



بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

## الآية

قال تعالى :

(فَبِمَا رَحْمَةٍ مِنَ اللَّهِ لِنْتَ لَهُمْ وَلَوْ كُنْتَ فَظًّا غَلِيظَ الْقَلْبِ لَانْفَضُّوا مِنْ حَوْلِكَ فَاعْفُ

عَنْهُمْ وَاسْتَغْفِرْ لَهُمْ وَشَاوِرْهُمْ فِي الْأَمْرِ فَإِذَا عَزَمْتَ فَتَوَكَّلْ عَلَى اللَّهِ إِنَّ اللَّهَ يُحِبُّ

الْمُتَوَكِّلِينَ (159) سورة آل عمران

الإهداء

إلى من لم أستطيع أن أكتب لها أكثر من عدد قطرات مياه البحار إلى شمسي وقمري في الحياة

أمي

إلى من كلت أنامله ليقدّم لنا لحظة سعادة إلى سبب وجودي في الحياة

أبي

إلى القلوب الطاهرة الرقيقة وإلى النفوس البريئة إلى مرياحين حياتي

إخوتي

إلى من سررنا سويّاً ونحن نشق الطريق معاً نحو النجاح إلى من تكاتفنا يداً بيد وكانوا لي عوناً

□ نرملاني

□

□ أهدي هذا البحث،،،

□

□

□

الباحثة

شكر وتقدير

الحمد لله رب العالمين والصلاة والسلام على معلم البشرية وهادي الإنسانية وعلى آله وصحبه  
ومن تبعهم بإحسان إلى يوم الدين .

أتوجه بالشكر الجزيل لكل من ساهم في إخراج هذا البحث إلى حيز الوجود، وإلى كل من كان سبباً  
في تعليمي وتوجيهي ومساعدتي .

جامعة السودان للعلوم والتكنولوجيا و إلى اسرة إلى جامعة السودان للعلوم والتكنولوجيا وإلى  
أسرة كلية علوم الاتصال الذين كانوا نعم العون حتى تمكنت من هذا الإنجاز فلهم منا خالص  
الشكر أكمله واجزله.

والشكر موصول لمكتبة جامعة ام درمان الإسلامية كلية الإعلام للدور الذي يقومون به في صمت من غير من ولا أذى بتهيئة المكان الأكاديمي الذي تتوفر فيه كل سبل الراحة لطالب العلم فدعوتنا لهم بالتوفيق والسداد.

والشكر إالى أبي سندي وقودوتي في الحياة الذي لم يبخل على بشيئ وكان نعم العون والسند لي في كل مراحل حياتي .

وإلى مشرفي الذي كان نعم المرشد والموجه لي في جميع مراحل إعداد واخراج هذا البحث الدكتور صالح موسى علي .

## الباحثة

## المستخلص

هدفت الدراسة إلى معرفة أنشطة العلاقات العامة من وجهة نظر مديري الإدارات بالمؤسسات بالتطبيق على مؤسسة سوداني للإتصالات . وتتمثل أهمية الدراسة في مدى أهمية الأنشطة التي تقوم بها إدارة العلاقات العامة بمؤسسة سوداني، وكذلك توضيح إتجاهات ووجهات نظر مديري الإدارات نحو الأنشطة ووسائل الإتصال المستخدمة في المؤسسة من قبل العلاقات العامة.

تم إستخدام المنهج الوصفي وكانت عينة البحث العينة القصدية وتم إختيار عينة البحث منمدرء ورؤساء أقسام مؤسسة سوداني للإتصالات بطريقة قصدية وهي أحدي العينات غير الاحتمالية التي يختارها الباحث للحصول علي معلومات معينة لا يتم الحصول عليها إلا من تلك الفئة المقصودة، وقد تم توزيع إستمارة البحث بعدد إحدى وأربعين مبحوثاً وكان التألف منها عدد إحدى

عشر إستمارة وزعت على الإدارة العليا ورفضت المؤسسة تسليمها للباحثة لأغراض الأمن والسلامة , وقد إستلمت الباحثة عدد ثلاثين إستمارة فقط.

وقد إستخدمت الباحثة الإستبانة بإعتباره الأداة الأساسية في البحث , وقد قامت أيضا بإستخدام أداة الملاحظة من خلال زيارتها لموقع المؤسسة.

#### **وتوصلت الدراسة إلى عدة نتائج أهمها:**

أوضحت الدراسة عدم رضا مديري الإدارات بشركة سوداني عن وضع العلاقات العامة في الهيكل التنظيمي للشركة كما بينت ضرورة عدم إقتصار عمل العلاقات العامة على جانب التنسيق فقط، كما أوضحت الدراسة إنعدام التواصل بين العلاقات العامة والإدارة العليا في الشركة.

