



الجامعة الإسلامية - غزة

كلية الآداب

قسم الصحافة والإعلام

تخصص علاقات عامة وإعلان .

## استخدامات الاقترانت في شركة جوال

” دراسة ميدانية عملي للموظفين ”

أعد هذا البحث لاستكمال متطلبات النخرج من قسم الصحافة والإعلام بالجامعة الإسلامية،

عبير محمد سليم لبد

أمين وافي

-

1

وَلَا تَكُن مِّنَ الْكَافِرِينَ  
وَلَا تَكُن مِّنَ الَّذِينَ  
يَكْفُرُونَ

”قُلْ هَلْ يَسْتَوِي الَّذِينَ يَعْلَمُونَ وَالَّذِينَ لَا يَعْلَمُونَ“

”فَتَنبِيئًا كَرِيمًا“

” ( )

”

يا من أجمع السموات بكل فخر

يا من أفتقرك منزل الصغر

يا من يرعوى قلبي لذكرك

أبي

إله من أرضعتني الحُب والحنا

إله رمز الحُب وبلسم الشفاء

إله القلب الناصع بالبيض

والدني الحبيبة

إله سندي وقوتي وملأني بعد الله

إله من لا تزني علي أنفسهم

إله من جلسوني علم الحياة

إسْموتي وإسْمولتي

إله من أظهر وإله ما هو أجمع من الحياة

عبي محمد لبد

# كلمة شكر

...

...

....

...

وأخص بالتقدير والشكر:

مشرف مجشي الدكتور أمين وايفي

أعضاء الهيئة التدريسية بقسم الصحافة والإعلام

عبي محمد لبد

# فهرس الموضوعات

---

"

"

---

٢

٣

٧

٧

٧

٨

٨

٩

٩

١٠

١٠

١٠

١٠

١٢

١٣

"

"

"

"

:

10

16

16

18

:

18

19

19

20

20

20

21

21

21

"

"

:

22

23

24

20

26

27

۲۷

۲۹

۲۹

۳۰

۳۱

:

۳۱

۳۳

"

"

۳۵

"

"

۴۹

:

۵۲

:

۵۳

۵۷

## فهرس الجداول

١٠		( )
١١		( )
١١		( )
١٢		( )
٣٥		( )
٣٥		( )
٣٦		( )
٣٦		( )
٣٧		( )
٣٨		( )



۳۸		( )
۳۹		( )
۳۹		( )
۴۰		( )
۴۰		( )
۴۱		( )
۴۱		( )
۴۲		( )
۴۲		( )
۴۳		( )
۴۳		( )

٤٤		( )
٤٤		( )
٤٥		( )
٤٦		( )
٤٦		( )
٤٦		( )
٤٧		( )
٤٧		( )
٤٨		( )

# الفصل الأول

”

”

•  
•

••

•

“

“

“

“

•

•

( )"

"

( )

%

-:

.% ,

.% ,

. % ,

"

( )

(۲)"

:

•

•

:

(1)

(2)

( )" " ( )

" "

(% )

( ) ( )

∴ \_\_\_\_\_

% ,

% , %

( )" " ( )

:

•

•

\_\_\_\_\_  
(1)

(2)

∴ \_\_\_\_\_

(% , ) ( % , )

(% , )

(% , )

" ( )

( )" "

)

.(

/ /

/ /

∴ \_\_\_\_\_

% ,

" ( )

( )" "

(1)

(2)

)

.(

:

---

-

.

-

(% , )

(% , )

.(% , )

-

.

"

( )

( )" "

( )

:

---

-

(% , )

(% , )

-

(% , )

(% , )

(% , )

-

(% , )

(% , )

---

(1)



(% , )

:

:

-

(1)

-

-

- "erh"

:

•  
•

•  
•



•

•

•

•  
•

•

•  
•

•

•

•  
•



-

-

-

-

-

-

-

-

-

:

"

."()

"

."()

"

."()

:

- :

:

"

."()

:

:

الجزء الأول: يتكون من البيانات الشخصية لمجتمع الدراسة <

الجزء الثاني: يتناول " "

:

( : )

(1)

(2)

(3)

(4)

. : ✓  
. : ✓  
. : ✓  
. : ✓

..

