



جامعة السودان للعلوم والتكنولوجيا

كلية الدراسات العليا

## فاعلية مواقع الانترنت في العلاقات العامة

دراسة وصفية تحليلية لعدد من المواقع الالكترونية السودانية

في الفترة من يناير 2011 - ديسمبر 2013

بحث مقدم لنيل درجة الدكتوراه في علوم الاتصال

تخصص (علاقات عامة)

إعداد الطالب:

يوسف عثمان يوسف محمد

إشراف:

أ.د مختار عثمان الصديق

1435 هـ - 2014 م

## الرحمن الرحيم

قال تعالى:

﴿ اللَّهُ الَّذِي خَلَقَ السَّمَاوَاتِ وَالْأَرْضَ وَأَنْزَلَ مِنَ السَّمَاءِ مَاءً فَأَخْرَجَ بِهِ مِنَ الثَّمَرَاتِ رِزْقًا لَكُمْ وَسَخَّرَ لَكُمُ الْفَلَكَ لِتَجْرِيَ فِي الْبَحْرِ بِأَمْرِهِ وَسَخَّرَ لَكُمُ الْأَنْهَارَ ﴿32﴾ وَسَخَّرَ لَكُمُ الشَّمْسَ وَالْقَمَرَ دَائِبِينَ وَسَخَّرَ لَكُمُ اللَّيْلَ وَالنَّهَارَ ﴿33﴾ وَأَتَاكُمْ مِنْ كُلِّ مَا سَأَلْتُمُوهُ وَإِنْ تَعَدُّوا نِعْمَةَ اللَّهِ لَا تُحْصُوهَا إِنَّ الْإِنْسَانَ لظَلُومٌ كَفَّارٌ ﴿34﴾ ﴾

صدق الله العظيم

سورة إبراهيم

الآيات من 32-34

## الإهداء

إلى والدي الغالية، إلى النور الذي أضاء دربي

إلى والدي الذي كان الحافز في عز الهمم، وكان رضا الحائزة للرجوة

إلى زوجي التي كانت الداعم والسند في كل السعي

إلى أبنائي: محمد وسامي، وليوبكر

إلى الأمة الإسلامية من مطلع الشمس إلى مغربها

## الشكر والعرفان

الشكر لله من قبل ومن بعد، والحمد له ملء السماوات والأرض، الشكر والمنة والحمد لله المحمود، على عظيم آلاءه وجميل توفيقه لي في إتمام هذا العمل، وأسأله تعالى ان ينفع به، ويجعله صدقة جارية.

والشكر كل الشكر للبروفسور مختار عثمان الصديق، المشرف على هذا البحث، والذي لم يألو جهداً في تصحيح مسار هذا البحث، وقد خصه بالمتابعة والتوجيه، حتى يخرج بالشكل المرضي.

ثم من بعد ذلك أسوق الشكر الجزيل لكل من ساهم وأضاف ونقح، ولكل من قدم سهماً في هذا البحث، وهم جمع غفير تضيق عن ذكرهم صفحة هذا البحث، ولكن أخص منهم: البروفسير حسن محمد الزين، والدكتور الأرقم الجيلاني، والدكتور مجذوب بخيت، والدكتور أحمد خليل، والدكتور عبد الرحمن محمد أحمد؛ والأستاذ الرشيد الطاهر، والذين أسهموا بجهد وافر ومقدر أضاف للبحث والباحث الكثير، فلهم جميعاً الشكر أجزله.

