

الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

جامعة صالح بوينيدر قسنطينة 3



كلية علوم الاعلام والاتصال والسمعي البصري

قسم اتصال وعلاقات عامة

مذكرة ماستر

التخصص: علاقات عامة

الشعبة علوم الإعلام والإتصال

دراسة ميدانية بمؤسسة اتصالات الجزائر - قسنطينة -

إشراف الأستاذة :

بوقفة نادية

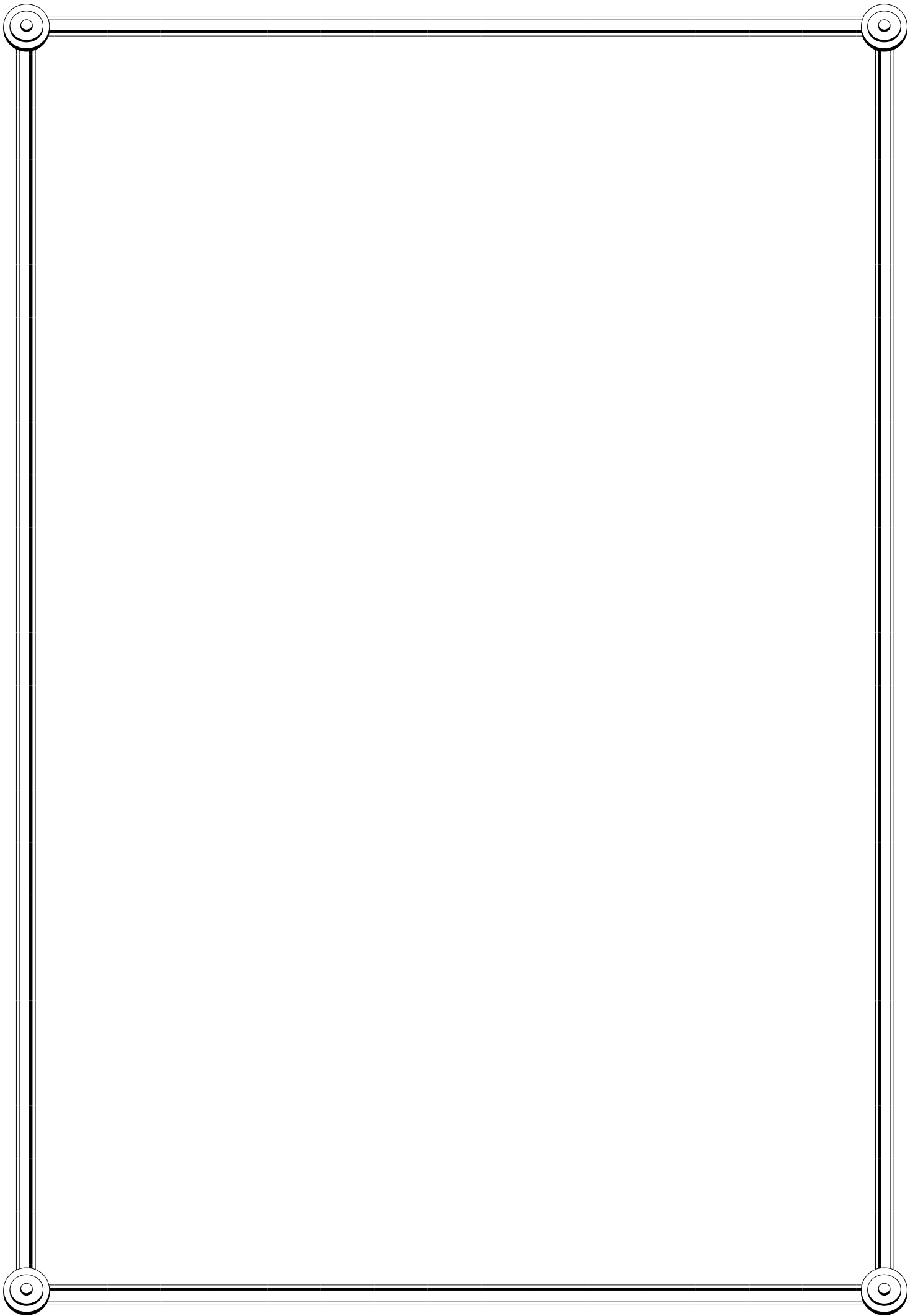
إعداد الطالبتين :

- بن اعمر الزهرة.

