

جامعة عمار ثليجي بالأغواط  
كلية العلوم الانسانية والعلوم الاسلامية والحضارة  
قسم الاعلام والاتصال



الموضوع:

دور العلاقات العامة الالكترونية في نشاط الجمعوي الخيري  
دراسة ميدانية على جمعيات الناشطة بولاية الأغواط

مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماستر في تخصص اتصال وعلاقات عامة

تحت إشراف الأستاذ:

قدوري عبد القادر

من إعداد الطالبتين:

✓ ريحانة مخلوفي

✓ فيروز بن شريف

السنة الجامعية 2021-2022

# شكر و عرفان



بسم الله الرحمن الرحيم ٱرفع الله الذين آمنوا منكم والذين أتوا العلم درجات ٱلآية 11 من سورة المجادلة  
بعد الحمد والشكر لله سبحانه وتعالى على نعمته وفضله، وأن يسر لنا اتمام هذا العمل

المتواضع وعلى جميع نعمه ونسأله المزيد من فضله وكرمه

اتوجه بجزيل الشكر وعظيم الامتنان والتقدير الى الأستاذ الذي تكرم بإشرافه على عملنا هذا

الدكتور "قدوري عبد القادر" على مساعدته لنا في هذه الدراسة والذي لم يبخل علينا

بإرشاداته ونصائحه التي كانت لها الأثر البالغ على اتمام هذا العمل .

كما اتقدم بخالص الشكر والتقدير الى اعضاء لجنة المناقشة بقبولهم مناقشة هذه الدراسة

الى جميع اساتذة قسم علوم الاعلام والاتصال الذين لازمونا طوال سنوات الدراسة

كما اتقدم بشكر الخاص الى كل من الاخ والدكتور "مخلوفي عزوز" والاخت "خديجة بن

شريف" اللذان بذلا كل جهدهم معنا في هذا العمل وانجاز هذه المذكرة



**فهدوز وربانة**



# إهداء

الى بؤرة النور التي عبرت بي نحو الأمل والأمان الجميل لغرس معنى النور والصفاء في قلبي  
الى من علمني أن نعيش من أجل الحق والعلم لنضل أحياء حتى لو فارقت أرواحنا  
أجسادنا

الى من أحمل اسمه بكل افتخار ولا طال ما تفرط قلبي شوقا اليه ، الى روحه الطاهرة أبي  
مصطفى " رحمه الله .

والى من تتسابق الكلمات لتخرج معبرة عن مكنون ذاتها الى التي تمتهن الحب وتغزل الأمل  
في قلب عصفور يرفرف فوق ناصية الأحلام  
الى رمز الحب وبلسم الشفاء الى من كان دعائها عنوان دربي ، أمي الحبيبة " الزهرة"  
حفظها الله .

الى اغلى ما أملك وينهج بذكراهم فؤادي الى القلوب البريئة الى رياحين حياتي إخوتي  
وأخواتي كل باسمه " عبد الصمد، عبد اللطيف، والكتكوت مُجَّد " والبنات " خديجة، سمية"  
وزوجة أخي " أنوار".

الى كل الأحبة والأحباب الذي جمعني بهم الأقدار :امنة ، شيماء ، فيروز .  
واخيرا أرجو من الله أن يوفقهم جميعا لما يحبه ويرضاه .

ريحانة مخلوفي



# إهداء

إلى من قال الله تعالى فيهما وبالوالدين احسانا  
إلى نبض الحب الحنان العطف، إلى التي حملتني وهنا على وهن، إلى من سهرت الليالي  
وتعبت لأجلي أن تحقق لي أحلامي  
إلى التي تمنيت حضورها بجاني واستمتعها بفرحتي ونجاحي إلى من أفتقد لصوتها وأحن  
لحضانها أُمي الحبيبة والغالية "مسعودة" رحمك الله  
إلى من علمني وسار معي في دربي، إلى منبع الأمان، والعطاء بدون مقابل إلى من لم يبخل  
عني بشيء لدفعي إلى طريق النجاح أبي العزيز "ميهوب" حفظك الله ورعاك  
إلى سندي في الحياة إلى من كبرنا معا إلى اخوتي "فاطمة، خديجة، الطيب، ياسين، عبد  
الرزاق" ولا أنسى أخي "الأمين" رحمه الله لكم مني كل الحب والتقدير  
إلى زوجي الغالي "ياسين" إلى من كان عوناً لي وتحمل معي إنجاز هذا العمل  
إلى زوجة أبي "عائشة" وكل زوجات اخوتي "فريجة، عفيفة، زهور"  
إلى أميرات وامراء قلبي إلى بسمتي في الحياة أولاد وبنات اخوتي "اسلام،  
لجين، جوري، خالد، رهن، جنان"  
إلى أولاد اختي "زريقة، سعاد، فاطمة ريجانة، نورالهدى، مصطفى"  
إلى عائلتي الثانية وأخص بالذكر "أمي الثانية" وأبي "حفظكما الله

فيروز بن شريف



## ملخص الدراسة

هدفت هذه الدراسة الى التعرف على دور العلاقات العامة الالكترونية في نشاط الجمعي الخيري دراسة ميدانية حول الجمعيات الناشطة بولاية الاغواط، ولتحقيق اهداف الدراسة انطلقنا من الاشكالية التالية: "ماهو دور العلاقات العامة الالكترونية في نشاط الجمعيات الخيرية؟"، تستخدم الدراسة المنهج الوصفي ولتحقيق اهداف الدراسة اعتمدنا ادوات البحث العلمي المقابلة والاستبيان وللمعالجة البيانات احصائيا تم استخدام البرنامج الاحصائي SPSS 19 وتطبيقها على عينة تتكون من (35) مفردة من المجتمع الكلي وكانت النتائج كالتالي:

➤ أن هناك دور فعال ومهم يساهم في ربط الجمعيات الخيرية بالمجتمع من خلال البريد الإلكتروني واليوتيوب حيث تساهم في تبادل الرسائل وعرض خدمات الجمعية والتفاعل معها ودعمها من جهة والوصول إلى تحقيق أهداف الجمعيات الخيرية في المجتمع من جهة أخرى؛

➤ لقد أفرزت الاستبانة أن لمواقع التواصل الاجتماعي مثل الفاسبوك دورا فعالا حيث يعد هذا الأخير قناة اتصال مباشرة تربط الجمعيات الخيرية والمجتمع من خلال تغطية الصفحات الرسمية للجمعيات العديد من نشاطاتها لاطلاع المجتمع عليها والتقرب منها من جهة وحصولها على الدعم المادي والمعنوي من جهة أخرى.

➤ هناك إجماع لدى الأفراد المستجوبين أن الوسائط الإلكترونية بصفة عامة تعد ركيزة أساسية في تعزيز علاقات الجمعيات الخيرية وأفراد المجتمع حيث يلجأ هذا الأخير لمختلف وسائل الاتصال الإلكتروني للاتصال بالجمعيات الخيرية مثل الصفحات الرسمية على الفيس بوك، البريد الإلكتروني والمواقع الإلكترونية.

**الكلمات المفتاحية :**

العلاقات العامة الالكترونية- الجمعيات الخيرية- شبكة الانترنت - مواقع التواصل الاجتماعي

### **Study summary:**

This study aimed to identify the role of electronic public relations in charitable association activity, a field study on the active associations in the state of Laghouat, and to achieve the objectives of the study we proceeded from the following problem: "What is the role of electronic public relations in the activity of charitable associations?" The study uses the descriptive approach. To achieve the objectives of this study, we relied on the corresponding scientific research tools and the questionnaire, and to process the data statistically. The statistical program SPSS 19 was used and applied to a sample consisting of (35) individuals from the total community, and the results were as follows:

- There is an effective and important role that contributes to linking charities with the community through e-mail and YouTube, as they contribute to exchanging messages, displaying the services of the association, interacting with it and supporting it on the one hand, and achieving the goals of charities in the community on the other hand
- The questionnaire revealed that social networking sites such as Facebook have an effective role, as the latter is a direct channel of communication that links charities and the community through the official pages of the associations covering many of their activities to inform the community about them and get close to them on the one hand, and obtain material and moral support on the other hand.
- There is a consensus among the interviewed individuals that electronic media in general is an essential pillar in strengthening the relations of charities and community members, as the latter resorts to various electronic means of communication to contact charities such as official pages on Facebook, e-mail and websites.

### **key words :**

Electronic public relations - charities - the Internet - social networking sites.

## فهرس المحتويات

رقم الصفحة	العنوان
	التشكر
	الاهداء
	ملخص الدراسة
	فهرس المحتويات
	قائمة الاشكال
	قائمة الجداول
أ-ج	مقدمة.....

### الفصل التمهيدي: الاطار المنهجي في الدراسة

5	1- الاشكالية.....
6	1-1 تساؤلات الدراسة.....
6	2-1 فروض الدراسة.....
7	2- اسباب اختيار الموضوع.....
7	1-2 أسباب ذاتية.....
7	2-2 أسباب موضوعية.....
7	3- اهداف الدراسة.....
8	4- اهمية الدراسة.....
9	5- تحديد مفاهيم المصطلحات.....
11	6- نوع الدراسة والمنهج المتبع.....
12	7- مجتمع الدراسة وعينته.....
12	1-7 مجتمع الدراسة.....

## فهرس المحتويات

12	.....2-7 عينة الدراسة
13	.....8- أدوات الدراسة
13	.....1-8 المقابلة
15	.....2-8 الاستبيان
18	.....9- الدراسات السابقة
18	.....1-9 الدراسات حول العلاقات العامة الالكترونية
20	.....2-9 الدراسات حول الجمعيات الخيرية
23	.....3-9 التعليق على الدراسات السابقة
24	.....10- الخلفية النظرية للدراسة
27	.....11- صعوبات الدراسة

### الفصل الاول: العلاقات العامة الالكترونية

30	.....تمهيد
31	.....المبحث الأول: مفهوم العلاقات العامة الالكترونية
31	.....المطلب الأول: مفهوم العلاقات العامة
33	.....المطلب الثاني: مفهوم العلاقات العامة الالكترونية ومكوناتها
37	.....المطلب الثالث: ظهور العلاقات العامة الالكترونية
40	.....المبحث الثاني: أهمية وخصائص العلاقات العامة الالكترونية
40	.....المطلب الأول: أهمية وأهداف العلاقات العامة الالكترونية
42	.....المطلب الثاني: خصائص علاقات العامة الالكترونية
43	.....المطلب الثالث: أدوات العلاقات العامة الالكترونية
45	.....المبحث الثالث: مواقع الالكترونية ودورها في عمل العلاقات العامة
45	.....المطلب الأول: دور مواقع الالكترونية في عمل العلاقات العامة

## فهرس المحتويات

46	المطلب الثاني: ايجابيات العلاقات العامة الالكترونية.....
48	المطلب الثالث: سلبيات العلاقات العامة الالكترونية.....
49	خلاصة الفصل.....
<b>الفصل الثاني: الجمعيات الخيرية</b>	
51	تمهيد.....
52	المبحث الأول: مفهوم الجمعيات الخيرية ونشأتها.....
52	المطلب الاول: تعريف الجمعيات الخيرية.....
54	المطلب الثاني: نشأت الجمعيات الخيرية وأهميتها.....
54	أولا/ نشأت الجمعيات الخيرية.....
59	ثانيا/ أهمية الجمعيات الخيرية.....
61	المطلب الثالث: أهداف الجمعيات الخيرية ودورها في خدمة المجتمع.....
61	أولا/ أهداف الجمعيات الخيرية.....
62	ثانيا/ دور الجمعيات الخيرية.....
64	المبحث الثاني: خصائص وأنواع الجمعيات الخيرية وأهم مصادر تمويلها.....
64	المطلب الأول: خصائص الجمعيات الخيرية.....
66	المطلب الثاني: أنواع الجمعيات الخيرية.....
70	المطلب الثالث: مصادر تمويل الجمعيات الخيرية.....

## فهرس المحتويات

- 74 .....المبحث الثالث: واقع استخدام الوسائل التقنية في الجمعيات الخيرية
- 74 .....المطلب الأول: اهمية العلاقات العامة الالكترونية في الجمعيات الخيرية
- 77 .....المطلب الثاني: طريقة استخدام الامثل للعلاقات العامة الالكترونية لنشاط الجمعيات
- 79 .....المطلب الثالث: ايجابيات وسلبيات العلاقات العامة الالكترونية في الجمعيات الخيرية
- 82 .....خلاصة الفصل

### الفصل الثالث: الاجراءات الميدانية ونتائج الدراسة

- 84 .....تمهيد
- 85 .....المبحث الأول: لمحة عن الجمعيات الناشطة في ولاية الأغواط
- 85 .....المطلب الأول: جمعيات الناشطة في ولاية الأغواط
- 86 .....المطلب الثاني: أهداف الجمعيات
- 87 .....المبحث الثاني: نتائج الدراسة الميدانية
- 89 .....المطلب الأول: عرض ومناقشة نتائج صحيفة الاستبيان
- 101 .....المطلب الثاني: تفسير وتحليل محاور الدراسة
- 105 .....المطلب الثالث: استنتاج العام للدراسة
- 107 .....الخاتمة
- 113 .....قائمة المصادر والمراجع
- 120 .....ملاحق الدراسة

## قائمة الأشكال

رقم الصفحة	عنوان الشكل	الرقم
27	نموذج "كاتز وزملائه" للاستخدامات والاشباعات	01
36	مكونات العلاقات العامة الرقمية	02
73	يمثل موارد الجمعية الخيرية	03

## قائمة الجداول

رقم الصفحة	عنوانه	رقم الجدول
17	عدد الاستثمارات الموزعة والمعتمدة	01
67	يوضح توزيع هذه الجمعيات حسب النشاط	02
85	يوضح جمعيات الناشطة بولاية الاغواط	03
89	مجالات نشاط الجمعية	04
90	يبين سنوات عمل الجمعية	05
91	تحليل عبارات المحور الأول: شبكة الانترنت والبريد الإلكتروني	06
93	يبين نتائج الاحصائية لعبارات المحور الأول	07
94	مواقع التواصل الاجتماعي (فيس بوك .اليوتيوب )	08
97	يبين نتائج الاحصائية لعبارات للمحور الثاني	09
98	الوسائط الالكترونية والعلاقات العامة في الجمعيات	10
100	يبين نتائج الاحصائية لعبارات المحور الثالث	11

مقدمة

ظهر مصطلح العلاقات العامة وشاع استخدامه في القرن العشرين، بحث أصبح من أهم المكونات العملية الإدارية لأي مؤسسة أو منظمة، إذ تعمل العلاقات العامة على خلق صورة جيدة للمؤسسة اتجاه جمهورها، ومع التطورات التكنولوجية أصبحت الحياة اليوم عالما رقميا، إذ معظم ما تقوم به اليوم في المؤسسات والبيوت، أصبح من خلال الأنترنت والوسائل التكنولوجية الجديدة، فالعلاقات العامة الالكترونية (الرقمية) ضرورية في أي مؤسسة لتحقيق اهدافها وبرامجها وخططها، بحيث هي وظيفة تساهم في تعزيز التواصل بين المؤسسة وجمهورها، وسخرت للإنسان سبل الراحة وقرب المسافات بل واتسعت فعالية علاقات العامة كليا وجزئيا، واتاحت التكنولوجية العديد من القنوات التواصل وسبل الاتصال منها (الانترنت، الفيسبوك، البريد الالكتروني...) وغيره، واستطاعت العلاقات العامة استخدام مواقع التواصل الاجتماعي ووسائل الاتصال التكنولوجية لتحقيق كافة أهدافها مع جمهورها الداخلي والخارجي للمؤسسة، بحيث نجح هذا التفاعل الالكتروني في تحقيق التفاعلية، وتعد مواقع التواصل الاجتماعي عبر الانترنت ( الفيسبوك، التويتر، اليوتيوب...) من احدث منتجات تكنولوجيا الاتصال واكثرها شيعة رغم أن هذه المواقع أنشئت في الأساس للتواصل الاجتماعي بين الافراد وتعتبر أكثر انتشارا على شبكة الانترنت لما تمتلك من خصائص تميزها عن المواقع الالكترونية الأخرى مما شجع متصفحى الأنترنت على الاقبال عليها عندما جعل العالم يصفها بالقرية العالمية بسبب تقارب الأفراد والمجتمعات عن طريق هذه التطبيقات، بحيث أصبح باستطاعة الانسان أن يتواصل بسرعة اكبر زمانيا ومكانيا من خلال المواقع التواصل الاجتماعي وما قدمته من تسهيلات شتى للمستخدمين وحصولهم على معرفة ووصولهم إلى معلومات في وقت قياسي فاستعملت المنظمات والمؤسسات هذه المواقع لتشهير بأعمالها وزاد الاهتمام بدراسة مواقع التواصل الاجتماعي وتأثيرها على الأشخاص وكيفية

استغلالها من طرف بعض المنظمات ومؤسسات المتخصصة بمجال العمل التطوعي الذي أصبح يأخذ حيزا في المجتمعات العربية.

فالعامل التطوعي من الأعمال البارزة في واقع الناس وخاصة مع وجود أزمات والمحن التي أصابت مجتمعات نتيجة للحروب والكوارث فقامت المجتمعات بإنشاء منظمات خيرية نظرا لأهميتها في المجتمع المدني في البناء الاجتماعي والتنظيمي للمجتمعات المعاصرة، فقد اعتمدت المنظمات وجمعيات الخيرية على اتباع علاقات عامة الكترونية لتحقيق اهدافها معتمدة في الأساس على وسائل الاتصال لأنها المحرك الرئيسي لعملية التفاعل المطلوبة هذه العملية التي تعمل على ترسيخ قيمة الترابط الاجتماعي وتعزيز روح التضامن والتعاون والحفاظ على تماسك الاجتماعي، فأخذت من مواقع التواصل الاجتماعي بوابة لجمع المتطوعين وتسهيل المشاركة في التبرع في مشاريع الانسانية في العالم، إن استثمار الجمعيات الخيرية للمواقع الالكترونية يسهل عليها أمور كثيرة من أهمها مجانية الإعلان والإعلام بأهم أعمالها، وكذا استثمار تعاطف المجتمع معها والتفاعل معها بحيث لا تكاد أي مؤسسة أو جمعية خيرية بامتلاكها صفحة خاصة بها في المواقع الالكترونية وهذا ليزر أهمية هذه المواقع لدعم وتفعيل اعمال الجمعيات وتعريف بأنشطتها.

وعلى ضوء ما تم التطرق إليه تأتي هذه الدراسة لمعرفة دور العلاقات العامة الالكترونية في نشاط الجمعيات الخيرية، ويرجع استخدام هذا الموضوع لعدة تأثيرات ناتجة عن انتشار هذا النوع من الأعمال الخيرية عبر المواقع الالكترونية والتواصل الاجتماعي، وبناء على هذا فقد اشتملت الدراسة ما يلي:

- **الجانب المنهجي:** ويتضمن اشكالية الدراسة مرفقة بمجموعة من التساؤلات والفرضيات مع تحديد أهداف وأهمية الدراسة، وكذا أسباب اختيار الموضوع مع

تحديد المنهج الملائم للدراسة، ومجتمع البحث وعينة الدراسة، وكذا التطرق إلى النظرية المناسبة للدراسة، وكذا أسباب اختيار الموضوع مع تحديد المنهج الملائم للدراسة، ومجتمع البحث وعينة الدراسة، وكذا التطرق إلى النظرية المناسبة للموضوع وصولاً إلى ذكر جملة من الدراسات السابقة.

أما بالنسبة للجانب النظري: فقد اشتمل على فصلين:

- **الفصل الأول:** تحت عنوان العلاقات العامة الإلكترونية والذي يشتمل على ثلاثة مباحث، حيث تضمن المبحث الأول عنوان مفهوم العلاقات العامة الإلكترونية، بينما المبحث الثاني تناولنا فيه موضوع أهمية وخصائص العلاقات العامة الإلكترونية، في حين اشتمل المبحث الثالث المواقع الإلكترونية ودورها في عمل العلاقات العامة.

- **الفصل الثاني:** وخصصناه للجمعيات الخيرية، حيث قسمنا فصلنا إلى ثلاثة مباحث، تناولنا في المبحث الأول مفهوم الجمعيات الخيرية ونشاتها، أما المبحث الثاني تطرقنا فيه إلى خصائص وأنواع الجمعيات الخيرية وأهم مصادر تمويلها، في حين كان موضوع المبحث الثالث واقع استخدام الوسائل التقنية في الجمعيات الخيرية، وفي الأخير تم تقديم خلاصة لكل من المبحثين.

- **بينما الجانب التطبيقي:** فقد خصصنا له الفصل الثالث والذي يتضمن الدراسة الميدانية.

# الفصل التمهيدي

الإطار المنهجي للدراسة

## 1- الاشكالية:

يعتبر حسن الاتصال من أهم علامات نجاح عمل العلاقات العامة، وهو أيضا أحد عوامل التفوق للمجتمعات، ولجميع الجهات العاملة فيه على الصعيدين الخاص والعام، والعلاقات العامة كعلم انساني اداري، لا يمكن أن يبقى معزولا عن التطورات والابتكارات الجديدة، وإلا وجد نفسه عديم التأثير والتأثير، وخاصة في ظل اكتساح الإعلام التقني والرقمي ووصول لكافة شرائح المجتمع<sup>1</sup>، وبذلك نجد أن شبكة الانترنت أحدثت تأثيرات كبيرة في عالم العلاقات العامة لم تقتصر على تفسير طرق التواصل التي يستعملها ممارسو العلاقات العامة فحسب، بل سعت على توسيع نشاطات العلاقات العامة وفعاليتها كليا وجزئيا<sup>2</sup>، حيث أحدثت شبكة الانترنت تغييرا جذريا في وسائل الاعلام التقليدية المتعارف عليها وأصبحت تحكم التطور طرق جديدة، تقوم على مشاركة المعلومات والتفاعل معها عبر العالم<sup>3</sup>.

