



جامعة السودان للعلوم والتكنولوجيا



الدراسات العليا

بحث مقدم لنيل درجة الماجستير في إدارة العمل الطوعي بعنوان:

العلاقات العامة ودورها في العمل الطوعي

(دراسة حالة المنظمة الوقفية لرعاية الإيتام)

The Role of Public Relations in Volunteering

إعداد الطالبة

سلمي حمدوك أحمد آدم

إشراف الدكتور

عادل محمد الطيب عربي

2018م

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

الآية

قَالَ تَعَالَى:

﴿ مَنْ عَمِلَ صَالِحًا مِّنْ ذَكَرٍ أَوْ أُنْثَىٰ وَهُوَ مُؤْمِنٌ فَلَنُحْيِيَنَّهٗ حَيٰوةً طَيِّبَةً وَلَنَجْزِيَنَّهُمْ أَجْرَهُمْ بِأَحْسَنِ مَا كَانُوا يَعْمَلُونَ ﴿٩٧﴾ ﴾

صدق الله العلي العظيم

سورة النحل الآية ﴿97﴾

الإهداء

إلى روح والدتي الحبيبة

إلى بقدرتي في الحياة

أبي العزيز..

إلى زوجي العزيز الذي وقف جنباً لي

إلى من بهم أكبر وبهم اعترز وافتخر وبوجودهم أكتسب

قوة لا حدود لها

أخواني الاعزاء..

إلى من عرفت كيف أجدهم وعلموني أن لا أضيعهم

زملائي الاعزاء..

إلى أصحاب الذوق الرفيع والوجدان السليم والعقل الملمهم

والفكر المعطاء..

شكر وتقدير

الحمد لله والشكر والثناء الحسن لله عزّ وجل أن
وفقتى إلى إتمام هذه الدراسة
والشكر موصول لجامعة السودان للعلوم والتكنولوجيا
الدراسات العليا التي اتاحت لى فرصة الدراسة والبحث
كما اخص بالشكر و التقدير مع خالص احترامى
للدكتور : عادل محمد الطيب عربي
المشرف على هذا البحث
و الشكر لكل من ساهم في إعداد هذا البحث و
أخرجه بهذه الصورة

المستخلص

تناول هذا البحث دور العلاقات العامة في إدارة العمل الطوعي دراسة حالة المنظمة الوقفية لرعاية الأيتام في الفترة (2016-2018م) وقد تمثلت مشكلة البحث في عدم تفعيل دور العلاقات العامة في المؤسسات عامة وفي منظمات المجتمع المدني خاصة في إدارة العمل الطوعي وهدف هذا البحث إلى الآتي:

التعرف علي مدى التطور الذي طرأ علي الجوانب الادارة والتنظيمية لادارات العلاقات العامة بالمنظمات الطوعية الوطنية.

معرفة مستوى تأهيل ممارسي العلاقات العامة وتقييم مدى كفاءتهم في ممارسة عملهم الإيتصالي.

تمثل مجتمع عينة الدراسة على العاملين بالمنظمة وإدارة العلاقات العامة، واستخدمت الباحثة استمارة الاستبانة والمنهج الوصفي والتحليلي ببرنامج (spss) لتحليل وعرض النتائج عن طريق الوسيط ومتوسط التباين.

وكانت أهم النتائج التي توصلت إليها الدراسة إقامة دورات تدريبية للعاملين في الهيئات والمؤسسات التطوعية مما يؤدي إلى اكتسابهم خبرات ومهارات، الحرص على وضع البرامج الدراسية للمؤسسات التعليمية، أيضاً استخدام التكنولوجيا الحديثة لتنسيق العمل والاهتمام بالعنصر البشري.

وتوصلت الدراسة إلى عدد من التوصيات منها التدريب هو الوسيلة الأساسية لتمكين اعضاء المنظمات في المشاركة لتحقيق أهداف الجمهور، لابد من تبادل التجارب بين كل مسجلي منظمات المجتمع المدني مثل النقابات وتحقيق التوسع في مفهوم العمل الطوعي.

ومن وجهة نظر الباحثة يجب استخدام العمل التطوعي في المعالجة النفسية والصحية والسلوكية لبعض متعاطي المخدرات والمنحرفين اجتماعياً.

Abstract

The study tackled the role of the public relations in the management of the voluntary work, a case study of the Awqaf (Endowment) Organization for Orphans Care during (2016 - 2018). The problem of study was represented in the non-activation of the role of the public relations generally in the institutions and especially in the civil society organizations in the management of voluntary work, where the study raises the following questions:

To what extent that the development has been occurred in the administrative aspects for the public relations in the organizations? What is the level of rehabilitation of the practitioners of the public relations and their administrative qualification in the organizations? The study aims to :1. Uncover the extent of the development that has been occurred in the administrative and organizational aspects of the public relations departments in the national voluntary organizations.

To uncover the level of the qualification of public relations practitioners and evaluating their competence in practicing their communicative work.

The sample of the study community is represented the employees of the organizations and the public relations department, where the researcher used the questionnaire form, the descriptive and analytical method through Statistical Package for Social Sciences (SPSS) program to analyze and present the results by using the means and the average variance.

The researcher concluded to several results top of them: To hold training courses for employees in voluntary bodies and institutions, the matter leads to acquire experience and skills, to be keen on developing educational programs for the educational institutions, to use of modern technology in order to coordinate work and to concern on the human element.

The researcher recommended that training is the key means to enable members of the organizations to participate in order to achieve the objectives of the public, there should be exchange experiences between all registrars of the civil society organizations, such as unions, and to achieve expanding in the concept of the voluntary work. Accordingly to researcher's point of view, the volunteer work should be used in the psychological, health and behavioral treatment of some drug abusers and socially deviants.

فهرس الموضوعات

الصفحة	الموضوع
أ	الآية
ب	الأهداء
ج	الشكر والعرفان
	المستخلص
	Abstract
و	فهرس المحتويات
	قائمة الجداول
	قائمة الأشكال
الفصل الاول : الإطار العام للبحث	
1	المقدمة
2	مشكلة البحث
2	أهمية البحث
2	أهداف البحث
3	أسئلة البحث
3	اسباب اختيار الموضوع
4	مجتمع البحث
4	الاطار الزمان والمكاني للبحث
4	المنهج المستخدم
4	ادوات البحث
4	المصطلحات والمفاهيم

5	هيكل البحث
7	الدراسات السابقة
الفصل الثاني : الاطار النظري للبحث	
17 - 13	المبحث الأول : نشأة العلاقات العامة مفهومها
36 - 24	المبحث الثاني : أهداف العلاقات العامة ووظائفها.
الفصل الثالث : العمل الطوعي	
52 - 38	المبحث الأول : التطور التاريخي للعمل الطوعي
89 - 53	المبحث الثاني : منظمات المجتمع المدني ومعوقات العمل الطوعي
الفصل الرابع : الدراسة الميدانية	
98 - 95	المبحث الأول : نشأة المنظمة الوقفية لرعاية الأيتام.
108 - 99	المبحث الثاني : إجراءات الدراسة الميدانية
119 - 109	المبحث الثالث : مناقشة النتائج
121	الخاتمة
الفصل الرابع :النتائج والتوصيات	
122-123	النتائج
124	التوصيات
126-130	المراجع والمصادر

قائمة الجداول

الرقم	الموضوع	الصفحة
(1/3)	قيمة معامل الثبات كرونباخ ألفا ومعامل الصدق لكل متغير من متغيرات الدراسة	100
(2/3)	محاور العبارات الخاصة بالاستبانة	101
(3/3)	عينة الدراسة حسب النوع	103
(4/3)	عينة الدراسة حسب فئات العمر	104
(5/3)	عينة الدراسة حسب المؤهل العلمي	105
(6/3)	عينة الدراسة حسب التخصص	106
(7/3)	عينة الدراسة حسب نوع العمل	107
(8/3)	عينة الدراسة حسب عدد سنوات الخبرة	108
(9/3)	توزيع الدرجات على بنود الإجابة للعبارات	109
(10/3)	طول الخلية لمقياس الدراسة وفقاً لمقياس ليكرت	110
(11/3)	توزيع آراء عينة الدراسة حول مستوى تأهيل ممارسي العلاقات العامة وكفاءتهم الإدارية	112
(12/3)	توزيع آراء عينة الدراسة حول التطور في الجوانب الإدارية لإدارة العلاقات العامة	115
(13/3)	توزيع آراء عينة الدراسة حول توفر الإمكانيات المادية والبشرية التي تنتج إدارة العلاقات العامة	117
(14/3)	ما هي الأنشطة التي تقوم بها العلاقات العامة بالمنظمة"	119

المقدمة
أولاً: الأطار المنهجي

أولاً: المقدمة

تعتبر العلاقات العامة في العصر الحديث ذات أهمية في تعزيز علاقات الشعوب والدول، كما أنها أحد مجالات الإدارة التي ظهرت وحققت قبولاً متزايداً خلال الأربعين عاماً الأخيرة القرن العشرين أو يرجع ذلك الي تعاضم الرأي العام وكسب ثقة وتأييد الجماهير ، كما ارتبطت أهمية العلاقات العامة في المجتمعات الحديثة بالمتغيرات الاقتصادية والاجتماعية والسياسية علي هذه المجتمعات ، اذ نجد أ، دور العلاقات العامة يستهدف التفاهم والثقة المتبادلة وخدمة المصلحة العامة ، وفي اطار السياسة الكلية للعمل الإجتماعي والخيري كان لابد من التعرف على مدي التطور الذي طرأ وحدث في الجوانب الإدارية والتنظيمية لإدارات العلاقات العامة في المنظمات الطوعية الوطنية، وكذلك معرفة مستوي تأهيل ممارسي العلاقات العامة وطبيعة العلاقات ما بين أنشطة العلاقات العامة والعمل الطوعي وعندما نتعرف على مدي توفر الإمكانيات المادية والبشرية والمعلوماتية يمكن العول بأن هنالك نجاحاً متقدماً يحدث في مجال العمل الإنساني والذي يركز على أنشطته ومساعدة الإنسان في حالة ضعفه.¹

وبحكم الأهمية القصوى للعلاقات العامة في النهوض والارتقاء بالمؤسسات المختلفة ، في عصر عرف بعصر المعلومات نجد أن التكنولوجيا الحديثة قد عززت من هذا الدور الاتصالي والمعلوماتي وجعلت منه واقعاً لا يمكن تجاوزه في كل المرافق والمنشآت كما نجد أن هذا التواصل الانساني والانفتاح العالمي كان له بالغ الأثر علي إدارات العلاقات العامة بكافة أجهزة ومؤسسات الدولة والمجتمع أن تتميز

1. العلاقات العامة في الإدارة (المبادئ والأسس العلمية)، الدكتور لبنان هاتف الشامي، الدكتور عبد الناصر جرادات، المركز القومي للنشر، الطبعة الأولى، 2001.

بالإيجابية فيما بينها وبما يحيط بها من مؤسسات شبيهة محلية كانت أو إقليمية أو دولية.

مشكلة البحث :

العمل الطوعي يعتبر من الأهمية بالمكان حيث أن له دور فاعل محلياً وإقليمياً ودولياً وعالمياً، لذا تمكن مشكلة البحث في عدم ممارسة نهج العلاقات العامة الفاعلة في المنظمات الطوعية الوطنية تأتي مشكلة البحث نسبة لعدم الوعي بأهمية العلاقات العامة وممارستها الواسعة وسط مجتمع العمل الطوعي.

أهمية البحث :

يعتبر البحث محاولة تفعيل دور إدارة العلاقات العامة بالمؤسسات الإعلامية عبر رصد إيجابيات وسلبيات ممارستها وتقويم هذه الممارسات بناء على أسس علمية ، كما أن من أهدافها رصد العقبات والصعوبات التي تواجهها ، مما يسهم في بلورة مجموعة من المقترحات .

وتبرز أهمية البحث في أنه يتناول بالدراسة وبالبحث دور العلاقات العامة في دعم العمل الطوعي و أنه يعمل على استكشاف البعد الوقتي للعلاقات العامة في خدمة المجتمع ، وأيضاً تبرز أهميته في الإفادات التي خرج بها البحث في دعم وظيفة العلاقات العامة في دعم العمل الطوعي بما تقدمه من خدمات. تعاضم الدور الذي تقوم به العلاقات العامة في العصر الحديث في اطار الحياة العامة الاجتماعية والاقتصادية .

الاهتمام الكبير بدور العلاقات العامة في مجال العمل الطوعي الإنساني متمثلاً في الوصول للجماهير الداعمة له.

حاجة المنظمات الطوعية الوطنية للدعم والمساندة جعلها تركز على الوصول للمناحين عبر العلاقات العامة الفاعلة.

أهداف البحث :

1- التعرف علي مدى التطور الذي طرأ علي الجوانب الادارة والتنظيمية لادارات العلاقات العامة بالمنظمات الطوعية الوطنية.

2- معرفة مستوى تأهيل ممارسي العلاقات العامة وتقييم مدى كفاءتهم في ممارسة عملهم الإتصالي .

3- معرفة طبيعة العلاقات العامة للأنشطة التي تمارسها إدارات العلاقات العامة بالمنظمات.

4- التعرف علي مدى توافر الإمكانيات المادية والبشرية والمعلوماتية التي تساعد في ممارسة إدارة العلاقات العامة بالمنظمات.

أسئلة البحث :

1- ما مدي التطور الذي حدث في الجوانب الإدارية لإدارة العلاقات العامة بالمنظمات؟

2- ماهو مستوي تأهيل ممارسي العلاقات العامة وما مدي كفاءتهم الإدارية بالمنظمات؟

3- ما هي الأنشطة التي تقوم بها العلاقات العامة بالمنظمات الطوعية؟

4- ما مدي توفر الإمكانيات المادية والبشرية والمعلوماتية التي تتيح لإدارة العلاقات العامة للممارسة عملها بصورة جديدة؟

مجتمع البحث :

تمثل المنظمة الوقفية لرعاية الأيتام مجتمع البحث وتتمثل في العاملين في إدارة العلاقات العامة بصفة عامة..

الاطار الزماني والمكاني للبحث .

1- الحدود المكانية : ولاية الخرطوم .

2- الحدود الزمانية : في الفترة من و 2016 إلي 2018م .

المنهج المستخدم

اتبعت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي لأنه يتماشى مع مثل هذا النوع من الدراسات .

مصطلحات البحث

العلاقات العامة: بأنها ويعرف قامون ويبستر Webster: "تنشيط العمليات الإتصالية وإيجاد الثقة بين شخص أو منظمة، أو مشروع، وأشخاص آخرين، أو جماهير معينة، أو المجتمع كله، من خلال نشر المعلومات التي تفسر وتشرح، وتنمية علاقات متبادلة، ودراسة ردود الفعل وتقويمها".

العمل الطوعي: يُعرف العمل التطوعي على أنه منظومة تتكون من الأخلاقيات، والمبادئ، والقيم التي تُشجّع على المبادرة في القيام بالخير الذي يتعدى نفعه الذات ليصل إلى الآخرين، ويكون من خلال جلب النفع، أو درء المفسد، ومن الجدير بالذكر أنّ التطوّع يكون دون إكراه أو إلزام.

المجتمع المدني: عبارة عن مؤسسات مدنية لا تمارس السلطة "بالمفهوم السياسي" ولا تستهدف أرباح اقتصادية ، حيث يساهم في صياغة القرارات خارج المؤسسات السياسية ولها غايات نقابية كالدفاع عن مصالحها الاقتصادية والارتفاع بمستوى المهنة و التعبير عن مصالح أعضائها، ومنها أغراض ثقافية كما في اتحادات

الأدباء والمتقنين والجمعيات الثقافية والأندية الاجتماعية التي تهدف إلى نشر الوعي وفقاً لما هو مرسوم ضمن برنامج الجمعية.

منظمات المجتمع المدني: هي عبارة عن جمعيات يقوم بإنشائها عددٌ من الأشخاص، وتقوم هذه الجمعيات على نصرة قضية مشتركة، وتشتمل هذه المنظمات المنظمات غير الحكومية، والنقابات العمالية، والمنظمات الدينية والخيرية، والنقابات المهنية، وجميع مؤسسات العمل الخيري، وجماعات من السكان الأصليين.

هيكل البحث :

يتناول البحث اربع فصول وكل فصل يحتوي علي مباحث **الفصل الاول** يشمل مقدمة البحث مشكلة البحث. أهمية البحث. اهداف البحث أسئلة البحث. أسباب اختيار الموضوع. مجتمع الاطار الزمني والمكاني للبحث مصطلحات البحث. الدراسات السابقة .والفصل الثاني مقسم الي مبحثين المبحث الأول مفهوم العلاقات العامة وتعريفهاالمبحث الثاني : نشأة العلاقات العامة أهداف **الفصل الثالث** المبحث الأول : مفهوم وتعريف العمل الطوعي المبحث الثاني: التطور التاريخي للعمل الطوعي ومعوقاتهما **الفصل الثالث**. المبحث الأول : نشأة المنظمة الوقفية لرعاية الأيتام المبحث الثاني: إجراءات الدراسة الميدانية المبحث الثالث مناقشة النتائج **الفصل الرابع** النتائج التوصيات المراجع والمصادر.

ثانياً: الدراسات السابقة

1- دراسة أماني قنديل (1997) "تنمية الموارد البشرية والقدرات التنظيمية للمنظمات الأهلية العربية، دراسة لواقع ومستقبل تدريب الجمعيات في العالم العربي

وتهدف الدراسة إلى:

- إشراك جهات عديدة دولية وإقليمية وقطرية في تدريب العاملين والمتطوعين ومجالس الإدارات في الجمعيات الأهلية.
- توفر الرؤية الواضحة لاستراتيجية تنمية الموارد البشرية لتلك الجمعيات.
- الاهتمام بالمنظمات القاعدية أو الشعبية.
- ضرورة ترشيد الإمكانيات المادية والبشرية التي توجه نحو تدريب الجمعيات الأهلية.

- الاستفادة من الخبرات الغربية المتقدمة.

- الحرص على خصوصية الثقافة العربية.

وتوصلت إلى اهتمام هذه الدراسة بالعنصر البشري والدور الذي يقوم به، وأهمية تفعيله بصورة أكبر وتوفير الإمكانيات المادية لتدريبه وتأهيله والاستفادة من القدرات الغربية المتقدمة مع الحفاظ على خصوصية الثقافة العربية لديه.

وجاء اختيار الباحث لهذا العنصر لما له من أهمية بالغة في تقدم وفاعلية ونجاح أي مؤسسة.

-تفعيل دور الجمعيات الأهلية المصرية في التعليم في ضوء خبرات بعض الدول المتقدمة.

وتهدف الدراسة للتوصل إلى كيفية تفعيل دور الجمعيات الأهلية في التعليم في مصر وذلك عن طريق دراسة واقع تلك الجمعيات، والوقوف على إيجابياتها وسلبياتها، ونقاط الضعف والقوة، كما تهدف أيضا إلى تقديم بعض النماذج من الجمعيات الأهلية بالولايات المتحدة والمملكة المتحدة للتعرف على الأدوار التي تقوم بها تلك الجمعيات في مجال التعليم.

وتوصلت إلى دراسة سلبيات وإيجابيات الجمعيات الأهلية في مصر ومحاولة إبراز نقاط الضعف والقوة، والدور الذي تلعبه هذه الجمعيات في مجال التعليم بشكل خاص.

وقام بتقديم بعض النماذج من الجمعيات الأهلية بالولايات المتحدة والمملكة المتحدة للتعرف على

الأدوار التي تقوم بها تلك الجمعيات في مجال التعليم والاستفادة من خبراتهم

التوافق :- بين هذه الدراسة ودور العلاقات العامة في العمل الطوعي كلاهما يهتم بالعنصر البشري واستخدام وسائل الاتصال الحديثه والامكانيات المادية والمعلوماتية.

الاختلاف:- دراسته دور العلاقات العامة في العمل الطوعي هي يتم تطبيقها في دول السودان نموج المنظمة الوقفية أم هذه في تتم في دولة الكويت.

2-دراسة إيهاب أحمد مدحت (2000) "إسهامات تكنولوجيا المعلومات في تفعيل أداء المنظمات الأهلية".

وتهدف الدراسة إلى:

- التوصل إلى ضرورة التدريب على مهارات الحاسب الآلي.
- إنشاء وحدات معلومات بالاتحادات الإقليمية والنوعية والجمعيات الأهلية والتعامل مع شبكة الانترنت بشكل أعمق.

- ضرورة إنشاء شبكة معلومات تربط بين الجمعيات الأهلية في مصر للتوصل إلى تبادل الأفكار والآراء بين تلك الجمعيات.

وتوصلت إلى إبراز وأهمية ودور تكنولوجيا المعلومات في الإسهامات الخاصة بتكنولوجيا المعلومات وتفعيل وتقييم أداء المنظمات الأهلية، للوصول بمستوى العاملين إلى المستوى الأفضل، في ظل التكنولوجيا الحديثة، وربط هذه المنظمات بشبكة المعلومات للتوصل إلى تبادل الأفكار والآراء بين تلك الجمعيات.

أهداف الدراسة:

وتهدف الدراسة على التعرف على:

- دور وسائل الاتصال في العلاقات العامة في الجمعيات الخيرية في تنمية المجتمع الكويتي.

- دور وسائل الاتصال في العلاقات العامة في الجمعيات الخيرية في زيادة الوعي الديني.

- وتهدف دراسة دور العلاقات العامة في العمل الطوعي الي الاهتمام بالتدريب والامكانيات المادية .

- دور وسائل الاتصال في العلاقات العامة في الجمعيات الخيرية في استخدام وسائل الاتصال الحديثة في التواصل مع المتبرعين.

- **التوافق :-** بين هذه الدراسة ودور العلاقات العامة في العمل الطوعي كلاهما يهتم بالعنصر البشري واستخدام وسائل الاتصال الحديثه والامكانيات المادية والمعلوماتية. .

صعوبات البحث :

1. عدم وجود دراسات سابقة مباشرة للموضوع وقلة ندرة المراجع

2. صعوبة جمع المادة العلمية أو الدراسات الميدانية من جهة التطبيق

الإطار الزمني والمكاني للبحث:

الإطار المكاني : الخرطوم ، المنظمة الوقفية لرعاية الأيتام.

الإطار الزمني : يناير 2016م – 2018م ، لأن هذه الفترة شهدت تطور

منظمات الوطنية الطوعية والأهلية بفضل جهود العمل الطوعي.

أدوات البحث :

استخدمت الباحثة الأدوات البحثية التي تعينها علي إخراج البحث بالصورة

العلمية المنهجية فتستخدم الاستبانة.

الاستبانة : تعتبر الاستبانة أو الاستقصاء أداة ملائمة للحصول علي معلومات

وبيانات وحقائق مرتبطة بواقع معين ، وتقدم الاستبانة لعدد من الأفراد المعنيين

بموضوع الاستبانة .

فقرة الاستبانة : وتشمل هذه الفقرات اسئلة الاستبانة كافة مع الاجابات التي توضع

أمام كل فقرة ليقوم المفحوص باختيار الإجابة التي يراها مناسبة.

شكل الاستمارة : يمكن بناء أو صيانة الاستبانة وفق الأشكال الثلاثة التالية :

1- الاستبانة المغلقة : وهي الاستبانة التي تتطلب من المفحوص اختيار الاجابة

الصحيحة من مجموعة من الإجابات مثلا : نعم ، لا ، كثيرا ، قليلا ، نادراً .

2- الاستبانة المفتوحة : هي الاستبانة التي تترك للمفحوص حرية التعبير عن آرائه

بالتفصيل مما يساعد الباحث علي التعرف الي الأسباب والعوامل والمواقع التي

تؤثر علي الآراء والحقائق .

قواعد عامة عن صياغة الاستبيان :

- 1- يراعى الباحث أثناء صياغته وبنائه للاستبيان عدد من القواعد والمعايير العامة بفرض ألا تكون الإستبانة من الطول بحيث تتطلب اجابته جهدا شاقا ووقتا طويلاً من المفحوص .

الفصل الأول

مفهوم واهداف واهمية العلاقات العامة

المبحث الأول : مفهوم العلاقات العامة

المبحث الثاني : أهمية العلاقات العامة

المبحث الثالث : أهداف العلاقات العامة

المبحث الأول

مفهوم وتعريف العلاقات العامة

أولاً : اذا كان اصطلاح العلاقات العامة قد أصبح معروفا علي نطاق واسع خلال العشرينات من هذا القرن ، إلا أن مفهوم العلاقات العامة ظل يحيط به الغموض في الولايات المتحدة الأمريكية ، حتى مجيء الخمسينات ، كما أنه لا يزال يعاني من بعض التفسيرات الخاطئة في أجزاء أخرى من العالم حتي الآن.¹

ورغم أن تعبير الشؤون العامة قد بدأ ينتشر الان كجزء من وظيفة العلاقات العامة إلا أنه استعمل في بعض الأوقات كمترادف لها الي أن جاء عام 1952م حينما حث الرئيس الأمريكي داويت ايزنهاور رجال الأعمال علي المشاركة في الأنشطة السياسية ، بعد أن تطورت الصناعة بشكل هائل وأصبح لها تأثير كبير علي المجتمع الأمريكي ، وبعد ذلك بعامين أنشئ مجمع الشؤون العام Public Affairs كمنظمة رسمية مهمتها تدريب مديري الأعمال علي برامج الشؤون العامة ، وقد نشطت هذه الحركة وانضم اليها عدد كبير من الشركات الأمريكية، ويقدر عدد الشركات التي تهتم ببرامج الشؤون العامة في الولايات المتحدة الآن بأكثر من خمسمائة شركة وحتى الآن لا يوجد تحديد دقيق لمفهوم الشؤون العامة.

وتتضمن برامج الشؤون العامة خمسة أنشطة هي من صميم عمل العلاقات العامة وهي : العلاقات بالحكومة ، وتشجيع الأنشطة السياسية للمستخدمين ، والتربية السياسية والاقتصادية ، وخدمة المجتمع ، وحل مشكلات البيئة.

وقد تنبه الي هذه المسؤوليات في وقت مبكر استاذ العلوم السياسية الأمريكي هاروود تشايلدز Harwood حينما كتب في عام 1940م يقول أن مسئولية العلاقات

1- ابن منظور، لسان العرب، دار إحياء التراث العربي مؤسسة التاريخ العربي، بيروت، لبنان، ط(1) ١٤١٦هـ.

العامة أن تحدد للإدارة الأعمال والسياسات التي تؤثر علي المجتمع وعليها أن تستبعد من هذه الأعمال والسياسات ما يتعارض مع مصلحة الجمهور ، أو تعديلها بما يحقق التوافق بين مصلحة الفرد أو المنظمة ومصلحة الجماهير ، ولكي يتحقق ذلك علي الوجه الأكمل فلا بد أن يفهم رجال العلاقات العامة المبادئ الأساسية للعوامل الإجتماعية والسياسية والثقافية والاقتصادية التي تحرك المجتمع في الوقت المعاصر ، وأكد أنه لا يعني بالمجتمع ذلك الجزء الذي يضم المساهمين والمستخدمين والمستهلكين.

وأيضاً يقدم سيول مفهوم العلاقات العامة بتعريفه بأن العلاقات العامة عملية مستمرة تقوم بها ادارة المنشأة لتفوز بثقة مستخدميها ومستهلكي منتجاتها وجماهيرها بوجه عام سعياً للتفاهم معهم جمعي وتتم هذه العملية عن طريقتين:

الأول : هو النشاط الداخلي علي القائم علي النقد الذاتي .

الثاني : وهو النشاط الخارجي الذي يستغل جميع وسائل التعبير والنشر الممكنة وبذلك يركز مفهوم العلاقات العامة بتتبع اعمال القائمين بأمر المنشأة والمسئولين عنها وسيعرض نقاط القوة فيها ويلقي عليها الضوء ويمس نقاط الضعف لتستطيع المنشأة أن تقول فيها حكماً ، وبذلك يمكن القول بأن العلاقات العامة من حيث المفهوم هو صمام الأمان يضمن تلاقي مصالح المنشأة ومصالح الجماهير علي أسس أخلاقية عالية ونجد أن الحاجة للعلاقات العامة كقوة حضارية كبرى ، أكبر من الحاجة اليها في الدول المتقدمة ، حيث أصبح لها رسالة انسانية المهمة في كل مجتمع ديمقراطي يؤمن بضرورة الإعلام الصادق وبدور المواطن في المساهمة في أحداث التغيير ، وفي توعيته بالمسئولية الاجتماعية ، وبضرورة تجاوبه مع احتياجات الدولة في كافة المجالات وفي توجيهه واعداده لخلق دولة حديثة وقوية،

ولضمان سير عملية التوجيه والتثقيف المستمر لخدمة التنمية الاقتصادية والاجتماعية كان لابد من الاهتمام بالعلاقات العامة لتحقيق نتائج ايجابية في اقصر وقت ممكن ان نشاط العلاقات العامة قد توسع ، فنتيجة لتزويد وظائف الحكم من حيث العدد والتعقيد اصبحت هنالك حاجة ماسة لتفسير عاطفي لعمل الحكومة ، فالحكومة الان تحتاج الي تعاون المصالح التي تؤثر في تحقيق أغراضها كما أن الرأي العام بحاجة لان يعرف ما تحاول الحكومة أن نفعله ، ومن ثم اصبحت العلاقات العامة العمود الفقري في الثقة بالجماهير ، فهي تعطي الحاكمين الفرصة لتعليم الرأي العام والتأثير عليه تأثيرا يخدم مصالح الجهة التي تمثلها تلك العلاقات، فيجب أن تعتبر العلاقات العامة العمود الفقري في الثقة بالجامعة فهي تعطي الحاكمين الفرصة لتعليم الرأي العام والتأثير عليه تأثير يخدم مصالح الجهة التي تمثلها تلك العلاقات ، فيجب أن تعتبر العلاقات العامة هي خلق وعي للأنشطة الحكومية علي مستوى مناسب للجمهور ، الأمر الذي لا يمكن تحقيقه الا عن طريق التحري أو الاستعلام المستمر من جانب الحكومة لتحديد مشاعر الجمهور ولتزويد الجمهور بالمادة الحقيقية الصافية والمعلومات التفسيرية¹.

