

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي
جامعة محمد الصديق بن يحي جيجل
كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية
قسم علوم الاعلام والاتصال



بحث بعنوان:

دور جهاز العلاقات العامة في تفعيل العمل الجماعي
دراسة حالة جمعية كافل اليتيم بولاية جيجل.

مذكرة مكملة لنيل شهادة الماستر في علوم الإعلام والاتصال
تخصص: اتصال علاقات عامة

تحت إشراف:
أ/ ناجي بولمهار

إعداد الطالبين:
• عادل ماضي
• عبد القيوم مسطر

لجنة المناقشة:

- أ/ مسعود بوسعدية.....رئيسا.
- د/ محمد الفاتح حمدي.....مناقشا.
- أ/ ناجي بولمهار.....مشرفا ومقررا.

السنة الجامعية: 2017/2016

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ
الْحَمْدُ لِلَّهِ الَّذِي
خَلَقَ السَّمَوَاتِ وَالْأَرْضَ
وَالَّذِي يُضَوِّبُ الْمَوْتِ
وَالَّذِي يُضَوِّبُ الْمَوْتِ
وَالَّذِي يُضَوِّبُ الْمَوْتِ



شكر وتقدير



أولاً وقبل كل شيء أحمد الله عز وجل الذي وفقني لإتمام هذا العمل المتواضع

وأقدم بالشكر الإلهي كل من ساعدني فلي إنجاز هذا العمل من قريب أو من بعيد،

كما يسعدني أن أتقدم بالشكر الجزيل للإله الأستاذ

"نبلج بولمهار" المشرف على هذا العمل

كما لا يفوتني أن أتقدم بجزيل الشكر الإلهي كل من قدم لنا توجيهات

مهتد لنا الطريق للسير والعمل على المنهج والدرب السليم لإتمام العمل سواء كانوا أساتذة أو زملاء

عبد القيوم، عادل

فهرس المحتويات

	البسمة.
	شكر وتقدير.
	الفهرس.
	المقدمة.
33-2	الإطار المنهجي و المفاهيمي للدراسة
	تمهيد.
2	إشكالية الدراسة وتساؤلاتها.
4	أسباب اختيار الموضوع.
4	أهمية الدراسة وأهدافها.
5	تحديد المفاهيم .
9	منهج الدراسة.
11	أدوات جمع البيانات.
15	مجالات الدراسة.
18	الدراسات السابقة.
23	المقاربة العلمية.
33	خلاصة الفصل.
71-35	الإطار النظري للدراسة.
	تمهيد.
	أولا: مدخل إلى العلاقات العامة.
35	التطور التاريخي للعلاقات العامة.
37	وظائف العلاقات العامة.

39	أهمية وأهداف العلاقات العامة.
41	خصائص العلاقات العامة.
	ثانيا: الحركة الجمعوية في الجزائر.
43	تاريخ الحركة الجمعوية في الجزائر.
46	وظائف الحركة الجمعوية وأهدافها.
48	آليات تفعيل النشاط التنموي للحركة الجمعوية .
49	معوقات العمل الجمعوي.
	ثالثا: واقع رعاية الأيتام في الجزائر والعالم.
52	رعاية الأيتام في الجزائر بعد الاستقلال.
53	واقع رعاية الأيتام في الوطن العربي.
55	رعاية الأيتام في المواثيق الدولية.
58	دور الخدمة الاجتماعية في مجال رعاية الأيتام.
	رابعا: وسائل الاتصال في العلاقات العامة في الجمعيات الخيرية.
62	الوسائل المنطوقة.
65	الوسائل المكتوبة.
68	الوسائل المرئية.
71	خلاصة الفصل.
-73	الإطار الميداني
130	
	تمهيد.
	أولا: الملاحظة بالمشاركة.
73	بطاقة فنية لجمعية كافل اليتيم.
74	نبذة عن بداية عمل الجمعية.

76	ملاحظة أولية.
81	موقع جهاز العلاقات العامة في تفعيل العمل الجماعي داخل جمعية كافل اليتيم.
82	دور جهاز العلاقات العامة في الخدمات والنشاطات داخل جمعية كافل اليتيم.
88	التنظيم الإداري لجهاز العلاقات العامة.
90	التنظيم المالي والاستثماري.
91	الآليات والوسائل التي يستخدمها جهاز العلاقات العامة داخل جمعية كافل اليتيم.
104	الأنترنت كآلية ووسيلة اتصال داخل وخارج الجمعية الخيرية.
105	مساهمة جهاز العلاقات العامة في تحقيق أهداف جمعية كافل اليتيم.
112	أنواع الاتصال داخل جمعية كافل اليتيم لولاية جيجل.
	ثانيا: المقابلة.
	تمهيد.
117	بداية جمعية كافل اليتيم.
119	مبادئ وأهداف جمعية كافل اليتيم لولاية جيجل.
123	دور الاتصال في تفعيل العمل الجماعي.
125	الصعوبات الحالية لجمعية كافل اليتيم.
127	الآفاق والاستراتيجية المستقبلية لجمعية كافل اليتيم.
130	خلاصة الفصل.
132	نتائج الدراسة.
135	مناقشة النتائج: أ/ في ضوء الأهداف. ب/ في ضوء الدراسات السابقة والمشاهدة.
138	نتيجة عامة.

139	خاتمة.
141	التوصيات
	قائمة المراجع.
	الملاحق.
	ملخص الدراسة.

مقدمة

العمل التطوعي قبل أن يكون عملا منظّماتيا أو مؤسساتيا كان عملا إنسانيا مارسه الإنسان منذ القدم، فهو نابع من إرادة داخلية في نفس الإنسان تقوم على الرحمة والتعاون بينه وبين أفراد مجتمعه الآخرين حتى يحقق غاية سامية وهي تشكيل مجتمع قوي ومتماسك فيما بينه يدعم كل فرد فيه الآخر حتى يصل ويتجاوز العقبات التي تعترضه.

العمل التطوعي كمصطلح يعتبر من المصطلحات الحديثة الى حد ما، إذ كانت أول تسمية له سنة 1755م على لسان جندي عسكري يدعى "فولنتير"، ومنه ارتبط هذا المصطلح بالخدمات العسكرية. ومع بداية سنة 1881م شهد العمل التطوعي ميلاد أول جمعية تعنى به وهي "جمعية الصليب الأحمر الأمريكي" والتي شكلت منعرجا حاسما في تحول فكرة العمل التطوعي من الجانب العسكري الى جانب رعاية الأيتام والمرضى والعجزة... وغيرها من الأعمال الإنسانية الأخرى.

بعدها ظل هذا المصطلح (العمل التطوعي) يتطور ويشهد تسميات أخرى منها: العمل الجمعي، العمل الخيري، العمل الأهلي وبعض المصطلحات الأخرى التي تصب كلها في مصب واحد وهو "المساعدة الإنسانية"، كما لم يقتصر هذا التطور على التسمية فقط بل تعداه الى التنظيم الهيكلي إذ اتخذ العمل التطوعي شكلا منظّماتيا سير من طرف مجموعة من الإدارات والأجهزة التي تعمل على وفق طريقة ومنهجية منظمة وقانونية، ومن بين هذه الأجهزة نذكر: جهاز العلاقات العامة، والذي لا يمكن لأحد إنكار الدور البارز الذي يقوم به في جميع المؤسسات سواء خدماتية أو تجارية فضلا عن تطوعية.

إذ يسهر جهاز العلاقات العامة على السير الحسن للعمل التطوعي من خلال تعزيز الإتصال داخل المنظمة عن طريق إقامة علاقات ومصالح مشتركة بين أفرادها وحل مشكلاتها الداخلية، كما يعمل على التواصل مع الجماهير الخارجية والقيام بجملات للحصول على الإعانات وغيرها من الوظائف الأخرى التي لا يمكن للمنظمة الإستغناء عنها.

كل تلك الأدوار والوظائف المذكورة سلفا دغعتنا الى التطرق لموضوع العلاقات العامة داخل المنظمات الخيرية من خلال إجراء دراسة ميدانية لجمعية كافل اليتيم بيججل تحت عنوان: " دور العلاقات العامة في تفعيل العمل الجمعي".

حيث قمنا بتقسيم دراستنا هذه الى ثلاثة فصول كانت كالتالي:

الفصل الأول: وقد كان الإطار المنهجي للدراسة، وقمنا فيه بطرح إشكالية عامة حول الموضوع الذي نحن بصدد دراسته متبوعا بسؤال رئيسي ومجموعة من الأسئلة الفرعية، كما تطرقنا فيه الى الأهداف التي نصبو الى تحقيقها من وراء هذه الدراسة والأهمية التي تنطوي عليها هذه الأخيرة، كما وضعنا مجموعة من الأسباب التي دفعتنا الى إجراء هذه الدراسة وكانت عبارة عن أسباب ذاتية وأخرى موضوعية، بعدها قمنا بتعريف بعض المفاهيم التي تتمحور حولها الدراسة كما قمنا بتحديد منهجها وأدوات جمع بياناتها وتحديد مجالاتها والتي تمثلت في المجال الزمني والمكاني والبشري، دون أن ننسى التعرّيج على الدراسات السابقة والتعقيب عليها وتحديد المقاربة العلمية التي اعتمدها.

الفصل الثاني للدراسة: فقد كان الإطار النظري والذي احتوى على أربعة فصول كانت كالتالي:

الفصل الأول: هو عبارة عن مدخل للعلاقات العامة، تطرقنا فيه الى التطور التاريخي للعلاقات العامة والوظائف التي تقوم بها وأهميتها وأهدافها إضافة خضائصها.

الفصل الثاني: وكان تحت عنوان "الحركة الجمعية في الجزائر"، إستعرضنا فيه تاريخ الحركة الجمعية في الجزائر ووظائفها أهدافها، كما تطرقنا فيه الى آليات تفعيل النشاط التنموي للحركة الجمعية ومعوقات العمل الجمعي.

الفصل الثالث وكانت تحت عنوان "واقع الأيتام في العالم"، حيث قمنا فيه باستعراض واقع الأيتام في الجزائر بعد مرحلة الإستقلال وكذلك واقع في العالم العربي والمواثيق الدولية، كما تحدثنا عن دور الخدمة الإجتماعية في مجال رعاية الأيتام.

الفصل الثالث: وقد كان عبارة عن الدراسة الميدانية والتي أجريناها في جمعية كافل اليتيم بولاية جيجل في المكتب الولائي للجمعية وبعض فروعها، وقمنا فيه باستخدام أداتي الملاحظة والمقابلة لجمع البيانات كما قمنا بتحليل النتائج التي تحصلنا عليها وتفسيرها.

الإطار المفاهيمي

والمنهجي للدراسة

تمهيد:

الفصل الأول: الإطار المفاهيمي والمنهجي للدراسة.

1-1 إشكالية الدراسة وتساؤلاتها.

1-2 أسباب اختيار الموضوع.

1-2-1 أسباب ذاتية.

1-2-2 أسباب موضوعية.

1-3 أهمية الدراسة وأهدافها.

1-4 تحديد المفاهيم.

1-5 منهج الدراسة.

1-6 أدوات جمع البيانات.

1-7 مجالات الدراسة.

1-7-1 المجال الزمني.

1-7-2 المجال المكاني.

1-7-3 الإطار البشري.

1-8 الدراسات السابقة.

1-9 المقاربة العلمية.

خلاصة الفصل.

تمهيد:

انطلاقاً من كون جهاز العلاقات العامة أصبح حتمية عصرية وضرورية لضمان السير الحسن والجيد للمنظمات والمؤسسات وحتى الجمعيات ومن بين هذه الأخيرة نذكر جمعية كافل اليتيم، وقد تمحورت دراستنا حول دور جهاز العلاقات العامة في تفعيل العمل الجماعي داخل هذه الجمعية حيث قمنا في الجانب المنهجي لهذه الدراسة بصياغة إشكالية انطلاقاً من متغيرين هما جهاز العلاقات العامة والعمل الجماعي كما قمنا بإرفاق الإشكالية بمجموعة من التساؤلات منها ما هو رئيسي ومنها ما هو فرعي واحتوى هذا الجانب أيضاً أسباب اختيار الموضوع وأهداف الدراسة وأهميتها بالإضافة إلى المفاهيم الإجرائية وعينة الدراسة وأدواتها ومنهجها وكذلك الدراسات السابقة والمشاهدة والمقارنة العلمية.

1-1 إشكالية الدراسة وتساؤلاتها:

أدت التغيرات والتداخلات الحالية وظهر ما يعرف بالمؤسسات الحديثة التي تتسم بالضخامة والشساعة والتعقد والتداخل في الإدارات والأدوار إلى ظهور مصطلح العلاقات العامة كحتمية وضرورة لتخليص المؤسسات والإدارات من خلال التخطيط والتقييم والمتابعة والتنفيذ والتقويم وغيرها من الخدمات، بالإضافة إلى رسم استراتيجيات المؤسسات. إن مصطلح العلاقات العامة من أكثر المصطلحات إثارة للجدل حول جذوره التاريخية فكل يرجع تداوله للآخر، إلا أن الحقيقة تتجلى في كون مفهوم العلاقات العامة بدأ مع إيفي لي مؤسس هذا العلم والذي أسس أول مكتب عالمي للعلاقات العامة في نيويورك، ومع نهاية الحرب العالمية الثانية تطور هذا العلم أكثر وخرج للعلن خصوصاً في أمريكا وأوروبا لتأتي أول خطوة بتأسيس أول مكتب عالمي للعلاقات العامة في نيويورك والموافقة على ميثاق الشرف الدولي للعلاقات العامة ليدخل بعدها كعلم يدرس في الجامعات والمعاهد ومراكز التعليم، وليحتل بعدها مكان وسط التعريفات والمفاهيم على أنها وظيفة إدارية ذات طابع مخطط مستمر تهدف من خلالها المنظمات والهيئات العامة والخاصة لكسب تعاطف وتأييد أولئك الذين تهتم بهم ويحافظ على ثقتهم من خلال تقييم الرأي العام المرتبط بها ومن أجل سياستها وإجراءاتها قدر الإمكان حتى تحقق تعاوناً مستمراً أكثر.

لتصبح بعدها العلاقات العامة مدخلاً أساسياً لتنظيم وإدارة المؤسسات والمنظمات والجمعيات التي تعنى بالنشاط الإنساني والجمعيات الخيرية أحد أهم هذه المنابر، حيث أصبحت هذه الأخيرة تعتمد على جهاز العلاقات العامة للحصول على الدعم المادي وتحقيق أهداف وغايات واستراتيجيات الجمعية.

هذا وتعود فكرة الجمعيات الخيرية إلى مجتمعات الغرب الرأسمالي منذ عدة قرون وذلك في إطار مفهوم الخير والإحسان، في نفس الوقت ارتبطت بالظروف الاجتماعية والإنسانية ليبدأ دورها الفعلي في منتصف القرن التاسع عشر في أوروبا وكان كل هذا التشكل من تأثير الكنيسة من أجل خدمة

الفقراء والمحتاجين وفئات اليتامى وضحايا الكوارث والمشاكل الاجتماعية، لتبدأ في التطور الفعلي والميداني بإنشاء جمعية **أصدقاء الغرباء** سنة 1785 م والتي تعتبر أو جمعية خيرية، ثم انتقل الدور إلى المنظمات الحديثة كالأنروا والصليب الأحمر الدولي وغيرها من المنظمات الخيرية باعتبارها تهتم بالفئات التي لا تستطيع سد وتحقيق حاجاتها بنفسها سواء مادية كانت أو معنوية، وهي تقوم على التبرعات والهبات التي تحصل عليها عن طريق مساهمة جهاز العلاقات العامة الذي يرسم للقائمين والفاعلين فيها خطط وأهداف وتحديد الأدوار في تحقيق استمراريته وتلبية رغبات الشريحة والفئة التي تعنى بها في شكل عمل جموعي وخيري فعال يمر عبر الاتصال والتواصل والوصول إلى الأهداف وتحقيق النتائج القيمة والمحافظة على استمرارية الجمعية، هذا وتعتبر جمعية كافل اليتيم من أنجح الجمعيات الخيرية على المستوى الوطني نظرا لما تقوم به في سبيل فئة اليتامى والأرامل والاهتمام والإمام باحتياجاتهم والمستلزمات التي تخدمهم، وهي جمعية ذات طابع اجتماعي وإنساني تنشط في العديد من ولايات الوطن وجمعية كافل اليتيم لولاية جيجل خير نموذج على رعاية الأيتام والتكفل بهم، وهذا ما حاولنا التطرق إليه من خلال دراستنا المعنونة **بدور جهاز العلاقات العامة في تفعيل العمل الجموعي داخل الجمعيات الخيرية**، دراسة حالة على جمعية كافل اليتيم لولاية جيجل، ومن هنا يمكن أن نطرح التساؤل الرئيسي الآتي:

❖ ما هو دور جهاز العلاقات العامة في تفعيل العمل الجموعي من خلال دراسة حالة

جمعية كافل اليتيم لولاية جيجل؟

كما تندرج تحت هذا التساؤل الرئيسي مجموعة من التساؤلات الفرعية؟

1. ماهي الآليات والوسائل التي يستخدمها جهاز العلاقات العامة في التعريف بنشاطات

الجمعية كافل اليتيم؟

2. ما موقع جهاز العلاقات العامة في تفعيل العمل الجموعي؟

3. هل يساهم جهاز العلاقات العامة في تحقيق أهداف جمعية كافل اليتيم؟

4. ماهي مجالات الاتصال عن طريق العلاقات العامة داخل جمعية كافل اليتيم لولاية جيجل؟

1-2 أسباب اختيار موضوع الدراسة

1-2-1 أسباب ذاتية:

- رغبتنا في استكشاف الموضوع.
- إيجاد شيء جديد في دراستنا.
- رغبتنا في إجراء دراسة حالة على عينة للتعريف عن كثر بالعمل الجمعي.
- الفضول العلمي الذي يدفعنا إلى إجراء هذه الدراسة الملائمة لاهتماماتنا.

1-2-2 أسباب موضوعية:

- حداثة الموضوع في العلاقات العامة.
- قلة الدراسات حول العمل الجمعي.
- ملائمة الموضوع لتخصصنا الجامعي.
- تدعيم مكتبة كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية ببحث علمي جديد.

1-3 أهمية الدراسة وأهدافها:

1-3-1 أهمية الدراسة:

تتجلى أهمية الدراسة في النقاط التالية:

- حاجة العمل الجمعي إلى جهاز يقوم بخلق التواصل بين أعضائه ويوزع المهام.
- أهمية العلاقات العامة في العمل الجمعي.
- دور جهاز العلاقات العامة في تحسين صورة الجمعيات الخيرية.
- زيادة الاهتمام بجهاز العلاقات العامة ودوره في مختلف المؤسسات والمنظمات والجمعيات.

- قلة الدراسات التي تبحث في الدور الذي يمارسه جهاز العلاقات العامة في العمل الجماعي.

1-3-2 أهداف الدراسة:

- التعرف على الآليات والوسائل التي يستخدمها جهاز العلاقات العامة في التعريف بنشاطات الجمعية الخيرية "كافل اليتيم" بجبل.
- التعرف على المجالات التي يساهم فيها جهاز العلاقات العامة في إقامة الاتصال داخل الجمعيات الخيرية.
- التعرف على موقع جهاز العلاقات العامة في تفعيل العمل الجماعي.
- التعرف على كيفية مساهمة جهاز العلاقات العامة في تحقيق أهداف الجمعية الخيرية واستراتيجياتها وخططها

1-4-4 تحديد مفاهيم الدراسة

1-4-1 الجهاز:

أ/ لغة: جَهَّز، يَجْهِّز، جِهَازًا، وقد قيل: جِهَازٌ كُلُّ شَيْءٍ، أي ما يحتاج إليه. وجِهَازُ العروس أو المسافر وهو ما يقوم بإعداده قبل الزفاف أو السفر.

ب/ هو أداة أو آلة تؤدي عملاً معينًا كالجهاز اللاسلكي أو جهاز راديو....

ب/إصطلاحًا:

هو طائفة من الناس أو مؤسسة تؤدي عملاً معينًا كالجهاز الحكومي¹..

(1) أحمد مختار عمر، معجم اللغة العربية المعاصرة، عالم الكتب للنشر والتوزيع، القاهرة، ط1، 2008، ص 412.

1-4-2 العلاقات العامة:

أ/ اصطلاحاً:

تعددت واختلقت التعريفات الخاصة بجهاز العلاقات العامة فمنها من عرفها في الجانب الوظيفي على أنّها: القيام بوظائف الإعلام والبحث والتحري، وخدمة المصلحة العامة ومصلحة المؤسسة.¹

كما عرفها كانفيلد ومور على أنّها: الفلسفة الاجتماعية للإدارة وتعبّر عنها من خلال أنشطتها وسياساتها المعلنة للجمهور لكسب ثقته وتفاهمه.

كما يعرفها جريز ويلد بأنّها: الوظيفة التي تقوم بها الإدارة لتقويم الاتجاهات وتحديد سياسات الفرد أو المنظمة بما يتفق مع مصلحة الجمهور وتنفيذ البرامج، وتهدف إلى كسب رضا هذا الجمهور وتفاهمه.²

ب/ التعريف الإجرائي:

العلاقات العامة هي وظيفة إدارية خدمية تلجأ إليها المؤسسات والمنظمات بهدف دراسة حاجيات الجماهير المختلفة عن طريق إتباع مجموعة من الطرق والاستراتيجيات، كما تقوم بالتعريف بالمؤسسة والخدمات التي تقدمها، كما تعمل على تحسين صورتها وإبراز مكانتها وتحقيق استمراريتها.

(1) جميل أحمد خضر، العلاقات العامة، دار المسيرة للنشر والتوزيع، مصر، 1998، ص25.

(2) علي عجوة، العلاقات العامة بين النظرية والتطبيق، عالم الكتب للنشر والتوزيع، مصر، سنة النشر (لم تذكر)، ص14-15.

4-3- الاتصال:

أ/ لغة

ورد مفهوم الاتصال من الكلمة اللاتينية communise التي تعني في اللغة الإنجليزية commun أي: مشترك أو اشتراك، فحينما نحاول أن نتصل أو نتواصل فإننا نحاول تأسيس اشتراكا مع شخص أو مجموعة من أشخاص، اشتراكا في المعلومات أو الأفكار أو الاتجاهات.

ب/ اصطلاحا:

يشير مفهوم الاتصال إلى العملية أو الطريقة التي تنتقل بها الأفكار والمعلومات بين الناس داخل نسق اجتماعي معين يختلف من حيث الحجم ومن حيث محتوى العلاقات المتضمنة داخله، بمعنى أن هذا النسق الاجتماعي قد يكون مجرد علاقة ثنائية نمطية بين شخصين أو جماعة صغيرة أو مجتمع محلي أو مجتمع قومي أو حتى المجتمع الإنساني ككل.¹

ج/ التعريف الإجرائي:

هو عملية تفاعلية بين شخصين أو أكثر بهدف تغيير الاتجاهات والسلوكيات وتقويمها وكذلك التأثير فيها، لتحقيق هدف وغاية الاتصال بمختلف أنواعه وأشكاله.

1-4-4- الاتصال الداخلي:

يقصد بالاتصال الداخلي عملية نقل وتبادل المعلومات الخاصة بالمؤسسة أو المنظمة داخلها وخارجها، وهو وسيلة لتبادل الأفكار والاتجاهات والرغبات والآراء بين أعضائها، وذلك يساعد على الارتباط والتماسك، ومن خلاله يحقق المسؤول أو معاونوه التأثير المطلوب في تحريك الجماعة نحو الهدف. ويعتبر الاتصال أداة مهمة لإحداث التغيير في السلوك البشري.²

(1) منال طلعت محمود، مدخل إلى علم الاتصال، المكتب الجامعي الحديث، مصر، 2001، ص 18-19.

(2) المرجع السابق، ص 22.

يعرف إبراهيم أبو عرقوب بأنه: عبارة عن اتصال منطوق ومكتوب يتم داخل المؤسسة على المستوى الفردي والجماعي، ويساهم في تطوير أساليب العمل وتقوية العلاقات الاجتماعية بين الموظفين.¹

1-4-5 الجمعيات الخيرية:

أ/ لغة:

هي جماعة من الأفراد ينتظمون في عمل جماعي مشترك حسب قانون داخلي لهدف ومقصد معين، مثل: جمعية رياضية، جمعية ثقافية... إلخ.

ب/ اصطلاحاً:

هي شخصية معنوية مستقلة تنشأ بموجب اتفاق بين عدد لا يقل عن سبعة أشخاص لتحقيق أهداف مشروعة تهمّ الصالح العام، دون استهداف الربح المالي بهدف اقتسامه بين الأعضاء أو تحقيق منفعة شخصية.²

عرفها الدكتور عبد الرافع موسى بأنها: كل مجموعة من الأعضاء (طبيين أو معنويين) يدخلون نظاماً يحكم طريقة ونظم تحقيق الهدف الذي أنشأت من أجله.³

1-4-6 العمل الجماعي:

هو مجموعة من الجمعيات، والجمعية من الناحية الاجتماعية هي جماعة من الأفراد الذين انبثقت عنهم رغبة للقيام بنشاط معين كان موجوداً من قبل أو غير موجود لفائدتهم أو لفائدة مجتمعهم في إطار من التعاون والتطوع وممارسة الأنشطة والعلاقات التي تقوم بها الجمعية تربوياً وثقافياً وفنياً واجتماعياً.....

(1) إبراهيم أبو عرقوب، الاتصال الإنساني ودوره في الاتصال الاجتماعي، دار محمد لاوي، الأردن، 1993، ص 163.

(2) مجلة الوقائع الفلسطينية، المادة (2) من قانون الجمعيات الخيرية والهيئات الأهلية الفلسطينية المنشور بتاريخ: 200/02/29، العدد 8، رقم 1 سنة 2000.

(3) موسى عبد الرافع، الجمعيات الأهلية والأسس التي تقوم عليها ومدى تجارية أعمالها واكتسابها صفة التاجر، دار النهضة العربية، مصر، 1994، ص 21.

هذا ما يؤدي إلى خلق ديناميكية ونشاط بين مجموعة من الأفراد، فوجود تنظيم يعني وجود أفراد تربطهم علاقات ويقومون بأنشطة تحقق الأهداف المسطرة في القانون الأساسي للجمعية.¹

التعريف الإجرائي:

هو مجموع الجهود الفردية والجماعية سواء بالوقت أو المال أو الخبرة دون انتظار مقابل مادي لخدمة الصالح العام في المجتمع أو الجمعية الخيرية.

1-5 منهج الدراسة وأدواتها:

المنهج هو عبارة عن جملة من الخطوات المنظمة التي على الباحث إتباعها في إطار الالتزام بتطبيق قواعد معينة تمكنه من الوصول إلى النتيجة المسطرة، ويعرفه محمد طلعت بأنه: وسيلة يمكن بواسطتها الوصول إلى الحقيقة.²

يرتبط اختيار المنهج المتبع في الدراسة بناء على الإشكالية التي تم تحديدها، وفي دراستنا قمنا بالاعتماد على منهج دراسة الحالة.

1-5-1 مفهوم منهج دراسة الحالة:

يختلف علماء المناهج في تحديد دراسة الحالة، هل هي منهج ضمن مناهج البحث أم أنها إحدى الطرق التي عن طريقها يتم إجراء بحث معين؟ أو يمكن اعتبارها إحدى أدوات جمع البيانات؟.³

⁽³⁾ www.press.com، مقال في الجريدة الإلكترونية للدكتورة "العادمي رباب"، شوهد في: 2016/12/29، على الساعة، 16:45.

⁽¹⁾ مصطفى حميد الطائي وخير ميلاد أبو بكر، مناهج البحث العلمي وتطبيقاتها في الإعلام والعلوم السياسية، دار الوفاء للنشر والتوزيع، الإسكندرية، مصر، 2007، ص9.

⁽²⁾ Schott .R. interesting the social work : the process and practice of research thusandQaks .ca : pine forge presse. 1996.

يذهب قاموس علم الاجتماع الذي وضعه فايرشايلد، إلى أن دراسة الحالة منهج في البحث الاجتماعي عن طريقه يمكن جمع بيانات الدراسة ومعلوماتها، بحيث يمكن رسم صورة كلية لوحدة معينة في علاقاته المتنوعة وأوضاعها الثقافية.

دراسة الحالة هي الدراسة التي تهتم بحالة فرد أو جماعة أو مؤسسة يصعب على الباحث استخدام المناهج الأخرى من أجل جمع معلومات عن أفراد مجتمع الدراسة بأسلوب معمق.

كما أن دراسة الحالة نوع من الدراسات الوصفية أو أسلوب من أساليب البحث الوصفي، يزود الباحث ببيانات كمية وكيفية عن عوامل متعددة تتعلق بفرد أو أسرة أو مؤسسة أو نظام اجتماعي وحالات محددة، وتتضمن هذه البيانات جوانب شخصية وبيئية ونفسية وغيرها، مما يمكن الباحث من إجراء وصف تفصيلي متعمق للحالة موضوع الدراسة.¹

إذا كان موضوع الدراسة منصبا على المؤسسات الاجتماعية، فإن كل مؤسسة أو منظمة تعتبر بمثابة حالة، بينما يصبح الأفراد مجرد أجزاء أو مواقف أو عوامل داخلية في تكوين حالة.

1-5-2 سبب اختيار منهج دراسة الحالة:

يرجع سبب اختيار منهج دراسة الحالة الو كونه من أكثر المناهج موافقة لموضوع الدراسة، حيث تهدف دراستنا إلى دراسة حالة، وهي: العلاقات العامة داخل الجمعيات.

1-5-3 كيفية تطبيق منهج دراسة الحالة:

قبل قيامنا بتحديد موضوع الدراسة قمنا باختيار مجموعة من المواضيع، وذلك من أجل تحديد مشكلة يمكن أن تكون قابلة للدراسة ومناسبة لتخصصنا الجامعي، حيث تم اختيار موضوع واحد بين جملة من المواضيع، وكان عنوانه دور جهاز العلاقات العامة في تفعيل العمل الجماعي دراسة

(1) غريب محمد سيد أحمد: تصميم وتنفيذ البحث الاجتماعي، دار المعرفة الجامعية، الإسكندرية، مصر، 1988، ص 109-112.

حالة لجمعية كافل اليتيم بيجل، وقد خضع هذا الموضوع إلى جملة من التعديلات من طرف الأستاذ ناجي بولمهار.

بعد ذلك قمنا بتحديد مفاهيم هذه الدراسة من خلال التعريف بجهاز العلاقات العامة والعمل الجماعي والجمعيات الخيرية وبعض المفاهيم الأخرى، كما قمنا بوضع مجموعة من الفروض التي يمكن أن تكون كحلول أو نتائج استباقية قبل إجراء الدراسة الميدانية.

ثم انتقلنا إلى الخطوة التالية وهي تحديد عينة الدراسة عن طريق جمع معلومات كافية عنها، وذلك بالحصول على إحصائيات من المقر الرئيسي لجمعية كافل اليتيم حول عدد المنخرطين في الجمعية وجنسهم وبعض المعلومات الشخصية الأخرى.

كما قمنا بتحديد الأدوات التي عن طريقها سنجمع البيانات والمعلومات المتعلقة ببحثنا حيث تم الاستقرار على أداتين هما: الملاحظة والمقابلة الشخصية، والتي عن طريقهما قمنا بجمع البيانات اللازمة عن موضوع الدراسة، وقمنا بتسجيلها وتحليلها حتى وصلنا إلى المرحلة النهائية وهي مرحلة استخلاص النتائج وتعميمها وفي النهاية تدوينها.

1-6 أدوات جمع البيانات:

تعتبر عملية جمع البيانات خطوة مهمة في إجراء البحوث، ولكي يجمع الباحث البيانات المتعلقة بموضوع بحثه على نحو علمي منظم فإنه يدقق في اختيار أدوات بحثه ويعدها بنفسه لتناسب مشكلة بحثه وهدفه، والطريقة البحثية التي اختارها لتنفيذ هذا البحث، وذلك ليتمكن من إثبات فروضه ثم تفسير نتائجه وتعد الأدوات البحثية وسائل مساعدة للحصول على البيانات اللازمة لموضوع البحث، كما تساعد على تحديد ما لدى الباحث من قدرات واستعدادات فكرية وطرق تفكير وبحث، ولذلك لا بد أن يكون لدى الباحث إلهام واف بمجموعة واسعة من الأدوات.¹

⁽¹⁾ سهيل رزق دياب، مناهج البحث العلمي، دار النشر (غير مذكورة)، غزة، فلسطين، 2003، ص46.

كما أن الباحث في سبيل حصوله على معلومات لازمة لبحثه فإنه يستعين بالعديد من الأدوات البحثية الأخرى والتي من بينها: الملاحظة، الاستبانة، المقابلة، الاختبار، المقاييس..... ولكل بحث أدواته الخاصة به وقد تختلف هذه الأدوات باختلاف طبيعة البحث وموضوعه ومنهجه وأهدافه.

قمنا بالاعتماد في دراستنا هذه على أداتين لجمع البيانات والمعلومات حول موضوع دراستنا وقد كانت: الملاحظة والمقابلة الشخصية، حيث تم استعملتا كأداتين لجمع البيانات وتحليلها وتنضيفها. يرجع استخدام هاتين الأداتين في كونهما من الأدوات التي تستعمل بشكل رئيسي ويتم الاعتماد عليها بشكل كبير في منهج دراسة الحالة، أي ملائمتها لمنهج دراستنا، بالإضافة إلى كون هاتين الأداتين لا تتطلبان الكثير من الوقت والجهد.

1-6-1 الملاحظة:

تعد الملاحظة من الأدوات البحثية التي يمكن استخدامها للحصول على بيانات تتعلق ببعض الحوادث والوقائع، ويفضل استخدام الملاحظة على غيرها من الأدوات وخاصة عندما تكون ممكنة حيث يتم فيها تحديد ما هو مطلوب التركيز عليه وتدوين ما يراه الباحث أو يسمعه بدقة تامة. والملاحظة تنقسم إلى:

➤ **ملاحظة مباشرة:** حيث يقوم الباحث أو جامع البيانات بملاحظة سلوك معين من اتصاله مباشرة بالأشخاص أو الأشياء المراد دراستها.

➤ **ملاحظة غير مباشرة:** حيث يقوم الباحث أو جامع البيانات بجمع معلومات من مصادر ثانوية كالمراجع والسجلات والتقارير والمذكرات التي أعدها آخرون.¹

(1) المرجع السابق، ص 46.

➤ **الملاحظة بالمشاركة:** هي طريقة يشارك فيها الباحث في الحياة اليومية للمجموعة الاجتماعية موضوع البحث، بهدف مضاعفة المعارف وهذه الطريقة تلغي المسافة الفاصلة بين الباحث و موضوع البحث و تحوّل الباحث من ثم إلى فاعل لا مجرد متفرج أو عنصر محايد.¹
سبب اختيارها:

يرجع سبب اختيار هذه الأداة إلى كونها من أدوات منهج دراسة الحالة، كما أنها من بين الأدوات التي تعطي معلومات دقيقة عن الظاهرة المراد دراستها.

1-6-2 المقابلة:

تعتبر المقابلة أداة بحثية تشابه إلى حد كبير الاستبانة في خطواتها ومواصفاتها مع فارق واحد هو أنها حوار بين الباحث وصاحب الحالة المراد الحصول على معلومات منه أو تعبيراته عن آرائه واتجاهات ومشاعره، ويقوم بالمقابلة أشخاص مدربون تدريباً خاصاً لجمع البيانات من الأفراد بشكل مباشر من خلال طرح أسئلة محددة وتفسير الغمض منها ويقوم الباحث أو من ينوب عنه بتسجيل ما دار فيها.²

أ/ أنواع المقابلة:

- **المقابلة المقننة:** هي إحدى الوسائل والأدوات المستخدمة لجمع البيانات النوعية في العديد من البحوث النوعية، وخصوصاً في البحوث الانثوجرافية والظاهرية وتتكون المقابلة المقننة عادة من استمارة استبيان كأداة للبحث لجمع البيانات. ويقراً الباحث الأسئلة ويحصل على الإجابة من قائمة معه.
- **المقابلة غير المقننة:** وهي المقابلة التي يستخدمها علماء الأنثروبولوجيا للتعرف على ثقافة أو بلد أو مجتمع محلي جديد، بحيث يصبحون جزءاً من السياق العام ويشاركون في كافة

⁽²⁾LAPASSADE, G. *Observation participante*. In BARUS-MICHEL, J., ENRIQUEZ, E., et LEVY, A. (2002). *Vocabulaire de Psychosociologie. Références et positions*. Paris : Erès.

⁽¹⁾سهيل رزق دياب، مناهج البحث العلمي، مرجع السابق، ص47.

مظاهر الحياة ويتعلمون بالمشاهدة وطرح كل أنواع الأسئلة، وهو وضع على العكس تماماً من المقابلات المقننة.¹

ب/ سبب اختيارها:

قمنا باختيار أداة المقابلة لكونها من أدوات منهج دراسة الحالة، واعتبارها عاملاً مساعداً لأداة الملاحظة في جمع البيانات وذلك من خلال إجراء مقابلة مع العاملين بجمعية كافل اليتيم والقائمين على جهاز العلاقات العامة وطرح مجموعة من التساؤلات التي تتمحور حول العمل الجماعي وعمل الجهاز ودوره في الجمعية وتحقيق خطط واستراتيجيات المؤسسة وأهدافها، وصولاً إلى أعضاء الجمعية والمساهمة الفعالة في تحقيق نتائج نوعية وقيمة.

ج/ كيفية تطبيقها:

بعد تحديد قائمة الأسئلة الأولية للمقابلة المفتوحة قمنا بأخذ مواعيد مع الأشخاص المراد مقابلتهم وإطلاعهم على طبيعة المقابلة وأسئلتها بشكل أولي وأخذ موافقتهم على الإجابة عن كل الأسئلة، وكل هؤلاء الأشخاص هم أعضاء في جمعية كافل اليتيم بالمكتب الولائي وبعض الفروع الأخرى.

وقد كانت أسئلة المقابلة على النحو التالي:

- ❖ كيف كانت بدايات جمعية كافل اليتيم لولاية جيجل؟
- ❖ ماهي مبادئ وأهداف جمعية كافل اليتيم لولاية جيجل؟
- ❖ ما هو دور الاتصال في تفعيل العمل الجماعي داخل جمعية كافل اليتيم لولاية جيجل؟
- ❖ ماهي الصعوبات الحالية للجمعية؟ وماهي الآفاق والاستراتيجيات المستقبلية للجمعية كافل اليتيم؟

(2) المجلة الأردنية في العلوم التربوية، جامعة اليرموك، الأردن، عدد 09، 2013، ص311.

ملاحظة:

كل سؤال تدرج تحته مجموعة من التساؤلات في سياق المقابلة والبحث.

1-7 مجالات الدراسة:

1-7-1 المجال الزمني:

كل دراسة وكل بحث علمي مهما كان تخصصه فإنه يتم عبر مراحل زمنية مختلفة باختلاف نوعية البحث وطبيعته وكذلك الصعوبات التي قد تعيقه، وقد مرت دراستنا الميدانية بمجموعة من المراحل وكانت كالاتي:

➤ **المرحلة الأولى:** كانت من 20 أكتوبر إلى 09 ديسمبر 2017، وفيها قمنا بتحديد واختيار الموضوع الذي سنقوم بدراسته والتطرق إليه، وذلك عن طريق اختيار مجموعة من العناوين ومناقشتها مع الأستاذ المشرف حتى توصلنا إلى العنوان الحالي والممثل في: **دور جهاز العلاقات العامة في تفعيل العمل الجماعي.**

➤ **المرحلة الثانية:** امتدت من 03 جانفي 2017 إلى 20 من نفس الشهر، وتطرقنا خلالها إلى الإطار المنهجي للدراسة عن طريق صياغة إشكالية تتماشى وموضوع الدراسة وإرفاقها بمجموعة من التساؤلات وتحديد الأسباب التي دفعتنا إلى اختيار موضوع الدراسة وأهمية هذه الأخيرة وأهدافها بالإضافة إلى تحديد المنهج المستعمل في الدراسة وأدواته والعينة التي قمنا باختيارها، كما قمنا كذلك بتحديد المقاربة العلمية والدراسات السابقة.

➤ **المرحلة الثالثة:** كانت من 04 فيفري 2017 إلى 25 من نفس الشهر، وقمنا خلالها بالتطرق إلى الجانب النظري عن طريق تقسيمه إلى أربعة فصول حاولنا من خلال الإلمام بكافة النواحي النظرية لدراستنا.

➤ **المرحلة الرابعة:** هي مرحلة النزول إلى الميدان عن طريق القيام بجولة من الزيارات إلى المقر الولائي لجمعية كافل اليتيم الخيرية لولاية جيجل وبعض الفروع الأخرى، وذلك في الفترة الممتدة من 08 مارس إلى 15 ماي 2017، وقمنا في هذه الفترة بالإضافة إلى الزيارات بمشاركة الجمعية وأفرادها من المنخرطين والمتطوعين في مجموعة من الحملات والأنشطة التطوعية، كما قمنا فيها أيضا بإجراء المقابلة مع المدير العام للجمعية بولاية جيجل وبعض مدراء الفروع الأخرى والمكلف بالإعلام وأمين المال في المكتب الولائي أيضا.

1-7-2 المجال المكاني:

قمنا بإجراء هذه الدراسة في المقر الولائي لجمعية كافل اليتيم بجيجل والكائن مقرها بتجزئة رقم 13 إقامة الياسمين، حي الشاطئ، جيجل، بالإضافة إلى فرعي قاوس وتاسوست.

