دور العلاقات العامة في الرعاية الاجتماعية: بالتطبيق على مؤسسات الطفولة في دولة الإمارات

د. عثمان سراج الدين فتح الرحمن
استاذ علم الاجتماع المشارك
كلية الانسانيات والعلوم- جامعة عجمان
o.ahmed@ajman.ac.ae

د. نصر الدين عبد القادر عثمان
استاذ العلاقات العامة المساعد
كلية الإعلام- جامعة عجمان
n.ali@ajman.ac.ae

د. عبده محمد داؤود
استاذ العلاقات العامة المساعد
كلية الإعلام- جامعة الفجيرة
abdudawood1@gmail.com

(مُلَخَّصُ البَحث)

يهدف هذا البحث إلى توضيح الدراسات البينية بين العلوم الاجتماعية من خلال الجمع تخصص العامة وعلم الاجتماع والخدمة الاجتماعية بدراسة دور العلاقات العامة في الرعاية الاجتماعية بالتطبيق على مؤسسات الطفولة في دولة الإمارات العربية المتحدة، كما أنَّ البحث يوضح دور الرعاية الاجتماعية المؤسسية وأهميتها في تقديم الخدمات للجمهور من خلال وظيفة الرعاية الاجتماعية. وقد اعتمد البحث على المنهج الوصفي مع استعمال أدوات الملاحظة والمقابلة والاستبانة. وأهم نتائج البحث تمثلت في التأكيد على أهمية دور العلاقات العامة في دعم حقوق الطفل وأنَّ للرعاية الاجتماعية دوراً توجيهياً في مجال الرعاية الاجتماعية، وأنَّ هنالك عدم رضي عن دور العلاقات العامة في مؤسسات الرعاية الاجتماعية.

الكلمات المفتاحية: العلاقات العامة، مؤسسات الرعاية الاجتماعية، مؤسسات الطفولة، الخدمة الاجتماعية.

المقدمة: تتحدد سياسات الرعاية الاجتماعية تجاه الطفولة بمجموعة مبادئ مجتمعية وإنسانية تمثلها في المقام الأول حماية الطفل وتنمية قدراته وتحقيق رفاهيته، ولتحقيق هذه السياسات يمكن لمجموعة من التخصصات العلمية أن تتداخل فيما بينها مثال علم الاجتماع والخدمة الاجتماعية والعلاقات العامة، فدارس العلاقات العامة من خلال أدائه الوظيفي يقوم بمهام في حماية وتنمية قدرات فئة الأطفال، وتأتي العلاقات العامة لأنهَّا من المحاور الرئيسة في العمل الإعلامي،

لقدرتها على مواجهة المشكلات المجتمعية والتوعية بها، خاصة تلك المتعلقة بفئات المجتمع الأكثر ضعفاً.

مشكلة البحث: تسعى هذه الدراسة إلى التحقق من دور العلاقات العامة في الجانب الاجتماعي بالنسبة لجمهور العاملين في مؤسسات الرعاية الاجتماعية، فالعلاقات العامة في أيّ مؤسسة هي الجهة المعنية بالرعاية الاجتماعية تجاه هذه الفئة، وهنا يلتقي مفهوم الرعاية الاجتماعية المعاصرة بشكل عام مع مفهوم الرعاية الاجتماعية الخاص بالعلاقات العامة، فالرعاية الاجتماعية في الماضي كانت تركز مهامها في محاربة الفقر ،وتحسين الأحوال المادية لأفراد المجتمع، أمّا مفهومها الحديث فقد تطّور وأصبح يشمل معالجة الحالات الانفعالية والعقلية والنفسية للأشخاص، لذا تتحدد إشكالية هذه الدراسة في مدى قيام العلاقات العامة بمهام الرعاية الاجتماعية تجاه العاملين في مؤسسات الرعاية الاجتماعية بشكل عام في ظل تعقد ظروف العمل داخل هذه المؤسسات، لاسيما الدور الذي يمكن أن تؤديه العلاقات العامة في مجال الرعاية الاجتماعية الخاصة بمؤسسات رعاية الطفولة، لأنّ هنالك أحساس عام لدى فريق البحث أنّ هنالك حاجة للتركيز على مهام العلاقات العامة في مجالات مجتمعية معينة حتى نزيد من فعاليتها، إذ يركز البحث على المهام المؤسساتية للرعاية الاجتماعية الذي يبرز أهمية العلاقات العامة في مجال الدعم الاجتماعي الخاص بمؤسسات رعاية الطفولة.

أهداف البحث: يهدف هذا البحث إلى:

١. توضيح العلاقة بين العلاقات العامة والخدمة الاجتماعية في ممارسة الرعاية.
٢. بيان أهمية العلاقات العامة في مجال مؤسسات رعاية الطفولة.
٣. التعرف على المهام العلاقات العامة في الرعاية الاجتماعية المؤسسية.
٤. تحديد أنشطة وبرامج العلاقات العامة في مؤسسات الرعاية الاجتماعية ذات التأثير الإيجابي الفعال.
٥. توضيح أكثر وسائل الإعلام التي يتفاعل معها جمهور مؤسسات الرعاية الاجتماعية.
٦. التعرف على المشكلات التي تعوق دور العلاقات العامة الوظيفي في مؤسسات الرعاية.

أسئلة البحث: من أبرز ما طرحه البحث من تساؤلات يتلخص في الآتي:

١. ماالعلاقة بين تخصصي العلاقات العامة والخدمة الاجتماعية بوصفهما تخصصين يستهدفان خدمة المجتمع؟
٢. هل توجد ممارسة حقيقية للرعاية الاجتماعية من قبل العلاقات العامة؟
٣. ما الدور الذي تقوم به العلاقات العامة في مجال الرعاية الاجتماعية؟
٤. ما مدى قيام العلاقات العامة بمهام الرعاية الاجتماعية تجاه العاملين في المؤسسات؟
٥. ما الأنشطة وبرامج العلاقات العامة الأكثر تأثيراً وفعّالية في مؤسسات الرعاية؟
٦. ما أكثر وسائل الإعلام التي تستعملها العلاقات العامة في التواصل مع جمهور العاملين في هذه المؤسسات ويتفاعل معها هذا الجمهور؟
٧. هل هنالك مشكلات تعوق المهام الوظيفية للعلاقات العامة في مؤسسات الرعاية؟

أهمية البحث: تنبع أهمية البحث من حيث الموضوع الذي يتناوله، إذ تؤدي العلاقات العامة أدواراً مؤثرةً في الأحداث على المستوى الفردي والجماعي، من خلال التأثير في المجتمع وأفراده، كما أنّ الدراسة تلقي الضوء على موضوع لم يُطرق بالشكل الكافي في الدراسات السابقة، وهو دور العلاقات العامة في مؤسسات الرعاية الاجتماعية الخاصة بالأطفال، إذ تلقي الدارسة الضوء على نشاط العلاقات العامة بوصفه نشاطاً مهماً يخاطب جمهوراً متجانساً داخل مؤسسات الطفولة، إذ يساعد هذا النوع من البحوث صنَّاع القرار في كيفية الانتفاع من البحث العلمي في زيادة فهم ونشر طرق فهم شكل ممارسة العلاقات العامة في المجال الاجتماعي.

منهج البحث: اتبع فريق البحث المنهج الوصفي التحليلي كمنهج كلي؛ وهو الذي يعتمد على تجميع الحقائق والمعلومات ثم مقارنتها وتحليلها وتفسيرها للوصول إلى تعميمات مقبولة، وفي إطار المنهج الوصفي تم استخدام أسلوب المسح، وتحديداً مسح أساليب الممارسة بالنسبة لممارسي العلاقات العامة العاملين في مؤسسات الرعاية الاجتماعية.

الاتجاهات النظرية الموجهة للبحث:

اعتمد البحث بصورة أساسية على نظرية الفعل الاجتماعي عند تالكوت بارسونز وهى أحد مراحل التفكير في البنائية الوظيفية ، وهذه النظرية تقوم على أن الفعل الاجتماعي هو وحدة التحليل الأساسية في أي نسق اجتماعي، والبحث يري أن دور العلاقات الاجتماعية في مؤسسات الرعاية الاجتماعية الخاصة بالطفولة

هو دوراً وظيفياً يتمثل في حماية وتنمية قدرات الأطفال ،كما أنَّ البحث يسعي الي تحديد دور الفاعلين في مجال العلاقات الاجتماعية في مؤسسات الرعاية الخاصة بالطفولة وهذا الفعل يمكن أن نقيمه على أنه فعل وجداني ووسيلي وقيمي يحقق العمليات الوظيفية التي يمثلها الحاجة إلى التكامل والتوازن و التكيف. (زايد، ٢٠٠٦)

مفاهيم البحث:

الدور: يقصد به السُلوك المتوقَّع من الفرد في الجماعة، أو النَّمط الثَّقافيّ المحدِّد لسلوك الفرد الذي يشغل مكانةً معيّنة، والمراد هنا ما تؤديه العلاقات العامة في مؤسسات رعاية الطفولة.

