جامعة السودان للعلوم والتكنولوجيا

كلية علوم الإتصال

قسم العلاقات العامة والإعلان

بحث تكميلي لنيل درجة البكالريوس بعنوان:

توظيف برامج العلاقات العامة في التخفيف من وطأة الفقر

(بالتطبيق علي ديوان الزكاة الإتحادي 2015-2016م)

إعداد الطلاب:

1- الاء فايز جعفر رزق

2- أحمد عبدالله أحمد الأمين

3- أفنان عادل حسن عثمان

4- الشفيع حمدنالله البشير سعيد

5- عثمان محمد الفاتح عثمان

6- معزة إسماعيل عوض عبدالله

إشراف :

د. هدى عثمان عبدالله

أغسطس (2016)

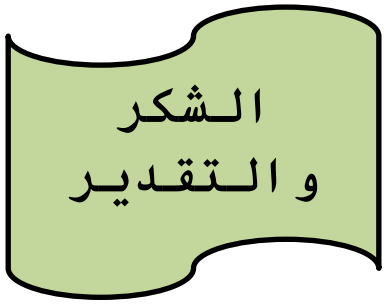
الإستهلال

بسم الله الرحمن الرحيم

قال تعالى:

(وَلَوْ أَنَّ أَهْلَ الْقُرَى آمَنُوا وَاتَّقَوْا لَفَتَحْنَا عَلَيْهِمْ بَرَكَاتٍ مِنَ السَّمَاءِ وَالْأَرْضِ وَلَكِنْ كَذَّبُوا فَأَخَذْنَاهُمْ بِمَا كَانُوا يَكْسِبُونَ (96) أَفَأَمِنَ أَهْلُ الْقُرَى أَنْ يَأْتِيَهُمْ بَأْسُنَا بَيَاتًا وَهُمْ نَائِمُونَ (97) أَوَأَمِنَ أَهْلُ الْقُرَى أَنْ يَأْتِيَهُمْ بَأْسُنَا ضُحًى وَهُمْ يَلْعَبُونَ (98) أَفَأَمِنُوا مَكْرَ اللَّهِ فَلَا يَأْمَنُ مَكْرَ اللَّهِ إِلَّا الْقَوْمُ الْخَاسِرُونَ (99)) صدق الله العظيم

سورة الأعراف الآيات (96، 97، 98)



إلى أمي وأبي

إلى أهلي وعشيرتي

إلى أساتذتي

إلى زملائي وزميلاتي

إلى الشموع التي تحترق لتضئ للآخرين

إلى كل من علمني حرفا

أهدي هذا البحث المتواضع راجياً من المولى

عز وجل أن يجد القبول والنجاح

الإهداء

الحمد لله الذي أنار لنا درب العلم والمعرفة، وأعاننا على أداء هذا الواجب ووفقنا إلى انجاز هذا العمل.

بكل إخلاص وتقدير و وفاء وعرفان بالجميل، يكون شكرنا وتقديرنا وإمتناننا لجامعة السودان للعلوم والتكنولوجيا ذلك الصرح الشامخ ونتوجه بجزيل الشكر والامتنان إلى كل من ساعدنا من قريب أو من بعيد على إنجاز هذا العمل، وفي تذليل ما واجهناه من صعوبات، ونخص بالذكر الدكتورة المشرفه هدى عثمان عبدالله التي لم تبخل علينا بتوجيهاتها ونصائحها القيمة التي كانت عونا لنا في إتمام هذا البحث.

المستخلص

تناول البحث "توظيف برامج العلاقات العامة في التخفيف من وطأة الفقر بالتطبيق علي ديوان الزكاة الإتحادي، وذلك لمعرفة مدى فعالية برامج العلاقات العامة في مناهضة الفقر، ومعرفة الأنشطة التي يقوم بها في هذا المجال، والمشروعات التي تم توفيرها للمستفيدين والنسبة المالية المخصصة من جملة مال الزكاة.

وقد إستخدم البحث المنهج الوصفي التحليلي، والأدوات التي إستخدمها الإستبيان والمقابلة، وكان عنوان الفصل الثاني العلاقات العامة المعاصرة والذي يحتوي علي المباحث مفهوم العلاقات العامة الحديثة، العلاقات العامة في مؤسسات التمويل وبرامج العلاقات العامة للتخفيف من وطأة الفقر .

أما الفصل الثالث بعنوان مفهوم الفقر ومباحثه الثلاثة مفهوم الفقر وأنواعه وأسبابه، أساليب وطرق التخفيف من وطأة الفقر و النتائج المترتبة من الفقر، وكان الفقراء المستفيدين من ديوان الزكاة بولاية الخرطوم يمثلون مجتمع البحث وتم إختيار عينة عشوائية بسيطة منه.

وقد تم الوصول إلى عدد من النتائج منها تمثل اللجان الشعبية حلقة وصل بين شرائح الفقراء وديوان الزكاة في الحصول على الخدمات، التمويل الأصغر يقوم بدور إستراتيجي لمناهضة الفقر وذلك بإعتباره أكثر السبل فاعلية في خلق فرص العمل وتوفير الدخل، بالإضافة إلى حوجة العلاقات العامة بديوان الزكاة للكثير من الدعم والتطوير لتقديم برامج أفضل للشرائح الفقيرة.

ومن التوصيات التي توصل لها البحث، ضرورة نشر التوعية والتثقيف بأهمية العمل الحر بالنسبة للخريجين، متابعة مشاريع المنتفعين من الديوان لضمان الإستفادة منها. وتوصلت المجموعة الباحثة لمقترحات هي ضرورة إهتمام الديوان بإنشاء مستشفى خاص به ومعالجة النواحي الفقهية في ذلك، العمل على إدماج الفقراء في سوق العمل لتحويلهم من مجرد متلقين للمساعدة إلى ساعين على الرزق وذلك بتيسير القروض الحسنة .

Abstract

The research examined utilizing public relations programs in the alleviation of poverty by implementing it on the Federal Zakat Diwan by knowing how effective public relations programs in the fight against poverty and recognizing the activities carried out in this area and projects that have been provided to the beneficiaries and financial ratio allocated of Zakat money.

The researcher used the descriptive analytical method, and the tools used by the questionnaire and contrast. The title of the second chapter was the contemporary public relations which contain the following: concept of modern public relations, public relations in financial institutions and public relations programs to alleviate poverty.

The third chapter entitled the concept of poverty and the three discussing areas as follows: the concept of poverty and its causes, types, methods and ways of alleviating poverty and the consequences of poverty, and the poor beneficiaries of the Zakat Diwan in Khartoum state, represent the research community and a simple random sample of it has been selected.

The research reached several conclusions, which the Popular committees represent a link between the poor people and the Zakat Chamber to access services, microfinance serves as a strategic role to fight against poverty and that as the most effective way to create jobs and provide income as well as the need of public relations to the

Diwan of Zakat for much support and development to provide the best programs for poor people.

Among the recommendations reached by the research were that we need to spread awareness and education for self-employment for graduates following-up projects of the beneficiaries to ensure utilization.

The researchers reached to proposals which are the need to create special hospital subject to the Diwan and tackling the aspects of jurisprudence in it, working on integrating the poor in the labor market to divert them from just recipients of assistance to those who seek a livelihood by facilitating good loans.

الفهرست

المحتوى	رقم الصفحة
الآية	ب
الإهداء	جـ
الشكر والتقدير	د
المستخلص	هـ
abstract	ز
الفهرست	ط
قائمة الجداول	ي
الفصل الأول: الإطار المنهجي	
المقدمة	1
مشكلة البحث	2
أسباب إختيار الموضوع	2
تساؤلات البحث	2
أهمية البحث	3
أهداف البحث	3
منهجية البحث	3
أدوات البحث	4
مجتمع البحث وعينة البحث	4
حدود البحث (الإطار المكاني والإطار الزماني)	4
الدراسات السابقة	5
المصطلحات	7
الفصل الثاني: العلاقات العامة المعاصرة	
المبحث الأول: مفهوم العلاقات العامة الحديثة	10
المبحث الثاني:العلاقات العامة في مؤسسات التمويل.	21
المبحث الثالث: برامج العلاقات العامة للتخفيف من وطأة الفقر.	30

الفصل الثالث: مفهوم الفقر	
المبحث الأول: مفهوم الفقر وأنواعه وأسبابه.	37
المبحث الثاني:النتائج المترتبه من الفقر.	46
المبحث الثالث:أساليب وطرق التخفيف من وطأة الفقر.	57
الفصل الرابع: الدراسة التطبيقية	
أولاً: ديوان الزكاة والعلاقات العامة في الديوان.	68
ثانياً: الإجراءات المنهجيه.	73
ثالثاً: تحليل وعرض وتفسير البيانات.	74
رابعاً: النتائج.	107
خامساً: التوصيات والمقترحات.	107
سادساً: المصادرالمراجع .	108
سابعاً: الملاحق .	114
أهداف البحث	3
منهجية البحث	3
أدوات البحث	4
مجتمع البحث وعينة البحث	4
حدود البحث (الإطار المكاني والإطار الزماني)	4
الدراسات السابقة	5
المصطلحات	7
الفصل الثاني: العلاقات العامة المعاصرة	
المبحث الأول: مفهوم العلاقات العامة الحديثة	9
المبحث الثاني:العلاقات العامة في مؤسسات التمويل.	20
المبحث الثالث: برامج العلاقات العامة للتخفيف من وطأة الفقر.	29
الفصل الثالث: مفهوم الفقر	
المبحث الأول: مفهوم الفقر وأنواعه وأسبابه.	35
المبحث الثاني:النتائج المترتبه من الفقر.	44

المبحث الثالث:أساليب وطرق التخفيف من وطأة الفقر.	55
الفصل الرابع: الدراسة التطبيقية	
أولاً: ديوان الزكاة والعلاقات العامة في الديوان.	65
ثانياً: الإجراءات المنهجيه.	70
ثالثاً: تحليل وعرض وتفسير البيانات.	71
رابعاً: النتائج.	104
خامساً: التوصيات والمقترحات.	104
سادساً: المصادرالمراجع .	105
سابعاً: الملاحق .	109

قائمة الجداول

العنوان	رقم الصفحة
التوزيع التكراري والنسبي لمتغير النوع	72
التوزيع التكراري والنسبي لمتغير العمر	73
التوزيع التكراري والنسبي لمتغير الحالة الاجتماعية	74
التوزيع التكراري والنسبي لمتغير المستوى التعليمي	75
التوزيع التكراري والنسبي لمتغير هل سبق ان تلقيت خدمة من ديوان الذكاة	76
التوزيع التكراري والنسبي لمتغير حدد عدد مرات الحصول علي الخدمة من الديوان	77
التوزيع التكراري والنسبي لمتغير ماذا كان نوع الخدمة التي تحصلت عليها	78
التوزيع التكراري والنسبي لمتغير كيف تمكنت من الحصول عليها	79
التوزيع التكراري والنسبي لمتغير هل كانت تتم متابعة المشروع بعد تنفيذه من قبل الديوان	80
التوزيع التكراري والنسبي لمتغير بعد حصولك علي الخدمة هل إستفدت منها	81
التوزيع التكراري والنسبي لمتغير اذا كانت الاجابة نعم اذكر أوجة الاستفادة	82
التوزيع التكراري والنسبي لمتغير هل تعتقد أن لفقر دور في انتشار ظاهرة الفساد الاخلاقي وتفشي الجريمة	83
التوزيع التكراري والنسبي لمتغير برايك هل يمكن معالجة مشكلة الفقر	84
التوزيع التكراري والنسبي لمتغير هل تعتقد أن الديوان وحده كافي للتخفيف من حدة الفقر؟	85
التوزيع التكراري والنسبي لمتغير هل تعتبر تمويل المشروعات الصغيرة هدف إستراتيجي لمساعدة الفقراء ؟	86
التوزيع التكراري والنسبي لمتغير ماهي المشاكل والمعوقات التي تواجه المنتفعين من ديوان الذكاة وفي أي جانب ؟	87

التوزيع التكراري والنسبي لمتغير هل تجد مساعدة في تسهيل الإجراءات الخاصة داخل ديوان الذكاة ؟	88
التوزيع التكراري والنسبي لمتغير هل هناك جهة مختصة بالديوان لتقديم معلومات عن الخدمات للمنتفعين ؟	89
التوزيع التكراري والنسبي لمتغير هل يؤثر الفقر على سلوك الفرد والمجتمع ؟	90
التوزيع التكراري والنسبي لمتغير برايك ماهي الاسباب التي أدت لانتشار ظاهرة الفقر ؟	91
التوزيع التكراري والنسبي لمتغير برايك ماهي أنسب المقترحات لمعالجة مشكلة الفقر ؟	92
التوزيع التكراري والنسبي لمتغير مارايك في الانشطة التي تقوم ادارة العلاقات العامة بتنفيذها في الديوان وهل تصب في مصلحة المستفيدين	93
التوزيع التكراري والنسبي لمتغير ماهي الاساليب والوسائل التي تستخدمها العلاقات العامة في ايصال الرسالة الاعلامية المطلوبة لجمهور الديوان من المستفيدين	94
التوزيع التكراري والنسبي لمتغير هل تعتقد أن العلاقات العامة ساهمت بشكل فعال في تحقيق أهداف الديوان ؟	95
التكراري والنسبي لمتغير هل تقوم اداة العلاقات العامة بمتابعة المستفيدين في حل الصعوبات المختصة بالمشروع وضمان نجاحه	96
التوزيع التكراري والنسبي لمتغير هل لبرنامج العلاقات العامة دور في التقليل من حدة الفقر	97
يوضح المقاييس الاحصائية لعبارات الاستبانة	98

الفصل الأول

الإطار المنهجي

المقدمة :

الحقيقة العلمية التي لا إختلاف عليها أن العلاقات العامة، تختلف من حيث الأبعاد والأسس والمتطلبات ولكن الإختلاف يظهر بصورة جلية عند التطبيق من حيث المستوى والأسلوب والطريقة وعلى مستوى المجالات التي توظف فيها العلاقات العامة وهذا بالطبع يرجع إلى البيئة والظروف التي تحكمها في الدول المختلفة والأنظمة المختلفة ودرجة إيمانها بدور العلاقات العامة. (عوض، 1996م ، ص1).

إن جهاز العلاقات العامة قادراً على مساعدة الجمهور في التقليل من حدة الفقر عن طريق توعيتهم بأهمية التعليم ودعم ديوان الزكاة بمشروعات صغيرة لهم ومناشدة مؤسسات التمويل الأخرى بتقديم الدعم لهم .

الفقر ظاهرة ليس جديدة في السودان ولكن زادت حدته بصورة كبيرة في الآونة الأخيرة حتى أصبحت من أكبر التحديات للتنمية والتي تواجه بمجهدات كبيرة في الوقت الراهن ويعتبر الفقر ظاهرة معقدة ذات أبعاد متعددة إقتصادية، سياسية، إجتماعية، و تاريخية ويختلف مفهوم الفقر بإختلاف الدول والثقافات والأزمنة أي أنه يمكن اعتبار الفقر حالة من الحرمان المادي تتجلى في إنخفاض إستهلاك الغذاء كماً ونوعاً، وتدني الحالة الصحية ،المستوى التعليمي، رداءة المسكن، الحرمان من تلك السلع والأصول المادية الأخرى وفقدان الضمان لمواجهة سوء الظروف الصعبة كالمرض، والإعاقة والبطالة والكوارث والأزمات ....الخ

(فضل الله، ،2006م ،ص19)

هنالك العديد من المؤسسات التي يمكن بواسطتها التخفيف من حدة الفقر ومنها ديوان الزكاة هو كإحدى مؤسسات الحماية والضمان الإجتماعي في السودان لتحقيق العدالة الإجتماعية بتوفير الموارد المالية من الفئات القادرة إلى الفئات الضعيفة في المجتمع و يقوم بإدارة فاعلة للتنمية البشرية وصون كرامة الإنسان وبسط الأمن والإستقرار في المجتمع، وترتكز فلسفة الزكاة على تحصيل الأموال بأخذ مقادير معلومة من المال المخصوص وصرفه لشرائح محدده أهمها الفقراء والمساكين.

مشكلة البحث :

السودان كغيره من الدول النامية يعاني الكثير من الإشكاليات الإقتصادية التي تقف حجر عثرة في سبيل تطوره وتجعله يحسب ضمن دول العالم الثالث، رغم إمكانياته الغنية من موارد طبيعية وبشرية وموقع جغرافي مميز، والفقر ظاهرة تعترض سبيل التنمية الاجتماعية. وترى المجموعة الباحثة، إن ظاهرة الفقر أصبحت مشكلة تؤرق المجتمعات الإنسانية في السودان خاصة تلك التي يعجز سكانها عن تلبية أبسط مقومات الحياة من مسكن وملبس ومأكل وعلاج وتعليم. وأن الفقر زاد بصورة كبيرة مما أدى إلى انتشار الكثير من الجرائم والفساد في المجتمع .

أسباب اختيار الموضوع :

زيادة نسبة الفقر في السودان والتي وصلت إلى 46% من مجموع السكان والمعاناة التي يعيشها أفراد المجتمع من أجل الحصول على لقمة العيش، بالإضافة لتقديم معلومات حديثة عن الفقر و كيفية تخفيف وطأته و تدعم البحوث السابقة في هذا المجال و تزيد من المعرفة و تكون إضافة يستفيد منها الباحثين في مواصلة زيادة المعرفة لاحقا.

تساؤلات البحث:ـــ

1- ما هو الدور الذي يقوم به جهاز العلاقات العامة للتخفيف من حدة الفقر ؟

2- ما هي المشروعات التي ينفذها الديوان لتخفيف من وطأة الفقر ؟

3- مدى تأثير وفاعلية مشروعات ديوان الزكاة في التخفيف من ويلات الفقر ؟

4- ما هي الأسس والمعايير التي يحدد الديوان بموجبها الفقر ؟

5- ما هي المشروعات التي يقدمها الديوان للفقراء؟

6- ما هي الوسائل التي تستخدمها العلاقات العامة في التواصل مع شريحة الفقراء؟

7- كيف يتم التواصل في إختيار المستفيدين من شرائح الفقراء ؟

أهمية البحث:

تأتي أهمية البحث من كون الزكاة آلية فاعلة في معالجة المشاكل الإقتصادية والإجتماعية في المجتمعات وان النتائج والتوصيات التي ستخرج بها الدراسة ستضيف للبحوث العلمية.

وتكمن أهمية أيضا في أن الفقر ظاهرة تقود لممارسات غير حميدة فلا بد من الوقوف عليها في إيجاد المعالجة لها تدريجياً.

أهداف البحث:

- التعرف على مفهوم الزكاة والوقوف على مساهمة ديوان الزكاة في التخفيف من حدة الفقر .
- معرفة الآليات التي يتبعها الديوان في حل قضايا الفقر .
- الوقوف على الدور الذي تقوم به العلاقات العامة في تلبية احتياجات الفقراء .
- التعرف على مدى تأثير برامج العلاقات العامة اتجاه المنتفعين في تسهيل الإجراءات متابعته .
- التعرف على نسبة المال المخصص للفقر من ميزانية ديوان الزكاة.
- الوقوف على الأساليب المستخدمة لإقناع المقتدرين بضرورة دفع فريضة الزكاة .
- معرفة النجاحات التي حققها ديوان الزكاة في مناهضة الفقر والحد منه .

منهج البحث :-

إستخدمت المجموعة الباحثة المنهج الوصفي التحليلي .

المنهج الوصفي :

هو الدراسة الاستكشافية ودراسة الحالة والوصف على المدى الطويل والمسح الاجتماعي .

إذ يعتمد الباحث على أوصاف دقيقة للظواهر قبل تحقيق أي تقدم في حل أي مشكلة وهو الوضع الحالي للظواهر والهدف منه تحديد طبيعة الظروف والممارسات والأشخاص والعلاقات بينهما مع وضع تنبؤات عن الأحداث المقبلة .

ويعتبر المنهج الوصفي هو الأكثر استخداماً في الدراسات الإعلامية .

أدوات البحث :

من الأدوات التي ستستخدمها المجموعة الباحثة الاستبيان ـ المقابلة

الاستبيان:

هو مجموعة من الأسئلة المكتوبة والتي تعد بقصد الحصول على معلومات أو التعرف على أراء الباحثين حول ظاهرة معينة .(عبيدات وآخرون،1997، ص 66)

المقابلة :

هو التفاعل اللفظي المنظم بين الباحث والمبحوث لتحقيق هدف معين (عبد القادر،1994،ص52)

مجتمع البحث :

يتمثل مجتمع البحث في شرائح الفقراء المستفيدين من ديوان الزكاة .

العينة :

تم إختيار عينه عشوائية من المستفيدين من شرائح الفقراء أو من مال ديوان الزكاة.

الإطار المكاني :

ديوان الزكاة الاتحادي بولاية الخرطوم.

الإطار الزماني :

في الفترة 2015م ــ 2016م

الدراسات السابقة :

الدراسة الأولى بعنوان :

1 / مساهمة الزكاة في معالجة الفقر (فضل الله 2006م ص55)

منهج البحث :

استخدمت الباحثة المنهج الوصفي التحليلي والمنهج التاريخي .

أهداف الدراسة :

1- مساهمة ديوان الزكاة في حل مشكلة الفقر كظاهرة اقتصادية وإجتماعية .

2- النجاحات التي حققها الديوان في مناهضة الفقر والحد منه.

النتائج:

انتهج إستراتيجيتين حتى يتمكن من خلالها المساهمة في حل مشكلات الفقر في الولاية:

1- إستراتيجية التوسيع الرأسي للصرف وذلك لترسيخ قوله صلى الله علية و سلم" إذا أعطيتم فأغنوا " حتى يتحول طالب الزكاة إلى دافع لها.

2- زيادة دخل الفقراء والمساكين بواسطة الديوان أدى إلى تخفيف حدة الفقر في ولاية الخرطوم نجد أن الديوان عمل على توسيع دائرة الصرف الأفقي من خلال تنوع الكفالات الذي أدى إلى زيادة الدخل لبعض الأسر .

الدراسة الثانية بعنوان :

2/ دور المنظمات الطوعية في تخفيف حدة الفقر (سراد،2012،ص33)

منهج البحث :

استخدم الباحث المنهج الوصفي والتحليلي.

أهداف الدراسة :

1- إبراز الدور الذي تقوم به منظمات العمل الطوعي لتخفيف معانات الفقراء من خلال المشروعات الصغيرة والقروض الميسرة ، ودعم الأسر المنتجة .

2- دراسة مستوى الخدمات التي تقدمها هذه المنظمات .

النتائج :

1- أهمية دور المنظمات الطوعية في تخفيف الفقر .

2- الأمية والجهل من أهم أسباب الفقر .

الدراسة الثالثة بعنوان :

3/ التمويل الأصغر ودوره في الحد من الفقر (سليمان، 2008، ص20)

أهداف الدراسة :

1- إبراز أسباب الفقر وأثاره أنواعه .

2- إبراز دور مؤسسات التمويل الأصغر كوسيلة لتمويل الفقراء .

منهج البحث :

استخدم الباحث المنهج الوصف التحليلي.

النتائج :

1- إن خدمات التمويل الأصغر تعتبر ذات أهمية قصوى لتمكين الفئات الفقيرة لاكتساب سبل العيش والحد من الفقر .

2- تسهيل تقديم خدمات التمويل الأصغر للفقراء من خلال الجمعيات والأفراد .

المصطلحات :

التوظيف :

لغةً:

من وظف يوظف وظفاً أصحاب وظيفة ،وقصر قيده ، ووظف الشيء على نفسه إلزامها إياه ، ووظف عليه العمل والخراج ونحوه. (المعجم العربي،1993،ص122)

إصطلاحاً:

يمكن تعريف عملية التوظيف على أنها مجموعة من الفعاليات التي تستخدمها المنظمة لاستقطاب مرشحين للعمل والذين لديهم الكفاءة والتميز والقرة على المساهمة في تحقيق أهداف المنظمة. (المعجم العربي،1993،ص122)

العلاقات العامة اصطلاحاً :

هي نشاط يستهدف مزيداً من الاتصال والتفاهم بين منظمة أو فرد وبين واحدة أو أكثر من الجماعات التي يطلق عليها عادة الجمهور. ويعني هذا المصطلح أيضا الواجبات المحددة التي يؤيدها مسئولون من مهنة ما ومن أولئك الذين يستخدمون العلاقات العامة : الشركات والمنشآت التعليمية والجماعات الدينية والإدارات الحكومية، ونقابات العمال والجماعات الترفيهية . ويتنوع أعضاء هذه الجماعات من موظفين ومساهمين إلى مجتمعات متكاملة أو أعضاء في الإعلام الإخباري . ويتم الاتصال بين منظمة ما وبين طبقات جمهورها من خلال معلومات مبسطة ، تنساب عبر حملة ‘إعلاميه متطورة وأفلام متميزة وإعلانات وخطب ومشاهد تلفازيه. وتستهدف مثل هذه الاتصالات رضا الجمهور. (حجاب وآخرون،2008،ص19-20)

وطأة: الوطأة الضغطة والأخذة الشديدة. (المعجم العربي،1993،ص23)

الفقر لغة :

هو العوز والحاجة ، الفقير هو من لا يجد قوت عامه (موسي،2003،ص10)

الفقر اصطلاحا :

هو حالة الحياة التي تتسم بسوء التغذية والأمية والمرض بصورة تتدنى عن أي مستوى معقول يليق بكرامة الإنسان ، وهو العوز والحاجة التي لا يد صاحبها مايكفيه من ضروريات الحياة .

ويعرف الفقر بأنه عبارة عن قصور في القدرة البشرية يؤدي إلي توليد منخفض من الرفاهة بمعني انه قلة حيله لدي أفراد المجتمع وضعف عام بالمجتمع تحول دون إخراج موارده في منتجات مفيدة ، وبتالي إلي قلة الدخل الفردي والي مستوي إشباع منخفض للحاجات الأساسية التي تحتاج إلي اتفاق، وهو قصور في امتلاك رأس المال المادي والمالي والبشري والاجتماعي يقود هذا إلي توليد الفقر وإعادة إنتاجه. (تقرير وزارة الرعاية الاجتماعية،1998 ،ص1)

الفصل الأول

الإطار المنـهجي

المبحث الأول

مفهوم العلاقات العامة الحديثة

تعتبر العلاقات العامة من العلوم الحديثة و التي أصبحت تحظى باهتمام الحكومات و الدول بالإضافة إلى اهتمام الشركات و المؤسسات.

فالعلاقات العامة هي حلقة الوصل بين المنشأة و جماهيرها ، و لن تستطيع أي منشأة أن تقوم بأداء مهامها و أعمالها و بالتالي تحقق أهدافها دون وجود ثقة متبادلة بينها و بين الجماهير.

مفهوم العلاقات العامة(concepts of Public Relations):

يمكننا تصوير مفهوم العلاقات العامة من واقع التعريفات الكثيرة التي تناولها الباحثون المتخصصون في مجال العلاقات العامة و كذلك الجهات و المنظمات المعنية بذلك.

فقد جاء في تعريف معهد العلاقات العامة البريطاني بأن العلاقات العامة هي الجهود الإدارية المخططة و المستمرة التي تهدف إلى تعزيز التفاهم المتبادل بين المنشأة و جمهورها.

و أما جمعية العلاقات العامة الأمريكية فقد عرفت العلاقات العامة بأنها نشاط أي مؤسسة أو هيئة أو حكومة في إنشاء و تعزيز علاقات جيدة بينها و بين جمهورها كالعملاء و الموظفين و المساهمين و الجمهور العام. (جودة ، 2011 ، ص19)

و في رأي (Edward J. Robinson) فإن العلاقات العامة كعلم سلوكي و اجتماعي.

تتضمن الوظائف التالية:

- قياس و تقيم و تفسير اتجاهات الجماهير المختلفة التي لها علاقة بالمنشاة.
- مساعدة الإدارة في تحديد الأهداف المتعلقة بزيادة تفهم الجماهير للمنشأة و تقبله (أي الجماهير) لمنتجات المنشأة و خططها و سياساتها و موظفيها.

- تحقيق التوازن بين أهداف المنشأة و بين مصالح و حاجات و أهداف الجماهير المختلفة.
- تصميم و تنفيذ و تقيم البرامج بهدف اكتساب تفهم الجماهير و قبولها. (Edward j,1966,) pp51-

ويتضح من كافة التعريفات السابقة أن العلاقات العامة تؤدي بصفة مستمرة و بطريقة مخططه و هدفها في إنشاء تفاهم مشترك بين المنشأة و جماهيرها فتحسن الصورة الذهنية للمنشأة أمام الجمهور والتي هي غاية العلاقات العامة الأساسية، وتبنى هذه الصورة الذهنية الجيدة على أساس تنفيذ برامج جيدة للعلاقات الأساسية، و يعود إلى ذلك الأمانة و الصدق من خلال التفاهم المتبادل بين المنشأة و جمهورها، فقد تستطيع أن تواصل خداعها لفترات طويلة، إن بناء صورة ذهنية للمؤسسة ليست مسئولية العلاقات العامة أو مدير أو موظفي العلاقات العامة وحدها بل يقوم بها كافة موظفي الشركات سواء في دائرة التسويق أو دائرة الإنتاج أو الدائرة المالية أو غيرها أثناء تنفيذهم لأعمالهم المختلفة.

ويقول(Fraser P. Seitel) في هذا المجال أن الجميع بطريقة أو بأخرى يمارسون نشاط العلاقات العامة يوميا و بالنسبة إلى المنشأة فإن كل محادثة تلفونية و كل رسالة مكتوبة، و كل مقابلة شخصية تعتبر ممارسة لعملية العلاقات العامة. (Fraser P , 1989,p.5.)

إن العلاقات العامة هي حلقة الوصل بين المنشأة و بيئتها الخارجية ، و لن تستطيع المنشأة القيام بأداء مهامها و أعمالها وتحقيق أهدافها، إلا إذا كانت هنالك ثقة متبادلة و تفاهم مشترك بينها و بين جماهيرها ، فكل منشأة تتأثر بالبيئة الخارجية و تؤثر فيها إذ أنها تعيش ضمن نظام مفتوح. و في القرون الماضية كانت المنظمات صغيرة و تعمل بعدد قليل من القوى العاملة و لها أعداد محدودة من العملاء و الموردين. و قد كان بإمكان صاحب العمل و الذي هو غالباً المدير العام للمنظمة أن يقوم بالاتصال المباشر مع كافة موظفيه أو عملائه أو مورديه، لقد كانت المنظمات في القرون الماضية تسعى إلى استغلال العامل بدون النظر الى إنسانيته فكانت تقوم بتشغيل العامل لساعات طويلة

من العمل و تهضم حقوقه و كانت تقوم بتشغيل صغار السن مقابل أجر زهيد. و أستمر العمل بعدم الاهتمام في الجانب الإنساني للعامل حتى بداية ظهور حركة العلاقات الإنسانية على يد (Elton Mayo) من خلال تجارب قام بها مع زملائه في شركة (Western Electric) في الولايات المتحدة الأمريكية ما بين عامي 1924-1932م و التي سميت بتجارب (Hawthorne)حيث توصل من خلالها إلى وجود علاقة بين رضا العامل و بين إنتاجية العامل و خلص إلى أن الإنسان هو أهم عناصر الإنتاج و هو الخلية الأساسية التي تتكون منها المنشأة. و العلاقات العامة في فلسفتها الاجتماعية تتفق مع النظرة الإنسانية للعاملين و تعترف في نفس الوقت بقيمة الفرد و أهمية الجماهير، و تعتبر أن أهدافها تتركز في كسب ثقة الجماهير بمختلف أنواعها و إقامة التعاون و التفاهم المشترك بينها و بين الجماهير. (جودة ، 2011 ، ص21)

و يقدم العالم الكوري"سيول" مفهوم العلاقات العامة بأنها: عملية مستمرة تقوم بها إدارة المنشأة لتفوز بثقة مستخدميها و مستهلكي منتجاتها و جماهيرها بوجه عام، سعياً للتفاهم معهم جميعا و تتم هذه العملية بطريقتين: (حجاب و وهبي، ا 1992، ص108)

<u>الأولى:</u> هي النشاط الداخلي القائم على النقد الذاتي

<u>الثانية</u> : هي النشاط الخارجي الذي ستغل جميع وسائل التعبير و النشر الممكنة، و بذلك يركز مفهوم العلاقات العامة بتتبع أعمال القائمين بأمور المنشأة و المسئولين عنها، و يستعرض نقاط القوة فيها، و يلقي عليها الضوء ويتحسس نقاط الضعف، لتستطيع المنشأة أن تقول فيها حكمها ، و بذلك يمكن القول بأن العلاقات العامة من حيث المفهوم هي صمام الأمان يضمن تلاقي مصالح المنشأة و مصالح الجماهير بأسس أخلاقية عالية.

