



دور الاتصال والعلاقات العامة في تفعيل العمل التطوعي بمنظمات المجتمع المدني  
جمعية الهلال الأحمر الجزائري بولاية الجزائر – أنموذجا-

**The Role of Communication and Public Relations Activities in Activating Volunteerism  
within civil society organizations**

**The Algerian Red Crescent Society in the state of Algiers - a model -**

سفيان فاسي<sup>1\*</sup>، عبدة صبطي<sup>2</sup>

<sup>1</sup>جامعة محمد خيضر بسكرة، مخبر التغير الاجتماعي والعلاقات العامة في الجزائر (الجزائر)، [sofiane.faci@univ-biskra.dz](mailto:sofiane.faci@univ-biskra.dz)

<sup>2</sup>جامعة محمد خيضر بسكرة (الجزائر)، [abida.sabti@univ-biskra.dz](mailto:abida.sabti@univ-biskra.dz)

تاريخ النشر: 2024/06/30

تاريخ القبول: 2024/06/27

تاريخ الاستلام: 2024/04/10

DOI: 10.53284/2120-011-002-007

**ملخص:**

استهدفت الدراسة الحالية التعرف على دور أنشطة العلاقات العامة في تفعيل العمل التطوعي داخل منظمات المجتمع المدني، وكيف ساهمت هذه الأخيرة في الترويج للنشاطات والأحداث والأعمال الخيرية ونشر ثقافة العمل التطوعي لدى مختلف فئات المجتمع، وتنطلق هذه الدراسة من أرضية نظرية ارتكزت في منهجها على المنهج الوصفي التحليلي، وقد استخدمنا فيها استمارة استبيان كأداة لجمع البيانات، بحيث طبقت الدراسة على حالة جمعية الهلال الأحمر الجزائري بولاية الجزائر، وتمت مناقشة وتحليل كيف للأنشطة العلاقات العامة أن تساهم في تحسين صورة الجمعية وتعزز من قنوات وانطباعات الجمهور الداخلي والخارجي وكيف تعمل على زيادة نشاط الوسائل الاتصالية لكسب ثقة المساهمين والمتبرعين.

**كلمات مفتاحية:** الاتصال؛ الاستراتيجيات؛ العلاقات العامة؛ العمل التطوعي؛ منظمات المجتمع المدني

**Abstract:**

The current study aims to identify the role of public relations activities in activating volunteerism within civil society organizations and how the latter contributed to the promotion of activities, events and philanthropy and the dissemination of a culture of volunteerism among different groups of society, This study is based on a theoretical ground based on the analytical descriptive approach. s Red Crescent Society in Algiers ". and discussed and analyzed how PR activities can contribute to improving the Assembly's image and enhance the convictions and impressions of internal and external audiences and how they increase the activity of communication means to win the trust of shareholders and donors.

**Keywords:** Communication; Strategies; Public relations; Volunteering; Civil Society Organizations.



## 1-مقدمة:

لقد شهد العالم سلسلة من التطورات المتسارعة لتكنولوجيا الاتصال والمعلومات، أفرزتها مجموعة من العوامل كالتقدم التكنولوجي، حيث تمكنت ثورة الاتصالات من تقريب العالم وتجاوز الحدود وتسهيل قدرة الاتصال والتواصل، فضلا عن التفاعل وتبادل وجهات النظر، ومع تطور الحياة الاجتماعية في العصر الحديث ازدادت أهمية الاتصال وتعددت الروابط وشبكة العلاقات العامة، ومن هنا ظهرت الحاجة إلى إدارة العلاقات العامة التي لها أهمية بارزة للعديد من المنظمات والمؤسسات التي تتعامل مع الأفراد والجماعات، وبصفة خاصة تلك المنظمات التي تمارس نشاطا أو خدمة لها ارتباط مباشر بالجمهور، وتعمل العلاقات العامة على توطيد العلاقة بين المؤسسات وجمهورها ودراسة الجماهير لتحقيق النجاح واستمرار المنظمات.

وقد لقي مصطلح منظمات المجتمع المدني رواجاً أكاديمياً في العقدين الآخرين سواء على الصعيد العالمي أو العربي، لما يقوم به من أعمال تفيد المجتمع مبنية على أساس المساواة واحترام حقوق الإنسان المشروعة، وتعتبر الجزائر من الدول التي دفعتها الظروف التاريخية التي عرفها نظام الحزب الواحد إلى إيجاد حلول للوضعية الاقتصادية والاجتماعية والسياسية التي عرفتها البلاد، فبدأ الاهتمام بمنظمات المجتمع المدني والدور الفعال الذي يقوم به وذلك من خلال فتح المجال أمام إنشاء الجمعيات بمختلف أشكالها حتى تكون لها فاعلية في المجتمع، فهذا النسيج من العلاقات يستدعي لكي يكون ذا جدوى أن يتجسد في مؤسسات طوعية اجتماعية متعددة والأهم من هذا هو كون هذه المؤسسات ذات طابع انصالي جماعي، حيث يؤدي دورا هاما وكبير في تحقيق التواصل الاجتماعي والتفاعل بين الأفراد، باعتبارها العمود الفقري للمجتمع المدني.

فثقافة العمل التطوعي لما تشمله من أبعاد وقيم وممارسات لا بد لها من جهاز العلاقات العامة وإستراتيجية اتصال من أجل الحفاظ على التماسك والتناسق الاجتماعي بين جمهورها الداخلي والخارجي. فلا تكادوا تخلو المجتمعات اليوم من العلاقات العامة والمصالح المتبادلة، وتعد أنشطة العلاقات العامة أحد الأدوات التقنية للعمل التطوعي، حيث يستغل في التواصل مع مختلف منظمات المجتمع المدني، وذلك لرعاية الأنشطة الخيرية والاجتماعية والبرامج التعليمية والتوعوية، وتعتبر جمعية الهلال الأحمر الجزائري بولاية الجزائر، من بين هذه المؤسسات التطوعية الخيرية التي تعتمد على هذا النوع من الأنشطة الاتصالية، في تنظيم وإحياء المناسبات والأحداث الاجتماعية والدينية والثقافية، وهذا من أجل تحسين صورتها لدى جمهورها الخارجي وتقوية سمعتها، التي تعد بمثابة رأس مال رمزي يميزها عن باقي الجمعيات.

فالعلاقات العامة في تركيبها البنوي تساهم بشكل كبير في رعاية الأعمال التطوعية الخيرية، وتساهم من خلال أنشطتها الاتصالية في مساعدة مختلف شرائح المجتمع، مما جعل منظمات المجتمع المدني تعتمد عليها في نشاطاتها.

و استنادا لهدف البحث الذي يقوم على فهم وتفسير دور أنشطة العلاقات العامة في تفعيل العمل التطوعي داخل منظمات

المجتمع المدني، يمكن صياغة سؤال البحث الرئيس على هذا النحو:

ما دور أنشطة العلاقات العامة في تفعيل العمل التطوعي داخل منظمات المجتمع المدني ؟

وبناء على التساؤل الرئيس سنحاول الإجابة على مايلي :



- 1- كيف يساهم استخدام التكنولوجيا الحديثة في أنشطة العلاقات العامة لجمعية الهلال الأحمر الجزائري في كسب ثقة الجمهور الداخلي والخارجي ؟
  - 2- ما هي الاستراتيجيات الاتصالية المستخدمة من قبل ممارسي العلاقات العامة لجمعية الهلال الأحمر الجزائري في تفعيل العمل التطوعي لتحقيق التنمية المستدامة؟
  - 3- ما هي المعوقات التي تواجه أنشطة العلاقات العامة لجمعية الهلال الأحمر الجزائري في تفعيل العمل التطوعي ؟
- 2- أهداف الدراسة:

يمكن حصر أهداف الدراسة في النقاط التالية:

1. التعرف على مدى التعاون والتكامل والتناسق بين أنشطة العلاقات العامة ومنظمات المجتمع المدني في تفعيل العمل التطوعي .
2. التعرف على أهم الاستراتيجيات الاتصالية المستخدمة من قبل ممارسي العلاقات العامة لجمعية الهلال الأحمر الجزائري في تفعيل العمل التطوعي.
3. الوقوف على مدى استخدام أنشطة العلاقات العامة للتكنولوجيا الحديثة في تفعيل العمل التطوعي.
4. محاولة معرفة الإمكانيات البشرية والمادية والمعلوماتية التي تتوفر عليها جمعية الهلال الأحمر الجزائري والتي تسمح لها بإدارة أنشطة العلاقات العامة وتفعيلها للعمل التطوعي.
5. معرفة أهم الوسائل والأساليب المستخدمة في أنشطة العلاقات العامة لجمعية الهلال الأحمر الجزائري في كسب ثقة جمهورها الداخلي والخارجي.
6. رصد المعوقات التي تواجه أو تعرقل أنشطة العلاقات العامة لجمعية الهلال الأحمر الجزائري في إطار تفعيل العمل التطوعي .

### 3- أهمية الدراسة :

- تكمن أهمية هذه الدراسة في كونها تستقصي دور أنشطة العلاقات العامة في تفعيل العمل التطوعي داخل منظمات المجتمع المدني، خاصة أنها تعتبر شكل من أشكال الاستثمار، حيث تساهم في بناء جسور التواصل والتماسك بين أي منظمة وجمهورها الداخلي والخارجي.
- كما تكمن أهمية هذه الدراسة في معرفة مدى فعالية وحيوية أنشطة العلاقات العامة لجمعية الهلال الأحمر الجزائري، كونها تتميز عن باقي الجمعيات الخيرية من خلال شعبيتها ووجودها القديم في المجال الخيري، وهذا ما يدل على مدى مواكبتها للتطور التكنولوجي خاصة في جانبه التنظيمي والإداري .