العلاقات العامة: هي وظيفة اتصالية إدارية تحاول المؤسسات العامة أو الخاصة عن طريقها أن تحقق مع من تتعامل معهم أو يمكن أن تتعامل معهم كسبا التفاهم والتأييد، وفي سبيل هذه الغاية على المؤسسة أن تستقصي آراء الجمهور إزاءها وأن تُكّيف معه بقدر الإمكان سياساتها وتصرفاتها وصولا إلى تعاون فعّال يُؤدي إلى تحقيق المصالح المشتركة" (الدليمي، ٢٠١١)

الرعاية الاجتماعية: هي مجموعة من الخدمات والبرامج التي تقدمها الدولة نحو فئات معينة من الأفراد أو الجماعات ممن يحتاجون إلى ضروريات الحياة الأساسية، أو يحتاجون إلى الحماية سواء كانوا أفرادا أو أسرا، وخاصة من يشكل سلوكهم تهديدا لرفاهية المجتمع (ابو المعاطي، ٢٠١٠)

الرعاية الاجتماعية المؤسسية: يأخذ العمل الاجتماعي المؤسسي النهج الذي يستحق الجميع أن يدعمه المجتمع والحكومة، حتى من دون طلب واضح ومباشر للمساعدة، بحيث يمكن لكل شخص أن يصبح مكتفيا ذاتياً. وهي ذات طبيعة وقائية لأنَّها تتوقع المشاكل التي قد تنشأ. على سبيل المثال، إذا كانت إحدى المشكلات الاجتماعية الرئيسية في المجتمع هي نقص التعليم، فإنَّ العاملين الاجتماعيين يركزون على توفير التعليم المجاني للجميع (سراج الدين، ٢٠١٣)

تنمية القدرات: وضع برنامج الأمم المتحدة الإنمائي تعريفاً لتنمية القدرات بأنها العملية التي يقوم من خلالها الأفراد والمنظمات والمجتمعات باكتساب القدرات اللازمة وتعزيزها والاحتفاظ بها لوضع أهداف إنمائية خاصة بهم، وبلوغها عبر الزمن. هذا التعريف يعكس وجهة النظر القائلة إنَّ القدرات تكمن داخل الأفراد (برنامج الامم المتحدة الانمائي، ٢٠٠٨)

الدراسات السابقة: هناك دراسات عديدة خاضت في موضوع العلاقات العامة والرعاية الاجتماعية، وقد اختار منها فريق البحث الدراسات الآتية: –

المحور الأول: محور العلاقات العامة

الدراسة الأولى (Griswold، ١٩٧٩) حول تأسيس نظام لإدارة وظائف العلاقات العامة إذ تبين من خلال الدراسة "أن العلاقات العامة وظيفة جميع الجهات في المنظمة وتتشارك معها إدارات أخرى في أنشطتها، وهو ما يشكل أمام مسؤولي العلاقات العامة في المحافظة على الهدف العام للإدارة وتفادي الازدواج وضمان تعاون الإدارات الأخرى في المنظمة وفق معايير إدارة العلاقات العامة".

الدراسة الثانية: (الشناوي ، ١٩٨٠)" قياس الاتجاهات نحو وظيفة العلاقات العامة في مصر، وذلك لدى المستويات المهنية والفئوية كافة التي تتمثل في القيادات الإدارية من مديري العلاقات العامة والعاملين والجمهور الداخلي والخارجي، التي أجريت على عينة ١٢٠ منشأة في قطاعات تمثل الشركات وأجهزة الحكم المحلي والوزارات والهيئات الحكومية وغيرها من المنشآت، وقد خرجت الدراسة بنتائج عديدة حول نظرة القيادات واتجاهاتهم للعلاقات العامة إذ كانت هناك عوامل لذلك منها أنّ العلاقات العامة وظيفة شكلية وغير جوهرية في المنشأة، كما أنّ أنشطتها غير ملموسة ونتائجه ضعيفة.

المحور الثاني: محور الرعاية الاجتماعية

الدراسة الثالثة: (امداوي، ٢٠١٢) اهتمت الدراسة بالتعرف على دور العلاقات العامة في تحسين الصورة الذهنية لإحدى مؤسسات المجتمع الليبي وهي مؤسسة الرعاية الاجتماعية. وتتمثل مشكلة الدراسة في تحديد أبعاد الدور العلاقات العامة في تحسين الصورة الذهنية لمؤسسات الرعاية الاجتماعية في ليبيا. ويمكن تحديد أهداف الدراسة في النقاط الآتية: التعرف على الأساليب العلمية، والجوانب التنظيمية الإدارية في ممارسة العلاقات العامة لأنشطتها في مجال المؤسسات الاجتماعية، معرفة أهم الوظائف والأنشطة التي تقوم بها العلاقات العامة في المجال الاجتماعي، معرفة إمكانية تعامل الجمهور الخارجي مع نزلاء مؤسسات الرعاية الاجتماعية.

الدراسة الرابعة: (خضر، ٢٠١٥) "استعمال تكنولوجيا الاتصال ودورها على كفاية أداء للعلاقات العامة بالمؤسسات الاجتماعية" هدفت هذه الدراسة إلى الوقوف على مدى تأثير الاتجاهات الحديثة في مجال تكنولوجيا الاتصال على إدارة العلاقات العامة في المؤسسات الاجتماعية. واتبعت الباحثة المنهج الوصفي إذ استخرجت

الاستبانة كأداة للعينة التي بلغ عددها ١٥١، خرجت الدراسة بنتائج أهمها: عدم الاهتمام بتوظيف تكنولوجيا الاتصال وتطبيقاتها في إدارات العلاقات العامة بوزارة الرعاية والضمان الاجتماعي في التواصل مع ذوي الإعاقة.

علاقة الدراسات السابقة بموضوع الدراسة الحالية: ناقشت الدراسات السابقة في محاور العلاقات العامة والرعاية الاجتماعية موضوعات ذات صلة بموضوع الدراسة الحالي، بينما تركز الدراسة الحالية على دور العلاقات العامة في مؤسسات الرعاية الاجتماعية الخاصة بالطفولة، لأنَّها الموضوع الفئة المستهدفة من الفئات الجديرة بالبحث وتوفير آليات دعمها وحمايتها.

الإطار المكاني للبحث: وقع اختيار فريق البحث على عينة من العاملين في مؤسسات الرعاية الاجتماعية الخاصة بدولة الإمارات العربية المتحدة؛ وذلك لما يمتع به أفراد العينة من الإلمام التام بمجال الرعاية الاجتماعية ومتابعتهم الدائمة لقضايا الرعاية الاجتماعية.

الإطار الزماني للبحث: أهتم فريق البحث بالمدة من مارس ٢٠١٨ – مايو ٢٠١٩م، وقد وقع الاختيار على المدة المذكورة؛ لأنّها شهدت عقد ندوات ولقاءات وورش عمل عديدة متعلقة بمؤسسات الخدمة الاجتماعية في دولة الإمارات العربية المتحدة، كما أنّ المدة تزامنت مع مدة اهتمام دولة الإمارات برعاية وحماية وسلامة الطفل.

أدوات جمع البيانات:

الملاحظة: وأستهدف فريق البحث بالملاحظة معرفة طريقة تعامل جهاز العلاقات العامة مع جمهور العاملين في هذه المؤسسات.

المقابلة: وأُجريت المقابلة مع مهتمين عديدين بمجال علم الاجتماع والخدمة الاجتماعية والعلاقات العامة من أكاديميين وممارسين من ذوي الخبرة والكفاية.

الاستبيان : وقد استخرجت هذه الأداة من خلال عينة عمدية من العاملين في مؤسسات الرعاية الاجتماعية في دولة الامارات، لأنَّهم من المتابعين لهذه المؤسسات وأدوار العلاقات العامة فيها.

