



دور العلاقات العامة في منظمات المجتمع المدني في إدارة العمل التطوعي: دراسة ميدانية على قسم العلاقات العامة لجمعية ناس الخير بولاية الجزائر

The role of public relations in civil society organizations' management of Volunteer Work: A Field study on the public relations section of the Nas El Khair Association in Algiers

Le rôle des relations publiques dans la gestion du travail bénévole par les organisations de la société civile : étude de terrain sur la section des relations publiques de l'Association Nas El Khair à Alger

ط.د. سفيان فاسي

مخبر التغيير الاجتماعي والعلاقات العامة في الجزائر، جامعة محمد خيضر بسكرة

أ.د. عبيدة صبطي

جامعة محمد خيضر بسكرة

تاريخ الإرسال: 2024-09-26 - تاريخ القبول: 2024-10-12 - تاريخ النشر: 2024-10-30

ملخص

يعرض هذا المقال نتائج دراسة ميدانية حول العلاقات العامة والعمل التطوعي داخل منظمات المجتمع المدني، وقد فضلنا التركيز هنا على قسم العلاقات العامة لجمعية ناس الخير الخيرية وكيف ساهمت هذه الأخيرة في الترويج للنشاطات الاجتماعية والأعمال الخيرية ونشر ثقافة العمل التطوعي لدى مختلف فئات المجتمع، كما تم إلقاء الضوء على أهم المبادئ والخطط الاستراتيجية التي ساهمت في تحقيق وتعزيز أواصر التضامن العضوي والكلية وعكست لنا قوة الرباط والألفة الاجتماعية بين أعضاء الجمعية، وتنطلق هذه الدراسة من أرضية نظرية ارتكزت في منهجها على المنهج الوصفي التحليلي، وقد استخدمنا فيها استمارة استبيان كأداة لجمع البيانات، بحيث طبقت الدراسة على حالة جمعية ناس الخير بولاية الجزائر، وتمت مناقشة وتحليل كيف للأنشطة قسم العلاقات العامة أن تساهم في تحسين الصورة الذهنية للجمعية وتعزيز من قناعات 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.

الكلمات الدالة: دور: العلاقات العامة؛ العمل التطوعي؛ منظمات المجتمع المدني؛ جمعية ناس الخير.

Abstract

This article presents the results of a field study on public relations and volunteerism within civil society organizations. We preferred to focus on the public relations section of the Nas El Khair Charity Association and how it contributed to the promotion of social activities, philanthropy, and the dissemination of the culture of volunteerism among different groups of society. The study also highlighted the most important principles and strategic plans that contributed to the achievement and strengthening of both organic and total solidarity, reflecting the strength of the bond and social familiarity among the members of the association. Based on a theoretical framework, the study followed an analytical-descriptive approach. Using a questionnaire form as a tool for data collection, the study was applied to the case of the Nas El Khair Association of Algeria. We discussed and analyzed how the activities of the public relations section contribute to improving the association's image, enhancing the perceptions and impressions of internal and external audiences, as well as how the planning, organization, and implementation of its communication projects work to gain the trust of shareholders and donors. Finally, the results were interpreted from a social social perspective.

Keywords: role; public relations; volunteerism; civil society organizations; Nas El Khair Association.

Résumé

Cet article présente les résultats d'une étude de terrain sur les relations publiques et le volontariat au sein des organisations de la société civile. Nous avons choisi de nous concentrer sur la section des relations publiques de l'association Nas El Khair et sur la manière dont celle-ci a contribué à la promotion des activités sociales, de la philanthropie, et à la diffusion de la culture du volontariat parmi les différents groupes de la société. L'article a également mis en évidence les principes et les plans stratégiques les plus importants qui ont contribué à la réalisation et au renforcement de la solidarité organique et totale, reflétant ainsi la force du lien et de la familiarité sociale entre les membres de l'association. Cette étude repose sur un cadre théorique et suit une approche descriptive analytique. En utilisant un formulaire de questionnaire comme outil de collecte de données, l'étude a été appliquée au cas de l'association Nas El Khair d'Algérie. Nous avons discuté et analysé comment les activités du département des relations publiques contribuent à améliorer l'image mentale de l'association et à renforcer les convictions et les impressions des publics internes et externes et comment elle travaille pour planifier, organiser et mettre en œuvre ses projets de communication afin de gagner



la confiance des actionnaires et des donateurs. Enfin, les résultats ont été interprétés selon une perspective sociale.

Mots-clés: rôle; relations publiques; volontariat; organisations de la société civile; Association Nas El Khair.

مقدمة

يشهد العالم اليوم مجموعة من التغيرات والتطورات المتسارعة في جميع ميادين الحياة الاقتصادية والسياسية والثقافية والاجتماعية أفرزتها مجموعة من العوامل كالثورة الرقمية في ميادين تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، وظهور ما يعرف بتطبيقات الذكاء الاصطناعي، حيث تمكنت هذه الأخيرة من تسهيل قدرة الاتصال والتواصل فضلا عن التفاعل وتبادل وجهات النظر، ومع التطور الحياة الاجتماعية في العصر الحديث ازدادت أهمية الاتصال وتعددت شبكة العلاقات، فلا تكاد تخلو المجتمعات اليوم من العلاقات العامة والمصالح المتبادلة وأصبح قسم العلاقات العامة جزء لا يتجزأ من هيكل أي مؤسسة حيث أستخدم هذا المصطلح في أواخر القرن 19، إلا أنه أصبح شائعا بمعناه الحديث في منتصف القرن 20 بأمريكا وذلك من الناحيتين النظرية والتطبيقية وأتسع ممارسة هذا النشاط من قبل المؤسسات العامة والخاصة في كافة أنحاء العالم.

إن جوهر العلاقات العامة قائم على التفاهم وتوطيد الثقة بين أطراف لها مصالح مشتركة بين أي مؤسسة سواء كانت تجارية أم اجتماعية أم 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 كفن وكوظيفة يشوبها الكثير من سوء الفهم والغموض.

تعتبر العلاقات العامة في الوطن العربي عامة وفي الجزائر خاصة وظيفة حديثة لم تظهر بصورتها التي نعرف في الوقت الراهن، إلا بعد ثمانينات القرن الماضي. فقامت بإنشاء إدارات ومراكز علاقات عامة غرضها الأساسي إيجاد علاقة قوية ووطيدة في منظمات المجتمع المدني مع الجمهور الداخلي والخارجي. وقد لقي مصطلح المجتمع المدني رواجاً أكاديمياً في العقدين الآخرين سواء على الصعيد العالمي أو العربي، لما يقوم به من أعمال تفيد المجتمع مبنية على أساس المساواة واحترام حقوق الإنسان المشروعة.