- الكشف عن مدى تحقيق جمعية الهلال الأحمر الجزائري للتغذية الراجعة، بعد قيامها بأنشطة العلاقات العامة عبر مواقع التواصل الاجتماعي (كالفيسبوك- الوات ساب-البريد الإلكتروني- الانستغرام) و التي تعتبر قالب من القوالب التي تمرر من خلاله الجمعية الخيرية الأفكار والقيم وثقافة العمل التطوعي لجمهورها الداخلي والخارجي.

#### 4-البناء المفاهيمي لمتغيرات الدراسة :

##### 1.1الدور:

هو السلوك المتوقع من الفرد، حيث أنه نموذج السلوك الذي تتطلبه مكانة الفرد في المجتمع. (رائد، 2019، صفحة 07). كما يعرف " بأنه نموذج السلوك الذي يتطلبه المركز، ويتحدد سلوك الفرد في ضوء توقعاته وتوقعات الآخرين منه، ويتأثر هذا التوقع بفهم الفرد و الأفراد الآخرين للحقوق والواجبات المرتبطة بمركزها الاجتماعي الذي يشغله، وحدود الدور يتضمن تلك الأفعال والتصرفات التي تتقبلها الجماعة في ضوء مستويات السلوك والثقافة السائدة (سعيدة، 2017، الصفحات 10-11).

##### 2.4العلاقات العامة :

مكونة من كلمتين اثنتين هما:

**العلاقات:** ويقصد بها حصيلة الصلات والاتصال التي تتوفر بين هيئة أو منظمة أو شركة والجمهور الذي يتعامل معها وفي ضوء ذلك فهي ذات اتجاهين ولها طرفان يتحكمان في هذه الصلات والاتصالات والعلاقات. حيث يتوفر قيامها على وجود هذين الطرفين.

أما كلمة عامة فيقصد بها الجماهير أو مجموعة الجماهير المختلفة التي يتصل عملها أو ترتبط مصالحها ونشاطها بالهيئة أو المنظمة أو الشركة وفي معظم الأحيان يمكن القول أن هناك جمهور خاص لكل هيئة خدمات أو إنتاج ويتكون من مجموعة المتعاملين أو المستفيدين أو المهنيين بنشاط المنظمة أو الهيئة أو الشركة (سمير حسن، 2005، الصفحات 13-14). وفي سنة 2012، تمت صياغة أحدث تعريف لمصطلح العلاقات العامة من قبل جمعية العلاقات الأمريكية (PRSA)، وذلك بعد بحث كبير وتبادل الرؤى و الأفكار بين أعضائها، حيث أعلنت المنظمة التعريف الآتي : العلاقات العامة هي عملية اتصال إستراتيجية تبني علاقات متبادلة المنفعة بين المنظمة وجماهيرها (عمار، 2023، صفحة 16)

##### 3.4 العمل التطوعي :

يعرف "صالح الدين جوهر" العمل التطوعي: على أنه ذلك الجهد الذي يبذله أي إنسان من أجل مجتمعه بلا مقابل وفيه يتحمل مسؤوليات من خلال المؤسسات الاجتماعية القائمة على إرضاء المشاعر ودوافع إنشائية داخلية خاصة تلقى المرضى أو القبول من قبل المجتمع (أحمد إبراهيم، 2015، صفحة 26).

كما يعرف أيضا: على أنه نشاطا يصدر عن الفرد بدافع ذاتي ويهدف من وراءه تقديم خدمة للآخرين أو البيئة أو المجتمع دون تقاضي أجر من هذه الخدمة ويتطلب العمل التطوعي التضحية بالوقت أو الجهد أو المال دون انتظار عائد مادي يوازي الجهد المبذول . (نزيمه، 2016، صفحة 19).



كما يمكن اعتباره بأنه جهود إرادية تعكس مبادرة شخصية تنطلق من مسؤولية أخلاقية ومسؤولية اجتماعية لمساعدة ودعم الآخرين سواء ببذل الجهد أو الوقت دون توخي أهداف ربحية أو تجارية . (أمل محمد، 2016، صفحة 28).

#### 4.4 منظمات المجتمع المدني :

تعرف منظمات المجتمع المدني بأنها "مجموعة من التنظيمات التطوعية الحرة التي تملأ المجال العام بين الأسرة و الدولة لتحقيق مصالح أفرادها أو منافع جماعية، ملتزمة في ذلك بقيم ومعايير الاحترام والتواضع والإدارة السليمة للتنوع و الاختلاف" . (سعيد، 2021، صفحة 1156).

يعرفها "ناهد عز الدين" بأنها: أحد أشكال تنظيم المجتمعات بما يحقق التعاون بين الأفراد والجماعات في المجالات الاقتصادية و الاجتماعية والثقافية بهدف حماية حقوق ومصالح الفئات المتنوعة والتوفيق بينها، على أساس الاحترام المتبادل والموازنة بين المصالح الخاصة والعامة، وبعبارة أخرى تدخل حكومي (كلثوم، 2020، صفحة 11).

#### 5.4 جمعية الهلال الأحمر الجزائري:

يمكن تعريف جمعية الهلال الأحمر الجزائري على أنها جمعية ذات طابع ونشاط إنساني اجتماعي تطوعي، تعتبر من أقدم المنظمات الإنسانية في الجزائر، يعود تاريخها إبان الثورة التحريرية، تأسست في 15 / 10 / 1956 بطنجة المغربية، لها عدة فروع منتشرة عبر كامل التراب الوطني، ولها مكاتب ينشطه شباب على مستوى كل ولاية يدعى مكتب الشبيبة الولائية، تهتم الجمعية برعاية الأيتام و الفئات الهشة، والقيام بالمبادرات الإنسانية ومختلف الأنشطة الاجتماعية. (سفيان و عبدة، دور منظمات المجتمع المدني في نشر ثقافة التطوع الالكتروني لدى الشباب الجامعي، 2024، صفحة 159)

كما تعرف أيضا على أنها "هيئة إنسانية وطنية، أسستها جبهة التحرير الوطني، في 11 ديسمبر 1956، حددت مهمته في التكفل بالجانب الإنساني، في ظل الظروف الصعبة التي تعانها الثورة التحريرية . (هجيرة و محمد، 2021، صفحة 306)

#### 5-الدراسات السابقة :

تتطلب الدراسات في البحث العلمي ضرورة وقوف الباحث على التراث النظري والتطبيقي أو ما يسمى بالدراسات السابقة، وذلك من أجل الوصول إلى الحقائق والمقاربات النظرية و صياغة أسئلة البحث، والحصول على أهم النتائج التي خلصت إليها هذه الدراسات، لذا قمنا بتحديد عدة دراسات سواء مشابهة أو مطابقة في أحد متغيرات الدراسة، والتي من شأنها أن تعزز موضوع دراستنا في مختلف الجوانب، سواء من الجانب النظري أو المنهجي وحتى التطبيقي، وهذه أهم الدراسات التي تم استخدامها :

#### 1.5 الدراسة الأولى : دراسة صفوان كافي و نور الدين مبني (2021) (صفوان و نور الدين، 2021)

حيث هدفت هذه الدراسة إلى البحث في دور أجهزة العلاقات العامة بمفهومها الحديث ووظائفها المتكاملة في عملية تسويق المؤسسة الخيرية الدولية، وللبحث في هذه العلاقة أجريت دراسة ميدانية بإحدى المؤسسات الخيرية الدولية العاملة بدول القارة الإفريقية ممثلة في جمعية العون المباشر Direct Aid بإفريقيا، حيث كانت إشكالية الدراسة كالتالي: كيف يتجلى دور العلاقات العامة بالمؤسسة الخيرية الدولية في تسويق مشاريعها بالقارة الإفريقية ؟



وانبثقت عن هذه الإشكالية مجموعة من أسئلة أهمها: ما دور العلاقات العامة في المؤسسة الخيرية الدولية؟

- ما أهم وظائف العلاقات العامة التي تعمل المؤسسة الخيرية الدولية على تطويرها في مجال العمل التطوعي؟
- كيف تساهم العلاقات العامة بالمؤسسة الخيرية الدولية في تدعيم الجهود التسويقية لمشاريعها بالقارة الإفريقية؟
- واستخدمت الباحثان في دراستهم هذه على المنهج الوصفي (منهج قائم على الوصف والتحليل)، وكانت العينة على القائم بالاتصال (جهاز إدارة العلاقات العامة بالمؤسسة الخيرية الدولية)، كما أن مجتمع البحث كان مقسم على أقاليم 06، من خلال الاعتماد على العينة الطبقية العشوائية، كما تم الاعتماد على أداة الاستبيان وعلى المقابلة كأدوات لجمع البيانات، وتوصلت الدراسة إلى مجموعة من النتائج أهمها:
- تساهم أنشطة العلاقات العامة في زيادة فعالية المؤسسة بمحيطها، ولأن بعض المكاتب فيها نقص فإن بعض النتائج جاءت ضعيفة، وهو إثبات لأهمية العلاقات العامة إن استثمرت فيها نجحت وإن أهملتها تعطلت بعض المصالح الهامة.
- بناء العلاقات الوطيدة مع مؤسسات المجتمع المدني والإدارات الحكومية الرسمية من بين أهم برامج العلاقات العامة التي تحتاج إليها المؤسسات الخيرية الدولية ما يسهل من تحركهم وتنفيذهم للمشاريع الخيرية.
- كما أكدت النتائج اهتمام المؤسسة الخيرية الدولية بعلاقتها مع المتبرع من خلال رفع تقارير له قبل أثناء وبعد تنفيذ المشاريع وإظهار أثرها على المستفيد، وتفقدته في المناسبات بالتهنئة ووسائل الشكر كجزء مهم ضمن أنشطة العلاقات العامة المفيدة للجهود التسويقية.