\_\_\_\_\_

/ /

:

:

%

%

" "

:

: -

( )

,		
,		
,		

: -

( )

'		
'		-
'		-
'		-
'		-
'		
'		

: -

( )

'		
'		
'		
'		
'		

: -

( )

/		
/		
/		
/		
/		

•  
•

( ) : \_\_\_\_\_ \*

"

"

(Y) : \_\_\_\_\_ \*

"

(Y) : \_\_\_\_\_ \*

//

---

// (1)  
 www.l111.com (2)  
 // (3)

“ ”

.

·  
·

---

---

---

---

.

# الفصل الثاني

”

”

المبحث الأول: مفهوم العلاقات العامة و وسائل الاتصال المستخدمة

المبحث الثاني: الانترنت كوسيلة اتصال في العلاقات العامة



## المبحث الأول

" مفهوم العلاقات العامة و وسائل الاتصال المستخدمة "

المطلب الأول: مدخل إلى العلاقات العامة

\_\_\_\_\_ :  
(1)

"

"

\_\_\_\_\_ : ( )

\*

\_\_\_\_\_ : ( )  
( )  
-

\*

\*

\*

"

(1)"

(2) :

:

..

:(3)

- :

( )

- :

( )

( : )  
- ( : )

---

( )  
(2)  
(3)

- : ( )

-: ( )

-: ( )

-: ( )

- : ( )

(١) :

:

- \_\_\_\_\_ :

- \_\_\_\_\_ :

- \_\_\_\_\_ :

- \_\_\_\_\_ :

- \_\_\_\_\_ :

المطلب الثاني: وسائل الاتصال المستخدمة في العلاقات العامة

:

Magazine ( )

\* \_\_\_\_\_ :

( : )

\_\_\_\_\_ ( )

Annual Report ( )

Bulletin Board ( )

( )

**Exhibitions ( )**

- : \_\_\_\_\_  
:

:

:

**News Release ( )**

**Meetings ( )**

( : ) \_\_\_\_\_ ( )

(1)

( )  
)

: \_\_\_\_\_ \*

.. -  
.. -  
( )..(

**Calls** ( )

(1)

**Posters** ( )

(1)

**The Visits** ( )

:

( : )

( : )

( )  
(2)  
(3)  
(4)

( )

## المبحث الثاني

"الانترنت كوسيلة اتصال في العلاقات العامة"

المطلب الأول: الانترنت كوسيلة اتصال

( ) ماهيه

%

Unix

CompuServe

Point-to-Point

( ) Internet

- (1)

// [www.arabsgate.com](http://www.arabsgate.com) (2)

// <http://www.kanaker.com/fainal/arabic> (3)



: (Internet)

".(TCP/IP)

:( )

( )

//

(darpa)

( W A N )

:

( utah ) -

-

-

( Mite ) -

.( Artificial Intelligence)

- ( : ) \_\_\_\_\_ (1)

( Darpa )

( Protocol )

( TCP/IP )

:

: Arpa Net\*

: Mil Net\*

:()

( )

UCPU

TCP-IP

Arpa Net

NSF Net .

WAIS

Gopher.

WWW

Email -

( )  
( ) Chat -

( ) -

( ) File Transfer Protocol -

---

( : ) (1)

( : ) (2)

(3)

(4)

(1) World Wide Web -

(2) News Groups -

(3) Mailing Lists -

(4)

Permanent Direct Connection.. -

On-demand Direct Connection .. -

. / ( )  
Dial-up Terminal Connection .. -

( : ) (1)

(2)

(3)

(4)

Mail only Connection ..