إن تحليل الاتجاهات الايدولوجية المحددة الشخصية المؤسسة بكل ما يتصل بها الي جانب صورة المؤسسة وأهمية كأسين للاتجاه الاجتماعية للعلاقات كمهنة يمكن أن تؤدي نبأ الي عدد من الاستنتاجات:

1/صفة الشمول، 2/صفة التكامل. 3/ صفة الإنسانية

¹ . إبراهيم إمام: العلاقات العامة والمجتمع، القاهرة، مكتبة الأنجلو المصرية،1976

تعريف العلاقات العامة :

يمكننا تصور مفهوم العلاقات العامة public relations من واقع التعريفات الكثيرة التي ذكرها الباحثون المتخصصون في مجال العلاقات العامة وكذلك الجهات والمنظمات المعنية بذلك ، فقد جاء في معهد العلاقات العامة البريطاني يعرفها : الجهود الادارية المخططة والمستمرة التي تهدف الي تعزيز التفاهم المتبادل بين المنشأة وجمهورها ¹.

أما جمعية العلاقات العامة الامريكية فقد عرفت العلاقات العامة بانها نشاط أي صناعة أو هيئة أو مهنة أو حكومة في انشاء وتعزيز علاقات جيدة بينها وبين جمهورها العملاء والموظفين والمساهمين والجمهور العام .

فالعلاقات العامة من وجهة نظر جمعية العلاقات العامة الامريكية لا تقتصر فقط علي علاقة المنظمة مع جماهيرها الخارجية كما العملاء والجمهور العام بل تمتد لتشمل علاقتها مع جماهيرها الداخلية أيضا .

وفي رأي Ropinson و Edward فإن العلاقات العامة كمعلم سلوكي واجتماعي تطبيقي تتضمن الوظائف الآتية :

1. قياس وتقييم وتفسير اتجاهات الجماهير المختلفة التي لها علاقة بالمنشأة
2. مساعدة الادارة في تحديد الاهداف المتعلقة بزيادة تفهم الجمهور للمنشأة وتقبلها لمنتجات المنشأة وخططها وسياساتها وموظفيها
3. تحقيق التوازن بين اهداف المنشأة وبين مصالح وحاجات واهداف الجماهير المختلفة
4. تصميم وتنفيذ وتقييم البرامج بهدف اكتساب تفهم الجماهير وقبولها.

¹ . محمد عبد الله عبد الرحيم:العلاقات العامة،القاهرة، دار التأليف،1982

ويشير Cidlip وزملاؤه الي أن العلاقات العامة هي الوظيفة الإدارية التي تقوم بإنشاء والاحتفاظ بعلاقات متبادلة مغيرة بين المنشأة والجمهور الذي يعتمد عليه مدى نجاح المنشأة أو فشلها .

ويرى Paulc arrett مدير العلاقات العامة ونائب الرئيس في شركة General Motor أن العلاقات العامة هي إتجاه أساس وفلسفة للإدارة تقوم بوضع المصلحة العامة في المقام الأول في كل قرار يؤثر علي سير أعمال المنشأة. ويتضح من كافة التعريفات السابقة أن العلاقات العامة تؤدي بصفة مستمرة بطريقة مخططة الي إنشاء تفاهم مشترك بين المنشأة و جماهيرها فتحسين الصورة الذهنية للمنشأة أمام الجمهور هي غاية العلاقات العامة الإنسانية وتبني هذه الصورة الذهنية الجيدة علي أساس تنفيذ برامج جيدة للعلاقات العامة تقوم علي الأمانة والصدق من خلال التفاهم المتبادل بين المنشأة و جماهيرها ، فقد تستطيع أن تخدع بعض الجماهير لفترة محددة من الوقت لكنك لن تستطيع أن تواصل خداعها لفترات طويلة

المبحث الثاني

أهمية العلاقات العامة

أصبحت أهمية العلاقات العامة في ازدياد مستمر ، فزيادة التطور في عملية الإتصال وأساليبها وإنتشار الأساليب الحديثة في إدارة المؤسسات والتي تزداد معها أهمية العلاقات العامة ، كما أن تحول العقلية الإدارية الكلاسيكية الي عقلية إدارية معاصرة والتحول عن تطبيق المركزية الي اللامركزية في الادارة عزز من الحاجة الي وجود بنية اتصالية للعلاقات العامة متخصصة ومعدة اعداداً جيداً لإنجاح ومساعدة الإدارة في التعامل مع جمهورها الداخلي والخارجي بصيغ أكثر فعالية.¹

وتتضح أهمية العلاقات العامة مع الجمهور في المنظمات المعاصرة الذهنية الممتازة عنها لدى المجتمع الذي تعمل فيه ولدى مختلف فئات المتعاملين معها على أساس الحقائق والمعلومات الصحية .

فالحقيقية أن بقاء أي منشأة من المنشآت يعتمد بصورة أساسية علي مدى قدرتها علي الظهور بالمظهر الطيب الذي يرضي طموح جماهيرها وبعبارة أخرى فإن تكوين الصورة الذهنية لمرضية يعبر عن أحد الأساليب التي تعتمد عليها المنشأة في استمرارها وبقائها ، حيث تعكس هذه الصورة الذهنية العامة سلوك المنشأة بصفة عامة وتساعد بصفة أساسية علي تسهيل قيامها بعملها في المجتمع الذي تعيش فيه.

وتمكن عملية العلاقات العامة في الوقت الحاضر لدى المؤسسات المعاصرة من تحقيق الكفاية في الوظائف المختلفة لدى المنشآت ، وأن علاقة المنشأة بالفئات

1. ادارة وتخطيط العلاقات العامة ,محمود يوسف, حنان جنيد, مراجعة علي السيد ابراهيم عجوة, (2000).

الجماهيرية المختلفة قد اصبح لها أهمية وتأثير لا يقلان عن أهمية وتأثر العمليات الداخلية في نجاح المنشأة وتحقيق أهدافها .

معنى هذا الحصول علي نجاح الإتصال الإداري في جميع أشكال المنظمات سواء كانت تعمل بواقع الربح أو تقديم خدمة عامة للجماهور .

وقد اصبحت العلاقات العامة ضرورة اجتماعية مصاحبة للتغيرات التي حدثت في المجتمعات المختلفة والتي تهدف الي التكليف والتوافق في المصالح المشتركة بين هذه المؤسسات وجماهيرها من خلال وسائل وأساليب الاتصال المختلفة بحيث يتحقق التوازن بين التغيرات المادية والمعنوية في هذه المجتمعات وترتكز مراحل تطور مفهوم العلاقات العامة علي مدى تطور وأهمية وسائل الاتصال ومدى تأثيرها علي تكوين الرأي العام في المجتمعات المختلفة ، مما أعقب مراحل نشأتها وظهورها تدرجت في سلم الرقى والتطور كوظيفة اجتماعية وإدارية تخدم المصالح العامة .

وتقوم علي المسؤولية الاجتماعية وتقديم الحقائق والمعلومات الصحية

عموماً.

نشأة العلاقات العامة وتطورها التاريخي :

تميز الإنسان منذ زمن أن وجد علي الأرض بكونه اجتماعية بطبيعته حيث يرتبط بأفراد مجتمعه سواء أكان هذا المجتمع كبيراً أو صغير ، وهذه الصلات تقوى وتضعف حسب درجة المصالح المشتركة بينهم ويمكن لهذه العلاقات أن تتحسن وتسود تبعاً للظروف التي تخضع لها والتيارات التي تتقاذفها مما يؤشر ذلك بأن العلاقات العامة كانت موجودة منذ الأزل.¹

التطور التاريخي للعلاقات العامة في ظل الحضارات القديمة ترتبط نشأة العلاقات العامة بنشأة السلطة العامة بمختلف أنواعها عسكرية كانت أم مدنية أو قبلية أو روحية ، فحيثما توجد السلطة العامة تتواجد معها العلاقات بين تلك السلطة والشعب .

إن تطور البشرية بني علي قيم حضارات عرف منها العديد ، والتي مارست بشكل أو بآخر نشاط العلاقات العامة ، ففي العراق مثلاً عشر علي العديد من المنشورات التي تعود الي سنة 1700م.

العلاقات العامة في العصر الحديث :

ابتداءً لابد من الاستتارة من الدواعي والأساليب التي ساعدت ودفعت بإتجاه نشوء العلاقات العامة معلم وفن وممارسة في بداية العشرين منها:

1- توسع وتعقد أعمال المؤسسات المختلفة والتي تضم أعداد كبيرة من المنتسبين والمتعاملين معها .

2- تقدم العلوم المتسارع في مختلفة الميادين .

¹ . حسن محمد خير الدين: العلاقات العامة- المبادئ والتطبيق، القاهرة، مكتبة عين شمس، 1973

- 3- تنوع وتشابك العلاقات بين الأفراد والجماعات .
- 4- سهولة وسرعة الانتقال بالنسبة للأشخاص والأفكار نتيجة توافر وسائل النقل.
- 5- انتشار التعليم .
- 6- زيادة قوة الفرد وأهميته في المجتمع الحديث ، إذ أن جميع الشركات والحكومات تسعى دائماً الي كسب الفرد والحصول علي تأييده.
- 7- نمو العلوم الإنسانية التي تتناول دراسة الفرد والدوافع وراء سلوكه وتصرفاته ويعود تاريخ العلاقات العامة الحديثة الي سنة 1802.¹

نشأة وتطور العلاقات العامة :

منذ نشأة المجتمعات الإنسانية البدائية كان رب الأسرة هو الذي يسوس العلاقات بين أفرادها ثم انتقلت هذه المهمة الي رئيس القبيلة أو العشيرة داخل نطاق تلك القبيلة أو العشيرة ، وكانت تلك العلاقات التي يديرها زعيم القبيلة أو العشيرة تدور حول الابلاغ عن أخبار الحروب والزواج أو الوفاة أو العمل ، وكان يستخدم في توصيل هذه المعلومات والأحداث سائل بدائية أيضا تتمثل في الطبول والرقص أو حركات جسمانية معينة أو غيرها من الوسائل البدائية في التعبير.²

ويلاحظ أن أنشطة العلاقات العامة في هذه العصور القديمة كانت تتركز في يد سلطة واحدة وتتميز بضيق نطاق استخدامها نسبيا حيث لا تتعدى الأسرة او القبيلة .

1. العلاقات العامة الاسس والمبادئ،محمد نجيب الصرايرة ، اربد الاردن ، مكتبة الرائد العلمية،دراسة محكمة،2001.

2 . العلاقات العامة مفاهيم وممارسات، الدكتور محفوظ أحمد جودة، دار زهران للنشر والتوزيع، الطبعة الأولى،

أولاً : عصر الحضارات الإنسانية القديمة فقد تعدل أسلوب ممارسة أنشطة العلاقات العامة :

أ- الحضارة الفرعونية: كان الاهتمام منصبا علي تسجيل الأعمال الهامة لكل فرعون، علي حوائط وأعمدة المعابد الكبيرة وداخل المقابر التي كانت تحظى باهتمام خاص لدي افراد الشعب .

وكان الكهنة هم الوساطة التي تتولي الاتصالات بين الفرعون باعتباره ملكا وبين أفراد الشعب وكان هؤلاء الكهنة يقومون بالإمساك بخيوط العلاقات العامة ، داخل المملكة أو الإمبراطورية التابعة للفرعون .

ويستخدمون في ذلك أسلوب الاجتماعية التي كانوا يعقدونها في المعابد ، وكذلك أوراق البردي ، ويختارون المناسبات الشعبية أو الدينية مثل مواسم الحصاد أو موسم فيضان النيل لتوصيل المعلومات والتوجيهات من فرعون الي الشعب.

ب-في عصر الحضارة البابلية وحضارة آشور في أرض العراق القديم فقد شهد توسعا في استخدام الورق كأداة لتوصيل المعلومات ، فالأخبار بين أفراد الدولة ، ونشأة ما يمكن اعتباره صحفا تسجيل فيها الأحداث السياسية والعسكرية للمجتمع وكذلك كان يسجل فيها ما كان يود الملوك والأمراء ، بلاغة للناس كما كانت تستخدم الأعياد والمناسبات لإبلاغ الناس بالأخبار الهامة.

ج- الحضارة اليونانية : فقد اعتمدت في توصيل الأخبار وبث الأفكار علي فن الخطابة في طرح أفكار الفلاسفة اليونانيين وكذلك اسلوب المؤتمرات والاجتماعات التي كانت تشهد مناظرات بين أصحاب الفلسفات المختلفة وذلك لكسب تأييد الرأي العام لفلسفة ما .

د- الحضارة الرومانية : فقد اهتمت بما يعرف اليوم بتعبير الراي العام ، ورفعت شعار صوت الشعب من صوت الله ، وأن إرادة الشعب هي من إرادة الله، وقد نشط في هذا المجال كل من الشعراء والأدباء كانوا يتولون توجيه الجماهير الي أعمالهم ، واستخدام يوليوس قيصر (صحيفة) لنشر نشاط مجلس الشيوخ والترويج للمبادئ والقيم التي كانت سائدة في تلك الحضارة .

ه- الحضارة الاسلامية : فقد اعتمدت في دعوتها الي الدين الجديد (الإسلام) علي الاقتناع واقامة البنية والدليل المعنوي والمادي ، واقعد اسلوب الشوري في اتخاذ القرارات ونشر الدين من خلال دعاة متتورين فقي المساجد ومن خلال الاحتفالات الدينية والاجتماعية المختلفة .

ثانياً : العصر الحديث :

ونقصد به الفترة منذ أواخر القرن التاسع عشر وحتى الآن ، فقد أسهمت بعض العوامل والأحداث (قيام الحربين العالميتين - الأزمة) الاقتصادية الكبرى - الثورة الصناعية ، زيادة الوعي والتعليم لدى الأفراد - التقدم الهائل في وسائل الاتصال، كل هذه العوامل وغيرها ساهم في بروز أهمية أنشطة العلاقات العامة. وفي الحقيقة فإن فترة ما بين الحربين العالميتين قد شهدت بالفعل النشأة الحديثة للعلاقات العامة من حيث الفلسفة الفكرية ، كما شهدت إنشاء جمعيات للعلاقات العامة أو أصبحت العلاقات العامة ذات فكر وتطبيق متطور¹.

1. ادارة دائرة العلاقات العامة ، مايك بيرد ترجمة حسام الدين خضور ، دمشق مزة، فيلات شرقية، شارع الفربي/87، الطبعة الاولى، 2008.

المبحث الثالث

أهداف العلاقات العامة

من البديهي أن أي إدارة أو قسم عندما يخطط ويضع برامج يهدف من وراء ذلك تحقيق غايات معينة ، فالهدف هو صورة ذهنية مستقبلية يرجى الوصول الي تحقيقها ولكي يتحقق هذا الهدف لابد من توفر شروط محددة له وهي:¹

- 1- أن يكون عملياً يراعى فيه التقاليد والحالة التقنية للجماهير المختلفة
 - 2- الوسطية بين المصالح المتضاربة واختلاف الأمزجة .
 - 3- تحديد الهدف حسب الواقع واختيار الوقت المناسب لتحقيقه.
 - 4- أن يكون الهدف معقولاً من حيث إمكان تحقيقه
- فأهداف العلاقات العامة تختلف من منطقة لأخرى باختلاف جماهيرها وما تقدمه لها ، فالأهداف هي التي توجه الجمهور وتجعل المشتغلين بالعلاقات العامة مدركين غايتهم التي يسعون الي بلوغها ، غير أنه ينبغي أن يكون هنالك الي جانب الاهداف الاساسية أهداف فرعية ، بالنسبة لكل جمهور لكي نعرف تماماً ماذا نريد أن نقول ولماذا نتصل ؟ وكيف يتم هذا الاتصال ؟.

إذا هنالك أهداف عامة للعلاقات العامة تتفق فيها كل المؤسسات، أما الأهداف الفرعية فتختلف من منظمة لأخرى حسب مجال عملها وجمهورها ، فالعلاقات العامة تهدف أساسا لخلق علاقات طيبة أو الاحتفاظ بهذه العلاقات الطيبة ، فضلا عن تجنب أو ازالة سوء التفاهم أو العلاقات السيئة ، لأن من

¹ . تنظيم وإدارة العلاقات العامة ، الاردن، عمان _وسط البلد ، شارع الملك حسين، بشير العلاق، الطبعة الاولى، 2010.

المعلوم أن العلاقات العامة لا تقتصر علي نوع واحد من النشاط بل أن مجالها يتسع ليشمل مختلف أنواع النشاط العام والخاص في شتى الميادين الصناعية والاجتماعية والزراعية والصحية وغيرها ، ومما يحتم علي من يقوم بهذا العمل فهم الواقع فهماً جيداً لتحديد الأهداف بدقة متناهية ، ففرض العلاقات العامة بمعناه الحالي تهيئة جو نفس من الفهم والثقة المتبادلتين بين مؤسسة ما وجمهوره وذلك عن طريق مجهود مستمر ومقصود وضعت له خطة .

فلكل برنامج من برامج العلاقات العامة غرض معين يطلق عليه اسم الهدف ، فلا معنى للنشاط بلا هدف أو غرض فكل حملة من حملات العلاقات العامة ينبغي أن تركز علي سلسلة متكاملة من الاهداف المرتبة والنتيجة العامة هي تحقيق هذه الأهداف جميعها وفي النهاية بلوغ الهدف الاسمي الشامل المراد وهو تحقيق الانسجام والتوافق في المجتمع الحدث الذي تعتريه التغيرات السريعة في نظم الحكم والسياسة والمخترعات العلمية.

من هذا الهدف الأساسي تتفرع الأهداف التفصيلية التي تختلف في امكانية تحقيقها من تطبيق برامج العلاقات العامة مع المستهلكين من مؤسسة الي أخرى علي حسب المؤسسة وامكاناتها المادية ومركزها بين المنافسين في الصناعات ونوع السلع التي تنتجها ونوع مستوى الخدمات التي تقدمها للمستهلكين وكميتها والمستوى الثقافي والتعليمي والمادي والمركز الاجتماعي والجنسي ، وعدد المؤسسات المنافسة وتوزيعها علي مناطق واقسام السوق المختلفة ، اذا فمهمة العلاقات العامة هي ¹:

¹ . مهارات ادارة العلاقات العامة وخدمة الزبائن, محمد ابراهيم , الطبعة الاولى , دار حمورابي , دار الاسراء للنشر والتوزيع, 2009.

رصد الشعور العام واتجاهات الرأي المختلفة داخل المؤسسة وخارجها والاطمئنان الي أن الصلات بين المؤسسة و جماهير صلات طيبة وذلك بتوجيه السياسات العامة للمؤسسة سواء كان بالتعديل أو الدعم ونلقي الضوء علي أهد الأهداف وفي الجوانب الرئيسي وهي :

1- الجانب السلوكي : وهو أهم جانب فيها حيث يتعامل مع كائنات انسانية حية ذات طبائع مختلفة وتكوين نفسي وتكوين نفسي مغاير بل أن الفرد في نفسه يتغير من وقت لآخر لذا يجب أن يقوم بتنفيذ برامج العلاقات العامة أفراد لهم الدراية بأساليب قيادة الرأي العام وأن يكونوا من المؤمنين بأهمية الرأي العام وكيفية الوقوف علي الطبيعة البشرية وتعتمد علي استشارة الإنسان وعلي التسويق الجانب الاجتماعي: مساعدة المواطن عل التكيف الاجتماعي مع الجماعة تبعاً لحاجاتها ومطالبها والانطواء تحت مظلة الرأي العام

ويمكننا أن نحدد وبصفة عامة الأهداف بأنها :

1- ترقية أسباب التفاهم والانسجام الاجتماعي بين المصالح المختلفة ، وذلك عن طريق التوافق بين المصالح المتباينة للأفراد والجماعات ، حيث برامج العلاقات العامة ترحب الي خدمة المصالح الخاصة لجميع الطوائف التي تتعامل مع المنطقة مع موظفين وعملاء وحملة الأسهم الذين يمدون المؤسسة لحاجاتها من المواد الخام ، وجميع الهيئات التي تكون للمنظمة علاقة بها .

2- زيادة فرص نجاح المؤسسة وهي بالتالي تؤدي الي زيادة فرص تحسين ظروف العمل وإمكانية الاهتمام بالعامل ككائن حي له حاجاته ومطالبه

- المتزايدة من ترويج ورعاية صحية وثقافية وإجتماعية داخل نطاق العمل وخارجه ، فالعلاقات العامة تخدم أصحاب المنظمة ومؤسساتها وعملائها والمستفيدين من خدماتها الي جانب أنها تحقق هدفاً اساسياً ومهماً وتميل في عملية رفع معنويات العمال وتحسين ظروف حياتهم ورفع مستوى معيشتهم .
- 3- تعديل الاتجاهات السلبية في المجتمع وتحويلها الي اتجاهات ايجابية بناءة والعمل علي تأكيد الاتجاهات الإيجابية ، فهي توجه برامجها نحو الجمهور للتأثير فيه ، وهذا التأثير ينصب علي مصالح كل من المؤسسة والمجتمع وهي في سبيل ذلك تعمل علي تحرير أفكار الجماهير من الأفكار الخاطئة التي تكونت نحو المؤسسة وتعديل هذه الافكار ، مستخدمة وسائل الإعلام والاتصال بصورة علمية سليمة لدراسة وتحليل اتجاهات الرأي العام والتعرف علي أسباب عدم التقبل الظاهر منها والمستمر .
- 4- تنمية الشعور بالمسئولية الاجتماعية والقومية لدى المواطنين وذلك ضماناً لتعاونهم الإيجابي في الأمور والمشكلات العامة .
- 5- توعية الجماهير بأهداف المؤسسة والعمل علي إيضاح كل من سياساتها وخططها لهم ، وتعليمهم بالخدمات التي تؤديها لهم وكيفية استفادتهم منها.
- 6- المشاركة في السياسة العامة لمؤسسة حتي تتلاءم مع اتجاهات الرأي العام ولا تتعارض معه ، ونجد العلاقات العامة تفرع من أهدافها الرئيسية .
- أهداف أخرى منها :
- 1- بناء اسم المنشأة وأصباغ هذا الاسم بسمعة وشهرة تلقى استحسان الجماهير التي تتعامل مع المنشأة .

- 2- ضمان توظيف أفضل العناصر البشرية في المنشأة وذلك بضم أكبر الكفاءات التي ترغب في العمل بالمنشأة ، اذا ما استمرت تلك المنشأة وعرفت بالسمعة اجدة .
- 3- نصح المنشأة عند تحديد سياستها حتي تراعي اتجاهات الرأي العام بين الجماهير المتصلة بالمنشأة والإستعانة بالمعلومات المؤثرة من تلك الجماهير في توقع مستوى نجاح السياسات .
- 4- استخدام الأساليب العلمية المتطورة في مجال العلاقات العامة وتطبيقها. مثل عمل الاستقصاءات وإتباع أسلوب المعاينة لاستقراء آراء جمهور المنشأة وتطبيق بحوث الرأي العام، وذلك بغرض المساعدة على تحقيق الأهداف التي حددتها الإدارة.
- 5- الحصول على رضا المجتمع واعتراف الرأي العام وكسب تأييده ومحاولة جعل جمهور المنشأة متفهما لخطتها وسياساتها وخلق الانطباع المناسب والجيد عن المنشأة لدى ذلك الجمهور .
- 6- مساعدة إدارة البيع على زيادة مبيعات المنشأة أو تحسين خدماتها للجمهور .
- 7- مواجهة الأزمات أو الطوارئ التي قد تتعرض لها الإدارة والمنشأة ومساعدتها على تجاوز تلك المواقف والأزمات بأقل خسارة ممكنة. ويتمثل دور العلاقات العامة في مثل هذه الظروف في التنبؤ المبكر بهذه الأزمات وذلك من خلال التحليل المستمر لاتجاهات الرأي العام ومن ثم معرفة تطور أي أزمة وحجم تلك الأزمة ومعرفة البدائل المختلفة لحل تلك الأزمة وعرضها على إدارة المنشأة وإقناعها بالمعلومات الواردة لها عن الرأي العام. والتنبؤ برد فعل

أفراد الجمهور في ظل كل البدائل المطروحة على الإدارة كحل للموقف أو الأزمة.

وتتنوع أهداف العلاقات العامة تبعاً للمجال الذي يستخدم فيه ، إذ يمكن التمييز بين أهدافها في القطاع الحكومي والإدارات التابعة لها ، وبين أهدافها في المنظمات والمؤسسات الخاصة علي اختلاف أنواعها.¹

أولاً: أهداف العلاقات العامة في إطار علاقتها بالجمهور :
الأهداف الخاصة بالجمهور الداخلي :

1- بناء الثقة بين المنظمة وجمهورها الداخلي والخارجي وذلك بتعريفه بالقرارات التي تصدر من الإدارة العليا ومحاولة شرحها من قبل التمهيد لها حتي يكون العاملون مهيبين لتقبلها.

2- نشر الوعي بين العاملين وتعريفهم بما سيستجد من سلع وخدمات وأهداف وتكيفهم لأدائها وتعريفهم بدورهم وأهمية هذه الأدوار في المنظمة .

3- المشاركة في اختيار العاملين الجدد وتعريفهم بالمنظمة وتدريبهم علي العمل ورفع وتحسين الكفاءة الإنتاجية لهم وتحسين ظروف العمل ، وتخفيض معدل دورات العمل وتقوية الروابط الاجتماعية بينهم .

4- شرح وتوضيح كافة سياسات وخطوط وتوجيهات المنظمة وتحديد دور العاملين .

الأهداف المرتبطة بالجمهور الخارجي :

1- تحسين سمعة المنظمة وتكوين صورة ذهنية ايجابية لدى الجماهير وذلك خلال شرح سياسات وأهداف المنظمة.

¹ . محمد ابراهيم ، مرجع سابق ، ص52

- 2- استقطاب الكفاءات البشرية المميزة والمناسبة للعمل بالمنظمة .
 - 3- توفير معلومات للإدارة عن الجماهير أو أطراف التعامل مع المنظمة عن طريق البحوث .
 - 4- شرح دور المنظمة في خدمة البيئة والمواطنين بصفة عامة.
 - 5- تسوية العلاقات بين المنظمة والمنظمات الشعبية ذات الصلة بمجال المنظمة سواء بداخل الدولة أو خارجها .
 - 6- تقوية الصلة بين المنظمة ووسائل الإتصال الجماهيري .
- هناك ارتباط كبير بين الأهداف التي تخص الجمهور الداخلي والخارجي وعمل العلاقات العامة يبدأ من داخل المؤسسة ثم يتدرج إلي الجماهير ذات الصلة القوية كالمساهمين وغيرهم .
- فالعلاقات العامة تبدأ من الداخل ثم تنساب الي من حولها .
- تقسيم الأهداف حسب مدى تنفيذها :
- تصنف الأهداف الي بعيدة ومتوسطة وقصيرة المدى حسب الخطة وسوف اقتصر علي بعض الأمثلة لكل صنف :
- (1) الأهداف طويلة المدى :**

- 1- زيادة الفوائد التي تعود علي أرباح المساهمين وعمالها ومستهلكي منتجاتها والعاملين فيها
- 2- الاحتفاظ بعلاقات طيبة ومستمرة مع كل من له ارتباط بالمؤسسة.

2) الأهداف متوسطة المدى :

وتتماز بطابع التنفيذ والتطبيق وإنتاج السلع الجديدة في أقرب وقت ممكن من تهيئة وسائل التسويق والترويج وتحسين المنتجات الحالية والآلات وإعادة تنظيم العمليات والأساليب .

3) الأهداف قصيرة المدى :

وهي التي يبدأ بها التنفيذ وهي أهداف تتعلق بكل أوجه نشاط المؤسسة وإتصالاتها بفئات الجماهير المختلفة ، الجدير بالذكر أن هذا التقسيم يفيد في تحقيق الأهداف الكلية للمؤسسة وضع الخطة العامة لكن لا بد من تحديد من ينفذ هذه الأهداف من الأقسام .

ونجد أن أهداف العلاقات العامة تتنوع تبعاً للمجال الذي تستخدم فيه بحيث يمكن التمييز بين أهدافها في القطاع الحكومي والإدراك التابعة له وبين أهدافها في المنظمات والمؤسسات الخاصة علي اختلافه أنواعها وبين أهدافها في المؤسسات الاجتماعية .

ثانياً : وظائف العلاقات العامة :

هناك خلط كثير في عقول الناس حول مهمة العلاقات العامة ، اذ يظن هؤلاء أن النشر والإعلام واصدار الكتيبات والتأثير في الناس هو العلاقات العامة ، ولكن هذه المغالطة هي التي تهدم كيان العلاقات العامة التي ينبغي أن تقوم علي التفاهم والوعي ويرجع بعضهم هذا الخلط الي عدم تحديد مضمون الألفاظ فتعبير العلاقات العامة يستخدم للإشارة لثلاث معاني مختلفة كما يستخدم كبديل لها وهذه المعاني هي الإعلام ، الاتصالات والشئون العامة أو الادارة العامة .

