



بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ



جامعة إفريقيا العالمية
عمادة الدراسات العليا
كلية الإعلام

بحث تكميلي لنيل درجة الماجستير في الإعلام تخصص علاقات عامة وإعلان

بعضوان:

**المسئولية المجتمعية للعلاقات العامة وأثرها في تطوير أداء
المؤسسات الخدمية**

دراسة وصفية تحليلية بالتطبيق على وزارة النقل والطرق والجسور

في الفترة من (2016 – 2018م)

إشراف الدكتور:
عباس أبكر محمد أحمد

إعداد الطالبة:
رندة الفاضل إبراهيم حامد

1440هـ / 2019م

الإستشارة

قال تعالى ﴿وتعاونوا على البر والتقوى ولا تعاونوا على الإثم والعدوان وأتقوا الله إن الله شديد العقاب﴾

(سورة المائدة الآية (2))

قال تعالى ﴿يا أيها الذين آمنوا لم تقولون ما لا تفعلون﴾ 2 ﴿كبر مقتاً عند الله أن تقولوا ما لا تفعلون﴾

(سورة الصف الآية (2-3))

عن عبد الله بن عمر رضي الله عنهما، قال: سمعت رسول الله ﷺ يقول: (كلكم راع وكلكم مسئول عن رعيته، الإمام راع ومسئول عن رعيته، والرجل راع في أهله وهو مسئول عن رعيته، والمرأة راعية في بيت زوجها ومسئولة عن رعيته، والخادم راع في مال سيده ومسئول عن رعيته، وكلكم مسئول عن رعيته).

(أخرجه الشيخان)

الإله

أبي

وداعاً أبي..
وأصحتَ طيفاً بعيد المزار..
وأقصيتَ عنا .. فلما فقدناك ذاك النهار
وجُردتَ منا ..
أتينا اليك.. بكينا عليك .. فقد كنتَ فينا كعصفورٍ أيك.. بحبٍ تغنى
وقد كنتَ فينا مع الحُلمِ حُلماً.. مع العُمرِ عُمرًا.. مع الليلِ بدرًا به قد فُتينا
واصحتَ طيفاً بعيد المزار..
لقد كان يوماً عصيباً علينا..
فوا أسفاً حيث ضاعَ الشباب..
فقد كان كالشمسِ ما أن تبتدت.. فكيف تواري.. وفي الفجرِ غاب
وداعاً أبي..
وداعاً فللموتِ جرحٌ عميق..
وداعاً فللموتِ ظفرٌ وناب..
وداعاً أبي ولتتل حيثُ ترقى..
رفيعُ الجنانِ وحسنَ المآب..

أمي

أماء..
هذا سبيلي اليوم أسلكه..
هذا سبيلُ المجدِ يا سندي..
أهوى حياه العز ممتشقا..
سيفي ليبقى مشرقاً بيدي..

الشكر والعرفان

الشكر لله عز وجل على عطائه، فالحمد لله الذي بفضلته تتم الصالحات والتحيات
الخالصات لمن لا نبي بعده، سيدنا محمد صل الله عليه وسلم..

عظيم إمتناني لأسرتي :

إن قلت شكراً فشكري لن يوفيكم
إن جف حبري عن التعبير يكتبكم
حقاً سعيتم فكان السعي مشكوراً..
قلب به صفاء القلب تعبيراً..

وشكري للقائمين على أمر جامعة أفريقيا العالمية ولكلية الإعلام قسم العلاقات العامة
لإتاحتهم لي الفرصة لنيل درجة الماجستير في العلاقات العامة والإعلان، وأخص بالشكر
دكاترة الإعلام بالكلية والدكاترة المحكمين لإستبانة البحث أدام الله عزكم وعطائكم، والشكر
لكل من ساند ونصح فكان نعمة السند.

