

مذكرة تخرج لنيل شهادة الماستر في علوم الإعلام والاتصال  
تخصص: اتصال وعلاقات عامة

واقع العلاقات العامة بمصلحة التدريس  
لجامعة عبد الحميد بن باديس بمستغانم

اعداد الطالبين:

مهدي صبرينة

شنين حكيمة



أعضاء لجنة المناقشة:

د. بن شعبي محمد، جامعة مستغانم..... رئيساً

أ. د. بلحزري بلوفة، جامعة مستغانم..... مشرفاً ومقرراً

أ. العماري بوجمعة، جامعة مستغانم..... مناقشاً

2023-2022



جامعة عبد الحميد بن باديس، مستغانم

كلية العلوم الاجتماعية

قسم العلوم الإنسانية

شعبة علوم الإعلام والاتصال



مذكرة تخرج لنيل شهادة الماستر في علوم الإعلام والاتصال  
تخصص: اتصال وعلاقات عامة

واقع العلاقات العامة بمصلحة التدريس  
لجامعة عبد الحميد بن باديس بمستغانم

اعداد الطالبتين:

مهدي صبرينة

شنين حكيمة

المشرف:

أ. د. بلحضري بلوفة

أعضاء لجنة المناقشة:

أ. بن شعبي محمد، جامعة مستغانم..... رئيسا

أ. د. بلحضري بلوفة، جامعة مستغانم..... مشرفا ومقرا

أ. العماري بوجمعة، جامعة مستغانم..... مناقشا

2023-2022





### الشكر والعرفان

الحمد لله الذي إلى النور علما وميزني بالعقل الذي يسر طريقيا الحمد لله  
الذي أعطاني من موجبات رحمته الإدارة والعزيمة على إتمام عملي هذا  
أولا وقبل كل شيء نتقدم بكل عبارات الشكر إلى الأستاذ القدير  
"بولوفة بلحزري"، كما تتوجه بجزيل الشكر إلى كل من ساعدني في  
هذا العمل سواء من قريب أو بعيد





## الإهداء

إلى والدي الذي لطالما شجعني على طلب العلم الذين  
كانوا السبب في وصولي إلى هذا المستوى لمن وفروا  
إلي سبيل التعليم والنجاح

...إلى نبع الحنان والعطف الذي وهبني بدعائها وسر

الوجدان أمي الغالية «خيرة»... إلى سندي الذي

ساعدني طيلة حياتي الدراسية، والذي كان دعما لي

ماديا ومعنويا أبي العزيز «قدور»، إلى شموع

البيت إخوتي... إلى كل أفراد عائلتي كبيرا وصغيرا.

إلى زميلتي «صبرينة»... أهديتهم ثمرة جهدي

وعملي المتواضع هذا.

شنين حكيمة



## الاهداء

باسم خير الأسماء رب الأرض وسما رب البرية وخالق البشرية  
باسم منسي الهموم والاحزان والصلاة والسلام على خير الانام  
محمد بن عبد الله.

الى أعلى اثنين في الحياة إلى من صهرت وتعبت وربت منبع  
الحنان والتفاني الى بسمة الحياة وسر الوجود إلى من يأتي دربي  
الى امي الغالية وصلى الله في عمرها واي ضياء طارق الى من لا  
تحلو الحياة الا بوجودهم لتوأم روجي محمد اتقاسم معهم اخواتي.  
إلى البراءة التي أضاءت الليل والنهار لا "روشان" و "قيصر"  
حفظها الله إلى من شاركوني في عملي هذا زميلتي "شنين  
حكمة".

إلى الأستاذ المشرف "بولوفة بلحضري" الذي كان عون في  
العمل، إلى كل من أسعده نجاحي ..إلى كل هؤلاء هذا العمل.



مهدي صبرينة

## المخلص

تعد العلاقات العامة من الأنشطة الإدارية الضرورية التي لا يمكن الاستغناء عنها في أي مؤسسة بوصفها الركيزة الأساسية التي تعتمد عليها من أجل بناء سمعة طيبة وصورة حسنة حولها. وتأتي هذه الدراسة الميدانية الموسومة بـ "واقع العلاقات العامة في المؤسسة الجامعة بمستغانم" لتسلط الضوء على دور وأهمية العلاقات العامة بجامعة عبد الحميد بن باديس؛ من خلال نموذج مصلحة التدريس بكلية العلوم الاجتماعية.

ولقد أظهرت نتائج الدراسة؛ أن العلاقات العامة محور أساسي في التسيير الإداري كإطار كفيل بخلق تفاعل بين مختلف المصالح والأقسام والطلبة على السواء، ناهيك على أن طبيعة العلاقات العامة هي من سيحدد في الأخير صورة المؤسسة الجامعية على الأقل على مستوى منظومتها الإدارية. ومما لا يمكن أن نختلف حوله؛ هو أن هذا الإطار يواجه بعض الصعوبات والعوائق مما يحدث عرقلة في استشراف طموحات بلوغ علاقات العامة بمعناها الحديث.

**الكلمات المفتاحية:** العلاقات العامة؛ المؤسسة الجامعية؛ مصلحة التدريس.

## Summary:

Public relations are essential and indispensable administrative activities in an enterprise as the fundamental pillar on which it relies in order to build a good reputation and Image around it. This field study, marked .The Reality of Public Relations in the University Foundation with Mostaganem.. ,highlights the role and Importance of public relations at Abdul Hamid Ben Badis University, Through the teaching interest model of the Faculty of social Sciences.

The results of the study have shown Public relations are a central focus of management as a framework for creating interaction between different interests, departments and students alike, not to mention that the nature of public relations will ultimately determine the university institution`s Image at least at least at the level of its management system. What we cannot disagree about, this framework faces some difficulties and obstacles that obstruct the prospects of achieving public relations in a modern sense.

**KEY WORDS:** Public Relations, University Institution, Teachin

# الفهرس



# الفهرس

.....	الشكر والعرفان
.....	الإهداء
.....	الملخص
أ.....	مقدمة عامة:

## الإطار المنهجي للدراسة

- 5 -	تمهيد:
6	تحديد الإشكالية:
7	الفرضيات:
- 7 -	أسباب اختيار الموضوع:
7	أهمية الدراسة:
8	أهداف الدراسة:
8	منهج الدراسة:
9	أدوات جمع البيانات:
10	حدود الدراسة:
12-11	-الدراسات السابقة:
13	تحديد المفاهيم الاجرائية:

# الفهرس

## الفصل الثاني: الإطار النظري العلاقات العامة

15	تمهيد .....
16	-تعريفالواقع:.....
16	تعريفالعلاقاتالعامة:.....
16	تعريفالمؤسسة:.....
17	تعريفالجامعة:.....

### المبحث الأول: مفهوم ونشأة وتطور العلاقات العامة

18	1-تعريف العلاقات العامة:.....
20	2-نشأةوتطورالعلاقاتالعامة:.....

### المبحث الثاني: أهمية وأهداف العلاقات العامة

23	1-أهمية العلاقات العامة.....
24	2-أهداف العلاقات العامة:.....

### المبحث الثالث وظائف ومبادئ العلاقات العامة:

25	1-وظائف العلاقات العامة:.....
27	2-مبادئ العلاقات العامة:.....
29	خلاصة:.....

### الفصل الثالث:جامعة عبد الحميد بن باديس -مستغانم-

31	تمهيد:.....
----	-------------

### المبحث الأول: نشأة وتطور جامعة عبد الحميد بن باديس:

## الفهرس

1- تعريف جامعة عبد الحميد بن باديس .....	32
2- نشأة وتطور جامعة مستغانم: .....	33
المبحث الثاني: كلية العلوم الاجتماعية لجامعة عبد الحميد بن باديس	
1- تعريف كلية العلوم الاجتماعية: .....	36
2- مهام الكلية: .....	37
المبحث الثالث: واقع العلاقات العامة بمصلحة التدريس لكلية العلوم الإجتماعية بمستغانم:	
1- مدخل عام عن مصلحة التدريس: .....	38
2- مهام مصلحة التدريس لكلية العلوم الاجتماعية بمستغانم: .....	38
.....: خلاصة	40
الفصل الرابع: عرض وتحليل نتائج الدراسة الميدانية	
.....: تمهيد	42
1-الإجراءات الدراسة الميدانية: .....	43
2-نتائج الدراسة الميدانية: .....	44
3-النتائج العامة: .....	46
4-التوصيات .....	47
.....: خلاصة	48
.....: الخاتمة	د
المراجع	
قائمة الملاحق	

# المقدمة

## مقدمة عامة:

لقد أضحت العلاقات العامة ركنا مهما تستدعيه ضرورات التسيير بكافة المؤسسات والهيئات؛ ولعلها أحد التخصصات التي وجبت الإحاطة بها لما لها من دور بارز على أكثر من صعيد بوصفها أمرا ملزما وعاملا مساعدا على تحقيق النجاح بأي مؤسسة كانت.

ما من شك أن العلاقات العامة تعد من ضمن الميادين المعاصرة التي ظهرت مع بداية القرن العشرين على الرغم من أنها ترجع إلى عصور قديمة من حيث الممارسة، من حيث أن الإنسان البدائي اعتمد عليها مستعينا بوسائل عصره المتاحة لديه إبان تلك الفترة بغية تحقيق نوع من التكيف والتفاهم مع الآخرين، إلا أنها أصبحت ممارسة اجتماعية في خضم التداولات اليومية بالمؤسسة بالمنظور الحديث، إلى أن أضحت تتميز بالتعقيد خاصة في الأطر التنظيمية مع تطور التقنية.

ولإدراكنا لمدى أهمية العلاقات العامة كإحدى الدعامات التي تتبني عليها كل إدارة؛ فإن بلوغ الاستمرارية والتواصل بين الجمهور بمختلف أنواعه وبين السلم التراتبي في خضم هرم الإدارة؛ لا ينفك أن تتحقق -أي العلاقات العامة- إلا بالسير الحسن لهذه الدعامات. ولذلك أصبحت تعتبر العلاقات العامة بمثابة الرابط الشرياني بين الجمهور والجامعة، كيف لا؟ وهي المنبع الذي يعطي انطبعا معيننا عن الجامعة وهيئاتها ومصالحها.

تعتبر العلاقات العامة في كنف ممارسات المؤسسات الجزائرية الأحدث لاسيما من حيث استشراف الرقي ومقارعة ما توصلت إليه الدول المتقدمة، وذلك راجع لغموض مفهومها ووظائفها والصلاحيات الموكلة لها. ولأجل ذلك سعت الدولة الجزائرية من خلال نظامها التعليمي بالجامعة إلى إدراج تخصص العلاقات العامة؛ حيث أصبحت تدرس بالجامعات والمعاهد.

وعلى الرغم من كل هذا الاهتمام إلا أنها لم تحصل على نصيب الحظ الذي يليق بأهمية العلاقات العامة التي يجب أن تكون عليه خاصة في المؤسسات الجامعية. وهو ما جعلنا أمام واجهة




تفتح عدة تساؤلات والتي ستكون في نهاية المطاف سببا كافيا ودافعا قويا لعرض مساءلة يتكشف من خلالها واقع العلاقات العامة بالمؤسسات الجامعية.

وللإحاطة بمتغيرات الدراسة كان لا بد من توظيف ما يمكن أن يخدم أغراض البحث انطلاقا من الجانب المنهجي والعرض النظري إلى الدراسة الميدانية، وهو ما استدعى الالتزام بخطة بحث كانت بدايتها من الإطار العام والمنهجي الذي يحتوي عليه هذه الدراسة، فلقد تم الاستهلال بمقدمة عامة وتعريف بموضوع الدراسة نستعرض من خلاله إشكالية الموضوع إلى جانب الفرضيات والأسباب الموضوعية والذاتية التي قادتنا إلى اختيار هذا الموضوع، يلي ذلك عرض لأهمية وأهداف الموضوع، والوقوف على أهم المفاهيم الإجرائية للدراسة، ثم إشارة إلى المنهج المعتمد بالإضافة إلى عرض أدوات البحث على شاکلة العينة وعرض أيضا لأهم تقنيات البحث إلى جانب تحديد الإطار الزمني والمكاني للدراسة؛ وصولا إلى عرض عدد من الدراسات السابقة والدراسات المرتبطة.

أما فيما يخص الإطار النظري؛ فلقد تضمن فصلين اثنين، بحيث تمحور الحديث في الفصل الأول عن العلاقات العامة ويندرج تحت هذا الفصل ثلاثة مباحث، ففي المبحث الأول تم التطرق إلى مفهوم ونشأة العلاقات العامة وتطورها، بينما تمحور المبحث الثاني حديثا عن أهمية وأهداف العلاقات العامة، ليخصص المبحث الثالث حول مبادئ العلاقات العامة ووظائفها. أما الفصل الثاني فلقد خصص كفصل ميداني لتسليط الضوء على نموذج جامعة عبد الحميد بن باديس، ومنه فقد تضمن هذا الفصل ثلاث مباحث. المبحث الأول تم عنوانته بجامعة عبد الحميد بن باديس (النشأة والتطور)، أما المبحث الثاني فلقد انحصر فيه الحديث عن كلية العلوم الاجتماعية، بيد أن المبحث الثالث فتم التطرق فيه إلى واقع العلاقات العامة بكلية العلوم الاجتماعية لجامعة عبد الحميد بن باديس، ولقد صاحب هذا العرض تحليل للبيانات وعرض النتائج المقابلة، وعرض للنتائج العامة.

وقد اعترضتنا مجموعة من العوائق في انجاز هذه المذكرة؛ نذكر منها:

شح المراجع في هذا الصدد، ونقص الوعي لدى المبحوثين وعدم فهم وظائف العلاقات العامة، ووجود مشاكل وعراقيل إدارية.



الفصل الأول  
الإطار المنهجي  
للدراسة

## الفصل الأول

### الإطار المنهجي للدراسة

#### تمهيد:

حينما نتحدث عن العلاقات العامة؛ فإننا نتحدث بالمقابل عن العمليات الاتصالية ضمن أي منظومة تستوعب أفراداً أو جماعات أو هيئات أو مصالح تتعامل في كنف إطار وعلاقات بصرف النظر عن طبيعة تلك العلاقات. ولعل الموضوع الذي بين أيدينا يستشرف تسليط الضوء على إحدى النماذج التي تتضمن أفراد وفاعلين في كنف مصالح إدارية، والتي نتصورها في نموذج إحدى الهيئات الإدارية التابعة لجامعة عبد الحميد بن باديس والمتمثلة في كلية العلوم الاجتماعية؛ ونخص بالذكر تسليط الضوء على واقع العلاقات العامة بهذه الهيئة الإدارية وما لها من أهمية في تطوير أنشطة المؤسسة الجامعية وتسيير شؤونها البيداغوجية والعلمية.

