



مفهوم العلاقات العامة لدى القيادات الاداريه واثره على النواحي التنظيميه بالمؤسسات العامه بالسودان

دراسة حالة الهيئة القومية للكهرباء

الصادق محمد احمد مصطفى - جامعة الملك خالد - المملكة العربية السعودية .- جامعة السودان للعلوم

والتكنولوجيا - السودان

المستخلص :

هدفت هذه الدراسة الى التعرف على واقع العلاقات العامة فى المؤسسات العامة بالسودان ، ومعرفة اتجاهات القيادات الادارية نحو مفهوم العلاقات العامة من مختلف جوانبها الادارية ، والتنظيمية، والوظيفية، وأساليب ممارسة عملها. كما هدفت الى التركيز على وظيفة العلاقات العامة وذلك بغرض تحسين بيئة العمل وزيادة معدل الانتاج في المنشأة.

وقد اتبعت الدراسة المنهج الوصفى التحليلى . وقد تم اعتماد نموذج فرضيات البحث اعتمادا على ما جاء بالدراسة ولطبيعة الدراسة تم اعتماد العينة القصدية حيث صممت استبانة لجمع البيانات. وتم توزيع 150 استبانة استرجع منها 100 بنسبة استرداد 67%، وللتأكد من درجة الاعتمادية فى البيانات استخدم اختبار (t - f) لاثبات الفرضيات. ومن اهم النتائج التى توصلت اليها الدراسة عدم وضوح مفهوم العلاقات العامة فى المؤسسات العامة بالسودان . الامر الذى ادى الى تداخل عمل الادارات مع بعضها البعض . وكذلك عدم فهم القيادات الادارية لمهام و وظائف العلاقات العامة ادى الى ضعف فاعلية المنشأة بالقيام بعملية البحوث و التخطيط .

الكلمات المفتاحية: الاهداف الاستراتيجية . الاستمرارية . التقنين العلمى . اتجاهات القيادات الاداريه .



ABSTRACT:

The study aimed at investigating the reality of public relations in Sudan. And also aimed to investigating attitudes of top management toward the concept of public relation from different administrative organizational and functional dimensions, in addition to ways of exercising it and study also aimed at focusing on the position of public relations so as to improve the working environment and increase the rate of production in a firms.

The study followed the analytical descriptive method. The hypothesis model was based on the study. For the nature of the study, the sample was adopted as a questionnaire was designed to collect data. . Out of 150 questionnaire forms 100 had been returned which represent 67% of response rate. To verify the reliability of the data, use (t-f) test to prove the hypotheses. One of the most important findings of the study is the lack of clarity of the concept of public relations in the public institutions in Sudan, which lead to overlapping the work of the departments with each other. As well as lack of understanding of the administrative leadership of the functions and functions of public relations, which lead to the weakness of the facility to carry out the research and planning.



Keyword: strategic goals, Continuity, Scientific standardization, Attitudes of administrative leaders

1. المقدمة

اصبحت العلاقات العامة في وقتنا الحاضر جزء اصيل من مكونات العملية الادارية لاي مؤسسة او منشأة حكومية او خاصة. وتطورت بشكل يناسب التطورات السائدة عالمياً وبالذات في عصرنا الراهن الذي لاغنى عنه لأي منظمة او منشأة عن العلاقات العامة التي اصبحت تلعب ادورا مهمة من خلال جهود منظمة تعتمد على البحث والتخطيط والاتصال والتقييم وقياس اتجاهات الراى العام وكيفية التعامل معه بإيجابية، وتحسين الصورة الذهنية وتهيئة اسباب الانسجام والتوافق بين مصالح المنشأة والجمهور المتعلقة بها، انطلاقاً من التوجه الحديث الذي يركز على مبدأ مهم قوامه التناغم بين العلاقات العامة وظروف المؤسسة وظروف المجتمع للوصول الى الافناع.

وعليه يمكن القول ان العلاقات العامة اصبحت من الادارات الهامة في منشآت الاعمال والمنظمات على اختلاف انواعها، ويرجع ذلك الى تعاظم اهمية العلاقات العامة في نجاح اي مؤسسة او منظمة بصرف النظر عن نوع نشاطها، كما يرجع ذلك الى نمو وتطور احساس الادارة لمسئوليتها الاجتماعية وضرورة اخذ وجهة النظر العامة كمتغير رئيسى مؤثر عند اتخاذ قراراتها. وإذا كان من المسلم به ان العلاقات العامة ظاهرة اجتماعية حتمية ارتبط ظهورها بنشأة المجتمعات الأولى، فانه من الثابت أيضاً ان ممارسة هذه الوظيفة خلال العقود الماضية لم تخضع للتقنين العلمي، فقد اعتمدت العلاقات العامة خلال مراحل التاريخ المختلفة على المهارة الشخصية لممارسيها التي كانت تنجح حيناً وتفشل حيناً.



2. مشكلة الدراسة:

لقد أدرك الباحث من خلال معاشته لواقع المؤسسات العامة ومن خلال ممارسته للعملية الادارية في بعض المؤسسات ان هذه المؤسسات لا تعطى اهمية للعلاقات العامة من حيث كونها مادة ادراية يمكن ان تقوم بعملية الاتصال والتنسيق بين الاقسام والادارات المختلفة، او هي وسيلة تعين الادارة على تغير سلوك العاملين، حيث تتعرف على قدراتهم وتضمن استقبالهم لرسالتها، وتقدمهم لمضمونها، ومن ثم تغير سلوكهم بموجبها.

3.اهمية الدراسة:

جاءت اهمية هذه الدراسة لتلقي الضوء على اهمية الوظائف الادارية للعلاقات العامة في المؤسسات والتي تتمثل في التخطيط والتنظيم واجراء البحوث وذلك بغرض تحسين بيئة العمل وتقوية الروابط الادارية الاجتماعية بين افراد التنظيم.

ومن اهمية هذه الدراسة انها تضع البداية لعمل البحوث في المجال الادارى للعلاقات العامة، اضافة الى تتبعها في اطارها الفكرى لواقع العلاقات العامة في المؤسسات والشركات منذ ظهورها وحتى الان في إطار منهجى تاريخي يؤصل لنشأة وتطور العلاقات العامة.