العلاقات العامة والخدمة الاجتماعية:

أصبحت العلاقات العامة نشاطاً إنسانياً ومهنة توجد في المجالات الاجتماعية والاقتصادية والسياسية كافة، وتبحث هذه الدراسة في استعمال العلاقات العامة في مجال الخدمة الاجتماعية، ولذلك كان لأُبدَّ من تناول العلاقة بين العلاقات العامة والخدمة الاجتماعية من حيث أوجه الالتقاء والاختلاف، إذ تحتل العلاقات العامة

أهمية بالغة في النظم الإدارية الحديثة، وتُسند إليها أدوار حيوية تتعلق بإبراز الصورة المشرقة للمؤسسة وما تقدمه من خدمات لمجتمعها وهي بذلك تشكل حلقة اتصال وتواصل وأداة تفاعل نشطة داخل المؤسسة وخارجها، فنجاح المؤسسة سواء أكانت حكومية أو أهلية لا يتوقف على ما تحققه من إنجاز إذا لم تتمكن من إبراز هذا الإنجاز إلى الفئات المستهدفة من جمهورها والمتعاملين معها.
(Smith, 2013)

كما إنّ العلاقات العامة في إطارها العام هي توجه المؤسسات كافة لخدمة الجماعة البشرية بوصفها العنصر الجوهري في أداء أنشطة هذه المؤسسات و فعالياتها، ومعنى ذلك أنه لا ينبغي أن يُنظر إليها فقط على أنها الاتصالات التي لها أيضا علاقة مع سلوك المنظمات، فالعلاقات العامة تحقق لجمهور المؤسسات الداخلي خدمات إنسانية منوعة بما يعود عليهم بالنفع وبما يعود عليهم بالنفع وبما يكفل لهم تحقيق الرعاية الاجتماعية، والقيام بهذا يوضح بشكل جلي مفهوم العلاقات المجتمعية في المنظمات الذي "يُشير" إلى أنشطة المؤسسة أو المنظمة في المجتمع المحلي والوطني.(Mogel, 2005)

وغالبا ما يشار إلى العلاقات العامة على أنها مهنة جديدة تُستخدم في العمل التجاري، ولكن هذا ليس صحيحاً تماماً، فالعلاقات العامة وتقنياتها استعملت في أشكال مختلفة لعدة قرون.(Baines & others , 2009) ، فقد استعملت العلاقات العامة في المؤسسات الصناعية والتجارية كوظيفة متخصصة هدفها التوفيق بين دوافع العمال وميولهم و بين حاجاتهم في بيئة عملهم مع بعضهم البعض، كما استعملت أيضاً في الترويج لمنتجات المؤسسات وخدماتها، والاستخدام الأشهر في وقت الحاضر لمهنة العلاقات العامة هو الترويج لبناء سمعة طيبة للمؤسسة وخدماتها أو ما يسمى حديثاً بالتسويق بالمؤسسي أو الاتصال المؤسسي (ناصر، ٢٠٠٨). ويرتكز مفهوم العلاقات العامة في إطار مفهوم الاتصال المؤسسي على ثلاث نقاط هي (الفادنى، ٢٠٠٠)

أ ــ السيطرة على الجماهير، إذ توجه العلاقات العامة تفكير الجماهير لمقابلة احتياجات ورغبات المنظمة التي تمثلها.

ب ــ الاستجابة للجماهير، إذ تمارس العلاقات العامة أنشطتها لمواجهة التطورات والتغلب على المشكلات القائمة.

ج ــ إقامة علاقات ذات منفعة متبادلة بين مختلف جماهير المنظمة، إذ تُعدُّ العلاقات العامة بمنزلة حلقة الوصل التي تساعد على تناغم وتنسيق العلاقات

والتكيف مع المتغيرات. ويتضح ذلك بجلاء في تعريف الجمعية العلمية العلاقات العامة القائل بأنها" هي وظيفة اتصالية إدارية دائمة ومنظمة تحاول المؤسسة العامة أو الخاصة عن طريقها أن تحقق مع من تتعامل معهم أو يمكن أن تتعامل معهم التفاهم والتأييد والمشاركة، وفي سبيل هذه الغاية على المؤسسة أن تستقصي آراء الجمهور إزاءها وأن تُكّيف معه بقدر الإمكان سياساتها وتصرفاتها وأن تصل عن طريق تطبيقها لبرامج الإعلام الشامل إلى تعاون فعّال يُؤدي إلى تحقيق جميع المصالح المشتركة" (الدليمي، ٢٠١١)

وقد ذهب البعض الى تعريف العلاقات لأنَّها وظيفة مرتكزة على جملة من الخصائص منها أنّ العلاقات العامة تُعدَّ فلسفة اجتماعية للإدارة تعّبر عنها في شكل سياسات وأعمال هادفة إلى ضمان الثقة والتفاهم بينها وبين جماهيرها، وهنا تلتقي العلاقات العامة مع الرعاية والخدمة الاجتماعية لأن جانباً أساسياً من المنظور الاجتماعي في العلاقات العامة هو اهتمامها بالقضايا والقيم ذات الصلة العلنية والمباشرة بالجمهور .(Qyvind & others, 2009)

وهناك من أشار للعلاقات العامة لأنَّها عملية أو نشاط قائلا بأنها: عبارة عن سلسلة من الأحداث والأعمال والأنشطة التي تتغير باستمرار بمرور الوقت، وكثيراً ما تؤدي تلك السلسلة إلى تحقيق هدف أو نتيجة (درة و وآخرون ، ٢٠١٠)

وقد حدد هذا المفهوم من خلال ثلاث مدارس هي على النحو الآتي:

ـ مدرسة الخصائص والسمات: وترى أنّ لكل مهنة خصائص رئيسة تختلف عن باقي المهن.

ـ مدرسة المؤسسات: وتعتقد أنه يمكن تمييز العاملين في مهنة ما من خلال دراسة مراحل نموهم وتطورهم، وهذه المراحل هي: تكوين جمعية للمهنة، إيجاد قانون أخلاقي للمهنة، اعتراف تدريجي من قِبل الجمهور، استخدام تسهيلات معينة لتدريب الأعضاء في المهنة وتنشئتهم.

ـ المدرسة القانونية: وتشترط هذه المدرسة وجود مهنة تفرض على الدولة منح تراخيص وشهادات لمزاولة المهنة. (درة و وآخرون ، ٢٠١٠)

وعند ربط العلاقات العامة بالخدمة الاجتماعية نرى تعرف خبراء الأمم المتحدة الخدمة الاجتماعية بأنها: النشاط المنظم الذي يهدف إلى العمل على إيجاد التكيف المتبادل بين الأفراد وبيئاتهم الاجتماعية. (العوضي، ٢٠٠٧)

وعرّفها (سراج الدين، الرعاية الاجتماعية بين الاتفاقيات والمواثيق الدولية والقوانين المحلية، ٢٠١٣) بأنها: هي الكل من الجهود والخدمات والبرامج المنظمة

الحكومية والأهلية والدولية التي تساعد الذين عجزوا عن اشباع حاجاتهم الضرورية للنمو والتفاعل الإيجابي معاً في نطاق النظم الاجتماعية القائمة..

مما تقدم يمكن تعريف الخدمة الاجتماعية إجرائياً حسب مقتضيات البحث بأنها: مهنة حازت على الاعتراف المجتمعي، ولها قاعدتها العلمية المكونة أساساً من بعض المعارف والعلوم المستعارة من العلوم الاجتماعية ومن معرفة وخبرة توصلت إليها الخدمة الاجتماعية بفضل خبراتها الميدانية، وتسعى هذه المهنة إلى إشباع حاجات بعض أفراد المجتمع الذين يعيشون فيه ظروفاً خاصة سواء كانوا أفراداً أو جماعات.

أوجه الاتفاق الاختلاف بين الخدمة الاجتماعية والعلاقات العامة.

لا تعني أوجه الاتفاق بين كل من الخدمة الاجتماعية والعلاقات العامة أنّ هنالك تطابقاً بين المهنتين لذا من المهم استعراض ذلك في النقاط الآتية:

أوجه الاتفاق: تلتقي كل من العلاقات العامة والخدمة الاجتماعية في النقاط الآتية:

. القيم التي تستند إليها كل منهما:

- الاستناد إلى القاعدة العلمية.
- هدف كل من العلاقات العامة والخدمة الاجتماعية.
- الجماهير التي يتعامل معها كل منهما.
- الأدوات والوسائل التي تستخدمها كل من العلاقات العامة والخدمة الاجتماعية.
- العمليات التي تستخدمها كل من الخدمة الاجتماعية والعلاقات العامة.

أوجه الاختلاف:

١. تتعامل الخدمة الاجتماعية مع أوجه الإنسان أو أوضاعه الثلاثة، وهي: الإنسان كفرد، وكعضو في جماعة، وكعضو في المجتمع، بينما العلاقات العامة تركز تعاملها في المجتمع، فالخدمة الاجتماعية في تعاملها مع الأوجه الثلاثة لا تركز على وجه دون الآخر، في حين أنّ العلاقات العامة ــ كما ذكرنا ــ تركز على المجتمع بشكل كلي فقط بناءً على المفهوم المؤسسي للمجتمع أو الجمهور. (العوضي، ٢٠٠٧)

٢. على الرغم من اعتماد كل من الخدمة الاجتماعية والعلاقات العامة من العلوم الاجتماعية والسلوكية كقاعدة علمية، إلا أنّ طرق الخدمة الاجتماعية التخصصية وتكتيكاتها الخاصة بالتعامل مع الأفراد والجماعات لا تهتم بها العلاقات العامة كثيراً.

٣. تهتم الخدمة الاجتماعية بتحقيق أهداف ثلاثة وقائية وعلاجية وإنمائية على مستوى الوحدات الثلاثة: الفرد، الجماعة، والمجتمع، بينما نجد أنّ العلاقات العامة تركز على الجانب الوقائي والإنمائي في التعامل مع الوحدة الثالثة وهي المجتمع.

