

# إهداء

إلى أمي وأبيأطال الله في عمرهما وأنالني برهما،،  
إلى رفقاء الحياة ومنيري الطريق إخوتي طلاب الدّراسات  
العليا،،،  
إلى زوجتي ومنيرة دربي عائشة الجيلي الهادي حفظها الله  
ورعاها،،  
وإلى ابنتي وقرة عيني المبروكة تيمناً بالبركة (سجى)  
حفظها الله ورعاها،،،  
إلى كل سوداني يحمل معول البناء والسلام،،  
أهدي إليهم ثمرة هذا البحث

الباحث

# شكر وتقدير

الحمد لله رب العالمين، وأصلي وأسلم على نبينا محمد وعلى آله وصحبه وسلم، وبعد .

الحمد لله تعالى والشكر له الذي وفقني للكتابة في موضوع هذا البحث أزجي الشكر والتقدير لجامعة السودان للعلوم والتكنولوجيا عمادة الدراسات العليا هذه المؤسسة التعليمية التي أتاحت لي الفرصة لمواصلة دراساتي العليا، والشكر كذلك لكلية علوم الاتصال ممثلةً في عميدها ومنسوبيها. ق الدراسات العليا بها.

كما يسرني أن أتقدم بوافر معاني الشكر، وأسمى دلالات الثناء لأستاذي البروفيسور/ حسن محمد الزين، الذي أشرف على هذه الرسالة مذلاً كل الصعاب التي واجهتني حتى صارت حقيقةً ماثلةً تعانق العقول والعيون، وأشكر صبره عليّ في إلحاحي وملاحقتي له .

والشكر للبروفيسور معتصم عبدالله عثمان (له الرحمة، والمغفرة، وطيب الله مقامه) وقد وافته المنية قبل عام ونصف العام.

الشكر إلى الرجل الإنسان د. يوسف عثمان نائب عميد كلية علوم الاتصال بجامعة السودان للعلوم والتكنولوجيا رد الله غرته.

الشكر الى د. الطيب عمر أحمد محمد المحلل الإحصائي الذي حلل الدراسة الميدانية لهذه الرسالة .

الشكر للأستاذ يس قرشي يس الحاج أستاذ الإعلام بكلية علوم الاتصال بجامعة السودان للعلوم والتكنولوجيا .

# المستخلص

اسم الباحث : السمانى محمد حمد النيل أحمد

العنوان : وظيفة العلاقات العامة في تطوير الأداء الإداري لشركات الاتصالات تطبيقاً علي

شركة سوداني 2013-2016

يهدف البحث إلى الوقوف على الدور الوظيفي الذي تقوم به إدارة العلاقات العامة في شركة سوداني في تطوير الاتصالات والتعرف على أهم المشكلات التي تواجه العلاقات العامة وقد أجرى هذا البحث بولاية الخرطوم السودان واستهدف الوصول إلى الأداء الفعلي للعلاقات العامة بشركة سوداني ويعد هذا البحث من البحوث الوصفية وتم استخدام الاستبيان والمقابلة والملاحظة كأدوات رئيسية لجمع المعلومات.

وتم استخدام أسلوب الحصر الشامل لموظفي إدارة العلاقات العامة بشركة سوداني لمعرفة آرائهم نحو الأداء الذي قامت به العلاقات العامة لتطوير الشركة في مجال الاتصال .

تم التعرف على نوعية الأنشطة الاتصالية من خلال الواقع الفعلي لأداء للعلاقات العامة كما تم الوصول لأهم المشكلات التي تواجه العلاقات العامة بشركة سوداني وذلك من خلال الدراسة الميدانية التي استغرقت أربعة أشهر .

## توصلت الدراسة إلى مجموعة من النتائج أهمها:-

- النشاط الإعلامي للعلاقات العامة بشركة سوداني جيد في سبيل تواصل الشركة مع الجمهور

- الصورة الذهنية لشركة سوداني لدى عملائها طيبة .