يقول الأستاذ Rex Harlow أن العلاقات العامة تساعد علي تحليل الحاجات والرغبات لكل الأفراد المتصلين والمنتفعين بالمنظمة بحيث يتمكن التنظيم من توجيه نفسه وتحمل مسؤوليته في هذا الإتجاه . ويقسم فيرن بيرنت وظائف العلاقات العامة الي :

- 1- تفسير سياسات الهيئة وأعمالها الي الجماهير .
- 2- تفسير ردود الفعل الحالية والمستقبلية لهذه الجماهير ، الي الهيئة ذاتها ويؤخذ علي هذا التقسيم اله تجاهل عنصرا مهما من العناصر الواجبة لنجاح وظائف العلاقات العامة في تحقيق أهدافها لهذا التحديد يجعل من العلاقاتا لعامة عملاً ناقلاً ، فهي تنقل سياسات الهيئة وأعمالها الي الجماهير وتنقل ردود فعل الجماهير .

أما فيليب ليزلي فحدد هذه الوظائف في أربع وظائف رئيسيه هي :

- 1- النصح والمشورة .
 - 2- الإعلام.
 - 3- الأبحاث والتحليل .
 - 4- بناء الثقة الشاملة ودعمها .
- ويقسم كاينفيلد هذه الوظائف لأربع وظائف رئيسية :

- 1- البحث.
- 2- 2- التخطيط والإنتاج.
- 3- 3- التنسيق.
- 4- 4- الخدمة الإدارية.
- 4- 4- خدمة المجتمع.

5- التوجيه الإدارية. وفي دراسة أمريكية لتحديد وظائف

6- إدارات العلاقات العامة تشمل الدراسة 2500 شركة نجدها حسب أهميتها

كما يلي :

- 1- العلاقات مع الصحافة .
- 2- اعداد التقارير السنوية .
- 3- العلاقات في المجتمع .
- 4- كتابة الأحاديث .
- 5- المطبوعات الأخرى .
- 6- نصح الإدارة حول الاتجاهات العامة .
- 7- الشؤون والأمور العامة .
- 8- الافلام والوسائل التوضيحية .
- 9- العلاقات مع المساهمين .
- 10- الدعاية للمنتجات .
- 11- الإيصالات الداخلية .
- 12- الرأي العام .
- 13- التوصيات المتعلقة بالسياسات .
- 14- المساهمة في مناقشة السياسات الرئيسية .
- 15- العلاقات مع المستهلكين .
- 16- العلاقات مع العاملين .
- 17- العلاقات مع الموردين .

وفي دراسة أجريت في مصر علي 95 شركة ومنظمة وهيئة وجهة حكومية قامت بها كلية الإعلام ، بإشراف الدكتور حسين عبد الحميد أظهرت أن الوظائف والاختصاصات الخاصة بإدارة العلاقات العامة هي حسب أوزان النسبية كالآتي:¹

- 1- طبع الكتيبات والنشرات الدورية وعقد الندوات و المؤتمرات وعمل الأفلام التسجيلية .
- 2- القيام بالأنشطة الاجتماعية والرياضية والترفيهية في المنشأة .
- 3- القيام بأعمال التسهيلات .
- 4- تقديم الخدمات الطبية والعلاجية للعاملين .
- 5- تجهيز وتنفيذ المعارض المحلية والاقليمية .
- 6- تحليل المعلومات التي تنشر عن المنظمة وتقديمها للإدارة .
- 7- الاشراف علي نشاط المكتبة والتوثيق .
- 8- تقديم الخدمات والتسهيلات والبيانات الي عملاء المنشأة والقيام بالإتصال المباشر لحل مشاكلهم .
- 9- بحث شكاوي العاملين بالمنشأة أو المتعاملين معها ومحاولة إزالة أسبابها.
- 10- تسهيل مهمة الوفود الأجنبية القادمة للتعاون في تنفيذ المشروعات.
- 11- نقل صورة كاملة عن اتجاهات الجماهير نحو سياسة المنشأة وعرضها علي الإدارة العليا .

¹ . حسين عبد الحميد أحمد رشوان: العلاقات العامة والإعلام من منظور علم الاجتماع، الإسكندرية (مصر)، المكتب الجامعي الحديث، 1993

12- تزويد وسائل الإعلام المختلفة بكافة البيانات والمعلومات . اعداد برامج الاحتفالات بالمناسبات القومية والدينية بالتنسيق مع جمهور المنظمات الأخرى في المجال .

13- تنظيم الزيارات الداخلية والاتصال بالأجهزة الأخرى لإنجاز أعمال المنظمة وتنظيم اجتماعات مجلس الإدارة .

يلخص د. محمد منير حجاب والدكتورة سحر محمد وهبي في كتاب المداخل الأساسية للعلاقات العامة وظائفها في الآتي :

1- تعريف الجمهور بالمنشأة وشرح السلطة والخدمة التي تنتجها بلغة سهلة بسيطة بغية اهتمام الجمهور .

2- شرح سياسة المنشأة الي الجمهور .

3- مساعدة الجمهور علي تكوين رأيه ، وذلك لمده بكافة المعلومات ليكون مبني علي الواقع والحقائق .

4- التأكد من أن جميع الأخبار التي تنشر علي الجمهور صحيحة وسليمة من حيث الشكل والموضوع .

5- مد المنشأة بكافة التطورات التي تحدث في الرأي العام .

6- حماية المنشأة ضد أي هجوم قد يقع عليها نتيجة نشر اخبار كاذبة او صحيحة عنها.

7- تهنئة الجو الصالح بين المنشأة والأفراد ، وبين الأفراد وبعضهم البعض داخل المنشأة . اخبار الادارة العليا بالمنشأة برد فع سياساتها بين فئات الجمهور المختلفة.

8- بحث وتحليل وتلخيص جميع المسائل الاتي تهم الإدارة العليا ورفعها اليها.

- 9- مساعدة وتشجيع الاتصال بين المستويات الدنيا وبالعكس.
- 10- التأكد من أن اهداف المنشأة وإعراضها وأعمالها تلقي الاهتمام الكلية من فئات الجمهور المختلفة .
- 11- تعمل كمنسق بين الادارة المختلفة في المنشآت لتحقيق الانسجام بين بعضها البعض وبين الجمهور الداخلي والخارجي .
- 12- تعمل كمستشار شخصي لأعضاء مجلس الإدارة ولجميع الأفراد في المستويات الإدارية العليا .
- ويذهب الخبراء الي تركيز الأنشطة والأعمال اللازمة لتحقيق الأهداف المخططة للعلاقات العامة كوظائف اساسية في الجوانب الاعلامية والاتصالية .
- باعتبارها التشاور الرئيسي للعلاقات العامة ، وذلك علي النحو التالي :
- 1- القيام بدور المركز الإعلامي الرئيسي للمناة وقناة الاتصال الرسمية .
- 2- التنسيق بين الأنشطة التي تؤثر ي علاقة المنشأة بال جماهير .

الفصل الثاني

المبحث الأول: التطور التاريخي للعمل الطوعي

المبحث الثاني: منظمات المجتمع المدني مشاكل ومعوقات

المبحث الأول

التطور التاريخي للعمل الطوعي

إن العمل التطوعي في المجال الاجتماعي نشأ بنشأة الإنسان، فقد نشأ في كل مجتمع إنساني، وفي كل مكان نشأت فيه حضارة من الحضارات، أو ديانة من الديانات، وقد تطور العمل الاجتماعي بتطور المجتمعات الإنسانية.¹

العمل التطوعي في الحضارات القديمة:

1. الحضارة المصرية :

دلت الصور والرسوم الموجودة على جدران معابد قدماء المصريين وقبورهم على أن العمل الاجتماعي التطوعي المتمثل في مساعدة الفقراء كان موجوداً لديهم خاصة في حفلات الأسر الملكية، وكان المواطنون العاديون يقدمون تبرعاتهم للمحتاجين، فقد كانت المعابد هي التي تتلقى تلك المساعدات والتبرعات من محاصيل الأرض، ومنتجات الماشية، لتوزيعها على الفقراء بمعرفة الكهنة، فقد عرف قدماء المصريين الكثير من أعمال التطوع الاجتماعي في مجال البر والإحسان.

كانت الحضارة اليونانية معاصرة لحضارة قدماء المصريين وقد كان اهتمام أغنياء اليونانيين القدماء موجهاً لرعاية أبناء السبيل وتوفير الطعام والمأوى للغرباء، وتقديم المساعدات للمحتاجين، والغالب على هذه الحضارة قيام خزانة الدولة نفسها بالرعاية الاجتماعية لشعبها.

¹. الألباني، محمد ناصر الدين، سلسلة الأحاديث الصحيحة وشيء من فقهها وفوائدها، ط(٢)، (الدار السلفية،

الكويت والمكتبة الإسلامية الأردن، ١٤٠٤ هـ. ٣.

أما الرومان فقد انقسم مجتمعهم إلى أشرف وعامة، أما الأشراف فقد كانوا يملكون كل شيء، والعامة أتباع للأشراف وليس لهم حقوق أو كيان، وقد تطورت الأمور في هذه الحضارة بعد كفاح العامة الذي أدى إلى تحقيق المساواة بين الجماعتين، وفي هذه الحضارة أي الرومانية كان العمل الاجتماعي التطوعي يتمثل في طبقة النبلاء، يوزعون القمح على الفقراء عندما يشند القحط¹.

العمل التطوعي في الأديان السماوية:

عرفنا أن الرعاية الاجتماعية والعمل التطوعي الاجتماعي وجدا منذ القدم، وقبل ظهور الأديان السماوية، إلا أنهما لم يتخذا طريقاً واضحاً إلا عند نزول أول الشرائع السماوية، فقد دعت الأديان السماوية الثلاثة : اليهودية والنصرانية والإسلام الى العمل التطوعي في المجال الاجتماعي . ونستطيع أن ندلل على هذا من خلال استعراض لبعض ملامح الرعاية الاجتماعية كما وجدت في الأديان السماوية²:

2. الحضارة النصرانية:

كثير من نصوص العهد القديم تحدد نماذج لما نعرفه اليوم باسم الرعاية الاجتماعية والعمل التطوعي من خلاله، وأصدق دليل على ذلك الوصايا العشر التي نزلت على موسى عليه السلام، والتي منها:

- طوبى للذي ينظر للمساكين في يوم الشرّ ينجيه الرب .
- افتح يدك لأخيك المسكين والفقير في أرضك .

¹ . الجهني، مانع حماد، دراسة دور المؤسسات في الخدمات التطوعية بالمملكة العربية السعودية، أبحاث وأوراق عمل المؤتمر العلمي الأول للخدمات التطوعية بالمملكة العربية السعودية، المنعقد بجامعة أم القرى، مكة المكرمة، ١٤١٨هـ

² . البخاري، محمد بن إسماعيل، الجامع الصحيح المسند المختصر من أمور رسول الله صلى الله عليه وسلم وسننه وأيامه ، ط(١)، (المكتبة السلفية، ١٤٠٠هـ

- من يرحم الفقير يقرض الرب وعن معروفه يجازيه .
- من الضروري تقديم يد العون والمساعدة للفقير والمسكين والمضطر، لا ينهر الفقير ولا يحقر المسكين.

3. الحضارة اليهودية:

جاءت النصرانية في أصولها غير المحرفة مكملة للديانة اليهودية واستمراراً لها في اتجاهاتها نحو الإحسان ورعاية المحتاجين، وفي كثير من نصوص العهد الجديد (الإنجيل) نجد الأصول الأولى للرعاية الاجتماعية، التي يعبر عنها في مواضع كثيرة:

- بالصدقة يقبل الصوم، ومعها تقبل الصلاة.
 - من سألك أعطه، ومن أراد أن يقترض منك فلا ترده .
 - الله سبحانه وتعالى يكافئ من يشبع الفقير .
 - كل أنواع الهبات مرغوب فيها.
- وقد اهتمت النصرانية برعاية الأيتام والأرامل، وأنشأت بيوت المحبة (الملاجئ) وفي كل الأحوال هناك دور كبير للعمل الاجتماعي، فالنصراني الموسر يعطي الكنيسة لعمل المشروعات الخيرية المختلفة.

الحضارة من منظور إسلامي:

لما كان الإسلام آخر الديانات السماوية، فقد جاء بنظام متكامل للرعاية الاجتماعية، يقوم على أساس التكافل الاجتماعي والتعاون بين الناس في سبيل الخير، وحض الإسلام على البر والرحمة والعدل والإحسان، وفي هذا يقول الله تعالى : (وَلَا تَسْتَوِي الْحَسَنَةُ وَلَا السَّيِّئَةُ ادْفَعْ بِالَّتِي هِيَ أَحْسَنُ)

يُعد العمل التطوعيّ من الأعمال الإنسانية البارزة، فقد أثبتت الدراسات أنّ الأشخاص الذين يتطوعون في حياتهم يمتلكون صحة عاطفية ونفسية بشكل أكبر من الأشخاص الآخرين، كما أنّهم يتصفون بحُبّ الخير والإيثار، والعاطفة، والإنسانية، وقد أثبتت بعض الدراسات العلميّة الحديثة في مجلة تختصّ بالطب النفسيّ أنّ العمل التطوعيّ يساعد الإنسان على تعزيز قدرات دماغه مع تقدمه في السن، حيث يتمتع الأشخاص الذين يمارسون العمل التطوعيّ وهم في الخمسين من عمرهم بمهارات دماغية أكبر من الآخرين من العمر نفسه الذين لا يمارسون العمل التطوعي، فالانخراط في النشاطات الاجتماعية يساعد على إبطاء تراجع القدرة الذهنية التي ترتبط مع التقدّم في السنّ.

تعريف العمل التطوعي

يُعرف العمل التطوعي بعدد من التعاريف، منها ما يلي:

- يُعرف العمل التطوعي على أنّه منظومةٌ تتكون من الأخلاقيات، والمبادئ، والقيم التي تُشجّع على المبادرة في القيام بالخير الذي يتعدى نفعه الذات ليصل إلى الآخرين، ويكون من خلال جلب النفع، أو درء المفسد، ومن الجدير بالذكر أنّ التطوّع يكون دون إكراه أو إلزام.¹
- هي الخدمة التي يقوم بها أشخاص متطوعون أو هيئات، اتجاه بعض الأشخاص المحتاجين في المجتمع، من خلال مساعدتهم على التخلص من مشاكلهم دون أخذ أي مقابل.

¹ . الحربي، حامد سالم، ضوابط الخدمة التطوعية " رؤية تريبوية إسلامية"، أبحاث وأوراق عمل المؤتمر العلمي الأول للخدمات التطوعية بالمملكة العربية السعودية، المنعقد بجامعة أم القرى، مكة المكرمة، ١٨ ٤١٨ هـ.

- الجهد الذي يقوم به الإنسان اتجاه المجتمع الخاص به، دون الحصول على مُقابل، من أجل تحمُّل المسؤولية الخاصة في إرضاء الدوافع الإنسانية والمشاعر الداخلية اتجاه المجتمع.

فوائد العمل التطوعي

فوائد العمل التطوعي للفرد

للعمل التطوعي العديد من الفوائد التي تُعْم جميع القائمين به سواء كانوا أشخاصاً، أو مجتمعات، أو منظمات غير ربحية، وتتمثل تلك الفوائد بما يلي:

- **تعزيز التماسك في المجتمع:** يساعد العمل التطوعي الإنسان على لعب دور مُهم في المجتمع الديمقراطي والمدني، حيث يعمل على تحسين نوعية الحياة في المجتمع، كما ويقوم على تعزيز مبدأ التضامن الاجتماعي، حيث يُعطي الإنسان الشعور بالرضا عن طريق المساهمة في الأنشطة الحيوية التي تترك أثراً في حياة الناس وتقدّم المجتمع، كما تؤثر في شعور الإنسان بالولاء للمجتمع، وذلك لإدراكه أهمية عملية التنمية.

- **اكتساب المهارات:** يساعد العمل التطوعي المشارك به على التدرّب من أجل اكتساب المهارات والاندماج في القوى العاملة، من أجل أن يؤهل نفسه للقيام في الأعمال المهنية بشكل ناجح، حيث لوحظ بأن مستوى المهارات المكتسبة يزيد بشكل مستمر بالمشاركة في الأعمال التطوعية.

- **الفوائد المالية:** يعتبر الدخل الناتج من الأعمال التطوعية ذا قيمة مالية كبيرة من الدخل القومي بالمجتمع، حيث تساهم الأعمال التطوعية في ذلك الدخل بنسبة 3% من إجمالي الدخل القومي.

- التعرف على أشخاص آخرين: يساعد العمل التطوعي على التعرف على أشخاص وثقافات جديدة، والتعرف على أشخاص يحملون رغبات أو آراء مماثلة.
- التحسين من الذات: يساعد العمل التطوعي الإنسان على أن تكون فرص دخوله في الجامعات أفضل، كما تساعد على تحديد توجهه الذي يناسب حياته المهنية، مع زيادة ثقته بنفسه وتقديره لها.
- اطلاع الإنسان على الفعاليات التي تدور في المجتمع.
- مساعدة فئة الشباب على الحصول على مكانة اجتماعية في مجتمعاتهم.

فوائد العمل التطوعي للمجتمع

كلما تقدمت المجتمعات برزت أهمية الأعمال التطوعية بها، فقد تسببت التغيرات الاجتماعية، والاقتصادية والثقافية في تحول الأعمال التطوعية الفردية إلى أعمال جماعية على شكل مؤسسات أو جمعيات، تتناسب مجالاتها مع الاحتياجات التي تساعد على تنمية المجتمع وخدمته، وتظهر أهمية العمل التطوعي من خلال تجسيده لثلاث وظائف هي:¹

- تساعد على إكمال العمل الحكومي من خلال توسيع الخدمات ومستوياتها.
- توفر الخدمات التي من الممكن ألا تستطيع الدوائر الحكومية توفيرها، وذلك بسبب اليسر والسهولة التي تتصف بها خدمات المؤسسات التطوعية.
- القيام بخدمات لا تستطيع الدولة القيام بها.
- تهيئة الطاقات المادية والبشرية، ثم تحويل تلك الطاقات لتصبح عملاً اجتماعياً.

¹ . توصيات ونتائج الزيارة الاستطلاعية السابعة في مجال العمل الاجتماعي التطوعي(٥- ٢٦ مارس ١٩٩٦م)، توصيات ونتائج الملتقيات العلمية، المكتب التنفيذي لمجلس وزراء العمل والشؤون الاجتماعية بدول مجلس التعاون لدول الخليج العربي، البحرين، ع ١٣، جمادى الأولى ١٤١٨هـ.

• توثيق العلاقة بين الجماعات والأفراد، وذلك من أجل إيجاد التفاعل الأمثل في حياة الإنسان.

• زيادة كفاءة وفعالية العمل الحكومي.

• تغيير التقاليد والاتجاهات التي تقف عقبة في سبيل التنمية.

• توفير الأموال من أجل دفعها للمشاريع التنموية التي تساعد على خدمة المجتمع.

• توفير الطاقة البشرية المتنوعة، من أجل تأهيل وتنمية المجتمع.

• مساعدة أفراد المجتمع على تحقيق روح التكافل والمحبة فيما بينهم.

• إيجاد الروح التنافسية بين الجماعات التي تعمل في الأعمال التطوعية، مما

يساعد على زيادة جودة الخدمات.

• حماية المجتمع من الأمراض الاجتماعية التي تتمثل في المخدرات والجرائم.

• التقليل من نسب البطالة، أو القضاء عليها تماماً.

أهداف العمل التطوعي

إنّ تزايد الاهتمام الدولي بالعمل التطوعيّ يعدّ مؤشراً مهماً على فوائده العديدة للفرد والمجتمع، ولذلك فإنّ له العديد من الأهداف على الصعيد العام والخاص، والتي

تتمثّل فيما يلي:

الأهداف العامة

تحدد الأهداف العامة للعمل التطوعي عدة أمور، منها ما يلي:

• التقليل من وجود المشاكل في المجتمع.

• تنمية روح المشاركة داخل المجتمع.

• مواجهة السلبية المنتشرة في المجتمع.

• التسريع من عملية التنمية.

الأهداف الخاصة

تحدد الأهداف الخاصة للعمل التطوعي عدة أمور، منها ما يلي:
إشباع الشعور بالنجاح لدى الشخص المتطوع، وذلك عن طريق قيامه بعمل يقدره من حوله.

- تحسين المكانة الاجتماعية داخل المجتمع.
- إشباع الرغبة بتكوين العلاقات الاجتماعية والانتماء لدى الشخص المتطوع.

اليات العمل الطوعي

إن المتأمل للعمل التطوعي يجده يخضع لقناعة الفرد ومدى شعوره بالمسؤولية بدرجة أساس تجاه العمل والتطوع فيه، لذا وجب على المهتمين بوضع آلية لضمان تحقيق هذا الاقتناع وذلك على النحو التالي¹:

أولاً: التواصل بالإعلان حول التطوع، خصوصاً عندما يرتبط بمسألة التنمية الشاملة، اقتصادياً وسياسياً واجتماعياً وثقافياً والدعوة إليه بما تقتضيه الحاجة.
ثانياً: رفع درجة كفاءة الخطاب للدعوة إليه لتصغير دور المثبتين والمضعفين والمشككين في جدواه وأهميته.

ثالثاً: تحديد العدد المطلوب للعمل وشرح نوع العمل والكفاءة المطلوبة بما يضمن له عدم الملاحقة القانونية أو الاجتماعية.

رابعاً: إن للاختيار الصحيح الدور الرئيسي في بلورة سير العمل ببسر وسهولة بعيداً عن التضاربات والتخبطات التي تبني على رؤى واهية تجر للإحباط وانحراف

¹ . ديب، محمد نجيب، التطوع: مفهومه، وأبعاده، ومراميه وعلاقته بالرعاية الاجتماعية والعمل الاجتماعي والخدمة العامة (نظرة تحليلية وصفية)، أبحاث وأوراق عمل المؤتمر العلمي الأول للخدمات التطوعية بالمملكة العربية السعودية، المنعقد بجامعة أم القرى، مكة المكرمة، ١٤١٨ هـ.

الهدف.

خامسا : إن من الأهمية بمكان هو تدريب المتطوعين وتأهيلهم على طبيعة المهام الموكلة لهم وتعميق خبراتهم بتبادلها مع من سبقهم وإكسابهم مهارات جديدة تحسن من أدائهم.

التنظيم والتحفيز : يعد التنظيم بالعمل التطوعي مصدرا من مصادر قوته عندما تواجه المتطوع عوائق وصعوبات تحول دون استمراريته, مما قد يؤدي به إلى اللجوء لأساليب أكثر ارتجالية وغير مدروسة تعقد العمل وذلك باعتماد السلم الهرمي الادراي في اتخاذ القرار او الشورى البعيد عن الأناية والفكر الأحادي. كما يلعب التحفيز دورا كبيرا في المحافظة على المتطوع وبذل أقصى ما عنده من جهد لخدمة العمل بكل تفاني وإخلاص ودون كلل أو ملل وذلك بمشاركته في صنع القرار وحاورته بكل شفافية ووضوح وشكره على كل انجاز وإعلانها على مسمع من أقرانه المتطوعين ومنحه رسائل الشكر والتقدير بين الفينة والأخرى.

والمتابعة والتقييم: يعتبر العمل التطوعي ذو حساسية فائقة تكاد تفوق كل الأعمال من حيث المردود والنتائج الفعلية ومدى نجاحها من فشلها إذ يترتب على ذلك صدمة إما للمتطوع أو للمجتمع نفسه من جراء أي فشل لا سمح الله.

لذا توجب على المشرفين الإداريين حياة المتابعة الدعوية للعمل بشكل دوري وإبداء الآراء وتقييمها من خلال اجتماعات تقدم فيها التقارير المعدة و بشكل دوري لتتيح للمتطوع مناقشة متطلبات الفترة واحتياجاتها بارتياح ومدى الانجاز الذي تحقق من عدمه وما هي المعوقات التي قد يصادفها وطرق إزالتها.

إن الالتزام بالتعهدات والجدية في العمل والاندماج الفعلي بالخدمة التطوعية لهو مطلب ضروري وملح لكسب ثقة المجتمع بأبنائه ونموه بالشكل المطلوب وعندما

يكلل هذا الالتزام بالإخلاص بعيدا عن استغلالها للصالح الشخصي أو توريثها في معوق يساعد على شل حركتها وفقدان الثقة بها كمؤسسة خدمتية تعتنى بالمجتمع.

معوقات العمل الطوعي:

(أ) المعوقات المتعلقة بالمتطوع:¹

- الجهل بأهمية العمل التطوعي.
- عدم القيام بالمسؤوليات التي أسندت إليه في الوقت المحدد، لأن المتطوع يشعر بأنه غير ملزم بأدائه في وقت محدد خلال العمل الرسمي.
- السعي وراء الرزق وعدم وجود وقت كاف للتطوع.
- عزوف بعض المتطوعين عن التطوع في مؤسسات ليست قريبة من سكنهم.
- تعارض وقت المتطوع مع وقت العمل أو الدراسة مما يفوت عليه فرصة الاشتراك في العمل التطوعي.
- بعضهم يسعى لتحقيق أقصى استفادة شخصية ممكنة من العمل الخيري وهذا يتعارض مع طبيعة التطوع المبني على الإخلاص لله.
- استغلال مرونة التطوع إلى حد التسيب والاستهتار.

(ب) معوقات متعلقة بالمنظمة الخيرية:

- عدم وجود إدارة خاصة للمتطوعين تهتم بشؤونهم وتعينهم على الاختيار المناسب حسب رغبتهم.
- عدم الإعلان الكافي عن أهداف المؤسسة وأنشطتها.
- عدم تحديد دور واضح للمتطوع وإتاحة الفرصة للمتطوع لاختيار ما يناسبه بحرية.

¹. مفيد شهاب، دراسات في القانون الدولي والإنساني، الطبعة الأولى، القاهرة: دار المستقبل.

- عدم توافر برامج خاصة لتدريب المتطوعين قبل تكليفهم بالعمل.
- عدم التقدير المناسب للجهد الذي يبذله المتطوع.
- إرهاق كاهل المتطوع بالكثير من الأعمال الإدارية والفنية.
- المحاباة في إسناد الأعمال، وتعيين العاملين من الأقارب من غير ذوي الكفاءة.
- الشللية التي تعرقل سير العمل.
- الإسراف في الخوف وفرض القيود إلى حد التحجر وتقييد وتحجيم الأعمال.
- الخوف من التوسع خشية عدم إمكان تحقيق السيطرة والإشراف.
- البعد عن الطموح والرضا بالواقع دون محاولة تغييره.
- الوقوع تحت أسر عاملين ذوو شخصية قوية غير عابئين بتحقيق أهداف المنظمة وتطلعاتها.
- الخوف من الجديد ومن الانفتاح والوقوع في أسر الانغلاق.
- اعتبار أعمال الجمعية من الأسرار المغلقة التي يجب عدم مناقشتها مع الآخرين.
- تقييد العضوية أو الرغبة في عدم قبول عناصر جديدة فتصبح المنظمة حكراً على عدد معين.

(ج) معوقات متعلقة بالمجتمع:

- عدم الوعي الكافي بين أفراد المجتمع بأهمية التطوع والأهداف التي يسعى إلى تحقيقها. فتقافة التطوع متدنية بشكل كبير في كثير من المجتمعات العربية.
- اعتقاد البعض التطوع مضيعة للوقت والجهد وغير مطلوب.
- عدم بث روح التطوع بين أبناء المجتمع منذ الصغر.
- عدم وجود لوائح وتنظيمات واضحة تنظم العمل التطوعي وتحميه.

ويضيف كل من جيل وماوي بعض الإشكاليات المتعلقة بالعمل التطوعي جديرة بالاهتمام، وتتمثل هذه الإشكاليات بالآتي:¹

المشكلة الأولى: العلاقة بين المتطوعين والموظفين الرسميين، حيث يشعر الموظفون الرسميين (مدفوعي الأجر) أن وظيفتهم، مرتبتهم، ساعاتهم الإضافية مهددة عند استخدام المتطوعين كما أن كون المتطوع مدفوع للقيام بالأعمال التي له اهتمام بها فقط، بالتالي سيجد الموظفون الرسميين أن حجم العمل ونوعية الإحالات والمعاملات بدأت تتغير ويصبح هناك تكس لنوعية معينة من المعاملات.

كما أن دور المتطوعين داخل المؤسسة إذا لم يحظ بقبول وموافقة من الموظفين الرسميين، فإننا سننتوقع أن الاستفادة المثلى من المتطوعين ستحجم كثيراً. كما أكد على ضرورة تدريب الموظفين الرسميين على أفضل الطرق للاستفادة من المتطوعين. وأضاف أن "هناك كثير من الانتقادات التي توجه لعمل المتطوعين ولكن معظم هذه الانتقادات إما مبنية على آراء شخصية، أو أنها غير مبنية على أدلة واقعية. إن الاتجاه السليم للحد من هذه المشاكل يكمن في الاختيار السليم للمتطوع من خلال وسائل وطرق علمية سليمة، وتحديد المهام والواجبات بوضوح. هذا بالإضافة إلى تدريب المتطوع وتهيئته للعمل، والإشراف المستمر عليه أثناء تأدية العمل، هذه الأمور يؤمل أن تحد من الأمور السلبية والمخاطر المصاحبة لأي برنامج تطوعي جديد.