وتعتبر الجزائر من الدول التي دفعتها الظروف التاريخية التي عرفها نظام الحزب الواحد إلى إيجاد حلول للوضع الاقتصادية والاجتماعية والسياسية التي عرفتها البلاد. فبدأ الاهتمام بالمجتمع المدني والدور الفعال الذي يقوم به، وذلك من خلال فتح المجال أمام إنشاء الجمعيات بمختلف أشكالها حتى تكون لها فاعلية في المجتمع. وفي الجزائر تتجلى الجمعية باعتبارها تنظيمًا اجتماعيًا يتميز بنسيج جمعي متشابك من العلاقات العامة التي تقوم بين أفرادها من جهة وبينهم 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 دورا هاما 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 وإستراتيجية اتصال من أجل الحفاظ على التماسك والتناسق الاجتماعي بين جمهورها الداخلي والخارجي. واستناداً لهدف البحث الذي يقوم على فهم وتفسير دور العلاقات العامة في إدارة العمل التطوعي داخل منظمات المجتمع المدني يمكن صياغة سؤال البحث الرئيس على هذا النحو:

كيف تُسهم العلاقات العامة في منظمات المجتمع المدني في إدارة العمل التطوعي لجمعية "ناس الخير" محل الدراسة؟

وانطلاقاً من التساؤل الرئيس سنحاول الإجابة على مايلي:

- ما هي أنشطة قسم العلاقات العامة لجمعية "ناس الخير" (محل الدراسة) في إدارة العمل التطوعي؟
- ما هي الإستراتيجيات الاتصالية المستخدمة من قبل ممارسي العلاقات العامة لجمعية "ناس الخير" في إدارة العمل التطوعي (محل الدراسة)؟
- ما هي المعوقات التي تواجه قسم العلاقات العامة لجمعية "ناس الخير" (محل الدراسة) في إدارة العمل التطوعي؟



1. الإطار النظري للدراسة

1.1 أهمية الدراسة

تكمن أهمية هذه الدراسة في كونها تستقصي دور العلاقات العامة في منظمات المجتمع المدني في إدارة العمل التطوعي، لاسيما أن جمعية "ناس الخير" الخيرية تطبق مشروع العلاقات العامة بقسم خاص بها، مما أحدثت تغيرات جذرية في ملامح العمل التطوعي سواء في هيكلها التنظيمي أو في أشكال اتصاله بجمهوره الداخلي والخارجي.

كما تكمن أهمية هذه الدراسة في معرفة مدى فعالية وكفاءة قسم العلاقات العامة لجمعية ناس الخير 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 ناس الخير الخيرية، في ممارسته لمهامه ووظائفه عبر مواقع التواصل الاجتماعي (الفيسبوك- الواتساب- البريد الإلكتروني- الانستغرام) ومدى تحقيقه للتغذية الرجعية بعد قيامه بعملية الاتصال والتواصل.

2.1 أهداف الدراسة

يمكن حصر أهداف الدراسة في النقاط التالية:

- التعرف على مدى التعاون والتكامل والتناسق بين جهاز العلاقات العامة ومنظمات المجتمع المدني في إدارة العمل التطوعي.
- التعرف على أهم الإستراتيجيات الاتصالية المستخدمة من قبل ممارسي العلاقات العامة في إدارتهم للعمل التطوعي.
- الوقوف على مدى استخدام ممارسي العلاقات العامة للتكنولوجيا الحديثة في إدارة العمل التطوعي.
- محاولة معرفة الإمكانيات البشرية والمادية والمعلوماتية التي يتوفر عليها قسم العلاقات العامة لجمعية الجزائر ناس الخير الخيرية والتي تسمح له بإدارة العمل التطوعي.
- معرفة أهم الوسائل والأساليب المستخدمة من قبل قسم العلاقات العامة لجمعية ناس الخير الخيرية في كسب ثقة جمهورها الداخلي والخارجي.



- رصد المعوقات والصعوبات التي تواجه أو تعرقل نشاط قسم العلاقات العامة لجمعية ناس الخير الخيرية في إدارته للعمل التطوعي.

3.1 مفاهيم الدراسة

1.3.1 الدور

يعرف الدور على أنه مجموعة من الأفعال والواجبات التي يتوقعها المجتمع (متمثلاً في هيئاته وأفراده) في أن يشغل وضع اجتماعي معين في وقت معين (عاطف، 2000، ص39).

ويعرف "جون مان" الدور: على أنه ما يساعد على تحديد معنى الواجبات والحقوق، فالأدوار تخضع لمجموعة من المعايير المفروضة عليها وهي التي تحدد واجباتنا على أنها الأفعال التي يمكنها أن تقرر مشروعية أداء الآخرين لها (بن عروس، 2021، ص 556).

2.3.1 العلاقات العامة

تعرف العلاقات العامة على أنها مجموعة من النشاطات تقوم بها هيئة أو اتحاد أو حكومة أو أي تنظيم في البناء الاجتماعي، من أجل خلق علاقات جيدة وطيبة وسليمة مع الجماهير المختلفة، التي تتعامل معها، كجمهور المستهلكين والمستخدمين وحملة الأسهم، وكذلك الجمهور بوجه عام، وذلك لتفسير نفسها للمجتمع حتى تكتسب رضاه (عبد الحميد، 2024، ص 11).

كما تعرف على أنها الجهاز الذي يربط المؤسسة بجمهورها الداخلي والخارجي، وللتقدم التقني في وسائل الإعلام المختلفة، ولاسيما فيما يتعلق بالاتصال دور في زيادة فعالية هذا الجهاز، كما ازداد الطلب في الآونة الأخيرة على تطوير أقسام العلاقات العامة، وسبب الإقبال على هذا الفرع من فروع الإدارة هو الدور الذي يلعبه هذا الجهاز وأهميته لكل مؤسسة، حيث يقوم بنقل صورة للنشاطات والخدمات التي تقدمها للجمهور (حسين، 2014، ص18).