-

( )

)

(

(Fire walls)

(client/server) /

..

\_\_\_\_\_

:

(server)

\_\_\_\_\_ (databases) \_\_\_\_\_ )

( \_\_\_\_\_ (downloading) \_\_\_\_\_ )

\_\_\_\_\_ (Permission) \_\_\_\_\_ )

(Maintenance request

(Phonebook)

:

[www.itep.ae](http://www.itep.ae)

\_\_\_\_\_ ( )

//

form)

( )

(Internal Web site)

:

:

)

(

(quality assurance)

:

(quality control).

:

(Apple)

(PC)

(Information resources)

(browser)

(real-time)

:

:

(e-mail)

\*

(Real time chatting service)

\*

(Portable electronic document-PED)

\*

(Network News-NNTP)

\*

(Video conference)

\* خدمة

( ) ..

)

.(

( ) ..

:

:

.	.

//

(1)

//

(2)


:

( )

)

(Fire walls).

:

:

-  
-  
-

( )

//

(1)



/

(١) ..


.HTML

⋮  
\*  
\*  
\*

المطلب الثاني: شركة جوال ..

(١) : (Jawwal )

” ”

”

Pele phone , Cellcom)

(Orange

( )”

GSM

MHZ ,

// [www.jawwal.ps](http://www.jawwal.ps) (1)

// [www.paldf.net](http://www.paldf.net) (2)

∴ \_\_\_\_\_



∴ \_\_\_\_\_

‘ ‘ ‘ ‘ ‘ ‘ ‘ ‘ ‘

( ) ..

.....

:

//

\_\_\_\_\_

( )

# الفصل الثالث

||

||

المبحث الأول: تحليل نتائج الدراسة الميدانية

المبحث الثاني: مناقشة النتائج وتوصيات الدراسة

المبحث الأول  
" تحليل نتائج الدراسة الميدانية "

( )

,		
,		
,		

"

"

% ,

"

"

% ,

( )

50.0	2	

50.0	2	
100.0	4	

% ,  
% , " "

"

( )

,		
,		
,		

% ,  
% ,

( )

9.0	30	
13.2	44	
9.9	33	
12.9	43	
8.4	28	

12.0	40	
21.6	72	
12.9	43	
100.0	333	( )

% ,

% , "

"

% , "

% , " "

"

% , "

% , " "

"

% , "

% , " "

"

"

( )

24.8	37	
6.7	10	
28.2	42	
21.5	32	
14.1	21	
4.7	7	
100.0	149	( )

( )

( )






"

% , " "

% , " "

% " "

."

( )


% ,

% ,

% ,

( )


% ,

% ,

% ,

( )

,		
,		
,		

% ,

% ,

( )

36.1	73	
14.9	30	
20.8	42	
26.2	53	
2.0	4	

100.0	202	( )
-------	-----	-----

% ,  
 % , " "  
 % , " "  
 % , " "  
 % , " "  
 . " "  
 ( )

74.4	67	
5.6	5	
6.7	6	
10.0	9	
3.3	3	
100.0	90	( )

% ,  
 % , " "  
 % , " "  
 % , " "  
 % , " "  
 . " "  
 ( )

---

. ( )  
 . ( )

,		
,		
,		

% , ( )  
 % ,  
 %

( )

,		
,		
,		
,		
,		

% ,  
 % , " "  
 % , " "  
 % , " "  
 " "

( )

--	--	--


% ,

% ,

( )


"

%

"

"

% ,

"

"

"

% ,

( )


% ,  
 % " "  
 % , " "

( )

,		
,		
,		

% , ( )  
 %  
 % ,

:

( )

,		
,		
,		

% , ( )

% ,

( )

19.3	62	
21.4	69	
14.6	47	
24.2	78	
18.9	61	
1.6	5	
100.0	322	( )

% , ( )

% , ""

"

"

% ,

% , "