## 2.5 الدراسة الثانية: دراسة سلمى حمدوك أحمد آدم (2018) (سلمى حمدوك، 2018)

هدفت هذه الدراسة إلى معرفة دور العلاقات العامة في دعم العمل التطوعي من خلال استكشاف البعد الوقي للعلاقات

العامة في خدمة المجتمع وقد جاء التساؤل الرئيسي كالتالي:

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

تفرعت عنه الأسئلة التالية:

- ما هو مستوى تأهيل ممارسي العلاقات العامة وما مدى كفاءتهم الإدارية بالمنظمات؟
  - ما هي الأنشطة التي تقوم بها العلاقات العامة بالمنظمات الطوعية؟
  - ما مدى توفر الإمكانيات المادية والبشرية والمعلوماتية التي تتيح لإدارة العلاقات العامة لممارسة عملها بصورة جديدة؟
- حيث اعتمدت الباحثة في دراستها هذه على المنهج الوصفي التحليلي لوصف مصطلحات الدراسة ثم جمع البيانات الضرورية باستعمال استمارة الاستبيان من خلال الاعتماد على الدراسات السابقة في صياغة الأسئلة، ثم تطبيقها على العاملين في الوقفية لرعاية الأيتام، وذلك للإجابة على تساؤلات الدراسة. وتألقت الاستبانة من (34) عبارة موزعة على أربعة محاور وكانت النتائج كالتالي:
- بينت الدراسة أن هناك تطور في الجوانب الإدارية لإدارة العلاقات العامة حيث هناك تطوير وزيادة توعية الناس للخدمات المقدمة عن طريق الإعلانات والترويج.



- أوضحت الدراسة أن مستوى توفر الإمكانيات المادية و البشرية التي تنتج إدارة العلاقات العامة كان مرتفع، حيث تتبع المنظمة الأسس والمعايير العلمية عند تصميم البرنامج التدريبي.
- بينت الدراسة أن المنظمة تعمل على رفع قدرة المتدربين على إستيعاب التقنية الحديثة من خلال توفير البيئة الجيدة كقاعات العرض والصيانة.

### 3.5 الدراسة الثالثة : دراسة نصر سالم موسى أبو مصطفى (2016) (نصر سالم موسى، 2016)

وقد هدفت هذه الدراسة بالبحث في الدبلوماسية الشعبية في السودان ودورها في دعم القضية الفلسطينية وبناء على ما سبق سوف تحاول هذه الدراسة الإجابة على التساؤلات التالية :

1. إلى أي مدى ساهمت العلاقات العامة في مجال الدبلوماسية الشعبية ودعم السودان للمؤسسات الفلسطينية غير الرسمية العاملة في السودان في دعم القضية الفلسطينية ؟
2. هل الدور الذي تقوم به المؤسسات غير الرسمية الفلسطينية من أنشطة علاقات عامة اتجاه القضية الفلسطينية كافي؟

حيث تم الاعتماد في هذه الدراسة على المنهج الوصفي، وحيث يتضمن هذا المنهج دراسة الحقائق الراهنة المتعلقة بمشكلة أو ظاهرة أو موقف معين، وكانت العينة ممثلة في ( مركز الأقصى للإعلام، وجمعية أنصار الخير، و إتحاد طلبة فلسطين السودان) حيث تم اختيارهم بطريقة الحصر الشامل لكل مجتمع الدراسة، إذ تم توزيع ( 150) استمارة على الثلاث المنظمات للعاملين والأعضاء، وكانت أداة الاستبيان هي الأداة الرئيسة مع الملاحظة والمقابلة في جمع البيانات، وقد جاءت نتائج الدراسة كالتالي :

- نسبة عالية من عينة الدراسة ترى قلة البرامج والأنشطة التي تسهم بها المنظمات الفلسطينية العامة في السودان، وأن السبب ضعف الكادر البشري لهذه المنظمات وعدم درايتهم بالدبلوماسية الشعبية، كذلك ضعف ميزانية تلك المنظمات، وعدم وجود لدى تلك المنظمات أجهزة اتصال حديثة.

- نسبة عالية من عينة الدراسة ترى ضعف التنسيق الدبلوماسي الشعبي بين الإدارات بالمنظمات الفلسطينية العامة في السودان مع المنظمات الأخرى السودانية وغيرها المهتمة بالشأن الفلسطيني.

### تعليق على الدراسات السابقة:

تعتبر الدراسات السابقة أحد الدعامات الأساسية في مجال البحث العلمي، بحيث تعطينا لمحة أولية عن أهم الدراسات التي أجريت في المجال الذي نريد البحث فيه و أهم النتائج المتوصل إليها. ومن خلال عرضنا لبعض الدراسات المشابهة لموضوع بحثنا، لاحظنا أنها تناولت إلى حد ما بعض الجوانب الأساسية في هذه الدراسة والمتمثلة في دور أنشطة العلاقات العامة في تفعيل العمل التطوعي، كما استفدنا من هذه الدراسات في تحديد المنهج المناسب وضبط مجتمع الدراسة و اختيار الأدوات المناسبة لجمع المعلومات كالاستبيان والمقابلة والملاحظة . أما في الجانب التطبيقي ساعدتنا على صياغة أسئلة الاستبيان وتفسير بعض النتائج.



## 6- المقاربة النظرية :

يعد اختيار الخلفية النظرية لأي دراسة من أهم خطوات البحث العلمي، وفي بحثنا هذا ارتأينا أن نعالج موضوعنا من منظور البنائية الوظيفية كمدخل رئيس، نظرا لطبيعة البحث و الذي نسعى من خلاله إلى التعرف على الدور الوظيفي لأنشطة العلاقات العامة في تفعيل العمل التطوعي من خلال منظمة الهلال الأحمر الجزائري .

وترجع تسمية هذه النظرية بالبنائية الوظيفية إلى اعتمادها على مفهومين أساسيين في تحليل المجتمع وتفسيره وهما " البناء Structure و الوظيفة Function " .

حيث يتفق معظم علماء الاجتماع الآن على أن البناء الاجتماعي هو شبكة من العلاقات الاجتماعية الثابتة و الدائمة بين أفراد يشغلون مكانات اجتماعية محددة، مما يؤدي إلى وجود مجموعة من النظم الاجتماعية المتسندة، يؤدي كل نظام وظيفة محددة لهم في بقاء البناء الاجتماعي ككل . (حسني إبراهيم، 2017، صفحة 198)

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

وتعتبر العلاقات العامة و أنشطتها ظاهرة اتصالية حديثة الاستعمال في المجتمع الجزائري عامة ومنظمات المجتمع المدني خاصة، وبما أن هذا الموضوع ارتبط بنظام اجتماعي مهم ألا وهو تفعيل العمل التطوعي داخل الجمعيات الخيرية، والتي أصبحت لبنة أساسية في البناء الاجتماعي للفرد والمجتمع، لذا من خلال هذه النظرية سوف نحاول معرفة :

أثر الأدوار البنائية الوظيفية للأنشطة العلاقات العامة في تفعيل العمل التطوعي داخل الجمعية، و ما طبيعة هذه الأدوار التي تكتسبها الجمعية من خلال هذه الأنشطة الاتصالية؟ مع التطرق لطبيعة العلاقات الاجتماعية المختلفة التي كونتها الجمعية أو اكتسبتها من خلال إنجاحها لهذه الأنشطة، وهل لهذه العلاقات دور في تقوية روابط الجمعية وتحسين سمعتها الداخلية والخارجية ؟

فالجمعية كبناء اجتماعي تقوم على مبدأ ازدواجية الأدوار، من خلال الاعتماد على الأنشطة الاتصالية للعلاقات العامة ، ومختلف الوسائل والتقنيات التكنولوجية الحديثة، في توزيع الأدوار على الأفراد من أجل تفعيل العمل التطوعي وإنجاح هذه الأنشطة .

و العلاقة بين الجمعية (البناء) وأنشطة العلاقات العامة (الوظيفة) هي علاقة التناسق والتفاعل والتكامل في أداء الأدوار، لتقديم صورة ذهنية جيدة عن المؤسسة وتقوية سمعتها لدى جمهورها الخارجي.



## 7- الإجراءات المنهجية للدراسة الميدانية :

### 1.7 مجالات الدراسة:

أ - المجال المكاني: وهو الحيز المكاني الذي قمنا بإجراء دراستنا فيه، والمتمثل في جمعية الهلال الأحمر الجزائري، وهي جمعية ذات نشاط إنساني اجتماعي، مقرها في " شارع محمد الخامس وسط الجزائر"، لها صفحة في مختلف مواقع التواصل الاجتماعي كالفيسبوك والإنستغرام وغيرها من المواقع وذلك لتقديم المساعدات للدول التي تتعرض للكوارث، وتستقبل النازحين و اللاجئين من الحروب، كما لديها عدة فروع في أرض الوطن تقدم مساعدات مابين الولايات.

ب -المجال الزمني: ويشير هذا المجال إلى الحيز الزمني الذي أجريت فيه الدراسة حيث قمنا بتوزيع 120 استمارة على المبحوثين، وقد استغرقت مدة إرجاع هذه الاستمارات حوالي شهر وذلك بحكم العمل وارتباطات البعض الآخر.

