



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



دور أنشطة العلاقات العامة في تفعيل العمل الجماعي

مذكرة مكملة لمقتضيات نيل شهادة الماستر في إعلام واتصال
تخصص: إتصالات وعلاقات عامة



إشراف الأستاذة (ة)

• سيفون باية

إعداد الطالبين:

• اسماعيل مجاهد

• لبوخ اسامة

لجنة المناقشة

الاسم واللقب	الجامعة	الصفة

السنة الجامعية: 2021-2022



الإهداء

الحمد لله الذي أنار لي طريقي وكان لي خير عون،

إلى أغلى ما أملك في هذه الدنيا، إلى من كان

سبب لوجودي على هذه الأرض،

إلى من وضعت الجنة تحت أقدامها، إلى التي أنعمي لها بكل إجلال وتقدير،

إلى التي أرجو أن أكون قد نلت رضاها أمي الغالية أطال الله في عمرها.

إلى من أدين له بحياتي، إلى من ساندني وكان شمعة تحترق لتضيء طريقي،

إلى من أكن له مشاعر التقدير والاحترام والعرفان أطال الله في عمره،

إلى كل أفراد عائلتي وأخص بالذكر إخوتي وأخواتي

وإلى كل صديقاتي بدون استثناء، وإلى كل الأساتذة الذين قدموا لي يد

المساعدة،

إلى كل هؤلاء أممي هذا العمل المتواضع

وأسأل الله عز وجل أن يوفقنا لما فيه الخير لنا ولي وطننا إنه نعم المولى ونعم

النصير.

إهداء

إلى من أفضّلها على نفسي، ولمّ لا؛ فلقد خجّعت من أجلي

ولم تدّخر جهدًا في سبيل إسعادني على الدّوام

"أمي الحبيبة"

نسير في دروب الحياة، ويبقى من يُسيطر على أذهاننا في كل مسلك نسلكه

صاحب الوجه الطيب، والأفعال الحسنة

فلم يخل عليّ طيلة حياته "والدي العزيز"

إلى أصدقائي، وجميع من وقفوا بجواري وساعدوني بكل ما يملكون، وفي

أصدة كثيرة

أقدّم لكم هذا البحث، وأتمنّى أن يحوز على رضاكم...

شكر وتقدير

قَالَ رَسُولُ اللَّهِ صَلَّى اللَّهُ عَلَيْهِ وَسَلَّمَ: «مَنْ اضْطَنَعَ إِلَيْكُمْ مَغْرُوفًا فَجَاؤُهُ، فَإِنْ حَبَزْتُمْ عَنْ مُجَازَاتِهِ فَادْعُوا لَهُ حَتَّى يَغْلَمَ أَنْتُمْ فَدَ شَكَرْتُمْ. فَإِنَّ اللَّهَ شَاكِرٌ يُحِبُّ الشَّاكِرِينَ...».

نشكر الله العليّ القدير الذي أنار لنا درب العلم والمعرفة وأغنانا على إتمام هذا العمل الحمد لله حمدا كثيرا
كما نتقدم بالشكر والامتنان للأستاذة " سيفون باية " لقبولها الإشراف على هذه الدراسة والتي لم تدخر وسعا في تقديم النصيحة والتوجيه لنا طيلة إجراء هذه الدراسة من خلال إرشاداتها القيمة وتوجيهاتها في كل خطوات البحث.

كما نتقدم بالشكر والامتنان إلى أساتذتنا الأفاضل الذين ساهموا بتوجيهاتهم ونصائحهم، ونتقدم بالشكر إلى عائلتنا وكل من مدنا بيد العون من قريب أو بعيد وساعدنا على إنجاز هذا العمل بتعاونهم وتشجيعهم لنا.

مقدمة:

يدخل العمل الجماعي ضمن المؤسسات الاجتماعية والثقافية، ويشكل دعامة للمجتمع بخلق الأجواء الملائمة لتأطير الشباب لبناء مجتمع مسؤول يساهم في التنمية والتغيير والعمل على إدماج الشباب في عملية النمو الاجتماعي وفتح المجال للإبداع وإبراز قدرات الشباب على الخلق والابتكار لجعله أداة قوية للمشاركة ويتحمل المسؤولية مدركا لدوره في المجتمع بلورة إرادته للمشاركة في التطور والرقى وجعله مواطن محب لوطنه متشبع بقيم المواطنة.

لكون الانسان اجتماعي بطبعه فلا بد من توفير حاجياته وذلك ما عبر عنه العلامة ابن خلدون في قوله (إن الاجتماع الإنساني ضروري) والتطور التاريخي للإنسانية، جعل الأسرة غير قادرة على القيام بجميع وظائفها التي كانت توفرها العائلة الشيء الذي أدى إلى ظهور عدة مؤسسات اجتماعية لتكمل عمل الأسرة. هذه المؤسسات التي تدخل الجمعيات لتشكل أحد الشروط الأساسية لبروز وتدعيم مجتمع مدني مسؤول، يشارك في نمو الوطن.

إن أنشطة العلاقات العامة أنشطة يمارسها الإنسان منذ القدم وفي مختلف العصور كوسيلة لتحقيق التفاهم والتعايش من حوله، ولم تعمل الحضارات والامبراطوريات القديمة نشاط العلاقات العامة الجديد فقط في الموضوع هو العمل الجماعي التي يستعملها المشتغلون بالعلاقات العامة في الاتصال بالجمهور ودرجة تخصص كل منهم والجهود المستمرة التي يبذلها المتخصصون في إنشاء وتدعيم العلاقات سليمة منتجة بين الهيئات التي يمثلونها وبين الجمهور .

إن العلاقات العامة عملية إدارية مستمرة ومخططة تتميز بأربعة وظائف رئيسية هي البحث وجمع المعلومات. والتخطيط والاتصال والتقييم هذه العلاقات العامة كما ينبغي أن تكون من ناحية علمية.

والعلاقات العامة تعتمد على الصدق والأمانة وكشف الحقائق كاملة إلى الجمهور، وذلك هو الطريق الافضل والاسلم للحصول على ثقة الجماهير، ويجب توخي الصدق دائما حتى في ظروف

مقدمة

الأزمات كما يجب كشف الحقائق وعدم إخفائها أمام الجمهور، فإخفاء الحقائق يؤدي إلى انتشار الشائعات والتي كثيرا ما تكون أكثر تشويها لسمعة الجمعيات أو أي شيء آخر.

ويرتبط نشاط العلاقات العامة بشكل رئيسي بالرأي العام، ذلك أنه من دون وجود الجمهور لا يكون هناك نشاط العلاقات العامة، فهي تعمل على تبادل التفاهم مع الرأي العام على أساس من الحقيقة والصدق لكسب تعاطفه وثقته، فعندما يكون للرأي العام قيمة وأهمية بالنسبة لإدارة المؤسسة يمكن للعلاقات العامة أن تؤدي دورها بشكل فعال.

وأخيرا فإن العلاقات العامة السليمة التي تؤمن بالمسؤولية الاجتماعية تستطيع أن تفعل الكثير من أجل تخفيف حدة التوتر والأزمات العالمية، وإنقاذ الجماهير من الضياع، وتحقيق مبدأ التوازن بين الفرد والمؤسسات الاجتماعية الحديثة.

ولمعالجة التساؤل المطروح فقد تم إعتداد على خطة تتكون من مقدمة وفصلين وخاتمة، مقسمة إلى فصل تمهيدي والآخر ميداني، أما الفصل التمهيدي أردنا من خلاله الكشف على الجوانب النظرية للدراسة، وتحديد المفاهيم المتعلقة بكل منها وتحديد الإشكالية، ثم عرضنا ملخص للدراسات المتشابهة، بالإضافة إلى تحديد أهم المفاهيم المتعلقة بالإطار العام للدراسة، بالإضافة أيضا لمنهج الدراسة حيث استخدمنا المنهج الوصفي التحليلي، حيث اخترنا العينة العشوائية تقدر بـ 30.

1. الإشكالية:

تعد أنشطة العلاقات العامة من الأنشطة التي تمارسها المؤسسات يوميا، حيث أصبحت هذه الأنشطة عنصرا مهما في بناء المؤسسات، فضلا عن أهميتها في تحسين العلاقات بين المؤسسة والجمهور، حيث أصبحت العلاقات العامة اليوم تمثل السمة الأساسية للمجتمعات المعاصرة كالجمعيات الخيرية.

ومن المعروف أن العلاقات العامة في المجتمعات البدائية كانت تتسم بالمباشرة والبساطة وأخذت بالتعقد مع التقدم الحضاري والاجتماعي وبين المجتمعات البشرية في العالم، لذلك تعتبر العلاقات العامة جزء لا يتجزأ من نشاط المؤسسة بمختلف أنواعها وأشكالها.

لقد أصبح للعمل الجمعوية في العصر الحديث أثر بالغ في نشر الوعي والمشاركة التنموية، ولذلك أصبح هذا الموضوع من الموضوعات الهامة التي تحظى باهتمام الباحثين والمفكرين إلى جانب كونها تعتبر مؤشرا عن مدى تطور المجتمع وتحضره، كما أنها تمثل أيضا البنية التحتية للمجتمع المدني الذي يمثل فضاءً عاما ينتظم فيه مختلف الفاعلين الاجتماعيين في شكل تنظيمات.

يعد العمل الجمعوي من الأعمال التي هي بحاجة ماسة إلى أنشطة العلاقات العامة، حيث يركز عملها على العلاقات المتبادلة بين الجمهور الداخلي المتمثل في الأعضاء المنخرطين والجمهور الخارجي المتمثل في المجتمع بشكل عام والمتبرعين بشكل خاص، وذلك من خلال قيام أنشطة العلاقات العامة بنشر المعرفة والمعلومات على نشاطات الجمعية وأهدافها، ومن ثم تحقيق الوعي العام بأهميتها ودورها في المجتمع بما يحقق لها في نهاية الاستمرار والبقاء، وعليه حاولنا من خلال هذه الدراسة توضيح دور أنشطة العلاقات العامة في تفعيل العمل الجمعوي، ومن هنا نطرح التساؤل الرئيسي التالي:

◀ ما هو دور أنشطة العلاقات العامة في تفعيل العمل الجمعوي؟

ويندرج تحت هذا التساؤل تساؤلات فرعية:

◀ ما هي الأنشطة المعتمدة من أجل تفعيل العمل الجماعي؟

◀ ماهي المعوقات التي تواجهها أنشطة العلاقات العامة؟

2. الدراسات المتشابهة:

الدراسة الأولى:

مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماستر في علوم الإعلام والاتصال تخصص: اتصال وعلاقات عامة

بعنوان: "دور أنشطة العلاقات العامة في تفعيل العمل الجماعي في الجزائر" دراسة ميدانية على جمعية

فرسان الخير أم البواقي"، جامعة العربي بن مهيدي أم البواقي من إعداد الطالبتين: أمينة أونيس وإيمان

بن بوط وإشراف الأستاذ أ. إيناس قنيفة 2019-2020.

تمحورت إشكالية الدراسة حول:

◀ ما دور أنشطة العلاقات العامة في تفعيل العمال الجماعي في جمعية فرسان الخير

لولاية أم البواقي؟

وقد كانت تساؤلات الدراسة كالاتي:

◀ ما هي الأنشطة المعتمدة من طرف جمعية فرسان الخير لولاية أم البواقي من أجل

تفعيل عملها الجماعي؟

◀ هل أنشطة العلاقات العامة تؤثر على الجماهير الداخلية لجمعية فرسان الخير لولاية

أم البواقي؟

◀ ما هي المعوقات التي تواجه أنشطة العلاقات العامة داخل جمعية فرسان الخير لولاية

أم البواقي؟

الفصل التمهيدي

فيما يخص بناء الدراسة فقد أتبع الخطة التالية حيث ضمنت المذكرة إلى مقدمة وثلاث فصول وفصل الإطار الميداني للدراسة وخاتمة، حيث في الفصل النظري خصص لموضوع البحث تحديد إشكالية الدراسة وتساؤلاتها أسباب اختيار الموضوع وأهداف الدراسة، أهمية الدراسة، تحديد مفاهيم الدراسة، الدراسات السابقة والمدخل النظري المفسر للدراسة، منهج ونوع الدراسة، مجتمع وعينة الدراسة، أداة جمع البيانات، مجالات الدراسة.

الفصل الثاني: قرب فيه أصحاب المذكرة مدخل عام إلى أنشطة العلاقات العامة، حيث تعرضوا إلى العناوين التالية:

- أسس انطلاق أنشطة العلاقات العامة.
- أهم أنشطة العلاقات العامة.
- خصائص أنشطة العلاقات العامة.
- أهداف أنشطة العلاقات العامة.
- أهمية أنشطة العلاقات العامة.
- عيوب أنشطة العلاقات العامة.

الفصل الثالث: أشتمل على مدخل عام إلى العمل الجماعي، حيث تعرضوا إلى العناوين التالية:

- المفاهيم المشابهة للعمل الجماعي.
- النظام القانوني للعمل التطوعي (الجماعي) في الجزائر.
- خصائص العمل الجماعي.
- أهداف وأهمية العمل الجماعي.
- معوقات العمل الجماعي.

الفصل التمهيدي

الفصل الرابع: هو دراسة تطبيقية لما تناولوه في الفصلين السابقين، حيث حاولوا فيه إسقاط ما تم التطرق إليه باستخدام إستمارة الإستبيان التي تحوي 36 سؤال، تم إختبارها وإتقاؤها مع ما يتناسب وموضوع وأهداف الدراسة.

الدراسة الثانية:

بعنوان دور العلاقات العامة في تحقيق أهدافها من وجهة نظر العاملين. دراسة تطبيقية على جوازات منطقة المكرمة، من إعداد الطالب راقى عفار الفرد العتيبي دراسة مقدمة إستكمالاً لمتطلبات الحصول على درجة الماجيستر في العلوم الإدارية إشراف د. شكيل أحمد غلام سنة 2003-2004. هدفت هذه الدراسة إلى معرفة الدور الذي تقوم به العلاقات العامة بجوازات منطقة مكة المكرمة من خلال طرح التساؤل الرئيسي:

◀ ما دور العلاقات العامة في تحقيق أهدافها من وجهة نظر العاملين في جوازات منطقة مكة المكرمة؟

وقد قسم الباحث هذا التساؤل إلى مجموعة من التساؤلات الفرعية:

◀ ما مدى تلقي العاملون في إدارة العلاقات العامة في جوازات منطقة مكة المكرمة في دورات تدريبية متخصصة للاتصال بالجمهور؟

◀ ما مدى دعم الإدارة العليا في جوازات منطقة مكة المكرمة لاحتياجات العلاقات العامة المادية؟

◀ والبشرية بما يعكس أهمية دورها والقناعة بما تقوم به؟

◀ ما مدى نجاح برامج وأنشطة العلاقات العامة في منطقة مكة المكرمة تجاه الجمهور الداخلي؟

◀ ما النتائج المترتبة على قيام العلاقات العامة بمهامها والى أي حد نجحت العلاقات العامة في

إقامة علاقات داخلية وخارجية؟

◀ ما الصعوبات التي تواجه العلاقات العامة بالجوازات في أداء أعمالها وما سبل علاجها؟

الفصل التمهيدي

◀ ما الصورة الذهنية لإدارة العلاقات العامة بجوازات منطقة مكة المكرمة لدى الجمهور الخارجي

من وجهة نظر أفراد العينة؟

وقد صاغ الباحث مجموعة من الفرضيات أهمها:

- يتلقى العاملون بإدارة العلاقات العامة تدريباً على الاتصال بال جماهير.
- تدعم الإدارة العليا احتياجات العلاقات العامة.
- أن العلاقات العامة تقوم بتقييم برامجها الموجهة للجمهور الداخلي.
- يكمن نجاح العلاقات العامة في إقامة علاقات داخلية وخارجية.
- تواجه العلاقات العامة صعوبات أثناء أداء أعمالها.
- يعتبر العاملون بالجوازات العمل أن إدارة العلاقات العامة مميزة.

كان المنهج المتبع في هذه الدراسة هو المنهج الوصفي التحليلي القائم على تحليل المعطيات الواقعية الميدانية، ويعد المنهج الوصفي أنسب الطرق في مجال الدراسات، ذلك أن المنهج الوصفي هو الطريقة التي يعتمد عليها الباحث في الحصول على معلومات دقيقة تصور الواقع الاجتماعي وتهتم في تحليل ظواهره.

كما طبق الباحث في بحثه أداة الاستبانة المكونة من البيانات الشخصية، بالإضافة إلى البيانات

الأساسية.