### - تحديد الإشكالية:

يعد الاتصال عملية أساسية للنشاط الإنساني، فهو يؤدي إلى تحقيق التماسك بين الأفراد والجماعات وحتى المؤسسات التي أصبح نجاحها في الكثير من الأوقات يرتبط بمدى توظيفها للعديد من أشكال الاتصال المؤسساتي مع ضرورة إقامة علاقات مع جمهور المؤسسة داخليا وخارجيا، وتجسدت هذه العلاقة في نشاط يطلق عليه اسم "العلاقات العامة". إذا؛ تعد العلاقات العامة فنا من فنون الاتصال، يرام من خلالها صناعة علاقات عامة طبيعية بين المؤسسة وجمهورها لتحسين صورة المؤسسة وكسب ثقة الجمهور. ولقد تميزت العلاقات العامة في بداياتها الأولى بالبساطة؛ أي بساطة وسائل الاتصال التي تتعامل بها مصالح المؤسسة، وأخذت في التوسع والتطور مع التقدم الحضاري والتقني والاجتماعي. وأصبحت بذلك جزءا لا يتجزأ عن نشاط المؤسسات باختلاف أنواعها، كما أصبح نجاح هذه المؤسسات مرتبط بقوة إدارة العلاقات العامة وتنظيمها لما لها من دور كبير في هيكل الاتصال.

وتعد المؤسسات الجامعية من أهم المؤسسات في الدولة باعتبارها أعلى مستوى في المنظومة التعليمية، لأنها تمثل مصدر إنتاج المعرفة وهيكل مهم لإنتاج إطار قادر على دفع عجلة التنمية لاستشراف المستقبل. وتعتبر العلاقات العامة في خضم هذه المؤسسة ضرورة ملحة ضمن مصالحها وهيكلها. فالمؤسسة الجامعية بحاجة إلى منظومة تواصلية بين مختلف هياكلها؛ أي بين عمادة الكلية وبين نواب العمادة ومصالح المستخدمين ومصالح التدريس ورؤساء الأقسام وهم جرا مما تتضمنه الكلية من خلائهاكل. ونظرا لأهمية هذا الموضوع؛ جاءت هذه الدراسة من أجل معرفة واقع العلاقات العامة في المؤسسات الجامعية من خلال الدراسة الميدانية المنجزة بمصلحة الدراسات بكلية العلوم الاجتماعية لجامعة عبد الحميد بن باديس في خضم مساءلة تتوقف عند حدود معرفة واقع العلاقات العامة بالمصلحة؟

وينبثق عن هذه الرؤية عدد من الإشكالات يتمحور جوهرها حول التساؤلات الفرعية التالية:

- ماالعلاقات العامة في كنف المفهوم العام على اختلاف ميادين توظيفاتها؟



- ما واقع العلاقات العامة بمصلحة الدراسات بكلية العلوم الاجتماعية لجامعة عبد الحميد بن باديس؟

### - الفرضيات:

- للعلاقات العامة بمصلحة التدريس دور كبير في الرفع من مستوى التسيير الحسن بكلية العلوم الاجتماعية.
- تتجسد فاعلية العلاقات العامة في التنسيق بين موظفي مصلحة التدريس أثناء الظروف العادية للموسم الجامعي وأثناء الحالات الاستثنائية التي تشهد ضغطا مهنيا على المصلحة.

### 3- أسباب اختيار الموضوع:

الأسباب الذاتية:

- \* الارتباط المباشر بين البحث وتخصص الدراسة الخاص بنا.
- \* الرغبة والميل النفسي لمعرفة الدور الحقيقي والواقعي للعلاقات العامة لكلية العلوم الاجتماعية لجامعة عبد الحميد بن باديس

الأسباب الموضوعية:

- \* المكانة التي تملكها العلاقات العامة كونها تعد من الركائز الأساسية لنجاح استقرار المؤسسة.
- قابلية هذا الموضوع للدراسة وذلك بإمكانية النزول للميدان لتحقيق أهداف الدراسة.

### 4- أهمية الدراسة:

وتكمن أهمية الدراسة في النقاط التالية:

- تعتبر طبيعة العلاقات العامة مرآة عاكسة للجامعة وعلاقتها مع المجتمع الخارجي.

- تمكين المهتمين بالشأن المعرفي من معرفة اهمية التنسيق بين الإدارات المختلفة في الجامعة لتحقيق الانسجام والتكامل بينها.

#### 5- أهداف الدراسة:

هناك مجموعة من الأهداف والتي نسعى الى تحقيقها، فهي مرتبطة بالموضوع سنحاول الوصول إليها من خلال هذه الدراسة وهي كالتالي

- رصد أهمية وأهداف العلاقات العامة في الجامعة.
- معرفة مكانة وموقع إدارة العلاقات العامة في الهيكل التنظيمي للجامعة.
- تهدف الدراسة إلى التعرف على أهم الوظائف والصلاحيات الموكلة لإدارة العلاقات العامة في المؤسسات الجامعية.

#### 6- منهج الدراسة:

- المنهج هو الطريقة التي يتبعها الباحث في دراسة الموضوع لاكتشاف الحقيقة والإجابة على الأسئلة والاستفسارات التي يثيرها موضوع البحث. وهي مجموعة قواعد توضع من أجل الوصول إلى حقائق علمية صحيحة تخص موضوع الدراسة. وعليه؛ فإن اختيار منهج الدراسة العلمية يجد إستراتيجية عامة تعتمد على مجموعة من الأسس والقواعد والخطوات التي يستفيد بها الباحث لتحقيق أهداف البحث أو العمل العلمي لإدارة البحث من حيث طبيعته والهدف منه.<sup>1</sup>

<sup>1</sup>-علي عبدالرزاق حليبي، منهج البحث الاجتماعي دار المعرفة الجامعية 1992، ص 08.

- أما المنهج المتبع في دراستنا فيتمثل في منهج "دراسة حالة" لأنه بموضع إطارا بعينة تحت طائلة بشكل دقيق وموضوعي وهو ما يمكننا في الأخير من إجلاء بعض الحقائق للوقوف على دور العلاقات العامة في تحسين جودة المؤسسة الجامعية، وعلى وصف شامل لواقع العلاقات العامة في المؤسسات الجامعية بالأخص جامعة عبد الحميد بن باديس - ولاية مستغانم.

### 6-1. أدوات جمع البيانات:

تتم عملية جمع المادة العلمية من ميدان الدراسة عن طريق أدوات عديدة وفي دراستنا هذه اعتمدنا على أداة المقابلة كمادة رئيسية وكانت مع موظفي الإدارة الجامعية كما تم الاعتماد على تقنية الملاحظة وهذا من أجل الحصول على مختلف المعلومات التي لها علاقة بموضوع البحث عن طريق إدارة معينة وصولا إلى إحصاءات حول واقع العلاقات العامة بين الموظفين وكذا مختلف الجماهير المتعاملين معهم.

### 6-1-1. المقابلة:

هي عبارة عن محادثة بين الباحث والشخص أو الأشخاص المرتبطين بالدراسة ويحاول الباحث للحصول على معلومات أو توجيهات أو مقتضيات شخص ما بالحصول على بيانات موضوعية تتعلق بالموضوع محل الدراسة، وتكون في حوار مباشر بين شخصين أو أكثر، ويكون الحوار منهجيا ومنظما وميسرا من طرف الباحث وليس العكس، وذلك بتنظيم الأسئلة محددة حسب الفصول أو الفرضيات وقد تكون المقابلة أسئلة محددة يسعى الإجابة

عنها وقد لا يقوم الباحث بتقييد الحديث ولكن يحدد المحور فقط بشكل عام، والمقابلة تقنية مباشرة تستعمل من أجل مسألة الأفراد بكيفية منعزلة وقد تكون جماعية بطريقة موجهة.<sup>1</sup> وهي أفضل تقنية لكل من يريد استكشاف الحوافز العميقة للأفراد واكتشاف الأسباب المشتركة لسلوكهم من خلال خصوصية كل حالة وتستعمل ليس الحصر الواقع وإنما للتعرف أيضا على المعاني التي يمنحها الأشخاص الأوضاع التي يعيشونها، وينبغي ألا تكون جامدة أو لينة إلى أبعد الحدود، كما ينبغي منح المستجوب حرية الإجابة وفقا لما يراه مناسباً كما تكون المواضيع المطروحة للنقاش محضرة مسبقاً حسب الفرضيات المطروحة في المقدمة.

### 2-1-6. الملاحظة:

وهي من طرائق البحث العلمي التي تساعد الباحثي الكثير من الأحيان في تحديد مشكلة البحث بشكل دقيق، وتعد الملاحظة إحدى وسائل جمع المعلومات الخاصة بسلوكيات الإنسان وموقفه تجاه الأشخاص أو الأشياء وكذلك تحديد مشاعره تجاهها، وهي تعطي معلوماتاً يمكن الحصول عليها بطرائق أخرى وهي عبارة عن عملية تفاعل بين شخصين أحدهما البحث والآخر الذي تجرى عليه الملاحظة.<sup>1</sup>

### 3-1-6. حدود الدراسة:

- جاءت مجالات هذه الدراسة كما يلي:
- المجال المكاني: وتمثل في إحدى إدارات جامعة عبد الحميد بن باديس؛ أي مصلحة التدريس بكلية العلوم الاجتماعية بالجامعة.

<sup>1</sup> - مورييس أنجريس، منهجية البحث العلمي في العلوم الإنسانية تدريبات علمية، ترجمة بوزيد صحراوي وآخرون، دار القصبية للنشر،

الجزائر، الطبعة 2، 2006 ص 197

- **المجال البشري:** تمثل المجال البشري لهذه الدراسة في موظفي مصلحة التدريس بكلية العلوم الاجتماعية.
- **المجال الزمني:** هو الوقت المستغرق في إنجاز هذه الدراسة بجانبها النظري والميداني وكانت بداية الدراسة في شهر مارس 2023 إلى غاية أواخر شهر أفريل 2023 وأخذت هذه الدراسة حوالي شهرين تقريبا لظروف خاصة.

#### 7- الدراسات السابقة:

##### -الدراسة الأولى:

"دور العلاقات العامة في تحسين صورة المؤسسة الاقتصادية دراسة ميدانية: بمؤسسة الملاح بقسنطينة" للكاتبة: لقيصر رزيقة والتي تهدف إلى الكشف عن مدى وعي المسؤولين بدور العلاقات العامة في تحسين صورة المؤسسة الاقتصادية وإظهار مدى مساهمتها في تحسين صورة هذه المؤسسة والدور الذي تلعبه هذه العلاقة فيما يخص رسم صورة لائقة بالمؤسسة.

واعتمدت هذه الدراسة على أدوات جمع البيانات من بينها؛ الملاحظة والمقابلة والاستمارة. وكان من أبرز نتائجها أن العلاقات العامة لها نشاط يساهم في تحسين صورة المؤسسة الاقتصادية، بالإضافة إلى إظهار أن هذه المؤسسة تحضي بمعرفة واسعة لدى أغلب جماهيرها، كذلك الكشف على أن هذه المؤسسة تحضي بثقة كبيرة من طرف جمهورها ولا تمارس عليهم أي نوع من الإغراء. كذلك لخصت هذه الدراسة أن نشاط العلاقات العامة لمؤسسة أملاح بقسنطينة ارتكز على



استعمال الوسائل المطبوعة أكثر من غيرها من الوسائل الأخرى في تحسين صورة المؤسسة، إذ أن أغلبية الزبائن تحصلوا على منشورات خاصة بها.

### - الدراسة الثانية:

بعنوان "واقع العلاقات العامة في الإدارات المحلية الجزائرية، دراسة ميدانية بجامعة محمد الصديق بن يحي - جيجل"، للباحثين: إيمان لحر وهدى عزوز.

وتهدف هذه الدراسة إلى التعرف على واقع العلاقات العامة في الهيكل الإداري لمديرية التربية لولاية جيجل كنموذج عن الإدارة المحلية، ومعرفة مدى اهتمام القائمين عليها بتوظيف مختصين في العلاقات العامة مع تبيان الأساليب والوسائل الاتصالية للعلاقات العامة المستخدمة بهذه المديرية، إلى جانب الوقوف على معوقات ومشاكل التنسيق التي تواجهها في خضم هذه العلاقات، ليتوصل الباحث في الأخير إلى تقديم مقترحات وتوصيات يمكن الاستفادة منها أكاديميا ومهنيا.

ولقد اعتمد الباحث في هذه الدراسة على أدوات جمع البيانات المتمثلة في الاستبيان (الاستمارة) كأداة رئيسية والمقابلة كأداة مساعدة.

وكان من أبرز نتائجها، الإشارة إلى وجود وعي لدى موظفي مديرية التربية لولاية جيجل نظرا لإدراكهم لأهمية العلاقات العامة؛ بحيث يعتبرونها وظيفة اتصالية أساسية، كما تبين من خلال هذه الدراسة أيضا أن المكلف بالاتصال والعلاقات العامة تابع هيكليا للمدير. وتبين أيضا أن مسألة الحصول على المعلومات بهذه المديرية لن يكون إلى بالرجوع إلى رئيس المصلحة، وتبين وجود علاقة بين أفراد العينة والمكلف بالاتصال والعلاقات العامة بداخلها (المديرية)، وكاقترح لهذه الدراسة لابد من ضرورة وجود قسم خاص بالعلاقات العامة حتى تتمكن من القيام بأنشطتها ووظائفها، والوقوف على أهم المعوقات التي تواجه مستوى الوسائل المستخدمة داخل هذه المديرية.

### -الدراسة الثالثة:

بعنوان "دور العلاقات العامة في تحسين جودة المؤسسات الجامعية - دراسة ميدانية بجامعة ابن خلدون - تيارت"-سماوي بلخادم وحريزي عبد الرزاق فاروق وشوية عبد القادر"، تهدف هذه الدراسة إلى التعرف على الأنشطة والآليات المتبعة في كنف علاقات عامة جامعة لتحسين صورة المؤسسة والكشف عن وسائل الاتصال التي يتم توظيفها في علاقتها مع الجمهور الداخلي بالجامعة مع إظهار مدى مساهمة جهاز العلاقات في تحسين صورة المؤسسة الجامعية.

ومن بين أدوات جمع البيانات المستعملة في هذه الدراسة؛ تقنية المقابلة. وتمثلت نتائج هذه الدراسة أن المؤسسة الجامعية لها من الإمكانيات المادية والبشرية والتكنولوجية ما يؤهلها لأن تكون لها مكانة هامة على مستوى الأداء الداخلي للمؤسسة في ظل اعتمادها على العنصر البشري المؤهل علميا واعتمادها أيضا على الوسائل الاتصالية المختلفة التي تسهل عملية التواصل بين مصالحها الإدارية

### 8- تحدد المفاهيم الإجرائية:

التعريف الإجرائي للواقع: هو الشيء الموجود أي كل ما هو حقيقي.

التعريف الإجرائي للعلاقات العامة: هي الجهود الاتصالية، أو العمليات الاتصالية التي تتم بين الموظفين أو بين المؤسسة وجمهورها لخلق علاقات طيبة

التعريف الإجرائي للمؤسسة: عبارة عن مكانيات تحتوي على مجموعة من الافراد يتم فيه العديد من الوظائف لتحقيق أهداف معينة

التعريف الإجرائي للجامعة: هي مؤسسة للتعليم العالي والأبحاث العلمية تمنح شهادات الخارجية ها يتم الالتحاق بها بعد إكمال الدراسات بالثورة الثانوي وتعد أعلى مرتبة في التعليم للطلبة.

