



بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ
جامعة إفريقيا العالمية
عمادة الدراسات العليا



□ بحث تكميلي لنيل درجة الماجستير في الإعلام تخصص العلاقات العامة والإعلان

بعنوان:

**دور العلاقات العامة في تعزيز العمل الطوعي
في منظمات المجتمع المدني
دراسة وصفية تحليلية بالتطبيق على (الاتحاد العام للمرأة السودانية)
في الفترة ما بين (2014م - 2015م)**

إشراف الدكتور:
عباس بكر محمد احمد

إعداد الطالبة:
حفصة مكي محمد يوسف

2016م

السودان - الخرطوم

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

قال الله تعالى:

(وَمَنْ تَطَوَّعَ خَيْرًا فَإِنَّ اللَّهَ شَاكِرٌ عَلِيمٌ)

سورة البقرة الآية 158

الإهداء

الى معلم البشرية .. الى من بلغ الرسالة وأدى الأمانة ونصح الأمة .. الى نبي الرحمة ونور العالمين ..
سيدنا محمد وعلى آله وصحبه وسلم

الى ملاكي الى نور عيني الى معني الحب والتفاني والوفاء والإخلاص .. الى بسملة الحياة وسر الوجود
.. الى من كان دعائها سر نجاحي وحنانها بلسم جراحي .. الى أعلى الناس (أمي الحبيبة)

الى من أحمل أسمك بكل فخر وإعزاز .. الى من أقتدك .. الى من يرتعش قلبي لذكرك .. الى
من أودعتني لله .. الى مروح والدي الطاهرة الطيبة .. عليه رحمة الله

الى القلوب الطاهرة الرقيقة والنفوس البريئة الى مرياحين حياتي (إخوتي)

اهدي هذا الجهد المتواضع ليكون عربون محبة وإخلاص

ولهم مني كل الشكر والعرفان والتقدير والإحترام

الباحثة..

الشكر والتقدير

الحمد لله الذي بنعمته تتم الصالحات، والصلاة والسلام على رسوله الذي تنزل عليه الكتاب، تلى علينا آياته وعلّمنا الحكمة وفصل الخطاب ، وهدانا الى سواء الصراط، محمد بن عبد الله وعلى اله وصحبه الطيبين الأحباب، ومن تبعهم بإحسان الى يوم الحساب.

أتوجه بالحمد الكثير والشكر الجزيل لله رب العالمين، خالق السموات والأرضين ، والناس إجمعين، أعانني وأعطاني العزيمة والإصرار لإعداد وإكمال هذا العمل بالصورة التي بها ظهر، فهو فضل يمدّه إلينا.. نرجو أن يديمها نعمة علينا، فله الحمد والمنة .

وكما قال من لا ينطق عن الهوى حبيبنا ونبينا محمد المصطفى "صلى الله عليه وسلم" (من لا يشكر الناس لا يشكر الله) فأنا أقدم بخالص شكري وجزيل إمتثاني -بعد الله عز وجل- لأستاذي الجليل المحترم الدكتور عباس أ بكر محمد أحمد خبير الإعلام والعلاقات العامة ومنسق الدراسات العليا بكلية الإعلام جامعة إفريقيا العالمية والذي قام بالإشراف والتنقيح لهذه الدراسة وإيداء النصح والتوجيهات ذات الفائدة الملموسة، فكانت توجيهاته ومتابعته المستمرة دافعاً وحافزاً معنوياً قوياً لإكمال هذا الجهد على النحو الذي إنتهى إليه بحمد الله .

وعاطر الثناء والتقدير والإحترام لجامعة إفريقيا العالمية وعمادة الدراسات العليا وجميع أسرة كلية الإعلام الذين هينوا لي فرصة الدراسة والمناخ العلمي المناسب حتي تمكنت من إستيفاء متطلباتها فجزاهم الله عنا كل خير

ايضاً الشكر أجزله لأسرة الإتحاد العام للمرأة السودانية الذين أعانوني على إكمال هذه الرسالة وأمدوني بالمعلومات القيمة . فلهم مني جميعاً الشكر والتقدير والعرفان.
الباحثة

مستخلص البحث

يتناول موضوع البحث - دور العلاقات العامة في تعزيز العمل الطوعي في منظمات المجتمع المدني - بالدراسة الوصفية التحليلية التي تم تطبيقها على الإتحاد العام للمرأة السودانية .