فالمسؤولية الأولى للعلاقات العامة هي خلق وعي بالأنشطة الحكومية و إيصاله إلى مستوى مناسب للجهور، الأمر الذي لا يمكن تحقيقه الآن إلا عن طريق التحري أو الاستعلام المستمر من جانب الحكومة لتحديد مشاعر الجمهور و لتزويد الجمهور بالمعلومة الحقيقة. (زين، 2008،ص13-14)

نشأة العلاقات العامة و تطورها

أطلق عصر السموات المفتوحة العنان للعلاقات العامة كعلم و فن حتى أبدع في خطوط الاتصال و أشكاله و أنماطه ، لإحداث تأثيرات فاعلة باستخدام أساليب إقناعيه كسباً لثقة الجماهير، من خلال رسائل جعلت من العلاقات العامة قوة هائلة في المجتمعات الحديثة ، وأصبحت من أهم العلوم التي لا يستطيع رجال الأعمال و الحكومات على حد سواء أن يغضوا الطرف عنها، حيث يمكنها أن تؤدي اجل الخدمات و في مختلف الميادين الاقتصادية و الاجتماعية و السياسية و غيرها. ذلك أنها تعمل على تحقيق التفاهم الإنساني بين المنشآت و جماهيرها. (الجوهري،1997،ص11)

ومن أهم دعائم العلاقات العامة قيامها بعملية الاتصال بالجماهير لمعرفة أرائهم و اتجاهاتهم و رغباتهم و حاجتهم و حل مشكلاتهم، ثم تعديل سياسات المؤسسات بما يتفق مع السياسات التي تحقق الأهداف المشتركة للمنشئات و جماهيرها. و تقوم العلاقات العامة من جهة أخرى بإعلام الجماهير بنوعية و حجم الأنشطة و الخدمات التي تقدمها المنشئات المختلفة، فمن أهداف العملية الاتصالية الإقناع و تحقيق الفهم المتبادل بين كافة الأطراف من خلال وسائل مؤثرة تستطيع التعرف على مدى تفهم الجماهير للمعلومات و المعارف المقدمة إليهم.(Dennis, 1992p160.)

تطورت العلاقات العامة في ثلاثة محاور هي:

المحور الأول: العلاقات العامة في العصور القديمة.

المحور الثاني: العلاقات العامة في العصور الحديثة.

المحور الثالث: أهمية العلاقات العامة و أسباب الاهتمام بها في العصر الحديث.

المحور الأول: العلاقات العامة في العصور القديمة:

العلاقات العامة ظاهره اجتماعية وجدت بوجود الإنسان و نشأة بالضرورة في كل مجتمع بشري و تطورت بتطور المجتمعات. (إمام، 1968م،ص23).

وذلك إن الإنسان كائن اجتماعي بطبعة و من الضروري أن يعيش في مجتمع ادمي و يتواصل مع غيره في إطار مجتمعه الصغير و المجتمعات البشرية الأخرى، و هو ما تفرضه حتمية المصالح و تبادل المنافع. فتاريخ العلاقات العامة قديم قدم البشرية، فالفراعنة في مصر و قوم سبأ في اليمن مارسوا أنوع من العلاقات العامة في حياتهم من خلال نشر الأنباء و المعلومات عن الدولة المصرية القديمة. (خير الدين،2008،ص11).

و المراسلات و المخاطبات التي تمت بين الملكة "بلقيس" ملكة اليمن و نبي الله سليمان عليه السلام إلا انه من الثابت أن ممارسة هذه الوظيفة خلال العصور القديمة لم تخضع للتقنين العلمي بعد اعتمادها على المهارة الشخصية لممارسيها و التي كانت تنجح أحيانا و تفشل أحيانا. (عجوة، 1995، ص1).

المحور الثاني:العلاقات العامة في العصور الحديثة:

أن العلاقات العامة ظهرت كضرورة ملحة لمتطلبات البيئة العامة التي عاشها الغرب في بدايات القرن العشرين، و الذي كان طابعها النهضة الصناعية ، و التي أفرزت صراعات المصالح بين عمال و أصحاب العمل من جهة، و بين أصحاب العمل و الحكومات من جهة أخرى ، فكان لابد من وجود جهاز يوفق بين هذه المصالح و يمنع تعارضها و يلبي حاجات جميع الأطراف ، فكان جهاز العلاقات العامة الذي وضحت فاعليته في تحقيق المصالح المشتركة و المتضاربة أحيانا ، و نجد أن العلاقات العامة الحديثة مرت بتطورات عديدة حتى أصبحت على ما هي عليه الآن، و كان ذلك نتيجة لتطورات كثيرة من أهمها ما يلي:

1- زيادة عدد المنشئات التي تستخدم العلاقات العامة.

2- زيادة عدد المطبوعات التي تتناولها و تبحث فيها.

3- ظهور الهيئات المهنية المتخصصة في تنظيمها و دراستها و من أمثلتها جمعية العلاقات العامة الأمريكية و معهد العلاقات العامة البريطاني.

4- أصبحت العلاقات العامة تمارس في جميع المؤسسات الاقتصادية و الاجتماعية و التربوية و السياسية (خير الدين،2008،ص42).

المحور الثالث:أهمية العلاقات العامة:

إن المجتمع الحديث الذي نعيشه الآن يتميز ب التخصص الدقيق في الإنتاج و تطبيق مبدءا تقسيم العمل ، الأمر الذي أدى إلى تقسيم المجتمع إلى قطاعات متباعدة ، تحتاج إلى التفاهم و التعاون بين قطاعاته و عناصره المختلفة، و ذلك بخلاف المجتمع في العصور القديمة، الذي يتسم بمنشات صغيره الحجم و بالتالي سهولة إقامة علاقات طيبه بين تلك المنشئات و جماهيرها، و نجد حاليا أن هنالك منشآت ضخمه و مشروعات متفرعة، و في نفس الوقت تطورت نظم الإدارة تطورا ملحوظا مما يتطلب إحداث تغييرات جوهريه في العملية الإدارية، وفي مسؤوليات المدير بغرض تحقيق الأهداف المتعددة. (الحسن، 1992م،ص6-7)

أسباب الإهتمام بالعلاقات العامة:

1- تزايد تعقد هياكل الاقتصاد بسبب التقدم التكنولوجي و المشكلات التسويقية الناتجة عن حدة المنافسة.

2- التقدم الهائل في وسائل الاتصال، و التي يمكن أن تستخدمها العلاقات العامة في تحقيق أهداف المنشآت المعاصرة.

3- ظهور الأنظمة الديمقراطية، و بالتالي تزايد الاهتمام بالرأي العام، و الذي يلعب دورا في قيام الحكومات و سقوطها.

4- ظهور الآثار السلبية للهجرة من الريف إلى المدينة، و ما يترتب عليها من تغييرات اجتماعيه، كما تؤثر على برامج التنمية الاقتصادية و الاجتماعية على حد سواء.

(حجاب و وهبي، ا 1992، ص37-38)

دوافع الإهتمام بالعلاقات العامة:

هنالك العديد من العوامل التي أدت إلى زيادة الاهتمام بالعلاقات العامة كنشاط إداري متخصص يحظى باهتمام الإدارة العليا في معظم المشروعات و المنظمات.

من ابرز هذه العوامل الأتي: (العلاق، ،2009،ص14-15-16-17-18)

- **الثورة الصناعية و ظهور الإنتاج الكبير:**

أدى ظهور الثورة الصناعية في أوائل القرن التاسع عشر إلى تطور هائل في أدوات الإنتاج و أساليبه. فظهرت مشاكل في العلاقات بين صاحب العمل و العمال داخل هذه المصانع ،

و قامت الإضرابات من وقت إلى أخر احتجاجا على سوء المعاملة حيناً و المطالبة بتوفير ظروف عمل أفضل، أو نظم الدفع تتناسب مع الجهد المبذول،ولهذا ظهرت أهمية وجود حلقة اتصال بين الإدارة و العمال"الجمهور الداخلي" لشرح وجهة نظر المنظمة فيما يتعلق بسياستها و إجراءاتها. (العلاق، ،2009،ص14-15-16-17-18)

- **تزايد المنافسة:**

أزداد المعروض من المنتجات عن حجم الطلب عليها، و تحول السوق من سوق بائعين

(قلة المعروض من سلع أو خدمة معينه بالنسبة للطلب عليها) إلى سوق المشتري (زيادة المعروض السلعي على الطلب الفعلي). و قد نتج عن هذا التطور زيادة حدة المنافسة بين الشركات في مجالات لإرضاء المستهلك و إشباع رغباته. و بدأت الشركات المختلفة بإقامة علاقات طيبة مع جماهير الشركة المتصلة بها و جماهير الرأي العام لمحاولة كسب تأييد وثقة هذه الجماهير، و العمل على خلق صورة ذهنية جيده للشركة في عيون الجماهير مقارنة بالشركات الأخرى. كل هذه الأسباب مجتمعه أدت إلى زيادة الاهتمام بالعلاقات العامة كإحدى وظائف الإدارة المتخصصة و التي تسعى إلى بلوغ هذه الأهداف.

- **تزايد الوعى من جانب جماهير الرأي العام:**

أدى تزايد الوعي و انتشار التعليم و الثقافة بين فئات المجتمع المختلفة إلى تزايد الحاجة إلى المعلومات الصحيحة ، و ظهرت العديد من الجمعيات للمحافظة على مصالح المستهلكين و حماية حقوقهم، و من هنا ظهرت أهمية دور العلاقات العامة في بناء جسر من الثقة و التفاهم بين المنظمة و جماهيرها و شرح أبعاد أي قرار قد تتخذه بخصوص المنتجات التي تقوم بتقديمها. (العلاق، ،2009،ص14-18)

- **تطور وسائل الاتصال:**

كان للتطور الهائل الذي شاهدته وسائل الاتصال الجماهيري، مثل الإذاعة و التلفزيون و الانترنت و الوسائل المطبوعة أثره في تقريب المسافات بين دول العالم المختلفة،و كان ذلك سببا من أسباب الاهتمام بالعلاقات العامة في المجال الدولي.

خطوات العلاقات العامة:

من هنا يمكن أن نحدد الخطوات التي يمكن يتبعها مشغلي العلاقات العامة في أي مؤسسة لتحقيق أهدافها، وهي:

- **البحث و التحري :**

و هي أهم الخطوات التي تنبني عليها المقومات الأساسية لنجاح نشاط العلاقات العامة ، فالمنظمة بحاجة إلى معرفة أراء المجتمع و ردود الفعل عند اتخاذ أي قرار أو تنفيذ أي نشاط ، لذا ينبغي الإجابة في نهاية البحث عن سؤال مهم مفاده : ما الذي يجري ألان؟.

- **التخطيط:**

و تشمل تحديد الأهداف القصيرة و الطويلة المدى، ورسم البرامج التنفيذية و غيرها. و هنا ينبغي الإجابة عن: ما الذي يجب القيام به؟

- **التنفيذ**:

و هي الخطوة التي تتضمن القيام بتنفيذ البرامج الموضوع من خلال"التواصل" و الذي يسعى إلى تحقيق الهدف الأساسي من البرنامج المعد سواء لتعريف المجتمع بالمعلومات المطلوبة أو لخلق علاقة إنسانية و اجتماعية، و يجيب هذا الإجراء عن سؤال: كيف يمكن أن ينفذ الاتصال بأيسر السبل و أقواها تأثيرا.(حمدي ،2010،ص16-17).

- **القياس و التقويم:**

و هنا تسعى الإدارة لمعرفة ما حققه البرنامج، و قياس مدى تأثير و استفادة الجمهور منها، و في هذه الخطوة نجيب عن السؤال الأساسي: ماذا حققنا من نتائج؟(حمدي ،2010،ص16-17).

أخلاقيات العمل في العلاقات العامة:

حدد دستور جمعية مستشاري العلاقات العامة عشرة نقاط تتعلق بأخلاقية العمل و العاملين بالعلاقات العامة و أوجبت الجمعية أعضاءها التقيد بها:

- لكل عضو واجبات محدده بصورة واضحة تجاه الجمهور.
- على العضو إلا يقوم بنشر معلومات كاذبة و مضللة.
- أن يتعهد كل عضو بعدم الاشتغال في أي مهنة تقود إلى فساد سلامة الاتصال الجماهيري و القوانين.
- على العضو ألا يقدم الأسباب أو الأغراض غير مكشوفة أو يعطي أسباباً غير واقعية.
- على العضو أن يحمي ثقة جمهوره الحالي و السابق و أن لا يستخدم هذه الثقة.
- على العضو ألا يقبل استشارة جهتين لديها مصالح متضاربة إلا بعد اخذ موافقة كل منهما.
- على العضو إخبار الشخص المتعاقد معه عن أي ممتلكات أو مصالح مالية تعود له أي العضو نفسه لدى أي شركة أو مؤسسة أو شخص عندما يقترح ذلك الشخص أو الشركة.
- على العضو ألا يقترح على الزبون بأن يتوقف عن دفع الأجور و التعويضات المالية على تحقيق نتائج معينة أو أن تتأثر الأجور بنفس الطريقة بالنتائج المتحققة.
- على العضو ألا يقدم إلى الزبون المتوقع مقترحا تفصيليا لبرامج العلاقات العامة قبل تعينه فعلا (زين، 2008، ص71-72)

و من هنا نستطيع القول أن أخلاقيات العمل في مجال العلاقات العامة تتطلب[1]، ضرورة مراعاة الصدق و الأمانة و تقديم صور الحقائق كما هي ، حيث يترتب على الالتزام بهذه المضامين لكسب ثقة الجمهور و الحصول على دعمه، فإعطاء معلومات غير سليمة يؤدي إلى حجب الثقة من قبل الجمهور و تراجع قدرة التنظيم في تحقيق الأهداف، إضافة إلى ذلك فإن هناك الكثير من الأحداث التي أدت إلى ضرورة الاهتمام بهذا الموضوع، وهذه الأحداث تتمثل في :

- ظهور تشريعات جديدة لحماية المستهلك من الغش و الخداع.
- المطالبة العالمية عن طريق تأسيس جمعيات تتولى العمل على حماية البيئة.
- زيادة مستوى التعليم و الثقافة ، بشكل أدى نتيجة لزيادة المستوى الثقافي للأفراد و المطالبة بانتهاج الجوانب و السلوكيات الأخلاقية، حفاظاً على البيئة و الأفراد، فسياسة كسب ثقة الجماهير تعتمد على الممارسات العملية لهذه المفاهيم الأخلاقية منن قبل الحكومات و الشركات ، حيث اضطر جمعية العلاقات العامة الأمريكية تبني دساتير أخلاقية لممارسة نشاط العلاقات العامة ضمن دستورها مبادئ عدة منها:

ممارسة درجة عالية من العدل مع العملاء و أصحاب العمل.

- ضرورة المحافظة على أسرار العمل.
- عدم تمثيل مصالح متضاربة .
- عدم نشر أي معلومات أو نشرات غير صحيحة أو مضللة أو مخادعة
- التركيز على المصلحة العامة و وضعها فوق كل اعتبار.
- عدم قبول الهدايا و الرشاوى.
- العمل بإخلاص و أمانه.

و من هنا تنصب مفاهيم العلاقات العامة على أنها ليست نشاط اجتماعيا ضروريا لتحقيق منفعة ما، فهي وظيفة رسمية يتعين على العاملين بها انجاز عدد من المهام لتحقيق عدد من الأهداف العامة و الخاصة التي تعود بالنفع على التنظيم ككل و على العاملين بها كنتيجة، و وجود مفاهيم علمية للعلاقات العامة في حد ذاتها، تظهر أهمية هذا النشاط. (اللوزي، 2010،ص56-57)

و بذلك فإن مهام العلاقات العامة تنحصر في الأتي:

- إجراء الأبحاث و الدراسات لتوفير قاعدة معلوماتية ملائمة.
- تنظيم أعمال المؤسسة من خلال المتابعة و مد جسور التواصل بينها و بين جماهيرها الداخلية و الخارجية و إدارتها.
- تقديم النصح و المشورة لمن يحتاجها عند الضرورة.

- إنتاج المطبوعات التي تعرف بخدمات المنظمة.

لذلك يلاحظ أن العلاقات العامة قائمة على تحقيق التفاهم الإنساني ، و الذي يمثل جوهر العلاقات العامة ، الأمر الذي يتطلب التفكير و التخطيط لتحقيق هذا التفاهم الذي هو اقرب إلى الهدف المرحلي منه إلى الوسيلة المباشرة، عند الحديث عن عمل العلاقات العامة داخل منظمة ما، فإن ما نقصده هو توظيف تفاهم إنساني منظم لتحقيق منفعة ما انطلاقا من ذات الفكرة، وما يختلف من منظمه لأخرى ليس جوهر العلاقات العامة أو طبيعة عملها أو أهدافها العامة، و إنما الأهداف الخاصة و حجم الدور الذي تلعبه العلاقات العامة، و هذا الاختلاف يحث باعتبارات عده من أبرزها، نوع المنظمة (أهلية، حكوميه) إمكانياتها الخدمات التي تقدمها ،لذلك فإن العلاقات العامة تكون وظيفة إدارية ذات طابع مخطط و مستمر تهدف المنظمات من خلالها إلى كسب تعاطف أولئك الذين تهتم بهم و تحافظ على ثقتهم عن طريق تقييم الرأي العام المتعلق بها من اجل ربط سياساتها و إجراءاتها بأهداف و مصالح المجتمع ، ومن اجل تحقيق تعاون مثمر يحقق المصالح العامة بدرجة أكثر كفاءة، عن طريق تخطيط المعلومات و نشرها. (اللوزي،2010 ،ص58-59.)

و هي كذلك تقوم بعمليات الترويج لإيجاد الصلات القوية بين الشخص و الشركة و الأشخاص الآخرين أو المجتمع بصفة عامة، من خلال الاتصالات المستمرة و التفاعل بين الأفراد و الجماعات، ثم تقيم ردود الفعل الناتجة عن هذا الاتصال و التفاعل، و تقوم أيضا لدراسة سلوك الأفراد و الجماعات دراسة علمية موضوعية، من اجل تنظيم العلاقات الإنسانية على أساس من التعاون و المحبة و الوعي، و العمل على كسب ود الجماهير و ضمان التفاهم بين المؤسسات الاقتصادية و الاجتماعية من جهة و بين الجماهير من جهة ثانية للعمل على تهيئة أجواء نقية قائمه على الفهم و الثقة المتبادلة.
(اللوزي،2010، ص25)

المبحث الثاني

العلاقات العامة في مؤسسات التمويل

تنعكس السياسة العامة لأي مؤسسة من مؤسسات التمويل على وضع العلاقات العامة في هذه المؤسسة،فكيفية ممارسة العمل المؤسسي تمثل العامل الاول في تحديد درجة فعالية العلاقات العامة بهذه المؤسسة.وبمعنى آخر فإن تنوع الخدمات التي تقدمها مؤسسة التمويل وسياستها، تساعد العلاقات العامة على القيام بدور حيوي في تقدم المؤسسة وإزدهارها.

وإذا كان تكوين الصورة الذهنية الطيبةأوالسيئة عن المؤسسة في اذهان الجماهير،يمثل إنعكاسا لطريقة هذه الخدمات،فإن تغيير هذه الصورة لابد أن يسبقه تغيير فعلي في سياسة المؤسسة التي أدت الى تكوين هذه الصورة،ولذلك فقد أصبح من المعترف به تماما أن سياسة العلاقات العامة تمثل جزءا لا يتجزأ من سياسة المؤسسة،وبات من الواضح أن المسئولية النهائية للعلاقات العامة تقع على عاتق الإدارة العليا في المؤسسة.وقد أدركت الإدارة الحديثة أن فهمها للعلاقات العامة لا يقل عن فهمها لمبادئ وأساسيات العمل المؤسسي.

وأصبح من الضروري أن تعترف الإدارة الحديثة أن مسئوليتها الاساسية عن العلاقات العامة لاتقتصر على الجانب السلبي،ولكنها تتجه أيضا الى الجانب الايجابي،فإذا كانت المصلحة العامة موضع مناقشة في إقرار سياسة عامة لمؤسسة التمويل،فانه لا يكفي أن تقف الإدارة الى جانب هذه المصلحة العامة وتعتبر نفسها قد أدت ما هو مطلوب منها(فيكر،2004،ص267).

إن مسئولية الإدارة ينبغي أن تتضن أعمال بناءة لكسب ثقة الجمهور وتأييده من خلال برنامج محدد الاهداف والوسائل. ويؤكد جاكمين على دور الإدارة في جعل اهداف العلاقات العامة تتكامل مع سياسة المؤسسة.ويرى أن هذه المسئولية على وجه التحديد لا تعوض بأية حال.

وإذا كان من الضروري أن تقوم الإدارة بواجبها الأكمل كممارس يقظ لممارسة العلاقات العامة في المؤسسة،بالاضافة الى دورها الخلاق كموجه لسياستها،فانه من الضروري أيضا أن يتواجد الى جانب الإدارة العليا إدارة متخصصة تمارس وظيفة العلاقات العامة من الناحيتين المهنية والاجتماعية (فيكر،2004،ص267).

موقع جهاز العلاقات العامة في الهيكل الاداري لمؤسسات التمويل:

لكي يتحقق التكامل والتفاهم بين سياسة مؤسسة التمويل وأهداف العلاقات العامة،ينبغي أن يكون المسئول عن إدارة العلاقات العامة يتبع لاعلى سلطة إدارية بمؤسسات التمويل.

فمن هذا الموقع تتمكن العلاقات العامة من القيام بوظائفها المتعددة بكفاءة عالية وتذليل الصعاب والمعوقات.

كما أن المسئول عن العلاقات العامة في هذه الحالة يستطيع أن يمثل الجمهور في مناقشات الإدارة العليا، ويتأكد من مراعاة مصالحه في كل السياسات والقرارات التي تتخذ، وينبه الإدارة الى المشروعات التي تحقق الصالح العام للمجتمع.

وإذا كان مدير العلاقات العامة بمؤسسة التمويل هو المسئول عن وضع برنامج يعبر عن سياسة المؤسسة ويروج لها، فهو أيضا المسئول عن تفسير هذه السياسة للجمهور، وتوضيح الاعمال والإنجازات التي تحققها المؤسسة لخدمة المجتمع وتدعيم الإقتصاد الوطني. وهذا يتطلب مشاركتها الايجابية وتفاعلها المستمر مع مستويات الإدارة المختلفة لكي تضمن التأييد الفعلي والتفاهم الكامل لبرنامجها الذي وضعته لكسب ثقة الجمهور وتأييده. كما أنها تضمن وقوفها على المعلومات الجديدة أولا بأول وإلمامها الكامل بالقدرات ومسبباتها فتصبح قادرة على التعبير الدقيق عن المؤسسة وخدماتها المتنوعة.

وتزداد مسئوليات إدارة العلاقات العامة وتتنوع وظائفها مع نمو حجم المؤسسة وتوافر الكفاءات الفنية بها. ويحدث هذا في مؤسسات التمويل الكبيرة والتي تحرص على إقامة واستمرار الفهم المتبادل بينها وبين جماهيرها المتنوعة (عجوة،2001،ص37).

اقسام إدارة العلاقات العامة في مؤسسات التمويل:

تبرز في مقدمة اقسام إدارة العلاقات العامة في أي مؤسسة من مؤسسات التمويل تلك الاقسام التي تتناول عملية الاتصال الموجه من إدارة مؤسسة التمويل الى الجمهور. ويتوقف حجم هذه الاقسام وتنوعها على العوامل الاتية:

-مدى إقتناع المؤسسة بدور العلاقات العامة و الاتصال كوظيفة من وظائفها الاساسية في تحقيق التفاهم بين المؤسسة والجمهور.
-حجم مؤسسة التمويل ونوعية الخدمات التي تقدمها.
-مجالات إتصال المؤسسة بالجماهير وحجم كل جمهور منها.
-نسبة تواجد وسائل الاتصال الجماهيرية وفاعليتها في بيئة عمل المؤسسة،حيث يزيد عبء الاتصالات على إدارة العلاقات العامة في العواصم والمدن الكبرى التي تصدر فيها صحف كثيرة وتبث إذاعات متعددة ويكثر تواجد رجال الفكر والاعلام (عجوة،2001،ص37).

أهمية العلاقات العامة في مؤسسات التمويل:

على مؤسسة التمويل الحديثة مسئولية نحو المجتمع الذي توجد فيه، كما ان المصلحة العامة لهذا المجتمع يجب أن تتأكد من خلال الفلسفة التي تتبناها المؤسسة، وتأكيد هذا التوجيه أمر ضروري لانشاء علاقة طيبه بين المؤسسة والبيئة المحيطة.
ان البيئة المحيطة بمؤسسة التمويل ومجريات الاحداث فيها تعتبر مهددا اساسيا لنجاح المؤسسة وقدرتها على البقاء والاستمرار في دنيا الاعمال،ولهذا فان العلاقات العامة هي الوسيلة للوصول الى هذا التأثير على الرأي العام وتكوين إتجاهات إيجابية لديه نحو مؤسسة التمويل للحصول على قبوله ورضائه.
-قبول فكرة قوة الرأي العام في التأثير على المؤسسات والهيئات والمنظمات وكل ما في حكمها.
-تلعب العلاقات العامة دورا مهما في إجراء الاتصالات اللازمة للتعرف على أهم وآخر الاساليب والوسائل والأدوات التي تستخدمها منظمات التمويل الاخرى بالدول الاخرى.
- تلعب العلاقات العامة دورا مهما في التعرف على اخطار العمل وحوادثه ومقوماته الامنية بالتعاون مع إدارات الامن والسلامة.

- تقوم العلاقات العامة بدور مهم لإحداث الترابط بين أهداف منظمة التمويل وأهداف العاملين بها (مصطفى،2009،ص336).

أهداف العلاقات العامة في مؤسسات التمويل:

على إدارة العلاقات العامة في مؤسسة التمويل أن تضع الاهداف الرئيسية التي تنوي تحقيقها.ولابد من مراعاة أن تكون هذه الأهداف واضحة ومحددة وعملية،أي ممكنة التطبيق.. بمعنى أن تحقيقها يقع ضمن إمكانيات وقدرات المؤسسة.(حجاب،2007،ص475).

ومن هذه الاهداف:

- الاهتمام بالشرائح الفقيرة(إدارة التمويل الاصغر).
- تحسين صورة المؤسسة للمتعاملين معها وإبراز دور المؤسسة.
- خلق علاقات داخلية وخارجية مع المؤسسات النظيرة.
- التعريف بدور المؤسسة (مصطفى،2009،ص336).

إختصاصات العلاقات العامة في مؤسسات التمويل:

في الحقيقة فإن لقسم العلاقات العامة في مؤسسات التمويل نشاطات وأعمال داخلية وخارجية كثيرة،ويمكن أن نجملها في التالي:

- المشاركة الفعالة في مشاريع التنمية الاجتماعية وكافة الانشطة التي تستهدف رفاهية المواطن.
- إصدار الاخبار عن المؤسسة والخدمات التي تقدمها والمشاريع التي تشارك فيها،وغير ذلك من الانشطة الاعلامية والصحفية التي من شأنها وضع مؤسسة التمويل في صدارة العمل الاجتماعي والاقتصادي.
- تتولى العلاقات العامة بالتنسيق مع الإدارة المالية توزيع ونشر التقارير المالية السنوية أو الدورية وإصدارات الحصص التي تبرمها المؤسسة مع غيرها من المؤسسات المحلية او الخارجية.

- العمل جنبا الى جنب مع إدارة الافراد وإدارة التدريب من خلال الجهود المشتركة، المتعلقة بإصدار المجلات المتخصصة وإقتراح هياكل التحفيز المناسبة وإصدار جرائد الحائط والنشرات وغيرها.

- القيام بأعمال الترجمة الفورية في اللقاءات والمقابلات بين رئيس مجلس الأدارة والوفود الخاصة من كافة انحاء العالم.

- ترجمة الخطابات والمستندات والعقود المتعلقة بالمؤسسة من اللغة العربية الانجليزية،والعكس.

- المراسلات بين المؤسسة والمؤسسات الاخرى في جميع انحاء العالم.

- القيام باعمال خارجية بالمؤسسة مثل الاعمال التي تتعلق بالوزارات والدوائر الحكومية والجهات الخاصة.

- إستقبال وتوديع الضيوف القادمين للمؤسسة في مهام رسمية،وحجز أماكن تليق بهم في افضل الفنادق.

- دعوة التجار الكبار والصغار من المواطنين وغيرهم لزيارة المؤسسة وذلك لتعريفهم بالمؤسسة والإختصاصات التي تقوم بها.

- القيام باعمال الدعاية والاعلان عن طريق كافة وسائل الاعلام من إذاعة وتلفزيون ومجلات وجرائد.

- الاشراف على جميع مراحل الطباعة لمجلة المؤسسة والكتيبات الخاصة الاخرى،التي تتضمن انجازات المؤسسة ومجالات تقدمها وإبراز القدرات الابداعية لمنتسبي المؤسسة.

- توزيع المجلة بين الوزارات والدوائر الحكومية والمؤسسات والاشخاص لاعطائهم صورة واضحة وحقيقية لمؤسسة التمويل (حجاب،2007،ص474).

<u>مهام العلاقات العامة في مؤسسات التمويل:</u>

- تمثل العلاقات العامة حلقة الوصل بين المؤسسة ومؤسسات التمويل الاخرى.

- المشاركة الإجتماعية للعاملين في المؤسسات المختلفة.

- المشاركة في اللجان الاعلامية.

- المشاركة في إعداد المؤتمرات الصحفية واللقاءات المختلفة.

- التعاون الوثيق مع إدارة التدريب في مساعدة المبتعثين لخارج البلاد.

- القيام بكافة اعمال المراسم المختلفة.

- المشاركة في المناقشات المختلفة (مصطفى،2009،ص335).

دور العلاقات العامة في ابراز الخدمات التي تقدمها مؤسسة التمويل للجمهور:

ظهرت أهمية العلاقات العامة في الأونة،الاخيرة،ونجد أن أية مؤسسة جديدة تضع العلاقات العامة في أوائل الإدارات لكونها المخرج الوحيد لعكس نشاط المؤسسة ودورها الكبير في إدارة الازمات،وتسعى العلاقات العامة لتحسين الصورة الذهنية للمؤسسة،بل تشارك العلاقات العامة مع الإدارات الاخرى في تكملة وتسيير العمل، مثل مشاركة العلاقات العامة في توثيق الدورات التدريبية التي تنظمها إدارة الموارد البشرية اضافة للمشاركة مع بعض الإدارات الاخرى في الجوانب الإجتماعية مثل المشاركة مع نقابة العاملين بالمؤسسة في الاحتفالات السنوية،وتقوم العلاقات العامة بنشر أعلانات دورية في الصحف ومجلة المؤسسة والتلفزيون والإذاعة، وتزداد الحملات الإعلانية في حالة وجود خدمات جديدة للجمهور في الآونة الاخيرة أصبحت العلاقات العامة ذات أهمية كبيرة،وايقنت الادارة العليا أن العلاقات العامة باتت تلعب دور رئيسي.(كيلو واخرى،2012،ص25) .

برامج العلاقات العامة في مؤسسات التمويل:

قد يكون برنامج العلاقات العامة في مؤسسات التمويل إعلاميا (حملات إعلامية)أو تأثيري أو ترفيهي أوتثقيفي،وقد يجمع أكثر من وظيفة من هذه الوظائف وهناك أيضا برامج الخدمات التي تقوم بها مؤسسات التمويل والتي ترمي الى تذليل العقبات والمساهمة في حل المشكلات التي تواجه الجماهير تحقيقا للدورالإجتماعي والإنساني لمؤسسة التمويل. ويهدف البرنامج الإعلامي الى تكوين رأي عام مستنير مدرك للدور الذي تقوم به مؤسسات التمويل في المجتمع،وذلك عن طريق نقل المعلومات بانجازاتها وتفسير سياستها وأهدافها للجماهير

المختلفة. أما البرنامج التأثيري فيسعى الى إقناع الجماهير وإستمالتها لسياسة مؤسسات التمويل وكسب التأييد لها،وتحقيق التفاهم والتناغم بين مؤسسات التمويل وجماهيرها بالاضافة الى تأكيد السمعة الطيبة والصورة المشرفة لها في أذهان الجماهير،ويهدف البرنامج الترفيهي الى توثيق أواصر المودة والمحبة بين مؤسسات التمويل وجماهيرها وتجديد نشاط العاملين بها، ودفع الملل الذي قد ينشأ عن العمل الجاد المستمر.اما البرامج التثقيفية فهي من أهم البرامج التي ينبغي أن تقوم بها إدارة العلاقات العامة في مؤسسات التمويل (جودة2011،ص118).

المرتكزات الاساسية لنجاح خطط العلاقات العامة في مؤسسات التمويل:

هناك سبعة مرتكزات أساسية لابد ان توضع في الاعتبار عند التخطيط لأنشطة العلاقات العامة في مؤسسات التمويل،لكي تتحقق لهذه الانشطة التأثيرات الايجابية المتوقعة في ظل مناخ مهيئ لأدراك أهدافها،وتقبل مضمونها قد اشار الى هذه المرتكزات المؤلف الامريكي مارستون وتناولها هنا بالشرح والتفصيل مع التطبيق على واقع مؤسسات التمويل وهي:-

اولا: المجتمع المحلي:

ينبغي على مؤسسات التمويل أن تقود التقدم وأن تشارك في الانشطة التي تهدف الى تطوير المجتمع.

واذا كانت مؤسسات التمويل في الدول المتقدمة تقوم بدور كبير في العديد من المشروعات الإقتصادية،فإن مسئوليتها في الدول النامية اكثر اهمية لبناء الاقتصاد الوطني في هذه الدول. وتلعب مؤسسات التمويل دور بارز في تنمية المشروعات الصناعية والتجارية، كما تساهم في دعم قطاعات الامن الغذائي والتعمير.

