

بسم الله الرحمن الرحيم



جامعة السودان للعلوم والتكنولوجيا  
كلية علوم الاتصال  
قسم العلاقات العامة والإعلان



بحث لنيل درجة البكالوريوس

بعنوان:

اتجاهات المشتركين حول خدمات شركات الاتصال

(دراسة وصفية تحليلية بالتطبيق على الشركة السودانية للهاتف السيار زين نموذجاً)

إعداد الطلاب :

رؤى علي يوسف أحمد  
محمد احمد جمعة الفضل  
معزه طه حسين ضيف الله  
هوازن شريف محمود بابكر

إشراف الأستاذ :

الدسوقي الشيخ الأصم

1435هـ-2014م

بِسْمِ اللّٰهِ الرَّحْمٰنِ الرَّحِیْمِ

الآیة

بِسْمِ اللّٰهِ الرَّحْمٰنِ الرَّحِیْمِ

قال تعالى :

وَقُلْ اَعْمَلُوا فَسَيَرَى اللَّهُ عَمَلَكُمْ وَرَسُولُهُ  
وَالْمُؤْمِنُونَ وَسَتُرَدُّونَ إِلَىٰ عَالِمِ الْغَيْبِ وَالشَّهَادَةِ فَيُنَبِّئُكُمْ  
بِمَا كُنْتُمْ تَعْمَلُونَ )

صدق الله العظيم

سورة آل عمران ، الآية (104)

أ

الإهداء

إلى من بلغ الرسالة وأدى الأمانة .. ونصح الأمة .. إلى نبي  
الرحمة ونور  
العالمين  
سيدنا محمد صلى الله عليه وسلم  
\*\*

إلهي لا يطيب الليل إلا بشركك ولا يطيب النهار إلى بطاعتك  
.. ولا تطيب اللحظات إلا بذكرك .. ولا تطيب الآخرة إلا  
بعفوك .. ولا تطيب الجنة إلا برويتك الله جل جلاله

إلى الأخوان الأخوات اللواتي لم تلدهن أُمي .. إلى من تحلو  
بالإخاء وتميزوا بالوفاء والعطاء إلى ينبيع الصدق الصافي  
إلى من معهم سعدنا، وبرفقتهم في درو بالحياة الحلوة  
والحزينة سرنا إلى من كانوا معنا على طريق النجاح والخير  
إلى من عرفنا كيف أنجدهم و علمونا أن لا نضيعهم  
الدفعة الخامسة

ب

## شكر وعرفان

الحمد لله رب العالمين والذي بنعمته تتم الصالحات والصلاة والسلام على المبعوث  
رحمة للعالمين وبعد. وانطلاقاً من كتابه الله تعالى " لنن شكرتم لأزيدنكم " صدق الله  
العظيم .

واعتزازاً بالفضل وإسداء للجميل نتقدم بجزيل الشكر وأوفره إلي جامعة السودان  
ونخص بالشكر كلية علوم الإتصال . قسم العلاقات العامة والإعلان ، على ما تقدمه من  
خدمة لطلبة العلم النافع فجزى الله القائمين عليه خير الجزاء..

كما نتقدم بوافر الشكر للأستاذ / الدسوقي الشيخ الأصم علي ما قام به من إشرافه وتوجيه وعناية كريمة ونصائح نافعة وإرشادات قيمة واستدراكات مفيدة كان لها ابلغ في خروج البحث بهذا الشكل المتواضع فجزاها الله خيرا الجزاء علي هذا الجهد المشكور والسعي المبرور.

وكذلك نشكر كل من ساعد علي إتمام هذا البحث وقدم لنا العون ومد لنا يد المساعدة وزودنا بالمعلومات اللازمة لإتمام هذا البحث ونخص بالذكر:

الأستاذ : ياسين قرشي

الدكتور : نصر الدين عبد القادر

ج

الفهرس :

رقم الصفحة	المحتويات	رقم
	البسمة	1
أ	الآية	2
ب	الإهداء	3
ج	شكر وعرقان	4
د	الفهرس	5
و	فهرس الجداول	6
ز	فهرس الأشكال	7
ح	المستخلص	8
ط	Abstract	9

	الفصل الأول : الإطار المنهجي للبحث	10
1	المقدمة	11
2	مشكلة البحث	12
3	أهمية البحث	13
4	أهداف البحث	14
10	هيكل البحث	15
11	الدراسات السابقة	16
	الفصل الثاني : العلاقات العامة	17
16	المبحث الأول : نشأة وتطور مفهوم العلاقات العامة.	18
24	المبحث الثاني: وظائف العلاقات العامة وصفات أخصائي العلاقات العامة.	19
34	المبحث الثالث : أهداف العلاقات العامة وخصائصها ومبادئها.	20
	الفصل الثالث : الرأي العام	21
37	المبحث الأول : مفهوم ونشأة وتعريف الرأي العام.	22
44	المبحث الثاني : خصائص الرأي العام وأساليب قياسه.	23
51	المبحث الثالث : الجمهور والرأي العام.	24