تهدف الباحثة من خلال هذه الدراسة الإجابة على السؤال الذي يكمن فيه حل مشكلة البحث وهو (ما هو الدور الذي يمكن أن تلعبه العلاقات العامة لتعزيز العمل الطوعي في منظمات المجتمع المدني) وذلك إستجابة لحاجتنا الماسة والقوية في إبراز دور العلاقات العامة وتعزيز مشاركتها في قضايا المجتمع ، وتحقيق الفهم العلمي لدور العلاقات العامة والوظائف التي يمكن أن تقوم بها ، وتوضيح أهمية دور العلاقات العامة كوسيلة اتصالية مرتبطة ارتباطاً وثيقاً بالعلاقات الإنسانية، ولتعريف المجتمعات بحيوية العلاقات العامة في المشاركة في حل القضايا التي تكون سبباً في التنمية والإستقرار. أيضاً تلمس العقبات والتحديات التي تواجه العلاقات العامة في المجال الطوعي والمشاركة في حل المشكلات والتعرف علي أنشطة المؤسسة بمعرفة الدور الذي تلعبه العلاقات العامة في إبراز وعكس هذه الأنشطة وتبصير الجماهير المرتبطة بالمنظمة للمشاركة في المسؤوليات الإجتماعية وتعريفهم بإمكانيات المنظمة ووجودها والعقبات التي تواجهها، ومساعدة جمهور المنظمة بخلق علاقات وطيدة للمشاركة في رسم السياسة العامة للمنظمة بأفكارهم وآراءهم ولا شك أن التمكن من هذا الهدف يحقق أغراضاً كثيرة وينمي الشعور بالإنتماء والترابط، أيضاً معرفة أهمية الاتصال الفعال في تحديد المرتكزات الأساسية التي تمهد لتحقيق أهداف وخطط المنظمة وفي نجاح برامجها وأنشطتها. وذلك من خلال الإستبيان والمقابلة للحصول على البيانات والمعلومات بجانب الملاحظة العلمية.

وقد تم تقسيم البحث الى أربعة فصول حيث تضمن الفصل الأول الإطار المنهجي للبحث وتضمن الفصل الثاني العلاقات العامة وتناول ثلاثة مباحث إحتوى المبحث

الأول على مفهوم العلاقات العامة في المجالات الإجتماعية والمبحث الثاني على وسائل العلاقات العامة في تدعيم العمل الإجتماعي والمبحث الثالث على الوظائف والأهداف والتخطيط في العلاقات العامة، أما الفصل الثالث فتضمن العمل الطوعي وإحتوى على ثلاثة مباحث، المبحث الأول عن نشأة ومفاهيم وتعريفات ومبادئ العمل الطوعي، والمبحث الثاني عن أهداف وأساليب وآليات العمل الطوعي والمبحث الثالث عن تحديات العمل الطوعي، وتضمن الفصل الرابع الدراسة الميدانية والتي إشمئت على دراسة الحالة والتعريف بجهة التطبيق والنتائج والتوصيات.

ومن أهم النتائج التي توصل إليها البحث من خلال تحليل الإستبيان والمقابلات التي أجريت تبين أنه ليس هنالك إدارة متفرقة تماماً للقيام بممارسة أنشطة العلاقات العامة بالمنظمة ، وليس هناك متخصصين في المجال بنسبة 84.1% ووجود تداخل في مهام إدارة العلاقات العامة مع الإدارات الأخرى في المنظمة بنسبة 78.7% ، وأن الزيارات الاجتماعية للعاملين ضعيفة بنسبة 27% وأن ممارسة اللقاءات المفتوحة بين العاملين والإدارة العليا تبين أنها ضعيفة بنسبة 27% وأن القيام بالحملات الإعلامية ضعيف بنسبة 27% وأن إدارة العلاقات العامة لا تقوم بعمل بحوث في إطار معرفة إحتياجات المرأة السودانية ومعرفة آرائها ومقترحاتها فيما تقدمه المنظمة وذلك بنسبة 79.7% ، وأن هناك إهمال في جانب التنسيق في تنفيذ البرامج والأنشطة بين إدارة العلاقات العامة والإدارات الأخرى وذلك بنسبة 73% ، وانه لا توجد دورات تدريبية في مواجهة الأزمات والكوارث بنسبة 52.2% ، و أن هناك إحتياجات خاصة بالمرأة يمكن ان تساهم فيها إدارة العلاقات العامة كالتوعية الدينية، وتوعية المرأة في مواجهة الكوارث، ومحاربة العادات الضارة والتعليم ومحو الأمية الى جانب مهارة الأعمال اليدوي.