1-7-3 المجال البشري:

مجتمع البحث:

مجتمع البحث مصطلح علمي منهجي يراد به كل من يمكن أن تصمم عليه نتائج البحث سواء أكان مجموعة أفراد أو كتب أو مباني مدرسية.. الخ، وذلك طبقا للمجال الموضوعي لمشكلة البحث، بعبارة أخرى فإن المجتمع هو المجموعة التي يهتم بها الباحث، والتي يريد أن يعمم عليها النتائج التي يصل إليها من العينة.¹

ويمكن أن نعرف المجتمع على أنه مجموعة العناصر أو الأفراد التي يقع عليهم الاهتمام أثناء دراسة معينة، والتي يرغب فيها الباحث أن يعمم النتائج التي جمعت من العينة إليها، ومن هنا قسم الباحثون المجتمع إلى مصطلحين أساسيين هما: **المجتمع المستهدف، والمجتمع المتاح.**

• **المجتمع المستهدف:** هو المجتمع الحقيقي والذي يود الباحث بالفعل أن يعمم نتائجه عليه ويعتبر هذا المجتمع لسوء الحظ نادرا ما يكون متاحا للباحث.

(1) مجلة الواحات للبحوث والدراسات، جامعة غرداية، العدد 04، 2009، ص96.

أما المجتمع الذي يكون الباحث قادرا على تعميم نتائجه عليه بالفعل فيسمى بالمجتمع المتاح ويمثل الأول الاختيار النموذجي للباحث، والثاني اختياره الواقعي المتاح¹. وقد تمثل مجتمع بحثنا في مجموع أعضاء جهاز العلاقات العامة في المكتب الولائي ومجموع الفروع وأعضاء أجهزة العلاقات العامة فيها والمتمثلة في 12 مكتبا فرعيا في شتى بلديات ولاية جيجل. حيث كان إجمالي عدد الأعضاء في المكتب الولائي 14 عضوا يضاف إليهم عضوين من كل مكتب فرعي في الولاية أي 24 عضوا، ليكون مجتمع بحثنا مكونا من 38 عضوا فاعلا في جهاز العلاقات العامة.

يتميز مجتمع بحثنا بالخصائص والمميزات التالية:

- ✓ أنهم ذوي شهادات جامعية.
- ✓ دخلهم الشهري من جيد إلى متوسط.
- ✓ تتراوح أعمارهم بين 28 إلى 55 سنة.
- ✓ من حيث السكن فهم يتوزعون بين الريف والمدينة.
- ✓ الأقدمية: أكثر من سنتين في العمل التطوعي في جمعية كافل اليتيم لكل عضو.

نظرا إلى أن مجتمع بحثنا كان صغيرا فقد قمنا باستخدام أسلوب الحصر الشامل من أجل جمع البيانات، والحصر الشامل هو الدراسة الشاملة لجميع وحدات المجتمع الإحصائي، بهدف الحصول على معلومات إحصائية شاملة لخاصية أو أكثر من خواص المجتمع، ومن ثم إجراء التحاليل المنهجية اللازمة².

(1) صلاح مراد، فوزية هادي، طرائق البحث العلمي (تعميماتها وإجراءاتها)، دار الكتاب الحديث، الكويت، 2002، ص 111-112.

(2) مقيدش نزيهة، أهمية أسلوب المعاينة في الدراسات الإحصائية، مذكرة لنيل شهادة الماجستير، علوم التسيير، جامعة فرحات عباس، سطيف، الجزائر، 2009، ص 18.

8-1 الدراسات السابقة:

1-8-1 الدراسات العربية:

1/ العلاقات العامة والجمعيات الخيرية.

قد كانت هذه الدراسة في سبع جمعيات خيرية في دولة الكويت وذلك سنة 2009، وقد استخدم في دراسته المنهج الوصفي كما استخدم الاستبيان كأداة لجمع البيانات، وكان مجتمع بحثه مقتصرًا على المنخرطين في الجمعيات الخيرية التي قام بإجراء الدراسة عليها.¹

أ/ أهداف الدراسة:

- دور وسائل الاتصال في العلاقات العامة في الجمعيات الخيرية في تنمية المجتمع الكويتي.
- دور وسائل الاتصال في العلاقات العامة في الجمعيات الخيرية في زيادة الوعي الديني.
- دور وسائل الاتصال في العلاقات العامة في الجمعيات الخيرية في استخدام وسائل الاتصال الحديثة من أجل التواصل بين المبحوثين.

ب/ أهم النتائج المتوصل إليها:

1/ توصلت الدراسة إلى أن 83 % من أفراد العينة يؤكدون وجود إدارة علاقات عامة في الهيكل التنظيمي في الجمعية التي يقومون بالعمل فيها، أما العينة المتبقية والتي تمثل 16 % أنه لا يوجد جهاز علاقات عامة في الجمعية التي يعملون بها. وتدلل هذه النتائج على وعي القائمين على الجمعيات الخيرية بأهمية جهاز العلاقات العامة في هذه الجمعيات.

(1) فالخ فواز سلمان المطيري، العلاقات العامة في الجمعيات الخيرية، مذكرة لنيل شهادة الماجستير، الجامعة الأهلية، الكويت.

2/ أجمع كل العاملين في الجمعيات الخيرية ونسبة 100% على ضرورة وجود إدارة علاقات عامة في الجمعيات الخيرية، ومن خلال هذه الإجابة تبين أن العلاقات العامة لم تعد هامشية في أغلب الجمعيات الخيرية التي تسعى إلى تحقيق أهدافها وإيصال رسالتها إلى الجمهور.

3/ 86% يرون أن دور العلاقات العامة إيجابي في الجمعيات الخيرية، أما 6% يرونه سلبي، ونسبة 6% محايد.

4/ يستخدم جهاز العلاقات العامة ونسبة 66% النشرات كوسيلة اتصالية، 60% الصحافة و 16% إعلانات الطرق، و 13% رسائل الجوال، و 6% الإذاعة، و 6% التلفزيون. وقد ركزت الجمعيات الخيرية على الوسائل المطبوعة لانخفاض تكلفتها المالية، فالكثير من وسائل الاتصال كالتلفزيون والإذاعة لها تأثير كبير غير أن التكلفة المالية تحول دون استعمالها.

ما يؤخذ على هذه الدراسة أنها لم تتطرق إلى دور العلاقات العامة في الجمعيات الخيرية وكيفية ممارستها لهذا الدور، حيث اكتفت بتقييمه هل هو إيجابي أم سلبي؟، كما لم تتطرق بالتفصيل إلى دور الاتصال داخل الجمعيات الخيرية.

2/ دور القائم بالاتصال في العلاقات العامة في المنظمات الأهلية نحو معاقبي الانتفاضة:

تم استخدام المنهج المسحي مع الاعتماد على أدوات الملاحظة و الاستمارة والمقابلة في جمع المعلومات، وتمثل مجتمع البحث في مجموعة من الأعضاء الفاعلين في جهاز العلاقات العامة في المنظمات الأهلية بقطاع غزة.¹

أ/ أهداف الدراسة:

- معرفة دور القائم بالاتصال في العلاقات العامة نحو معاقبي الانتفاضة.

(1) زهير أبو عابد، دور الاتصال في العلاقات العامة في الجمعيات الخيرية نحو معاقبي الانتفاضة، مذكرة لنيل شهادة الماجستير، جامعة الأقصى، فلسطين.

- التعرف على طبيعة المشكلة التي طرأت على المجتمع الفلسطيني وخاصة معاقى الانتفاضة.
- معرفة مدى ارتباط هذه المشكلة بدور القائم بالاتصال في العلاقات العامة في المنظمات الأهلية.
- التعرف على الأساليب التي تعمل على مساعدة معاقى الانتفاضة إعلامياً من خلال القائم بالاتصال في العلاقات العامة.

ب/ نتائج الدراسة:

1/ تشير نتائج الدراسة إلى 80% من المبحوثين أكدوا على أنه لا تتوفر لديهم كوادى بشرية تعمل في جهاز العلاقات العامة، وأن ما نسبته 12% من المبحوثين قالوا أنه يتوفر لديهم كادى بشري في جهاز العلاقات العامة، يضاف إليهم 8% الذين قالوا يوجد إلى حد ما كادى بشري، وهذا يشير إلى ضعف أولويات اهتمام الإدارة بتوظيف كوادى إدارة علاقات عامة وهو الأمر الذي ينعكس على القائم بالاتصال ويجعله مهمّشاً ويعيق عمله.

2/ تشير نتائج الدراسة إلى أن ما نسبته 72% من المبحوثين قالوا أنه لا تتوفر لديهم الإمكانيات المادية والمالية للقيام بواجباتهم في المؤسسات التي يعملون بها، وما نسبته 16% من المبحوثين يرون أنه يتوفر لديهم إلى حد ما الإمكانيات المادية والمالية، و 12% من المبحوثين قالوا أنه تتوفر لديهم الإمكانيات المادية والمالية، وهذا ما يؤكد أن معظم المنظمات لا تتمتع بإمكانات مادية ومالية وهو ما ينعكس على أداء القائم بالاتصال.

3/ تشير الدراسة إلى أن 56% من المبحوثين القائمين بالاتصال يرون أن وظيفتهم لا تحقق أهدافها نحو معاقى الانتفاضة، والمبحوثين الذين يرون أنها تحقق إلى حد ما ذلك نسبتهم 32% يضاف إليهم نسبة 12% الذين يرون أنها تحقق أهدافها، وهذه النتائج تؤكد عدم وجود أهداف محددة في ترتيب أولويات المؤسسات الأهلية العاملة في مجال حقوق ورعاية معاقى الانتفاضة.

ما يؤخذ على هذه الدراسة اقتصارها على محاولة الوصول إلى تبيان وجود جهاز علاقات عامة من عدمه في الجمعيات الأهلية الفلسطينية، ولم تتطرق إلى الوسائل والآليات الاتصالية المستخدمة في مساعدة معاقى الانتفاضة وكيفية الوصول إليهم، حيث كان عنوان الدراسة منافيا لما تم التطرق إليه في هذه الدراسة.

1-8-2 الدراسات الوطنية:

1/ دور مواقع التواصل الاجتماعي في تنمية العمل التطوعي.

قامت الطالبتان بإجراء دراستهما على صفحة فيسبوك جمعية ناس الخير ورقلة بالجزائر، كما استخدمتا المنهج الوصفي التحليلي، وقامت الطالبتان بالاعتماد على أدوات المقابلة واستمارة تحليل المحتوى في جمع البيانات، وكان مجتمع الدراسة عبارة عن أعمال تطوعية منشورة في صفحة فيسبوك الخاصة بجمعية ناس الخير ورقلة من أبريل 2014 إلى أبريل 2015 أي أنّ مجتمع البحث يقدر ب 220 منشور.¹

أ/ أهداف الدراسة:

- تبيان أهمية الفيس بوك كوسيلة عصرية.
- تبيان أهمية العمل التطوعي.
- الربط بين مواقع التواصل الاجتماعي كوسيلة اتصال والعمل التطوعي كمستفيد من هذه الوسيلة.

(1) حمادية خولة، دور مواقع التواصل الاجتماعي في تنمية العمل التطوعي، دراسة لنيل شهادة الماجستير، جامعة قاصدي مرباح ورقلة، الجزائر.

ب/ نتائج الدراسة:

1/ تمنح مواقع التواصل الاجتماعي لمستخدميها خاصية متابعة نشاطات الجمعية قبل أثناء وبعد الانتهاء من الأنشطة، مما يدعم ثقة المتبعين في أعضاء الجمعية.

2/ تعدد المنشورات بمختلف توجهاتها سواء كانت دينية أو اجتماعية أو غيرها مما يؤدي إلى المتابعة التلقائية لأنشطة الجمعية لأنها تتناسب واحتياجات وتطلعات مستخدمي مواقع التواصل الاجتماعي بالأساس.

3/ التوجه نحو استخدام مواقع التواصل الاجتماعي كوسيلة إعلان وإعلام، وسيلة توعوية تواصلية ووسيلة لتحقيق الأهداف التطوعية الخيرية للجمعية.

4/ تعدد وتنوع المنشورات والتطبيقات عبر صفحة الفيس بوك وذلك يبرز أن أهداف الجمعية متنوعة وأن عنصر الحياد لا يطغى على المنشورات، ويرجع ذلك لاستقطاب أكبر عدد من المتصفحين.

ما يؤخذ على هذه الدراسة أنها لم تتطرق إلى كيفية مساهمة مواقع التواصل الاجتماعي في العمل التطوعي، كما لم تتطرق إلى كيفية استخدام هذه المواقع في الجهود التطوعية.

2/ دور الاتصال وتأثيره على عمل الجمعيات.

أجريت هذه الدراسة في جمعية الشفاء بالأغواط، وقد اعتمد في دراسته هذه على المنهج الوصفي، كما اعتمد على أدوات المقابلة والملاحظة والاستمارة في جمع البيانات وكان مجتمع بحثه متمثلاً في مجموعة من المنخرطين في جمعية الشفاء الخيرية.¹

أ/ أهداف الدراسة:

- التعرف على الاتصال وخصائصه وأنواعه وتنظيمه السائد داخل جمعية الشفاء.

(1) بن دبله قويدر، دور الاتصال وتأثيره على عمل الجمعيات، مذكرة لنيل شهادة الماجستير، جامعة الجزائر3.

- إدراك أهمية الاتصال في تحقيق التوازن والتكامل بين مختلف أقسام الجمعية وبالأخص بين المجموعة العاملة فيها باعتبار أنهم يمثلون مجموعة عمال متطوعين.
- الكشف عن نوع العلاقة القائمة بين جماعة العمل في الجمعية وجماعة المستفيدين من الخدمة التي تقدمها.
- إبراز معوقات العمل الجماعي والتي تحد من فعاليته ونجاحه في تحقيق أهدافه.
- إظهار عناصر التفوق التي يقدمها الاتصال للجمعية من أجل التوسع والانتشار.

ب/ نتائج الدراسة:

- 1/ تشير الدراسة إلى أن 75% من الموظفين في جمعية الشفاء الخيرية بالأغواط يرون بأن الاتصال الشخصي هو من بين أكثر أنواع الاتصال استعمالاً داخل الجمعية وذلك راجع إلى طبيعة العمل الجماعي والذي يفرض تضافر الجهود واحتكاك الأعضاء فيما بينهم.
 - 2/ أجمعت عينة الدراسة وبنسبة 100% على أهمية الاتصال داخل منظماتهم واعتباره أحد أهم الوسائل التي تستخدمها الجمعية.
 - 3/ تستخدم جمعية الشفاء المطبوعات كأبرز وسائل الاتصال وذلك بنسبة 60% ثم الإذاعة بنسبة 20% يليها التلفزيون بنسبة 3% وذلك راجع إلى التكلفة المالية لكل وسيلة.
- تعتبر هذه الدراسة كافية ووافية كما أنها أملت بموضوع الدراسة من كل الجوانب، وقامت بتغطية شاملة للموضوع المدروس والتطرق لجميع الجوانب والخلفيات.

9-1 المقاربة العلمية:

1-9-1 الخلفية التاريخية:

تعد فكرة البناء لمجتمع ما كمصدر لاستقراره فكرة ليست بالجديدة كفلسفة اجتماعية أفلاطون في جمهوريته يطرح القياس بين المجتمع والكائن العضوي، فكلاهما نظام من أجزاء مترابطة في توازن ديناميكي، وفي المجتمع المثالي الذي وصفه أفلاطون تقوم كل فئة من المشاركين في هيكل اجتماعي بإنجاز الأنشطة التي تساهم في تحقيق التناسق الاجتماعي العام.¹

كما أثبت مالينوفسكي باعتماده على منهج الملاحظة بالمشاركة أثناء سنوات البحث الأنثروبولوجي المعمق الطويل في غينيا الجديدة ثم في "جزر كروبرياند" أن المجتمع عبارة كل يتشكل من أجزاء تؤدي وظائف وصفها بالضرورة لتوازن المجتمع، إذ تشكل هذه الوظائف الأساس والركيزة التي يجب الارتكاز عليها لتفسير الوقائع الاجتماعية.

ووجه مالينوفسكي بانتقادات شديدة، حيث ارتبطت وظيفته بالمماثلات البيولوجية، ازدردت بمحمل العناصر الثقافية عنده إلى مجرد استجابات لدوافع جسم الكائن العضوي، فوظيفته إحياء جزئي للحتمية البيولوجية.

أما راد كليف براون فقد قوبلت أعماله بالقبول، فهو ينظر إلى المجتمع باعتباره كلاً متكاملًا يسعى إلى الحفاظ على استمرارته، وأكد على الوحدة الوظيفية لكل نسق اجتماعي، وعلى تنظيمها مع بعضها لتسهم في تحقيق هدف معين، واعتبر بشكل متميز كلاً من مفهومي البنائية والوظيفية أدوات تحليل جد ضرورتين لفهم كل عنصر اجتماعي أو ثقافي.²

(1) حسن عماد مكاوي ولبلى حسين السيد، الاتصال ونظرياته المعاصرة، الدار المصرية اللبنانية، القاهرة، 2006، ص144.

(2) نيكولا تيما شيف، نظرية علم الاجتماع طبيعتها وتطورها، ترجمة: محمود عودة وآخرون، دار المعرفة الجامعية، الإسكندرية، 1999، ص 405.

أما التأثير الأكبر فيعود إلى إيميل دوركايم، إذ يعتبر أول من استخدم النظرية الوظيفية بشكل منظم بتفسيره لجوانب اجتماعية متعددة من خلال سؤاله: ماهي الأدوار الوظيفية التي قامت بها هذه الحقائق الاجتماعية في المحافظة على النظام الاجتماعي كنظام كلي؟.

حيث توصل إلى أن الذي يمتلك وظيفة إرساء مجموعة من القيم الشائعة والتي تعزز الوحدة والتماسك لدى من يؤمنون بتلك المعتقدات والمدارس، كذلك لها وظيفة نقل الثقافة من جيل لآخر.

كما اكتسب مفهوم الوظيفة قيمة كبيرة مع عالم الاجتماع الأمريكي تالكوت بارسونز حيث قال: "أنَّ المجتمع عبارة عن الكل فهو بمثابة نسق أو نظام أو بناء والذي يمثل مجموعة من العلاقات الثابتة نسبياً بين الأفراد".

انتقد مرتون مفهوم بارسونز للوظيفة، حيث رأى أنَّها لم تقم على أساس دراسات تجريبية للواقع واستندت إلى مفاهيم عامة يصعب تحديد معناها أو ربطها بدقة بمؤشرات في الواقع الاجتماعي بمفهوم النسق، حيث تقوم وجهة نظر "مرتون" على ضرورة الربط بين النظرية والواقع وضرورة كل منهما للآخر كي تكون معرفة دقيقة ذات مصداقية قابلة لأن تكون مصدراً لاشتقاق فرضيات جديد.¹

الملاحظ أنَّ البنائية الوظيفية تطورت بفضل إسهامات العديد من الرواد الذين حاولوا إعطاء مفهوم واضح، وحاولوا تحديد عناصرها، ليخلصوا في النهاية إلى أنَّ تنظيم المجتمع وبناءه هو ضمان استقراره، وذلك نظراً لتوزيع الوظائف بين عناصر هذا التنظيم بشكل متوازن يحقق الاعتماد المتبادل بين هذه الوظائف.

1-9-2 مفهوم البنائية الوظيفية:

(1) فهمي سليم الغزوي، مدخل إلى علم الاجتماع، دار الشروق للنشر والتوزيع، عمان، 2006، ص 85.

يعرف المعجم الدولي للتربية البنائية الوظيفية بأنها: "رؤية في نظرية التعلم ونمو الطفل قوامها أن الطفل يكون نشطا في بناء أنماط التفكير لديه نتيجة تفاعل قدراته الفطرية مع الخبرة".¹

يعرفها كانيل وريف بأنها: أبستمولوجيا (علم المعرفة)، وهي نظرية تعلم تقدم شرحا لطبيعة المعرفة وكيفية تعلم الفرد، كما أن الأفراد يبنون معارفهم ومفاهيمهم الجديدة من خلال التفاعل بين معارفهم السابقة ومعتقداتهم وأفكارهم مع النشاطات التي يقومون بها.²

يعرفها الخليلي بأنها: موقف فلسفي يزعم أن ما يدعى بالحقيقة ماهي إلا تصور ذهني عند الإنسان معتقدا أنه تفصاها ، وبذلك فإن ما يدعى بالحقيقة ما هو إلا ابتداع تم من قبله دون وعي بأنه هو الذي ابتدعها وابتكرها واعتقادا منه بأن هذه موجودة بشكل مستقل ومنفصل عنه، في حين أنها من ابتكاره هو، وتكمن في دماغه. وتصبح هذه الابتداعات أو التصورات الذهنية هي أساس نظرتة إلى العالم من حوله وتصرفاته إزاءه.³

كما يرى بيلت أن البنائية الوظيفية تقوم على فكرة أنه توجد دوافع فطرية لدى الفرد لفهم العالم من حوله، وبدلا من أن يستحوذ أو يستقبل بسلبية المعرفة المستهدفة الجديدة، يبني المتعلمون المعرفة بفعالية عن طريق تكامل المعلومات الجديدة والخبرات مع ما فهموه في السابق، كما يقومون بتعديل وتفسير معارفهم السابقة للتوافق مع المعرفة الجديدة.

أما فالارسرفيلد فيرى أن البنائية الوظيفية عبارة عن: نظرية معرفية تركز على دور المتعلم في البناء الشخصي للمعرفة.⁴

(1) زيتون حسن وكمال زيتون، البنائية منظور إبستمولوجي وتربوي، ط1، دار النشر(غير مذكورة)، بلد النشر(غير مذكور)، 1992، ص1.

(2) abdel-haqqismat : **constructivisme in teacher education** : considiration for those who would link practice of theory,eric digest.1998.

(3) تحليل الخليلي وزملاءه، تدريس العلوم في مراحل التعليم العام، ط1، دار القلم، دبي، 1417هـ، ص18.

(4) ناصر بن محمد العويشق، النظرية البنائية الوظيفية وتطبيقها في التعليم والتعلم، دار النشر(غير مذكورة)، بلد النشر(غير مذكور)، 1423 هـ، ص3.

1-9-3 الافتراضات التي تقوم عليها البنائية الوظيفية:

تقوم البنائية الوظيفية على جملة من الافتراضات تتمثل في النقاط التالية:

❖ تصور المجتمع:

ينظر إلى كل مجتمع على انه كل يمثل مجموعة من العناصر المترابطة بنائيا والمتساندة وظيفيا. حيث أنّ للمجتمع طبيعة سامية ومرتالية تتجاوز وتعلو على كل مكوناته بما فيها إرادة الإنسان وذلك من خلال قواعد الضبط والتنظيم الاجتماعي التي تلزم الأفراد بالالتزام بها وأي انحراف عنها يهدد أساسيات بناء المجتمع، ذلك لأنّ القيم تفرض وجودها من خلال تمسك الأفراد بها.¹

❖ مفهوم الوظيفة:

يذهب الوظيفيون إلى أنّ الطريقة التي يعمل بها المجتمع ليضمن بقائه يمكن فهمها من خلال وظيفة النسق الاجتماعي، وأنّ جميع أجزاء النسق الاجتماعي أو عناصره هي إما وظيفية أو غير وظيفية، لكن الغالبية العظمى من هذه العناصر هي عناصر وظيفية، بوصفها تلعب أدوارا من أجل صيانة النسق والمحافظة على توازنه، أما العناصر اللاوظيفية فهي إما أن تتمثل في أدوار ناقصة أو غير مفيدة أو أن تتمثل في نتائج سلبية وضارة.

يتميز الوظيفيون بين الوظائف الكامنة والوظائف الظاهرة، فالممارسات و الاستخدامات الاجتماعية قد لا تكون دائما واضحة الأهداف محددة المقاصد، أما الوظائف الظاهرة فهي الأنشطة والممارسات التي تلعب أدورا معروفة وتستهدف أهدافا واضحة وتخدم أغراضا اجتماعية جلية ومتصورة، في حين يسير مفهوم الوظيفة الكامنة أو الخفية إلى الأهداف التي قد تكون شعورية أو غير معروفة بالنسبة لأولئك الذين يمارسون نشاطا معيناً.

❖ التوازن الاجتماعي:

(2) أمل عباس محمد أحمد، تغير بنية ووظائف الأسرة السودانية، دراسة لنيل شهادة الماجستير، جامعة الخرطوم، السودان، 2003، ص 29.

صور علماء النظرية البنائية الوظيفية أنّ المجتمع يكون حالة في حالة توازن دائم ولكن في الواقع لا يمكن أن يتحقق هذا التوازن بالنسبة للطبيعة الدينامية للمجتمع و المتغيرات التي يمكن أن تؤثر فيه ومن منطلق القول بأنّ المجتمع يسعى لتحقيق هذا التوازن.¹

1-9-4 رواد البنائية الوظيفية:

➤ إيميل دوركايم:

يعتبر إيميل دوركايم من المنظرين الأوائل للنظرية البنائية الوظيفية وأحد أبرز روادها، فقد اهتم دوركايم بالظواهر الاجتماعية وهو ملدى به إلى الاهتمام بالأجزاء المكونة للنسق من جهة وعلاقة الأجزاء ببعضها البعض من جهة أخرى ومن ثم تأثيرها على المجتمع. ففي معرض حديثه عن الظواهر الاجتماعية يلاحظ أنه وجد نفسه مضطراً لإعطائها أهمية كونها تدرج في إطار بنى ومؤسسات حاول البحث عنها.

كما يلاحظ أنّ دوركايم اهتم بالبنى والوظائف في علاقتها بمجاسيات المجتمع، وهو ما يعني اهتمامه بالبنية والوظيفة كعنصرين هامين في التحليل السيسولوجي، ومن هذا المنطلق يمكن القول بأنّ نظرية "إيميل دوركايم" هي نظرية تبحث في النظام والنسق الاجتماعي (الواقع الاجتماعي) بكل مكوناته، أي أنّها نظرية الاستقرار والتوازن الاجتماعي. ومن هذه الزاوية فدوركايم هو بنائي وظيفي بمعنى الكلمة، والواقع عنده يتشكل من جملة من النظم الاجتماعية المتساندة وظيفياً، هذه النظم تتشكل من مجموعة من البنى و الأنساق الفرعية، كل يؤدي وظيفة معينة وأي خلل في أحدها يؤثر على استقرار وتوازن المجتمع.²

(1) المرجع السابق، ص30.

(2) علي الخوات: النظريات الاجتماعية: اتجاهات أساسية، منشورات ELGA، فاليتا، مالطا، 1998، ص 90.

➤ تالكوت بارسونز:

يعتبر **تالكوت** من العلماء البارزين في الاتجاه البنائي الوظيفي ويصنف على أنه من طور هذا الاتجاه ووضع اسمه. ومن خلال قراءاته واهتماماته المتعددة (البيولوجيا، الاقتصاد، علم الاجتماع) توصل إلى صياغة نظرية في الفعل الاجتماعي، هذا الأخير يعتبر أصغر وحدة في التحليل السيسولوجي للواقع.

يرى المهتمون بفكر **تالكوت بارسونز** أنّ الفعل الاجتماعي يتكون من أبنية وعمليات يقوم الأفراد من خلالها بتكوين مقاصد ذات مغزى في المستوى الرمزي أو الثقافي لما تمثله وتشير إليه.¹

➤ روبرت مرتون:

يعتبر **مرتون** أحد الرواد البارزين في تاريخ المدرسة البنائية الوظيفية وذلك من خلال الإضافات والتعديلات التي أدخلها على قواعد هذه النظرية، إذ أنه لم يؤمن بالنظرية الكبرى التي زعم **بارسونز** أنه قد أرسى قواعدها واعتبرها غير دقيقة وغير واضحة، ولذلك توجه نحو صياغة النظرية متوسطة المدى التي تبني بين مفهومات على مستوى أدنى من التجريد، وتكشف عن مفهومات محددة إجرائياً بصورة واضحة ومرتبطة بشكل مباشر بالبحث.

انطلاقاً من هنا فقد حذر **مرتون** علماء الاجتماع من التعامل مع مفاهيم النظرية الكبرى بإطلاقها، فلا يوجد تكامل مطلق ولكن هناك مستويات مختلفة من التكامل والعناصر المختلفة تقود إلى درجات مختلفة من التكامل، كما أنّ مفهوم "وظيفي" بحاجة إلى مزيد من الضبط، وعلى علماء الاجتماع أن يتساءلوا دائماً: وظيفي ولا وظيفي بالنسبة لمن؟، وهكذا حاول **مرتون** بناء مفاهيم نظرية أكثر واقعية وقابلة للاشتقاق والاختبار.²

(2) علي الحوات: مبادئ علم الاجتماع، ط1، منشورات الجامعة المفتوحة، طرابلس، ليبيا، 1990، ص180.

(1) عبد الكريم الحوراني: النظرية المعاصرة في علم الاجتماع، دار مجد اللّوي، عمان، 2007، ص118.

➤ أوغست كونت:

هو منظرٌ وفيلسوف فرنسي، عاش وعاصر الثورة الصناعية في أوروبا، ويعتبر من الرواد البارزين في المدرسة البنائية الوظيفية، فقد نظر "كونت" إلى المجتمع على أنه كائن عضوي جمعي يتميز بالانسجام والتناغم بين أجزائه المفردة بعضها البعض من ناحية وبين الكل المكونة له من ناحية أخرى.

كما اشتق كونت نظريته في النظام الاجتماعي من علم الأحياء، حيث يرى أنَّ المواقف الباثولوجية (المرضية) تحدث داخل الكائن العضوي الاجتماعي (المجتمع) عندما تضطرب أو تختل قوانين الطبيعة التي تحكم مبادئها التوازن و الانسجام والتتابع بفرض عناصر مماثلة تماما للأمراض التي تحدث للكائن العضوي البيولوجي.

استمرارا لهذا التصور يقرُّ كونت أنَّ غياب الانسجام والتناغم التلقائي بين الأجزاء وبين الكل داخل النسق الاجتماعي أمر يشير إلى وجود أمراض اجتماعية، أما الانسجام والتناغم فهو الإجماع.¹

1-9-5 الانتقادات الموجهة للنظرية البنائية الوظيفية:

وجهت إلى هذه النظرية مجموعة من الانتقادات من بينها: أمَّا تيار إيديولوجي محافظ، يهدف إلى خلق مجتمع منظم متناسق واجتماعيا، يخلو من الصراعات والتناقضات الجدلية، لذا يعتبر النظام والتماسك والاستقرار الهدف المنشود الذي يسعى إليه هذا الاتجاه السيسولوجي. وفي هذا تقول وسيلة خزار: "يجمع النقاد على الطابع الإيديولوجي المحافظ للاتجاه البنائي الوظيفي، والذي يتضح بجلاء في قيامه على مسلمة أساسية تتمثل في وحدة وترابط أجزاء النسق ووظائفه، وفي تأكيده المبالغ فيه لأهمية التكامل والاستقرار داخل المجتمع، هذا فضلا عن اعتماده الكبير على تشبيه المجتمع الإنساني بالكائن الحي حتى أصبحت صحة المجتمع مرادفة للنظام ومرضه مرادفا للصراع".

(2) الزبير بن عون: تحليل سيسولوجي للصراع في الهيئات المحلية المنتخبة، دراسة لنيل شهادة الماجستير، جامعة قاصدي مرباح ورقلة، الجزائر، 2012، ص 120.

لقد حاول الاتجاه البنائي الوظيفي بكل جهده أن يلغي فكرة وجود تناقضات داخل الأنساق الاجتماعية، ولما بات ذلك من المستحيل وغير المقنع نظرا لعدم القدرة على إغفاله في واقع الحياة تبنى الكثير من أصحاب هذا الاتجاه مبدأ وجوده على أنه حالة استثنائية تعبر عن مرض اجتماعي مع التأكيد على أن التوازن والتكامل هما الحالة الطبيعية التي تمثل النموذج الأمثل للنظام.¹

يدافع هذا الاتجاه عن القيم البرجوازية وتوجهات الرأسمالية، وفي هذا يقول رايت ميلز: "لقد حول بارسونز المجتمع بأسره إلى مجرد قيم ومعايير أو إلى رموز مجردة توجد مستقلة عن البشر، وتفرض عليهم سلطاتها، وأغفل تماما الأساس الاقتصادي والسياسي للمجتمع، وعبر بوضوح عن انخيازه الإيديولوجي للطبقة البرجوازية الحاكمة. والإنسان عنده غير قادر على تغيير هذه الأنساق القيمية ولكن عليه أن يخضع لها ويتكيف معها".²

يتميز هذا الاتجاه البنائي الوظيفي بانفصام نظريته عن الواقع، فأصحابه يتبنون فكرة النظام والاستقرار في حين يتسم الواقع بالأزمة والتناقضات الجدية والبارزة والحادة. وفي هذا السياق، يقول أحمد مجدي حجازي: "لقد رأى أصحاب الفكر المحافظ أن الفجوة أصبحت أكثر اتساعا بين الشواهد الواقعية، والفكر السيسولوجي السائد، نظرا إلى أن شواهد الواقع لا تشير إلى تأصيل الاستقرار كهدف يسعى إليه رجال هذا الفكر. وإزاء هذا الموقف المأزوم، أصبح هدف علم الاجتماع من وجهة نظر علماء القرن العشرين يتمثل في كيفية التوصل إلى الحبكة المنهجية والصياغة النظرية المقنعة لمفهوم الأزمة، أو محاولة تخطيها من جانب ومواجهة الفكر الراديكالي من جانب آخر".³

(1) د. جميل الحمداوي: نظريات علم الاجتماع، ط1، دار النشر (غير مذكورة)، بلد النشر (غير مذكور)، 2015، ص52-53.

(2) سمير نعيم: النظرية في علم الاجتماع (دراسة نقدية)، ط5، دار المعارف، القاهرة، مصر، 1985، ص210.

(3) د. جميل الحمداوي، نظريات علم الاجتماع مرجع السابق، ص54.

1-9-6 إسقاط المقاربة البنائية الوظيفية على دراستنا:

يمكننا الاعتماد على المقاربة البنائية الوظيفية في دراستنا لفهم دور جهاز العلاقات العامة داخل العمل الجماعي، وانطلاقاً من كون مجتمع الدراسة الذي يمثل مجموعة من الأجزاء (محسنين وأعضاء ومتطوعين ویتامی ومنخرطين) يقومون بمجموعة من الوظائف وكل هذه الأجزاء المترابطة فيما بينها تؤدي وظائف تشكل أنساق هذه الأخيرة، أي مجموعة أجزاء مترابطة وظائفياً فيما بينها وأي تعطيل على مستوى أي جزء أو نسق (مصلحة الاستقبال، التسيير المالي، التسيير القانوني) يؤدي إلى خلل على مستوى الكل وبالتالي تعطل في أداء الوظيفة وقصور بين مجموع الأنساق في أداء الأدوار وعدم التوازن في المجتمع.

تتكون الجمعية من أعضاء ومنخرطين لهم وظائف والجمعية بدورها كل من المجتمع فإن أي خلل في الإحسان أو التبرع أو على المستوى القانوني يعطل النسق في الجمعية وتماسكه وانسجامه ما يعني أن تماسك الجمعية يساهم في قيامها بوظائفها وتشكيل بناءها بشكل طبيعي مما ينعكس بصورة إيجابية على المجتمع وفئة الیتامی، أي أن عمل الأجزاء والأنساق بشكل متكامل يؤدي إلى استمرارية الوظائف وتحقيق أهداف الجمعية.

خلاصة الفصل:

يعتبر موضوع العلاقات العامة في المنظمات وخصوصا المنظمات الخيرية موضوعا واسعا وربما شائكا ولذلك لعدة اعتبارات منها: أن استخدام العلاقات العامة في منظمات المجتمع المدني لم يلق ذلك الرواج الكبير في الجزائر، إضافة إلى ندرة الدراسات حول هذا الموضوع، وقد حاولنا جاهدين قدر الإمكان الإحاطة بكل جوانبه من الناحية المنهجية بدءا بالإشكالية ووصولاً إلى المقاربة العلمية.

الإطار النظري للدراسة

تمهيد:

الفصل الثاني: الإطار النظري للدراسة.

مدخل للعلاقات العامة.

1-2 التطور التاريخي للعلاقات العامة.

2-2 وظائف العلاقات العامة.

3-2 أهمية وأهداف العلاقات العامة.

4-2 خصائص العلاقات العامة.

الحركة الجمعوية في الجزائر.

1-2 تاريخ الحركة الجمعوية في الجزائر.

2-2 وظائف الحركة الجمعوية وأهدافها.

3-2 آليات تفعيل النشاط التنموي للحركة الجمعوية.

4-2 معوقات العمل الجمعوي.

واقع الأيتام في العالم والجزائر.

1-2 واقع رعاية الأيتام في الجزائر بعد الاستقلال.

2-2 واقع رعاية الأيتام في الوطن العربي.

3-2 واقع رعاية الأيتام في المواثيق الدولية.

4-2 دور الخدمة الاجتماعية في مجال رعاية الأيتام.

خلاصة الفصل

تمهيد:

كل منظمة خدمتية كانت أو تجارية تسعى إلى تحقيق العديد من الأهداف والغايات التي سطرتها على المدى القريب أو البعيد، ذلك أنّ هذه الأهداف تعتبر السبب الرئيسي لإنشاء المنظمة وقيامها.

حيث تسعى هذه الأخيرة في سبيل الوصول إلى مبتغاها ومرادها إلى الاعتماد على كثير من الأجهزة والأطقم البشرية المساعدة والتي من بينها جهاز العلاقات والذي أصبح بالإمكان القول بأن تواجهه في المنظمات والمؤسسات أصبح ضرورياً وذلك نابع من مساهمته بقسط وفير في تحقيق ما تصبو إليه المنظمات من خلال القيام بعمليات التخطيط والتقييم والدعاية والحملات الإعلامية وغيرها من الأنشطة الأخرى.

كما تعدى استخدام هذا الجهاز من المنظمات التجارية والخدمتية الربحية إلى المنظمات الأهلية أو ما يعرف بالجمعيات الخيرية، فأصبح وسيلة فعالة وجيدة في تمكين هذه الجمعيات من الحصول على المساعدات وعلى الدعم المادي والمعنوي، وربط الجمعية بجمهورها الداخلي والخارجي.

قمنا في هذا الجانب من الدراسة بوضع أربعة فصول حاولنا من خلالها الإلمام بموضوع دراستنا من الناحية النظرية، فخصصنا الفصل الأول كمدخل للعلاقات العامة، والفصل الثاني خصصناه للجمعيات الخيرية والعمل التطوعي، بينما كان الفصل الثالث مخصصاً للحديث عن الوسائل الاتصالية التي تستخدمها العلاقات العامة داخل الجمعية الخيرية، وكان الفصل الرابع مخصصاً للحديث عن الأيتام.

2-1 التطور التاريخي للعلاقات العامة:

يمكن تقسيم التطور التاريخي للعلاقات العامة إلى العلاقات العامة القديمة، أي في العصور الأولى لحياة الإنسان حيث كانت القبائل البدائية قديما تحتاج إلى إعلام من أجل حماية مصالحها والمحافظة على بقائها، كما كانت القبيلة بحاجة إلى إيجاد رابطة من التعاون والتفاهم بين أفرادها فكان التواصل يتم عن طريق الحفلات والمناسبات الاجتماعية. أما العلاقات العامة في الحضارات الإنسانية القديمة فقد تقدمت أساليب ممارستها تقدما كبيرا، فقد كان الآشوريون هم أول من ابتدع النشرات المصورة كما اهتم قدماء المصريين بالسيطرة على أفكار الجمهور وتحريك مشاعرهم من خلال اتباعهم لأساليب شتى كتأليه الفرعون وتقديس الكهنة وتشييد المعابد والمقابر الفخمة. وقد ساهم الرومان في تطوير أساليب التأثير في الرأي العام على أيدي خطباء مشهورين، كما فضلوا الإدارة الجماعية.

أما العلاقات العامة في العصور الوسطى فكانت المجتمعات الغربية تحت سيطرة الكنيسة التي كانت تتمتع الفكر ولم يكن هناك من وسيلة فعالة لاستمرار أنشطة العلاقات العامة التي بدأها الرومان وازدهرت في زمانهم إلا من خلال ما يصلها من خلال نوافذ الأندلس من سلوك حضاري إسلامي يتسم بالتسامح، إلى أن بدأت الكنيسة الكاثوليكية تنشط بالدعوة إلى الدين المسيحي وبدأت تستخدم أساليب الاتصال السائدة المتوارثة آنذاك من أساليب اليونان ثم الرومان.¹

يمكن القول أن تطور العلاقات العامة بمفهومها الحديث في الولايات المتحدة الأمريكية قد مرَّ بمجموعة من المراحل وهي:

(1) حمود بن عبد العزيز، أسس العلاقات العامة وتطبيقاتها، دار العلوم للطباعة والنشر، الرياض، 1412 هـ، ص 11 .

• المرحلة الأولى من 1900 إلى 1914:

كان السائد فيها سيطرة الشركات ورجال الأعمال وكانت مكاتب النشر والتوزيع تضخ المعلومات من جانب واحد، إلا أن جهود بعض الرّواد ومنهم إيفي لي وبيرنايس ومساهماتهم في هذا المجال أدت إلى تحول في النظر إلى الجمهور على أساس أن له دورا بارزا في نجاح المؤسسة أو عدم نجاحها. وأهم الكتب التي تم تأليفها في تلك الفترة، وكان من بين الجامعات التي أفردت تخصصات للعلاقات العامة: جامعة بوسطن، جامعة سيراكيوز والجمعيات الخاصة بالعلاقات العامة في بعض الدول المتقدمة كالجمعية الأمريكية والجمعية البريطانية والجمعية الكندية.

• المرحلة الثانية من 1915 إلى 1919:

هي مرحلة الحرب العالمية الأولى وتميزت هذه المرحلة بدخول الحكومات كعنصر مؤثر في الرأي العام وأنشئت لجان الإعلام لاستقطاب عدد مُمّن لهم باع في التأثير الإعلامي ونجحوا فعلا في استقطاب الرأي العام.

