية البنائية الوظيفية والذي يتحدد مجاله في 2022 بإعتماد منهج وصفي وأداة الاستبيان و المقابلة.

**الكلمات المفتاحية:**

العلاقات العامة الإلكترونية ، المؤسسة الخدمية، مؤسسة Yassir.

**المخلص باللغة الانجليزية:**

Abstract in English: The main question (What is the reality of electronic public relations in the service institution (East Administration) Yassir?) As the subject of our study entitled “The reality of the practice of electronic public relations in the service institution” is due to objective reasons that are summarized in: • The position played by electronic public relations being It is one of the most important pillars for the success of the stability of the institution, whether it is service or productivity; Recent communication: • Reviewing the activities of the electronic public relations department in the Yassir service organization (East Administration) in order to improve its image with the internal public (the employees of the Yassir Corporation) and facilitating the latter's communication with each other; • trying to know the tools and types of electronic public relations in the service organization Yassir (East Administration), and accordingly, the objectives of our study of the topic “The Reality of the Practice of Electronic Public Relations in the Service Institution” revolved around: • The main objective is Knowing the status and reality of electronic public relations in the Yassir service organization (East Administration) through the following sub-goals: • Knowing the active electronic public relations in the Yassir service organization (East Administration) through knowledge of his specialty. • Disclosure of the various activities practiced by the communicator and electronic public relations in the Yassir Service Corporation (East Administration). • What are the objectives of electronic public relations in the service institution Yassir (East Administration). • Knowing the most important obstacles and obstacles that electronic public relations face in the Yassir Service

Corporation (East Administration). In the context of benefiting from previous studies on the subject of “The Reality of the Practice of Electronic Public Relations in the Service Institution” we were informed of indirect and direct related topics in order to benefit that we obtained that they revealed to us essential matters related to the reality of electronic public relations in the Algerian service institution, in terms of identifying The various activities of this institution and bodies, especially in achieving the desired goals and objectives. The subject of our study, “The Reality of Electronic Public Relations Practice in the Service Institution” falls under the perspective of the functional constructivist theory, whose scope is determined in 2022 by adopting a descriptive approach and a questionnaire and interview tool.

Corporation (East Administration). In the context of benefiting from previous studies on the subject of “The Reality of the Practice of Electronic Public Relations in the Service Institution” we were informed of indirect and direct related topics in order to benefit that we obtained that they revealed to us essential matters related to the reality of electronic public relations in the Algerian service institution, in terms of identifying The various activities of this institution and bodies, especially in achieving the desired goals and objectives. The subject of our study, “The Reality of Electronic Public Relations Practice in the Service Institution” falls under the perspective of the functional constructivist theory, whose scope is determined in 2022 by adopting a descriptive approach and a questionnaire and interview tool.

الصفحة	العنوان
	شكر و إهداء.
	قائمة الجداول.
	قائمة الأشكال.
أ	مقدمة.
	<b>الفصل الأول: موضوع الدراسة و إجراءاتها المنهجية.</b>
	المبحث الأول: موضوع الدراسة.
11	أولاً: إشكالية الدراسة.
14	ثانياً: أهمية وأسباب اختيار موضوع الدراسة.
15	ثالثاً: أهداف الدراسة.
16	رابعاً: ضبط مفاهيم الدراسة.
19	خامساً: الدراسات السابقة.
25	سادساً: منظور الدراسة.
27	المبحث الثاني: الإجراءات المنهجية للدراسة.
28	أولاً: مجالات الدراسة .
28	1- المجال الزمني للدراسة.
28	2- المجال المكاني للدراسة.
31	ثانياً: منهج الدراسة .
31	ثالثاً: مجتمع الدراسة.
31	خامساً: أدوات جمع البيانات.
<b>38</b>	<b>الفصل الثاني: العلاقات العامة الالكترونية في المؤسسة الخدمية</b>
38	المبحث الأول: العلاقات العامة الالكترونية.
39	أولاً: عوامل ظهور العلاقات العامة الالكترونية و أنواعها .
41	ثانياً: سمات العلاقات العامة الالكترونية.
43	ثالثاً: إدارة العلاقات العامة الالكترونية.
49	رابعاً: المزيج الترويجي للعلاقات العامة الإلكترونية.
51	خامساً: وظائف العلاقات العامة الالكترونية و أهميتها.
54	سادساً: جمهور العلاقات العامة الالكترونية و آلياتها
57	سابعاً: مبادئ و ضوابط لممارسة مهام العلاقات العامة عبر الانترنت
58	ثامناً: التحديات التي تواجه العلاقات العامة الالكترونية
64	المبحث الثاني: المؤسسة الخدمية
66	أولاً: عوامل ظهور و نشأة المؤسسة الخدمية
69	ثانياً: مراحل تطور المؤسسة الخدمية
72	ثالثاً: عناصر المؤسسة الخدمية
75	رابعاً: وظائف المؤسسة الخدمية
77	خامساً: خصائص المؤسسة الخدمية
79	سادساً: الأسس التي تقوم عليها المؤسسة الخدمية
80	سابعاً: جمهور المؤسسة الخدمية
86	<b>الفصل الثالث: عرض و تحليل البيانات</b>
87	أولاً: عرض البيانات

113	ثانيا: النتائج العامة للدراسة نتائج الدراسة على ضوء التساؤل نتائج الدراسة على ضوء المنظور
ب	خاتمة
	قائمة المصادر و المراجع
	الملاحق