

الآيه

بِسْمِ اللّٰهِ الرَّحْمٰنِ الرَّحِیْمِ

قال تعالى (ربى اغفر لى ولوالدى وللمن دخل بىتى مؤمنا وللمؤمنین
والمؤمنات ولا تزد الظالمین إلا تبارا)

صورة نوع الآيه رقم 28أ

اهداء

الى كل من اتخذ طريق العلم منهاجا الى اسرة المهينه القوميه
للكهرياء واسرة الشركه السودانيه للاتصالات الى استاذنا الجليل
احمد ابراهيم ابو سن - الذي وجه النصح والارشاد.

الى كل من ساهم فى وضع لبنات المعرفة والعلم الى كل من
ارضعونا حب العلم والوطن الى والدينا الالى كل من تحرس فينا
حرفه من نور.

الى هؤلاء وقبلهم ووطننا الحبيب اهدى هذا الجهد المتواضع

شكر وتقدير

الشكر والتجلى والتقدير لكل من ساهم في اخراج هذا البحث ونخص بالشكر والتقدير أسرة المهينه القوميه للكمرباء - والشركة السودانية للاتصالات التي احتضنتنا في دارها الواسعة.

والشكر أجزله للدكتور/أحمد إبراهيم أبو سن الذي قام بالإشراف على هذا البحث ولم يبخل علينا بما حباه الله من علم ومعرفة فله منا وافر التقدير والاحترام. والشكر أجزله للأخت رشيدة التي ساعدتني في طباعة هذا البحث.

والشكر أولاً وأخيراً لله رب العالمين الذي مكننا من اكمال خطوات هذا البحث.

قائمة الموضوعات

الموضوع	رقم الصفحة
---------	------------

أ	الايه
ب	الاهداء
ج	الشكر والعرفان
د	قائمة الموضوعات
ز	قائمة الجداول
ى	قائمة الملاحق
ك	مستخلص الدراسة باللغة الانجليزية
ن	مستخلص الدراسة باللغة العربية
	المقدمه
	مشكلة البحث
	اهداف البحث
رقم الصفحة	الموضوع
	فرضيات البحث

	منهج البحث
	تبويب البحث
1	الفصل الاول: ماهية العلاقات العامه
	المبحث الاول: نشأة وتطور العلاقات العامه
	المبحث الثانى: مفهوم العلاقات العامه وعلاقتها بعلم الاداره
	المبحث الثالث: العلاقات العامه الخصائص والمبادئ والاهداف
	الفصل الثانى السلوك التنظيمى
	المبحث الاول ماهية السلوك التنظيمى
	المبحث الثانى تطور السلوك التنظيمى
	الفصل الثالث: الجوانب الاداريه للعلاقات العامه
	المبحث الاول: تخطيط العلاقات العامه
	المبحث الثانى: التنظيم فى العلاقات العام
	المبحث الثالث: التوجيه فى العلاقات العامه

رقم الصفحه	الموضوع
	المبحث الرابع : الرقابيه على أنشطة العلاقات العامه

	الفصل الرابع: العلاقات العامه فى السودان
	المبحث الاول : نشأة وتطور العلاقات العامه فى السودان
	المبحث الثانى: واقع العلاقات العامه فى السودان
	الفصل الخامس :دور العلاقات العامه فى تطوير وتنمية السلوك التنظيمى فى الهيئه القوميه للكهرباء والشركه السودانيه للاتصالات
	المبحث الاول: التطور التنظيمى والسلوكى فى الهيئه القوميه للكهرباء
	المطلب الاول: نشأة وتطور الهيئه
	المطلب الثانى: واقع السلوك التنظيمى بالهيئه القوميه للكهرباء
	المطلب الثالث: تطور السلوك التنظيمى عبر تطبيق نظام الجوده الشامله
	المطلب الرابع: العلاقات العامه بالهيئه
	المبحث الثانى: التطور التنظيمى والسلوك بالشركه السودانيه للاتصالات
	المطلب الاول: نشأة وتطور الشركه السودانيه للاتصالات
	المطلب الثانى : واقع السلوك التنظيمى بالشركه السودانيه للاتصالات
	المطلب الثالث : تطور السلوك التنظيمى بالشركه السودانيه للاتصالات
	المطلب الرابع: العلاقات العامه بالشركه
	الفصل السادس: عرض وتحليل نتائج الاستبيان
	المبحث الاول: اجراءات الدراسه الميدانيه وعرض وتحليل البيانات
	المبحث الثانى : اختبار الفروض
	النتائج والتوصيات