"

% , "

"

% , "

"

\_\_\_\_\_

( )

"

( )

,		
,		
,		

% , ( )  
% ,

( )

,		
,		
,		



% , ( )

% ,

( )

,		
,		
,		

% , ( )

% ,

( )

37.3	75	
26.9	54	
33.3	67	
2.5	5	
100.0	201	( )

% , ( )

% , " "

% , " "

% , " "

." "

( )

\_\_\_\_\_ ( )

'		
'		
'		
'		

" % ( )  
 " " % , "  
 % , " " % ,  
 " "

( )

'		
'		
'		
'		

% , ( )  
 % ,

## المبحث الثاني

أولاً: مناقشة أهم نتائج الدراسة..

، % " "

، %

%

%

-

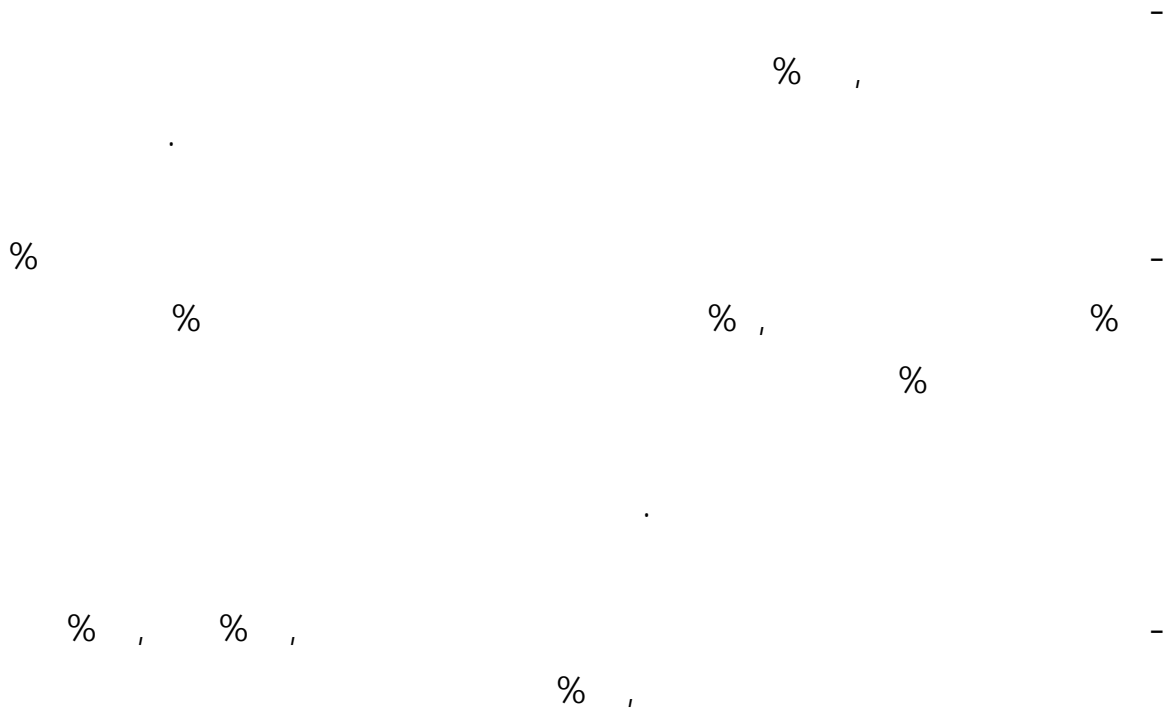
، % ، %

-

، % ، %

% ,  
 % ,  
 .  
 % , -  
 % ,  
 % ,  
 % ,  
 .  
 -  
 % ,  
 %  
 %  
 .  
 -  
 % , % ,  
 .  
 -  
 % ,  
 % ,  
 % ,  
 .  
 -  
 % ,  
 % ,  
 % ,  
 .