دور العلاقات العامة في المؤسسات الاجتماعية

لا شك أنّ المنظمات الاجتماعية الحكومية والأهلية منها ما زالت هي القادرة على تقديم المساعدة للأفراد والجماعات للوصول بهم إلى مستوى لائق من المعيشة وممارسة العلاقات الاجتماعية التي تمكنهم من تنمية قدراتهم الكاملة لتحقيق احتياجاتهم في المجتمع. ولا يمكن أن نتصّور أنّ هذه المنظمات الاجتماعية يمكنها أن تحقق الإشباع الكامل لعملائها والعاملين بها إذا ما عزلناهم عن المجتمع الخارجي. (رشوان، ٢٠٠٤)

ويمكننا القول إنّ العلاقات العامة في بعض مؤسسات الرعاية الاجتماعية قد أسهمت في حدود إمكانياتها بدور وظيفي في عملية التكيف الاجتماعي داخل المؤسسة، إلا أنّه من الواضح أنّ توجيه أنظار المجتمع المحلي لمؤسسات الرعاية الاجتماعية يعتمد على الذين يستطيعون بفهم واع أن يستخدموا أسلوب العلاقات العامة في توجيه الرأي العام نحو برامجهم في مجالات الرعاية الاجتماعية التي ينبغي أن تشير إلى استثارة حتمية التعاون المادي والمعنوي من أجل تحقيق أهداف المؤسسة الاجتماعية.

وهنا تجدر الإشارة إلي دور مسؤول العلاقات العامة في المنظمات الاجتماعية، هي استخدام العلاقات العامة في المنظمات الاجتماعية، فإذا أخذنا المدرسة نموذجاً لهذه المنظمات، نجد أنّه على الرغم من أنّ العلاقات العامة لم تتحدد جهودها بشكل واضح في المجالات والأنشطة المدرسية، إلا أنّ شواهد الزيارات الميدانية والمقابلات المفتوحة مع بعض الاختصاصيين الاجتماعيين تُبيّن ممارستهم لأنشطة العلاقات العامة بجانب وظائفهم كاختصاصيين اجتماعيين.

الإجراءات المنهجية للدراسة الميدانية:

تناول هذا الجزء الإجراءات والخطوات المنهجية التي اتبعت في الدراسة الميدانية المتعلقة بدور العلاقات العامة في الرعاية الاجتماعية دراسة ميدانية على العاملين في مؤسسات رعاية الطفولة. ومن أجل تحقيق أهداف الدراسة الميدانية والحصول على المعلومات المطلوبة حول دور العلاقات العامة في الرعاية الاجتماعية، فقد اعْتمِدتْ إجراءات عملية للقياس، وذلك بطريقة كمية "

Quantitative" ونوعية "Qualitative " إذ صُمِمتْ استمارة لاستيفائها من عينة ممثلة لجمهور العاملين في مؤسسات الرعاية الاجتماعية اخْتيرتْ بطريقة علمية.

مجتمع البحث واختيار عينة الدراسة

مجتمع البحث: يقصد فريق البحث بمجتمع البحث هنا، جميع مفردات أو وحدات الظاهرة أو المشكلة موضوع الدراسة، ويشمل مجتمع البحث عينة من العاملين في مؤسسات الرعاية الاجتماعية الخاصة بالطفولة، إذ إنّ طبيعة عملهم تفرض عليهم الاطلاع على شكل ممارسة العلاقات العامة لأدوارها في مؤسسات الرعاية الاجتماعية، لذلك فهذه العينة هي الأفضل للبحث وهي التي أفادت البحث والفريق البحثي.

عينة البحث: تمثل مجتمع الدراسة عينة قصدية عمدية من العاملين في مؤسسات الرعاية الاجتماعية من يعملون في مؤسسات الرعاية الاجتماعية بدولة الإمارات، إذ تم وزِّعتْ الاستبانة على الأفراد المستهدفين (٨٠) استبانة على أفراد المجتمع، استجابت المفردة (٧٦) مفردة وهو ما اجْريَ البحث عليهم، وهذه العينة النوعية هي الأفضل للبحث من خلال آرائها التي أفادت البحث، وخرج من خلالها فريق بتوصيات نوعية حول دور العلاقات العامة في الخدمة الاجتماعية.

طريقة التواصل مع عينة البحث: اختار فريق البحث عينة عمدية من العاملين في مؤسسات الرعاية الاجتماعية، ونتيجة للتعامل المستمر لفريق البحث مع هذه المؤسسات، فقد كانت عملية توزيع الاستبانة سهلة، نتيجة للتعامل السابق لفريق البحث مع أفراد العينة المستهدفة، بما مكننا من سهولة توزيع الاستبانة على أفراد العينة، بعد أن حددت الاستبانة وأُرسلت إليها ، وقد كان الهدف من استخدام هذه الطريقة تحقيقا للسهولة في نشرها والمرونة والسرعة في تعبئتها، وقد تفاعل مع الاستبانة عدد ٧٦ مفردة وهم من أجْري البحث عليهم.

الاختبار القبلي للاستبيان: وذلك لمواجهة أي عيوب في الاستبيان فيما يختص بتصميمها أو من حيث طول الأسئلة أو قصرها، وضوحها أو غموضها، سلامتها أو تعقيدها، فضلاً عن مدى تغيرها وما يستتبعها من مشكلة البحث وحلولها المحتملة، وقد استدعى ذلك التجريب حذف بعض الأسئلة وتقليصها والإبقاء على الأسئلة المباشرة لتحقيق هدف البحث.

اختبار الصدق والثبات لأدوات الدراسة: لاختبار صدق أداة الدراسة فقد عرضها فريق البحث على عدد من الخبراء في مجال العلاقات العامة والرعاية الاجتماعية والبحث العلمي ومن أعضاء هيئة التدريس ممن تتوافر فيهم الخبرة والممارسة

المهنية، للتأكد من مدى صدق الاستبانة، أما فيما يتعلق بمعامل الثبات، فقد وظّفتْ طريقة الاختبار وإعادة تطبيقه بفارق زمني مدته أسبوع واحد على(١٠) من مجتمع الدراسة، واحْتسبْ معامل الثبات لأداة الدراسة باستخدام معامل (Cronbach Alpha) فكانت نسبة التأكد على جميع فقرات الاستبانة (٩٦%) وهي نسبة عالية تؤكد إمكانية استخدام الأداة للقياس.

أساليب المعالجة الإحصائية: عُولجت الإحصائية للاستمارة الخاصة بالعمل الميداني فقد صمم فريق البحث الاستبانة الإلكترونية وهي إحدى الطرق التي يمكن استخدامها لتوزيع الاستبانات، كما أنه يصلح في حالة العينة العمدية " إذ ساعدت هذه الطريقة على النشر والمرونة والسرعة في تعبئة الاستمارة، وقد تفاعل مع الاستبانة عدد ٧٦ مفردة وهم من أُجْريَ البحث عليهم، وقد أُجريت عمليات التدقيق والاتساق الداخلي، ومن ثم تحليل البيانات من خلال استخدام التكرارات والنسب المئوية لجميع محاور الاستبانة، واستخراج النتائج، ومن مناقشتها مع أسئلة الدراسة واستخراج التوصيات.

جدول رقم (١) يوضح العمر

الفئة	التكرار	النسبة المئوية %
أقل من ٣٥	٤٩	%٦٤,٥
٣٥وأقل من ٤٥	١٧	%٢٢,٤
٤٥ وأقل من ٥٥	٧	%٩,٢
٥٥ فأكثر	٣	%٣,٩
المجموع	٧٦	١٠٠%

يتضح من الجدول أعلاه، أنّ ٦٤,٥% من مجتمع البحث أعمارهم أقل من ٣٥ عاما، وأن ٢٢,٤%في الفئة العمرية بين ٣٥ وأقل من ٤٥ عاماً، وأن ٩,٢% تتراوح أعمارهم بين ٤٥ وأقل من ٥٥ عاماً، في حين من هم أكثر من ٥٥ عاماً بلغت نسبتهم ٣,٩%. يلاحظ أنّ النسبة الأكبر هي للفئة التي تقل عن ٤٥ عاماً بنسبة قاربت من ٦٤,٥% وهي فئة عمرية شبابية إلى حد ما، وهذا يدل أنّ نتائج البحث بنية على آراء مجتمع شاب وناضج، كما يمكن إرجاع الأمر إلى أنّ هذه الفئة هي الأكثر قدرة على بذل الجهد خاصة في مؤسسات الرعاية الاجتماعية التي يفترض في طبيعة العاملين فيها النشاط والحيوية، وهي نتيجة تتفق مع المنطق، لأنَّ أفراد العينة يعملون في مؤسسات رعاية اجتماعية متخصصة في الطفولة.

