

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



كلية علوم الإعلام والاتصال والسمعي البصري

قسم الاتصال والعلاقات العامة

الرقم التسلسلي:

الرمز :

مذكرة تخرج لنيل شهادة الماستر

الشعبة: علوم الإعلام والاتصال والسمعي البصري تخصص: إتصال وعلاقات عامة

دور مواقع التواصل الاجتماعي في تحسين صورة مؤسسة مديريةية الخدمات الجامعية
دراسة ميدانية بجامعة قسنطينة -3-

إشراف الدكتور:

بحري عثمان

إعداد الطالبين:

بدة دنيا

بن دخان وفاء

السنة الجامعية: 2023/2022

دورة جوان

الصفحة	العنوان
	شكر وتقدير
	إهداء
	الفهرس
	قائمة الجداول
	مقدمة
الإطار المنهجي	
	أولاً: موضوع الدراسة
4	1. الإشكالية
5	2. أهمية الموضوع
6	3. أسباب اختيار الموضوع
6	4. أهداف الدراسة
6	5. الدراسات السابقة
12	6. مفاهيم الدراسة
17	7. المقاربات النظرية
21	8. مجالات الدراسة
	ثانياً: الإجراءات المنهجية
22	1. منهج الدراسة
23	2. مجتمع الدراسة والعينة
24	3. أدوات جمع البيانات
الإطار النظري	
	الفصل الأول: مواقع التواصل الاجتماعي كآلية اتصالية
	أولاً: مواقع التواصل الاجتماعي
27	تمهيد
27	1. مفهوم مواقع التواصل الاجتماعي

28	2. نشأة مواقع التواصل الاجتماعي
29	3. خصائص مواقع التواصل الاجتماعي
30	4. وظائف مواقع التواصل الاجتماعي
30	5. أنواع مواقع التواصل الاجتماعي
31	6. إيجابيات مواقع التواصل الاجتماعي
31	7. سلبيات مواقع التواصل الاجتماعي
32	8. الفيسبوك وعلاقته بالمؤسسة
33	خلاصة
ثانياً: موقع فايسبوك	
34	1. تعريفه
34	2. نشأته
35	3. مميزاته
35	4. أهميته
36	5. وظائفه
الفصل الثاني: ماهية الصورة الذهنية	
تمهيد	
37	1. تعريف الصورة الذهنية
38	2. أنواع الصورة الذهنية
40	3. أهمية الصورة الذهنية
41	4. أبعاد الصورة الذهنية
42	5. خصائص وسمات الصورة الذهنية
43	6. العوامل المؤثرة في تكوين الصورة الذهنية
44	7. كيفية تكوين الصورة الذهنية
44	8. برامج تكوين الصورة الذهنية
47	9. فوائد الصورة الذهنية الإيجابية للمؤسسة
48	خلاصة
الإطار التطبيقي	
50	1. عرض وتحليل نتائج الدراسة
72	2. النتائج في ضوء أهداف وتساؤلات الدراسة

72	3. النتائج العامة للدراسة
73	4. مناقشة النتائج في ضوء الدراسات السابقة
74	5. التوصيات
76	خاتمة
78	قائمة المراجع
/	الملاحق
/	ملخص

تتناول هذه الدراسة " دور مواقع التواصل الاجتماعي في تحسين صورة مؤسسة مديرية الخدمات الجامعية " دراسة ميدانية بجامعة قسنطينة-3، وتهدف هذه الدراسة إلى توضيح الدور الذي تلعبه مواقع التواصل الاجتماعي في التعريف بالمؤسسة لدى الطلبة والتعرف على وجهات نظرهم حول فعالية هذه المواقع، وذلك من خلال محتوياتها ونشاطاتها وأيضاً مساهمتها في زيادة التفاعل بينهم مما يحسن من صورتها لديهم، وانطلقت الدراسة من التساؤل التالي: ما هو دور مواقع التواصل الاجتماعي في تحسين صورة مؤسسة مديرية الخدمات الجامعية لدى الطلبة؟

وفي محاولة لمعالجة الاشكال المطروح تم الاعتماد على المنهج الوصفي وذلك باستعمال الاستبيان لجمع البيانات من المبحوثين، حيث تم الاعتماد على العينة القصدية والتي تمثلت في 100 مفردة، حيث قسمنا الدراسة إلى جانب منهجي، جانب نظري وجانب تطبيقي الذي تم فيه التحقق من أهداف دراستنا.

من خلال نتائج دراستنا نجد أن الفايسبوك والتطبيقات الالكترونية تلعب دور كبير في تحسين صورة مؤسسة مديرية الخدمات الجامعية من خلال نشر المحتويات والمستجدات والاحداث الجارية في المؤسسة وتسهيل الإجراءات الإدارية والقضاء على البيروقراطية وهذا ما جعلها تكسب ثقة وولاء الطالب وبناء علاقة طيبة معه وترك انطباع وصورة جيدة على المؤسسة.

واقترنت دراستنا على هذا الموضوع وذلك في بعض أبعاده ومتغيراته وأيضاً في حدود أهدافها ومجالاتها وبما تسمح به إمكانيات وظروف مجموعة البحث وتبقى أبعاد أخرى بحاجة إلى دراسات أخرى مستقبلاً.

الكلمات المفتاحية: الدور، مواقع التواصل الاجتماعي، الصورة الذهنية، الفايسبوك.

Summary:

This study deals with "the role of social networking sites in improving the image of the University Services Directorate Institution" a field study at Constantine University-3. this study aims to clarify the role that social networking sites play in introducing the institution to students and identifying their views on the effectiveness of these sites, through their contents and activities, as well as their contribution to increasing interaction between them, which improves their image, and the study started from the following question: What is the role of social networking sites in improving the image of the University Services Directorate institution among students?

In an attempt to address the presented forms, the descriptive method was relied on using the questionnaire to collect data from the respondents, where the intentional sample was relied on, which was represented by 100 individuals, where we divided the study into a methodological aspect, a theoretical aspect and an applied aspect in which the objectives of our study were verified.

Through the results of our study, we find that Facebook and electronic applications play a major role in improving the image of the University Services Directorate institution by publishing the contents, updates and current events in the institution, facilitating administrative procedures and eliminating bureaucracy, which is what made it gain the trust and loyalty of the student, build a good relationship with him and leave a good impression and image on the institution.

Our study was limited to this topic in some of its dimensions and variables, as well as within the limits of its objectives and fields, and as the possibilities and conditions of the research group allow, and other dimensions remain in need of further studies in the future.

Keywords: role, social networking sites, mental image, Facebook.