



بسم الله الرحمن الرحيم



## جامعة إفريقيا العالمية

عمادة الدراسات العليا والبحث العلمي والنشر

كلية الإعلام \_ قسم العلاقات العامة والاعلان

بحث تكميلي لنيل درجة الماجستير في الإعلام

تخصص العلاقات العامة والإعلان

بعنوان:

### دور العلاقات العامة في نشر ثقافة التأمين

دراسة وصفية تحليلية بالتطبيق على: شركة التأمين الاسلامية (في الفترة من يناير

2016م – مارس 2018م)

إشراف:

إعداد الطالبة:

الدكتور/ كرم الله حسين الامين

إيثار محمد ادم ياسين

الخرطوم

1439 هـ - 2018م

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

## الاستهلال

قال تعالى :

﴿ وَإِذَا جَاءَهُمْ أَمْرٌ مِنَ الْأَمْنِ أَوْ الْخَوْفِ أَذَاعُوا بِهِ ۗ وَلَوْ رَدُّوهُ إِلَى الرَّسُولِ وَإِلَى أُولِي الْأَمْرِ مِنْهُمْ لَعَلِمَهُ الَّذِينَ يَسْتَنْبِطُونَهُ مِنْهُمْ ۗ وَلَوْلَا فَضْلُ اللَّهِ عَلَيْكُمْ وَرَحْمَتُهُ لَاتَّبَعْتُمُ الشَّيْطَانَ إِلَّا قَلِيلًا ۗ ﴾

﴿ قَلِيلًا ۗ ﴾

سورة النساء الاية (83)

## الإهداء

إلى من ارضعتني الحب والحنان

إلى رمز الحب وبلسم الشفاء

إلى القلب الناصع بالبياض

والدتي العزيزة

إلى من جرع الكاس فارغاً ليسقيني قطرة حب

إلى من كلت أنامله ليقدّم لنا لحظة سعادة

إلى من حفظ الأشواق عن دربي

ليمهد لي طريق العلم إلى القلب الكبير

والدي

إلى ينابيع المحبة التي لا تنضب..... إخواني و أخواتي

الباحث

## الشكر والتقدير

الشكر اولاً واخيراً لله سبحانه وتعالى ، ثم نسجي الشكر الى جامعة أفريقيا العالمية ذلك الصرح الشامخ ، والشكر موصول الى عمادة الدراسات العليا وكلية الاعلام قسم العلاقات العامة والاعلان ، كما أخص بالشكر الدكتور /كرم الله حسين الامين الذي قدم لي المساعدة ووقف معي حتى أخرج هذا البحث بهذه الصورة فله جزيل الشكر والتقدير .  
والشكر موصول الى كل الأساتذة الذين أعانوني في هذا البحث خاصة وفي مسيرتي عامة ، واخيراً أشكر الله عز وجل أن خرج هذا البحث بهذه الصورة .  
وأتمنى أن يكون على أحسن وجه .

الباحث

## مستخلص البحث

هدفت الدراسة الى التعرف على دور العلاقات العامة في نشر ثقافة التأمين بالتطبيق على شركة التأمين الإسلامية، واما مشكلة البحث فتمثلت في وجود قصور لدى المجتمع المحلي لشركات التأمين في الوعي التأميني الأمر الذي يؤدي الى وقوع كثير من الممارسات الخاطئة او عدم اللجوء للتعامل مع الشركة نظرا لقلة الوعي بأنواع التأمينات التي تقدمها ، ويعود السبب في ذلك الى ضعف دور العلاقات العامة في نشر الوعي التأميني لدى المجتمع المحلي ، ولذلك لابد من ضرورة تسليط الضوء على دور العلاقات العامة في نشر ثقافة التأمين للمجتمع وبيان مدى أهمية هذا الدور ، واستخدمت الباحثة المنهج الوصفي التحليلي عن طريق استخدام الاستبانة في جمع المعلومات والبيانات.