ثانيا: تنمية الوعي الاقتصادي:

تستطيع مؤسسات التمويل أن تساهم في ترشيد السلوك الإقتصادي في المجتمع فتشجع تلاميذ المدارس على الإدخار،وتنمي فيهم المسئولية الإقتصادية من خلال الكتيبات المبسطة الهادفة، كما إن تقديم المعلومات وتفسيرها للكبار من خلال الندوات ووسائل الاتصال

الجماهيرية تنقل مؤسسة التمويل من مجالاتها المحددة الى مجالات أوسع وأرحب يحقق فيها الاتصال بقادة الفكرفي المجتمع،ويقوم بدور رائع في الدعوة الى ترشيد الاستهلاك وتخفيض النفقات.

ويمكن أن تلعب مؤسسة التمويل دورا هاما في صياغة الرأي العام ازاء المشكلات والقضايا المالية،عن طريق ما تقدمه من معلومات وتفسيرات تتعلق بها إذا ما نظمت المؤسسة المعلومات التي تصل إليها من مصادر متعددة،وأتاحت لها طريق الانتشار لتخدم من يحتاج إليها من رجال الاعمال أو حتى من الافراد العاديين،الذين يحتاجون الى هذه المعلومات لمجرد المعرفة وتكوين الأراء. (عجوة،2001،ص12).

ثالثا: العاملون بمؤسسات التمويل:

تتزايد أهمية العاملين في مؤسسات الخدمات ومن بينها مؤسسات التمويل،لأن موقفهم من مؤسسات التمويل وقدرتهم على التأثير في المستفيدين،ومظهرهم من العوامل المؤثرة في جذب المستفيدين وكسب ثقتهم،لذلك تحرص معظم مؤسسات التمويل على تدريب العاملين على كيفية التعامل الناجح مع المستفيدين.وبعض مؤسسات التمويل تقدم لهم دراسات في العلاقات العامة،بإعتبارأن الذي يتعامل مع المستفيدين مباشرة ينبغي ان يلم بأساليب التفاهم وأن يكون قادرا على تمثيل مؤسسات التمويل وتقديمها بشكل لائق الى المستفيدين من خلال الاداء الطيب والحوار المهذب.

رابعا:إختيار المكان:

تتفوق أهمية المكان بالنسبة لمؤسسات التمويل عن أهميته للعديد من المشروعات الاخرى، فمؤسسات التمويل يجب ان يكون المكان فيها مريحا.

وقد بدأت بعض مؤسسات التمويل في إقامة فروع لها في أحياء المدينة المختلفة للوصول الى المستفيدين في الاماكن القريبة من سكنهم او عملهم.ومن الضروري تهيئة المكان الداخلي في مؤسسات التمويل،وتوفير مقاعد الإنتظار أوالاماكن التي يسهل الوقوف حولها

أو الاستناد عليها فمن بين المترددين على مؤسسات التمويل مستفيدين كبار السن،وسيدات حوامل او مرضى لا يتحملن الوقوف غير المريح (عجوة،2001،ص12).

خامسا: الإعلانات:

تتزايد أهمية الإعلان على المزايا التي تعود على المستفيدين نتيجة التعامل مع مؤسسات التمويل.وقد تزايدت بالفعل هذه الإعلانات كمآ و كيفآ في السنوات الأخيرة بسبب طبيعة الخدمة غير المنظورة التي تقدمها مؤسسات التمويل،ويلعب الإعلان دورا كبيرا في إعلاء شأن مؤسسات التمويل وتدعيم مكانتها وإضفاء الشخصية المميزة لها،كما يهدف الإعلان في مجال العلاقات العامة أيضا في المشاركة في بناء الصورة الذهنية الجيدة لمؤسسات التمويل.

سادسا:الاحداث الخاصة:

يندرج تحت قائمة الاحداث الخاصة في العلاقات العامة الزيارات والمعارض والاحتفالات والمهرجانات،وكذلك الايام والاسابيع الخاصة والاجتماعات والمؤتمرات والمباريات الرياضية والعلمية،بالاضافة الى اعياد انشاء المؤسسة وإفتتاح المشروعات الجديدة،وتهدف هذه الاحداث الى تنشيط الاتصال بجمهور المستفيدين وتوطيد الصلات الشخصية وتأكيد دور المؤسسة الاجتماعي وذلك كله لتحقيق السمعة الطيبة وكسب ثقة المستفيدين وتأييدهم.

سابعا: المعلومات الكاملة:

لاشك أن الترجمة الفعلية للعلاقات العامة في أي مؤسسة من مؤسسات التمويل تتمثل في القدرة على تحليل كل ما يدور في ذهن المستفيدين من تساؤلات وتقديم الاجابات الكاملة عنها،من خلال المعلومات الواضحة الواردة في كتيبات مؤسسات التمويل ومراسلاتها الى المستفيدين،كما أن وضوح المعلومات يوفر على المستفيد الوقت الذي يضيعه في محاولة تغيير المعلومات الغامضة،والتي تضطره أحيانا الى الذهاب الى مؤسسة التمويل وتوجيه الاسئلة الى المختصين (عجوة،2001،ص12).

المبحث الثالث

برامج العلاقات العامه في التخفيف من وطأة الفقر

برامج العلاقات العامة لاتقوم علي أهواء الممارسة أو علي الفكرة العشوائية، إنما هي أمور قائمه علي بحوث علمية ثابتة، وهذا يدعم مواقف رجل العلاقات العامة في تنفيذ خططه وبرامجه حيث يخطي من يعتقد أن نشاط العلاقات العامة يحتاج الي جهود كبيره لتحقيق كثير من أهداف المنظمات علي إختلاف انواعها، حيث تلعب العلاقات العامة في بعض منظمات الأعمال دوراً حاسما في بلوغ الأهداف.(خليل،2009،ص177)

تخطيط برامج العلاقات العامة:

ليس هنالك خطط لبرامج العلاقات العامة قائمة علي أسس علمية من حيث التخطيط والتنفيذ والتقويم،وهذا يعتبر قصور في مجال العلاقات العامة،إذ ليس مهمة العلاقات العامة بذل جهد في النواحي إلاعلامية وهنالك عدة انواع لبرامج العلاقات العامة وهي:

- البرامج البسيطه ومحدودة التاثير:

هي البرامج العامة التي لا تتعدي أهدافها سوى قدر محدود من إلانجاز إو اقامة علاقه معينةأو المحافظة علي علاقات ذات قيمه معينة بالنسبه للمنشاة .

ومثال لذلك برنامج زيارة لموقع المنشاة من وفد زائر أو فوج من الضيوف

(محمد المصري،1983،ص110)

-البرامج الكبيره والمتعددة الاتجاهات والتاثير:

وهي التي تعني إستخدام إمكانيات كبيرة نسبيا تتفق مع المواقف والمعنية والمتطلبات التي تستدعي إقامة مثل هذا البرنامج.

والبرنامج الكبير هو الذي يشترك فيه مجموعه من المتخصصين في العلاقات العامة ومن ذوي الخبرة الطويلة نسبيا، وقد يستعان في إعداده بمستشار او اكثر. وخاصة اذا كان

البرنامج يستدعي إستخدام أكثر من سيلة من الوسائل الاعلامية لتحقيق أهداف، مثلاً قد يكون الهدف هو اقامة علاقات عامه واسعة مع مجتمع معين او غير ذلك.

- البرامج الاعلاميه الهجومية:

البرامج الهجومية ليست من النوع المستحب عادة الأنها في كثير من الحالات تكون بغرض منع وقوع ضرر معين أو محاولة درء بعض الأخطار قبل حدوثها كما لو كانت هذه المنشاة تتوقع خطرها من إحدي أعدائها أو الذين يريدون إستغلال موقف معين وتحويله الي صالحهم، وهنا يكون الهجوم مبرر مثل الدفاع عن النفس مقدماً قبل ان يبدأ الهجوم المتوقع

- البرامج الاعلاميه الدفاعية :

هي البرامج التي تحتاج من اخصائي العلاقات العامه الحرص و الحيطة في الماده المستخدمة في الدفاع، الانها عادة ما تكون في مواجهة حملة هجومية من مصدر من المصادر المضادة، وما يجب أن تشمله هذه البرامج ، هو محاولة إزالة الاثار التي خلقتها الشائعات أو الدعاية الكاذبة أو الهجوم المضاد معتمداً علي ذلك لكشف الاكاذيب وعرض الحقائق بدون تعديل أو اضافة(المصري،1983،ص117)

- تصميم البرامج وتحديد محتوياتها:

من الضروري وضع البرنامج المناسب الذي عن طريقه يتم تنفيذ الأهداف التي وصعت في الخطة، والطرق المناسبة لتحقيق هذه الأهداف لذلك يحتوي البرنامج علي عناصر معينه:-

اسم البرنامج،الهدف من البرنامج ،توقيت البرنامج،مقر تنفيذ البرنامج،الجمهور المستهدف من البرنامج،منفذي البرنامج، تمويل البرنامج،مضمون او محتوي البرنامج،الاساليب المستخدمة للتنفيذ و تقييم البرنامج.

كما تقتضي الضروره تحديد وقت تنفيذ البرنامج خاصة البرامج التي تختلف بأختلاف المناسبات والظروف التي تمر بها المنشاة لذا فان تحديد وقت التنفيذ مهم لنجاح البرنامج (عبد الحكيم ،2008،ص179)

حيث يجب مراعاة السمات الانسانية والاجتماعية المختلفة للجمهور كما أن تخصص منفذي و معدي البرامج يساعد في إخراج مضمون جيد ، فلابد من توفر مهارات القائم بالاتصال حتي ينعكس ذلك اجابيا علي نجاح البرنامج .

ـ المراحل المختلفه لبرامج العلاقات العامة:

شانه شان أي برنامج يراد له النجاح فان برامج العلاقات العامه يمر بعدة مراحل نؤجزها في ألاتي

ـ.مرحلة تحديد الاهداف:

حيث ينبغي تحديد أهداف العلاقات العامة بدقه ووضوح وبموضوعية عالية،اي تحديد ماينوي نشاط العلاقات العامة تحقيقة في مدي زمني محدد.

ـ.مرحلة تجميع وتبويب وتصنيف المعلوماتوالبيانات الخاصة بالبرامج وتحليل هذه المعلومات:

ـ.وضع الخطه:

ويتم وضع الخطة في ضوء الأهداف التي يتم تحديدها والاتفاق عليها، وأيضا في ضوء البيانات والمعلومات التي تم الحصول عليها من مصادر مختلفة وينبغي ان تتضمن الخطة مراحل التنفيذ والاجراءات والوسائل المتاحة، ضمن جدول زمني محدد وضروري وأن تكون الخطه مرنة وقابله للتعديل عند الضرورة.

ـ.تنفيذ البرنامج:

حيث تقوم الاقسام والدوائرالمعنية حسب إختصاصها بتنفيذ وإنجاح البرنامج الموضوع، ومن الضروري ان يتحقق التنسيق والتكامل في عملية التنفيذ. (حجاب،2007،ص183)

ـ.تقييم البرنامج:

يجب متابعة البرنامج والعمل علي تقييمه في مراحلهالمختلفة وذلك لتصحيح الاخطاء والانحرافات إن وجدت وللتاكد من ان البرنامج ونتائجه مطابقه للاهداف المرسومة أو تلافي أي إنحرافات مابين النتائج الاهداف.(حجاب،2007،ص183)

اهداف برامج العلاقات العامه:

تعتبر عملية تحديد أهداف العلاقات العامة عملية ليستسهلة،وغالباً تجد منظمات الاعمال صعوبة في فصل برامج العلاقات العامة، حيث تتطلب عملية تحديد الأهداف،تحديد كافة المقترحات التي تقدمها الادارة في المنظمة للوصول الي تحديد واضح للمشكلات التي يجب معالجتها.

حيث تهدف البرامج إلي تعريف المتدربين بالمفاهيم الأساسية للفقر وأسبابه ومظاهره وتداعياته كما يهدف إلي تذويدهم بالمعارف والمهارات حول أساليب ومؤشرات قياس الفقر سوء التوزيع الداخلي وكيفية تطبيقها يهدف كذلك الي تعريف المشاركين باهم السياسات وبرامج التخفيف من وطأة الفقر وألي تحليل السياسات المناهضة للفقر والداعمة لعدالة توزيع الدخلن والي التعرف علي الملامح دور الحكومات والمنظمات الاهلية في التخفيف من الفقر ويهدف أيضا الي التعرف علي الصعوبات التي تواجه الجهود المبذوله لتخفيف من الفقر وتحقيق التوزيع العادل للدخل وكيفيه تجاوزه، ويناقش البرنامج مقومات نجاح سياسات مكافحة الفقر بشكل عام وفي السودان بشكل خاص(حجاب ،2007،ص184)

المقومات والعناصر الأساسيه لنجاح برامج العلاقات العامه:

- العاملون في المنظمه:

إن العلاقات العامة تتطلب لادائها بصورة فعاله كادر من العاملين يتمتعون بحسن المظهر، الملبس،اللياقه،اللباقه،الذكاءوروح الدعابه وحب المساعده واللمسات الانسانية والاجتماعية.

- موقع المنظمه ومظهرها العام:

عندما تكون المنظمة في قلب الأحداث حيث توجد الجماهير، فان عملية الاتصال المزدوج بين المنظمة والجماهير تكون فعالة،فالمنظمة التي تؤسس لها موطئ قدم في مركز الاعمال ومركز تواجد الجماهير تكون أقرب للجماهير من غيرها من المنظمات المعزولة

- المسؤليه الاجتماعيه:

ان الحد علي مدى نجاح المنظمة ينبغي ان تكون منطلق بما يتم فعله وليس بما يتم قوله، فالعلاقات الطيبة مع جمهور المنظمة الداخلي يعبر عنها بتقديم فرص عمل منتظمه، بأجر عادل وظروف عمل مناسبة، والعلاقات اطيبة مع الجمهور الخارجي تنطوي علي تقديم جودة عالية من السلع والخدمات التي تشبع رغبات المستهلكين بسعار مقبوله وبوفرة في الاسوق.

- الانفتاح علي المجتمع وخدمته:

وذلك من خلال فتح أبواب المنظمه للجمهور لكي يتعرف علي نشاطتها وكالمشاركه في المعارض الوطنيه وإلاقليمية والدولية، وتقديم خدمات متميزة وتوسيع هذه الخدمات لتشمل أكبر شريحة رائجة ممكنه من شرائح المجتمع، بأمانة ونزاهة وإخلاص وأيضا توفير المعلومات الدقيقه عن المنظمه للراقبين والمهتمين.(عبد المنعم،2009م،ص108)

- شروط نجاح البرنامج:

- أن يتضمن البرنامج معلومات لها مغزي ،أي يهتم بالجمهور وأن يحتوي علي الجديد ويركز عل الحقائق التي تؤيده.

- ان يكون البرنامج مؤثر بالعبارات والصوت وغير ذلك من مؤثرات إعلامية من الناحية الاخراجية.

- إختيار وسائل الإتصال المناسبة لنقل البرامج إلى الجمهور، ويتوقف ذلك علي طبيعة الجمهور وخصائصه الدمغرافية وسماته الإجتماعية، وعلي طبيعة الفكرة من حيث البساطه والتعقيد والوقت والتكلفة المالية للوسيلة وتناسبها مع هدف البرنامج.

- الاموال والافراد اللازمين لاداء العمل. (www.alazhar.com).

ومن هنا يتضح إن الخطه الناجحة لابد أن تترجم الى برامج، وان هذ البرامج يجب أن تتضمن جدول زمني يحدد تنفيذ مواعيدها ووسائلها، حسب الموارد البشرية والمادية المتاحة، حتي يتم الحصول علي تفصيل الخطوات وتوضيحها، حيث تفيد الموارد المادية في تحديد الوسائل الإتصالية المستخدمة.

أما تحديد مضمون البرامج فيلعب دور في وضع الموارد المحررة، التي سيتم نشرها وبثها، فيما يفيد في تحديد الأساليب في حصر مسؤلي من سيقبل؟ماذاوكيف؟ويفيد تقييم النتائج التي تحققت والتي لم تحقق وأسباب ذلك، بالتالي العمل علي تلافيها وصولآ الى تحقيق الأهداف المنشوده (عجوه،1977،ص109)

مثال لبرنامج:

برنامج الرائد لتأهيل الأسر المحتاجه في السودان.

التعريف:

يعني البرنامج أساسا بتأهيل الأسر التي فقدت عائلها من خلال تمويل وتنفيذ مشاريع إنتاجيه.

أهداف البرنامج:

يستجيب البرنامج الأهم إحتياجات الأسره لتأمين العيش الكريم من خلال تقديم حزم خدمات مالية وغير مالية.(www.alazhar.com)

الفصل الثالث

مفهوم الفقر

المبحث الأول: مفهوم الفقر وأنواعه وأسبابه.

المبحث الثاني: النتائج المترتبه من الفقر.

المبحث الثالث: أساليب وطرق التخفيف من وطأة الفقر.

المبحث الأول:

مفهوم الفقر و أنواعه و أسبابه

الفقر له مظاهر متنوعة، تتمثل في قلة الدخل والموارد الإنتاجية اللازمة ، لتأمين سبل كسب عيش مستدامة، ومقاومة الجوع وسوء التغذية والمرض، والأمية والجهل أو فقدان فرص تحصيل الخدمات الأساسية الأخرى، ويعني أيضا تزايد معدلات المرض والوفاة والتشرد وعدم كفاية المسكن والبيئة غير الآمنة والتمييز والعزل الإجتماعي، وأيضا يتصف الفقر بعدم المشاركة في القرارت الخاصة بالمجتمع المحلي، وفي الحياة الإجتماعية المحلية والثقافية،والفقر موجود في كل البلدان مثل الفقر الجماهيري في بلدان نامية كثيرة، وجيوب الفقر بين الغنئ في بلدان متقدمة، وفقدان سبل كسب العيش بسبب الركوض الإقتصادي.(عبدالحي،2002 ،ص1)

يعتبر الفقر ذا أبعاد متعددة ومتداخلة تتضمن الأبعاد الإقتصادية والإجتماعية والسياسية، وتعني هذه الأبعاد أنه في غالبية الحالات لايقتصر على شئ واحد فقط، في جانب الفقر، هنالك أبعاد نفسية متعددة كالشعور بالعجز وقلة الحيلة والإعتماد على الغير ، وعدم التمكن من الحصول على جميع أو معظم الحاجات الأساسية والعزلة الإجتماعية وعدم الإعتماد الشخصي.(جلال الدين،1983،ص5)

وبالرغم من أن مستوى الدخل أو الأصول المملوكة للأسرة الفقيرة أو مستوى الإنفاق أو الإستهلاك يمكن إعتبارها جميعا أحد الأبعاد الهامة للفقر، إلا أنها لاتعطي صورة متكاملة لجميع الإبتلاءات في حياة البشر، وعلى سبيل المثال يمتلك بعض الأفراد أصول مالية ومادية كافية إلا أنهم أميون ويعاني أطفالهم من سوء وإختلال في التغذية وإعتلال في الصحة، ولهذا يتضمن مفهوم الفقر فقر القدرات، وهذه القدرات بدورها تتضمن جوانب كثيرة ومتعددة يصعب قياس الكثير منها، ومن أهم هذه الجوانب الحياة الآمنة والطويلة والخالية من العلل والأمراض، كما يتضمن المعرفة أو القدرة على القراءة والاتصالات بالاضافة، إلى مستوى لائق للمعيشة ويتضمن الموارد الإقتصادية، وفرص الحصول على

الخدمات الصحية وعلى المياه النقية وعلى الغذاء الكافي (للاطفال دون سن الخامسة) حتى لاتفنى نسبة كبيرة منهم نتيجة سوء التغذية ونقص الوزن.(مقترح استراتيجية مناهضة الفقر،ص1)

مفهوم الفقر في الإسلام:

الإختلاف في نظرة الإسلام للفقر عن النظم الغربية الإشتراكية هو أن الإسلام لايفصل الجانب العقائدي عن الجوانب الإقتصادية والإجتماعية.

فالفقر هو الحاجة والعوز، والإنسان يسعي في الأرض، فإن توفرت له حاجاته الأساسية فهي نعمة تستحق الشكر والعبادة قال تعالي:(فليعبدوا رب هذا البيت الذي أطعمهم من جوع وآمنهم من خوف) سورة قريش الآية (3-4)

ومع ذلك فإن الإسلام ينظر للفقر كمشكلة دينية وإجتماعية تدفع الفرد إلي الذل والمعصية ،ومشكلة إجتماعية تخل بالتوازن المطلوب لإستقامة المجتمع وقد إستعاذ الرسول صلي الله عليه وسلم من الفقر وقوله:(اللهم اني أعوذ بك من الكفر والفقر). (موسي، 2003،ص11)

مفهوم الفقر التقليدي (فقر الحاجات):

يرتبط تعريف الفقر القائم علي الحاجات الأساسية بعدم القدرة علي إشباع تلك الحاجات لتحقيق حد مقبولاً من المستوي المعيشي،ويقاس ذلك بالانفاق أو الدخل اللازم لشراء الحاجات الأساسيه تشمل الغذاء والكساء والمأوي والصحة والتعليم، ويعتمد علي الدخل أوالانفاق لتحديد مستوي الفقر طبقاً لما يسمي(بخط الفقر)وهو أكثر قياسات الفقر إستخداماً.

أما البنك الدولي فقد عرفه بأنه حالة الحياة التي تتسم بسوء التغذية والأمية والمرض بصورة تتدنى عن أي مستوي معقول يليق بكرامة الإنسان.

أما تقرير التنمية البشرية فقد عرفه بأنه (حرمان من الحاجات الأساسيه والتي تتمثل في الحد الادني لمستوي المعيشة المقبول). (زكريا،2002،ص22)

المفهوم الحديث للفقر:

هذه المفاهيم الجديدة لاتنفي ماتقدم من مفاهيم تقليدية وإنما تضيف عليها مزيداً من الأفكار المستمدة من أدلة تطبيقية، لأن مفهوم الفقر ليس ثابتا وإنما له أبعاد زمنية وموضوعية، فقد ظهرت جديدة، مثل مفهوم القدرات والإستحقاق ،ووفقا لهذا المفهوم فان القدرات الإنسانيه تكون من فرص الحياة التي يمكن الإمساك بها والإختيار منها بحرية، والتعريف وفقاً لهذا المفهوم يغطي الجوانب والأبعاد المتعددة للفقر من مستوي المعيشة إلي أمور مركبة مثل إحترام الذات، أو المساهمة في الحياة الإجتماعيه، ويعكس تنوع الفقر وتفاوته علي المستوي الفردي.(موسي،2003ص10)

تعريف الفقر:

يعرف الفقر بأنه عبارة عن قصور في القدرة البشرية، يؤدي إلي توليد منخفض من الرفاهيه، بمعني أنه قلة حيلة لدي أفراد المجتمع، وضعف عام بالمجتمع تحول دون إخراج موارده في منتجات مفيدة، وبالتالي يؤدي إلي قلة الدخل الفردي،وإلي مستوي إشباع منخفض للحاجات الأساسية التي تحتاج الي إنفاق، وهو قصور في إمتلاك رأس المال المادي والمالي والبشري والإجتماعي يقود هذا إلي توليد الفقر .

لقد ورد بتقرير مكتب العمل الدولي التابع لبرنامج الأمم المتحدة للإنماء مايو1998م،أن قياس الفقر بإتساع الهوة بين قلة الدخل وبهاظة الإنفاق قياس لايمكن تطبيقة بالمجتمع السوداني، الا أننا إذا أردنا أن نعمل بهذا المقياس في السودان فإن الفقر سيشمل أربع أخماس السودانين.(تقرير وزارة الرعايه الاجتماعيه ،ص1)

تعريف الفقر في منظور التنمية البشرية:

منذ أن صدر تقرير التنمية البشرية في عام 1990م عرفت التنمية البشرية بإنها عملية توسيع نطاق الخيارات أمام الناس، وأهم هذه الخيارات هي العيش حياة طويلة في صحة جيدة والتعليم والتمتع بمستوي معيشة لائق، وهناك خيارات إضافيه تشمل الحرية السياسة وحقوق الإنسان الأخرى المكفولة، ومختلف مكونات إحترام النفس.

فإن الفقر يعني عدم كفاية الفرص والخيارات المتاحة ذات الأهمية الأساسية للتنمية البشرية.

تعريف الفقر في منظور الإحتياجات الأساسية:

الفقر هو الحرمان من المتطلبات المادية اللازمه لتلبية الحد الأدني المقبول من الإحتياجات الإنسانية بما في ذلك الأغذية، وهذا المفهوم المتعلق بالحرمان يتجاوز كثيرآ الإفتقار لي الدخل الشخصي، وهو يتضمن الحاجه إلي الصحة الإنسانية والتعليم والخدمات التي يتعين أن يوفرها المجتمع المحلي للحيلولة دون سقوط الناس في وهدة الفقر، وهو يسلم أيضا بالحاجة إلي توفير العمالة والمشاركة.(منشور وزراة الرعاية والضمان الإجتماعي،ص1)

الفقر الإجتماعي:

يعرف بأنه عدم كفاية أو عدم وجود الخدمات الأساسية الإجتماعية ، وأهمها خدمات مياة الشرب النقية ،إصحاح البيئة ،الصحة ،التعليم والسكن بالأضافة إلى ضعف أو عدم المشاركة في الحياة الإجتماعية وطابع إجتماعي ثقافي .

فقر القدرات والإستحقاق:

ومن هذا المفهوم فإن القدرة الإنسانية تتكون من فرص الحياة التي يمكن الإمساك بها والإختيار بينهما بحرية مثل (جودة التغذية، إحترام الذات أو المساهمه في الحياة الكريمة.....إلخ) والقياس بهذا المفهوم يعتبر أكثر تعقيداً لشموليته لكل متطلبات الحياة. وقد صاغ سنة 1983هذا التعريف وإقترح أهمية النظر إلي الفقر كمفهوم مطلق في فضاء إمكانيات الأشخاص علي السلوك في المجتمع وليس في فضاء السلع والخدمات والموارد وقد إشتمل علي فقر المقدرات والوظائف لما لهما من أهميه في الكفاءه الإنتاجية وساحات لتفريق الطاقات الكامنة علي التوالي.(عبد القادر،1994 ص9)

أنواع الفقر:

للفقر أنواع عديدة ولكن أكثرها تداولاً أو شيوعا هي التي أوضحها (Schubert عام 1994حيث أوضح وجود نوعين من الفقر :

أولا:**الفقر النسبي** : وهو الوضع الذي يكون فيه الفرد فقيراً قياسياً بمن حوله من أفراد المجتمع ،وهؤلاء لديهم دخل ولكن الدخل لايتوازن مع المنصرف، وبالتالي توجد لديهم فجوة بين الدخل والمنصرف ويكون لديهم عجز دائم في ميزانية الأسرة ،وغالبا هذا ينطبق على العمال والموظفين في القطاع الحكومي والذين لديهم دخل محدود لايتناسب مع مؤهلاتهم أو المستوى المعيشي من حولهم، لذلك يجدون أنفسهم قد أجبروا على ترك الكثير من الإحتياجات التي لايمكنهم الإيفاء بها مما يحد من قدرتهم على المشاركة في الكثير من الأنشطة الإجتماعية والثقافية، وهذا ماذكر سابقاإ بأنه يسمى الحرمان الإجتماعي.

ثانيا:الفقر المطلق:

وهو أن يكون الفرد فقيراً بغض النظر عن من حوله ،أي بصورة طلقة دون المقارنه مع أي أحد. وفي هذه الحالة نجد أقرب مثال لذلك النازحيين الذين يجتمعون في أطراف المدن بسبب الظروف الإقتصادية والبيئية والسياسية (كالجفاف والتصحر ،المجاعة ،الحرب الاهلية)

الحاقاً لما تم ذكره عن أنواع الفقر اورد أيضا أنواع في الإسلام حيث نجد نوعان فقير ومسكين .الفقير هو الذي لايملك قوت عامة أي فقر مطلق أما المسكين فهو الذي لايملك قوت يومه، ولتوضيح الصورة أكثر وعندما تترجم من الناحية الإقتصادية نجد أن هنالك أسر تعيش دون حد الكفاف وهم الفقراء الذين لايملكون قوت عامهم، وبالتالي المال اللازم لشراء الحد الأدنى من السعرات الحراريه للفرد والضروريات الغذائية يعني المجاعه.(مسودة،2000،ص1)

ويصنف الفقر المطلق أوضاع الحياة لإفراد أو أسرة معيشية معينة، دون أي مقارنة بينها وبين الاخرين ،وعادة مايستخدم هذا المصطلح في الدول النامية الفقيرة ويشمل الفقر المطلق.

الفقر المطلق الأول :يخص عندما لاتتوفر للفرد أو الأسرة حاجات الكفاف الطبيعية الإنسانية أي المستوى المعيشي الأدنى المعروف بالحاجات الأساسية

الفقر المطلق الثانوي: يعني العزل من المشاركة في الحياة الإجتماعية أو عدم تحصيل الحد الأدنى للمستوى الإجتماعي والثقافي المتعارف عليه في مجتمع معين.

أسباب الفقر:

أسباب الفقر متعددة ومتباينة وتختلف من مجتمع لآخر ومن دولة لآخرى بإختلاف الزمان والمكان، وطبيعة المجتمعات الإقتصادية والإجتماعية وهنا نورد بعض الأسباب التي تؤدي إلي الفقر في السودان ويمكن تعميمها على أغلب الدول النامية وهي كما أوردتها

(مسودة ،2001م،ص 8) تتمثل في الأتي:

- ضعف البرامج الانمائية : ضعف السياسات التنموية خلال العقود الماضية أدت إلى ضعف النمو الإقتصادي ،وذلك من خلال تشويه هيكل الأسعار والحد من الكفاءة وخاصة فيما يتعلق بتخصيص الموارد مما أدى إلي عجز في الموازنات والإستدانة فأدي إلي التضخم وتراجع الإستثمارات الأجنبية، وهروب رأس المال وهجرة الكفاءات الوطنية .

- التدهور في رأس المال الطبيعي: يشمل التدهور في الأراضي والمياه والغابات بفعل الجفاف والتصحر والتعرية والفيضانات ،أدت الى فقر السكان وإضطرار أعداد كبيرة منهم للنزوح للمدن فأدى الي إرتفاع المنصرفات.

- الحرب الأهلية : إستمرار الحرب الأهلية من أهم الأسباب في توسيع نطاق الفقر من حيث الحجم والشدة وتكاليف الحرب المادية والبشرية نتج عنها إختلال في الموازنة وميزان المدفوعات .

- تراكم الديون: وتزايد العبء بسبب الفوائد التعاقدية والفوائد التأخيرية أدى إلي عدم تسديد بعض الديون إلي جانب الأسباب الأساسية التي أدت الي توقيف الغروض والمعاونات جعل الدولة تقوم بدفع خدمة الديون بفوائد أكثر مما تتلقى من عون ومساعدات . (الصديق،2009م ص12)

أسباب الفقر في السودان :

وفيما يخص السودان فهناك أسباب عديده تضاف الي ما ذكرنا من أسباب ، نضيف اليها في حالة السودان الأسباب الآتيه التي أدت الي إنتشار ظاهرة الفقر بين كثير من أهله ويمكن توضيحها في الاتي:

- العوامل الطبيعية: وهذه تتمثل في ظروف البيئه الطبيعية من جفاف وتصحر والتي أثرت علي الانسان وبيئتة الطبيعيه بصوره مباشرة ،لأنها تقضي علي الاخضر واليابس وتهلك

الحرث والنسل ،وقد شهد السودان في عقد الثمانيات موجات من الجفاف والتصحر ضربت بصفة خاصة حزام السافنا وأثرت بالتحديد علي ولايات غرب السودان (دارفور، وكردفان)،من ما أدي الي النزوح حيث عاش السكان في معسكرات وأحزمه حول المدن.

- الحروب والنزاعات القبليه: أدت الحروب الممتده في جنوب السودان وشرقه وغربه إلي تدمير مشاريع التنميه القائمه وحسن إدارة وإستقلال الموارد في تلك المناطق وإجبار السكان علي النزوح وهجر قراهم والموارد واللجوء الى السكن العشوائي ومعسكرات النازحين بحثاً عن الأمن والإستقرار .وقد أدت تكلفة الحرب الي الاضرار بميزانية الدولة بتوجيه الموارد الي خدمة المجهود الحربي إضافة إلي التأثير على النازحين واللاجئين وإضافتهم إلي قوائم الفقر .

- تمدد المدن وإنتشار السكان الغير المنظم: نسبة للأسباب المذكوره أعلاه تزايد عدد النازحين والمهاجرين وإكتظت المدن الكبرى خاصة الخرطوم (العشوائي) والذي يفتقر إلي أبسط مقومات الحياة ورغما عن جهود الدولة في توطين هؤلاء السكان، إلي أن الأمر أفرز إشكالات كبيرة تحتاج إلي مجهودات أكبر من الحكومة والمنظمات .