وأبث عميق شكري وأمتناني للدكتور(عباس أبكر محمد أحمد) مشرف هذا البحث، بهذه
الكلمات:

عملاقُ أمتنا يا أيها البطلُ..
يا صانع المجد يا روحاً مطهرةً..
يا واقفاً فوق هام العز شامخةً..
يا شمعة في ظلام الليل ما فتئت..
أنت السراجُ وأنت النورُ مؤتلقاً..
يا أيها الرجل الميمون مطلعته..
أنت العظيمُ عظيمَ الشأن مرتبةً..
أنت المعلمُ والأستاذُ والأملُ..
لك التحيات والإكبار والقُبيلُ..
أركانه نهضت من وعيه الدولُ..
تنيرُ درباً لمن ضلوا ومن جهلوا..
مهما تصاغرت الحساد والعزلُ..
بوركت من رجلٍ رفت له المقلُ..
قد أورثتك مفاتيح العُلا الرسلُ..

المستخلص

هدفت الباحثة من خلال هذا البحث (المسئولية المجتمعية للعلاقات العامة وأثرها في تطوير أداء المؤسسات الخدمية - دراسة وصفية تحليلية بالتطبيق على وزارة النقل والطرق والجسور- في الفترة من (2016م-2018م)، بالتعرف على كثير من المشاكل التي تواجه إدارة العلاقات العامة داخل وزارة النقل والطرق والجسور، ومن أهمها معرفة الدور الذي تقوم به العلاقات العامة في تطوير أداء المؤسسات الخدمية ودور المسئولية المجتمعية في الوزارة ومدى تحقيقها من جانب العلاقات العامة، وماهية ومفهوم العلاقات العامة للجمهور الداخلي لها .

وقد إتبعت الباحثة المنهج الوصفي بإسلوب التحليل للوصول إلى نتائج علمية من خلال تفسير الظواهر بالملاحظة والمقابلة والإستبانة كأدوات.

وتناولت الباحثة في مجموعة فصول رئيسة عدد من العناوين، فقد شمل الفصل الأول على الإطار المنهجي، بينما الفصل الثاني إحتوى على تعريف للمسئولية المجتمعية للعلاقات العامة وضم عدد ثلاثة مباحث، والفصل الثالث تحت عنوان تطوير أداء المؤسسات في المجال الخدمي والذي إحتوى أيضاً على ثلاثة مباحث، وخُتم البحث بالفصل الرابع الذي ضم ثلاثة مباحث كذلك كدراسة ميدانية تطبيقاً للجانب النظري. وجاء البحث في خاتمته بنتائج من أهمها:

1. وجود المسئولية المجتمعية داخل وزارة النقل والطرق والجسور .
 2. عدم كفاية الميزانية المخصصة لإدارة أنشطة العلاقات العامة.
- إضافة إلى ما سبق فقد إستخلصت الباحثة التوصيات التالية:
1. ضرورة الإهتمام بالمسئولية المجتمعية داخل وزارة النقل والطرق والجسور.
 2. ضرورة الإهتمام بشبكة الإنترنت داخل إدارة العلاقات العامة كوسيلة سريعة في نقل أخبار الوزارة.
 3. ضرورة الإهتمام بالتدريب الداخلي والخارجي للعاملين بإدارة العلاقات العامة.

Abstract

The researcher aimed through this research (social responsibility of public relation and its impact on the development of performance of service institutions, a descriptive and analytical study applied to the ministry of transport, roads, and bridges from (2016 – 2018) identified many of the problems facing department of public relations within the ministry of transport, roads, and bridges the most important of which is the knowledge of the role played by service public relations in the development of the performance of service institutions and and the role of social responsibility in the ministry and the extent of their achievement by public relations, and concept and concept of public relations to the internal audience.

The researcher followed the descriptive approach in the method of analysis to reach to scientific result through the interpretation of phenomena by using observation, interview and questionnaire.

The first chapter dealt with the methodological framework, while the second chapter includes definition of social responsibility public relations, and the number of the topics. the third chapter entitled "improving the performance of institutions in the field of services", which also included three topics.

The research concluded with the fourth chapter, which included three topics as well as field study in application of the theoretical side. The research concluded with conclusions as follows:

1. The necessity of existence of social responsibility within the ministry of transport.
2. Inadequate budget to the allocated for managing public relations activities.

