

# بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

الآية:

قال الله تعالى: {اقرأ باسم ربك الذي  
خَلَقَ {1} خَلَقَ الْإِنْسَانَ مِنْ عَلَقٍ {2}  
اقْرَأْ وَرَبُّكَ الْأَكْرَمُ {3} الَّذِي عَلَّمَ  
بِالْقَلَمِ {4} عَلَّمَ الْإِنْسَانَ مَا لَمْ يَعْلَمْ {5}}  
صدق الله العظيم

سورة العلق الآية {1-5}

الإهداء:

إلى

روح والدي العزيز

إلى

أمي العزيزة

إلى

اخواني واخواتي الأجلاء

إلى

كل من علمني حرفاً

إلى

كل من يعمل بحديث رسول الله صلى الله عليه وسلم: ( من أراد الدنيا فعليه بالعلم ومن أراد الآخرة فعليه بالعلم ومن أرادهما معاً فعليه بالعلم )

صدق

رسول الله

"اليه جميعاً أهدى عصارة جهدي المتواضع هذا"

الباحث

## الشكر والعرفان :

الشكر في البدء والمنتهى لله الذي علم بالقلم علم الإنسان ما لم يعلم والشكر من بعد إلى كل من شجعني وإلى كل من مدني بمعلومة وإلى كل من أرشدني وأسهم معي في هذا البحث الشكر أجزله لدكتور مجذوب بخيت محمد توم المشرف على هذا البحث الذي منحني جل وقته وعلمه جزاه الله عني كل خير وجعله منارة للعلم والعلماء والشكر ايضاً لأسرة مكتبة جامعة أم درمان الإسلامية والشكر الخاص إلى العاملين بقسم العلاقات العامة بهيئة الطيران المدني لما أمدوني به من معلومات وإتاحتهم لي الكثير من وقتهم والشكر كذلك إلى الدكتور معتصم بابكر لما قدمه لي من معلومات وبيانات وإتاحته لي وقته الغالي وأيضاً الشكر إلى الدكتور عبدالحكيم خليل أستاذ العلاقات العامة بأكاديمية السودان لعلوم الإتصال لما قدمه لي من إرشادات وتعاون

والشكر كل الشكر لأسرة جامعة السودان للعلوم والتكنولوجيا لإتاحتها لي الفرصة أن أنهل من علمها .

الباحث

## مستخلص الدراسة:

تناولت هذه الدراسة العلاقات العامة بهيئة الطيران المدني وتأثيرها في تشكيل الرأي العام بالهيئة في الفترة من 2008م إلى 2009م وأجريت هذه الدراسة في قسم العلاقات العامة بالهيئة .

• إستخدم الباحث المنهج المسحي والتاريخي والوصفي لإختلاف الخصائص والأدوار التي يؤديها كل منهج . كما إستخدم الباحث أدواتي الإستبيان وتحليل المضمون لجمع المعلومات المتعلقة بالدراسة والتزم بالجانب العلمي بكافة جوانب الدراسة .

• احتوت الدراسة على أربعة فصول وهي كما يلي:

الفصل الأول تناول الإطار المنهجي الخاص بالدراسة الفصل الثاني - العلاقات العامة- وتم تقسيم الفصل إلى ثلاثة مباحث المبحث الأول تناول فيه الباحث نشأة وتطور ومفهوم العلاقات العامة وتناول المبحث الثاني وظائف وأهداف العلاقات العامة وتناول المبحث الثالث العلاقات العامة في السودان والدول النامية وتناول المبحث الرابع دور العلاقات العامة في إدارة الأزمة .

• الفصل الثالث تم تقسيمه إلى خمسة مباحث تناول الأول نشأة وتطور الرأي العام وتناول المبحث الثاني مفاهيم الرأي العام وأنواعه كما تناول المبحث الثالث وسائل الإعلام وعلاقتها بالرأي العام وتناول المبحث الرابع العلاقات العامة والرأي العام وتناول المبحث الخامس الأزمة وتأثيرها في الرأي العام .

• وأشتمل الفصل الرابع الدراسة الميدانية وتم تقسيمه إلى ثلاثة مباحث تناول المبحث الأول العلاقات العامة بهيئة الطيران المدني وتناول المبحث الثاني تحليل وتفسير المعلومات وتناول المبحث الثالث تحليل استمارة تحليل المضمون والنتائج والتوصيات .

