



الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

جامعة محمد خيضر بسكرة

كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية

قسم العلوم الاجتماعية

شعبة علم الاجتماع



دور العلاقات العامة في منظمات المجتمع المدني في إدارة العمل التطوعي

أطروحة مقدمة لنيل شهادة الدكتوراه LMD تخصص علم اجتماع اتصال

إشراف الأستاذة الدكتورة:

عبيدة صبطي

إعداد الطالب:

فاسي سفيان

أعضاء لجنة المناقشة :

الاسم واللقب	الرتبة العلمية	الجامعة	الصفة
جفال سامية	أستاذ التعليم العالي	بسكرة	رئيسة
عبيدة صبطي	أستاذ التعليم العالي	بسكرة	مشرفا ومقررا
إيمان نوي	أستاذ محاضر "أ"	بسكرة	عضوا مناقشا
فتيحة ترمسيت	أستاذ التعليم العالي	بسكرة	عضوا مناقشا
فؤاد بداني	أستاذ التعليم العالي	غيليزان	عضوا مناقشا
ماهر فرحان مرعب	أستاذ التعليم العالي	قالمة	عضوا مناقشا

السنة الجامعية: 2025/2024

شكر وعرفان

الحمد لله الذي أنشأ وبرى، و خلق الماء و الثرى، و أبدع كل شيء وذرى، الرحمن على العرش استوى و الصلاة والسلام على من بكى على أمة المبعوث في أم القرى صلى الله وسلم على الحبيب المصطفى، أما بعد فإنما طلبنا العلم لوجه الله تعالى ولم نرد بذلك إلا وجه الله وذلك فضل الله يؤتيه من يشاء وقد قال تعالى:

(يرفع الله الذين آمنوا منكم والذين أتوا العلم درجات) المجادلة الآية 11

وقد وفقنا الله تعالى وأكرمنا بإتمام هذا العمل البحثي، ونسأله أن يرفع قيمتنا في الآخرة ويرفع مقامنا في الآخرة كما رفعه في الدنيا، إنما طلبنا العلم لوجه الله تعالى ثم لنفرض والدينا و أساتذتنا، جزاهم الله خيرا .

وقال الرسول ﷺ: لا يشكر الله من لا يشكر الناس " لذا أتقدم بجزيل الشكر والتقدير لأستاذتي المشرفة " **عبيدة صبطي** " والتي لن تفها أي كلمات في حقها، و أشكرها جزيل الشكر على كل ما قدمته لي من توجيهات ومعلومات قيمة، ساهمت في إثراء موضوع دراستنا و إن كانت الكلمات عاجزة على تقدير ما بذلته فإني أسأل الله أن يجازيها عني خير جزاء .

كما أتقدم بشكري الخالص لأعضاء لجنة المناقشة و الأساتذة المحكمين، كما أشكر زملائي في الدراسة على مساعدتهم ودعمهم الكبير لي .

وفي الأخير لا يفوتني أن أتقدم بالشكر لأعضاء جمعية الجزائر المتحدة الخيرية على تعاونهم معي لانجاز الجانب الميداني من البحث .

فاسي سفيان

(فمن تطوع خيرا فهو خير له)

(١٨٤) سورة البقرة



الملخص :

هدفت الدراسة الحالية إلى تبيان دور العلاقات العامة في منظمات المجتمع المدني في إدارة العمل التطوعي، وقد فضلنا التركيز هنا على قسم العلاقات العامة لجمعية الجزائر المتحدة الخيرية، وكيف ساهم هذا الأخير في الترويج للنشاطات الاجتماعية والأعمال الخيرية ونشر ثقافة العمل التطوعي لدى مختلف فئات المجتمع، ومدى مواكبة هذا القسم للتطور التكنولوجي في مجال المعلومات عبر وسائل الاتصال الحديثة، كما تم إلقاء الضوء على أهم المبادئ وخطط الإستراتيجية التي ساهمت في تحقيق وتعزيز أواصر التضامن العضوي والكلي للجمعية و التي عكست لنا قوة الرباط والألفة الاجتماعية بين أعضائها، وتنطلق هذه الدراسة من أرضية نظرية ارتكزت في منهجها على المنهج الوصفي، وقد استخدمنا فيها استمارة استبيان والملاحظة والمقابلة كأدوات أساسية لجمع البيانات، بحيث طبقت الدراسة على حالة قسم العلاقات العامة لجمعية الجزائر المتحدة الخيرية بولاية الجزائر، وتمت مناقشة وتحليل كيف للأنشطة قسم العلاقات العامة أن تساهم في تحسين الصورة الذهنية للجمعية وتعزيز من قنوات وانطباعات الجمهور الداخلي والخارجي وكيف تعمل على التخطيط والتنظيم والتنفيذ لمشاريعها الاتصالية من أجل كسب ثقة المساهمين والمتبرعين، وفي الأخير تم تفسير النتائج وفق المنظور الاجتماعي، حيث توصلت الدراسة إلى مجموعة من النتائج أهمها :

1. أظهرت الدراسة بأن أنشطة قسم العلاقات العامة هي إحدى الدعامات الأساسية لجمعية الجزائر المتحدة الخيرية، فه ي يعتبر نسق هام في بنية هذه المؤسسة، إذ تحقق التساند الوظيفي وتكامل الأدوار بين الفضاء الداخلي والخارجي للجمعية.
2. أوضحت الدراسة أيضا بأن قسم العلاقات العامة لجمعية الجزائر المتحدة الخيرية يتبنى التخطيط الاستراتيجي على المدى القصير والمتوسط والطويل كأولوية أساسية في تحقيق رسائله الاتصالية الجيدة مع المحيط الخارجي.
3. أظهرت الدراسة أن ممارسي العلاقات العامة لجمعية الجزائر المتحدة الخيرية لهم دور في زيادة فعالية العمل التطوعي من خلال تنظيم برامج و أنشطة اتصالية اجتماعية وترفيهية ورعاية صحية لذوى الهمم ومرضى السرطان .
4. كشفت الدراسة بأن أبرز الصعوبات التي تواجه قسم العلاقات العامة لجمعية الجزائر المتحدة الخيرية قبل و أثناء القيام بالعمل التطوعي، نقص الممولين و المساهمين نتيجة كثرة المشاريع والأنشطة الاتصالية والمبادرات الإنسانية المختلفة التي تقوم بها الجمعية.

الكلمات المفتاحية : العلاقات العامة، منظمات المجتمع المدني، العمل التطوعي، جمعية الجزائر المتحدة الخيرية

Abstract:

The present study aims to demonstrate the role of public relations in civil society organizations in the management of volunteerism. And we preferred to focus here on the public relations section of the United Algiers Charity Society, How the latter contributed to the promotion of social activities and philanthropy and the dissemination of a culture of volunteerism among different groups in society and the extent to which this section is keeping pace with technological developments in the field of information and through modern means of communication, It also highlighted the most important principles and strategic plans that contributed to the achievement and strengthening of the association's organic and total solidarity and reflected the strength of the bond and social familiarity among its members and based on a theoretical ground based on the descriptive approach, We have used a questionnaire form, observation and interview as essential tools for data collection Public Relations Department of the United Charitable Society of Algeria, Algeria, We discussed and analyzed how PR department activities contribute to improving the association's mental image and enhance the convictions and impressions of internal and external audiences and how it works to plan, organize and implement its communication projects in order to gain the trust of shareholders and donors. Finally, the results were interpreted according to the social perspective, The study found a series of results, the most important of which were:

1. The study showed that the Public Relations Department is one of the fundamental pillars of the United Algiers Charity Society. It is an important coordinator in the structure of this institution, achieving functional support and complementarity of roles between the Society's internal and external space.
2. The study also showed that the public relations department of the United Algiers Charity Society embraces strategic planning in the short, medium and long term as a key priority in achieving its good communication messages with the outside ocean.
3. The study showed that public relations practitioners of the Algiers United Charity Association have a role in increasing the effectiveness of volunteerism by organizing social and recreational communication programmes and activities and health care for people of determination and cancer patients.
4. The study revealed that the most significant difficulties facing the public relations department of the United Algiers Charitable Society before and during volunteering work, lack of funders and contributors as a result of the many projects, communication activities and initiatives.

Keywords; public relations, volunteerism, civil society organizations Algiers United Charitable Society.

قائمة المحتويات

الصفحة	الموضوعات
	شكروعرفان
	ملخص الدراسة
4 – 2	قائمة المحتويات
8 – 6	قائمة الجداول
11 – 10	قائمة الأشكال
15 – 13	مقدمة
الفصل الأول: البناء الفكري والمنهجي للدراسة	
1. البناء الفكري للدراسة	
17	1.1 إشكالية الدراسة و تساؤلاتها
22	2.1 أسباب إختيار الموضوع
23	3.4 أهمية و أهداف الدراسة
24	4.1 البناء المفاهيمي لمتغيرات الدراسة
34	5.1 الدراسات السابقة
55	6.1 القاربة السوسولوجية المفسرة للدراسة
56	1.6.1 النظرية البنائية الوظيفية
58	2.6.1 النظرية التفاعلية الرمزية
2. البناء المنهجي للدراسة	
61	1.2 الدراسة الاستطلاعية
62	2.2 مجالات الدراسة
63	3.2 منهج الدراسة
64	4.2 مجتمع الدراسة وكيفية اختيار العينة
65	5.2 تقنيات و أدوات جمع البيانات
70	6.2 الأساليب الإحصائية المعتمدة
الفصل الثاني: مدخل نظري للعلاقات العامة (الأبعاد الاتصالية والتنظيمية)	
74	1. نشأة العلاقات العامة وتطورها
79	2. أهمية و أهداف العلاقات العامة في منظمات المجتمع المدني
82	3. أنشطة ووظائف العلاقات العامة

84	4. مكونات و أسس العلاقات العامة ومهام عملها
88	5. مواصفات ومهام ممارسي العلاقات العامة
90	6. وسائل الاتصال الحديثة و العلاقات العامة
94	7. نظريات العلاقات العامة
97	8. نماذج ممارسة العلاقات العامة
الفصل الثالث: التأسيس النظري لمنظمات المجتمع المدني	
103	1. التطور السوسيو تاريخي لمنظمات المجتمع المدني
109	2. سمات وخصائص منظمات المجتمع المدني و أهمية وجودها
111	3. دور ووظائف منظمات المجتمع المدني
114	4. مؤسسات المجتمع المدني
117	5. آليات عمل و تفعيل دور منظمات المجتمع المدني
122	6. مساهمة منظمات المجتمع المدني في دعم التنمية
124	7. معايير تطوير منظمات المجتمع المدني
الفصل الرابع : التأسيس النظري للعمل التطوعي الاجتماعي	
132	1. التطور التاريخي للعمل التطوعي
135	2. أشكال وخصائص العمل التطوعي
137	3. أهمية و أهداف العمل التطوعي
138	4. مجالات العمل التطوعي
140	5. وظائف إدارة العمل التطوعي
144	6. آليات تفعيل العمل التطوعي
146	7. معايير العمل التطوعي
147	8. النظريات المفسرة للعمل التطوعي
الفصل الخامس : عرض وتحليل ومناقشة نتائج الدراسة	
1. عرض وتحليل وتفسير نتائج الدراسة	
155	1.1 عرض وتحليل وتفسير المحور الأول
163	2.1 عرض وتحليل وتفسير المحور الثاني
170	3.1 عرض وتحليل وتفسير المحور الثالث
176	4.1 عرض وتحليل وتفسير المحور الرابع
185	5.1 عرض وتحليل وتفسير المحور الخامس

	2. مناقشة نتائج الدراسة
194	1.2 مناقشة النتائج في ضوء التساؤل الفرعي الأول
196	2.2 مناقشة النتائج في ضوء التساؤل الفرعي الثاني
198	3.2 مناقشة النتائج في ضوء التساؤل الفرعي الثالث
200	4.2 مناقشة النتائج في ضوء التساؤل الفرعي الرابع
201	5.2 مناقشة النتائج في ضوء الدراسات السابقة
206	6.2 مناقشة النتائج في ضوء المقاربة النظرية
210	3. النتائج العامة للدراسة
220	خاتمة
223	قائمة المصادر والمراجع
241	الملاحق

قائمة الجداول

الرقم	عنوان الجدول	الصفحة
1.	المقارنة بين الدراسة الحالية و الدراسات السابقة	51
2.	معامل الارتباط بيرسون ومعادلة ألفا كرونباخ الخاصة باستمارة الدراسة: (عند مستوى دلالة ** 0.01)	69
3.	توزيع المبحوثين حسب متغير الجنس	155
4.	توزيع المبحوثين حسب الفئات العمرية	156
5.	توزيع المبحوثين حسب متغير الحالة الاجتماعية	158
6.	توزيع المبحوثين حسب الوضعية المهنية	159
7.	توزيع المبحوثين حسب متغير المستوى التعليمي	161
8.	توزيع المبحوثين حسب عضويتهم في الجمعية	162
9.	دور قسم العلاقات العامة لجمعية الجزائر المتحدة الخيرية في إدارة العمل التطوعي	163
10.	يوضح ما إذ كان هناك تساند وتبادل علاقات بين الجمعية ومختلف المؤسسات فيما يتعلق بالعمل التطوعي	165
11.	تلبية قسم العلاقات العامة لجمعية الجزائر المتحدة الخيرية احتياجات الجمهور الداخلي والخارجي	166
12.	مساهمة قسم العلاقات العامة لجمعية الجزائر المتحدة الخيرية في إقامة نشاطات و أحداث للتحفيز على العمل التطوعي	168
13.	مساهمة قسم العلاقات العامة لجمعية الجزائر المتحدة الخيري في تطوير علاقات التبادل والتعاون والتضامن والاتصال داخل الجمعية	169
14.	تبني قسم العلاقات العامة لجمعية الجزائر المتحدة الخيرية خطة سنوية لاستقبال وفود طلابية من الجامعات لتعريفهم بالجمعية و أهمية العمل التطوعي	170
15.	يوضح ما إذا كان المنتمين لقسم العلاقات العامة لجمعية الجزائر المتحدة الخيرية لديهم دراية بتطبيقات التكنولوجيا الحديثة	171
16.	أهم المزايا التي تقدمها التكنولوجيا الحديثة لقسم العلاقات العامة لجمعية الجزائر المتحدة الخيرية	172

173	الوسائل التكنولوجية التي يلجأ إليها قسم العلاقات العامة لجمعية الجزائر المتحدة الخيرية للاتصال بجمهورها الداخلي و الخارجي	.17
174	أهم مواقع التواصل الاجتماعي التي يعتمد عليها قسم العلاقات العامة لجمعية الجزائر المتحدة الخيرية في الاتصال بجمهوره	.18
175	يوضح إتباع قسم العلاقات العامة لجمعية الجزائر المتحدة الخيرية أساليب جديدة لتسويق العمل التطوعي من خلال استضافة بعض المؤثرين الاجتماعيين لجمع التبرعات والقيام بقوافل خيرية	.19
176	يبين كيفية الارتقاء بالجانب التكنولوجي في جمعية الجزائر المتحدة الخيرية وبالتحديد في قسم العلاقات العامة	.20
177	مدى مساهمة ممارسي العلاقات العامة لجمعية الجزائر المتحدة الخيرية في تنظيم برامج اجتماعية و ترفيهية ورعاية صحية لذوي الهمم ومرضى السرطان	.21
178	مساهمة ممارسي العلاقات العامة لجمعية الجزائر المتحدة الخيرية في نشر ثقافة المشاركة والمبادرة في العمل التطوعي من خلال إجراء حملات التبرع بالدم بالشراكة مع منظمات المجتمع المحلي للتحفيز على الانضمام لهذا الفضاء الخيري	.22
179	يوضح ما إذا كان ممارسي العلاقات العامة لجمعية الجزائر المتحدة الخيرية يقومون بالتخطيط لأداء نشاطهم التطوعي	.23
180	يبين ما إذا كان التخطيط المرسوم من قبل ممارسي العلاقات العامة لجمعية الجزائر المتحدة الخيرية سواء كان قصير أو طويل المدى قد ساعد الجمعية في تحقيق أهدافها	.24
182	مساهمة ممارسي العلاقات العامة لجمعية الجزائر المتحدة الخيرية في تنظيم الأنشطة الاتصالية الحديثة للفئات المستهدفة في المناسبات و الأعياد	.25
183	يبين ما إذا كان ممارسي العلاقات العامة لجمعية الجزائر المتحدة الخيرية يقومون بعملية تقييم لأداء قسم العلاقات العامة في الجمعية	.26
185	يوضح اعتماد ممارسي العلاقات العامة لجمعية الجزائر المتحدة على استراتيجيات الاتصال	.27
186	أبرز الصعوبات التي تواجه قسم العلاقات العامة لجمعية الجزائر المتحدة الخيرية قبل وأثناء قيامها بأنشطة العمل التطوعي	.28

187	يوضح ما إذ كان قسم العلاقات العامة لجمعية الجزائر المتحدة الخيرية يواجه صعوبات في تصميم استراتيجيات وخطط للتواصل و الاتصال مع الجمهور المستهدف	.29
188	طبيعة المعوقات التي تواجه قسم العلاقات العامة لجمعية الجزائر المتحدة الخيرية في إدارة العمل التطوعي	.30
189	أهم المعوقات الإدارية و التنظيمية التي تواجه قسم العلاقات العامة لجمعية الجزائر المتحدة الخيرية	.31
190	المعوقات الاتصالية التي تعترض قسم العلاقات العامة لجمعية الجزائر المتحدة الخيرية في إدارة العمل التطوعي	.32
191	رأي المبحوثين حول مستقبل قسم العلاقات العامة لجمعية الجزائر المتحدة الخيرية في ظل هذه الصعوبات و العراقيل التي يواجهه في مجال العمل التطوعي	.33
192	أهم مقترحات أفراد العينة لتطوير و تفعيل قسم العلاقات العامة لجمعية الجزائر المتحدة الخيرية و تسهيل إدارته للعمل التطوعي	.34

قائمة الأشكال

الرقم	عنوان الشكل	الصفحة
1.	تساؤلات الدراسة	21
2.	توزيع الدراسات السابقة	35
3.	مكونات العلاقات العامة	86
4.	نماذج ممارسة العلاقات العامة	99
5.	يوضح نشأة و تطور منظمات المجتمع المدني	104
6.	يوضح أشكال العمل التطوعي	137
7.	أهم وظائف إدارة العمل التطوعي في الجمعيات الخيرية	142
8.	توزيع المبحوثين حسب متغير الجنس	155
9.	توزيع المبحوثين حسب متغير الفئات العمرية	156
10.	توزيع المبحوثين حسب متغير الحالة الاجتماعية	158
11.	توزيع المبحوثين حسب الوضعية المهنية	159
12.	توزيع المبحوثين حسب متغير المستوى التعليمي	161
13.	توزيع المبحوثين حسب عضويتهم في الجمعية	162
14.	أبرز المؤسسات التي تتسند وتتبادل معها الجمعية إدارة العمل التطوعي	165
15.	أبرز النشاطات لقسم العلاقات العامة لجمعية الجزائر المتحدة الخيرية في التحفيز على العمل التطوعي	168
16.	أهم الخطط التي تم تحقيقها من قبل ممارسي العلاقات العامة لجمعية الجزائر المتحدة الخيرية	181
17.	المعايير التي يتبعها ممارسي العلاقات العامة لجمعية الجزائر المتحدة الخيرية في تقييم أداء قسم العلاقات العامة	184
18.	دور أنشطة قسم العلاقات العامة لجمعية الجزائر المتحدة الخيرية في إدارة العمل التطوعي	194
19.	مدى مساهمة وسائل الاتصال الحديثة لقسم العلاقات العامة لجمعية الجزائر المتحدة الخيرية في كسب ثقة الجمهور الداخلي و الخارجي	196
20.	الاستراتيجيات الاتصالية المستخدمة من قبل ممارسي العلاقات العامة	198

	لجمعية الجزائر المتحدة الخيرية في إدارة العمل التطوعي	
200	أهم المعوقات التي تواجه قسم العلاقات العامة لجمعية الجزائر المتحدة في إدارة العمل التطوعي	.21
208	ملخص النظرية البنائية الوظيفية حسب موضوع بحثي	.22
210	ملخص النظرية التفاعلية الرمزية حسب موضوع بحثي	.23

مقدمة

مقدمة :

تعتبر العلاقات العامة أحد أهم الدعائم الأساسية للمؤسسات في الوقت الحالي ، لأنها تؤدي دورا هاما في مجال تسهيل عملية الاتصال بين أي منظمة أو مؤسسة و جماهيرها وتحقيق الفهم المتبادل بين الطرفين، لهذا فإن العلاقات العامة تعد نشاطا اتصاليا لا يمكن الاستغناء عنه في أية منظمة، فهو بمثابة حلقة الوصل بين الإدارة العليا للمنظمة أو المؤسسة، سواء أكان هذا الجمهور داخليا (والذي يقصد به جمهور العاملين في المنظمة أو المؤسسة) أو جمهورا خارجيا والذي يقصد به المستفيدون من خدمات هذه المنظمة أو المساهمين فيها .

وبالنظر إلى نشاطها الإنساني يتضح لنا أن جذورها التاريخية عريقة تمتد لحضارات قديمة وبتتبط بتاريخ الإنسان القديم عندما طور لنفسه وسائل الاتصال المختلفة، لأن الإنسان كائن اجتماعي لا يمكنه أن يعيش بمعزل عن الآخرين، لذلك نشأت علاقات بين أفراد المجتمع نتيجة تفاعلهم مع بعضهم البعض في أوجه الحياة اليومية ، وأول هذه العلاقات التي كونها الإنسان كانت مع أسرته ثم مع المجتمع الذي يحيط به ثم نطاق القبيلة، وكلما اتسع نطاق المجتمع تنوعت وزادت علاقته الاجتماعية، أي أن ممارسي العلاقات العامة في العصور القديمة (رئيس القبيلة الملوك، رجال الدين...) لم يعرفوا مدى تأثير هذه العلاقات على المجتمعات، لأنها لم تخضع لممارسة علمية منظمة، إلا بعد جهود بعض العلماء في العصر الحديث، أمثال "إيفي لي" و " إدوارد بيرنيز " ، حيث انتقلت الدراسة العلمية للعلاقات العامة كحقل دراسي وممارسة مهنية من الولايات المتحدة الأمريكية إلى الدول الأوروبية ثم العربية نتيجة تصاعد الاهتمام بها خلال العقدين الآخرين، وهذا راجع للتطور الاقتصادي والسياسي والاجتماعي .

و تعتبر العلاقات العامة في الوطن العربي عامة وفي الجزائر خاصة وظيفة حديثة ، كانت مقتصرة على مؤسسات الدول والشركات الكبرى فقط، من أجل بناء صورة الدولة الجديدة، في ظل التحديات الاقتصادية والسياسية، لكن مع بداية القرن الواحد وعشرين ، شهدت الجزائر تطورا ملحوظا إذ أصبحت الشركات الخاصة والمنظمات الغير حكومية تستخدم العلاقات العامة في إدارتها، فقامت بإنشاء إدارات ومراكز علاقات عامة غرضها الأساسي إيجاد علاقة قوية ووطيدة بينها وبين جمهورها .

وقد لقي مصطلح المجتمع المدني رواجاً على الصعيد العالمي والعربي، نظر لما يقدمه من خدمات في مجال الرعاية الاجتماعية والعمل الخيري، إذ تعد الجمعيات الخيرية أحد أهم مكوناته الأساسية و الفاعلة، وهي حلقة من حلقات التغيير الاجتماعي والتي تجسدت في شبكة العلاقات الاجتماعية داخل

النسق الاجتماعي الكلي، فوجود مثل هذه المؤسسات في المجتمع الجزائري، هو بمثابة خطة إيجابية من حيث تكامل الوظائف وتحقيق الترابط والتماسك الاجتماعي بينها وبين مؤسسات الحكومة، وذلك للنهوض والرقى بالمجتمع، ونظرا لأهمية العلاقات العامة في النهوض والارتقاء بمنظمات المجتمع المدني في عصر عرف بعصر الرقمنة والتطور المعلوماتي، نجد أن التكنولوجيا الحديثة قد عززت الدور الاتصالي في الجوانب الإدارية والتنظيمية لإدارات العلاقات العامة بكافة أجهزتها، وذلك باستحداث تقنيات وبرامج رقمية تسهل وتعزز من قدرتها في تحقيق أهدافها وتنفيذ مهامها وخططها .

وبذلك أصبح نشاط العلاقات العامة جزءا لا يتجزأ من نشاط الجمعيات الخيرية، والتي تسعى من خلاله للحصول على ثقة جمهورها من خلال تعزيز الوعي بأهدافها عن طريق الحملات الإعلامية و الاستراتيجيات التسويقية الفعالة هذا ما يساهم في جذب عدد أكبر من المتطوعين والمساهمين، كما تهدف إلى تجسيد روح الانتماء والتعاون وتقوية صورتها وسمعتها بين مختلف المنظمات من خلال عقد شراكات تعاون مع مختلف مؤسسات المجتمع المحلي .

ومن أجل تحقيق ذلك لابد من قسم علاقات عامة قوي، وممارسين ذات كفاءة مهنية ، وإستراتيجية اتصال فعالة من أجل الحفاظ على التماسك والتناسق الاجتماعي بين جمهورها الداخلي والخارجي واستنادا إلى ذلك تأتي هذه الدراسة في إطار الدراسات الاجتماعية التي تركز على دور العلاقات العامة في إدارة العمل التطوعي وتعزيزه داخل منظمات المجتمع المدني من خلال الأنشطة الاتصالية والبرامج التي تقدمها الجمعيات الخيرية للفئات المستهدفة، ولأجل الإلمام بحثييات الموضوع فقد قسمت خطة البحث إلى قسمين : القسم النظري للدراسة والذي احتوى على أربعة فصول وهي :

الفصل الأول : الموسوم بالبناء الفكري و المنهجي للدراسة، ويتضمن تحديد وصياغة الإشكالية، وأسباب اختيار موضوع الدراسة، وأهمية وأهداف الدراسة، وصولا إلى البناء المفاهيمي لمتغيرات الدراسة، ثم عرض الدراسات السابقة، والمقاربة النظرية السوسولوجية المفسرة للدراسة، وختاما تم عرض الإجراءات المتبعة في تطبيق الدراسة الميدانية، من خلال تحديد الدراسة الاستطلاعية، ومجالات الدراسة، والمنهج المستخدم، مع تحديد العينة و كيفية اختيارها، و أهم الأدوات التي تم عن طريقها جمع البيانات الميدانية و الأساليب الإحصائية المعتمدة .

الفصل الثاني : الموسوم ب" مدخل نظري للعلاقات العامة (الأبعاد الاتصالية و التنظيمية) وقد عالجتنا فيه نشأة العلاقات العامة وتطورها عبر العصور، وبعد ذلك تطرقنا إلى أهميتها و أهدافها في منظمات

المجتمع المدني، وبعدها أنشطاتها ووظائفها و أبرز مكوناتها و أسسها ومهام عملها، وصولاً إلى مواصفات ومهام ممارسي العلاقات العامة، وقد تلاها عنصر وسائل الاتصال الحديثة في العلاقات العامة، ثم تطرقنا إلى أهم النظريات المفسرة لها ، وفي الأخير عرجنا على نماذج ممارسة العلاقات العامة .

الفصل الثالث : فقد عنوانه ب " التراث السوسيولوجي لمنظمات المجتمع المدني " حيث عالجننا فيه التطور السوسيو تاريخي لمنظمات المجتمع المدني، وسماته وخصائصه و أهمية وجوده، وعرضنا بعدها دوره ووظائفه داخل المجتمع مع إبراز أهم مؤسساته و آليات عملها، ثم تطرقنا إلى آليات عمل و تفعيل دور منظمات المجتمع المدني، وفي الأخير ألقينا نظرة على مدى مساهمة منظمات المجتمع المدني في دعم التنمية و أهم المعوقات التي تنقص من عمل وتطور هذه المنظمات .

الفصل الرابع : الموسوم ب" التأصيل النظري السوسيولوجي للعمل التطوعي الاجتماعي " و الذي اهتم بمعالجة موضوع العمل التطوعي الاجتماعي في مراحل تطوره التاريخية، مع إبراز أهم أشكاله وخصائصه و أهميتها وأهدافه، مجالاته ووظائفه في إدارة العمل التطوعي، بعدها تطرقنا إلى آليات تفعيل العمل التطوعي وماهي أبرز لمعيقات التي تحد من تطوره، و أنهينا الفصل بعرض النظريات المفسرة للعمل التطوعي .

الفصل الخامس : خصص للمعالجة السوسيولوجية للدراسة الميدانية تحت عنوان " عرض وتحليل ومناقشة نتائج الدراسة، من خلال عرض وتحليل وتفسير نتائج الدراسة ثم، مناقشة نتائج الدراسة في ضوء كل من تساؤلات الدراسة و الدراسات السابقة و المقاربة النظرية وفي الأخير عرض النتائج العامة للدراسة .

الفصل الأول

البناء الفكري والمنهجي للدراسة

1. إشكالية الدراسة
2. الدراسات السابقة
3. المقاربة السوسولوجية المفسرة للدراسة
4. البناء المنهجي للدراسة

1. إشكالية الدراسة وتساؤلاتها

1.1. موضوع الدراسة :

تعتبر العلاقات العامة أحد الدعائم الأساسية لتحقيق التفاعل والانسجام والاستقرار بين الأفراد داخل المجتمع، حيث تعتبر لبنة أساسية في النسيج الاجتماعي، وذلك لما تقدمه من خدمات في مجال الإعلام والاتصال والتسويق، فهي تؤدي دورا كبيرا في البحث عن إنشاء وتدعيم التفاهم المتبادل بين الناس، وبين المؤسسات والمنظمات والجمهور المتعاملة معها، وهذا من أجل تحقيق السمعة الطيبة والتأثير على الرأي العام.

وبالنظر إلى نشاط العلاقات العامة، يتضح لنا أن جذورها التاريخية عريقة وعميقة تمتد لحضارات وعصور قديمة، وتتبط بتاريخ وثقافة الإنسان القديم عندما طور لنفسه وسائل وأساليب للتواصل والاتصال المختلفة (كفن الخطابة والنصوص الدينية..)، لذلك نشأت علاقات بين القادة والملوك والزعماء وشعوبها، وبين الشعوب والدول فيما بينها، نتيجة تفاعلهم مع بعضهم البعض في أوجه الحياة اليومية، وقد تجسدت ممارسة العلاقات العامة في الأنبياء والرسل، من خلال رسالتهم ودعوتهم للإسلام، ولنا في رسول الله ﷺ أكبر دليل وأثر في تفرد شخصيته بالقيادة والعلاقات العامة، لاسيما بعد أن وصفه القرآن الكريم في سورة القلم بقوله تعالى " وإنك لعل خلق عظيم (3)، وفي موضع آخر " ولو كنت فظا غليظ القلب لا نفضوا من حولك " (4).

وقد استخدم مصطلح العلاقات العامة بمعناه الحديث في منتصف القرن 20 بأمریکا، كحقل أكاديمي ومهني مستقل، لأن ممارسي العلاقات العامة في العصور والحضارات القديمة لم يعرفوا مدى تأثير هذه العلاقات على شعوبهم، لأنهم كانوا يستخدمون طرق تقليدية في التواصل، مثل كتابة الخطب للمسؤولين وكتابة النشرات والبيانات الصحفية وتنظيم تظاهرات وغيرها من أساليب الاتصال، أي أن هذه الممارسات لم تخضع لأسس واستراتيجيات علمية ومنهجية منظمة للتأثير في الرأي العام، إلا بعد جهود بعض العلماء في العصر الحديث، وبذلك أصبح نشاط العلاقات العامة جزءا لا يتجزأ من نشاط المنظمات التي تسعى للحصول على ثقة الجمهور وتأييده، مما أدى إلى توسع ممارسته في كافة أنحاء العالم. لذا أصبحت العلاقات العامة تمثل وظيفة إستراتيجية اتصالية تساعد من خلالها أي مؤسسة أو منظمة على التكيف مع جماهيرها الداخلية والخارجية، في إطار تحقيق الأهداف والمصالح المشتركة، وأصبح قياس نجاح أي منظمة مرتبط بمدى مساهمة وفعالية قسم العلاقات العامة وممارستها، لأنهم يقومون بعدة وظائف أساسية، مثل القيام بالبحث والتخطيط والتنظيم للبرامج والأنشطة الاتصالية وذلك باستخدام التكنولوجيا الحديثة كاستضافة المؤثرين الاجتماعيين و بث مقاطع فيديو عبر مواقع التواصل الاجتماعي من أجل تحقيق الأهداف الإستراتيجية وتسهيل عملية الاتصال بين الأنساق الفرعية للمنظمة وجمهورها وتحسين صورتها وسمعتها في المحيط الخارجي.

وجوهر العلاقات العامة قائم على التفاهم وتوطيد الثقة بين أطراف لها مصالح مشتركة بين أي مؤسسة كانت سواء تجارية أو اجتماعية أو صناعية، فإذا كانت العلاقات العامة قد تطورت وانتشرت في المجتمع الأمريكي اعتبارا من القرن 20 فنجدها في معظم دول العالم مازالت في مراحلها الأولى، ومازلت النظرة إليها كوظيفة وكفن يشوبها الكثير من سوء الفهم والغموض، إذ تعد العلاقات العامة في الوطن العربي عامة وفي الجزائر خاصة وظيفة حديثة لم تظهر بصورتها التي تعرف في الوقت الراهن، إلا بعد ثمانيات القرن الماضي، فقامت بإنشاء إدارات ومراكز علاقات عامة غرضها الأساسي إيجاد علاقة قوية ووطيدة في المنظمات الحكومية والغير حكومية، كمنظمات المجتمع المدني، وقد لقي مصطلح المجتمع المدني رواجاً أكاديمياً في العقدين الآخرين سواء على الصعيد العالمي أو العربي، لما يقوم به من أعمال تفيد الفرد والمجتمع مبنية على أساس المساواة واحترام حقوق الإنسان المشروعة.

وتعتبر الجزائر من الدول التي دفعتها الظروف الاقتصادية والأزمة السياسية التي عرفها نظام الحزب الواحد (الاشتراكية) إلى إيجاد حلول للوضع الاقتصادية والاجتماعية والسياسية للبلاد، لئلا عمدت الدولة الجزائرية الانتقال من مرحلة الدولة المتسلطة والحزب الواحد إلى المرحلة المدنية أو تقاسم السلطة مع ما يسمى منظمات المجتمع المدني، والتي تتكون من مختلف التنظيمات والأحزاب السياسية والنقابات والجمعيات، وهذا من أجل تعزيز دور المجتمع المدني كأحد أدوات التغيير والإصلاح في المجتمع. ولمواكبة الدول المتطورة في عملية التنمية، قامت الدولة بالتركيز على العمل التطوعي من خلال فتح المجال أمام إنشاء الجمعيات بمختلف أشكالها أبعادها حتى تكون لها فاعلية في معالجة القضايا الاجتماعية وتعزيز الظروف المعيشية والحقوق الإنسانية، حيث أن هذه الجمعيات الخيرية تسعى دائماً إلى الاهتمام بالفئات الهشة والمعوزين ورعاية الأيتام ومرضى السرطان، ونشر الوعي الصحي، وكلها تهدف للنهوض بالمجتمع والرقى به نحو الأفضل.

وفي الجزائر تتجلى الجمعية باعتبارها تنظيماً اجتماعياً يتميز بنسيج جمعي متشابك من العلاقات العامة التي تقوم بين جمهورها من جهة وبين المساهمين والمتبرعين من جهة أخرى، قائمة على فكرة تبادل المنافع والمسؤوليات والتفاهم، فإن هذا النسيج من العلاقات يستدعي لكي يكون ذا جدوى أن يتجسد في مؤسسات طوعية اجتماعية متعددة، والأهم من هذا هو كون هذه المؤسسات ذات طابع اتصالي جمعي حيث تؤدي دوراً هاماً وكبيراً في تحقيق التواصل الاجتماعي والتفاعل بين الأفراد باعتبارها العمود الفقري للمجتمع المدني، فثقافة العمل التطوعي لما تشمله من أبعاد وقيم وممارسات لا بد لها من جهاز العلاقات العامة يضم في خليفته ممارسين ذات كفاءة وخبرة في إدارة العمل التطوعي، يستخدمون تكنولوجيا الاتصال الحديثة في مخططاتهم وإستراتيجياتهم الاتصالية، من أجل الحفاظ على التماسك والتناسق الاجتماعي للجمهور الداخلي والخارجي، وتعزيز مشاركة المتطوعين وزيادة الوعي والتفاعل مع المبادرات الخيرية، لمواجهة التحديات والمعوقات التي تحد من انتشار ثقافة العمل الخيري.

وانطلاقاً مما سبق وبناء على الأهمية الكبيرة التي تقدمها العلاقات العامة في مجال إدارة العمل التطوعي، من خلال منظمات المجتمع المدني، فإن الإشكالية التي تسعى دراستنا إلى البحث فيها تتمثل في

توضيح مدى إسهام العلاقات العامة بجهازها وممارستها في إدارة العمل التطوعي وتفعيل ثقافته بين مختلف فئات المجتمع، وعليه يمكن صياغة سؤال البحث الرئيس على هذا النحو :

• كيف تساهم العلاقات العامة في منظمات المجتمع المدني في إدارة العمل التطوعي؟

وتندرج عنه هذه التساؤلات الفرعية الآتية :

- 1 - كيف تُساهم أنشطة قسم العلاقات العامة لجمعية الجزائر المتحدة الخيرية في إدارة العمل التطوعي؟
- 2 - كيف يساهم وسائل الاتصال الحديثة لقسم العلاقات العامة لجمعية الجزائر المتحدة الخيرية في كسب ثقة الجمهور الداخلي و الخارجي ؟
- 3 - ماهي الاستراتيجيات الاتصالية المستخدمة من قبل ممارسي العلاقات العامة لجمعية الجزائر المتحدة الخيرية في إدارة العمل التطوعي ؟
- 4 - ماهي المعوقات التي تواجه قسم العلاقات العامة لجمعية الجزائر المتحدة الخيرية في إدارة العمل التطوعي ؟

الشكل رقم (01) يوضح تساؤلات الدراسة

تساؤلات الدراسة

• ما دور العلاقات العامة في منظمات المجتمع المدني في إدارة العمل التطوعي؟



المصدر: من إعداد الباحث بناء على الإشكالية وتساؤلاتها

1.1. أسباب اختيار لموضوع

لكل دراسة أسباب تدفع بالباحث إلى اختيار موضوع بحثه ،وعليه يمكن تلخيص الأسباب التي دفعتنا إلى اختيار ودراسة موضوع دور العلاقات العامة في منظمات المجتمع المدني في إدارة العمل التطوعي ، وبالتحديد قسم العلاقات العامة لجمعية الجزائر المتحدة الخيرية في أسباب ذاتية وأخرى موضوعية سنحاول عرضها بإيجاز فيما يلي :

1 -أسباب ذاتية :

- الاهتمام الشخصي بالموضوع وتبسيط الضوء على ال علاقات العامة باعتبارها همزة وصل بين أي مؤسسة وجمهورها الداخلي والخارجي.
- وجود تجربة شخصية لي سابقة في مجال الانخراط في العمل التطوعي لدى إحدى الجمعيات الخيرية بولاية سطيف، وهي جمعية الخنساء أم الأيتام، هذه الجمعية التي فتحت لنا أبوابها لإجراء دراسة ميدانية على أعضائها حول موضوع " دور الاتصال الحداثي في تفعيل العمل التطوعي " ، هذا الأخير يعتبر أول مقال علمي أتاح لنا الفرصة لمعرفة أنشطة العلاقات العامة داخل الجمعية ومهد لنا الطريق لفهم موضوع دراستنا .

2 -أسباب موضوعية:

- دواعي متعلقة بالالتزام بتخصصنا (علم اجتماع اتصال)، إذا أن هذا الموضوع يجمع ما بين الشق الاتصالي المتمثل في العلاقات العامة (التي تعتبر أحد أهم الأنشطة الاتصالية في العصر الحديث) وبين العمل التطوعي الذي يندرج ضمن أطر الفعل الاجتماعي بمفهومه الشامل .
- قلة الدراسات التي عالجت موضوع العلاقات العامة داخل منظمات المجتمع المدني في إدارة العمل التطوعي من منظور سوسيو اتصالي، والتساؤل المطروح (هل توجد فعلا علاقات عامة في منظمات المجتمع المدني؟ وهل يوجد مجتمع مدني فاعل في الجزائر ؟)

3.1. أهمية وأهداف الدراسة :

1 - أهمية الدراسة :

- تكمن أهمية هذه الدراسة في كونها تستقصي دور العلاقات العامة في منظمات المجتمع المدني في إدارة العمل التطوعي، لاسيما أن جمعية الجزائر المتحدة الخيرية تطبق مشروع العلاقات العامة بقسم خاص لها، مما أحدثت تغيرات جذرية في ملامح العمل التطوعي سواء في هيكلها التنظيمي أو في أشكال اتصالها بجمهورها الداخلي والخارجي .
- كما تكمن أهمية هذه الدراسة في معرفة مدى فعالية وكفاءة قسم العلاقات العامة لجمعية الجزائر المتحدة الخيرية، كون هذا القسم يميزها عن باقي الجمعيات الخيرية، وهذا ما يدل على مدى مواكبتها للتطور التكنولوجي خاصة في جانبه التنظيمي والإداري .
- الكشف عن الصلاحيات الممنوحة لقسم العلاقات العامة لجمعية الجزائر المتحدة الخيرية، في ممارسته لمهامه ووظائفه عبر مواقع التواصل الاجتماعي (الفيسبوك – التلغرام – البريد الإلكتروني - الانستغرام) ومدى تحقيقه للتغذية الرجعية بعد قيامه بعملية الاتصال والتواصل.

2 - أهداف الدراسة:

يمكن حصر أهداف الدراسة في النقاط التالية:

1. التعرف على مدى التعاون والتكامل والتناسق بين جهاز العلاقات العامة ومنظمات المجتمع المدني في إدارة العمل التطوعي .
2. الوقوف على مدى استخدام ممارسي العلاقات العامة لوسائل الاتصال الحديثة في إدارة العمل التطوعي .
3. التعرف على أهم الاستراتيجيات الاتصالية المستخدمة من قبل ممارسي العلاقات العامة في إدارتهم للعمل التطوعي .
4. رصد المعوقات و الصعوبات التي تواجه أو تعرقل نشاط قسم العلاقات العامة لجمعية الجزائر المتحدة الخيرية في إدارته للعمل التطوعي .

1.1. البناء المفاهيمي لمتغيرات الدراسة:

تعد المفاهيم بمثابة همزة وصل بين الإطار النظري و الإطار الميداني للبحث العلمي، لا سيما الإجرائية منها، فالمفاهيم المستخدمة في البحوث العلمية تحتاج تعاريف دقيقة وواضحة التي من خلالها يمكن للآخرين استخدامها لفهم ما تعنيه تلك المفاهيم وفك اللبس عن المفاهيم المشابهة في ذهن الباحث، ومن أجل القيام بدراسة علمية دقيقة ، على الباحث أن يقوم بتحديد وتعريف مفاهيم بحثه بدقة ووضوح، فهي المفاتيح الأساسية لأي دراسة.

فبمجرد تحديدها للمفاهيم التي نريد استعمالها، نقوم بإعطاء تعريف لكل منها، وهذه العملية من التعريف المؤقت للمفاهيم تسمح بتبديد الغموض والشكوك وضبط لموضوع البحث، مما يسهل العمليات الموالية التي تأتي بعد عملية تحديد المفهوم. (أنجرس، 2004، صفحة 159)

وعملية التحديد هذه تعالج المفهوم على المستويين النظري والإجرائي، فالأول يبحث في التعريفات السابقة في البحوث السابقة، وقد ينصب تعريف المفهوم على الجانب البنائي أو الوظيفي أو كليهما، وهذا دائما يتحدد بالأهداف الرئيسية للبحث، أما على المستوى الإجرائي فالباحث هو الذي يقدم تعريفا معيناً، أو يتبنى إحدى التعاريف، والتعريف الإجرائي للمفهوم يقرب متغيرات عملية البحث إلى الواقع، فهي التي تحدد الإطار الميداني لخطوات البحث الاجتماعي وذلك لأنها تضيء على المفاهيم النظرية المجردة معاني محددة ترتبط مباشرة بالواقع المادي. (بركات، 2016، صفحة 20)

حيث تتمثل المفاهيم الأساسية لهذه الدراسة في:

(1) الدور:

أ - تعريف الدور من الناحية اللغوية: فالدال والواو والراء من أصل واحد وفي اتصال بعضهما ببعض تصح دور والذي يدل على إحداهما الشيء بالشيء من حواليه. (أحمد أبي الحسين، 1979، صفحة 310)

كما يشير الدور كذلك إلى الاضطلاع بمهمة ما. (1985، صفحة 451)

ب - تعريف الدور من الناحية الاصطلاحية: يعرف (رالف لينتون) الدور بأنه المجموع الكلي للأنماط الثقافية المرتبطة بمركز معين أو هو الجانب الديناميكي للمركز ، ويرى بارسونز أن أداء الدور في إطار الموقف الاجتماعي ما هو إلا استجابة الفرد أو تنظيم الشخص أو التنظيم ضمن النظام الاجتماعي. (حليمة، 2013، صفحة 10).

في حين يذهب (محمد عاطف غيث) إلى تعريف الدور في قاموس علم الاجتماع : بأنه نموذج يرتكز حول بعض الحقوق والواجبات، ويرتبط بوضع محدد للمكانة داخل جماعة أو موقف اجتماعي معين، ويتحدد دور الشخص في أي موقف عن طريق مجموعة توقعات يعتنقها الآخرون كما يعتنقها الفرد نفسه. (عمار، 2010، صفحة 25).

كما عرفه الأستاذ عبد المجيد سالمي : بأنه مجموعة أنماط سلوكيات الفرد تمثل المظهر الدينامي للمكانة وترتكز على الحقوق و الواجبات المتعلقة بها، بمعنى آخر يتحدد الدور على أساس متطلبات معينة تنعكس على توقعات الأشخاص لسلوك الفرد الذي يحتل مكانة ما في أوضاع معينة. (فاسي و صبطي، 2024، صفحة 353)

ج- من الناحية الإجرائية : نقصد بالدور في هذه الدراسة ا نشطة جهاز العلاقات العامة في إدارة العمل التطوعي ونشر ثقافة العمل الخيري بين أفراد المجتمع من خلال منظمات المجتمع المدني .

2) العلاقات العامة

أ - العَلَاقة لغة:

العَلَقُ: الدم الجامد قبل أن يَبَسَ ودُوَيْبَةُ حَمْرَاءُ تَكُونُ فِي الْمَاءِ تَأْخُذُ بِالْحَلْقِ، وَمَأْخُودُهَا مَعْلُوقٌ، والذي يعلق عليه البَكْرَةُ من القَامَةِ، وكذلك كل شيء يُعَلَّقُ بِهِ أو عليه الشيء، وقيل: العلقُ: الخَطَافُ نفسه، وقيل: سَيْرٌ يجعل فوق فُرُوجِ الدلو ثم يخرج عليها . (عباد، 1994، صفحة 176)

(عَلِقَ) الشيء بالشيء، عَلَقًا وعلوقًا: استمسك به، ويقال عَلِقَ فلانٌ فلانًا، وبه تمكن حبه في قلبه. (الوجيز، 1989، صفحة 431)

كما جاء في مختار الصحاح أن (العلق): الدم الغليظ والقطعة منع علقه، وعلق الشيء تعليقا. (صبطي و زقعار، 2018، صفحة 75)

والعَلَقَاتُ: قَبِيلَةٌ، والعَلَيْقُ: نبات يتعلق بالشجر، والعَلُوقُ: الولدُ في البطن، والعَلِيقَةُ: أولُ ثَوْبٍ يُتَّخَذُ لِلصَّبِيِّ، وَعَلِقَ بِقَلْبِهِ علاقته أي حبه، علاقَةُ السوطِ، سَيْرُهُ، وهم علاقَةُ: أي تِبَاعَةُ للناسِ، والعَلَاقَةُ النصبُ فِي الشيءِ، والعَلَاقِيَةُ والعَلِيقَةُ: الرجلُ الرُّومُ للشيءِ الشديدِ الطَّلَبِ. (عباد، 1994، صفحة 179)

والعلاقة جمع علاقات وعلائقُ، فالعلاقة ما تعلق به الإنسان، وهي الرابطة التي تربط بين شخصين. (الجامع، 2010)

والعلاقات " هي رابطة من شيئين أو ظاهرتين، بحيث يستلزم تغيير أحدهما تغير الآخر ر، وقد تكون علاقة إتفاق أو شبه أو تبعية " (حفحوف، 2018-2019، صفحة 37)

إن هذه التعاريف تؤكد على الالتصاق والارتباط، وهي من المفاهيم التي تقتضي المفاعلة فلا بد لوجود مصلحة تربط بين اثنين فأكثر تخدمهم أو تخدم أحدهم على الأقل للإنشاء علاقة فيما بينهم. (صبطي و زقعار، 2018، صفحة 75)

ب- العلاقة اصطلاحاً:

يشير مصطلح العلاقة إلى " رابطة بين شيئين أو ظاهرتين تستلزم تغير إحداهما تغير الأخرى، وأن مبدأ العلاقة هي أحد مبادئ التفكير لأن العمل الذهني في جملة ربط بين طرفين أحدهما بالآخر". (بركات، 2016، صفحة 21)

ويعرف محمد عاطف غيث العلاقة بأنها " العلاقة الاجتماعية نموذج التفاعل الاجتماعي بين شخصين أو أكثر ويمثل هذا النموذج أبسط وحدة من وحدات التحليل السوسولوجي، كما تنطوي على الاتصال الهادف والمعرفة المسبقة لسبوك الشخص الآخر. (بركات، 2016، صفحة 21)

العلاقات العامة :

تعريف إيفي لي : (Ivy Ledbeter Lee) : الأب الروحي للعلاقات العامة كما يسمونه، حيث يرى أن مهنة العلاقات العامة تتصل بالإعلام ونشر المعلومات الصحيحة عن المنظمة للجمهور وذلك لكسب وده ، وتستخدم في ذلك الأخبار والصور و إذاعة البيانات والتعليقات وعرض الأفلام وتنسيق المعارض والندوات كذلك تستخدم أساليب الدعاية عندما تقوم بالتأثير الانفعالي على الجماهير، كما تلجأ إلى الإعلان بوسائله المختلفة، وقد تنطوي أنشطة العلاقات العامة على بعض النواحي التعليمية و التثقيفية لجماهير المنظمة الداخلية والخارجية. (غريب عبد السميع، 2006، صفحة 49)

حيث ركز هذا التعريف على إبراز العلاقة الوثيقة بين العلاقات العامة والإعلام بمختلف أشكاله وصوره و أيضاً على الدور التوعوي و التثقيفي الذي يمكن أن تقوم به أجهزة العلاقات العامة .

تعريف إدوارد برنيز (Edward Bernays):

وضع "برنيز" تعريفاً حديثاً للعلاقات العامة باعتبارها تشمل :

* معلومات يتم تغذية الجمهور بها .

* عمليات اقناعية موجهة إلى الجمهور بهدف تعديل اتجاهاته وسلوكه .

* جهود تستهدف إيجاد التكامل بين اتجاهات المنشأة وسلوكها نحو جماهيرها واتجاهات هذه الجماهير وسلوكها نحو المنشأة.(عبد السلام، 2001، الصفحات 324-325)

لقد أضف هذا التعريف إلى العلاقات العامة صفة العلم، كما أنه ركز على أهمية قياس اتجاهات و سلوكيات الجماهير نحو المنظمة .

تعريف محمد الجوهري : هو الأب الروحي للعلاقات العامة العربية كما يسمونه، حيث عرف العلاقات العامة بأنها " عبارة عن فن معاملة الجمهور وكسب رضائه أو هو الفن الذي يرسم الطريق للحصول على رضا الجماهير وتحقيق المصلحة العامة " . (محمود محمد، 1964، صفحة 03)

ويقصد بفن العلاقات العامة هنا الفن المهاري الذي يعتمد على مبدأ القدرة في التعامل مع مختلف الجماهير وكسب رضاهم من خلال حسن التصرف والتعامل، فالعلاقات العامة قبل أن تكون علم أو فن هي عبارة عن أخلاق .

تعريف قاموس وبستر الدولي : يعرفها على أنها " مجموعة من النشاطات تقوم به هيئة أو اتحادات أو حكومة أو أي تنظيم في البناء الاجتماعي من أجل خلق علاقات جيدة وطيبة وسليمة مع الجماهير المختلفة التي تتعامل معهم، كجمهور المستهلكين، و المستخدمين، وحملة الأسهم وكذلك الجمهور بوجه عام وذلك لتفسير نفسها للمجتمع حتى تكتسب رضاه .(عبد الناصر أحمد، 2008)

تعريف المعهد البريطاني للعلاقات العامة : عرفها بأنها " الجهود المقصودة و المخططة و المستمرة لإقامة و استمرار الفهم المتبادل بين أي منظمة و جماهيرها "

تعريف جمعية العلاقات العامة الدولية : قد عرفت العلاقات العامة بأنها وظيفة الإدارة المستمرة و المخططة والتي تسعى بها المؤسسات والمنظمات الخاصة و العامة لكسب تفاهم وتعاطف وتأييد الجماهير التي تهتمها، والحفاظ على التأييد وذلك من خلال قياس اتجاه الرأي العام لاستمرار هذا التفاهم وتحقيق المزيد من التعاون والأداء الفعال للمصالح المشتركة باستخدام الإعلام الشامل المخطط .(محمد علي، 2013، صفحة 09)

تعريف جمعية العلاقات العامة الأمريكية : لقد عرفتها على أنها نشاط في أية صناعة أو اتحاد أو هيئة أو مهنة أو حكومة أو أية منشأة أخرى تهدف إلى بناء وتدعيم علاقات سليمة بينها وبين فئة من الجمهور ، كالعلماء والموظفين أو المساهمين، والعمل على تكييف المؤسسة حسب الظروف البيئية المحيطة، وشرح المؤسسة للمجتمع .(عبد الرحمن، 2021، صفحة 10)

تعريف قاموس " ويسترن " : تعرف بأنها كل نشاط تقوم به المؤسسات الصناعية والمهن المختلفة والنقابات و الأجهزة الحكومية وغير الحكومية، ويقصد به تكوين علاقات طيبة بالجماهير المختلفة كالمستهلكين و الموظفين وحملة الأسهم وغيرهم حتى تكتسب رضا المجتمع الذي تعيش فيه .(منال، 2014، صفحة 21).

ج- من الناحية الإجرائية : نقصد بالعلاقات العامة أنها مجموعة الأنشطة الاتصالية و الإدارية المبنية على أسس استراتيجيات علمية ذات تخطيط منهجي منظم من قبل ممارسي قسم العلاقات العامة للجمعية الخيرية، من أجل بناء ثقة وتفاهم متبادل بين الجمهور الداخلي (الأعضاء العاملين) والجمهور الخارجي (المساهمين والمتبرعين)، وذلك للحفاظ على التماسك والتناسق الاجتماعي بين الأنساق الفرعية للجمعية وجمهورها، وتعزيز المشاركة التطوعية ونشر ثقافة العمل التطوعي لزيادة الوعي والتفاعل مع المبادرات الخيرية ، و تحسين صورتها وسمعتها في الفضاء الخارجي .

(3) منظمات المجتمع المدني :

يعتبر مفهوم منظمات المجتمع المدني من المفاهيم الأكثر إثارة للجدل في ترجمته الصحيحة، وحول إعطائه مفهوما دقيقا يفسر معناه، حيث تعددت واختلفت الآراء حول مفهومه، إذ لا يمكن تقديم تعريفا له إلا من خلال تتبع سياقه التاريخي والذي سوف نعرض عليه في الفصل الثالث، وبالتالي يمكن إعطاء بعض التعريفات التي جاءت في هذا الصدد على النحو التالي :

أ - من الناحية اللغوية :

قبل التعرف على مفهوم المجتمع المدني سنتطرق أولا لمفهوم المجتمع :

المجتمع لغة : من مادة جمع، جمع الشيء عن تفرقه، يجمعه جمعا وجمعه و أجمعه، فاجتمع واجتمع وتجمع القوم : اجتمعوا أيضا من ههنا وههنا .(منظور، 2003، صفحة 197)

كما يعرف بأنه كيان اجتماعي من البشر بينهم شبكة من التفاعلات و العلاقات الدائمة و المستقرة نسبيا وتسمح باستمرار هذا الكيان وبقاءه وتجده في الزمان و المكان .

والمجتمع المدني ليس إلا حلقة من حلقات التغيير الاجتماعي التي طالت مستوى العلاقات الاجتماعية و التي تشكل البناء الاجتماعي لأي مجتمع. (بطرس، 1983، صفحة 123)

أما كلمة " مدني " في اللغة العربية :

من الناحية الاشتقاقية حسب ما جاء في الموسوعة الميسرة في العلوم الاجتماعية بأنه ترجمة غير دقيقة لمصطلح غربي لاتيني هو (Society Civil) و الواقع أن كلمة (Civil) في اللغات العربية مشتقة من (Civis) التي تعني باللاتينية " مواطن " أي أن الترجمة الصحيحة لمصطلح (Society Civil) من المفترض أن تكون مجتمع المواطنين أو المجتمع المواطي. (معتوق، 2012، صفحة 141)

كما يعرفه " عزمي بشارة " بأنه مصطلح غربي، يلفظ باللغة الفرنسية (Société Civil)، لذا لا نجد له تعريفا لغويا دقيقا في المعاجم السياسية و الفلسفية و الاجتماعية العربية، وذلك كونه مصطلح مركب دال على بيئة معينة نشأ وتطور، و (Société) كلمة لاتينية تعني مجتمع أما (Civil) فهي كلمة ذات الأصل اللاتيني مشتقة من (Civis) وتعني المواطن، وليست من كلمة (Civilisation) (بشارة، 2008، صفحة 64)

ب- من الناحية الاصطلاحية :

يعرف المجتمع المدني بأنه : مجموعة من التنظيمات الحرة التي تملأ المجال العام بين الأسرة و الدولة لتحقيق مصالح أفرادها أو منافع جماعية، ملتزمة في ذلك بقيم ومعايير الاحترام والتواضع و التسامح و الإدارة السليمة للتنوع والاختلاف، وتظم مؤسسات المجتمع المدني المنظمات غير الحكومية و الأحزاب و النقابات العمالية و المعاهد و الجمعيات و كل القاعدة الشعبية والنوادي الاجتماعية . (سعيد، 2021، صفحة 1156)

كما يعرف بأنه : مجموعة التنظيمات التطوعية الحرة التي تملأ المجال العام بين الأسرة والدولة ، أي بين مؤسسات القرباة ومؤسسات الدولة التي لا مجال للاختيار في عضويتها، هذه التنظيمات التطوعية الحرة تنشأ لتحقيق مصالح أفرادها أو لتقديم خدمات للمواطنين أو لممارسة أنشطة إنسانية متنوعة ، وتلتزم في وجودها ونشاطها بقيم ومعايير الاحترام و التواضع و التسامح والمشاركة و الإدارة السليمة للتنوع و الاختلاف. (حسام، 2015، صفحة 14)

المجتمع المدني من وجهة نظر محمد عابد الجابري : يعرفه بأنه المجتمع الذي تنتظم فيه العلاقات بين أفرادها على أساس أغلبية سياسية حزبية تحترم فيه حقوق المواطن السياسية والاجتماعية والاقتصادية

و الثقافية في حدها الأدنى على الأقل، وبعبارة أخرى يرى بأنه المجتمع الذي تقوم فيه دولة المؤسسات بالمعنى الحديث للمؤسسة و البرلمان و القضاء و الأحزاب و النقابات و الجمعيات .

في جين عرف سعد الدين إبراهيم المجتمع المدني : بأنه شبكة من التنظيمات و الممارسات و الضوابط التي تنشأ بالإدارة التطوعية الحرة لأعضائها خدمة لمصلحة أو قضية أو تعبير عن قيم ومشاعر يعتز بها هؤلاء الأفراد، مع استقلال نسبي عن الدولة من ناحية وعن المؤسسات الإرثية من ناحية أخرى، وملتزمة في أنشطتها بالتسامح مع احترام الآخرين. (كنزة، 2017، صفحة 15)

ومن خلال التعاريف يمكن استخلاص العناصر التالية :

- المجتمع المدني منظمات وسيطة ومستقلة تملأ الفضاء الاجتماعي القائم بين الدولة والسوق و الأسرة.
- يقوم المجتمع المدني على أساس رابطة اختيارية يدخلها الأفراد طوعية ودون انتظار عائد .
- يتطلب المجتمع المدني نظاماً قانونياً يحدد مجموعة الحقوق التي تكفل استقلال هذا المجتمع وتنظم العلاقة بينه وبين الدولة .
- سيادة الثقافة المدنية تقوم على أساس قبول الآخر المختلف و إقرار التعددية داخل المجتمع، و القدرة على حل الصراعات بطريقة سليمة و ديمقراطية. (بن عبد العزيز فطيمة، 2011، صفحة 292)

تعريف منظمات المجتمع المدني :

تعرف بأنها تجمع لأشخاص ينشؤون جمعيات تعمل لنصرة قضية مشتركة، وهي تشمل المنظمات غير الحكومية و المنظمات الأهلية، والتي يرمز كل منها على شكل محدد من أشكال المنظمات في المجتمع المدني ، أما الميزة – الخاصة المشتركة – التي تجمع بين منظمات المجتمع المدني كافة على تنوعها الشديد فهي تتمثل باستقلالها عن الحكومة و القطاع الخاص كذلك من حيث المبدأ، وهو ما يسمح لها بان تعمل على الميدان ، وتضطلع بدور هام في أي نظام ديمقراطي، وان نشاطها يرتكز على العمل التطوعي الذي لا يستهدف الربح، ولا تستند فيه العضوية على عوامل وروابط الدم و الوراثة مثل الأسرة و العشيرة و القبيلة. (محفوظ، 2014، صفحة 137)

كما عرفها " ناهد عز الدين " بأنها : أحد أشكال تنظيم المجتمعات بما يحقق التعاون بين الأفراد و الجماعات في المجالات الاقتصادية و الاجتماعية و الثقافية بهدف حماية حقوق ومصالح الفئات

المتنوعة و التوفيق بينها على أساس الاحترام المتبادل و الموازنة بين المصالح الخاصة والعامة، وبعيدا عن أي تدخل حكومي. (سفيان و عبيدة، 2024، صفحة 109)

ج- من الناحية الإجرائية: هي عبارة عن مجموعة من المؤسسات المستقلة غير حكومية وغير ربحية تحمل في طياتها ترسانة مفاهيمية ذات معاني و دلالات رمزية (كالحرية و المواطنة والمسؤولية المجتمعية تنشأ بمبادرات فردية أو جماعية من المواطنين وتهدف إلى تحقيق مصالح عامة أو جماعية من خلال العمل التطوعي بما يسهم في دعم التنمية الاجتماعية .

وفي هذا الإطار لابد من التذكير بأن الجمعيات الخيرية هي النموذج المتمثل في منظمات المجتمع المدني في دراستنا الحالية .

4) العمل التطوعي :

أ - من الناحية اللغوية :

1 - العمل : مفردها عامل وفي التنزيل الكريم " والعاملين عليها " سورة الصافات الآية 59 اصطلاحا: يعرفها قاموس علم الاجتماع العمل بأنه : مصطلح يشير بمعناه العام أي نشاط ذو جهد موجه نحو إنجاز هدف معين. (محمد عاطف، 2005، صفحة 265)

مفهوم التطوع لغويا : مشتق من الفعل طوع، ويقال تطوع لهذا الأمر حتى تستطيعه وتطوع أي تكلف استطاعته .

والتطوع بالشيء التبرع به، و الطوعة هم الذين يتطوعون بالجهاد واصله المتطوعين. (الجوهري اسماعيل، 1979، صفحة 1255)

كما يعرف بأنه نشاط بدون مقابل، التطوع يأتي من الطاعة، وهو ما يتبرع به الإنسان اختيارا ، دون إلزام أو فرض عليه، وتشير لجنة خبراء الأمم المتحدة للتطوع إلى توافق حول مفهوم التطوع باعتباره تخصيص بعض الجهد و الوقت، دون توقع عائد مادي، نحو أنشطة منتظمة وأحيانا غير منتظمة تحقق مصالح الجماعة ككل، أو تسهم في رعاية وتمكين بعض المهمشين في المجتمع. (أمانى، 2008، صفحة 118)

اصطلاحا : يعرفه صلاح الدين جوهر بأنه ذلك الجهد الذي يبذله أي إنسان من أجل مجتمعه أو جماعات معينة بلا مقابل وفيه يتحمل مسؤوليات العمل من خلال المؤسسات الاجتماعية القائمة إرضاء

لمشاعر ودوافع إنسانية داخلية تلقى الرضا أو القبول من جانب المجتمع .(احمد ابراهيم، 2015، صفحة 29)

وعرف التطوع أيضا : بأنه الجهد الذي يقوم به فرد أو مجموعة من الأفراد بدافع الرغبة دون الحصول على مقابل أو توقع الحصول عليه، ويصبح العمل اجتماعيا عندما تتوجه جهود الأفراد القائمين بالعمل نحو تحقيق غايات تعود بالنفع على المجتمع .(عبد الحفيظ أحمد، 2014، صفحة 43)

العمل التطوعي:

يعرفه بأنه : أي عمل يقوم به الإنسان بنفس راضية، دون رجاء مقابل مادي أو غير ذلك على مستوى المجتمع المحلي أو على مستوى المجتمع الكلي الكبير، سواء كان بصورة مباشرة أو غير مباشرة من أجل تقديم خدمة ما أو المساهمة في التنمية .(أحمد عبد الفتاح، 2017، صفحة 14)

كما يعرف العمل التطوعي بأنه جهود إرادية تعكس مبادرة شخصية تنطلق من مسؤولية أخلاقية و مسؤولية اجتماعية لمساعدة ودعم الآخرين سواء ببذل الجهد أو الوقت دون تحقيق أهداف ربحية أو تجارية . (بشير، 2016، صفحة 28)

ج- من الناحية الإجرائية : هو تلك الجهود المنظمة التي يقوم بها الجمهور الداخلي للجمعية (ممارسي قسم العلاقات العامة لجمعية الجزائر المتحدة الخيرية) خارج إطار عملهم الرسمي لتحقيق أغراض إنسانية أو اجتماعية أو مهنية دون الاستفادة من عائد ربحي، حيث يقومون بمجموعة من الأنشطة الاتصالية المخطط لها للتكفل بالفئات الهشة في المجتمع من مرضى السرطان و ذوي الاحتياجات الخاصة و الأيتام وغيرهم، وهذا بغية إدخال البهجة والسرور في قلوبهم وكسب تأييد الجمهور الخارجي (من متبرعين ومساهمين) .

5) جمعية الجزائر المتحدة الخيرية :

أ - تعريف الجمعية :

من الناحية اللغوية:

الجمعية مشتقة من الفعل جمع، يجمع، جمعا ومنه جمع المتفرق وضم بعضه إلى بعض.

والجمعية هي طائفة من الناس لهم هدف مشترك، تكون هيئة تشرف عليها، وتنفذ المقررات المتعلقة بسير نشاطها. (صدام، 2022، صفحة 104).

من الناحية الاصطلاحية :

هي منظمة اجتماعية لا تهدف إلى الربح و العمل فيها على أساس تطوعي وتهدف إلى تقديم خدمات عديدة ومتنوعة يحتاج إليها المجتمع، ويتاح لأعضاء هذه الجمعيات وللناس الاشتراك في جميع مراحل العمل في هذه الجمعيات يطلق عليها في الولايات المتحدة اسم القطاع الثالث على أساس أن الدولة هي القطاع الأول، والقطاع الخاص الهادف إلى الربح هو القطاع الثاني. (عائشة و شهرزاد، 2018، صفحة 434)

كما تعرف بأنها مؤسسة من مؤسسات المجتمع المدني الناشطة في الحياة الاجتماعية و الثقافية و الاقتصادية وتكون مستقلة عن الدولة ، حيث ينضمون الأفراد إليها طواعية، وهي تهدف إلى تفعيل العمل التطوعي .

وحسب المادة 02 من القانون النموذجي للجمعيات 31/90 المؤرخ في 04 ديسمبر 1990، بأن الجمعية هي اتفاقية تخضع للقوانين المعمول بها ويجتمع في إطارها أشخاص طبيعيين أو معنويون على أساس تعاقدية لغرض غير مريح. (سفيان و عبيدة، دور منظمات المجتمع المدني في نشر ثقافة التطوع الالكتروني لدى الشباب الجامعي، 2024، صفحة 159)

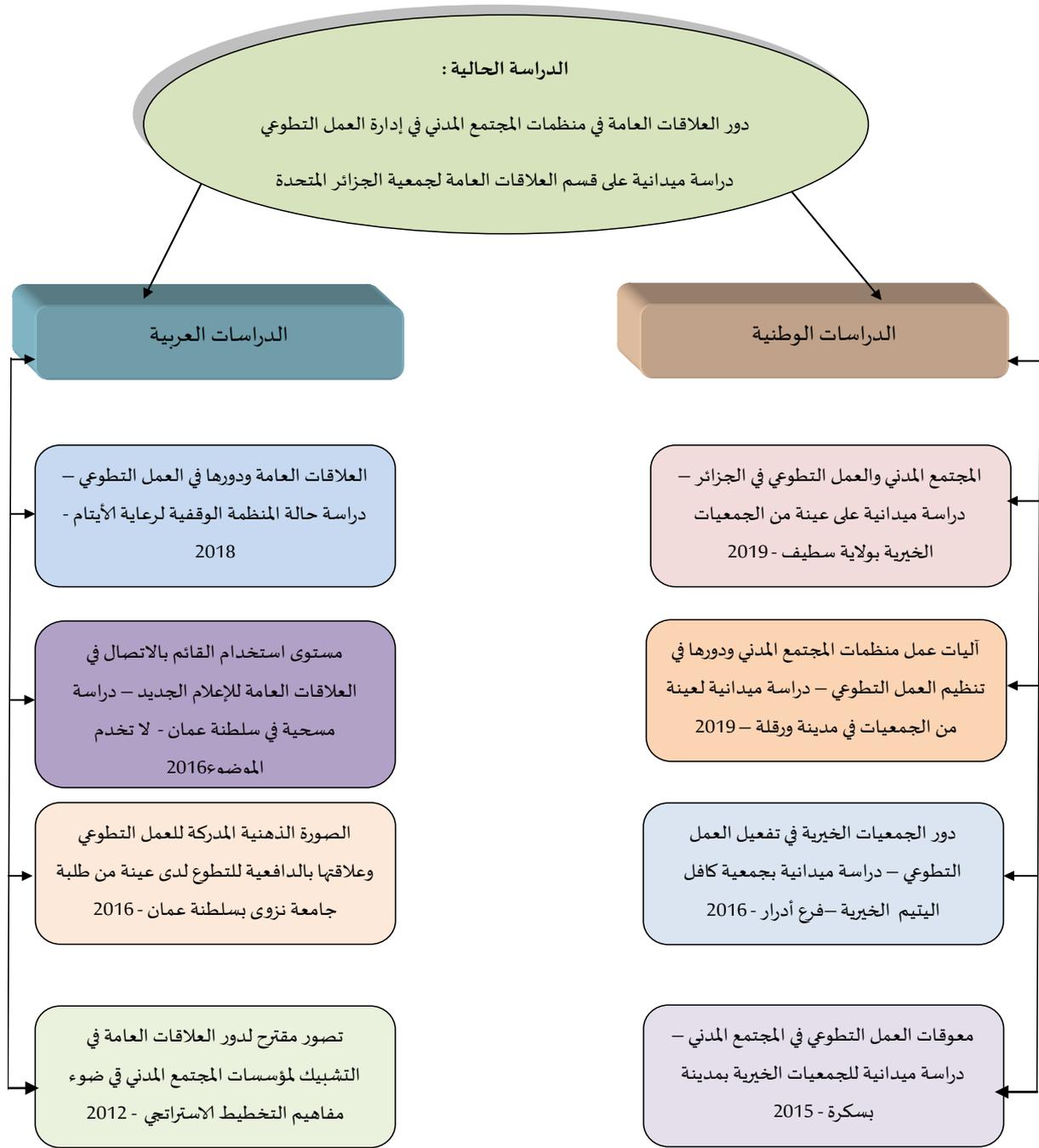
ومن خلال هاذين التعريفين يمكن تعريف جمعية الجزائر المتحدة الخيرية بأنها : جمعية ذات نشاط وطابع إنساني اجتماعي تطوعي ، تنشط في مختلف الميادين، كالميدان التضامني الصحي و الاجتماعي و التربوي و الإصلاحي و التنموي، مستفيدة من خبرة طويلة وثرية في العمل التطوعي، حيث تضم في طاقمها كوكبة من (أطباء، نشطاء، طلبة جامعيين، موظفين، خبراء) المتمتعين برصيد وسمعة وكفاءة في الفضاء الخيري بالجزائر، يعملون في نسق واحد متكامل من أجل تحقيق أهداف واستراتيجيات على المدى البعيد لتحقيق أثر استراتيجي طويل المدى، وذلك عن طريق مواكبة التطور التكنولوجي و الرقمنة في أداءهم للعمل التطوعي .

2. الدراسات السابقة

هي تلك الدراسات التي يتم إنجازها حول موضوع البحث، حيث تعد من الضروريات التي تقوم عليها البحوث العلمية، لكونها تساعد الباحث على البحث السليم في إثراء مشكلة بحثه من خلال ما تقدمه له من مساعدة في عملية جمع المعلومات وتوجيهه نحو المصادر والمراجع، وكذلك الصعوبات والمشكلات التي واجهت الباحثين قبله ومحاولة اجتنابها لها وتسهيل عليه مهمة البحث والتقصي للبحث المراد إنجازه.

إذ يعد البحث في الجانب السوسيو اتصالي للعلاقات العامة في منظمات المجتمع المدني في إدارة العمل التطوعي وخاصة قسم العلاقات العامة في الجزائر نادرا، بل إننا لم نصادف ولو دراسة واحدة تناولت قسم العلاقات العامة لجمعية ما، خاصة في بحوث الماجستير و الدكتوراه، لذلك فقد استرشدنا بعدد محدود من الدراسات الوطنية و العربية، في تكوين الخلفية النظرية و المنهجية لدراستنا هذه، وسوف يتم عرض هذه الدراسات بناء على معايير أساسية تكمن في: الترتيب، المجال الزمني، والمجال الجغرافي كما سيشمل عرض محتوى هذه الدراسات على معلومات موجزة تكمن في الفكرة التي تمحورت حولها الإشكالية، التساؤل الرئيس، التساؤلات الفرعية أو فرضيات الدراسة إن وجدت، أدوات جمع البيانات والمنهج المستخدم، إضافة إلى أهم النتائج التي توصلت إليها، وفي الأخير تبيان علاقة هذه الدراسات بدراستنا الحالية مع التركيز على نقاط الاتفاق ونقاط الاختلاف، وفيما يلي عرض لبعض الدراسات التي تتشابه وتتطابق مع موضوع بحثنا:

الشكل رقم (02) مخطط توضيحي للدراسات السابقة



المصدر: من إعداد الباحث

أ - عرض الدراسات السابقة :

1 - الدراسات الوطنية:

الدراسة الأولى: (سلي، 2019)

أ-معلومات ببليوغرافية:

- 1 - عنوان الدراسة: المجتمع المدني و العمل التطوعي في الجزائر - دراسة ميدانية ع لى عينة من الجمعيات الخيرية بولاية سطيف-
- 2 - اسم الباحث: سلي كوندو .
- 3 - اسم المشرف المؤطر: أ.د كمال بلخيري.
- 4 - الدرجة العلمية: أطروحة مقدمة لنيل شهادة الدكتوراه (Imd) تخصص علم الاجتماع الاتصال و الخدمة الاجتماعية .
- 5 - سنة وجهة المنح: السنة الجامعية 2019 - 2020 جامعة سطيف 2 .