## مستخلص الدراسة

تأتي هذه الدراسة بعنوان: فاعلية مواقع الانترنت في العلاقات العامة، دراسة تطبيقية على عدد من المواقع الالكترونية السودانية، وقد تناولت الدراسة بالبحث والتحليل التساؤلات المطروحة حول ماهية التسهيلات التي تقدمها التقنية الحديثة لإدارات العلاقات العامة في تنفيذ وظائفها، إضافة إلى فروض الدراسة حول وفاء المواقع الالكترونية للمؤسسات على الانترنت بمتطلبات المؤسسة الاتصالية واحتياجات جماهيرها. وقد استخدم الباحث عدد من الأدوات منها المقابلة والملاحظة وتحليل المضمون، وتمت معالجة التحليل باستخدام الأساليب الاحصائية (والنسب المئوية، والوسط الحسابي، والانحراف المعياري، والتباين، ومعامل الارتباط) استخدم الباحث المنهج الوصفي التحليلي الذي يتناسب مع طبيعة البحث والمشكلة، وقد تحققت من خلال الدراسة جملة من الأهداف أهمها: إبراز واقع العلاقات العامة، وتدعيم الاستغلال الامثل لتقنيات الانترنت في مجال تحقيق وظائف العلاقات العامة؛ وكذلك التعريف بالتطورات في مجال تقنية الاتصال والمعلومات. كما تطرقت الدراسة لبعض المشكلات التي تواجه إدارة العلاقات العامة. أما عينة الدراسة فكانت عينة عمدية لعدد من المواقع الالكترونية السودانية.

وأوضحت نتائج هذا البحث أهمية الوسائل والتقنيات الحديثة في إدارة وانجاز الأعمال بصورة سريعة وسهلة، كما أكدت النتائج على أن مواقع المؤسسات السودانية على الانترنت جاذبة ومتناسقة وتحتوي على الكثير من معايير التصميم الجيد، وقد قام الباحث بوضع عدد من التوصيات والمقترحات في ختام الدراسة.

## **Abstract**

This study is entitled: "the effectiveness of Internet Websites in Public Relations" an applied study on a number of Sudanese websites.

The study involves, researching and analyzing the following questions: what facilities are presented by modern technology to public relations departments in the achievement of their functions, in addition to the study hypotheses about the fulfillment institutions websites on the connectivity requirements of the institution and the needs of their audiences. The researcher used a number of tools including interview, observation and content analysis, and using the methods of statistical analysis (percentages, the arithmetic mean, standard deviation, variability, and the correlation coefficient)

The researcher has used the descriptive analytical method which is commensurate with the nature of the research and its problem. Through the study some of the aims were fulfilled: highlighting the reality of public relations, and strengthening the best use of Internet technologies in the field of investigation and public relations functions; definition, as well as developments in the field of information and communication technology. The study also addressed some of the problems faced by the public relations department. The samples of the study were a number of Sudanese websites.

The results of this research emphasized the importance of the means and new techniques in the management and delivery of business quick and easy, and also confirmed that the institutions Sudanese sites on the Internet are attractive, consistent and contain a lot of criteria for good design. The researcher has developed a number of recommendations and suggestions at the end of the study.

## فهرست الموضوعات

| رقم الصفحة | الموضوع                                  |    |
|------------|------------------------------------------|----|
| ب          | الآية                                    | 1  |
| ج          | الإهداء                                  | 2  |
| د          | الشكر والعرفان                           | 3  |
| هـ         | مستخلص الدراسة                           | 4  |
| و          | Abstract                                 | 5  |
| ز          | فهرست الموضوعات                          | 6  |
| ك          | فهرست الجداول                            | 7  |
| م          | فهرست الأشكال                            | 8  |
| 15         | <b>الفصل الأول: الإطار المنهجي</b>       |    |
| 16         | مقدمة                                    | 10 |
| 17         | مشكلة الدراسة                            | 11 |
| 17         | أسباب اختيار الموضوع                     | 12 |
| 18         | أهمية الدراسة                            | 13 |
| 18         | أهداف الدراسة                            | 14 |
| 18         | تساؤلات الدراسة                          | 15 |
| 19         | فروض الدراسة                             | 16 |
| 19         | منهج الدراسة                             | 17 |
| 19         | الإطار الزمني والمكاني                   | 18 |
| 20         | مجتمع الدراسة                            | 19 |
| 20         | عينة الدراسة                             | 20 |
| 20         | أدوات الدراسة                            | 21 |
| 21         | الدراسات السابقة                         | 22 |
| 29         | موقع الدراسة الحالية من الدراسات السابقة | 23 |
| 30         | مصطلحات الدراسة                          | 24 |
| 32         | <b>الفصل الثاني: العلاقات العامة</b>     |    |
| 34         | المبحث الأول: مفهوم العلاقات العامة      | 26 |
| 41         | المفهوم الاجتماعي للعلاقات العامة        | 27 |