لذا ظهر ما يسمى بالعلاقات العامة الرقمية والتي تعتبر امتداد للعلاقات العامة التقليدية، والتي جاءت لتواكب التغييرات الحاصلة في المجتمعات نتيجة تطور وسائل الاتصال، والاستغلال الأمثل لهذه التقنيات وتوظيفها لخدمة أهداف وانشطة العلاقات العامة<sup>4</sup> ولا تقل أهمية عمل جهاز العلاقات العامة في أية مؤسسة عن عمل الأجهزة الأخرى إن لم يكن أكثر تأثيرا منها في تهيئة المجتمع لتقبل أفكار وآراء المنظمة أو الجهة التي تعمل فيها ما يؤدي بالنهاية إلى تأييد المجتمع أو النطاق المحيد بعمل ذلك الجهاز، ولكون الجمعيات الخيرية لا تختلف عن الجهات والمنظمات الأخرى فإن تكوين الصورة

<sup>1</sup> اسماعيل محمود عامر، العلاقات العامة و التطور الرقمي ، (ب.ط.)، 2021، ص73

<sup>2</sup> حسين محمود هتيمي، العلاقات العامة وشبكات التواصل الاجتماعي، دار أسامة للنشر والتوزيع، ط1، عمان، الأردن، 2015، ص09

<sup>3</sup> المرجع نفسه، ص23

<sup>4</sup> حاتم علي حيدر الصالحي، العلاقات العامة الرقمية: مراجعة نظرية للمفهوم وعوامل الظواهر والتحديات، مجلة الحكمة للدراسات الاعلامية والاتصالية، المجلد 09، العدد 02، اليمن، 2021، ص52

الذهنية الخاصة بها في عقول الجماهير التي تتعامل معها باعتبار ذلك أولى معالم النجاح في الجمعية، يحتاج إلى جهاز قوي كالعلاقات العامة الإلكترونية<sup>1</sup>.  
وعليه نطرح التساؤل الرئيسي التالي:

- ما دور العلاقات العامة الإلكترونية في نشاط الجمعيات الخيرية؟
- ما دور العلاقات العامة الإلكترونية في تفعيل الاتصال داخل الجمعية الخيرية بولاية الأغواط؟

### 1-1 تساؤلات الدراسة:

- ما المقصود بالعلاقات العامة الإلكترونية وكذا النشاط الجمعي الخيري؟
- هل تعتمد الجمعيات الخيرية في نشاطها من خلال المواقع الإلكترونية في تحقيق العلاقات العامة؟

### 2-1 فروض الدراسة:

وللإجابة على هذه التساؤلات تم وضع فرضيات والتي هي عبارة عن حل مؤقت لإشكالية البحث والذي على أثره تتم دراسة الموضوع، وقد يكون إجابة محتملة للسؤال البحثي، ومن خلال التجريب نحاول إثبات ما إذا كانت هذه الفروض صحيحة أم خاطئة<sup>2</sup>.  
قمنا بصياغة مجموعة من الفرضيات، سيتم اختبارها بناء على إجابات أفراد العينة، للوقوف على مدى تطابق وجهات نظرنا التي عبرنا عنها من خلال هذه الفرضيات مع توجيهات وآراء أفراد العينة، حيث تقوم الدراسة على اختبار الفرضيات التالية:

- الفرضية الأولى: المقصود بالعلاقات العامة هي كل الأنشطة الاتصالية التي يقوم بها جهاز العلاقات العامة داخل منظمة أو مؤسسة عن طريق مختلف المواقع الإلكترونية (شبكة الأنترنت، فيس بوك) لتحقيق التواصل، ويعد النشاط الجمعي النشاط المشترك

<sup>1</sup> فاطمة بنت عبد الباقي البخيت، أثر العلاقات العامة في تحسين أداء العمل الخيري، 2016، ص05

<sup>2</sup> فهد سرحان على الحمودي، مناهج البحث العلمي، دار الكتب، ط1، الجمهورية اليمنية، صنعاء، 2015، ص44

الذي تقوم به مجموعة من الأفراد بمختلف أجناسهم من أجل تحقيق جملة من الأهداف التي يتم وضعها مسبقاً.

2- الفرضية الثانية: تعتمد الجمعيات الخيرية في نشاطها من خلال المواقع الالكترونية

3- اسباب اختيار الموضوع:

ترجع أسباب اختيارنا لهذه الدراسة لمجموعة من الأسباب الذاتية والموضوعية، نلخصها في ما يلي:

2-1 اسباب ذاتية:

- الرغبة الشخصية في تناول هذا الموضوع.
- قرب هذا الموضوع لتخصص الذي ندرسه.
- الرغبة في ابراز دور و اهمية العلاقات العامة الالكترونية.
- تكوين صورة واضحة حول دور العلاقات العامة الالكترونية في نشاط المؤسسات الخيرية.

2-2 اسباب موضوعية:

- حداثة الموضوع لعلاقته بالتكنولوجيا.
- تعريف والتوضيح اكثر بدور العلاقات العامة الالكترونية في نشاط مؤسسات الخيرية.
- اهمية الموضوع من الناحية العلمية و قابليته لدراسة الميدانية.
- انتشار الانترنت واستخدامها في مختلف المؤسسات دفعنا لدراسة هذا الموضوع.
- الفضول في معرفة دور العلاقات العامة الالكترونية في مؤسسات الخيرية.

3- اهداف الدراسة:

إن الهدف الرئيسي من دراستنا هذه هو التعرف على دور العلاقات العامة الالكترونية في المؤسسات الخيرية الناشطة بولاية الاغواط في تحقيق اسمى نشاطاتها مع جمهورها الخارجي والداخلي، وكانت الاهداف المرجو الوصول اليها هي:

- معرفة مدى استفادة قسم العلاقات العامة الالكترونية في المؤسسات و الجمعيات الخيرية في تطور التكنولوجيا.
- دور العلاقات العامة الالكترونية في الجمعيات الخيرية و استخدامها لوسائل الاتصال للتواصل مع المتبرعين.
- دور الجمعيات الخيرية في المجتمع.
- كشف اهم الوسائل التي تستخدمها العلاقات العامة للتواصل مع الجمعيات والمواطن.
- محاولة معرفة اراء الموظفين حول اداء العلاقات العامة الالكترونية في جمعيات الخيرية.

#### 4- اهمية الدراسة:

تكمن أهمية موضوعنا في التعرف على دور العلاقات العامة الالكترونية في نشاط الجمعوي الخيري، الذي تقوم به الجمعيات الناشطة بولاية الاغواط ونشر النشاط الخيري في الاوساط الاجتماعية واهمية استخدام قسم علاقات العامة لهذه التكنولوجيا الرقمية في نشاطها لتحقيق اهداف المؤسسة.

وجاءت هذه الدراسة لتكشف قدرة العلاقات العامة الالكترونية والمتمثلة في كل من الأنترنت والفاسبوك والبريد الالكتروني في تحقيق أهداف الجمعية الخيرية ومدى نشاط وفعالية قسم العلاقات العامة في استخدام هذه التكنولوجيات.

## 5- تحديد مفاهيم والمصطلحات:

### 1-5 العلاقات العامة:

#### أ- لغة:

وحسب ما ورد في المنجد الأبجدي «فالعلاقات العامة هي مصدر علائق، وتعني الصلات والروابط، نقول "قطع العلاقات وتوتر العلاقات يقال ما بينهم علاقة أي شيء يتعلق به أحدهما على الآخر»<sup>1</sup>.

#### ب- اصطلاحاً:

يمكننا تعريف العلاقات العامة بأنها « هي جهود المقصودة والمخططة والمستمرة لإقامة واستمرار الفهم المتبادل بين أية منظمة و جماهير هذه المنظمة»<sup>2</sup>.

#### ج- اجرائياً:

من خلال التعاريف السابقة يمكن استنتاج التعريف الاجرائي للعلاقات العامة وذلك حسب ما تم استخدامه في الدراسة، فالعلاقات العامة هي كل نشاط مخطط ومدروس بهدف انشاء تفاهم مشترك بين المؤسسة و جماهيرها لتكوين صورة ايجابية عنها.

### 2-5 العلاقات العامة الالكترونية:

عرفها "ماهر عودة الشمالية" وآخرون: « عملية الاتصالية من خلال وسائل، وتوزيع المواد كالمنشورات والمقابلات بالشكل الالكتروني، والاستفادة من أدوات وقواعد الانترنت والإنتاج التكنولوجي الحديث»<sup>3</sup>.

<sup>1</sup> المنجد الأبجدي، دار مشرق ش م م، ط5، بيروت، لبنان، ص 711.

<sup>2</sup> يحيى محمد عبد المجيد، العلاقات العامة بين النظريات الحديثة و المنهج الاسلامي، مكتبة القرعان للنشر و التوزيع، القاهرة، بط، 2000، ص16.

<sup>3</sup> عودة الشمالية وآخرون، الإعلام الرقمي الجديد، دار الإعصار العلمي النشر والتوزيع ط1، الأردن، 2015، ص146

- إجرائيا:

نعرف مصطلح العلاقات العامة الالكترونية في موضوع دراستنا هذا على أنها:

هي كل الأنشطة الاتصالية التي يقوم بها جهاز العلاقات العامة داخل المنظمة أو مؤسسة عن طريق مختلف المواقع الالكترونية ، اليوتيوب، الفيسبوك، شبكة الأنترنت، وذلك بمشاركة محتوى المؤسسة وخدماتها وتحقيق التواصل.

3-5 الجمعية الخيرية:

أ- لغة:

«الجمعية، مفردة، جمعها جمعيات، مصدر صناعي من جمع: طائفة تتألف من أعضاء لغرض خاص وفكرة مشتركة، جماعة، مجمع، والجمعية الخيرية: غايتها القيام بمساعدة المحتاجين دون مقابل أو بمقابل زهيد»<sup>1</sup>

و« تطلق على جماعة منتظمة أو غير منتظمة يجتمعون لأجل مقصد معين، جماعة من الأشخاص يؤلفون هيئة نظامية، نقول "جمعية التعاونية" جماعة من الأشخاص يتحدون لغاية خاصة، من أجل منفعة مشتركة»<sup>2</sup>.

ب- اصطلاحا:

هي: « جماعة ذات تنظيم له صفة الاستمرار لمدة معينة وعير معينة تؤلف من أشخاص طبيعيين أو اعتباريين، ويشار إليها حديثا كمنظمة من منظمات المجتمع المدني، لا تهدف لتحقيق الربح وتمارس أنشطة دينية واجتماعية وتربوية واقتصادية ذات مؤسسي»<sup>3</sup>.

ج- إجرائيا:

<sup>1</sup> أحمد مختار عمر، معجم اللغة العربية المعاصرة، عالم الكتب، ط1، المجلد1، 2008ص396

<sup>2</sup> المنجد الابددي، مرجع سبق ذكره، ص335

<sup>3</sup> رحمة بالمد، الجمعيات الخيرية وسبل تطويرها ( الموارد والأهداف)، مجلة الاجتهاد للدراسات القانونية والاقتصادية، المجلد07، العدد04،

2018، ص 451

من خلال تعريفنا الاجرائي للجمعية الخيرية والذي تخدم موضوع دراستنا هذه بأنها هي مؤسسات اجتماعية ذات صفة شخصية أو معنوية ينشأ الأفراد من متطوعين بهدف تقديم المساعدات المادية والمعنوية لبعض الفئات الاجتماعية قليلة الحظ كالأيتام والارامل بغية التكفل بهم.

#### 6- نوع الدراسة ومنهج المتبع:

لا يمكن القيام باي دراسة او بحث علمي دون الاعتماد على منهج محدد يتبع نوع الدراسة بحيث يساعد في الوصول الى نتائج علمية دقيقة لتحقيق الاهداف المراد الحصول عليها.

تختلف المناهج البحث باختلاف الموضوعات والظواهر التي تتناولها، إذ يحدد نوع المنهج تبعاً لطبيعة الظواهر المدروسة، فقد تم الاعتماد على المنهج الوصفي التحليلي الملائم لموضوع دراستنا التي تهدف إلى إبراز دور العلاقات العامة الالكترونية في نشاط جمعيات الخيرية.

حيث يعتبر «المنهج الوصفي من الأساليب الشائعة الاستخدام بين الباحثين، وهو يهدف إلى تحديد الوضع الحالي للظاهرة، ومن ثم يعمل على وصفها، فهو يعتمد على دراسة الظاهرة كما هي موجودة في الواقع ويهتم بوصفها»<sup>1</sup>.

- تهدف البحوث الوصفية الى وصف الظواهر أو الابحاث أو أشياء معينة وجمع حقائق ومعلومات والملاحظات عنها ووصف الظروف الخاصة بها وتقرير حالتها كما توجد عليه في الواقع.

- تهتم البحوث الوصفية بتقرير ما ينبغي أن تكون عليه الاشياء والظواهر التي يتناولها البحث وذلك في ضوء قيم والمعايير معينة واقتراح أساليب التي يمكن ان تتبع للوصول التي ينبغي ان تكون عليه في ضوء هذه المعايير أو القيم.

<sup>1</sup> فهد سيف الدين غازي ساعاتي، الإدارة الرياضية، مناهج البحث العلمي في الإدارة الرياضية، 2014، ص93

- يستخدم في الاوضاع الراهنة للظواهر من حيث خصائصها اشكالها وعلاقاتها والعوامل المؤثرة في ذلك.

- يستخدم في الدراسات للعلوم الانسانية و الاجتماعية و دراسات للعلوم الطبيعية لوصف الظواهر الطبيعية المختلفة<sup>1</sup>.

### 7-مجتمع الدراسة وعينته:

#### 1-7مجتمع الدراسة:

يعرف مجتمع الدراسة انه :المجتمع الاحصائي الذي يجرى عليه الدراسة ويشمل كل الانواع المفردات مثل الاشخاص السيارات الشوارع.....الخ<sup>2</sup>.

وبالنسبة لمجتمع بحثنا في هذا الموضوع هو جميع أفراد الجمعيات الخيرية الناشطة في ولاية الأغواط بكل أنواعها.

#### 2-7 عينة الدراسة:

ليس من السهل عادة عند القيام بدراسة ظاهرة ما في المجتمع أن يقوم الباحث بإجراء دراسة على كافة أفراد المجتمع نظرا لمحدودية الزمن والإمكانيات المادية والبشرية المتوفرة لديه، لهذا يلجأ الباحث إلى أسلوب أخذ العينات من المجتمع الأصلي بحيث يتمكن من أخذ صورة مصغرة عنه باعتبار أن العينة هي "وحدة إحصائية تكون ممثلة للمجتمع الأصلي، يتم الحصول عليها بطرق مختلفة"<sup>3</sup>.

لقد اعتمدنا في دراستنا بعنوان دور العلاقات العامة الالكترونية في النشاط الجمعي الخيري.

فقد تم اختيار العينة القصدية من مجموع مجتمع الدراسة الذي يتضمن حوالي 90 جمعية على مستوى ولاية الاغواط محل الدراسة وقد تم توزيع 45 استمارة تمت الاجابة على 35

<sup>1</sup> نُجْد سرحان علي محمودي، مناهج البحث العلمي، دار الكتب صنعان، ط3، الجمهورية اليمنية، 2015، ص46

<sup>2</sup> منفسه، ص158.

<sup>3</sup> بلفاسم سلاطونية، الجيلالي حسان، أسس البحث العلمي، الجزء الأول، ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر، بدون سنة النشر، ص127

منها اي نسبة (77%) من عينة الدراسة وتم استبعاد 10 استمارات لعدم الاجابة الكاملة للأسئلة وبذلك كان عدد الاستمارات التي تم تفرغها وتحليلها 35 استمارة.

وقد بلغت عينة بحثنا 35 مفردة من أفراد الجمعية.

### 8- ادوات الدراسة:

«يجد كل باحث في الدراسات الانسانية أنه من الضرورة الاستعانة بتقنيات معينة في بحثه، وتقنيات البحث هي: "الوسائل التي تمكن من جمع المعطيات من الواقع، حيث تمثل هذه التقنيات الوسائل الأساسية للتقصي من الواقع الاجتماعي»<sup>1</sup> ، أما بالنسبة لتقنيات جمع المعطيات التي سنوظفها في دراستنا الميدانية هي : المقابلة والاستبيان.

### 1-8 المقابلة:

تعرف بأنها: «ذلك النمط أو الأسلوب المتخصص للاتصال الشخصي والتفاعل اللفظي الذي يجري لتحقيق غرض خاص، ويركز فيه على بيانات ومعلومات خاصة ويستبعد ما عداها من معلومات أو المعلومات القريبة أو الدخيلة وغير الجوهرية في الموضوع، هذا بالإضافة إلى أن المقابلة هي نوع من التفاعل الذي يكون فيه دور كل من المقابل والمجيب دورا متحددا يتوقف في خصائصه الخاصة على غرض المقابلة أو الطابع الغالب عليها»<sup>2</sup>.

<sup>1</sup> المرجع نفسه ، ص 65.

<sup>2</sup> عبد الله محمد الشريف، مناهج البحث العلمي دليل الطالب في كتابة الأبحاث والرسائل العلمية، ط1، مكتبة الشعاع للطباعة والنشر والتوزيع، الاسكندرية، 1996، ص 129

وهي أيضا: «محادثة أو حوار بين البحث من جهة، وشخص أو أشخاص آخرين من جهة أخرى، بغرض الوصول إلى معلومات تعكس حقائق أو مواقف محددة، يحتاج الباحث الوصول إليها، بضوء أهداف بحثه»<sup>1</sup>

كما تعرف ايضا: «تفاعل لفظي يتم بين شخصين في موقف مواجهة حيث يحاول احدهما وهو القائم بالمقابلة ان يستشير بعض المعلومات أو التعبيرات لدى المبحوث، والتي تدور حول آرائه ومعتقداته»<sup>2</sup>.

من دون شك أن عنصر المقابلات في الدراسة الميدانية يكتسي أهمية بالغة كمصدر هام ورئيسي للحصول والتأكد من المعلومات، حيث قمنا في هذا الصدد بإجراء سلسلة من المقابلات، تمحور الحوار فيها حول الجمعيات الخيرية ونشاطاتها وخدماتها عبر المواقع الالكترونية.

ونشير إلى أنه من خلال اجرائنا لسلسلة من المقابلات مع مسؤولي الجمعيات، حيث بدأنا بالبحث عن مقرات الجمعيات الخيرية وذلك بحصولها من قبل موظف بولاية الأغواط أي زودنا بجميع المعلومات حول الجمعيات الخيرية ومقراتها، ثم اتجهنا إليها وقابلنا المسؤول عن الجمعية الخيرية وطرحنا عليه موضوع دراستنا والأخذ بالإذن منه بالقيام بالدراسة الميدانية لموضوعها، وتمت موافقة جميع المسؤولين بمساعدتنا.

<sup>1</sup> مُجّد سرحان علي حمودة، مرجع سبق ذكره، ص141

<sup>2</sup> فوزي غرايبه و اخرون، اساليب البحث العلمي في العلوم الاجتماعية والانسانية، كلية الاقتصاد و التجارة، الجامعة الاردنية، 1977، نشر بدعم الجامعة الاردنية ص43

## 2-8 الاستبيان:

## أ- تعريف الاستبيان:

تعرف أداة الاستبيان على أنها: «أداة لجمع المعلومات المتعلقة بموضوع البحث عن طريق استمارة معينة تحتوي على عدد من الاسئلة مرتبة بأسلوب منطقي مناسب يجري توزيعها على اشخاص معينين لتعبئتها»<sup>1</sup>

رغم ما سبق ذكره من أدوات ووسائل شتى تم استعمالها والاعتماد عليها للحصول على المعلومات، ولأجل الوقوف على الإدراك الجيد والفهم الصحيح للظاهرة المقصودة من مختلف جوانبها، وأمام حدود الأدوات السالفة الذكر كالمقابلة مثلا، اتجهنا إلى الاعتماد على الاستبانة لتجاوز النقائص التي اعترت الأدوات السابقة، وذلك باعتبارها أداة واسعة الاستعمال من قبل الباحثين، لما لها من مزايا في مجال قياس تطابق وجهات نظرنا مع أفراد العينة الموجه لها هذا الاستبيان، وذلك من خلال تحليل نتائجه وتكوين رأي عن التساؤلات المطروحة تمهيدا لاستخلاص النتائج النهائية، والوقوف على الإدراك الجيد والفهم الصحيح للظاهرة المقصودة من مختلف جوانبها.

ونظرا للأهمية العلمية والعملية التي يحظى بها الجانب الميداني لنجاح وإنجاز أي دراسة، أردنا من خلال هذا العنصر إعطاء فكرة توضيحية لأهم الوسائل المستخدمة في جمع البيانات والمعلومات المتعلقة بالجانب الميداني، فضلا عن الأساليب الإحصائية التي اتبعناها لمعالجة أداة الدراسة والمتمثلة في استمارة الاستبيان، وذلك بهدف قياس وتحليل الاختبارات الإحصائية لآراء ومقترحات مختلف فئات العينة.

<sup>1</sup> ربحي مصطفى عليان، البحث العلمي أسسه ومناهجه و أساليبه واجراءته، بيت الافكار الدولية، (ب ط) الاردن، عمان، ص90

**ب- تحضير الاستبيان:**

يعتقد الكثير أن الاستبيان عملية بسيطة وأنه أداة لتجنب الباحثين القيام بدراسة حالة، وأنه مجرد توزيع قائمة أسئلة نموذجية حول موضوع الدراسة ثم تلقي الردود، لكن ما وقفنا عليه خلال هذه الدراسة من صعوبات جاء ليثبت لنا عكس ذلك تماما، حيث واجهتنا صعوبات في صياغة الأسئلة وجعلها في متناول الجميع، كما لم تخلو عملية المعالجة الإحصائية وعملية توزيع الاستمارة من الصعوبة شأنها في ذلك شأن عملية إعداد الأسئلة.

**ج- هيكل استمارة الاستبيان:**

تضمنت استمارة الاستبيان سبعة عشر "17" سؤالا موزعة على ثلاثة محاور رئيسية، ومن أجل الوصول إلى الإجابة الواضحة والدقيقة للمستجوبين.