وايضا تجئ اهمية هذه الدراسة من كونها ستوفر صورة واضحة لواقع العلاقات العامة فى السودان في الوقت الراهن وانطباع القيادات الإدارية نحو عملها واهميتها وكيفية الاستعادة من برامجها في تقوية النسيج الاجتماعى لتحسين سلوك الافراد من خلال الممارسة الرشيدة لوظيفة العلاقات العامة.

هذا الوضع ادى الى التداخل والتضارب في الاختصاصات بين اجهزة العلاقات العامة والاجهزة الاخرى في المؤسسة الواحدة مما ادى الى غموض دورها سواء لدى الادارة العليا او لدى المسؤولين عن الادارات الاخرى بالمؤسسة نفسها.



4. اهداف الدراسة:

1. معرفة اتجاهات القيادات الادارية نحو مفهوم العلاقات العامة من مختلف جوانبها الادارية والتنظيمية والوظيفية وأساليب ممارسة عملها.
2. التركيز على اهمية الوضع التنظيمي للعلاقات العامة في الهيكل الاداري للمؤسسة وذلك من اجل تحسين الاداء والقيام بدورها بفاعليه.
3. تقوية دور العلاقات العامة في عملية الاتصال داخل المنشأة و ذلك بغرض تحقيق بيئه صحيه معافيه للمؤسسة .

4. الوقوف على اهم العقبات التي تعترض ادارة العلاقات العامة في القيام بمهامها الادارية.

5. فرضيات الدراسة:

1. توجد علاقة بين عدم فهم القيادات الادارية لمهام وظائف العلاقات العامة وضعف فاعلية المنشأة بالقيام بعملية البحوث والتخطيط.
2. هناك علاقة بين الوضع التنظيمي للعلاقات العامة في الهيكل الإداري للمنشأة وبين قدرتها على القيام بدورها بفاعلية.
3. توجد علاقة بين توفر وظيفة الاتصال في العلاقات العامة وقدرة المنشأة على حل مشكلاتها وتحسين سلوكها وتحقيق بيئة صحية متعافية.



6. منهج الدراسة:

استخدم الباحث في هذه الدراسة المنهج الوصفي التحليلي والذي يعتبر من أفضل المناهج من حيث اتاحة الفرص للتعمق في التفاصيل والحصول على أكبر قدر من المعلومات ذات الصلة. واعتماداً على هذا المنهج سوف نقدم وصفاً كاملاً لعينة الدراسة واجراء التحليل اللازم وذلك استناداً على المعلومات المجمعة.

مصادر البيانات واداة التحليل: مصادر البيانات هي:

1. المصادر الثانوية والتي تشمل المراجع والمصادر والدوريات والوثائق الرسمية.

2. المصادر الأولية وسوف نركز على جمع المعلومات بطريقة مباشرة من مصادرها الاولية باستخدام وسيلتي الاستبانة والمقابلة ووسيلة الملاحظة. كما نم تحليل البيانات اعتمادا على برنامج الحزم الاحصائية للعلوم

الاجتماعيه SPSS

7. الإطار النظري للدراسة:

ان العلاقات العامة اصبحت من الادارات الهامة في منشآت الاعمال والمنظمات على اختلاف انواعها ويرجع ذلك الى تعاظم اهمية العلاقات العامة في نجاح اي مؤسسة او منظمة بصرف النظر عن نوع نشاطها، كما يرجع ذلك الى نمو وتطور احساس الادارة لمسئوليتها الاجتماعية وضرورة اخذ وجهة النظر العامة كمتغير رئيسي مؤثر عند اتخاذ قراراتها.

منذ النصف الثاني من القرن الماضي تزايد اهتمام المؤسسات والهيئات المختلفة على مستوى العالم بالعلاقات العامة التي اصبحت تخصصاً علمياً يدرس في الجامعات والمعاهد المتخصصة. ولم تعد موهبة لفرد يمتلك اللباقة و يتميز بالحضور، فليست العلاقات العامة بالسهولة التي تطرحها بعض الكتب والمؤلفات العربية التي مازالت تتحدث عن علاقات عامة عفى عليها الزمن في الفكر والممارسة باسلوب فيه نوع من التسطيح لهذه



الوظيفة الهامة جداً ، و إلا لما تناولت اجهزة الاعلام باستمرار ان اسباب المشاكل الاساسية يصنعها رجال العلاقات العامة ، من منطلق انهم مستشارون يقومون بابداء الرأي و طرح التصورات لمتخذ القرار خاصة في الغرب بناء على دراسات و ابحاث متعمقة. (1)

ويقول محمد فريد الصحن ان العلاقات العامة ازدادت اهميتها كوظيفة ادارية متخصصة وحديثه في معظم المشروعات خلال النصف الاخير من القرن الماضي. ويرجع ذلك الى زيادة اهمية كسب الرأي العام سواء على مستوى الوحدة الاقتصادية او على مستوى الدولة ككل، وزيادة شعور الادارة بالمسؤولية الاجتماعية تجاه المجتمع في وقت تتعرض فيه المنظمات للعديد من الضغوط من الحركات والجمعيات النشطة مثل حركات جمعية المستهلك وحماية البيئة.. الخ، ومن الهيئات التشريعية والتنفيذية لجعل المنظمات عضواً نافعاً في المجتمع يسهم في أنشطة المجتمع، و انتاج السلع والخدمات التي تشبع احتياجات مستهلكيها وتسهم في رفاهية المجتمع. و أنه لم يعد من الممكن اغفال وظيفة العلاقات العامة في الهيكل الاداري في أى مؤسسة رغم اختلاف درجة الاهتمام بها، وإدراك مفهومها الحقيقي بين مؤسسة وأخرى أو بين دولة وأخرى. (2)

وإذا كان من المسلم به ان العلاقات العامة ظاهرة اجتماعية حتمية ارتبط ظهورها بنشأة المجتمعات الأولى، فانه من الثابت أيضاً ان ممارسة هذه الوظيفة خلال العقود الماضية لم تخضع للتقنين العلمي، فقد اعتمدت العلاقات العامة خلال مراحل التاريخ المختلفة على المهارة الشخصية لممارسيها التي كانت تتجح حيناً وتفشل حيناً. ان تنمية قدرات الانسان عن طريق تطوير مهاراته الفردية والجماعية تقود الى تنمية المنظمة فيتحقق أكبر قدر من الانتاج بأقل تكلفة في اقل وقت، وتشمل قدرات الانسان التي تجب تنميتها وتطويرها هي القدرة على الاتصال والقدرة على اتخاذ القرارات كما تشمل مواهب الانسان المختلفة، ومن هنا تاتي اهمية العلاقات العامة.