جدول رقم (٢) يوضح النوع

الفئة	التكرار	النسبة المئوية %
ذكر	٥٣	%٦٩,٧
أنثى	٢٣	%٣٠,٣
المجموع	٧٦	١٠٠%

يتضح من الجدول أعلاه، أن ٦٩,٧% من مجتمع البحث من فئة الذكور، في حين ٣٠,٣% من فئة الإناث. يلاحظ أن النسبة الأكبر هي للفئة الذكور، ويمكن ارجاع الأمر إلى أنّ طبيعة العمل في المؤسسات الطوعية عموماً تعتمد على التطوع والعمل الشاق المتواصل، وهذا ما لا تستطيع النساء تحمله؛ لأنّ طبيعة تكوينها البيولوجي قد لا تسمح لها بذلك في كثير من الأحيان.

جدول رقم (٣) يوضح الوظيفة

الفئة	التكرار	النسبة المئوية %
إداري	٢٥	%٣٢,٣
فني	٨	%١٠,٥
أخرى	٤٣	%٥٦,٦
المجموع	٧٦	١٠٠%

يتضح من الجدول أعلاه أنّ نسبة الوظائف الأُخرى هي النسبة الأعلى ٥٦,٦% مما يدلل على أنّ العمل في مؤسسات الرعاية الاجتماعية تحكمه الرغبة و الخبرة و ليس التخصص الدقيق في كثير من الأحيان، إذ يُلاحظ أنّ العاملين في مجال الرعاية الاجتماعية يقل عدد المتخصصين منهم تخصصاً دقيقاً يتولون بموجبه وظائف في هذه المؤسسات، فأكثرية العاملين في هذه المؤسسات نجدهم من خريجي المدارس الثانوية، ومن ثَمَّ لا تكون لديهم وظائف محددة بناءً على تخصصاتهم العلمية وإنَّما يشتغلون في وظائف عامة، أمّا الفنيون وأصحاب التخصص الدقيق فنجد نسيتهم لا تتجاوز ١٠,٥% فقط.

جدول رقم (٤) يوضح المستوى التعليمي

الفئة	التكرار	النسبة المئوية %
ثانوي	١٤	%١٨,٤
جامعي	٥١	%٦٧,١
فوق الجامعي	١١	%١٤,٥
المجموع	٧٦	١٠٠%

يُبيّن الجدول رقم (٤) أعلاه أنّ النسبة الأعلى هي نسبة العاملين الذين تلقوا تعليماً جامعياً ٦٧,١% مما يدلل على أنّ مؤسسات الرعاية الاجتماعية في دولة

الإمارات العربية تهتم بتأهيل العاملين في هذه المؤسسات تأهيلاً أكاديمياً عالياً (جامعي وفوق الجامعي)، وهذا يعكس اهتمام الدولة بمؤسسات الرعاية الاجتماعية بشكل خاص.

جدول رقم (٥)

يوضح رأي المبحوث حول أهمية تخصص العلاقات العامة في مجال الرعاية الاجتماعية

الفئة	التكرار	النسبة المئوية %
نعم	٦٢	%٨١,٦
إلى حد ما	١٣	%١٧,١
لا	١	%١,٣
المجموع	٧٦	١٠٠%

الجدول أعلاه يوضح أن غالبية العينة المبحوثة من العاملين في مؤسسات رعاية الطفولة بالدولة يؤكدون على أهمية تخصص العلاقات العامة في مجال رعاية الطفولة إذ بلغت نسبتهم ٨١,١%. وهذا يوضح مدي الإدراك والوعي بدور العلاقات العامة في دعم قضايا الطفولة، والمقابلات التي أُجْرِيتْ قد أوضحت أن غالبية الجامعيين من العينة هم من دارسي علم الاجتماع والخدمة الاجتماعية بالدرجة الأولي، وتليها دراسي علم النفس ثم العلاقات العامة، هذا الجانب يوضح السبب في أن غالبية المبحوثين يميلون نحو التأكيد على أهمية العلاقات العامة في مؤسسات الطفولة.

جدول رقم (٦)

يوضح رأي المبحوث حول الدور المتوقع لمتخصص العلاقات العامة

الفئة	التكرار	النسبة المئوية %
توجيهي	٤٠	%٥٢,٦
تثقيفي	٢٥	%٣٢,٩
تسويقي	٧	%٩,٢
ترفيهي	٠	%٠
أخرى	٤	%٥,٤
المجموع	٧٦	١٠٠%

الجدول رقم (٦) يوضح أنَّ الدور المتوقع لتخصص الرعاية الاجتماعية بمؤسسات الطفولة هو دور توجيهي وتثقيفي، وهذا قد يكون مرده كما ورد في بينات الجدول رقم ٨ و٩ حول دور العلاقات العامة في دعم وحماية الطفل، ومن جانب آخر يُبيّن الجدول أنّ الدور التوجيهي للعلاقات العامة في مؤسسات الرعاية الاجتماعية هو الدور الأهم (٥٢,٦) فقد اتسقت هذه النسبة مع التوجه العام

للمبحوثين إذ أجاب معظمهم أنّ الدور التوجيهي هو الذي ينبغي أن يكون من أهم ممارسات العلاقات العامة في مؤسسات الرعاية الاجتماعية؛ لأنَّ الفئات الجماهيرية التي تنتمي إلى هذه المؤسسات هي في حاجة إلى نوع من التوجيه الخاص نسبة لظروف تعيشها هذه الفئة.

جدول رقم (٧) يوضح ضرورة الربط بين العلاقات العامة والرعاية الاجتماعية

الفئة	التكرار	النسبة المئوية %
نعم	٥٧	%٧٥
إلى حد ما	١٨	%٢٣,٧
لا	١	%١,٣
المجموع	٧٦	١٠٠%

لعبت وسائل الإعلام دوراً رئيسياً في بناء إساءة معاملة الأطفال كمشكلة اجتماعية رئيسية. من خلال ما يعرض في (البرامج الإخبارية، الدراما التلفزيونية، الأفلام، المسلسلات). وفي الوقت الذي أقر فيه عدد من الخبراء بأهمية الإعلام في رفع مستوى الوعي بقضايا الطفولة، فقد أشاروا أيضا إلى أن اهتمام وسائل الإعلام حديث للغاية ويعتمد بشكل عام على الآخرين (مثل الناشطين وجماعات المجتمع المدني) لوضع الأساس للتوعية بالطفولة وقضاياها. وقد بين الجدول رقم (٧) ضرورة الربط بين العلاقات العامة والرعاية الاجتماعية، إذ بلغت نسبة من يؤيد ذلك ٧٥%، وهذا يدعم الفكر الحديث للرعاية الاجتماعية القائم على ان تكون الرعاية الاجتماعية جهداً مؤسسياً وليس نشاطا فرديا، أهم أركانه وجود تخصصات مختلفة في تقديم خدمات الرعاية الاجتماعية لكافة أفراد المجتمع وللطفولة بشكل أخص.

جدول رقم (٨) يوضح أن للعلاقات العامة دور مهم في دعم حقوق الطفل

الفئة	التكرار	النسبة المئوية %
موافق	٥٢	%٦٨,٤
موافق إلى حد ما	٢١	%٢٧,٦
غير موافق	٣	%٣,٩
المجموع	٧٦	١٠٠%

من الجدول يوضح ان غالبية العينة المبحوثة تؤكد على الدور المهم للعلاقات العامة في دعم حقوق الطفل، وهذا ما أوضحته بيانات الجدول رقم ٦ التي أشارت إلي إلى هذا الدعم من خلال الدور التوجيهي والتثقيفي للعلاقات العامة في مجال الطفولة، وايضاً فإن المقابلات التي أجريت مع عينة البحث في مؤسسات الرعاية

الاجتماعية للطفل في دولة الإمارات قد أوضحت اهمية هذا الدعم من خلال الدور التثقيفي للعلاقات العامة وخاصة فيما يتعلق بنشر الثقافة القانونية التي تحمي الطفل من خلال قانون الطفل الإماراتي(وديمة).

جدول رقم (٩)

يوضح أنّ العلاقات العامة تقوم بدور مهم في تفعيل وسائل الإعلام لحماية حقوق الطفل:

الفئة	التكرار	النسبة المئوية %
موافق	٥٢	%٦٨,٤
موافق إلى حد ما	١٨	%٢٣,٧
غير موافق	٦	%٧,٩
المجموع	٧٦	١٠٠%

يوضح الجدول رقم (٩) أنّ العلاقات العامة كجهاز داخل المؤسسة لها دور كبير ومهم في تفعيل وسائل الإعلام كأدوات مهمة لتوعية المجتمع بحقوق الأطفال وذوي الاحتياجات الخاصة عموماً، فقد كانت نسبة الموافقين على هذا الخيار هي النسبة الأعلى (٦٨,٤)، وتأتي أهمية هذه النسبة من كونها قد اخْتيرتْ من خلال أفراد العينة الذين يعيشون واقع عمل العلاقات العامة داخل مؤسسات الرعاية الاجتماعية.

