

الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

جامعة صالح بونيدر قسنطينة 03



كلية علوم الاعلام والاتصال والسمعي البصري

قسم الاتصال والعلاقات العامة

الرقم التسلسلي: .....

الرمز: .....

التخصص: اتصال وعلاقات عامة

الشعبة: علوم الاعلام والاتصال

مذكرة ماستر بعنوان:

دور العلاقات العامة في ادارة البنوك التجارية الجزائرية

دراسة ميدانية للجمهور الداخلي لبنك القرض الشعبي الجزائري

CPA- قسنطينة-

مذكرة مكملة للحصول على شهادة الماستر تخصص اتصال وعلاقات عامة

اشراف الاستاذة :

اعداد الطالبة :

د. فوزية صادقي

حنان بوعكاز

السنة الجامعية: 2023/2022

دورة جوان

## ملخص

أصبحت العلاقات العامة تمثل الكيان الرئيسي للمؤسسة من خلال أنها تعكس نشاطاتها وتبرز قدراتها وتضمن مجهوداتها وتسيير مصالحها وتلمع العلاقات الداخلية والخارجية، ومن بين هذه المؤسسات بنك القرض الشعبي الجزائري ومن هذا الأساس جاءت دراستنا من أجل الكشف عن دور العلاقات العامة في إدارة البنوك التجارية الجزائرية بحيث تمثل الأشكال المطروح كالتالي "ما هو دور العلاقات العامة في إدارة البنوك التجارية الجزائرية؟" وكذا تحقيق جملة من الأهداف المسطرة المتمثلة في معرفة أساليب ممارسة العلاقات العامة في إدارة البنوك التجارية الجزائرية. ومعرفة الأنشطة والوظائف والوسائل الاتصالية التي تقدمها العلاقات العامة في إدارة البنوك التجارية الجزائرية. بالإضافة معرفة مدى رضا الجمهور الداخلي والتحديات التي تواجه عمل العلاقات العامة في إدارة البنوك التجارية الجزائرية.

وانطلقت هذه الدراسة من النظرية البنائية الوظيفية كمنظور ارشادي وتم الاعتماد على المنهج الوصفي كونه الأكثر ملائمة لموضوع الدراسة كما اعتمدنا في هذه الدراسة على مجموعة من الأدوات العلمية البحثية وهي: الاستمارة، المقابلة والملاحظة حيث تم توزيع الاستمارة على كافة الموظفين والذي كان عددهم 25 موظف، ومن خلال استخدام أساليب إحصائية متمثلة في التكرارات والنسب المئوية لوصف أفراد الدراسة وقراءة البيانات وتحليلها استطعنا الخروج بجملة من النتائج أهمها: ان بنك القرض الشعبي الجزائري يمارس العلاقات العامة من خلال النقابة الجهوية ومن ابرز الأنشطة التي يقوم بها هذا القسم للموظفين تتمثل في الاستماع الى انشغالات الموظفين، الحملات الاعلامية، تصميم إعلانات، وتمثلت الوظائف التي يقوم بها قسم العلاقات العامة في رفع التقارير، خلق علاقات بين العاملين في مختلف المصالح الادارية، بالإضافة الوسائل الاتصالية التي تستخدمها تتمثل في الوسائل المكتوبة تضمن المدونات، اعلانات حائطية والتقارير، والوسائل الشفوية تضمن المحادثات الرسمية والغير رسمية والمكالمات الهاتفية، المقابلات، كما تهتم العلاقات العامة بمعرفة رضا الموظفين عن ظروف العمل البنك. واخيرا يعتبر العائق الرئيسي لنشاط قسم العلاقات العامة في عدم وجود مختصين في المجال، وغياب المهارات الاتصالية و نقص الموارد المادية.

**الكلمات المفتاحية :** الدور، العلاقات العامة، البنك، البنك التجاري.

## Abstract

Public relations has become the main entity of the institution by reflecting its activities, highlighting its capabilities, valuing its efforts, managing its interests and shining internal and external relations, among these institutions is the popular Loan Bank of Algeria, and from this basis our study came to reveal the role of public relations in the management of Algerian commercial banks, so that the forms presented are as follows: "what is the role of public relations in the management of Algerian commercial banks?" "As well as achieving a number of the objectives of the ruler represented in the knowledge of the methods of practicing public relations in the management of Algerian commercial banks. Knowledge of the activities, functions and means of communication provided by public relations in the Department Algerian commercial banks. In addition, to find out the extent of internal public satisfaction and the challenges facing the work of public relations in the management of Algerian commercial banks.