- ضعف السياسات الإقتصادية :تضافرت عوامل كثيرة من ضعف السياسات الإقتصادية منها عوامل داخلية وأخرى خارجية ،منها تفاقم الديون نسبة للأستدانة من المنظمات المالية الدولية وعدم حسن إستغلال تلك الموارد وتوجيهها الوجهه الصحيحة،زيادة على ضعف الإنتاج الإقتصادي وتخلفه أحياناً ،وضعف التنمية الإقتصادية عموماً وتفاوت في توزيع الموارد البشرية فضلاً عن عدم إستخدام تلك الموارد الإستخدام الأمثل،وكذلك ضعف الإستثمار المحلي والخارجي عموماً. (منشورات المعهد العالي لعلوم الزكاة، ص39)

وهنالك أسباب أخرى للفقر في السودان منها:

- سياسات التحرير الإقتصادي:

خلفت سياسات التحرير التي أدخلت في الإقتصاد السوداني لأول مرة عام 1990م وهي ناتجة المؤتمر القومي للإنقاذ الإقتصادي الذي عُقد بالخرطوم في 1989م أعتمد ضمن توصيات تحرير إقتصاد السودان – العديد من الأثار السالبة في السودان ما نتج عنها تراجع أعداد كثيرة من الأسر نحو خط الفقر، بل أن الغالبية العظمة من الأسر إنتابتها العديد من

المشاكل الإجتماعية إذا إختفت الطبقة الوسطى والتي تحفظ التوازن في المجتمع وأصبح سكان السودان طبقتين فاصلة طبقة غنية وأخرى فقيرة، كما أدى تحرير الأقتصاد إلي فقدان سبل الدخل لكثير من العاملين بسبب تقلص فرص العمل، مما زاد من المعاناة وشهدت الفترة (1990-2002م)تصفية عدد كبير من مؤسسات القطاع العام في كل القطاعات .

- الجفاف:

يعتبر الجفاف أحد العوامل الطبيعية التي تساعد في إنتشار ظاهرة الفقر ،بل الخطوة الأولى في تفكيك المجتمع الأسري لما يحدثة من إنكشاف في الأسر ومن أثاره :

أ. المجاعة وتمثل الصدمة الأولى للوطن.

ب. فقدان الثروات الحيوانية لإنعدام الماء والكلأ كما حدث في شمال كردفان ودارفور في منتصف عقد الثمانينات .

ج. النزوح ويحدث كنتيجة حتمية للأثرين (ا،ب) ومن هنا تبدأ مناظر مسرحية الفقر (من فقر غير متوقع إلي فقر مؤقت ومنه إلى فقر مزمن)ويبرهن بذلك الوضع الإجتماعي والإقتصادي للنازحيين في فترة عقد الثمانينيات (1984-1985) إذ تمركز هؤلاء في أطراف المدن وخاصة أمدرمان والأبيض وأصبح التسول والأعمال الهامشية أهم مصادر دخولهم إلي يومنا هذا بالأضافة لفقدانهم لفرص التعليم والصحة والمياة وتبدل حالهم إلي اسوأ .

تمركز الخدمات في المدن :

يتمثل تمركز الخدمات في الدول النامية والمتخلفة عامل الإستقطاب الأول لسكان الريف يختلف عن النزوح في أنه يخطط له ودون ضغوط مفاجئة ،ونتيجة الإختلاف البيئي وقدرات الناس نجد أغلب المهاجرين يتأثرون سلباً وتتبدل حياتهم إلي اسوأ لحرمانهم لكثير من مقومات العيش الكريم من سكن وفرص عمل توفر دخول كافية وغيره. وقد شهد السودان في الآونة الأخيرة تدفقات كبيرة من السكان تجاه المدن وخاصة ولاية الخرطوم حيث تتركز الخدمات مقارنة بالولايات الأخرى.

وقد جاء في تقرير مستويات التنمية الإجتماعية ومؤشر توزيع الموارد الذي أعدته لجنت إطر ومقاييس الفقر في السودان في ديسمبر 2001م(أن ولاية الخرطوم أفضل مستوى في

الخدمات بالمقارنة مع بقية الولايات بينما تتعتبر ولايات بحر الغزال الكبرى وأعالي النيل ودارفور في أدنى المستويات ،وهي المناطق المتأثرة بالحروب والصراعات وهي إذن طاردة لسكانها.وقد كان مستوى التنمية الاجتماعية في ولاية الخرطوم 62%كأعلى نسبة).وفي آخر تقرير للجهاز المركزي للإحصاء فقد ثبت ان 24% فقط من الأسر في السودان يتمتعون بخدمات الكهرباء و28% فقط يتمتعون بخدمات المياة داخل المنازل(الحنفيات)مما يدل أن هذه النسبة توجد في المدن الكبيرة والجزيرة كما نجد أن نصيب مشروع تنقية مياة ولاية الخرطوم14،575،000دولار من أصل 52،825،000 دولارجملة القروض المقدمة للسودان عام 2000م وهذا يشير إلى الاهتمام بالخدمات في المدن الكبرى .

(:تقرير لجنة اطر ،2001م،ص2)

المبحث الثاني

الأثارالمترتبه من الفقر

أن قضية الفقرهي قضية كل العصور منذ أن وجدالتفاوت في قدرات البشر وظروفهم وفي تطلعاتهم وأرزاقهم، ويمثل الفقر عقبة أساسية للتنمية المتواصلة ورفع معدلات النمو الاقتصادي، كما تشكل اثاره خطراً علي السلامة والاستقرار السياسي والإجتماعي والأمني، لذا فقد ان الاوان للتعرف علي أثار الفقر للمساعدة. (سلامة ،2012م ، ص 88-98) .

<u>أثار الفقر ومن اهم الأثار المترتبة علي الفقر مايلي :-</u>

تأنيث الفقر:

يُعد إحدي الأًليات الإجتماعية لتكريس الفقر، وتأنيث البطاله "ظاهرة عالمية تشهدها كل المجتمعات حتي الغربية منها علي أثر العولمة ، ولكنها تكتسب أبعاد خاصة في الدول العربية، وتأنيث الفقر هو النتاج الطبيعي لما يسمي أي فرض وضعية البطالة علي المراة وعدم نيلها نفس الوظيفة عن نفس المستوي التعليمي للرجل ونفس الأجر عن نفس العمل وانحصار دورها في تربية الاطفال والعمل المنزلي دون مقابل ، ويقصد بتأنيث الفقر جعل الفقر ظاهره النثوية وتزايد نسبة النساء الفقيرات بشكل يشير إلي فجوة مع الذكور، وهناك فجوات أخري علي أساس النوع الإجتماعي في مجال الصحه والتعليم والنشاط الإقتصادي والدخل .

وتوجد تباينات واسعة بين الدول العربية في عدد من النساء الفقيرات مقابل كل 100رجل فقيروهي نسبة تشير الي تركز الفقر في الأناث اكثر مرتين ونصف المرة مقارنه بالرجال ، ويري ماثيو هيل أن الفقر يدع الناس ثائرين ، واذا كان الظلم واضحا بين الدول في التفاوت الاقتصادي فأن هناك ظلماً أخر داخل الدول في المجتمع ، فوطاة الفقر وانخفاض التنميه تقع علي افقر إنسان في العالم .

وهن النساء الفقيرات في العالم فالمرأة تمتلك 1% من الثروة في العالم وتحصل علي أقل من 10% من الدخل علي صعيد الأرض ،مع أنها تقوم بثلثي العمل في العالم ، وتري

المجموعه الباحثه إن اخراج المرأة من الفقر أحد العوامل التي تساعد علي تخفيف حدة الفقر الإجتماعي (عبد الجواد ، 2012م ، ص 24-26) .

لقد اكدت الكثيرمن الدراسات أن معدلات الأسر التي تمولها النساء تفاقمت بشكل كبير مما يعرض هذه الأسر إلي الفقر المدقع ، حيث إن دخل النساء غالبا مايكون أقل بكثير من دخل الرجل (نور الدين ، 2009م ، ص 33-37) .

كما أن الأشخاص الذين يعيشون في الاسر المعيشية التي تراسها نساء أكثر إحتمالا، لأن تكون في حالة فقر من الأسر الاخري التي يرئسها الرجال ، بسبب الوضع السيئ للمرأة في سوق العمل ، ومع ذلك فليس سوق العمل وحده هو المسؤول عن الفقر لكن هنالك عوامل أخري كالتعليم واكتساب المهارات (عبد الجواد، 2007 ،ص 407).

مما سبق تري المجموعه الباحثه أن التخفيف من وطأت الفقر بصفة عامة ضرورة من الضرورات المهمة ، لتقدم المجتمع ومكافحة تأنيث الفقر بصفة خاصة من أهم الضرورات لاصلاح الأسر حيث تعاني من خلل ريئسي.

- الحرمان من التعليم :

يعد النظام التعليمي أحد أهم النظم الإجتماعية التي تسهم في التنشئة الإجتماعية لافراد أي مجتمع ، حيث يقوم هذا النظام بدورأساسي في صياغة وتشكيل أفراد المجتمع فكرياً ووجدانياً وسلوكيا ، ويعبر النظام التعليمي للمجتمع عن الفلسفة التعليمية إنما تنبع من الفلسفه الاجتماعية للمجتمع وتحقق أهدافها من خلال ترجمتها إلي مناهج وخطط تربوية ، فغاية النظام التعليمي هو الإسهام في بناء المجتمع ككل من خلال أهداف محددة (فاروق ، 2003م ، ص38).

من هنا تري المجموعه الباحثة أن التعليم يرتبط بالبناء الإجتماعي والإقتصادي والثقافي للمجتمع ، وثمة علاقة تربط بين عدم التعليم وبين تخلف نمط الإنتاج الاقتصادي ، وإنخفاض الإنتاجية وتدني مستوي الدخل القومي وإنخفاض نصيب الفرد من هذا الدخل ، وسوء التغذية وانخفاض المستوي الصحي، والافتقار إلي الخبرات والمهارات التنظيمية

والثقافية ،وسيادة القدرية والسلبية والاتكالية والتفكير الغيبي ، وغير ذلك من السمات الخاصة والعامة التي تميز المجتمعات المختلفة .

لذلك ؛ فان أي برنامج لعلاج الفقر لايمكنه تجاهل أواغفال دور التعليم ومحو الامية ، فغالباً يتطلب كل عمل منتج - علي الأقل - القدرة علي القراءة والكتابة ، فمحو أمية الفرد يؤدي إلي أرتفاع الدخل القومي ومن ثم متوسط دخل الفرد (السيدالحسن ، 2002م ، ص 58).

إذن لابد من الإعتراف بأن الجهود الرسمية من قبل الحكومة لايمكن أن تفي بالاحتياجات التعليمية المتزايدة للمجتمع ، فمع الإعتراف بتلك الجهود ، التي بذلتها الحكومه في هذا المجال من زيادة في أعداد المدارس والمعلمين والميزانيات المرصودة للعملية التعليمية ، إلا أنها مازالت عاجزة عن الوفاء بمتطلبات هذه العمليه في شكلها الامثل مقارنة بالدول الاخري ، الامر الذي يجعل هناك ضرورة ملحة لتكاتف الجهود رسمية وغير رسمية حكومية وأهلية لتدعم هذه العملية التعليميه. (الجمل ، 2006م ،ص 88).

لذلك تري المجموعه الباحثه ،انه لن تتحقق التنمية الشاملة إلا بالحد من ظاهرة أمية الفقر، الأمر الذي يحقق الكثير من المنافع ، ومنها إرتفاع معدل النمو الإقتصادي ، وإنخفاض معدل الجريمة وعزوف الافراد عن أداء الأعمال الهامشية والمتدنية ، والقضاء علي البطالة والقيام بأعمال منتجة تساعد علي نمو المجتمع وتطوره ، وتزيد وعي الافراد وزيادة أنتمائهم ، أما النفع الاكبر من علاج هذه الظاهرة ، فهو خلق مواطنين واعيين يعرفون حقوقهم و واجباتهم . وكل ذلك يجعل من تطويرالتعليم أحد القضايا الحاضرة وبإلحاح علي رأس أولويات الأجندة لعلاج الفقرمن خلال الاهتمام بالتعليم ، حيث اثبتت التجربة فشل الحكومة بمفردها في علاج مشاكل التعليم ، الامرالذي يؤكد علي التكامل بين الاطراف المسئولة في هذا المجتمع والتي تبدأ بالحكومة ثم القطاع الخاص .

- الحرمان من المسكن الملائم :

يعتبر المسكن هو السمة المميزة للتحضر الانساني علي مدي الزمن ، وهو ايضاً أساس وجوهر الاستقرار وبالتالي التقدم والازدهار،وعلي العكس ،فان غيابه يعني

الفوضي ، وعدم الاستقرار ، كذلك يمثل حق المسكن أو المأوي حجر الزواية في الحقوق الاقتصادية والاجتماعية والثقافية وحتي السياسية فبدون المسكن الملائم لاتتحقق مزايا للحقوق الأخري، كحق العمل أو حق التعليم ،أو حقوق غيرها(تقرير وزارة الرعاية، 2000م، ص1) .

ويذهب جون تيرنز الي أنه من الصعب إشباع الحاجات السكنية جميعها بسبب تغيرها طبقا لدوره حياة الاسرة او طبقا لمراحل حياة المهاجر داخل المدينه ، كما أن الناس في مجال السكن علي وجه الخصوص لديهم حاجات متنوعه ، لا نهايه لها كما يجب استبدال القيم المادية بقيم الإستعمال البشري عند الحكم علي مدي ملائمه أو صلاحية السكن

(تقرير وزارة الرعاية،2008 ، ص 1) .

وتري المجموعة الباحثة أن السكان يعانون في الاونه الاخيرة من تدهور مستمر وبوصفه خاصه في المناطق العشوائية وموضوع العشوائيات يتمتع بالعالميه فلا تخلو منها مدينة وإن اختلفت أبعاد المشكلة واسبابها وحجمها واثارها ، وتعد العشوائية من أولويات قضايا التنمية في المجتمع فهي قضية تنموية وأخلاقيه تشير إلي وجود فجوات خطيرة بين الريف والمدينة وفي داخل المدينة بين المناطق العشوائية وغيرها من الاحياء ذات الحظ الافضل من المرافق والخدمات ، ولشده وطأه المناطق العشوائية علي المجتمع فقد شبهها بعض الباحثين بالكائن الحي ، من حيث ظهورها ونموها وتقسيم وظائفها الحيوية حتي بلغوها أقصي إكتمال لها ثم يعتريها من تقدم في السن وترهل وشيخوخه ، وفي بعض الاحيان الوفاه وإذا استطردنا في هذا التشبيه فإن النمو العشوائي في هذه المناطق العشوائيه أشبه مايكون بالنمو السرطاني في جسم الانسان فهو نمو زائد عن حاجه الجسم ، غير مخطط ولا تتوفر فيه الوظائف الأساسية في الأنسجة والأعضاء البشرية ، وتمتد أثاره الضارة إلي أجزاء الجسم السليمة فيستنزف موارده ويثقل كاهله باحتياجات لا يستطيع توفيرها فتضطرب وظائف الجسم وقد تقضي عليه (خوجلي، 2012م، ص2) .

مما سبق تري المجموعة الباحثة تعاظم مشكلة المناطق العشوائية ، لمالها من تأثير كبير علي مستقبل التنمية في جميع مجالاتها والتي من الممكن أن تعوض خطط التنميه الاقتصادية والاجتماعية التي تنتجها البلاد لتحقيق الأهداف المرجوه ، والارتقاء بالمجتمع

ككل من هنا ، فقد اصبحت من القضايا الملحة التي تحتاج إلي مواجهة شامله للحد من انتشارها ومعالجة أثارها السلبية .خاصة أن هذه المناطق جزء لا يتجزأ من نسيج الشعب ،والتي تسبب أضرار كبيرة بالمجتمع.

- أسباب ظهور المناطق العشوائية:

حجم المدينة لأنة يؤثر في الاتصال بمراكز العمل و الخدمات الحضرية الأخرى . و تعكس أسعار الأراضي قيمة إتصالها بتلك الخدمات و سوق العمل في مدينة كبيرة و قديمة ،تعتبر نادرة و ذات سعر مرتفع ، بينما الاراضي الواقعة على حدود الكتلة العمرانية و التي تفتقر علي الخدمات ذات سعر منخفض و تمثل الأماكن المناسبة لإقامة مناطق الامتداد الحضري التلقائي.

السياسات الإسكانية المطبقة و إسلوب إدارة المدن : فقد أظهرت الدراسات وجود تباين في الوضع الإسكاني للعديد من دول العالم أغلبية ذات الدخول و معدلات النمو الحضرية المتماثلة نتيجة إختلاف في تطبيق السياسات الإسكانية . فعلى سبيل المثال ؛ إن تطبيق القوانين المحددة للقيمة الإيجازية لمدة طويلة له العديد من التأثيرات السلبية على إنتاج و توزيع الخدمات الإسكانية ، كما أنة يؤدي إلي ظهور محاولات للتحايل على القانون كفرض خلو الرجل أو مقدم الإيجار كسبيل لنقل جزء من تكلفة البناء إلي الساكن ، تلك المحاولات أدت إلي ظاهرة تخزين الوحدات السكنية كنوع من تأمين المدخرات ضد التضخم ، مما يعني تجميد الأموال و حرمان الإقتصاد القومي من المدخرات اللازمة للإستثمارات التنموية المختلفة (الوالي، 1992م ، ص262) .

عدم الإهتمام بالتنمية الإقليمية : إن عدم الإهتمام بالتنمية الاقليمية و التي تهدف إلي توزيع السكان ، للخروج من الشريط الضيق من إجمالي مساحة الجمهورية إلي المجتمعات الجديدة " الصناعية – الزراعية – السياحية " بالإضافة إلي عدم الاهتمام الكافي بالتنمية الريفية و ذلك للحد من الهجرة الداخلية (من الريف إلي الحضر) مع عدم إستيعاب هذه المدن لتلك الزيادة و ضعف المرافق بها ، و التي أدت في النهاية إلي زيادة النازحين إلي المدن

الحضرية ، و ترتب على ذلك كله زيادة معدلات البناء في أطراف هذه المدن أو زيادة عدد الأدوار للمباني و ظهور نوعيات مختلفه من العشوائيات.

نشوء قوة دفع إجتماعي بالمناطق العشوائية ؛ نظراً لكون المناطق العشوائية بعيدة عن إشراف الدولة و منظماتها الشرعية ، بالاضافة إلي طول الفترة الزمنية التي أقيمت خلالها هذه المناطق ، فقد إكتسبت هذه المناطق قوة ذاتية في الدفع الإجتماعي تتمثل في صياغة مجموعة من العادات و التقاليد و القيم داخل المناطق العشوائية تحكم العلاقات الاجتماعية بين قاطنيها بما يشكل مجتمعاً منفصلاً تماما عن المجتمع ، كما تنشأ بها سلطة لإدارة شئون الحياة العامة طبقاً للمفاهيم المتعارف عليها بالمناطق العشوائية ، و لقد أظهرت بعض الدراسات أن الشباب الذين يسكنون المناطق العشوائية الفقيرة هم أكثر فئة معرضين للخطرو الحرمان و العنف و الرذيلة .

و ترى المجموعه الباحثه أن هذا الأمر لايعني النظر إلي أن كل سكان المناطق العشوائية على أنهم مجرمون ، إنما تتمثل النظرة الصحيحة لهم في أنهم ضحايا لهذا المجتمع تتجسد فيهم مشاكل ومن الواجب مساعدتهم على الانفتاح على المجتمع الأصلي دون العشوائية إلا بعد أن أعيتهم الحيل في الحصول على مورد رزق كاف و مستمر و مسكن ملائم يلبي الحد الادنى من الاحتياجات الأدمية .

عدم وجود مأوى ، و هذا نتيجة لأزمة الإسكان الطاحنة و ارتفاع أسعار المساكن داخل المدن ، فقد لجأ بعض الأفراد إلي البناء على مساحات صغيرة جداً على أطراف المدن أو التعدي على أراضي الدولة . و تم بناء منازل صغيرة المساحة تسكنها أعداد كبيرة من البشر فنشأت المناطق العشوائية (المغازي، 2012 ، ص415) .

إنشاء المشروعات الصناعية الكبرى ، و قد أدى الإهتمام بالصناعات الكبرى و خاصة الصناعات الثقيلة ، في بعض المناطق ، أدا الي زيادة تركز السكان مع زيادة النمو العمراني في المناطق الصناعيه ، و بالتالي زيادة النمو السكاني .

مما سبق تري المجموعه الباحثة أنه من الصعب حصر جميع الأسباب و العوامل التي أدت الي ظهور و نمو المناطق العشوائية ، أو أسهمت بشكل غير مباشر في نموها و إنتشارها ، و لكن من الواضح أن عملية نمو المناطق العشوائية هي محطة لعدة عوامل أو ظروف قد تكون عالمية أو إقليمية أو محلية ، هذا مع التأكيد على العوامل الإقتصادية و الاجتماعية و الثقافية التي أدت إلي نمو العشوائيات.

- مسميات المناطق العشوائية .

يستخدم الدارسون مسميات عديدة عند دراستهم للمناطق العشوائية ،و لعل أكثر المسميات استخداما حتى الان هو مصطلح أحياء أو مناطق واضعي اليد ، و هنالك مسميات أخرى تطلق على مناطق واضعي اليد ، او المناطق العشوائية و من أشهرها المستوطنات غير الرسمية ، و مستوطنات الدخل المنخفض ، و المناطق التلقائية ، مناطق عقوبة المدن ، و هذا لطبيعة المشكلات التي تسببها للمدن المتلاصقه معها ، و هذا بالاضافة إلي أن هنالك بعض المسميات المحلية التي تطلق علي هذه المناطق ، فهي تسمى الباسطي في الهند.

و يشير هذا المصطلح " مناطق واضعي اليد " إلي المناطق السكانية التي يسكنها فئات إجتماعية معينة عن طريق وضع اليد علي أرض فضاء مملوكة للدولة ، و الصورة العامة لهذه المناطق أنها مناطق مختلفة تتسم بانخفاض المستوى بالنسبة للمعايير الإسكانية السائدة في المجتمع ، ونقص كبير أو حرمان من المرافق الحصرية و الخدمات ، كما لا يتمتع قاطنو هذة المناطق بأي سند قانوني لملكية أو إيجار هذه المساكن (Rise، 2004 ،)

- سمات العشوائيات:

- السمات العمرانية :

تلعب العوامل العمرانية دورا اجتماعيا مهما في المناطق العشوائية ، فالشوارع تكاد تكون منعدمة بين المساكن ، و الذي يوجد بها هو مجرد ممرات ضيقة تكاد تسمح بمرور السكان، و التكدس داخل المساكن ظاهرة واضحة مما يؤكد أن الخصوصية مستباحة ، و الزحام في المسكن يؤدي إلي قيام مشاكل و مشاجرات بين أفراد الأسر ، و هكذا يؤدي ضيق المسكن و

إزدحامة إلي تأثيرات سلبية في النسق القيمي و الأخلاقي لأفراد الأسرة بسبب إنتقاء الخصوصية إضافة إلي إنعدام شبكات المياه و الصرف الصحي ، و عدم وجود و سائل متبعة لجمع القمامة و نقلها بدلاً من إلقائها في الخرابات ، و يؤدي ذلك كله إلي إنخفاض مستوى النظافة و تهديد الصحة العامه للمواطنين. (الحديني ، 1999م ، ص 26) .

- السمات الإجتماعية :

الأمية : من الظواهر العامه شائعة الانتشار بالمناطق العشوائية و قليلون من سكانها يقراءون و يكتبون ، و نادراً ما يحصلون على أية شهادة متوسطة ، و لذلك يعاني معظم سكان العشوائيات من البطالة و يعمل أغلبهم بائعين متجولين ، أو في أعمال هامشية ، و في أنشطة غير مستقرة.(قبرة ، 1991م، ص28-29) .

وهذا ما أكدتة الدراسات حيث يتسم سكان المناطق العشوائية بالمؤهلات العلمية المنخفضة ، بالاضافه علي أنه يتوقع لهم الوفاة في سن مبكرة نتيجة تعرضهم اليومي لمخاطر صحية و سكنية و معمارية تؤثر في بقائهم .(العادلي – 2009م – ص25- 27).

مما سبق ترى المجموعه الباحثه أن المناطق العشوائية تفتقر إلي الخدمات التعليمية و الصحية و الثقافية و الرياضية ، و أن أغلب أرباب الأسرة يقضون أوقات الفراغ في المقاهي أو في الطرقات و الشوارع المجاورة.

الهامشية : يري بارك إن المهمش هو هجين ثقافي فهو ذلك الانسان الذي يحيا علي هامش ثقافتين ، وبعقلية مجتمعين في إطار بيئة ثقافية ذات عادات وتقاليد محددة .

ويتارجح هؤلاء بين مجتمعه الذي يعيش فيه بالفعل مع افراده والمجتمع الذي ينتمي بجذوره إليه . وهوفي ذلك عاجز عن أن يندمج كلياً في المجتمع الجديد أو أن يبقي في كنف ثقافة المجتمع الأم. (ابو زيد – 2008م – ص 154).

ويمكن التمييز بين ثلاث فئات للهامشية في المناطق العشوائية ، هنالك الهامشية السياسية : التي تتجلى في عدم إسهام الإنسان (الهامشي) في المنظمات النظامية و الأحزاب ، و لا

يشارك في الإنتخابات أو أي نوع آخر من صنع القرار ، فهو مشاهد للأحداث فقط نتيجة للضغوط الحياتية و وضعه الذي لايتيح له إلا بالتفكير في توفير ما يقتات به يومياً.

وهناك الهامشية الإقتصادية : فتكمن في ممارسة الجماعات أنشطة اقتصادية غير رسمياً و إستخدامها لوسائل مختلفة ، مما يجعل مساهمتها في التنمية الاقتصادية معدومة.

وهناك أيضاً الهامشية الاجتماعية ؛ والثقافية الواضحة في العزل عن المجرى الرئيسي لثقافة المجتمع نتيجة لاختلاف اللغة أو طريقة الحياة. فالفرد قد لا يتكيف مع عناصر البناء السياسي والاقتصادي ، نظراً لتباين النسق القيمي و التوجه الاستهلاكي ، و طريقة التفكير و المفاهيم العقلانية للذات و المجتمع. (فرغلي ، 2005م ، ص17).

لذلك تري المجموعة الباحثة أن الفقير المهمش الذي قد ينتمي مكانياً إلي جماعه معينة و وجدانيا الي جماعه أخرى ، و حتى الذي يهاجر من الريف إلي المدن ، كل منهما يعاني من موقف تهميش ناتج عن صراعه الداخلي في محاولة التخلص من عاداته ، و في ذات الوقت عجزه عن تبني عادات و مستويات أخرى للتكيف مع الحياة الجديدة.

- السمات الإقتصادية للمناطق العشوائية :

تدني الأوضاع الإقتصادية لسكان المناطق العشوائية بصفة عامة ، بصورة تقعدهم عن تلبية متطلباتهم المادية و المعنوية الضرورية اللازمة لحياتهم ، فهم يعانون من الفقر ، و الفقر لا يعني إنخفاض قيمة الدخل فقط ، إنما يعني تعرض الفرد للإحتياج سواء مادي أم معنوي أم فقد القدرات. (عبد الوهاب، 2009م ، ص37).

- الآثار المترتبة على ظهور المناطق العشوائية:

- الآثار الإجتماعية :

"ثقافة الفقر" وأول من قد إستخدم هذا المصطلح هو (أوسكار لويس) في دراساته المتعددة عن الفقراء و خصائصهم و أنماطهم ، و هي ثقافة فرعية داخل الثقافة العامة التي تسود

المجتمع القومي ككل ، و تفترض هذه الثقافة أن الفقر هو من خلق و صنع الفقراء أنفسهم أكثر من مما هو حالة يرجع ظهورها إلي أوضاع إجتماعية معينة .(الكردي- 2011م- ص67).

السلبية و عدم الاستعداد للمشاركة و المعاونة في مجال تنيمة المجتمع المحلي ، و هذه سمة بارزة بين سكان العشوائيات في كثير من مدن مجتمعات دول عالم الاغلبية ،نظراً لانغلاقهم على انفسهم و شعورهم بالمرارة تجاه مجتمعهم ، لذلك ؛ فهم يبدون عدم تقبلهم لأعمال تطوعية لخدمة بيتهم حيث أنهم يشعرون بالسقم و التعاسة من حياتهم.

إنعدام الخصوصية لدى سكان المناطق العشوائية ، و هذا لا يعني إنتفاء قيمة الخصوصية لديهم ، فقد تكون الصفة موجودة ، و لكن الفرد لا يستطيع ممارستها و تحقيقها نظرا لظروف السكن غير الملائمة لذلك .

- الآثار الاقتصادية :

نشأت بعض المناطق العشوائية في الاراضي الزراعية مما ساهم في تقليل رقعة الاراضي الزراعية ، و هذا يمثل هدرا لمورد زراعي ثمين و هو الاراضي الخصبة التي اقتطعت للتوسع الحضري و العشوائي.

إنتشار أنواع من العمل ذات الانتاجية المنخفضة و العائد الضعيف ، إرتفاع معد البطالة بأشكالها المختلفه ، المقنعه و السافرة و العمل الناقص و ما يترتب على ذلك من تكاليف اجتماعية باهظة في تلك المناطق. (هلال و اخرون ، 1993، ص78) .

يواجة المجتمع عامة في الاونة الاخيرة تهديدات خطيرة و تحديات سياسية و إقتصادية كبرى ، تحتاج للنجاح في مجابهتها ، إلي إشراك سائر قوى المجتمع في هذه المجابة فارتفاع مؤشرات الفقر و العشوائيات و غيرها من المشكلات تعكس حقيقة الازمة التي يعيشها المجتمع حيث تعد ظاهرة الفقر ظاهرة هيكلية و ليست ظاهرة طارئة أو عارضة ، بمعنى أن للفقر جذوراً تسكن في قلب الهياكل الاقتصادية و الاجتماعية و السياسية التي يتألف منها المجتمع و أن تفاعل هذه الهياكل مع بعضها البعض على مدى زمني طويل قد أدى الي

تشكيل اليات تعمل على إعادة انتاج الفقر ، كما انها تعمل على توسيع نطاق الفقر و ذلك بافقار افراد او جماعات لم يكونوا أصلاً من الفقراء.

- الأثار الصحية :

إن الفقر و نقص الغذاء من حيث كمية الغذاء ، أو نوعيته تترتب عليه أثار صحية تشمل نوعية حياة الأفراد و تحدد كذلك مدى إستمتاعهم من خلال حيوية بنيانهم الجسماني و مستوي الضغط النفسي و الذهني و العصبي ، كما يؤدي نقص الغذاء الي ضعف البنية الجسدية لأفراد و بالتالي تقل مقدرتهم علي مقاومة الغذاء الي ضعف المناعة لديهم و تظهر عليهم علامات الاعياء و الاجهاد و إصابتهم بالامراض المعدية كالملاريا و مضاعفاتها و فقر الدم و عسر الولادة و الإجهاض عند النساء ، و يصاب الأطفال بضعف و تأخر النموالبدني و العقلي عن المعدلات الطبيعية فتظهر حالات نقص الوزن عن الوزن الطبيعي و تخل معادلة الطول مقابل الوزن ، و كذلك تظر علامات الخمول والكسول لدي الأطفال وعدم القدرة علي الإستيعاب في الفصول الدراسية و التسيب عن الدراسة مما يؤثر علي مستقبلهم المعيشي كما ان أثار الفقر الصحي تزيد الوفيات لدي الأطفال دون الخامسة. (سراد ، 2005 - 2012م ،ص32).

يتاثر الفقر بشدة الأمراض و يعتقد ان الفقر يتسبب في الأمراض و العكس كذلك و تحدد الأمراض الثلاثة للفقر و هي الإيدز و الملاريا و السل و يقدر نسبة المصابين في الدول النامية بنحو 95% من الأصابات الموجودة في العالم ، ونحو 98% بالسل و 95% من الوفيات بسبب الميلاريا ، و تقدر الإصابات بالأمراض الثلاثة في أفريقيا جنوب الصحراء بنحو 15% من وفيات العالم ، و هنالك أمراض أخرى هي الحبة و الإلتهاب التنفسي و الاسهلات و التي يعتقد ان لها صلة و ثيقة بالفقر و يرتبط ذكرها دائما بامراض الأيدز و الملاريا و السل في إطار تعريف المريض بأمراض الفقر ، ولا بد من الإفادة ايضا بكثرة حدوث الوفيات وسط الأطفال الرضع والأمهات الحمل. (نور، 2007م ، ص98).

المبحث الثالث

أساليب التخفيف من وطأة الفقر

الوسيلة الأولى:

العمل:

إن العمل هو السلاح الأول لمحاربة الفقر،وهو السبب الأول في طلب الثروة،والعنصر الأول في عمارة الارض التي استخلف الله فيها الانسان وأمره أن يعمرها.

ومن الإسلام يقين أن على كل فرد أن يسعى ويعمل ويجتهد ملتمسا الرزق فهو بهذا يغني نفسه والمجتمع كله من الفقر.

وعلى الجماعة المسلمة والحاكم المسلم أن يعين المسلم القادر على العمل وييسر سبله ما وجد الى ذلك سبيلا.

وعلى المجتمع الإسلامي حكاما ومحكومين أن يجندوا كل طاقاتهم ويستخدموا كل مالديهم من قوى مادية وبشرية للتخفيف من وطأة الفقر. وعلى أبناء المجتمع المسلم أن يعملوا متضامنين في البحث عن الأعمال والمشروعات والحرف والصناعات التي تفتقر إليها الامة في كل مجال (نور الصديق،2009،ص23).