مفهوم العلاقات العامة:

يتفق معظم الكتاب والمشتغلين بالعلاقات العامة أن مهنتهم تنحصر في بناء صورة طيبة للجمهور في منظماتهم وذلك عن طريق المجهود الذي تقوم به هذه المنظمات وحرصها على وجود عملية اتصال دائمة ومستمرة مع

الجمهور وذلك للوصول إلى التوافق والتفاهم. وتبدو أهمية وجود تعريف مقبول من النقاط الآتية: (3)

- المساهمة في الحد من تداخل الاختصاصات وتقاربها بين إدارة العلاقات العامة والإدارات الأخرى.

- إمكانية تحديد أهداف ومسئوليات الإدارة بوضوح وبالتالي وضع تنظيم إداري عملي جيد لها.

• إمكانية وضع الخطط والبرامج التي يسير وفقاً لها نشاط الإدارة وتحديد المخصصات المالية والعناصر

البشرية اللازمة. ورغم كثرة التعريفات التي قدمت للعلاقات العامة من جانب الدارسين أو الممارسين أو من

جانب الهيئات المهتمة بالعلاقات العامة فإن هناك سمات مشتركة بين التعريفات رغم اختلاف الأسلوب أو

التعامل بين تعريف وآخر. وتحدد هذه السمات المشتركة على النحو التالي (4):

- أن العلاقات العامة عملية طويلة المدى ودائمة ومستمرة.

- تستهدف العلاقات العامة إقناع الجماهير النوعية بتغيير أو تعديل آرائها وسلوكها تجاه موضوع معين أو

قضية معينة.

- تستهدف العلاقات العامة إحداث قدر من التكيف أو التوافق بين مواقف واتجاهات وسياسات هيئة معينة

ومواقف واتجاهات الجماهير النوعية وهذه الأركان الثلاثة للمفهوم العلمي للعلاقات العامة من إعلام وإقناع

وتكيف هي بمثابة الإطار العام الذي يحكم معظم التعريفات التي أطلقت على العلاقة العامة.



ولعل أبرز التعريفات التي أعطيت لمفهوم العلاقات العامة هي تلك التعريفات الخاصة برواد العلاقات العامة الأوائل، أمثال، أيفي لي، وإدوارد بيرنيز وجون هيل، ومن التعريفات الهامة كذلك التعريفات التي قامت بوضعها الجمعيات والاتحادات العلمية والمهنية لإخصائي العلاقات العامة في أوروبا وأمريكا في منتصف القرن العشرين. يقول إيفي لي رائد حركة العلاقات العامة بأمريكا (أن العلاقات العامة مسئولية كبرى، تتطلب دراسة الأحوال السائدة والعمل على الإصلاح ثم إعلام الناس بذلك، وأن مهمتها مزدوجة، تبدأ بدراسة اتجاهات الرأي العام، وتتصح الشركات بتغيير خططها وتعديل سياستها لخدمة المصلحة العامة، ثم إعلام الناس بما تقوم به الشركات من أعمال تهمهم وتخدم مصالحهم) ⁽⁵⁾. أما إدوارد بيرنيز خبير العلاقات العامة الأمريكي فيرى أن العلاقات العامة هي (محاولة كسب تأييد الرأي العام بالنسبة لنشاط أو قضية أو حركة أو مؤسسة وذلك عن طريق الإعلام والإقناع والتكيف . ويقصد بالتكيف هنا إيجاد التكامل والتوافق بين مؤسسة معينة وسلوكها ومواقف جماهيرها ورغباتهم بحيث لا يطغى جانب منهما على الجانب الآخر) ⁽⁶⁾ .

اهداف العلاقات العامة: (7)

1. بناء الثقة المتبادلة بين المنظمة والجمهور الداخلي.
2. نشر الوعي بين العاملين وتعريفهم بدورهم وأهمية هذه الأدوار في المنظمة.
3. رفع أو تحسين الكفاءة الإنتاجية للعاملين من خلال الاهتمام بحل المشكلات التي تواجههم والمساعدة في تحسين ظروف العمل المادية والنفسية والاجتماعية.
4. تخفيف معدل دوران العمل.



5. شرح وتوضيح كافة سياسات وخطط وتوجيهات المنظمة وتحديد دور العاملين في إنجاز هذه السياسات والأهداف.

6. تقديم النصح والمشورة للإدارة العليا بشأن القضايا والمواقف التي تواجه المنظمة أو بشأن سياساتها وخططها المالية والمستقبلية، فضلاً عن تقديم المعلومات والتوصيات الخاصة بال جماهير الخارجية والتي لها علاقة بممارسة المنظمة لنشاطاتها وتحقيق أهدافها.

اهمية العلاقات العامة: تبرز اهمية العلاقات العامة في النقاط التالية:

أولاً التخطيط: العلاقات العامة نشاط منظم ومخطط يسعى للتعرف على المشاكل والمعضلات بواسطة البحث العلمي المنظم بغية تقديم الحلول اللازمة عبر خطط تستغرق وقتاً من الزمن.

ثانياً: التنظيم: حيث أن العلاقات العامة مهنة ذات طابع تنظيمي تهدف لتحقيق التفاهم وتقديم المعلومات وتلقي رد الفعل من المتلقين والمتأثرين بنشاط العلاقات العامة.

ثالثاً: الأداء: أن العلاقات العامة المؤثرة والفعال تؤسس على السياسات الحقيقية والأداء الجيد للأفراد العاملين في مجال العلاقات العامة.

