



بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

جامعة إفريقيا العالمية

عمادة الدراسات العليا والبحث العلمي والنشر

كلية الإعلام

قسم العلاقات العامة والإعلان

بحث تكميلي لنيل درجة الماجستير بعنوان

**فاعلية العلاقات العامة في تطوير القدرات البشرية العاملين  
بالمؤسسات العامة**

**دراسة وصفية تحليلية على وزارة الخارجية السودانية**

**في الفترة من 2014 – 2016**

إشراف

الدكتور / ياسر علي عثمان

إعداد الطالبة

مها محمد أحمد مأمون

2017

# الآية

قال تعالى :

قَالَ تَعَالَى: أَعُوذُ بِاللَّهِ مِنَ الشَّيْطَانِ الرَّجِيمِ ﴿١﴾ أَقْرَأْ بِاسْمِ رَبِّكَ الَّذِي خَلَقَ ﴿٢﴾ خَلَقَ

الْإِنْسَانَ مِنْ عَلَقٍ ﴿٣﴾ أَقْرَأْ وَرَبُّكَ الْأَكْرَمُ ﴿٤﴾ الَّذِي عَلَّمَ بِالْقَلَمِ ﴿٥﴾ عَلَّمَ الْإِنْسَانَ مَا لَمْ

يَعْلَمُ ﴿٦﴾ العلق: ١ - ٥

## الإهداء

إلى

والذي حفظهما الله ورعاهما.

إلى

إخواني وأخواتي الأجلاء.

إلى

رفيقات دربي ( سمر، عزة )

إلى

كل من علمني حرفا

إلى كل من يعمل بحديث رسول الله ﷺ: ( من أراد الدنيا فعليه بالعلم ومن أراد الآخرة فعليه بالعلم ومن أرادهما معا فعليه بالعلم ) صدق رسول الله (ص)

إليهم جميعا اهدي عصارة جهدي هذا

## الشكر والعرفان

{ وَإِذْ تَأْتِيَنَّكُمْ رُبُكُمُ لَئِنْ شَكَرْتُمْ لَأَزِيدَنَّكُمْ } [إبراهيم:7]

الشكر أولاً لله تعالى الذي أعانني على إكمال هذه الدراسة ويسر لي سبل إنجازها رغم بعض العقبات.

والشكر من بعده على كل من شجعني وكل من مدني بمعلومة والى كل من أرشدني واسهم معي في هذا البحث والشكر أجزله للدكتور ياسر علي عثمان الحاج الذي منحني جل وقته وعلمه جزاه الله عني كل خير وجعله منارة للعلم والعلماء.

والشكر كذلك لعضو لجنة المناقشة الذي أتوقع منه إمدادي بمزيد من النصائح والملاحظات التي ستغني من بحثي وترفع من قيمته.

والشكر موصول إلي أسرة جامعة إفريقيا العالمية وكلية الإعلام التي كان لها دور كبير في حياتي العلمية والعملية.

## المستخلص

هدفت الدراسة إلي الكشف عن مدى مقدرة العلاقات العامة بالإسهام في تطوير القدرات البشرية للعاملين في وزارة الخارجية من خلال ما تقوم به من أنشطة وبرامج تدريبية واتصالية، تم استخدام المنهج الوصفي التحليلي في هذه الدراسة واستخدمت الدراسة أداة المقابلة مع عدد من الخبراء المختصين في الوزارة، وأداة الاستبانة التي طبقت على عينة عشوائية تكونت من 50 موظفاً من مختلف الإدارات بالوزارة ومختلف الدرجات الوظيفية، وتمثلت النتيجة الرئيسية العامة للدراسة في ( عدم حرص إدارة العلاقات العامة على تقديم دورات تدريبية للعاملين بالوزارة ) وظهرت هذه النتيجة بسبب تداخل وظائف إدارة العلاقات العامة مع بقية الإدارات في الوزارة مما أدى ذلك إلي عدم قيام العلاقات العامة بالدور المعلوم الذي تقوم به اي إدارة علاقات أخرى.

