

# بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

قال تعالى:

لَقَدْ كَانَ لَكُمْ فِي رَسُولِ اللَّهِ أُسْوَةٌ حَسَنَةٌ لِّمَن كَانَ

يَرْجُو اللَّهَ وَالْيَوْمَ الْآخِرَ وَتَكَرَّ اللَّهُ كَثِيرًا ﴿٢١﴾

صدق الله العظيم

سورة الأحزاب الآية (21)

## إهداء

أهدي هذا الجهد العلمي  
لوالدي وإخوتي وزوجتي  
العزيزة وإبني محمد  
وسائر اسرتي وزملائي  
ولاساتذتي الأجلاء.

# شكر وعرفان

حمداً وشكراً لله أولاً وأخيراً القائلين شَكَرْتُمْ لَأَزِيدَنَّكُمْ وَلَئِن كَفَرْتُمْ إِنَّ عَذَابِي لَشَدِيدٌ) صدق الله العظيم.

الشكر كل الشكر للأستاذ البروفسيور حسن محمد الزين والذي أشرف على هذا البحث فأشكره على صبره وسعه صدره ولما وجدت منه من تعاون وتواضع.

وشكراً للإخوة في وزارة الإعلام ووزارة الخارجية ووزارة المالية والاقتصاد الوطني على ما قدموه من معلومات قيمة ومفيدة وكذلك الإخوة في المكتبات التي زارها الباحث.

## المستخلص

يهدف هذا البحث إلى التعرف على أهمية معايير الإداري المهني التي يجب توفرها في القائمين بالاتصال في العلاقات العامة في مؤسسات القطاع العام السوداني، وتتمثل مشكلة البحث في عدم التوافق بين قدرات الأفراد المتقدمين للعمل والعاملين في هذا المجال وبين متطلبات المهنة، لأن بعض القائمين بالاتصال يحملون مؤهلات علمية في تخصصات غير الإعلام إضافة إلى أن هنالك عدم رضا وظيفي في المؤسسات الحكومية ناجم عن عدم الاعتراف بموقع الإداري المهني بشكل كاف.

خلصت الدراسة إلى نتائج أهمها، أن هنالك حاجة للتدريب والاختيار السليم والاعتراف بأهمية العلاقات العامة والتمسك بأخلاقيات المهنة مع الأسس العلمية الحديثة، وأيضاً من نتائج الدراسة أن المؤهل العلمي المتخصص والمظهر العام هما السمتان الأساسيتان اللازمتان للعاملين في مجال الاتصال والعلاقات العامة. وقد خرجت الدراسة ببعض التوصيات من أهمها:

ضرورة الاعتراف بمهنة العلاقات العامة كمهنة ضرورية متميزة.

وتعميم مبدأ مشاركة مسئولية العلاقات العامة في الاجتماعات لاتخاذ القرارات الاستراتيجية والاجتماعات للخطة العامة للمنشأة.

وإعطاء العلاقات العامة شخصيتها الاعتبارية وتوفير الإمكانيات والمعينات اللازمة لها لكي تقوم برسالتها كاملة.

وكذلك اهتمام الإدارة العليا بالقائمين بالاتصال وتأمين حقوقهم واتباع الأسلوب العلمي في اختيار العاملين في العلاقات العامة مع الأسس والشروط الواجب توفرها في ممارسة المهنة.

وتوفير فرص التدريب الداخلي والخارجي للعاملين في العلاقات العامة.

## **Abstract**

This research aims at identify the significance of the professional administrator's standards which should be existed in public relation communicators at Sudanese public sector corporations. The research problem represented in lack of agreement between abilities of individuals who are applying for jobs and those who are working in the field and between the requirements of this profession, because some of communicators bear other academic qualifications of non-information specialties. In addition, there is lack of job-satisfaction in governmental corporations resulting from non-recognition of professional administrator's post.

The study has concluded results the most important are: there is need for proper choosing and training of personnel, recognition of public relations significant, adhere to job ethics and modern academic basics. Specialized academic qualification and appearance are the two basic characteristics required of public relation communicators.

The study also concluded some recommendations the most important include:

The public relation communicator should be recognized as a necessary distinguished profession.

A principle public relation communicators participating in strategic decision-making and plant main plan discussion meetings should be accepted and generalized.

The public relation should be given its fictitious person and provided with necessary capabilities so as to perform its mission properly.

The high administration should pay attention to communicators, ensure their rights and follow the proper procedure in choosing the public relations communicators considering basics and requirements of practicing profession.

The public relations communicators should be provided with domestic and abroad training.

