

جامعة السودان للعلوم والتكنولوجيا

كلية الدراسات العليا
كلية علوم الاتصال
قسم العلاقات العامة والإعلان

بحث لنيل درجة الدكتوراه

بعنوان:

دور وسائل الاتصال الحديثة في فاعلية
العلاقات العامة

دراسة وصفية تحليلية بالتطبيق على
الهيئة السودانية للمواصفات والمقاييس
في الفترة من 2010م إلى 2014م

إشراف

أ.د. حسن محمد الزين

إعداد الطالبة:

الأستاذ الدكتور
هدى عثمان عبدالله حمد



قال تعالى :

قَالَ الَّذِي عِنْدَهُ عِلْمٌ مِّنَ الْكِتَابِ أَنَا آتِيكَ بِهِ قَبْلَ أَنْ يَرْتَدَّ إِلَيْكَ طَرْفُكَ فَلَمَّا رآهُ مُسْتَقِرًّا عِنْدَهُ قَالَ هَذَا مِن فَضْلِ رَبِّي لِيَبَدُلُوَنِي أَوْ أَشْكُرَ أَمْ أَكْفُرُ وَمَن شَكَرَ فَإِنَّمَا يَشْكُرُ لِنَفْسِهِ وَمَن كَفَرَ فَإِنَّ رَبِّي غَنِيٌّ كَرِيمٌ (39)

صدق الله العظيم

{سورة النمل آية:39}

أ

الإهداء

إلى روح أبي الذي غرس في دواخلي روح الاجتهاد
والتحصيل.....

إلى أساتذتي الذين أخذوا بيدي لتكون الحصيلة رسالتي....

الباحثة

ب

الشكر والعرفان

الحمد لله حتماً والسلام على المرشد الأعظم والهادي إلى الصراط المستقيم، أزجي
أسمى آيات الشكر و التقدير لكل من أسهم بفكره ورأيه ووقته لإخراج هذه الدراسة إلى
مراسي القارئ الكريم، ومن هذه الزمرة الطيبة لهادي دربي الذي أخرج هذه الدراسة
إلى مرافئ النور الأستاذ الدكتور حسن محمد زين. الدكتور يحيى عبدالله المدير العام
للهيئة القومية للاتصالات، والدكتور سر الختم عثمان الأمين أستاذ الإعلام ومدير
مركز بحوث القرآن الكريم والسنة النبوية بجامعة القرآن الكريم والدكتور محمد صالح
عبد الله عثمان عميد كلية الدعوة والإعلام بجامعة القرآن الكريم والدكتور هيثم
حسن عبدالسلام مدير العلاقات العامة بالهيئة السودانية للمواصفات والمقاييس وأجهزة
العلاقات العامة بكل من الهيئة السودانية للمواصفات والمقاييس، ووزارة الزراعة،

الصناعة، الصحة، البيئة، التجارة، الثروة الحيوانية، الجمارك، وزارة المالية والاقتصاد وشؤون المستهلك بولاية الخرطوم.

ويتمتع شكري لأسرة مكنتات جامعة السودان للعلوم والتكنولوجيا (كلية الفنون وكلية علوم الاتصال) وجامعة أم درمان الإسلامية والمجلس القومي للصحافة والمطبوعات.

ج

المستخلص

هدفت الدراسة لتقويم دور وسائل الاتصال الحديثة في تفعيل وظيفة العلاقات العامة وخدمتها لإيصال رسالتها للجمهور المستهدف في أقل زمن وسرعة وبأقل جهد من ناحية ولمواكبة التطور التكنولوجي في مجال المعلوماتية وعبر وسائل الاتصال الحديثة التي جعلت العالم كقرية صغيرة من ناحية أخرى. كما هدفت الدراسة لدعم الجهود البحثية في مجال العلاقات العامة بالسودان. وقد انتهجت الدراسة أسلوب البحوث الوصفية التي تركز أساساً على وصف وتحليل خصائص المشكلة وبالنظر لوجود فروض معينة ومحددة بالإضافة لأسلوب المقابلة المباشر والملاحظة . بالتالي امتد البحث ليشمل جمع البيانات الضرورية لحل المشكلات باستخدام صحيفة الاستبيان وتحليل إحصائي لجميع البيانات التي تم جمعها وتسجيلها، تفسير البيانات واستخلاص النتائج في إطار التساؤلات الواردة.

