



كلية العلوم  
الإنسانية والاجتماعية  
FACULTY OF HUMANITIES  
AND SOCIAL SCIENCES

جامعة محمد بوضياف - المسيلة -  
كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية  
قسم علوم الإعلام والاتصال



1985  
جامعة محمد بوضياف - المسيلة  
Université Mohamed Boudiaf - M'sila

# الاتصال وتفعيل العمل الجماعي الخيرى

الجمعية الخيرية كافل اليتيم الوطنية مكتب المسيلة نموذجاً

مذكرة مكملة لنيل شهادة الماستر في علوم الإعلام والاتصال

تخصص: اتصال وعلاقات عامة

إشراف الأستاذ:  
د/ غزال عبد الرزاق.

إعداد الطلبة:  
طابي يوسف.  
بن عيسى خديجة.

السنة الجامعية: 2022 / 2021

## شكر وتقدير

الحمد لله الذي وفقنا لإتمام هذا العمل المتواضع الشكر الأول للمولى الرحمان الذي خلق

الإنسان فعلمه البيان

اعترافا بالجميل وبكل تواضع نتقدم بشكرنا إلى الأستاذ المشرف غزال عبد الرزاق على نصائحه

وتوجيهاته والذي كان لنا خير عون بعد الله عز وجل

كما نتوجه بخالص شكرنا إلى الذين رافقونا طيلة مشوارنا الدراسي وبالأخص أساتذة قسم علوم

الاعلام والاتصال الذين لم ييخلوا علينا بجهودهم وتوجيهاتهم في سبيل تكويننا

كما لا ننسى مجتمع الدراسة والمتمثل في الجمعية الخيرية كافل اليتيم ببلدية المسيلة

فشكرنا موصول إلى كل أعضائها لحسن الاستقبال، وإلى الساعين في أوجه البر والإحسان

وإلى كل من ساعدنا في انجاز هذا العمل من قريب أو بعيد ونخص بالذكر أختي الحبيبة إيناس

وفقها الله وسدد خطاها

إلى كل من كانت له بصمة في انجاز هذا العمل ويسعى من أجل العلم والمعرفة..

# الإهداء

بسم مسبب الأسباب وموفق العباد أهدي ثمرة جهدي إلى معلم البشرية حبيبنا ونور قلوبنا

سيدنا مُحَمَّد عليه أفضل الصلوات وأزكى التسليم

إلى ملاكي في الحياة، إلى معنى الحب والحنان، إلى بسمة الحياة وسر الوجود إلى من كان دعاءها

سر نجاحي وحنانها بلسم جراحي، إلى أغلى الحبايب أُمي الغالية أطال الله في عمرها

إلى من ثابر وجاهد وكابد لأجل راحتي أبي العزيز جزاه الله عني خير الجزاء وجعله في اعلى مقام

إلى من هم أقرب إلي من روحي، إلى من شاركوني حُسن أُمي وبهم أستمد عزتي إخواني الأعزاء

وأخص بالذكر برعمتي البيت إيناس وغفران حفظهم الله

إلى كل الأقارب والأهل والأحباب

إلى من تقاسمت معه العمل بكل الخطوات، أضاء النور طريقه وأسعد الله أيامه

إلى من أنسوني وشاركوني أيامي تذكارا وتقديرا أصدقائي الأعزاء

إلى جميع أستاذة مشواري الدراسي بجميع أطواره

إلى كل من يحمل لواء العلم والمعرفة إلى كل من هم في قلبي ولم يكتبهم قلمي.



## قائمة المحتويات

شكر وعرهان

إهداء

قائمة المحتويات

قائمة الجداول والأشكال

أ	مقدمة:
3	الفصل الأول: الإطار المنهجي للدراسة
4	1. الإشكالية:
5	2. سؤال الإشكالية:
5	3. أهمية الدراسة:
6	4. أهداف الدراسة:
7	5. أسباب اختيار الموضوع:
7	6. المدخل النظري للدراسة: النظرية البنائية الوظيفية.
8	7. تحديد مفاهيم الدراسة:
11	8. منهج الدراسة:
13	9. أدوات جمع البيانات:
15	10. مجتمع البحث وعينة الدراسة:
16	11. الدراسات السابقة:

### الفصل الأول: الجانب النظري للدراسة

23	المبحث الأول: الاتصال والاتصال في المؤسسة
24	تمهيد:
25	المطلب الأول: الاتصال المؤسسي
25	1- تعريف الاتصال المؤسسي:
25	2- عناصر عملية الإتصال:
28	3. وسائل الإتصال في المؤسسة:
34	المطلب الثاني: أشكال الإتصال وأتماطه وأهميته وأهدافه:

34	1- أشكال الإتصال وأنماطه:.....
38	2-أهمية الإتصال:.....
39	3- أهداف الاتصال:.....
40	المطلب الثالث: معوقات الإتصال وتطوير مهاراته وكيفية تحسينها .....
40	1- معوقات الاتصال في المؤسسة:.....
41	2- تطوير مهارات الإتصال:.....
42	3- تحسين عملية الإتصال:.....
45	المبحث الثاني: العمل الجماعي الخيري .....
46	تمهيد:.....
47	المطلب الأول: الجمعيات الخيرية.....
47	1- مفهوم الجمعيات:.....
48	2- خصائص الجمعيات:.....
48	3- نشأة الجمعيات الخيرية وتطورها:.....
50	المطلب الثاني: العمل الخيري وأهميته.....
50	1-تعريف العمل الخيري:.....
51	2- أهمية العمل الخيري:.....
52	3- تمويل الجمعيات:.....
53	المطلب الثالث: ماهية العمل الجماعي .....
53	1-مفهوم العمل الجماعي:.....
55	2- خصائص العمل الجماعي:.....
57	3- أهمية العمل الجماعي:.....
59	خلاصة:.....
60	المبحث الثالث: فعالية الاتصال والعمل التطوعي لدى الجمعيات الخيرية .....
61	المطلب الأول: فعالية الاتصال لدى الجمعيات الخيرية:.....
61	1- أهمية الإتصال لدى الجمعيات الخيرية:.....

61	2 - وسائل الإتصال بالمنظمات التطوعية:
62	3- عوامل نجاح الإتصال بالمنظمات التطوعية:
63	المطلب الثاني: العمل التطوعي والإتصال لدى الجمعيات
63	1- العمل التطوعي سلوك اتصالي:
64	2- مهارة الاتصال في المنظمات التطوعية:
65	3- العمل التطوعي كمفعل للاتصال:
66	خلاصة:
67	الفصل الثالث: الإطار التطبيقي للدراسة
68	تمهيد:
69	1- لمحة عن الجمعية:
69	جمعية كافل اليتيم بالمسيلة:
69	2- ما هي مبادئ وأهداف جمعية كافل اليتيم؟
70	3- ما هي أهم الأنشطة والمشاريع التي تركز عليها جمعية كافل اليتيم؟
72	4- ما هي أهم الأنشطة الإتصالية التي تركز عليها جمعية كافل اليتيم؟
74	5- كيف يساهم الاتصال في تفعيل العمل الجمعوي الخيري؟
75	6- ما هي الآفاق والاستراتيجيات المستقبلية للجمعية؟
76	نتائج الدراسة الميدانية
76	2 - عرض وتحليل النتائج:
78	المحور الأول: أهم النشاطات والمشاريع التي تركز عليها جمعية كافل اليتيم
82	المحور الثاني: طبيعة الإتصالات السائدة في جمعية كافل اليتيم
85	المحور الثالث: الأنشطة الاتصالية التي تركز عليها جمعية كافل اليتيم
89	المحور الرابع: مساهمة الأنشطة الإتصالية في تفعيل العمل الجمعوي الخيري لجمعية كافل اليتيم
97	نتائج الدراسة:
101	خاتمة:
103	المراجع:



## قائمة الجداول

- الجدول رقم 1/ يمثل توزيع المبحوثين حسب متغير الجنس: ..... 76
- الجدول رقم 2/ يمثل توزيع المبحوثين حول الفئة العمرية: ..... 76
- الجدول رقم 3/ يمثل توزيع المبحوثين حسب متغير المستوى التعليمي: ..... 77
- الجدول رقم 4/ يمثل طبيعة العضوية في الجمعية: ..... 77
- الجدول رقم 5/ يمثل الحالة العائلية للمبحوثين: ..... 78
- المحور الأول: أهم النشاطات والمشاريع التي تتركز عليها جمعية كافل اليتيم ..... 78
- الجدول رقم 6/ يمثل الجانب الذي تتركز عليه نشاطات الجمعية: ..... 78
- الجدول رقم 7/ يمثل النشاطات التي تقوم بها الجمعية: ..... 79
- الجدول رقم 8/ يمثل الفئة التي تقتصر عليها نشاطات الجمعية: ..... 80
- الجدول رقم 9/ يمثل ترتيب نشاطات الجمعية حسب أهميتها: ..... 80
- الجدول رقم 10/ يمثل النشاطات الخيرية التي تتركز عليها الجمعية ..... 81
- الجدول رقم 11/ يمثل طبيعة النشاطات التربوية في الجمعية: ..... 81
- الجدول رقم 12/ يمثل وجود قسم خاص بالإتصال في الجمعية: ..... 82
- الجدول رقم 13/ يمثل المسؤول عن الاتصال في ظل غياب قسم خاص بالاتصال في الجمعية: ..... 82
- الجدول رقم 14/ يمثل نوعية الإتصال الذي تعتمد عليه الجمعية: ..... 83
- الجدول رقم 15/ يمثل الأعمال التي تأتي في شكل أوامر من رئيس الجمعية: ..... 83
- الجدول رقم 16/ يمثل الشكل الذي تأتي فيه الأعمال في حالة عدم مجيئها في شكل أوامر: ..... 84
- الجدول رقم 17/ يمثل التواصل مع جمعيات أخرى: ..... 84
- الجدول رقم 18/ يمثل الهدف من التواصل في حالة الاجابة بنعم: ..... 85
- الجدول رقم 19/ يمثل أهم النشاطات الإتصالية التي تقوم بها الجمعية: ..... 85
- الجدول رقم 20/ يمثل الوسائل الإتصالية الأكثر استخداما في الإتصال الداخلي بالجمعية: ..... 86
- الجدول رقم 21/ يمثل الوسائل الإتصالية الأكثر استخداما في الإتصال الخارجي بالجمعية: ..... 87
- الجدول رقم 22/ يمثل الهدف من الإتصال بالجمهور الخارجي: ..... 88
- الجدول رقم 23/ يمثل مدى استغلال الجمعية للوسائل والتقنيات الإتصالية الجديدة: ..... 89

- الجدول رقم 24/ يمثل كفاية النشاطات الإتصالية للتعريف بالجمعية لدى جمهورها: ..... 89
- الجدول رقم 25/ يمثل تقييم دور وسائل الاتصال المستعملة في الجمعية: ..... 90
- الجدول رقم 26/ يمثل معيار اختيار الجمعية لبرامجها: ..... 90
- الجدول رقم 27/ يمثل تقييم مستوى أداء الجمعية لغاية اليوم: ..... 91
- الجدول رقم 28/ يمثل سبب تقييم مستوى الأداء لغاية اليوم بالحسن: ..... 91
- الجدول رقم 29/ يمثل مساهمة الإتصال الشخصي في تفعيل العمل الجمعي الخيري للجمعية: ..... 92
- الجدول رقم 30/ يمثل مساهمة مواقع التواصل الإجتماعي في تفعيل العمل الجمعي الخيري للجمعية: ..... 93
- الجدول رقم 31/ يمثل مساهمة المطويات والملصقات في تفعيل العمل الجمعي الخيري للجمعية: ..... 93
- الجدول رقم 32/ يمثل مساهمة وسائل الإعلام في تفعيل العمل الجمعي الخيري للجمعية: ..... 94
- الجدول رقم 33/ يمثل مساهمة الهاتف في تفعيل العمل الجمعي الخيري للجمعية: ..... 95
- الجدول رقم 34/ يمثل مقترحات لتفعيل العمل الجمعي الخيري: ..... 95

### قائمة الأشكال

- الشكل رقم 1: نموذج الإتصال التعليمي ..... 27
- الشكل رقم 2: نموذج الإتصال التعليمي الحديث ..... 28
- الشكل رقم 3: الإتصالات الرسمية ..... 37
- الشكل رقم 4: الإتصالات غير الرسمية ..... 38



مقدمة:

إن حيوية أي مجتمع أو ركوده نتيجة منوطة بمستوى الثقافة السائدة فيه، فإذا ماسادته ثقافة منتجة ومتحركة وواعية، فسيكون مجتمعا حيويا ومتحركا ومتقدما، أما إن سادته ثقافة سلبية ومتخلفة فإن المجتمع سيصاب بالركود وانعدام الفعالية.

وثقافة التطوع هي جزء لا يتجزأ من مفهوم الثقافة بالمعنى العام، وانتشارها في أي مجتمع يعني تحريكه ودفعه نحو المزيد من الإنجاز والإنتاج في ميادين ومجالات العمل التطوعي، أما غيابها فلن يكون في صالح تقدمه وتطوره.

والعمل التطوعي ممارسة انسانية عرفتها المجتمعات منذ القدم، لأنه ينطلق من الإنسانية المفطورة في الإنسان بدافع اختياري وبحوافز دينية، أو اجتماعية، أو ثقافية، أو اقتصادية، في حين أن الأعمال التي تنجز بدافع الواجب لا تعد أعمالا تطوعية، وفي الثقافة الاسلامية حظي العمل التطوعي بمكانة عالية من الاهتمام، إذ نجد الكثير من النصوص القرآنية والأحاديث الشريفة التي تحث على كفالة الأيتام، ومساعدة المحتاجين والمعوزين والفقراء ومد يد المساعدة للعاجزين والمعاقين والمساهمة في التعليم ونشر العلم، وفي مجالات متعددة ومتنوعة للعمل الخيري التطوعي، بل وتجعل منه مقياسا من مقاييس العبادة، كما تجعل من الساعي في قضاء حاجات إخوانه المؤمنين كالمتشحط بدمه في سبيل الله تعالى.

من هنا يعتبر العمل التطوعي وسيلة من وسائل النهوض في المجتمعات وهو بهذا المعنى أداة من أدوات التنمية، ووسيلة من وسائل التفاعل الاجتماعي، ليدخل بذلك العمل التطوعي مجال المهنية والحرفية مع الحفاظ على معانيه الإنسانية وأصوله التكافلية والخيرية والانفراد ببعض الخصوصية إذ يختلف هذا التنظيم عن التنظيمات الأخرى من حيث الاتصال، حيث يأخذ الاتصال في الجمعية حصة الأسد، نظرا لأن معظم إن لم نقول كل نشاطاتها قائمة على الاتصال، ونظرا لهذه الخصوصية كان لابد لكل جمعية من نظام اتصال فعال دائم التقييم والتغيير والتطوير لإبقائها نشطة وفعالة من خلال التواصل بغرض الوصول إلى الأهداف وإلى مرضاة الله عز وجل لأن الدين دين معاملة والمعاملة تفرض ربط الصلات والتواصل مع الآخرين، وبأي حال من الأحوال لا يمكننا أن نغفل عن هذه العملية التفاعلية لما لها من أهمية قصوى في المجتمع عامة وفي تنظيم وتركيبه مؤسسات العمل التطوعي، بحيث يجعل من مؤسساته وسيلة ربط وتفاعل بين العاملين فيها وعامة المجتمع وذلك من خلال جمع التبرعات، وتقديم المساعدة في شتى المجالات والتكفل برعاية الأيتام والتخفيف من آلام المرضى ومعاناتهم وتقديم

حملات تحسيسية لإرشادهم، والتنسيق بين الجهود المبذولة داخل المؤسسة الخيرية مما يجعلهم يدا واحدة وأعين مبصرة، وآذان صاغية للمعوزين والمحتاجين والأيتام في المجتمع.

لذلك وانطلاقاً من اعتقادنا أن للاتصال دور فعال في تفعيل العمل الجماعي الخيري ، سنحاول من خلال هذه الدراسة الميدانية معرفة دور الاتصال في تفعيل العمل الجماعي الخيري، وتحقيقاً لذلك فقد قسمنا الدراسة الى قسمين أساسيين بعد الإطار المنهجي للدراسة، قسم نظري وآخر ميداني "تطبيقي".

وقد اختص الإطار المنهجي للدراسة بطرح إشكالية الدراسة تفرع عنها جملة من التساؤلات ، و أهمية الدراسة وأهدافها، وكذلك أسباب اختيار الموضوع، بالإضافة الى تحديد مفاهيم الدراسة ومنهجها وأدوات جمع البيانات فيها، أيضاً مجتمع البحث وعينة الدراسة، وفي الأخير الدراسات السابقة وجوانب الاستفادة منها.

أما الإطار النظري للدراسة فقد قسمناه الى ثلاث مباحث:

المبحث الأول: جاء بعنوان الاتصال والاتصال في المؤسسة

المبحث الثاني: جاء بعنوان العمل الجماعي الخيري.

المبحث الثالث: جاء بعنوان فعالية الاتصال والعمل التطوعي في الجمعيات الخيرية.

أما الجانب التطبيقي فقد قمنا من خلاله بعرض الاجراءات الميدانية للدراسة وعرض أهم النتائج ومناقشتها لنختم بأبرز النتائج المتحصل عليها ونختم بحثنا بخاتمة تتضمن خلاصة هذا البحث.

## الفصل الأول: الإطار المنهجي للدراسة

اشكالية الدراسة

تساؤلات الدراسة

أهمية البحث

أهداف البحث

أسباب اختيار الموضوع

المدخل النظري للدراسة

تحديد المفاهيم

منهج البحث

أدوات جمع البيانات

عينة الدراسة

الدراسات السابقة

## 1. الإشكالية:

الاتصال ظاهرة انسانية اجتماعية، ليست قاصرة على مجتمع أو عصر دون آخر حيث أن معظم أنشطة الانسان الشخصية والاجتماعية والاقتصادية وكذا السياسية تعتمد على ما يتمتع به من قدرات إتصالية بالآخرين، فلا يقوم المجتمع الإنساني دون نظام للإتصال.

ومع ازدياد موجات التطور والتقدم الإنساني والتكنولوجي وتطور وسائل الإتصال أصبحت الحاجة ملحة لازدياد عملية الإتصال بين البشر، نتيجة تعقد العلاقات وبالتالي تطلب ذلك وجود اتصال أكثر تنظيماً وتعقيداً، وبما أن الإتصال قوة اجتماعية يختلف أبعادها السياسية والاقتصادية والثقافية، ونظراً لفاعليته في تشكيل وبناء الآراء والأفكار والإتجاهات وترسيخ القيم وتعزيز الأخلاقيات، فإنه من الضروري استثمار أساليب الإتصال ووسائله في مختلف مؤسسات المجتمع المدني، فكان الإتصال أحد أهم المجالات التي تعنى بها المؤسسات على اختلاف تخصصاتها في عملية التفاعل وبناء العلاقات داخل المؤسسة ذاتها، أو في تشكيل ومد الجسور بينها وبين محيطها الخارجي.

فعملية الاتصال هي الأداة التي تربط بين كافة أرجاء البناء المؤسساتي سواء في علاقته الداخلية بين كافة الموظفين، أو الخارجية بين جميع المتعاملين، وبالتالي فهي لا تعنى فقط باتصال الرئيس بالمرؤوسين بل تمتد لتغطي جميع الإتجاهات إذ أنها تمس جميع المستويات، فقد تجاوزت المؤسسات الإعتبارات التقليدية التي تفرق بين الإتصال الداخلي والخارجي للمؤسسة، حيث يعتبر الإتصال وسيلة ضرورية لا غنى عنها في تخطيط المشاريع وتنظيم مختلف الأنشطة لمختلف المؤسسات، ومن بين هذه المؤسسات الجمعيات.

هذه الأخيرة تفسح المجال أمام الإتصال المقنع والجاد، وجهها لوجه بين مختلف الأفراد لتفعيل العملية الإتصالية ما بين المجتمع على اختلاف توجهاتهم، فعند الربط بين مفهومي الإتصال والعمل التطوعي نجد أن الجمعية من غير نشاط اتصالي تصبح في دائرة مغلقة لا تتأثر ولا تتأثر بغيرها، فاذا أرادت الجمعيات الوصول إلى أهدافها وتحقيق رسالتها والتعريف بأنشطتها وبرامجها وأعمالها، بدء من ضمان التوافق بين أهدافها وأهداف العاملين بها حتى يتكون لديهم دافعا قويا لإنجاز الأعمال المطلوبة منهم على أكمل وجه وخلق الفاعلية والحيوية، وبناء علاقات انسانية طيبة بين المتطوعين وأعضاء الجمعية والمساهمة في حل مشاكل التخطيط والتنسيق، وهذا لا يتم إلا بوجود نظام إتصالي فعال يزيد من ارتباط المتطوعين بعضهم ببعض.

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 1785م والتي تعتبر أول جمعية خيرية، ثم انتقل الدور إلى المنظمات الحديثة كالصليب 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 تلبية لرغبات الشريحة والفئة التي تعنى بها في شكل عمل جمعي وخيري فعال يمر عبر الإتصال والتواصل والوصول إلى الأهداف وتحقيق النتائج القيمة والمحافظة على استمرارية الجمعية، وهذا وتعتبر جمعية كافل اليتيم من أنجح الجمعيات الخيرية على المستوى الوطني نظرا لما تقوم به في سبيل فئة اليتامى والأرامل والإهتمام والإلمام باحتياجاتهم والمستلزمات التي تخدمهم، وهي جمعية ذات طابع اجتماعي انساني تنشط في العديد من ولايات الوطن وجمعية كافل اليتيم لولاية المسيلة خير نموذج لرعاية الأيتام والتكفل بهم.

والجدير بال طرح في هذا المقام هو إذا كان العمل التطوعي الخيري عملية تفاعلية لا يمكن تصورها بمعزل عن عملية الإتصال، يمكننا طرح الاشكالية التالية:

## 2. سؤال الإشكالية:

كيف يساهم الاتصال في تفعيل العمل الجمعي الخيري لجمعية كافل اليتيم ؟

### الأسئلة الفرعية:

- ما هي أهم النشاطات والمشاريع التي تركز عليها جمعية كافل اليتيم ؟
- ما طبيعة الإتصالات السائدة في جمعية كافل اليتيم ؟
- ما هي الوسائل الإتصالية الأكثر استعمالا لتفعيل العمل الجمعي الخيري للجمعية ؟
- ما تقييم المبحوثين لمستوى الأداء في الجمعية ومدى مساهمة الإتصال في تفعيله ؟

## 3. أهمية الدراسة:

تنطلق أهمية الدراسة من أهمية الاتصال داخل الجمعية الذي يعد أحد الآليات التنظيمية التي تهدف الى إيجاد فهم مشترك وموحد للأهداف المسطرة وتحقيق ترابط في التفكير والاتجاهات بين الفاعلين في المؤسسة والجمعية فوجود هذه الأخيرة مرتبط أساسا بوجود الاتصال، وهذا يرجع إلى كون الجمعية عبارة عن نظام تفاعلات يقتضي تبادل المعلومات والقرارات بين مختلف مستوياتها.

فأهمية موضوع الدراسة نابعة من كونها تتناول موضوعا مهما وهو الاتصال على مستوى الجمعية حيث أن الاتصال يعتبر بمثابة الجهاز العصبي للجمعية بكل معنى الكلمة، فمن خلاله ترد جميع المعلومات من مختلف النقاط سواء على مستوى إدارة الجمعية داخليا أو على المستوى الخارجي من خلال المتعاملين معها. ومن خلال الاتصال أيضا تصدر التعليمات والتوجيهات الى مركز التنفيذ وعلى سلامة نظام الاتصالات تتوقف فاعلية الجمعية.

فتجاهل تشخيص دور الاتصال السائد في المؤسسات ومعرفة دورها من شأنه أن يؤدي الى تفاقم الازواج وتصعد العلاقات بين الأعضاء في الجمعيات، ما قد يزيد من حدة الصراع الذي من شأنه أن يعطل عملها وتأدية مهامها على أحسن وأكمل وجه.

فمن خلال هذه الدراسة نسعى الى معرفة الدور الذي يمكن أن يؤديه الاتصال في تفعيل نشاط الجمعيات الخيرية والتي نسلط الضوء من خلالها على جمعية كافل اليتيم.

#### 4. أهداف الدراسة:

انطلاقا من أهمية الموضوع قيد الدراسة، كانت الأهداف المرجو الوصول إليها كالآتي:

- التعرف على أهم الأنشطة والمشاريع التي تركز عليها جمعية كافل اليتيم.
- تشخيص ووصف طبيعة الاتصالات السائدة في جمعية كافل اليتيم.
- التعرف على أكثر الأساليب ووسائل الاتصال استعمالا في جمعية كافل اليتيم سواء من طرف المسؤولين أو الأعضاء المنخرطين لمعرفة مامدى ملاءمة الأسلوب ومهام الجمعية.
- قياس فعالية الأداء لدى العاملين بجمعية كافل اليتيم.
- معرفة العلاقة القائمة بين الاتصال والأداء الجمعي.
- إبراز أثر استخدام أساليب الاتصال على الأداء الجمعي.
- معرفة مدى مساهمة أنشطة الإتصال في تفعيل النشاط الجمعي الخيري.
- إبراز الأهمية الأساسية للعملية الإتصالية من خلال النتائج المتوصل إليها.
- تقديم بعض الاقتراحات التي من شأنها تعزيز دور الإتصال في الجمعيات.

## 5. أسباب اختيار الموضوع:

إن اختيار الاتصال كموضوع لدراستنا، هو محاولة إيجاد العلاقة بينه وبين الأداء داخل الجمعيات كعنصر أساسي في تحسين عملها وازدهار نشاطها من خلال مجالات عملها وعليه تندرج مجموعة من الأسباب الذاتية والموضوعية لاختيار هذا الموضوع، فيما يلي:

## أ- الأسباب الذاتية:

- الاهتمام الشخصي والفضول المعرفي اتجاه الموضوع نظرا لحدائته.

## ب- الأسباب الموضوعية:

- قابلية الموضوع للدراسة والبحث معرفيا ومنهجيا.
- حداثة الموضوع وقلة الدراسات التي تناولته.
- الانتشار الواسع للجمعيات مع قلة الاهتمام بالاتصال فيها.
- مدى قدرة الاتصال في نجاح أي تنظيم لتحقيق أهدافه والمحافظة على استمراريته وفعالته.
- المكانة التي أصبح يحتلها الاتصال في كل مجالات الحياة ومختلف المؤسسات.
- أهمية وقدرة وسائل الاعلام والاتصال على التأثير في سلوك المواطن نحو كافة قضايا المتعلقة بالمجتمع.
- الاختلاف في درجة تأثير وسائل الاتصال ومدى مساهمته في تدعيم فكرة العمل الخيري.
- الحاجة الى تطوير العمل الجماعي في المجتمع الجزائري عن طريق تقديم بحوث علمية تمكن من تفعيل النشاط الجماعي الخيري وبالتالي المساهمة في حل المشكلات.

## 6. المدخل النظري للدراسة: النظرية البنائية الوظيفية

تقوم هذه النظرية على أساس أن تنظيم المجتمع وبنائه هما ضمان استقراره، وذلك لتوزيع الوظائف بين عناصر هذا التنظيم بشكل متوازن، يحقق الإعتماد المتبادل بين هذه العناصر.

تشير البنائية إلى تحديد عناصر التنظيم والعلاقات التي تقوم بين هذه العناصر، وتحدد الوظيفية الأدوار التي يقوم بها كل عنصر في علاقاته بالتنظيم الكلي ومدى إسهام العنصر في النشاط الاجتماعي الكلي ويتحقق الثبات والاتزان من خلال توزيع الأدوار على العناصر بشكل متوازن وثابت. وترى هذه النظرية أن التنظيم هو غاية كل بناء في المجتمع. حتى يحافظ هذا البناء على استقراره وتوازنه، ولا يسمح التنظيم بوجود أي خلل في هذا البناء يؤثر على هذا التوازن والاستقرار سواء من حيث العلاقات أو الوظائف (مُجد خضور، 2015، ص108).

وأسهمت النظرية الوظيفية في فهم طبيعة وسائل الاتصال وأدوارها في المجتمع حيث اهتمت بما تقدمه وسائل الاتصال من وظائف بدل التركيز على التاريخ أو الملكية أو الحرية... وترى الوظيفية أن أساس وجود أي مؤسسة هو وظائفها وعادة ما تضمحل المؤسسة بزوال وظائفها في المجتمع... واستندت الأفكار الرئيسية للنظرية الوظيفية إلى فكرة سابقة طورها "هاربرت سنايسر" كانت تماثل بين الكائن العضوي وبين المجتمع، فالكائن الحي كائن كلي يتكون من مجموعة من الأعضاء والأجهزة التي يقوم كل منها بوظيفة معينة وتطافر جميعها على استمرار بقاء الكائن الحي ثم استمرار نموه وتطوره ويمثل هذا النظام نظام المجتمع الانساني، من حيث أن هذا المجتمع يتكون من مجموعة من الأجزاء أو الأنساق تتكامل جميعها لحفظ التوازن في المجتمع، فإذا اختلفت وظيفة أحد الإنظمة أو الأجزاء فإن الجسم -المجتمع- سوف يصبح في حالة اللاتوازن. (أبو الحمام، 2010، ص.216-217)

وتتصور النظرية الوظيفية الهيكل التنظيمي في المؤسسة كوعاء توزع بداخله أدوار الأفراد في مستويات ودوائر وحدود مختلفة. وهو مستقل في وجوده عن العمليات التي تسببت في انشائه وتعبيره. إن هذه النظرية توحى بالحمية بمعنى أن الأفراد نتاج لمحيطهم وهم يستجيبون للمنبهات الخارجية بطريقة آلية تقريبا. فالاتصال يعتبر مادة ملموسة تنتقل أفقيا وعموديا (صعودا ونزولا) داخل هيكل المؤسسة المتضمن لأنشطتها، وأن الرسائل الاتصالية مواقع فضائية وزمنية مستقلة عن المرسل والمستقبل (لارامي، فالي، 2004، ص.97).

من خلال ماتقدم من معلومات حول البنائية الوظيفية نلاحظ أنها الأنسب في دراستنا باعتبار أن الجمعية هي تنظيم وبناء مؤسسي، ولضمان استقرارها لا بد من وظائف وأنشطة اتصالية بالدرجة الأولى تحدد الأدوار التي يقوم بها كل عنصر بالجمعية لتحقيق تعاون مشترك بشكل أكثر تنظيما وتنسيقا من خلال مجموعة من الأنشطة عبر وسائل وأساليب وعبر قنوات اتصالية مختلفة تهدف إلى المحافظة على البناء التنظيمي، ودعم استقراره.

## 7. تحديد مفاهيم الدراسة:

### 1. تعريف الاتصال:

أ. لغة: يرجع بعض الخبراء أصل الكلمة اتصالا communication إلى الكلمة اللاتينية communis ومعناها common أي مشترك وعام وبالتالي فإن الاتصال كعملية يتضمن المشاركة أو التفاهم حول شيء أو فكرة أو احساس أو اتجاه أو سلوك أو فعل ما. (عامر، 2011، ص.23)

وفي الأصل الانجليزي تعني كلمة common شائعا ومألوفاً. (حجاب، 2004، ص.09)

ومن خلال المفردات السابقة نستطيع أن نلم بمعنى كلمة اتصال على أنها عملية نقل وتبادل المعلومات وجعل معانيها معروفة بين الناس لتحقيق غرض ما أو أثر ما. (حجاب، 2004، ص.10)

### ب . اصطلاحا:

الاتصال هو تبادل المعلومات بصورة مفهومة وواضحة بين المرسل ( فرد أو جماعة ) والمستقبل ( فرد أو جماعة ) وتهدف عملية اتصال الى احداث تغيير أو تعديل أو تأثير في نشاط معين بحيث يتم توجيهه نحو تحقيق هدف معين. (ذياب، والساعاتي، 2012، ص.201)

ويعرف " كارل هوفلاند Carl Hoofland " الإتصال أنه " العملية التي ينقل بمقتضاها الفرد القائم بالإتصال منبهات (عادة منبهات لغوية ) لكي يعدل سلوك الأفراد الآخرين ( مستقبلتي الرسالة ) في هذه الحالة ينص التعريف على أن القائم بالإتصال ينقل عمدا أي بشكل هادف منبهات لاحداث تأثير معين. " (أحمد، 2003، ص.77)

كما يشير باركيسون Parkinson الاتصال هو "عملية منظمة نظمية وعضوية كما تنطوي تلك العملية على ارسال وتحويل معلومات وبيانات من جهة إلى جهة أخرى شريطة أن تكون البيانات والمعلومات المنقولة مفهومة من قبل المستهدفين بها". (مُجد الصالح، 2012، ص.22)

### ج . إجرائيا:

عملية نقل المعلومات وتبادل الأفكار والتجارب وتكوين العلاقات بين أعضاء الجمعية، سواء فيما بينهم أو بالبيئة التي ينشطون بها من أجل تحقيق أهدافها.

### 2. تعريف الجمعية:

أ- لغة: يقابلها في اللغة الفرنسية Association وترجمت باللغة العربية الى كلمات مختلفة في المبنى ومتقاربة في المعنى. (عروس، 2015، ص.58)

والجمعية مشتقة من "جمع"، "يجمع"، "جماعة" ونعني بها مجموعة من الأفراد يتجاوز عددهم الثلاثة أما الجمعية فكلمة تعني " جماعة من الأشخاص يجتمعون لغرض خاص. "

"لغة من الفعل جمع، يجمع جمعا، ومنه جمعا للمتفرق، ضم بعضه إلى بعض، جمع القلوب أي ألفتها فهو جامع." (أوهايبة، 2012، ص.34)

## ب . اصطلاحا:

هي أي هيئة مؤلفة من مجموعة من الأشخاص غرضها الأساسي تنظيم مساعيها لتقديم الخدمات الاجتماعية للمواطنين دون أن تستهدف من نشاطها أو عملها جني الربح المادي أو اقتسامه أو تحقيق المنفعة الشخصية أو تحقيق أية أهداف سياسية. " (حسين عبد الغني غنيمه، 2004، ص.40)

وتعرف "أماني قنديل" الجمعيات بأنها مؤسسات أو منظمات تطوعية خاصة تتبنى أهدافا متنوعة، وقد تنشط في مجال واحد " رعاية المعوقين مثلا " أو عدة مجالات ( الطفولة، المساعدات الخيرية والمعاقين...).