ج - المجال البشري: ويقصد به ذلك الحيز البشري الذي ستجرى عليه الدراسة، ويختلف هذا الحيز باختلاف طبيعة مجتمع الدراسة، وفي دراستنا هذه يتجسد المجال البشري في الأفراد الناشطين في جمعية الهلال الأحمر الجزائري الدائمين وغير الدائمين و أعضاءها.

### 2.7 منهج الدراسة :

ويعرف المنهج على أنه البرنامج الذي يحدد لنا السبيل للوصول إلى الحقيقة، أو هو الطريقة المؤدية إلى الكشف عن الحقيقة العلمية، وبذلك فهو يشمل مجموعة من الإجراءات والترتيبات التي يضعها الباحث من أجل بحثه. (علي، 2006، صفحة 75)

ودراستنا هذه تنتهي إلى الدراسات الوصفية التي تهدف إلى التعرف على دور أنشطة العلاقات العامة في تفعيل العمل التطوعي داخل منظمات المجتمع المدني، حيث استخدمنا المنهج الوصفي التحليلي من أجل وصف موضوع الدراسة وصفا دقيقا بتعبير كافي وكمي. ويعرف المنهج الوصفي بأنه: محاولة الوصول إلى المعرفة الدقيقة و التفصيلية لعناصر مشكلة أو ظاهرة قائمة . للوصول إلى فهم أفضل وأدق أو وضع السياسات والإجراءات المستقبلية الخاصة بها. (محمد سرحان ع، 2019، صفحة 46)

### مجتمع وعينة الدراسة :

عينة الدراسة: هي مجتمع الدراسة التي تجمع منه البيانات الميدانية، وقد اعتمدنا على أسلوب المسح الشامل لكل أعضاء جمعية الهلال الأحمر الجزائري الدائمين وغير الدائمين، وقد قمنا بتوزيع 120 استمارة وتم استرجاع 110 استمارة وذلك لعدم التمكن من الوصول إلى كل أعضاء بحكم العمل والبعد عن الجمعية ولضيق الوقت.



### 3.7 أدوات جمع البيانات :

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

أ – الاستبيان : يعرف الاستبيان بأنه " مجموعة من الأسئلة المرتبة حول موضوع معين، يتم وضعها في استمارة ترسل للأشخاص المعنيين أو بالبريد أو يجرى تسليمها باليد تمهيدا للحصول على أجوبة الأسئلة الواردة فيها. وبواسطتها يمكن التوصل إلى حقائق جديدة عن الموضوع أو التأكد من معلومات متعارف عليها لكنها غير مدعمة بحقائق. (عمارو محمد محمود، 2007، صفحة 67).

### 4.7 المعالجة الإحصائية :

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

### 8. عرض وتحليل نتائج الدراسة :

#### 1 – عرض وتحليل البيانات العامة :

| المجموع |     | أنثى           |    | ذكر          |    | الخيارات<br>المتغيرات |    |
|---------|-----|----------------|----|--------------|----|-----------------------|----|
|         |     |                |    |              |    |                       |    |
| %       | ت   | %              | ت  | %            | ت  | النوع                 |    |
| 100     | 110 | 45.45%         | 50 | 54.54%       | 60 |                       |    |
| المجموع |     | أكثر من 55 سنة |    | من 45 إلى 50 |    | من 30 إلى 20          |    |
| %       | ت   | %              | ت  | %            | ت  | %                     | ت  |
| 100     | 110 | 00             | 00 | 10           | 11 | 40                    | 44 |
| 50      | 55  |                |    |              |    |                       |    |
| المجموع |     | مطلق (ة)       |    | أرمل (ة)     |    | أعزب                  |    |
| %       | ت   | %              | ت  | %            | ت  | %                     | ت  |
| 100     | 110 | 00             | 00 | 10           | 11 | 53.63                 | 59 |
| 36.36%  | 40  |                |    |              |    |                       |    |
| المجموع |     | متقاعد         |    | طالب         |    | إطار                  |    |
|         |     |                |    |              |    |                       |    |



| الوضعية المهنية  | ت       | %      | ت     | %     | ت     | %      | ت     | %      | ت       |
|------------------|---------|--------|-------|-------|-------|--------|-------|--------|---------|
|                  | 50      | 45.45% | 10    | 9.09% | 30    | 27.27% | 20    | 18.18% | 110     |
| المستوى التعليمي | ابتدائي |        | متوسط |       | ثانوي |        | جامعي |        | المجموع |
|                  | ت       | %      | ت     | %     | ت     | %      | ت     | %      | ت       |
|                  | 00      | 00%    | 05    | 4.54% | 15    | 13.63% | 90    | 81.81% | 110     |

المصدر: من إعداد الباحثين اعتمادا على مخرجات برنامج Spss

التحليل الإحصائي: يوضح الجدول في الأعلى خصائص العينة المدروسة، من خلال فحص متغير الجنس الظاهر يتضح لنا أن (60) مفردة من مفردات العينة بنسبة (54.54%) هي من جنس الذكور فيما بلغ عدد الإناث (50) مفردة بنسبة (45.45%) .

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

التحليل الإحصائي : كما هو مبين في الجدول أعلاه يتضح أن جميع الفئات العمرية ممثلة من كلا الجنسين، والفئة الغالبة من المنخرطين في الجمعية هي فئة الشباب أي ما يعادل ( 55 ) شاب من بين مجموع أفراد العينة بنسبة ( 50 %) تليها نسبة ( 40 ) % التي تمثل فئة كبار السن أي ما يعادل (44) .

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

التحليل الإحصائي : قد تشير القراءة المتفحصية للأرقام المبينة في الجدول أعلاه أن غالبية المتطوعين ضمن هذه الجمعية من العزاب وذلك بنسبة (53.63%) في حين تليها فئة المتزوجين بنسبة (36.36%) ، وأخير فئة الأزامل ب (10%) .



**التحليل السوسيولوجي :** نستنتج من خلال نتائج المينة أعلاه أن متغير الوقت يعتبر عامل أساسي في تحديد نسبة مشاركة المتطوعين داخل الجمعية. فتفرغ هذه الفئة من أي التزامات وانشغالات أسرية، قلل من حجم مسؤولياتها وساعدها في ممارسة العمل التطوعي، كما أن هذه الفئة في السنوات الأخيرة أصبحت لا تعير أهمية كبيرة للزواج، وهذا راجع للظروف الاقتصادية والاجتماعية التي ساهمت في تأخر سن الزواج بالنسبة للشباب في الجزائر، في حين أن نسبة المتطوعين المتزوجين الممثل بنسبة (36.36)% تدل على أن هذه الفئة استطاعت تحقيق التكامل والتوازن بين الأدوار الأسرية وبين المشاركة التطوعية.

**التحليل الإحصائي :** تبين القراءة الإحصائية أعلاه بأن جميع الأصناف المهنية ممثلة بنسب متفاوتة، حيث أن الغالبية العظمى من الأفراد الناشطين في جمعية الهلال الأحمر الجزائري هم من فئة الموظفين وطلاب الجامعة بنسبة إجمالية قدرت ب (72.72)% ، ثم تليها فئة المتقاعدين دين بنسبة (18.18)%، ثم فئة الإطارات بنسبة (9.09)% .

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

**التحليل الإحصائي:** قد تشير القراءة المتفحصة للأرقام المينة في الجدول الأعلى أن جل المبحوثين لديهم مستوى دراسي جامعي وذلك بنسبة قدرت ب (81.81)%، ثم نلها نسبة (13.63)% التي تمثل المبحوثين الذين لديهم مستوى دراسي ثانوي، ثم نسبة (4.54)% لمن لديهم مستوى دراسي متوسط، ولا وجود للمستوى الابتدائي من العينة المبحوثة.

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



2 - عرض وتحليل بيانات المحور الثاني: مساهمة استخدام التكنولوجيا الحديثة في أنشطة العلاقات العامة لجمعية الهلال الأحمر الجزائري في كسب ثقة الجمهور الداخلي والخارجي .  
الجدول رقم (02) : يوضح إذ كان المنتمين لجمعية الهلال الأحمر الجزائري لديهم دراية باستخدام تطبيقات التكنولوجيا الحديثة خلال ممارستهم لأنشطة العلاقات العامة .

| الخيارات | التكرار | %النسبة المئوية |
|----------|---------|-----------------|
| نعم      | 85      | 77.27%          |
| لا       | 25      | 22.72%          |
| المجموع  | 110     | 100%            |

المصدر: من إعداد الباحثين اعتمادا على مخرجات برنامج Spss

التحليل الإحصائي: تكشف معطيات الجدول الموضح في الأعلى أن أغلب المبحوثين ممثلة في (85) فرد من بين مجموع أفراد العينة أي ما يساوي (77.27) % لهم دراية باستخدام تطبيقات التكنولوجيا الحديثة خلال ممارستهم لأنشطة العلاقات العامة في حين نجد (25) من الأفراد المنتمين ليس لهم دراية بكيفية استخدام هذه التكنولوجيا الحديثة وذلك بنسبة (22.7) .  
-التحليل السوسيولوجي: هذه النتائج في الحقيقة تؤكد على أن المنتمين لجمعية الهلال الأحمر الجزائري دائمي التعامل مع هذه التطبيقات نظرا لتوفر الوسائل الضرورية التي تمنح لهم الدقة في العمل والسرعة في أداء أدوارهم، بالإضافة إلى كونهم من الفئات الشابة المفعمة بالحيوية والنشاط وحب الاكتشاف ومواكبة التطورات التكنولوجية الحديثة، خاصة أن غالبية المنتمين للجمعية ذات مستوى جامعي وهذا إن دل فإنما يدل على مدى كفاءة وخبرة الموظفين في أداء مهامهم ومسؤولياتهم.  
جدول رقم (03): يوضح أهم الوسائل التكنولوجية التي يلجأ إليها جهاز العلاقات العامة لجمعية الهلال الأحمر الجزائري للاتصال بجمهورها الداخلي والخارجي في أداء أنشطتها.

| الخيارات                | التكرار | النسبة المئوية % |
|-------------------------|---------|------------------|
| موقع المؤسسة            | 11      | 10%              |
| مواقع التواصل الاجتماعي | 44      | 40%              |
| البريد الإلكتروني       | 55      | 50%              |
| المجموع                 | 110     | 100%             |



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

التحليل الإحصائي: قد تبرز القراءة للأرقام المبينة في الجدول أن من بين أهم الوسائل التكنولوجية التي يلجأ إليها جهاز العلاقات العامة لجمعية الهلال الأحمر الجزائري للاتصال بجمهورها الداخلي والخارجي أداء أنشطتها كانت ممثلة في البريد الإلكتروني بنسبة قدرت ب (50) %، ثم مواقع التواصل الاجتماعي بنسبة (40) %، في حين جاء موقع المؤسسة بنسبة (10) %.