وقد خرجت الدراسة بمجموعة من النتائج الفرعية الأخرى :-

أظهرت نتائج الدراسة قيام إدارة العلاقات العامة بوزارة الخارجية بالإعلام عن أهداف الوزارة وأنشطتها، وتوصلت إلي وجود تداخل ملحوظ بين مهام إدارة العلاقات العامة والوظائف الأخرى لإدارات الوزارة، أظهرت الدراسة أن العلاقات العامة تسعى إلي نشر الوعي بنشاط الوزارة ومهامها بدرجة عالية، كما أثبتت الدراسة أن الوسيلة الاتصالية الأكثر استخداماً من قبل إدارة العلاقات العامة هي الانترنت تليها التلفزيون ثم الصحافة ثم الإذاعة وأخيراً المعارض، كذلك توصلت الدراسة إلي عدم اعتماد إدارة العلاقات العامة على سياسة واضحة في تحسين أداء العاملين بالوزارة ، وأن إدارة العلاقات العامة لا تنظم دورات تدريبية للعاملين بالوزارة بصورة منتظمة لان التدريب يتبع لإدارة مستقلة تسمى (إدارة التدريب وبناء القدرات)، توصلت الدراسة أيضاً إلي عدم توفر كوادر مشرفة على التدريب

من حيث المستوى والنوع والعديد، وعدم توفر ميزانية مخصصة للبرامج التدريبية للعاملين بالوزارة وأخيراً، أثبتت الدراسة حرص منسوبي العلاقات العامة على الالتزام بقواعد البروتوكول والاتيكييت والمجاملة عند التعامل مع الجمهور الداخلي والخارجي .

بناءً على ما توصلت إليه الدراسة توصي الباحثة بـ تعزيز دور العلاقات العامة في الإعلام عن أنشطة الوزارة وأهدافها، العمل على جعل العلاقات العامة إدارة مستقلة لا تتداخل وظائفها مع الوظائف الأخرى لإدارات الوزارة، زيادة اهتمام إدارة العلاقات العامة باستخدام وسائل الاتصال المختلفة (التلفزيون، الإذاعة، الصحافة، المعارض) في دعم عمل الوزارة ونشاطها، أهمية قيام العلاقات العامة بالإسهام في عقد دورات تدريبية في المجالات المختلفة التي تهم العاملين في الوزارة خاصة للعاملين في الإدارة العامة للمراسم، تنوير العاملين بأهمية التدريب وتطوير الذات في رفع الروح المعنوية وتحسين أدائهم وتطويرها، وأخيراً ضرورة تخصيص الإدارة العليا ميزانية لتوفير برامج تدريبية متنوعة للعاملين بالوزارة لرفع قدراتهم.

## **Abstract**

The study aims to explore the ability of the public relationships department to contribute in developing the capacity building of the employees in the ministry of foreign through the activities and the training and communicational programs.

The study used the direct meeting with numbers of experts and specialists who work within the ministry as an instrument in addition to the questionnaire tool that applied on a random sample composed of 50 employee from different ranks and different directorates with in the ministry. The main common findings of the study represented in ( the lack of keenness of the directorate of the public relations to provide the employees of the ministry with the training courses ) This result denoted due to the interference between the functions of the public relations department and the other departments in the same institute which led to the lack of the administration of the public relations to perform it's assumed role as a directorate of the public relations .

The study revealed a group of secondary results as follows -:

The study revealed that the administrator of the public relations in the ministry of foreign performs the publication of the ministry aims and the activities , and reached to existence of an obvious interference between the tasks of the public relations department and the other functions of the other departments of the ministry , The study showed that department of the public relations seeks to spread the awareness of the ministry's activities and tasks in a high degree , as well as it proved that the most communicational mean that is used commonl by the department of the public relations is the Internet then the TV , press , broadcast then the exhibitions at last.

The study reached to the independence of the department of the public relations on an obvious policy to develop the performance of the employees in the ministry

and the department doesn't organize training courses for the employees in the ministry due to the affiliation of the training to an independent department ( the training and capacity building department )

The study reached to the UN adequate number of cadres as supervisors to the training on the base of the standard , gender and the quantity, also the lack of the allocated budget to meet the training programs for the employees and finally the study proved that the keenness of the attributes of the department of the public relations and the commitment to the protocols , ethics and compliments in treating the internal and external universal.