ب- المضمون:

1 - الجانب النظري

مشكلة الدراسة: تتبلور مشكلة هذه الدراسة في محاولة الإجابة على التساؤل الرئيسي التالي:

- كيف يسهم المجتمع المدني في تفعيل العمل التطوعي في المجتمع الجزائري ؟
- حيث حصرت الباحثة أهداف دراسته من خلال سعيه في الإجابة على التساؤلات الفرعية التالية :
- 1 - كيف تسهم البرامج الصحية المسطرة من طرف الجمعيات الخيرية في تفعيل العمل التطوعي داخل المجتمع الجزائري ؟
- 2 - كيف تسهم البرامج الثقافية المسطرة من طرف الجمعيات الخيرية في تفعيل العمل التطوعي داخل المجتمع الجزائري ؟
- 3 - كيف تسهم البرامج الإعلامية المسطرة من طرف الجمعيات الخيرية في تفعيل العمل التطوعي داخل المجتمع الجزائري ؟

- المنهج المستخدم في الدراسة: اعتمد الباحثة في دراسته على المنهج الوصفي، إذ اعتبره كفيلا بتحقيق الهدف المرجو من الدراسة، لأنه يعمل على وصف واقع الدراسة كما و كيفا، من خلال التعرف على واقع العمل التطوعي في إطار المجتمع المدني والجمعيات الخيرية كممثل عليه .

2-الجانب الميداني:

- عينة الدراسة: تم اختيار العينة بطريقة قصدية وذلك لصعوبة الحصول على إحصائيات رسمية للحركة الجمعوية بولاية سطيف، وقد بلغ عدد الجمعيات التي تم اختيارها قصديا بـ 20 جمعية خيرية على مستوى الولاية .

- أدوات جمع البيانات: اعتمدت الباحثة على جملة من الأدوات البحثية والتي تمثلت في:

- الملاحظة البسيطة : من خلال ملاحظته ما يجري داخل الجمعيات الخيرية التي طبقت عليها الدراسة الميدانية، كما مكنتها من معرفة طبيعة العلاقة بين المتطوعين الناشطين و المشرفين، وكذا تقصي مدى مشاركتهم في مختلف الأعمال التطوعية المسطرة من طرف الجمعيات وطريقة عمل هذه الأخيرة هذا زيادة إلى معرفة الظروف المادية و الإمكانيات و التجهيزات التي تتوفر عليها الجمعيات الخيرية ..

- المقابلة: استعملت الباحثة المقابلة نصف موجهة بأسئلتها المفتوحة و المقننة كتقنية مساعدة وهو ما يتناسب مع أهداف الدراسة للتأكد من المعطيات التي سبق و أن جمعتها في المرحلة الاستطلاعية وتدعيم أداة الاستبيان .

- الوثائق والسجلات: استعملت الباحثة البعض منها لتدعيم المعطيات و البيانات المحصل عليها من الأدوات البحثية الأخرى مثل : القانون التأسيسي للجمعيات، الإحصائيات الرسمية المحصل عليها من طرف مديرية النشاط الاجتماعي DAS، قانون الجمعيات .

- استمارة الاستبيان : اعتمدت عليها الباحثة كتقنية مباشرة لجمع المعلومات والمعطيات الكمية من ميدان البحث، حيث تم تصميم بحثي تجسد في 62 سؤالاً بالإضافة إلى سؤال تقيمي نهائي، مقسمة على 05 محاور مست بذلك جميع جوانب المتعلقة بفروض الدراسة.

3- النتائج التي توصلت إليها الدراسة:

توصلت الدراسة إلى مجموعة من النتائج أهمها:

- أن الجمعيات الخيرية في الجزائر عملت على تفعيل العمل التطوعي في المجتمع الجزائري من خلال تنفيذ مشاريع خيرية تضامنية في مجالات عدة صحية، اجتماعية، اقتصادية، ثقافية، ترويجية، إعلامية .
- أن الجمعيات الخيرية في الجزائر تعتمد كثيرا على وسائل الإعلام و التسويق للعمل التطوعي و استقطاب الناشطين للانخراط فيها وخاصة عبر مواقع التواصل الاجتماعي لفا يسبوك مثلا .
- أن العمل التطوعي في الجزائر بالرغم مما تقدمه الجمعيات الخيرية للفئات الهشة إلا أنه يعاني مشكلات وتحديات كبيرة تؤثر سلبا على صيرورته وفعالته، و أكبر عائق هو العائق المالي .

- أن العمل التطوعي في الجزائر يحتاج إلى إتباع آليات و سبل عديدة لتفعيل ثقافته بين أفراد المجتمع من أجل تحقيق رغباته و أهدافه .

الدراسة الثانية:(كلثوم، 2019)

أ - المعلومات البيبليوغرافية:

1- عنوان الدراسة: آليات عمل منظمات المجتمع المدني ودورها في تنظيم العمل التطوعي .

دراسة ميدانية لعينة من الجمعيات في مدينة ورقلة .

2- اسم الباحث: كلثوم زعطوط

3- نوع الدراسة : أطروحة مقدمة لنيل شهادة دكتوراه الطور الثالث (LMD) تخصص الإدارة والعمل .

4- سنة وجبة المنح : السنة الدراسية 2019 – 2020 كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، جامعة حمه

لخضر – الوادي -

1 - المضمون:

1- الجانب النظري:

تمحورت إشكالية هذه الدراسة عما إذا كانت الجمعيات في ولاية ورقلة تستوفي كافة الشروط التنظيمية وهل لديها برامج لتنظيم وإدارة العمل التطوعي، والكشف عن المعوقات التي تواجه الجمعيات في تفعيل الجهود التطوعية، للوصول إلى الإجابة على التساؤل الرئيسي :

- هل تعمل الجمعيات وفق آليات لتنظيم العمل التطوعي ؟

تندرج تحته التساؤلات الفرعية التالية :

1- هل تستوفي الجمعيات كافة الشروط التنظيمية لتنظيم العمل التطوعي ؟

2- ما هي أهم المعوقات التي تحول دون تفعيل الجهود التطوعية لدى الجمعيات ؟

2- الجانب الميداني:

- مكان الدراسة: تم اختيار ولاية ورقلة كمجال للدراسة، حيث تزامننا مع صدور قانون الجمعيات 31-90

شهدت ولاية ورقلة على غرار بقية المدن الجزائرية وتيرة متسارعة لإنشاء الجمعيات، أين بلغ تعداد

الجمعيات المعتمدة على مستوى الولاية 1833 جمعية معتمدة، وقد تمت الدراسة من فترة مارس 2018

إلى أوت 2018 .

- عينة الدراسة: اعتمدت الباحثة في دراستها على العينة العمدية، وتم الرجوع إلى هذا النوع من العينة لعدم توافر البيانات اللازمة للدراسة لدى فئة محددة من مجتمع الدراسة الأصلي .
- أدوات وتقنيات جمع البيانات: اعتمدت الباحثة على مجموعة من الأدوات المنهجية من بينها:
 - الملاحظة: وقد تم استخدام أداة الملاحظة في المرحلة الاستطلاعية، إذ كانت من بين الخطوات الأولى لإعداد هذه الدراسة، من خلال حضور عدد من النشاطات التي قامت بها الجمعيات في الفترة الموافقة لبداية سنة 2015 – إلى غاية سنة 2018 .
 - المقابلة: تم اللجوء إلى استخدامها تبعاً لمراحل مختلفة من مسار إنجاز الدراسة، انطلاقاً من المرحلة الاستطلاعية، أين تم إجراء مقابلات مع بعض المسؤولين والمطلعين على هذا المجال، بعد ذلك أجريت مقابلات مع مسئولين في مديرية النشاط الاجتماعي لبلدية ورقلة .
 - الاستبيان: حيث اعتمدت عليه الباحثة بشكل أساسي في الدراسة الميدانية، إذ تم بناءها من خلال الاستفادة من المعلومات المسجلة من تطبيق أداة الملاحظة و المقابلة، أين بلغ عدد الأسئلة (66) سؤالاً متنوعاً بين أسئلة مفتوحة و أخرى مغلقة، موزعة على أربعة محاور .
- 3- نتائج الدراسة: في الأخير توصلت الدراسة إلى مجموعة من النتائج أهمها:
 - الجمعيات تعمل وفق آليات لتنظيم العمل التطوعي، فهي تستوفي جل الشروط التنظيمية والتي تساهم في تنظيم العمل التطوعي، كعملية الانتخاب لاختيار المسؤولين .
 - تتبع الجمعيات برامج لإدارة العمل التطوعي كاتفاق أعضاء الجمعية في تحديد طبيعة و موضوع النشاط وتحديد مهام و أدوار المتطوعين مسبقاً مستعملين تكنولوجيا الاتصال الحديثة .
 - توفر الجمعيات الجو المناسب والوسائل اللازمة لإنجاح مهمة التطوع والتشاور مع المتطوعين كأهم شركاء في المبادرة، كما تدعهم وتقدر جهودهم إلا أنها تعاني من معوقات تنظيمية تحول دون تفعيل الجهود التطوعية والمتمثلة في ضعف التمويل ومصادره غير الكافية و أزمة المقر الدائم و قلة المتطوعين .

الدراسة الثالثة: (سعيدة، 2016)

أ - معلومات بيبيوغرافية:

عنوان الدراسة: دور الجمعيات الخيرية في تفعيل العمل التطوعي، دراسة ميدانية بجمعية كافل اليتيم الخيرية – فرع أدرار -

1-اسم الباحث: طالبة الدكتوراه باعلي سعيدة .

2-نوع الدراسة: مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماجستير في علم اجتماع تنظيم وعمل، جامعة أدرار .

3-سنة وجهة المنح : السنة الجامعية 2016 – 2017 كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية لجامعة أدرار .

ب-المضمون:

1-الجانب النظري:

- مشكلة الدراسة:

جاءت الدراسة كمحاولة للإجابة على التساؤل الإشكالي الآتي :

- ما دور الجمعيات الخيرية في تفعيل العمل التطوعي؟

تفرعت عنه التساؤلات التالية:

1-هل للجمعيات الخيرية دور خدماتي في تفعيل العمل التطوعي ؟

2-هل للجمعيات الخيرية دور تثقيفي توعوي في تفعيل العمل التطوعي ؟.

وتفرعت عنها الفرضيات الفرعية الآتية :

- تعمل الجمعيات الخيرية من خلال دورها الخدماتي في تفعيل العمل التطوعي .

- تعمل الجمعيات الخيرية من خلال دورها التثقيفي التوعوي في تفعيل العمل التطوعي .

- منهج الدراسة:

اعتمدت الباحثة في هذه الدراسة على المنهج الوصفي، الملائم لتشخيص دور الجمعيات الخيرية في تفعيل

العمل التطوعي ورصد الآليات التي تعتمد عليها في تحقيق ذلك ،وكذا يعتمد على وصف متغيرات الدراسة

وكذا تحليل البيانات المتحصل عليها من عينة الدراسة، لأن الباحثة رأته أنه الأنسب في توضيح طبيعة

العلاقة بين المتغيرات .

2-الجانب الميداني:

- عينة الدراسة: نظرا لصعوبة حصر مجتمع الدراسة وعدم فعالية نشاط بعض فروع جمعية كافل اليتيم الخيرية بولاية أدرار، فقد تم أخذ عينة قصدية، وذلك بأخذ المتطوعين بالفروع النشيطة، فقد تم توزيع (150) استمارة على الفروع الخمسة لجمعية كافل اليتيم الخيرية .
- أدوات جمع البيانات:

اعتمدت الباحثة على استمارة الاستبيان كأداة رئيسية لجمع بيانات الدراسة من مفردات العينة المراد دراستها، حيث ضمت (32) سؤال تم تقسيمها على ثلاثة محاور .

3-نتائج الدراسة:

من خلال الطرح النظري والتطبيقي حول متغير الجمعيات الخيرية والعمل التطوعي توصلت الدراسة إلى مجموعة من النتائج تمثلت في:

- تقدم جمعية كافل اليتيم الخيرية نشاطات تطوعية مادية و صحية لفائدة الأيتام و الأرمل و المعوزين قصد مساعدتهم على سد احتياجاتهم من هذه الخدمات .
- تعمل جمعية كافل اليتيم الخيرية على نشر ثقافة العمل التطوعي و التحسيس بأهميته من خلال تسييرها لبرامج و نشاطات تثقيفية في شكل معارض و أيام إعلامية و ملتقيات .
- قصد تحسين الخدمة التطوعية لدى المتطوعين تنظم جمعية كافل اليتيم الخيرية دورات تدريبية لفائدة المتطوعين بها من أجل تطور أساليب العمل التطوعي لديهم و إكسابهم مزيدا من المهارات التطوعية .

الدراسة الوابعة: (خليل، 2015)

أ- معلومات ببليوغرافية:

عنوان الدراسة:

معوقات العمل التطوعي في المجتمع المدني – دراسة ميدانية للجمعيات الخيرية بمدينة بسكرة-

1-اسم الباحث: خليل نزبهة .

2-الدرجة العلمية: أطروحة مقدمة لنيل شهادة الدكتوراه علوم في علم الاجتماع، تخصص علم اجتماع التنمية.

3-سنة وجهة المنح: كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، جامعة محمد خيضر بسكرة في السنة الدراسية:

2015 – 2016

ب-المضمون:

1- الجانب النظري:

مشكلة الدراسة:

جاءت هذه الدراسة للتعرف على أهم العوامل المعيقة للمشاركة في العمل التطوعي بالجمعيات الخيرية كإحدى منظمات المجتمع المدني، وللوقوف على هذه المعوقات فقد تمت صياغة تساؤل الدراسة على النحو التالي:

- ماهي معوقات العمل التطوعي في الجمعيات الخيرية؟

التساؤلات الفرعية:

1- ماهي المعوقات الشخصية التي تحد من المشاركة بالعمل التطوعي في الجمعيات الخيرية؟

2- ماهي المعوقات الاجتماعية التي تحد من المشاركة بالعمل التطوعي في الجمعيات الخيرية؟

3- ماهي المعوقات الإدارية التنظيمية التي تحد من المشاركة بالعمل التطوعي في الجمعيات الخيرية؟

4- ماهي المعوقات السياسية التي تحد من المشاركة بالعمل التطوعي في الجمعيات الخيرية؟

- منهج الدراسة:

تعتبر هذه الدراسة من الدراسات الوصفية، التي تهدف إلى الوصول إلى فهم الواقع ومحاولة تحليل الأحداث والظواهر وتفسيرها من أجل تصحيح هذا الواقع وإجراء تعديلات فيه أو استكمالها وتطويره، وقد اعتمدت الدراسة على منهج المسح الاجتماعي وذلك بالنسبة للمتطوعين، لأنه يساعد في الوصول إلى البيانات لكشف أهم المعوقات التي تحول دون مشاركة المواطنين في الأعمال التطوعية في الجمعيات الخيرية بمدينة بسكرة.

2- الجانب الميداني:

- عينة الدراسة: اعتمدت الباحثة في دراستها على العينة القصدية التي تشمل المنتسبين إلى الجمعيات الخيرية أي " المتطوعين المنخرطين في الجمعيات"، وقد بلغ عددهم (583) منخرط.

- أدوات جمع البيانات:

- الوثائق والسجلات:

تم الاستعانة في هذه الدراسة بمجموعة من الوثائق والمتمثلة في الجرائد الرسمية و القوانين والمراسيم المتعلقة بتنظيم وسير الجمعيات وذلك لإثراء هذه الدراسة.

- استمارة استبيان:

الأداة الرئيسية لجمع البيانات هي استمارة الاستبيان، وقد تم تصميمه بناء على كونها موجهة لعينة الدراسة والتي تتمثل في المنخرطين المتطوعين بالجمعيات الخيرية، وقد احتوت الاستمارة على (43) سؤالاً توزعت على أربعة محاور .

3-نتائج الدراسة:

أسفرت الدراسة على مجموعة من النتائج تمثل في:

- 1-أن هناك العديد من المعوقات التي تقف أمام إقبال الأفراد على العمل التطوعي بالجمعيات الخيرية.
- 2-أن أهم المعوقات التي تواجه العمل التطوعي في الجمعيات الخيرية تمثلت في المعوقات الشخصية في المرتبة الأولى، ومن أهمها كثرة الالتزامات الأسرية، ضعف الدخل الاقتصادي .
- 3-أما فيما يخص المعوقات الاجتماعية فقد تعلقت بغياب ثقافة التطوع في المجتمع، عدم وجود تشجيع من قبل الأسرة، وغياب الممارسات التي تبث روح التطوع والمشاركة .
- 4-أما المعوقات الإدارية و التنظيمية تأتي في المرتبة الأخيرة، وتتجسد في عدم وجود برامج إعلامية تعنى بإظهار أهمية العمل التطوعي و أهدافه، بالإضافة إلى ضعف و انخفاض ميزانيتها .

2-الدراسات العربية:

الدراسة الأولى: (سلي حمدوك، 2018)

أ - معلومات ببليوغرافية:

عنوان الدراسة: العلاقات العامة و دورها في العمل التطوعي، دراسة حالة المنظمة الوقفية لرعاية الأيتام

1-اسم الباحث: سلي حمدوك أحمد آدم .

2-نوع الدراسة: بحث مقدم لنيل درجة الماجستير في إدارة العمل الطوعي .

3-سنة وجهة المنح : السنة الدراسية 2018 – 2019 جامعة السودان للعلوم و التكنولوجيا .

ب - المضمون:

1-الجانب النظري:

- مشكلة الدراسة: تبلورت إشكالية الدراسة حول السؤال المحوري التالي:

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

تفرعت عنه الأسئلة التالية :

- 1- ما هو مستوى تأهيل ممارسي العلاقات العامة و ما مدى كفاءتهم الإدارية بالمنظمات ؟
- 2- ما هي الأنشطة التي تقوم بها العلاقات العامة بالمنظمات الطوعية ؟
- 3- ما مدى توفر الإمكانيات المادية و البشرية و المعلوماتية التي تتيح لإدارة العلاقات العامة لممارسة عملها بصورة جديدة ؟

-منهج الدراسة: تعتبر هذه الدراسة من الدراسات الوصفية ، التي هدفها الحصول على الحقائق المتعلقة بالجوانب النظرية والتطبيقية للموضوع المدروس ، حيث وظفت الباحثة المنهج الوصفي لدراسة موضوع العلاقات العامة ودورها في العمل التطوعي .

1-الجانب الميداني:

-عينة الدراسة:

تم اختيار كل أفراد المجتمع المتمثل في العاملين في الوقفية لرعاية الأيتام كعينة للدراسة و يبلغ عددهم (43) كعينة قصدية مسحية .

-أدوات جمع البيانات:

اعتمدت الباحثة على استمارة الاستبيان بصفة أساسية لجمع البيانات من المبحوثين الذين أجريت عليهم الدراسة، من خلال الاعتماد على الدراسات السابقة في صياغة الأسئلة، ثم تطبيقها على العاملين في الوقفية لرعاية الأيتام، وذلك للإجابة على تساؤلات الدراسة ، وتألقت الاستبانة من (34) عبارة موزعة على أربعة محاور .

3-نتائج الدراسة:

- بينت الدراسة أن مستوى تأهيل ممارسي العلاقات العامة وكفاءتهم الإدارية كان مرتفع جدا حيث يوجد اهتمام ببرامج التدريب لجميع العاملين وتنمية مهاراتهم ويزيد من تحقيق أهداف المنظمة ..
- بينت الدراسة أن هناك تطور في الجوانب الإدارية لإدارة العلاقات العامة حيث هناك تطوير وزيادة توعية الناس للخدمات المقدمة عن طريق الإعلانات و الترويج .
- أوضحت الدراسة أن مستوى توفر الإمكانيات المادية و البشرية التي تنتج إدارة العلاقات العامة كان مرتفع، حيث تتبع المنظمة الأسس و المعايير العلمية عند تصميم البرنامج التدريبي .
- بينت الدراسة أن المنظمة تعمل على رفع قدرة المتدربين على إستيعاب التقنية الحديثة من خلال توفير البيئة الجيدة كقاعات العرض والصيانة .

الدراسة الثانية : (سلطان محمد، 2016)

أ . معلومات ببليوغرافية:

عنوان الدراسة:

مستوى استخدام القائم بالاتصال في العلاقات العامة للإعلام الجديد – دراسة مسحية على المؤسسات الحكومية في سلطنة عمان .

1-إسم الباحث: سلطان محمد ناصر القاسبي

2-نوع الدراسة : رسالة مكملة لمتطلبات الحصول على درجة الماجستير في الإعلام .

3-سنة وجهة النشر: السنة الدراسية 2016 جامعة الشرق الأوسط للدراسات العليا .

أ - المضمون:

1-الجانب النظري:

- مشكلة الدراسة:

تحددت مشكلة الدراسة في الإجابة عن التساؤل الرئيس التالي:

- ما مستوى استخدام القائم بالاتصال في العلاقات العامة لتطبيقات الإعلام الجديد في وزارت سلطنة عمان، وما مدى الاستفادة منه في إنجاح جهود برامج وخطط العلاقات العامة ؟

حيث تمخضت عن هذا التساؤل مجموعة من الأسئلة الفرعية التي يسعى الباحث في الوصول إلى إيجاد إجابة لها وهي :

1-ما تطبيقات الإعلام الجديد التي يستخدمها القائم بالاتصال في العلاقات العامة في وزارت سلطنة عمان؟

2-ما مستوى تأهيل القائم بالاتصال في العلاقات العامة في وزارت سلطنة عمان لاستخدام تطبيقات الإعلام الجديد ؟

3-ما الأنشطة التي يوظف فيها القائم بالاتصال تطبيقات الإعلام الجديد في العلاقات العامة في وزارت سلطنة عمان ؟

4-ما مستوى تأثير استخدام تطبيقات الإعلام الجديد على نوع الاتصال في العلاقات العامة في وزارت سلطنة عمان ؟

- المنهج المستخدم في الدراسة:

اعتمدت الباحثة في دراستها على المنهج الوصفي، ويهدف إلى دراسة الواقع بوصفه وصفا دقيقا ويعبر عنه تعبيرا كفييا أو تعبيرا رقميا .

2- الجانب الميداني:

- عينة الدراسة:

تم استخدام أسلوب المسح الشامل، حيث تم توزيع الإستبانة على مجتمع الدراسة (112) موظفا في العلاقات العامة في الوزارات وتم توزيع استبانة الدراسة عليهم ، فتمثلت العينة الشاملة ب (95) استبانة والتي تمثل ما نسبته (85%) من مجتمع الدراسة .

- أدوات جمع البيانات :

- الاستبانة : تم إعداد الاستبانة في هذه الدراسة لمعرفة صورة الفرد أو المنظمة في أذهان الجماهير، وقد تكونت من (69) سؤال موزع على خمسة محاور رئيسية .

- المقابلة : وتضمنت الدراسة إجراء عدد من المقابلات الشخصية مع عدد من أساتذة العلاقات العامة في الجامعات العربية والغربية وبعض المسؤولين في مجال العلاقات العامة في سلطنة عمان، وذلك للوقوف على الأسباب الحقيقية وراء استخدام المؤسسات للإعلام الجديد والعوائق التي تحول دون استخدامه .

- نتائج الدراسة:

في الأخير توصلت الدراسة إلى مجموعة من النتائج أهمها:

- التطبيقات الأكثر استخداما من قبل القائم بالاتصال في العلاقات العامة في الوزارات في سلطنة عمان قد تركزت في Email ثم Whatsapp و outlook وكانت ذات مستوى مرتفع .

- ضعف مستوى استخدام القائم بالاتصال للإعلام الجديد في العلاقات العامة لعدم وجود مساحة مخصصة لدوائر العلاقات العامة ضمن خطط المؤسسة فيما يتعلق بتطوير قدرات التواصل وتشكيل الصورة الذهنية للوزارة .

- إن القائم بالاتصال في العلاقات العامة لا يتاح له توظيف الإعلام الجديد بشكل مناسب لعدم وجود ما يسوغ استخدام التطبيقات الحديثة بالشكل الكبير وهذا يعود إلى سياسة المؤسسة أو الخطة المقررة لها سنويا .

الدراسة الثالثة : (زيانة بنت ناصر، الصورة الذهنية المدركة للعمل التطوعي وعلاقتها بالدافعية للتطوع - دراسة ميدانية على عينة من طلبة جامعة نزوى بسلطنة عمان في ضوء بعض المتغيرات -، 2016) معلومات ببليوغرافية:

عنوان الدراسة: الصورة الذهنية المدركة للعمل التطوعي وعلاقتها بالدافعية للتطوع لدى عينة من طلبة جامعة نزوى بسلطنة عمان في ضوء بعض المتغيرات .

1 - اسم الباحثة: زيانة بنت ناصر بن سالم الراشدية

2 - نوع الدراسة: رسالة مقدمة لنيل شهادة الماجستير في التربية تخصص الإرشاد النفسي

3 - سنة وجهة النشر: 2016 ، جامعة نزوى، كلية العلوم والأدب، سلطنة عمان .

1-الجانب النظري:

مشكلة الدراسة: تمحورت إشكالية الدراسة في التساؤلات الرئيسية التالي :

ما لصورة الذهنية المدركة للعمل التطوعي لدى طلبة جامعة نزوى، وما مدى علاقتها بالدافعية للتطوع ؟
تمخضت عنها مجموعة من التساؤلات الفرعية التالية:

1-ما لصورة المدركة للعمل التطوعي في أذهان طلبة جامعة نزوى (المتطوعين) و (الغير متطوعين) ؟

2-ما مستوى الدافعية للتطوع الموجودة لدى طلبة جامعة نزوى (المتطوعين) و (الغير المتطوعين) ؟

3-هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى الدافعية للتطوع لدى طلبة جامعة نزوى (المتطوعين) باختلاف النوع الاجتماعي، والكلية، والعمر، والحالة الاجتماعية، والمستوى الدراسي ؟

4-هل توجد علاقة ارتباطية بين الصورة الذهنية المدركة للعمل التطوعي ومستوى الدافعية للتطوع لدى طلبة جامعة نزوى (المتطوعين)

- المنهج المستخدم: قامت الباحثة باستخدام المنهج الوصفي الارتباطي، لمناسبتها لطبيعة الدراسة كونها تسعى لدراسة العلاقات بين متغيرين مما يحقق أهداف الدراسة، و يجب عن أسئلتها، ووصف طبيعة البيانات المستمدة من أفراد عينة الدراسة في ضوء المتغيرات .

2-الجانب الميداني:

- عينة الدراسة:

تكونت عينة الدراسة في مقياس الدافعية للتطوع لدى (المتطوعين) من (69) طالب وطالبة من طلبة جامعة نزوى بسلطنة عمان من مختلف الكليات التي تضمها الجامعة، وتم اختيارها بالطريقة العشوائية (القصدية) لاستهداف المتطوعين فقط من بين طلبة الجامعة .

- أدوات جمع البيانات: بعد إطلاع الباحثة على الآداب النظري و الدراسات السابقة ذات الصلة بموضوع طرق قياس الصورة المدركة، قامت باختيار أداة المقابلة كأداة رئيسية لقياس الصورة الذهنية المدركة للعمل التطوعي، فقامت بإعداد بنود المقابلة موزعة على أربعة أبعاد .

3- نتائج الدراسة:

✓ يتضح من خلال النتائج حول الصورة الذهنية المدركة للعمل التطوعي لدى (المتطوعين) أنها صورة إيجابية من خلال التصورات و الانطباعات التي تم الحصول عليها، وهذا ما يدل على التطور والرقى بالعمل التطوعي .

✓ لأفراد العينة إدراكات لاعتبار العمل التطوعي وهذا مؤشرا للحكم على تقدم الشعوب ورقمها .

✓ هناك تنوع في مجالات العمل التطوعي وهذا يدل على وجود إدراك إيجابي لضرورة التنوع في المجالات التطوعية .

الدراسة الوابعة: (رهادة يوسف و نداء خضر، 2012)

معلومات ببليوغرافية:

عنوان الدراسة:

تصور مقترح لدور العلاقات العامة في التشبيك لمؤسسات المجتمع المدني في ضوء مفاهيم التخطيط الاستراتيجي .

اسم الباحث :

رهادة يوسف أبو جبارة - نداء خضر مهنا

1-نوع الدراسة : بحث مقدم لنيل درجة الدبلوم المهني في إدارة مؤسسات المجتمع المدني – الجامعة الإسلامية – غزة .

2-سنة إنجاز الدراسة : 2012

أ - المضمون:

1-الجانب النظري:

- مشكلة الدراسة:

تبرز مشكلة البحث في ضعف فاعلية دور العلاقات العامة في التشبيك بين مؤسسات المجتمع المدني في ضوء مفاهيم التخطيط الاستراتيجي، وقد جاء التساؤل الرئيسي كالتالي :

- ما هو التصور المقترح لتعزيز دور العلاقات العامة في التشبيك بين مؤسسات المجتمع المدني ؟

أسئلة الدراسة :

انبثقت من التساؤل الرئيس مجموعة من التساؤلات الفرعية التالية:

1- ما أهم مفاهيم التخطيط الاستراتيجي التي تساعد في تنظيم دور قسم العلاقات العامة في التشبيك ؟

2- ما أهم التوصيات اللازمة للنهوض بالمؤسسات على صعيد التخطيط الاستراتيجي والتشبيك من خلال

قسم العلاقات العامة ؟

المنهج المستخدم:

استخدمت الدراسة المنهج الوصفي، و الذي يعتمد على دراسة الظاهرة كما توجد في الواقع ويهتم بوصفها وصفا دقيقا ويعبر عنها تعبيراً كيفياً وكمياً، كما يتعدى إلى التحليل والربط والتفسير للوصول إلى استنتاجات يبني عليها التصور المقترح بحيث يزيد بها رصيد المعرفة عن الموضوع .

2- الجانب الميداني:

- عينة الدراسة:

وقد قامت الباحثتان باستخدام طريقة العينة العشوائية ، حيث توزيع (40) إستبانة على عينة الدراسة المكونة من الجمعيات الأهلية العاملة في قطاع غزة وعددهم (800)، وقد تم استرداد (30) استبانة بنسبة 85.7%.

- أدوات الدراسة:

تم إعداد إستبانة كأداة لجمع بيانات هذه الدراسة والتي كانت حصيلة القراءة في الكثير من أدبيات الدراسات السابقة الخاصة بموضوع دور العلاقات العامة في التشبيك لمؤسسات المجتمع المدني في ضوء مفاهيم التخطيط الاستراتيجي، حيث ضمت (32) فقرة موزعة على أربع مجالات .

3- نتائج الدراسة:

توصلت الدراسة إلى جملة من النتائج نعرضها كما يلي:

- يوجد اهتمام من قبل المؤسسات في قسم العلاقات العامة من حيث إدراجه في الهيكل التنظيمي .
- إن الأفراد الذين يعملون في قسم العلاقات العامة معظمهم غير متخصصين في المجال .
- إن جوهر العلاقات يقوم على التفاهم الإنساني، وإقامة الصلات الحسنة بين الجمهور و المصلحة .
- أن العلاقات العامة هي الأداة الأساسية للوصول إلى للتشبيك بين المؤسسات وتفعيل النشاطات وتبادل المعرفة والخبرات .

• أوجه الاستفادة من الدراسات السابقة :

إن الاعتماد على الدراسات السابقة أمر في غاية الأهمية مما يساعد في ضبط وصياغة الجانب النظري بدءاً من إشكالية الدراسة وتحديد أبعادها ومؤشراتها ومنهجها وصولاً إلى بناء الاستمارة وتوزيعها على عينة الدراسة، ومما لا شك فيه أن الدراسة الحالية استفادت كثيراً مما سبقها من دراسات، حيث حاولت أن توظف كثيراً من الجهود السابقة للوصول إلى تشخيص دقيق للمشكلة ومعالجتها بشكل شمولي، ومن جوانب الاستفادة العلمية للدراسات السابقة ما يلي:

- استفادت الدراسة الحالية من جميع الدراسات السابقة في الوصول إلى صياغة دقيقة لعنوان الدراسة الموسوم ب: دور العلاقات العامة في منظمات المجتمع المدني في إدارة العمل التطوعي .
- كما استفدنا من ضبط وصياغة الجانب النظري وتسهيل عملية الوصول إلى المراجع، والشكل البنائي للدراسة من عرض للفصول وتنتهي بخلاصة لكل فصل.
- استفادت الدراسة الحالية من الدراسات السابقة في صياغة وضبط أدوات الدراسة وبناء الأسئلة الخاصة بالاستبيان.
- كما استفدنا في عملية اختيار المنهج المناسب باعتبار أن الدراسات السابقة اعتمدت في غالبيتها على المنهج الوصفي الذي يعتبر مهماً جداً في وصف الظاهرة كما تحدث في الواقع .
- إن هذه الدراسات السابقة التي اعتمدنا عليها شكلت أرضية خصبة لبناء الدراسة الحالية، التي شكلت إطاراً نظرياً وعلمياً ساهم في بلورة وإسناد جانب من جوانب دراستنا .

• مناقشة وتقييم الدراسات السابقة :

- الجدول رقم 01 : يمثل المقارنة بين الدراسة الحالية والدراسات السابقة :

الدراسة	أوجه الاتفاق	أوجه الاختلاف
الدراسات الوطنية	من حيث هدف الموضوع والمنهج المتبع	من حيث المتغيرات ومجتمع الدراسة
الدراسة الأولى: سلمى كوندو (2019)، المجتمع المدني والعمل التطوعي في الجزائر – دراسة ميدانية على عينة من الجمعيات الخيرية بولاية سطيف -	- يشتركان في المنهج المعتمد وهو المنهج الوصفي . - اعتماد الاستمارة كأداة رئيسية لجمع المعلومات بالإضافة إلى المقابلة والملاحظة - من حيث الهدف يتفقان في نقطة، مساهمة البرامج الإعلامية للجمعيات الخيرية في التسويق للعمل التطوعي .	- هناك اختلاف في متغير الدراسة المستقل وتشبه في المتغيرات التابعة . - أجريت دراستنا على قسم العلاقات العامة لجمعية خيرية، أما هذه الدراسة فكانت على الجمعيات بولاية سطيف .
الدراسة الثانية: كلثوم زعطوط (2019) آليات عمل منظمات المجتمع المدني ودورها في تنظيم العمل التطوعي – دراسة ميدانية لعينة من الجمعيات في مدينة ورقلة -	- كلا الدراستين اتفق حول هدف من أهداف الدراسة وهو تتبع الجمعيات لبرامج وآليات لتنظيم العمل التطوعي أبرزها استخدام التكنولوجيا الحديثة. - كما اعتمدت الدراستين على المنهج الوصفي، واستمارة الاستبيان كأداة رئيسية في جمع المعلومات بالإضافة إلى الملاحظة والمقابلة.	- تختلف عن دراستنا الحالية في أنها ركزت على اختيار بعض الجمعيات المعتمدة في مدينة ورقلة، في حين دراستنا اقتصرنا على قسم من أقسام جمعية خيرية في الجزائر . - ركزت هذه الدراسة على واحدة من جزئيات العمل التطوعي وهي منظمات المجتمع المدني، في حين دراستنا توسعت في دائرة العمل التطوعي من خلال دراسة دور العلاقات العامة داخل هذه المنظمات .
الدراسة الثالثة: باعلي سعيدة (2016) دور الجمعيات الخيرية في تفعيل العمل التطوعي – دراسة ميدانية بجمعية كافل اليتيم الخيرية : فرع أدرار .	- استخدمت كلا الدراستين المنهج الوصفي التحليلي، كما تم الاعتماد على أداة الاستبيان كأداة أساسية مع المقابلة و الملاحظة في جمع البيانات . - أما بالنسبة لهدف الموضوع اتفقت الدراستين حول تنظيم الجمعيات الخيرية لدورات تدريبية لفائدة المتطوعين من أجل تطوير أساليب العمل التطوعي .	- هذه الدراسة تطرقت بشكل مباشر إلى العلاقة بين متغيرين فقط، في حين دراستنا لم تحصر العلاقة بين متغيرين فقط بل شملت العلاقة ثلاثة متغيرات . - ومن جهة أخرى تختلف هذه الدراسة عن دراستنا الحالية في مجتمع البحث، من حيث الجمعية و العينة التي تمثلها .

<p>- ركزت هذه الدراسة على الجمعيات الخيرية لمدينة بسكرة في حين دراستنا اقتصرنا على قسم العلاقات العامة لجمعية خيرية في الجزائر .</p> <p>- أما بالنسبة لمتغيرات الدراسة فهذه الدراسة ركزت على محور معوقات العمل التطوعي أي كانت منحصرة فقط في مجال العمل التطوعي في حين دراستنا شملت ثلاثة متغيرات و سلطت الضوء على متغير جديد في التطوع وهو العلاقات العامة .</p>	<p>- تلتقي هذه الدراسة مع دراستنا الحالية في نقطة محورية وهي أهم المعوقات الإدارية و التنظيمية التي تحد من المشاركة بالعمل التطوعي في الجمعيات الخيرية .</p> <p>- أما بالنسبة لمنهج الدراسة فكلاهما من الدراسات الوصفية ، و اجتماعا في أداة الاستبيان كأداة رئيسية لجمع البيانات .</p>	<p>الدراسة الرابعة : خليل نزيهة (2015) معوقات العمل التطوعي في المجتمع الجزائري – دراسة ميدانية للجمعيات الخيرية لمدينة بسكرة .</p>
<p>من حيث المتغيرات ومجتمع الدراسة</p>	<p>من حيث هدف الموضوع والمنهج المتبع</p>	<p>الدراسات العربية</p>
<p>- أجريت هذه الدراسة على منظمة وقفية لرعاية الأيتام بسودان بينما دراستنا أجريت في المجتمع الجزائري على عينة من أعضاء قسم العلاقات العامة .</p> <p>- في جانب متغيرات الدراسة كان الاختلاف في المتغير الوسيط وهو منظمات المجتمع المدني .</p>	<p>- اتفقت هذه الدراسة مع دراستنا في محور جوهرى وهو تطور الجوانب الإدارية للعلاقات العامة حيث يوجد اهتمام ببرامج التدريب وتنمية مهارات الأعضاء .</p> <p>- كما تتفق الدراستين في المنهج المتبع وهو المنهج الوصفي وأداة جمع البيانات وهي الاستمارة .</p>	<p>الدراسة الأولى : سلمى حمدوك أحمد آدم (2018) العلاقات العامة ودورها في العمل التطوعي – دراسة حالة المنظمة الوقفية لرعاية الأيتام</p>

<p>- أجريت هذه الدراسة في سلطنة عمان على مجتمع بحث متمثل في طلبة جامعيين بينما دراستنا أجريت في المجتمع الجزائري على قسم من أقسام جمعية خيرية وهو العلاقات العامة .</p> <p>- كما ركزت هذه الدراسة على واحدة من أهداف العمل التطوعي وهي الصورة الذهنية المدركة في حين دراستنا لطلت الضوء على أهداف العلاقات العامة في إدارتها للعمل التطوعي .</p>	<p>- تتفق هذه الدراسة مع دراستنا في هدف وهو الصورة الذهنية الإيجابية و التصورات و الانطباعات التي يدركها الجمهور الداخلي من خلال قيامه بالعمل التطوعي .</p> <p>- كما تم استخدام نفس المنهج الوصفي لدراسة هذه العلاقة وهو المنهج الوصفي .</p>	<p>الدراسة الثالثة : زيانة بنت ناصر بن سالم الراشدية (2016) الصورة المدركة للعمل التطوعي وعلاقتها بالدافعية للعمل التطوعي لدى عينة من طلبة جامعة نزوي بسلطنة عمان في ضوء بعض المتغيرات</p>
<p>- ركزت هذه الدراسة على دور العلاقات العامة في مؤسسات المجتمع المدني لكن في ضوء مفاهيم التخطيط الاستراتيجي فقط، بينما دراستنا ركزت على دور العلاقات العامة في ضوء مفاهيم كل من التخطيط والتنفيذ و التقييم وغيرها - كما تختلف هذه الدراسة عن دراستنا في أنها ركزت على الجمعيات الأهلية العامة في قطاع غزة ، في حين نحن ركزنا على قسم علاقات عامة في جمعية خيرية بمدينة الجزائر .</p>	<p>- تشترك هذه الدراسة مع دراستنا في هدف محوري، أن العلاقات العامة هي الأداة الأساسية في مؤسسات المجتمع المدني لتفعيل النشاطات وتبادل المعرفة والخبرات و إقامة الصلات بين الجمهور .</p> <p>- كما استخدمت الدراستين المنهج الوصفي مع الاعتماد على أداة الاستبيان كأداة أساسية في جمع البيانات</p>	<p>الدراسة الرابعة : رهادة بن يوسف ، ونداء خضر (2012) تصور مقترح لدور العلاقات العامة في التشبيك لمؤسسات المجتمع المدني في ضوء مفاهيم التخطيط الاستراتيجي .</p>

• المصدر: من إعداد الباحث .

ومن أهم المزايا التي تميز دراستنا عن باقي الدراسات السابقة :

- 1 - تعتبر من الدراسات القليلة التي جمعت بين كل من متغير العلاقات العامة و المتغير الوسيط منظمات المجتمع المدني و المتغير التابع إدارة العمل التطوعي في موضوع واحد .
 - 2 - كما ركزت دراستنا في الجانب الميداني على قسم العلاقات العامة لجمعية خيرية، كجمعية نموذجية مواكبة للتطور التكنولوجي في مجال العمل التطوعي، على اعتبار أن الدراسات المشابهة الأخرى في الجانب التطوعي ركزت على مفهوم أو متغير دون غيره أو ربطه بمتغير آخر .
- كما أن الكثير من الدراسات الميدانية ركزت على عدد من الجمعيات بينما نحن تخصصنا في دراسة قسم من أقسام العلاقات العامة والذي يعتبر كقسم حديث النشأة في منظمات الجزائر عامة والمنظمات الخيرية خاصة .

6. المقاربة السوسولوجية المفسرة للدراسة

النظرية هي عبارة عن "مجموعة من المفاهيم والتعريفات والافتراضات التي تعطينا نظرة منظمة لظاهرة ما عن طريق تحديد العلاقات المختلفة بين المتغيرات الخاصة بتلك الظاهرة، بهدف تفسير تلك الظاهرة والتنبؤ بها مستقبلاً". (الدليمي، 2016، صفحة 8).

والنظرية هي مجموعة القضايا المترابطة منطقياً ومنهجياً، أي أن الربط بينهما هو السبيل إلى التوصل إلى النظرية، والنظرية لا يمكن أن تستمد من الملاحظات والتعميم، ولكنها تستمد عن طريق الاستقراء الدقيق وهذا هو الذي يؤدي إلى القول بأن بناء النظرية هو إنجاز خلاق وبالتالي فليس من المستغرب أن قلة من العاملين في ميدان العلم تمكنوا من الوصول إلى نظرية، وتعتبر النظرية صحيحة إذا خضعت للتحقيق ولم يظهر ما يكذبها أو يتناقض معها والنظريات عموماً مثل القضايا لا تقدم تفسيرات للأشياء الملاحظة فحسب ولكنها تصلح كذلك كمصدر هام لفروض جديدة. (ساهر، 2011-2012، صفحة 86)

وعليه يمكن القول بأن النظرية هي مجموعة المفاهيم والمعلومات والأفكار والبيانات المترابطة ببعضها البعض التي تحاول توضيح الطريقة التي يتحكم فيها الأشخاص في التفاعل مع بعضهم البعض في المجتمع وذلك بتحليل الأحداث الاجتماعية والتغيرات التي تحدث في المجتمع وفق إطار ومرجع نظري معين.

وانطلاقاً من أهمية المقاربة النظرية في البحوث الاجتماعية، وتعدد النظريات المفسرة للظواهر الاتصالية، كان لابد من اختيار سلامة التصور النظري لدراستنا .

ولهذا يمكن تحديد العمق النظري لهذه الدراسة من خلال :

أولاً : فيما يخص موضوع الدراسة بشكل عام فهو يصنف ضمن أحد الاتجاهات الرئيسية في علم الاجتماع المعاصر، ويمكن القول أنه ينتمي إلى النظريات المعاصرة ذات المدى القريب و المسماة بالنظريات الواقعية .

ثانياً سوف نحاول أن نعالج موضوع دراستنا في سياقها الاجتماعي الاتصالي، بصفته حديث في المجتمع الجزائري وفي منظمات المجتمع المدني .

وفيما يلي سنحاول أن نعالج موضوع الدراسة من منظور التفاعلية الرمزية، باعتبارها مصاحبة للعملية التواصلية التفاعلية التي تحدث بين ممارسي العلاقات العامة و ضيوفها من ذوى الهمم ومرضى السرطان وغيرهم من الفئات الهشة في المجتمع .

وكذلك من منظور البنائية الوظيفية كمدخل للدراسة، نظراً لطبيعة البحث و الذي نسعى من خلاله إلى التعرف على الدور الوظيفي لقسم العلاقات العامة في منظمة خيرية، وفيما يلي سنعرض النظرية بشيء من التفصيل محاولين إبراز أهم المبادئ والافتراضات التي تقوم عليها والمصطلحات المعتمد عليها .

وفيما يلي سوف نعرض كلا النظريتين بشيء من التفصيل مع إبراز أهم المبادئ التي تركز عليها، و المصطلحات التي تعتمد عليها كل نظرية، و في الأخير كيف سوف نوظفها في دراستنا الحالية.

1.6 النظرية البنائية الوظيفية :

تقوم هذه النظرية على الجمع بين مفهومي البناء و الوظيفة في تحليلها للوظائف المختلفة، حيث تؤكد على الترابط المنطقي و الآلي الذي يجمع بينهم، إذ تشير إلى الدور المنوط الذي يؤديه سواء الفرد أو النظام بالنسبة للبناء الشامل للمجتمع .

ويشير مفهوم البناء " Structure " إلى مجموعة من العناصر التي تقوم بينها علاقات محددة، حيث تعبر عن كل العمليات القائمة بين العناصر وتدرج العناصر والعلاقات المجردة، الأمر الذي يجعلها مستقلة من الناحية المنطقية عن أي محتوى يمكن إدراكه حسياً .(إبراهيم لطفي و كمال عبد الحميد، 1999، صفحة

(75)

أما الوظيفة " Fonction " فيقصد بها ذلك الدور الذي ساهم به الجزء في الكل ، " فباريتو " أحد رواد هذا الاتجاه يستخدم الوظيفة بمعنى المنفعة، ويستخدم هنا المنفعة مرتين : مرة على أنها إضافة أو إسهام تقوم به ظاهرة بعينها لتأكيد هدف بعينه وإنجازه، ومرة بوصفها إشباعا حقيقيا أو مفترض بقصد تأكيد الحالة الراهنة للنسق الاجتماعي و المحافظة عليه .(عبد الباسط، 1998، الصفحات 104-105)

ويركز أنصار التيار البنيوي الوظيفي على تحليل العلاقات القائمة بين العناصر و الأجزاء المكونة للبناء الاجتماعي، ويستخدمون مفهومي البنية و الوظيفة بحيث تتكامل الأجزاء مع الكل، وذلك من منطلق أن الكل مركب من أجزاء وكل جزء يؤدي وظيفة منوطة به، وهذه الوظائف في اتساق وتكامل ما يحقق توازن النظام الاجتماعي و استقراره وبقاءه .(محمد و إبراهيم، 2014، صفحة 168)

وتعتمد البنائية الوظيفية على مسلمات أساسية وترسالة مفاهيمية في تصوراتها المختلفة للبناء الاجتماعي وفي تحليله للظواهر الاجتماعية، كالتوازن الاجتماعي، التكامل الاجتماعي، البناء الاجتماعي، النسق الاجتماعي العلاقات الاجتماعية والعلاقات العامة وغيرها .

ويمكن القول بوجه عام أن النظرية البنائية الوظيفية تقوم على ست أفكار رئيسية :

✚ يمكن النظر إلى أي شيء سواء أكان حيا أو اجتماعيا أو فرد أو مجموعة، أو تنظيما رسميا أو مؤسسة أو مجتمعا على أنه نسق أو نظام " System " وهذا النسق يتألف من عدد من الأجزاء المترابطة، لكل جزء وظيفة محددة يقوم بها للمحافظة على النسق .

✚ لا بد أن يكون النسق دائما في حالة توازن، ولكي يبقى كذلك فلا بد أن تلبى أجزاؤه المختلفة احتياجاته، فإذا اختلت وظيفة أحد الأجزاء فإن الكل يصبح في حالة عدم اتزان .

✚ كل جزء من أجزاء النسق قد يكون وظيفيا، أي يسهم في توازن النسق، وقد يكون ضارا وظيفيا، أي يقلل من توازن النسق، وقد يكون غير وظيفي، أي عديم القيمة بالنسبة للنسق .

✚ لكل نسق احتياجات أساسية لا بد من الوفاء بها، و إلا فإن النسق سيفنى أو يتغير تغيرا جوهريا .

✚ يمكن تحقيق كل حاجة من حاجات النسق بواسطة عدة متغيرات أو بدائل، فحاجة المجتمع للتماسك تتحقق عن طريق قوة التماسك بالتقاليد .

✚ وحدة التحليل هي الأنشطة والنماذج المتكررة والصورة العامة للسلوك وليست وحدات فردية محددة .(حسني إبراهيم، 2017، الصفحات 200-201)

وتعد العلاقات العامة ظاهرة اتصالية حديثة الاستعمال في المجتمعات العربية عامة والجزائر خاصة، وهي علامة من علامات التغير الاجتماعي، وبما أن هذا الموضوع ارتبط بنظام اجتماعي مهم ألا وهو

العمل التطوعي والجمعيات الخيرية، لذا من خلال هذه النظرية سوف نحاول معرفة، أثر الأدوار الوظيفية والبنائية للعلاقات العامة في إدارتها العمل التطوعي داخل منظمات المجتمع المدني (الجمعيات الخيرية) ، وما طبيعة هذه الأدوار التي اكتسبها قسم العلاقات العامة لجمعية الجزائر المتحدة الخيرية من خلال ممارسته هذه الأنشطة الاتصالية، مع التطرق إلى الاستراتيجيات الاتصالية التي يسير عليها قسم العلاقات العامة لهذه الجمعية .

فقسم العلاقات العامة لجمعية الجزائر المتحدة الخيرية كبناء اجتماعي، يقوم على مبدأ ازدواجية الأدوار من خلال الاعتماد على الأنشطة الاتصالية الحديثة، ومختلف الوسائل التكنولوجية و التقنية في توزيعه للأدوار على الأفراد من أجل القيام بالعمل التطوعي و إنجاحه، ويعد مبدأ تقسيم العمل وتوزيع الوظائف الاجتماعية و الأدوار، الذي وضعه (إيميل دوركايم) في كتابه " de le division de travail social " من الممهدين لظهور النظرية البنائية الوظيفية ، حيث يرى " دوركايم " " أن المجتمع مجموعة لا متناهية من البنى و النظم، كل منها يقوم بدور محدد ومكمل لأدوار البنى الأخرى " (حورية، 2012، صفحة 28) وبما أن قسم العلاقات العامة لجمعية الجزائر المتحدة الخيرية أحد الميكانيزمات الهامة داخل نسق هذه الجمعية، إذ يضم داخل نسجه الجمعي عدة أنساق لها أدوار ووظائف تساعد على تحقيق التكامل الوظيفي، من خلال جملة الأنشطة والبرامج التطوعية المتكررة، والتي تعتمد في تنفيذها لهذه النشاطات على وسائل تكنولوجية متطورة، حيث تستنجد بالمؤثرين الاجتماعيين الذين لهم صدى في المجتمع الجزائري من أجل جمع التبرعات، ونشر ثقافة التطوع بين فئات المجتمع عامة وفئة الشباب خاصة، وذلك باعتبارهم فاعل من الفواعل الأساسية لديها، حيث يشتركان في ميزة المكانة والوظيفة المسندة إليهم وهي خدمة المجتمع وتنميته، وهذا ما أكد عليه "بارسونز" : أن النسق الاجتماعي هو مجموعة من الفواعل سواء كانوا أفراد أو جماعات أو مجتمعات، خاصيتهم الأساسية أنهم يشتركون في ميزة المكانة و الوظيفة التي يؤدونها على أساس الدور المنوط بوضعيتهم وفق معايير وقيم مشتركة . (محمد و إبراهيم، 2014، صفحة 170)

إذن العلاقة بين قسم العلاقة العامة لجمعية الجزائر المتحدة الخيرية (البناء) والعلاقات العامة في إدارة العمل التطوعي (الوظيفة) هي علاقة تفاعلية تكاملية لتقديم صورة حسنة عن الجمعية وتقوية سمعتها لدى جمهورها الخارجي، وأيضا لتحقيق بعض الأهداف الظاهرة و الكامنة سواء داخليا أو خارجيا وتحقيق الرباط الاجتماعي بين أفرادها .

2.6 النظرية التفاعلية الرمزية :

تعد التفاعلية الرمزية أحد الدعامات الأساسية التي تعتمد عليها النظرية الاجتماعية في تحليل الأنساق الاجتماعية، حيث تركز في تحليلاتها على الفرد وسلوكه كمدخل لفهم النسق الاجتماعي .

وترى التفاعلية الرمزية أن الفرد يعيش في عالم من الرموز و المعارف المحيطة به، في كل موقف أو تفاعل اجتماعي يتأثر بها ويستخدمها يوميا وباستمرار، ويتضح استخدام الفرد للرموز من خلال معانيها للتعبير عن حاجاتهم الاجتماعية ورغباته الفردية. (بدري مناخي، 2018، الصفحات 49-50)

ويشير مصطلح التفاعل الرمزي إلى مجموعة من المبادئ و التشريعات و الأعراف وكل الأمور التي تنظم بها حياة الأفراد والمجتمعات والدول، والنظام الرمزي قيمته تتجلى في تحقيق تواصل إنساني، ويقابل عملية التفاعل الرمزي فهم الرمز وهذا يعتمد على عملية ذهنية مرهونة بنشاط العقل ومخزونه المعرفي من المعاني والتصورات و المعتقدات. (رضا و نوال، 2017، الصفحات 188-189)

وفي كتاب التفاعلية الرمزية يعرف "هيربرت بلومر" التفاعل الرمزي بأنه خاصية مميزة وفريدة للتفاعل الذي يقع بين الناس ومما يجعل هذا التفاعل فريدا هو أن الناس يفسرون و يؤولون أفعال بعضهم بدلا من الاستجابة المجردة لها. (عبد الكريم، 2008، صفحة 28)

ويقول " نصر الدين العياضي " عن التفاعلية " أنها مفهوم ابتكر في البداية للدلالة عن شكل خاص من العلاقة بين السمعى البصري و المشاهد، ويهدف إلى تحويل المشاهد الساكن و السلبي إلى عنصر فعال ونشط، بشكل يؤثر في البرمجة لكن الاستخدام التدريجي و المتعدد لهذا المفهوم، أصبح يدل على كل أنواع مشاركة المتلقي في الرسالة، سواء أحدثت رجوع صدى أو لم تحدث. (فضيلة، 2013، صفحة 495)

من هنا نستنتج أن نموذج الإنسان في التفاعل الرمزي إنما يعتمد على الدور الذي يحتله أو السلوك الذي يتجلى به و العلاقة التفاعلية التي تنشأ بينه وبينهم، ومن المبادئ الأساسية للتفاعلية الرمزية والتي وضعها "جورج هيربرت ميد" هي كالتالي :

- يحدث التفاعل الاجتماعي بين الأفراد الشاغلين لأدوار اجتماعية معينة ويأخذ زمنا يتراوح بين أسبوع إلى سنة .
- بعد الانتهاء من التفاعل يكون الأفراد المتفاعلون صورا رمزية ذهنية على الأشخاص الذين يتفاعلون معهم، وهذه الصور لا تعكس جوهر الشخص وحقيقته الفعلية وإنما تعكس الحالة الانطباعية السطحية التي كونها الشخص تجاه الشخص الآخر الذي تفاعل معه خلال مدة زمنية معينة .

- عند تكوين الصورة الانطباعية عن الفرد تلتصق هذه الصورة عن الفرد بمجرد مشاهدته أو السماع عنه أو التحدث إليه دون التأكد من صحة المعلومة أو الحادث لأن الشخص أو الفرد اعتبر الفرد الأخر رمزا و الرمز هو الذي يحدد طبيعة التفاعل، مع أن الصورة الذهنية التي يكونها الفرد عن الأخر قد تكون إيجابية أو سلبية اعتمادا على الانطباع أو الصورة الذهنية التي كونها عنه .
- حينما تتكون الصورة الرمزية عن شخص معين، فإن هذه الصورة سرعان ما ينشرها الشخص الذي كونها عن الشخص الأخر المتفاعل معه وتنتشر هذه الصورة بين الآخرين فيكونون صورا إيجابية أو رمزية اعتمادا على نوع الانطباع ليس عن حقيقة ذلك الشخص و دوافعه .
- تفاعل الشخص مع الآخرين أو انقطاع التفاعل إنما يعتمد على الصورة الرمزية التي كونها الآخرون تجاهه فإذا كانت الصورة الرمزية إيجابية فإن التفاعل يستمر، بينما إذا كانت سلبية فإن تفاعله مع الشخص لأبد أن ينقطع أو يتوقف .(إحسان، 2008، صفحة 89)
- ويركز هذا الاتجاه على دراسة العلاقات العامة بين منظمات المجتمع المدني والعمل التطوعي، فهو ينظر إلى الجمعية الخيرية على أنها وحدة من الأفراد أو الشخصيات المتفاعلة داخل نسيجها الجمعي، ويعد قسم العلاقات العامة لجمعية الجزائر المتحدة الخيرية أحد أهم مقومات هذه العمليات التفاعلية، حيث تسند إليه أدوار حيوية و إيجابية لتحقيق التفاعل والتناغم وتحسين الصورة الذهنية للجمعية، فهو بمثابة المرآة العاكسة لمختلف تعاملاته مع جمهورها الداخلي والخارجي .

ومع التطور التكنولوجي في وسائل الإعلام والاتصال، استطع قسم العلاقات العامة لجمعية الجزائر المتحدة الخيرية أن يخلق بيئة اتصالية جديدة، لها سماتها الخاصة التي تنفرد بها، مما أحدث تغير كمي ونوعيا في حجم وشكل الاتصال، حيث أصبح الجمهور طرف فاعلا ومحوريا ومؤثر في العملية الاتصالية، وذلك عبر آليات الإعلام الجديد، في مقدمتها مواقع التواصل الاجتماعي، من الفايس بوك Face book و الإنستغرام Instagram كأبرز مواقع تستخدمها الجمعية في إدارة ونشر العمل التطوعي .

إن هذه الاستراتيجيات الاتصالية التي تم اعتمادها من قبل قسم العلاقة العامة لجمعية الجزائر المتحدة الخيرية، ساهمت في إنتاج و إعادة إنتاج معاني ورموز من خلال التفاعل الذي يحدث في منشوراتها عبر الفضاء الافتراضي، سواء من ناحية المحتوى أو من ناحية البعد الاجتماعي والثقافي فعملية الاهتمام بذوي الهمم ومرضى السرطان ومشاركتهم مقتطفات من العمل الاجتماعي، تتجسد فيها الرموز اللغوية

ببعدها اللفظي وغير اللفظي، وتحمل في طياتها جملة من الدلالات و الإشارات التي تندرج ضمن التفاعل الرمزي، وهذا ما يجعل الصور التي تم بناءها و الرموز التي تم التوافق حولها تحقق أهداف الجمعية، وهنا تظهر أهمية العملية الاتصالية لممارسي العلاقات العامة في نشر ثقافة التطوعي والذي يتميز بخاصية التفاعلية و التشاركية ورجع الصدى، من خلال إشراك مجموعة من الفاعلين أو المؤثرين الاجتماعيين في أعمالها التطوعية من خلال استخدام البث المباشر عبر مختلف مواقعها، مما ساعد في تحقيق أهداف ظاهرة وهي جمع التبرعات في أقصر وقت ومساعدة المحتاجين، و أهداف كامنة وهي تقوية الصورة الذهنية و تشكيل صور عن واقع العمل التطوعي في أذهان جمهورها الداخلي والخارجي .

4. البناء المنهجي للدراسة

الدراسة الاستطلاعية :

تعد الدراسة الاستطلاعية من بين أولى الخطوات التي يجب على الباحث القيام بها عند الشروع في أي دراسة ميدانية، ويعرفها " ماثيو جيدير " : الدراسة الاستطلاعية على أنها عبارة عن دراسة علمية كشفية تهدف إلى التعرف على المشكلة. " (مروان، 2000، صفحة 82)

كما يعرف على أنه البحث الذي يستهدف التعرف على المشكلة فقط وتقوم الحاجة إلى هذا النوع من البحوث عندما تكون المشكلة محل البحث جديدة لم يسبق إليها، أو عندما تكون المعلومات أو المعارف المتحصل عليها حول المشكلة قليلة المصادر. (عبد الخالق، 2010، صفحة 39)

حيث تكتسي الدراسة الاستطلاعية أهمية كبيرة في البحوث الوصفية، حيث تسعى لاستطلاع الظروف و الصعوبات المحيطة بالظاهرة المدروسة، من أجل إعطاء لمحة أولية و التعرف عليها و بحثها بعمقها أثناء التطبيق .

وعلى هذا الأساس تعتبر الدراسة الاستطلاعية من أهم المراحل التي يجيب على الباحث القيام بها .

وصف عينة الدراسة الاستطلاعية :

تم إجراء الدراسة الاستطلاعية على جمعية الجزائر المتحدة الخيرية بالجزائر، على عينة قوامها 40 مفردة من ممارسي العلاقات العامة و أعضاء متطوعين ومختصين في العمل التطوعي وبالتحديد على مستوى قسم العلاقات العامة وقد كان الهدف من هذه الدراسة :

- التأكد من ملائمة مجتمع البحث ومدى صلاحية الأدوات المستعملة حول موضوع البحث والمتمثلة في استمارة الاستبيان و المقابلة و الملاحظة .

- نزولنا إلى الميدان كان لمعاينة قسم العلاقات العامة لهذه الجمعية باعتبارها قسم جديد ومستحدث في الجمعيات الخيرية وهذا للتعرف المسبق على الظروف المحيطة به، وكذلك لمعرفة المعوقات التي تواجه هذا القسم في إدارته للعمل التطوعي .

1. مجالات الدراسة :

1.2. المجال المكاني :

ويتمثل المجال المكاني في الحيز الجغرافي الذي أجريت فيه الدراسة، وفي دراستنا الحالية التي تتناولنا فيها (دور العلاقات العامة في منظمات المجتمع المدني في إدارة العمل التطوعي) وتخصيص إجراء الدراسة في منظمة من منظمات المجتمع المدني، وهي جمعية الجزائر المتحدة الخيرية، وبالتحديد على قسم من أقسامها وهو قسم العلاقات العامة، وقد تم اختيارها من المجالات الممكنة المهمة من بين الجمعيات الخيرية الأخرى لاعتبارات عدة أبرزها :

- توفر هذه الجمعية على قسم العلاقات العامة على غرار الجمعيات الأخرى .
- طبيعة نشاطها الاتصالي في إدارة العمل التطوعي، إذ تعتمد على استراتيجيات وتقنيات ووسائل متطورة في إنجاح الأحداث والنشاطات التطوعية مثل : استخدام أو إشراك المؤثرين الاجتماعيين من داخل الوطن وخارجه في جمع التبرعات الخيرية عن طريق استعمال البث المباشر لساعات من أجل تحقيق الهدف .
- توفر الجمعية وقسم العلاقات العامة على أخصائيين في العمل التطوعي و أطباء وجامعيين و أساتذة ينشطون في نسق متكامل كل منهم يكمل الجزء الآخر، وذلك لتحقيق استراتيجيات وخطط على المدى البعيد، عن طريق مشاريعهم في الميدان الخيري و التضامني والصحي و الاجتماعي و التنموي، كإطلاق حملة لبناء دور المتحدة لرعاية مرضى السرطان، وتوفير نقل مريح لهم .
- وتقع جمعية الجزائر المتحدة الخيرية في حي الليدو، المحمدية، الجزائر .

2.2. المجال الزمني :

ويشير هذا المجال إلى الحيز الزمني الذي أجريت فيه الدراسة، وعليه فقد مرت دراستنا بمجمل أبعادها التطبيقية بأربعة مراحل، امتدت من الفترة الاستطلاعية إلى غاية تحليل النتائج وتفسير البيانات على النحو الآتي :

1- المرحلة الأولى : امتدت المرحلة الاستطلاعية لميدان قسم العلاقات العامة لجمعية الجزائر المتحدة الخيرية من 15 نوفمبر 2022 إلى غاية 20 من نفس الشهر، حيث تم من خلالها التأكد من ملائمة مجتمع الدراسة والتعرف بقرب عن القسم رغم حدائته، والوقوف على بعض برامجيه وأنشطته الخيرية، وكذلك مشاهدة طريقة تعاملهم مع ذوى الهمم ومرضى السرطان، وطبيعة الخدمات المقدمة لهم، و أيضا كان لقاء لنا مع مختلف الموظفين و أساتذة وطلبة جامعيين، قصد الإطلاع أكثر على عمل هذا القسم والجمعية ككل و الاستفادة من هذه المعلومات .

2- المرحلة الثانية : امتدت هذه المرحلة من 11 أوت 2023 إلى غاية 04 أكتوبر 2023 ، حيث تمت في هذه الفترة إعداد استمارة البحث في نموذجهما الأولي وعرضها على الأستاذ المشرف من أجل النظر إليها وتحكيمها، إذ تم التحكيم من قبل 06 أساتذة من داخل الوطن وخارجه و من مختلف الجامعات، أين تم فيما بعد الأخذ بعين الاعتبار مختلف الملاحظات و الإرشادات التي تم وضعها والخروج باستمارة نموذجية .

3- المرحلة الثالثة : شملت هذه المرحلة توزيع الاستمارات و كانت ما بين 05 نوفمبر 2023 إلى غاية 27 من نفس الشهر، فبعد ضبط أسئلة الاستمارة في شكلها النهائي، جاءت عملية التوزيع عبر جمعية الجزائر المتحدة الخيرية وبالأخص قسم العلاقات العامة بالجمعية، وذلك لاختبار مدى ثباتها و الوقوف على بعض المؤشرات أو البند الغير مفهومة بالنسبة للمبحوثين من أجل تسهيل عملية الإجابة، حيث قمنا بتوزيع 100 استمارة على المبحوثين ،وقد استغرقت مدة إرجاع هذه الاستمارات حوالي شهرين وذلك بحكم العمل و ارتباطات البعض الأخر .

4- المرحلة الرابعة : وتعتبر هذه المرحلة الأخير، فبعد استرجاع الاستمارات من المبحوثين، قمنا بتفريغ هذه البيانات وتحليلها و الخروج بنتائج،وقد استغرقت هذه الفترة ما بين 10 ديسمبر 2023 إلى غاية 15 مارس 2024 .

3.2. المجال البشري :

ويقصد به ذلك الحيز البشري الذي ستجرى عليه الدراسة، ويختلف هذا الحيز باختلاف طبيعة مجتمع الدراسة، وفي دراستنا هذه يتجسد المجال البشري في الأفراد العاملين في قسم العلاقات العامة لجمعية الجزائر المتحدة الخيرية وكذلك أعضاء الجمعية وجمهورها سواء الداخلي أو الخارجي.

3. المنهج المستخدم في الدراسة :

يعد التصميم والتخطيط المنهجي لأي دراسة بمثابة مرحلة مهمة و أساسية في البحث العلمي، لأن نجاح البحث مرتبط بنجاح هذا التصميم ، وذلك من حيث دقة اختيار المنهج المناسب لموضوع الدراسة ، فكلما كان اختيار الباحث صحيح وملائم كلما كانت نتائج البحث ملائمة ، ورغم تعدد المناهج العلمية في بحوث العلوم الإنسانية والاجتماعية، إلا أن موضوع الدراسة هو الذي يفرض على الباحث الطريق أو النهج الذي يسلكه .

وتنتمي دراستنا هذه إلى نمط الدراسات الوصفية التي تهدف إلى تحليل وتفسير الحقائق الراهنة المتعلقة بطبيعة مشكلة البحث، وذلك للحصول على معلومات كافية ودقيقة عنها، ويعتبر المنهج هو السبيل والطريق للوصول إلى هذه الحقائق .

إذ يعرف على أنه " مجموعة الخطوات العلمية الواضحة والدقيقة التي يسلكها الباحث في مناقشة أو معالجة ظاهرة اجتماعية أو سياسية أو إعلامية معينة " (عامر، 2010، صفحة 13)

وبما أن دراستنا تهدف إلى معرفة دور العلاقات العامة في منظمات المجتمع المدني في إدارة العمل التطوعي، من خلال دراسة الدور الأساسي الذي يقوم به ممارسي العلاقات العامة داخل قسم العلاقات العامة لجمعية الجزائر المتحدة الخيرية، وتماشيا مع طبيعة متغيرات الدراسة و التوجهات النظرية ، اعتمدنا على المنهج الوصفي بأسلوب دراسة حالة فهو أنسب المناهج لهذا الموضوع ، إذ يتيح لنا معلومات وبيانات كمية وكيفية حول موضوع الدراسة .

ويعرف المنهج الوصفي بأنه : محاولة الوصول إلى المعرفة الدقيقة و التفصيلية لعناصر مشكلة أو ظاهرة قائمة. للوصول إلى فهم أفضل و أدق أو وضع السياسات و الإجراءات المستقبلية الخاصة بها . (محمد سرحان، 2019، صفحة 46)

وتم استخدام المنهج الوصفي الذي يعمل على وصف واقع العلاقات العامة في منظمات المجتمع المدني في إطار إدارته للعمل التطوعي، والجمعية الخيرية وبالأخص قسم العلاقات العامة داخل الجمعية كممثل عنه .

4 مجتمع الدراسة وكيفية اختيار العينة :

قبل التطرق إلى عينة الدراسة وكيفية اختيارها ، لابد بنا أن نشير إلى نقاط هامة وهي :

أولاً : تحديد مجتمع الدراسة : هذه المرحلة مهمة لدى الباحث فهي تتطلب الدقة في الاختيار، وعادة ما يكون تحديد مجتمع الدراسة على حسب الظاهرة أو الموضوع المراد معالجته، ويعرف بأنه : جميع مفردات أو وحدات الظاهرة تحت البحث، بحيث يمكن تمييز الوحدات الإحصائية التي تدخل ضمن هذا المجتمع دون غيرها، ويعرف بأنه كل الأفراد الذين يحملون بيانات الظاهرة التي تحت الدراسة، فهو مجموع وحدات البحث التي يراد منها الحصول على البيانات. (علي معمر، 2008، صفحة 184)

ومجتمع البحث في دراستنا هو جمعية الجزائر المتحدة الخيرية بولاية الجزائر .

ثانياً : خطوات اختيار العينة : من أجل الاختيار السليم لعينة الدراسة من الناحية المنهجية، ولتحقيق أهداف البحث المراد الوصول إليها كان لابد من :

- تحديد وحدة العينة : و المقصود بها هو تحديد المفردات التي نريد جمع المعلومات و البيانات منهم ، والوحدة في دراستنا هي ممارسي أو موظفي قسم العلاقات العامة داخل جمعية الجزائر المتحدة الخيرية . وبما أن دراستنا تقتصر على ممارسي العلاقات العامة داخل هذا القسم، فقد اختارنا العينة القصدية أو العمدية " وهي التي يقوم الباحث باختيار مفرداتها بطريقة تحكمية لا مجال فيها للصدفة إذ يقوم هو شخصيا بانتقاء المفردات الممثلة أكثر من غيرها، لما يبحث عنه من معلومات وبيانات وهذا لإدراكه المسبق ومعرفته الجيدة لمجتمع البحث ولعناصره الهامة التي تمثله تمثيلا صحيحا وبالتالي لا يجد صعوبة في سحب مفرداتها بطريقة مباشرة " . (أحمد، 2003، صفحة 197)
 - تحديد حجم العينة : لكي تكون نتائج الدراسة معبرة عن حقائق واقعية لابد أن تكون العينة ممثلة تمثيلا حقيقي وصادق لمجتمع البحث، ولذلك فإن عينة صغيرة من وحدة الدراسة كافية لتمثل مجتمع الدراسة، باعتبار أن مفردات موضوع الدراسة (ممارسي العلاقات العامة داخل قسم العلاقات العامة لجمعية الجزائر المتحدة الخيرية) ذات النوع المتجانس .
- أما بالنسبة لحجم عينة دراستنا، ونظرا لخصوصية الموضوع و ارتباطه بقسم معين ينفرد عن باقي أقسام الجمعية، فقد كانت (100) مفردة، ممثلة في موظفي القسم و حتى الأعضاء المنتمين لجمعية الجزائر المتحدة الخيرية .

1 - تقنيات وأدوات جمع البيانات :

كوننا نتطلع إلى معرفة دور العلاقات العامة في منظمات المجتمع المدني في إدارة العمل التطوعي ، ارتأينا أن نستعين بمجموعة من الأدوات المنهجية للاقتراب من هذه الظاهرة المدروسة ودرجة صدقها ،

ومن بين هذه الأدوات : الملاحظة، المقابلة، والاستبيان كأدوات أساسية، وقد تم الاعتماد على هذه الأدوات لأنها تناسب طبيعة البناء المنهجي الذي اعتمدنا عليه، أيضا باعتبارها أكثر الأدوات التي تسمح لنا بجمع البيانات من المبحوثين وبشكل دقيق ومعمم .

1- الملاحظة : تعد الملاحظة أداة من الأدوات الأكثر استعمال في البحوث الاجتماعية، ومصدرا أساسيا في الحصول على المعلومات والبيانات اللازمة لموضوع البحث، ولهذا فإنها تعرف على أنها " توجيه الحواس و الانتباه إلى ظاهرة معينة أو مجموعة من الظواهر من أجل الكشف عن صفاتها أو خصائصها بهدف الوصول إلى كسب معرفة جديدة عن تلك الظاهرة أو الظواهر " (علي، 2006، صفحة 112)

وقد استخدمنا أداة الملاحظة في الدراسة الاستطلاعية التي قمنا بها في جمعية الجزائر المتحدة الخيرية وبالتحديد على قسم العلاقات العامة، إذ كانت من بين الخطوات الأولى في جمع المعلومات، حيث اعتمدنا على الملاحظة البسيطة الغير مقننة، من خلال التركيز على عمل ممارسي العلاقات العامة و الأعضاء داخل الجمعية الخيرية، وفق نسق تكاملي يستند إلى تنظيم وتخطيط استراتيجي، بالإضافة إلى ملاحظة كيفية إدارة بعض الأحداث التطوعية داخل الجمعية .

2- المقابلة : تعتبر المقابلة من بين أهم الأدوات لجمع المعلومات والبيانات حول موضوع بحث معين ، حيث تتمتع هذه الأداة بالقدرة على التعمق في تفسير وتحليل أهداف الدراسة ومتغيراتها، لذا تم اللجوء إليها في هذه الدراسة، لكن عبر مراحل مختلفة من مسار البحث .

وقد عرفها عبد الغني عماد في مؤلفه " البحث الاجتماعي " بأنها الوسيلة الأساسية في الدراسات الميدانية للوصول إلى الحقائق التي لا يمكن للباحث معرفتها من دون النزول إلى واقع المبحوث و الاطلاع على ظروفه المختلفة والعوامل والقوى التي تؤثر فيه، إضافة إلى التعرف على طبيعة حياته النفسية و القيمية و المثالية .(عبد الغني، 2004، الصفحات 74-75)

ومهما تعددت المعارف إلا أنها تتفق في أنها عبارة عن اتصال تفاعلي يتم بين طرفين، إذ يحاول الباحث استجواب المبحوث حول موضوع معين، من خلال توجيه مجموعة من الأسئلة يكون قد قام بإعدادها مسبقا وذلك لغرض جمع معلومات وبيانات لازمة للانطلاق في البحث .