ويذهب "ماهر أبو المعاطي" في تعريفه للجمعية إلى القول: " إنها تنظيم اجتماعي يتكون من عدد من الأفراد يهدف إلى تحقيق أهداف لا تتعارض مع قوانين وتقاليد المجتمع بغرض المساهمة في مواجهة احتياجات ومشكلات المجتمع. " (بوصنبورة، 2010 -2011، ص.20)

كما تعرف الجمعية على أنها مؤسسة من مؤسسات المجتمع المدني التي تنشط في ميدان الحياة الاجتماعية وإحدى المؤسسات العاملة والفاعلة في مجال تنمية المجتمعات المختلفة. (أوهايية، 2012، ص.36)

وتطرق القانون الجزائري المتعلق بالجمعيات رقم 12 . 06 المؤرخ في 21 صفر 1433 هـ الموافق لـ 15 جانفي 2012 م في المادة الثانية (02) الى تعريف الجمعية بأنها: " تعتبر الجمعية في مفهوم هذا القانون، تجمع أشخاص طبيعيين و/ أو معنويين على أساس تعاقدية لمدة محددة وغير محددة، ويشترك هؤلاء الأشخاص في تسخير معارفهم ووسائلهم تطوعا ولغرض غير مربح من أجل ترقية الأنشطة وتشجيعها، لاسيما في المجال المهني والاجتماعي والعلمي والديني والتربوي والثقافي والرياضي والبيئي والخيري والإنساني. " (قانون 12 - 06 المتعلق بالجمعيات، 2012)

من خلال هذا التعريف فالجمعية هي عبارة عن اتفاقية يبرمجها أشخاص طبيعيين أو معنويون بجرية تامة ويهدفون من وراء ذلك الى تحقيق غرض مشترك يشمل مجالات الاجتماعية المختلفة كالاهتمام بالدفاع عن المعوقين أو ترقية بعض الأنشطة الاجتماعية.

## ج . إجرائيا:

الجمعية هي مؤسسة من مؤسسات المجتمع المدني تقوم على اتفاق بين شخصين أو بين أشخاص عدة طبيعيين أو معنويين، تهدف لتحقيق تعاون مشترك بشكل تنظيمي أكثر، من خلال مجموعة من الأنشطة باستخدام عدة وسائل وأساليب وعبر قنوات اتصالية مختلفة.

**3. الجمعيات الخيرية:**

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

**ب. اصطلاحا:**

هي شخصية معنوية مستقلة تنشأ بموجب إتفاق بين عدد لا يقل عن سبعة أشخاص لتحقيق أهداف مشروعة تم الصالح العام، دون استهداف الربح المالي بهدف اقتسامه بين الأعضاء أو تحقيق منفعة شخصية. (مجلة الوقائع الفلسطينية، المادة 02 من قانون الجمعيات الخيرية والهيئات الأهلية الفلسطينية، رقم 01، 2000) عرفها الدكتور عبد الرافع موسى بأنها: كل مجموعة من الأعضاء طبيعيين أو معنويين يدخلون نظاما يحكم طريقة ونظم تحقيق الهدف الذي أنشئت من أجله. (عبد الرافع، 1994، ص. 21)

**4. العمل الجمعي:**

هو مجموعة من الجمعيات، والجمعية من الناحية الاجتماعية هي جماعة من الأفراد الذين انبثقت عنهم رغبة للقيام بنشاط معين كان موجودا من قبل أو غير موجود لفائدتهم أو لفائدة مجتمعهم في إطار من التعاون والتطوع وممارسة الأنشطة والعلاقات التي تقوم بها الجمعية تربويا وثقافيا وفنيا واجتماعيا... هذا ما يؤدي الى خلق ديناميكية ونشاط بين مجموعة من الافراد، فوجود تنظيم يعني وجود أفراد تربطهم علاقات (www.press.com) ويقومون بأنشطة تحقق الأهداف المسطرة في القانون الأساسي للجمعية. (العادمي، 2016)

**التعريف الاجرائي:**

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

**8. منهج الدراسة:**

إن المنهج في العلم يعني جملة القواعد والارشادات التي تحدد مسار الباحث من نقطة الانطلاقة الى النهاية، ومن المعلوم أن لكل دراسة اجتماعية منهجا وطريقها المحدد للوصول الى نتائجها. لذا فان اختيار المنهج لا يخضع لارادة الباحث، وإنما يتعلق بطبيعة الموضوع والهدف المتوخى منه. لذلك تندرج دراستنا ضمن البحوث الوصفية " يقوم الباحث بهذا النوع من الدراسات لتحديد سمات وصفات وخصائص ظاهرة معينة تحديدا كيفيا وكميا... " (بدر، 1994، ص. 32)، وتهدف الدراسات الوصفية

إلى معرفة كيفية حدوث الظاهرة، وذلك عن طريق ملاحظتها والعلاقة بين متغيراتها ثم تشخيصها عن طريق الإجابة عن التساؤلات المصاغة سلفاً.

وعند القيام بالدراسة العلمية لابد من القيام أو اتباع خطوات فكرية منتظمة وعقلانية هادفة لبلوغ نتيجة ما، وذلك باتباع منهج معين يتناسب وطبيعة الدراسة التي ستتطرق إليها وبذلك فقد عرف المنهج بأنه: "الطريقة التي يسلكها الباحث في الإجابة عن الأسئلة، حيث تعتبر خطة تبين وتحدد طرق وإجراءات جمع وتحليل البيانات".

ويقوم الباحث من خلال منهج البحث بتحديد تصميم البحث ويختلف تصميم البحث باختلاف الهدف منه فقد يكون استكشاف عوامل معينة لظاهرة ما، أو توصيفها أو إيجاد العلاقة أو السبب والأثر بين مجموعة من العوامل " (النجار وآخرون، 2010، ص. 36)، كما يعرف بأنه: "أسلوباً من أساليب التحليل الذي يعتمد على معلومات كافية ودقيقة عن الظاهرة أو موضوع محدد من خلال فترة أو فترات زمنية معلومة، وذلك من أجل الحصول على نتائج علمية وتفسيرها بطريقة موضوعية بما ينسجم مع المعطيات الفعلية للظاهرة. (غربي، 2009، ص. 83)

كما بين ربحي مصطفى غليان وعثمان محمد غنيم " أن المنهج الوصفي يستخدم في دراسة الأوضاع الراهنة للظواهر من حيث خصائصها، أشكالها وعلاقاتها، والعوامل المؤثرة في ذلك، وهذا يعني أن المنهج الوصفي يهتم بدراسة حاضر الظواهر والأحداث، مع ملاحظة أن المنهج الوصفي يشمل في كثير من الأحيان على عمليات تنبؤ لمستقبل الظواهر والأحداث التي يدرسها ". (غليان، وغنيم، 2000، ص. 42)

ونظراً لطبيعة الاشكالية وتساؤلات الدراسة جعلت من الضروري تناول المنهج الوصفي لوصف الإتصال في الجمعية وتحليل الظاهرة موضوع البحث من خلال النتائج المتوصل إليها بالإعتماد على أدوات تتماشى والمنهج الوصفي المقابلة والاستمارة، حيث " يهدف المنهج الوصفي كخطوة أولى إلى جمع بيانات كافية ودقيقة عن الظاهرة موضوع البحث، ثم كخطوة ثانية تحليل ما تم جمعه من بيانات بطريقة موضوعية من أجل تحقيق الخطوة الثالثة والمتمثلة في التعرف على العوامل المكونة والمؤثرة على الظاهرة وذلك بالإعتماد على أدوات منهجية مساعدة". (غربي، 2009، ص. 84)

## 9. أدوات جمع البيانات:

## 9-1- استمارة الاستبيان:

بغرض الإجابة على تساؤلات الدراسة، فقد تم اعتماد استمارة الاستبيان، هذه الأخيرة "هي طريقة لجمع المعلومات من المبحوثين مباشرة بواسطة مجموعة من الأسئلة المقامة حول موضوع معين، تم ترتيبها حسب أهداف البحث ثم إرسالها للمبحوث عن طريق البريد التقليدي أو البريد الإلكتروني أو تسلم يدويا(مقيدش، 2009، ص.18)، يطلب إليهم الإجابة عنها بكل حرية." (ذياب، 2003، ص.52)

كما عرفت أيضا على "أنها أكثر أدوات جمع البيانات استخداما وشيوعا في البحوث ويرجع ذلك الى الميزات التي تحققها هذه الأداة سواء بالنسبة لاختصار الجهد أو التكلفة أو لسهولة معالجتها بالاطرق الاختصاصية غير أن هذه السهولة تخفي وراءها عدد كبير من الصعوبات المنهجية التي يتعين مواجهتها حتى يتمكن الباحث من صياغة استمارة البحث بالصورة التي تحقق أهداف الدراسة" (مُجَد، ص.348)

واختيارنا لاستمارة الاستبيان فرضته طبيعة الدراسة التي نحن بصدد القيام بها وهذا بتوجيه مجموعة من الأسئلة، حاولنا قدر الإمكان أن تكون متسلسلة منطقيا لتجنب قطيعة أو فاصل بين الأفكار، وحتى يتجاوب المبحوث بشكل جيد أثناء الإجابة.

وقد تضمنت الدراسة خمس "05 محاور أساسية كبرى مرتبطة بتساؤلات الدراسة وهي:

## ● خصائص العينة

● أهم النشاطات والمشاريع التي تركز عليها جمعية كافل اليتيم بالمسيلة.

● طبيعة الإتصالات السائدة في جمعية كافل اليتيم.

● الوسائل الإتصالية الأكثر استعمالا في الجمعية.

● تقييم مستوى الأداء في الجمعية ومساهمة الاتصال في تفعيل النشاط الجمعوي الخيري فيها.

وأدرجنا ضمنها "34" سؤالا.

ومرت استمارة الاستبيان في إعدادنا لها بعدة مراحل أهمها:

● صياغة الأسئلة مبدئيا ثم عرضها على الأستاذ المشرف لإبداء ملاحظات وأراء حول مدى تناسق وترابط وكفاية الأسئلة.

● إعادة ضبط الأسئلة بعد الأخذ بالملاحظات.

• إخضاع الأسئلة للتحكيم من طرف ثلاث " 03 " أساتذة: "تخصص علوم الإعلام والاتصال، كلية العلوم الإنسانية، "جامعة محمد بوضياف" لمعرفة مدى صلاحية الأسئلة وانسجامها ومحاور الدراسة وابداء ملاحظاتهم حولها.

• إعادة ضبط الأسئلة مرة أخرى مع الأستاذ المشرف وفقا لما تمت الإشارة إليه من طرف المحكمين.

• إعداد الاستمارة في شكلها النهائي للمبحوثين.

• توزيع الاستمارة من خلال تسليمها يدويا.

• استرجاع النتائج من طرف المبحوثين.

• تحليل وتفسير البيانات المتوصل إليها.

## 9-2- المقابلة:

تعتبر من الوسائل والأساليب الشائعة الاستعمال في البحوث الميدانية لأنها تحقق أكثر من غرض في نفس الباحث... (المغربي، 2011، ص.126)، والمقابلة عبارة عن تفاعل حواري بين الباحث والأشخاص المراد جمع البيانات منهم في وقت معين.

وليس من الضروري في مكان واحد، إذ يمكن أن يتم من خلال استخدام وسائل الاتصال الحديثة أن تكون المقابلة بأماكن متباعدة لا تصلها يد الباحث إلا من خلال وسائل الإعلام المعاصرة كالهاتف أو الكمبيوتر وغيرها... (كاظم، 2008، ص.97) ويبدأ الحوار بخلق علاقة وثام بينهما، ليضمن الباحث الحد الأدنى من تعاون المستجيب، ثم يشرح الباحث الغرض من المقابلة، وبعد أن يشعر الباحث بأن المستجيب على استعداد للتعاون، يبدأ الباحث بطرح الأسئلة التي يحددها مسبقا... ثم يسجل إجابات بكلمات المستجيب. (غليان، وغنيم، 2008، ص.109)

ولقد اعتمدنا على المقابلة عن طريق اجرائها مع رئيس الجمعية والمكلف بالإعلام في الجمعية.

قد أفادتنا هذه الأداة للحصول على المعلومات المتعلقة بموضوع دراستنا وذلك من خلال المقابلة التي أجريناها مع رئيس الجمعية والتي تمت بمقر الجمعية يوم: 2022/03/30، حيث زدنا بمختلف المعلومات المتعلقة بالجمعية كالمجالات التطوعية وأهم الأنشطة الاتصالية التي يمارسونها في الجمعية وعدد المنخرطين والأعضاء الموجودين بالجمعية، وتزويدنا كذلك بأهم الخصائص الديمغرافية الخاصة بالعينة، أما المقابلة الثانية فقد أجريناها مع المكلف بالإعلام، والذي قدم لنا معلومات خاصة بالجمعية (كتعريفها، أهم مجالات عملها، أهدافها وهيكل التنظيمي للجمعية).

## 10. مجتمع البحث وعينة الدراسة:

## أ. مجتمع البحث:

إن أساس نجاح تعيين عينة الدراسة، يقوم على مدى ضبط وتحديد حجم مجتمع البحث والمقصود به " المجموعة الكلية التي يسعى الباحث إلى تعميم نتائج بحثه عليها، وعلى الباحث أن يحدد مجتمع البحث تحديدا دقيقا حيث ينبغي أن يكون مجتمع البحث هو نفسه الذي نختار منه العينة، فالمجتمع يشمل جميع الأفراد أو العناصر أو الأشياء التي لها خصائص واحدة التي يمكن ملاحظتها، وأهم محك للمجتمع وجود خاصية واحدة بين جميع الأفراد التي يمكن ملاحظتها ". (كماش، ص.145)

وتمثل مجتمع بحث دراستنا في مجموع أعضاء المكتب البلدي والولائي لجمعية كافل اليتيم من منخرطين ومتطوعين بولاية المسيلة.

حيث كان اجمالي عدد الأعضاء في الجمعية حوالي 33 عضوا دائما يضاف اليهم قرابة 23 متطوعا ليكون مجتمع بحثنا مكونا من 56 عضوا فاعلا .

## ب - عينة الدراسة:

أهم خطوة يمر بها الباحث في دراسته هو اختياره للعينة التي يشترط فيها أن تكون ماثلة تمثيلا دقيقا لمجتمع البحث، فلا تعد العينات ماثلة ما لم تعكس مواصفات وخصائص المجتمع الذي تسحب منه وهذا للوصول للمعلومات التي تفي بالغرض النهائي للدراسة.

وتعرف العينة على أنها " هي جزء من مجتمع البحث تعبر عن أفراد أو مفردات مختارة للدراسة والتحليل من أجل الاستدلال على خصائص المجتمع الذي أخذت العينة منه " (مُجَّد خندقجي، ونواف خندقجي، 2012، ص.124)، كما تعرف على " أنها النماذج المادية أو البشرية التي تسحب من الكم أو المجتمع الكلي وفقا لشروط وضوابط على أن تحمل هذه النماذج مواصفات الكل وتمثلها". (الطائي، و أبو بكر، 2007، ص.209) وقد تمثلت عينة الدراسة في جميع منخرطي جمعية كافل اليتيم من أعضاء منخرطين ومتطوعين حيث تم اختيارهم بطريقة قصدية وتمثلت العينة في مجموع حوالي 56 مفردة.

ونظرا الى أن مجتمع بحثنا كان صغيرا فقد قمنا باستخدام أسلوب الحصر الشامل من أجل جمع البيانات، والحصر الشامل هو الدراسة الشاملة لجميع وحدات المجتمع الاحصائي بهدف الحصول على معلومات احصائية شاملة لخاصية أو أكثر من خواص المجتمع، ومن ثم إجراء التحاليل المنهجية اللازمة (مقيدش، 2009، ص.18).

## 11. الدراسات السابقة:

**01- الدراسة الأولى:** أمينة مامي: دور الإتصال الجموعي في تحفيز الشباب على المشاركة في العمل التطوعي، دراسة ميدانية بجمعية الإرشاد والإصلاح بولاية أم البواقي. مذكرة مكملة لنيل شهادة الماستر في علوم الإعلام والإتصال تخصص: اتصال وعلاقات عامة، جامعة العربي بن مهيدي، أم البواقي، 2018/2019.

ولخصت الباحثة مشكلة دراستها في التساؤل الرئيسي الآتي:

. ما هو دور الإتصال الجموعي في زيادة وعي الشباب على العمل التطوعي في مدينة أم البواقي ؟

**أهداف الدراسة:** هدفت هذه الدراسة إلى معرفة طبيعة مشاركة الشباب الجزائري وكعينة تمثيلية شباب ولاية أم البواقي بالعمل التطوعي، والدور الذي يلعبه الإتصال الجموعي في تحفيزه على ذلك، في ظل الدور المتنامي الذي يعرفه العمل التطوعي والجموعي في مختلف المجالات.

وقد اعتمدت الباحثة في هذه الدراسة على المنهج الوصفي بجمعية الإرشاد والإصلاح بمدينة أم البواقي.

وقد تم الإعتماد في هذه الدراسة على العينة الطبقية التي تمثل صفة العاملين في الجمعية ( أعضاء قياديين،

أعضاء ومنخرطين )

أما فيما يخص جمع البيانات قد اعتمدت الباحثة على المقابلة واستمارة الاستبيان.

وقد تم تقسيم هذه الدراسة إلى أربعة فصول بالإضافة إلى مقدمة وخاتمة.

وقد تضمن الفصل الأول اشكالية الدراسة واجراءاتها المنهجية.

أما الفصل الثاني فكان بعنوان دور المشاركة الجموعية في تنمية العمل التطوعي في الجزائر، وتم تقسيمه إلى

جزئين، تناول الأول الحركة الجموعية أهدافها ووظائفها، والثاني واقع الإتصال الجموعي في الجزائر.

وجاء الفصل الثالث بعنوان الشباب والعمل التطوعي في المجتمع الجزائري تناول العمل التطوعي الجموعي

وكذا آليات وطرق استقطاب الشباب لتفعيل العمل التطوعي.

أما الفصل الرابع فهو الفصل التطبيقي وكان بعنوان: الدراسة الميدانية لدور الإتصال الجموعي في تحفيز

الشباب على المشاركة في العمل التطوعي بجمعية الإرشاد والإصلاح لولاية أم البواقي.

**أهم النتائج التي توصلت إليها الباحثة في هذه الدراسة نذكرها كما يلي:**

. تتصدر الأعمال الإجتماعية حسب ترتيب أهميتها لقائمة الأعمال التطوعية بنسبة 55,12 %.

- التحفيز والتنشيط من أكثر التقنيات فعالية لجذب الشباب للمشاركة في العمل التطوعي بنسبة 15,95 %

ويليها التأهيل والتدريب بنسبة 11,70 %.

- من أكثر وسائل الإتصال الجمعوي التي تستخدمها الجمعية في ترويج نشاطاتها هي مواقع التواصل الإجتماعي بنسبة 15,76% وتليها الاجتماعات بنسبة 15,51%.

- تساهم التحفيزات التي يتلقاها الشباب من الجمعية في تفعيل ونشر العمل التطوعي بدرجة عالية بنسبة 55,12%.

- أكبر عائق للإتصال الجمعوي في تحفيز الشباب على المشاركة في العمل التطوعي وهو نقص التمويل بنسبة 24,50%.

- يرى الفاعلين في الجمعية أن مستقبل العمل التطوعي في ظل التحولات الإجتماعية في تحسن بنسبة 42,42%.

2. الدراسة الثانية: عباس بشير شريف: دور الأنشطة الإتصالية للجمعيات الخيرية في دعم العمل الخيري، جمعية وافعلوا الخير نموذجاً، مذكرة تخرج لنيل شهادة ماستر، جامعة د. مولاي الطاهر، سعيدة، 2017/2016.

ولخص الباحث مشكلة دراسته في التساؤل الرئيسي الآتي:

كيف تساهم وسائل الإتصال في تفعيل العمل الجمعوي الخيري لدى جمعية وافعلوا الخير ؟

### أهداف الدراسة

#### الهدف الرئيسي

التعرف على الوسائل الاتصالية ودورها في تفعيل العمل الخيري.

#### أهداف فرعية

مساهمة المواطن في دعم الأنشطة الاتصالية للجمعية.

إظهار مدى مساهمة المجتمع في تحقيق التوازن والتكامل والتواصل الاجتماعي.

- دور الجمعيات الخيرية في المجتمع

وقد اعتمد الباحث في هذه الدراسة على المنهج الوصفي بهدف معرفة دور الأنشطة الإتصالية في دعم

العمل الخيري بجمعية وافعلوا الخير بولاية السعيدة.

وقد تمثلت عينة الدراسة في جميع منخرطي جمعية وافعلوا الخير من أعضاء ومتطوعين حيث تم اختيارهم

بطريقة قصدية.

أما فيما يخص أدوات جمع البيانات فقد اعتمد الباحث على استمارة الاستبيان.

وقد تم تقسيم الدراسة الى خمسة فصول:

الفصل الأول يتعلق بالجانب المنهجي للدراسة.

الفصل الثاني بعنوان الإتصال المؤسسي.

الفصل الثالث يتمحور حول العمل الجماعي.

الفصل الرابع ومن خلاله تم ربط وسائل الإتصال المستخدمة في الجمعية لتفعيل العمل الخيري.

أما الفصل الخامس والأخير فقد خصص للجانب التطبيقي من خلال دراسة على عينة متمثلة في منخرطي جمعية وافعلوا الخير.

### نتائج الدراسة:

وخلصت نتائج الدراسة إلى أن الإتصال الشخصي يساهم في تفعيل النشاط الجماعي، وأن الإتصال بالمجتمع المدني عادة مايكون عن طريق الإتصال المباشر، كما أن مواقع التواصل الاجتماعي تساهم بشكل كبير في تنشيط العمل الجماعي بهدف الإعلام والتوعية، وأنه توجد فروق ذات دلالة إحصائية في دور الأنشطة الاتصالية للجمعيات الخيرية لدعم العمل الخيري باختلاف الجنس.

**الدراسة الثالثة:** أحلام مُجَّد الشريف، ريم بوجمان: دور الإتصال في تحسين أداء الجمعيات، دراسة ميدانية على عينة من جمعيات بولاية أم البواقي، مذكرة مكملة لنيل شهادة الماستر في علوم الإعلام والإتصال، جامعة العربي بن مهيدي، أم البواقي، دورة جوان 2017/2018.

تبلورت مشكلة الدراسة في طرح التساؤل الرئيسي الآتي:

ما هو دور الإتصال في تحسين أداء الجمعيات محل الدراسة ؟

### أهداف الدراسة:

انطلاقا من أهمية الموضوع قيد الدراسة، كانت الأهداف المرجو الوصول إليها كالتالي:

- تشخيص ووصف طبيعة الاتصالات السائدة في الجمعيات الجزائرية والتعرف على أكثر الأساليب ووسائل الاتصال الأكثر استعمالا في الجمعيات سواء من طرف المسؤولين أو الأعضاء المنخرطين.
- معرفة العلاقة القائمة بين الاتصال والأداء الجماعي وإبراز أثر استخدام أساليب الاتصال على الأداء الجماعي.
- المساهمة في تعزيز أثر الاتصال على أداء الجمعيات من خلال تطبيق النتائج التي تتوصل إليها.
- تقديم مجموعة من الاقتراحات التي تساعد في تعزيز دور الاتصال في الجمعيات.

وقد اعتمدت الباحثتان في دراستهما على المنهج الوصفي لوصف الإتصال في الجمعيات محل الدراسة.

وقد تم الاعتماد في دراسة هذا الموضوع وتم اختيار 50 عينة من مجموع مجتمع الدراسة حيث اعتمدتا

على المسح الشامل على أعضاء من جمعيات عبر ولاية أم البواقي.

أما أدوات جمع البيانات المستعملة في الدراسة فقد اعتمدتا الباحثتان على استمارة الإستبيان والمقابلة. وقد قسمت الدراسة إلى قسمين أساسيين بعد الإطار المنهجي للدراسة، قسم نظري وآخر ميداني تطبيقي.

كما اختص الإطار المنهجي للدراسة بطرح الإشكالية وما تفرع عنها من تساؤلات، وأسباب اختيار الموضوع وأهمية الدراسة وأهدافها ومنهج الدراسة والمدخل النظري، بالإضافة الى بعض الدراسات السابقة.

أما الاطار النظري للدراسة جاء بفصل تحت عنوان " الإتصال في الجمعية " ومبشرين:

المبحث الأول جاء بعنوان: الاتصال والاتصال في المؤسسة.

المبحث الثاني: جاء عنوانه الجمعيات والعمل التطوعي ودور الإتصال فيهما.

أما الإطار التطبيقي فتناول الإجراءات الميدانية للدراسة وكذا النتائج العامة والنتائج في ضوء التساؤلات وتناول في الختام آفاق الدراسة وصعوباتها.

**أهم النتائج التي تم التوصل اليها في هذه الدراسة:**

- للإتصال أهمية ومكانة في الجمعيات محل الدراسة.
- يرى الناشطون في الجمعيات أن نظام الإتصال السائد في الجمعيات مساعد على تدفق المعلومات الضرورية مع الأخذ بعين الإعتبار غياب المتخصصين.
- الوسائل الأكثر استخداما في الجمعيات هي الإجتماعات والموقع الإلكتروني الخاص بها.
- مستوى الأداء في الجمعيات وفق المبحوثين مستوى حسن والإتصال يساهم كثيرا في تحسين الأداء من خلال التعريف بالجمعية بالدرجة الأولى.

**الدراسة الرابعة:** أوقاسي صابرة، قارة مريم: دور مواقع التواصل الإجتماعي . الفيسبوك . في تفعيل العمل الجمعي، دراسة حالة جمعيات ولاية تيبازة، مذكرة ضمن متطلبات ضمن متطلبات نيل شهادة الماستر في علوم الإعلام الإتصال، جامعة الجيلالي بونعامة، خميس مليانة، 2019/2018.

حاولت الباحثتان من خلال هذه الدراسة توضيح أهمية مواقع التواصل الإجتماعي وعلى رأسها الفيسبوك بالنسبة للجمعيات الكائن مقرها بولاية تيبازة، وهذا انطلاقا من الإشكالية التالية:

هل يلعب موقع التواصل الإجتماعي . الفيسبوك . دورا مهما في تفعيل العمل الجمعي على مستوى ولاية تيبازة ؟

**أهداف الدراسة:**

- إبراز أهمية الفيسبوك باعتباره وسيلة العصر في تفعيل العمل الجمعي.

. الكشف عن البعد الإنساني لموقع التواصل الاجتماعي-الفايسبوك- حتى لا يعتبر وسيلة للاتصال فقط.  
 - التعرف على واقع العلاقة القائمة بين الجمعيات كإحدى مؤسسات المجتمع المدني وشبكات التواصل الاجتماعي باعتبارها احد وسائل الإعلام الحديثة.  
 وقد اعتمدتا الباحثان على منهج دراسة الحالة، أين تم اختيار ثلاث جمعيات على مستوى ولاية تيبازة والتي تمتلك جميعها صفحات فيسبوك كحالات مناسبة للبحث والدراسة.  
 أما عينة الدراسة فقد تم الاعتماد في هذه الدراسة على العينة القصدية نظرا لتعذر المعرفة الدقيقة بحجم المجتمع الكلي.

وقد اعتمدتا الباحثتان على المقابلة والاستبيان في دراستهما.  
 وبناء على هذا فقد اشتملت الدراسة على مايلي:  
 الجانب المنهجي وتضمن إشكالية الدراسة مرفقة بمجموعة من التساؤلات مع تحديد أهداف وأهمية الدراسة وكذا أسباب اختيار الموضوع مع تحديد المنهج الملائم للدراسة، مجتمع البحث وعينة الدراسة، وصولا الى ذكر جملة من الدراسات السابقة.

أما بالنسبة للجانب النظري فقد تكون من فصلين، الفصل الأول تضمن مبحثين تناول المبحث الأول ماهية شبكات التواصل الاجتماعي، نشأتها، خصائصها وأنواعها.  
 أما المبحث الثاني فقد خصص للحديث عن موقع التواصل الاجتماعي - الفيس بوك -  
 أما الفصل الثاني فقد تضمن الجمعيات والحركة الجمعوية، والعمل الجمعوي، وموقع الفيس بوك وكيفية استثماره في العمل الجمعوي.

أما الفصل الثالث فقد خصص للدراسة الميدانية

**من أهم النتائج التي خلصت إليها الدراسة ما يلي:**

. أن جمعيات عينة الدراسة تمتلك صفحة خاصة بها على موقع الفاييسبوك.  
 . أن جمعيات عينة الدراسة أكدت على أهمية توظيف موقع الفاييسبوك ضمن عملها الجمعوي، حيث أنه يساهم بشكل كبير في التعريف بالجمعية، الأمر الذي يساعدها في إيصال صوتها وتمرير رسالتها بغض النظر عن مجال تخصصها.

الدراسة الخامسة: عادل ماضي، عبد القيوم مسطر: دور جهاز العلاقات العامة في تفعيل العمل الجماعي، دراسة حالة جمعية كافل اليتيم بولاية جيجل، مذكرة مكملة لنيل شهادة الماستر في علوم الإعلام والاتصال، جامعة مُجد الصديق بن يحي جيجل، 2016/2017.

وقد انبثق عن هذه الدراسة التساؤل الرئيسي الآتي:

- ما هو دور جهاز العلاقات العامة في تفعيل العمل الجماعي من خلال دراسة حالة جمعية كافل اليتيم لولاية جيجل؟

### أهداف الدراسة

- التعرف على المجالات التي يساهم جهاز العلاقات العامة في الإتصال فيها داخل جمعية كافل اليتيم.  
 - 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.  
 وقد اعتمد الباحثان في دراستهما على منهج دراسة الحالة نظرا لكونه من أكثر المناهج موافقة لموضوع الدراسة ذلك أنها تهدف الى دراسة حالة وهي: العلاقات العامة داخل الجمعيات.  
 أما أدوات جمع البيانات المستعملة في الدراسة فقد اعتمدا الباحثان على استمارة الملاحظة والمقابلة.  
 حيث كانت خطة البحث على النحو التالي: مقدمة يليها الجانب التمهيدي الذي يتضمن اشكالية الدراسة وفرضياتها وكذا أهمية وأهداف الدراسة ثم أسباب اختيار الموضوع يليها الدراسات السابقة.  
 الفصل الأول المعنون ب: "العلاقات العامة" تناول تعريف العلاقات العامة ووظائفها، وأهدافها ووسائل الإتصال الخاصة بها، يليه الفصل الثاني "الجمعيات الخيرية" وكانت أهم عناصره التعريف بالجمعيات الخيرية وتطورها، ثم الفصل الثالث " ماهية العمل الجماعي في الجزائر"، يليه الشق التطبيقي أين تم عرض الإجراءات الميدانية للدراسة وعرض أهم النتائج ومناقشتها لتختم بأبرز النتائج المتحصل عليها، وتم ختم الدراسة بخاتمة تتضمن خلاصة البحث.

### أما النتائج المتوصل إليها في الدراسة فكانت كالتالي:

- اعتماد جهاز العلاقات العامة لجمعية كافل اليتيم على العديد من الأشكال والأنواع الإتصالية.  
 - يستخدم جهاز العلاقات العامة العديد من الوسائل الإتصالية في الجمعية كما أنه يتمتع بمكانة هامة انطلاقا من الأدوار البارزة للكادر البشري والخدمات والنشاطات التي يقوم بها لصالح الأيتام والأرامل.

- يمتلك جهاز العلاقات العامة العديد من العلاقات الواسعة مع وسائل الإعلام الوطنية كجريدة الشروق، ووسائل الإعلام المحلية كجريدة جيجل الجديدة وإذاعة جيجل الجهوية.  
- يساهم جهاز العلاقات العامة في تحقيق أهداف وخطط واستراتيجيات الجمعية.

#### جوانب الاستفادة من الدراسات السابقة:

- تتشابه الدراسات السابقة مع دراستنا كونها تتناول نفس المتغيرات الرئيسية لموضوع الدراسة الحالية، غير أن كل دراسة تناولت الاتصال الجماعي من جانب معين، وقد أفادتنا هذه الدراسة بإعطائنا نظرة شاملة على العمل الجماعي والاعتماد عليها كمرجع في الجانب النظري نظرا لقلّة المراجع الخاصة بالاتصال الجماعي، بالإضافة إلى أنّها ساعدتنا في صياغة المشكلة البحثية للدراسة وأهدافها، كما أفادت في ضبط تساؤلات الدراسة وتحديد الخلفية النظرية لموضوع الدراسة والاستفادة من نتائجها والعمل على ربطها بدراستنا، بالإضافة إلى أخذ فكرة في صياغة واعداد أسئلة استمارة الاستبيان والاستفادة من جمع البيانات وتحديد نوع العينة.  
- كما أنّها أفادتنا من حيث نتائجها وربطها بالدراسة الحالية مما يثريها ويقدم الاضافة لدراستنا من حيث معرفة الاهتمام بالعمل التطوعي.

## المبحث الأول: الاتصال والاتصال في المؤسسة

تمهيد

### المطلب الأول: الاتصال المؤسسي

1- تعريف الاتصال المؤسسي

2- عناصر عملية الاتصال

3- وسائل الاتصال في المؤسسة

### المطلب الثاني: أشكال الاتصال وأهميته وأهدافه

1- أشكال الاتصال وأنماطه

2- أهمية الاتصال

3- أهداف الاتصال

### المطلب الثالث: معوقات الاتصال وتطوير مهاراته وكيفية تحسينه

1- معوقات الاتصال في المؤسسة

2- تطوير مهارات الاتصال

3- تحسين عملية الاتصال

## تمهيد:

إن عملية الاتصال بين البشر عملية أساسية نحس ونفهم من خلالها بيئتنا بما فيها من أناس ونضيف عليها وعليهم معادن معينة، وعلى اعتبار أن الإنسان اجتماعي بطبعه فلا يمكن له أن يعيش بعزل عن الآخرين. وإذا كانت حاجة الحياة للاتصالات شديدة فحاجة الجمعيات للاتصال أشد، حيث تدب الحياة للمؤسسات التطوعية بصفة عامة عبر الاتصالات وتتخذ القرارات كبيرها وصغيرها داخل الجمعيات من خلال الاتصالات، حيث يمكن تشبيه هذه الأخيرة فلا يمكن تسيير الجمعيات، ولا يمكن تحقيق الأهداف المسطرة مالم يكن هناك أنظمة اتصالات جيدة داخل التنظيم، يتم من خلالها نقل المعلومات وتوفيرها وتبادلها بين مختلف الأفراد والأطراف الفاعلين في المؤسسة ويتم ذلك حسب نوعية الاتصال وكذا أهميته، وعلاقته بالتخطيط وبالوسائل المناسبة.

كلها عناصر وعوامل تجعل للاتصال دور وأهمية فوق العادة داخل الجمعية الواحدة، وبهذا تكون هذه الأخيرة وحدة وحيدة ومنسجمة، كل هذا سنتطرق إليه بالتفصيل في هذا الفصل للتعرف على عملية الاتصال وكل ما يحيط به داخل المؤسسة بصفة عامة والجمعية خاصة.