• المرحلة الثالثة من 1920 إلى 1929:

هي مرحلة انطلاقة الازدهار الاقتصادي بعد انتصار أمريكا وحلفائها في الحرب، وظهر العديد من رواد هذا العلم الذين كان لهم دور بارز في مرحلة الحرب وأنشأوا نواة لشركات العلاقات العامة الحديثة.¹

• المرحلة الرابعة من 1930 إلى 1939:

هي مرحلة الرئيس "روزفلت" التي اتّسمت بالتوسع في برامج الخدمة الاجتماعية وإيجاد فرص العمل للعاطلين الأمر الذي تطلب برامج علاقات عامة فعالة لإفساح السبيل للإصلاحات المطلوبة.

(1) المرجع السابق، ص12.

● المرحلة الخامسة من 1940 إلى 1945:

هي مرحلة الحرب العالمية الثانية والتي تطلبت جهودا كبيرة في ميدان العلاقات العامة واتسمت بتعبئة الرأي العام نحو مناصرة الحلفاء ثم دخول أمريكا الحرب.

● المرحلة السادسة من 1945 إلى 1965:

هي مرحلة الازدهار الاقتصادي، وهي أيضا مرحلة اتساع نطاق دراسة العلاقات العامة حيث ازدهرت برامج العلاقات العامة في المؤسسات العامة والخاصة، وانتشرت المؤسسات المتخصصة في مجال الاستثمارات في ميدان العلاقات العامة، كما ظهر سيل جارف من أوعية المعلومات عن العلاقات العامة من مقالات وبحوث وكتب ونشرات.....، كما كان هناك اتساع في عدد البرامج التي تدرّس العلاقات العامة، مع الاتجاه إلى عالمية ممارسة هذا الفن ووضع مقاييس علمية ومهنية للممارسة.

● المرحلة السابعة من 1966 إلى 1992:

هو عصر المعلومات الذي قرب المسافات وألغى الفوارق بين الشعوب إلى حد كبير، وقد اتسم هذا العصر بوفرة المعلومات وسرعة نقلها واستخدمت الأقمار الصناعية كوسيلة مهمة في نقل المعلومة.

● المرحلة الثامنة :

هي المرحلة التي بدأت من 1993 إلى الآن، وهي مرحلة طفرة المعلومات والاتصالات وعصر الأنترنت والعولمة.

أما على صعيد أوروبا فلم تأخذ العلاقات العامة شكل الانتشار الذي حدث في أمريكا، حيث بدأ هذا النشاط فرنسا عام 1946، وفي هولندا عام 1946، وفي النرويج عام 1948.¹

(1) د. علي فايز الجحني، مدخل إلى العلاقات العامة والإنسانية، جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية، ط 1، الرياض، 2006، ص 14-17.

أما في العالم العربي فنجد أن في مصر أنشئ في كل وزارة مكتب يعنى بالشؤون العامة كبدائية لأنشطة العلاقات العامة بالمفهوم الحديث وذلك عام 1953، وفي المملكة العربية السعودية فإنه يوجد عدد من الدارسين لهذا العلم من يرى أن شركة "أرامكو" هي أول من أنشأ واعتمد نشاط العلاقات العامة اعتباراً من 1950.

أدى تطور مفاهيم العلاقات العامة وأنشطتها على مستوى العالم إلى إنشاء جمعيات للعلاقات العامة في مختلف الدول ، إلى أن أنشئت جمعية العلاقات العامة الدولية عام 1955.¹

2-2 وظائف العلاقات العامة:

يذهب البعض إلى أن الاختلاف في تحديد الوظائف التي ينبغي ويجب على إدارة العلاقات العامة القيام بها يرجع إلى عدة اعتبارات، إذ يتوقف تحديد هذه الوظائف على عدة معايير أهمها:

- طبيعة وحجم ومجال عمل المنظمة وأهمية وحجم الجماهير التي تتعامل معها المنظمة.
- حجم الموارد المالية المتاحة أو المخصصة لإدارة العلاقات العامة.
- المناخ السياسي والاقتصادي والاجتماعي الذي تعمل فيه المنظمة.
- مدى إدراك الإدارة العليا لمفهوم العلاقات العامة واقتناعها بأهميتها وقدرة هذه الإدارة على إنجاز الأعمال التي كلفت بها.

يمكن القول أنه مهما اختلفت الوظائف المحددة لإدارة العلاقات العامة من منظمة إلى منظمة أخرى فإن هناك محورا عاما للاتفاق بين وظائف العلاقات العامة بصرف النظر عن طبيعة المنظمة التي تعمل بها فإنها ينبغي أن تسعى لتفسير الرأي العام واهتماماته واتجاهاته ومشكلاته للإدارة، وأن تشرح للرأي العام أهداف المنظمة وسياساتها وما تؤديه من خدمات وذلك من خلال ما تقوم به إدارة

(1) المرجع السابق، ص 17.

العلاقات العامة من بحوث الرأي العام وتجميع كافة البيانات والمعلومات اللازمة عن جماهيرها وتخطيط البرامج الاتصالية ثم ممارسة العملية الاتصالية مع جماهيرها المستهدفة.¹

أخيرا تقوم بتقويم تأثير برامجها وعملياتها الاتصالية على الرأي العام وهي المراحل التي تمر العلاقات العامة بها عندما تدخل حيز الممارسة العملية.

بصفة عامة، تشمل وظائف العلاقات العامة على الآتي:

- كل ما يمكن إحصاءه لتأكيد التفاهم المشترك بين المنظمة ومن يتعاملون معها سواء داخل المنظمة أو خارجها.
- اكتشاف وإزالة العوامل التي تشكل مصدرا لسوء التفاهم.
- تقديم النصائح والمشاركة في تقديم الصورة العامة عن المنظمة.
- العمل على توسيع دائرة تأثير ونفوذ المنظمة بالوسائل الاتصالية الملائمة كالنشر والإعلان وغيرها.
- كل ما يؤدي إلى تحسين الاتصال بين المنظمة وجماهيرها.

يرى كل من كاتليب وستتر وبروم أن العلاقات العامة تنهض بمجموعة وظائف هي:

- تسهيل وتأمين انتقال الآراء بين طرفين هما: المنظمة والجمهور، وذلك بهدف خلق التوازن بين سياسات المنظمة من جانب واحتياجات الجمهور من جانب آخر.
- إطلاع المسؤولين في المنظمة على السبل المناسبة لتنفيذ البرامج العملية والاتصالية بهدف مضاعفة درجة القبول نحو المنظمة.
- تقديم المشورة وتنفيذ البرامج المعدة بهدف توسيع دائرة التفاعل بين السياسات والعمليات التنفيذية من جهة وزيادة العلاقات الإيجابية من جهة أخرى.¹

(1) د. علي عوجة ومحمود يوسف، إدارة وتخطيط العلاقات العامة، دار النشر (غير مذكورة)، مصر، 2005، ص 12-13.

2-3 أهداف العلاقات العامة وأهميتها:

2-3-1 أهداف العلاقات العامة:

تختلف أهداف العلاقات العامة من إدارة إلى إدارة أخرى ومن منظمة إلى منظمة أخرى، ومع ذلك نجد أنه من الضروري تحديد تلك الأهداف للأسباب الآتية:

- أن الأهداف تعكس الفلسفة التي تقوم عليها الإدارة.
- تعتبر الأهداف مقياساً للتقويم والرقابة فهي تحدد المطلوب عمله وتؤدي إلى تعديل استراتيجيات المنظمة.
- تحدد الأهداف الاتجاه العام للمجهودات الجماعية.
- تزود الأهداف المنظمة بالأساس الذي يقوم عليه التخطيط.
- تعتبر الأهداف بمثابة دافع لكل فرد في المجموعة للقيام بالعمل.

انطلاقاً من مفهوم العلاقات العامة حسب ما تراه وتمارسه الدولة، وحسب ما تراه وتلتزم به المنظمة أو منظمات الأعمال في القطاع الخاص، يمكن تحديد أهداف العلاقات العامة على النحو الآتي:

- إحداث نوع من الاتصال ذو الاتجاهين بين المنظمة وعملائها بما يمكّن الأولى من إعلام العملاء بسياساتها العامة ويمكّن العملاء من إيصال رغباتهم وطلباتهم إلى الإدارة العليا.
- الاهتمام برغبات وحاجات العاملين في المنظمة من الزاوية الثقافية والتربوية.
- الاهتمام بالعلاقات بين المنظمة والمنظمات الأخرى وتنمية وسائل اتصال فعالة ومستمرة لصالح جميع الأطراف.

(1) المرجع السابق، ص 15.

- تشجيع وتنمية التعاون والتكافل بين مختلف الإدارات والأقسام بالمنظمة وبينهم وبين الإدارة العليا بما يؤدي إلى توفير المعلومات وعدم التردد في تقديم النصح والمنشورة.¹

تهدف العلاقات العامة إلى إعلام الجمهور أولاً بأول بخدماتها، والتعرّف على رغبات الجمهور ونقلها إلى الإدارة للنظر في إمكانية تنفيذها. كما تهدف على المستوى الداخلي إلى زيادة تواصل أفراد المنظمة مع هذه الأخيرة، وكذلك مشاركة الإدارات الأخرى في إعداد المطبوعات والمواد الإعلامية والنشرات المتعلقة بنشاطات المنظمة المختلفة، واستخدام كل وسائل الاتصالات الممكنة لاستمرارية التواصل الفعال مع الجهات الأخرى، ولأجل الوصول الى هذه الأهداف فإنها تقوم بوظائف التنسيق والبحث والتخطيط و الإدارة والإنتاج.²

2-3-2 أهمية العلاقات العامة:

- أهمية العلاقات العامة في المنشآت الصناعية: تنتج المنشآت الصناعية العديد من السلع التي تهدف إلى وصولها إلى أيدي المشترين والمستثمرين وهي في ذلك ترتبط بالموردين والمنشآت الأخرى التي تتعامل معها وتمدها باحتياجاتها المختلفة، بالإضافة إلى احتياج جمهورها الداخلي الذي يتمثل في الموظفين والعمال إلى من يربطهم بالمنشأة وأهدافها ويحببهم فيها ويزيد من إخلاصهم وولائهم لها.

تبدو أهمية العلاقات العامة في أن المنشأة تسعى دائماً إلى تنمية هذه الاتّصالات وتكوين الآراء حول السلع التي تنتجها المؤسسة وإذا لم تكن إدارة العلاقات العامة في المنشآت الصناعية على مستوى علمي عال من الخبرة والكفاءة فلا شك أنّ علاقاتها مع جمهورها الداخلي والخارجي سوف تتأثر بذلك، وقد يحدث أنّ المنشأة قد تواجه مواقف سيئة تحتاج إلى القدرة والحكمة في معالجتها حتّى لا يظهر أي رأي مضاد أو كراهية للمنشآت ومنتجاتها خاصة في مجالات المنافسة والتي يسعى فيها

(1) د. محمد الصيرفي، العلاقات العامة من منظور إداري، مؤسسة حورس الدولية للنشر والتوزيع، الإسكندرية، 2005، ص72.

(2) طارق علي جماز، العلاقات العامة والاتصال الإنساني، امتحان عن بعد، الأكاديمية العربية المفتوحة في الدمنار، كلية الإدارة والاقتصاد، السنة (غير مذكورة)، ص25-26.

المتنافسون إلى إطلاق الشائعات والتشويش ضد المنشآت الأخرى، وهنا تبرز أهمية العلاقات العامة في مواجهة هذه الصعوبات.

● **أهمية العلاقات العامة في المنشآت الخدمية:** تبدو أهمية العلاقات العامة في المنشآت الخدمية فقد تكون الخدمة التي تقدمها غير ضرورية بالنسبة للفرد أو قد تكون هناك بدائل لها مما يصعب من دور العلاقات العامة، فإذا ما أهملت شركة الطيران مثلا الاهتمام بعملائها وعجزت عن تقديم الخدمات لهم على الوجه المرضي أو عدم وصول طائراتها في مواعيدها المحددة فلا شك أن أمام الجمهور بدائل تتمثل في شركات الطيران التي تقدم الخدمات بنفس التكلفة أو ربما أقل.

● **أهمية العلاقات العامة في المنظمات الحكومية:** حيث تقوم بدور هام في تحسين العلاقات بين الحكومة والوزارة والجمهور، فعن طريقها ينمو الشعور بالمسؤولية لدى المواطنين وبالتالي تحويلهم إلى جمهور إيجابي متعاون مع الحكومة، ولقد نمت العلاقات العامة كمفهوم إداري وكوظيفة حيوية في المنظمات الحكومية في الدول المتقدمة خلال الثلاثين عاما الماضية.¹

2-4 خصائص العلاقات العامة:

تتميز العلاقات العامة بمجموعة من الخصائص، نذكر منها ما يلي:

أ/ العلاقات العامة ليست من الأنشطة الثانوية الأهمية بل تشكل عنصرا أساسيا في أنشطة المنشآت فهي ضرورة يفرضها المجتمع الحديث.

ب/ **القصديّة:** فالعلاقات العامة نشاط مخطط مرسوم لإحداث تأثير مرغوب في وقت محدد وبأسلوب معين مختار.

(1) مهند الحمد، مدخل إلى العلاقات العامة، ماجستير تسويق، جامعة دمشق، 2010، ص 9-11

ج/العلاقات العامة هي همزة الوصل بين فلسفة المشروع والجمهور، وهذا الاتّصال ضروري لجعل الجمهور يتفهّم أنشطة المنظمة، ويرتكب كثير من المديرين خطأ كبيرا عندما يتصوّرون أن الجمهور لا يهتم بما تفعله المنظمة، وكثيرون منهم يعتبرون إعلام الجمهور إنّما هو مسار للافتخار و الزهو بالنفس.

د/تستهدف العلاقات العامة تحقيق الرضا العام وانتزاع موافقة الجماهير، أي تدار بمهارة أسلوب التأثير الصاعد والمهابط من أجل إحداث التوافق والتكيف والتعاون.

هـ/ ترتكز العلاقات العامة على التخطيط الدقيق القائم على الملاحظة العلمية وطرق البحث العلمي التي تساعد على تلمّس احتياجات الجماهير المختلفة ودراسة آرائها ، وتحسّس مشكلاتها. ونقل هذه الدّراسات بأمانة وصدق إلى المستويات الإدارية العليا. لهذا فهي لا تعتمد على الارتجال أو الصدفة.

و/ العلاقات العامة عمليات تطبيقية للعلوم الاجتماعية والسلوكية لأنّها تتعامل مع كائنات إنسانية حيّة ذات طابع مختلف وتكوينات نفسية متغيّرة، ولذلك تحتاج هذه الوظيفة إلى مختصّين لممارسة أنشطتها المختلفة.

ي/ تتّصف العلاقات العامة بالشمولية، فنشاطها لا يقتصر على ميدان دون آخر بل يمتد ليشمل كافة الميادين السياسية و الاجتماعية والاقتصادية وغيرها، وكافة المؤسسات بأشكالها وأنواعها، كما تخدم أصحاب الحرف والمهن المختلفة.¹

(2) د. محمد طلعت عيسى، العلاقات العامة والإعلام: أصولها وتطبيقاتها، ط3، مكتبة القاهرة الحديثة، مصر، ، 1963، ص37.

2-1 تاريخ الحركة الجموعية في الجزائر:

ارتبط ظهور المجتمع المدني بظروف تاريخية ساهمت هي الأخرى في نشأة ظاهرة الدولة الحديثة وكان لتواجد مؤسسات المجتمع المدني شرطين أساسيين يميزانها عن الظواهر الأخرى كالمواطنة والليبرالية وغيرها من الظواهر، ويمكن تحديد هذين الشرطين فيما يلي:

- قيام مؤسسات الدولة والفصل بينها وبين المجتمع وهي سيرورة تاريخية تعبر عن مستوى تبلور الوعي الاجتماعي الذي يميز مرحلة معينة من تطور المجتمع.
- تشكيل المستويين الاقتصادي والسياسي كحقلين لهما وجود مستقل نسبيا عن الآخر، وقد برز هذا الشرط مع قيام الثورة الصناعية وتكوين الطبقة البرجوازية في أوروبا الغربية وما شهدته من تطورات لاحقة، ومن خلال هذا العنصر سنحاول الكشف عن مراحل سيرورة النشاط الجموعي ابتداء من مرحلة السيطرة الاستعمارية على الجزائر من 1830 إلى 1962 والذي يمثل بداية تاريخ استقلالها وبداية مرحلة الدولة الوطنية والتي انتهت بوقوع أحداث أكتوبر 1988 والإعلان عن مرحلة جديدة في تاريخ الجزائر.

❖ الحركة الجموعية في الجزائر من 1830 إلى 1962: لقد كان اعتماد الجزائر مرتكزا

بالأساس على المؤسسات التقليدية التي عرفت قبل تواجد الاستعمار الفرنسي المتمثلة في الزوايا والجماعات الدينية والعشائر المختلفة التي باتت السلطات الفرنسية على دراستها وفهم أنشطتها وتسييرها واستغلالها كوسيلة للتحكم في المجتمع و السيطرة عليه.¹

كما أن البعض منها كان يسيّرهما مدنيون وعسكريون أوروبيون، وكان يحكمها بهدف السيطرة وانطلاقا من وجهة عنصرية، أما السكان المحليون كانوا يتميزون بوعي شعبي وروح جماعية عالية لاسيما في الأرياف وخاصة قبل ثورة سنة 1871، وقاموا بتشكيل تنظيم سري ممثل في شرطية يتكون

¹Hachi Omar : les association déclarée in cahier du crid ;n 53 ; 3^{ème} trimestre ; 2000 ; p

من عشرة إلى اثني عشر عضوا منتخبا من طرف الدواوير ولديهم السلطة المطلقة في تسيير أمور المناطق الريفية.

كانت بداية ظهور الجمعيات حسب قانون الجمعيات الفرنسي الصادر بتاريخ 1901/07/05 الذي يوضح كيفية إنشاء وتسيير الجمعيات، وتم بالفعل تأسيس جمعيات مختلفة من رياضية وثقافية وموسيقية وازدهرت في ظل أحكام القانون الاستعماري على الجزائر ووجدت تنظيمات تحمل الطابع الإداري تعمل على تنظيم نفسها على شاكلة المجتمع الأوروبي.

أما فيما يخص الأهالي الجزائريين فالتنظيمات كانت مقامة في المجال الرياضي والفني غير أن الهدف من إقامتها ليس ترقية المستوى الاجتماعي ومحاربة الفقر بقدر ما كانت في صالح المستعمر الذي عمل على قيامها أو كانت موجهة لخدمة شرائح اجتماعية خاصة.

بعد ذلك ظهرت جمعيات ذات نزعة وطنية نضالية ضد المستعمر وكان هذا بعد ظهور جمعيات رياضية إسلامية والتي أخذت بعدا رمزيا لأنها كانت الوجه المعاكس للجمعيات الرياضية التي أسسها الأوروبيون ولأنها كانت واسطة للعمل الوطني الذي كان يترسخ شيئا فشيئا، ثم ظهرت جمعيات دينية كانت ممنوعة بالإسلامية وكانت تتميز عن الجمعيات الأوروبية من خلال التسمية والفعل على مسألة الهوية وإبراز التمايز، وهنا اتخذت منها السلطات الاستعمارية الحيطة والحذر في التعامل معها ونذكر حركة الأخوة الجزائرية والتي أسسها الأمير خالد في: 1922/01/23 وتحمل موقفا سياسيا ذا بعد ديني واعتبرها المستعمر خطرا ووصفها بالتعصب الإسلامي.¹

كما شكلت هذه التنظيمات خطرا على السلطات الاستعمارية وخاصة نذكر جمعية العلماء المسلمين التي مثلت مدرسة حقيقية للوطنية بشمال إفريقيا آنذاك، أما التنظيمات الأخرى فقد تداخلت مهامها مع المراكز الاجتماعية التي أوجدتها السلطات الاستعمارية والتي سعت من خلالها

⁽¹⁾ يمين رحايل، الأبعاد الأنثروبولوجية للحركة الجموعية ذات الطابع الثقافي بمنطقة عين قشرة، مذكرة لنيل شهادة الماجستير، جامعة منتوري، قسنطينة، 2009، ص 34.

لتنفيذ سياستها تجاه الأهالي كأسلوب من أساليب الترغيب ثم تتحول إلى مشاركة جزائرية ولى نضال سياسي عند انفصال الجمعيات الجزائرية عن الجمعيات الأوروبية لتدعيم الحركة التحررية الوطنية.¹

بالرغم من أن تشكيل الجمعيات كان في إطاره القانوني وكانت الحرية المطلقة في ممارسة العمل الجمعي إلا أن النظام الاستعماري نفسه كان العقبة أمام ممارسة الحريات في العمل الجمعي مما يعكس أن القوانين هذه كانت في صالح الأقلية الأوروبية. لكن ما يميّز الجمعيات الجزائرية الدور الذي لعبته في تأكيد الهوية الثقافية المتميزة عن الآخر الأوروبي المختلف ثقافيا وعقائديا ولغويا حيث استمر هذا الدور حتى بعد الاستقلال.

❖ الحركة الجمعوية من 1962 إلى يومنا هذا: بعد الاستقلال فقد سجلت الإحصائيات

1100 جمعية ما بين 1962 و1987، أما مرحلة ما بعد الثمانينات وخاصة بعد أحداث أكتوبر 1988 عرفت مرحلة الانفتاح وظهور المجتمع المدني تكتسي هذه المرحلة مكانة هامة في تاريخ الحركة الجمعوية نظرا لأهمية الأحداث وتغيّرات التي عرفتها الجزائر خلالها، ولعل أهم ما يميز هذه المرحلة هو ظهور مصطلح المجتمع المدني كمفهوم وممارسة بعد مخاض عسير وصراع مرير على استعماله كوسيلة من طرف السلطة للانتقال والخروج من الأزمة الحادة التي كان يعيشها أو من طرف المعارضة للمطالبة بحقها في تسيير شؤون المجتمع. هذا الصراع الذي بلغ أوجه نهاية الثمانينات من القرن الماضي، وفيما يخص أحداث أكتوبر 1988 فهي تعتبر تنويجا لمجموعة من الحركات الاجتماعية التي عرفتها الجزائر بداية الثمانينات مثل: حركة تيزي وزو 1980، حركة وهران 1982، حركة قسنطينة 1986 لكنها تميّزت بدرجة من الشمولية، وانتهاك لحقوق الإنسان لم تعرفها الجزائر منذ بداية استقلالها دخلت الجزائر على إثرها في أزمة حادة زادا عمقا فشل عملية الانتقال السياسي التي حاول النظام إنجازها بعد 1988 ليس على المستوى الاقتصادي فقط بتيني اقتصاد السوق، بل سياسيا كذلك

(1) المرجع السابق، ص34.

بتبني و المنادة بالتعددية السياسية والنقابية، وهو الدافع وراء انتعاش العمل الجماعي كتتويج للانفتاح السياسي المفروض من أعلى والقائم على التعددية التي تجسدت تشريعيا في دستور 1989 وقانون التنظيمات ذات الطابع السياسي لذات السنة.¹

2-2 وظائف وأهداف الحركة الجمعوية:

1-2-2 وظائف الحركة الجمعوية:

يعتبر العمل الجماعي الفعال من السمات المميزة للمجتمعات الحديثة والدور الذي تلعبه مؤسسات المجتمع المدني عامة والجمعيات خاصة تعتبر وسيط اجتماعي للتنمية وأداة أنسب للمساهمة في إيصال انشغالات المواطنين للسلطات الحاكمة بطريقة سليمة ولا يكون ذلك إلا من خلال الوعي السياسي والثقافي للمنخرطين في المجتمع المدني عامة والجمعيات خاصة ومدى مشاركتهم التطوعية الفعالة في بناء وتشديد مجتمع متكامل الأدوار وخاصة في المراحل الانتقالية التي تمر بها المجتمعات والدول التي تحاول تغيير بنيتها الاقتصادية ونظامها السياسي من الاشتراكية إلى اقتصاد السوق، حيث ظهرت فجوات كبيرة نتيجة الفراغ التنظيمي والوظيفي الذي يحدثه انسحاب مؤسسات الدولة من كثير من الخدمات وهذا ما ينعكس على الفئات الاجتماعية المهمشة، وهنا تبرز مؤسسات المجتمع المدني والجمعيات كعضو فعال في تعويض ذلك النقص الذي ينتج عن غياب دور مؤسسات الدولة ويظهر ذلك جليا في تطوع ومبادرة الجمعيات في المساهمة في خلق التنمية المجتمعية.²

وتتمثل وظائف الحركة الجمعوية في إحدى الإجراءات الآتية:

- ❖ تحويل الطاقات الخاملة أو العاجزة اختياريا أو اضطراريا إلى طاقات قادرة ومنتجة.
- ❖ تجميع وتنظيم الجهود التطوعية للمواطنين وتوجيهها جماعيا للعمل الاجتماعي ومختلف الميادين.

(1) مجلة البحوث والدراسات الاجتماعية، جامعة الشهيد محمد لخضر، الوادي، العدد 11، جوان 2015، ص 211.

(2) سعد الدين إبراهيم، المجتمع المدني والتحول الديمقراطي في المجتمع العربي، دار قباء للطباعة والنشر والتوزيع، القاهرة، 2000، ص 79.

❖ تحقيق التنشئة السياسية للمواطنين وتنمية الشعور بالمسؤولية الجماعية والتجاوب مع المصلحة العامة.

❖ توسيع شبكة العلاقات الاجتماعية وتدعيم الإرادة الجماعية للمساهمة في تنمية المجتمع المحلي.

❖ التعامل مع الفئات المهمشة وإدماجها في المجتمع.

❖ جذب المواطنين الى قلب عملية التنمية المستدامة.¹

2-2-2 أهداف الحركة الجمعوية:

تكامل الأدوار الاجتماعية في إطار العمل الجماعي يسهل تحقيق الأهداف المنشودة وخاصة إذا كان نابعا من إرادة جماعية خالصة وتدعمه سيادة شعبية مبنية على ركائز سليمة وينجذبون إلى هذه الدوائر الاجتماعية كأعضاء فاعلين لأن الفرد وحده لا يستطيع تحقيق أهدافه مهما أوتي من مواهب وقوة للنهوض بمجتمعه، لذا يعتبر العمل الجماعي أهدافه كأقوى صوت معبر عن الإرادة الجماعية. ونظرا لتحديات العولمة وحيثي تمكن المجتمعات من الانتقال إلى حياة الديمقراطية وبعد فشل السياسات التنموية السابقة التي تميّزت بالهيمنة الشاملة والسلطة المطلقة للدولة في بعض الدول النامية التي تبحث عن نموذج سياسي تنموي بديل هو اقتصاد السوق والتعددية السياسية والحزبية والنقابية والتفتح على المبادرة والتنظيم، فإنّ الجمعيات وحدها الجديرة بالقيام بوظيفة التحنيد الشعبي، ومن زاوية نفسية فإنّ العمل الجماعي يتميز بالإدارة الحرة والمرنة للأعضاء والتطوع والعمل دون أجر وبالتالي دون تكاليف وأعباء تذكر، وبهذا يعتبر العمل الجماعي حالة سمو نفسي للإنسان المتطوع ويدل على إخلاصه في العمل والرغبة في التنظيم وهنا تبرز قيمته الاجتماعية والاقتصادية

⁽³⁾ أماني قنديل، المجتمع المدني في مصر في مطلع الألفية الجديدة، مركز الدراسات السياسية والاستراتيجية بالأهرام، القاهرة، 2000، ص108.

ويعبر عن مساهمته في توسيع العلاقات الاجتماعية وتحسين الأداء التنموي لأنّ التنمية تتركز على ثلاث ركائز أساسية وهي: القطاع العام والقطاع الخاص و المجتمع المدني.¹ كما أنّ هناك مجموعة من الأهداف الأخرى التي يسعى العمل الجماعي إلى تحقيقها والوصول إليها ومن بينها:

- رفع مستوى المعيشة للمواطنين.
- إقامة علاقات تعاونية بين المنظمات العاملة بالمجتمع المحلي.
- تشجيع المشاركة لدى أفراد المجتمع لخدمة مجتمعه.
- تذهب "أماي قنديل" إلى أنّ أهداف المجتمع المدني تتمثل في:
- ممارسة الديمقراطية وتجسيدها واقعا ملموسا سواء في نطاق الأعضاء أو المواطنين يتشربون مبادئها.
- توسيع المشاركة المفروضة مركزيا دون مراعات حاجات المواطنين ومشاكلهم المختلفة وتمكينهم من الاطلاع على كل المعلومات.
- مواجهة الآثار السلبية لسياسات الإصلاح الاقتصادي والتعديل الهيكلي على الجانب الاجتماعي كالبطالة والفقر والآفات الاجتماعية الخطيرة.
- التعامل مع الفئات المهمشة وإدماجها في المجتمع.²

2-3 آليات تفعيل النشاط التنموي للحركة الجمعوية:

تفعيل دور الجمعيات للمساهمة بشكل إيجابي في عملية التنمية يتطلب توفير العديد من أوجه الرعاية و تشجيع الجمعيات بهدف تحقيق تنمية شاملة من خلال الوسائل والأساليب الآتية:

- منح هذه الجمعيات حاجاتها من الأراضي لإقامة منشآتها الخيرية.

(1) المرجع السابق، ص80.

(2) عبد الله بو صنوبر، الحركة الجمعوية في الجزائر ودورها في ترقية طرق الخدمة الاجتماعية في مجال رعاية الشباب، أطروحة لنيل شهادة الدكتوراه، جامعة قسنطينة، السنة (غير مذكورة)، ص40.

- شمول الجمعيات الخيرية بالإعانات الحكومية خاصة إذا تولت رعاية الأطفال ذوي الاحتياجات الخاصة.
- تقديم إعفاءات أو تخفيضات لهذه الجمعيات سواء من فواتير الكهرباء والماء والضرائب والتعريفية الجمركية.
- إعفاء المبالغ التي يتم التبرع بها للجمعيات من قبل دافعي الضرائب سواء كانوا أفراداً أو شركات من الضرائب على الدخل.
- تقديم الدعم الحكومي للجمعيات في مجال توفير الكتب والمعدات والأثاث واللوازم وأجهزة الكمبيوتر.
- تحديث وتطوير القوانين والتشريعات المتعلقة بالعمل الخيري بما يكفل تقديم تسهيلات ملائمة والتخفيف من الإجراءات الروتينية الخاصة بإنشاء وتطوير وتوسيع نشاط مثل هذه الجمعيات.
- تأهيل وتدريب قادة منظمات العمل الخيري لتمكينهم من تطبيق الأساليب الحديثة في الإدارة وتطوير آلية العمل لتنفيذ الخطط والأهداف.
- تنشئة الأبناء تنشئة اجتماعية سليمة وذلك من خلال قيام كل من الأسرة والمدرسة ووسائل الإعلام بدور منسق ومتكامل الجوانب من زرع قيم التضحية والإيثار ودور العمل الجماعي في نفوس الناشئين منذ مرحلة الطفولة¹.

2-4 معوقات العمل الجماعي:

رغم أهمية الوعي بالدور الذي تلعبه الجمعيات ومختلف مؤسسات المجتمع المدني وتنظيماته وتحسين ظروف المجتمع، إلا أن هناك عراقيل تعيق دور الجمعيات وتحد من مساهمتها في القيام بدورها المنوط بها ، ويمكن تلخيصها كالاتي:

⁽¹⁾ وهابي كلثوم، التسويق في المنظمات غير الهادفة للربح، رسالة ماجستير، جامعة محمد بوقرة، بومرداس، السنة (غير مذكورة)، ص 41-42.

يرى بعض الباحثين أنّ القوانين العربية للجمعيات من أهم معوقات العمل الجماعي، حيث يرون بأنّ العمل الجماعي لا يمكن بدؤه إلا بعد الموافقة عليه وتسجيله إدارياً بعد شهرين من تقديم الملف وفي هذه الفترة ترى الإدارة مدى تقدير مدّة صلاحية الجمعية أم لا، فالتماطل في الرد على تحقيقات حول الأعضاء والأهداف وفي كثير من الحالات يتمّ تجاهل الرّد أو الرفض تماماً بالرغم من أنّ القوانين تبيح العمل الجماعي بعد انقضاء الشّهرين دون الرّد عليها. وفي البلدان المتقدمة تبدأ الجمعيات بمجرد إعلام أو إخطار الجهات المعنية والإدارة الوصية، وتعد لبنان الدولة العربية الوحيدة التي تعمل وفق هذا المبدأ.

تصعب قوانين الجمعيات من انخراط المتطوعين في العمل الجماعي بسبب التعقيدات الإدارية والإجراءات الأمنية الاحترازية الكثيرة حولهم وخاصة الفئات التي نجد لديها تدني الوعي السياسي والثقافي، ممّا يبعدهم عن الإسهام والمشاركة في إيجاد الحلول لمشاكلهم وتسوية وضعيتهم ممّا يؤدي إلى النقص الكبير للأعضاء المتطوعين وانسحابهم الذي نجده من أهم مشاكل الجمعية.

فرض قيود على الجمعيات من خلال إجبارها على تقديم طلبات للقيام بالأعمال الخيرية والتطوعية وإذا لم تحصل على إذن مسبق أو رخصة فلا يمكنها القيام بذلك، وهذا ما يعرقل عمل الحركة الجمعوية على سرعة المبادرة والابتعاد عن الطرق البيروقراطية التي تميّزها عن المؤسسات الحكومية.¹

المشكل الآخر الذي يعيق العمل الجماعي هو إشكالية التمويل ونقص المقرات وضيقها وغياب الإمكانيات المادية والتجهيزات الضرورية للعمل الجماعي، فالتمويل يعد أهم الركائز الفعالة للعمل الجماعي ويضمن استمرارية نشاطها وبرامجها التي تتبنّاها وكذلك قدرتها على التخطيط الجيد للسنوات القادمة بقيامها بالأنشطة والبرامج التي تعهّدت بها أمام جمهورها المستهدف. كذلك غياب الثقافة

(1) مجلة البحوث والدراسات الاجتماعية، (مرجع سابق)، ص 208-209

الجمعية لدى إطارات الجمعية نفسها ونقص الكفاءة التنظيمية وخاصة افتقارهم للتكوين المتخصص في التسيير الإداري والمحاسبة والتخطيط للبرامج.... وغيرها.

إضافة إلى أنّ علاقة الجمعية بالدولة يسودها الكثير من التوتر وانعدام الثقة بين الطرفين خاصة بين الحكومة والجمعيات التي تسعى إلى الحفاظ على استقلاليتها أمام تدخل أجهزة الدولة لإخضاعها أمام إرادتها وسياستها، بالإضافة إلى عوامل تاريخية أخرى وثقافية واجتماعية بنيت وفق تصور استراتيجي يقوم على الهيمنة والوصاية على مجتمعاتها ومنها الجمعيات.¹

⁽¹⁾ المرجع سابق، ص 208-209.

2-1 واقع رعاية الأيتام في الجزائر بعد الاستقلال:

وفرت الدولة الجزائرية مراكز للطفولة المسعفة منها التي ورثتها عن المستعمر الفرنسي تأوي اليتامى والمشردين، ناهيك عن عدد المخطوفين من طرف الجيش الفرنسي حتى يتربون على دين غير دين آبائهم، واختلفت تسميات مراكز الطفولة المسعفة في الجزائر ودول العالم العربي من ملاجئ الأيتام إلى مراكز الإيواء، ودور الأطفال المحرومين، ودور الرعاية والكفالة.

بعد الاستقلال استمر وجود تلك المراكز وضمت عددا من أبناء الشهداء، وفي سبعينيات القرن الماضي وما بعدها أصبحت الحالات تتزايد، بعد تشجيع زيادة النسل من جهة، والتحرر والانفتاح الذي أصاب المجتمع من خلال المؤثرات الخارجية من جهة ثانية، وتضاعف حالات الزواج غير الموثق (بواسطة الفاتحة فقط) من جهة ثالثة، ولأسباب أخرى حسب الظروف السائدة في تلك العشرية.

أما من الناحية القانونية في الفترة ذاتها لم تعر الدولة لهؤلاء إلا بعض الأوامر لوقايتهم وحمايتهم الصحية وتلك الاتفاقيات الدولية لحقوق الطفل التي كانت الدولة تصادق عليها، منها ما تنص عليه المادة 1.20: "يحق لكل محروم من وسطه العائلي بصفة مؤقتة أو نهائية أو من مصلحته عدم البقاء في هذا الوسط أن يتمتع بحماية ويستفيد من مساعدة خاصة تقدمها الدولة"، وفي عام 1972 صدر الأمر رقم 03.72 المؤرخ في 10 فيفري 1979، أقر بضرورة حماية ومساعدة الأطفال والمراهقين القصر المعرضة صحتهم وأخلاقهم للخطر، والتي قد تؤثر ظروفهم المعيشية على مستقبلهم، والأمر 79.76 المؤرخ بتاريخ: 23 أكتوبر 1979 المتضمن لقانون الصحة العمومية اهتم بإجراءات الوقاية والحماية، وإنشاء دور للحضانة مكلفة بالاستقبال في ظل السرية التامة للأمهات العازبات سواء كن بمفردهن أو برفقة المولود الجديد، كما يلزم هذا الأمر المراكز الاستشفائية بضمان العلاج الملائم للمرأة الحامل.¹

(1) د. نبيلة بن يوسف، قراءة تحليلية في إحصائيات مراكز الطفولة المسعفة من 1962 إلى 2012، جامعة مولود معمري، تيزي وزو، السنة (غير مذكورة)، ص 4.

تزايدت أعداد هذه الفئة في العشرية السوداء لذلك ارتأت الدولة زيادة عدد المراكز وتوزيعها عبر التراب الوطني، لاسيما أثناء العقد الأول من الألفية الثالثة. ليتلقى المسعفون الرعاية لاسيما توفير متطلباتهم الصحية والتعليمية والتربوية، والاهتمام بمتابعة سير حالهم الدراسي والصحي وتنمية مواهبهم إلى حين يأتي طلب كفالتهم من أسر تتمتع بشروط الكفالة المخولة في القانون التشريعي الجزائري والتي من بينها: الجنسية الجزائرية، يدين بالديانة الإسلامية، مسكن لائق، وظيفة قارة لمعينة الوضعية الاجتماعية والاقتصادية.¹

2-2 واقع رعاية الأيتام في الوطن العربي:

❖ واقع رعاية الأيتام بالمملكة العربية السعودية:

رَكَزَت استراتيجيات التنمية في جميع خططها وبرامجها التي أقرتها المملكة السعودية على الاهتمام بتحسين وضع الفرد السعودي من جميع النواحي، بدءاً بمرحلة الطفولة باعتبار أن الطفل نواة المجتمع حيث حشدت الجهود لإتاحة الفرصة له ليستمتع بحقوقه الأساسية فينشأ النشأة السليمة والجيدة في محيط أسري و اجتماعي متكامل، ممّا يمكنه مستقبلاً من المساهمة الفعّالة في تنمية وتطوير واستقرار وطنه. وإذا لم يتوافر للطفل ما يلزمه لإشباع الكثير من حاجاته الاجتماعية والنفسية في أسرته الطبيعية لأسباب خاصة، فإنّ الدولة تبادر بتأدية دورها في هذا الجانب وتحل محل الأسرة الطبيعية قدر الإمكان لتوفّر له بعض ما حرم منه بإنشاء دور الحضانة الايوائية للأطفال ذوي الظروف الخاصة. وعليه تضمّنت خطة التنمية الخماسية الثامنة 1425-1430 هجري في فصلها السادس عشر برامج تعنى برعاية الأطفال الأيتام من خلال أربع دور للحضانة الاجتماعية، واثني عشرة دار للتربية الاجتماعية للذكور والإناث، ومؤسّستين نموذجيتين للتربية الاجتماعية، وبلغ عدد المستفيدين من دور رعاية الأيتام 1912 فرداً وذلك سنة 1413 هجري.

⁽¹⁾ المرجع السابق، ص 5.

يوجد أكثر من 230 جمعية خيرية في المملكة العربية السعودية تقدّم رعايتها لجميع المحتاجين من فئات المجتمع ومنهم الأيتام والأرامل، إلاّ أنّه يوجد جمعيات متخصصة في شؤون الأيتام فقط ومن أبرزها: جمعية كافل لرعاية الأيتام، وجمعية إنسان لرعاية الأيتام وغيرها.¹

❖ واقع رعاية الأيتام في فلسطين:

أهمّ الخدمات المقدمة للأطفال الأيتام بفلسطين ما يلي:

1/ مسكن الأبناء: حيث تقدم بعض الجمعيات السكن الدائم للأيتام والطعام واللباس والكتب... وغيرها.

2/ الرعاية النهارية الشاملة: حيث تقدم الجمعيات المخصّصة لرعاية الأيتام مجموعة كبيرة من الرعاية النهارية أهمها:

رفع شعار "تغذية البطون والعقول"، حيث تقوم الجمعيات وغيرها بتوفير كفيل لليتيم ليسهم في سد احتياجاته المادية هذا من جانب، ومن جانب آخر تقدم وجبات طعام للأيتام عبر بنك الطعام الذي تمّ افتتاحه في مارس 2009 ليعدّ أول بنك للطعام يقدم وجبات للأطفال الأيتام والأسر الفقيرة، أما إشباع العقول فيتمثل في الدعم والتأهيل النفسي نتيجة الظروف القاسية التي يمر بها الطفل اليتيم وقامت بإخضاع العاملين بها لدورات تدريبية لإتقان فنّ التعامل مع الأيتام، والرعاية التعليمية للطفل اليتيم من حيث تقديم التدريب والتعليم المستمر بإلحاقه بالمدارس بمختلف مراحلها التعليمية، والترفيه الهادف كالرحلات وإقامة الدورات الثقافية والتربوية والشرعية...²

(1) عوض بن بنية، أنظمة الرعاية الاجتماعية في المملكة السعودية، دار النشر (غير مذكورة)، السعودية، 1424 هجري، ص 25.

(2) نعمان شعبان، معايير البيئة الآمنة للطفل اليتيم، دراسة على عينة من الأطفال بعد حرب غزة، المؤتمر العلمي النفسي التربوي، كلية التربية، جامعة دمشق، سوريا.