¹ . الشرعي، وداد عبد الله، إعداد المرأة للعمل من منظور التربية الإسلامية وتطبيقاتها المعاصرة في المجتمع السعودي، رسالة ماجستير غير منشورة، مكة المكرمة، جامعة أم القرى، كلية التربية، قسم التربية الإسلامية والمقارنة، ١٤٢٤هـ.

المشكلة الثانية: العلاقة بين المتطوعين والعملاء، إنه من المعروف أن علاقة المتطوع بالعمل تتسم بوجودتها حيث أن المتطوع يتخطى كل حدود البيروقراطية في التعامل، كما يتحول مبدأ الواجب لدى الموظف الرسمي إلى مبدأ الرعاية والاهتمام، وبالتالي فإن العلاقة بين المتطوع والعمل تكون في أحسن صورها ونوعيتها. ولكن هناك مشكلة لا بد من الإشارة لها (خصوصاً في بعض المجتمعات التي تمتاز بالعنصرية) حيث نتوقع أن تكون العلاقة بين المتطوع والعمل مرتبطة بما هو سائد في المجتمع العام من ممارسات وتمييز في المعاملة، فقد تشوب العلاقة بين المتطوع والعمل أو الخدمة المقدمة شيء من التميز أو التمييز، فقد يكون التحيز في تقديم الخدمات للفئة أو القبيلة التي ينتمي إليها المتطوع أو يحرم بعض فئات المجتمع من الحصول على الخدمة نظرية للتمييز الممارس ضدهم نظراً للمعتقد أو العرق أو الجنسية ولحل هذه المشكلة يلزم الحصول على تمثيل متكافئ لفئات المجتمع المختلفة في العمل التطوعي إلا أن ذلك يعد أمراً صعباً ومشكلة قديمة.

المشكلة الثالثة: تعتبر مشكلة مكانية حيث تمتاز بعض المناطق المحتاجة للخدمات التطوعية بقلة المتطوعين بينما في المقابل نجد كثرة منهم في مناطق أخرى أقل حاجة. كما أنه من الصعوبة نقل المتطوع من منطقة للعمل في منطقة أخرى، حيث أنه متطوع وليس موظف رسمي. ولحل هذه الإشكالية بالإمكان توجيهه وتكثيف الخدمات الرسمية في المناطق التي تفتقر إلى متطوعين، وتقليلها في المناطق التي يكثر فيها المتطوعين، أي إعادة توزيع الخدمات الرسمية.

المشكلة الرابعة: ترتبط بعدم جدية بعض المتطوعين. وهذا الأمر يرتبط بالأشخاص وليس بالمؤسسات. فبعض المتطوعين لا يمكن الاعتماد عليه في أداء بعض المهام إما لعدم جديته أو لعدم كفاءته.

المشكلة الخامسة: التمويل الحكومي، والأمر يتعلق بتأثير التمويل على استقلالية المؤسسة التطوعية وحياديتها. ويقول بول لويس (1988) "Paul Lewis" إن القطاع التطوعي لا يكون مبدعاً وتقدمياً إلا إذا كان مستقلاً مالياً، وتقل هذه الميزة كلما قلت الاستقلالية المالية". بل إن الأمر أحياناً يؤثر على جودة ونوعية الخدمة المقدمة. فالعاملون بالمؤسسة الممولة من قبل الحكومة سيكونون مشغولون بإظهار أنهم يقدمون خدمة أمام الحكومة أكثر من اهتمامهم بنوعية الخدمة المقدمة. بلاتشر (1989) Blacher يقدم مثال جيد حول هذا الأمر: في مدينة بليموث في بريطانيا يوجد ملجأ للمشردين الذين لديهم مشاكل كحولية. هذا الملجأ يعتمد اعتماداً كلياً في مصاريفه على إعانة من الحكومة واستمرت هذه الإعانة على الرغم من سوء الخدمات المقدمة للعملاء. فإدارة الملجأ تبذل مجهود كبير لإثبات أهمية بقاء الملجأ من خلال إثبات حجم التشغيل وعدد الحالات التي تأوي إليه، دون النظر لنوعية الخدمات المقدمة لهذه الحالات.

المشكلة السادسة: تكمن في ضرورة التوازن بين القطاع التطوعي والقطاع الحكومي. إن ازدهار القطاع التطوعي بدأ يقلص من الالتزام الحكومي في قطاع الخدمات. نعم نحن ندعم وفي بعض الحالات نفضل أن يتولى القطاع التطوعي تقديم بعض الخدمات مثل مساندة ذوي الحاجات الخاصة على سبيل المثال، ولكن هذا لا يعني أن تكون الأمور كذلك في جميع الخدمات. لابد أن يكون هناك توازن وأن لا تتخلى الحكومة عن مسؤولياتها تجاه قطاعات المجتمع المختلفة .

المبحث الثاني

منظمات المجتمع المدني

المقدمة :

شاع مصطلح (منظمات المجتمع المدني) في تسعينيات القرن العشرين خاصة بعد انهيار الاتحاد السوفيتي السابق كي تكون سلطة خامسة خارج الحكم في الدول الحديثة، وهي عبارة عن شبكات غير حكومية تتشكل من أفراد المجتمع المدني لتحقيق أهداف ترسم مسبقاً لتنمية المجتمع ورفع مستوى معيشة الشعب، وكذلك تعمل على رفع الحيف الذي يطال بعض الشرائح والفئات من المجتمع وضمان حقوق الإنسان، ومن أهم الأدوات لتحقيق ذلك ما يعرف بالتشبيك. وبالرغم من حداثة فكرة التشبيك على منظمات المجتمع المدني وانتشارها ببطء إلا أنه يمثل نقطة ضوء في تمكين المنظمات الأهلية غير الحكومية من تأدية دورها في تفعيل المشاركة الشعبية في صنع القرارات التنموية كما تمثل فرصة لبناء القدرات المؤسسية لتلك الجمعيات والمنظمات وتمكينها من فنون إدارة العمل المدني كما أنه يوفر مناخ التنسيق بين جهود الدعوة وزيادة وعي المجتمع ومشاركته في حل مختلف القضايا العامة والتنمية .

إن مفهوم التشبيك وتكوين الشبكات بين المنظمات الأهلية يمثل انطلاقة جديدة وفاعلة للمجتمع المدني حيث أن هذا القطاع كان مستبعداً في الستينات والسبعينات من عملية التخطيط والتنمية وصناعة القرار في الغالبية العظمى من دول العالم وكان يتم الاقتصار والاعتماد على خبرات الحكومات وإرادة النخبة الحاكمة فكان التخطيط التنموي يتم من أعلى إلى أسفل ودون مشاركة حقيقية للقاعدة الجماهيرية العريضة مم نتج عنه ضعف المردود والعائد التنموي إلى حد كبير وهذه سنة

التغيير، من القمة يدور مع أشخاص وجوداً وعدمياً بخلاف التغيير من القاعدة الذي يرتبط بفكرة مجردة تصب في مصلحة المجتمع فغالباً ما يكتب لها النجاح والبقاء وتحقيق الأهداف المرجوة منها .

ففي أواخر الثمانينات وبداية التسعينات بدأت تجمعات جديدة تبرز على ساحة المجتمع المدني أطلقت على نفسها إسم الشبكات وأخذت على عاتقها طرح مبادرات تحمل رؤى وممارسات جديدة في العمل المدني والتنموي تهدف إلى دعم الجهود التطوعية لتحقيق التنمية من خلال المشاركة بين أطراف المجتمع المدني والقطاع الخاص وصناع القرار. كما تهدف إلى تجميع أكبر قدر من الخبرات والمهارات وإتاحة المعلومات والبيانات حول الهدف المشترك وتفعيل الأدوار المساندة لمؤسسات المجتمع المدني لتمكينها من اتخاذ مبادرات فعالة تجاه القضايا التنموية . والشبكات والتشبيك قديمة قدم الإنسانية ولكن منذ الثمانينات بدأ الاهتمام بها والسعي إليها مع الاهتمام بالعمل الطوعي والمنظمات الطوعية والسعي إلى جمعها في أشكال ما بهدف تبادل خبراتها ، وتحقيق أهدافها المشتركة. ففي السودان مثلاً نجد أن للمجتمع السوداني ولتركيبته القبلية التي قامت عليها الممالك القديمة صوراً من التشبيك. فهذه القبائل بلا شك شبكات تضمن البقاء لأعضائها في ظروف الطبيعة القاهرة والتنافس على الموارد مع القبائل المختلفة. والهيكل التنظيمي للقبيلة معروف بتسلسل واضح وبهيكل إداري مرتبط بهذا التسلسل الهيكلي والمعروف في شمال السودان بتسميات مختلفة في المناطق المختلفة أكثرها تعارفاً هي: القبيلة ، الفرع والبطن والفخذ (الأسر الممتدة) . ويقوم على هذه التشكيلات الناظر والعمدة والشيخ وزعيم الأسرة . وقد تغلبت النظرة الرأسية لهذه التنظيمات بضرورات ترتبط بالحكم والإدارة وبسط النفوذ .

ولم تجد النظرة الأفقية التي تلقى الضوء على التشبيك الاهتمام الكافي ، إذ أن هذه النظرة توضح العلاقات الأفقية التي تحقق أهداف التشكيلات التحتية المرتبطة بأهداف و حياة الأفراد وحتى التحالفات العسكرية في التاريخ القديم يمكن اعتبارها نوعاً من أنواع الشبكات ، والدول الفدرالية والكونفدرالية هي شبكات كذلك بين أجزاء الدول المختلفة إذ تتمتع هذه الأجزاء باستقلالية نسبية كبيرة . وفي التاريخ الحديث ، ومع تطور التكنولوجيا ووسائل الإنتاج التي هي أساس العولمة ، والتي لا تعنى غير تشبيك العالم وربط أجزائه المختلفة ببعضها البعض عبر وسائل الاتصال الحديثة وحركة رأس المال والقوة العاملة نجد التشبيك الحديث بين الأمم ، وهذا التشبيك الحديث بدأ بعصبة الأمم في الفترة 1919 - 1946 والتي قامت في أعقاب الحرب العالمية الأولى بهدف تحقيق السلام بين الأمم الأعضاء . والحرب العالمية الأولى صارت عالمية بتطور الأسلحة الحديثة مثل الطيران . وقد فشلت هذه المنظمة الدولية في تحقيق هدفها الأساسي بعد الحرب العالمية الأولى وهو السلام العالمي . فقامت منظمة الأمم المتحدة في عام 1945 لضمان السلام العالمي ولكنها تأثرت بالاستقطاب الذي جاء بعد نهاية الحرب العالمية الثانية والذي تبلور في حلفي الناتو ووارسو، وهما شبكات لأكبر تحالفين عسكريين عرفهما التاريخ. وقد تزامنت مع هذا التطور نشأة الشركات متعددة الجنسيات التي هي بمثابة شبكات اقتصادية انتظمت وانتشرت في كل أنحاء العالم . وحين نذكر منظمة الأمم المتحدة كشبكة لدول مستقلة وذات سيادة يجمع بينها هدف تحقيق السلام حسب وثائقها، لا بد أن نذكر المنظمات الإقليمية مثل الجامعة العربية ومنظمة الوحدة الأفريقية وهي شبكات كذلك لدول مستقلة. وبما أن التشبيك موضوعياً يعني دفع التبادل والتكامل والعمل والتنسيق

المشترك ومفهوم التشبيك مرتبط بدلالات تنموية في المجتمع باعتباره صيغة مشتركة لتنسيق العمل الجماعي القائم علي التلاقي والتقاطع في الرؤية والمهام¹.
إن موضوع التشبيك ذو أهمية كبيرة في العمل الأهلي وأهمية تتبع من عدة اعتبارات أهمها إن المنظمات الأهلية بحاجة إلى تضافر وتجميع قواها إذا ما أرادت القيام بالدور المرسوم لها وان تنتج التأثير الذي تريده علي المستوي الوطني والإقليمي والعالمية، كما أن الجميع يقر بان البنى المتحدة أقوى واقدر على تحقيق الأهداف وضمان الاستمرارية. ونحب أن نؤكد هنا أن الحركة التعاونية العالمية ممثلة في الحلف التعاوني الدولي "التحالف التعاوني الدولي"، تعتبر شكل من أهم أشكال التشبيك المنظم والفاعل والذي يتكون من عدد من الشبكات والتحالفات الوطنية والإقليمية والعالمية، والذي تعتبر قاعدته الأساسية الجمعيات والمنظمات التعاونية بأشكالها المختلفة والمنتشرة في بقاع العالم.

وكل هذا يتطلب حواراً ذكياً وأميناً، ذكياً بالتركيز على الحقائق الموضوعية، وأميناً بطرح تلك الحقائق بدون زيادة أو نقصان، وإلا دخلنا فيما يعرف "بالكلام الدائري"، وفقدنا بوصلة الحل لقضايانا المتفاقمة مع انهيار نظم الحكم الشمولية في أواخر الثمانينات في شرق أوروبا وبعض دول العالم الثالث وتزايد الاتجاه نحو الديمقراطية برزت الدعوة إلى المجتمع المدني كمصطلح جديد في كثير من تلك الدول، والذي لم يكن متداولاً من قبل في الخطاب العام أو يحظ باهتمام الباحثين وقد تمت دراسة وتحليل المصطلح من قبل المثقفين واختلفت المواقف والآراء في هذا الشأن، وكان هناك كثير من المؤيدين ينطلقون من تأييدهم من أن التطور الديمقراطي للمجتمعات

¹ . سمسونا زكريا جادين - دور معتمدة اللاجئين في حماية اللاجئين بالسودان ، جامعة أفريقيا العالمية - إشراف د. البربري محمدزين ، دبلوم عالي.

المختلفة وتحديثها يتطلب قيام تنظيمات غير حكومية تمارس نشاطا يكمل دور الدولة ويساعد على إشاعة قيم المبادرة والجماعية والاعتماد على النفس ما يهيئ فرصا أفضل لتجاوز هذه المجتمعات مرحلة الاعتماد على الدولة في كل شيء، وكذلك تصفية أوضاع اجتماعية بالية موروثه من العصور الوسطى وهناك العديد من المجتمعات تشهد بالفعل جهود حثيثة للتوسع في تكوين هذه التنظيمات والمؤسسات وذلك للدور الذي ستلعبه في تطور هذه المجتمعات ورفيها .

ويطلق مصطلح "المنظمات غير الحكومية" على قطاع عريض من المنظمات أو المؤسسات الأهلية والطزعية والتي لا تستهدف الربح وتعمل طوعياً في مجالات خدمية إنسانية واجتماعية، أو تنمية أو تربية. وتزايد عدد هذه المنظمات الطوعية والأهلية في الآونة الأخيرة بصورة غطت جميع مناحي الحياة ويمكن تصنيفها كالتالي: الجمعيات الخيرية والتعاونية، وهي الأقدم تاريخياً ومتأثرة بالبنية التقليدية للمجتمعات المختلفة، المنظمات الجماهيرية (جماعات المصالح) مثل المنظمات النسائية والنقابات العمالية والمهنية، المنظمات التنموية، وغيرها.

نشأة المجتمع المدني:

نشأ مفهوم المجتمع المدني لأول مرة في الفكر اليوناني الإغريقي حيث أشار إليه أرسطو باعتباره مجموعة سياسية تخضع للقانون أي انه لم يكن يميز بين الدولة والمجتمع المدني ، فالدولة في التفكير السياسي الأوروبي القديم يقصد به مجتمعاً مدنياً يمثل تجمعاً سياسياً أعضاؤه من المواطنين الذين يعترفون بقوانين الدولة ويتعرفون وفقاً لها. ثم تطور المفهوم بعد ذلك في القرن الثامن عشر مع تبلور علاقات الإنتاج الرأسمالي، حيث بدأ التمييز بين الدولة والمجتمع المدني فطرحت قضية تمركز السلطة السياسية وان الحركة الجمعياتية هي النسق الآخر للدفاع ضد

مخاطر الاستبداد السياسي. وفي نهاية القرن الثامن عشر تأكد أن الفكر السياسي الغربي ضرورة تقليص هيمنة الدولة لصالح المجتمع المدني الذي يجب أن يدير بنفسه أموره الذاتية وإلا يترك للحكومة إلا القليل. وفي القرن التاسع عشر حدث التحول الثاني في مفهوم المجتمع المدني حيث أعتبر كارل ماركس أن المجتمع المدني هو ساحة الصراع الطبقي، وفي القرن العشرين طرح أنطونيو غرامشي مسألة المجتمع المدني في إطار مفهوم جديد فكرته المركزية هي أن المجتمع المدني ليس له ساحة للتنافس الاقتصادي بل ساحة للتنافس الأيديولوجي منطلقاً من التمييز بين السيطرة السياسية والهيمنة الأيديولوجية وفي مجتمعنا العربي قامت بعض مؤسسات المجتمع المدني منذ أكثر من مئة عام مع تأسيس الجمعيات الأهلية في القرن التاسع عشر والنقابات العمالية والمهنية في بداية القرن العشرين وكذلك الجمعيات التعاونية. ارتبطت نشأة المجتمع المدني في السياق الأوروبي بتطور وتغلغل اقتصاد السوق الرأسمالية -الذي يقوم على الحرية والمساواة في التبادل السلعي بين الفاعلين في السوق- في المجتمع وتفكك العلاقات الأولية التي تقوم عليها المجتمعات ومراكز القوى الإقطاعية والكنسية المتحالفة مع الحكام من ملوك وأمراء، ونتيجة لصعود فئات اجتماعية واقتصادية وسياسية جديدة في المجتمع لها مصالحها التي تتنافى مع مصالح التحالفات سابقة الذكر. إذ تحاول هذه الفئات الجديدة أن تتجمع في منظمات تتعدى الولاءات الأولية لتحمي مصالحها وتواجه بها القوى الاجتماعية المعارضة والمناهضة لهذه المصالح ومحاولاتها المعارضة للتغيير، وللإبقاء على الأوضاع كما هي في علاقات السلطة والثروة حماية لمصالحها التي كانت تخضع لها الفئات الاجتماعية الأخرى بطرق ووسائل قمعية، موظفة في ذلك سلطة الدولة وایدولوجية الكنيسة، حارمة هذه الفئات من حقوق أساسية مثل المساواة في حقوق المواطنة من

انتخابات، وحرية التنظيم، وحرية التعبير والعقيدة، وحرية الاجتماعات والتنقل، وحرية الملكية الفردية، وقد سبقت مطالبات هذه الفئات الثورات المختلفة في الدول الغربية، منها الثورة الفرنسية 1789م، التي أعلنت مبادئ المساواة والحرية والإخاء، معلنة انتصار القيم الليبرالية والفئات البرجوازية الاجتماعية الصاعدة ضد تحالف الإقطاع والملوك والكنيسة..

يشير دكتور عدلان الحارللو في ورقته: «ملاحظات أولية عن المجتمع المدني السوداني» في مجلة «محاور» المجلد الأول العدد الأول يوليو 1998 التي تصدر عن مركز محمد عمر بشير للدراسات السودانية بجامعة أم درمان الأهلية، إلى أن ظهور نظرية المجتمع المدني في أوروبا، كان جزءاً من الأيديولوجية الليبرالية التي ارتبطت بتطور منظور الرأسمالية في مراحلها الأولى مع نشوء المدن الأوروبية خلال القرن الثالث عشر الميلادي حين بدأ الحرفيون ينظمون أنفسهم في منظمات مطالبين عبرها بمساحة من الاستقلال أبعثت مجالات عملهم عن سلطة الملوك المطلقة في ذلك الزمان. وبذلك صارت هذه المنظمات الطوعية المهنية مجالاً موازياً لمجال الدولة دون أن تكون بديلاً لها، وهكذا أصبح هذا المجال بفعل هذه التنظيمات حاجزاً ضد هيمنة الدولة الكاملة على المجتمع وسلطاتها المطلقة. إذ ضمنت هذه التنظيمات الأمان الشخصي وعدم التسلط من جانب الحكام ودرء العنف السلطوي، كما ضمنت أعضائها حقوقاً قانونية مثل حق الملكية¹.

إن لمفهوم المجتمع المدني Civil society تأريخ طويل، نضج في الغرب على يد الفيلسوف العظيم أرسطوطاليس والذي دعا بمفهومه "الناقص" إلى تكوين مجتمع

¹ . كمال محمد عبد الرحمن، محاضرة عن حقوق اللاجئين والصكوك ذات الصلة، دورة القيادة الوسطى للضباط بأكاديمية الشرطة الملكية، عمان 1999م.

سياسي(البرلمان) تسود فيه حرية التعبير عن الرأي و يقوم بتشريع القوانين لحماية العدالة والمساواة إلا إن المشاركة تقتصر في هذا المجتمع السياسي على مجموعة من النخب في المجتمع دون إعطاء الحق للمرأة و العمال و الغرياء عن المشاركة و حق المواطنة. وامتدادا لنفس الفكرة التي تدعو إلى ضرورة المجتمع السياسي ساهم لوك " John Lock القرن السابع عشر" باكتشافه قدرة الإنسان الكامنة في الدفاع عن نفسه و حريته و عن ممتلكاته و القدرة على تدمير الآخرين. لذلك اقترح لوك بضرورة قيام المجتمع السياسي ذات سلطة تنفيذية و صلاحيات لمعالجة الخلافات وتنظيم حالة الفوضى وإيجاد حلول للنزعات التي ممكن أن تنشأ. بسعيه هذا أراد لوك ان يستبدل الصيغة الملكية بصيغة أكثر ديمقراطية إلا و هي المجتمع السياسي ذات قوانين و شريعة. ظلت مفاهيم المجتمع المدني عائمة إلى أن جاء شيخ الفلاسفة هيجل " Hegel القرن التاسع عشر" حيث أدرج المجتمع المدني ما بين مؤسسات الدولة (ذات السلطة) و المجتمع التجاري-الاقتصادي (القائم على أساس الربح) سعيا منه لرفع قدرة المجتمع على التنظيم و التوازن. إن مناقشة هيجل للمجتمع المدني ترجع إلى آثار دراسته لفكر آدم سميث Adam Smith ونظريته "دعه يعمل، دعه يمر" "Laisser-Faire, et Laisser passer" وهي أساس الفكر الاقتصادي عند الطبيعيين أو الفزيوقراطيين الذين يذهبون إلى أن رخاء الدولة يعتمد على تركها لحرية التجارة ، وحرية الأفراد لكي يحققوا بقدر المستطاع أهدافهم الأنانية الخاصة. وعلى نفس خطي هيجل سعى المفكر الاشتراكي انطونيوغرامشي Antonio Gramsci (1891-1937) إلى تطوير هذا المفهوم من خلال زج المثقف العضوي في عملية تشكيل الرأي و رفع المستوى الثقافي. في ذلك كانت دعوته ملحة الى ضرورة تكوين منظمات اجتماعية و مهنية نقابية و تعددية حزبية

لههدف اجتماعي صريح يضع البناء الفوقي في حالة غير متنافرة مع البناء التحتي وإيجاد طريقة للتفاعل الحيوي المستمر بينهما. كل ذلك لا يكتب له النجاح إلا بقيام و توسع الديمقراطية حيث الديمقراطية و المجتمع المدني و وجهان لعملية اجتماعية واحدة. كتب المفكر الايطالي روبرت بوتنام " Robert Putnam كلما تواجدت مؤسسات المجتمع المدني وأدت دورها كلما كانت الديمقراطية أقوى و أكثر فعالية". والعكس هو صحيح! يقول غرامشي في احد النصوص الهامة من دفاتر السجن: "ما نستطيع أن نفعله حتى هذه اللحظة، هو تثبيت مستويين فوقيين أساسيين، الأول المجتمع السياسي أو الدولة. و الثاني يمكن أن يدعى المجتمع المدني، الذي هو مجموعة من التنظيمات.

يحتوي المجتمع المدني عند غرامشي على العلاقات الثقافية - الإيديولوجية ، ويضم النشاط الروحي - العقلي .وإذا كان صحيحا ما قاله ماركس من أن "المجتمع المدني هو البؤرة المركزية و مسرح التاريخ " فان المجتمع المدني هو اللحظة الايجابية و الفعالة في التطور التاريخي، و ليس الدولة كما ورد عند هيجل. غير أن اللحظة الايجابية و الفعالة، أي المجتمع المدني تمثل الظاهرة التحتية (القاعدة) عند ماركس ، بينما هي عند غرامشي لحظة فوق بنيوية (بناء فوقي). و تمكن غرامشي، بعد انشغاله المطول بقضايا الثقافة و تعمقه بمفهوم المثقفين، أن يقوم بالفرقة الشهيرة بين المثقف التقليدي و المثقف العضوي ،ودور الأخير في عملية الهيمنة. في النص المقتطف من "الماضي والحاضر" يتكلم غرامشي عن المجتمع المدني كما يفهمه هيجل، و سرعان ما يوضح انه يعني به " الهيمنة الثقافية والسياسية ، حيث تمارس الطبقة الاجتماعية هيمنتها على كامل المجتمع كاحتواء أخلاقي للدولة. وبهذا اعتبر غرامشي المجتمع المدني فضاء للتنافس الإيديولوجي. فإذا كان المجتمع السياسي

حيزا للسيطرة بواسطة الدولة، فان المجتمع المدني هو فضاء للهيمنة الثقافية الإيديولوجية، ووظيفة الهيمنة Hegemony هي وظيفة توجيهية للسلطة الرمزية التي تمارس بواسطة التنظيمات التي تدعي إنها خاصة مثل النقابات والمدارس ودور العبادة و الهيئات الثقافية المختلفة .فالمجتمع المدني لدى غرامشي هو مجموعة من البنى الفوقية مثل: النقابات، والأحزاب، والصحافة، و المدارس، والأدب والتنظيمات الحرة الأخرى. و يقول المفكر الألماني المعاصر هايرماس: إن وظائف المجتمع المدني تعني لدى غرامشي الرأي العام غير الرسمي (أي الذي لا يخضع لسلطة الدولة). و بهذه الطريقة بقية غرامشي متأثرا بماركس الذي تحدث عن هذا الرأي العام عندما وصفه قائلا:(إن النظام البرلماني يعيش من النقاش ، فكيف يمنع النقاش؟ إن كل مصلحة ، وكل مؤسسة مجتمعية تتحول مع الزمن إلى أفكار، ويجب أن تعالج بهذه الصفة، فكيف يسمح لمصلحة ما، أو مؤسسة ما أن تعتبر نفسها فوق التفكير، و تفرض نفسها عقيدة غير قابلة للنقاش .

تعريف المجتمع المدني:

يعرف المجتمع المدني بأنه جملة المؤسسات السياسية والاقتصادية والاجتماعية والثقافية التي تعمل في ميادينها المختلفة في استقلال نسبي عن سلطة الدولة وعن أرباح الشركات في القطاع الخاص، اي ان المجتمع المدني عبارة عن مؤسسات مدنية لا تمارس السلطة "بالمفهوم السياسي" ولا تستهدف أرباح اقتصادية ، حيث يساهم في صياغة القرارات خارج المؤسسات السياسية ولها غايات نقابية كالدفاع عن مصالحها الاقتصادية والارتفاع بمستوى المهنة و التعبير عن مصالح أعضائها، ومنها أغراض ثقافية كما في اتحادات الأدباء والمثقفين والجمعيات الثقافية والأندية

الاجتماعية التي تهدف إلى نشر الوعي وفقا لما هو مرسوم ضمن برنامج الجمعية.¹ فالمجتمع المدني عبارة عن "مجموعة من التنظيمات التطوعية الحرة التي تملأ المجال العام بين الأفراد والدولة، وهدفها هو تقديم خدمات للمواطنين أو تحقيق مصالحهم أو ممارسة أنشطة إنسانية مختلفة"، ولعل من أهم مقومات تلك المؤسسات الأهلية أنها تقوم على الفعل الإرادي الحر التطوعي وأنها لا تسعى للوصول إلى السلطة وأنها تتواجد في شكل منظمات و يوجد بها تنوع في الاتجاهات والتيارات المختلفة.. الخ.

وقد قامت جمعيات المجتمع المدني ومنظماته الحالية على غرار مثيلتها التي وجدت من قبل مرحلة الجمود مثل: النقابات المهنية والعمالية والجمعيات التعاونية والأهلية ومراكز البحوث والجمعيات الثقافية ومراكز حقوق الإنسان .

المجتمع المدني هو مجموعة التنظيمات التطوعية الحرة التي تملأ المجال العام بين الأسرة و الدولة لتحقيق مصالح أفرادها ملتزمة في ذلك بقيم ومعايير الاحترام والتراضي والتسامح والإدارة السلمية للتنوع والخلاف. للمجتمع المدني نتائج أهمها: الثقة و التسامح، الحوار السلمي، الثقافة، والمرونة. و يعتبر تبني هذه القيم وإتباع السلوك الذي يتوافق معها هو إضافة لرأس المال الاجتماعي Soacil Capital ، وهو ما يوفر في النهاية الفعالية للمجتمع المدني .حيث إن هذه القيم تمثل جوهر الديمقراطية، إذ يستحيل بناء مجتمع مدني دون توافر صيغة سلمية لإدارة الاختلاف والتنافس والصراع طبقا لقواعد متفق عليها بين الأطراف، ويستحيل بناء مجتمع مدني دون الاعتراف بالحقوق الأساسية للإنسان خاصة حرية الاعتقاد والرأي

¹ . القانون هو الشكل الذي تتعَيَّن فيه الحرية في المجتمع المعني، في زمان ومكان محددين. لذلك فإن نمو القوانين وتطورها ينجمان عن نمو الحرية.