- بوشطوط شيما

السنة الجامعية : 2022-2023

دورة جوان 2023



## فهرس المحتويات

شكر و عرفان و اهداء

قائمة الجداول

قائمة الاشكال

ملخص الدراسة

مقدمة..... ١-١

الفصل الأول: موضوع الدراسة واجراءاتها المنهجية ..... 13-36

المبحث الأول: موضوع الدراسة ..... 15

المطلب الأول: تحديد اشكالية الدراسة..... 16-15

المطلب الثاني: أسباب إختيار الدراسة..... 17-16

المطلب الثالث: أهمية الدراسة ..... 17-18

المطلب الرابع: أهداف الدراسة ..... 18

المطلب الخامس: تحديد مفاهيم الدراسة ..... 18-20

المبحث الثاني: الاجراءات المنهجية..... 20

المطلب الأول: حدود الدراسة..... 25-20

المطلب الثاني: منظور الدراسة ..... 25-27

المطلب الثالث: منهج الدراسة ..... 28

المطلب الرابع: مجتمع البحث وعينته ..... 28-29

المطلب الخامس : أدوات جمع البيانات ..... 31-29

المطلب السادس: الدراسات السابقة..... 36-31

الفصل الثاني: العلاقات العامة والمؤسسة الخدمائية ..... 37-89

.....39.....	المبحث الأول: ماهية العلاقات العامة
.....39=41.....	المطلب الأول: تعريف العلاقات العامة
.....41=42.....	المطلب الثاني: نشأة وتطور العلاقات العامة
.....42=44.....	المطلب الثالث: مبادئ وأسس العلاقات العامة
.....44=48.....	المطلب الرابع: أهمية العلاقات العامة
.....48=52.....	المطلب الخامس: أهداف العلاقات العامة
.....52=56.....	المطلب السادس: وظائف العلاقات العامة
.....57=61.....	المطلب السابع: وسائل الاتصال في العلاقات العامة
69-61.....	المطلب الثامن: المشكلات والتحديات التي تواجه العلاقات العامة
.....70.....	المبحث الثاني: المؤسسة الخدماتية
.....71.....	المطلب الأول: عموميات حول الخدمات
71.....	1 تعريف الخدمات.....
72-71 .....	2 أسباب تطور الخدمات.....
73-72.....	3 خصائص الخدمات.....
75-72 .....	4 -تصنيفات الخدمات.....
.....75.....	المطلب الثاني: ماهية المؤسسة الخدماتية
75.....	1 تعريف المؤسسة الخدماتية:.....
76-77.....	2 خصائص المؤسسة الخدماتية.....
77-78.....	3 نظام المؤسسة الخدماتية.....
78-80.....	4 جماهير المؤسسة الخدماتية.....
.....80=81..	المطلب الثالث: واقع العلاقات العامة في المؤسسة الخدماتية
..82=84..	المطلب الرابع: موقع وحجم العلاقات العامة في الهيكل التنظيمي للمؤسسة الخدماتية

المطلب الخامس: المشاكل والعراقيل التي تواجه العلاقات العامة في المؤسسة الخدمائية.....84-85

### الفصل الثالث: الاطار التطبيقي

.....86=1.13.....

المبحث الأول: المعالجة الكمية للبيانات الميدانية ونتائج الدراسة

.....88.....

المطلب الأول: تحليل وتفرغ بيانات الدراسة

.....88=1.10.....

المطلب الثاني: نتائج الدراسة في ضوء التساؤلات الفرعية

.....110=1.12..

المطلب الثالث: النتائج على ضوء التساؤل الرئيسي

.....112.....

المطلب الرابع: النتائج العامة للدراسة

.....112=1.13.....

خاتمة.....114-115 .....

قائمة المصادر والمراجع.....116-121.....

الملاحق.....122-135.....