وتبعاً لذلك فقد ارتأينا أن نستعمل المقابلة الموجهة بأسئلتها المفتوحة، حيث كانت الانطلاقة في المرحلة الاستطلاعية بهدف التعرف على حدود البحث، وجمع معلومات أكثر وضوح على قسم العلاقات العامة لجمعية الجزائر المتحدة الخيرية، حيث كانت غير مقننة نظرا لطبيعة البحث الذي يتسم بعدم

الوضوح، وغياب تصور مسبق عن هذا القسم، ومن خلال هذه المقابلات تم تحديد وتوجيه البحث في بنائه النهائي، حيث أجرينا مقابلات مع ممارسي العلاقات العامة داخل الجمعية وعدد من الأعضاء و الموظفين ، وقد أفادتنا هذه الأجوبة بشكل عام بتقديم نظرة عامة على كيفية إدارة العمل التطوعي .

3- الاستبيان : من المعروف أن أداة الاستبيان من الأدوات الأكثر دقة في جمع المعلومات و البيانات بدأ من مرحلة البناء (التي يتم فيها الاعتماد على الدراسات السابقة سواء المشابهة أو المطابقة) إلى غاية مرحلة التركيب (والتي هي عبارة عن مجموعة من الأسئلة يقوم الباحث بتصميمها على أطر نظرية ووفق أهداف الدراسة وعينة البحث، من أجل الحصول على إجابات المبحوثين) .

ويعرف الاستبيان على أنه : استمارة للبحث تضم مجموعة من الأسئلة المفتوحة أو المغلقة ، يوجهها الباحث إلى المبحوث لكي يجيب عليها بنفسه ودون تدخل من الباحث، ويتم تنفيذ الاستمارة إما عن طريق المقابلة الشخصية أو أن ترسل هذه الاستمارة إلى المبحوثين عن طريق البريد . (طاهر ، 2011، صفحة 114)

الصياغة الأولية للاستبيان :

وقد استخدمنا الاستبيان كأداة أساسية في الدراسة الميدانية، وتم تركيب وبناء هذا الاستبيان من خلال الرجوع إلى المعلومات المسجلة في المرحلة الأولى من الدراسة الاستطلاعية والتي طبقت فيها أداة الملاحظة و المقابلة إلى جانب الدراسات السابقة، وتم التركيز في صياغة الأسئلة على بعض المعايير الأساسية المتفق عليها :

1. كانت صياغة الأسئلة مزيج بين الأسئلة المغلقة و ذات الإجابة والخيارات المتعددة .
2. تمت صياغة الأسئلة بعبارات بسيطة ولغة واضحة في مستوى فهم المبحوثين .
3. كان هناك تدرج في طرح الأسئلة وفق تسلسل منطقي من أجل لفت اهتمام أفراد العينة وتنظيم أفكارهم وإجاباتهم .

ولقد تكونت استمارة الاستبيان من (05) محاور كما يلي :

المحور الأول : خاص بالبيانات العامة وهي عبارة عن بيانات أولية شخصية، تشمل مجموعة من الأسئلة المتعلقة بالجنس والسن والحالة الاجتماعية والوضعية المهنية و المستوى التعليمي، بالإضافة إلى العضوية في الجمعية .

المحور الثاني : في هذا المحور ركزنا على دور أنشطة قسم العلاقات العامة لجمعية الجزائر المتحدة الخيرية في إدارة العمل التطوعي، كقسم حديث النشأة في الجمعيات الخيرية .

المحور الثالث : في هذا المحور تطرقنا فيه إلى استخدام قسم العلاقات العامة لجمعية الجزائر المتحدة الخيرية لوسائل الاتصال الحديثة في التواصل وكسب ثقة الجمهور الداخلي والخارجي، من خلال برامجهم وخططه في إدارة العمل التطوعي سواء كانت هذه الخطط قصيرة المدة أو طويلة المدى .

المحور الرابع : في هذا المحور تناولنا الاستراتيجيات الاتصالية المستخدمة من قبل ممارسي العلاقات العامة لجمعية الجزائر المتحدة الخيرية في إدارة العمل التطوعي .

المحور الخامس : في هذا المحور الأخير عالجتنا المعوقات التي تواجه قسم العلاقات العامة لجمعية الجزائر المتحدة الخيرية في إدارة العمل التطوعي .

التحكيم القبلي للاستبيان :

بعد ضبط محاور الدراسة و الأسئلة تم إرسال الاستمارة إلى المشرف للإطلاع عليها وتحكيمها من خلال إرسالها إلى مجموعة من الأساتذة ذو خبرة في الحقل المنهجي ومختصين في علم اجتماع اتصال، من مختلف جامعات الوطن وخارجه، وذلك في الفترة الممتدة من 11 أوت إلى غاية 17 سبتمبر 2023 ، و أفرزت خبرتهم وتحكيمهم للاستمارة على تغيير و مراجعة بعض الأسئلة، وكذا ترتيبها ترتيبا تسلسليا وترقيمها، وتصحيح بعض الجوانب المنهجية، وقد مكنتني هذه المرحلة من الأخذ بعين الاعتبار الملاحظات والنصائح المقدمة ، لإعادة صياغة استمارة نموذجية في صورتها النهائية، وفي باب الملاحق سوف تجدون نسخة من هذه الاستمارة .

توزيع الاستمارة :

استهدفت هذه الدراسة ممارسي قسم العلاقات العامة لجمعية الجزائر المتحدة الخيرية، وشملت حتى الأعضاء و الموظفين، حيث تم توزيع (100) استمارة بداية من شهر نوفمبر 2023، من طرف الباحث حيث عمل على تقديمها بنفسه من أجل شرح الأسئلة للمبحوثين، بالرغم من صعوبة المهمة بسبب انشغالات المبحوثين، حيث يضم طاقم الجمعية مجموعة من الطلاب الجامعيين و الأطباء و الموظفين في مختلف القطاعات، وتمكن الباحث من استرجاع (90) استمارة والتي تعتبر ممثلة لمجتمع البحث، وقد استمرت العملية إلى غاية شهر جانفي 2024 .

• صدق وثبات الاستبيان:

الصدق الداخلي للأداة هو عملية مهمة لمعرفة وضوح الاستبيان ومفرداته وفقراته ليكون واضحاً ومفهوماً لأفراد عينة الدراسة، كما يدل على قياس ما وضع من أجله، وللتعرف على مساهمة كل عبارة من العبارات المكونة لمحاور الاستبيان ومدى ارتباطها بالمجموع الكلي للمحاور، قمنا بحساب معامل الارتباط للاتساق الداخلي باستخدام معامل الارتباط بيرسون.

ويشير الثبات إلى قدرة القياس على إعطاء نتائج متسقة، فالثبات يكافئ الإتساق، لذلك تكون طريقة ما ثابتة إذا أعطت النتائج نفسها في حال تكرارها، من دون التأثير بالباحث أو أوضاع البحث أو المبحوثين. (ساران تاكوس، 2017، صفحة 197)

وعليه يمكن القول بأن الثبات يهدف إلى ضمان كون أدوات الدراسة قوية وغير حساسة لتغير الباحث أو المبحوث أو أحوال البحث، وعلاوة على كون الأداة تسمح بالتكرار فهذا وإن دل فإنما يدل على الثبات معني بالموضوعية والدقة والاتساق والاستقرار. Pearson Correlation.

والنتائج موضحة في الجدول التالي:

▪ الجدول رقم (02) : معامل الارتباط بيرسون ومعادلة ألفا كرونباخ الخاصة باستمارة الدراسة (عند مستوى دلالة **0.01)

	0.003	0.0334**	المحور الأول
0.754	0.001	0.277**	المحور الثاني
	0.000	0.015**	المحور الثالث
	0.000	0.112**	المحور الرابع

المصدر: من إعداد الباحث بناءً على مخرجات البرنامج الإحصائي SPSS

يتضح من خلال الجدول المبين أعلاه نسب معامل الارتباط بيرسون الخاص باستمارة الدراسة، حيث أشارت الأرقام الإحصائية أن جميع محاور الاستمارة هي دالة إحصائياً عند مستوى دلالة (0.01) وهذا يدل على أن هناك اتساق داخلي لفقرات الاستمارة، وهو ما يشير إلى الصدق الداخلي للأداة، وبالتالي يقيس ما صمم لأجله.

والملاحظ من خلال المعادلة الموضحة في الجدول أعلاه أن قيمته قدرت بـ (75%) وهذا يمثل أنها نسبة ثبات عالية وجيدة ومناسبة لأغراض هذه الدراسة.

الأساليب الإحصائية المستخدمة :

بعد تصميم الاستبيان النهائي، تم توزيعه على العينة المستهدفة من الدراسة، وبعد استرجاعه تم تحليله باستخدام برنامج التحليل الإحصائي SPSS (Statistical package for social science) حيث يسهل لنا هذا البرنامج صنع القرار حيال موضوع دراستنا، وذلك من خلال إدارته للبيانات وتحليله الإحصائي السريع للنتائج، وذلك عن طريق ترميز الاستمارة وترقيمها، ثم تأتي عملية تفرغ البيانات ثم تخزينها وإخراجها على شكل جداول.

كما اعتمدنا في تحليل البيانات الواردة في الدراسة على الأساليب الإحصائية التالية :

- التكرارات : تم استخدام التكرارات لوصف بيانات مجتمع الدراسة من حيث الخصائص، وكذا رسمها في شكل جداول تكرارية .
- النسب المئوية : وتتمثل في قسمة العدد على مئة أو قسمة عدد على عدد ثم ضربه في مائة . كما تم استخدام النسب المئوية في جميع جداول الدراسة .
- الأعمدة البيانية والدوائر النسبية : اعتمدنا على نموذج الأعمدة البيانية و الدوائر النسبية لتسهيل فهم معطيات البيانات الغير واضحة، وتوضيح طبيعة العلاقة بينهم، ليتسنى قراءتها بسهولة .

الفصل الثاني

مدخل نظري للعلاقات العامة (الأبعاد الاتصالية والتنظيمية)

1. نشأة العلاقات العامة وتطورها
2. أهمية وأهداف العلاقات العامة في منظمات المجتمع المدني
3. أنشطة ووظائف العلاقات العامة
4. مكونات وأسس العلاقات العامة
5. موصفات ومهام ممارسي العلاقات العامة
6. وسائل الاتصال الحديثة والعلاقات العامة
7. نظريات العلاقات العامة
8. نماذج ممارسة العلاقات العامة

تمهيد :

مع تطور الحياة الاجتماعية في العصر الحديث ازدادت أهمية الاتصال وتعددت روابطه و أشكاله حيث شهدت الساحة الاتصالية تغيرا كميًا ونوعيًا في حجم وشكل الاتصال، حيث أصبح الجمهور طرفًا فاعلاً ومحوريًا ومؤثرًا في العملية الاتصالية، وذلك عبر آليات الإعلام الجديد وفي مقدمتها مواقع التواصل الاجتماعي، (كالفيسبوك و الانستغرام)، وتعد التفاعلية من أهم وأبرز السمات التي تتميز بها هذه الوسائل، حيث ساهمت الأحداث الكبرى في تشكيل الروابط والعلاقات العامة ومد الجسور بين أي مؤسسة وجمهورها الداخلي والخارجي، وتعد العلاقات العامة شكل من أشكال الاتصال الحديث الذي تعتمد عليه أي منظمة من أجل بناء علاقة قوية بينها وبين جماهيرها، وقد أستعمل في بادئ الأمر من طرف المنظمات الاقتصادية (التجارية) والسياسية لكن مع مطلع القرن التاسع عشر ومع انتشار الثقافة الجماهيرية أصبحت جزءًا لا يتجزأ من نشاط المنظمات التي تسعى للحصول على ثقة الجمهور وتأييده، أما على المستوى العربي عامة والجزائر خاصة، لا تزال العلاقات العامة غير واضحة المبادئ والمعالم.

ومن خلال هذا الفصل سوف نتطرق إلى الأبعاد التنظيمية و الاتصالية للعلاقات العامة من خلال إبراز تطورها التاريخي، وأهميتها و أهدافها داخل منظمات المجتمع المدني باعتباره موضوع دراستنا. كما عالجتنا أهم مكوناتها و أسسها ووظائفها، مع التركيز على مواصفات ومهام مماسي العلاقات العامة نظرًا لأهميتهم داخل جهاز العلاقات العامة وفي الأخير تكلمنا عن أهم نظريات ونماذج ممارسة العلاقات العامة.

1. نشأة العلاقات العامة وتطورها

إن العلاقات العامة بمفهومها الحديث لم تستخدم إلا منذ فترة وجيزة خلال هذا القرن ولكنها باعتبارها نشاط إنساني فإن تاريخها يرتبط بتاريخ الإنسان القديم عندما طور لنفسه وسائل الاتصال المختلفة، لأن الإنسان كائن اجتماعي لا يمكنه أن يعيش بمعزل عن الآخرين، لذلك نشأت علاقات بين أفراد المجتمع نتيجة تفاعلهم مع بعضهم البعض في أوجه الحياة اليومية وهي موجودة عبر جميع الحضارات القديمة، وأول هذه العلاقات التي كونها الإنسان كانت مع أسرته التي ولد فيها ثم اتسعت هذه الوحدة الاجتماعية حتى صارت عشيرة تتكون من عدة أسر ينتسب أفرادها إلى أصل واحد ثم تكونت القبيلة من جمع من العشائر وكلما اتسع نطاق الوحدة الاجتماعية التي يرتبط بها الإنسان كلما اتسعت دائرة علاقاته وتشعبت هذه العلاقات وأصبحت تتجه من البساطة إلى التعقيد، بفعل تقنيات ومهارات الاتصال المستعملة آنذاك (تنظيم الأنشطة، والحفلات، والخطب) ، كل هذه الأحداث لها ارتباط وثيق ببداية فكرة العلاقات العامة .

ولقد تم تناول نشأة العلاقات العامة في العديد من الأبحاث والدراسات، وسوف نشير هنا إلى مراحل تطورها :

1-العلاقات العامة في العصور القديمة :

العلاقات العامة في المجتمعات البدائية :

إذا نظرنا إلى القبائل البدائية وجدنا أنها تحاول دائما أن تتماسك وتتعاون عن طريق التفاهم المشترك وتهتم بإقامة علاقات بينها وبين القبائل الأخرى، تفاديا للحروب، وتقوم بالاتصالات الودية لإقامة الصلح والمعروف أن رئيس القبيلة كان ينتهز مناسبات معينة لإعلام الأفراد بما يريد إبلاغهم به من أخبار وتوجيهات ومبادئ ويحرص دائما على تدعيم العلاقات الداخلية بين أعضاء القبيلة، ويفصل في منازعاتهم حتى يسود الوئام بين فئات المجتمع أو القبيلة إذ يستعين رئيس القبيلة في ذلك بالأطباء أو الساحر أو إلى رجل سلس اللسان مهمته الإعلام والشرح والتفسير، وهكذا يمكن القول بأن وظيفة العلاقات العامة قد وجدت منذ وجد البشر، وأنها بدأت في نشاط رؤساء القبائل في بادئ الأمر ثم اتخذت أشكالا أخرى كالاستعانة بالسحر و الأطباء ومن يجيدون فنون التعبير البدائية. (كريمة، 2010، صفحة 21)

أي أن العلاقات العامة في المجتمعات البدائية كانت تسير من قبل رئيس القبيلة ومن بين الوسائل الاتصالية والتقنيات التي كان يستعين بها آنذاك، هي السحر والرقص وقرع الطبول، كوسائل لنشر الأخبار والمعلومات والإعلام وتوجيه الرأي العام داخل القبيلة .

العلاقات العامة عند القدماء المصريين :

كان الاهتمام منصباً على تسجيل الأعمال الهامة لكل فرعون على حوائط وأعمدة المعابد الكبيرة وداخل المقابو، التي كانت تحظى باهتمام خاص لدى أفراد الشعب ، وكان الكهنة هم الوساطة التي تتولى الاتصالات بين الفرعون، باعتباره ملكاً وبين أفراد الشعب وكان هؤلاء الكهنة يقومون بالإمساك بخيوط العلاقات العامة داخل المملكة أو الإمبراطورية التابعة للفرعون، ويستخدمون في ذلك أسلوب الاجتماعات التي كانوا يعقدونها في المعابد وكذلك أوراق البردي ويختارون المناسبات الشعبية أو الدينية مثل مواسم الحصاد أو موسم فيضان النيل لتوصيل المعلومات والتوجيهات من الفرعون إلى الشعب .

كما كانوا يستخدمون واجهات المعابد وجوانبها لنقش التعاليم الدينية، كما كانوا يصورون عليها بعض الأحداث البارزة التي تشير إلى جوانب سياسية أو اقتصادية أو دينية كما حدث عندما قتل الملك مينا العرش ثم توحيد الوجهين القبلي والبحري حيث أعلنت هذه المناسبة في لوحة تذكارية تبين ذلك واستخدموا في ذلك الرموز التي تشير إلى توحيد الوجهين بأن وضعوا تحت العرش نبات البردي من الجنوب مع زهر الزنبق المجلوب من الشمال. (محمد بهجت، 2003، صفحة 34)

وقد نجحت هذه الجهود البدائية في تعبئة المشاعر وخلق طبقة مؤيدة، فالحضارة الفرعونية نجحت بأساليبها التقليدية الصنع في إيصال الرسائل والمعلومات في شكل رموز ورسومات ودلالات من فرعون إلى الشعب .

العلاقات العامة في عصر الحضارة البابلية وحضارة آشور في أرض العراق القديم :

اهتم ملوك وحكام بابل و آشور بالتأثير على عواطف الناس و أفكارهم ومعتقداتهم واتجاهاتهم م ، في أوقات الأحداث والانقلابات السياسية والعسكرية والتوازن، وكان ملوك بابل صحف تسجل فيه الأحداث اليومية، كما توجه عن طريقها التعليمات، فقد كان الملك " حمورابي " يدعو عماله وموظفيه في الأقاليم للحضور إلى بابل في الأعياد والمناسبات، وفي هذا الوقت يستطيع أن يذيع أوامره وتعليماته، ولا شك أن هذا الاختيار فيه دليل على إحكام خطة التوقيت أي اختيار الوقت المناسب للحملة الإعلامية وذلك من أسس العلاقات العامة الحديثة .

أما الأشوريون فقد أدركوا أهمية الإعلام، وذلك من خلال تسجيل انتصاراتهم وصور أسرارهم على النشرات الحجرية أو الطينية، وكانوا يعرضونها في القصور والشوارع العامة، وهي توازي اليوم الملتصقات و اللافتات و التماثيل، و أوضحت الآثار أن الأشوريون هم أول من عرفوا النشرات المصورة . (ياسين، 2009، صفحة 66)

ومنه نستخلص بأن البابليين و الأشاريون في الحضارة العراقية، هم من الأوائل الذين مارسوا العلاقات العامة بمفهومها الحديث، حيث استعملوا وسائل وأشكال اتصالية أكثر حداثة على الحضارات البدائية والمصرية، حيث كانت قائمة على التخطيط والتنظيم واختيار الزمان والمكان الأنسب للممارسة الحملات الإعلامية، فمن بين التقنيات المستعملة الصحف والصور واللوائح الفنية والتماثيل التي تترجم انتصاراتهم في الحروب، فهي تعبر عن رمزية السلطة والقوة التي كانوا يتمتعون بها بين الملوك .

العلاقات العامة في الحضارة اليونانية والرومانية :

وعرفت اليونان أهمية التأثير في الناس حيث استخدمت الخطابة والمناقشات كوسائل إعلامية وإن أول من اهتم بنشاط العلاقات العامة من اليونانيين هو الإسكندر الأكبر، حيث أولى أهمية كبيرة للإعلام والنشر وطرق التأثير في الناس ،وقد استعان بعدد من الخطباء والشعراء والكتاب والمفكرين لخدمة هذا النشاط وللعمل على إنشاء علاقات تسودها المودة والثقة بينه وبين الشعب.

وكانت العلاقات العامة في الحضارتين الإغريقية والرومانية أكثر اتصالا بال جماهير في الحضارات الشرقية القديمة، حيث لوحظ اهتمام الرومان بالقاعدة الشعبية وزيادة ذلك الاهتمام بمرور الزمن ،فقد كانت الحضارة الرومانية تعتمد على كسب الثقة الناس وتأييدهم اعتمادا كبيرا لدرجة أن مجلس الشيوخ الروماني نقش على واجهة مبنى عبارة (مجلس الشيوخ والشعب الروماني) وكما عرف الرومان شعار (صوت الشعب من صوت الله) مؤيدين بذلك اهتمامهم بالرأي العام ودور الشعب في السلطة، كما اهتم يوليوس قيصر بأن تكون مناقشات البرلمان محط اهتمامهم ومتابعة جمهور روما من خلال صحيفة كانت تنشر كل تلك المناقشات.(عبد الرزاق محمد، 2005، صفحة 18)

إن العلاقات العامة عند اليونان والرومان شهدت أشكال أخرى من العلاقات العامة، إذ يعتبر فن الخطابة من أبرز التقنيات الاتصالية المباشرة التي استخدمت في الدعاية وإقناع الناس بقبول سلطة الحكومة والدين، وذلك من خلال اختيار أبرز الشعراء و المفكرين لممارسة هذا النشاط الاتصالي .

2-العلاقات العامة في العصور الوسطى والحضارة الإسلامية :

العلاقات العامة في العصور الوسطى :

ويطلق على هذه العصور المظلمة وهي أسوء العصور التي مرت بها البشرية، وحيث تركت المجتمعات في ظلمات التعصب والجهالة نتيجة الجهل والفساد والتعصب الديني، كما اتصفت هذه العصور بالانحلال الاقتصادي والاجتماعي وانتشار النفوذ الإقطاعي، ومنذ الثورة البروتستانتية التي قام بها مارتن لوثر وتحديه لسلطان الكنيسة الكاثوليكية، وجدت هذه الكنيسة الجديدة أنه لا بد من التفكير في تفوق الرعاية المختلفة من أجل الدين، كما أنها عملت على تخريج متخصصين في الدعوة الدينية والتبشير عن طريق إنشاء معهد خاص بذلك، ومن هنا أخذ الاهتمام يتجه نحو العلاقات العامة ويتسع، مما أمكن استخدامها في المجالات الدينية بجانب الحالات الاقتصادية والسياسية، وذلك عن طريق الكتاب والمؤلفين وغيرهم ممن ساهموا في النشر والإعلام، لكسب ثقة الجماهير وتأييدهم وتعاونهم، ثم حذت الكنيسة الكاثوليكية حذوها أيضا لكسب تأييد الجماهير التي تأخذ بالمذهب الكاثوليكي . (محمد بهجت، 2003، الصفحات 37-38)

العلاقات العامة في الحضارة الإسلامية :

لقد ساهمت الحضارة الإسلامية إسهاما كبيرا في مجال العلاقات العامة، وذلك بفضل الإسلام كالشورى والكرم والإنسانية في المعاملة الناس، حيث ميز الإسلام الإنسان بالعقل والدين وأسلوب الإقناع والحجة. كما استخدم الرسول ﷺ. أساليب الاتصال بنوعها الشخصي وغير الشخصي حيث كان يوفد الرسل و يبعث بالكتب إلى الملوك لدعوتهم إلى الإسلام، والتي تعد من أحدث عمليات العلاقات العامة التي وصل إليها خبراء العلاقات العامة في القرن العشرين، عملية الاتصال آنذاك في رسول ﷺ.

فللاتصال الإسلامي عناصر منها :

- الأهداف التي يجب تحقيقها.
- الجماهير المعنية بالاتصال بعد دراسة خصائصهم وسماتهم .
- الرسالة الإعلامية التي لها أسس و مواصفات في صياغاتها النهائية.
- الوسائل التي تحمل هذه الوسائل وهي متعددة .(عبيدة و كلثوم، 2010، صفحة 18.11)

العلاقات العامة في نهاية القرن التاسع عشر وحتى الحرب العالمية الثانية :

يعتبر نشاط العلاقات العامة بإطاره العام نشاطاً قديماً جداً إلا أنه يمكن القول بأن جذور العلاقات العامة بشكلها ومعناها الحديث، تعود إلى عام 1802 م، حيث يذكر الرئيس الأمريكي الثالث "توماس جيفرسون" أول من استخدم اصطلاح العلاقات العامة في رسالته السابعة الموجهة آل الكونغرس، وأشار الآخرون إلين ذلك كان في عام 1807 م. كما انه هناك من ذكر إن أول من استخدم مصطلح العلاقات العامة هو المحامي الأمريكي دورمان أيتون وذلك في عنوان محاضرتة (العلاقات العامة وواجبات المهن الشرعية) والملقاة في مدرسة بيل للقانون عام 1882 م، كما استخدم اصطلاح العلاقات العامة عام 1906 م وكذلك عام 1913 م، من خلال أحاديث مديري شركات السكك الحديدية في بليتمور واوايو حول (السكك الحديدية ومشكلات العلاقات العامة)، وفي رأي الدكتور علي عجوة أستاذ العلاقات العامة في كلية الإعلام بجامعة مصر القاهرة، إن أول من استخدم تعبير العلاقات العامة هو تيودرفيل رئيس شركة التلفزيون والتلغراف الأمريكية عام 1908 م، حيث ظهر تعبير على رأس تقرير الشركة المتضمن تأكيد حرص رئيس الشركة على مراعاة مصالح الجماهير وتجنب ما يتعرض مع هذه المصالح.

وقد نشأت العلاقات العامة في كنف الشركات التجارية التي آمنت بأن إرضاء الجماهير كفيل بالمحافظة على مركزها، فقد نمت في نهاية القرن التاسع عشر حتى أصبحت متماثلة للإعلان في منتصف القرن العشرين، وبذلك أصبح نشاط العلاقات العامة جزءاً لا يتجزأ من نشاط المنظمات التي تسعى للحصول على ثقة الجمهور وتأييده، مما أدى بأصحاب الأعمال و رؤساء المنظمات إلى استخدام أخصائين في العلاقات العامة، واستخدام وسائل الإعلام كوسيلة اتصال للتأثير على الجماهير بمختلف أنواعها، ومنذ 1919 م خاصة بعد انتهاء الحرب العالمية الأولى ازدادت النشرات والأبحاث عن العلاقات العامة، كما زاد وجود أجهزة مستقلة للعلاقات العامة فيالعديد من المنظمات والجدير بالذكر إن من أشهر المشتغلين بالعلاقات العامة وساعد على تطويرها و إرساء قواعدها ووضع الكثير من مبادئها خلال رحلته مع هذه المهنة هو "ايفي لي" والذي يستحق فعلاً لقب أبو العلاقات العامة، فهو كان من أوائل الذين نادوا بعدم جدوى الترويج ما لم يصاحبه أفعال طيبة، كما انه أول من استخدم الإعلان كوسيلة من وسائل العلاقات العامة لتحقيق أهدافها.(عبد الناصر أحمد، 2009، الصفحات 27-30)

حيث قسم إدوارد بيرنيز تاريخ العلاقات العامة الحديثة إلى أربعة مراحل هي:

➤ المرحلة الأولى: تبدأ من سنة 1900 إلى قيام الحرب العالمية الأولى سنة 1914 وقد أعتبرها بيرنيز مرحلة إعداد.

➤ المرحلة الثانية: تشمل سنوات الحرب العالمية الأولى كلها، تتميز هذه المرحلة بتطور النشاط الحركي في مجال العلاقات العامة إذ يظهر التدخل الحكومي واضحا في عدد كبير من البلدان التي تشملها الحرب. ويأتي هذا الاهتمام على الأخص في الولايات المتحدة الأمريكية وذلك بدراسة الرأي العام للتعرف على مقوماته من جهة وأساليب التأثير فيه والدور الذي يمكن أن يؤديه لحشد الجمهور من أجل الحصول على التأييد من جهة أخرى، واتصفت العلاقات العامة نتيجة لذلك بصفات اجتماعية وأخلاقية ونفسية تستند على احترام الكيان الإنساني وتقديسه العقلية الفردية.

➤ المرحلة الثالثة: وحددت بالفترة ما بين 1919 1929 وهي مرحلة نمو التي انطلقت إبان الحرب وتتميز هذه المرحلة بازدهار واضح في أساليب العلاقات العامة وظهرت الأصول الفنية والمنهج العلمي بفضل " إفي لي " و " إدوارد بيرنيز."

➤ المرحلة الرابعة: وظهرت خلال الفترة التي تمتد بظهور الأزمة العالمية الكبرى وهي الأزمة الاقتصادية التي اجتاحت العالم حوالي عام 1935 وتتميز بظهور نوعية من الضغوط نتيجة الانهيار الاقتصادي وهذا أدى إلى انخفاض نشاط العلاقات. (محمد منير، 2007، الصفحات 21-22)

2. أهمية وأهداف العلاقات العامة في منظمات المجتمع المدني

1-أهمية العلاقات العامة :

إن مع أحدثته التطورات التكنولوجية الحاصلة في جميع مجالات الحياة الاقتصادية والاجتماعية والثقافة من تغيرات وتحولات في طبيعة العلاقات الاجتماعية للأفراد، بحيث انتقلت هذه العلاقات من نمط البساطة إلى التعقيد، مما يعني ضرورة الحاجة إلى التفاهم الإنساني والحوار والاتصال الفعال وهو جوهر العلاقات العامة، فهي تعتبر ظاهرة اجتماعية ظهرت بظهور التجمعات الإنسانية وقيام العلاقات بين الأفراد، وقيام مثل هذه العلاقات، أمر يتطلب حرص كل طرف من الأطراف مراعاة مصالح الطرف الآخر ومدى نجاحه في تحقيق التوازن بين مصلحته الخاصة ومصالح الغير، وهذا ما تسعى إليه العلاقات العامة عبر العصور .

وللعلاقات العامة أهمية كبيرة للمنظمات التي تتعامل مع الأفراد و الجماعات لاسيما تلك التي تمارس الأنشطة الحيوية والمهمة معهم، ومن بين تلك المنظمات ما يطلق عليها منظمات المجتمع المدني، لذ سوف نحاول إبراز أهمية العلاقات العامة في النقاط التالية :

- ❖ توضح بحوث العلاقات العامة للمنظمات مختلفة الاتجاهات الحقيقية للجماهير و رغباتهم و احتياجاتهم، مما يساعد هذه المنظمات على التغيير أو تعديل خططها وسياستها بما يتماشى مع رغباتها ورغبات الجمهور، الأمر الذي جعل من العلاقات العامة في هذه المنظمات علاقات فعالة، تمارس بطريقة مهنية مخططة تساعد المنظمة على الاتصال الفعال بجماهيره المختلفة وتدعيم الصلة والصدقة معهم .
- ❖ شمول العلاقات العامة لفعاليات الدولة المختلفة (فبدونها تنعزل الدولة عن الشعب وتخسر تعاونه وتصاب جهودها بالظلال ونظامها بعدم الاستقرار أو القدرة على الاستمرار لبعدها عن التأثير في الرأي العام أو المعرفة باتجاهاته).
- ❖ تسعى إلى كسب ثقة الجمهور في هذه المنظمات وهذا بدوره يؤدي على زيادة شهرة المنظمة، وتحسين سمعتها و ارتفاع مكانتها لدى الجمهور، ومن ثم بناء سمعة طيبة لها، وذلك عن طريق زيادة فهم وتقدير الجمهور لرسالة هذه المنظمات و إنجازاتها وخدمتها .
- ❖ تحقق العلاقات العامة الترابط بين منظمات المجتمع المدني وبين جماهيرها من الفئات المختلفة بما يكفل تحقيق الأهداف الاجتماعية للعلاقات العامة .
- ❖ إن مسؤولية العلاقات العامة في هذه المنظمات هي أن تحدد إدارة الأعمال و السياسات التي تؤثر في المجتمع وعليها أن تستبعد من هذه الأعمال و السياسات ما يتعارض مع مصلحة الجمهور أو تعديلها بما يحقق التوافق بين مصلحة المنظمة وهذه الجماهير .
- ❖ تطور وسائل الإعلام نتيجة التقدم الفكري والفني الكبير إذ (ظهرت وسائل إعلام جديدة التي لم تكن معروفة من قبل وهذا التطور سهل مهمة العلاقات العامة في الاتصال الجماهيري المتنوع في الأماكن المختلفة، وفي استخدام الوسائل الملائمة مع الجماهير المتنوعة وفي الأوقات المناسبة، مما ساهم في تقريب المسافات والتأثير في تغيير اتجاهات الجماهير المستهدفة، وكسب تأييدها وضمن تعرضها للرسائل الاتصالية التي تبثها المؤسسة .(هادي الجنابي، 2019، الصفحات 63-65)

2- أهداف العلاقات العامة :

- تختلف أهداف العلاقات العامة من مؤسسة إلى أخرى، تبعاً لطبيعة المؤسسة أو المنظمة و اتساعها ونوعية جمهورها والمجال الذي تعمل فيه، فأهداف العلاقات العامة في منظمات المجتمع المدني تختلف عن أهداف المؤسسات الأخرى، إذ يمكن القول بشكل عام ان هدف العلاقات العامة يتحدد في تحقيق أهداف المؤسسة .

وهناك شروط يجب أن تتوفر في أهداف العلاقات العامة كما يرى ذلك (Fraser) وهي أن تتصف بوضوح النتائج المستهدف تحقيقها، وأن تكون ذات طبيعة مفهومة لكل الأفراد العاملين على تحقيقها ، ووضع إطار زمني محدد لتحقيق هذه الأهداف، وأن تكون هذه الأهداف واقعية وقابلة للقياس و أن تتسق مع الأهداف العامة للمنظمة، وأن يراعى ما تتطلبه من جهد ومال وأفراد لوضعها وضع التنفيذ. ويمكن تحديد أهم أهداف العلاقات العامة كالتالي :

- تحقيق الانسجام و التوافق في المجتمع الحديث، الذي تعتريه التغيرات السريعة، أي إن المهمة الكبرى للعلاقات العامة هي التوفيق بين عناصر المجتمع وهيئاته ومؤسساته والتنسيق بين مصالحه المختلفة تحقيقا لمصالح البلاد العليا .
 - تهدف العلاقات العامة إلى إقامة علاقات طيبة، وزيادة فرص التفاهم المتبادل والتوافق و الانسجام بين المنظمة و الجماهير سواء كان هذا الجمهور داخليا كالعاملين بالمنظمة، حتى يشعرون بالرضا و الارتياح وترتفع الروح المعنوية بينهم فيرتفع إنتاجهم وينمو إحساسهم بالانتماء لهذه المنظمة .
 - توثيق الاتصال بالمؤسسة و الجهات الأخرى المماثلة أو غير المماثلة .
 - استخدام الأساليب العلمية المتطورة في مجال العلاقات وتطبيقها مثل عمل الاستقصاءات وإتباع أسلوب المعاينة لاستطلاع آراء الجمهور وتطبيق بحوث الرأي العام، وذلك لغرض المساعدة على تحقيق الأهداف التي حددتها الإدارة .
- أما في منظمات المجتمع المدني فأهداف العلاقات العامة لا تخرج عن إطار الأهداف المذكورة ، ولكن تكون لها خصوصية تتلاءم مع طبيعة عمل و أهداف هذه المنظمة ويمكن تحديدها كالآتي :
- *التعريف بأهمية منظمات المجتمع المدني ودورها في الحياة العامة للشعب .
 - *إقامة علاقات طيبة وزيادة التفاهم و الانسجام بين المنظمة وجماهيرها .
 - *كسب ثقة جمهور هذه المنظمات، إذ تعد الثقة العنصر الأساس لوجود أية منظمة في المجتمع .
 - *تحسين الصورة الذهنية عند الجمهور إذا ما كانت تتجه اتجاها سلبيا وتقويمها ومحاولة تصحيحها .
 - *تسهم العلاقات العامة في هذه المنظمات في الدفاع عن مصالح أعضائها و حمايتهم سواء كانوا في نقابات أو أحزاب سياسية أو منظمات غير حكومية ...الخ.(هادي الجنابي، 2019، الصفحات 66-67)

3. أنشطة ووظائف العلاقات العامة

أ-نشاطات العلاقات العامة :

يتمحور نشاط العلاقات العامة داخل المؤسسة حول العديد من العمليات التي تساعد هذه الأخيرة في بلوغ أهدافها، وقد حددت الجمعية الأمريكية قائمة العمليات التي تقع على مسؤولية ممارسي العلاقات العامة، نلخصها في النقاط التالية :

- الاستشارة : تقديم المنشور للإدارة العليا فيما يتعلق بالسياسات و العلاقات و الاتصالات .
- العلاقات العامة مع وسائل الإعلام : العمل مع الصحفيين و المدونين في السعي وراء الإشهار أو الإجابة على تساؤلاتهم و احتياجاتهم الاتصالية تتعلق بشؤون المنظمة .
- الإشهار : نشر الرسائل الإعلامية المخطط لها من خلال وسائل الإعلام التقليدية ومنصات التواصل الاجتماعي لتعزيز مصالح المنظمة .
- علاقات مع الموظفين / الأعضاء : الإجابة على كل انشغالاتهم و إبلاغ وتحفيز موظفي أو أعضاء المنظمة .
- العلاقات مع المجتمع : نشاط مخطط له مع المجتمع للحفاظ على بيئة تعود بالنفع لكل من المنظمة و المجتمع .
- إدارة القضايا ذات الشأن العام : تحديد ومعالجة القضايا ذات الاهتمام العام التي قد تؤثر على المنظمة .
- التنمية / جمع الأموال : من خلال تشجيع الجمهور على دعم المنظمة، وكذا من خلال المساهمات المالية في المقام الأول .
- العلاقات المتعددة الثقافات : الاهتمام بالعلاقة مع الأفراد و الجماعات في مختلف المجموعات الثقافية
- الأحداث الخاصة : تحفيز الاهتمام بشخص أو منتج أو منظمة عن طريق التخطيط الجيد للمناسبات و الأحداث الخاصة، وكذا أنشطة مصممة للتفاعل مع الجمهور والاستماع إليهم .

- الاتصال التسويقي : مجموعة من الأنشطة المصممة لبيع منتج أو خدمة أو فكرة على غرار الإعلان و الترويج و البريد المباشر و المعارض التجارية ووسائل التواصل الاجتماعي والمناسبات الخاصة . (عمار، 2023، الصفحات 61-62)

ب- وظائف العلاقات العامة :

يذهب العديد من الباحثين والكتاب إلى أن هناك خمس وظائف للعلاقات العامة وهي كالتالي :

1-البحث : ويقصد بالبحث تلك الدراسات المتعلقة بقياس اتجاهات الرأي العام، بين جماهير المؤسسة سواء في الداخل أو الخارج وتقدير مدى نجاح الحملات والبرامج الإعلامية ووسائلها المختلفة بمقياس إحصائي دقيق .

وتعتبر البحوث الخطوة الأولى في عملية العلاقات العامة، فإدارة العلاقات العامة دائما في حاجة على التعرف على آراء الجماهير المختلفة التي تتعامل معها المؤسسة، وذلك عن طريق إجراء البحوث وجمع البيانات و المعلومات وتحليلها واستخلاص النتائج .

2-التخطيط: يعد القيام بالبحوث اللازمة ومعرفة المشاكل، تأتي مرحلة إعداد خطط عامة وبرامج تفصيلية لجل هذه المشاكل، ونعني بالتخطيط رسم سياسة العلاقات العامة بالنسبة للمؤسسة وذلك بتحديد الهدف و الجماهير المستهدفة وتصميم البرامج الإعلامية وتوزيع الاختصاصات وتحديد الميزانية وتوزيعها على الأنشطة .

3-الاتصال: وهو تنفيذ الخطط المختلفة و الاتصال بالجماهير المستهدفة وتحديد الوسائل الإعلامية المختلفة و المناسبة لكل جمهور، و الاتصال بالهيئات و الأفراد في الخارج وقادة الرأي ومراكز المعلومات المختلفة .

4-التنسيق : ويشمل الاتصال مع الإدارة العليا من ناحية، ومديري الإدارات من ناحية أخرى، لتنسيق العمل بين الجميع طبقا للسياسات الموضوعة للاتصال بالجمهور الداخلي والخارجي .

5-التقويم : ويقصد بالتقويم قياس النتائج الفعلية لبرامج العلاقات العامة و القيام بإجراءات التصحيحية لضمان فعالية البرامج وتحقيقها لأهدافها . (إلياس، 2006، صفحة 111)

بالإضافة إلى هذه الوظائف الأساسية هناك فريق آخر من الباحثين من يضيفون لها بعض الوظائف الأخرى :

أ) تحسين صورة المؤسسة : وهذا من خلال الأحداث الخاصة كالحفلات التي تقام لرجال الصحافة و المعارض وتنظيم الزيارات والمسابقات وإقامة حفلات على حساب المؤسسة .

(ب) مواجهة الجماعات المختلفة : وهذا من خلال التحدث إليها في اللقاءات و إعداد الخطب للغير ، وتخصيص متحدث بسم المؤسسة، وتقديم المتحدثين في الاجتماعات العامة .

(ت) المشاركة في المناسبات العامة : وهذا كتمثيل المؤسسة في المناسبات المتصلة بالنواحي الاجتماعية و الثقافية و السياسية و الشؤون العامة .

(ث) تدريب المتحدثين : وهذا بتكوين أفراد للتعبير عن آراء المؤسسة ووجهات نظرها .

ولكي تحقق العلاقات العامة هذا النهج الجديد في الإدارة لأبد بعد أن تقدم نماذجها الميدانية القادرة على ترجمة الأفكار إلى الواقع، أي أن تسعى إلى تعريف جمهورها و الرأي العام بما تقدمه المؤسسة إلى بيئتها وكذلك ما تحتاجه من بيئتها تعريفا صادقا يحقق جسر الثقة المتبادلة ويدعم التفاعل المستمر بينها وبين جمهورها على نحو متواصل .(إلياس، 2006، صفحة 112)

4. مكونات وأسس العلاقات العامة ومهام عملها

لقد أصبحت العلاقات العامة تعنى بعناية كبيرة، خاصة بعد تأكد العديد من الإدارات التسويقية مدى فاعليتها وتأثيرها الكبيرين على استهداف و جذب الزبائن، مما جعل منها النشاط الأكبر استعمالا من طرف المؤسسات في الدول المتطورة .

1. مكونات وعناصر العلاقات العامة :

تتألف العلاقات العامة كمنشآت و ككيان تنظيمي داخل المؤسسة من عدة عناصر منها :

* وجود فريق عمل : المقصود هنا القائمين على وظيفة العلاقات العامة، أو الأشخاص الذين يمثلون المؤسسة، وليس بالضرورة وجود قسم علاقات عامة يشغل به عمال مختصون في هذا المجال حتى نقول أنه يوجد علاقات عامة، وإنما أي شخص ينتمي للمؤسسة هو رجل من رجال العلاقات العامة يمثل المؤسسة لدى الغير، ولكن يبقى من المستحسن أن تعمل كل مؤسسة على تخصيص موظفين مؤهلين بقدرات علمية تعزز من الصورة الإيجابية للمؤسسة .

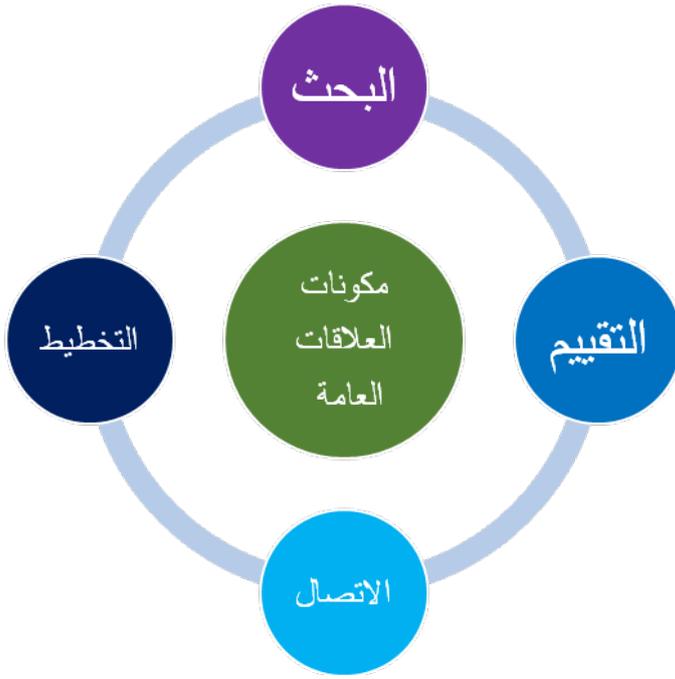
* الجهود المبذولة : يقصد بالجهود هنا النشاطات التي يقوم بها الفريق لإقامة العلاقات الطيبة واستمرارها، وهي في الواقع المجمع ما يقوم به الفريق من أعمال إيجابية، تنطلق من مبادرته وتؤكد تصميمه ورغبته في إقامة العلاقات الطيبة و استمرارها، وهذا يعني أن على إدارة المؤسسة الحرص الكبير و الرغبة الصادقة في تحقيق تلك العلاقات .

*الأهداف : لن تكتمل دورة العلاقات العامة، بغياب أهدافها، فلكل وظيفة أو نشاط في المؤسسة أهداف، إما يراد تحقيقها على المدى القصير أو الطويل، والنتائج الموجودة من العلاقات لعامة يكون تحقيقها على المدى الطويل، وتختلف الأهداف حسب تعدد الزبائن واختلافهم .

*العلاقات القائمة بين المؤسسة وزبائنها : فالعلاقات تعني حصيلة الصلات القائمة بين المؤسسة ومحيطها بصفة عامة، ومعناها كذلك أنه يوجد تفاهم أو تبادل مقبول بين طرفين وكل طرف حريص على أن تكون هذه العلاقة وهذا التفاهم صحيح.

*الاستمرارية : إن كسب ثقة الزبائن لن يتحقق إلا عن طريق العمل المستمر و المتواصل للعلاقات العامة، وفي كافة الأوقات ودون انقطاع من أجل الحفاظ على صلة التواصل لتبادل الآراء و المعلومات ، ومن المهم التأكيد على ضرورة الديمومة للعلاقات العامة، لأن الكثير من المؤسسات جعلت من العلاقات العامة سلاح لمواجهة الأزمات، أو استعمالها في أوقات معينة فقط .

* حلقة الاتصال بين المؤسسة وزبائنها : يقصد بحلقة الاتصال ذلك المسار الدائم الذي يربط المؤسسة بمحيطها الخارجي والداخلي، والذي يتجسد في المعلومات و الآراء و الاحتياجات والتوجهات والرغبات وكذلك علاقات الود والاحترام التي تنشأ من التعامل المستمر بين المؤسسة وزبائنها، والذي يتولد عنه علاقات إيجابية أو سلبية، وهذا حسب كيفية تقبل الزبائن لتلك العلاقات ورؤيتهم للمؤسسة المتعامل معها، وحسب الجهود المبذولة من طرف المؤسسة لكسب هؤلاء الزبائن إلى صفها، ومحاولة التأثير في مشاعرهم ورسم صورة طيبة في أذهانهم عن اسمها ، وسمعتها ومنتجاتها . (نبيلة، 2009، الصفحات 45-46).



الشكل رقم (03) : يبين مكونات العلاقات العامة

المصدر: من إعداد الباحث

2. أسس ومبادئ العلاقات العامة :

تعتمد العلاقات العامة في أداء ووظائفها على مجموعة من الأسس والمبادئ الأخلاقية بالدرجة الأولى من أجل قيام علاقات وثيقة بين المؤسسة وزبائنها، وهذه المبادئ و الأسس هي بمثابة ضوابط تلتزم بها المنظمة أو المؤسسة إذا ما أردت الاستمرار والنجاح في علاقاتها مع زبائنها ، ومن بين تلك المبادئ التي تسعى إلى تحقيقها، هي جذب الانتباه، لكسب الثقة والمصداقية و تحقيق التفاهم المتبادل، وتسعى إدارة العلاقات العامة لإدارة ومختصين إلى كسب التأييد واستمالة الرأي العام لتحقيق تلك الأهداف ، ويمكن ذكر هذه الأسس و المبادئ على سبيل المثال لا الحصر في النقاط التالية :

✚ أن العلاقات هي فن وعلم ووظيفة مستمرة ومخططة تحتاج إلى ممارسة الاتصال والعملية الإدارية والتخطيط والبحث العلمي والتنظيم والتنسيق والتقييم شأنها شأن وظائف المؤسسات الأخرى.

✚ تقوم بين طرفين كلاهما مؤثر ومتأثر في نفس الوقت فهي تتصف بالديناميكية وحيوية وقوة الفاعلية، فالعلاقات العامة تقوم على الأخذ والعطاء والفهم المتبادل والاستجابة المباشرة والايجابية من

- جانب كل من الطرفين وهي سياسات وأعمال ثم اتصال وإعلام فهي تعكس وجهة نظر منات الجمهور للمؤسسة وتعكس وجهة نظر المؤسسة لفئات الجمهور فهي بذلك اتصال ذو اتجاهين.
- ✚ إتباع سياسة المعلومات للجمهور: تسعى المؤسسات المتحضرة إلى إتباع سياسة الوضوح وتقديم المعلومات الصادقة الموضوعية للجمهور فالأساس السليم لعمل العلاقات العامة هو المصارحة تفاديا للشائعات المغرضة التي قد تمس سمعة المؤسسة.
- ✚ مساهمة مؤسسة في رفاهية المجتمع : حيث أن رفاهية المجتمع تمل هدفا عاما تسعى إليه جميع المؤسسات ولذلك يجب أن تضع كل المؤسسات في اعتبارها أن تصمم أهدافها في ضوء أهداف المجتمع ككل لتحقيق الانسجام بين كليهما.
- ✚ نشر الوعي بين الجمهور: وذلك بأن تقوم المؤسسة بتنوير الجماهير وإعلامهم بما تقوم به من أنشطة وأعمال وأن تشرح سياستها لجمهورها والأهداف التي تسعى إلى تحقيقها. (شتوان علي، 2005، الصفحات 59-61)
- ✚ إتباع الأساليب العلمية في البحوث : مع ازدياد وعي الزبائن و انتشار أدوات الاتصال ، أصبحت مهمة التأثير في آراء الزبون مهمة شاقة، ولا بد أن تعتمد على الإقناع والاستمالة، ويتطلب هذا بالطبع الاعتماد على دراسات علمية خاصة في علم النفس وعلم الاجتماع .
- وبما أن العلاقات العامة ذات اتجاهين تعتمد على الإعلام الصاعد من الزبائن إلى الإدارة التسويقية للمؤسسة، وعلى الإعلام النازل منها إلى الزبائن، وتعتمد على ردود الأفعال لمعرفة الآراء وقياسها وتحليلها، ولا بد أن يتم القياس و التحليل باستخدام مناهج علمية حتى تأتي النتائج بالدقة وتتمكن الإدارة من رسم السياسات المتعلقة بمسار المؤسسة .
- ✚ الالتزام بمبادئ الأخلاق السليمة : من أهم أهداف نشاطات العلاقات العامة دعم شخصية المؤسسة، وذلك عن طريق تثبيت صفات إنسانية بها في أذهان الزبائن، هذه الصفات الأخلاقية على المؤسسة الالتزام بها، وهي المصدقية و الأمانة و الموضوعية، فالعلاقات العامة هي أولا و أخيرا سلوك إعلامي أخلاقي .
- ✚ التعاون مع المؤسسات الأخرى و الاتفاق على الخطوط العريضة في العلاقات العامة حتى يتحقق لهم جميعا النجاح .
- ✚ تركز العلاقات العامة على مبدأ هام وهو توافق برامجها مع ظروف الزبائن و المجتمع من أجل مقابلة وإشباع حاجاتهم، ولذلك فإن برامج العلاقات العامة يجب أن تتميز بالتجديد المستمر و الابتكار من أجل جذب الانتباه و اكتساب التأييد القائم على الإقناع. (نبيلة، 2009، الصفحات 49-50)

5. مواصفات ومهام ممارسي العلاقات العامة

تسعى اتحادات وجمعيات العلاقات العامة في مختلف أنحاء العالم وباستمرار لرفع مستويات العلاقات العامة و الوصول بها إلى أعلى المراتب، من خلال ذلك تم وضع مجموعة من الشروط و المواصفات الواجب توافرها في المشتغلين بالعلاقات العامة سواء كانوا أخصائيين أو ممارسين أو مدراء ، لتحديد مؤهلاتهم ومتطلباتهم المهنية و الأخلاقية، التي تضمن لهم النجاح في إدارة وظائفهم الإدارية و الإعلامية .

وأكثر الجوانب التي يتم التأكيد عليها خلال وضع الأسس المهنية للعلاقات العامة هو التركيز على هدف جعل المصلحة العامة من أولويات العمل و التنظيم قبل المصالح الذاتية ..

وهناك ركنان أساسيان يتطلبهما المشتغل في العلاقات العامة وهما :

القابليات و الصفات الشخصية .

التأهيل العلمي .

أولا : القابليات و الصفات الشخصية :

وهي المواهب و الصفات الطبيعية التي تولد مع الفرد وتصلبها التجارب و لا يمكن قياسها

بالامتحان وهي :

1- **القوة الشخصية** : يمكن التعرف على هذه الصفة الموهوبة أثناء التعامل مع الشخص، ومن أهم عناصرها : حسن المظهر والقوائم، الأناقة، فالشخصية القوية توحى بالاحترام و الجاذبية و التأثير القوي على الآخرين .

2- **اللباقة**: ومن صفاتها القدرة على التحدث مع الآخرين والتأثير في آرائهم وكذلك القدرة على الاستماع إلى الآخرين و الاهتمام بأحاديثهم أي حسن الإنصات .

3- **الموضوعية**: وهي قدرة الحكم على الأمور بنزاهة و تجرد وحياد بلا تحيز .

4- **حب الاستطلاع**: إن حاجة موظف العلاقات العامة الدائمة إلى معلومات تتطلب منه السعي الدائم و برغبة قوة الاستطلاع الأخبار و المعلومات المتعلقة بعمله من أجل كشف الحقائق و تفسيرها .

5- **الخيال الخصب** : العلاقات العامة نشاط دائم وإبداع وقدرة على التخيل ومن الصفات المطلوبة لرجل العلاقات العامة أن يكون ذا مخيلة خصبة، تجعل بمقدوره تخيل وتصوير قراراته على الآخرين قبل اتخاذها .

6- **قابلية التنظيم** : يحتاج رجل العلاقات العامة كرجل إداري إلى قدرة تنظيم أعماله بشكل مرتب و إلى تبويب موارده المتوفرة، وتوقيت أعماله ومواعيده حسب الأولويات وجدولتها بدقة، وتزايد متطلبات التنظيم عندما تكون الأهداف غير ملموسة .

7- **الشجاعة** : يواجه رجل العلاقات العامة أمورا حرجة في علاقة مؤسسة بالجمهور ويحتاج إلى اتخاذ قرارات حاسمة وحازمة، وسريعة أحيانا، لذا يحتاج إلى شجاعة وسرعة بديهية يتطلبها عمله .

8- **الحس الفني** : لا بد أن يتحلى كل من يعمل في نشاط إعلامي بالذوق المرهف، والحس الفني، حتى يستطيع التأثير في المحيط الذي يعمل خلاله، وهذا الصفة من المملكات الطبيعية يمكن تنميتها أيضا بالدراسة و المثابرة و الثقافة العامة .

9- **قدرة المثابرة والاحتمال** : لا بد على رجل العلاقات العامة أن يتحلى بالصبر و المثابرة لأن أغلب أهداف العلاقات العامة بعيدة المدى .(فيروز، 2012، صفحة 102)

ثانيا : التأهيل العلمي :

إن رجل العلاقات العامة هو رجل إدارة و إعلام في ان واحد و يمتد عمله باتجاهين، ويساهم في تحقيق أهداف المؤسسة، ولا بد أن يشمل إعداداه العلمي المواضيع التي تساعد في أداء وظيفته الإدارية و الإعلامية، ومن المهم أن يكون ملما بالحقول التالية :

1- **اللغة**: هو أن يكون متمكنا من اللغات، إضافة إلى لغة الأم .

2- **الكتابة والخبرة الصحفية** : لا بد من رجل العلاقات العامة أن يكون ملما بفن الكتابة و الصحافة ، لأنه كإعلامي يحتاج إلى صياغة الأخبار ونشر المواضيع الدعائية .

3- **علم النفس** : يحتاج رجل العلاقات العامة إلى مقدار من الإلمام بعلم النفس المعرفة دافع النفس البشرية، ليستطيع التأثير في الأفكار وفي شخصيات الجماهير التي يقابلها .

4- علم الاجتماع : يعيش الفرد ضمن جماعات متعددة ذات تأثير على سلوكه ونمط تفكيره، ولا بد أن يفهم طبيعتها و أساليب اتصالها وقوة ارتباطها .

5- الإدارة والاقتصاد : لابد لمنتسبي العلاقات العامة من الإلمام بأولويات الاقتصاد و الإدارة لمعرفة ما يجري في إدارة مؤسسته إداريا وماليا، و المؤشرات الاقتصادية السائدة في الداخل والخارج .(فيروز، 2012، صفحة 104)

كما يجب أن يتميز العاملين بقطاع العلاقات العامة بمجموعة من الصفات والخصائص تتمثل في :

✚ الإلمام بمهارات الاتصال: كالمهارات الصحفية والكتابة والتحرير مع القدرة على تطوير هذه المهارات بحل المشاكل في العلاقات العامة.

✚ المعرفة الكاملة بالمنظمة أو الشركة التي يعمل بها، ليعرف كيف يفسرها للجماهير.

✚ الخبرات العلمية : أي اكتساب معرفة وخبرة سابقة من خلال العمل في منظمات كثيرة ويتاح من خلال تلك الممارسة تنفيذ برامج علاقات عامة متنوعة.

✚ الإلمام بعلم الإدارة والمعرفة بكيفية استخدام نظريات الاتصال في تخطيط وإدارة برامج العلاقات العامة (محمد مصطفى، 2003، الصفحات 51-52)

6. وسائل الاتصال الحديثة والعلاقات العامة

تعتبر وسائل الاتصال الحديثة من بين أهم المرتكزات الأساسية التي تعتمد عليها المؤسسات في عملية التواصل مع الجماهير الداخلية والخارجية، لذا يجب على ممارسي العلاقات العامة أن يكون على دراية تامة وشاملة بأهمية هذه الوسائل، حتى يمكن الوصول إلى الأهداف بطريقة سليمة، وسوف نتطرق إلى أهم الوسائل الحديثة في تكنولوجيا الاتصال والتي تعتمد عليها العلاقات العامة وهي كالتالي :

1. استخدام الحاسب الآلي في تخطيط أنشطة العلاقات العامة :

أمكن استخدام الحاسب الآلي في تخطيط أنشطة العلاقات العامة، من خلال نظام أطلق عليه اسم التخطيط و المراجعة الآلية للعلاقات العامة، وكان الهدف من هذا النظام أساسا مراقبة تدفق كل نوع من الرسائل الإعلامية إلى الجماهير المحددة له وقد أخذت هذا النظام شركة تأمين أمريكية وقامت بتعديله لكي تحصل على العلاقة بين ما يخرج من إدارة العلاقات العامة من بيانات وما يرد إليها من قصاصات إعلامية بالإضافة إلى تسجيل درجة كفاءة العاملين بالإدارة .

ومن المؤكد أن قدرات رجال العلاقات العامة على الخلق و الابتكار سوف تزداد مع استخدام الحاسب الآلي في تحليل المعلومات والبيانات الأساسية عن أهداف المنظمة و إمكاناتها وخصائص جماهيرها ، ووسائل الإعلام التي تلاءم هذه الجماهير وتتفق مع إمكانيات المنظمة لذلك سوف يوفر الكثير من الوقت والجهد الذي يستهلك في التحليل اليدوي لهذه البيانات، بشرط تدريب مسئول العلاقات العامة على أجهزة هذا الحاسب وكيفية العمل عليه، حتى يمكن أن نخلق كوادر من العاملين والممارسين للعلاقات العامة على درجة عالية من الكفاءة والقدرة في إعداد وتخطيط برامج العلاقات العامة، وكذا معرفة مواطن القوة و الضعف ومعالجة مواطن الضعف وتنمية مواطن القوة. (محمد علي، 2013، الصفحات 93-95)

2. **الشبكات Les réseaux**: حتى يتمكن الحاسب الآلي أو الكمبيوتر من الاتصال بأخر لابد من توفر قنوات الاتصال، لنقل البيانات كما يجب أن تتواجد مجموعة من الأساليب و القواعد والأدوات التي تعمل على تحويل البيانات من الشكل الرقمي للحاسوب أي الشكل التناظري لقناة الاتصال ولعكس، هذه القنوات الاتصالية تعرف بالشبكات و الشبكة أساسا في ربط البيانات الطرفية للحسابات بهدف نقل وتبادل المعلومات بين الحاسب الآلي والنهيات الطرفية المتصلة به في إطار النقل على الخط المباشر Online للبيانات. (محمد محمد، 2001، صفحة 130)

3. **شبكة الإنترنت**: وهي شبكة من الحاسبات الالكترونية، تحكم عملية التشارك في تبادل المعلومات حيث تستطيع للعلاقات العامة من خلال استخدامها لشبكة الانترنت للتواصل مع جماهيرها محليا وعالميا وتقديم أعمالها لهم وتزويدهم بالمعلومات اللازمة وبأقصى سرعة، وقد أتاحت وسائل الاتصال الحديثة الفرصة للجماهير للتعامل والاختيار والتعبير عن ردود أفعاله تجاه المعلومات التي يتلقاها .
وتستخدم الإنترنت في نشاط العلاقات العامة في ضوء الطرق الآتية:

- ❖ البحث عن المعلومات في بنوك المعلومات وقواعد البيانات
- ❖ بثقي المعلومات من خلال نشر الأخبار التي تلبى مطالب أدق التخصصات و الاهتمامات .
- ❖ التعليم والتعلم عن بعد من خلال الاتصال بمراكز التعليم والتدريب .
- ❖ حضور المؤتمرات و المحاضرات عبر الشبكة عن بعد .
- ❖ النشر الالكتروني عن طريق طرح مقال أو موضوعات .

4. البريد الإلكتروني:

حيث يسم البريد الإلكتروني لمستخدميه مراسلة الأفراد والجماعات من خلال إنشاء قوائم بريدية، يمكن تحديثها باستمرار، ترسل غليها البيانات والمعلومات كما يمكن للمستخدم تسجيل بريده الالكتروني على مواقع تهمه للحصول على نشراتها وخدمتها ومن وظائف البريد الالكتروني ما يلي :

- ❖ الاتصال بالجمهور (داخلي أو خارجي) بصورة سريعة .
- ❖ التعرف على رد فعل الجمهور تجاه المنظمة وسياستها و أنشطتها .
- ❖ تقديم معلومات وخدمات دورية للجمهور .
- ❖ تقديم روابط اتصال بمواقع المنظمة و المواقع الأخرى المرتبطة . (مرتضى البشير، 2016، الصفحات 141-142)

5. عقد المؤتمرات عن بعد :

ينظم ممارسي العلاقات العامة هذا النوع من المؤتمرات عندما يتعذر وصول المحررين و الصحفيين إلى مكان الاجتماع المخصص للمؤتمر الإخباري، لذا يتم توصيلهم بغرفة المؤتمر بواسطة التلفزيون ، وبالتناوب يستطيع المحررون توجيه الأسئلة للمدير المسئول تماما كما لو كانوا في مواجهته شخصيا، إلى ذلك هناك العديد من مميزات عقد المؤتمرات عن بعد في مجال العلاقات العامة وهي كالتالي :

- يمكن لممارس العلاقات العامة أن يشارك إلكترونيا في أحد المؤتمرات حين يجد الوقت لذلك .

يمكن لمدير العلاقات العامة أن ينظم عرض وجهة نظره و أسئلته أكثر من المقابلات العادية ، وبالتالي توفير من 25% إلى 30% من الوقت مما يقود إلى سرعة تبني القرار أو التغلب على الأزمات .

-تستطيع إدارة العلاقات العامة عقد ندوات ومؤتمرات ودورات تدريبية للعاملين بالأفرع البعيدة عن الشركة دون حاجتهم للانتقال أو السفر .

6. القنوات التلفزيونية الفضائية

تعد القنوات التلفزيونية الفضائية من الوسائل الاتصالية المهمة لإدارة العلاقات العامة، فمن خلالها يمكن الاتصال بمختلف الإدارات وال جماهير سواء الداخلية أو الخارجية، كما تعد وسيلة للاتصال غير المباشر بالجمهور تتم عن الاحترام والتقدير .

بالإضافة إلى الاستخدامات المألوفة للقنوات التلفزيونية، يمكن لممارسي العلاقات العامة استخدامه في مجالات مهمة مرتبطة بمهنته، مثل تلقي الشكاوي ومقترحات الجمهور وتقديم بيانات عن الشركة بمجرد طلبها، والاتصال بقيادة الرأي العام و أفراد المجتمع المحلي في المناسبات الخاصة .

7. الفاكس :

هو أداة قيمة لممارسة العلاقات العامة، وهو كأى وسيلة أخرى تستخدم في إجراء الاتصالات الخاصة بالعلاقات العامة، وباستخدام هذه الوسيلة يمكن للشخص أن يرسل ورقة واحدة إلى مئات المستقبلين ،

فعلى سبيل المثال يمكن للشركة أن توزع تصريحاتها الصحفية على الكثير من وسائل الإعلام، حيث توجد خدمة أخرى وهي : الربط بين خطي الفاكس والبريد الإلكتروني، فمن الممكن الآن استخدام البريد الإلكتروني وتحويله على الفاكس بواسطة هذه الآلة ذات الاستخدام م الشائع . (محمد عبد الله، 2011، الصفحات 103-105)

8. الفيديو:

لقد اتسع استخدام أجهزة الفيديو ضمن وسائل الاتصال المرئية والسمعية معا، وتقوم المنشآت الكبيرة بإمداد إدارات العلاقات العامة و أجهزة الفيديو لتسجيل وتصوير الحفلات والمناسبات و اجتماعات مجالس الإدارة، وكبار المديرين والجمعيات العمومية و إعداد إذاعتها أو عرضها لاستخلاص النتائج والآراء التي عرضت فيها .

9. الوسائل الرقمية :

تعتبر الوسائل الرقمية التي تقدمها شبكة الانترنت من الأساليب المتطورة التي أصبحت إدارات العلاقات العامة، تعتمد عليها في تنفيذ خططها، فلقد تطورت الأساليب و التقنيات التي أصبحت تعتمد على هاته الوسيلة، خاصة وأن المؤسسة يمكنها إرسال رسائل متعددة الوسائط .

وبالتالي أصبحت الوسائل الرقمية واستخدام الانترنت في مجال العلاقات العامة من بين الأساسيات و الضروريات، وذلك لما توفره من خدمات مثيرة، حيث تستطيع المنظمات توظيف خدمات شبكة الانترنت في مجال العلاقات العامة ويمكن عرض أهم الاستخدامات كالتالي :

- ✓ تصميم موقع المنظمة الإلكتروني على شبكة الانترنت العالمية .
- ✓ استخدام قواعد بيانات على الشبكة في الحصول على المعلومات والبيانات و الأخبار .
- ✓ إجراء البحوث على شبكة الانترنت من خلال المقابلات عبر الشبكة .
- ✓ التعرف على صورة المنظمة من خلال ما ينشر عنها من قبل وسائل الإعلام و المنافسين و المستخدمين وغيرهم في شبكة الانترنت
- ✓ استخدام شبكات التواصل الاجتماعي والتي لاقت رواجاً و إقبالا كبيرا، و أصبحت من بين أهم و أسرع الوسائل في الاتصال الحديث من بينها الفيسبوك و تويتر و اليوتوب وغيرها .(أسيا، 2018، الصفحات 262-263)

7. نظريات العلاقات العامة

تعد العلاقات العامة علما له قواعده ونظرياته وهي بهذه الصفة، ترتبط أشد الارتباط بعلوم أخرى مثل علم النفس و الاجتماع و الاقتصاد و الإدارة بالإضافة إلى دراسات الاتصال الجماهيري ودراسات التنظيم ومفهوم النظرية بالعلاقات العامة ينطلق في اتجاهين، أحدهما يركز على القيم والمهارات اللازمة لممارسة النشاط و الآخر يركز على القيم والمهارات كخلفية علمية ونظرية، بالإضافة إلى الاهتمام بالکیفية التي يستخدم الجهاز الإداري من خلالها الاتصال في التعامل مع جمهور المؤسسة، ومن ثم فإن الوصول إلى أنسب النظريات و أصلحها للتطبيق في مجال العلاقات العامة يكون من منطلق الرغبة في أن يتسم نشاط العلاقات العامة بالفاعلية و الكفاءة المبنية على أسس ونظرية واضحة المعالم .

وفي حقل العلاقات العامة، باعتباره علما ناشئا وحديثا، في مختلف المجالات الاقتصادية والاجتماعية والثقافي، كان لابد من ممارسي العلاقات العامة فهم هذه النظريات المفسرة لهذا العلم، من أجل القدرة على التعامل به مع الجمهور وتوظيفها في خدمة المجتمع المدني، لذا سوف نتطرق إلى أهم النظريات المرتبطة بالعلاقات العامة وهي كالتالي :

أولا : نظرية النظم

يطلق على هذه النظرية (نظرية التكيف و التوافق)، فهي تعتبر أن المنظمة تمثل نظاما في حد ذاتها، وتتكون من مجموعة الأنظمة الفرعية، وفي نفس الوقت تعتبر المنظمة ككل نظاما فرعيا من نظام أكبر يمثل مكونات البيئة الخارجية التي تؤثر و تتأثر بهذه المنظمة، ووفقا لهذه النظرية تعمل المنظمة في بيئة متغيرة، وهي تحتاج إلى توفير مصادر تمويل تعزز من قدراتها التنافسية، وتقلل من التهديدات التي تؤثر على بقائها، وفي هذا الجانب يوجد نوعان من المنظمات :

- المنظمات التي تعمل في نظم مفتوحة وهي المنظمات الفاعلة التي تتبادل المعلومات و المصالح و الموارد مع بيئتها .

- المنظمات التي تعمل في نظم مغلقة وهي المنظمات التي تعيش في فراغ دون تفاعل مع المنظمات الأخرى ، أو تبادل مع المصالح الأخرى، وتلك المنظمات تعتبر وفقا لهذه النظرية متخلفة وغير نافعة .

ويكمن دور العلاقات العامة وفق هذه النظرية في الاضطلاع بعدة مهام :

1. **المراقبة :** وتعني برصد ما يحدث في البيئة من تطورات و أحداث وجمع معلومات عن التحديات التي يمكن أن تواجه المنظمة، والفرص المحتملة التي يمكن الاستفادة منها .
2. **التفسير:** ويعني القدرة على استقطاب وفهم وتفسير المعلومات التي تم جمعها، لوضع أولويات القضايا و الجماهير وكذلك توقع اتجاهات التغيير لتحديد ما يمكن أن يساعد المنظمة ويقدم لها فرصا، أو يؤثر عليها سلبا ويمثل لها تحديات .
3. **تقديم المشورة :** والمقصود بها التحذير من المشكلات الموجودة في البيئة، ومساعدة المنظمة في الاستجابة لهذه المشكلات من خلال تقديم مقترحات موضوعية للإدارة بما ينعكس في أنشطة ملموسة .

ثانيا : النظرية الموقفية

ترتكز هذه النظرية على الجماهير الأساسية التي تؤثر على نجاح المؤسسة أو فشلها، ووفقا لهذه النظرية ينقسم الجمهور طبقا لسلوكه إلى ثلاث استجابات تتراوح بين المشاركة الكاملة، والمشاركة في حل المشكلة إلى المشاركة السلبية، ويمكن القول ان هذه النظرية تقدم زاوية إستراتيجية لإدارة العلاقات العامة يمكن من خلالها تقسيم البيئة الخارجية إلى مجموعات ثلاث : الأولى التي لا تهتم المؤسسة، والثانية التي لها علاقة بالمؤسسة ولكن ليست بمستوى الوعي الذي يدفعها للمشاركة، وأخيرا الجماعات النشطة .

هذا التقسيم يمكن إدارة العلاقات العامة من فهم وتفسير الجماهير المختلفة، في الوقت نفسه يمكن إدارة العلاقات العامة من تحديد الجمهور الخاص بكل موقف أو قضية ، ومن تحديد الاستراتيجيات و البرامج الاتصالية التي تساعد على بناء علاقات جيدة و تبادل المصالح مع هذه الجماهير . (عبد الرزاق محمد، المدخل إلى العلاقات العامة ، 2011، الصفحات 331-333)

ثالثا : نظرية الاتصال الحواري

يعد الحوار سمة من سمات الاتصال الأخلاقي، يسبق مفهوم الاتصال المتماثل بعقود، ونظرا للانتشار المتزايد للحوار كمفهوم في العلاقات العامة، فمن المهم أن يكون هناك بعض الفهم المشترك لما يعنيه هذا المصطلح، وقد استخدم " بيرسون " مفهوم الحوار كإستراتيجية علاقات عامة لأول مرة في رسالته الدكتوراه عام 1989 كأداة لأخلاقيات العلاقات العامة، وبقوله أن أفضل تصور للعلاقات العامة هو إدارة الحوار بين الأشخاص، أي يجب أن يكون لديك نظام حوارى بدلا من سياسات أحادية .

ويشمل الحوار كتوجه خمس سمات ومبادئ تشمل على الافتراضات الضمنية و الصريحة التي تكمن وراء مفهوم الحوار وهي :

1. التبادل المتبادل : أو ما يعرف الاعتراف بالعلاقات العامة بين المنظمة و العامة، حيث يشير الاعتراف بان المنظمات و الجمهور مرتبطون ارتباطا وثيقا ببعضهم البعض، وبالتالي يجب على المنظمات لعمل على توسيع أفاق التواصل التي تتخذها عندما تخطط وتدير وتقيم فعالية جهود الاتصال الخاصة بها .
 2. القرابة : ونقصد بها القرب الحواري أي استشارة الجمهور في الأمور التي تؤثر عليهم، وبالنسبة للجمهور هذا يعني أنهم قادرون ومستعدون على التعبير عن مطالبهم للمنظمات .
 3. المخاطرة : من وجهة نظر العلاقات العامة فإن المخاطرة المتعمدة أو العلاقة هو مفهوم يصعب قوله و الواقع أن العلاقات العامة تدور إلى حد كبير حول الحد من المخاطر البيئية من أجل تعظيم الاستقرار
 4. الضعف : أو كما يسمى في النظرية النقدية " قابلية الصواب " فالمعلومات هي قوة الحوار ينطوي على مشاركة المعلومات و المعتقدات و الرغبات الفردية مع الآخرين .
 5. الالتزام : هو المبدأ الأخير للحوار، فيصف الالتزام ثلاث خصائص للقاءات الحوارية وهي : الصدق و الأصالة أي صدق الحوار، الالتزام بالمحادثة، الالتزام بالتفسير .
- تدعم نظرية الحوار رؤية أن العلاقات العامة الحقيقية لا تتحقق إلا إذا وصلت إلى مستوى الاتصال المتماثل والمفتوح في اتجاهين، وتمكنت من تحقيق نوع من التكيف مع بيئتها الخارجية، وهي نظرية تدعم استثمار العلاقات العامة للمواقع الالكترونية، باعتبارها مواقع للتواصل ومساحة للتفاعل والحوار (محمد محب، 2024، صفحة 104).