والتعبير والتجمع والتنظيم، مع الاعتراف واحترام القيم السابقة وبذل كل الجهود من أجل تطوير التجربة الديمقراطية والحفاظ على ديمومتها. حيث أن بناء المجتمع الديمقراطي يتطلب عمل دؤب و وقت طويل لإنشاء كل ما هو ضروري من المؤسسات التي تعتبر حجر الزاوية في بناء التجربة الديمقراطية.

المجتمع هو الإطار الأشمل الذي يحتوي البشر وينظم العلاقة بينهم في إطار اقتصادي واجتماعي محدد ويتطور من خلال علاقة فئاته ببعضها وصراعاته، والمجتمع السياسي: هو مجتمع الدولة الذي يتكون من الدولة وأجهزتها والتنظيمات والأحزاب السياسية التي تسعى للسيطرة عليها أو الضغط عليها. والمجتمع المدني عبارة الأفراد والهيئات غير الرسمية بصفاتها عناصر فاعلة في معظم المجالات التربوية والاقتصادية والعائلية والصحية والثقافية والخيرية وغيرها. وبذلك فالمجتمع المدني هو نسيج متشابك من العلاقات التي تقوم بين أفرادها من جهة وبين الدولة من جهة أخرى، وتقوم على تبادل المصالح والمنافع والتعاقد والتراث والتفاهم والاختلاف والحقوق والواجبات والمسؤوليات ومحاسبة الدولة لجميع الأوقات التي يستدعي فيها الأمر محاسبتها. ويعرف المجتمع المدني بأنه مجموعة التنظيمات التطوعية الحرة التي تملأ المجال العام بين الأسرة والدولة بين مؤسسات القرباة ومؤسسات الدولة التي لا مجال للاختيار في عضويتها وتنشأ لتحقيق مصالح أفرادها أو لتقديم خدمات للمواطنين أو للممارسة أنشطة إنسانية متنوعة وتلتزم في وجودها ونشاطها بقيم ومعايير الاحترام والتراضي والتسامح والمشاركة والإدارة السليمة للتنوع والاختلاف، وهو مجمل المؤسسات الاقتصادية والاجتماعية والسياسية والثقافية التي تتصف لكونها غير حكومية وغير أرثية ولا تهدف إلى الربح وطوعية الانتماء إليها وحدثة في بنيتها وتكوينها. والمنظمات غير الحكومية هي من ظواهر المجتمع المدني

الحديث، ومن سمات هذه المنظمات إنها تهتم بقضايا محدودة ذات أثر كبير بالنسبة لعامة الناس قد يكون من الناحية الاقتصادية والسياسية وغيرها، وهي ليست أمناً للأنظمة وإنما أمن للناس وتأمين احتياجاتهم الاجتماعية في بحر هائل من الطاقات المتوفرة لدى الناس وفي شتى أنحاء العالم بالإضافة إلى أن هذه المنظمات طوعية في الأساس وتعتمد على مختلف البلدان أي أنها تجمع أناساً وهذه المنظمات عادة تكون عابرة للحدود السياسية، فالمنظمات غير الحكومية المتوفرة ومقدار انتشارها وحريتها الدليل الأكبر للحرية السياسية للدول

عناصر تكوين المجتمع المدني :

من الممكن أن نجد تعاريف عديدة للمجتمع المدني إلا إنها لا تخرج عن توافر أربعة عناصر أساسية: يمثل العنصر الأول بفكرة "الطوعية" أو بكلمة أخرى المشاركة الطوعية التي هي بالأساس الفعل الإداري الحر أو الطوعي، وبهذه الطريقة تتميز تكوينات و بنى المجتمع المدني عن باقي التكوينات الاجتماعية المفروضة أو المتوارثة تحت أي اعتبار. العنصر الثاني هو أن المجتمع المدني منظم: وهو بهذا يختلف عن المجتمع التقليدي العام بمفهومه الكلاسيكي. حيث يشير هذا الركن إلى فكرة "المؤسسية" التي تطل مجمل الحياة الحضارية تقريباً، والتي تشمل الحياة السياسية والاقتصادية والاجتماعية و الثقافية. العنصر الثالث يتعلق "بالغاية" و"الدور" إلي تقوم به هذه التنظيمات، والأهمية الكبرى لاستقلالها عن السلطة وهيمنة الدولة. من حيث هي تنظيمات اجتماعية تعمل في سياق وروابط تشير إلى علاقات التضامن والتماسك أو الصراع والتنافس الاجتماعي. حيث أن المجتمع المدني هو مجتمع أخلاقي وسلوكي ينطوي على قبول الاختلاف والتنوع بين الذات والآخرين، وعلى حق الآخرين في أن يكونوا منظمات مدنية تحقق وتحمي وتدافع عن

مصالحهم المادية والمعنوية، والالتزام في إدارة الخلاف داخل وبين مؤسسات المجتمع المدني وبينها، وبين الدولة بالوسائل السلمية، وفي ضوء قيم الاحترام والتسامح والتعاون والتنافس والصراع السلمي. آخر هذه العناصر يكمن في ضرورة النظر إلى مفهوم المجتمع المدني باعتباره جزءاً من منظومة مفاهيمه أوسع تشمل على مفاهيم مثل: الفردية، المواطنة، حقوق الإنسان، المشاركة السياسية، والشرعية الدستورية...الخ¹

ويعتبر أي مجتمع بمثابة نسق اجتماعي شامل يتكون من وحدات مترابطة فيما بينها ترابطاً وظيفياً، وكل وحدة من هذا النسق تقوم بدورها في إطار النسق النظام الاجتماعي الشامل، أي أن أي مجتمع هو مجموعة من الأفراد تتواجد في تنظيمات ومؤسسات مختلفة للقيام بأعمال مختلفة لتحقيق أهداف محددة، وبالتالي فإن المجتمع المدني هو مجموعة من الأفراد المكونين لتنظيمات ومنظمات مدنية تعمل كل منها لتحقيق هدف أو مجموعة من الأهداف التي أنشئت من أجلها.

المجتمع المدني يتكون من مجموعة من المكونات هي :

- (1) **البيئة الطبيعية :** وهي كل ما يتعلق بالمنطقة التي يشغلها المجتمع من حيث التكوين والموقع والتضاريس وما يحيط بها من ظروف طبيعية ومناخية.
- (2) **البيئة الاجتماعية:** وهي المناخ الاجتماعي الذي يعيش في ظله أفراد المجتمع ويرجع الفضل للبيئة الاجتماعية في نقل التراث الاجتماعي والثقافي، وهي بدورها تتكون من مجموعة من العناصر هي : اللغة، والعادات والتقاليد، والعرف، والتراث الثقافي والحضاري.

¹ . عزمي بشارة، المجتمع المدني، دراسة نقدية، مع إشارة للمجتمع المدني العربي، مركز دراسات الوحدة العربية، بيروت، 1998، ص 10.

(3) السكان: وهم مجموعة من الأفراد الذين يشكلون الطاقة البشرية في المجتمع.

(4) العلاقات الاجتماعية: وهي العمليات والتفاعلات الناجمة عن تفاعل الأفراد

في البيئتين الطبيعية والاجتماعية، وهي من أهم ضرورات الحياة.

شروط وعناصر إنشاء المنظمة الفعالة

الثبات أو الاستقرار : Stability وهو قدرة المنظمة على الحفاظ على وظائفها أو

زيادتها.

التكامل : Integration وهو قياس قدرة المنظمة على زيادة معدل التفاعل بين

مختلف وظائفها وإداراتها والتحكم في الصراعات الداخلية وزيادة الاتصالات فيما

بينها.

الطوعية : Voluntarism وتعني قدرة التنظيم على تحقيق رضا الأعضاء وإثارة

الرغبة لديهم في الاستمرار والبقاء بالمنظمة.

الإنجاز : Achievement ويعني النتيجة النهائية لنشاط التنظيم وهو محصلة

العناصر الثلاث السابقة.

وهناك عناصر كثيرة يجب توافرها في أي منظمة وأهم هذه العناصر :

الأفراد هم العنصر الجوهري في المنظمة وهم الذين يتفاعلون مع بعضهم البعض

ويصنعون المنظمة من خلال هذا التفاعل كما أنهم يمثلون الموارد البشرية التي لها

تأثيرها الكبير على المنظمة من خلال القدرة على الفعل والتأثير في الآخرين .

تمثل الإدارة العقل الذي تسير بمقتضاه المنظمة فهي التي تصدر القرارات وترسم

الخطط، وتنظم وتحكم علاقات الأفراد، وتوجه الطاقات والقدرات لبلوغ الأهداف

والغايات المنشودة وتتابع سير العمل وتقيم النتائج وكل ذلك من خلال قوة الإدارة

وتأثيرها في أعضاء المنظمة.

• المسؤولية والمحاسبة بحيث عن طريقهم يمكن فرض لوائح وقواعد المنظمة بهدف التزام الفرد للتقاليد وأنماط السلوك الجماعية ذات الأهمية لأداء المنظمة لوظيفتها على نحو مستقر.

• الاتصال أحد العناصر الفعالة في المنظمة، فلا تستطيع المنظمة تحقيق شيء بدون عنصر الاتصال باعتباره العملية التي يتم من خلالها انتقال المعلومات والقرارات والتوجهات بين أعضاء المنظمة.

• الأدوات والتكنولوجيا وهي الوسائل التي تستخدمها المنظمة في أداء عملها وذلك حسب مجال وطبيعة نشاطها وتخصصها.

وتعتبر منظمات التنمية الريفية في الريف من الأشكال الهامة لرأس المال الاجتماعي الريفي والذي يمكن من خلالها القيام بأعمال الجهود الذاتية الجماعية وتحقيق التنمية الريفية، ويهدف صغار المنتجين وعمال الريف الذين يعانون من نقص المداخلات، وخدمات الأسواق والخدمات الحكومية إلى العمل بصورة أكثر كفاءة من خلال منظماتهم على تحسين سبل معيشتهم والقيام بأعمال أخرى بالجهود الذاتية لتحسين مجتمعاتهم المحلية. كما تصل هذه المنظمات غير الحكومية إلى عدد أكبر من السكان وتسليم الخدمات بقدر أكبر من الفعالية، إلا أن هناك مزايا اجتماعية سياسية أيضا، فمن خلال هذه المجموعات يمكن أن ينتخب سكان الريف قاداتهم ويقومون بتعبئة مواردهم الخاصة لتحسين سبل معيشتهم ومجتمعاتهم المحلية وبذلك يتعلمون قيمة التعاون والمشاركة والتعدد ، ويؤدي ذلك إلى التوازن الاجتماعي والسياسي ويساهم في تحسين نجاح خطط الدولة التنموية ويطور المؤسسات الأكثر استقراراً وديمقراطية التي من شأنها أن تخدم مصالح سكان الريف.

وظائف المجتمع المدني

المجتمع المدني من وجهة نظرا لطبقات الحاكمة هو وسيلتها لاستكمال سيطرتها على المجتمع من خلال آلية الهيمنة الأيدلوجية الثقافية حيث لا تسعفها آلية القمع باستخدام أجهزة الدولة في ضمان السيطرة الكاملة على المجتمع ولكن المجتمع المدني من وجهة نظر الطبقات المحكومة هو ساحة للصراع تستطيع من خلاله إن ترسي أساسا هيمنة مضادة تمكنها من توسيع نطاق تأثيرها في المجتمع والدفع في اتجاه توسيع الهامش المتاح لها للحركة والتأثير وبلورة آليات ديمقراطية تسمح بتسوية المنازعات سلميا، وتعمق عملية التطور الديمقراطي للمجتمع وقد تبلورت في هذا الإطار خمس وظائف أساسية تقوم بها مؤسسات المجتمع المدني لتحقيق هذا الدور هي¹ :

- (1) وظيفة تجميع المصالح: حيث يتم من خلال مؤسسات المجتمع المدني بلورة مواقف جماعية من القضايا والتحديات التي تواجه أعضائها وتمكنهم من التحرك جماعيا لحل مشاكلهم وضمان مصالحهم على أساس هذه المواقف الجماعية.
- (2) وظيفة حسم وحل الصراعات: حيث يتم من خلال مؤسسات المجتمع المدني حل معظم النزاعات الداخلية بين أعضائها بوسائل ودية دون اللجوء إلى الدولة وأجهزتها البيروقراطية وبذلك فان معظم مؤسسات المجتمع المدني تجنب أعضائها المشقة وتوفر عليهم الجهود والوقت وتسهم بذلك في توفير وتقوية أسس التضامن الجماعي فيما بينهم .

¹ . عمر عابدين إبراهيم محمد - دور معتمدية اللاجئين في معالجة قضايا اللجوء في السودان ، جامعة أفريقيا العالمية - إشراف د. حسن مكي محمداحمد، ماجستير

(3) زيادة الثروة وتحسين الأوضاع: بمعنى القدرة على توفير الفرص لممارسة نشاط يؤدي إلى زيادة الدخل من خلال هذه المؤسسات نفسها مثل المشروعات التي تنفذها الجمعيات التعاونية الإنتاجية، والنشاط الذي تقوم به الجمعيات التعاونية الاستهلاكية والمشروعات الصغيرة والمدرة للدخل التي تقوم بين الجمعيات الأهلية ومشروعات التدريب المهني التي تقوم بها النقابات مما يمكنهم من شروط عملهم وزيادة مدخلهم وعلى العكس من ذلك فان سوء الأحوال الاقتصادية يشغل الناس في البحث عن لقمة العيش فلا يتوفر لهم الوقت الكافي للمشاركة السياسية ما يعطل التطور الديمقراطي للمجتمع لانصراف الناس عن الاهتمام بقضايا المجتمع العامة والمشاركة في حلها..

(4) إفران القيادة الجديدة: بتطور المجتمع وتنظيم حركته بقدر ما يتوفر له من قيادات مؤهلة للسير به إلى الأمام باستمرار ولكي يواصل المجتمع تقدمه فانه في حاجة دائمة لإعداد قيادات جديدة من الأجيال المتتالية وتكوين القيادة الجديدة بهذا المفهوم يبدأ داخل مؤسسات المجتمع المدني في النقابات والجمعيات والمنظمات الشبابية والنسائية حيث تعتبر المجتمع لمديني في الحقيقة المعين الذي لا ينضب للقيادات الجديدة ومصدر متجدد لإمداد المجتمع بمضامين تجتذب المواطنين إلى عضويتها وتمكنهم من اكتشاف قدراتهم من خلال النشاط الجماعي وتوفر لهم سبل ممارسة القيادة من خلال المسؤوليات الموكلة إليهم .

(5) إشاعة ثقافة مدنية ديمقراطية: من أهم الوظائف التي تقوم بها مؤسسات المجتمع المدني إشاعة ثقافة مدنية ترسي في المجتمع احترام قيم النزوع للعمل الطوعي والعمل الجماعي ، وقبول الاختلاف والتنوع بين الذات والآخر وإدارة الخلاف بوسائل سلمية في ضوء قيم الاحترام والتسامح والتعاون والصراع السلمي

مع الالتزام بالمحاسبة العامة والشفافية وما يترتب على هذا كله من تأكيد المبادرة الذاتية وثقافة بناء المؤسسات وهذه القيم في مجملها قيم الديمقراطية.

دور المجتمع المدني في بناء الديمقراطية :

يخطأ البعض باتخاذهم موقفا سلبيا من الدعوة إلى تقوية المجتمع المدني لأنهم تصوروا انه يقتصر على تلك المنظمات غير الحكومية التي تأسست حديثا في سياق العولمة ونشطت في بداية تأسيسها وفق أجندة خارجية حددت موضوعاتها مؤسسات التمويل الدولية الرأسمالية ومنظمات غير حكومية في البلدان الرأسمالية المتقدمة وغاب عن هؤلاء أن المجتمع المدني يضم العديد من المنظمات الشعبية والجماهيرية وهي قائمة في المجتمعات العربية منذ أكثر من مائة سنة مع تأسيس الجمعيات الأهلية في القرن التاسع عشر والنقابات العمالية والمهنية في بداية القرن العشرين وكذلك الجمعيات التعاونية إلى آخر هذه المنظمات التي تدخل في إطار المجتمع المدني. والمجتمع المدني هو مجتمع مستقل إلى حد كبير عن إشراف الدولة المباشر فهو يتميز بالاستقلالية والتنظيم التلقائي وروح المبادرة الفردية والجماعية والعمل التطوعي من اجل خدمة المصلحة العامة والدفاع عن حقوق الفئات الضعيفة، وتزداد أهمية المجتمع المدني وتتضح مؤسساته لما يقوم به من دور في تنظيم وتفعيل مشاركة الناس في تقرير مصائرهم. وأيضا في مواجهة السياسات التي تؤثر في معيشتهم وتزيد من افتقارهم. هذا بالإضافة إلى دوره في نشر ثقافة خلق المبادرة الذاتية وثقافة بناء المؤسسات وثقافة الإعلاء من شأن الوطن، والتأكيد على إرادة المواطنين في الفعل التاريخي وجذبهم إلى ساحة الفعل التاريخي والمساهمة بفعالية في تحقيق التحولات الكبرى للمجتمعات حتى لا تترك حكرا على النخب الحاكمة .

المجتمع المدني والدولة:

هناك تصورات عديدة للدولة إلا ان الفكر السياسي الحديث الممتد من هوبز إلى هيجل له ثلاثة تصورات رئيسية للدولة: الدولة السياسية بوصفها نفيًا راديكاليًا تلغي السلطة الطبيعية وتتغلب عليها. وهي بهذا المعنى تجديد بالمقارنة مع مرحلة التطور البشري التي تسبق الدولة (هوبز - وروسو) (والدولة بوصفها حفظًا وتنظيمًا للمجتمع الطبيعي، وهي وفقا لهذا التحليل ليست بديلا عن المرحلة التي سبقتها فقط، بل سيرورة تقوم بتنشيطها وإكمالها (لوك - كانط) وأخيرا الدولة باعتبارها حفظًا وتعاليا Transcendental لمجتمع ما قبل الدولة (هيجل)، وذلك بمعنى أن الدولة برهة جديدة لا تكمل البرهة التي سبقتها، ولا تكون مؤسسة على النفي المطلق . وبينما تستبعد دولة هوبز وروسو إلى حد كبير دولة الطبيعة، أي السلطة المنظمة للمجتمع في مرحلته الطبيعية، فان دولة هيجل تحتوي على المجتمع المدني. وبهذا تكون مختلفة عن دولة "لوك" أيضا التي تحتوي المجتمع المدني لا لتتعالى به، وإنما لتسوغ وجوده وأهدافه. وبالمقارنة مع العناصر الثلاثة المذكورة وعبر نقدها يمكن اشتقاق العناصر الأساسية في مذهب "ماركس" عند الدولة وهي الدولة بوصفها جهازا قمعيا عنف مركز ومنظم في المجتمع). الدولة بوصفها وسيلة للطبقة المسيطرة وفقا للقول الشائع: (أن الدولة هي أداة سيطرة طبقة على طبقة أخرى .". الدولة بوصفها ظاهرة فرعية أو ثانوية بالعلاقة مع المجتمع المدني. ووفقا لهذه الظاهرة، ليست الدولة هي التي تكيف وتنظم المجتمع المدني، بل المجتمع المدني هو الذي يكيف الدولة و ينظمها. و هذا ما دعاه غرامشي "الدولة الموسعة" أي المنظومة السياسية، بشقيها المدني و السياسي. حيث يمكن أن يكون المجتمع المدني مساندا للدولة أو معارضا لها. في الحالة الأولى يشكل المجتمع المدني

مصدر الشرعية عبر مشاركة منظمات وفئاته الاجتماعية المختلفة في صنع القرار. أما في الحالة الثانية التي تتصدى فيها الدولة بجهازها ومؤسساتها القمعية لكل أشكال التغير، فتبدو الدولة وكان المجتمع وجد من اجلها لا العكس. لهذا فان مدى تطور المجتمع المدني يرتبط بمدى تطور سياسات وتشريعات الدولة في مواجهة المجتمع المدني، ومدى توافر مرجعية قانونية مقبولة ودور الدولة في تسهيل أو إعاقة الثقافة المدنية . Civil culture أرى من الضروري أن أشير إلى نقطة مهمة جدا ألا وهي أن المؤسسة تعتبر الحجر الأساسي في بناء المجتمع المدني وقد يكون من المهم أيضا تبيان الفارق بين العمل المدني كمؤسسة Institution ، وكتنظيم Organization المؤسسة هي مجموعة قوانين راسخة يتم وضعها لمقابلة المصالح الجماعية، وهي تنظيمات تتمتع بشرعية لإشباع حاجات الناس و الدفاع عن حقوقهم عبر الزمن. ومن هنا فان تطويرها يأتي في إطار التغيرات في البنية الاجتماعية. أما تعريف المنظمات فهي وحدات اجتماعية ذات غرض ودور محدد داخت إطار مؤسسي أوسع، وان تطويرها لا يؤدي بالضرورة إلى التغيرات في البنية الاجتماعية. إذن المجتمع المدني يلعب دور فعال Actor ، ويسهم في التأثير على صنع التغير الاجتماعي والسياسي وفي الاتجاه الذي يؤدي إلى تصعيد مستوى الوعي وغرس روح العمل الجماعي والتزويد بمهارات السياسية و العمل على تطوير القدرات و تبادل الخبرات في مجال الدفاع عن الحق العام و المنفعة الجماعية . Collective benefit إن تطوير مؤسسات المجتمع المدني سند أساسي لإحداث التغير وتأثير على مستويات الوعي وقدرته على العمل الجماعي. وهو أيضا سند أساسي لديمومة النظام الديمقراطي و تطويره حيث إن الديمقراطية ليست هدف

سياسي يمكن تحقيقه والوصول إليه لمرة واحدة فقط وإنما هي عملية حيوية يجب
تتميتها والحفاظ عليها والاستمرار في تطويرها.

منظمات المجتمع المدني والتعاونيات والحكم الرشيد:

يمكن للمنظمات التعاونية المختلفة، بالإضافة لمنظمات المجتمع المدني الأخرى أن
توفر ضوابط على سلطة الحكومة، ويمكنها، من خلال هذا الدور، أن تسهم في
تحسين إدارة الحكم عبر تعزيز المساءلة والشفافية في النظام السياسي، كما يمكنها
الإسهام في صياغة السياسات العامة، وحماية الحقوق، والتوفيق بين المصالح،
وإيصال الخدمات الاجتماعية. ويعملها هذا، تعزز منظمات المجتمع المدني
الفاعلية والمشاركة في الشؤون العامة، وتقوي حكم القانون وغيرها من خصائص
إدارة الحكم الصالح. فمثلاً، تمكنت وسائل الإعلام أحياناً، وحيث تتمتع بقدر معقول
من حرية التعبير، من أن تصبح بالفعل وسائط مهمة للمحاسبة والشفافية والمشاركة
تعود بالفائدة على المواطنين وتمثيلهم بفاعلية أكبر من الأجهزة التشريعية الرسمية
التابعة للحكومة. تضم منظمات المجتمع المدني جمعيات الصناعيين، والنقابات
العمالية، وجمعيات التجار وجمعيات أرباب العمل، وجمعيات المهن الحرة،
والمؤسسات الإعلامية، والمنظمات غير الحكومية، ومنظمات حقوق الإنسان
المعترف بها رسمياً. وتعتبر الأحزاب السياسية أيضاً من عناصر المجتمع المدني.
وفي الدول التي يسمح نظامها بتعدد الأحزاب، يتم ذكر الإطار القانوني الذي يحيط
بعمل الأحزاب السياسية. وتبحث الأحزاب السياسية وبرامجها وتمثيلها البرلماني
بتفصيل أكثر في المقالات الخاصة بالانتخابات والسياسة الانتخابية¹.

¹ . صباح عبد المنعم جلال - حقوق والتزامات اللاجئين في القانون الدولي، جامعة أفريقيا العالمية
إشراف د. محمد البربري محمد زين، دبلوم عالي.

أيضا تلعب منظمات المجتمع المدني دوراً مهماً في مؤازرة صغار المنتجين ورفع قدراتهم والإنتاجية وهذا "يتطلب من منظمات المجتمع المدني إعادة تموضعها وتجاوز نهج تقديم الخدمات الى النهج الخيري ونهج المشاريع التنموية المحدودة إلى نهج التغييرات الهيكلية الواردة في إتفاقية السلام والدستور والمشاركة في تقديم مدخلات للمؤسسات وللمفوضيات المستقلة الواردة في الإتفاقية مثلاً توطين النازحين والاجئين وخلق الظروف الإقتصادية والبيئية لعودتهم". دور هذه المنظمات يشمل تدريب السكان ومساعدتهم على كيفية فض النزاعات التي تنشأ بينهم، المشاركة في حملات محو الأمية، والتدريب على تقديم خدمات الرعاية الصحية الأولية. وتنظيم برامج تعليم وتدريب للنساء على تنويع منتجاتهن مثل صناعة منتجات الألبان، تعليب الخضر والفاكهة، المصنوعات الجلدية والإستفدة من المدخلات المحلية لتطويع وتنويع الصناعات المنزلية والحرفية وتشجيع صغار المنتجين على تكوين الجمعيات التعاونية والإنتاجية والإستهلاكية مساعداتهم على تكوينها وتدريبهم على إدارتها وغرس قيم العمل الجماعي في وسطهم. خاصة وأن عضوية المرأة في هذه الجمعيات تقل كثيراً من العضوية من الرجال. ففي السودان "ولاية شمال دارفور" يشكل الرجال 90% من عضوية الجمعيات التعاونية بينما النساء 10% فقط .. تلعب الجمعيات التعاونية دوراً هاماً في تجميع صغار المنتجين. وتزويدهم بمدخلات الإنتاج. وتقديم التمويل أو الضمانات اللازمة للحصول على التمويل من مؤسسات التمويل الحديث. وتسويق أو المساعدة في تسويق منتجاتهم. مما يضمن حصول المنتج على الجزء الأكبر من الفائض الإقتصادى الذى يحققه وإعادة رسمة

جزء من هذا الفائض ليصبح الأخير مصدر من مصادر توسيع عملية اعادة الانتاج وتجديدها.

كما يتوافر لدى معظم الدول أطر قانونية خاصة بالجمعيات والهيئات السياسية وغير السياسية، وبالمنظمات غير الحكومية، والتعاونيات، وهيئات القطاع الخاص، والنقابات العمالية، وعلى وجه الخصوص، قوانين تأسيس الجمعيات التعاونية، والجمعيات الأهلية، وقوانين الصحافة، وقوانين الأحزاب السياسية في كل دولة. هذه المنظمات تلعب دورا هاما ليس في أوساط المجتمع المدني فقط، بل في القرار السياسي وفي عملية رسم السياسات أيضا. تدل عمليات تأسيس وترخيص التعاونيات والجمعيات والمنظمات الأهلية وتسجيلها في كل دولة على مدى الممارسة الفعلية لحرية تأسيس الجمعيات المكفولة في كل دستور تقريبا. فمثلا، إن تكليف وزارة العدل بمسؤولية تشكيل الجمعيات الأهلية والإشراف عليها سيكون أكثر شفافية من عمليات الرقابة التي تمارسها وزارة الداخلية. كما تتمتع هذه الجمعيات والمنظمات بمصادر مشروعة لتمويل منظمات المجتمع المدني وفقا للقانون

مكونات منظمات المجتمع المدني:

يدخل في دائرة مؤسسات المجتمع المدني طبقا لهذا التعريف أي كيان مجتمعي منظم يقوم على العضوية المنتظمة تبعا للغرض العام أو المهنة أو العمل التطوعي، ولا تستند فيه العضوية على عوامل الوراثة وروابط الدم والولاءات الأولية مثل الأسرة والعشيرة والطائفة والقبيلة، وبالتالي فإن أهم مكونات المجتمع المدني هي¹ :

-النقابات المهنية

¹ . عامر، طارق عبد الرؤوف محمد، تصور مقترح لتطوير دور الجامعة في خدمة المجتمع في ضوء الاتجاهات العالمية الحديثة، ٢٠٠٧م.

-النقابات العمالية

-الحركات الاجتماعية

-الجمعيات التعاونية

-الجمعيات الأهلية

-نوادي هيئات التدريس بالجامعات

-النوادي الرياضية والاجتماعية

- مراكز الشباب والاتحادات الطلابية

وهناك من يضيف إلى هذه المنظمات هيئات تقليدية كالمطرق الصوفية والأوقاف التي كانت بمثابة أساس المجتمع المدني في المجتمعات العربية منذ مئات السنين قبل ظهور المنظمات الحديث.

