

واقع ومستقبل استخدام الوسائل التقنية

في العمل الخيري

نظراً لأهمية الدور الذي تقوم به أقسام وإدارات العلاقات العامة، وكذلك الوسائل التكنولوجية وتأثيراتها الإيجابية، ومساهمتها في إيصال رسالة الجمعيات والمؤسسات الخيرية، حاولت أن أتلّس واقع العمل، وتأثير أقسام وإدارات العلاقات العامة في العمل الخيري من خلال دراسة الأبحاث التي قام بوضعها زملاء سابقون في هذا المجال.

وارتأيت أنه من الأفضل تقسيم تلك الدراسات وفقاً لمدى الارتباط بينها وبين المحاور السابقة، فجاءت كالتالي:

المحور الأول: دراسات تتعلق بالعمل الخيري ولا علاقة لها بالعلاقات العامة، أو تكنولوجيا الاتصال:

1-دراسة نادية محمد الطاهر الساسي،"دور الجمعيات النسائية في تنمية المجتمع"، عام 1981م.

وقد هدفت هذه الدراسة إلى :

-تناول الدور الذي تقوم به المرأة في مجالات التنمية المختلفة، والخدمات التي تقدمها الجمعيات النسائية لتسهم في تنمية المجتمع، ومدى كفايتها.

-مناقشة التغيرات التي طرأت على الجمعيات النسائية لمقابلة الاحتياجات المتجددة وعالجت الباحثة موضوعها بدراسة وصفية استخدمت فيها منهج المسح الاجتماعي بطريقة الحصر الشامل لعضوات مجالس إدارة الجمعيات النسائية، وتوصلت في نتائجها إلى :

-الجمعيات الخيرية دور كبير في تنمية المجتمع.

-إسهام المرأة في التنمية من خلال دورها بكونها أمّاً ومواطنة وعاملة منتجة.

-أهم مجالات مشاركة المرأة في التنمية بالمملكة تنحصر في مجال الخدمات الاجتماعية الخيرية البشرية، ومجال الخدمات التعليمية، ومجال الطب والتمريض ثم مجال الرعاية الأسرية والطفولة. (56).

وأوصت الدراسة بالاهتمام بتفعيل دور المرأة باعتبارها عاملة منتجة وليس فقط ربة منزل، وإفساح المجال أمامها للمشاركة الفعلية في المجالات المناسبة لها حتى تتمكن من إفادة وطنها ونفسها.

2-دراسة حصة محمد المنيف، "تقويم الدور التربوي للجمعيات الخيرية النسائية

في المملكة العربية السعودية" عام 1999م.

وهدفت الدراسة إلى :

-التعرف على واقع البرامج والخدمات التربوية وتحديد مدى فاعلية الدور التربوي للجمعيات الخيرية النسائية في المملكة من حيث التخطيط والإدارة وتنفيذ برامجها التربوية.

-الوقوف على أهم المعوقات التي تحول دون فاعلية هذا الدور التربوي للجمعيات الخيرية النسائية في المملكة .

⁵⁶ - الساسي ، نادية محمد الطاهر . 1981م ، دور الجمعيات النسائية في تنمية المجتمع ، دراسة تطبيقية في مدينتي مكة وجدة بالمملكة

العربية السعودية، رسالة ماجستير غير منشورة ، جامعة حلوان ، كلية الخدمة الاجتماعية .

واعتمدت الباحثة في دراستها على المنهج الوصفي التحليلي، واشتملت عينة الدراسة على جميع قيادات الجمعيات الخيرية النسائية وعددهن تسع عشرة قيادة موزعة على مناطق المملكة العربية السعودية.

واستخدمت الاستبانة كأداة للدراسة، وتوصلت إلى عدة نتائج من أهمها :

-هناك إجماع من قبل قيادات الجمعيات الخيرية النسائية على أهمية الدور التربوي في الجمعيات. -يوجد اهتمام كبير من قبل الجمعيات الخيرية النسائية برعاية الطفولة من خلال دور الحضانة ورياض الأطفال.

-أبرز المعوقات التي تحول دون فاعلية الدور التربوي للجمعيات الخيرية النسائية في المملكة هي:

(أ)الافتقار إلى الجهود التطوعية المناسبة لأداء المهام التربوية.

ب)عدم توافر الدعم المادي والتمويل اللازم للأنشطة التربوية.

ج)ارتفاع تكلفة الخدمات التربوية، مما يقلل من حجم ومستوى تلك الخدمات.

د)قلة وجود النشاط الإعلامي المناسب لخدمة الأغراض التربوية (57).

وأوصت الدراسة بضرورة توفير الدعم المادي والتمويل اللازم للأنشطة التربوية،

وإفساح المجال أمام الجهود التطوعية المناسبة لأداء المهام التربوية ، وتطوير

أدائها.

3-دراسة الجازي محمد الشبيكي ،" الجهود النسائية التطوعية في مجالات الرعاية

الاجتماعية بالمملكة العربية السعودية.