رابعا : نظرية التميز (Excellence Theory)

- تعتبر نظرية التميز نظرية عامة للعلاقات العامة، تحدد كيف تجعل العلاقات العامة المنظمات أكثر فاعلية، وكيف يتم تنظيمها و إدارتها عندما تساهم بشكل كبير في الفعالية التنظيمية، والظروف في المنظمات وبيئتها التي تجعل المنظمات أكثر فعالية، وتحدد المبادئ التي يجب أن تتمتع فيها دوائر العلاقات العامة حتى تكون متميزة في أداء عملها متمثلة في المبادئ الآتية :
- 1) إشراك العلاقات العامة في الإدارة الإستراتيجية : إن مشاركة العلاقات العامة في وظيفة الإدارة الإستراتيجية تسمح باتخاذ قرارات أكثر شمولاً، وسياسة تنظيمية أفضل من منظور الجماهير .
 - 2) وحدة العلاقات العامة برئاسة مدير وليس فني : إن أقسام العلاقات العامة الممتازة تحتوي على مهنين لديهم معرفة إدارية ومهارات بحث، فإن المعرفة البحثية المطلوبة لتقسيم الجمهور و إجراء التقييم لابد أن يتولى إدارة وحدة العلاقات العامة دوما مدير محترف وليس مجرد شخص بارع في مهارات الكتابة .
 - 3) وظيفة العلاقات العامة المتكاملة : إن وظيفة العلاقات العامة المتكاملة لها الحق في الوصول على السلطة في جميع مستويات المنظمة، لان لديها درجة من الاستقلال الذاتي .

وتفترض نظرية التمييز إلى اتجاهين متوازيين في الاتصال، بحيث تسعى اتصالات العلاقات العامة لتحقيق المنفعة المتبادلة بين المنظمة وجمهورها، وتحديد الموقع المسؤول الأعلى في العلاقات العامة مع الإدارة العليا، والانفصال عن التسويق، وبناء العلاقات مع أصحاب المصلحة و المساهمين الآخرين في الفعالية. (محمد محب، 2024، صفحة 94)

8. نماذج ممارسة العلاقات العامة

لكي يتم رفع وتحسين مستوى ممارسة العلاقات العامة في المنظمات، فيجب أولاً أن نفهم كيف ولماذا تمارس المنظمة العلاقات العامة بالطريقة التي تمارس بها؟ وعليه فقد اقترح " جرونج وهانت " مفهوماً نظرياً لكيفية ممارسة العلاقات العامة على مستوى المنظمة، وهذا المفهوم يقوم على الربط بين متغيرين هما :

- اتجاه الاتصال (اتجاه واحد – اتجاهين)

- تأثير الاتصال (متناسق – غير متناسق)

➤ النموذج الأول : نموذج النشر (الوكيل الصحفي) :

وفق هذا النموذج تتم ممارسة العلاقات العامة بهدف تحقيق شهرة ودعاية للمنظمة من خلال نشر اسم المنظمة التي تمثلها بكل الطرق الممكنة، وغالباً ما تكون المعلومات المقدمة للجمهور غير كافية أو تكون معتمدة على بعض الحقائق أو مضلة لخداع الجمهور، كما أنها تستخدم الاتصال أحادي الاتجاه (من المنظمة على الجمهور)

➤ النموذج الثاني (نموذج الإعلام العام) :

وفق هذا النموذج فالإعلام العام هو أهم أهدافه، فيركز ممارسو العلاقات العامة في هذا النموذج على نقل المعلومات ونشر الأخبار بأمانة وموضوعية من المنظمة إلى جماهيرها، والاتصال فيه أحادي الاتجاه أيضاً، وتنحصر البحوث في هذا النموذج على البحوث الانقرائية وبعوث التعرض .

➤ النموذج الثالث : (النموذج غير المتناسق بالاتجاهين)

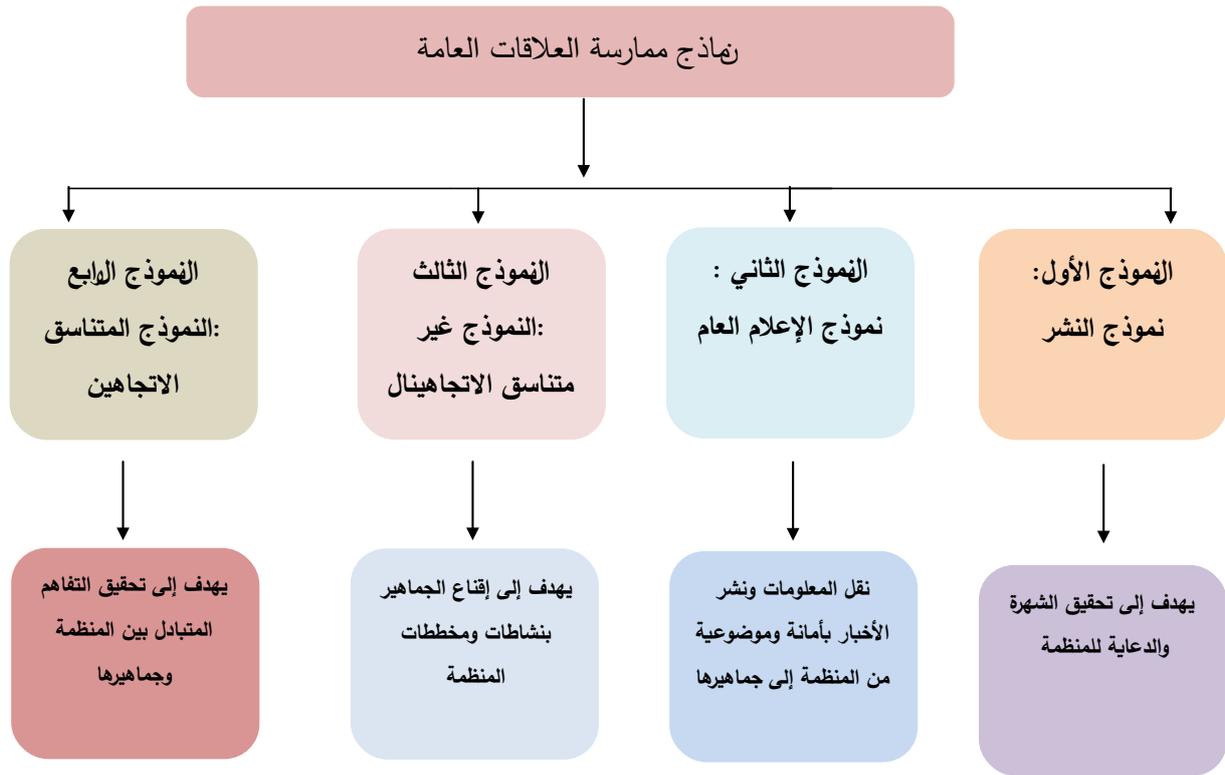
يعتمد على الاتصال في اتجاهين، من المنظمة إلى جمهورها الداخلي والخارجي، ومن الجمهور إلى المنظمة وينحصر الهدف الأساسي للعلاقات العامة بالإقناع المخطط و المبني على أسس علمية، وذلك لإقناع الجماهير المعنية بنشاط المنظمة، وتحويل هذا الإقناع إلى سلوك مؤيد للمنظمة .

وعملية الاتصال في هذا النموذج غير متوازنة، حيث تحاول العلاقات العامة التأثير على الجمهور و إقناعه لمصلحة المنظمة، دون أن تحاول هي تعديل سياستها وبرامجها بشكل دقيق على أسس علمية، كما تستخدم البحث التقييمي الذي يهدف إلى قياس أثر وجهود برامج العلاقات العامة في اتجاهات الجماهير وسلوكها .

➤ النموذج الرابع : (النموذج المتناسق بالاتجاهين) :

وفقا لهذا النموذج تهدف العلاقات العامة إلى تحقيق التفاهم المتبادل بين المنظمة وجماهيرها و الاتصال فيه يتم في اتجاهين متوازيين، فالعلاقات العامة تهتم بإقناع الجمهور والتأثير فيه، و للجمهور قوة تأثير توازي قوة تأثير المنظمة، فيؤثر على إدارة المنظمة لتعديل سياستها وقراراتها وخططها، تلبية لرغباته و اتجاهاته، ويستخدم هذا النموذج البحث التكويني والبحث التقييمي .

حيث يستخدم البحث التكويني لمعرفة مفهوم المنظمة لدى الجمهور، وتقديم النصح و المشورة للإدارة العليا فيما يتعلق بردود فعل الجمهور على سياسات المنظمة واقتراح تغيير أو تعديل هذه السياسات لتكون أكثر فائدة للجمهور، أما البحث التقييمي فيستخدم لمعرفة مستوى التفاهم المتبادل بين المنظمة وجماهيرها نتيجة لجهود العلاقات العامة . (عبد الرزاق محمد، العلاقات العامة رؤية معاصرة ، 2011 ، الصفحات 79-80)



الشكل (04): يبين نماذج ممارسة العلاقات العامة

المصدر: من إعداد الباحث

خلاصة :

بناء على ما تم تقديمه في هذا الفصل، يمكن القول بأن العلاقات العامة هي بمثابة لبنة أساسية في النسيج الاجتماعي، لأي م منظمة كانت سواء اجتماعية أو ثقافية أو اقتصادية أو خيرية ، نظرا لأهميتها الإستراتيجية في التعريف بالمؤسسة لدى جمهورها الداخلي (جمهور العاملين) أو على مستوى الجمهور الخارجي (جمهور المتعاملين)، وهذا ما يجعلها دائما في تنسيق وتوازن و انسجام، وفي تعاون وترابط بين مختلف مستوياتها الإدارية في سبيل تجسيد مشاريعها، وتحقيق أهدافها لتطوير العملية الاتصالية .

ويعتبر جهاز العلاقات العامة والعنصر البشري (ممارسي العلاقات العامة) إحدى العوامل المهمة والدعامات الأساسية لبناء المنظمات، وهذا لما يقدمها من أعمال و أدوار فعالة تساهم في تشكيل الروابط ومد جسور التواصل بين الأفراد والمجتمعات .

وهذه العلاقة الوطيدة بين جهاز العلاقات العامة و ممارسيه، قد ساهم بشكل كبير في تحسين علاقات أي منظمة مع جمهورها، وزاد من الفرص لعرض أفكارها و نشاطاتها، وعزز من قيمتها في الفضاء الافتراضي والفضاء العام ، كما ساهم في رفع الإنتاجية وتحقيق التنمية المستدامة .

الفصل الثالث

التأصيل النظري لمنظمات المجتمع المدني

1. التطور السوسيو تاريخي لمنظمات المجتمع المدني
2. سمات وخصائص منظمات المجتمع المدني وأهمية وجودها
3. دور ووظائف منظمات المجتمع المدني
4. مؤسسات المجتمع المدني
5. آليات عمل وتفعيل ورمنظمات المجتمع المدني
6. مساهمة منظمات المجتمع المدني في دعم التنمية
7. معايير تطوير منظمات المجتمع المدني

تمهيد :

يعتبر مفهوم منظمات المجتمع المدني من المفاهيم التي شكلت تراكما معرفيا ضخما حول مضامينه ودلالته وسياقه السوسيو تاريخي حيث اختلف الباحثين و المفكرين حول هذا المفهوم بين مدافع عنه وبين ناقد له ، وقد اتسع استخدامه وتطور بشكل كبير في ظل التحولات التي مسّت المجتمعات المعاصرة خاصة في ظل عجز القطاع الحكومي والقطاعات الخاصة، على تلبية الاحتياجات الاقتصادية والاجتماعية للمجتمع، فالتطور الديمقراطي للمجتمعات يتطلب قيام تنظيمات غير حكومية تمارس نشاطا يكمل دور الدولة ويساعد على إشاعة قيم المبادرة والعمل الجماعي والاعتماد على النفس، هذه العوامل الأساسية التي أدت إلى إنتاج قطاع ثالث، عرف بمنظمات المجتمع المدني .

وبما أن منظمات المجتمع المدني كمتغير وسيط في دراستنا الحالية، بدأنا في عرض التراث النظري المتعلق بالموضوع من خلال تتبع نشأة وتطور المفهوم، معرجين على سماته وخصائصه وأهميته وجوده ، وأهم وظائفه الاجتماعية والثقافية وآليات عمله، وإبراز المعوقات التي تواجهه وصولا إلى آليات تفعيل دوره في تحقيق التنمية .

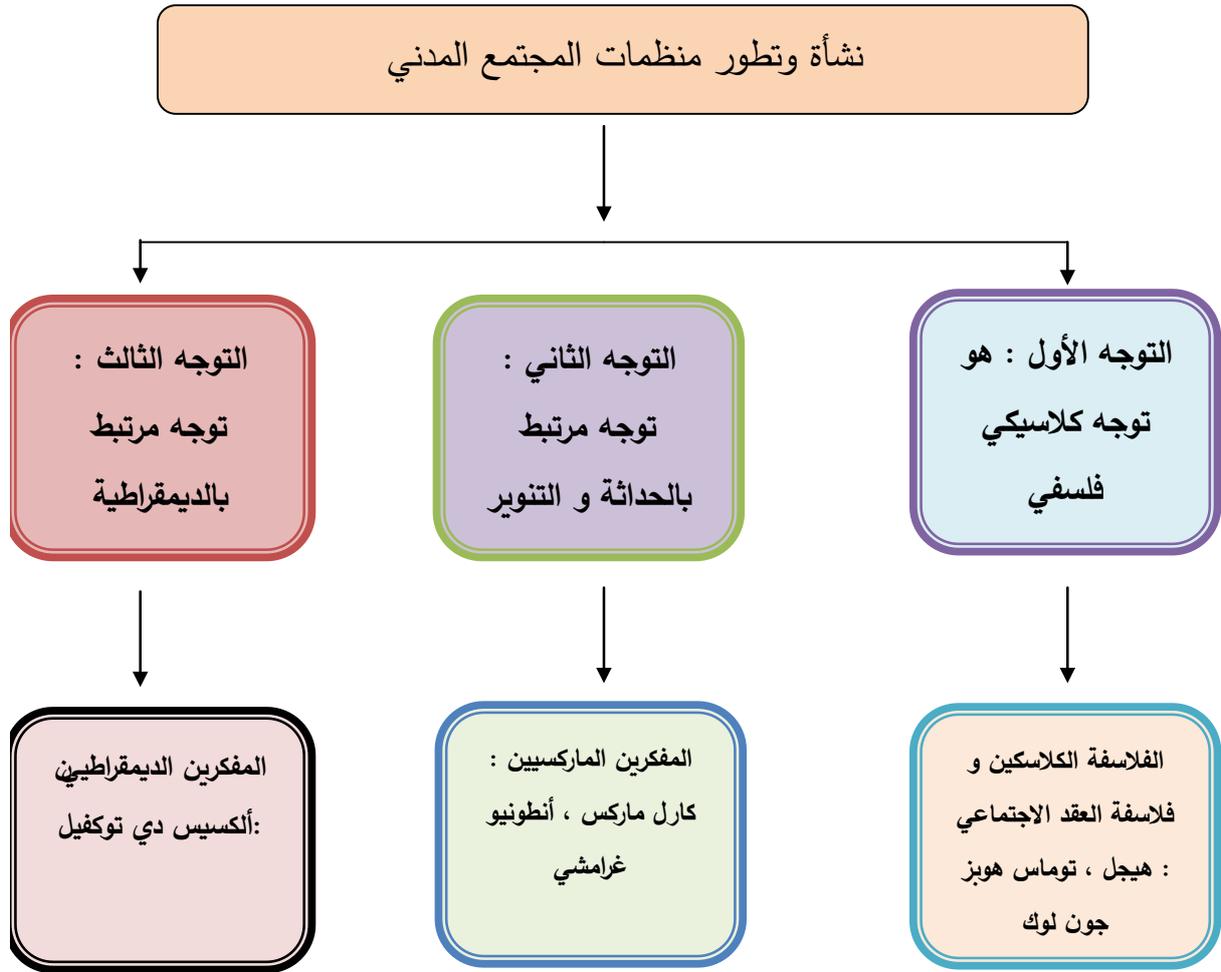
1. التطور السويوتاريخي لمنظمات المجتمع المدني

لقد لقي مصطلح منظمات المجتمع المدني رواجا كبيرا بين أوساط الباحثين، لاسيما وأنه يمثل المؤسسات ذات التنظيم الغير رسمي والتي يصطلح عليها المنظمات غير حكومي، والتي تعمل في استقلال نسبي عن سلطة الدولة، و المتبع لنشأة مفهوم منظمات المجتمع المدني وتطور سياقه السوسيوتاريخي يجد أنه بمثابة امتداد للفكر الغربي، فلا يمكن إهمال عصر النهضة و التنوير ونحن إزاء دراسة هذا التطور، إذ يعتبر دراسة هذا العصر منطقيًا، حيث اهتم أغلب الباحثين والدارسين بهذه الحقبة و أصبح تقليدا مهيمنًا، لكن هناك توجهات فكرية وبدائل معرفية وتاريخية حكمت تطور ونشأة هذا المفهوم ، حسب التقسيم الذي جاء به الباحث " محمد أحمد علي مفتي " وهو ثلاثة توجهات ، كالتالي :

❖ التوجه الأول : كان توجهها كلاسيكي ا فلسفيا تم فيه ربط ومساواة المجتمع المدني مع المجتمع السياسي .

❖ التوجه الثاني : وهو التوجه المرتبط بالحدثة والتنوير الأوربي، حيث ربط المجتمع المدني و المصلحة الفردية و المنافسة الاقتصادية والحرية .

❖ التوجه الثالث : وهو التوجه الذي اعتبر المجتمع المدني ميدانا يسهم في ترسيخ الحرية والعمل على تقييد سلطة الدولة ومؤسساتها. (أحمد علي مفتي، 2017، صفحة 19)



الشكل رقم (05): يوضح نشأة وتطور منظمات المجتمع المدني

المصدر: من إعداد الباحث

ومنه نستنتج أن ظهور مفهوم منظمات المجتمع المدني لم يأتي دفعة واحدة، بل كان نتيجة تطور أحداث وتوجهات زمنية بطيئة، لتحقيق جملة من المفاهيم الكبرى التي تؤسس لعلاقة الأفراد ببعضهم البعض وعلاقتهم بالدولة و السلطة السياسية.

1-مرحلة الفكر الفلسفي اليوناني :

لقد بدأت بوادر ظهور مصطلح منظمات المجتمع المدني كمفهوم لأول مرة في الفكر اليوناني الإفريقي، حيث أشار إليه أرسطو باعتباره مجموعة سياسية تخضع للقوانين، أي أنه لم يميز بين الدولة و

المجتمع المدني، فالدولة في الفكر الأوربي القديم يقصد بها مجتمع مدني يمثل تجمعا سياسيا، أعضاؤه هم المواطنون الذين يعترفون بقانون الدولة ويتصرفون وفقا له. (عبد الفتاح، 2011، صفحة 23)

ويؤرخ البعض بأن أفلاطون هو أول من عرف الدور الذي يمثله المجتمع المدني، حيث رأى أن الحياة العامة الشاملة للمجتمع الأخلاقي يجب أن تمتلك نقاط قوة لتكوين مشروع أخلاقي حقيقي، كما أدرك حاجة المجتمع إلى المادة كمطلب يحيا به الكائن البشري (طعام و مسكن وملبس) وتقسيم العمل عنده يخضع إلى الاستعداد الطبيعي .

وجوهر نظرية أفلاطون عن العدالة و السياسة و المجتمع المدني ترتكز على تمجيد العقل، فهو أساس الفضيلة ويتيح الرفاهية للجميع بأداء مناسب مع طبيعته (العائلة و الصدقات ...) فأداء كل فرد داخل المجتمع لوظيفته هو تحقيق لما يناسبه ويناسب غيره، فصالح الروح والجسد و الدولة يتم عبر الوظيفة وهي نظريته في العلاقات المتبادلة. (خالد، 2017، الصفحات 56-58)

2-مرحلة فلسفة العقد الاجتماعي :

تعد مدرسة العقد الاجتماعي من أول المدارس الفكرية التي ظهرت في نهاية القرن السادس عشر ، وتعتبر إسهامات فلاسفتها، وما ترتب عليهما من جدال وخلاف من مصادر التراكم النظري والمعرفي، أفادت منه وبصورة مختلفة نظرية المجتمع المدني، بحيث نجد تارة حضور اقويا للمجتمع السياسي على حساب المجتمع المدني، جااعلا بذلك الدولة هي كل شيء كما هو الحال عند " توماس هوبز " ، الذي اعتبره المجتمع المنظم سياسيا عن طريق الدولة القائمة على التعاقد ويرادف المفهوم الدولة التي اعتبرها " آلة اصطناعية ساعة كبيرة تتجه إلى ضبط سلوك الأفراد وحماية أمنهم وسلامتهم وما يملكون " .

أما " جون لوك " فيستعمل مفهوم المجتمع المدني كمرادف للمجتمع السياسي الذي يحقق حالة الأمن والاستقرار، وطرح هذه المفاهيم يكمن في محاذاة نظرية العقد الاجتماعي لنظرية الحق الإلهي في مجال الحكم، كبداية لتخلص المجال السياسي من الفكر الكنسي ومن هيمنة المقدس و اقترانه بالمجال الدنيوي، لتصبح مؤسسات المجتمع المدني نابعة من التجربة التاريخية و الانتقال من البربرية إلى الحضارة " الصناعة، العلم، الأخلاق، الثقافة "

ولا يختلف المفكر " روسو " عن الاثنين في تقدير الحدث كونه العقد الاجتماعي وهو المجتمع المدني الذي يعتبره في هذه الحالة : بأنه تجمع بشري انتقل من الحالة الطبيعية إلى الحالة المدنية ممثلا

بوجود هيئة سياسية قائمة على الاتفاق و التعاقد، وهي حالة جديدة تميزت بالتنظيم على سابقتها، وعن حالة اللاتمايز بين المجتمع و الدولة معا مهدت بذلك إلى تطور مفاهيم حديثة أخرى : مثل المواطنة، و الديمقراطية، دولة القانون ، حقوق الإنسان وغيرها. (شريف محمد، 2016، الصفحات 17-18)

ويمكننا أن نلخص أهم إسهامات نظرية التعاقد الاجتماعي في التأسيس لمفهوم المجتمع المدني بالتركيز على ثلاثة حدود أو قيم كبرى، حاولت بكيفية جذرية وضع أفاق التفكير في مسألة السلطة والسياسة وفي أنظمة الحكم التي تبنتها الدول الأوروبية هذه القيم هي :

✚ قيمة الفرد المواطن : وهي قيمة عليا مطلقة، لأن حقوق الفرد في الفلسفة و المنظور التعاقدية حقوق مقدسة خاصة حق الحياة وحرمة الجسد و الملكية وحرية التفكير .

✚ قيمة المجتمع المتضامن : المتميز بقدرته أفرادة على الالتزام بالمقتضيات الأخلاقية و القانونية الضرورية لتأسيس الجماعة المدنية .

✚ قيمة الدولة ذات السيادة : وهي سيادة لا يتم بلوغها إلا إذا اعترف المجتمع بها، واعتبر السلطة و الحقوق الناتجة عنها حقوق مشروعة ومقبولة . (عبد الله، 2021، الصفحات 203-204)

3- مرحلة التفكير الهيجلي :

على خلاف ما تقدم به فلاسفة العقد الاجتماعي حول مفهوم المجتمع المدني، فقد أعطت أفكار "فريدريش هيجل" " ثراء فكريا كبيرا لهذا المصطلح، إذا سعى إلى التمييز بين ما هو سياسي و ما هو مدني معتبرا أن المجتمع المدني هو ذلك المجتمع الذي تسوده الفرقة و الصراع و أن يستطيع أن يحل صراعاته بنفسه و إنما هو بحاجة للخضوع لسلطة الدولة التي تحقق له استقراره و وحدته وتوجهه صوب غاية أخلاقية، فالدولة لدى هيجل تمثل المجتمع في صورته الموحدة (بوجليطة و محدي، 2017، صفحة 184)

وقد انتقد " هيجل " في كتابه " نقد فلسفة الحق " النظرية التعاقدية واعتبر أن مفهوم المجتمع المدني في صياغته التعاقدية قاصر عن تحقيق الأمن و الاستقرار للأفراد وعن حماية مصالحهم الخاصة ، كما أنكر الانسجام الذي تفرضه هذه النظرية بين الدولة و المجتمع المدني، مؤكدا عجز هذا الأخير – المجتمع المدني – عن إقامة العقل وتحقيق الحرية من تلقاء ذاته، فهو بحاجة إذن إلى المراقبة من طرف الدولة باعتبارها الإطار القوي القادر تحقيق هذه الغايات، فهذا يكون " هيجل " قد أعطى صورة مخالفة عن طبيعة المجتمع المدني غي غياب الدولة باعتبار الأول تسود مكوناته الفرقة والصراع والتمزق و يفقد الإحساس بالوحدة كما يفتر الغايات الأخلاقية، ولا يتحقق لهذا المجتمع استقراره السياسي وتقدمه

وتطوره الحضاري إلا بوجود الدولة، فبصفتها المستقلة عن المجتمع تكون المجسدة للحرية و القانون بل أنها نظام العقل. (السعيد، 2018، صفحة 142)

4-مرحلة الفكر الماركسي :

لقد عرف " كارل ماركس " المجتمع المدني على أنه حلبة التنافس الواسعة للمصالح الاقتصادية البرجوازية" ، فالمجتمع المدني عنده هو المجتمع البرجوازي، أي أنه فضاء الصراع الطبقي وهو بالتالي الجذر الذي تمخضت عنه الدولة ومؤسساتها المختلفة إذ أن الدولة (الرأسمالية) لدى ماركس ليست بأي حال من الأحوال قوة مفروضة على المجتمع من خارجه، وليست هي واقع الفكرة الأخلاقية كما يقول هيجل ، أنها نتاج المجتمع نفسه عند درجة معينة من تطوره، إذ قتضت في النهاية ظهور قوة تقف ظاهريا فوق المجتمع وبالتالي فإن وجود الدولة في المجتمع البرجوازي يعني وجود المجتمع المدني، كما أن وجود المجتمع المدني هو الذي أفرز الدولة ذات السلطة العامة و القوة المسيطرة الخاضعة للنظام و القانون، وهو أمر لم يسبق وجوده في التنظيم العشائري، أو في التشكيلات الاقتصادية و الاجتماعية القديمة . (غازي، 2010، صفحة 29)

و اختلفت مرحلة التفكير الماركسي عن المراحل التاريخية الأخرى لظهور مصطلح المجتمع المدني ، حيث جاء كارل ماركس بأفكار جديدة أكثر تعمقا إذ اعتبر المجتمع المدني حلبة التنافس الواسعة للمصالح الاقتصادية البرجوازية، كما قلنا سابقا، بل اعتبره المجتمع البرجوازي في حد ذاته، وقد انتقد كارل ماركس فكرة الدولة و المجتمع المدني عند هيجل باعتبارها لا تعبر عن الصالح العام لعدة أسباب أهمها :

- لا يمكن للدولة أن تزيل الفقر، لأن عمليات السوق التي يقوم على أساسها المجتمع المدني والتي تسبب اللامساواة الاقتصادية تقع خارج متناول العلاج السياسي المرتبط بالدولة .
- حقوق الإنسان لا تمنحها الدولة و لا تتجاوز الإنسان الأناني، أو عضو المجتمع المدني المنسحب إلى ذاته والقابع في حدود مصلحته الخاصة و المنفصل عن المجتمع .
- الدولة هي الشكل الذي يؤكد فيه أفراد الطبقة السائدة مصالحهم المشتركة ويتجسد فيه أيضا المجتمع المدني (صالح، 2011، الصفحات 26-28)

5-مرحلة التفكير الغرامشي :

مع بداية القرن العشرين طرح المفكر " أنطونيو غرامشي " مسألة المجتمع المدني، حيث استعار مصطلح المجتمع المدني و المجتمع السياسي من منظومة الفكر البرجوازي، وتحديدا من كتاب " هيجل "

حيث تميز هذا التعريف عما سبقه من منظمات المجتمع المدني و التي تركزت حسب هيجل وماركس حول المنافسة الاقتصادية، بل هو مجالاً للتنافس الأيديولوجي، فعند ماركس المجتمع المدني يتطابق مع البنية التحتية كعنصر مهمين، أما "غرامشي" فالمجتمع المدني عنده يبدأ من البنية التحتية إلى البنية الفوقية ويؤدي حتماً إلى تعديل حاسم في العلاقات الجدلية فيما بينها، وبالتالي فالغلبة للبنية الفوقية .

وفي ذات السياق يعد المجتمع المدني حسب ما جاء به غرامشي مجالاً سياسياً وفضاءاً لتشكيل الأيديولوجيات المختلفة وهو الذي يشد الجسد الاجتماعي بفضله إلى بعض، وهو المساحة التي تشغلها الأنشطة و المبادرات الفردية و الجماعية "الأهلية" التي تقع بين المؤسسات و الأجهزة ذات الطبيعة الاقتصادية البحثية من ناحية، و أجهزة الدولة الرسمية من ناحية. (ليلة، 2007، الصفحات 49-50) وقد أدخل "غرامشي" قطيعة جديدة في المضمون الدلالي لمفهوم منظمات المجتمع المدني ، باعتبارها فضاءاً للتنافس الأيديولوجي، فإذا كان المجتمع السياسي فضاءاً للسيطرة السياسية بواسطة القوة أو السلطة، فإن المجتمع المدني فضاء للهيمنة الثقافية و الإيديولوجيات، ووظيفة الهيمنة هي وظيفة توجيهية للسلطة الرمزية التي تمارس التنظيمات التي تدعي أنها خاصة مثل: دور العبادة و النقابات وغيرها .

وفي السياق ذاته أضاف "غرامشي" أن سيادة أي طبقة اجتماعية أو تحالف طبقي تستوجب هيمنتها، هذه الهيمنة الثقافية التي لا تعرف مركزاً أو تأتي عن آلية موحدة، بل هي نتاج نشاط متعدد المراكز يقيم تنظيماته و أجهزته خارج الدولة في فضاء المجتمع المدني تحديداً في محاولة منها (الهيمنة) لإقامة سياسة للإيديولوجية ويكون الهدف منها استعادة المجتمع المدني لحقه في ممارسة شرعيته و الوصول إلى سيادته على مكونات وجوده الخاصة. (كلثوم و الأزهر، 2018، صفحة 48)

6-مرحلة الانفتاح الديمقراطي :

لقد أشار المفكر الفرنسي " ألكسي دي توكفيل " في كتابه " الديمقراطية في الولايات المتحدة الأمريكية " بأن: تطور الديمقراطية في الولايات المتحدة الأمريكية يرجع إلى الترابط الاجتماعي ونزوع المواطنين إلى المشاركة في الحياة العامة .

وتشير هذه النظرة إلى كثرة حب الوطن و الروح الجماعية لدى المواطنين الامريكين ، ويقول بأنهم " يشكلون الجمعيات باستمرار في كل مناحي حياتهم وفي كل مجال، فنجدها على رأس أية مؤسسة جديدة ما ففي فرنسا حضور الدولة وفي إنجلترا حضور رجل إقطاعي أما في أمريكا فلا ترى سوى الجمعيات " وعليه فإن المجتمع المدني عند توكفيل هو : المشاركة الطوعية للأفراد الأحرار داخل دوائر مختلفة ، لتنظيمات المجتمع المدني، حيث تقلل طغيان الدولة على تلك الروح الطوعية . (لطاد بن محرز، 2016، صفحة 109)

وأساس الديمقراطية عند "توكفيل" هو المساواة وليس الحرية، لأن المساواة السياسية هي الترجمة الواقعية و لاسيما المساواة في الحرية، وتتحقق المساواة السياسية عن طريق المساواة الاجتماعية لكن ذلك لا يتم إلا مع وجود سلطة الشعب وسيادته، وعدم وجود سيادة على الجسم السياسي وهذا النمط من سيادة الشعب يكرسه النموذج الأمريكي .

لذا يبقى الإسهام الذي قدمه "توكفيل" هو أنه جعل المجتمع المدني يضطلع في ذات الوقت بدور سياسي تطوعي وذاتي، ودور خدمي، إذن الأمر يتعلق بسلطة مستقلة عن الدولة ومنافسة لها في الوقت ذاته. (السعيد، 2018، صفحة 98)

2. سمات وخصائص منظمات المجتمع المدني وأهمية وجودها

تتميز منظمات المجتمع المدني بخصائص وسمات مميزة و التي تعطيها طابع خاص، يميزها عن غيرها من خلال الطبيعة و الواقع لهذه المؤسسات، ويمكن إبراز أهم هذه السمات والخصائص كالتالي :

1-الدينامكية والتكيف بمؤسسات المجتمع المدني : يقصد بها قدرة المؤسسة على التكيف مع التطورات البيئية التي تعمل من خلالها، إذ كلما كانت قادرة على التكيف كانت أكثر فاعلية لأن جمودها يؤدي إلى تضائل أهميتها وبالتالي القضاء عليها، وهناك أنماط للتكيف منها ما يلي :

❖ **التكيف الزمني :** وهو القدرة على الاستمرار لفترة طويلة من الزمن، فكلما طال وجود المؤسسة السياسية زادت درجة مؤسساتها .

❖ **التكيف الجيلي :** وهو قدرة المؤسسة على الاستمرار مع تعاقب أجيال من الزعماء على قيادتها ، فعندما تزداد درجة تغلب المؤسسة على مشكلة الخلافة بالسلم وتبديل مجموعة القادة بمجموعة أخرى ،

تزداد درجة مؤسستها وهذا يعبر عن مرونة المؤسسة في مواجهة متطلبات التطور الاجتماعي و الاقتصادي

❖ **التكيف الوظيفي**: وهو قدرة المؤسسة على إجراء تعديلات في أنشطتها للتكيف مع الظروف التي تستجد، وهذا يعدها عن أن تكون أداة لتحقيق أغراض معينة. (خالد جاسم إبراهيم، 2013، صفحة 56)

2-الركن التنظيمي المؤسسي: فالمجتمع المدني يضم مجموعة المؤسسات والمنظمات التي يؤسسها الأفراد أو ينظمون إليها بمحض إرادتهم، ومنها على سبيل المثال: النقابات المهنية والعمالية والجمعيات الأهلية، فضلا عن الحركات الطلابية والهيئات الحرفية و المؤسسات الدينية الخاضعة لسلطة الدولة، ومن المهم أن نذكر كل هذه المنظمات لأنها تعبر عن فئات و شرائح اجتماعية مختلفة وهي تعمل من أجل تحقيق مصالحها المادية و المعنوية .

3-الفعل التطوعي الحر: منظمات المجتمع المدني يؤسسها الأفراد بمحض إرادتهم الحرة أو ينضمون إليها طواعية بحرية شخصية كاملة فلا يمكن إجبار شخص على المشاركة، ويمكن للفرد أن ينتهي إلى أكثر من مؤسسة من مؤسسات المجتمع المدني فقد يكون عضوا في نقابة مهنية أو اتحاد رياضي أو جمعية أهلية .

4-الاستقلالية عن الدولة : من أبرز معايير المجتمع المدني أن تتمتع مؤسساته ومنظماته استقلالية حقيقية عن سلطة الدولة سواء من النواحي المالية أو الإدارية أو التنظيمية، وهذا هو سر فاعليتها الذي تفقده، إذ أصبحت جزء من مؤسسات الدولة فتفقد قدرتها عن التعبير عن حاجتها الخاصة .

5-عدم السعي إلى تحقيق الربح: إن مؤسسات المجتمع المدني لا تقوم على أساس تجاري غايته الربح كما هو الحال في القطاع الخاص، لأن غايتها حماية المصالح المادية و المعنوية لأعضائها، وحتى في حال بعض المؤسسات التي قد تحقق أرباحا من خلال نشاطها و خدمتها فإنها لا توزعها على أعضائها بل تستخدمها في دعم نشاطاتها وتطوير مستواها .

6-الإطار القيمي: وهو عبارة عن مجموعة من القيم التي تلتزم فيها مؤسسات المجتمع المدني و منظماته سواء في إدارة العلاقات فيما بينها أو فيما بين الدولة، ومن هذه القيم، التسامح و الاحترام المتبادل، واللجوء على الطرق السلمية في إدارة الصراعات، قد يطلق البعض على هذه المعايير الثقافة المدنية .

7- العمل الجماعي : يتسم المجتمع المدني بالحالة الجماعية وليس الفردية لأن الفرد يستطيع أن يضغط من أجل تحقيق أهدافه بينما يتضاعف دور الفرد في الحالة الاجتماعية ويكون تمثيل المؤسسة له دور كبير في المطالبة بأهدافها . (محمود محمد، 2022، الصفحات 527-528)

وبالإضافة إلى هذه الخصائص التي يتمتع بها المجتمع المدني نجد أيضا خصائص أخرى يمكن إدراجها فيما يأتي :

- تقديم الخدمات بتكلفة أقل ويرجع ذلك لقدرته على تعبئة الموارد وتنظيم الجهود التطوعية .
- قدرته على الوصول للفقراء و المحتاجين لمساعدتهم خارج نطاق الخدمات الحكومية أو الخاصة .
- الاتصال القوي بالمجتمعات المحلية لذلك تتميز برامج مؤسسات المجتمع المدني بالموضوعية كما أن ذلك يعطيها القدرة على تقديم معلومات دقيقة عن الأولويات المحلية لجهات التخطيط المحلية و القومية الأمر الذي يؤدي إلى فاعلية السياسات و الخطط الحكومية .
- الاستجابة السريعة والفاعلة في مواقف الأزمات أو المتطلبات الجديدة و إيجاد حلول سريعة ومبتكرة للمشكلات نتيجة لصغر حجم مؤسسات المجتمع المدني و المرونة التي تتميز بها بالإضافة إلى التحرر النسبي من القيود السياسية . (أحمد إبراهيم، 2015، الصفحات 196-197)
- وتبقى هذه المبادئ النظرية و الإطار القيمي نمطا لما يجب أن تكون عليه منظمات المجتمع المدني، وقد تتفاوت هذه المعايير القيمية من مجتمع إلى آخر أو من منطقة إلى أخرى التاريخية والثقافية وطبيعة نظامها السياسي الذي يحكمها، ومن شأن منظمات المجتمع المدني أن تفك العزلة وتحسن التنمية الاجتماعية .

3. دور ووظائف منظمات المجتمع المدني

كما تعددت معاني مفهوم منظمات المجتمع المدني بين العصور التاريخية والعلماء بتعدد وظائفه و أدواره في المجتمع، لكن بالوقوف على وظائفه بنظرة أعماق يتضح لنا مدى فاعليته ونجاحه في مجتمع ما أو تراجع تأثيره ومحدودية نشاطه في مجتمع آخر، وفي النقاط التالية سوف نعرض مجموعة من تلك الوظائف التي تؤديها منظمات المجتمع المدني :

1- تحقيق النظام والانضباط والديمقراطية في المجتمع :

تعد منظمات وجمعيات المجتمع المدني أداة للمبادرة الفردية المعبرة عن الإدارة الحرة و المشاركة الإيجابية النابعة من التطوع، وليس التعبئة الإجبارية التي تفرضها الدولة، كما تعد أداة لفرض الرقابة على السلطة الحكومية وضبط سلوك الأفراد و الجماعات تجاه بعضهم البعض .

2-التنشئة الاجتماعية والسياسية :

وهذه الوظيفة تعكس قدرة المجتمع المدني على الإسهام في عملية بناء المجتمع أو إعادة بنائه من جديد من خلال غرسه لمجموعة من القيم و المبادئ في نفوس الأفراد من أعضاء جمعياته ومنظماته ، ذلك لأن مشاركة الفرد داخل المنظمة في ممارسته حقوقه الديمقراطية كالدخول في حوار مع الأعضاء الآخرين والتنافس على القيادة بالترشيح و التصويت في الانتخابات التي تجرى فيها، تصبح بمثابة مدرسة يتعلم فيها المرء أصول هذا السلوك الديمقراطي على مستوى الجماعة الصغيرة، بعد ذلك على مستوى المجتمع ككل .

3-التعبير والمشاركة الفردية والجماعية :

فبوجود المجتمع المدني ومؤسساته يشعر الأفراد بأن لديهم قنوات مفتوحة لعرض آرائهم ووجهات نظرهم بحرية حتى لو كانت تعارض الحكومة وسياستها للتعبير عن مصالحهم و مطالبهم بأسلوب منظم وبطريقة سليمة دون حاجة إلى استعمال العنف طالما البديل السلمي متوافر و متاح، الحقيقة أن هذه الوظيفة تؤدي إلى تقوية شعور الأفراد بالانتماء و المواطنة وبأنهم قادرين على المبادرة بالعمل الإيجابي التطوعي دون قيود .

4-توفير الخدمات ومساعدة المحتاجين وتحقيق التكافل الاجتماعي :

تقوم منظمات المجتمع المدني بمساعدة المحتاجين وتقديم خدمات خيرية واجتماعية هدفها مساعدة الفئات الضعيفة التي توجد على هامش المجتمع، وتتنوع أشكال المساعدة ما بين مساعدات مالية و أخرى خدمية كبناء المدارس أو المستشفيات وتوفير خدمات التعليم أو العلاج مجاناً، وتمويل مشروعات صغيرة لإعالة الأسر الفقيرة. (وردة أحمد، 2017، الصفحات 63-65-66)

5-تطوير صيغ تكاملية لتحقيق التنمية الاجتماعية والرخاء الاقتصادي والاستقرار السياسي :

لقد حققت منظمات المجتمع المدني نجاحاً لافتاً في هذا المجال لغياب البعد الربحي منها وخاصة في مجال الرعاية الصحية و الإغاثة الإنسانية والخدمات الاجتماعية و التعليمية، وقد أشارت الدراسات

أن ثلثي العاملين في قطاع منظمات المجتمع المدني من دول أوروبا الغربية يعملون في فروع الرفاهية الاجتماعية الثلاثة: التعليم بنسبة 30%، والصحة بنسبة 20%، والخدمات الاجتماعية بنسبة 18%، في حين تنصدر الصحة هذه الفروع في الولايات المتحدة الأمريكية ويلمها التعليم.

6- تعميق وتعزيز قيم المواطنة في المجتمع :

إن عمل منظمات المجتمع المدني بالتوازي مع الدولة يسهم بشكل كبير في تعميق الشعور بالمواطنة ونمو الحس الوطني، وقد اهتمت هذه المؤسسات و لاسيما في الغرب بعمليات التنشئة السياسية و القيمة وتطوير آليات لدمج الفئات المختلفة وخاصة لمهمشة في المجتمع كونهم مواطنين كغيرهم من الشرائح الأخرى(ريهام أحمد، 2017، صفحة 93)

7- ترسيخ السلوك الحضاري عند الاختلاف :

لا تلغى قيم المجتمع المدني وهياكله الأهلية الصراعات الاجتماعية، ولكن تنظمها وتعقلنها، لاسيما في علاقتها مع الدولة، وتحولها من صراعات دموية إلى صراعات معنوية سليمة رمزية، وتتضح أهمية هذه الوظيفة إذا ما تخيلنا ضعف أو ضيق منافذ التعبير عن الرأي أمام الناس، بحيث يفقدون القدرة على التأثير في القرارات السياسية التي تمس حياتهم بشكل مباشر، فيتعرض الساخطون على الأوضاع القائمة لكبت مشاعرهم الغاضبة وهذا الكبت يولد الانفجار عند وصوله إلى نقطة الغليان طالما أنه ليس متاحا له فرصة التنفيس عن نفسه بحرية، وهو ما يعني تعريض المجتمع بشكل متكرر للاحتجاجات العنيفة لأن الأفراد والجماعات لم يجدوا منظمات تستقبل مطالبهم، وأحد الجوانب المهمة في منظمات المجتمع المدني أنه كحيز مستقل يمارس دور الرقابة وتحصين الفرد ضد تغول الدولة وسطوتها من جهة، وتحصين الدولة من ضد الاضطرابات الاجتماعية العنيفة من جهة أخرى .

8- ملء الفراغ في حالة غياب الدولة أو انسحابها :

شهد العالم في الآونة الأخيرة أزمات اقتصادية وانتشار أوبئة و أمراض وتغيرات مناخية، أثرت على أدوارها ووظائفها التي كانت تؤديها في الماضي، وخاصة في المجالات الاقتصادية والاجتماعية، الأمر الذي أدى إلى تدخل مختلف منظمات المجتمع المدني لسد الفراغ واحتياجات المجتمع .

و إلى جانب الأزمة الاقتصادية و المالية هناك حالة أخرى يمكن أن تختفي فيها الدولة وتعجز عن أداء وظائفها تجاه المجتمع تحت تأثير الغزو و الاحتلال الأجنبي أو الحرب الأهلية، ولنا في وطننا العربي

أمثلة عديدة في فلسطين و لبنان واليمن، أثبتت تجارب الاحتلال والحرب القاسية مدى أهمية منظمات المجتمع المدني كبديل للحكومة، ويمر بالمجتمع من أزمته بسلام دون أن يهتز إحساس المواطنين بالانتماء بعدما غابت الدولة من أمام أعينهم . (شاوش اخوان، 2015، الصفحات 75-76)

ومن خلال هذه الوظائف و الأدوار تتجلى أهمية وضرورة منظمات المجتمع المدني في المجتمعات النامية و السائر في طريق النمو، لأنها تعتبر أحد الدعامات الأساسية للدولة، من خلال ما تقدمه من جهود تنموية في مختلف القطاعات، وما تحقيقه من مبادئ الديمقراطية و العدالة الاجتماعية، وغرس قيم التسامح والتعاون والتكافل الاجتماعي بين الشعوب، وكل هذا للحفاظ على توازن و استقرار البناء الاجتماعي .

4. مؤسسات المجتمع المدني

في هذا المبحث سوف نحاول إلقاء نظرة على أهم مؤسسات المجتمع المدني، بغية التعرف عليها و الفصل في مدى علاقتها بمنظمات المجتمع المدني، والتي عرفناها في السابق بأنها مجموعات اقتصادية و سياسية واجتماعية ذات التنظيم الغير الرسمي والتي تعمل بصفة طوعية، ولها القدرة على مواجهة مؤسسات الدولة نظرا للديمقراطية التي تسود في هذه المؤسسات المختلفة، ويمكن التفصيل فيما كالتالي :

1- الأحزاب السياسية :

ويعرف الحزب السياسي على أنه جماعة من المواطنين تضم نفسها بمبادراتها الفردية و تستهدف تحقيق برنامج سياسي له أهداف محددة في جميع المجالات وتسعى للوصول إلى الحكم أو المشاركة فيه لتطبيق برنامجها و أهدافها، وتعد الأحزاب السياسية هي المكون الأول في بناء المجتمع المدني، وبالرغم أنها قامت لتعبر عن الإرادة الطوعية لأعضائها، و أنها تعمل على تحقيق أهداف تتصل بإشباع الحاجات الخاصة بأعضائها، أو أنها تسعى لتحقيق بعض المصالح العامة، و اعتبارها كأحد مكونات المجتمع المدني قد أثار جدلا كبيرا وسط الباحثين و المفكرين، حيث أن الكثير منهم اعتبرها ضمن المجتمع السياسي أو المجتمع المدني .

حيث يرى " لاري دياموند " أن ما يميز المجتمع المدني ليس فقط استقلالته عن الدولة، وإنما كذلك عن المجتمع السياسي وهو ما يعني في جوهره النظام الحزبي . (توفيق، 2017، الصفحات 61-62)

لكن هناك العديد من المفكرين الذين يستبعدون الأحزاب السياسية من تشكيلة المجتمع المدني ، وهناك البعض الآخر يستندون إلى أن الأحزاب السياسية تدخل ضمن عناصر منظمات المجتمع المدني ، نظرا لما تؤديه من أدوار لصنع القرارات السياسية، ففي القديم كان المجتمع المدني و المجتمع السياسي نفس المعنى ويقول الباحث " استيل " أن هذه الكلمات في العصور القديمة كان لها نفس المعنى في فكر أرسطو هذا وقد تداول الفكرة العديد من الفلاسفة الذين جاءو في القرون اللاحقة، حيث جاء مفهوم المجتمع المدني وفق نظرية العقد الاجتماعي مرادفا لمفهوم المجتمع السياسي، أي أن المجتمع المدني هو المجتمع الذي يتزامن وجودا مع الدولة أو متضمنا فيها، والتي تقوم على أساس القانون الذي يمثل التعاقد الحاصل بين الأفراد فيما بينهم لانتخاب فرد أو هيئة تحفظ هذا التعاقد و الاتفاق لصنع المجتمع المدني .

كان هذا قبل مجيء المفكر " أنطونيو غرمشي " الذي عمل على تخلص مفهوم المجتمع المدني وتنويره، حيث فصل المجتمع المدني عن الدولة وتحدث عن العلاقة التي تجمع بينهما، وعلى الرغم من إخراج تنظيم الأحزاب من منظمات المجتمع المدني الفاعلة، إلا أن هذا لا يمنع تنظيمات المجتمع المدني من المشاركة في الحياة السياسية من خلال تنشئة وتثقيف أعضائها، فهي تزودهم بدروس لا بأس بها من مهارات الفنون التنظيمية و السياسية والديمقراطية، فبحكم ما تنطوي عليه من حرية نسبية في تنظيم الاجتماعات و الحوار و المنافسة لاختيار القيادات فإن أعضاء هذه التنظيمات يلتقون ويمارسون قدرا من الثقافة السياسية التي لا تتاح عادة في نطاق الأسرة أو المدرسة أو المجتمع . (حنان، 2022، صفحة 48)

2- النقابات :

تعتبر النقابات العمالية والاتحادات المهنية من أبرز التنظيمات في منظمات المجتمع المدني، لكون هذه الأخيرة تمثل قاعدة شعبية، بحيث أثبتت مجهوداتها على الأوساط الشعبية، إذ قدمت هذه التنظيمات العديد من الحركات الإصلاحية، ضد الدكتاتورية و الأنظمة الاستبدادية .

فالنقابات تعد منظمات تجمع أشخاصا يمارسون المهنة نفسها أو العمل نفسه من أجل الدفاع عن مصالحهم المهنية، ومهمتها هي حصر الدفاع عن المصالح المهنية للأعضاء، وتضم النقابات المهنية والنقابات العمالية . (إبراهيم، 2015، صفحة 49)

بمعنى آخر النقابات تهدف إلى الدفاع عن مصالح الشعب، من خلال ترقية الممارسة الأخلاقية و تحسين شروط العمل بمساعدة الأفراد داخل الهيئات المهنية المختلفة في استرداد حقوقهم ، خاصة فيما يتعلق بالقوانين والأجور و التقاعد و المعاشات، وتعريفهم بالحقوق والحريات الخاصة داخل الفضاء المهني.

3-الجمعيات :

تشكل الجمعيات أو المنظمات غير الحكومية أو الأهلية المكون الثالث في بناء المجتمع المدني بعد الأحزاب السياسية والنقابات العمالية والمهنية، إذ مع بداية القرن التاسع عشر بدأت تظهر الجمعيات الخيرية والتنظيمات الأهلية بشكلها المعاصر المتعارف عليه في المنطقة العربية، ولكن ظهورها كان في البداية تحت عباءة المؤسسات الوقفية التقليدية حيث عملت هذه الأخيرة على توفير الدعم المادي و العقاري لهذه الجمعيات وذلك من خلال اعتماد هذه الجمعيات في تمويلها على أموال الأوقاف . (أحمد، 2001، صفحة 28)

و تعتبر الجمعيات بأنها منظمات طوعية يؤسسها الأفراد لخدمة مصالحهم أو لخدمة الآخرين ، وهي تستند في تأسيسها عادة على الإدارة الحرة لأعضائها، وعلى قبولهم وقدرتهم على القيام بالعمل التطوعي، وفي العادة لا تستهدف هذه الجمعيات الحصول على الربح، كما لا تميل إلى تعاطي السياسة (ليلة، 2007، صفحة 204).

كما أن الجمعيات هي شكل من أشكال التنظيم في المجتمع، أي شكلا من أشكال المجتمع المدني الذي يعمل فيه الفرد طوعا وباستقلال نسبي عن الدولة، والجمعيات هي العمود الفقري للمجتمع المدني في جميع الدول الديمقراطية لما تلعبه من دور محوري في الحياة العامة .

ويصطلح على الجمعيات في بعض الدول بالجمعيات الأهلية و هي ذات الطابع للخدماتي غير ربحي بمعنى أنها لا تهدف إلى تحقيق ربح مادي بقدر تقديم خدمات للمواطنين، وقد تستمر لمدة طويلة كما قد تكون عرضة لوقف نشاطها حسب طبيعة أهدافها وهي تتشكل من أشخاص طبيعيين أو معنويين وتقوم أساسا على فكرة العمل التطوعي التعاوني .(مامي زارقة، 2014، صفحة 25)

4-الحركات الاجتماعية :

يشير مصطلح الحركة الاجتماعية إلى " الجهد الملموس و المستمر الذي تبذله جماعة اجتماعية معينة من أجل الوصول إلى هدف أو مجموعة أهداف مشتركة، ويتجه هذا الجهد نحو تعديل أو تغيير أو تدعيم موقف اجتماعي قائم "

وبالرغم من احتكاكها بمنظمات المجتمع المدني و أهميتها إلا أنها قد تفقد عنصر التنظيم الذي يشير إلى هيكلية قانونية معينة وعنصر الاستدامة و الاستمرارية. (أمانى، 2008، صفحة 67)

تمييز الجمعيات عن التنظيمات المشابهة :

تختلف الجمعيات عن غيرها من التنظيمات المندرجة ضمن مؤسسات المجتمع المدني على غرار الأحزاب و النقابات و التعاضديات سواء من حيث التكوين أو من حيث النشاط .

الاختلاف عن الأحزاب :

فهي تتميز عن الأحزاب بسهولة تأسيسها، إلى جانب طابعها الاجتماعي و الثقافي و التربوي والديني ، بينما الأحزاب فطابعها سياسي محض، كما أن نشاط الجمعية قد يكون محليا أو جهويا أو وطنيا، بينما الأحزاب فنشاطها وطني ، كما يحق للشخص أن ينخرط في عدة جمعيات بينما لا يحق له الانتماء لأكثر من حزب، إذ يجب أن يكون له الولاء لحزب واحد فقط .

الاختلاف عن النقابات :

تعرف النقابات بأنها : " كل جماعة منظمة لأصحاب مهنة معينة تهدف إلى الدفاع عن مصالح أعضائها وتحسين مستواهم الثقافي و الاجتماعي والاقتصادي " ، ونلمس جليا من خلال هذا التعريف بأن العمل النقابي يهدف من خلال برامجه إلى الدفاع عن حقوق ومطالب جهة عمالية معينة و السعي لحل مشاكلهم في حين العمل الجمعي نجد أنه يتميز بالانفتاح أكثر .

الاختلاف عن التعاضديات :

تعتبر مهام التعاضديات محدودة مقارنة بمهام الجمعيات، رغم أن المشروع الجزائري عرفها بأنها جمعيات وتؤسس طبقا لذات الأحكام، لكنها تقدم الخدمات فقط إلى أعضائها وذوي حقوقهم حسب القانون الأساسي لسلك المنظومة تحتها. (غزالة، 2018، صفحة 269)

5. آليات عمل وتفعيل دور منظمات المجتمع المدني

أهم المعايير التنظيمية لفعالية منظمات المجتمع المدني :

- الهيكل الديمقراطي : الإيمان بالقيم الديمقراطية واتخاذ القرارات بصورة أفقية .
- الاستقلال الذاتي : الاستقلال في اتخاذ القرارات و إحصاء المصادر و السيطرة عليها .
- الانتساب المفتوح : ضمان حق العضوية والتسامح و احترام الآخرين .
- المسؤولية : وهي عبارة عن آليات معينة تمكن من تبرير مختلف القرارات و الأعمال أما الأعضاء .
- القاعدة الشعبية : وتعني أن أهداف المنظمة ونشاطاتها يتم تجسيدها في واقع محلي محدد يمنح للمنظمة دعماً أخلاقياً ومالياً . (البكاي ، صفحة 90)

ومن هنا نستنتج أن من بين المسؤوليات المطروحة على منظمات المجتمع المدني في الوقت الحالي، هو تطوير ثقافة تسييرها للمشاريع والمخططات التنموية، سواء كانت هذه المشاريع والخطط في أوساط المجتمع العام أو في أوساط الحكومة، ويؤكد بعض المهتمون للموضوع أنه لا يمكن لهذه الشراكة بين منظمات المجتمع المدني و الدولة أن تكون فاعلة وحقيقية إلا بتوفر الشروط الأساسية التي تقوم عليها وهي كالتالي :

- توفر بنية المؤسسة (الناحية الهيكلية) : فتوفر البنية يحقق فاعلية أكبر من خلال ترسيخ أسس المشاركة و أقسام الدور في بلورة السياسات العامة، حيث أشار إلى ذلك الأستاذ " برهان غليون " من خلال إجراء إصلاحات على مستوى مؤسسات الدولة وتحديد وظائفها والتطرق إلى الهيكلة الداخلية لمنظمات المجتمع المدني نفسها، حيث الاستقرار الذي يؤدي إلى صياغة مواقف فعالة في الدفاع عن مصالح الجمعيات . (صالح ز.، 2007 ، صفحة 72)

-استقلالية منظمات المجتمع المدني : إن الاستقلالية تتوقف على مدى قوة الأساس الاقتصادي للمجتمع وعلى مدى قدرته التوزيعية، العدالة للثروات المادية بين الأفراد وكذا على توافر مجال اقتصادي قادر على تحقيق المطالب الاجتماعية من جهة، وتقليص التبعية المفروضة على المجتمع و الدولة من جهة ثانية فالمجتمع المدني يحتاج إلى درجة معقولة من التطور الاقتصادي والاجتماعي، ولا شك أن فكرة ومفهوم المجتمع المدني حتى الآن تنسب إلى البلدان الرأسمالية الغربية المصنعة ذات المستوى الاقتصادي العالي والتي استطاعت تحقيق تقدماً صناعياً ساهم في بلورة النظم الديمقراطية . (أحمد شكر ، 2000 ، صفحة

وفي هذا الصدد بالذات يرى " إبراهيم حسنين توفيق " أن استقلالية المجتمع المدني مرهونة بتحقيق درجة معقولة من التطور الاقتصادي والاجتماعي، بشرط أن يرتكز النظام الاقتصادي على إعطاء دور أكبر للقطاع الخاص، والمبادرات التي يقوم المواطنون فرادى أو في ظل جمعيات تعاونية مستقلة عن الدولة، أي يسمح للأفراد بإشباع جزء من احتياجاتهم الأساسية بعيدا عن تدخل الدولة، وفي هذه الحالة يقتصر دور الدولة في المجال الاقتصادي على وضع القواعد التنظيمية للأنشطة الخاصة والقيام ببعض المشروعات التي يعجز القطاع الخاص عن القيام بها. (حسين توفيق، 2005، صفحة 678)

-القيادة والتشبيك في منظمات المجتمع المدني : يوجد فرق واضح بين القيادة في منظمات المجتمع المدني مقارنة في أي موقع آخر، فالقيادة هنا قيادة طوعية لا يصدر بها قرار رسمي، لأنها إفراس مجتمعي ونتاج إدراك قضايا مجتمعية .

وموضوع القيادة يتصل بالحكم الصالح، فالقيادة في ظل الحكم الصالح و الراشد تسرع تفعيل دور المتطوعين في المجتمع، وتذلل من المشاكل والمعوقات .

هناك دور رئيس يجب أن تقوم به مجالس إدارة المنظمات لتعبئة المتطوعين، وإعطاء التطوع مساحة أكبر من الأهمية، لذلك لابد من التخطيط ووضع ميزانية مناسبة لإدارة عملية التطوع، ولا يمكن أن يتم ذلك إلا في إطار قيادة فاعلة وحكم صالح، هذا الوضع يقتضي تطوير فاعلية مجلس الإدارة أو اللجنة التنفيذية لأي منظمة عمل طوعية .

وكل ما سبق يجب أن يتم في إطار التخطيط الاستراتيجي وفي ظل قيادة فاعلة وواعية حتى تتم عملية التشبيك بالصورة المطلوبة وبالتالي تتحقق الشراكات الفاعلة و المؤثرة في المجتمع، إذ يعكس التشبيك مجموعة الأنشطة التي تقوم بها المنظمات الأهلية لتحقيق التضامن و التساند بين بعضها البعض، كما إن التشبيك يعد آلية للاتصال و التواصل ويعكس التعاون بين المنظمات وهو ما يقوي من قدرات المجتمع المدني .

ب - آليات تفعيل دور منظمات المجتمع المدني

لقد أصبح مفهوم المجتمع المدني وما يتضمنه من جمعيات ومؤسسات في العقود الأخيرة من القرن العشرين، موضوع أساسيا ويحظى باهتمام وتناول اجتماعي وسياسي واقتصادي و إعلامي عبر القنوات

التلفزيونية ومواقع التواصل الاجتماعي، نظرا لما يقدمه من خدمات في مجال الرعاية الاجتماعية والعمل الخيري، فهناك مجموعة من الأسس والأطر والاستراتيجيات التي تعتبر اللبنة الأساسية في بناءه وتطوره ومن بين هذه الأسس والآليات التي ساهمت في تفعيل دوره نذكر ما يلي :

أولا : اعتماد رؤية شاملة ومحفزة للتنمية :

أ-إن شعار " فكر عالميا ونفذ محليا " أصبح بمثابة الوصية الأولى من وصايا التنمية المستدامة .

ب-آلية عمل تنفيذ هذه الرؤية بين الحكومة وبنى المجتمع وذلك ب :

-اعتبار منظمات المجتمع المدني شريكا أساسيا مع الحكومة على قاعدة الحوار و التشاور و التنسيق و التعاون .

-تحسين الأداء الداخلي لمنظمات المجتمع المدني و العمل على تطوير الممارسات المؤسسية والتأكيد على أهمية تداول وتجدد القيادة .

-مشاركة المرأة و الشباب في العمل الإنمائي و الدفاعي كمدخل للتنمية المتكاملة .

ثانيا : آلية عمل الشراكة بين الحكومة وبنى المجتمع المدني :

*وضع الأسس السليمة لبناء الشراكة، عبر توفير الجو السياسي، و التشريعي الذي يسهل على منظمات المجتمع المدني القيام بدورها في ظل احترام الاستقلالية المؤسسية .

*إنجاز قانون جديد بالتعاون مع منظمات المجتمع المدني، يعزز من دور الجمعيات ومن استقلاليتها ومن حرية التنظيم وحرية الرأي وحرية التعبير .

*اعتماد معايير واحدة في التعامل مع منظمات المجتمع المدني وتطوير أجواء الثقة المتبادلة .

*تحديد الدور التكاملي لكل من الحكومة ومنظمات المجتمع المدني و اشتراك ممثلي المجتمعات المحلية والناس، أصحاب الشأن، عبر آليات تعزيز المشاركة المجتمعية وتطوير مفاهيم الديمقراطية .

ثالثا : آلية تفعيل المجتمع المدني التنموي والدفاعي عبر الشراكة مع الحكومة :

إن مشكلة الفقر و البطالة و الأمية هي نتاج سياسات غير سليمة سواء كانت محلية أو دولية، و إن حل تلك المشكلات لن يتحقق بدون عدالة حقيقية سياسية و اجتماعية و اقتصادية، تضع في اعتبارها التركيز على كافة الفئات المهمشة و الضعيفة، وذلك ضمن الخطوط العامة التالية :

*وعى من قبل بنى المجتمع المدني للقضايا المطروحة وبلورت رؤية واضحة ومحددة حول الحلول المطلوبة على الصعيد الوطني على أساس أن الحكومة هي المسؤولة عن شؤون المواطنين .

*عدم وقوع منظمات المجتمع المدني في الفخ المنصوب لها، أي أن تأخذ دور الدولة في المجال الخدماتي عبر القيام بالدور المفترض ان تقوم به الدولة .

*القيام بتنفيذ برامج طويلة وقصيرة المدى لمدة من أجل توعية المجتمع و العاملين في المنظمات غير الحكومية و التدريب على المشاركة الشعبية الفاعلة في إدارة المجتمع وصنع القرار السياسي .

توفير نماذج رائدة في مجالات مكافحة الفقر والبطالة والامية، وتوفير فرص العمل . (ياقوت، 2017، الصفحات 90-91-92)

أما بالنسبة لأسس تفعيل دور منظمات المجتمع المدني فهي كالتالي :

أ - الأسس القانونية :

ونقصد بها الإطار القانوني الذي يسمح بتفعيل دور منظمات المجتمع المدني و إعطائه الضمانات اللازمة لحركته ونشاطه، ويتحدد هذا الإطار كما يلي :

*وجود دستور دائم مستفتى من طرف الشعب، يقر التعددية الحزبية وحرية إنشاء الهيئات والمنظمات السياسية والنقابية والاجتماعية و الاقتصادية والثقافية، ويحمي الحريات الفردية والاجتماعية .

*أن يضمن الحكم الدستوري الفصل بين السلطات .

*أن تحترم القوانين التي تنظم وتحكم تكوين مؤسسات المجتمع المدني .

ب - الأسس السياسية :

إن الإطار السياسي الذي يسمح بتطوير منظمات المجتمع المدني وتفعيله هو الإطار الذي يوفر لهذه القوى الاجتماعية حرية التعبير عن مصالحها و آرائها بطريقة سليمة منظمة، إذ تعتبر الديمقراطية

أنسب صيغة سياسية لتنامي المجتمع المدني ، فعلى الرغم من تعدد ألياتها و أساليب تطبيقها، إلا أنها تقوم في جوهرها على أساس التعدد السياسي و الفطري، حرية إقامة التنظيمات و المؤسسات السياسية وتوفير بعض الضمانات لاحترام حقوق وحرية المواطنين ، فالمجتمع المدني هو بمثابة الأرضية التي تركز وتعتمد عليها الصيغة الديمقراطية بقيمتها ومؤسساتها وعلاقتها، ويمكن تحقيق هذا من خلال أمرين هما: الأول : هو حياد الدولة إزاء قوى المجتمع المختلفة، فيجب ألا تكون الدولة في يد فئة أو حزب أو مجموعة معينة تحتكر السيطرة و الهيمنة من أجل الاستمرار على قيمة السلطة .

الثاني : هو توفر القنوات الرسمية التي تمكن القوى الاجتماعية كلها من التعبير عن نفسها من مجالس نيابية و وسائل الإعلام، وكذلك التنظيمات وجماعات الضغط وهذا الأمر يعتمد على طبيعة الدولة من ناحية ودرجة النضج للمجتمع المدني من ناحية أخرى .

ج-الأسس الاقتصادية :

نقصد بها تحقيق درجة عالية من التطور الاقتصادي والاجتماعي كأساس لا بد منه لخلق المجتمع المدني، ففي الوقت الراهن ينسب المجتمع المدني إلى الدولة الغربية الصناعية، لعدة اعتبارات منها : أول ظهور لهذا المفهوم كان في تلك الدول، تتمتع مؤسسات المجتمع المدني في الدول الغربية بالقوة و التأثير ، لذا فالنمو الاقتصادي والاجتماعي يدفع بمؤسسات المجتمع المدني إلى السلوك الديمقراطي داخل مؤسسات الدولة، أي أنه يسمح للأفراد بإشباع جزء من احتياجاتهم بعيدا عن تدخل الدولة .

د-الأسس الثقافية الإيديولوجية :

من أهم أسس و أطر تطوير المجتمع المدني هو بعث النهضة و الفعالية في نشاطاته لنشر قيم المشاركة والولاء والانتماء في المجتمع، إذ أن نتاج المجتمع المدني يرتبط بنظام القيم، لاسيما قيم الاستقلالية الفردية و الحرية الشخصية ونمط العلاقات الإنسانية من جهة ثانية، يوجد ترابط وثيق الصلة بين المؤسسة من جهة والعقلية السائدة من جهة أخرى، لأن المؤسسات تنشأ في وسط اجتماعي و حضاري معين، لا يمكن أن تقوم بوظائفها و أدوارها كاملة أي توفر الأطر الثقافية للأفراد و الجماعات الذين يعيشون في هذا الوسط .(شريف محمد، 2016، الصفحات 40-41-42)

6. مساهمة منظمات المجتمع المدني في دعم التنمية

يتنامى دور منظمات المجتمع المدني كمنسق اجتماعي مشارك في التسيير المحلي وعملية التنمية الاجتماعية خاصة مع الظروف المختلفة التي يعيشها مجتمعنا اليوم، وقصور الدولة و أجهزتها ومواردها على تلبية الاحتياجات الاجتماعية والاقتصادية والثقافية للمواطنين، الأمر الذي تطلب تضافر الجهود لمواجهة هذه الأوضاع خاصة مع تزايد الطلب على الخدمات الاجتماعية نوعا وكما، وفي هذا الصياغ سوف نعرض على مجموعة من الآليات التي تساهم في تجسيد التنمية المحلية وهي :

- ❖ المساهمة في العملية التنموية من خلال تقوية وتمكين المجتمعات المحلية، من خلال بناء القدرات وتنمية المهارات والتدريب بمختلف المجالات التنموية كالتخطيط الاستراتيجي وصياغة البرامج التنموية وتوسيع المشاركة الشعبية فيها .
- ❖ المساهمة في رسم السياسات و الخطط العامة على المستويين الوطني و المحلي من خلال اقتراح البدائل والتفاوض عليها أو التأثير في السياسات العامة لإدراج هذه البدائل فيها .
- ❖ تنفيذ برامج متكاملة في مجالات الرعاية مثل برامج التعليم والتدريب و التأهيل ومحو الأمية وبرامج مساعدات للمرضى و تأمين وجبات الطعام وتدعيم الخدمات الصحية من خلال البرامج الصحية الخيرية ولاسيما في المناطق الريفية .
- وسعيا منها إلى تحقيق الأهداف الاقتصادية و الاجتماعية و الثقافية للمجتمعات، وبالتالي المشاركة في تحقيق التنمية على المستوى المحلي، تهدف منظمات المجتمع المدني في الجزائر إلى تنفيذ مجموعة من الاستراتيجيات، يمكن إنجازها في النقاط التالية :
- الرصد والمراقبة : إن حق الاطلاع و الحصول على المعلومات هو كذلك حق من حقوق المواطن، حيث يساهم هذا في إتاحة الفرص أمام المجتمع للإطلاع على السياسات التنموية المقترحة، وبالتالي الإطلاع على سبل تنفيذها وعلى نتائجها .
- تطوير الأطر القانونية : أي مختلف القوانين التي تتضمن شفافية المعلومات والحق في المشاركة في تدبير الشأن المحلي، وبالتالي لا بد من إصدار القوانين التي تكفل هذا الحق و آليات تنفيذه للمساهمة في تحقيق التنمية على المستوى المحلي .
- تنفيذ حملات توعية مستمرة لتعزيز أطر التعاون ما بين مؤسسات الدولة ومؤسسات المجتمع و أفراده وذلك من خلال توفير المعلومات بالاتجاهين، وهذا ما يساعد في حل المشاكل و الصعوبات الداخلية وبالتالي تحقيق الاستقرار وتوفير الأمن .

- تأسيس مراكز البحوث والدراسات وتقديم الاستشارات والرؤى و إجراء المسوحات الميدانية وتحليلها مثلا حول القضايا والمشاكل المجتمعية كالبطالة، واقتراح الحلول ومناقشتها .
- تقديم بعض الآراء و الاقتراحات البناءة التي قد تساعد صانعي القرار في القطاع الحكومي على إيجاد حلول للقضايا و الأمور المعقدة والشائكة أو الاستفادة من هذه الاقتراحات عند صياغة القوانين . (نبيل و علاء الدين، 2020، الصفحات 402-403)
- كما يوجد مجموعة من الآليات التي تساهم في ترسيخ دور منظمات المجتمع المدني في تجسيد التنمية المحلية وتعمل على زيادة تأثيره في القرارات الحكومية ودفعه إلى المشاركة في العملية السياسية والاقتصادية والاجتماعية، وتتمثل في :
- ✚ تأسيس منبر الحوار المجتمعي يجمع بين تنظيمات المجتمع المدني المحلية و الوطنية وحتى الدولية يكون وسيلة للتضامن و أداة لنقل الخبرات والتجارب الوطنية و الدولية ويكون من مهامه أيضا ما يلي :
- ✚ متابعة الحوار الاجتماعي القائم حول قضايا التنمية المحلية والديمقراطية وحقوق الإنسان .
- ✚ توسيع نطاق مشاركة الفاعلين الاجتماعيين و الإعلاميين و إيلاء خاص لمشاركة الشباب و النساء .
- ✚ إصدار تقرير دوري حول حرية المجتمع المدني يتناول رصد أنشطته و تطوره و سبل تذليل العقبات التي تواجهه، ويكشف عن احتياجاته في التدريب والدعم المالي و الإعلامي وغيرها، والسبل المتاحة لتلبية هذه الاحتياجات .
- ✚ التنسيق مع وسائل الإعلام بقطاعاتهم المختلفة لتحفيز منظمات المجتمع المدني ونشر الثقافة المدنية و عرض التجارب الناجحة بشكل دوري ومنتظم، و إثارة اهتمام الرأي العام بشأن قضايا مؤسسات المجتمع المدني ودورها في النهوض بالقضايا التي تمس الاهتمام المباشر للمواطن .
- ✚ ضرورة بلورة إطار يستوعب اهتمامات المجتمع المدني ويعزز حضوره في مختلف القضايا التي تهم البلاد وذلك من خلال الحضور في النقابات الوطنية والندوات .
- ✚ توفير ضمانات خلق بيئة سياسية و قانونية مهيأة لدور أكثر فاعلية لمنظمات المجتمع المدني، ويتم تحقيق ذلك في وجود أهم ركيزتين، وهما الديمقراطية و المواطنة، من خلال إحلال الأساليب و القيم الديمقراطية ضمن هيكلية وبنية العلاقات داخل المجتمع المدني ذاته في ظل التمتع بالمواطنة الفعلية .
- ✚ توفير بيئة ثقافية اجتماعية لتمكين منظمات المجتمع المدني من إحلال التنمية المجتمعية، أي تشكيل أحكام ذاتية قادرة على مواجهة السلطة وتحديد مداها، بإعادة تركيب نقدي لمكونات هذا النظام المؤسسي المجتمعي " الدولة " المجتمع المدني " بتوفير الجو الثقافي لتحقيق التطور الديمقراطي وتحديد الخطاب الثقافي للإصلاح ودعمه وتفعيله وترسيخ دائرته، فمن المهم التركيز على ثقافة التطوع ونشرها في المجتمع من خلال مؤسسات التنشئة الاجتماعية و السياسية .

الاهتمام بخلق توافق حول مواثيق الشرف الأخلاقي، فالعمل التطوعي تحكمه مجموعة من المبادئ الأساسية التي تؤكد على الشفافية في مواجهة الدولة والمجتمع، وتعلي من قيمة الحوار والمحاسبة العامة والالتزام بالشرعية الديمقراطية. (مهدي و عبد الوهاب، 2016، الصفحات 288-289)

7. معيقات تطوير منظمات المجتمع المدني

رغم تعدد منظمات المجتمع المدني وتنوعها في شتى المجالات، إلا أن العديد منها يتعرض لانتقادات فيما يتعلق بطبيعة إدارته وتسييرها للنشاطات والمشاريع، وهي كأي قطاع سواء كان خاص أو عام تتعرض إلى معوقات وعراقيل تقف في سيرة مواكبة تطورها وقيامها بوظائفها و أدوارها الاجتماعية وفيما يلي سوف نعرض بعض المعوقات التي تواجه منظمات المجتمع المدني :

1-معيقات تتعلق بالبنية التنظيمية :

- ❖ ضعف البناء المؤسسي بشكل عام وسيطرة بعض الأفراد على الأنشطة و التمويل .
- ❖ ضعف التوافق بين الهياكل الإدارية و أهداف المنظمة .
- ❖ عدم وجود فروع للمنظمة في المناطق الريفية والنائية .
- ❖ عدم وضوح المهام و الصلاحيات الإدارية لأفراد المنظمة .
- ❖ المركزية وضعف مبدأ التفويض .