#### **توصلت الدراسة إلى عدة توصيات أهمها:**

أوصت الدراسة أهمية وضع العلاقات العامة في الهيكل التنظيمي لشركة سوداني في إدارة مستقلة قائمة بذاتها للمشاركة الفعالة في إتخاذ القرارات، كذلك توصي الدراسة العلاقات العامة بشركة سوداني بالاهتمام بجانب البحوث والدراسات الميدانية لمعرفة الجديد في مجال البحوث العلمية حتى توفر متطلبات الجمهور المتجددة.

(أنشطة العلاقات العامة، الهيكل التنظيمي ، مديري الإدارات، مؤسسة سوداني للاتصالات)

#### **Abstract:**

This study aimed at find out the viewpoint of the managers of institutions toward the public relations activities of the territorial application of the Sudanese Telecommunications Company.

The importance of the study on the importance of the activities of the public relations department of the institution of Sudanese, as well as clarify the trends and perspectives of the directors of the Departments Sudanese institution toward activities and means of communication used in the institution by the public relations.

The descriptive approach was the use of the research Sample The sample was selected in the search of the willful sample of directors and heads of departments of Sudanese foundation for communications in a manner f allure, one of the non-probability sample selected by the researcher to obtain certain information not be obtained only the category in question, the distribution of the search form number 40 expatriates from the harmony of the number 10 was distributed to senior management forms the foundation refused delivered by researcher, the researcher has received a number of 30 application form.

The researcher used the resolution as a basic tool in the search, which also using all of the corresponding tool of observation during her visit to the institution's web site.

**The study came to several conclusions:**

The study showed dissatisfaction with the directors of the departments of the Sudanese company of public relations in the organizational structure of the company work should not be confined public relations on the side of coordination only ,and the study showed dissatisfaction with the directors of the departments of the Sudanese company of public relations in the organizational structure of the company.

**The most important recommendations of the study:**

The study recommended the importance of public relations in the organizational structure of the Sudanese company in the management of separate and distinct effective participation in decision-making. and recommendation of the public relation of the Sudanese company Attention beside the research and field

studies to learn the in the new area of scientific research so as to provide the requirements of the public the renewable energy.

رقم الصفحة	الفهرس	م
أ	البسمة	.1
ب	الآية	.2
ج	الإهداء	.3
د	شكر وعرهان	.4
هـ - و	المستخلص	.5
ز - ح	Abstract	.6
ط	الفهرس	.7



ي - ل	فهرس الجداول والاشكال	8.
20 - 1	الفصل الأول : الإطار المنهجي	9.
81_22	الفصل الثاني : العلاقات العامة	10.
38-22	المبحث الاول : مراحل تطور العلاقات العامة	11.
58 - 39	المبحث الثاني : التخطيط في العلاقات العامة	12.
81_59	المبحث الثالث : أنشطة العلاقات العامة	13.
132_83	الفصل الثالث : إدارة العلاقات العامة	14.
101_83	المبحث الاول : التنظيم الإداري للعلاقات العامة	15.
120_102	المبحث الثاني: سمات وخصائص مديري العلاقات العامة	16.
132_121	المبحث الثالث : وسائل الإتصال المستخدمة في العلاقات العامة	
205_134	الفصل الرابع :الدراسة الميدانية	17.
136_134	أولاً : مؤسسة سوداني للإتصالات	18.
139_137	ثانياً : الاجراءات المنهجية	19.
183_140	ثالثاً : عرض وتفسير نتائج الجداول	20.
187_184	رابعاً : النتائج	21.
188	خامساً:التوصيات	22.
- 189	سادساً : المراجع والمصادر	23.
194		
205-195	سابعاً: الملاحق	24.

الصفحة	فهرس الجدول والاشكال	م
140	التوزيع التكرارى لأفراد العينة حسب النوع	1
141	التوزيع التكرارى لأفراد العينة حسب العمر	2
142	التوزيع التكرارى لأفراد العينة حسب المؤهل الأكاديمي	3
143	التوزيع التكرارى لأفراد العينة الوضع الوظيفي	4
144	التوزيع التكراري لأفراد العينة سنوات الخبرة	5
145	يوضح الأنشطة التي تمارسها العلاقات العامة داخل الشركة - المؤتمرات والمعارض	6
146	يوضح الأنشطة التي تمارسها العلاقات العامة داخل الشركة - الندوات	7
147	يوضح الأنشطة التي تمارسها العلاقات العامة داخل الشركة - الإعلانات	8
148	يوضح الأنشطة التي تمارسها العلاقات العامة داخل الشركة - الاجتماعات الدورية	9
149	يوضح الأنشطة التي تمارسها العلاقات العامة داخل الشركة - الاحتفالات السنوية	10
150	يوضح الأنشطة التي تمارسها العلاقات العامة داخل الشركة - المراسم والبرتكول	11
151	يوضح الوظيفة التي تمارسها العلاقات العامة داخل شركة سوداني - إجراء البحوث والدراسات الميدانية داخل شركة سوداني	12
152	يوضح الوظيفة التي تمارسها العلاقات العامة داخل شركة سوداني - شرح سياسة سوداني وربط الشركة بوسائل الإعلام المختلفة	13