# الفصل الثاني

الإطار النظري

العلاقات العامة

## الفصل الثاني: الإطار النظري للعلاقات العامة

تمهيد

هذا الفصل خصصنا له العلاقات العامة حيث تعد موضوعا دراسيا ومجالا لها توضح معناها والعلاقات العامة بمفهومها الحديث، وحددنا هفتا مباحثا ولانشاء وتطور العلاقات العامة ومفهومها المبحث الثاني تحدثنا فيها علنا أهمية وأهداف العلاقات العامة اما المبحث الثالث فتتمحور حول مبادئ ووظائف العلاقات العامة.

## مفاهيم الدراسة

### 1/ تعريف الواقع:

لغة: هو الشيء المحصول الموجود<sup>1</sup>

اصطلاحا: مجموعة من الوقائع والأحوال والأحداث المعاصرة.<sup>2</sup>

### 2/ تعريف العلاقات العامة:

لغة: هي مصطلح مشتق من كلمة إنجليزية مكونة من قسمين public ويقصد بها الجمهور و relation

وتعني العلاقة بمعنى العلاقة مع الجمهور.<sup>3</sup>

اصطلاحا:

المعهد البريطاني للعلاقات العامة بأنها جهود مخصصة ومرسومة هدفها إقامة تفهم مستمر بين المؤسسة وجمهورها.<sup>4</sup>

### 3/ المؤسسة:

لغة: إسم مكان للفعال أسسومعنا هجعل للشيء عا عدة معينة، ويعني عملية جمع المعطيات وترتيبها من أجل تحقيق هدف معين .

5

<sup>1</sup> علي بن هادية، القاموس الجديد الطلابي، معجم عربي، الشركة التونسية للنشر والتوزيع، ط1، 2000، ص 37

<sup>2</sup> كمال صدقي <http://www.scribd.com/derc/7232726/cour-venite>

<sup>3</sup> سعادة راغب الخطيب، مبادئ العلاقات العامة، دار البداية ناشرون وموزعون، عمان، ط1، 2009، ص 25-35

<sup>4</sup> محمد الجمال راسم، معوض عيادة خيرت، ادارة العلاقات العامة، المدخل الاستراتيجي، الدار المصرية اللبنانية، القاهرة، ط1، 2005، ص 37

<sup>5</sup> عبد الله محمود عبد الرحمن، سوسيولوجية التنظيم، دار المعرفة الجامعية، الاسكندرية، ص 30

إصطلاحاً:

ويرجع أصل كلمة مؤسسة إلى *entreprise* حسب القاموس العربي الشامل وتعني جمعية أو شركة أسست لغاية ما<sup>1</sup>.

#### 4/ تعريف الجامعة:

لغة: نفس الجامعة وهي تستهدف المؤسسات الثقافية التي تحتوي على معاهد التعليم العالي فمفروعه<sup>2</sup>.

اصطلاحاً:

هناك من عرفها أنها مؤسسة إنتاجية تعمل على شراء المعارف وتطوير وتهيئة التقنيات والكفاءات المستفاد منها الإنسان في الجانب العلمي فمختلف المجالات التقنية والإدارية والعلمية<sup>3</sup>.

<sup>1</sup> القاموس العربي شامل الأداء، الراتب الجامعية، بيروت، 1997، ص 517

<sup>2</sup> عبد السلام أبو قحف، محاضرات في العلاقات العامة، المكتب العربي الحديث، الاسكندرية، ص 30

<sup>3</sup> [www.gbid.com/archive/index.php](http://www.gbid.com/archive/index.php).23/04/2018

## المبحث الأول: مفهوم ونشأة وتطور العلاقات العامة.

### 1. تعريف العلاقات العامة:

**العلاقات:** وتعني التواصل الناجم عن تفاعل فردين أو أكثر وتحقق هذا العلاقة بعد حدوث فعل ورد فعلا إيجابيا وتكون حصيلة علاقات اجتماعية تعاونية أو العكس منذ أن يكون اتجاهها سلبيا يقود إلى علاقات متوترة قد تؤدي إلى التفكيك والاختلاف بين الأفراد

**العامة:** وتعني الجمهور أو الناس وهذا المفهوم تحديد النطاق شمولية العلاقات أي أن العلاقات تشمل هنا كعمليات التفاعل مع الجمهور أو الناس في المجتمع وذلك تصبح عملية التفاعل هذه واسعة النطاق معقدة الأبعاد متنوعة الأهداف فتعدد حاجات الأفراد الجماعية وتنوع مصالحهم واتساع أهدافهم<sup>1</sup>

كما تتمتع العلاقات العامة بالجهد المخطط للتأثير في الآراء والاتجاهات من خلال أداء الجيد ومسؤول اجتماعي وأيضا اتصال الذات باتجاهين من المنظمة الجماهيرها ومنجما هييرها إلى المنظمة.

**تعريف المعهد البريطاني:** للعلاقات العامة بالجهود الإدارية المخططة والمستمرة

والاحتفاظ بالفهم المتبادل بين المنشأ وجماهيرها

**تعريف جمعية العلاقات العامة الأمريكية:** نشاط

أي صناعة أو اتحاد أو هيئة أو مهنة أو حكومة أو أي منشأة أخرى فيينا عوتد عي معلاقات تسليمية ومنحبة بينها وبين فئة من الجمهور<sup>2</sup>

<sup>1</sup>- عبد الرزاق محمد الدليمي "العلاقات العامة في التطبيق" دار جريدة للنشر والتوزيع - عمان طبعة 2005 ص 34-36

<sup>2</sup>- صالح ليري، مدخل الي العلاقات العامة في التطبيق، دار جريب للنشر والتوزيع، عمان، ط1، 2005، ص38.

عرفها الدكتور إبراهيم ميام: هي فن التأثير في الجماهير بوسائل إعلام مختلفة

بغاية تعبئة المشاعر وكسب تأييد لصالح شخصية أو قضية أو مؤسسة

عرف الدكتور محمود الجوهري بالعلاقات العامة بأنها فن معاملة الجمهور وكسب رضائهم والفن الذي يرسم الطريق

للحصول على رضا الجماهير وتحقيق المصلحة العامة.<sup>1</sup>

وهي نشاط اتصالي للبعد إداري لتنظيم بيئتهم من خلال نقل الأفكار

والمشاعر تكويناً ونظماً عاتحسنة إزاد مجموعة أو جماعة أو تنظيمًا وشركة

أو هي نشر المعلومات

والأراء والأفكار والحقائق المشروحة ومفسرة بالجماهير المؤسسة، وهي جهود مدبر قو صادقة ومستمرة على خطط تهدف إلى

حقيق التفاهم المتبادل بين المؤسسة وجماهيرها ويطلق عليها «الهندسة البشرية بتصميم» كيفية التعامل مع البشر<sup>2</sup>

كما عرفت جمعية العلاقات العامة الدولية بأنها وظيفة إدارية مستمرة تخطط لها وتسعى المنشآت العامة والخاصة بممارستها

ها لكسب تفاهم وتعاطف وتأيد الجماهير التي تهتمها والحفاظ على استمرار هذا التفاهم والتعاطف وتأيد وذلك من خلال قياس

اتجاه الرأي العام وتوافقهم قدر الإمكان مع سياساتها وأنشطتها وتحقيق مزيد من التعاون والخلق والأداء الفعال للمصلحة المشتركة

بإستخدام الإعلام الشامل المخطط له<sup>3</sup>

<sup>1</sup> صالح ليري، مرجع سبق ذكره، 39.

<sup>2</sup> محمد جمال الفار، المعجم الإعلامي، دار أسامة المشرق الثقافي، عمان، الأردن، 2006، ص 224.

<sup>3</sup> عماد الدين تاج السر فقير عمر، إعداد وإنتاج المواد الإعلامية للعلاقات العامة، دار البداية ناشيون وموزعون. عمان، 2013، 1.



## 2. نشأة وتطور العلاقات العامة:

إن نشاط العلاقات العامة بإيطارها العام نشأ قديماً جداً إلا أنه يمكن القول بأن جذور العلاقات العامة بشكلها ومعناها الحديث تعود إلى عام 1802 حيث أن الرئيس الأمريكي الثالث توماس جيفرسون Tomes Jefferson أول من استخدم مصطلح العلاقات العامة في رسالة السابعة إلى الكونغرس أشار آخرون إلى أن ذلك في عام 1807 كما أنه هناك من ذكر أن أول من استخدم مصطلح العلاقات العامة هو المحامي الأمريكي دورمان أيتون Dorman وذلك في عنوان محاضراته (العلاقات العامة وواجبات المهنة الشرعية)، وملكاه في مدرسة بيل للقانون عام 1882، كما استخدم مصطلح العلاقات العامة عام 1906 وكذلك في عام 1913 من خلال أحاديث مديري شركات السكة الحديدية في بلتمور وأومايو حول (سكك الحديدية ومشكلة العلاقات العامة) وهناك من يرى أن أول من استخدم تعبير العلاقات العامة على رأس تعزيز الشركة المتضمن تأكيد حرص رئيس الشركة علي مراعاة مصالح الجماهير وتجنب ما يتعرض مع هذه المصالح

وقد نشأت العلاقات العامة في كنف الشركات التجارية التي أمنت بأن إرضاء الجماهير كفيل بمحافظه على مركزها، فقد نمت في نهاية القرن التاسع عشر حتى أصبحت مماثلة للإعلان في منتصف القرن العشرين، وبذلك أصبح نشاط العلاقات العامة جزءاً لا يتجزأ من نشاط المنظمات التي تسعى للحصول على ثقة الجمهور<sup>1</sup>

<sup>1</sup> عبد الناصر أحمد جردات، لبنان هاتف الشامي أسس العلاقات العامة بين النظرية والتطبيق، "دار البازوري العلمية للنشر والتوزيع" عمان الأردن الطبعة العربية، 2000 ص 27.

وتأبيده، مما أدى بأصحاب الأعمال ورؤساء المنظمات لإستخدام أخصائيين في العلاقات العامة وإستخدام الإعلام كوسيلة اتصال التأثير على الجماهير بمختلف أنواعها منذ 1919م خاصة بعد إنتهاء الحرب العالمية الأولى إزدادت النشرات والأبحاث عن العلاقات العامة كجمعية العلاقات العامة الأمريكية والمعهد البريطاني للعلاقات العامة وغيرها من المعاهد والجمعيات العلمية، ومع زيادة الإهتمام بهذا النشاط زاد عدد الكليات والمعاهد التي تدرس موضوع العلاقات العامة ضمن برامجها الدراسية ومنهج الشهادات العليا في هذا الموضوع ، كما زاد وجود أجهزة مستقلة للعلاقات العامة في العديد من المنظمات والجدير بالذكر أن أشهر المشتغلين بالعلاقات العامة وساعد علي تطويرها وإرساء قواعدها ووضع الكثير من مبادئها خلال رحلته مع هذه المهنة هو إيفيلي ivylee والذي يستحق فعلا أن يلقب "بأبو العلاقات العامة" فهو كان من أوائل الذين نادوا بعدم جدوى الترويج مالم يصاحبه أفعال طيبة، كما أنه أول من إستخدم الإعلام كوسيلة من وسائل العلاقات العامة لتحقيق أهدافها، فهو أول من وضع أسس العلاقات العامة لأغلب مدري الشركات حيث فسرها بأنها عملية مزدوجة الإتجاه وأراء الجمهور ونشر الحقائق والمعلومات علي الشركة بصدق وأمانة، والتي علي ضوءها تقوم الشركات بإعادة النظر في خططها وسياستها بما يتفق مع إتجاهات الرأي العام والمصلحة العامة كما يعد إدوارد بيرنيز Edward من أبرز الشخصيات بعد إيفي لي في دفع العلاقات العامة إلى الأمام، وهو أول من إستخدم عبارة مستشار العلاقات العامة عام 1920م.<sup>1</sup> إن نشأة وتطور العلاقات العامة جاءت كنتيجة طبيعية للإهتمام الذي تقف خلفه أسباب متعددة والمتمثلة فيما يلي:<sup>2</sup>

1-التغيرات التي طرأت على المناخ التنظيمي يتمثل أهمها في الآتي:

<sup>1</sup>عبد الناصر أحمد جردات، مرجع سبق ذكره، ص 28

<sup>2</sup>فريحة محمد كريم"العلاقات العامة، دار العلوم، الجزائر ط1، 20112 ص 40-41.

- التطور التكنولوجي وانعكاساته على تعقد هيكل الصناعة.
  - تطور في تقنيات وسائل الاتصال بال جماهير وهو ما أدى إلى فتح مجالات واسعة في نقل المعلومات والحقائق للجمهور.
- 2-زيادة الوعي لدى الجماهير المتعاملة معه منظمات الأعمال وهو ما أدى إلى الإهتمام بنوعية البيانات والمعلومات المقدمة من جانب المنظمات للجماهير.
- 3- التغييرات التي طرأت على الفكر الإداري: منذ بداية هذا القرن يخضع للسيطرة فكرة النظام المغلق في نظره للعلاقات بين المنظمة والمناخ التنظيمي المحيط بها وهذه الفكرة تقوم على أساس فرض العزلة على المنظمة عن أي تأثيرات تحدثها المتغيرات الموجودة في المناخ وقد أدت التحولات التي طرأت على الفكر الإداري إلى عدم مواكبة فكرة النظام المغلق أساس لتغيير علاقة المنظمة بالمناخ المحيط بها وتعد التحولات التي طرأت على الفكر الإداري في نظره لطبيعة العلاقة بين المنظمة وبيئة العمل أحد الأسباب المهمة لزيادة الإهتمام بالعلاقات العامة.<sup>1</sup>

<sup>1</sup> علي برغوت، دور العلاقات العامة في إطار الدراسات الجامعية. المؤشر السنوي السابع للإدارات والأزمات الجامعية -عين الشمس

## المبحث الثاني: أهمية وأهداف العلاقات العامة

### 1/أهمية العلاقات العامة

إن نمو المجتمع الإنساني جاوز كل توقع فهو لا يزال يتقدم في النمو والإتساع على درجات تتفاوت من مكان إلى آخر، وكان من نتيجة ذلك النمو إن تشابكت مصالح الناس وتعقدت صلاتهم وإختلفت ميولهم وتنوعت إهتماماتهم.

لقد أصبحت العلاقات العامة عملية إتصالية لها علاقة وطيدة مع وظائف الإدارة التي كانت فيما مضى تقتصر على تنظيم وتحديد المسؤولية والإشراف.

. العلاقات العامة لها دور مهم وفعال في إنجاح عمل الإدارة لايمكن إغفاله وإهماله أو اعتباره نشاطا ثانويا لها.

وتبرز أهمية العلاقات العامة في ظل الأنظمة الوطنية كوسيلة لإحداث تغيير علمي مستمر في المجتمع من أجل سعادة ورفاه الجماهير وانطلاقه في توقعاته وطموحاته نحو حياة أفضل، وهنا تصبح تلبية رغبات الجماهير مسألة مركزية.<sup>1</sup>

يمكن أن نوضح أهمية العلاقات العامة في بيان بعض مايمكن أن تحققه للإنسان وللمجتمع وللتنظيمات وللهيئات في النواحي الآتية:<sup>2</sup>

• تهيئة الرأي العام لتقبل أفكار وأراء جديدة وإيجاد جمهور يؤيد ويساند المؤسسات بما يقوي الروابط بينها وبين جماهيرها.

<sup>1</sup>- عبد الرزاق محمد الدليمي، "مرجع سبق ذكره، ص 58.