رابعاً: الصالح العام: أن أي نشاط للعلاقات العامة يجب أن يكون في خدمة الصالح العام وليس لتحقيق مصالح المنظمة فقط، لأن نشاط العلاقات العامة يعني المنفعة المتبادلة بين الجمهور والمنظمة والعلاقات العامة هي القاسم المشترك لمنفعة المنظمة الشخصية واهتمامات الجمهور ومصالحه. إن العلاقات العامة تصبح أكثر فاعلية عندما تكون جزء من صنع قرارات الإدارة العليا، حيث تعني العلاقات العامة بحل المشكلات على المستويات العليا وذلك لأن العلاقات العامة وظيفة استشارية.



8. تحليل البيانات وعرض ومناقشة النتائج

الاجراءات المنهجية: اعتمد الباحث على المنهج الوصفي التحليلي وذلك لوصف وتحليل بيانات الدراسة.

مجتمع وعينة البحث: مجتمع البحث يتكون من جميع العاملين بالهيئة القومية للكهرباء والبالغ عددهم 425

عامل، اما عينة البحث فقد تم اختيارها عن طريق العينة القصدية وتم توزيع افراد العينة البالغ عددهم 100

عامل عشوائيا لتكون ممثله لمجتمع الدراسة.

جدول رقم (1): مفهوم العلاقات العامة فى الهيئة القومية للكهرباء

غير موافق بشدة		غير موافق		محايد		اوافق		اوافق بشدة		درجة التأييد ا عبارات التي تقيس الاتجاه
النسبة	ك	النسبة	ك	النسبة	ك	النسبة	ك	%	ك	
2	2	27	27	19	19	21	21	31	31	مفهوم القيادات الاداريه للعلاقات العامة لايزال غير واضح
9	9	43	43	11	11	21	21	2	2	يعتبر مفهوم العلاقات العامة فى الهيئة القومية للكهرباء مفهوما هامشيا
4	4	27	27	16	16	28	28	25	25	مفهوم وظائف العلاقات العامة غير ملموس ويتداخل مع الوظائف الاخرى
13	13	25	25	24	24	23	23	15	15	العمل الذى تقوم به ادارة



										العلاقات العامة واضح ولكن نتائج غير ملموسة
31	31	47	47	17	17	2	2	3	3	وظيفة العلاقات العامة غير ذات جدوى بالنسبة للقيادات الاداريه
30	30	39	39	14	14	8	8	9	9	ماتقوم به العلاقات العامة بإمكان اى ادارة اخرى القيام به

المصدر: المسح الميداني

- الجدول اعلاه يوضح ان الاجابة على العبارة رقم (1) قد تمثلت في اجابة (اوافق بشدة) بنسبة 31% حيث

كانت اعلى نسبة من الاجابات، بينما مثلت أدنى نسبة اجابة (غير موافق بشدة) بنسبة 2%. ويوضح ذلك ان

نسبة 52% توافق على ان مفهوم العلاقات العامة لا يزال غير واضح.

- ان الاجابات من واقع الجدول اعلاه للعبارة رقم (2) قد تمثلت في اجابة غير موافق بنسبة 43% حيث مثلت

اعلى نسبة من بين الاجابات وان أدنى نسبة اجابة كانت عند اجابة (غير موافق بشدة) بنسبة 9% ويوضح ذلك

ان نسبة 52% قد اجابت بعدم الموافقة على ان مفهوم العلاقات العامة مفهوماً هامشياً.

• من الجدول اعلاه يتبين ان اعلى نسبة للاجابات على العبارة رقم (3) بلغت 28% وقد تمثلت في اجابة

(اوافق) وان أدنى نسبة اجابة (غير موافق بشدة) بمقدار 4% وعليه فان نسبة 53% اجابة بالموافقة على

ان مفهوم وظائف العلاقات العامة غير ملموس ويتداخل مع الوظائف الأخرى.



- من الجدول اعلاه يتبين ان الاجابة على العبارة رقم (4) قد تمثلت في اجابة غير موافق بنسبة 25% وان أدني نسبة اجابة (غير موافق بشدة) بنسبة 13% ويوضح ذلك ان النسبة متساوية للاجابة على ان العمل الذي تقوم به ادارة العلاقات العامة واضح ولكن نتائجه غير ملموسة حيث بلغت 28%.
- الاجابة على العبارة رقم (5) تمثلت في اجابة (غير موافق) بنسبة 47% وان ادني نسبة اجابة (وافق) بنسبة 2% ويوضح ذلك ان نسبة 78% اجابت بعدم الموافقة على ان وظيفة العلاقات العامة غير ذات جدوى.
- الاجابة على العبارة رقم (6) تمثلت في اجابة (غير موافق) بنسبة 39% وان ادني نسبة اجابة (وافق) بنسبة 8% ويتضح ان نسبة 69% اجابت بعدم الموافقة على ان ما تقوم به ادارة العلاقات العامة بامكان اى ادارة اخرى القيام به.



جدول رقم (2): فاعلية البحوث والتخطيط في الهيئة القومية للكهرباء

غير موافق بشدة		غير موافق		محايد		أوافق		أوافق بشدة		درجة التأييد للعبارات التي تقيس الاتجاه
النسبة	ك	النسبة	ك	النسبة	ك	النسبة	ك	النسبة	ك	
22	22	57	57	8	8	13	13	-	-	لا يوجد مبرر لانشاء وظيفة للبحوث والتخطيط لعدم وظائف محده لها وجود
6	6	37	37	13	13	35	35	9	9	عدم فهم القيادات الاداريه لمهام التخطيط والبحوث ادى الى ضعف الاداء فى المنشاة
3	3	13	13	9	9	47	47	27	27	من مهام البحوث والتخطيط قياس اتجاهات الراى العام نحو المنشاة
18	18	49	49	8	8	14	14	11	11	وجود وضع وظيفة البحوث والتخطيط مهم مهم فقط من الناحيه الشكلييه فى التنظيم الادارى للمنشاه
17	17	53	53	14	14	8	8	8	8	وظيفة البحوث والتخطيط فى المنشاة ضعيفة ولا ترقى للمستوى المطلوب

