

العنوان:	دور مهارات الاتصال في تحسين الصورة الذهنية للمؤسسات الخدمية بالتطبيق على جهاز شؤون السودانيين العاملين بالخارج : (الفترة من 2013 إلى 2016)
المؤلف الرئيسي:	محمد، عبدالوهاب يوسف
مؤلفين آخرين:	زين، منصور عثمان محمد(مشرف)
التاريخ الميلادي:	2016
موقع:	أم درمان
الصفحات:	1 - 228
رقم MD:	789272
نوع المحتوى:	رسائل جامعية
اللغة:	Arabic
الدرجة العلمية:	رسالة دكتوراه
الجامعة:	جامعة أم درمان الاسلامية
الكلية:	معهد بحوث ودراسات العالم الإسلامي
الدولة:	السودان
قواعد المعلومات:	Dissertations
مواضيع:	مهارات الاتصال
رابط:	<a href="https://search.mandumah.com/Record/789272">https://search.mandumah.com/Record/789272</a>



جمهورية السودان  
جامعة أم درمان الإسلامية  
معهد بحوث ودراسات العالم الإسلامي  
قسم الدراسات النظرية

بحث مقدم لنيل درجة الدكتوراه في الاعلام ( تخصص علاقات عامة وإعلان )

بعنوان:

دور مهارات الاتصال في تحسين الصورة الذهنية للمؤسسات  
الخدمية بالتطبيق على جهاز شؤون السودانيين العاملين بالخارج

( الفترة من ٢٠١٣ إلى ٢٠١٦ )

إشراف

أ. د. منصور عثمان محمد زين

إعداد الباحث

عبد الوهاب يوسف محمدين

( قُلْ هَلْ يَسْتَوِي الَّذِينَ

يَعْلَمُونَ وَالَّذِينَ لَا يَعْلَمُونَ إِنَّمَا

يَتَذَكَّرُ أُولُو الْأَلْبَابِ )

[ الزمر: ٩ ]

## الإهداء

أهدي هذا الجهد المتواضع إلى أبي العزيز ... الذي كلله الله بالهبة والوقار ...

إلى من علمني العطاء بدون انتظار ... إلى من أحمل أسمه بكل افتخار ...

أمي الحبيبة ... التي علمتني معنى الحياة ... التي فرحت في فرحي ...

وحزنت في حزني ... إلى رمز الحب والعطاء ...

زوجتي الحبيبة ... إلى من أنارت طريقي ... إلى من قدمت لي كل الدعم والمساعدة

...

إلى من عجز لساني عن وصفها ...

أخوتي ... أخواتي ... أبنائي " حمزة - ألق - عبق " فلذات كبدي

## الشكر والتقدير

بعد حمد الله سبحانه وتعالى على عونه في إنجاز هذا البحث المتواضع، يطيب لي أن أعترف بالفضل لأهله، فأقدم بخالص الشكر والتقدير والعرفان إلى البروفيسور منصور عثمان محمد زين لرعايته الكريمة للبحث والباحث، والذي لم يبخل علي بعلمه الوافر، والذي دفعني وساعدني في التغلب على كل العقبات من خلال التواصل الفعال، وإرشاداته وتوجيهاته القيمة التي شملت جميع جوانب البحث والتي أدت إلى تطويره إلى الأفضل وإخراجه في صورته الحالية.

كما أتقدم بالشكر والتقدير إلى جميع الأساتذة الذين حكموا الإستهنيان والى كل الذين تمت مقابلتهم شخصيا من مسؤولي الجهاز ، و الى كل المشاركين في لجنة المناقشة . على جهودهم القيمة والفعالة.

ولا أنسى أن أتوجه بالشكر والتقدير إلى والدي ووالدتي وزوجتي وأبنائي وبناتي وأخوتي وأخواتي وأصدقائي الذين مدوا لي يد العون والمساعدة والتشجيع وشاركوني الجهد.

وبعد، فإنني لا أدعي الكمال في هذا البحث المتواضع فالكمال لله وحده، وما توفيقي إلا بالله عليه توكلت وإليه أنيب والله ولي التوفيق.<sup>1</sup>

---

<sup>1</sup> - سورة هود الآية (٨٨)

## ملخص البحث

يهدف البحث دور مهارات الاتصال بجهاز شؤون السودانيين العاملين بالخارج ومدى أهميتها في المؤسسات الخدمية والتي مكنتي كباحث من الإجابة على تساؤلات الدراسة التي تم تحديدها والتي ركزت على:

1. التعرف على أبرز الإستراتيجيات التي تتبعها إدارات العلاقات العامة لبناء الصورة الذهنية عن منشئاتها والعوامل المؤثرة في ذلك.
2. كذلك طبيعة الجهود التي تقوم بها إدارات العلاقات العامة في هذا المجال.
3. إضافة إلى التعرف على مدى تأهيل مسؤلي العلاقات العامة في جهاز السودانيين العاملين بالخارج ومدى التعاون بين تلك الإدارات والجمهور محور الدراسة نظرا إلى أن تلك الإدارات تعمل على إنجاح وتعزيز صورة الجهاز في المجتمع.
4. وكذلك محاولة معرفة مدى إدراك الإدارة العليا للجهاز لدور العلاقات العامة في بناء الصورة الذهنية والعوامل المؤثرة في ذلك.