153	يوضح الوظيفة التي تمارسها العلاقات العامة داخل شركة سوداني - الإسهام في التخطيط والاتصال والتقييم	14
154	يوضح الوظيفة التي تمارسها العلاقات العامة داخل شركة سوداني - مساهمة العلاقات العامة في تحقيق الأهداف التي تسعى شركة سوداني لتحقيقها	15
155	يوضح الوظيفة التي تمارسها العلاقات العامة داخل شركة سوداني - تنظم العلاقات العامة المعارض والندوات	16
156	يوضح الوظيفة التي تمارسها العلاقات العامة داخل شركة سوداني - التنسيق بين مختلف الإدارات داخل الشركة و العلاقات العامة	17
157	يوضح الوسائل الاتصالية التي تستخدمها العلاقات العامة داخل شركة سوداني - تستخدم العلاقات العامة بشركة سوداني كافة الوسائل الاتصالية والقنوات بكفاءة لتحقيق أهدافها في الشرح والتفسير	18
158	يوضح الوسائل الاتصالية التي تستخدمها العلاقات العامة داخل شركة سوداني - التلفاز والراديو	19
159	يوضح الوسائل الاتصالية التي تستخدمها العلاقات العامة داخل شركة سوداني - الموقع الإلكتروني (موقع الشركة)	20
160	يوضح الوسائل الاتصالية التي تستخدمها العلاقات العامة داخل شركة سوداني - توفر العلاقات العامة بشركة سوداني كتيبات ومطبوعات بغرض نشر الوعي بين العاملين	21
161	يوضح الوسائل الاتصالية التي تستخدمها العلاقات العامة داخل شركة سوداني - تستخدم العلاقات العامة مواقع التواصل الاجتماعي	22

162	يوضح الوسائل الاتصالية التي تستخدمها العلاقات العامة داخل شركة سوداني - المؤتمرات الصحفية	23
163	يوضح التنظيم الإداري للعلاقات العامة داخل شركة سوداني للاتصالات - وجود جهاز مستقل للعلاقات العامة داخل شركة سوداني	24
164	يوضح التنظيم الإداري للعلاقات العامة داخل شركة سوداني للاتصالات - التسمية الوظيفية لجهاز العلاقات العامة بشركة سوداني	25
165	يوضح التنظيم الإداري للعلاقات العامة داخل شركة سوداني للاتصالات - رفع مستوى العلاقات العامة لمستوى الإدارة العليا للمساهمة في تحقيق أهداف الشركة	26
166	يوضح التنظيم الإداري للعلاقات العامة داخل شركة سوداني للاتصالات - تتوفر الميزانية العامة اللازمة لإدارة العلاقات العامة لممارسة نشاطها الاتصالي	27
167	يوضح التنظيم الإداري للعلاقات العامة داخل شركة سوداني للاتصالات توفر أطر العامة بشرية مؤهلة للعلاقات بشركة سوداني	28
168	يوضح التنظيم الإداري للعلاقات العامة داخل شركة سوداني للاتصالات - مشاركة العلاقات العامة في إتخاذ القرارات ورسم السياسات العامة للشركة	29
169	يوضح وجهة نظر مديري المؤسسات نحو أنشطة العلاقات العامة - تعكس العلاقات العامة نشاطات شركة سوداني للجمهور الداخلي والخارجي	30

170	يوضح وجهة نظر مديري المؤسسات نحو أنشطة العلاقات العامة - بناء صورة ذهنية جيدة للشركة في أذهان الجماهير	31
171	يوضح وجهة نظر مديري المؤسسات نحو أنشطة العلاقات العامة - العلاقات العامة جزء أصيل من العملية الإدارية في شركة سوداني.	32
172	يوضح وجهة نظر مديري المؤسسات نحو أنشطة العلاقات العامة - يجب أن تتبع العلاقات العامة إلى الإدارة العليا في الهيكل التنظيمي	33
173	يوضح وجهة نظر مديري المؤسسات نحو أنشطة العلاقات العامة - يقتصر عمل العلاقات العامة داخل شركة سوداني على التوعية فقط	34
174	يوضح وجهة نظر مديري المؤسسات نحو أنشطة العلاقات العامة - تساهم في تحقيق أهداف واستراتيجيات شركة سوداني	35
175	يوضح الوسط الحسابي والانحراف المعياري لفئة (الأنشطة التي تمارسها العلاقات العامة داخل الشركة	36
176	يوضح الوسط الحسابي والانحراف المعياري لفئة الوظيفة التي تمارسها إدارة العلاقات العامة داخل شركة سوداني	37
177	يوضح الوسط الحسابي والانحراف المعياري لفئة الوسائل الاتصالية التي تستخدمها إدارة العلاقات العامة داخل شركة سوداني	38
178	يوضح الوسط الحسابي والانحراف المعياري لفئة التنظيم الإداري للعلاقات العامة داخل شركة سوداني للاتصالات	39
179	يوضح الوسط الحسابي والانحراف المعياري لفئة وجهة نظر مديري المؤسسات نحو أنشطة العلاقات العامة	40