المصدر: المسح الميداني



- من الجدول اعلاه يتبين ان الاجابة على عبارة رقم (1) قد تمثلت في اجابة) غير موافق) بنسبة 57% وان ادني نسبة اجابة) اوافق بشدة) بنسبة 5% ويتضح من ذلك ان نسبة 79% لا توافق على عبارة: لا يوجد مبرر لإنشاء ادارة للعلاقات العامة لعدم وجود وظائف محدودة لها.
- الاجابة على عبارة رقم (2) تمثلت في اجابة غير موافق بنسبة 37% وهي اعلى نسبة من بين الاجابات وان أدني نسبة اجابة غير موافق بشدة بسبة 6%. ويتضح من ذلك ان نسبة 44% توافق على عبارة: عدم فهم القيادات الادارية لمهام وظائف العلاقات العامة ادي الى ضعف عملية البحوث والتخطيط. وهذه النسبة اعلى من نسبة الغير موافقين على هذه العبارة حيث بلغت نسبتهم 43% وحيث بلغت نسبة المحايدين 13%.
- من الجدول اعلاه يتبين ان الاجابة على عبارة رقم (3) قد تمثلت في اجابة اوافق بنسبة 47% وان ادني نسبة اجابة غير موافق بشدة بنسبة 3%. وعليه فان نسبة 75% توافق على عبارة: من النشاطات المهمة لوظيفة العلاقات العامة القيام بعملية البحوث والتخطيط وقياس الراي العام للجمهور الخارجي.
- من الجدول اعلاه يتبين ان الاجابة على عبارة رقم (4) قد تمثلت في اجابة غير موافق بنسبة 49% وان أدني نسبة بلغت 8% وهي تمثل نسبة المحايدين. وعليه فان نسبة 67% من افراد العينة لا توافق على عبارة: وجود ادارة للعلاقات العامة مهم فقط من الناحية الشكلية في التنظيم الاداري للهيئة القومية للكهرباء.
- الاجابة على عبارة رقم (5) تمثلت في اجابة غير موافق بنسبة 53% وان ادني نسبة اجابة) اوافق بشدة)، و (اوافق) حيث بلغت لكل واحدة من الاجابتين 8% ويتضح من ذلك ان نسبة 61% لا توافق على عبارة: وظيفة العلاقات العامة ها مشية وكادرها زائد عن الحاجة.



جدول رقم (3): الوضع التنظيمي للعلاقات العامة في الهيكل الإداري للهيئة القومية للكهرباء

غير موافق بشدة		غير موافق		محايد		وافق		وافق بشدة		درجة التأييد العبارات التي تقيس الاتجاه
النسبة	ك	النسبة	ك	النسبة	ك	النسبة	ك	النسبة	ك	
4	4	21	21	8	8	24	24	43	43	لكي تعمل العلاقات العامة بفاعليه لابد ان تتبع للمدير العام
1	1	7	7	6	6	45	45	41	41	يفترض ان تكون هناك ميزانيه خاصه بالعلاقات العامه كاداره منفصله وذلك للصرف على انشطتها وبرامجها
-	-	17	17	20	20	34	34	29	29	تعد العلاقات العامه اداره استشاريه للاداره العليا
6	6	42	42	15	15	20	20	17	17	من المهم ان تكون العلاقات العامه اداره منفصله ضمن الاداره العليا وليس من الضروري ان تتبع للمدير العام
25	25	52	52	14	14	5	5	4	4	لا يوجد مبرر لوجود العلاقات العامه ضمن الاداره العليا

المصدر: المسح الميداني



- من الجدول اعلاه يتبين ان الاجابة على العبارة رقم (1) تمثلت في اجابة اوافق بشدة بنسبة 43% وان ادني نسبة بلغت 4% لإجابة (غير موافق بشدة)، وكذلك لإجابة(محايد) بنسبة 4% وعليه فان 67% من افراد العينة يوافقون على عبارة: لكي تعمل العلاقات العامة بفاعلية لابد ان تتبع المدير العام.
- من الجدول اعلاه يتبين ان الاجابة على العبارة رقم (2) تمثلت في اجابة اوافق بنسبة 45% وان أدني نسبة كانت لإجابة (غير موافق بشدة) بنسبة 1% ويتضح ان 86% من افراد العينة يوافقون على عبارة: من المفترض ان تكون هناك ميزانية خاصة بالعلاقات العامة كإدارة منفصلة وذلك للصرف على انشطتها وبرامجها.
- من الجدول اعلاه يتبين ان الاجابة على عبارة رقم (3) تمثلت في اجابة (اوافق) بنسبة 34% وان أدني نسبة كانت لإجابة غير موافق بنسبة 17%. ويتضح من ذلك ان نسبة 63% من افراد العينة يوافقون على عبارة: العلاقات العامة تعد ادارة استشارية للادارة العليا.
- يتبين من الجدول اعلاه ان الاجابة على العبارة رقم (4) تمثلت في اجابة (غير موافق) بنسبة 42% وان أدني نسبة كانت لإجابة (غير موافق) بنسبة 6% ويتضح من ذلك ان نسبة 48% غير موافقين على عبارة: من المهم ان تكون العلاقات العامة ادارة منفصلة ضمن الادارة العليا وليس من الضروري ان تتبع للمدير العام.
- يتضح من الجدول اعلاه ان الاجابة على عبارة رقم (5) تمثلت في اجابة (غير موافق) بنسبة 52% وان أدني نسبة اجابة (اوافق بشدة) بنسبة 4% ويتبين من ذلك ان نسبة 77% من افراد العينة غير موافقين على عبارة: لا يوجد مبرر لوجود العلاقات العامة ضمن الادارة العليا.