ولقد توزعت الأسئلة على جزئين رئيسيين كما يلي:

**الجزء الأول:** يتضمن أسئلة مرتبطة بالبيانات العامة للجمعية ويضم الأسئلة من "1-4"؛

**الجزء الثاني:** يرتبط هذا الجزء بالوسائل الالكترونية والعلاقات العامة للجمعيات الخيرية، ويضم هذا الجزء ثلاثة محاور.

- المحور الاول شبكة الانترنت والبريد الالكتروني ويشمل 05 أسئلة

- المحور الثاني موقع التواصل الاجتماعي (الفايس بوك واليوتيوب ) ويشمل 07 أسئلة

- المحور الثالث الوسائل الالكترونية والعلاقات العامة ويشمل 05 أسئلة

**د- نشر وتوزيع الاستمارة:**

بعد الانتهاء إعداد الاستبيان بشكل نهائي كما هو موضح في الملحق رقم (01) جاءت بعدها مرحلة توزيعه على العينة المقصودة من الجمعيات الخيرية على مستوى ولاية الاغواط، وقد تمت هذه العملية بالاعتماد على عدة قنوات قصد الوصول إلى العينة

المقصودة، وضمان الحصول على عدد متوسط من الاستثمارات التي تمت الإجابة عليها، وبصفة عامة اعتمدنا على الطرق التالية في توزيع الاستثمارات والحصول على الاجابات

- الاتصال المباشر بأفراد العينة وتسليمهم استمارة الاستبيان باليد؛
- إرسال استمارات الاستبيان عن طريق الصفحة الرسمية للجمعيات في الفاسبوك؛
- زيارة دار الجمعيات والاتصال ببعضها في مكاتبهم؛
- الاتصال بالهاتف وملئ الاستمارة.

الجدول رقم (01): عدد الاستثمارات الموزعة والمعتمدة

النسبة	العدد	البيان
%100	45	الاستثمارات الموزعة
%23	10	الاستثمارات الملغاة ( عدم جدية المبحوثين أو عدم استرجاعها)
%77	35	الاستثمارات المعتمدة

المصدر: من إعداد الطالبتين اعتمادا على استمارات الاستبيان.

من خلال الجدول السابق نلاحظ بأن عدد الاستثمارات الموزعة كان 45 استمارة أي بنسبة اجمالية (100%)، وبلغت نسبة الاستثمارات المعتمدة (77%) أي ما يعادل 35 استبانة وهي نسبة مقبولة بالنسبة إلى المجموع الموزع من الاستثمارات والتي ستستخدم في دراسة وتحليل نتائج الاستبيان من خلال المطلب الموالي، بينما الاستثمارات الملغاة فقد كانت نسبتها (23%) أي ما يعادل 10 استمارة وذلك راجع لعدم جدية المبحوثين في الاجابات وكذا عدم استرجاع الاستبانة من قبلهم.

## 9- الدراسات السابقة:

ومن أجل الوصول إلى نتائج تخدم موضوع دراستنا اعتمدنا على الدراسات السابقة خلفية، وذلك باعتبارها ضرورية لأي باحث يوظفها في مجال بحثه ويحسن استغلالها وتوظيفها، فالدراسات السابقة تعتبر بمثابة المرجع الذي يعتمد عليها بحثنا دون تكرار لما سبق عمله.

## 1-9 الدراسات حول العلاقات العامة الالكترونية:

## أ- الدراسة الأولى:

حاتم علي حيدر الصالحي (2021) بعنوان « العلاقات العامة الرقمية: مراجعة النظرية للمفهوم وعوامل الظهور والتحديات»<sup>1</sup>.

هدفت الدراسة الى رصد مفهوم العلاقات العامة الرقمية في دراسات والمؤلفات العلمية واستكشافات العوامل التي ادت الى ظهور وابرار الفروق بين العلاقات العامة الرقمية والعلاقات العامة التقليدية من جوانب متعددة مع عرض اهم تحديات التي تواجه العلاقات العامة في ممارسة واعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي وتوصلت الى أن العلاقات العامة الرقمية تعني ممارسة العلاقات العامة عبر الوسائل والنظم الرقمية الحديثة وفقا لجهود وانشطة مخططة ومقصودة وتختلف عن العلاقات العامة التقليدية في طبيعة الوسائل المستخدمة وشكل الاتصال (خطي /احادي الاتجاه تفاعلي /حواري ) وقدرة ادارت العلاقات العامة في التحكم بالمحتوى الاعلامي المنشور و مشاركة الجمهور والسرعة في قياس تأثير الرسائل الاتصالية وعرض نتائج عدة عوامل ادت الى ظهور العلاقات الرقمية ابرزها:

- تغير طبيعة المجال العام ومنافسات بين منظمات الاعمال وارتفاع عدد سكان الفضاء الافتراضي مع انتشار وسائل الرقمية.

<sup>1</sup> حاتم علي حيدر، مرجع سبق ذكره.

وخلصت الدراسة الى وجود مجموعة من التحديات التي تواجه ممارسي العلاقات العامة في استخدام علاقات العامة الرقمية وتوظيفها لتحقيق اهداف المنظمة.

ب- الدراسة الثانية:

حاج احمد كريمة (2017) بعنوان « العلاقات العامة وتطبيقاتها للتكنولوجيا الحديثة في المؤسسات الاتصالية »<sup>1</sup>.

تهدف هذه الدراسة الى معرفة حدود تطبيق قسم العلاقات العامة بمؤسسة "اوريدو" للاتصالات التكنولوجية "و كانت مشكلة البحث تتمثل في:

- ما مدى استخدام العلاقات العامة لتكنولوجية الحديثة بمؤسسة اوريدو للاتصالات؟

- وما هي ابرز هذه التكنولوجيات؟

وقد اعتمدوا على المنهج الوصفي التحليل الذي يتناسب مع طبيعة البحث ومتطلباته وتتكون عينة من 40 مفردة من العاملين و الموظفين بقسم العلاقات العامة بمؤسسة اوريدو للاتصالات وهذا تحت مسمى (اطار موظف عادي مكلف بالاتصال التقني) باستعمال وسائل جمع البيانات الملاحظة و الاستبيان و كانت نتائج الدراسة:

- تأييد لأفراد عينة الدراسة على اهمية حضور قسم علاقات العامة بمؤسسة اوريدو للاتصالات.

- لا يوجد اختلافات جوهرية بين افراد قسم العلاقات العامة حول اهمية التكنولوجيا الحديثة في ممارسة أنشطة العلاقات العامة.

- يضيف انتهاج التكنولوجيا الحديثة من طرف العلاقات العامة بمؤسسة تطورا ملحوظا في مستويات المعرفة لدى الافراد.

<sup>1</sup> حاج احمد كريمة، العلاقات العامة وتطبيقاتها للتكنولوجيا الحديثة في المؤسسات الاتصالية، اطروحة لنيل شهادة دكتوراه للعلوم الاجتماعية والانسانية، تخصص اعلام واتصال، جامعة وهران 2، 2017/2018.

ج- الدراسة الثالثة:

بوزيان عزيزة وقنور عفاف (2017) بعنوان « العلاقات العامة الالكترونية ودورها في استقطاب الجمهور الخارجي»<sup>1</sup>.

تهدف هذه الدراسة التي اجريه بمؤسسة اتصالات موبيليس ولاية جيجل الى معرفة:

- هل تساهم العلاقات العامة الالكترونية في جذب الجمهور الخارجي للمؤسسة وقد اعتمدوا على المنهج الوصفي و كانت عينة الدراسة قصدية متوالية.
- وقد اعتمدوا على ادوات المقابلة والاستبيان و كانت نتائج الدراسة كالتالي:
- تتنوع مضامين المواقع الالكترونية وهذا التنوع يخدم هدف واحد وهو التعريف بالمؤسسة وانشطتها.
- تعمل العلاقات العامة الالكترونية على استقطاب الجماهير الخارجية باستخدام مميزات المواقع الالكترونية الفيسبوك واليوتيوب والموقع الالكتروني.
- اهتمام مسؤولي العلاقات العامة بتغذية مختلف المواقع الالكترونية بجديد خدمات والعروض مؤسسة موبيليس.
- تسعى مؤسسة موبيليس بخلق علاقة ولاء الالكترونية مع جمهورها.
- اغلب الجماهير يلجؤون الى الفيسبوك ومواقع الالكترونية من اجل حصول على معلومات اكثر حول الخدمات و العروض مقارنة بموقع اليوتيوب

1-10 الدراسات حول الجمعيات الخيرية:

أ- الدراسة الأولى:

صديق عبد الصادق بدوي (2019) بلة بعنوان « دور شبكات التواصل الاجتماعي في دعم العمل الخيري»<sup>1</sup>.

<sup>1</sup> بوزيان عزيزة، قنور عفاف، العلاقات العامة الالكترونية و دورها في استقطاب الجمهور الخارجي، مذكرة مكملة لنيل شهادة الماستر في علم الاجتماع تخصص علاقات العامة، جامعة محمد صديق بن يحي جيجل، 20172018.

تهدف الدراسة الى استقصاء آراء الأساتذة والموظفين والطلاب نحو دور مواقع التواصل الاجتماعي في دعم العمل الخيري وذلك من خلال التعرف على درجة استخدام الفعلي لوسائل التواصل الاجتماعي ومعرفة أهمية العمل الخيري، وأهمية استخدام التواصل الاجتماعي في دعم العمل الخيري، ومعوقاته، وقد استخدمت الدراسة المنهج الوصفي، وتم اختيار عينة عشوائية من مجتمع الدراسة بلغ مجموعها 315 من مجتمع الدراسة من منسوب كلية التربية جامعة بطانة السودان، وتم الاعتماد على الاستبانة بعد التأكد من صدقها وثباتها.

وكانت النتائج المتوصل إليها:

- أن درجة الاستخدام الفعلي لمواقع التواصل الاجتماعي عموماً بوسط حسابي وبدرجة متوسطة تحقق أهمية العمل الخيري بوسط حسابي 4.46 وبدرجة عالية.
- تتحقق أهمية مواقع التواصل الاجتماعي في دعم العمل الخيري بوسط حسابي 3.32 وبدرجة عالية.
- تتحقق معوقات استخدام التواصل الاجتماعي في دعم العمل الخيري بوسط حسابي 3.67 وبدرجة عالية.
- لا توجد فروق ذات دلالة احصائية في دور مواقع التواصل الاجتماعي في دعم العمل الخيري تعزى لمتغيرات الدراسة.

ب- الدراسة الثانية:

حميد عبد الحفيظ ( 2018 ) بعنوان « العلاقات العامة في العمل الجمعي الخيري دراسة حالة جمعية كافل اليتيم بلدية امسيف»<sup>2</sup>.

<sup>1</sup> صديق عبد الصادق بدوي، دور شبكات التواصل الاجتماعي في دعم العمل الخيري، دراسة ميدانية بكلية التربية جامعة البطانة، السودان، مجلة الروائر ، المجلد 03، العدد02، ديسمبر 2019.

<sup>2</sup> حميد عبد الحفيظ، العلاقات العامة في العمل الجمعي الخيري، جمعية كافل اليتيم، بلدية امسيف، مذكرة مكملة لنيل شهادة الماستر في علوم الاعلام والاتصال، تخصص اتصال وعلاقات عامة، جامعة مُجَد بوضياف بالمسيلة، 2018-2019.

تهدف هذه الدراسة إلى معرفة كيف تساهم العلاقات العامة في العمل الجماعي وذلك في جمعية كافل اليتيم ببلدية امسيق. انطلاقاً من التساؤل الرئيسي المتمثل في مايلي:

- كيف تساهم وسائل الاتصال في تفعيل العمل الخيري لدى الجمعية كافل اليتيم؟

وقد استخدم الباحث المنهج الوصفي وذلك لمعرفة دور الأنشطة الاتصالية في دعم العمل الخيري على عينة تمثلت في جميع منخرطي جمعية كافل اليتيم من أعضاء ومتطوعين حيث تم اختيارهم بطريقة قصدية وتمثلت حجم العينة في 32 مفردة، ومن أجل تحقيق هدف الدراسة تم استخدام الأساليب الاحصائية و استخدام البرنامج الإحصائي (IBM SPSS Statistics) وجاءت نتائج الدراسة كالآتي:

- للاتصال دور فعال في مختلف المؤسسات باختلاف حاجاتها وخصائصها.
- للاتصال مكانة ودور كبير في تسيير العمل الجماعي، حيث استنتجنا أن القائمين على الجمعيات على دراية ومدركين ضرورة ومدى أهمية الاتصال بالإضافة سيضيفها وجود متخصصين في هذا المجال.
- من الصعب أن تمارس الجمعيات نشاطاً إيجابياً وترفع مستوى الأداء دون اتصال وخاصة في ظل التطور التكنولوجي المتسارع والوسائل والتقنيات الجديدة للإعلام والاتصال.

### ج- الدراسة الثالثة:

حصة عبد الرحمان السند (2017) بعنوان «رؤية المستقبلية لتفعيل دور الجمعيات الخيرية في تعزيز الانتماء الوطني للمستفيدين»<sup>1</sup>

سعت الدراسة الى هدف علمي تمثل في دراسة و تحليل دور الجمعيات الخيرية في تعزيز الانتماء الوطني للمستفيدين و هدف عملي يتمثل في الوصول الى اطار معرفي

<sup>1</sup> حصة عبد الرحمان السند، رؤية مستقبلية لتفعيل دور الجمعيات الخيرية في تعزيز الانتماء الوطني للمستفيدين، دراسة مطبقة على الجمعيات الخيرية بمنطقة الرياض، المجلة العربية للدراسات الأمنية والتدريب، المجلد 31، العدد 72، الرياض، 2018.

نظري وامبريقي يمكن لمتخذي القرار والمتخصصين والخبراء من تحديد الدوار التخطيطية التنسيقية والابتكارية التي يمكن أن تقوم بها للمستفيدين كإحدى دراسات الوصفية التحليلية من خلال استخدام منهج المسح الاجتماعي الشامل للأخصائيين والاجتماعيين والعاملين في برنامج وانشطة الجمعية الخيرية بمنطقة الرياض وتم استخدام حزم الاحصائية spss رقم 17 في التحليل الاحصائي لأداتي الدراسة وتم الوصول الى نتائج علمية وعملية من خلال الاجابة عن التساؤلاته وبناء على الاطار النظري ومن تلك النتائج تم اقتراح عدد من التوصيات.

### 3-9 التعليق على الدراسات السابقة:

لقد عرضنا الدراسات السابقة التي تم الاعتماد عليها في دراستنا بعنوان " دور العلاقات العامة الإلكترونية في نشاط الجمعوي الخيري" فجاءت كلها تعالج المتغيرين (العلاقات العامة الإلكترونية) و( الجمعيات الخيرية) وهذا ما يتفق مع دراستنا الحالية.

بالرجوع إلى دراسة صديق عبد الصادق بدوي (2019) دور شبكات التواصل الاجتماعي في دعم العمل الخيري، ودراسة حاج أحمد كريمة (2018) العلاقات العامة وتطبيقاتها للتكنولوجيا الحديثة، كونهما ركزوا على التكنولوجيا الحديثة المستخدمة في المؤسسات وخاصة ( الأنترنت، الفيس بوك، واليوتيوب) بكونها تعتمد في نشاط قسم العلاقات العامة، وكذا دراسة حميد عبد الحفيظ (2018) العلاقات العامة في العمل الجمعوي الخيري كونهما تناولت نفس المتغيرات، وكذا اعتمادها على نفس أدوات جمع البيانات المتمثلة في استمارة الاستبيان والمقابلة والملاحظة وفي نوع الدراسة التي كانت دراسة وصفية، وتم الاستفادة من الجانب النظري وخاصة في المواقع الإلكترونية.

## 10- الخلفية النظرية للدراسة:

الخلفية النظرية المعتمدة في دراستنا بعنوان " دور العلاقات العامة الالكترونية في نشاط الجمعوي الخيري دراسة على بعض الجمعيات الناشطة بولاية الاغواط" هي نظرية الاستخدامات والاشباعات لكاتز وزملائه.

تكمن أهمية موضوعنا في التعرف على دور العلاقات العامة الإلكترونية في النشاط الجمعوي الخيري الذي تقوم به ونشر النشاط الخيري في الأوساط الاجتماعية في الولاية.

والهدف الرئيسي من دراستنا هذه هو معرفة مدى استفادة قسم العلاقات العامة الإلكترونية في المؤسسات والجمعيات الخيرية وكشف أهم الوسائل التي نستخدمها العلاقات العامة للتواصل مع الجمعيات والمواطن.

والنظرية التي تم الاعتماد عليها هي نظرية الاستخدامات والاشباعات وتضم هذه النظرية دراسة الاتصال الجماهيري دراسة وظيفية منظمة، وهي النظرية التي يمكن تطبيقها على موضوع دراستنا فهذه النظرية من أكثر النظريات التي تضم استخدامات تكنولوجيا الإعلام والاتصال الحديثة.

انطلاقا من ضروريات الحياة اليومية التي سعى المستخدم الفردي والجماعي لتكنولوجيا الاعلام والاتصال الحديثة.

وتساهم أيضا هذه النظرية في التعرف على استخدامات الجمعيات الخيرية والجمعيات بصفة عامة لشبكات التواصل الاجتماعي ( فيس بوك، واتس آب...) في العمل التطوعي وايضا طبيعة هذا الاستخدام وكذا التعرف على الدوافع والحاجات التي تهدف الجمعية إلى تحقيقها.

«تهتم نظرية الاستخدامات والإشباعات بدراسة الاتصال الجماهيري دراسة وظيفية منظمة، فخلال عقد الأربعينيات من القرن العشرين أدى ادراك عواقب الفروق الفردية والتباين الاجتماعي على ادراك السلوك المرتبط بوسائل الاعلام إلى بداية منظور جديد للعلاقة بين الجمهور ووسائل الاعلام»<sup>1</sup>.

وفي دراستنا هذه نريد البحث ومعرفة حول الاشباعات التي تحققها العلاقات العامة الالكترونية في الجمعيات الخيرية الناشطة في ولاية الأغواط، وهذا لاستغلالها مواقع التواصل الاجتماعي ودورها في نشاط الجمعيات الخيرية في الاشهر لأعمالها الخيرية التي تقوم بها.

و«يقدم نموذج الاستخدامات والاشباعات مجموعة من المفاهيم والشواهد التي تؤكد على أن اسلوب الافراد أمام وسائل الاعلام اكثر قوة من التغيرات الاجتماعية والسكانية والشخصية.

يرى "كاتز وزملائه" أن النظرية تعتمد على خمسة فروض لتحقيق ثلاثة اهداف رئيسية و تتضمن فروض النموذج ما يلي :

- أعضاء الجمهور مشاركون فاعلون في عملية الاتصال الجماهيري ويستخدمون وسائل الاتصال لتحقيق اهداف مقصودة تلبي توقعاتهم وحاجاتهم.
- يعتبر استخدام وسائل الاتصال عن الحاجات التي يدركها اعضاء الجمهور و يتحكم في ذلك عوامل الفروق الفردية وعوامل التفاعل الاجتماعي وتنوع الحاجات باختلاف الأفراد.
- التأكيد على ان الجمهور هو الذي يختار الرسائل والمضمون الذي يشبع حاجاته فالأفراد هم الذين يستخدمون وسائل الاتصال وليس وسائل الاتصال هي التي تستخدم الفرد.

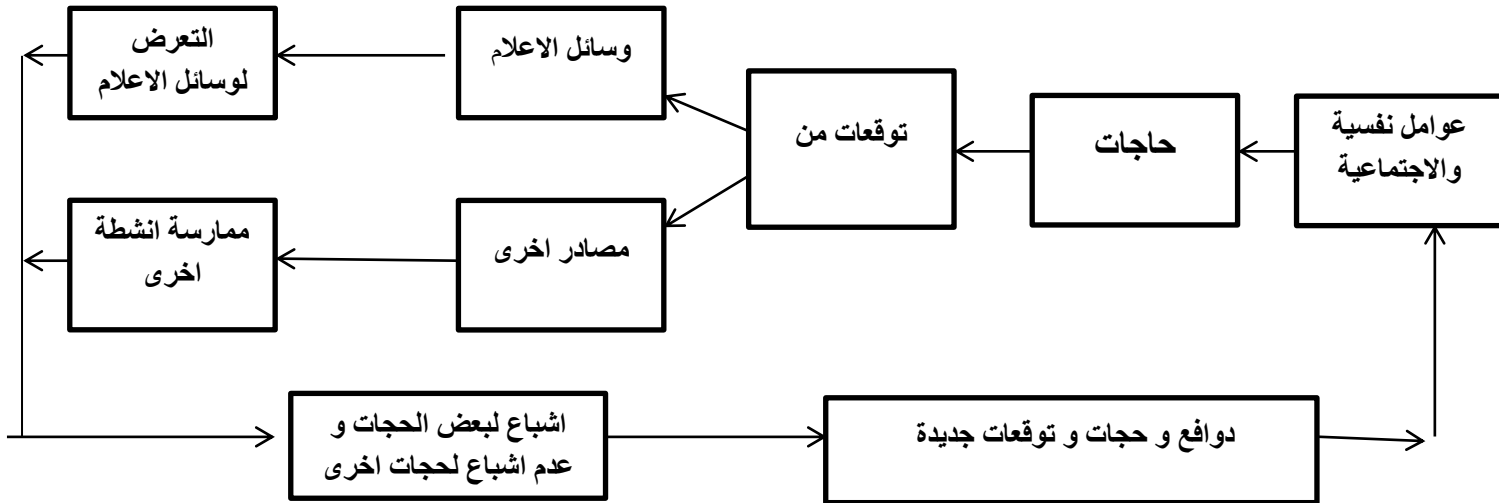
<sup>1</sup> مكايي حسن عماد، حسن السيد ليلي، الاتصال ونظرياته، دار المصرية اللبنانية للنشر، ط5، القاهرة، ب ت، ص239

- يستطيع افراد الجمهور دائما تحديد حاجاتهم ودوافعهم وبالتالي يختارون الوسائل التي تشبع تلك الحاجات
- يمكن الاستدلال على المعايير الثقافية السائدة من خلال استخدامات الجمهور لوسائل الاتصال وليس من خلال محتوى الرسائل فقط<sup>1</sup>

و«يحقق منظور الاستخدامات والإشباعات ثلاثة اهداف رئيسية هي :

- السعي الى اكتشاف كيف يستخدم الافراد وسائل الاتصال وذلك بالنظر الى الجمهور النشط الذي يستطيع ان يختار ويستخدم الوسائل التي تشبع حاجاته وتوقعاته
  - شرح الدوافع التعرض لوسيلة الاتصال بهدف فهم عملية الاتصال الجماهيري.
  - التأكيد على نتائج استخدام وسائل الاتصال بهدف فهم عملية الاتصال الجماهيري<sup>2</sup>
- ويعبر "كاتز و زملاؤه" عن نموذج الاستخدامات والإشباعات في الشكل التالي<sup>3</sup>:

الشكل رقم (01): نموذج "كاتز (Kats) وزملائه" للاستخدامات والإشباعات



المصدر: مكايي حسن عماد، نفسه، ص242

<sup>1</sup> نفسه، ص240

<sup>2</sup> نفسه، ص241

<sup>3</sup> نفسه، ص242

## أ- اسقاط النظرية على موضوع دراستنا:

قد تجلي لنا أن نظرية الاستخدامات والاشباعات هي النظرية التي يمكن الاستفادة منها على موضوع دراستنا والمعنونة بدور العلاقات العامة الالكترونية في النشاط الجمعي، فهذه النظرية من أكثر النظريات التي تضم استخدامات تكنولوجيا الإعلام والاتصال الحديثة، وهي من ضروريات الحياة اليومية.

