

الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

جامعة قسنطينة 3 - صالح بوبنيدر



كلية علوم الإعلام والاتصال والسمعي البصري

قسم: الاتصال والعلاقات العامة

الرقم التسلسلي: .....

الرمز: .....

مذكرة ماستر:

التخصص: اتصال و علاقات عامة

الشعبة: إعلام و اتصال

# تطبيقات تكنولوجيا الاتصال الحديثة في مجال العلاقات العامة

دراسة ميدانية بالمديرية العملية لاتصالات الجزائر - قسنطينة

مذكرة مكملة لنيل شهادة الماستر في علوم الإعلام والاتصال

تحت إشراف:

د/ نطفي علي قشي

من إعداد الطالبة:

أحلام بوخميس

السنة الجامعية: 2023 / 2022

دورة جوان 2023

# فهرس المحتويات

## فهرس المحتويات

الصفحة	العنوان
	الشكر والعرفان
	الإهداء
	فهرس المحتويات
	فهرس الجداول
	ملخص الدراسة
14	مقدمة
<b>الفصل الأول: الإطار المنهجي للدراسة</b>	
18	1- إشكالية الدراسة
20	2- أهمية الموضوع وأسباب اختياره
20	3- أهداف الدراسة
21	4- الدراسات السابقة
25	5- منظور الدراسة
26	6- فرضيات الدراسة
26	7- المفاهيم الأساسية للدراسة
28	8- مجالات الدراسة
28	9- مجتمع الدراسة وعينة البحث
29	10- منهج الدراسة
30	11- أدوات جمع البيانات
31	مراجع الفصل
<b>الفصل الثاني: الإطار النظري للدراسة</b>	
<b>المبحث الأول: تكنولوجيا الاتصال</b>	
35	تمهيد
35	1- نشأة وتطور تكنولوجيا الاتصال
36	2- أهمية تكنولوجيا الاتصال
37	3- خصائص وسمات تكنولوجيا الاتصال
38	4- مكونات تكنولوجيا الاتصال الحديثة

39	5-مزايا وعيوب تكنولوجيا الاتصال الحديثة
41	6-تأثير تكنولوجيا الاتصال الحديثة على وسائل الاتصال والجمهور
42	خلاصة
<b>المبحث الثاني: العلاقات العامة</b>	
43	تمهيد
43	1-نشأة العلاقات العامة
45	2-عناصر العلاقات العامة
46	3-أنواع العلاقات العامة
47	4-خصائص العلاقات العامة
48	5-مبادئ العلاقات العامة
49	6-وظائف وأهداف العلاقات العامة
51	7-العلاقات بين تكنولوجيا التصالح والعلاقات العامة
52	خلاصة
53	مراجع الفصل
<b>الفصل الثالث: الإطار التطبيقي للدراسة</b>	
57	1-التعريف بمؤسسة اتصالات الجزائر
57	1-1-نشأة مؤسسة اتصالات الجزائر
57	1-2-أهداف مؤسسة اتصالات الجزائر
57	1-3-خدمات مؤسسة اتصالات الجزائر
58	1-4-إنجازات مؤسسة اتصالات الجزائر
59	1-5-الهيكل التنظيمي للمؤسسة
60	2-عرض وتحليل البيانات
71	3-نتائج الدراسة
74	خاتمة
76	قائمة المراجع
80	قائمة الملاحق

## فهرس الجداول

الصفحة	عنوان الجدول	الرقم
60	يوضح نسبة العمال والموظفين في مؤسسة اتصالات الجزائر حسب الجنس	01
60	يوضح نسبة العمال والموظفين في مؤسسة اتصالات الجزائر حسب السن	02
61	يوضح نسبة العمال والموظفين في مؤسسة اتصالات الجزائر حسب المستوى التعليمي	03
61	يوضح نسبة العمال والموظفين في مؤسسة اتصالات الجزائر طبيعة الوظيفة	04
62	يوضح نوع الاتصالات التي يقوم بها قسم العلاقات العامة بكثرة	05
62	يوضح طبيعة الوسائل الاتصالية المستخدمة في العمل	06
63	يوضح مدى استخدام التقنيات الحديثة في العمل	07
63	يوضح درجة استخدام قسم الاتصال والعلاقات العامة للتكنولوجيا الحديثة	08
64	: يوضح مجالات استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة في قسم العلاقات العامة	09
65	يوضح الوسائل الأكثر استخداما في قسم العلاقات العامة وترتيبها حسب الأهمية	10
65	يوضح تقييم وسائل الاتصال الحديثة حسب وفتها في المؤسسة	11
66	يوضح الوسائل المعتمدة بكثرة أثناء العمل	12
66	يوضح تأثير وسائل الاتصال الحديثة في طريقة العمل	13
67	يوضح المزايا التي تقدمها تكنولوجيا الاتصال الحديثة لقسم العلاقات العامة	14
68	يوضح انعكاسات تكنولوجيا الاتصال الحديثة على العمل	15
68	يوضح مجال استخدام الوسائل التكنولوجية الحديثة	16
69	يوضح تكنولوجيا الاتصال الحديثة وفاعلية الاتصال الداخلي والخارجي	17
69	يوضح تكنولوجيا الاتصال الحديثة وتحسين مهام قسم العلاقات العامة	18
70	يوضح مظاهر تكنولوجيا الاتصال في تفعيل الاتصال الخارجي	19
70	يوضح الآفاق المستقبلية استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة في مؤسسة اتصالات الجزائر	20