جدول رقم (١٠) يوضح المسمى التنظيمي أو الوظيفي الأنسب للعلاقات العامة في الهيكل التنظيمي في مؤسسات رعاية الطفولة

الفئة	التكرار	النسبة المئوية %
أدارة	٢٩	%٣٨,٢
قسم	٢٩	%٣٨,٢
وحدة	١٣	%١٧,١
أخرى	٥	%٦,٦
المجموع	٧٦	١٠٠%

في الجدول أعلاه الذي يوضح المسمى التنظيمي الأنسب للعلاقات العامة في مؤسسات رعاية الطفولة، يتضح أنّ تعادل خيارات المبحوثين ما بين إدارة ٣٨,٢% و قسم ٣٨,٢%، وهذا يُبيّن أنّ المبحوثين ليست لديهم خلفية كافية عن الفرق بين الإدارة والقسم من حيث الصلاحيات الإدارية، فلأهمية العلاقات العامة ينبغي أن تُعطى مسمي "إدارة" بدلاً عن قسم؛ لأنّ الإدارة صلاحياتها أكبر من القسم، والقسم يمكن أن يكون واحداً من مكونات الإدارة، وبصرف النظر عن التفريق العلمي بين الإدارة والقسم، فإنّ خيارات المبحوثين في هذا الجدول توضح بجلاء أهمية

العلاقات العامة في مؤسسات الرعاية الاجتماعية إذ تُشير كل خيارات المبحوثين إلى ضرورة إعطاء العلاقات العامة المسمى الوظيفي الأعلى مرتبةً.

جدول رقم (١١) يوضح أهم المهارات الواجب توفرها في الاختصاصي الاجتماعي الذي يعمل في مجال العلاقات العامة

الفئة	التكرار	النسبة المئوية %
أن يكون ملما بوسائل الاتصال	٤٧	%٦١,٨
أن يكون على علم تام بالحقائق والمعلومات المتصلة بالمؤسسة	٤١	%٥٣,٩
أن يعمل على زيادة مهاراته وقدراته	٣٦	%٤٧,٤
أن يكون قادرا على التفاعل مع الجمهور	٥٧	%٧٥
أن يكون حسن المظهر والهندام	٢٨	%٣٦,٨
أخرى	٧	%٩,٢

يتضح من الجدول اعلاه أن العينة المبحوثة تميل بخصوص المهارات التي ينبغي توفرها في الاختصاصي الاجتماعي العامل في مجال العلاقات العامة، إلى أن من أهم هذه المهارات هي القدرة على التفاعل مع الجمهور وهذه حققت نسبة ٧٥%، يليها مهارة الالمام بوسائل الاتصال إذ بلغت نسبتها ٦١,٨%، ويلي ذلك مهارة تملك المعلومات المتعلقة بالمؤسسة والتي بلغت نسبتها٥٣,٩%، ثم مهارة التطوير والمتمثلة في زيادة قدراته والتي بلغت نسبتها ٤٧,٤%. بيانات الجدول هذه تشير إلى أن هنالك وعى من قبل العينة المبحوثة حول أهمية التواصل مع جمهور المستفيدين من خدمات الرعاية الاجتماعية بالنسبة للطفل.

جدول رقم (١٢)

يوضح المشكلات التي تقف في سبيل تحقيق اهداف العلاقات العامة في مؤسسات الطفولة

الفئة	التكرار	النسبة المئوية %
عدم الاقتناع بدور العلاقات العامة في مجال الرعاية الاجتماعية	٤٠	%٥٢,٦
ضعف الميزانيات المخصصة	٢٧	%٣٥,٥
ضعف التدريب والتأهيل	٥٧	%٦٧,١
عدم الاهتمام بالبحوث والدراسات الميدانية	٣٥	%٤٦,١
أخرى تذكر	٤	%٥,٣

بيانات الجدول أعلاه تشير إلى أهم معيقات أهداف العلاقات العامة في مؤسسات الطفولة تتمثل في ضعف التدريب والتأهيل إذ بلغت النسبة ٦٧,١% ثم يليها عدم القناعة بدور العلاقات العامة في مجال الرعاية الاجتماعية ثم عدم

الاهتمام بالحوث والدراسات والتي بلغت نسبتها ٤٦,١%، ثم ضعف الميزانية والتي بلغت نسبتها ٣٥,٥%.

الملاحظ من هذا الجدول هو التأكيد من قبل المبحوثين على نقطتين هامتين هما مسألة التدريب والقناعة بالدور، إذ لا زالت هنالك مشكلات تواجه العلاقات العامة في مجال الرعاية الاجتماعية وخاصة القناعة بدورها سواء من جانب القائمين على أمر الرعاية أو المجتمع. وهذا يؤكده عدم رضا المبحوثين عن دور العلاقات العامة في مجال الرعاية الاجتماعية كما هو مبين في الجدول رقم ١٣.

جدول رقم (١٣)

يوضح رضا المبحوث عن ادارة العلاقات العامة في مجال الرعاية الاجتماعية

الفئة	التكرار	النسبة المئوية %
راض	٢٣	%٢٩,٩
راض إلى حد ما	٤٢	%٥٤,٥
غير راض	١٢	%١٥,٦
المجموع	٧٦	١٠٠%

الجدول أعلاه يوضح في مجملة عن حالة عدم الرضي عن دور العلاقات العامة في مجال الرعاية الاجتماعية، وهنا ينبغي أن نوضح أنَّ حالة عدم الرضا لا تعبر عما تؤديه العلاقات العامة في مجال الرعاية الاجتماعية بقدر ما هو عدم رضا عن غياب العلاقات العامة كتخصص في مؤسسات رعاية الطفل، وهذا ما توصلنا اليه من خلال المقابلات التي أُجريتْ مع العينة المبحوثة.

جدول رقم (١٤)

يوضح مدى وجود علاقة وثيقة تجمع بين تخصصي العلاقات العامة والخدمة الاجتماعية

الفئة	التكرار	النسبة المئوية %
نعم	٤٦	%٥٩,٧
إلى حد ما	٢٧	%٣٥,١
لا	٤	%٥,٢
المجموع	٧٦	١٠٠%

بالنسبة للعلاقة بين العلاقات العامة والخدمة الاجتماعية فإن بيانات الجدول أعلاه توضح رأى مجتمع البحث الإيجابي حول هذه العلاقة.

جدول رقم (١٥)

يوضح أكثر وسائل الإعلام التي يتعامل معها جمهور المؤسسات الاجتماعية

الفئة	التكرار	النسبة المئوية %
الصحافة	١٦	%٢٠,٨
الراديو	١٦	%٢٠,٨
التلفزيون	٣٣	%٤٢,٩
مواقع التواصل الاجتماعي	٦٦	%٨٥,٧
أخرى تذكر	١	%١,٣

الجدول رقم (١٥) أعلاه يوضح أنّ النسبة الأعلى لأكثر خيارات المبحوثين حول أكثر وسائل الإعلام التي يتعامل معها جمهور العينة المبحوثة، إذ حققت وسائل التواصل الاجتماعي أعلى نسب خيارات المبحوثين (٨٥,٧) مما يدلل على أنّ حرية استخدام هذه الوسائل في متابعة البرامج و في الوقت الراهن عملية مهمة جداً، فوسائل التواصل الاجتماعي هي من أكثر الوسائل التي يستطيع الفرد التعامل معها؛ لأنّ الوصول إلى محتواها و متابعته غير محدد بوقت معين ، إذ يستطيع الفرد الولوج إليها و قتما يشاء، وهذا يعكس الاتجاه العام لأفراد المجتمع المعاصر. إذ يوجد الآن على الإنترنت أكثر من ٤٠٥٠٠٠ موقع اتصالي اجتماعي، وان كان أشهر تلك الشبكات الاجتماعية هي، ***MySpace –LinkedIn –YouTube –Twitter –Facebook –WhatsApp***،

وقد أدى ظهور الشبكات الاجتماعية والتطورات المتتابعة التي حدثت في العالم العربي أدت إلى بروز شكل جديد من أشكال الاتصال التفاعلي الذي منح مُسْتَقْبلْ الرسالة أدواراً أكبر في العملية الاتصالية عن الأدوار التقليدية التي كان عليها في الماضي. يلاحظ زيادة حجم العينة نسبة لاختيار المبحوث أكثر من بديل أو إجابة، إذ احْتسِبتْ النسبة المئوية لهم بطريقة مختلفة، نسبة لان المبحوث اختار أكثر من بديل كما في السؤال، حتى تُستخرج النسبة المئوية لكل تكرار لوحده وهكذا في الجدول المشابهة.