3. تحديد المصطلحات:

في هذا الجانب من الفصل التمهيدي نحاول ضبط المصطلحات التي تحدد الإطار العام للدراسة

"دور أنشطة العلاقات العامة في تفعيل العمل الجماعي في الجزائر"

العمل الجماعي:

العمل الجماعي هو كل إطار تنطوي 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 على غرس المعاني والقيم المنبثقة من عقيدة العاملين فيه على حساب المستويات الفكرية والتصورية والوجدانية والسلوكية وهو من هذا المنطلق يشمل على العمل السياسي الأحزاب والنقابات والمنظمات والعمل الثقافي والجمعيات والنوادي الرياضية.¹

أنشطة العلاقات العامة:

العلاقات العامة:

اختلف الباحثون حول تعريف العلاقات العامة كل حسب وجهة نظره التي غالبا ما تكون نابعة من المجال العلمي أو المهني المتواجد فيه، ونذكر هنا عدد من التعريفات كما يلي:

يعرفها الأستاذ علي العجوة بأنها:

"هي الجهود المخططة التي تقوم بها الفرد أو المؤسسة أو الدولة لكسب ثقة الجمهور و تحقيق التفاهم المتبادل من خلال الاتصالات المستمرة و السياسات و الفعال المرغوبة لتلبية احتياجات الجمهور في إطار ما هو ممكن ومشروعة".

كما يمكن أن نتحدث عن العلاقات العامة من عدة زوايا مختلفة وفق ما هو موضح فيما يلي:

العلاقات العامة كوظيفة: قد عرفت الجمعية الدولية للعلاقات العامة بانها الوظيفة المستمرة والمخططة للإدارة والتي تسعى بها المؤسسات باختلاف أنواعها وأوجه نشاطها إلى كسب التفاهم والتعاطف وتأييد

¹ عبد العالي صغيري: قراءات مفاهيمية مفهوم العمل الجماعي والمؤسسة الجمعوية، ص 3.

الفصل التمهيدي

الجماهير الداخلية والخارجية والحفاظ على استمرارها وذلك بدراسة الرأي العام وقياسه والتأكد من توافقه مع سياسات المؤسسة وأوجه نشاطها.¹

العلاقات العامة كفن وعلم: وبرز هنا في التعريف الذي أشار الذي تم الاتفاق عليه في اجتماع مدينة ميكسيكو 1978 بأن ممارسة العلاقات العامة هي فن وعلم، وعلم اجتماع لتحليل الاتجاهات وتوقع نتائجها ونصح وارشاد قادة المنظمات وتطبيق برامج تنفيذية مخططة.

العلاقات العامة كمجهود: وذلك ما جاء في تعريف المعهد البريطاني للعلاقات العامة بأنها الجهود الإدارية المخططة والمستمرة لبناء وصيانة وتدعيم التفاهم المتبادل بين المؤسسة وجمهورها.

أنشطة العلاقات العامة: فعرفت الجمعية الأمريكية للعلاقات العامة بأنها نشاط هيئة أو حكومة يعمل على تدعيم العلاقات الجيدة بين الهيئة أو الحكومة والجماهير.²

4. منهج الدراسة:

مهما كان موضوع البحث، فإن قيمة النتائج تتوقف على نوعية المناهج المستخدمة، لذا على الباحث في ميدان الاتصال والعلاقات عامة أن يتصور بحثه بالتفكير في الوسائل والتقنيات المنهجية التي سيستعملها في كل مرحلة من مراحل الدراسة، وذلك من خلال ضبط وتحديد مشكلة البحث والذي على أساسه يتحدد المنهج المناسب لمواصلة الدراسة.

حيث أن الباحث بعد ضبطه للموضوع من خلال صياغة الاشكالية، وتحديد المعلومات الواجب جمعها، يبقى عليه هنا تحديد المنهج المؤدي إلى هذه المعلومات، وكذا الأداة التي تمكنه من جمعها، إلى جانب ضبط تقديمها إلى القارئ.

¹ حسين محمد هتيمي، العلاقات العامة وشبكات التواصل الاجتماعي، دار اسامة للنشر والتوزيع، عمان، 2004.

² جاسم رمضان الهلالي، الدعاية والعلن والعلاقات العامة في المدونات الالكترونية، دار النفائس للنشر والتوزيع، الأردن، 2013.

الفصل التمهيدي

إن أول شرط يجب أخذه بعين الاعتبار في تحديد المنهج، أو المناهج الملائمة يتمثل في تحديد السياق الزمني، الذي تنتمي إليه اشكالية البحث¹. بالإضافة إلى طبيعة الموضوع.

يستخدم هذا البحث المنهج الوصفي باعتباره يسعى إلى وصف طبيعة الأوضاع الراهنة الناتجة عن أنشطة العلاقات العامة، وذلك من خلال الوصف الشامل أنشطة العلاقات العامة.

إن أول شرط يجب أخذه بعين الاعتبار في تحديد المنهج، أو المناهج الملائمة يتمثل في تحديد السياق الزمني، الذي تنتمي إليه اشكالية البحث" بالإضافة إلى طبيعة الموضوع.

يسعى بحثنا إلى التعرف على أنشطة العلاقات العامة ودورها في تفعيل العمل الجماعي في الجزائر، وهذا من خلال رصد التغيير الكمي والكيفي الحاصل على.

¹ احمد بن مرسل، مناهج البحث العلمي في علوم الاعلام والاتصال، ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر، ط4، 2010، ص 96.

تمهيد:

في ظل التطورات الحاصلة في علم الإدارة العامة فقد تزايدت أهمية العلاقات العامة، ويعود ذلك إلى أهمية الرأي العام وكسب ثقة المواطنين في نجاح أي منظمة بغض النظر عن النشاط أو الوظيفة التي تؤديها، من هنا برزت أهمية البحث في موضوع العلاقات العامة في المنظمات من حيث تقييم النشاط الذي تقوم به.

لقد تزايد الاهتمام بالعلاقات العامة وأهميتها كنشاط ووظيفة مهنية متخصصة حديثة في معظم المنظمات، وفي كافة المجالات خاصة خلال هذه الفترة والتي تتسم بالتغير والتطور السريع في بيئة المنظمات، أي أنه أصبح من المستحيل التخلي عن وظيفة العلاقات العامة في أي مجال.

وتعد المنظمات هيكل مجتمعي هادف تعتمد على التعامل مع البشر، ولا تقوم لمجرد الوجود ذاته، بمعنى أن كل منظمة في المجتمع تعمل على تحقيق هدف أو تقديم خدمة أو منتج معين لأفراد المجتمع. يركز هذا الفصل على الإطار النظري لنشاط العلاقات العامة، إذ تم في هذا الفصل التطرق إلى مفهوم الأنشطة ونشأة العلاقات العامة ومفهوم العلاقات العامة وقواعد بناء أنشطة العلاقات العامة وأنشطة العلاقات العامة المهمة والأكثر استخداماً ومميزات وغايات أنشطة العلاقات العامة.

1. مفهوم أنشطة العلاقات العامة:

1.1 تعريف الأنشطة:

إصطلاحاً: كل عملية أو سلوكية أو بيولوجية متوقفة على طاقة الكائن الحي وتمتاز بالتلقائية أكثر من الاستجابية¹.

لغة: من مصدر نشط وبمعنى كل عملية عقلية أو بيولوجية متوقفة على استخدام طاقة الكائن الحي (قاموس المعاني)

2.1 تعرف العلاقات العامة:

ظهر مصطلح العلاقات العامة Public Relation قرابة نهاية القرن التاسع عشر، وشاع استخدامه في منتصف القرن العشرين، وتعددت تعريفاته، وبالرغم من شيوعه في أوساط الأعمال إلا أنه كان يستخدم لوصف مجموعة متنوعة وواسعة من النشاطات مما ألبسه غموضاً وإبهاماً.

أما قاموس (وابستر Webster's New Collegiate Dictionary) يعرف العلاقات العامة بأنها مجموعة من النشاطات تقوم بها هيئة أو اتحاد أو حكومة أو أي تنظيم في البناء الاجتماعي، من أجل خلق علاقات جيدة وطيبة وسليمة مع الجماهير المختلفة، التي تتعامل معها، كجمهور المستهلكين والمستخدمين وحملة الأسهم، وكذلك الجمهور بوجه عام، وذلك لتفسير نفسها للمجتمع حتى تكتسب رضاه².

¹ أمين خولي: الرياضة والمجتمع، المجلس الوطني، المنسق في الأدب والفنون، سلسلة عالم المعرفة، الكويت، 1996، ص 22.

² مريهان، منصور أبو سنة: محاضرات في العلاقات العامة والإعلان، كلية التربية النوعية، قسم الإعلام التربوي، جامعة المنوفية، ص 12-13.

عرفت جمعية العلاقات العامة الأمريكية العلاقات العامة بأنها: "نشاط أو صناعة أو هيئة أو مهنة أو حكومة في إنشاء وتعزيز علاقات جيدة بينها وبين جمهورها كالعاملين والمساهمين والجمهور العام".¹

أما الجمعية الفرنسية فعرفت على أنها: "نشاط أي صناعة أو هيئة أو مهنة أو حكومة في إنشاء وتعزيز علاقات جيدة بينها وبين جمهورها كالعاملين والمساهمين والجمهور العام".²

أما جمعية الدولية للعلاقات العامة عرفت على أنها: "وظيفة إدارية ذات طابع مخطط ومستمر تهدف من خلالها المنظمات والهيئات العامة والخاصة إلى كسب تعاطف وتأييد أولئك الذين تهتم بهم وتحافظ على ثقتهم، عن طريق تقييم الرأي العام المتعلق بها من أجل ربط سياستها وإجراءاتها قدر الإمكان، ومن أجل تحقيق تعاون مثمر أكثر، ومن أجل مقابلة المصالح العامة بدرجة أكثر كفاءة عن طريق تخطيط المعلومات ونشرها".³

كما عرف الدكتور عادل حسن العلاقات العامة على أنها: "وظيفة من وظائف الإدارة تهدف إلى تقدير أهمية الرأي العام، وترمي إلى تخطيط وتنظيم الجمهور، لتوضيح معالم سياستها وحقيقة أهدافها للأفراد العاملين بها والجمهور التي تتعامل معها والمجتمع الذي تباشر نشاطها فيه لغرض إيجاد نوع من التفاهم المتبادل بينهم".⁴

إن العلاقات العامة هي لا تقتصر فقط على علاقات المؤسسة مع الجماهير الخارجية كالعاملين والجمهور العام بل تمتد لتشمل علاقاتها مع جماهيرها الداخلية أيضاً.⁵

¹ جودة، محفوظ احمد: ص 15.

² الخطيف، سعاد راغب: مدخل إلى العلاقات العامة، ط1، دار الميسر للنشر والتوزيع والطباعة، عمان، 2000، ص 15.

³ د. أحمد الطراونة: العلاقات العامة "صناعة القرن"، ص 2-3.

⁴ قيراط، محمد: بحث بعنوان: ممارسة العلاقات العامة في الامارات العربية المتحدة: المعوقات التنظيمية، المشاكل الهيكلية وافاق المستقبل، كلية الاتصال، جامعة الشارقة، الامارات العربية المتحدة، 2005، ص 07.

⁵ أحمد الطراونة: العلاقات العامة "صناعة القرن"، ص 32.

وقد اقترح بعض الباحثين تعريفاً آخر للعلاقات العامة، فهي في نظرهم فلسفة اجتماعية للإدارة يتم التعبير عنها بسياسات المؤسسة وممارساتها وانجازاتها، ويتوفر لديها وسائل اتصال متبادلة مع جمهورها واجتهاد وكفاح من أجل إيجاد التفاهم المتبادل والشهرة الطيبة.

ويتضمن هذا التعريف أربعة عناصر رئيسية هي:

أولاً: إنها فلسفة إدارية ذات طبيعة اجتماعية.

ثانياً: أنها تعبر عن فلسفة في سياسة اتخاذ القرار.

ثالثاً: فهي العمل الذي ينتج عن هذه السياسات.

رابعاً: فهي لديها وسائل اتصال تسهم في خلق هذه السياسات وتقوم بشرحها وتوضيحها وتدافع عنها وتروج لها عند الجمهور، وذلك من أجل تحقيق التفاهم المتبادل والسمعة الطيبة¹.

ومن خلال ما سبق يمكن القول إن العلاقات العامة تعد إحدى المهمات لإدارة المؤسسة والتي تعمل على توثيق علاقة المؤسسة مع جمهورها الداخلي والخارجي بهدف خلق صورة طيبة في أذهان الجمهور ووفق التعامل الإنساني والأخلاقي السليم ومن خلال وسائل الإتصال والإعلام المتاحة كما أنها تنقل رغبات وآراء الجمهور إلى إدارة المؤسسة، وبذلك تعتبر إتصالاً ذا إتجاهين.

ويقصد بالعلاقات العامة بأبسط معانيها إقامة صلات طيبة بين المنظمة وبين جمهورها وإدامة هذه الصلات بما يضمن تحقيق الرضا والتفاهم والثقة المتبادلة بينهما.

في حين يرى كل من الطوباسي وعليان بأن مفهوم أنشطة العلاقات العامة هو: "يتعلق بصور مباشر بالرأي العام إذ أنه بدون وجود الرأي العام لا يكون هناك نشاط للعلاقات العامة، فهي تعمل على إيجاد التفاهم الذي يحقق عملية الانسجام مع الرأي العام على أسس حقيقية واضحة لكسب ثقته أي أنها تقوم بين طرفي علاقة متبادلة أحدهما مؤثر وهي المنظمة والآخر متأثر وهو فئة المواطنين، كما تمثل

¹ الخطيف، سعاد راغب: مرجع سابق، ص 15-16.

العلاقات العامة يمثل وظيفة إدارية تمتاز بالاستمرارية والتخطيط والتنظيم والتنسيق والتقييم والممارسة الفعلية للعملية الإدارية¹.

2. نشأة العلاقات العامة:

يمكن تقسيم التطور التاريخي للعلاقات العامة إلى قسمين رئيسيين هما:

- العلاقات العامة القديمة: وتشمل النشاطات التي يمكن إعتبارها البذور الأولى لها، والتي تمتد منذ وجود الإنسان البدائي حتى القرن 19م.
- العلاقات العامة الحديثة: وهو النشاط والعلم الذي ولد مع مطلع القرن 20م وتطور إلى ما هو عليه في وقتنا الحاضر.

العلاقات العامة القديمة:

أ- العلاقات العامة في العصور البدائية:

لقد كانت القبائل البدائية تحتاج إلى الإعلام للمحافظة على بقائها وذلك سواء في الحصول على مصادر الغذاء أو الوقوف في وجه الأعداء فكانت القبيلة تعين من أجل ذلك حارساً على الأفق ينبئها عن كل ما يستجد فيه، فقد يلوح في الأفق قطيع من حيوانات الصيد أو غيوم تنذر بعاصفة شديدة أو عدو مغير عند ذلك تستعد القبيلة لمواجهة الموقف كما أن القبيلة البدائية تكون في حاجة إلى التعاون والتماسك بين أفرادها وذلك لا يتم إلا عن طريق التفاهم بين هؤلاء الأفراد وإحساسهم بقوة الرابطة التي تربطهم ببعضهم، وكان ذلك يتم عن طريق الحفلات في مناسبات الزواج وبلوغ سن الرشد واحتفالات الانتصار على قبيلة معادية.

¹ ربحي الطوباسي وعليان، عدنان: الاتصال والعلاقات العامة، دار الصفاء للنشر والتوزيع، عمان، 2005، ص 332.

ومن الواضح أن الاختلاق الأساسي لتلك النشاطات التي يمكن اعتبارها النواة الأولى للعلاقات العامة عن ممارسة النشاط اليوم هو اتجاهها آنذاك إلى غرائز الفرد وإثارة انفعالاته كأسلوب للتأثير عليه، بينما تخاطب العلاقات العامة الحديثة عقل الفرد ووعيه، كما أن التعرف على اتجاهات الرأي كان يستند على الإحساس الفطري والتقدير الشخصي دون الأسس العلمية المستخدمة اليوم¹.

ب- العلاقات العامة في الحضارات القديمة:

لقد تقدمت أساليب ممارسة النشاط تقدماً كبيراً لدى القدماء في كل من حضارة وأدى الرافدين ووادي النيل في الشرق والحضارتين اليونانية والرومانية في الغرب.

العلاقات العامة الحديثة:

بدأت العلاقات العامة بالظهور كنشاط مستقل مع بداية الثورة الصناعية، وما صاحب ذلك من انتشار وتوسع ضخمين في مجال الأعمال والنشاط التجاري، إذ لم تعرف العلاقات العامة بمفهومها العصري إلا في أواخر القرن 19 وبداية القرن 20 وقد كان دورمان ايتون من مدرسة بيل للقانون أول من استخدم الاصطلاح في خطاب ألقاه سنة 1882 بعنوان العلاقات العامة وواجبات المهنة القانونية، ثم ظهر المصطلح سنة 1906.

وفي سنة 1913 استعمل المصطلح في الأحاديث التي ألقاها مديرو شركات السكك الحديدية ومشكلات العلاقات العامة التي تتصل بها، ومن ثم أصبح المصطلح شائعاً مألوفاً في العشرينيات عندما ابتدع بيرنيز عبارة مستشار العلاقات العامة.

أما في أوروبا فظهرت أول صيغة عصرية للعلاقات العامة بعد الحرب العالمية الثانية، حيث اعتمدت عليها الحكومة البريطانية لتشرح سياستها حيال الضمان الاجتماعي وبرامج الصحة العامة والإسكان وتوسع دورها حتى أصبحت جزءاً هاماً في العلاقات الحكومية للدول من خلال توفير برامج

¹ الخطيف، سعاد راغب: مرجع سابق، ص 23-24.