❖ واقع رعاية الأيتام في سوريا:

أخذت المؤسسة الحكومية والأهلية على عاتقها مهمة الاعتناء باليتيم عبر إنشاء دور رعاية الأيتام التي أصبح منوطا بها تربية اليتيم وتعليمه في آن واحد، ويبلغ عدد دور الأيتام في سوريا 32 دارا تنتشر في 11 محافظة يتبع معظمها لجمعيات خيرية تعتمد في نفقاتها على تبرعات وهبات من المواطنين وعلى إعانات المؤسسات والهيئات العامة والخاصة.

❖ واقع رعاية الأيتام في العراق:

يؤكد مسؤولون وناشطون عراقيون في مجال حقوق الأطفال أن العراق يشهد تزايدا في عدد الأيتام بسبب العنف والتفجيرات الإرهابية، وسط دعوات للبرلمان والحكومة بتشريع قوانين لحماية الأيتام والتخفيف من معاناتهم الاقتصادية والاجتماعية والنفسية. وفيما تقدر منظمة الأمم المتحدة لرعاية الأمومة والأطفال (اليونيسيف) عدد الأيتام في العراق بنحو 4.5 مليون طفل، وأنهم في تزايد مستمر نتيجة الأعمال المسلحة والوضع الأمني غير المستقر، كما كشف استطلاع أجري في العراق نهاية عام 2012 عن أن 800 ألف إلى مليون طفل عراقي فقدوا أحد أباؤهم أو كليهما في الحروب التي مرت بالبلاد، بينما تتحدث تقارير دولية عن وجود نحو ثلاثة ملايين يتيم في العراق، لا يحصل معظمهم على المساعدات المادية أو المعنوية اللازمة من الدوائر الحكومية.¹

2-3 رعاية الأيتام في المواثيق الدولية:

استمدت الحقوق المتعلقة باليتيم أساسا من المواثيق والاتفاقيات الدولية لحقوق الطفل، بحيث لا يوجد عهد خاص باليتيم، وإنما تضمّنته حقوق الطفل التي جاءت عامة لكل الأطفال الطبيعيين منهم أو الذين يعانون ظروفًا خاصة، ولم ترد لفظة اليتيم إلا في اتفاقية جنيف 1924 المبدأ

⁽¹⁾ حنان أسعد حوج، تصور مقترح لتطوير أساليب رعاية الأيتام بالسعودية في ضوء اتجاهات بعض الدول العربية، دراسة مقارنة، جامعة الملك عبد العزيز، السعودية، 2014، ص 24-47.

الرابع: " واليتيم والمهجور يجب إيوائهما وإنقاذهما"، لكن نصوصها تضمنت صفات تشمله. كما يعنى اليتيم أيضا بالمواثيق التي تعنى بحقوق الإنسان باعتبار الطفولة إحدى مراحل الإنسان.

يعتبر الاهتمام بالطفل وليد قانون الفطرة (القانون الطبيعي) وهو القانون الذي غرزه الله تعالى في الإنسان يهتدي إليه بعقله، وتصدّي التشريع لأمر الطفولة والطفل هو مجرد دفاع عن تلك الفطرة وصيانة لها، وتوفير السبل لها لتؤتي ثمرتها. ولما كانت حياة الأفراد والمجتمعات عرضة للتطور المستمر والتغيرات الإيجابية والسلبية في مختلف جوانب الحياة الثقافية والاقتصادية والاجتماعية والتربوية وحتى السياسية مع ما ينجم عنها من صراعات واعتداءات على شرائح من المجتمع ويمتد تأثيرها ليطال حتى الأطفال الصغار، وصار من الضروري وضع تشريعات تنظم حياة الإنسان وتحمي حقوقه وحرياته من الاعتداء والانتهاك، والطفل بطبيعة الحال ذو أولوية باعتباره مخلوقا ضعيفا وبريئا، واليتيم يحظى بأولوية زائدة لغياب من ركب الله فيه غريزة حبه وحمايته والدفاع عنه، فكان من أحوج المخلوقات إلى الرعاية والحماية.¹

منذ أن وضعت الحرب العالمية الأولى أوزارها، اهتمت الأسرة الدولية بشكل كبير بالحقوق الأساسية للإنسان عامة والطفل بشكل خاص، والذي بدأ يظهر كأحد رعايا القانون الدولي تحسبا لرعاية حقوقه الثابتة بصرف النظر عن قوميته أو معتقداته أو لونه وجنسه.

بدأ ذلك مع إنشاء عصبة الأمم المتحدة عام 1919، حيث نصّت المادة 23 من النظام الأساسي على ما يلي: " تتعهد الدول الأعضاء بالسعي إلى توفير ظروف إنسانية عادلة في العمل سواء للرجال أو النساء أو الأطفال، في بلادهم وفي جميع البلدان الأخرى"، والقانون ينص على تحسين عمالة الأطفال لا حظرها، وفي عامي 1919 و 1920 تبنّت منظمة العمل الدولية ثلاثة معاهدات منفصلة تهدف إلى القضاء على عمل الأطفال وتنظيمه.²

(²) سمير خليل محمود عبد الله، حقوق الطفل في الإسلام والاتفاقيات الدولية، مذكرة لنيل شهادة الماجستير، كلية الدراسات العليا، فلسطين، 2003، ص142.

(¹) فاتن صبري سيد الليثي، الحماية الدولية لحقوق الطفل، رسالة ماجستير في العلوم القانونية، جامعة باتنة، الجزائر، 2008، ص1.

غير أن البداية الحقيقية للاهتمام بحقوق الطفل بشكل عام واليتيم بشكل خاص كانت عندما أصدر الاتحاد الدولي لحماية حقوق الطفل بين 1922 و 1923، ما عرف فيما بعد بإعلان جنيف الذي تبنته عصبة الأمم في 20 سبتمبر 1924. ومع أنه كان إعلاناً موجزاً ومختصراً لم يتطرق لمشكلات الأطفال جميعها، فإن إصداره في ذلك الوقت المبكر يعد بادرة حسنة وخطوة إيجابية للفت أنظار الدول إلى الاهتمام بالطفل وحماية حقوقه، كما أنه أول إعلان اعتبر الأطفال فئة ذات خصوصية.¹

هذه المحاولات ما لبثت أن انهارت بعد اندلاع الحرب العالمية الثانية، وما جرّه شرها المستطير للبشرية جمعاء، وما خلفته من ملايين الأطفال المشردين واليتامى والمعوقين والمتضررين، ولقد كان لهذا الوضع المأساوي الأثر الكبير في توجيه الاهتمام الدولي إلى السعي لتوفير حياة أفضل للأطفال وضمان حقوقهم الأساسية.

بعد نهاية الحرب العالمية الثانية عام 1945، أنشئت هيئة الأمم المتحدة على أساس جديد أملاً في تجنب أخطاء الماضي ووضعت نصب عينيها رعاية حقوق الإنسان والأطفال، فتأسست اليونسيف سنة 1946 تحت مسمى صندوق الأمم المتحدة لإغاثة الطفل، وكانت تهدف لحماية حقوق الأطفال ورعايتهم في 14 دولة عانت ويلات الحرب، ثم اكتسبت تسميتها الحالية في سنة 1959 وهي منظمة الأمم المتحدة للأطفال.

أصدرت الجمعية العامة للأمم المتحدة في نوفمبر 1950 إعلان حقوق الطفل الذي يعد امتداداً لإعلان جنيف وتوسيعاً له، وذلك بموافقة 78 دولة دون معارضة أو امتناع أي منها.

كما أعلنت الجمعية العامة للأمم المتحدة عام 1979 سنة دولية للأطفال، بعد مرور 20 سنة من إعلان حقوق الطفل 1959، لتوجيه الأنظار إلى العناية بالطفولة وجذب الاهتمام لهذه المرحلة.

(2) المرجع السابق، ص 140.

صادقت الجمعية العامة للأمم المتحدة في نوفمبر 1989 على اتفاقية حقوق الطفل التي تعتبر أول اتفاقية في تاريخ البشرية تعنى بحقوق الطفل وتفصلها وتوضح كيفية تطبيقها، وتشكل أول صك قانوني دولي يرسى ضماناتها. كما انعقدت في سبتمبر 1990 قمة عالمية بشأن الطفولة التي كان البند الوحيد في جدول الأشغال، وأسفرت عن إعلان بالالتزام ببقاء الطفل وحمايته ونمائه وخطة عمل لتنفيذ بنود ذلك الإعلان.

الجدير بالذكر أن الاهتمام بالأطفال والأيتام لم يقتصر على المستوى الدولي والعالمي، بل تخطى ذلك إلى المستويات والتنظيمات الإقليمية، فقد أبرمت عدة اتفاقيات دولية لحقوق الطفل في أوروبا و أمريكا وإفريقيا و العالم الإسلامي والعربي، منها:

- إعلان القاهرة حول حقوق الإنسان في الإسلام 1990.
- إعلان بشأن حقوق الطفل ورعايته في الإسلام الصادر عن مؤتمر القمة الإسلامي المنعقد في الدار البيضاء بالمغرب سنة 1993.
- في إطار منظمة الوحدة الإفريقية صدر الميثاق الإفريقي لحقوق الطفل ورعايته لعام 1990.¹

2-4 دور الخدمة الاجتماعية في مجال رعاية الأيتام:

تمارس الخدمة الاجتماعية في مجال رعاية الأيتام في إطار عدد كبير من المؤسسات والمنظمات التي قد تكون أجهزة حكومية أو أهلية شبيهة بنوع الأجهزة التي تتعامل مع مجال رعاية الأسرة وخدمات رعاية الطفولة مصممة من أجل تدعيم أو استبدال، واستكمال أو الإنابة عن الوظائف التي فشل الوالدان في تأديتها وتحسين أحوال الأطفال.

⁽¹⁾ حسيني لطفي، حقوق اليتيم في الفقه الإسلامي والمواثيق الدولية، مذكرة لنيل شهادة الماجستير، جامعة الجزائر 1، السنة (غير مذكورة)، ص 27.

تعرف الخدمة الاجتماعية حسب **ويليام هدرسون**، على أنها: " نوع من الخدمة تهدف من ناحية إلى مساعدة الإنسان أو الجماعات الأسرية التي تعاني مشكلات لتتمكن من الوصول إلى مرحلة عادية مناسبة، ومن ناحية أخرى فهي تهدف إلى إزالة العوائق التي تعيق الأفراد عن استثمار قدراتهم".

كما عرّفها **هيلين وتمر** بأنها: "طريقة علمية لخدمة الإنسان، ونظام اجتماعي يساعد على حل مشكلاته وتنمية قدراته ويساعد النظم الاجتماعية الأخرى في المجتمع على حسن القيام بدورها، كما يعمل على خلق نظم جديدة تظهر حاجة المجتمع إليها في سبيل تحقيق رفاهية أفرادها".

تعددت أدوار الخدمة الاجتماعية في تقديم الخدمات للأيتام، ومنها:

- **الرعاية البديلة للطفولة:** نجد أنّ هناك أطفالاً لا يمكن أن يعيشوا مع أسرهم أو لا توجد لديهم أسر على الإطلاق ومن هذا النوع من الأطفال نجد الأيتام الذين بلا أقارب أو الأطفال مجهولي النسب الذين لا يعرف لهم أب، والأطفال الذين لا يمكن أن يقدم لهم آبائهم الرعاية والحماية، وكل الأطفال الذين يدخلون تحت هذا التصنيف يكونون بحاجة إلى إيداعهم في مؤسسات اجتماعية توفر لهم الرعاية البديلة.
- **الرعاية المؤسسية:** هي تلك المقدمة داخل المؤسسات الإيوائية التي تشرف عليها وكالة أو وزارة للشؤون الاجتماعية ولها شروط وأنظمة لتقديم تلك الرعاية سواء كانت طبية واجتماعية أو تعليمية.
- **الرعاية الاجتماعية:** تهدف إلى تحقيق التكيف الاجتماعي السليم لليتيم مع مجتمعه، كما تهدف إلى تنمية شخصية اليتيم بإدماجه في الجماعة التي ألحق بها ، ودعم علاقاته بالأقارب عن طريق الزيارات المتبادلة.¹

⁽¹⁾ منى صالح الخميس، مشكلة الهوية و الاندماج الاجتماعي لليتيمات ذوات الظروف الخاصة، مذكرة لنيل شهادة الماجستير، جامعة الدمام،

السعودية، السنة (غير مذكورة)، ص 12-13

- الرعاية الصحية: تتمثل في العناية بصحة اليتيم ووقايته من الأوبئة والأمراض، وتقديم الرعاية الطبية التي تتضمن الكشف الطبي الدوري وتقديم العلاج للحالات المرضية تحت إشراف طبي من قبل طبيب الجمعية أو دار الأيتام.
- الرعاية التعليمية: تهدف إلى مساعدة الطالب على التحصيل العلمي عن طريق إحقاقه بالمدارس التعليمية الحكومية، ومتابعة تحصيله وحل المشكلات التي قد تعترض سبيل تحصيله الدراسي ووضع برنامج لاستذكار الدروس.¹

⁽¹⁾ المرجع السابق، ص 13.

قبل الخوض بالتفصيل في وسائل الاتصال للعلاقات العامة وجب علينا الإشارة إلى العوامل التي تؤثر في اختيار وسيلة الاتصال أولاً، لأنّ لاختيار وسيلة الاتصال المناسبة له أهمية في تحقيق الهدف الاتصالي، ومنه نشير إلى أهم هذه العوامل:

- ❖ درجة الاستعجال والسرعة.
- ❖ طبيعة الرسالة وطبيعة استخدامها.
- ❖ حجم المعلومات المرسل.
- ❖ الإمكانيات المادية والوسائل المتوفرة والصور التي تريد أن تظهر بها المؤسسة.

تعتبر وسائل الاتصال في العلاقات العامة من بين أهم المرتكزات والدعائم الأساسية التي تعتمد عليها المؤسسات في عملية التواصل مع الجماهير الداخلية والخارجية، ومنه وجب على أخصائيي العلاقات العامة أن يكونوا على دراية تامة وشاملة تستوجب فهم كبير لخصائصها وأساليبها حتى يمكن لها أن تصل إلى أهدافها بطريقة سليمة، فوسائل الاتصال في العلاقات العامة إذا استخدمت بطريقة وأسلوب سليم أساسه المعرفة الجيدة لكل وسيلة من هذه الوسائل والخصائص التي تتميز بها عن الأخرى، ومن ثم أن ترسخ سمعة وصورة حسنة عن المؤسسة.

تستخدم المؤسسات بعض وسائل الإعلام الخاصة التي تصدرها بنفسها كمجلة المؤسسة والنشرات الإخبارية والمعارض والمهرجانات والحفلات، وهناك وسائل الاتصال الشخصي كالخطب والمحاضرات العامة، ويتوقف استخدام هذه الوسائل على الوضع المادي والمالي للمنظمة وعلى مدى الاهتمام الذي توليه للعلاقات العامة¹

(1) بضياف عاطف، فعالية العلاقات العامة في المؤسسات الجزائرية، مذكرة لنيل شهادة الماجستير، جامعة منتوري بقسنطينة، الجزائر، 2010

2-1 الوسائل المنطوقة:

2-1-1 الندوات والاجتماعات الرسمية:

تعتبر هذه الوسيلة من أهم وسائل العلاقات العامة للاتصالات، وبخاصة على مستوى الجمهور الداخلي للمؤسسة أو على مستوى الجمهور الخارجي لها، أو على مستوى جمهور المساهمين، وتنبع أهميتها باعتبارها تضمن الحوار والمناقشة بين المحاضر وجمهور المستمعين من جهة وبين المستمعين وبعضهم من جهة أخرى، ورغم أن تأثيرها لا يمس إلا شريحة محدودة من الناس إلا أنها تعتبر اجتماعات هامة وحيوية، لأنها تتناول موضوعات رئيسية وضرورية لحياة المؤسسة ومسيرتها وتطورها، وأهم ما يتم عرضه عادة من هذه الاجتماعات أعمال المؤسسة السنوية والنتائج التي حققتها إدارة تلك المؤسسة والعوائق الأساسية التي واجهتها، والتي أثرت على سير عملها موضحة الطرق التي اعتمدت لحلها، كما يتم بحث سياسات المؤسسة بهدف الوصول إلى تفاهم متبادل حولها وكذلك الاتفاق حول الخطط المستقبلية للمؤسسة، هذا وقد يتم عقد بعض الاجتماعات مع عينة مختارة من العملاء بهدف عرض بعض الأفكار المتعلقة بسياسة المؤسسة أو الإعلان عن سلعة جديدة أو غير ذلك مما يؤدي إلى تمتين العلاقة وتحسينها بين إدارة المؤسسة وجمهورها، كما يمكنها من توصيل أية إعانات أو معلومات بصورة مباشرة، وتقوم العلاقات العامة في هذا المجال بمسؤولية رئيسية تتمثل في:

- الاتصال بالأشخاص المعنيين بالاجتماع وتقديم الدعوة لهم قبل موعد الاجتماع بوقت كاف على أن تشمل الدعوة على مكان الاجتماع ومواعيده وجدول أعماله وغير ذلك مما تراه إدارة العلاقات العامة مناسباً لإنجاح الاجتماع.¹
- تسجيل كل ما يدور في الاجتماع من نقاش حيث يتم كتابة تقرير أولي لكل جلسة من جلسات الاجتماع على أن يتم إعداد تقرير نهائي عن الاجتماع بالكامل حالة انتهائه.¹

(1) عبد المعطي محمد عساف ومحمد فالخ صالح، أسس العلاقات العامة، دار حامد للنشر و التوزيع، عمان، 1990، ص200.

2-1-2 الإذاعة:

أ/ مفهوم الإذاعة:

تعرف الإذاعة بأنها الانتشار المنظم والمقصود بواسطة المذيع لمواد إخبارية، يؤكد على أنّ المادة المذاعة تكون من نفس مجتمع الإذاعة بمختلف النظم الاجتماعية والثقافية والدينية والنشرات الإخبارية الخاصة بذلك المجتمع بحيث يكون هناك تأثير وتأثر بين أفراد المجتمع والبرامج المذاعة والتي تبث في آن واحد وتلتقط من طرف المستمعين.

ب/ خصائص ومميزات الإذاعة كوسيلة اتصال في العلاقات العامة:

تتميز الإذاعة كوسيلة اتصال في العلاقات العامة بخصائص لا تنفصل عن الخصائص العامة للإذاعة كوسيلة إعلامية، ولذا لا بد من التعرف على خصائصها التي ذكرها العلماء والباحثون.

ذكر أديب حضور أنّ العامل الحاسم في الصحافة الإذاعية هو أنّ الاستماع أداة للاتصال للتواصل مع الرسالة الإعلامية الإذاعية، والذاكرة السمعية هي وسيلة التفاعل معها، وأنّ الصوت البشري بمضامينه وإمكاناته الدرامية هو العامل الأساسي للرسالة الإذاعية، وتستطيع الإذاعية جذريا أن تغيّر مفاهيم الزمان والمكان والجمهور والسرعة، فهي بسبب إمكاناتها وخصائصها التكنولوجية تستطيع أن تصل إلى أماكن واسعة وبعيدة وأن تحقق انتشارا غير مسبوق، وأن تفعل ذلك بسرعة أو فور وأثناء الحدث.

كما أنّها تستطيع أن تخاطب الجميع، ومن ثم جميع البشر وحتى الأميين منهم قادرون على التعرض للرسالة الإذاعية. والاستماع للإذاعة لا يتطلب درجة عالية من التركيز والاهتمام.

(1) المرجع السابق، ص 200.

محمل هذه الخصائص جعلت الإذاعة الوسيلة الأكثر قدرة على التواصل مع الجماهير الواسعة وجعلها أكثر مقدرة على التأثير في عواطف وانفعالات ومشاعر الجماهير الواسعة، ودفعها للسلوك باتجاه معين.

كما تمتاز الكلمة المذاعة بأنها أسرع وسيلة تصل إلى الإنسان في أي مكان ولأنها من أقوى الوسائل في التأثير على الجماهير، ولها قوة إيجابية في الوصول إلى المستمع، ذلك لأن الإذاعة جامعة شعبية على الهواء تخاطب المتعلم وغيره وتنقل الثقافة وسائر العلوم الأخرى، والإذاعة وسيلة سهلة تسخر كسلاح في الحرب النفسية لما لها من قدرة على التأثير والاستقطاب فتقوم بعمليات تهيئة الناس المستهدفين لتقبل الأفكار الجديدة، وتعمل على تهييج الجماهير وحثها على فعل شيء أو تركه.¹

ج/ نواحي القصور في الإذاعة:

- الإذاعة وسيلة اتصال وتواصل من جانب واحد بحيث لا تتيح فرص التفاعل المتبادل والمستمر بين المستمع ومقدم البرنامج فلا يمكن للمستمع توجيه بعض الأسئلة المباشرة للمذيع فضلا عن غياب الصفة الاجتماعية التي تربط المذيع بالمستمع.
- تشتت الانتباه: من المعروف أن فترة الانتباه عند غالبية المستمعين قصيرة وقد يصعب على الكثيرين تركيز الانتباه والاستماع لفترة طويلة للبرنامج الإذاعي. ومن أجل التغلب عليه يراعى أن يكون زمن البرنامج قصيرا كلما أمكن ذلك واستعمال أساليب الإخراج الإذاعي المشوقة.
- التوقيت: يصعب توقيت البرنامج الإذاعي بحيث يتلائم مع الحصص والأيام المناسبة.

(1) إيمان عبد الرحمن أحمد محمود، دور الإذاعة في نشر التوعية الأمنية، ط1، جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية، السعودية، 2010، ص66.

د/ أهمية الإذاعة:

- ❖ تبث كافة المواد السمعية والمحادثات والمؤشرات، على عكس الإشارات اللاسلكية التي تقتصر على نقل الرموز المنطقية فقط.
- ❖ سهولة التقاطها: بحيث لا يحتاج المذيع مهارة في التشغيل ولا تكلفة الانتقاء.
- ❖ قدرة البرامج الثقافية والتعليمية والاجتماعية على نشر الوعي والإرشاد.
- ❖ تصل الإذاعة إلى ملايين المستمعين مهما كانت مواقعهم الجغرافية، وهذا ما حطم تسلط المعوقات الطبوغرافية والسياسية في تلائم الشعوب وتبادل المعرفة.¹

2-2 الوسائل المكتوبة:

4-1-3 الملصقات:

أ/ مفهوم الملصقات:

هي عبارة عن مجموعة من الرموز والأشكال والإشارات ذات الدلالة المحددة، والتي تستخدمها العديد من المنظمات لتمييز منتجاتها عن المنتجات المشابهة والمنافسة.

تكون علي شكل لوحات مصورة على صحائف كبيرة من الورق تلصق داخل إطارات خشبية ومعدنية وتعلق علي قوائم خاصة بذلك أو علي جدران أو علي جوانب الطريق أو المعارض وغيرها وتعتمد في مشاهدتها علي الضوء الصناعي الذي يتخلل بعضها للمشاهدة الليلية.

ب/ أنواع الملصقات:

● **ملصقات ورقية كبيرة الحجم:** تلصق بعد طبعها أو رسمها علي لوحات خشبية معدة

خصيصا لذلك، وهذه يمكن أن تتغير بسهولة كل فترة زمنية.

(2) د. حسين حمدي الطوبجي، وسائل الاتصال والتكنولوجيا في التعليم، ط8، دار القلم للنشر والتوزيع، الكويت، 1987، ص180.

- لوحات مصنوعة من المعادن والخشب والزجاج: يتم وضع الرسالة الإعلامية داخلها وهي تعتبر رسالة مستمرة طويلة الأجل.
- لافتات تكتب علي القماش توضع في الشوارع أو علي أبواب المنشآت في المناسبات المختلفة.¹

2-1-2 البريد الإلكتروني:

يعتبر البريد الإلكتروني من أقدم مكونات الإنترنت وأهمها على الإطلاق وبه يرتبط المستخدم بجميع المستخدمين الآخرين في الإنترنت. وهذا بخلاف مكونات الإنترنت الأخرى كالتصفح حيث تكون العلاقة بين المستخدم والموقع، بينما في البريد الإلكتروني تكون العلاقة ثنائية الاتجاه بين المستخدم والمستخدم، و بالتالي فهو من أفضل الوسائل للتعبير بحرية وصراحة مع الآخرين بعكس الوسائل الأخرى.

أ/مميزات البريد الإلكتروني:

يحتوي البريد الإلكتروني على الكثير من المميزات التي جعلته وسيلة هامة لتبادل الأفكار والمعلومات في وقتنا الحاضر على الرغم من تواجد الكثير من الوسائل المتطورة في مجال نقل المعلومات، ومن بين هذه الخصائص نذكر:

- إمكانية إرسال رسالة إلى عدة متلقين.
- إرسال رسالة تتضمن نصاً صوتياً أو فيديو و الصور و الخرائط.
- السرعة في إرسال الرسائل حيث لا تستغرق مدة إرسال الرسالة بضع ثواني فقط لكي تصل إلى المرسل إليه وفي حال عدم وصول الرسالة فإن البرنامج يحيط المرسل علماً بذلك.

(1) فالخ فواز سليمان المطيري، دور العلاقات العامة في الجمعيات الخيرية، مرجع سابق، ص 21.

- يمكن للمستخدم أن يستخرج الرسائل من صندوق البريد عن طريق برنامج البريد الذي يمكن المستخدم من مشاهدة الرسائل وبناء على رغبته إذا شاء أن يرسل جواباً لأي منها و عندما يبدأ طلب بريد إلكتروني يتم إخبار المستعمل بوجود رسائل بالانتظار في صندوق البريد عن طريق عرض سطر واحد لكل رسالة بالبريد الإلكتروني قد وصلت السطر يعطي اسم المرسل ووقت وصول الرسالة وطول الرسالة في القائمة¹.
- يمكن للمستخدم أن يختار رسالة من الموجز و نظام البريد الإلكتروني يعرض محتوياتها وبعد مشاهدة الرسالة على المستخدم أن يختار العملية التي يرغب فيها فيما أن يرد على المرسل أو يترك الرسالة في صندوق البريد لمشاهدتها ثانية عند الحاجة أو يحتفظ بنسخة عن الرسالة في ملف أو التخلص من الرسالة بإلغائها.
- قلة التكلفة مقارنة بأسعار الاتصال بالهاتف أو إرسال فاكس.
- سرعة وصول الرسالة في عدة ثواني حسب سرعة الاتصال بالإنترنت.
- تعدد المواد التي يمكن إرفاقها عبر البريد الإلكتروني، مثل ملفات الوسائط.
- تعدد جهات الإرسال، حيث يمكن إرسال نفس الرسالة إلى عدد كبير من العناوين البريدية في نفس الوقت².

ب/ عيوب البريد الإلكتروني:

- إمكانية تخزين الرسالة في أكثر من مكان، مما يؤدي إلى مشاكل في عملية التخزين وتكرار النسخ.
- إمكانية طبع الرسائل من خلال الإنترنت، بدون موافقة المسؤول عن إدارة البريد الإلكتروني.
- إمكانية الحذف أو التعديل، كما أن محو الرسائل وحذفها لا يعني التخلص منها نهائياً، الأمر قد يؤدي إلى إمكانية إرجاعها والاطلاع عليها.
- التكلفة العالية المترتبة على نسخ الرسائل وحفظها.

(1) J. Klensin : Simple Mail Transfer Protocol ;2008 ;p12.

(1) p12; المرجع السابق

- عدم الرسمية مما يؤدي إلى الانحراف.
- عدم وجود إدارة منهجية للبريد الإلكتروني، لذلك سوف يحدث ارتباط في المساحة المخصصة لتخزين الرسائل، خاصة عند حذف رسائل بعينها، مما يؤدي إلى خلل شديد في العمل الإداري.¹

2-3 الوسائل المرئية:

2-3-1 مواقع التواصل الاجتماعي:

أ/ مفهوم مواقع التواصل الاجتماعي:

تعرف مواقع التواصل الاجتماعي على أنها: شبكات إلكترونية اجتماعية تتيح عملية التواصل بين مستخدميها، وقد وصفت هذه الشبكات الإلكترونية بأنها اجتماعية نسبة للازدحام المتواصل في عدد مراتيها.

يعرف زاهر راضي مواقع التواصل الاجتماعي بأنها: منظومة من الشبكات الإلكترونية التي تسمح للمشارك فيها بإنشاء موقع خاص به، ومن ثم ربطه عن طريق نظام اجتماعي مع أعضاء آخرين لديهم الاهتمامات والهوايات نفسها.²

ب/ خصائص مواقع التواصل الاجتماعي:

تحتوي مواقع التواصل الاجتماعي على مميزات عديدة ومتنوعة يمكن تلخيصها فيما يلي:

- سهولة الاستخدام: حيث أنّ مواقع التواصل الاجتماعي طورت لتكون سهلة الاستخدام فهي تحتاج إلى القليل من المعرفة في أسس التكنولوجيا من أجل النشر وتحقيق التواصل عبر

(2) http://salwarush.blogspot.com/p/blog-page_42.html، شوهد في: 2017/04/16، على 16:55.

(2) حمادية خولة: دور مواقع التواصل الاجتماعي في تنمية العمل التطوعي، مذكرة لنيل شهادة الماجستير، جامعة قاصدي، ورقلة، الجزائر، 2015، ص 23.

الأنترنت وكل ما يتطلب لاستخدام مواقع التواصل هو التدريب البسيط على الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات.

● **التواصل والتعبير عن الذات:** أتاحت مواقع التواصل الاجتماعي قواعد اتصال جاذبة ولا تعتمد على نشر محتوى معين وأصبحت حاجة للمهتمين في الاتصال مع الآخرين والتعبير عن الذات.

● **تشكيل المجتمع بطرق جديدة:** على الرغم من أنّ المفاهيم المجتمعية الوهمية وجدت منذ بداية التطبيقات الإلكترونية إلا أنّ مواقع التواصل الاجتماعي وفرت سبلا جديدة للاتصال فقد ينظم المستخدمون لمجتمعات قراء الكتب والاتصال من خلال تبادل وقراءة الكتب التي يحبون.

● **تخريج غالبية البيانات:** تسمح غالبية مواقع التواصل الاجتماعي لأعضائها باستعراض شبكات أصدقائهم، ويمكن تخريج البيانات المتاحة في مواقع التواصل الاجتماعي المستخدم من استعراض موقعه الخاص ومشاركتها مع عامة الناس والأصدقاء، وتوفر بعض المواقع تطبيقات تسمح للأعضاء بوصف العلاقة بينهم وبين أعضاء آخرين.¹

ب/ أنواع مواقع التواصل الاجتماعي:

يوجد العديد من وسائل التواصل الاجتماعي، وتصنف كالاتي:

➤ **النوع الأول:** يختص بالاتصالات وإيجاد وتبادل المعلومات، ومن الأمثلة على هذا النوع من التواصل الاجتماعي:

● **المدونات:** والتي تختص بتناقل المعلومات عن الأخبار بكل أنواعها، أما الآخر فيختص بأمور شخصية ويومية.

(1) عبد الله ممدوح، دور شبكات التواصل الاجتماعي في التغيير السياسي، جامعة الشرق الأوسط، الأردن، 2012، ص31.

- مواقع الترابط الشبكي الاجتماعي: لعل من أشهر هذه المواقع موقع (فيسبوك)، وهي مواقع تمكن المستخدمين من الاتصال والتواصل المباشر ببعضهم البعض ومشاركة الاهتمامات والفعاليات، كما يمكن استخدام تلك المواقع للبحث عن أصدقاء الدراسة.
- النوع الثاني: من مواقع التواصل الاجتماعي الحديثة والتي تعرف بمواقع التعاون وبناء فرق، وهي مواقع تمكن العديد من الناس من الاشتراك في تكوين معلومات مترابطة العمل ومن بين أفضل الأمثلة على ذلك موقع (ويكيبيديا) الموسوعة العلمية.
- النوع الثالث: من مواقع التواصل الاجتماعي وهي مواقع الوسائط المتعددة ومواقع التصوير حيث يمكنك الاشتراك في العديد من مواقع تخزين وبث الفيديو والفن، وباستخدام هذه النوعية من المواقع يمكنك مشاركة الآخرين المقاطع الصوتية والموسيقى.
- النوع الرابع: من مواقع التواصل الاجتماعي وهي المواقع الترفيهية الاجتماعية، ومواقع التواصل الافتراضي.¹

(2) حمادية خولة، دور مواقع التواصل الاجتماعي في تنمية العمل التطوعي، مرجع سابق، ص 27-28.

خلاصة الفصل:

خلال استعراضنا للعمل الجمعي والأهداف التي يصبو إليها وكذلك المعوقات التي تعترضه خاصة في مجال رعاية الأيتام وما يتطلبه من جهود كبيرة يجب أن نتطافر لتحقيق غاية الجمعية يتبين لنا جليا أنّ هذه الأخيرة تحتاج إلى العلاقات العامة لضمان السير الحسن لها وكذلك ضمان وصولها ولو إلى بعض من أهدافها المسطرة سلفا.

الإطار الميداني

للدراسة

الفصل الثالث: الإطار الميداني للدراسة.

الملاحظة بالمشاركة.

تمهيد:

- 1-3 بطاقة فنية لجمعية كافل اليتيم.
- 2-3 نبذة عن بداية عمل الجمعية.
- 3-3 ملاحظة أولية.
- 4-3 موقع جهاز العلاقات العامة في تفعيل العمل الجماعي داخل جمعية كافل اليتيم.
- 5-3 دور جهاز العلاقات العامة في الخدمات والنشاطات داخل جمعية كافل اليتيم.
- 6-3 التنظيم الإداري لجهاز العلاقات العامة.
- 7-3 التنظيم المالي والاستثماري.
- 8-3 الآليات والوسائل التي يستخدمها جهاز العلاقات العامة داخل جمعية كافل اليتيم.
- 9-3 الأنترنت كآلية ووسيلة اتصال داخل وخارج الجمعية الخيرية.
- 10-3 مساهمة جهاز العلاقات العامة في تحقيق أهداف جمعية كافل اليتيم.
- 11-3 أنواع الاتصال داخل جمعية كافل اليتيم لولاية جيجل.

المقابلة غير المقننة.

تمهيد:

1-3 بداية جمعية كافل اليتيم.

2-3 مبادئ وأهداف جمعية كافل اليتيم لولاية جيجل.

3-3 دور الاتصال في تفعيل العمل الجمعي.

4-3 الصعوبات الحالية لجمعية كافل اليتيم.

5-3 الآفاق والاستراتيجية المستقبلية لجمعية كافل اليتيم.

خلاصة الفصل

مقدمة الفصل.

بعد التطرق إلى كل المفاهيم والأساسيات التي تخص العلاقات العامة والعمل الجماعي وكذلك الوسائل التي يستخدمها جهاز العلاقات العامة في الاتصال والتواصل في الجمعيات الخيرية، سنحاول إسقاط هذه المفاهيم والمواضيع التي تطرقنا إليها سابقا على الجانب التطبيقي حيث اخترنا جمعية كافل اليتيم الخيرية لإجراء دراستنا الميدانية من أجل توضيح كيفية مساهمة جهاز العلاقات العامة في تفعيل العمل والاتصال والتواصل داخل الجمعيات الخيرية.

1-3 بطاقة فنية لجمعية كافل اليتيم:

التأسيس: يوم 25 جانفي 2014.

الأعضاء: 14 عضوا.

عدد الفروع على مستوى ولاية جيجل: 12 فرعا.

المدير: أحسن خلف.

المقر (العنوان): تجزئة رقم 13 إقامة الياسمين، حي الشاطئ، جيجل.

رقم الحساب البنكي cpa jzel 10040030841000107587

رقم الحساب البريدي ccp 25/0000378917

الهاتف: 0669.08.82.61 / 0555.00.42.43.

البريد الإلكتروني: kafilyatim18@gmail.com¹

أهدافها:

- رعاية أسر الأيتام وتخفيف المعاناة (الرعاية الصحية، الرعاية الاجتماعية....).
- الإسهام في تأهيل الأيتام على مواجهة الحياة.
- تبصير المحسنين بأحوال اليتامى.
- المساهمة في توعية المجتمع بضرورة التكافل الاجتماعي.

غايتها:

- إكرام اليتيم ومرافقته، وتفجير الطاقات الكامنة فيه وجعله من النخبة.

(1) أحسن لخلف، مدير جمعية كافل اليتيم لولاية جيجل، السن 46، يوم 2017/04/29، على الساعة: 16.30.

- إكرام الأرملة والوصول بها للكفاف والعفاف.

رؤيتها:

اليتم طاقة ومركز قوة وسبب من أسباب جلب الرزق.

رسالتها:

لليتم حق على المجتمع وعلى المجتمع التكفل به.

شعارها:

مع اليتيم حتى يستغني.

الفئة المتكفل بها:

- اليتيم من الولادة إلى سن 19 سنة.
- طلبة اليتامى حتى نهاية الدراسة.
- الإناث اليتيمات حتى الزواج.¹

2-3 نبذة عن بداية عمل الجمعية:

تعيش بعض الفئات الاجتماعية في ولاية جيجل ظروفًا اجتماعية وإنسانية صعبة على كل المستويات والجهات، نظرًا لافتقار المنطقة لموارد مادية ضخمة وغياب الدعامة المادية، وصعوبة الوصول لتلك الشرائح لظروف طبيعية باعتبار المنطقة جبلية وظروف أخرى كغياب منظمات وجمعيات تهتم وتشخص وتساعد هذه الفئات المحرومة والتي تعاني الهشاشة الاجتماعية.

تعتبر فئة اليتامى أحد أهم هذه الفئات الاجتماعية تضررا وتأثرا بظروف وطبيعة المنطقة، فبالعودة للوراء نجد ولاية جيجل خرجت من ظروف أمنية وعشرية سوداء خلفت ورائها الكثير من اليتامى

(1) المرجع السابق.

بدون معاش أو سكن ودعم مادي ونفسي وحتى صحي، وصولاً إلى افتقاد المنطقة للموارد المادية التي توفر سبل العيش لهذه الفئة، في مقابل ذلك كان هناك أشخاص لديهم الحس السامي والشعور النبيل والسعي إلى العمل الخيري والتطوعي والاستلهام والاستنباط من الشريعة الإسلامية، والرجوع إلى الأطر القانونية للتشريع الجزائري من أجل مساعدة والتكفل بهذه الفئة من اليتامى، حيث بدأت الفكرة مع مجموعة من الكفاءات والشخصيات والموظفين والأفراد الذين يجنون العمل الخيري لهدف واحد وحيد وبعيدا عن المصلحة الفردية.

حيث كانت ضرورة إنشاء جمعية خيرية تتكفل بفئة اليتامى والأرامل كحل مدروس وفعلي مبني على دعامة بشرية مشبعة بروح الأفكار والتطلع والإرادة والسعي النبيل والسمات التطوعية، ليتم الرجوع إلى القانون التشريعي الجزائري والمكتب الوطني لجمعية كافل اليتيم بالجزائر العاصمة لطلب ترخيص إنشاء جمعية اليتيم بولاية جيجل، باعتبار أن الجزائر وفي جميع دساتيرها من 1963 إلى يومنا هذا تمتح حق تأسيس الجمعيات، ويعد قانون 06/12 من أهم القوانين التي جاءت بها ورشات الإصلاح السياسي في الجزائر، من حيث الحياة الجمعوية أو التأسيس أو النشاط أو حتى الرقابة المفروضة عليها من طرف الدولة.

بعد عدة اجتماعات وندوات تأسست جمعية كافل اليتيم لولاية جيجل وفقا للإجراءات القانونية والتأسيسية، وكان ذلك بتأسيس المكتب الولائي لولاية جيجل وهي جمعية خيرية ذات طابع اجتماعي وإنساني لا تسعى لا للربح ولا التحزب بعيدة عن ميدان الحياة السياسية، وانطلق عملها يوم 25 جانفي 2014 بهدف التخفيف من أعباء الحياة وقسوة العيش والحمل الثقيل على كاهل الأرملة واليتيم والعناية بهم والمرافقة في حياتهم اليومية.

كان وراء التأسيس الفعلي للجمعية كوادرات بشرية تحذوهم العزيمة والإصرار وحب العمل الخيري بعد ما كان مقتصرًا على مساعدات بسيطة ومتباينة وغير كافية. وبعد معظم المنخرطين في الجمعية والمؤسسين والداعمين لها من موظفين وأساتذة وعاملين في شتى المجالات والقطاعات، أي أن المستوى

المعيشي لهذه الفئة من ذوي الدخل المتوسط إلى الجيد، معتمدين في ذلك على روح الأفكار والتخطيط والتطلع والاستراتيجية والمرونة وروح التشاور والتبادل والسعي لتفعيل العمل الخيري ومساعدة اليتامى على تجاوز المراحل الصعبة في حياتهم اليومية.

رغم البداية الصعبة والعسيرة لجمعية **كافل اليتيم** لولاية جيجل نظرا لحدائثة الجمعية وارتباطها القانوني وغياب الخبرة والتخطيط والدعم المادي الذي يشكل الدعامة الأساسية للجمعية، إلا أن بعد النظر وروح المسؤولية والمستوى العلمي والثقافي والطموح وحب فعل الخير والتطوع الذي يسود الأعضاء واللجان والمنتسبين والمنخرطين في الجمعية استطاع أن يختزل معه الكثير من الوقت والجهد والأماكن والصعوبات والعقبات من أجل إعطاء قاعدة مادية وبشرية وقانونية للجمعية، والوصول إلى مساعدة اليتيم بالسرعة نفسها لأن نجاح الجمعية يتضمن تحقيق حاجات ورغبات اليتامى، وبعد ثلاث سنوات على عمل الجمعية الخيرية **كافل اليتيم** استطاعت تحقيق العديد من النجاحات والاستحقاقات على المستوى التطوعي والمادي والممولين والداعمين والمساهمين، كذلك على المستوى الإداري والهيكل التنظيمي، وكذا انتشارها الجغرافي في الولاية من خلال إنشاء الفروع في مختلف البلديات والدوائر وكان آخرها فرع جيملة، ليصل العدد إلى 12 فرعا على مستوى الولاية، ولكل فرع أعضاء ولجان ورئيس واستراتيجية عمل وموارد مادية وعمل منظم ومخطط.