According to the mentioned above , the researcher recommend on -:

Enhancing the role of the public relations in publication about the goals and the activities of the institute , the act on the holding the dependent to stand independent with a separate functions without interference from other departments , in addition to increase the use of the different means of communication ( Tv, Broadcasting, press and Exhibitions ) in supporting the performance and the activities of the ministry , The importance of the public relations in contributing in holding training courses in the different fields which concerns the employees in the institute specially those in the public relations for ceremonies , enlightening the importance of the training and self development in raising the spirits and in developing their performance and finally the necessity of allocating adequate budget for different training programs for the employees in the ministry to raise their capacities.

## الفهرست

الصفحة	المحتويات	الرقم
أ	الآية	.1
ب	الإهداء	.2
ج	الشكر والعرفان	.3
د	المستخلص	.4
و	Abstract	.5
ح	فهرست المحتويات	.6
ي	فهرست الجداول	.7
<b>الفصل الأول</b> <b>الإطار المنهجي للدراسة</b>		
2	مقدمة الدراسة	.8
3	أسباب اختيار الموضوع	.9
4	مشكلة الدراسة	.10
5	أهداف الدراسة	.11
5	أهمية الدراسة	.12
6	أسئلة الدراسة	.13
7	منهج الدراسة	.14
7	أدوات الدراسة	.15
7	حدود الدراسة	.16
8	التعريفات والمفاهيم	.17
9	الدراسات السابقة	.18
<b>الفصل الثاني</b> <b>العلاقات العامة النشأة والتطور</b>		
15	المبحث الأول: مفهوم العلاقات العامة	.19

24	المبحث الثاني: نشأة العلاقات العامة وتطورها	.20
42	المبحث الثالث: أهداف ووظائف العلاقات العامة	.21
<b>الفصل الثالث</b>		
<b>تطوير القدرات البشرية للعاملين بالمؤسسات العامة</b>		
54	المبحث الأول: إدارة الموارد البشرية وأهميتها بالنسبة للمنظمات	.22
62	المبحث الثاني: التدريب أهميته وأهدافه	.23
74	المبحث الثالث: مؤهلات العاملون في العلاقات العامة وتدريبهم ومشكلات التدريب.	.24
<b>الفصل الرابع</b>		
<b>الدراسة الميدانية</b>		
95	أولاً : التعريف بوزارة الخارجية السودانية وإدارة العلاقات العامة بها	.25
103	ثانياً: الإجراءات المنهجية للدراسة الميدانية	.26
107	ثالثاً : عرض وتحليل ومناقشة نتائج الاستبيان	.27
147	الخاتمة	.28
148	النتائج	.29
150	التوصيات	.30
151	قائمة المصادر والمراجع	.31
161	الملاحق	.32

## فهرست الجداول

الصفحة	المحتوي
107	الجدول (1) يوضح نوع أفراد عينة الدراسة
108	جدول رقم (2) يوضح عمر أفراد العينة
109	جدول رقم (3) يوضح المستوى التعليمي لأفراد العينة
110	جدول رقم (4) يوضح الدرجة الوظيفية لأفراد العينة
111	جدول رقم (5) يوضح الخبرة العملية لأفراد العينة
112	جدول رقم (6) يوضح الحالة الاجتماعية لأفراد العينة:
113	جدول رقم (7) يوضح قيام إدارة العلاقات العامة في وزارة الخارجية بالإعلام عن أهداف الوزارة وأنشطتها
114	جدول رقم (8) يوضح: تتداخل مهام إدارة العلاقات العامة مع الوظائف الأخرى لإدارات الوزارة
115	جدول رقم (9) يوضح: لدى العاملين بوزارة الخارجية انطباع إيجابي عن إدارة العلاقات العامة
116	جدول رقم (10) يوضح : تقوم إدارة العلاقات العامة في الوزارة بربط العاملين داخل الوزارة بعلاقات وطيدة:
117	جدول رقم (11) يوضح إلي أي درجة تسعى إدارة العلاقات العامة إلي نشر الوعي بنشاط الوزارة ومهامها:
118	جدول رقم (12) يوضح إلي أي درجة تحرص إدارة العلاقات العامة على انجاز معاملات الجمهور في أسرع وقت:
119	جدول رقم (13) يوضح أهم الوسائل الاتصالية التي تستخدمها العلاقات العامة بوزارة الخارجية.
120	التلفزيون
121	الصحافة
122	الانترنت
123	المعارض