## المطلب الأول: الاتصال المؤسسي

## 1-تعريف الاتصال المؤسسي:

يعرف روجرز (1976) إتصال المؤسسة أنه الإتصال الذي يحدث في إطار منظمة ما وهو عملية هادفة بين طرفين أو أكثر وذلك لتبادل المعلومات والآراء والتأثير في المواقف والاتجاهات.(رماش، 2008-2009، ص.18)

كما يعرف الإتصال في المؤسسة "هو عملية إرسال واستقبال المعلومات بناء على قواعد النظام السلمي أو الهرمي في شكل تعليمات وأوامر وشروحات لطرق الأداء ومعلومات ضرورية عن إجراءات العمل والخبرات المختلفة من أجل تنفيذ سياسات المؤسسة والقرارات من المستويات العليا إلى المستويات الدنيا في شكل تقارير وبيانات وذلك من خلال استعمال وسائل خاصة ورموز متفق عليها بغرض تحقيق أهداف المؤسسة".(قاسيمي، 2000، ص.20)

كما يعرف بالإتصال داخل المنظمات "المؤسسات" والإتصال بين تلك المؤسسات وبيئتها أيضا نشر المعلومات بين أفراد الجماعة في إطار حدود معينة هي المنظمة من أجل تحقيق أهدافها.(منير حجاب، 2004، ص.13)

## 2- عناصر عملية الإتصال:

تعتمد عملية الإتصال على مجموعة من العناصر المتصلة والمتداخلة والمتشابكة مع الظروف المحيطة بعملية الاتصال من ظروف نفسية واجتماعية تؤثر على انتقال الأفكار والمعلومات بين الأفراد والجماعات، فهي تؤثر وتتأثر ببعضها البعض فلا بد من تكاملها، فلا تتم إذا غاب أحد هذه العناصر وتشمل هذه العملية مايلي:

## 2-1- المرسل:

هو أي شخص عادي أو معنوي يريد إيصال فكرة للحصول معلومات (عبد الرحمان الجرايدة، 2013، ص.259) يبدأ في ترجمة وتسجيل الرسالة في شكل مفهوم بوضعها في صورة ألفاظ أو رسوم أو رموز بغرض الوصول إلى هدف محدد.(خورشيد مراد، 2014، ص.26)

قد يكون للتأثير على أفكار أو مشاعر أو اتجاهات أو آراء المتلقين للرسالة(خورشيد مراد، 2014، ص.29)، وقد يكون المرسل شخص واحد أو مجموعة من الأشخاص.(خليل أبو أصبع، 2006، ص.15)

## 2-2- الرسالة:

هي الناتج الحقيقي لما أمكن ترجمته من أفكار ومعلومات خاصة بمصدر معين بشكل لغة يمكن فهمها (حمدي رضا، 2011، ص.72)، ربما تتخذ شكل كلام أو مادة مكتوبة أو سلوك غير ملفوظ (عبد الرحمن جريدة، 2013، ص.259)، تخضع في الشكل والمحتوى لبعض المعايير كالبساطة والوضوح وإمكانية الإستيعاب واللياقة والإيفاء بالغرض (يوسف عقلة، 2011، ص.101)، والرسالة في هذه الحالة هي الهدف الحقيقي لمرسليها والذي يتبلور في تحقيق الإتصال الفعال بجهات أو أفراد محددين في الهيكل التنظيمي (حمدي رضا، 2011، ص.72).

## 2-3- الوسيلة أو القناة:

ترتبط الرسالة موضوع الإتصال مع الوسيلة المستخدمة في نقلها ولذلك فإن القرار الخاص بتحديد محتويات الرسالة الإتصالية لا يمكن فصله عن القرار الخاص باختيار الوسيلة أو المنفذ الذي سيحمل هذه الرسالة من المرسل إلى المستقبل.

وهناك أشكال مختلفة لوسيلة الإتصال في البيئة التنظيمية منها:

- الإتصال المباشر بين المرسل والمرسل إليه "وجها لوجه".
- الإتصال بواسطة التليفون.
- الإتصال غير الرسمي " خارج نطاق الأداء التنظيمي".
- الإتصال عن طريق الإجتماعات.
- الإتصال عن طريق الوسائل المكتوبة.
- تبادل الكلمات والعبارات... الخ.

## 2-4- المستقبل:

هو الشخص أو مجموعة من الأشخاص التي تتلقى الرسالة، ودور المستقبل هو فك رموز الرسالة ومحاوله فهم محتواها والتأثر بها فهو أساس تصميم الرسالة فكل عناصر عملية الإتصال تعمل من أجل المستقبل. (خورشيد مراد، 2014، ص.29)

## 2-5- مصدر التشويش "الضوضاء":

أي تدخل يحدث في المرحلة ما بين صدور الرسالة من المرسل وتسلمها من قبل المستقبل ومن شأنه أن يؤثر على درجة الفهم والإستيعاب أو فهم المعنى المقصود. (خليل أبو أصبع، 2006، ص.16)

فمهما كان نوع عملية الإتصال أو مستواها أو الوسيلة المستخدمة يوجد دوما عنصر سلبي يتخلل العملية الإتصالية إذ أن هناك بعض عناصر التشويش التي يحتمل أن تتداخل في العملية الإتصالية التي قد تربط بإحدى العناصر السابقة مما يكون أن تؤثر على نجاح العملية الإتصالية في المؤسسة. (أجغيم، 2005 - 2006، ص.201)

## 2-6- البيئة أو السياق:

يحدث الإتصال في بيئة محددة، ويتضمن جهدا يستهدف نقل رسالة إلى أي شخص وفي أي مكان. وبالتالي فإن عملية الإتصال قد تعني العمل ضمن بيئة ذات معايير ثقافية وسلوكية وقانونية محددة ومشاركة، سواء كان المستهدف بعملية الاتصال فردا واحدا أم جمهور كذلك يمكن لعملية الإتصال أن تتضمن اتصالات خارجية مع الزبائن مع الأفراد أو المؤسسات. (عبد الرحمن الجرايدة، 2013، ص.206)

## 2-7- التغذية الرجعية "رجع الصدى":

وهي ردة فعل المستقبل الذي يبين مدى مهمة الرسالة، وهي جزء مفيد في الاتصال وفي حالات كثيرة يستمر الاتصال إلى ما بعد تحليل النشاط النهائي وهو ما يمثله إجابة من المتلقين للمرسل الأصلي كما تمثل التغذية الرجعية مرحلة التأكد للمرسل من أن الرسالة قد تم فهمها بشكل صحيح، وعملية قياس ردود فعل مهمة في عملية الاتصال حيث تبين فيما بعد إذا كانت عملية الإتصال قد تمت بطريقة جيدة في جميع مراحلها أم العكس، أي تعطي التغذية العكسية إنطباعا عن مدى فهم وإدراك مستلم الرسالة بمضمونها. (العلاق، 2010، ص.20)

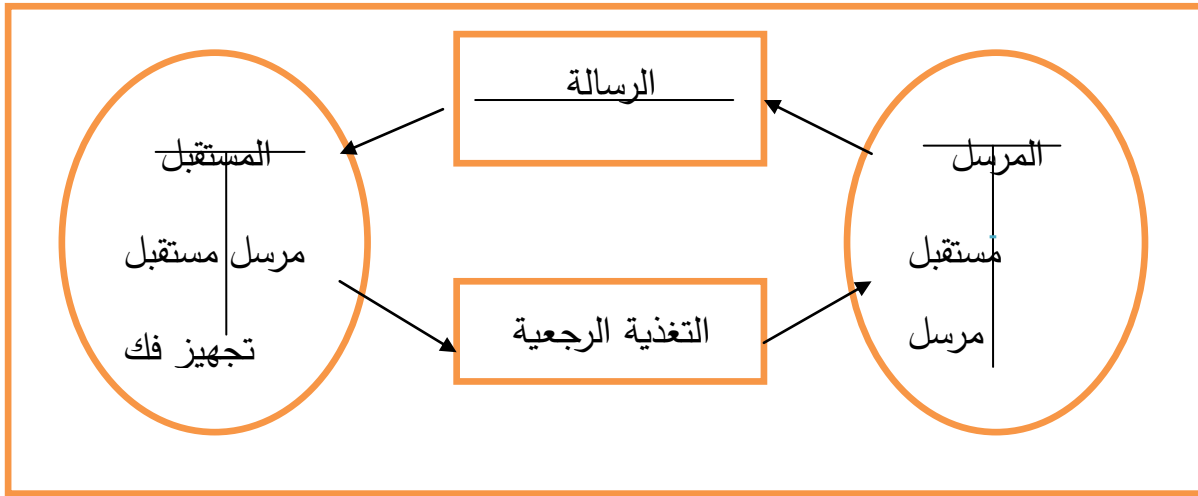
تعددت النماذج أو المخططات التي وضعها علماء الاتصال والتي توضح عناصر عملية الاتصال، وتحليل لبعض هذه النماذج تبين أن معظم عناصرها مشتركة في الموقف الاتصالي، ويمكن تلخيص عناصر عملية الإتصال وفقا للمواقف التعليمية في النموذجين التاليين:

### 1/ النموذج الاتصالي التعليمي:



الشكل رقم 1: نموذج الإتصال التعليمي

2/ نموذج الإتصال التعليمي الحديث:



الشكل رقم 2: نموذج الإتصال التعليمي الحديث

المصدر: عيشوش فريد، الإتصال في الإدارة الأزمات، دط، دار الخلدونية، 2011، الجزائر، ص 25  
3. وسائل الإتصال في المؤسسة:

تتكون المؤسسات من أناس عديدين، فترى البعض منهم يعمل أمام الآلات، والآخرين يعملون خلف المكاتب، والبعض الآخر يتعامل مع عملاء وموظفين وموردين وغيرهم من الأطراف الهامة كهذه المؤسسات أو المنظمات، فكل هؤلاء الناس مشغولون باستمرار في استقبال معلومات وتوجيهها، ويتوقف نجاح أو فشل عملية الإتصال ليس فقط على علم القائم بالإتصال بموضوع الإتصال، بل وأيضا علم اعتبارات كثيرة منها استخدام وسيلة إتصال المناسبة لهذه العملية.

فلإتمام عملية الإتصال بين المرسل والمستقبل أو المرسل إليه لابد من استعمال وسائل نذكرها كالاتي (ماهر، 2006، ص.23):

3-1- الوسائل المكتوبة: "الإتصال الكتابي" written communication:

يشمل الاتصال الكتابي وسائل عديدة تتفاوت في الأهمية وتتوقف على حجم المنظمة وعدد العاملين فيها والمستوى الثقافي والبيئية، وكذلك القدرة المالية، ومن أهم هذه الوسائل (نهر، ومحمود الخطيب، 2009، ص.221):

3-1-1- التقارير:

دورها الأساسي هو نقل المعلومات والأفكار إلى المستويات الإدارية العليا (فلاح الزغبي، 2010، ص.37)، تكتب فيها المعلومات التي ترسل من الأسفل إلى الأعلى بهدف تسهيل مهمة الإدارة في متابعة أعمال

العاملين، ومن الممكن أن تكون بصورة محددة في أنها ترسل في أوقات محددة من قبل المرسل أو ترسل حسب الحاجة (ناجي جوهر، 2001، ص.88)، أي أنها تكتب بناء على طلب من الإدارة أو في مناسبات معينة (مروة، 2004، ص.175).

وعند كتابة التقارير يجب أن تأخذ بعين الاعتبار أن معظم المسؤولين ليس لديهم الوقت الكافي لقراءة ماهو مطول أو يدخل في تعقيدات، لذا يجب كتابة التقارير بصورة ملخصة مع مراعاة الترتيب ليكون فعالاً.

### 3-1-2-المذكرات:

وهي عبارة عن أنواع من الاتصالات الكتابية التي يقوم بإعدادها وكتابتها العاملين أو المرؤوسين إلى المسؤولين عنهم وعن إدارة المؤسسة بهدف القيام بتوضيح وتفسير بعض الجوانب والمشكلات التي تصادف العمل والتطبيق أو القيام بتقديم اقتراحات التي تخص العمل والمؤسسة أو في نفس الوقت من الممكن أن تقوم بتقديم المذكرات من المسؤولين إلى العاملين بهدف شرح وتأكيد بعض الجوانب أو مجرد التذكير ببعض الواجبات التي يجب أن يقوم بها كل فرد. (نصر الله، 2001، ص.233)

### 3-1-3-الكتيبات:

إحدى وسائل الإتصال الجمعي التي قوامها الكلمة المكتوبة، وهي صورة مصغرة من الكتاب أو هو رسالة تزيد في حجمها عن الحجم المألوف، ... وتهيأ بكيفية تستميل العين والقلب والعقل... ولذلك ينبغي ألا يزيد حجمه عن 48 صفحة ويتناول الكتيب موضوعاً واحداً بشكل مفصل أو عدة موضوعات ذات علاقة وظيفية أو مهنية بالجهة التي تصدرها (منير حجاب، و محمد وهي، 1999، ص.283).

### 3-1-4-المجلة:

إحدى المطبوعات التي تصدرها المؤسسة في مناسبات معينة أو بصورة قد تكون شهرية أو ربع سنوية وذلك للاتصال بفئات الجمهور المتنوعة وتزودها بكافة البيانات والمعلومات والألوان المعرفة التي يرغب في الإفادة، بغرض التفسير أو التخفيف أو تحسين الصورة الذهنية عنها أو للدعاية والإعلان. (منير حجاب، و محمد وهي، 1999، ص.178)

### 3-1-5-الملصقات:

الملصقات عبارة عن لوحات مصورة على صحائف كبيرة من الورق تلصق داخل إطارات خشبية تعلق على الجدران أو على جوانب الطرق ومداخل المدن والمواقع الجماهيرية والمعارض والمتاحف يتضمن فكرة تعبر فيها

المؤسسة بالرسم والكتابة بطريقة بسيطة وفعالة ومركزة تجذب الإنتباه والإهتمام وتدفع المشاهد إلى الإنفعال وأداء عملي معين. (منير حجاب، و محمد وهي، 1999، ص.183)

### 3-1-6- الشكاوي:

في معظم الأحيان تقدم من المستوى الاتصالي الأدنى إلى الأعلى أي من العاملين إلى المسؤولين الذين يتوجب عليهم العمل على الإهتمام بها، والقيام بفحصها ومعرفة أسبابها والقضاء عليها ومن المؤكد أن عملية الإهتمام بهذه الشكاوي التي ترسل من العاملين يكون لها التأثير النفسي عليهم، بحيث يرفع من معنوياتهم ويشعرهم بالأهمية والمكانة عند الإدارة. (نصر الله، 2001، ص.234-235)

وتعد هذه الوسيلة ذات أهمية خاصة للإدارة حيث أنها تجعلها على علم بظروف وبيئة العمل الواقعية ومقترحات أصحاب الخبرة في ضوء الخبرة الميدانية مما يجعلها تتبنى بعض الإقتراحات الجادة في تحسين الجودة ورفع الكفاءة الإنتاجية وإنجاز الأعمال. (جلال الدين، 2008 - 2009، ص.52)

وبالإضافة إلى أن هذا النوع من الاتصال قد يكشف عن الانحرافات والجوانب غير القانونية في الأعمال الإدارية (عبد العزيز شيخا، 1988، ص.412).

### 3-2- الوسائل الشفوية: Oral face to face communication

يتم الإتصال الشفوي عن طريق تبادل الحديث بين المتصل « Sender » والمتصل به « Receiver » فقد يكتفي بسماع الأصوات كما في الحديث التلفوني، وهذا النوع من الاتصال هو أقربها إلى النفس وأجداها ففي الاتصال الشفوي يتم تبادل الأفكار والمعلومات بأقصر الطرق وأيسرها، مما يوفر الكثير من الوقت والجهد الذي تتطلبه الأنواع الأخرى (ماهر، 2006، ص.224)، نظرا لأنه يتيح الفرصة لوجود اتصال ذو اتجاهين يسمح لمصدر الرسالة الوقوف على وجهات نظر مستقبل الرسالة وموقعه واستجاباته واتجاهاته كما يوفر ضمان فهم مضمون الرسالة (يسري دعيس، 1990، ص.197).

وطرق الإتصال الشفهي متعددة نجد منها:

### 3-2-1- الاجتماعات:

الإجتماع عبارة عن اشتراك عدد كبير نسبيا من الأفراد في لقاء لتحقيق أهداف معينة وتنبع أهميتها من أنها تهيئ الفرصة للتبادل الفكري بين الأعضاء، فتساعد بذلك على تحقيق وحدة الفكر والسلوك بينهم أو تستشير الأعضاء لمحاولة التفكير في المشاكل وتقويم آرائهم وانطباعاتهم في ضوء الآراء والحقائق التي تتضح أثناء الاجتماع، فضلا على أنها تتيح لنا الإفادة بأكبر عدد من الخبرات...، باعتبار هذه الخبرات هي مصدر قوة الجماعة وكذا

تميى الفرصة للأعضاء لتقدير التفكير والتعاون... وتزيد من ثم اهتمامهم بالقرارات والآراء التي يتفق عليها... فهي قراراتهم وليست مفروضة عليهم... (منير حجاب، ومُجد وهي، 1999، ص. 165-166)

ولتصبح هذه الاجتماعات فعالة يجب ألا تتسم بشكل ارتجالي إنما يجب التحضير لها حتى تتم بشكل منظم وتنمر أفضل النتائج (مروة، 2004، ص. 151).

### 3-2-2- الأوامر والتعليمات:

نقصد بالأمر ما يوضح للعامل ما يجب أن يقوم به من واجبات، أما التعليمات فتوضح بقدر أكبر من التفاصيل كيفية أداء هذه الواجبات.

والأوامر عنصر هام وضروري لسير عمل المنظمة نحو تحقيقها لأهدافها لأنها تسهل للفرد معرفة الدور الذي يجب أن يقوم به أما إذا لم تصدر الأوامر إلى المرؤوسين فيمكن إذا لكل واحد منهم أن يتصرف بالشكل الذي يراه وفي ضوء الهدف الذي يعتقد أنه المطلوب وقد تتعارض هذه التصرفات والأهداف ولا تتفق وأهداف المنظمة. (عرب، ملتقى البحث العلمي، 1427هـ، ص. 12) [www.Rsscscs.info](http://www.Rsscscs.info)

### 3-2-3- المقابلات:

هي إحدى وسائل الاتصال المباشرة التي تستخدمها الإدارات في مختلف المنشآت (منير حجاب، ومُجد وهي، 1999، ص. 173)، وهي عبارة عن محادثة تقوم على الأخذ والرد بين العميل والقائم بها وتسعى إلى تحقيق هدف محدد، تتطلب إجراء بعض الترتيبات من حيث الإعداد لها والمكان والتوقيت وبذلك تكون أكثر رسمية من اللقاءات الروتينية التي تتم داخل العمل، (عرب، ملتقى البحث العلمي، 1427هـ، ن ص) [www.Rsscscs.info](http://www.Rsscscs.info) وهي الأكثر استخداما في أشكال الاتصال (فلاح الزغبي، 2010، ص. 37)، وتستخدم لنقل وتبادل المعلومات في مواقف عديدة منها:

-مقابلة الموظف لتقييم قدراته ومؤهلاته.

-مقابلة النقل أو الترقية لتعريفه بعمله وحدود اختصاصه ومسؤولياته.

-مقابلة التقييم وهي لقياس كفاءة الفرد ومستوى أدائه للعمل.

-مقابلة النظر في الشكاوي للنظر في صحة الشكاوى التي تقدم به العامل ومدى أحقيته وصدقه فيه... الخ (عرب، ملتقى البحث العلمي، 1427هـ، ن ص) [www.Rsscscs.info](http://www.Rsscscs.info).

**3-2-4- اللجان:**

هي وسيلة من وسائل الاتصال، وأحد أشكال الاجتماعات أو المؤتمرات التي تعقد داخل المنظمة للتشاور والمناقشات واقتراح التوصيات أو تقديم الحلول لمشاكل معينة أو اتخاذ بعض القرارات طبقاً لطبيعة تكوينها. (عرب، ملتقى البحث العلمي، 1427هـ، ص.15) [www.Rsscrs.info](http://www.Rsscrs.info)

وقد تكون دائمة أو مؤقتة، وقد تكون استشارية أو تنفيذية ويشترط في أعضائها أن يكونوا متخصصين. (فلاح الزغي، 2010، ص.37)

**3 - 2 - 5 اللقاءات والزيارات:**

يمكن حل الكثير من مشاكل العمل اليومية في لقاء قصير يستغرق بضع دقائق بين الرئيس والمرؤوسين وتحقق هذه اللقاءات إذا ما اتبع القائد الإداري سياسة الباب المفتوح، وسمح بمقابلة مرؤوسيه على فترات محددة وإذا ما قام بالتجول في إدارته للتعرف على سير العمل ومشاكله، واعطاء التعليمات والإرشادات المطلوبة على ألا يعطي هذه الجولات صفة التفتيش الرسمي.

وكذا الحال عند زيارة المنظمات الأخرى التي لها علاقة بنشاط المنظمة التي يعمل فيها القائد الإداري لا تقل أهمية عن التجول داخل المنظمة. (عرب، ملتقى البحث العلمي، 1427هـ، ص.15) [www.Rsscrs.info](http://www.Rsscrs.info)

**3-3- الوسائل الإلكترونية:**

تستعمل المؤسسات وسائل أخرى في الاتصال لزيادة حجم المعلومات أو بهدف الإشهار والتعريف بالمؤسسة وتحسين صورتها ومن وسائلها البريد الإلكتروني، مواقع التواصل الاجتماعي، الهاتف الإنترنت... الخ.

**3-3-1- الهاتف:**

يعتبر الهاتف من أكثر وسائل الاتصال شيوعاً واستعمالاً، لسهولة استخدامه وسرعته في نقل الأفكار إلى الأشخاص وبتكلفة نسبياً محدودة، فيسمح بنقل الرسائل المباشرة مهما بعد المكان (مروة، 2004، ص.23)، تستخدمها الإدارات المختلفة للاتصال بين مختلف الإدارات والعاملين داخل المنشأة للاتصال بالمنشآت والجهات الأخرى خارج المنشأة الواحدة (حمير جاب، و محمد وهيبي، 1999، ص.150).

وقد شهد الهاتف تطورات عديدة وأصبح بالإمكان كل من المتصل والمتصل به تسجيل رسالته على الجهاز في حال عدم وجود الطرف الآخر على الخط وغيرها من الخدمات الأخرى (مروة، 2004، ص.23).

**3-3-2- الأنترنيت:**

وهي عبارة عن شبكة حواسيب لتداول معلومات بين العاملين داخل الشركة (فرحان أبو زيتون، 2015، ص.77)، حيث يقول "فرانسيس بال" أنها شبكة تظم مجموعة من الشبكات لهذا يطلق عليها أحيانا شبكة الشبكات، فالأنترنيت يسمح بربط الإتصال بين الملايين من أجهزة الكمبيوتر (بوحوالي، 2013- 2014، ص.24)، ومن خلالها يمكن تخصيص البريد الإلكتروني لكل مستخدم يتبادلون الرسائل ويدخلون على المواقع الإلكترونية الأخرى (فرحان أبو زيتون، 2015، ص.77)

**3-3-3- البريد الإلكتروني:**

وهو أبرز ما يميز الاتصال عبر شبكة الأنترنيت، تسهل الاتصال الشخصي بنوعيه الفردي والجماعي (بوحوالي، 2013- 2014، ص.26)، يعتبر من أسرع وسائل الاتصال الحديثة، وأكثرها استخداما على مستوى العام، إذ يمكنك من خلال جهاز الحاسب الإلكتروني المتصل بشبكة الأنترنيت إرسال رسائل البريد الإلكتروني لأي شخص متصل بالشبكة وله عنوان بريدك الخاص داخل المؤسسة أو خارجها. (مروة، 2004، ص.22)

**3-3-4- مواقع التواصل الاجتماعي:**

هي مجموعة من المواقع على شبكة الأنترنيت، ظهرت مع الجيل الثاني للويب، لتساعد الأفراد على التواصل والتفاعل في بيئة مجتمع افتراضي يجمعهم حسب الاهتمام أو الانتماء أو المشاركة في قضية ما. (طاله، 2014- 2015، ص.49)

ونلاحظ أن كل وسيلة من الوسائل السابقة ذكرها لها استخداماتها الخاصة بها فاختيار إحداها يتوقف على عدد من الاعتبارات مثل نوع الرسالة المطلوب إيصالها ومدى أهميتها ودرجة السرية الواجب توفرها، وعدد الأشخاص المطلوب الاتصال بهم، والسرعة اللازمة في الاتصال بهم، والتكلفة المترتبة على الاتصال، وعلى ضوء مثل هذه الاعتبارات وغيرها يستطيع المسؤول والموظف كل حسب درجته أن يختار الوسائل التي تحقق له فعالية الاتصال.

## المطلب الثاني: أشكال الإتصال وأنماطه وأهميته وأهدافه:

## 1-1 أشكال الإتصال وأنماطه:

تحتاج المؤسسات الناجحة ذات الأنشطة المتميزة والتي تمتلك مقومات الاستمرارية والديمومة، إلى أنماط اتصالية تتوازن وطبيعة عملها، فهي مثل الكائن الحي، تحتاج إلى الإتصال الداخلي مثلما تحتاج إلى الإتصال الخارجي كي تستمر الحياة فيها.

## 1-1-1 الإتصال الداخلي:

هذا النوع من الاتصال موجه نحو موظفي المؤسسة، وهو عموماً من أجل التعريف بأهداف المؤسسة أي الإعلام والتحفيز والحفاظ على المؤسسة لضمان مناخ اجتماعي جيد (صاحب سلطان، 2014، ص.310) أي بهدف تسهيل التواصل داخل المؤسسة إذ بقدر استمرار الحوار بين الإدارة ومختلف الأجزاء، بقدر ما يتم الوصول إلى الأهداف المرتقبة (مروة، 2004، ص.51).

وقد عرف "رامون بازاقانا" الإتصال الداخلي بأنه "عملية إرسال وتبادل المعلومات ما بين نقاط وأخرى من مركز إلى آخر في المؤسسة، بغرض التفسير أو التعديل في سلوك أو اتجاه معينين سواء كان ذلك بطريقة مباشرة أو غير مباشرة، تشمل تنفيذ الأفكار والآراء والتعدلات بطريقة عقلانية ورشيدة" (بولعبيدات، 2007 - 2008، ص.42).

ويختلف شكل الاتصال داخل المؤسسة تبعاً للهدف المحدد للوصول إليه فمثلاً يتم الإعتماد على المذكرات ولوائح الإجراءات لإعطاء التعليمات، أو تبليغ قرار ما، كما يتم الإستعانة بالتقارير لتوضيح حالة أو مشكلة معينة (مروة، 2004، ص.51).

ويتمثل الهدف العام للاتصال الداخلي في تسيير الثنائية عرض وطلب المعلومات داخل المؤسسة بحيث يتميز الطلب بأنه منظور مع الزمن متغير من حيث المحتوى ويختلف بين أفراد التنظيم، أما العرض فيجب أن يكون منتظماً يتجنب القطيعة والصمت وهذا ما ينعكس إيجابياً على الفرد من جهة وعلى المؤسسة من جهة أخرى من خلال تحقيق الأهداف المسطرة بواسطة الاندماج والتفاهم. (بالقاضي، 2014، ص.68)

وهناك نوعين من الاتصالات في المؤسسة اتصال رسمي واتصال غير رسمي.

## 1-1-1-1 الاتصال الرسمي:

هو الاتصال الذي يحدث بالاعتماد على الطرق الرسمية المتفق عليها في محيط العمل بالمؤسسات فهو يعتمد على وجود نظام قائم على التخطيط لكيفية تدفق المعلومات في المؤسسة (مُجد الصالح، 2012، ص.102)

بحيث تكون هذه الاتصالات الرسمية في المؤسسة نظاما مرتبا بين أساليب وإجراءات نقل المعلومات والبيانات والقرارات من أعلى قمة في المؤسسة نزولا إلى أدنى المستويات الوظيفية فيها والعكس أو بين المستويات المتشابهة داخل الوحدة أو الوحدات التنظيمية داخل المؤسسة (نهر، و محمود الخطيب، 2009، ص.236).

والأمثلة على هذا النوع من الاتصال كثيرة، فالخطابات أو الكتابات بين الأقسام والخطابات بين الرؤساء والمرؤوسين، ولوحة الإعلانات والإرشادات كلها أمثلة على رسائل رسمية واتصال رسمي تحكمه القواعد والإجراءات واللوائح داخل المنظمات أو المؤسسات المختلفة، ومن المعروف أن شبكة الاتصال الرسمي وقنواته تكون معروفة ومحددة سلفا في أي تنظيم أو مؤسسة. (مجاهد وآخرون، 2010، ص.40)

والإتصال الرسمي ثلاث أقسام:

#### أ - إتصال صاعد: **upword communication**:

عملية إرسال المعلومات من الجهات الدنيا، أي من المرؤوسين نحو الجهات العليا متعلقة بأداء المهام ومشكلات التنفيذ، وصعوبات تطبيق الإجراءات، وذلك بغرض تحسين فعالية الأداء (قاسمي، 2000، ص.10)، تكون في شكل شكاوي، اقتراحات، تقارير... الخ (صاحب سلطان، 2014، ص.293)

تساعد في اتخاذ القرارات الصائبة في الخطط والسياسات والبرامج والتعليمات التي تبناها المؤسسة وتقوم بتنفيذها. (نهر، 2004، ص.239)

#### ب-الإتصال النازل: **downword communication**:

هو عملية إرسال المعلومات من الجهات الإدارية العليا إلى الجهات الدنيا متضمنة تعليمات محدودة، ونظم القوانين، وأساليب تطوير الأداء وقواعد الجزاء والعقاب ومختلف الأوامر والتعليمات الخاصة بتنفيذ القرارات اليومية. (قاسمي، 2000، ص.10)

يجب أن تتوفر في القائم بهذا النوع من الاتصالات الشروط الآتية:

- كفاءة المرسل الاتصالية والإدارية ومعرفته للقضية التي هي موضوع الاتصال والاهتمام.
- قوة المرسل ومقدرته على إرسال التعليمات للآخرين.
- قوة المرسل ومقدرته على القيام بممارسة سلطته ونفوذه بالمستقبل.
- الولاء والطاعة الذي يعطى لمن يقوم بالإرسال إلى التابعين له كمسؤول. (نصر الله، 2001، ص.197 -

وهكذا فإن الاتصالات النازلة، هي التي تنقل الأفكار من مستوى إلى المستوى الأدنى منه وبها يتمكن المرؤوس من التعرف على الحقائق المحيطة بموقف معين ومنه تفهم العلاقات بين هذه الحقائق وبها يعرف ويفهم المطلوب منه أداءه. (نحر، محمود الخطيب، 2009، ص. 238)

### ج . الإتصال الأفقي:

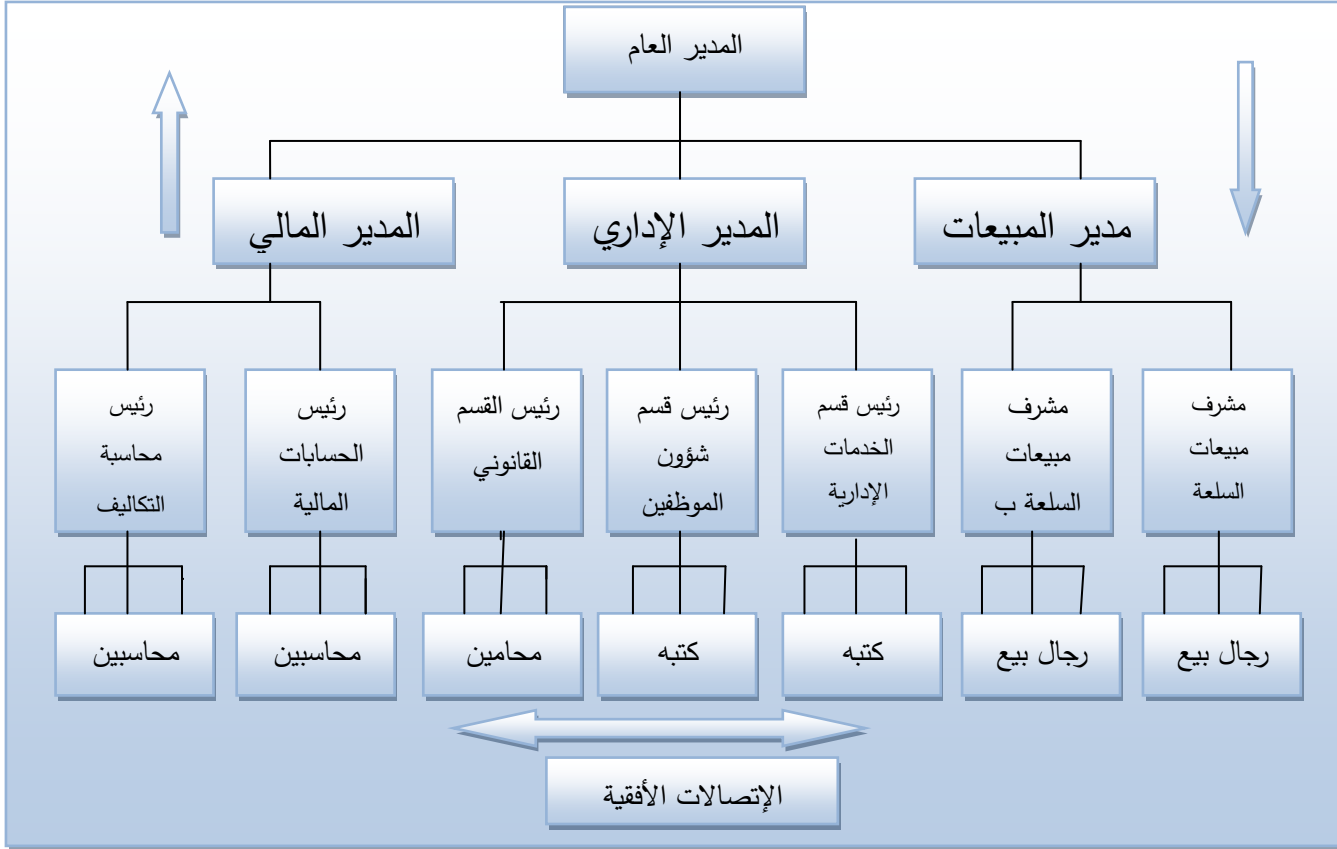
هي تلك الاتصالات التي تجري بين المستوى الإداري الواحد، والذي يأخذ في الغالب صفة التشاور والتنسيق ما بينهما باتجاه تحقيق الأداء الأفضل في العمل وبما يحقق التوافق ما بين الأطراف العاملة في المنظمة لبلوغ تلك الأهداف المرسومة لها (بكري، 2006، ص. 43-45)

وفيه لا يضع الرؤساء خطة أو يتخذون قرارا أو يحددون برنامجا لمن يشرفون عليهم قبل أن يعرفوا رأيهم ويجمعوا البيانات اللازمة منهم ثم مناقشتهم فيما يهم العمل (مروة، 2004، ص. 67).

كما أن الاتصالات الأفقية لا تقتصر على العلاقات الداخلية في المؤسسة أو الإدارة الواحدة وإنما قد تكون بين مؤسسة وأخرى أو إدارة وأخرى بمعنى أن الاتصالات الأفقية قد تكون خارجية. وتحقق الاتصالات الأفقية العديد من المزايا نذكر منها:

- تعمل على تكتل وتنسيق جهود المديرين في ذات المستوى الإشرافي أو في المستويات المختلفة نحو الأهداف المرسومة للمؤسسة.