وتساهم هذه النظرية في التعرف على استخدامات الجمعيات الخيرية لشبكات التواصل الاجتماعي في العمل التطوعي وطبيعة هذا الاستخدام وكذا التعرف على الدوافع والحاجات التي تسعى الجمعية لإشباعها وتحقيقها.

ويعد مدخل الاستخدامات والاشباعات من أنسب المداخل لدراسة مجال التكنولوجيا الحديثة.

## 11- صعوبات الدراسة:

في جانب النظري قلة المصادر والدراسات التي تناولت العلاقات العامة الإلكترونية والجمعيات الخيرية.

- صعوبة التفاعل مع أفراد المجتمع ( العينة) أثناء توزيعنا لاستمارة الاستبيان
- رفع الكثير من الجمعيات التفاعل والتعاون للإجابة على الاستبيان.
- التجاوب السلبي لبعض أفراد العينة برفضهم استلام استمارة الاستبيان
- وجود بعض أفراد العينة في مناطق جغرافية بعيدة عن موقع الطالبتين؛ و بعد مقر الجمعيات عن بعضها البعض.
- رفض الكثير من الجمعيات التعامل والتعاون معنا للإجابة على الاستبيان
- عدم الرد عن الهاتف واستقبالنا في مقر بعض الجمعيات بالرغم من المواعيد المتكررة.

# الفصل الأول

العلاقات العامة الإلكترونية

**تمهيد :**

في ظل التطورات التكنولوجية أصبحت الحياة اليوم عالما رقميا اذ معظم ما يقوم به الفرد اصبح من خلال الانترنت، بحيث شهد العالم سلسلة من التحولات والتطورات متسارعة كالتقدم التكنولوجي والعولمة؛ ولذلك نجد أن شبكة الانترنت احدثت تأثيرا كبيرا في المؤسسات وفي عالم العلاقات العامة بحث ساعدت ممارسو العلاقات العامة على توسيع انشطتهم وسهولة قيام بالمهمة على اكمل وجه باستخدام مواقع الالكترونية وهذا ما سنراه في فصلنا هذا.

**المبحث الأول: مفهوم العلاقات العامة الإلكترونية وأهميتها**

**المطلب الأول: مفهوم العلاقات العامة**

منذ ان بدا الانسان في الانضمام الى جمعات نشأت العلاقات العامة فهي ظاهرة حتمية،  
 بينما يوجد تجمع انساني فلا بد من قيام علاقات بين افراد هذا التجمع او المجتمع فالفرد  
 لا يستطيع ان يعيش في عزله عن غيره من الافراد ومنشآت اينما يكون عملها الاتصال  
 والتواصل واقامة علاقات جيدة لضمان سيرة عمل بها واستمرارها، وعليه **فالعلاقات العامة**  
 هي: «الوظيفة الادارية المتواصلة القائمة على التخطيط التي تمكن المؤسسات والمنظمات  
 الخاصة والعامة من كسب ثقة وتأييد الجماهير الى فهمها والمحافظة على هذا التفهم  
 والتأييد. من خلال قيامها بانتظام مقاييس الاتجاهات الراي العام للتأكد من التوافق بقدر  
 ما تستطيع مع سياستها وانشطتها. وتحقيق المزيد من التعاون الخلاق والاداء الناجح  
 للمصالح المشتركة باستخدام الاعلام التأمل المقصد»<sup>1</sup>.

وتعرف أيضا على أنها: « تلك الجهود الادارية الخلاقة والمخططة والمدروسة والمستمرة  
 والموجهة لبناء علاقات سليمة ومجدية قائمة على اساس التفاعل والاقناع والاتصال  
 ولتحقيق الانسجام الاجتماعي والبيئي بينها عن طريق النشاط الداخلي القائم على الفقد  
 الذاتي لتصحيح الاوضاع والنشاط الخارجي الذي يشغل جميع وسائل النشر المتاحة لنشر  
 الحقائق والمعلومات والافكار وتفسيرها وتطبيق كافة الاساليب المؤدية لذلك بواسطة افراد  
 مؤهلين الممارسة انشطتها المختلفة»<sup>2</sup>.

ويعرفها كل من **احمد كمال وعدلي سليمان** في كتاب الخدمة الاجتماعية والمجتمع  
 العلاقات العامة بانها: «عملية لقياس وتحليل الراي العام لتوصيل راي الجمهور

<sup>1</sup> سمير مطوع، العلاقات العامة جسر الاتصال والنجاح الجديد، ط1، دار اليازوني العلمية، ب ب، ص13.

<sup>2</sup> وليلة حدادي، العلاقات العامة الإلكترونية في الوطن العربي: الواقع والتحدي، مجلة العلوم الاجتماعية، جامعة الأغواط، مجلد07،

العدد30، ماي2018، ص101

للمؤسسات من ناحية أو لتوصيل رأي المسؤولين في المؤسسات الى الجمهور من الناحية اخرى وهي عملية مستمرة في نشاط المؤسسة»<sup>1</sup>.

بينما تعرف "الجمعية العلاقات العامة الفرنسية" العلاقات العامة بانها: « طريق السلوك واسلوب للاتصال الاعلامي يهدف الى اقامة تتسم بالثقة المبنية على المعرفة والفهم المتبادلين بين منشاء ذات شخصية الاعتبارية التي تمارس وظائف وانشطة مواجهة للجماهير الداخلية والخارجية التي تتأثر في تلك الانشطة والوظائف»<sup>2</sup>.

في حين نجد "الجمعية الأمريكية" تعرف العلاقات العامة على أنها: « نشاط أي هيئة او حكومة يعمل على تدعيم العلاقات الجيدة بين الهيئة او الحكومة والجماهير عن طريق الاتصال والاعلام»<sup>3</sup>.

ومنه فالعلاقات العامة هي كل نشاط اتصالي مخطط ومدروس بهدف التشارك والتفاهم بين المنظمة وجمهورها ،وتكوين صورة ايجابية عنها حتى تمكن هذه المنظمة في كسب ثقة الجمهور وتأييده لها أي نعمل على ايجاد صلة ودية تقوم على اساس الفهم المتبادل.

<sup>1</sup> انعام حسن ايوب، العلاقات العامة والاتصال في الخدمة الاجتماعية، ط1، دار ومكتبة الحامد للنشر والتوزيع، عمان، 2016، ص14

<sup>2</sup> سمير مطاوع، مرجع سبق ذكره، ص14

<sup>3</sup> حسين محمود هتمي مرجع سبق ذكره، ص12.

المطلب الثاني: مفهوم العلاقات العامة الإلكترونية ومكوناتها

### 1. مفهوم العلاقات العامة الإلكترونية:

امام التطورات السريعة التي طرأت على المؤسسات من الناحية التكنولوجية أتت أهمية الانترنت في خصائص فنية كوسيلة للاتصال، وكان من الضروري على ادارة العلاقات العامة ان تتجه نحو هذه التطورات واستعمال هذه التقنيات التكنولوجية، وتكون العلاقات العامة الإلكترونية للوصول الى عملائها وتلبية حاجاتهم وجعل معلومات متاحة عنهم وتسهيل الوصول للمؤسسة.

وعليه فقد «اشتركت العلاقات العامة الإلكترونية مع العلاقات العامة التقليدية في المفهوم والمبادئ والاهداف، إلا أنها تختلف عنها في ممارسة وذلك باعتمادها على تطبيقات الاتصال الإلكتروني يهدف تحقيق الحوار والتفاعل والفهم المتبادل مع الجمهور الداخلي والخارجي للمؤسسة»<sup>1</sup>.

وتسمى احيانا «العلاقات العامة عبر الانترنت أو العلاقات العامة الرقمية كمصطلح حديث مقارنة مع العلاقات العامة التقليدية. وغالبا ما يتم التخطيط الاستراتيجي للاستخدام ادوات والتقنيات وسائل الاعلام الجديد القائمة على استخدام تكنولوجيات الاتصال الحديثة من اجل بناء و صيانة الاتصالات الثنائية الاتجاه بين المؤسسة و عامة الجمهور و تقوم العلاقات العامة الرقمية اسهاما كبيرا في ادارة الازمة عبر الشبكة العنكبوتية عندما تتأثر وسائل الاعلام وسمعة المؤسسة عبر الانترنت»<sup>2</sup>.

يمكن تعريف العلاقات العامة الرقمية المؤسسية أنها: « أهم الأعمدة التي تقوم عليها أي مؤسسة، فمن خلالها يتم تسيير عمل العلاقات العامة والاتصال باستخدام أدوات اتصالية رقمية تعمل من خلال شبكة الانترنت لتنظيم عملية الاتصال سواء مع الجمهور الداخلي

<sup>1</sup> وليدة حدادي ، مرجع سبق ذكره، ص102

<sup>2</sup> فارس الوليد. العلاقات العامة الإلكترونية في ظل البيئة الاتصالية الجديدة، مجلة الحقوق والعلوم السياسية، العدد 12، جوان 2019،

وهو الموظفين أو مع الجمهور الخارجي وهم المستفيدين من الخدمة والمجتمع المحيط، حيث يتم تفعيل الاتصالات المؤسسية الموجود داخل اطار المؤسسة، وتكمن مهمته في المحافظة على سمعه المؤسسة من خلال التركيز على إدارة السمعة المؤسسة وبناء الصورة الذهنية والمحافظة عليها أمام جمهور المؤسسة»<sup>1</sup>.

وتعرف أيضا العلاقات العامة الرقمية بأنها: «استخدام التقنيات الرقمية والاجتماعية لإدارة الوعي والفهم والسمعة والعلاقة التجارية لشركة او منظمة من خلال التأثير الهادف من التعرض عبر الشبكات الاجتماعية اما الدول الاجنبية نجد انها اكتفت بمصطلحين وهما «PR2.0-PRprofessionel»<sup>2</sup>

بينما عرفها "مورقان Morgan Carrie" بأنها: «قيام ادارة العلاقات العامة بتوظيف تقنيات الاتصال الحديثة لتنفيذ بعض انشطتها للإسهام في تحقيق اهدافها»<sup>3</sup>.

وتعرف العلاقات العامة الرقمية بأنها: «إدارة الاتصال بين المنظمة وجمهورها من خلال استخدام تطبيقات الأنترنت، بما تتضمنه هذه التطبيقات من الموقع الإلكتروني والألعاب الإلكترونية وخدمات الرسائل النصية التي تقدم المعلومات عبر الأنترنت، ودمج نصوص والجرافيك والصور ومقاطع الفيديو»<sup>4</sup>.

وقد عرفها كل من "ماهر عودة الشمالية ومحمود عزت اللحم ومصطفى يوسف الكافي" بأنها: «عملية الاتصال من خلال الوسائل، وتوزيع المواد كالمنشورات والمقابلات بالشكل الإلكتروني والاستفادة من أدوات وقواعد الأنترنت والانتاج التكنولوجي الحديث»<sup>5</sup>

<sup>1</sup> وسام حسين علي الزعبي وآخرون، دور العلاقات الهامة الرقمية في تطوير الوظيفة الاتصالية للمؤسسات الحكومية الأردنية، مجلة اتحاد

الجامعات العربية لبحوث الإعلام والتكنولوجيا الاتصال، العدد 08، ص 122

<sup>2</sup> فارس الوليد، مرجع سبق ذكره، ص 263.

<sup>3</sup> وليدة حدادي، مرجع سبق ذكره، ص 101

<sup>4</sup> حاتم علي حيدر الصالحي، مرجع سبق ذكره، ص 53.

<sup>5</sup> ماهر عودة الشمالية وآخرون، الإعلام الرقمي الجديد، ط1، دار الاعصار العلمي للنشر والتوزيع، الأردن، ص 146.

ومنه فالعلاقات العامة الرقمية وان تعددت وكثرت تعريفاتها فهي وفق تعريف "جمعية العلاقات العامة الدولية ومعهد البريطاني للعلاقات العامة": « قيام الادارة المعنية العلاقات العامة بتوظيف وتسخير تقنيات الاتصال الحديث وقنوات الاعلام الرقمي لتنفيذ انشطتها وذلك للإسهام في تحقيق أهداف المؤسسة مع الجمهور أو المجتمع»<sup>1</sup>.

ومن خلال التعاريف السابقة نقول ان العلاقات العامة الالكترونية هي كل الانشطة الاتصالية التي يقوم بها ادارة العلاقات العامة داخل المنظمة، عن طريق مختلف تقنيات الاتصالية الحديثة عبر مواقع الالكترونية وذلك بمشاركة محتوى مؤسسة وخدماتها والتواصل مع جماهيرها المستهدفة .

## 2. مكونات العلاقات العامة الالكترونية:

تتكون العلاقات العامة الرقمية من اربعة عناصر اساسية وهي :

### 1- جهود وأنشطة العلاقات العامة:

حيث لم يحصر التعريف العلاقات العامة الرقمية في ممارسة الأنشطة الاتصالية فقط؛ ذلك لأن العلاقات العامة تتضمن أنشطة أخرى غير النشاط الاتصالي، ويمكن ممارستها عبر الوسائل الرقمية، مثل البحث وجمع المعلومات، حيث يتم إجراء استطلاعات الرأي عبر المواقع الالكترونية ووسائل التواصل الاجتماعي، كما يمكن لإدارات العلاقات العامة إجراء دراسات تتبعية لما يقوله الناس عن المنظمة عبر مواقع التواصل الاجتماعي وتحليل آراء وتعليقات الجمهور، والرد عليها، كما يمكن وضع خطط العلاقات العامة وتقويم برامجها من خلال التعرف على ردود الجماهير نحو تلك البرامج عبر الوسائل الرقمية التي تتيح التفاعل والحوار بين المنظمات والجمهور.

<sup>1</sup> اسماعيل محمد عامر، مرجع سبق ذكره، ص74،

## 2- المخططة والمقصودة:

ويقصد بها أن جهود العلاقات العامة وأنشطتها ليست عشوائية بل تبنى وفقا لمعلومات وخطط مدروسة، وهذه الجهود ( مقصودة) أي تسعى لتحقيق أهداف معينة.

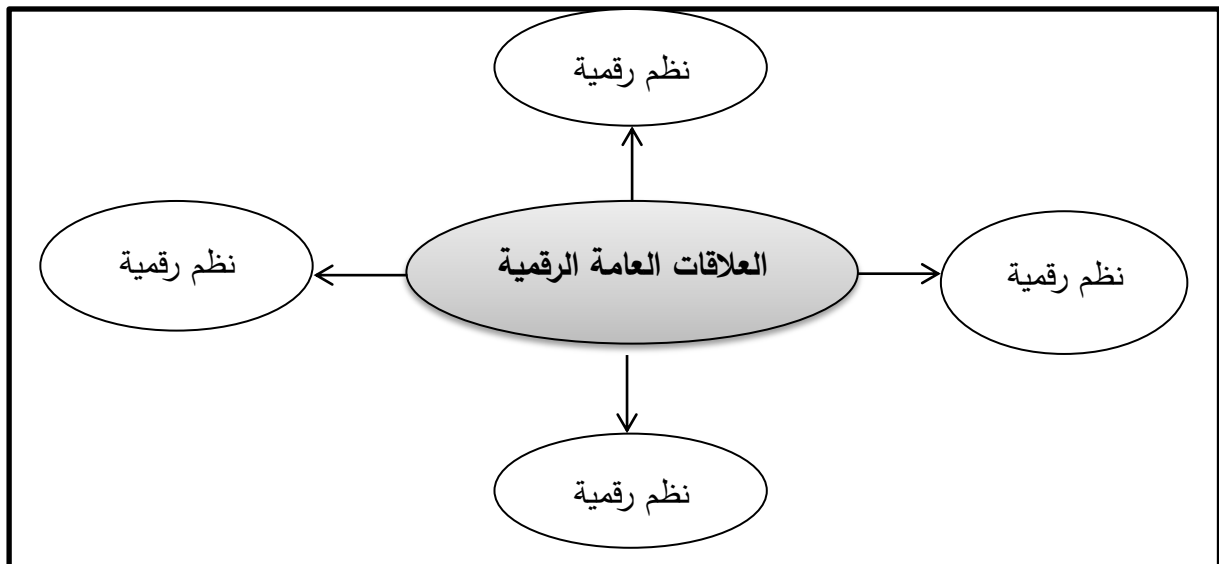
## 3- الوسائل الرقمية:

وتشير الوسائل في مجال الإعلام إلى الوسيط الاتصالي المستخدم في نقل الرسالة، مثل: الحسابات الآلية، وشبكة الإنترنت، ووسائل التواصل الاجتماعي، والمدونات، والهواتف الذكية، وغيرها<sup>1</sup>.

## 4- النظم الرقمية:

ويقصد بالنظم- بشكل عام- مجموعة من العناصر التي تتفاعل مع بعضها لتحقيق هدف معين، ويقصد بها في هذا التعريف مجموعة البرامج والتطبيقات المستخدمة في ترميز المعلومات ومعالجتها وتبادلها عبر الوسائل الرقمية، ومنها تطبيقات الحاسب الآلي، مثل: تطبيق بوكيت Pocket لحفظ الموضوعات والاطلاع عليها لاحقا، وتطبيقات قراءة الصحف عبر الهاتف، وتطبيقات تحرير ومعالجة الصور والفيديوهات، وغيرها<sup>2</sup>.

الشكل رقم(02): مكونات العلاقات العامة الرقمية



المصدر: حاتم علي حيدر الصالحي، مرجع سبق ذكره، ص 56

<sup>1</sup> حاتم علي حيدر الصالحي، مرجع سبق ذكره ص 54

<sup>2</sup> مرجع نفسه، ص 54

## المطلب الثالث: ظهور العلاقات العامة الإلكترونية:

ادت التطورات المتلاحقة في التكنولوجيا الرقمية الى تغيير طبيعة اعمل الافراد والمؤسسات، حيث اصبح لديهم القدرة على تواصل السريع وسهول اشتراك، وقد انعكست هذه التطورات على مجال ممارسي العلاقات العامة كوظيفة ادارية واتصالية للمؤسسات ومنظمات المختلفة، واصبح لازم على ممارسي العلاقات العامة التفكير في استراتيجيتهم الاتصالية في ضوء التطور الحادث في تكنولوجيا الرقمية، ومن هنا ظهر مصطلح العلاقات العامة الإلكترونية .

استعمل هذا المصطلح بعد التسعينيات من القرن الماضي على يد "برائنسوليس" الذي توقع أن تنتقل المجالات العلاقات العامة من الاستخدام الكلاسيكي إلى استخدام التفاعلي بواسطة ادوات الجيل الثاني للويب المتمثلة في التطبيقات المستحدثة والبرمجيات ومواقع التواصل الاجتماعي وتبقى أهداف ثابتة على رغم من تطور الوسائل.

كما يرجع فضل ظهور هذا المصطلح الى كل من "دال غوتري" و"تيم اور لي" الذين كانا صاحب الفكرة التفاعلية عن طريق الإنترنت بين المؤسسة وجمهورها. وقد توسع هذا المصطلح شيئاً فشيئاً ليشمل كل ممارسات الاتصالية الإلكترونية التي تربط القائم بالعلاقات العامة وجمهور المؤسسة. والعمل وقف النموذج الحوار الإلكتروني للتواصل مع الجماهير. وقد انتقل بالعلاقات العامة في اطار التقليدي القائم عموماً على الاخبار الصحفية والاعلانات والمؤتمرات الصحفية الى منحى اكثر تطور وتأثيراً من خلال استخدام ادوات و مواقع التواصل الاجتماعي بمختلف اشكالها<sup>1</sup>.

وفي عام 2007 اطلقت "دريدج" في مدوناتها مصطلح علاقات العامة الإلكترونية وكانت تعني به: « دور مواقع التواصل الاجتماعي في اداء نشاط العلاقات العامة والتي اضافت عليها ميزة التفاعلية والحوار مع الجماهير بشكل مباشر وفعال وقربت الطرفين اكثر فاكثر».