جدول رقم (4): قدرة العلاقات العامة على القيام بدورها في الهيئة القومية للكهرباء

غير موافق بشدة		غير موافق		محايد		أوافق		أوافق بشدة		درجة التأييد العبارات التي تقيس الاتجاه
%	ك	%	ك	%	ك	%	ك	%	ك	
5	5	14	14	17	17	39	39	25	25	تقوم ادارة العلاقات العامة عبر وظيفة الاتصال برفع مقترحات العاملين الى الاداره العليا وذلك لتلافي المشاكل قبل حدوثها
4	4	11	11	12	12	44	44	29	29	تقوم ادارة العلاقات العامة عبر وظيفة الاتصال بتوعية سلوك العاملين وتحسين بيئة العمل
2	2	14	14	16	16	34	34	34	34	تستخدم ادارة العلاقات العامة كافة وسائل الاتصال المتاحة للتواصل مع الجمهور الداخلى
5	5	7	7	15	15	32	32	41	41	تسعى ادارة العلاقات العامة عبر وظيفة الاتصال الى رفع الروح المعنويه وخلق روح الفريق الواحد
14	14	52	52	7	7	15	15	12	12	غياب وظيفة الاتصال فى العلاقات العامة لا يؤثر سلبا على العمل الاجتماعى.
3	3	17	17	20	20	39	39	21	21	تقوم ادارة العلاقات العامة عبر وظيفة الاتصال بالتنسيق بين الادارات



										المختلفه وذلك للحد من عملية الصراعات التي قد تحدث في الهيئه
--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	---

المصدر: المسح الميداني

- من الجدول اعلاه يتبين ان الاجابة على عبارة رقم (1) تمثلت في اجابة(وافق) بنسبة 39% وان أدني نسبة اجابة (غير موافق) بشدة بنسبة 5%. ويتضح ان 64% من افراد العينة يوافقون على عبارة: تقوم ادارة العلاقات العامة عبر وظيفة الاتصال برفع مقترحات العاملين الى الادارة العليا وذلك لتلافي المشاكل قبل حدوثها.
- الاجابة على عبارة رقم (2) تمثلت في اجابة اوافق بنسبة 44% وأدني نسبة اجابة غير موافق بشدة بنسبة 4% ويتضح من ذلك ان 73% من افراد العينة يوافقون على عبارة: تقوم ادارة العلاقات العامة عبر وظيفة الاتصال بتوعيه سلوك العاملين وتحسين بيئة العمل.
- يتبين من الجدول اعلاه ان الاجابة على عبارة رقم (3) تمثلت في اجابة اوافق بشدة بنسبة 34% وأدني نسبة اجابة غير موافق بشدة بنسبة 2%. وعليه فان نسبة 68% من افراد العينة توافق على عبارة ان العلاقات العامة تستخدم كافة وسائل الاتصال المتاحة للتواصل مع الجمهور الداخلي.
- من الجدول اعلاه يتبين ان الاجابة على عبارة رقم (4) تمثلت في اجابة اوافق بشدة بنسبة 41% وأدني نسبة تمثلت في اجابة غير موافق بشدة بنسبة 5% ويتضح ان نسبة 73% من افراد العينة توافق على عبارة: تسعى ادارة العلاقات العامة عبر وظيفة الاتصال الى رفع الروح المعنوية وخلق روح الفريق الواحد.



- الاجابة على عبارة رقم (5) تمثلت في اجابة غير موافق بنسبة 52% وأدني نسبة اجابة(محايد) بنسبة 7% وعليه فان نسبة 66% من افراد العينة غير موافقين على عبارة: غياب وظيفة الاتصال في العلاقات العامة لا يؤثر سلباً على عمل الهيئة القومية للكهرباء.
- من الجدول اعلاه يتبين ان الاجابة على العبارة رقم (6) تمثلت في اجابة(وافق) بنسبة 39% وأدني نسبة اجابة (غير موافق بشدة) بنسبة 3% ويتضح ان 60% من افراد العينة يوافقون على عبارة: تقوم ادارة العلاقات العامة عبر وظيفة الاتصال بالتنسيق بين الادارات المختلفة وذلك للحد من الصراعات التي قد تحدث في الهيئة.



جدول رقم (5):المسؤولية الاجتماعية للهيئة القومية للكهرباء

غير موافق بشدة		غير موافق		محايد		أوافق		اوافق بشدة		درجة التأييد العبارات التي تقيس الاتجاه
%	ك	%	ك	%	ك	%	ك	%	ك	
2	2	22	22	13	13	35	35	28	28	من اهم الاعمال التي تقوم بها العلاقات العامه داخل الهيئة وخارجها هو القيام بالنشاط الثقافى والاجتماعى والصحى فى اطار المسؤوليئه الاجتماعيه
4	4	12	12	17	17	32	32	35	35	تسعى العلاقات العامه الى توطيد العلاقات الاجتماعيه بين العاملين وتقوية روح الانتماء الى الهيئة
4	4	11	11	14	14	36	36	35	35	من الاعمال المهمه التي تقوم بها العلاقات العامه هو دراسة اتجاهات الجماهير وذلك من اجل الوفاء بالمسؤوليئه الاجتماعيه
1	1	18	18	18	18	30	30	33	33	العمل الاجتماعى الذى تقوم به الهيئة يسهم فى دفع عملية الانتاج
4	4	28	28	24	24	19	19	25	25	تقوم الهيئة بتقديم بيئة اجتماعية صحيه للعاملين

المصدر: المسح الميداني



- من الجدول اعلاه يتبين ان الاجابة على عبارة رقم (1) تمثلت في اجابة(وافق) بنسبة 35% وادني نسبة اجابة (غير موافق بشدة). وعليه فان ما نسبته 63% من افراد العينة يوافقون على عبارة: ان من اهم الاعمال التي تقوم بها العلاقات العامة داخل الهيئة وخارجها هو القيام بالنشاط الثقافي والاجتماعي والصحي في إطار المسؤولية الاجتماعية.
- من الجدول اعلاه يتبين ان الاجابة على العبارة رقم (2) تمثلت في اجابة (وافق بشدة) بنسبة 35% وأدني نسبة اجابة غير موافق بشدة بنسبة 4% ويتضح ان نسبة 67% من افراد العينة يوافقون على عبارة: تسعي العلاقات العامة الى توطيد العلاقات الاجتماعية بين العاملين وتقوية روح الانتماء للهيئة.
- من الجدول اعلاه يتبين ان الاجابة على العبارة رقم (3) تمثلت في اجابة (وافق بشدة) بنسبة 35% وأدني اجابة (غير موافق) بشدة بنسبة 4% وعليه فان نسبة 71% من افراد العينة يوافقون على عبارة: من الاعمال المهمة التي تقوم بها العلاقات العامة هو دراسة اتجاهات الجماهير وذلك من اجل الوفاء بالمسؤولية الاجتماعية.
- من الجدول اعلاه يتضح ان الاجابة على العبارة رقم (4) تمثلت في اجابة (وافق بشدة) بنسبة 33% وأدني نسبة اجابة (غير موافق بشدة) بنسبة 1% ويتضح ان 63% يوافقون على عبارة: العمل الجماعي الذي تقوم به الهيئة يسهم في دفع عملية الانتاج.
- من الجدول اعلاه يتبين ان الاجابة على العبارة رقم (5) تمثلت في اجابة (غير موافق) بنسبة 28% وأدني نسبة اجابة (غير موافق بشدة) بنسبة 44% ويتضح ان نسبة 44% من افراد العينة يوافقون على



عبارة: تقوم الهيئة بتقديم الدعم العيني والمادي للفقراء والمحتاجين والمراكز الصحية ودعم التعليم وتوفير

المياه وذلك بغرض تحسين صورتها الذهنية.

