

الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية

وزارة التعليم العالي و البحث العلمي

جامعة صالح بوندير قسنطينة 03



كلية علوم الإعلام و الاتصال و السمعي البصري.

القسم: اتصال و علاقات عامة.

الرقم التسلسلي:

الرمز:

عنوان المذكرة

دور العلاقات العامة في تفعيل الاتصال الخارجي للمؤسسة الخدماتية
دراسة ميدانية بمؤسسة الضمان الاجتماعي للعمال الأجراء بولاية ميلة

مذكرة مكملة لنيل شهادة الماستر في علوم الإعلام والاتصال

تخصص: اتصال وعلاقات عامة

إشراف الأستاذة:

مبارك ريان

إعداد الطلاب:

سرار شهيناز

بولعيون شيماء

خشعي شريفة

السنة الجامعية 2022/2021

باللغة العربية

ملخص الدراسة:

هدفت هذه الدراسة لمعرفة دور العلاقات العامة في تفعيل الاتصال الخارجي للمؤسسة، حيث اتخذنا مؤسسة الضمان الاجتماعي بميلة ميدانا لدراسة والبحث والتحليل. وقد انطلقت الدراسة من طرح التساؤل الرئيسي التالي: ما دور العلاقات العامة في تفعيل الاتصال الخارجي لمؤسسة الضمان الاجتماعي "ميلة". وحاولت دراستنا تحقيق جملة من الأهداف وهي: التعرف على أهم أساليب الاتصال في مؤسسة الضمان الاجتماعي للعمال لإجراء لجمهورها الخارجي، تحديد الدور الذي تلعبه العلاقات العامة في النظام الاتصالي، و دور هذا الأخير في رفع أداء مؤسسة الضمان الاجتماعي للعمال لإجراء، معرفة الوسائل التي تستخدمها مؤسسة الضمان الاجتماعي في الاتصال بجمهورها الخارجي، محاولة التعرف على تقييم الجمهور الخارجي لأداء جهاز العلاقات العامة لمؤسسة الضمان الاجتماعي للعمال لإجراء، محاولة تقديم بعض الاقتراحات والتوصيات التي تساهم في تحسين أداء جهاز العلاقات العامة في مؤسسة الضمان الاجتماعي للعمال وخدماته. وقد اعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي، حيث ستجري الدراسة على عينة من الجمهور الخارجي ونقوم بتحليلها بأكبر قدر من الدقة تم تعميم النتائج على المجتمع ككل، فكانت العينة دورية منتظمة لاتفاقها مع طبيعة الأهداف. كما تم اختيار الاستمارة والمقابلة كأدوات لجمع البيانات والمعلومات الخاصة بالدراسة. وقد توصلت دراستنا إلى جملة من النتائج وهي الآتي: نشاط العلاقات يساهم في تحسين صورة المؤسسة الخدمائية، مؤسسة الضمان الاجتماعي تحضا بمعرفة واسعة لدى أغلب المبحوثين، الجمهور الخارجي يقيم مؤسسة الضمان الاجتماعي بناء على جودة الخدمات المقدمة له وتلبية رغباته كزبون، أن مؤسسة الضمان الاجتماعي تعتمد في اتصالها بجمهورها على الاتصال الشخصي.

Résumé de l'étude :

Cette étude visait à connaître le rôle des relations publiques dans l'activation de la communication externe de l'institution, car nous avons pris la Société de sécurité sociale de Mila comme domaine d'étude, de recherche et d'analyse. L'étude a commencé par poser la question principale suivante : Quel est le rôle des relations publiques dans l'activation de la communication externe de l'Institution de Sécurité Sociale « Mila ». Notre étude a tenté d'atteindre un certain nombre d'objectifs, à savoir : identifier les modes de communication les plus importants dans l'institution de sécurité sociale pour les travailleurs de la procédure à son public externe, déterminer le rôle que jouent les relations publiques dans le système de communication, et le rôle de ce dernier dans l'amélioration de la performance de l'institution de sécurité sociale pour les travailleurs de la procédure, connaissant les moyens utilisés par l'institution La sécurité sociale en contact avec son public externe, une tentative d'identification de l'évaluation par le public externe de la performance de l'appareil de relations publiques de la Société de sécurité sociale pour les travailleurs salariés, une tentative de présenter quelques suggestions et recommandations qui contribuent à améliorer les performances de l'appareil de relations publiques de la Société de sécurité sociale pour les travailleurs et de ses services. L'étude s'est appuyée sur l'approche descriptive analytique, où l'étude sera menée sur un échantillon du public externe et nous l'analysons avec le plus grand degré de précision. Le questionnaire et l'entretien ont également été choisis comme outils de collecte de données et d'informations pour l'étude. Notre étude a abouti à un certain nombre de résultats, qui sont les suivants : L'activité relationnelle contribue à améliorer l'image de l'institution de service, l'institution de sécurité sociale a une connaissance approfondie chez la plupart des répondants, le public externe évalue l'institution de sécurité sociale sur la base de la qualité des services qui lui sont rendus et la réalisation de ses désirs en tant que client, que l'organisme de sécurité sociale s'appuie dans ses contacts avec son public sur le contact personnel.

فهرس المحتويات

رقم الصفحة	العنوان
	شكر وتقدير
أ	مقدمة
الفصل الأول: موضوع الدراسة و إطارها المنهجي	
3	1- الإشكالية
3	1.1- تحديد المشكلة
7	1.2- أهمية الموضوع و أسباب اختياره
7	1.3- أهداف الدراسة
8	1.4- الدراسات السابقة
15	1.5- منظور الدراسة
16	1.6- فرضيات الدراسة
17	1.7- تحديد المفاهيم
30	2- الاجراءات المنهجية للدراسة
30	2.1- مجال عينة الدراسة
30	2.2- منهج الدراسة
31	2.3- أدوات جمع البيانات
الفصل الثاني: الاتصال الخارجي للعلاقات العامة	
34	المبحث الأول: ماهية العلاقات العامة
34	المطلب الأول: نشأة وتطور العلاقات العامة
37	المطلب الثاني: أهمية و وظائف العلاقات العامة
41	المطلب الثالث: مبادئ العلاقات العامة
43	المطلب الرابع: جمهور العلاقات العامة
47	المطلب الخامس: الاتصال في العلاقات العامة
49	المطلب السادس: وسائل الاتصال في العلاقات العامة
52	المطلب السابع: خصائص القائم بالاتصال في العلاقات العامة
53	المبحث الثاني: ماهية الاتصال الخارجي
53	المطلب الأول: خصائص الاتصال الخارجي

54	المطلب الثاني: أنواع الاتصال الخارجي
56	المطلب الثالث: عناصر الاتصال الخارجي
60	المطلب الرابع: أهمية و أهداف الاتصال الخارجي
62	المطلب الخامس: مستويات الاتصال الخارجي
62	المطلب السادس: وسائل الاتصال الخارجي
65	المطلب السابع: وظائف الاتصال الخارجي
66	المطلب الثامن: تخصصات الاتصال الخارجي
74	المطلب التاسع: معوقات الاتصال الخارجي المؤسسة
76	خلاصة الفصل
الفصل الثالث: عرض و تحليل بيانات و نتائج الدراسة	
78	1- عرض و تفسير البيانات الميدانية
95	2- النتائج العامة للدراسة
96	3- النتائج في ضوء الفرضيات
99	الخاتمة
101	قائمة المراجع
	ملاحق
	ملخص الدراسة