In addition to the above, the researcher concluded to the following recommendation:

1. The importance of social responsibility within the the ministry of transport, roads, and bridges.
2. The need to pay attention for strengthening internet connectivity and performance within the department of public relations as a quick way to convey the news of the ministry.
3. The necessity of internal and external training of the staff of the department of public relations

فهرس الموضوعات

الموضوع	رقم الصفحة
الإستهلال	أ
الإهداء	ب
الشكر والعرفان	ج
المستخلص باللغة العربية	د
Abstract	هـ
فهرس الموضوعات	و- ز
فهرس الجداول والاشكال	ط- م
الفصل الأول: الإطار المنهجي للبحث	
مقدمة البحث	1
أهمية البحث	2
أهداف البحث	2
مشكلة البحث	2
دواعي إختيار موضوع البحث	3
تساؤلات البحث	3
منهج البحث	3
مجتمع البحث	4
عينة البحث	4
أدوات البحث	4
حدود البحث	5
مفاهيم ومصطلحات البحث	5
الدراسات السابقة	8

رقم الصفحة	الموضوع
الفصل الثاني: المسؤولية المجتمعية للعلاقات العامة	
15	المبحث الأول: مداخل ومفاهيم العلاقات العامة والمسؤولية المجتمعية
30	المبحث الثاني: الدور الإجمالي للعلاقات العامة في المؤسسات الخدمية
35	المبحث الثالث: بُنيان العلاقات العامة في المؤسسات الخدمية
الفصل الثالث: تطوير أداء المؤسسات في المجال الخدمي	
77	المبحث الأول: مفهوم تطوير أداء المؤسسات الخدمية
83	المبحث الثاني: توظيف الإمكانيات المتاحة في تطوير المؤسسات الخدمية
86	المبحث الثالث: تقييم وتقويم الأداء في المؤسسات الخدمية
الفصل الرابع: الدراسة التطبيقية	
95	المبحث الأول: معلومات حول وزارة النقل والطرق والجسور
114	المبحث الثاني: الإجراءات المنهجية
119	المبحث الثالث: تحليل بيانات ومعلومات الدراسة التطبيقية
157	الخاتمة
158	أولاً: النتائج
160	ثانياً: التوصيات
161	ثالثاً: المصادر والمراجع
في نهاية البحث	رابعاً: الملاحق

فهرس الجداول والأشكال

أولاً: الجداول:

رقم الصفحة	إسم الجدول	رقم الجدول
32	تصنيف المسؤولية المجتمعية القائم على العناصر والفئات.	جدول رقم (1)
105	التصنيف الرأسي للوظائف المصدقة (داخل الهيئة).	جدول رقم (2)
106	موقف الوظائف المصدقة والمشغولة والشاغرة.	جدول رقم (3)
107	توزيع العاملين وفقاً للنوع بالدرجات الوظيفية.	جدول رقم (4)
108	العدد الكلي للعاملين بالوزارة (2018م).	جدول رقم (5)
118	قيمة معامل ألفا كرو نباخ لإختبار ثبات الإستبيان .	جدول رقم (6)
119	توزيع العينة حسب النوع.	جدول رقم (7)
120	الأفراد من مختلف الفئات العمرية.	جدول رقم (8)
121	الأفراد حسب حالتهم الإجتماعية.	جدول رقم (9)
122	الأفراد حسب المستوى التعليمي.	جدول رقم (10)
123	الأفراد حسب خبراتهم التراكمية (سنوات الخبرة).	جدول رقم (11)
124	الأفراد حسب المهنة.	جدول رقم (12)
125	وجود العلاقات العامة داخل الوزارة أحد أسباب نجاحها.	جدول رقم (13)
126	توفر الإمكانيات اللازمة داخل إداة العلاقات العامة يساعد على نجاحها.	جدول رقم (14)
127	تداخل وظيفة العلاقات العامة مع الوظائف الأخرى بالإدارات داخل الوزارة.	جدول رقم (15)
128	موقع إدارة العلاقات العامة في الهيكل التنظيمي مناسب لإدارة وظائفها.	جدول رقم (16)
129	برامج إدارة العلاقات العامة تسهم بفعالية في كسب ثقة الجمهورين الداخلي و الخارجي	جدول رقم (17)
130	إدارة العلاقات العامة لها إستراتيجية موضوعة لممارسة نشاطها بوزارة النقل	جدول رقم (18)
131	العلاقات العامة من خلال أنشطتها تقوم بعملية التنسيق مع الإدارات الأخرى.	جدول رقم (19)