- تعطي الفرصة للمديرين الاستفادة بخبرات زملائهم، سواء كانوا يعملون داخل المؤسسة أو خارجها وبالتحديد في المؤسسات المشابهة... الخ. (عبد العزيز شيخا، 1988، ص. 393-394)



الشكل رقم 3: الإتصالات الرسمية

المصدر: محفوظ أحمد جودة: العلاقات العامة (مفاهيم الممارسات)، ط4، دار زهران، عمان الأردن، 2008، ص 108.

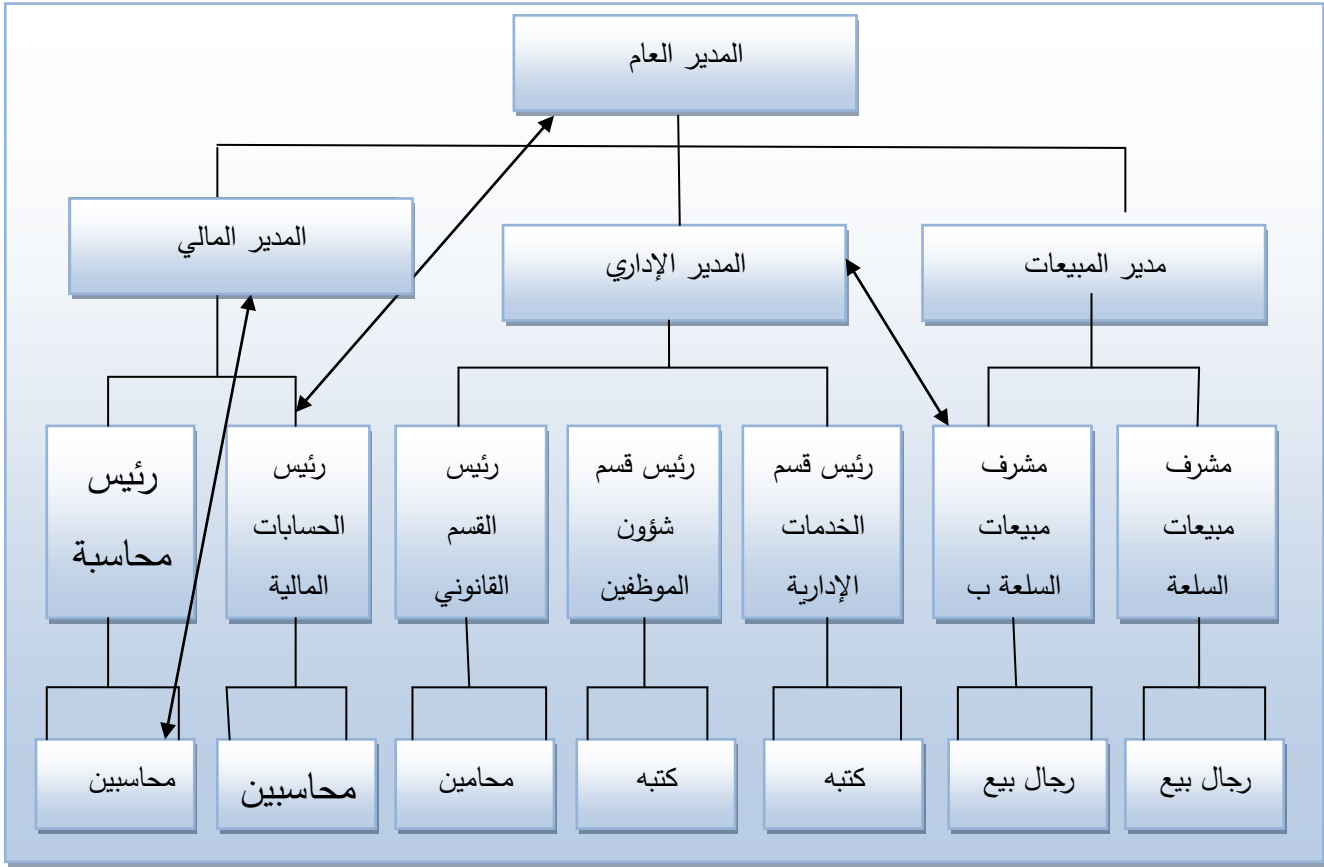
### 1-1-2-الاتصالات غير الرسمية:

هذه الاتصالات يقصد بها الاتصال الذي يتم فيه التفاعل بطريقة غير رسمية بين العاملين وجميع أعضاء المؤسسة حيث يتم تبادل المعلومات والأفكار أو وجهات النظر في الموضوعات المهمة والمتصلة بالعمل خارج منافذ الاتصالات الرسمية أو بعيدة عن إطار الهيكل التنظيمي والتسلسل الوظيفي الذي ترسمه الخارطة التنظيمية للمنظمة. (ناصر العديلي، 1995، ص.470)

ويكون على هيئة لقاءات شخصية أو اجتماعات غير رسمية، أو رحلات ترفيهية أو مناسبات تجمع مختلف المستويات الإدارية من أكثر من تنظيم مؤسسي (نهر، ومحمود الخطيب، 2009، ص.87) ومن أمثلة الإتصال غير الرسمي ما يلي:

- ما يدور بين الزملاء في العمل من أحاديث عن مشكلاتهم وطموحاتهم واهتماماتهم وآمالهم.
- الشكاوي والتظلمات التي تصل من صغار الموظفين إلى الوزارة متخطين في ذلك المستويات الرئاسية المباشرة لهم.

-الأحاديث الخاصة التي تتم بين المديرين وهيئة السكرتارية والتي تتناول تفرغ الشحنات الانفعالية(مُجد الصالح، 2012، ص.104)، ويبين الشكل رقم 2 كيف تجري الاتصالات غير الرسمية والتي تكون في كافة الاتجاهات.



الشكل رقم 4: الإتصالات غير الرسمية

المصدر: محفوظ أحمد جودة، مرجع سبق ذكره، ص 109.

### 1-1-3- الاتصال الخارجي:

الاتصال الخارجي عكس الاتصال الداخلي يوجه إلى الجمهور الخارجي للمؤسسة ويعرف بأنه تبادل المعلومات مع الأفراد خارج المؤسسة (بولعويديات، 2007 - 2008، ص.53)... أي جهود الإدارة خارج حدود المنشأة، بمعنى أن هذه الإدارة تعمل على توسيع نطاق الاتصالات بحيث يوجد نوع من الامتداد من المحيط الخارجي ربما يصل إلى المجال الدولي الذي تعمل فيه المؤسسة (رماش، 2008 - 2009، ص.156).

### 2- أهمية الإتصال:

ترجع أهمية الإتصال إلى المقدرة على المشاركة والتفاعل مع الآخرين وتبادل الآراء والأفكار والمعلومات وتزويد من فرص الفرد في البقاء والنجاح والتحكم في الظروف المختلفة المحطة به في حين عدم القدرة على الاتصال مع الغير يهدد نقصا اجتماعيا سيكولوجيا خطيرا حيث يرى "جون ديوي" أن وجود المجتمع واستمراره متوقف

على نقل الشامل للعادات الأفكار والمشاعر من جيل إلى آخر، وإن استمراريته تتم من خلال نقل الخبرات (يوسف كافي، 2015، ص.182)، وكذا بالنسبة للمؤسسات فلا يمكن تصور أي مؤسسة خالية من أي شكل من أشكال الاتصال، فهو جوهر نشاط المؤسسة، بحيث أي نقص أو غياب أو أي تشويه للمعلومات يعني اضطراب وظائف المؤسسة، فالإتصال هو محور كل العمليات في المؤسسة رسمية كانت أو غير رسمية، بحيث يترتب عليه فاعلية الأداء من حيث إتخاذ القرارات وبناء الهيكل التنظيمي وفاعلية القيادة وحركية الجماعات والدفاعية والبيئة التنظيمية والتغيير التنظيمي الذي تقوم به المنظمة وعن طريق الإتصال يتم إصدار التعليمات الخاصة بإنجاز المهام وتلقي التوجيهات والإرشادات والرد على التساؤلات وتقديم الإقتراحات ووضع الإستراتيجيات وغيرها (قاسيمي، 2000، ص.15-16)، فالفرد داخل المؤسسة في اتصالات دائمة، فالإتصال عملية ضرورية حيوية في بناء علاقات إنسانية داخل المشروع فموجب هذه المعينات يتم نقل المعلومات وينشأ التعاون والتكامل بينهم داخل الجماعة وفيما بينهم وبين العمال (رماش، 2008 - 2009، ص.137)، وهي بهذا الشكل تحقق الكثير من المزايا لكافة أطراف المنظمة.

ويمكن توضيح أهمية الإتصال في النقاط التالية:

- المدراء الذين يجيدون الإتصال يحققون أهدافهم حيثما تكلموا أو كتبوا وأيا كان جمهورهم.
- تجعلهم على صلة مستمرة برؤسائهم ومرؤوسيههم وغيرهم.
- التأثير في مناخ المنظمة لارتباطها بقضايا الروح المعنوية والحوافز والعلاقات العامة.
- تحريك الجماعة نحو الهدف وبث روح المودة والثقة بينهم.
- استخدامه لتطبيق الوظائف الإدارية الأخرى.
- ضرورة انسياب المعلومات في حركة مستمرة بين مستويات التنظيم وتحقيق أهدافها.
- يحقق أهداف المنظمة.
- وهذا يتطلب استخدام الإتصال بفعالية حتى يضمن عملية فعالة. (صاحب سلطان، 2014، ص.147)

### 3- أهداف الإتصال:

- توطيد العلاقات بين العاملين بالمستويات المختلفة وبين الرئيس والمرؤوسين وخلق المناخ المناسب لتحقيق أهداف المؤسسات.
- المعلومات والبيانات التي تنقل عن طريق وسائل الإتصال تمكن الإدارة من دراسة احتياجات العاملين ورغباتهم ومحاولة إشباعها.

- الاتصالات الرسمية وغير الرسمية بين المستويات الإدارية المختلفة تسهم في تسيير سير العمل في تكامل وانسجام.
- الاتصال وسيلة لنقل وتدفق المعلومات والبيانات والأفكار من المرؤوسين إلى الإدارة ونقل التوجيهات والأوامر والقرارات من الإدارة إلى المرؤوسين (مُجدّ الصالح، 2012، ص. 265 - 266).
- إزالة العوائق والحواجز التي تعترض العملية الإتصالية (ديجريت، 1997، ص. 35).
- تعريف الجمهور بما تحويه المؤسسة ما يزيد من التفاهم والثقة (جميل الخليلي، 1997، ص. 32).
- ترسيخ صورة المؤسسة ونشاطاتها في ذهن جماهيرها، وكذا طبيعة إنتاجها وخدماتها.
- تحسين الوعي بين العاملين وتعريفهم بالدور الذي يقومون به في المؤسسة (البكري، 2001، ص. 235).
- تمكن القائد من التعرف على ما يحدث داخل المؤسسة بصورة صادقة مما يسهل عملية التوجيه والإشراف والتأثير (جميل الخليلي، 1997، ص. 35).

### المطلب الثالث: معوقات الإتصال وتطوير مهاراته وكيفية تحسينها

#### 1- معوقات الاتصال في المؤسسة:

- عدم وجود تخطيط كافي لعملية الإتصال (فلاح الزغي، 2010، ص. 38).
- اللغة: حيث تعتبر اللغة مادة التعبير عن موضوع الاتصال كتابية أو شفوية، فاللغة شاسعة وواسعة، والكلمات لها معان مختلفة ربما أسيئ تفسيرها أو فهمها ويرجع السبب إلى التفاوت إما على مستوى التعليم، البيئة، الثقافة لهذا يمكن أن يكون لكل مجموعة في المنظمة لغة خاصة بها يصعب فهمها من طرف مجموعات أخرى، كما أن لطريقة نطقها أهمية في تبليغ الرسالة (يوسف كافي، 2015، ص. 242).
- غموض الرسالة: نظرا للعوامل الفردية فإنه من المتوقع أن يتباين إدراكهم وأن تختلف معاني الكلمات لديهم، فكثير ما نجد إختلافات في وجهات النظر بين المستويات الإدارية في المنظمة تعود إلى الإختلاف في فهم وتفسير الأمور وحكمهم على الأشياء، مثلا نظرة المستويات العليا إلى موضوع الحوافز أو الزيادة في الأجور أو الترقية تختلف عن نظرة المستويات الدنيا لهذه الأمور.
- التخصص: قد يكون التخصص وهو أساس التنظيم، من معوقات الاتصال لذلك في الحالات التي يشكل الفنيون والمتخصصون جماعات متباية لكل منها لغتها الخاصة وأهدافها الخاصة، فيصعب عليها الاتصال بغير الغنيين والمتخصصين في التنظيم الواحد، حيث في كثير من الحالات يتحيز المتخصصين إلى تخصصهم مما يضر بمصالح المنظمة، إذ يهتمون بمصالح قسم أو مصلحة لا مصالح المنظمة ككل عند معالجة المشاكل واتخاذ القرارات.

- حجم المنظمة: فكلما زاد البعد الجغرافي كلما صعب إجراء الاتصال في الوقت المناسب والظروف الملائمة مما يؤدي إلى تأخر الكثير من الأعمال وتكديسها وبالتالي زيادة نفقات الأعمال والخدمات والحد من فعالية الاتصال(نحر، ومحمود الخطيب، 2009، ص.244).

- التشويش: من العوائق الرئيسية للاتصال اللفظي، والتشويش قد يكون في المعنى الدلالي عندما يكون للكلمات والعبارات في الجمل أكثر من معنى، مما يؤدي إلى ارباك المستقبل ويؤدي إلى سوء الفهم أو إلى عدم الفهم، وهناك التشويش الذي يطرأ على الوسيلة أو القناة بسبب مشكلات فنية مثل التشويش الإلكتروني، وقد يكون ذلك على شكل تأتأة أثناء الاتصال الشخصي (مشاركة، 2013، ص.27).

- المرسل: حيث يرى " روزنفيلد " أن الاتصال الفعال يتطلب قدرا عاليا من التركيز والحكمة والمنطق والدراية من قبل المرسل لأن مصلحته أن يكون كذلك إذا ما أراد فعلا إيصال المعلومات أو بيانات معينة تحقق له وللمستلم أهداف معينة وعلى هذا الأساس فإن أي خلل أو إخفاق متعمد أو غير متعمد من قبل المرسل قد يؤدي إلى فشل عملية الاتصال(العلاق، 2010، ص.132).

- تعالي المرسل على المستقبل.

- عدم توافر الوضوح، الدقة، الشمول، اللطف في الرسالة.

- عدم اختيار وسيلة إتصال مناسبة.

- عدم الحصول على تغذية رجعية من المستقبل تبين فهمه الرسالة.

- عدم تعاون المستقبل مع المرسل(صاحب سلطان، 2014، ص.292-293).

- تحريف المعلومات للتأثير على صاحب القرار.

- عدم فهم ظروف الطرف الآخر في الإتصال(فلاح الزغي، 2010، ص.38-39).

## 2- تطوير مهارات الإتصال:

1 - مهارة التحدث: الاهتمام بمحتوى الحديث ومضمونه ومراعاة الفروق الفردية بين الأفراد واختار الوقت المناسب للحديث ومعرفة أثره على الآخرين.

2 - مهارة الكتابة: تدريب العاملين على الكتابة الإدارية الموضوعية الدقيقة وتجنب الأخطاء الهجائية والإملائية وهذا يتطلب تطوير تفكير وزيادة حصيلة معلومات العاملين اللغوية وترقية أسلوبهم في الكتابة.

3 - مهارة القراءة: وهي زيادة سرعة الفرد في القراءة وفهمه لما يقرأ.

4 - الإنصات: اختيار العامل ما يهمه من معلومات وبيانات مما يصل إلى سمعه.

- 5 - التفكير: وهي سابقة أو ملازمة أو لاحقة الاتصال زيادة من مهارة العاملين في استخدام وسائل الاتصال.
- 6 - تطوير نظام حفظ المعلومات: يجب أن يتوفر في أي نظام لحفظ المعلومات والبيانات السهولة والبساطة والوفر في المال والجهد والاقتصاد في المسافة المطلوبة لعملية الحفظ وتحقيق أمن وأمان المستندات والأوراق والأشرطة والمتضمنة لهذه المعلومات والبيانات.
- 7 - الاتجاه نحو الديمقراطية: هي تعني الشورى والمشاركة من جانب العاملين والتعرف على أفكارهم وآرائهم وهي تعني أيضا اتصال أنشط، أصدق، أيسر وانخفاض الإشاعات.
- 8 - تدعيم الثقة بين العاملين في المنشأة: وذلك يؤدي إلى تيسير الاتصال وتقليل وقت الاتصال وفي ظل انعدام الثقة بين العاملين بعضهم ببعض وبين العاملين وأفراد الجمهور، يكون هناك دائما اتصال مكتوب بمستند لإثبات أن هناك اتصالا قد تم وإثبات موضوع الاتصال.
- 9 - تخلي العاملين عن الاتجاهات السلبية: إذا سادت الاتجاهات الموجبة للمنشأة سادت الاتجاهات الموجبة نحو المعاملة مع الجمهور ومع العاملين بعضهم لبعض.
- 10 - توعية العاملين بالفروق الفردية بين الأفراد وتحليص العاملين من العقد والمشكلات النفسية حتى لا تكون معوقا للاتصال الجيد.
- 11 - تدعيم شبكة الاتصالات غير الرسمية بأكبر قدر من الحقائق والمعلومات وذلك لتقليل الشائعات التي تزدهر في ظل نقص المعلومات.
- 12 - تنشيط الاتصالات الأفقية: وذلك حتى يتمكن العاملون في مستوى إداري معين الاتصال ببعضهم البعض في مختلف الإدارات، فهو يقلل من المشكلات التي يسببها مركزية التنظيم للاتصال.
- 13 - تقويم نتائج الاتصال: للتأكد من تحقيق أهداف الإتصال وهذا التقويم هو المدخل لتطوير الإتصال مستقبلا(يزيد الوليد، 2008، ص. 38-39).

### 3- تحسين عملية الإتصال:

من خلال سردنا لعدد من معوقات الإتصال التي تشكل عائقا أمام الاتصال الفعال والتي ينحصر معظمها في عناصر مكونات عملية الاتصال والبنية التي تعمل فيها المؤسسة لابد من تبني مجموعة من الإستراتيجيات أو الأساليب التي يمكن من خلالها التغلب عليها وبالتالي تحسين عملية الاتصال وتحقيق الأهداف ومن هذه الإستراتيجيات:

- حسن الإختيار والتعيين للأشخاص ممن تتوفر فيهم مهارات الاتصال الكتابية والشفوية خاصة للوظائف التي تتطلب التواصل مع الآخرين.
- تدريب وتأهيل العاملين من خلال حضورهم دورات تدريبية وورش عمل في مجال الاتصال في الداخل والخارج.
- ضرورة وجود لغة مشتركة بين المرسل والمستقبل، وهذا يعني عدم استخدام مصطلحات أو رموز من قبل المرسل لا يدركها أو يفهمها مستلم الرسالة.
- الاهتمام بمحتوى الرسالة بحيث يراعى فيها مواصفات معينة حتى يتم قبولها وفهمها من قبل المستقبل بسهولة ووضوح، من هذه المواصفات الوضوح، الكمال، الإيجاز، اللباقة، الدقة، القوة.
- تقديم التغذية العكسية بسرعة وخلال فترة زمنية قصيرة كلما كان ذلك ممكنا، " تشير بعض الدراسات ذات الصلة أن مستلم الرسالة يجب أن يرد على الرسائل الإلكترونية خلال 24 ساعة والرسائل التقليدية الورقية أو الشفوية خلال ثلاثة (3) أيام (أبو الزيتون، 2015، ص. 51- 52- 53).
- تحديد الهدف من الإتصال، فقد يكون الهدف توصيل معلومات أو تغيير اتجاهات أو تكذيب إشاعات أو توجيه تعليمات وتحديد الهدف من الاتصال بوضوح يساعد على اختيار الرسالة حتى تترك أثرها على المستقبلين.
- التعرف على الأفراد المراد الاتصال بهم، ومستوى هؤلاء الأفراد الوظيفي، والثقافي والاقتصادي والاجتماعي وكذلك أعمارهم، يوجه إلى اختيار أنسب وسيلة لنقل الرسالة إليه وكذلك اختيار محتوى الرسالة ومعالجة هذا المحتوى بأسلوب يناسب المستقبلين بها.
- اختيار وسيلة الاتصال فقد تكون وسيلة الاتصال حديثا شفويا أو مكتوبا، وقد تكون خطابا دوريا وقد تكون اتصالا شخويا مباشرا أو اتصال غير مباشر يتبع خطوط التنظيم الوظيفي الرسمي، وقد تتبع طريقا غير ذلك (شرف، ص. 202- 203).
- اختيار المكان المناسب وخاصة في الاتصال الشفوي، والذي تتوفر فيه الخصوصية وعدم وجود الضوضاء يساعد أطراف الاتصال في تبادل المعلومات بوضوح وعدم المقاطعة ولزوم الاحترام (أبو الزيتون، 2015، ص. 54).
- تحديد الوقت المناسب للاتصال، لا بد أن تتضمن أي خطة ناجحة للاتصال تحديد الوقت المناسب لهذا الاتصال، فتأخر الرسالة التي يريد القائد الإداري مثلا توصيلها إلى مجموعة معينة من الموظفين قد تلحق ضررا بالغا بمصالح المنشأة، إذا لم تصل إليهم في الوقت المناسب.

- تقويم نتائج الاتصال فلا بد لكل خطة اتصال من تقويم لنتائجه، حتى تتأكد من تحقيق الخطة لأهدافها وحتى يمكن معرفة العوائق التي تحول دون تحقيق اتصال فعال، وهذا التقويم يتم على أي مستوى فرئيس العمل الذي يريد توصيل رسالة معينة للعاملين يهمله التأكد من وصول الرسالة وتركها للأثر المطلوب (شرف، ص. 203).

## المبحث الثاني: العمل الجماعي الخيري

تمهيد

### المطلب الأول: الجمعيات الخيرية

- 1 - التعريف بالجمعيات الخيرية
- 2 - خصائص الجمعيات
- 3 - نشأة الجمعيات الخيرية وتطورها

### المطلب الثاني: العمل الجماعي

- 1 - تعريف العمل الجماعي
- 2 - خصائص العمل الجماعي
- 3 - أهمية العمل الجماعي

### المطلب الثالث: العمل الخيري وأهميته

- 1 - تعريف العمل الخيري
- 2 - أهمية العمل الخيري
- 3 - العمل التطوعي

خلاصة

## تمهيد:

لا يمكن لأحد أن يشكك أو يقلل من أهمية الجمعيات ودورها في سد حاجات المجتمع على اختلافها وتنوعها، بل هناك كثير من يرى في وجود الجمعيات الخيرية وقوة حضورها في المجتمع لأنه دليل رقي ذلك المجتمع وعلو درجة تحضره في كثير من حاجات تلك المجتمعات تكفلت بها المجتمعات نفسها، وذلك من خلال مؤسساتها الخيرية المتنوعة، حيث أصبح العمل التطوعي الخيري ضرورة من ضرورات الحياة حتى أطلق عليه حديثاً بالرأس المال الاجتماعي لما له من رسالة اجتماعية هدفها المشاركة في التنمية وتقوية دعائم المجتمع، وهو تلك الروابط التي تقوم على مختلف القيم الاجتماعية كالصدق والتعاون والتكافل وحب الخير، وهذه الروابط هي التي يجد المواطنون فيها أنفسهم كأفراد ومجموعات يسعون فيها لتحقيق ذواتهم ومصالحهم المرتبطة بمصالح المجموعات التي يعيشون فيها.

## المطلب الأول: الجمعيات الخيرية

## 1- مفهوم الجمعيات:

إن انتشار الحركة الجمعوية ارتبط أساسا بالظروف التي شهدتها أوروبا خاصة بعد المصادقة على قانون 1961 المتعلق بإنشاء الجمعيات بفرنسا كتعبير لإرساء مشروع مجتمعي جديد يحمل في طياته قيم ومعايير الدولة المدنية المبنية أساسا على مبادئ الديمقراطية وإعطاء حرية أكبر للفرد داخل المجتمع. وتطورت فكرة إنشاء الجمعيات بعد الحركة الاحتجاجية التي هدتها المجتمعات الرأسمالية الصناعية خاصة في مرحلتها الأولى حيث جاءت كوسيلة من بين الوسائل القانونية التي تسمح لمختلف الفئات بتنظيم احتجاجهم للمطالبة بتحسين وضعيتهم الاجتماعية والاقتصادية، مما أهلها لأن تكون الوسيط بين الدولة والمواطن بهدف الحد من الصراعات وإدارتها بطريقة سلمية، هذا ما زاد من قيمتها خاصة في ظل العولمة التي نما فيها مفهوم الفردانية (بوعلام، 2012، ص. 87).

لذا سوف نحاول في بادئ الأمر إعطاء تعريف لمفهوم الجمعية باعتبارها إحدى الركائز الأساسية التي تنشط وتفاعل المجتمع المدني وبالتالي إعطاء نفس جديد للحياة الاجتماعية.

## تعريف الجمعية:

هي كيان مستقل عن السلطات العمومية تشكل مؤسسة جوهرية في المجتمع الديمقراطي لا غنى عنها Jean Louis Laville و Renand Sain Saulieu لتوسيع مشاركة الأفراد في عملية التنمية وحسب. على أنها تجمع العديد من الأشخاص الذين قرروا الاجتماع من أجل التعاون لحل مشكلة ما أو الاستجابة لحاجة وفي دراستهم للجمعيات ركزوا على شيئين هاميين:

التعاون الإرادي والعمل التطوعي بطريقة حرة تستند على ما يطلق عليه بالفعل المنظم أو الفعل الجماعي (بوعلام، 2012، ص. 87) (Action collective).

- تشير الجمعية لغة إلى جماعة من الأشخاص يتحدون لغاية خاصة ومن أجل منفعة مشتركة.

وقد أطلق على الجمعيات مسميات عديدة عبر مناطق مختلفة من العالم، ويرجع هذا الاختلاف إلى التسميات المتعددة التي وضعتها الأمم المتحدة والولايات الأمريكية والدول الأوروبية وبعض المحاولات العربية ومن هذه التسميات:

- المنظمات غير الحكومية وهو أشهر المسميات عالميا.
- المنظمات التي تهدف إلى الربح، وهو مفهوم سائد بأمريكا خصوصا.
- منظمات الهدف العام أو الصالح العام وهو سائد في بعض دول أوروبا الغربية.

- المنظمات الاجتماعية وهو تعبير سائد في بعض دول أوروبا الغربية وفي الممارسات الحديثة لبعض دول أوروبا الشرقية.

الجمعيات الأهلية أو المنظمات التطوعية كما هو سائد في المنطقة العربية وخصوصا بالمشرق العربي، أما السائد على مستوى دول المغرب العربي فهو استعمال كلمة جمعية ويبدو أنه ليست هناك حاجة لإضافة كلمة أهلية لتصبح جمعيات أهلية لأنها لن تعطي للمفهوم معنى إضافيا، على اعتبار أنها كلمة تشير في معانيها في اللغة العربية إلى الإرتباط بالأهالي أو المجتمع أو السكان وهذا متوفر في الجمعية لأنها قائمة أصلا على التطوع. (النوي، 2009. 2010، ص.32-33).

## 2- خصائص الجمعيات:

لقد حاولت الكثير من الدراسات التي أجريت حول الجمعيات التوصل إلى الخصائص التي تميزها ويمكن أن نذكر في هذا الصدد الخصائص التي وضعها مجموعة من الكتاب الذين اهتموا بهذا الجانب.

لقد ذهب علي الطراح وغسان سنوالي أن خصائص الجمعيات هي:

- ليست هادفة للربح.

- تعمل في إطار قانوني.

- أنشطتها وبرامجها تتوافر فيها صفة المبادرة والمشاركة التطوعية.

- قد تحصل على دعم أو مساندة فنية أو مالية.

- الاستقلالية حيث تصدر قراراتها من داخلها.

لا ترتبط بأي حزب سياسي لكنها ترتبط بأنشطة سياسية تتعلق بالتوعية أو الدفاع عن الحريات وحقوق الإنسان. (النوي، 2009. 2010، ص.124).

## 3- نشأة الجمعيات الخيرية وتطورها:

لقد عاش الإنسان منذ القدم حياة بسيطة معتمدا على ما تجود به الطبيعة وعندما تقدمت العصور وطراً التطور على المجتمع الإنساني، وتغير بناؤه الاجتماعي من البسيط إلى المركب وأخذ تيار المدينة طريقه إلى المجتمع ظهرت المشكلات الاجتماعية التي لم يكن يعرفها الإنسان في السابق كانتشار البطالة بصورة كبيرة، ولقد أثرت هذه المشكلات على الحياة الاجتماعية الأمر حد بالإنسان إلى التفكير في القضاء عليها وذلك تارة بالتخفيف منها وتارة أخرى بحلها حلا جذريا ووضع حد لها وكان ذلك عن طريق الخدمات الاجتماعية والتي يعتبر التطوع والخير أحد أدواتها الأساسية وأن الحديث على نشأة المؤسسات الخيرية يكون على عدة أصعدة:

**- على الصعيد العالمي:**

في البداية كانت جهود البر والإحسان والخير تتخذ في غالبها الطابع الفردي، وان شاركت بها الهيئات الدينية المختلفة وظلت الحال كذلك إلى أن اتسعت رقعة المجتمعات البشرية وتعرضت الإنسانية لهزات اجتماعية واقتصادية عنيفة فتبين أن هذه الجهود الفردية لا تفي بالعرض ولا تحقق النتائج المرجوة لا سيما وقد تعرضت العلاقات الاجتماعية والأسرية للتفكك، فبدأ التفكير في توحيد هذه الجهود وتجميعها وتنظيمها لتحقيق فاعلية أكبر ومردود أفضل فبرزت فكرة إنشاء مؤسسات خيرية للبر والإحسان، حيث حدثت تطورات هامة في ميدان الخدمة الاجتماعية، ومن أهم هذه التطورات:

- تأسيس جمعية جنيف للمنفعة العامة في عام 1863 وهي جمعية تطوعية لخدمة الجرحى في الحروب.

- ظهور حركة جمعيات الإحسان التي بدأت في سنة 1869 في لندن (حمائية، 2014-2015، ص. 49-50).

**- على الصعيد الإسلامي العربي:**

تشكل العمل الخيري المؤسسي منذ بداياته وحتى الآن متأثرا بالظروف الاجتماعية والسياسية والاقتصادية والثقافية للمجتمع العربي في مساره التاريخي وهناك عدد من العوامل التي كان لها تأثير واضح على توجهات وأهداف وحجم دور العمل في المراحل التاريخية المختلفة، فمن ناحية كان للقيم الدينية والروحية في المنطقة العربية تأثيرا كبيرا على العمل التطوعي المؤسسي، حيث قامت الجمعيات الخيرية أو المنظمات الخيرية في نشر التوعية والتعليم والثقافة الدينية إلى جانب تقديم الخدمات والمساعدات الاجتماعية.

**على المستوى المحلي:**

بعد الانفتاح السياسي في الجزائر ظهرت موجة كبيرة من الجمعيات في شتى الميادين الاجتماعية والثقافية والرياضية والصحية والبيئية وغيرها، استحوطت عليها وصف الحركة الجموعية نظرا للديناميكية والحيوية التي خلفتها في المجتمع، فعرفت انطلاقة هائلة باعتبارها أهم مكونات المجتمع المدني وأقربها إلى قضايا المجتمع وشرائحه المختلفة، وبذلك أصبحت الحركة الجموعية مصدرا للحراك الاجتماعي والتحول الديمقراطي (حمائية، 2014 - 2015، ص. 51-52).

- وبالتالي يمكننا أن نعرف الجمعية الخيرية على أنها تلك الجهود المنظمة لتقديم المساعدة للأفراد والجماعات بهدف علاج آلامهم أو المنع والوقاية من حدوث كوارث وأزمات أو تحسين ورفع مستوى معيشتهم وتنمية قدراتهم.

- الجمعيات الخيرية هي تجمع لجهود مجتمعية، تجمع متطوعين مؤمنين بمجتمعهم والقضايا الإنسانية وبمسؤولياتهم المجتمعية عكفوا على دراسة احتياجات المجتمع ووجهوا جهودهم وأمواهم للعمل الخيري (بركات، 2008، ص.15).

- أيضا يمكننا القول أنها جماعة ذات تنظيم له صفة الإستمرار لمدة معينة وغير معينة تؤلف من أشخاص طبيعيين أو اعتباريين، ويشار إليها حديثا كمنظمة من منظمات للمجتمع المدني.

- لا تهدف لتحقيق الربح وتمارس أنشطة دينية واجتماعية ذات طابع مؤسسي.

- تظم متطوعين من كافة الفئات العمرية ومن جميع شرائح المجتمع المؤمنين بالقضايا الانسانية والعدالة الاجتماعية وبمسؤولياتهم المجتمعية (بركات، 2008، ص.15).

## المطلب الثاني: العمل الخيري وأهميته

### 1-تعريف العمل الخيري:

العمل الخيري هو كل مال أو جهد أو فن يبذل من أجل نفع الناس وإسعادهم والتخفيف من معاناتهم.

- وتتسع دائرة مدلول الخير لتشمل الإحساس بالآخرين والتعاطف معهم والدعاء لهم وتشجيعهم ورفع معنوياتهم ومواساتهم ومنحهم الرؤية والمنهج وارشادهم لما فيه خير.

- والعمل الخيري يشمل تقديم المال إلى جانب شموله للوقف والأنشطة والخدمات ( اللاربحية ).

- وفي بعض الدول مثل الو.م.أ يتم التفريق بين الإحسان والعمل الخيري حيث أنهم يطلقون كلمة الإحسان على الجهود الرامية إلى معالجة آثار مشكلة من المشكلات والتعامل مع قضية من القضايا الراهنة، أما العمل الخيري فيتجه إلى معالجة جذور المشكلات والعمل على تحصين المجتمع ووقايتة من شرورها، وهذا تميز مفيد (بكار، ص.12).

### - تعريف آخر للعمل الخيري:

هو الجهود الذي يبذله الفرد أو جماعة أو مؤسسة لمساعدة الآخرين المحتاجين دون أن ينتظر مقابلا ماديا عما يقدمه أو يبذله.

وقد يكون العمل الخيري أمرا وواجبا كما هو الحال في الزكاة المفروضة في المال وقد يكون العمل الخيري أمرا تطوعيا كالصدقات والمساعدات فهو بالتالي يمثل قيمة انسانية كبرى تتمثل في العطاء بكل أشكاله فهو سلوك حضاري يكون في المجتمعات التي تنعم بمستويات متقدمة من الثقافة والوعي والمسؤولية (حسن، 2014 - 2015، ص.95).