اتصالية مختلفة تهدف إلى تذليل الصعوبات وحل المشكلات التي تواجه الجماهير بشكل يتناسب مع سياسة الحكومات وسلوك مواطنيها، ويقدم حلولاً لإدارة الأزمات.¹

والجدير بالذكر أن نشير إلى الدواعي والأسباب التي دفعت لنشوء العلاقات العامة كعلم وفن في بداية القرن العشرين منها:

- توسع وتعقد أعمال المؤسسات المختلفة والتي تضم أعدادا كبيرة من المنتسبين والمتعاملين معها وصعوبة الاتصال بجماهيرها.
- تقدم العلوم المتسارع في مختلف الميادين.
- تنوع وتشابك العلاقات بين الأفراد والجماعات.
- سهولة وسرعة الانتقال بالنسبة للأشخاص والأفكار نتيجة توفر وسائل النقل.
- انتشار التعليم، إذ بزيادة أعداد المتعلمين تزداد الحاجة على نشر المعلومات والحقائق وممارسة نشاط العلاقات العامة.²

مؤسس العلاقات العامة (أيفي لي):

وكان أول من نادى به "أيفي لي" هو نصحه للمؤسسات التجارية الكبيرة أن تبتعد عن السرية وتكشف للجمهور كل ما يتعلق بأعمالها عدا الأسرار الصناعية وقد عمل مع عدد من المؤسسات الكبيرة ولمع اسمه لنجاحه في تقديم المشورة التي أدت إلى أحسن النتائج في تحسين علاقات تلك المؤسسات بالجمهور.

ساهم "أيفي لي" بنصيب أكبر في وضع مبادئ العلاقات العامة وتطوير أساليبها المتبعة حالياً فكان من الأوائل الذين أدركوا بأن الدعاية للمؤسسة لا تجدي ما لم تدعمها الأفعال كما أنه دعا

¹ الخطيف، سعاد راغب: مرجع سابق، ص 26-27.

² لبصير فطيمة: واقع العلاقات العامة في البرلمان الجزائري-مجلس الأمة أنموذجا-مذكرة مكملة لنيل شهادة الماجستير في الاتصال والعلاقات العامة، جامعة منتوري قسنطينة، الجزائر، 2007/2008، ص 52-54.

المؤسسات إلى تبني النزعة الإنسانية، ومن أقواله المأثورة في هذا السبيل " إنني أحاول أن أترجم الدولارات والسنتات والأسهم والأرباح إلى لغة إنسانية¹."

3. قواعد أنشطة العلاقات العامة:

إن استخدام وسائل الإعلام الحديثة من أقمار صناعية وتلفزيون وإذاعات وصحف أتاح للعلاقات العامة فرصة واسعة لأن تصل إلى جماهير المؤسسات في فترة زمنية قصيرة، الأمر الذي يجعل هذا النشاط قوي التأثير على الرأي العام، ولهذا من اللازم وضع الضوابط والقوانين التي تنظم نشاط العلاقات العامة حتى تتفادى خطر استغلاله من جهة وحتى نطمئن إلى أن الممارسين له يلتزمون بالأساس والدعائم الأساسية لمهنة العلاقات العامة.

ومن استعراض الدساتير والكثير مما كتب عن العلاقات العامة يمكن استخلاص الأسس التالية باعتبارها المبادئ التي يؤدي الالتزام بها إلى توفير المناخ الملائم لممارسة النشاط:

أ- المسؤولية الاجتماعية للمؤسسات:

إن أية مؤسسة تنفيذية تعتبر جزءاً من البيئة الاجتماعية المحيطة بها، فهي تستمد من تلك البيئة عناصر الحياة والبقاء، ولذلك تقع عليها مسؤولية المساهمة في رفاهية ذلك المجتمع وتنهض المؤسسة بمسئوليتها هذه مما يجعل خدمة المجتمع هدفاً أساسياً لها وتقديم المصلحة العامة وهو توفير سلعة أو خدمة بأفضل مستوى ممكن وبما يتلاءم وحاجات وأذواق جمهورها، وإضافة إلى ذلك المساهمة بكل وسيلة ممكنة في رفع المستوى الحياتي لأفراد المجتمع كتقديم المنع والزمالات الدراسية والإعلانات والقيام بالدراسات والأبحاث لمعالجة مشاكل المجتمع، كما أن برامجها الإعلامية يجب أن تهدف إلى تثقيف المجتمع بصورة عامة ولا تقتصر على تعريف بالمؤسسة وكسب تأييده له والإيمان بالمسؤولية الاجتماعية يتضمن مراعاة الصالح العام ووضعه في المقام الأول من قرارات المؤسسة.

¹ مريهان منصور أبوسنة: مرجع سابق، ص 28.

ب- احترام رأي الفرد والإيمان بقوة الرأي العام:

فالإيمان بقوة الرأي العام وأهمية التعامل الناجح معه يعتبر الدعامة الأساسية لكافة برامج العلاقات العامة، وينبغي على المؤسسة أن تستخدم الأساليب العلمية الحديثة للبحث عما يدور في الرأي العام وأن تبني برامجها على ضوء ما يتجمع لديها من تيارات للرأي العام، وما يقره من تقاليد وعادات وما يعبر عنه من طموحات ورغبات وتوقعات، عن تلك المؤسسة، كما أن المؤسسة لا ينبغي أن تقف مكتوفة الأيدي تجاه الرأي العام بل عليها أن تسعى لتوجيهه وتبصيره وتحويله إلى جوانب الخير، وأن تبتعد به عن العادات الفاسدة البالية والمعتقدات الخرافية التي لا تتفق مع روح العصر ومقتضياته.

ج- الابتعاد عن التكتم وإتباع سياسة كشف المعلومات للجمهور:

لقد كان التمسك بالسرية وحجب المعلومات هو أسلوب الإدارة التقليدية في القرن الماضي، أما الإدارة الحديثة فإنها تعتبر المؤسسة كالبيت المصنوع من الزجاج الذي يكشف عما بداخله لكل ناظر، فالمؤسسة العصرية تعمل في النور ولا تخفي أي معلومات عن نشاطها إلا الأسرار المتعلقة بالإنتاج، وهذا لم يعد من السهل الاحتفاظ بها سراً.

بوجود الأقمار الصناعية التي بإمكانها أن تصور وهي في الفضاء أشياء على سطح الأرض بدرجة كبيرة من الدقة وكأنها على بعد بضعة أقدام فقط منها، والصراحة بحد ذاتها تحمل على الثقة في المؤسسة بينما يدعو

التكتم إلى إثارة الريبة والشك من حول المؤسسة، وهذا المبدأ الذي ساعد على تعزيز مكانة المؤسسة هو في الحقيقة استجابة لحق أساسي من حقوق الفرد نصت عليه لائحة حقوق الإنسان ومعظم دساتير الدول الديمقراطية

وهو حق الفرد في الحصول على المعلومات، والصراحة هي طابع المدنية الحديثة فالكاتب يصارح القراء، والإداري يصارح الجمهور والسياسي يصارح شعبه وهكذا.

د- الالتزام بمبادئ الأخلاق السلمية:

إن أحد أهداف نشاط العلاقات العامة هو إعطاء المؤسسة (شخصية) بتثبيت صفات إنسانية لها في أذهان الجمهور، كذلك تدعو فلسفة العلاقات العامة المؤسسة إلى الالتزام بمبادئ الأخلاق كالنزاهة والصدق والعدالة، وهكذا فهي لا تخذع الجمهور ولا تغشه بل تسعى إلى كسب ثقته بالقوة الحسنة وليس بالأقوال فقط، فالعلاقات العامة هي سلوك وإعلام.

فالجانب السلوكي يتمثل في الالتزام بالمصل والأخلاق السامية في تجنب المؤسسة كل مما يشين سمعتها والعمل على أن يعكس جميع موظفيها ذلك أيضاً في معاملاتهم مع الجمهور وفي حياتهم الخاصة أيضاً والجانب الإعلامي هو استخدام كافة وسائل الإعلام والاتصال لتوضيح وتفسير نشاط المؤسسة وتحليل رد فعل الجماهير نحوها، والعلاقات العامة الناجحة هي التي تستند أقوالها على الأعمال أو هي ترجمة لتصرفات جديرة بالإعجاب وأعمال تستحق التقدير.

هـ- العلاقات العامة تبدأ من الداخل إلى الخارج:

والمقصود لذلك أن المؤسسة التي ترمي إلى الحصول على رضى الجمهور وثقته عليها أولاً أن تضمن رضى وثقة العاملين فيها من عمال وموظفين لأن هؤلاء إذا كانوا سعداء في عملهم مع المؤسسة فإنهم يعكسون أثراً طيباً حولها عن طريق معاملتهم للناس في أثناء عملهم وكذلك في أحاديثهم عنها في علاقاتهم الشخصية.

وعلى العكس من ذلك فإن العاملين في المؤسسة المتذمرين الساخطين بإمكانهم هدم برامج العلاقات العامة من أساسها بتصرفاتهم وأقوالهم التي يمكن أن تترك أسوأ الأثر لدى الناس من حولهم، وتحقيق سعادة العاملين ورضاهم في عملهم يأتي عن طريق إتباع المؤسسة سياسات عادلة للتوظيف والترفيه والتدريب والتنقلات والإجازات وغيرها، كما يجب على المؤسسة أن تهتم بتوفير ظروف عمل مرضية وضمان منتسبيها في حالة المرض والعجز لمنحهم الاستقرار في عملهم، فمعاملة الموظف

المعاملة الكريمة واحترامه تجعله متحمساً لعمله ولمؤسسته كذلك يجب على المؤسسة القيام بإعلام منتسبيها عن جميع أحوال مؤسستهم ونشاطها باستمرار لأن ذلك يعمل إلى زيادة ثقتهم فيها ورفع كفايتهم في العمل بالإضافة إلى جعلهم قادرين على إعطاء المعلومات الصحيحة عن المؤسسة للجمهور الخارجي .

و- استخدام أسلوب البحث العلمي:

مع ازدياد وعي الجماهير وانتشار الثقافة العامة وأدوات الاتصال فقد أصبح إنسان هذا العصر لا يؤمن بصحة الأشياء إلا إذا شاهدها أو لمسها أو ذاقها أو تحقق منها بما لا يدع مجالاً للشك، لهذا أصبحت مهمة التأثير في آرائه مهمة شاقة وعسيرة، ولا بد أن تعتمد على الإقناع والتشويق والاستمالة وهذا بالطبع يتطلب الاستفادة من الدراسات العلمية في سيكولوجية الفرد والجماعات وعلم النفس وعلم الاجتماع وعلم السلوك الإداري.

وبما أن العلاقات العامة عملية ذات اتجاهين تعتمد على الإعلام المساعد من الجماهير إلى إدارة المؤسسة وعلى الإعلام الهابط من هناك إلى الجماهير، وتعتمد على الفعل وعلى تلقي رد الفعل، وعلى الفهم المتبادل والاستجابة المباشرة والإيجابية من جانب الطرفين يصبح إذن قياس وتحليل الرأي العام اختصاصاً أساسياً من اختصاصات العلاقات العامة، ولا بد أن يتم ذلك باستخدام بحوث العلاقات العامة والطرق الإحصائية ومناهج البحث العلمي المتعارف عليها، وذلك لكي تأتي نتائج البحث بالدقة والصحة التي تمكن من أخذها بجدية في توجيه وتعديل سياسات المؤسسة.

ز- العلاقات العامة وظيفية الاستشارية:

لقد شبه دور العلاقات العامة بالنسبة للإدارة العليا في المؤسسة بدور ملكة بريطانيا تجاه مجلس وزرائها فهي تحذرهم وتشجعهم، وكذلك مدير العلاقات العامة فهو ينصح الإدارة ويشجعها على اتخاذ السياسات والقرارات التي تلاقى القبول من الجمهور ويحذرهما من اتخاذ السياسات التي لا يرضى عنها

الجمهور ولكنه لا يتمكن من إلزام تلك الإدارة هي التي تقرر الأخذ بالتوصيات حول سياسة المؤسسة وإجراءات وهذا لا يعني أن وحدته فهو يضع البرامج الإعلامية وينفذها في حدود السياسات والميزانيات التي تضعها الإدارة العليا.

إن الإيمان بهذه المبادئ والالتزام بها ينتج عنه التطبيق السليم للعلاقات العام بمفهومها العلمي الحديث.

4. أنشطة العلاقات العامة:

تتعدد أنشطة وظيفة العلاقات العامة في المنظمات، ويمكن تقسيمها على حسب المجال الذي تركز عليه وظيفة العلاقات العامة، وذلك كما يلي:

أ- محور الإعلام: وتشمل:

- التعريف بالمنظمة من خلال الشرح والتفسير عبر وسائل الإعلام المختلفة والمناسبة وبلغة سهلة الفهم للجماهير المعنية.
- تخطيط وتنفيذ برامج العلاقات العامة وحملاتها.
- إعداد وتحرير البيانات والمعلومات وإيصالها لوسائل الإعلام المختلفة.
- إعداد وتحرير الكتيبات والأدلة والتقارير والمطويات والنشرات والمطبوعات الأخرى.
- إعداد وتحرير مجلة المنظمة ودورياتها المختلفة.
- تخطيط وتنفيذ الملصقات والإعلانات.
- تنظيم اللقاءات والمؤتمرات والندوات والحفلات.
- تنظيم الزيارات والرحلات واليوم المفتوح والاستقبالات والمعارض.
- إعداد كافة أنواع المواد الإذاعية والتلفزيونية.
- الإشراف على لوحة الإعلانات في المنظمة.

- القيام بحملات جمع التمويل المناسب لأنشطة المنظمة.
- رفع كفاءة استخدام وسائل الاتصال المتاحة.

ب- محور الاستعلام: ويشمل:

- إجراء البحوث والدراسات وجمع المعلومات عن جمهور المنظمة أو الرأي العام والوصول إلى مؤشرات دقيقة عن مواقفها تجاه المنظمة.
- تحليل اتجاهات الجمهور والرأي العام تجاه المنظمة ومتابعة هذه الاتجاهات لمعالجة الجوانب السلبية منها ودعم الإيجابية منها تجاه المنظمة.
- التأكد من صحة المعلومات التي تنتقل للجمهور، والعمل على تصحيحها وتدارك الموقف في حال كون هذه المعلومات غير صحيحة.
- متابعة شكاوى الجماهير والتعرف على أسبابها وتقديم الحلول لها.
- متابعة ما ينشر عن المنظمة في وسائل الإعلام المختلفة، والتصدي للرد على أي شائعات أو أخبار كاذبة أو معلومات مضللة وغير صحيحة عن المنظمة.

ج- محور التنسيق: ويشمل:

- ربط خطة العلاقات العامة مع خطط الإدارات الأخرى في إطار الخطة الشاملة للمنظمة.
- ربط أنشطة العلاقات العامة بالأنشطة الأخرى في المنظمة والتنسيق فيما بينها بما يمنع التداخل والتعارض بينها.
- تقديم المشورة للإدارة العليا حول سياسة المنظمة، والمشاركة في اتخاذ القرارات التي تؤثر في جماهير المنظمة.
- تأمين الاتصال بين الإدارات المختلفة في المنظمة.

- التنسيق بين الإدارات المختلفة في المنظمة لتحقيق الانسجام فيما بينهما، وأيضاً تحقيق الانسجام

والتكيف فيما بينهما وبين الجمهور الداخلي والخارجي للمنظمة.

وتوجد مجموعة من الوظائف التي تقوم بها إدارة العلاقات العامة أهمها:

- (1) طبع الكتيبات والنشرات الدورية وعقد الندوات والمؤتمرات المتعلقة بالمؤسسة.
 - (2) القيام بالنشاط الإعلامي الخاص بالمؤسسة.
 - (3) القيام بالأنشطة الاجتماعية والترفيهية والرياضية في المنشأة.
 - (4) تنظيم واستقبال الوفود والزوار وترتيب إقامتهم.
 - (5) متابعة ما ينشر في وسائل الإعلام المختلفة عن المنشأة وعرضه على الإدارة وإعداد الردود عليه.
 - (6) تقديم الإعانات المالية للعاملين بعد القيام بالبحوث الاجتماعية عليهم.
 - (7) تجهيز وتنفيذ المعارض المحلية والإقليمية.
 - (8) تحليل المعلومات التي تنشر عن المنشأة وصورتها وتقديمها للإدارة.
 - (9) الإشراف على نشاط المكتبة والتوثيق.
 - (10) تقديم الخدمات والتسهيلات والبيانات لعملاء المنشأة والقيام بالاتصال المباشر لحل مشاكلهم.
 - (11) بحث مشاكل العاملين بالمنشأة والمتعاملين معها ومحاولة إزالة أسبابها.
 - (12) تسهيل مهام الوفود القادمة للمنشأة من الجهات ذات الصلة بالمنظمة.
- وقد أشار الخطيب بأن وظائف العلاقات العامة تشمل على (التخطيط، البحوث، الإتصال، التقويم) وفيما يلي عرض لكل وظيفة ومفهومها وأهم فروعها وكما يأتي:

التخطيط في العلاقات العامة:

حيث يرى اللوزي بأن: "وظيفة التخطيط فب العلاقات العامة تقوم برسم سياسات العلاقات العامة للمنظمة وإعداد البرامج الإعلامية وتوزيع الاختصاصات وتحديد الموازنة وتوزيعها على الأنشطة التي ستقوم بتنفيذها".