التحليل السوسيولوجي: من خلال هذه النتائج يتضح أن الوسائل التكنولوجية الحديثة هي الأكثر استخداما من قبل جهاز العلاقات العامة لجمعية الهلال الأحمر الجزائري في الاتصال بجمهورها وفي أداء أنشطتها، من خلال استخدام البريد الإلكتروني الذي يتيح التواصل الفعال والسريع مع الأفراد، مما يسهل توزيع المعلومات ويحقق استجابة الجمهور الداخلي والخارجي للحملات التسويقية التي تقوم بها الجمعية، وما يميزه عن باقي الوسائل هو تأمين بيانات المستخدمين وضمان سرية المعلومات المرسل، في حين جاءت مواقع التواصل الاجتماعي في المرتبة الثانية، وهذا نظرا لما توفره من بيئة تفاعلية بين المرسل والمستقبل، وخاصة نقل الصورة والصوت وتوفير الوقت والجهد، كما أنها تعرف إقبالا واسعا من كل فئات المجتمع، وخاصة فئة الشباب.

الجدول رقم ( 04 ) : يبين إتباع أنشطة العلاقات العامة لجمعية الهلال الأحمر أساليب جديدة لتسويق العمل التطوعي من خلال استضافة بعض المؤثرين الاجتماعيين لجمع التبرعات والقيام بقوافل خيرية.

| الخيارات | التكرار | %النسبة المئوية |
|----------|---------|-----------------|
| نعم      | 95      | 86.36%          |
| لا       | 15      | 13.63%          |
| المجموع  | 110     | 100%            |

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

التحليل الإحصائي: قد يتضح من قراءة الجدول والنسب المئوية أن أغلب أفراد العينة يرون أن أنشطة العلاقات العامة لجمعية الهلال الأحمر الجزائري تتبع أساليب جديدة في التسويق للعمل التطوعي من خلال استضافة بعض المؤثرين الاجتماعيين لجمع التبرعات والقيام بقوافل خيرية، من خلال تسجيل أعلى نسبة في الاتجاه العام وهي (86.36) %.

التحليل السوسيولوجي : تكشف نتائج الجدول الموضح في أعلاه أن الغالبية العظمى من أفراد العينة أثبتوا أن أنشطة العلاقات العامة لجمعية الهلال الأحمر الجزائري تتبع أساليب جديدة في التسويق للعمل التطوعي من خلال استضافة بعض المؤثرين الاجتماعيين لجمع التبرعات والقيام بالقوافل الخيرية، وهذا ما يدل على أن الجمعية تواكب التطورات التكنولوجية في مجال عملها للارتقاء بمستوى خدماتها في مجال العمل الخيري، إذ يعتبر استعمال تقنية البث المباشر من طرف المؤثرين الاجتماعيين عبر مواقع التواصل الاجتماعي من أكثر الوسائل حداثة لزيادة وعي الجمهور الخارجي بنشاطات الجمعية وجذب أكبر عدد من المساهمين والمتبرعين، كما يمكن للمؤثرين تحفيز أفراد المجتمع على نشر ثقافة المشاركة في العمل التطوعي وتعزيز الوعي بالقضايا الاجتماعية.



الجدول رقم ( 05 ) : يوضح المزايا الاتصالية التي تحققها أنشطة العلاقات العامة في جمعية الهلال الأحمر الجزائري من خلال استخدامها التكنولوجيا الحديثة .

| الخيارات                                          | التكرار | % النسبة المئوية |
|---------------------------------------------------|---------|------------------|
| بناء صورة ذهنية جيدة عن الجمعية                   | 15      | 13.63%           |
| زيادة تغطية وسائل الإعلام على الجمعية             | 25      | 22.72%           |
| زيادة فعالية التواصل بين الجمهور الداخلي والخارجي | 70      | 63.63%           |
| المجموع                                           | 110     | 100%             |

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

التحليل الإحصائي: من خلال بيانات الجدول أعلاه نلاحظ أن أبرز المزايا الاتصالية التي تحققها أنشطة العلاقات العامة في جمعية الهلال الأحمر الجزائري من خلال استخدامها التكنولوجيا الحديثة، تتمثل بالدرجة الأولى في زيادة فعالية التواصل بين الجمهور الداخلي والخارجي بنسبة (63.63) %، ثم تليها زيادة تغطية وسائل الإعلام على الجمعية بنسبة (22.72) %، وفي الأخير بناء صورة ذهنية جيدة عن الجمعية بنسبة (13.63) % .

التحليل السوسيولوجي: من خلال هذه النتائج الإحصائية يتضح أن من أبرز المزايا الاتصالية التي تحققها أنشطة العلاقات العامة في جمعية الهلال الأحمر الجزائري عند استخدامها للتكنولوجيا الحديثة هي زيادة فعالية الاتصال والتواصل بين جمهورها الداخلي والخارجي وذلك من خلال التعريف بالنشاطات التي تقوم بها وتسهيل عملية تبادل المعلومات والبيانات بين الموظفين لخلق جو من التضامن و التكافل والتعاون وبث ثقافة العمل التطوعي، في حين جاءت ميزة زيادة تغطية وسائل الإعلام على الجمعية في المرتبة الثانية لتدل على أن الجمعية تستخدم تقنيات حديثة تساعد في تسويق للعمل الخيري من خلال الترويج لنشاطاتها و حملاتها التحسيسية التي تقوم بها والتي تشهد تغطية إعلامية. وهذا ما أكدته "دراسة سلمى حمدوك أحمد آدم" أن مستوى توفر الإمكانيات المادية و البشرية التي تنتج إدارة العلاقات العامة كان مرتفع، حيث تتبع المنظمة الأسس و المعايير العلمية عند تصميم البرنامج التدريبي .



4 - عرض وتحليل بيانات المحور الثالث : الاستراتيجيات الاتصالية المستخدمة من قبل ممارسي العلاقات العامة لجمعية الهلال الأحمر الجزائري في تفعيل العمل التطوعي .

الجدول رقم (06) : يوضح مدى مساهمة ممارسي العلاقات العامة لجمعية الهلال الأحمر الجزائري في زيادة فعالية العمل التطوعي من خلال تنظيم برامج وأنشطة اتصالية اجتماعية وصحية لذوي الهمم ومرضى السرطان .

| الخيارات | التكرار | %النسبة المئوية |
|----------|---------|-----------------|
| نعم      | 100     | 90.90%          |
| لا       | 10      | 9.09%           |
| المجموع  | 110     | 100%            |

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

التحليل الإحصائي : يتضح من خلال الأرقام الظاهرة في الجدول الأعلى أن أغلب أفراد العينة أدلو بأن ممارسي العلاقات العامة لجمعية الهلال الأحمر الجزائري لهم دور في زيادة فعالية العمل التطوعي من خلال تنظيم برامج وأنشطة اتصالية اجتماعية وصحية لذوي الهمم ومرضى السرطان، من خلال تسجيل أعلى نسبة في الاتجاه العام وهي (90.90) % .

التحليل السوسولوجي: تكشف نتائج الجدول الموضح في أعلاه أن الغالبية العظمى من أفراد العينة أثبتوا أن ممارسي العلاقات العامة لجمعية الهلال الأحمر الجزائري لهم دور في زيادة فعالية العمل التطوعي من خلال تنظيم برامج وأنشطة اتصالية اجتماعية وصحية لذوي الهمم ومرضى السرطان، وهذا إن دل فإنما يدل على مدى فعاليتهم، وذلك من خلال تنظيم مسابقات وفعاليات وورشات عمل وأنشطة اجتماعية تروج لجمع التبرعات وتقديم الرعاية الصحية اللازمة لهذه الفئة ، كما يتم عقد شراكات تعاون مع مختلف المؤسسات المحلية لدعم الأنشطة و البرامج الاتصالية والصحية التي تهتم بذوي الهمم ومرضى السرطان في إطار استراتيجيات وخطط طويلة المدى أو قصيرة المدى. وباستخدام هذا التخطيط يمكن زيادة فعالية العمل التطوعي وتحسين مستوى هذه الفئة في المجتمع .



