

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



كلية: علوم الإعلام و الإتصال و السمعى البصرى
القسم : الإتصال والعلاقات العامة .
الرقم التسلسلى:
الرمز:

مذكرة ماستر

التخصص : إتصال وعلاقات

الشعبة : علوم إعلام وإتصال السمعى البصرى
عامة

مساهمة تكنولوجيا الإتصال الحديثة في تحسين أداء العلاقات العامة
دراسة الميدانية بمؤسسة نفضال قسنطينة

تحت إشراف الدكتورة :
بوشعالة سميرة

من إعداد الطالبتان :
❖ يحياوي إكرام
❖ بن داود أما

السنة الجامعية: 2023/2022

دورة جوان

فهرس المحتويات

الصفحة	العنوان
	شكر و عرفان
	إهداء
	فهرس المحتويات
	فهرس الجداول و الأشكال
أ - ب	مقدمة
الفصل الأول: موضوع الدراسة وإجراءاتها المنهجية	
10	تمهيد
	المبحث الأول: موضوع الدراسة
11	1- إشكالية الدراسة.
12	2- فرضيات الدراسة.
12	3- أسباب إختيار الموضوع.
12	4- أهمية الدراسة.
13	5- أهداف الدراسة.
13	6- تحديد مفاهيم الدراسة.
26	7- منظور الدراسة.
28	8- الدراسات السابقة.
	المبحث الثاني: الإجراءات المنهجية
30	1- مجالات الدراسة.
31	2- عينة الدراسة.
32	3- منهج الدراسة.
32	4- أدوات جمع البيانات .
36	خلاصة الفصل.
الفصل الثاني: تكنولوجيا الإتصال الحديثة و العلاقات العامة.	
39	تمهيد
	المبحث الأول: تكنولوجيا الإتصال الحديثة .
40	1- تطور تكنولوجيا الإتصال الحديثة.
41	2- مفاهيم ذات صلة بتكنولوجيا الإتصال الحديثة.
42	3- خصائص تكنولوجيا الإتصال الحديثة.
43	4- أهمية تكنولوجيا الإتصال الحديثة.

44	5-وظائف تكنولوجيا الإتصال الحديثة
45	6-الوسائل التطبيقية لتكنولوجيا الإتصال الحديثة
المبحث الثاني: العلاقات العامة	
51	1-نشأة و تطور العلاقات العامة
54	2- العلاقات العامة والمفاهيم المشابهة:
57	3- مبادئ و أسس العلاقات العامة
58	4-أهمية العلاقات العامة
60	5-أهداف العلاقات العامة

60	6- خصائص العلاقات العامة
61	7- وظائف العلاقات العامة.
62	8-جمهور العلاقات العامة.
65	9-وسائل الاتصال في العلاقات العامة.
69	خلاصة الفصل.

الفصل الثالث: الدراسة الميدانية	
72	تمهيد
73	1-التعريف بالمؤسسة مكان التربص.
73	2-نبذة تاريخية عن المؤسسة.
73	3-معالجة البيانات الميدانية.
73	3-1معالجة محور البيانات الشخصية .
76	3-2معالجة البيانات المتعلقة بالتساؤل الأول.
83	3-3معالجة البيانات المتعلقة بالتساؤل الثاني.
87	3-4معالجة البيانات المتعلقة بالتساؤل الثالث.
91	4-نتائج الدراسة العامة.
94	5-مناقشة نتائج الدراسة.
94	5-1مناقشة نتائج الدراسة في ضوء فرضيات الدراسة.
95	5-2مناقشة نتائج الدراسة في ضوء الدراسات السابقة.
97	خلاصة الفصل.
99	خاتمة.
102	قائمة المراجع.
109	الملاحق
119	الملخص بالعربية.
120	الملخص بالفرنسية.

الملخص بالعربية :

إن الدور الكبير الذي تلعبه تكنولوجيا الاتصال الحديثة في حياة الأفراد و المجتمعات و الاقتصاديات ، جعلها تدخل ضمن البني التحتية للعديد من المؤسسات ، لاسيما منها المؤسسات الاقتصادية، ومن هذا المنطلق توجهت دراستنا هذه إلى التعمق في واقع المساهمة الفعلية لهذه التكنولوجيا في مؤسستنا، وقد انطلقت الدراسة من سؤال رئيسي مفاده: **كيف تساهم تكنولوجيا الاتصال الحديثة في تحسين أداء العلاقات العامة؟**