ABSTRACT

The study is to show the public relations roles in enhancing civil society organizations voluntary work. It is a descriptive study of Sudanese woman's General Union as case study.

The purpose of the study is to find an answer to the research question, what is the role of public relations in enhancing the voluntary works of civil society organizations? As a response to the needs to highlights the public relations roles and to enhance its participation in community problems, to achieve a scientific understanding of public relations and its functions, also to explain its importance as a communication tool for with strong linkage with human relations in addition that the community will be aware by the vital role of public relations in solving the problems resulting in stability and development.

The researcher also aims to explore the challenges and assumptions that face public relations and to ease the organizations people to make a good relation with the organization in order to participate in the development of the organization general policy, which will help in more achievements and encourage the sense of affiliation and belonging to the organization.

Another aims of this study is to identify the importance of effective communications pillars that can leads to achievement of the organization goals and plans and to successful projects implementation. The studying used questionnaires and interviews as studying tools for data collection with observations.

The research is divided into four chapters which included the first chapter methodological framework for research, and the second chapter is about Public Relations and is subdivided into three sections; the first section on the concept of public relations in social areas and the second section is on the role of public relations in strengthening the social work and the third section is about the jobs, goals and planning in relationships , Chapter III is about the voluntary work and included three sections, the first section is concerning on the

emergence, concepts, definitions and principles of voluntary work, and the second section is studying the objectives, methods and mechanisms of voluntary work and the third section is about voluntary work challenges, Chapter IV is the field study, which included a case study and definition of the applied organization and the results and recommendations.

One of the most important findings of the research result from the analysis of the questionnaire and interviews conducted are that there is no separate management to the exercise of public relations activities of the Organization, there is no specialists in the area by 84.1% and the existence of overlapping of functions of the Department of Public Relations with other departments in the organization by 78.7%, and social visits weak workers by 27% and the practice of open meetings between workers and senior management indicate that they are weak by 27% and that information campaigns and weak by 27% and the public relations department of the planning of their activities but that planning and short-range, and that the Department of Public relations are not doing research in the context of the knowledge of the needs of Sudanese women's knowledge of their views and proposals on the contribution of the Organization with a rate of 79.7%, and that there was negligence on the side of the coordination In the implementation of programs and activities between the Department of Public relations and other departments by 73%, and no training courses in the face of crises and disasters by 52.2%, and that there is the particular needs of women can contribute to the Department of Public Relations in the fields: religious, women's awareness in the face of disaster reduction, combating harmful customs, education and literacy and skill of the manual.

Research Structure محتويات البحث

رقم الصفحة	الموضوع	م
أ	الآية القرآنية	1
ب	الإهداء	2
ج	الشكر والتقدير	3
د-هـ	مستخلص الدراسة باللغة العربية	4
و-ز	ABSTRACT	5
ح - ط	قائمة محتويات البحث	6
ي - ك	فهرس الجداول والأشكال	7
ل	توصيف الملاحق	8
الفصل الأول: (الإطار المنهجي)		
1	مقدمة البحث	10
2	أهمية البحث	11
3	أهداف البحث	12
4	مشكلة البحث	13
5	دوافع إختيار الموضوع	14
5	التساؤلات	15
6	المفاهيم والمصطلحات	16
8	الإطار المكاني	17
9	الإطار الزمني	18
9	مجتمع البحث	19
9	أدوات جمع البيانات	20
10	الدراسات السابقة	21
16	العلاقة بين الدراسات السابقة وموضوع البحث	22