الجدول رقم ( 07 ) : يبين ما إذ كان التخطيط الاستراتيجي المرسوم من قبل ممارسي العلاقات العامة لجمعية الجزائر المتحدة الخيرية ساعد في تحقيق أهداف الجمعية .

| الخيارات | التكرار | النسبة المئوية % |
|----------|---------|------------------|
| نعم      | 105     | 95.45%           |
| لا       | 05      | 4.54%            |
| المجموع  | 110     | 100%             |

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

التحليل الإحصائي : تبين المعطيات الإحصائية الواردة في الجدول أعلاه أنجل المبحوثين أجابوا بنعم، وهذا ما يؤكد بأن التخطيط الاستراتيجي المرسوم من قبل ممارسي العلاقات العامة لجمعية الجزائر المتحدة الخيرية ساعد الجمعية في تحقيق أهدافها وذلك بنسبة إجمالية قدرت ب ( 95.45 ) % .

التحليل السوسيولوجي: تكشف نتائج الجدول الموضح في أعلاه أن الغالبية العظمى من أفراد العينة أثبتوا أن التخطيط الاستراتيجي المرسوم من قبل ممارسي العلاقات العامة لجمعية الجزائر المتحدة الخيرية ساعد الجمعية في تحقيق أهدافها، وهذا ما يؤكد على أن أنشطة الجمعية لها علاقة بالتخطيط الاستراتيجي الذي يعتبر جزء من ثقافتها التنظيمية وأحد الدعامات الأساسية في تطوير أدائها في المجال الخيري، إذ سمح ببلورة اتجاهاتها وتحقيق أهدافها من خلال حسن اختيار الأساليب الأكثر فاعلية في التنفيذ، والوصول إلى رفع التحديات اتجاه العراقيل القائمة والتوجه نحو عمل خيري منتج وأكثر فاعلية .

الجدول رقم ( 08 ) : يوضح ما إذ كان نجاح إستراتيجية الاتصال التي يقوم بها ممارسي العلاقات العامة لجمعية الهلال الأحمر الجزائري تعتمد على مايلي :

| الخيارات                      | التكرار | % النسبة المئوية |
|-------------------------------|---------|------------------|
| اختيار الزمان والمكان المناسب | 45      | 40.90%           |
| استخدام الوسيلة المناسبة      | 54      | 49.09%           |
| استهداف الجمهور المعني        | 11      | 10%              |
| المجموع                       | 110     | 100%             |

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



التحليل الإحصائي: من خلال ملاحظة الجدول أعلاه يتضح لنا بأن نجاح إستراتيجية الاتصال التي يقوم بها ممارسي العلاقات العامة لجمعية الهلال الأحمر الجزائري تعتمد بالدرجة الأولى حسب إجابة المبحوثين على استخدام الوسيلة المناسبة بنسبة تقدر ب (49.09) %، ثم تليها اختيار الزمان والمكان المناسب بنسبة (40.90) %، في حين جاءت استهداف الجمهور المعني بنسبة (10) %.

-التحليل السوسيولوجي : يتضح من خلال النتائج الإحصائية أعلاه أن من ممارسي العلاقات العامة لجمعية الهلال الأحمر الجزائري يعتمدون بالدرجة الأولى على الاختيار الأنسب للوسيلة المستخدمة في عملية الاتصال والتواصل والتفاعل مع جمهور المتعاملين معهم سواء داخليا أو خارجيا، وذلك لتحقيق مبدأ التكافل والتعاون وخلق قيمة العمل الجماعي، كما يعتمدون بالدرجة الثانية على اختيار الزمان والمكان المناسب للأنشطة والأحداث، من خلال القدرة على الاستغلال الأنسب لزمان ومكان إقامة الأنشطة الاتصالية من أجل التسويق للعمل التطوعي والإشهار للجمعية للوصول إلى أكبر عدد من الممولين والداعمين وهو ما يسهل فيما بعد على الجمعية بلوغ أهدافها المسطرة .

5 - عرض وتحليل بيانات المحور الرابع : المعوقات التي تواجه أنشطة العلاقات العامة لجمعية الهلال الأحمر الجزائري في تفعيل العمل التطوعي ؟

الجدول رقم ( 09 ) يبين أبرز الصعوبات التي تواجه أنشطة العلاقات العامة لجمعية الهلال الأحمر الجزائري قبل وأثناء قيامها بالعمل التطوعي .

| الخيارات                                 | التكرار | النسبة المئوية % |
|------------------------------------------|---------|------------------|
| نقص المتطوعين الفاعلين                   | 40      | 36.36%           |
| نقص وسائل النقل                          | 10      | 9.09%            |
| نقص الممولين والمساهمين في العمل التطوعي | 60      | 54.54%           |
| المجموع                                  | 110     | 100%             |

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

التحليل الإحصائي: تبين قراءة النتائج الموجودة في الجدول أعلاه أن من أبرز الصعوبات التي تواجه أنشطة العلاقات العامة لجمعية الهلال الأحمر الجزائري قبل وأثناء القيام بالعمل التطوعي، هي نقص الممولين والمساهمين في العمل التطوعي بنسبة تقدر ب (54.54) %، ثم تليها نقص المتطوعين الفاعلين بنسبة (36.36) %، في حين جاءت نقص وسائل النقل بنسبة (9.09) %.

التحليل السوسيولوجي : يتضح من خلال النتائج الإحصائية أعلاه أن من أبرز الصعوبات التي تواجه أنشطة العلاقات العامة لجمعية الهلال الأحمر الجزائري قبل وأثناء القيام بالعمل التطوعي، نقص الممولين والمساهمين نتيجة كثرة المشاريع والأنشطة الإنسانية المختلفة التي تقوم بها الجمعية، إذ تعتبر إشكالية نقص الدعم المالي وضعف الإمكانيات المادية أحد أبرز المعوقات التي



تحد من أنشطة الجمعية حسب رأي المبحوثين، فتبرعات الأفراد وبعض المؤسسات المحلية هي المصدر الأساسي للتمويل في غياب الدعم الحكومي، كما يعتبر نقص المتطوعين الفاعلين من المعوقات التي تواجهها الجمعية. فأغلب الموظفين فيها بحاجة إلى إعداد خاص لإعطائهم الاحتياجات الخاصة بالعمل التطوعي وقوانينه الاجتماعية والإدارية والتركيز على كيفية الاستفادة من التطبيقات الحديثة في تقديم الخدمات، خاصة بعد استعانة الجمعية بالأساليب التكنولوجية الحديثة في أداء مهامها ووظائفها.

الجدول رقم (10) يوضح طبيعة المعوقات التي تواجه أنشطة العلاقات العامة لجمعية الهلال الأحمر الجزائري في تفعيل العمل التطوعي .

| الخيارات        | التكرار | النسبة المئوية% |
|-----------------|---------|-----------------|
| معوقات قانونية  | 45      | 40.90%          |
| معوقات اجتماعية | 55      | 50%             |
| معوقات سياسية   | 10      | 9.09%           |
| المجموع         | 110     | 100%            |

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

التحليل الإحصائي : تظهر بيانات الجدول أعلاه بأن أولى المعوقات التي تواجه أنشطة العلاقات العامة لجمعية الهلال الأحمر الجزائري في تفعيل العمل التطوعي حسب رأي المبحوثين، هي المعوقات الاجتماعية وذلك بنسبة تقدر ب (50) %، ثم تليها المعوقات القانونية بنسبة (40.90) %، في حين جاءت المعوقات السياسية بنسبة (9.09)%.

التحليل السوسيولوجي: تكشف نتائج الجدول الموضح في أعلاه أن أولى المعوقات التي تواجه أنشطة العلاقات العامة لجمعية الهلال الأحمر الجزائري في تفعيل العمل التطوعي حسب رأي المبحوثين، هي المعوقات الاجتماعية، نتيجة غياب ثقافة التطوع وبرامج التوعية التي تحث على حب العمل الخيري كقيمة اجتماعية ذات دلالة رمزية في المجتمع، كما أن القصور الإعلامي لوسائل الاتصال في تفعيل العمل التطوعي أدى إلى انحساره على المستوى الوطني، في حين جاءت المعوقات القانونية في المرتبة الثانية، فرغم وجود بعض النصوص القانونية التي تنظم العمل التطوعي داخل منظمات المجتمع المدني إلى أن القائمين على العمل الخيري داخل الجمعية يعانون من القيود البيروقراطية التي تعيق نشاطاتهم وحملاتهم التطوعية وتقلص من فعاليتهم، الأمر الذي جعلها مقيدة ولا تمارس أدوارها بحرية في ظل هذه التشريعات القانونية .



الجدول رقم (11): يبين المعوقات الاتصالية التي تواجه أنشطة العلاقات العامة لجمعية الهلال الأحمر الجزائري في تفعيلها للعمل التطوعي .

| النسبة المئوية % | التكرار | الخيارات                                                       |
|------------------|---------|----------------------------------------------------------------|
| 50.90%           | 56      | قلة الحضور الإعلامي للجمعية عبر مختلف وسائل الاتصال            |
| 39.09%           | 43      | ضعف الاتصال الفعال بين الجمهور والجمعية                        |
| 10%              | 11      | نقص خبرة مسؤولي العمل الميداني لأنشطة العلاقات العامة بالجمعية |
| 100%             | 110     | المجموع                                                        |

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

التحليل الإحصائي : توضح لنا الإحصاءات الكمية المجدولة أعلاه أن أبرز المعوقات الاتصالية التي تواجه أنشطة العلاقات العامة لجمعية الهلال الأحمر الجزائري في تفعيلها للعمل التطوعي، كانت حسب رأي المبحوثين في قلة الحضور الإعلامي للجمعية عبر مختلف وسائل الاتصال وذلك بنسبة تقدر بـ (50.90) %، ثم تلتها ضعفا لاتصال الفعال بين الجمهور والجمعية بنسبة (39.09) %، في حين جاء تنقص خبرة مسؤولي العمل الميداني لأنشطة العلاقات العامة بالجمعية بنسبة (10) %.