استنادا على هذا التطور الإداري والبشري والمادي اقتضى الأمر وجود جهاز علاقات عامة ينظم ويخطط ويقيم ويقوم في الجمعية وفقا لعمل وخطط واستراتيجيات تحقق للجمعية أهدافها التطوعية الخيرية وتساهم في تفعيل العمل الجماعي والوصول إلى المساهمين والداعمين وتدليل الصعاب والعقبات أمام الجمعية وحتى اليتيم نفسه وفقا لعمل تنظيمي محكم وهادف وفعال.

3-3 ملاحظة أولية:

بعد أكثر من ثلاث زيارات لمقر جمعية **كافل اليتيم** لولاية جيجل ، المتواجدة بحي الشاطئ إقامة الياسمين، بدأنا العمل الميداني المتمثل في الملاحظة بالمشاركة، فقمنا بزيارة أولية ابتداء

من 02 مارس 2017 على الساعة الثامنة صباحا، حيث كان مقر المكتب مفتوحا والعمال داخل المقر، ويضم المقر مجموعة من المكاتب منها: مكتب استقبال تعمل فيه سكرتيرة وقاعة للاجتماعات، مكتب المدير، مخزن الجمعية، بالإضافة إلى قاعة الاستقبال والانتظار فيها كراسي وطاولة.

يحتوي مكتب الاستقبال على وسائل عمل منها: حاسوب، طابعة، مصورة، هواتف محمولة وملفات وسجلات (سجل التوصيات، سجل الاجتماعات)، ملصقات، وقصاصات خاصة بجمعية كافل اليتيم، خزانة وتضم ما يلي:

- 1- سجل الملفات.
- 2- البريد الصادر والوارد.
- 3- سجل المخزن (الدخول والخروج).
- 4- سجل المداورات.
- 5- سجل الإعانات المادية.
- 6- سجل الكفاءات.
- 7- سجل الاشتراكات.
- 8- سجل العروس اليتيمة.
- 9- سجل السلة الغذائية.
- 10- سجل الكسوة.
- 11- سجل الأجهزة الكهرو منزلية.
- 12- سجلات الخلايا (الصحية، النفسية، الرياضية، الترفيهية، القانونية، التربوية، التكوين).

13- الدليل العملي للإعلام والإشهار.

14- الدليل العملي.

15- البرنامج السنوي.

خلال فترة قيامنا بالدراسة الميدانية لاحظنا غياب الهاتف الثابت داخل مقر جمعية كافل اليتيم لولاية جيجل، ووجود هاتفين محمولين:

الأول من نوع Samsung يحمل شريحة أوريدو رقمها: 0555.00.42.43 .

الثاني من نوع Samsung أيضا يحمل شريحة موبيليس رقمها: 0669.08.82.67.

عند سؤالنا للمدير والمكلفين بالعلاقات العامة حول غياب الهاتف الثابت، كان الرد كالآتي:

أن العمال والموظفين يرون أن الهاتف النقال أحسن للاتصال بالزمان والمكان، لأن أغليتهم ينتقل ويعمل في وظائف أخرى كالمدير مثلا، مما يقتضي منه حمله من أجل البقاء على اتصال وتواصل دائم وإطلاع على ما يحدث داخل مقر جمعية كافل اليتيم والاتصال باليتامى والأرامل.

كما لاحظنا أيضا غياب خط أنترنت داخل مقر جمعية كافل اليتيم، وفي سؤال عن غياب الأنترنت كان الرد بأن توفر الأنترنت في هواتف الأعضاء واللجان وكذلك المكلف بالعلاقات العامة والمكلف بالإعلام يكفي للرد على مواقع التواصل الاجتماعي (صفحة الفيس بوك)، وموقع الجمعية والبريد الإلكتروني، كما أنها ليست ضرورية بالدرجة الأولى ولا تخدم اليتيم باعتباره الهدف الأول والأساسي في الجمعية، هذا بالإضافة إلى أن العمل التطوعي يمكن ممارسته من أي مكان في التنقلات إلى المناطق النائية والمعزولة والعالية حسب طبيعة المنطقة التي تقتضي وجود أنترنت مع المتطوع.

عند متابعتنا لصفحة الجمعية في الفيس بوك كان المكلف بالإعلام الذي يقوم بتحديد جهاز العلاقات العامة يتابع ويراقب كل صغيرة وكبيرة في الصفحة ويقوم بالإعلان والإشهار للجمعية

والتعريف بنشاطها الجموعي والتطوعي واليتيم وحملة مساعدة هذه الشريحة بالإضافة إلى أهداف ودور الجمعية الخيرية كافل اليتيم.

تملك جمعية كافل اليتيم أرشيف مرتب ومنظم بإحكام في الأدراج عن طريق الترقيم والعناوين كما يضم مكتب الجمعية أيضا بعض اللافتات والملصقات على الجدران كلها متعلقة بالعمل التطوعي ونشاطه والإشادة بدور جمعية كافل اليتيم بالإضافة إلى تواجد صندوق خاص بالتبرعات. عند ملاحظتنا للواجهة الخارجية لمقر الجمعية كان المكان نظيفا وكل الواجهات تحمل لافتات وملصقات بالإضافة إلى لافتة كبيرة كتب عليها اسم الجمعية بالخط الكبير لجذب الانتباه بالإضافة إلى شعار الجمعية المتمثل في المرأة والطفل، وتستعمل الجمعية ألوان رئيسية تتمثل في اللون الأخضر والأحمر والأبيض في واجهتها وجميع ملصقاتها، كما توجد في الخارج سيارات تابعة للعمال أو المتبرعين للتنقل في إطار عمل الجمعية الخيرية ومساعدة اليتيم.

بعد الاطلاع على برنامج العمل اليومي من طرف العاملين بمقر الجمعية لاحظنا فيه:

في الفترة الصباحية:

- ابتداء البرنامج اليومي بالاتصال عن طريق الهاتف النقال باليتامى سواء استدعاءات واستفسارات، متابعة وإرشاد.
- استقبال اليتامى والأرامل بطريقة جيدة وحسنة من طرف العاملين والحرص على الاتصال والتواصل والتفاعل معهم، والاستماع والإنصات لهم والاطمئنان عليهم.
- الاتصال والتشاور مع المدير والأعضاء واللجان بشكل دوري للاستفسار والتوضيح.
- عدم انتظام عمل المدير واللجان في شكل حضور مؤقت ومعاودة الخروج وذلك لارتباطهم بأعمال مهنية خاصة بهم.

في الفترة المسائية:

- هناك إقبال متواصل لليتامى والأرامل على مقر الجمعية لطلب الاستفسارات على ملف الاستفادة من الانتماء للجمعية.
- يعمل مقر الجمعية بشكل متواصل ولا يغلق أبوابه عن طريق المداومة بين العمال، ويتواصل العمل بنفس الطريقة.
- بعد الساعة الرابعة تبدأ اللجان والمدير والأعضاء في زيارة مكتب الجمعية على التوالي بعد انتهاء عملهم.
- يقوم المدير والأعضاء واللجان بالاستفسار والاطلاع على كل صغيرة وكبيرة عن العمل وأهم الملاحظات بالتشاور مع العاملين.
- يستلم المدير والأعضاء العمل بعدها وتولى المهمة إليهم داخل المكتب.
- بعد تشاور وإطلاع على العمل اليومي تقوم اللجان والأعضاء والمساعدين بنقل إعانات ومساعدات إلى بعض الأيتام والأرامل حسب الحاجة والضرورة والظروف باستعمال سياراتهم الخاصة أو سيارات المتطوعين.
- يسود جو من التشاور وتبادل الأفكار والاتصال والتواصل والتدقيق في كل شيء من طرف الأعضاء والمدير مما يشير إلى روح العمل التطوعي داخل الجمعية.
- يبدأ الأعضاء واللجان والمدير وجهاز العلاقات العامة في التحضير ودراسة وتقييم وتقوم العمل اليومي والتحضير لبرنامج اليوم الموالي.
- يبقى مكتب الجمعية والأعضاء والمدير والمتطوعين إلى وقت متأخر من الليل والاتصال والتواصل مع اليتامى والأرامل.

3-4 موقع جهاز العلاقات العامة في تفعيل العمل الجماعي داخل جمعية كافل اليتيم:

يمثل جهاز العلاقات العامة داخل جمعية كافل اليتيم دعامة ومقوم أساسي هام وفعال وذلك من خلال تموقعه المهم داخل الجمعية ونشاطه خارجها بالإضافة إلى الصورة النهائية للجمعية لدى المجتمع، وذلك من خلال مجموع الكفاءات والإطارات والنخبة التي تشكله والتي تنطلق من مجموع الأفكار والروح التطوعية وحب الخير و السعي وراء العمل التطوعي، ويتشكل من أفكار هادفة وفعالة مستلهمة من الدين الإسلامي الذي ينص على التكفل باليتيم وإعانتة أو من الواقع ومعايشته ومشاهدة أوضاع اليتامى والأرامل الصعبة، هذا كقاعدة معلوماتية وفكرية تشكل جهاز العلاقات العامة، ومن جهة أخرى نجد روح نخبوية ودعامة بشرية من شباب إلى كهول متشعبة بالأخلاق وروح التشاور والتبادل والتلقي والعطاء والإلمام الواسع بعمل الجمعية وتبادل الأدوار وتغطية النقائص وإيجاد الحلول والقدرة على التأقلم والمرونة في مواجهة الظروف. ومن خلال ملاحظتنا اليومية خرجنا بمجموعة من الملاحظات الأولية لجهاز العلاقات العامة والأنشطة التي يقوم بها:

- التمرکز الهام والدور البارز للجهاز في العمل الجماعي.
- حيوية جهاز العلاقات العامة وفاعليته داخل جمعية كافل اليتيم.
- قدرة جهاز العلاقات العامة على تحقيق العديد من الأدوار الاتصالية للجمعية وكذا تفعيل العمل داخل وخارج الجمعية.
- كوادر بشرية ذات قدرات فكرية ومعلومات ودراية هائلة تشكل هذا الجهاز.

هذا ما جاءت به الدراسة السابقة تحت عنوان **العلاقات العامة في الجمعيات الخيرية** قام بها الباحث **صالح فواز سليمان المطيري** حيث أكدت على أن 86% يرون أن دور العلاقات العامة إيجابي في الجمعيات الخيرية، وهذا ما لاحظناه في دراستنا من خلال الدور البارز والإيجابي لجهاز العلاقات العامة داخل جمعية كافل اليتيم وقيامه بعدة أدوار ووظائف فعالة وهي:

- تقديم النصائح والمشاركة في تقديم الصورة العامة عن الجمعية.

- العمل على توسيع دائرة تأثير ونفوذ الجمعية بالوسائل الاتصالية الملائمة كالنشر والإعلان والدعاية.
- كل ما يؤدي إلى تحسين الاتصال بين الجمعية واليتامى.

3-5 دور جهاز العلاقات العامة في الخدمات والنشاطات داخل جمعية كافل اليتيم:

خلال مجموع ملاحظتنا اليومية والمتكررة لاحظنا أن جمعية كافل اليتيم لولاية جيجل وجميع الفروع تركز على ستة (06) ركائز أساسية وتمثل في: الخدمات، الكفاءات، الحملات، سلة اليتيم، التكوين، التوعية والتحسيس، الإشهار.

3-5-1 الخدمات:

هي خدمات يومية وبشكل متواصل، حيث يساهم جهاز العلاقات العامة في وضع خطة عمل وتحديدتها وفق برنامج محكم ومنظم وطريقة عمل تساعد وتساهم في زيادة العمل الجمعي وخدمة اليتامى ورعاية الأسر وتخفيف المعاناة، ومن أهم هذه الخدمات لاحظنا:

- **الخدمة النفسية:** من خلال ملاحظتنا تلجأ الجمعية إلى طبيب نفسي من أجل المتابعة للأرملة واليتيم والسعي لإيجاد الحلول المناسبة.
- **الخدمة الصحية:** تتمثل في المتابعة اليومية لصحة الأيتام والأرامل وتقديم الدعم من خلال مجانية التحاليل والأشعة الطبية وكذا المعاينة الطبية، كما تشمل الدعم للتنقلات خارج الولاية وكذا العمليات الجراحية، كما تعمل الجمعية على توفير العتاد الطبي (كراسي متحركة، أسرة طبية)، إضافة إلى التنسيق مع الجهات الرسمية لتوفير بطاقة الشفاء.
- **الخدمة الاجتماعية:** تتمثل في ضروريات وحاجيات ومستلزمات الحياة كالثلاجات والتلفاز والأواني، وهو ما لاحظناه من خلال مرافقة الأعضاء إلى منطقة بحى الشاطئ لتقديم تلفاز لعائلة يتيمة على الساعة التاسعة ليلا، كذلك ترميم البيوت وتوفير الأبواب والنوافذ حسب

مدير الجمعية وكذا بعض الأغطية والمدفئات، إضافة إلى تجهيز العروس اليتيمة وهي الحملة التي شاركنا فيها من تجهيز العروس بزربية وأغطية وأفرشة وألبسة.

● **خدمة التوجيه التربوي والتكوين المهني:** من خلال مرافقة اليتيم في مسيرته الدراسية ومعرفة المواد الضعيف فيها، ودعمه بدروس خصوصية، كما لاحظنا تقدم مدير الجمعية بطلب لدى مديرية التربية من أجل استعمال أقسام خلال فترة العطلة الأسبوعية لدعم الأيتام لكنه لم يتلقى أي رد رغم تعدد المراسلات (تحصلنا على نسخة منها)، كذلك تشجيع المتفوقين بالهدايا ومحاولة توجيه الطلبة المنقطعين عن الدراسة إلى التكوين المهني.

● **الخدمة الترفيهية:** من خلال رحلات داخلية وخارجية لصالح الأطفال الأيتام والترفيه عنهم ورفع معنوياتهم، وهو ما لاحظناه من خلال القيام برحلة بالتنسيق مع إذاعة جيجل ودار الشباب بورمل إلى مدينة بجاية بالتحديد منطقة **يما قوراية** يوم 2017/03/22 على الساعة السابعة صباحا بحضور مؤطرين ولجان، وتم نقل أكثر من 120 يتيما من ولاية جيجل كذلك الرحلة المنسقة بين فرع قاوس وتاكسنة يوم 2017/03/30 على الساعة السابعة صباحا للمنطقة الأثرية جميلة بولاية سطيف، مما يشير إلى الدعم الكبير الذي توليه الجمعية لفئة اليتامى والسهر عليهم وتحقيق الحياة الكريمة لهم.

● **الخدمة الرياضية:** إيجاد نشاط رياضي ملائم لليتيم من أجل الانضباط وصحته، ولقد لاحظنا أن المؤطرين يتجنبون الأماكن العامة لتفادي رفقاء السوء حسبهم، وملاً وقت فراغ اليتامى.

● **الخدمة القانونية:** خلال مجموعة من الملاحظات سجلنا وقوف الجمعية على العديد من القضايا القانونية أين تتعرض العائلات اليتيمة للظلم، فقامت الجمعية بالاستنجاد بمحاميين ومستشارين قانونيين لحل المشاكل وجلب حقوق اليتيم، وهذا نموذج ومثال على الاجتهاد والسهر الحسن للقائمين عليها في سبيل اليتيم.

● **تأهيل الأيتام والأرامل:** إيجاد مناصب عمل لائقة للأرملة، وهو ما لاحظناه وتحصلنا على إجابات من طرف المدير والقائمين على الجمعية أين تدخلوا بعلاقتهم الشخصية في العديد من المرات لإيجاد مناصب شغل وعمل للأرملة تكون محترمة وتليق بقدرتهم الصحية، كذلك لاحظنا استدعاء الأطفال والشباب اليتامى من الذكور والإناث وحثهم على مواصلة العلم والبحث والحصول على الشهادات والتنسيق مع مختلف الهيئات الإدارية للتوظيف في مختلف الصيغ وبرامج التشغيل، حيث لاحظنا ارتفاع كبير لدى العائلات اليتيمة وبعض الشباب من هذا العمل التطوعي وفعاليتته.

● **المشاريع المعيشية:** كتحديد مشاريع الزراعة، الخياطة، الحرف، محلات لصالح الأيتام والأرامل من أجل الاستثمار فيها، وهنا لاحظنا توسط الجمعية في الغرف الجوارية وغرفة الصناعات التقليدية والحرف ومديرية النشاط الاجتماعي والمصالح الفلاحية لتجسيد المشاريع، وهذا ما يشير إلى القيمة الفعلية للجمعية والعلاقات العامة لأجل الكرامة والعيش الراقي لليتامى والأرامل.

يمكننا وضع مجموعة أدوار لجهاز العلاقات العامة داخل جمعية كافل اليتيم من خلال موقعه

وإسهاماته في المجالات المذكورة:

● وضع الخطط والاستراتيجيات داخل جمعية كافل اليتيم وكذلك البرنامج السنوي بالتنسيق والتشاور مع الأعضاء واللجان والمدير، وهو ما لاحظناه من خلال البرنامج السنوي للجمعية أين تحصلنا على نسخة من طرف المكتب الولائي وكذا فرع جيملة وقاوس وتاكسنة وتاسوست، وبعد الاطلاع على البرنامج لاحظنا الرزنامة السنوية وطريقة إعدادها وضبطها كل شهر حسب خصائصه وظروفه ومتطلباته فمثلا: شهر جانفي وديسمبر من أجل شتاء دافئ لليتامى وفيه أيضا يوم دراسي تقييمي لعمل الجمعية تتخلله مداخلات وحوصلة عامة لعمل الجمعية، كما يضم البرنامج السنوي أيضا حملة لتجهيز العروس

في شهر مارس وهو الأمر الذي لاحظناه من خلال حملة تجهيز العروس عن طريق اللافتات والاشهارات والاتصال بالعروس اليتيمة وإعداد مجموعة من المساعدات والتجهيزات (آلات الغسيل، أغطية، أفرشة، ألبسة، مبالغ مالية للعروس وأهلها من أجل التكفل بها..)، وهذا ما يفسر الدقة والدراسة الواعية والمتأنية والهادفة في وضع برنامج سنوي منظم يغطي كل أشهر السنة حسب الظروف والمناسبات كقفة رمضان وخروف ولحم العيد وسلة اليتيم أواخر كل شهر، وكفالة شهرية لليتامى بالإضافة لمجموع الأغراض والحالات الطارئة، حيث يقوم جهاز العلاقات العامة بتغطية للعمل التطوعي عن طريق برنامج سنوي.

- الدليل العملي للجمعية: يقوم جهاز العلاقات العامة والأعضاء والمدير داخل جمعية كافل اليتيم بإعداد دليل عملي للجمعية وهو عبارة عن كتاب يحتوي على 22 ورقة بشعار من أجل عمل أكثر إتقان تحصلنا على نسخة منه من طرف المكتب الولائي، حيث قسم إلى أبواب عددها 12 بابا وكل باب يحتوي على مواد وهذه المواد تنظم وتضبط وتحدد طريقة العمل داخل الجمعية أو داخل الفروع الموزعة في الولاية، وهذا ما لاحظناه بالعودة إلى دليل العمل من طرف سكرتيرة الجمعية لمعرفة المواد والإرشاد والتوجيه من خلالها والتعامل بها مع اليتامى والأرامل، مما يفسر الدور الهام لهذا الدليل والمرجعية العلمية المهمة في تفعيل العمل الجمعي.

- وضع استراتيجيات الجمعية وخطط عملها وذلك من خلال:
 - ✚ وضع هيكل تنظيمي للجمعية وضبط الأعضاء واللجان وإسقاط ذلك على الفروع وإرسال الخطة والعمل، حيث لاحظنا أن جهاز العلاقات العامة أو الجمعية تنظم هيكل تنظيمي فيه المدير والمكلف بالإعلام والأمين العام وأمين المال بالإضافة إلى رؤساء الفروع واللجان، وتوزيع فروع الجمعية على الدوائر والبلديات ومحاولة تغطية كل المناطق وهو ما لاحظناه من خلال فتح فرع جيملة، وهذا ما يعزز موقع جهاز العلاقات العامة داخل الجمعية.

تحديد تواريخ الاجتماعات والجمعيات العامة والاستثنائية بالتنسيق مع المدير والأعضاء لعقد اجتماع سنوي في شهر فيفري من كل سنة.

3-5-2 الحملات الإعلامية:

خلال ملاحظتنا المتكررة داخل الجمعية وخارجها لاحظنا أنّ الجمعية تقوم بستة حملات في السنة تهدف من خلالها إلى:

- التعريف بعمل الجمعية (إشهار، إذاعة، فيس بوك، الموقع).
- إيجاد الدعم من المحسنين (تجار، موظفين، رجال المال...).
- جلب الثقة والمحافظة عليها من خلال الحصول على ثقة العائلات اليتيمة من جهة وحفظ كرامتهم، والمحافظة على ثقة المساهمين والفاعلين والمتطوعين الذين يتكفلون بالأسر واليتامى من جهة أخرى، وهو ما لاحظناه من خلال الاتصال الدائم بهم وشكرهم على تعاونهم مع الجمعية.

3-5-3 الكفالات:

هي عبارة عن إعانات مالية شهرية تقدم إلى العائلات عديمة الدخل والمحدودة من أجل التخفيف عن كاهل الأرامل والأيتام مصاريف الحياة اليومية وقضاء حاجاتهم المادية، ومن خلال ملاحظتنا وجدنا أنّ هذه الكفالات توجه لعائلات فقط تستحقها من ذوي الدخل الضعيف والمعدوم، وتقدر هذه القيمة بـ 6000 دينار جزائري شهريا للشخص حسب المدير، وهذا ما نراه اجتهاد ونجاح للجمعية في التعامل مع هذه الفئة حتى تضمن لها قوت يومها وتوفير حاجياتها وتحقيق ظروف عيش حسنة، وهنا لاحظنا استهداف أصحاب المداخيل الكبيرة كالأطباء والمحامين والموثقين ومكاتب الدراسات وغيرهم، وذلك بالتوجه إليهم مباشرة من طرف الأعضاء واللجان وطلب مساعدتهم.

3-5-4 سلة اليتيم:

هي تخصيص قفة من المواد الغذائية شهريا للعائلات اليتيمة عند أصحاب المتاجر والمحلات الكبيرة، ويقوم اليتيم والأرملة بسحبها بكرامة عن طريق سحبها دون التفتن لهم من طرف المواطنين على أنها لليتيم وذلك من أجل المساهمة في النمو الطبيعي وأكل اليتيم والاستغناء عن المسألة، وعادة تمنح لذوي الدخل الضعيف وهو ما لاحظناه في القوائم وخانة التصنيف حيث يتم تقسيم الأيتام إلى ثلاثة مجموعات وكل مجموعة لديها تسمية خاصة.

3-5-5 التكوين:

ذلك من خلال التكوين الجيد بضمن العمل الجيد وتنظيم دورات تكوينية كل سنة على الأقل لتشمل الجانب الانضباطي والتنظيمي وتحمل المسؤولية والتحفيز وغيرها، فمن خلال ملاحظتنا وجدنا كل هذه الصفات لدى الأعضاء واللجان في الجمعية ورؤساء الفروع، مما يؤكد ثمرة العمل التكويني كما هو الحال بالنسبة للاستنجاد بدورات تكوينية للأرامل والأيتام هدفها التحسيس والتوجيه والتوعية عن طريق الاستعانة بخبراء ومؤطرين لتولي هذه المهمة، حيث لاحظنا إقبال ورد فعل إيجابي في التعامل معها من طرف اليتامى والأرامل.

3-5-6 التوعية والتحسيس والإشهار:

تكون بتوعية المجتمع بحال اليتيم من خلال تنظيم أيام دراسية إعلامية أخرى دراسية تقييمية كل سنة بهدف تعريف المجتمع بحال اليتيم وشرح برامج الجمعية من خلال التدخل على أمواج الإذاعة الجهوية لولاية جيجل، وهو ما لاحظناه من خلال عدة مداخلات للمكلف بالإعلام للمكتب الولائي عدة مرات وكذلك رئيس فرع قاوس، ومداخلات لمدير المقر الولائي كان آخرها المطالبة بتخصيص قطعة أرض لبناء مركز الأيتام، وكذلك لاحظنا استعمال اللافتات والجداريات والفيس بوك للإشهار ونقل أهداف العمل التطوعي للمجتمع وهو ما يؤدي إلى تفعيل العمل الجماعي وزيادة الإسهام والتبرع وحتى الانخراط فيها.

3-6 التنظيم الإداري لجهاز العلاقات العامة:

هو عبارة عن وضع برنامج عمل بالزمان والأدوات والأطر البشرية والأهداف وفق عمل وبرنامج منظم، وهو ما لاحظناه من خلال توفر مكتب الجمعية على وسائل عمل من حاسوب وطابعة ومصورة، ورغم غياب الهاتف الثابت والفاكس إلا أن ذلك عوض بالهاتف النقال والرسائل النصية القصيرة، وهو ما يراه العاملون والأعضاء أحسن لأن طريقة عملهم تفرض عليهم التعامل بالهاتف النقال وذلك لأنهم في غالب الأحيان خارج مكتب الجمعية.

كما لاحظنا توفر الجمعية على العديد من السجلات وبطاقة ملف يقوم بإعدادها الأعضاء والمدير والمكلف بالعلاقات العامة والإعلام وتسمى **بطاقة ملف** تحصلنا على نسخة منها وتشتمل على مجموعة من الوثائق (شهادة عائلية، صورة طبق الأصل لبطاقة الهوية الخاصة بالأرملة، شهادة لكشف الراتب....)، هذا ولاحظنا أن هذه الملفات تصنف بطريقة مدروسة ومحكمة (ملفات قصر أقل من 19 سنة أو فيهم أبناء يدرسون، ملفات بالغين تزيد أعمارهم عن 20 سنة، ملفات خارج الخدمة وهم الذين يتم إقصاؤهم حيث أصبحوا لا يستوفون الشروط إذ تقوم لجان التقصي والتحري بتقديم كل المعلومات للجمعية).

تصنف ملفات القصر إلى ثلاثة أصناف:

- **الصنف الأحمر:** وهي العائلات التي أولادها كلهم دون 19 سنة بلا استثناء سواء يدرسون أو معوقين أو من ذوي الدخل معدوم وعددهم لا بأس به من الأيتام في هذا الصنف.
- **الصنف البرتقالي:** ويدخل فيه العائلات التي أولادها قصر ومعهم واحد أو اثنين أكثر من 19 سنة والدخل محدود.
- **الصنف الأخضر:** يدخل في هذا الصنف العائلات التي أولادها قصر ومعهم إخوة أكثر من 19 سنة.

كما لاحظنا وضع سجلات منظمة وبتسميات حتى تحمي المعلومات وسهولة الوصول إليها والتعامل بها داخل الجمعية، وهي مرقمة ومؤشر عليها حيث اطلعنا عليها ووصلنا إلى معلوماتها بسهولة وبطريقة منظمة كسجل التوصيات الذي يسمح بكتابة وتقديم ملاحظات من طرف اليتامى والزائرين والمتطوعين كوسيلة لنقل أفكارهم واقتراحاتهم، أيضا هناك سجل المخزن خاص بالدخول والخروج إذ لاحظنا أن أي شيء أو عتاد يدخل المخزن يسجل في سجل الدخول وأي أغراض تخرج تسجل في سجل الخروج.

كذلك هناك سجلات للخلايا سواء: صحية، نفسية، رياضية، تربوية، قانونية وغيرها، حيث أحصينا أزيد من 14 سجل بالمكتب كلها لها مؤشر وهدف وغرض محكم ومنظم الأمر الذي سهل على الجمعية والعاملين أداء العمل الخيري بفضل الترتيب والتنظيم المحكم الذي يؤدي بدوره في تفعيل العمل الجماعي.

كما لاحظنا أيضا العديد من الأوراق العملية والمتمثلة في:

- وثائق تخصص لكل مجال: كاستمارة كافل اليتيم.
- وثيقة استلام إعانة مالية لكفالة اليتيم.
- محضر حساب مال الصندوق.
- سند شراء كسوة العيد.
- استمارة الانخراط.
- بطاقات الاشتراك.
- وثيقة تكوين ملف.

كل هذه الأوراق ومن خلال ملاحظتنا تسهل وتختصر الكثير من الجهد والوقت على الأيتام والأرامل وبالتالي تحقيق حاجياتهم والتعامل معهم بسرعة وبطريقة حسنة، ومن جهة التنظيم والترتيب

المحكم والعمل وفق خطة عملية موثقة ومقننة ومعترف بها تساعد على الثقة وتزيد من فاعلية العمل الجماعي داخل الجمعية الخيرية.

3-7 التنظيم المالي والاستثماري:

جمعية كافل اليتيم هي جمعية خيرية تطوعية وأغلب تعاملاتها مالية وهنا يجب أن تكون استراتيجية وتنظيم مالي مخطط للمخزن داخل الجمعية وهو ما لاحظناه من خلال:

- وضع مسؤول أو شخص يسمى أمين المال سواء على مستوى المركز الولائي أو الفروع (حسب المادة 114) من الدليل العلمي للجمعية، حيث لاحظنا أن مسؤول المخزن يقوم بالمراقبة الدورية للمخزن، وفي سؤالنا عن سبب ذلك أكد حرصه على المحافظة على الأشياء الموجودة داخل المخزن وحمايتها بسبب الرطوبة أو الحشرات أو التلف.
- كما لاحظنا توفر المكتب على بنك المعلومات، وهو ما يعطي دفعا أكبر للعمل.
- السهر الحسن والدائم لكل أعضاء وأفراد الجمعية في الحفاظ على ممتلكات الجمعية وصيانتها سواء المنقولة أو غير المنقولة، وتسجل في سجل محتوم في المحكمة كدليل على التعامل القانوني الصارم للجمعية فيما يتعلق بأغراضها وقطع الشك والطريق أمام السلبية، حيث تعتبر كل الممتلكات عبارة عن وقف للجمعية دون غيرها.
- تتكون أموال الجمعية من هبات المحسنين والزكوات واشتراكات المنخرطين، وهي تخرص حسب المدير على تسيير هذه الأموال بكل أمانة.
- لاحظنا أن كل المساعدات والاشتراكات توضع داخل أظرفة وتكتب عليها نوعية المال (العملة الصعبة، ذهب، فضة...)، وتوضع في صندوق التبرعات وهذا الصندوق بدوره مغلق بإحكام داخل المقر ولا يفتح إلا بحضور 04 أفراد على الأقل من أعضاء المكتب، ويرفق في الأخير بمحضر يمضي فيه الحاضرون (ملحق) من باب النزاهة والعمل التطوعي.

• أما من حيث النفقات فلاحظنا أن أمين المال هو المكلف بصرف المال ويرفقه ببيان ودليل تقدمه الأرملة يعرض في مداولة يحدد لها السبب والكمية والوجهة، كما تتعامل الجمعيات أيضا بالشيكات وذلك مع الهيئات والخواص، وهو ما لاحظناه في حملة تجهيز العروس أين يتم التعامل بالشيكات مع المحلات الكبرى لحفظ كرامة العروس اليتيمة وضمنان أيضا لصحاب المحل أو السلعة الحصول على ماله بسهولة.

يعد الاستثمار أحد أهم المجالات والنقاط التي يستهدفها جهاز العلاقات العامة داخل الجمعية كمنفذ وحل لاستمرار عمل الجمعية بنفس النسق والهمة والفعالية والاستمرارية من خلال التخطيط والتنفيذ والتقييم والتقويم، حيث لاحظنا أن الجمعية تسعى إلى الاستقلالية المالية من خلال الاستثمار وكذلك التنفيذ الكلي للبرامج والتخطيط من أجل تحقيق استمرارية الجمعية وتحقيق أهدافها وغاياتها ومواصلة العمل بنفس الفعالية، حيث لاحظنا لجوء الجمعية لخبراء في هذا المجال لتقديم المشورة والتخطيط لاستهداف الوقف في الولاية والمشاريع الصغيرة والمتوسطة، وهو ما من شأنه أن يقوي العمل الجماعي ويساهم في تفعيله وزيادته وتحقيق قاعدة مالية كبيرة للجمعية تساعد وتتكفل بفئة اليتامى والأرامل، وهذا ما لم نجده في نتائج الدراسات السابقة حيث جاءت نتائج الدراسة المعنونة **بدور القائم بالاتصال في العلاقات العامة في المنظمات الأهلية نحو معاقبي الانتفاضة للطلابين: أحمد سعيد وزهير عابد، على أن 72% من المبحوثين أكدوا أنه لا تتوفر لديهم إمكانيات مادية، عكس جمعية كافل اليتيم بولاية جيجل والتي تمتلك إمكانيات مادية لا بأس بها سواء كتبرعات أو هبات وكذلك من حيث الوسائل والتي ترجع إلى كفاءة الكادر البشري والاجتهاد في العمل التطوعي.**

3-8 الآليات والوسائل التي يستخدمها جهاز العلاقات العامة داخل جمعية كافل اليتيم:

يقوم جهاز العلاقات العامة باستخدام العديد من الوسائل والآليات داخل جمعية كافل اليتيم الخيرية، ومن خلال الملاحظة وجدنا :

❖ **الهاتف النقال:** يستعمل جهاز العلاقات العامة الهاتف النقال في الاتصال والتواصل مع الأيتام وعائلاتهم ومع الأعضاء والمدير واللجان والمتطوعين ومع باقي الفروع والمصالح والإدارات والهيئات وكل من تتعامل معه، حيث يستعمل الهاتف النقال بكثرة في استقبال المكالمات من طرف المدير والمكلف بالإعلام والعلاقات العامة، وفي نفس الوقت الاتصال بالأيتام والأرامل والعائلات والمتطوعين والفروع بشكل كبير، وهذا ما يؤكد على الأهمية والدور الكبير والفعال للهاتف كوسيلة مهمة في الاتصال من طرف الجمعية، كما أنه يتيح للأعضاء والمتطوعين الاتصال من أي مكان وفي أي زمان للحصول على المعلومات والاستفسارات والاطلاع على العمل داخل الجمعية، الأمر نفسه من خلال حفظ كرامة الأسر واليتامى والأرامل واحترامهم عن طريق الاتصال بالهاتف النقال رغم أنه فيه ارتفاع ملحوظ في أسعار المكالمات وهو ما يقف عائقا في بعض الأحيان في وجه الجمعية الخيرية التي تجد نفسها مضطرة للاتصال والتواصل مع عدد كبير من اليتامى والأرامل في اليوم حسب طبيعة الحاجة والعمل وخصوصا في الفترة الصباحية عند الاتصال بالأيتام أو عائلاتهم للحضور إلى مقر الجمعية، وكذلك في الفترة المسائية عند توزيع بعض المساعدات من طرف المتطوعين.

خلال مجموع الملاحظات المتكررة، لاحظنا أن الهاتف النقال يقوم بحل العديد من الانشغالات والحصول على استفسارات ومعلومات من طرف المدير والقائم بالعلاقات العامة أو بعض اللجان لأن طبيعة عملهم وارتباطاتهم بأعمال أخرى تقتضي عدم تواجدهم بدوام كامل داخل مقر الجمعية الخيرية، حيث يتم اللجوء إلى الهاتف كحل بديل لربح الوقت والجهد والسرعة من جهة، ومساعدة اليتيم من جهة أخرى.

❖ **الإشهار:** يعد الإشهار أحد أكثر الآليات التي يعتمد عليها جهاز العلاقات العامة في تفعيل العمل الجمعي ونشاط الجمعية الخيرية وأعمالها المختلفة، سواء في الإذاعة أو الملصقات الإشهارية أو الجرائد المحلية والفييس بوك والموقع، ومن خلال ملاحظتنا وجدنا أن الإشهار

داخل الجمعية يمثل ركن أساسي باعتبار عمل ونشاط الجمعية من الأساس يقوم على الإشهار والتعريف بأعمالها ونشاطاتها (التربوية، الصحية، الرياضية، الترفيهية...)، وكذا الأعمال والبرامج والأهداف كقفة رمضان ومحفظة اليتيم وتجهيز العروس، كل هذا سخرت له الجمعية العديد من الوسائل والآليات لإيصال المعلومة والفكرة وتحقيق الأهداف المسطرة وتوسيع النشاط، وهو ما لاحظناه من خلال:

استعمال الإشهار في الإذاعة بشكل مستمر للتكرار وعرض برامج الجمعية والدعوة للمساهمة والتبرع والتطوع أكثر وكذا التحسيس بعمل الجمعية من خلال الشعارات والعبارات التي يقوم بصياغتها القائم بالإعلام والمكلف بالعلاقات العامة دخل الجمعية لجذب واستقطاب المتبرعين والتكفل الجيد باليتيم.

كذلك لاحظنا استعراض كل الأنشطة والأعمال والنتائج على الصفحة الرسمية لجمعية كافل اليتيم على فيسبوك وكذا موقع الجمعية من أجل تقريب المواطنين واليتامى من العمل التطوعي والاطلاع والمساهمة في نشاط هذا العمل، وهذا ما لاحظناه من خلال تأكيد بعض الأيتام عندما يتقدمون لمكتب الجمعية لأول مرة على أنهم لاحظوا شعارات وإشهارات الجمعية في الشوارع وسمعوا عنها فتقدموا من المقر مما يؤكد على أهمية وفاعلية وحيوية الإشهار في تحقيق أغراض وتوجهات العمل التطوعي وزيادة الرابطة بين الجمعية والأيتام وكذلك الوصول إلى أكبر قدر من المتطوعين والمساهمين الذي يركون العصب المادي للجمعية، ونظرا لهذه الأهمية البالغة للإشهار في تفعيل العمل الجماعي لاحظنا أن جهاز العلاقات العامة داخل الجمعية إستغل هذه الفرصة وقام بصياغة وإعداد دليل عملي للإعلام والإشهار بالتنسيق مع مختصين في الإعلام والإشهار بالإضافة إلى أعضاء جهاز العلاقات العامة، وهو عبارة عن مجموعة من المواد (تحصلنا على نسخة منه من المكتب الولائي) التي تنظم وتضبط الإشهار داخل وخارج الجمعية وكذا الفروع، ومن مواده:

المادة (1): إنشاء لجنة ولائية للإشهار.

المادة (5): ينشأ في كل فرع لجنة خاصة بالإعلام والإشهار.

نجد غياب الإشهار كآلية ووسيلة في تفعيل العمل الجمعي من خلال نتائج الدراسات السابقة والمشاهدة واعتمادها على وسائل أخرى، وهذا راجع لعدم اعتبار الإشهار ضرورة وحتمية لتفعيل العمل الجمعي، في حين لاحظنا أن جمعية كافل اليتيم لولاية جيجل تطمح لبناء استراتيجيتها وأهدافها عن طريق العمل الإشهاري وفي نفس الوقت استغلال تلك الوسائل الاتصالية لنقل الإشهار والترويج كالإذاعة والجريدة والملصقات، وهو ما نراه عملا جيدا وفعالا ومخطط وهادف لتحقيق أهداف الجمعية الخيرية وزيادة وتنشيط العمل الجمعي.

❖ **الملصقات واللافتات:** مهمة جدا حسب مدير جمعية كافل اليتيم والقائم بالإعلام لنقل

عمل الجمعية لمختلف الفئات العمرية، وكذا التعرف على مكان الجمعية وأفكارها من طرف اليتامي وزيادة ثقتهم واتصالهم بها.

حيث تتميز الملصقات عن وسائل العلاقات العامة المستخدمة في جمعية كافل اليتيم بكونها تكون على شكل لوحات مصورة على صحائف كبيرة وضخمة من الورق تلتصق داخل إطارات خشبية أو معدنية وتعلق على قوائم خاصة بذلك أو على الجدران وجوانب الطرق وغيرها، وتعتمد في مشاهدتها على الضوء الصناعي الذي يتخلل بعضها للمشاهدة الليلية.¹

❖ **الاتصال الشخصي:** يتمثل هذا النوع من الاتصال في العلاقات التي يقوم بها الأشخاص

المنتمين أو المنخرطين في جمعية كافل اليتيم من خلال علاقاتهم الشخصية، كأن يقوم المكلف بالإعلام بالتعريف بالجمعية لعائلته أو في مكان عمله وأصدقائه أو اللجان والأعضاء، حيث لاحظنا أن معظم المنخرطين والمنتمين للجمعية يملكون مهن وأعمال خاصة بهم كالأساتذة

(1) فالخ فواز سليمان المطيري، العلاقات العامة في الجمعيات الخيرية، (مرجع سابق)، ص 21.

والمدرء والموظفين والتجار وبالتالي يقومون بنسج علاقات داخل أماكن عملهم كأن يقوم عضو يعمل أستاذ بالتعريف بعمل الجمعية داخل الجامعة للطلبة والأساتذة من أجل التشجيع على العمل التطوعي والخيري واستعراض نشاط وأعمال الجمعية، وهو ما يقوم به الأستاذ ومدير فرع قاوس الدكتور حمدي محمد الفاتح داخل كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية لجامعة تاسوست، الأمر الذي جعل العديد من الطلبة يتعرفون على نشاط الجمعية ويتقربون منها لتقديم التطوع ومساعدة فئة اليتامى على مشقات وصعاب الحياة، كما لاحظنا كذلك المدير في الجمعية يقوم بنسج العديد من العلاقات مع التجار والموظفين وأصحاب المهن الحرة وكذلك رجال الأعمال وأصحاب المؤسسات وتحفيزهم على تقديم المساعدة المادية والمعنوية للجمعية الخيرية، وهو ما ذكره المكلف بالإعلام كتأكيد على الاتصال الشخصي والدور الكبير الذي يبده كل عضو فاعل في الجمعية من أجل زيادة عدد المنخرطين والمتبرعين لصالح اليتامى، الأمر الذي لاحظناه من خلال توجه المكلف بالإعلام والمدير في العديد من المرات لعقد لقاءات شخصية مع مسؤولي المؤسسات وأصحاب المال لدعم ومساندة الجمعية والتكفل باليتيم حيث لاحظنا ذلك من خلال إقناع بعض الأشخاص بهذا العمل عن طريق تكفلهم شخصيا بدفع مبلغ مالي شهري لصالح الأيتام وعائلاتهم من رواتبهم وأموالهم الخاصة، وهو ما سهل على الجمعية الخيرية التكفل بالعديد من العائلات، الأمر نفسه لاحظناه في التعامل مع اليتامى عندما يقوم القائم بالإعلام بالتعامل والاتصال والتواصل معهم.