| رقم الصفحة | الموضوع                                                                 |    |
|------------|-------------------------------------------------------------------------|----|
| 44         | التعريف المهني للعلاقات العامة                                          | 28 |
| 45         | العلاقات العامة علم أم فن                                               | 29 |
| 46         | اختلاف المفاهيم                                                         | 30 |
| 48         | <b>المبحث الثاني: تاريخ العلاقات العامة</b>                             | 31 |
| 49         | نشأة وتطور العلاقات العامة                                              | 32 |
| 49         | العلاقات في الحضارات القديمة                                            | 33 |
| 52         | المجتمع الإسلامي                                                        | 34 |
| 53         | العلاقات في العصر الحديث                                                | 35 |
| 55         | ازدياد الاهتمام بالعلاقات العامة                                        | 36 |
| 60         | <b>المبحث الثالث: أهداف ووظائف العلاقات العامة</b>                      | 37 |
| 61         | أهداف العلاقات العامة                                                   | 38 |
| 64         | وظائف العلاقات العامة                                                   | 39 |
| 78         | خصائص العلاقات العامة                                                   | 40 |
| 80         | <b>المبحث الرابع: مفهوم إدارة علاقات العملاء</b>                        | 41 |
| 81         | مفهوم إدارة علاقات العملاء                                              | 42 |
| 82         | مفهوم العميل أو الزبون                                                  | 43 |
| 83         | ركائز ومهام إدارة علاقات العملاء                                        | 44 |
| 85         | أهداف واعتبارات إدارة العلاقات مع العميل                                | 45 |
| 86         | مبادئ إدارة علاقات العميل                                               | 46 |
| 99         | الإدارة الإلكترونية                                                     | 47 |
| 103        | نظام إدارة علاقات العملاء                                               | 48 |
| 106        | <b>الفصل الثالث: تقنيات الإنترنت</b>                                    | 49 |
| 107        | <b>المبحث الأول: مفهوم تقنيات الإنترنت والمعلومات والوسائط المتعددة</b> | 50 |
| 110        | مفهوم الإنترنت                                                          | 51 |
| 115        | مفهوم الوسائط المتعددة                                                  | 52 |
| 117        | مفهوم تكنولوجيا المعلومات                                               | 53 |
| 119        | مجتمع المعلومات                                                         | 54 |
| 122        | <b>المبحث الثاني: مفاهيم شبكات المعلومات</b>                            | 55 |