:

## ملخص الدراسة:

هدفت هذه الدراسة الى كشف الغطاء عن واقع العلاقات العامة في المؤسسة الخدماتية الجزائرية من خلال طرح الإشكالية التالية: ما هو واقع العلاقات العامة في المؤسسة الخدماتية الجزائرية: مؤسسة اتصالات الجزائر - قسنطينة نموذجا؟ وتفرعت عنها تساؤلات فرعية هي: ما مكانة العلاقات العامة في مؤسسة اتصالات الجزائر، ماهي الأنشطة التي تمارسها العلاقات العامة مع الجمهور الداخلي للمؤسسة، ماهي وسائل اتصال العلاقات العامة المستخدمة في مؤسسة اتصالات الجزائر، ماهي الصعوبات التي تواجه العلاقات العامة في المؤسسة جاءت هذه الدراسة للإجابة على هذه التساؤلات، وارتكزت على المنهج الوصفي، واتخذت من الاستبيان أداة رئيسية لجمع البيانات، والمقابلة كأداة مساعدة، مستخدمين في ذلك العينة العشوائية البسيطة. وقد توصلت الدراسة الى جملة من النتائج تمثلت فيما يلي:

- تحظى خلية الاتصال والعلاقات العامة مكانة وأهمية كبيرة في الهيكل التنظيمي لمؤسسة اتصالات الجزائر بولاية قسنطينة.
- تستخدم مؤسسة اتصالات الجزائر في تواصلها مع الجمهور الداخلي مختلف الوسائل الاتصالية، كالبريد والموقع الالكتروني... الخ.
- تهتم مؤسسة اتصالات الجزائر بنشاطات تنظيم الزيارات، وإقامة الحفلات الترفيهية اكثر من الأنشطة الأخرى.
- لا يوجد ما يعيق أداء الاتصال في مؤسسة اتصالات الجزائر بولاية قسنطينة.

## **الكلمات المفتاحية:**

العلاقات العامة، المؤسسة الخدماتية، الاتصال الداخلي، مؤسسة اتصالات الجزائر.

## **Étude' RÉSUMÉ De L:**

institution 'étude visait à découvrir la réalité des relations publiques dans l cette  
Quelle est la réalité :de service algérienne en posant la problématique suivante  
Algérie Telecom :institution de service algérienne 's ldes relations publiques dan  
:questions en découlaient -Des sous ?Constantine comme modèle –Corporation  
quelles sont ,Quel est le statut des relations publiques à Société Algérie Télécom  
ns publiques avec le public interne de la les activités que pratiquent les relatio  
quels sont les moyens de communication de relations publiques utilisés ,société  
quelles sont les difficultés rencontrées par les ,à Société Algérie Télécom  
ue répondre à ces cette étude est ven ,entreprise'relations publiques dans l  
et le ,questions Les questions étaient basées sur la méthode descriptive  
et ,questionnaire a été utilisé comme outil principal de collecte de données  
étude 'L .en utilisant un simple sondage aléatoire goûter ,entretien comme outil'l  
La - :ti à un certain nombre de résultats représentés dans ce qui suit a abou  
cellule communication et relations publiques occupe une grande place et  
importance dans la structure organisationnelle de la Société Algérie Télécom  
dans sa communication ,ie Télécom utilisegér–A - .Etat de Constantine'dans l  
le ,tels que le courrier ,divers moyens de communication ,avec le public interne  
organisation 'intéresse plus aux activités d'Algérie Télécom s - .etc ,site internet  
y a rien 'Il n – .autres activités aux'de visites et de soirées de divertissement qu  
qui entrave la performance de la communication à la Société Algérie Télécom  
.Etat de Constantine'dans l

## **Les Mots Clés**

Algérie ,communication interne ,organisation des services ,Relations publiques  
,Télécom

## **Of The Study Summary**

This study aimed to uncover the reality of public relations in the Algerian service institution by raising the following problem –Algeria Telecom Corporation relations in the Algerian service institution What is the status :questions branched out from it-Sub ?antine as a modelConst what are the activities that ,of public relations in Algeria Telecom Corporation what are the ,public relations practice with the internal public of the corporation ,relations communication used in Algeria Telecom Corporationmeans of public r this study ,what are the difficulties facing public relations in the corporation and ,came to answer these The questions were based on the descriptive method and the interview ,ool for data collectionthe questionnaire was used as a main t The study reached a number of results .using a simple random sample ,as a tool The communication and public relations cell has - :represented in the following ucture of the Algeria a great place and importance in the organizational str in its ,Algeria Telecom uses - .Telecom Corporation in the state of Constantine such ,various means of communication ,communication with the internal public ties of Algeria Telecom is more interested in the activi – .etc ,the website ,as mail There - .organizing visits and holding entertainment parties than other activities is nothing that impedes the performance of communication in the Algeria .Telecom Corporation in the state of Constantine

## **Key Word**

,Algeria Telecom ,internal communication ,organization service ,Public relations