هذا ما يؤكد الأهمية والدور البارز للاتصال والعلاقات الشخصية وتحديدتها من طرف جهاز العلاقات العامة كآلية وطريقة للوصول لأكبر عدد ممكن من الممولين والداعمين للجمعية، سواء داخل العمل أو خارجه عن طريق العائلات والصدقات والوساطات أو مع اليتامى والوصول إليهم بانتهاج نفس الطريقة والأسلوب لأن بعض اليتامى والأرامل حسب المدير وبعض الأعضاء يخجلون من التواصل مع الجمعية عن طريق اللجوء إليها وهو الأمر الذي يتطلب عمل شخصي واجتهاد أحد

الأعضاء أو المتطوعين في الوصول إليهم، وكذلك بعض المناطق المعزولة والنائية والتي تتطلب الاعتماد على الاتصال الشخصي والتواصل للاطلاع ومعرفة أحوال اليتامى ومرافقتهم ومساعدتهم حسب الحاجة.

❖ **الإذاعة:** تمثل إذاعة جيغل الجهوية وسيلة اتصال مهمة في تفعيل العمل الجمعي داخل جمعية كافل اليتيم بالولاية، ومن خلال ملاحظتنا لإذاعة جيغل توصلنا إلى أنها تخصص جزءا لا بأس به من الوقت للإشهار والإعلان والتعريف بجمعية كافل اليتيم لولاية جيغل وكذلك التوعية بحق اليتامى وحثية وضرورة مساعدتهم والتكفل بهم أيضا.

كما لاحظنا عدة مداخلات للمكلف بالإعلام في المكتب الولائي للجمعية لتقديم والتعريف بنشاطات الجمعية أو تقديم شروحات حول بعض الأنشطة والأعمال في الجمعية.

كما لاحظنا أيضا مداخلات من طرف مدير الجمعية من أجل طلب ترخيصات من السلطات الولائية للحصول على بعض الأقسام في المدارس من أجل تقديم الدعم المعرفي للتلاميذ والطلبة اليتامى، إضافة إلى مداخلة أخرى من طرف المدير نفسه من أجل الحصول على قطعة أرضية لبناء مركز للأيتام.

لاحظنا في هذه الفترة أيضا أن إذاعة جيغل تخصص في حصة لها جزءا كبيرا للجمعية كافل اليتيم ولأكثر من 52 دقيقة تسمى **لفظ المجتمع** تقدمها خليدة علوطي كل ثلاثاء على الساعة العاشرة صباحا، وبالتالي فإذاعة جيغل الجهوية من خلال ما لاحظناه تساهم إلى حد بعيد في العمل الجمعي والتعريف والإشادة بالعمل التطوعي والتعريف بالجمعية وأهدافها ومساعدة اليتامى والأرامل وذلك ما تجلّى في قيامها برحلة ترفيهية للأيتام بالتنسيق مع بيت الشباب بحي بورمل والتي كانت في 22 مارس 2017 على الساعة الثامنة صباحا، وشملت كل الفروع الاثني عشر للولاية من خلال القيام بنقل 120 طفل يتيما زائد مؤطرين ونفسانيين ومنخرطين في الجمعية وصحافيين من الإذاعة حيث تم نقلهم إلى ولاية بجاية وبالضبط منطقة **يماقوراية**، وكانت الرحلة ناجحة على كل المستويات

وحققت العديد من الإيجابيات من راحة نفسية ومعنوية لدى الأيتام، وهو ما استحسنه مدير الجمعية والمكلف بالعلاقات العامة والمكلف بالإعلام حسب ملاحظتنا لهم وردود أفعالهم وكذا الجو العام للرحلة.

هذا ما أكدته الدراسات السابقة والمشاهدة، ونذكر منها دراسة بعنوان **دور الاتصال وتأثيره على عمل الجمعيات للطالب قويدر بن دبلة**، حيث توصلت هذه الدراسة في نتائجها إلى استخدام الإذاعة بنسبة 20 % وهي نسبة أقل بكثير مما لاحظناه في دراستنا حيث تعتمد جمعية كافل اليتيم لولاية جيجل على الإذاعة بدرجة أكبر للتعريف بالعمل الجمعوي ونقل عمل الجمعية والتوعية والتحسيس والوصول إلى الداعمين والمتطوعين بتخصيص وقت مهم لصالح هذه الجمعية ، الأمر الذي يراه المكلف بالإعلام مهما للجمعية من عدة نواحي خصوصا لدى الأسر اليتيمة المعزولة والأرامل في البيوت لإيصال المعلومات والبيانات لهم وتقريبهم من الجمعية، بدليل ملاحظتنا أن أغلب المنتمين والأعضاء والمنخرطين في الجمعية من أصحاب الشهادات والكفاءات ذات مستوى جيد وبالتالي يتمتعون بحس اتصالي ومهارات اتصال ولغة وإقناع ولباقة في التحدث، وهو ما يساعد على تحقيق الهدف الاتصالي.

كما أن الاعتماد على الإذاعة بشكل كبير يرجع إلى الخصائص التي تنطوي عليها هذه الأخيرة والتي كنا تطرقنا إليها سابقا في الجانب النظري للدراسة ومن بينها:

الإذاعة كوسيلة اتصال في العلاقات العامة لا تنفصل عن الخصائص العامة للإذاعة كوسيلة إعلامية، ولذا لا بد من التعرف على خصائصها التي ذكرها العلماء والباحثون:

ذكر أديب **خضور** أن العامل الحاسم في الصحافة الإذاعية هو أن الاستماع أداة للتواصل والاتصال مع الرسالة الإعلامية الإذاعية، والذاكرة السمعية هي وسيلة التفاعل معها، وأن الصوت البشري بمضامينه وإمكاناته الدرامية هو العامل الأساسي للرسالة الإذاعية، وتستطيع الإذاعية جذريا أن تغير مفاهيم الزمان والمكان والجمهور والسرعة، فهي بسبب إمكاناتها وخصائصها التكنولوجية

تستطيع أن تصل إلى أماكن واسعة وبعيدة وأن تحقق انتشارا غير مسبوق، وأن تفعل ذلك بسرعة أو فور وأثناء الحدث.

كما أنها تستطيع أن تخاطب جميع الفئات وحتى الأميين منهم قادرين على التعرض للرسائل الإذاعية، والاستماع للإذاعة لا يتطلب درجة عالية من التركيز والاهتمام.¹

❖ **الفيس بوك:** خلال ملاحظتنا لصفحة الفيس بوك لجمعية كافل اليتيم لولاية جيجل لاحظنا أنها تحتوي على عدد كبير من المنشورات حيث يتم تنزيلها أكثر من عشرة منشورات بشكل دوري في اليوم وتختلف هذه المنشورات باختلاف نشاطات وحملات العمل التطوعي (تربوية، صحية، نفسية)، ويتولى القائم بالإعلام دور المشرف على الصفحة وتحديث وتغيير المنشورات والصور.

تحتوي صفحة فيسبوك الجمعية على غلاف صفحة مكون من شعار الجمعية ومعلومات خاصة بها، وعدد المتفاعلين والمعجبين بها وبعض المعلومات الأخرى التي لا تقوم الصفحة بحجبها، كما تقوم صفحة الجمعية أيضا بالإشهار والإعلان لنشاطات الجمعية وعملها التطوعي وهو ما لاحظناه خلال الفترة الممتدة من 09 مارس 2017 إلى غاية 25 أبريل 2017 في الإشهار والإعلان لحملة تجهيز العروس اليتيمة عن طريق التحسيس والإشادة بالعمل التطوعي وإعطاء معلومات أكثر عن الجمعية وعملها وحاجة اليتامى للمساعدات والتبرع لهم.

الملاحظ أنّ هناك تفاعلات ومشاركات على الصفحة من متوسط إلى جيد حيث يقوم المكلف بالإعلام بالرد على كل التعليقات والإجابة على كل التساؤلات والتوضيح بطريقة حكيمة وقوية وبلغة واضحة وسهلة وبسيطة تحترم دور الجمعية وعملها التطوعي، وهذا ما يساهم في تفعيل العمل الجماعي وزيادة عدد المتطوعين وتنمية روح التطوع والعمل الخيري في المجتمع من جهة، وتحقيق أهداف الجمعية وخدمة اليتامى من جهة أخرى. وهذا ما أكدته الدراسة السابقة والمشاهدة التي قامت

⁽¹⁾ إيمان عبد الرحمن أحمد محمود، دور الإذاعة في نشر التوعية الأمنية، (مراجع سابق)، ص 66.

بها الطالبتان حميدة خولة وقاسم مريم بعنوان دور مواقع التواصل الاجتماعي في تنمية العمل التطوعي، حيث أشارت نتائج دراستهما إلى :

- تعدد المنشورات بمختلف توجهاتها سواء كانت دينية أو اجتماعية أو غيرها، وهو ما قمنا بتأكيده في دراستنا أيضا من خلال أن تعدد المنشورات يؤدي إلى المتابعة الدورية والمستمرة لها من طرف المجتمع واليتامى والمتطوعين.
- كما أن هذه الدراسة توصلت أيضا إلى أن مواقع التواصل الاجتماعي تمنح متصفحها خاصية متابعة نشاطات الجمعية، وهو ما أكدته دراستنا من خلال التعريف بكافة أعمال الجمعية على صفحتها في الفيس بوك (تجهيز العروس، محفظة اليتيم، كسوة العيد، السلة الشهرية، النشاطات الترفيهية.....).

يمكن القول أن الفيس بوك يمثل أحد أهم مواقع التواصل الاجتماعي حيوية وفعالية في تفعيل الجمعيوي وتحقيق غايات واستراتيجيات جهاز العلاقات العامة للوصول لأكبر قدر من المتطوعين وجمع التبرعات حسب دراستنا والدراسات السابقة، وذلك راجع إلى جملة الخصائص التي كنا تطرقنا إليها في الشق النظري للدراسة من بينها:

سهولة الاستخدام: حيث أن مواقع التواصل الاجتماعي طورت لتكون سهلة وبسيطة الاستخدام، فهي تحتاج إلى القليل من المعرفة في أسس التكنولوجيا من أجل النشر وتحقيق التواصل عبر الأنترنت وكل ما يتطلب لاستخدام مواقع التواصل هو التدريب البسيط على الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات.

التواصل والتعبير عن الذات: أتاحت مواقع التواصل الاجتماعي قواعد اتصال جاذبة لا تعتمد على نشر محتوى معين وأصبحت حاجة للمهتمين في الاتصال مع الآخرين والتعبير عن الذات.

تشكيل المجتمع بطرق جديدة: على الرغم من أن المفاهيم المجتمعية الوهمية وجدت منذ بداية التطبيقات الإلكترونية إلا أن مواقع التواصل الاجتماعي وفرت سبلا جديدة للاتصال، فقد ينظم المستخدمون لمجتمعات قراء الكتب والاتصال من خلال تبادل وقراءة الكتب التي يحبون.¹

❖ **اللافتات:** هي عبارة عن شعارات يتم صياغتها على مستوى المكتب أي داخل مقر الجمعية كالاسم الذي يتمثل في جمعية كافل اليتيم، وشعار الجمعية وهو طفل وامرأة، وتتخذ العديد من الأشكال والتي قمنا بالتطرق إليها في الجانب النظري للدراسة من بينها:

- **ملصقات ورقية كبيرة الحجم:** تلتصق بعد طبعها أو رسمها على لوحات خشبية معدة خصيصا لذلك، يمكن أن تتغير بسهولة كل فترة زمنية.

- **لوحات مصنوعة من المعادن والخشب والزجاج:** يتم وضع الرسالة الإعلامية داخلها، وتعتبر رسالة مستمرة طويلة الأجل.

- **لافتات تكتب علي القماش:** توضع في الشوارع أو على أبواب المنشآت في المناسبات المختلفة.²

خلال ما لاحظناه أثناء القيام بوضع اللافتات الخاصة بحملة تجهيز العروس حيث كلفت الجمعية الخيرية مبالغ مالية كبيرة للحصول على هذه اللافتات خصوصا أنها تقتضي وجود تصميم محكم ومدروس بالألوان والصور والأشكال المختلفة، الأمر الذي وقفنا عليه من خلال ملاحظتنا داخل الوكالة الإشهارية، حيث لاحظنا اللافتات الخاصة بالجمعية منشورة وموزعة في العديد من المناطق والأحياء الشعبية والعمرانية داخل الولاية في شكل إعلانات إشهارية، وفي سؤال موجه للمدير حول اللافتات التي توضع في الطرقات والأماكن العامة أكد على أن أغلب اليتامى والقادمين للجمعية تعرفوا على هذه الأخيرة من مشاهدتها في الشوارع والأماكن العامة.

(1) عبد الله ممدوح، دور شبكات التواصل الاجتماعي في التغيير السياسي، (مرجع سابق)، ص 31.

(2) فالخ فواز سليمان المطيري، العلاقات العامة في الجمعيات الخيرية، (مرجع سابق)، ص 21.

خلال ملاحظتنا أيضا وجدنا اهتماما كبيرا توليه الجمعية لهذه اللافتات لأنها تمثلها في الخارج بشكل مهم، وهو ما لاحظناه من خلال تغيير تلك اللافتات من حملة إلى أخرى ومن نشاط لآخر ومن فترة إلى أخرى كتغير اللافتات المتعلقة بكسوة العيد و لافتات من أجل شتاء دافئ وحملة العروس وغيرها، وهذا ما يؤكد على الدور الكبير الذي تقوم به هذه اللافتات في العمل الجمعي كما أكدته الدراسة السابقة للطالب **فالح فواز سليمان المطيري** المعنونة **بالعلاقات العامة في الجمعيات الخيرية**، حيث توصلت نتائج هذه الدراسة إلى أن استخدام اللافتات وإعلانات الطرق يتم بما نسبته 13 % وهي نسبة متوسطة مقارنة بدراستنا والمتمثلة في "دور جهاز العلاقات العامة في تفعيل العمل الجمعي"، حيث لاحظنا اعتماد جهاز العلاقات العامة بشكل أكبر على اللافتات كوسيلة للتعريف بعمل الجمعية ونشاطاتها المختلفة والتحسيس والتوعية من أجل تفعيل العمل الجمعي وتحقيق أهداف الجمعية الخيرية.

❖ **المطويات:** تعتبر المطويات من الوسائل الاتصالية المكتوبة التي تعتمد على الكلمة المكتوبة وتعد بطريقة تجذب الانتباه وتشد النظر وتدفع المتلقي إلى المطالعة، ويقوم جهاز العلاقات العامة بإعدادها وتوزيعها في المحلات والمراكز التجارية، ومن خلال الملاحظة اليومية يقوم مجموعة من المتبرعين واللجان والأعضاء بتوزيعها على أصحاب المحلات والأسواق والمراكز التجارية لتكون كوسيلة تعريف بالجمعية للمجتمع.

خلال مرافقتنا للمنخرطين لاحظنا تقديم مبالغ مالية من طرف بعض التجار كإعانة رمزية كذلك التجديد المتواصل للمطويات باختلاف النشاط أو الحملة التي تقوم جمعية كافل اليتيم الخيرية وهو ما يسمح بتجديد الفكرة والاطلاع المستمر على عملها ونشاطها وزيادة الثقة والتقرب أكثر من المجتمع، وعادة تكون تلك المطويات بألوان خضراء وحمراء وبيضاء جذابة تشد الناظر وتحتوي على معلومات مختصرة ومقنعة من أجل التأثير على المتطوعين وجذبهم والتعريف بالعمل التطوعي والخيري للجمعية، وذلك من شأنه أن يعزز ويقوي رابطة العمل الخيري لدى المجتمع.

❖ الرسائل النصية القصيرة (sms): تمثل الرسائل النصية القصيرة حلا آخر لجهاز العلاقات العامة داخل الجمعية الخيرية للتواصل بين الأعضاء واللجان والمدير، ومن خلال تواجدها لاحظنا استعمال المدير للرسائل النصية القصيرة في المساء مرتين، الأولى لإعلام الأعضاء بعقد اجتماع في المساء، والثانية للتواصل مع رؤساء الفروع.

عند قيامنا بتوجيه سؤال للمدير حول فاعلية الرسائل النصية القصيرة أجاب على أنها تضمن وصول المعلومة في أي وقت وأي مكان وأنه يعتمد إرسالها في الفترة الصباحية حتى يراها جميع الأعضاء عند مراقبة هواتفهم في أي وقت ويجدها محفوظة ويتفطن لها، هذا وقد أثبتت الدراسة السابقة للطالب **فالح فواز سلمان المطيري** في نتائجها على الاعتماد على رسائل الجوال بنسبة 6 % وهي نسبة متقاربة مع ما لاحظناه، حيث لا تمثل نسبة كبيرة أيضا نظرا لوجود بدائل أخرى أكثر أهمية وقيمة.

❖ **الجريدة:** يقصد بها الجرائد المحلية وهي محدودة في الولاية وتقتصر فقط على الجريدة المحلية الوحيدة **جيغل الجديدة**، من خلال قيام هذه الأخيرة بتغطية العديد من الندوات التي تقوم بها جمعية كافل اليتيم، والقيام بعدة لقاءات مع مدير المركز الولائي والمكلف بالإعلام داخل الجمعية من أجل الإسهام والترويج للعمل التطوعي النبيل الذي يقوم به الأعضاء والتوعية لدى المجتمع وتقريب صورة اليتيم ومعاناته وكذا الحصول على متبرعين وملتزمين أكثر ونقل الصورة الذهنية الجيدة للجمعية إلى المجتمع، وهذا ما لاحظناه عند استفسار صحفيي الجريدة عن عمل الجمعية الخيرية **كافل اليتيم** لولاية **جيغل**. وبالمقارنة مع نتائج دراسة الطالب **فالح فواز سلمان المطيري** المذكورة سابقا حيث نجد أنّ جهاز العلاقات العامة يعتمد بنسبة 60 % على الصحافة وهي نسبة عالية وجيدة مقارنة بما لاحظناه في دراستنا ويرجع ذلك إلى:

- غياب الصحافة والجرائد في الولاية واقتصارها على جريدة محلية واحدة فقط وهي جريدة جيجل الجديدة.

- الدراسات السابقة شملت 07 جمعيات أما دراستنا فشملت جمعية واحدة زائد بعض الفروع التابعة لها، مما يفسر محدودية الرقعة الجغرافية لبحثنا مقارنة مع الدراسة السابقة.

- التفوق في الإعلام بين ولاية جيجل كولاية صغيرة ولا توجد فيها صحافة، والكويت كعاصمة تتركز بها أغلب الجرائد والصحف.

نستنتج أن الجريدة ورغم قلتها إلا أن جهاز العلاقات العامة إستغل وجودها للتعريف وتفعيل عمل الجمعية والوصول للأهداف واستراتيجيات المؤسسة وتحقيق رواج أكثر وتوعية أوسع، كما تقوم باستغلالها لخدمة اليتيم والأرملة وذلك ما لاحظناه من خلال الجدية التي يتميز بها القائم بالإعلام ومحاوله اتصاليه وربطه الاتصال بالجريدة لتخصيص جزء للجمعية من أجل الإشهار والإعلان والتعريف بها بشكل يومي داخل الجريدة.

❖ البريد الإلكتروني: يساهم البريد الإلكتروني في مساعدة جهاز العلاقات العامة في تفعيل العمل الجمعي داخل الجمعية من خلال الاتصال عبر البريد والرسائل بين الفروع وبين المكتب الولائي والفروع الاثني عشر عبر الولاية، بالإضافة إلى جملة الخصائص الأخرى التي يتميز بها، من بينها:

- إمكانية إرسال رسالة إلى عدة متلقين.
- إرسال رسالة تتضمن نصوصاً صوتياً أو فيديو و الصور و الخرائط.
- السرعة في إرسال الرسائل حيث لا تستغرق إرسال الرسالة بضع ثواني فقط لكي تصل للمرسل إليه وفي حال عدم وصول الرسالة فإن البرنامج يحيط المرسل علماً بذلك¹.

⁽¹⁾J. Klensin : Simple Mail Transfer Protocol ;2008 ;p12.

حيث لاحظنا أنّ المكتب الولائي يتلقى البريد الإلكتروني ويقوم بمراقبته واستقباله كل من المدير والمكلف بالإعلام أو المكلف بالعلاقات العامة بصفة دورية لعشرات الرسائل والمراسلات سواء كانت هذه الأخيرة مراسلات من المدير إلى مقر الجمعية في أوقات العمل من خارج الجمعية الخيرية لكافل اليتيم وغالبا ما تكون في شكل توضيحات واستفسارات والرد عليها، سواء كانت هذه المراسلات من الفروع الاثني عشر المنتشرة عبر الولاية أو العكس من المكتب الولائي إلى الفروع، أو كانت مراسلات من بريد الجمعية إلى بريد الأعضاء واللجان والمنخرطين، حيث يتولى في أغلب الأحيان المكلف بالإعلام هذه المهمة.

لاحظنا أيضا استعمال البريد الإلكتروني بين الأعضاء أنفسهم كالتواصل والاتصال بين المكلف بالإعلام والمدير وغالبا ما تكون في شكل معلومات وإرشادات وتوجيهات، مما يفسر ويؤكد الدور الكبير والمهم الذي يلعبه البريد الإلكتروني في تفعيل العمل الجماعي داخل وخارج الجمعية ليقى الهدف الأول والأخير هو محاولة تدليل كل عقبات العمل والسرعة في القيام بأي مهمة من أجل كرامة اليتيم وتقوية روح العمل الجماعي داخل الجمعية.

لاحظنا أيضا الإشهار والإعلان عن طريق البريد الإلكتروني للتعريف بعمل الجمعية ودورها والتحسيس والتوعية أكثر بحاجة اليتامى إلى السند المادي والمعنوي والنفسي، والانخراط في العمل الخيري وجلب أكبر عدد من المتطوعين والمحسنين لفئة اليتامى عن طريق البريد الإلكتروني.

3-9 الأنترنت كآلية ووسيلة اتصال داخل وخارج الجمعية الخيرية:

تساهم الأنترنت داخل جمعية كافل اليتيم في القيام بالعديد من الأمور والأعمال كمساعدة اليتامى وتفعيل العمل الخيري، حيث يعتمد جهاز العلاقات العامة داخل الجمعية على الأنترنت بالاعتماد على شرائح الهاتف كأوريدو وموبيليس وجازي في ظل غياب خط الأنترنت، حيث يقوم جهاز العلاقات العامة بالتواصل عبر الفيس بوك والبريد الإلكتروني والدخول إلى موقع الجمعية.

بعد استفسارنا حول غياب خط الأنترنت يرى مدير الجمعية والمكلف بالإعلام أَنَّ الأنترنت في الهاتف المحمول أحسن من تواجدها في المقر وَأَنَّ العمل الخيري لا يقتضي بالدرجة الأولى وجود خط أنترنت بالمقر الولائي أو الفروع، وفي نفس الوقت يؤكد أَنَّ الأعضاء واللجان وباقي الفروع على اتصال دائم ببعضها البعض عبر الأنترنت والبريد والهاتف المحمول، وهو ما لاحظناه من خلال إرسال الرسائل عبر موقع الجمعية وتحسينه من فترة إلى أخرى من طرف المكلف بالإعلام بواسطة هاتفه المحمول وإعادة تصميم موقع الجمعية ليتيح لليتامي وباقي الشرائح الاجتماعية زيارته والاطلاع عليه بالصوت والصورة، ما من شأنه أن يجذب ويحرك روح العمل التطوعي والخيري لدى المجتمع.

كما لاحظنا من خلال العمل اليومي أَنَّ العمل التطوعي والخيري داخل جمعية كافل اليتيم وخارجها لا يتطلب بدرجة كبيرة توفر خط أنترنت، لأنَّ العمل الخيري يركز على الجهود البشري والمادي وروح الفكرة والمعاملة والمسايرة للأيتام والتشاور والتبادل والتفاعل داخل الجمعية بأكبر قدر ليبقى دور الأنترنت أقل من أن يكون حتمية لخدمة العمل التطوعي وتفعيله ومساعدة الأيتام والأرامل سواء داخل الجمعية أو خارجها، ليبقى دور الأنترنت في الهاتف النقال يفني بالغرض حسب الملاحظة وحسب القائم بالإعلام نفسه.

10-3 مساهمة جهاز العلاقات العامة في تحقيق أهداف جمعية كافل اليتيم:

تملك كل جمعية أو منظمة أهداف تسعى وتطمح لبلوغها وتهدف إليها ولتحقق هذه الأهداف لابد من تخطيط وعمل واستراتيجيات، وجمعية كافل اليتيم أحد الجمعيات الخيرية التي تعمل وفق تصميم الأهداف والخطط والاستراتيجية باتساع هذا العمل وارتفاع العدد اليتامي والأرامل لذلك لجأ جهاز العلاقات العامة لحل التصميم ووضع هذه الخطط والترتيبات، وهو ما لاحظناه خلال بحثنا الميداني داخل الجمعية أو داخل فروعها من خلال وضع برامج عمل منظمة ومحكمة توزع على الفروع لضمان السير الحسن وتنشيط العمل الجماعي وخدمة فئة اليتامي على أكمل وجه، ومن خلال مجموع ملاحظتنا اليومية لمقر جمعية كافل اليتيم وجدنا أَنَّ جهاز العلاقات العامة داخل الجمعية

يساهم إلى حد كبير في تحقيق أهدافها الخيرية وتفعيل العمل الجماعي، وذلك خلال القيام بصياغة أهداف الجمعية والمتمثلة في:

- رعاية الأيتام وأسرههم وتخفيف المعاناة عليهم ورعايتهم اجتماعيا وتعليميا وصحيا.
- الإسهام في تأهيل الأيتام على مواجهة صعوبات الحياة وتوجيههم وإرشادهم، وهو ما قمنا بملاحظته من خلال استدعاء الأطفال الأيتام والأرامل وعقد اجتماعات مصغرة ونقاش وحوار من أجل تسهيل وتذليل العديد من العقبات التي تواجههم مع تقديم إرشادات ونصائح لهم.
- تبصير المحسنين بأحوال اليتامى وذلك من خلال التعريف القيم والفعال ونقل العمل الجماعي لمختلف الفئات الاجتماعية من أجل دعم ومساعدة اليتامى في مواجهة مشاق الحياة، وهذا ما لاحظناه من خلال التوجه لمقابلة العديد من الشخصيات والأشخاص وطلب دعمهم ومساندتهم مما انعكس بالإيجاب على الجمعية التي بدورها استطاعت تحقيق حاجيات اليتيم والأرملة.
- المساهمة في توعية المجتمع بضرورة التكافل الاجتماعي كعمل وسلوك نبيل للجمعية لخدمة اليتامى، وهو ما لاحظناه خلال دراستنا من خلال مداخلات في الإذاعة من طرف المكلف بالإعلام وبعض أئمة المساجد لتوعية المجتمع بروح التكافل والتضامن والمساهمة في رفع الحاجة عن اليتامى وتلبية مختلف حاجياتهم، حيث لاحظنا ردود أفعال إيجابية من طرف العديد من الناس، فبعد مداخله مباشرة على الإذاعة من طرف المدير اتصلت امرأة وقامت بإعطاء عنوان جزار وسط المدينة دفعت ثمن كمية كبيرة من اللحم تكفي لإحدى عشر عائلة كاتصال فجائي وهو ما وقفنا عليه من خلال توجه بعض أعضاء الجمعية وتوزيع اللحم على العائلات الأكثر حاجة.
- إكرام اليتيم ومرافقته وتفجير طاقاته الكامنة وجعله من النخبة، فمن خلال دراستنا استطعنا ملاحظة بعض السلوكات والنشاطات التي تقوم بها الجمعية كاستدعاء اليتامى النجباء

وتكريمهم بهدايا رمزية وتشجيعهم على إبراز مواهبهم سواء في الدراسة أو الرسم والفن بكل أشكاله، أين التمسنا استحسان اليتامى لمثل هذه المبادرات التي تقوي روح الإرادة والعزيمة حسبهم.

● إكرام اليتيم والأرملة والوصول بهما إلى الكفاف والعفاف بصيانة حقوقهما وضمنان العيش الكريم لهما بتوفير مبالغ شهرية بالإضافة لسلة شهرية وقفة رمضان وكسوة العيد وبعض الإعانات الأخرى لكي لا يكون هؤلاء المحتاجين من الأرامل واليتامى عبأ وعالة على المجتمع و لا يتعرضون للإهانة، وهو ما أكدته لنا المدير من خلال اطلاعه الصغير والكبير على كل المعطيات والمعلومات المتعلقة بالعائلات اليتيمة وتقصيها، كما لاحظنا أيضا تكفل الجمعية بتجهيز العروس اليتيمة لضمان زواج يحفظ كرامتها وتجهيزها بكل الأغراض (لباس، أدوات كهرو منزلية، غطاء)، والأمر نفسه من خلال كسوة الشتاء لحماية الطفل اليتيم من البرد وهذا ما يفسر بعد النظر لجهاز العلاقات العامة في الصياغة والاطلاع على كل صغيرة وكبيرة في الجمعية حيث يساهم في تفعيل العمل الجمعي وهذا من خلال ملاحظتنا التي تؤكد على أهميته ودوره الفعال، الأمر الذي أكدته الدراسة السابقة للطالب **فالح فواز سلمان المطيري** والتي أكدت على أن 86% يرون أن دور العلاقات العامة إيجابي في الجمعيات الخيرية وهو ما يدعم ملاحظتنا لهذه الدراسة من خلال الدور البارز والمهم للجهاز في تفعيل العمل الجمعي وكذلك المساهمة في تحقيق أهداف الجمعية الخيرية كافل اليتيم لولاية جيجل وفروعها.

● من خلال دراستنا لاحظنا أيضا أن جهاز العلاقات العامة يساهم في تحقيق أهداف الجمعية من خلال الاتصال بالمساهمين والمتبرعين والمحسنين وطلب مساعدتهم لفائدة الجمعية.

● القيام باتصالات وتنقلات إلى مقر مديرية التربية ومديرية الشؤون الدينية لولاية جيجل وكذلك مقر النشاط الاجتماعي والبلديات في نفس الولاية وطلب قوائم إسمية للأطفال اليتامى، وهو ما لاحظناه من خلال الجهود المبذول في الإحصاء ونقل القوائم إلى مقر

الجمعية ودراستها بتأني وتصنيفها حسب الخطة التي تعمل وفقها الجمعية ثم ربط الاتصال بهؤلاء اليتامى وحثهم على التقرب إلى مقر الجمعية أو للفروع من أجل مساعدتهم وتقديم الدعم والسند لهم، ولاحظنا أيضا استخدام المعرفة الشخصية للوصول إلى اليتامى من طرف الأعضاء أو اللجان أو المتطوعين مما يؤكد على اجتهاد الكادر البشري للجمعية في تحقيق أهداف العمل التطوعي، ومن خلال دراستنا أيضا لاحظنا أن الجمعية تقوم بطلب ترخيصات من مديرية التربية والشؤون الدينية للدخول إلى الابتدائيات والمتوسطات والثانويات وإحصاء اليتامى والتأكد من وجودهم كلهم بالقائمة، وفي مسائلة وجهت للمدير عن جدوى القيام بهذا العمل أجاب على أن الموت قدر من الله وليس له وقت ومعظم القوائم التي نحضرها من المديرات تعد في أول المواسم الدراسية مما يفوت الفرصة ويضيع حق اليتامى الذين يتوفى أولياهم وسط الموسم، وهذا ما يفسر الدقة والفعالية والحكمة والدراية التي تتمتع بها الجمعية في سبيل دعم العمل الجماعي وضمان عيش لائق لليتامى والأرامل.

- لاحظنا أن جهاز العلاقات العامة وأعضاء ومدير جمعية كافل اليتيم قاموا بالتكفل بأكثر من 4000 يتيم أقل من 19 سنة وحوالي 2200 عائلة، وهو ما يعطي قيمة عملية ومجهودات جبارة للكادر البشري في الجمعية والعمل الميداني والتخطيط الهادف البناء للوصول لهذا العدد والطموح لبلوغ أكثر وبجهد وعمل أكبر حسبهم.
- المتابعة اليومية لليتامى سواءا تعلق الأمر بالجانب الصحي أو النفسي أو التربوي، باستدعاء التلاميذ الأيتام المقبلين على شهادة التعليم الابتدائي والمتوسط والبكالوريا والاستنجاد بمؤطرين من أجل تحضيرهم وتحفيزهم وعقد دورات تكوينية للتلاميذ الأيتام وتكوين الأرامل مما يعكس الدور البارز والحرص المستمر على الوفاء للعمل التطوعي وخدمة اليتيم والأرملة على أحسن وجه وتحقيق الاكتفاء المادي له.
- خلال دراستنا الميدانية لجمعية كافل اليتيم لولاية جيجل، لاحظنا أن جهاز العلاقات العامة في الجمعية يستعمل الإشهار لتحقيق أهداف الجمعية من خلال التعريف والترويج للعمل

ونشاط الجمعية وحسن اختيار المكان والزمان للإشهار باللافتات والملصقات والألوان المستعملة (اللون الأخضر والأحمر والأبيض)، وكذلك الشعارات والرموز والعبارات الإقناعية والتدعيم بالأحاديث النبوية مما يشير إلى كفاءة القائم بالإشهار والإعلام وقدرته على إقناع المحسنين وجلب اليتامى وكسب ثقتهم، وكذلك الوقوف الدوري والمستمر على تغيير تلك اللافتات والملصقات، مثلاً: الملصقات الإشهارية الخاصة بشتاء دافئ لليتيم وبعد انتهاء فصل الشتاء تجمع وتسحب ليعاد وضع اللافتات الخاصة بتجهيز العروس أو قفة رمضان حسب التسلسل العملي، وذلك لإعطاء انطباع عن العمل والتنظيم والحفاظ على الصورة الحسنة للجمعية عند المجتمع، وجلب المتطوعين وزيادة الإسهام في التبرعات والمساهمات لصالح الجمعية وبالتالي دفع عجلة العمل التطوعي وتحقيق لليتيم حاجياته ومستلزمات حياته.

- السهر على التنظيم المالي والاستثماري المحكم وذلك من خلال التطبيق العملي لكل المواد الموضوعية في دليل العمل، وفي هذه النقطة لاحظنا التقسيم المدروس للمساعدات وكيفية توزيعها وطريقة جمع الأموال وكذلك تقسيمها حسب الأصناف والضرورات والأماكن والمجالات التي تستعمل فيها والأغراض وفقاً لدراسات ومشاورات مسبقة ومدروسة هادفة حتى تعطي قيمة فعلية للعمل المقدم كالترميم مثلاً أو التجهيز بالأغراض من الأولويات والضروريات، وهو ما لاحظناه من خلال حرص جهاز العلاقات العامة على التنظيم المالي الجيد ومحاولة رسم سياسة استثمارية كالوقوف والمشاريع الصغير والمتوسطة للجمعية تزيد الإسهام وتنشط العمل الجماعي وفقاً لميزانية ناجحة.

- الملاحظ أيضاً هو عقد العديد من الندوات والأيام الدراسية التحسيسية من أجل التعريف بالعمل الجماعي لجمعية كافل اليتيم وشرح برنامج عملها، كالיום الدراسي الذي قامت به الجمعية يوم 28 جانفي 2017 بالمركز الثقافي الإسلامي بعنوان: آليات تطوير الجمعية

لمستقبل واعد في خدمة الأرملة واليتيم بمشاركة كل الفروع ومن أهم نتائجه وضع دليل للإشهار وتنصيب لجنة ولائية للإشهار.

● خلال دراستنا الميدانية أيضا لاحظنا الحرص الكبير لكل عضو ومنتمي للجمعية من المدير إلى الأعضاء لإعطاء صورة حسنة عن جمعية كافل اليتيم لولاية جيجل، سواء مع اليتامى من خلال المعاملة الجيدة والمنظمة والاستقبال والاستماع لهم ، أو مع الأعضاء واللجان والمنتمين للجمعية أي الجو الداخلي سواء من الناحية الاتصالية أين التمسنا اتصال وحوار وتبادل ونقاش راقي بلغة مهذبة وعملية تتخللها اقتراحات وأفكار هادفة في شكل اتصال صاعد ونازل وأفقي وجمعي، والأمر نفسه في التعامل والتواصل على موقع وصفحة الجمعية وكذا مع المحسنين والمساهمين والمتطوعين حتى أن المدير والمكلف بالإعلام يستعمل لغة الجسد بطريقة مضبوطة ولغة سهلة بسيطة ودراية وإلمام واتصال شخصي وإقناعي مع الشخص الذي يتكلم معه، كل هذا يساهم في تحسين صورة الجمعية لدى المجتمع وفئة الأيتام والأرامل وهو ما شعرنا به ولاحظناه عن الصورة الذهنية الجيدة للجمعية والعمل للقيام بها.

● التخطيط من أجل الوصول إلى الأهداف وذلك من خلال التأني والدراسة الهادفة وتحديد نقاط القوة ومركز الاستثمار وتحقيق العيش الكريم لليتيم والفئات التي بإمكانها مساعدة الجمعية وطريقة وضع البرامج (سنوي، شهري)، والتخطيط للمراحل القادمة وتوزيع الإعانات على اليتامى.

● المتابعة: حيث لاحظنا الحرص على مواصلة العمل بنفس الوتيرة ومضاعفتها ومتابعة كل جزء وصغيرة تخص الجمعية والوقوف على الأعمال والاجتهادات الشخصية من قبل الأعضاء حتى انتهاء العمل كتوزيع الألبسة وضمان وصولها ومتابعة العمل الجمعي دون انقطاع.

• التقييم والتقويم: ويتجلى ذلك من خلال الحوصلة النهائية واستعراض النتائج ومدى تحقيق الأهداف وتجسيدها وتقويمها وتقييمها وإعطاء تصور واضح لها وهو ما لاحظناه من خلال عقد اجتماعات تقييمية واستعراض الأعمال والأنشطة فيها.

هذه الأهداف لم نجد منها الكثير في الدراسات السابقة والمشابهة، حيث أكدت دراسة بعنوان دور القائم بالاتصال في العلاقات العامة في المنظمات الأهلية نحو معافي الانتفاضة للباحثين أحمد أبو سعيد وزهير عابد، على أن 12% يرون أن العلاقات العامة تحقق أهداف الجمعية عكس دراستنا على جمعية كافل اليتيم، أين وجدنا أن جهاز العلاقات العامة يحقق بنسبة كبيرة أهداف الجمعية ويساعدها على استمرارها وتحقيق أهدافها المتمثلة في تحقيق العيش الكريم لليتم والأرملة والتكفل به وتوعية المجتمع وتحسيسه بهذه الفئة والأمر نفسه تطرقنا إليه في الجانب النظري من خلال أهداف العلاقات العامة من بينها:

- إحداث نوع من الاتصال ذو الاتجاهين بين المنظمة وعملائها بما يمكّن الأولى من إعلام العملاء بسياساتها العامة ويمكّن العملاء من إيصال رغباتهم وطلباتهم إلى الإدارة العليا.
- الاهتمام برغبات وحاجات العاملين في المنظمة من الزاوية الثقافية والترويجية.
- الاهتمام بالعلاقات بين المنظمة والمنظمات الأخرى وتنمية وسائل اتصال فعالة ومستمرة لصالح جميع الأطراف.

-تشجيع وتنمية التعاون بين مختلف الإدارات والأقسام داخل الجمعية والمنظمة وبينهم وبين الإدارة العليا، بما يؤدي إلى توفير المعلومات وعدم التردد في تقديم النصيحة والمنشورة.¹

(1) د. محمد الصبري، العلاقات العامة من منظور إداري، (مرجع سابق)، ص72.

11-1 أنواع الاتصال داخل جمعية كافل اليتيم لولاية جيجل:

❖ **الاتصال الشخصي:** هو الاتصال بين شخص وآخر، وهذا النوع من الاتصال يعتمد عليه الجمعية وأعضائها، حيث لاحظنا الاتصال الشخصي بين المدير والمكلف بالعلاقات العامة وبين عضو في الجمعية والسكرتيرة، كما لاحظنا أيضا الاعتماد على الاتصال الشخصي كدعامة أساسية في جمع الأموال والوصول إلى المحسنين كالاتصال الشخصي مع مدير مؤسسة أو طبيب وهو ما أكدته الدراسات السابقة والمشاهدة وأهميته الفعالة في العمل الجماعي من خلال دراسة قام بها الطالب قويدر بن دبلّة تحت عنوان **دور الاتصال وتأثيره على عمل الجمعيات**، إذ أكدت نتائجها أن 75 % من موظفي جمعية الشفاء الخيرية بالأغواط يرون بأنّ الاتصال الشخصي هو الأكثر استخداما وذلك راجع لطبيعة العمل الجماعي وتظافر الجهود فيما بين الأعضاء، ولأنّ جمعية كافل اليتيم تستخدم الاتصال الشخصي بنسبة أكبر في جمع المساعدات والتبرعات المادية وهو ما حقق نتائج قيمة وفعالة في هذا المجال لصالح الجمعية.