وقد توصلت الدراسة إلى تفهم الإدارة العليا بالمؤسسات لدور العلاقات العامة، عدم اهتمام أجهزة العلاقات العامة في إيصال الرسالة الإعلامية بالمؤسسات السودانية عبر الانترنت كوسيلة اتصال حديثة (واسعة الاستخدام) بالإضافة لتجاهلهم استخدام الرسائل القصيرة (SMS) التي تعتبر من أكثر الوسائل فاعلية في إيصال

المعلومة وأصبح صداها ومردودها ملموس ،حيث تركز معظم أجهزة العلاقات العامة بالمؤسسات السودانية ، وتستخدم بصورة كبيرة في إيصال رسالتها الإعلامية الأجهزة الإعلامية التالية (الإذاعة والتلفزيون) والصحف. كما أثبتت الدراسة أن ضعف المستوى الإداري لجهاز العلاقات العامة بالهيئة قد أثر سلباً في عملها بالإضافة لهيمنة إدارات أخرى على عمل العلاقات العامة وعدم توفر بيئة العمل المناسبة علاوة على ضعف الميزانية.

Abstract

The study aims to investigate the role of modern communication in upgrading and enabling public relations (PR) to provide better service to the targeted individuals or organizations in a short time, at low cost and less efforts. It also tends to help PR keep up with information technology which has made the world a small village.

The study, moreover, tends to provide support to research carried out in the area of PR in Sudan using descriptive approach to describe the nature of the problem by adopting direct interview and field survey and questionnaire.

In compliance with the research hypotheses, the researcher collected and recorded the data required for the study and analysed these data using statistical methods to arrive at the conclusion and then answer the research questions.

The study concluded that the top administrations in the Sudanese institutions appreciate the role of public relations, but the public relations neglect their task to communicate their message to the targeted group via the internet which has become available in all the institutions.

PR departments don't use *Short Message Service (SMS)* to convey their message. SMS is effective because almost everybody has a mobile phone, however, the Sudanese institutions or corporations including the Sudanese Standard and Metrology Organization (SSMO) use only radio, TV and newspapers to spread their information. They overlook SMS which is regarded as very effective tool to convey the information and is suitable for all categories regardless of education, living standard or age.

The study concluded that weakness of the public relations as administrative body at the SSMO has impeded its work and that other directorates have dominated the job of public relations. The study has also concluded the lack of adequate atmosphere and lack finance has also obstructed the work of public relations.

و

الفهرست

الموضوعات الصفحة

الآية

أ

الإهداء

ب

الشكر والعرفان

ج

المستخلص

د، هـ

المستخلص باللغة الانجليزية

و

الفصل الأول – الإطار المنهجي

2

1

مقدمة

موضوع وأهمية البحث

9

مشكلة البحث

10

أهداف البحث

11

تساؤلات البحث

12

مصطلحات البحث

13

منهج البحث

16

أدوات البحث

17

مجتمع البحث والإطار المكاني والإطار الزماني

17

الدراسات السابقة

19،18

ز

الإطار النظري ويشمل:

(الفصلين الثاني والثالث)

الفصل الثاني:

الوظيفة الاتصالية للعلاقات العامة

المبحث الأول:

مفهوم وأهداف ومجالات العلاقات العامة في المؤسسات الحديثة

21

المبحث الثاني :

الفصل الثالث :

وسائل الاتصال الحديثة في العلاقات العامة

وسائل الاتصال

المبحث الأول :

تطور عملية الاتصال

57

المبحث الثاني :

تكنولوجيا الاتصال

102

المبحث الثالث :

الاتصال الرقمي

123

الفصل الرابع:

ح

الجانب التطبيقي

(حقل الدراسة والبحث الميداني)

المبحث الأول:

الهيئة السودانية للمواصفات والمقاييس

146

المبحث الثاني:

الإجراءات المنهجية للدراسة الميدانية

164

المبحث الثالث:

عرض النتائج وتفسيرها

178

الخلاصة

216

أولاً: النتائج

217

ثانياً: التوصيات

ثالثاً: خاتمة

218

المراجع والمصادر

الملاحق

ط