وقد ذكر للتخطيط المدهون مجموعة من العناصر الهامة لعملية التخطيط في العلاقات العامة وهي كالآتي:

- السبب الذي توضع من أجله خطة العلاقات العامة.
- الهدف المباشر: إن تحديد الهدف سواء كان بسيطاً أو معقداً يعتبر أمراً حيوياً لأنه خطة ولا تقوم بدونه.
- الوسائل: يجب تحديد الوسائل والأساليب المستخدمة لتحقيق العطف.
- التكاليف: تحديد تكاليف خطط إدارة العلاقات سواء من حيث المال أو الوقت أو الجهد يمثل أهم محدد لعمليات التنفيذ.

5. البحوث في العلاقات العامة:

يقصد بالبحث تلك الدراسات المتعلقة بقياس إتجاهات الرأي العام بين الجماهير المنظمة سواء في الداخل أو الخارج وتقدير مدى نجاح الحملات والبرامج الإعلامية ووسائلها المختلفة بمقاييس إحصائية دقيقة.¹

ومن أهم مجالات البحوث في إطار العلاقات العامة ما يلي:

أ- **البحوث المتعلقة بالبيئة الخارجية:** وهي بحوث استطلاع الآراء متلف المستهلكين وانطباعاتهم عن المنظمة وسياساتها وما تنتجه من مخرجات وتقدمه من خدمات، ويمكن تلخيص تلك البحوث على النحو التالي:

¹ بوخناف، هشام: وظيفة العلاقات العامة وإنعكاساتها على أداء المنظمة العمومية الجزائرية، دراسة ميدانية بمؤسسة إتصالات الجزائر، رسالة مقدمة لنيل شهادة ماجستير، جامعة باجي مختار، عنابة، الجزائر، 2011، ص 9.

■ **بحوث الصورة الذهنية:** وهي دراسة الصور التي هي في أذهان الفاعلين في البيئة الخارجية للمنظمة في الوقت المطلوب.

■ **بحوث الدوافع والإتجاهات:** وهي بحوث تتعلق بمعرفة ما وراء إتجاهات المستهلكين والدوافع التي تتحكم بسلوكهم تجاه المنظمة.

■ **بحوث الفاعلية:** وهي بحوث ترينا أثر البرامج الخاصة بالعلاقات العامة.

ب- بحوث تتعلق بأنشطة العلاقات العامة ومشاكلها وطموحاتها والمجال الذي تعمل فيه بأدائها الحالي.

ج- بحوث تتعلق بأثر التغيرات الاقتصادية والاجتماعية على القوى الفاعلة في البيئة الخارجية للمنظمة.

ويرى الخطيب بأن أهم أهداف بحوث العلاقات العامة ما يلي:

– التعرف على الآراء والإتجاهات.

– التعرف على الذات أي الإتجاهات هي المرآة التي ترى المنظمة من خلالها صورتها.

– منع الأزمات والإضطرابات.

– زيادة فاعلية الإتصال الخارجي.

– تحديد جماهير المنظمة.

– إمداد الإدارة بالمعلومات.

– التعرف على التغيرات الدولية ودراسة آثارها المحتملة على المنظمة.

ومن أهم البحوث في العلاقات العامة هي: البحوث الإستطلاعية، البحوث الوصفية، البحوث التفسيرية، البحوث التاريخية.

6. الإتصال في العلاقات العامة:

يرى اللوزي بأن هذه الوظيفة تقوم على نشاط هادف ذو اتجاهين للتأثر ما بين طرفي عملية

الإتصال (المرسل-المستقبل) وذلك من خلال التغذية الراجعة التي توفرها عملية الاتصال مما يساعد

على إيجاد التنسيق والتفاهم والتعاون بين أطراف عملية الاتصال، وبذلك فإن عملية الاتصال تترك ورائها رسالة يقوم كل من طرفي الاتصال بقراءتها وتحليلها، وبالتالي تترك أثراً سلوكياً بشكل تغيير في السلوك.

وقد قسم البكري (2001: 98) وسائل الاتصال المستخدمة في دوائر العلاقات العامة إلى:

وسائل الإتصال العامة: وهي وسائل للاتصال الجماهيري من صحف وإذاعة وهي موجهة للجمهور العام على إختلاف أنواعه، وهي تستخدم على مستوى الدولة.

وسائل الاتصال الخاصة: وهي الوسائل الخاصة بالمنظمة، وهي التي يقوم المسؤولين بإعدادها وتنظيمها وتوجيهها إلى جماهير المنظمة بصفة أساسية وتتميز بتركيزها على أنشطة المنظمة وأهدافها.

بينما ذكر عساف أنه من أهم وسائل الاتصال التي تستفيد منها إدارات العلاقات العامة ما يلي:

■ **الصحف:** وهي من أهم الوسائل التي تمكن رجل العلاقات العامة من إيصال رسالته إلى أكبر عدد ممكن من المواطنين.

■ **المسجلات:** وهي من الوسائل التي تستخدمها إدارة العلاقات العامة في الاتصال بجمهور المنظمة.

■ **مجلة المنظمة:** حيث تقوم إدارة العلاقات العامة في كثير من المؤسسات بنشر مجلة خاصة بالمنظمة وقد تصدر هذه المجلة إما أسبوعياً أو شهرياً أو بصفة دورية.

■ **شبكة المعلومات العالمية " الأنترنت ":** والأنترنت هي شبكة اتصالات عالمية تربط الألاف من شبكات الكمبيوتر بعضها ببعض، ويستخدمها الملايين حالياً على مدار أربع وعشرين ساعة في معظم أنحاء العالم، وبخاصة في الجامعات ومراكز البحث العلمي والشركات الكبرى والبنوك والمؤسسات الحكومية.

■ رعاية العاملين بالمنظمة: وتعتبر رعاية العاملين من الوسائل المباشر للاتصال مع العاملين

بالمنظمة ففيها تقدم الخدمات في حالات العجز أو الصابة وكذلك في حالات الوفيات وغيرها من

المواقف التي تستدعي وقوف المنظمة إلى جوار عمالها وأشعارهم بحرصها على راحتهم.

ويرى جود (1996: 26-27) بأنه من أهم الأهداف الهامة في وظيفة الاتصال في العلاقات

العامة هي: العلام والقناع والمشاركة.

7. التقويم في العلاقات العامة:

تعتبر عملية التقويم في العلاقات العامة هي الوظيفة الرابعة من وظائف العلاقات العامة بغرض

تقويم النشاطات الاتصالية لها، باعتبار أن النشاط الاتصالية التي تمثل جوهر العلاقات العامة وأحد

الجوانب الأساسية في العملية الإدارية ولهذا يهدف التقويم إلى قياس كفاء الخطة التي وضعت لبرامج

العلاقات العامة وأساليب تنفيذها إذا كانت وما هناك من بدائل أفضل لتحقيقها.

وعليه يقع على عاتق مدير إدارة العلاقات العامة أن يحدد بدقة نقطة البداية ونقطة النهاية وأن

يختار الوسيلة للوصول وذلك بالتعاون مع العاملين لديه في الإدارة، ولكن في بعض الأحيان يحتاج

المدير إلى تعديل مساره بين الحين والآخر للوصول إلى الهدف المقصود وهذا التعديل يأتي من خلال

عمليات التقويم¹. (أبو سليم: 2006، ص 253)

وقد أشار اللوزي: "بأن وظيفة التقويم هي عملية بموجبها يتم قياس مدى نجاح برامج العلاقات العام،

وذلك من خلال المعايير التي وضعتها الإدارة العليا للحكم على هذه البرامج وبيان مدى تحقيقها

للأهداف"².

وتبرز أهمية نشاط التقويم في العلاقات العامة في:

¹ أبو سليم، شذا: مدى تحقيق إدار العلاقات العامة لأهدافها في الكليات التقنية بمحافظات غز من وجهة نظر العاملين، رسالة ماجستير منشور، الجامعة الإسلامية-غز، فلسطين، 2006، ص 253.

² اللوزي، موسى: أسس العلاقات العامة-المفاهيم والأسس، زمزم ناشرون، عمان، الأردن، 2010، ص 157.

- يسهم في التأكد من دقة وسلامة الأهداف الموضوعية.
 - سلامة الخطط وفعاليتها وأوجه الضعف والقوة فيها.
 - مدى مناسبة تنفيذ الطرق التي اتبعت في تنفيذ برامج العلاقات العامة.
 - مقارنة النتائج الفعلية بالإنفاق المالي على العلاقات العامة.
 - إضافة إلى التعرف على الصعوبات التي صادفت إدارة العلاقات العامة في تنفيذ مهمتها تعاون الإدارات الأخرى معها.
 - إمداد الإدارة العليا بالمعلومات الدقيقة التي تفيد معرفة الجهود التي قامت به العلاقات العامة من أنشطة لتحقيق الأهداف الموضوعية في خطتها المستمد من السياسة العامة للمنظمة وفلسفتها الاجتماعية.
 - وقياس النتائج الكمية التي حققتها العلاقات العامة في المجالات المعنية.
 - ومعرفة وجهة نظر الجمهور في المنظمة.
 - تحديد تطور الأموال المطلوبة للأنفاق على برامج العلاقات العامة لتحقيق أهدافها المرغوبة.
- من أبرز مجالات التقويم في برامج العلاقات العامة:
- هناك عدد من الظواهر التي يمكن استخدامها كمعايير للوصول إلى حكم معقول عن حجم التأثير الذي ننشده من البرامج، ومن هذه الظواهر ما يلي:¹
- **النتائج:** ويقصد به هنا ما تم إنتاجه من مقالات ومطبوعات، ومنشورات ومسلسلات وبرامج خلاقة، وكل من عنصر من عناصر النتاج هذه له وسيلة تقسية، فالمقالات تقاس بالمساحة، والبرامج الإذاعية والتلفازية تقاس بالزمن.

¹ البدر، حمود: أسس العلاقات العامة وتطبيقاتها، دار العلوم للطباعة، الرياض، المملكة العربية السعودية، 1992.

■ **الاهتمام:** وذلك لقياس مستوى اهتمام المتلقين بالرسائل التي ترسل إليهم مقارنة بالوسيلة التي استخدمت، وأسلوب النتائج، وأسلوب التوزيع، وقياس مستوى الاهتمام تساعد على الاختيار الأنسب للجمهور.

■ **مستوى البلاغ:** ويقصد بها معرفة من تصلهم هذه الوسيلة أو تلك.

■ **مستوى الاستيعاب:** ويقصد بها مستوى استيعاب وفهم المواطنين للرسالة، ويساعد قياس الرأي على معرفة مستوى الاستيعاب، ويمكن إضافة مجالات أخرى للتقويم في خطط العلاقات العامة، مثل حجم التعرض للرسالة، بمعنى هل وصلت الرسالة المواطنين المستهدفين؟ أم ما هي الأسباب؟

■ **مستوى التأثير:** بمعنى ماذا حققته الرسالة من إنجازات في سبيل تغيير اتجاه المواطنين المستهدفين حيال القضية المراد أن يتعاطف معها؟ وهل كان المكان سلوك وسائل أخرى أكثر فعالية؟.

وأيضاً من المجالات التي يمكن قياسها من نشاطات العلاقات العامة.¹

– عدد البرامج التي تم تنفيذها.

– عدد الزيارات التي تمت للمنظمة من قبل الجماهير الخارجية وبالعكس.

– عدد الخطابات التي أرسلت أو النشرات أو الكتيبات أو المكالمات التلفزيونية.

8. مميزات (الخصائص) أنشطة العلاقات العامة:

إن العلاقات العامة كمهنة متخصصة لابد أن يتوفر فيها جملة من الشروط والخصائص التي تتوفر في أي نشاط أو جهد لكي نطلق عليه "مهنة" وهذه الخصائص هي:

– العلاقات العامة ليست من الأنشطة الثانوية بل تشكل عنصراً أساسياً في أنشطة المنظمات فهي ضرورة تفرضها طبيعة المجتمع الحديث.

¹ أبو قحف، عبد السلام: هندسة الإعلان والعلاقات العامة، مكتبة ومطبعة الشعاع الفنية للنشر والتوزيع والطباعة، القاهرة، مصر، 2001.

- العلاقات العامة تعتبر فلسفة للإدارة، وهذه الفلسفة تقتض أن أي منظمة لا تنشأ لتحقيق الهدف التي ينص عليها قانونها فحسب وإنما ينبغي أيضا أن تلعب دورا اجتماعيا.
- تستند إلى أسلوب علمي وليست أسس عشوائية.
- العلاقات العامة هي عملية اتصال دائم ومستمر بين طرفين أساسيين هما المؤسسات والجمهور التي تتعامل معها سواء الداخلية أو الخارجية.
- يمارس العمل المهني متخصصون مهنيون فالعلاقات العامة هي وظيفة ادارية منظمة.
- وجود أساس أخلاقي قيمى لممارس المهنة، هذا مع العلم أنه لابد من أن يمارس المهنة مختصون مهنيون تم اعدادهم نظريا وعمليا في معاهد وكليات العلم والعلاقات العامة.
- عملية علاقات مع الجماهير (داخلية، وخارجية).
- عملية اتصال موجه نحو جمهورها.
- تختلف أهدافها ووظائفها وأنشطتها على العلاقات الصناعية التي تركز على الإنتاج ومعاملة الفرد كآلة يراعى مشاعره فيها.
- تركز باتصالاتها بالدرجة الأولى على الإعلام ونشر الحقائق والمعلومات الصحيحة.
- تستخدم كافة الوسائل الأشكال، القنوات، الأساليب، بشكل متكامل لتحقيق أهدافها.
- تركز في نشاطاتها الاتصالية على الجمهور الداخلي والخارجي.

9. غاية (أهداف) أنشطة العلاقات العامة:

يتطلب التنظيم الفعال لإدارة العلاقات العامة ضرورة وجود أهداف محدد ومتفق عليها تسعى المنظمة إلى تحقيقها بكفاءة، وينبني عليها تحديد الوظائف والأنشطة والمهام التي يجب أن تقوم بها دوائر وأقسام العلاقات العامة ويوضح تحديد الأهداف مدى قدرة الإدارة الوظيفية على تمثل نوع المهام المنوطة

بها، والدور الأساسي الذي يمكن أن تقوم به في إطار واجباتها الوظيفية التخصصية، وهو ما يترجم بعد ذلك في شكل وظائف وأوجه نشاط أساسية تقوم بها.¹

وقد أشار الدليمي بأن:² "الهدف الرئيس من العلاقات العامة هو إيجاد روح من التعاون وتبادل الآراء فيما بين العاملين والمواطنين، والسعي إلى الحفاظ على استمرار العلاقات على المدى البعيد، إذ أن العلاقات هي بمثابة أداة تستخدمها المنظمات العامة والخاصة للتعبير عن سياستها".

وقد برزت أهمية العلاقات كوظيفة وممارسة من الممارسات الإدارية داخل المنظمات على اختلاف غاياتها، كما ساهمت عوامل اتساع رقعة وأنشطة المنظمات إلى ممارسة نشاط العلاقات العامة على نحو واسع في إطار المفاهيم والأسس المنهجية والعلمية السليمة، لتلبية الأهداف التي أنشأت من أجلها سواء كانت جامعات أو معاهد أو شركات أو وزارات فإن مهمتها الرئيسية هي ممارسة العلاقات العامة، وهدفها هو التواصل مع مختلف الشرائح الاجتماعية سواء على الصعيد الداخلي للمنظمة أو المجتمع.³

ويجمع بعض الباحثين في مجال العلاقات العامة بأن العلاقات العامة في القطاع العام تسعى إلى تحقيق جملة من الأهداف نلخص منها ما ذكره كل من أبو أصبع والشرمان والصحن من أبرزها التأكيد على عمليات الاتصال والتواصل بين المنظمة والمنظمات والجمهور الأخرى لإيصال صور صحيحة للمنظمة، إذ تهدف أنشطة العلاقات العامة إلى توطيد سمعة المنظمة باعتبار أن السمعة الطيبة هي إحدى الدعائم الأساسية التي يقوم عليها كيان المنظمة، وكذلك محاولة كسب ولاء العاملين، إذ أن العلاقات العامة تبدأ بالتنسيق والتخطيط والبحث والاتصال من داخل المنظمة أي أن يكون هناك تعاون وإيجاد فهم مشترك بين الجماهير الداخلية، مع إشعار العاملين في المنظمة بأهميتهم وتقدير أعمالهم

¹ توفيق، عبد الرحمن: العلاقات العامة بين النظرية والتطبيق، دار وائل للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2009، ص 19.