			% ,	-
	% ,		% ,	
		% ,		
				.
				-
	% ,	% ,		% ,
				.
			% ,	-
%		% ,		
			% ,	
				.
	% ,			-
		% ,	%	
				.
				-



**ثانيا: توصيات الدراسة .**



# المصادر

# والمراجع

أولاً: القرآن الكريم:

ثانياً: الأبحاث العلمية غير منشورة:

( )



( )

( )

( )

( )

( )

( )

ثالثا: الكنب العربية:

#### رابعاً: المقابلات:

■

//

#### خامساً: مواقع الانترنت:

[www.wikipedia.org/wik](http://www.wikipedia.org/wik)

[www.l11.com](http://www.l11.com)

[www.arabsgate.com](http://www.arabsgate.com)

[www.kanaker.com](http://www.kanaker.com)

[www.itep.ae](http://www.itep.ae)

. [www.jawwal.ps](http://www.jawwal.ps) .  
. [www.alhasebat.net](http://www.alhasebat.net) .  
. [www.paldf.net](http://www.paldf.net) .

# الملحق

بسم الله الرحمن الرحيم  
الحمد لله رب العالمين



# صحيفة استقصاء

... /

:

..

مدي استخدام الشبكة الداخلية "الانترانت" كوسيلة اتصال في العلاقات العامة في شركة جوال "دراسة ميدانية على العاملين فيها"

وتقبلوا فائق الاحترام والتقدير، ،

:

السمات العامة

: .

( ) ( )

: .

- ( ) ( )

- ( ) ( )

---

: 1

. ( ) . - ( )  
 :  
 . ( ) . ( )  
 . ( ) . ( )  
 :  
 . ( ) . ( )  
 . ( ) . ( )  
 :  
 .....

الوحدة الأولى: وسائل الاتصال المستخدمة في العلاقات العامة.

. ( ) . ( )

" \_\_\_\_\_ " " "  
 . ( )  
 . ( )  
 . ( )  
 . ( )  
 " ..... " " ( )

( ) ( ) ( )

\_\_\_\_\_ "  
 " \_\_\_\_\_  
 ( ) ( ) ( )  
 ( ) ( ) ( )  
 . ( ) ( ) ( )

. ( ) . ( ) . ( )  
 " ..... " " ( ) . ( ) . ( )

الوحدة الثانية: اهتمام الشركة بالائترانت

- ( ) . ( ) . ( ) . ( ) . ( )  
 . ( ) . ( ) . ( )  
 . ( ) . ( ) . ( )

الوحدة الثالثة: سمات الائترانت كوسيلة اتصال

- . ( ) . ( ) . ( )  
 . ( ) . ( )  
 " \_\_\_\_\_ "  
 . ( )  
 . ( )  
 . ( )  
 . ( )  
 ..... " " ( )  
 " \_\_\_\_\_ "  
 . ( ) . ( )  
 . ( ) . ( )  
 ..... " " ( )  
 . ( ) . ( ) . ( )  
 ..  
 ( ) ( )  
 ..... " " . ( ) ( )

. ( ) . ( )  
 " " \*  
 .  
 . ( ) . ( ) . ( )  
 - :  
 . ( ) . ( ) . ( ) . ( )  
 .  
 . ( ) . ( ) ( )  
 .

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

الوحدة الرابعة: الأداء المهني للعاملين

. ( ) . ( )  
 " \_\_\_\_\_ "  
 . ( )  
 . ( )  
 . ( )  
 . ( )  
 . ( )  
 ..... " "  
 . ( ) . ( )



. ( ) . ( )  
 . ( ) . ( )  
 " " .  
 . ( )  
 . ( )  
 . ( )  
 ..... " " ( )  
 .  
 . ( ) . ( ) . ( ) . ( ) . ( )  
 ( ) ( ) ( )  
 " " .

.....  
 .....  
 .....

شكر الحسن تعاونكم