



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 دَائِبَيْنِ وَسَخَّرَ لَكُمُ اللَّيْلَ وَالنَّهَارَ ﴾ ﴿33﴾ وَأَتَاكُم مِّنْ كُلِّ مَّاءٍ سَائِطُوهُ 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	الفصل الأول: الإطار المنهجي	
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	الفصل الثاني: العلاقات العامة	
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	المبحث الثاني: تاريخ العلاقات العامة	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	المبحث الثالث: أهداف ووظائف العلاقات العامة	37
61	أهداف العلاقات العامة	38
64	وظائف العلاقات العامة	39
78	خصائص العلاقات العامة	40
80	المبحث الرابع: مفهوم إدارة علاقات العملاء	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	الفصل الثالث: تقنيات الإنترنت	49
107	المبحث الأول: مفهوم تقنيات الإنترنت والمعلومات والوسائط المتعددة	50
110	مفهوم الإنترنت	51
115	مفهوم الوسائط المتعددة	52
117	مفهوم تكنولوجيا المعلومات	53
119	مجتمع المعلومات	54
122	المبحث الثاني: مفاهيم شبكات المعلومات	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	المبحث الثالث: مفهوم التفاعلية في التقنية	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	المبحث الرابع: العلاقات عبر الانترنت	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	الفصل الرابع: الدراسة التطبيقية	81
183	المبحث الأول: إجراءات 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	الفصل الخامس	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 والتنبيهات	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