ويلعب دورا مهما في تطوير المجتمعات وتنميتها فمن خلال المؤسسات التطوعية الخيرية يتاح لكافة الأفراد الفرصة للمساهمة في عمليات البناء الاجتماعي كما يساعد العمل الخيري على تنمية الإحساس بالمسؤولية لدى المشاركين ويشعرهم بقدرتهم على العطاء وتقديم المساعدة (حسن، 2014 - 2015، ص.95).

## 2- أهمية العمل الخيري:

أصبح انتشار العمل الخيري من المقاييس التي يقاس بها تقدم المجتمعات وتطورها بالإضافة للفائدة التي يحققها للفرد وتنمية مهاراته الاجتماعية والإدارية.

العمل الخيري واجب شرعي وضرورة اجتماعية، يبذله المحسن عن رغبة دون توقع جزاء مادي بالضرورة ويحقق للفرد ما يلي:

. الثواب من الله تعالى.

. السعادة.

. الراحة النفسية.

. التعامل مع الناس بالخير.

. الثقافة والإدارة.

. الإبداع. (عيسى القدومي، 2008، ص.13-14)

أيضا في سياق أهمية العمل الخيري للمجتمعات:

. إشاعة التراحم والمحبة.

. حل مشكلة الفقر بشكل جذري عن طريق المشاريع الخيرية.

. المساهمة في تنمية المجتمع. (عيسى القدومي، 2008، ص.23)

## -العمل التطوعي:

التطوع ظاهرة اجتماعية على مر العصور منذ بدء الخلق، وهو يتضمن جهودا انسانية تبذل من أفراد المجتمع بصورة فردية أو جماعية، ويقوم بصفة أساسية على الرغبة والدافع الذاتي سواء كان هذا الدافع شعوريا أو لاشعوريا، وقد جاء في لسان العرب لابن منظور أمثلة منها: جاء طائعا غير مكره، ولتفعله طوعا أو كرها كما قال تعالى: ﴿فمن تطوع خيرا فهو خير له﴾ وفيه إشارة إلى فائدة التطوع النفسية الكبيرة للمتطوع.

مصطلح العمل التطوعي هو شبيه لمصطلح العمل الخيري غير أن الأول أعم حيث أن التطوع قد يكون في الأمور النافعة والضارة ولا يكون العمل الخيري إلا في الأمور التي تجدد نفعا.

والعمل التطوعي ظاهرة مهمة للدلالة على حيوية الناس وإيجابيتهم، ولذلك فهو يؤخذ مؤشرا للحكم على مدى تقدم الشعوب والمجتمعات، وثقافة التطوع في مجتمعنا تركز على نواة صلبة من عقيدة الإيمان بالله واليوم الآخر، وهي التي دفعت المجتمع الإسلامي على مر الزمان أفراد ومجتمعات إلى المبادرة بفعل الخير والسعي طواعية لتقديم العمل للآخرين ابتغاء وجه الله (المطالي، 2010، ص.23).

ويقول عبد الحكيم موسى: يعتبر العمل التطوعي مظهرا من مظاهر الخدمة الإجتماعية وهو يمارس على أنه خدمة اجتماعية بشكل فردي وجماعي لاشباع حاجات المجتمع والأفراد باتباع الأساليب العلمية ومراعاة القواعد التنظيمية الموجودة في الجهة المستفيدة من تلك الخدمة وبدون أجر وفي أوقات منتظمة إدراكا من المتطوع بأنه واجب اجتماعي انساني مبتغيا الأجر والثوبة من الله سبحانه وتعالى.

وعرف العمل التطوعي بأنه التضحية بالوقت أو المال دون انتظار عائد مادي يوازي الجهد المبذول. إذا فالعمل التطوعي يشير في الأساس إلى أي عمل يقوم به شخص ما أو مؤسسة ما بصورة منتظمة وبدون تلقي أجر مقابل مهما كان حجم العمل أو درجته أو نوعيته (الشهراني، 2006، ص.08). ويمكن التمييز بين شكلين من أشكال العمل التطوعي هما:

#### أ- العمل التطوعي الفردي:

وهو الفعل أو السلوك الإجتماعي الذي يمارسه الفرد من تلقاء نفسه وبالرغبة منه ويقوم على أسس دينية واجتماعية وأخلاقية، ولا يبغي الفاعل أي مردود مادي منه.

#### ب- العمل التطوعي المؤسسي:

يعد أكثر تقدما وتطورا من العمل التطوعي الفردي، فهو وليد التطور الاقتصادي والاجتماعي الذي تشهده البلدان النامية ويمثل صورة حية من التفاعل الاجتماعي لتوفير الحاجات الأساسية لمختلف شرائح المجتمع والمؤسسات أخذت تنتشر في المجتمع الحديث. (الشهراني، 2006، ص.09)

#### 3- تمويل الجمعيات:

يعتبر التمويل عصب الحياة بالنسبة للجمعيات لأنه كلما أمكن التغلب على مشكلة الموارد المالية وتوفيرها من مصادرها المختلفة، كلما استطاعت أن تحقق الدور وبصورة عامة يتم تمويل الجمعيات من ثلاث مصادر أساسية هي:

**3-1- التمويل الحكومي:**

المعروف أن العمل الاجتماعي ومؤسساته في أغلب الدول العربية قد اعتادت الاعتماد على الدولة في تمثيل أنشطته وبرامجه، الأمر الذي أدى إلى بروز إشكالية أحادية التمويل لمشاريع وبرامج العمل الاجتماعي وضعف المصادر التمويلية الأخرى. (حسن، 2014-2015، ص.124)

**3-2- التمويل الذاتي:**

ويشمل اشتراكات الأعضاء هي المبالغ المحددة التي يدفعونها بصفة دورية ويتم تحديدها في الجمعية العامة من خلال مبلغ مالي يدفعه أعضاء الجمعية الدائمون الذين يساهمون بطريقة دائمة في حياة الجمعية ويراعى في ذلك إمكانيات الأعضاء وخدمة أهداف الجمعية ويجب أن تكون الاشتراكات دائمة ومنتظمة وهذا ما يميزها عن الهبات.

كما يشمل التمويل الذاتي العائدات المرتبطة بنشاطات الجمعية وهي التي تعبر عن المبادرات التي تقوم بها للحصول على مداخيل تسمح لها بتغطية نشاطاتها، وكلما نجحت الجمعية في ضمان تمويلها ذاتيا كان ذلك أساسا استقلالية قرارها وفعاليتها في الميدان (النوي، 2009-2010، ص.138).

**المطلب الثالث: ماهية العمل الجمعي**

يعد العمل الجمعي إحدى الدعائم الرئيسية والأساسية للمجتمع المدني، والتي تدخل ضمن الأعمال الخيرية والأنشطة التطوعية التي يسعى من خلالها مجموعة من الأفراد في إطار تنظيمي وهيكلية إلى تحقيق المصلحة العامة.

**1- مفهوم العمل الجمعي:****تعريف العمل الجمعي:**

لا يوجد تعريف متفق عليه للعمل الجمعي (التطوعي) فالعمل التطوعي أساس للنشاط والعمل الجمعي، وهذا المصطلح مستمد من مفهوم الجمعية نفسه وتدل لفظة الحركة على الجهود والمساعي الحثيثة والديناميكية المتواصلة لأعضاء الجمعيات والمتطوعين من أجل تغيير وتحسين أوضاعهم الحياتية، بواسطة التعبئة الشاملة والمشاركة الواسعة والإختيارية في برامجها وأنشطتها دون انتصار تدخل الدولة، مع ممارسة أشكال من الضغط السلمي عليها لتوفير الإمكانيات البشرية والمادية لحماية مصالحها ومصالح المجتمع ككل، وينبغي الحكم على حيوية وقوة الحركة الجموعية من تفاعل أنشطة الجمعيات وتنسيقها في إطار حيز من التنافس والحرية لتحقيق

أهدافها المشتركة، فالحكم على الحركة الجموعية لا يكون بناء على عدد الجمعيات وإنما على نوعيتها واستجابتها للمطالب (شليغم، وتومي، 2012، ص.08).

العمل الجموعي هو كل إطار ينطوي تحته مجموعة من العاملين من أجل تحقيق هدف مشترك هو بالأساس عمل تربوي يهدف إلى المساهمة في بناء الإنسان، لذلك فهو يضم كل الأنشطة الهادفة إلى غرس المعاني والقيم المنبثقة من عقيدة العاملين فيه على حساب المستويات الفكرية والتصورية والوجدانية والسلوكية وهو من هذا المنطلق يشتمل على العمل السياسي (الأحزاب والنقابات والمنظمات) والعمل الثقافي (الجمعيات والنوادي الرياضية) (الصغيري، ص.34) [www.academia.edu](http://www.academia.edu).

والعمل الجموعي في جوهره ظاهرة اجتماعية ثقافية تتقاطع فيه مكونات الشخصية الممارسة له من حيث حملتها المعرفية وقوتها الوجدانية الدافعة ومنحدرات انتمائها لاختيار هذا العمل دون الآخر وهذا التقاطع يجعل إذن من الممارسة الجموعية مدخل للفعل في الواقع ليس لتغير بنياه الأساسية الكبرى (حتى لا نعطي للجمعيات دون قوى الفعل السياسي والاجتماعي المهياً لهذا الفعل نظرياً أو تاريخياً) وبمعنى آخر إن العمل الجموعي ليس في النهاية سوى منتج تنظيمي وثقافي هادف من خلال ممارسات مجسدة إلى اكتساب المنخرط فيه وعياً محدداً إزاء القضايا المطروحة بالحاح على السياق الاجتماعي والتاريخي الذي يمارس فيه ذلك العمل، إذن ففي موضوع العمل الجموعي نجد الممارسة هي التي تحدد المفهوم وليس العكس (الزبيري، العدد.2006، 1472) [www.ahewar.org/debat/show.art.asp?aid=580925/5](http://www.ahewar.org/debat/show.art.asp?aid=580925/5).

العمل الجموعي في تحدياته القانونية والنفسية والاجتماعية يلوح كخطاب وممارسة تعتمد في ظل سجل ثقافي أو حقل مجتمعي، يشترط وجود أفراد وجماعات تلتزم من أجل مخطط إنجازي يروم إحداث تغيرات ما في سلم القيم والمواقف والإتجاهات والممارسات والسياسات (الصغيري، ص.3) [www.academia.edu](http://www.academia.edu).

والعمل الجموعي يعتبر رافداً رئيسياً من روافد العمل الجماهيري، سواء من حيث تشكيل إطار ذلك العمل، أو من حيث حركيته ومساهماته من الموقع الخاص به في تغذية الصراع الاجتماعي في أبعادها الثقافية والإيديولوجية إضافة إلى كونه مجالاً لتأطير المواطنين تأطيراً جيداً يسهل عليهما امتلاك الوعي بذواتهم وبطبيعة الأدوار الموكلة لهم في معركة التغيير والتقدم (شليغم، وتومي، 2012، ص.09).

العمل الجموعي يعد ملمحاً من ملامح الفعل المدني والمواطني والذي يجد أسسه النظرية في أدبيات المجتمع المدني وتحديداً مع هيغلو غرامشي وقبله مع العقد الاجتماعي.

وإذا اعتبرنا الجمعية مجموعة من المواطنين الذين تعاقدو على القيام بأنشطة وأعمال تعود بالمنفعة عليهم أو على محيطهم الاجتماعي، ضمن قواعد تنظم علاقاتهم الداخلية والخارجية.

يعتبر العالم الاجتماعي المعاصر الفرنسي **رونيه غاليسو** أن الانتقال من دراسة الحركات الاجتماعية إلى البحث بالحركات الجمعية أصبح سمة العصر، وذلك نظرا لأزمة الحركات الاجتماعية ( الكلاسيكية ) التي كانت تركز على المطالب الاقتصادية والمهنية والمادية فحسب بواسطة النقابات، أما اليوم فقد ظهرت تنظيمات اجتماعية مستقلة جديدة تتميز بالأفعال الاجتماعية خارج الفضاء الاقتصادي والإنتاجي (بوصنوبر، 2010 - 2011، ص.103).

إن العمل الجمعي يعتبر اليوم هو الممارسة اليومية من خلال الجمعيات التي ينظم في إطارها أناس تجمعهم نفس القناعة حول قضية معينة ومجموعة من القضايا الاقتصادية والاجتماعية والثقافية والبيئية، ويتركز على الجهود والمساعي الحثيثة والديناميكية المتواصلة لأعضاء الجمعيات المتطوعين من أجل تغيير وتحسين أوضاعهم الحياتية (بوصنوبر، 2010 - 2011، ص.103).

## 2- خصائص العمل الجمعي:

يتميز العمل الجمعي بالعديد من الخصائص والمميزات الآتية:

### 1- الطوعية:

أي المشاركة الطوعية التي تميز تكوينات وبنى الجمعيات المختلفة، باعتبار أن تأسيس الجمعية والعمل في كنفها يعتبر عملا حرا وبمحض إرادة الشخص المنظم إليها.

### 2- المؤسسية:

والتي تشمل مجمل الحياة الحضارية تقريبا والتي تشمل جوانب الحياة الاجتماعية والاقتصادية والسياسية والثقافية، ولعل ما يميز مجتمعاتنا هو الحضور الطاعي للمؤسسات وغياب المؤسساتية بوصفها علاقات تعاقدية حرة في ظل القانون.

3- الدور الذي تقوم هذه التنظيمات والأهمية الكبرى لاستقلالها عن السلطة وهيمنة الدولة، من حيث هي تنظيمات اجتماعية تعمل في سياق وروابط تشير إلى علاقة التضامن والتماسك أو الصراع والتنافس الاجتماعيين.

4- القدرة على التكيف في مقابل الجمود: ويقصد بها القدرة على التكيف مع التطورات البيئية.

**5- الاستقلال في مقابل الخضوع والتبعية:** أي أن لا تكون الجمعية خاضعة أو تابعة لغيرها من المؤسسات أو الجماعات أو الأفراد، بحيث تسهل السيطرة عليها وفق ما يتماشى مع أهداف الجهة المسيطرة، ويمكننا أن نحدد هذه الاستقلالية من خلال مؤشرين هما:

**أ- الاستقلال المالي:** ويظهر لك من خلال مصادر التمويل هل هو خارجي أو ذاتي، فكلما كان التمويل من تبرعات واشتراكات أعضاء الجمعية كانت أكثر حرية في تسيير شؤونها الخاصة.

**ب- الاستقلال التنظيمي:** أي كيفية تسيير شؤونها التنظيمية الداخلية بعيدا عن تدخل الوصاية.

### **6- التعقيد في مقابل الضعف التنظيمي:**

ويقصد به المستويات الأفقية والرأسية داخل الجمعية، وجود مستويات هرمية للقيام بوظائف الجمعية وحسن تنظيمها، فكلما كانت هذه المستويات واضحة المعالم كلما كانت الجمعية أكثر تنظيما واستطاعت أن تبسط نشاطها على رقع أكبر وتحقق انتشارا داخل المجتمع المعني.

### **7- التجانس أو التماسك في مقابل الإنقسام:**

ويقصد به عدم وجود صراعات داخل التنظيم أو الجمعية التي تؤثر على السير الحسن لنشاطاتها، فكلما كانت الانقسامات والصراعات داخل الجمعية تعرضت هذه الأخيرة للتشتت والاضمحلال، وكلما سادت روح التعاون والتضامن داخل الجمعية وحلت الخلافات بطرق سلمية، استطاعت الجمعية أن تمضي قدما في سبيل تحقيق أهدافها.

### **8- تجميع المصالح والتوفيق فيما بينها**

وذلك ببلورة مواقف جماعية التي تواجه أعضائها وتمكينهم من التحرك لحل مشاكلهم من خلال منظماتهم أو جمعيتهم.

### **9- مواجهة الصراعات:**

وذلك بالبحث الجماعي عن الحلول التوفيقية بالطرق السلمية دون مؤسسات حكومية.

### **10- تعزيز التنمية المجتمعية:**

وذلك عن طريق المساهمة الفعالة في بناء رأسمال اجتماعي بالإضافة إلى مجمل النشاطات التعاونية وتكوين وإفراز القيادات المتمتعة بروح التعاون والانضباط (شليغم، وتومي، 2012، ص.09).

**11- نشر الثقافة الحضارية:**

باعتبار أن الجمعية هي مدرسة للتنشئة الديمقراطية والمدنية يدخل العمل الجماعي ضمن الأعمال الخيرية والأنشطة التطوعية التي يسعى من خلالها مجموعة من الأفراد في إطار تنظيمي وهيكلية بهدف تحقيق المصلحة العامة، وهو يتسم بعنصر التطوع الإرادي والمبادرة الشخصية انطلاقاً من إيمان وقناعة راسخين لتحقيق مصالح عامة، مع التحلي بروح التعاون والتكافل فالعمل الجماعي يحتاج استمرارية الأفراد المتطوعين وتفانيهم وصبرهم على المواقف الصعبة التي تعترض طريقهم، ومنه لا يمكن فصل العمل الجماعي عن العمل التطوعي، لأنه في صورته هو أساس للنشاط الجماعي، العمل التطوعي الجهد أو العمل الذي يقدمه أفراد أو مؤسسات إيماناً منهم بفكرة أو مبدأ معين ولا يتوقع القائمون على ذلك أي جزاء أو حافز مادي، إنما هو نوع من الخدمة العامة للمجتمع يهدف إلى حل مشاكل أو صعوبات تواجهها الجماعة أو المجتمع الذي يعيش فيه المتطوعين وقد تختلف دوافع هذا العمل بين ذاتية أو موضوعية (الزيود، و الكبيسي، 2014، ص.44).

**3- أهمية العمل الجماعي:**

لا يعتبر العمل التطوعي مجرد أعمال فردية تقليدية إنما هي أعمال جماعية منظمة في شكل جمعيات ومؤسسات فقط بل يلعب العمل التطوعي أيضاً دوراً مهماً في التنمية المجتمعية وهو بهذا المعنى يحظى بأهمية بالغة، وذلك لدوره بالتنمية، إلى جانب ما يعنيه من قيم وروابط اجتماعية إيجابية. وتكمن أهميته ودوره ليس على صعيد الفرد فحسب، إنما على مستوى المجتمع ككل وما يعنيه من رفع للمستوى الاقتصادي والاجتماعي، فهو يهدف إلى ترقية وتفعيل المشاركة الشعبية الحرة في رسم السياسات واتخاذ القرارات وتقديم الخدمات الصحية والتعليمية والرعاية الاجتماعية والإسهام في القضاء على البطالة ويستدعي التدخل الفوري في المواقف الهامة والعاجلة، لأن الأعمال التطوعية أعمال نابعة إما من قناعات دينية واجتماعية أو شخصية، وبالتالي فهو شكل من أشكال التكافل والتجانس وهي شعور إنساني ومطلب أخلاقي نابع من قيم ومبادئ النخوة والتعاون حتى ولو كان بدون مقابل مادي أو معنوي.

إن أهمية التطوع تكمن في تلعب الأعمال المتعلقة بمشاركة الشباب في حل مشاكلهم وتعلمهم فنون الحياة السليمة في كنف الجمعيات وإطار العمل التطوعي الجماعي وتبرز تلك الأهمية في مساعدة الناس وإسعاف المرضى ونقلهم وإنقاذهم من كل الكوارث الطبيعية الناجمة عن الزلازل والفيضانات وحالات الخطر المتعددة.

إن الأعمال التطوعية توفر مساندة ومساعدة الحكومة في حل المشاكل العالقة بينها وبين مواطنيها ومن خلالها تكسب مزيداً من الوقت والجهد لتتكفل بقضاياهم وتساعد الحكومات من الإقلال من الإنفاق وتقليل الأعباء المتزايدة.

## خلاصة:

من خلال هذا الفصل تم التعرف على مفهوم العمل الجماعي على أنه شكل من أشكال العمل العام لفئات الجماهير الواسع وذلك حسب الهدف والمجال الذي حدد لهذا العمل، ويعتبر العمل الجماعي ميدانا لتحقيق الطموحات في التغيير الاجتماعي، ومكونا أساسيا من مكونات المجتمع المدني، وذكرنا أنه يتميز بمجموعة من الخصائص والمميزات والتي نجدها عموما عند الجمعيات وكل مؤسسات المجتمع المدني، ومنها الطوعية والمؤسسية، والدور الذي تقوم به هذه التنظيمات والأهمية الكبرى لاستقلالها عن السلطة وهيمنة الدولة، والقدرة على التطيف في مقابل الجمود، والاستقلال في مقابل الخضوع والتبعية، وتطرقنا الى تعريف الجمعيات التي تعتبر إحدى الركائز ومن أهم المكونات والآليات الفاعلة في المجتمع المدني وآلية من آليات تفعيل العمل الجماعي.

## المبحث الثالث: فعالية الاتصال والعمل التطوعي لدى الجمعيات

### الخيرية

تمهيد

#### المطلب الأول: فعالية الاتصال لدى الجمعيات الخيرية

- 1 - أهمية الاتصال لدى الجمعيات الخيرية
- 2 - وسائل الاتصال بالمنظمات التطوعية
- 3 - عوامل نجاح الاتصال بالمنظمات التطوعية

#### المطلب الثاني: العمل التطوعي والاتصال لدى الجمعيات

- 1 - العمل التطوعي سلوك اتصالي
- 2 - مهارة الاتصال في المنظمات التطوعية
- 3 - العمل التطوعي كمفعل للاتصال

خلاصة

## المطلب الأول: فعالية الاتصال لدى الجمعيات الخيرية:

## 1- أهمية الإتصال لدى الجمعيات الخيرية:

ترجع أهمية الاتصال بالنسبة للعاملين بالمنظمات التطوعية بصفة خاصة والمنظمة نفسها بصفة عامة إلى مجموعة من الاعتبارات أهمها (بركات، 2008، ص.15):

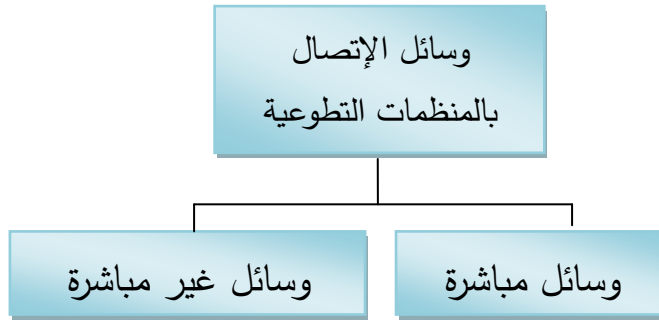
- 1 - أنه أداة مهمة لربط كافة المكونات الداخلية للمنظمة مع بعضها، وفي تدعيم علاقة المنظمة بالبيئة المحيطة.
- 2 - أنه أداة فعالة لمواجهة أي شائعات أو معوقات تواجه المنظمة سواء بين أفرادها أو كانت إشاعات أو معوقات تتصل بالمجتمع المحلي المحيط بها.
- 3 - أنه وسيلة أساسية في تحسين الأداء والتبادل الفكري بين المستويات المختلفة للعاملين داخل المنظمة، وبين المنظمة والمنظمات الأخرى ذات العلاقة بها.
- 4 - كما يتوقف عليه نجاح العاملين بالمنظمات التطوعية في آدائهم لدورهم سواء داخل المنظمة أو خارجها.
- 5 - أن الاتصال يمكن من خلاله زيادة معدلات المشاركات التطوعية من جانب أفراد المجتمع في مشروعات وبرامج المنظمات التطوعية المختلفة.
- 6 - يكتسب العاملون بالمنظمات التطوعية وأفراد المجتمع من خلال الاتصال معلومات جديدة كما تزيد من فرص التفاعل فيما بينها.
- 7 - تعمل على خلق فرص الاحتكاك والتقارب بين الأفراد العاملين بالمنظمات التطوعية وغيرهم من المواطنين والمنظمات الأخرى بالمجتمع.

## 2 - وسائل الإتصال بالمنظمات التطوعية:

تعدد وسائل الاتصال التي يمكن أن يستخدمها العاملين بالمنظمات التطوعية، إلا أن نجاحهم في تحقيق أهداف عملية الاتصال إنما يتوقف على اختيارهم الوسيلة المناسبة لطبيعة الموقف لتحقيق اتصال جيد مع أفراد المجتمع، وهناك تقسيمات عديدة لوسائل الاتصال أهمها:

- 1- مشروعات الخدمة العامة وتنمية المجتمع 1. وسائل مقروءة (جرائد - خطابات - أدلة ارشادية).
- 2- المشاركة في المناسبات العامة. 2. وسائل سمعية (إذاعة داخلية - تليفون -
- 3 - المقابلات الشخصية. تسجيلات صوتية... الخ)
- 4- الزيارات الميدانية. 3. وسائل بصرية (ملصقات - صور توضيحية -
- 5- تنظيم حفلات ودعوات وغير ذلك نماذج عينات... الخ)

4- وسائل سمعية بصرية (فيديو - معارض - تليفزيون سينما... الخ)



شكل رقم 05: يمثل وسائل الإتصال بالمنظمات التطوعية

المصدر: وجدي بركات، ورشة عمل حول تنمية المهارات التنظيمية للعاملين في المنظمات التطوعية، ص 15.

3- عوامل نجاح الإتصال بالمنظمات التطوعية:

لكي يستطيع العاملون بالمنظمات التطوعية اكتساب مهارة الإتصال كأحد المهارات التنظيمية ومن ثم تطبيقها بنجاح في قيامهم بأدوارهم داخل المنظمة لابد من مراعاة الآتي (بركات، 2008، ص.16):

3-1- الإعداد الجيد لعملية الإتصال:

ويقصد به التخطيط الجيد لعملية الإتصال من حيث النطاق الذي سيتم فيه الإتصال، وتحديد نوعية الجمهور، ورغباته واتجاهاته وسلوكياته، دراسة أفضل السبل للإتصال بأفراد المجتمع.

3-3-2- الصراحة والوضوح:

- يجب الإبتعاد عن المعلومات المغلوطة أو إخفاء الحقائق.

- عدم التحريف في الألفاظ بحيث تكون هناك مصارحة تامة.

- الوضوح التام في إرسال الرسالة بحيث يتحقق الإقناع المطلوب.

3.3 - اختيار الوسيلة المناسبة:

حيث يجب استعراض الوسائل المختلفة للإتصال ويختار منها أنسب الوسائل لتحقيق الأهداف... وأن تكون الوسيلة مناسبة لأفراد المجتمع والنطاق المراد تغطيته والجمهور الذي تستهدفه المنظمة من حيث (المستوى الثقافي الاجتماعي، الاقتصادي، القيمي).

4.3- الدراسة الجيدة لأفراد المجتمع:

حتى تكون الأداة المستخدمة مناسبة لهم حيث أن الإتصال مع الشباب يتطلب أداة قد تختلف عن الإتصال بالأطفال، والإتصال مع مجموعات كبيرة يتطلب أداة تختلف عن الإتصال بعدد محدود من الأفراد.

**3-5 اختيار الوقت المناسب:**

حيث يلعب التوقيت دور مهم في نجاح عملية الاتصال وتحقيق الأهداف المطلوبة من جانب المنظمة، والعكس صحيح... والمقصود هنا بالوقت المناسب لكل الأطراف المشاركة في عملية الاتصال وعدم إهمال طرف على حساب الآخر.

**3-6-إشراك بعض القيادات وأفراد المجتمع عند التخطيط لعملية الاتصال:**

حيث تعد مشاركة المواطنين عنصر حيوي ومهم لنجاح عملية الاتصال، فهم أقدر على التعبير عن احتياجاتهم والوسائل المناسبة لإشباعها والأساليب المناسبة للاتصال بأفراد المجتمع، والأدوات الأكثر تأثيراً وصولاً للأهداف المراد تحقيقها.

**3-7- متابعة الاتصال:**

يعتبر من أهم العوامل التي تساعد على نجاح عملية الاتصال، فالمتابعة تمكن العاملين بالمنظمة والقائمين بعملية الاتصال على تحديد الجوانب الجيدة التي تم الوصول إليها والتعرف على مناطق الإخفاق ودراسة أسباب حدوثها، أو بمعنى آخر تحديد الإيجابيات والسلبيات في العمليات الاتصالية التي قامت بها المنظمة بهدف تدعيم الإيجابيات وتقويم السلبيات، والاستفادة من النتائج في العمليات الاتصالية المستقبلية بالمنظمة.

**المطلب الثاني: العمل التطوعي والاتصال لدى الجمعيات****1- العمل التطوعي سلوك اتصالي: (بوراس، 2011. 2012، ص.128):**

الاتصال في المجتمع عملية تهدف إلى نقل الأفكار والقيم والآراء في شكل رسالة إلى المتلقي بحيث تؤثر فيه مما يجعله يرد على الرسالة سلبا أو ايجابا وهو ما يعرف برجع الصدى ولكن إلى أي حد يمكن أن نعتبر العمل التطوعي رسالة اتصالية؟

تختلف الرسائل الاتصالية باختلاف المتلقي وبتعدد أهدافها والوقت الذي تبث فيه الرسالة إضافة لما تحمله من استعمالات إقناعية، فالمعلم مثلا يتعامل مع تلاميذه بحيث يلقنهم الدرس ولمعرفة وصول رسالته فإنه يختار تلميذا أو اثنين لحل بعض التطبيقات على السبورة، كذلك الملصقات الحائطية التي تحوي صورا تعبر عن قضية معينة والتلفزيون والمسرح، كل هذه الوسائل تنقل رسالتها شفويا أو كتابيا عن طريق الصورة، وقد يكون السلوك موضوع الرسالة الاتصالية بحيث يوحى إلى المتلقي بفكرة ما صدرت عن المصدر، وباعتبار السلوك هو كل نشاط يمكن ملاحظته وله معنى معين، فالعمل التطوعي مثلا سلوك اتصالي أي رسالة المتطوع فرد كان أم جماعة إلى فرد آخر أو جماعة أخرى، فمشاهدتك إنسان يميظ أذى أو عائقا معين من الطريق توحى ذلك مباشرة بفكرة

معينة، وهي أن العوائق والأذى لا يمكن بقاؤها في الطريق لما تسببه من عرقلة لكنه لم يقف ولم يلق محاضرة على المارة مثلاً، وإنما ترجم رسالته في سلوكه، كذلك الجماعات الخيرية التي تقوم بالعمل التطوعي في المجتمع لا يمثل نشاطها هذا إلا رسالة موجهة إلى المجتمع يحمل في طياتها ضرورة التعاون والتكافل ونبذ الصراع والتحلي بالخلق الإسلامي، وهناك من يرى أن مثل هذه السلوكيات الصادرة من المنظمات الاجتماعية رسائل لها أهدافها حسب توجه كل منظمة وايدولوجيتها وهو ما جعل البعض يحمل شكلاً عدائياً ضد العمل التطوعي المؤسسي، فالعمل التطوعي في الجمعيات رسالة اتصالية يقوم بها المتطوع ويكرس جهوده لبثها وإيصالها للمجتمع عامة ولذوي القلوب الرحيمة خاصة.

إذن فالعمل التطوعي أسلوب من أساليب توسيع الوعاء الجمعي وتوجيهه وفق الأهداف التي سطرها رئيس الجمعية.

## 2- مهارة الاتصال في المنظمات التطوعية: (بركات، 2008، ص.11):

تعد مهارة الاتصال أحد المهارات التنظيمية اللازمة للعاملين بالمنظمات التطوعية حيث أنهم يسعون إلى مساعدة المجتمع لتحديد حاجاته وأهدافه وترتيب هذه الحاجات والأهداف حسب أولويتها، ثم المساهمة مع المتخصصين والمواطنين في وضع البرامج والمشروعات لتحقيق الأهداف ومقابلة الحاجات، وبذلك يتحقق دور المنظمات التطوعية في تحقيق التعاون والتضامن بين أفراد المجتمع... وهذا لن يتحقق إلا من خلال تنمية القدرات الاتصالية للعاملين بالمنظمات التطوعية، فعن طريق مهارة الاتصال يستطيع العاملون بالمنظمات التطوعية التواجد بصورة واقعية ومباشرة بين أفراد المجتمع وتبني قضاياهم والعمل معهم حتى يمكنهم الاستفادة من خدمات تلك المنظمات.

في كتاب لها عن مكانة المعلومات وأنشطة الاتصال في V.Crowley و لقد أشارت "فيرجينا كرولي: التخطيط لخدمات المجتمع المحلي " أن الغرض من أنشطة الاتصال هو تعريف سكان المجتمع بالمنظمات التي توجد به وشرح أهدافها وبرامجها لهم، بجانب مساعدتهم على الاستفادة من أعضائها كإمكانيات وموارد خاصة بمجتمعهم وكيفية مواجهة مشكلاته"، كما ينظر إلى الاتصال على اعتباره محور الخبرة الإنسانية، وهو تبادل للأفكار والمعلومات والتي يمكن من خلالها تدعيم العلاقات بين أفراد المجتمع ودعم قيم الانتماء فيما بينهم وبين مجتمعهم، والعاملين بمنظمات الرعاية الاجتماعية التطوعية عليهم أن يمارسوا دورهم بفاعلية عن طريق توفير قدر ملائم من الأفعال داخل المنظمة التي يعملون بها، وخارج هذه المنظمة مع مؤسسات المجتمع المحلي التي لها علاقة بأهداف وبرامج المنظمة، ومع القيادات سواء كانت شعبية، طبيعية، مهنية... الخ.

هذا ويتعين على القائم بعملية الاتصال والأهداف الفرعية ويحدد المستهدفين في عملية الاتصال، وفي إطار ذلك يحدد أفضل البرامج والأنشطة التي تحقق أهداف الاتصال بفاعلية مراعيًا الاستفادة من نتائج التغذية العكسية أو المرتدة لتعديل ما يلزم من إجراءات العمل، ويعني ذلك أن مهارة الاتصال تتطلب إيجاد وسائل للأفعال يتقبلها الناس وتتفق مع ميولهم وثقافتهم وتؤدي إلى خلق علاقات طيبة بينهم، كما أن هذه المهارة لها تأثيرها سواء في مجال العلاقات داخل المنظمة بين العاملين أو في مجال العلاقات مع البيئة في تحسين العلاقات وتبادل الموارد بين المنظمات والمستفيدين من خدماتها (بركات، 2008، ص.12).

### 3- العمل التطوعي كمفعل للاتصال:

يساهم العمل التطوعي في جمع الأعمال الخيرية، وذلك من خلال توفر موارد مالية كافية تعتمد على الزكاة والصدقات والتبرعات والوقف الإسلامي، وهذا بواسطة مؤسسات تطوعية فاعلة تستثمر تلك الأموال أو التبرعات في شتى المجالات الاجتماعية، والاقتصادية، والثقافية، من أجل النهوض بالمجتمع عامة والمجتمع المحلي خاصة، وسد حاجاته القائمة والطارئة.