قائمة الجداول

رقم الجدول	الموضوع
رقم	

رقم الجدول	الموضوع	رقم الصفحة
5-1	الدورات التدريبية لعام 2000	
5-2	الدورات التدريبية لعام 2001	
5-3	الدورات التدريبية لعام 2002	
5-4	الدورات التدريبية لعام 2003	
5-5	الدورات التدريبية لعام 2004	
5-6	الدورات التدريبية لعام 2005	
5-7	معدلات انتاج الطاقة الكهربائيه المولده داخل الشبكة 1999-2000 قيقاواط ساعه	
5-8	معدلات انتاج الطاقة الكهربائيه المولده خارج الشبكة 1999-2000 قيقاواط ساعه	
5-9	المستوى التعليمى للعاملين بادارة العلاقات العامه بالهيئه القوميه للكهرباء	
5-10	سنوات الخبره للعاملين بادارة العلاقات العامه بالهيئه القوميه للكهرباء	
5-11	عدد الاجهزه الموجوده بادارة العلاقات العامه بالهيئه	
5-12	احصائيه بعدد المتدربين من العاملين بالهيئه القوميه للكهرباء	
5-13	تطور نشاط الشركه السودانيه للاتصالات من 1999-2005	
5-14	مفهوم العلاقات العامه بالهيئه القوميه للكهرباء	
5-15	اتجاه القيادات الاداريه بالهيئه نحو وظيفة العلاقات العامه	
5-16	الوضع التنظيمى للعلاقات العامه فى الهيكل الادارى للهيئه القوميه	
5-17	الاتصال فى العلاقات العامه بالهيئه القوميه للكهرباء	
5-18	المسئوليه الاجتماعيه للهيئه ودور العلاقات العامه فيها	

5-19	العلاقات العامة وتطبيق نظام الجوده الشامله بالهيئه القوميه للكهرباء
5-20	مفهوم العلاقات العامه بالشركه السودانيه للاتصالات
5-21	اتجاه القيادات الاداريه بالشركه السودانيه للاتصالات نحو وظيفة العلاقات العامه
5-22	الوضع التنظيمي للعلاقات العامه فى الهيكل الادارى للشركه السودانيه للاتصالات
5-23	العلاقات العامه بالشركه السودانيه للاتصالات
5-24	المسؤوليه الاجتماعيه للشركه السودانيه للاتصالات ودور العلاقات العامه فيها
5-25	العلاقات العامه وتطبيق نظام الجوده الشامله بالشركه السودانيه للاتصالات
5-26	نتائج اختبار مربع كاي لدلالة الفروق لاجابات افراد عينه الدراسه على عبارات محور مفهوم العلاقات العامه فى الهيئه القوميه
5-26	نتائج اختبار مربع كاي لدلالة الفروق لاجابات افراد عينه الدراسه على عبارات محور اتجاه القيادات الاداريه نحو وظيفة العلاقات العامه
5-27	نتائج اختبار مربع كاي لدلالة الفروق لاجابات افراد عينه الدراسه على عبارات محور الوضع التنظيمي للعلاقات العامه فى الهيكل الادارى للشركه السودانيه للاتصالات
5-28	نتائج اختبار مربع كاي لدلالة الفروق لاجابات افراد عينه الدراسه على عبارات الاتصال فى العلاقات العامه
5-29	نتائج اختبار مربع كاي لدلالة الفروق لاجابات افراد عينه الدراسه على عبارات محور المسؤوليه الاجتماعيه لهيئه ودور العلاقات العامه فيها
5-30	نتائج اختبار مربع كاي لدلالة الفروق لاجابات افراد عينه الدراسه على عبارات محور العلاقات العامه وتطبيق نظام الجوده الشامله

رقم الصفحة	الموضوع	رقم الجدول
	نتائج اختبار مربع كاي لدلالة الفروق لاجابات افراد عينه الدراسه على عبارات محور مفهوم العلاقات العامه فى الشركه السودانيه للاتصالات	5-31

