

الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية

وزارة التعليم العالي و البحث العلمي

جامعة صالح بونيندر - قسنطينة 3-



كلية علوم الإعلام و الاتصال و السمعي البصري

قسم: الاتصال و العلاقات العامة

الرقم التسلسلي:

رقم التسجيل:

مذكرة ماستر

التخصص: اتصال وعلاقات عامة

الشعبة: علوم الاعلام والاتصال

ممارسة العلاقات العامة في ظل الرقمنة

دراسة ميدانية لمؤسسة اتصالات الجزائر - قسنطينة - نموذجاً

إشراف الأستاذ:

د/إدريس بولكعيات

إعداد الطلبة:

- ياسمين عباس
- رملة فراجة
- وسام شندارلي براهيم

السنة الجامعية: 2020-2021

دورة جوان

الفهرس

الصفحة	العنوان
	شكر و العرفان
	قائمة الجداول
	قائمة الأشكال
10-9	مقدمة
11	الفصل الأول / إشكالية الدراسة
13-12	1. تحديد الإشكالية
14	2. أهمية الموضوع وأسباب اختياره
14	3. أهداف الدراسة
26-15	4. الدراسات السابقة
31-27	5. منظور الدراسة
37-32	6. تحديد أهم مفاهيم الدراسة
39-38	7. نوع الدراسة ومنهجها
40	الفصل الثاني: العلاقات العامة في ظل الرقمنة
41	• تمهيد
43-42	1. مفهوم العلاقات العامة الرقمية
44	2. عوامل ظهور مصطلح العلاقات العامة الرقمية
45	3. أهمية العلاقات العامة الرقمية
46	4. مزايا العلاقات العامة الرقمية
47	5. سمات العلاقات العامة الرقمية
58-48	6. وسائل العلاقات العامة الرقمية
60-59	7. متطلبات تطبيق العلاقات العامة الرقمية
61	8. الممارسة الرقمية للعلاقات العامة
66-62	9. تأثير التقنيات الرقمية على أداء العلاقات العامة
67	10. تحديات العلاقات العامة الالكترونية
68	11. تحديات العلاقات العامة الرقمية في الوطن العربي

71-69	12. أخلاقيات ممارسة العلاقات العامة الرقمية
72	• خلاصة
73	الفصل الثالث: الإجراءات المنهجية للدراسة وعرض وتحليل البيانات
74	• تمهيد
74	1.3- الإطار المنهجي للدراسة
80-75	1.1.3 مجال الدراسة
81	2.1.3 مجتمع البحث
83-82	3.1.3 أدوات جمع البيانات
84	2.3 عرض وتحليل البيانات الميدانية للدراسة
85	1.2.3 عرض وتحليل البيانات الديموغرافية الخاصة بمجتمع البحث.
92	2.2.3 عرض وتحليل البيانات المتعلقة بالعلاقات العامة في مؤسسة اتصالات الجزائر
101	3.2.3 عرض وتحليل البيانات المتعلقة بالوسائل التي توظفها المؤسسة في ممارسة العلاقات العامة بمؤسسة اتصالات الجزائر
129	4.2.3 عرض وتحليل البيانات المتعلقة بإسهام الرقمنة في تحسين ممارسة العلاقات العامة في مؤسسة اتصالات الجزائر
141	• خلاصة
	3.3 نتائج الدراسة
142	1.3 عرض النتائج العامة للدراسة
144-143	2.3 نتائج الدراسة في ضوء التساؤلات
145	3.3 صعوبات الدراسة
146-145	4.3 توصيات و آفاق الدراسة
148	• خاتمة
154-150	• قائمة المراجع
155	• الملاحق
	• ملخص الدراسة

ملخص الدراسة:

تناولت هذه الدراسة موضوع " ممارسة العلاقات العامة في ظل الرقمنة" ، حيث حاولنا من هذا المنطلق الإجابة عن التساؤل الرئيسي التالي: ما مدى استخدام ممارسي العلاقات العامة للرقمنة في مؤسسة اتصالات الجزائر؟ و قد تم الاعتماد على المنهج الوصفي التحليلي باعتباره الأنسب للدراسة التي أجريت بمؤسسة اتصالات الجزائر- قسنطينة-، و تم توظيف أسلوب المسح الشامل لصغر مجتمع البحث و اعتماد استمارة استبيان كأداة أساسية لجمع البيانات كونها الأنسب والأكثر ملائمة لموضوع الدراسة. و تهدف هذه الدراسة لتحقيق مجموعة من الأهداف التي يمكن تلخيصها في رصد الوسائل الرقمية الأكثر استخداما في أنشطة العلاقات العامة بمؤسسة اتصالات الجزائر قسنطينة والوقوف على أسباب استخدامها و مدى إسهامها في تحسين ممارسة العلاقات .

لنتوصل في الأخير لمجموعة من النتائج أهمها أن العلاقات العامة الرقمية أصبحت ضرورة حتمية في مؤسسة اتصالات الجزائر- قسنطينة- لضمان اتصال فعال واستمرار العمل مع تحقيق ابرز و أهم الأهداف المسطرة.

الكلمات المفتاحية: الممارسة، الرقمنة، العلاقات العامة الرقمية، التكنولوجيا الجديدة، المؤسسة

Study summary:

This study dealt with the topic of "The practice of Public Relations in the period of Digitization" in which we tried to answer the following main question: To what extent do public relations practitioners use digitization in Algeria Telecom? The descriptive analytical approach was relied upon as the most appropriate for the study conducted at Algeria Telecom-Constantine, thus, the comprehensive survey method was employed for the small research community and the adoption of a questionnaire as a basic tool for data collection as it is the most appropriate and appropriate for the study subject.

This study aims to achieve a set of goals that can be summarized in monitoring the most used digital means in the public relations activities of the Algeria Telecom -Constantine area-Corporation, in addition to determine the reasons for their use and the extent of their contribution to improving the practice of relations.

In the end, we arrive at a set of results, the most important of which is that digital public relations has become an imperative in Algeria Telecom - Constantine - to ensure effective communication and continuity of work while achieving the most prominent and most important goals.

Keywords: practice, digitization, digital public relations, new technology, organization.