تطور المجتمع المدني في ظل العولمة :

لاشك في أن العولمة الرأسمالية هي أهم الظواهر العالمية المعاصرة وأهمها تأثيراً في حياة الشعوب ومستقبلها .ومن أبرز مظاهر العولمة إعادة هيكلة الرأسمالية المعاصرة بإدماج اقتصاديات مختلف بلدان العالم في الاقتصاد الرأسمالي بالشروط التي وضعتها رأسمالية المراكز المتقدمة على أساس إعلاء شأن السوق وآلياته وفرض حرية انتقال رؤوس الأموال والاستثمارات والسلع والخدمات دون قيود أو عقبات تطبيقاً لأفكار الليبرالية الجديدة التي تشكل العنصر الأيديولوجي المسيطر والمركزي في عملية إعادة الهيكلة هذه التي تجرى على امتداد العالم، وقد عانت دول الجنوب ومن ضمنها الأقطار العربية من مشاكل اقتصادية واجتماعية حادة نتيجة تطبيق السياسات التي أوصلت بها المؤسسات الرأسمالية الدولية كصندوق النقد الدولي والبنك الدولي وهي السياسات المعروفة بالتكيف الهيكلي.

ولتخفيف حدة المشاكل الاقتصادية والاجتماعية الناجمة عن تطبيق سياسات التكيف الهيكلي حرصت قوى العولمة على توظيف المجتمع المدني ليكون بديلاً للدولة الوطنية التي تتسحب من أدوارها التقليدية ومسئولياتها في دعم الفئات الفقيرة وتوزيع الدخل لصالح الطبقات العاملة والكادحة والفئات الضعيفة، وتهدف قوى العولمة من دعمها للمجتمع المدني أن يقوم بدور البديل للدولة في مجال دعم الفئات الفقيرة وتستخدم كملطف لحدة المشاكل الناجمة عن تطبيق سياسات التكيف الهيكلي مثل الفقر والبطالة والتهميش فيكون إطاراً يعبئ شرائح وقوى اجتماعية تتحمل عبء مواجهة هذه المشاكل وسيكون ذلك بالقطع على حساب دوره في دعم التطور الديمقراطي للبلاد.

تؤكد التقارير السنوية للبنك الدولي هذه النظرة حيث يشير في تقرير 1995 إلى المجتمع المدني كظاهرة اقتصادية باعتباره القوة المحركة بالنسبة لنشاطات ونمو القطاع الخاص، من هنا تأتي أهميته لأهداف التكيف الهيكلي فيما يتعلق بتقلص دور الدولة، وخصخصة الخيرات العامة والسلع الاجتماعية، ونمو القطاع الخاص الذي تعرض للتقهقر في مراحل سابقة، ويؤكد البنك الدولي أنه من المأمول مع الانفتاح السياسي أن تحدث نقله من مرحلة التسامح مع القطاع الخاص إلى مرحلة التحمس له، بوصفه محرك النمو والمحدد الرئيسي لمستقبل البلاد، ويشير البنك في تقرير 1998 أن القطاع المستقل عن الدولة أو غير الحكومي والذي يضم أنواعاً مختلفة من المنظمات غير الحكومية عليه دور حاسم في التصدي للمظاهر التي تحول دون تطور القطاع الخاص. وينظر البنك؛ الدولي إلى المجتمع المدني لما يستطيع أن يقوم به من مساعدة في تعبئة الموارد بالطرق التي تعجز الدولة عن القيام بها وباعتباره "دولة الظل" التي تقوم بوظائف تقليدية للدولة مثل إنشاء وإدارة

المدارس ومراكز الرعاية الصحية ومشروعات الأشغال العامة كشق الطرق والترع، بل إن تعريف البنك للمنظمات الأهلية يؤكد إصراره على دورها كملطف لحدة المشاكل وليس باعتبارها الوسيط بين المجتمع والدولة أو باعتبارها إطاراً مناسباً للمساهمة في التحول الديمقراطي للمجتمع أو لإمكانية قيامها بدور تغييري تنموي شامل، يتضح ذلك من تعريف البنك الدولي لها بأنها مؤسسات وجماعات متنوعة الاهتمامات مستقلة كلياً أو جزئياً عن الحكومات، وتتسم بالعمل الإنساني والتعاون وليس لديها أهداف تجارية ويساعد على تحقيق أهداف المؤسسات الرأسمالية الدولية في توظيف مؤسسات المجتمع المدني لخدمة سياساتها بناءً منظمات غير حكومية عابرة للقوميات ترتبط بشبكات عالمية تساهم في تمويل أنشطة المنظمات الأهلية وغير الحكومية الوطنية وفق اجندة الرأسمالية العالمية بدلاً من أن تكون أولوياتها طبقاً لاحتياجات المجتمع السياسية والاقتصادية والاجتماعية. وقد أدت العولمة إلى إدخال تغييرات على خريطة المجتمع المدني بالعديد من الأقطار العربية، حيث نلاحظ أن أساس هذه الخريطة في المجتمعات العربية حتى نهاية السبعينيات من القرن العشرين كان منظمات شعبية تعبر عن مصالح فئات اجتماعية معينة كالنقابات العمالية والمهنية والاتحادات الطلابية والمنظمات النسائية والشبابية، أو منظمات غير حكومية دفاعية، أو جمعيات أهلية خيرية وثقافية واجتماعية تقدم لأعضائها خدمات متنوعة كما تقدم خدماتها للفئات الضعيفة في المجتمع، أو أندية رياضية وثقافية واجتماعية تشبع احتياجات أعضائها لأنشطة متطورة في هذه المجالات، وكذلك الجمعيات التعاونية. لكن العولمة جاءت معها بقضايا جديدة ومشاكل جديدة مثل حماية البيئة من التلوث، والفقر، والهجرة واللاجئين وضحايا العنف والسكان الأصليين والمخدرات والإرهاب وحقوق الإنسان وحقوق المرأة

والطفولة وحقوق الأقليات الدينية والعرقية، ولأن منطق العولمة يستبعد قيام الدولة بدور أساسي في مواجهة هذه المشكلات فإنها شجعت على قيام منظمات غير حكومية للتعامل معها، كما أن نشاط المجتمع المدني سارعوا في كثير من الأقطار لتكوين منظمات غير حكومية لمواجهة هذه المشكلات والتخفيف من حدتها. وسواء كان المشجع على قيام هذه المنظمات الجديدة هو العامل الخارجي أو الأوضاع الداخلية إلا أن النتيجة واحدة هي قيام مئات الجمعيات والمنظمات غير الحكومية الجديدة التي تنشط حول أهداف مفتتة وقضايا جزئية دون ارتباط بالأسباب المشتركة لهذه المشاكل الجزئية، ودون وضوح حول إمكانية التنسيق والتعاون بينها لمواجهة هذه الأسباب التي تعود بالأساس إلى العولمة الرأسمالية وسياساتها. وهذا التغيير في خريطة المجتمع المدني يهدد مؤسسات المجتمع المدني بالتحول عن دورها الأساسي كجزء من المجتمع الديمقراطي إلى ملطف ومخفف لحدة المشاكل الاجتماعية والاقتصادية والثقافية الناجمة عن سياسات العولمة وتأثيراتها.

انواع المجتمع المدني إن صح التعبير:

-مجتمع مدني شعبي

-مجتمع مدني نخبوى

تكتفي القوى الرأسمالية والفئات الحاكمة بوجود مؤسسات للمجتمع المدني في إطار نخبوى تقوم بدورها في تلطيف حدة المشاكل الناجمة عن سياسات التكيف الهيكلي والتحول إلى اقتصاد السوق والاندماج في الاقتصاد الرأسمالي العالمي وفق الشروط التي تضعها المراكز الرأسمالية المتقدمة، وينحصر دور هذه المنظمات من وجهة نظر الفئات الحاكمة والقوى الرأسمالية في تقديم الرعاية للفقراء والمحتاجين، وإشباع حاجات خدمية لفئات اجتماعية معينة، بما لا يؤدي إلى تغيير الأوضاع بل يعيد

إنتاج الأوضاع القائمة بما فيها من فقر وبطالة وتهميش وافتقاد العدالة وفي هذه الحالة فإن مؤسسات المجتمع المدني النخبوية لن تزج الفئات الحاكمة ولن تلعب دوراً في تغيير الأوضاع القائمة من خلال المساهمة الفعالة بدور ديمقراطي في المجتمع. وعلى العكس، من هذا فإن القوى الديمقراطية والتقدمية يجب أن تدفع في اتجاه اكتساب مؤسسات المجتمع المدني طابعا شعبياً يساعدها على القيام بدور تعبوي تغييرى تحتاجه مجتمعاتنا تتمكن مؤسسات المجتمع المدني من خلاله من المساهمة في عملية التحول الاجتماعى والسياسى للمجتمع. والمشاركة بشكل جماعى (كمؤسسات) في صياغة السياسات العامة والضغط من أجل تعديلها بما يحقق مصالح الأغلبية ويكفل مشاركتها السياسية تدعيماً للديمقراطية.

يتطلب دعم الطابع الشعبى للمجتمع المدني الاهتمام أكثر بالمنظمات الشعبية ذات الجذور العميقة فى المجتمع التى تهملها حالياً المنظمات غير الحكومية المنشأة حديثاً وتشمل المنظمات الشعبية تحديدا النقابات المهنية والعمالية ، والمنظمات الفلاحية، والتعاونيات، واتحادات الطلاب، ومنظمات الحرفيين والمنظمات المهنية وتنظيمات الخدمة الاجتماعية، ويوفر هذا التنسيق استفادة المنظمات غير الحكومية وسائر مكونات المجتمع المدني من التراث الطويل والخبرات الواسعة للحركة النقابية فى مجالات التعبئة وحشد القوى، ولديها الوسائل والكوادر المدربة على ذلك، ولها خبرات هامة فى المجال المطلبى، وتتوفر لدى المنظمات الأخرى التعاونية والاجتماعية والطلابية والفلاحية خبرات متنوعة وإمكانيات بشرية تطوعية يمكن أن تستفيد منها المنظمات الأخرى حديثة النشأة لاكتساب القدرة على التأثير والاستناد إلى قاعدة اجتماعية واسعة وامتلاك خبرات جديدة فى مختلف المجالات ، وسوف يساعدها ذلك على تجاوز وضعها الحالى كمنظمات منعزلة عن بعضها تعمل فى

إطار أهداف جزئية بحيث تتجه إلى إقامة تحالفات مع المنظمات الأخرى العاملة في نفس المجال مثل حقوق الإنسان والمرأة والبيئة والتنمية .. الخ، وتجاوز وضعها النخبوي إلى آفاق جماهيرية وشعبية أوسع تساعد على تفعيل نشاطها واكتساب المقومات الضرورية لتحويلها إلى حركات اجتماعية لها عمق شعبي كاف.

بهذا التوجه يمكن أن يقوم المجتمع المدني بدوره المأمول في بناء الديمقراطية. التي يلتقي معها في إطار نسق مشترك من القيم.

انواع المنظمات الحكومية الوطنية

يمكن تصنيف منظمات الاعمال وقف معيار الملكية الى عدة انواع وهي:¹

- المنظمات العامة :

• وهي الهيئات ، الوزارات ، المؤسسات والاجهزة الاخرى التابعة للدولة ، والتي تعمل على إعداد وتقديم الخدمات و السلع للموظفين ، وتعدو ملكية هذه المنظمات للدولة ، وهناك أنشطة مشتركة بين منظمات حكومية و القطاع الخاص في تأسيس وإدارة منشأة معينة تنتج في الغالب السلع ، ويطلق على هذه الشراكة مع القطاع الخاص بالقطاع المشترك .

المنظمات الفردية (الخاصة) :

• وهي المنشآت أو مؤسسات التي تعود ملكيتها إلى أفراد ، أو فرد واحد ، وفي هذه المؤسسات يكون صاحبها هو المسئول الوحيد أمام القانون ، إذا حدثت انحرافات أو مخالفات سلبية ، باعتبار المالك الوحيد للمؤسسة ، ويكفل لة القانون

¹ . الزهراني، علي بن إبراهيم، مجالات العمل التطوعي في الميدان التربوي، سلسلة مركز الدراسات والبحوث(٣)

،(ط١)، مؤسسة الشيخ عبد العزيز بن باز الخيرية، ١٤٢٦هـ

حرية التصرف في ممتلكاته , وصاحب المؤسسة الفردية يستعين بالإدارين المتخصصين في توجية وقيادة مؤسسة , كما أنه يستعين بالمهندسين و الفنيين لتشغيل وصيانة الآلات والمرافق العامة للمؤسسة .

المنظمات التعاونية :

المنظمات التعاونية شكل من اشكال التعاون الذي ينشأ بين الأفراد , والتي لا تهدف الى تحقيق الربح بالضرورة , و انما الهدف الرئيسي هو خدمة أعضائها و توفير احتياجاتهم و رغباتهم بأقل لأسعار , ويحصل العضو على احتياجة بأسعار مخفضة فى المنظمات التعاونية الاستهلاكية , أما إذا حققت المنظمة ربحا من مشتريات غير الأعضاء, فيوزع الربح على الأعضاء, والمنظمات التعاونية فى الأردن, كثيرة ومتعددة, مثل (جمعية مربي الأبقار), (جمعيات الإسكان), (المنظمة التعاونية الأردنية), وغيرها كثير, ونوع الإدارة المطبق فى هذا المجال تسمى " بالإدارة التعاونية " .

المنظمات الخيرية والتطوعية

يتصف عمل هذه المنظمات بأن لة خصوصية معنية بالنظر الى انتقاء هدف الربح, من مجال نشاطها المميز , وهدفها الوحيد هو عمل الخير والمساعدة لمن يحتاجها, ومن أمثلة هذه المنظمات ما يلي:

منظمات العمل الاجتماعى الخيري, النوادي الاجتماعية, والاتحادات النسائية, وجمعيات خيرية مثل جمعية العفاف الخيرية , جمعية خليل الرحمن الخيرية, جمعية الصم والبكم, جمعية المحافظة على القرآن الكريم, أما مصادر تمويل هذه المنظمات فهي ماتجودبة هم الناس من زكاة , وهبات , وتبرعات و معونات أخرى من أهل الخير والثقة , وتسمى الإدارة فى هذا المجال " بالإدارة الخيرية "

– المنظمات الدولية :

وهي المنظمات التي تعمل على نطاق عالمي , أي لها فروع وأنشطة واتصالات في أكثر من دولة , وتتقسم المنظمات الدولية الى :

أ – **منظمات الأعمال التجارية والصناعية والمالية :** والتي لها فروع في أكثر من بلد , وتهدف هذه المنظمات إلى تحقيق الربح , ويكون لها مركز رئيسي غالبا ما يكون مقرة في البلد المضيف ومن هذه المنظمات مثلا الشركات متعددة الجنسية , البنوك التي لها أكثر من نوع , و تسمى الإدارة التي تعمل في بيئتها منظمات الأعمال هذه , بإدارة الأعمال الدولية .

ب – منظمات لا تهدف بالضرورة الى الربح :

هي منظمات لا تنتج السلع , وإنما تصنع الخدمات و تقدمها الى الدول في مجالات السياسية , والتنمية الاقتصادية و التعليمية , والثقافية الخ , مثل المنظمات التابعة لهيئة الأمم المتحدة , ومنها البنك الدولي , منظمة اليونسكو , منظمة التنمية والتجارة الدولية , منظمة الأغذية والزراعة الدولية , وكالة غوث اللاجئين , وغيرها من المنظمات التي تعمل في هذا المجال , مثل جامعة الدول العربية , ومنظمة العمل العربي . واتحاد المحامين العرب , وما شابة من هذه المنظمات الإنسانية والسياسية والاقتصادية, وتسمى الإدارة في هذا المجال " بالإدارة الدولية" المصطلحات الأساسية والاختصارات:

منظمة غير ربحية (NPO) Non-Profit Organization:

يطلق عليها أيضاً منظمة لا تسعى للربح .وهي أيّ منظمة تهدف في الأساس إلى دعم نشاط أو عدد من الأنشطة العامة أو الخاصة بدون أيّ مصلحة تجارية أو

غرض ربحي أو الدعوة إليه أو الانخراط فيه، ينشط هذا الشكل من المنظمات في مجالات واسعة كالمساعدات الإنسانية والبيئة وحماية الحيوان والتعليم والفنون والرعاية الصحية والقضايا الاجتماعية والمؤسسات الخيرية والسياسة والدين والبحوث والرياضة وغيرها من المساعي.

المنظمة Organization :

شخصية اعتبارية لها كيانها المستقل عن الأفراد المكونين لها، وتُدار بواسطة مجلس إدارة منتخب بواسطة الجمعية العامة للأعضاء في العادة.

الإدارة Management

استغلال الموارد المتاحة استغلالاً أمثلاً من خلال التخطيط، والتنظيم، والتوجيه، والرقابة من أجل تحقيق الهدف بأقصى كفاءة وفعالية ممكنة.

الفاعلية Effectiveness :

مدى تحقيق المنظمات غير الربحية الناشئة | 2013 برنامج تعزيز وتطوير المجتمع المدني

أساسيات إدارة المنظمات غير الربحية

وتعدّ منظمات المجتمع المدني المتنامية والمتزايدة من حيث الكم والنوع كالأحزاب، والنقابات، والاتحادات، والجمعيات، والمنظمات غير الحكومية، ومراكز الأبحاث، والجامعات، والأندية الرياضية، تعدّ إحدى الركائز الرئيسة التي تقوم على خدمة قضايا مجتمعاتها، وكذلك من أهم صور المنظمات الاجتماعية المعاصرة التي انبثق عنها الفكر الإنساني المتقدم تلبية لاهتمامات المجتمع واحتياجات أفراد، بدءاً من الرعاية الاجتماعية والصحية وشؤون البيئة والتنمية، وصولاً إلى حقوق الإنسان . وكذلك تعبيراً عن القيم الإنسانية النبيلة كالتكافل، والتساند، والمشاركة الإيجابية

للتخفيف من المعاناة في مواجهة المشكلات، ورفع مستوى معيشة الإنسان، والوصول به إلى حياة أفضل. ونظراً لتشعب منظمات المجتمع المدني، فسيتم التركيز على المنظمات غير الربحية، التي تعرف اختصاراً. (NPO)

منظمة غير ربحية : Non-Profit Organization (NPO)

يطلق عليها أيضاً منظمة لا تسعى للربح. وهي أي منظمة تهدف في الأساس إلى دعم نشاط أو عدد من الأنشطة العامة أو الخاصة بدون أي مصلحة تجارية أو غرض ربحي أو الدعوة إليه أو الانخراط فيه، ينشط هذا الشكل من المنظمات في مجالات واسعة كالمساعدات الإنسانية والبيئة وحماية الحيوان والتعليم والفنون والرعاية الصحية والقضايا الاجتماعية والمؤسسات الخيرية والسياسة والدين والبحوث والرياضة وغيرها من المساعي.

الإدارة Management :

استغلال الموارد المتاحة استغلالاً أمثلاً من خلال التخطيط، والتنظيم، والتوجيه، والرقابة من أجل تحقيق الهدف بأقصى كفاءة وفعالية ممكنة.

الكفاءة Efficiency :

الاستخدام الاقتصادي للموارد، أي الاقتصاد في استخدام الموارد وحسن الاستفادة منها.

تعريف المجتمع المدني :

ان موضوع تعريف المجتمع المدني مسألة خلافية بين الباحثين و خاصة في ظل تعدد أساليب التوظيف الفكري للمفهوم و استخدامه من قبل قوى متعددة الاتجاهات. ولكن التعريف الأكثر شيوعاً و الذي اعتمده عدد كبير من الباحثين هو التالي:

"ان المجتمع المدني عبارة عن شبكة المنظمات التطوعية الحرة التي تملأ المجال العام بين الأسرة و الدولة و تعمل على تحقيق المصالح المادية و المعنوية لأفرادها والدفاع عن هذه المصالح في اطار الالتزام بقيم و معايير الاحترام والتراضي والتسامح الفكري والسياسي، والقبول بالتعددية والاختلاف، والادارة السلمية للصراعات والاختلافات." وانطلاقا من هذا التعريف رصدت دراسات كثيرة عدة عناصر أساسية لمفهوم المجتمع المدني، و هذا العناصر أو الأركان تساعدنا في رسم صورة عن هذا الركن التنظيمي المؤسسي: فالمجتمع المدني يضم مجموعة المؤسسات والمنظمات التي يؤسسها الأفراد أو ينضمون اليها بمحض ارادتهم، ومنها على سبيل المثال الأحزاب السياسية و النقابات المهنية والعمالية والجمعيات الأهلية والاتحادات والنوادي والمنتديات الاجتماعية و الفكرية والثقافية و الشبابية ، فضلا عن الحركات النسائية والطلابية والهيئات الحرفية و المراكز البحثية ومراكز الدراسات غير الحكومية والمؤسسات الدينية غير الخاضعة لسلطة الدولة، وغرف التجارة والصناعة وغير ذلك. و من المهم أن نذكر أن كل هذه المؤسسات و المنظمات تعبر عن تكوينات و فئات وشرائح اجتماعية مختلفة وهي تعمل من أجل تحقيق مصالحها المادية والمعنوية والدفاع عن هذه المصالح سواء في مواجهة الدولة أو في مواجهة قوى ومؤسسات أخرى للمجتمع المدني.

2.الفعل التطوعي الحر: ان المؤسسات و منظمات المجتمع المدني يؤسسها الأفراد بمحض ارادتهم الحرة أو ينضمون اليها طواعية بشروط يلتزم بها الجميع (كالمهنة والسن و غيرها). ويمكن للفرد أن ينتمي الى أكثر من مؤسسة من مؤسسات المجتمع المدني فقد يكون عضوا في حزب سياسي و عضوا في نقابة مهنية أو اتحاد رياضي أو جمعية أهلية .

3. الاستقلالية عن الدولة: من أبرز أركان المجتمع المدني أن تتمتع مؤسساته و منظماته استقلالية حقيقية عن سلطة الدولة سواء في النواحي المالية أو الادارية أو التنظيمية و تمتلك هامشا من الحرية لا تتدخل الدولة فيه.

4. عدم السعي الى تحقيق الربح: المقصود من ذلك أن مؤسسات المجتمع المدني لا تقوم على أساس تجاري غايته الربح كما هو الحال في القطاع الخاص ، لأن غايتها حماية المصالح المادية و المعنوية لأعضائها ، و حتى في حال بعض المؤسسات التي قد تحقق أرباحا من خلال نشاطها و خدماتها فانها لا توزعها على أعضائها بل تستخدمها في توسيع و دعم نشاطاتها وتطوير و تحسين مستواها و أدائها.

5. الاطار القيمي: و يتمثل بمجموعة من القيم و المعايير التي تلتزم فيها مؤسسات المجتمع المدني و منظماته سواء في ادارة العلاقات فيما بينها أو فيما بينها و بين الدولة، و من هذه المعايير، التسامح و الاحترام المتبادل و القبول بالتعدد و الاختلاف ان منظمات المجتمع المدني هي المنظمات التطوعية غير الاجبارية و غير الحكومية و تقدم خدماتها و نشاطاتها مجانا وبدون ثمن لافراد المجتمع مثل رعاية النساء من الارامل و الثكالى و المطلقات و الاهتمام بالايتام و الاطفال و المرضى اضافة لدعم الطلاب و الشباب و تشجيع مشاريع الزواج و اغلب هذه المنظمات غير حكومية و قسم منها اهلية و هي ذو نفع عام في مجال الرعاية و الاغاثة الانسانية و التنمية الثقافية و الاجتماعية و الاقتصادية و الصحية و السياسية و الرياضية و التراثية و البيئية و حقوق الانسان و حقوق المرأة و الطفل و المعوقين و الطلاب و الشباب و اي مجتمع بدون منظمات مدني و بدون مؤسساته المشار اليها اعلاه و نشاطها و فعاليتها يعتبر ناقصا و فيه خلل اما اهم المشاكل و المعوقات التي تعاني منها هذه المنظمات في السودان هي:

1. ضعف الوعي المجتمعي باهمية نشاطات وفعاليات واعمال منظمات المجتمع المدني لحدائتها من جهة وضعف الدور الاعلامي في التوعية والتنقيف لمفاهيمه وعدم اكرثا واهتمام حكومات دول العالم الثالث ومنها العراق بنشاطات واعمال هذه المؤسسات في المجال الاجتماعي والثقافي والتربوي والرياضي والانساني والمرأة والطفل والشباب والعمال والطلاب والبيئة والنقابات والجمعيات والاندية من جهة اخرى

2. ضعف وضبابية وغموض مصادر الدعم والتمويل المالي لمنظمات المجتمع المدني في السودان بسبب عدم التزام بعض هذه المنظمات بمعايير الشفافية والنزاهة والوضوح في كشف مصادر تمويلها وطريقة صرفها ونوعية مشاريعها وارتباط بعض هذه المؤسسات والمنظمات او بعض قياداتها بالقيادات السياسية والحزبية للبلد او اطراف خارجة مما يؤدي الى فقدان استقلاليتها وارادتها ودورها في التخطيط والقرار والنشاط وحتى شرعية وجودها بين منظمات المجتمع المدني لانتفاء شروط ومعايير انتمائها الى بيت وخيمة واهداف هذه المنظمات .

3. عدم وجود تشريعات وقوانين خاصة لمنظمات المجتمع المدني او ضعفها في التي تنظم عملها وبرامجها وتمويلها واهدافها مما يعيق عملها ويضع مطبات ومماريس امامها ولا تستجيب لمتطلبات المعايير والمقاييس الدولية لعمل هذه المنظمات مما يؤدي ال ضعف فعاليتها وشل حركتها ونشاطها ونتاجها وبالتالي يحرما من دعم مالي ومعنوي ولوجستي الذي يأتي من الدولة السودانية او من المؤسسات الدولية الكبيرة مثل (الامم المتحدة) في مجال اختصاصها لهذه المنظمات او بعض الدول المتحضرة والتي تهدف الى خدمة المجتمع بشكل عام حيث لازالت منظمات

المجتمع المدني في السودان تعاني التخبط والعشوائية والضبابية لعدم وجود قوانين وانظمة تكفل وتنظم عملها وتمويلها بشكل واضح وصريح¹.

4. عدم وجود اتحاد او نقابة او جمعية او شبكة وطنية محلية في السودان او اقلية في المنطقة لتتضوي منظمات المجتمع المدني تحت مظلتها لاقامة تعاون وتحالف وتبادل الخبرات والتجارب لضمان النجاح والتقدم والتطور حيث لازالت اغلب منظمات المجتمع المدني في دول العالم الثالث ومنها العراق تعمل بصيغ وانماط عمل تقليدية وكلاسيكية وهي بحاجة الى مظلة وسقف مشترك لرعاية حقوق ومصالح اعضاء هيئتها الاداريه والعامه والمستفيدين من خدماتها وانشطتها واعمالها وفعاليتها المختلفة لتفعيل دورها في الابتكار والتجديد والتطوع والتميز والابداع في وسائل عمل جديدة لخدمة المجتمع في مجال اختصاصها.

5. غياب الديمقراطية والحوار والنقاش وحرية الرأي والرأي الاخر داخل منظمات المجتمع المدني في السودان بأجتماعات مجالس ادارتها وهيئاتها العامة مما يؤدي الى اتخاذ قرارات فردية وارتجالية غير مدروسة تكون نتائجها سلبية وغير مقبولة وشفافة كذلك عدم انتخاب مجالس ادارتها من قبل الهيئات العامة بشكل ديمقراطي وانما بالتعيين والتركية اضافة لاستشراء الفساد الاداري والمالي في الكثير من حلقات ومفاصل هذه المنظمات خاصة التي يتم تمويلها ودعمها من قبل بعض الاحزاب الحاكمة في بعض الدول النامية وبعض المنظمات الدولية التابعة للامم المتحدة وسفارات بعض الدول المهمة بمنظمات المجتمع المدني في السودان

¹ . رضا، نجلاء فخر الدين علي، مجالات الخدمة التطوعية في الجمعيات الخيرية النسائية، أبحاث وأوراق عمل المؤتمر العلمي الأول للخدمات التطوعية بالمملكة العربية السعودية، المنعقد بجامعة أم القرى، مكة

اضافة لغياب الرقابة المالية والادارية المباشرة على نشاطاتها المالية وقياس كفاءة الاداء والانتاج وعدم تقديم التقارير الادارية والمالية للهيئة العامة لمعالجة الخلل فيها بشكل ديمقراطي وموضوعي ومهني لضعف اجهزة الرقابة المالية والادارية وكفاءة الاداء فيها او عدم وجودها اصلا وكذلك وجود الخلل في انظمتها وهياكلها الادارية الداخلية احيانا .

6. الجهل والتخلف والامية والتقاليد البالية المتوارثة اضافة الى الارهاب الاسود والتطرف والعصابات الذي تعاني منه اليوم اغلب منظمات المجتمع المدني في السودان وهذا ينطبق احيانا على كثير من دول العالم الثالث حيث تعاني الكثير من التحديات والمخاطر والصعوبات والتعقيدات لممارسه نشاطاتها وفعاليتها بشكل طبيعي بتناسق وانسيابية ورشاقة ومرونة لتقاطعها احيانا مع بعض هذه القيم والعادات والتقاليد المختلفة والمتوارثة في المجتمع والتي ضربت اطنابها وتأثيرها في عمقه وجذوره وتعتبر عراقيل ومعوقات وحواجز حقيقية امام تقديم خدماتها واعمالها في مجال المرأة والشباب والطلبة والزواج والطلاق وتعدد الزوجات وغيرها.