<sup>2</sup>-عبدالرزاقمحمدالدليمي،نفسالمرجع،ص 38

- توضيح بحوث العلاقات العامة للمؤسسات والاتجاهات الحقيقية للجماهير وكذلك رغباتهم واحتياجاتهم، وهذا يساعد المؤسسات على إجراء تعديلات مناسبة في خططها وسياساتها بما يتماشى مع رغباتها ورغبات جماهيرها.
- تنجز العلاقات العامة التكيف الإنساني اللازم بين المؤسسة وجماهيرها.

## 2/أهداف العلاقات العامة:

إن الهدف الأساسي الذي تدور حوله كافة أنشطة العلاقات العامة هو تكوين صورة طيبة ومحبة للمنشأة لدى الجمهور.

وإذا اردنا مزيدا من التفصيل بخصوص الأهداف الأخرى فإنه يمكن تحديد أهم تلك الأهداف فيما يلي:

- بناء اسم وسمعة وشهرة طيبة للمنشأة عند الجماهير التي تتعامل مع المنشأة.
- ضمان توظيف أفضل العناصر البشرية في المنشأة وذلك لسعي أكبر الكفاءات من الالتحاق بالمنشأة إذا ما اشتهرت تلك المنشأة بسمعة جيدة.
- مواجهة الأزمات أو الطوارئ التي قد تتعرض لها الإدارة والمنشأة ومساعدتها على تجاوز تلك المواقف والأزمات بأقل خسائر ممكنة.<sup>1</sup>
- دعم سياسات المؤسسة وتقبل الجمهور لها.
- تنمية التفاهم المشترك والتبادل بين المؤسسة والجمهور.
- تقييم اتجاهات الجمهور والتنبؤ بها والاستجابة لها.<sup>2</sup>
- الترويج لمنتجات لمؤسسة أو خدماتها لتنشيط المبيعات.

<sup>1</sup>-صالح ليري "مرجع سبق ذكره". 22.

<sup>2</sup>- عبدالرزاق محمد الدليمي, العلاقات العامة في التطبيق, مرجع سبق ذكره , ص40.

- تنمية شعور العاملين بالانتماء إلى المؤسسة وكسب تأييدهم وولائهم لها.
- كسب ثقة وتأييد الجمهور الخارجي المتعامل مع المؤسسة.<sup>1</sup>

## المبحث الثالث وظائف ومبادئ العلاقات العامة:

### 1/وظائف العلاقات العامة:

يوجد هناك مجموعة الوظائف والمهام للعلاقات العامة تشمل تعريف الناس الزبائن العاملين بالمؤسسة وشرح رسالتها وأهدافها بلغة مبسطة سهلة الفهم للجميع والعمل كمستشار لأعضاء مجلس الإدارة للمستويات الإدارية.<sup>2</sup>

البحث: البحوث هي الأساس والقاعدة لتصميم أي خطة ناجحة حيث أن الهدف الأساسي لأي خطة ناجحة وقيامها على تفهمها للمعلومات السليمة والدقيقة وبالتالي لا بد من توفير قاعدة بيانات سليمة<sup>4</sup> وتقوم العلاقات العامة على قاعدة هي أنه لكي تصل إلى جمهورك وتقنعه لا بد من معرفة هذا الجمهور وتفهمه.

- التخطيط: هنا يقصد به الأسلوب العلمي المنظم لرسم خطة العلاقات بالمنظمة في إطار الخطة العامة للدولة ويتطلب ذلك تصميم البرامج الإعلامية المناسبة من حفظ التوقيت والتوزيع الاختصاصات والمسؤوليات على الخبراء وتحديد الميزانية تحديدا دقيقا.<sup>1</sup>

<sup>1</sup>-عبدالرزاق محمد الدليمي، العلاقات العامة و العولمة، دار جريدة النشر والتوزيع، عمان، ط.1، 2005، ص 35.

<sup>2</sup>-رؤوف حسن الزيبيدي، مبادئ العلاقات العامة، الأكاديميون للنشر والتوزيع، عمان، الأولاد ط1، 2014، ص 27.

<sup>3</sup>-منال محمد رحال، العلاقات العامة من منطلق نظري وعملي، دار امجد للنشر والتوزيع، عمان، الطبعة العربية، 2015، ص 43.

والتخطيط من الوظائف الهامة في الإدارة العلاقات العامة والتي يقع على عاتقها النهوض به، ولا تنتهي هذه الوظيفة إلا بتحقيق الهدف من خلال نشاطات الإدارة التي تعمل على تنفيذ الخطة والواقع ان النشاط الاداري هو نشاط تخطيطي إلى أقصى درجة حيث يحتل التخطيط لذلك مكانا بارزا في مفهوم العملية الإدارية.<sup>2</sup>

- تعريف الجمهور بالمنظمة ونتاجيتها وخدماتها.
- شرح سياسة المنظمة للجمهور البلاغي بالتعديلات أو التغييرات التي تطرأ عليها بهدف قبوله إياها والتعاون معها.
- مساعدة الجمهور هلا تكوين رأي سليم وذلك من خلال مده بكافة المعلومات الصحيحة والصادقة لي وكون رأي مبنيا على أساس من الواقع والحقيقة.
- التأكد من أن جميع الأخبار التي تنتشر على الجمهور صحيحة وسليمة.
- تهيئة جو صالح بين المنظمة والأفراد وبعضهم البعض داخل المنظمة.<sup>3</sup>
- 

## 2/ مبادئ العلاقات العامة:

إن العلاقات العامة كغيرها من العلوم تستند في ممارستها وتطبيقاتها على العديد من الأسس والمرتكزات التي يمكن أن تشملها فيما يلي:<sup>1</sup>

<sup>2</sup>-نصر الدين عبد القادر عثمان، المدخل في العلاقات العامة و الإعلان، الأفاق المشرقية ناشرون عمان ط1. 2011 ص 100

<sup>3</sup>- ياسر عبد الله طيب، العلاقات العامة في المؤسسات الإعلامية، مكتبة أبوعمار، ب. طبعة، 2019 ص 32.

-انطلاق نشاطها في أي منظمة من داخل هذه المنظمة: في جميع العاملين في المنظمة يساهمون في تكوين السمعة الطيبة وانطباع الخير على المنظمة وبالتالي يمكن لأي منظمة مهما كانت أن تقوم بتحسين علاقاتها مع الوسط الخارجي إن لم تكن العلاقات فيما بين الجمهور الداخلي على أحسن وجه ومبني على المحبة والتعاون بالاحترام المتبادل.

**الديمومة والاستمرارية:** إن اكتساب ثقة الجمهور لن يتحقق إلا عن طريق العمل المستمر للعلاقات العامة وفي كافة الأوقات ودون انقطاع والتواصل لتبادل الآراء والمعلومات والثاني لتحقيق ما يطيب الجمهور.

**التعاون المتبادل بين المنظمات:** إن ممارسة أي منظمة لنشاطها وتوطيد علاقتها مع جماهيرها الداخل والخارجية يكفي في غالب الأحيان والأوقات في تأدية رسالتها وخاصة إذا كانت قد أغفلت تعاونها مع المنظمات الأخرى لذلك أصبح هذا التعاون أحد مرتكزات وأسس العلاقات العامة نظرا لأهميته وضرورته.

**شمولية العلاقات العامة:** إن العلاقات العامة تقوم على أسس من الثقة والاحترام المتبادل المنظمات وجماهيرها تطلب منها أن تقوم على مبادئ أخلاقية يعني أن تبتعد عن التحيز والتفرقة والعنصرية والحزبية والدينية وعن وسائل الغش والتضليل أودي اية المزيفة وأن تقوم في تعاملها مع الجماهير على أساس من الصدق والأمانة والثقة.<sup>2</sup>

<sup>1</sup>-أنعام حسين أيوب وآخرون، العلاقات العامة والاتصال في الخدمة الاجتماعية، دار مكتبة اللمعة لنشر و التوزيع، عمان، ط1، 2016 ص39.

<sup>2</sup>أنعامحسينأيوبوآخرون، مرجع سبق ذكره، ص39



ديناميكية العلاقات العمل إن نشط العلاقات العامة يجب أن يتصف بالفعالية والإيجابية «التأثير والتأثر» عن طريق وسائل الاتصال والإعلام المناسبة التي من شأنها أن تأخذ دورا منها ما بين الطرفين " المنظمات والجماهير " وذلك من أجل تكوين الرأي عام لدى الجماهير.<sup>1</sup> معرفة بالأساليب النظرية والعلمية لتنشيط الاتجاهات وتغييرها وهذا ما يستوجب تفهمها لطبيعة السلوك البشري.

1. ضرورة جعل العلاقات العامة مسؤولية لإدارة العليا حيث لا بد أن تكون برامجها متطابقة مع سياسة المؤسسة كما أن سياسات المؤسسة يجب أن تلتقي مصالح الجماهير المختلفة.
2. يرتبط نشاط العلاقات العامة بشكل رئيسي بالرأي العام: حيث من دون وجود الجمهور لا يكون هناك نشاط العلاقات العامة، فهي تعمل على تبدل التفاهم مع الرأي العام على أساس من الحقيقة والصدق، فعندما يكون للرأي العام قيمة وأهمية بالنسبة للإدارة المؤسسة يمكن للعلاقات العامة أن تؤدي دورها بالشكل الفعال.<sup>2</sup>

<sup>1</sup>-أنعام حسين أيوب وآخرون (مرجع سبق ذكره) ص36

<sup>2</sup>-عبد الناصر أحمد أحمد جردات، الدكتور لبنان هانف الشامي، أسس العلاقات العامة بين النظرية والتطبيق دار البيزوري العلمية للنشر و التوزيع، عمان، الأردن، الطبعة العربية، 2009 ص26

### الخلاصة:

ومن خلال ما تطرقنا إليه فهذا الفصل توصلنا إلى أن كل المؤسسات تسعى إلى تطبيق العلاقات العامة وذلك من أجل تحسين معاملتها مع الجمهور الداخلي والخارجي مما يؤدي ذلك لتحسين صورتها وسمعتها أمام جمهورها وأمام المؤسسات الأخرى.

# الفصل الثالث

جامعة عبد الحميد بن

باديس

-مستغانم-

### الفصل الثالث:جامعة عبد الحميد بن باديس -مستغانم-

#### **تمهيد:**

تعتبر جامعة عبد الحميد بن باديس من بين المؤسسات التعليمية لولاية مستغانم، حيث تجسد بها العلاقات العامة في صورة إيجابية مدعمة ومحفزة للأهداف ووظائف المؤسسة إضافة إلى تطوير علاقات مما يدعم مؤهلاتها المستقبلية ودمج العلاقات مع الإمكانيات لتحقيق الواقع المطلوب الصورة الحسنة لها يتضمن هذا الفصل ثلاث مباحث أولاً نشأة وتطور جامعة عبد الحميد بن باديس، اما المبحث الثاني حول كلية العلوم الإجتماعية، وآخر مبحث واقع العلاقات العامة في مصلحة التدريس لكلية العلوم الإجتماعية.

## المبحث الأول: تعريف نشأة وتطور جامعة عبد الحميد بن باديس:

### **1/تعريف جامعة عبد الحميد بن باديس ولاية مستغانم (خروبة):**

تقع جامعة عبد الحميد بن باديس بمستغانم شمال غرب الجزائر تتوزع كليتها على مختلف أنحاء الولاية غير أن رئاسة الجامعة تقع في الناحية الشرقية لولاية مستغانم بخروبة تعد جامعة مستغانم مؤسسة عمومية ذات طابع إداري علمي ثقافي ومهني تهتم بالتكوين والبحث العلميين تتمتع بالشخصية المعنوية والاستقلالية المالية وتخضع لأحكام المرسوم رقم 83-344.

وإن جامعة عبد الحميد بن باديس مستغانم مرتبطة بشكل وثيق مع منطقة الظهرة، وهي تعتبر مؤسسة من مؤسسات التعليم العالي هذه كونت ولمدة زمنية طويلة النخبة الفكرية من جهة الغربية والتي لايزال تأثيرها كبير، منذ 40 سنة من وجودها لم تتوقف الجامعة عن مواجهة التحديات العلمية والاجتماعية فلجامعة موقع إستراتيجي جد مهم فهي تتمركز بين ولايات وهران وغليزان وشلف ومعسكر وترقت من مركز جامعي إلى مصف الجامعات الجزائرية في عام 1998، تحمل هذه الجامعة اسم العلامة عبد الحميد بن باديس وهو الشخصية الرمزية لجمعية العلماء المسلمين في الجزائر.<sup>1</sup>

## 2/ نشأة وتطور جامعة مستغانم :

تم إنشاء جامعة مستغانم عبد الحميد بن باديس في عام 1998 بموجب المرسوم التنفيذي رقم 98-220 وبالضبط في عام 1969، تم تأسيس المعهد التكنولوجي للزراعة ITA كمؤسسة من مؤسسات التعليم العالي في مستغانم، وهو معهد معروف بتكوينه وتدريبه للمهندسين في مجال الزراعة التطبيقية ثم في عام 1978، تم تأسيس المركز الجامعي، والذي كان يقوم بالتكوين في الدراسات العليا في الجذع المشترك في علم الأحياء، وعلوم التمريض وكذلك في الكيمياء في عام 1998 شهدت جامعة مستغانم توسعا سريعا في بنيتها التحتية وقدرتها لاستيعابية فضلا عن نمو في عدد موظفيها وطلابها، ولقد سمحت الجهود التي لها قادتها ومديروها ومعلموها للجامعة بنجاح اجتياز سلسلة من الخطوات النوعية التي جعلت من مستغانم مركزاً أكاديمياً حقيقياً يشع في جميع أنحاء المنطقة من البلاد<sup>1</sup>.

ويمكن تلخيص تاريخ تطورها كالنحو التالي:

- 1978 إنشاء المركز الجامعي بمستغانم المرسوم رقم 78-131.
- 1984 تنظيم المركز الجامعي ليتحول إلى<sup>2</sup>:
  - المدرسة العليا والعلوم الأساسية.
  - المعهد الوطني للتعليم العالي للبيولوجيا.
  - المعهد الوطني للتعليم العالي للكيمياء.
  - المعهد الوطني للتربية البدنية والرياضة.

<sup>1</sup>المرسوم التنفيذي رقم 78-220، المؤرخ في 7/7/1998، ربيع الأول عام 1419، يتضمن انشاء جامعة،

<sup>2</sup>المرسوم التنفيذي رقم 78-131، المؤرخ في 8 يوليو 1978، يتضمن انشاء المركز الجامعي لمستغانم.