| رقم الصفحة | الموضوع                                          |    |
|------------|--------------------------------------------------|----|
| 123        | تعريف الشبكات                                    | 56 |
| 123        | أنواع الشبكات                                    | 57 |
| 124        | مكونات الشبكة                                    | 58 |
| 125        | توصيل وبنية الشبكات                              | 59 |
| 129        | تصميم هندسة الشبكات                              | 60 |
| 131        | مفهوم الموقع الإلكتروني                          | 61 |
| 132        | انواع مواقع الانترنت                             | 62 |
| 134        | <b>المبحث الثالث: مفهوم التفاعلية في التقنية</b> | 63 |
| 135        | مفهوم التفاعلية                                  | 64 |
| 139        | التطور التاريخي لمفهوم التفاعلية                 | 65 |
| 142        | تطور تكنولوجيا الاتصال التفاعلي                  | 66 |
| 145        | أبعاد التفاعلية                                  | 67 |
| 148        | استخدامات التفاعلية                              | 68 |
| 149        | التفاعلية في الانترنت                            | 69 |
| 152        | <b>المبحث الرابع: العلاقات عبر الانترنت</b>      | 70 |
| 153        | مواقع التواصل الاجتماعي                          | 71 |
| 155        | الخدمات التي تقدمها مواقع التواصل الاجتماعي      | 72 |
| 156        | أهمية مواقع التواصل الاجتماعي                    | 73 |
| 156        | الفيس بوك                                        | 74 |
| 159        | تويتر                                            | 75 |
| 161        | اليوتيوب                                         | 76 |
| 163        | البريد الإلكتروني                                | 77 |
| 165        | التسويق عبر الانترنت                             | 78 |
| 172        | المدونات الإلكترونية                             | 79 |
| 178        | مواقع الدردشة                                    | 80 |
| 182        | <b>الفصل الرابع: الدراسة التطبيقية</b>           | 81 |
| 183        | المبحث الأول: اجراءات الدراسة                    | 82 |
| 184        | مقدمة                                            | 83 |

| رقم الصفحة | الموضوع                                  |    |
|------------|------------------------------------------|----|
| 186        | تصميم صحيفة تحليل المضمون                | 84 |
| 189        | الطريقة المستخدمة في التحليل             | 85 |
| 190        | فترة الاختبار                            | 86 |
| 191        | مجتمع الدراسة                            | 87 |
| 193        | المبحث الثاني: عرض وتحليل وتفسير النتائج | 88 |
| 252        | <b>الفصل الخامس</b>                      | 89 |
| 253        | الخاتمة                                  | 90 |
| 255        | نتائج الدراسة                            | 91 |
| 258        | توصيات الدراسة                           | 92 |
| 260        | المصادر والمراجع                         | 93 |
| 265        | الملاحق                                  | 94 |

## فهرست الجداول

| رقم الصفحة | البيان                                                        | رقم الجدول |
|------------|---------------------------------------------------------------|------------|
| 192        | يوضح اسماء المواقع الالكترونية                                | 1          |
| 194        | يوضح انتظام الروابط داخل الموقع                               | 2          |
| 195        | يوضح وجود القوائم الرئيسية لأجزاء الموقع في الصفحة الافتتاحية | 3          |
| 196        | يوضح وجود محرك بحث بالموقع                                    | 4          |
| 198        | يوضح وجود خرائط واضحة للموقع                                  | 5          |
| 199        | يوضح وجود خرائط شارحة للموقع                                  | 6          |
| 200        | يوضح الاعتماد على الرسوم والصور في تصميم الموقع               | 7          |
| 202        | يوضح درجة الموقع                                              | 8          |
| 204        | يوضح تقديم معلومات عن المؤسسة                                 | 9          |
| 205        | يوضح تقديم معلومات متعلقة بنشاط المؤسسة                       | 10         |
| 206        | يوضح تقديم معلومات عامة للجمهور                               | 11         |
| 207        | يوضح تقديم معلومات نصية عن المؤسسة                            | 12         |
| 208        | يوضح تقديم معلومات في شكل صور                                 | 13         |
| 209        | يوضح تقديم معلومات في شكل خرائط                               | 14         |
| 210        | يوضح تقديم معلومات في شكل رسوم بيانية                         | 15         |
| 211        | يوضح تقديم معلومات في شكل فيديو                               | 16         |
| 212        | يوضح تقديم معلومات في شكل تسجيلات صوتية                       | 17         |
| 213        | يوضح تقديم معلومات في أشكال أخرى                              | 18         |
| 214        | يوضح المعلومات المخصصة لجمهور المؤسسة                         | 19         |
| 215        | يوضح وجود تسلية بالموقع                                       | 20         |
| 216        | يوضح وجود اعلانات بالموقع                                     | 21         |
| 217        | يوضح وجود مسابقات بالموقع                                     | 22         |
| 218        | يوضح وجود العاب بالموقع                                       | 23         |
| 219        | يوضح وجود مضامين أخرى                                         | 24         |
| 220        | يوضح عدم وجود قيمة مضافة لمضمون الموقع                        | 25         |
| 221        | يوضح مكان المعلومات بالموقع                                   | 26         |
|            |                                                               |            |