132	أن العلاقات العامة تستخدم الطرق العلمية في تنفيذ أنشطتها	جدول رقم (20)
133	أن للعلاقات تعاون فيما بينها وبين إدارات العلاقات العامة في الوحدات الأخرى التابعة للوزارة	جدول رقم (21)
134	إدارة العلاقات العامة تسهم في دعم العلاقات الاجتماعية داخل وزارة النقل.	جدول رقم (22)
135	دعم العلاقات العامة من خلال برامجها وأنشطتها للمسئولية المجتمعية داخل الوزارة.	جدول رقم (23)
136	التقارير عن المسئولية المجتمعية داخل الوزارة كأداة اتصال في العلاقات العامة.	جدول رقم (24)
137	المسئولية المجتمعية نشاط مهم من أنشطة العلاقات العامة	جدول رقم (25)
138	المسئولية المجتمعية تعمل على تلبية إحتياجات الجمهورين الداخلي والخارجي.	جدول رقم (26)
139	قيام العلاقات العامة بالأنشطة الترفيهية للعاملين وأسرهم	جدول رقم (27)
140	قيام العلاقات العامة بعرض مناشطها بالوزارة بصورة راتبة	جدول رقم (28)
141	إدارة العلاقات العامة بالوزارة لها أساس وتركيبية إدارية وتنظيمية مما شكّل لها قاعده لأداء مهامها ووظائفها.	جدول رقم (29)
142	إستطاعت العلاقات العامة بالوزارة خلق صوره إيجابية لدى جمهورها.	جدول رقم (30)
143	الميزانية المخصصة لإدارة العلاقات العامة بالوزارة كافية لتنفيذ أنشطتها وبرامجها	جدول رقم (31)
144	مهام وأنشطة العلاقات العامة عن طريق الإصدارات.	جدول رقم (32)
145	تحسين الصورة الذهنية للوزارة يعتبر هدفا إستراتيجيا لخطة الوزارة تقوم به إدارة العلاقات العامة.	جدول رقم (33)

146	تقوم إدارة العلاقات العامة بمهامها على الوجه الأكمل.	جدول رقم (34)
147	لا تسهم العلاقات العامة في وضع الخطط العامة للوزارة إذ أن ذلك من صميم إدارة أخرى.	جدول رقم (35)
148	يوضح أن العلاقات العامة وظيفة من لا وظيفة له.	جدول رقم (36)
149	ممارسة العلاقات العامة وظيفتي التقييم والتقويم داخل الوزارة.	جدول رقم (37)
150 - 151	المحور الثالث: [آراء المبحوثين حول المسؤولية المجتمعية للعلاقات العامة]	
152	عدم وضع إدارة العلاقات العامة في المستوى الإداري المناسب.	جدول رقم (38)
153	ضعف تدريب العاملين بها.	جدول رقم (39)
154	عدم مشاركة العاملين بها في أنشطتها وبرامجها.	جدول رقم (40)

ثانياً: الأشكال

رقم الصفحة	إسم الجدول	رقم الجدول
43	مكانة العلاقات العامة في الخريطة التنظيمية بشكل يعكس مدى الأهمية التي تعطى لإدارة العلاقات العامة.	شكل رقم (1)
43	مكانة العلاقات العامة في الخريطة التنظيمية بشكل يعكس مدى الأهمية التي تعطى لإدارة العلاقات العامة.	شكل رقم (2)
50	نموذج لإدارة علاقات عامة صغيرة الحجم.	شكل رقم (3)
51	نموذج لإدارة علاقات عامة متوسطة الحجم.	شكل رقم (4)
52	نموذج لإدارة علاقات عامة كبيرة الحجم.	شكل رقم (5)
93	عملية تقويم الأداء.	شكل رقم (6)
109	الهيكل التنظيمي للوزارة.	شكل رقم (7)
112	الهيكل التنظيمي لإدارة العلاقات العامة والإعلام والمراسم.	شكل رقم (8)
113	هيكل تنظيمي مقترح لإدارة العلاقات العامة والإعلام والمراسم.	شكل رقم (9)
119	توزيع العينة حسب النوع.	شكل رقم (10)
120	الأفراد من مختلف الفئات العمرية.	شكل رقم (11)
121	الأفراد حسب حالتهم الإجتماعية.	شكل رقم (12)
122	الأفراد حسب المستوى التعليمي.	شكل رقم (13)
123	الأفراد حسب خبراتهم التراكمية (سنوات الخبرة).	شكل رقم (14)
124	الأفراد حسب المهنة.	شكل رقم (15)
125	وجود العلاقات العامة داخل الوزارة أهد أسباب نجاحها .	شكل رقم (16)
126	توفر الإمكانيات اللازمة داخل إدارة العلاقات العامة يساعد على نجاحها.	شكل رقم (17)
127	تداخل وظيفة العلاقات العامة مع الوظائف الأخرى داخل الوزارة.	شكل رقم (18)
128	موقع العلاقات العامة كإدارة في الهيكل التنظيمي مناسب لإدارة وظائفها.	شكل رقم (19)
129	برامج إدارة العلاقات العامة تسهم بفعالية في كسب ثقة الجمهورين الداخلي و الخارجي.	شكل رقم (20)