### ومن أهم النتائج التي توصلت إليها الدراسة:

- أوضحت الدراسة أن العلاقات العامة تؤثر على الرأي العام بدرجة عالية وبنسبة بلغت 61% .
- بينت الدراسة أن جهاز العلاقات العامة يساهم في تكوين الرأي العام الداخلي والخارجي للمؤسسة بنسبة 80.6% .
- أظهرت الدراسة أن العلاقات العامة تساهم في تكوين رأي عام في بعض القضايا التي تطرحها .
- بينت الدراسة ضعف اهتمام العلاقات العامة بتدريب العاملين بها .
- بينت الدراسة أن الغالبية العظمى من العاملين بالعلاقات العامة هم ليسوا من المتخصصين في العلاقات العامة .
- أظهرت الدراسة أن المشاكل التي تواجه العلاقات العامة هي تتمثل في عدم توفير الدعم الكافي وقلة ميزانية التدريب .
- تعمل العلاقات العامة بإستخدام صفحة كاملة لنشر كل أنشطتها لتحقيق أهدافها وبغرض التأثير على الرأي العام لصالح قضايا ومصالح هيئة الطيران المدني .
- بينت الدراسة أن العلاقات العامة تطبق مجالات العمل من خلال التعامل مع وسائل الإعلام المختلفة وتنظيم المعارض وإقامة المؤتمرات الصحفية وقياس الرأي العام لمعرفة التغذية العكسية .
- أثبتت الدراسة أن العلاقات العامة تشارك في وضع القرارات الخاصة في سياسة الهيئة كما يتم اختيارها ضمن فريق الأزمات في الهيئة العامة للطيران المدني .

### ومن أهم توصيات الدراسة:

- يجب أن تهتم إدارة العلاقات العامة بوسائل الإتصال و الا تهمل بعضها وتهتم بالبعض الآخر .
- أن تعمل الإدارة العليا على مساعدة جهاز العلاقات العامة وتوفير كل ما يحتاجه العاملين به حتى يساهم في تكوين رأي عام حول الهيئة بفاعلية أكثر .

- أن تعمل الإدارة العليا على دعم العلاقات العامة حتى تستطيع أن تبرز صورة الهيئة الإيجابية أكثر .
- أن يهتم قسم العلاقات العامة بتدريب العاملين به حتى يساعد في رفع كفاءة العاملين وقدراتهم .
- أن تهتم العلاقات العامة بكل القضايا التي تطرحها حتى تساعد في تكوين رأي عام حولها وأن لا تقتصر على قضايا بعينها وتهمل بقية القضايا .
- أن تستخدم العلاقات العامة كل الأدوات المهمة لجمع المعلومات من جمهورها وألا تعتمد على أداة واحدة حتى تحصل على كل ما يريده الجمهور والتواصل معه بكل الأدوات .
- أن تعمل العلاقات العامة على تحليل الدراسات والبحوث التي تجرى عن الهيئة خاصة المتعلقة بعمل العلاقات العامة والإستفادة منها وتطبيقها نسبة لما تحويه من مادة علمية جيدة وتوصيات مدروسة .
- أن تعمل العلاقات العامة على زيادة وتوسيع قنوات الإتصال الجماهيري حتى يتسنى للعاملين بالعلاقات العامة ملامسة رغبات الجماهير .
- التركيز على توظيف من يحملون شهادات جامعية في تخصص العلاقات العامة .

## **Abstract**

The study is about public relations in The Corporation of civil aviation and its effect on forming public opinion on the corporation in the period from January 2008 to January 2009, the study has been done in the public relation department.

The researcher uses historical and descriptive methods.

The researcher also uses a questionnaire to collect data.

The research contains four chapters as follows:

Chapter one is about the methodology frame which concerns the study. Chapter two is about public relations and divided into three sections, section one is about the concept of public relation, section two is about the establishing and development of public relations.

Section three is about the different duties of public relations. Chapter three is about public opinion and is divided into four sections, section one contains the establishment of public opinion, section two is about concepts of public opinion and its kind, section three contains conventional attempts and effects upon public opinion

section four is about communication and construction of public opinion.

Chapter four is about the case study, results and recommendations.

**Results of the study:**

The study clarifies that public relation has high effect upon public opinion with a percentage of 61.3%, 25% of study sample ensure that public relations affects upon public opinion, while 12.9% say it doesn't.

The study clarifies that public relations participates in composing the internal and external public opinion for the organization with a percentage of 80% and this is considered as a high percentage as an evidence for the importance of public relations department and its rule in the organization, while 12.7% its sometimes participate in composing public opinion, 6.5% of them said it doesn't compose internal and external public opinion about the organization.

The study clarifies that the public relations, participates in composing public opinion in some topics particularly.

The study also shows the weakness of public relations care for staff training.

The study also clarifies that most of the staff are not professional on public relations.

Public relations department has a forum to press all its activities, objectives and to make logical sense for its topics.