| رقم الصفحة | البيان                                                 | رقم الجدول |
|------------|--------------------------------------------------------|------------|
| 222        | يوضح طبيعة المؤسسة المالكة للموقع                      | 27         |
| 223        | يوضح تصميم واجهات الصفحات                              | 28         |
| 224        | يوضح استخدام النص                                      | 29         |
| 225        | يوضح استخدام الصورة                                    | 30         |
| 226        | يوضح استخدام الفيديو                                   | 31         |
| 227        | يوضح استخدام الصوت                                     | 32         |
| 228        | يوضح حجم الاعلانات                                     | 33         |
| 229        | يوضح استخدام الرسائل والتتبيهات                        | 34         |
| 230        | يوضح سرعة تحميل الموقع                                 | 35         |
| 231        | يوضح تحديث الموقع                                      | 36         |
| 232        | يوضح نشر تاريخ وزمن التحديث                            | 37         |
| 233        | يوضح الدخول للموقع عن طريق اسم المستخدم وكلمة المرور   | 38         |
| 234        | يوضح وجود روابط تهم زوار الموقع                        | 39         |
| 235        | يوضح وجود ما يدعو الزوار للعودة للموقع مرة أخرى        | 40         |
| 236        | يوضح وجود ما يشجع الزوار لوضع علامات على الصفحات       | 41         |
| 237        | يوضح وجود جداول منتظمة للأخبار                         | 42         |
| 238        | يوضح تخصيص مساحة لأسئلة الزوار                         | 43         |
| 239        | يوضح وجود جدول لمواعيد المناسبات التي ترعاها المؤسسة   | 44         |
| 240        | يوضح امكانية تحميل الصور والديانات                     | 45         |
| 241        | يوضح امكانية تزويد الزوار بمعلومات جديدة الكترونيا     | 46         |
| 242        | يوضح حوافز اضافية من خلال تصفح الموقع                  | 47         |
| 243        | يوضح اتاحة الفرصة لزوار الموقع لتوصيل الرسائل للمؤسسة  | 48         |
| 244        | يوضح اتاحة الفرصة لزوار الموقع للتصويت                 | 49         |
| 245        | يوضح وجود خيار لزوار الموقع لطلب تحديث منتظم للمعلومات | 50         |
| 246        | يوضح امكانية الدردشة بالموقع                           | 51         |
| 247        | يوضح وجود خدمات اضافية                                 | 52         |
| 248        | يوضح امكانية تنفيذ التعاقدات من خلال الموقع            | 53         |