17	المنهج الدراسي	23
18	المعوقات التي واجهت الباحثة	24
الفصل الثاني (البنیان الإجتماعي للعلاقات العامة)		
32 - 19	المبحث الأول: مفهوم العلاقات العامة في المجالات الإجتماعية	25
60 - 33	المبحث الثاني: وسائل العلاقات العامة في تدعيم العمل الإجتماعي	26
82 - 61	المبحث الثالث: الوظائف والأهداف والتخطيط في العلاقات العامة	27
الفصل الثالث (العمل الطوعي في مؤسسات المجتمع المدني)		
100- 83	المبحث الأول: نشأة ومفاهيم وتعريفات ومبادئ العمل الطوعي	28
124 - 101	المبحث الثاني: أهداف وأساليب وآليات العمل الطوعي	29
152 - 125	المبحث الثالث: تحديات العمل الطوعي	30
الفصل الرابع (الدراسة الميدانية)		
157 - 153	المبحث الأول: الإجراءات المنهجية للدراسة الميدانية	31
162 - 158	المبحث الثاني: دراسة الحالة (معلومات حول المنظمة موضوع البحث)	32
197 - 163	المبحث الثالث: تحليل معلومات وبيانات الدراسة الميدانية	33
الخاتمة		
201 -198	أولاً: النتائج	34
204 - 202	ثانياً: والتوصيات	35
214 - 205	ثالثاً: قائمة المصادر والمراجع	36
	رابعاً: الملاحق	37
	السيرة الذاتية للباحثة	38

فهرس الجداول والأشكال

رقم الصفحة	عناوين الموضوعات (الجدول والشكل)	م
157	جدول معامل الإتساق الداخلي لأبعاد الإستبانة (الفاكرونباخ)	.1
162	الهيكل الإداري للمنظمة موضوع البحث	.2
163	الجدول والشكل رقم (1) يشيران الى عدد تكرار أفراد العينة حسب النوع	.3
164	الجدول والشكل رقم (2) يشيران الى عدد تكرار أفراد العينة حسب العمر	.4
165	الجدول والشكل رقم (3) يشيران الى عدد تكرار أفراد العينة حسب المؤهل العلمي	.5
166	الجدول والشكل رقم (4) يشيران الى عدد تكرار أفراد العينة حسب المهنة	.6
167	الجدول والشكل رقم (5) يشيران الى عدد تكرار أفراد العينة حسب السكن	.7
168	الجدول والشكل رقم (6) يشيران الى عدد تكرار أفراد العينة حسب الحالة الإجتماعية	.8
169	الجدول والشكل رقم (7) يشيران الى عدد تكرار أفراد العينة حسب وجود إدارة متفرغة لممارسة نشاط العلاقات العامة بالمنظمة	.9
170	الجدول والشكل رقم (8) يشيران الى عدد تكرار أفراد العينة حسب وجود متخصصين يعملون في مجال العلاقات العامة بالمنظمة	.10
171	الجدول والشكل رقم (9) يشيران الى عدد تكرار أفراد العينة حسب تداخل مهام إدارة العلاقات العامة مع الإدارات الأخرى	.11
172	الجدول والشكل رقم (10) يشيران الى عدد تكرار أفراد العينة حسب مستوى ممارسة نشاط الإستقبال والمراسم	.12
173	الجدول والشكل رقم (11) يشيران الى عدد تكرار أفراد العينة حسب مستوى ممارسة خدمات الحجز والتأشيرات	.13
174	الجدول والشكل رقم (12) يشيران الى عدد تكرار أفراد العينة حسب مستوى	.14