❖ **الاتصال الجمعي:** هو الاتصال بين الأعضاء واللجان داخل الجمعية، ولاحظنا أنّ هذا النوع من الاتصالات يكون في الفترة المسائية بعد الساعة الرابعة عندما يجتمع كل الأعضاء للتشاور ومناقشة العمل اليومي والتشاور فيما يتم عمله لليوم الموالي، وهو ما يخلق فضاء للنقاش والتبادل والتلقي أين كان يخرج بالعديد من النقاط الإيجابية والمهمة بفضل النقاش البناء الهادف والواعي الذي يسوده الاستماع والتبادل بإعطاء اقتراحات وأفكار تساعد على السير الجيد للجمعية وتساهم في حل الصعوبات وتدليلها، وهو ما لا يوجد في الدراسات السابقة أين اكتفت بالاتصال الشخصي رغم الأهمية البالغة للاتصال الجمعي في تفعيل نشاط الجمعية الخيرية، وهذا ما يميز درستنا عن باقي الدراسات.

❖ **الاتصال الرسمي:** من خلال ملاحظتنا للاتصال الرسمي داخل جمعية كافل اليتيم وفروعها وجدناه يحتوي على:

● **الاتصال الهابط:** من خلال مجموع ملاحظتنا والدراسة الميدانية يمكننا أن نوجزها في مجموع القرارات والمعلومات التي ترسلها الجمعية الولائية أي المكتب الولائي للفروع الاثني عشر كفرع تاكسنة أو الطاهير، حيث تساعد في الاطلاع والتوجيه والإرشاد وليس قرارات سيادية سلطوية.

● **الاتصال الصاعد:** لاحظنا أن هذا النوع من الاتصال مختصر في مجموع التقارير والملفات من المكاتب الفرعية إلى المكتب الولائي كالقوائم والتقسيم الشهري أو السداسي، حيث يساعد هذا النوع من الاتصال المنظم في إعطاء عمل مخطط وهاذف يساعد على التنسيق واستمرارية الجمعية.

● **الاتصال الأفقي:** هذا النوع من الاتصال لاحظناه بكثرة في التنسيق بين فروع الجمعية، أي من نفس المستوى كالاتصال بين فرع الطاهير والميلية أو الاتصال بين فرع قاوس وتاسوست مؤخرًا من أجل إقامة رحلة للأيتام لمدينة سطيف والتي تكلفت بالنجاح مما يشير إلى القيمة الكبيرة لهذا النوع من الاتصال.

تتجلى أهمية هذه الاتصالات بالنسبة للجمعية في تفعيل العمل الجمعي وهو ما لم تتطرق الدراسات السابقة إليه مما يضيف قيمة علمية للبحث وعمل الجمعية وجهاز العلاقات العامة.

● **الاتصال الجماهيري:** يتمثل هذا الاتصال في نقل المعلومات من خلال وسائل الإعلام حيث لاحظنا قيام جمعية كافل اليتيم لولاية جيجل بنقل المعلومات لعدد كبير واستهداف رقعة كبيرة من الجماهير كقيام المكلف بالإعلام في العديد من المرات باستعمال إذاعة جيجل الجهوية لنقل معلومات خاصة بنشاط الجمعية الخيرية كحملة قفة رمضان لفائدة العائلات اليتيمة أو عبر جريدة جيجل الجديدة في نشر المعلومات والأخبار التي تساعد على الوصول لقاعدة كبيرة من الناس بحجم الوسيلة المستعملة كالجريدة والإذاعة، وهذا ما ينعكس بالإيجاب بوصول المعلومة لأكثر قدر ممكن من أفراد المجتمع بالإضافة إلى القيمة الكبيرة

للويسيلة في المجتمع مما يساعد على تقدم اليتامى إلى مقر الجمعية وتسجيل أنفسهم أو زيادة عدد المحسنين ومضاعفة تبرعات الجمعية وبالتالي زيادة النشاط وتحقيق غايات الجمعية الخيرية.

- **الاتصال الداخلي:** هو ذلك الاتصال الذي يتم بين الأعضاء والمدير واللجان والمكلف بالإعلام داخل الجمعية الخيرية كافل اليتيم بمعنى بين جميع المتطوعين، ويكتسي هذا النوع الاتصالي أهمية كبيرة من خلال التعاون والانسجام بين الأعضاء وذلك في إطار تحقيق أهداف الجمعية، وهو ما لاحظناه من خلال التعاون والتضامن الداخلي المحكم والفعال بين كل المتطوعين والمنخرطين في الجمعية.

تمهيد:

قمنا في دراستنا بإجراء هذا النوع من المقابلات الذي لا يعتمد على استخدام أسئلة محددة مسبقاً، بحيث يتميز هذا النوع من المقابلات بالمرونة لأنه يمكن الباحث من تعديل وإضافة أسئلة أخرى في سياق الأسئلة والبحث، وذلك بالتدرج في الأسئلة من سؤال لآخر والتعمق أكثر من أجل الوصول إلى كم هائل من المعلومات والمعطيات التي يبحث عنها.

الفهم المسبق والاطلاع التام على موضوع الدراسة المتمثل في دراسة حالة جمعية كافل اليتيم لولاية جيجل من خلال الأداة الأولى **الملاحظة بالمشاركة** والتي استعملت كأداة رئيسية في البحث مكنتنا من الاطلاع على موضوع الدراسة وإضافة أداة المقابلة كأداة مساعدة، وذلك من أجل:

- الوصول إلى أكبر قدر من المعلومات داخل الجمعية وفروعها.
- الحصول على أجوبة لبعض الاستفسارات المتعلقة بعمل ونشاط الجمعية.
- تأكيد بعض السلوكيات والنشاطات التي سجلت من خلال الملاحظة.
- الإحاطة بموضوع البحث والإلمام به.

قمنا بإجراء مقابلة مع مجموعة أعضاء جمعية كافل اليتيم بالمكتب الولائي وبعض الفروع في ولاية جيجل، من أجل الوصول إلى المعلومات التي نريدها في سبيل استكمال دراستنا وتوثيق المعلومات التي توصلنا إليها من خلال أداة الملاحظة ، ونذكرهم في الجدول الآتي:

الاسم و اللقب	أحسن لخلف	وليد شريح	محمد حمدي	محمد الفاتح	أمين مخلوف	نور الدين شين
المنصب أو الصفة	مدير	مكلف بالإعلام وأمين عام	رئيس فرع قاوس	أمين المال	رئيس فرع الأمير- تاسوست	
السن	45	34	34	47	55	
يوم إجراء المقابلة	2017/04/29	2017/04/19	2017/04/23	2017/04/27	2017/04/29	
التوقيت	من 16:00 إلى .19:30	من 16:30 إلى .19:30	من 17:00 إلى .19:30	من 10:00 إلى .12:30	من 13:00 إلى .15:00	
المكان	المكتب الولائي	المكتب الولائي	المكتب الفرعي قاوس ومكان العمل	المكتب الولائي ومكان العمل	المكتب الفرعي تاسوست	
مدة العمل داخل الجمعية	منذ نشأتها	منذ نشأتها	أكثر من ثلاث سنوات	أكثر من سنتين	أكثر من ثلاث سنوات	
المنصب خارج الجمعية	إطار في الدولة	موظف	باحث جامعي	موظف	موظف متقاعد	

3-1 س: كيف كانت بداية جمعية كافل اليتيم لولاية جيجل؟

ج: يقول مدير جمعية كافل اليتيم لولاية جيجل السيد أحسن لخلف والذي تولى منصبه هذا منذ نشأت الجمعية في رده على السؤال أعلاه، أن البداية الأولى للجمعية انطلقت من المبدأ العقائدي والتقرب إلى الله تعالى وأنه متأثر باليتامى اقتداءً بالنبى محمد صلى الله عليه وسلم، وانطلاقاً من منصب عمله في الحماية المدنية قام بعرض فكرة إنشاء جمعية خيرية تهتم بشؤون اليتيم على بعض زملاءه في العمل وأشخاص في المحيط الخارجي، حيث أكد المدير على التشجيع الذي لقيه من طرف الزملاء والأصدقاء مما ولد لديه الإرادة أكثر ومن ثم تجسدت الفكرة النهائية بإنشاء جمعية كافل اليتيم لولاية جيجل من أجل رفع الغبن وتحقيق العيش الكريم لهذه الفئة ومساعدتها، وبعد عدة مشاورات حسب ذات المصدر وصل العدد إلى 34 شخص كانت الفكرة الأولية مكتب ولائي فقط مرتبط بالولاية فتم الحصول على الوثائق الإدارية وعقد جمعية عامة، وقام المدير الحالي بعرض مسودة عمل فيها اقتراح مبدئي لطريقة العمل وبعدها مباشرة اصطدمت الجمعية بمشكل مكان المكتب والاجتماع حيث لجأ أعضاء الجمعية ومن خلال العلاقات الشخصية إلى عقد عدة اجتماعات بقاعة المحاضرات بالمركب الرياضي حسين رويح بجي بورمل لمدة أربعة أشهر كل سبت على الساعة العاشرة ولمدة ساعتين من الزمن.

يؤكد المدير أحسن لخلف على أن كل الاجتماعات كانت تخرج بجملة من الأفكار، لتستقر الجمعية مباشرة على الاسم الرسمي والأهداف والغطاء القانوني وتحديد فئة اليتامى وكان هذا في شهر ماي 2013.

بعدها مباشرة تم عرض التجربة على المكتب الوطني لجمعية كافل اليتامى بالبليدة (بني مراد) وبعد مشاورات قررت الجمعية طلب الحصول على ترخيص من المكتب الوطني وفق ثلاثة شروط حسب المدير كالاتي:

- الاستقلالية في التسيير.
- الاستقلالية المالية.
- عدم الخوض في السياسة.

حيث قامت الجمعية بإرسال ثلاثة أشخاص إلى المكتب الوطني للجمعية بالبلدية وهم: المدير الحالي **أحسن لخلف** و**مراد كبسة** أمين المال سابقا و**نبيل دراعة** الأمين العام سابقا، وبعد اجتماع وعرض أفكار الجمعية والشروط والاقتراحات الخاصة تم الموافقة عليها. وفي شهر أوت 2013 تم الحصول على محضر التنصيب والاعتماد، حيث يقول **أحسن لخلف** مدير الجمعية و**مراد كبسة** في اتصال هاتفي بهما على أن عدم الانتظام ونقص الخبرة أخرج عمل الجمعية إلى غاية أكتوبر 2013 وبالضبط الأيام 03-04-05 أكتوبر وهو ملتقى وطني لجمعية **كافل اليتيم**، حيث حققت الجمعية عدة نتائج كالتنظيم والاستفادة من تجارب المكاتب الولائية الأخرى.

يشير المدير الحالي لجمعية **كافل اليتيم** بولاية جيجل إلى مرحلة توزيع المهام على الأعضاء وتقسيم العمل الجماعي لتحديد الأمين العام و المدير وأمين المال وغيرهم، وكذلك وضع أهداف الجمعية والخطة العملية وتحديد برنامج العمل للمرحلة القادمة والاستثمار في عنصر الأفكار والاجتهادات وتضافر الجهود والتكافل والتكامل والانسجام والإخلاص لله وللعمل الخيري داخل الجمعية.

الأمر نفسه فتح المجال أمام الاستقرار على مقر المكتب بحي الشاطئ خلف **ثانوية كهولة تونس** مما فتح الباب أمام الجمعية للإعلان عن تأسيسها الفعلي وكان ذلك يوم 25 جانفي 2014، الأمر الذي يشير إلى المحطات والمراحل الصعبة التي مرت بها الجمعية للوصول إلى تأسيسها.

❖ على مستوى الفروع يؤكد الدكتور **محمد الفاتح حمدي** رئيس فرع قاوس بولاية جيجل وعضو لأكثر من ثلاث سنوات وكذلك **نور الدين شين** رئيس فرع تاسوست في نفس الولاية وعضو بالجمعية لأكثر من ثلاث سنوات على صعوبة إنشاء الفروع رغم الإرادة والاجتهاد

والسعي وراء هذا العمل التطوعي، أين تصطدم بمشكل المقر في ظل غياب الدعم من الولاية أو البلدية للحصول على مكتب أو مقر، مما يخلق عقبة دفع مستحقات الإيجار من المكتب الفرعي حتى قبل انطلاقه وهو ما أخرج المكتب الفرعي لقائوس لمدة سنة تقريبا حسب رئيسه **محمد الفاتح حمدي**، الأمر الذي يشير إلى العراقيل والصعوبات الكثيرة التي واجهت الجمعية في بداياتها وكذلك المراحل الهامة والمهمة التي مرت بها وروح العمل الخيري الذي يتحلى بها كل الأعضاء داخل الجمعية، وغياب الأعضاء السابقين يطرح مشكل تساقط الأعضاء داخل الجمعية وعدم القدرة على الاستمرار، بالإضافة إلى صعوبة التمويع في الأول بسبب غياب الدعامة المادية وتطلب الاجتهاد وتكاثف الجهود وكسب الثقة من طرف فئة اليتامى وجلب المتطوعين والمساعدات الخيرية.

3-2 س: ماهي مبادئ وأهداف جمعية كافل اليتيم لولاية جيجل؟

ج: قمنا بتقسيم الأهداف إلى أهداف شخصية وجماعية للمبحوثين.

3-2-1 الأهداف الشخصية:

حيث اتفق كل من مدير الجمعية **أحسن لخلف** والمكلف بالإعلام و**وليد شريح** وكذا أمين المال السيد **أمين مخلوف** و رئيس فرع قايوس السيد **محمد الفاتح حمدي** بالإضافة إلى رئيس مكتب تاسوست السيد **نور الدين شين** على الأهداف الشخصية الآتية:

- ملاءة وقت الفراغ بخدمة اليتيم والتقرب إلى الله تعالى.
- حب العمل التطوعي والسعي إليه.
- الاقتداء بالرسول صلى الله عليه وسلم.
- تعلم روح التعاون والتكافل والتشاور والتبادل.
- الإرادة والقوة والسعي للخير.

- تقديم إرشادات ونصائح وتوجيهات بناء على خلفية ثقافية ومعرفية، مثلما يفعل الدكتور محمد الفاتح حمدي وذلك بالإفادة العلمية والنصائح الاتصالية وتحديد العقبات بحكم خبرته العلمية وتجاربه الميدانية، وهو ما يشير إلى أن هناك عمل توعوي ونشاط جموعي يقوم به الأعضاء. وبالعودة إلى الأهداف الشخصية الأخرى نقف عند الإخلاص والنزاهة والتشاركية في الرأي لدى معظم من أجرينا معهم المقابلة مما يؤكد على الهدف الواحد وهو العمل الخيري وتفعيله وخدمة اليتيم وإكرامه.

3-2-2 الأهداف الجماعية:

يتفق كل من مدير جمعية كافل اليتيم والمكلف بالإعلام بالإضافة إلى أمين المال وكل من رئيس فرع قاوس وتاسوست على الأهداف الجماعية الآتية باعتبار أهداف الجمعية موحدة على مستوى المكتب الولائي والفروع:

- السعي إلى تحقيق العيش الكريم لليتيم وذلك بخدمته على أكمل وجه وملاً بطون اليتامى وتلبية رغباتهم، وهو ما يتجسد بتخصيص حملات خاصة بقفة شهرية لليتيم ولحم العيد وقفة رمضان وكذا تخصيص مبالغ مالية لليتامى والأرامل من أجل كرامتهم.
- المتابعة اليومية لليتامى سواء:

- صحياً: من خلال المتابعة الدورية لليتامى من طرف الأطباء وطلب ملفات طبية وتقارير الأطباء، وتحويل ملفات الأطفال اليتامى إلى المستشفيات من أجل إجراء عمليات جراحية حسب الأولوية الاستعجالية وهو ما أكدته رئيس فرع قاوس السيد محمد الفاتح حمدي الذي قام بتحويل ملف طبي إلى الخارج ومتابعته بشكل دقيق وهو ما تكلل بالنجاح اعتماداً على علاقاته الشخصية واجتهاده في ربط الاتصال بالأطباء وقدرته على الإقناع وكذا استنجاهه بجمعيات خيرية خارج الوطن مما يعطي تعريفاً للصورة القوية والإرادة في تحقيق أهداف الجمعية والسهر الحسن على اليتيم.

-تربويا: يقول كل من أجرينا معهم المقابلة أن المتابعة التربوية ركن مهم في عمل الجمعية من خلال طلب ملفات ونتائج اليتامى الدراسية في كل الأطوار ومتابعة نتائجهم الدراسية وتقديم دروس دعم في بعض المواد، كما يؤكدون أيضا على تكريم الطلبة اليتامى بهدايا رمزية وتقديم الت شكرات والدعم لهم، والقيام بمسابقات فكرية وثقافية لتنشيطهم وإعطاء جو ثقافي ينتهي بتقديم هدايا ونصائح وإرشادات وكذا القيام برحلات وجولات.

-نفسيا: وذلك حسبهم باللجوء إلى مختصين نفسانيين من أجل متابعة اليتامى ومساعدتهم نفسيا، خصوصا من يكون آباؤهم ذوو موت حديث، حيث تساعدهم هذه الجلسات على تدارك قوتهم ومساعدتهم على تحطّي الانهيار النفسي.

- التسليّة والترفيه: من خلال رحلات إلى الطبيعة والمناطق الأثرية سواء على مستوى الفروع أو على مستوى المكتب الولائي.

- الكفالة: ويتجلى ذلك حسبهم في الحصول على أكبر قدر من الكفالات لصالح اليتيم من أجل ضمان الدعم المادي لهم، إذ يؤكد رئيس فرع قاوس على وجود 21 عائلة مكفولة والأمر نفسه مع رئيس فرع تاسوست بوجود 13 عائلة مكفولة شهريا.

- إخراج النخبة من اليتامى: وذلك من خلال الاستثمار في المواهب والذهنيات، الأمر الذي يؤكدّه رئيس فرع قاوس وكذا المدير بربط اتصالات من أجل تحويل الطلبة للدراسة في الخارج.

- كسب ثقة اليتامى والسعي إليهم وكذا المحسنين والمتبرعين من خلال الحصول على الدعم المستمر والمتواصل للجمعية.

- نشر الوعي التطوعي والعمل الخيري.

- إعطاء صورة حسنة عن جمعية كافل اليتيم لولاية جيجل.

- التعريف بعمل الجمعية ونشاطها داخل الولاية وخارجها ونقل نشاطاتها مغاريا وعالميا.

من خلال مجموع الأهداف الجماعية التي حصلنا عليها في المقابلة نستنبط أنّ كل هذه الأهداف لها دافعية وإرادة قوية تحركها روح العمل التطوعي.

بالإضافة إلى الدراسة المتأنية الهادفة في وضع الأهداف والإمام بجميع المجالات تقريبا من أجل خدمة اليتيم وزيادة نشاط الجمعية بتسخير إمكانيات مادية وطاقات فكرية هائلة وكذا مجموع الوسائل لتحقيق هذه الأهداف التي تمثل روح الجمعية والضامن الأساسي لاستمرارها ، وهو ما وجدناه عند كل من أجرينا معهم المقابلة من خلال التوحد في الأهداف العامة للجمعية وإضافة اجتهادات شخصية على مستوى الفروع مثل: فرع قاوس، وهذا ما يؤكد على أنّ الفروع تطبق أهداف الجمعية وتوسعى إليها.

3-3 س: ماهي المبادئ التي تقوم عليها الجمعية؟

ج: يجمع كل من أجرينا معهم المقابلة على أنّ مبادئ جمعية كافل اليتيم واحدة وتخدم العمل التطوعي وتنطلق منه وهي حسبهم كالاتي:

- الحوار والتشاور.
- التنازل، التبادل، التكامل.
- النزاهة والموضوعية.
- التواصل والتكافل والثقة.
- الاستمرارية والتشاركية.
- كسب الأفكار وغرسها.
- التضامن والنزاهة والصدق.

انطلاقا من وجود هذه المبادئ التي تشير إلى تمركز وقوة الجمعية في كسب ثقة اليتامى من جهة والمحسنين والمتطوعين من جهة أخرى، وذلك بإعطاء صورة حسنة وقوية من خلال التكامل والانسجام الداخلي والخارجي وروح الحوار والتشاور لدى الأعضاء التي تجسد الحس العالي والقيمة

الأخلاقية لديهم بالإضافة إلى الإخلاص والنزاهة والصدق كقيم أخلاقية ثابتة في خدمة اليتيم لتعطي بذلك أبرز مثال حول التشاركية والتضامن من خلال الحملات وخدمة اليتيم، واستمرارية عمل الجمعية وعدم انقطاع الدعم المادي والحرص على وصوله في الزمان كما هو الحال في كسب الأفكار باعتبار كل الأعضاء لديهم مستوى فكري وعلمي وقوة في الطرح، مما أعطى الجمعية تموقع ونشاط جمعي هادف وكذلك غرس الأفكار التطوعية والخيرية سواء في الأعضاء واليتامى وتعاونهم وتقديم الأفكار القيمة لهم.

3-4 ما دور الاتصال في تفعيل العمل الجمعي؟

يجمع كل من أجرينا معهم المقابلة على الدور المهم للاتصال داخل جمعية كافل اليتيم وتفعيل نشاطها التطوعي باستخدام كل أنواع الوسائل الاتصالية، ويأتي في مقدمتها الاتصال الشخصي حسبهم.

● **الاتصال الشخصي:** يقوم الاتصال الشخصي بدور بارز في العمل التطوعي سواء كانت مع المتبرعين أو مع اليتامى والأرامل من خلال الاتصال بهم شخصيا باستعمال كل الإستراتيجيات الإقناعية للتكفل بالعائلات الأكثر حاجة، وهنا يتم استهداف الأطباء والمهندسين وذوي الدخل العالي، والأمر نفسه مع المحسنين من أجل الدعم المالي لليتيم والأرملة، كما يستعمل أيضا في الاتصال بالآيتام وكسب ثقتهم وإقناعهم بالتقرب للجمعية كما يؤكدون على دور هذا النوع الاتصالي أيضا في المنخرطين وجلب المتطوعين باستعمال الاتصال الشخصي وإقناعهم عن طريق المخاطبة الإقناعية والوجدانية، ويرى المدير السيد **أحسن لخلف** أن هذا النوع الاتصالي يضمن للجمعية استمرارها من خلال إقناع الأعضاء واللجان بالاستمرارية في العمل الجمعي والعطاء والتحميس بقيمتهم ودورهم فيه العمل التطوعي، وهذا ما أكد عليه المبحوثين الآخريين بأن الاتصال الشخصي هو من جلبهم للعمل التطوعي بعدما كانوا جاهلين بأهداف ونشاطات الجمعية حسبهم، وهذا ما لاحظناه

من خلال القيام بالملاحظة بالمشاركة حيث يقوم الكثير من الأعضاء بعقد لقاءات شخصية مع أطباء لعمل عمليات جراحية للأيتام ولقاءات مع مهندسين ورجال مال لطلب مساعدات للجمعية، ومن وجهة النظر فإنّ الاتصال الشخصي يمثل دعامة محورية في عمل الجمعية واجتهاد شخصي يساهم بقدر كبير في العائدات المالية واستمرارية الجمعية في عملها وخدمة اليتامى والأرامل.

● **الاتصال الجمعي:** يقول كل من مدير جمعية **كافل اليتيم** لولاية جيجل والمكلف بالإعلام وكذا أمين المال ورئيسي فرع قاوس وتاسوست على حتمية الاتصال الجمعي وضرورته للعمل التطوعي، وذلك من خلال الاجتماعات واللقاءات التي تقوم بها الجمعية كل أمسية أو كل أسبوع أو كل شهر حيث تتم مناقشة الأفكار والقرارات وهناك نقاشات ووجهات رأي متبادلة بين الأعضاء، أي أن هناك نقاش وحوار هادف وفعال يستعرض العمل التطوعي ويساهم الجميع في النقاش الإيجابي من خلال المخارج التي تخرج بها الاجتماعات، وهو الأمر الذي لاحظناه في دراستنا من خلال الاجتماع كل أمسية واستعراض العمل اليومي ومناقشة وتقديم استشارات، وهذا ما يساعد على تحريك العمل التطوعي ومساهمة أكثر من خلال الاتصال والتشارك والحوار والنقاش المتبادل.

● **الاتصال الجماهيري:** يقول المكلف بالإعلام السيد **وليد شريح** على الدور الفعال للاتصال الجماهيري في العمل الجمعي من خلال الارتباط الوثيق بوسائل الاتصال الجماهيرية (الإذاعة، التلفزيون، الجريدة) في نقل أعمال ونشاطات الجمعية والإشهار والتعريف بها بواسطة هذا النوع الاتصالي الذي يضمن حسبه وصولا إلى أكبر وأبعد الأماكن وفي كل الأوقات بالإضافة إلى مخاطبة كل الشرائح والفئات، ومنه تحقيق مجموع أهداف الجمعية وخدمة اليتيم والحصول على الدعم المادي له، هنا يؤكد رئيس فرع قاوس السيد **محمد الفاتح حمدي** على دور هذه الوسائل في تحقيق الدعم للجمعيات خصوصا عند القيام بجملات واستعراض أعمال الجمعية كقفرة رمضان والدخول المدرسي وتجهيز العروس اليتيمة

وذلك من أجل مخاطبة أكبر قاعدة جماهيرية والأمر نفسه في تقديم أعمال ونشاطات وأهداف الجمعية وكسب الثقة، وهو ما يؤكد من خلال الحملات السنوية التي تحقق نجاحا كبيرا بفضل هذا الاتصال الهام خصوصا إذا استعمل الإشهار فيه.

خلال الملاحظة بالمشاركة التي قمنا بها تأكد لنا دور الاتصال الجماهيري كأحد أهم الدعائم والركائز التي تلجأ إليها الجمعية للتعريف بنشاطاتها في الإذاعة والتلفزيون والصحافة أو تغطية الأيام الدراسية أو في عمل الحملات وجمع التبرعات باعتبار هذا النوع من الاتصال يضمن الوصول لأكثر قاعدة جماهيرية في أي مكان وزمان لما تتمتع به الإذاعة والتلفزيون من سمات وخصائص كالشعبية والانتشار.

كما أكد أعضاء المقابلة أيضا على وجود أنواع وأشكال اتصالية أخرى كالاتصال الداخلي وهنا نستعرض الاتصال الصاعد الذي يسهل وصول المعلومات من الفروع إلى المكتب الولائي وكذلك الاتصال النازل من المدير إلى رئيس الفرع، والاتصال الأفقي الذي يحدث على مستوى الفروع كاتصال رئيس برئيس فرع آخر، وكل هذه الأنواع لها دور في تفعيل العمل الجمعي ونشاط الجمعية.

نرى من خلال وجهة النظر أن الاتصال بأنواعه التي ذكرناها سابقا يعطي للجمعية حلولاً أكبر في التشاور والتبادل والتنازل والنقاش الهادف، وكذلك السير الحسن لمختلف الفروع وضمان وصول المعلومة بينهم بالإضافة إلى التعريف بعمل الجمعية ونقل نشاطها إلى المجتمع ومخاطبته وكسب ثقته ومحاولة الحصول على أكبر دعم مادي للجمعية وخدمة اليتيم وتحقيق العيش الكريم له بواسطة الاستمرارية الفعلية للجمعية الخيرية كافل اليتيم.

3-5 س: ماهي الصعوبات الحالية للجمعية؟ وماهي الآفاق والاستراتيجية المستقبلية

لجمعية كافل اليتيم؟

ج: وأجمع كل أفراد المقابلة على الصعوبات الآتية:

3-5-1 الصعوبات:

- يقول المبحوثين في مقابلتنا أن أكبر عائق يقف في وجه العمل الجماعي هو المشكل المالي والسند المادي لأنه يمثل استمرار عمل الجمعية أو توقفها حسبهم، من خلال الحصول الدائم على الأموال والمساعدات والتبرعات وكذلك الكفالات التي يقدمها الأشخاص، فالمال حسبهم يمثل لليتيم عيشه ويضمن له حياة في المستوى من خلال اقتناء الألبسة وتحويل مبالغ رمزية كمساعدات وكذلك التجهيزات المنزلية والمتابعة التربوية والصحية والنفسية التي تتطلب توفر غطاء مالي ودون انقطاع، كذلك يبقى هاجس دعم الجمعية ومحاولة الحفاظ وضمن استقرارها ماليا ووصول المساعدات دون فتور أو انقطاع . وهذا ما يؤكد طرحنا في الملاحظة بالاعتماد الكلي على المال كسند ودعم للعمل الجماعي.
- توقف المحسنين والمتبرعين هو توقف الجمعية وعدم استمرارها.
- صعوبة دراسة الملفات وذلك من خلال بعض الحالات الصعبة التي قد تغالط الجمعية مثل وجود حالات تعيش وضعيات اجتماعية صعبة ولكنها لا تندرج ضمن الفئة التي تستحق الدعم من الجمعية وهنا يؤكد المدير السيد "أحسن خلف" على صعوبة دراستها بحيث تجد الجمعية نفسها في وضع صعب.
- تساقط الأعضاء وتراجع في النشاط والفعالية هو مشكل صعب تعاني منه الجمعية من خلال خروج الأعضاء وعدم استمراريتهم في العمل التطوعي وهو حسب رأينا يرجع إلى طبيعة العمل الخيري الذي لا يعود على الأعضاء بعائدات مالية ويستحوذ على وقتهم بالإضافة لغياب الإخلاص والمبدأ الديني القائم على عمل الخير لصالح اليتيم.
- المحافظة على المنخرطين بحيث تجد الجمعية بمكتبها الولائي وفروعها نفسها أمام حتمية المحافظة على المنخرطين فيها لضمان الاستقرار والتواصل وكسب الخبرة في العمل التطوعي.
- كما يجمع كذلك أفراد المقابلة على صعوبة المنطقة طبيعيا وتضاريسيا وعدم قدرة الفروع والجمعية على الوصول لكل حالات الأيتام ومعرفة أوضاعهم بسبب العزلة وصعوبة المنطقة

تضاريسيا، وهذا ما أكدناه من خلال الملاحظة أين يلجأ الأعضاء إلى وساطات من أجل معرفة حالات الأيتام ومتابعتهم وطلب إدراجهم في الجمعية.

نستنبط من خلال هذه الصعوبات أن العمل الجماعي لا يضم صعوبات كثيرة رغم وجود العائق المادي ومشكل تساقط الأعضاء حيث يمكن معالجته مع استمرار الوقت والعمل، وهذا ما أكده كل من المكلف بالإعلام والمدير الولائي للجمعية الذي يسعى لوضع حلول لتساقط الأعضاء. حيث يمكننا القول أن طبيعة العمل الجماعي القائمة على مبدأ التطوع وخدمة اليتيم وحب الخير والتقرب إلى الله عز وجل وخدمة هذه الفئة، وكذا المستوى الفكري للأعضاء ووجود الأفكار والتشاور والحوار والتكامل والانسجام وكذلك الإرادة يدلل كل الصعاب والعراقيل أمام الجمعية بالإضافة إلى التخطيط والاستراتيجية الهادفة.

3-5-2 الاستراتيجيات المستقبلية:

يجمع كل أعضاء المقابلة على مجموعة من الاستراتيجيات التي من شأنها أن تقدم للجمعية حلولاً مستقبلية وعمل جماعي فعال ومساهمة في خدمة الأيتام والأرامل وهذه الاستراتيجيات كالتالي:

- المتابعة الصحية والدورية: وهنا تهدف الجمعية لجعل هذه المتابعة يومية وبشكل دائم ومستمر في كل الفروع ولكل الحالات دون استثناء.
- تحقيق الدعم التربوي والنفسي المتواصل من خلال الدروس المستمرة والمتابعة التربوية وكذلك العمل النفسي لليتيم والأرملة.
- إنشاء مركز للأيتام: حيث تحصلنا على مخطط له وهو عبارة عن إقامة للأيتام فيها مجموعة من المصالح كالمخازن والاستشارات والأطباء وقاعات للدروس والرياضة والترفيه، وهو الأمر الذي من شأنه أن يساهم في رفع الغبن ومساعدة والتسهيل على الأيتام والأرامل، وبحسب رأينا فإن هذا المركز سيعطي للجمعية العديد من التسهيلات والمخارج من أجل تفعيل العمل

الجمعيوي والتسهيل على الأيتام العديد من الصعوبات كالمتابعة الطبية وكذلك التربوية والنفسية.

- التعامل مع المؤسسات الصغيرة والمتوسطة من أجل الإسهام في الدفع المادي وتنشيط الحملات مثل ما قامت به جمعية **كافل اليتيم** فرع قاوس في شهر رمضان، وكذلك مساعدات المؤسسات والمقاولات والشركات وهذا ما أكد فاعليته في المقابلة من خلال عملية التخطيط ورسم الاستراتيجيات والأهداف البناءة التي تضمن استمرارية عمل الجمعية.
- النظرة الاستشرافية التطلعية وهذا ما أكدنا عليه في دراستنا من خلال الاستثمار في عنصر الأفكار داخل الجمعية من أجل خدمة اليتيم.
- نقل عمل ونشاط الجمعية إلى خارج الوطن مغاريا وعربيا وعالميا، وهذا ما أكده المدير السيد **أحسن لخلف** من خلال مشاركته في أيام دراسية حول جمعية **كافل اليتيم بالمغرب** والأمير نفسه أكدناه من خلال الملاحظة بالمشاركة من خلال التنسيق مع جمعيات خيرية في الوطن العربي وأوروبا وخصوصا التنسيق في إرسال المرضى لإجراء عمليات جراحية، الأمر الذي أكده رئيس فرع قاوس السيد **محمد الفاتح حمدي** بإرسال مريضين للعلاج بالخارج الأولى في تونس والثانية في فرنسا، وهو ما يفسر سعي الجمعية إلى نقل عملها للخارج والتعريف بنشاطها وأهدافها من أجل دعم أكبر وكسب المزيد من الثقة وكذلك السهر على خدمة اليتيم ومساعدته ومتابعته في حياته اليومية.
- أيام دراسية وإعلامية واستضافة أخصائيين أساتذة ومستشارين إعلاميين من أجل مساعدة الجمعية في أعمالها ونشاطاتها وكذلك اليتيم.
- إرسال النخبة من الأيتام للدراسة بالخارج: وهذا من خلال دراسة بعض التخصصات كالتب والهندسة والإعلام، وهذا حسب رأينا ثقة أكبر لعمل الجمعية كذلك تشجيع الأيتام على بدل المزيد من الجهود في الدراسة وتحقيق نتائج أفضل.

● إعداد الأسرة المنتجة: وذلك من خلال تسجيل الأيتام والأرامل في معاهد التكوين المهني كالخياطة والفلاحة ومساعدتهم في الحصول على تصريح بإنشاء مؤسسات صغيرة من أجل العمل والتكفل بعائلاتهم وخدمة الأيتام، وهذا ما أكدناه سابقا في استراتيجية العلاقات العامة داخل الجمعية من خلال محاولة جمعية **كافل اليتيم** وتشجيعها للأيتام من أجل الحصول على شهادات في المعاهد والتكوين المهني حسب طبيعة المنطقة (ريف، مدينة) فالأرياف لتربية النحل والأبقار والفلاحة والمدينة للخياطة وصنع المرطبات، وهذا بحسب رأينا قد يدفع عجلة التنمية في الجمعية واتساع نشاطها وتحقيق اكتفاء ذاتي للأيتام وعائلاتهم وضمان التمويل الذاتي من عائدات هذه النشاطات من أجل غد أفضل وحياة عفيفة للأيتام والأرامل.

● ترقية الإشهار والاستثمار فيه: وهو ما تعمل عليه الجمعية من خلال تنصيب لجنة ولائية للإشهار.

نرى من خلال هذه الاستراتيجيات أن جمعية **كافل اليتيم** تملك آفاق ونظرة مستقبلية هامة تتمثل في تحقيق هذه الاستراتيجيات والعمل عليها لتصل بذلك إلى مجموع أهدافها المسطرة وتحقيق الريادة في خدمة اليتامى والاكتفاء المادي الذي يضمن الراحة المادية لليتيم والاستمرارية في خدمته.

كل هذه الاستراتيجيات حسب رأينا تتطلب تضافر جهود الأعضاء والإرادة والإخلاص والاجتهاد تبعا لطبيعة العمل الجمعي، وهو ما أكدنا عليه في وقت سابق من خلال الملاحظة وذلك بالحكمة والنزاهة والفعالية التي تتحلى بها الجمعية في العمل التطوعي.

خلاصة الفصل:

من خلال الدراسة الميدانية باستعمال أداة الملاحظة بالمشاركة على مجتمع الدراسة المتمثل في جهاز العلاقات العامة لجمعية كافل اليتيم لولاية جيجل، وكذا استخدام أداة المقابلة كأداة مساعدة من اجل الإلمام بالبحث من جميع جوانبه، حيث توصلنا إلى مجموعة من النتائج أهمها استعمال جهاز العلاقات العامة لمجموعة من الآليات والوسائل في الاتصال مثل الإشهار والإذاعة وكذلك قيامه بمجموعة من الاتصالات كالاتصال الشخصي والجماعي من أجل المساهمة في تحقيق أهداف الجمعية الخيرية المتمثلة في الاستمرارية والدعم المادي المتواصل الذي يحقق لليتامى العيش الكريم.

نتائج الدراسة

نتائج الدراسة.

مناقشة النتائج.

أ/ في ضوء الأهداف.

ب/ في ضوء الدراسات السابقة والمشاهدة.

خاتمة.

التوصيات

قائمة المراجع.

الملاحق.

ملخص الدراسة.

نتائج الدراسة:

يعتمد جهاز العلاقات العامة في جمعية كافل اليتيم على العديد من الأنواع والأشكال الاتصالية في تفعيل العمل الجماعي.

1- حيث يعتمد بنسبة كبيرة جدا على الاتصال الشخصي كوسيلة للوصول إلى المحسنين والمتبرعين نظرا للخصائص والسمات التي يتمتع بها هذا النوع من الاتصال كالإستثمارات الإقناعية واللغة واللباقة في التحدث، ثم يأتي بعده الاتصال الجماهيري وذلك من خلال وسائل الإعلام كالإذاعة والجريدة نظرا للخصائص التي تتمتع بها كالشمولية وامتلاكها لتواعد جماهيرية واسعة، بعده الاتصال الجماعي ثالثا وذلك من خلال الاجتماعات والنقاشات وطرح الأفكار وتبادلها حيث يسمح هذا النوع من الاتصال بخروج أفكار من خلال مبدأ الشورى وبعد مدروس وهادف لأنها وليدة مناقشة بناءة، أما باقي الأنواع الاتصالية فلها أدوار متباينة كالاتصال الداخلي وكذلك الاتصال الرسمي على مستوى المكتب الولائي أو الفروع لتسهيل عملية وآلية التواصل.

2- رغم غياب بعض الوسائل الاتصالية في جمعية كافل اليتيم كالفاكس والهاتف الثابت إلا أن باقي الوسائل كالهاتف المحمول استطاعت أن تلبي عن طريق المنخرطين في الجمعية كل الحاجات والرغبات حيث يستعمل كل الأعضاء واللجان والمنخرطين الهاتف المحمول بشكل مكثف ولفترات زمنية متواصلة وطويلة نظرا لانخفاض التسعيرة وكذلك تسهيل التواصل والاطلاع والتشاور نظرا لطبيعة العاملين في العمل التطوعي الذين يزاولون مهن أخرى ولا يملكون وقت كافي للمداومة على زيارة المقر بشكل مستمر ولفتره زمنية طويلة.

3- يعتبر الإشهار الوسيلة الاتصالية الأكثر اعتمادا داخل جمعية كافل اليتيم خصوصا في الحملات الإعلامية الشهرية والسنوية سواء من خلال مواقع التواصل الاجتماعي أو في الملصقات واللافتات وحتى من خلال الموقع والجريدة، وهذا ما يتأكد من خلال وضع لجنة ولائية للإشهار نظرا لأهميته البالغة في تفعيل العمل الجماعي والتعريف بأهداف ونشاطات الجمعية الخيرية.

4- يملك جهاز العلاقات العامة داخل جمعية كافل اليتيم بولاية جيجل مؤهلات علمية وسمات جمعوية والتي ترسخ مبدأ العمل التطوعي، حيث يتجلى ذلك من خلال اللغة الراقية والأساليب الإقناعية والفهم والاطلاع والإلمام بكل صغيرة وكبيرة بالإضافة إلى الحوار الهادف والانسجام والأفكار الراقية والثبات على المبدأ الديني والعقائدي.

5- يملك جهاز العلاقات العامة داخل جمعية كافل اليتيم مكانة هامة وفعالة من خلال الأدوار الإعلامية والاتصالية، وكذلك الأفكار الاستطلاعية وبناء الاستراتيجية والتخطيط والتنظيم والتقييم والتقوم والفعالية والحيوية في تنشيط وفي زيادة العمل الجموعي الذي يضمن للجمعية الدعم المادي والتمويل وتحقيق أهدافها وغاياتها.

6- تعتبر كل الحملات والنشاطات التي يقوم بها جهاز العلاقات العامة داخل جمعية كافل اليتيم لولاية جيجل ناجحة وهادفة بالمقارنة مع الأهداف المسطرة والنتائج المحققة مع اليتامى والأرامل وذلك من خلال الخدمات التربوية والنفسية والصحية والترفيهية أو الخدمات القانونية والحملات كقفة رمضان وتجهيز العروس وغيرها، وربطها بالأهداف حيث تتحقق كلها وفي الوقت المخصص لها.

7- يملك جهاز العلاقات العامة داخل جمعية كافل اليتيم قاعدة علاقات واسعة وجيدة مع وسائل الإعلام سواء المحلية كالإذاعة والجريدة، أو الوطنية مع التلفزيون والجرائد اليومية أو مع المحسنين والمتبرعين وذلك من خلال ضمان كفالات شهرية للعديد من الأسر واليتامى، كما يملك عدة علاقات مع منظمات وجمعيات خيرية داخل الوطن وخارجه، بالإضافة للخبراء في الإعلام ودكاترة جامعيين ومستشارين قانونيين ونفسانيين، كل هذا لضمان استمرار الدعم على كل المستويات خصوصا الدعم المادي الذي يضمن استمرار العمل الجموعي.