**وتوصلت الباحثة الى عدد من النتائج منها ما يلي:**

- 1-أوضحت الدراسة ان ادارة العلاقات العامة بشركة التأمين الاسلامية تسعى لتغيير الانطباعات السلبية التي يحملها الجمهور عن الشركة.
- 2-اثبتت الدراسة أن ادارة العلاقات العامة بشركة التأمين الاسلامية تحرص على تزويد المجتمع المحلي باخبار الشركة.
- 3- كشفت الدراسة أن ادارة العلاقات العامة بشركة التأمين الاسلامية تقوم بالاعلام عن اهداف الشركة وانشطتها.
- 4-أبانت الدراسة أن من الانشطة التي تقوم بها ادارة العلاقات العامة بالشركة المحاضرات والندوات.

**ومن أهم توصيات الدراسة مايلي:**

- 1-اقامة ورش وسمنارات وندوات لإظهار اهمية العلاقات العامة.
  - 2- نشر ثقافة العلاقات العامة في المجتمع.
  - 3-اوصت الدراسة باطلاع ادارة العلاقات العامة في شركة التأمين بدور اكبر في التوعية بأهمية التأمين.
  - 4-اوصت الدراسة بأهمية تعزيز دور العلاقات العامة في شركات التأمين وإيلائها اهتمام اكبر من قبل الادارة العليا.
- تم تنظيم البحث في أربعة فصول وخاتمة. الفصل الأول تناول الإطار المنهجي والدراسات السابقة. والفصل الثاني تناول العلاقات العامة. والفصل الثالث تناول التأمين. والفصل الرابع الدراسة الميدانية وعرض وتحليل وتفسير المعلومات والبيانات التي تم جمعها عن طريق الاستبانة. أما الخاتمة فشملت النتائج والتوصيات وقائمة المصادر والمراجع والملاحق.

## Abstract

The study aimed to identify the role of public relations in spreading the culture of insurance by applying to the Islamic insurance company. The problem of research was that there is weakness in the local community of insurance companies in the insurance awareness, which leads to many malpractices or failure to resort to dealing with the company due to lack The reason for this is the weak role of public relations in spreading awareness of insurance in the local community. Therefore, it is necessary to highlight the role of public relations in spreading the culture of insurance to society and to indicate the importance of this role. Analytical Descriptive Approach by Using Questionnaire in Collecting Information and Data

The researcher reached a number of results, including the following:

- 1 - The study showed that the public relations department of the Islamic insurance company seeks to change the negative impressions that the public holds about the company through research.
- 2 - The study proved that the public relations department of the Islamic Insurance Company is keen to provide the community with the news of the company.
- 3 - The study revealed that the Public Relations Department of the Islamic Insurance Company is reporting on the objectives and activities of the company.
- 4 - The study showed that the activities carried out by the Public Relations Department of the company lectures and seminars.

The most important recommendations of the study are as follows:

- 1- Holding workshops, seminars and seminars to show the importance of public relations.
  - 2- To spread the culture of public relations in society.
  3. The study recommended that the public relations department of the insurance company should take a greater role in raising awareness about the importance of insurance.
  - 4 - The study recommended the importance of enhancing the role of public relations in insurance companies and giving them greater attention by senior management.
- The research was organized into four chapters and a conclusion. Chapter I deals with the methodological framework and previous studies. The second chapter dealt with public relations. Chapter III dealt with insurance. Chapter IV dealt with the profile of the Islamic Insurance Company and the methodological procedures for the field study and the presentation, analysis and interpretation of the research form The conclusion included the findings, recommendations, list of sources, references and annexes.