- رضا الجمهور بدور العلاقات العامة في مجال التعريف بالشركة وخدماتها .

من أهم المشكلات التي تواجه العلاقات العامة في شركة سوداني :

- أوضحت الدراسة إلى أن هناك قصور لإدارة العلاقات العامة في تدريب وتأهيل كوادرها .

## **Abstract**

Name of researcher: Samani Mohamed Hamad Al-neel Ahmed Title: The function of public relations in the development of management performance in communication companies, applied to the Sudanese Telecom Company, sudani 2013-2016. The research aims to identify the role played by the Public Relations Department in Sudani Company in developing communication and identifying the most chronic problems facing public relations. This research was conducted in the state of Khartoum, Sudan and aimed at achieving the actual performance of public relations in Sudani. Descriptive research , questionnaire, interviews and observations were used as key data collection tools. The comprehensive inventory method was used for the public relations staff of Sudani Company to know their views on the public relations performance of the company's communication development. The quality of the communication activities were identified through the actual reality of public relations performance. The most important problems facing the Sudanese public relations were also achieved through a four-month field study. The study reached a number of results: - Public information media activity of a good Sudanese company in order to communicate with the public - The mental image of a Sudanese company with its customers is good - Public satisfaction in the role of public relations in the field of the company and its services One of the most persisting problems facing the public relations in Sudani Company: - The study shows that there is an improper management of public relations in the training and rehabilitation of cadres.

## قائمة المحتويات

| رقم الصفحة   | الموضوع                                     |
|--|---|
| أ  | الآية                                       |
| ب  | الإهداء                                     |
| ج  | شكر وتقدير                                  |
| د  | المستخلص                                    |
| هـ   | Abstract                                    |
| و  | قائمة المحتويات                             |
|  | الفصل الأول                                 |
| 1  | المقدمة                                     |
| 1  | موضوع البحث                                 |
| 2  | مشكلة البحث                                 |
| 3  | أهمية البحث                                 |
| 3  | أهداف البحث                                 |
| 4  | أسئلة البحث                                 |
| 4  | منهج البحث                                  |
| 5  | أدوات البحث                                 |
| 7  | مجتمع البحث                                 |
| 7  | حدود البحث                                  |
| 8  | مصطلحات البحث                               |
| 8  | الدراسات السابقة                            |
| <b>الفصل الثاني</b>                                |   |
| <b>العلاقات العامة : التطور و الأهداف والوظائف</b> |   |
| 17   | المبحث الأول : ماهية ومفهوم العلاقات العامة |
| 27   | المبحث الثاني : نشأة وتطور العلاقات العامة  |

|   |   |
|---|---|
| 46  | المبحث الثالث : نشأة وتطور العلاقات العامة في السودان |
| 51  | المبحث الرابع : أهداف ووظائف العلاقات العامة          |
| <b>الفصل الثالث</b><br><b>وظيفة الاتصال في العلاقات العامة</b>  |   |
| 59  | المبحث الأول : مفهوم الاتصال                          |
| 62  | المبحث الثاني : عناصر وأنواع ومستويات الاتصال         |
| 75  | المبحث الثالث : وظائف وخصائص الاتصال                  |
| <b>الفصل الرابع</b><br><b>الاتصالات في السودان وشركة سوداني</b> |   |
| 82  | المبحث الأول : نشأة الاتصالات في السودان وتطورها      |
| 87  | المبحث الثاني : شركة سوداتل                           |
| 94  | المبحث الثالث : نشأة العلاقات العامة في شركة سوداتل   |
| <b>الفصل الخامس</b><br><b>الدراسة الميدانية</b>                 |   |
| 108   | المبحث الأول : الإجراءات المنهجية للدراسة الميدانية   |
| 113   | المبحث الثاني : تحليل البيانات والجداول               |
| <b>الفصل السادس</b><br><b>النتائج والتوصيات</b>                 |   |
| 174   | النتائج   |
| 176   | التوصيات  |
| 177   | المصادر والمراجع                                      |
| 187   | الملاحق   |