## ملخص الدراسة:

حملت هذه الدراسة عنوان:

### تطبيقات تكنولوجيا الاتصال الحديثة في مجال العلاقات العامة دراسة ميدانية بالمديرية العملية لاتصالات الجزائر - قسنطينة -

لقد أصبحت تكنولوجيا الاتصال الحديثة تلعب دورا هاما في حياة الأفراد والمجتمعات والمؤسسات على اختلاف طابعها وتخصصها والتي تريد مواكبة التطورات الحديثة، لاسيما منها الخدماتية، ومن هنا جاءت دراستنا الموسومة بـ " تطبيقات تكنولوجيا الاتصال الحديثة في مجال العلاقات العامة" والتي حصرناها في دراسة ميدانية بالمديرية العملية لاتصالات الجزائر لولاية قسنطينة، وسعينا أثناء معالجة هذا الموضوع إلى الإجابة على الإشكال التالي: " ماهي تطبيقات تكنولوجيا الاتصال الحديثة في مجال العلاقات العامة في مؤسسة اتصالات الجزائر؟" بهدف الوقوف على الدور والفعالية التي تؤديها هذه التكنولوجيا في مجال العلاقات العامة عن طريق الاستخدام المثالي لها.

وقد كشفت النتائج المتوصل إليها أن التطبيق المستمر للتكنولوجيا ليس بالأمر الهين، وإنما يتطلب من المؤسسة بالتحديد وقسم الاتصال والعلاقات العامة المواكبة المستمرة لآخر مستجدات التكنولوجيا وتطبيقها على المستوى الإداري والاتصالي، وهذا بهدف التميز في مجال الاتصالات في السوق الوطنية والعالمية.

**الكلمات المفتاحية:** تكنولوجيا الاتصال الحديثة، مجال، العلاقات العامة، مؤسسة اتصالات الجزائر.

## **Résumé de l'étude :**

La présente étude porte le titre de :

### **Le rôle de la publicité électronique (Epub) dans la promotion des services d'Algérie Télécom**

**Une étude de terrain à la faculté des sciences de l'information, la communication et de l'Audiovisuel (Université Salah BOUBNIDER-Constantine3)**

Les nouvelles technologies de communication revêtent un rôle d'une grande importance dans la vie des individus, des sociétés ainsi que dans celle des entreprises, et cela peu importe le caractère, le champ d'action, et la spécialisation de ces derniers.

Tout particulièrement ceux et celles qui aspirent à être en adéquation avec l'ère de développement, nonobstant dans le domaine des services. Dans ce contexte nous avons menés une phase d'étude portant "**application des nouvelles technologies dans le domaine des relations publiques**" ponctuée par une phase d'étude pratique au sein de la "**direction opérationnelle d'Algérie Télécom – Constantine**", ou nous avons essayés de traiter et de répondre à la problématique : "**quelles sont les applications des nouvelles technologie de communication dans le domaine des relations publiques ainsi que le rôle et l'efficience des nouvelles technologies en matière de relations publiques ?** "

Les résultats ont prouvé que l'application continue des nouvelles technologies de communication n'est guère un exercice facile a cet effet l'entreprise est appelée à suivre l'évolution des technologies et son application au niveau administratif et communicationnel afin de se distinguer en termes de communication sur le marché national et mondial

**Mots clés** : Nouvelles technologies de communication, relations publiques, Algérie Telecom.

## **Summary of the study**

The present study is titled as:

### **Applications of Modern Communication Technology in the field of Public Relations**

#### **A field study at the Operational Directorate Algeria Telecommunication Institution in Constantine**

Modern Communication technology has played an important role in the lives of individuals, societies and institutions of its different nature and specialization, which keeps abreast of modern developments especially the services. Hence, our study entitled the **“Applications of Modern Communication Technology in the field of Public Relations”** in which we have restricted its aspect to a field study at **“Algeria Telecommunication Institution in Constantine “**

While addressing this issue, we sought to answer the following problem: **“What are the application of modern Communication technology in the field of public relations at Algeria Telecommunications Institutions? “** Aiming at the role and the effectiveness that these technologies have in the field of public relations through their use.

The results have revealed that the continuous application of technology is not an easy matter. However, both the institution – in general - and the communication and public relations - in specific – have to keep abreast of the latest technology and apply it at the administrative and communicative levels. This aims at the excellence in communications field in the national and global market.

**Key words:** Communication technology, field, public relations, Algeria Telecommunications Institution.