## الفهرس

رقم الصفحة	الموضوع	الرقم
أ	الآية	1
ب	الإهداء	2
ت	الشكر والعرفان	3
ث-ح	مستخلص الدراسة	4
د-خ	Abstract	5
ذ-ز	فهرس الموضوعات	6
س-ص	فهرس الجداول	7
ض-ط	فهرس الأشكال	8
	<b>الفصل الأول</b> <b>الإطار المنهجي للدراسة</b>	
2-1	المقدمة	9
3-2	الإحساس بالمشكلة	10
3	مشكلة البحث	11
4-3	أهمية البحث	12
5-4	أهداف الدراسة	13
5	فروض الدراسة	14
6-5	تساؤلات الدراسة	15
7-6	الدراسات السابقة	16
8-7	علاقة الدراسة بالدراسات السابقة	17
9-8	منهج البحث	18
10-9	مصطلحات الدراسة	19
10	مجتمع وعينة البحث	20

11-10	الاطار المكاني والزمني	21
	<b>الفصل الثاني</b> العلاقات العامة	
20-12	<b>المبحث الأول</b> نشأة وتطور ومفهوم وتعريف العلاقات العامة	22
29-21	<b>المبحث لثاني</b> وظائف وأهداف العلاقات العامة	23
41-30	<b>المبحث الثالث</b> العلاقات العامة في السودان الدول النامية	24
57-42	<b>المبحث الرابع</b> دور العلاقات العامة في إدارة الأزمة	25
	<b>الفصل الثالث</b> الرأي العام	
63-58	<b>المبحث الأول</b> تعريف ونشأة وتطور الرأي العام	26
70-64	<b>المبحث الثاني</b> مفهوم الرأي العام وأنواعه	27
75-71	<b>المبحث الثالث</b> وسائل الإعلام وعلاقتها بالرأي العام	28
86-76	<b>المبحث الرابع</b> العلاقات العامة والرأي العام	29
89-87	<b>المبحث الخامس</b> الأزمة وتأثيرها في تشكيل الرأي العام	30
	<b>الفصل الرابع</b> الدراسة الميدانية	
95-90	<b>المبحث الأول</b> العلاقات العامة بهيئة الطيران المدني	31

140-96	المبحث الثاني تحليل وتفسير المعلومات	32
151-141	المبحث الثالث تحليل استثمارة تحليل المضمون	33
153-152	نتائج الدراسة	34
155-154	التوصيات	35
160-156	المراجع	36
171-161	الملاحق	37

## فهرس الجداول

رقم الصفحة	اسم الجدول	الرقم
98	صدق وثبات الإستبيان	1
99	النوع	2
100	العمر	3
101	المستوى التعليمي	4
102	الوظيفة	5
103	التخصص	6
104	يوضح ممارسة العلاقات العامة أنشطتها داخل الهيئة بحرية	7
105	يوضح إهتمام العلاقات العامة بوسائل الإتصال	8
106	يوضح مساهمة جهاز العلاقات في تكوين رأي عام حول الهيئة	9
107	مدى إستطاعة جهاز العلاقات إبراز صورة الهيئة الإيجابية	10
108	مدى إعتقادك أن العلاقات العامة بالهيئة متطورة ومواكبة	11
109	إذا كانت الإجابة دائماً أو إلى حد ما هي ملامح هذا التطور	12
111	تأثير العلاقات العامة على الرأي العام تجاه الهيئة	13
112	إذا كانت الإجابة بلا فما هي الأسباب التي جعلت العلاقات العامة لا تؤثر على الرأي العام	14
114	مساهمة العلاقات العامة في تكوين رأي عام في بعض القضايا التي تطرحها	15
116	إهتمام العلاقات العامة بتدريب العاملين بالهيئة	16
117	إذا كانت الإجابة بلا تهتم لماذا	17
118	الأنشطة التي يقوم بها قسم العلاقات العامة بهيئة الطيران المدني	18
120	الأهداف التي يسعى قسم العلاقات العامة لتحقيقها	19
122	كيف تقوم إدارة العلاقات العامة بالهيئة بجمع المعلومات من	20