3.3.1 منظمات المجتمع المدني

يعرف محمد إبراهيم خيري منظمات المجتمع المدني باعتبارها مجمل التنظيمات والمؤسسات التي تمثل كافة نواحي الحياة السياسية والاقتصادية والاجتماعية والثقافية التي لا تخضع مباشرة لهيمنة السلطة. حيث يتيح فيه الفرد ذاته وأفكاره ومقدساته وإبداعاته، فهناك دائماً هوامش من الحصانة الفردية والجماعات ومسافات تفصل بين



المستوى الاجتماعي والمستوى السياسي، إن هذه الهوامش هي التي يمكن تسميتها مجتمعا مدنيا (حيلة، 2022، ص. 21).

كما تعرف على أنها: تلك التنظيمات والمنظمات الأهلية والشعبية سواء كانت أهدافها اجتماعية أو اقتصادية أو سياسية أو ثقافية والتي قد تقتصر على أعضائها أو تمتد للآخرين، وتعمل مستقلة عن سلطة الدولة ولها استقلاليتها وتعتمد على العضوية والمشاركة الحرة التطوعية (الود، 2021، ص. 509).

4.3.1 العمل التطوعي

يعرفه صلاح الدين جوهر: بأنه ذلك الجهد الذي يبذله أي إنسان من أجل مجتمعه بلا مقابل وفيه يتحمل مسؤوليات من خلال المؤسسات الاجتماعية القائمة على إرضاء المشاعر ودوافع إنشائية داخلية خاصة تلقي الرضا أو القبول من قبل المجتمع (إبراهيم، 2015، ص. 26). 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. (أحمد، 2014، ص. 43).

5.3.1 جمعية ناس الخير

بدأت قصة ميلاد جمعية "ناس الخير" حين نشر الحقوقي والنقابي الجزائري "ياسين زايد" في أوت 2010 شريطا مصورا على مواقع التواصل الاجتماعي، ينقل فيه حكاية عجوز تعاني من إعاقة حركية وتعيش مع ابنها بلا مأوى في مدينة الأغواط، وأثار الفيديو الذي تناقلته العديد من الصفحات، تعاطف كثير من المواطنين الذين هبوا لمساعدة الحاجة "رحمة" ومن بينهم ثلاثة شبان من الجزائر قطعوا مسافة 400 كيلومتر، لتقديم يد العون، لتنتهي القصة بتدخل السلطات المحلية التي وفرت لها سكنا لائقا، بعد ذلك قرر الشباب الذين قدموا من الجزائر رفقة آخرون التفكير في طريقة لاستثمار ردة الفعل الإيجابية التي وجدوها عند الجزائريين، فأطلقوا مشروعا خيريا باسم "ناس الخير" فبدأت الفكرة كصفحة على موقع فيسبوك، استقطبت المئات من الشبان الذين يجمعهم شغف العمل التطوعي، وسرعان ما تحولت إلى جمعية خيرية لفتت الأنظار بنشاطاتها التي تستمر على مدار السنة (بوصابة، 2022، ص 630-631).



كما يعرفها أحد مؤسسيها " طارق زروقي " أن " ناس الخير انطلقت " كتجمع شبابي " عبر مواقع التواصل الاجتماعي، ثم استندت المؤسسة في نشاطها إلى الدستور الجزائري الذي ينص على أن التطوع هو حق قانوني، وبعد حولها إلى هيئة قانونية سنة 2016 كمؤسسة خيرية، فإن كل الصعوبات زالت، حيث أصبحت تنشط باحترافية وتستعمل في العمل الخيري بالشراكة مع المتعاملين الاقتصاديين تقنيات التمويل، وتتكون المؤسسة من مديرية عامة تشمل 07 مديريات فرعية تنشطها فرق عمل متخصصة تجتمع دوريا في المقر الجديد بحديقة التسلية بن عكنون، وتسمى جمعية " ناس الخير " من خلال عناصرها الشبابية إلى تجسيد مبدأ احترافية المجتمع المدني، من خلال الارتقاء بنشاطها كفاعل في المجتمع المدني واعتماد الاحترافية في البرامج المسطرة والتنسيق مع مختلف الشركاء (<https://www.aps.dz>).

4.1 الدراسات السابقة

نظراً لحدثة موضوع الدراسة فإننا لم نتمكن من الحصول على دراسات تتعلق بموضوع الدراسة بشكل مباشر إلا ما ندر، والتي قد تكون قريبة من موضوع البحث، بيد أن الملاحظ أن دراسات الدور الوظيفي للعلاقات العامة جاء نصيبها قليل جداً من الدراسات الأكاديمية المتخصصة، مقابل زيادة عددية في البحوث التي تناوبت جمعيات المجتمع المدني، ومن هنا فقد تناولنا أهم ما توافر لدينا من بحوث ودراسات تتعلق بالدراسة الحالية تم ترتيبها زمنياً وهي كالتالي:

- دراسة (Naylor, 1976) والتي استهدفت التعرف على دوافع المتطوعين نحو العمل التطوعي وفق المرحلة العمرية، والتي توصلت إلى قدرة وسائل الإعلام على اكتساب المتطوعين معارف جديدة والتعرف على الآخرين في العمل التطوعي، بينما متوسطي الأعمار فقد يشاركون بدافع البحث عن أنشطة تخلصهم من الروتين والملل الذي يجدونه في أعمالهم الرسمية، أما المسنون فقد جاء دافعهم للمشاركة والعمل التطوعي في البحث عن أدوار جديدة لهم في الحياة تعوضهم عن أدوارهم السابقة.

- دراسة (Wilson, 1976) والتي استهدفت التعرف على دوافع المشاركة في العمل التطوعي في المجتمع الأمريكي، حيث توصلت الدراسة إلى مجموعة من النتائج أهمها أن دوافع المشاركة في الأعمال الخيرية والتطوعية في الولايات المتحدة جاءت من خلال الرغبة في



مساعدة الآخرين، ثم الشعور بالمتعة، وكذلك الشعور بالواجب تجاه المجتمع لدى الشباب الأمريكي.

- دراسة (خليل، 2016) هدفت هذه الدراسة إلى معرفة معوقات العمل التطوعي في المجتمع المدني من خلال استكشاف أهم العوامل المعيقة للمشاركة في العمل التطوعي بالجمعيات الخيرية كإحدى منظمات المجتمع المدني، وكانت النتائج كالتالي:

- 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.