<sup>1</sup> فارس الوليد، مرجع سبق ذكره، ص262

وعليه إن علاقات العامة الإلكترونية فتحت لممارسي العلاقات العامة فرص جديدة للنهوض بالمؤسسة وتحسين صورتها لدى الجماهير. وقد غيرت أدوات الويب (2.0) من استراتيجيات علاقات العامة الكلاسيكية، وطورت نمط التواصل مع الجماهير وفتحت لممارس العلاقات العامة طرق كثيرة متنوعة للتفاعل مع الجمهور ومشاركاتهم اهتماماتهم وآرائهم واقتراحاتهم.<sup>1</sup>

كما أتت أهمية شبكة الأنترنت من تلك التطورات السريعة التي تشهدها، سواء كانت في خصائصها الفنية كوسيلة اتصال أو في عدد مستخدميها. فقد زادت مواقع الأنترنت من (50) موقعا فقط عام 1991 الى (74) الف موقع عام 1994. وبلغ هذا العدد (200) مليون موقعا وصفحة الويب على محركات البحث المختلفة عام 1997، ولهذا قدر الباحثون الوقت الذي تتضاعف فيه شبكة الأنترنت بـ(11شهرًا) وعند مقارنة هذا بوسائل الاتصال الأخرى فنجد أنها أخذت وقتًا طويل حتى وصلت إلى نفس الرقم الذي حققته الأنترنت، ولهذا كان من الضروري للعلاقات العامة أن تتطور، وأن نتجه لاستغلال الأنترنت كوسيلة للوصول للناس وتلبية احتياجات عملائها.<sup>2</sup>

ومن بين العوامل التي أدت إلى ظهور العلاقات العامة الإلكترونية نجد:

تزايد أهمية شبكة الإنترنت سواء في خصائصها الفنية كوسيلة اتصال أو في عدد مستخدميها أو تزايد عدد المواقع التي وصلت إلى (200) مليون موقع وصفحة ويب على محركات البحث المختلفة عام 1997، كما تجاوز عدد مستخدميها في (2016)، ولهذا كان من الضروري للعلاقات العامة أن تتطور وأن نتجه لاستغلال الأنترنت كوسيلة للوصول للناس وتلبية احتياجات عملائها.

ومنه فقد أدى ظهور العلاقات العامة الإلكترونية لفتح فرص جديدة للمؤسسة وتحسين صورتها لدى الجماهير وطورت نمط التواصل مع جماهيرها من الاستخدام الكلاسيكي

<sup>1</sup>رفاس الوليد، مرجع سبق ذكره، ص263

<sup>2</sup>بوزيان عزيزة، قنور عفاف، مرجع سبق ذكره، ص21.

الى استخدام التفاعلي بواسطة الانترنت وفتحت طرق كثيرة متنوعة للتفاعل ومشاركة اهتمامهم وآرائهم واقتراحاتهم ولهذا كان من الضروري على العلاقات العامة ان تستغل الأنترنت كوسيلة اتصالية لتلبية حاجات عملائها وسهولة التواصل بينهم<sup>1</sup>.

---

<sup>1</sup>اسماعيل مُجَدَّ عامر، مرجع سبق ذكره، ص108

المبحث الثاني: أهمية وخصائص العلاقات العامة الإلكترونية

المطلب الأول: أهمية وأهداف العلاقات العامة الإلكترونية:

### 1. أهميتها:

تتمثل أهمية العلاقات العامة الإلكترونية فيما يلي :

- تقوم العلاقات العامة الرقمية بتسهيل الاتصال مع الجماهير المستهدف بصورة مرنة من ناحية المكان والزمان وبغایت السرعة، وهذا ينعكس إيجاباً على رفع الكفاءة التنافسية للمؤسسة، حيث يؤدي العلاقات العامة الرقمية إلى تعزيز عملية التواصل مما يساعد في تحقيق خطط المنظمة وتنفيذها، ورفع الطاقة التسويقية لأهداف وغايات وأفكار المؤسسة؛

- تكمن العلاقات العامة الرقمية من تحقيق الاتصال بالجمهور بشكل مباشر بعيداً عن أي شكل من أشكال الوساطة، حيث يكون بمقدور المؤسسة من الحصول على رد الفعل مباشرة؛

- تساهم العلاقات العامة الرقمية في إيجاد فرص كبيرة في تحقيق الاتصال الجماهيري بسرعة كبيرة مع الجمهورين الخارجي والداخلي<sup>1</sup>.

### 2. أهدافها:

تسعى العلاقات العامة الإلكترونية الى تحقيق عدة اهداف منها :

- نشر الصورة الايجابية عن المؤسسة ليرغب المستثمرين والافراد في ان يكونوا جزءا منها و ذلك عبر وسائل الاعلام الالكتروني المؤثرة.

- تحسين صورة المؤسسة وحمايتها في الازمات وخلق الوعي العام عن المؤسسة وما تقدمه عبر التأثير على الجمهور المستهدف؛ من خلال اماكن تواجدهم مثل: مدونات

<sup>1</sup> وسام حسين على الزعبي، وآخرون، دور العلاقات العامة الرقمية في تطوير الوظيفة الاتصالية للمؤسسات الحكومية الأردنية، مجلة اتحاد

الجامعات العربية لبحوث الإعلام وتكنولوجيا الاتصال، ص121

ومنتديات ومجلات الكترونية والمواقع الاخبارية ومواقع التواصل الاجتماعي واماكن المناقشات.

- تعمل على بناء وتنمية مصداقية الشركة عند جمهورها باعتبار العلاقات العامة الالكترونية حلقة الوصل بين المؤسسة والجمهور والمؤسسات الاخرى حيث تستهدف وتأثر على الجمهور والتواجد الالكتروني الكبير فهي تسعى لجعل المعلومات المتاحة.
- تقرب المؤسسة من الجمهور المستهدف و تجعلها متواجدة في عالم الاعمال وتختص بنقل اخبار المؤسسة للعالم و تجعل من السهل الوصول اليها.
- مراقبة و ادارة و حماية سمعة المؤسسة حيث تدير وجودها عبر منصات التواصل وتجعل التركيز على صورة الهوية التي ترغب الشركة او المؤسسة او الفرد في تنميتها
- توعية المؤسسة بدورها الاجتماعي وهو التزام شركات ومؤسسات القطاع الخاص تجاه تحقيق التنمية المستدامة والذي يتم بالعمل المشترك مع المجتمعات المحلية مثل المبادرات لخفض بعثات ثاني اكسيد الكربون وتطوير الري وحماية الارض من الاحتباس الحراري وغيرها من الاعمال الاجتماعية المختلفة التي تهدف الى تحقيق التناسق والانسجام بين الركة والمؤسسة والمجتمع والترابط بين التنمية والبيئة بغرض حماية الانظمة البيئية<sup>1</sup>.

<sup>1</sup> اسماعيل محمد عامر، مرجع سبق ذكره، ص109

## المطلب الثاني: خصائص العلاقات العامة الإلكترونية

للعلاقات العامة الإلكترونية عدة خصائص منها :

- أ- عالمية الاداء أو الممارسة أي الخروج عن المحلية؛
- ب- العلاقة التبادلية أو التشاركية غير الشبكة؛
- ج- البعد عن الأنشطة والمصادقية الداعمة للثقة؛
- د- رفع سقف المنافسة والتميز؛
- هـ- زيادة الجهود نحو تقوية وتعزيز السمعة؛
- و- تبني مبدأ الانفتاح على الجمهور العالمي؛
- ي- تنشيط ديناميكية الاتصال المهني للعلاقات العامة؛
- تحفيز دور التفكير الابداعي الخلاق في مجال.
- تفعيل مجالات التواصل في العلاقات العامة عبر الانترنت.
- سهولة الاتصال.
- اتاحة المزيد من الفرص التسويقية والثقافية والاجتماعية في التواصل عبر شبكة الانترنت<sup>1</sup>.

<sup>1</sup> تاج السر فقير عمر، عماد الدين، إعداد وإنتاج المواد الإعلامية للعلاقات العامة، دار البداية ناشرون وموزعون، عمان، 2013، ص183

## المطلب الثالث: أدوات العلاقات العامة الإلكترونية

باتت شبكات التواصل الاجتماعي تضطلع بدور مهم في اعداد الأفراد وتنشئتهم، وإكسابهم عادات وسلوكيات صحيحة، وأداة مهمة من أدوات التغيير الاجتماعي، لما تنتجه من تفاعل مع الآخرين عبر الأنشطة المختلفة للجماعات التي يمكن تكوينها في فضاء شبكات التواصل الاجتماعي<sup>1</sup>، وتعتبر شبكات التواصل الاجتماعي هي من بين أدوات العلاقات العامة وهي:

## 1- شبكة الأنترنت:

هي شبكة داخلية، تقوم المؤسسات بإنتاجها على اختلاف أحجامها، هذه الشبكة تستعمل بروتوكولات إنترنت مثل: (FTP/ HTTP)، وتستخدم خدمات الإنترنت مثل البريد الإلكتروني بحيث لا يستطيع شخص من خارج المؤسسة أن يدخل لها، ومحتوياتها تحددها المؤسسة، وعادة تحتوي خدمات البريد الإلكتروني، وتنظيم مساحات النقاش، وقاعدة بيانات للمعلومات والخبرات.

وعليه فإن شبكة الأنترنت هي شبكة جديدة تعرف بالشبكة الداخلية، أي تعمل داخل المؤسسة المعنية<sup>2</sup>، ويستخدم الأنترنت في ضوء العلاقات العام الطرق التالية :

- البحث: للتعرف على التطورات والأساليب والطرق والمنتجات أو الخدمات المنافسة فضلا عن آراء الجمهور والمنافسين والمجتمع .

حيث تشكل عملية البحث على شبكة الأنترنت من الأساليب المهمة في طرق جمع المعلومات والبيانات عن جماهير المنظمة واتجاهاتهم وميولاتهم والصور الذهنية لديهم عن المنظمة رغم انها قد لا تحمل مصداقية عالية في بعض الاحيان إلا أنها من الممكن ان توفر المعلومات والبيانات والاحصاءات المهمة للمنظمة.

<sup>1</sup> حسين محمود هتيمي، مرجع سبق ذكره، ص101

<sup>2</sup> آمنة عيادي، فاطمة كاتب، دور تكنولوجيا الاتصال الحديثة في تفعيل أداء العلاقات العامة في المؤسسات الخدمية (المديرية الولائية لأمن بأم البواقي، أمودجا)، مذكرة لنيل شهادة الماستر في علوم الاعلام والاتصال وتخصص اتصال والعلاقات العامة، جامعة العربي بن مهيدي، أم البواقي، 2015-2016، ص40

- الاتصال: توفر هذه الشبكة الاتصال الرقمي سواء كان الكترونيا أو عن طريق التلفون وتتميز هذه الطريقة بالسرعة الفائقة والهائلة والكفاءة العالية والاستخدام الحر والفعال في نقل الرسائل الاتصالية لنشاط العلاقات العامة دون الاهتمام بعامل الزمن أو الحجم أو المسافة ويوفر الانترنت عدد من الاساليب المهمة لممارسة نشاط العلاقات العامة<sup>1</sup>.

## 2- فيسبوك (Facebook):

أنشأ في عام 2004م على يد مارك زكوريبرغ في جامعة هارفرد<sup>2</sup>، وهو من أشهر مواقع التواصل الاجتماعي، حيث يمكن للعضو في هذا الموقع أن يقوم بإعداد نبذة شخصية عن حياته تكون بمثابة بطاقة هوية وتعريف لمن يريد أن يتعرف عليه ويتواصل معه<sup>3</sup>

## 3- البريد الإلكتروني:

ويسمى الإيميل ( E-Mail ) وهو أسلوب لتبادل الرسائل إرسالاً واستقبالاً عبر نظم الاتصالات الإلكترونية وشبكات الأنترنت، أو عبر شبكات الاتصال الخاصة بمنظمات أو شركات أو مؤسسات معينة<sup>4</sup>، إذ تمكن المستخدم من الاتصال بصورة متبادلة مع أي شخص آخر في أي مكان مهما بعدت المسافة، ويرتبط الكثير من الأفراد بطريقة أو بأخرى بالأنترنت فيمكن من خلال البريد الإلكتروني أن يرسل الفرد رسالة واحدة لعدة أشخاص في وقت واحد، وتبدأ الرسالة بتجمع إلى أن يتم فتح البريد الإلكتروني وقراءة كافة الرسائل المرسل<sup>5</sup>.

<sup>1</sup> باقر موسى ، الصورة الذهنية في العلاقات العامة ، ط1، دار اسامة للنشر والتوزيع ، الاردن، عمان، 2014، ص43

<sup>2</sup> حسين محمود هتيمي، مرجع سبق ذكره، ص80

<sup>3</sup> علي خليل شقرة، الإعلام الجديد (شبكات التواصل الاجتماعي)، ط1، دار أسامة للنشر والتوزيع، الأردن، عمان، 2014، ص 65

<sup>4</sup> مرجع نفسه، ص97.

<sup>5</sup> فارس وليد، مرجع سبق ذكره، ص264

### المبحث الثالث: مواقع الالكترونية ودورها في عمل العلاقات العامة المطلب الأول: دور المواقع الالكترونية في عمل العلاقات العامة

يعتبر الإنترنت فرصة جيدة للعلاقات العامة، من خلالها يمكن الاتصال بين المنظمة وجمهورها مباشرة دون وسطاء بحيث تحصل المنظمة على رد فعل مباشر، كما يعتبر الأنترنت وسيلة حوارية، وأداة تكنولوجية حديثة صديقة للمستخدم مسئولة اجتماعيا لأنها تحترم كرامة الإنساني وتحتاج إلى قدر قليل من التدريب المتخصص لتشغيلها، ولا بد أن يتضمن الاصل عبر الإنترنت والويب اللمسة الشخصية التي تجعل جهود العلاقات العامة فعالة<sup>1</sup>.

تتحد استخدامات العلاقات العامة للأنترنت حيث يمكن تحديد أهم هذه الاستخدامات في العناصر التالية:

- التواصل مع الفئات متنوعة من الجمهور مثل حملة الاسهم أو الموردين أو الموزعين وأدائه السمعة المؤسسة التعامل مع الازمات متابعة ما نشر عن المنظمة وما تداوله بين الجمعات المنافسة من خلال الموقع تدعيم العلاقة مع المجتمع وعرضه لأنشطة المسؤولية الاجتماعية التي تقوم بها المنظمة وتساهم مواقع الالكترونية للمؤسسات في بناء السمعة الجيدة عنها وذلك من خلال عرض خصائص المنتجات والخدمات والحديث عن الكفاءة العاملين ومهاراتهم وانجازاتهم والحديث عن نمو الأعمال والانجازات وزيادة حجم السوق وكسب ولاء حملة الاسهم. فسمعة المؤسسة تتكون من ثقة العملاء ومعايير العدل والشفافية مع الجمهور وقدراته على تطوير والابتكار وعلاقة المؤسسة بشركائها.

<sup>1</sup> حاتم مجد عاطف، ممارسة القائم بالاتصال لأنشطة العلاقات العامة الرقمية بالجامعات الحكومية (دراسة تطبيقية على جامعة المنوفية)،

مجلة البحوث العلاقات العامة الشرق الأوسط، العدد 06، يناير- مارس 2015، ص140

وتساهم الموقع الإلكتروني للمؤسسات في تثبيت عدة مفاهيم مرتبطة بها تتعلق هذه المفاهيم بما يلي :

- شخصية المؤسسة: وتعلق بثقافة التنظيمية والمهنية لكل ادارات المؤسسة وتعاملات العاملين بها بعضهم مع بعض (من نحن ؟).
- سمعة المؤسسة: تتعلق بانطباعات الثابتة لدى الافراد الجماعات أو الراي العام (ما الصفات المنسوبة للمنظمة).
- الصورة الذهنية للمؤسسة: وتعلق بالمدرجات العقلية الحالية عن المؤسسة لدى الافراد والجماعات أو الراي العام<sup>1</sup>.

#### المطلب الثاني: ايجابيات العلاقات العامة الإلكترونية

تتعدد ايجابيات العلاقات العامة الرقمية بشكل كبير وفقا لدورها وما تساهم في القيام به ومن مميزاتاها :

- أ- حسن الاتصال: ويعتبر من اهم علامات نجاح هذه الادارة في المؤسسات. حيث انها باتت من اهم عوامل ولتفوق للمجتمعات عموما، والجهات المعاملة فيه على الصعيدين العام والخاص، فالعلاقات العامة كعلم انساني واداري لا يمكن ان تستخدمها شركة أو مؤسسة وتبقى معزولة عن اخر التطورات والابتكارات الجديدة.
- ب- سرعة التفاعل والتواصل مع الادارة المعنية بالمؤسسة: ومن أهم مزايا العلاقات العامة الرقمية، أنها تتسم بالسرعة في التفاعل والتواصل مع الادارة المعنية داخل المؤسسة، ففي حالة وجود أي اعتراضات من الجمهور على ما تقدمه المؤسسة تقوم تلك الادارة بالتواصل مع الادارات المعنية داخل المؤسسة بشكل سريع لحل الازمة.

<sup>1</sup>بوزيان عزيزة، قنور عفاف، مرجع سبق ذكره، ص23

- ج- الشفافية: من مميزات العلاقات العامة انها تمتاز بالشفافية و اضافة الشفافية على التواصل مع العملاء أو الجمهور الخاص بالمؤسسة حيث لا يكون المتحدث الرسمي بشكل دائم على المنصة الرقمية<sup>1</sup>.
- د- تقييم وقياس الاداء: وتعمل ادارة العلاقات العامة على قياس ادائها داخل المؤسسة بشكل كبير مستمر، من خلال تقييم تواصلها مع قاعدتها الجماهيري<sup>2</sup>.
- هـ- المرونة في التعامل مع الخبر: ففتح العلاقات العامة الالكترونية مرونة كبيرة في التعامل مع الخبر من حيث سرعة تحديثه او تعديله.
- و- تخطي القيود: تستطيع دوريات العلاقات العامة تخطي حواجز الوقت و الجهد و المال لمتابعتها
- ي- ايجاد مجتمعات متجانسة الاهتمام: يمكن العلاقات العامة خلق مجتمعات متجانسة محلية عربية ودولية حول القضية ما
- ك- استطلاعات الرأي: فاحتواء دوريات العلاقات العامة على استطلاعات الرأي و استفتاءات تعطي مساحة كبيرة للقارئ لإبداء رأيه و تمكن المؤسسة من التعرف عليها بسهولة<sup>3</sup>.

<sup>1</sup> اسماعيل مُجَّد عامر، مرجع سبق ذكره، ص 106

<sup>2</sup> اسماعيل مُجَّد عامر، مرجع سبق ذكره، ص 106

<sup>3</sup> بوزيان عزيزة، قنور عفاف، مرجع سبق ذكره، ص 27

المطلب الثالث: سلبيات العلاقات العامة الإلكترونية

ومن بين سلبيات العلاقات العامة ما يلي:

- الكثافة الهائلة في لمعلومات المؤسسات و صعوبة الاطلاع عليها كاملة .
- التضارب في المعلومات .
- انعدام الثقة والامانة الذي يبدر من بعض المؤسسات.
- الحقائق المغلوطة التي تقدم من بعض المؤسسات .
- تنامي الشائعات احيانا .
- عدم التحسب لعواقب التفاعلي العالمي احيانا من قبل المؤسسات .
- انكشاف الحقائق والمعلومات امام الجمهور وصعوبة التستر عليها لكون الانترنت فضاء او نظام اتصالي مفتوح.
- تنامي أو احتدام المنافسة ما قد يدي الى خروج بعض المؤسسات و انقراضها<sup>1</sup>.

<sup>1</sup> تاج السر فقير عمر، عماد الدين، مرجع سبق ذكره، ص184.

## خلاصة الفصل:

ما يمكن قوله ان العلاقات العامة من الوظائف الاساسية للإدارة الحديثة وهي عبارة عن همزة وصل بين المؤسسات و الجمهور ومع تطورات التكنولوجيا الحديثة اصبحت تسمى بالعلاقات العامة الالكترونية حيث أتاحت لممارسي مهنة العلاقات العامة في المؤسسات والمنظمات أساليب ووسائل جديدة متعددة منها: الانترنت ،البريد الإلكتروني الفاسبوك، وغيرها، وجعل المعلومات متاحة وتسهل الوصول للمؤسسة او الشخص والعمل على تصدير صورة ايجابية عنهم لضمان بقائها واستمراريتها.

# الفصل الثاني

## الجمعيات الخيرية

## تمهيد:

إن فعل الخير من أحب الأعمال إلى الله بحيث أمرنا إلى دعوة إلى فعل الخيرات لقوله تعالى: ﴿وَلْتَكُنْ مِنْكُمْ أُمَّةٌ يَدْعُونَ إِلَى الْخَيْرِ وَيَأْمُرُونَ بِالْمَعْرُوفِ وَيَنْهَوْنَ عَنِ الْمُنْكَرِ وَأُولَئِكَ هُمُ الْمُفْلِحُونَ﴾<sup>1</sup>.

وهو من أنبل الأعمال وأفضلها لما فيها من عظيم الأجر من الله تبارك وتعالى والمنفعة والخير للبلاد والمجتمع وزرع المحبة والوئام بين المسلمين وتحقيق المساوات بين افراد المجتمع. فقد تطور العمل الخيري على شكل مؤسسات رسمية تطبق أعمال الخير بطرق قانونية تسمى بالجمعيات الخيرية (المؤسسات الخيرية)، بحيث تعد الجمعيات الخيرية من المظاهر في أي مجتمع، لأنها تدل على مدى الرقي الذي وصل إليه هذا المجتمع منذ إنشاء هذه الجمعيات الخيرية للقيام بنشاطاتها المختلفة سواء كانت اجتماعية أم اقتصادية أم سياسية، والهدف الرئيسي من وراء الجمعيات هو تقديم عدد كبير ممكن من خدمات المجتمع والحجر الأساس لتحقيق المنفعة العامة.

وعليه من خلال هذا الفصل سوف نتطرق إلى موضوع الجمعيات الخيرية وأهدافها وكذا أنشطتها عبر شبكات الانترنت.

<sup>1</sup> سورة ال عمران، الآية 104

## المبحث الأول: مفهوم الجمعيات الخيرية ونشأتها

## المطلب الأول: تعريف الجمعيات الخيرية

جعل الله فعل الخير من أحب الأعمال وشرع التنافس في الاستباق للخيرات، فهو من الأعمال التي تحرص كل أمة التمسك بها، لأنه يلمس حاجات الناس والسعي إلى تحقيقها.