## فهرست الموضوعات

الرقم	الموضوع	رقم الصفحة
1.	البسمة	أ
2.	الاستهلال	ب
3.	الإهداء	ج
4.	الشكر والتقدير	د
5.	مستخلص البحث	هـ
6.	مستخلص البحث باللغة الإنجليزية Abstract	و
7.	الفهرس	ز
8.	قائمة الجداول	ط
9.	قائمة الأشكال	ك
<b>الفصل الأول: الإطار المنهجي</b>		
10.	المقدمة	1
11.	مشكلة البحث	2
12.	أهمية البحث	2
13.	أهداف البحث	2
14.	تساؤلات البحث	3
15.	منهج البحث	4
16.	ادوات جمع البيانات	4
17.	مجتمع البحث	5
18.	حدود البحث	6
19.	مصطلحات البحث	7
20.	الدراسات السابقة	9
<b>الفصل الثاني: العلاقات العامة</b>		
21.	المبحث الأول: مفهوم وتعريف العلاقات العامة وأهميتها	16
22.	المبحث الثاني: أهداف ووظائف العلاقات العامة	26
23.	المبحث الثالث: اسس تنظيم ادارة العلاقات العامة	33
<b>الفصل الثالث: التأمين</b>		
24.	المبحث الأول: نشأة ومفهوم وتعريف التأمين	42
25.	المبحث الثاني: أهمية وأهداف وفوائد التأمين	51
26.	المبحث الثالث: أنواع التأمين	58
<b>الفصل الرابع: الدراسة الميدانية</b>		
27.	المبحث الأول: نشأة وتطور شركة التأمين الإسلامية والعلاقات	66



	العامه بها	
77	المبحث الثاني : الاجراءات المنهجية للدراسة الميدانية	.28
81	المبحث الثالث: عرض وتحليل وتفسير المعلومات	.29
<b>الخاتمة: تشمل النتائج والتوصيات</b>		
116	اولاً: النتائج	.30
117	ثانياً: التوصيات	.31
118	المصادر والمراجع	.32
<b>الملاحق</b>		
	ملحق رقم (1) خطاب التحكيم	.33
	ملحق رقم (2) الاستبيان	.34
	ملحق رقم (3) شعار شركة التأمين الإسلامية المحدودة	.35

## قائمة الجداول

الرقم	الجدول	رقم الصفحة
1.	جدول رقم (1) مقارنة بين التأمين التجاري والتأمين الحكومي	55
2.	جدول رقم (2) تصنيف منتجات التأمين حسب نوع المستهلك	59
3.	جدول رقم (3) يوضح: ثبات وصدق الاستثمارة	81
4.	جدول رقم (4) يوضح النوع	82
4.	جدول رقم (5) يوضح المؤهل العلمي	83
5.	جدول رقم (6) يوضح المسمى الوظيفي	84
6.	جدول رقم (7) يوضح الخبرة	85
7.	جدول رقم (8) يوضح العمر	86
8.	جدول رقم (9) يوضح الحالة الاجتماعية	87
9.	جدول رقم (10) ان ادارة العلاقات العامة بشركة التأمين الاسلامية تسعى لتغيير الانطباعات السلبية الي يحملها الجمهور عن الشركة من خلال البحوث	88
10.	جدول رقم (11) ان ادارة العلاقات العامة بشركة التأمين الاسلامية تحرص على تزويد المجتمع المحلي بأخبار الشركة	89
11.	جدول رقم (12) ان ادارة العلاقات العامة بشركة التأمين الاسلامية تقوم بالأعلام عن اهداف الشركة وانشطتها	90
12.	جدول رقم (13) يوضح: ان لدي العاملين بشركة التأمين انطباع ايجابي عن ادارة العلاقات العامة	91
13.	جدول رقم (14) يوضح :تقوم ادارة العلاقات العامة باستقبال الوفود وتنظيم الزيارات	92
14.	جدول رقم (15) من الانشطة التي تقوم بها ادارة العلاقات العامة بالشركة المحاضرات والندوات	93
15.	جدول رقم (16) من الانشطة التي تقوم بها ادارة العلاقات العامة بالشركة مشاركة العاملين مناسباتهم الخاصة	94
16.	جدول رقم (17) من الانشطة التي تقوم بها ادارة العلاقات العامة بالشركة اصدار النشرات والبوسترات	95
17.	جدول رقم (18) يوضح :من الانشطة التي تقوم بها ادارة العلاقات العامة بالشركة تقديم الهدايا في المناسبات الدينية والاجتماعية	96
18.	جدول رقم (19) يوضح :من الانشطة التي تقوم بها ادارة العلاقات العامة بالشركة التنسيق مع الادارات الاخرى	97
19.	جدول رقم (20) يوضح :من الانشطة التي تقوم بها ادارة العلاقات العامة بالشركة التواصل مع الجمهور وتقديم المساندة	98
20.	جدول رقم (21) يوضح :من الانشطة التي تقوم بها ادارة العلاقات العامة بالشركة الحملات الاعلامية لنشر ثقافة التأمين	99
21.	جدول رقم (22) يوضح :ان ادارة العلاقات العامة بالشركة تسعى الي تحقيق اهداف مخطط لها عند تنفيذ برامجها	100
22.	جدول رقم (23) يوضح :ان ادارة العلاقات العامة بالشركة تحدد مخصصات مالية كافية لانشطتها وبرامجها المختلفة.	101
23.	جدول رقم (24) يوضح :ان ادارة العلاقات العامة بالشركة تقوم ببرامجها	102