- 1992 التنظيم الجديد للمؤسسة: <sup>1</sup>
- المركز الجامعي
- المدرسة العليا في العلوم الأساسية.
- المعهد الوطني للتربية البدنية والرياضية.
- 1997 نقل المعهد الوطني للتعليم العالي في الزراعة (INFSA ex: ITA) من وزارة إلى المركز الجامعي في مستغانم.
- 1998الارتقاء من المركز الجامعي إلى الجامعة الرسوم التنفيذي رقم 12-77 وتضمن إنشاء جامعة مستغانم.
- 2000نقل المعهد الوطني للأشغال العمومية إلى جامعة مستغانم لوزارة لأشغال العامة.
- 2003إنشاء معهد العلوم والتقنيات للأنشطة البدنية والرياضية.
- 2009إعادة تنظيم جامعة مستغانم (سبع كليات ومعهد واحد).
- 2011إعادة تنظيم جامعة مستغانم (افتتاح كلية الطب) ، المرسوم التنفيذي رقم 12-360.
- 2013إعادة هيكلة كليات جامعة مستغانم في 8كليات ومعهد واحد إنشاء المدرسة العليا والمدرسة التحضيرية في علوم الطبيعية والحياة.
- 2014إنشاء المدرسة العليا.<sup>2</sup>

<sup>1</sup> - المرسوم التنفيذي رقم 12-77 المؤرخ في 14 ربيع لأول 1433 الموافق ل 12 فبراير 2012 يتضمن الإنقاء إلى الجامعة.  
<sup>2</sup> - المرسوم التنفيذي رقم 12-360 المؤرخ في 22 ذي القعدة 1433 الموافق ل 8 أكتوبر 2012 يتضمن إعادة تنظيم جامعة مستغانم . 2011

- 2016إعادة تنظيم جامعة مستغانم (9كليات ومعهد واحد) ، المرسوم التنفيذي رقم 14-239،المؤرخ في 1998إنشاء جامعة مستغانم، وتحمل اسم عبد الحميد بن باديس، وهو شخصية رمزية لحركة الاتصال والإسلامي في الجزائر.
- وجاء بمقتضى المرسوم التنفيذي رقم 12-360 المعدل والمتمم للمرسوم التنفيذي رقم 12-77والمتضمن إنشاء جامعة مستغانم وتحديد عدد الكليات والمعاهد التي تتكون منها جامعة مستغانم واختصاصاتها كما يأتي:
- كلية العلوم الدقيقة والإعلام الألى، كلية العلوم الطبيعية والحياة، كلية العلوم والتكنولوجيا، كلية الأدب والفنون، كلية الحقوق والعلوم الأساسية، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، كلية العلوم الاجتماعية<sup>1</sup>.

<sup>1</sup> - المرسوم التنفيذي رقم 14 - 239 المؤرخ في 29 شوال 1435 الموافق ل 25 أغسطس 2014 يتضمن إعادة تنظيم جامعة مستغانم 2016 .



## المبحث الثاني: كلية العلوم الاجتماعية لجامعة عبد الحميد بن باديس

### تعريف كلية العلوم الاجتماعية:

في شهر سبتمبر 1998 أدرجت كلية العلوم الاجتماعية في منظومة التكوين بجامعة مستغانم، وكان ذلك من خلال قسم العلوم الاجتماعية التابع لمعهد اللغات الأجنبية، وفي جويلية 1999 أنشأت كلية العلوم الاجتماعية والتربية البدنية التي تضم ثلاثة أقسام هي:

• علم الاجتماع.

• علم كالنفس.

• التربية البدنية والرياضية.

وفي سبتمبر 2002 تدعمت بقسم علوم الإعلام والاتصال، أما في جويلية 2004 فقد إستقلت كلية العلوم الاجتماعية، وأعدمت التكوين في نظام (ل. م. د) منذ بداية السنة الجامعية 2006/2007. وتضم الكلية في الوقت الراهن:

❖ قسم العلوم الاجتماعية الذي يضم بدوره الشعب التالية: علم الاجتماع، علم النفس، الأرتوفونيا، فلسفة.

❖ قسم العلوم الإنسانية الذي يضم الشعب التالية: علوم الإعلام والاتصال، التاريخ، كما تحتوي على مركز للإعلام الآلي ومكتبة الكلية<sup>1</sup>.

<sup>1</sup>-معلومات مقدمة من أرشيف جامعة عبد الحميد بن باديس 2023/04/25

## مهام الكلية:

من مهام الكلية ما يلي:

- تلقيم الطالبة مناهج البحث وترقية التكوين للبحث وفي سبيل البحث.

- المساهمة في انتاج ونشر العلم والمعارف وتحصيلها وتطويرها.

وتتمثل المهام الأساسية للكلية في مجال البحث العلمي والتطوير التكنولوجي على الخصوص فيما

يلي:

➤ المساهمة في الجهد الوطني للبحث العلمي والتطوير التكنولوجي.

➤ ترقية الثقافة الوطنية ونشرها.

➤ المشاركة في دعم القدرات الوطنية.

➤ تثمين نتائج البحث ونشر الإعلام الدولي في تبادل المعارف وأثارها.

➤ توفير كل الإمكانيات للطلبة للوصول إلى أحسن درجة من التكوين النوعي والذي يمكنهم من

اقتحام المجالات في أي مكان وأي وقت.<sup>1</sup>

<sup>1</sup> معلومات مقدمة من أ. شيف جامعة عبد الحميد بن باديس 2023/04/25

## المبحث الثالث: واقع العلاقات العامة بمصلحة التدريس لكلية العلوم الإجتماعية بمستغانم:

### 1/ مدخل عام عن مصلحة التدريس:

تجسدت العلاقات العامة كعامل حيوي لمختلف لأنشطة داخل مؤسسة جامعة عبد الحميد بن باديس، بالأخص في كلية العلوم الإجتماعية، وهذه الأخيرة تميزت بتعدد مصالحها، وعليه تم تسليط الضوء على مصلحة التدريس كمصلحة توظف العلاقات العامة وتمثل واقعها بنسبة للمصالح الأخرى.

### 2/ -مهام مصلحة التدريس لكلية العلوم الاجتماعية بمستغانم:

- تتكون مصلحة التدريس من رئيس المصلحة وهو المكلف بقرارات الموافقة والرفض من أولوياته في هذه المصلحة، بالإضافة إلى تواجد مكتب خاص بالتسجيلات ومكتب خاص بتسليم الشهادات وأخيرا مكتب خاص بالأرشيف وكل مكتب عون خاص به.
- ويظهر واقع العلاقات العامة بهذه المصلحة من خلال مجموعة المهام التي تقوم بها والتي تسمح لها بتوظيف هذا النوع من العلاقات حسب ما يتطلب به عمل هذه المصلحة وهي كالتالي:

➤ في بداية السنة الجامعية الموافقة لشهر سبتمبر:

يقوم أعوان هذه المصلحة بتسليم شهادات النجاح بطريقة مباشرة مع الطلبة ويتم أيضا تسجيل الطلبة الجدد عن طريق إيداع ملف التسجيل وبعد ذلك تأتي مرحلة إعادة التسجيل واستقبال الملفات وتسليم الشهادات المتبقية.

➤ مرحلة استقبال الطلبة القدامى الموجود ملفاتهم بالأرشيف بطريقة جد مرضية بحيث تتم

تسليم نسخ الشهادات الدراسة لسنوات القديمة وتسليم شهادات النجاح المؤقتة عن طريق الالتحاق بالمصلحة وتسليم كشوفات النقاط من بداية الالتحاق بالجامعة.

- القيام بالرد على المراسلات من خلال إثبات المستوى الجامعي من طرف المصلحة وتوثيق شهادات النجاح وكشوف النقاط وشهادات التخلي عن الدراسة بالاتصال بالطالب بصفة مباشرة<sup>1</sup> ويمكن من يتطلب منهم بإحضار بعض الوثائق مثل تصريح أو شهادات، أو غيرها وإثبات التنازل عن الدراسة وهذه العملية يكون مصرح بها من قبل رئيس المصلحة بصفة رسمية، وهناك شهادة إثبات مداولة الدراسة مع ذكر الفترة الزمنية من بدايتها إلى نهايتها.
- تحضير المقررات الخاصة بالسنة الجامعية وتكون بربط العلاقة مع الطالب والمقر بالشكوى عن طريق حضور المجالس التأديبية وصياغة محضر المجلس التأديبي المنعقد بصفة رسمية ونهائية، وكتابة المقرر وإرساله إلى الأقسام حيث تكون هناك علاقة عبر الوثيقة بين رئيس المصلحة والقسم.
- بعد نهاية عملية إعادة التسجيل يقوم أعوان المصلحة بترتيب وتصفية ملفات الطلبة عن طريق (فتح ملف كل طالب) ومعالجة وتحضير ملفات الطلبة الذين ملفاتهم ناقصة خاصة المحولين وهذا من أجل التخرج.
- بعد كل هذا يتم استلام محاضر المداولات عن طريق مصلحة التقييم.
- استلام ملفات التخرج من طرف الأقسام للطلبة بطريقة مباشرة الناجحين بالإضافة إلى إتمام الملف النهائي للتخرج، والسهر على إمضاء شهادات التخرج ومتابعة كل كبيرة وصغيرة مثل غياب رئاسة المصلحة ومعالجة النقائص في الملف إذا وجدة، وفي الأخير تسليم الشهادات النجاح المؤقتة مع مراعاة ملف التخرج.<sup>2</sup>

<sup>1</sup>-معلوماتمقدمةمنطرفرئيسمصلحةالتدريسبلغازيمحمد 2023/04/17

<sup>2</sup>-معلوماتمقدمةمنطرفرئيسمصلحةالتدريسبلغازيمحمد 2023/04/17

### خلاصة:

من الملاحظ أن جامعة عبد الحميد بن باديس بولاية مستغانم، أصبحت تمثل بقية الجامعات من خلال إعتبارها كقاعدة أساسية في ازدهار المجتمع والأمم على مختلف الأصعدة خاصة في الفترات الأخيرة إذ أصبح بإمكان جمهور هذه الجامعة وبالأخص كلية العلوم الاجتماعية كعينة حصول التبادل المعرفي والمعلوماتي عن طريق الإتصال المباشر والغير مباشر وهذا ما لوحظ في مصلحة تدريس التابعة لها أصبحت هذه الجامعة تحمل أهمية من خلال الواقع الذي تجسده العلاقات العامة وتنامي تأثيرها على مختلف الفئات المثقفة.

# الفصل الرابع

عرض وتحليل

نتائج الدراسة

الميدانية

## الفصل الرابع: عرض وتحليل نتائج الدراسة الميدانية

### تمهيد:

لقد قادنا موضوع واقع العلاقات العامة في نموذج مصلحة التدريس لكلية العلوم الاجتماعية بجامعة عبد الحميد بن باديس بمستغانم في شقه الميداني إلى الوصول إلى مجموعة من النتائج والتي يمكنها أن تكون صورة عن واقع العلاقات العامة بالمؤسسات الجامعية الجزائرية. ولعلنا سنقدم من خلال هذا الفصل -الفصل الثالث- المتعلق بعرض وتحليل نتائج الدراسة الميدانية؛ إلى عرض لإجراءات الدراسة الميدانية وعرض لنتائج الدراسة الميدانية ثم عرض للاستنتاجات في ضوء الفرضيات ومن ثم النتائج العامة ثم تقديم لمجموعة من الاقتراحات انتهاء بخاتمة للدراسة.

### المبحث الأول: إجراءات الدراسة الميدانية:

تعتبر العلاقات العامة بكلية العلم الاجتماعية لجامعة عبد الحميد بن باديس بالأخص مصلحة التدريس وعلى غرارها المؤسسات الجامعية؛ من ضمن السبل التي تعتمدها مصلحة الدراسات بالكلية في تسير العمل داخل المؤسسة مما يتيح إمكانية مواكبة مختلف مهام العمل الإداري بالنظر إلى تعدد وظائفه وأهدافه بشكل يساهم في إضفاء أداء حسن لمختلف المصالح الإدارية على مستوى الجامعة. ولقد مكنتنا الإجراءات المتبعة في خضم الدراسة الميدانية على مستوى كلية العلوم الاجتماعية على شاكلة الملاحظة والمقابلة إلى الخلوصل إلى مجموعة من النتائج نرصها على النحو التالي:

- أما فيما يتعلق بالملاحظة سواء كانت مباشرة أو غير مباشرة؛ فلقد كانت ممهدا مهما للتحضير للموضوع من منطلق رصدنا لملاحظات مثيرة للاهتمام والجديرة بالتوثيق، فلقد كانت فرصة للاحتكاك بالميدان بشكل مباشر، وهو ما مكنا من جمع معلومات مهمة تم استثمارها ضمن هذه الدراسة سواء في إطارها النظري أو التطبيقي.

- فيما يتعلق بالمقابلة؛ فلقد كانت أداة فعالة أيضا للحصول على كم هائل من المعلومات بأقصر وقت وبأقل جهد ممكن، بحيث كان يصعب الوصول إلى هذه الحقائق عن طريق الاستمارة، لا

لشيء؛ إلا لأن المقابلة قد منحتنا ضروبا من الإجابات التي لم نكن لنتوقع لها أسئلة في حسابنا. علما أن المقابلة قد شملت كل من رئيس مصلحة الدراسات لكلية العلوم الاجتماعية بجامعة عبد الحميد بن باديس وطائفة الموظفين المتواجدين على مستوى بالمصلحة.

### المبحث الثاني: نتائج الدراسة الميدانية:

من مخرجات العمل الميداني؛ فلقد قادتنا جملة الأسئلة التي تم طرحها على رئيس مصلحة الدراسات بكلية العلوم الاجتماعية لجامعة عبد الحميد بن باديس بمستغانم وأعوان المصلحة إلى ضرورة تحليل لخطاب المقابلة والذي قادنا بدوره إلى استنباط عناصر مهمة يمكن تصنيفها كنتائج للدراسة:

إجابة عن السؤال الأول فيما يخص الأهداف التي يراها الموظفون بمصلحة التدريس لكلية العلوم الاجتماعية لجامعة عبد الحميد بن باديس لولاية مستغانم، فإن الإجابات لا تنفك أن تكون جامعة على أن مصلحة التدريس تعتبر النواة الأساسية لكلية والتي تسعى دائما لأن تعطي صورة مشرفة من خلال حسن الاستقبال وتقديم يد المساعدة وتذليل كل الصعوبات حتى يشعر الطالب بأريحية تامة من أول يوم يسجل فيه إلى غاية تخرجه.

كذلك الحال بالنسبة للسؤال الثاني فيما أن كانت العلاقات العامة بمصلحة التدريس لكلية قد توصلت إلى الأهداف المراد تحقيقها، فإن الخطابات المستقاة لا تخرج عن نطاق العمل الدؤوب للمصلحة من حيث الحرص على السير الحسن للمصلحة وتوصيل المعلومات للطالب وتبليغ كل ما هو جديد للعميد ونائب العميد ورؤساء الأقسام ومحاولة إيجاد أو اقتراح الحلول الممكنة.

أما بالنسبة للإجابة عن السؤال الثالث فيما يخص الوسائل الاتصالية المستخدمة بالمصلحة؛ فإن المصلحة تجمع في تواصلها بين وسائل التواصل الاجتماعي من خلال الصفحة الرسمية لجامعة والصفحة الرسمية لكلية وصفحات الأقسام والشعب، إضافة إلى البريد الإلكتروني والهاتف النقال والهاتف الثابت ناهيك عن المراسلات الإدارية المكتوبة في جداول للارسال.



ومن خلال تتبعنا لسير العمل الإداري بالمصلحة؛ فلقد لفت انتباهنا حالة الربط التي تمنح صورة حسنة لواقع العلاقات العامة بالمصلحة. فهي تسير بشكل أفضل لاسيما مع توفر جل الوسائل المادية والمعنوية والتي تسمح لنا بتقديم أداء مشرف سواء للطلاب بدرجة أولى أو بين المصالح الإدارية المعنية<sup>1</sup>.