يتجلى العمل الخيري في رعاية الفرد والأسرى والمجتمع ويسعى إلى تحسين ظروف حياته، فقد دعت الحاجة إلى ايجاد منظمات وهيئات وجمعيات تطوعية إغانية في الوقت المعاصر. لذا في بادا الأمر سنحاول اعطاء تعريف لمفهوم الجمعية باعتبارها الركيزة الأساسية التي تنشط المجتمع المدني.

وبالتالي "الجمعية" لغة: «اصلها من جمع المتفرق: أي ضم بعضه الى بعض، وجمع الله قلوب: الفها، وجمع القوم لأعدائهم: حشدوا لقتالهم، واجمع امره: عزم عليه، واجمع القوم: اتفقوا، وجمع الناس: شدو الجمع وقضوا الصلاة فيها، والتجمع: انضم بعضه الى بعض. والجمعية طائفة تتألف من اعضاء لغرض خاص وفكر مشترك، ومنها الجمعية الخيرية، والجمعية التشريحية، والجمعية التعاونية، والجمعية العلمية والادبية وهي كلمة محدثة»<sup>1</sup>.

وتعرف "الجمعية" اصطلاحا بـ: « وضع القانون في المادة الاولى منه تعريفا للجمعية في تطبيق احكامه بأنها كل مجموعة ذات تنظيم مستمر لمدة معينة أو غير معينة، تتألف من أشخاص طبيعيين أو اشخاص اعتبارية أو منها معا لا يقل عددهم في جميع الأحوال عن عشرة وذلك لغرض غير الحصول على ربح مادي»<sup>2</sup>.

تعرف الجمعيات الخيرية بانها: « منظمات اجتماعية لا تهدف الى الربح، والعمل فيها يقوم على أساس تطوعي يهدف إلى تقديم خدمات عديدة ومتنوعة يحتاج اليها المجتمع، ويتاح اعضاء هذه الجمعية والناس للاشتراك في مراحل العمل في هذه الجمعيات يطلق عليها في

<sup>1</sup> محي الدين خير الله العوير، الجمعيات الخيرية: تعريفها وتأسيسها وصلتها بالمؤسسة الوقفية، مجلة الاحياء، العدد 18، 2014/2015، ص300

<sup>2</sup> محمد الباجوري، تأسيس وإدارة الجمعيات الاهلية، القاهرة، 2014، ص21.

الولايات المتحدة اسم القطاع الثالث على اساس ان الدولة هي القطاع الاول والقطاع الخاص الهادف الى الربح هو القطاع الثاني»<sup>1</sup>.

حيث عرفها الدكتور محي الدين خير الله العوير أنها: «شخصية اعتبارية تطوعية، هدفها تحقيق اعمال البر والرعاية والنفع العام والتنمية الاجتماعية المختلفة»<sup>2</sup>.

ويعرفها الدكتور (عبد الرافع موسى) بأنها: «كل مجموعة من الأعضاء طبيعيين أو معنويين يدخلون نظاما يحكم طريقة وينظم تحقيق الهدف الذي انشئت من أجله»

بينما يعرفها (حميس بيتر أرياس) على أنها: «جمعيات اختيارية ينظمها الأفراد على أساس ديموقراطية على حاجاتهم عن طريق العمل المتبادل، حيث يكون الدافع الأول لهذا التنظيم في كونه أداة لعمل مفيد يعود بالنجاح وبأفضل الجزاء»<sup>3</sup>.

من خلال التعاريف السابقة يمكن القول أن الجمعيات الخيرية هي مجموعة أعضاء وافراد يعملون على تقديم الخدمات المختلفة، بهدف غير ربحي وإنما تطوعي خيري يعمل على مساعدة الغير وتحقيق المنفعة العامة والتنمية الاجتماعية وخلق المساوات بين افراد المجتمع.

<sup>1</sup> فاضلي سيد علي، نظام عمل الجمعيات في التشريع الجزائري، مذكرة مقدمة لنيل شهادة ماجستير في الحقوق، جامعة محمد خيضر بسكرة 2008-2009، ص8

<sup>2</sup> محي الدين خير الله العوير، مرجع سبق ذكره، ص300

<sup>3</sup> رحمة بأحمد، مرجع سبق ذكره، ص262

## المطلب الثاني: نشأت الجمعيات الخيرية وأهميتها

## أولا/ نشأت الجمعيات الخيرية:

نشأت فكرة الجمعيات الخيرية منذ عدة قرون في جميع الدول، وكانت مرتبطة بالجانب الإنساني وغالبا الديني الخاص بالمجتمع، على أن هذه الفكرة قد تطورت وتسارعت في الاتساع استجابة لظروف منها اجتماعية، والثقافية، والاقتصادية. بحيث أصبح لها دور فعال في المجتمعات وقد كان ظهور الجمعيات الخيرية في سبيل خدمة المجتمع منها :

## 1. عالميا:

في روما مثلا ظهرت الجمعيات الخيرية فيها في وقت مبكر خاصة بعد صدور قانون (12) لوحة الذي سمحت بموجبه السلطة الحاكمة بإنشاء الجمعيات الخيرية، على أن لا تتعارض مع القوانين الرومانية وأن تكون تحت اشراق الكنسية الكاثوليكية التي تقوم بجمع الهبات والوصايا من التجار واصحاب الحرف والطبقات الحاكمة لفائدة الفقراء والمحتجين، وكانت هذه الجمعيات تعقد اجتماعاتها في المعابد.

وانما الظهور الفعلي للجمعيات الخيرية بمفهومها المعاصر في اوربا فقد كان في العصور الوسطى عندما انتشرت الامراض والفقر والمجاعات ظهرت جمعية البر والاحسان، والتي كانت ترعاها الكنيسة وكانت البداية في انجلترا في عهد هنري الثامن (1491-1574)، فعملت هذه الجمعيات على تقديم المساعدات الاجتماعية والصحية للفقراء والارامل والايتام ، وقد اعتمدت الكنيسة في تمويل هذه الجمعيات على الامانات الوقفية وجهود المتبرعين من نبلاء و تجار واصحاب العرف<sup>1</sup>.

<sup>1</sup> باعلي سعيدة، دور الجمعيات الخيرية في تفعيل العمل التطوعي، دراسة ميدانية بجمعية كافل اليتيم الخيرية، فرع ادرار، مذكرة لنيل شهادة ماجستير في علم الاجتماع، قسم العلوم الاجتماعية، كلية العلوم الانسانية و الاجتماعية و العلوم الاسلامية، جامعة ادرار، 2016-2017، ص50

وفي فرنسا فقد كانت المؤسسات الخيرية والوقفية ونظرا لارتباطها بالكنية أحد أبرز ضحايا الثورة الفرنسية، وانتشار الفكر الاشتراكي، حيث بقي العمل الخيري المؤسسي فيها مرفوضا حتى مطلع القرن العشرين.

أما في ألمانيا الوضع كان مختلفا عن فرنسا وذلك انه كانت البيئة السياسية والقانونية كانت مهياة للعمل المؤسسي الخيري في القرن الثامن عشر، وتؤكد ذلك الاهتمام بعد الحرب العالمية الاولى و ظهور النازية<sup>1</sup>.

بينما تأسست جمعية جنيف للمنفعة العامة في عام 1863م، على يد الايطالي "هنري دونان" وهي جمعية تطوعية لخدمة الجرحى في الحروب، ثم عرفت بعد ذلك باسم "الجنة الدولية للصليب الاحمر"

كما ظهرت حركة المحلات الاجتماعية أو المحلة الاجتماعية: مؤسسة اجتماعية نشأت في الاحياء الشعبية الفقيرة التي ينتشر فيها الفقر والآفات الاجتماعية الأخرى وتقوم هذه المحلات على فلسفة معينة تقتضى أن ينتقل المهتمون بالإصلاح الاجتماعي من متعلمين والاغنياء ليقوموا في هذه المحلات ويعيشوا مع أهلي هذه الاحياء لمعاونتهم على حياة كريمة النافعة عن طريق التأثير في عاداتهم، وقد انشأت جامعتا "اكسفورد وكمبردج" اول مجلة اجتماعية في العالم عام 1884 وسرعان ما انتشرت حركة محلات الاجتماعية في اجزاء كثيرة من انجلترا وفي مناطق عديدة في العالم<sup>2</sup>.

<sup>1</sup> أسامة عمر الاشقر، تطور المؤسسة الوقفية الاسلامية في ضوء التجربة الخيرية العربية، دار النفائس للنشر و التوزيع، ط1، الاردن، 2012،

ص20

<sup>2</sup> حنين دية، دور المؤسسات الخيرية في التنمية الاجتماعية، مؤسسة شيخ زايد للأعمال الخيرية والانسانية نموذجا، مذكرة تخرج تدخل ضمن متطلبات الحصول على شهادة الماستر في العلوم الاسلامية، تخصص معاملات مالية معاصرة، جامعة شهيد حمه لخضر، الوادي، 2014-2015 ص22

## 2. عربيا:

بما أنه المجتمع العربي هو مجتمع مسلم نجد أفرادَه يسارعون للخيرات ومساعدة الفقراء والمساكين وفي كل البلاد والأماكن لأنها صفة يمتاز بها المجتمع المسلم، ومن هذه الدول نذكر منها ما يلي:

تعود نشأة المجتمع الاهلي في مصر عام 1868م، حيث شهدت ذلك العام نشأة الجمعية اليونانية بالإسكندرية وتلتها عدة جمعيات اخرى، وقد نشأت هذه الجمعيات قبل صدور القانون المدني الذي صدر في صورته الاولى في يونيو 1875م<sup>1</sup>، فقد تعرضت مصر لبعض الحروب والمشكلات قبل ظهور الجمعيات الخيرية لأن ملامح العمل التطوعي

- والرعاية الاجتماعية كوسيلة قضاء على تلك المشكلات، وهذا يرجع للجزور التاريخية للعمل التطوعي لدى مصريين القدماء.

وبالإضافة إلى ذلك فالعمل التطوعي كان بمثابة سلاح يستخدمه الناس حتى بكلمة واعية وهادفة للإصلاح ضد الفساد، وهذا يمكن نشر الثقافة التطوعية والاعلام والتثقيف والارشاد.

من أهم الجمعيات التي كانت منتشرة في جمهورية المصرية العربية:

أ- **جمعية المعارف عام 1868م:** والتي عينت بتأليف والطباعة والنشر.

ب- **جمعية الجغرافية عام 1956م:** التي عينت بالاتجاهات الجغرافية والعلمية والتدوين والنشر.

ج- **جمعية الخيرية الاسلامية الاولى عام 1878م:** والتي كان الدافع من انشائها شعور علماء الدين وغيرهم بطغيان النفوذ الاجنبي وتدخل الاجانب في شؤونهم.

<sup>1</sup>السلطة ومنظمات المجتمع المدني في مصر، مركز هردو لدعم التعبير الرقمي، القاهرة، 2016، ص 9

د-جمعية مكافحة السل والجمعية المصرية لمحاربة الدرن الرئوي بالإسكندرية حاليا بغرض الرعاية و المساعدة سنة 1902م.

هـ - جمعية المصرية لرعاية تأهيل الصم وضعاف السمع بمصر الجديدة كان هدفها المساعدة بين الناس و حل مشكلاتهم<sup>1</sup>.

- وهناك اختلافات بين الدول العربية في النشأة الاولى لهذه المنظمات والتي عرفت منذ بذاتها باسم الجمعيات فيعضها يعود الى بداية القرن 19 وكان ذلك في مصر في 1821م، لبنان 1878م، الاردن 1912م، فلسطين 1920م.

- أما في اقطار الخليج العربي فقد كانت نشأة المنظمات التطوعية الخاصة من خلال النوادي الثقافية البحرين 1919م، الكويت 1923م، ثم كانت الطفرة في الستينات والسبعينيات من القرن العشرين حيث توالا انشاء هذه المنظمات في السعودية سلطنة عمان<sup>2</sup>.

### 3. محليا:

بعد الانفتاح السياسي ظهرت الجمعيات الخيرية في شتى الميادين الاجتماعية والثقافية والرياضية والصحية وغيرها، وصفت بالحركة الجمعوية وهي من أهم مكونات المجتمع المدني واقربها إلى قضايا المجتمع، وصل العدد الاجمالي للجمعيات سنة 2001م الى حوالي (75الف) جمعية وطنية محلية، وفي سنة 2005م بلغ عددها اكثر من (80الف) جمعية و هذا ما يدل على زيادة الرغبة في الاعتماد على الذات بدل الاتكال على الدولة.<sup>3</sup>

- صدر أول دستور للبلاد سنة 1963م و قد نص في مادته 19 عن ضمان الدولة لحرية تكوين الجمعيات إلا أن الأحزاب الحاكمة "جبهة التحرير الوطني" أكد في مؤتمره الأول سنة 1964م على أن تعدد الاحزاب هو بحد ذاته ليس مقياسا للديموقراطية ولا الحرية.

<sup>1</sup> عائشة التاورغي، نشأة وتطور الجمعيات الاهلية، مقال منشور، موسوعة زنوبديا على الموقع التالي الذي تم تصفحه في 2022/05/19 -

www.zainopedia.blogspot.com.

<sup>2</sup> حنين دية، مرجع سبق ذكره، ص 23

<sup>3</sup> طالب حفيظة، عالي طالب مبارك، العمل التطوعي ودوره في التنمية الثقافية المواطن لدى الشباب الجزائري، جامعة ابو بكر القايد تلمسان، الجزائر، مجلة سراج في التربية و القضايا المجتمع، العدد7، 2018، ص203

- ومع عدم وجود قانون جزائري للجمعيات زاد الصعوبة في إنشاء الجمعيات في هذه الفترة ومن نشاطها، إلا أن أغلب هذه الجمعيات بقيت نشطة وفقا لقانون الفرنسي سنة 1901م حتى سنة 1970م أين تم اصدار أول تشريع جزائري، ويتمثل في أمر الرقم 71/79 المؤرخ في 03 سبتمبر 1971م الخاص بالجمعيات، إلا أن تأثيره كان محدوديا وباعتباره يمنع قيام أي جمعية من شأنها المساس بالاختيارات السياسية والاقتصادية والاجتماعية للبلاد<sup>1</sup>.

- ومن سنة 1980م حتى سنة 1990م بدأت تظهر مرحلة التغيرات ايدولوجية تتشمل في القيام بإدخال الاصلاحات الاقتصادية كالتخلي على المركزية في التسيير، وفي أواسط الثمانيات انسحبت الدولة تدريجيا من بعض الميادين ومن الاستثمارات خاصة بعد الازمة الاقتصادية، كما انفتحت السلطة نوعا ما على الجمعيات والعمل التطوعي وسمحت لها بالقيام ببعض العباء، وذلك بعد تبني ميثاق الوطني العام 1986م ثم صدور قانون 71/15 بتاريخ: 1987/07/21، الذي شجع المواطنين على تأسيس الجمعيات اهلية في المجالات الاجتماعية و الاقتصادية و الثقافية و المهنية، حيث بلغ عددها حسب جريدة المجاهد 1987/05/12م حوالي 11 الف جمعية<sup>2</sup>.

ومن سنة 1990الى وقتنا الحالي عرفت هذه المرحلة جملة من التحولات الاجتماعية والاقتصادية والثقافية والسياسية، حيث كان لها اثر عميق في احداث تحول ديمقراطي والتعددية وفسح المجال اما الحركة الجمعوية لتؤدي دورها في عملية بناء الاجتماعي، بعد المصادقة على قانون 31/90 لـ 1990/12/4 المتعلق بالجمعيات شهدت حركة نمو متزايدة<sup>3</sup>، وقد عرفت الجزائر لاحقا اصلاحات كبيرة حول حياة الجمعوية، من خلال تعديل الدستور سنة 1996م والذي جاء في مواد التالية:

<sup>1</sup> غراوي حمزة، الحركة الجمعوية في الجزائر بين الفعالية و صورية الاداء التنموي، جامعة ادرار، الجزائر، (ب ت) ص 8

<sup>2</sup> بركاني نور الهدى، العمل التطوعي الجمعي من خلال مواقع تواصل الاجتماعي، مذكرة نيل شهادة ماستر، قسم علاقات الانسانية، جامعة عربي بالمهيدي ام بواقي، (ب ت)، ص 66

<sup>3</sup> فريد سمير، نشأة و تطور الحركة الجمعوية في الجزائر، قسم علوم السياسية و العلاقات الدولية، مجلة العلوم الانسانية، جامعة محمد خيضر بسكرة، العدد 18، 2010، ص 151.

- المادة 33: حق الدفاع الفردي او عن طريق الجمعية عن حقوق الاساسية للإنسان و عن الحريات الفردية و الجماعية مضمون.

- المادة 41: حريات التعبير و انشاء الجمعيات و الاجتماع مضمون للمواطن.

- المادة 43: حق انشاء الجمعيات مضمون ،تشجيع الدولة ازدهار الحركة الجمعوية، يحدد قانون شروط و كفيات انشاء الجمعيات.

حيث ان الجزائر لم تقتصر تشجيعها للعمل الجمعي على المستوى الوطني فقط بل حتى اقليميا، حيث صادقت على ميثاق العربي لحقوق الانسان المعتمد في مايو 2004 بتونس والذي نص على انه: « لكل مواطن الحق في الحرية تكوين الجمعيات مع الاخرين والانضمام لها ،ولا يجوز تقييد ممارسة هذه الحقوق باي قيد غير القيود المفروضة طبقا لقانون التي تقتضيها الضرورة في المجتمع يحترم حريات وحقوق الانسان.<sup>1</sup>

### ثانيا/ أهميتها:

ان للجمعيات الخيرية اهمية بارزة مهمة في تنمية المجتمع حيث تزداد الحاجة الى عمل الخير يكون المقصود بها النف العام دون مقابل او ربح حيث تبرز اهميتها في:

✓ تعتمد الجمعيات في نشاطها على جهود المتطوعين فهم يشكلون بالنسبة لها قوة عمل المنظمة بدون تكاليف<sup>2</sup>.

✓ تساهم في حل المشكلات التي يعاني منها المجتمع.

✓ تعمل على تعزيز التكافل والتماسك الاجتماعي.

✓ تعمل على تدعيم معالم التفاعل الاجتماعي الايجابي بين افراد المجتمع.<sup>3</sup>

<sup>1</sup> غزالة زبير، المجتمع المدني في الجزائر، الجمعيات نموذجاً، مجلة التنمية البشرية، العدد10، مارس 2002، جامعة وهران 2، ص268.

<sup>2</sup> باعلي سعيدة ، مرجع سبق ذكره، ص94

<sup>3</sup> زنقي عائشة، الدور الاقتصادي و الاجتماعي للعمل التطوعي -حالة وقف ماليزيا، مجلة الاجتهاد للدراسات القانونية و الاقتصادية، المجلد 07،

العدد04، جامعة ادرار، سنة 2018، ص 437

- ✓ حفظ كرامة المحتاج من ذل السؤال من خلال توسط إدارة الجمعية بين المعوزين والميسورين.
- ✓ تنظيم العمل الخيري وترشيده.
- ✓ التخفيف من معاناة الضعفاء والقيام بحوائجهم.
- ✓ زيادة الناتج الوطني من خلال تأهيل الأسر المنتجة وتخفيض النفقات الحكومية على العائلات المعوزة والاستفادة من تطوع الأفراد.
- ✓ المساهمة في التقليل من الآفات والمفاسد الاجتماعية التي قد يكون الدافع إليها الفقر.
- ✓ تعريف المحسنين بالعائلات والأفراد المحتاجين.
- ✓ تسهم الجمعية الخيرية في القيام بواجب التحري الاجتماعي، وكذا التحري الإداري على تدخل العائلات، لمعرفة المحتاجين وأصحاب الأولوية بدقة، لأن بعض الممتلكات في الجزائر لم تدخل نظام الرقمنة، لذا قد يعتبر بعض الأغنياء ممن لهم أملاك غير مسجلة في نظر القانون فقراء<sup>1</sup>.

<sup>1</sup> بوة سعد، مصادر تمويل الجمعيات الخيرية بين الضوابط الشرعية والتطبيقات العلمية في الجزائر، مذكرة تخرج ضمن متطلبات الحصول على شهادة الماستر في العلوم الإسلامية، تخصص فقه المعاملات المالية المعاصرة، جامعة الشهيد حمدة لخضر، الوادي، الجزائر، 2019-2020، ص12

## المطلب الثالث: أهداف الجمعيات الخيرية ودورها في المجتمع

## أولا/ أهداف الجمعيات الخيرية:

تعمل الجمعيات الخيرية على اهداف كثير نذكر منها ما يلي:

- منح فرص للقادرين ماديا على تقديم مساعدات مادية للفقراء، وهذا ما ينعكس بشكل ايجابي عليهم وعلى المحتاجين، فالأغنياء عند قيامهم بهذا العمل الخيري يزداد شعورهم بالرضى ويحظى كل منهم على ثواب عظيم من المولى عزة وجل مما يحفز على زيادة الرحمة والمودة بين افراد المجتمع.
- الحد من الظواهر الغير مستحبة كالتسول، في تسعى الى تقديم المساعدة للفئات التي تعجز عن العمل سواء كان لأسباب مرضية أو لكبر السن فهي تساعد المعاقين وكبار السن.
- التخلص من المشكلات التي تعاني منها الكثير من المجتمعات كالأمية والجهل وغياب الوعي، حيث تقوم الجمعيات الخيرية على محاربة ذلك من خلال فتح فصول لمحو الامية وجمع الاموال لصالح الاطفال الفقراء واليتامى الغير قادرين الغير قادرين على التعلم ومن هذا توفير لهم فرصة للتعلم الى جانب ذلك تقوم بعمل ندوات وحملات توعية للمواطنين لتخلص من ظاهرة ما<sup>1</sup>.
- تنمية الفرد عن طريق تأهيل الفقراء من الرجال والنساء، ومساعدتهم على الاعتماد على انفسهم وكسب الرزق بعرق الجبين، والقدرة على حل المشكلات التي تواجههم بطريقة علمية وعملية قائمة على التخطيط والاختيار السليم بين البدائل المتاحة.
- تنمية الاسرى بتأهيلها تربويا ونفسيا ومهنيا وثقافيا عن طريق تقديم النصح والارشاد والدورات المبرمجة للارتقاء بالأسرى في جميع ميادين الحياة وتحقيق الاكتفاء الذاتي باستثمار طاقات افرادها حسب امكانياتها وقدرته .