	بناءً على مدى تحقيقها للاهداف المرسومة	
103	جدول رقم (25) يوضح :ان ادارة العلاقات العامة بالشركة تشرك العاملين عند القيام بانشطتها	.24
104	جدول رقم (26) يوضح :ان ادارة العلاقات العامة بالشركة تحاول ان تشرك العاملين من ذوى الاختصاص لتقييم نتائج دراساتها وبحوثها	.25
105	جدول رقم (27) يوضح :ان ادارة العلاقات العامة بالشركة تبذل جهود في اعداد الرسالة الاعلامية الصحيحة للتواصل مع المجتمع المحلي	.26
106	جدول رقم (28) يوضح :ان ادارة العلاقات العامة بالشركة تعتمد علي وسائل الاعلام المتنوعة للتواصل مع المجتمع المحلي	.27
107	جدول رقم (29) يوضح :ان ادارة العلاقات العامة بالشركة تشارك في البرامج التوعوية للمجتمع المحلي	.28
108	جدول رقم (30) يوضح :ان ادارة العلاقات العامة بالشركة تلجأ للاتصال الشخصي المباشر بالعاملين عند شعورها ان هناك حاجة	.29
109	جدول رقم (31) يوضح :ان ادارة العلاقات العامة بالشركة تدعو العاملين لحضور المناسبات المختلفة	.30
110	جدول رقم (32) يوضح :ان ادارة العلاقات العامة بالشركة تضع صندوق لتلقي الشكاوي والمشكلات	.31
111	جدول رقم (33) يوضح :ان ادارة العلاقات العامة بالشركة تمارس البحوث المسحية	.32
112	جدول رقم (34) يوضح :ان ادارة العلاقات العامة بالشركة تمارس بحوث تحليل المضمون	.33
113	جدول رقم (35): يوضح: ان ادارة العلاقات العامة بالشركة تمارس بحوث دراسة الحالة	.34