125	جدول رقم (14) يوضح اعتماد إدارة العلاقات العامة على سياسة واضحة في تحسين أداء العاملين
126	جدول رقم(15) يوضح:التدريب العملي للعلاقات العامة هو محل اهتمام الإدارة العليا بالوزارة
127	جدول رقم(16) يوضح: تنظم إدارة العلاقات العامة دورات تدريبية مفيدة ومخصصة للعاملين بالوزارة
128	جدول رقم(17) يوضح: تتوفر الكوادر المشرفة على التدريب من حيث المستوى والنوع والعديدية
129	جدول رقم(18)يوضح: وجود مناخ تنظيمي مناسب يوفر للمتدرب الفرصة لتطبيق الأفكار والأساليب الجديدة في العمل :
130	جدول رقم(19) يوضح التدريب يرفع من معنويات العاملين ويؤدي إلي تحسين أدائهم وتطويرهم:
131	جدول رقم(20) يوضح مدة البرنامج التدريبي المقدم للعاملين كافية لتحقيق الاستفادة المطلوبة:
132	جدول رقم(21) يوضح : تؤمن الإدارة العليا في الوزارة بأهمية إدارة العلاقات العامة:
133	جدول رقم (22) يوضح: وجود تنسيق بين الوزارة وجهات أخرى بعقد دورات تدريبية للممارسين تمنح فيها شهادات معترف بها عالميا:-
134	جدول رقم (23)يوضح: ارتباط الدورات التدريبية المقدمة للعاملين بالحوافز والترقيات
135	جدول رقم (24) يوضح : حرص الإدارة العليا على تخصيص ميزانية للبرامج التدريبية المقدمة للعاملين بالوزارة
136	جدول رقم (25) يوضح : وجود مراكز تدريبية مجهزة للعاملين بالوزارة
137	جدول لرقم (26) يوضح: تلجأ إدارة العلاقات العامة إلي الاتصال الشخصي المباشر بالعاملين عند شعورها أن هنالك حاجة لذلك
138	جدول رقم (27) يوضح: قيام العلاقات العامة بعقد اجتماعات دورية مع العاملين بالوزارة
139	جدول رقم (28) يوضح: تضع إدارة العلاقات العامة صندوقا لتلقي المقترحات والشكاوي التي يقدمها العاملون بالوزارة:

<b>140</b>	جدول رقم (29) يوضح: تنظيم إدارة العلاقات العامة يوما مفتوحا لمناقشة رغبات وطلبات العاملين مع الإدارة العليا بالوزارة:
<b>141</b>	جدول رقم (30) يوضح: متابعة إدارة العلاقات العامة المقترحات التي يقدمها بعض العاملين حول سياسات الوزارة والعمل على الاستفادة منها
<b>142</b>	جدول رقم (31) يوضح: منسوبو إدارة العلاقات العامة على قدر عال من اللباقة في التعامل مع الجمهور الخارجي :
<b>143</b>	جدول رقم (32) يوضح: منسوبو إدارة العلاقات العامة ذو خبرة والمم بكافة المعلومات والخدمات التي يقدمونها :
<b>144</b>	جدول رقم (33) يوضح: يتميز منسوبو إدارة العلاقات العامة بالدقة والسرعة في انجاز الاعمال :
<b>145</b>	جدول رقم (34) يوضح: حرص منسوبو العلاقات العامة على الالتزام بقواعد البروتوكول والإتيكيت والمجاملة عند التعامل مع الجمهور الداخلي والخارجي