8- يتمتع جهاز العلاقات العامة داخل جمعية كافل اليتيم بنظرة استطلاعية واستشرافية على المدى البعيد وهو ما يتجلى من خلال رسم السياسة على المدى البعيد والعمل باستمرارية وجهد أكبر

(جماعي وفردى) وتنظيم داخلي محكم كالملفات والوثائق والسجلات والمهام والأدوار، وكذلك الإصرار والإلحاح على بلوغ الأهداف المسطرة وضمان العيش الكريم لليتيم.

9- يقوم جهاز العلاقات العامة بتنظيم أيام دراسية وملتقيات ومؤتمرات للتعريف بنشاط وعمل الجمعية وأهدافها وغاياتها، كما يشارك أيضا في ملتقيات ومؤتمرات وطنية ومغربية وعربية من أجل الحصول على الخبرة والتطلع والاحتكاك وكسب الثقة من الإعلام والمحسنين وتوسيع النشاط الجمعي.

10- يعتمد جهاز العلاقات العامة بشكل كبير في نشاطاته وحملاته على الإذاعة من خلال الحصص الإذاعية ومحاولة تخصيص حصة إذاعية أسبوعية أو شهرية، وبدرجة أقل الفيس بوك لما يتمتع به من شعبية كالمشاركة والتعليق والاستفسار من طرف المجتمع، ثم بدرجة أقل منهما الجريدة المحلية خصوصا في تغطية الحملات والأيام الدراسية، وبدرجة أقل يأتي الموقع الإلكتروني.

11- إن العمل الجمعي وسياسة الجمعية القائمة على العمل التطوعي تسري كلها في الفروع وبنفس طريقة العمل ماعدا بعض الاجتهادات والإضافات المتعلقة بكل الفروع وطبيعة المنطقة.

12- رغم النتائج التي توصلت إليها الجمعية إلا أن الوعي التطوعي لدى المجتمع الجيجلي لم يرقى إلى مستوى التطلع بعد، وهذا ما تصبو إليه الجمعية من خلال تكثيف نشاطها والتعريف أكثر بأعمالها.

أ/ نتائج الدراسة في ضوء الأهداف:

يمكننا القول من خلال النتائج المحصل عليها من الواقع الميداني والنتائج المسطرة في بداية بحثنا العلمي، بأن الدراسة حققت الأهداف الآتية:

1- التعرف على الآليات والوسائل التي يستخدمها جهاز العلاقات العامة في العمل الجمعي داخل جمعية كافل اليتيم من خلال التعرف على مجموع الوسائل كالهاتف والإذاعة والجريدة والفيس بوك والإشهار وكذلك الموقع واللافتات.

كما توصلنا في دراستنا هذه إلى أن استخدام المطويات في جمعية كافل اليتيم بنسبة أقل مقارنة بما جاءت به دراسة الطالب بن دبله قويدر والمعونة دور الاتصال وتأثيره على عمل الجمعيات حيث أشارت نتائج هذه الدراسة إلى أن المطويات تعتبر من أكثر وسائل الاتصال استخداما داخل الجمعيات التي قام بإجراء دراسته عليها وذلك بنسبة 60 %، ويرجع سبب عدم استخدامها بكثرة في جمعية كافل اليتيم راجع لتكلفتها المالية الباهظة كما أن الجمعية تلجأ إليها أثناء الحملات الإعلامية عكس الدراسة السابقة والتي تعتمد فيها على هذه الوسيلة الاتصالية بشكل دائم ومستمر.

2- كما حاولنا التعرف على مجالات الاتصال التي يساهم فيها جهاز العلاقات العامة في الاتصال داخل الجمعية الخيرية حيث توصلت دراستنا إلى وجود الاتصال بعدة أنواع وأشكال على مستوى المكتب الولائي أو على مستوى الفروع، إذ يوجد اتصال في مجالات عدة كالخدمات والنشاطات والحملات والإشهار بالإضافة للاتصال من خلال العمل النفسي والتربوي والترفيهي ، وكذلك خلال الاجتماعات والتعاملات اليومية بين المنخرطين أو مع اليتامى والأرامل والمحسنين وصولا إلى وسائل الإعلام.

كما توصلت دراستنا إلى أهمية الاتصال بكل أنواعه داخل جمعية كافل اليتيم وهو ما أكدته الدراسة السابقة للطالب بن دبله قويدر، حيث جاءت نسبة 100 % من المبحوثين فيها يؤكدون

على أهمية الاتصال داخل منظماتهم، وهذا ما يعزز الدور البارز والمهم للاتصال داخل الجمعيات الخيرية ومساهمته في تحقيق الأهداف والتواصل مع كل الشرائح والفئات والوسائل الإعلامية.

3- التعرف على موقع جهاز العلاقات العامة في تفعيل العمل الجماعي، حيث كانت النتائج تؤكد على الأهمية والدور البارز لهذا الأخير وكذلك وزنه في ديمومة واستمرارية الجمعية من خلال كادره البشري الكفأ والجهود المبذولة في زيادة عدد المحسنين من أجل تحقيق عيش كريم لليتامى وزيادة عدد الكفالات وتفعيل الاتصال الشخصي والعلاقات الشخصية ومع وسائل الإعلام وزيادة الأفكار وتطويرها والتخطيط والمتابعة والتقييم والتقييم.

4- التعرف على كيفية مساهمة جهاز العلاقات العامة في تحقيق أهداف وخطط واستراتيجيات الجمعية من خلال مجموع الأهداف الآتية:

- ✓ التنظيم الداخلي من خلال وجود سجلات منظمة وملفات واستمارات مدروسة، إضافة إلى التنظيم الخارجي من خلال وجود قوائم المحسنين وعمل ميداني مدروس واتصالات شخصية واستمالات.
- ✓ المتابعة والتنفيذ والتقييم والتقييم من خلال متابعة ملفات حالات اليتامى وتنفيذ البرامج وتقييم حصيلة الحملات والنشاطات الشهرية والسنوية.
- ✓ جهود فردية وجماعية كالتضامن والتكافل والحوار والتشاركية.
- ✓ علاقات واتصالات شخصية مع مستشارين في الإعلام وعلم النفس والقانون والعلاقات مع وسائل الإعلام الوطنية والمحلية لنشر فكر ومبادئ الجمعية.
- ✓ إقامة ملتقيات وأيام دراسية والمشاركة فيها وفتح الأبواب أمام وسائل الإعلام.

ب/ مقارنة نتائج الدراسة بالدراسات السابقة والمشابهة:

تشير دراستنا الراهنة إلى عدة نتائج والتي تقترب في أجزاء وتبتعد في أخرى عن نتائج الدراسات السابقة، وقد أكدت دراستنا أن استخدام الاتصال الشخصي في العمل الجماعي داخل جمعية كافل اليتيم لولاية جيجل يفوق النسب التي جاءت بها نتائج الدراسات السابقة.

1- لعل الدراسة المتقاربة هي دراسة بن دبله قويدر المعنونة ب: **الاتصال في المنظمات الخيرية** وهذا ما يؤكد على دور الاتصال الشخصي داخل الجمعية وكانت النسبة 75 %.

2- أكدت دراستنا على الاعتماد على الهاتف النقال بشكل كبير وهو ما لم نجده في باقي الدراسات السابقة وذلك راجع إلى طبيعة العمل داخل الجمعية الخيرية والذي يقتضي على المتطوعين التنقل وكذا العمل والإشراف على الجمعية من أماكن عملهم اليومي وهو الأمر الذي لم نجده في الدراسات السابقة.

3- كما اختلفت نتائج دراستنا في الوسائل الاتصالية التي يستخدمها جهاز العلاقات العامة مقارنة بدراسة بن دبله قويدر، حيث جاءت نسبة استخدام جهاز العلاقات العامة في هذه الدراسة للنشرات بنسبة 66 % وهي نسبة أكبر من نسبة دراستنا، وربما هذا راجع إلى علاقة الجمعية بالتلفزيون وكذلك الكثافة الإعلامية لدولة الكويت وضعفها بالجزائر، وكذلك أن هذه الدراسة السابقة شملت سبع جمعيات عكس التي درست جمعية واحدة.

4- جاءت نتائج دراستنا بتوفر جهاز العلاقات العامة على كوادر بشرية كفأة ويملك مؤهلات علمية، وهذا عكس الدراسة السابقة للطالبين أحمد بوسعيد وزهري عابد بعنوان: **دور القائم بالاتصال في العلاقات العامة في المنظمات الخيرية نحو معاقى الانتفاضة**، حيث كانت نسبة 80% لا تتوفر لديهم كوادر بشرية، وهذا راجع إلى أن معظم أعضاء جمعية كافل اليتيم من ذوي الشهادات العليا الجامعية وقيامهم بدورات تكوينية في العلاقات والاتصال والتعامل.

5- جاءت نتائج دراستنا أيضا بأن جهاز العلاقات العامة في جمعية كافل اليتيم يساهم في تحقيق نسبة كبيرة من أهداف الجمعية عكس ما جاءت به دراسة الطالبان أحمد بوسعيد وزهري عابد التي توصلت إلى أن 56% يرون أن وظيفة العلاقات العامة لا تحقق أهدافهم، وربما هذا راجع لكون الكادر البشري المكون لجهاز العلاقات العامة تنقصه خبرة في ميدان التسيير والإدارة.

6- توصلت دراستنا إلى أهمية الاتصال بكل أنواعه داخل الجمعية الخيرية كافل اليتيم، وهو ما أكدته دراسة سابقة بعنوان دور الاتصال وتأثيره على عمل الجمعيات للطالب بن دبله قويدر حيث جاءت نسبة 100% من المبحوثين فيها يؤكدون على أهمية الاتصال داخل منظماتهم وهذا ما يعزز الدور البارز والمهم للاتصال داخل الجمعيات والمنظمات ومساهمتها في تحقيق الأهداف والتواصل مع كل الشرائح والفئات والوسائل الإعلامية.

خاتمة:

حاولنا من خلال هذا البحث العلمي الكشف عن دور جهاز العلاقات العامة في تفعيل العمل الجماعي بوضع مجموعة من الأهداف، وعملنا على تحقيقها من خلال هذه الدراسة التي نستطيع القول من خلال نتائجها أن جهاز علاقات عامة يقوم بتنشيط العمل الخيري في الجمعيات ويسعى إلى تحقيق أهداف هذه الأخيرة والمتمثلة في خدمة الفئات التي تعنى بها، وكذلك القيام بأدوار اتصالية مع وسائل الإعلام المحلية والوطنية، بالإضافة إلى العلاقات الشخصية مع المحسنين والمتطوعين الذين يضمنون للجمعية وصول الدعم المادي الذي يمثل بدوره استمرارية العمل التطوعي، وتحقيق عيش أفضل للفئات التي تستهدفها في حياتهم اليومية وتدليل العقبات والصعاب وممارسة مهامه كالتوجيه والإرشاد والاستشارة والمتابعة والتقييم والتقويم انطلاقاً من قاعدة أفكار منهجية وهادفة يحيط بها كارد بشري كفاً ومتمكناً.

إن تضافر الجهود في العمل الجماعي سواء بالمال أو الوقت أو الخبرة وحتى العلم من أهم الصفات الإنسانية التي لازمت المجتمع الإنساني عبر العصور وزكته الأديان السماوية والأعراف البشرية، والفئات الضعيفة في المجتمع هي فئات وحالة محسوبة على تكافل وتبرعات مجتمعاتنا وتقديم يد العون والتآزر لها مثلما لاحظناه ووقفنا عليه في العمل الخيري والتطوعي الذي تقدمه الجمعية الخيرية كافل اليتيم بولاية جيغل في سبيل حياة اجتماعية كريمة، وذلك انطلاقاً من مبدأها الإنساني والاجتماعي الخيري وعملها المنظم القائم على منهجية علمية وعملية واستدامة وشمولية، وكذلك تمتعها بالشفافية وكسبها للثقة، وكل هذا يتجسد في استقرارها وانتشارها ونجاحها بفضل التآزر والتكامل والتلاحم بين أفرادها.

أخيراً نرجوا أن تكون دراستنا قد أعطت فكرة واضحة عن دور جهاز العلاقات العامة في العمل التطوعي ومعرفة كيف يساهم هذا العمل في رفع الغبن عن الفئات المحتاجة والمحرومة والفئات التي يهتم بها من خلال مجموع الجهود المبذولة والبرامج المسطرة والأموال الداعمة والأعمال النفسية

والتربوية والاستشارية والقانونية والترفيهية، كما نرجوا أن تساعد كل جمعية تعمل في العمل الخيري والتطوعي في التعرف على نقائصها والعمل على تحسينها والتعرف كذلك على إيجابياتها والعمل على المحافظة عليها من أجل ضمان استمراريتها وتحسين خدماتها بالإضافة إلى مساعدة الطلبة في بحوثهم العلمية والعمل على تطوير هذا البحث في الميدان العلمي.

توصيات الدراسة:

- 1) العمل على تفعيل دور القائم بالإعلام في جهاز العلاقات العامة داخل جمعية كافل اليتيم بشكل واسع وأفضل.
- 2) أن يثق جهاز العلاقات العامة بنفسه أولاً حتى يكسب ثقة المحسنين والمتبرعين و يضاعف الجهود الفردية والجماعية في هذا الجهاز من أجل تأدية الأدوار داخل الجمعية وخارجها.
- 3) اهتمام جهاز العلاقات العامة بتنظيم زيارات صحفية لمقر الجمعية والفروع لتقوية الروابط وتوثيق العلاقة مع الإعلام والاعتماد على تكنولوجيا الاتصال في نشر الوعي والأفكار التطوعية الخيرية.
- 4) اللجوء للبحوث العلمية والاستطلاعية من أجل التعرف على العراقيين التي تخص الجمعية الخيرية وصياغتها في أطر علمية وتحليل أبعادها بدقة وعمق.
- 5) تكرار الحملات الإعلامية ومضاعفة الجهود في الإشهار كذلك التركيز عليه وتوسيع نشاطه مع لجنة الإشهار.
- 6) أن يسعى جهاز العلاقات العامة لتقوية وتعزيز الصورة الذهنية الجيدة لجمعية كافل اليتيم بولاية جيجل.
- 7) إقامة تكوين للقائمين على العلاقات العامة في الاتصال والتعامل مع اليتامى والأرامل وعقد المؤتمرات يؤهلهم لتولي المسؤوليات الكبيرة وتطوير الأداء، بالإضافة إلى الاستنجاد بمستشارين في العلاقات العامة لهم دراية وخبرة في التسويق والإعلام والاتصال.
- 8) يجب أن لا يطغى على خدمات الجمعية البعد الخيري القائم على المساعدات المالية فقط مع إغفال البعد التنموي كالقيام بمشاريع ونشاطات ميدانية على المدى البعيد من أجل التمويل الذاتي.
- 9) تعزيز ثقة الأعضاء واللجان وتكريمهم وتشجيعهم للحد من مشكل تساقط الأعضاء.

10) مضاعفة الأنواع والأشكال الاتصالية في جمعية كافل اليتيم لولاية جيجل من أجل مساعدة مالية أكبر ودعم مستمر لليتامى والأرامل.

11) نقل نشاط الجمعية إلى خارج الوطن سواء مغاريا أو عربيا وحتى عالميا عن طريق جهاز العلاقات العامة والتنسيق مع باقي الجمعيات المهتمة باليتيم والعمل التطوعي، وزيادة عدد الفروع والتنسيق بينها من أجل تغطية أكبر والوصول إلى كل اليتامى في مختلف بلديات الولاية من خلال قيام جهاز العلاقات العامة بوضع برامج وخطط هادفة ومشاريع ناجحة وأهداف ملموسة واستراتيجيات فعالة.

12) زيادة بعض وسائل تكنولوجيا الاتصال الحديثة كالفاكس والربط والتزويد بالإنترنت ذي التدفق العالي.

13) قيام جهاز العلاقات العامة بتخصيص حصة إذاعية أسبوعية أو شهرية من أجل التنشيط للجمعية أو مساحة في جريدة يومية.

14) الاستثمار في العنصر البشري من خلال زيادة عدد الأعضاء حيث تؤدي هذه الزيادة إلى زيادة الأفكار البناءة الهادفة التي تخدم وتنشط العمل التطوعي، بالإضافة إلى نقله للجامعات من خلال أيام دراسية وملتقيات، وفتح المجال أمام النقاش وتبادل الأفكار وإدراج الجمعية في البحث العلمي من خلال دراسة اليتيم والأرملة والمشاكل التي يعاني منها اليتامى خصوصا في علم النفس كالتسرب المدرسي والانحراف وكذلك بحوث القانون والاقتصاد.

15) وجود هيكل للجمعية وبداخله مجموعة مصالح (أقسام للتدريس، مصالح وقاعة لسير المحاضرات والاجتماعات ومخزن مجهز ومصالحة للطب...)، والتركيز على التنظيم الإداري واستحداث مناصب ومصالح أخرى كلجان التوزيع والنشر وكذلك عون توجيه وإرشاد ومصالحة خاصة بالدراسات والاستشارات.

16) الحرص على الاهتمام بموضوع الجمعية من جوانب أخرى، كدراسة الجوانب النفسية

للإتامي والمشاكل المالية للجمعية، نقص الفكر التطوعي ومشكل تساقط الأعضاء.

17) إجراءات دراسات وصفية تحليلية للإشهارات وكذلك المطويات وكل الوسائل الأخرى

التي تساعد الجمعية في حملاتها الإعلامية.

المصادر والمراجع

المصادر والمراجع:

الكتب:

- 1) إبراهيم أبو عرقوب: الاتصال الإنساني ودوره في الاتصال الاجتماعي، دار محمد لاوي، الأردن، 1993.
- 2) أحمد مختار عمر: معجم اللغة العربية المعاصرة، عالم الكتب للنشر والتوزيع، القاهرة، ط1، 2008.
- 3) أماني قنديل: المجتمع المدني في مصر في مطلع الألفية الجديدة، مركز الدراسات السياسية والاستراتيجية بالأهرام، القاهرة، 2000.
- 4) إيمان عبد الرحمن أحمد محمود: دور الإذاعة في نشر التوعية الأمنية، ط1، جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية، السعودية، 2010.
- 5) جميل أحمد خضر: العلاقات العامة، دار المسيرة للنشر والتوزيع، مصر، 1998.
- 6) حسن عماد مكاوي وليلى حسين السيد: الاتصال ونظرياته المعاصرة، الدار المصرية اللبنانية، القاهرة، 2006.
- 7) حمود بن عبد العزيز: أسس العلاقات العامة وتطبيقاتها، دار العلوم للطباعة والنشر، الرياض، 1412 هجري.
- 8) الخليلي خليل وزملاءه: تدريس العلوم في مراحل التعليم العام، ط1، دار القلم، دبي، 1417 هـ.
- 9) د. جميل الحمداوي: نظريات علم الاجتماع، ط1، دار النشر (غير مذكورة)، بلد النشر (غير مذكور)، 2015.
- 10) د. حسين حمدي الطوبجي: وسائل الاتصال والتكنولوجيا في التعليم، ط8، دار القلم للنشر والتوزيع، الكويت، 1987.

المصادر والمراجع

- 11) د. علي عجوة ومحمود يوسف: إدارة وتخطيط العلاقات العامة، دار النشر(غير مذكورة)، مصر، 2005.
- 12) د. علي فايز الجحني: مدخل إلى العلاقات العامة والإنسانية، جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية، الرياض، ط1، 2006.
- 13) د. محمد الصيرفي: العلاقات العامة من منظور إداري، مؤسسة حورس الدولية للنشر والتوزيع، الإسكندرية، 2005.
- 14) د. محمد طلعت عيسى: العلاقات العامة والإعلام: أصولها وتطبيقاتها، مكتبة القاهرة الحديثة، مصر، ط3، 1963.
- 15) زيتون حسن وكمال زيتون: البنائية منظور إبستيمولوجي وتربوي، ط1، دار النشر(غير مذكورة)، بلد النشر(غير مذكور)، 1992.
- 16) سعد الدين إبراهيم: المجتمع المدني والتحول الديمقراطي في المجتمع العربي، دار قباء للطباعة والنشر والتوزيع، القاهرة، 2000.
- 17) سمير نعيم: النظرية في علم الاجتماع (دراسة نقدية)، ط5، دار المعارف، القاهرة، مصر، 1985.
- 18) سهيل رزق دياب: مناهج البحث العلمي، دار النشر (غير مذكورة)، غزة، فلسطين، 2003.
- 19) صلاح مراد، فوزية هادي: طرائق البحث العلمي (تعميماتها واجراءتها)، دار الكتاب الحديث، الكويت، 2002، .
- 20) عبد الكريم الحوراني: النظرية المعاصرة في علم الاجتماع، دار مجد اللاوي، عمان، 2007.
- 21) عبد الله ممدوح: دور شبكات التواصل الاجتماعي في التغيير السياسي، جامعة الشرق الأوسط، الأردن، 2012.

المصادر والمراجع

- (22) عبد المعطي محمد عساف، محمد فالخ صالح: أسس العلاقات العامة، دار حامد للنشر و التوزيع، عمان، 1990.
- (23) علي الحوات: النظريات الاجتماعية: اتجاهات أساسية، منشورات ELGA، فالتينا، مالطا، 1998.
- (24) علي الحوات: مبادئ علم الاجتماع، ط1، منشورات الجامعة المفتوحة، طرابلس، ليبيا، 1990.
- (25) علي عجوة: العلاقات العامة بين النظرية والتطبيق، عالم الكتب للنشر والتوزيع، مصر، سنة النشر (لم تذكر).
- (26) عوض بن بنية: أنظمة الرعاية الاجتماعية في المملكة السعودية، دار النشر (غير مذكورة)، السعودية، 1424هـجري.
- (27) غريب محمد سيد أحمد: تصميم وتنفيذ البحث الاجتماعي، دار المعرفة الجامعية، الإسكندرية، مصر، 1988.
- (28) فهمي سليم الغزوي: مدخل إلى علم الاجتماع، دار الشروق للنشر والتوزيع، عمان، 2006.
- (29) مرفت الطرايشي وعبد العزيز السيد: نظريات الاتصال، دار النهضة العربية، القاهرة، 2006.
- (30) مصطفى حميد الطائي وخير ميلاد أبو بكر: مناهج البحث العلمي وتطبيقاتها في الإعلام والعلوم السياسية، دار الوفاء للنشر والتوزيع، الإسكندرية، مصر، 2007.
- (31) منال طلعت محمود: مدخل إلى علم الاتصال، المكتب الجامعي الحديث، مصر، 2001.
- (32) موسى عبد الرافع: الجمعيات الأهلية والأسس التي تقوم عليها ومدى تجارية أعمالها واكتسابها صفة التاجر، دار النهضة العربية، مصر، 1994.

المصادر والمراجع

(33) ناصر بن محمد العويشق: النظرية البنائية الوظيفية وتطبيقها في التعليم والتعلم، دار النشر (غير مذكورة)، بلد النشر (غير مذكور)، 1423 هـ.

(34) نيكولا تيما شيف: نظرية علم الاجتماع طبيعتها وتطورها، ترجمة: محمود عودة وآخرون، دار المعرفة الجامعية، الإسكندرية، 1999.

البحوث والدراسات:

(35) أمل عباس محمد أحمد: تغير بنية ووظائف الأسرة السودانية، دراسة لنيل شهادة الماجستير، جامعة الخرطوم، السودان، 2003.

(36) بضياف عاطف: فعالية العلاقات العامة في المؤسسات الجزائرية، مذكرة لنيل شهادة الماجستير، جامعة منتوري بقسنطينة، الجزائر، 2010.

(37) حسيني لطفي: حقوق اليتيم في الفقه الإسلامي والمواثيق الدولية، مذكرة لنيل شهادة الماجستير، جامعة الجزائر 1، السنة (غير مذكورة).

(38) حمايدية خولة: دور مواقع التواصل الاجتماعي في تنمية العمل التطوعي، مذكرة لنيل شهادة الماجستير، جامعة قاصدي، ورقلة، الجزائر، 2015.

(39) حنان أسعد خوج: تصور مقترح لتطوير أساليب رعاية الأيتام بالسعودية في ضوء اتجاهات بعض الدول العربية، دراسة مقارنة، جامعة الملك عبد العزيز، السعودية

، 2014.

(40) د. نبيلة بن يوسف: قراءة تحليلية في إحصائيات مراكز الطفولة المسعفة من 1962 إلى 2012، جامعة مولود معمري، تيزي وزو، السنة (غير مذكورة).

(41) الزبير بن عون: تحليل سييسولوجي للصراع في الهيئات المحلية المنتخبة، دراسة لنيل شهادة الماجستير، جامعة قاصدي مرباح ورقلة، الجزائر، 2012.

المصادر والمراجع

- 42) سمير خليل محمود عبد الله: حقوق الطفل في الإسلام والاتفاقيات الدولية، مذكرة لنيل شهادة الماجستير، كلية الدراسات العليا، فلسطين، 2003.
- 43) طارق علي جماز: العلاقات العامة والاتصال الإنساني، امتحان عن بعد، الأكاديمية العربية المفتوحة في الدنمارك، كلية الإدارة والاقتصاد، السنة (غير مذكورة).
- 44) عبد الله بو صنوبر: الحركة الجمعوية في الجزائر ودورها في ترقية طرق الخدمة الاجتماعية في مجال رعاية الشباب، أطروحة لنيل شهادة الدكتوراه، جامعة قسنطينة، السنة (غير مذكورة).
- 45) فاتن صبري سيد الليثي: الحماية الدولية لحقوق الطفل، رسالة ماجستير في العلوم القانونية، جامعة باتنة، الجزائر، 2008.
- 46) مقيدش نزيهة: أهمية أسلوب المعاينة في الدراسات الإحصائية، مذكرة لنيل شهادة الماجستير، علوم التسيير، جامعة فرحات عباس، سطيف، الجزائر، 2009.
- 47) منى صالح الخميس: مشكلة الهوية والاندماج الاجتماعي لليتيمات ذوات الظروف الخاصة، مذكرة لنيل شهادة الماجستير، جامعة الدمام، السعودية، السنة (غير مذكورة).
- 48) مهند المحمد: مدخل إلى العلاقات العامة، ماجستير تسويق، جامعة دمشق، 2010.
- 49) نعمان شعبان: معايير البيئة الآمنة للطفل اليتيم، دراسة على عينة من الأطفال بعد حرب غزة، المؤتمر العلمي النفسي التربوي، كلية التربية، جامعة دمشق، سوريا.
- 50) وهابي كلثوم: التسويق في المنظمات غير الهادفة للربح، رسالة ماجستير، جامعة محمد بوقرة، بومرداس، السنة (غير مذكورة).
- 51) يمينا رحايل: الأبعاد الأنثروبولوجية للحركة الجمعوية ذات الطابع الثقافي بمنطقة عين قشرة، مذكرة لنيل شهادة الماجستير، جامعة منتوري، قسنطينة، 2009.

المصادر والمراجع

المواقع الإلكترونية والمجلات العلمية:

- 52) www.press.com مقال في الجريدة الإلكترونية للدكتورة "العادمي رباب"،
شاهد في: 2016/12/29، على الساعة، 16:45.
- 53) مجلة البحوث والدراسات الاجتماعية، جامعة الشهيد محمد لخضر، الوادي، العدد
11، جوان 2015.
- 54) المادة (2) من قانون الجمعيات الخيرية والهيئات الأهلية الفلسطينية، رقم 1، سنة
2000، المنشور بتاريخ: 200/02/29، في العدد 8، من مجلة الوقائع الفلسطينية.
- 55) المجلة الأردنية في العلوم التربوية، جامعة اليرموك، الأردن، عدد 09، 2013.
- 56) [http://salwarush.blogspot.com/p/blog-
page_42.html](http://salwarush.blogspot.com/p/blog-page_42.html)، شوهد في: 2017/04/16، على 16:55.
- 57) مجلة الواحات للبحوث والدراسات، جامعة غرداية، العدد 04، 2009.

المراجع الأجنبية:

- 58) abdel-haqqismat : **constructivisme in teacher
éducation** :considération for those who would Link
practice of theory; Eric digest .1998.
- 59) Hachi Omar :**les association déclarée in cahier du
cred** ;n 53 ; 3^{ème} trimestre ; 2000 ; p 52.
- 60) J. Klensin : **Simple Mail Transfer Protocol** ;2008
;p12
- 61) LA PASSADE, G. ***Observation participante***. In
BRUS-MICHEL, J., ENRIQUEZ, E., et LEVY, A.

(2002). *Vocabulaire de Psychosociologie. Références et positions*. Paris : Erès.

62) Schott .R. interesting the social work : the process and practice of research thusandQaks .ca : pine forge press. 1996

الملاحق



الجمعية الخيرية " كافل اليتيم " الوطنية - فرع قاوس
L'Association nationale de bienfaisance kafil el yatim

مكتب فرع بلدية قاوس / 0555623794 // 0676907688 mob

رقم الاعتماد 034 / و د / 11

العنوان / حي الشهداء (أمام السوق الجوارى)

تاريخ الرحلة: يوم السبت 13 أوت 2016.

رحلة سياحية لفائدة أيتام بلدية قاوس إلى منطقة برج بليدة (جيجل).

قائمة الأطفال المعينين بالرحلة السياحية.

الرقم	الاسم واللقب	تاريخ ومكان الميلاد	اسم الأب	اسم ولقب الأم
1.	[REDACTED]	2004-6-30	مصطفى	[REDACTED]
2.	[REDACTED]	2002-1-14	مصطفى	[REDACTED]
3.	[REDACTED]	2007-2-19	رابح	[REDACTED]
4.	[REDACTED]	2008-10-17	رابح	[REDACTED]
5.	[REDACTED]	2002-3-29	رابح	[REDACTED]
6.	[REDACTED]	2003-6-9	رابح	[REDACTED]
7.	[REDACTED]	2007-7-6	عمر	[REDACTED]
8.	[REDACTED]	2005-9-13	حسين	[REDACTED]
9.	[REDACTED]	2008-4-28	حسين	[REDACTED]
10.	[REDACTED]	2003-7-19	حسين	[REDACTED]
11.	[REDACTED]	2007-5-15	الصادق	[REDACTED]
12.	[REDACTED]	2006-4-10	يوسف	[REDACTED]
13.	[REDACTED]	2002-7-2	يوسف	[REDACTED]
14.	[REDACTED]	2003-10-14	يوسف	[REDACTED]
15.	[REDACTED]	2009-6-10	نصر الدين	[REDACTED]
16.	[REDACTED]	2006-6-17	نصر الدين	[REDACTED]





الجمعية الخيرية " كافل اليتيم " الوطنية
مكتب ولاية جيجل



الدليل العملي لإعلام و الإشهار

" من أجل اعلام هادف وفعال "

خدمة للأرملة واليتيم



١٤
جمعية كافل اليتيم الوطنية - فرع قاوس -

استشارات نفسية وتربوية

استمارة المتابعة الدورية لليتيم والأرملة (04 مرات في السنة)



- 1- اسم ولقب
- 2- عدد الأولاد: /
- 3- عدد الأولاد المتدرسين / الإناث / الذكور
- 4- عدد الأولاد الذين توقفوا عن الدراسة: /
- 5- رقم الهاتف: /
- 6- هل هناك مشاكل في التواصل مع الأولاد: نعم (...) لا (X)
- 7- هل هناك مشاكل مع الجيران: نعم (...) لا (X)
- 8- ما هي المشاكل التي يعاني منها الأولاد في المدرسة:

- 9- هل تعرضوا إلى العنف المدرسي نعم (...) لا (...)
- 10- هل تعاني من التسرب المدرسي لأولادك نعم (...) لا (...)
- 11- ما هو مستوى الأولاد في الدراسة: ممتاز (...) جيد (...) متوسط (...) ضعيف (...)
- 12- هل فيه تراجع في نتائج الدراسة للأبناء: نعم (...) لا (...)
- 13- من هم الأولاد الذين تراجعوا في نتائج الدراسة:

اسم الابن: المستوى الدراسي: المواد التي تراجعت علامتهم فيها:

اسم الابن: المستوى الدراسي: المواد التي تراجعت علامتهم فيها:

اسم الابن: المستوى الدراسي: المواد التي تراجعت علامتهم فيها:

اسم الابن: المستوى الدراسي: المواد التي تراجعت علامتهم فيها:

السبب تراجع النتائج:

- 14- هل كانت هناك مشاكل مع الأب نعم (...) لا (X)
- 15- هل تعرض الطفل إلى العنف سابقا من طرف الأب نعم (...) لا (X)
- 16- ما طبيعة العلاقة التي كانت مع الأب وابنه:



17- هل هناك من الأولاد الذي يعاني من أمراض جسمانية : نعم (....) لا (.....)
ما طبيعة الأمراض التي يعاني منها الأولاد :

1. اسم الابن:..... المرض:..... هل يتلقى العلاج :
2. اسم الابن:..... المرض:..... هل يتلقى العلاج :
3. اسم الابن:..... المرض:..... هل يتلقى العلاج :
4. اسم الابن:..... المرض:..... هل يتلقى العلاج :

18- هل هناك من الأولاد الذي يعاني من أمراض نفسية: نعم (....) لا (.....)
ما طبيعة الأمراض التي يعاني منها الأولاد :

1. اسم الابن:..... المرض:..... هل يتلقى العلاج :
2. اسم الابن:..... المرض:..... هل يتلقى العلاج :

19- هل فيه من الأولاد من يدخن أو يتناول المخدرات: نعم (....) لا (....)

- اسم الابن:..... العمر:..... المدة:.....
- اسم الابن:..... العمر:..... المدة:.....

20- هل هناك من الأولاد من يتبول في الفراش: نعم (....) لا (....)

- اسم الابن:..... العمر:..... مدة التبول:.....
- اسم الابن:..... العمر:..... مدة التبول:.....

21- ما هي الحاجات التي يطالبون بها الأولاد بكثرة:

اشغال متنوعة - افرشة ملاصقة

22- هل يجلبون الأولاد للمشاكل لكم: نعم (....) لا (....)

مرضنا = الحقيقة الربو



ينظم

اليوم الدراسي التقييمي الثالث لإطارات الجمعية

" آليات تطوير الجمعية لمستقبل واعد "

خدمة الأرملة واليتيم

التاريخ : 28 جانفي 2017

المكان : المركز الثقافي الاسلامي

الهدف :

- تقييم سنة من العمل 2016
- توحيد واثراء عمل الجمعية
- تشاركية العمل
- شفافية الطرح
- وضع برنامج عمل لسنة 2017
- المصادقة على التقرير المالي والادبي
- التعارف ما بين اعضاء الجمعية

المشاركون :

- 10 افراد من كل فرع (12 فرع)

تسيير اليوم الدراسي التقييمي الثالث

الفترة الصباحية : 09 سا00 : افتتاح الاشغال

09 سا05 : تلاوة آيات من الذكر الحكيم

09 سا10 : الاستماع للنشيد الوطني

09 سا15 : كلمة رئيس المكتب الولائي

09 سا20 : كلمة رؤساء الفروع

10 سا20 : المصادقة على التقرير المالي والادبي

10 سا25 : المصادقة على الدليل العملي المعدل

10 سا30 : تصويب الورشات

12 سا15 : وجبة الغداء - الصلاة

الفترة المسائية :

13 سا30 : مواصلة عمل الورشات

14 سا30 : تقديم نتائج عمل الورشات

15 سا15 : المصادقة على نتائج عمل الورشات

15 سا30 : البيان الختامي

15 سا45 : نهاية الاشغال



الجمعية الخيرية كادر البندر الوطنية
مكتب فرع بلدية فاروس

الذكرى الاولى لتأسيس الجمعية إنجازات الجمعية

يتيم
236

منح مختلطة
16
منحة

شراء دافئ
178
استفادة

عائلة
86

لحم العبد
114
حصص

الترفيه والتسليه
03
رحلان

الانخراط
300
منخرط

خدمات صحية
23
مساعدة

القفة الشهرية
851
قفة

محافظة اليتيم مع مازر
219
استفاد

متابعة نفسية
58

قفة رمضان
460
قفة

شعارنا

كسوة العبد
79
كسوة

كفالة الايتام
21
عائلة مستفيدة
من دخل ثابت

تأثيث منازل
03

تجهيز العروس
04

معا لخدمة الايتام والارامل

وفر ذلك فليتنافس المتنافسون



الجمعية الخيرية كافل اليتيم الوطنية - المكتب الولائي

فـرـقـة



تزامنا مع الدخول المدرسي تطرح الجمعية

مشروع

حقيبة مدرسية كاملة لكل يتيم



في كل مكتبة توجد سلة

رقم الهاتف
0660716056

رقم البنك BNA
0200000865-34

الجمعية الخيرية كافل اليتيم الوطنية

جيجل

حملة رمضان وكسوة العيد

كلنا مع اليتيم

لجمع المواد الغذائية لفائدة ايتامه

عبر المساحات التجارية



N Compte:

0490308 41000 10 758 78 CPA Jijel

CCP: 0000378917/26

اتصلوا بنا على الأرقام التالية: 0555 00 42 43 - 0669 08 82 61

استقبال



رمضان حنة
كلنا مع النبي

رمضان حنة
كلنا مع النبي

رمضان حنة
كلنا مع النبي

رمضان حنة
كلنا مع النبي

رمضان حنة
كلنا مع النبي

رمضان حنة
كلنا مع النبي

رمضان حنة
كلنا مع النبي

رمضان حنة
كلنا مع النبي

رمضان حنة
كلنا مع النبي

رمضان حنة
كلنا مع النبي

رمضان حنة
كلنا مع النبي

رمضان حنة
كلنا مع النبي

رمضان حنة
كلنا مع النبي

رمضان حنة
كلنا مع النبي

رمضان حنة
كلنا مع النبي



الدليل العملي

لجمعية كافل اليتيم لولاية جيجل

" من اجل عمل أكثر اتقان "

خدمة للأرملة واليتيم

ملخص الدراسة

اختيارنا لهذا الموضوع لم يكن عشوائيا بل نتيجة لعدة أسباب من بينها أهمية الموضوع الذي ينطلق من الدور البارز والفعال لجهاز العلاقات العامة في تفعيل العمل الجماعي وذلك بدراسة حالة على جمعية كافل اليتيم الخيرية بولاية جيجل، كما أن حداثة الموضوع وغياب البحوث العلمية يعتبران سببا آخر لإجراء هذه الدراسة. وللوصول والبحث أكثر في هذا الموضوع وضعنا العديد من الأهداف لدراستنا كانت كالآتي:

- التعرف على المجالات التي يساهم جهاز العلاقات العامة في الاتصال فيها داخل جمعية كافل اليتيم لولاية جيجل.
- التعرف على موقع جهاز العلاقات العامة في تفعيل العمل الجماعي.
- التعرف على كيفية مساهمة جهاز العلاقات العامة في تحقيق أهداف وخطط واستراتيجيات جمعية كافل اليتيم.

لتحقيق هذه الأهداف اعتمدنا في هذه الدراسة على أسلوب الحصر الشامل وقمنا بتحليل النتائج وتفسيرها بطريقة كيفية، ونظرا لمحدودية عدد مفردات مجتمع البحث فقد فضلنا أن يكون المسح شاملا لجميع أعضاء أجهزة العلاقات العامة في المكاتب المتواجدة على مستوى الولاية واستعنا في جمع المعلومات على أداة الملاحظة بالمشاركة والتي قمنا من خلالها بمشاركة العديد من نشاطات الجمعية وحملاتها وتدوين المعلومات اللازمة والتي نخدم بحثنا وكذلك الاطلاع على الأرشيف للوصول إلى جميع المعلومات ثم قمنا بتحليل هذه الأخيرة على أساس الموضوع انطلاقا من محاور أساسية وتفسير النتائج بشكل كفي.

كما قمنا باستخدام المقابلة غير المقننة ووضعنا لها أربعة محاور رئيسية، الأول منها متعلق بالخلفية التاريخية أي نشأة وتطور الجمعية والأخير متعلق بالاستراتيجية والتخطيط وأهداف الجمعية، وذلك راجع من أجل تغطية شاملة لدراستنا باعتبارها دراسة حالة تدرس البعد الحاضر والماضي والمستقبلي للظاهرة.

بعد جمع المعلومات في الميدان وتحليلها توصلنا إلى جملة من النتائج هي كالآتي:

✓ اعتماد جهاز العلاقات العامة لجمعية كافل اليتيم على العديد من الأشكال والأنواع الاتصالية يأتي في المرتبة الأولى الاتصال الشخصي وفي المرتبة الثانية الاتصال الجماهيري يليه الاتصال الجمعي، كما توجد أشكال اتصالية أخرى كالصاعد والنازل سواء على مستوى الفروع أو المكتب الولائي.

✓ يستخدم جهاز العلاقات العامة العديد من الوسائل الاتصالية في الجمعية يأتي في مقدمتها الهاتف المحمول وكذلك الرسائل النصية القصيرة sms والفييس بوك، كما يستعمل الإشهار كأهم وسيلة ترويجية لنشاطات وأعمال الجمعية.

✓ يتمتع جهاز العلاقات العامة داخل جمعية كافل اليتيم بمكانة هامة انطلاقاً من الأدوار البارزة للكادر البشري والأفكار والاتصالات والخدمات والنشاطات التي يقوم بها لصالح الأيتام والأرامل وتحقيق العيش الكريم والاكتفاء المادي والغذائي.

✓ يمتلك جهاز العلاقات العامة العديد من العلاقات الواسعة مع وسائل الإعلام الوطنية كجريدة الشروق، ووسائل الإعلام المحلية كجريدة جيجل الجديدة وإذاعة جيجل الجهوية وذلك لتغطية الحملات السنوية والشهرية (قفة رمضان، الدخول المدرسي، تجهيز العروس.... الخ).

✓ يساهم جهاز العلاقات العامة في تحقيق أهداف وخطط واستراتيجيات الجمعية باستمرار الدعم المادي والنفسي والتربوي والتنظيم والتخطيط والمتابعة بالإضافة إلى قيامه بأيام دراسية وملتقيات مفتوحة على وسائل الإعلام للتعريف بأهداف وغايات جمعية كافل اليتيم.