## فهرس الجداول

رقم الصفحة	الموضوع
221	جدول رقم (1) يوضح نوع افراد العينة
222	جدول رقم (2) يوضح الفئات العمرية لافراد العينة
223	جدول رقم (3) يوضح المستوى التعليمي لافراد العينة
224	جدول رقم (4) يوضح المسمى الوظيفي للقائمين بالاتصال في العلاقات العامة
225	جدول رقم (5) يوضح عدد سنوات الخبرة للقائمين بالاتصال في العلاقات العامة
227	جدول رقم (6) يوضح المستوى الإداري لجهاز العلاقات العامة بالمؤسسة عينة الدراسة
229	جدول رقم (7) يوضح طريق التحاق لقائمين بالاتصال لعمل العلاقات العامة
230	جدول رقم (8) يوضح نوع التدريبات التي حصل عليها افراد العينة
232	جدول رقم (9) يوضح عدد الدورات لاتي تلقاها في مجال العلاقات العامة
232	جدول رقم (10) يوضح نوع الدورات التي نالها القائمين بالاتصال
234	جدول رقم (11) يوضح فترة التحاق الدورات التدريبية
235	جدول رقم (12) يوضح نوع الدورات التي نالها القائمين بالاتصال
236	جدول رقم (13) يوضح موضوع التدريبات التي حصل عليها افراد العينة
238	جدول رقم (14) يوضح مدى أهمية الدورات التدريبية التي حصل عليها افراد العينة
240	جدول رقم (15) يوضح مدى كفاية الفترة التدريبية التي حصل عليها افراد العينة
242	جدول رقم (16) يوضح اهم السمات التي يجب توفرها في ممارسين العلاقات العامة
244	جدول رقم (17) يوضح أهم المعايير الاخلاقية للقائم بالاتصال في العلاقات العامة
245	جدول رقم (18) يوضح دور التنظيم المنهجي تجاه القائم بالاتصال في العلاقات العامة
246	جدول رقم (19) يوضح مدى ملائمة العمل مع المقدرات الشخصية للقائم بالاتصال
247	جدول رقم (20) يوضح مدى الأنشطة والبرامج التي يقوم بها القائم بالاتصال
249	جدول رقم (21) يوضح المشاكل والصعوبات التي تواجه ادارة العلاقات العامة

250	جدول رقم (22) يوضح الوسائل الاتصالية الحديثة التي يستخدمها القائم بالاتصال
251	جدول رقم (23) يوضح مدى كفاية الميزانية المخصصة للعلاقات العامة لتنفيذ الأنشطة والبرامج
252	جدول رقم (24) يوضح مدى رضا القائمين بالاتصال عن عملهم في العلاقات العامة
254	جدول رقم (25) يوضح أسباب عدم رضا مهنة العلاقات العامة
255	جدول رقم (26) يوضح مدى رضا القائمين بالاتصال عن عملهم في العلاقات العامة
256	جدول رقم (27) يوضح معوقات الرضا الوظيفي للقائمين بالاتصال في العلاقات العامة
257	جدول رقم (28) يوضح مدى اهتمام الإدارة بعوامل الرضا الوظيفي
259	جدول رقم (29) يوضح مدى أهم القيم والمعايير الإسلامية في مجال مهنة العلاقات العامة
261	جدول رقم (30) يوضح مدى التزام المؤسسة بالمعايير والقيم الإسلامية في العلاقات العامة
262	جدول رقم (31) يوضح أنواع الأنشطة والبرامج الدينية التي تهتم بها العلاقات العامة بالمؤسسة وفقاً لرأي المبحوث
	جدول رقم (32) يوضح مدى تأثير عامل الدين والاخلاق على القائم بالاتصال في العلاقات العامة .