2معيقات في الإدارة والقيادة :

- ضعف أهلية أكثر مجالس إدارة المنظمات .
- ضعف البرامج التدريبية لقيادات المنظمة .
- ضعف الرقابة و التقييم المستمر لأعمال المنظمة .
- ضعف المعايير و الرقابة المرتبطة برسالة و أهداف المنظمة .
- ضعف الأرشفة و التوثيق و الإحصاء وعدم توفر قاعدة بيانات .
- ضعف التقنية استعمال التقنية في برامج المنظمة .

3معيقات في الموارد البشرية :

- عدم توفر الإطار المؤهل و المتخصص .
- نقص الخبراء و الفنيين .
- قلة الدورات و البرامج التدريبية .

- ضعف نظام الأجور و المكافآت .
- قلة المتطوعين في العمل الخيري وضعف الاهتمام بهذا القطاع .

4-معيقات في برامج التسويق والترويج لأنشطة المنظمة :

- ضعف أساليب الاتصال بالمجتمع .
- ضعف الترويج الإعلامي لأنشطة المنظمة .
- عدم وضوح أهداف المنظمة لكثير من الجمهور الذي تتعامل معه .
- الظهور الموسمي و الركود بقية العام .

5-المعيقات الموضوعية التي تعيق المنظمات عن ممارسة أنشطتها :

- ✓ ضعف الإعلام الداعم لأعمال المنظمات الخيرية و الترويج لها .
- ✓ ضعف الدعم والتمويل الحكومي .
- ✓ ضعف دعم القطاع الخاص للعمل الخيري .
- ✓ ضعف تأييد المجتمع للبرامج والخدمات التي تقدمها المنظمات الخيرية .
- ✓ ضعف ثقافة المجتمع بأهمية عمل المنظمات الخيرية .
- ✓ تعقيد الإجراءات في الجهات الحكومية التي تتعامل معها المنظمات الخيرية . (كلثوم و.، 2010، الصفحات 11-12)

إن التشريع والقوانين الدستورية الجاري العمل بها في منظمات المجتمع المدني، لا توفر أية تشجيع أو تسهيل في توسيع النشاطات والمشاريع التنموية، كما ان العديد من هذه المنظمات يفتقر للتمويل لتنفيذ المخططات، مما يدفع البعض منها إلى الاعتماد على التمويل الخارجي، والذي غالبا ما يواجه بالانتقاد و التشكيك في نوايا المساهمين والداعمين لهذه المؤسسات، لذا سوف نعرض بعض الصعوبات التي تحد من فعالية منظمات المجتمع المدني وهي كالآتي :

أ-الصعوبات الخارجية :

وتبدأ أبرز هذه الصعوبات في مساحة الحريات المتاحة في الوطن العربي، حيث تظل محدودة مقارنة بمواقع كثيرة في العالم، فسلطة الدولة لازالت مطلقة وغير خاضعة للمساءلة أو التداول، ويرتبط بهذه الصعوبة المكانة القانونية لعمل منظمات المجتمع المدني وجود أمراض مشتركة، وملامح معروفة مثل القمع و التشريعات الشمولية، و إذا كانت بعض التجارب قد استطاعت إيجاد صيغ تمكثها من الوجود و

العمل مثل الشركات غير الربحية، فإن الوضع العام في الإقليم كان هو الميل إلى التضييق على العمل الحقوقي وتعطيله ووضع العراقيل أمامه .

ويشير " خالد عمر " في القيود إلى القوانين و التشريعات كأهم معوقات نشاط المجتمع المدني التي تحد من إمكانية حصولها على التمويل المناسب، وكذا تحد من إمكانية إسهامها المباشر في الإصلاح السياسي .

ويضيف " الحبيب بلكوش " بأن إشكالية التمويل كانت و لازالت قائمة، ذلك أن الأنظمة لا تعمل على توفير الشروط المطلوبة لدعم هذا الفاعل، ولا أي تشجيع أو تسهيل للمؤسسات الوطنية أو الإقليمية التي قد تدعم المنظمات غير الحكومية، كما أن التمويل الأجنبي محاصر في العديد من الدول رغم ارتباط هذه الأخيرة أحيانا باتفاقيات تفتح الباب لذلك .

ب-الصعوبات الداخلية :

إن الصعوبات التي تواجه منظمات المجتمع المدني ليست كلها خارجية و إنما هناك إشكاليات مرتبطة بمؤسسات المجتمع المدني، سنحاول هنا إبراز أهم هذه الصعوبات .

تشير " هويدا عدلي " إلى أن المنظمات غير الحكومية تعاني من مشاكل عديدة تعوقها عن القيام بالدور المأمول منها، فمنظمات المجتمع المدني لا تستطيع بناء القواعد الديمقراطية حتى داخل أطره ، حيث تعاني من الصراعات الداخلية التي تهدد بانقسامه ولا يوجد إدارة ديمقراطية لهذا الصراع، وهناك مشكلة أخرى ترتبط بتجديد النخب القائمة على إدارة المجتمع " قائد تاريخي " يسيطر على كل مقاليد الأمور ويعين أقاربه و أصدقائه من حوالبه أسوة بما هو جاري في السلطات الرسمية . (أحمد ل.، 2016، الصفحات 172-173-174)

كما أنه هناك ضعف تقني يتمثل هذا في الفقر الذي تعاني منه بعض منظمات المجتمع المدني في مجال إدارة الحوار مع الحكومات و الشركاء، وخاصة في كيفية التفاوض معها، فالتفاوض يحتاج إلى تقنيات خاصة وهو ما يكون عادة تتويجا لتطور نوعي في أداء منظمات المجتمع المدني، وعليه يمكن إيجاز أبرز التحديات التي تواجه منظمات المجتمع المدني في :

❖ مسألة استقلالية هذه المنظمات (الحكومية، الأحزاب، الممولين)

❖ البناء الديمقراطي، و الكفاءة المؤسسية و الإدارة الفعالة .

- ❖ التمويل المستدام و الاعتماد على النفس .
 - ❖ مسألة المشاركة في رسم السياسات .
 - ❖ مسألة تعزيز التنسيق و التعاون و التشاور بين منظمات نفسها على المستوى القطري أو الإقليمي .
 - ❖ مسألة تقنيات الحوار الإيجابي .(عياض، 1998، صفحة 42)
- هذه الإشكاليات المطروحة على منظمات المجتمع المدني، هي عبارة عن تحديات مجتمع بأكمله ، بكل ما يقتضيه ذلك من الارتقاء بأداء الدولة إلى مستوى التحولات المطلوبة وما يستلزمه من إدارة سياسية للنهوض بحقوق وحرّيات المواطن، وضمان كرامته و حمايته من التجاوزات و الانتهاكات ضمن مشروع مجتمعي، تتداخل فيه المكونات و الضمانات الدستورية و التشريعية و المؤسساتية و الثقافية ، وهذا ما يجعل منظمات المجتمع المدني مدعوة للمشاركة في وضع لبنات مشروع الإصلاح و الديمقراطية ، كما أنّها مطالبة بالتقييم المستمر لأدائها وبلورة شعاراتها و مبادئها ضمن بنياتها، وهذا يستدعي بلورة الرؤى و الخطط الملائمة لتقوية الأداء و تعزيز مكانة العمل في معركة البناء الديمقراطي المنشود . (حافظ، 2006، صفحة 425)

خلاصة:

من خلال هذا الطرح النظري التاريخي لمنظمات المجتمع المدني، نستخلص بأن بروز المجتمع المدني كمصطلح جديد، كان مع انهيار نظام الحكم في أواخر الثمانينات في شرق أوروبا وبعض دول العالم الثالث، وتزايد الاتجاه نحو التطور الديمقراطي للمجتمعات، فهذه الأخيرة كانت تنظر إلى ضرورة قيام تنظيمات غير حكومية تمارس نشاط يكمل عمل الحكومة لتجاوز مرحلة الاعتماد على الدولة، خاصة في ظل انتشار للأمراض والأوبئة و تأزم في الوضع الاقتصادي والاجتماعي.

وكما تعددت وتنوعت وظائفه في المجتمع، فهو يعتبر أحد الدعائم الأساسية للبناء الاجتماعي، خاصة من ناحية تحقيق التوازن والاستقرار في المجتمع وتقوية الروابط الاجتماعية للأفراد وبت فيهم روح الانتماء بالمواطنة، من خلال مجموعة من الأنشطة التطوعية التي تدعو إلى التعاون والتضامن والتكافل، إلا أن واقع الممارسة الميدانية لعمل منظمات المجتمع المدني (الجمعيات) يواجه تحديات ومعوقات تقف في طريقه نحو مواكبة التطور، والقيام بوظائفه و أدواره الاجتماعية، الأمر الذي يدعو إلى ضرورة خلق آليات لتفعيل عمله دون قيود وبحرية .

الفصل الرابع

التأصيل النظري السوسيولوجي للعمل التطوعي الاجتماعي

1. التطور التاريخي للعمل التطوعي
2. أشكال وخصائص العمل التطوعي
3. أهمية وأهداف العمل التطوعي
4. مجالات العمل التطوعي
5. وظائف إدارة العمل التطوعي
6. آليات تفعيل العمل التطوعي
7. معوقات العمل التطوعي
8. النظريات المفسرة للعمل التطوعي

تمهيد:

لقد عرفت السنوات الأخيرة اهتماماً متزايداً بموضوع العمل التطوعي ،لما له من دور فعال في تحقيق التماسك والتكامل بين جميع أفراد المجتمع، حيث يعتبر لبنة أساسية في النسيج الاجتماعي، وذلك لما يقدمه من خدمات في مجال الرعاية الاجتماعية للفئات الهشة والمحتاجين، من خلال نشر ثقافة التطوع، والتي تعد جزءاً لا يتجزأ من ثقافة المجتمعات المتطورة بما تمثله من منظومة القيم والمبادئ والأخلاقيات والرموز والممارسات التي تحث على المبادرة والعمل الإيجابي الذي يعود بالنفع على الآخرين وبالتالي سوف نعرض في هذا الفصل التأصيل النظري للعمل التطوعي، من خلال تقديم رؤية متكاملة حول تطوره التاريخي، وأهدافه وأبرز أشكاله ومجالاته، وكذا مناقشة المقاربات النظرية التي فسرتة، مع إبراز إلى معوقاته وآليات تفعيله .

1. التطور التاريخي للعمل التطوعي

نشأ العمل التطوعي الاجتماعي بنشأة الإنسان، والمتتبع لتاريخ الإنسانية منذ القديم يدرك طبيعة الحياة الاجتماعية التي كانت سائدة في تلك العصور، فحاجة الناس إلى بعضهم البعض كانت تحتم عليهم تقديم خدمات و أعمال تتسم بالتضامن والتعاون وفعل الخير، وكل بحسب قدراته وإمكانياته، وهذا من أجل ضمان الاستقرار والبقاء، وتواصل هذا العمل وتطور بتطور المجتمعات الإنسانية عبر مختلف الحضارات والثقافات والديانات السماوية، لذا في هذا الجزء سوف نتعرف على بعض ملامح وصور العمل التطوعي الاجتماعي في الحضارات الإنسانية والديانات السماوية :

1 - العمل التطوعي في الحضارات القديمة :

أ. في الحضارة المصرية :

تعد الصور و الرسومات الموجودة على جدران المعابد و القبور المصرية القديمة، من بين أبرز مظاهر العمل التطوعي و المتمثلة في مساعدة الفقراء و المحتاجين في سد احتياجاتهم الأساسية كتقديم المؤن الغذائية و الألبسة من قبل العائلة الحاكمة، خاصة في المناسبات الملكية منها (عبد الله، 2005، صفحة 23).

كما اهتمت المعابد الفرعونية بجمع تلك التبرعات و المساعدات من محاصيل الأرض ومنتجات الماشية لتوزيعها على الفقراء و الأيتام والعبيد بمعرفة الكهنة، وذلك ما عبرت عنه الآثار المصرية القديمة، فقد عرف قدماء المصريين الكثير من أعمال التطوع في مجال البر و الإحسان . (التجاني مصطفى، 1999، صفحة 25)

ب - في الحضارة الرومانية والإغريقية :

لم ينحصر العمل التطوعي في الحضارة المصرية القديمة فقط، بل شمل الحضارات اليونانية والرومانية، ففي الحضارة الإغريقية ظهر العمل التطوعي من خلال اهتمام طبقة النبلاء و الأغنياء بتقديم مختلف أوجه الرعاية إلى أبناء السبيل و الأيتام، وكذلك توفير المأوى للغرباء و إعداد الموائد لهم، ولم يقتصر هذا النشاط على المجتمع الإغريقي فقط بل تعداه إلى السلطة الحاكمة، والتي تكلفت بتوفير الاحتياجات الأساسية لمختلف فئات المجتمع الإغريقي .(راغب، 2010، صفحة 119)

أما في الحضارة الرومانية فقد انقسم مجتمعهم إلى أشرف وعامة، فالأشرف هم من يملكون كل شيء و العامة هم أتباع للأشرف وليس لهم حقوق أو كيان، وقد تطورت الأمور في هذه الحضارة بعد كفاح العامة الذي أدى إلى تحقيق المساواة بين الجماعتين، بمعنى أن العمل الاجتماعي التطوعي في هذه الحضارة

يتمثل في طبقة النبلاء الذين يوزعون القمح على الفقراء عندما يشتد القحط . (أحمد إبراهيم، 2015، صفحة 18)

2 - العمل التطوعي في الأديان السماوية :

إن العمل التطوعي لم يتخذ الرؤية الواضحة و الإدراك العميق إلا بعد نزول الديانات السماوية (اليهودية و المسيحية و الإسلام)، والتي دعت في أحاديثها ونصوصها للعمل التطوعي وحثت على ممارسته في المجال الاجتماعي، من أجل الترغيب فيه وتعظيم الأجر والثواب الذي يناله صاحبه، وفيما يلي عرض لبعض صور وملامح العمل التطوعي في هذه الديانات :

أ – الديانة اليهودية :

دعت الكثير من النصوص و تعاليم الدين اليهودي (التوراة) للعمل التطوعي ورغبت إليه الناس ، ولعل من أبرز صور الترغيب والحث ما جاء في الوصايا العشر التي نزلت على سيدنا موسى عليه السلام ، من بينها :

* افتح يدك لأخيك المسكين والفقير في أرضك .

* من يرحم الفقير يقرض الرب و عن معروفه يجازيه .

* طوبى للذي ينظر للمساكين في يوم الشر ينجيه ربه .

* من الضروري تقديم العون والمساعدة للفقير و المسكين و المضطر و لا يجب أن ينهر الفقير و لا يحقر المسكين . (عبد الله، 2005، صفحة 24)

ب – الديانة المسيحية :

جاءت الديانة المسيحية كامتداد و استمرار للديانة اليهودية في توجيهها ودعواتها، حيث رسخت فكرة الصدقة ودعمتها بالأسانيد المنطقية، إذ يقضي الدين المسيحي بأن واجب التصدق على الفقراء مرادف لواجب التعبد لله تعالى و أن الصدقة نوع من العبادة، فالإنسان يتلقى الأموال التي ينتفع بها من الله تعالى و يصبر مدينا لله بدين حقيقي يجب عليه قضاؤه، غير أن الرحمة الإلهية لا توجب عليه إلا أن يقضي بعض هذا الدين بأداء جزء من أمواله للفقراء و المساكين، وفي ذات الاتجاه دعت المسيحية إلى الإحسان ورعاية المحتاجين، وحثت على العمل الخيري التطوعي، إذ في كثير من آيات الإنجيل نجد الأصول الأولى للرعاية الاجتماعية و التي يعبر عنها في الكثير من المواضع منها :

* 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 .(أحمد عبد الفتاح، 2017، الصفحات 140-141)

ج- الدين الإسلامي:

لقد حث الدين الإسلامي على العمل الخيري التطوعي وعلى فضل التعاون والتضامن و البر والتضحية ورغب فيه بالأجر العظيم والثواب الكبير،ولو تأملنا في القرآن الكريم لأدركنا أن خاصية التطوع صفة من صفات أهل الإيمان،وفضيلة من الفضائل التي أرشد إليها الرسول ﷺ .

والعمل التطوعي من أهم الأعمال التي يجب أن يعتني بها الإنسان كما دلت على ذلك النصوص القرآنية و الأحاديث النبوية،قال تبارك وتعالى " إن الصفا و المروة من شعائر الله فمن حج أو اعتمر فلا جناح عليه أن يطوف بهما ومن تطوع خيرا فإن الله شاكر عليم " (سورة البقرة الآية 158)

وفي أية أخرى يقول عز وجل " و أتى المال على حبه ذوى القربى و اليتامى و المساكين و ابن السبيل و السائلين وفي الرقاب " (سورة البقرة الآية 177)

ويعد العمل التطوعي أحد الدعائم الأساسية في حياة المسلم،لما فيه من الأجر في الدنيا و الآخرة وقال سبحانه وتعالى " لا خير في كثير من نجواهم إلا من أمر بصدقة أو معروف أو إصلاح بين الناس ومن يفعل ذلك ابتغاء مرضات الله فسوف نؤتيه أجر عظيم " (سورة النساء الآية 114)

وقال تعالى " من ذا الذي يقرض الله قرضا حسنا فيضاعفه له وله أجر كريم " (سورة الحديد

الآية 11)

والعمل التطوعي في الدين الإسلامي يشمل جميع مجالات الحياة،ويحقق مبدأ التكافل والتضامن الاجتماعي و الاستقرار والتوازن في المجتمع .

2. أشكال وخصائص العمل التطوعي

1 - خصائص العمل التطوعي :

يتسم العمل التطوعي بوجود مجموعة من المميزات التي تتكون أثناء الاضطلاع بممارسته، والتي تشمل على السمات الإنسانية القيمة، كالإيثار، والتعاطف، والصدق، والتعامل مع الآخرين، والإحسان وغيرها من السمات .

وقد تطرق " برزان " إلى أهم خصائص العمل التطوعي وبينها كالتالي :

- ❖ العمل التطوعي هو جهد وعمل يلزم به الفرد نفسه طواعية .
 - ❖ العمل التطوعي هو تنظيم تحكمه تشريعات محددة تنظم أعماله، ويعتمد على الشفافية و الاستقلالية والبعد عن الصراعات والتكافل و الأمانة و النزاهة و الصدق و المساواة .
 - ❖ العمل التطوعي هو تنظيم لا يهدف للربح المادي، ولا يستفيد منه أعضاء المؤسسة الذين يشرفون عليه ولا يحققون أرباحا شخصية توزع عليهم .
 - ❖ لا يتم العمل التطوعي من فراغ، ولكنه بحاجة إلى التنظيم المحكم ليتمكن من تحقيق أهدافه بعيدا عن الارتجال والفوضى، ويستلزم ذلك توافر البنية التحتية والبيئية المشجعة على العمل التطوعي .
 - ❖ لا يتم العمل التطوعي سر و إنما لا بد من إشهاره، ولا يأتي الإشهار وفقا للتشريعات المعمول بها في الدول ويشترط في معظم دول العالم ترخيص رسمي لإقامة مؤسسات العمل التطوعي .
- كما أن من أهم خصائص العمل التطوعي شمولياته لكافة المجالات الحياتية و التوازن في حاجات الفرد و الاستمرارية في الأداء، وكذلك التنظيم وسرعة الاستجابة .(محمد جبريل، 2022، صفحة 162)

2- أشكال العمل التطوعي :

لقد اتفق العلماء على إعطاء تصنيف للعمل التطوعي وهو يأخذ شكلين اثنين هما :

أ- العمل التطوعي الفردي :

وهو العمل أو السلوك الاجتماعي الذي يمارسه الفرد على مستواه الفردي من تلقاء نفسه ، بإرادته وبرغبة منه، دون أن يكون مجبرا عليه، ودون انتظار أي عائد مادي منه، ويقوم على اعتبارات أخلاقية أو اجتماعية أو إنسانية أو دينية .(صالح بن مطر، 2010، صفحة 29)

أي أن العمل الفردي التطوعي هو عمل تلقائي بسيط، ويعتبر من الأعمال التي يؤديها الفرد داخل المجتمع بشكل أحادي وبطريقة مباشرة خارج حيز منظمات المجتمع المدني والمؤسسات المختلفة، كتطوع الفرد في بناء مسجد أو لإسعاف شخص أغني عليه، أو إنقاذ غريق، أو إطفاء حريق .

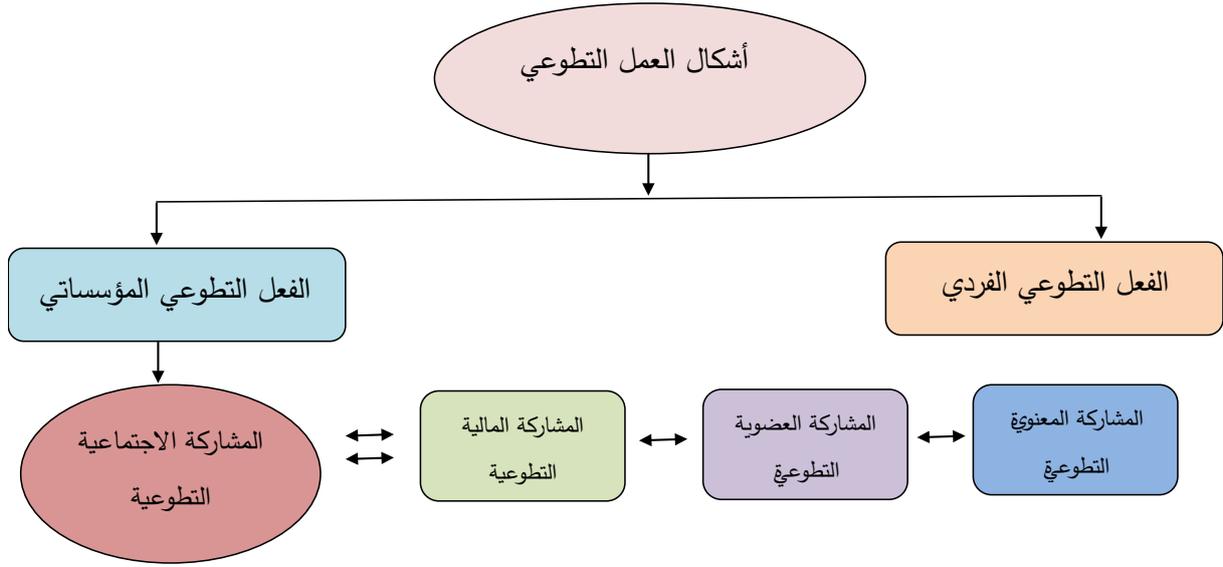
ب- العمل التطوعي المؤسسي : وهو شكل من أشكال العمل التطوعي، عرف بالمؤسسي لأنه منظم كون أنه أكثر تنظيماً، وتأسيساً من العمل التطوعي الفردي، فوجود مثل هذا النوع من العمل يتطلب توفير التنظيمات والمؤسسات التي تعمل على تجسيده واقعيًا، وتتمثل هذه الأخيرة في الجمعيات الخيرية التي تضم بطبيعتها مجموعة من المتطوعين ينخرطون فيها بدافع تقديم المساعدة للغير وتلبية احتياجاتهم إذ أن هذا النوع من العمل التطوعي يساهم بدرجة كبيرة في جميع مختلف الجهود التطوعية المبعثرة، من أجل أن يكون لها الأثر الكبير و الفعال على المجتمع. (مدحت محمد، 2016، صفحة 46)

كما أن المشاركة في الأعمال التطوعية ذات الطابع المؤسسي تتخذ ثلاثة أبعاد رئيسية :

* **المشاركة العضوية :** تعني أن يكون الشخص فعالاً في الأعمال التطوعية الخيرية وذلك عبر انتسابه أو انضمامه لإحدى مؤسسات الخدمة الاجتماعية، وهذا يتطلب بذل الجهد والتضحية بالوقت وممارسة التفكير الجاد وشحن الهمة من أجل خدمة المجتمع وخدمة الشأن العام .

* **المشاركة المالية :** وتعني دعم المشاريع الخيرية والنشاطات التطوعية بالمال و مما لا شك أن المال هو أحد مقومات نجاح الأعمال التطوعية الخيرية .

* **المشاركة المعنوية :** وتعني دعم المشاريع التطوعية معنويًا من خلال الوقوف مع المشاريع الخيرية سواء بالتشجيع أو الدفاع عنها أو التعريف بها في المحافل الوطنية والدولية. (عثمان، 2012، صفحة 145)



الشكل رقم (06) : يوضح أشكال العمل التطوعي

المصدر: من إعداد الباحث

3. أهمية وأهداف العمل التطوعي

1-أهمية العمل التطوعي :

يعتبر العمل التطوعي شكل من أشكال الاستثمار، لأنه يساهم في بناء المجتمع والنهوض بيه من خلال مد جسور التواصل و الاتصال مع مختلف منظمات المجتمع المدني، وعليه تنامت حركة الجمعيات الخيرية وتطورت ليصبح لها مكانة هامة في الفضاء العمومي .

ويأتي الحرص على توسيع وتنمية حيز العمل التطوعي الخيري بمختلف مؤسسات المجتمع المدني وتطوير إدارته بتقنيات التكنولوجيا الحديثة وتفعيل أنشطته ومشاريعه، لأهميته في الحياة الاجتماعية للفرد .

ويوضح (الحربي) أهمية العمل التطوعي في الآثار المترتبة عليه سواء على المتطوع نفسه أو على المجتمع في التقاط التالية :

❖ إنه تحقيق لفكرة التكافل الاجتماعي التي حث عليها الإسلام، والتي تعمل على إشاعة المحبة والوئام بين أفراد المجتمع ويتحقق من ورائها الأجر والثواب .

- ❖ يساهم في تنمية شعور المتطوع بالانتماء للمجتمع الذي يعيش فيه ويعمل على زيادة إحساسه بالمسؤولية الاجتماعية نحو مجتمعه والعمل لما فيه مصلحته .
- ❖ يساهم في إكساب المتطوع الخبرات والمهارات في الأعمال و الأنشطة التي يشارك فيها .
- ❖ يشكل عمليات و أنشطة تساعد تلك الجهود التي تقوم بها الهيئات و المنظمات الاجتماعية الأخرى سواء على المستوى الشعبي أو الرسمي، الأمر الذي يعمل الذي يعمل على تكوين قاعدة بشرية من المتطوعين، ويزيد من انتماء أولئك المتطوعين لأوطانهم، ويغرس مفاهيم الولاء والتكافل الاجتماعي والتعاون بين أفراد المجتمع الواحد .
- ❖ تعزيز الترابط الإيجابي بين أبناء المجتمع وبمختلف فئاته، وفي المشاركة في الخطط والمشاريع التي تضعها الهيئات و المؤسسات الاجتماعية بما يعود بالنفع على أفراد المجتمع ويساهم في رسم ملامح التغيير الاجتماعي .
- ❖ فتح العديد من الفرص التي يمكن أن يشترك فيها المواطنين من خلال استثمار جهودهم، مواردهم، إمكانياتهم، وطاقاتهم فيها، كذلك من خلال تفعيل أوجه المشاركة بينهم وتقديم الخدمات للغير، كل في حدود إمكانياته وموارده، مما يقلل من حجم المشكلات التي يعاني منها المجتمع. (أمل محمد، 2016، صفحة 30)

2-أهداف العمل التطوعي :

يسعى العمل التطوع الاجتماعي لتحقيق مبدأ الاستقرار والتوازن والتماسك الاجتماعي بين مختلف فئات المجتمع، من خلال تعزيز التعاون واتفاقيات الشراكة بين القطاع العام والخاص، وفتح قنوات الاتصال مع وسائل الإعلام بمختلف أشكالها، للتعريف بالعمل الخيري، من أجل المساهمة في التوعية بالمشكلات الاجتماعية و المحافظة على أمن واستقرار المجتمع وتوسيع قاعدة المشاركة في العمل الخيري .

إن الأنشطة التطوعية تمثل جانبا أساسيا في رفع الإنتاجية وتحقيق التنمية المستدامة، وهناك أهداف عديدة للتطوع منها ما هو متعلق بالمتطوع، وبالجهة التي يتطوع بها (الجمعيات الخيرية)، وبالمجتمع ككل ويمكن تحديد بعض هذه الأهداف كالتالي :

- ❖ إزالة أسباب التخلف وتوفير أسباب التقدم والرفاهية لأفراد المجتمع وبالوسيلة الأيسر و الأسلوب الأفضل و الأنفع .
- ❖ توثيق العلاقات الأساسية بين أفراد المجتمع والجماعات لإيجاد التفاعل الأفضل في الحياة .
- ❖ حفظ التوازن في حركة التطوير المجتمعي بطريقة تلقائية وذاتية .
- ❖ تخطي الحواجز السلبية والانعزالية في المجتمع .
- ❖ دعم العمل الحكومي ومؤازرته وزيادة فاعليته وكفاءته .

- ❖ تحويل الطاقات الخاملة أو العاجزة إلى طاقات قادرة عاملة ومنتجة .
- ❖ تعبئة الطاقات البشرية و المادية وتوجيهها وتحويلها إلى عمل اجتماعي .
- ❖ سد الفراغ في الخدمات وتوسيع قاعدتها في تحقيق مبدأ الكفاءة و العدل .(محمد، 2009، صفحة 45)

4. مجالات العمل التطوعي

إن قيم التضامن والتلاحم و تحمل المسؤولية في المجتمعات، تعد دليلاً على تماسكها وصلابتها ، والعمل التطوعي يعن بتنمية هذه المبادئ و القيم في جميع المجالات (الاقتصادية، الاجتماعية، الثقافية (...))، من خلال تحقيق التكافل الاجتماعي و التراحم بين أفراد المجتمع، ويمكن القول أن تعدد مجالات العمل التطوعي، هو نتاج تطور عمل الجمعيات القائم على استعمال التكنولوجيا الحديثة في التخطيط والتنسيق وعقد شراكات تعاون مع مختلف مؤسسات المجتمع المدني، مما جعلها تقدم العديد من الخدمات في مختلف المجالات وتلبي احتياجات الدولة والمجتمع و الأفراد .

ومما سبق سوف نحاول عرض بعض مجالات العمل التطوعي :

1-المجال الاجتماعي والثقافي :

يعتبر هذا المجال من بين أوسع و أهم المجالات التي يطبق فيها العمل التطوعي، فهذا المجال هو عبارة عن عمليات تغيير اجتماعي تتعلق بالبناء الاجتماعي ووظائفه، بغرض إشباع الحاجات الاجتماعية للأفراد، وهكذا فهو ليس مجرد تقديم خدمات، فهو يشمل على جزأين أساسيين هما : تغيير الأوضاع الاجتماعية القديمة التي تعد مسائرة لروح العصر وإقامة بناء اجتماعي جديد تنبثق عنه علاقات جديدة وقيم مستحدثة، وقد ظهرت لأول مرة وبطريقة رسمية في هيئة الأمم المتحدة سنة 1930 .

ولتطوير وتغيير الأوضاع الاجتماعية القديمة يجب تطوير عمل الجمعيات والمؤسسات التطوعية مع ما يواكب هذا العصر من تكنولوجيا حديثة، لتسهيل خدمة الأفراد والجماعات الهشة في المجتمع وذلك من خلال تتبع أساليب جديدة في التسويق للعمل التطوعي من خلال استضافة مؤثرين اجتماعيين لجمع التبرعات والقيام بالقوافل الخيرية، وتحفيز الأفراد على المشاركة في العمل الخيري من خلال تعزيز وعيهم بالقضايا الاجتماعية .

وتشمل التنمية الاجتماعية على العناصر التالية : التغيير البنائي، الدفعة القوية، الإستراتيجية الملائمة (سمية و خالد، 2021، صفحة 262)

2-المجال التربوي التعليمي :

في هذا المجال يعتبر الإنسان المحور الرئيس في عملية تكوين النشء الصالح، لما له من دور في عملية التربية والتعليم، وتنطلق أهمية العمل التطوعي في هذا المجال من خلال القيام بمبادرات تطوعية تتضمن برامج تعليم محو الأمية وتعليم المتأخرين دراسيا ، وتحفيظ الأطفال القرآن الكريم، وهذا ما أوصنا به الدين الإسلامي، ولقد قال رسول الله ﷺ : (أفضل الصدقة أن يتعلم المرء المسلم علما ثم يعلمه أخاه المسلم)

كما يشمل التطوع في هذا المجال القيام بحملات خيرية يتم فيها توزيع مستلزمات الدراسة من كتب وأدوات على المحتاجين في مناطق الظل، أو تقديم إعانات مالية للأولياء من أجل شراء الألبسة مدرسية .

3-المجال الصحي :

إن ما يحدث في الفترة الأخيرة من تغييرات عالمية ومجتمعية في مجال الصحة من تفشي للأمراض والأوبئة جعل الحكومات غير قادرة بمفردها على تقديم المساعدات و الاحتياجات الكافية وتوعية الأفراد بمدى خطورة هذه الأمراض، مما استدعى مشاركة الجمعيات الخيرية ومختلف منظمات المجتمع المدني في هذا المجال، حيث ساهمت أنشطة الجمعيات في تنفيذ خدمات صحية تستهدف إلى التصدي للأمراض الشائعة من خلال توفير اللقاحات الوقائية، والأدوية، وإقامة خرجات ميدانية بالشراكة مع وسائل الإعلام للقيام بحملات للتبرع بالدم وتوزيع ملصقات إرشادية توعوية حول بعض الأمراض المنتشرة ، كما تقوم الجمعيات بتنظيم برامج اتصالية صحية لذوى الهمم ومرضى السرطان للتنفيس عنهم من خلال تقييم هدايا و الجوائز .

4-المجال البيئي :

ويكون التطوع في هذا المجال من خلال المساهمة في الحفاظ على البيئة من الأخطار التي قد تهددها، وقد شهد المجال البيئي في السنوات الأخيرة إقبالا واسعا وكبير من قبل المتطوعين نتيجة الأوضاع و المشاكل التي تواجهها المجتمعات وتهدد استقرارها و توازنها الاجتماعي، وتندر بحدوث كوارث و أزمات بيئية ، ولأجل مواجهة هذه التحديات، لابد من تطوع الجمعيات الخيرية وكذا النوادي ومؤسسات المجتمع المحلي للقيام بحملات توعوية وتحسيسية هادفة للحفاظ على البيئة، من خلال تنظيم أيام تطوعية في غرس الأشجار وزيادة المساحات الخضراء، أو تنظيف المحيط من شواطئ ومنتزهات و غابات أو تقديم الإرشاد لمكافحة التصحر والتلوث .

5-المجال الأمني :

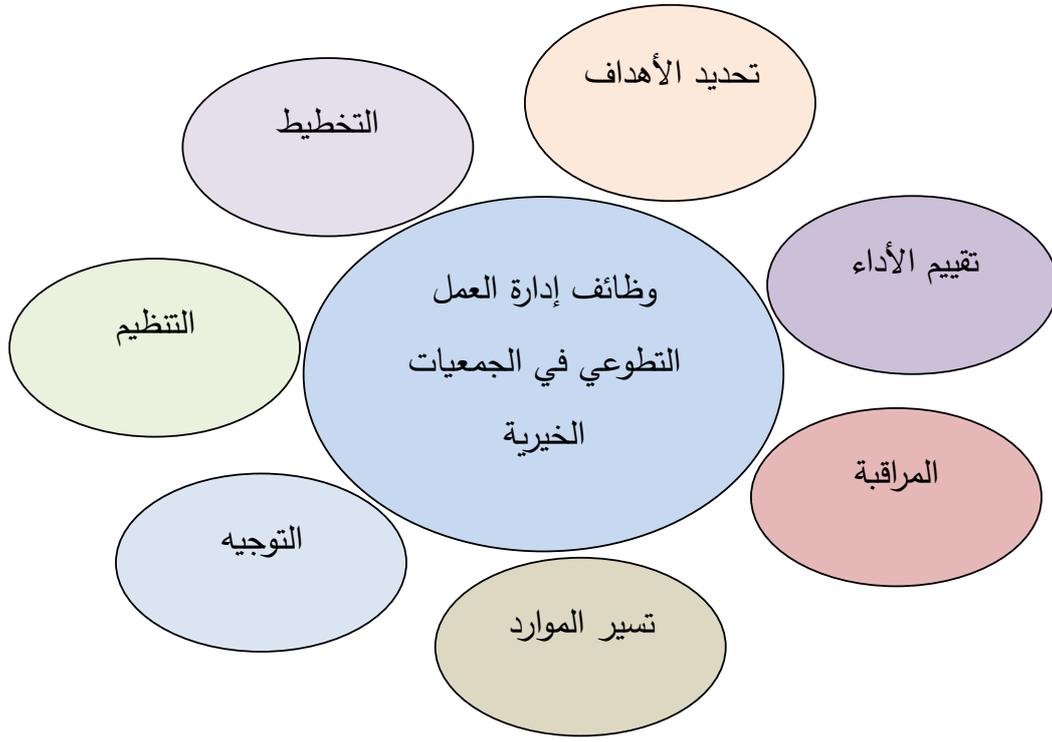
يعد هذا المجال من أهم المجالات نظرا للأدوار البارزة التي يقدمها العمل التطوعي في الجانب الأمني جنباً إلى جنب مع الأجهزة الحكومية، وتظهر هذه الأدوار في الحد من المشكلات الاجتماعية و التوعية الأمنية في مجالات البطالة و الأمية و المخدرات والجريمة، كما يساهم في حالات الكوارث العامة التي تهدد حياة الناس وأموالهم وتتطلب تكاتف أفراد المجتمع وتعاونهم حتى يصبح الأمن مسؤولية الجميع لا مسؤولية رجل الأمن وحده، وأيضا المساهمة مع رجال الإسعاف في مختلف تدخلاتهم والمشاركة ضمن أعمال الإغاثة. (محمد حوالة، 2013، صفحة 09)

5. وظائف إدارة العمل التطوعي

باعتبار الجمعيات الخيرية عبارة عن تنظيمات تسعى بكل جهد لتحقيق أهداف محددة، كان من الضروري أن تسير وفقا للأساليب الإدارية حتى تحقق الكفاءة في العمل وتساعد في تنسيق الجهود وتوزيعها في الحدود الممكنة والمتاحة حتى يمكنها أداء رسالتها بدقة وانتظام. (عبد الهادي و إبراهيم، 2001، صفحة 293)

وتتحدد مجموعة من الوظائف التي تباشرها أي إدارة بالمهام الآتية :

- * تحديد الأهداف: وهي النتائج المرغوب الوصول إليها .
 - * التخطيط: أي تحديد ما يجب عمله وتوقيته ومتطلباته .
 - * التنظيم: أي توزيع الأدوار وتحديد الاختصاصات والسلطات .
 - * التوجيه: أي ترشيد القائمين بالعمل لكي يتم حسب الخطة .
 - * تدبير الموارد: أي توفير المستلزمات البشرية والمادية لكي يمكن تنفيذ العمل وتحقيق الأهداف .
 - * المراقبة: أي التأكد مما يتم تنفيذه وبأنه مطابق للخطة .
 - * تقييم الأداء : أي الحكم على جودة ما يمكن تنفيذه بالنسبة للأفراد والعمل .
- وكل هذه الوظائف تتطلب اتخاذ القرارات الملائمة لنجاحها. (علي و آخرون، 2001، صفحة 18)



الشكل رقم (07): يبرز أهم وظائف إدارة العمل التطوعي في الجمعيات الخيرية

المصدر: من إعداد الباحث

وبناء على ما سبق نلاحظ بأن وظائف إدارة العمل التطوعي تشمل ثلاثة جوانب رئيسية تتعلق بالأفراد والأنشطة و المال،ويمكن تحديد هذه الوظائف وفقا لطبيعة العمل الخيري كما يلي :

1-إدارة المتطوعين :

يعتبر العنصر البشري في العمل التطوعي من بين العناصر الأكثر أهمية في مهام إدارة العمل التطوعي، وذلك لأن أي عمل خيري يعتمد اعتمادا كاملا على كيفية تنفيذه من طرف الأفراد المتطوعين . ولكي يحقق العمل التطوعي أهدافه فإنه ينبغي أن يتخذا الإجراءات والخطوات المناسبة التي تكفل حسن الاستفادة من الأفراد المتطوعين،وذلك باعتبار أن التطوع من الأساليب الإيجابية للاستفادة من طاقات وحيوية الأفراد في المجتمع،وشغل أوقاتهم بطريقة منظمة و بناءة،والوقوف على مشكلاتهم بدقة و اقتراح الحلول المناسبة لتوجهاتهم،وقد لخصت " سلمى محمود جمعة " مهام إدارة المتطوعين فيما يلي :

- اختيار المتطوعين طبقاً لصفات سبق وضعها .
- توجيه المتطوعين الجدد حسب إمكانياتهم وميولهم .
- تدريب المتطوعين قبل استلامهم العمل .
- الإشراف على المتطوعين أثناء قيامهم بالعمل التطوعي .
- تشجيع المتطوعين وذلك بإشباع حاجاتهم الذاتية التي دفعتهم للتطوع
- تقييم أداء المتطوعين (سلى محمود، 2000، صفحة 165)

2- إدارة الأنشطة التطوعية :

إن من أهم مهام الجمعيات الخيرية هي كيفية تنفيذ المشاريع والأنشطة الخيرية تنفيذاً صحيحاً يحقق لها هدفها المنشود، لذا لا بد لها من قسم علاقات عامة ذات خبرة في مجال العمل التطوعي لإدارة مشاريعها وخططها سواء القصيرة أو المتوسطة أو طويلة المدى، وقد حددت مهام إدارة الأنشطة التطوعية إلى ثلاثة :

أ - التخطيط :

وهو عملية تنظيمية يتم بواسطتها صنع قرارات واتخاذها لتحقيق أهداف معينة خلال فترة زمنية . والتخطيط في الإدارة هو مرحلة التفكير والتدبر التي تسبق تنفيذ أي عمل، والتي تنتهي باتخاذ قرارات فيما يتعلق بما يجب عمله وكيف يتم ؟ ومتى يتم ؟ و أين ؟ .

والتخطيط يعني وضع الأولويات ورفع اللبس و الغموض في الأهداف، وتتم صياغة الخطة بعدة مراحل أهمها :

* إعداد الخطة .

* اختيار الخطة المناسبة .

* إقرار الخطة .

* تنفيذ الخطة .

* متابعة تنفيذ الخطة . (محمد عبد الفتاح، 2006، صفحة 197)

ب- التنظيم :

وهو عبارة عن تحديد الأنشطة و الأدوار اللازمة لتحقيق أهداف الجمعية وتوزيعها على الأفراد بما يتواءم مع مهارات وقدرات كل فرد، مع منح هؤلاء الأفراد السلطة اللازمة لانجاز هذه الأنشطة، وتتمر عملية التنظيم بمجموعة من المراحل هي :

* معرفة الهدف .

* مبدأ تقسيم العمل .

* تجميع الأنشطة .

ومن أهم خصائص التنظيم في العمل التطوعي هي المرونة والبساطة، حيث يمتاز بقلّة الوحدات الإدارية مما يؤدي إلى قلة القادة وكثرة العاملين، كما يمكن تعديله حسب متطلبات العمل. (هناك حافظ، 1998، صفحة 49)

ج - التوجيه :

هو عملية إرشادية لنشاطات الأفراد في الاتجاهات المناسبة التي تحقق أهداف الجمعية، وتعتبر عملية التوجيه من المهام الإدارية التي تنطوي على الأنشطة الهادفة لتشجيع الأفراد على العمل بكفاءة وفعالية، كما أنها من المهام الصعبة ويرجع سبب صعوبتها إلى التعامل مع أفراد تختلف شخصياتهم ودوافعهم و أهدافهم. (هناك حافظ، 1998، صفحة 81)

3- الإدارة المالية :

هي العمليات التي تختص بتنظيم و إدارة أعمال الوظيفة المالية لأدائها بأكبر كفاءة من أجل تحقيق أهداف الجمعية، وهي تشير إلى أهمية المال، كمتغير لتحقيق استمرارية النشاط التطوعي وتطوره . وتكمن أهمية الإدارة المالية فيما يلي :

- وجود نظام مالي محاسبي يضبط وينظم أوجه الصرف المالي .
- وجود تمويل معلوم يمكن من إعداد خطة العمل بشكل متناسب مع الإدارات المتوقعة .
- السعي لإيجاد مصادر تمويل ذاتية ومسامرة تدفع العمل بثبات في الجمعية. (محمد عبد الفتاح، 2006، صفحة 246).

6. آليات تفعيل العمل التطوعي

يساعد العمل التطوعي في تحقيق التوازن و الاستقرار والتماسك الاجتماعي بين الأفراد داخل المجتمع كما يعمل على تقديم خدمات في مجال الرعاية والعمل الخيري لتنمية المجتمع وتحديثه، لذا لا بد من آليات عديدة لتفعيل وتعزيز ثقافة العمل التطوعي، وهي كالتالي:

ولدينا ثلاث آليات لنشر ثقافة العمل التطوعي، وهي: الأسرة، المدرسة، العبادة (المسجد)، الإعلام وتكنولوجيا المعلومات .

أ - الأسرة :

حيث تشغل الأسرة دوراً أساسياً في نشر ثقافة العمل التطوع من خلال عملية التنشئة الاجتماعية ، إذ يمكن للأسرة غرس ثقافة التطوع وقيمها مدعمة بالعواطف الأسرية، وذلك منذ أن تبدأ الأسرة في تدريب الطفل على هذه السلوكيات، من خلال تعويذه مساعدة الآخرين داخل الأسرة ولو بصورة شكلية ، إذ يصبح من المهم في هذا الصدد التأكيد على سلوكيات التطوع و أفعاله، انطلاقاً من تدريبه على مساعدة الآخرين داخل الأسرة .

ب | المدرسة :

وتشكل المدرسة الآلية الثانية للتنشئة على القيم والسلوكيات التي تدعم العمل التطوعي، وإذا كانت التنشئة الأسرية في تدريبها للطفل على العمل التطوعي، قد اعتمدت على الجوانب العاطفية، فإن التنشئة على هذه الأعمال و السلوكيات في المدرسة تعنى بتزويد الطفل بالمعارف التي توضح له القيمة الإيجابية للعمل التطوعي، وذلك من خلال تدريب التلاميذ على القيام بالأعمال التطوعية، كرصده يوم في الأسبوع أو في الشهر في تنظيف البيئة المدرسية .

ت | - دور العبادة (المسجد) :

يشغل دور العبادة دوراً أساسياً في نشر ثقافة التطوع ودعمها في المجتمع من خلال إعادة بعث و إحياء القيم الدينية الخاصة بالتعاطف مع الآخر ودعمه، كالتعاون في زيارة مريض ومساعدته، أو التعاون من خلال المال والجهد في إصلاح بعض المرافق المتصلة بدور العبادة ذاتها .

ث | - الإعلام وتكنولوجيا المعلومات : إن آلية الإعلام وتكنولوجيا المعلومات لها دور بارز في نشر ثقافة التطوع سواء العادي أو الرقمي في المجتمع، من خلال التوعية المباشرة بأهمية العمل التطوعي ومحورياته وتأثيره على الفرد والمجتمع، وفي نطاق ذلك يعمل الإعلام من خلال برامجه المختلفة باتجاه ضخ القيم والمعاني التي تروج لمعاني العمل التطوعي وسلوكياته ومجالاته، بالإضافة إلى ذلك يمكن أن يقوم الإعلام

بالحملات الإعلامية للترويج لثقافة التطوع عموماً، أو حينما يبرز مطلب اجتماعي يحتاج إلى التطوع. (عبد الجواد، 2015، الصفحات 262-263)

- دور مواقع التواصل الاجتماعي في التوعية ونشر العمل التطوعي :

يمكن الاستفادة من شبكات التواصل الاجتماعي في التوعية بأهمية العمل التطوعي، من خلال تبصير مستخدمي تلك الشبكات بأهمية نشر ثقافة العمل الخيري في المجتمع، وتعزيز أطر التعاون بين المواطن و الجمعيات وكسب ثقته من خلال الإبلاغ و النشر لأي نشاط تقوم به الجمعية في صفحتها الرئيسية، وهذا لتحفيز الشباب على الانخراط و المشاركة الفعالة، وتستخدم الجمعيات الخيرية تطبيقات الصور و الفيديوهات المتاحة في شبكات التواصل الاجتماعي خاصة منها الفايسبوك للتبليغ بمجمل أنشطة الجمعية، هذه المعلومات تزيد من رصيد المتابعين للجمعية عبر صفحتها، ويشكل بيئة خصبة لنشر ثقافة العمل التطوعي ويبرز دور هذه الوسائل في نشر ثقافة العمل التطوعي :

- متابعة ما تقوم بنشره الجمعيات عبر شبكات التواصل الاجتماعي وخاصة الفايسبوك و التدخل بسرعة عند نشر أي نشاط خيري بالإعجاب أو من خلال مشاركته مع الأصدقاء .
- توعية مستخدمي شبكات التواصل الاجتماعي بفوائد العمل التطوعي و أثره على بناء المجتمع من خلال أفلام قصيرة ووسائل نوعية ومجموعات شبابية .
- استغلال ما تتيحه شبكات التواصل الاجتماعي من مساحة لا متناهية في القيام بمشاريع خيرية و الترويج لها .
- الاستفادة من مرونة الاتصال التفاعلي الذي تتسم به شبكات التواصل الاجتماعي في تمرير رسائل لمستخدميها بمختلف الشرائح العمرية و الاجتماعية عن منافع أفعال الخير وتحذيرهم من الأفعال الغير مرغوب فيها عن طريق منشورات وصور وملصقات وفيديوهات.(باية و فاروق، 2022، الصفحات 299-300).

7. معيقات العمل التطوعي

يواجه العمل التطوعي الاجتماعي مجموعة من العوائق والمشاكل التي تحد من تأثيره الإيجابي على الفرد والمجتمع، وهذه العقبات منها ما هو مرتبط بالتطوع نفسه، ومنها ما هو مرتبط بالجهات أو المنظمات نفسها، ومنها ما هو متعلق بالمجتمع أو المحيط الاجتماعي، وفي ما يلي عرض لهذه المعوقات :

1. معيقات خاصة بالمتطوعين :

يواجه المتطوعين مجموعة من المعوقات أثناء ممارسته للعمل التطوعي الاجتماعي ومن بين هذه المعوقات :

- قلة الخبرة و المعرفة بالعمل التطوعي مما يقلل الرغبة فيه وخاصة أن القرار بالتطوع الاختياري يأخذ وقتاً طويلاً .

- الجهل بقوانين و أهمية العمل التطوعي .
- انخفاض مستوى المعيشة و السعي الشاق وراء العيش مما يشغل الناس أوقاتهم في أعمال تدر عليهم مزيدا من الدخل .
- الخوف من الالتزام المستمر بالعمل في المركز بحيث لا يمكنه التخلي عن العمل التطوعي مستقبل.
- قد يكون عند الأفراد فكرة سيئة عن التطوع من خبرات سابقة لهم أو لغيرهم أو لعدم فاعلية الأجهزة التي يتم من خلالها التطوع ، مما يجعلهم يعزفون عن الانخراط فيه .(أبو العباس ، 2007 ، صفحة 13)

2. معيقات تتعلق بالمجتمع :

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

3. معيقات تتعلق بالجمعيات الخيرية :

- ❖ عدم تحديد دور واضح للمتطوع و إتاحة الفرصة للمتطوع لاختيار ما يناسبه بحرية .
- ❖ عدم وجود إدارة خاصة للمتطوعين تهتم بشؤونهم وتعينهم على الاختيار المناسب حسب رغبتهم .
- ❖ عدم توفر برامج خاصة لتدريب المتطوعين قبل تكليفهم بالعمل التطوعي .
- ❖ عدم الإعلان الكافي عن أهداف الجمعية ونشاطاتها .
- ❖ اعتبار أعمال الجمعية من الأسرار المغلقة التي يجب عدم مناقشتها مع الآخرين .
- ❖ المحاباة في إستاد الأعمال التطوعية ، وتعيين العاملين من الأقارب من غير ذوي الكفاءة .
- ❖ تقييد العضوية أو الرغبة في عدم قبول عناصر جديدة، فتصبح الجمعية حكرا على عدد معين .
- ❖ الشللية التي تعرقل سير العمل ، بمعنى أنهم لا ينظروا للمصلحة العامة بل فقط لشللة معينة مما يؤدي إلى عرقلة الأعمال التطوعية .(عثمان ، الريادة و العمل التطوعي ، 2012 ، الصفحات 166-167)

8. النظريات المفسرة للعمل التطوعي :

يتضمن العمل التطوعي الاجتماعي ترسانة مفاهيمية ذات خلفية نظرية مستمدة من القيم الاجتماعية كالتضامن والتعاون والتكامل والتوازن و الاستقرار والتنسيق والفاعلية بين الأفراد وغيرها من المفاهيم هذه الأخيرة هي نتاج التراكم المعرفي الذي من خلاله برزت مجموعة من النظريات، وفيما يلي سوف نتناول بعض من هذه النظرية المفسرة للعمل التطوعي .

1. نظرية الدور:

تعتبر نظرية الدور من النظريات الرائدة في العلوم الاجتماعية، حيث يمثل الدور الاجتماعي مجموعة من الصفات و التوقعات المحددة اجتماعيا والمرتبطة بمكانة معينة، ويكتسب الدور أهمية اجتماعية لأنه يوضح أن أنشطة الفرد محكومة اجتماعيا كما أن أهميته تبرز من طبيعة الأدوار التي يقوم بها الأفراد والجماعات والتنظيمات المختلفة، وترتكز نظرية الدور على مجموعة من المبادئ وهي كالتالي :

❖ أن البناء الاجتماعي هو نتاج مجموعة من الأبنية الفرعية، والمؤسسات الاجتماعية التي تتضمن أو تتحلل إلى عدد من الأدوار الاجتماعية .

❖ أن مكانة الفرد ومنزلته الاجتماعية تتحدد من الأدوار الاجتماعية التي يشغلها، علما أن أدواره في المجتمع عديدة وليست واحدة، بمعنى أن الفرد في المجتمع يمكن أن يشغل عدة وظائف ويقوم بعدة أدوار في نفس الوقت .

❖ أن الدور الاجتماعي الذي يقوم به الفرد أو الفاعل الاجتماعي إنما هو نتاج لتلك الخبرات والمهارات و الكفاءة الشخصية التي يتمتع بها الفرد .

❖ أن سلوك الفرد اليومي وعلاقاته الاجتماعية سواء الرسمية أو غير الرسمية إنما تتحدد من الدور الاجتماعي الذي يشغله . (احسان محمد، 2015، الصفحات 159-163)

حيث تؤكد هذه النظرية على أن الدور يشكل أحد عناصر التفاعل الاجتماعي وهو نمط متكرر من الأفعال التي يقوم الفرد بتأديتها في موقف معين، وهنا تتجلى أهمية الدور الذي يقوم به المتطوع في سبيل تفعيل النشاط و العمل التطوعي في سبيل تقديم الخدمات للأفراد، وغالبا ما يحدد دور سلوك الفرد في علاقته بالأفراد الآخرين الذين تحدد أدوارهم ما يجب أن يسلكوه تجاهه .

وبما أن العمل التطوعي يهدف إلى إشباع حاجات الأفراد والمجتمع على حد سواء فإنه من وجهة نظر الباحث يقوم بمهمة سد النقص أو الثغرات في عملية التفاعل الاجتماعي، وهكذا يتضح أن الدور يتضمن توقعات القائل به من حيث إدراك الفرد لأهمية الدور الذي يقوم به و بالمقابل توقعات الجماعة من الفرد الذي يؤدي هذا الدور . (محمد عوض، 2020، صفحة 11)

2. النظرية البنائية الوظيفية :

يشير مفهوم البنائية الوظيفية، إلى مفهوم البناء والوظيفة في تفكيكها لبنية المجتمع و الوظائف التي يقوم بها، وفي تحليلها للظواهر الاجتماعية وترابط الوظائف المتولدة عن ذلك ، حيث يشير الأول إلى الجزء أو العنصر الذي يتكون منه أي نظام أو وحدة أو بناء اجتماعي .

أما الوظيفة الاجتماعية: يقصد بها ذلك الدور الذي يساهم به الجزء في الكل، (فباريتو) أحد رواد هذا الاتجاه يستخدم الوظيفة بمعنى المنفعة، ويستخدم المنفعة هنا مرتين: مرة على أنها إضافة أو إسهام تقوم به ظاهرة بعينها لتأكيد هدف بعينه وإنجازه، ومرة بوصفها إشباعاً حقيقياً أو مفترضاً بقصد توكيد الحالة الراهنة للنسق الاجتماعي والمحافظة عليه. (سفيان و عبدة، 2023، صفحة 771)

وتعتمد البنائية الوظيفية على مسلمات أساسية و ترسانة مفاهيمية في تصوراتها للبناء الاجتماعي وفي تحليلها للظواهر الاجتماعية كالتوازن الاجتماعي، البناء الاجتماعي، النظام، النسق، العلاقات الاجتماعية وغيرها.

وقد تم تلخيص العملية البنائية الوظيفية للمجتمع في مجموعة من المبادئ كما يلي :

- ❖ أن البناء يسير وفق نظام قيمي أو معياري نابع من البيئة الاجتماعية التي يتواجد فيها النظام، حيث النظام القيمي يقوم بتقسيم العمل على الأفراد، ويحدد واجبات وحقوق كل فرد، ويحدد أسلوب اتصال وتفاعل كل فرد مع الآخرين، وكذا الأفعال المقبولة التي يكافئ الفرد عليها، والأفعال غير المقبولة والتي يعاقب عليها الفرد.
- ❖ يتكون البناء سواء كان مجتمع أو مؤسسة أو جماعة من أجزاء و وحدات تختلف عن بعضها البعض ولكن في نفس الوقت مترابطة ومتناسقة فيما بينهم.
- ❖ يمكن تحليل البناء الاجتماعي سواء كان مجتمعاً أو جماعة أو مؤسسة إلى أجزاء أو عناصر كل منها يؤدي وظيفة في البناء الكلي.
- ❖ لكل جزء من أجزاء البناء وظيفة تختلف عن وظائف بقية الأجزاء الأخرى من جهة، وتتكامل فيما بينها من جهة أخرى، وهو ما من شأنه أن يؤدي إلى التماسك والتكامل والتكافل الاجتماعي في البناء.
- ❖ إن الوظائف التي يؤديها أي بناء اجتماعي سواء كان جماعة أو مؤسسة أو مجتمع قد يكون ظاهر كما قد تكون وظائف كامنة، وتسعى من خلالها إلى تحقيق احتياجات الأفراد و إشباعها، سواء كانت احتياجات أساسية أو ثانوية.
- ❖ إن الأجزاء التي يتكون منها البناء تتكامل فيما بينها، بحيث أن كل جزء يكمل الجزء الآخر، وأن أي تغيير يطرأ على أحد الأجزاء يؤثر على بقية الأجزاء الأخرى، ووفق هذه النظرية تسمى هذه الظاهرة بالتغيير الاجتماعي وتفسره بأن أي تغيير جزئي يطرأ على أحد مكونات أو عناصر التركيبة لأي بناء من شأنه أن يؤثر بمرور الوقت على المكونات والعناصر الأخرى. (احسان محمد، 2015، الصفحات 56-58)
- وعليه فإن النظرية البنائية الوظيفية تفسر العمل التطوعي وسلوكه بالرجوع إلى تفسير النتائج التي يحققها هذا السلوك في المجتمع، وهو ضمن هذه النظرية يمثل أجزاء مترابطة يؤدي كل منها وظيفته من

أجل خدمة أهداف المجتمع، وهذه النظرية تنطبق على العمل التطوعي على اعتبار أنه يمثل أحد الأنساق الاجتماعية التي تحافظ على استقرار المجتمع وتكامله، من جهتهم يؤكد أنصار النظرية الوظيفية على وظائف العلاقات المتداخلة في شبكة العلاقات الاجتماعية المحيطة بالفرد والتي تعمل على مساندة في الظروف الصعبة التي يواجهها في بيئته وتركز هذه النظرية على تعزيز أنماط السلوك المتداخل في شبكة هذه العلاقات لزيادة مصادر العمل التطوعي لدى الفرد. (مصطفى، 2023، صفحة 147)

3. نظرية التبادل الاجتماعي :

إن هذه النظرية تحتوي على مجموعة من المفاهيم حول طبيعة التفاعل بين المجموعات الإنسانية ، والتي يمكن أن تساعد على فهم طبيعة المجتمع، حيث توضح هذه النظرية أن التفاعل الاجتماعي الإنساني في أبسط أشكاله قد تم بناؤه على فكرة التبادل في التكاليف والمكافآت، والناس بشكل عام وفطري يحاولون خلال تفاعلاتهم لتأديتهم لأنشطة الحياة أن يصلوا إلى أعلى حد ممكن من المكافأة، ويصلوا بالتكاليف إلى أقل حد ممكن، ونحن نرى بأن أعضاء المجتمع يسعون في تفاعلاتهم لإشباع احتياجاتهم عن طريق تبادل الخدمات. (سليمان حسن و آخرون، 2005، صفحة 383)

وتقوم هذه النظرية على عدة مبادئ و افتراضات هي :

❖ أنه كلما كانت هناك مؤثرات في الماضي أدت إلى وجود مكاسب للفرد، فوجود مؤثرات مشابهة ستدفع الفرد للقيام بالعمل السابق أو بعمل مشابه له وكذلك كلما كان تقويم الفرد لنتائج فعله أو نشاطه إيجابيا زادت احتمالية قيامه بالفعل، فوجود مكاسب أو وجود عقاب يقلل من احتمالية حدوث السلوك المرغوب، أو حينما يؤدي الفرد عملا ولا يحصل على مكاسب كلما كان متوقع أو يوقع عليه عقاب، فهناك احتمالية كبيرة للقيام بسلوك عدد، وإنما إذا قام الفرد بعمل وحصل على ما يتوقع من مكاسب ستكون احتمالية القيام بالسلوك المرغوب .

❖ أنه كلما كانت هناك مكاسب من العمل والنشاط الذي يقوم به الفرد زادت احتمالية قيام الفرد بتكرار العمل أو النشاط، ومراعاة عدم وجود فاصل طويل بين القيام بالعمل وتحقيق المكاسب، وأن المكاسب المنتظمة قد لا تكون مجدية في تشجيع الفرد على تكرار العمل مثل المكاسب الغير المنتظمة، فحصول الفرد على مكاسب متكررة في فترات متقاربة يقلل من قيمتها وهذا يرتبط بعملية الإشباع و الحرمان، فتكرار المكاسب نفسها يحدث إشباعا لدى الفرد، أي إذا زادت المكاسب التي يحصل عليها من قيامه بفعل ما زادت احتمالية قيامه بهذا العمل مرة أخرى . (عبد الرؤوف و عيسى المصري، 2015، الصفحات 148-149)

وتركز هذه النظرية على العلاقات التبادلية و التفاعلية التي تحدث بين الجمهور الداخلي و الخارجي للجمعية، فعند قيام المتطوعين سواء أعضاء الجمعية أو المساهمين بأعمال خيرية تدخل الفرحة والسرور على الفئات الهشة في المجتمع، هذا الفعل الاجتماعي يحقق مكاسب الاحترام والتقدير للجمعية ولأعضائها، ويدفعها للمزيد من المشاريع والأنشطة .

4 . نظرية الحاجات الإنسانية :

تقوم الحاجات الإنسانية على خمسة مستويات لبقاء الإنسان (كالتعا م، الشراب، والسكن و الجنس و الملابس) ثم تأتي حاجات الأمان و الطمأنينة للفرد نفسه وماله بما في ذلك تأمين دخل مناسب له ثم الحاجات الاجتماعية التي تتضمن التقبل الاجتماعي وتحقيق الانتماء و الانتساب، ثم الحاجة إلى التقدير و الاعتراف، في قيمة هرم نجد الحاجة إلى تحقيق الذات والتي تشمل التفرد و التميز و العطاء و الإبداع وتقديم ما يستطيع دون أن يتوقعه الآخرين الإنسانية سواء للمتطوعين أو المستفيدي ن منه، فالعمل التطوعي يساعد في إشباع الحاجات الفيزيولوجية للفقراء و المساكين و الأيتام و الأرامل ... وغيرهم بدءا من توفير الغذاء و الأدوية، وبذلك ينتقل العمل التطوعي إلى تحقيق الحاجات الأمنية التي تمثل في حماية هؤلاء المحتاجين والضعفاء من الفئات الهشة .

وفضلا عن ذلك أيضا المستفيد من الأعمال التطوعية تشبع لديه حاجات التقبل الاجتماعي، ولا سيما بوجود مؤسسات المجتمع المدني و الجمعيات الخيرية التي تمد لهم يد العون و المساعدة، وهذا ما يعزز لديه قيم الانتماء و الولاء للمجتمع الذي يعيش فيه، ويسهم في تغيير نظرتهم لذاته ولمجتمعه . وفيما يخص الحاجة إلى الاحترام و التقدير فتمنح القائمين على العمل التطوعي من خلال شعورهم باعتراف المجتمع الكفاءة و القدرة و التميز، ويرى " ماسلو " أن هذه الحاجات تنقسم إلى نوعين :

- ❖ النوع الأول : يتمثل في الرغبة بالقوة و الإنجاز و الاستقلال و الحرية .
- ❖ النوع الثاني : يتمثل في الرغبة في السمعة الحسنة و كسب احترام الغير و المكانة الاجتماعية و اعتراف الآخرين و التقدير .

وبالتالي فالحاجة إلى التقدير تمثل دافعا للسلوك يمكن استثارته كمحرك للعمل التطوعي الخيري ، وبخاصة المتطوعين الذين يحظون بالاحترام و الاعتراف من طرف الأفراد الآخرين في المجتمع .

أما الحاجة الأخيرة المتمثلة في تحقيق الذات والتي حسب " ماسلو " لا يمكن الوصول إليها من طرف القليل ذوى المكانة العلمية أو الإدارية أو الاجتماعية، فهي تبرز رغبة الفرد في أن يحقق جميع ما يمكنه القيام به ويقدر عليه، وأسهم في تحقيق الصحة النفسية والسعادة الشخصية، ويمكن الاستفادة من هؤلاء في العمل التطوعي في مختلف المجالات الخيرية، كما أن بواسطة العمل التطوعي يمكن إشباع

حاجات تحقيق الذات للأفراد ويسهم في ملء أوقات فراغهم، مما يشعرهم بأنهم أعضاء فاعلين في المجتمع (بن عبد العزيز الرياح، 2006، الصفحات 17-24)

خلاصة :

تبين لنا من خلال عرض هذا الفصل النظري للعمل الاجتماعي التطوعي، أن نجاح المجتمعات المعاصرة في بلوغ أهدافها التنموية متوقف على قدراتها في التشجيع على العمل التطوعي والتوعية بأهميته ودوره الإيجابي في تحقيق الاستقرار والتوازن، فالعمل التطوعي اليوم يعتبر بمثابة الرأسمال الرمزي لمنظمات المجتمع المدني، حيث يركز على قوة جهاز العلاقات العامة في الإدارة والتسيير، و الذي يسمح له بتشكيل روابط ومدى جسور التواصل بين الأفراد و مختلف الأحداث، لتحقيق الرعاية الاجتماعية للفئات المحتاجة والضعيفة من مرضى وذوي الاحتياجات الخاصة، والأرامل واليتامى، وهذا ما تم عرضه في مجالات التطوع الاجتماعية والصحية وغيرها .

غير أن ما تجدر الإشارة إليه أن العمل التطوعي الاجتماعي يواجه مجموعة من العوائق والمشاكل التي تحد من تأثيره الإيجابي على الفرد والمجتمع، لذا لابد من آليات عديدة لتفعيل دوره وتعزيز ثقافته بين مختلف فئات المجتمع .

الفصل الخامس

عرض وتحليل ومناقشة نتائج الدراسة

أولاً: عرض وتحليل وتفسير نتائج الدراسة

ثانياً: مناقشة نتائج الدراسة

ثالثاً: النتائج العامة للدراسة

أولاً: عرض وتحليل وتفسير نتائج الدراسة

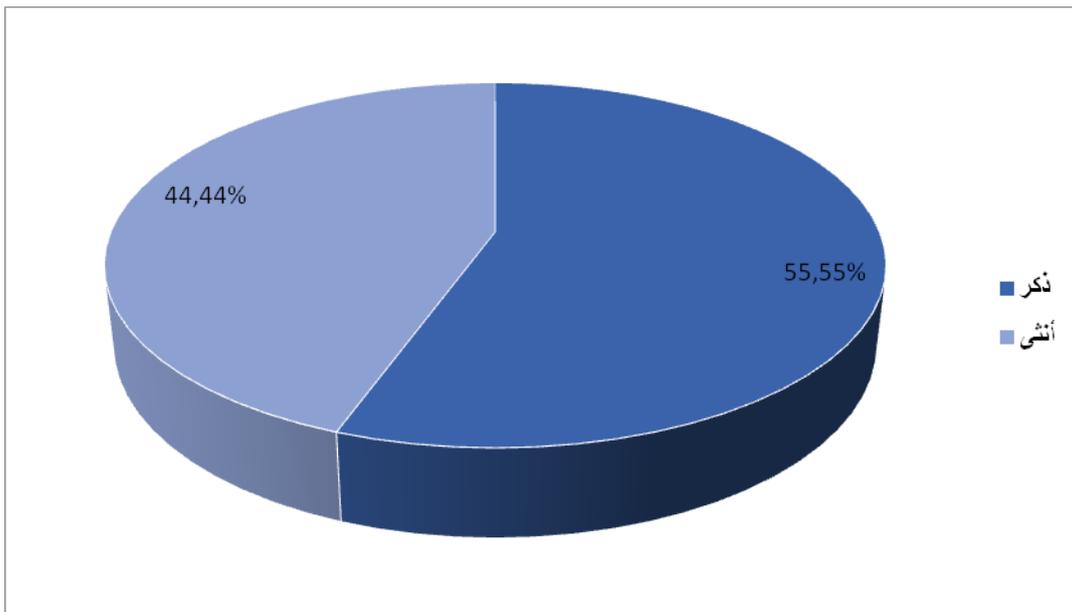
1- عرض وتحليل نتائج محور البيانات العامة :

أ - عرض وتحليل نتائج البيانات الشخصية :

الجدول رقم (03) يوضح توزيع المبحوثين حسب متغير الجنس :

النسبة المئوية %	التكرار	الجنس
55.55%	50	ذكر
44.44%	40	أنثى
100%	90	المجموع

المصدر : من إعداد الباحث اعتماداً على مخرجات برنامج Spss



الشكل رقم (08) يوضح توزيع المبحوثين حسب متغير الجنس

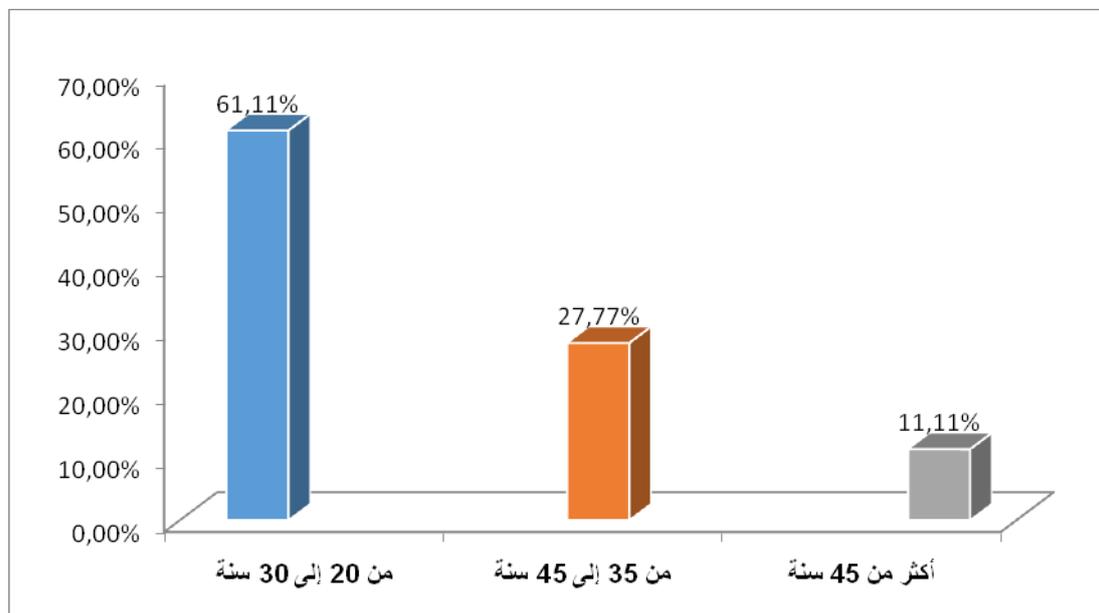
يتبين من معطيات الجدول أعلاه و من التمثيل البياني الذي يوضح توزيع خصائص العينة المدروسة لمتغير الجنس أن (50) مفردة من مفردات العينة بنسبة (55.55%) هي من جنس الذكور فيما بلغ عدد الإناث (40) مفردة بنسبة (44.44%).

ويرجع هذا التباين في النسبة إلى أن كلا الجنسين تقريبا أصبح لهم نفس المهام حيث أخذت المرأة مكانها في مجال العمل التطوعي، ففي إطار ما كان كنا نجد غياب أدوار المرأة داخل الجمعيات وسيطرة الرجال على هذا الفضاء، لكن في إطار ما هو كائن اليوم أضحت للمرأة أهمية كبيرة في تنشيط العمل التطوعي، ونشر ثقافته بين مختلف شرائح المجتمع، سواء باستخدام التطوع الإلكتروني الذي يتم عبر مواقع التواصل الاجتماعي أو من خلال الخرجات الميدانية لجمع التبرعات وممارسة مختلف الأنشطة الخيرية.

الجدول رقم (04) : يوضح توزيع المبحوثين حسب الفئات العمرية .

النسبة المئوية %	التكرار	الفئات العمرية
61.11%	55	من 20 إلى 30 سنة
27.77%	25	من 35 إلى 45 سنة
11.11%	10	أكثر من 45 سنة
100%	90	المجموع

المصدر : من إعداد الباحث اعتمادا على مخرجات برنامج Spss



الشكل رقم (09) يوضح توزيع المبحوثين حسب متغير الفئات العمرية

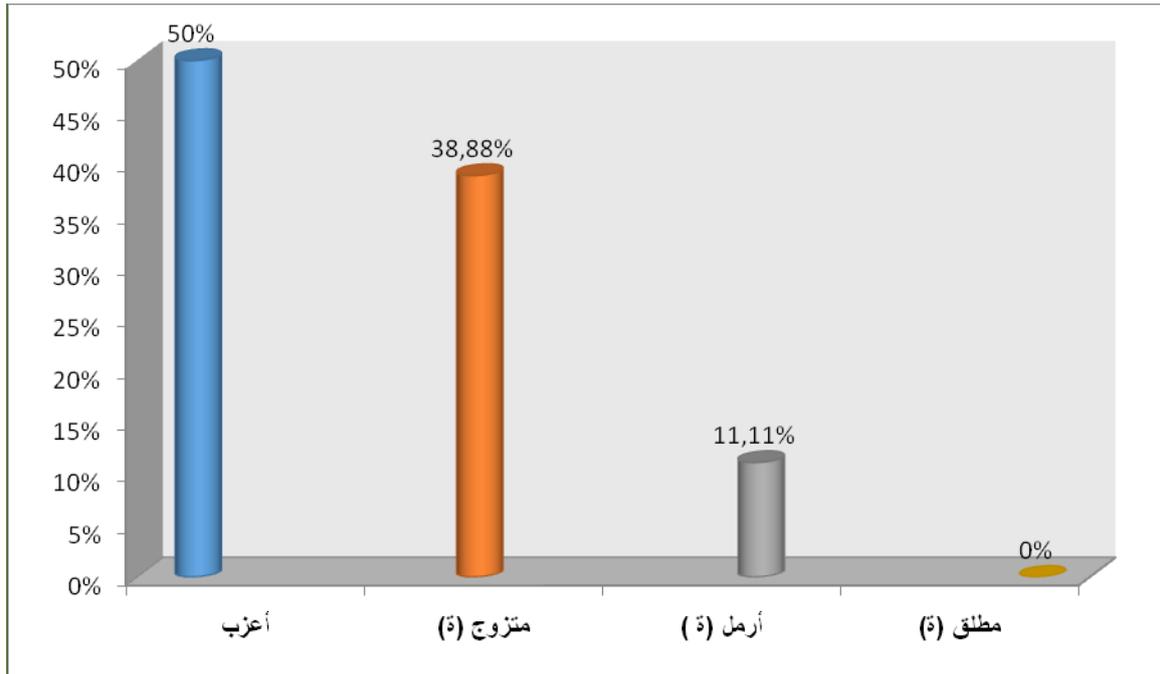
اللغة الإحصائية المقدمة في هذا الجدول وفي الشكل الموضح في الأعلى يتضح لنا أن جميع الفئات العمرية ممثلة من كلا الجنسين، والفئة الغالبة من المنخرطين في الجمعية هي فئة الشباب أي ما يعادل (55) شاب من بين مجموع أفراد العينة بنسبة (61.11%) تليها فئة كبار السن بنسبة إجمالية تقدر ب (38.88%) أي ما يعادل (35) من مجموع أفراد العينة .