	الجمهور	
123	الوسائل الإتصالية التي تستخدمها الهيئة في التواصل مع الجمهور	21
125	نوع القضايا التي تساعد العلاقات العامة في تشكيل رأي عام حولها	22
126	الطرق التي تتبعها الهيئة للقيام بدورها تجاه الرأي العام	23
127	الآليات التي يتبعها جهاز العلاقات العامة ليكون أكثر فاعلية في تشكيل الرأي العام داخل الهيئة	24
129	الوسائل الإتصالية التي يستخدمها جهاز العلاقات العامة لتشكيل إتجاه الرأي العام لدى الهيئة	25
131	الوسائل الإتصالية التي يستخدمها جهاز العلاقات العامة لتشكيل إتجاه الرأي العام لدى الجمهور	26
133	المشاكل والعقبات التي تعترض أداء العمل بقسم العلاقات العامة بالهيئة	27
135	ملاحظتك لمستقبل قسم العلاقات العامة بهيئة الطيران المدني	28
137	إختبار الفرضية تمارس العلاقات العامة أنشطتها داخل الهيئة بحرية	29
137	إختبار الفرضية أهتمام العلاقات العامة بوسائل الإتصال	30
138	إختبار الفرضية أن جهاز العلاقات يساهم في تكوين رأي عام حول الهيئة	31
138	إختبار الفرضية إستطاع جهاز العلاقات إبراز صورة الهيئة الإيجابية	32
139	إختبار الفرضية بإعتقادك أن العلاقات العامة بالهيئة متطورة ومواكبة	33
130	إختبار الفرضية تأثير العلاقات العامة على الرأي العام تجاه الهيئة	34
140	إختبار الفرضية مساهمة العلاقات العامة في تكوين رأي عام في بعض القضايا التي تطرحها	35
140	إختبار الفرضية أهتمام العلاقات العامة بتدريب العاملين بالهيئة	36

142	المساحة المخصصة للموضوع المتعلق بالطيران المدني	37
143	موقع الصفحة من الصحيفة	38
144	وسائل الإبراز المستخدمة في العنوان	39
145	وسائل الجذب المستخدمة	40
146	اللون المستخدم في الموضوع	41
147	فئة نمط التحرير للتعريف بالأشكال المختلفة لمضمون المادة	42
148	فئة مصادر المادة الإعلامية	43
149	فئة شخصية مصدر المعلومة	44
150	فئة اللغة المستخدمة	45
151	أساليب تشكيل الرأي العام	46

## فهرس الأشكال

رقم الصفحة	اسم الشكل	الرقم
99	النوع	1
100	العمر	2
101	المستوى التعليمي	3
102	الوظيفة	4
103	التخصص	5
104	يوضح ممارسة العلاقات العامة أنشطتها داخل الهيئة بحرية	6
105	يوضح إهتمام العلاقات العامة بوسائل الإتصال	7
106	يوضح مساهمة جهاز العلاقات العامة في تكوين رأي عام حول الهيئة	8
107	مدى إستطاعة جهاز العلاقات ابراز صورة الهيئة الإيجابية	9
108	مدى إعتقادك بأن العلاقات العامة بالهيئة متطورة ومواكبة	10
109	إذا كانت الإجابة:ائماً أو إلى حد ما هي ملامح هذا التطور	11
111	تأثير العلاقات العامة على الرأي العام تجاه الهيئة	12
112	إذا كانت الإجابة بلا فما هي الأسباب التي جعلت العلاقات العامة لا تؤثر على الرأي العام	13
114	مساهمة العلاقات العامة في تكوين رأي عام في بعض القضايا التي تطرحها	14
116	إهتمام العلاقات العامة بتدريب العاملين بالهيئة	15
117	إذا كانت الإجابة بلا تهتم لماذا	16
118	الأنشطة التي يقوم بها قسم العلاقات بهيئة الطيران المدني	17
120	الأهداف التي يسعى قسم العلاقات العامة لتحقيقها	18
122	كيف تقوم إدارة العلاقات العامة بالهيئة بجمع المعلومات من الجمهور	19
123	الوسائل الإتصالية التي تستخدمها الهيئة في التواصل مع الجمهور	20
125	نوع القضايا التي تساعد العلاقات العامة في تشكيل رأي عام حولها	21

126	الطرق التي تتبعها الهيئة للقيام بدورها تجاه الرأي العام	22
127	الآليات التي يتبعها جهاز العلاقات العامة ليكون أكثر فاعلية في تشكيل الرأي العام داخل الهيئة	23
129	الوسائل الإتصالية التي يستخدمها جهاز العلاقات العامة لتشكيل إتجاه الرأي العام لدى الهيئة	24
131	الوسائل الإتصالية التي يستخدمها جهاز العلاقات العامة لتشكيل إتجاه الرأي العام لدى الجمهور	25
133	المشاكل والعقبات التي تعترض أداء العمل بقسم العلاقات العامة بالهيئة	26
135	ملاحظتك لمستقبل قسم العلاقات العامة بهيئة الطيران المدني	27
142	المساحة المخصصة للموضوع المتعلق بالطيران المدني	28
143	موقع الصفحة من الصحيفة	29
144	وسائل الإبراز المستخدمة في العنوان	30
145	وسائل الجذب المستخدمة	31
146	اللون المستخدم في الموضوع	32
147	فئة نمط التحرير للتعريف بالأشكال المختلفة لمضمون المادة	33
148	فئة مصادر المادة الإعلامية	34
149	فئة شخصية مصدر المعلومة	35
150	فئة اللغة المستخدمة	36
151	أساليب تشكيل الرأي العام	37