## فهرست الأشكال

| رقم الصفحة | البيان                                                        | رقم الشكل |
|------------|---------------------------------------------------------------|-----------|
| 192        | يوضح انتظام الروابط داخل الموقع                               | 1         |
| 194        | يوضح وجود القوائم الرئيسية لأجزاء الموقع في الصفحة الافتتاحية | 2         |
| 197        | يوضح وجود محرك بحث بالموقع                                    | 3         |
| 198        | يوضح وجود خرائط واضحة للموقع                                  | 4         |
| 199        | يوضح وجود خرائط شارحة للموقع                                  | 5         |
| 201        | يوضح الاعتماد على الرسوم والصور في تصميم الموقع               | 6         |
| 203        | يوضح درجة الموقع                                              | 7         |
| 204        | يوضح تقديم معلومات عن المؤسسة                                 | 8         |
| 205        | يوضح تقديم معلومات متعلقة بنشاط المؤسسة                       | 9         |
| 206        | يوضح تقديم معلومات عامة للجمهور                               | 10        |
| 207        | يوضح تقديم معلومات نصية عن المؤسسة                            | 11        |
| 208        | يوضح تقديم معلومات في شكل صور                                 | 12        |
| 209        | يوضح تقديم معلومات في شكل خرائط                               | 13        |
| 210        | يوضح تقديم معلومات في شكل رسوم بيانية                         | 14        |
| 211        | يوضح تقديم معلومات في شكل فيديو                               | 15        |
| 212        | يوضح تقديم معلومات في شكل تسجيلات صوتية                       | 16        |
| 213        | يوضح تقديم معلومات في أشكال أخرى                              | 17        |
| 214        | يوضح المعلومات المخصصة لجمهور المؤسسة                         | 18        |
| 215        | يوضح وجود تسلية بالموقع                                       | 19        |
| 216        | يوضح وجود اعلانات بالموقع                                     | 20        |
| 217        | يوضح وجود مسابقات بالموقع                                     | 21        |
| 218        | يوضح وجود ألعاب بالوقع                                        | 22        |
| 219        | يوضح وجود مضامين أخرى                                         | 23        |
| 220        | يوضح عدم وجود قيمة مضافة لمضمون الموقع                        | 24        |
| 221        | يوضح مكان المعلومات بالموقع                                   | 25        |
| 222        | يوضح طبيعة المؤسسة المالكة للموقع                             | 26        |
|            |                                                               |           |

| رقم الصفحة | البيان                                                 | رقم الشكل |
|------------|--------------------------------------------------------|-----------|
| 223        | يوضح تصميم واجهات الصفحات                              | 27        |
| 224        | يوضح استخدام النص                                      | 28        |
| 225        | يوضح استخدام الصورة                                    | 29        |
| 226        | يوضح استخدام الفيديو                                   | 30        |
| 227        | يوضح استخدام الصوت                                     | 31        |
| 228        | يوضح حجم الاعلانات                                     | 32        |
| 229        | يوضح استخدام الرسائل والتنبيهات                        | 33        |
| 230        | يوضح سرعة تحميل الموقع                                 | 34        |
| 231        | يوضح تحديث الموقع                                      | 35        |
| 232        | يوضح نشر تاريخ وزمن التحديث                            | 36        |
| 233        | يوضح الدخول للموقع عن طريق اسم المستخدم وكلمة المرور   | 37        |
| 234        | يوضح وجود روابط تهم زوار الموقع                        | 38        |
| 235        | يوضح وجود ما يدعو الزوار للعودة للموقع مرة أخرى        | 39        |
| 236        | يوضح وجود ما يشجع الزوار لوضع علامات على الصفحات       | 40        |
| 237        | يوضح وجود جداول منتظمة للأخبار                         | 41        |
| 238        | يوضح تخصيص مساحة لأسئلة الزوار                         | 42        |
| 239        | يوضح وجود جدول لمواعيد المناسبات التي ترعاها المؤسسة   | 43        |
| 240        | يوضح امكانية تحميل الصور والبيانات                     | 44        |
| 241        | يوضح امكانية تزويد الزوار بمعلومات جديدة الكترونيا     | 45        |
| 242        | يوضح حوافز اضافية من خلال تصفح الموقع                  | 46        |
| 243        | يوضح اتاحة الفرصة لزوار الموقع لتوصيل الرسائل للمؤسسة  | 47        |
| 244        | يوضح اتاحة الفرصة لزوار الموقع للتصويت                 | 48        |
| 245        | يوضح وجود خيار لزوار الموقع لطلب تحديث منتظم للمعلومات | 49        |
| 246        | يوضح امكانية الدردشة بالموقع                           | 50        |
| 247        | يوضح وجود خدمات اضافية                                 | 51        |
| 248        | يوضح امكانية تنفيذ التعاقدات من خلال الموقع            | 52        |