أما فيما يتعلق بالآليات التي تتبعها المصلحة فإن الانضباط في العمل وتسطير برامج أو خطة عمل سنوي وحسن المعاملة والإنصات للطلاب ومختلف المصالح التي تعمل بشكل مباشر مع المصلحة والأخذ بعين الاعتبار جملة الانتقادات التي من خلالها تصحيح أخطاء التسيير من أجل المساهمة في القضاء على المشاكل والعراقيل ما بين الطلبة والإدارة، هي من السمات التي تتميز بها المصلحة<sup>2</sup>.

وفيما يتعلق بالإستراتيجية التي يعتمد عليها الموظف؛ فإنها تتمثل في إتقان لغة التواصل بداية من حسن الاستقبال مرورا بتقديم مصالح الغير بتسهيل كل العقبات وصولا إلى تحقيق الأهداف وهي إرضاء الطالب. كما تستخدم مصلحة التدريس مواقع التواصل الاجتماعي في تواصلها الداخلي والخارجي وهذا ربحا للوقت في نقل المعلومة ونظرا لتداول هذه التقنية من معظم الأفراد والإدارات. وتجدر الإشارة إلى أن المصلحة تجابه بعضا من المشكلات التي تتعلق بمنح صورة جيدة لسير العلاقات العامة داخل مصلحة التدريس؛ من بينها:

- 1- نقص الموارد البشرية.
- 2- قلة تدفق الأنترنت.
- 3- عدم تجاوب الطلبة مع الإعلانات.
- 4- عدم التزام الطلبة برزنامة التسجيلات.

<sup>1</sup>- الحالة رقم 01 في إجابة عن السؤال الرابع.

<sup>2</sup>- الحالة رقم 01، 02، 03 في إجابة عن السؤال الخامس.

## 5- تدمير الطلبة دون معرفة الدوافع.

أما الهدف الذي كان مرجوا من السؤال الأخير، فإنه كان ابتغاء معرفة آراء واقتراحات رئيس المصلحة حول واقع العلاقات العامة في المؤسسات الجامعية والدور الذي يمكن أن تؤديه وهي تتدعم بشبكات التواصل الاجتماعي من أجل المساهمة في تحقيق سير نظام إداري فعال؛ فلقد رصدنا الاقتراحات التالية<sup>1</sup>:

1- توفير الفضاءات الكافية لاستخدام الشبكات الاجتماعية لدعم العلاقات العامة في المصالح الجامعية.

2- توفير الموارد البشرية الكافية للقيام بالمهام يحول دون حصول ضغط على المصلحة.

3- تعزيز خدمات الأنترنت حتى يستطيع أعوان المصلحة القيام بدورهم بشكل جيد.

4- فرض العقوبات على الطلبة من أجل دفعهم إلى أخذ الرزنامات التي يتم عرضها من قبل المؤسسة بعين الاعتبار.

## الإستنتاجات في ضوء الفرضيات:

نفيا أو تأكيدا للفرضيات التي تم وضعها مسبقا والتي تشكل أساس دراستنا، ومن خلال

المعلومات التي استقيناها من الميدان؛ فإنه يمكن استخلاص النتائج التي توضح واقع العلاقات العامة بمصلحة الدراسات بكلية العلوم الاجتماعية.

## - التحقق من الفرضية الأولى:

للعلاقات العامة بمصلحة التدريس دور كبير في الرفع من مستوى التسيير الحسن بكلية العلوم

الاجتماعية، وبالنظر إلى عملية تواصل مصلحة التدريس مع الطلبة وبالنظر أيضا إلى سعيها إلى

تلبية حاجاتهم البيداغوجية عبر مختلف القنوات الاتصالية والاعتماد على الاتصال المباشر بصفة

الحالة رقم 1.01

غالبه؛ فإن مدى فعالية الأمر في تحقيق العلاقات إلى حسن تسيير العمل؛ لا يخرج عن نطاق إحدى الافتراضات التي تم تصورها مسبقا.

#### - التحقق من الفرضية الثانية:

تتجسد فاعلية العلاقات العامة في التنسيق بين موظفي التدريس أثناء الظروف العادية للموسم الجامعي وأثناء الحالات الاستثنائية التي تشهد ضغطا مهنيا على المصلحة. وعليه؛ فقد تجلت رؤية الفرضية من خلال تعرض المصلحة للضغط وتراكم العمل والأخطاء التي الناجمة من قبل أقسام الكلية خاصة في فترة التسجيلات وفترة التخرج مما يجعل السعي إلى تحقيق العمل الجماعي التفاعلي؛ من أهم ايجابيات المؤسسة الجامعية.

#### المبحث الثالث: النتائج العامة والتوصيات:

##### النتائج العامة:

لقد تمخض عن هذه الدراسة جملة من النتائج العامة والتي نرصدها في النقاط التالية:

- \* انعدام قسم أو مكتب خاص بالعلاقات العامة ضمن الهيكل التنظيمي للكلية.
- \* القيام بوظيفة العلاقات العامة من قبل الموظفين وإدماجها بالاتصال وهذا ما لا ينطبق مع متطلبات العلاقات العامة في معناها الحديث.
- \* تستخدم مصلحة التدريس طريقتين للاتصال؛ أولاها تتعلق بالاتصال المباشر واطراها بالاتصال الغير مباشر.
- \* تعتمد المصلحة في اتصالها على وسائل الاتصال المختلفة منها الحديثة والتقليدية (الهاتف النقال، الهاتف الثابت، البريد الإلكتروني، الإعلانات، المراسلات الإدارية...)

\*تعد مصلحة الدراسات لكلية العلوم الاجتماعية بجامعة عبد الحميد بن باديس بمستغانم؛ المؤسسة الوحيدة بالولاية التي تعمل على أرشفة معلومات الطلبة كضرورة عند الوقوع في بعض الحالات النادرة.

### 5/ التوصيات:

من خلال دراستنا يمكن بسط جملة من الاقتراحات التي تساهم في استشراف السير الحسن للعلاقات العامة والتي نحصيها في التوصيات التالية:

- ❖ خلق خلية تحت مسمى العلاقات العامة على مستوى الكلية.
- ❖ القدرة على خدمة الطلبة في صورة مرضية.
- ❖ توظيف أخصائيين في هذا المجال من أجل تسيير العلاقات العامة بشكل الصحيح
- ❖ زيادة الموارد البشرية (عدد الموظفين) لتقليل الضغط الذي يتعرض له الموظفون وأعوان الإدارة.
- ❖ استخدام أحدث تقنيات التكنولوجيا وتطوير شبكة الأنترنت بالجامعة.

### خلاصة:

يتضح من خلال مسار هذه الدراسة بمصلحة التدريس، أن واقع العلاقات العامة بهذه المصلحة إنما يسير بوتيرة حسنة لاسيما فيما يتعلق باعتمادها على وسائل الاتصال المباشر والغير مباشر كأداة لحدوث التفاعل وتعزيز العلاقات وتحسين صورة المؤسسة سواء مع الفاعلين الإداريين أو مع فئة الطلبة.

ونظرا لإدراكنا لمدى الأهمية التي تعتمدها العلاقات العامة في كنف كل إدارة؛ فإن بلوغ الاستمرارية للسهر على تفعيل هذه الأهمية؛ لا ينفك أن يتحقق إلا بالسهر الدؤوب على هذا الرابط الشرياني في كنف أي مؤسسة كانت. وإن بلوغ ذلك ليعطي انطبعا جيدا عن هذه المؤسسة وهيئاتها ومصالحها.

# الخاتمة

## الخاتمة:

من خلال ما تقدم في طيات هذا البحث في شقه النظري والتطبيقي، فلا يمكننا إلا الخلوص إلى نتيجة مفادها أن صورة العلاقات العامة بمصلحة الدراسات بكلية العلوم الاجتماعية لجامعة عبد الحميد بن باديس بولاية مستغانم؛ قد رسخت في أذهاننا صورة مطابقة لما تمتلكه من مكانة مهمة بالكلية، وذلك من خلال محورتيها كخلفية إدارية أو مما تحوزه من إمكانيات مادية وتكنولوجية تؤهلها لتحقيق أهدافها تجاه جمهورها على الرغم من الحاجة إلى أعداد إضافية من المورد البشري. وإذا كان لا بد من أسطر لاختتام طيات هذا البحث، فإن اعتماد الوسائل الاتصالية المختلفة مهمة لتسهيل عملية التواصل الداخلي-أي بين الأعوان الفاعلين بالمصلحة وعملية التواصل الخارجي - أي بين المصلحة وبين مختلف المكاتب بالكلية وجمهور الطلبة. كما أن الاعتماد على الجانب البشري الذي يمتلك قدرات للتواصل المباشر سيساعد في امتصاص ردود الأفعال الطرف الآخر أي جموع الطلبة. وعلى العموم تبقى هذه الدراسة بمثابة استطلاع قد سلط فيه الضوء على جوانب هامة من الظاهرة المدروسة، كما فتحت هذه الدراسة آفاق جديدة للبحث، لاسيما أن موضوع العلاقات العامة بمصلحة الدراسات بكلية العلوم الاجتماعية بجامعة مستغانم، بحسب ماوقفنا عليه من بحوث في رفوف المكتبة، فإنها تعد الدراسة الأولى من نوعها بجامعة مستغانم، لاسيما بقسم العلوم الإنسانية؛ شعبة علوم الاعلام و الاتصال.



# قائمة المصادر والمراجع



## قائمة المراجع:

### ❖ الكتب العربية:

1. أنعام حسين أيوب وآخرون علاقات العامة والاتصال في الخدمة الاجتماعية دار مكتبة الحلمة لنشر و التوزيع -عمان- الطبعة الأولى 2016
2. رؤوف حسنا الزبيدي مبادئ العلاقات العامة الأكاديمية للنشر والتوزيع -عمان- الأردن ،ط1-2014.
3. سعادة راغب الخطيب، مبادئ العلاقات العامة، دار البداية ناشرون وموزعون، عمان، ط1، 2009.
4. صالح الحيري "مدخل إلى العلاقات العامة" مكتبة الفلاح للنشر والتوزيع " الكويت، 2005.
5. عبد الرزاق محمد الدليمي "العلاقات العامة في التطبيق" دار جريدة للنشر والتوزيع -عمان ط1، 2005
6. عبد الرزاق محمد الدليمي "العلاقات العامة والعولمة" دار جريدة للنشر والتوزيع -عمان- ط1. 2005.
7. عبد السلام أبو قحفة محاضر تقي العلاقات العامة، المكتبة العربية الحديثة الإسكندرية .
8. عبد الله عبد الرحمن سوسيو لوجية التنظيم دار المعرفة الجامعية الإسكندرية.
9. عبد الناصر أحمد جردات، لبنانها تفاعل الشامياً أسس العلاقات العامة بين النظرية والتطبيق، "دار البازور العلمية للنشر والتوزيع" عمان الأردن الطبعة العربية، 2005.
10. عليبر غوت، دور العلاقات العامة في إطار الدراسات الجامعية. المؤشر السنوي السابع لإدارات الأزمات الجامعية -عينالشمس القاهرة 27.10.
11. علي عبد الرزاق حليبي، منهج البحث الاجتماعي دار المعرفة الجامعية، 1992.
12. عماد الدين تاج السر فقير عمر إعداد وإنتاج المواد الإعلامية للعلاقات العامة "دار البداية ناشرون وموزعون. عمان، ط1، 2013 .
13. فريحة محمد كريم، "العلاقات العامة دار العلوم، الجزائر ط1، 2012.

14. محمد الجمال راسم . معوض عيادة خيرت، إدارة العلاقات العامة: المدخل الإستراتيجي، الدار المصرية، القاهرة، ط1، 2005.
15. منال محمد رحال "العلاقات العامة من منطلق نظري وعملي دار امجد للنشر والتوزيع عمان الطبعة العربية، 2015.
16. موريس أنجرس، منهجية البحث العلمي في العلوم الإنسانية تدريبات علمية، ترجمة بوزيد صحرانوي وآخرون، دار القصبلة لنشر، الجزائر، الطبعة 2، 2006.
17. ناهضفاضل زيدان الجواري، العلاقات العامة والصورة الذهنية سلسلة بحوث، دار أمجد للنشر والتوزيع، عمان، طبعة 1، 2016.
18. نصر الدين عبد القادر عثمان "المدخل في العلاقات العامة و الإعلان' الأفاق المشرقية ناشرون عمان ط1. 2011.
19. ياسر عبد الله العلاقات العامة في المؤسسات الإعلامية بدون طبعة 2019.

❖ القواميس:

1- القاموس العربي الشامل الأداء، الراتب الجامعي، بيروت 1997

- 2- علي بن هادية، القاموس الجديد الطلابي، معجم عربي، الشركة التونسية للنشر والتوزيع، ط1، عمان بالأردن، 2000.
- 3- محمد جمال الفار "المعجم الإعلامي" دار أسامة المشرق الثقافي-عمان الأردن 2006.

#### ❖ المواقع الإلكترونية:

- 1- كمال صدقي [http://www.scibd.com/deic/7232726/cour\\_venite](http://www.scibd.com/deic/7232726/cour_venite)
- 2- [www.gbid.com/archvie/imdex.php](http://www.gbid.com/archvie/imdex.php) 23/04/2018
- 3- <https://www.univ.mosta.dz>

#### ❖ المراسيم

- 1- المرسوم التنفيذي رقم 98-220 المؤرخ في 7 جويلية 1998، ربيع الأول عام 1419 الموافق ل 7 يوليو سنة 1998، يتضمن إنشاء جامعة مستغانم.
- 2- المرسوم رقم 78 - 131 المؤرخ في 8 يونيو 1978 يتضمن إنشاء المركز الجامعي لمستغانم.
- 3- المرسوم التنفيذي رقم 12-77 المؤرخ في 14 ربيع لأول 1433 الموافق ل 12 فبراير 2012 يتضمن الإنقاء إلى الجامعة.
- 4- المرسوم التنفيذي رقم 12-360 المؤرخ في 22 ذي القعدة 1433 الموافق ل 8 أكتوبر 2012 يتضمن إعادة تنظيم جامعة مستغانم 2011.
- 5- المرسوم التنفيذي رقم 14 - 239 المؤرخ في 29 شوال 1435 الموافق ل 25 أغسطس 2014 يتضمن إعادة تنظيم جامعة مستغانم 2016.

1-معلومات مقدمة من أرشيف جامعة عبد الحميد بن باديس 2023/04/25

## 2-معلومات مقدمة من طرف رئيس مصلحة التدريس بلغازي محمد 2023/04/17



# قائمة الملاحق

### الملحق رقم 1: دليل المقابلة

في إطار انجاز بحث علمي تحضيراً لنيل شهادة الماستر تحت عنوان واقع العلاقات العامة بالمؤسسة الجامعية نتقدم إليكم نحن الطالبتان شنين حكيمة، مهدي صبرينة من قسم العلوم الإنسانية، شعبة علوم الإعلام والاتصال، تخصص إتصال وعلاقات عامة؛ بهذه الأسئلة راجين منكم الإجابة عنها، ضامنين لكم سرية البيانات المعلومات التي تتقدمون بها والتي لن تستخدم إلا لأغراض علمية، شاكرين لكم تعاونكم وحرصكم على خدمة البحث العلمي.