د

	الفصل الرابع : شركات الاتصال في السودان	22
73	المبحث الأول: بداية الاتصال في السودان.	23
90	المبحث الثاني: الشركة السودانية للهاتف السيار (زين).	24
100	المبحث الثالث: العلاقات العامة في الشركة السودانية للهاتف السيار (زين).	25
	الفصل الخامس : نتائج وتحليل بيانات الدراسة الميدانية	26
109	المبحث الأول : نتائج الدراسة النظرية.	27
111	المبحث الثاني : تحليل الدراسة الميدانية.	28
146	المبحث الثالث : النتائج والتوصيات.	29
150	المصادر والمراجع	30
156	الملحقات	31

## فهرست الجداول :

الصفحة	الجدول	رقم
111	العمر	1
112	النوع	2
113	المؤهل العلمي	3
114	مكان السكن	4
115	منذ متى وأنت تتعامل مع خدمة الاتصال التي تقدمها شركة الاتصال زين	5
116	هل تتعامل مع شركة اتصالات أخرى	6
117	إذا كانت الاجابه نعم فما هي المزايا التي توفرها الشركة الاخرى. وغير موجودة في شركة زين	7
118	إذا كانت الاجابه نعم فما هي المزايا التي توفرها الشركة الاخرى وغير موجودة في شركة زين	8
119	هل ترى أسعار مكالمات شركة زين للاتصالات	9
120	هل هنالك شركات اتصال أفضل من شركة زين	10
121	إذا كانت الاجابه نعم فما هي الشركة الأفضل من شركة زين من وجهة نظرك	11
122	هل شركة زين رائده في مجال الاتصالات	12
123	الخدمات التي تقدمها شركة زين	13

124	هل تستفيد من التخفيضات التي تقدمها شركة زين	14
125	اسعي دائما للتعرف علي التخفيضات المقدمة من شركة زين والاستفادة منها	15
126	تعرفه الاتصال وأسعار المكالمات	16
127	الدقة والإتقان في العمل	17
128	الخدمات المقدمة من شركة زين	18
129	الإعلان عن الخدمات المقدمة للجمهور	19
130	المشاركة في القضايا الوطنية والاجتماعية	20
131	هل تهتم بالأنشطة والبرامج التي تقدمها الشركة	21
132	من الأفضل إن تزيد شركة زين من الإعلانات حول الخدمات المقدمة للجمهور	22
133	يوضح التلفزيون	23
134	الإذاعة	24
135	الصحافة	25
136	الانترنت	26
137	الرسائل القصيرة SMS	27
138	مطبوعات الشركة	28
139	إعلانات الطرق	29
140	المسابقات	30
141	شعار الشركة (زين عالم جميل) هل يتطابق مع خدمات الشركة التي تقدمها	31
142	في الإجمال هل أنت راضي عن الخدمات التي تقدمها الشركة	32
143	هل الميزانية الشهرية مناسبة و متوافقة مع دخلك الشهري	33
144	هل الخدمات التي تعكسها الشركة خلال البرامج الإعلامية تجد قبول عندك	34
145	هل ترى أن هناك طرق للاتصال بك أفضل من الطرق الحالية	34

و

## فهرست الأشكال :

رقم	الشكل	الصفحة
1	العمر	111
2	النوع	112
3	المؤهل العلمي	113
4	مكان السكن	114
5	منذ متى وأنت تتعامل مع خدمه الاتصال التي تقدمها شركة الاتصال زين	115
6	هل تتعامل مع شركة اتصالات أخرى	116
7	إذا كانت الاجابه نعم فما هي المزايا التي توفرها الشركة الاخرى. وغير موجودة في شركة زين	117
8	إذا كانت الاجابه نعم فما هي المزايا التي توفرها الشركة الاخرى وغير موجودة في شركة زين	118
9	هل ترى أسعار مكالمات شركة زين للاتصالات	119
10	هل هنالك شركات اتصال أفضل من شركة زين	120
11	إذا كانت الاجابه نعم فما هي الشركة الأفضل من شركة زين من وجهة نظرك	121
12	هل شركة زين رائده في مجال الاتصالات	122
13	الخدمات التي تقدمها شركة زين	123
14	هل تستفيد من التخفيضات التي تقدمها شركة زين	124