In this study, we relied on a set of scientific research tools, namely: the form, the interview and the observation, where the form was distributed to all employees, which were 25 employees, and through the use of statistical methods represented by repetitions and percentages to describe the study personnel, reading and analyzing data, we were able to come up with a set of results, the most important of which are: The popular Loan Bank of Algeria practices public relations through the regional union. one of the most prominent activities carried out by this department for employees is listening to the concerns of employees, media campaigns, designing advertisements .the functions performed by the public relations department were in reporting, creating relationships between employees in various administrative interests, in addition to the means of communication that it uses are written means, blogs, wall ads and reports, and oral means, including formal and informal conversations, phone calls, interviews. public relations is also interested in finding out the satisfaction of employees with the bank's working conditions. Finally, the obstacle is The main activity of the PR department is the lack of specialists in the field, the absence of communication skills and the lack of material resources.

**Keywords:** Role, Public Relations, Bank, Commercial Bank.

فهرس المحتويات	
الصفحة	العنوان
/	شكر وعرافان
/	الاهداء
/	فهرس المحتويات
/	فهرس الجداول
/	فهرس الاشكال
/	فهرس الملاحق
/	ملخص الدراسة
/	<b>Abstract</b>
أب	مقدمة
المدخل العام للدراسة : موضوع الدراسة وإجراءاتها المنهجية	
اولا: بناء موضوع الدراسة	
16	1. اشكالية الدراسة
17	2. التساؤلات الفرعية
18	3. اسباب اختيار الموضوع
19	4. اهداف الدراسة
19	5. اهمية الدراسة
20	6. تحديد مصطلحات الدراسة
ثانيا: الاجراءات المنهجية للدراسة	
27	1. نوع الدراسة
28	2. المنهج المستخدم
29	3. مجتمع البحث
30	4. العينة
31	5. ادوات جمع البيانات
35	6. مجالات الدراسة
ثالثا: المقاربة النظرية والدراسات السابقة	

<b>1.3: المقاربة النظرية</b>	
38	1.تعريف النظرية البنائية الوظيفية
39	2.الخلفية المعرفية للنظرية البنائية الوظيفية
40	3.مسلمات النظرية البنائية الوظيفية
41	4.اسقاط النظرية على موضوع الدراسة
<b>2.3: الدراسات السابقة</b>	
42	1. عرض الدراسات السابقة
51	2.التعقيب على الدراسات السابقة
53	3.أوجه الاستفادة من الدراسات السابقة
<b>الفصل النظري : مدخل الى العلاقات العامة والبنوك التجارية</b>	
<b>المبحث الاول : ماهية العلاقات العامة</b>	
56	1.نشأة العلاقات العامة
59	2.اهمية العلاقات العامة
62	3.اسس ومبادئ العلاقات العامة
65	4.خصائص العلاقات العامة
66	5.وظائف وأنشطة العلاقات العامة
68	6.برامج العلاقات العامة
71	7.وسائل العلاقات العامة
74	8.جمهور العلاقات العامة
79	9.صفات القائم بالعلاقات العامة
<b>المبحث الثاني : ماهية البنوك التجارية</b>	
81	1.نشأة وتطور البنوك التجارية
83	2.خصائص البنوك التجارية
84	3.اهداف البنوك التجارية
86	4.انواع البنوك التجارية
88	5.وظائف البنوك التجارية
91	6.ادارة البنوك التجارية
93	7.اهمية الاتصال في البنوك التجارية

95	8. استخدام الرقمنة في البنوك التجارية
97	9. الصيرفة الاسلامية في البنوك التجارية
<b>المبحث الثالث: مكانة العلاقات العامة في البنوك التجارية</b>	
99	1. ممارسة العلاقات العامة في البنوك التجارية
101	2. اهمية العلاقات العامة في البنوك التجارية
103	3. اليات تموقع العلاقات العامة في البنوك التجارية
105	4. العلاقات العامة وتشكيل الصورة الذهنية للبنوك التجارية
108	5. واقع العلاقات العامة في البنوك التجارية
110	6. خطوات بناء استراتيجية العلاقات العامة في البنوك التجارية
113	7. دور العلاقات العامة في تحقيق التوافق بين البنوك التجارية وجمهورها الداخلي
115	8. ادارة العلاقات العامة في ازمان البنوك التجارية
117	9. التحديات التي تواجه العلاقات العامة في البنوك التجارية
<b>الفصل التطبيقي: عرض وتحليل نتائج الدراسة الميدانية</b>	
<b>المبحث الاول: تقديم عام لبنك القرض الشعبي الجزائري-قسنطينة-</b>	
120	1. نشأة القرض الشعبي الجزائري CPA
121	2. تعريف القرض الشعبي الجزائري CPA
123	3. الهيكل التنظيمي لبنك القرض الشعبي الجزائري CPA -قسنطينة-
124	4. مصالح بنك القرض الشعبي الجزائري CPA -قسنطينة-
128	5. الاهداف المستقبلية لبنك القرض الشعبي الجزائري CPA -قسنطينة-
<b>المبحث الثاني: مناقشة نتائج الدراسة</b>	
129	1. عرض وتحليل البيانات
163	2. عرض نتائج المقابلة
167	3. النتائج في ضوء التساؤلات
170	4. النتائج العامة
173	5. التوصيات
175	خاتمة
177	قائمة المراجع
180	الملاحق