#### الأسئلة:

- 1 - ما الأهداف التي يرومها الموظفون في إطار العلاقات العامة بمصلحة التدريس لكلية العلوم الاجتماعية جامعة عبد الحميد بن باديس؟
- 2 - هل تحقق العلاقات العامة بمصلحة الدراسات لكلية الأهداف المراد تحقيقها؟
- 3- ما الوسائل الاتصالية المستخدمة من قبل موظفي مصلحة الدراسات في إطار تجسيد معنى العلاقات العامة؟
- 4- في رأيك؛ هل العلاقات العامة بمصلحة الدراسات تسيير بشكل أفضل في كلية العلوم الاجتماعية بجامعة عبد الحميد بن باديس؟
- 5- في نظركم؛ ما الآليات التي تقترحونها لجعل العلاقات العامة ذات فاعلية في تسيير الشأن الداخلي بمصلحة الدراسات لكلية؟
- 6- ما هي الإستراتيجية التي يعتمد عليها موظف جامعة عبد الحميد بن باديس عند -ممارسة العلاقات العامة بمصلحة الدراسات من أجل تحقيق الأهداف التي تستشرفها الكلية؟
- 7- هل تستخدم مصلحة الدراسات مواقع التواصل الاجتماعي والمنصات الرقمية في تواصلها الداخلي بين المصالح وكذا تواصلها الخارجي مع الأقسام والطلبة كتقنية لتسيير شؤونها الإدارية؟

8- ما نوع المشاكل التي تواجه سير العلاقات العامة داخل مصلحة الدراسات بكلية العلوم الاجتماعية؟

الملحق رقم 02: مفردات الدراسة

- ❖ الحالة رقم 1: بلغازي محمد: رئيس مصلحة التدريس.
- ❖ الحالة رقم 2: شاعة زهرة: تقني سامي في الإعلام الآلي.
- ❖ الحالة رقم 3: بلعربي فاطمة: تقني في الإعلام الآلي.
- ❖ الحالة رقم 4: بركان جمعية: عون حجز البيانات.



# الملحق الثالث: الهيكل التنظيمي

## العميد

أقسام الكلية

أقسام الكلية

نيابة العمادة المكلفة بما بعد

التدرج والبحث العلمي

والعلاقات الخارجية

الأمانة العامة

نيابة العمادة المكلفة بالدراسات

والمسائل المرتبطة بالطلبة

مكتبة الكلية

مصلحة التعاون  
الخارجي والعلاقات  
الخارجية

مصلحة متابعة  
أنشطة البحث

مصلحة التكوين  
فيما بعد التدرج

مصلحة الإحصاء  
والإعلام والتوجيه

مصلحة الاحصاء

مصلحة التعليم  
والتقييم

مصلحة التدريس

مصلحة التدريس

مصلحة التوجيه  
والرصيد الوثائقي

مصلحة التوجيه

مصلحة تسيير  
الرصيد  
الوثائقي

قسم العلوم الإجتماعية

قسم العلوم الإنسانية

مصلحة الوسائل  
العامة والصيانة

مصلحة الصيانة

مصلحة الميزانية  
والمحاسبة

مصلحة الوسائل

مصلحة الأنشطة الثقافية  
والعلمية والرياضية

مصلحة المحاسبة

مصلحة المستخدمين

مصلحة الميزانية

فرع  
الصيانة

فرع  
الوسائل

فرع  
المحاسبة

فرع  
الميزانية

فرع المستخدمين  
الإداريين وأعاون  
المصالح

فرع  
الأساتذة

الملحق الثالث: شهادة دراسية

REPUBLIQUE ALGERIENNE DEMOCRATIQUE ET POPULAIRE  
MINISTERE DE L'ENSEIGNEMENT SUPERIEUR ET LA RECHERCHE  
SCIENTIFIQUE  
UNIVERSITE ABDELHAMID IBN BADIS MOSTAGANEM  
FACULTE DES SCIENCES SOCIALES



**CERTIFICAT DE SCOLARITE**

شهادة دراسية

**Année Universitaire 2011-2012**

Le Vice-Doyen chargé des études et des questions liées aux étudiants certifie que  
l'étudiant(e) :

Nom :

اللقب :  
الاسم :

Prénom

Matricule : Date de naissance : Lieu de naissance :

Adresse :

Est inscrit(e) pour l'année universitaire 2011-2012 .

Fait à Mostaganem le :

*P/Le Vice-Doyen*

Note : il n'est délivré qu'un seul exemplaire du présent certificat

الملحق الخامس: مطوية عن كلية العلوم الاجتماعية



**كلية العلوم الاجتماعية**  
جامعة عبد الحميد بن باديس  
مستغانم



**Faculté des Sciences Sociales**  
Université Abdel Hamid Ibn Badis  
MOSTAGANEM



**Sciences sociales**

**تاريخ الكلية**  
في شهر سبتمبر 1998 أدرجت العلوم الاجتماعية إلى جامعة مستغانم  
في 1999/1998 : قسم العلوم الاجتماعية كان تابعاً لمعهد اللغات الأجنبية  
في جويلية 1998 : إنشاء كلية العلوم الاجتماعية و معهد التربية  
الرياضية مكونة من :  
قسم علم الاجتماع قسم علم النفس قسم التربية الرياضية.  
في سبتمبر 2002 : إنشاء قسم علوم الإعلام و الاتصال  
في جويلية 2004 : إنشاء كلية العلوم الاجتماعية  
في سبتمبر 2006 : أدرج النظام الجديد L.M.D مجال العلوم الاجتماعية والإنسانية.

**Historique**  
Les Sciences Sociales furent introduites à l'Université de Mostaganem au mois de septembre 1998.  
1998-1999: Département des sciences sociales rattaché à l'Institut des langues étrangères.  
Juillet 1998: Création de la Faculté des sciences sociales et de l'E.P.S regroupant trois départements: Département de sociologie, Département de Psychologie, Département de l'information et de la communication.  
Septembre 2002: Création du département des sciences de l'information et de la communication.  
Juillet 2004: Création de la Faculté des sciences sociales.  
Septembre 2006: introduction du nouveau système L.M.D domaine des sciences sociales et humaines.

**LMD**

مختبر البحث

120	+5
140	+4
160	+3
180	+2
200	+1

مختبر  
مختبر  
مختبر

**Laboratoire**

مختبر

120	+5
140	+4
160	+3
180	+2
200	+1

مختبر  
مختبر  
مختبر

**Sciences sociales**

Licence		Master	
Psychologie	L'écritures, formation de l'écrit	Psychologie: analyse des données	Psychologie: langage et sens commun
	Psychologie clinique	Psychologie clinique et santé mentale	Diplôme des systèmes
	Orthographe	Orthographe	Orthographe
Sociologie	Sociologie de la famille	Sociologie de la famille	Sociologie de l'éducation
	Sociologie de l'éducation	Sociologie de l'éducation	Sociologie urbaine
	Sociologie urbaine	Sociologie urbaine	Enquêtes sociologiques
	Sociologie de la santé	Philosophie	Philosophie: analyse et sa
Philosophie	Philosophie	Philosophie générale	Philosophie: analyse et sa
	Philosophie générale	Philosophie politique	Philosophie: analyse et sa
	Philosophie politique	Philosophie du langage	Philosophie: analyse et sa
	Philosophie du langage	Philosophie des sciences	Philosophie: analyse et sa

**Sciences humaines**

Communication	Communication: analyse et sa	Master: analyse et sa
	Technique de communication et de multimédia	Master: analyse et sa
	Langage et option politique	Master: analyse et sa
Philosophie	Philosophie	Master: analyse et sa
	Philosophie générale	Master: analyse et sa
	Philosophie politique	Master: analyse et sa
Sociologie	Sociologie	Master: analyse et sa
	Sociologie générale	Master: analyse et sa
	Sociologie urbaine	Master: analyse et sa

**Discipline en Post-Graduation**  
\* Ecole Doctorale d'Anthropologie  
Université partenaires : Université de Mostaganem, Université d'Oran, Université de Constantine, Université de Tiencen, Université de Tizi Ouzou, Université de Bejaia  
\* Ecole Doctorale de Psychologie  
Université partenaires: Université d'Oran, Université de Tiencen  
\* Ecole Doctorale de Philosophie, Bibliothéconomie, Sociologie, Communication et d'Interprétariat  
Université partenaires: Université de Mostaganem, Université de Tiencen, Université d'Oran, Université de Mascara

**A-Magistère des écoles doctorales**  
Ces écoles doctorales assurent à la faculté des Sciences Sociales  
Quatre magistères :  
- Sociologie-Anthropologie -Psychologie - Sciences de l'Information et de la Communication

Faculté des Sciences Sociales, Kharrouba, Mostaganem  
Tel: 045.21.11.29 / 045.21.11.30. Fax: 045.42.11.27. www.fss.univ-mosta.dz





**Magistère classiques**

- Sociologie de la communication. Responsable : HADJ SMAHA Djilali
- Médias et société. Responsable : HADJ SMAHA Djilali
- Education et promotion de la santé. Responsable : HADJ SMAHA Djilali
- Philosophie: La pensée arabe contemporaine. Responsable: BENJEDIA Mouhamed
- La psychologie scolaire et ses applications. Responsable: HENNI HADJ Ahmed
- Psychologie scolaire. Responsable : Guemari Mohamed
- Psychologie culture et développement. Responsable: MIMOUNI Mostapha
- Communication et langage. Responsable: BENSEBIA Abdelhak
- Sociologie politique. Responsable: HAMDACI Mouhamed

**Doctorat**

**Doctorat en psychologie:**

- Psychométrie et analyse de données
- Travail et santé mentale

**Doctorat en sociologie:**

- Sociologie et anthropologie
- Structures Familiales et lien social en Algérie

**Doctorat en philosophie:**

- Philosophie occidentale: les doctrines et les méthodes
- La philosophie Pratique et les pratiques culturelles

**Doctorat en sciences de l'information et de la communication:**

- Communication Médias et société
- Communication, langage et analyse critique des médias
- Stratégie des médias et les enjeux de la communication dans les espaces publics.

**Laboratoire**

**Analyses des données quantitatives et qualitatives des comportements psychologiques et sociaux.** Chef de labo: Pr. GUEMARI Mohamed

- Dialogue des civilisations, la diversité culturelle et la philosophie de la paix, chef de labo. Dr BRAHIM Ahmed
- La philosophie et sciences humaines, les approches méthodologiques, chef de labo. Dr ANARA Naceur
- Laboratoire Etudes en Communication, Informations et Analyse de discours. Pr: HADJ SMAHA Djilali
- Laboratoire Néo-khaldounisme, Institutions sociales et Peuples. Pr: MOHAMED HAMDACI

**Projets PNR**

- Contrôle sociaux et sa réalisation avec les concepts moraux et des rassemblements d'étudiants. Chef de projet: Dr BIKOUK Kouider
- Caractéristique et description historique de la presse nationale algérienne d'expression française XIXème à nos jours. Chef de projet: Pr: HADJ SMAHA Djilali
- Références philosophiques du dissension politique en Algérie. Chef de projet: Dr Ahmed Brahlin.
- La fondation philosophique de l'expérience démocratique en Algérie. chef de projet: Pr. BENDJEDIA Mohamed
- Evangélique en Algérie: contenu de décisions religieuses, facteurs de prolifération et les implications pour le développement national. Chef de projet: Dr RADJJI Mostapha
- Méthode de recherche en philosophie, le système d'enseignement supérieur des mécanismes de développement de L.M.D: programmes d'études et des approches à la réalité. Chef de projet: ANARA Naceur
- Détermination des perceptions du comportement organisationnel des dirigeants et des travailleurs des entreprises et des banques en période de transition. Chef de projet : Dr TADJINE Ali

**ماجستير النمط الكلاسيكي :**

- علم اجتماع الاتصال : تحت إشراف جلال حاج سماحة
- وسائل الإعلام والجمهور : تحت إشراف الحاج سماحة جلال
- تعزيز التعليم والصحة : تحت إشراف الحاج سماحة جلال
- فلسفة : الفكر العربي المعاصر: تحت إشراف بن جدية محمد
- علم النفس المدرسي و تطبيقاتها : تحت إشراف الحاج هني أحمد
- علم النفس المدرسي : تحت إشراف محمد قماري
- علم النفس الثقافي والتنمية: تحت إشراف ميموني مصطفى
- الاتصال واللغة : تحت إشراف بن سبيح عبد الحق
- علم الاجتماع السياسي : المغرب التقليدي، المعطيات الأثرولوجية والواقع المعاصر تحت إشراف حمدواي محمد

**دكتوراه :**

**الدكتوراه في علم النفس:**

- 1 - القياس النفسي وتحليل المعطيات. 2- العمل والصحة العقلية

**الدكتوراه في علم الاجتماع:**

- 1 - علم الاجتماع والأثرولوجيا. 2 - التنية العائلية والعلاقات الاجتماعية في الجزائر

**الدكتوراه في الفلسفة:**

- 1 - الفلسفة الغربية: المذاهب والنماذج. 2- الفلسفة العملية والممارسات الثقافية

**دكتوراه في علوم الإعلام والاتصال:**

- 1 - وسائل الإعلام المجتمعي. 2 - إستراتيجية الإعلام ورهانات الاتصال داخل الفضاءات العمومية. 3- الاتصال واللغة والقراءة النقدية للإعلام

**مغايير البحث :**

- مخبر تحليل المعطيات الكمية والكيفية للسلوكيات النفسية والاجتماعية.
- مخبر المخبر: محمد قماري
- مخبر حوار الحضارات والتنوع الثقافي وفلسفة السلم: رئيس المخبر: براهيم براهيم
- مخبر الفلسفة والعلوم الإنسانية: المقاربات المعرفية والمنهجية: رئيس المخبر: براهيم براهيم
- مخبر دراسات في الاتصال، والإعلام، وتحليل الخطاب. أستاذ: الحاج سماحة جلال
- مخبر الخلدونية الجديدة، المؤسسات الاجتماعية والسلطة: رئيس المخبر: براهيم براهيم

**PNR مشاريع :**

- الضوابط الاجتماعية وعلاقتها بالمفاهيم الأخلاقية في التجمعات اللغوية
- رئيس المشروع: سيكوك كويدر
- وصف الموروث التاريخي للصحافة الجزائرية بالفرنسية من القرن التاسع عشر إلى أيامنا هذه. رئيس المشروع : حاج سماحة جلال
- الموجهات الفلسفية الهندسة للخطاب السياسي في الجزائر. رئيس المشروع : أحمد براهيم
- التأجيل الفلسفي للضرورة الديمقراطية في الجزائر : رئيس المشروع : بن جدية محمد
- الإنجيليون في الجزائر: محتوى الخطاب الديني، عوامل الانتشار والانكسارات على التسمية الوطنية. رئيس المشروع : راجي مصطفى.
- مناهج البحث في برنامج الفلسفة والتعليم العالي نظام ل م د : (آليات تطوير المناهج ومقاربات الواقع). رئيس المشروع : عمارة الناصر.
- تحديد مفاهيم أنسوك التنظيم للندراء والعمال في المؤسسات والمصاريف في الفترة الانتقالية. رئيس المشروع : طاجين علي.