⁵⁷ - المنيف ، حصة محمد . 1999م ، تقويم الدور التربوي للجمعيات الخيرية النسائية في المملكة العربية السعودية ، الرياض ، جامعة

وهدفت الدراسة إلى التعرف على:

- الجهود النسائية التطوعية من حيث الجذور التاريخية، ودوافع رائداتها.
- الكشف عن واقع الجهود النسائية التطوعية الراهنة.
- التعرف على إنجازات الجهود النسائية التطوعية، وإسهاماتها في تدعيم برامج الرعاية الاجتماعية في المملكة.
- ومن أهم النتائج التي توصلت إليها الدراسة :
 - ارتفاع عدد الجمعيات النسائية الخيرية.
 - إشراف مكاتب الإشراف النسائي التابعة لوزارة العمل والشئون الاجتماعية على الجمعيات النسائية إشرافاً مالياً وفنياً، وتنظيماً.
 - شكّلت العلاقات والاتصالات الشخصية عاملاً مهماً في معرفة العضوة لأهداف الجمعية وأغراضها وأنشطتها، بينما وضح قصور وسائل الإعلام في ذلك .
 - تواضع نسبة من تلقّين تدريباً على العمل التطوع من المتطوعات قبل انضمامهن للجمعية قياساً بالنسبة الكبيرة لمن لم يتلقّين التدريب.⁽⁵⁸⁾
 - وأوصت الدراسة بأهمية التدريب لدى المتطوعات للعمل في الجمعيات الخيرية، وضرورة تشكيل البرامج التأهيلية المختلفة المساعدة على انخراطهم في العمل بجدية.

4- دراسة عبدالله بن محمد آل تويم، (نشاطات العلاقات العامة في المؤسسات الإسلامية الدولية العاملة في المملكة العربية السعودية) ⁽⁵⁹⁾، 1417هـ.

⁵⁸ - الشبيكي، الجازي محمد، الجهود التطوعية في مجالات الرعاية الاجتماعية بالمملكة العربية السعودية، رسالة ماجستير غير منشورة،

وهدفت الدراسة إلى :

التعرف على نشاطات أجهزة العلاقات العامة في المؤسسات الخيرية وتنظيماتها، ومستويات الاتصال بالجمهور وقنواته.

ومن أهم نتائج الدراسة:

-التأكيد على أن إدارات العلاقات العامة تمارس ست وظائف رئيسة هي : وظيفة الشؤون العامة، والوظيفة النوعية الخاصة بالمؤسسات الإسلامية، والوظيفة الإعلامية، والوظيفة الاتصالية، ووظيفة التخطيط، والوظيفة الاستشارية.

-ارتفاع نسبة الاهتمام بوظيفة الشؤون العامة، مما أثر على نشاطاتٍ أخرى لها أهميتها، مثل نشاطات الوظيفة الاستشارية، والاتصالية، والإعلامية.

-قيام أجهزة العلاقات في المؤسسات الإسلامية بوظيفة نوعية خاصة، تناسب طبيعة نشاطات المؤسسة، وتتمثل نشاطات هذه الوظيفة في الحث على التبرع للمشروعات الخيرية، وتنسيق عمل المتطوعين.

-اهتمام المؤسسات الخيرية بإقامة المعارض أو المشاركة فيها للوصول إلى الجمهور، عبر أساليب وطرق متعددة، مع قصور واضح في الاستفادة من وسائل الإعلام.

وأوصت الدراسة بضرورة التوسعة في استخدام أساليب وطرق أخرى متعددة للوصول إلى الجماهير، والاستفادة من وسائل الإعلام بشكل أكبر يتجاوز ما هو واقع وقت تنفيذ الرسالة.

⁵⁹- آل تويم، عبدالله بن محمد، 1417هـ، نشاطات العلاقات العامة في المؤسسات الإسلامية الدولية العاملة في المملكة العربية السعودية،

رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة الإمام محمد بن سعود الإسلامية، كلية الدعوة والإعلام، قسم الإعلام.

5- دراسة عبد الله بن محمد المطوع، "الجهود الدعوية للمؤسسات الخيرية في المملكة العربية السعودية - دراسة وصفية تقويمية"، 1425هـ (60).

وهدفت الدراسة بشكل رئيس إلى :

-بيان الجهود التي تبذلها المؤسسات الخيرية، وأهدافها وبرامجها ومنجزاتها في خدمة الدعوة، وتقديم الخير للناس، كونها تبذل جهوداً جلية وعظيمة في نشر العقيدة الصحيحة، وتعليم أحكام الدين، وتقديم المساعدات المادية. كما تحرص أيضاً على العناية الصحية بالمحتاجين عن طريق إنشاء المراكز الصحية، وإقامة المخيمات الطبية في المناطق المتضررة. كما تسهم في إغاثة المناطق المتضررة عن طريق بعض أعمال البر والإغاثة المتنوعة. وتوصلت الدراسة إلى عدد من النتائج المهمة، من أبرزها :

أولاً: في الجانب النظري:

-اتساع مفهوم العمل الخيري الذي حث عليه الإسلام ، فمنه ما يقتصر على فاعله، ومنه ما يكون متعدياً، والنوع الثاني أفضل من الأول لكون أثره يصل إلى الآخرين، وقد رَتَّبَ الدين الحنيف على القيام بهذه الأعمال أجوراً عظيمة. كما تبين أن الآثار الاجتماعية عديدة؛ فمنها: ما يعود بالنفع والخير على المجتمع عامة؛ ومنها ما يعود بالآثر الطيب على المستفيدين من برامجه وأعماله المتنوعة، ومنها ما يعود بآثار جلية على القائمين به، وهذا مما يؤكد فضله وأهميته.