<sup>1</sup> رحمة بالمُجْد، مرجع سبق ذكره، ص 272.

- اتاحة فرصة لكل افراد المجتمع في المساهمة في البناء الاجتماعي والاقتصادي الشام، من أجل تحقيق الاستقرار والتقدم والسعادة وتشجيع الفرد على العمل الخيري المؤسسي المنظم ومنح حوافز المادية والمعنوية لرفع نسبة المشاركين في الاعمال الخيرية لشتى المجالات<sup>1</sup>.

- رفع مستوى الوعي بين الناس لقضية معينة، فعلى سبيل المثال اذا كان هدف الجمعية الخيرية هو حل مشكلة رمي الاطعمة الزائدة أو ملابس القديمة، فهنا قد تنتشر الجمعية التوعوية في المدارس والمؤسسات الحكومية عن امكانية التبرع بهذه الأشياء حتى يستفيد منها اشخاص اخرون<sup>2</sup>.

### ثانيا/ دور الجمعيات الخيرية

تلعب الجمعيات الخيرية دورا مهما في الحياة الاجتماعية بحيث يتمثل دورها في :

#### 1- الدور الانساني:

قبل الاسلام كان للمعتقدات الاجتماعية دور كبير في تنميته ،ففي عصر الجاهلي وبالرغم ما فيه من فساد وظلم وورذائل نرى ان كمية الكرم واعانة المحتاج و اغائة الملهوف من الصفات اللازمة لهم، وكانوا يمتازون مع الكرم والشجاعة والنخوة.

#### 2- الدور الاسلامي:

كان للإسلام في تاريخه الطويل دور بارز في اقرار هذه المبادئ و تنميتها وتنظيمها على قواعد ربانية ثابتة من اجل ضمان استمراريتها، وهو تفعيل العمل الخيري، ما فيها من دور حيوي وايجابي في تنمية المجتمعات وتطويرها، وهو مت بالمسؤولية

<sup>1</sup> محمد صالح جواد المهدي، العمل الخيري دراسة تاصيلية تاريخية ، المجلد8، السنة 2013، ص 2017

<sup>2</sup> بركاني نور الهدى، مرجع سبق ذكره، ص70

## 3- الدور الحضري:

هذه الخدمات كانت قد ساهمت في نهضة الكثير من المجتمعات، ونشر الأفكار الصحيحة عبر العصور، باعتبارها عاملا لا يهدف الى كسب المادي، بل نقوم به في مجموعة من الافراد لصالح المجتمع، متخذة اشكالا متعددة سواء كان عملها محصورا بالداخل ام ممتدا للخارج بغية النفع العام والتنظيم المتناسق.<sup>1</sup>

---

<sup>1</sup>حنين دية، مرجع سبق ذكره، ص 26

المبحث الثاني: خصائص وأنواع الجمعيات الخيرية وأهم مصادر تمويلها

المطلب الأول: خصائص الجمعية الخيرية

تتميز الجمعيات الخيرية بعدة خصائص، وتتمثل أيضا ك معايير أساسية لها وهي كالتالي:

#### 1- المؤسساتية:

الجمعيات الخيرية في الأصل مؤسسة أو تنظيم هيكلي، بمعنى أنها تشكل بناء مؤسساتيا وجهاز إداريا وبشرياً قائم على أسس وقواعد تتنوع أعمالها ومهامها بين مختلف أعضائها بشكل منظم له مقر في كثير من الدول.

انطلاقاً من هذا البناء المؤسساتي أصبح لكثير من المنظمات غير القائمة للربح القوة والتفوق ما جعل منها تفرض وجودها في كثير من دول العالم خصوصاً في الدول الكبرى.

#### 2- التطوعية:

الجمعيات الخيرية لا تهدف في عملها إلى تحقيق الربح، فهي تقوم على مبدأ للأرباحية، وهي الفلسفة التي تقوم عليها هذه الجمعيات، وقد سماها البعض بالحركات الاجتماعية لأنها قامت أول مرة على دعائم العمل الجماعي الناشئ أصلاً من الرغبة في التعاون والمساعدة والتضامن<sup>1</sup>.

#### 3- التعقيد:

إن عنصر التعقيد يقصد به تعدد مستويات التنظيمية داخل المنظمة، وكذا انتشارها الجغرافي داخل المجتمع فكلما زادت عددها زادت حجم عضويتها وبالتالي ضمان أوسع نطاق من الولاء.

#### 4- الاستقلالية

يحدث ذلك في حالة عدم التبعية لأي منظمة، لأي جهة أو حزب أو فرد أو جماعة، هذا يوفر جو للممارسة دورها الخيري، وكذا يسمح لها بتحقيق أهدافها وعدم خضوعها لغيرها، ويدخل ضمن هذا الاستقلال السياسي والاقتصادي والمالي.

<sup>1</sup> حنين دية، مرجع سبق ذكره، ص 16

## 5- التجانس:

يقصد بذلك عدم وجود نزاعات داخل المنظمة حيث أنها تؤثر على مستوى أدائها فكلما كانت جل هذه النزاعات سليمة كلما أدى ذلك للوافق داخل المنظمة. ومنه إحداث التجانس والاستقرار داخل الفرع.

## 6- القدرة على التكيف:

يقصد به قدرة الجمعية على التكيف مع تطورات الدولية والمحلية، فكلما استطاعت الجمعية على التكيف مع الوضع كلما أدى ذلك إلى تحقيق الفعالية، لأن عدم تكيفها يؤدي إلى القضاء عليها ويقلل من فعاليتها وهذا التكيف عادة ما يؤخذ ثلاثة أنواع هي:

- **التكيف الزمني:** ويقصد به استمرارية الجمعية لمدة طويلة.
- **التكيف الجيلي:** ويقصد به استمرارية الجمعية وفقا لتعاقب الاجيال خاصة على مستوى القيادة وظهور نخبة جديدة.
- **التكيف الوظيفي:** ويقصد به قدرة الجمعية على احداث تعديلات على مستوى نشاطها وذلك قصد التكيف مع الظروف الجديدة<sup>1</sup>.

<sup>1</sup> رحمة بالحد، مرجع سبق ذكره، ص 264

## المطلب الثاني: أنواع الجمعيات الخيرية

الجمعيات الخيرية انواع تختلف من حيث مجال نشاطها الاقليمي تصنف الى جمعيات محلية، و جهوية، و جمعيات ذات صبغة وطنية، نذكر منها ما يلي:

## 1- الجمعيات المحلية:

وهي جمعيات يتفق اعضائها المؤسسون على أن تمارس نشاطها على مستوى البلدية أو عدة بلديات تو ولاية، ويكون ذلك موضحا في قانونها الاساسي، وتسميتها تعرض لها المشرع في المادة 10 من القانون رقم 31/19 من خلال تحديده للجهة الادارية المختصة التي يودع لديها تصريح تأسيس الجمعية حيث نص على أن يبادر اعضاء الهيئة القيادية المؤسسون للجمعية بإيداع تصريح تأسيس الجمعية لدى السلطات المختصة.

## 2- الجمعيات الجهوية:

وهي جمعيات يشمل نطاقها الاقليمي أكثر من ولاية أي جهة من الوطن محددة في قانونه الاساسي، لم يعرفها المشرع وتعرض لها المادة 10 من القانون رقم 31/90 عندما حدد الجهة التي يودع عندها التصريح تأسيس هذا النوع من الجمعيات، وهي الوزير الداخلية.

## 3- الجمعيات ذات صبغة الوطنية:

وهي الجمعيات التي يتفق اعضاؤها المؤسسون خلال الجمعية العامة التأسيسية على أن تكون جمعيتهم ذات صبغة وطنية، ويعتبر هذا النوع من الأنواع الأكثر أهمية لأنها تمارس نشاطها عبر كامل التراب الوطني، ولأن القانون 31/90 يسمح لهذا النوع من الجمعيات فقط بالانضمام الى الجمعيات الدولية بشروط حددتها المادة 21 منه<sup>1</sup>:

- الانضمام الى الجمعيات الدولية التي تتأشد نفس اهداف الجمعية الوطنية أو المماثلة لها.
- احترام الاحكام التشريعية المماثلة لها .
- موافقة وزير الداخلية على هذا الانضمام.

<sup>1</sup>فاضلي سيد علي، نظام عمل الجمعيات في التشريع الجزائري، 2008-2009، ص18

في حين بلغ عدد الجمعيات الوطنية في جانفي 2000 حوالي (823) جمعية وطنية بينما في نوفمبر 2006 بلغ عددها (900) جمعية، وحسب آخر إحصاءات لوزارة الداخلية في شهر أفريل 2009 فان عددها بلغ (962) جمعية وطنية<sup>1</sup>.

الجدول رقم (02): يوضح توزيع هذه الجمعيات حسب النشاط

العدد	التصنيف
25	الصدقة -المبادلات - التعاون
29	قدماء التلاميذ و الطلبة
114	الثقافة-الفن-التعليم-التكوين
54	جمعيات ذات طابع متنوع
07	حقوق الانسان
12	الطفولة والمرافقة
32	البيئة ومحيط العيش
18	الجمعيات الاجنبية
09	الاسرة الثورية
23	النسوية
17	المعاقون والغير مكيفين
19	التراث التاريخي
46	الشباب
34	التعاضديات
192	المهن المختلفة
10	الدينية
08	المتقاعدون والمسنون
131	الصحة
40	العلوم التكنولوجية
25	التضامن-الاسعاف-الجمعيات الخيرية
91	الرياضة والتربية البدنية
26	السياحة والترفيه
962	المجموع

المصدر: فاضلي سيد علي ، مرجع سبق ذكره ، ص 21

<sup>1</sup>المرجع نفسه، ص 21

## 4- اتحادات الجمعيات واتحاداتها :

هي تكتلات بين الجمعيات أهدافها واحدة أو متماثلة لبعضها البعض.

## 5- الجمعيات ذات المنفعة العامة:

هي جمعيات لها مكانة متميزة في سلم الهرمي للجمعيات، لما لها من صفات وخصوصيات ومشاركتها للدولة في توفير المنفعة العمومية والصالح العام.

## 6- الجمعيات الأجنبية:

وهي جمعيات إما يكون مقرها في الخارج أو يكون مقرها في الجزائر، ولكن تسيير من طرف أجنب كليا أو جزئيا<sup>1</sup>.

## 7- الجمعيات التي تنشأ بحكم القانون:

رغم أن تكوين الجمعيات يكون بإرادة طوعية من المؤسسين إلا انه توجد استثناءات في مجالات معينة، حيث يلزم الأشخاص على تأسيس الجمعيات والإنخراط فيها كشكل من الأشكال التنظيم لهذه المجالات، مثلا: قانون رقم 10/04 المؤرخ في 14 أوت 2004 المتعلق بالتربية البدنية والرياضية وفي مادته 15 والذي يقضي بأن يتم إجباريا ضمن مؤسسات التربية والتعليم العالي وحتى التكوين بتأسيس جمعيات رياضية مكلفة بتنشيط الرياضة لهذه المؤسسات<sup>2</sup>.

وهناك أنواع أخرى نذكر منها:

## أ- المنظمة الخيرية الخاصة:

تنشأ بتخصيص مال معين لمدة غير معينة للعمل ذي صفة انسانية أو علمية أو فنية أو لأي عمل آخر من أعمال البر والرعاية، أو النفع العام دون قصد ربح مادي، حيث تقتصر منفعتها على الأفراد أو الجهات المعنية وكذا عضويتها تحتصر في أشخاص معينين وذلك وفق نظامها.

<sup>1</sup> غزالة زويبر، مرجع سبق ذكره، ص 280

<sup>2</sup> غزالة زويبر، مرجع سبق ذكره، ص 270.

ب- الجمعية الخيرية:

تهدف إلى تقديم خدمات اجتماعية نقداً أو عينا وخدمات تعليمية أو ثقافية أو صحية مما له علاقة بالخدمات الانسانية دون أن يكون هدفها الربح المادي.

ج- المنظمات الخيرية والجمعية الخيرية ذات الصفات العامة:

هي كل جمعية أو منظمة يقوم الأفراد بإنشاء دار لرعاية الأيتام أو جمعية للدفاع المدني وتتجلى أهميتها في انها تستهدف تحقيق المصلحة العامة شأنها في ذلك شأن الإدارات العامة<sup>1</sup>.

هنالك تقسيمات اخرى تتضمن اربعة جوانب:

- منظمات الحكومية: يضمها تشريع و تمويل حكومي.
- منظمات أهلية: تقوم بجهود اهلية و يمولها الاهالي مثل: الجمعيات الاهلية الخاصة
- منظمات مشتركة: يشترك في ادارتها وتمويلها الحكومة والاهالي
- منظمات دولية وهي منظمات رفاهية الاجتماعية مثل: منظمة اليونسكو والمنظمات التابعة للأمم المتحدة<sup>2</sup>.

<sup>1</sup> باحمد رحمة، مرجع سبق ذكره، ص263.

<sup>2</sup> حنين دية، مرجع سبق ذكره ص.15.

## المطلب الثالث: مصادر تمويل الجمعيات الخيرية

تعتمد الجمعيات الخيرية على مصادر تمويل داخلية وخارجية مما تساعدها على تحقيق أهدافها.

## أولا/ الموارد الداخلية:

## 1. اشتراكات الاعضاء:

إن المورد الاساسي والأول للجمعيات هو اشتراكات الاعضاء، وهنا المشرع الجزائري لم يقدم سقف معين للمبلغ المالي الواجب دفعه من قبل العضو في الجمعية كاشتراك

## 2. العائدات المرتبطة بأنشطة الجمعية:

لقد سمح المشروع للجمعية بالقيام بأنشطة مختلفة يمكن لها أن تعود بمبالغ مالية، وتشمل هذه العائدات كمورد مالي يساهم في تحقيق أهداف الجمعية، مثل أن تقوم الجمعية بعقد ندوة أم مؤتمر يدفع المشاركون فيه مبالغ رمزية أو تلك العائدات التي تكون نتيجة نشر الجمعيات للمجلات أو للنشريات.

## 3. اعانات الدولة (الولاية أو البلدية):

مس القانون على إمكانية أن تحصل الجمعية على إعانات من الدولة أو مجموعات محلية، إذا كانت الجمعية تسعى إلى تحقيق أهداف ذات منفعة عامة للدولة أو الجماعات المحلية، إن تقدم تلك الاعانات بشروط واقفة تحددها الادارة مسبقا، كما يمكن أن يتوقف منح تلك الاعانات على اتفاقية تبرمها الدولة أو الولاية أو البلدية مع الجمعية يحدد فيها البرنامج النشاط المجمع القيام به وكذا كيفية مراقبة هذا النشاط و تنفيذ بنود اتفاقية<sup>1</sup>.

<sup>1</sup>حنين دية، مرجع سبق ذكره، ص31.

## ثانيا/ الموارد الخارجية :

## 1. التبرعات:

فمن الموارد المالية التي أقرها المشروع الجزائري كمصدر لتمويل الخارجي للجمعيات الخيرية نجد ما يسمى بمداخل التبرعات، من خلال التوجه للجمهور من العامة وجمع المبالغ مالية في اطار حملات تخصص لهذا الغرض، فالجمعيات يمكن ان تبني مصادرها المالية من جمع وتلقي التبرعات سواء من اشخاص طبيعيين او معنويين بعد الحصول على الموافقة من الجهات المختصة، وفي اطار القوانين والتنظيمات المعمول بها في هذا المجال .

وجمع التبرعات في التشريع الجزائري يخضع لرخصة مسبقة يسلمها الى والي الولاية التي ينظم الجمع في نطاقها الاقليمي او وزير الداخلية والجمعات المحلية والتهيئة العمرانية اذا كان الجمع يتم في اقليم ولايتين او عدة ولايات وذلك بموجب طلب هذا الغرض موقع من شخصان على الاقل مع ذكر اسميهما وصفتيهما وموطنهما واسم الجمعية التي ينظم التبرع لفائدتها ونوع نشاطها ورافقه بنسخة من قانونها الاساسي، وتكون الرخصة المسلمة لهذا الغرض صالحة لمدة يوم واحد فقط، وفي هذا الاطار يمنع جمع التبرعات من المنازل كما يجوز للجهة المانحة للرخصة سواء تعلق الامر بالوالي او وزير الداخلية ان تامر بالتحقيق في تسير المبالغ المالية المجمعة<sup>1</sup>.

## 2. الزكاة:

الزكاة ركن الثالث من أركان الإسلام، ولا نكاد نجد في القرآن الكريم غالبا ذكر إقامة الصلاة بإيتاء الزكاة كقوله تعالى: ﴿وَالْمُؤْمِنُونَ وَالْمُؤْمِنَاتُ بَعْضُهُمْ أَوْلِيَاءُ بَعْضٍ ۖ يَأْمُرُونَ بِالْمَعْرُوفِ وَيَنْهَوْنَ عَنِ الْمُنْكَرِ وَيُقِيمُونَ الصَّلَاةَ وَيُؤْتُونَ الزَّكَاةَ وَيُطِيعُونَ اللَّهَ وَرَسُولَهُ ۗ أُولَٰئِكَ سَيَرْحَمُهُمُ اللَّهُ ۗ إِنَّ اللَّهَ عَزِيزٌ حَكِيمٌ﴾<sup>2</sup>.

<sup>1</sup> العمراني مجد الامين ، الموارد المالية للجمعيات الخيرية في القانون الجزائري و اوجه الرقابة عليها، مجلة الاجتهاد للدراسات القانونية و الاقتصادية، جامعة الجزائر، المجلد 07، العدد 04، سنة 2018، ص 156.

<sup>2</sup> سورة التوبة الآية 71

كما جاء في قوله تعالى: ﴿إِنَّمَا الصَّدَقَاتُ لِلْفُقَرَاءِ وَالْمَسْكِينِ وَالْعَامِلِينَ عَلَيْهَا وَالْمُؤَلَّفَةِ قُلُوبُهُمْ وَفِي الرِّقَابِ وَالْعَارِمِينَ وَفِي سَبِيلِ اللَّهِ وَأَبْنِ السَّبِيلِ ۖ فَرِيضَةً مِّنَ اللَّهِ ۗ وَاللَّهُ عَلِيمٌ حَكِيمٌ ۝<sup>1</sup>، والمقصود بالصدقات في الآية هي الزكاة الواجبة، وهذه المصاريف متعددة ومتنوعة إنما هي لتحقيق التكفل العام بين أصناف المحتاجين في المجتمع أوسعها صنف في سبيل الله، حيث يدخل فيه مع الجهاد أمور كثيرة من أبواب عمل الخير.

### 3. الهبات والوصايا:

تعتبر الهبات والوصايا مصدرا ماليا مهما خاصة بالنسبة للجمعيات التي صفتها تسمح لها بتلقي مثل هذه الموارد بشكل كبير، لكن وضع المشرع بعض الشروط التي يتوقف عليها قبول الهيئات والوصايا من الجمعيات، إذ لا بد من ان تكون هذه الهبات والوصايا المتقلة بالأعباء والمتوقفة على شروط شريطة ألا تتعارض هذه الشروط والأعباء مع القانون الاساسي للجمعية أو مع قانون الساري المفعول.

كما أنه سمح القانون للجمعيات بأن تتلقى هبات ووصايا من جمعيات أو هيئات أجنبية، لكن بشرط أن توافق على ذلك السلطات المختصة التي تحقق من مصدر هذه الوصايا والهبات إن كان مشروع أو غير مشروع، وكذا مبلغها وتوافقها مع أهداف الجمعية وأنشطتها<sup>2</sup>.

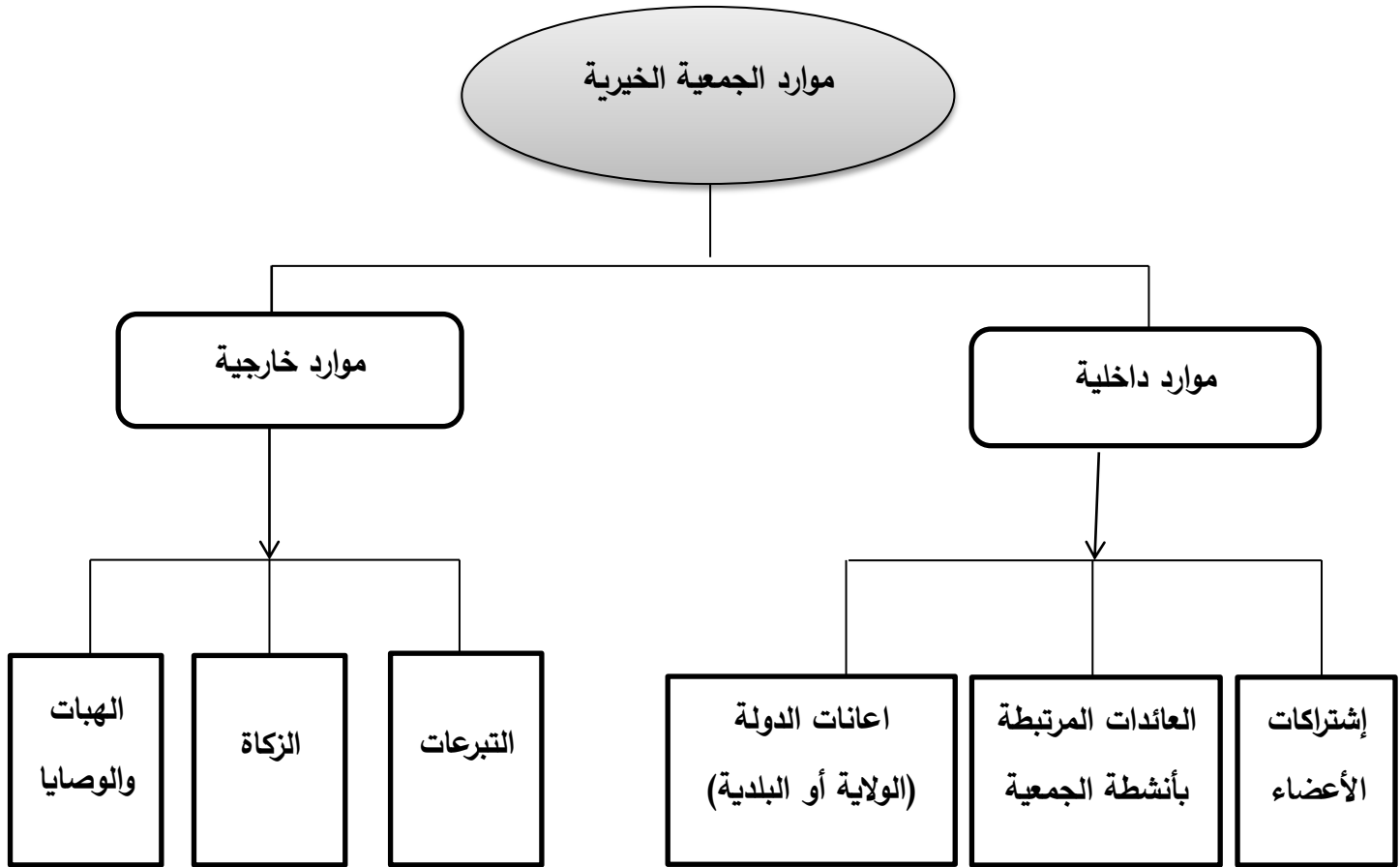
فالمراد المالية للجمعيات الخيرية في القانون الجزائري تعتمد بدرجة كبيرة على مصادر تمويل الناتجة عن الهيئات النقدية كانت او عينية والوصايا الموجهة بالاساس الى تجسيد انشطتها و تحقيق اهدافها ذات طابع خيري خاصة اذا اعتبرنا هذا المصدر هو راس مال الذي قد تقوم الجمعية المعنية باستثمار وانماء العائدات الناتجة عنه وتخصيصها للممارسة الانشطة و تحقيق الاهداف<sup>3</sup>.