ولقد استخدم الباحث عدد من وسائل جمع المعلومات التي تمثلت في الإستبانة والملاحظة والمقابلة الشخصية مع عدد من مسؤلي ومرتادي جهاز السودانيين العاملين بالخارج وتم إتباع المنهج الوصفي التحليلي للمعلومات، ولمعالجة الدراسة استخدم الباحث برنامج SPSS.

وتوصل الباحث للنتائج الآتية:

1. يرجع ضعف التواصل لدى منسوبي المؤسسات إلى قلة الإلمام بمهارات الاتصال.
2. تحسين الصورة الذهنية لدى المؤسسات يتطلب كادر مؤهل ولديه خبرة كافية بمهارات الاتصال.

٣. توسيع دائرة الخدمات لدى مرتادي جهاز شئون السودانيين العاملين بالخارج.

ومن أهم التوصيات التي توصل إليها الباحث:

١. إدخال النظام الإلكتروني في جهاز السودانيين العاملين بالخارج لتسهيل الخدمات.
٢. إدخال مادة مهارات الاتصال في الحياة الجامعية لأهميتها.
٣. العمل على آلية لجذب أموال السودانيين العاملين بالخارج وإدخالها في الميزانية العامة للدولة لرفع الإقتصاد (تحويلات المغتربين).

## Abstract

The research aims to explore the views of officials of public relations to a Sudanese working abroad Affairs on a number of things represented in enabling a researcher of the study to answer the questions that have been identified , which focus on:

1. To identify the strategies used by the most prominent public relations departments to build a mental picture of institutions and the factors influencing it.
2. As well as to build the nature of the efforts made by the public relations departments in this field.
3. To recognize the extent of the rehabilitation of public relations officials in the Sudanese working abroad device and the extent of cooperation between those departments and the public focus of the study due to the fact that departments are working to ensure the success and enhance the image of the device in the community.
4. It also tries to figure out the extent of awareness of senior management of the device to the role of public relations in building a mental picture and the factors influencing it.

The researcher used a number of methods of data collections marked by the questionnaire and personal observation and interviews with a number of officials of the Sudanese working abroad device, followed by descriptive analytical method for information. To achieve the results of the collected data, the researcher used SPSS program.

The researcher achieved the following results:

1. Poor communication with the employees of the institutions affects the lack of familiarity with communication skills.
2. Improving the mental image of institutions requires qualified staff and has sufficient experience to communication skills.
3. Expanding department services for the clients who need some services to be done by Sudanese working abroad device.

The main recommendations accomplished by the researcher are:

1. Working on the ways to support the origination of science that make valuable advancement in services.
2. Introducing electronic system in a Sudanese working abroad to facilitate services.
3. Expanding services to the beneficiaries of the device services.
4. Introducing communication skills as a syllabus in universities of their importance.
5. Working on a mechanism to attract Sudanese workers abroad and obtain funds in the state budget to raise the economy (remittances).



## فهرس المحتويات

الصفحة	المحتوى
أ	الآية
ب	الإهداء
ت	الشكر والتقدير
ث	الملخص باللغة العربية
ح	الملخص باللغة الإنجليزية
خ	فهرس المحتويات
ر	قائمة الجداول
س	قائمة الملاحق
	<b>الفصل الأول: الإطار المنهجي</b>
٢	المقدمة
٣	أهمية الدراسة
٤	الأهداف العلمية أو النظرية للدراسة
٤	الأهداف التطبيقية والعملية
٥	مشكلة الدراسة
٦	فروض الدراسة
٦	منهج الدراسة
٧	أدوات الدراسة
٨	الاتصال
١٠	المهارات
١٠	المؤسسات الخدمية
١١	بيئة العمل الداخلية
١١	الأداء الوظيفي

الصفحة	المحتوى
١٢	الصورة الذهنية
١٤	حدود الدراسة
١٤	الدراسات السابقة
٢٣	علاقة الدراسة بالدراسات السابقة
	<b>الفصل الثاني: الإطار النظري</b>
٢٦	المبحث الأول: الاتصال
٤٧	المبحث الثاني: أنواع الاتصال
٥٧	المبحث الثالث: وسائل الاتصال
٦٧	المبحث الرابع: مهارة الاتصال
١٠٧	المبحث الخامس: الإسلام والاتصال
	<b>الفصل الثالث: الصورة الذهنية</b>
١٢٠	المبحث الأول: مفهوم وتعريف الصورة الذهنية
١٣٤	المبحث الثاني: عوامل تكوين الصورة الذهنية
١٤٠	المبحث الثالث: العلاقات العامة والصورة الذهنية
١٥٨	المبحث الرابع: الاتصال والصورة الذهنية
	<b>الفصل الرابع: الدراسة التطبيقية</b>
١٦٤	المبحث الأول: جهاز تنظيم شؤون السودانين العاملين بالخارج
١٧٤	المبحث الثاني: العلاقات العامة بجهاز السودانين العاملين بالخارج
١٨٣	المبحث الثالث: الإجراءات المنهجية للدراسة

الصفحة

المحتوى

الفصل الخامس: النتائج والتوصيات

٢٠٢

النتائج

٢٠٤

التوصيات

٢٠٥

المصادر والمراجع

٢٢١

الملاحق