ثانياً : الجانب الميداني :

⁶⁰ - المطوع، عبدالله بن محمد، 1425هـ، الجهود الدعوية للمؤسسات الخيرية في المملكة العربية السعودية ، دراسة وصفية تقويمية، رسالة دكتوراه غير منشورة، جامعة الإمام محمد بن سعود الإسلامية، كلية الدعوة والإعلام، قسم الدعوة.

-هناك نوع من التنسيق بين المؤسسات الخيرية في مجال تقسيم مناطق جمع التبرعات في بعض المدن، خصوصاً في مدينة الرياض.

-التأكيد على أهمية التخطيط والتنسيق في عملية استقطاب المتبرعين.

-تميز الجهود التي تبذلها المؤسسات الخيرية في نشر القيم الإسلامية وتعليمها للناس، حيث تكشف عن تقدم المستوى التنظيمي والمؤسسي الذي وصلت إليه مؤسسات العمل الخيري في مجتمعنا. وأوصت الدراسة بأهمية تفعيل العلاقة بين الجمعيات الخيرية والجماهير التي تتعامل معها لإيجاد نوع من التواصل الوثيق بين الاثنين لتحقيق الأهداف المشتركة بينهما، وتوضيح البرامج والأنشطة التي تقوم بها تلك الجمعيات حتى يتعرف عليها الناس بشكل أكبر.

6- دراسة أمني قنديل، "المجتمع المدني في العالم العربي" عام 1994م.

وهدفت الدراسة إلى :

تحليل القطاع الأهلي في عموم المنطقة العربية.

واعتمدت الدراسة المنهج الوصفي، وأسلوب الزيارات الميدانية ،وكذلك المقابلات الشخصية مع رموز القيادات العربية النشطة في هذا المجال.

وتوصلت الدراسة إلى عدة نتائج كما يلي:

-هناك مجموعة من المتغيرات الثقافية والاجتماعية والاقتصادية والسياسية، يؤدي تفاعلها معاً إلى صياغة ملامح محددة للجمعيات الأهلية ،مما أدى إلى وجود بعض الاختلافات بين الجمعيات الأهلية من قطر إلى آخر.

-الجمعيات الخيرية مازالت مستمرة في دورها المتمثل في دعم الفئات المحتاجة في كل الأقطار العربية، إلا أنه قد حدث تحول في الشكل التقليدي لمساعدة كل الفئات مادياً

ومعنوياً، حيث بات يعتمد على منهجية التدريب والتأهيل والإسهام في توفير فرص عمل منتجة.⁽⁶¹⁾

وأوصت الدراسة بضرورة الالتفات إلى أهمية التعاون بين منظمات المجتمع المدني والتنسيق فيما بينها للوصول إلى صيغة تكاملية من العمل المثمر، دون التقيد بجنسية البلد التي تتبع لها المنظمة باعتبار أن عمل المنظمات هو في حقيقته عملاً تنموياً يستهدف تطور ورقي البلاد التي تتبع لها المنظمات بما يشكل هدفاً عاماً للعمل ككل.

7- دراسة أمل فيصل الشمري، "رصد العلاقة بين خدمات الجمعيات الأهلية وتحقيق المساعدة الذاتية للمستفيدات"، عام 1420هـ. ⁽⁶²⁾

وهدفت الدراسة إلى:

- معرفة أثر الممارسة المهنية في تحقيق استقلالية العملاء.

- معرفة كيفية تنمية قدرات العملاء وإمكاناتهم الذاتية لتحقيق المساعدة الذاتية.

وتمت معالجة الدراسة بالطريقة الوصفية التحليلية، واستخدمت منهج المسح الاجتماعي الشامل للأخصائيات الاجتماعيات بالجمعيات الأهلية، والمسح بطريقة العينة مع المستفيدات من خدمات الجمعيات الخيرية.

وقد توصلت الدراسة إلى عدة نتائج من أهمها:

⁶¹ - قنديل ، أماني . 1994 م ، المجتمع المدني في العالم العربي ، دراسة للجمعيات الأهلية العربية ، القاهرة ، دار المستقبل العربي .

⁶² - الشمري ، أمل فيصل . 1420هـ العلاقة بين خدمات الجمعيات الأهلية وتحقيق المساعدة الذاتية للمستفيدات ، الرياض ، جامعة

-أهم الخدمات التي تقدمها الجمعية لمساعدة المستفيدات من وجهة نظر الباحثات الأخصائيات الاجتماعيات هي المساعدات العينية والمالية والمعنوية.

-مفهوم المساعدة الذاتية للمستفيدات اللاتي ترعاهن الجمعية من وجهة نظر الباحثات من الأخصائيات الاجتماعيات هو: تبصير المستفيدات بالجوانب الإيجابية في حياتهن، ومساعدة المستفيدات في اكتساب مهارات جديدة لازمة لحياتهن، وحل مشكلات المستفيدات.

وأوصت الدراسة بأهمية أن تعيد الجمعية النظر في الأساسيات التي يبنى عليها العمل داخلها من واقع النتائج التي توصلت إليها الدراسة، وذلك بتوسعة مفهوم المساعدات التي تقدمها الجمعية إلى المستفيدات منها بأن يشمل الارتقاء بقدرات المستفيدات وتطويرها، وألا يقتصر على المساعدات العينية أو المادية فقط.

