

الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية
وزارة التعليم العالي والبحث العلمي
جامعة صالح بونيدر - قسنطينة 3 -



كلية علوم الإعلام والاتصال والسمعي البصري

قسم الاتصال والعلاقات العامة

الرقم التسلسلي:

الرمز:

دور صفحة الفيسبوك في الترويج للخدمات البريدية

- دراسة تحليلية لصفحة فايسبوك بريد الجزائر الرسمية -

مذكرة مكملة لنيل شهادة الماستر في علوم الإعلام والاتصال

تخصص: اتصال وعلاقات عامة

إشراف:

* د. أسماء لمرايط.

إعداد:

* مكي بوغابة.

السنة الجامعية: 2021/2020

دورة:

فهرس المحتويات

فهرس المحتويات:

❖ شكر وتقدير

❖ مقدمة ص 1

الفصل الأول: موضوع الدراسة وإجراءاتها المنهجية

أولاً: موضوع الدراسة:

- 1- إشكالية الدراسة وتساؤلاتها ص 4
- 2 - أهمية وأسباب اختيار الموضوع ص 6
- 3 - أهداف الدراسة ص 7
- 4 - الدراسات السابقة ص 7
- 5 - منظور الدراسة ص 14
- 6 - تحديد المفاهيم ص 16

ثانياً: الإجراءات المنهجية للدراسة:

- 1 - نوع الدراسة ومنهجها ص 20
- 2 - مجتمع الدراسة ص 21
- 3 - عينة الدراسة ص 22
- 4 - أدوات جمع البيانات ص 24

الفصل الثاني: صفحات الفيسبوك واستخداماتها

تمهيد ص 31

أولاً: ماهية الفيسبوك:

- 1 - مفهوم الفيسبوك ص 31
- 2 - نشأة الفيسبوك ص 33
- 3 - خصائص الفيسبوك ص 35
- 4 - خدمات الفيسبوك ص 37
- 5 - تطبيقات الفيسبوك ص 38

ثانيا: صفحات الفيسبوك الرسمية:

- 1 - مكونات صفحات الفيسبوك ص 41
- 2 - استخدامات صفحات الفيسبوك ص 43
- 3 - وظائف صفحات الفيسبوك ص 45
- 4 - أهمية صفحات الفيسبوك ص 46
- خاتمة الفصل ص 48

الفصل الثالث: الترويج الإلكتروني والخدمات الإلكترونية

- تمهيد ص 50

أولا: الترويج الإلكتروني:

- 1 - مفهوم الترويج الإلكتروني ص 51
- 2 - مميزات الترويج الإلكتروني ص 52
- 3 - وظائف الترويج الإلكتروني ص 54
- 4 - أهداف الترويج الإلكتروني ص 55
- 5 - أهمية الترويج الإلكتروني ص 56
- 6 - المزيج الترويج الإلكتروني ص 57

ثانيا: الخدمة البريدية الجزائرية:

- 1 - أسباب نمو الخدمة ص 65
- 2 - نشأة الخدمة البريدية ص 67
- 3 - أهمية الخدمة البريدية ص 69
- 4 - بريد الجزائر ص 70
- 5 - مهام بريد الجزائر ص 71
- 6 - خدمات بريد الجزائر ص 72
- خاتمة الفصل ص 80

الفصل الرابع: عرض وتحليل نتائج الدراسة التحليلية

- تمهيد ص 82

- 1 - فئة البيانات العامة للصفحة بريد الجزائر الرسمية ص 83

فهرس المحتويات

- 2 - عرض وتحليل بيانات الدراسة التحليلية من حيث الشكل ص 84
- 3 - عرض وتحليل بيانات الدراسة التحليلية من حيث المضمون ص 97
- * النتائج العامة للدراسة التحليلية ص 109
- * نتائج الدراسة في ضوء التساؤلات ص 112
- * آفاق الدراسة ص 113
- ❖ خاتمة ص 116
- ❖ قائمة المصادر والمراجع ص 118
- ❖ الملاحق ص 125

الملخص

◀ الملخص باللغة العربية

◀ الملخص باللغة الإنجليزية

◀ الملخص باللغة الفرنسية

الملخص:

تهدف هذه الدراسة الموسومة بـ " دور صفحة الفيسبوك في الترويج للخدمات البريدية . دراسة تحليلية لصفحة فيسبوك بريد الجزائر الرسمية إلى معرفة دور صفحة فيسبوك بريد الجزائر الرسمية في الترويج للخدمات البريدية، ومحاولة معرفة أهم المواضيع التي تركز عليهم الصفحة من خلال منشوراتها، وقد قامت هذه الدراسة على التساؤل الرئيسي التالي: " ما هو دور صفحة فيسبوك بريد الجزائر الرسمية في الترويج للخدمات البريدية؟

وهذه الدراسة تندرج ضمن الدراسات التحليلية، معتمدة على المنهج الوصفي، وأداة استمارة تحليل المحتوى كأداة رئيسية لجمع المعلومات اللازمة لإتمام الدراسة.

واستندت هذه الدراسة على نظرية البنائية الوظيفية كنظرية رئيسية.

وتوصلت الدراسة إلى عدة نتائج أهمها:

- تستخدم مؤسسة بريد الجزائر صفحتها الرسمية على الفيس بوك لترويج خدماتها خاصة الخدمات الرقمية، إذ توظف المؤسسة عبر صفحتها أغلب العناصر التعريفية كالاسم، موقع الويب، رقم الهاتف، وهي عبارة عن بطاقة تعريفية لها يطلع عليها أي متصفح.

- تركز المؤسسة عبر صفحتها على الفيس بوك على مجموعة من القيم تمثلت في المواطنة، التحفيز، التنافسية، الاستهلاكية، التنمية، المشاركة، التضامن، الحصرية، قيم دينية، قيم معرفية، سعيا منها لتحقيق أهدافها.

Abstract

Abstract:

This study entitled with: " The role of the Facebook page in promoting postal services - an analytical study of the official Algeria's Post Facebook page ", aims to know the role of the official Algeria's Post Facebook page in promoting postal services, and to try to know the most important topics that the page focuses on, through its publications , This study was based on the following main question: What is the role of the official Algeria's Post Facebook page in promoting postal services.

This study is part of analytical studies, depending on the descriptive method, and the the content analysis form tool as a main tool for collecting the information needed to complete the study.

This study was based on the theory of functional constructivism as the main theory.

The study reached several results, the most important of which are:

- Algeria's Post uses its official Facebook page to promote its services, especially digital services, and The organization uses most of the identifying elements on its page, such as name, website, phone number, and It's an identification card that can be viewed by any browser.
- The Foundation focuses on its Facebook page on a set of values represented in citizenship, motivation, Competitiveness, consumerism, development, participation, solidarity, exclusivity, religious values, cognitive values, just to pursuit of their goals.

Key Words: Facebook Page / Promotion / Postal services.

Résumé

Résumé:

Cette étude est intitulée par " Le rôle de la page Facebook dans la promotion des services postaux - une étude analytique de la page Facebook officielle d'Algérie Poste ", cette étude vise à savoir le rôle de la page Facebook officielle d'Algérie Poste dans la promotion des services postaux, et d'essayer de connaître les sujets les plus importants sur lesquels la page se concentre à travers ses publications, cette étude était basée sur la question principale suivante: " Quel est le rôle de la page Facebook officielle d'Algérie Poste dans la promotion des services postaux? ".

Cette étude fait partie des études analytiques, elle est basé sur la méthode descriptive, Et l'outil de formulaire d'analyse de contenu comme outil principal de collecte des informations nécessaires pour mener à bien l'étude.

Cette étude était basée sur la théorie du constructivisme fonctionnel comme théorie principale.

L'étude a abouti à plusieurs résultats, dont les plus importants sont:

- La Société Algérienne des Postes utilise sa page Facebook officielle pour promouvoir ses services, notamment les services numériques, car la Société emploie sur sa page la plupart des éléments d'identification tels que nom, site Internet, numéro de téléphone, c'est une carte d'identité qui peut être consultée par n'importe quel navigateur.
- À travers sa page Facebook, la société se concentre sur un ensemble de valeurs représentées dans la citoyenneté, la motivation, la compétitivité, le consumérisme, le développement, la participation, la solidarité, l'exclusivité, les valeurs religieuses et les valeurs cognitives, dans la poursuite de ses objectifs.

Mots clé: Page Facebook / Promotion / services postaux.