**محددان العلوم الاجتماعية**

المسار	البياس	علم النفس
العلوم الإنسانية والاجتماعية	علم النفس العام	علم النفس العام
العلوم الإنسانية والاجتماعية	علم النفس المرضي	علم النفس المرضي
العلوم الإنسانية والاجتماعية	علم النفس التربوي	علم النفس التربوي
العلوم الإنسانية والاجتماعية	علم النفس الاجتماعي	علم النفس الاجتماعي
العلوم الإنسانية والاجتماعية	علم النفس الثقافي	علم النفس الثقافي
العلوم الإنسانية والاجتماعية	علم النفس السياسي	علم النفس السياسي
العلوم الإنسانية والاجتماعية	علم النفس اللغوي	علم النفس اللغوي
العلوم الإنسانية والاجتماعية	علم النفس الفلسفي	علم النفس الفلسفي
العلوم الإنسانية والاجتماعية	علم النفس التاريخي	علم النفس التاريخي
العلوم الإنسانية والاجتماعية	علم النفس المعاصر	علم النفس المعاصر
العلوم الإنسانية والاجتماعية	علم النفس الحديث	علم النفس الحديث
العلوم الإنسانية والاجتماعية	علم النفس القديم	علم النفس القديم
العلوم الإنسانية والاجتماعية	علم النفس العنصر	علم النفس العنصر

**محددان العلوم الإنسانية**

المسار	البياس	علوم الإعلام والاتصال
العلوم الإنسانية والاجتماعية	علم الإعلام	علم الإعلام
العلوم الإنسانية والاجتماعية	علم الاتصال	علم الاتصال
العلوم الإنسانية والاجتماعية	علم اللغة	علم اللغة
العلوم الإنسانية والاجتماعية	علم الثقافة	علم الثقافة
العلوم الإنسانية والاجتماعية	علم التاريخ	علم التاريخ
العلوم الإنسانية والاجتماعية	علم الفلسفة	علم الفلسفة
العلوم الإنسانية والاجتماعية	علم الاجتماع	علم الاجتماع
العلوم الإنسانية والاجتماعية	علم السياسة	علم السياسة
العلوم الإنسانية والاجتماعية	علم الاقتصاد	علم الاقتصاد
العلوم الإنسانية والاجتماعية	علم القانون	علم القانون
العلوم الإنسانية والاجتماعية	علم الإدارة	علم الإدارة
العلوم الإنسانية والاجتماعية	علم المحاسبة	علم المحاسبة
العلوم الإنسانية والاجتماعية	علم التسويق	علم التسويق
العلوم الإنسانية والاجتماعية	علم المصارف	علم المصارف
العلوم الإنسانية والاجتماعية	علم التأمين	علم التأمين
العلوم الإنسانية والاجتماعية	علم البنوك	علم البنوك
العلوم الإنسانية والاجتماعية	علم الاستثمار	علم الاستثمار
العلوم الإنسانية والاجتماعية	علم العقارات	علم العقارات
العلوم الإنسانية والاجتماعية	علم التأمين	علم التأمين
العلوم الإنسانية والاجتماعية	علم البنوك	علم البنوك
العلوم الإنسانية والاجتماعية	علم الاستثمار	علم الاستثمار
العلوم الإنسانية والاجتماعية	علم العقارات	علم العقارات

**التخصصات في ما بعد التدرج:**

- \* مدرسة دكتوراه الأثرولوجيا
- \* الجامعات المشاركة: جامعة مستغانم - جامعة قسنطينة - جامعة وهران - جامعة تلمسان - جامعة تيزي وزو - جامعة بجاية
- \* مدرسة دكتوراه لعلوم النفس:
- \* مدرسة دكتوراه الفلسفة، علم المكتبات علم الاجتماع، الاتصال و الإعلام:
- \* الجامعات المشاركة: جامعة مستغانم - جامعة وهران - جامعة تلمسان - جامعة مسكرا
- \* ماجستير مدارس الدكتوراه:
- علم الاجتماع - الأثرولوجيا - علوم الإعلام والاتصال - علم النفس



- وبمقتضى المرسوم الرئاسي رقم 14 - 154 المؤرخ في 5 رجب عام 1435 الموافق 5 مايو سنة 2014 والمتضمن تعيين أعضاء الحكومة،

- وبمقتضى المرسوم التنفيذي رقم 98-220 المؤرخ في 13 ربيع الأول عام 1419 الموافق 7 يوليو سنة 1998 والمتضمن إنشاء جامعة مستغانم، المعدل والمتمم،

- وبمقتضى المرسوم التنفيذي رقم 03-279 المؤرخ في 24 جمادى الثانية عام 1424 الموافق 23 غشت سنة 2003 الذي يحدد مهام الجامعة والقواعد الخاصة بتنظيمها وسيرها، المعدل والمتمم، لا سيما المادة 3 منه،  
- وبعد موافقة رئيس الجمهورية،

#### يرسم ما يأتي :

**المادة الأولى :** تعدل وتتم المادة 2 من المرسوم التنفيذي رقم 98-220 المؤرخ في 13 ربيع الأول عام 1419 الموافق 7 يوليو سنة 1998، المعدل والمتمم والمذكور أعلاه، وتحرر كما يأتي :

"المادة 2 : .....(بدون تغيير)....."

يحدد عدد الكليات والمعاهد التي تتكون منها جامعة مستغانم واختصاصاتها، كما يأتي :

.....

.....

.....

- كلية الأدب العربي والفنون،

- كلية اللغات الأجنبية،

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

التقنيات الحديثة للإعلام والاتصال (إحداث مواقع إلكترونية...).

- الإعانة المخصصة لإنشاء العلامات التجارية وكذا التكفل بمصاريف حماية المنتجات الموجهة للتصدير في الخارج (العلامات التجارية والعلامات وبراءات الاختراع) وتمويل الميداليات والأوسمة المنوحة سنويا للمصدرين ذوي النجاعة والمكافآت على الأبحاث الجامعية المتعلقة بالصادرات خارج المحروقات،

- الإعانة المخصصة لتطبيق برامج التكوين في المهن المتعلقة بالتصدير،

- جزء من مصاريف النقل لتصدير المواد القابلة للتلف أو ذات الوجهة البعيدة،

- جزء من المصاريف المتعلقة بالتنظيم والمشاركة في التظاهرات الخاصة بالمنظمة على المستوى الوطني والمخصصة لترقية المنتوجات الجزائرية الموجهة للتصدير".

**المادة 3 :** ينشر هذا المرسوم في الجريدة الرسمية للجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية.

حرر بالجزائر في 29 شوال عام 1435 الموافق 25 غشت سنة 2014.

عبد المالك سلال

★

مرسوم تنفيذي رقم 14 - 239 مؤرخ في 29 شوال عام 1435 الموافق 25 غشت سنة 2014، يعدل ويتم المرسوم التنفيذي رقم 98-220 المؤرخ في 13 ربيع الأول عام 1419 الموافق 7 يوليو سنة 1998 والمتضمن إنشاء جامعة مستغانم.

إن الوزير الأول،

- بناء على تقرير وزير التعليم العالي والبحث العلمي،

- وبناء على الدستور، لا سيما المادتان 85-3 و125 (الفقرة 2) منه،

- وبمقتضى المرسوم الرئاسي رقم 14 - 145 المؤرخ في 28 جمادى الثانية عام 1435 الموافق 28 أبريل سنة 2014 والمتضمن تعيين الوزير الأول،

عبد المالك سلال

### الملحق السابع: مقرر تجميد السنة الجامعية



الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية  
People's Democratic Republic of Algeria  
وزارة التعليم العالي والبحث العلمي  
جامعة عبد الحميد بن باديس مستغانم  
Ministry of Higher Education And Scientific Research  
University Abdelhamid Ibn Badis Mostaganem

مقرر بحمى السنة الجامعية

كلية العلوم الاجتماعية  
نيابة العمادة المكلفة بالدراسات والمسائل المرتبطة بالطلبة  
مصلحة التدريس  
رقم: ..... م/ت/2022

مستغانم في: .....

### مقرر

إن عميد كلية العلوم الاجتماعية بجامعة مستغانم

بمقتضى المرسوم التنفيذي رقم 98-253 المؤرخ في 17 أوت المعدل والمتمم للمرسوم التنفيذي رقم 83-544 المؤرخ في 24 سبتمبر 1983 المتضمن القانون الأساسي النموذجي للجامعة .  
بمقتضى المرسوم التنفيذي رقم 98/398 المؤرخ في 199/12/02 المعدل للمرسوم رقم 98/220 في 1998/07/07 المتضمن إنشاء جامعة مستغانم  
بمقتضى المرسوم التنفيذي رقم 08 - 265 المؤرخ في 19 أوت 2008 المتضمن نظام الدراسات للحصول على شهادة الليسانس وشهادة الماستر وشهادة الدكتوراه  
بمقتضى القرارين الوزاريين رقم 711 و 712 المؤرخ في 03 نوفمبر 2011 الذي يحدد القواعد المشتركة للتنظيم والتسيير البيداغوجيين للدراسات الجامعية لنيل شهادتي الليسانس والماستر.  
بمقتضى المرسوم التنفيذي المؤرخ في 7 يوليو 2022، المتضمن تعيين السيد ~~.....~~ عميد كلية العلوم الاجتماعية بجامعة مستغانم .

بناء على طلب تجميد السنة الجامعية من طرف الطالبة : .....

بناء على رأى بالقبول للسيد نائب العميد المكلف بالدراسات والمسائل المرتبطة بالطلبة.

### يقرر

المادة الأولى : تجمد السنة الجامعية 2022 / 2023 .

بالنسبة للطالبة : ..... المولودة بتاريخ : ..... المسجلة في .....

المادة الثانية : يسمح للطالبة بإعادة التسجيل للسنة الجامعية 2023 / 2024

المادة الثالثة : يكلف كل من السادة رئيس شعبة ..... ونائب العميد المكلف بالدراسات والمسائل المرتبطة بالطلبة لكلية العلوم الاجتماعية بتنفيذ هذا المقرر.

### نائب العميد

## الملحق الثامن: مقرر اقضاء

الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية  
People's Democratic Republic of Algeria  
وزارة التعليم العالي والبحث العلمي  
جامعة عبد الحميد بن باديس مستغانم  
Ministry of Higher Education And Scientific Research  
University Abdelhamid Ibn Badis Mostaganem



مقرر، اذ صا

كلية العلوم الاجتماعية

نيابة العمادة المكلفة بالدراسات والمسائل المرتبطة بالطلبة

مصلحة التدريس

رقم: .....م/ت/2022

مستغانم في: .....

### مقرر

إن عميد كلية العلوم الاجتماعية بجامعة مستغانم

- بمقتضى المرسوم التنفيذي رقم 98-253 المؤرخ في 17 أوت المعدل والمتمم للمرسوم التنفيذي رقم 83-544 المؤرخ في 24 سبتمبر 1983 المتضمن القانون الأساسي النموذجي للجامعة .

- بمقتضى المرسوم التنفيذي رقم 98/398 المؤرخ في 02/12/8199 المعدل للمرسوم رقم 98/220 في 07/07/1998 المتضمن إنشاء جامعة مستغانم

- بمقتضى المرسوم التنفيذي رقم 08 - 265 المؤرخ في 19 أوت 2008 المتضمن نظام الدراسات للحصول على شهادة الليسانس وشهادة الماستر وشهادة الدكتوراه

- بمقتضى القرارات الوزاريين رقم 711 و 712 المؤرخ في 03 نوفمبر 2011 الذي يحدد القواعد المشتركة للتنظيم والتسيير البيداغوجيين للدراسات الجامعية لنيل شهادتي الليسانس والماستر.

- بمقتضى المرسوم التنفيذي المؤرخ في 7 يوليو 2022، المتضمن تعيين السيد ~~محمد بن باديس~~ عميد كلية العلوم الاجتماعية بجامعة مستغانم

- بناء على محضر إجتماع المجلس البيداغوجي للسنة الأولى ماستر علم الاجتماع التنظيم والعمل المنعقد بتاريخ 2022/11/27

- نظرا للتخلي عن دراسته لأي شكل من أشكال التعليم المنظمة في دروس وأعمال موجبة وأعمال تطبيقية أو تريض

من طرف الطالب : .....

### يقرر

المادة الأولى: يعاقب الطالب : ..... المزداد بتاريخ : ..... بغليزان مسجل في ..... ماستر ميدان : .....

فرع : ..... تخصص : .....

بعقوبة الإقصاء من المادة التالية : الإحصاء بعنوان ..... للسنة الجامعية 2022/2023.

المادة الثانية: ترسل نسخة من هذا المقرر إلى المعني بالأمر.

المادة الثالثة : يكلف كل من نائب العميد المكلف بالدراسات والمسائل المرتبطة بالطلبة ورئيس شعبة ..... كل فيما يخصه بتنفيذ هذا المقرر.

### ع/العميد



**الملحق التاسع: وثيقة توثيق كشوف نقاط**

الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية  
People's Democratic Republic of Algeria  
وزارة التعليم العالي والبحث العلمي  
جامعة عبد الحميد بن باديس مستغانم  
Ministry of Higher Education And Scientific Research  
University Abdelhamid Ibn Badis Mostaganem

كلية العلوم الاجتماعية  
نيابة العمادة المكلفة بالدراسات والمسائل المرتبطة بالطلبة  
مصلحة التدريس  
رقم :.....م /ت/2022

مستغانم في :.....

إلى السيد: .....

**الموضوع:** ف/ي توثيق كشوف النقاط

مراسلتكم رقم: / م / ت / 2022 / 09 / 11 و المؤرخة في: 2022/09/11

ردا على مراسلتكم المشار إليها أعلاه المتعلقة بتوثيق كشوف النقاط ..... يشرفني أن أنهي إلى علمكم إثبات صحة

كشف النقاط للسنة بمعدل: دورة..... وكذا

صحة كشف النقاط للسنة ..... بمعدل: دورة.....

للسيدة : ..... المزدادة بتاريخ : .....

تقبلوا مني فائق التقدير والاحترام.

ع/ العميد



الملحق العاشر : استمارة إعادة التسجيل

الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية  
People's Democratic Republic of Algeria  
وزارة التعليم العالي والبحث العلمي  
جامعة عبد الحميد بن باديس مستغانم

Ministry of Higher Education And Scientific Research  
University Abdelhamid Ibn Badis Mostaganem

**FSS**  
Faculté des Sciences Social

إستمارة المعلومات  
لإعادة التسجيل 2023/2022

PHOTO

اللقب : .....  
الإسم : .....  
الجنس : ذ  ا   
تاريخ الميلاد : .....  
الجنسية : .....  
العنوان : .....  
العنوان الإلكتروني : .....  
رقم الهاتف : .....

سنة الحصول على البكالوريا : .....  
معدل البكالوريا : .....  
أول تسجيل السنة : .....  
الكلية : .....

فرع : .....  
تخصص : .....

Cycle d'étude : LICENCE (ليسانس)  Année d'étude : 1 ère  2ème  3ème   
Cycle d'étude : MASTER (ماستر)  Année d'étude : 1 ère  2ème   
Statu : Nouveau (جديد)  Répétitif (معيد)

University Abdelhamid Ibn Badis - Mostaganem -  
BO Box 199 Mostaganem - 34000 ALGERIA



مهدى صبرينة، شنين حكمة

2023