وتساهم الفتاوي الظلامية للارهابيين والمتطرفين من القاعدة واذنابها اليوم في العراق على اشاعة المفاهيم المعادية لمنظمات المجتمع المدني بشكل ارهابي ومشوه ومقزز ومخادع للقيم الانسانية والدينية لمنع نشاطها في تنوير وتوعية المجتمع وتقديم الخدمات له حيث لاتستطيع هذه المنظمات العمل في مناطق تواجد افكار وممارسات ونشاطات التنظيمات الارهابية والمتطرفة لذلك يتطلب تعاضد وتكاتف كل اركان المجتمع لزيادة الوعي باهمية نشاط هذه المنظمات والتي تهدف الى نشر الثقافة ومبادئ الاخلاق والفضيلة والقيم العظيمة للاديان السماوية اضافة للمبادئ الانسانية من التسامح والمحبة والاحترام

الفصل الثالث

الدراسة الميدانية

المبحث الأول : نشأة المنظمة الوقفية لرعاية الأيتام.

المبحث الثاني: إجراءات الدراسة الميدانية

المبحث الثالث: عرض وتحليل البيانات واختبار الفرضيات

المبحث الأول

نشأة المنظمة الوقفية لرعاية الأيتام

نشأة وتأسيس المنظمة:

قال تعالى «ويسألونك عن اليتامى قل اصلاح لهم خير وان تخالطوهم فاخوانكم والله يعلم المفسد من المصلح ولو شاء الله لاعتنكم ان الله عزيز حكيم»

تأسست المنظمة الوقفية لرعاية الايتام في العام 2003 استجابة للطلب المتزايد للكفالة المؤسسية بعد احداث سبتمبر العام 2001 بالولايات المتحدة الامريكية ونتيجة لذلك توقفت كثير من المنظمات الاجنبية والعربية والاسلامية عن تقديم الدعم لبرنامج كفالة اليتيم في السودان فكان لا بد من قيام المنظمات الوطنية لسد هذه الفجوة وسجلت المنظمة اول مرة في العام 2003 في مفوضية العون الانساني بولاية الخرطوم ثم سجلت اتحادياً في العام 2009 حيث اقيمت الجمعية العمومية بتاريخ 2009/11/3 بحضور المفوض العام واعضاء الجمعية العمومية وتم فيه اجازة النظام الاساسي وعرض نشاطات المنظمة في الفترة السابقة وبعد ذلك سجلت المنظمة وفقاً لاحكام قانون تنظيم العمل الطوعي والانساني للعام 2006 لتكون تابعة لوزارة الشؤون الانسانية

رؤية المنظمة

تأكيد الانسانية والتنمية المستدامة لمواكبة التطور التقني في مجال رعاية اليتامى.

رسالة المنظمة:

لسعي المتواصل لريادة العمل الخيري في مجال كفالة ورعاية اليتامى في السودان.
الفئات التي تستهدفها المنظمة :الايتام ورعاية امهات الايتام «الارامل»

شروط الكفالة

تتم كفالة الايتام بالمنظمة وفقا للشروط ادناه

تسلم الاستمارة الخاصة بمعلومات اليتيم صورته وسكنه واخوانه .. الخ
تتم الكفالة وفق شروطها الشرعية والادارية -يتم تعبئة استمارة الكافل ويتعهد بتحويل
مبلغ الكفالة المقرر من المنظمة والذي يتغير وفق حالة البلاد الاقتصادية -. يتم
تحويل المبلغ اما عن طريق البنك او المكتب اوالبطاقات الذكية او تحويل الرصيد
يدخل اليتيم في أنشطة المنظمة المختلفة من دروس تقوية ومراجعة وحفظ القرآن
الكريم ومعرفة اهم احاديث الرسول صلى الله عليه وسلم.

اهم مشاريع المنظمة

كفالة الايتام والارامل، امهات الايتام ، افطار تلميذ . حقبة الصائم . افطار الصائم
حفر ابار مياه الشرب . تدشين الاوقاف . الاحتفال بعيد اليتيم.

موقع المنظمة:

السودان - الخرطوم . كافوري مربع 9 شرق مجمع النورالاسلامي

حساب المنظمة بالبنوك :

بنك فيصل الاسلامي السوداني فرع الموردة - 1418

بنك امدرمان الوطني - 1013257

بنك النيل - 1529

بنك النيل ودائع ادخار - 14833

مصرف السلام . 2627

التحويل بالعملات الاجنبية بواسطة ابوظب

MTN سودان تطلق الرقم 1616 لدعم تعليم الأيتام

في إطار مشاريعها وبرامجها لدعم التعليم قامت شركة MTN سودان للاتصالات بإطلاق الحملة التعريفية لتفعيل الرقم 1616 المخصص لدعم تعليم الايتام وذلك في الساحة الخضراء بالخرطوم بالتعاون مع المنظمة الوقفية لرعاية الايتام وذلك عبر إرسال رسالة قصيرة يكتب فيها رقم التبرع. فئات التبرعات تبدأ بقيمة 5 جنية و 10 جنية و 50 جنية و 100 جنية حيث يتم ارسال الارقام من 1 الي 4 بالترتيب الي الرقم 1616، على ان تقوم MTN سودان بالتبرع بقيمة مماثلة لما يتم التبرع به لصالح تعليم الايتام في السودان.

الدكتور عادل عربي الامين العام للمنظمة الوقفية لرعاية الايتام اشاد بتجربة الشراكة مع MTN سودان في مشروع دعم تعليم الايتام عن طريق الرقم المختصر 1616، وابعان ان انطلاق هذا المشروع يمثل اضافته لموارد المنظمة واستمرارية لمشروع تعليم الايتام .

الاستاذ علاء الدين الشيخ مدير المسؤولية المجتمعية بشركة MTN سودان قدم شكره لكل الحضور وقدم لمحة تعريفية عن دور MTN سودان في دعم محور التعليم عموماً وتعليم الايتام خصوصاً، وموضحاً ان المشروع يستهدف ٢٥٠٠ يتيم من جميع ولايات السودان . حيث إهتمت مجموعة MTN بقضية التعليم وذلك بتخصيص 70% من ميزانية العمل المجتمعي لصالح دعم التعليم.

اهم البرامج والمشروعات التي تم تنفيذها بواسطة المنظمة الوقفية لرعاية الايتام

كفالة (2500) يتيم كفالة مالية شهرية داخل وخارج ولاية الخرطوم

- تقديم الطرود الغذائية لاسر الايتام في رمضان

تقديم فرحة العيدين لايتام المكفولين

توزيع كساء المدارس خاصة مرحلة الاساس

مشروعات التعليم وتشمل تخفيض الرسوم الدارسية الجامعية او الغائها لبعض الايتام
وتكريم الايتام المتفوقين والمبدعين واقامة كورسات تقوسية لطلاب الشهادة السودانية
اقامة دورات تدريبية لالرامل بالتعاون مع الجهات ذات الصلة ، اقامة دورات تدريبية
لتعليم صنالعة الخبائز والمعجنات ، اقامة دورة تدريبية في الاسعافات الاولية
والرعاية الصحية ، تنفيذ مشاريع ابواء لبعض اسر الايتام ، توزيع لحوم الاضاحي
لايتام المنظمة ، اجراء كشف طبي شامل لايتام في ايام الصحية

استخراج بطاقات تامين صحي لاسر الايتام ، تنفيذ مشاريع استثمارية لاسر الايتام
، توزيع كراسي مدولبة لايتام المعاقين ، توفير وجبات افطار لعدد من ايتام
المدارس ، اقامة مخيمات صيفية لايتام ، توزيع الزي المدرسي لايتام المدارس ،
عمل ايام نرفيهية لايتامخ والاحتفال بيوم اليتيم ، عمل مداخلات مع الاذاعة واشراك
الايتام في هذه المداخلات

المبحث الثاني

اجراءات الدراسة الميدانية

مقدمة:

يتناول هذا الجانب الدراسة العملية، وتحليل البيانات التي تم تجميعها بواسطة استمارتي الاستبيان الموزعة على مجتمع الدراسة وذلك للتعرف على دور العلاقات العامة في العمل الطوعي ورفع كفاءة أداء العاملين وتحقيق أهداف المنظمات، دراسة تطبيقية على المنظمة الوقفية للرعاية والأيتام.

صدق وثبات الدراسة:

لقد تم عرض الاستبانة الخاصة بالدراسة على محكمين من أعضاء هيئة التدريس المختصين في جامعات مختلفة وذلك للتحقق من مدى صدق فقرات الاستبانة، وإبداء آرائهم حول كل فقرة من فقرات الاستبانة وانسجامها مع موضوع الدراسة، وملاءمتها لتحقيق أهداف الدراسة، وقد تم تعديل الاستبانة وفقاً للملاحظات الواردة من المحكمين.

وقد تم استخدام اختبار معامل الثبات باستخدام قيم كرونباخ، وبيين الجدول رقم (1/3) قيمة ألفا للمتغيرات التي بنى عليها نموذج الدراسة.

وحيث أن قيمة ألفا يجب أن تكون أكبر من (0.60) حتى تكون درجة الثبات مقبولة لإجراء التحليل على البيانات، فإنه يلاحظ من الجدول رقم () أن قيم المعاملات مرتفعة لجميع متغيرات الدراسة ومناسبة.

جدول رقم (1/3)

قيمة معامل الثبات كرونباخ ألفا ومعامل الصدق لكل متغير من متغيرات الدراسة

الصدق	الثبات	المتغيرات
0.612	0.779	ما هو مستوى تأهيل ممارسي العلاقات العامة ومدى كفاءتهم الإدارية في المنظمة
0.563	0.699	ما مدى التطور الذي حدث في الجوانب الإدارية لإدارة العلاقات العامة بالمنظمة
0.558	0.692	ما مدى توفر الإمكانيات المادية والبشرية والمعلوماتية التي تنتج إدارة العلاقات العامة
0.550	0.682	ما هي الأنشطة التي تقوم بها العلاقات العامة

المصدر : إعداد الباحثة من بيانات الاستبيان 2018م.

أداة جمع البيانات:

اعتمدت الدراسة في جمع البيانات على استمارة الاستبيان، حيث صممت استبانة - ملحق (1) - حول دور العلاقات العامة في العمل الطوعي ورفع كفاءة أداء العاملين وتحقيق أهداف المنظمة اعتماداً على الدراسات السابقة والإطار النظري، وتم تطبيقها على العاملين في المنظمة الوقفية لرعاية الأيتام، وذلك للإجابة على تساؤلات الدراسة.

وتكونت الاستبانة من الأجزاء التالية:

1. الجزء الأول: البيانات الشخصية والديموغرافية للعاملين في المنظمة، وشملت بيانات عن النوع، العمر، المؤهل العلمي، التخصص، نوع العمل، عدد سنوات الخبرة.

2. الجزء الثاني: العبارات الخاصة بمتغيرات الدراسة وأسئلتها قيد الدراسة، وقد تألفت (34) عبارة موزعة على الأبعاد الموضحة بالجدول (2/3):

جدول رقم (2/3)

محاور العبارات الخاصة بالاستبانة

عدد العبارات	المتغير
16	ما هو مستوى تأهيل ممارسي العلاقات العامة ومدى كفاءتهم الإدارية في المنظمة
7	ما مدى التطور الذي حدث في الجوانب الإدارية لإدارة العلاقات العامة بالمنظمة
6	ما مدى توفر الإمكانيات المادية والبشرية والمعلوماتية التي تنتج إدارة العلاقات العامة
5	ما هي الأنشطة التي تقوم بها العلاقات العامة

المصدر : إعداد الباحثة من بيانات الاستبيان 2018م.

وتم استخدام مقياس ليكرت الخماسي والذي يتدرج على النحو التالي: (أوافق بشدة، أوافق، محايد، لا أوافق، لا أوافق بشدة).

مجتمع الدراسة:

يتكون مجتمع الدراسة من العاملين في المنظمة الوقفية لرعاية الأيتام، ويبلغ

عدد مجتمع الدراسة (34) مفردة.

عينة الدراسة:

تم اختيار كل أفراد المجتمع كعينة للدراسة و يبلغ عددهم (34) كعينة قصدية مسحية.

توزيع استمارات الاستبيان:

تم توزيع (34) استبانة على العاملين في المنظمة الوقفية لرعاية الأيتام، وقد استغرق توزيع واستلام الاستمارات (1) يوم، وقد استجاب (32) موظفاً، وعند إجراء التحليل تم استبعاد (1) استمارة واحدة من الاستمارات المعادة لعدم صلاحيتها للتحليل الإحصائي، وبذلك يكون عدد الاستبانات الصالحة للتحليل (31) استبياناً، أي بنسبة (91.2%) من عينة الدراسة (34).

وصف خصائص عينة الدراسة:

لتوصيف عينة الدراسة فقد جمعت بيانات عن المتغيرات الديمغرافية للعاملين والتي تخدم أهداف الدراسة. وفي هذا الجزء سيتم وصف خصائص العاملين من حيث، النوع، العمر، المؤهل العلمي، التخصص، نوع العمل، عدد سنوات الخبرة.

1/ وصف خصائص عينة الدراسة حسب النوع:

من الجدول (3/3) يتضح أنه تم توزيع مفردات العينة بين ذكور وإناث، حيث كانت نسبة الإناث هي الغالبة بنسبة (54.8%)، بينما بلغت نسبة الذكور (45.2%)، ويشكل عام فإن نسبة الإناث هي أكثر من نسبة الذكور بفارق حسابي يبلغ (9.6%)، وهذا قد يرجع في رأي الباحثة أن الإقبال على العمل في منظمات رعاية الأيتام لا يلاقي قبولاً نسبياً من الرجال وأن العمل يعتمد على النساء بصورة عامة.

جدول (3/3)

عينة الدراسة حسب النوع

النسبة المئوية %	التكرار	فئات النوع
45.2%	14	ذكور
54.8%	17	إناث
100%	31	الإجمالي

المصدر : إعداد الباحثة من بيانات الاستبيان 2018م.

2/ وصف خصائص عينة الدراسة حسب فئات العمر:

يوضح الجدول (4/3) توزيع أفراد العينة حسب العمر، ويتضح أن (54.8%) ممن تقع أعمارهم في الفئة العمرية (أقل من 25 سنة) يليها الفئة العمرية (25 وأقل من 30 سنة) ونسبة مقدارها (22.6%) من أفراد العينة، وهذا يعني أن المنظمات التطوعية في السودان تعمل على رفق كوادرها سنوياً بدماء جديدة.

جدول (4/3)

عينة الدراسة حسب فئات العمر

النسبة المئوية %	التكرار	فئات العمر
54.8%	17	أقل من 25 سنة
22.6%	7	25 وأقل من 30 سنة
6.5%	2	30 وأقل من 35 سنة
3.2%	1	35 وأقل من 40 سنة
6.5%	2	40 وأقل من 45 سنة
6.5%	2	أكثر من 50 سنة
100%	31	الإجمالي

المصدر : إعداد الباحثة من بيانات الاستبيان 2018م.

3/ وصف خصائص عينة الدراسة حسب المؤهل العلمي:

يبين الجدول (5/3) عدد ونسبة كل مؤهل من المؤهلات العلمية، حيث نلاحظ أن فئة حملة المؤهلات الجامعية (البكالوريوس) جاءت لتمثل النسبة الغالبة، حيث بلغت نسبتهم (54.8%). وهذا مؤشر جيد يشجع على الوثوق في إجابات أفراد العينة بشأن عبارات استمارة الاستبيان. وتليها في الترتيب حملة الدبلوم العالي بنسبة (16.1%). ثم يليها حملة الشهادات دون الثانوية بنسبة (12.9%)، وأخيراً حملة الماجستير بنسبة (6.5%). ونظراً لأن أغلب المشاركين يحملون مؤهلات جامعية. فإن هذا سيؤثر على مصداقية المعلومات التي تم جمعها، وفهمهم لطبيعة الدراسة وأهميتها.

جدول (5/3)

عينة الدراسة حسب المؤهل العلمي

النسبة المئوية %	التكرار	المؤهل العلمي
12.9%	4	دون الثانوي
9.7%	3	ثانوي
54.8%	17	بكالوريوس
16.1%	5	دبلوم عالي
6.5%	2	ماجستير
-	-	دكتوراه
100%	31	الإجمالي

المصدر : إعداد الباحثة من بيانات الاستبيان 2018م.

4/ وصف خصائص عينة الدراسة حسب التخصص:

يبين الجدول (6/3) أن تخصصات أفراد العينة قد توزعت على تخصصات مختلفة، وقد بلغت نسبة التخصصات المحاسبية (29%)، كما أن (12.9%) من العاملين في المنظمة هم من حملة تخصص الإدارة، أما نسبة حملة تخصص الاقتصاد بلغت (9.7%) وهي نسبة ضعيفة مقارنة بالتخصصات الأخرى أما حملة التخصصات الأخرى فبلغت نسبت (48.4%).

جدول (6/3)

عينة الدراسة حسب التخصص

النسبة المئوية %	التكرار	التخصص
12.9%	4	إدارة
29%	9	محاسبة
9.7%	3	اقتصاد
48.4%	15	أخرى
100%	31	الإجمالي

المصدر : إعداد الباحثة من بيانات الاستبيان 2018م.

5/ وصف خصائص عينة الدراسة حسب نوع العمل:

يوضح الجدول (7/3) عينة الدراسة حسب نوع العمل، حيث يشير الجدول أن نسبة (3.2%) هو إداري ومثلها مدير إدارة ومثلها مدير قسم، ونجد أن (80.6%) من أفراد العينة من الموظفين، كما أن نسبة (9.7%) من أفراد العينة هم من العمال. وهذا يدل على أن رأي عينة الدراسة تجاه أسئلتها ومتغيراتها غير متحيز.

جدول (7/3)

عينة الدراسة حسب نوع العمل

النسبة المئوية %	التكرار	نوع العمل
3.2%	1	إداري
3.2%	1	مدير إدارة
3.2%	1	مدير قسم
80.6%	25	موظف
9.7%	3	عامل
100%	31	الإجمالي

المصدر : إعداد الباحثة من بيانات الاستبيان 2018م.

6/ وصف خصائص عينة الدراسة حسب عدد سنوات الخبرة:

يوضح الجدول (8/3) عدد ونسبة سنوات الخبرة على اختلاف الوظائف، حيث بلغت فئة (5 سنوات) نسبة (51.6%) تليها فئة (5 سنوات إلى أقل من 10) بنسبة (32.2%) وهذا يدل على حداثة العمل بالمجال. وتليها بعد ذلك فئة (10 سنوات إلى أقل من 20) بنسبة (9.7%) وأخيراً فئة (15 سنة إلى أقل من 20) وفئة (أكثر من 20 سنة) بنسبة (3.2%). وبالتالي نلاحظ قلة الفئات ذات الخبرة.

جدول (8/3)

عينة الدراسة حسب عدد سنوات الخبرة

النسبة المئوية %	التكرار	عدد سنوات الخبرة
51.6%	16	5 سنوات
32.2%	10	5 سنوات إلى أقل من 10
9.7%	3	10 سنوات إلى أقل من 15
3.2%	1	15 سنة إلى أقل من 20
3.2%	1	أكثر من 20 سنة
100%	31	الإجمالي

المصدر : إعداد الباحثة من بيانات الاستبيان 2018م.

المبحث الثالث

مناقشة النتائج

الإجابة علي الأسئلة

فيما يلي عرض لنتائج التحليل الإحصائي الوصفي للبيانات، وهي قيمة المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لجميع أبعاد الدراسة، والعبارات المكونة لكل بعد، مع الأخذ بعين الاعتبار أن تدرج المقياس المستخدم في الدراسة كما يلي:

جدول (9/3)

توزيع الدرجات على بنود الإجابة للعبارات

الإجابة	أوافق بشدة	أوافق	محايد	لا أوافق	لا أوافق بشدة
الدرجة	5	4	3	2	1

المصدر : إعداد الباحثة من بيانات الاستبيان 2018م.

واستناداً إلى ذلك فإن قيم المتوسطات الحسابية (طول الخلية) التي وصلت إليها الدراسة، يتم التعامل معها لتفسير البيانات على النحو التالي.

لحساب طول خلايا مقياس ليكرت الخماسي تم حساب المدى $(4=-5)$ ، ثم تقسيم على عد فئات المقياس للحصول على طول الخلية الصحيح أي $(0.80=5\div 4)$. بعد ذلك تم إضافة هذه القيمة إلى أقل قيمة في المقياس أو بداية المقياس وهي (الواحد الصحيح). وذلك لتحديد الحد الأعلى لهذه الخلية¹. وهكذا يصبح طول الخلايا كما هو موضح بالجدول (9/3) للعبارات الواردة في الاستبيان.

¹ العمر، 2002م، ص322.

جدول (10/3)

طول الخلية لمقياس الدراسة وفقاً لمقياس ليكرت

طول الخلية	الفئة في مقياس ليكرت	قيمة المتوسط
من 1 إلى أقل من 1.80	لا أوافق بشدة	منخفض جداً
من 1.80 إلى أقل من 2.60	لا أوافق	منخفض
من 2.60 إلى أقل من 3.4	محايد	متوسط
من 3.40 إلى أقل من 4.20	موافق	مرتفع
من 4.2 إلى 5.00	موافق بشدة	مرتفع جداً

المصدر : إعداد الباحثة من بيانات الاستبيان 2018م.

وعلى أساس ذلك تم الاستعانة بالحاسب الآلي واستخدام برنامج الحزم الإحصائية للعلوم الاجتماعية (Statistical Package for Social Sciences) ويرمز لها اختصاراً بالرمز (SPSS).

1/ السؤال الأول للدراسة:

"ما هو مستوى تأهيل ممارسي العلاقات العامة ومدى كفاءتهم الإدارية في

المنظمة"

يبين الجدول (11/3) المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لإجابات

أفراد العينة حول العبارات المتعلقة بمستوى تأهيل ممارسي العلاقات العامة ومدى كفاءتهم الإدارية في المنظمة.

ويتضح أن هنالك اهتمام ببرنامج التدريب لجميع العاملين وتنمية مهاراتهم

مما يزيد من تحقيق أهداف المنظمة حيث كان المتوسط الحسابي لإجابات أفراد

العينة على هذه العبارة (4.87) وقيمة الانحراف المعياري بلغت (0.34).

أما وجود أثر إيجابي للتدريب على رفع كفاءة أداء العاملين في المنظمة فقد كان ذات مستوى مرتفع حيث كان المتوسط الحاسبي لهذا السؤال هو (4.61) بانحراف معياري بلغ (0.49). وهذا يدل على أن المنظمات التطوعية تحاول تنويع برامجها التدريبية لتوافق المطلوبات من العمل.

وأيضاً يتضح من الجدول التالي أن طبيعة الدورات قصيرة الأجل التي يتلقاها العاملين في المنظمة تتعلق بمجال تقليل الأخطاء في العمل، حيث أن المتوسط الحسابي لهذه العبارة بلغ (4.58) وبانحراف معياري بلغ (0.67).

أما التدريب من خلال المحاضرات والندوات والورش يسهم في مساعدة الفرد للتقدم لوظائف أعلى في زمن أقل، ووجود اهتمام بالتدريب الفني بالنسبة للعاملين في المنظمة فبلغ المتوسط الحاسبي لكل منهما على التوالي (4.45)(4.35)، وقد كانت الانحرافات المعيارية لهذه الإجابات (0.80) و(0.83). كذلك بلغ المتوسط الحسابي ليتم تحديد الاحتياجات التدريبية على نحو عملي بما يحقق أهداف المنظمة (4.32) وجميعها درجات مرتفعة.

أما التدريب من خلال دراسة الحالة ومدى تأثيره في زيادة جودة العمل، فنجد أن إجابات أفراد العينة على هذه العبارة بلغ (3.93) وهي أدنى قيمة في المتوسطات، وهذا يعني أن العينة توافق على جميع عبارات السؤال الأول أي أن هنالك مستوى مرتفع من التأهيل لممارسي العلاقات العامة وكفاءتهم الإدارية في المنظمة.

وهذا يقودنا إلى الاستنتاج إلى أن الاهتمام المتعاطف من قبل إدارة المنظمة بمستويات التأهيل.

جدول (11/3)

توزيع آراء عينة الدراسة حول مستوى تأهيل ممارسي العلاقات العامة وكفاءتهم الإدارية

المستوى	الأهمية	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	العبرة
مرتفع جداً	1	0.34	4.87	يوجد اهتمام ببرنامج التدريب لجميع العاملين وتنمية مهاراتهم ويزيد من تحقيق أهداف المنظمة
مرتفع جداً	2	0.49	4.61	يوجد أثر إيجابي للتدريب على رفع كفاءة أداء العاملين في المنظمة
مرتفع جداً	3	0.67	4.58	طبيعة الدورات قصيرة الأجل التي يتلقاها العاملين في المنظمة تتعلق بمجال تقليل الأخطاء في العمل
مرتفع جداً	4	0.80	4.45	إن التدريب من خلال المحاضرات والندوات والورش يسهم في مساعدة الفرد للتقدم لوظائف أعلى في زمن أقل
مرتفع جداً	5	0.83	4.35	يوجد اهتمام بالتدريب الفني بالنسبة للعاملين في الشركة السودانية المنظمة
مرتفع جداً	6	0.79	4.32	يتم تحديد الاحتياجات التدريبية على نحو عملي بما يحقق أهداف المنظمة
مرتفع جداً	7	0.77	4.25	تستخدم المنظمة جميع الأساليب التدريبية الحديثة مما يؤدي إلى تحديد الاتجاه الصحيح والسليم في العمل
مرتفع جداً	7	0.77	4.25	إخضاع العاملين لدورات تدريبية باستمرار خلال فترات زمنية مختلفة يؤدي إلى تحقيق الأهداف الإستراتيجية للمنظمة
مرتفع جداً	8	0.80	4.22	إن التدريب أثناء العمل يساعد على اكتساب اتجاهات إيجابية تجاه العمل في المنظمة
مرتفع جداً	8	0.80	4.22	طول فترة التدريب الخارجي تؤدي إلى زيادة خبرات العاملين بالشركة المنظمة

مرتفع	9	0.87	4.19	يوجد برنامج تدريب خاص بالإدارات العليا في المنظمة
مرتفع	10	0.86	4.16	للتدريب مقومات تنظيمية وإدارية تساعد في تطوير مقدرات العاملين بالشركة المنظمة
مرتفع	11	0.77	4.06	تختلف فترة وأوقات التدريب بناء على ظروف العمل وإمكانيات العاملين والمدة الزمنية للبرنامج التدريبي بصورة تؤدي إلى فهم رؤية ورسالة المنظمة
مرتفع	12	0.93	4.00	إن التدريب أثناء العمل يؤدي إلى رفع كفاءة الأداء وزيادة الإنتاجية
مرتفع	13	0.87	3.96	تحديد أهداف التدريب في ضوء الاحتياجات التدريبية الفعلية التي تؤدي إلى رفع كفاءة أداء المتدربين في المنظمة
مرتفع	14	0.77	3.93	إن التدريب من خلال دراسة الحالة يؤدي إلى زيادة جودة العمل
مرتفع جداً			4.27	المتوسط الحسابي العام

المصدر : إعداد الباحثة من بيانات الاستبيان 2018م.

السؤال الثاني للدراسة:

"ما مدى التطور الذي حدث في الجوانب الإدارية لإدارة العلاقات العامة"

يتبين من الجدول (12/3) أن المتوسط العامة لأبعاد متغير الدراسة (مدى التطور الذي حدث في الجوانب الإدارية لإدارة العلاقات العامة) كان مرتفع جداً حيث بلغ (4.31) مما يدل على أن تصورات العاملين حول مدى التطور الذي حدث في الجوانب الإدارية لإدارة العلاقات العامة جاءت بدرجة مرتفعة جداً، واحتل العبارة (تطوير وزيادة نوعية الناس للخدمات المقدمة عن طريق الإعلانات والترويج) المرتبة الأولى بمتوسط حسابي بلغ (4.64)، تلتها في ذلك عبارة (توجد خطة إستراتيجية مرنة وفعالة لتطوير استمرارية عملاء المنظمة وحفظ وحماية معلومات عملاء المنظمة) بمتوسط حسابي بلغ (4.54)، وجاءت عبارة (مراجعة الخطة الإستراتيجية بشكل دقيق ومعرفة المنافسين من أجل الوقوف على نقاط القوة

والضعف لديهم) في المرتبة الثالثة بمتوسط حسابي بلغ (4.32). في حين جاءت عبارة (توجد شفافية قوية وثقافة إيجابية تساعد على جذب العملاء لما تقدمه المنظمة من خدمات بهدف إقامة ولاء بينهم وبين المنظمة) في المرتبة الرابعة بمتوسط حسابي (4.25) وجاءت عبارة (التعرف على المخاطر التشغيلية وفهمها وإدارتها يحافظ على استمرارية عملاء المنظمة) في المرتبة السابعة والأخيرة بمتوسط حسابي (4.12).

جدول (12/3)

توزيع آراء عينة الدراسة حول التطور في الجوانب الإدارية لإدارة العلاقات العامة

المستوى	الأهمية	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	العبارة
مرتفع جداً	1	0.66	4.64	تطوير وزيادة توعية الناس للخدمات المقدمة عن طريق الإعلانات والترويج
مرتفع جداً	2	0.88	4.54	توجد خطة إستراتيجية مرنة وفعالة لتطوير استمرارية عملاء المنظمة وحفظ وحماية معلومات العملاء المنظمة
مرتفع جداً	3	0.97	4.32	مراجعة الخطة الإستراتيجية بشكل دقيق ومعرفة المنافسين من أجل الوقوف على نقاط القوة والضعف لديهم
مرتفع جداً	4	0.89	4.25	توجد شفافية قوية وثقافة إيجابية تساعد على جذب العملاء لما تقدمه المنظمة من خدمات بهدف إقامة ولاء بينهم وبين المنظمة
مرتفع جداً	5	1.02	4.22	المحافظة على اسم المنظمة وسمعتها التجارية وتوطيد العلاقات الجيدة مع العملاء والشركاء مما يساهم في نمو المنظمة وجذب العملاء
مرتفع	6	0.88	4.13	توجد معايير واضحة وتطوير البرامج والسياسات الداعمة والمبادئ التوجيهية والإجراءات اللازمة لضمان متابعة العمل من دون توقف المنظمة
مرتفع	7	0.84	4.12	التعرف على المخاطر التشغيلية وفهمها وإدارتها يحافظ على استمرارية عملاء المنظمة
مرتفع جداً			4.31	المتوسط الحسابي العام

المصدر : إعداد الباحثة من بيانات الاستبيان 2018م.