الوسيلة الثانية:

كفالة الخزانة الإسلامية بمختلف مواردها:

إن الموارد الذاتية للخزانة الإسلامية من أموال الدولة الاسلامية والاموال العامة،والتي تديرها وتشرف عليها اما بإستغلالها أو بإيجارها أوالمشاركة عليها،كالأوقاف العامة التي يوجب الا يحتجزها الافراد لأنفسهم بل تكون في يد الدولة ليكون الناس كافة شركاء في الاستمتاع بها وما تدره من دخل للخزنة الإسلامية وهي مورد للفقراء والمساكين.

وإذا ضاقت عن تحقيق الكفاية للفقراء فإن على أولى الامر في الدولة الإسلامية أن يقرضوا من أموال الاغنياء لمعونة الفقراء، كما أن على الدولة أن تتخذ من الوسائل والاساليب ما يعالج مشكلة الفقر،ويضمن الحياة الملائمة للفقراء ويحقق التكافل في المجتمع.

الوسيلة الثالثة:

كفالة المؤسرين من الاقارب:

شرع الإسلام تضامن أعضاء الاسرة الواحدة،وقدم الإسلام حق ذوي القربة والإحسان إليهم والنفقة على المحتاج منهم، ولهذا كان لفقير مسلم أن يرفع دعوى النفقة على الأغنياء من أقاربه، وهذا هو التكافل والتراحم وتفقد الاهل والاقارب في المجتمعات الاسلامية.

الوسيلة الرابعة:

الصدقات الإختيارية والإحسان الفردي:

فوق هذه الحقوق المفروضة وتلك القوانين الملزمة عمل الإسلام على تكوين النفس الخيرة المعطية الباذلة نفس الإنسان الذي يعطي اكثر مما يطلب منه،وينفق اكثر مما يجب عليه،بل ويعطي بغير طلب أو سؤال وينفق في السراء والضراء بالليل والنهار سرا وعلانية..

الإسلام لا يكتفي بالحقوق التي تنظمه القوانين،وتنفذها الحكومات،بل يعمل على تربية الانسان الصالح الجديد برضاء الله ومرافقة النبيين في جنته. (نورالصديق،2009،ص23)

الوسيلة الخامسة:

تشجيع التكافل بين المسلمين وأن يقوم كل منه بمسئوليته كما حث على ذلك الشرع على اساس أن في المال حق غير الذكاة. (منشورات المعهد العالي لعلوم الزكاة-ص68)

إستراتيجية تخفيف وطأة الفقر:

قدم هانز إقتراح التعاون التنموي لتوجيه الفقر نستعرض عمله في ما يلي:

التعاون التنموي هو أحد الطرق الاقتصادية و الاجتماعية الواسعة،والتنمية السياسية المساعدة للاعتماد على الذات.والهدف الرئيسة هو: محاربة الفقر وتخفيفه،وفي هذا السياق نجد أن الفقر المطلق يعين الذين دخلهم لا يكفي لتغطية حاجاتهم الاساسية بالاضافة إلى عدم كفاية الدخل يجد الفقراء فرصة أقل في أو لا يجدون فرصة في صنع القرار السياسي وصنع السياسة الاجتماعية.التنمية الاقتصادية ليست ضامنا لنجاح المكافحة ضد الفقر،ذلك لأنه فارغ من الزيادة في التنمية الاقتصادية،في الدول النامية أصبح الفقر مرتفعا خلال الثلاث سنة الماضية . (موسى،2003،-ص50)

لقد بدأ واضحا أن معالجة الفقر لا يمكن أن تتم بدون نظرة تنموية شمولية بعيدة المدى قائمة على فهم وتحليل لجذور وأسباب الظاهرة مع الأخذ في الاعتبار خصوصيتها وتنوعها من بلد لاخر.

في فترة ما بعد التسعينات كانت الاستراتيجيات منصبة نحو:

<u>.مشاريع تخفيف وطأة الفقر:</u>

- تلبية الاحتياجات الضرورية والأساسية

- الإهتمام بالقطاع غير الرسمي والحرفي الذي يوظف الجزء الاكبر من السكان

- تقليل عبْ الديون الخارجية في مراحل مختلفة

وقد انصبت إستراتيجية محاربة الفقر في السودان من خلال محورين رئيسين:

<u>اولاً: محور التعاون الدولي:</u>

بدأ واضحا أن حل مشكلة الفقر في السودان عبر محور التعاون الدولي تزداد تعقيدا منذ أن تم ربط حل مشكلة الديون الخارجية للسودان بمشاكل الفقر،وقد تكثف هذا المنحى منذ أن دخلت مبادرة الدول الفقيرة المثقلة بالديون المعروفة ب(HIPCS)موضع التنفيذ منذ عام1996م. (مكاوي،2012،ص89)

وبالرغم من أن السودان خطى خطوات واسعة على طريق الوفاء بشروط الدول المانحة وصندوق النقد الدولي، إلا أن جهوده اصطدمت بعقبات ومطالب سياسية،أجلت الحل إلى ما بعد تحقيق السلام في السودان وهو الشرط الاخير الذي إستقرت عليه.

المحور الثاني:

وهو مرتبط بالجهود الوطنية في مجال خفض الفقر،ويتم ذلك عبر البرنامج الوطني لمكافحة الفقر، وتواصلت مساعي الدولة منذ التسعينات ضمن جهودها لتحقيق أهداف الإستراتيجية القومية الشاملة لتفعيل دور صناديق الضمان الاجتماعي والدعم المباشر للشرائح الفقيرة،وما يتم رصده من مخصصات بنسب متفاوتة في الموازنة العامة إتجاه معالجة قضية الفقر.ويشمل ذلك عدة مشاريع إجتماعية في مجال الصحة والتعليم والمياه وتوسيع فرص العمل.(مكاوي،2012،ص89)

أساسيات محاربة الفقر:

لكي تكون أساسيات محاربة الفقر فاعلة ومستدامة فإنها تحتاج إلى حكم راشد يقوم على الديمقراطية والشفافية وقد نص الدستور الانتقالي لعام 2005م على ذلك في المادة 25(ه) إضافة إلى ذلك فإننا نشير هنا إلى نقاط محدودة وهامة وذات صلة قوية بعملية محاربة الفقر في السودان وهي:

اولاً:

يجب عدم الفصل بين عملية التنمية الاقتصادية والاجتماعية-خاصة التنمية الزراعية التي تهتم بمساعدة صغار المزارعين-وعملية محاربة الفقر اذ يكون الاثنان عبارة عن حزمة واحدة متكاملة ومترابطة، إذ انه يصعب تصور حدوث تنمية إقتصادية في السودان، دون كسر حلقة التخلف، وكسر حلقة التخلف يعني كسر حلقة الفقر، فهما وجهان لعملة واحدة.

كثير ما يثار التساؤل في محاربة الفقر هل تتم عن طريق النمو الاقتصادي أم إعادة توزيع الدخل،ولكننا ندعو وبقناعة تامة بسبب ظروف السودان المالية،أن محاربة الفقر في السودان يجب ان يتم كجزء أصيل من عملية التنمية الاقتصادية والاجتماعية،وفي نفس الوقت مع

إعادة توزيع الدخل، وتجدر الاشارة هنا الى أن الدستور الانتقالي لعام2005م قد عالج هذه القضية بطريقة ممتازة إذ نص في مادته 10(1) على أن(تكون الأهداف الأشمل للتنمية الاقتصادية هي القضاء على الفقر وتحقيق أهداف الفية التنمية وضمان التوزيع العادل للثروة وتقليص التفاوت في الدخول وتحقيق مستوى كريم في الحياة لكل المواطنين).

ثانياً:

تغيير نهج التنمية الاقتصادية والاجتماعية من النظرة أو التوجيه نحو الخارج،وجذب رؤوس الاموال الاجنبية والاهتمام بدخول العولمة، إلى الاهتمام بالانسان السوداني وتحقيق تنمية بشرية كأساس للتنمية ومحاربة الفقر معا،وهذا أول ما يستدعي السعي بجدية وبالأفعال المدروسة والمعدة لها إعدادا جيدا بالبدء في عملية إلزامية التعليم الاساسي ومجانيته، إضافة الى الخدمات العلاجية في المناطق الريفية الطرفية والتي عانت ما فيه الكفاية من عطش وجوع ومرض ونحن نسير في هذا التوجه نحو الداخل ويكون من الاجدى لو بدأنا نشجع الاعتماد الجماعي على الذات بكل الوسائل الممكنة والمدروسة.(حسن،2012،ص27)

أساليب التخفيف من وطأة الفقر:

-تحقيق النمو الاقتصادي من خلال التنمية:

لكي تعالج مشكلة الفقر لابد من إعتماد التنمية الاقتصادية التي تؤدي بدورها إلى مرحلة النمو الاقتصادي، وجوانب التنمية التي يجب أن تهتم بها في الاتي:

- قيام قطاع صناعي واسع ومتكامل، ونعني بذلك قيام صناعات تعطي الجزء الاكبر من حاجات البلاد الفعلية او الجزء الاكبر منهما، با لأضافه إلى تصدير الفائض منها، مع ضرورة الاعتماد على وسائل انتاج محلية وموارد دولية محلية ما امكن ذلك.
- تنمية وتطوير قطاع الزراعة بحيث يجري إستغلال جميع الامكانات المتوفرة في هذا المجال. والربط بين الزراعة والصناعة وإستيعاب التقنيات والحزم التقنية.

- تنمية وتطوير القطاعات الاخرى خاصة قطاع البترول، واساليب الطاقة البديلة بالاضافة إلى المرافق العامة، وذلك حسب حاجة قطاعي الانتاج الاساسيتين: الصناعة والزراعة إلى ذلك.

- تنمية وتطوير القوى البشرية على جميع المستويات الفنية والتقنية والثقافية بشكل يخضع لمقتضيات التنمية الاقتصادية وحاجاتها.

- اعتماد التكنولوجيا المناسبة لتطوير البلاد، والتخفيف بقدر الامكان من الاعتماد على الخارج، والسعي لتوطينها للمساهمة في تحقيق اهداف التنمية.

- توفير فرص العمل للمواطنين كل حسب ما تفرضه له كفايته وخبرته وميوله.

- تحسين الكفاية باستمرار عن طريق الدورات التدريبة لرفع الكفاءة الانتاجية والسعي لاعانة الناس بالات العمل ووسائله.

- ابتداع نوع من الضمان الاجتماعي أسوة بكثير من الدول، والبدء بالشرائح الاكثر فقرا. والاستفادة من التراث الاسلامي في تنظيم التكافل.(موسى،2003 ،-ص54)

- تفعيل وابتداع اساليب إنتاجية لإعانة الطبقات الفقيرة، والاستفادة من تجارب الدول في هذا المجال. (منشورات المعهد العالي لديوان الزكاة-ص67)

- التنمية المقوية للفقراء، وذلك بتوفير فرص العمالة المنتجة والمكتسبة بما يكفي لمكافحة كل صنوف البطالة عبر انشاء المشروعات الصغيرة والكبرى.

- ارساء عملية تنمية حيوية ومناصرة للفقراء.

- تفعيل شبكات الضمان بتوفير تحويلات دخل تكفي لضمان حد ادنى من العيش الكريم لكل المحتاجين.(موسى،2003 ،-ص54)

- النهضة الزراعية وتأكيد زيادة القطاع الزراعي. (مكاوي،2005،ص93)

<u>جهود محاربة الفقر</u>:

لقد كان لزاما على الدولة، وهي تنتهج الطريق الصحيح والحضاري ان تضع صوب اعينها محاربة الفقر ونحن الان بصدد إلغاء الضوء على الجهد الشعبي والرسمي في محاربة الفقر أو تخفيف حدته:-

أولاً: الجهد الشعبى:

تمتد جهود محاربة الفقر إلى قرون ماضية في السودان، وذلك من خلال المجتمع عامة بحيث نجد 'النفرة' أو 'النفير' و 'الفزعة' حيث تختلف المسميات من منطقة لأخرى ولكن المعنى واحد، حيث تعبر عن أشكال المشاركة في التكافل الإجتماعي، وقد كانت هناك مساعدات جماعية لإقامة المنازل أو الحرث أو الحصاد لمن لا يستطيع القيام بهذه الاعمال بنفسه،ولا يملك ما يستأجر به من يقوم بذلك نيابة عنه فنجد في القرية الشباب دائما يقومون بمثل هذه الاعمال عندما يطلب منهم ذلك.

وقد إستغلت الحكومات المتعاقبة هذا النفير وبدأت بإنشاء مشاريع تأخذ الطابع الجماهيري والشعبي في احيان كثيرة،وذلك في الحشد لبناء مدرسة أو مسجد أو شق طريق أو بناء مركز صحي أو غيرها من الاعمال التي تعود بالفائدة على المجتمع عامة،والفقراء والضعفاء في المجتمع خاصة.

ثانياً: الجهد الرسمي:

بدأت الدولة أو الحكومة الحالية بوضع موجهات في الاستراتيجية القومية الشاملة فيما يتعلق بالتعاون والتكافل والعمل على تشجيع جميع القطاعات للمساهمة والمشاركة في تحقيق اهداف الاستراتيجية من خلال الاكتفاء الذاتي والاعتماد على الذات، فنجد أن الدولة منذ قيامها قد بدأت بتفعيل دور الزكاة، وفصل الزكاة عن الضرائب وإنشاء ديوان خاص بالزكاة وهذا يعتبر من أكبر الخطوات في طريق تحقيق الحد الادنى من الحياة اللائقة، كما ان هناك العديد من المؤسسات التي أنشئت حديثا تقوم بدور في مساعدة الاسر المحتاجة مثل الصندوق القومي للتامين الاجتماعي،والصندوق القومي لدعم الطلاب،والصندوق القومي للمعاشات،وبعض المنظمات الطوعية المحلية والاجنبية وسنتناول بالتفصيل بعضا منها(حمدان،2011 ،ص15).

الآلية المالية لتخفيف وطأة الفقر:

هذه الالية يمكن تنفيذها من خلال:

- إلغاء الدين الخارجي وإستغلاله لخدمة المجتمع.

- إقامة صندوق عالمي للفقر.

- تقوية الجهود التي تساعد في تحقيق هدف الجمعية العامة للامم المتحدة المتفق عليه كاملا،وهو توجيه من الناتج المحلي الاجمالي من الدول الغنية لاعطائها للدول الفقيرة في شكل مساعدات.

الشبكات الآمنة التي تستغلها حكومة السودان لتقليل وطأة الفقر تضم الاتي:

- تحاويل المغتربين إلى ذويهم بالسودان.

- البرامج الحكومية للشبكات الآمنة.

- برامج الشبكات الآمنة لصندوق الزكاة.

- بنك الادخار وبرنامج الشبكات الآمنة للتنمية الاجتماعية.

- البرنامج الاستراتيجي للمخزون من الحبوب.

مشاريع تخفيف الفقر في السودان:

- مشروع الاغنام لمقاومة الفقر-الاسر تعطى خمسة أغنام لفترة سنتين، بعد ذلك تتحول الاغنام لاسرة اخرى.

- مشروع محفظة المرأة-تضم الانتاج الزراعي وتربية الحيوانات، الصناعات الصغيرة.

- مشروع توظيف الجامعيين-تحت مسئولية وزارة الرعاية والشئون الاجتماعية.

-إعادة توظيف اللاجئين والنازحين والعائدين (ابو الحديد،2015،ص122).

دور المشاريع الصغيرة في معالجة الفقر وتحسين الإقتصاد الوطني:

تلعب المشاريع الصغيرة الأدوار التالية في معالجة الفقر وتحسين الإقصاد الوطني :

اولأ: (الأدوار) الإقتصادية: وتتمثل فيما يلي:

- جهود العاملين في المشاريع الصغيرة و إنتاجيتهم تساهم في زيادة الدخل القومي للبلد من حيث: تنوع مصادر الدخل ، نسبة التشغيل وتقليل معدلات البطالة وتوفير حافز للتعليم الفني والمهني.

- تعتبر المشاريع الصغيرة وحدات تشغيل و إستثمار للمدخرات الخاصة في الإقتصاد الوطني مما يساعد في معالجة الفقر.

- تساهم في تقليل التسربات والفايض المالي في الإقتصاد مما يساعد في تخفيض نسبة التضخم.

- تساهم عن طريق التوزيع في تقليل تكاليف التخزين والتسويق.

- تساهم عن طريق توفير كثير من مستلزمات الإنتاج للمشاريع الكبيرة في التقليل من الإعتماد علي المصادر الخارجية وتسرب الاموال اليها ، مما يساعد الحفاظ علي الإقتصاد الوطني والمساهمة في معالجة الفقر.

- تساهم في تطوير بعض العاملين لاشغال مناصب إدارية وقيادية عليا.(فياض وأخرون،2002،ص18)

ثانيا: (الأدوار)الوظيفية وتتمثل في :

- تحقيق الترابط بين الأعمال التجارية : تعمل الأف المشاريع الصغيرة كحلقة وصل بين المشاريع التجارية المختلفة من خلال مشترياتها ومن بيعها لهذه المشاريع أو من خلال العمل في تجارة الجملة أو التجزئة كوسطاء تجاريين لاتاحة المجال للمشاريع الصغيرة للبحث والتطوير وتحقيق اقتصاديات الحجم الكبير.

- تكون المشروعات الصغيرة في كثير من الحالات نواة لمشاريع كبيرة تصبح من اعمدة الإقتصاد القومي وركائزه المستقبلية مما يساعد في معالجة الفقر داخل البلاد.

(فياض وأخرون،2002،ص18)

المشروع القومى لمكافحة الفقر :

هو الخطة المقدمة لمعالجة ظاهرة الفقر والتخفيف من حدته في المجتمع السوداني ، وهي في مجملها عبارة عن مشروع تعبوي استنفاري مسنود بقدرات المجتمع والدولة وموصول بالعالم ، دعما ومعرفة بحيث تكون محصلته النهائية تضافر الجهود المؤسسة الرسمية والشعبية والمحلية والعالمية ، عولنا علي هذا المشروع أن يوصل المجتمع السوداني لمعالجة ظاهرة الفقر من ناحيتها المادية (بالإنفاق والتطوع والوقف والزكاة) ومن ناحيتها المعنوية (في توضيح الغاية الإستراتيجية والصبر والمصابرة من اجل تحقيقها مشدودين إلي المستقبل بالبشارة النابعة من النجاحات الجارية)وأن يعبئ الأمة كلها نحو معالجة تكافلية (نفير)لتأكيد معاني التكافل الجميلة المؤصلة لهذا الإرث في نوعية المجتمع. (تقرير،وزارة الرعاية والضمان الإجتماعي، ص5)

ويمكن تلخيص المشروع القومى لمكافحة الفقر فى الأتى:

-ظاهرة الفقر من اعمق المشكلات ذات المردود السلبي علي البناء الإجتماعي والإقتصادي ولعل ازدياد حدة الفقر في المجتمع قد جعل من المستحيل القيام بأي عمل يقلل من مساحة إنتشارها من خلال المؤسسات الرسمية فقط في ظل الظروف المختلفة التي تمر بها البلاد، وينبغي ان تتم التعبئة الكاملة لمشروع التكافل القومي الشعبي بحيث يصبح متكاملا بين المؤسسة الرسمية وأليات المجتمع المختلفة لتخفيف مرامي واطروحات المشروع.

- مشروع تفعيل وسائط كسب العيش (الخيار البديل) ويتم فيه الترويج لوسائل كسب عيش بزيادة تلك القديمة وتوطين اخري جديدة. (تقرير،وزارة الرعاية والضمان الإجتماعي، ص6).

الفصل الرابع

الدراسة التطبيقية

أولاً:

نشأة وتطور ديوان الزكاة فى السودان :

مرت الزكاة بعدة مراحل خلال فترات محدودة اقتصرت على فترة حكم المهدية وفترة عمل الصندوق الطوعي للزكاة والذي أستمر العمل به منذ عام 1980م وحتى صدور قانون الزكاة والضرائب في عام 1984م ، ثم قانون الزكاة لعام 1986م ومن بعده قانون الزكاة لعام 1990م وحتى الآن .

ـ مرحلة حكم المهدية :

كان الإمام المهدي وخليفته يرسلون الجباة لجمع الزكاة كانو يتبعون نظام القيد المكاني في جباية وتوزيع الزكاة .

ـ مرحلة صندوق الزكاة الطوعي 1980م :

كان الهدف من صدور قانون صندوق الزكاة أحياء الشريعة بإقامة فريضة الزكاة وإشاعة صدقات للتطوع ، واقتضت فكرة الصندوق ليقوم بتنظيم ومباشرة جمع الزكاة الفرضية وقبول الصدقات الطوعية وصرفها على سبيل التطوع لذلك أنشئ صندوق يسمى (صندوق الزكاة) وكان يدار بواسطة مجلس يسمى (مجلس أمناء صندوق الزكاة) وأن المجلس كان يدير الصندوق عن طريق لجنتين أحداهما لجمع الزكاة والثانية للأعلام.(عبدالقادر،1993،ص29)

لجنة جمع الزكاة :

تقوم بجمع الزكاة عن طريق الاتصالات الشخصية المباشرة وغير المباشرة من رجال المال والأعمال وتقوم اللجنة بالاتصال بالمؤسسات المختلفة.

لجنة الإعلام :

اختصاصها تعد اللقاءات والندوات عن طريق وسائل الإعلام المختلفة لترغيب المكلفين بإخراج الزكاة . (عبدالقادر،1993،ص29)

- مرحلة قانون الزكاة والضرائب 1984م :

كان صدور هذا القانون جزاءاً من توجيه الدولة لتطبيق القوانين الإسلامية وكان له أثر على الإيرادات العامة.

- مرحلة قانون الزكاة 1406هـ :

تميزت بفصل الزكاة عن الضرائب فأصبح للزكاة قانونها الخاص، وعقد مؤتمر أول للزكاة في الفترة من 16 – 19 يناير عام 1984م وخرج بتوصيات أهمها:

- أن تتولى الدولة ولاية الزكاة و جبايتها وتوزيعها .

- مراعاة توفر أهلية العاملين عليها من حيث القدوة والأمانة والعلم مع الاهتمام بالتأهيل والتدريب الفني والشرعي.

- أن تسرع الجهات المختصة باستكمال وإجازة مشروع القانون وقيام الديوان لمباشرة مهامه .

- توزيع الزكاة على أسس محلية وإقليمية ومركزية .

- تمليك المحتاجين لوسائل الكسب حتى يستغنون عن الزكاة .

- الاحتفاظ بحساب خاص لأموال الزكاة في بنك لا يتعامل بالربا .

- تكوين لجنة فنية لدراسة أوعية الزكاة وتحديد نسب زكاتها وإلحاقها بالقانون .

- تكوين لجنة من أهل العلم من المسلمين وغيرهم لدراسة ما يقابل الزكاة من واجبات على غير المسلمين. (عبدالقادر،1993،ص33)

- مرحلة قانون الزكاة لسنة 1410هـ – 1990م :

انتقلت تبعية الزكاة لوزارة الإرشاد والتوجيه وذلك في عام 1989م وفي يناير 1990م صدر قانون الزكاة والذي يتميز بالأتي:

- إنشاء لجنة للاختيار بديوان الزكاة .

- تقنيين مجالس الزكاة.

- اعتبار أموال الزكاة في حكم الأموال الخاصة .

- تقنيين المشاركة الشعبية.

- الشخصية المستقلة للديوان .

نشأة العلاقات العامة بديوان الزكاة :

إن نشأة العلاقات العامة تعود إلى أهمية هذه الإدارة في إقناع دافعي الزكاة بسداد زكاتهم من طوع أنفسهم ودون إلزام لهم من قبل ديوان الزكاة.

جاء قانون الزكاة والضرائب في عام 1984م نص على إن تتولى الإدارة المركزية للديوان التوعية والإعلام بأوقات تحصيل الزكاة الضريبية والنصاب وكيفية التحصيل والجباية.

وعند صدور قانون الزكاة 1406هـ - 1986م والذي بموجبه فصل الزكاة عن الضرائب وانشأ ديوان للزكاة ذو صلاحيات وسلطات واسعة ،ثم انشأ إدارة مركزيه تسمى (الإدارة العامة للبحوث والتوعية والتدريب) حيث كانت تتبع لها إدارة العلاقات العامة والإعلام كإدارة فرعية

والتي كانت تهدف إلى :

- الإشراف على النظام الإحصائي في الديوان .

- وضع تصور لإصدار نشرات دورية تثقيفية .

- متابعة التطورات الاجتماعية والاقتصادية والعلمية والمحلية والعالمية ذات الصلة والأثر بطبيعة عمل الديوان.

- دراسة وتقييم الآثار الاجتماعية والاقتصادية والإسلامية لأداء الديوان .(شيخ،1998،ص21).

- تنظيم وإقامة الندوات والمؤتمرات و السمنارات التي تحتوي على بحوث التي تفرزها طبيعة عمل ديوان الزكاة

- تتولى هذه الإدارة تدريب العاملين بالديوان.

- توفير المراجع والكتب والبحوث والمعلومات للباحثين في مجال الزكاة.

تم إنشاء إدارة عامه وسميت(الإدارة العامة لخطاب الزكاة)حيث ضمنت كل الإدارات التالية:

- إدارة الدعوة.

- إدارة الإعلام.

- إدارة التدريب والإحصاء.

- إدارة النشر.

- إدارة العلاقات العامة.

- إدارة البحوث.

أهمية العلاقات العامة بديوان الزكاة :

بما أن الزكاة هي الركن الثالث من أركان الإسلام وهي دعامة اجتماعيه من داعمات هذا الدين الحنيف لذلك كان لابد للعلاقات العامة من أن تلعب دوراً في إقناع الناس بهذا الركن الذي غاب تطبيقه العملي فترة من الزمن مما أدى إلى حدوث مستجدات لم تكن في العصور الأولى من الدين كما يقول الشيخ يوسف القرضاوي (هنالك أمور جدت في عصرنا لم يعرفها فقهاؤنا القدامى ولا المتأخرون وهذه الأمور تحتاج إلى إصدار حكم في شأنها يريح الناس من البلبلة ويرد على الأسئلة الحائرة على ألسنة جمهور المسلمين ، هنالك ثروات ودخول حديثة غير الأنعام والنقود ، والزرع والثمار ، هنالك العمارات الشاهقة التي تشييد للإيجار والاستغلال والمصانع وغيرها . (شيخ،1998،ص22).

وهنالك أنواع من الشركات التجارية وهنالك دخل ذوي المهن الحرة كالطبيب والمهندس والمحامي وغيرهم ودخل الموظفين والعمال من رواتب وأجور).

أهمية العلاقات العامة بديوان الزكاة جاءت نتيجة للاتي :

ـ إقناع دافعي الزكاة بسداد زكاتهم كاملة لديوان الزكاة من حيث شرعية ولاية الدولة على الزكاة.

ـ المستجدات التي حدثت تحتاج إلى إجابات شافيه من الناحية الفقهية وفتاوى تتناسب وواقع المستجدات ولا يتم ذلك إلا عن طريق علاقات عامة توضح الحقائق وترد على الشائعات والآراء المفترية التي تشكك في مصداقية الديوان في تطبيق النواحي الشرعية والفقهية .

ـ تعطش الجمهور الداخلي والخارجي لمعرفة النشاط الفعلي لديوان الزكاة وخاصة في جانب صرف الزكاة.

ـ مشاركة دافعي الزكاة والمسئولين بقطاعات الدولة ، واللجان المحلية للزكاة والقائمين علي أمر الديوان في تخطيط جباية وصرف الزكاة وذلك من خلال لجان الزكاة المحلية ومجالس تنسيق العمل الزكوي واللقاءات والمقابلات مع المسئولين بالديوان.

ـ عكس الر أي العام السائد عن ديوان الزكاة لدى الجمهور الخارجي للإدارة العليا بديوان الزكاة والعمل على الرد عليه وقياسه لمعرفة مدى تأثيره على نشاط الديوان .

(شيخ،1998،ص25).

ثانيا :

إجراءات الدراسة الميدانية :

إستخدمت المجموعة الباحثة المنهج الوصفي التحليلي ومن الأدوات التي إستخدمتها المجموعة الباحثة في هذا البحث الإستبيان كآداة أساسية بالإضافة إلي المقابلة حيث تمت مقابلة الخبير الإقتصادي الأستاذ أحمد الشريف.

تمثل مجتمع البحث في هذه الدراسة المستفيدين من ديوان الزكاة بولاية الخرطوم بمحلية الخرطوم- والخرطوم بحري-وامدرمان، والذي بلغ عددهم 500 فرد، وتم إختيار عينة عشوائية بسيطة بنسبة 10% أي 50 فرد وتم توزيع الإستمارات عليهم كألاتي:

الخرطوم 20 إستمارة.

الخرطوم بحري 15 إستمارة.

امدرمان15 إستمارة.

وتم جمع الاستمارات من العدد بأكمله من العينة المختارة أي 50 إستمارة ثم أجري عليها التحليل الإحصائي للوصول للنتائج بعد التحليل.

وتم تحكيم الإستبيان بواسطة:

الخبير الإعلامي بروفسور حسن محمد زين وايضا د/يوسف عثمان يوسف

ثالثا:

تحليل و عرض و تفسير النتائج:

المعالجات الإحصائية:

لتحليل البيانات الخاصة بالاستبانة استخدمت الباحث البرنامج الجاهز للتحليل الاحصائي (Statistical Package for Social Science) (SPSS) الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية، وقد قام باستعراض كل عبارة أو مجموعة عبارات في جدول يوضح عدد الاستجابات والنسب المئوية لكل إجابة لتحليل إجابات الاستبانة، بعد ذلك قام بالتعليق على نتيجة العبارة، وقد استخدم الباحث الجداول التكرارية لتحليل المعلومات وذلك بإعطاء الجداول أرقاماً متسلسلة ثم إعطائها عنواناً لمعرفة ما تحتويه من بيانات عينة الدراسة لمعرفة النسب المئوية وغيرها.

ولتحليل المعلومات والبيانات التي حصلت عليها الدراسة من خلال الاستبانة تم إدخال هذه البيانات في جهاز الحاسب الآلي ثم طبقت عليها مجموعة من المعالجات الإحصائية وهي:

1. الجداول التكرارية.
2. الأشكال البيانية.
3. النسب المئوية.
4. معامل الفاكروباخ.

صدق وثبات الاستبانة:

الثبات يعني ان تعطي الاستبانة نتائج متقاربة او نفس النتائج اذا اعيد تطبيقها اكثر من مرة في نفس الظروف وللتحقق من ذلك تم توزيع (20) استمارة لعينة استطلاعية تمثل (40%) من المجتمع المستهدف عن طريق الاتساق الداخلي (الفاكرونباخ). ولقد كان معامل ألفا كرونباخ = (0.89) وهو معامل ثبات عال يدل على ثبات المقياس وصلاحيته للدراسة ومعامل الصدق هو الجزر التربيعي لمعامل الثبات فابالتالي هو (0.94) وهذا يدل على ان

هنالك صدق عال للمقياس وصالح للدراسة مما يؤكد دقة الاستبانة وتمتعها بالثقة والقبول لما ستخرج به هذه الدراسة من نتائج.

طريقة ألفا كرونباخ :-

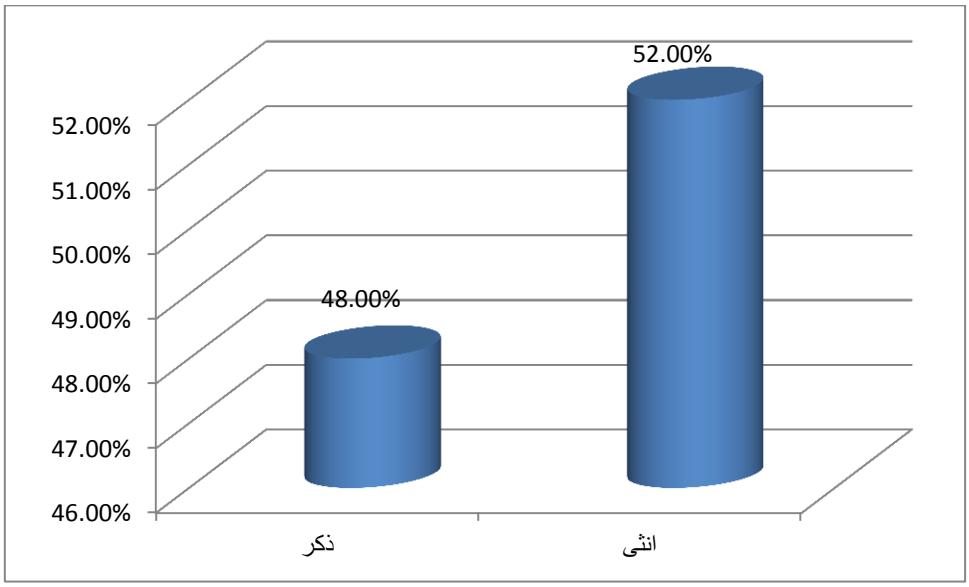
حيث تم حساب الثبات باستخدام معادلة ألفا كرونباخ الموضحة فيما يلي:

$$\text{معامل الثبات} = \frac{\text{ن}}{\text{ن} - 1} \cdot \frac{(1 - \text{مجموع تباينات الأسئلة})}{\text{تباين الدرجات الكلية}}$$

حيث ن = عدد عبارات القائمة.