² الدليمي، عبد الرزاق: المدخل إلى العلاقات العامة، دار الثقافة للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2011، ص 34.

³ يونس: 2008، ص 199-200.

وتحقيق الذات لهم، أما كسب ثقة المواطنين فيعد الهدف بمثابة تحديد للجماهير المتواصلة مع المنظمة والتي تسعى العلاقات العامة إلى تدعيم علاقتها معهم من خلال نشر الأفكار المقبولة لديهم، وتزويد المواطنين بالسياسة العامة للمنظمة وإيصال مطالب الجماهير إلى الإدارة العليا، وزرع الثقة بين الإدارة والمواطن من خلال توثيق العلاقات معهم وتسهيل فرص تبادل الآراء فيما بينهم.

في حين حددت الجمعية الأمريكية للعلاقات العامة ثمانى أهداف رئيسية تقوم عليها وظائف العلاقات العامة في المنظمات الحكومية ذكرها،¹ تتمثل في تحرير البيانات والتقارير والبيانات الصحفية والكتيبات والمجلات والمنشورات ونصوص برامج الراديو والتلفزيون، والخطب وحوار الأفلام، ومقالات المجلات، والصحف التجارية وإنتاج المواد العالمية والفنية المتعلقة بأعمال القطاع، وتحرير التعليمات وكتابة النشرات التثقيفية والصحفية والمخاطبات الصادر عن الإدارة العامة وتدوينها ونشرها إلى كل فرد من أفراد القطاع وتعميمها على المواطنين، والتواصل مع الصحف الرسمية والقنوات التلفزيونية والراديو. المجلات الدورية والملاحق الأسبوعية ومحرري الأقسام بهدف إثارة اهتمامهم لنشر الأخبار والتطورات المتعلقة بعمل بالقطاع، وتحسين صور القطاع في نظر الرأي العام من خلال الأحداث الخاصة كالحفلات التي تقام لرجال الصحافة والمعارض وتنظيم الزيارات، وتقديم التسهيلات، وإقامة الاحتفالات في المناسبات العامة أو الخاصة وتنظيم المسابقات، ورعاية العلاقات مع الضيوف، وتقديم الهدايا التذكارية، وإنتاج أفلام عن المنظمة بالضافة إلى غيرها من الوسائل البصرية كالشرائح وشرائط الفيديو، إضافة إلى مواجهة الجماعات المختلفة، والتحدث إليها من خلال لقاءات طبيعية، وإعداد خطب للتغير وتخصيص متحدث باسم المنظمة، وتقديم المتحدثين في الحفلات والاجتماعات العامة، إنتاج النشرات والكتيبات والتقارير الخاصة، ومواد الاتصال المصور ودوريات المنظمة وإخراجها على نحو فني يتفق مع الذوق العام.

¹ جودت، محفوظ: العلاقات العامة مفاهيم وممارسات، دار زهر للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2006، ص 162-

في حين بينما يرى كل من جرادات والشامي بأن أهداف العلاقات العامة في القطاعات الحكومية تتلخص في زياد اهتمام المواطنين بشؤون وطنهم عن طريق شرح الأهداف والاتجاهات العامة للدولة، كذلك تبصير الجماهير بالأمور والمشاكل العامة المعاصر، وإطلاعها على الخطط والأهداف التنموية، وتبيان مسؤوليتها في تحقيقها، ودعم التعاون بين المنظمة ومثيلاتها المرتبطة بصلات عمل، وتوثيق العلاقة مع أجهزة الإعلام المركزية ووكالات الإعلان والمجلات والصحف، وذلك بمتابعه ما بنشر من شكاوى وانتقادات واقتراحات حول المنظمة، وإعداد استقبال الوفود وتنظيمها لظهور المنظمة بمستوى اللائق، وترجمة النشرات والأبحاث والمواضيع المهنية الخاصة بأنشطة المنظمة، والاهتمام بالأرشيف الإعلامي، ومتابعة عقد الاتفاقيات وأرشفتها بشكل يسهل الوصول إليها ومتابعتها.

ومما سبق يتبين بأن الهدف الذي تسعى وظائف العلاقات العامة إلى تحقيقه يتمثل في إيجاد صور ذهنية صحيحة عن اتجاهات الرأي العام أمام الإدارة العليا، والعمل على إيجاد روح تعاون متبادل بين العاملين والإدارة العليا في المنظمة من خلال إشراك العاملين في وضع السياسات والخطط والأهداف، إضافة إلى تعزيز العلاقات بين المنظمة والمواطنين¹.

خلاصة الفصل:

مما سبق ذكره يتضح أن العلاقات العامة هي نشاط اتصالي إنساني قديم قدم الوجود الإنساني، مر على عدة محطات تاريخية وترك بصماته على مختلف الحضارات ليخرج في حلتها الجديدة في المؤسسات المعاصرة، ويصنع لنفسه مكانة مرموقة في الدول المتقدمة وفق تخطيط دقيق وبرامج مدروسة

¹ ابراهيم محمد صالح الجبوري: تقييم نشاط العلاقات العامة في القطاع الحكومي الأردني، رسالة قدمت استكمالاً للحصول على درجة الماجستير في الإدارة العامة، جامعة آل البيت، كلية الاقتصاد والعلوم الإدارية، 2017-2018، ص 17-15.

ومن خلال الوظائف والمهام التي أنيطت به في تلميع صورة المؤسسات، مرتكزا في ذلك على مجموعة من الأسس والمبادئ والأخلاقيات، فاحتل بذلك صدارة الترتيب في الهيكل التنظيمي للمؤسسات.

تمهيد:

يعد العمل الجماعي من أبرز العمليات الإنسانية التي كانت ولا زالت تحسن وتفضل الحراك الاجتماعي، مما يؤدي إلى تماسك المجتمع وتقدمه وازدهاره لكونه يرتبط بمعاني الخير والعمل الصالح، فمعنى مرور الزمن استطاعت الجمعيات الخيرية من التنوع والتطور والانتشار والاتصال والتفاعل أكثر مع أفراد المجتمع وطبقاته من خلال إشراك أوسع شريحة ممكنة من أفراد المجتمع، وإيجاد حلول للعيش بحياة أفضل وذلك من خلال التعاون بين الدولة وأفراد المجتمع مما يؤدي إلى تخفيف المشكلات الاجتماعية التي تواجه المجتمعات.

يركز هذا الفصل على الإطار النظري للعمل الجماعي، إذ تم في هذا الفصل التطرق إلى مفهوم العمل الجماعي والنظام القانوني للعمل التطوعي في الجزائر، كما تطرقنا إلى تحديد مميزات العمل الجماعي وأهميته وأهدافه وأسس نجاحه والعراقيل التي تواجه العمل الجماعي.

1. مفهوم العمل الجماعي:

إن مفهوم العمل الجماعي يندرج ضمن المظهر الثاني، مما يعني أن هذا العمل في عمقه يحيل على وقائع مجردة لا يمكن تمثيلها نظريا إلا بالاستناد إلى وقائع تطبيقية وعملية، بحيث لا يمكن أن نتحدث عن العمل الجماعي كمعطى جاهز ومجرد، بل نكون مضطرين للحديث عنه كتجربة ملموسة، أي تتغير من زمان لآخر، ومن مكان إلى آخر¹، من خلال ما سبق فإن مقارنة المفهوم وقراءته ينبغي أن تنطلق من مختلف ممارساته في الواقع مما يعطي للتعريف قوته الإجرائية على مستوى التشخيص إذ الانطلاق من المفهوم الثابت الجاهز والنهائي إلى حيز الممارسة المتجددة باستمرار، فيكون الحديث عن تجارب وليس عن ثوابت من هذا المنظور، فإن العمل الجماعي لا ينفلت من أن يكون ممارسة اجتماعية للثقافي وتكيفاً للاجتماعي، أي أنه في جوهره ظاهرة اجتماعية ثقافية تتقاطع فيه مكونات الشخصية الممارسة له من حيث حمولتها المعرفية وقوتها الوجدانية الدافعة، ومنحدرات انتمائها لاختيار هذا العمل دون الآخر، وهذا التقاطع بين المعرفة والوجدان والانتماء يجعل إذن الممارسة الجماعية مدخل للفعل في الواقع، ليس لتغيير بنياه الأساسية الكبرى (حتى لا نعطي للجمعيات دور الفعل السياسي والاجتماعي قوى الفعل السياسي والاجتماعي المهيأ لهذا الفعل نظريا وتاريخيا) وإنما التغير على مستوى أشكال التفكير فيه وطريقة تعريف المعرفة المكتسبة لبناء النموذج المرغوب فيه وتأطير الأداة البشرية تأهلها لتحقيق ذلك البناء أي بمعنى آخر أن العمل الجماعي ليس في النهاية سوى منتج تنظيمي وثقافي هادف من خلال ممارسات مجسدة إلى اكتساب المنخرط فيه وعيا محددا إزاء القضايا المطروحة بالحاح في السياق الاجتماعي والتاريخي الذي يمارس فيه ذلك العمل إذن ففي موضوع العمل الجماعي نجد الممارسة هي التي تحدد المفهوم وليس العكس.

¹ محمد الزيري: العمل الجماعي بالمغرب واقع وآفاق، الحوار المتمدن، العدد 1472، 2022/02/05، على الساعة:

إن العمل الجماعي في تحديداته القانونية والنفسية والاجتماعية يلوح كخطاب وممارسة تعمل في ظل سجل ثقافي أو حقل مجتمعي، بشرط وجود أفراد وجماعات تلتئم من أجل مخطط إنجازي يروم إحداث تغييرات ما في سلم القيم والمواقف والاتجاهات والممارسات والسياسات.

فالعمل الجماعي يعد ملمحا من ملامح الفعل المدني والمواطني والذي يجد أسسه النظرية في أدبيات المجتمع المدني.

2. المفاهيم المماثلة للعمل الجماعي:

■ العمل التطوعي:

العمل: هو مجموعة المهام التي يؤديها فرد في المنظمة مقابل اجر يتلقاه خلال فترة زمنية محددة متفق عليها.

التطوع: عبارة عن جهود إنسانية تبذل من أفراد المجتمع بصورة فردية أو جماعية ويقوم بصفة أساسية على الرغبة والدافع الذاتي سواء كان دافعا شعوريا أو لا شعوري.

■ العمل التطوعي: البذل والتضحية من أجل الآخرين.

التطوع: ما تبرع به من ذات نفاه مالا يلزمه فرضه .

في مجال تحديد تعريف العمل التطوعي نجد أن للمصطلح علاقة بالعديد من المصطلحات التي تصب في قالب واحد وتشير لنفس مضمون المفهوم منها العمل الخيري، عمل غير حكومي، عمل غير هادف للربح، ويسمى أيضا القطاع المستقل أو بالاقتصاد الاجتماعي، أو الجمعيات الخيرية العامة¹.

يقول عبد الحكيم موسى: "يعتبر العمل التطوعي مظهرا من مظاهر الخدمة الاجتماعية، يمارس على أنه خدمة اجتماعية تتم بصورة فردية وباحثاء جماعي لإشباع حاجات الأفراد ضمن نطاق المجتمع من خلال إتباع أساليب علمية وعملية تراعي القواعد التنظيمية الموجودة في الجهة المستفيدة من تلك الخدمة

¹ طارق عبد الرؤوف عامر وإيهاب عيسى المصري: الجمعيات الأهلية والعمل التطوعي، ط1، مؤسسة طبية للنشر، القاهرة، 2016، ص 121.

وبدون أجر، وفي أوقات منتظمة إدراكا من المتطوع لأنه واجب اجتماعي إنساني وبدون مقابل مادي، راغبا الأجر والمثوبة من الله عز وجل".

هذا التعريف يتوافق إلى حد كبير مع التعريف المتضمن أن العمل التطوعي يمثل تضحية الفرد بالوقت والمال لتبليغ الأهداف المنشودة دون انتظار عائد مادي يوازي الجهد المبذول.¹

■ تعرف الجمعيات:

لغة مشتقة من الفعل: جمع، يجمع، جمعا، ومنه جمعا المتفرق: ضم بعضه إلى بعض، جمع القلوب: أي ألفها فهو جامع، والجمعية هي طائفة من الناس لهم هدف مشترك تكون هيئة تشرف عليها وتنفذ المقررات المتعلقة بسير نشاطها.

ويعرف معجم على الاجتماع الجمعية بأنها: "وحدة اجتماعية مستقلة تتكون من أفراد لها قوانينها تحددها وتحكمه علاقات سلوكية بين أفرادها ولها مجموعة أهداف مشتركة".²

"كما تعرف بأنها منظمات اجتماعية لا تهدف إلى الربح والعمل فيها يقوم على أساس تطوعي وتهدف إلى تقديم خدمات عديدة ومتنوعة يحتاج إليها المجتمع، ويتاح لأعضاء هذه الجمعيات وللناس الاشتراك في جميع مراحل العمل في هذه الجمعيات يطلق عليها في الولايات المتحدة اسم القطاع الثالث على أساس أن الدولة هي القطاع الأول، والقطاع الخاص الهادف إلى الربح هو القطاع الثاني".³

■ تعريف الحركة الجمعوية:

¹ معلوي بن عبد الله الشهراني: العمل التطوعي وعلاقته بأمن المجتمع، في المؤسسات الخيرية بمدينة الرياض، دراسة ميدانية مقدمة استكمالاً لمتطلبات الحصول على درجة الماجستير في العلوم الاجتماعية، 2006 م، ص 07-09.

² دينكن ميتشل: معجم علم الاجتماع، ترجمة: إحسان محمد الحسن، ط2، دار الطليعة، بيروت، لبنان، 1986، ص 25.

³ فاضلي سيد علي، "نظام عمل الجمعيات في التشريع الجزائري"، مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماجستير في الحقوق، جامعة محمد خيضر باكرة، 2008-2009، ص 08.

هناك صعوبة منهجية في ضبط تعريف دقيق للحركة الجماعية، إذ يجمع جل الباحثين في هذا

المجال أن الحركة الاجتماعية تأخذ شكلين اثنين:

- حركات اجتماعية كلاسيكية: ترتبط بنضال الطبقة العاملة ضد النظام الرأسمالي التعسفي .
- حركات اجتماعية جديدة: التي تتميز بالأفعال الجماعية الاحتجاجية، سواء كانت منظمة أو غير منظمة.

وعلى العموم ترتبط الحركة الجماعية بمطالب تعبر عن رؤى الأفراد لمجتمعاتهم، باعتبارهم هم

من يعايشون واقعه.¹

■ تعريف المجتمع المدني:

يطلق مفهوم المجتمع المدني على مجموعة الأفراد القاطنين في رقعة جغرافية محددة، والذين

تجمع بينهم روابط معينة تثبتها قواعد وضوابط ومؤسسات إجتماعية يكفلها القانون.

ابن خلدون يرى أن الاجتماع الإنساني نتيجة طبيعة ألفتها الضرورة على الإنسان بوصفه كائنا

يحتاج إلى الآخرين من بني جنسه لتحقيق حاجته.

والمجتمع المدني هو مجموعة من التنظيمات التطوعية الحرة التي تملأ المجال العام بين الأسرة

والدولة لتحقيق مصالحها وبالتالي تحقيق مصالح المجتمع ملتزمة بقيم ومعايير الإحترام والتآخي والتسامح

والتعاون والتنوع والإختلاف، وهي لا تهدف إلى الربح ولا ترتبط بالحكومة، وتتلاقى طوعا حول مجموعة

قيم ومصالح مشتركة، وتقع في موقع ما بين السلطة ومؤسساتها من جهة والقطاعات الأخرى من جهة

أخرى.²

¹ عزاري حمزة: الحركة الجماعية في الجزائر بين الفاعلية وصورية الأداء التنموي، ورقة بحثية، جامعة أدرار.

² عسلي حليلة: الحركة الجماعية في الجزائر بين الفاعلية وصورية الأداء التنموي، مذكرة تخرج لنيل شهادة ماجستير، كلية العلوم الاجتماعية، جامعة وهران، الجزائر، 2012-2013، ص 62.

3. النظام القانوني للعمل التطوعي (الجزائر):

لقد حدد قانون 06/12 المتعلق بالجمعيات مجموعة من الشروط منها ما هو متعلق بأهداف الجمعية ومنها ما هو متعلق بالأعضاء المؤسسين، فمت توفرت هذه الشروط يمكن تأسيس الجمعية من الناحية القانونية، ومن بين هذه الشروط وبحسب المادة 04 من هذا القانون ما يلي¹:

– تحديد تسمية أي جمعية ومقرها والهدف من إنشاءها، مع عدم تعارض هذا الهدف مع القوانين السارية والآداب العامة.

– أن يكون الأشخاص المؤسسين لها راشدين أي سنهم من 18 سنة فما فوق وأن يتمتعون بجميع حقوقهم المدنية والسياسية دون أن يكون لديهم أي سوابق عدلية (جناية/جنح) تتنافى مع مجال نشاط الجمعية

– يجب أن يتمتع الأعضاء المؤسسين بالجنسية الجزائرية.