- 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.

- أما المعوقات الإدارية والتنظيمية تأتي في المرتبة الأخيرة، وتتجسد في عدم وجود برامج إعلامية تعنى بإظهار أهمية العمل التطوعي وأهدافه، بالإضافة إلى ضعف وانخفاض ميزانيتها.

- دراسة (حمدوك، 2018) وقد هدفت هذه الدراسة بالبحث في العلاقات العامة ودورها في العمل التطوعي من خلال دراسة ميدانية على حالة المنظمة الوقفية لرعاية الأيتام، وقد جاءت نتائج الدراسة كالتالي:

- هناك تطور في الجوانب الإدارية لإدارة العلاقات العامة إلى جانب تطوير وزيادة توعية الناس للخدمات المقدمة عن طريق الإعلانات والترويج.

- أن مستوى توفر الإمكانيات المادية والبشرية التي تنتج إدارة العلاقات العامة كان مرتفع، حيث تتبع المنظمة الأسس والمعايير العلمية عند تصميم البرنامج التدريبي.

- أن المنظمة تعمل على رفع قدرة المتدربين على إستيعاب التقنية الحديثة من خلال توفير البيئة الجيدة كقاعات العرض والصيانة.

- دراسة (كوندة، 2020) حيث هدفت هذه الدراسة إلى البحث في دور المجتمع المدني في تفعيل العمل التطوعي، وللبحث في هذه العلاقة أجريت دراسة ميدانية على عينة من الجمعيات الخيرية بولاية سطيف، وتوصلت 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 والتسويق للعمل التطوعي واستقطاب الناشطين للانخراط فيها وخاصة عبر مواقع التواصل الاجتماعي لفايسبوك مثلا.
- أن العمل التطوعي في الجزائر بالرغم مما تقدمه الجمعيات الخيرية للفئات الهشة إلا أنه يعاني مشكلات وتحديات كبيرة تؤثر سلبا على صيرورته وفعالته، وأكبر عائق هو العائق المالي.
- أن العمل التطوعي في الجزائر يحتاج إلى إتباع آليات وسبل عديدة لتفعيل ثقافته بين أفراد المجتمع من أجل تحقيق رغباته وأهدافه.

- تعليق على الدراسات السابقة

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

- 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 مهما جدا في وصف الظاهرة كما تحدث في الواقع.



إن هذه الدراسات السابقة التي اعتمدنا عليها شكلت أرضية خصبة لبناء الدراسة الحالية، التي شكلت إطارا نظريا وعلميا ساهم في بلورة وإسناد جانب من جوانب دراستنا.

5.1 المقاربة النظرية

تحدد المقاربة النظرية للاتصال من خلال نظر السوسيوولوجيين إليه بوصفه عملية (سيرورة) (Processus) حيث يقومون بالكشف عن بعض المحددات الاجتماعية وبعض الميكانيزمات البسيكولوجية، والتأكيد على الرهانات المفترضة، والآثار المنتظرة للاتصال سواء بالنسبة للفرد والمجتمع. (Balle :1992, p538)

انطلاقا من أهمية المقاربة النظرية في البحوث الاجتماعية، وتتعدد النظريات المفسرة للظواهر الاتصالية كان لأبد من اختيار سلامة التصور النظري لدراستنا. لذا اعتمدنا على النظرية البنائية الوظيفية، ونظرية الاعتماد على وسائل الإعلام، نظرا لطبيعة البحث والذي نسعى من خلاله إلى التعرف على الدور الوظيفي لقسم العلاقات العامة في منظمة ناس الخير خيرية.

1.5.1 النظرية البنائية الوظيفية

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 حسيًا (لطي، كمال، 1999، ص75).

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 توكيد الحالة الراهنة للنسق الاجتماعي والمحافظة عليه. (عبد الباسط، 1998، ص 104-105)

وتعد العلاقات العامة نشاط اتصالي حديث الاستعمال في المجتمعات العربية عامة والجزائر خاصة، وهي علامة من علامات التغيير الاجتماعي، وبما أن هذا الموضوع ارتبط



بنظام اجتماعي مهم ألا وهو العمل التطوعي والجمعيات الخيرية، حيث أصبحت هذه الأخيرة ذات مكانة هامة في الفضاء العمومي.

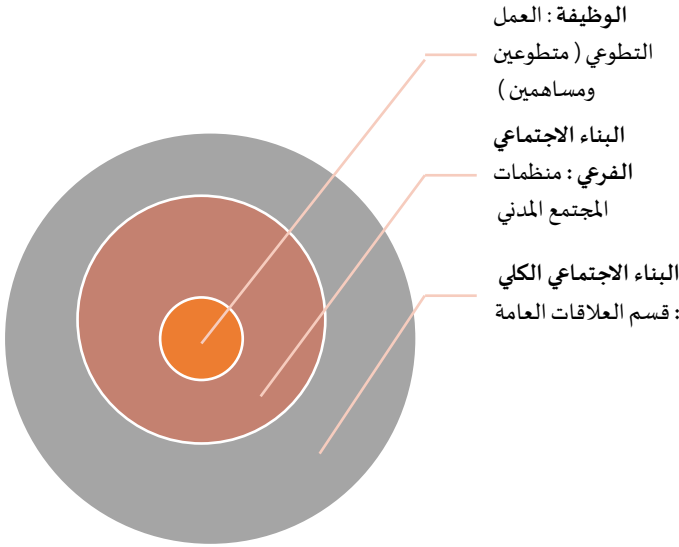
لذا من خلال هذه النظرية سوف نحاول معرفة، أثر الأدوار الوظيفية والبنائية للعلاقات العامة في إدارتها العمل التطوعي داخل منظمات المجتمع المدني (الجمعيات الخيرية)، وما طبيعة هذه الأدوار التي اكتسبها قسم العلاقات العامة لجمعية "ناس الخير الخيرية" من خلال ممارسته هذه الأنشطة الاتصالية، مع التطرق إلى الإستراتيجيات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

فقسم العلاقات العامة لجمعية "ناس الخير" الخيرية كبناء اجتماعي، يقوم على مبدأ ازدواجية الأدوار من خلال الاعتماد على الأنشطة الاتصالية الحديثة، ومختلف الوسائل التكنولوجية والتقنية في توزيعه للأدوار على الأفراد من أجل القيام بالعمل التطوعي وإنجاحه.