8- دراسة عواطف أسعد أشرف (63) ،"المشاركة التطوعية للمرأة في الجمعيات الخيرية"، عام 1408هـ.

وهدفَت الدراسة إلى:

-التعرف على المشاركة التطوعية للمرأة في الجمعيات الخيرية من حيث الدور الذي تقوم به المرأة عبر المشاركة التطوعية في الجمعيات الخيرية، والعوامل المختلفة التي تساعد المرأة على هذه المشاركة.

-دراسة العوامل التي تؤدي إلى إحجام المرأة عن هذه المشاركة.

⁶³ - أشرف ، عواطف أسعد .1408هـ ، المشاركة التطوعية للمرأة في الجمعيات الخيرية : دراسة وصفية مطبقة على الجمعيات الخيرية النسائية بمدينة الرياض ، رسالة ماجستير غير منشورة، المعهد العالي للخدمة الاجتماعية للنابات ، الرياض .

واستخدمت الباحثة منهج المسح الاجتماعي بطريقة الحصر الشامل للجمعيات الخيرية النسائية بمدينة الرياض، وللعضوات المتطوعات والمقيدات بسجلات الجمعيات، كما استعانت الباحثة بالمقابلات شبه المقننة واستمارة البحث في إجراء دراستها.

ويمكن تلخيص النتائج التي توصلت إليها الدراسة في :

وضع إطار مقترح لدور تنظيم المجتمع في استثارة المشاركة التطوعية في الجمعيات الخيرية من جانب المجتمع السعودي، في ضوء إمكاناته وظروفه وقيمه وعاداته واحتياجاته.

وأوصت الدراسة بأهمية إتاحة الفرصة أمام المرأة لزيادة وتفعيل دورها داخل الجمعيات الخيرية، وأن يتزامن ذلك مع تذليل الصعاب التي تواجهها المرأة، إزاء المشاركة التطوعية في أعمال الجمعيات.

9- دراسة شهيدة الباز (64)، "المنظمات الأهلية العربية على مشارف القرن الحادي والعشرين"، في عام 1997م.

وهدفت الدراسة إلى :

- التعرف على البناء المؤسس للمنظمات، والأهلية في بعض الأقطار العربية وهي: (تونس، المغرب، فلسطين، البحرين، الإمارات، الكويت، عمان، مصر).

- الكشف عن المشكلات والمعوقات التي تواجه المنظمات الأهلية في عملها، والاحتياجات التي يمكن أن تسهم في تطويرها وتحسين أدائها.

⁶⁴ - الباز ، شهيدة ، 1997م ، المنظمات الأهلية العربية على مشارف القرن الحادي والعشرين : محددات الواقع وأفاق المستقبل ، القاهرة ، لجنة المتابعة لمؤتمر المنظمات الأهلية العربية .

واستخدمت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي المقارن، واعتمدت في جمع البيانات الميدانية على استبيان موحد لكل الأقطار.

وتوصلت الدراسة إلى عدة نتائج من أهمها:

-بعد المنظمات العربية عن الدور التنموي الذي تتطلبه الظروف الحالية، وإن كانت هناك مؤشرات على ظهور منظمات عربية تقترب في نشاطها من الدور التنموي المطلوب.

-العلاقة بين المنظمات الأهلية العربية والفئات المستفيدة تتسم بالوصاية، حيث يتم جعل الفئات المستهدفة ضعيفة ومستحقة للرعاية أكثر منها طرفاً مشاركاً.

وفي سياق توصياتها دعت الدراسة المنظمات العربية إلى أن تعي أهمية الدور التنموي المطلوب منها تأديته على الوجه الأكمل.

وآلا يقتصر دورها على مجرد عقد الاجتماعات والمؤتمرات، مع أهمية إتاحة الفرصة أمام الفئات المستفيدة من المنظمات للمشاركة الفعلية في سياساتها وخريطة أعمالها، وعدم معاملتها كفئة مستفيدة وإنما كشريك فاعل.

10- دراسة أشرف حسين⁽⁶⁵⁾، "المنظمات الأهلية ودورها في التنمية في مصر" عام 1994م.

⁶⁵ - حسين ، أشرف . 1994 م ، المنظمات الأهلية ودورها في التنمية في مصر، القاهرة ، مركز البحوث العربية للدراسات والتوثيق والنشر

وهدفت الدراسة إلى إجراء دراسة تقويمية لدور المنظمات الأهلية في مصر في عملية التنمية، وذلك لاستشراف مستقبل العلاقة بين الدولة والمجتمع الأهلي، في ضوء تحليل سياسات عمل هذه الجمعيات وميادين نشاطها.

وتوصلت الدراسة إلى:

-يمكن تقسيم أنشطة التعليم التي تمارسها المنظمات الأهلية إلى ثلاث فئات:

الأولى: تشمل الأنشطة المتعلقة بمحور الأمية.

والثانية: تشمل استكمال الجهد التعليمي في المدارس.

أما الثالثة: فتتمثل في زيادة مهارات الأفراد من خلال أنشطة التدريب على اكتساب مهارات جديدة.