## قائمة الأشكال

الرقم	الشكل	رقم الصفحة
1.	الرسم البياني (1) يوضح النوع	81
2.	الرسم البياني رقم (2) يوضح المؤهل العلمي	82
3.	الرسم البياني رقم (3) يوضح المسمى الوظيفي	83
4.	الرسم البياني رقم (4) يوضح الخبرة	84
5.	الرسم البياني رقم (5) يوضح الحالة الاجتماعية	85
6.	الرسم البياني رقم (6) ان ادارة العلاقات العامة بشركة التامين الاسلامية تسعى لتغيير الانطباعات السلبية الي يحملها الجمهور عن الشركة من خلال البحوث	86
7.	الرسم البياني رقم (7) ان ادارة العلاقات العامة بشركة التامين الاسلامية تحرص على تزويد المجتمع المحلي بأخبار الشركة	87
8.	الرسم البياني رقم (8) ان ادارة العلاقات العامة بشركة التامين الاسلامية تقوم بالأعلام عن اهداف الشركة وانشطتها	88
9.	الرسم البياني رقم (9) يوضح: ان لدي العاملين بشركة التامين انطباع ايجابي عن ادارة العلاقات العامة	89
10.	الرسم البياني رقم (10) يوضح :تقوم ادارة العلاقات العامة باستقبال الوفود وتنظيم الزيارات	90
11.	الرسم البياني رقم (11) من الانشطة التي تقوم بها ادارة العلاقات العامة بالشركة المحاضرات والندوات	91
12.	الرسم البياني رقم (12) من الانشطة التي تقوم بها ادارة العلاقات العامة بالشركة مشاركة العاملين مناسباتهم الخاصة	92
13.	الرسم البياني رقم (13) يوضح :من الانشطة التي تقوم بها ادارة العلاقات العامة بالشركة مشاركة العاملين مناسباتهم الخاصة	93
14.	الرسم البياني رقم (14) من الانشطة التي تقوم بها ادارة العلاقات العامة بالشركة اصدار النشرات والبوسترات	94
15.	الرسم البياني رقم (15) يوضح :من الانشطة التي تقوم بها ادارة العلاقات العامة بالشركة تقديم الهدايا في المناسبات الدينية والاجتماعية	95
16.	الرسم البياني رقم (16) يوضح :من الانشطة التي تقوم بها ادارة العلاقات العامة بالشركة التنسيق مع الادارات الاخرى	96
17.	الرسم البياني رقم (17) يوضح :من الانشطة التي تقوم بها ادارة العلاقات العامة بالشركة التواصل مع الجمهور وتقديم المساندة	97
18.	الرسم البياني رقم (18) يوضح :من الانشطة التي تقوم بها ادارة العلاقات العامة بالشركة الحملات الاعلامية لنشر ثقافة التامين	98
19.	الرسم البياني رقم (19) يوضح :ان ادارة العلاقات العامة بالشركة تسعى الي تحقيق اهداف مخطط لها عند تنفيذ برامجها	99
20.	الرسم البياني رقم (20) يوضح :ان ادارة العلاقات العامة بالشركة تحدد مخصصات مالية كافية لا نشطتها وبرامجها المختلفة.	100
21.	الرسم البياني رقم (21) يوضح :ان ادارة العلاقات العامة بالشركة تقوم ببرامجها بناءاً علي مدى تحقيقها للأهداف المرسومة	101
22.	الرسم البياني رقم (22) يوضح :ان ادارة العلاقات العامة بالشركة تشرك	102

	العاملين عند القيام بأنشطتها	
103	الرسم البياني رقم (23) يوضح :ان ادارة العلاقات العامة بالشركة تحاول ان تشرك العاملين من ذوى الاختصاص لتقييم نتائج دراساتها وبحوثها	.23
104	الرسم البياني رقم (24) يوضح :ان ادارة العلاقات العامة بالشركة تبذل جهود في اعداد الرسالة الاعلامية الصحيحة للتواصل مع المجتمع المحلي	.24
105	الرسم البياني رقم (25) يوضح :ان ادارة العلاقات العامة بالشركة تعتمد علي وسائل الاعلام المتنوعة للتواصل مع المجتمع المحلي	.25
106	الرسم البياني رقم (26) يوضح :ان ادارة العلاقات العامة بالشركة تشارك في البرامج التوعوية للمجتمع المحلي	.26
107	الرسم البياني رقم (27) يوضح :ان ادارة العلاقات العامة بالشركة تلجأ للاتصال الشخصي المباشر بالعاملين عند شعورها ان هناك حاجة	.27
108	الرسم البياني رقم (28) يوضح :ان ادارة العلاقات العامة بالشركة تدعو العاملين لحضور المناسبات المختلفة	.28
109	الرسم البياني رقم (29) يوضح :ان ادارة العلاقات العامة بالشركة تضع صندوق لتلقي الشكاوي والمشكلات	.29
110	الرسم البياني رقم (30) يوضح :ان ادارة العلاقات العامة بالشركة تمارس البحوث المسحية	.30
111	الرسم البياني رقم (31) يوضح :ان ادارة العلاقات العامة بالشركة تمارس بحوث تحليل المضمون	.31
113	الرسم البياني رقم (32) يوضح :ان ادارة العلاقات العامة بالشركة تمارس بحوث دراسة الحالة	.32