125	اسعي دائما للتعرف علي التخفيضات المقدمة من شركة زين والاستفادة منها	15
126	تعرفه الاتصال وأسعار المكالمات	16
127	الدقة والإتقان في العمل	17
128	الخدمات المقدمة من شركة زين	18
129	الإعلان عن الخدمات المقدمة للجمهور	19
130	المشاركة في القضايا الوطنية والاجتماعية	20
131	هل تهتم بالأنشطة والبرامج التي تقدمها الشركة	21
132	من الأفضل إن تزيد شركة زين من الإعلانات حول الخدمات المقدمة للجمهور	22
133	يوضح التلفزيون	23
134	الإذاعة	24
135	الصحافة	25
136	الانترنت	26
137	الرسائل القصيرة SMS	27
138	مطبوعات الشركة	28
139	إعلانات الطرق	29
140	المسابقات	30
141	شعار الشركة (زين عالم جميل) هل يتطابق مع خدمات الشركة التي تقدمها	31
142	في الإجمال هل أنت راضي عن الخدمات التي تقدمها الشركة	32
143	هل الميزانية الشهرية مناسبة و متوافقة مع دخلك الشهري	33
144	هل الخدمات التي تعكسها الشركة خلال البرامج الاعلامية تجد قبول عندك	34
145	هل ترى أن هناك طرق للاتصال بك أفضل من الطرق الحالية	34

## ز

### المستخلص

تعتبر اتجاهات المشتركين حول خدمات شركات الاتصال تساعد إدارة العلاقات العامة في الشركات على اتخاذ قرارات سليمة بناء على معلومات موضوعية مدروسة، وهو ما يؤدي إلى تزويدهم بواقع جمهور العلاقات العامة وكيفية التأثير عليهم بصورة فعلية وذلك يؤدي إلى تحسين خدمات الاتصال في الشركات ورضا المشتركين عن خدمات الشركة من حيث الأسعار وجودة الخدمات التي تقدمها الشركة وبناء اتجاهات المشتركين حول خدمات شركة الاتصال هل اتجاهات سلبية أم إيجابية. ولتحقيق ذلك تم التطبيق على شركة (زين للهاتف السيار) ولجراء استبيان على مشتركها أو جمهورها.

واتبعت الدراسة المنهج الوصفي مستخدمة أسلوب المسح الميداني لقياس آراء جمهور المشتركين واستطلاع آراء العاملين إدارة العلاقات العامة بالشركة. وتوصلت الدراسة إلى نتائج منها: أن أبرز مظاهر العصر الحالي هو سقوط الحواجز الجغرافية والسياسية أمام تدفق المعلومات وغياب الرقابة على التفكير، وأن سياسة خدمة الاتصال يجب تركز على توفير وتطوير خدمات الاتصال بأنسب الأسعار.

وتوصلت الدراسة إلى أن تولي شركة (زين للهاتف السيار) جل الاهتمام بتطوير أداء موظفيها وكادرها العامل إلى أعلى مستوى، وأن تطرح الشركة عدد من الخدمات الجديدة المواكبة وتوفير كافة التقنيات الجديدة في مجال الاتصال وتكنولوجيا المعلومات، وأن تعمل إدارة العلاقات العامة بالشركة على تقديم معلومات وإرشادات من قبل أشخاص مؤهلين وتحليل وتجميع البيانات واستخدام وسائل الاتصال الشائعة في المجتمع. وعليه فإن هذه الدراسة تحاول أن تقدم مثلاً علمياً للعلاقات العامة والإعلان في مجال شركات الاتصال وحول كيفية عملها ونشاطها وقدرتها على تغيير الآراء والاتجاهات السالبة وتوصلها مع الجمهور الداخلي والخارجي .

ح

## Abstract

The trends of subscribers towards telecommunications companies services to assist in the management of public relations companies to make sound decisions based on objective information, deliberate, which helps to provide them before an audience of public relations and how to influence them effectively, which leads to better communication services for companies and the satisfaction of subscribers for the company's services in terms of prices and services offered by the company and building trends subscribers on its telecommunications services trends positive or negative.

To achieve this, it has been the application in Zain (Zain mobile phone)

study followed the descriptive survey field work style to gauge the views of the common public and the workers surveyed in the Public Relations Department of the company, and the findings of the study: that the most prominent

manifestations of the current era is the fall of the barriers, geographical and political flow of information and the absence of control over thinking, which must be based on a service policy on the provision of telecommunications services in appropriate prices.

The study found that taking Zain Gel interest in the development performance of its employees and its staff working to the highest level and put the company a number of new services, the motorcade and the provision of all the new technologies in the field of communication and information technology, and working public relations management company to provide information and guidance by qualified persons and analysis and data collection and the use of means of communication common in the community and therefore, this study is trying to make an example of a scientific public relations and advertising in the field of corporate communication and about how they work and operate and the ability to change opinions and trends negative and communication with internal and external public