5-32	نتائج اختبار مربع كاي لدلالة الفروق لاجابات افراد عينة الدراسه على عبارات محوراتجاه القيادات الاداريه نحو وظيفة العلاقات العامه فى الشركه السودانيه للاتصالات	
5-33	نتائج اختبار مربع كاي لدلالة الفروق لاجابات افراد عينة الدراسه على عبارات محور الوضع التنظيمى للعلاقات العامه فى الهيكل الادارى للمنشأة	
5-34	نتائج اختبار مربع كاي لدلالة الفروق لاجابات افراد عينة الدراسه على عبارات محور الاتصال فى العلاقات العامه	
5-35	نتائج اختبار مربع كاي لدلالة الفروق لاجابات افراد عينة الدراسه على عبارات محور المسئوليه الاجتماعيه للشركه السودانيه للاتصالات ودور العلاقات العامه فيها	
5-37	نتائج اختبار مربع كاي لدلالة الفروق لاجابات افراد عينة الدراسه على عبارات محور العلاقات العامه وتطبيق نظام الجوده الشامله فى الشركه السودانيه للاتصالات	

قائمة الملاحق

رقم الصفحة	الموضوع	رقم الجدول
---------------	---------	---------------

This study aimed at:

1. Investigating the reality of Public Relations (RP) in Sudan.
2. Investigating the attitudes of top management towards the concept of Public Relations from different administrative, organizational and functional dimensions, In addition to ways of exercising it.
3. Focusing on the position of Public Relations so as to improve the working environment and increase the rates of production in a firm.
4. Highlighting the role of Public Relation through strengthening the social ties within a firm in order to realize the objectives pertaining to improvement of performance.
5. Taking into consideration the problems facing Public Relations in exercising its administrative responsibilities.
6. Highlighting the role of P.R. in improving organizational behaviour.

The following Research hypotheses have been tested:

1. There is a relationship between the blurred concept of (P.R) and overlapping of the duties in other departments.
2. There is a relationship between lack of awareness of top management regarding duties and functions of R.P. and inefficiency in a firm to conduct researches and planning.
3. There is a relationship between the organizational position of P.R in the organizational hierarchy of a firm and its capacity to perform its duties properly.
4. There is a relationship between availability of a function of communication in P.R and the capacity of a firm in resolving its problems, improving its behaviour, and attaining a healthy environment.
5. There is a relationship between shouldering of a firm responsibility through P.R and improving its image which leads to a success a firm and its efficiency.
6. There is a relationship between the work of P.R. and the success of implementing the total quality system in a firm.

The validity of the research hypotheses has been confirmed, the study has adopted the descriptive analytical method the sample of the population study has been chosen from the employees of the National Electricity Corporation and Sudatel.

The questionnaires and interviews have been used for collecting data, the SPSS has been used for analysis of statistical data, k/g square has been chosen for handling statistical data of the research hypotheses.

The research comprises five chapters. Chapter one, constituted the theoretical framework focusing on the concept of P.R., its characteristics and objectives – chapter two, is dedicated to administrative aspects of P.R. such as planning, organization orientation and monitoring, while chapter three, tackles the development and realities of P.R. in Sudan.

Chapter four, investigates the role of P.R. in developing the organizational behaviour with emphasis on the National Electricity Corporation (NEC) and Sudatel where the administrative hierarchy has been reviewed the structure and the role played by P.R. Chapter five has tackled the procedures of field study, data analysis, testing of research hypotheses. Finally, the results and recommendations, of the study, has been reviewed which represented the following important results:-

The concept of P.R. is blurred, over lapping of duties of other departments with P.R. Therefore, the concept of P.R. in both public and private institutions is still blurred. This has been confirmed by 51% of the research sample at the National Electricity Corporation and 58% of those in Sudatel. This result indicates the shortcomings of P.R. when it comes to exercising of its activities and overlapping of its duties with other departments.

The top management is not aware about the P.R. This has led to poor planning and research in a firm. This has indicated the fact-that there is short coming in understanding the functions and objective of P.R. The researcher believes that this is the reason behind marginalization of P.R. This, however will not be attained if the in both public and private institutions are not keen to promote P.R. and to introduce it in the administrative and organizational work of a firm, and to understand the real objectives and functions which are based on researches, planning, communication and evaluation. If the decision makers are familiar with the importance of P.R., it may improve its status. This may result in allocation of adequate budget, recruitment of expert, giving more chances to P.R. based on scientific approach thus boosting the status of P.R. in the administrative hierarchy.