وبما أن قسم العلاقات العامة لجمعية "ناس الخير" الخيرية أحد الميكانيزمات الهامة داخل نسق هذه الجمعية، إذ يضم داخل نسيجه 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 تستند بالمؤثرين الاجتماعيين الذين لهم صدى في المجتمع الجزائري من أجل جمع التبرعات، ونشر ثقافة التطوع بين فئات المجتمع عامة وفئة الشباب خاصة، وذلك باعتباره فاعل من الفواعل الأساسية لديها، حيث يشتركان في ميزة المكانة والوظيفة المسندة إليهم وهي خدمة المجتمع وتنميته.



الشكل رقم (01): ملخص النظرية البنائية الوظيفية حسب موضوع بحثنا



المصدر: من إعداد الباحثين

2.5.1 نظرية الإعتماد

تعد نظرية الاعتماد على وسائل الإعلام من النظريات المفسرة لدور وسائل الإعلام في المجتمع، عبر دراسة علاقات اعتماد الأفراد على هذه الوسائل وعلاقة نظام الإعلام السائد في المجتمع بغيره من النظم القائمة، كما تهتم النظرية بدراسة وسائل الإعلام عبر عدة مستويات تتحدد في دراسة نظم ومنظمات ووسائل الإعلام ودراسة القائمين بالاتصال كمجموعات وأفراد، حيث تكمن قوة وسائل الإعلام طبقاً لنظرية الاعتماد في سيطرة وسائل الإعلام على مصادر المعلومات التي يحقق من خلالها الفرد أهدافه الرئيسية المذكورة، وهذه الأهداف يمكن أن تتسع وتزايد كلما زاد المجتمع تعقيداً، ويزيد معها بالتالي اعتماد الأفراد على وسائل الإعلام التي تصلهم بمصادر المعلومات التي تحقق لهم هذه الأهداف مجتمعة (Grant, 1996).

حيث تقوم العلاقة بين وسائل الإعلام والنظم السياسية والاجتماعية على أساس الاعتماد المتبادل، فوسائل الإعلام تعتمد على هذه النظم كمصادر تحصل منها على المعلومات والأخبار، أما النظم المختلفة فتعتمد على وسائل الإعلام لتحقيق مصالحها



واهتماماتها والوصول إلى الجماهير التي تعتمد بدورها على وسائل الإعلام للحصول على المعلومات الخاصة بهذه النظم القائمة في المجتمع ومنها المناشط التي تقوم بها منظمات المجتمع المدني على المستوى الخيري والتطوعي. (Werner, Tankard.1992, p 263)

2. الإجراءات المنهجية للدراسة الميدانية

1.2 مجالات الدراسة

- **المجال المكاني:** وهو الحيز المكاني الذي قمنا بإجراء دراستنا فيه، والمتمثل في جمعية ناس الخير الخيرية بولاية الجزائر، وهي جمعية ذات نشاط إنساني اجتماعي. وتتكون المؤسسة من مديرية عامة تشمل 07 مديريات فرعية تنشطها فرق عمل متخصصة تجتمع دوريا في المقر الجديد بحديقة التسلية بن عكنون، وتسعى جمعية "ناس الخير" من خلال عناصرها الشابة إلى تجسيد مبدأ احترافية المجتمع المدني، من خلال الارتقاء بنشاطها كفاعل في المجتمع المدني واعتماد الاحترافية في البرامج المسطرة والتنسيق مع مختلف الشركاء، كما لديها عدة فروع في أرض الوطن تقدم مساعدات مابين الولايات.

- **المجال الزمني:** ويشير هذا المجال إلى الحيز الزمني الذي أجريت فيه الدراسة حيث قمنا بتوزيع 100 استمارة على الباحثين، وقد استغرقت مدة إرجاع هذه الاستمارات حوالي شهر وذلك بحكم العمل وارتباطات البعض الآخر.

- **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 الناشطين في جمعية ناس الخير الخيرية الدائمين وغير الدائمين وأعضاءها.

2.2 منهج الدراسة

وتنتهي 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. (مصباح، 2010، ص 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 ناس الخير الخيرية، وتماشيا مع طبيعة متغيرات الدراسة والتوجهات النظرية، اعتمدنا على المنهج الوصفي التحليلي فهو أنسب المناهج لهذا الموضوع، وكذلك يمدنا بمعلومات وبيانات كمية وكيفية حول موضوع الدراسة.

ويعرف المنهج الوصفي بأنه أسلوب من أساليب التحليل الذي يعتمد على معلومات كافية ودقيقة عن الظاهرة أو موضوع محدد من خلال فترة أو فترات زمنية معلومة، وذلك من أجل الحصول على نتائج علمية وتفسيرها بطريقة موضوعية بما ينسجم مع المعطيات الفعلية للظاهرة. (علي، 2006، ص 84).

3.2 مجتمع وعينة الدراسة

عينة الدراسة هي مجتمع الدراسة التي تجمع منه البيانات الميدانية، وقد اعتمدنا على أسلوب المسح الشامل لكل أعضاء جمعية ناس الخير الخيرية الدائمين وغير الدائمين، وقد قمنا بتوزيع 100 استمارة وتم استرجاع 90 استمارة وذلك لعدم التمكن من الوصول إلى كل أعضاء بحكم العمل والبعد عن الجمعية ولضيق الوقت.

4.2 أدوات جمع البيانات

في بحثنا هذا استخدمنا أداة الاستبيان كأداة رئيسية باعتبارها الأكثر شيوعا في البحوث الوصفية، وهي من بين الأدوات والوسائل المنهجية الأنسب لجمع البيانات والمعلومات في وقت قصير وبقدر كبير.

الاستبيان: يعرف الاستبيان بأنه "مجموعة من الأسئلة أو العبارات المكتوبة والمزودة بخياراتها الجوابية المحتملة والمعدة بطريقة منهجية، يطلب فيها من المبحوثين الإشارة إلى ما يعتقدون أنه يمثل رأيهم حول السؤال المطروح أو العبارة المقترحة، ويمكن أن يقدم الاستبيان بطرق عدة، إما عن طريق البريد أو اليد أو الهاتف أو الفاكس أو الانترنت. (دليو، 2024، ص 300).



