

الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

جامعة صالح بوينيدر - قسنطينة 03-



كلية علوم الاعلام والاتصال والسمعي البصري

قسم: الاتصال والعلاقات العامة

الرقم التسلسلي:

الرمز:

مذكرة لنيل شهادة الماستر

تخصص اتصال وعلاقات عامة

الشعبة: علوم الإعلام والاتصال

دور القائم بالاتصال تجاه الموظفين بالمؤسسة الجامعية

دراسة ميدانية بالمديرية المركزية لجامعة صالح بوينيدر - قسنطينة 03-

اشراف البروفيسور:

أ.د. الطاهر اجعيم

اعداد الطالبتين :

سرور العايب

سناء كريوش

السنة الجامعية: 2020 / 2021

دورة جوان 2021

## فهرس المحتويات:

الصفحة	العنوان	الرقم
-	شكر وعران	
-	ملخص	
ا- ب	مقدمة	
<b>الفصل الأول: موضوع الدراسة وإطارها المنهجي :</b>		
14-11	الإشكالية	<b>1</b>
16-15	أهمية موضوع الدراسة وأسباب اختياره	<b>2</b>
17	أهداف الدراسة	<b>3</b>
27-18	الدراسات السابقة	<b>4</b>
32-28	المدخل النظري للدراسة	<b>5</b>
32	فرضيات الدراسة	<b>6</b>
41-33	تحديد المفاهيم الأساسية للدراسة	<b>7</b>
44-41	مجالات الدراسة	<b>8</b>
45-44	عينة الدراسة وطريقة اختيارها	<b>9</b>
48-46	منهج الدراسة	<b>10</b>
54-48	أدوات جمع البيانات	<b>11</b>
<b>الفصل الثاني (النظري): القائم بالاتصال وإدارة أنشطة العلاقات العامة في المؤسسات حالة جامعة قسنطينة 03</b>		
76-57	أولا : القائم بالاتصال	
59-57	مهام القائم بالاتصال	<b>1</b>

59	مجالات القائم بالاتصال في العلاقات العامة	2
63-60	خصائص القائم بالاتصال	3
71-64	مهارات القائم بالاتصال	4
73-71	العوامل المؤثرة على القائم بالاتصال	5
76-73	أخلاقيات القائم بالاتصال	6
95-77	ثانيا: العلاقات العامة	
80-77	الخلفية التاريخية للعلاقات العامة	1
83-81	أهمية العلاقات العامة وأهدافها	2
89-83	موقع العلاقات العامة في الهيكل التنظيمي	3
90-89	وظائف العلاقات العامة	4
95-91	استراتيجيات العلاقات العامة	5
112-96	ثالثا: إدارة أنشطة العلاقات العامة	
99-96	أشكال تنظيم العلاقات العامة	1
102-100	تخطيط أنشطة العلاقات العامة	2
105-102	أساليب تنفيذ أنشطة العلاقات العامة	3
109-106	مراحل تقويم أنشطة العلاقات العامة	4
112-109	الصعوبات التي تواجه ادارة العلاقات العامة	5
الفصل الثالث: (الجانب الميداني للدراسة): تحليل وتفسير البيانات الميدانية للدراسة ونائجها		
	<b>أولا: تحليل وتفسير البيانات</b>	
120-114	تحليل وتفسير محور البيانات الشخصية (خصائص العينة)	1
130-120	تحليل وتفسير بيانات الفرضية الأولى: عملية جمع المعلومات	2

	ونشرها من أهم مهام القائم بالاتصال	
147-130	تحليل وتفسير بيانات الفرضية الثانية: الأنشطة الاتصالية التي يقوم بها القائم بالاتصال على مستوى الجامعة مجال الدراسة	3
157-148	تحليل وتفسير بيانات الفرضية الثالثة: الأساليب المعتمدة في إدارة الأنشطة الاتصالية	4
165-156	تحليل وتفسير بيانات الفرضية الرابعة: الصعوبات التي تواجه القائم بالاتصال على مستوى مديرية جامعة صالح بونيدر	5
	<b>ثانياً: نتائج الدراسة</b>	
165-164	نتائج العامة للدراسة	1
166	خاتمة ( أفاق الدراسة )	
173-168	قائمة المصادر والمراجع	
191-175	قائمة الملاحق	