– وبحسب المادة رقم 04 من القانون، يتعين على الأعضاء المؤسسين الذين يشترط أن يبلغ عددهم 10 أعضاء بالنسبة للجمعيات البلدية و 15 عضوا بالنسبة للجمعيات الولائية على أن يكون منبثقين عن بلديتين على الأقل، بينما بالنسبة للجمعيات الوطنية فيشترط المشرع أن يكون عدد الاعضاء المكونين لها 25 عضوا منبثقين عن 12 ولاية، أن يودع التصريح بالتأسيس مرفق بملف التأسيس لدى مقر الولاية التي تتواجد بها الجمعية في حالة كانت هذه الأخيرة ذات طابع محلي، أما إذا كانت ذات طابع وطني أو جهوي فيكون إيداع التصريح لدى وزارة الداخلية.

– الإعلان عن تأسيس الجامعة يكون في الجريدة الرسمية.

1- وقد حدد المشرع للجهات الإدارية آجال قانونية للفصل في موضوع قبول أو رفض ملف التأسيس، إلا

أن هذه المدة القانونية المحددة للفصل في ذلك تختلف بحسب نوع كل جمعية المراد تأسيسها¹:

¹ القانون رقم 06/12 المؤرخ في 15/01/2012، المتضمن القانون الأساسي للجمعيات، المادة 04، الجريدة الرسمية للجمهورية الجزائرية، العدد 02.

- بالنسبة للجمعيات البلدية فقد منحت للجهات الادارية مهلة 30 يوما للفصل في موضوع قبول أو رفض ملف تأسيس الجمعيات.
- بالنسبة للجمعيات الولائية فقد حدد لها مهلة 40 يوما للفصل في موضوعها
- أما بالنسبة للجمعيات الوطنية فقد حدد المشرع مهلة 60 يوما أمام وزارة الداخلية للفصل في قبول أو رفض ملف تأسيس الجمعية.
- أما إذا كان تأسيس الجمعية مخالف للقانون فإن القضية تحال إلى العدالة للفصل فيها ذلك وذلك بحسب ما نصت عليه المادة رقم 10 من القانون 06/12 أما ما عدا ذلك فإن الجمعية تعتبر مؤسسة قانونا ويمكنها ممارسة نشاطها بشكل طبيعي.

واجبات وحقوق الجمعيات في ظل قانون 10:

- فبموجب تأسيس الجمعية قانونيا واستفادتها من الشخصية المعنوية والأهلية فإنها تصبح ملزمة بمجموعة من الواجبات التي حدد المشرع والتي تتمثل في²:
- يتوجب على الجمعيات ألا تكون لهم أي علاقة من قريب أو بعيد بالأحزاب السياسية كيف ما كانت طبيعة هذه العلاقة.
 - يمنع منعاً باتاً تدخل أي شخص معنوي أو طبيعياً أجنبي عن الجمعية من التدخل في تسير شؤونها.
 - على الجمعيات تبلي السلطات العمومية المختصة عن جمعياتها العامة بالتعديلات التي تطرأ على هيئتها التنفيذية خلال حد أقصاه 30 يوما الموالية للتعديل للمصادقة على قرار التعديل.
 - كما يتوجب على الجمعيات بمقتضى المادة 19 من القانون أن تبادر بتقديم نسخ من محاضرها المالية والأدبية المنسوبة إلى السلطات العمومية المختصة إثر انعقاد أي جمعية سواء كانت عادية أو استثنائية خلال 30 يوما الموالية للمصادقة عليها.

¹ المادة رقم 04 من القانون رقم 06/12، مرجع سابق.

² المادة رقم 04 من القانون رقم 06/12، مرجع سابق.

هذا بالنسبة للواجبات بينما الحقوق فإن الجمعية بما أنها مؤسسة قانونيا وتتوفر على الشخصية

المعنوية والأهلية فيمكنها أن تتمتع بالحقوق التالية:

- ممارسة أي نشاط موازيا لهدفها من التأسيس.
- الاستفادة من المساعدات الحكومية التي ترصدها الدولة للجمعيات
- الحصول على الهبات والوصايا طبق للتشريع المعمول به.
- يمكنها إبرام العقود والاتفاقيات التي تتماشى وأهدافها.
- فتح حسابات مصرفية أو بريدية لإيداع مواردها المالية.
- اقتناء الاملاك المنقولة أو العقارية سواء بمقابل أو دون مقابل.
- اصدار منشورات أو وثائق تتعلق بنشاطها.
- الاستفادة من التأمين لضمان الأخطار المالية.

4. أهداف العمل الجماعي:

يعتبر العمل الجماعي الفعال من السمات المميزة للمجتمعات الحديثة والدور الذي تلعبه مؤسسات المجتمع المدني عامة والجمعيات خاصة و تعتبر وسيط اجتماعي للتنمية والتحديث وأداة أنسب للمساهمة في إيصال انشغالات المواطنين للسلطات الحاكمة بطريقة سلمية وال يكون ذلك إلا من خلال الوعي السياسي والثقافي للمنخرطين في المجتمع المدني عامة والجمعيات خاصة ومدى مشاركتهم التطوعية الفعالة في بناء مجتمع متكامل الأدوار وخاصة في المراحل الانتقالية التي تمر بها المجتمعات والدول التي تحاول تغيير بنيتها الاقتصادية ونظامها السياسي من الاشتراكية إلى اقتصاد السوق، حيث تظهر فجوات كبيرة نتيجة الفراغ التنظيمي والوظيفي الذي يحدثه انسحاب مؤسسات الدولة من كثير من الخدمات وهذا ما ينعكس على الفئات الاجتماعية الهشة.

وهنا تبرز مؤسسات المجتمع المدني والجمعيات كعضو فعال في تعويض ذلك النقص الذي ينتج عن غياب دور مؤسسات الدولة ويظهر ذلك جليا في تطوع ومبادرة الجمعيات في المساهمة في خلق التنمية المجتمعية¹.

كما أن تكامل الأدوار الاجتماعية فإطار العمل الجماعي يسهل تحقيق الأهداف المنشودة وخاصة إذا كان نابعا من إرادة جماعية خالصة وتدعمه سيادة شعبية مبنية على ركائز سليمة وينجذبون إلى هذه الدوائر الاجتماعية كأعضاء فاعلين لأن الفرد وحده لا يستطيع تحقيق أهدافه مهما أوتي من مواهب وقوة للنهوض بمجتمعه ولذا يعتبر العمل الجماعي من كأقوى صوت معبر عن الإرادة الجماعية.

ونظرا لتحديات العولمة، وحتى تتمكن المجتمعات الانتقال إلى الحياة الديمقراطية وبعد فشل السياسات التنموية السابقة التي تميزت بالهيمنة الشاملة والسلطة المطلقة للدولة في بعض الدول النامية التي تبحث عن نموذج سياسي تنموي بديل هو اقتصاد السوق والتعددية السياسية الحزبية والنقابية والتفتح

¹ سعد الدين إبراهيم: المجتمع المدني والتحول الديمقراطي في المجتمع العربي، دار قباء للطباعة والنشر والتوزيع، القاهرة 2000، ص 79.

على المبادرة والتنظيم، فإن الجمعيات وحدها الجديرة بالقيام بوظيفة ومن زاوية نفسية فإن العمل الجماعي يتميز بالإدارة الحرة والمرنة للأعضاء والتطوع والعمل دون التجنيد الشعبي¹ ومن زاوية نفسية فإن العمل الجماعي يتميز بالإدارة الحرة والمرنة للأعضاء والتطوع أجر وبالتالي دون تكاليف وأعباء تذكر، وبهذا يعتبر العمل الجماعي حالة سمو نفسي للإنسان المتطوع ويدل على إخلاصه في العمل والرغبة في التنظيم وهنا تبرز قيمته الاجتماعية والاقتصادية العظيمة ويعبر عن مساهمته في توسيع العلاقات الاجتماعية وتحسين الأداء التنموي لأن التنمية تركز على ثلاثة ركائز وهي القطاع الخاص والدولة والمجتمع المدني.

5. أهمية العمل الجماعي:

تكمن الأهمية الكبرى للعمل الجماعي في أنه يعمل على مشاركة المواطنين في قضايا مجتمعهم والربط بين الجهود الحكومية والأهلية العاملة على تقدم المجتمع وسنتطرق إليها بالتفصيل من خلال مجموعة من النقاط التالية²:

- تحديد أولويات التنمية، تعمل الجمعيات بالتعاون والتفاعل مع المؤسسات الحكومية لكي تؤدي دورا هاما وأساسيا في تحديد الأولويات، والتحديات في المشاريع التنموية، لما تتمتع به هذه المؤسسات من خصوصية علاقاتها وقربها من الفئات المستهدفة، واندماجها في بعض الأحيان مع هذه الفئات، وتتيح تلك العلاقة بين الجمعيات ومختلف فئات المجتمع رؤية أوضح وأعمق لاحتياجات والمشاكل والمعوقات التي تصاف المشاريع التنموية.

¹ علي مجيد الحمادي: فلسفة العمل التطوعي ومتلازمة الأمن والتنمية، مجلة شؤون عربية الشارقة، الإمارات، العدد 117، ربيع 2004، ص 117

² أحلام محمد الشريف، ريم بومجان: دور الاتصال في تحسين أداء الجمعيات، مذكرة لنيل شهادة ماستر في علوم الاعلام والاتصال، كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، جامعة العربي بن مهيدي أم البواقي، الجزائر، 2017-2018، ص 69.

- الأنشطة التطوعية من أهم معالم التنمية الاجتماعية فهي دلالة على أن المجتمع استطاع النهوض وبناء الطاقة ذاتية وصنع التقدم ودفع المخاطر التي قد يتعرض لها.
- نشاط الجمعيات يغطي احتياجات فئة كبيرة من المهمشين مجتمعياً، غابت رعاية الدولة عنهم وباتت المساعدات التي تقدم لهم من الجمعيات هي كل ما يقدمه المجتمع لهم.
- التأثير الإيجابي في الشباب وتعليمهم طريقة الحياة قائمة على تحمل المسؤولية الاجتماعية وبذلك التقليل من أخطار العلل الاجتماعية والسلوك المنحرف داخل المجتمع من خلال انغماس الأفراد في القيام بأعمال من شأنها أن تشعرهم بأنهم مرغوب فيهم .
- التعرف على الفجوات الموجودة في نظام الخدمات المقدمة في كل مجتمع أي التعرف على أوجه القصور وكيفية تلاقيها وكذلك أوجه الكمال وكيفية الاستفادة منها.
- توفير خدمات يصعب على المؤسسات الحكومية تقديمها وقدرة الجهود التطوعية على القيام بها لما تنتم به من مرونة وقدرة على الحركة.
- تحويل الطاقات الكامنة أو العاجزة إلى طاقات عاملة منتجة.
- يساهم في حل المشكلات التي يعاني منها المجتمع.
- يعمل على تعزيز مبادئ التكافل والتماسك المجتمعي.
- يعمل على تدعيم معالم التفاعل الاجتماعي الإيجابي بين أفراد المجتمع.
- تحقيق تنمية اجتماعية واقتصادية على مستوى المجتمعات.
- يتطلب العمل الخيري من القائمين على هذا القطاع توفر مهارات لإدارة العملية بكل نجاح وفعالية¹.

¹ د. محمداتي شهرزاد، زنقي عائشة: الدور الاقتصادي والاجتماعي للعمل الخيري التطوعي، مجلة الإجتهد للدراسات القانونية والاقتصادية، جامعة أدرار، مج 7، ع 4، 2018، ص 437.

6. مميزات العمل الجماعي:

يمكننا أن نحدد مميزات العمل الجماعي فيما يلي¹:

أ- الطوعية: أي المشاركة الطوعية التي تتميز تكوينات وبنى الجمعيات المختلفة، باعتبار أن تأسيس

الجمعية والعمل في كنفها يعتبر عملا حرا وبمحض إرادة الشخص المنضم إليها.

ب- المؤسسية: والتي تشتمل 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.

ج- الدور: الذي تقوم وهذه التنظيمات والأهمية الكبرى لإستقلالها عن السلطة وهيمنة الدولة، من حيث

هي تنظيمات اجتماعية تعمل في سياق وروابط تشير إلى علاقة التضامن والتماسك أو الصراع

والتنافس الاجتماعيين.²

كما يمكننا أن ندرج تلك الخصائص التي حددها "صامويل هنتجتوف" باعتبارها حظيت بالقبول من قبل

الباحثين والمتمثلة في:

1. القدرة على التكيف في مقابل الجمود: ويقصد بها القدرة عمل التكيف مع التطورات البيئية التي تعمل

فيها، فكلما كان لمجمعية قدرة عالية عمل التكيف كلما كانت أكثر فاعلية، لأن الجمود يؤدي إلى

تضاؤل أهميتها وربما إلى القضاء عليها.

2. الاستقلال في مقابل الخضوع والتبعية: أي ألا تكون الجمعية خاضعة أو تابعة لغيرها من المؤسسات

أو الجماعات أو الأفراد، بحيث تسهل السيطرة عمليا وفق ما يتمشى مع أهداف الجهة المسيطرة،

ويمكننا أن نحدد هذه الاستقلالية من خلال مؤشرين هما:

¹ شليغم غنية، تومي فضيلة: تطور الحركة الجمعوية في المدن الصحراوية-حالة ورقلة-جامعة ورقلة، ص 03.

² صالح ياسر: بعض إشكاليات المجتمع المدني والمجتمع السياسي والديمقراطية، مطبعة الرواد للطباعة والنشر، بغداد

2005، ص 08.

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

- الاستقلال التنظيمي: أي كيفية تسيير شؤونها التنظيمية الداخلية بعيدا عن تدخل الجهات الوصية.

3. التعقيد في مقابل الضعف التنظيمي: ويقصد به المستويات الأفقية والرأسية داخل الجمعية: وهذا ليس معناه تعقد التنظيم كما في المؤسسات الكبيرة وإنما وجود مستويات هرمية للقيام بوظائف الجمعية وحسب تنظيمها، فكلما كانت هذه المستويات واضحة المعال كما كانت الجمعية أكثر تنظيما واستطاعت أن تبسط نشاطها على رقع أكبر وتحقق انتشارا داخل المجتمع المعني.

4. التجانس أو التماسك في مقابل الانقسام: ويقصد به عدد 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 وحمى الخلافات بطرق سلمية، استطاعت الجمعية أن تمضي قدما في سبيل تحقيق أهدافها.¹

5. تجميع المصالح والتوفيق فيما بينها: وذلك ببلورة مواقف جماعية التي تواجه أعضائها وتمكنهم من التحرك لحل مشاكلهم من خلال منظماتهم أو جمعيتهم.

6. مواجهة الصراعات: وذلك بالبحث الجماعي عن الحلول التوفيقية بالطرق السلمية دون اللجوء إلى حل النزاعات عبر تدخل مؤسسات حكومية.²

7. تعزيز التنمية المجتمعية: وذلك عن طريق المساهمة الفعالة في بناء رأسمال اجتماعي بالإضافة إلى مجمل النشاطات التعاونية وتكوين وإفراز القيادات المتمتعة بروح التعاون الانضباط.

¹ أحمد شكر الصبيحي: مستقبل المجتمع المدني في الوطن العربي، مركز دراسات الوحدة العربية، بيروت، 2000، ص 25.

² شليغم غنية، تومي فضيلة: مرجع سابق، ص 09.

8. نشر الثقافة الحضارية: باعتبار أن الجمعية هي مدرسة للتثنية 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 الإداري والمبادرة الشخصية انطلاقاً من إيمان وقناعة راسخين لتحقيق مصالح عامة، مع التحلي بروح التعاون والتكافل والتضامن العمل الجماعي هو 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 العمل أي جزاء أو حافز مادي، إنما هو نوع من الخدمة العامة للمجتمع تهدف إلى حل مشاكل أو صعوبات تواجهها الجماعة أو المجتمع الذي يعيش فيه المتطوعون وقد تختلف دوافع هذا العمل بين ذاتية أو موضوعية.¹

7. أسس وعوامل نجاح العمل الجماعي (التطوعي):

يمكن أن نبرز هنا أهم دعائم وعوامل نجاح العمل التطوعي في حقول العمل الخيري داخل الجمعيات والهيئات الخيرية، فيما يلي:²

- الرغبة الصادقة من المتطوع عند قيامه بالعمل التطوعي.
- الاحترام والتقدير المتبادل بين المتطوعين والهيئات والجمعيات الخيرية.
- إدراك المتطوع لأهمية التدريب وأثره في إكتساب الخبرات والمهارات.
- تكريم المتطوعين وتقديم الشكر والتقدير لمن قدم خدمات تطوعية مهما كان حجمها.

¹ إسماعيل الزبيد، وسناء الكبيسي: اتجاهات طلبة جامعة البترا نحو العمل التطوعي في الأردن، المجلة الأردنية للعلوم الاجتماعية، 2014، مج 7، ع3، ص 44.

² د. زيد بن محمد الرماني: عوامل نجاح العمل التطوعي، <https://mugtama.com/article/item/47214-2016-12-14-09-22-56.html>، تاريخ النشر: 2016/12/14، تاريخ الإطلاع: 2022/02/08، سا: 15:30.