5.2 المعالجة الإحصائية

استخدمنا في بحثنا هذا برنامج التحليل الإحصائي SPSS لتحليل بيانات ومعلومات الباحثين، وذلك بعد القيام بتصميم الاستبيان وتوزيعه على العينة المستهدفة من الدراسة، وبعد استرجاعه تم ترميز الاستمارة وترقيمها، وبعد ذلك تمت عملية تفرغ البيانات وإخراج الجداول.

3. عرض وتحليل نتائج الدراسة

الجدول رقم (01): دور قسم العلاقات العامة لجمعية "ناس الخير" الخيرية في إدارة العمل التطوعي

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

المصدر: من إعداد الباحثين اعتماداً على مخرجات برنامج Spss

تكشف معطيات الجدول الموضح في الأعلى أن أغلب الباحثين ممثلة في (45) فرد من بين مجموع أفراد العينة أي ما يساوي (50) % يرون أن دور قسم العلاقات العامة لجمعية ناس الخير الخيرية في إدارة العمل التطوعي يكمن في تطوير الاتصال سواء الداخلي أو الخارجي. في حين نجد (30) من الأفراد المنتمين يعتبرون دور هذا القسم هو تحسين سمعة الجمعية وتوطيد العلاقات الخارجية وذلك بنسبة (33.33)، أما باقي العينة فتري أن دور هذا القسم يتمثل في التعريف بالجمعية وإنجازاتها في مجال العمل التطوعي.

هذه النتائج في الحقيقة تؤكد على أن قسم العلاقات العامة هو أحد الدعامات الأساسية لجمعية "ناس الخير" الخيرية، فهو يعتبر نسق هام في بنية هذه المنظمة، إذ يحقق التساند الوظيفي وتكامل الأدوار بين الفضاء الداخلي والخارجي 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 المتابعين والمساهمين، حيث أن هذا النشاط الاتصالي يخلق جواً من



التضامن والتكافل والتعاون ويبعث ثقافة العمل التطوعي، ويساهم في تطوير الاتصال والتواصل 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 واجتماعي للجمعية يسمح لها بتحقيق تعبئة اجتماعية نحو العمل التطوعي وغرس قيم الإنسانية في عقول وأفراد المجتمع. وهذا ما توصلت إليه دراسة "سلى حمدوك" أن هناك تطور في الجوانب الإدارية لإدارة العلاقات العامة حيث هناك تطوير وزيادة توعية الناس للخدمات المقدمة عن طريق الإعلانات والترويج.

الجدول رقم (02): مساهمة قسم العلاقات العامة لجمعية ناس الخير الخيرية في تطوير علاقات

التبادل والتعاون والتضامن والاتصال داخل الجمعية

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

المصدر: من إعداد الباحثين اعتماداً على مخرجات برنامج %Spss.

تقدم القراءة الأولية للأرقام المبينة في الجدول أعلاه أن قسم العلاقات العامة لجمعية ناس الخير الخيرية يساهم 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 قسم العلاقات العامة لجمعية ناس الخير الخيرية يساهم 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..) وذلك من أجل ترسيخ القيم الإيجابية القائمة على التعاون والتضامن والتكافل بغية الرقي بالفرد المتطوع والتطوع المؤسساتي



من جميع النواحي، وبما أن قسم العلاقات العامة للجمعية يؤمن بأن تكوين وتمكين الأفراد بمختلف الدورات التكوينية والورشات خطوة لا بد منها في بناء مجتمع فاعل وطموح للعمل الخيري، يسعى دائما إلى تنظيم محاضرات تعليمية وندوات 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.

الجدول رقم (03): مساهمة ممارسي العلاقات العامة للجمعية 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 الباحثين اعتمادا على مخرجات برنامج Spss%

أثبتت عينة الدراسة حقيقية مفادها أن ممارسي العلاقات العامة لجمعية ناس الخير الخيرية يساهمون في تنظيم أنشطة اتصالية حديثة للفئات المستهدفة في المناسبات والأعياد، من خلال قراءة الجدول والنسب المئوية ومن خلال تسجيل أعلى نسبة في الاتجاه العام وهي (90%).

يتبين من خلال النتائج الإحصائية أن ممارسي العلاقات العامة لجمعية ناس الخير 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 وكسوة العيد للأطفال المرضى في المستشفيات واليتامى، وتكريم حفظة القرآن من ذوي الهمم بجوائز قيمة وعمرة، هي فرصة للتلاحم والوقوف كجسد واحد. فالناشطين في جمعية "ناس الخير" الخيرية وشركائها يبذلون قصار جهودهم لتحقيق التكافل الاجتماعي ورسم البسمة على وجوه الأطفال. فمنح مثل هذه الجوائز والتكريمات يترجم قيم وأهداف الجمعية نحو تحقيق رؤيتها الكامنة في شعارها "معا لبناء الفرد والمجتمع"، كما يحقق لها صدى ومتابعة على المستوى المحلي والوطني. وهذا ما توصلت إليه دراسة "سلى كوندو" 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.

الجدول رقم (04): تقييم أداء قسم العلاقات العامة في الجمعية

المجموع		لا		نعم	
%	ت	%	ت	%	ت
100%	90	12.22%	11	87.77%	79

المجموع		كل سنة		كل ستة أشهر		كل ثلاثة أشهر		شهر	
%	ت	%	ت	%	ت	%	ت	%	ت
100%	90	61.11%	55	22.22%	20	11.11%	10	5.5%	05

المجموع		قياس جودة اتصالات قسم العلاقات العامة		التأكد من استجابة الجماهير لبرامج القسم		قياس فعالية البرامج والأنشطة الاتصالية		مقارنة نتائج العلاقات مع الأهداف	
%	ت	%	ت	%	ت	%	ت	%	ت
10%	90	16.6%	15	6.66%	06	66.66%	60	1%	09

المصدر: من إعداد الباحثين اعتمادا على مخرجات برنامج Spss

إن التقدير الإحصائي لأرقام الجدول في الأعلى يقدم لنا صورة عن ما إذا كان ممارسي العلاقات العامة لجمعية ناس الخير 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) %.

