

**جامعة أم البواقي**  
**كلية العلوم الاجتماعية والإنسانية**  
**قسم العلوم الإنسانية**

المستوى: ماستر 01

تخصص: اتصالات وعلاقات عامة

الإجابة النموذجية لمقياس: الإتصال والتسويق العمومي

الأستاذ المكلف بالمقياس: بومشعل يوسف

**الجواب الأول: توضيح خصوصية المنتج في التسويق الاجتماعي:**

- المنتج في التسويق الاجتماعي عبارة عن فكرة. معتقد. سلوك أو خدمة بينما المنتج في التسويق التجاري عبارة عن سلعة أو خدمة.
- المنتج في التسويق الاجتماعي يتميز باللامادية أي باللاملموسية والمجانية. بينما المنتج في التسويق التجاري يكون مادي ملموس و بسعر مالي.
- اختلاف وسائل الترويج في التسويق الاجتماعي نجد الإعلام والدعاية والعلاقات العامة. بينما في التسويق التجاري لدينا الإشهار. البيع الشخصي. تنشيط المبيعات والعلاقات العامة

**الجواب الثاني: شرح مرحلة تحديد الجمهور:**

- الجمهور هو مجموع الأفراد المستهدفين بجمهور حملات الاتصال العمومي. فهو المتغير الهام والثابت في مختلف الحملات الإعلامية.
- تتضمن هذه المرحلة أولا دراسة الجمهور أي معرفة خصائصه. ثقافته. المشاكل التي يعاني منها. احتياجاته ورغباته. اتجاهاته ومعتقداته. ثانيا تصنيف الجمهور وفقا لمؤشرات معينة حسب طبيعة وخصوصية حملة التسويق الاجتماعي. ومن تلك المؤشرات المستوى التعليمي. المستوى الاقتصادي. اللغة. المعتقد... الخ
- من المصادر التي تساعد في الحصول على المعلومات حول الجمهور نذكر: قواعد البيانات الرسمية. البحوث والدراسات العلمية والأكاديمية.

- يسهم التحديد الدقيق والجيد للجمهور في: صياغة أهداف الحملة. الاختيار الجيد للوسائل الاتصالية والإعلامية التي تمكن من الوصول إليه. البناء الجيد والمحكم للرسائل الاتصالية. وحسن اختيار الأساليب الاقناعية المناسبة.

- ينقسم الجمهور إلى نوعين: جمهور أساسي. وجمهور ثانوي أو الوسيط أو المساعد.

**الجواب الثالث: المكتسبات المحققة بالنسبة للمؤسسات نتيجة قيامها بالتسويق الاجتماعي:**

- المساهمة في تحسين صورة المؤسسة.

- بناء المؤسسة لعلاقات إيجابية مع مختلف المتعاملين معها.

- تعزيز شهرة المؤسسة من خلال الإشهار المجاني لها والتناول الإعلامي الموسع لنشاطها الاجتماعي.

- تعزيز ثقة الجمهور نحو المؤسسة التي يتعاملون معها.

- نشر ثقافة المؤسسة.

- إمكانية تجاوز الأزمات في حالة الوقوع فيها أو التعرض لها.

**الجواب الرابع: توضيح الوظيفة الإخبارية أو الإعلامية:** 3.50 ن

- تقوم على نشر وتقديم الأخبار والمعلومات والحقائق الصحيحة والصادقة للمواطن. من خلال نشر الصور والبيانات. أرقام وإحصائيات. تعليمات وتوجيهات وتعديلات. قرارات. نقل مختلف الآراء وتوضيح مختلف الاتجاهات.

- خلق وعي مجتمعي لدى الجمهور

- فهم واستيعاب مجريات الأحداث والقضايا الداخلية والخارجية.

- المساعدة في تشكيل الجمهور للمواقف والاتجاهات نحو مختلف القضايا الهامة والأساسية.

- بلورة رأي عام واع ومستنير.

- تحقيق الأمن الإعلامي وعدم وقوع الجمهور ضحية للشائعات ومختلف ممارسات التضليل الإعلامي.

**نقطتان +2 عن الحضور**