وللإجابة على هذا التساؤل تبيننا المقاربة البنائية الوظيفية مدخلا نظريا للإجابة عن تساؤلاته وبما إن هذه الدراسة تنتمي للدراسات الوصفية المسحية اعتمدنا على منهج المسح ، وضمن منهج المسح استخدمنا "المسح الشامل" الذي يفيد تحليل النتائج الكمية واختيرت استمارة الاستبيان كأداة لجمع البيانات. وبعد جمع المعلومات الميدانية وتحليلها توصلت الى جملة من النتائج نوجزها فيما يلي:

-ان اهم وسائل تكنولوجيا الاتصال الحديثة التي تستخدم في مؤسسة نفضال فرع الوقود قسنطينة ، جهاز الحاسوب ، الانترنت، الانترانت، الموقع الإلكتروني التي بدورها تساهم في تحسين اداء العلاقات العامة بالمؤسسة.

-استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة بمؤسسة نفضال محل الدراسة يضمن ولاء وثقة الجمهور التي تكمن في التواصل المستمر و التكنولوجي المتطور الذي يضمن تقديم منتجات ذات جودة عالية.

-ساهمت تكنولوجيا الاتصال الحديثة في تحسين مستوى أداء المؤسسة محل الدراسة حيث ساهمت في تحسين مردودية المؤسسة وتسهيل الوصول الى الأهداف المسطرة

الكلمات المفتاحية: مساهمة، تكنولوجيا الاتصال الحديثة، تحسين، أداء العلاقات العامة.

Study summary

The great role that modern communication technology plays in the lives of individuals, societies and economies has made it part of the infrastructure of many institutions, especially economic ones. The study started from a main question:

How does modern communication technology contribute to improving public relations performance?

In order to answer this question, the two students adopted the structural-functional approach as a theoretical approach to answer his questions. Since this study belongs to descriptive survey studies, we relied on the survey approach. Within the survey approach, we used the "comprehensive survey" that benefits the analysis of quantitative results, and the questionnaire form was chosen as a tool for data collection. After collecting and analyzing the field information, I reached a number of results, which we summarize as follows:

--Among the most important means of modern communication technology which are used fuel branch of naftal corporation Constantine are: the computer, the Internet, the website, which in turn contributes to improving the performance of the corporation's public relations

- The use of modern communication technology at the naftal corporation, the subject of the study, ensures the loyalty and trust of the public, which lies in continuous communication and advanced technology which ensures the provision of high quality products

-Modern communication technology contributed to improving the performance level of the institution under study, as it contributed to improving, as well as improving the profitability of the institution and facilitating access to the set goals.

Keywords: contribution, modern communication technology, improvement, public relations performance.

Le résumé

Les nouvelles technologies de communication sont d'une importance capitale dans la vie des individus comme celle des sociétés.

Elles font désormais une partie intégrante de l'infrastructure de nombreuses institutions en particulier celles qui relèvent du domaine économique ...

C'est la raison pour laquelle nous avons axé notre étude afin de montrer sa réelle contribution dans nos établissements.

La question qui s'impose avec insistance est :

-Comment les nouvelles technologies de communication contribuent-elles à améliorer performance des relations publiques ?

Et pour répondre à cette question nous avons adopté l'approche constructiviste-fonctionnelle servant d'introduction théorique pour répondre à ses questions .

Puisque cela relève des études descriptives basées sur l'enquête nous sommes appuyés sur la méthode du sondage dans le cadre de la méthodologie d'enquêt

Nous avons utilisé "**l'enquête complète**" qui profite à l'analyse des résultats quantitatifs.

Le questionnaire a été choisi comme outil de collecte de données. Après avoir collecté des informations sur le terrain, on a obtenu un certain nombre de résultats que nous **résumons comme suit** :

- Les moyens les plus fondamentaux de la technologie de communication moderne qui sont utilisés dans la Naftal corporation, fuel branch au Constantine sont: ordinateur, l'internet, l'intranet, site web.. ce contribue à l'amélioration de la performance des relations publiques

- L'utilisation des technologies de communication modernes à la Naftal Corporation à l'étude garantit la fidélité et la confiance du public, qui réside dans la communication technologique continue et avancée qui garantit la fourniture de produits de haute qualité.

-Les nouvelles technologies de communication ont contribué à améliorer le niveau de performance de l'établissement mis en étude.

De plus, il y a amélioration de la rentabilité de l'institution et facilité de l'accès aux objectifs fixés

Mots clés :

Contribution - nouvelles technologies de communication-amélioration - performance de relations publiques.