	ممارسة نشاط المؤتمرات والندوات	
175	الجدول والشكل رقم (13) يشيران الى عدد تكرار أفراد العينة حسب مستوي ممارسة نشاط المؤتمرات الصحفية	.15
176	الجدول والشكل رقم (14) يشيران الى عدد تكرار أفراد العينة حسب مستوي إصدار الكتيبات والنشرات	.16
177	الجدول والشكل رقم (15) يشيران الى عدد تكرار أفراد العينة حسب مستوي المعارض	.17
178	الجدول والشكل رقم (16) يشيران الى عدد تكرار أفراد العينة حسب مستوي الرحلات والبرامج الترفيهية	.18
179	الجدول والشكل رقم (17) يشيران الى عدد تكرار أفراد العينة حسب مستوي الزيارات الإجتماعية للعاملين	.19
180	الجدول والشكل رقم (18) يشيران الى عدد تكرار أفراد العينة حسب مستوي أنشطة تطوير المستوي الثقافي للعاملين	.20
181	الجدول والشكل رقم (19) يشيران الى عدد تكرار أفراد العينة حسب مستوي ترتيب وتنسيق إحتفالات المؤسسة	.21
182	الجدول والشكل رقم (20) يشيران الى عدد تكرار أفراد العينة حسب مستوي ترتيب اللقاءات مع المنظمات الشبيهة	.22
183	الجدول والشكل رقم (21) يشيران الى عدد تكرار أفراد العينة حسب ممارسة اللقاءات المفتوحة بين العاملين والإدارة العليا.	.23
184	الجدول والشكل رقم (22) يشيران الى عدد تكرار أفراد العينة للحملات الإعلامية والترويج لنشاط المنظمة	.24
185	الجدول والشكل رقم (23) يشيران الى عدد تكرار أفراد العينة حسب التخطيط لأنشطة العلاقات العامة	.25
186	الجدول والشكل رقم (24) يشيران الى عدد تكرار أفراد العينة حسب مدي	.26

	التخطيط لأنشطة العلاقات العامة	
187	الجدول والشكل رقم (25) يشير الى عدد تكرار أفراد العينة لعمل البحوث في إطار معرفة إحتياجات المرأة ومعرفة آراءها ومقترحاتها	.27
188	الجدول والشكل رقم (26) يشير الى عدد تكرار أفراد العينة حسب التنسيق مع الإدارات المختلفة في تنفيذ البرامج والأنشطة	.28
189	الجدول والشكل رقم (27) يشير الى عدد تكرار أفراد العينة في إقامة الدورات التدريبية في مجال مواجهة الأزمات والكوارث	.29
190	الجدول والشكل رقم (28) يشير الى عدد تكرار أفراد العينة حسب توافق أنشطة العلاقات العامة مع إحتياجات المرأة	.30
191	الجدول والشكل رقم (29) يشير الى عدد تكرار أفراد العينة للإحتياجات الخاصة للمرأة والتي يمكن أن تبرزها العلاقات العامة في مجال التوعية الدينية	.31
192	الجدول والشكل رقم (30) يشير الى عدد تكرار أفراد العينة للإحتياجات الخاصة للمرأة والتي يمكن أن تبرزها العلاقات العامة في مجال التعليم	.32
193	الجدول والشكل رقم (31) يشير الى عدد تكرار أفراد العينة للإحتياجات الخاصة للمرأة في مجال مواجهة الكوارث الطبيعية	.33
194	الجدول والشكل رقم (32) يشير الى عدد تكرار أفراد العينة حسب الإحتياجات الخاصة بالمرأة في محاربة العادات الضارة.	.34
195	الجدول والشكل رقم (33) يشير الى عدد تكرار أفراد العينة حسب الإحتياجات الخاصة بالمرأة في مجال الثقافة	.35
196	الجدول والشكل رقم (34) يشير الى عدد تكرار أفراد العينة حسب الإحتياجات الخاصة بالمرأة في مجال الأمومة والطفولة	.36
197	الجدول والشكل رقم (35) يشير الى عدد تكرار أفراد العينة حسب الإحتياجات الخاصة بالمرأة في مجال المهارات والأعمال اليدوية	.37

توصيف الملاحق

الرقم	عناوين الموضوعات
1	نموذج الإستبيان الذي تم توزيعه على عينة الدراسة
2	نموذج أسئلة المقابلات الشخصية الخاصة بالمسؤولين في إدارة العلاقات العامة