

بسم الله الرحمن الرحيم

جامعة أفريقيا العالمية

عمادة الدراسات العليا

كلية الآداب

قسم علوم الاتصال



دور العلاقات العامة في تحسين الصورة الذهنية عن

الشرطة في السودان

(دراسة تطبيقية على إدارة الجوازات والهجرة والجنسية)

في الفترة من مارس ٢٠٠٩ - مارس ٢٠١١م

بحث مقدم لنيل درجة الماجستير في علوم الاتصال

إشراف:

بروفيسور: عوض إبراهيم عوض

إعداد الطالب:

إبراهيم حامد محمد حامد

٢٠١٣م

الاستهلال

(فَبِمَا رَحْمَةٍ مِّنَ اللَّهِ لِنْتَ لَهُمْ ۖ وَلَوْ كُنْتَ فَظًّا غَلِيظًا أَلْقَبُ لَنفَضُّوا ۚ مِنْ حَوْلِكَ ۖ فَاعْفُ عَنْهُمْ وَاسْتَغْفِرْ لَهُمْ وَشَاوِرْهُمْ فِي الْأَمْرِ ۖ فَإِذَا عَزَمْتَ فَتَوَكَّلْ عَلَى اللَّهِ ۗ إِنَّ اللَّهَ يُحِبُّ الْمُتَوَكِّلِينَ)

صدق الله العظيم

سورة آل عمران الآية ١٥٩

الإهداء

إلى روح أبي وأمي وأخي في أرحب مقام

لكل من علمني حرفاً...

لكل من أعانني في هذه الحياة

أبادل الوفاء بالوفاء

وهل جزاء الإحسان إلا الإحسان

وصلى الله على سيدنا محمد وعلى آله وصحبه أجمعين

شكر وتقدير

الحمد لله الذي بعونه تتم الصالحات والصلاة والسلام على رسوله مضى
الظلمات سيدنا محمد صلى الله عليه وسلم وصحبه وآله أجمعين.

الشكر أولاً وأخيراً لله سبحانه وتعالى الذي بفضلته وتوفيقه أكملت هذا البحث والشكر
والتقدير لإدارة جامعة أفريقيا العالمية متمثلة في شخص البروفيسور حسن مكي التي التي الذي
فتح أبواباً مشرعة للعلم والتحصيل.

الشكر لمجلس الكلية على مساعدة الطلاب في جميع التخصصات حتى منحهم
الدرجات العلمية.

الشكر أجزله لهيئة التدريس التي تواصل عملها صباح مساء، لتأدية هذه الفريضة
والشكر خاص للبروفيسور عوض إبراهيم عوض الذي تولى الإشراف على هذه الرسالة
بالصبر والعطاء الوفير وتقديم النصح والإرشاد في دوزنة المعلومة والكلمات والحروف
بمواهبه المتعددة ، في الإعلام ، واللغات والشعر وبأفقه الواسع في جميع العلوم وإشرافه
الذي أعتز به على الرسالة له التقدير والاحترام.

والشكر أجزله للسيد اللواء أحمد عطا المنان مدير إدارة الجوازات والهجرة
والجنسية الذي قابل الباحث باستقباله الرائع في سبيل تقديم الخدمة المتاحة، كان شفافاً
وواضح في أدائه للمعلومة، بسط المجلس بالأدب الجم وتواضع العلماء، كان يستمع للأسئلة
المطروحة بعمق وكأنما ينظر لمستقبل زاهر قريب للشرطة، أسأل الله أن يعينه على عمله.

الشكر والتقدير للفريق / محمد أحمد بحر الذي وافق من اللحظة الأولى بتقديم
المعلومات المطلوبة التي تساعد في إبراز هذا البحث، وأن باب الاتحاد سيظل مفتوحاً لكل
الدارسين وطالبي المعرفة في سبيل نهضة الشرطة ورفععة السودان

الشكر والتقدير اللواء(م) مرتضى أحمد البكري أبو حراز، على الوثيقة القيمة بالهيئة
العامة للإذاعة السودانية، برامج شريط الذكريات، كما أشكره على تقديم المساعدة بالنصح
والإرشاد.