ومن هذا نجد أن العمل الخيري يتصل بمضمون الفعل الهادف لخير الفرد والمجتمع دون النظر للربح المادي، كما أنه عبارة عن قوة أخلاقية، واستمرارية نفسية، وإرادة شخصية للإنسان المسلم في تقديم العون للغير وإيجاد حلول لمشكلات الفقر والحرمان، يدفعه لذلك التمسك بتعاليم الإسلام ابتغاء الأجر والمثوبة من الله سبحانه وتعالى.

وإذا ما ربطناه بالعملية الاتصالية فإننا نجد أنها وسيلة للتعبير الصادق والموضوعي عما يجري في المجتمع وما يتصل بالقضايا التي تمس حياة الناس ومشاعرهم وأفكارهم، وعلى ذلك فهي الأسلوب والوسيلة لربط الإنسان بأخيه دون أن نغفل عن المسؤولية الاجتماعية والتوعوية للإعلام التي تراعي خدمة المجتمع وخاصة الأعمال الخيرية، فإذا وجدت هذه المسؤولية من الجانبين -العمل التطوعي والعملية الاتصالية- فإن ذلك سوف يثمر -بإذن الله عز وجل- إلى علاقة تكاملية بين هذين الطرفين لخدمة المجتمع المسلم، وقد أصبحت هذه العلاقة من الضرورة الملحة.

## خلاصة:

نستخلص مما سبق أن وجود نظام اتصالي سليم وفعال ضرورة ملحة للجمعيات بشكل عام والجمعية الخيرية بشكل خاص، فالاتصال أحد أهم الوسائل والآليات التي تعتمد عليها التنظيمات المعاصرة لتحقيق أهدافها والحفاظ على وجودها فالفرد في اتصال دائم مع غيره داخل النسق العام فهو يتصل برؤسائه ومرؤوسيه وبالجمهور الواسع مستخدما عدة أساليب ووسائل ومن هنا يصبح الاتصال عملية تفاعل اجتماعي داخلي اتجاه الرئيسيين والمرؤوسين وخارجي اتجاه المجتمع، فالاتصال في أي جمعية يحقق عدة أهداف كتنسيق الأعمال واتخاذ القرارات الناجحة.

## الفصل الثالث: الإطار التطبيقي للدراسة

تمهيد

- 1 - لمحة عن جمعية كافل اليتيم بالمسيلة
- 2 - مبادئ وأهداف جمعية كافل اليتيم
- 3 - أهم الأنشطة والمشاريع الجموعية لجمعية كافل اليتيم
- 4 - أهم الأنشطة الاتصالية التي تركز عليها جمعية كافل اليتيم
- 5 - دور الاتصال في تفعيل العمل الجموعي الخيري
- 6 - الآفاق والاستراتيجيات المستقبلية لجمعية كافل اليتيم

عرض وتحليل النتائج

نتائج الدراسة

## تمهيد:

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

## 1- لمحة عن الجمعية:

### جمعية كافل اليتيم بالمسيلة:

هي جمعية خيرية اسمها يعني عن التعريف بها، ومن الواضح الجلي أن الجمعية تأسست لغرض إدخال الفرحة والسعادة على محيا الأيتام، وتأسس المكتب الولائي للجمعية الخيرية كافل اليتيم بالمسيلة برئاسة السيد: رداوي يزيد بتاريخ 2013/02/23، ومنذ هذا التاريخ وهو يسهر جاهدا من أجل تكريس الهدف النبيل والأسمى الذي تأسس من أجله، وهو التكفل بالأيتام والأرامل.

## 2- ما هي مبادئ وأهداف جمعية كافل اليتيم ؟

### 2-1: مبادئها:

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

- الحوار والتشاور
- النزاهة والموضوعية.
- التواصل والتكافل والثقة.
- الاستمرارية والتشاركية.
- التضامن والنزاهة والصدق.

### أهدافها:

اتفق كل من رئيس الجمعية والمكلف بالإعلام على الأهداف الشخصية التالية:

- ملاءمة وقت الفراغ بخدمة اليتيم
- حب العمل التطوعي والسعي إليه.
- الاقتداء بالرسول عليه أفضل الصلاة والسلام.
- تعلم روح التعاون والتكافل والتشاور والتبادل.
- الإرادة والقوة والسعي إلى الخير.
- تقديم إرشادات ونصائح وتوجيهات بناء على خلفية ثقافية ومعرفية.

### الأهداف الجماعية:

- 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 أو اجتماعياً أو تربوياً أو نفسياً وغيرها

### 3- ما هي أهم الأنشطة والمشاريع التي تركز عليها جمعية كافل اليتيم ؟

#### 3-1 داخل الجمعية:

تقوم الجمعية بالعديد من الأنشطة على المستوى الداخلي سعياً لتحقيق نتائج أفضل وذلك من خلال:

- وضع الخطط والاستراتيجيات داخل جمعية كافل اليتيم وكذلك البرنامج السنوي بالتنسيق والتشاور مع الأعضاء واللجان والمدير، وذلك من خلال الرزنامة السنوية وطريقة اعدادها وضبطها كل شهر حسب خصائصه وظروفه ومتطلباته فمثلاً: شهر جانفي وديسمبر من أجل شتاء دافئ لليتامى وفيه أيضاً يوم دراسي تقيمي لعمل الجمعية تتخلله مداخلات وحوصلة عامة لعمل الجمعية، كما يضم البرنامج السنوي أيضاً حملة لتجهيز العروس في شهر مارس واعداد مجموعة من المساعدات والتجهيزات (آلات الغسيل، أغطية، أفرشة، ألبسة، مبالغ مالية للعروس وأهلها من أجل التكفل بـ...). وهذا ما يفسر الدقة والدراسة الواعية والمتأنية والهادفة في وضع برنامج سنوي منظم يغطي كل أشهر السنة حسب الظروف والمناسبات كقفة رمضان وخراف ولحم العيد وغيرها.
- الدليل العملي للجمعية: وذلك باعداد دليل عملي يضبط ويحدد طريقة العمل داخل الجمعية أو داخل الفروع الموزعة في الولاية.

- وضع استراتيجيات الجمعية وخطط عمالها وذلك من خلال:

- وضع هيكل تنظيمي للجمعية وضبط الأعضاء واللجان واسقاط ذلك على الفروع وإرسال الخطة والعمل.
- تحديد تواريخ الاجتماعات والجمعيات العامة الاستثنائية بالتنسيق مع المدير والأعضاء لعقد اجتماع سنوي مرة كل سنة.

#### 3-2 خارج الجمعية:

من خلال الدراسة المتأنية الهادفة في وضع الأهداف والإمام بجميع المجالات تقريبا من أجل خدمة اليتيم وزيادة نشاط الجمعية بتسخير امكانيات مادية وطاقات فكرية وكذا مجموع الوسائل لتحقيق هذه الأهداف التي تمثل روح الجمعية والضامن الأساسي لاستمرارها، وهو ما وجدناه عند كل من أجرينا معهم المقابلة من خلال:

**1-الكفالات:**

هي عبارة عن اعانات مالية شهرية تقدم إلى العائلات عديمة الدخل والمحدودة من أجل التخفيف عن كاهل الأوامل والأيتام مصريف الحياة اليومية وقضاء حاجاتهم المادية، وحسب رئيس الجمعية والمكلف بالاعلام فإن هذه الكفالات تقدم فقط للعائلات التي تستحقها وتقدر قيمتها حسبهم من 8000 دج الى 35000 حسب احتياجات كل عائلة وعدد أفرادها، وهذا يعتبر اجتهاد ونجاح للجمعية في التعامل مع هذه الفئة، حيث صرح المكلف بالاعلام أن هناك مجموعة من المحسنين يتكفلون شهريا بعائلات الأيتام كل حسب مقدوره فهناك من يتكفل بعائلتين وهناك من يتكفل بثلاث عائلات شهريا وهناك من يضع مبالغ مالية شهرية في الحساب البريدي للجمعية كل شهر لتوزيعها حسب احتياجات كل عائلة وحسب تصريح لهم هناك 560 عائلة مستفيدة والباقي قيد الدراسة من أصل 950 عائلة، بالإضافة الى توفير مناصب عمل دائمة للأرملة وهذا ماأكده المكلف بالاعلام في توفير 20 منصب عمل دائم للأرامل.

**2- سلة اليتيم:**

حسب من أجرينا معهم لمقابلة 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.

**3- صحيا:**

من خلا المتابعة الدورية لليتامى من طرف الأطباء وطلب ملفات طبية وتقارير الأطباء، وتحويل ملفات الأطفال اليتامى إلى المستشفيات من أجل اجراء عمليات جراحية حسب الأولوية الاستعجالية، كما تشمل الدعم من خلال مجانية التحليل والأشعة الطبية زكدا المعاينة الطبية، كما تعمل الجمعية على توفير العتاد الطبي (كراسي متحركة، أسرة طبية وغيرها).

**4- اجتماعيا:** وذلك من خلال توفير ضروريات ومستلزمات الحياة كالثلاجات والتلفاز والأواني وغيرها، أيضا ترميم البيوت وتوفير الأبواب والنوافذ حسب المكلف بالاعلام وبعض الأغذية والمدفآت.

**5 - تربويا:** يقول كل من أجرينا معهم المقابلة أن المتابعة التربوية ركن مهم في عمل الجمعية من خلال طلب ملفات ونتائج اليتامى الدراسية في كل الأدوار 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 واعطاء جو ثقافي ينتهي بتقديم هدايا ونصائح وإرشادات.

**6- نفسياً:** وذلك حسبهم باللجوء الى مختصين نفسيين من أجل متابعة اليتامى ومساعدتهم نفسياً، خصوصاً من يكون آباءهم ذوو موت حديث، حيث تساعدهم هذه الجلسات على تدارك قوتهم ومساعدتهم على تخطي الانهيار النفسي.

**7- التسلية الترفيهيه:** من خلال رحلات إلى الطبيعة والمناطق الأثرية سواء على مستوى الفروع أو على مستوى المكتب الولائي.

**8- اخراج النخبة من اليتامى:** وذلك من خلال الاستثمار في المواهب والذهنيات، والسعي إلى تحويل الطلبة التفوقين في الدراسة إلى الخارج.

#### 4- ما هي أهم الأنشطة الإتصالية التي تركز عليها جمعية كافل اليتيم ؟

لكي تحقق الجمعية نجاحها وتصل إلى تحقيق أهدافها ينبغي أن تعتمد على الإتصال بنوعيه الداخلي لتسيير العمل بنجاح والخارجي لضمان الإنسياب والتفاعل مع البيئة الإجتماعية الخارجية ولتحقيق ذلك فهي تعتمد على العديد من الأليات والوسائل الاتصالية أهمها:

#### 4-1 أنواع الاتصال داخل جمعية كافل اليتيم لولاية المسيلة:

##### - الإتصال الشخصي:

يقوم الإتصال الشخصي بدور بارز في العمل التطوعي سواء كانت مع المتبرعين أو مع اليتامى والأرامل من خلال الإتصال بهم شخصياً باستعمال كل الاستمالات الإقناعية للتكفل بالعائلات الأكثر حاجة، وهنا يتم استهداف الأطباء والمهندسين وذوي الدخل العالي، والأمر نفسه مع المحسنين، ويرى رئيس الجمعية أن هذا النوع من الاتصال يضمن استمرارها من خلال إقناع الأعضاء واللجان بالاستمرارية في العمل الجموعي والعطاء، فهو حسبهم يمثل دعامة محورية في عمل الجمعية واجتهاد شخصي يساهم بقدر كبير في العائدات المالية واستمرارية الجمعية.

**- الاتصال الجمعي:** يؤكد كل من أجرينا معهم المقابلة على ضرورة الاتصال الجمعي للعمل التطوعي، وذلك من خلال الاجتماعات واللقاءات التي تقوم بها الجمعية كل أمسية أو كل أو كل شهر حيث تتم مناقشة الأفكار والقرارات وهناك نقاشات وجهات رأي متبادلة بين الأعضاء، أي أن هناك نقاش وحوار هادف وفعال يستعرض العمل التطوعي ويساهم الجميع في النقاش الايجابي من خلال المخارج التي تخرج بها الاجتماعات.

**- الاتصال الجماهيري:** يؤكد المكلف بالإعلام على الدور الفعال للاتصال الجماهيري في العمل الجموعي من خلال الارتباط الوثيق بوسائل الاتصال الجماهيرية (الاذاعة، التلفزيون والجريدة ) 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.

- **الاتصال الرسمي:** ويحتوي هذا الأخير على:

- **الاتصال الهابط:** من خلال دراستنا الميدانية والمقابلة التي أجريناها يمكن أن نوجزها في مجموع القرارات والمعلومات التي ترسلها الجمعية الولائية أي المكتب الولائي لباقي الفروع البلدية، حيث تساعد في الإطلاع والتوجيه والارشاد وليست قرارات سيادية سلطوية.

- **الاتصال الصاعد:** ويتمثل في مجموع التقارير والملفات من المكاتب الفرعية إلى المكتب الولائي كالقوائم والتقسيم الشهري حسبهم، حيث يساعد هذا النوع في اعطاء عمل مخطط وهادف يساعد على التنسيق واستمرارية الجمعية.

- **الاتصال الأفقي:** وهذا الاتصال يكمن في التنسيق بين فروع الجمعية أي من نفس المستوى.

- **الاتصال الداخلي:** وهو الاتصال الذي يتم بين الاعضاء والمدير واللجان والمكلف بالاعلام داخل الجمعية بمعنى بين جميع المتطوعين، ويكتسي هذا النوع أهمية كبيرة من خلال التعاون والانسجام بين الأعضاء وذلك في اطار تحقيق أهداف الجمعية.

#### 4-2 أنواع الاتصال خارج جمعية كافل اليتيم لولاية المسيلة:

- **الهاتف النقال:** تعتمد الجمعية على الهاتف النقال في الإتصال والتوصل مع الأيتام وعائلاتهم ومع الأعضاء والمدير واللجان والمتطوعين ومع باقي الفروع والمصالح والادارات وكل من تتعامل معه، وهذا ما يؤكد الأهمية والدور الفعال للهاتف كوسيلة مهمة في الاتصال من طرف الجمعية

- **الإشهار:** يعد الإشهار أحد أكثر الآليات التي تعتمد الجمعية في تفعيل العمل الجمعي ونشاط الجمعية الخيرية وأعمالها المختلفة، سواء من خلال الإذاعة أو الملصقات الإشهارية أو الجرائد المحلية أو الفيس بوك، فالإشهار داخل الجمعية يمثل ركن أساسي باعتبار عمل ونشاط الجمعية من الأساس يقوم على الإشهار والتعريف بأعمالها ونشاطاتها (الاجتماعية، التربوية، الصحية، الرياضية، الترفيهية وغيرها).

- **الملصقات واللافتات:** فهي مهمة حسب مدير جمعية كافل اليتيم والقائم بالإعلام لتقل عمل الجمعية لمختلف الفئات العمرية، وكذا التعرف على مكان الجمعية وأفكارها من طرف اليتامى وزيادة ثقتهم واتصالهم بها.

- **الاتصال الشخصي:** يتمثل هذا النوع من الاتصال في العلاقات التي يقوم بها الأشخاص المنتمين والمنخرطين في جمعية كافل اليتيم من خلال علاقاتهم الشخصية، كأن يقوم المكلف بالاعلام بالتعريف بالجمعية لعائلته أو في مكان عمله وأصدقائه أو اللجان والأعضاء، وهذا ما أكده المكلف بالإعلام من خلال نسج العلاقات مع التجار والموظفين وأصحاب المهن الحرة ورجال الأعمال وتحفيزهم على تقديم المساعدات المادية والمعنوية للجمعية وبالتالي مساعدة فئة اليتامى على مشقات وصعاب الحياة.

- **الاذاعة:** تمثل اذاعة المسيلة وسيلة اتصال مهمة في تفعيل العمل الجمعي الخيري، فهي تخصص وقت لا بأس به للاشهار والاعلان والتعريف بعمل الجمعية وكذلك التوعية بحق اليتامى وحتمية مساعدتهم والتكفل بهم.

- **الفيسبوك:** تحتوي صفحة الفيسبوك على عدد كبير من المنشورات وتختلف باختلاف نشاط الجمعية وحملات العمل التطوعي (اجتماعية، تربوية، صحية...) ويتولى القائم بالاعلام دور المشرف على الصفحة وتحديث وتغيير منشوراتها، فهو أحد أهم مواقع التواصل الاجتماعي حيوية وفعالية في تفعيل العمل الجمعي وتحقيق غايات واستراتيجيات الجمعية للوصول إلى أكبر قدر من المتطوعين وجمع التبرعات.

**المطويات:** تعتبر من الوسائل الاتصالية المكتوبة التي تعد بطريقة تجذب الانتباه وتشد النظر، تقوم الجمعية بإعدادها وتوزيعها في المحلات والمراكز التجارية لتكون كوسيلة للتعريف بالجمعية لكن لا تعتمد عليها الجمعية كثيرا نظرا لقللة الاهتمام بها من طرف الآخرين.

**البريد الالكتروني:** على الرغم من الخصائص التي يتميز بها إلا أن الجمعية لا تعتمد عليه كثيرا حسب المكلف بالاعلام مقارنة بوسائل الاتصال الاخرى، كالهاتف الشخصي الذي يستعمل للاتصال وغالبا ماتكون في شكل استفسارات وتوجيهات واستفسارات على الرسائل والمراسلات التي يتم استقبالها من قبل المكتب الولائي.

## 5- كيف يساهم الاتصال في تفعيل العمل الجمعي الخيري؟

يجمع كل من أجرينا معهم المقابلة على الدور المهم للاتصال داخل جمعية كافل اليتيم وتفعيل نشاطها التطوعي باستخدام كل أنواع الوسائل الاتصالية، حيث يؤكدون على أن الاتصال بأنواعه التي ذكرناها سابقا يعطي للجمعية حلاولا أكبر في التشاور والتبادل والتنازل والنقاش الهادف، وكذلك السير الحسن لمختلف الفروع وضمان وصول المعلومة بينهم بالاضافة الى التعريف بعمل الجمعية ونقل نشاطها الى المجتمع ومخاطبته وكسب ثقته ومحاولة الحصول على أكبر دعم مادي للجمعية وخدمة اليتيم وتحقيق العيش الكريم له بواسطة الاستمرارية الفعلية للجمعية الخيرية كافل اليتيم.

## 6- ما هي الآفاق والاستراتيجيات المستقبلية للجمعية؟

- يجمع كل أعضاء المقابلة على مجموعة من الاستراتيجيات التي من شأنها أن تقدم للجمعية حلولاً مستقبلية وعمل جماعي فعال والمساهمة في خدمة الأيتام والأرامل وهذه الاستراتيجيات كالآتي:
- المتابعة الصحية والدورية: وهنا تهدف الجمعية لجعل هذه المتابعة يومية وبشكل دائم ومستمر في كل العرود ولكل الحالات دون استثناء.
  - تحقيق الدعم التربوي والنفسي المتواصل من خلال الدروس المستمرة والمتابعة التربوية وكذلك الدعم النفسي لليتيم والأرملة.
  - انشاء مركز للأيتام: و يكون عبارة عن مركز يتوفر على مجموعة من المصالح للاستشارات والأيتام.
  - التعامل مع المؤسسات الصغيرة والمتوسطة من أجل الاسهام في الدعم المادي وتنشيط الحملات.
  - أيام دراسية وإعلامية واستضافة أخصائيين من أجل مساعدة الجمعية في أعمالها ونشاطاتها.
  - نقل عمل ونشاط الجمعية إلى خارج الوطن، وهذا ما أكده رئيس الجمعية والمكلف بالإعلام، وذلك للتنسيق مع جمعيات خيرية في الوطن العربي وأوروبا وخصوصاً لإرسال المرضى لإجراء عمليات جراحية.
  - إرسال النخبة من الأيتام للدراسة بالخارج.
  - إعداد الأسرة المنتجة: وذلك من خلال تسجيل الأيتام والأرامل في معاهد التكوين المهني كالخياطة والفلاحة ومساعدته في الحصول على تصريح بإنشاء مؤسسات صغيرة من أجل العمل والتكفل بعائلاتهم وخدمة الأيتام.

نتائج الدراسة الميدانية

2 - عرض وتحليل النتائج:

البيانات الشخصية:

الجدول رقم 1/ يمثل توزيع المبحوثين حسب متغير الجنس:

الجنس	التكرار	النسبة
ذكر	41	73,2%
أنثى	15	26,7%
المجموع	56	100%

يتضح من خلال الجدول أعلاه أن نسبة الذكور أكبر من نسبة الإناث حيث قدرت نسبة الذكور بـ 73,2%، في حين أن نسبة الإناث قدرت بـ 26,7%، ويمكن أن نفسر سبب التباين في النسب إلى أن الذكور أكثر إقبالا وتفاعلا مع العمل الجماعي الخيري، وأن ضعف المشاركة النسوية راجع إلى الأعمال الميدانية والأوقات التي تؤدي فيها، زيادة على ذلك فإن العمل التطوعي يحتاج إلى جهد كبير والتنقل إلى الأماكن النائية وهذا أمر يكون صعب على المرأة مقارنة بالرجل، إلا أن هذا الأمر لا ينفي الحاجة إلى الفئة النسوية في الجمعية خاصة إذا تعلق الأمر بالجانب الصحي والجانب التربوي وخاصة التحقيقات التي تتم من خلال الفئة النسوية على الحالة الاجتماعية لعائلات الأرمال والأيتام ومحاولة التقرب اليهم للتعرف على أكثر العائلات حاجة لإعانات الجمعية.

الجدول رقم 2/ يمثل توزيع المبحوثين حول الفئة العمرية:

السن	التكرار	النسبة
من 18 سنة إلى 25 سنة	18	32,1%
من 25 سنة إلى 30 سنة	28	50%
من 35 فما فوق	10	17,8%
المجموع	56	100%

من خلال الجدول يتضح أن الفئة العمرية الثانية من 25 إلى 35 سنة هي الأعلى نسبة وقد قدرت بـ 50%، تليها الفئة العمرية الأولى من 18 إلى 25 سنة والتي تحتل المرتبة الثانية بنسبة 32,1%، أما الفئة العمرية الأكبر من 35 سنة فاحتلت المرتبة الأخيرة بنسبة 17,8%.

ويمكن أن نفسر ذلك أن جمعية كافل اليتيم تضم فئة الشباب مثلها مثل باقي المؤسسات الخيرية، وذلك لما تتميز به فئة الشباب من الوعي الاجتماعي والحيوية والنشاط وفيها يقوم المتطوعون بجملة من الأنشطة والأعمال التي تمكنهم من اكتساب خبرات متنوعة، فالعمل التطوعي مجالاً خصباً للاستثمار في هذه الطاقات الفتية من خلال الاستفادة منها خاصة في جانب الجهد العضلي.

الجدول رقم 3/ يمثل توزيع المبحوثين حسب متغير المستوى التعليمي:

النسبة	التكرار	المستوى التعليمي
/	/	ابتدائي
7,1%	4	متوسط
48,2%	27	ثانوي
44,6%	25	جامعي
100%	56	المجموع

نلاحظ من خلال النتائج الموضحة في الجدول أن أكبر نسبة من أفراد العينة مثلت المستوى التعليمي الثانوي بنسبة 48,2% تليها مباشرة نسبة المستوى التعليمي الجامعي بنسبة 44,6%، أما بقية المبحوثين فمثلوا نسبة المستوى المتوسط بنسبة 7,1%، وهذا يدل على شيء فإنما يدل على أن أفراد العينة لديهم مستوى تعليمي ثقافي يمكن أن يكون الدافع نحو التطوع، كما أن العمل التطوعي له علاقة طردية مع المستوى التعليمي والثقافي لأفراد العينة أي أنه كلما كان هذا الأخير لا بأس به كلما كان هناك وعي اجتماعي بأهمية العمل التطوعي والخيري ودوره في تطور المجتمعات ونشر المحبة والترابط بين أفرادها.

الجدول رقم 4/ يمثل طبيعة العضوية في الجمعية:

النسبة	التكرار	طبيعة العضوية في الجمعية
58,9%	33	عضو دائم
41,1%	23	متطوع
100%	56	المجموع

يبين لنا الجدول أعلاه، أن نسبة الأعضاء الدائمين في الجمعية قدرت بنسبة 58,9%، أما نسبة المتطوعين أو الأعضاء المستقلين فقد قدرت نسبتهم بـ 41,1%، ويمكن أن نفسر ذلك أن الأعضاء الدائمين نسبتهم معتبرة في الجمعية مقارنة بالمتطوعين، وهذا ما يمنح للجمعية استقراراً في طاقمها البشري حيث أن الأعضاء

المتطوعين أو المستقلين غير ثابتي التواجد في نشاطات الجمعية وانشغالها، وهو ما يطرح مشكل الإستمرارية في العمل الجماعي، فكلما كان هناك أعضاء دائمين في الجمعية كلما ساهم ذلك في استقرارها واستمرارية نشاطاتها ومشاريعها.

الجدول رقم 5/ يمثل الحالة العائلية للمبحوثين:

الحالة العائلية	التكرار	النسبة
متزوج	19	33,9%
أعزب	37	66,1%
المجموع	56	100%

يتبين من خلال الجدول أن أعلى نسبة من أفراد العينة مثلها العزاب وقدرت بـ 66,1% في حين أن نسبة المتزوجين قدرت بـ 33,9%، وهذا إن دل على شيء فإنما يدل على أن العزاب هم أكثر انضماما للجمعية وذلك لعدم تقيدهم بمسؤوليات أسرية مما يجعلهم الأوفر وقتا والأكثر تبرعا من ذوي المسؤوليات والانشغالات العائلية، لذلك نجدهم يسخروا جزءا من وقتهم للأعمال الخيرية باختلاف أنواعها وتعدد مجالاتها، حيث أن أغلب هذه الفئة العمرية هم من فئة الشباب وهم الأكثر تطوعا وإقبالا على فعل الخير من المراحل العمرية الأخرى ويعني هذا أن الاستقرار الاجتماعي ينعكس إيجابا على العمل التطوعي.

المحور الأول: أهم النشاطات والمشاريع التي تركز عليها جمعية كافل اليتيم

الجدول رقم 6/ يمثل الجانب الذي تركز عليه نشاطات الجمعية:

الجانب الذي تركز عليه نشاطات الجمعية	التكرار	النسبة
المادي	08	14,3%
المعنوي	04	7,1%
الإثنين معا	44	78,6%
المجموع	56	100%

من خلال النتائج المبينة في الجدول نلاحظ أن أغلبية أفراد العينة كانت إجابتهم بأن نشاطات الجمعية تركز على الإثنين معا بمعنى أن عملهم التطوعي يركز على الجانبين المادي والمعنوي معا بنسبة 78,6%، تليها نسبة 14,3% مثلتها العينة التي أجابت بأن نشاطات الجمعية تقوم على الجانب المادي، أما البقية فأجابوا

بالمعنوي بنسبة 7,1%، وهذا يدل على أن العمل التطوعي حتى يحقق أهدافه ويكون شاملا يتطلب تلازم الجانبين معا المادي والمعنوي حتى يكمل كل واحد منهما الآخر وتعم الفائدة والنفع.

الجدول رقم 7/ يمثل النشاطات التي تقوم بها الجمعية:

النسبة	التكرار	النشاطات التي تقوم بها الجمعية
48,2%	27	يومية
21,4%	12	أسبوعية
17,8%	10	شهرية
12,5%	07	سنوية
100%	56	المجموع

يتضح من خلال بيانات الجدول أعلاه أن أكبر نسبة تحصلت عليها الأنشطة اليومية بنسبة 48,2%، تليها الأنشطة الأسبوعية بنسبة قدرت بـ 21,4%، تليها الأنشطة الشهرية بنسبة 17,8% أما السنوية فقدرت بـ 12,5%.

ويعود ذلك إلى أن نشاط الجمعية دائم ومستمر، وبالتالي فإن معظم نشاطاتها تكون يومية كمختلف الأعمال التطوعية والخدمات الاجتماعية التي تقوم بها الجمعية لخدمة اليتامى ورعاية الأسر والتخفيف من معاناتهم وكذا الصحة المتمثلة في المتابعة اليومية لصحة الأيتام والأرامل وتقديم الدعم من خلال مجانية التحليل والأشعة الطبية وكذا المعاينة الطبية، أما الأنشطة الأسبوعية فتتمثل غالبا في الخدمات النفسية والتربوية للأيتام من خلال مرافقتهم في المسيرة الدراسية ومعرفة المواد الضعفاء فيها ودعمهم بدروس خصوصية، أما الأنشطة الشهرية فتكون من خلال تقديم الكفالات الاجتماعية وكذلك سلة الأيتام والسعي على توفير ضروريات ومستلزمات الحياة كالثلاجات والتلفاز والأواني وغيرها، في حين تمثلت النشاطات السنوية في الخدمات الاجتماعية خاصة من خلال توزيع قفة رمضان وتقديم أضحية العيد وتقديم الحقائب المدرسية للأيتام وهذا ما أدلى به المكلف بالإعلام من خلال مقابلتنا له.

الجدول رقم 8/ يمثل الفئة التي تقتصر عليها نشاطات الجمعية:

النسبة	التكرار	الفئة التي تقتصر عليها نشاطات الجمعية
100%	56	عائلات الأرمال والأيتام فقط
/	/	المحتاجين وذوي الدخل الضعيف
/	/	ذوي الاحتياجات الخاصة
/	/	أخرى
100%	56	المجموع

يتضح لنا من خلال الجدول أن الفئة التي تقتصر عليها نشاطات جمعية كافل اليتيم هي عائلات الأرمال والأيتام فقط بنسبة 100% واسمها يعني عن التعريف بها، ومن الواضح والجلي أن هاته الجمعية تأسست بغرض ادخال الفرحة والسعادة على محيا الأيتام، ولا تتكفل بغيرهم سواء عائلات المحتاجين وذوي الدخل الضعيف أو ذوي الإحتياجات الخاصة.

الجدول رقم 9/ يمثل ترتيب نشاطات الجمعية حسب أهميتها

النسبة	التكرار	ترتيب نشاطات الجمعية حسب أهميتها
37,2%	38	اجتماعية
24,5%	25	تربوية
4,9%	5	دينية
22,5%	23	صحية
7,8%	8	تعليمية
5,3%	3	ترفيهية
100%	102	المجموع

من خلال بيانات الجدول نلاحظ أن الأعمال التطوعية ذات الطبيعة الاجتماعية استحوذت على النسبة الأكبر حيث قدرت بـ 37,2% وتليها التربوية بنسبة 24,5%، وتليها بعد ذلك الصحية بنسبة 22,5% ويعود ذلك إلى طبيعة نشاط الجمعية باعتبارها تقدم خدماتها للأرمال والأيتام بالدرجة الأولى كتوزيع سلة اليتيم والكفالات الاجتماعية بالإضافة إلى الخدمات التربوية كتقديم دروس الدعم، زيادة على ذلك الخدمات الصحية من خلال المتابعة الصحية للأيتام والأرمال والمراقبة الطبية، في حين نجد أن الجمعية تهتم بالجانب التعليمي بنسبة

7,8% والديني من خلال المسابقات الدينية وتحفيظ القرآن بنسبة 4,9% أما الجانب الترفيهي فقدرت نسبته بـ 5,3%، وهذا يدل على أن الجمعية من ضمن أولوياتها الأعمال التطوعية الإجتماعية والتربوية والصحية.

الجدول رقم 10/ يمثل النشاطات الخيرية التي تركز عليها الجمعية

النسبة	التكرار	النشاطات الخيرية التي تركز عليها الجمعية
20,3%	33	الكفالات الإجتماعية
16,1%	26	التكفل بالأيتام المرضى وعلاجهم
13,5%	22	قفة رمضان
10,5%	17	كسوة العيد للأيتام
6,1%	10	تقديم أضحية العيد
33,3%	54	كل ماسبق
100%	162	المجموع

من خلال البيانات الموضحة في الجدول أعلاه نجد أن الكفالات الاجتماعية من بين أكثر النشاطات الخيرية التي تركز عليها الجمعية بنسبة 20,3%، تليها بعد ذلك التكفل بالأيتام المرضى وعلاجهم بنسبة 16,1% وقفة رمضان بنسبة 13,5% تليها بعد ذلك كسوة العيد بنسبة قدرت بـ 10,5% وتقديم أضحية العيد والمقدرة بنسبة 6,1%، في حين كانت اجابة الأغلبية الساحقة للمبحوثين بأن نشاطات الجمعية الخيرية تركز على كل ما سبق والتي قدرت بنسبة 33,3%، ويفسر ذلك على أن الجمعية تتعدد نشاطاتها الخيرية وتوسعي لكل ما يوفر الحياة الكريمة للأيتام والأرامل لكنها تختلف فقط حسب أهميتها ووقتها.

الجدول رقم 11/ يمثل طبيعة النشاطات التربوية في الجمعية:

النسبة	التكرار	طبيعة النشاطات التربوية في الجمعية
21.2%	28	تقديم دروس الدعم للأيتام
11,3%	15	تكريم المنفوقين في الدراسة
22,7%	30	توزيع الحقايب المدرسية
6,1%	8	مسابقات ثقافية
38.3%	51	كل ماسبق
100%	132	المجموع

من خلال البيانات الموضحة في الجدول أعلاه والذي يمثل طبيعة النشاطات التربوية التي تعنى بها الجمعية لوحظ أن إجابات الباحثين تركزت حول أن الجمعية تهتم بتوزيع الحقائق المدرسية بنسبة 22,7% على الأيتام كما تهتم بتقديم دروس الدعم بنسبة 21,2% فضلا على أنها تقوم بتكريم المتفوقين في الدراسة بنسبة 11,3%، أما المسابقات الثقافية فقد كانت بنسبة 6,1%، في حين كانت أغلب اجابات الباحثين على أن الجمعية تهتم بكل النشاطات التربوية التي تم ذكرها بنسبة 38,3%، ويمكن تفسير ذلك على أن الجمعية تهتم بكل النشاطات التربوية إلا أنها تختلف حسب أهميتها.

### المحور الثاني: طبيعة الإتصالات السائدة في جمعية كفل اليتيم

الجدول رقم 12/ يمثل وجود قسم خاص بالإتصال في الجمعية:

وجود قسم خاص بالإتصال في الجمعية	التكرار	النسبة
نعم	53	94,6%
لا	3	5,4%
المجموع	56	100%

يتضح من خلال بيانات الجدول أعلاه أن الإجابة بنعم والتي تمثلت في أن الجمعية يوجد بها قسم خاص بالإتصال كانت بنسبة 94,6% في حين جاءت الإجابة ب لا والتي تمثل أن الجمعية لا يوجد بها قسم خاص بالإتصال بنسبة 5,4%، وهو ما أكدته المقابلة التي أجريناها مع المكلف بالإعلام والإتصال والتوجيه في الجمعية، وهذا إن دل على شيء فإنما يدل على أهمية الاتصال في الجمعية باعتباره دعامة ومقوم أساسي وفعال داخل الجمعية ونشاطاتها خارجها، بالإضافة الى تحسين صورة الجمعية.