جدول رقم (١٦) يوضح المقترحات التي يمكن أن تؤدى لنجاح العلاقات العامة في تحقق أهداف مؤسسات الطفولة

الفئة	التكرار	النسبة المئوية %
دعم البحوث العلمية المتعلقة بالطفولة ومشكلاتها	٥٢	%٦٧,٥
تأسيس قاعدة بيانات عن الطفولة	٣٨	%٤٩,٤
الاهتمام بإعداد البرامج التربوية والتوعوية حول الطفولة.	٥٤	%٧٠,١
التعاون مع المؤسسات الأكاديمية في مجال الطفولة.	٣٨	%٤٩,٤
تنمية قدرات الطفل	٤٨	%٦٢,٣
حماية الطفل	٤٥	%٥٨,٤
أخرى	٤	%٥,٢

الجدول أعلاه يوضح نسب الاستجابة العالية حول للمقترحات المقدمة لنجاح أهداف العلاقات العامة في مجال رعاية الطفولة، ونلاحظ من الجدول المنحى الجاد للعينة المبحوثة نحو الاهتمام برعاية وحماية الطفل من خلال المقترحات المذكورة، ويبدو ذلك عند ربط هذه المقترحات بإجابات مجتمع البحث في الجداول رقم ٩،٨،٧،٦ سنجد المؤشرات التي تقوي من اهمية العلاقات العامة ودورها في الرعاية الاجتماعية المؤسسية التي تقوم على تنوع الأنشطة والتخصصات العلمية.

نتائج الدراسة وتوصياتها

أولاً: النتائج:.

بناءً على مؤشرات تحليل الاستبانة واستعراض آراء عينة الدراسة فيما يتعلق بدور العلاقات العامة في الخدمة الاجتماعية، وتأسيساً على ما طرحته الدراسة من تساؤلات في مقدمتها، فقد توصل فريق البحث إلى الاستنتاجات الآتية:

١. أوضحت نتائج الدراسة أنّ نسبة عالية من عينة الدراسة هم من الذين تلقوا تعليماً جامعياً بنسبة بلغت ٦٧,١% مما يدلل على أنّ مؤسسات الرعاية الاجتماعية في دولة الإمارات العربية تهتم بتأهيل العاملين في هذه المؤسسات تأهيلاً أكاديمياً عالياً (جامعي وفوق الجامعي)، وهذا يعكس اهتمام الدولة بمؤسسات الرعاية الاجتماعية بشكل خاص.

٢. أتضح من خلال نتائج الدراسة ضرورة الربط بين العلاقات العامة والرعاية الاجتماعية، إذ بلغت نسبة من يؤيدون ذلك ٧٥%، وهذا يدعم الفكر الحديث للرعاية الاجتماعية القائم على أن تكون الرعاية الاجتماعية جهداً مؤسسياً أهم أركانه وجود تخصصات مختلفة في تقديم خدمات الرعاية الاجتماعية.

٣. أوضحت نتائج الدراسة أن غالبية العينة المبحوثة من العاملين في مؤسسات رعاية الطفولة بالدولة يؤكدون على أهمية تخصص العلاقات العامة في مجال رعاية الطفولة إذ بلغت نسبتهم ٨١,١%.

٤. بيّنت نتائج الدراسة الميدانية أنّ غالبية أفراد العينة المبحوثة يؤكدون على أهمية دور العلاقات العامة في دعم حقوق الطفل، وهذا ما أوضحته بيانات الجدول رقم (٦) التي أشارت إلي إلى هذا الدعم من خلال الدور التوجيهي والتثقيفي للعلاقات العامة في مجال الطفولة، وأيضاً فإنّ المقابلات التي أجريت مع عينة البحث في مؤسسات الرعاية الاجتماعية للطفل في دولة الإمارات قد أوضحت أهمية هذا الدعم من خلال الدور التثقيفي للعلاقات العامة وخاصة فيما يتعلق بنشر الثقافة القانونية التي تحمي الطفل من خلال قانون الطفل الإماراتي.

٥. أثبتت الدراسة أنّ الدور التوجيهي للعلاقات العامة هو الذي ينبغي أن يكون من أهم ممارساتها في مؤسسات الرعاية الاجتماعية؛ لأنَّ الفئات الجماهيرية التي تنتمي إلى هذه المؤسسات هي في حاجة إلى نوع من التوجيه الخاص نسبة لظروف تعيشها هذه الفئة.

٦. أوضحت نتائج الدراسة أنّ العلاقات العامة كجهاز داخل المؤسسة لها دور كبير ومهم في تفعيل وسائل الإعلام كأدوات مهمة لتوعية المجتمع بحقوق الأطفال وذوي الاحتياجات الخاصة عموماً، فقد كانت نسبة الموافقين على هذا الخيار هي النسبة الأعلى (٦٨,٤)، وتأتي أهمية هذه النسبة من كونها قد اخْتيرتْ من أفراد العينة الذين يعيشون واقع عمل العلاقات العامة داخل مؤسسات الرعاية الاجتماعية.

٧. بيّنت نتائج الدراسة أنّ أهم مهارات الاختصاصي الاجتماعي العامل في مجال العلاقات العامة هي القدرة على التفاعل مع الجمهور، وذلك بنسبة بلغت ٧٥%، وذلك يؤشر إلى أن هنالك وعى من قبل العينة المبحوثة حول أهمية التواصل مع جمهور المستفيدين من خدمات الرعاية الاجتماعية.

٨. أشارت نتائج الدراسة إلى أهم معوقات أهداف العلاقات العامة في مؤسسات الطفولة والتي تتمثل في ضعف التدريب والتأهيل إذ بلغت النسبة ٦٧,١%، ولعلّ ذلك يُشير إلى تأكيد المبحوثين على نقطتين مهمتين: هما مسألة التدريب والقناعة بالدور، أذ ما زالت هنالك مشكلات تواجه العلاقات العامة في مجال الرعاية الاجتماعية وخاصة القناعة بدورها سواء من جانب القائمين على أمر الرعاية أو المجتمع.

٩. أوضحت نتائج الدراسة إلى أنّ هنالك ما يُشير إلى حالة عدم رضى عن دور العلاقات العامة في مجال الرعاية الاجتماعية، وهنا ينبغي أن نشير إلى أنّ حالة عدم الرضا لا تعبر عما تؤديه العلاقات العامة في مجال الرعاية الاجتماعية بقدر ما تعبر عن غياب العلاقات العامة كتخصص في مؤسسات رعاية الطفل، وهذا ما توصلنا اليه من خلال المقابلات التي تمت مع العينة المبحوثة.

١٠. كشفت نتائج الدراسة أنّ النسبة الأعلى لأكثر خيارات المبحوثين حول أكثر وسائل الإعلام التي يتعامل معها جمهور العينة المبحوثة، والتي تستخدمها العلاقات العامة في تواصلها مع الجمهور، هي وسائل التواصل الاجتماعي، إذ بلغت نسبة خيارات المبحوثين (٨٥,٧) كأعلى نسبة مما يدلل على أنّ عملية إتاحة هذه الوسائل في أيدي جماهير المؤسسات الحديثة هي عملية مهمة جداً.

ثانياً: التوصيات:

استناداً على ما انتهت إليه الدراسة من نتائج يُوصي فريق البحث بالآتي:

١. إنّ طبيعة عمل كل من العلاقات العامة والخدمة الاجتماعية تحتم عليهما ضرورة التعاون المادي والمعنوي من أجل تحقيق أهداف المؤسسة الاجتماعية، فأوجه الاتفاق بين الخدمة الاجتماعية والعلاقات العامة تحتم على صاحب الاختصاص الاجتماعي القيام بدور كبير في العلاقات العامة إلى جانب دوره الأساسي في الخدمة الاجتماعية، فقد اتضح من خلال نتائج الدراسة ضرورة الربط بين العلاقات العامة والرعاية الاجتماعية، و هذا يدعم الفكر الحديث للرعاية الاجتماعية القائم على أن تكون الرعاية الاجتماعية هي جهد مؤسسي أهم أركانه وجود تخصصات مختلفة في تقديم خدمات الرعاية الاجتماعية.

٢. ضرورة الاهتمام بأجهزة العلاقات العامة داخل مؤسسات الرعاية الاجتماعية بشكل عام و مؤسسات رعاية الطفولة على وجه الخصوص، بحيث إنَّه ينبغي أن لا يُنظر إلى العلاقات العامة فقط على أنها الاتصالات التي لها أيضاً علاقة مع سلوك المنظمات، فمع تطور مفهوم العلاقات العامة ودورها ووظيفتها في المؤسسات بكل أنواعها، يبرز الدور الفعّال لهذه المهنة في الاضطلاع بأدوار اجتماعية مهمة والالتزام بمسؤوليات اجتماعية كبيرة، فالعلاقات العامة تحقق لجمهور المؤسسات الداخلي خدمات إنسانية متنوعة بما يعود عليهم بالنفع، وبما يكفل لهم تحقيق الرعاية الاجتماعية والعدالة التامة ويهيئ أسباب الحياة الكريمة للعاملين.

٣. ينبغي الاهتمام بتدريب الاختصاصيين الاجتماعيين الذين يمارسون مهنة العلاقات العامة داخل مؤسسات الرعاية الاجتماعية، إذ مازالت هنالك مشكلات تواجه العلاقات العامة في مجال الرعاية الاجتماعية وخاصة القناعة بدورها سواء من جانب القائمين على أمر الرعاية أو المجتمع بحيث ما يزال هنالك عدم رضا من قِبل المبحوثين عن دور العلاقات العامة في مجال الرعاية الاجتماعية، وهذا ما كشفته بعض نتائج هذه الدراسة.