التحليل السوسيولوجي : نستنتج من خلال النتائج المبينة أعلاه أن أبرز المعوقات الاتصالية التي تواجه أنشطة العلاقات العامة لجمعية الهلال الأحمر الجزائري في تفعيلها للعمل التطوعي، هي قلة الحضور الإعلامي للجمعية عبر مختلف وسائل الاتصال، وقد يعود ذلك إلى نمط الإعلام السائد في البلاد، فهو يسلط الضوء على التفاهة وترميز التافهين لتحقيق الجماهيرية والشهرة، في حين الجمعيات الخيرية تحض بتغطية محدودة، فغياب الدور الإعلامي يقلل من غرس قيم الثقافة المدنية بين أفراد المجتمع القائمة على التضامن والتعاون والتساند الوظيفي والتكافل الاجتماعي، في حين جاءت في المرتبة الثانية ضعف الاتصال الفعال بين الجمهور والجمعية وهذا راجع إلى عدم قيام الجمعية بأدوارها الاتصالية في تحفيز جمهورها الخارجي على الاشتراك في الأنشطة التطوعية التنموية، وقلة برامجها التكوينية وأيامها الدراسية حول استعمال التقنيات الحديثة في تسويقها للعمل الخيري، خاصة وأن عمليات التطوع أصبحت ترتبط بالشبكات الدولية. كل هذا أثر على نقص الفعالية بينها وبين جمهورها.



## 6. مناقشة نتائج الدراسة في ضوء الدراسات السابقة :

لقد أردنا من خلال هذه الخطوة المنهجية مقارنة مدى تقاطع وتوافق النتائج المتوصل إليها في الدراسات السابقة أو المشابهة مع نتائج الدراسة الحالية، ويمكن تفصيل ذلك من خلال النقاط التالية :

الدراسة الأولى: بعنوان "دور أجهزة العلاقات العامة بمفهومها الحديث ووظائفها المتكاملة في عملية تسويق المؤسسة الخيرية الدولية" من إعداد صفوان كافي ونور الدين مبني، وقد اتفقت هذه الدراسة مع دراستنا في النتيجة التالية :

- تساهم أنشطة العلاقات العامة في زيادة فعالية المؤسسة بمحيطها .

الدراسة الثانية: بعنوان " العلاقات العامة ودورها في العمل التطوعي .دراسة حالة المنظمة الوقفية لرعاية الأيتام " من إعداد الباحثة سلمى حمدوك أحمد آدم، وقد اتفقت هذه الدراسة مع دراستنا في النتائج التالية :

- بينت الدراسة أن هناك تطور في الجوانب الإدارية لإدارة العلاقات العامة حيث هناك تطوير وزيادة توعية الناس للخدمات المقدمة عن طريق الإعلانات والترويج .

وهذا ما أكدت عليه نتائج دراستنا بأن قسم العلاقات العامة لجمعية الجزائر المتحدة الخيرية يساهم بشكل كبير في نشر ثقافة العمل الخيري بين الجمهور الداخلي والخارجي، من خلال القيام بإشراك ذوي الخبرة في مجال العمل التطوعي بمختلف أصنافهم (أطباء، ومؤثرين اجتماعيين، وأساتذة، أخصائيين) في إطار مشروع "قدوة" وذلك من أجل ترسيخ القيم الإيجابية القائمة على التعاون والتضامن والتكافل بغية الرقي بالفرد المتطوع والتطوع المؤسساتي من جميع النواحي .

## 5.النتائج العامة للدراسة :

بناء على الدراسة الميدانية في جمعية الهلال الأحمر الجزائري و بعد عرض البيانات في جداول وتحليلها تحليل إحصائي وسوسيولوجي، خلصنا إلى جملة من النتائج والتي تتمثل في :

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

❖ من خلال الدراسة أيضا تبين بأن جمعية الهلال الأحمر الجزائري تستقطب جميع الفئات العمرية على اختلاف جنسهم و أعمارهم، في حين ما هو غالب هي فئة الشباب، وهذا إن دل فإنما يدل على أن هذه الفترة، هي فترة العطاء والحيوية والنشاط والاندفاع نحو العطاء والمشاركة في الأعمال الخيرية بشكل فعال و إيجابي فالشباب في هذه المرحلة يكون أكثر



حماسا ورغبة في عمل الخير ومساعدة الفقراء والمحتاجين، أما فئة كبار السن فإثبات وجودهم داخل الجمعية قد يكون بدافع كسر الروتين اليومي والبحث عن دور جديد في الحياة مما دفعهم للولوج إلى هذا الفضاء الخيري وتجد أكثرهم في مكاتب الجمعية وأقسامها، ويشاركون بجهدهم ووقتهم وحتى مالهم في بعض الأحيان من أجل مساعدة الفئات الهشة في المجتمع.

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

❖ أظهرت الدراسة بأن الوسائل التكنولوجية الحديثة هي الأكثر استخداما من قبل جهاز العلاقات العامة لجمعية الهلال الأحمر الجزائري في الاتصال بجمهورها وفي أداء أنشطتها، من خلال استخدام البريد الإلكتروني الذي يتيح التواصل الفعال والسريع مع الأفراد، مما يسهل توزيع المعلومات ويحقق استجابة الجمهور الداخلي والخارجي للحملات التسويقية التي تقوم بها الجمعية وما يميزه عن باقي الوسائل هو تأمين بيانات المستخدمين وضمان سرية المعلومات المرسلة، في حين جاءت مواقع التواصل الاجتماعي في المرتبة الثانية، وهذا نظرا لما توفره من بيئة تفاعلية بين المرسل والمستقبل، وخاصة نقل الصورة والصوت وتوفير الوقت والجهد، كما أنها تعرف إقبالا واسعا من كل فئات المجتمع، وخاصة فئة الشباب.

❖ أظهرت الدراسة أن الغالبية العظمى من أفراد العينة أثبتوا أن أنشطة العلاقات العامة لجمعية الهلال الأحمر الجزائري تتبع أساليب جديدة في التسويق للعمل التطوعي من خلال استضافة بعض المؤثرين الاجتماعيين لجمع التبرعات والقيام بالقوافل الخيرية، وهذا ما يدل على أن الجمعية تواكب التطورات التكنولوجية في مجال عملها للارتقاء بمستوى خدماتها في مجال العمل الخيري، إذ يعتبر استعمال تقنية البث المباشر من طرف المؤثرين الاجتماعيين عبر مواقع التواصل الاجتماعي من أكثر الوسائل حداثة لزيادة وعي الجمهور الخارجي بنشاطات الجمعية وجذب أكبر عدد من المساهمين والمتبرعين، كما يمكن للمؤثرين تحفيز أفراد المجتمع على نشر ثقافة المشاركة في العمل التطوعي وتعزيز الوعي بالقضايا الاجتماعية.

❖ كشفت الدراسة بأن من أبرز المزايا الاتصالية التي تحققها أنشطة العلاقات العامة في جمعية الهلال الأحمر الجزائري عند استخدامها للتكنولوجيا الحديثة هي زيادة فعالية الاتصال والتواصل بين جمهورها الداخلي والخارجي وذلك من خلال التعريف بالنشاطات التي تقوم بها وتسهيل عملية تبادل المعلومات والبيانات بين الموظفين لخلق جو من التضامن و التكافل والتعاون وبث ثقافة العمل التطوعي، في حين جاءت ميزة زيادة تغطية وسائل الإعلام على الجمعية في المرتبة الثانية لتدل على أن الجمعية تستخدم تقنيات حديثة تساعدها في تسويق للعمل الخيري من خلال الترويج لنشاطاتها وحملاتها التحسيسية التي تقوم بها والتي تشهد تغطية إعلامية .



❖ توصلت الدراسة إلى أن الغالبية العظمى من أفراد العينة أثبتوا أن ممارسي العلاقات العامة لجمعية الهلال الأحمر الجزائري لهم دور في زيادة فعالية العمل التطوعي من خلال تنظيم برامج وأنشطة اتصالية اجتماعية وصحية لذوى الهمم ومرضى السرطان، وهذا إن دل فإنما يدل على مدى فعاليتهم، وذلك من خلال تنظيم مسابقات وفعاليات وورشات عمل وأنشطة اجتماعية تروج لجمع التبرعات وتقديم الرعاية الصحية اللازمة لهذه الفئة، كما يتم عقد شراكات تعاون مع مختلف المؤسسات المحلية لدعم الأنشطة والبرامج الاتصالية والصحية التي تهتم بذوى الهمم ومرضى السرطان في إطار استراتيجيات وخطط طويلة المدى أو قصيرة المدى. وباستخدام هذا التخطيط يمكن زيادة فعالية العمل التطوعي وتحسين مستوى هذه الفئة في المجتمع .