* The position of P.R. in the administrative hierarchy in a firm, has an impact on the capacity of a firm in exercising its duties effectively. When P.R. is close to the top management, it is critical organizationally. 77% of the research sample in the National Electricity Corporation (Sudatel) view that the presence of P.R. in the top management is critical administratively.

ك

* Good communication in P.R. can resolve the problems facing the a firm and plays a vital role in improving behaviour and realization of healthy environment. 64% of the study population in NEC and 98% of the study population in the Sudatel Co. believe that the department P.R. through the of communication unit forwards the suggestions made by employees to the top management this, in our view, improves the performance.

* The study has confirmed that there is no role played by P.R. in the implementation of the total quality successfully in both NEC and Sudatel Co.

This can be attributed to poor P.R potentials in addition to the fact that the administrative leaders are not fully aware about the responsibilities and functions of P.R.

ل

* In concisions, the study has presented a number of recommendations which are hoped to paying more attention to P.R. in both public institutions and institution of private sector.

مستخلص الدراره

لقد هدفت هذه الدراسة الى:

1. التعرف على واقع العلاقات العامة في السودان .
2. معرفة اتجاهات القيادات الادارية نحو مفهوم العلاقات العامة من مختلف جوانبها الادارية والتنظيمية و الوظيفية واساليب ممارسة عملها.
3. التركيز على وظيفة العلاقات العامة و ذلك بغرض تحسين بيئة العمل وزيادة معدل الانتاج في المنشأة.
4. ابراز دور العلاقات العامة في تقوية الروابط الاجتماعية داخل المنشأة و ذلك بغرض تحقيق الاهداف المتمثلة في تحسين الاداء .
5. الوقوف على اهم العقبات التي تعترض ادارة العلاقات العامة فى القيام بمهامها الادارية.
6. ابراز دور العلاقات العامة في تحسين السلوك التنظيمي .

• ولقت قامت الدراسة على اختبار الفرضيات التاليه:

1. هناك علاقة بين عدم وضوح مفهوم العلاقات العامة و تداخل عمل الادارات الاخرى مع عملها .
2. توجد علاقة بين عدم فهم القيادات الادارية لمهام و طائف العلاقات العامة و ضعف فاعلية المنشأة بالقيام بعملية البحوث و التخطيط .
3. هناك علاقة بين الوضع التنظيمى للعلاقات العامة في الهيكل الادارى للمنشأة و بين قدرتها على القيام بدورها بفاعلية.
4. توجد علاقة بين توفر وظيفة الاتصال في العلاقات العامة و قدرة المنشأة على حل مشكلاتها و تحسين سلوكها و تحقيق بيئه صحية معافية.
5. هناك علاقة بين تحمل المنشأة لمسؤوليتها عبر ادارة العلاقات العامة و بين تحسين صورتها الذهنية التي تؤدى الى نجاح المنشأة و زيادة فاعليتها.
6. هناك علاقة بين عمل العلاقات العامة و نجاح تطبيق نظام الجودة الشاملة في المنشأة.
7. ولقد تم اثبات صحة هذه الفرضيات ولقد اعتمد الدراسة على السلوب الوصفى التحليلى واختيار عينه من مجتمع الدراسة المكون من العاملين بالهيئه القوميه للكهرباء والشركه السودانيه للاتصالات

م

هذا وقد تم استخدام الاستبيان والمقابلة لغرض جمع البيانات .كما تم استخدام برنامج (SPSS) لمعالجة هذه البيانات وتحليلها ، كما تم اختبار مربع كاي للمعالجة الاحصائية لفرضيات الدراسة.

وقد قسمت الدراسة الى خمسة فصول حيث شكل الفصل الاول الاطار النظرى للدراسة متناولا مفهوم العلاقات العامه وخصائصها واهدافها - وخصص الفصل الثانى للجوانب الاداريه للعلاقات العامه المتمثله فى التخطيط والتنظيم والتوجيه والرقابه ، اما الفصل الثالث تناول نشأة وتطور العلاقات العامه بالسودان

وخصص الفصل الرابع للتعرف على دور العلاقات العامه فى تطوير وتنمية السلوك التنظيمى وذلك بالتركيز على الهيئه القوميه للكهرباء والشركه السودانيه للاتصالات حيث تم استعراض الهياكل التنظيميه وبنية السلوك التنظيمى وتطوره والدور الذى لعبته العلاقات العامه فى ذلك