مما يتضح أن جمعية الجزائر المتحدة الخيرية تستقطب جميع الفئات العمرية على اختلاف جنسهم و أعمارهم، في حين ما هو غالب هي فئة الشباب، وهذا إن دل فإنما يدل على أن هذه الفترة هي فترة العطاء والحيوية والنشاط والاندفاع نحو المشاركة في الأعمال الخيرية بشكل فعال و إيجابي ، فالشباب في هذه المرحلة يكون أكثر حماسا ورغبة في عمل الخير ومساعدة الفقراء والمحتاجين، أما فئة كبار السن فإثبات وجودهم داخل الجمعية قد يكون بدافع كسر الروتين اليومي والبحث عن دور جديد في الحياة مما دفعهم للولوج إلى هذا الفضاء الخيري وتجد أكثرهم في مكاتب الجمعية و أقسامها، ويشاركون بجهدهم ووقتهم وحتى مالهم في بعض الأحيان من أجل مساعدة الفئات الهشة في المجتمع .

جدول رقم (05) : يبين توزيع المبحوثين حسب متغير الحالة الاجتماعية :

النسبة المئوية %	التكرار	الحالة الاجتماعية
50%	45	أعزب
38.88%	35	متزوج (ة)
11.11%	10	أرمل (ة)
00%	00	مطلق (ة)
100%	90	المجموع

المصدر: من إعداد الباحث اعتمادا على مخرجات برنامج %Spss



الشكل رقم (10) يبين توزيع المبحوثين حسب متغير الحالة الاجتماعية

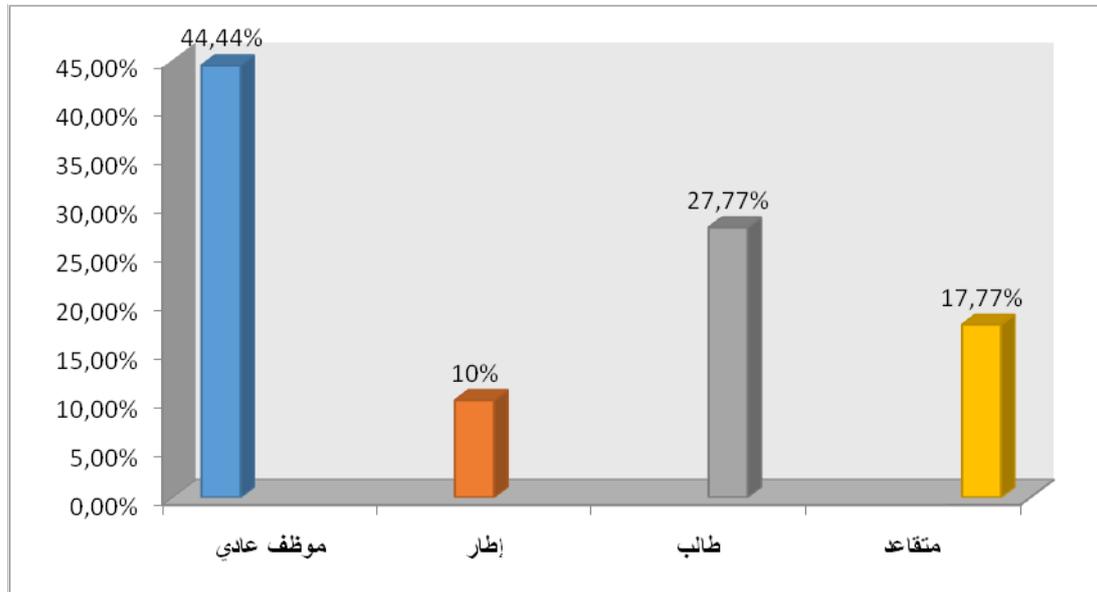
تقدم القراءة الأولية المبينة في الجدول أعلاه و الممثلة في الشكل البياني أن غالبية المتطوعين ضمن هذه الجمعية من العزاب و ذلك بنسبة (50%) في حين تلمها فئة المتزوجين بنسبة (38.88) %، وأخير فئة الأرامل ب (11.11) % .

نستنتج من خلال نتائج المبينة أعلاه أن متغير الوقت يعتبر عامل أساسي في تحديد نسبة مشاركة المتطوعين داخل الجمعية، فتفرغ هذه الفئة من أي التزامات و انشغالات أسرية، قتل من حجم مسؤولياتها وساعدها في ممارسة العمل التطوعي، كما أن هذه الفئة في السنوات الأخيرة أصبحت لا تعير أهمية كبيرة للزواج، وهذا راجع للظروف الاقتصادية والاجتماعية التي ساهمت في تأخر سن الزواج بالنسبة للشباب في الجزائر، في حين أن نسبة المتطوعين المتزوجين الممثل بنسبة (38.88) % ، تدل على أن هذه الفئة استطاعت تحقيق التكامل والتوازن بين الأدوار الأسرية وبين المشاركة التطوعية.

الجدول رقم (06) : يبين توزيع المبحوثين حسب الوضعية المهنية :

النسبة المئوية %	التكرار	الوضعية المهنية
44.44%	40	موظف عادي
10%	09	إطار
27.77%	25	طالب
17.77%	16	متقاعد
100%	90	المجموع

المصدر: من إعداد الباحث اعتمادا على مخرجات برنامج Spss% .



الشكل رقم (11) يبين توزيع المبحوثين حسب الوضعية المهنية

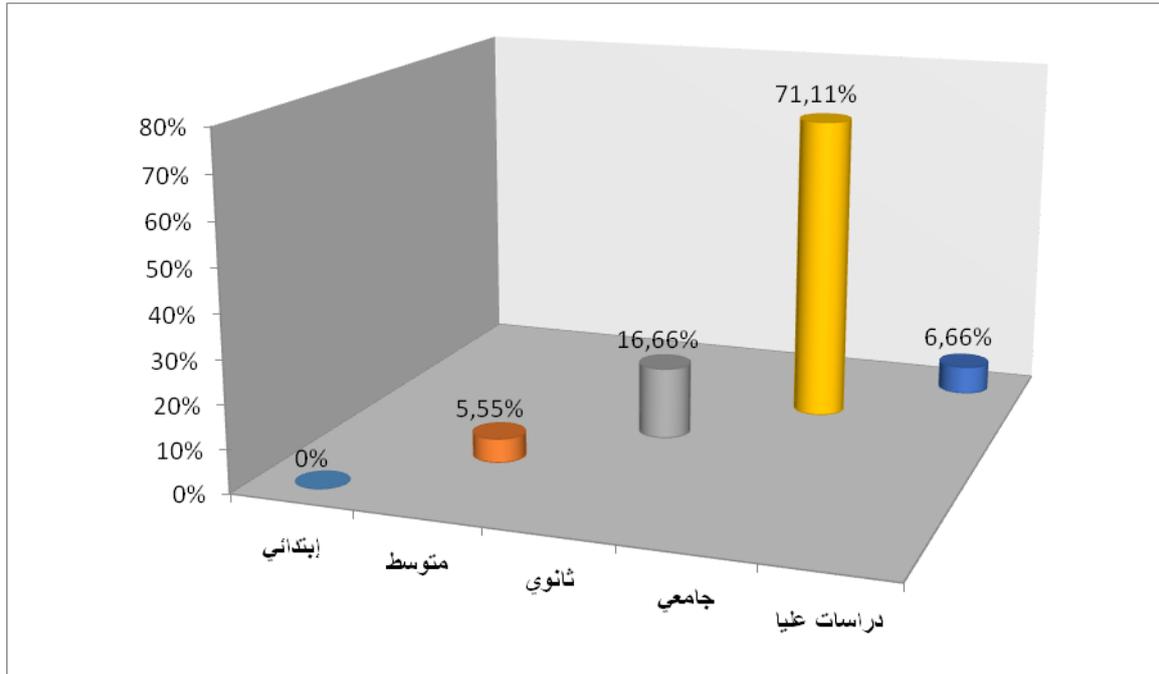
كما هو واضح في بيانات الجدول أعلاه وفي تمثيلها بيانيا أن جميع الأصناف المهنية ممثلة بنسب متفاوتة ، حيث أن الغالبية العظمى من الأفراد الناشطين في جمعية ال جزائر المتحدة الخيرية هم من فئة الموظفين وطلاب الجامعة بنسبة إجمالية قدرت ب (72.21) %، ثم تليها فئة المتقاعدين بنسبة (17.77) %، ثم فئة الإطارات بنسبة (10) % .

من خلال تفسير بيانات الجدول يتبين لنا أن فئة الموظفين و المتمثلة في (أطباء ، أساتذة، نشطاء، خبراء ، مشرفي التربية ..) على حسب إجابة المبحوثين هي الفئة الغالبة مع الطلاب الجامعيين، وهذا ما يدل على أن الجمعية تركز على توظيف أفراد لهم وعي بثقافة العمل التطوعي، كما لهم دراية واسعة بمجال الاتصال وممارسة العلاقات العامة، وهذا نظرا لتعاملاتها الكثيرة و المباشرة مع الجمهور الداخلي والخارجي، كما نجد أن لهذه الطبقة المثقفة دور كبير في عملية الإرشاد والتوجيه والتكفل الاجتماعي والتربوي والصحي والترويحي، أما فئة المتقاعدين فهي كذلك لها دور فعال في تعزيز العمل التطوعي من خلال مساهمتها في تنشيط الأعمال الخيرية .

الجدول رقم (07) : يوضح توزيع المبحوثين حسب متغير المستوى التعليمي .

النسبة المئوية %	التكرار	المستوى التعليمي
00%	00	ابتدائي
5.55%	05	متوسط
16.66%	15	ثانوي
71.11%	64	جامعي
6.66%	06	دراسات عليا
100%	90	المجموع

المصدر: من إعداد الباحث اعتمادا على مخرجات برنامج % Spss .



الشكل رقم (12) يبين توزيع الباحثين حسب متغير المستوى التعليمي .

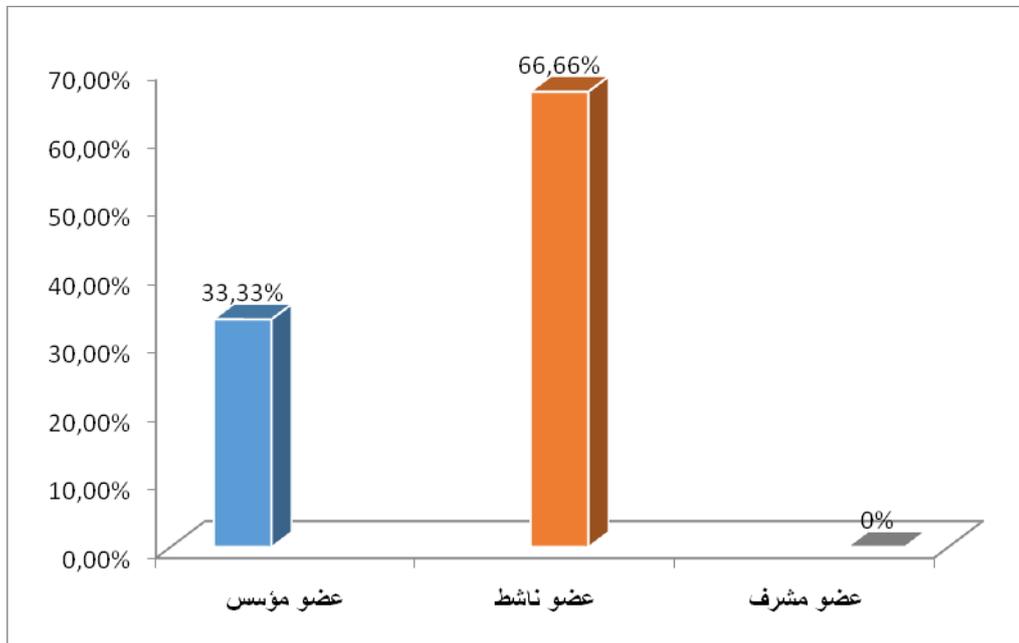
تبين المعطيات الإحصائية الواردة في الجدول أعلاه والممثلة في الشكل البياني أن جل الباحثين لديهم مستوى دراسي جامعي وذلك بنسبة قدرت ب (71.11) % ، ثم تليها نسبة (16.66) % التي تمثل الباحثين الذين لديهم مستوى دراسي ثانوي، ثم نسبة (6.66) % لمن لديهم مستوى دراسات عليا، ثم يليه المستوى المتوسط بنسبة (5.55) % ، ولا وجود للمستوى الابتدائي في العينة المبحوثة .

هذه النتائج في الحقيقة تبين أن التعليم يمثل متغيراً ذات أهمية كبيرة في تحديد مستويات المشاركة الاجتماعية والثقافية أثناء القيام بأنشطة الأعمال التطوعية، وهذا ما يدل على أن العلاقة بين العمل التطوعي والتعليم علاقة طردية، بمعنى كلما كان المستوى التعليمي والثقافي لأفراد الجمعية مرتفع كلما كان هناك وعي وفعالية بأهمية التطوع ودوره في سد حاجيات الناس وقدرته في تحقيق التماسك و الاستقرار في المجتمع، وهذا ما يحقق مبدأ التكامل والتساند الوظيفي والاجتماعي بين مختلف الشرائح الاجتماعية .

الجدول رقم (08) : يبين توزيع المبحوثين حسب عضويتهم في الجمعية .

العضوية في الجمعية	التكرار	النسبة المئوية %
عضو مؤسس	30	%33.33
عضو ناشط	60	%66.66
عضو مشرف	00	%00
المجموع	90	%100

المصدر: من إعداد الباحث اعتمادا على مخرجات برنامج %Spss .



الشكل رقم (13) يبين توزيع المبحوثين حسب عضويتهم في الجمعية .

إن التقدير الإحصائي لأرقام الجدول و الشكل البياني الموضح في الأعلى أن أغلب المبحوثين، المثلة في (60) فرد من بين مجموع أفراد العينة أي ما يساوي (66.66) % يمثلون أعضاء ناشطين في الجمعية في حين نجد (30) من الأفراد الباقين هم الأعضاء المؤسسين للجمعية وذلك بنسبة (33.33) % في حين نجد غياب للأعضاء الشرفيين داخل جمعية الجزائر المتحدة الخيرية .

هذه النتائج في الحقيقة تؤكد على أن ارتفاع معدل الأعضاء النشطين في الجمعية، يدل على مدى أهمية جهاز العلاقات العامة ودوره في التعريف ببرامج وأنشطة جمعية الجزائر المتحدة الخيرية من خلال تطوير الرسائل الاتصالية والمبادرات الخيرية عبر مختلف مواقع التواصل الاجتماعي ووسائل الإعلام، وهذا ما ساعد على التأثير في الرأي العام وبالتالي تحقيق الدعم والتأييد لمواقفها وإستراتيجيتها سواء على المستوى المتوسط أو البعيد، بالإضافة إلى تحقيق مبدأ التكافل والتساند الاجتماعي و خلق تعبئة اجتماعية نحو العمل التطوعي و غرس قيم الإنسانية في عقول و أفراد المجتمع .

2 - عرض وتحليل بيانات المحور الثاني المتعلق بدور أنشطة قسم العلاقات العامة لجمعية الجزائر المتحدة الخيرية في إدارة العمل التطوعي :

الجدول رقم (09) : يوضح مساهمة أنشطة قسم العلاقات العامة لجمعية الجزائر المتحدة الخيرية في إدارة العمل التطوعي .

الخيارات	التكرار	النسبة المئوية %
تحسين سمعة الجمعية وتوطيد العلاقات الخارجية	30	33.33%
تطوير الاتصال سواء الداخلي أو الخارجي	45	50%
التعريف بالجمعية و إنجازاتها في مجال العمل التطوعي	15	16.66%
المجموع	90	100%

المصدر: من إعداد الباحث اعتمادا على مخرجات برنامج Spss

تكشف معطيات الجدول الموضح في الأعلى أن أغلب المبحوثين ممثلة في (45) فرد من بين مجموع أفراد العينة أي ما يساوي (50) % ، يرون أن أنشطة قسم العلاقات العامة لجمعية الجزائر المتحدة الخيرية تساهم في إدارة العمل التطوعي من خلال تطوير الاتصال سواء الداخلي أو الخارجي في حين نجد (30) من الأفراد المنتمين يعتبرون دور أنشطة هذا القسم هو تحسين سمعة الجمعية وتوطيد العلاقات الخارجية

وذلك بنسبة (33.33) ، أما باقي العينة فتري أن دور أنشطة هذا القسم تتمثل في التعريف بالجمعية وإنجازاتها في مجال العمل التطوعي .

هذه النتائج في الحقيقة تؤكد على أن أنشطة قسم العلاقات العامة هي إحدى الدعائم الأساسية لجمعية الجزائر المتحدة الخيرية، فهي تعتبر نسق هام في بنية هذه المؤسسة، إذ تحقق التساند الوظيفي وتكامل الأدوار بين الفضاء الداخلي و الخارجي للجمعية ، من خلال الربط بين نمطي الاتصال الداخلي والخارجي فالداخلي يضمن له التخطيط والتنظيم وتقسيم العمل بشكل جيد بين الأعضاء، أما الخارجي فيضمن لها وصول رسالته إلى المتتابعين والمساهمين ، حيث أن هذا النشاط الاتصالي يخلق جو من التضامن و التكافل والتعاون ويعتث ثقافة العمل التطوعي ، و يساهم في تطوير الاتصال و التواصل داخل الجمعية من أجل كسب ثقة وتأييد الجمهور الخارجي من مساهمين وداعمين للعمل الخيري مما حقق للجمعية أهدافها المرسومة ، وهي تحسين السمعة وتطوير العلاقات الخارجية مع المجتمع المحلي ، وعليه فإن أنشطة قسم العلاقات العامة تعمل على تكوين رأس مال ثقافي و اجتماعي للجمعية ة يسمح لها بتحقيق تعبئة اجتماعية نحو العمل التطوعي و غرس قيم الإنسانية في عقول و أفراد المجتمع .

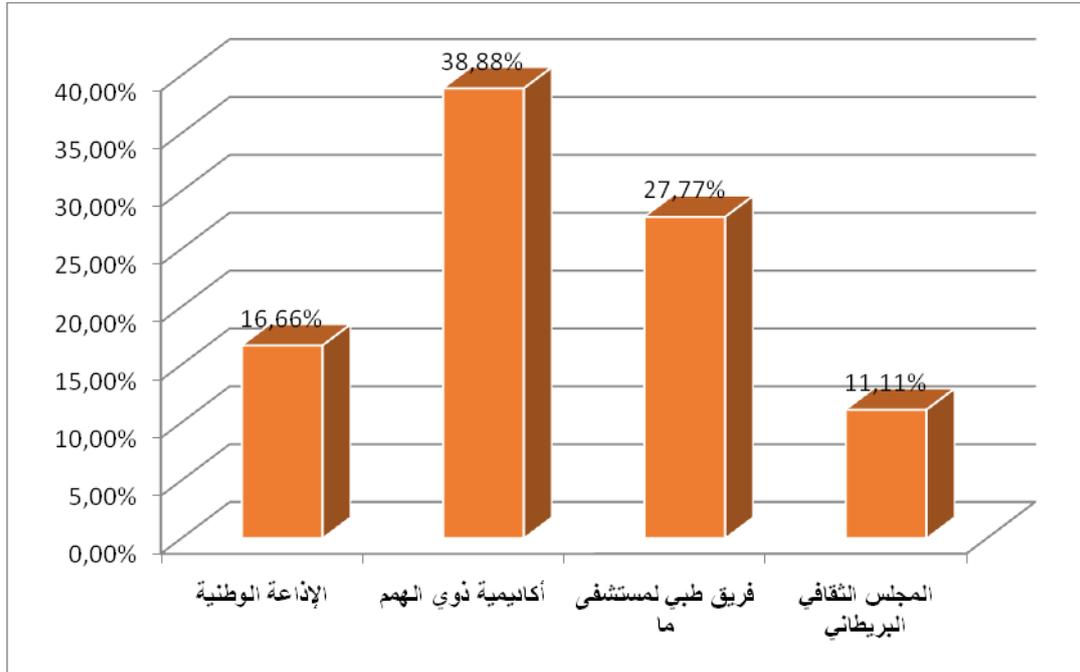
جدول رقم (10) : يوضح ما إذا كان هناك تساند وتبادل علاقات بين الجمعية ومختلف المؤسسات فيما يتعلق بالعمل التطوعي .

المجموع		لا		نعم		الخيارات	
ت	%	ت	%	ت	%	ت	%
90	%100	00	%00	90	%100	إذا كانت الإجابة بنعم فما هي أبرز هذه المؤسسات	
المجموع	المجلس الثقافي البريطاني	فريق طبي لمستشفى ما	أكاديمية ذوى الهمم	الإذاعة الوطنية			
ت	%	ت	%	ت	%	ت	%
90	%100	10	%11.11	25	%27.77	35	%16.66

المصدر: من إعداد الباحث اعتمادا على مخرجات برنامج % Spss .

من خلال بيانات الجدول أعلاه نلاحظ أن جميع أفراد العينة أجابوا بأن هناك تساند وتبادل العلاقات بين الجمعية ومختلف المؤسسات فيما يتعلق بالعمل التطوعي وذلك بنسبة إجمالية تقدر ب (100) % ، حيث أن (35) فرد من بين مجموع أفراد العينة أي ما يساوي (38.88) % صرحوا بأن أبرز المؤسسات التي

تساندها الجمعية وتبادل معها العلاقات هي أكاديمية ذوى الهمم، ثم يليها فريق طبي لمستشفى ما بنسبة (27.77) %، ثم الإذاعة الوطنية بنسبة (16.66) %، وفي الأخير المجلس الثقافي البريطاني بنسبة (11.11) %



الشكل رقم (14) يوضح أبرز المؤسسات التي تتساند وتتبادل معها الجمعية إدارة العمل التطوعي

ومن خلال الشكل البياني أعلاه يمكن القول ب أن جمعية الجزائر المتحدة الخيرية تسعى دائما لتحقيق التساند والتبادل الوظيفي بينها وبين مختلف مؤسسات المجتمع المدني وذلك من خلال تعزيز التعاون والتضامن وتحريك عجلة الإنتاج، فهي تلتزم بتوفير بيئة داعمة لمشاريع رائدة في المجال التطوعي، لتساهم من خلالها في تمكين وتكوين وإدماج ذوى الهمم العالية، كما تعمل الجمعية على القيام بأيام تحسيسية وتوعوية حول الأمراض من خلال استضافة فريق طبي لمستشفى ما، أو القيام بقوافل خيرية تقدم فيها خدمات طبية صحية مجانية لمختلف الأفراد عبر ربوع الوطن، كما تنظم بالشراكة والتعاون مع الإذاعة الوطنية حملات تبرع بالدم، وهذا إن دل فإنما يدل على قوة أنشطة قسم العلاقات العامة لجمعية الجزائر المتحدة الخيرية .

الجدول رقم (11) يبين تلبية أنشطة قسم العلاقات العامة لجمعية الجزائر المتحدة الخيرية احتياجات الجمهور الداخلي والخارجي .

الخيارات	التكرار	النسبة المئوية %
نعم	70	77.77%
لا	20	22.22%
المجموع	90	100%

المصدر: من إعداد الباحث اعتمادا على مخرجات برنامج %Spss.

يوضح لنا الإحصاءات المجدولة أعلاه أن غالبية المبحوثين بل أكثر من ثلاثة أرباع العينة، صرحوا بأن أنشطة قسم العلاقات العامة لجمعية الجزائر المتحدة الخيرية تلي احتياجات الجمهور الداخلي و الخارجي وذلك بالنسبة المقدرة ب (77.77) % ، في حين باقي العينة المقدر ب (20) فرد أي ما يعادل (22.22) % يرون عكس ذلك .

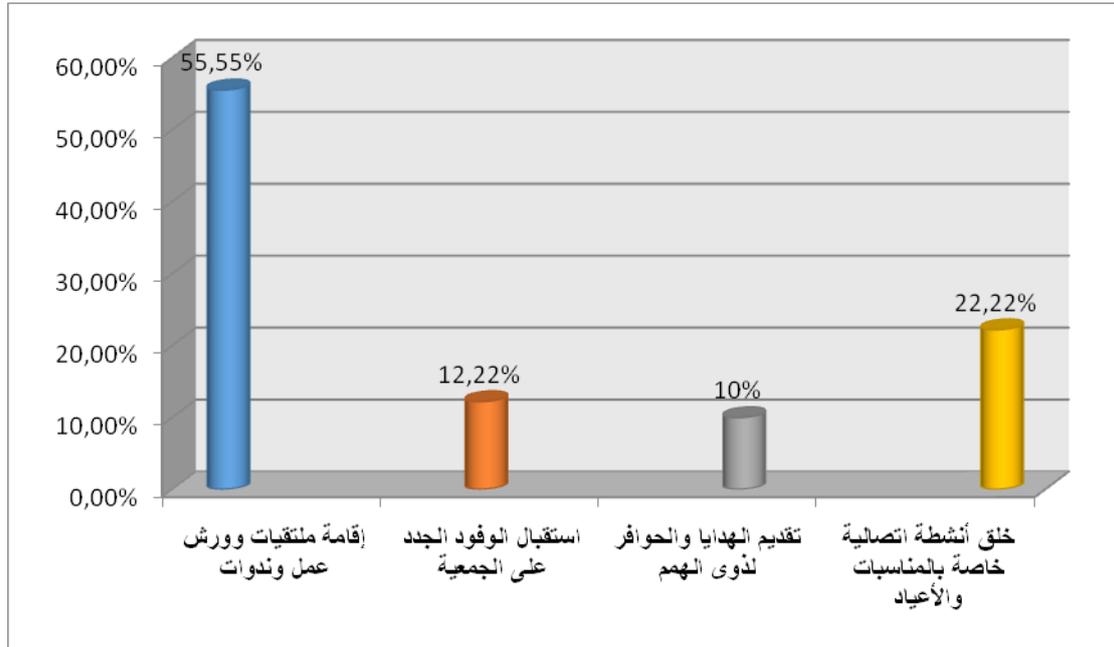
إن هذه المعطيات الإحصائية تبرز المكانة الهامة لأنشطة قسم العلاقات العامة داخل جمعية الجزائر المتحدة الخيرية، فهي تعتبر حلقة الوصل بينها وبين جمهورها الداخلي والخارجي، وتعمل دائما على بناء وتبني شراكات مع مختلف منظمات المجتمع المدني لتعزيز ثقافة العمل الخيري، كما تركز على تطوير الاتصال الداخلي كتنظيم اجتماعات وأيام دراسية للموظفين والمتطوعين لتبادل المعلومات والأفكار، وكذلك توفير وسائل اتصالية فعالة مثل البريد الإلكتروني لتسهيل التواصل و الاتصال بين الأعضاء، أما على مستوى الاتصال الخارجي، فتعمل أنشطة قسم العلاقات العامة على تطوير استراتيجياتها وخططها في جذب الجمهور كتنظيم فعاليات و أنشطة تربوية تثقيفية مفتوحة للجمهور لزيادة الوعي وجذب الدعم والمساهمة، وهذا ما يؤكد أن أنشطة هذا القسم تعمل دائما على بناء جسور قوية مع الجمهور سواء الداخلي أو الخارجي، وتوفر الدعم والاتصال الفعال من أجل تعزيز العمل الخيري .

الجدول رقم (12) يوضح مساهمة قسم العلاقات العامة لجمعية الجزائر المتحدة الخيرية في إقامة نشاطات و أحداث للتحفيز على العمل التطوعي .

المجموع		لا		نعم		الخيارات المتغيرات			
%	ت	%	ت	%	ت	%	ت		
%100	90	%11.11	10	%88.88	80	إذا كانت الإجابة بنعم فما هي أبرز هذه النشاطات			
المجموع		خلق أنشطة اتصالية خاصة بالمناسبات والأعياد	تقديم الهدايا والحوافر لذوى الهمم	استقبال الوفود الجدد على الجمعية	إقامة ملتقيات وورش عمل وندوات				
%	ت	%	ت	%	ت	%	ت		
%100	90	%22.22	20	%10	09	%12.22	11	%55.55	50

المصدر: من إعداد الباحث اعتمادا على مخرجات برنامج %Spss.

اللغة الإحصائية المقدمة في الجدول تدل على أن أعلى نسبة هي (88.88) % ممثلة في (80) فرد من مجموع العينة الذين يرون أن قسم العلاقة العامة لجمعية الجزائر المتحدة الخيرية يساهم في إقامة نشاطات و أحداث للتحفيز على العمل التطوعي ، حيث أن (50) فرد من بين مجموع أفراد العينة أي ما يساوي (55.55) % صرحوا بأن أبرز هذه النشاطات التي تقوم بيه الجمعية لتفعيل وتعزيز العمل التطوعي هي إقامة ملتقيات وورش عمل، ثم تليها خلق أنشطة اتصالية خاصة بالمناسبات والأعياد بنسبة (22.22) % ، ثم استقبال الوفود الجدد على الجمعية بنسبة (12.22) % ، وفي الأخير تقديم الهدايا والحوافز لذوى الهمم بنسبة (10) %.



الشكل البياني رقم (15) يوضح أبرز النشاطات لقسم العلاقات العامة لجمعية الجزائر المتحدة الخيرية في التحفيز على العمل التطوعي

نستخلص من خلال تحليل القيم المسجلة في الشكل البياني أعلاه أن قسم العلاقات العامة لجمعية الجزائر المتحدة الخيرية له دور في التحفيز والتشجيع الدائم على العمل التطوعي والتحسيس بأهميته من خلال الترويج لنشاطات وأحداث خيرية، كخلق أنشطة اتصالية حديثة خاصة بالمناسبات والأعياد مثل "كسوة العيد للأطفال المرضى والأسر ذوى الدخل المحدود"، إضافة إلى إقامة ملتقيات وأيام دراسية تكوينية للأعضاء حول "ماهية وأهمية العمل التطوعي ومعرفة فضله في الإسلام" كذلك القيام بتنظيم أيام مفتوحة لاستقبال الوفود الجدد بالمقر، كما يركز قسم العلاقات العامة للجمعية على إحياء اليوم العالمي لمتلازمة داون وتقييم الهدايا والجوائز على ذوى الهمم لزراعة الأمل والابتسامة في وجوههم، كل هذا من أجل تقوية الترابط الاجتماعي وإحياء روح الأخوة التي أوصانا بها النبي الكريم محمد ﷺ وهذه الأنشطة أتاحت للجمعية فرصة لتقوية سمعتها مع جمهورها الخارجي من مساهمين ومتطوعين وتبيان القيم الإنسانية التي تحملها في طياتها، ونجاح التوعية والتحسيس يرجع إلى تحقيق التوفيق في الربط بين نمطي الاتصال الداخلي والخارجي، فالداخلي يضمن لها التخطيط والتنظيم وتقسيم العمل بشكل جيد بين أعضائها، أما الخارجي فيضمن لها وصول رسالتها إلى المتتابعين والمساهمين مما يحقق لها أهدافها المرسومة.

الجدول رقم (13): يبين مساهمة أنشطة قسم العلاقات العامة لجمعية الجزائر المتحدة الخيري في تطوير علاقات التبادل والتعاون والتضامن والاتصال داخل الجمعية .

الخيارات	التكرار	النسبة المئوية %
القيام بدورات تكوينية تحفيزية على العمل التطوعي	40	44.44%
إشراك ذوي الخبرة في مجال العمل التطوعي	45	50%
تطوير الاتصال الداخلي	05	5.55%
المجموع	90	100%

المصدر: من إعداد الباحث اعتمادا على مخرجات برنامج %Spss.

تقدم القراءة الأولية للأرقام المبينة في الجدول أعلاه أن أنشطة قسم العلاقات العامة لجمعية الجزائر المتحدة الخيرية تساهم في تطوير علاقات التبادل والتعاون والتضامن والاتصال داخل الجمعية ، من خلال إشراك ذوي الخبرة في مجال العمل التطوعي وذلك بنسبة تقدر ب (50) %، ثم تليها القيام بدورات تكوينية تحفيزية على العمل التطوعي بنسبة (44.44) %، في حين جاء تطوير الاتصال الداخلي بالجمعية بنسبة (5.55) %.

تظهر نتائج الجدول المبينة أعلاه أن أنشطة قسم العلاقات العامة لجمعية الجزائر المتحدة الخيرية تساهم بشكل كبير في نشر ثقافة العمل الخيري بين جمهورها الداخلي والخارجي، من خلال القيام بإشراك ذوي الخبرة في مجال العمل التطوعي بمختلف أصنافهم (أطباء، ومؤثرين اجتماعيين، وأساتذة، أخصائيين ..) في إطار مشروع "قدوة" وذلك من أجل ترسيخ القيم الإيجابية القائمة على التعاون والتضامن والتكافل بغية الرقي بالفرد المتطوع والتطوع المؤسسي من جميع النواحي وبما أن أنشطة قسم العلاقات العامة للجمعية تؤمن بأن تكوين وتمكين الأفراد بمختلف الدورات التكوينية و الورشات خطوة لا بد منها في بناء مجتمع فاعل وطموح للعمل الخيري، تسعى دائما إلى تنظيم محاضرات تعليمية ودروس ودورات حضورية وعن بعد (online) حول التبرع وكيفية استعمال التكنولوجيا وتطبيقاتها في نشر ثقافة العمل

الخيرى والتعريف أكثر بمنهجية العمل والتواصل داخل الجمعية وخارجها، بهدف تكوين أعضاء الجمعية وتمكينهم من بناء أنفسهم .

الجدول رقم (14) يوضح تبني قسم العلاقات العامة لجمعية الجزائر المتحدة الخيرية خطة سنوية لاستقبال وفود طلابية من الجامعات لتعريفهم بالجمعية وأهمية العمل التطوعي .

الخيارات	التكرار	النسبة المئوية %
نعم	60	66.66%
لا	30	33.33%
المجموع	90	100%

المصدر: من إعداد الباحث اعتمادا على مخرجات برنامج % Spss .

إن التقدير الإحصائي لأرقام الجدول في الأعلى يقدم لنا صورة عن الخطة السنوية التي يتبناها قسم العلاقات العامة لجمعية الجزائر المتحدة الخيرية لاستقبال وفود طلابية من الجامعات لتعريفهم بالجمعية وأهمية العمل التطوعي، حيث أن (60) فرد من بين مجموع أفراد العينة أي ما يساوي (66.66) %، صرحوا بأن الجمعية تبني هذه الخطوة، في حين باقي العينة المقدر ب (30) فرد أي ما يعادل (33.33) % يرون عكس ذلك .

تأملنا في النتائج الإحصائية أعلاه، أوضح بأن قسم العلاقات العامة لجمعية الجزائر المتحدة الخيرية يتبنى التخطيط الاستراتيجي على المدى القصير والمتوسط والطويل كأولوية أساسية في تحقيق رسائله الاتصالية الجيدة مع المحيط الخارجي، إذ يركز على الجانب الإعلامي الذي يعرف ويسوق لنشاطات الجمعية والفئات المعنية بالمساعدة، ومن أهم هذه الفئات فئة الطلبة الجامعيين، وبما أن الجمعية تؤمن بأن واجبهما تجاه أمتها ومجتمعها لا يتحقق إلا بالعلم والعمل، جعلها لا تتوقف عن دورها في التحسيس والتوعية ونشر العمل الخيري بالشراكة والتعاون مع مختلف المدارس العليا والجامعات، من خلال تنظيم أيام مفتوحة وجلسات إرشادية مع مستشارين متخصصين ومحاضرات مع أساتذة، سعيا منها للتعريف بمشاريعها وطموحاتها وزيادة عدد الطلاب المشاركين في الأنشطة التطوعية، والعمل على بناء فرد منتج وفعال في المجتمع .

3- عرض وتحليل بيانات المحور الثالث : المتعلق بمدى مساهمة وسائل الاتصال الحديثة لقسم العلاقات العامة لجمعية الجزائر المتحدة في كسب ثقة الجمهور الداخلي والخارجي:

الجدول رقم (15) : يوضح ما إذا كان المنتمين لقسم العلاقات العامة لجمعية الجزائر المتحدة الخيرية لديهم دراية بتطبيقات التكنولوجيا الحديثة .

الخيارات	التكرار	النسبة المئوية %
نعم	75	83.33%
لا	15	16.66%
المجموع	90	100%

المصدر: من إعداد الباحث اعتمادا على مخرجات برنامج Spss% .

إن التأمل في معطيات الجدول أعلاه يوضح لنا جليا أن (75) فرد من بين مجموع أفراد العينة أي ما يساوي (83.33) % ، من المنتمين لقسم العلاقات العامة لجمعية الجزائر المتحدة الخيرية لهم دراية بتطبيقات التكنولوجيا الحديثة، في حين باقي أفراد العينة المقدرة ب (15) أي ما يعادل نسبة (16.66)% ليس لهم دراية بهذه التطبيقات التكنولوجية.

هذه النتائج في الحقيقة تؤكد على أن المنتمين لجمعية الجزائر المتحدة الخيرية دائمي التعامل مع هذه التطبيقات التكنولوجية الحديثة، والتي تشمل أيضا تطبيقات الاتصال المرئي (مثل مكالمات الفيديو و إلقاء مناظرات وعقد جلسات وورش عمل افتراضية عبر Google Meet وغيرها من التطبيقات)، نظرا لتوفر الوسائل الضرورية التي تمنح لهم الدقة في العمل والسرعة في أداء أدوارهم، بالإضافة إلى كونهم من الفئات الشابة المفعمة بالحيوية والنشاط وحب الاكتشاف ومواكبة التطورات التكنولوجية الحديثة ، لتعزيز نطاق تأثيرها وتحقيق أهدافها في الاتصال والتواصل مع جمهورها الداخلي والخارجي، ورفع الوعي بالقضايا الاجتماعية الوطنية والدولية لجمع التبرعات والقيام بمختلف النشاطات، خاصة أن غالبية المنتمين للجمعية ذات مستوى جامعي وهذا إن دل فإنما يدل على مدى كفاءة وخبرة الموظفين في أداء مهامهم و مسؤولياتهم .

الجدول رقم (16): يبين أهم المزايا التي تقدمها وسائل الاتصال الحديثة لقسم العلاقات العامة لجمعية الجزائر المتحدة الخيرية .

الخيارات	التكرار	النسبة المئوية %
زيادة فعالية الاتصال و التواصل مع الجمهور الداخلي والخارجي	55	61.11%
زيادة تغطية وسائل الإعلام على الجمعية	20	22.22%
بناء صورة ذهنية جيدة وسمعة طيبة عن الجمعية	15	16.66%
المجموع	90	100%

المصدر: من إعداد الباحث اعتمادا على مخرجات برنامج Spss% .

من خلال هذه الشواهد الكمية المبينة في الجدول أعلاه نلاحظ أن أبرز المزايا الاتصالية التي يحققها استخدام قسم العلاقات العامة لجمعية الجزائر المتحدة الخيرية للتكنولوجيا الحديثة، تمثلت بالدرجة الأولى في زيادة فعالية الاتصال و التواصل بين الجمهور الداخلي والخارجي بنسبة (61.11) %، ثم تليها زيادة تغطية وسائل الإعلام على الجمعية بنسبة (22.22) %، وفي الأخير بناء صورة ذهنية جيدة وسمعة طيبة عن الجمعية بنسبة (16.66) %.

من خلال هذه النتائج الإحصائية يتضح أن من أبرز المزايا الاتصالية التي يحققها استخدام قسم العلاقات العامة لجمعية الجزائر المتحدة الخيرية للتكنولوجيا الحديثة هي زيادة فعالية الاتصال والتواصل بين جمهورها الداخلي والخارجي، وذلك من خلال التعريف بالانشاطات التي تقوم بها، وتسهيل عملية تبادل المعلومات والبيانات بين الموظفين لخلق جو من التضامن و التكافل والتعاون و بث ثقافة العمل الخيري، في حين جاءت ميزة زيادة تغطية وسائل الإعلام على الجمعية في المرتبة ثانية لتدل على أن الجمعية تستخدم تقنيات تكنولوجيا حديثة في التسويق للعمل التطوعي من خلال الترويج للأنشطة الخيرية والثقافية والبرامج التعليمية والتوعوية التي تقوم بها والتي تشهد تغطية إعلامية ساهمت في

تحسين صورتها لدى جمهورها الخارجي وتحسين سمعتها، التي تعد بمثابة رأس مال رمزي يميزها عن باقي الجمعيات .

الجدول رقم (17) : يوضح الوسائل التكنولوجية التي يلجأ إليها قسم العلاقات العامة لجمعية الجزائر المتحدة الخيرية للاتصال بجمهورها الداخلي والخارجي .

الخيارات	التكرار	النسبة المئوية %
البريد الإلكتروني	45	50%
موقع المؤسسة	10	11.11%
مواقع التواصل الاجتماعي	35	38.88%
المجموع	90	100%

المصدر: من إعداد الباحث اعتمادا على مخرجات برنامج Spss

قد تبرز القراءة للأرقام المبينة في الجدول أن من بين أهم الوسائل التكنولوجية التي يلجأ إليها قسم العلاقات العامة لجمعية الجزائر المتحدة الخيرية للاتصال بجمهورها الداخلي والخارجي كانت ممثلة في البريد الإلكتروني بنسبة قدرت ب (50) %، ثم مواقع التواصل الاجتماعي بنسبة (38.88)% في حين جاء موقع المؤسسة بنسبة (11.11) % .

من خلال هذه النتائج يتضح أن الوسائل التكنولوجية الحديثة هي الأكثر استخداما من قبل قسم العلاقات العامة لجمعية الجزائر المتحدة الخيرية في الاتصال بجمهورها وفي أداء أنشطتها، من خلال استخدام البريد الإلكتروني الذي يتيح التواصل الفعال والسريع مع الجمهور المستهدف، إذ يساهم في التذكير بالفعاليات والأنشطة التطوعية القادمة، من خلال إرسال نشرات ورسائل إخبارية ، مما سهل توزيع المعلومات وحقق استجابة الجمهور الداخلي والخارجي للحملات التسويقية التي تقوم بها الجمعية ، وما يميزه عن باقي الوسائل هو تأمين بيانات المستخدمين وضمان سرية المعلومات المرسله، في حين جاءت مواقع التواصل الاجتماعي في المرتبة الثانية، وهذا نظرا لما توفره من بيئة تفاعلية بين المرسل والمستقبل، وخاصة نقل الصورة و الصوت و توفير الوقت و الجهد، كما أنها تعرف إقبالا واسعا من كل فئات المجتمع، وخاصة فئة الشباب .

الجدول رقم (18): يبين أهم مواقع التواصل الاجتماعي التي يعتمد عليها قسم العلاقات العامة لجمعية الجزائر المتحدة الخيرية في الاتصال بجمهوره .

الخيارات	التكرار	النسبة المئوية %
الفيسبوك	30	33.33%
الانستغرام	45	50%
وأتساب	10	11.11%
تليغرام	05	5.55%
المجموع	90	100%

المصدر: من إعداد الباحث اعتمادا على مخرجات برنامج Spss

إن التأمل في هذه الأرقام يبرئ لنا الأرضية لمحاولة مطابقة لغة الإحصائيات مع لغة الواقع، ذلك أن هذه الأرقام تدل على أن أهم مواقع التواصل الاجتماعي التي يعتمدها قسم العلاقات العامة لجمعية الجزائر المتحدة الخيرية، كانت بالدرجة الأولى الانستغرام بنسبة تقدر ب (50) %، ثم يليها الفيسبوك بنسبة (33.33) %، في حين جاء وأتساب بنسبة (11.11)%، وفي الأخير التليغرام بنسبة (5.55) %،

يتضح من خلال النتائج الإحصائية نلاحظ بأن تطبيق الانستغرام و الفيسبوك يعتبر من أهم مواقع التواصل الاجتماعي التي يتوصل بها قسم العلاقات العامة لجمعية الجزائر المتحدة الخيرية، وهذا نظرا لما يتوفر عليه من بيئة تفاعلية، وسرعة في البث و إمكانية نقل صورة لفعاليات و أنشطة الجمعية في وقت وجيز وبأقل جهد بين جمهورها الداخلي و الخارجي، وعملت على تحقيق حضور فعال للجمعية داخل النسق الاجتماعي الكلي للمجتمع، كما أنها تعرف إقبالا واسعا من كل فئات المجتمع، وخاصة فئة الشباب، وتسهيل عملية التواصل والاتصال وتبادل المعلومات والأفكار بين الأعضاء والمتطوعين والجمعية يحقق الانسجام و الاستقرار والتوازن في أداء الوظائف ويرفع جودة الخدمات الاجتماعية الخيرية المقدمة في هذا الحقل التنموي .

الجدول رقم (19) : يوضح إتباع قسم العلاقات العامة لجمعية الجزائر المتحدة الخيرية أساليب جديدة لتسويق العمل التطوعي من خلال استضافة بعض المؤثرين الاجتماعيين لجمع التبرعات والقيام بقوافل خيرية.

الخيارات	التكرار	النسبة المئوية %
نعم	78	86.66%
لا	12	13.33%
المجموع	90	100%

المصدر: من إعداد الباحث اعتمادا على مخرجات برنامج % Spss .

قد يتضح من قراءة الجدول و النسب المئوية أن أغلب أفراد العينة يرون أن قسم العلاقات العامة لجمعية الجزائر المتحدة الخيرية يتبع أساليب جديدة في التسويق للعمل التطوعي من خلال استضافة بعض المؤثرين الاجتماعيين لجمع التبرعات والقيام بقوافل خيرية، من خلال تسجيل أعلى نسبة في الاتجاه العام وهي (86.66) % .

تكشف نتائج الجدول الموضح في أعلاه أن الغالبية العظمى من أفراد العينة أثبتوا أن قسم العلاقات العامة لجمعية الجزائر المتحدة الخيرية ي تتبع أساليب جديدة في التسويق للعمل التطوعي من خلال استضافة بعض المؤثرين الاجتماعيين لجمع التبرعات والقيام بالقوافل الخيرية مثل (لبسة العيد للأيتام والمعوزين والمرضى تحت شعار - لبسة ولك في الخير لمس ة) ، وهذا ما يدل على أن الجمعية تواكب التطورات التكنولوجية في مجال عملها للارتقاء بمستوى خدماتها في مجال العمل الخيري، إذ يعتبر استعمال تقنية البث المباشر من طرف المؤثرين الاجتماعيين عبر مواقع التواصل الاجتماعي من أكثر الوسائل حداثة لزيادة وعي الجمهور الخارجي بنشاطات الجمعية وجذب أكبر عدد من المساهمين والمتبرعين ، كما يمكن للمؤثرين تحفيز أفراد المجتمع على نشر ثقافة المشاركة في العمل التطوعي وتعزيز الوعي بالقضايا الاجتماعية .

الجدول رقم (20): يبين كيفية الارتقاء بالجانب التكنولوجي في جمعية الجزائر المتحدة الخيرية وبالتحديد في قسم العلاقات العامة .

الخيارات	التكرار	النسبة المئوية %
جلب كفاءات ذات خبرة في المجال التكنولوجي	25	27.77%
عقد دورات تكوينية وتدريبية للأعضاء	40	44.44%
التطبيق المستمر والمتكرر للتكنولوجيا داخل الجمعية	05	5.55%
الاحتكاك بالمؤسسات التي تستخدم التكنولوجيا المتطورة	20	22.22%
المجموع	90	100%

المصدر: من إعداد الباحث اعتمادا على مخرجات برنامج Spss

توضح لنا المعطيات المدرجة في الجدول أعلاه ، أن أفراد العينة المدروسة يؤكدون أنه من أجل الارتقاء بالجانب التكنولوجي في جمعية الجزائر المتحدة الخيرية وبالتحديد في قسم العلاقات العامة، لابد من عقد دورات تكوينية وتدريبية للأعضاء وذلك بنسبة تقدر ب (44.44) %، ثم يليها جلب كفاءات ذات خبرة في المجال التكنولوجي بنسبة (27.77) %، في حين جاءت ضرورة الاحتكاك بالمؤسسات التي تستخدم التكنولوجيا المتطورة بنسبة (22.22) %، وفي الأخير التطبيق المستمر و المتكرر للتكنولوجيا داخل الجمعية وذلك بنسبة (5.55) % .

تبين النتائج أعلاه أن للارتقاء بالجانب التكنولوجي في جمعية الجزائر المتحدة الخيرية وبالتحديد في قسم العلاقات العامة، لابد من عقد دورات تكوينية وتدريبية للأعضاء من أجل تمكينهم عن طريق سلسلة من دروس ودورات حضورية وعن بعد (Onlign)، حول مهارات التقنية (Digital skills) وكذا المهارات الناعمة (Soft skills) وكيفية استعمال تكنولوجيا Google وتطبيقاته، كما تطبيق (Google Drive) وتعليم فن

التواصل وتسيير الانفعالات (Communication sKills)، وتعليم اللغة الإنجليزية (Buisness English) ، وهذا من خلال جلب كفاءات ومؤطرين ذات خبرة في ميدان استخدام التكنولوجيا الحديثة، وبالاحتكاك والتعاون والتنسيق مع مؤسسات وجامعات ومدارس متطورة في استخدام التكنولوجيا الجديدة ، مثل (TSH Digital) و (British Council Algeria) ، لتطوير مهارات وقدرات ممارسي العلاقات العامة داخل جمعية الجزائر المتحدة الخيرية و لتحريك عجلة الإنتاج لبناء مجتمع قوي بكفاءاته.

4- عرض وتحليل بيانات المحور الرابع: المتعلق بالاستراتيجيات الاتصالية المستخدمة من قبل ممارسي العلاقات العامة لجمعية الجزائر المتحدة الخيرية في إدارة العمل التطوعي :

الجدول رقم(21): يوضح مدى مساهمة ممارسي العلاقات العامة لجمعية الجزائر المتحدة الخيرية في تنظيم برامج اجتماعية وترفيهية ورعاية صحية لذوي الهمم ومرضى السرطان .

الخيارات	التكرار	النسبة المئوية %
نعم	80	88.88%
لا	10	11.11%
المجموع	90	100%

المصدر: من إعداد الباحث اعتمادا على مخرجات برنامج % Spss .

يتضح من خلال الأرقام الظاهرة في الجدول الأعلى أن أغلب أفراد العينة صرحوا بأن ممارسي العلاقات العامة لجمعية الجزائر المتحدة الخيرية، لهم دور في زيادة فعالية العمل التطوعي من خلال تنظيم برامج و أنشطة اتصالية اجتماعية وصحية وترفيهية ورعاية صحية لذوي الهمم ومرضى السرطان، من خلال تسجيل أعلى نسبة في الاتجاه العام وهي (88.88) % .

تكشف نتائج الجدول الموضح في أعلاه أن الغالبية العظمى من أفراد العينة أثبتوا أن ممارسي العلاقات العامة لجمعية الجزائر المتحدة الخيرية لهم دور في زيادة فعالية العمل التطوعي من خلال تنظيم برامج و أنشطة اتصالية اجتماعية وترفيهية ورعاية صحية لذوي الهمم ومرضى السرطان، وهذا إن دل فإنما يدل على مدى فعاليتهم في إدماج هذه الفئة المجتمعية المهمة وفي تسليط الضوء على حقوقهم وواجباتهم ، وذلك من خلال تنظيم مسابقات وفعاليات و ورشات عمل و أنشطة اجتماعية تفاعلية تشاركية ثرية تروج لجمع التبرعات وتقديم الرعاية الصحية والاجتماعية والثقافية اللازمة لهذه الفئة، من أجل إدماجهم

في المجتمع و الالتفات لهم ولحاجياتهم، كما يتم عقد شركات تعاون مع مختلف المؤسسات المحلية لدعم الأنشطة و البرامج الاتصالية والصحية التي تهتم بذوي الهمم ومرضى السرطان في إطار استراتيجيات وخطط طويلة المدى أو قصيرة المدى، وباستخدام هذا التخطيط يمكن توفير بيئة داعمة ومشاريع رائدة تساهم في تكوين وتمكين و إدماج هذه الفئة علميا ومهنيا .

الجدول رقم (22) : يبين مساهمة ممارسي العلاقات العامة لجمعية الجزائر المتحدة الخيرية في نشر ثقافة المشاركة والمبادرة في العمل التطوعي من خلال إجراء حملات التبرع بالدم بالشراكة مع منظمات المجتمع المحلي لتحفيز على الانضمام لهذا الفضاء الخيري:

الخيارات	التكرار	النسبة المئوية %
نعم	70	77.77%
لا	20	22.22%
المجموع	90	100%

المصدر: من إعداد الباحث اعتمادا على مخرجات برنامج % Spss .

تشير بيانات الجدول أعلاه أن نسبة (77.77) % من أفراد العينة صرحوا بأن ممارسي العلاقات العامة لجمعية الجزائر المتحدة الخيرية يساهمون في نشر ثقافة المشاركة والمبادرة في العمل التطوعي من خلال إجراء حملات التبرع بالدم بالشراكة مع منظمات المجتمع المحلي لتحفيز على الانضمام لهذا الفضاء الخيري، بينما نسبة (22.22) % من أفراد العينة صرحت بعدم وجود مساهمة لممارسي العلاقات العامة في نشر ثقافة المشاركة والمبادرة في العمل الخيري .

إن هذه النتائج تثبت أن ممارسي العلاقات العامة لجمعية الجزائر المتحدة الخيرية تبذل جهود كبيرة لنشر ثقافة العمل التطوعي القائم على روح التكافل والتضامن والتعاون الاجتماعي ، من خلال تنظيم حملات دائمة ودورية للتبرع بالدم بالشراكة والتعاون مع مختلف منظمات المجتمع المحلي من إذاعة وطنية و الوكالة الوطنية للدم وبعض الشركاء الاقتصاديين، وبمشاركة أعضاء المؤسسة و الأطباء، وهذا تحت شعار " تبرع أمل – Don d'espoir " و " دمك هبة " " هب حياتك لغيرك " حيث تساهم هذه الشعارات في التسويق لهذه الحملات التوعوية الصحية، لجذب عدد أكبر من المتبرعين ولخلق روح

المسؤولية الاجتماعية لدى أفراد المجتمع، فالتبرع بالدم مبادرة إنسانية تساهم في إنقاذ حياة الآخرين وذلك مصدقا لقوله تعالى " ومن أحيائها فكأنما أحييا الناس جميعا " سورة المائدة (32)

فنشر ثقافة المشاركة والمبادرة في هذه الحملات الصحية مع مختلف منظمات المجتمع المدني والمؤسسات الاجتماعية يساهم في الحفاظ على توازن و استقرار المجتمع، ويحفز على الانضمام لهذا الفضاء التطوعي.

الجدول رقم (23) : يوضح ما إذا كان ممارسي العلاقات العامة لجمعية الجزائر المتحدة الخيرية يقومون بالتخطيط لأداء نشاطهم التطوعي .

الخيارات	التكرار	النسبة المئوية %
نعم	85	%94.44
لا	05	%5.55
المجموع	90	%100

المصدر: من إعداد الباحث اعتمادا على مخرجات برنامج % Spss .

تبين المعطيات الإحصائية الواردة في الجدول أعلاه أن جل الباحثين أجابوا بنعم، وهذا ما يؤكد بأن التخطيط الاستراتيجي المرسوم من قبل ممارسي العلاقات العامة لجمعية الجزائر المتحدة الخيرية ساعد الجمعية في تحقيق أهدافها وذلك بنسبة إجمالية قدرت ب (94.44) % .

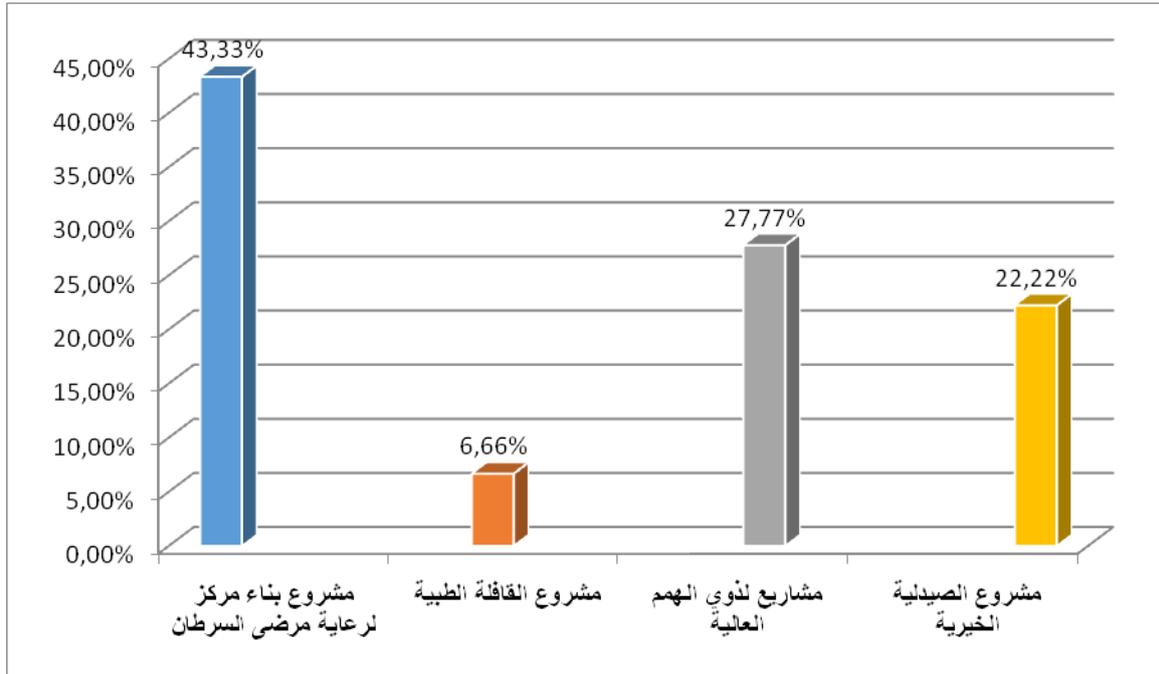
تكشف نتائج الجدول الموضح في أعلاه أن الغالبية العظمى من أفراد العينة أثبتوا أن التخطيط الاستراتيجي المرسوم من قبل ممارسي العلاقات العامة لجمعية الجزائر المتحدة الخيرية ساعد الجمعية في تحقيق أهدافها، وهذا ما يؤكد على أن أنشطة الجمعية لها علاقة بالتخطيط الاستراتيجي الذي يعتبر جزء من ثقافتها التنظيمية و أحد الدعامات الأساسية في تطوير أداءها في المجال الخيري، إذ سمح ببلورة اتجاهاتها وتحقيق أهدافها من خلال تقسيم العمل بشكل جيد بين أعضائها و حسن اختيار الأساليب الأكثر فاعلية في التنفيذ، والوصول إلى رفع التحديات اتجاه العراقيل القائمة والتوجه نحو عمل خيري منتج وأكثر فعالية، فالتخطيط لحدث أو نشاط معين سواء كان ذو طابع إنساني أو ثقافي يخضع للعديد من المهام والأسس التنظيمية من أجل بلوغ الأهداف المسطرة، على مستوى محيط العملية الاتصالية وسلوكيات القائم بالاتصال اتجاه الجمهور .

الجدول رقم (24) يبين ما إذا كان التخطيط المرسوم من قبل ممارسي العلاقات العامة لجمعية الجزائر المتحدة الخيرية سواء كان قصيرا أو طويلا المدى قد ساعد الجمعية في تحقيق أهدافها .

المجموع		لا		نعم		الخيارات المتغيرات			
%	ت	%	ت	%	ت	%	ت		
%100	90	%11.11	10	%88.88	80	إذا كانت الإجابة بنعم فما هي أبرز هذه الخطط التي تم تحقيقها			
المجموع		مشروع الصيدلية الخيرية	مشاريع لذوي الهمم العالية	مشروع القافلة الطبية	مشروع بناء مركز لرعاية مرضى السرطان				
%	ت	%	ت	%	ت	%	ت		
%100	90	%22.22	20	%27.77	25	%6.66	06	%43.33	39

المصدر: من إعداد الباحث اعتمادا على مخرجات برنامج % Spss .

إن التأمل في معطيات الجدول أعلاه يوضح أن معظم المبحوثين يؤكدون نجاعة التخطيط المرسوم من قبل ممارسي العلاقات العامة لجمعية الجزائر المتحدة الخيرية سواء كان قصيرا أو طويلا المدى، إذ ساعدت الجمعية في تحقيق أهدافها وذلك بنسبة إجمالية تقدر ب (88.88) %، حيث أن (39) فرد من بين مجموع أفراد العينة أي ما يساوي (43.33) % صرحوا بأن أبرز هذه الخطط التي تم تحقيقها من قبل الجمعية هي مشروع بناء مركز لرعاية مرضى السرطان، ثم يليها مشاريع لذوي الهمم العالية بنسبة (27.77) %، ثم مشروع الصيدلية الخيرية بنسبة (22.22) %، وفي الأخير مشاريع القافلة الطبية بنسبة (6.66) % .



الشكل البياني رقم (16) : يبين أهم الخطط التي تم تحقيقها من قبل ممارسي العلاقات العامة لجمعية الجزائر المتحدة الخيرية

ووفقا للشكل البياني الموضح في الأعلى، يمكن القول بأن نجاعة التخطيط المرسوم من قبل ممارسي العلاقات العامة لجمعية الجزائر المتحدة الخيرية سواء كان قصير أو طويل المدى، قد ساعد الجمعية في تحقيق جملة من الأهداف المستقبلية من خلال عقد شراكات تعاون بالتنسيق مع مديريات ومراكز ومدارس ومستشفيات، من أجل تقديم مجموعة شاملة من الخدمات الطبية والصيدلانية لمرضى السرطان وذوي الهمم العالية وتطوير العمل الصحي التطوعي وهذا ما يعكس الاهتمام برفع مستوى الوعي الصحي والالتزام بتقديم خدمات الرعاية الصحية والاجتماعية لدى هذه الفئة المستهدفة، فممارسي العلاقات العامة يعملون على إيصال الرسائل الصحية، من خلال الترويج لها تحت شعارات هادفة مثل (متحدون لخدمة صحتكم - معا لبناء الفرد والمجتمع -- همة لذوي الهمم العالية - كي لبارح كي ليوم قيمة التضامن مغروسة في الجزائريين نساء ورجالا - دم واحد شعب واحد - خيركم يسهل طريقكم -) وذلك لتسهيل الحصول على الاحتياجات الصحية و جذب عدد أكبر من المساهمين والمتبرعين، فدعوة المحسنين و الناشطين للمبادرة في هذه المشاريع التضامنية الخيرية عملا بقوله تعالى: " يا أيها الذين امنوا اركعوا واسجدوا واعبدوا ربكم و افعلوا الخير لعلكم تفلحون " سورة الحج الآية (77)، فمشروع بناء مركز لرعاية مرضى السرطان وإنشاء الصيدلية الخيرية بالأمس القريب كان حلم واليوم أصبح حقيقة بفضل هذه الشعارات والمبادرات، إذ يتيح هذا المشروع لمرضى السرطان رعاية كاملة وشاملة والتكفل بمصاريف الفحوصات والأشعة الطبية والأدوية لجميع المرضى الذين يأتون من ولايات بعيدة للعلاج، والهدف من هذه المبادرة إدخال الفرحة والبهجة على هذه الفئة عملا بقوله ﷺ: (أحب

الناس إلى الله أنفعهم للناس، وأحب الأعمال إلى الله سرور تدخله على مسلم، أو تكشف عنه كربة، أو تطرد عنه جوعاً، أو تقضي عنه ديناً (وفي هذا السياق أيضاً تهتم الجمعية بفئة ذوى الهمم العالية سعياً منها لتحقيق إدماجهم في الحياة المهنية، تجسيدا منها للمسؤولية الاجتماعية وهذا بالشراكة مع المجلس الثقافي البريطاني في الجزائر، وتحت شعار " ومن أحيائها فكأنما أحيى الناس جميعاً " يسعى ممارسي العلاقات العامة لجمعية الجزائر المتحدة الخيرية بمشاركة ثلة من الأطباء والصيدلة والمختصين في الصحة والمتطوعين من الجمعية بالشراكة مع مديرية الصحة، إلى تعزيز الخدمات الطبية وتوفيرها مجانية للمحتاجين في مختلف أنحاء الجزائر .

الجدول رقم (25): يوضح مساهمة ممارسي العلاقات العامة لجمعية الجزائر المتحدة الخيرية في تنظيم الأنشطة الاتصالية الحديثة للفئات المستهدفة في المناسبات والأعياد .

الخيارات	التكرار	النسبة المئوية %
نعم	81	90%
لا	09	10%
المجموع	90	100%

المصدر: من إعداد الباحث اعتماداً على مخرجات برنامج % Spss .

أثبتت عينة الدراسة المبحوثة على حقيقة مفادها أن ممارسي العلاقات العامة لجمعية الجزائر المتحدة الخيرية يساهمون في تنظيم أنشطة اتصالية حديثة للفئات المستهدفة في المناسبات و الأعياد، من خلال قراءة الجدول و النسب المئوية ومن خلال تسجيل أعلى نسبة في الاتجاه العام وهي (90) % .

يتبين من خلال النتائج الإحصائية أن ممارسي العلاقات العامة لجمعية الجزائر المتحدة الخيرية يولون أهمية كبيرة للفئات الهشة في المجتمع، من خلال خلق أنشطة اتصالية حديثة توفر لهم الدعم المادي والمعنوي خاصة في المناسبات، إفطار الصائمين في شهر رمضان و كسوة العيد للأطفال المرضى في المستشفيات واليتامى، وتكريم حفظة القرآن من ذوى الهمم بجوائز قيمة وعمرة، هي فرصة للتلاحم و الوقوف كجسد واحد، عملاً بقول الرسول ﷺ: " مثل المؤمنين في توادهم وتراحيمهم وتعاطفهم كمثل الجسد الواحد إذا اشتكى منه عضو تداعى له سائر الجسد بالسهر والحمى " (رواه أحمد ومسلم)، فالناشطين في جمعية الجزائر المتحدة الخيرية وشركائها يعملون لقول الرسول ﷺ " اتق النار ولو بشق تمرة " فهم يبذلون قصار جهودهم لتحقيق التكافل الاجتماعي ورسم البسمة على وجوه الأطفال ، فمنح

مثل هذه الجوائز والتكريمات يترجم قيم و أهداف الجمعية نحو تحقيق رؤيتها الكامنة في شعارها " معا لبناء الفرد والمجتمع" كما يحقق لها صدى ومتابعة على المستوى المحلي والوطني .

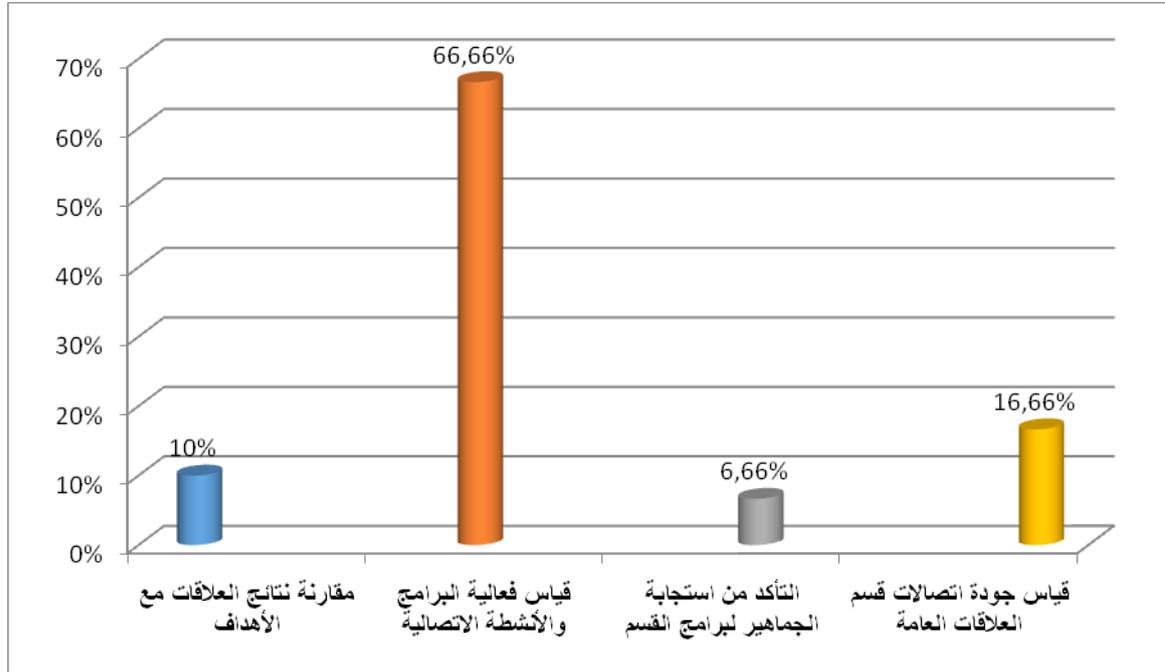
الجدول رقم (26) يبين ما إذا كان ممارسي العلاقات العامة لجمعية الجزائر المتحدة الخيرية يقومون بعملية تقييم لأداء قسم العلاقات العامة في الجمعية .

المجموع		لا		نعم		الخيارات المتغيرات			
%	ت	%	ت	%	ت	%	ت		
%100	90	%12.22	11	%87.77	79	تقييم أداء قسم العلاقات العامة بشكل دوري كل :			
المجموع		كل سنة		كل ستة أشهر		شهر			
%	ت	%	ت	%	ت	%	ت		
%100	90	%61.11	55	%22.22	20	%11.11	10	%5.55	05
المجموع		قياس جودة اتصالات قسم العلاقات العامة		التأكد من استجابة الجماهير لبرامج القسم		قياس فعالية البرامج و الأنشطة الاتصالية		مقارنة نتائج العلاقات مع الأهداف	
%	ت	%	ت	%	ت	%	ت	%	ت
%100	90	%16.66	15	%6.66	06	%66.66	60	%10	09

المصدر: من إعداد الباحث اعتمادا على مخرجات برنامج % Spss .

إن التقدير الإحصائي لأرقام الجدول في الأعلى يقدم لنا صورة عن ما إذا كان ممارسي العلاقات العامة لجمعية الجزائر المتحدة الخيرية يقومون بعملية تقييم لأداء قسم العلاقات العامة في الجمعية، فحسب رأي أغلبية المبحوثين المقدر عددهم ب (79) فرد من أفراد العينة، يرون أنه هناك تقييم لأداء قسم العلاقات العامة وذلك بنسبة إجمالية تقدر ب (87.77) %، ويتم هذا التقييم بصفة دورية كل سنة أو ستة أشهر وذلك حسب تقدير عناصر العينة بنسبة إجمالية تقدر ب (83.33)% زيادة على ذلك يبني هذا التقييم على أسس علمية، كقياس فعالية البرامج والأنشطة الاتصالية بنسبة (66.66) %، ثم قياس

جودة اتصالات العلاقات العامة بنسبة (16.66) %، ومقارنة النتائج العلاقات مع الأهداف بنسبة (10) %، وفي الأخير التأكد من استجابة الجماهير لبرامج القسم (6.66) % .



الشكل البياني رقم (17) يبين المعايير التي يتبعها ممارسي العلاقات العامة لجمعية الجزائر المتحدة الخيرية في تقييم أداء قسم العلاقات العامة.

وبالعودة إلى الشكل البياني الموضح أعلاه، نستنتج أن ممارسي العلاقات العامة لجمعية الجزائر المتحدة الخيرية يقومون بعملية تقييم لأداء قسم العلاقات العامة، وفقا لأهداف الجمعية و احتياجاتها الخاصة، مستفيدين من فريقها المتكون من مجموع من الخبراء في الإعلام والاتصال، والأساتذة و الأطباء، وذلك لضمان تقييم شامل ودقيق لفعالية الحملات الإعلامية والاتصالية التي تقوم بها ومدى نجاحها في الوصول إلى الجمهور المستهدف، بغية زيادة الوعي وتحسين العلاقات العامة وزيادة المتبرعين و الشركاء ، وكمعطى تفسيري يمكن القول بأن هذا التقييم يجب أن يكون عملية مستمرة ومنظمة كل ستة أشهر أو سنة، بناء على قياس مستوى رجع الصدى الذي تحققه جودة الاتصالات لقسم العلاقات العامة ومدى رضا الشركاء والمتبرعين على البرامج و الأنشطة الاتصالية التي يقوم بها هذا القسم، ومدى تحقيق أهداف الخطط والإستراتيجيات التنموية المبنية على المدى القصير أو المتوسط أو الطويل، وهذا لضمان التوافق والتوازن والتكامل بين أداء الأدوار والأهداف المنشودة .

الجدول رقم (27): يوضح ما إذا كانت إستراتيجية الاتصال التي يقوم بها ممارسي العلاقات العامة لجمعية الجزائر المتحدة الخيرية تعتمد على :

الخيارات	التكرار	النسبة المئوية %
استهداف الجمهور المعني	12	13.33%
استخدام الوسيلة المناسبة	40	44.44%
اختيار الزمان والمكان المناسب	30	33.33%
استخدام الرسالة المناسبة	08	8.88%
المجموع	90	100%

المصدر: من إعداد الباحث اعتمادا على مخرجات برنامج Spss%.

من خلال ملاحظة الجدول أعلاه يتضح لنا بأن نجاح إستراتيجية الاتصال التي يقوم بها ممارسي العلاقات العامة لجمعية الجزائر المتحدة الخيرية، تعتمد بالدرجة الأولى حسب إجابة المبحوثين على استخدام الوسيلة المناسبة بنسبة تقدر ب (44.44) %، ثم تليها اختيار الزمان والمكان المناسب بنسبة (33.33) %، في حين جاءت استهداف الجمهور المعني بنسبة (13.33) %، وفي الأخير استخدام الرسالة المناسبة بنسبة (8.88) %.

وتدل هذه النتائج الإحصائية أعلاه أن نجاح إستراتيجية الاتصال التي يقوم بها ممارسي العلاقات العامة لجمعية الجزائر المتحدة الخيرية قائم بالدرجة الأولى على الاختيار الأنسب للوسيلة المستخدمة في عملية الاتصال والتواصل والتفاعل مع جمهور المتعاملين معهم سواء داخليا أو خارجيا، وذلك لتحقيق مبدأ التكافل والتعاون وخلق قيمة العمل الجماعي، كما يعتمدون بالدرجة الثانية على اختيار الزمان والمكان المناسب للأنشطة والأحداث، من خلال القدرة على الاستغلال الأنسب لزمان ومكان إقامة الأنشطة الاتصالية من أجل التسويق للعمل التطوعي والإشهار للجمعية ويتم ذلك من خلال إنشاء خطابات خاصة

يراعي فيها ممارسي العلاقات العامة طبيعة نشاطات الجمعية لمخاطبة الجمهور المستهدف من خلال شعارات وتصاميم و ألوان وصور هادفة تدفع للتطوع و ال وصول إلى أكبر عدد من الممولين و الداعمين وهو ما يسهل فيما بعد على الجمعية بلوغ أهدافها المسطرة .