3/ السؤال الثالث للدراسة:

"ما مدى توفر الإمكانيات المادية والبشرية والمعلوماتية التي تنتج إدارة

العلاقات العامة" حيث تشير المعطيات الواردة في جدول (13/3) إلى أن هنالك

توافق في إجابات أفراد العينة حول مدى توفر الإمكانيات المادية والبشرية

والمعلومات التي تنتج إدارة العلاقات العامة، حيث بلغ المتوسط الحسابي لجميع العبارات (4.17) جاءت بدرجة مرتفعة ، واحتلت العبارة (تتبع المنظمة الأسس والمعايير العلمية عند تصميم البرنامج التدريبي) المرتبة الأولى بمتوسط حسابي بلغ (4.41)، تلتها في ذلك عبارة (تهتم المنظمة بعملية قياس وتقييم الأداء وبرنامج التدريب قبل تنفيذ البرنامج) بمتوسط حسابي بلغ (4.38)، وجاءت عبارة (تستخدم المنظمة لتقييم وقياس الأداء قوائم الاستقصاء وأساليب العصف الذهني والاختبارات التحريرية والعملية والملاحظة والتقارير والبحوث) في المرتبة الثالثة بمتوسط حسابي بلغ (4.32). في حين جاءت عبارة (تعمل المنظمة على قياس وتقييم برنامج التدريب أثناء تنفيذ البرنامج التدريبي) في المرتبة الرابعة بمتوسط حسابي (4.06) وجاءت عبارة (تتبع المنظمة الطرق العلمية عند تحديد الاحتياجات التدريبية) في المرتبة السادسة والأخيرة بمتوسط حسابي (3.87).

جدول (13/3)

توزيع آراء عينة الدراسة حول توفر الإمكانيات المادية والبشرية التي تنتج إدارة العلاقات العامة

المستوى	الأهمية	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	العبرة
مرتفع جداً	1	0.76	4.41	تتبع المنظمة الأسس والمعايير العلمية عند تصميم البرنامج التدريبي
مرتفع جداً	2	0.80	4.38	تهتم المنظمة بعملية قياس وتقييم الأداء وبرنامج التدريبي قبل تنفيذ البرنامج
مرتفع جداً	3	0.83	4.32	تستخدم المنظمة لتقييم وقياس الأداء قوائم الاستقصاء وأساليب العصف الذهني والاختبارات التحريرية والعملية والملاحظة والتقارير والبحوث
مرتفع	4	1.03	4.06	تعمل المنظمة على قياس وتقييم برنامج التدريب أثناء تنفيذ البرنامج التدريبي
مرتفع	5	0.87	4.03	تعمل المنظمة على قياس وتقييم برنامج التدريب بعد تنفيذ البرنامج التدريبي
مرتفع	6	0.92	3.87	تتبع المنظمة الطرق العلمية عند تحديد الاحتياجات التدريبية
مرتفع			4.17	المتوسط الحسابي العام

المصدر : إعداد الباحثة من بيانات الاستبيان 2018م.

4/ السؤال الرابع للدراسة :

يتبين من الجدول (14/3) أن المتوسط العامة لأبعاد متغير الدراسة (الأنشطة التي تقوم بها العلاقات العامة بالمنظمة) كان مرتفع جداً حيث بلغ (4.32) مما يدل على أن تصورات العاملين حول الأنشطة التي تقوم بها العلاقات العامة بالمنظمة جاءت بدرجة مرتفعة جداً، واحتلت العبارة (تعمل المنظمة على رفع قدرة المتدربين على استيعاب التقنية الحديثة في المنظمة) المرتبة الأولى بمتوسط حسابي بلغ (4.51)، تلتها في ذلك عبارة (توفير أماكن ملائمة للتدريب وبيئة جيدة كالمقاعات وأدوات العرض والتكييف) بمتوسط حسابي بلغ (4.48)، وجاءت عبارة (تعمل المنظمة على توفير إمكانيات مادية وفنية لصيانة الأدوات والأجهزة المستخدمة في التدريب) في المرتبة الثالثة بمتوسط حسابي بلغ (4.29). في حين جاءت عبارة (تعمل المنظمة على توفير دم مادي ومعنوي تجاه الدورات التدريبية) في المرتبة الرابعة بمتوسط حسابي (4.25) وجاءت عبارة (تعمل المنظمة على توفير الإمكانيات المادية اللازمة لتوفير التقنية الحديثة المستخدمة في التدريب) في المرتبة الخامسة والأخيرة بمتوسط حسابي (4.09).

جدول (14/3) "يبين السؤال الرابع ما هي الأنشطة التي تقوم بها العلاقات العامة بالمنظمة"

المستوى	الأهمية	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	العبرة
مرتفع جداً	1	0.76	4.51	تعمل المنظمة على رفع قدرة المتدربين على استيعاب التقنية الحديثة في المنظمة
مرتفع جداً	2	0.67	4.48	توفير أماكن ملائمة للتدريب وبيئة جيدة كالتقاعات وأدوات العرض والتكيف
مرتفع جداً	3	0.82	4.29	تعمل المنظمة على توفير إمكانيات مادية وفنية لصيانة الأدوات والأجهزة المستخدمة في التدريب
مرتفع جداً	4	0.77	4.25	تعمل المنظمة على توفير دعم مادي ومعنوي تجاه الدورات التدريبية
مرتفع	5	0.83	4.09	تعمل المنظمة على توفير الإمكانيات المادية اللازمة لتوفير التقنية الحديثة المستخدمة في التدريب
مرتفع جداً			4.32	المتوسط الحسابي العام

المصدر : إعداد الباحثة من بيانات الاستبيان 2018م.

الفصل الرابع

التوصيات والتوصيات

الخاتمة :

في عالم اليوم الذي ذابت فيه الحدود وتلاشت فيه الفواصل بين الدول والشعوب وسادت فيه قيم العولمة وأصبح سكان الأرض جيران في عالم واحد زادت أهمية العمل الطوعي بل أصبحت ضرورة ملحة ووسيلة هامة لتحقيق حلم الشعوب في أرجاء المعمورة للعيش بسلام وطمأنينة بعيدا عن الحروب والعنف وخاصة مع نمو روح المصالح المشتركة بين الأمم وتداخل علاقاتهم ، إضافة إلى سرعة تغير العلاقات العامة بسبب التقدم العلمي وتطور وسائل الإعلام ووسائل الاتصال والمواصلات واثرت ذلك كله على تغير السياسات الداخلية للدول والتي تعتبر العلاقات العامة هي الأداة الأولى لتنفيذ أعمال المنظمات' وإذا ما علمنا أن العلاقات العامة هي حاصل جمع عمل المنظمات الوطنية والاجنبية للمجتمع الدولي ندرك أهمية وقيمة العلاقات العامة في ادارة العمل الطوعي في صنع القيمة الانسانية المفقودة .وعالم اليوم هو اشد ما يكون إلى لغة الحوار والتفاهم وتبادل وجهات النظر أكثر من حاجته إلى العنف والتطرف والتشدد والوسيلة الأفضل والانجح لتحقيق ذلك هي دور منظمات المجتمع المدني لادارة عمل يعود بالخير للمجتمع فقط عن طريق العلاقات العامة لما لها من اهمية خاصة في تسير العمل وتحقيق الاهداف والمصالحة المشتركة ، إن ما نشهده اليوم من اضطراب وحروب في أرجاء العالم تفرض على الحكماء والعقلاء أن يجعلوا من ادارة العمل الطوعي وعمل المنظمات كيدة واحدة لارساء الانسانية الفاضلةوهو الطريق الوحيد لحل مشكلات هذا العالم .

ووضع قوانين تساهم في تسير عملها وجعل جسم او كيان خاصة بها المفوضية القومية للشئون الاجئين

أولاً: النتائج:

من خلال التحليل الإحصائي لبيانا الدراسة، والإجابة على تساؤلاتها تم

التوصل إلى العديد من النتائج يمكن إيجازها فيما يلي:

1/ بينت الدراسة أن أكبر نسبة من العاملين من الإناث حيث بلغت نسبتهم (54.2%) من أفراد العينة وقد يكون هذا عائد إلى إقبال المرأة على العمل في قطاع المنظمات التطوعية، وأن غالبيتهم تقع أعمارهم في الفئة (أقل من 25 سنة) بنسبة (54.8%)، كما أن غالبيتهم من حملة شهادة البكالوريوس بنسبة (54.8%).

2/ كما أن نسبة (48.4%) من العاملين في المصارف هم من التخصصات (الأخرى) يليها تخصص المحاسبة بنسبة (29%)، كما لوحظ أن نسبة العاملين المتخصصين في الاقتصاد لا تتعدى (9.7%) من أفراد العينة وقد يعزى ذلك إلى اعتماد المنظمات على التخصصات الإدارية والمحاسبية والأخرى، أما من حيث عدد سنوات الخبرة فنجد أن المنظمة لديها موظفون من مختلف فئات الخبرة، مع ارتفاع نسبة منخفضي الخبرة، وهذا يعزى إلى ضمان تجديد المؤهلات والخبرات وضمن تواصلها ونقل الخبرة من جيل إلى آخر فيها وإن كان الاعتماد الأكبر على العاملين ممن تقع سنوات خبرتهم ضمن الفئة (5 سنوات) بنسبة (51.6%) تليها مباشرة الفئة (5 سنوات إلى أقل من 10) بنسبة (32.2%).

3/ بينت الدراسة أن مستوى تأهيل ممارسي العلاقات العامة وكفاءتهم الإدارية كان مرتفع جداً حيث يوجد اهتمام ببرامج التدريب لجميع العاملين وتنمية مهاراتهم ويزيد من تحقيق أهداف المنظمة، كما يوجد أثر إيجابي للتدريب على رفع كفاءة أداء العاملين في المنظمة. وكذلك اعتماد المنظمة على الدورات قصيرة الأجل التي يتلقاها العاملين في المنظمة تتعلق بمجال تقليل الأخطاء في العمل.

4/ بينت الدراسة أن هنالك تطور في الجوانب الإدارية لإدارة العلاقات العامة، حيث هنالك تطوير وزيادة توعية الناس للخدمات المقدمة عن طريق الإعلانات والترويج، كما توجد خطة إستراتيجية مرنة وفعالة لتطوير استمرارية عملاء المنظمة وحفظ وحماية معلومات العملاء بالمنظمة، ويتم مراجعة الخطة الإستراتيجية بشكل دقيق ومعرفة المنافسين من أجل الوقوف على نقاط القوة والضعف لديهم.

5/ بينت الدراسة أن مستوى توفر الإمكانيات المادية والبشرية التي تنتج إدارة العلاقات العامة كان مرتفع، حيث تتبع المنظمة الأسس والمعايير العلمية عند تصميم البرنامج التدريبي، وتهتم بعملية قياس وتقييم الأداء والبرنامج التدريبي قبل تنفيذ البرنامج، وتستخدم المنظمة لتقييم وقياس الأداء قوائم الاستقصاء وأساليب العصف الذهني والاختبارات التحريرية والعملية والملاحظة والتقارير والبحوث.

6/ بينت الدراسة أن الأنشطة التي تقوم بها العلاقات العامة بالمنظمة كانت مرتفعة جداً من حيث الأداء، حيث تعمل المنظمة على رفع قدرة المتدربين على استيعاب التقنية الحديثة في المنظمة، وتوفير أماكن ملائمة للتدريب وبيئة جيدة كالمقاهي وأدوات العرض والتكيف، وتعمل المنظمة على توفير إمكانيات مادية وفنية لصيانة الأدوات والأجهزة المستخدمة في التدريب.

ثانياً: التوصيات:

من خلال عرض النتائج التي توصلت إليه الدراسة، تقدم الدراسة مجموعة من التوصيات والتي تتمثل في الآتي:

1/ توصي الدراسة بأن تقوم المنظمات الوقفية والتطوعية أن تهتم بالتدريب من خلال دراسة الحالة لما لها من علاقة بزيادة جودة العمل.

2/ توصي الدراسة بأن تقوم المنظمات الوقفية والتطوعية بتحديد أهداف التدريب في ضوء الاحتياجات التدريبية الفعلية التي تؤدي إلى رفع كفاءة أداء المتدربين في المنظمة.

3/ توصي الدراسة بأن تقوم المنظمات الوقفية والتطوعية التعرف على المخاطر التشغيلية وفهمها وإدارتها لكي تحافظ على استمرارية عملاء المنظمة.

4/ توصي الدراسة بأن تقوم المنظمات الوقفية والتطوعية بتحديد معايير واضحة وتطوير البرامج والسياسات الداعمة والمبادئ التوجيهية والإجراءات اللازمة لضمان متابعة العمل من دون توقف المنظمة.

5/ توصي الدراسة بأن تقوم المنظمات الوقفية والتطوعية بأن تتبع الطرق العلمية عند تحديد الاحتياجات التدريبية.

6/ توصي الدراسة بأن تقوم المنظمات الوقفية والتطوعية بالعمل على قياس وتقييم برنامج التدريب بعد تنفيذ البرنامج التدريبي.

7/ توصي الدراسة بأن تقوم المنظمات الوقفية والتطوعية بتوفير الإمكانيات المادية اللازمة لتوفير التقنيات الحديثة المستخدمة في التدريب.

8/ توصي الدراسة بأن تقوم المنظمات الوقفية والتطوعية بتوفير دعم مادي ومعنوي تجاه الدورات التدريبية.

المصادر والمراجع

المصادر والمراجع

أولاً : القرآن الكريم

ثانياً : الكتب :

- العلاقات العامة في الإدارة (المبادئ والأسس العلمية الدكتور لبنان هاتف الشامي، الدكتور عبد الناصر جرادات، المركز القومي للنشر، الطبعة الأولى، 2001.
- ابن منظور، لسان العرب، دار إحياء التراث العربي مؤسسة التاريخ العربي، بيروت، لبنان، ط(١) ١٤١٦ هـ
- إبراهيم إمام: العلاقات العامة والمجتمع، القاهرة، مكتبة الأنجلو المصرية، 1976
- محمد عبد الله عبد الرحيم: العلاقات العامة، القاهرة، دار التأليف، 1982.
- إدارة وتخطيط العلاقات العامة ،محمود يوسف، حنان جنيد، مراجعة علي السيد ابراهيم عجوة، 2000.
- حسن محمد خير الدين: العلاقات العامة- المبادئ والتطبيق، القاهرة، مكتبة عين شمس، 1973
- العلاقات العامة الاسس والمبادئ، محمد نجيب الصرايرة ، اريد الاردن ، مكتبة الرائد العلمية، دراسة محكمة، 2001.
- . العلاقات العامة مفاهيم وممارسات، الدكتور محفوظ أحمد جودة، دار زهران للنشر والتوزيع، الطبعة الأولى، 2008
- إدارة دائرة العلاقات العامة ، مايك بيرد ترجمة حسام الدين خضور ، دمشق مزه، فيلات شرقية، شارع الفربي/87، الطبعة الاولى، 2008.

- تنظيم وإدارة العلاقات العامة ، الاردن، عمان _وسط البلد ، شارع الملك حسين،
بشير العلق، الطبعة الاولى، 2010.
- مهارات ادارة العلاقات العامة وخدمة الزبائن، محمد ابراهيم ، الطبعة الاولى ، دار
حمورابي ، دار الاسراء للنشر والتوزيع، 2009.
- حسين عبد الحميد أحمد رشوان: العلاقات العامة والإعلام من منظور علم
الاجتماع، الإسكندرية(مصر)، المكتب الجامعي الديث، 1993
- الألباني، محمد ناصر الدين، سلسلة الأحاديث الصحيحة وشيء من فقهها
وفوائدها، ط(٢)، (الدار السلفية، الكويت والمكتبة الإسلامية الأردن، ١٤٠٤ هـ. ٣.
- البخاري، محمد بن إسماعيل، الجامع الصحيح المسند المختصر من أمور
رسول الله صلى الله عليه وسلم وسننه وأيامه ، ط(١)، (المكتبة السلفية، ١٤٠٠ هـ
- القانون هو الشكل الذي تتعَيَّن فيه الحرية في المجتمع المعني، في زمان ومكان
محددین. لذلك فإن نمو القوانين وتطورها ينجمان عن نمو الحرية.
- عامر، طارق عبد الرؤوف محمد، تصور مقترح لتطوير دور الجامعة في خدمة
المجتمع في ضوء الاتجاهات العالمية الحديثة، ٢٠٠٧م.
- الزهراني، علي بن إبراهيم، مجالات العمل التطوعي في الميدان التربوي، سلسلة
مركز الدراسات والبحوث(٣)، ط(١)، (مؤسسة الشيخ عبد العزيز بن باز الخيرية،
١٤٢٦ هـ

ثالثاً : الرسائل العلمية

- الجهني، مانع حماد، دراسة دور المؤسسات في الخدمات التطوعية بالمملكة العربية السعودية، أبحاث وأوراق عمل المؤتمر العلمي الأول للخدمات التطوعية بالمملكة العربية السعودية، المنعقد بجامعة أم القرى، مكة المكرمة، ١٤١٨هـ.

- ديب، محمد نجيب، التطوع: مفهومه، وأبعاده، ومراميه وعلاقته بالرعاية الاجتماعية والعمل الاجتماعي والخدمة العامة (نظرة تحليلية وصفية)، أبحاث وأوراق عمل المؤتمر العلمي الأول للخدمات التطوعية بالمملكة العربية السعودية، المنعقد بجامعة أم القرى، مكة المكرمة، ١٤١٨هـ.

- مفيد شهاب، دراسات في القانون الدولي والإنساني، الطبعة الأولى، القاهرة: دار المستقبل.

- الشرعبي، وداد عبد الله، إعداد المرأة للعمل من منظور التربية الإسلامية وتطبيقاتها المعاصرة في المجتمع السعودي، رسالة ماجستير غير منشورة، مكة المكرمة، جامعة أم القرى، كلية التربية، قسم التربية الإسلامية والمقارنة، ١٤٢٤هـ.

- سمسونا زكريا جادين - دور معتمدية اللاجئين في حماية اللاجئين بالسودان ، جامعة أفريقيا العالمية - إشراف د. البربري محمدزين ، دبلوم عالي.

- كمال محمد عبد الرحمن، محاضرة عن حقوق اللاجئين والصكوك ذات الصلة، دورة القيادة الوسطى للضباط بأكاديمية الشرطة الملكية، عمان 1999م.

- عمر عابدين إبراهيم محمد - دور معتمدية اللاجئين في معالجة قضايا اللجوء في السودان ، جامعة أفريقيا العالمية - إشراف د. حسن مكي محمداحمد، ماجستير

-صباح عبد المنعم جلال - حقوق والتزامات اللاجئين في القانون الدولي، جامعة أفريقيا العالمية إشراف محمد البربري محمد زين، دبلوم عالي.

- عزمي بشارة، المجتمع المدني، دراسة نقدية، مع إشارة للمجتمع المدني العربي، مركز دراسات الوحدة العربية، بيروت، 1998، ص 10.

رابعاً: المجالات والدوريات

-رضاء، نجلاء فخر الدين علي، مجالات الخدمة التطوعية في الجمعيات الخيرية النسائية، أبحاث وأوراق عمل المؤتمر العلمي الأول للخدمات التطوعية بالمملكة العربية السعودية، المنعقد بجامعة أم القرى، مكة المكرمة، ١٤١٨هـ

- الحربي، حامد سالم، ضوابط الخدمة التطوعية " رؤية تربوية إسلامية"، أبحاث وأوراق عمل المؤتمر العلمي الأول للخدمات التطوعية بالمملكة العربية السعودية، المنعقد بجامعة أم القرى، مكة المكرمة، ١٤١٨هـ.

- توصيات ونتائج الزيارة الاستطلاعية السابعة في مجال العمل الاجتماعي التطوعي (٥- ٢٦ مارس ١٩٩٦م)، توصيات ونتائج الملتقيات العلمية، المكتب التنفيذي لمجلس وزراء العمل والشؤون الاجتماعية بدول مجلس التعاون لدول الخليج العربي، البحرين، ع ١٣، جمادى الأولى ١٤١٨هـ.

خامساً: المواقع الالكترونية

-www.google.com

-<http://www.unhcrorang.com>

الملاحق

ملحق رقم (1)



جامعة السودان للعلوم والتكنولوجيا كلية الدراسات العليا برنامج ماجستير عمل طوعي ادارة العمل الطوعي الموضوع : إستمارة الأستبيان



الإداريون والموظفون العاملون بالمنظمة الوقفية للرعية الايتام "
السلام عليكم ورحمة الله تعالى وبركاته

أما بعد.....

إن هذه الأستبيان المقدم لك والذي يتعلق بموضوع (دور العلاقات العامة في العمل الطوعي ورفع كفاءة أداء العاملين وتحقيق أهداف المنظمات) دراسة تطبيقية علي المنظمة الوقفية للرعاية الايتام والتي تمثل جزء من دراسة تطبيقية تقوم بها الباحثة لنيل درجة ماجستير في ادارة العمل الطوعي المتخصص من جامعة السودان للعلوم والتكنولوجيا .أمل التكرم بتعبئتها وإعادتها لما لها من أهمية بالغة في إستكمال إجراءات الدراسة .
والباحثة تقدر لكم مشاركتكم ويؤكد بعدم إستخدام هذه المعلومات إلا في مجال وأغراض البحث العلمي .
ولا يسعني إلا أن أتقدم لكم بوافر الشكر والعرفان علي تعاونكم وإستجابتكم وما تقتطعونه من وقت وما تبذلونه من جهد في خدمة البحث العلمي .
والسلام عليكم ورحمة الله تعالى وبركاته .

الباحثة

سلمي حمدوك احمد ادم

أولاً: القسم الأول : معلومات أساسية :

1. الجنس:

- أ- ذكر ()
ب- أنثى ()

2. العمر :

- أ. أقل من 25 سنة ()
ب. 25 أقل من 30 سنة ()
ج. 30 أقل من 35 سنة ()
د. 35 أقل من 40 سنة ()
هـ. 40 أقل من 45 سنة ()
و. 45 أقل من 50 سنة ()
ز. أكثر من 50 سنة ()

3. المؤهل العلمي :

- أ. دون الثانوي ()
ب. ثانوي ()
ج. بكالوريوس ()
د. دبلوم عالي ()
هـ. ماجستير ()
و. دكتوراة ()
ز. أخرى تذكر. ()

4. التخصص :

- أ. إدارة ()
ب. محاسبة ()
ج. إقتصاد ()
د. أخرى ()

5. نوع العمل :

- أ. إداري ()
ب. مدير إدارة ()
ج. مدير قسم ()
د. موظف ()
هـ. عامل ()

6. عدد سنوات الخبرة :

- أ. 5 سنوات ()
ب. 5 خمس سنوات إلي أقل من 10 سنوات () .
ج. من 10 إلي أقل من 15 سنة. ()
د. أكثر من 15 سنة. ()
هـ. 15 إلي أقل من 20 سنة . ()
و. أكثر من 20 سنة. ()

القسم الثاني :

أولاً: ماهو مستوي تاهيل ممارسي العلات العامة ومدى كفاتهم الادارية في

المنظمة:

الرقم	العبارات	أوافق بشدة	أوافق	محايد	لاأوافق	لا أوافق بشدة
1.	يوجد إهتمام ببرنامج التدريب لجميع العاملين وتنمية مهارتهم ويزيد من تحقيق أهداف المنظمة					
2.	يوجد أثر إيجابي للتدريب علي رفع كفاءة أداء العاملين في المنظمة					
3.	يوجد برنامج تدريب خاص بالإدارات العليا في المنظمة.					
4.	يوجد أهتمام بالتدريب الفني بالنسبة للعاملين في الشركة السودانية المنظمة					
5.	تستخدم المنظمة بين الأساليب التدريبية الحديثة مما يؤدي إلي					

					تحديد الإتجاه الصحيح والسليم في العمل.
					6. أن التدريب أثناء العمل يساعد علي إكتساب إتجاهات إيجابية تجاه العمل في المنظمة
					7. إن التدريب أثناء العمل يؤدي إلي رفع كفاءة الأداء وزيادة الإنتاجية.
					8. إن التدريب من خلال دراسة الحالة يؤدي إلي زيادة جودة العمل.
					9. يتم تحديد الإحتياجات التدريبية علي نحو عملي بما يحقق أهداف المنظمة
					10. تحديد أهداف التدريب في ضوء الإحتياجات التدريبية الفعلية التي تؤدي إلي رفع كفاءة أداء المتدربين المنظمة
					11. للتدريب مقومات تنظيمية وإدارية تساعد في تطوير مقدرات العاملين بالشركة المنظمة.
					12. طول فترة التدريب الخارجي تؤدي إلي زيادة خبرات العاملين بالشركة المنظمة.
					13. طبيعية الدورات قصيرة الأجل التي يتلقاها العاملين المنظمة " تتعلق بمجال تقليل الأخطاء في العمل .
					14. إخضاع العاملين لدورات تدريبية باستمرار خلال فترات زمنية مختلفة يؤدي إلي تحقيق الأهداف الإستراتيجية المنظمة
					15. تختلف فترة وأوقات التدريب بناء علي ظروف العمل وإمكانيات العاملينو المدة الزمنية للبرنامج التدريب ملائمة تؤدي إلي فهم الرؤية والرسالة المنظمة " .
					16. إن التدريب من خلال المحاضرات والتندوات والورش يسهم في مساعدة الفرد للتقدم الوظائف أعلي في زمن أقل .

ثانياً: ما مدي التطور الذي حدث في الجوانب الادارية لادارة العلاقات العامة بالمنظمة:

الرقم	العبارات	أوافق	أوافق بشدة	محايد	لا أوافق	لا أوافق بشدة
1.	توجد خطة إستراتيجية مرنة وفعالة لتطوير إستمرارية عملاء الشركة وحفظ وحماية معلومات العملاء المنظمة					
2.	توجد معايير واضحة وتطوير البرامج والسياسات الداعمة والمبادي التوجيهية والإجراءات للأزمة لضمان متابعة العمل من دون توقف المنظمة					
3.	مراجعة الخطة الإستراتيجية بشكل دقيق ومعرفة المنافسين من أجل الوقوف علي نقاط القوة و الضعف لديهم المنظمة					
4.	توجد شفافية قوية وثقافة إيجابية تساعد علي جذب العملاء لما تقدمه المنظمة من خدمات بهدف إقامة ولاء بينهم وبين المنظمة					
5.	تطوير وزيادة توعية الناس للخدمات المقدمة عن طريق الإعلانات والترويج.					
6.	التعرف علي المخاطر التشغيلية وفهمها وإدارتها يحافظ علي إستمرارية عملاء المنظمة					
7.	المحافظة علي إسم المنظمة وسمعتها التجارية وتوطيد العلاقات الجيدة مع العملاء والشركاء مما يساهم في نمو الشركة وجذب العملاء .					

ثالثاً: مامدي توفر الامكانيات المادية والبشرية والمعلوماتية التي تنتج ادارة العلاقات العامة"

الرقم	العبارات	أواق بشدة	أواق	محايد	لاأفاق بشدة
1.	تتبع ا المنظمة الأسس والمعايير العلمية عند تصميم البرنامج التدريبي المنظمة .				
2.	تتبع المنظمة الطرق العلمية عند تحديد الإحتياجات التدريبية.				
3.	تهتم المنظمة بعملية بقياس وتقييم الأداء وبرنامجها التدريبي قبل تنفيذ البرنامج				
4.	تعمل المنظمة علي قياس وتقييم برنامج التدريب أثناء تنفيذ البرنامج التدريبي المنظمة".				
5.	تعمل المنظمة علي قياس وتقييم برنامج التدريب بعد تنفيذ البرنامج التدريبي المنظمة " .				
6.	تستخدم الشركة لتقييم وقياس الأداء قوائم الاستقصاء وأساليب العصف الذهني والاختبارات التحريرية والعملية والملاحظة والتقارير والبحوث.				

رابعاً: ماهي الانشطة التي تقوم بها العلاقات العامة بالمنظمة

الرقم	العبارات	أوافق بشدة	أوافق	محايد	لا أوافق بشدة
1.	توفير أماكن ملائمة للتدريب وبيئة جيدة كالمقاعات وادوات العرض والتكيف المنظمة.				
2.	تعمل ا المنظمة علي توفير الإمكانيات المادية اللازمة لتوفير التقنية الحديثة المستخدمة في التدريب.				
3.	تعمل المنظمة " علي توفير إمكانيات مادية وفنية لصيانة الأدوات والأجهزة المستخدمة في التدريب .				
4.	تعمل ا المنظمة علي توفير دعم مادي ومعنوي تجاه الدورات التدريبية.				
5.	تعمل المنظمة علي" رفع قدرة المتدربين علي إستيعاب التقنية الحديثة المنظمة				