-تبين أن أنشطة التدريب والتأهيل المهني قد انتعشت بصورة ملحوظة في الثمانينيات، ولكن تظل المشكلة في افتقاد الصلة بين عملية إكساب المهارات وعملية توظيفها، فلا توجد لدى الجمعيات الأهلية تصورات متكاملة عن احتياجات سوق العمل، لذا فأغلب الأنشطة التدريبية تركز على قطاعات تقليدية (المشغولات اليدوية النسائية من حياكة وتطريز، أعمال سباكة، إصلاح أجهزة).

وأوصت الدراسة المنظمات الأهلية بدراسة واقع العمل العربي جيداً خاصة السوق المصري حتى تكون هناك مواءمة مناسبة بين مخرجات التدريب والتأهيل التي تجريها المنظمات وبين سوق العمل، بما يؤدي إلى الاستفادة الكاملة من البرامج والخطط التي تنتهجها المنظمات، وبما يعود على المشاركين في تلك الدورات بالفائدة الكبرى.

المحور الثاني :

دراسات بحثية تتعلق بالعلاقات العامة وتكنولوجيا الاتصال:

1-دراسة سعود بن عبد العزيز بركات، "دور العلاقات العامة في المؤسسات الحكومية في المملكة العربية السعودية"، عام 1989م (66).

هدفت الدراسة إلى الوصول إلى نظرة متعمقة وشاملة لرأي العاملين في العلاقات العامة المؤسسة العامة للبترول والمعادن (بترومين)، ومعرفة مدى إدراكهم لنشاط العلاقات العامة بهذه المؤسسة والعوامل المؤثرة في هذا الرأي وذاك الإدراك.

وكان من أهم نتائج الدراسة :

-هناك علاقة ارتباط بين تبعية أجهزة العلاقات العامة للإدارة العليا وبين قيامها بأجراء قياسات للرأي العام.

-نسبة استخدام الطرق المختلفة لمعرفة الرأي العام من جانب أجهزة العلاقات العامة التي تتبع الإدارة العليا أعلى في جميع الحالات، من نسبة أجهزة العلاقات العامة التي تستخدم هذه الطرق وتتبع مستويات إدارية أقل.

-أجهزة العلاقات العامة التي تتبع الإدارة العليا تستطيع تحقيق أهداف المنظمة، والاتصال ب جماهيرها الداخلية والخارجية، وتحسين صورتها الذهنية نتيجة للتنسيق المتكامل مع الإدارة العليا.

وأوصت الدراسة بضرورة التقريب في العمل والأداء بين المستويات الإدارية الأعلى والأدنى داخل أجهزة العلاقات العامة، حتى يكون استنباطها لعوامل وأداء الرأي العام

66 - بركات ،سعود بن عبد العزيز"دور العلاقات العامة في المؤسسات الحكومية في المملكة العربية السعودية دراسة تطبيقية على المؤسسة العامة للبترول والمعادن (بترومين) "رسالة ماجستير. (القاهرة: قسم العلاقات العامة والإعلان كلية الإعلام جامعة القاهرة، 1989م).

متسقاً، وحتى يكون هذا الاستنباط مبنياً على وسائل موحدة لضمان المصادقية في التوصل إلى النتائج التي تبني عليها القرارات.

2- دراسة خالد فؤاد عياد بشارة، "دور التكنولوجيا الجديدة في العلاقات العامة دراسة تطبيقية على شركة المقاولون العرب" عام 1990م،⁽⁶⁷⁾.

وهدفَت الدراسة إلى التعرف على دور التكنولوجيا الحديثة وتأثيرها على أداء العاملين بالعلاقات العامة في شركة المقاولون العرب.

ومن أهم نتائج الدراسة:

- يمكن استخدام الكمبيوتر في تناول ومعالجة أخبار وموضوعات العلاقات العامة سواء كانت نشرات أو معلومات.

- يستخدم الفيديو تكس في مجال العلاقات العامة في إمكانية الوصول إلى شرائح معينة من الجمهور لبيع سلعة أو خدمة معينة.

- تتيح تكنولوجيا البريد الإلكتروني نقل الرسائل من خلال تكنولوجيا الفاكس.

- تتيح تكنولوجيا عقد المؤتمرات عن بعد المشاركة في المؤتمرات دون الانتقال لمكان الاجتماع وإمكانية المشاركة في أي وقت طوال فترة الانعقاد.

- هناك علاقة ارتباطية قوية بين المستوى التعليمي للعاملين ومدى إحساسهم بالحاجة إلى التكنولوجيا الجديدة.

⁶⁷ - بشارة، خالد فؤاد عياد "دور التكنولوجيا الجديدة في العلاقات العامة دراسة تطبيقية على شركة المقاولون العرب" رسالة ماجستير.

(القاهرة: قسم العلاقات العامة والإعلان كلية الإعلام جامعة القاهرة، 1990م).

وأوصت الدراسة بتطوير العمل داخل جهاز العلاقات العامة بالشركة، وتمكين العاملين فيها من التدريب على الوسائل التكنولوجية الحديثة في الاتصال بالجمهور، واستخدامها بشكل يحقق أهداف جهاز العلاقات العامة ويطور أدائه.

3- دراسة مختار محمد فؤاد أبو الخير، "دراسة تحليلية لوظيفة الاتصال في العلاقات العامة في منظمات الخدمة العامة في مصر" عام 1980م،⁽⁶⁸⁾.