التحقق من الفرضيات:

التحقق من الفرضية الاولى:

1. توجد علاقة بين عدم فهم القيادات الادارية لمهام وظائف العلاقات العامة وضعف فاعلية المنشأة بالقيام بعملية البحوث والتخطيط.

لاثبات هذه الفرضيه تم استخدام اختبار (F - T) ولاثبات العلاقة بين العبارتين التي تقيس فهم القيادات

الإدارية لوظيفة العلاقات العامة وبين فاعلية البحوث والتخطيط . جاءت النتائج كما في الجدول ادناه:



Independent Samples Test

	Levene's Test for Equality of Variances		t-test for Equality of Means						
	F	Sig.	t	df	Sig. (2-tailed)	Mean Difference	Std. Error Difference	95% Confidence Interval of the Difference	
								Lower	Upper
responde1 Equal variances assumed	3.378	.099	-.494	9	.633	5.16667	10.45859	28.82564	18.49231
Equal variances not assumed			-.469	6.099	.655	5.16667	11.01489	32.01316	21.67983

يبين الجدول اعلاه انه ليس هنالك اختلاف بين عدم فهم القيادات الاداريه لمهام وظيفة العلاقات العامه وبين ضعف فاعلية المنشأة بالقيام بعملية البحوث والتخطيط، وذلك حسب استجابة المبحوثين وذلك لان القيمه المعنويه لاختبار (t - f) اكبر من 0.05 و 0.01 . مما يعنى تحقق الفرضيه .

الفرضية الثانية: هنالك علاقة بين الوضع التنظيمي للعلاقات العامة في الهيكل الإداري للمنشأة وبين قدرتها على القيام بدورها بفاعليه. للتحقق من هذه الفرضية تم استخدام اختبار (t - f) للعينات المستقلة - كما

يبين الجدول ادناه



Independent Samples Test

	Levene's Test for Equality of Variances		t-test for Equality of Means						
	F	Sig.	t	df	Sig. (2-tailed)	Mean Difference	Std. Error Difference	95% Confidence Interval of the Difference	
								Lower	Upper
responde2Equal variances assumed	.058	.815	1.060	9	.317	13.50000	12.73294	42.30391	15.30391
Equal variances not assumed			1.054	8.421	.321	13.50000	12.80950	42.78352	15.78352

من الجدول اعلاه نجد انه ليس هنالك فروق بين الذين يوافقون على الوضع التنظيمي للعلاقات العامة في

المنشأة وبين القيام بدورها بفاعليه وذلك لان قيمة (t - f) للعينات المستقلة أكبر من 0.05 و 0.01 مما

يعنى تحقق الفرضيه .

الفرضية الثالثة: توجد علاقة بين توفر وظيفة الاتصال فى العلاقات العامه وقدرة المنشأة على حل

مشكلاتها وتحسين سلوكها وتحقيق بيئة صحية متعاوية. للتحقق من الفرضية تم استخدام اختبار (t - f)

للعينات المستقلة كما يبين الجدول ادناه:



Independent Samples Test

	Levene's Test for Equality of Variances		t-test for Equality of Means						
	F	Sig.	t	df	Sig. (2-tailed)	Mean Difference	Std. Error Difference	95% Confidence Interval of the Difference	
								Lower	Upper
responde3Equal variances assumed	.730	.415	.619	9	.551	7.23333	11.68607	33.66907	19.20240
Equal variances not assumed			.636	8.960	.541	7.23333	11.37927	32.99248	18.52582

من الجدول اعلاه نجد انه ليس هنالك فروق بين الذين يرون بتوفر وظيفة الاتصال في العلاقات العامه وبين قدرة المنشأة على حل مشكلاتها وتحسين سلوكها وتحقيق بيئة صحية معافيه. وذلك لان قيمة (T) – (F) للعينات المستقلة أكبر من 0.05 و 0.01 مما يعنى تحقق الفرضيه .

9. النتائج والتوصيات:

اولا: النتائج:

- من اهم النتائج التي توصلت اليها الدراسة ان هناك علاقة بين عدم وضوح مفهوم العلاقات العامه وتداخل عمل الادارات الاخرى مع عملها وعليه فان مفهوم العلاقات العامه فى المؤسسات العامه لا يزال غير مفهوم ويعتبر مفهوما هامشيا ويؤكد ذلك 51% من المبحوثين بالهيئة القومية للكهرباء.



- يوجد عدم فهم للعلاقات العامه من قبل القيادات الاداريه مما ادى الى ضعف عملية البحوث والتخطيط في المنشأة . هذه النتيجة تبين ان هناك قصور في فهم وظائفها وأهدافها. ويرى الباحث ان ذلك يعتبر من اهم اسباب تهميش العلاقات العامه ، وبالتالي لن يكتب لها النجاح ما لم يدرك القادة الاداريون في المؤسسات العامه وشركات القطاع الخاص النهوض بها وإدخالها في العمل الادارى والتنظيمى للمنشأة ، والفهم الحقيقى لأهدافها، ووظائفها ، التى تنطلق من تتابع وانسجام من خلال البحث والتخطيط والاتصال والتقييم . لان ادراك متخذ القرار لأهميتها سيؤدى الى الرفع من شأنها بتخصيص ميزانيه كافيه لها وتعيين متخصصين للعمل بها ، وإتاحة الفرصه لهم فى ادارتها بأسلوب علمى وبالتالي الرفع من شأنها اداريا فى الهيكل التنظيمى الى مصاف الاداره العليا .
- توصلت الدراسة الى ان موقع العلاقات العامه فى الهيكل الادارى للمنشأة له تأثير فى قدرة المنشأة على القيام بدورها بفاعليه وان قربها من الاداره العليا له اهميه من الناحية التنظيمية . وهذا ماأكده نسبة 77% من المبحوثين فى الهيئه القوميه للكهرباء
- توصلت الدراسة الى ان الاتصال الجيد فى العلاقات العامه له المقدره على حل المشاكل التى تعترض المنشأة ويلعب دورا فى تحسين السلوك وتحقيق بيئة صحية معافيه.