الجدول رقم (1) يوضح التوزيع التكراري والنسبي لمتغير النوع

العـــــبارة	التكرارت	النسبة المئوية
ذكر	24	%48.0
انثى	26	%52.0
المجموع	50	%100.0

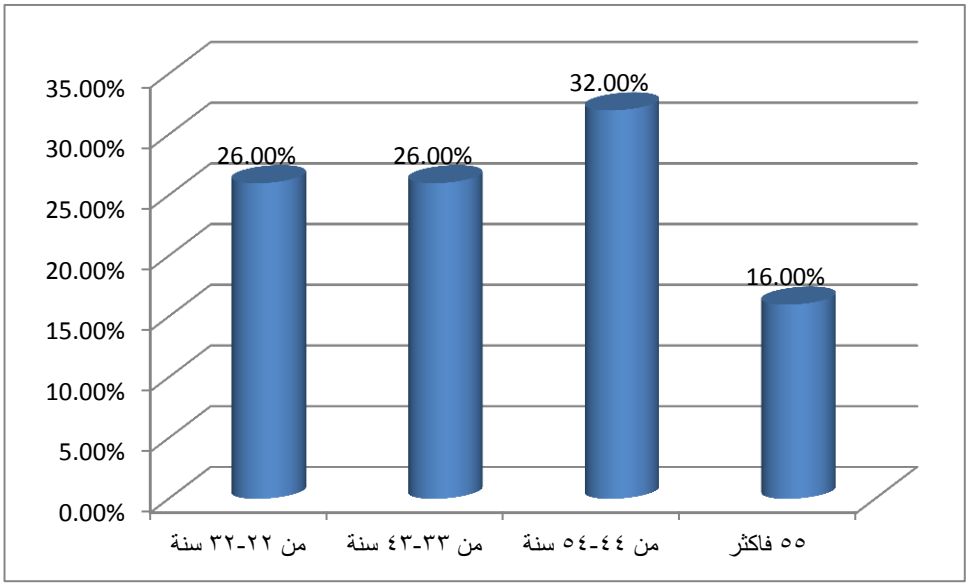


شكل رقم (1) يوضح التوزيع النسبي لأفراد عينة الدراسة وفق المتغير اعلاه

يتبين من الجدول والشكل اعلاه ان التوزيع النسبي للمتغير اعلاه كالاتي ذكر بنسبة بلغت (48%) وانثى بنسبة بلغت (52%).

الجدول رقم (2) يوضح التوزيع التكراري والنسبي لمتغير العمر

العـــــبارة	التكرارت	النسبة المئوية
من 22 -32 سنة	13	%26.0
من 33 -43 سنة	13	%26.0
من 44 -54 سنة	16	%32.0
55 فاكثر	8	%16.0
المجموع	50	100.0%

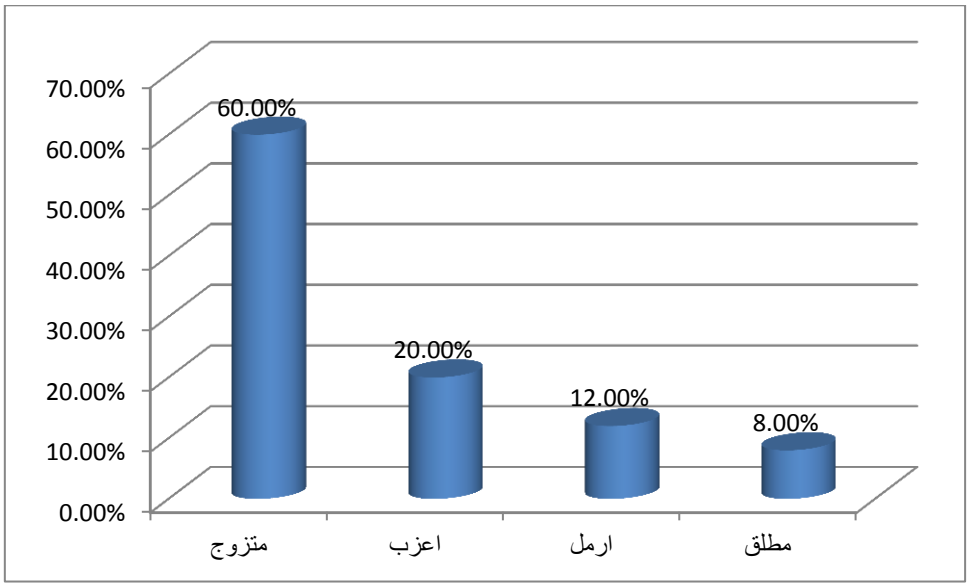


شكل رقم (2) يوضح التوزيع النسبي لأفراد عينة الدراسة وفق المتغير اعلاه

يتبين من الجدول والشكل اعلاه ان التوزيع النسبي للمتغير اعلاه كالاتي من 22-32 سنة بنسبة بلغت (26%) ومن 33-43 سنة بنسبة بلغت (26%) ومن 44-54 سنة بنسبة بلغت (32%) و55 سنة فاكثر بنسبة (16%).

الجدول رقم (3) يوضح التوزيع التكراري والنسبي لمتغير الحالة الاجتماعية

الحالة الاجتماعية	التكرارت	النسبة المئوية
متزوج	30	%60.0
اعزب	10	%20.0
ارمل	6	%12.0
مطلق	4	%8.0
المجموع	50	%100.0

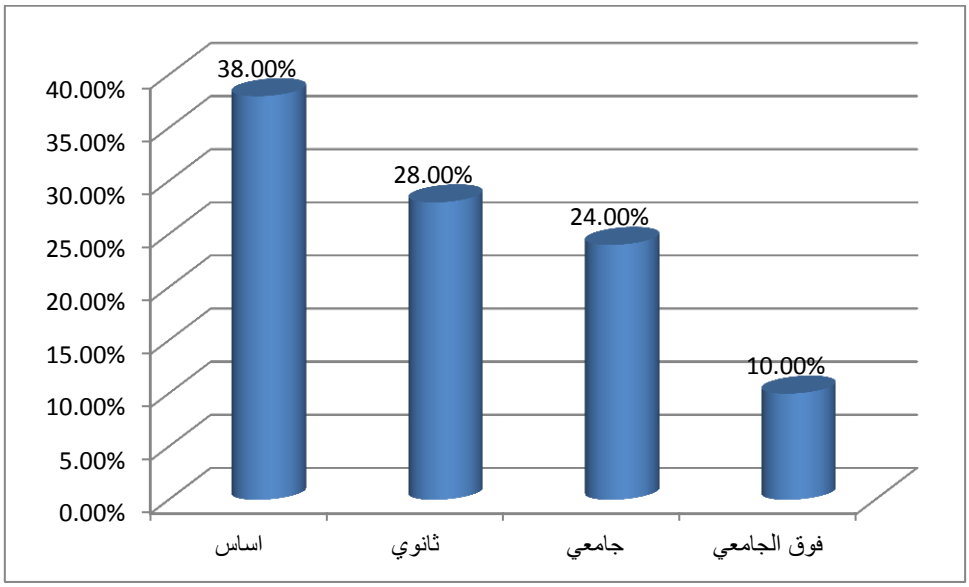


شكل رقم (3) يوضح التوزيع النسبي لأفراد عينة الدراسة وفق المتغير اعلاه

يتبين من الجدول والشكل اعلاه ان التوزيع النسبي للمتغير اعلاه كالاتي متزوج بنسبة بلغت (60%) واعزب بنسبة بلغت (22%) وارمل بنسبة بلغت (12%) ومطلق بنسبة بلغت (8%).

الجدول رقم (4) يوضح التوزيع التكراري والنسبي لمتغير المستوى التعليمي

المستوى التعليمي	التكرارت	النسبة المئوية
اساس	19	%38.0
ثانوي	14	%28.0
جامعي	12	%24.0
فوق الجامعي	5	%10.0
المجموع	50	100.0%

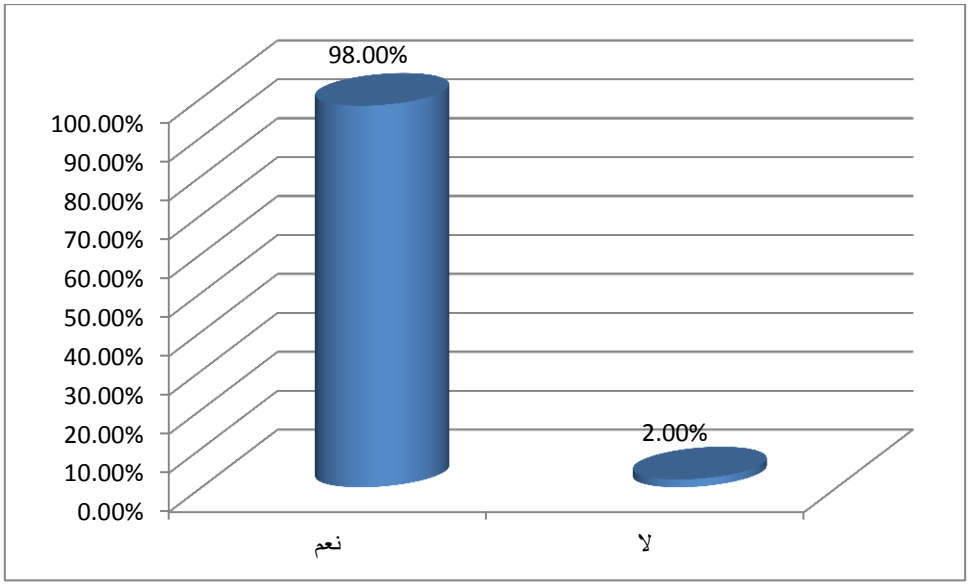


شكل رقم (4) يوضح التوزيع النسبي لأفراد عينة الدراسة وفق المتغير اعلاه

يتبين من الجدول والشكل اعلاه ان التوزيع النسبي للمتغير اعلاه كالاتي اساس بنسبة (38%) وثانوي بنسبة بلغت (28%) وجامعي بنسبة بلغت (24%) وفوق الجامعي بنسبة بلغت (10%).

الجدول رقم (5) يوضح التوزيع التكراري والنسبي لمتغير هل سبق ان تلقيت خدمة من ديوان الذكاة

العـــــبارة	التكرارت	النسبة المئوية
نعم	49	%98.0
لا	1	%2.0
المجموع	50	%100.0

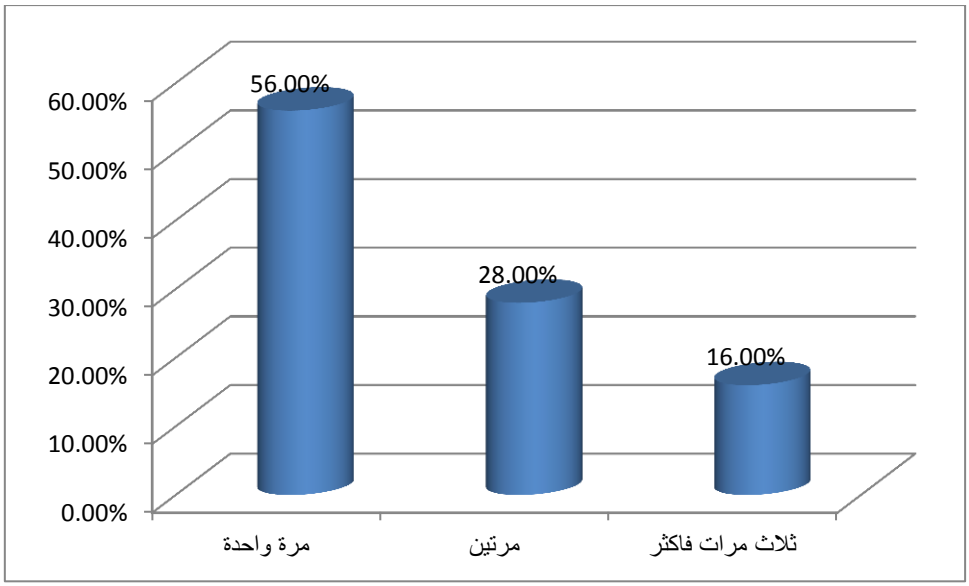


شكل رقم (5) يوضح التوزيع النسبي لأفراد عينة الدراسة وفق المتغير اعلاه

يتبين من الجدول والشكل اعلاه ان التوزيع النسبي للمتغير اعلاه كالاتي نعم بنسبة بلغت (98%) ولا بنسبة بلغت (2%).

الجدول رقم (6) يوضح التوزيع التكراري والنسبي لمتغير حدد عدد مرات الحصول علي الخدمة من الديوان

العـــــبارة	التكرارت	النسبة المئوية
مرة واحدة	28	%56.0
مرتين	14	%28.0
ثلاث مرات فاكثر	8	%16.0
المجموع	50	100.0%



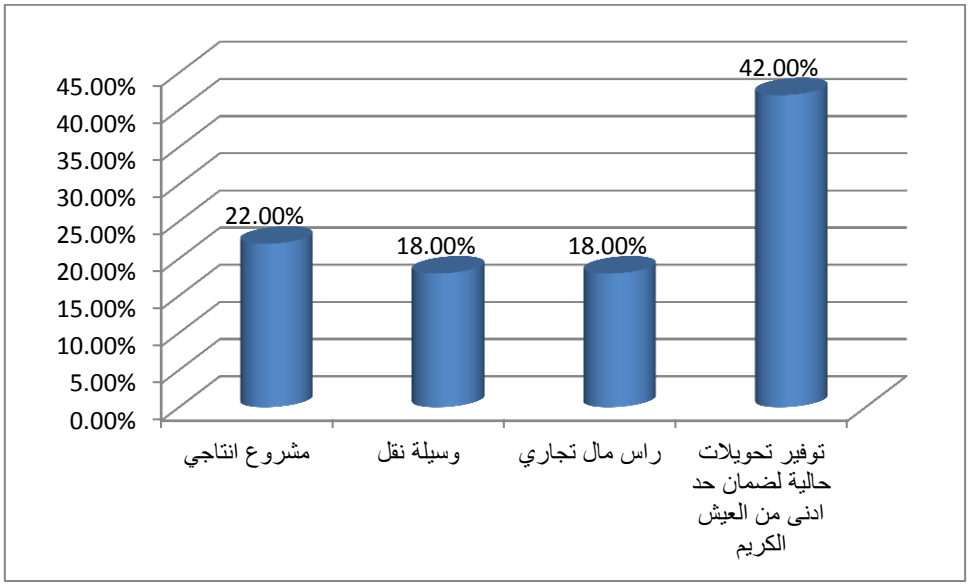
شكل رقم (6) يوضح التوزيع النسبي لأفراد عينة الدراسة وفق المتغير اعلاه

يتبين من الجدول والشكل اعلاه ان التوزيع النسبي للمتغير اعلاه كالاتي مرة واحدة بنسبة بلغت (56%) و مرتين بنسبة بلغت (28%) و ثلاث مرات فاكثر بنسبة (16%).

تري المجموعة الباحثة، أن الحصول علي الخدمة من الديوان مرة واحد، دليل أن تمتع بمشروع يعمل علي حل مشكلته المالية بالدخل المستمر وعمل ذلك علي تخفيف الفقر الذي يعانيه.

الجدول رقم (7) يوضح التوزيع التكراري والنسبي لمتغير ماذا كان نوع الخدمة التي تحصلت عليها

الحالة الاجتماعية	التكرارت	النسبة المئوية
مشروع انتاجي	11	%22.0
وسيلة نقل	9	%18.0
راس مال تجاري	9	%18.0
توفير تحويلات مالية لضمان حد ادنى من العيش الكريم	21	%42.0
المجموع	50	100.0%



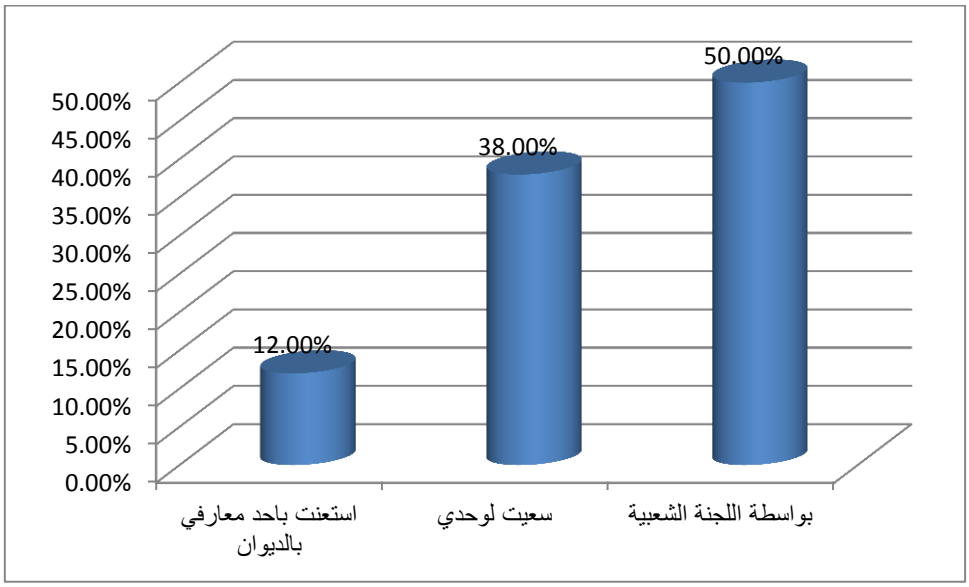
شكل رقم (7) يوضح التوزيع النسبي لأفراد عينة الدراسة وفق المتغير اعلاه

يتبين من الجدول والشكل اعلاه ان التوزيع النسبي للمتغير اعلاه كالاتي مشروع انتاجي بنسبة بلغت (22%) وسيلة نقل بنسبة بلغت (18%) و راس مال تجاري بنسبة بلغت (18%) وتوفير تحويلات حالية لضمان حد ادنى من العيش الكريم بنسبة بلغت (42%).

وتري المجموعة الباحثة أن نوع الخدمة التي يقدمها الديوان وهي توفير تحويلات مالية لضمان حد أدني من العيش الكريم هو الحل الأمثل لمساعدة الفقراء وذلك لتوفير حياة كريمة لهم.

الجدول رقم (8) يوضح التوزيع التكراري والنسبي لمتغير كيف تمكنت من الحصول عليها

العـــــبارة	التكرارت	النسبة المئوية
استعنت باحد معارفي بالديوان	6	%12.0
سعيت لوحدي	19	%38.0
بواسطة اللجنة الشعبية	25	%50.0
المجموع	50	%100.0



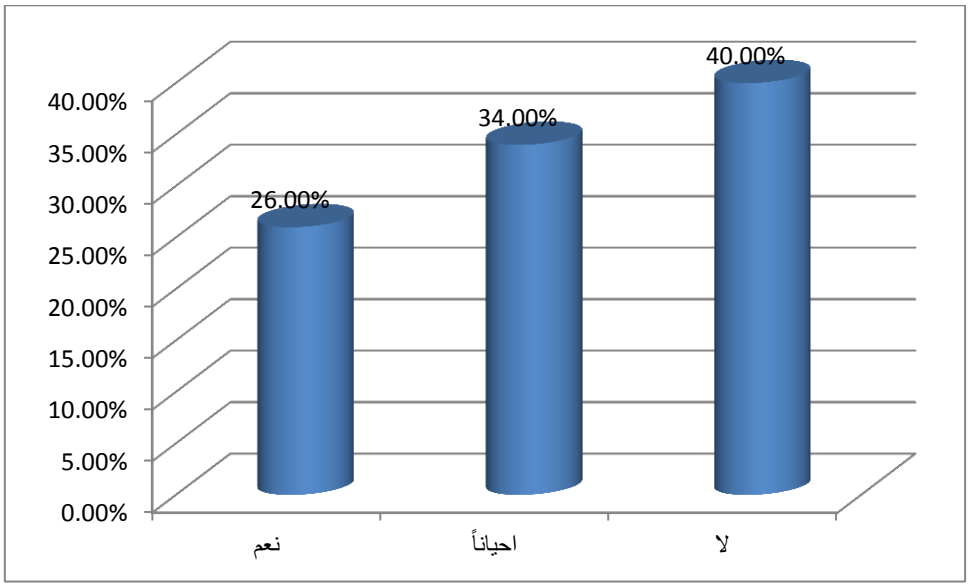
شكل رقم (8) يوضح التوزيع النسبي لأفراد عينة الدراسة وفق المتغير اعلاه

يتبين من الجدول والشكل اعلاه ان التوزيع النسبي للمتغير اعلاه كالاتي استعنت باحد معارفي بالديوان بنسبة بلغت (12%) و سعيت لوحدي بنسبة بلغت (38%) و بواسطة اللجنة الشعبية بنسبة (50%).

وهذا يفسر أن اللجنة الشعبية ساهمة بشكل كبير في أن تكون حلقة الوصل بينهم والديوان وبالتالي قامت بدورها في حل مشاكلهم.

الجدول رقم (9) يوضح التوزيع التكراري والنسبي لمتغير هل كانت تتم متابعة المشروع بعد تنفيذه من قبل الديوان

العـــــبارة	التكرارت	النسبة المئوية
نعم	13	%26.0
احياناً	17	%34.0
لا	20	%40.0
المجموع	50	%100.0



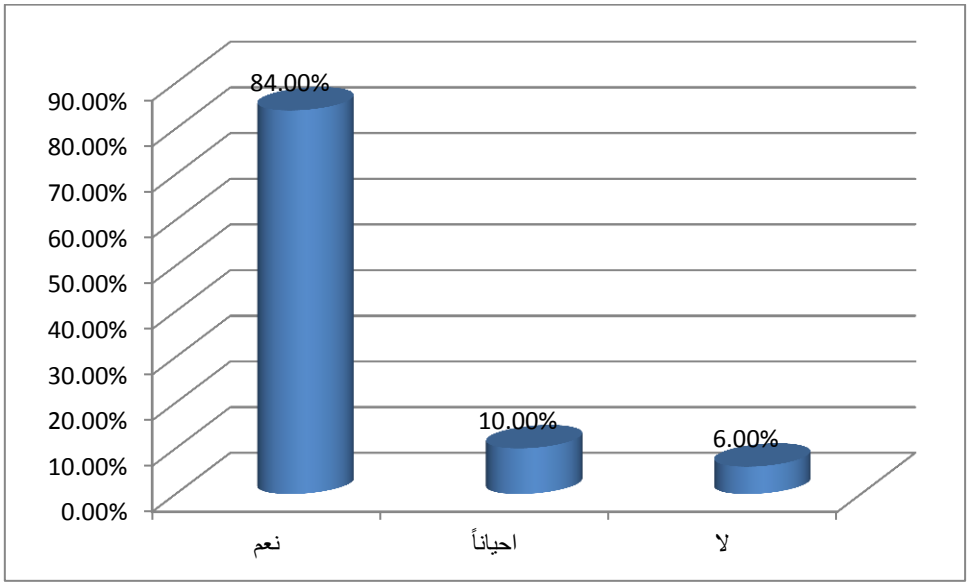
شكل رقم (9) يوضح التوزيع النسبي لأفراد عينة الدراسة وفق المتغير اعلاه

يتبين من الجدول والشكل اعلاه ان التوزيع النسبي للمتغير اعلاه كالاتي اس نعم بنسبة بلغت (26%) و احياناً بنسبة بلغت (34%) و لا بنسبة (40%).

وتري المجموعة الباحثة أن المشاريع التي يقدمها ديوان الزكاة لاتتم متابعتها من قبل الجهات المختصة مما يؤدي إلي عدم نجاح المشاريع.

الجدول رقم (10) يوضح التوزيع التكراري والنسبي لمتغير بعد حصولك علي الخدمة هل إستفدت منها

العـــــبارة	التكرارت	النسبة المئوية
نعم	42	%84.0
احياناً	5	%10.0
لا	3	%6.0
المجموع	50	100.0%



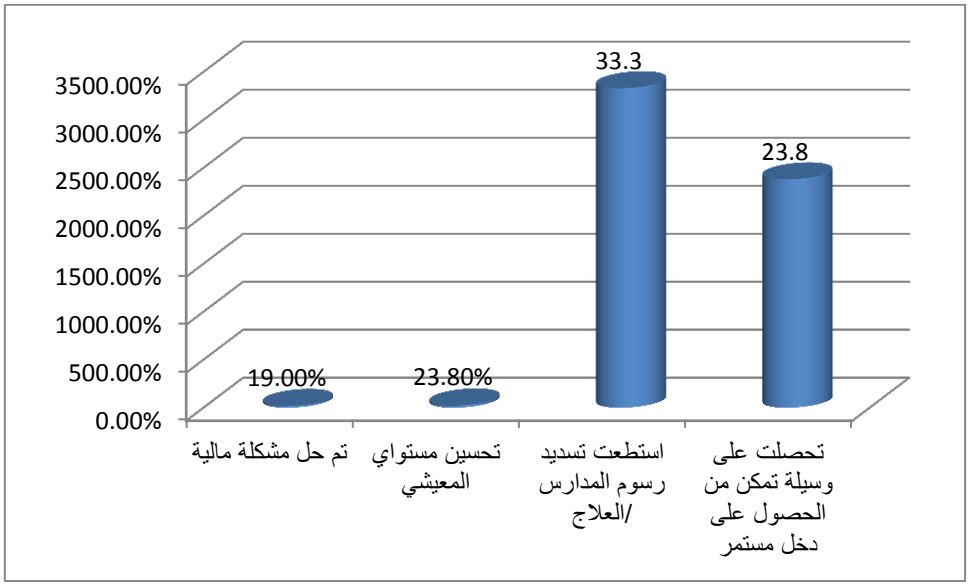
شكل رقم (10) يوضح التوزيع النسبي لأفراد عينة الدراسة وفق المتغير اعلاه

يتبين من الجدول والشكل اعلاه ان التوزيع النسبي للمتغير اعلاه كالاتي نعم بنسبة بلغت (84٪) **و احياناً بنسبة بلغت** (10٪) **و لا بنسبة** (6٪).

وقد توصلت المجموعة الباحثة أن الخدمات التي يقدمها الديوان قد إستفاد منها الفقراء بشكل كبير وهذا هو المطلوب إلي تخفيف وطأة الفقر.

الجدول رقم (11) يوضح التوزيع التكراري والنسبي لمتغير اذا كانت الاجابة نعم اذكر أوجة الاستفادة

العـــــبارة	التكرارت	النسبة المئوية
تم حل مشكلة مالية	8	%19.0
تحسين مستواي المعيشي	10	%23.8
استطعت تسديد رسوم المدارس /العلاج	14	33.3
تحصلت على وسيلة تمكن من الحصول على دخل مستمر	10	23.8
المجموع	42	%100.0



شكل رقم (11) يوضح التوزيع النسبي لأفراد عينة الدراسة وفق المتغير اعلاه

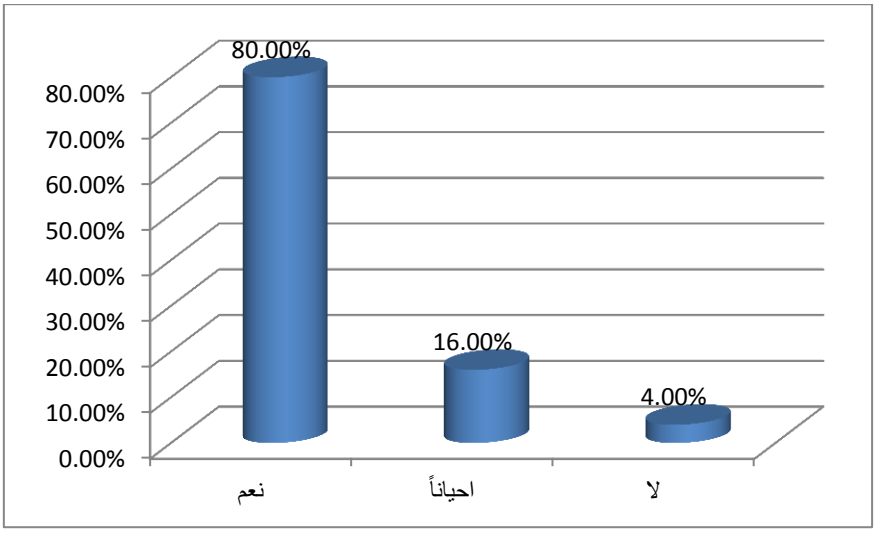
يتبين من الجدول والشكل اعلاه ان التوزيع النسبي للمتغير اعلاه كالاتي تم حل مشكلة مالية بنسبة بلغت (19%) و تحسين مستواي المعيشي بنسبة بلغت (23.8%) و استطعت تسديد رسوم المدارس /العلاج بنسبة (33.3%) و تحصلت على وسيلة تمكن من الحصول على دخل مستمر بنسبة (23.8%).

ومن خلال ذلك توصلة المجموعة الباحثة إلي أن الخدمة التي يقدمها الديوان وتوجه في تسديد رسوم الدراسة والعلاج مما يسهم في حل مشاكل التعليم والصحة وبها يستطيع الأفراد أن يصبحو منتجين

المحور الثاني (الفقر)

الجدول رقم (12) يوضح التوزيع التكراري والنسبي لمتغير هل تعتقد أن لفقر دور في انتشار ظاهرة الفساد الاخلاقي وتفشي الجريمة

العـــــبارة	التكرارت	النسبة المئوية
نعم	40	%80.0
احياناً	8	%16.0
لا	2	4.0%
المجموع	50	%100.0



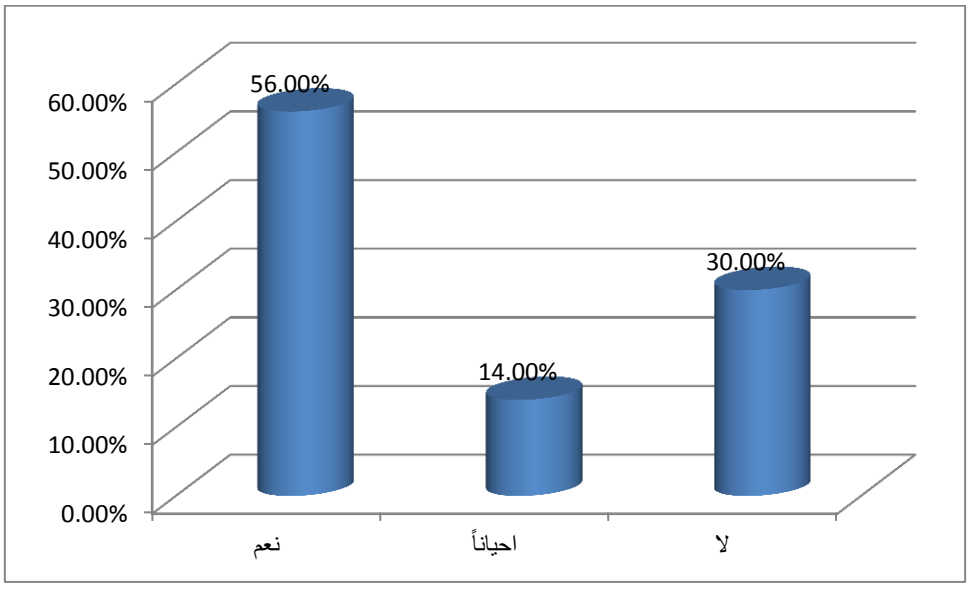
شكل رقم (12) يوضح التوزيع النسبي لأفراد عينة الدراسة وفق المتغير اعلاه

يتبين من الجدول والشكل اعلاه ان التوزيع النسبي للمتغير اعلاه كالاتي نعم بنسبة بلغت (80%) و احياناً بنسبة بلغت (16%) و لا بنسبة (4%).

ومن خلال ذلك ترى المجموعة الباحثة إن النسبة العالية للإجابة بنعم أكد علي وجود الظواهر السالبة التي يفرزها الفقر.

الجدول رقم (13) يوضح التوزيع التكراري والنسبي لمتغير برايك هل يمكن معالجة مشكلة الفقر

العـــــبارة	التكرارت	النسبة المئوية
نعم	28	%56.0
احياناً	7	%14.0
لا	15	%30.0
المجموع	50	100.0%



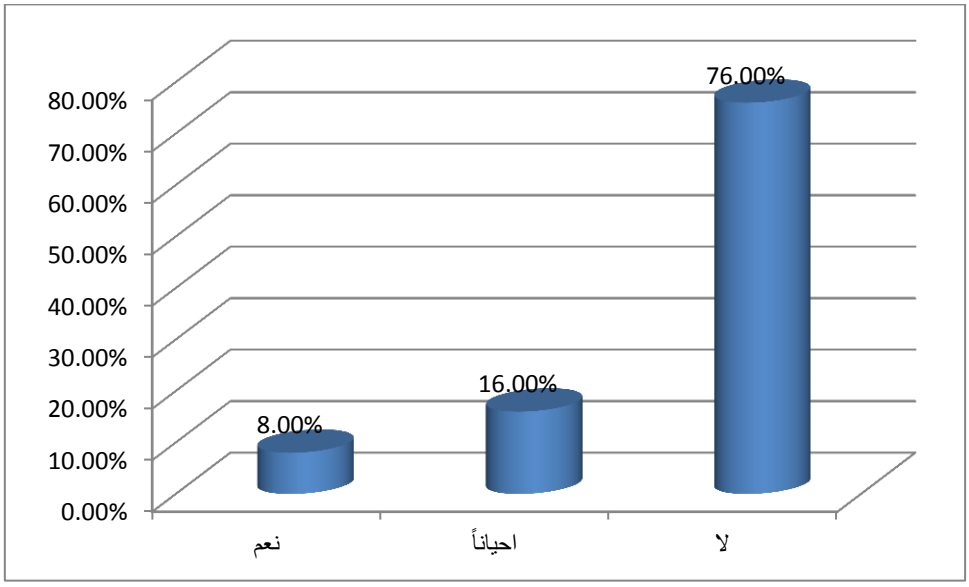
شكل رقم (13) يوضح التوزيع النسبي لأفراد عينة الدراسة وفق المتغير اعلاه

يتبين من الجدول والشكل اعلاه ان التوزيع النسبي للمتغير اعلاه كالاتي نعم بنسبة بلغت (56%) و احياناً بنسبة بلغت (14%) و لا بنسبة (30%).