وبالعودة إلى الشكل البياني الموضح أعلاه، نستنتج أن ممارسي العلاقات العامة لجمعية ناس الخير الخيرية يقومون بعملية تقييم لأداء قسم العلاقات العامة، وفقاً لأهداف الجمعية واحتياجاتها 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. وكمعطى تفسيري يمكن القول بأن هذا التقييم يجب أن يكون عملية مستمرة ومنظمة كل ستة أشهر أو سنة، بناء على قياس مستوى رجوع الصدى الذي تحققه جودة الاتصالات لقسم العلاقات العامة ومدى رضا الشركاء والمتبرعين على البرامج والأنشطة 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 (05): المعوقات الاتصالية التي تعترض قسم العلاقات العامة للجمعية في إدارة

العمل التطوعي

النسبة المئوية %	التكرار	الخيارات
61.11%	55	قلة الحضور الإعلامي للجمعية عبر مختلف وسائل الاتصال
27.77%	25	ضعف الاتصال الفعال بين الجمهور والجمعية
11.11%	10	نقص خبرة مسؤولي العمل الميداني لأنشطة العلاقات العامة بالجمعية
100%	90	المجموع

المصدر: من إعداد الباحث اعتماداً على مخرجات برنامج Spss



توضح لنا الإحصاءات المجدولة أعلاه أن أبرز المعوقات الاتصالية التي تواجه قسم العلاقات العامة لجمعية ناس الخير 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 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 ناس الخير الخيرية في إدارة العمل التطوعي، هي قلة الحضور الإعلامي للجمعية عبر مختلف وسائل الاتصال وكون الجمعيات الخيرية تحضى 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 وأن عمليات التطوع أصبحت ترتبط بالشبكات الدولية. كل هذا أثر على نقص الفعالية بينها وبين جمهورها.

الجدول رقم (06): أهم المعوقات الإدارية والتنظيمية التي تواجه

قسم العلاقات العامة للجمعية

النسبة المئوية %	التكرار	الخيارات
50%	45	عدم كفاءة الأعضاء الناشطين في الجمعية وجهلهم للقانون
44.44%	40	نقص المعلومات حول احتياجات ومتطلبات الفئات الهشة في المجتمع
5.55%	05	قلة التعريف بالبرامج والنشاطات التطوعية التي تعيق المشاركة فيها
100%	90	المجموع

المصدر: من إعداد الباحثين اعتمادا على مخرجات برنامج Spss.

قراءة بيانات الجدول أعلاه توضح جليا أن أهم المعوقات الإدارية والتنظيمية التي تواجه قسم العلاقات العامة لجمعية ناس الخير الخيرية، تتمثل بالدرجة الأولى في عدم كفاءة



الأعضاء الناشطين في الجمعية وجهلم للقانون بنسبة (50) %، ثم تليها نقص المعلومات حول احتياجات ومتطلبات الفئات الهشة في المجتمع بنسبة (44.44) %، وفي الأخير قلة التعريف بالبرامج والنشاطات 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 ناس الخير الخيرية، هي عدم كفاءة الأعضاء الناشطين في الجمعية وجهلم 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 يجب 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 وأساتذة في القانون، ومهندسين في التكنولوجيا من أجل تبادل وتنوع الخبرات والوصول إلى إخراج كوادر بشرية ذات كفاءات مهنية وعلمية قادرة على قيادة العمل التطوعي بالأساليب التكنولوجية الحديثة. وإلى جانب هذا العائق تبرز عوائق أخرى كنقص المعلومات حول احتياجات ومتطلبات 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، وهذا ما نصت عليه دراسة "خليل نزيهة" أن المعوقات الإدارية والتنظيمية تتجسد في عدم وجود برامج إعلامية تعنى بإظهار أهمية العمل التطوعي وأهدافه، بالإضافة إلى ضعف وانخفاض ميزانيتها.



4. النتائج العامة للدراسة

بناء على ما تقدم من مناقشة سوسيولوجية حول موضوع الدراسة الحالية يمكن استخلاص جملة من النتائج والتي 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 الإلكتروني الذي يتم عبر مواقع التواصل الاجتماعي أو من خلال الخرجات الميدانية لجمع التبرعات وممارسة مختلف الأنشطة الخيرية.

- بينت الدراسة أن التعليم يمثل متغيرا 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 والاستقرار في المجتمع. وهذا ما يحقق مبدأ التكامل والتساند الوظيفي والاجتماعي بين مختلف الشرائح الاجتماعية.

- أظهرت الدراسة بأن قسم العلاقات العامة هو أحد الدعامات الأساسية لجمعية ناس الخير الخيرية، فهو يعتبر نسق هام في بنية هذه المنظمة، إذ يحقق التساند الوظيفي وتكامل الأدوار بين الفضاء الداخلي والخارجي 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.

- كشفت الدراسة بأن ممارسي العلاقات العامة لجمعية ناس الخير 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



وكسوة العيد للأطفال المرضى في المستشفيات واليتامى، وتكريم حفظة القرآن من ذوي الهمم بجوائز قيمة وعمرة، هي فرصة للتلاحم والوقوف كجسد واحد.

- أظهرت الدراسة بأن قسم العلاقات العامة لجمعية "ناس الخير" الخيرية يواجه صعوبات وتحديات في تصميم إستراتيجيات 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 والتوازن بين مهام الإعلام والاتصال والتنظيم والتخطيط والتنفيذ والمرونة في بناء إستراتيجيات 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.

- بينت الدراسة أن من أهم المعوقات الإدارية والتنظيمية التي تواجه قسم العلاقات العامة لجمعية ناس الخير الخيرية هي عدم كفاءة الأعضاء الناشطين في الجمعية وجهلهم 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 يجب على قسم العلاقات العامة لأي جمعية خيرية إعداد وتدريب المتطوع على الاحتياجات الأساسية لمجتمعه وخاصة معرفة قوانينها والأنظمة ذات الصلة بالعمل الخيري في الجزائر.

خاتمة

تعتبر العلاقات العامة لبنة أساسية في النسيج الاجتماعي، لأي مؤسسة أو منظمة كانت سواء اقتصادية أو ثقافية أو خيرية. وذلك نظرا لأهميتها في التعريف بالمؤسسة لدى جمهورها الداخلي والخارجي، إذ تعتمد على إستراتيجيات اتصالية وتقنيات لتحقيق أهدافها، حيث يركز على قوة جهازها، الذي يسمح لها بتشكيل روابط ومدى جسور التواصل والاتصال بين الأفراد ومختلف الأحداث، لتحقيق الرعاية والأعمال الخيرية، فهي بمثابة الصورة الذهنية لأي مؤسسة.