الشكر والتقدير اللواء (م) عمر ميرغني عشرية الصابر الصبور، الصادق الصدوق
ذو الخلق الرفيع ، حامل المسك ينفحك بعلمه شذاً وطرراً، هيناً كأنما برحمة من الله يلين
لك متحملاً الأسئلة يؤثرك بتواضعه وخفة ظله.

الشكر والتقدير للواء (م) يوسف عباس على الرجل الوقور الهمام، الذي لم يبخل أبداً على تقديم المعلومة المطلوبة، بالتحليل الدقيق المنقن.

الشكر والتقدير للعميد (م) محمد الأمين الطيب موسى الرجل الموسوعة، واسع الأفق المنفتح على العالم الخارجي، لم أجد معه صعوبة لتفهمه موضوع الرسالة.

الشكر والتقدير للعميد (م) صلاح الدين أحمد أمين الذي لم يبخل علينا بعلمه وأفكاره النيرة وهو الذي كان يدفعني دفعاً لإتمام هذا العمل كلما وجدت صعوبة، كالنسمة في عز الهجير يرافقتي بنفسه لتذليل كل المصاعب لأن الشرطة تجري في شرايينه مجرى الدم.

الشكر موصول للعقيد/ حسن عمر محمد أحمد لتقديمه المعلومات القيمة عن عمل الجوازات والجنسية وهو من أبناء اللواء أحمد المرتضى في الإدارة المخلصين.

جزاهم الله عنا خير الجزاء

مستخلص

يتمثل موضوع البحث في دور العلاقات العامة في تحسين الصورة الذهنية عن الشرطة في السودان، دراسة تطبيقية على إدارة الجوازات والهجرة والجنسية في الفترة من مارس ٢٠٠٩م إلى مارس ٢٠١١م.

تتمثل أهداف البحث في الكشف عن أماكن القصور في أداء العلاقات العامة في الشرطة والعمل على تصحيحها، التركيز على الاهتمام بالجمهور والعمل معه بشفافية وتقديم الخدمات المريحة، عكس أداء إدارة العلاقات العامة في الشرطة، إلقاء الضوء على دور إدارة الجوازات والهجرة والجنسية وتطورها مواكبة للمتغيرات العالمية التي تؤثر تأثيراً مباشراً على حفظ الأمن والاستقرار كما استخدم المنهج الوصفي التحليلي والمنهج التاريخي لإحداث التكامل المنهجي.

وتمثل مجتمع البحث في الجمهور الخارجي في إدارة العامة بالشرطة وهم الجمهور المقدمة لهم الخدمة من قبل إدارة الجوازات والهجرة والجنسية-السجل المدني، والجمهور الداخلي وهم جمهور العاملين بإدارة العلاقات العامة، مفردة الدراسة مكونة من (٢٠٠) مفردة ذكور وإناث.

من خلال الدراسة توصل الباحث للنتائج الآتية:

- إدارة العلاقات العامة بالشرطة لا تؤدي الدور كاملاً في تحسين الصورة الذهنية عن الشرطة.
- الرسالة الإعلامية عن الشرطة غير مقنعة للجمهور.
- لم تستطع الشرطة القضاء على ظاهرة هجرة دول الجوار إلى السودان المخالف لقوانين الهجرة.

ABSTRACT

The research subject is the role of Public Relations Department of Sudan Police to reflect the better image of the Sudan Police. This study was conducted on the Administration of the Passports Immigration and Nationality department , period from March 2009 to March 2011.

the research goals was to look in the work of the Public Relations Department and point out the parts where it is not properly functioning on it and work on correcting it, focus on the public work sophisticated way to serve them at comfort, to reflect it's role, to shed light on the Administration of the Passports Immigration and Nationality department it's advancement to face the global changes that effect directly on keeping security and maintain peace.

Descriptive analytical historical method was used to produce integration, the body of research composed of the general public outside the Police Administration and they are the applicants to the service giving by the Department of Passport Immigration and Nationality (The Civil Registry) , and the worker themselves, the study composed of (200) individual males , females, the study concluded to :

- Police Public Relations Department is not playing it's full part to better the image of the public of Sudan Police.
- The message send about the police is not very convincing to the public.
- The police could not fight the unlawful immigration from boarder countries.