- عرض وتحليل بيانات المحور الخامس : المتعلق بالمعيقات التي تواجه قسم العلاقات العامة لجمعية الجزائر المتحدة الخيرية في إدارة العمل التطوعي .

الجدول رقم (28) يبين أبرز الصعوبات التي تواجه قسم العلاقات العامة لجمعية الجزائر المتحدة الخيرية قبل و أثناء قيامها بأنشطة العمل التطوعي .

الخيارات	التكرار	النسبة المئوية%
نقص المتطوعين الفاعلين	30	33.33%
نقص وسائل النقل	05	5.55%
نقص الممولين والمساهمين في العمل التطوعي	40	44.44%
عدم وجود خبراء مختصين في تقوية الشراكة والتعاون بمجال العمل التطوعي	15	16.66%
المجموع	90	100%

المصدر: من إعداد الباحث اعتمادا على مخرجات برنامج % Spss .

تبين قراءة النتائج الموجودة في الجدول أعلاه أن من أبرز الصعوبات التي تواجه قسم العلاقات العامة لجمعية الجزائر المتحدة الخيرية قبل و أثناء القيام بالعمل التطوعي، هي نقص الممولين والمساهمين في العمل التطوعي بنسبة تقدر ب (44.44) %، ثم تليها نقص المتطوعين الفاعلين بنسبة (33.33) %، في حين جاءت عدم وجود خبراء مختصين في تقوية الشراكة والتعاون بمجال العمل التطوعي بنسبة (16.66)%، وفي الأخير نقص وسائل النقل بنسبة (5.55) %

يتضح من خلال النتائج الإحصائية أعلاه أن من أبرز الصعوبات التي تواجه قسم العلاقات العامة لجمعية الجزائر المتحدة الخيرية قبل و أثناء القيام بالعمل التطوعي ، نقص الممولين و المساهمين نتيجة كثرة المشاريع والأنشطة الاتصالية والمبادرات الإنسانية المختلفة التي تقوم بها الجمعية، إذ تعتبر إشكالية نقص الدعم المالي وضعف الإمكانيات المادية أحد أبرز المعوقات التي تحد من أنشطة الجمعية حسب رأي المبحوثين، فتبرعات الأفراد وبعض المؤسسات المحلية هي المصدر الأساسي للتمويل في غياب الدعم الحكومي، كما يعتبر نقص المتطوعين الفاعلين من المعوقات التي تواجهها الجمعية، فأغلب الموظفين فيها بحاجة إلى إعداد خاص لإعطائهم الاحتياجات الخاصة بالعمل التطوعي وقوانينه الاجتماعية و الإدارية والتركيز على كيفية الاستفادة من التطبيقات الحديثة في تقديم الخدمات خاصة بعد استعانة الجمعية بالأساليب التكنولوجية الحديثة في أداء مهامها ووظائفها .

الجدول رقم (29) : يوضح ما إذ كان قسم العلاقات العامة لجمعية الجزائر المتحدة الخيري يواجه صعوبات في تصميم استراتيجيات وخطط للتواصل والاتصال مع الجمهور المستهدف .

الخيارات	التكرار	النسبة المئوية %
نعم	73	81.11%
لا	17	18.88%
المجموع	90	100%

المصدر: من إعداد الباحث اعتمادا على مخرجات برنامج Spss% .

أو وضحت بيانات الجدول أعلاه أن نسبة (81.11) % من أفراد العينة صرحوا بأن قسم العلاقات العامة لجمعية الجزائر المتحدة الخيري يواجه صعوبات في تصميم استراتيجيات وخطط للتواصل والاتصال مع الجمهور المستهدف، بينما نسبة (18.88) % من أفراد العينة صرحت بعدم وجود في تصميم خطط للتواصل مع الجمهور المستهدف .

إن هذه النتائج الإحصائية تثبت بأن قسم العلاقات العامة لجمعية الجزائر المتحدة الخيرية يواجه صعوبات وتحديات في تصميم استراتيجيات وخطط للتواصل والاتصال مع الجمهور المستهدف، وهذا إن دل فإنما يدل على افتقاد فريق العلاقات العامة إلى الخبرة الكافية في مجال التطوع بحكم حداثة هذا المنصب، فهذه المهنة تحتاج إلى تحقيق الترابط و التوازن بين مهام الإعلام والاتصال و التنظيم والتخطيط

والتنفيذ والمرونة في بناء استراتيجيات على المدى القصير والمتوسط والطويل، للحفاظ على المساهمين والشركاء وكسب متبرعين جدد وبناء اسم وقاعدة متينة في المجتمع ذات سمعة جيدة، من أجل الحصول على موارد مالية ومساعدات مختلفة تفيد المجال الخيري وتحقق للجمعية الاستمرار والتطور، كما أن ضعف التنسيق والتعاون والتكامل بين قسم العلاقات العامة والأقسام الأخرى في تحديد الفئات المستهدفة نتيجة عدم وجود نظام فعال لجمع المعلومات والبيانات عن هذه الفئة يؤثر على وضع استراتيجيات وخطط للتواصل والاتصال، لذا لا بد من جمعية الجزائر المتحدة الخيرية أن تعمل على تدريب وتطوير فريق العلاقات العامة بعقد شراكات تعاون مع خبراء و استشاريين في مجال التطوع و استخدام التكنولوجيا والبيانات لعصرنة هذا الفضاء .

الجدول رقم (30) : يبين طبيعة المعوقات التي تواجه قسم العلاقات العامة لجمعية الجزائر المتحدة الخيرية في إدارة العمل التطوعي .

الخيارات	التكرار	النسبة المئوية %
معوقات قانونية	30	33.33%
معوقات اجتماعية	45	50%
معوقات سياسية	15	16.66%
المجموع	90	100%

المصدر: من إعداد الباحث اعتمادا على مخرجات برنامج % Spss .

تظهر بيانات الجدول أعلاه بأن أولى المعوقات التي تواجه قسم العلاقات العامة لجمعية الجزائر المتحدة الخيرية في تفعيل العمل التطوعي حسب رأي المبحوثين، هي المعوقات الاجتماعية وذلك بنسبة تقدر ب (50) %، ثم تليها المعوقات القانونية بنسبة (33.33) %، في حين جاءت المعوقات السياسية بنسبة (16.66)%.

تكشف نتائج الجدول الموضح في أعلاه أن أولى المعوقات التي تواجه قسم العلاقات العامة لجمعية الجزائر المتحدة الخيرية في تفعيل العمل التطوعي حسب رأي المبحوثين، هي المعوقات الاجتماعية، نتيجة غياب ثقافة التطوع وبرامج التوعية التي تحث على حب العمل الخيري كقيمة اجتماعية ذات دلالة رمزية في المجتمع، كما أن القصور الإعلامي لوسائل الاتصال في تفعيل العمل التطوعي أدى إلى انحساره على المستوى الوطني، في حين جاءت المعوقات القانونية في المرتبة الثانية فرغم وجود بعض النصوص القانونية التي تنظم العمل التطوعي داخل منظمات المجتمع المدني إلى أن القائمين على العمل الخيري داخل

الجمعية يعانون من القيود البيروقراطية التي تعيق نشاطاتهم وحملاتهم التطوعية وتقلص من فعاليتهم، الأمر الذي جعلها مقيدة ولا تمارس أدوارها بحرية في ظل هذه التشريعات القانونية .

الجدول رقم (31) : يوضح أهم المعوقات الإدارية والتنظيمية التي تواجه قسم العلاقات العامة لجمعية الجزائر المتحدة الخيرية :

الخيارات	التكرار	النسبة المئوية %
عدم كفاءة الأعضاء الناشطين في الجمعية و جهلهم للقانون	45	50%
نقص المعلومات حول احتياجات ومتطلبات الفئات الهشة في المجتمع	40	44.44%
قلة التعريف بالبرامج و النشاطات التطوعية التي تعيق المشاركة فيها	05	5.55%
المجموع	90	100%

المصدر: من إعداد الباحث اعتمادا على مخرجات برنامج % Spss .

قراءة بيانات الجدول أعلاه توضح جليا أن أهم المعوقات الإدارية والتنظيمية التي تواجه قسم العلاقات العامة لجمعية الجزائر المتحدة الخيرية ، تتمثل بالدرجة الأولى في عدم كفاءة الأعضاء الناشطين في الجمعية و جهلهم للقانون بنسبة (50) %، ثم تليها نقص المعلومات حول احتياجات و متطلبات الفئات الهشة في المجتمع بنسبة (44.44) %، وفي الأخير قلة التعريف بالبرامج و النشاطات التطوعية التي تعيق المشاركة فيها بنسبة (5.55) % .

يتضح من خلال هذا الطرح الإحصائي أن من أهم المعوقات الإدارية والتنظيمية التي تواجه قسم العلاقات العامة لجمعية الجزائر المتحدة الخيرية، هي عدم كفاءة الأعضاء الناشطين في الجمعية و جهلهم للقانون، وهذا راجع لنقص البرامج التكوينية والتدريبية التي تزود الأعضاء بالمعارف والمهارات التكنولوجية التي يحتاجونها في مجال العمل التطوعي، خاصة وأنهم يتعاملون مع مختلف فئات المجتمع، وكمعطى

تفسيري يجيب على قسم العلاقات العامة لأي جمعية خيرية إعداد وتدريب المتطوع على الاحتياجات الأساسية لمجتمعه وخاصة معرفة قوانينها والأنظمة ذات الصلة بالعمل الخيري في الجزائر، وذلك بالتعاون مع أخصائيين في العمل التطوعي و أساتذة في القانون، ومهندسين في التكنولوجيا من أجل تبادل وتنوع الخبرات و الوصول إلى إخراج كوادر بشرية ذات كفاءات مهنية وعلمية قادرة على قيادة العمل التطوعي بالأساليب التكنولوجية الحديثة، وإلى جانب هذا العائق تبرز عوائق أخرى كتنقص المعلومات حول احتياجات و متطلبات الفئات الهشة في المجتمع، وهذا إن دل فإنما يدل على غياب الخبرة في التعامل مع هذه الفئات المستهدفة، وغياب الأمور التنسيقية والتنظيمية بين الجمعية والجهات الأخرى المختصة التي تتعامل مباشرة مع هذه الفئات، كذلك نقص الخبرة لدى الأعضاء والكوادر المكلفين لإجراء الدراسات الميدانية والاستطلاعات اللازمة عن احتياجات هذه الفئة، لذا وجب على قسم العلاقات العامة لجمعية الجزائر المتحدة الخيرية تطوير آليات جمع البيانات والمعلومات عن احتياجات ومتطلبات الفئات الهشة في المجتمع، وكذا تعزيز وتفعيل التنسيق والشراكات مع الجهات والمؤسسات ذات الصلة المباشرة بهذه الفئة لتبادل المعلومات والخبرات وتحقيق مبدأ التكامل والتكافل الاجتماعي .

الجدول رقم (32): يبين المعوقات الاتصالية التي تعترض قسم العلاقات العامة لجمعية الجزائر المتحدة الخيرية في إدارة العمل التطوعي .

الخيارات	التكرار	النسبة المئوية %
قلة الحضور الإعلامي للجمعية عبر مختلف وسائل الاتصال	55	61.11%
ضعف الاتصال الفعال بين الجمهور والجمعية	25	27.77%
نقص خبرة مستولي العمل الميداني لأنشطة العلاقات العامة بالجمعية	10	11.11%
المجموع	90	100%

المصدر: من إعداد الباحث اعتمادا على مخرجات برنامج Spss% .

توضح لنا الإحصاءات الكمية المجدولة أعلاه أن أبرز المعوقات الاتصالية التي تواجه قسم العلاقات العامة لجمعية الجزائر المتحدة الخيرية في إدارة العمل التطوعي ، كانت حسب رأي المبحوثين في قلة الحضور الإعلامي للجمعية عبر مختلف وسائل الاتصال وذلك بنسبة تقدر ب (61.11%)، ثم تليها ضعف الاتصال الفعال بين الجمهور والجمعية بنسبة (27.77) %، في حين جاءت نقص خبرة مسنولي العمل الميداني لأنشطة العلاقات العامة بالجمعية بنسبة (11.11)%.

نستنتج من خلال النتائج المبينة أعلاه أن أبرز المعوقات الاتصالية التي تواجه قسم العلاقات العامة لجمعية الجزائر المتحدة الخيرية في إدارة العمل التطوعي، هي قلة الحضور الإعلامي للجمعية عبر مختلف وسائل الإعلام و الاتصال، لأنها تحض بتغطية محدودة، فغياب الدور الإعلامي يقلل من غرس قيم الثقافة المدنية بين أفراد المجتمع القائمة على التضامن والتعاون والتساند الوظيفي والتكافل الاجتماعي، في حين جاءت في المرتبة الثانية ضعف الاتصال الفعال بين الجمهور والجمعية وهذا راجع إلى عدم قيام الجمعية بأدوارها الاتصالية في تحفيز جمهورها الخارجي على الاشتراك في الأنشطة التطوعية التنموية، وقلة برامجها التكوينية وأيامها الدراسية حول استعمال التقنيات الحديثة في تسويقها للعمل الخيري ، خاصة و أن عمليات التطوع أصبحت ترتبط بالشبكات الدولية، كل هذا أثر على نقص الفعالية بينها وبين جمهورها.

الجدول رقم (33) : يوضح رأي المبحوثين حول مستقبل قسم العلاقات العامة لجمعية الجزائر المتحدة الخيرية في ظل هذه الصعوبات والعراقيل التي يواجهه في مجال العمل التطوعي.

الخيارات	التكرار	النسبة المئوية %
عدم القدرة على مواجهة الصعوبات	15	16.66%
له القدرة في المستقبل على تبني استراتيجيات جديدة لجذب المتطوعين وتعزيز الشراكات مع منظمات المجتمع المحلي	45	50%
تعزيز التواصل الداخلي لمواجهة الأزمات والتحديات	30	33.33%
المجموع	90	100%

المصدر: من إعداد الباحث اعتمادا على مخرجات برنامج % Spss .

إن التقدير الإحصائي لأرقام الجدول في الأعلى يقدم لنا صورة عن مستقبل قسم العلاقات العامة لجمعية الجزائر المتحدة الخيرية في ظل الصعوبات والعراقيل التي يواجهها في مجال العمل التطوعي، فحسب رأي الباحثين ونظرتهم المستقبلية يمكن لقسم العلاقات العامة لجمعية الجزائر المتحدة الخيرية تبني استراتيجيات جديدة لجذب المتطوعين وتعزيز الشراكات مع منظمات المجتمع المحلي، وذلك بنسبة (50) % ثم تعزيز التواصل الداخلي لمواجهة الأزمات والتحديات في المرتبة الثانية بنسبة (33.33) % .

هذه النظرة المستقبلية من الباحثين تعكس لنا ثقتهم في فريق قسم العلاقات العامة لجمعية الجزائر المتحدة الخيرية في مواجهة الصعوبات والعراقيل التي تحد من نشاطهم التطوعي وبالتالي يمكن القول بأن هذا القسم هو أحد الركائز الأساسية في البناء الاجتماعي للجمعية، كيف لا وهو يتبع الأسلوب العلمي و التكنولوجي في التخطيط ووضع الاستراتيجيات الحديثة لجذب المتطوعين وتعزيز الشراكات مع منظمات المجتمع المحلي، من خلال إنشاء خلية الإعلام والإشهار و الفن والتسويقي لإنتاج المادة السمعية البصرية للتعريف بالجمعية عبر رسائل اتصالية في شكل شعارات وخلفيات ذات ألوان وصور ورموز و إشارات ، والتي تعبر بمثابة رأس مال رمزي وثقافي واجتماعي للجمعية، كما يعمل قسم العلاقات العامة للجمعية على إنجاح وتعزيز التواصل الداخلي من خلال تطوير استراتيجيات تواصل فعالة بين الأعضاء و المتطوعين لضمان فهم مشترك للأهداف والتحديات من خلال استخدام مختلف مواقع التواصل الاجتماعي التي تتناسب مع طبيعة النشاطات و الاجتماعات التي تنظم بشكل دوري يتم فيها تبادل الأفكار وحل المشاكل بشكل جماعي .

الجدول رقم (34): يبين أهم مقترحات أفراد العينة لتطوير وتفعيل قسم العلاقات العامة لجمعية الجزائر المتحدة الخيرية وتسهيل إدارته للعمل التطوعي .

الخيارات	التكرار	النسبة المئوية %
الاستعانة بالمختصين في العلاقات العامة والعمل التطوعي	05	5.55%
زيادة نشاط الوسائل الاتصالية لكسب ثقة المتبرعين	35	38.88%
تنظيم أيام دراسية للتدريب والتكوين على كيفية التسويق للعمل الخيري	50	55.55%
المجموع	90	100%

المصدر: من إعداد الباحث اعتمادا على مخرجات برنامج % Spss .

توضح لنا المعطيات المدرجة في الجدول أعلاه ، حسب رأي المبحوثين أن من أجل تطوير و تفعيل قسم العلاقات العامة لجمعية الجزائر المتحدة الخيرية وتسهيل إدارته للعمل التطوعي لابد من تنظيم أيام دراسية للتدريب والتكوين على كيفية التسويق للعمل الخيري وذلك بنسبة تقدر ب (55.55) %، ثم تليها زيادة نشاط الوسائل الاتصالية لكسب ثقة المتبرعين بنسبة (38.88) %، في حين جاءت الاستعانة بالمختصين في العلاقات العامة والعمل التطوعي بنسبة (5.55)%.

نستخلص من خلال تحليل نتائج المبحوثين أنهم من أجل تطوير و تفعيل قسم العلاقات العامة لجمعية الجزائر المتحدة الخيرية وتسهيل إدارته للعمل التطوعي، لابد من تنظيم أيام دراسية للتدريب والتكوين على كيفية التسويق للعمل الخيري، من خلال استخدام التكنولوجيا الحديثة في إدارة المشاريع والتواصل مثل (Google Works pace ، Slack) لتحسين التنظيم و التنسيق بين أعضاء الفريق، والعمل على تطوير تطبيقات للهواتف الذكية تتيح للمتطوعين التسجيل فيها وتلقي الإشعارات ومشاركة مختلف التظاهرات والصور عبرها، مع مراعاة الاستغلال الأنسب لزمان ومكان الحدث في الإشهار والتسويق للعمل التطوعي، كما أن التشجيع على إنتاج محتوى مرئي لقصص مؤثرة لفئات محددة من المجتمع عبر صفحات الجمعية وكذا القيام بالإعلانات المتنوعة حول نوع التبرعات التي تريد الجمعية الحصول عليها حسب المناسبات المختلفة عبر مختلف مواقع التواصل الاجتماعي، يساهم في كسب تأييد الجمهور الخارجي من متبرعين ومساهمين ويزيد من الوعي الجماهيري، و بتنفيذ مثل هذه الاقتراحات يمكن لقسم العلاقات العامة لجمعية الجزائر المتحدة الخيرية أن يصبح أكثر فعالية وكفاءة في تحقيق أهدافه .

ثانيا: مناقشة نتائج الدراسة

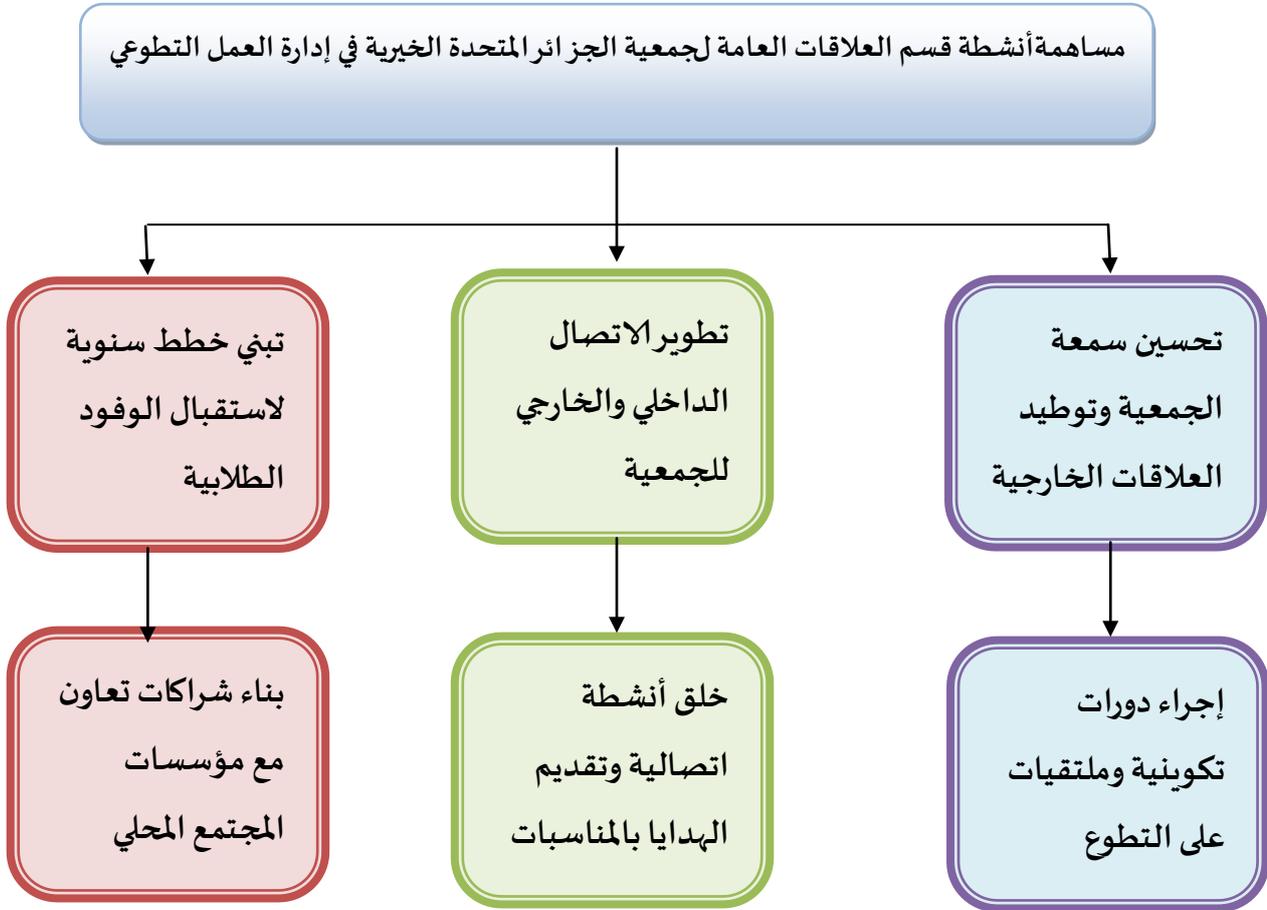
انطلاقا من عرض النتائج الميدانية وتحليلها، ننتقل إلى تفسيرها و مناقشتها في ضوء تساؤلات الدراسة وفي ضوء الدراسات السابقة و المقاربة النظرية وذلك من خلال:

1-مناقشة نتائج الدراسة في ضوء التساؤلات :

إن الهدف من مناقشة نتائج الدراسة في ضوء التساؤلات هو التأكد من الإجابة عن الأسئلة البحثية بشكل كاف وفعال، ومعرفة مدى تحقيق أهداف البحث، وعليه من خلال النتائج المتحصل عليها بعد العرض و التحليل نصل إلى مناقشة نتائج الدراسة في ضوء كل تساؤل من التساؤلات الفرعية، وهذه النتائج في حقيقتها هي حصيلة تحليل لأرقام مستوحاة من واقع الدراسة .

أ- التساؤل الفرعي الأول: المتعلق بمساهمة أنشطة قسم العلاقات العامة لجمعية الجزائر المتحدة الخيرية في إدارة العمل التطوعي.

لقد تم دراسة هذا التساؤل انطلاقا من المؤشرات التالية:



الشكل رقم (18): يبين مساهمة أنشطة قسم العلاقات العامة لجمعية الجزائر المتحدة الخيرية في إدارة العمل التطوعي

المصدر: من إعداد الباحث

وبناء على هذه المؤشرات فإن البيانات المستقاة من واقع الدراسة تتفق مع هذا التساؤل، وبالتالي يمكن اعتبار قسم العلاقات العامة لجمعية الجزائر المتحدة الخيرية عنصرا حيويا لإدارة العمل التطوعي بفعالية وكفاءة أعضائه وأهميته أنشطته، حيث يساهم في بناء جسور التواصل والتماسك بين أي منظمة وجمهورها الداخلي والخارجي، وهو ما توضحه النتائج الإحصائية الواردة في الجداول من رقم (09) إلى (14)

حيث أن الجدول رقم (09): يبرز أن أغلب المبحوثين صرحوا بأن لأنشطة قسم العلاقات العامة لجمعية الجزائر المتحدة الخيرية دور فعال في إدارة العمل التطوعي، وينقسم هذا الدور لثلاث مستويات أولها العمل على تطوير الاتصال سواء الداخلي أو الخارجي للجمعية بنسبة (50) %، والثاني يتمثل في تحسين سمعة الجمعية وتوطيد العلاقات الخارجية وذلك بنسبة (33.33) %، أما الأخير فيتمثل في التعريف بالجمعية وإنجازاتها في مجال العمل التطوعي بنسبة (16) %.

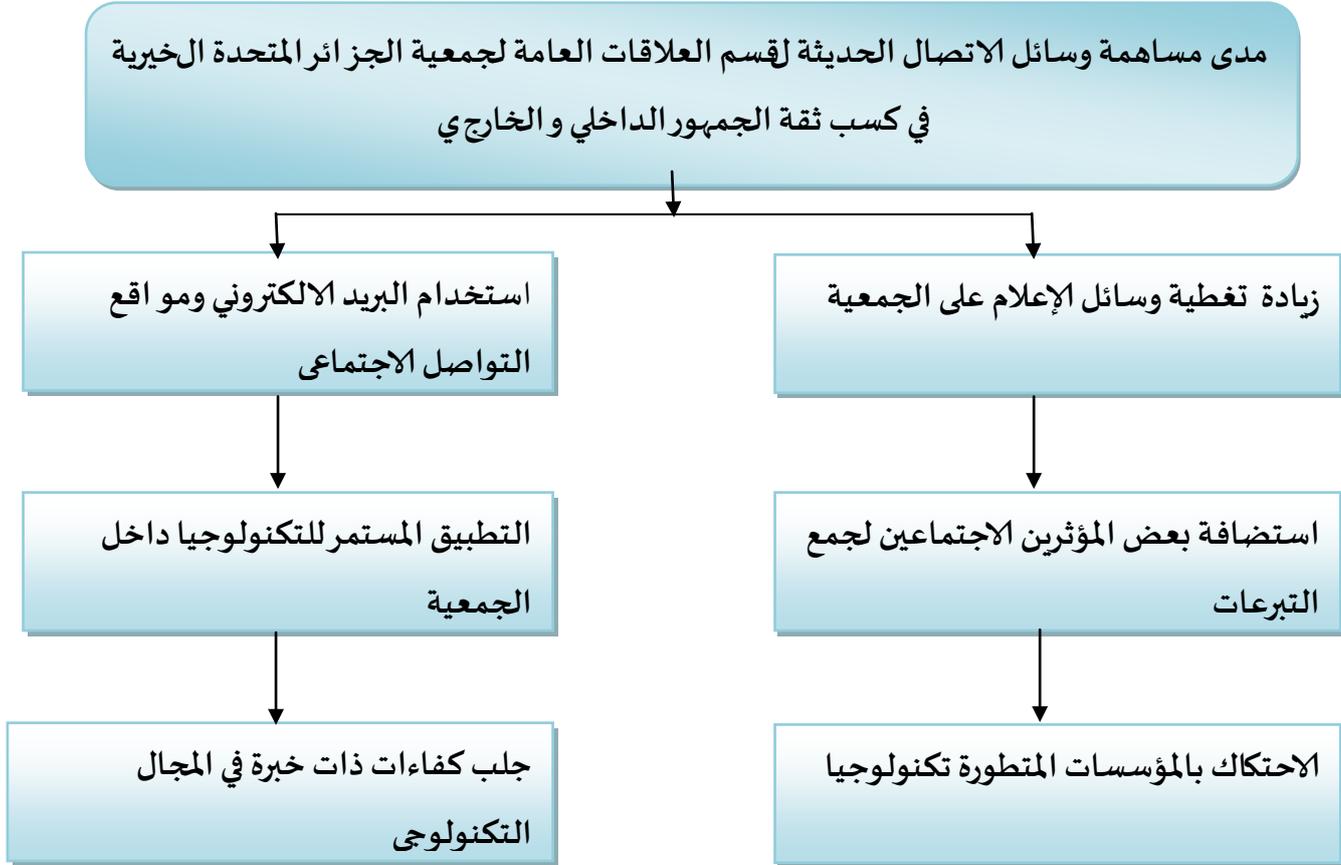
ومن جهة أخرى يؤكد الجدول رقم (10) : بأنه هناك تساند وتبادل للعلاقات بين الجمعية ومختلف مؤسسات المجتمع المحلي فيما يتعلق بالعمل التطوعي وذلك بنسبة إجمالية تقدر ب (100) %، حيث أن (35) فرد من بين مجموع أفراد العينة أي ما يساوي (38.88) % صرحوا بأن أبرز المؤسسات التي تساندها الجمعية وتبادل معها العلاقات هي أكاديمية ذوى الهمم، ثم يلها فريق طبي لمستشفى ما بنسبة (27.77) %، ثم الإذاعة الوطنية بنسبة (16.66) %، وفي الأخير المجلس الثقافي البريطاني بنسبة (11.11) % . وهو ما وضحته الأرقام الإحصائية في الجدول رقم (10) من خلال النسبة المئوية (88.88) % ممثلة في (80) فرد من مجموع العينة والذين يرون أن قسم العلاقة العامة لجمعية الجزائر المتحدة الخيرية يساهم في إقامة نشاطات و أحداث للتحفيز على العمل التطوعي ، ومن أبرز هذه النشاطات هي إقامة ملتقيات وورش عمل بنسبة (55.55) %، ثم تلها خلق أنشطة اتصالية خاصة بالمناسبات والأعياد بنسبة (22.22) % ، ثم استقبال الوفود الجدد على الجمعية بنسبة (12.22) % ، وفي الأخير تقديم الهدايا والحوافز لذوى الهمم بنسبة (10) % ، وتنطلق هذه المبادرة من الآية الكريمة : قال الله تعالى " وأنفقوا في سبيل الله ولا تلقوا بأيديكم إلى التهلكة وأحسنوا إن الله يحب المحسنين " سورة البقرة الآية 195 "

ومن جهة أخرى يؤكد الجدول رقم (13) : أن قسم العلاقات العامة لجمعية الجزائر المتحدة الخيرية يساهم في تطوير علاقات التبادل والتعاون و التضامن والاتصال داخل الجمعية ، من خلال إشراك ذوي الخبرة في مجال العمل التطوعي وذلك بنسبة تقدر ب (50) %، ثم تلها القيام بدورات تكوينية تحفيزية على العمل التطوعي بنسبة (44.44) %، في حين جاء تطوير الاتصال الداخلي بالجمعية بنسبة (5.55) %.

ومن خلال ما سبق نستنتج أن أنشطة قسم العلاقات العامة لجمعية الجزائر المتحدة الخيرية يشغل دور حيوي في إدارة وتنسيق العمل التطوعي ، إذ تساهم بشكل كبير في بناء صورة إيجابية للجمعية مما يعزز الثقة والمصداقية بين المجتمع والجهات المعنية، من خلال ترسيخ قيم التكاتف والتضامن الاجتماعي التي وصى بها ديننا الكريم " المؤمن للمؤمن كالبنيان المرصوص يشد بعضه بعضا " ، وتؤدي أنشطة قسم العلاقات العامة عدة وظائف تحسن من خلالها عمل الجمعية، منها أنها تسمح للجمعية بالتواصل مع أعضاءها، وبالتالي الاحتفاظ بهم، كما يساعد على الوصول إلى أعضاء جدد وجذبهم من

خلال تعريفهم بأنشطة الجمعية و الفئات التي تتفاعل معها، مما يعزز من الوعي المجتمعي ويحفز المزيد من الأفراد على المشاركة و المساهمة في المبادرات التطوعية

ب- التساؤل الفرعي الثاني: المتعلق بمدى مساهمة وسائل الاتصال الحديثة لقسم العلاقات العامة لجمعية الجزائر المتحدة الخيرية في كسب ثقة الجمهور الداخلي والخارجي:



الشكل رقم (19): يبرز مدى مساهمة وسائل الاتصال الحديثة لقسم العلاقات العامة لجمعية

الجزائر المتحدة الخيرية في كسب ثقة الجمهور الداخلي والخارجي

المصدر: من إعداد الباحث

اتضح من خلال الدراسة الميدانية أن وسائل الاتصال الحديثة لقسم العلاقات العامة لجمعية الجزائر المتحدة الخيرية تساهم في كسب ثقة الجمهور الداخلي والخارجي و تفعيل العمل التطوعي داخل المجتمع الجزائري، وهو ما توضحه النتائج الإحصائية للجداول (15 ، 16 ، 17 ، 18 ، 19 ، 20) ، إذ أن (75) فرد من بين مجموع أفراد العينة أي ما يساوي (83.33) % ، من المنتمين لقسم العلاقات العامة لجمعية الجزائر المتحدة الخيرية لهم دراية بتطبيقات التكنولوجيا الحديثة ، وهذا إن دل فإنما يدل على مدى وعي

أفراد الجمعية بالمزايا الاتصالية التي يحققها استخدام التكنولوجيا الحديثة ، فأهم هذه المزايا تمثلت بالدرجة الأولى في زيادة فعالية الاتصال و التواصل بين الجمهور الداخلي والخارجي بنسبة (61.11) % ، ثم تليها زيادة تغطية وسائل الإعلام على الجمعية بنسبة (22.22) % ، وفي الأخير بناء صورة ذهنية جيدة وسمعة طيبة عن الجمعية بنسبة (16.66) % . أما فيما يخص أهم الوسائل التكنولوجية التي يلجأ إليها قسم العلاقات العامة لجمعية ال جزائر المتحدة الخيرية للاتصال بجمهورها الداخلي والخارجي كانت ممثلة في البريد الإلكتروني بنسبة قدرت ب (50) % ، ثم مواقع التواصل الاجتماعي بنسبة (38.88) ، والتي تدخل ضمن متطلبات مواكبة هذا التطور التقني للوسائل .

كما أن نتائج الجدول رقم (19) : أشارت إلى أن قسم العلاقات العامة لجمعية ال جزائر المتحدة الخيرية يتبع أساليب جديدة في التسويق للعمل التطوعي من خلال استضافة بعض المؤثرين الاجتماعيين لجمع التبرعات والقيام بقوافل خيرية، من خلال تسجيل أعلى نسبة في الاتجاه العام وهي (86.66) % . وفي ذات السياق أوضح المبحوثين في الجدول رقم (20) أنهم من أجل الارتقاء بالجانب التكنولوجي في جمعية الجزائر المتحدة الخيرية عامة و قسم العلاقات العامة خاصة، لابد من عقد دورات تكوينية وتدريبية للأعضاء وذلك بنسبة تقدر ب (44.44) % ، ثم يلجأ إليها جلب كفاءات ذات خبرة في المجال التكنولوجي بنسبة (27.77) % ، في حين جاءت ضرورة الاحتكاك بالمؤسسات التي تستخدم التكنولوجيا المتطورة بنسبة (22.22) % ، وفي الأخير التطبيق المستمر و المتكرر للتكنولوجيا داخل الجمعية وذلك بنسبة (5.55) % . وهذه النسب الإحصائية المرتفعة تدل بشكل كبير على مساهمة التكنولوجيا الحديثة في تسهيل الاتصال والخدمات بما يتفق مع النظرة الدولية لعمليات التطوعي، وهذا بالتنسيق والمشاركة مع كفاءات ذات خبرة في التقنيات الحديثة للاستفادة من خبرات وتجارب بعضهم البعض، وهذا التعاون والتنسيق قبل أن يكون هدفا تنموي هو في الأصل قائم على مبدأين ديني و إنساني وذلك مصدقا لقوله تعالى " و تعاونوا على البر والتقوى ولا تعاونوا على الإثم والعدوان " سورة المائدة الآية (02)

ووفقا لذلك يتأكد و بدرجة كبيرة أهمية استخدام التكنولوجيا الحديثة في إدارة العمل التطوعي ، من خلال الاستغلال الأمثل لوسائل التواصل الاجتماعي والتقنيات الحديثة، والمؤثرين الاجتماعيين الذين لديهم صدى داخل المجتمع الجزائري، حيث ساهمت هذه الإستراتيجية في التسويق للعمل التطوعي ونشره على أوسع الحدود، وعليه فإن استخدام قسم العلاقات العامة لجمعية الجزائر المتحدة الخيرية للتكنولوجيا الحديثة ساهم مساهمة فعالة في مد جسور التواصل و إقامة أقوى العلاقات بين الجمعية

وجمهورها و مختلف منظمات المجتمع المحلي، كما ساعد المجتمع على فهم حقيقة هذه الجمعية كعضو فعال فيه .

ج- التساؤل الفرعي الثالث: المتعلق بالاستراتيجيات الاتصالية المستخدمة من قبل ممارسي العلاقات العامة لجمعية الجزائر المتحدة الخيرية في إدارة العمل التطوعي



الشكل رقم (20): الاستراتيجيات الاتصالية المستخدمة من قبل ممارسي العلاقات العامة لجمعية الجزائر المتحدة الخيرية في إدارة العمل التطوعي

المصدر: من إعداد الباحث

كشفت نتائج الدراسة الميدانية من خلال الجداول من رقم (21) إلى غاية (27)فعالية

الاستراتيجيات الاتصالية التي يستخدمها ممارسي العلاقات العامة لجمعية الجزائر المتحدة الخيرية في إدارة العمل التطوعي، وهو ما تؤكدته البيانات الإحصائية، إذ أن أغلب أفراد العينة صرحوا بأن ممارسي العلاقات العامة لجمعية الجزائر المتحدة الخيرية، لهم دور في زيادة فعالية العمل التطوعي من خلال تنظيم برامج و أنشطة اتصالية اجتماعية وصحية وترفيهية ورعاية صحية لذوى الهمم ومرضى السرطان

من خلال تسجيل أعلى نسبة في الاتجاه العام وهي (88.88) % ، كما تشير بيانات الجدول أعلاه أن نسبة (77.77) % من أفراد العينة صرحوا بأن ممارسي العلاقات العامة لجمعية الجزائر المتحدة الخيرية يساهمون في نشر ثقافة المشاركة والمبادرة في العمل التطوعي من خلال إجراء حملات التبرع بالدم بالشراكة مع منظمات المجتمع المحلي للتحفيز على الانضمام لهذا الفضاء الخيري، بينما نسبة (22.22) % من أفراد العينة صرحت بعدم وجود مساهمة لممارسي العلاقات العامة في نشر ثقافة المشاركة والمبادرة في العمل الخيري .

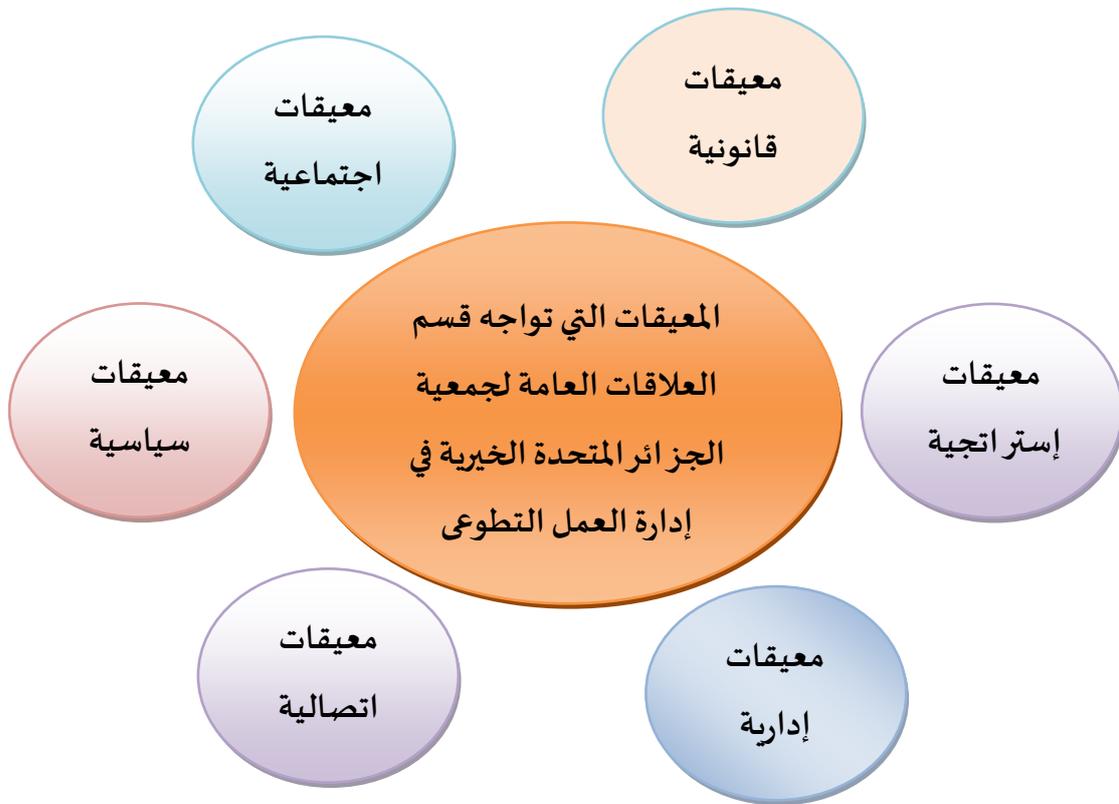
ومن جهة أخرى يؤكد الجدول رقم (24) : نجاعة التخطيط المرسوم من قبل ممارسي العلاقات العامة لجمعية الجزائر المتحدة الخيرية سواء كان قصير أو طويل المدى قد ساعد الجمعية في تحقيق أهدافها وذلك بنسبة إجمالية تقدر ب (88.88) %، حيث أن (39) فرد من بين مجموع أفراد العينة أي ما يساوي (43.33) % صرحوا بأن أبرز هذه الخطط التي تم تحقيقها من قبل الجمعية هي مشروع بناء مركز لرعاية مرضى السرطان، ثم يلها مشاريع لذوى الهمم العالية بنسبة (27.77) % ، ثم مشروع الصيدلية الخيرية بنسبة (22.22) %، وفي الأخير مشاريع القافلة الطبية بنسبة (6.66) % ، ومن زاوية أخرى أشار المبحوثين أيضا إلى حقيقة مفادها أن ممارسي العلاقات العامة لجمعية الجزائر المتحدة الخيرية يساهمون في تنظيم أنشطة اتصالية حديثة للفئات المستهدفة في المناسبات و الأعياد، من خلال تسجيل أعلى نسبة في الاتجاه العام وهي (90.) % .

وعليه يمكن القول بأن مختلف الأنشطة والخطط و الاستراتيجيات التي يقوم بها ممارسي العلاقات العامة لجمعية الجزائر المتحدة الخيرية تخضع لتقييم شامل، وهذا حسب رأي أغلبية المبحوثين المقدر عددهم ب (79) فرد من أفراد العينة، إذ يرون أنه هناك تقييم لأداء قسم العلاقات العامة وذلك بنسبة إجمالية تقدر ب (87.77) %، ويتم هذا التقييم بصفة دورية كل سنة أو ستة أشهر زيادة على ذلك يبني هذا التقييم على أسس علمية، كقياس فعالية البرامج والأنشطة الاتصالية بنسبة (66.66) % ، ثم قياس جودة اتصالات العلاقات العامة بنسبة (16.66) % ، ومقارنة النتائج العلاقات مع الأهداف بنسبة (10) % ، وفي الأخير التأكد من استجابة الجماهير لبرامج القسم (6.66) % .

ووفقا لذلك نخلص إلى أهمية الاستراتيجيات الاتصالية التي يستخدمها ممارسي العلاقات العامة لجمعية الجزائر المتحدة الخيرية في إدارة العمل التطوعي وتفعيله داخل المجتمع الجزائري، من خلال

الاستغلال الأنسب للوسائل المستخدمة في عملية الاتصال والتواصل ولاسيما الحديثة منها وذلك لتحقيق التفاعل والتسويق للعمل الخيري مع جمهور المتعاملين داخليا أو خارجيا.

د- التساؤل الفرعي الرابع : المتعلق بالمعوقات التي تواجه قسم العلاقات العامة لجمعية الجزائر المتحدة الخيرية في إدارة العمل التطوعي .



الشكل رقم (21) : يبين أهم المعوقات التي تواجه قسم العلاقات العامة لجمعية الجزائر المتحدة في إدارة العمل التطوعي

المصدر: من إعداد الباحث

بينت نتائج الجداول من رقم (28) إلى رقم (34) أهم معوقات العمل التطوعي التي تواجه قسم العلاقات العامة لجمعية الجزائر المتحدة الخيرية في إدارة العمل التطوعي، وقد كشفت نتائج الجدول رقم (28) أن من أبرز الصعوبات التي تواجه قسم العلاقات العامة لجمعية الجزائر المتحدة الخيرية قبل و أثناء القيام بالعمل التطوعي، هي نقص الممولين والمساهمين في العمل التطوعي بنسبة تقدر ب (44.44) %

ثم تليها نقص المتطوعين الفاعلين بنسبة (33.33) %، في حين جاءت عدم وجود خبراء مختصين في تقوية الشراكة والتعاون بمجال العمل التطوعي بنسبة (16.66) %، وفي الأخير نقص وسائل النقل بنسبة (5.55) %، وطبقا لهذه النتائج تبين أن من بين أنواع المعوقات التي تعرقل قسم العلاقات العامة لجمعية الجزائر المتحدة الخيرية في أداء العمل التطوعي حسب رأي المبحوثين، هي المعوقات الاجتماعية وذلك بنسبة تقدر ب (50) %، نتيجة غياب ثقافة التطوع وبرامج التوعية التي تحث على حب العمل الخيري ثم تليها المعوقات القانونية بنسبة (33.33) %، نتيجة بعض القيود البيروقراطية التي تعيق نشاطاتهم وحملاتهم التطوعية وتقلص فعاليتهم، في حين جاءت المعوقات السياسية بنسبة (16.66) %.

أما فيما يخص المعوقات الاتصالية التي تواجه قسم العلاقات العامة لجمعية الجزائر المتحدة الخيرية في إدارة العمل التطوعي، كانت حسب رأي المبحوثين في قلة الحضور الإعلامي للجمعية عبر مختلف وسائل الاتصال وذلك بنسبة تقدر ب (61.11) %، ثم تليها ضعف الاتصال الفعال بين الجمهور والجمعية بنسبة (27.77) %، في حين جاء نقص خبرة مستולי العمل الميداني لأنشطة العلاقات العامة بالجمعية بنسبة (11.11) %.

وفيما يخص المعوقات الإدارية والتنظيمية التي تواجه قسم العلاقات العامة لجمعية الجزائر المتحدة الخيرية، فقد تمثلت بالدرجة الأولى في عدم كفاءة الأعضاء الناشطين في الجمعية و جهلهم للقانون بنسبة (50) %، ثم تليها نقص المعلومات حول احتياجات و متطلبات الفئات الهشة في المجتمع بنسبة (44.44) %، وفي الأخير قلة التعريف بالبرامج و النشاطات التطوعية التي تعيق المشاركة فيها بنسبة (5.55) %.

وبالتالي يجب على قسم العلاقات العامة لجمعية الجزائر المتحدة الخيرية تبني خطط و استراتيجيات تحسن من قدراتها على مواجهة التحديات و الصعوبات التي تعيق إدارته للعمل التطوعي ، وذلك من خلال تدريب الموظفين وتزويدهم بالمهارات اللازمة في استخدام الأنظمة التكنولوجية، خاصة في جانب الاتصال و التواصل مع جماهيرها .

2- مناقشة النتائج في ضوء الدراسات السابقة :

لقد أراد الباحث من خلال هذه الخطوة المنهجية مقارنة مدى تقاطع وتوافق النتائج المتوصل إليها في الدراسات المطابقة أو المشابهة مع نتائج الدراسة الحالية، ويمكن تفصيل ذلك من خلال النقاط التالية:

أ - الدراسات الوطنية:

- الدراسة الأولى: تحت عنوان " المجتمع المدني والعمل التطوعي في الجزائر - دراسة ميدانية على عينة من الجمعيات الخيرية بولاية سطيف - " من إعداد الباحثة سلى كوندو، وقد اتفقت نتائج هذه الدراسة بشكل كبير مع نتائج دراستنا الحالية وذلك من خلال :

- أن الجمعيات الخيرية في الجزائر عملت على تفعيل العمل التطوعي في المجتمع الجزائري من خلال تنفيذ مشاريع خيرية تضامنية في مجالات عدة : صحية، اجتماعية، اقتصادية، ثقافية، ترويجية، إعلامية .

- أن الجمعيات الخيرية في الجزائر تعتمد كثيرا على وسائل الإعلام و التسويق للعمل التطوعي و استقطاب الناشطين للانخراط فيها وخاصة عبر مواقع التواصل الاجتماعي لفا يسبوك مثلا .

وهذا ما توصلت إليه دراستنا بأن ممارسي العلاقات العامة لجمعية الجزائر المتحدة الخيرية تبذل جهود كبيرة لنشر ثقافة العمل التطوعي القائم على روح التكافل والتضامن والتعاون الاجتماعي ، من خلال تنظيم حملات دائمة ودورية للتبرع بالدم ، فنشر ثقافة المشاركة والمبادرة في هذه الحملات الصحية مع مختلف منظمات المجتمع المدني والمؤسسات الاجتماعية يساهم في الحفاظ على توازن و استقرار المجتمع ويحفز على الانضمام لهذا الفضاء التطوعي، كما تتبع الجمعية أساليب جديدة في التسويق للعمل التطوعي من خلال استضافة بعض المؤثرين الاجتماعيين لجمع التبرعات والقيام بالقوافل الخيرية (مثل لبسة العيد للأيتام والمعوزين والمرضى تحت شعار - لبسة ولك في الخير مسة) ، وهذا ما يدل على أن الجمعية تواكب التطورات التكنولوجية في مجال عملها للارتقاء بمستوى خدماتها في مجال العمل الخيري ، إذ يعتبر استعمال تقنية البث المباشر من طرف المؤثرين الاجتماعيين عبر مواقع التواصل الاجتماعي من أكثر الوسائل حداثة لزيادة وعي الجمهور الخارجي بنشاطات الجمعية وجذب أكبر عدد من المساهمين والمتبرعين .

- الدراسة الثانية : " آليات عمل منظمات المجتمع المدني ودورها في تنظيم لعمل التطوعي دراسة ميدانية لعينة من الجمعيات في مدينة ورقلة " من إعداد الباحثة كثرثوم زعطوط، وقد اتفقت هذه الدراسة مع دراستنا في مايبي :

- توفر الجمعيات الجو المناسب و الوسائل اللازمة لإنجاح مهمة التطوع والتشاور مع المتطوعين كأنهم شركاء في المبادرة، كما تدعمهم وتقدر جهودهم إلا أنها تعاني من معوقات تنظيمية تحول دون تفعيل الجهود التطوعية والمتمثلة في ضعف التمويل ومصادره غير الكافية و أزمة المقر الدائم و قلة المتطوعين .

وهذا ما توصلت إليه دراستنا أن جمعية الجزائر المتحدة الخيرية تسعى دائما لتحقيق التساند والتبادل الوظيفي بينها وبين مختلف مؤسسات المجتمع المدني وذلك من خلال تعزيز التعاون والتضامن وتحريك عجلة الإنتاج، فهي تلتزم بتوفير بيئة داعمة لمشاريع رائدة في المجال التطوعي، إلا أنها تعاني من معوقات تنظيمية في إدارة العمل التطوعي، نتيجة غياب الأمور التنسيقية والتنظيمية بين الجمعية والجهات الأخرى المختصة التي تتعامل مباشرة مع هذه الفئات، كذلك نقص الخبرة لدى الأعضاء والكوادر المكلفين لإجراء الدراسات الميدانية و الاستطلاعات اللازمة عن احتياجات هذه الفئة .

- الدراسة الثالثة : " دور الجمعيات الخيرية في تفعيل العمل التطوعي . دراسة ميدانية بجمعية كافل اليتيم الخيرية – فرع أدرار- " من إعداد الباحثة باعلي سعيدة ،وقد اتفقت مع نتائج دراستنا في النقاط التالية :

- تعمل جمعية كافل اليتيم الخيرية على نشر ثقافة العمل التطوعي و التحسيس بأهميته من خلال تسطيرها لبرامج و نشاطات تثقيفية في شكل معارض و أيام إعلامية و ملتقيات .

- قصد تحسين الخدمة التطوعية لدى المتطوعين تنظم جمعية كافل اليتيم الخيرية دورات تدريبية لفائدة المتطوعين بها من أجل تطور أساليب العمل التطوعي لديهم و إكسابهم مزيدا من المهارات التطوعية .

هذه النتائج تطابقت بشكل كبير مع نتائج دراستنا، وذلك من خلال تثقيف وتكوين المتطوعين، إذ أن قسم العلاقات العامة للجمعية يؤمن بأن تكوين وتمكين الأفراد بمختلف الدورات التكوينية و الورشات خطوة لا بد منها في بناء مجتمع فاعل وطموح للعمل الخيري، يسعى دائما إلى تنظيم محاضرات تعليمية ودروس ودورات حضورية وعن بعد (online) حول التبرع وكيفية استعمال التكنولوجيا وتطبيقاتها في نشر ثقافة العمل الخيري والتعريف أكثر بمنهجية العمل والتواصل داخل الجمعية وخارجها، بهدف تكوين أعضاء الجمعية وتمكينهم من بناء أنفسهم، كما يركز على تطوير الاتصال الداخلي والخارجي كتنظيم اجتماعات وأيام دراسية و فعاليات و أنشطة تربوية تثقيفية مفتوحة للجمهور لزيادة الوعي وجذب الدعم والمساهمة، وهذا ما يؤكد أن هذا القسم يعمل دائما على بناء جسور قوية مع الجمهور سواء الداخلي أو الخارجي، ويوفر الدعم والاتصال الفعال من أجل تعزيز العمل الخيري .

الدراسة الرابعة : " معوقات العمل التطوعي في المجتمع المدني - دراسة ميدانية للجمعيات الخيرية بمدينة بسكرة - " من إعداد الباحث خليل نزيمة ، وقد تشبهت نتائج هذه الدراسة مع دراستنا الحالية في النقاط التالية :

- فيما يخص المعوقات الاجتماعية فقد تعلقت بغياب ثقافة التطوع في المجتمع، عدم وجود تشجيع من قبل الأسرة، وغياب الممارسات التي تبث روح التطوع والمشاركة، أما المعوقات الإدارية و التنظيمية تأتي في المرتبة الأخيرة، وتتجسد في عدم وجود برامج إعلامية تعنى بإظهار أهمية العمل التطوعي و أهدافه ، بالإضافة إلى ضعف و انخفاض ميزانيتها .

وهذا ما توصلت إليه دراستنا أن أولى المعوقات التي تواجه قسم العلاقات العامة لجمعية الجزائر المتحدة الخيرية في تفعيل العمل التطوعي حسب رأي المبحوثين، هي المعوقات الاجتماعية، نتيجة غياب ثقافة التطوع وبرامج التوعية التي تحث على حب العمل الخيري كقيمة اجتماعية ذات دلالة رمزية في المجتمع، كما أن القصور الإعلامي لوسائل الاتصال في تفعيل العمل التطوعي أدى إلى انحساره على المستوى الوطني. أما المعوقات الإدارية و التنظيمية التي تواجه قسم العلاقات العامة لجمعية الجزائر المتحدة الخيرية ، هي عدم كفاءة الأعضاء الناشطين في الجمعية و جهلهم للقانون ، وهذا راجع لنقص البرامج التكوينية والتدريبية التي تزود الأعضاء بالمعارف والمهارات التكنولوجية التي يحتاجونها في مجال العمل التطوعي، خاصة وأنهم يتعاملون مع مختلف فئات المجتمع .

الدراسات العربية:

الدراسة الأولى: تحت عنوان " العلاقات العامة ودورها في العمل التطوعي، دراسة حالة المنظمة الوقفية لرعاية الأيتام " من إعداد الباحثة سلمى حمدوك أحمد آدم، وقد اتفقت هذه الدراسة مع دراستنا في النتائج التالية :

- بينت الدراسة أن هناك تطور في الجوانب الإدارية لإدارة العلاقات العامة حيث هناك تطوير وزيادة توعية الناس للخدمات المقدمة عن طريق الإعلانات و الترويج .

وهذا ما أكدت عليه نتائج دراستنا بأن قسم العلاقات العامة لجمعية الجزائر المتحدة الخيرية يساهم بشكل كبير في نشر ثقافة العمل الخيري بين الجمهور الداخلي والخارجي، من خلال القيام بإشراك ذوي الخبرة في مجال العمل التطوعي بمختلف أصنافهم (أطباء، ومؤثرين اجتماعيين، وأساتذة، أخصائيين .) في

إطار مشروع "قدوة" وذلك من أجل ترسيخ القيم الإيجابية القائمة على التعاون والتضامن والتكافل بغية الرقي بالفرد المتطوع والتطوع المؤسساتي من جميع النواحي .

الدراسة الثانية : " تصور مقترح لدور العلاقات العامة في التشبيك لمؤسسات المجتمع المدني في ضوء مفاهيم التخطيط الاستراتيجي " من إعداد الباحثان رهادة يوسف أبو جبارة - نداء خضر مهنا، وقد تطابقت نتائج هذه الدراسة مع نتائج دراستنا في النقاط التالية :

- إن جوهر العلاقات يقوم على التفاهم الإنساني، وإقامة الصلات الحسنة بين الجمهور والمصلحة .
- أن العلاقات العامة هي الأداة الأساسية للوصول إلى للتشبيك بين المؤسسات وتفعيل النشاطات وتبادل المعرفة والخبرات .

وهذا ما توصلت إليه دراستنا بأن قسم العلاقات العامة هو أحد الدعائم الأساسية لجمعية الجزائر المتحدة الخيرية، فهو يعتبر نسق هام في بنية هذه المؤسسة، إذ يحقق التساند الوظيفي وتكامل الأدوار بين الفضاء الداخلي و الخارجي للجمعية، من خلال الربط بين نمطي الاتصال الداخلي والخارجي، فالداخلي يضمن له التخطيط والتنظيم وتقسيم العمل بشكل جيد بين الأعضاء، أما الخارجي فيضمن لها وصول رسالته إلى المتتابعين والمساهمين، حيث أن هذا النشاط الاتصالي يخلق جو من التضامن و التكافل والتعاون ويبعث ثقافة العمل التطوعي، ويساهم في تطوير الاتصال و التواصل داخل الجمعية من أجل كسب ثقة وتأييد الجمهور الخارجي من مساهمين وداعمين للعمل الخيري مما حقق للجمعية أهدافها المرسومة، وهي تحسين السمعة وتطوير العلاقات الخارجية مع المجتمع المحلي، وعليه فإن قسم العلاقات العامة يعمل على تكوين رأس مال ثقافي و اجتماعي للجمعية يسمح لها بتحقيق تعبئة اجتماعية نحو العمل التطوعي و غرس قيم الإنسانية في عقول و أفراد المجتمع .

الدراسة الثالثة : " مستوى استخدام القائم بالاتصال في العلاقات العامة للإعلام الجديد – دراسة مسحية على المؤسسات الحكومية في سلطنة عمان " من إعداد الباحث سلطان محمد ناصر القاسمي - التطبيقات الأكثر استخداما من قبل القائم بالاتصال في العلاقات العامة في الوزارات في سلطنة عمان قد تركزت في Email ثم Whatsapp و outlook وكانت ذات مستوى مرتفع .

وهذا ما أكدته دراستنا الدراسة أن الوسائل التكنولوجية الحديثة هي الأكثر استخداما من قبل قسم العلاقات العامة لجمعية الجزائر المتحدة الخيرية في الاتصال بجمهورها وفي أداء أنشطتها، من خلال استخدام البريد الإلكتروني الذي يتيح التواصل الفعال والسريع مع ال جمهور المستهدف، إذ يساهم في

التذكير بالفعاليات و الأنشطة التطوعية القادمة ، في حين جاءت مواقع التواصل الاجتماعي في المرتبة الثانية، وهذا نظرا لما توفره من بيئة تفاعلية بين المرسل و المستقبل، وخاصة نقل الصورة و الصوت ، و توفير الوقت و الجهد، كما أنها تعرف إقبالا واسعا من كل فئات المجتمع، وخاصة فئة الشباب .

واختلفت نتائج هذه الدراسة مع نتائج دراستنا في النتيجة التالية : ضعف مستوى استخدام القائم بالاتصال للإعلام الجديد في العلاقات العامة لعدم وجود مساحة مخصصة لدوائر العلاقات العامة ضمن خطط المؤسسة فيما يتعلق بتطوير قدرات التواصل وتشكيل الصورة الذهنية للوزارة ، حيث بينت نتائج دراستنا بأن نجاعة التخطيط المرسوم من قبل ممارسي العلاقات العامة لجمعية الجزائر المتحدة الخيرية سواء كان قصير أو طويل المدى، قد ساعد الجمعية في تحقيق جملة من الأهداف المستقبلية من خلال عقد شراكات تعاون بالتنسيق مع مديريات ومراكز ومدارس ومستشفيات، من أجل تقديم مجموعة شاملة من الخدمات الصحية والاجتماعية والثقافية لخدمة المجتمع .

3- مناقشة نتائج الدراسة في ضوء المقاربة النظرية :

حاولنا من خلال هذه الدراسة البحث عن دور العلاقات العامة في منظمات المجتمع المدني في إدارة العمل التطوعي، وذلك انطلاقا من وجهة نظر سوسيولوجية، والتي تبيننا فيها مبادئ ومسلمات النظرية البنائية الوظيفية و النظرية التفاعلية الرمزية، إذ يمكن القول أن البنائية الوظيفية هي رؤية ذات بعد سوسيولوجي تهدف إلى تحليل ودراسة الظواهر الاجتماعية وفق الترسانة المفاهيمية و التصورات المختلفة للبناء الاجتماعي، كالتوازن الاجتماعي، و التناسق والتكامل والتضامن الاجتماعي، و العلاقات الاجتماعية والعلاقات العامة وغيرها، أما التفاعلية الرمزية فهي تعتبر أحد الدعائم الأساسية التي تعتمد عليها النظرية الاجتماعية في تحليل الأنساق الاجتماعية، حيث تركز في تحليلاتها على سلوكيات الفرد التي يستمدّها من عالم الرموز و المعارف المحيطة به، كمدخل لفهم النسق الاجتماعي .

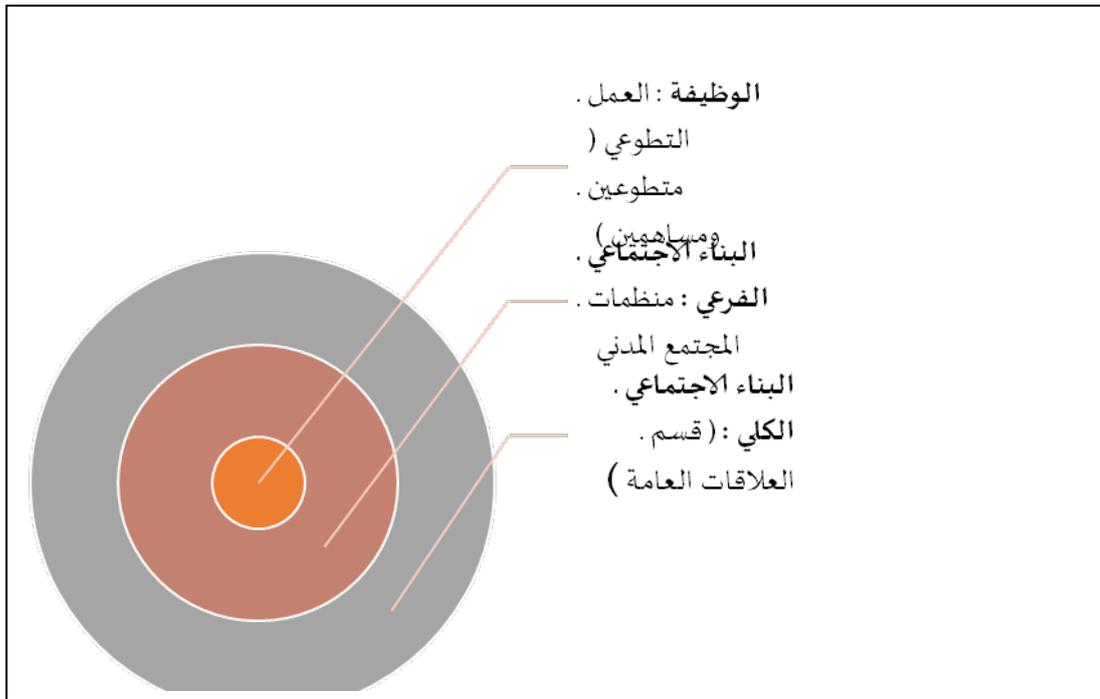
حيث تؤكد النظرية البنائية الوظيفية على خاصية أساسية مفادها أن النسق الاجتماعي الكلي يضم مجموعة من الأنساق الفرعية، حيث يؤدي كل نسق وظيفته ليكمل وظيفة الأنساق الأخرى، أي أنها تعمل على الجمع بين مفهومي البناء و الوظيفة في تحليلها للوظائف المختلفة، حيث تؤكد على الترابط المنطقي و الآلي الذي يجمع بينهم، إذ تشير إلى الدور المنوط الذي يؤديه سواء الفرد أو النظام بالنسبة للبناء الشامل للمجتمع ، و تتفق هذه النتيجة مع نتيجة دراستنا التي تنص على " أن قسم العلاقات العامة داخل جمعية الجزائر المتحدة الخيرية، يعتبر بمثابة حلقة وصل بين الجمعية وبين جمهورها

الداخلي والخارجي، ويعمل دائما على بناء وتبني شراكات مع مختلف منظمات المجتمع المدني لتعزيز ثقافة العمل الخيري، كما يركز على تطوير الاتصال الداخلي كتنظيم اجتماعات وأيام دراسية للموظفين والمتطوعين لتبادل المعلومات والأفكار، وكذلك توفير وسائل اتصالية فعالة مثل البريد الإلكتروني لتسهيل التواصل و الاتصال بين الأعضاء، أما على مستوى الاتصال الخارجي فيعمل قسم العلاقات العامة على تطوير استراتيجياته وخطته في جذب الجمهور كتنظيم فعاليات و أنشطة تربوية تثقيفية مفتوحة للجمهور لزيادة الوعي وجذب الدعم والمساهمة، وهذا ما يؤكد أن هذا القسم يعمل دائما على بناء جسور قوية مع الجمهور سواء الداخلي أو الخارجي، ويوفر الدعم والاتصال الفعال من أجل تعزيز العمل الخيري . أي أن قسم العلاقات العامة لجمعية الجزائر المتحدة الخيرية (البناء) وإدارة العمل التطوعي (الوظيفة) هي علاقة تفاعلية تكاملية لتقديم صورة حسنة عن المؤسسة وتقوية سمعتها لدى جمهورها الخارجي، من خلال جملة من النشاطات والفعاليات و أيضا تحقيق بعض الأهداف الظاهرة والكامنة سواء داخليا أو خارجيا .

إن الأجزاء المترابطة من الأنساق الفرعية لا بد أن تؤدي كل منها وظيفتها وتكون دائما في حالة توازن، ولكي تبقى كذلك فلا بد أن تلي أجزاؤه المختلفة احتياجاته، فإذا اختلت وظيفة أحد الأجزاء فإن الكل يصبح في حالة عدم اتزان، و وحدة التحليل التي تركز عليها هي الأنشطة والنماذج المتكررة والصورة العامة للسلوك وليست وحدات فردية، حيث اتفقت هذه النتيجة مع نتائج دراستنا " في أن قسم العلاقات العامة لجمعية الجزائر المتحدة الخيرية له دور في التحفيز والتشجيع الدائم على العمل التطوعي والتحسيس بأهميته من خلال الترويج لنشاطات وأحداث خيرية، لخلق أنشطة اتصالية حديثة خاصة بالمناسبات والأعياد مثل "كسوة العيد للأطفال المرضى و الأسر ذوى الدخل المحدود " ، إضافة إلى إقامة ملتقيات وأيام دراسية تكوينية للأعضاء حول " ماهية و أهمية العمل التطوعي ومعرفة فضله في الإسلام " كذلك القيام بتنظيم أيام مفتوحة لاستقبال الوفود الجدد بالمقر ، كما يركز قسم العلاقات العامة للجمعية على إحياء اليوم العالمي لمتلازمة داون وتقييم الهدايا والجوائز على ذوى الهمم لزراع الأمل والابتسامة في وجوههم ، كل هذا من أجل تقوية الترابط الاجتماعي و إحياء روح الأخوة التي أوصانا بها النبي الكريم محمد ﷺ ، و هذه الأنشطة أتاحت للجمعية فرصة لتقوية سمعتها مع جمهورها الخارجي من مساهمين ومتطوعين وتبيان القيم الإنسانية التي تحملها في طياتها، ونجاح التوعية والتحسيس يرجع إلى تحقيق التوفيق في الربط بين نمطي الاتصال الداخلي والخارجي، فالداخلي يضمن لها التخطيط والتنظيم وتقسيم العمل بشكل جيد بين أعضائها، أما الخارجي فيضمن لها وصول رسالتها إلى المتتابعين والمساهمين

مما يحقق لها أهدافها المرسومة، أي بمعنى آخر لسد هذا العجز والمحافظة على استقرار وتوازن البناء الاجتماعي الكلي، يمكن اعتبار ما يقدمه قسم العلاقات العامة لجمعية الجزائر المتحدة الخيرية بمختلف فروع وطاقمه الإداري والتنظيمي من تكرار للأنشطة والملتقيات والأحداث الاتصالية التضامنية لمساعدة الفئات الهشة كبديل وظيفي يهدف إلى تحقيق التوازن والتناسق بين كافة أفراد المجتمع، حتى لا تؤثر هذه الفئات على مؤشر التنمية الاجتماعية .

ومن ثم يمكننا أن نوضح ذلك أكثر في الشكل التالي :



الشكل رقم (22) : يوضح ملخص النظرية البنائية الوظيفية حسب موضوع بحثي .

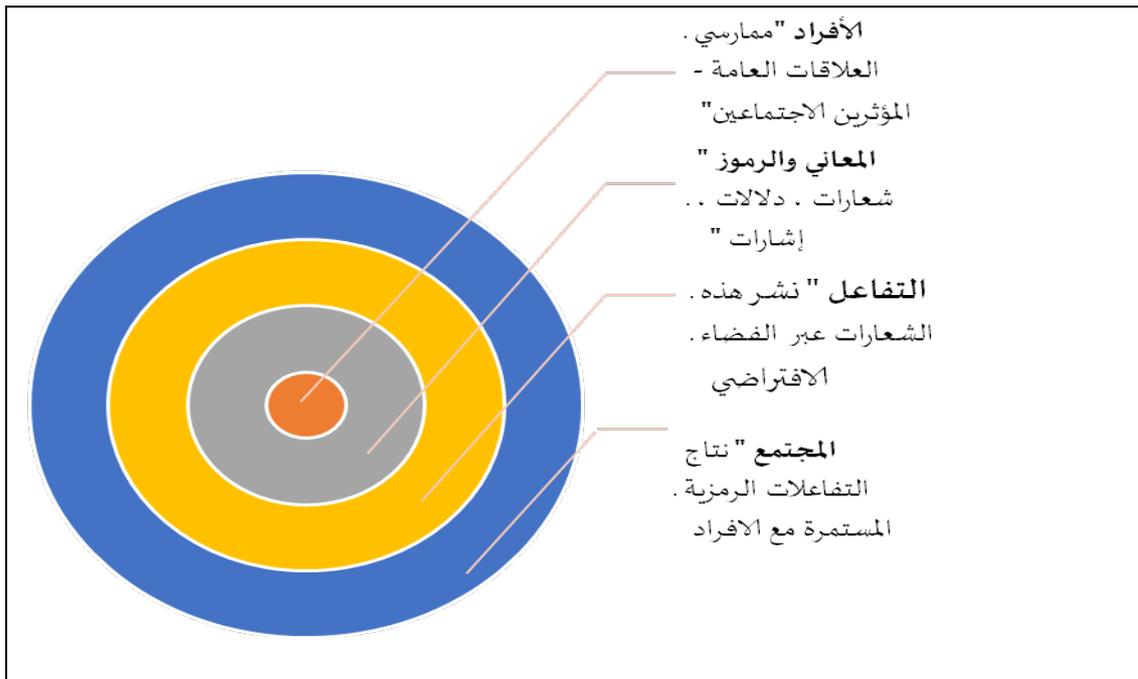
المصدر من إعداد الباحث

فسر هذا الأخير السلوك الاتصالي التفاعلي الذي يحدث بين ممارسي العلاقات العامة وضيوفهم من ذوى الهمم ومرضى السرطان وغيرهم من الفئات الهشة في المجتمع في إطار العمل التطوعي، كما تم التعرف على طبيعة الدور الوظيفي لقسم العلاقات العامة لجمعية الجزائر المتحدة الخيرية في إدارته وتفعيله للعمل الخيري داخل المجتمع .

أما فيما يخص النظرية التفاعلية الرمزية فهي تركز على خاصية أساسية مفادها " أن سلوك الإنسان في التفاعل الرمزي إنما يعتمد على الدور الذي يحتله أو السلوك الذي يتجلى به داخل التفاعلات الاجتماعية، حيث يمكن فهم نموذج الإنسان عبر الدور الذي يحتله و السلوك الذي يقوم به نحو الآخر الذي كون معه علاقة تفاعلية خلال هذه المدة الزمنية المحددة، و التفاعل لا يمكن أن يتم دون الأدوار التي يحتلها ويؤديها الأفراد داخل الجماعة، بمعنى أن التفاعلية الرمزية تسعى لتحليل نسق الرموز و المعاني التي تترجم في السلوك الفردي، إذ أن تفاعل الشخص مع الآخرين أو انقطاع التفاعل إنما يعتمد على الصورة الرمزية التي كونها الآخرون تجاهه فإذا كانت الصورة الرمزية إيجابية فإن التفاعل يستمر ، بينما إذا كانت سلبية فإن تفاعله مع الشخص لا بد أن ينقطع أو يتوقف، وقد اتفقت هذه النتائج مع دراستنا في النقاط التالية: " أن ممارسي العلاقات العامة لجمعية الجزائر المتحدة الخيرية تبذل جهود كبيرة لنشر ثقافة العمل التطوعي القائم على روح التكافل والتضامن والتعاون الاجتماعي ، من خلال تنظيم حملات دائمة ودورية للتبرع بالدم بالشراكة والتعاون مع مختلف منظمات المجتمع المحلي من إذاعة وطنية و الوكالة الوطنية للدم وبعض الشركاء الاقتصاديين، وبمشاركة أعضاء المؤسسة و الأطباء وهذا تحت شعار " تبرع أمل – Don d'espoir " و " دمك هبة " " هب حياتك لغيرك " حيث تساهم هذه الشعارات التسويقية لهذه الحملات التوعوية الصحية، لجذب عدد أكبر من المتبرعين ولخلق روح المسؤولية الاجتماعية لدى أفراد المجتمع، فالتبرع بالدم مبادرة إنسانية تساهم في إنقاذ حياة الآخرين وذلك مصدقا لقوله تعالى " ومن أحيائها فكأنما أحيانا جميعا " سورة المائدة (32)

فنشر ثقافة المشاركة والمبادرة في هذه الحملات الصحية مع مختلف منظمات المجتمع المدني والمؤسسات الاجتماعية يساهم في الحفاظ على توازن و استقرار المجتمع، ويحفز على الانضمام لهذا الفضاء التطوعي، وكمعطى تفسيري فإن ممارسي العلاقات العامة (الأفراد) يساهمون في إنتاج و إعادة إنتاج (معاني ورموز) من خلال التفاعل الذي يحدث في (منشوراتها عبر الفضاء الافتراضي) ، سواء من ناحية المحتوى أو من ناحية البعد الاجتماعي والثقافي، فالاهتمام بذوي الهمم ومرضى السرطان ومشاركتهم في مناسباتهم و أعيادهم و إشراكهم في فعاليات و لقاءات العمل للتعرف على مشاريعهم وطموحاتهم ، يؤدي إلى إنتاج فرد فعال في المجتمع، كما أن القيام بحملات التبرع بالدم لإنقاذ المرضى ومختلف فئات المجتمع من خلال توظيف عبارات وشعارات تتجسد فيها الرموز اللغوية ببعدها اللفظي وغير اللفظي ، وتحمل في طياتها جملة من الدلالات و الإشارات التي تندرج ضمن التفاعل الرمزي، وهذا ما يجعل الصور التي تم بناءها و الرموز التي تم التوافق حولها تحقق هدف الجمعية، وهنا تظهر أهمية العملية الاتصالية

لممارسي العلاقات العامة في نشر ثقافة التطوع الالكتروني والذي يتميز بخاصية التفاعلية و التشاركية ورجع الصدى، من خلال إشراك مجموعة من الفاعلين أو المؤثرين الاجتماعيين في أعمالها التطوعية من خلال استخدام البث المباشر عبر مختلف مواقعها، مما ساعد في تحقيق أهداف ظاهرة وهي جمع التبرعات في أقصر وقت ومساعدة المحتاجين، و أهداف كامنة وهي تقوية الصورة الذهنية و تشكيل صور عن واقع العمل التطوعي في أذهان جمهورها الداخلي والخارجي .