وتعد جمعية "ناس الخير" الخيرية، من بين المؤسسات التي تستعمل العلاقات العامة في إدارة العمل الخيري، من خلال إعطاء الفرصة لممارسي العلاقات العامة في تصميم خططها السنوية سواء طويلة أو متوسطة أو قصيرة المدى، ومهمة تنسيق الاتصال بجمهورها الداخلي والخارجي، وخلق جو من الانتماء والولاء والتضامن والتكافل، مما يضيف صبغة ايجابية على صورة الجمعية.

إن العلاقة الوطيدة بين قسم العلاقات العامة وجمعية "ناس الخير" الخيرية ساهم بشكل كبير في تحسين علاقاتها مع جمهورها، وزيادة الفرص لعرض أفكارهم ونشاطاتهم، وهذا ما يدفع إلى الإنتاج والتطور وتحقيق المشاريع كما يحافظ على سمعتها. ومن خلال ما توصلنا إليه من نتائج الدراسة، فإن 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 والدراسة، 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.

المراجع

1. أبو مصطفى نصر سالم موسى، 2016. وظيفة العلاقات الدبلوماسية في المنظمات الطوعية، بحث مقدم لنيل شهادة دكتوراه في العلاقات العامة والاعلان، جامعة السودان للعلوم والتكنولوجيا.
2. 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 الدراسات العليا.
3. بن عروس، محمد أمين، 2021. "الدور والمكانة الاجتماعية في المجتمع"، مجلة العلوم القانونية والاجتماعية، المجلد 6 العدد 2.
4. بوحوش عمار؛ الذنبيات محمد محمود، 2007. مناهج البحث العلمي وطرق إعداد البحوث، ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر.
5. بوصاية عبد النور، 2022. نشاط الجمعيات الخيرية الجزائرية على صفحات التواصل الاجتماعي دراسة " ناس الخير " و " جزائر الخير " على فيسبوك أنموذجا، مجلة الباحث في العلوم الانسانية والاجتماعية، المجلد 13 العدد 02.



6. تهباني ميرغني عبد الحفيظ أحمد، 2014. دور العلاقات العامة في تفعيل العمل التطوعي بالتطبيق على جمعية تنظيم الأسرة ولاية نهر النيل، بحث تكميلي لنيل درجة الماجستير في دراسات الاتصال، جمهورية السودان، كلية الدراسات العليا، واد النيل.
7. حمزة أحمد إبراهيم، 2015. العمل التطوعي: الواقع والمأمول، دار المسيرة للنشر والتوزيع، عمان.
8. حيلة حنان، 2022. منظمات المجتمع المدني ودورها في حماية الحقوق والحريات، أطروحة لنيل شهادة دكتوراه في الحقوق تخصص حقوق وحريات، كلية الحقوق والعلوم السياسية جامعة أدرار، الجزائر.
9. خليل نزيهة، 2016. معوقات العمل التطوعي في المجتمع المدني دراسة ميدانية للجمعيات الخيرية بولاية بسكرة، أطروحة مقدمة لنيل شهادة دكتوراه علوم في علم اجتماع تخصص اجتماع التنمية.
10. دليوفصيل، 2024. مدخل إلى منهجية البحث العلمي، منشورات مخبر الاستخدام والتلقي في الجزائر، الجزائر.
11. الزبيدي رؤوف حسين، 2014. مبادئ العلاقات العامة، الأكاديميون للنشر والتوزيع، عمان.
12. طلعت ابراهيم لطفي؛ والزيات عبد الحميد كمال، 1999. النظرية المعاصرة في علم الاجتماع، دار غريب للطباعة والنشر، القاهرة.
13. عامر مصباح، 2010. منهجية البحث في العلوم السياسية والاجتماعية، ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر.
14. عبد المعطي عبد الباسط، 1998. اتجاهات نظرية في علم الاجتماع، سلسلة كتب للثقافة والفنون والأداب، عالم المعرفة، الكويت.
15. علي محمودي محمد سرحان، 2019. مناهج البحث العلمي، دار الكتب، اليمن.
16. غربي علي، 2006. أبعاد المنهجية في كتابة الرسائل الجامعية، الجزائر: مطبعة قسنطينة.
17. غيث محمد عاطف، 2000. قاموس علم الاجتماع، دار المعرفة الجامعية للطبع والنشر والتوزيع، الاسكندرية.
18. كافي صفوان؛ ميني نور الدين، 2021. دور أجهزة العلاقات العامة في تسويق مشاريع المؤسسة الخيرية الدولية- دراسة ميدانية بجمعية العون المباشر Direct Aid بإفريقيا. المجلة الدولية للاتصال الاجتماعي، المجلد 8، العدد 3،
19. كوندو سلى، 2020. المجتمع المدني والعمل التطوعي في الجزائر دراسة ميدانية على عينة من الجمعيات الخيرية بولاية سطيف. أطروحة مقدمة لنيل شهادة دكتوراه تخصص علم اجتماع اتصال وخدمة اجتماعية.



20. محمد محب عبد الحميد، 2024. مدخل إلى العلاقات العامة، المركز الديمقراطي العربي للدراسات الاستراتيجية والسياسية والاقتصادية، ألمانيا.
21. مؤسسة ناس الخير، 04 جوان، 2018. وكالة الأنباء الجزائرية، تم الاسترداد من شهر رمضان محطة للتجنيد في العمل التطوعي والخيري: <https://www.aps.dz/ar/societe/57345-2018-06-01-14-24->
22. الود حبيب، 2021، العمل التطوعي لدى الشباب عبر شبكات التواصل الاجتماعي: صفحة فيسبوك - ناس الخير - أنموذجا، المجلة الجزائرية للأمن الانساني. المجلد 6، العدد 1، الصفحة 524-504
23. Balle Francis, 1992. *Communication : in Raymond et autres*, Traité de la sociologie, Paris, Puf.
24. Grant August, 1996. *Media Dependency and Multiple Media Source*. In Crigler, A. (Ed) *Political Communication and Constructing Public Understanding*, USA.
25. Naylor Harriet, 1976. *Leadership for volunteering*. Ny: Dryden Associates.
26. Werner J.; Severin, James W.; Tankard Jr.; 1992. *Communication Theories: Origins, Methods, and Uses in the Mess Media*, Third edition, London, Longman.
27. Wilson Marlene, 1976. *The effective Management of Volunteers Programs*. Colorado: Volunteer Management Associates.