وتوصلت المجموعة الباحثة إلي أن الفقر ظاهره يمكن معالجتها والتخفيف من أثارها علي المجتمع وذلك عن طريق المشارع والخدمات التي يقدمها ديوان الزكاة ومؤسسات أخرى.

الجدول رقم (14) يوضح التوزيع التكراري والنسبي لمتغير هل تعتقد أن الديوان وحده كافي للتخفيف من حدة الفقر؟

العـــــبارة	التكرارت	النسبة المئوية
نعم	4	%8.0
احياناً	8	%16.0
لا	38	%76.0
المجموع	50	%100.0



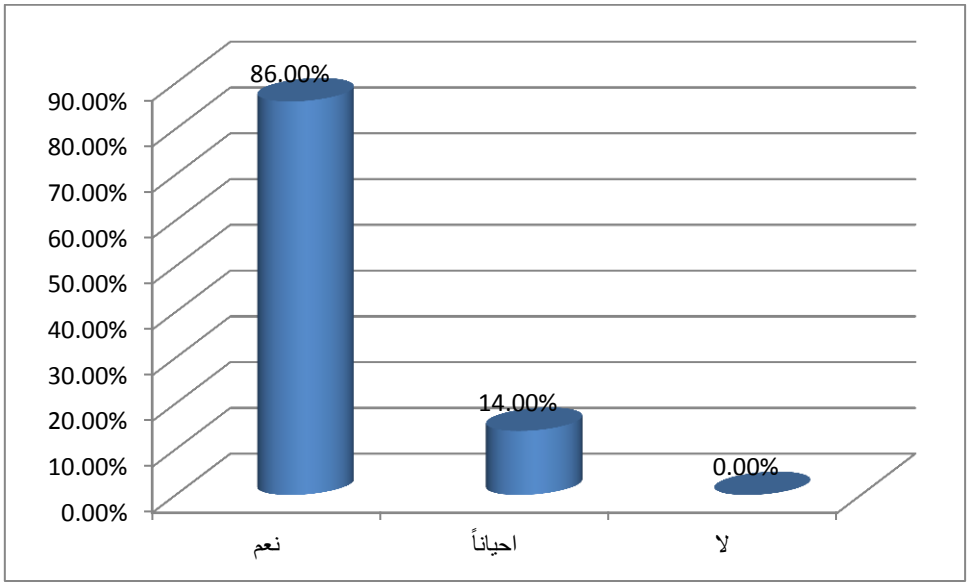
شكل رقم (14) يوضح التوزيع النسبي لأفراد عينة الدراسة وفق المتغير اعلاه

يتبين من الجدول والشكل اعلاه ان التوزيع النسبي للمتغير اعلاه كالاتي نعم بنسبة بلغت (8%) و احياناً بنسبة بلغت (16%) و لا بنسبة (76%).

وذلك لأن معدل الفقر في تزايد وأن الديوان بمخصصاته المالية والعينية، وحدة تمكن من معالجة وتخفيف وطأة الفقر في السودان والذي بلغ 46% من مجموع سكان السودان.

الجدول رقم (15) يوضح التوزيع التكراري والنسبي لمتغير هل تعتبر تمويل المشروعات الصغيرة هدف إستراتيجي لمساعدة الفقراء ؟

العـــــبارة	التكرارت	النسبة المئوية
نعم	43	%86.0
احياناً	7	%14.0
لا	0	%0.0
المجموع	50	%100.0



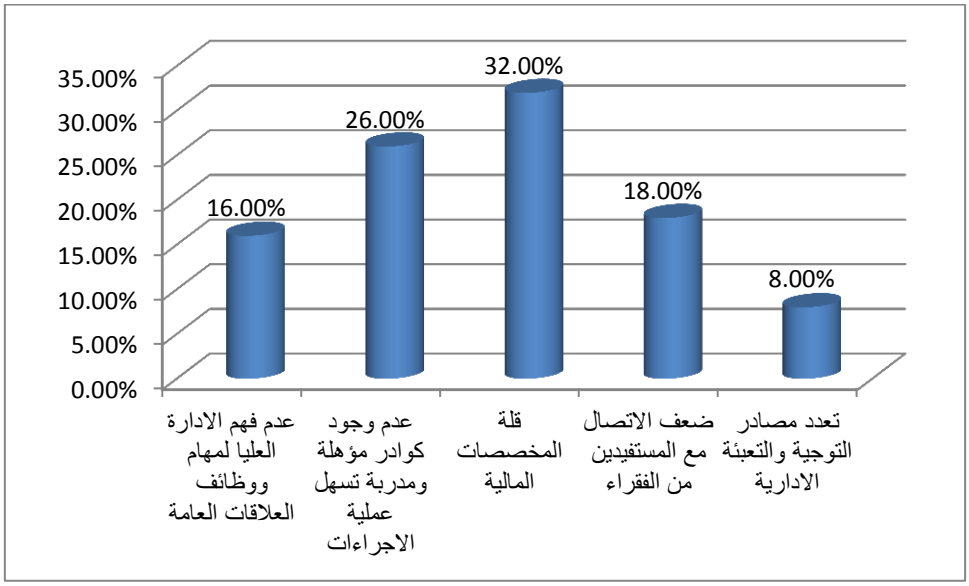
شكل رقم (15) يوضح التوزيع النسبي لأفراد عينة الدراسة وفق المتغير اعلاه

يتبين من الجدول والشكل اعلاه ان التوزيع النسبي للمتغير اعلاه كالاتي اس نعم بنسبة بلغت (86%) و احياناً بنسبة بلغت (14%) و لا بنسبة (0.0%).

يرى كثير من الناس أن التمويل هدف إستراتيجي وذلك لأنه يساعد علي الحصول علي دخل مستمر مما يساعد علي تخفيف الأعباء ويسد كثير من الإحتياجات.

الجدول رقم (16) يوضح التوزيع التكراري والنسبي لمتغير ماهي المشاكل والمعوقات التي تواجه المنتفعين من ديوان الذكاة وفي أي جانب ؟

العـــــبارة	التكرارت	النسبة المئوية
عدم فهم الادارة العليا لمهام ووظائف العلاقات العامة	8	%16.0
عدم وجود كوادر مؤهلة ومدربة تسهل عملية الاجراءات	13	%26.0
قلة المخصصات المالية	16	%32.0
ضعف الاتصال مع المستفيدين من الفقراء	9	18.0%
تعدد مصادر التوجية والتعبئة الادارية	4	%8.0
المجموع	50	%100.0



شكل رقم (16) يوضح التوزيع النسبي لأفراد عينة الدراسة وفق المتغير اعلاه

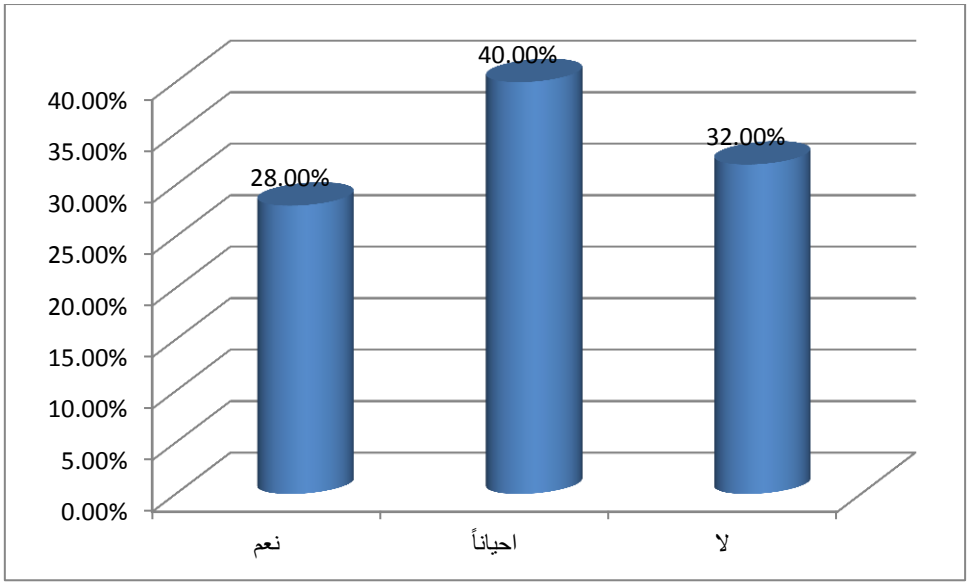
يتبين من الجدول والشكل اعلاه ان التوزيع النسبي للمتغير اعلاه كالاتي عدم فهم الادارة العليا لمهام ووظائف العلاقات العامة بنسبة بلغت (16%) و عدم وجود كوادر مؤهلة ومدربة تسهل عملية الاجراءات بنسبة بلغت (26%) و قلة المخصصات المالية بنسبة

(32%) و ضعف الاتصال مع المستفيدين من الفقراء بنسبة (18%) و تعدد مصادر التوجية والتعبئة الادارية بنسبة (8%).

تعتبر قلة المخصصات المالية من أهم المشاكل والمعوقات التي تواجه المنتفعين،وذلك لأنها قد تكون نسبتها ضئيلة مقارنة بإحتياجات الأفراد.

الجدول رقم (17) يوضح التوزيع التكراري والنسبي لمتغير هل تجد مساعدة في تسهيل الإجراءات الخاصة داخل ديوان الذكاة ؟

العـــــبارة	التكرارت	النسبة المئوية
نعم	14	%28.0
احياناً	20	%40.0
لا	16	%32.0
المجموع	50	%100.0



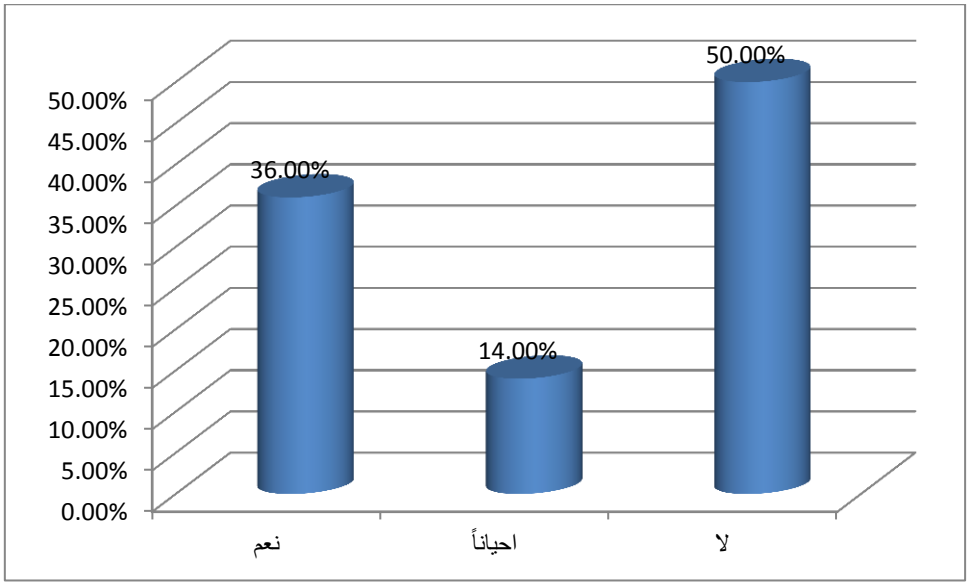
شكل رقم (17) يوضح التوزيع النسبي لأفراد عينة الدراسة وفق المتغير اعلاه

يتبين من الجدول والشكل اعلاه ان التوزيع النسبي للمتغير اعلاه كالاتي نعم بنسبة بلغت (28%) و احياناً بنسبة بلغت (40%) و لا بنسبة (32%).

لايوفر الديوان جهات لتسهيل الإجراءات للمنتفعين بصورة كافية وذلك مما لايمكنهم الحصول علي الخدمات بصورة ميسرة وبسيطة.

الجدول رقم (18) يوضح التوزيع التكراري والنسبي لمتغير هل هناك جهة مختصة بالديوان لتقديم معلومات عن الخدمات للمنتفعين ؟

العـــــبارة	التكرارت	النسبة المئوية
نعم	18	%36.0
احياناً	7	%14.0
لا	25	%50.0
المجموع	50	%100.0



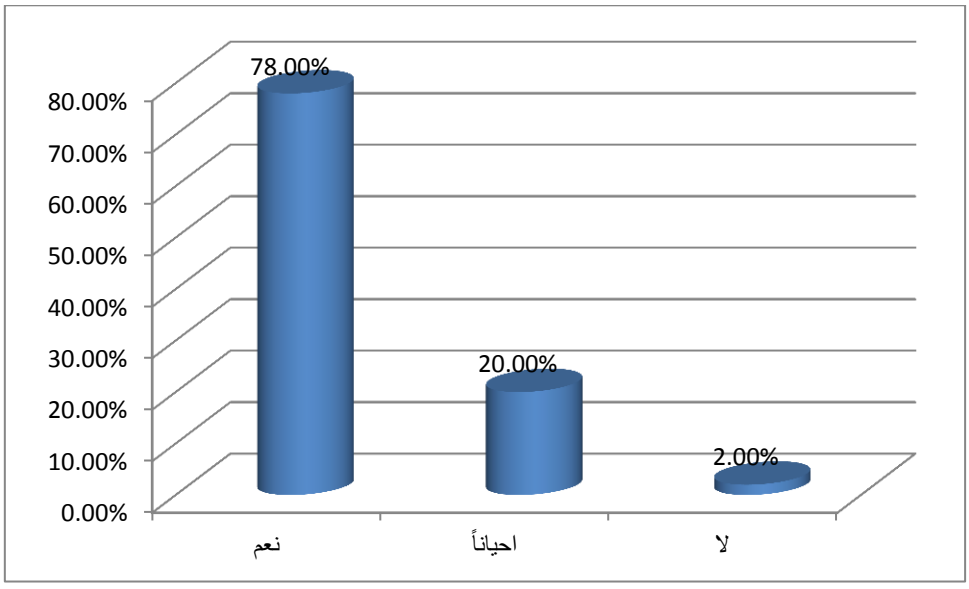
شكل رقم (18) يوضح التوزيع النسبي لأفراد عينة الدراسة وفق المتغير اعلاه

يتبين من الجدول والشكل اعلاه ان التوزيع النسبي للمتغير اعلاه كالاتي نعم بنسبة بلغت (36%) و احياناً بنسبة بلغت (14%) و لا بنسبة (50%).

ويفسر ذلك ذلك جهل النتفعين بالخدمات المتاحة بالديوان وهذا بصدد عدم توافق بين المطلوب والمتاح.

الجدول رقم (19) يوضح التوزيع التكراري والنسبي لمتغير هل يؤثر الفقر على سلوك الفرد والمجتمع؟

العـــــبارة	التكرارت	النسبة المئوية
نعم	39	%78.0
احياناً	10	%20.0
لا	1	%2.0
المجموع	50	%100.0



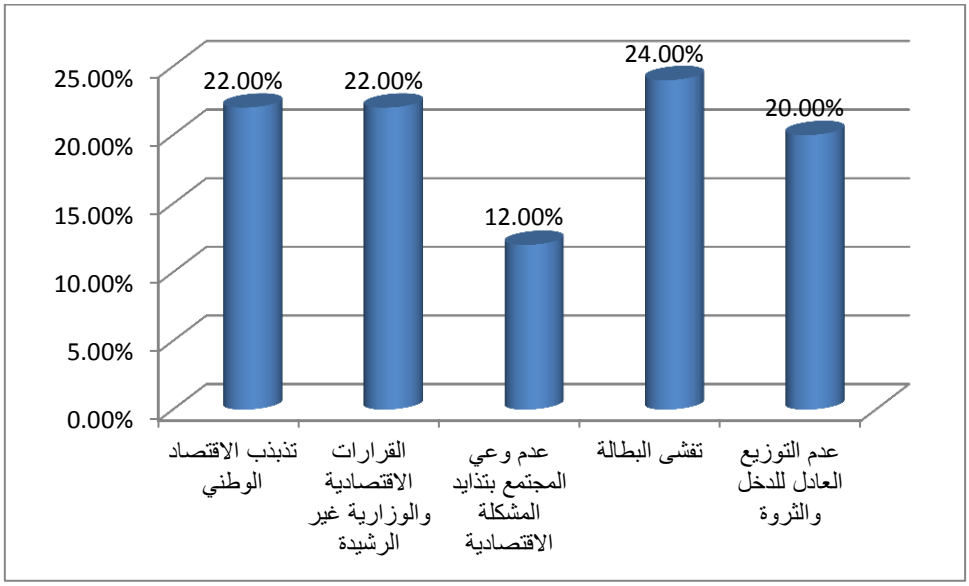
شكل رقم (19) يوضح التوزيع النسبي لأفراد عينة الدراسة وفق المتغير اعلاه

يتبين من الجدول والشكل اعلاه ان التوزيع النسبي للمتغير اعلاه كالاتي نعم بنسبة بلغت (78%) و احياناً بنسبة بلغت (20%) و لا بنسبة (2%).

نرى نحن الباحثون أن للفقر تأثير كبير علي سلوك الفرد والمجتمع، ونجد أن معظم الجرائم والفساد المجتمعي ناتج من الفقر.

الجدول رقم (20) يوضح التوزيع التكراري والنسبي لمتغير برايك ماهي الاسباب التي أدت لانتشار ظاهرة الفقر ؟

العـــــبارة	التكرارت	النسبة المئوية
تذبذب الاقتصاد الوطني	11	%22.0
القرارات الاقتصادية والوزارية غير الرشيدة	11	%22.0
عدم وعي المجتمع بتذايد المشكلة الاقتصادية	6	%12.0
تفشى البطالة	12	%24.0
عدم التوزيع العادل للدخل والثروة	10	%20.0
المجموع	50	%100.0



شكل رقم (20) يوضح التوزيع النسبي لأفراد عينة الدراسة وفق المتغير اعلاه

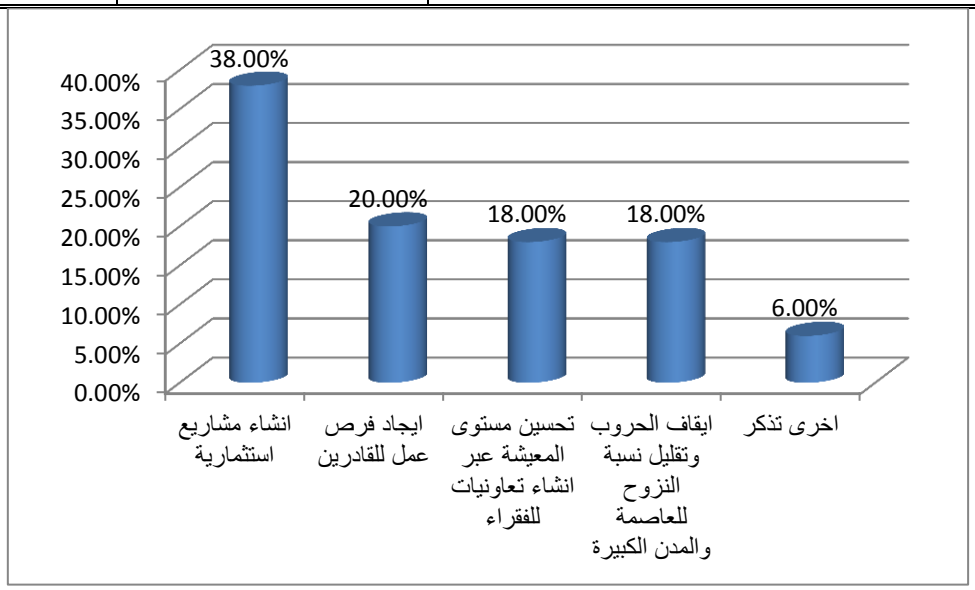
يتبين من الجدول والشكل اعلاه ان التوزيع النسبي للمتغير اعلاه كالاتي تذبذب الاقتصاد الوطني بنسبة بلغت (22%) و القرارات الاقتصادية والوزارية غير الرشيدة بنسبة بلغت (22%) و عدم وعي

المجتمع بتذايد المشكلة الاقتصادية بنسبة (12%) و تفشى البطالة بنسبة (24%) و عدم التوزيع العادل للدخل والثروة بنسبة (20%).

من خلال التحليل توصلنا إلي أن تفشي البطالة من أهم الأسباب التي أدت لإنتشار ظاهرة الفقر.

الجدول رقم (21) يوضح التوزيع التكراري والنسبي لمتغير برايك ماهي أنسب المقترحات لمعالجة مشكلة الفقر ؟

العـــــبارة	التكرارت	النسبة المئوية
انشاء مشاريع استثمارية	19	%38.0
ايجاد فرص عمل للقادرين	10	%20.0
تحسين مستوى المعيشة عبر انشاء تعاونيات للفقراء	9	%18.0
ايقاف الحروب وتقليل نسبة النزوح للعاصمة والمدن الكبيرة	9	18.0%
اخرى تذكر	3	%6.0
المجموع	50	%100.0



شكل رقم (21) يوضح التوزيع النسبي لأفراد عينة الدراسة وفق المتغير اعلاه

يتبين من الجدول والشكل اعلاه ان التوزيع النسبي للمتغير اعلاه كالاتي انشاء مشاريع استثمارية بنسبة بلغت (38%) و ايجاد فرص عمل للقادرين بنسبة بلغت (20%) و تحسين مستوى المعيشة عبر انشاء

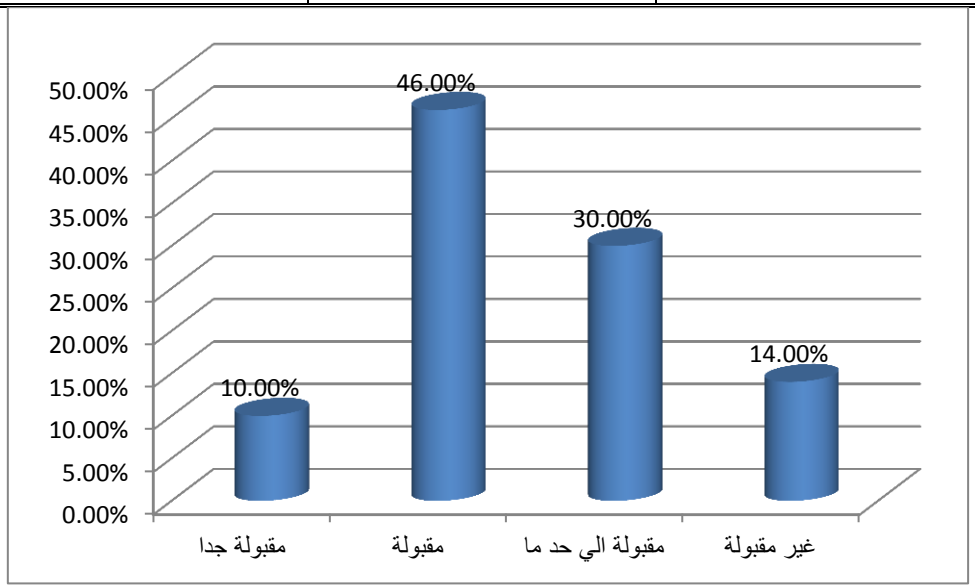
تعاونيات للفقراء بنسبة (18%) و ايقاف الحروب وتقليل نسبة النزوح للعاصمة والمدن الكبيرة بنسبة (18%) و اخرى تذكر بنسبة (6%).

تعد المشاريع الإستثمارية من أنسب المقترحات لمعالجة الفقر وذلك لأنها تساعد في التخفيف من نسبة البطالة وتوفر مصدر دخل ثابت، مما يساعد علي رفع معدل الإقتصاد القومي.

المحور الثالث (العلاقات العامة)

الجدول رقم (22) يوضح التوزيع التكراري والنسبي لمتغير مارايك في الانشطة التي تقوم ادارة العلاقات العامة بتنفيذها في الديوان وهل تصب في مصلحة المستفيدين

العـــــبارة	التكرارت	النسبة المئوية
مقبولة جدا	5	%10.0
مقبولة	23	%46.0
مقبولة الي حد ما	15	%30.0
غير مقبولة	7	%14.0
المجموع	50	%100.0



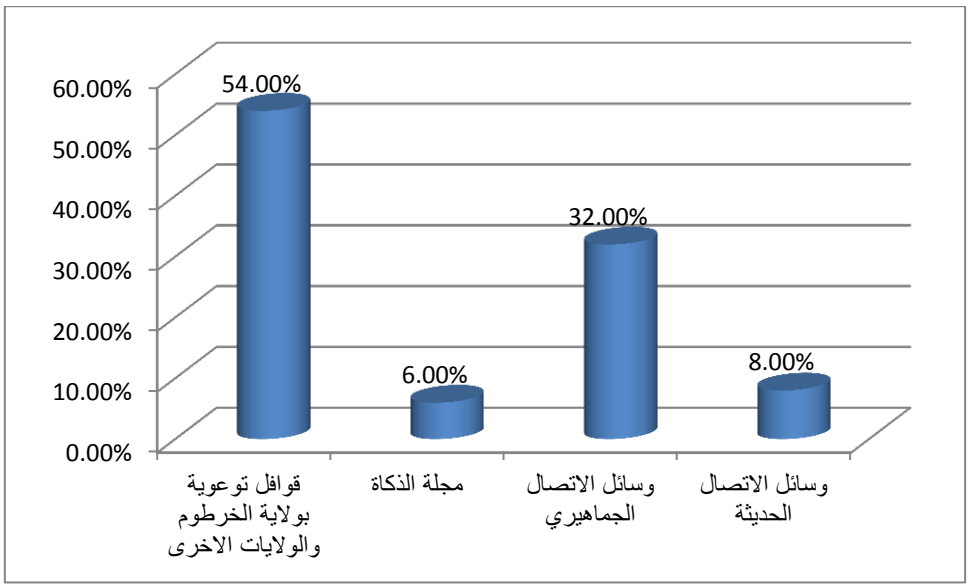
شكل رقم (22) يوضح التوزيع النسبي لأفراد عينة الدراسة وفق المتغير اعلاه

يتبين من الجدول والشكل اعلاه ان التوزيع النسبي للمتغير اعلاه كالاتي مقبولة جدا بنسبة بلغت (10%) و مقبولة بنسبة بلغت (46%) و مقبولة الي حد ما بنسبة (30%) و غير مقبولة بنسبة (14%).

تعمل إدارة العلاقات العامة بصورة غير كافية في توجيه المستفيدين للخدمات المتاحة وكيفية الحصول عليها من الديوان.

الجدول رقم (23) يوضح التوزيع التكراري والنسبي لمتغير ماهي الاساليب والوسائل التي تستخدمها العلاقات العامة في ايصال الرسالة الاعلامية المطلوبة لجمهور الديوان من المستفيدين

العـــــبارة	التكرارت	النسبة المئوية
قوافل توعوية بولاية الخرطوم والولايات الاخرى	27	%54.0
مجلة الذكاة	3	%6.0
وسائل الاتصال الجماهيري	16	%32.0
وسائل الاتصال الحديثة	4	%8.0
المجموع	50	%100.0



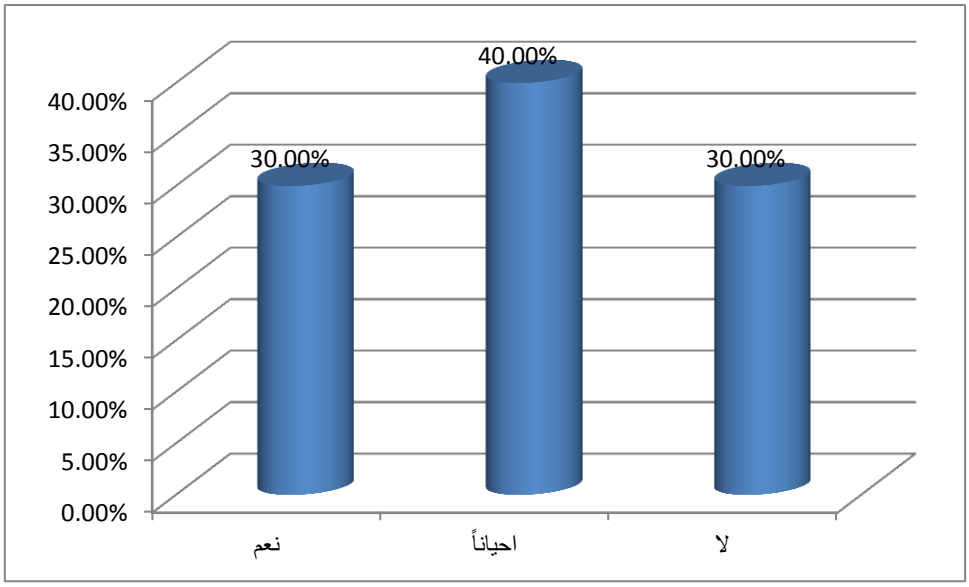
شكل رقم (23) يوضح التوزيع النسبي لأفراد عينة الدراسة وفق المتغير اعلاه

يتبين من الجدول والشكل اعلاه ان التوزيع النسبي للمتغير اعلاه كالاتي قوافل توعوية بولاية الخرطوم والولايات الاخرى بنسبة بلغت (54%) و مجلة الذكاة بنسبة بلغت (6%) و وسائل الاتصال الجماهيري بنسبة (32%) و وسائل الاتصال الحديثة بنسبة (8%).

ومن خلال ذلك توصلت المجموعة الباحثة إلي أن أكثر الأساليب والوسائل التي تستخدمها العلاقات العامة في إيصال الرسالة الإعلامية لجمهور الديوان عبارة عن قوافل توعوية بولاية الخرطوم والولايات الأخرى وهي الوسيلة الأنسب لشرائح الفقراء.

الجدول رقم (24) يوضح التوزيع التكراري والنسبي لمتغير هل تعتقد أن العلاقات العامة ساهمت بشكل فعال في تحقيق أهداف الديوان ؟

العـــــبارة	التكرارت	النسبة المئوية
نعم	15	%30.0
احياناً	20	%40.0
لا	15	%30.0
المجموع	50	%100.0



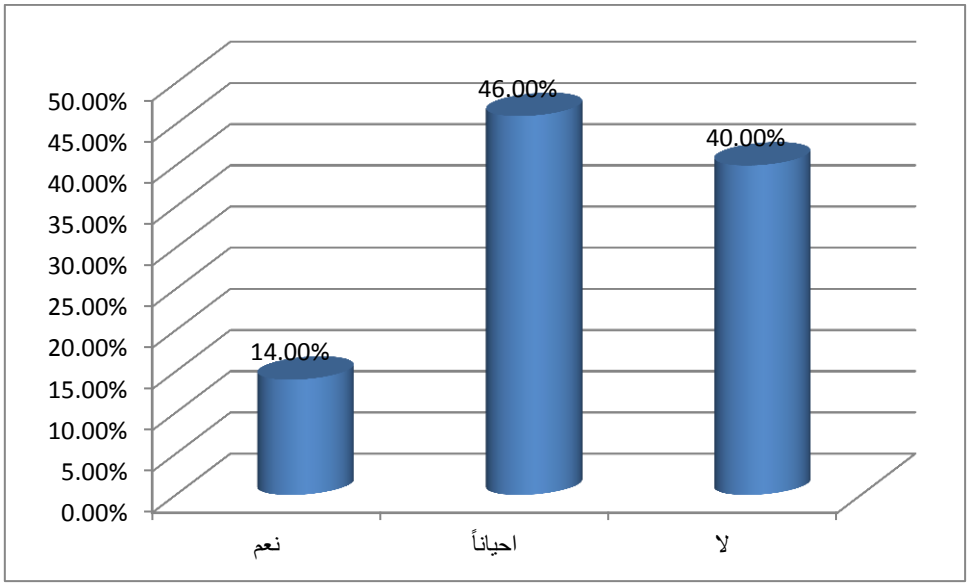
شكل رقم (24) يوضح التوزيع النسبي لأفراد عينة الدراسة وفق المتغير اعلاه

يتبين من الجدول والشكل اعلاه ان التوزيع النسبي للمتغير اعلاه كالاتي نعم بنسبة بلغت (30%) و احياناً بنسبة بلغت (40%) و لا بنسبة (30%).

وهذا يفسر قصور العلاقات العامة في إصال أهداف الديوان للمستفيدين من خدماته،وترى المجموعة الباحثة إن إصال الأهداف من أهم وظائف أجهزة العلاقات العامة بالديوان.