## ملخص الدراسة :

تتناول هذه الدراسة "دور القائم بالاتصال في المؤسسات الجامعية الجزائرية لدى موظفيها"، دراسة ميدانية بمديرية جامعة صالح بونيدر-قسنطينة03-، وتهدف الدراسة إلى التعرف على الدور الذي يجسده القائم بالاتصال على مستوى المديرية مجال الدراسة، من خلال التعرف على نظرة الموظفين نحو مختلف المهام التي تقع على عاتقه، وهذا بغية الإحاطة بواقع الموضوع في المؤسسات التعليمية العالي، مع الوقوف على طبيعة الصعوبات التي يراها الموظفون تعرقل مسار عمل القائم بالاتصال، باعتباره عنصر ينظم ويسير وينفذ مجموعة من الأنشطة الاتصالية، وعامل أساسي في تقويم إدارة المؤسسة الجامعية ، وبالتالي فهو نقطة ارتكاز في المؤسسة لتمرير مهامها و أهدافها المسطرة، وانطلقت الدراسة من تساؤل مركزي مفاده: فيما يتمثل دور القائم بالاتصال تجاه الموظفين في المؤسسة الجامعية ؟، وقد تفرع عن هذا التساؤل العديد من الأسئلة الفرعية، وقد اعتمدت الدراسة على فرضيات كحلول مؤقتة للأسئلة الفرعية المطروحة، بلغ عددها أربع فرضيات.

وفي محاولة لمعالجة الإشكال المطروح، تم الاعتماد على المنهج الوصفي باعتباره الأقرب لطبيعة الدراسة حيث يقوم بالربط بين متغيرات الدراسة، بغية الوصول إلى نتائج يمكن تعميمها، كما أنه المنهج الذي يسمح بتعدد الأدوات في الدراسة، حيث تم الاعتماد على استمارة الاستبيان كأداة أساسية، موجهة نحو موظفي مديرية الجامعة محل الدراسة، حيث تمثلت الاعتماد على طريقة المعاينة العشوائية البسيطة من خلال مسح جميع مفردات العينة، والتي تمثلت (77) مفردة، كما تم الاستعانة بأداة المقابلة المدعمة لما ورد في محاور استمارة الاستبيان، تمثلت عينتها مفردتين، لكون عدد القائمين بالاتصال على مستوى المديرية محدود.

من خلال نتائج الدراسة نجد أن القائم بالاتصال أصبح محل اهتمام المؤسسة، وهذا لما توليه مكانة مناسبة على مستوى الإدارة العليا، المهمة الأساسية التي يقوم بها القائم بالاتصال على مستوى المديرية هي إعداد أنشطة وبرامج العلاقات العامة، وهذا نظرا لاعتماده على مجموعة من العمليات والمبادئ التي تساعده في اختيار الاجراءات والأساليب الملائمة لتحقيق الاهداف.

واقترنت دراستنا على دراسة هذا الموضوع، و ذلك في بعض أبعاده ومتغيراته ، وذلك في حدود أهدافها ومجالاتها ،وبما تسمح به إمكانيات وظروف مجموعة البحث ، وتبقى أبعاد أخرى بحاجة إلى دراسات أخرى مستقبلا.

**الكلمات المفتاحية:** الدور، القائم بالاتصال، العلاقات العامة، المؤسسة الجامعية.

## **SUMMARY :**

This study deals with the role of person assigned to contact in Algerian universities, a field study from the Directorate of Salah Bounider-University Constantine. The study aims to know the role of the contact person via identifying the views of the employees to his different missions. In order to understand the real events around the subject in high education institutes, with regard to the nature of obstacles that the employees see that hinder the path of contact person as an element that implements and directs a set of communication activities and a key factor in evaluating the management of the university institution and therefore it is a focal point in the university to pass its mandated tasks and goals.

The study started from a central question that is what is the effectiveness of the contact person in the university institution, and many sub-questions branched from this question, and the study relied on hypotheses as temporary solutions to questions posed and its number is 4.

In an attempt to solve the problem posed, the descriptive approach was relied on as it is the closest to the nature of the study as it links the variables of the study. In order to reach results that can be generalized it is also the approach that allows for multiple tools in the study, as the questionnaire was relied on as a basic tool directed towards the staff of the university Directorate it was represented in the simple random sampling method by scanning all the sample items, which consisted of 77 items. The interview tool supported by what was mentioned in the questionnaire's axes was used because the number of contact persons in the Directorate is limited.

Through the result of the study we found that the contact person has become the focus of the institution's interest, and this is to an appropriate position at the level of senior management choosing the appropriate procedures and methods to achieve the objective.

Our study was limited to studying this subject in some of its dimensions and variables, as well as its goods and needs, and what the possibilities and conditions of the research allow their dimensions remain in need of studies in the future.

**Key words :** the role, contact person, public relation, enterprise university.