اما الفصل الخامس فقد تم فيه تناول اجراءات الدراسه الميدانيه، وتحليل البيانات واختبار الفروض ، وفى الختام تم استعراض اهم النتائج والتوصيات وقد تمثلت اهم النتائج فى الاتى :

من اهم النتائج التى توصلت اليها الدراسه عدم وضوح مفهوم العلاقات العامه وتداخل عمل الادارات الاخرى مع عملها وعليه فان مفهوم العلاقات العامه فى المؤسسات العامه وشركات القطاع الخاص لا يزال غير مفهوم ويعتبر مفهوما هامشيا ويؤكد ذلك 51% من المبحوثين بالهيئه القوميه للكهرباء و 58% من المبحوثين بالشركه السودانيه للاتصالات وهذه النتيجة تشير الى ما تعانيه العلاقات العامه من القصور فى ممارسة انشطتها وتداخل عملها مع عمل الادارات الاخرى.

❖ يوجد عدم فهم للعلاقات العامه من قبل القيادات الاداريه مما ادى الى ضعف عملية البحوث والتخطيط فى المنشاه هذه النتيجه تبين ان هناك قصور فى فهم وظائفها واهدافها . ويرى الباحث ان ذلك يعتبر من اهم اسباب تهميش العلاقات العامه ، وبالتالي لن يكتب لها النجاح ما لم يدرك القاده الاداريون فى المؤسسات العامه وشركات القطاع الخاص النهوض بها وادخالها فى العمل الادارى والتنظيمى للمنشاة والفهم الحقيقى لاهدافها ووظائفها التى تنطلق من تتابع وانسجام من خلال البحث والتخطيط والاتصال والتقويم لان ادراك متخذ القرار لاهميتها سيؤدى الى الرفع من شأنها بتخصيص ميزانيه كافيه لها وتعيين متخصصين للعمل بها واتاحة الفرصه لهم فى ادارتها باسلوب علمى وبالتالي الرفع من شأنها اداريا فى الهيكل التنظيمى الى مضاف الاداره العليا .

توصلت الدراسه الى ان موقع العلاقات العامه فى الهيكل الادارى للمنشاه له تاثير فى قدرة المنشاه على القيام بدورها بفاعليه وان قريبا من الاداره العليا له اهميه من الناحيه التنظيميه وان ما نسبته 77% من المبحوثين فى الهيئه القوميه للكهرباء و 64% من المبحوثين فى الشركه السودانيه للاتصالات ترى ان وجودها ضمن الاداره العليا مهم من الناحيه الاداريه. ت

توصلت الدراسة الى ان الاتصال الجيد فى العلاقات العامه له المقدره على حل المشاكل التى تعترض المنشأة ويلعب دورا فى تحسين السلوك وتحقيق بيئه صحيه معافيه . ويرى 64% من المبحوثين فى الهيئه القوميه و98% من المبحوثين فى الشركه السودانيه للاتصالات ان ادارة العلاقات العامه عبروظيفة الاتصال تقوم برفع مقترحات العاملين الى الاداره العليا - وهذ فى رايها يؤدى الى تجويد الاداء .

ان تحمل المنشأة لمسئوليتها الاجتماعيه يؤدى الى زيادة الانتاج وتحسين صورة الذهنيه للمنشأة وبالتالي نجاح المنشأة وزيادة فاعليتها حيث بلغت نسبة الذين يؤيدون ذلك من الهيئه القوميه للكهرباء 63%ومن الشركه السودانيه للاتصالات 78% - وهذا من وجهة نظرنا يؤدى الى تقوية روح الانتماء للمنشأة ويساعد فى دفع عملية الانتاج .

اثبتت الدراسة انه لا يوجد دور للعلاقات العامه فى نجاح تطبيق الجود الشامله فى كل من الهيئه القوميه للكهرباء والشركه السودانيه للاتصالات وذلك لضعف امكانيات العلاقات العامه اضافة الى عدم فهم القيادات الاداريه لمهامها ووظائفها .

وفى ختام الدراسه قدم الباحث عدد من التوصيات والتى يامل ان تساهم فى الاهتمام بادارة العلاقات العامه فى المؤسسات العامه وشركات القطاع الخاص .