الفصل الثاني : المفاهيم الأساسية للعلاقات العامة	
٢٤	المبحث الأول: العلاقات العامة النشأة-التطور- المفهوم - الوظائف
٣٠	المبحث الثاني: إدارة العلاقات العامة
٣٩	المبحث الثالث: الاتصالات في العلاقات العامة
الفصل الثالث: الصورة الذهنية	
٤٧	المبحث الأول: مفهوم الصورة الذهنية
٥٤	المبحث الثاني: أنواع ووظائف الصورة الذهنية.
٥٦	المبحث الثالث: مصادر الصورة الذهنية
٦١	المبحث الرابع: تشكيل الاتجاهات
الفصل الرابع: الإدارة العامة للإعلام والعلاقات العامة بالشرطة	
٦٨	المبحث الأول: الموقع والمهام
٧٢	المبحث الثاني: الهيكل الوظيفي للإعلام والعلاقات العامة
٧٥	المبحث الثالث: إدارة العلاقات العامة بإدارة الجوازات والهجرة والجنسية
٧٧	المبحث الرابع: الجنسية والجواز (النشأة- التطور- المفهوم - الوظائف)
الفصل الخامس: الإجراءات المنهجية للدراسة	
٩٠	المبحث الأول: الإجراءات المنهجية
٩١	وصف عينة الدراسة
٩٧	المبحث الثاني: عرض نتائج الدراسة
١٣٨	المبحث الثالث: تحليل نتائج الدراسة
١٥٦	مخرجات جداول الاستبيان بالنسب المئوية
١٦٠	نتائج الدراسة
١٦١	التوصيات
١٦٢	الخاتمة
١٦٣	المصادر والمراجع
١٦٨	الملاحق

فهرس الجداول

٨٧	جدول رقم (١-٣)
٨٨	جدول رقم (٢-٣)
٨٩	جدول رقم (٣-٣)
٩٠	جدول رقم (٤-٣)
٩٣	جدول رقم (١-٤)
٩٤	جدول رقم (٢-٤)
٩٥	جدول رقم (٣-٤)
٩٦	جدول رقم (٤-٤)
٩٧	جدول رقم (٥-٤)
٩٨	جدول رقم (٦-٤)
٩٩	جدول رقم (٧-٤)
١٠٠	جدول رقم (٨-٤)
١٠١	جدول رقم (٩-٤)
١٠٢	جدول رقم (١٠-٤)
١٠٣	جدول رقم (١١-٤)
١٠٤	جدول رقم (١٢-٤)
١٠٥	جدول رقم (١٣-٤)
١٠٦	جدول رقم (١٤-٤)
١٠٧	جدول رقم (١٥-٤)
١٠٨	جدول رقم (١٦-٤)
١٠٩	جدول رقم (١٧-٤)
١١٠	جدول رقم (١٨-٤)
١١١	جدول رقم (١٩-٤)
١١٢	جدول رقم (٢٠-٤)
١١٣	جدول رقم (٢١-٤)
١١٤	جدول رقم (٢٢-٤)
١١٥	جدول رقم (١-٢٢-٤)
١١٦	جدول رقم (٢-٢٢-٤)
١١٧	جدول رقم (٣-٢٢-٤)
١١٨	جدول رقم (٢٣-٤)
١١٩	جدول رقم (٢٤-٤)
١٢٠	جدول رقم (٢٥-٤)
١٢١	جدول رقم (٢٦-٤)
١٢٢	جدول رقم (٢٧-٤)

١٢٣	جدول رقم (٤ - ٢٨)
١٢٤	جدول رقم (٤ - ٢٩)
١٢٥	جدول رقم (٤ - ٣٠)
١٢٦	جدول رقم (٤ - ٣٠ - ١)
١٢٧	جدول رقم (٤ - ٣٠ - ٢)
١٢٨	جدول رقم (٤ - ٣٠ - ٣)
١٢٩	جدول رقم (٤ - ٣٠ - ٤)
١٣٠	جدول رقم (٤ - ٣٠ - ٥)
١٣١	جدول رقم (٤ - ٣١)
١٣٢	جدول رقم (٤ - ٣٢)

فهرس الاشكال

٧٠	شكل رقم (١)
٧١	شكل رقم (٢)