- الدور الإعلامي الذي يوضح أعمال وجهود المتطوعين، وآثار تلك الأعمال والجهود.

8. عراقيل العمل الجماعي:

رغم أهمية الوعي بالدور الذي تلعبه الجمعيات ومختلف مؤسسات المجتمع المدني وتنظيماته وتحسين ظروف المجتمع، إلا أن هناك عراقيل لا تزال تعيق دور الجمعيات وتحد من مساهمتها في القيام بدورها المنوط بها والمتمثل في خلق الوعي السياسي والثقافي والاجتماعي بالدرجة الأولى ويمكن تلخيصها في¹:

- يرى بعض الباحثين أن القوانين العربية للجمعيات من أهم معوقات العمل الجماعي حيث يروا أن العمل الجماعي لا يمكن بدؤه إلا بعد الموافقة عليه وتسجيله إداريا بعد شهرين من تقديم الملف وفي هذه الفترة ترى الإدارة مدى تقدير مدة صالحية الجمعية أم لا فالتماطل في الرد على تحقيقات حول الأعضاء والأهداف وفي كثير من الحالة يتم تجاهل الرد أو الرفض تماما بالرغم من أن القوانين تتيح النشاط الجماعي بعد انقضاء الشهرين دون الرد عليها وفي البلدان المتقدمة تبدأ الجمعيات بمجرد إعلام أو إخطار الجهات المعنية والإدارة الوصية، وتعد لبنان الدولة العربية الوحيدة التي تعمل بهذا المبدأ.

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

¹ بن يحي فاطمة، طعام عمر: واقع الحركة الجمعوية في المجتمع الجزائري، مقال علمي، جامعة تلمسان/جامعة بشار، تاريخ النشر 2015/06/30، ص 208-209.

- فرض قيود على الجمعيات من خال إجبارها على تقديم طلبات للقيام بالأعمال الخيرية والتطوعية وإذا لم تحصل عليها إذن مسبق أو رخصة فال يمكنها القيام بذلك وهذا ما يعرقل عمل الحركة الجمعوية على سرعة المبادرة والابتعاد عن الطرق البيروقراطية التي تميزها عن المؤسسات الحكومية.
- المشكل الآخر الذي يعيق العمل الجماعي هو إشكالية التمويل ونقص المقرات أو ضيقها وغياب الإمكانيات المادية والتجهيزات الضرورية للعمل الجماعي، فالتمويل يعد أهم ركائز الفعالة للعمل الجماعي ويضمن استمرارية نشاطها وبرامجها التي تتبناها وكذلك قدرتها على التخطيط الجيد للسنوات القادمة لقيامها بالأنشطة والبرامج التي تعهدت بها أمام جمهورها المستهدف.
- كذلك غياب الثقافة الجمعوية أو المدنية لدى إطارات الجمعية نفسها. ونقص الكفاءة عداد الملفات التنظيمية وخاصة افتقارهم للتكوين المتخصص في التسيير الإداري والمحاسبة وتخطيط البرامج وإعداد الملفات الخاصة بطلب التمويل وخاصة المتعلقة بالهيئات الدولية التي تشترط الملفات الدقيقة.
- إضافة إلى علاقة الجمعية بالدولة يسودها التوتر وانعدام الثقة بين الطرفين خاصة بين الحكومة والجمعيات التي تحاول وتسعى للحفاظ على استقلاليتها أمام تدخل أجهزة الدولة لإخضاعها أمام إرادتها وسياساتها بالإضافة إلى عوامل أخرى تاريخية ثقافية واجتماعية بنيت وفق تصور استراتيجي يقوم على الهيمنة والوصاية على مجتمعاتها ومنها الجمعيات حتى بعد الانفتاح المظهري وقد تجلى هذا التصور في شكل قانوني وفي شكل ممارسات سياسية إدارية وغير قانونية تستند على المنطق الاحتكاري لكل شيء في المجتمع والسبب هو أن الدولة لا تزال تحمل إدراكا مفاده أن الأدوار السياسية والثقافية التعبيرية ذات الطاقة التغييرية تهدد الشرعية السياسية للنظام السياسي وكذلك الاستقرار وتزاحم تصورات وسياسات الدولة ولهذا لا تسمح الدولة العربية بحرية التعبير والتنظيم بالشكل الذي يطلق المبادرات الفردية والجماعية البناءة .

- إضافة إلى عوامل أخرى منها غياب فعالية نشاط الجمعيات من خلال نقص الوعي الجماعي والاستقلالية وغياب النخب التي ترافق الجمعيات.

خلاصة الفصل:

من خلال ما تم عرضه في هذه الفصل يظهر جليا القيمة المضافة للعمل الجماعي التطوعي للأفراد في نطاق المجتمع، إذ يساهم في تنمية الفرد والمجتمع تنمية شاملة نستطيع بواسطتها تحقيق التنمية الاجتماعية والاقتصادية، خاصة إذا دعم بأحد أشكال التطوع والمتمثلة في العمل الجماعي، ذلك القطاع الثالث الذي اتسم بالتعاون والتكافل واشباع متطلبات الأفراد، خاصة الفقراء والمعوزين بدون مقابل مادي، نجده أخذ أشكال عديدة في مجتمعات مختلفة.

الفصل التطبيقي

1. تحليل بيانات الدراسة حسب متغيرات البحث:

المحور الأول: البيانات الشخصية

الجدول رقم 1: يبين توزيع العينة حسب الجنس

الجنس	تكرار	النسبة
ذكر	25	87.1
انثى	7	21.9
المجموع	32	100

الجدول رقم 2: يبين توزيع العينة حسب السن

السن	تكرار	النسبة
20-18 سنة	3	09.4
30-20 سنة	22	68.8
30 فما فوق	7	21.9
المجموع	32	100

من خلال الأرقام في الجدول اعلاه اتضح ان غالبية افراد عينة الدراسة هم من الافراد الذين تتراوح

اعمارهم ما بين 26 و 31 سنة بنسبة 68.8 بينما بلغت نسبة افراد الذين سنهم يفوق 32 سنة 21.9

ثم الاعضاء الذين تقل اعمارهم 25 سنة بنسبة 9.4%.

الفصل التطبيقي

جدول رقم 3: يمثل توزيع العينة حسب المستوى الدراسي

المستوى الدراسي	تكرار	النسبة
متوسط	8	25
ثانوي	14	43.8
جامعي	10	31.3
المجموع	32	100

من خلال الأرقام في الجدول أعلاه اتضح أن غالبية أفراد عينة الدراسة هم من الأفراد الذين يملكون

مستوى دراسي ثانوي بنسبة 43.8 بينما بلغت نسبة أفراد الذين مستواهم الدراسي جامعي 31.3

ثم الأعضاء الذين مستوى دراسة متوسط بنسبة 25%.

الفصل التطبيقي

جدول رقم 4 : يبين منذ متى وأنت منخرط في الجمعية

النسبة	ت	تاريخ الانخراط
43.8	14	منذ التأسيس
25	8	من أسبوعين إلى شهر
31.3	10	من ثلاثة أشهر إلى سنة
100	32	المجموع

جدول رقم 5 : ما هي مهنتك أو منصبك داخل الجمعية

النسبة	تكرار	منصبك داخل الجمعية
.	1	رئيس
25	2	نائب
31.3	10	عضو
	19	منخرط
100	32	المجموع

الفصل التطبيقي

المحور الثاني: الأنشطة المعتمدة من طرف المنتدى الولائي الحركة الجمعوية والمجتمع المدني

1. ماهي الأنشطة التي تعتمد عليها الجمعية لتفعيل مكانتها ؟

جدول رقم 06: يبين الأنشطة التي تعتمد عليها الجمعية لتفعيل مكانتها

نوع الفئات	تكرار	النسبة
المعارض	1	3
الندوات	2	6.3
الملتقيات	10	31.3
المؤتمرات	7	21.9
الاحتفالات الوطنية	12	37.5
المجموع	32	100

من خلال الارقام في الجدول اعلاه اتضح ان غالبية افراد عينة الدراسة يعتمدون على الاحتفالات

الوطنية في ممارسة الأنشطة وتفعيل مكانتها حيث بلغت بنسبة 37.5 بينما بلغت نسبة الملتقيات 31.3

ونسبة الندوات 2 اما نسبة المعارض كانت قليلة بنسبة 1%.

الفصل التطبيقي

2 كيف يتم الإعلان عن نشاطات الجمعية ؟

جدول رقم 07: يبين كيف يتم الإعلان عن نشاطات الجمعية

نوع الفئات	ت	النسبة
مواقع التواصل الاجتماعي	15	46.9
الملصقات الحائطية	10	31.3
مطويات	7	21.8
المجموع	32	100

من خلال الأرقام في الجدول أعلاه اتضح أن غالبية أفراد عينة الدراسة يعتمدون الإعلان عن نشاطات

الجمعية عن طريق مواقع التواصل الاجتماعي حيث بلغت بنسبة 46.9 بينما بلغت نسبة الملصقات

الحائطية 31.3 ونسبة المطويات 21.8 .

الفصل التطبيقي

2. هل تتسق الجمعية مع هيئات أخرى؟

جدول رقم 08: يبين تتسيق الجمعية مع هيئات أخرى

نوع الفئات	تكرار	النسبة
نعم	15	.
لا	02	
احيانا	15	
المجموع	32	100

3. مع من تتسق الجمعية؟

جدول رقم 09: يبين مع من تتسق الجمعية

نوع الفئات	تكرار	النسبة
البلدية	12	.
الإذاعة المحلية	2	
المكتبة العمومية	7	
الائمة	6	
غير ذلك	5	
المجموع	32	100

الفصل التطبيقي

4. هل يستجيب المجتمع المدني للنشاطات ؟

جدول رقم 10: يبين هل يستجيب المجتمع المدني للنشاطات

نوع الفئات	تكرار	النسبة
بنسبة قليلة	5	.
متوسطة	7	
كبيرة	20	
المجموع	32	100

5. هل تتلقى الجمعية الدعم المادي والمعنوي من المجتمع المدني ؟

جدول رقم 11: يبين هل تتلقى الجمعية الدعم المادي والمعنوي من المجتمع المدني

نوع الفئات	تكرار	النسبة
نعم	30	.
لا	02	
المجموع	32	100

الفصل التطبيقي

6. هل ساهمت الجمعية في النشاطات التحسيسية من قبل؟

جدول رقم 12: يبين مساهمة الجمعية في النشاطات التحسيسية من قبل

نوع الفئات	تكرار	النسبة
نعم	32	100.
لا	00	00
المجموع	32	100

المحور الثالث: العلاقات العامة والجمعية.

1. هل للعلاقات العامة تأثير على العمل الجماعي؟

جدول رقم 13: يبين هل للعلاقات العامة تأثير على العمل الجماعي

نوع الفئات	تكرار	النسبة
نعم	15	.
لا	02	
الي حد ما	15	
المجموع	32	100

الفصل التطبيقي

2. هل جذبت العلاقات العامة متطوعين جدد ؟

جدول رقم 14: يبين هل جذبت العلاقات العامة للمتطوعين جدد

نوع الفئات	تكرار	النسبة
بنسبة قليلة	5	.
متوسطة	7	
كبيرة	20	
المجموع	32	100

3. على أي أسلوب تعتمد الجمعية في التأثير على المجتمع ؟

جدول رقم 15: يبين أي أسلوب تعتمد الجمعية في التأثير في المجتمع

نوع الفئات	تكرار	النسبة
اسلوب التأثير العاطفي	5	.
اسلوب التأثير العقلي	7	
معا	20	
المجموع	32	100

الفصل التطبيقي

4. هل يقوم المجتمع المدني بالإستجابة لمد يد العون للحالات التي تعرضها الجمعية ؟

جدول رقم 16: يبين هل يقوم المجتمع المدني بالإستجابة لمد يد العون للحالات التي تعرضها الجمعية

نوع الفئات	تكرار	النسبة
نعم	32	100.
لا	00	00
المجموع	32	100

5. هل تساهم الجمعية في نقل مشاكل المجتمع المدني للسلطات العليا ؟

جدول رقم 17: يبين هل تساهم الجمعية في نقل مشاكل المجتمع المدني للسلطات العليا

نوع الفئات	تكرار	النسبة
بنسبة قليلة	5	.
متوسطة	7	
كبيرة	20	
المجموع	32	100

الفصل التطبيقي

6. هل تساعد الجمعية في إقامة الأنشطة الترفيهية والرحلات الميدانية للأطفال ؟

جدول رقم 18: يبين هل تساعد الجمعية في إقامة الأنشطة الترفيهية والرحلات الميدانية للأطفال

نوع الفئات	تكرار	النسبة
نعم	15	.
لا	02	
احيانا	15	
المجموع	32	100

7. هل تقومون بزيارات تفقدية لمركز إعادة التأهيل لذوي الاحتياجات الخاصة ؟

جدول رقم 19: يبين هل تقومون بزيارات تفقدية لمركز إعادة التأهيل لذوي الاحتياجات الخاصة

نوع الفئات	تكرار	النسبة
نعم	15	.
لا	02	
احيانا	15	
المجموع	32	100

المحور الرابع: الصعوبات والمعوقات التي تواجه الجمعية

1. فيما تتمثل المعوقات التي تواجه الجمعية ؟

الفصل التطبيقي

جدول رقم 20: يبين فيما تتمثل المعوقات التي تواجه الجمعية

نوع الفئات	تكرار	النسبة
نقص الدعم المادي	12	.
نقص الدعم المعنوي	2	
قلة ثقة المجتمع المدني	7	
التسيير الإداري	6	
المجموع	32	100

2. هل تؤثر المراقبة المستمرة للجمعية من قبل الهيئات العليا بالسلب على نشاط الجمعية ؟

جدول رقم 21: يبين هل تؤثر المراقبة المستمرة للجمعية من قبل الهيئات العليا بالسلب على نشاط

الجمعية

نوع الفئات	تكرار	النسبة
نعم	15	.
لا	02	
المجموع	32	100

الفصل التطبيقي

3. هل تخطت الجمعية الخاصة بكم الصعوبات التي واجهتها في البداية ؟

جدول رقم 22: يبين هل تخطت الجمعية الخاصة بكم الصعوبات التي واجهتها في البداية

نوع الفئات	تكرار	النسبة
نعم	15	.
لا	02	
الي حد ما	15	
المجموع	32	100

خاتمة:

يمكن القول من خلال دراستنا التي تحت عنوان "دور أنشطة العلاقات العامة في تفعيل العمل الجماعي في الجزائر". دراسة ميدانية على المنتدى الولائي للحركة الجمعوية والمجتمع المدني في ولاية المسيلة" والتي تضمنت ثلاث جوانب أساسية: الجانب المنهجي، والجانب النظري، والجانب الميداني، والذي حولنا من خلالها التعرف على دور أنشطة العلاقات العامة داخل "المنتدى الولائي للحركة الجمعوية والمجتمع المدني". والمتمثلة في عينة من المنخرطين والقائمين على أعمال الجمعية، وما تم استخلاصه أن الجمعية حاولت تجسيد أنشطة العلاقات العامة وذلك من خلال الأنشطة والخدمات التي تقوم بها الجمعية، من أجل كسب تأييد ودعم جماهيرها، وقد تبين لنا في هذه الدراسة أنه أصبحت الأنشطة العلاقات العامة دور فعال في مختلف المؤسسات باختلاف حاجاتها وخصائصها. فما بالك الجمعية، التي تعد كوحدة من بين مؤسسات المجتمع المدني في حد ذاتها، حيث تعد وسيلة تواصل باعتبار مختلف نشاطاتها ووظائفها القائمة على الاجتماعات والملتقيات والمعارض والمؤتمرات... الخ، ومن خلال تشخيص دور أنشطة العلاقات العامة في المنتدى الولائي للحركة الجمعوية والمجتمع المدني تبين أن أنشطة العلاقات العامة موجودة من حيث المهام والنشاطات التي تقوم بها الجمعية، إذن فوجود أنشطة العلاقات العامة لها أهمية قصوى في الجمعية، حيث يساعدها على توثيق الصلة بينها وبين جماهيرها، والقيام بأنشطة تساعد على تحسين علاقتهم مع بعضهم البعض ومع الإدارة، وفتح المجال أمامهم لتقديم اقتراحاتهم، والمشاركة في تسير مثل هذه الأنشطة، لتكوين هناك نوع من الانسجام بين الجمعية وجماهيرها، وهذا وصول انطباع جيد لدى جمهورها،

لقد اتضح لنا من خلال دراستنا الميدانية أن أنشطة العلاقات العامة دور في تفعيل العمل الجماعي، حين استنتجنا أن القائمين على الجمعيات على دراية ومدركين ضرورة ومدى أهمية أنشطة العلاقات العامة داخل الجمعية محل الدراسة، فالجمعيات من الصعب أن تمارس نشاطا إيجابيا دون اللجوء إلى أنشطة العلاقات العامة، حيث تشكل أنشطة العلاقات العامة أهمية بالغة في نجاح أي تنظيم، وبالتالي تسعى الجمعية إلى جعل أنشطة العلاقات العامة أساس العمل لتحقيق أهدافها، حيث يبقى العمل الجماعي من أحسن الأعمال وأفضلها لما فيها من عظيم الأجر والخير والنفع للمجتمع ككل، فهي تسهم في بناءه واستقراره، وهو صورة لحضارة ورفي المجتمعات، ونجاح العمل الجماعي قائم على الرؤية الحسنة والطيبة التي كونت عنه عند جمهوره، فهذا يعمل على تسوية بنية الجمعية ويعمل على زيادة

خاتمة

نجاحها، فمن خلال استقطاب مشاركة جماهيرية واسعة سواء من المستفيدين أو المتبرعين أو المؤسسات المجاورة لها.