الجدول رقم 13/ يمثل المسؤول عن الاتصال في ظل غياب قسم خاص بالاتصال في الجمعية:

المسؤول عن الإتصال في ظل غياب قسم خاص بالإتصال في الجمعية	التكرار	النسبة
رئيس الجمعية	27	48,2%
نائب رئيس الجمعية	13	23,2%
أحد الأعضاء	16	28,5%
المجموع	56	100%

من خلال البيانات الموضحة في الجدول أعلاه تبين أن معظم المبحوثين أجابوا أن المسؤول عن الإتصال في الجمعية في ظل غياب قسم خاص بالاتصال هو رئيس الجمعية بنسبة 48,2% من اجابات المبحوثين يليها أحد الأعضاء بنسبة 28,5% يليها نائب رئيس الجمعية بنسبة 23,2%، وهذه النسب جد منطقية فالمسؤول الأول عن الجانب الاتصالي وكل نشاطات الجمعية هو رئيس الجمعية لكن هذا لا يعني أن رئيس الجمعية هو العصب الأساسي للجمعية لأن كل الأعضاء كل متكامل من الحيوية والنشاط مما يسهل الحصول على المعلومات.

الجدول رقم 14/ يمثل نوعية الإتصال الذي تعتمد عليه الجمعية:

النسبة	التكرار	نوعية الإتصال الذي تقوم عليه الجمعية
7,1%	4	الإتصال الداخلي
10,7%	6	الإتصال الخارجي
82,1%	46	الإثنين معا
100%	56	المجموع

يتضح لنا من خلال النتائج أن جل المبحوثين أجابوا بالإثنين معا بمعنى أن الجمعية تقوم بأسلوبي الإتصال الداخلي والخارجي وبنسبة تقدر 82,1%، أما المبحوثين الذين أجابوا بأن الجمعية تقوم على الإتصال الخارجي بنسبة 10,7% تليه إجابة المبحوثين بالإتصال الداخلي بنسبة 7,1%، ويمكن تفسير ذلك على أن الجمعية لكي تحقق نجاحها وتصل إلى تحقيق أهدافها ينبغي عليها الاعتماد على الإتصال بنوعيه الداخلي لتسيير العمل بنجاح والخارجي لضمان الإنسياب والتفاعل مع البيئة الإجتماعية الخارجية.

الجدول رقم 15/ يمثل الأعمال التي تأتي في شكل أوامر من رئيس الجمعية:

النسبة	التكرار	الأعمال التي تأتي في شكل أوامر من رئيس الجمعية
12,5%	7	نعم
87,5%	49	لا
100%	56	المجموع

نلاحظ من خلال الجدول أعلاه أن أغلبية المبحوثين بما يمثل نسبة 87,5% أكدوا أن الأعمال لا تأتي في شكل أوامر من رئيس الجمعية، ومانسبته 12,5% أجابوا بأن الأعمال تأتي في شكل أوامر، من خلال هذه

النسب تبين أن طريقة تنفيذ الأعمال في الجمعية تتم وفق تبادل الإقتراحات وإبداء الآراء، والجدول الموالي يوضح ذلك.

الجدول رقم 16/ يمثل الشكل الذي تأتي فيه الأعمال في حالة عدم مجيئها في شكل أوامر:

النسبة	التكرار	الشكل الذي تأتي فيه الأعمال في حالة عدم مجيئها في شكل أوامر
39,2%	22	اقتراحات
58,9%	33	آراء مشتركة
1,7%	1	أخرى
100%	56	المجموع

نلاحظ من خلال الجدول أعلاه أن أغلبية المبحوثين أي ما نسبته 58,9% أجابوا أن الأعمال في الجمعية تأتي في شكل آراء مشتركة، يليها ما نسبته 39,2% أجابوا أنها تتم في شكل اقتراحات وهذا بالفعل ما أكدته المقابلة، حيث أن طريقة إنجاز النشاطات والمهام لا تأتي في شكل أوامر للتطبيق مباشرة إلا في بعض الحالات بل تتم بطريقة التشاور وإبداء الآراء والاقتراحات يخرج فيها أعضاء الجمعية في الأخير بقرار مشترك قابل للتنفيذ، ومنه نستنتج أن الجمعية ديموقراطية في مبدأ عملها تراعي حرية الرأي والتعبير ومشاركة الأعضاء في العمل الجمعي.

الجدول رقم 17/ يمثل التواصل مع جمعيات أخرى:

النسبة	التكرار	التواصل مع جمعيات أخرى
96,4%	54	نعم
3,6%	2	لا
100%	56	المجموع

يبين لنا الجدول أعلاه نسبة التواصل بين الجمعيات، إذ قدرت نسبة الإجابة بـ "نعم" 96,4%، أما نسبة الذين أجابوا بأنه لا يوجد تواصل بينها وبين جمعيات أخرى 3,6%، وهذا ما أكدته المقابلة في أنه يوجد تواصل بين جمعيات أخرى مثل جمعية و"افعلوا الخير" و"جمعية الفتح لرعاية اليتيم" و"جمعية ناس الخير"، وذلك بهدف تبادل الخبرات والتكامل والتنسيق بهدف تحقيق مبدأ تكافؤ الفرص بين العائلات المعوزة.

الجدول رقم 18/ يمثل الهدف من التواصل في حالة الاجابة بنعم:

الهدف من التواصل مع الجمعيات	التكرار	النسبة
تنسيق النشاطات والتواصل في اطار العمل الخيري	43	76,8%
تبادل الآراء في اطار العمل الخيري	11	19,6%
تكوين ملتقيات وندوات ودعوات لحضور الحفلات	2	3,5%
أخرى	/	/
المجموع	56	100%

نلاحظ من خلال الجدول أعلاه أن طبيعة التواصل بين الجمعيات من خلال إجابة المبحوثين كانت كالآتي:

التنسيق في النشاطات والتواصل في إطار العمل الخيري جاءت كأكثر نسبة قدرت بـ 76,8%، في حين كانت نسبة تبادل الآراء في إطار العمل الخيري كانت بنسبة 19,6% وفي المرتبة الأخيرة تكوين ملتقيات وندوات وكذلك دعوات لحضور الحفلات بنسبة 3,5%، ومنه نستنتج أن طبيعة التواصل بين الجمعيات تتمثل بالدرجة الأولى في تنسيق النشاطات والتواصل في إطار العمل الخيري، فالتواصل ضرورة لخلق إطار مشترك فيه يجتفي مفهوم المصلحة وهذا ما أكد عليه النموذج النسقي أن التواصل هو نسق أو نظام شامل يتعين التنسيق بين مختلف مكوناته من خلال إعطاء معنى أو دلالة معينة، لذلك لا بد من التأكيد على ضرورة التناسق وتبادل الآراء بين الجمعيات لتحقيق التكامل.

المحور الثالث: الأنشطة الاتصالية التي تركز عليها جمعية كافل اليتيم

الجدول رقم 19/ يمثل أهم النشاطات الاتصالية التي تقوم بها الجمعية:

أهم النشاطات الاتصالية التي تقوم بها الجمعية	التكرار	النسبة
الأبواب المفتوحة	36	37,5%
الدورات التكوينية	1	1%
العمل التطوعي الميداني	33	34,3%
الحملات الإعلامية	24	25%
أخرى	2	2,1%
المجموع	96	100%

نلاحظ من خلال الجدول أعلاه الذي يمثل أهم النشاطات الإتصالية التي تقوم بها الجمعية حيث أن أكبر نسبة استحوذت عليه الأبواب المفتوحة بنسبة 37,5% تليها مباشرة العمل التطوعي الميداني بنسبة 34,3% تليها نسبة الحملات الاعلامية بنسبة 25% في حين كادت تنعدم نسبة الدورات التكوينية ونشاطات أخرى بنسبة 2,1% و 1%، ومنه نستنتج أن الأبواب المفتوحة والعمل التطوعي الميداني من أكثر النشاطات الإتصالية التي تقوم بها الجمعية وهذا ما أكده لنا المكلف بالإعلام مما يساعد في التواصل مع المتبرعين وجها لوجه إضافة لربح الوقت لجمع أكبر قدر ممكن من الصدقات في وقت قصير، خاصة في الحالات الحرجة كعمليات جراحية وفي المناسبات كرمضان وكسوة العيد وغيرها، إضافة الى الحملات الإعلامية من خلال التعريف بعمل الجمعية وإيجاد الدعم من المحسنين، وكذا جلب الثقة والمحافظة عليها من خلال الحصول على ثقة العائلات اليتيمة من جهة وحفظ كرامتهم وثقة المساهمين والفاعلين الذين يتكفلون بالأسر واليتامى من جهة أخرى.

الجدول رقم 20/ يمثل الوسائل الإتصالية الأكثر استخداما في الإتصال الداخلي بالجمعية:

النسبة	التكرار	الوسائل الإتصالية الأكثر استخداما في الإتصال الداخلي بالجمعية
34%	34	الاجتماعات
30%	30	الهاتف
2%	2	الرسائل الإدارية
7%	7	الموقع الإلكتروني
27%	27	الإتصال المباشر
/	/	أخرى
100%	100	المجموع

نلاحظ من خلال الجدول أعلاه أن الإجتماعات تصدرت الوسائل الإتصالية الأكثر استخداما في الإتصال الداخلي بالجمعية بنسبة 34% يليها الهاتف بنسبة 30% ثم يأتي الإتصال المباشر في المرتبة الثالثة بنسبة 27%، أما البريد الإلكتروني فكانت نسبته قليلة جدا مقارنة بالوسائل الأخرى الذي كان بنسبة 7% في حين أن الرسائل الادارية كادت تكون منعدمة بنسبة 2% فقط.

من خلال هذه النسب نستنتج أن الاجتماعات أكثر وسيلة تستخدم في الاتصال الداخلي بالجمعية حيث يجتمع الأعضاء لرسم الخطط التي تحقق أهداف الجمعية ودراسة ما حققته خلال الفترة التي تسبق

الاجتماعات، إضافة إلى دراسة انشغالات الأعضاء واقتراحاتهم، والهاتف أيضا كان من بين الوسائل الأكثر فاعلية في الاتصال بين الأعضاء لأنه يقوم بحل العديد من الإنشغالات والحصول على المعلومات لأن طبيعة عملهم وارتباطاتهم بأعمال أخرى تقتضي عدم تواجدهم بدوام كامل داخل مقر الجمعية حيث يتم اللجوء إلى الهاتف كحل بديل لربح الوقت والجهد والسرعة، كذلك الإتصال المباشر أخذ نصيبه ضمن الوسائل المذكورة بنسبة معتبرة فهذا الأخير من شأنه أن يشعر المرؤوسين بالانتماء إلى المنظمة ويزيد من أهميتهم الشخصية، أما البريد الإلكتروني فلا تستعين به الجمعية إلا قليلا شأنه بذلك شأن الرسائل الإدارية.

الجدول رقم 21/ يمثل الوسائل الإتصالية الأكثر استخداما في الإتصال الخارجي بالجمعية:

النسبة	التكرار	الوسائل الإتصالية الأكثر استخداما في الإتصال الخارجي بالجمعية
11,5%	14	الإتصال الشخصي
25%	28	مواقع التواصل الإجتماعي
27,6%	31	الهاتف
16,1%	18	المطويات والملصقات
18,7%	21	الإعلانات عبر وسائل الإعلام
100%	112	المجموع

من خلال البيانات الموضحة في الجدول أعلاه والذي يبين أكثر الوسائل الاتصالية استخداما في الاتصال الخارجي بالجمعية، فقد أخذ الهاتف أكبر نسبة والتي قدرت بـ 27,6% تليه بعد ذلك مواقع التواصل الإجتماعي بنسبة 25% تليها الإعلانات عبر وسائل الإعلام والتي قدرت بنسبة 18,7%، والمطويات والملصقات التي قدرت بنسبة 16,1%، في حين قدرت نسبة الاتصال الشخصي بـ 11,5%، ويمكن تفسير ذلك على أن الهاتف يعتبر أهم وسيلة للاتصال الخارجي بالجمعية ذلك أنه يستعمل للتواصل مع الأيتام وعائلاتهم والمتطوعين ومع باقي الفروع والهيئات لأنه يتيح لهم الاتصال في أي مكان وزمان وكل من تتعامل معه خاصة فضلا على أنه يحفظ كرامة الأسر والأيتام والأرامل، أما مواقع التواصل الإجتماعي فقد كان لها نصيب معتبر لما له من أهمية وفاعلية في تحقيق أغراض الجمعية وتوجهات العمل التطوعي وزيادة الرابطة بين الجمعية والأيتام وكذلك الوصول إلى استقطاب أكبر قدر ممكن من المتطوعين والمحسنين الذين يركون العصب المادي للجمعية لما يحتوي عليه من استمالات عاطفية عن طريق الصوت والصورة والفيديو، كما أن الإعلانات عبر وسائل الإعلام كان لها نصيب

ذلك لما لها من أهمية في التعريف بالجمعية وإيجاد الدعم من المحسنين والمحافظة على ثقة المساهمين والمتطوعين الذين يتكفلون بالأسر واليتامى، شأنها بذلك شأن المطويات والملصقات التي تعد بطريقة تجذب الإنتباه وتشد النظر وتحتوي على معلومات مختصرة ومقنعة من أجل التأثير على المتطوعين وجذبهم، أما الاتصال الشخصي فقد أخذ أقل نسبة من إجابات الباحثين مقارنة بباقي الوسائل نظرا لأنه وسيلة مكتملة فقط في الاتصال الخارجي وذلك لكبر جمهور الجمعيات ويصعب الاتصال بجميع الفئات بصفة مباشرة.

الجدول رقم 22/ يمثل الهدف من الإتصال بالجمهور الخارجي:

الهدف من الإتصال بالجمهور الخارجي	التكرار	النسبة
تحسين صورة الجمعية	39	37,1%
زيادة عدد الأعضاء	19	18,1%
جذب المتطوعين	21	20%
زيادة التبرعات والمساعدات المالية	26	24,8%
أخرى	/	/
المجموع	105	100%

يوضح لنا الجدول أعلاه الهدف من الاتصال بالجمهور الخارجي حيث قدرت نسبة تحسين صورة الجمعية بـ 37,1% وقد كانت أكبر نسبة، وفي المرتبة الثانية زيادة التبرعات والمساعدات المالية بنسبة 24,8% وتليها جذب المتطوعين بنسبة 20%، ثم زيادة عدد الأعضاء بنسبة 18,1%، ونستنتج من هذه النسب أن تحسين صورة الجمعية هو الهدف الأول من الاتصال بالجمهور الخارجي إن تحقق هذا الهدف بالإمكان تحقيق باقي الأهداف آليا كزيادة التبرعات والمساعدات المالية، إضافة إلى جذب المتطوعين وزيادة عدد الأعضاء، فالنجاح الأسمى لأهداف الجمعية يتوقف إلى حد كبير على الصورة الحسنة لها.

الجدول رقم 23/ يمثل مدى استغلال الجمعية للوسائل والتقنيات الإتصالية الجديدة:

النسبة	التكرار	مدى استغلال الجمعية للوسائل والتقنيات الإتصالية الجديدة
69,6%	39	دائما
19,4%	11	غالبا
10,7%	6	أحيانا
/	/	نادرا
/	/	أبدا
100%	56	المجموع

يبين لنا الجدول أعلاه مدى استغلال الجمعية للوسائل والتقنيات الإتصالية الجديدة حيث تمثلت أكبر نسبة في الإجابة "دائما" قدرت بـ 69,6%، وأخذت الإجابة بـ "غالبا" 19,4% و "أحيانا" بنسبة قدرت بـ 10,7%.

نستنتج من خلال هذه النسب أن الجمعية تستغل الوسائل والتقنيات الجديدة باعتبار أن الجمعيات اليوم لم تعد كما في السابق يقتصر عملها فقط على الالتقاء في المقر، فهذه الوسائل أتاحت الفرصة للعمل عبر الموقع الخاص بها وغيرها من تقنيات الاتصال الحديثة الأخرى فأصبح من الضروري جدا استغلال وسائل الاتصال وتقنياته الجديدة لاختصار الوقت وبالتالي تحسين الأداء.

**المحور الرابع: مساهمة الأنشطة الإتصالية في تفعيل العمل الجمعوي الخيري لجمعية كافل اليتيم**

الجدول رقم 24/ يمثل كفاية النشاطات الإتصالية للتعريف بالجمعية لدى جمهورها:

النسبة	التكرار	كفاية النشاطات الإتصالية للتعريف بالجمعية لدى جمهورها
87,5%	49	كافية
12,5%	7	غير كافية
100%	56	المجموع

يبين لنا الجدول أعلاه إجابة المبحوثين بـ "نعم" بنسبة 87,5% على كون النشاط الاتصالي الحالي كافي للتعريف بالجمعية لدى جمهورها، في حين أجاب ما نسبته 12,5% من المبحوثين بـ "لا" كون النشاط الاتصالي غير كاف للتعريف بالجمعية لدى جمهورها.

ومنه نستنتج أن النشاط الاتصالي الحالي في الجمعية كاف الى حد بعيد للتعريف بالجمعية لدى جمهورها وتحقيق أهدافها.

الجدول رقم 25/ يمثل تقييم دور وسائل الاتصال المستعملة في الجمعية:

النسبة	التكرار	تقييم دور وسائل الإتصال المستعملة في الجمعية
87,5%	49	حسن
12,5%	7	متوسط
/	/	سيء
100%	56	المجموع

يوضح لنا الجدول أعلاه درجة تقييم دور وسائل الإتصال المستعملة في الجمعية حيث قدرت أكبر نسبة بـ 87,5% وتمثلت في تقييمها بالحسن، تليها نسبة تقييمها بالمتوسط و قدرت بـ 20,9%، في حين انعدمت نسبة تقييمها بالسيء، ونستنتج من هذه النسب أن وسائل الاتصال في الجمعية لها دور مهم في تحسين أدائها، فبدون هذه الوسائل تعجز الجمعية على تطوير ميدان عملها، وهناك من يقيم هذه الوسائل بـ "المتوسط" وهذا يرجع الى طبيعة الوسائل والجهة المسؤولة عن الاتصال في الجمعية.

الجدول رقم 26/ يمثل معيار اختيار الجمعية لبرامجها:

النسبة	التكرار	معيار اختيار الجمعية لبرامجها
33,7%	28	تناسبها ورسالة الجمعية
7,2%	6	سهولة تمويلها
14,4%	12	اقبال الشباب عليها
32,5%	27	بالتشاور والإقتراح من طرف الأعضاء
9,6%	8	سهولة تنفيذها اداريا
2,4%	2	أخرى
100%	83	المجموع

نلاحظ من خلال الجدول أعلاه الذي يمثل معيار اختيار الجمعية لبرامجها أن أكبر نسبة تمثلت في "تناسبها ورسالة الجمعية " حيث قدرت بـ 33,7%، وأقل نسبة تمثلت في "أخرى" بـ 2,4%، نستنتج أن المعيار الأول الذي تعتمد عليه الجمعية في اختيار برامجها هو "تناسبها ورسالة الجمعية " ذلك لأن كل جمعية لها أهداف معينة يجب التقيد بها لتحافظ على ثقة الجمهور فيها، يليها مباشرة التشاور والاقتراح من طرف الأعضاء وهذا المعيار يقرب الأعضاء أكثر لبعضهم ويراعي فيه حرية الرأي والتغيير وتبادل الآراء ما يمكن من الوصول إلى وضع برامج فعالة، اقبال الشباب على البرامج هو كذلك معيار تعتمد عليه الجمعية في اختيار برامجها فنجاح البرامج متوقف على اقبال الشباب عليها، إضافة إلى معيار سهولة تمويل البرامج وسهولة تنفيذها إداريا فالجمعيات التي لا تحضى بتبرعات مالية وتمويلات لا تستطيع القيام ببرامج حتى وإن كانت بسيطة.

الجدول رقم 27/ يمثل تقييم مستوى أداء الجمعية لغاية اليوم:

النسبة	التكرار	تقييم مستوى أداء الجمعية لغاية اليوم
85,7%	48	حسن
14,3%	8	متوسط
/	/	سيء
100%	56	المجموع

من خلال بيانات الجدول أعلاه نلاحظ أن مستوى أداء الجمعية إلى غاية اليوم وحسب وجهات نظر الباحثين حسن بنسبة 85,7% في حين كانت الإجابة بتقييم أداء الجمعية بـ "المتوسط" بنسبة 14,3%، وهو ما يؤكد أن مستوى الأداء في الجمعية في تقدم وما تؤكد المقابلة التي تمت مع أغلب أعضاء الجمعية وبالرغم من العديد من العوائق إلا أن الجمعية استطاعت تحقيق أهدافها وتحقيق العديد من الإنجازات ووضع بصمة واثبات نفسها في المجتمع.

الجدول رقم 28/ يمثل سبب تقييم مستوى الأداء لغاية اليوم بالحسن:

النسبة	التكرار	سبب تقييم مستوى الأداء لغاية اليوم بالحسن
3,3%	4	توفر التمويل للجمعية
20,8%	25	القرارات الإتصالية التي تصدرها الجمعية
25,8%	31	التخطيط الجيد للأعمال والنشاطات
28,3%	34	السمعة الجيدة للجمعية

استخدام الوسائل الإتصالية المناسبة في الترويج للجمعية وأفكارها	25	20,8%
أخرى	1	0,8%
المجموع	120	100%

من خلال بيانات الجدول أعلاه الذي يمثل الأسباب التي جعلتهم يقيمون مستوى الأداء لغاية اليوم بالحسن كانت أكبر نسبة لـ " السمعة الجيدة" التي تحظى بها الجمعية بـ 28,3%، وبعدها نسبة " التخطيط الجيد للأعمال والنشاطات بنسبة 25,8%، تليها مباشرة القرارات الاتصالية التي تصدرها الجمعية واستخدام الوسائل المناسبة للترويج للجمعية وأفكارها بنسبة 25,8%، من خلال هذه النسب نستنتج أن الجانب الاتصالي في الجمعية له دور فعال في تحسين أداء وكسب ثقة وسمعة طيبة لدى جماهيرها حيث أن مختلف الأسباب التي أخذت النسبة الأكبر لها علاقة وطيدة بالجانب الاتصالي في الجمعية، إذن الاتصال والتخطيط الجيد هو سبب فهم الرسائل والأهداف وكسب ثقة جماهيرها والأداء الحسن والمستمر للجمعية.

الجدول رقم 29/ يمثل مساهمة الإتصال الشخصي في تفعيل العمل الجماعي الخيري للجمعية:

النسبة	التكرار	مساهمة الإتصال الشخصي في تفعيل العمل الجماعي الخيري للجمعية
73,2%	41	دائما
25%	14	أحيانا
1,8%	1	نادرا
100%	56	المجموع

من خلال بيانات الجدول الموضح أعلاه والذي يعنى بمساهمة الاتصال الشخصي في تفعيل العمل الجماعي الخيري للجمعية فقد كانت إجابة المبحوثين بـ "دائما" كأكثر نسبة قدرت بـ 73,2% في حين أجاب مانسبته 25% بـ "أحيانا"، أما نسبة المبحوثين الذين أجابوا بـ "نادرا" فقد كادت تنعدم بنسبة 1,8%، هذا مايفسر الأهمية والدور البارز للاتصال والعلاقات الشخصية كآلية وطريقة للوصول لأكثر عدد من الممولين والداعمين للجمعية من أجل التشجيع على العمل التطوعي الخيري واستعراض نشاط وأعمال الجمعية وهذا ما يعكس الدور الفعال للاتصال الشخصي في التأثير على الأفراد مما يجعله يتميز بقدر كبير من التجاوب والحيوية والمرونة بما يؤدي الى استقطاب أكبر عدد من المتطوعين والمحسنين لمساعدة فئة اليتامى على مشقات وصعاب

الحياة وتكفلهم شخصيا بدفع مبالغ شهرية لصالح الأيتام، وهو ماسهل على الجمعية التكفل بالعديد من العائلات.

الجدول رقم 30/ يمثل مساهمة مواقع التواصل الإجتماعي في تفعيل العمل الجمعي الخيري للجمعية:

النسبة	التكرار	مساهمة مواقع التواصل الإجتماعي في تفعيل العمل الجمعي الخيري للجمعية
69,6%	39	دائما
25%	14	أحيانا
5,3%	3	نادرا
100%	56	المجموع

من خلال البيانات الموضحة في الجدول أعلاه والذي يمثل مساهمة مواقع التواصل الإجتماعي في تفعيل العمل الجمعي الخيري للجمعية نلاحظ أن أكبر نسبة كانت من طرف البحوثين الذين أجابوا بـ "دائما" والتي قدرت بـ 69,6% في حين نسبة الذين أجابوا بـ "أحيانا" كانت 25% أما نسبة الذين أجابوا بـ "نادرا" فقد قدرت بـ 5,3%، وهذا إن دل على شيء فإنما يدل على أهمية مواقع التواصل الاجتماعي في الوقت الراهن التي أصبحت تنافس وسائل الإعلام التقليدية فمساحات التفاعل الإعلامي التي تتيحها هذه المواقع واستخداماتها المكثفة من قبل الجمهور أتاح فرصا هامة للمؤسسات الجمعية للاتصال مع المحيط الإعلامي الذي يمتاز بالفاعلية والديناميكية من أجل نقل أفكار ونشاطات الجمعية وهذا ما يساهم في تفعيل العمل الجمعي وزيادة عدد المتطوعين وتنمية روح التطوع والعمل الخيري في المجتمع من جهة وتحقيق أهداف الجمعية وخدمة اليتامى من جهة أخرى.

الجدول رقم 31/ يمثل مساهمة المطويات والملصقات في تفعيل العمل الجمعي الخيري للجمعية:

النسبة	التكرار	مساهمة المطويات والملصقات في تحقيق الأهداف المرغوبة للجمعية
48,2%	27	دائما
41,1%	23	أحيانا
10,7%	6	نادرا
100%	56	المجموع

من خلال بيانات الجدول المبين أعلاه والذي يعكس مساهمة المطويات والملصقات في تفعيل العمل الجماعي وتحقيق الأهداف المرغوبة للجمعية نجد أن نسبة المبحوثين الذين أجابوا بـ "دائما" قدرت بـ 48,2% تليها نسبة المبحوثين الذين أجابوا بـ "أحيانا" بنسبة 41,1% في حين كانت إجابة المبحوثين بـ "نادرا" 10,7%، ويفسر ذلك بأن المطويات والملصقات تساهم في تفعيل العمل الجماعي الخيري لكن بنسبة أقل مقارنة بوسائل الإتصال الأخرى فعلى الرغم من تصميمها الجذاب ومعلوماتها المختصرة إلى أنها لا تلقى اهتماما كبيرا من طرف المتطوعين والمساهمين.

الجدول رقم 32/ يمثل مساهمة وسائل الإعلام في تفعيل العمل الجماعي الخيري للجمعية:

النسبة	التكرار	مساهمة وسائل الإعلام في تفعيل العمل الجماعي الخيري للجمعية
67,8%	38	دائما
28,6%	16	أحيانا
3,6%	2	نادرا
100%	56	المجموع

من خلال البيانات الموضحة في الجدول أعلاه والتي تبين مساهمة وسائل الإعلام في تفعيل العمل الجماعي الخيري للجمعية، نجد أن مانسبته 67,8% أجابوا بـ "دائما"، أما الذين أجابوا بـ "أحيانا" فقد قدرت بـ 28,6%، في حين كانت نسبة الذين أجابوا بـ "نادرا" فقد قدرت بـ 3,6%، وهذا مايفسر أهمية وسائل الإعلام في العمل الجماعي من خلال ارتباطها الوثيق بوسائل الإتصال الجماهيرية (الاذاعة - التلفزيون - الجريدة) في نقل أعمال ونشاطات الجمعية والإشهار والتعريف بها والوصول الى أكبر فئة من الجمهور ومخاطبة كل الشرائح والفئات، ومنه تحقيق أهداف الجمعية وخدمة اليتيم والحصول على الدعم المادي وكسب ثقة الجمهور، وهذا ما أكدته مجريات المقابلة التي أكدت لنا أهمية وسائل الإعلام في تفعيل العمل الجماعي وتحقيق أهداف الجمعية من خلال الإشهار لمختلف النشاطات التي تقوم بها الجمعية لصالح الأيتام.

الجدول رقم 33/ يمثل مساهمة الهاتف في تفعيل العمل الجماعي الخيري للجمعية:

النسبة	التكرار	مساهمة الهاتف في تفعيل العمل الجماعي الخيري للجمعية
76,8%	43	دائما
16,1%	9	أحيانا
7,1%	4	نادرا
100%	56	المجموع

من خلال البيانات الموضحة في الجدول أعلاه والتي تعكس مساهمة الهاتف في تفعيل العمل الجماعي الخيري فقد كانت نسبة من أجابوا بـ "دائما" 76,8%، أما نسبة الذين أجابوا بـ "أحيانا" فقد قدرت بـ 16,1%، في حين كانت نسبة المبحوثين الذين أجابوا بـ "نادرا" فقد قدرت بـ 7,1%، هذا إن دل على شيء فإنما يدل على الدور الفعال للهاتف كوسيلة مهمة في الاتصال من طرف الجمعية حيث يستعمل بكثرة في استقبال المكالمات من طرف المدير والمكلف بالإعلام وكذلك الاتصال بالأيتام والأرامل والعائلات والمتطوعين والفروع بشكل كبير، وتتجلى أهمية الهاتف في الحصول على المعلومات والإطلاع على العمل داخل الجمعية، الأمر نفسه من خلال حفظ كرامة الأسر واليتامى عن طريق الاتصال بالهاتف هذا فضلا على أنه يوفر الجهد والوقت وكل هاته المزايا لها دور في تعزيز مكانة الهاتف ودوره الفعال في تفعيل العمل الجماعي الخيري وتحقيق أهداف الجمعية.

الجدول رقم 34/ يمثل مقترحات لتفعيل العمل الجماعي الخيري:

النسبة	التكرار	الجنس
16,1%	9	إنشاء منظومة اتصالية أوسع عبر المنصات الإلكترونية
23,2%	13	زيادة عدد المتطوعين ومحاولة الحصول على تمويل دائم
26,7%	15	التماسك وتوطيد العلاقة مع الجمهور الخارجي
23,2%	13	التعريف بالجمعية ونشاطاتها الخيرية
10,7%	6	الجدية والإخلاص في العمل
100%	56	المجموع

نلاحظ من خلال الجدول مقترحات لتحسين الأداء حيث جاء في المرتبة الأولى التماسك وتوطيد العلاقة مع الجمهور الخارجي بنسبة 26,7% وبعدها التعريف بالجمعية ونشاطاتها الخيرية وزيادة عدد المتطوعين ومحاولة الحصول على تمويل دائم بنسبة 23,2%، وقدرت نسبة "إنشاء منظومة اتصالية أوسع عبر المنصات الإلكترونية بـ 16,1%، في حين جاءت نسبة الجديدة والإخلاص في العمل بنسبة 10,7%، ونستنتج من خلال هذه النسب أن هذه المقترحات ليست نقائص في الجمعية بل هي لسد بعض الثغرات بواسطة الاتصال فهذا الأخير من شأنه تحقيق المقترحات المذكورة إذا تم حسب استغلال وسائلها.

## نتائج الدراسة:

- حاولنا من خلال هذه الدراسة معرفة " دور الإتصال في تفعيل العمل الجماعي الخيري في جمعية كافل اليتيم لولاية المسيلة " وقد توصلنا إلى النتائج التالية:
- أن أغلب المبحوثين بجمعية كافل اليتيم أغلبهم ذكور وقد فاقت نسبتهم نسبة الإناث بفارق كبير حيث بلغت نسبتهم 73,2%.
  - أن أغلبية المبحوثين من فئة الشباب حيث بلغت نسبتهم 50%.
  - أغلب المبحوثين ذو مستوى تعليمي ثانوي حيث قدرت نسبتهم 48,2%.
  - نسبة الأعضاء الدائمين أكبر من نسبة الأعضاء المستقلين وقد قدرت بـ 58,9%.
  - نسبة العزاب أكبر من نسبة المتزوجين وقد قدرت نسبتهم بـ 66,1%.
  - تركز الجمعية على الجانبين المادي والمعنوي معا بنسبة 78,6%.
  - أظهرت النتائج أن أغلب أنشطة الإتصال يومية قدرت بـ 48,2%.
  - أظهرت نتائج الدراسة أن الجمعية في نشاطاتها تركز على فئة الأرامل والأيتام فقط.
  - تصدر الأعمال الاجتماعية حسب ترتيب أهميتها في قائمة الأعمال التطوعية بنسبة 37,2%.
  - أظهرت نتائج الدراسة أن الجمعية تركز على جميع النشاطات الاجتماعية بما في ذلك الكفالات الاجتماعية والتكفل بالأيتام المرضى وعلاجهم وقفه رمضان وأضحية العيد وكسوة العيد بنسبة 33,3%.
  - أظهرت نتائج الدراسة أن الجمعية تركز على كل النشاطات التربوية بما في ذلك تقديم دروس الدعم للأيتام وتكريم المتفوقين في الدراسة وتقديم الحقايب المدرسية والمسابقات الثقافية بنسبة 38,3%.
  - للإتصال مكانة وأهمية ودور فعال في الجمعية وهذا واضح من إجابات المبحوثين حيث أكد ما نسبته 94,6% أنه يوجد قسم خاص بالإتصال.
  - في حال عدم وجود قسم خاص بالإتصال أكد أغلب المبحوثين أن المسؤول عن الإتصال هو رئيس الجمعية بنسبة 48,2% على اعتبار أن هذا الأخير هو المسؤول عن الجانب الاتصالي وجميع نشاطات الجمعية.
  - تعتمد الجمعية على الإتصال الداخلي والخارجي معا حسب اجابة أغلب المبحوثين بنسبة 82% وذلك حتى تحقق نجاحها وتصل إلى تحقيق أهدافها.
  - أغلبية المبحوثين بما يمثل نسبة 87,5% أكدوا أن الأعمال لا تأتي في شكل أوامر من رئيس الجمعية، فالأعمال في الجمعية تتم وفق تبادل الاقتراحات وإبداء الآراء.