الشكل رقم (23) : يوضح ملخص النظرية التفاعلية الرمزية حسب موضوع بحثي

المصدر من إعداد الباحث

ثالثا: النتائج العامة للدراسة

بناء على ما تقدم من مناقشة سوسيولوجية حول موضوع الدراسة الحالية حول موضوع الدراسة الحالية يمكن استخلاص جملة من النتائج و التي تتمثل في :

❖ بينت الدراسة بالنسبة لعامل السن أن كلا الجنسين تقريبا أصبح لهم نفس المهام ، حيث أخذت المرأة مكانها في مجال العمل التطوعي، ففي إطار ما كان كنا نجد غياب أدوار المرأة داخل الجمعيات وسيطرة الرجال على هذا الفضاء، لكن في إطار ما هو كائن اليوم أضحت للمرأة أهمية كبيرة في تنشيط العمل التطوعي، ونشر ثقافته بين مختلف شرائح المجتمع، سواء باستخدام التطوع الالكتروني الذي يتم عبر مواقع التواصل الاجتماعي أو من خلال الخرجات الميدانية لجمع التبرعات وممارسة مختلف الأنشطة الخيرية .

❖ من خلال الدراسة أيضا يتبين لنا أن الجمعية تركز على توظيف أفراد لهم وعي بثقافة العمل التطوعي، ودراية واسعة بمجال الاتصال وممارسة العلاقات العامة، وهذا نظرا لتعاملاتها الكثيرة و المباشرة مع الجمهور الداخلي والخارجي، كما نجد أن لهذه الطبقة المثقفة دور كبير في عملية الإرشاد والتوجيه والتكفل الاجتماعي والتربوي والصحي والترويحي، أما فئة المتقاعدین فهي كذلك لها دور فعال في تعزيز العمل التطوعي من خلال مساهمتها في تنشيط الأعمال الخيرية .

❖ بينت الدراسة أن التعليم يمثل متغيرا ذات أهمية كبيرة في تحديد مستويات المشاركة الاجتماعية و الثقافية أثناء القيام بأنشطة الأعمال التطوعية، وهذا ما يدل على أن العلاقة بين العمل التطوعي والتعليم علاقة طردية، بمعنى كلما كان المستوى التعليمي والثقافي لأفراد الجمعية مرتفع كلما كان هناك وعي وفعالية بأهمية التطوع ودوره في سد حاجيات الناس وقدرته في تحقيق التماسك و الاستقرار في المجتمع. وهذا ما يحقق مبدأ التكامل والتساند الوظيفي والاجتماعي بين مختلف الشرائح الاجتماعية .

❖ أظهرت الدراسة بأن أنشطة قسم العلاقات العامة هي إحدى الدعامات الأساسية لجمعية الجزائر المتحدة الخيرية، فه ي يعتبر نسق هام في بنية هذه المؤسسة، إذ تحقق التساند الوظيفي وتكامل الأدوار بين الفضاء الداخلي و الخارجي للجمعية، من خلال الربط بين نمطي الاتصال الداخلي والخارجي، فالداخلي يضمن له التخطيط والتنظيم وتقسيم العمل بشكل جيد بين الأعضاء، أما الخارجي فيضمن لها وصول رسالته إلى المتتابعين والمساهمين ، حيث أن هذا النشاط الاتصالي يخلق جو من التضامن و التكافل والتعاون ويبعث ثقافة العمل التطوعي، و يساهم في تطوير الاتصال و التواصل داخل الجمعية من أجل كسب ثقة وتأييد الجمهور الخارجي من مساهمين وداعمين للعمل الخيري مما حقق للجمعية أهدافها

المرسومة، وهي تحسين السمعة وتطوير العلاقات الخارجية مع المجتمع المحلي، وعليه فإن أنشطة قسم العلاقات العامة تعمل على تكوين رأس مال ثقافي واجتماعي للجمعية يسمح لها بتحقيق تعبئة اجتماعية نحو العمل التطوعي و غرس قيم الإنسانية في عقول و أفراد المجتمع .

❖ توصلت الدراسة إلى أن جمعية الجزائر المتحدة الخيرية تسعى دائما لتحقيق التساند والتبادل الوظيفي بينها وبين مختلف مؤسسات المجتمع المدني وذلك من خلال تعزيز التعاون والتضامن وتحريك عجلة الإنتاج، فهي تلتزم بتوفير بيئة داعمة لمشاريع رائدة في المجال التطوعي، لتساهم من خلالها في تمكين وتكوين و إدماج ذوي الهمم العالية، كما تعمل الجمعية على القيام بأيام تحسيسية وتوعوية حول الأمراض من خلال استضافة فريق طبي لمستشفى ما، أو القيام بقوافل خيرية تقدم فيها خدمات طبية صحية مجانية لمختلف الأفراد عبر ربوع الوطن، بالشراكة والتعاون مع الإذاعة الوطنية، وهذا إن دل فإنما يدل على قوة قسم العلاقات العامة لجمعية الجزائر المتحدة الخيرية .

❖ أظهرت الدراسة المكانة الهامة لقسم العلاقات العامة داخل جمعية الجزائر المتحدة الخيرية، فهو يعتبر حلقة الوصل بينها وبين جمهورها الداخلي والخارجي، ويعمل دائما على بناء وتبني شراكات مع مختلف منظمات المجتمع المدني لتعزيز ثقافة العمل الخيري، كما يركز على تطوير الاتصال الداخلي كتنظيم اجتماعات وأيام دراسية للموظفين والمتطوعين لتبادل المعلومات والأفكار، وكذلك توفير وسائل اتصالية فعالة مثل البريد الإلكتروني لتسهيل التواصل و الاتصال بين الأعضاء، أما على مستوى الاتصال الخارجي فيعمل قسم العلاقات العامة على تطوير استراتيجياته وخطته في جذب الجمهور كتنظيم فعاليات و أنشطة تربوية تثقيفية مفتوحة للجمهور لزيادة الوعي وجذب الدعم والمساهمة، وهذا ما يؤكد أن هذا القسم يعمل دائما على بناء جسور قوية مع الجمهور سواء الداخلي أو الخارجي، ويوفر الدعم والاتصال الفعال من أجل تعزيز العمل الخيري .

❖ كشفت الدراسة بأن قسم العلاقات العامة لجمعية الجزائر المتحدة الخيرية له دور في التحفيز والتشجيع الدائم على العمل التطوعي والتحسيس بأهميته من خلال الترويج لنشاطات وأحداث خيرية ، لخلق أنشطة اتصالية حد يث خاصة بالمناسبات والأعياد مثل "كسوة العيد للأطفال المرضى و الأسر ذوى الدخل المحدود " ، إضافة إلى إقامة ملتقيات وأيام دراسية تكوينية للأعضاء حول " ماهية و أهمية العمل التطوعي ومعرفة فضله في الإسلام " كذلك القيام بتنظيم أيام مفتوحة لاستقبال الوفود الجدد بالمقر، وهذه الأنشطة أتاحت للجمعية فرصة لتقوية سمعتها مع جمهورها الخارجي من مساهمين ومتطوعين وتبيان القيم الإنسانية التي تحملها في طياتها .

❖ من خلال الدراسة أيضا تبين أن قسم العلاقات العامة لجمعية الجزائر المتحدة الخيرية يساهم بشكل كبير في نشر ثقافة العمل الخيري بين الجمهور الداخلي والخارجي، من خلال القيام بإشراك ذوي الخبرة في مجال العمل التطوعي بمختلف أصنافهم (أطباء، ومؤثرين اجتماعيين، وأساتذة، أخصائيين) من أجل ترسيخ القيم الإيجابية القائمة على التعاون والتضامن والتكافل بغية الرقي بالفرد المتطوع والتطوع المؤسسي من جميع النواحي .

❖ أوضحت الدراسة أيضا بأن قسم العلاقات العامة لجمعية الجزائر المتحدة الخيرية يتبنى التخطيط الاستراتيجي على المدى القصير والمتوسط والطويل كأولوية أساسية في تحقيق رسائله الاتصالية الجيدة مع المحيط الخارجي، إذ يركز على الجانب الإعلامي الذي يعرف ويسوق لنشاطات الجمعية والفئات المعنية بالمساعدة، ومن أهم هذه الفئات فئة الطلبة الجامعيين، وبما أن الجمعية تؤمن بأن واجهها تجاه أمتها ومجتمعها لا يتحقق إلا بالعلم والعمل، جعلها لا تتوقف عن دورها في التحسيس والتوعية ونشر العمل الخيري بالشراكة والتعاون مع مختلف المدارس العليا والجامعات، من خلال تنظيم أيام مفتوحة وجلسات إرشادية مع مستشارين متخصصين ومحاضرات مع أساتذة، سعيا منها للتعريف بمشاريعها وطموحاتها وزيادة عدد الطلاب المشاركين في الأنشطة التطوعية، والعمل على بناء فرد منتج وفعال في المجتمع .

❖ أظهرت الدراسة أن الوسائل الاتصال الحديثة هي الأكثر استخداما من قبل قسم العلاقات العامة لجمعية الجزائر المتحدة الخيرية في الاتصال بجمهورها وفي أداء أنشطتها، من خلال استخدام البريد الإلكتروني وكوواقع التواصل الاجتماعي، فالأول يتيح التواصل الفعال والسريع مع الجمهور المستهدف إذ يساهم في التذكير بالفعاليات والأنشطة التطوعية القادمة، من خلال إرسال نشرات ورسائل إخبارية مما سهل توزيع المعلومات وحقق استجابة الجمهور الداخلي والخارجي للحملات التسويقية التي تقوم بها الجمعية، وما يميزه عن باقي الوسائل هو تأمين بيانات المستخدمين وضمان سرية المعلومات المرسلة، في حين الثاني وفر بيئة تفاعلية بين المرسل والمستقبل، وخاصة نقل الصورة والصوت وتوفير الوقت والجهد.

❖ أظهرت الدراسة أن الغالبية العظمى من أفراد العينة أثبتوا أن قسم العلاقات العامة لجمعية الجزائر المتحدة الخيرية يتبع أساليب جديدة في التسويق للعمل التطوعي من خلال استضافة بعض المؤثرين الاجتماعيين لجمع التبرعات والقيام بالقوافل الخيرية مثل (لبسة العيد للأيتام والمعوزين والمرضى تحت شعار - لبسة ولك في الخير لمسة)، وهذا ما يدل على أن الجمعية تواكب التطورات التكنولوجية في مجال عملها للارتقاء بمستوى خدماتها في مجال العمل الخيري ، وتعزيز الوعي بالقضايا الاجتماعية .

❖ كشفت الدراسة أن للارتقاء بالجانب التكنولوجي في جمعية الجزائر المتحدة الخيرية وبالتحديد في قسم العلاقات العامة، لابد من عقد دورات تكوينية وتدريبية للأعضاء من أجل تمكينهم عن طريق سلسلة من دروس ودورات حضورية وعن بعد (Onlige)، حول مهارات التقنية (Digital skills) وكذا المهارات الناعمة (Soft skills) وكيفية استعمال تكنولوجيا Google وتطبيقاته، كما تطبيق (Google Drive) وتعليم فن التواصل وتسيير الانفعالات (Communication sKills) ، وتعليم اللغة الإنجليزية (Business English) وهذا من خلال جلب كفاءات ومؤطرين ذات خبرة في ميدان استخدام التكنولوجيا الحديثة، وبالاحتكاك والتعاون والتنسيق مع مؤسسات وجامعات ومدارس متطورة في استخدام التكنولوجيا الجديدة، مثل (TSH Digital) و (British Council Algeria) ، لتطوير مهارات وقدرات ممارسي العلاقات العامة داخل جمعية الجزائر المتحدة الخيرية و لتحريك عجلة الإنتاج لبناء مجتمع قوي بكفاءاته .

❖ أظهرت الدراسة أيضا أن الغالبية العظمى من أفراد العينة أثبتوا أن ممارسي العلاقات العامة لجمعية الجزائر المتحدة الخيرية لهم دور في زيادة فعالية العمل التطوعي من خلال تنظيم برامج و أنشطة اتصالية اجتماعية وترفيهية ورعاية صحية لذوي الهمم ومرضى السرطان، وذلك من خلال تنظيم مسابقات وفعاليات و ورشات عمل و أنشطة اجتماعية تفاعلية تشاركية ثرية، تروج لجمع التبرعات وتقديم الرعاية الصحية والاجتماعية والثقافية اللازمة لهذه الفئة، من أجل إدماجهم في المجتمع و الالتفات لهم ولحاجياتهم، كما يتم عقد شراكات تعاون مع مختلف المؤسسات المحلية لدعم الأنشطة و البرامج الاتصالية والصحية التي تهتم بذوي الهمم ومرضى السرطان في إطار استراتيجيات وخطط طويلة المدى أو قصيرة المدى ، وبل استخدام هذا التخطيط يمكن توفير بيئة داعمة ومشاريع رائدة تساهم في تكوين وتمكين و إدماج هذه الفئة علميا ومهنيا .

❖ كشفت الدراسة أن ممارسي العلاقات العامة لجمعية الجزائر المتحدة الخيرية تبذل جهود كبيرة لنشر ثقافة العمل التطوعي القائم على روح التكافل والتضامن والتعاون الاجتماعي ، من خلال تنظيم حملات دائمة ودورية للتبرع بالدم بالشراكة والتعاون مع مختلف منظمات المجتمع المحلي من إذاعة وطنية و الوكالة الوطنية للدم وبعض الشركاء الاقتصاديين ، وبمشاركة أعضاء المؤسسة و الأطباء، وهذا تحت شعار " تبرع أمل – Don d'esperoir " و " دمك هبة " " هب حياتك لغيرك " حيث تساهم هذه الشعارات في التسويق لهذه الحملات التوعوية الصحية، لجذب عدد أكبر من المتبرعين ولخلق روح المسؤولية الاجتماعية لدى أفراد المجتمع، و نشر ثقافة المشاركة والمبادرة في هذه الحملات الصحية مع مختلف منظمات المجتمع المدني والمؤسسات الاجتماعية و ذلك للحفاظ على توازن و استقرار المجتمع .

- ❖ بينت الدراسة بأن نجاعة التخطيط المرسوم من قبل ممارسي العلاقات العامة لجمعية الجزائر المتحدة الخيرية سواء كان قصير أو طويل المدى، قد ساعد الجمعية في تحقيق جملة من الأهداف المستقبلية من خلال عقد شراكات تعاون بالتنسيق مع مديريات ومراكز ومدارس ومستشفيات، من أجل تقديم مجموعة شاملة من الخدمات الطبية والصيدلانية لمرضى السرطان وذوي الهمم العالية وتطوير العمل الصحي التطوعي وهذا ما يعكس الاهتمام برفع مستوى الوعي الصحي والالتزام بتقديم خدمات الرعاية الصحية والاجتماعية لدى هذه الفئة المستهدفة .
- ❖ أظهرت الدراسة أن ممارسي العلاقات العامة لجمعية الجزائر المتحدة الخيرية يقومون بعملية تقييم لأداء قسم العلاقات العامة، وفقا لأهداف الجمعية و احتياجاتها الخاصة، مستفيدين من فريقها المتكون من مجموع من الخبراء في الإعلام والاتصال، والأساتذة والأطباء، وذلك لضمان تقييم شامل ودقيق لفعالية الحملات الإعلامية والاتصالية التي تقوم بها ومدى نجاحها في الوصول إلى الجمهور المستهدف، بغية زيادة الوعي وتحسين العلاقات العامة وزيادة المتبرعين والشركاء، وهذا لضمان التوافق والتوازن والتكامل بين أداء الأدوار والأهداف المنشودة .
- ❖ كشفت الدراسة أن من أبرز الصعوبات التي تواجه قسم العلاقات العامة لجمعية الجزائر المتحدة الخيرية قبل و أثناء القيام بالعمل التطوعي، نقص الممولين و المساهمين نتيجة كثرة المشاريع والأنشطة الاتصالية والمبادرات الإنسانية المختلفة التي تقوم بها الجمعية، إذ تعتبر إشكالية نقص الدعم المالي وضعف الإمكانيات المادية أحد أبرز المعوقات التي تحد من أنشطة الجمعية حسب رأي المبحوثين، كما يعتبر نقص المتطوعين الفاعلين من المعوقات التي تواجهها الجمعية، فأغلب الموظفين فيها بحاجة إلى إعداد خاص لإعطائهم الاحتياجات الخاصة بالعمل التطوعي وقوانينه الاجتماعية والإدارية والتركيز على كيفية الاستفادة من التطبيقات الحديثة في تقديم الخدمات، خاصة بعد استعانة الجمعية بالأساليب التكنولوجية الحديثة في أداء مهامها ووظائفها .
- ❖ أظهرت الدراسة أن أولى المعوقات التي تواجه قسم العلاقات العامة لجمعية الجزائر المتحدة الخيرية في تفعيل العمل التطوعي حسب رأي المبحوثين ، هي المعوقات الاجتماعية، نتيجة غياب ثقافة التطوع وبرامج التوعية التي تحث على حب العمل الخيري كقيمة اجتماعية ذات دلالة رمزية في المجتمع، كما أن القصور الإعلامي لوسائل الاتصال في تفعيل العمل التطوعي أدى إلى انحساره على المستوى الوطني ، في حين جاءت المعوقات القانونية في المرتبة الثانية، فرغم وجود بعض النصوص القانونية التي تنظم العمل التطوعي داخل منظمات المجتمع المدني إلى أن القائمين على العمل الخيري داخل الجمعية يعانون من

القيود البيروقراطية التي تعيق نشاطاتهم وحملاتهم التطوعية وتقلص من فعاليتهم، الأمر الذي جعلها مقيدة ولا تمارس أدوارها بحرية في ظل هذه التشريعات القانونية .

❖ بينت الدراسة أن من أهم المعوقات الإدارية و التنظيمية التي تواجه قسم العلاقات العامة لجمعية الجزائر المتحدة الخيرية ، هي عدم كفاءة الأعضاء الناشطين في الجمعية و جهلهم للقانون ، وهذا راجع لنقص البرامج التكوينية والتدريبية التي تزود الأعضاء بالمعارف والمهارات التكنولوجية التي يحتاجونها في مجال العمل التطوعي، خاصة وأنهم يتعاملون مع مختلف فئات المجتمع، وإلى جانب هذا العائق تبرز عوائق أخرى كنقص المعلومات حول احتياجات و متطلبات الفئات الهشة في المجتمع، وهذا إن دل فإنما يدل على غياب الخبرة في التعامل مع هذه الفئات المستهدفة، وغياب الأمور التنسيقية والتنظيمية بين الجمعية والجهات الأخرى المختصة التي تتعامل مباشرة مع هذه الفئات، كذلك نقص الخبرة لدى الأعضاء والكوادر المكلفين لإجراء الدراسات الميدانية و الاستطلاعات اللازمة عن احتياجات هذه الفئة، لذا وجب على قسم العلاقات العامة لجمعية الجزائر المتحدة الخيرية تطوير آليات جمع البيانات والمعلومات عن احتياجات و متطلبات الفئات الهشة في المجتمع، وكذا تعزيز وتفعيل التنسيق والشراكات مع الجهات والمؤسسات ذات الصلة المباشرة بهذه الفئة لتبادل المعلومات والخبرات وتحقيق مبدأ التكامل والتكافل الاجتماعي .

❖ كشفت الدراسة على أن أبرز المعوقات الاتصالية التي تواجه قسم العلاقات العامة لجمعية الجزائر المتحدة الخيرية في إدارة العمل التطوعي، هي قلة الحضور الإعلامي للجمعية عبر مختلف وسائل الإعلام و الاتصال ، لأنها تحض بتغطية محدودة ، فغياب الدور الإعلامي يقلل من غرس قيم الثقافة المدنية بين أفراد المجتمع القائمة على التضامن والتعاون والتساند الوظيفي والتكافل الاجتماعي ، وهذا ما أثر على نقص الفعالية بينها وبين جمهورها.

❖ أظهرت الدراسة أنه من أجل تطوير و تفعيل قسم العلاقات العامة لجمعية الجزائر المتحدة الخيرية وتسهيل إدارته للعمل التطوعي، لابد من تنظيم أيام دراسية للتدريب والتكوين على كيفية التسويق للعمل الخيري، من خلال استخدام التكنولوجيا الحديثة في إدارة المشاريع والتواصل مثل (Google Works pace ، Slack) لتحسين التنظيم و التنسيق بين أعضاء الفريق و العمل على تطوير تطبيقات للهواتف الذكية تتيح للمتطوعين التسجيل فيها وتلقي الإشعارات ومشاركة مختلف التظاهرات والصور عبرها، مع مراعاة الاستغلال الأنسب لزمان ومكان الحدث في الإشهار والتسويق للعمل التطوعي.

خاتمة

خاتمة:

تعتبر العلاقات العامة لبنة أساسية في النسيج الاجتماعي، لأي مؤسسة أو منظمة كانت سواء اجتماعية أو ثقافية أو اقتصادية أو خيرية نظرا لأهميتها في التعريف بالمؤسسة لدى جمهورها الداخلي والخارجي، إذ تعتمد على استراتيجيات وتقنيات متقنة وذات تخطيط مسبق لجذب وتحفيز المتطوعين وكسب شركاء وممولين من خلال عقد اتفاقيات شراكة مع مختلف المؤسسات المحلية، حيث تركز العلاقات العامة على قوة جهازها المتمثل في (أطباء، أساتذة، نشطاء، خبراء، مشرفي التربية ..) وعلى استخدامها لتكنولوجيا الاتصال الحديثة، إذ ساهمت هذه الأخيرة في تشكيل الروابط ومدى جسور التواصل بين الأفراد والمجتمعات لتحقيق الرعاية والأعمال الخيرية، فهي بمثابة الصورة الذهنية لأي مؤسسة أو منظمة .

وتعد جمعية الجزائر المتحدة الخيرية، من بين المؤسسات التي تستعمل أنشطة العلاقات العامة في سياستها الاتصالية، فهي تبحث على تطوير جهازها، من خلال بناء علاقات إيجابية وفتح قنوات الاتصال مع وسائل الإعلام بمختلف أشكالها، للتعريف بالجمعية وتوطيد علاقاتها الخارجية وخلق جو من الانتماء والولاء والتضامن والتكافل، مما يضفي صبغة ايجابية على صورة الجمعية. إن هذه العلاقة الوطيدة بين جهاز العلاقات العامة وجمعية الجزائر المتحدة الخيرية، قد ساهم بشكل كبير في تحسين علاقاتها مع جمهورها، وزاد من الفرص لعرض أفكارها ونشاطاتها، وعزز من قيمتها في الفضاء التطوعي، كما ساهم في رفع الإنتاجية وتحقيق التنمية المستدامة .

ومن خلال ما توصلنا إليه من نتائج الدراسة، يمكننا تقديم بعض الاقتراحات والتوصيات في النقاط التالية:

- 1 إن ميدان العلاقات العامة يعتبر حديث النشأة في الجزائر، ويستغل بشكل كبير في الجانب الاقتصادي والسياسي، مما يفتح في المستقبل آفاق واسعة على المجالات الأخرى للبحث و الدراسة، تصب في خانة الاهتمام بميادين أخرى، مثل ما قمنا به وهو التركيز على مجال العمل التطوعي، باعتباره الضمير الحي الذي يساعد مختلف الفئات الهشة في المجتمع .
- 2 العمل على خلق فضاءات واسعة ومستحدثة في طريقة التواصل مع الجماهير الداخلية والخارجية للجمعيات الخيرية، وبالتالي لا ينبغي التركيز على مواقع الانستغرام والفايسبوك فقط

- بل يجب الاستفادة أيضا من الشبكات الأكثر شهرة كالتطبيق التيك التوك، وتويتر أو العمل على تطوير موقع إلكتروني للجمعية يعرض الأنشطة الاتصالية و الفرص التطوعية .
- 3 زيادة الاهتمام بقسم العلاقات العامة للجمعيات الخيرية من خلال استحداث هذا القسم و تمكين الموظفين من التكنولوجيا الحديثة، وذلك بوضع خطط وبرامج عمل تدريبية على استخدام تقنيات التكنولوجيا الحديثة لرفع الوعي حول استراتيجيات العلاقات العامة في تنظيم الفعاليات و الأنشطة الاتصالية.
- 4 العمل على الاحتكاك بمؤسسات المجتمع المحلي ووسائل الإعلام والشركات المتطور في الجانب التكنولوجي، لخلق شراكات تعاون من أجل نقل التكنولوجيا الحديثة وتمكين الموظفين منها .

قائمة المصادر والمراجع

قائمة المصادر والمراجع:

أولاً: المصادر

1. القرآن الكريم (2008)، برواية حفص عن عاصم، جمهورية مصر العربية، دار الغد الجديد للطباعة والنشر والتوزيع.
2. الحديث النبوي الشريف

ثانياً: المعاجم والقواميس:

3. المنجد الأبجدي. (1985). بيروت - لبنان: دار المشرق للنشر و التوزيع.
4. ابن منظور. (2003). لسان العرب . بيروت : دار الصادر .
5. البستاني بطرس. (1983). قاموس محيط المحيط. بيروت - : مكتبة لبنان.
6. المعاني الجامع. (2010). المعاني لكل رسم معنى. تاريخ الاسترداد 07 04، 2022، من معنى أسرة في معجم المعاني الجامع، معجم عربي عربي: <https://www.almaany.com/ar/dict/ar-ar>
7. ابن حماد الجوهري اسماعيل. (1979). الصحاح تاج اللغة وصحاح العربية (المجلد ط 2). بيروت - لبنان:- دار العلم للملايين للنشر و التوزيع.
8. المعجم الوجيز. (1989). مجمع اللغة العربية . جمهورية مصر العربية: دار التحرير للطباعة والنشر.
9. بن زكرياء بن فارس أحمد أبي الحسين. (1979). معجم مقاييس اللغة (المجلد المجلد رقم 02). العراق: دار الفكر للطباعة والنشر.
10. غيث محمد عاطف. (2005). قاموس علم الاجتماع . دار المعرفة الجامعية .
11. فرديريك معتوق. (2012). الموسوعة الميثريكي العلوم الاجتماعية - عربي انجليزي - فرنسي . بيروت - لبنان :- مكتبة الناشر.

12. قنديل أماني. (2008). *الموسوعة العربية للمجتمع المدني* . القاهرة: سلسلة العلوم الاجتماعية مكتبة الأسرة.
13. طافي الكفاة صاحب إسماعيل بن عباد. (1994). *المجدي اللغة*. بيروت: عالم الكتب.
- ثالثا : الكتب**
14. ابراهيم حسنين توفيق. (2005). *المؤشرات الكمية والكيفية لبناء المجتمع المدني في الوطن العربي وفوري تحقيق الديمقراطية* . بيروت - لبنان -: مركز دراسات الوحدة العربية .
15. أبو العلا محمد علي. (2013). *العلاقات العنصرية ضوء الإعلان وتكنولوجيا الاتصال* . دسوق: دار العلم والايمان للنشر و التوزيع .
16. أبو النصر مدحت محمد. (2016). *رؤية مستقبلية لتطوير العمل التطوعي في الوطن العربي* . المكتب الجامعي الحديث .
17. أبو قحف عبد السلام. (2001). *هندسة الإعلان والعلاقات العامة* . الاسكندرية - مصر -: مطابع الاشعاع .
18. أحمد إبراهيم ح. (2015). *العمل الاجتماعي التطوعي :الواقع والمأمول*. عمان: دار المسيرة.
19. أحمد محمد مصطفى. (2003). *الخدمة الاجتماعية في مجال العلاقات العامة* . الاسكندرية - مصر -: دار المعرفة الجامعية.
20. أحمد ناصر محمد. (2009). *أبعاد وأهداف المجتمع المدني* . الخرطوم : دار الامة العربية للنشر والتوزيع .
21. الأمين مرتضى البشير. (2016). *الاتصال في العلاقات العامة* . عمان - الأردن -: دار أمواج للنشر و التوزيع .
22. بدوي هناء حافظ. (1998). *إدارة المؤسسات الاجتماعية* . الاسكندرية - مصر -: المكتب العلمي للكمبيوتر للنشر والتوزيع.

23. بن داود إبراهيم. (2015). *المجتمع المدني بين الفاعلية والتغيب*. القاهرة - مصر: دار الكتاب الحديث.
24. بن عاشور عياض. (1998). *المجتمع المدني: دولة القانون والديمقراطية في المغرب العربي*. المغرب: دار توبقال.
25. بن مرسلني أحمد. (2003). *مناهج البحث في علوم الإعلام والاتصال*. ديوان المطبوعات الجامعية.
26. جرادات عبد الناصر أحمد. (2008). *أسس العلاقات العامة بين النظرية والتطبيق*. عمان - الأردن: دار البازوري العلمية للنشر و التوزيع.
27. جرادات عبد الناصر أحمد. (2009). *أسس العلاقات العامة بين النظرية والتطبيق*. عمان - الأردن: دار اليازوري العلمية للنشر و التوزيع.
28. جمعة سلمى محمود. (2000). *طريق العمل مع الجماعات*. الاسكندرية - مصر: المكتبة الجامعية
29. جوهري عبد الهادي، و أبو الغار إبراهيم. (2001). *إدارة المؤسسات الاجتماعية*. الاسكندرية - مصر: المكتب الجامعي الحديث.
30. الجوهري محمود محمد. (1964). *دليل العلاقات العامة للمؤسسات والشركات*. القاهرة - مصر - الدار القومية للطباعة و النشر.
31. حجاب محمد منير. (2007). *العلاقات العامة في المؤسسات الحديثة*. القاهرة - مصر: دار الفجر للنشر و التوزيع.
32. حردان هادي الجنابي. (2019). *الصورة الذهنية لمنظمات المجتمع المدني ودور العلاقات العامة في تكوينها*. عمان - الأردن: دار اليازوري العلمية للنشر و التوزيع.
33. الحسن احسان محمد. (2015). *النظرية الاجتماعية المتقدمة - دراسة تحليلية في النظريات الاجتماعية المعاصرة*. عمان - الأردن: دار وائل للنشر.

34. حسو الزبياري طاهر. (2011). **أساليب البحث في علم الاجتماع** . بيروت لبنان: مجد المؤسسة الجامعية للدراسات والنشر و التوزيع .
35. حمزة أحمد إبراهيم. (2015). **العمل الاجتماعي التطوعي: الواقع والمأمول** . عمان -الأردن :- دار المسيرة .
36. الحوراني عبد الكريم. (2008). **النظرية المعاصرة في علم الاجتماع - التوازن التفاضلي صيغة توليفية بين الوظيفة والصراع** . عمان: دار مجدلاوي .
37. خالد, س. (2017). **المجتمع المدني :من التأسيس الغربي المأمول إلى الواقع العربي المأزوم** .سطفيف -الجزائر :-منشورات الوطن العربي .
38. الدليبي عبد الرزاق محمد. (2005). **العلاقات الغامضة في التطبيق** . عمان -الأردن :- دار جريب للنشر و التوزيع .
39. الدليبي عبد الرزاق محمد. (2011). **العلاقات العامة رؤية معاصرة** . عمان -الأردن :- دار وائل للنشر .
40. الدليبي عبد الرزاق محمد. (2011). **المدخل إلى العلاقات العامة** . عمان -الأردن :- دار الثقافة للنشر و التوزيع .
41. رشدي عثمان. (2012). **الريادة والعمل التطوعي** (الإصدار ط1). عمان -الأردن :- الراية للنشر و التوزيع .
42. السرجاني راغب. (2010). **رحماء بينهم (قصة التكافل والاهبات في الحضارة الاسلامية)** . الجيزة - مصر :- شركة نهضة مصر للطباعة و النشر .
43. السعيد, ن. ا. (2018). **النظم القانونية لمنظمات المجتمع المدني** . عمان -الأردن :- دار الاعصار للنشر و التوزيع .
44. السنوسي صالح. (2011). **إشكالية المجتمع المدني العربي: العصبية والسلطة والغرب** . القاهرة - مصر :- الدار المصرية اللبنانية .

45. سوتيريوس سارانثاكوس. (2017). *البحث الاجتماعي*. بيروت: المركز العرقي العربي للأبحاث ودراسة السياسات.
46. شحادة حسام. (2015). *المجتمع المدني*. دمشق - سوريا -: بيت المواطن للنشر و التوزيع .
47. شيبه شتوان علي. (2005). *العلاقات العامة بين النظرية والتطبيق*. دار المعرفة الجامعية الإزربية.
48. صبطي عبدة، و مسعودي كلثوم. (2010). *مدخل إلى العلاقات العامة*. الجزائر: دار الخلدونية للنشر والتوزيع.
49. الصبيحي أحمد شكر. (2000). *مستقبل المجتمع المثبني الوطن العربي*. بيروت - لبنان -: مركز دراسات الوحدة العربية .
50. الصوراني غازي. (2010). *تطور مفهوم المجتمع المدني وأزمة المجتمع العربي* (المجلد ط3). مكتبة جزيرة الورد.
51. طارق عامر عبد الرؤوف، و إيهاب عيسى المصري. (2015). *الجمعيات الأهلية والعمل التطوعي*. القاهرة - مصر: مؤسسة طيبة للنشر و التوزيع .
52. طلعت إبراهيم لطفي، و الزيات كمال عبد الحميد. (1999). *النظرية المعاصرة في علم الاجتماع*. القاهرة: دار غريب للطباعة والنشر .
53. عادل عبد المنعم أبو العباس. (2007). *الاسلام والعمل التطوعي*. القاهرة - مصر -: مكتبة ومطبعة الغد.
54. عبد الحميد محمد محب. (2024). *مدخل إلى العلاقات العامة*. المركز الديمقراطي العربي للدراسات الاستراتيجية و الاقتصادية ألماني / برلين.
55. عبد الرحيم حافظ. (2006). *الزبونية السياسية في المجتمع المغربي: قراءة اجتماعية سياسية* *نبي تجربة البناء الوطني بتونس*. بيروت - لبنان -: مركز دراسات الوحدة العربية .

56. عبد الرزاق الدليهي. (2016). *نظريات الإنضالي القرن الحادي والعشرين*. عمان ، الأردن: دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع.
57. عبد العظيم حسني إبراهيم. (2017). *النظرية السوسولوجية فنزاع في فكر الرواد والاتجاهات الكلاسيكية*. مكتبة دار الأصول بني سويف .
58. عبد الله محمد عبد الفتاح. (2006). *إدارة الهيئات الاجتماعية*. الاسكندرية - مصر :- المكتب الجامعي الحديث .
59. عبد المجيد ابراهيم مروان. (2000). *أسس البحث العلمي لإعداد الرسائل الجامعية*. عمان: الوراق للنشر .
60. عبد المعطي عبد الباسط. (1998). *إتجاهات نظرية في علم الاجتماع*. الكويت: سلسلة كتب للثقافة والفنون و الأداب ، عالم المعرفة.
61. عبد المؤمن علي معمر. (2008). *مناهج البحث في العلوم الاجتماعية*. الأساسيات والتقنيات و الأساليب . بنغازي - ليبيا : دار الكتب الوطنية .
62. عزاي المبصري بدري مناحي. (2018). *الاتجاهات الكلاسيكية والمعاصرة في دراسة العلاقات الأسرية*.مجلة كلية الأدب ، جامعة بني سويف.
63. عزمي بشارة. (2008). *المجتمع المدني - دراسة نقدية مع الاشارة إلى المجتمع المدني العربي* . بيروت - لبنان :- مركز دراسات الوحدة العربية.
64. علي المحمودي محمد سرحان. (2019). *مناهج البحث العلمي* . الجمهورية اليمنية صنعاء: دار الكتب .
65. العلي النعيم عبد الله. (2005). *العمل الاجتماعي التطوعي مع التركيز على العمل التطوعي في المملكة العربية السعودية* . الرياض - السعودية : مكتبة الملك فهد الوطنية .
66. علي عبد الرحمن. (2021). *العلاقات العامة قديما وحديثا محليا ودوليا* . القاهرة - مصر :- دار الكتب .

67. عماد عبد الغني. (2004). *منهجية البحث في علم الاجتماع ، الاشكاليات ، التقنيات ، المقاربات*. لبنان: دار الطليعة للطباعة و النشر بيروت.
68. غربي علي. (2006). *أبجديات المنهجية في كتابة الرسائل الجامعية* . مطبعة قسنطينة .
69. غربي علي، و و أخرون. (2001). *تنمية الموارد البشرية* . عين مليلة - الجزائر : دار الهدى.
70. غريب غريب عبد السميع. (2006). *الاتصال والعلاقات الغامضة في المجتمع المعاصر* . الاسكندرية - مصر: مؤسسة شباب الجامعة .
71. ليلة ,ع .(2007). *المجتمع المدني العربي : قضايا المواطنة وحقوق الانسان*. مصر: مكتبة الأنجلو المصرية .
72. ليندا لطاد بن محرز. (2016). *إشكالية مفهوم المجتمع المدني : قراءة سوسيو تاريخية* . القاهرة - مصر :- دار الكتاب الحديث.
73. محمد بهجت ,ج .ا .(2003). *العلاقات العامة والخدمة الاجتماعية* .الاسكندرية -مصر :-المكتب الجامعي الحديث الأزاريطة.
74. محمد حسن إحسان. (2008). *النظريات الاجتماعية المتقدمة - دراسة تحليلية في النظريات الاجتماعية المعاصرة* . عمان : دار وائل للنشر .
75. محمد رحال منال. (2014). *العلاقات العامة من منطلق نظري وعملي* . عمان -الأردن : دار المجد للنشر و التوزيع .
76. محمد زين العابدين عبد الفتاح. (2011). *مؤسسات المجتمع المدني : الواقع والطموح* . عمان -الأردن :- دار عالم الثقافة للنشر و التوزيع .
77. محمد صالح التجاني مصطفى. (1999). *نظام الفول في الحضارات القديمة* . الخرطوم: شركة مطابع العملة السودانية .
78. محمد علي عبد الخالق. (2010). *خطوات نحو بحث النهج الإعلامي* . دار المحجبة البيضاء للطباعة و النشر و التوزيع .

79. محمد محمد، ا. (2001). *تكنولوجيا الاتصالات وشبكات المعلومات* - القاهرة - مصر: المكتبة الأكاديمية.
80. مصباح عامر. (2010). *منهجية البحث في العلوم السياسية والاجتماعية*. دايون المطبوعات الجامعية.
81. مورييس أنجرس. (2004). *منهجية البحث العلمي في العلوم الانسانية: تدريبات عملية*. الجزائر: دار القصة للنشر.
82. ناجي أحمد عبد الفتاح. (2017). *العمل الاجتماعي التطوعي: الأدوار والمسؤوليات في ظل النظام العالمي الجديد*. القاهرة: المكتب الجامعي الحديث.
83. الهطالي صالح بن مطر. (2010). *العمل التطوعي خطوات علمية للنهوض بالأمة*.
84. حسين سليمان حسن، و و آخرون. (2005). *الممارسة العلمية الخدمة الاجتماعية مع الجماعة والمؤسسة والمجتمع*. بيروت - لبنان: مجد المؤسسة الجامعية للدراسات والنشر والتوزيع.

رابعا: الرسائل والأطروحات الجامعية:

85. أبو جبارة رهادة يوسف، و مهنا نداء خضر. (2012). *تصور مقترح لدور العلاقات العامة في التشبيك لمؤسسات المجتمع المدني في ضوء مفاهيم التخطيط الاستراتيجي*. بحث مقدم لنيل درجة الدبلوم المهني في إدارة مؤسسات المجتمع المدني. الجامعة الإسلامية غزة.
https://prelations.net/pdf/20210510_1620644925-791.pdf
86. أحمد آدم سلى حمدوك. (2018). *العلاقات العامة ودورها في العمل التطوعي - دراسة حالة المنظمة الوقفية لرعاية الأيتام*. بحث مقدم لنيل درجة الماجستير في إدارة العمل التطوعي. جامعة السودان للعلوم والتكنولوجيا.
<https://fr.scribd.com/document/665624644/%D8%A7%D9%84%D8%B9%D9%84%D8%A7%D9%82%D8%A7%D8%AA-%D8%A7%D9%84%D8%B9%D8%A7%D9%85%D8%A9-%D9%88%D8%AF%D9%88%D8%B1%D9%87%D8%A7>

87. الشاهد إلياس. (2006). دور العلاقات العامة وأهميتها في الاتصال التسويقي - دراسة حالة مجمع ورود-. مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماجستير في العلوم التجارية . كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير ، الجزائر : جامعة الجزائر .
<https://dspace.univ-alger3.dz/jspui/handle/123456789/7633>
88. اليدومي محمد عبد الله. (2011). استخدام التقنيات الحديثة في العلاقات العامة بشركات الاتصالات بالجمهورية اليمنية وانعكاسها على أداء العاملين. دراسة مقدمة لنيل درجة الماجستير في الأداب والإعلام . كلية الأداب ، العراق : جامعة أسبوط .
<https://art.sohag-univ.edu.eg/main/mass/wp-content/uploads/2021/05>
89. باعلي سعيدة. (2016). دور الجمعيات الخيرية في تفعيل العمل التطوعي - دراسة ميدانية بجمعية كافل اليتيم الخيرية فرع أدرار -. مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماجستير في علم اجتماع تنظيم وعمل . كلية العلوم الانسانية والاجتماعية - جامعة أدرار .
<https://dspace.univ-adrar.edu.dz/jspui/bitstream/123456789/142/1>
90. بحامد فيروز. (2012). استراتيجية الاتصال وأهميتها في العلاقات العامة بالمؤسسة - دراسة حالة المعهد الوطني للإنتاجية والتنمية الصناعية. مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماجستير في علوم الإعلام والاتصال. كلية العلوم السياسية و الإعلام ، الجزائر: جامعة الجزائر 3-
<https://theses-algerie.com/1923346459677730/these-de-doctorat/universite-benyoucef-benkhedda---alger-1>
91. بشير. (2016). دور العمل التطوعي في تعزيز قيم رأس المال الاجتماعي - دراسة حالة متطوعي جمعية الهلال الأحمر الجزائري في قطاع غزة . بحث مقدم لنيل درجة الماجستير في اقتصاديات التنمية . كلية التجارة في الجامعة الاسلامية ، غزة .
<http://thesis.mandumah.com/Record/227351>
92. بلمهدي نبيلة. (2009). دور العلاقات العامة في بناء صورة المؤسسة - دراسة حالة مؤسسة النسر (Aigle) لمواد التنظيف . مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماجستير في العلوم التجارية . كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير ، الجزائر: جامعة الجزائر .
<https://dspace.univ-alger3.dz/jspui/handle/123456789/3207>

93. بن سالم الراشدية زيانة بنت ناصر. (2016). الصورة الذهنية المدركة للعمل التطوعي وعلاقتها بالدافعية للتطوع - دراسة ميدانية على عينة من طلبة جامعة نزوى بسلطنة عمان في ضوء بعض المتغيرات -. رسالة مقدمة لنيل شهادة الماجستير في التربية تخصص الإرشاد النفسي . كلية العلوم و الأداب - جامعة نزوى - .

https://www.unizwa.edu.om/content_files/a68851029.pdf

94. بو دليو حورية. (2012). مقارنة أنثربولوجية لظاهرة ارتفاع سن الزواج لخريجات الجامعة - ميدان الدراسة مدينة القرام قوقة. مذكرة لنيل شهادة الماجستير في الأنثربولوجيا . جامعة منتوري قسنطينة، قسم علم الاجتماع.

<https://theses-algerie.com/6517687134182281/memoire-de-magister/universite-freres-mentouri---constantine-1>

95. بوخنوف يا قوت. (2017). الحركة الجمعوية والعمل التضامني بالجزائر - دراسة ميدانية لبعض الجمعيات بمدينة سطيف -. مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماجستير في علم الاجتماع السياسي . كلية العلوم الانسانية والاجتماعية ، الجزائر : جامعة محمد المين دباغين - سطيف 2- .
<https://dspace.univ-setif2.dz/items/1a9a9d1f-41f4-4b41-82d6-76f92ea95b1f>

96. تهباني ميرغني عبد الحفيظ أحمد. (2014). دور العلاقات العامة في تفعيل العمل التطوعي بالتطبيق على جمعية تنظيم الأسرة ولاية نهر النيل . بحث مكمل لنيل درجة الماجستير في دراسات الاتصال . جمهورية السودان، كلية الدراسات العليا - واد النيل .
<https://dglib.nilevalley.edu.sd:8080/xmlui/handle/123456789/625?show=full>

97. جهيدة شاوش اخوان. (2015). واقع المجتمع المدني في الجزائر - دراسة ميدانية لجمعيات مدينة بسكرة أنموجا . أطروحة لنيل شهادة الدكتوراه علوم في علم اجتماع التنمية . كلية العلوم الانسانية والاجتماعية لجامعة بسكرة ، الجزائر .
http://thesis.univ-biskra.dz/1481/1/Socio_d10_2015.pdf

98. حاج أحمد كريمة. (2010). العلاقات العامة داخل المؤسسة - دراسة حالة مؤسسة الصناعات النسيجية Denitex. مذكرة لنيل شهادة الماجستير في علوم الاعلام والاتصال . كلية

- العلوم الاجتماعية ، الجزائر: جامعة وهران السيانا .
<https://dspace.univ-oran1.dz/items/02dd1f86-2290-4981-ae27-206c65b90f9a>
99. حسن الحوسني خالد جاسم إبراهيم. (2013). الدور الرقابي لمؤسسات المجتمع المدني وأثره في تنمية المجتمع في دولة الامارات العربية المتحدة - جمعيات النفع العام - دراسة حالة. قدمت هذه الرسالة لمتطلبات الحصول على درجة الماجستير في العلوم السياسية . كلية الآداب و العلوم - جامعة الشرق الأوسط. [/ https://lib.manaraa.com/books](https://lib.manaraa.com/books)
100. حيلة حنان. (2022). منظمات المجتمع المدني ودورها في حماية الحقوق والحريات . أطروحة لنيل شهادة دكتوراه في الحقوق والحريات . كلية الحقوق و العلوم السياسية - جامعة أدرار - ، الجزائر .
101. خفاجي ربهام أحمد. (2017). مؤسسات المجتمع المدني الغربية : قراءة في الأدوار المحلية والدولية . أطروحة دكتوراه . بيروت: مركز نماء للبحوث والدراسات .
102. رضا شريفي محمد. (2016). مؤسسات المجتمع المدني ودورها في التنمية السياسية في الجزائر وولاية سعيدة أنموذجا . رسالة تخرج لنيل شهادة الماجستير في علم اجتماع السياسي . كلية العلوم الانسانية والاجتماعية - ، الجزائر: جامعة وهران.
103. زعطوط كلثوم. (2019). أليات عمل منظمات المجتمع المدني ودورها في تنظيم العمل التطوعي - دراسة ميدانية لعينة من الجمعيات في مدينة ورقلة - . أطروحة مقدمة لنيل شهادة الدكتوراه الطور الثالث تخصص إدارة وعمل . كلية العلوم الانسانية والاجتماعية - جامعة حمة لخضر الوادي. <https://dspace.univ-eloued.dz/items/b0b624ec-d28e-4fb0-8170-850ab1ed8899>
104. عبد الرحمن بشير أمل محمد. (2016). دور العمل التطوعي في تعزيز قيم رأس المال الاجتماعي - دراسة حالة (متطوعي الهلال الأحمر الفلسطيني في قطاع غزة). قدم هذا البحث استكمالاً لمتطلبات الحصول على درجة الماجستير في اقتصاديات التنمية . الجامعة الاسلامية غزة. <http://thesis.mandumah.com/Record/227351>

105. عيشور كثرزة. (2017). دور جمعيات المجتمع المدني في تكريس مبادئ المواطنة في المجتمع الجزائري - دراسة ميدانية ببعض الجمعيات الكائنة بمدينة سطيف - أطروحة لنيل شهادة دكتوراه علوم في تخصص علم اجتماع اتصال وعلاقات عامة . كلية العلوم الانسانية والاجتماعية ، الجزائر جامعة بسكرة. <http://thesis.univ-biskra.dz/4669/>
106. فتيحة حفحوف. (2018-2019). **عولمة الاتصال وأثرها على التغيير القيمي للأسرة الجزائرية**، أطروحة مقدمة ضمن متطلبات نيل شهادة دكتوراه علوم في فرع علم الاجتماع، تخصص علم اجتماع التربية. جامعة محمد المين دباغين سطيف 2: كلية العلوم الانسانية والاجتماعية، قسم علم الاجتماع.
- <https://theses-algerie.com/2084683521430243/these-de-doctorat/universite-mohamed-lamine-debaghine---setif-2>
107. كوندرة سلمى. (2019). **المجتمع المدني والعمل التطوعي في الجزائر - دراسة ميدانية على عينة من الجمعيات الخيرية بولاية سطيف** - أطروحة مقدمة لنيل شهادة الدكتوراه تخصص علم اجتماع اتصال وخدمة اجتماعية . كلية العلوم الانسانية والاجتماعية - جامعة الهضاب - سطيف 2 - . <https://theses-algerie.com/8916162922226773/these-de-doctorat/universite-mohamed-lamine-debaghine---setif-2>
108. لخضر بن ساهل. (2012-2011). **الأبعاد النفسية والاجتماعية لتفكك الأسرة الجزائرية - دراسة ميدانية بمدينة باتنة** - بسكرة، الجزائر: كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، قسم العلوم الاجتماعية، تخصص علم الاجتماع التنموية.
109. لدرم أحمد. (2016). **دور منظمات المجتمع المدني في إعادة إدماج الحبوسين المفرج عنهم - دراسة بولاية المدية** . أطروحة مقدمة لنيل شهادة دكتوراه في علم الاجتماع الجنائي . كلية العلوم الانسانية والاجتماعية ، الجزائر : جامعة الجزائر 2-.
110. لوصيف عمار. (2023). **دور العلاقات العامة في تفعيل علاقة الجامعة بالمحيط الاقتصادي - دراسة حالة جامعة فرحات عباس - سطيف 1** - أطروحة مقدمة لنيل شهادة الدكتوراه في علوم الاعلام والاتصال . تخصص اتصال وعلاقات عامة . كلية العلوم الانسانية والاجتماعية ، الجزائر: جامعة يحي فارس - المدية -.

111. محمد عبد السلام وردة أحمد. (2017). واقع منظمات المجتمع المدني وإسهامها في التنمية السياسية للمجتمع - مسح اجتماعي شمل لمنظمات المجتمع المدني في مدينة بنغازي . قدمت الرسالة استكمالاً لمتطلبات نيل الماجستير في علم الاجتماع . كلية الآداب - جامعة بنغازي .
112. مسيلي ياسين. (2009). العلاقات العامة في المؤسسة الصحية الجزائرية - دراسة ميدانية بالمستشفى الجامعي ابن باديس - قسنطينة - . مذكرة مكملة لنيل شهادة الماجستير في الاتصال والعلاقات العامة . كلية العلوم الانسانية والاجتماعية ، الجزائر: جامعة منتوري قسنطينة.
113. ناصر القاسبي سلطان محمد. (2016). مستوى استخدام القائم بالاتصال في العلاقات العامة للإعلام الجديد - دراسة مسحية على المؤسسات الحكومية في سلطنة عمان - . رسالة مكملة لمتطلبات الحصول على درجة الماجستير في الإعلام . جامعة الشرق الأوسط للدراسات العليا. <https://search.emarefa.net/ar/detail/BIM-697807>
114. نزيهة خليل. (2015). معوقات العمل التطوعي في المجتمع المدني - دراسة ميدانية للجمعيات الخيرية بمدينة بسكرة - . أطروحة مقدمة لنيل شهادة الدكتوراه علوم في علم الاجتماع تخصص علم اجتماع تنمية . كلية العلوم الانسانية والاجتماعية - جامعة محمد خيضر بسكرة. http://thesis.univ-biskra.dz/2829/1/Th%C3%A8se_08_2017.pdf
115. نوال بركات. (2016). انعكاسات استخدام مواقع التواصل الاجتماعي على نمط العلاقات الاجتماعية - دراسة ميدانية على عينة من المستخدمين الجزائريين - . أطروحة مقدمة لنيل شهادة الدكتوراه العلوم الإنسانية والاجتماعية - بسكرة - . [/http://thesis.univ-biskra.dz/2541](http://thesis.univ-biskra.dz/2541)
116. وهابي كلثوم. (2010). التسويق في المنظمات غير الهادفة للربح - الجمعيات نموذجاً - . دراسة حالة مجموعة من الجمعيات الجزائرية . مذكرة مكملة لنيل شهادة ماجستير ، كلية العلوم الاقتصادية و التجارية وعلوم التسير ، الجزائر : جامعة أمجد بوقرة بومرداس .

خامسا المقالات والمجلات :

117. البصيلي محمد جبريل. (2022). العمل التطوعي ودوره في تنمية المجتمع المحلي - دراسة مسحية على متطوعي الجمعيات الخيرية بمدينة أمها . مجلة العلوم الانسانية والاجتماعية، المجلد 06 (العدد 09).
118. بلعبيكي أحمد. (2001). العمل التطوعي والتنمية الاجتماعية جدلية المفهوم - الحالة في لبنان -. مجلة العلوم الاجتماعية.
119. بن صغير محفوظ. (2014). دور منظمات المجتمع المدني في حماية وترقية الانسان في الجزائر. مجلة القانون والمجتمع .
120. بهلولي صدام. (2022). المجتمع المدني ودوره في إرساء ثقافة العمل التطوعي . مجلة السراج في التربية وقضايا المجتمع .
121. بوجليطة ،ب. أ. محمدي ،ص . (2017). المجتمع المدني :تأسيس نظري وضبط مفاهيمي . مقال منشور في المؤلف الجماعي المعنون ب :المجتمع المدني العربي في ظل العولمة :من الإقليمية إلى العالمية ."
122. بوزغاية باية، و بوخلخال فاروق. (2022). دور الفايسبوك في دعم العمل التطوعي لدى الجمعيات الخيرية في الجزائر- على ضوء نظرية رأس المال الاجتماعي -. مجلة الباحث في العلوم الانسانية والاجتماعية .
123. بوستي توفيق. (2017). نشأة وتطور مفهوم المجتمع المدني العربي : مكوناته وإطاره التنظيمي.مقال منشور بالمؤلف الجماعي بعنوان : المجتمع المدني العربي في ظل العولمة ..من الإقليمية إلى العالمية.
124. تومي فضيلة. (2013). تكنولوجيا الاتصال - التفاعلية - وعلاقتها بالبحث العلمي في الجامعة الجزائرية. مجلة العلوم الانسانية والاجتماعية .
125. بن تامي رضا، و قادة بن عبد الله نوال. (2017). نظريات في خدمة العلوم الاجتماعية ، قراءة في دور نظرية التفاعلية الرمزية. مجلة منيرفا.

126. بن حمودة بن عبد العزيز فطيمة. (2011). المجتمع المدني الجزائري وتفعيل العمل التطوعي الخيري . مجلة الأبحاث الاقتصادية .
127. خالدي مصطفى. (2023). اتجاه الطلبة نحو العمل التطوعي - دراسة ميدانية على عينة من طلبة جامعة أكلي محند أولحاج - البويرة .- مجلة الأكاديمية للدراسات الاجتماعية والانسانية
128. زبير غزالة. (2018). المجتمع المدني في الجزائر: الجمعيات نموذجا. مجلة التنمية البشرية، العدد 10.
129. زيري عبد الله. (2021). المجتمع المدني في الجزائر... بين المضمون التطوعي والغاية السياسية. مجلة الدراسات والبحوث القانونية، المجلد 6 (العدد 2).
130. زعوط كلثوم، و ضيف الأزهر. (2018). مفهوم المجتمع المدني بين التأسيس النظري ومشكلة المرجعية . مجلة الباحث في العلوم الانسانية والاجتماعية .
131. زنقي عائشة، و محمداتي شهرزاد. (2018). الدور الاقتصادي والاجتماعي للعمل الخيري التطوعي - حالة الوقف في ماليزيا .- مجلة الاجتهاد للدراسات القانونية والاقتصادية، المجلد 07 (العدد 04).
132. زباني صالح. (2007). تشكل المجتمع المدني وأفاق الحركة الجمعوية في الجزائر . مجلة العلوم الاجتماعية والانسانية .
133. زيوش سعيد. (2021). أي دور لمنظمات المجتمع المدني الجزائرية لمواجهة أشكال الفساد - مقارنة سوسيولوجية .- مجلة طبنة للدراسات العلمية الأكاديمية، المجلد 04 (العدد 03).
134. سنوسي سمية، و حامد خالد. (2021). العمل التطوعي الجمعي والتنمية المحلية في الجزائر- دراسة ميدانية بالجمعيات الناشطة على شبكة التواصل الاجتماعي (الفايسبوك) ببلدية تبسة أنموذجا . مجلة الرسالة للدراسات و البحوث الانسانية .

135. سهير محمد حوالة. (2013). فلسفة العمل التطوعي والمسؤولية الاجتماعية في المؤسسات التربوية. مجلة العلوم التربوية (العدد 04).
136. طيار أسيا. (2018). وسائل الاتصال في العلاقات العامة بالإدارات العمومية - دراسة حالة المديرية العامة للضرائب . مجلة الدراسات والبحوث الاجتماعية .
137. الطيار محمد عوض. (2020). اتجاهات الشباب العاملين في منظمات المجتمع المدني بمحافظة عدن نحو العمل التطوعي. مجلة العلوم الانسانية والاجتماعية، المجلد 4 (العدد 03).
138. عبد اللطيف بن عبد العزيز الرياح. (2006). التربية على العمل التطوعي وعلاقته بالحاجات الانسانية : دراسة تأصيلية. مجلة دراسات تربوية اجتماعية، المجلد 12 (العدد 03).
139. عبيدة صبطي، و فتحي زقعار. (05، 2018). أدوات الإعلام الجديد وتأثيرها على العلاقات الأسرية. مجلة علوم الإنسان والمجتمع، 03 (2253-0347).
140. غربي محمد، و قلواز إبراهيم. (2014). النظرية البنائية الوظيفية نحو رؤية جديدة لتفسير الظاهرة الاجتماعية. مجلة التمكين الاجتماعي، العدد 3.
141. فاسي سفيان، و صبطي عبيدة. (2023). دور الاتصال الجذثي في تفعيل العمل التطوعي - جمعية الخنساء أم الأيتام بولاية سطيف أنموذجا - . مجلة روافد للدراسات و الأبحاث العلمية في العلوم الاجتماعية و الانسانية، المجلد 07.
142. فاسي سفيان، و صبطي عبيدة. (2024). دور الاتصال والعلاقات العامة في تفعيل العمل التطوعي بمنظمات المجتمع المدني - جمعية الهلال الأحمر الجزائري بولاية الجزائر أنموذجا - .المجلة الدولية للاتصال الاجتماعي .
143. فاسي سفيان، و صبطي عبيدة. (2024). دور منظمات المجتمع المدني في نشر ثقافة التطوع الالكتروني لدى الشباب الجامعي. مجلة الدراسات و البحوث الاجتماعية.
144. فاسي، و صبطي. (2024). دور القنوات الفضائية الخاصة في التقليل من ظاهرة العنف في الوسط الرياضي - قناة الهداف أنموذجا - دراسة ميدانية على عينة من طلبة ماستر

- بمعهد علوم وتقنيات النشاطات البدنية والرياضية . مجلة الرواق للدراسات الاجتماعية و
الانسانية.
145. فيروز مامي زارقة. (2014). دور المجتمع المدني في تفعيل المشاركة المجتمعية. مجلة
العلوم الاجتماعية، العدد 18.
146. محمد أحمد علي مفتي. (2017). مفهوم المجتمع المدني والدولة المدنية : دراسة تحليلية .
الرياض - السعودية : مجلة البيان ، مكتبة الملك فهد الوطنية.
147. محمد مهني محمود محمد. (2022). صورة منظمات المجتمع المدني لدى الشباب الجامعي
المصري واتجاهاتهم نحوها . المجلة المصرية لبحوث الرأي العام .
148. مروة عزت عبد الجواد. (2015). استراتيجية مقترحة لتفعيل العمل التطوعي بجامعة
بني سويف كقيمة مضافة. مجلة كلية التربية ، جامعة الأزهر، المجلد 34 (العدد 165).
149. مهدي ن، & عبد الوهاب ب. ب. (2016). دور المجتمع المدني في التنمية المحلية على
ضوء الحكم الراشد . مجلة الحقوق والعلوم الانسانية .
150. ولد عبد المالك البكاي. (2019). المجتمع المدني ، الدولة والسوق : دراسة تحليلية
للتطور التاريخي لمفهوم المجتمع المدني. مجلة دراسات، العدد 24.
151. ونوغي نبيل، و يوسف علاء الدين. (2020). المجتمع المدني كآلية لتفعيل الديمقراطية
التشاركية وتحقيق التنمية المحلية - الجزائر أنموذجا - . مجلة الدراسات القانونية المقارنة .

الملاحق

(الملحق رقم 01)

قائمة الخبراء المحكمين

الدرجة العلمية	التخصص	المؤسسة الأصلية	اسم ولقب الأستاذ المحكم
أستاذة التعليم العالي	علم الاجتماع	جامعة بسكرة	زهية دباب
أستاذة التعليم العالي	علم الاجتماع	جامعة سكيكدة	وردة برويس
أستاذ التعليم العالي	علوم الاعلام والاتصال	جامعة الجزائر 3	فريدة بن عمروش
أستاذ التعليم العالي	علم الاجتماع	جامعة عين شمس، القاهرة، مصر	عبد الوهاب جودة الحايس
أستاذ التعليم العالي	علوم الاعلام والاتصال	جامعة الخوارزمي، الأردن	عبد الرزاق الدليبي
أستاذ محاضر أ"	علم الاجتماع والأنثروبولوجيا	جامعة تكريت	سرمد جاسم محمد الخزرجي
أستاذ محاضر أ"	علم الاجتماع	المركز القومي للبحوث الاجتماعية والجنائية، القاهرة، مصر	هند فؤاد السيد

(الملحق رقم 02)

استمارة الدراسة



وزارة التعليم العلي والبحث العلمي

جامعة محمد خيضر - بسكرة-

كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية



قسم العلوم الاجتماعية

شعبة علم الاجتماع

تخصص علم اجتماع اتصال

دور العلاقات العامة في منظمات المجتمع المدني في إدارة العمل التطوعي

دراسة ميدانية على قسم العلاقات العامة لجمعية الجزائر المتحدة الخيرية

هذه الدراسة مكملية لنيل شهادة الدكتوراه في علم اجتماع اتصال الطور الثالث LMD ، لذا
 نؤتمس من حضرتك قراءة كل عبارة قراءة متأنية، ثم تحديد الإجابة التي تعبر عن رأيك بكل موضوعية
 وصدق، حتى يتسنى للباحث الوصول إلى نتائج علمية دقيقة. أحيطك علما أن المعلومات التي ستدلي
 بها سيتم التعامل معها بسرية ولن تستخدم إلا لأغراض البحث العلمي
ملاحظة: المعلومات الواردة في الاستمارة سرية ولا تستخدم إلا لغرض علمي .
 ضع علامة: (x) أمام الخيار المناسب

إشراف الأستاذة :

أ.د/عبيدة صبطي

إعداد الباحث:

فاسي سفيان

السنة الجامعية

2025/2024

المحور الأول: البيانات العامة:

- 1 - الجنس: ذكر أنثى
- 2 - السن: من 20 إلى 30 سنة من 30 إلى 40 سنة أكثر من 40 سنة

3 - الحالة الاجتماعية:

- أعزب / عزباء
- متزوج (ة)
- أرمل (ة)
- مطلق (ة)

4 - الوضعية المهنية:

- موظف عادي
- إطار
- طالب
- متقاعد

5 - المستوى التعليمي:

- ابتدائي
- متوسط
- ثانوي
- جامعي
- دراسات عليا

6 - العضوية في الجمعية:

1. عضو مؤسس
2. عضواً ناشطاً
3. عضو شرف

المحور الثاني: كيف تساهم أنشطة قسم العلاقات العامة في جمعية الجزائر المتحدة الخيرية في إدارة العمل التطوعي .

1* كيف تساهم أنشطة قسم العلاقات العامة لجمعية الجزائر المتحدة الخيرية في إدارة العمل التطوعي ؟

- تحسين سمعة الجمعية وتوطيد العلاقات الخارجية
- تطوير الاتصال سواء داخلي أو خارجي
- التعريف بالجمعية وانجازاتها في مجال العمل التطوعي

2* هل هناك تساند وتبادل علاقات بين الجمعية ومختلف المؤسسات الأخرى فيما يتعلق بالعمل التطوعي ؟

نعم لا

- إذا كانت الإجابة بنعم فما هي أبرز هذه المؤسسات؟

- الإذاعة الوطنية
- فريق طبي لمستشفى ما
- أكاديمية ذوي الهمم
- المجلس الثقافي البريطاني

3* هل تلي أنشطة قسم العلاقات العامة لجمعية الجزائر المتحدة الخيرية احتياجات الجمهور الداخلي والخارجي ؟

نعم لا

4* هل يساهم قسم العلاقات العامة لجمعية الجزائر المتحدة الخيرية في إقامة نشاطات وأحداث لتحفيز على العمل التطوعي ؟

نعم لا

- إذا كانت الإجابة بنعم فما هي أبرز هذه النشاطات ؟

- إقامة ملتقيات وورش عمل وندوات
- استقبال الوفود الجدد على الجمعية وتنظيم الزيارات
- تقديم الهدايا التذكارية والحوافز لذوي الهمم
- خلق أنشطة اتصالية خاصة بالمناسبات والأعياد

5* كيف تساهم أنشطة قسم العلاقات العامة لجمعية الجزائر المتحدة الخيرية في تطوير علاقات التبادل والتعاون والتضامن والاتصال داخل الجمعية :

- القيام بدورات تكوينية تحفيزية على العمل التطوعي
- إشراك ذوي الخبرة في مجال العمل التطوعي

- تطوير الاتصال الداخلي

*6 يتبنى قسم العلاقات العامة لجمعية الجزائر المتحدة الخيرية خطة سنوية لاستقبال وفود طلابية من الجامعات لتعريفهم بالجمعية وأهمية العمل التطوعي .

نعم لا

المحور الثالث مساهمة وسائل الاتصال الحديثة لقسم العلاقات العامة لجمعية الجزائر المتحدة الخيرية في كسب ثقة الجمهور الداخلي والخارجي.

*1 هل كل المنتمين لقسم العلاقات العامة لجمعية الجزائر المتحدة الخيرية لديهم دراية بتطبيقات التكنولوجيا الحديثة .

نعم لا

*2 في رأيك ما هي أهم المزايا التي تقدمها التكنولوجيا الحديثة لقسم العلاقات العامة لجمعية الجزائر المتحدة؟

- زيادة فعالية الاتصال والتواصل مع الجمهور الداخلي والخارجي.

- زيادة تغطية وسائل الإعلام على الجمعية.

- بناء صورة ذهنية جيدة وسمعة طيبة عن الجمعية.

*3 ما هي الوسائل التكنولوجية التي يلجأ إليها قسم العلاقات العامة لجمعية الجزائر المتحدة للاتصال بجمهوره الداخلي والخارجي؟

- البريد الإلكتروني

- موقع المؤسسة

- مواقع التواصل الاجتماعي

* 4 ما هي أهم مواقع التواصل الاجتماعي التي يعتمد عليها قسم العلاقات العامة لجمعية الجزائر المتحدة في الاتصال بجمهوره؟

- الفيسبوك

- الانستغرام

- واتساب

- تليغرام

* 5 يتبع قسم العلاقات العامة لجمعية الجزائر المتحدة الخيرية أساليب جديدة للتسويق للعمل التطوعي من خلال استضافة بعض المؤثرين الاجتماعيين لجمع التبرعات والقيام بقوافل خيرية.

نعم لا

6* حسب رأيك كيف يمكن الارتقاء بالجانب التكنولوجي في جمعية الجزائر المتحدة الخيرية وبالتحديد في قسم العلاقات العامة ؟

- جلب كفاءات ذات خبرة في المجال التكنولوجي
- عقد دورات تكوينية وتدريبية للأعضاء
- التطبيق المستمر والمتكرر للتكنولوجيا داخل الجمعية
- الاحتكاك بالمؤسسات التي تستخدم التكنولوجيا المتطور

المحور الرابع: الاستراتيجيات الاتصالية المستخدمة من قبل ممارسي العلاقات العامة لجمعية الجزائر المتحدة الخيرية في إدارة العمل التطوعي .

1* يقوم ممارسي العلاقات العامة داخل جمعية الجزائر المتحدة الخيرية بتنظيم وتطبيق برامج اجتماعية وترفيهية ورعاية صحية لصالح ذوي الهمم ومرضى السرطان.

نعم لا

2* يعمل ممارسي العلاقات العامة لجمعية الجزائر المتحدة الخيرية في نشر ثقافة المشاركة والمبادرة في العمل التطوعي من خلال إجراء حملات التبرع بالدم بالشراكة مع منظمات المجتمع المحلي للتحفيز على الانضمام في مجال العمل التطوعي .

نعم لا

3* يقوم ممارسي العلاقات العامة لجمعية الجزائر المتحدة الخيرية بالتخطيط لأداء نشاطهم التطوعي .

نعم لا

4* هل تعتقد أن التخطيط المرسوم من قبل ممارسي العلاقات العامة داخل جمعية الجزائر المتحدة الخيرية سواء كان قصير أو طويل المدى ساعد الجمعية في تحقيق أهدافها .

نعم لا

إذا كانت الإجابة بنعم ما هي أبرز الخطط التي تم تحقيقها ؟

-مشروع بناء مركز لرعاية مرضى السرطان

-مشروع القافلة الطبية

-مشاريع لذوي الهمم العالية

- مشروع الصيدلية الخيرية

*5 يساهم ممارسي العلاقات العامة داخل جمعية الجزائر المتحدة الخيرية في تنظيم الأنشطة الاتصالية الحديثة للفئات المستهدفة في المناسبات والأعياد .

نعم لا

*6 هل يقوم ممارسي العلاقات العامة لجمعية الجزائر المتحدة الخيرية بعملية تقييم لأداء قسم العلاقات العامة في الجمعية ؟

نعم لا

وهل يتم هذا التقييم بصورة دورية كل ..؟

شهر

كل ثلاثة أشهر

كل ستة أشهر

كل سنة

على أي أساس يتم هذا التقييم ؟

-مقارنة نتائج العلاقات العامة مع الأهداف

- قياس فعالية البرامج والأنشطة الاتصالية

-التأكد من استجابة الجماهير لبرامج قسم العلاقات العامة

-قياس جودة اتصالات قسم العلاقات العامة

*7 هل نجاح إستراتيجية الاتصال التي يقوم بها ممارسي العلاقات العامة لجمعية الجزائر المتحدة الخيرية تعتمد على ؟

- استهداف الجمهور المعني

- استخدام الوسيلة المناسبة

- اختيار الزمان والمكان المناسب

- استخدام الرسالة المناسبة

المحور السادس : المعوقات التي تواجه قسم العلاقات العامة لجمعية الجزائر المتحدة الخيرية في إدارة العمل التطوعي .

* 1 ما هي أبرز الصعوبات التي تواجه قسم العلاقات العامة لجمعية الجزائر المتحدة الخيرية قبل و أثناء القيام بأنشطة العمل التطوعي ؟

- نقص المساهمين والممولين في العمل التطوعي
- نقص المتطوعين الفاعلين
- عدم وجود خبراء ومستشارين مختصين في تقوية الشراكة والتعاون في مجال العمل التطوعي
- 2 * هل يواجه قسم العلاقات العامة لجمعية الجزائر المتحدة الخيرية صعوبات في تصميم استراتيجيات وخطط للتواصل والاتصال مع الجمهور المستهدف ؟
- نعم لا
- 3 * ما طبيعة المعوقات التي تواجه قسم العلاقات العامة لجمعية الجزائر المتحدة الخيرية في إدارة العمل التطوعي ؟
- معوقات قانونية معوقات اجتماعية معوقات سياسية (تضيق من السلطات المحلية)
- 4 * ما أهم المعوقات الإدارية والتنظيمية التي تواجه قسم العلاقات العامة لجمعية الجزائر المتحدة الخيرية في إدارة العمل التطوعي ؟
- عدم كفاءة الأعضاء الناشطين في الجمعية وجهلهم للقانون .
- نقص المعلومات حول احتياجات ومتطلبات الفئات الهشة في المجتمع .
- قلة التعريف بالبرامج والنشاطات التطوعية التي يعيق المشاركة
- 5 * ما هي المعوقات الاتصالية التي تعترض قسم العلاقات العامة لجمعية الجزائر المتحدة الخيرية في إدارة العمل التطوعي ؟
- قلة الحضور الإعلامي للجمعية عبر مختلف وسائل الاتصال .
- ضعف الاتصال الفعال بين الجمهور والجمعية
- نقص خبرة مسؤولي العمل الميداني لأنشطة العلاقات العامة بالجمعية .
- 6 * كيف ترى مستقبل قسم العلاقات العامة لجمعية الجزائر المتحدة الخيرية في ظل هذه الصعوبات والعراقيل التي تواجهه في مجال العمل التطوعي ؟
- عدم القدرة على مواجهة الصعوبات .
- له القدرة في المستقبل على تبني استراتيجيات جديدة لجذب المتطوعين وتعزيز الشراكات مع منظمات المجتمع المحلي
- تعزيز التواصل الداخلي لمواجهة الأزمات والتحديات .

7 * ما اقتراحاتكم لتطوير وتفعيل قسم العلاقات العامة لجمعية الجزائر المتحدة الخيرية وتسهيل إدارتها للعمل التطوعي ؟

- الاستعانة بالمختصين في العلاقات العامة والعمل التطوعي.
- زيادة نشاط الوسائل الاتصالية لكسب ثقة المتبرعين.
- تنظيم أيام دراسية للتدريب والتكوين على كيفية التسويق للعمل الخيري.