الجدول رقم (25) يوضح التوزيع التكراري والنسبي لمتغير هل تقوم اداة العلاقات العامة بمتابعة المستفيدين في حل الصعوبات المختصة بالمشروع وضمان نجاحه

العـــــبارة	التكرارت	النسبة المئوية
نعم	7	%14.0
احياناً	23	%46.0
لا	20	%40.0
المجموع	50	%100.0



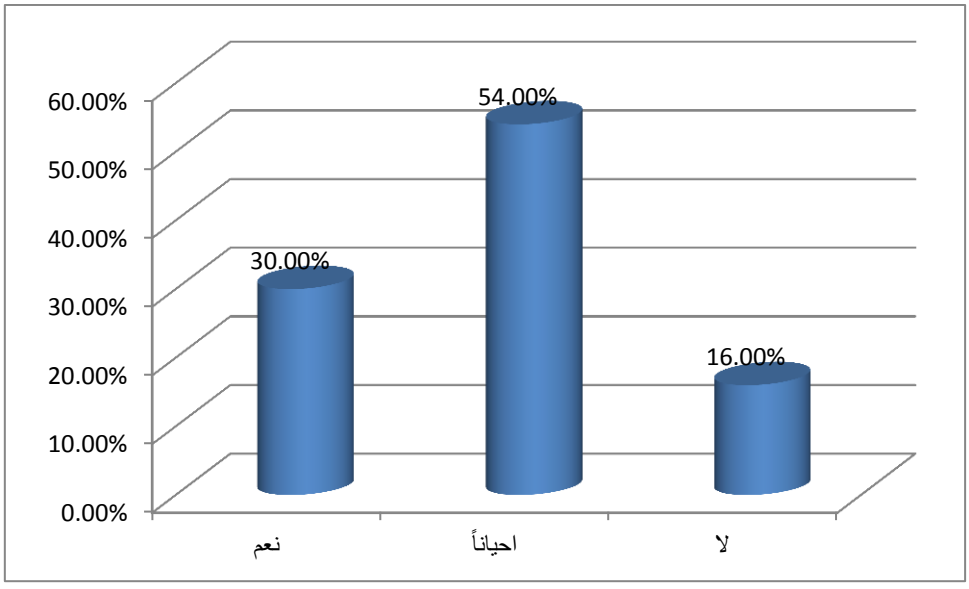
شكل رقم (25) يوضح التوزيع النسبي لأفراد عينة الدراسة وفق المتغير اعلاه

يتبين من الجدول والشكل اعلاه ان التوزيع النسبي للمتغير اعلاه كالاتي نعم بنسبة بلغت (14%) و احياناً بنسبة بلغت (46%) و لا بنسبة (40%).

يوضح ذلك أن العلاقات العامة لاتقوم بدورها كاملاً في مساعدة المستفيدين من مشاريعهم وحل المشاكل التي تواجههم في تنفيذها وبالتالي لايحقق الفائدة المرجوة.

الجدول رقم (26) يوضح التوزيع التكراري والنسبي لمتغير هل لبرنامج العلاقات العامة دور في التقليل من حدة الفقر

العـــــبارة	التكرارت	النسبة المئوية
نعم	15	%30.0
احياناً	27	%54.0
لا	8	%16.0
المجموع	50	%100.0



شكل رقم (26) يوضح التوزيع النسبي لأفراد عينة الدراسة وفق المتغير اعلاه

يتبين من الجدول والشكل اعلاه ان التوزيع النسبي للمتغير اعلاه كالاتي نعم بنسبة بلغت (30%) و احياناً بنسبة بلغت (54%) و لا بنسبة (16%).

ويفسر ذلك أن برامج العلاقات العامة تعمل أحيانا علي توعية الأفراد بطرق التخفيف من الفقر.

الجدول رقم (27) يوضح المقاييس الاحصائية لعبارات الاستبانة

الرقم	العبارة	مربع كاي	درجات الحرية	القيمة المعنوية	الوسيط	درجة القياس
1	هل سبق ان تلقيت خدمة من ديوان الذكاة	46.080	1	0.000	1.00	نعم
2	حدد عدد مرات الحصول علي الخدمة من الديوان	12.640	2	0.000	1.00	مرة واحدة
3	ماذا كان نوع الخدمة التي تحصلت عليها	18.400	4	0.000	3.00	توفير تحويلات مالية لضمان حد أدني من العيش الكريم
4	كيف تمكنت من الحصول عليها	11.320	2	0.000	2.50	اللجنة الشعبية
5	هل كانت تتم متابعة المشروع بعد تنفيذه من قبل الديوان	1.480	2	0.000	2.00	لا
6	بعد حصولك علي الخدمة هل استفدت منها	57.880	2	0.000	1.00	نعم
7	اذا كانت الاجابة نعم اذكر اوجة الاستفادة	2.800	3	0.000	3.00	المدارس /العلاج
8	هل تعتقد ان لفقر دور في انتشار ظاهرة الفساد الاخلاقي وتفشي الجريمة	50.080	2	0.000	1.00	نعم

9	برايك هل يمكن معالجة مشكلة الفقر	13.480	2	0.000	1.00	نعم
10	هل تعتقد ان الديوان وحده كافي للتقليل من حدة الفقر	41.440	2	0.000	3.00	لا
11	هل تعتبر تمويل المشروعات الصغيرة هدف استراتيجي لمساعدة الفقراء	25.920	1	0.000	1.00	نعم
12	ماهي المشاكل والمعوقات التي تواجة المنتفعين من ديوان الذكاة وفي اي جانب	8.600	4	0.000	3.00	قلة المخصصات المالية
13	هل تجد مساعدة في تسهيل الاجراءات الخاصة داخل ديوان الذكاة	1.120	2	0.000	2.00	لا
14	هل هناك جهة مختصة بالديوان لتقديم معلومات عن الخدمات للمنتفعين	9.880	2	0.000	2.50	لا
15	هل يؤثر الفقر على سلوك الفرد والمجتمع	47.320	2	0.000	1.00	نعم
16	برايك ماهي الاسباب التي ادت لانتشار ظاهرة الفقر	2.200	4	0.000	3.00	تفشي البطالة
17	برايك ماهي انسب المقترحات لمعالجة مشكلة الفقر	13.200	4	0.000	2.00	إنشاء مشاريع إستثماريه
18	مارايك في الانشطة التي تقوم ادارة العلاقات العامة بتنفيذها في الديوان وهل تصب في مصلحة المستفيدين	16.240	3	0.000	2.00	مقبولة
19	ماهي الاساليب والوسائل التي تستخدمها	45.800	4	0.000	1.00	قوافل توعوية

	العلاقات العامة في ايصال الرسالة الاعلامية المطلوبة لجمهور الديوان من المستفيدين					بولاية الخرطوم والولايات الاخري
20	هل تعتقد ان العلاقات العامة ساهمت بشكل فعال في تحقيق اهداف الديوان	1.000	2	0.000	2.00	احياناً
21	هل تقوم اداة العلاقات العامة بمتابعة المستفيدين في حل الصعوبات المختصة بالمشروع وضمان نجاحة	8.680	2	0.000	2.00	احياناُ
22	هل لبرنامج العلاقات العامة دور في التقليل من حدة الفقر	11.080	2	0.000	2.00	احياناُ

الجدول رقم (27) أعلاه يوضح نتيجة اختبار مربع كأي فبالنسبة للعبارة:

هل سبق ان تلقيت خدمة من ديوان الذكاة حيث بلغت قيمة اختبار مربع كأي (46.080) بقيمة احتمالية (0.000) وهي قيمة ذات دلالة معنوية بمعني أنه توجد فروق ذات دلالة احصائية في أراء عينة الدراسة الذين اجابوا نعم.

حدد عدد مرات الحصول علي الخدمة من الديوان حيث بلغت قيمة اختبار مربع كأي (12.640) بقيمة احتمالية (0.000) وهي قيمة ذات دلالة معنوية بمعني أنه توجد فروق ذات دلالة احصائية في أراء عينة الدراسة الذين اجابوا مرة واحدة.

ماذا كان نوع الخدمة التي تحصلت عليها حيث بلغت قيمة اختبار مربع كأي (18.400) بقيمة احتمالية (0.000) وهي قيمة ذات دلالة معنوية بمعني أنه توجد فروق ذات دلالة احصائية في أراء عينة الدراسة الذين اجابوا راس مال تجاري.

كيف تمكنت من الحصول عليها حيث بلغت قيمة اختبار مربع كأي (11.320) بقيمة احتمالية (0.000) وهي قيمة ذات دلالة معنوية بمعني أنه توجد فروق ذات دلالة احصائية في أراء عينة الدراسة الذين اجابوا بواسطة اللجنة الشعبية.

هل كانت تتم متابعة المشروع بعد تنفيذه من قبل الديوان حيث بلغت قيمة اختبار مربع كأي (1.480) بقيمة احتمالية (0.000) وهي قيمة ذات دلالة معنوية بمعني أنه توجد فروق ذات دلالة احصائية في أراء عينة الدراسة الذين اجابوا احياناً.

بعد حصولك علي الخدمة هل استفدت منها حيث بلغت قيمة اختبار مربع كأي (57.880) بقيمة احتمالية (0.000) وهي قيمة ذات دلالة معنوية بمعني أنه توجد فروق ذات دلالة احصائية في أراء عينة الدراسة الذين اجابوا نعم.

اذا كانت الاجابة نعم اذكر اوجة الاستفادة حيث بلغت قيمة اختبار مربع كأي (2.800) بقيمة احتمالية (0.000) وهي قيمة ذات دلالة معنوية بمعني أنه توجد فروق ذات دلالة احصائية في أراء عينة الدراسة الذين اجابوا المدارس /العلاج.

هل تعتقد ان لفقر دور في انتشار ظاهرة الفساد الاخلاقي وتفشي الجريمة حيث بلغت قيمة اختبار مربع كأي (50.080) بقيمة احتمالية (0.000) وهي قيمة ذات دلالة معنوية بمعني أنه توجد فروق ذات دلالة احصائية في أراء عينة الدراسة الذين اجابوا نعم.

برايك هل يمكن معالجة مشكلة الفقر حيث بلغت قيمة اختبار مربع كأي (13.480) بقيمة احتمالية (0.000) وهي قيمة ذات دلالة معنوية بمعني أنه توجد فروق ذات دلالة احصائية في أراء عينة الدراسة الذين اجابوا لا.

هل تعتقد ان الديوان وحده كافي للتقليل من حدة الفقر حيث بلغت قيمة اختبار مربع كأي (41.440) بقيمة احتمالية (0.000) وهي قيمة ذات دلالة معنوية بمعني أنه توجد فروق ذات دلالة احصائية في أراء عينة الدراسة الذين اجابوا نعم.

هل تعتبر تمويل المشروعات الصغيرة هدف استراتيجي لمساعدة الفقراء حيث بلغت قيمة اختبار مربع كأي (25.920) بقيمة احتمالية (0.000) وهي قيمة ذات دلالة معنوية بمعني أنه توجد فروق ذات دلالة احصائية في أراء عينة الدراسة الذين اجابوا لا.

ماهي المشاكل والمعوقات التي تواجة المنتفعين من ديوان الذكاة وفي اي جانب حيث بلغت قيمة اختبار مربع كأي (8.600) بقيمة احتمالية (0.000) وهي قيمة ذات دلالة معنوية بمعني أنه توجد فروق ذات دلالة احصائية في أراء عينة الدراسة الذين اجابوا عدم وجود كوادر مؤهلة ومدربة.

هل تجد مساعدة في تهيل الاجراءات الخاصة داخل ديوان الذكاة حيث بلغت قيمة اختبار مربع كأي (1.120) بقيمة احتمالية (0.000) وهي قيمة ذات دلالة معنوية بمعني أنه توجد فروق ذات دلالة احصائية في أراء عينة الدراسة الذين اجابوا لا.

هل هناك جهة مختصة بالديوان لتقديم معلومات عن الخدمات للمنتفعين حيث بلغت قيمة اختبار مربع كأي (9.880) بقيمة احتمالية (0.000) وهي قيمة ذات دلالة معنوية بمعني أنه توجد فروق ذات دلالة احصائية في أراء عينة الدراسة الذين اجابوا نعم.

هل يؤثر الفقر على سلوك الفرد والمجتمع حيث بلغت قيمة اختبار مربع كأي (47.320) بقيمة احتمالية (0.000) وهي قيمة ذات دلالة معنوية بمعني أنه توجد فروق ذات دلالة احصائية في أراء عينة الدراسة الذين اجابوا لا.

برايك ماهي الاسباب التي ادت لانتشار ظاهرة الفقر حيث بلغت قيمة اختبار مربع كأي (2.200) بقيمة احتمالية (0.000) وهي قيمة ذات دلالة معنوية بمعني أنه توجد فروق ذات دلالة احصائية في أراء عينة الدراسة الذين اجابوا القرارات الاقتصادية الوزارية غير الرشيدة.

برايك ماهي انسب المقترحات لمعالجة مشكلة الفقر حيث بلغت قيمة اختبار مربع كأي (13.200) بقيمة احتمالية (0.000) وهي قيمة ذات دلالة معنوية بمعني أنه توجد فروق ذات دلالة احصائية في أراء عينة الدراسة الذين اجابوا ايجاد فرص عمل للقادرين.

مارايك في الانشطة التي تقوم ادارة العلاقات العامة بتنفيذها في الديوان وهل تصب في مصلحة المستفيدين حيث بلغت قيمة اختبار مربع كأي (16.240) بقيمة احتمالية (0.000) وهي قيمة ذات دلالة معنوية بمعني أنه توجد فروق ذات دلالة احصائية في أراء عينة الدراسة الذين اجابوا مقبولة جدا.

ماهي الاساليب والوسائل التي تستخدمها العلاقات العامة في ايصال الرسالة الاعلامية المطلوبة لجمهور الديوان من المستفيدين حيث بلغت قيمة اختبار مربع كأي (45.800) بقيمة احتمالية (0.000) وهي قيمة ذات دلالة معنوية بمعني أنه توجد فروق ذات دلالة احصائية في أراء عينة الدراسة الذين اجابوا مجلة الذكاة.

هل تعتقد ان العلاقات العامة ساهمت بشكل فعال في تحقيق اهداف الديوان حيث بلغت قيمة اختبار مربع كأي (11.000) بقيمة احتمالية (0.000) وهي قيمة ذات دلالة معنوية بمعني أنه توجد فروق ذات دلالة احصائية في أراء عينة الدراسة الذين اجابوا احياناُ.

هل تقوم اداة العلاقات العامة بمتابعة المستفيدين في حل الصعوبات المختصة بالمشروع وضمان نجاحة حيث بلغت قيمة اختبار مربع كأي (8.680) بقيمة احتمالية (0.000) وهي قيمة ذات دلالة معنوية بمعني أنه توجد فروق ذات دلالة احصائية في أراء عينة الدراسة الذين اجابوا احياناُ.

هل لبرنامج العلاقات العامة دور في التقليل من حدة الفقر حيث بلغت قيمة اختبار مربع كأي (11.080) بقيمة احتمالية (0.000) وهي قيمة ذات دلالة معنوية بمعني أنه توجد فروق ذات دلالة احصائية في أراء عينة الدراسة الذين اجابوا احياناُ.

رابعاً:

النتائج:

1- تمثل اللجان الشعبية حلقة الوصل بين شرائح الفقراء وديوان الزكاة في الحصول علي الخدمات.

2- القوافل التوعوية من أكثر الوسائل إستخداما في الديوان.

3- الفقر يلعب دورا كبيرا في تفشي مظاهر الفساد والجريمة .

4- عدم قيام جهاز العلاقات العامة بالديوان بالدور المنوط به.

5- التمويل الاصغر يقوم بدور إستراتيجي لمناهضة الفقر وذلك بإعتباره أكثر السبل فاعلية في خلق فرص العمل وتوليد الدخل.

6- الديوان تنحصر خدماته في المجال التعليمي والعلاجي.

خامساً:

التوصيات :

1- ضرورة نشر التوعية والتثقيف للعمل الحر بالنسبة لدحر عبء (البطالة).

2- تفعيل جهاز العلاقات العامة بالديوان للقيام بدوره كاملاً.

3- ضرورة إستخدام وسائل الإتصال الحديثة في التواصل مع المستفيدين.

4- ضرورة تسهيل وتبسيط الإجراءات للمنتفعين.

5- متابعة مشاريع المنتفعين من ديوان الزكاة لضمان الإستفادة منها.

المقترحات:

1- ضرورة إهتمام الديوان بإنشاء مستشفى خاص به ومعالجة النواحي الفقهية في ذلك

2- إدماج الفقراء في سوق العمل لتحوليهم من مجرد متلقين للمساعدة إلى ساعين على الرزق وذلك بتيسير القروض الحسنة .

سادساً:

أولاً: المصادر:-

القران الكريم

السنة النبوية

1. المغني اسماعيل قمر سليمان ،التمويل الاصغر و دوره في الحد من الفقر، جامعة افريقيا العالمية ماجستير،غير منشوره.
2. عباس الأمين شيخ محمد، إدارة العلاقات العامة وأثرها على جباية الزكاة، 1998م، جامعة أم درمان الإسلامية، كلية العلوم الإدارية،منشورة.
3. عبدالوهاب موليد سراد، دور المنظمات الطوعيه في التقليل من حدة الفقر، 2012م، جامعة بحري، ماجستير، غير منشور.
4. نادرة مصطفى الحاج موسى، دور بنك الكفاية في تخفيف حدة الفقر، 2005م، جامعة الخرطوم،معهد الدراسات والبحوث الإنمائية، رسالة ماجستير.
5. محمد موسى محمد نور-أسماء أحمد بله، دورالعلاقات العامة في المصارف المالية ، أغسطس 2012م ،بحث البكالريوس، غير منشور.
6. الطيب أحمد محمد كيلو-مها عوض أحمد الحاج-أسعد حسن خلف الله محمد-لينا محمد موسى محمد نور-أسماء أحمد بله، دورالعلاقات العامة في المصارف المالية، أغسطس 2012م، جامعة السودان للعلوم والتكنولوجيا، كلية علوم الإتصال، بكالريوس.
7. فاطمة محمد نور الصديق، العلوم في التخطيط التنموي، ديسمبر2009م ، جامعة الخرطوم، معهد الدراسات والبحوث الإنمائية، رسالة ماجستير.
8. نجلاء عبد العال فرغلي، القيم الإجتماعية لدى سكان المناطق العشوائية دراسة ميدانية على منطقة (الرزاز) بمنشأة ناصر، 2005م، جامعة القاهرة، رسالة ماجستير، غير منشور.
9. ام ايمن قريب الله فضل الله، مساهمة الزكاة في معالجة الفقر، 2006م، جامعة الخرطوم، رسالة ماجستير.
10. ام عسول النورين حمدان، مشاريع الأسر المنتجة كمساهمة لتخفيف وطأة الفقر الحضري، اكتوبر 2001م، مركز البحوث والدراسات الانمائية، كلية الدراسات الاقتصادية والاجتماعية، رسالة ماجستير.
11. حسن احمد الحسن،محاضرات في العلاقات العامه ، 1992م، جامعة امدرمان الاسلامية، كلية الدعوه و الإعلام.
12. تقرير وزارة الرعاية والضمان الإجتماعي،2008م.
13. محمد هاشم عوض، ورقة تجربة الصناديق الاجتماعية تحت المجهر،أغسطس 1996م، جامعة الخرطوم.

14. مصطفى زكريا وآخرون، ورقة تجربة السودان معالجة الفقر، 2002م، مركز الشهيد الزبير محمد صالح الدولية للمؤتمرات.
15. مسودة عناصر إستراتيجية مناهضة الفقر في السودان،2001م،وزارة الرعاية والضمان الاجتماعي.
16. منشورات المعهد العالي لعلوم الزكاة، نظرة تأصيلية لحالة السودان وجهد الدولة في المعالجة.
17. المقابلة(أ.أحمد شريف، الخبيرافقتصادي بوزارة المالية ،2016/7/13م الساعة12ظ)

ثانياً: المراجع:-

1. المراجع العربية

2. إبراهيم امام، فن العلاقات العامه و الاعلام، ط2(القاهره:مكتبة الانجلو المصرية،1968م). حسن محمد خير الدين، العلاقات العامة: المبادئ و التطبيق،(القاهره مكتبة عين شمس،د ت،)
3. إبراهيم إمام،العلاقات العامة والمجتمع الناهض.
4. إبراهيم عثمان حسن،دور شبكات الاجتماعي في الإقلال من الفقر وتخفيف الامن الغذائي،شركة مطابع السودان للعملة المحدودة،الطبعة الاولى2012م
5. أحمد أمين الجمل، المشاكل البيئية للنمو العشوائي ، في حلقة نقاش: بعنوان ((العشوائيات أولويات التطوير والبدائل)) جمعية الإرتقاء بالبيئة العمرانية، مؤسسة فريدريش ناومان ، القاهرة، في الفترة من 15-17مايو 1994م.
6. أحمد عثمان الخولي، تعليل إقتصادي لبرنامج الإرتقاء العمراني، في حلقة نقاش : بعنوان (العشوائيات أولويات التطوير والبدائل) جمعية الإرتقاء بالبيئة العمرانية، مؤسسة فريدريش ناومان ، القاهرة، في الفترة من 15-17مايو 1994م.
7. أحمد محمد المصري،العلاقات العامة،مؤسسة شباب الجامعة،الطبعة الاولى،1983م.
8. إسماعيل قيرة، الهامشية الحضرية بين الخرافة والواقع، مجلة المستقبل العربي ، المجلد 14، العدد 153، بيروت 1991
9. أليسون فيكر،دليل العلاقات العامة،دار الفجر للنشر والتوزيع،الطبعة الاولى2004م،ص267

10. أماني مسعود الحديني المهمشون والسياسة في مصر، مركز الدراسات السياسية والإستراتيجية القاهرة 1999.
11. بشير العلاق،تخطيط و تنظيم برامج و حملات العلاقات العامة، الاردن،المكتبة الوطنية،2009،ص14-15-16-17-18.
12. رضا هاشم حمدي، ادارة العلاقات العامة و البروتوكولات، عمان،دار الراية للنشر و التوزيع،2010م.
13. سعد الدين عبد الحي،صور الفقر،التاكا للطباعة والنشر،2002م.
14. السيد الحسني، الأحياء العشوائية في حضر العالم الثالث ، المجلة الإجتماعية القومية، المجلد الحادي والثلاثون، العدد الثاني ، مايو 1994م.
15. ضحى المغازي، سكان المناطق العشوائية بين ثقافة الفقر وإستراتيجية البقاء دراسة أنشروبولوجية في المجتمع المصري في ظل متغيرات النظام العالمي، بدون سنة نشر.
16. عبد الحكيم خليل مصطفى عبد المنعم،العلاقات العامة بين المفهوم النظري والتطبيق العلمي،الدار العالمية للنشر والتوزيع،2009م الطبعة الاولى الجيزةص337.ة
17. عبد الخالق فاروق ، الموازنة العامة للدولة وحقوق الإنسان، جمعية المساعدة القانونية لحقوق الإنسان القاهرة،2002.
18. على عجوه، العلاقات العامه في المنشأت المالية و البنوك و شركات التأمين، ط3، (القاهره: عالم الكتب1995م).
19. علي السيد إبراهيم عجوة، العلاقات العامة في المجال التطبيقي،2001م.
20. علي عبد القادر علي،برامج التكيف الهيكلي والفقر في السودان،1994م،مكتبة الدراسات والبحوث الإنمائية،جامعة الخرطوم،السودان.
21. علي عجوة،الأسس العلمية للعلاقات العامة،الدار العربية للنشر،2002م.
22. علي عجوة،الإعلان وقضايا التنمية،دار علم الكتب للنشر،القاهرة،2004م.
23. فاطمة علي ابو الحديد،دور المجتمع المدني في مواجهة الفقر في المناطق العشوائية ،،2015م.

24. ليلى عبد الجواد، دور الجمعيات الأهلية في مجال التعليم ومحو الأمية، في الجامعات الأهلية وتحديث مصر، المؤتمر السنوي الرابع للإتحاد العام للجمعيات والمنظمات الأهلية، في الفترة من 16-17 ديسمبر2002م.
25. محفوظ أحمد جودة ، العلاقات العامة (مفاهيم معاصرة) ، دار زهران ، عمان ، 2011 ، ص19
26. محفوظ أحمد جودة،دار زهران للنشر والتوزيع المملكة الاردنية الهاشمية،2011م.
27. محفوظ احمد فياض .د/ايمن سليمان مزاهرة،د/عودة أحمد سليمان،د/ليلى حجازين ثيوات،المستقبل للنشر والتوزيع،2002م،الاردن.
28. محمد البشيرعبدالقادر، نظام الزكاة في السودان، دار جامعة أم درمان الإسلامية، 1993م.
29. محمد الحسن مكاوي،المتغيرات والمستجدات في النظام الاقتصادي والإنمائي في السودان،المركز القومي للإنتاج الإعلامي،الطبعة الاولى2005م.
30. محمد عوض جلال الدين،انجاز التنمية المستدامة لمناهضة الفقر
31. محمد منير حجاب و سحر محمد وهبي، المداخل الاساسية للعلاقات العامة، القاهره، دار الفجر للنشر، 1992م.
32. محمد منير حجاب، الاتصال الفعال للعلاقات العامة، دار الفجر للنشر والتوزيع،2007م، الطبعة الاولى.
33. محمود الجوهري، إتجاهات حديثة في العلاقات العامه، القاهره، مكتبة الانجلو المصرية، 1997م.
34. محمود الكردي، التخلف ومشكلات المجتمع المصري، الطبعة الأولى، دار المعارف 1979م.
35. مصطفى زكريا وآخرون،تجربة السودان معالجة الفقر،ورقة عمل،2002م،مركز الشهيد الزبير محمد صالح الدولية للمؤتمرات.
36. معتز سلامة، الآليات الإجتماعية لنشوء الفقر ومعدلاته في الدول العربية ، في الفقر في الوطن العربي تحرير أحمد السيد النجار ، مركز الدراسات والإستراتيجية، الإهرام ، القاهرة 2005م

37. ممدوح الوالي ، سكان العشش والعشوائيات ، الخريطة الإسكانية للمحافظات نقابة المهندسين، القاهرة 1992.
38. منصور عثمان محمد زين، المفاهيم الحديثة للعلاقات العامة، الخرطوم، مركز ابو سليم للدراسات،2008م.
39. موسى اللوزي، اسس العلاقات العامه، الاردن، كلية الاعمال، زمزم للنشر، 2010.
40. وصفي محمد نور الدين، دور الجمعيات الأهلية كشريك في محو أمية القرية المصرية من خلال مشروع القرية المتعلمة المنتجة، تحرير عبد الهادي الجوهري، المؤتمر السنوي الثاني للإتحاد للجمعيات، القاهرة، مجلد1 ، أبريل2001م.

2. المراجع الإنجليزية:

41. Edward j. Communication and Public Relations,Charles E. Marril Publishing Co., Ohio, 1966, pp51-52.
42. Fraser P. Seitel, The Practice Of Public Relations, 4th Rd., Merrill Publishing Co., Columbs, Ohio, 1989,p.5.
43. Dennis L. Wilox, Philixip H. Warren1xAgaa, Public Relations(Stratiegies and Topics),p160.
44. http// alazhar.com
45. http://www.hrdiscussion.com
46. http://www.maajim.com/dictionary

سابعاً

الملاحق

بسم الله الرحمن الرحيم

جامعة السودان للعلوم والتكنولوجيا

كلية علوم الاتصال

الاخ/الفاضل،،،الاخت/الفضلى

استمارة استبيان

السلام عليكم ورحمة الله وبركاته،،،

الأستمارة التي بين ايديكم اسئلة بحث تكميلي لنيل درجة البكلاريوس في علوم الاتصال تخصص العلاقات العامة بعنوان(توظيف برامج العلاقات العامة في التقليل من حدة الفقر) فنرجو شاكرين الإجابة على جميع الأسئلة بوضع علامة (✔)أمام الإجابة التي تناسبك ،علماً بأن المعلومات سيتم التعامل معها بسرية تامة ولن يتم إستخدامها إلا لأغراض البحث فقط.

المجموعة الباحثة

البيانات الشخصية :-

1) النوع:-

ذكر ☐ أنثى ☐

2) العمر:-

32-22 ☐ 43-33 ☐

54-44 ☐ 55 فأكثر ☐

3) الحالة الإجتماعية:-

متزوج ☐ أعزب ☐

أرمل ☐ مطلق ☐

4) المستوى التعليمي:-

أساس ☐ ثانوي ☐ جامعي ☐ فوق الجامعي ☐

المحور الأول (ديوان الزكاة):-

1)هل سبق أن تلقيت خدمة من ديوان الزكاة؟

نعم ☐ لا ☐

2) حدد عدد مرات الحصول على الخدمة من الديوان:

مرة واحدة ☐ مرتين ☐ ثلاث مرات فأكثر ☐

3) ماذا كانت نوع الخدمة التي حصلت عليها:

أ- مشروع إنتاجي ☐

ب- وسيلة نقل ☐

ج- رأس مال تجاري ☐

د- توفير تحويلات مالية لضمان حد أدنى من العيش الكريم ☐

5) كيف تمكنت من الحصول عليها:

أ- إستعنت بأحد معارفي بالديوان ☐

ب- سعيت لوحدي ☐

ج- بواسطة اللجنة الشعبية ☐

6)**هل كانت تتم متابعة المشروع بعد تنفيذه من قبل الديوان:**

نعم ☐ أحياناً ☐ لا ☐

7) **بعد حصولك على الخدمة هل إستفدت منها؟**

نعم ☐ احياناً ☐ لا ☐

8) **إذا كانت الإجابة بنعم، اذكر أوجه الإستفادة:**

أ- تم حل مشكلة مالية ☐

ب- تحسن مستواي المعيشي ☐

ج- إستطعت تسديد رسوم المدارس/العلاج ☐

د- تحصلت على وسيلة تمكن من الحصول على دخل مستمر ☐

المحور الثاني (الفقر) :-

1) **هل تعتقد أن للفقر دور في إنتشار ظاهرة الفساد الأخلاقي وتفشي الجريمة؟**

نعم ☐ أحياناً ☐ لا ☐

2) برأيك هل يمكن معالجة مشكلة الفقر:

نعم ☐ أحياناً ☐ لا ☐

3) **هل تعتقد أن الديوان وحده كافي للتخفيف من حدة الفقر؟**

نعم ☐ أحياناً ☐ لا ☐

4) **هل تعتبر تمويل المشروعات الصغيرة هدف إستراتيجي لمساعدة الفقراء؟**

نعم ☐ أحياناً ☐ لا ☐

5) **ماهي المشاكل والمعوقات التي تواجه المنتفعين من ديوان الزكاة وفي أي جانب:**

أ- عدم فهم الادارة العليا لمهام ووظائف العلاقات العامة ☐

ب- عدم وجود كوادر مؤهلة ومدربة تسهل عملية الاجراءات ☐

ج- قلة المخصصات المالية ☐

د- ضعف الإتصال مع المستفيدين من الفقراء ☐

هـ- تعدد مصادر التوجية والتبعية الادارية ☐

7) هل تجد مساعدة في تسهيل الإجراءات الخاصة داخل الديوان؟

نعم ☐ أحياناً ☐ لا ☐

8) هل هناك جهة مختصة بالديوان لتقديم معلومات عن الخدمات للمنتفعين؟

نعم ☐ أحياناً ☐ لا ☐

9) هل يؤثر الفقر علي سلوك الفرد والمجتمع؟

نعم ☐ أحياناً ☐ لا ☐

10) برأيك ما هي الأسباب التي أدت لإنتشار ظاهرة الفقر:

أ-تذبذب الاقتصاد الوطني. ☐

ب- القرارت الاقتصادية والوزارية الغير رشيدة. ☐

ج- عدم وعي المجتمع بتزايد المشكلة الإقتصادية. ☐

د- تفشي البطالة. ☐

هـ- عدم التوزيع العادل للدخل والثروة. ☐

11) برايك ماهي أنسب المقترحات لمعالجة مشكلة الفقر:

أ- إنشاء مشاريع إستثمارية. ☐

ب- إيجاد فرص عمل للقادرين. ☐

ج- تحسين مستوي المعيشة عبر إنشاء تعاونيات للفقراء. ☐

د- إيقاف الحروب وتقليل نسبة النزوح للعاصمة والمدن الكبيرة. ☐

ه- أخرى تذكر ☐

المحور الثالث (العلاقات العامة):

1) مارأيك في البرامج والانشطة التي تقوم إدارة العلاقات العامة بتنفيذها في الديوان وهل تصب في مصلحة المستفيدين :-

مقبولة جداً ☐ مقبولة ☐

مقبولة الى حد ما ☐ غير مقبولة ☐

2)ماهي الاساليب والوسائل التي تستخدمها العلاقات العامة في ايصال الرسالة الإعلامية المطلوبة لجمهور الديوان من المستفيدين:

أ- قوافل توعوية بولاية الخرطوم والولايات الأخرى. ☐

ب- مجلة الزكاة. ☐

ج- وسائل الإتصال الجماهيري. ☐

د-وسائل الاتصال الحديثة. ☐

3)هل تعتقد أن العلاقات العامة ساهمت بشكل فعال في تحقيق أهداف الديوان؟

نعم ☐ أحياناً ☐ لا ☐

5) هل تقوم إدارة العلاقات العامة بمتابعة المستفيدين في حل الصعوبات المختصة بالمشروع وضمان نجاحه؟

نعم ☐ أحياناً ☐ لا ☐

6)هل لبرامج العلاقات العامة دور في التقليل من حدة الفقر؟

نعم ☐ أحياناً ☐ لا ☐

والله الموفق ،،،