- أغلبية المبحوثين أي ما نسبته 58,9% أجابوا أن الأعمال في الجمعية تأتي في شكل آراء مشتركة، فالجمعية ديمقراطية في مبدأ عملها تراعي حرية الرأي والتعبير ومشاركة الأعضاء في العمل الجماعي.
- أكد أغلب المبحوثين أن يوجد تواصل بين جمعية كافل اليتيم وجمعيات أخرى بنسبة 96,4% وذلك بهدف التكافل والتنسيق بين النشاطات في إطار العمل الخيري.
- يعد الخروج للميدان لجمع التبرعات وتوزيعها من أهم النشاطات الاتصالية التي تقوم عليها الجمعية بنسبة 34,3%.
- تعد الاجتماعات أكثر وسيلة استخداما في الاتصال الداخلي للجمعية بنسبة 34%.
- يعد الهاتف ومواقع التواصل الاجتماعي أكثر الوسائل استخداما في الاتصال الخارجي للجمعية بنسبة 27,6% و 25% على التوالي.
- الهدف من الاتصال الخارجي بالجمهور هو تحسين صورة الجمعية بنسبة 37,1%، وكذا جمع التبرعات بنسبة 24,8%.
- ما نسبته 69,6% من المبحوثين يستغلون الوسائل والتقنيات الجديدة للاتصال.
- النشاط الاتصالي الحالي كافي للتعريف بالجمعية لدى جمهورها وهذا ما أكدته نسبة 87,5% من إجابة المبحوثين.
- وسائل الإتصال بالجمعية لها دور حسن ومهم في تطوير عملها وهذا ما أكدته إجابة المبحوثين بنسبة 87,5%.
- المعيار الأول الذي تعتمد عليه الجمعية في اختيار برامجها هو "تناسبها ورسالة الجمعية" بنسبة 33,7% ذلك لأن كل جمعية لها أهداف معينة يجب التقيد بها لتحافظ على ثقة الجمهور فيها، يليها مباشرة التشاور والاقتراح من طرف الأعضاء بنسبة 32,5%.
- مستوى أداء الجمعية إلى غاية اليوم وحسب وجهات نظر المبحوثين كافي بنسبة 85,7%.
- الأسباب التي جعلت أغلب المبحوثين يقيمون مستوى الأداء لغاية اليوم بالحسن كانت أكبر نسبة لـ "السمعة الجيدة" التي تحظى بها الجمعية بـ 28,3%، وبعدها نسبة "التخطيط الجيد للأعمال والنشاطات" بنسبة 25,8%.
- يساهم الإتصال الشخصي في تفعيل العمل الجماعي بنسبة 73,2%.
- تساهم مواقع التواصل الاجتماعي في تفعيل العمل الجماعي الخيري بنسبة 69,6%.

- من حيث مساهمة المطويات والملصقات في تفعيل العمل الجماعي وتحقيق الأهداف المرغوبة للجمعية نجد أن نسبة المبحوثين الذين أجابوا بـ "دائماً" قدرت بـ 48,2% تليها نسبة المبحوثين الذين أجابوا بـ "أحياناً" بنسبة 41,1%.
- أما من حيث مساهمة وسائل الإعلام في تفعيل العمل الجماعي الخيري للجمعية نجد أن مانسبته 67,8% أجابوا بـ "دائماً" هذا يدل على الدور الفعال لوسائل الإعلام في الإشهار للجمعية والتعريف بنشاطاتها.
- يساهم الهاتف في تفعيل العمل الجماعي الخيري فقد كانت نسبة من أجابوا بـ "دائماً" 76,8% وهذا يدل على الدور الفعال الذي يلعبه الهاتف في تفعيل العمل الجماعي الخيري.
- كمقترحات لتحسين الأداء في الجمعية حيث كانت اجابة المبحوثين التماسك وتوطيد العلاقة مع الجمهور الخارجي بنسبة 26,7% وبعدها التعريف بالجمعية ونشاطاتها الخيرية وزيادة عدد المتطوعين ومحاولة الحصول على تمويل دائم بنسبة 23,2%.



## خاتمة:

جاءت هذه الدراسة كمحاولة لمعالجة إحدى المواضيع الحديثة، إذ تناولنا الجمعية كواحدة من بين مؤسسات المجتمع المدني فكان الغرض من طرح إشكالية هذه الدراسة هو محاولة الكشف عن دور الاتصال في تفعيل النشاط الجمعوي الخيري والتعرف على أهم الوسائل والأساليب الاتصالية المستخدمة فيها ومدى ملاءمة نظام الاتصال السائد على تدفق المعلومات والوصول إلى الأهداف المسطرة، وقد تبين لنا من خلال في هذه الدراسة أن للاتصال دور فعال في مختلف المؤسسات باختلاف حاجاتها وخصائصها، والجمعية تعتبر هي الأخرى وسيلة اتصالية على اعتبار أن مختلف نشاطاتها ووظائفها قائمة على الاتصال، هذا الأخير الذي يشكل أهمية بالغة في نجاح أي تنظيم، وبالتالي تسعى الجمعيات إلى جعل الاتصال أساس العمل لتحقيق أهدافها، حيث يساهم في العملية التنظيمية لها ويمثل استراتيجية مسار نجاحها على المستويين الداخلي والذي يرتبط بهيكلتها من خلال الوظائف والمهام التي يقوم بها أعضاؤها، وعلى المستوى الخارجي والذي يضمن لها تعاملها مع الآخرين كمؤسسة اجتماعية تسعى إلى تقديم خدمات اجتماعية، ولهذا أصبح الاتصال يشكل نجاح أي تنظيم والمحافظة على استمراريته وبقائه، وكما سبق أن تطرقنا فإن الاتصال يلعب دورا مهما في تنشيط العمل الخيري في الجمعيات ويسعى إلى تحقيق أهداف هذه الأخيرة والمتمثلة في خدمة الفئات التي تعنى بها، وكذلك القيام بأدوار اتصالية مع وسائل الإعلام وعن طريق وسائل التواصل الاجتماعي، بالإضافة إلى إقامة علاقات شخصية مع المحسنين والمتطوعين الذين يضمنون للجمعية وصول الدعم المادي الذي يمثل بدوره استمرارية العمل التطوعي، وتحقيق عيش أفضل للفئات التي تستهدفها وتذليل العقبات والصعاب، وهذا ما وقفنا عليه في العمل الخيري والتطوعي الذي تقدمه جمعية كافل اليتيم بولاية المسيلة، وذلك انطلاقا من مبدئها 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 التأزر والتكامل والتلاحم بين أفرادها.



# قائمة المراجع

المراجع:

- 1- أبو الحمام، عزام. (2010). الاعلام الثقافي "جدليات وتحديات". ط1. دار أسامة. عمان. الأردن.
- 2- أبو زيتون، غازي. (2015). اتصالات الأعمال، مفاهيم ومهارات الإتصال الشفوي والكتابي. ط1. دار الحامد. عمان.
- 3- أوهايبية، فتيحة. (2012). الإتصال الجمعوي - اشكاليات نظرية. مؤسسة كنوز الحكمة. الأبيار - الجزائر.
- 4- بدر، أحمد. (1994). أصول البحث العلمي ومناهجه. ط1. المكتبة الأكاديمية. القاهرة. مصر.
- 5- بكار، عبد الكريم. ثقافة العمل الخيري. ط1. دار السلام للنشر والتوزيع. القاهرة.
- 6- بركات، وجدي. (2008). ورشة عمل حول تنمية المهارات التنظيمية للعاملين في المنظمات التطوعية. جمعية الكلمة الطيبة. جامعة حلوان البحريين.
- 7- بكري، تامر. (2006). الإتصالات التسويقية والترويج. ط1. دار ومكتبة الحامد. عمان.
- 8- البكري، فؤاد. (2001). العلاقات العامة. د ط. دار النهضة. القاهرة - مصر.
- 9- جمال الخليلي، خيرى. (1997). الإتصال ووسائله في المجتمع الحديث. د ط. المكاتب الجامعية الحديثة. القاهرة.
- 10- جمعه النجار، فايز وآخرون. (2010). أساليب البحث العلمي (منظور تطبيقي). ط2. دار حامد. عمان. الأردن.
- 11- حسين عامر، فتحى. (2011). وسائل الإتصال الحديثة من الجريدة الى الفيس بوك. دون طبعة. دار العربي. مصر.
- 12- حمدي رضا، هاشم. (2011). إدارة العلاقات العامة والبروتوكولات. ط1. دار الراية. عمان - الاردن.
- 13- حميد الطائي، مصطفى، وميلاد أبو بكر، خير. (2007). مناهج البحث العلمي وتطبيقاته في الإعلام والعلوم السياسية. ط1. دار الوفاء. الإسكندرية.
- 14- خليل أبوصبع، صالح. (2006). الإتصال والإعلام في المجتمعات المعاصرة. ط5. دار ماجد لاوي.
- 15- خورشيد مراد، كمال. (2014). الإتصال الجماهيري والإعلام (التطور، خصائص، نظريات). ط1. دار المسيرة. عمان - الأردن.
- 16- ديجريت. (1997). السلوك الإنساني في العمل. ترجمة عبد الحميد، ومُحَمَّد اسماعيل. د ط. دار النهضة.
- 17- رزق ذياب، سهيل. (2003). مناهج البحث العلمي. ط1. مكتبة سمير منصور. غزة - فلسطين.

## قائمة المراجع

- 18- شرف، عبد العزيز. نماذج الإتصال في الفنون والإعلام ولتعليم وإدارة الأعمال. ط1. دار المصرية
- 19- صاحب سلطان، مُجّد. (2014). مبادئ الإتصال (الأسس والمفاهيم). ط1. دار المسيرة. عمان - الأردن.
- 20- عبد الجبار خندقجي، مُجّد وعبد الجبار خندقجي نواف. (2012). مناهج البحث العلمي (منظور تربوي معاصر). ط1. عالم الكتب الحديث، أربد الأردن.
- 21- علي مُجّد، مُجّد. البحث الإجتماعي دراسة في طرائق البحث وأساليبه. دار المعرفة الجامعية. القاهرة.
- 22- عبد الرافع، موسى. (1994). الجمعيات الأهلية والأسس التي تقوم عليها ومدى تجارية أعمالها واكتسابها صفة التاجر. دار النهضة العربية. مصر.
- 23- عبد الرحمن الجرايدة، بسام. (2013). إدارة العلاقات العامة. ط1. دار أسامة. عمان - الأردن.
- 24- العلاق، بشير. (2010). نظريات الإتصال (مدخل متكامل). دط. دار اليازوري. عمان - الأردن.
- 25- عبد العزيز شيخا، ابراهيم. (1988). أصول الإدارة العامة. دط. دار المعارف. القاهرة - مصر.
- 26- عيسى القدومي، مُجّد. (2008). أسس العمل الخيري وفنون تسويقية. ط1. مكتبة الكويت الوطنية. الكويت.
- 27- غربي، علي. (2009). أبجديات المنهجية في كتابة الرسائل الجامعية. ط2. دار الفائز. قسنطينة.
- 28- قريد، عيشوش. (2011). الإتصال في إدارة الأزمات. دط. دار الخلدونية. الجزائر.
- 29- فلاح الزغبى، علي. (2010). الإتصالات التسويقية (مدخل منهجي تطبيقي). ط1. دار المسيرة. عمان - الأردن.
- 30- قاسيمي، ناصر. (2000). الاتصال في المؤسسة (دراسة نظرية وتطبيقية). دط، دار الثقافة للنشر والتوزيع. عمان - الأردن.
- 31- كاظم، خضير، وموسى سلامة اللوزي، محمود. (2008). منهجية البحث العلمي. ط1. دار إثراء. عمان - الأردن.
- 32- ماهر، أحمد. (2006). كيف تعرف مهاراتك الإدارية في الإتصال. دط. دار الجامعية. الاسكندرية - مصر.
- 33- مجاهد، جمال، و آخرون. (2010). مدخل إلى الإتصال الجماهيري. دط. دار المعرفة. الإسكندرية - مصر.
- 34- مُجّد الصالح، نجلاء. (2012). مهارات الإتصال في الخدمة الإجتماعية. ط1. دار الثقافة. البرموك

## قائمة المراجع

- 35- مُجَّد المغربي، كمال.(2011). أساليب البحث العلمي في العلوم الانسانية والاجتماعية. ط4. دار الثقافة. عمان . الاردن.
- 36- مُجَّد خضور، أديب.(2015). علم الاجتماع الاعلامي. ط1. دار المسيرة. عمان - الأردن.
- 37- محمود ذياب، صالح، وسيف الدين الساعاتي، عبد الإله.(2012). ادارة المستشفيات منظور شامل. ط1. دار الفكر. المملكة العربية السعودية.
- 38- مروة، فاطمة.(2004). الإتصالات المهنية. ط1. دار النهضة العربية. بيروت - لبنان.
- 39- مشاركة، تيسير.(2013). مبادئ في الإتصال. ط1. دار أسامة. عمان - الأردن.
- 40- مصطفى أحمد، مُجَّد.(2003). الخدمة الاجتماعية في مجال العلاقات العامة. دط. دار المعرفة الجامعية. الاسكندرية.
- 41- مصطفى غليان، ربحي و مُجَّد غنيم، عثمان.(2000). مناهج وأساليب البحث العلمي (النظرية والتطبيق). ط1. دار صفاء عمان. الأردن.
- 42- منير حجاب، مُجَّد.(2004). المعجم الإعلامي. د ط. دار الفجر. القاهرة.
- 43- منير حجاب، مُجَّد، و مُجَّد وهبي، سحر.(1999). المدخل الأساسية للعلاقات العامة (المدخل الإتصالي). ط2. دار الفجر.
- 44- ناجي جوهر، مُجَّد.(2001). وسائل الإتصال في العلاقات العامة. دط. مكتب الرائد. عمان.
- 45- نصر الله، عبد الرحيم.(2001). مبادئ الإتصال التربوي والإنساني. دار وائل للنشر. عمان - الأردن.
- 46- نهر هادي، و محمود الخطيب مُجَّد.(2009). إدارة الإتصال والتواصل (نظريات العمليات الوسائط، الكفايات). عالم الكتب الحديث. الأردن.
- 47- الهطالي، صالح بن مطر.(2010). العمل التطوعي خطوات عملية للنهوض بالأمة. ط1. عمان.
- 48- يسري دعيس، مُجَّد.(1990). الإتصال والسلوك الإنساني. سلسلة 18. البيطاش سنتر للنشر والتوزيع. الإسكندرية.
- 49- يزيد الوليد، بشار.(2008). المفاهيم الإدارية الحديثة. ط 1. دار الراجحة. الأردن.
- 50- يوسف عقلة، مُجَّد.(2011). إدارة الأفراد. ط1. دار البداية. عمان.
- 51- يوسف كاقي، مصطفى.(2015). الرأي العام ونظريات الإتصال. ط1. دار الحامد. عمان - الأردن.

الرسائل:

- 52- أوقاسي، صابرة. و قارة، مريم. (2018 - 2019). دور مواقع التواصل الاجتماعي . الفيسبوك . في تفعيل العمل الجمعي. مذكرة ضمن متطلبات نيل شهادة الماستر في علوم الإعلام الإتصال. جامعة الجيلالي بوعامة. خميس مليانة.
- 53- بركات، محمد. ورقة بحث باسم تفعيل الجمعيات الخيرية التطوعية في ضوء سياسات الإصلاح الاجتماعي بالمجتمع العربي المعاصر.
- 54- بشير شريف، عباس. (2016 - 2017). دور الأنشطة الإتصالية للجمعيات الخيرية في دعم العمل الخيري - جمعية وافعلوا الخير نموذجا-. مذكرة تخرج لنيل شهادة ماستر. جامعة د. مولاي الطاهر. سعيدة.
- 55- بوراس، فيصل. واقع الإتصال في التنظيمات السياسية زوره في خدمة العمل التطوعي من وجهة نظر أعضاء المكاتب الولائية دراسة ميدانية بولاية تبسة.
- 56- بوضنبرة، عبد الله. (2010 - 2011). الحركة الجمعوية في الجزائر ودورها في ترقية طرق الخدمة الإجتماعية في مجال رعاية الشباب. رسالة دكتوراه. غير منشورة. كلية العلوم الإنسانية والإجتماعية.
- 57- بوعلام، عبد اللطيف. (2011 - 2012). الاطارات الجزائرية بين المشاركة والعزوف عن الفضاء الجمعي والحزبي في الجزائر (مؤسسة موبيليس نموذجا). رسالة تخرج لنيل شهادة الماجستير. علم الاجتماع، الجزائر.
- 58- حسن، هبة. (2014 - 2015). الانشطة الإتصالية للجمعيات الخيرية ودورها في تشكيل معارف واتجاهات الجمهور نحو العمل الخيري في مصر. مذكرة تخرج لنيل شهادة الماجستير في الإعلام.
- 59- حسين عبد الغني غنيمه، هبة. (2004). الأنشطة الإتصالية للجمعيات الخيرية ودورها في تشكيل معارف واتجاهات نحو العمل الخيري. مذكرة ماجستير منشورة. كلية الأدب. قسم الإعلام. جمعية الزقايق، مصر.
- 60- حمادية، خولة؛ وقاسم مريم. (2014 - 2015). دور مواقع التواصل الاجتماعي في تنمية العمل التطوعي دراسة تحليلية لصفحة فايسبوك جمعية ناس الخير ورقلة. رسالة تخرج لنيل شهادة ماستر في تكنولوجيا الإتصال الجديدة. الجزائر.
- 61- شليغم، غنية؛ و تومي فضيلة. (2012). تطور الحركة الجمعوية في المدن الصحراوية حالة ورقلة. مجلة العلوم الاجتماعية والانسانية، جامعة ورقلة. الجزائر.
- 62- الشهراني، معلوي بن عبدالله. (2006). العمل التطوعي وعلاقته بأمن المجتمع. مذكرة تخرج لنيل شهادة الماجستير في العلوم الاجتماعية. جامعة نايف العربية. السعودية.

## قائمة المراجع

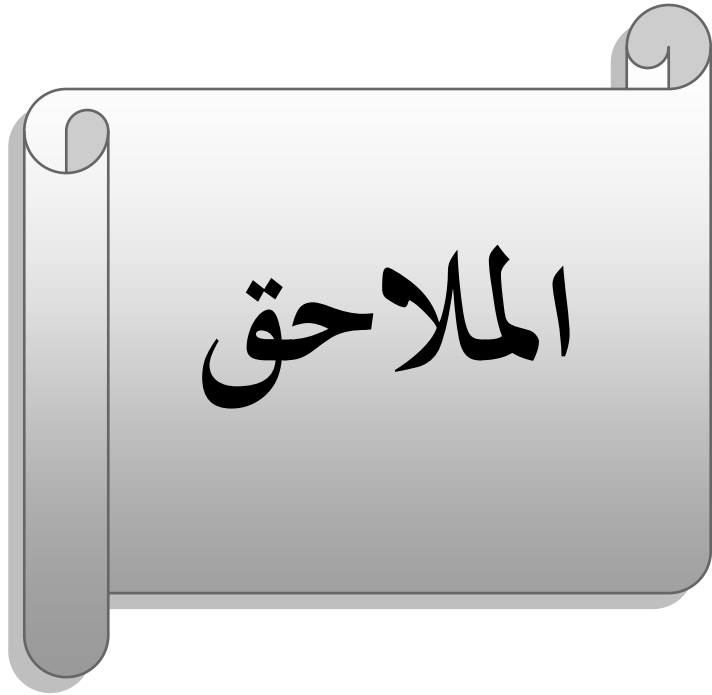
- 63- طالة، لامية. (2014-2015). أثر شبكات التواصل الاجتماعي على تطوير حرية التعبير عن الرأي في الجزائر. رسالة دكتوراه (غير منشورة). كلية علوم الاعلام والاتصال. الجزائر.
- 64- عروس، الزوبير. (2015). الحركة الجمعوية في الجزائر الواقع والآفاق، المركز الوطني للبحث، رقم 13. وهران. الجزائر. cracs في الأنثروبولوجيا الاجتماعية والثقافية. دفاتر المركز منشورات
- 65- ماضي، عادل. و مسطر، عبد القيوم. (2016 - 2017). دور جهاز العلاقات العامة في تفعيل العمل الجموعي. مذكرة مكملة لنيل شهادة الماستر في علوم الإعلام والاتصال. جامعة محمد الصديق بن يحي جيجل.
- 66- مامي، أمينة. (2018 - 2019). دور الإتصال الجموعي في تحفيز الشباب على المشاركة في العمل التطوعي. مذكرة مكملة لنيل شهادة الماستر في علوم الإعلام والاتصال تخصص اتصال وعلاقات عامة، جامعة العربي بن مهيدي. أم البواقي.
- 67- محمد الشريف، أحلام. و بوجمان، ريم. (2017-2018). دور الإتصال في تحسين أداء الجمعيات. مذكرة مكملة لنيل شهادة الماستر في علوم الإعلام والاتصال. جامعة العربي بن مهيدي. أم البواقي.
- 68- مقيدش، نزيهة. (2009). أهمية أسلوب المغاينة في الدراسات الإحصائية. مذكرة لنيل شهادة الماجستير. علوم التسيير. جامعة فرحات عباس. سطيف - الجزائر.
- 69- النوي، عمار. (2009 - 2010). دور القيادة في ادارة العمل التطوعي الجموعي دراسة حالة لجمعيات بولاية برج بوعرييج. مذكرة لنيل شهادة الماجستير. علم الاجتماع.
- المجلات:
- 70- الزيود، إسماعيل، وسناء، الكبيسي. (2014). اتجاهات طلبة جامعة البتار نحو العمل التطوعي في الأردن. المجلة الأردنية للعلوم الاجتماعية. المجلد 7. العدد 3.
- 71- مجلة الوقائع الفلسطينية، المادة (2) من قانون الجمعيات الخيرية والهيئات الأهلية الفلسطينية المنشور بتاريخ: 200/02/29، العدد 8، رقم 1، سنة 2000.
- القوانين:
- 72- قانون 12-06 المتعلق بالجمعيات: المؤرخ في 21 صفر 1433، الموافق ل 15 جانفي 2012 م، بالجريدة الرسمية، العدد 02، 2012.
- المواقع:
- 73 - موقع الكتروني Tawasol .Tawasol le .Tawasol .h www15:30a 15/01/2015net

## قائمة المراجع

---

74- الصغيري، عبد العلي. قراءات مفاهيمية مفهوم العمل الجمعي والمؤسسة الجمعية، ص 34 تاريخ التصفح

www.academia.edu 2019 /05/22



الملحق رقم 01:

- دليل المقابلة:

- 1 - لمحة عن جمعية كافل اليتيم بالمسيلة
- 2 - مبادئ وأهداف جمعية كافل اليتيم
- 3 - أهم الأنشطة والمشاريع الجموعية لجمعية كافل اليتيم
- 4 - أهم الأنشطة الاتصالية التي تركز عليها جمعية كافل اليتيم
- 5 - دور الاتصال في تفعيل العمل الجموعي الخيري
- 6 - الآفاق والاستراتيجيات المستقبلية لجمعية كافل اليتيم

الملحق رقم 02:

- استمارة الاستبيان

البيانات الشخصية

1. الجنس: ذكر  أنثى
2. الفئة العمرية: أقل من 18 الى 25  من 25 الى 35  من 30 فما فوق
3. المستوى التعليمي: ابتدائي  متوسط  ثانوي  جامعي
4. طبيعة العضوية في الجمعية: عضو دائم  متطوع
5. الحالة العائلية: متزوج  أعزب

المحور الأول: أهم النشاطات والمشاريع التي تركز عليها جمعية كافل اليتيم

6. نشاطات الجمعية تركز على الجانب:

- المادي  المعنوي
- الاثنين معا

7. نشاطات الجمعية تكون بصفة:

- يومية  أسبوعية  شهرية  سنوية

8. نشاطات الجمعية تقتصر على:

- عائلات الأرمال والأيتام فقط  المحتاجين وذوي الدخل الضعيف
- ذوي الاحتياجات الخاصة  أخرى

9. رتب عدديا طبيعة النشاطات التي تقومون بها في الجمعية حسب أهميتها:

- اجتماعية  تربوية  دينية
- صحية  تعليمية  ترفيهية

10. في نشاطاتكم الجمعية تركزون على:

- الكفالات الاجتماعية  التكفل بالأيتام المرضى وعلاجهم
- قفة رمضان  كسوة العيد للأيتام  تقديم أضحية العيد
- كل ما سبق

11. من خلال نشاطات الجمعية التربوية تقومون على:

- تقديم دروس الدعم للأيتام  تكريم المتفوقين في الدراسة

كل ما سبق

توزيع الحقايب المدرسية ومسابقات ثقافية

المحور الثاني: طبيعة الاتصالات السائدة في جمعية كافل اليتيم

12. وجود قسم خاص بالاتصال في الجمعية:

نعم  لا

13. المسؤول عن الاتصال في ظل غياب قسم خاص بالاتصال في الجمعية:

رئيس الجمعية  نائب رئيس الجمعية  أحد الاعضاء

14. نوعية الاتصال الذي تعتمد عليه جمعية كافل اليتيم على:

الاتصال الداخلي  الاتصال الخارجي  الاثنين معا

15. الأعمال تأتي في شكل أوامر من رئيس الجمعية:

نعم  لا

16. الشكل الذي تأتي فيه الأعمال في حال عدم مجيئها في شكل أوامر:

اقتراحات  مشتركة  أخرى

17. التواصل مع جمعيات أخرى:

نعم  لا

18. اذا كانت الاجابة بنعم طبيعة التواصل تكون بهدف:

تنسيق النشاطات والتواصل في إطار العمل الخيري  تبادل الآراء في إطار العمل الخيري  
 تكوين ملتقيات وندوات ودعوات لحضور حفلات  أخرى

المحور الثالث: الأنشطة الاتصالية التي تقوم بها جمعية كافل اليتيم

19. أهم النشاطات الاتصالية التي تقوم بها الجمعية:

الأبواب المفتوحة  الدورات التكوينية  العمل التطوعي الميداني  
 الحملات الاعلامية  أخرى

20. الوسائل الاتصالية الأكثر استخداما في الاتصال الداخلي بالجمعية:

الاجتماعات  الهاتف  الرسائل الادارية  
 الموقع الالكتروني  الاتصال المباشر  أخرى

21. الوسائل الاتصالية الأكثر استخداما في الاتصال الخارجي بالجمعية:

الاتصال الشخصي  مواقع التواصل الاجتماعي  الهاتف   
المطويات والملصقات  الاعلانات عبر وسائل الاعلام

22. الهدف من الاتصال بالجمهور الخارجي:

تحسين صورة الجمعية  زيادة عدد الاعضاء  جذب المتطوعين   
زيادة التبرعات والمساعدات المالية  أخرى

23. مدى استغلال الجمعية للوسائل والتقنيات الاتصالية الجديدة:

دائما  غالبا  أحيانا  نادرا  أبدا

المحور الرابع: مساهمة الأنشطة الاتصالية في تفعيل العمل الجمعي الخيري لجمعية كافل اليتيم

24. كفاية النشاطات الاتصالية للتعريف بالجمعية لدى جمهورها:

كافية  غير كافية

25. تقييم دور وسائل الاتصال المستعملة في الجمعية:

حسن  متوسط  سيئ

26. معيار اختيار الجمعية لبرامجها:

تناسبها ورسالة الجمعية  سهولة تمويلها  إقبال الشباب عليها   
بالتشاور والاقتراح من طرف الأعضاء  سهولة تنفيذها اداريا  أخرى

27. تقييم مستوى أداء الجمعية لغاية اليوم:

كافي  متوسط  سيئ

28. سبب تقييم مستوى الاداء لغاية اليوم بالحسن:

توفر التمويل للجمعية  القرارات الاتصالية التي تصدرها الجمعية   
التخطيط الجيد للأعمال والنشاطات  السمعة الجيدة للجمعية   
استخدام الوسائل الاتصالية المناسبة في الترويج للجمعية وافكارها  أخرى

29. مساهمة الإتصال الشخصي في تفعيل العمل الجمعي الخيري للجمعية:

دائما  أحيانا  نادرا

30. مساهمة مواقع التواصل الاجتماعي في تفعيل العمل الجماعي الخيري للجمعية:

دائماً  أحيانا  نادراً

31. مساهمة مواقع المطويات والملصقات في تفعيل العمل الجماعي الخيري للجمعية:

دائماً  أحيانا  نادراً

32. مساهمة وسائل الاعلام في تفعيل العمل الجماعي الخيري للجمعية:

دائماً  أحيانا  نادراً

33. مساهمة الهاتف في تفعيل العمل الجماعي الخيري للجمعية:

دائماً  أحيانا  نادراً

34. مقترحات لتفعيل العمل الجماعي الخيري:

انشاء منظومة اتصالية اوسع عبر المنصات الإلكترونية

زيادة عدد المتطوعين ومحاوله الحصول على تمويل دائم

التماسك وتوطيد العلاقة مع الجمهور الخارجي

التعريف بالجمعية وبنشاطاتها الخيرية

الجدية والاخلاص في العمل.

وثيقة ايداع مذكرة ماستر

الموضوع:

الاتصال وتفعيل العمل المحجوب الخيري  
- جمعية كائن السيم لثونجا -

إعداد الطلبة:

1- طالب بوسفا  
2- بن عبد جديحة  
رقم التسجيل: 20063104618  
رقم التسجيل: 2801202119054086440  
القسم: العلاقات العامة  
التخصص: اتصال وعلاقات عامة  
إشراف: عبد الزك غزال  
الرتبة:

أقر بأنني تابعت العمل المذكور أعلاه في جلسات إشرافية طيلة الموسم الجامعي: 2021-2022 وأسمح  
بايداعه على مستوى ادارة القسم للمناقشة والتقييم.

موافقة وإمضاء الاستاذة (ة) المشرف(ة): رئيس فريق الاختصاص

رئيس القسم

أ. د. عبد الزك غزال  
رئيس قسم علوم الاتصال  
جامعة محمد بوضياف بالمسيلة

لتحميل الوثيقة يرجى نسخ الرمز





كلية العلوم  
الإنسانية والاجتماعية  
FACULTY OF HUMANITIES  
AND SOCIAL SCIENCES

**Faculty of Humanities and Social Sciences**

*Vice-Deanship of the College for Studies and*

*Student Issues*

الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية

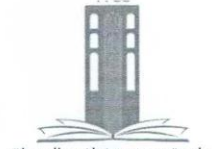
People's Democratic Republic of Algeria

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

Ministry of Higher Education and Scientific Research

جامعة محمد بوضياف بالمسيلة

University Mohamed Boudiaf of M'sila



جامعة محمد بوضياف - المسيلة  
Université Mohamed Boudiaf - M'sila

كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية

نيابة العمادة للدراسات والمسائل المرتبطة بالطلبة

الرقم: 2022/

**تصريح شرفي خاص بالالتزام بقواعد النزاهة العلمية لإنجاز بحث**

انا الممضى ادناه :

السيدة(ة): ليلى عيسى حداد محجة

الصفة(طالب, استاذ باحث, باحث دائم): طالب

الحامل لبطاقة التعريف الوطنية رقم: 465031

الصادرة بتاريخ: 09 10 2014 عن دائرة: المسيلة

المسجل بكلية: العلوم الإنسانية والاجتماعية علوم الإعلام والاتصال

تخصص: الاتصال والعلاقات العامة تحت رقم التسجيل:

والمكلف بإنجاز اعمال بحث(مذكرة التخرج, مذكرة ماستر, مذكرة ماجستير, اطروحة دكتوراه).

عنوانها: الاتصال وتفعيل العمل المجتمعي الخيري

مجعية كآفل الشيم نموذجيا

اصرح بشرفي بانني التزم بالمعايير العلمية والمهنية ومعايير الاخلاقيات المهنية والنزاهة الاكاديمية المطلوبة في

07 جوان 2022

المسيلة في:

امضاء المعني (ة):

المرجع: القرار الوزاري رقم: 933 المؤرخ في: 28-07-2016 المحدد للفواعل المتعلقة بالوقاية من السرقات العلمية ومكافحتها.



## ملخص الدراسة:

تمحورت هذه الدراسة على معرفة دور الاتصال في تفعيل العمل الجماعي الخيري، باعتبار أن جل نشاطات الجمعيات قائمة على الاتصال، فإذا أرادت الجمعيات الوصول إلى أهدافها وتحقيق رسالتها والتعريف بأنشطتها وبرامجها، لا بد من وجود نظام اتصالي فعال، ونظرا لأهمية الاتصال في مثل هذه المؤسسات ارتأينا دراسة الاتصال الجماعي باختيارنا لجمعية كافل اليتيم على مستوى بلدية المسيلة.

وقد تمحورت دراستنا حول الإشكالية التالية:

كيف يساهم الاتصال في تفعيل العمل الجماعي الخيري لجمعية كافل اليتيم؟

تكمن أهمية الدراسة من أهمية الاتصال داخل الجمعية الذي يعد أحد الآليات التنظيمية، فتجاهل دور الاتصال في المؤسسات، من شأنه أن يؤدي إلى تفاقم الأوضاع وتصعد العلاقات الذي من شأنه أن يعطل عملها وتؤدي مهامها على أكمل وجه.

وانطلاقا من أهمية الموضوع قيد الدراسة كانت الأهداف المرجو الوصول إليها: التعرف على أهم النشاطات الجمعوية التي تركز عليها جمعية كافل اليتيم. والتعرف على طبيعة الاتصالات السائدة في الجمعية. والتعرف على أكثر الوسائل الاتصالية استخداما لتفعيل العمل الجماعي الخيري في الجمعية. وتقييم مستوى أداء الجمعية من قبل المبحوثين وكذا مساهمات الأنشطة الاتصالية في تفعيل العمل الجماعي الخيري للجمعية.

لتحقيق هذه الأهداف اعتمدنا في دراستنا هذه على أسلوب الحصر الشامل، ونظرا لمحدودية عدد مفردات مجتمع البحث فقد فضلنا أن يكون المسح شاملا لجميع أعضاء المكتب البلدي والولائي على مستوى ولاية المسيلة.

وقد اعتمدنا على المنهج الوصفي لوصف الظاهرة وتحليلها من خلال اعتمادنا على المقابلة للإمام بالمعلومات، والحصول على تغطية شاملة لدراستنا. كما اعتمدنا أيضا على استمارة الاستبيان نظرا لطبيعة هذه الدراسة وهذا بتوجيه مجموعة من الأسئلة، حاولنا قدر الإمكان أن تكون متسلسلة منطقيا لتجنب قطيعة أو فاصل بين الأفكار. وقد تمثلت عينة الدراسة في جميع منخرطي جمعية كافل اليتيم من أعضاء دائمين ومتطوعين، وشملت العينة 56 مفردة.

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

- جل النشاطات والمشاريع التي تقوم عليها جمعية كافل اليتيم لولاية المسيلة ناجحة وهادفة مع الأهداف المسطرة والنتائج المحققة مع اليتامى والأرامل وذلك من خلال الخدمات الاجتماعية والصحية والتربوية وغيرها.
- تركز الجمعية على الاتصال الداخلي والخارجي، وتعتبر الأبواب المفتوحة والعمل التطوعي الميداني من أهم الأنشطة التي تركز عليها الجمعية.
- أكثر وسائل الاتصال استخداما في الجمعية هي الاجتماعات والهاتف كما تعتمد على التقنيات الاتصالية الجديدة خاصة مواقع التواصل الاجتماعي.
- مستوى الأداء في الجمعية وفق المبحوثين كاف الى حد بعيد نظرا للسمعة الجيدة للجمعية وحسن التسيير فيها.
- يساهم الاتصال كثيرا في تفعيل العمل الجماعي الخيري سواء من خلال الاتصال الشخصي أو مواقع التواصل الاجتماعي للوصول للمتطوعين والمحسنين، وكذلك ترتبط ارتباطا وثيقا بوسائل الاعلام لنقل أعمالها ونشاطاتها بالإضافة الى الملصقات والمطويات.