❖ بينت الدراسة أن من أبرز الصعوبات التي تواجه أنشطة العلاقات العامة لجمعية الهلال الأحمر الجزائري قبل وأثناء القيام بالعمل التطوعي، نقص الممولين والمساهمين نتيجة كثرة المشاريع والأنشطة الإنسانية المختلفة التي تقوم بها الجمعية، إذ تعتبر إشكالية نقص الدعم المالي وضعف الإمكانيات المادية أحد أبرز المعوقات التي تحد من أنشطة الجمعية حسب رأي المبحوثين، فتبرعات الأفراد وبعض المؤسسات المحلية هي المصدر الأساسي للتمويل في غياب الدعم الحكومي، كما يعتبر نقص المتطوعين الفاعلين من المعوقات التي تواجهها الجمعية، فأغلب الموظفين فيها بحاجة إلى إعداد خاص لإعطائهم الاحتياجات الخاصة بالعمل التطوعي وقوانينه الاجتماعية والإدارية والتركيز على كيفية الاستفادة من التطبيقات الحديثة في تقديم الخدمات، خاصة بعد استعانة الجمعية بالأساليب التكنولوجية الحديثة في أداء مهامها ووظائفها.

❖ توصلت الدراسة أيضا إلى أن أبرز المعوقات الاتصالية التي تواجه أنشطة العلاقات العامة لجمعية الهلال الأحمر الجزائري في تفعيلها للعمل التطوعي، هي قلة الحضور الإعلامي للجمعية عبر مختلف وسائل الاتصال، وقد يعود ذلك إلى نمط الإعلام السائد في البلاد، فهو يسلط الضوء على التفاهة وترميز التافهين لتحقيق الجماهيرية والشهرة، في حين الجمعيات الخيرية تحض بتغطية محدودة، فغياب الدور الإعلامي يقلل من غرس قيم الثقافة المدنية بين أفراد المجتمع القائمة على التضامن والتعاون والتساند الوظيفي والتكافل الاجتماعي، في حين جاءت في المرتبة الثانية ضعف الاتصال الفعال بين الجمهور والجمعية وهذا راجع إلى عدم قيام الجمعية بأدوارها الاتصالية في تحفيز جمهورها الخارجي على الاشتراك في الأنشطة التطوعية التنموية، وقلة برامجها التكوينية وأيامها الدراسية حول استعمال التقنيات الحديثة في تسويقها للعمل الخيري، خاصة وأن عمليات التطوع أصبحت ترتبط بالشبكات الدولية .



#### الخاتمة :

تعتبر أنشطة العلاقات العامة لبنة أساسية في النسيج الاجتماعي، لأي مؤسسة كانت سواء اجتماعية أو ثقافية أو اقتصادية أو خيرية. نظرا لأهميتها في التعريف بالمؤسسة لدى جمهورها الداخلي والخارجي، إذ تعتمد على استراتيجيات وتقنيات متقنة وذات تخطيط مسبق لجذب وتحفيز المتطوعين وكسب شركاء وممولين من خلال عقد اتفاقيات شراكة مع مختلف المؤسسات المحلية، حيث تركز العلاقات العامة على قوة جهازها المتمثل في (أطباء، أساتذة، نشطاء، خبراء، مشرفي التربية..) وعلى استخدامها لتكنولوجيا الاتصال الحديثة، إذ ساهمت هذه الأخيرة في تشكيل الروابط ومدى جسور التواصل بين الأفراد والمجتمعات، لتحقيق الرعاية والأعمال الخيرية، فهي بمثابة الصورة الذهنية لأي مؤسسة .

وتعد جمعية الهلال الأحمر الجزائري، من بين المؤسسات التي تستعمل أنشطة العلاقات العامة في سياستها الاتصالية، فهي تبحث على تطوير جهازها، من خلال بناء علاقات إيجابية وفتح قنوات الاتصال مع وسائل الإعلام بمختلف أشكالها، للتعريف بالجمعية وتوطيد علاقاتها الخارجية وخلق جو من الانتماء والولاء والتضامن والتكافل، مما يضفي صبغة ايجابية على صورة الجمعية.

إن هذه العلاقة الوطيدة بين جهاز العلاقات العامة وجمعية الهلال الأحمر الجزائري، قد ساهم بشكل كبير في تحسين علاقاتها مع جمهورها، وزادا من الفرص لعرض أفكارها ونشاطاتها، وعزز من قيمتها في الفضاء التطوعي، كما ساهم في رفع الإنتاجية وتحقيق التنمية المستدامة.



#### قائمة المراجع :

##### • المؤلفات:

بوحوش عمار، والذنيبات محمد محمود، مناهج البحث العلمي وطرق إعداد البحوث. (الجزائر: ديوان المطبوعات الجامعية، 2007)؛

حمزة أحمد إبراهيم، العمل التطوعي ( الواقع والمأمول ). (عمان: دارالمسيرة للنشر والتوزيع، 2015)؛  
عبدالعظيم حسني إبراهيم، النظرية السوسيولوجية- قراءة في فكر الرواد والاتجاهات الكلاسيكية. مصر: مكتبة دارالأصول بني سويف، 2017)؛

علي المحمودي محمد سرحان، مناهج البحث العلمي. (الجمهورية اليمنية صنعاء: دار الكتب، 2019)؛  
غربي علي، أبجديات المنهجية في كتابة الرسائل الجامعية. الجزائر: مطبعة قسنطينة، 2006)؛  
منصور سمير حسن، مناهج العلاقات العامة المنظور الخدمة الاجتماعية. الإسكندرية- مصر:- دارالمعرفة الاجتماعية، 2005)؛

##### • الأطروحات:

أبو مصطفى نصر سالم موسى، وظيفة العلاقات الدبلوماسية في المنظمات الطوعية. بحث مقدم لنيل شهادة دكتوراه في العلاقات العامة والاعلان، جامعة السودان للعلوم والتكنولوجيا، السودان، 2016؛  
أحمد آدم سلمى حمدوك، العلاقات العامة ودورها في العمل التطوعي- دراسة حالة المنظمة الوقفية لرعاية الأيتام- . بحث مقدم لنيل درجة الماجستير في إدارة العمل الطوعي. جامعة السودان للعلوم والتكنولوجيا الدراسات العليا، السودان، 2018؛

باعلي سعيدة، دور الجمعيات الخيرية في تفعيل العمل التطوعي- دراسة ميدانية بجمعية كافل اليتيم الخيرية : فرع أدرار. مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماجستير في علم الاجتماع، كلية العلوم الانسانية والاجتماعية- جامعة أدرار، الجزائر، 2017؛

البياتي رائد، دور الفيسبوك في نشر ثقافة العمل التطوعي – دراسة مسحية على عينة من طلبة الجامعات الأردنية في مدينة عمان. قدمت هذه الرسالة استكمال المتطلبات الحصول على درجة الماجستير في الاعلام . كلية الاعلام – جامعة الشرق الأوسط، عمان-الأردن، 2019؛

خليل نزيهة، معوقات العمل التطوعي في المجتمع المدني- دراسة ميدانية للجمعيات الخيرية بمدينة بسكرة -. أطروحة نهاية الدراسة لنيل شهادة دكتوراه في علم الاجتماع . كلية العلوم الانسانية والاجتماعية، جامعة بسكرة، الجزائر، 2016؛



زعطوط كلثوم، أليات عمل منظمات المجتمع المدني ودورها في تنظيم العمل التطوعي- دراسة ميدانية لعينة من الجمعيات في مدينة ورقلة- أطروحة مقدمة لنيل شهادة دكتوراه في علم الاجتماع . كلية العلوم الانسانية والاجتماعية- جامعة الوادي-، الجزائر، 2020؛

عبد الرحمن بشير أمل محمد، دور العمل التطوعي في تعزيز قيم رأس المال الاجتماعي- دراسة حالة (متطوعي جمعية الهلال الأحمر الفلسطيني في قطاع غزة). قدم هذا البحث إستكمالا لمتطلبات الحصول على درجة الماجستير. الجامعة الاسلامية -غزة-، فلسطين، 2016؛

لوصيف عمار، دور العلاقات العامة في تفعيل علاقة الجامعة بالمحيط الاقتصادي- دراسة حالة جامعة فرحات عباس- سطيف- أطروحة مقدمة لنيل شهادة دكتوراه في علوم الاعلام والاتصال. كلية العلوم الانسانية والاجتماعية- جامعة المدية، الجزائر، 2023؛

#### • المقالات:

زيوش سعيد، أي دور لمنظمات المجتمع المدني الجزائرية لمواجهة أشكال الفساد؟- مقاربة سوسيولوجية- مجلة طبنة للدراسات العلمية الأكاديمية، المجلد 04، العدد 03، 2021؛

سلامي هجيرة، يعيش محمد، الدور الإنساني للهلال الأحمر الجزائري أثناء الثورة التحريرية. مجلة العلوم الاجتماعية والإنسانية، المجلد 11، العدد 02، 2021؛

فاسي سفيان، صبطي عبدة، دور الاتصال الحديث في تفعيل العمل التطوعي - جمعية الخنساء أم الأيتام بولاية سطيف أنموذجا- مجلة روافد للدراسات والأبحاث العلمية في العلوم الاجتماعية والانسانية، المجلد 07، العدد 02. 2023؛

فاسي سفيان، صبطي عبدة، دور منظمات المجتمع المدني في تشر ثقافة التطوع الالكتروني لدى الشباب الجامعي. مجلة الدراسات والبحوث الاجتماعية، المجلد 11، العدد 03، 2024؛

كافي صفوان، ومبني نورالدين، دور أجهزة العلاقات العامة في تسويق مشاريع المؤسسة الخيرية الدولية – دراسة ميدانية بجمعية العون المباشر *Direct Aid* بإفريقيا. المجلة الدولية للاتصال الاجتماعي، المجلد 08، العدد 03، 2021؛

كبداني سيدي أحمد. بادن عبدالقادر، أهمية استخدام تطبيقات الذكاء الاصطناعي في مؤسسات التعليم العالي الجزائرية – دراسة ميدانية -2012 مجلة دفاتر بوداكس المجلد 10، العدد 01؛