## فهرس الأشكال

رقم الصفحة	الشكل
24	شكل رقم (1) يوضح نموذج مبسط لدورة الاتصال
31	شكل رقم (2) يوضح التداخل بين مجال خبرة المرسل والمستقبل في العملية الاتصالية
115	شكل رقم (4) الاختبار النموذج الاخلاقي للعلاقات العامة
221	شكل رقم (5) يوضح نوع افراد العينة
222	شكل رقم (6) يوضح الفئات العمرية لافراد العينة
223	شكل رقم (7) يوضح المستوى التعليمي لافراد العينة
224	شكل رقم (8) يوضح المسمى الوظيفي للعلاقات العامة
226	شكل رقم (9) يوضح عدد سنوات الخبرة للقائمين بالاتصال في العلاقات العامة
227	شكل رقم (10) يوضح المستوى الاداري لجهاز العلاقات العامة بالمؤسسات عينة الدراسة
229	شكل رقم (11) يوضح طرق التحاق القائمين بالاتصال في العلاقات العامة
231	شكل رقم (12) يوضح نوع التدريب التي حصل عليها افراد العينة
232	شكل رقم (13) يوضح عدد الدرجات التدريبية التي تلقاها في مجال العلاقات العامة
233	شكل رقم (14) يوضح حصول القائمين بالاتصال للدراسة التدريبية
234	شكل رقم (15) يوضح فترة الالتحاق بالدورات التدريبية
237	شكل رقم (16) يوضح نوع التدريب الذي ناله القائمين بالاتصال
238	شكل رقم (17) يوضح موضوع الدورات التدريبية التي حصل عليها افراد العينة
238	شكل رقم (18) يوضح مدى أهمية الدورات التدريبية التي حصل عليها افراد العينة
240	شكل رقم (19) يوضح مدى كفاية الفترة التدريبية التي حصل عليها افراد العينة
243	شكل رقم (20) يوضح أهم السمات التي يجب أن تتوفر في ممارسي العلاقات العامة
244	شكل رقم (21) يوضح أهم المعايير الاخلاقية للقائم بالاتصال
245	شكل رقم (22) يوضح دور التنظيم المهني تجاه القائم بالاتصال
246	شكل رقم (23) يوضح مدى ملائمة العمل للمقدرات الشخصية للقائم بالاتصال

248	شكل رقم (24) يوضح الأنشطة والبرامج التي يقوم بها القائم بالاتصال
249	شكل رقم (25) يوضح الصعوبات التي تواجه أداء العلاقات العامة
250	شكل رقم (26) يوضح الوسائل الاتصالية الحديثة التي يستخدمها القائم بالاتصال
252	شكل رقم (27) يوضح مدى كفاية الميزانية المخصصة للعلاقات العامة لتنفيذ الأنشطة والبرامج
253	شكل رقم (28) يوضح مدى الرضا القائمين بالاتصال عن مستوى أداء مهنة العلاقات العامة بالمؤسسة
254	شكل رقم (29) يوضح أسباب عدم الرضا المبحوثين عن أداء مهنة العلاقات العامة
255	شكل رقم (30) يوضح مدى رضا القائمين بالاتصال عن عملهم في العلاقات العامة
256	شكل رقم (31) يوضح معوقات الرضا الوظيفي للقائمين بالاتصال في العلاقات العامة من وجهة نظر المبحوثين
258	شكل رقم (32) يوضح مدى اهتمام الإدارة بعوامل الرضا من وجهة نظرهم
260	شكل رقم (33) يوضح أهم المعايير الإسلامية في مجال العلاقات العامة
261	شكل رقم (34) يوضح مدى التزام المؤسسة بالمعايير والقيمن الإسلامية في العلاقات
262	شكل رقم (35) يوضح أنواع الأنشطة والبرامج الدينية التي تهتم بها العلاقات العامة بالمؤسسة
263	شكل رقم (36) يوضح مدى تأثير عامل الدين والاخلاق على القائم بالاتصال في العلاقات العامة من وجهة نظرهم

## فهرس المحتويات

رقم الصفحة	الموضوع
أ	الآية
ب	الإهداء
ج	الشكر والعرفان
د	مستخلص البحث
هـ	Abstract
و	فهرس الجداول
ح	فهرس الأشكال
ي	فهرس المحتويات
<b>الفصل الأول: الإطار المنهجي</b>	
(1)	مقدمة
(2)	مشكلة البحث
(3)	أهداف البحث
(3)	أهمية البحث
(4)	تساؤلات البحث
(5)	مصطلحات البحث
(8)	الدراسات السابقة
<b>الفصل الثاني: القائم بالاتصال في العلاقات العامة</b>	
( 18 )	المبحث الأول: تعريف القائم بالاتصال
(62)	المبحث الثاني: سمات القائم بالاتصال في العلاقات العامة
(71)	المبحث الثالث: سمات وخصائص القائم بالاتصال في العلاقات العامة
<b>الفصل الثالث: المعوقات المهنية للقائم بالاتصال في العلاقات العامة</b>	
(90)	المبحث الأول: المقومات المهنية للقائم بالاتصال في العلاقات العامة :

(93)	المبحث الثاني: الاعداد المهني للقائم بالاتصال في العلاقات العامة
(105)	المبحث الثالث: أخلاقيات المهنة للقائم بالاتصال في العلاقات العامة
(120)	الفصل الرابع: المبحث الأول: العلاقات العامة من منظور اسلامي
(135)	المبحث الثاني: مبادئ واخلاقيات القائم بالاتصال في العلاقات العامة
(153)	المبحث الثالث: سمات وخصائص القائم بالاتصال من منظور إسلامي
الفصل الخامس: الدراسة الميدانية	
(209)	المبحث الأول: الاجراءات المنهجية للبحث
(265)	النتائج
(267)	التوصيات
	لمصادر والمراجع
	الملاحق