ثانيا التوصيات:

- تنظيم دورات تدريبيه مكثفه بين فتره وأخرى للقيادات الاداريه تشمل مفهوم العلاقات العامه وأهميتها وأهدافها ووظائفها ودورها فى العمل الإداري للمنشأة.



- الاسعانه بالمستشارين الخارجيين والشركات المتخصصة فى العلاقات العامه وتنفيذ برامج بحثيه وتنفيذ خطط العلاقات العامه وتقويم نتائجها وذلك للاستفادة من خبرتهم فى تنفيذ هذه البرامج العلميه واحتكاك العاملين فى العلاقات العامه بهم والاستفادة منهم ومن خبراتهم من خلال الممارسه العلميه.
- تشجيع الباحثين على اجراء ابحاث مكثفه عن واقع ممارسة العلاقات العامه لتشخيص المشكلات ووضع الحلول المناسبه لها. وعمل بنيه تحتية ينطلق منها العمل البحثى فى مجال العلاقات العامه.
- اعاده النظر فى اللوائح المنظمه لعمل العلاقات العامه فى المؤسسات العامه وشركات القطاع الخاص وذلك بان يتم صياغتها من قبل متخصصين وخبراء فى العلاقات العامه لتحديد وظائفها بدقه وعلاقتها بالوظائف الاخرى.
- التوجيه الى تعيين متخصصين فى العلاقات العامه من متخرجى قسم العلاقات العامه ومن يحملون شهادات عليا فى العلاقات العامه من الجامعات السودانيه والاجنبيه للعمل فى ادارات وأقسام العلاقات العامه التابعه للمؤسسات العامه وشركات القطاع الخاص وتوفير المخصصات الماليه للإدارات حتى يتسنى لهم القيام بعملهم على أكمل وجه
- انشاء مجلس او جهاز للعلاقات العامه يتبع الى مجلس الوزراء يشرف على ادارات وأقسام العلاقات العامه فى جميع الدوائر الحكوميه يضع استراتيجيه موحده لعمل العلاقات العامه ويمارس التوجيه والتنسيق والتقويم لعمل هذه الادارات
- تشجيع الباحثين من قبل التعليم العالى والجامعات والمتخصصين فى العلاقات العامه على اجراء ابحاث مكثفه عن واقع ممارسة العلاقات العامه فى السودان لتشخيص المشكلات ووضع الحلول .



المراجع والمصادر

1. الصوفى، خالد (2002)، العلاقات العامه أساليب وممارسات، دار الكتب العلميه للنشر والتوزيع، القاهرة، ص36
2. عبد الباقي، صلاح الدين (2005)، مبادئ السلوك التنظيمي، الدار الجامعية الإسكندرية، ص55
3. ابراهيم، على السيد (1998)، مقدمه فى العلاقات العامة، جامعة القاهرة، من غير وجود دار نشر. ص39
4. ابو سن، أحمد ابراهيم (1986) العلاقات العامه فى الدوله الحديثه، المطبعة المصرية دبي، ص77
5. حجاب، محمد منير (1992)، المداخل الاساسيه للعلاقات العامة دار الفجر للنشر والتوزيع، القاهرة، ص55
6. احمد، محمد مصطفى (1998). العلاقات العامه من منظور الخدمه الاجتماعيه، المعهد العالى للخدمة الاجتماعيه، الإسكندرية، ص 85
7. عياد، خيرت معوض (2004). ادارة العلاقات العامه المدخل الاستراتيجي الدار المصريه اللبنانيه شارع عبد الخالق ثروت، القاهرة، ص 35
8. النجار، عبد العزيز محمد (2004)، العلاقات العامة (مدخل بيئي) المكتب العربى الحديث، الاسكندريه، ص 87
9. جوده، محفوظ احمد (2006)، العلاقات العامة مفاهيم وممارسات، دار زهران، عمان ص 45
10. حسين، سمير محمد (1995) م دراسات فى مناهج البحث عالم الكتب، القاهرة ص22



11. حسين، محمد عبدة (1991م) العلاقات العامة المفاهيم والتطبيقات، دار الحكمة للطباعة والنشر، الموصل، العراق. ص120
12. الجوهر، محمد ناجي (2000م)، وسائل الاتصال في العلاقات العامة، مكتبة الرائد العلمية، الطبعة الأولى، عمان، الأردن. ص 62
13. الباز، على (2004م)، العلاقات العامة والعلاقات الإنسانية والرأي العام ، مكتبة ومطبعة الاشعاع الفنية، الإسكندرية، ص58
14. عبد اللطيف، عبد اللطيف (2007م)، العلوم السلوكية في التطبيق الادارى (السلوك التنظيمي)، منشورات جامعة دمشق، الطبعة الولي، ص 30
- 15- النعمة، زكية مصطفى (2002م)، أثر التطور الإداري والتقني على قطاع الاتصالات ، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة السودان للعلوم والتكنولوجيا، كلية الدراسات التجارية. ص 59
- 16- سعد، طارق على (2005) ، التدريب وأثره على الاداء في المؤسسات الفنية، رسالة ماجستير غير منشوره، جامعة السودان للعلوم والتكنولوجيا، كلية الدراسات التجارية ص 66
- 17- العبيد، مجدي العوض (2007)، العلاقات الانسانيه ودورها فى تطوير شركات القطاع الخاص، رسالة ماجستير غير منشوره، جامعة السودان للعلوم والتكنولوجيا، كلية الدراسات التجارية. ص122