130	أن إدارة العلاقات العامة لها إستراتيجية موضوعة لممارسة نشاطها بوزارة النقل والطرق والجسور.	شكل رقم (21)
131	تقوم العلاقات العامة من خلال أنشطتها بعملية التنسيق مع الإدارات الأخرى.	شكل رقم (22)
132	العلاقات العامة تستخدم الطرق العلمية في تنفيذ أنشطتها	شكل رقم (23)
133	أن للعلاقات تعاون فيما بينها وبين إدارات العلاقات العامة في الوحدات الأخرى التابعة للوزارة	شكل رقم (24)
134	إدارة العلاقات العامة تسهم في دعم العلاقات الاجتماعية داخل وزارة النقل.	شكل رقم (25)
135	دعم العلاقات العامة من خلال برامجها وأنشطتها	شكل رقم (26)
136	التقارير عن المسؤولية المجتمعية داخل الوزارة كأداة اتصال في العلاقات العامة.	شكل رقم (27)
137	المسؤولية المجتمعية نشاط مهم من أنشطة العلاقات العامة.	شكل رقم (28)
138	المسؤولية المجتمعية تعمل على تلبية إحتياجات الجمهورين الداخلي والخارجي.	شكل رقم (29)
139	قيام العلاقات العامة بالأنشطة الترفيهية للعاملين وأسرههم.	شكل رقم (30)
140	قيام العلاقات العامة بعرض مناشطها بالوزارة بصورة راتبة.	شكل رقم (31)
141	إدارة العلاقات العامة بالوزارة لها أساس وتركيبية إدارية وتنظيميه مما شكّل لها قاعده لأداء مهامها ووظائفها.	شكل رقم (32)
142	إستطاعت العلاقات العامة بالوزارة خلق صوره إيجابية لدى جمهوريها.	شكل رقم (33)
143	الميزانية المخصصة لإدارة العلاقات العامة بالوزارة كافية لتنفيذ	شكل رقم (34)
144	مهام وأنشطة العلاقات العامة عن طريق الإصدارات.	شكل رقم (35)

145	تحسين الصورة الذهنية للوزارة يعتبر هدفا إستراتيجيا لخطة الوزارة تقوم به إدارة العلاقات العامة.	شكل رقم (36)
146	تقوم إدارة العلاقات العامة بمهامها على الوجه الأكمل	شكل رقم (37)
147	لا تسهم العلاقات العامة في وضع الخطط العامة للوزارة إذ أن ذلك من صميم إدارة أخرى.	شكل رقم (38)
148	يوضح أن العلاقات العامة وظيفة من لا وظيفة له	شكل رقم (39)
149	ممارسة العلاقات العامة وظيفتي التقييم والتقويم داخل الوزارة.	شكل رقم (40)
151 - 150	المحور الثالث: [آراء المبحوثين حول المسؤولية المجتمعية للعلاقات العامة]:	
152	عدم وضع إدارة العلاقات العامة في المستوى الإداري المناسب	شكل رقم (41)
153	ضعف تدريب العاملين بها	شكل رقم (42)
154	عدم مشاركة العاملين بها في أنشطتها وبرامجها.	شكل رقم (43)