وهدفَت الدراسة إلى التعرف على وظيفة الاتصال في العلاقات العامة في منظمات الخدمة العامة في مصر .

ومن أهم نتائج الدراسة:

-تركيز منظمات الخدمة العامة على بعض مصادر التأثير المباشر التي تنخفض فاعليتها في التأثير في الجمهور، بينما ظهرت مصادر أخرى في التأثير تُعد مصادر تلقائية، حيث تزايد تأثير الجيران والأصدقاء كمصدر مباشر لنقل المعلومات.

-انخفاض نسبة استعانة منظمات الخدمة العامة على المستوى اللامركزي، بوسائل الاتصال الجماهيرية في الاتصال بالجمهور في الريف.

-ازدياد نسبة تركيز المنظمات المركزية على الراديو كوسيلة جماهيرية أساسية لنشر المعرفة بموضوعات الخدمة العامة.

-ازدياد ثقة الجمهور في الاتصال المباشر كمصدر للمعلومات في مجال الصحة، وتنظيم الأسرة بصورة أكثر من الاتصال الجماهيري للمعلومات في هذا المجال.

68 - أبو الخير، مختار محمد فؤاد. "دراسة تحليلية لوظيفة الاتصال في العلاقات العامة في منظمات الخدمة العامة في مصر" رسالة ماجستير. (القاهرة: قسم العلاقات عامة والإعلان كلية الإعلام جامعة القاهرة، 1980م .

وأوصت الدراسة بتفعيل أجهزة الاتصال بال جماهير وعدم الاعتماد على الراديو كجهاز وحيد في الاتصال والتأثير على الجماهير، ودعم أطر الاتصال المنهجية عبر تنشيط العامل الاتصالي بالتفاعل مع الجماهير في المناطق الريفية، وذلك باستحداث وسائل جديدة للاتصال بهم تتناسب ومؤهلاتهم الذهنية وثقافتهم البيئية.

4- دراسة شريفة رحمة الله سليمان، "دور العلاقات العامة في تشكيل الصورة الذهنية للمؤسسات الحكومية من منظور الخدمة الالكترونية"، عام 2006م⁽⁶⁹⁾.

ومن أهم نتائج الدراسة:

- ساهمت تقنية شبكة الانترنت في تغيير أساليب تفاعل المؤسسات الحكومية مع الجمهور، وأضافت بعداً جديداً يتصف بالثنائية في التفاعل.
- هناك اهتمام من قبل المؤسسات الحكومية في إمارة دبي بتطوير خاصية التفاعل بينها وبين جمهورها، على ضوء مفهوم الحكومة الالكترونية.
- اتجهت بلدية دبي إلى إتباع الأسلوب التدريجي في تشجيع الجمهور على استخدام الموقع الإلكتروني، وتجزئة المسائل المعقدة إلى مكونات سهلة الفهم.
- الدور الذي يقوم به ممارسو العلاقات العامة في المؤسسات الحكومية بدبي يقتصر على تزويد الموقع بأخبار وأنشطة المؤسسة، لذا لم تكن جهود العلاقات العامة ذات طابع متناسق مع جهود المؤسسة، وبالتالي لم تلب الأهداف الأساسية للجمهور.
- حققت المواقع الالكترونية عينة التحليل مبدأ المسؤولية الاجتماعية من خلال مشاركتها في أنشطة المجتمع بكافة أشكالها.

⁶⁹ - سليمان ،شريفة رحمة الله. "دور العلاقات العامة في تشكيل الصورة الذهنية للمؤسسات الحكومية من منظور الخدمة الالكترونية دراسة حالة على إمارة دبي"رسالة ماجستير. (القاهرة: قسم العلاقات العامة والإعلان كلية الأعلام جامعة القاهرة، 2006م

-هناك تكامل بين الاتصال التقليدي والإلكتروني حققته بلدية دبي، حيث أظهرت النتائج وجود تقارب في مستويات الرضا بين الوسيطتين الاتصاليتين، واستخدام أفراد العينة لكافة وسائل الاتصال التي توفرها بلدية دبي.

وأوصت الدراسة بضرورة تدريب منسوبي العلاقات العامة في المؤسسات الحكومية في إمارة دبي على التحول من دور المزود للمواقع الالكترونية بالأخبار، إلى دور المشارك في صناعة الحدث من حيث تزويد تلك المواقع بأحداث تفاعلية تلبي رغبة زوار الموقع، وتحقيق مطالبهم الخدمية، وتُعطي من فن التواصل معهم.

5- دراسة إيهاب أحمد مدحت، "إسهامات تكنولوجيا المعلومات في تفعيل أداء المنظمات الأهلية"، عام 2000م،⁽⁷⁰⁾.

وهدفَت الدراسة إلى:

-التعرف على دور تكنولوجيا المعلومات في تطوير أداء المنظمات الأهلية داخل المجتمع المصري.

-دراسة الروابط التي تجمع بين وسائل تكنولوجيا المعلومات وبين التفاعل الأدائي داخل المنظمات الأهلية.

-معرفة مدى قدرة موظفي المنظمات الأهلية على التعاطي الجيد مع تكنولوجيا المعلومات المتطورة.

