الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

جامعة صالح بوبنيدر قسنطينة -3-

كلية العلوم السياسية والعلاقات الدولية

قسم التنظيم السياسي والإداري

الرقم التسلسلي: .....

الرمز: .....

مذكرة مكملة لنيل شهادة الماستر

الشعبة: العلوم السياسية **التخصص: إدارة محلية**

فعالية العلاقات العامة في رسم الصورة الذهنية للجامعة الجزائرية
جامعة قسنطينة 3صالح بوبنيدر –أنموذجا-

إعداد الطالبة: **إشراف:**

مريم عداس **د. مريم بن زادري**

أعضاء لجنة المناقشة

اسم ولقب الاستاذ	الرتبة	الجامعة	الصفة
جميلة علاق	أستاذ التعليم العالي	قسنطينة 3	رئيسا
مريم بن زادري	أستاذ محاضر أ	قسنطينة3	مشرفا ومقررا
زكرياء بوروني	أستاذ محاضر أ	قسنطينة3	مناقشا

السنة الجامعية:2024/2023

الدورة: جوان

المحتوى	رقم الصفحة
شكر وتقدير	**-**
فهرس المحتويات	**-**
فهرس الاشكال	**-**
مقدمة	**10**
الفصل الأول: الإطار المفاهيمي للدراسة	**13**
تمهيد	**14**
المبحث الأول: تحديد مشكلة البحث	**14**
1-أهمية الدراسة	**15**
2-أسباب اختيار الموضوع	**15**
3-أهداف الدراسة	**16**
المبحث الثاني: تساؤلات وفرضيات الدراسة	**16**
1- التساؤلات	**16**
2- الفرضيات	**17**
المبحث الثالث: تحديد مفاهيم الدراسة	**17**
1- الفعالية	**17**
2- العلاقات العامة	**18**
3- فعالية العلاقات العامة	**20**
4- الصورة الذهنية	**22**
5-الجامعة الجزائرية	**23**
المبحث الرابع: الدراسات السابقة	**24**
1- الدراسات الجزائرية	**24**
2- الدراسة العربية	**27**
الخلاصة	**28**
الفصل الثاني: العلاقات العامة ورسم الصورة الذهنية للجامعة الجزائرية	**30**
تمهيد	**31**
المبحث الأول: مدخل للعلاقات العامة	**31**
1-نشأة العلاقات العامة	**31**
2-أهمية وأهداف العلاقات العامة	**36**
3-خصائص ومبادئ العلاقات العامة	**39**
4-وسائل وأنواع العلاقات العامة	**42**
المبحث الثاني: عوامل نجاح العلاقات العامة	**49**
1-وظائف العلاقات العامة	**49**
2-تنظيم العلاقات العامة	**51**
3-الشروط الواجب توفرها في القائم على العلاقات العامة	**54**
4-فعالية العلاقات العامة	**56**

المبحث الثالث: رسم الصورة الذهنية للجامعة الجزائرية	**60**
1-ماهية الصورة الذهنية	**60**
2-الاستراتيجيات والعوامل المؤثرة في تكوين الصورة الذهنية	**68**
3-العلاقة بين العلاقات العامة والصورة الذهنية	**73**
الخلاصة	**75**
الفصل الثالث: الدراسة الميدانية	**76**
تمهيد	**77**
المبحث الأول: الإجراءات المنهجية	**77**
1-منهج الدراسة وأدواته	**77**
2-مجتمع الدراسة ومجالاتها	**78**
المبحث الثاني: عرض وتحليل بيانات الدراسة الميدانية	**80**
1-عرض وتحليل بيانات الدراسة المتعلقة بالفرضية الاولى	**80**
2-عرض وتحليل بيانات الدراسة المتعلقة بالفرضية الثانية	**85**
المبحث الثالث: استخلاص نتائج الدراسة	**88**
1-استخلاص النتائج المتعلقة بالفرضية الأولى	**88**
2-استخلاص النتائج المتعلقة بالفرضية الثانية	**89**
3-استخلاص النتائج المتعلقة بالتساؤل الرئيسي	**90**
المبحث الرابع: مناقشة نتائج الدراسة	**90**
1-مناقشة نتائج الدراسة في ضوء أهداف الدراسة	**90**
2-مناقشة نتائج الدراسة في ضوء الدراسات السابقة	**91**
الخلاصة	**93**
الخاتمة	**94**
قائمة المراجع	**95**
الملاحق	**96**
الملخص	**99**

ملخص الدراسة:

تحمل هذه الدراسة عنوان فعالية العلاقات العامة في رسم الصورة الذهنية للجامعة الجزائرية جامعة قسنطينة3 أنموذجا،وهي تركز على قدرة القائمين بالعلاقات العامة على رسم صورة ذهنية لدى الجمهور الداخلي والخارجي، وذلك من خلال محاولة التحقق من الفرضية التي مفادها، تساهم العلاقات العامة بفعالية في رسم صورة ذهنية لدى الجماهير الداخلية و الخارجية، وبالاعتماد على المنهج الوصفي واستمارة مقابلة وأداة ملاحظة مكملة، فقد خلصت الدراسة إلى أن العلاقات العامة بجامعة قسنطينة 3 تساهم في رسم الصورة الذهنية لدى الجماهير الداخلية والخارجية باعتمادها على فريق عمل له خبرة وتخصص وتكوين في مجال العلاقات العامة وتوفير وسائل متطورة تعمل على رسم صورة إيجابية للجامعة محل الدراسة، والعمل على تطوير خلية الاتصال من أجل تحسين أداء المهام المتعلقة بالعلاقات العامة و العمل على توفير الامكانيات الفنية و التقنية باعتبارها حلقة وصل بين الجمهور وبين الإدارة العليا، بالإضافة أنها تعمل على تحقيق أهداف الإدارة العليا.

الكلمات المفتاحية: الفعالية، العلاقات العامة، الصورة الذهنية، الجامعة الجزائرية.

The abstract :

This study is entitled the effectiveness of public relations in shaping the mental image of the university of constantine3 as a model and focuses on the ability of public relation practitioners to create a mental image for internal and external audiences by trying to inverstigate the hypothesis that public relations contributes effectively in shapingthe mental image of internal and external audiences and by relying of the descriptive methodology an interview questionnaire and a complementary observation tool the study concluded that public relations at constantine3 university contributes in shaping the mental

image of internal audiences by relying on at team with experience specialisation and experience.

Keywords :The events,Public relation,Mental image,Algerian university.

Résumé :

Cette étude porte le titre de l’efficacité des relations publiques dans le dessin de l’image mentale de l’Université de constantine3 ,comme modèle et se concentre sur la capacité des praticiens des relations publiques à dessiner une image mentale avec les publics internes et externes en essayant d’examiner l’hypothèse que les relations publiques contribuent efficacement à dessiner une image mentale avec les publics interne et externe et en s’appuyant sur la méthode descriptive le questionnaire d’entretien et un outil d’observation complémentaire l’étude a conclu que les relations publiques à l’Université de constantine 3 contribuent à dessiner une image mentale avec les publics internes et externes en s’appuyant sur une équipe de travail avec de l’expérience et de la specialisation.

Les mots clés : l'évènement, relation publiques, image mentale, université algérienne