قائمة المصادر والمراجع:

1. ابراهيم محمد صالح الجبوري: تقييم نشاط العلاقات العامة في القطاع الحكومي الأردني، رسالة قدمت استكمالاً للحصول على درجة الماجستير في الإدارة العامة، جامعة آل البيت، كلية الاقتصاد والعلوم الإدارية، 2017-2018.
2. أبو سليم، شذا: مدى تحقيق إدار العلاقات العامة لأهدافها في الكليات التقنية بمحافظات غز من وجهة نظر العاملين، رسالة ماجستير منشور، الجامعة السلامية-غز، فلسطين، 2006.
3. أبو قحف، عبد السلام: هندسة الإعلان والعلاقات العامة، مكتبة ومطبعة الشعاع الفنية للنشر والتوزيع والطباعة، القاهرة، مصر، 2001.
4. أحلام محمد الشريف، ريم بومجان: دور الاتصال في تحسين أداء الجمعيات، مذكرة لنيل شهادة ماستر في علوم الاعلام والاتصال، كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، جامعة العربي بن مهيدي أم البواقي، الجزائر، 2017-2018.
5. أحمد الطراونة: العلاقات العامة "صناعة القرن".
6. احمد بن مرسل، مناهج البحث العلمي في علوم الاعلام والاتصال، ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر، ط04، 2010.
7. أحمد شكر الصبيحي: مستقبل المجتمع المدني في الوطن العربي، مركز دراسات الوحدة العربية، بيروت، 2000.
8. إسماعيل الزيود، وسناء الكبيسي: اتجاهات طلبة جامعة البترا نحو العمل التطوعي في الأردن، المجلة الأردنية للعلوم الاجتماعية، 2014، مج 7، ع3.
9. أمين خولي: الرياضة والمجتمع، المجلس الوطني، المنسق في الأدب والفنون، سلسلة عالم المعرفة، الكويت، 1996.

قائمة المصادر والمراجع

10. البدر، حمود: أسس العلاقات العامة وتطبيقاتها، دار العلوم للطباعة، الرياض، المملكة العربية السعودية، 1992.
11. بن يحيى فاطمة، طعام عمر: واقع الحركة الجمعوية في المجتمع الجزائري، مقال علمي، جامعة تلمسان/جامعة بشار، تاريخ النشر 2015/06/30.
12. بوخناف، هشام: وظيفة العلاقات العامة وإنعكاساتها على أداء المنظمة العمومية الجزائرية، دراسة ميدانية بمؤسسة إتصالات الجزائر، رسالة مقدمة لنيل شهادة ماجستير، جامعة باجي مختار، عنابة، الجزائر، 2011.
13. توفيق، عبد الرحمن: العلاقات العامة بين النظرية والتطبيق، دار وائل للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2009.
14. جاسم رمضان الهلالي، الدعاية والعلن والعلاقات العامة في المدونات الالكترونية، دار النفائس للنشر.
15. جودت، محفوظ: العلاقات العامة مفاهيم وممارسات، دار زهر للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2006.
16. حسين محمد هتيمي، العلاقات العامة وشبكات التواصل الاجتماعي، دار اسامة للنشر والتوزيع، عمان، 2004.
17. الخطيف، سعاد راغب: مدخل إلى العلاقات العامة، ط1، دار الميسر للنشر والتوزيع والطباعة، عمان، 2000.
18. د. أحمد الطراونة: العلاقات العامة "صناعة القرن".

قائمة المصادر والمراجع

19. د. زيد بن محمد الرماني: عوامل نجاح العمل التطوعي، <https://mugtama.com/article/item/47214-2016-12-14-09-22-56.html>، تاريخ النشر: 2016/12/14، تاريخ الإطلاع: 2022/02/08، سا: 15:30.
20. د. محمداتي شهرزاد، زنقي عائشة: الدور الاقتصادي والاجتماعي للعمل الخيري التطوعي، مجلة الإجتهد للدراسات القانونية والاقتصادية، جامعة أدرار، مج 7، ع 4، 2018.
21. الدليمي، عبد الرزاق: المدخل إلى العلاقات العامة، دار الثقافة للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2011.
22. دينكن ميتشل: معجم علم الاجتماع، ترجمة: إحسان محمد الحسن، ط2، دار الطليعة، بيروت، لبنان، 1986.
23. ربحي الطوباسي وعليان، عدنان: الاتصال والعلاقات العامة، دار الصفاء للنشر والتوزيع، عمان، 2005.
24. سعد الدين إبراهيم: المجتمع المدني والتحول الديمقراطي في المجتمع العربي، دار قباء للطباعة والنشر والتوزيع، القاهرة، 2000.
25. شليغم غنية، تومي فضيلة: تطور الحركة الجمعوية في المدن الصحراوية-حالة ورقلة-جامعة ورقلة.
26. صالح ياسر: بعض إشكاليات المجتمع المدني والمجتمع السياسي والديمقراطية، مطبعة الرواد للطباعة والنشر، بغداد 2005.
27. طارق عبد الرؤوف عامر وإيهاب عيسى المصري: الجمعيات الأهلية والعمل التطوعي، ط1، مؤسسة طيبة للنشر، القاهرة، 2016.
28. عبد العالي صغييري: قراءات مفاهيمية مفهوم العمل الجمعوي والمؤسسة الجمعوية.

قائمة المصادر والمراجع

29. عزاوي حمزة: الحركة الجمعوية في الجزائر بين الفاعلية وصورية الأداء التنموي، ورقة بحثية، جامعة أدرار.
30. عسلي حليلة: الحركة الجمعوية في الجزائر بين الفاعلية وصورية الأداء التنموي، مذكرة تخرج لنيل شهادة ماجستير، كلية العلوم الإجتماعية، جامعة وهران، الجزائر، 2012-2013.
31. علي مجيد الحمادي: فلسفة العمل التطوعي ومتلازمة الأمن والتنمية، مجلة شؤون عربية الشارقة، الإمارات، العدد 117، ربيع 2004.
32. فاضلي سيد علي، "نظام عمل الجمعيات في التشريع الجزائري"، مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماجستير في الحقوق، جامعة محمد خيضر باكرة، 2008-2009.
33. القانون رقم 06/12 المؤرخ في 2012/01/15، المتضمن القانون الأساسي للجمعيات، المادة 04، الجريدة الرسمية للجمهورية الجزائرية، العدد 02.
34. قيراط، محمد: بحث بعنوان: ممارسة العلاقات العامة في الامارات العربية المتحدة: المعوقات التنظيمية، المشاكل الهيكلية وفاق المستقبل، كلية الاتصال، جامعة الشارقة، الامارات العربية المتحدة، 2005.
35. لبصير فطيمة: واقع العلاقات العامة في البرلمان الجزائري-مجلس الأمة أنموذجا-مذكرة مكملة لنيل شهادة الماجستير في الاتصال والعلاقات العامة، جامعة منتوري قسنطينة، الجزائر، 2007/2008.
36. اللوزي، موسى: أسس العلاقات العامة-المفاهيم والأسس، زمزم ناشرون، عمان، الأردن، 2010.
37. محمد الزيري: العمل الجمعوي بالمغرب واقع وآفاق، الحوار المتمدن، العدد 1472، 2022/02/05، على الساعة: 12:44.

قائمة المصادر والمراجع

38. مريهان، منصور أبو سنة: محاضرات في العلاقات العامة والإعلان، كلية التربية النوعية، قسم الإعلام التربوي، جامعة المنوفية.
39. معلوي بن عبد الله الشهراني: العمل التطوعي وعلاقته بأمن المجتمع، في المؤسسات الخيرية بمدينة الرياض، دراسة ميدانية مقدمة استكمالاً لمتطلبات الحصول على درجة الماجستير في العلوم الاجتماعية، 2006 م.
40. والتوزيع، الأردن، 2013.



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



استمارة استبيان حول موضوع:

دور أنشطة العلاقات العامة في تفعيل العمل الجماعي

مذكرة مكملة لمقتضيات نيل شهادة الماستر في إعلام واتصال
تخصص: إتصالات وعلاقات عامة

إشراف الأستاذة:
- سيفون باية

إعداد الطالبين:
- اسماعيل مجاهد
- لبوخ اسامة

ملاحظة: هذه الإستمارة تستعمل في إطار البحث العلمي، يرجى منكم الإجابة عن
المعلومات بعناية بوضع العلامة (X) في الخانة المناسبة.

السنة الجامعية: 2022/2021

المحور الأول: البيانات الشخصية

1. الجنس: ذكر ☐ أنثى ☐
2. السن: 25-18 سنة ☐ 31-26 سنة ☐ 32 فما فوق ☐
3. المؤهل: دون الثانوي ☐ ثانوي ☐ بكالوريا ☐ بكالوريا+3 ☐ بكالوريا+5 ☐ الطور الثالث ☐
4. منذ متى وأنت منخرط في الجمعية ؟
منذ التأسيس ☐ من أسبوعين إلى شهر ☐ من ثلاثة أشهر إلى سنة ☐
5. ما هي مهنتك أو منصبك داخل الجمعية ؟
رئيس ☐ نائب ☐ كاتب ☐ عضو منخرط ☐ غير ذلك ☐
6. ما هو منصبك خارج الجمعية ؟
إطار ☐ موظف ☐ أستاذ أو باحث جامعي ☐ غير ذلك ☐
7. كم عدد سنوات الخبرة ؟
5 سنوات ☐ من 5 سنوات إلى 10 سنوات ☐ أكثر من 15 سنة ☐

المحور الثاني: الأنشطة المعتمدة من طرف المنتدى الولائي الحركة الجمعوية والمجتمع

المدني

1. ماهي الأنشطة التي تعتمد عليها الجمعية لتفعيل مكانتها ؟
المعارض ☐ الندوات ☐ الملتقيات ☐ المؤتمرات ☐ الاحتفالات الوطنية ☐

الملاحق

2. كيف يتم الإعلان عن نشاطات الجمعية ؟

☐ مواقع التواصل الاجتماعي ☐ الملصقات الحائطية ☐ المطويات

3. هل تتسق الجمعية مع هيئات أخرى؟

☐ نعم ☐ لا ☐ أحيانا

4. مع من تتسق الجمعية؟

☐ البلدية ☐ الإذاعة المحلية ☐ الائمة ☐ المكتبة العمومية ☐ غير ذلك

5. هل يستجيب المجتمع المدني للنشاطات ؟

☐ بنسة قليلة ☐ بنسة متوسطة ☐ بنسة كبيرة

6. هل تتلقى الجمعية الدعم المادي والمعنوي من المجتمع المدني ؟

☐ نعم ☐ لا

7. هل ساهمت الجمعية في النشاطات التحسيسية من قبل؟

☐ نعم ☐ لا

المحور الثالث: العلاقات العامة والجمعية

1. هل للعلاقات العامة تأثير على العمل الجمعي ؟

☐ نعم ☐ لا ☐ إلى حد ما

الملاحق

2. هل جذبت العلاقات العامة متطوعين جدد ؟

بشكل كبير ☐ بشكل متوسط ☐ بشكل قليل ☐

3. على أي أسلوب تعتمد الجمعية في التأثير على المجتمع ؟

أسلوب التأثير العاطفي ☐ أسلوب التأثير العقلي ☐ الأسلوبان معا ☐

4. هل يقوم المجتمع المدني بالإستجابة لمد يد العون للحالات التي تعرضها الجمعية ؟

نعم ☐ لا ☐

5. هل تساهم الجمعية في نقل مشاكل المجتمع المدني للسلطات العليا ؟

بشكل كبير ☐ بشكل متوسط ☐ بشكل قليل ☐

6. أي فئة تستهدفها الجمعية ؟

.....

7. هل تساعد الجمعية في إقامة الأنشطة الترفيهية والرحلات الميدانية للأطفال ؟

نعم ☐ لا ☐ أحيانا ☐

8. هل تقومون بزيارات تفقدية لمركز إعادة التأهيل لذوي الاحتياجات الخاصة ؟

نعم ☐ لا ☐

المحور الرابع: الصعوبات والمعوقات التي تواجه الجمعية

1. فيما تتمثل المعوقات التي تواجه الجمعية ؟

☐ نقص الدعم المادي

☐ نقص الدعم المعنوي

☐ قلة ثقة المجتمع المدني

☐ نقص التسيير الإداري

2. هل تؤثر المراقبة المستمرة للجمعية من قبل الهيئات العليا بالسلب على نشاط الجمعية ؟

☐ نعم ☐ لا

3. هل تخطت الجمعية الخاصة بكم الصعوبات التي واجهتها في البداية ؟

☐ نعم ☐ لا ☐ إلى حد ما

4. هل لا زلتم تواجهون بعض الصعوبات؟ مثلاً؟

.....

5. ما هي النقائص التي تواجه الجمعية ؟

فهرس المحتويات

الإهداء	
شكر وتقدير	
مقدمة: أ.....	

الفصل التمهيدي

1. الإشكالية:	1
2. الدراسات المتشابهة:	2
3. تحديد المصطلحات:	5
4. منهج الدراسة:	7

الفصل الأول: مدخل عام إلى أنشطة العلاقات العامة

تمهيد:	9
1. مفهوم أنشطة العلاقات العامة:	10
2. نشأة العلاقات العامة:	13
3. قواعد أنشطة العلاقات العامة:	16
4. أنشطة العلاقات العامة:	20
5. البحوث في العلاقات العامة:	23
6. الإتصال في العلاقات العامة:	24
7. التقويم في العلاقات العامة:	26
8. مميزات (الخصائص) أنشطة العلاقات العامة:	28
9. غاية (أهداف) أنشطة العلاقات العامة:	29
خلاصة الفصل:	32

الفصل الثاني: مدخل عام إلى العمل الجماعي

تمهيد:	34
1. مفهوم العمل الجماعي:	35
2. المفاهيم المماثلة للعمل الجماعي:	36
3. النظام القانوني للعمل التطوعي (الجزائر):	39
4. أهداف العمل الجماعي:	42
5. أهمية العمل الجماعي:	43
6. مميزات العمل الجماعي:	45
7. أسس وعوامل نجاح العمل الجماعي (التطوعي):	47
8. عراقيل العمل الجماعي:	48
خلاصة الفصل:	51

الفصل التطبيقي

1. تحليل بيانات الدراسة حسب متغيرات البحث:	52
خاتمة:	65
قائمة المصادر والمراجع:	67
الملاحق	70

فهرس الجداول

الرقم	العنوان	الصفحة
01	يبين توزيع العينة حسب الجنس	51
02	يبين توزيع العينة حسب السن	51
03	يمثل توزيع العينة حسب المستوى الدراسي	52
04	يبين منذ متى وأنت منخرط في الجمعية	53
05	ما هي مهنتك أو منصبك داخل الجمعية	53
06	يبين الأنشطة التي تعتمد عليها الجمعية لتفعيل مكانتها	54
07	يبين كيف يتم الإعلان عن نشاطات الجمعية	55
08	يبين تنسيق الجمعية مع هيئات أخرى	56
09	يبين مع من تنسق الجمعية	56
10	يبين هل يستجيب المجتمع المدني للنشاطات	57
11	يبين هل تتلقى الجمعية الدعم المادي والمعنوي من المجتمع المدني	57
12	يبين مساهمة الجمعية في النشاطات التحسيسية من قبل	58
13	يبين هل للعلاقات العامة تأثير على العمل الجماعي	58
14	يبين هل جذبت العلاقات العامة للمتطوعين جدد	59
15	يبين أي أسلوب تعتمد الجمعية في التأثير في المجتمع	59
16	يبين هل يقوم المجتمع المدني بالإستجابة لمد يد العون للحالات التي تعرضها الجمعية	60
17	يبين هل تساهم الجمعية في نقل مشاكل المجتمع المدني للسلطات العليا	60

18	يبين هل تساعد الجمعية في إقامة الأنشطة الترفيهية والرحلات الميدانية للأطفال	61
19	يبين هل تقومون بزيارات تفقدية لمركز إعادة التأهيل لذوي الاحتياجات الخاصة	61
20	يبين فيما تتمثل المعوقات التي تواجه الجمعية	62
21	يبين هل تؤثر المراقبة المستمرة للجمعية من قبل الهيئات العليا بالسلب على نشاط الجمعية	62
22	يبين هل تخطت الجمعية الخاصة بكم الصعوبات التي واجهتها في البداية	63