⁷⁰ - مدحت، إيهاب أحمد: "إسهامات تكنولوجيا المعلومات في تفعيل أداء المنظمات الأهلية"، قدمت في مؤتمر الجمعيات الأهلية

وتحديات القرن الحادي والعشرين، الاتحاد العام للجمعيات والمؤسسات الأهلية، القاهرة، 2000م.

وتوصلت الدراسة إلى عدة نتائج أهمها:

-إبراز أهمية ودور تكنولوجيا المعلومات في الإسهامات الخاصة بتكنولوجيا المعلومات.
-تفعيل وتقييم أداء المنظمات الأهلية، للوصول بمستوى العاملين إلى المستوى الأفضل،
في ظل التكنولوجيا الحديثة.

-ضرورة ربط هذه المنظمات الأهلية بشبكة المعلومات للتوصل إلى تبادل الأفكار
والآراء بين تلك الجمعيات.

وأوصت الدراسة بـ :

-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، وضرورة التدريب على مهارات الحاسب الآلي
داخل المنظمات الأهلية.

**6-دراسة فالح بن فواز سليمان المطيري، "دور العلاقات العامة في الجمعيات
الخيرية، عام 2002م"(71).**

وهدفت الدراسة إلى :

⁷¹ - المطيري، فالح بن فواز سليمان "دور العلاقات العامة في الجمعيات الخيرية" الجامعة الأهلية بالبحرين، كلية الآداب والعلوم والتربية
،قسم الإعلام والعلاقات العامة، رسالة ماجستير غير منشورة.

-البحث والتقصي إذا كان دور العلاقات العامة فاعلاً أم لا، ويسير باتجاه المأمول منه أم يترفع جيئةً وذهاباً.

-التعمق باتجاه البحث في دور تلك الإدارات فيما يختص بتنمية المجتمع الكويتي، زيادة الوعي الديني والثقافي، والعمل على حل المشاكل في المجتمع، والسعي الجاد في خدمة المحتاجين.

-التعرف على استراتيجيات العلاقات العامة فيما يتعلق بالتعامل مع المعوقات التي تواجه أداء جمعياتها الخيرية من ضغوط تمارس على إدارتها، أو تدخلات رسمية من قبل النظام وغيره.

-معرفة دور العلاقات العامة في الجمعيات الخيرية تجاه استخدام وسائل الاتصال الحديثة للتواصل مع الجمهور المستهدف، سواء كان متبرعين أو مستفيدين. وتوصل الباحث إلى عدة نتائج أهمها:

-بعض القائمين على الجمعيات الخيرية اهتموا بإنشاء جهاز علاقات عامة في الجمعيات التي يتولون إدارتها، وحرصوا أن يكون مجهزاً بكافة الإمكانيات، أما البعض الآخر فما زال ينظر إلى العلاقات العامة بأنها وظيفة هامشية تؤدي عملاً روتينياً، وليست ذات أهمية بالغة تؤدي دوراً بارزاً في المؤسسة.

وأوصت الدراسة بـ:

-أهمية تفهم دور أجهزة العلاقات العامة في الجمعيات الخيرية.

-التنبه لعظم هذا الدور في التواصل مع جماهير الجمعيات الخيرية.

-التأكيد على أهمية عدم اعتبار العلاقات العامة مجرد جهاز تكميلي لأذرع الإدارة العامة في الجمعيات، بما يتطلب الاهتمام بإنشاء أجهزة للعلاقات العامة داخل كل جمعية وتطوير أداء العاملين فيها.

المحور الثالث:

دراسات جمعت بين الأعمال الخيرية والعلاقات العامة ووسائل الاتصال

-دراسة ياسر بن علي الشهري، " تسويق قيم العمل الخيري في ضوء نظرية التسويق الاجتماعي- دراسة تحليلية تقويمية للجهود الاتصالية في المؤسسات الخيرية في المملكة العربية السعودية"(72).

وهدفت الدراسة إلى:

-التعرف على أسس ومنطلقات نظرية التسويق الاجتماعي.

-التعرف على مدى سلامة تطبيقات نظرية التسويق الاجتماعي في الجهود الاتصالية لتسويق قيم العمل الخيري.

-تحليل العوامل الاتصالية المؤثرة على نتائج البرامج الاتصالية للمؤسسات الخيرية، سلباً وإيجاباً.

-استخلاص العوامل التي تحقق زيادة فعالية حملات التسويق الاجتماعي، وتسهم في تطور العمل الإعلامي في هذا المجال.

⁷² - الشهري ، ياسر بن علي ، تسويق قيم العمل الخيري في ضوء نظرية التسويق الاجتماعي - دراسة تحليلية تقويمية للجهود الاتصالية في المؤسسات الخيرية في المملكة العربية السعودية ، جامعة الإمام محمد بن سعود الإسلامية.

-التعرف على علاقة نظرية التسويق الاجتماعي، بالنظرية التكاملية للعملية الاتصالية، وأثر ذلك في الرسائل والأساليب الاتصالية، وفي فاعلية العملية الاتصالية.

-شرح الأهمية العملية للتسويق الاجتماعي على مستوى الأفكار والقيم، والمفاهيم والأنشطة التي تقدمها مختلف القطاعات والمؤسسات في المجتمع، وفي مقدمتها المؤسسات المعنية بالعمل الخيري الذي يحتل مكانة عظيمة في الإسلام.