٤. ضرورة إقامة المزيد من المؤتمرات العلمية والندوات وورش العمل التدريبية من أجل التقريب بين مصطلحات العلاقات العامة والخدمة الاجتماعية والرعاية الاجتماعية لأنَّ هذه المصطلحات كلها تصب في إناء واحد وهو إناء العمليات التطبيقية للعلوم الاجتماعية الحديثة.

٥. إقامة المعارض الدائمة لكتب الأطفال التي تسعى إلى تنمية مواهب الأطفال ورعايتها، سعيا إلى تعميق ثقافة الحوار وذلك بالعناية بإعداد برامج ثقافية خاصة بالطفل، مع تكوين لجنة خاصة بالطفل في المؤسسات العامة. وذلك بإيجاد إدارات متخصصة في الوزارات المعنية للفرق التطوعية لتدريب المتطوعين بالمهارات والقدرات المطلوبة في مجال الطفولة.

٦. العمل على نشر حقوق الطفل وزيادة الوعي بها لدى جميع أفراد المجتمع، وعدم قصر ذلك على الدراسين والهيئات المعنية فقط، وذلك بالقيام بالحملات الوطنية حول الطفولة وقضاياها، وتعريف الأسر بالخدمات التي تقدم في مجال الطفولة. من خلال إيجاد آليات تنسيقية بين مؤسسات الحكومية ومؤسسات المجتمع الأهلي.

Abstract

The research objective study Interdisciplinary Research between social sciences by clarifying the role of public relations in social welfare by applying to childhood institutions in the UAE. The research also clarifies the role of institutional social welfare and its importance in providing services to the public through the social welfare function. The research based on the descriptive approach using the tools of observation, interview and questionnaire. The most important results of the research were to emphasize the importance of the role of public relations in supporting the rights of the child and that social welfare has a guiding role in the field of social welfare and that there is dissatisfaction with the role of public relations in social welfare institutions.

Keywords: public relations .social welfare. Childhood institutions. Social work

المراجع:

- الدليمي، عبد الرزاق، (٢٠١١)، العلاقات العامة – رؤية معاصرة، عمّان، الأردن، دار وائل للنشر والتوزيع.
- أبو المعاطي، ماهر (٢٠١٠) "الاتجاهات الحديثة في الرعاية الاجتماعية، جامعة حلوان، المكتب الجامعي الحديث.
- برنامج الأمم المتحدة الإنمائي (٢٠٠٨) تنمية القدرات، نيويورك.
- العوضي، سعيد. (٢٠٠٧)، أُسس العلاقات العامة للأخصائي الاجتماعي، القاهرة، دار المهندس للطباعة.
- درة، عبدالباري، وآخرون، (٢٠١٠)، عمّان ـــ الأردن، دار وائل للنشر والتوزيع.
- رشوان، حسين، (٢٠٠٤)، العلاقات العامة والإعلام من منظور علم الاجتماع، الإسكندرية، المكتب الجامعي الحديث.
- زايد، أحمد ،(٢٠٠٦) علم الاجتماع: النظريات الكلاسكيه والنقديه ، نهضة مصر للطباعه والنشر ، القاهره
- سراج الدين، عثمان، (٢٠١٣)، الرعاية الاجتماعية مسؤولية دولة والمجتمع، الشارقة، مكتبة الجامعة.
- سراج الدين، عثمان، (٢٠١٣)، الرعاية الاجتماعية بين الاتفاقيات والمواثيق الدولية والقوانين المحلية، مجلة رؤى استراتيجية، المجلد الاول، العدد٤، سبتمبر٢٠١٣م.
- ناصر، محمد ،(٢٠٠٨)، الدعاية والإعلان والعلاقات العامة، ط٢، عمّان ـــ الأردن، دار مجدلاوي للنشر والتوزيع .
- خضر، سهام (٢٠١٥) استخدام تكنولوجيا الاتصال ودورها على كفاءة اداء للعلاقات العامة بالمؤسسات الاجتماعية، جامعة امدرمان الاسلامية، معهد بحوث ودراسات العالم الاسلامي، ٢٠١٥م.
- الشناوي فرج "قياس الاتجاهات نحو وظيفة العلاقات العامة في مصر"، رسالة ماجستير (جامعة القاهرة: كلية الإعلام،١٩٨٠م).
- عبد الله، امداوي(٢٠١٢) دور العلاقات العامة في تحسين الصورة الذهنية لمؤسسات الرعاية الاجتماعية في ليبيا، رسالة ماجستير غير منشورة، كلية الاعلام والفنون، قسم الإعلام، جامعة طرابلس.
- الفادنى، عبد القادر (٢٠٠٠) منهجية البحث العلمي في التربية وعلم النفس، الخرطوم: دار جامعة القرآن الكريم للطباعة.

- Smith, Ronald D. Smith,(2013), Strategic Planning for Public Relations, 5th edition, London, Routledge.
- Mogel, Leonard, (2005), Public Relations – An insider's Guide to career opportunities, 1st ed, New York, Macmillan publishing company.
- Baines, Paul and others (2009), 4 ed, Oxford, Elsevier Butterworth Heinemann.
- Qyvind lhlen and others.(2009), Public Relations and social theory – Key figures and concepts, 1st ed, New York, Routledge – Taylor and Francis Group.
- Denny Griswold: "Establishing A System for Managing Public Relation Function" Public Relation News.No 46 Case Study no 1673 nov,12, 1979
- Gregory. Anne (2010), Planning and Managing Public Relations Campaigns – Strategic Approach, 1st ed, London, KoganPage.

(٢٠٠٨). *برنامج الامم المتحدة الانمائي*. نيويورك: تنمية القدرات.

Denny Griswold .(١٩٧٩) .*Establishing A System for Managing Public Relation Function" Public Relation News* .No 46 Case Study no 1673 nov,12.

Leonard Mogel .(٢٠٠٥) .*Public Relations – An insider's Guide to career opportunities*١ المجلد) st ed .(New York: Macmillan publishing company.

lhlen Qyvind و ، others .(٢٠٠٩) .*Public Relations and social theory – Key figures and concepts*١ المجلد) st ed .(New York: Taylor and Francis Group.

Paul Baines و،others .(٢٠٠٩) . *Elsevier Butterworth Heinemann* ٤ المجلـد) ed .(Oxford.

Ronald D .Smith Smith .(٢٠١٣) .*Strategic Planning for Public Relations*٥ المجلد) th edition .(London: Routledge.

احمد زايد. (٢٠٠٦). *علم الاجتماع: النظريات الكلاسيكية والنقدية*. القاهرة، مصر: نهضة مصر للطباعة والنشر.

حسين رشوان. (٢٠٠٤). *العلاقات العامة والإعلام من منظور علم الاجتماع*. الإسكندرية: المكتب الجامعي الحديث.

سعيد العوضي. (٢٠٠٧). *أسس العلاقات العامة للأخصائي الاجتماعي*. القاهرة: دار المهندس للطباعة.

سهام خضر. (٢٠١٥). *استخدام تكنولوجيا الاتصال ودورها على كفاءة اداء للعلاقات العامة بالمؤسسات الاجتماعية*. معهد بحوث ودراسات العالم الاسلامي.

عبد الرزاق الدليمي. (٢٠١١). *العلاقات العامة - رؤية معاصرة*. عمان، الاردن: دار وائل للنشر والتوزيع.

عبد القادر الفادنى. (٢٠٠٠). *منهجية البحث العلمي في التربية وعلم النفس*. الخرطوم: دار جامعة القرآن الكريم للطباعة.

عبد الله امداوي. (٢٠١٢). *دور العلاقات العامة في تحسين الصورة الذهنية لمؤسسات الرعاية الاجتماعية في ليبيا*. طرابلس: جامعة طرابلس.

عبدالباري درة، و وآخرون . (٢٠١٠). *علم الاجتماع*. عمّان ـــ الأردن: دار وائل للنشر والتوزيع.

عثمان سراج الدين. (سبتمر، ٢٠١٣). الرعاية الاجتماعية بين الاتفاقيات والمواثيق الدولية والقوانين المحلية. *مجلة رؤى استراتيجية، المجلد الاول*.

عثمان سراج الدين. (٢٠١٣). *الرعاية الاجتماعية مسؤولية الدولة والمجتمع*. الشارقة: مكتبة الجامعة.

فرج الشناوي . (١٩٨٠). *قياس الاتجاهات نحو وظيفة العلاقات العامة في مصر*. القاهرة: جامعة القاهرة.

ماهر ابو المعاطي. (٢٠١٠). *الاتجاهات الحديثة في الرعاية الاجتماعية*. مصر: المكتب الجامعي الحديث.

محمد ناصر. (٢٠٠٨). *الدعاية والإعلان والعلاقات العامة* (المجلد ط٢). عمّان ـــ الأردن: دار مجدلاوي للنشر والتوزيع.