-تقديم تصور عملي لنظرية التسويق الاجتماعي يمكن تطبيقه في المجتمع السعودي.

وتوصلت الدراسة إلى عدة نتائج أهمها:

-الواقع الإداري ومركزية القرار في المؤسسات والجمعيات الخيرية في المملكة لا يدعم التوجه نحو الاتصال التسويقي بمفاهيمه وآلياته الحديثة.

-صعوبة الوصول إلى تكامل تنظيمي يقوم على أساس فرز أنشطة الاتصال التسويقي كمرحلة أولى، ثم دمجها أو توحيد ارتباطها الإداري في إدارة واحدة في المرحلة التالية، ليتحقق للمؤسسات والجمعيات الخيرية إنتاج صيغ جديدة لتسويق قيم العمل الخيري.

-نقص الكوادر المؤهلة في مجالات الاتصال التسويقي داخل المؤسسات والجمعيات الخيرية في المملكة، إلى جانب ضعف الإنفاق، وضعف التوجه نحو التدريب، وتطوير المهارات على المستوى الشخصي أو المستوى الإداري.

-هناك مجموعة من العوامل تدعم الوصول إلى مرحلة البدء الفعلي في الأخذ بنظرية التسويق الاجتماعي للمؤسسات والجمعيات الخيرية في المملكة، من خلال أبرز تطبيقاتها المتمثلة في مفهوم الاتصال، وكذلك متوسط استخدام أنشطة الاتصال التسويقي، وهي:

عدد العاملين في المؤسسة الذي يمثل مؤشراً على حجم نشاطها الخيري وحجم أعمالها وخدماتها الاجتماعية، إلى جانب عدد العاملين في وحدات الاتصال التسويقي الذي يُعد مؤشراً لحجم النشاط الاتصالي وتنوعه وتعدد وسائله، كذلك إيرادات المؤسسة والجمعية الخيرية الذي يمثل مؤشراً للعائد من الأنشطة الاتصالية التسويقية. وأوصت الدراسة بأهمية تعزيز تكامل الفعل الإداري والاتصالي في المؤسسات والجمعيات الخيرية لتحقيق الفاعلية للنشاط الاتصالي.

التعقيب على الدراسات السابقة

من خلال إطلاعي على الدراسات السابقة أمكن لي تحقيق عدة فوائد منها:

-الاطلاع الواسع على المناهج البحثية التي احتوتها الدراسات السابقة بما يشكله من مخزون علمي وبحثي كبير.

-التعرف على الجهود المبذولة من الباحثين في سبيل إنجاز أبحاثهم، وهو ما يعد بمثابة خبرة علمية كبرى أفادتني كثيراً في الإلمام بالخطوات البحثية الدقيقة المتبعة في الجامعات وخطوات إنجاز الدراسات المعرفية.

-الاستفادة المعلوماتية من الدراسات السابقة حيث استعنت بالكثير من المصادر في صقل المادة العلمية والبحثية.

-الاطلاع على الدراسات السابقة أمكنني من تفادي بعض القصور الذي شاب العمل في بعض جزئيات الأبحاث السابقة، وذلك فيما يتعلق بالحرص على تكملة جوانب الدراسة البحثية من كافة جوانبها، وإن كنت مؤمنة بأن الكمال وحده لله، وأنه ليس هناك عمل كامل مهما بلغ حرص القائمين عليه.

-من خلال إطلاعي على تفاصيل الدراسات السابقة اكتشفت أن معظمها تركز على دراسة وتوضيح دور الجمعيات الخيرية في تنمية المجتمع ودور المشاركة التطوعية للمرأة في تلك الجمعيات ثم تقييم الدور التربوي لتلك الجمعيات، لكنها لم تتطرق إلى دراسة الدور الذي تؤديه وسائل الاتصال في تطوير المجهود الاتصالي والتفاعلي للعلاقات العامة.

وأعتقد أن ذلك راجع بالطبع إلى أن تلك الدراسات كانت تستهدف أهدافاً أخرى وتعمل على بحثها وتمحيصها لتكون عوناً للباحثين في تلك المجالات، وكى تثري المكتبة العربية بدراسات تتناول العلاقات العامة والعمل الخيري من خلال زوايا متعددة ومختلفة. -من خلال الدراسات السابقة تولد لدي إحساس بأن الدراسة التي أعمل عليها والتي هي الآن مادة هذا الكتاب مع الكثير من التصرف تتميز بكونها تُعدُّ إسهاماً جديداً يبرز علاقة ودور وسائل الاتصال الحديثة بتلك الجمعيات الخيرية، أي أنها يمكن أن تسهم في تعويض النقص الذي أشارت إليه الدراسات السابقة عن غياب البحوث والدراسات العلمية التي تهتم بالدور المركب للعلاقات العامة ووسائل الاتصال تجاه العمل الخيري بوجه عام.

وبالطبع فإن ذلك لا ينفي أهمية الدراسات السابقة ولا النيل من مجهود القائمين عليها، فهي تُعد بمثابة مخزون معلوماتي ضخم لأية دراسة بحثية تتناول مجالات العمل الخيري والعلاقات العامة، ولا يسعنا إلا توجيه الشكر للقائمين عليها بما أضافوه من إسهامات لمكتبة البحث العربي.