<sup>1</sup> سورة التوبة الآية 60

<sup>2</sup> حنين دية، مرجع سبق ذكره، ص 31-34

<sup>3</sup> العمراني مُجد الامين، مرجع سبق ذكره، ص 156

الشكل رقم(03): يمثل موارد الجمعية الخيرية



المصدر: من عداد الطالبتين

### المبحث الثالث: واقع استخدام الوسائل التقنية في الجمعيات الخيرية

أصبحت العلاقات العامة في المؤسسات الخيرية بوسائل تقنية حديثة حيث شهدت هذه الوسائل تطورات سريعة ومتلاحقة أصبحت لها دور مهما لتنشيط خدمات المنظمات الخيرية وهذا لسهولة التواصل مع افراد المجتمع وسرعة نشر كل محتوياتها واعمالها .

#### المطلب الأول: اهمية العلاقات العامة الالكترونية في الجمعيات الخيرية

تعمل الجمعيات الخيرية في الفضاء الافتراضي الذي تقوم من خلاله بنشر الأعمال التطوعية المتعددة للوصول الى تحقيق أهدافها والاستفادة من شبكات التواصل الاجتماعي لمساعدتها في نشر ثقافة العمل التطوعي بين الأفراد فتبرز فوائد و اهمية من طرف العلاقات العامة الالكترونية للجمعيات الخيرية

#### 1. جمع التبرعات:

تعد مواقع التواصل الاجتماعي مدخلا مجانيا لتجمع بشري هائل، ومصدرا غير محدود من الداعمين والمتعاطفين، فوسائل التواصل اثبتت مدى فعاليتها في جذب المتعاطفين والداعمين الذين سيحولون لاحقا الى ما نحين، من خلال جذبهم الى التعاطف مع مشاريع المؤسسة كما ان شكر المانحين و توثيق تبرعاتهم، وعرضها في هذه الوسائل، يعد حافزا لجذب جمهور اكبر، من ثم مانحين اسخى ....ان مفاتيح النجاح في الوصول الى الهدف جمع التبرعات وعدم مباشرة جمهورك بالسؤال وطلب<sup>1</sup>.

#### 2. الدعاية والدعم الجماهيري:

تعد وسائل الاتصال الجماهيري ذات تأثير الكبير على الجماهير، ويمكن من خلاله ايجاد دعم و التضامن مع القضايا التي تتبناها المؤسسة من خلال متابعيك وكتابة تغريدات مؤثرة وفتح (وسم/هاشتاق) يهتم بقضية أو حملة راي معينة.

<sup>1</sup> سلمى كوندو، التسويق الاجتماعي للعمل التطوعي عبر مواقع التواصل الاجتماعي (قراءة في صفحات الفاييسوك لبعض جمعيات الخيرية الجزائرية)، العدد9، المجلة الانسانية لجامعة ام البواقي ، 2018، ص401

من خلال هذه الوسيلة لا تساعد فقط على نشر الافكار والقضايا وإنما يشكل هذا التفاعل مصير الحملة ورؤية المجتمع لها.

### 3. حشد الموظفين والمتطوعين:

إن الوفرة البشرية التي تحظى بها مواقع التواصل الاجتماعي تؤهلها لتكون مصدرا ضخما للبحث عن موظفين ومتطوعين المؤسسة الخيرية يعد الفاسبوك والتويتر من أفضل الوسائل لجذب المتطوعين العاملين، لطبيعة العلاقات فيها خاصة ففي الفاسبوك إذ أن وجود الاصدقاء لمشاركين ومتطوعين مع نشاط المؤسسة بدعوة الاخرين لاستكشاف هذا النشاط، والتعرف على مشاريعها وانجازاتها فمسالة التوظيف وجذب المتطوعين يشكل اعضاء المؤسسة والمتطوعون السابقون حجر اساس في هذه المهمة، فتفاعلهم مع صفحة المؤسسة ونشرهم لتجاربهم ونشاطاتهم والاشهار عن فعالية<sup>1</sup>.

وللاستفادة من شبكات التواصل الاجتماعي قي كونها وسيلة من وسائل التسويق الاجتماعي ضمن التسويق العمل التطوعي فيما ياتي :

✓ الاستفادة من التكنولوجيا في العمل الخيري الالكتروني، فهي تفيد في عملية الانتشار والوصول الى العديد من شرائح المجتمع المدني، كما يمكن استقبال الشكاوي والحالات المحتاجة الالكتروني ودراستها وتحليلها لتحقيق من مصداقية الحالة.

✓ الاستقطاب الالكتروني وادارة المتطوعيين.

✓ الاستفادة من التقنية كنشاط يسهم في تطوير وتنمية المجتمع المدني من خلال توفير دورات تدريبية عن كيفية التعامل مع مهارات الحاسب والانترنت.

<sup>1</sup>المرجع نفسه ، ص401

- ✓تكنولوجي المعلومات في المنظمات الخيرية تتعلق بجمع وتوصيل وتخزين واسترجاع وتحليل المعلومات الخاصة بالعمل الخيري والتطوعي ،حيث ان استخدام الحاسب في ادارة النظم المعلومات يجعل المعلومة متاحة في الوقت المناسب بالوجود الفاعلة بحسب كفاءة البيانات المتاحة.
- ✓لا يوجد تكلفة تسويقية او اعلانية لوسائل الاعلام الاجتماعي ومجانية انشاء الصفحات وحسابات على هذه المواقع.
- ✓القدرة على زيادة عدد المشتركين او المتابعين او المعجبين بنشاط او مهنة بطرق مختلفة و ربما بتكلفة قليلة جدا.
- ✓القدرة على تنفيذ حملات اعلامية او اعلانية او توعوية بجزائر بسيطة جدا سرعة التجاوب وردود الفعل من المتلقي رسالة يعكس الاعلام التقليدي<sup>1</sup>.

<sup>1</sup>المرجع نفسه ، ص401

المطلب الثاني: طريقة استخدام الامثل للعلاقات العامة الالكترونية لنشاط الجمعيات الخيرية

### 1- مشاركة المعلومات على شبكة الانترنت:

تسهل شبكة الانترنت مشاركة ما يهمك، قد تبدو كتابة حالة فيسبوك أو تويتر كبادرة بسيطة، ولكن التأثير قد يكون أكبر مما نتخيل، من خلال رابط الصفحة الرئيسية للمؤسسة الخيرية أو مشاركة مقال ذات صلة، فكر في الأمر على هذا النحو: إذا كان لديك مئات من الأصدقاء، فقد يقرأ نصفهم على الأقل مشاركتك، وقد يشارك بعضهم مشاركتك مع أصدقائهم، هناك احتمالات، إذا وجدت رسالة مقنعة سوف الناس الآخرين أيضا أنشر كلمة وانظر ماذا يحدث.

### 2- اتبع واشترك:

للحصول على آخر التحديثات حول مشروعاتك وانجازاتك الخيرية المفضلة، تأكد من متابعتها على الفاسبوك وتويتر، والاشترك في قائمة البريد الالكتروني الخاص بها، وبهذه الطريقة من المرجح أن تتعرف على الأحداث الخاصة والالتماسات ذات صلة وفرص التطوع والمكالمات لاتخاذ اجراء عاجل والأخبار. معظم الجمعيات الخيرية تحب مشاركة المعلومات عبر الأنترنت.

### 3- أكتب مشاركة مدونة:

التدوين هو أسهل الطرق يمكنك من خلالها مساعدة الجمعيات الخيرية أو سبب شعورك بالمتعة، من خلال الكتابات عن المشكلات التي تثير شغفك، فإنك تساعد على نشر الوعي بين دائرتك الاجتماعية.

### 4- استثمار مواقع التواصل الاجتماعي من طرف الجمعيات الخيرية

يمكن للجمعيات الخيرية من استثمار مواقع التواصل الاجتماعي لتحقيق أهدافها من خلال:

- المشاركة بخبر أو بصورة للفعاليات أو الخدمات التي تقدمها الجمعيات لجذب اهتمام الناس.

- وضع الأخبار والاشارة إلى أي محتوى تتم كتابته تتعلق بنشاط الجمعية.
- الرد على جميع التعليقات والتغريدات التي تتحدث عن نشاطات الجمعية.
- وضع الصورة مع الخبر.
- اختيار الوقت المناسب للنشر.<sup>1</sup>
- استقبال الشكاوي والحالات المحتاجة الكترونيا ودراستها وتحليلها
- الاستفادة من التقنية كنشاط يسهم في تطوير وتنمية المجتمع.
- جمع وتوصيل وتخزين واسترجاع وتحليل المعلومات الخاصة بالعمل الخيري والتطوعي.<sup>2</sup>

<sup>1</sup> كلثوم حمدي، ام الخير حمدي، وسائل الاعلام الاجتماعي كآلية لزيادة مداخل الجمعيات الخيرية، مجلة الاجتهاد للدراسات القانونية والاقتصادية، جامعة تلمسان، المجلد 07، العدد 04، سنة 2018، ص 423.

<sup>2</sup> أوقاسي صابرة، قارة ملريم، دور مواقع التواصل الاجتماعي - الفيسبوك- في تفعيل العمل الجمعي، مذكرة نيل شهادة الماستر في علوم اعلام والاتصال، جامعة جلاي بونعامة، خميس مليانة، 2018، ص 4.

## المطلب الثالث: ايجابيات وسلبيات العلاقات العامة الالكترونية في الجمعيات الخيرية

الانترنت سلاح ذو حدين فمهما كانت لها ايجابيات في المجتمع في كل نواحي حياته فلا بد أن لها سلبيات فالواقع الذي يجب علينا معرفته أن لكل شيء ايجابي سلبياته و لكل ما هو سلبي إيجابية ايضا. وكذلك فالعلاقات العامة الالكترونية في العمل الخيري فلها ايجابياتها وسلبياتها وهي كالتالي:

## أولا/ ايجابياتها:

## 1. السرعة:

وهي من أهم العوامل الايجابية للتبرع عبر الانترنت، حيث يسهل على المتبرع الوصول الى المؤسسات والجمعيات الخيرية أو حتى الافراد المحتاجين لتلك المعونات والتبرعات في أي مكان بالمعمورة.

## 2. السهولة:

سهولة التعرف على تلك المؤسسات من خلال الانترنت، بل وعلى كل ما يحدث في أي مكان بالعالم من كوارث طبيعية والبشرية، وما تخلفه من فقدان المأوى والماكل والملبس، والامر الذي يلفت انظار المتبرعين في كل مكان بالعالم لضرورة التطوع للتبرع لهؤلاء المنكوبين.

## 3. توفير الوقت والجهد:

احسانا كثيرة يكون العائق الاوحد لوصول المتبرعات لمستحقيها هو الشعور بالعبء والثقل من ذهاب المتبرع سواء للأفراد أو المؤسسات الخيرية، والتي يمكن الوصول اليها بالشيء المرهق المكلف بالفعل<sup>1</sup>.

<sup>1</sup> الأنترنت والتبرعات الخيرية... ايجابيات وسلبيات المركز الدولي للأبحاث و الدراسات، تاريخ توقيت التصفح، الخميس 02 يونيو، 2022، على

الساعة 13:00 على الرابط التالي <https://medadcenter.org/articles/188>

## 4. قلة التكاليف:

فكثيرا ما يكون وصول التبرعات إلى اماكنها المشروعة باهظة التكاليف وربما تكون هذه التكاليف ذات قيمة اعلى من قيمة التبرعات العينية أو المادية التي يود المتبرع ارسالها.

## 5. المساعدة في حد البطالة:

فعلى الرغم من أن المشاركين في القيام بمهام العمل على الربط بين المتبرعين والجمعيات الخيرية يعودون ونسبة ضئيلة من الشباب، إلا أن العوامل الايجابية ايضا للتبرع عبر الانترنت هو مشاركة عدد لا بأس به من الشباب مشاركات الفعالة الامر الذي يساهم في القضاء نوعا ما على البطالة، ومن هذا العامل نلاحظ أن جانب الاستفادة من تلك الفئة تسهم بالعديد من الانجازات حيث انهم مواكبون للتقنيات الحديثة.

## 6. فرصة المعاقين في المشاركة

وإذا سلمنا بأن كل العوامل الايجابية السابق ذكرها قد تنزّل العقبات عند القيام بالتبرع عبر الانترنت، فإن علينا ازالة العقبات امام المعاقين للمشاركة بالتبرع اذا كان الواحد مستطيعا او التنسيق الالكتروني ان كان لا يستطيع ماديا<sup>1</sup>.

## 7. حل مشكلة المكان:

قبل انتشار الانترنت ولإنشاء مؤسسة خيرية كان على مؤسسيها البحث على المكان لإدارة تلك المؤسسة لأمر الذي كان يصعب على الجميع الاطراف المشاركة التواجد والتعاون فيها ولكن الانترنت وفر هذه المسألة الصعبة بل و العويصة احيانا.

<sup>1</sup> الأنترنت والتبرعات الخيرية... إيجابيات وسلبيات المركز الدولي للأبحاث و الدراسات، تاريخ توقيت التصفح، الخميس 02 يونيو، 2022، على الساعة 13:00 على الرابط التالي <https://medadcenter.org/articles/188>

## ثانيا/ السلبيات:

ومع كل هذه الايجابيات نجد أيضا بعض من السلبيات وهي سلبيات بسيطة مقارنة بكل الايجابيات السابقة نذكر منها ما يلي:

## 1. اللصوص والنصابون:

الذين هم يتمتعون نوعا ما بالذكاء الالكتروني والذين لديهم القدرة على سطو حسابات الاشخاص في الانترنت ومنه يستطيعون اختراق الارقام السرية وارقام الحسابات في البنوك ولذلك لا بد من الاحتياطات الامنية عالية المستوى كان نعتمد على نظام التبرع الالكتروني امن من الحسابات البنكية للمتبرعين ببطاقة الاتمان او في شكل حوالات مالية والتأكد من بيانها و من ثم حماية هذه البيانات لضمان السرية التامة

## 2. الاستخدام السيء من بعض المشاركين:

ولا بد هنا أن ننتبه على أن حملة التبرع بأكملها يمكن لها أن تفشل بسبب الاستخدام السيء من بعض الشباب القائمين عليها كإهدار الوقت أو العبث بالتبرعات ومحاولة التزوير لاختلاس بعضها وغيرها من الأخطاء التي يقع فيها بعض الشباب الذين تسول لهم انفسهم ذلك<sup>1</sup>.

<sup>1</sup> الأنترنت والتبرعات الخيرية... إيجابيات وسلبيات المركز الدولي للأبحاث و الدراسات، تاريخ توقيت التصفح، الخميس 02 يونيو، 2022، على الساعة 13:00 على الرابط التالي <https://medadcenter.org/articles/188>

## خلاصة الفصل:

من خلال ما تم ذكره يمكن القول ان الجمعيات الخيرية هي ذلك النشاط او الفعل الذي يقدم لصالح المجتمع و تحقيق التعاون و المساوات بين افراد المجتمع ومع تقدم التكنولوجي سهلت على افراد الجمعية عمليات التواصل و تطوير العمل الخيري فقد استخدمت الجمعيات مواقع التواصل الاجتماعي(الانترنت، فاسبوك، وغيرها) كوسيلة يمكن استغلالها لتحقيق اهداف افضل، كتعزيز الصورة الذهنية الايجابية للجمعية وتواصل مع الناس بطريقة مؤثرة و سريعة ودعمها ماديا و حشد المتطوعين لتعاون معها .

# الفصل الثالث

الاجراءات المنهجية ونتائج

الدراسة

**تمهيد:**

بعد تناول الجوانب النظرية لمختلف الجوانب المتعلقة بدور العلاقات العامة الإلكترونية في المؤسسات الخيرية، لم يقتصر بحثنا على الجوانب النظرية، فقد أجرينا دراسات ميدانية لدعم الجوانب النظرية بنتائج واقعية وحقيقية.

لعرض وتحليل البيانات والنتائج التي تم الحصول عليها من أدوات جمع البيانات.

المبحث الأول: لمحة عن الجمعيات الناشطة بولاية الأغواط

المطلب الأول: جمعيات الناشطة في ولاية الأغواط

تظم ولاية الأغواط العديد من الجمعيات الخيرية في الكثير من البلديات التابعة لها ومن بين الجمعيات الناشطة في ولاية الأغواط نذكر منها ما يلي :

الجدول رقم (03): جمعيات الناشطة بولاية الأغواط

تأسست	مكانها	اسم الجمعية
2011	مقرها 500 سكن بولاية الأغواط	جمعية حماية الاسرى
2011	حي 500 بولاية الاغواط	جمعية الاحسان للايتام
2012	مقرها حي الصنوبر بولاية الاغواط	جمعية ايادي الخير
2013	دائرة قصر الحيران بولاية الأغواط	جمعية وافعلوا الخير
2014	بلدية قصر الحيران ولاية الأغواط	جمعية ابواب الخير
2014	بلدية" قصر حيران بولاية الاغواط	جمعية الخيرية الحاج سليمان
2015	حي الوثام بولاية الاغواط	جمعية البركة للعمل الخيري والانساني
2016	بلدية قصر الحيران بولاية الاغواط	جمعية صديق المريض
2016	حي 330 بولاية الاغواط	جمعية سواعد الاحسان
2018	بلدية بريدة بولاية الاغواط	جمعية الارشاد والاصلاح
2018	سيدي مخلوف بولاية الاغواط	جمعية البر والاحسان
2019	حي 500 بولاية الاغواط	جمعية لمشمل الزواج
2020	بجي المعمورة بولاية الاغواط	جمعية رحاب الخير
2020	بلدية الخنق بولاية الاغواط	جمعية الارشاد و الاصلاح
2020	بلدية قصر الحيران و بلدية الخنق	جمعية المعالي للعلوم و التربية

المصدر: ولاية الاغواط

### المطلب الثاني: اهداف الجمعيات

تسعى هذه الجمعيات من خلال أنشطتها وبرامجها المقدمة إلى تحقيق العديد من الأهداف ومن بينها:

- تساهم في نشر ثقافة العمل الخيري والتكافل الاجتماعي .
- التعاون مع المنظمات والجمعيات لتبادل الخبرات والتقنيات في الداخل والخارج وفق مواد ونصوص قانون الجمعيات.
- تقديم خدمات الاجتماعية الانسانية.
- دعم المقبلين على الزواج وتأهيلهم.
- كفالة الايتام و النهوض بهم.
- نشر الاخلاق الحميدة و المساهمة في علاج الآفات الاجتماعية .
- احياء مناسبات دينية وطنية.
- المساهم في عملية الاغاثة في حالات طوارئ.
- مساعدة اصحاب الامراض المزمنة.

## المبحث الثاني: نتائج الدراسة الميدانية

## 1-مجالات الدراسة

تتمثل حدود الدراسة فيما يلي:

## المجال الزمني :

مضمون ونتائج الدراسة الميدانية مرتبطان بالزمن التي أجريت فيه، حيث استغرقت هذه الدراسة الميدانية حوالي 06 أشهر وذلك ابتداء من 20 ديسمبر إلى 10 ماي 2022. حيث بدأنا أولاً بالتوجه إلى مقر ولاية الأغواط وذلك في يوم وأخذ كل المعلومات عن الجمعيات الخيرية الناشطة بولاية الأغواط وقد اخترنا 35 جمعية من مجموع 90 جمعية خيرية، وبعد الحصول على عناوين مقرات الجمعيات الخيرية وكذا ارقامهم الهاتفية في حال لم نستطع الوصول إلى عنوان المقر نتصل بهم هاتفياً، وبعد أن وافق مسؤول الكلية عن موضوع الدراسة بدأنا في الاتصال بالجمعيات المختارة وأخذ موعد منهم بالزيارة وذلك يوم ، وكان ترتيبنا لمواعيد الزيارة بالتسلسل حيث اعتمدنا على المقرات القريبة من بعضها البعض ثم توجهنا الى المقرات البعيدة نوعاً ما، وعندما حان موعد الزيارة توجهنا إلى مقر الجمعيات في الوقت واليوم المتفق عليه، حيث قابلنا مسؤول الجمعية الخيرية وعرفناه على عنوان موضوعنا وأخذ الإذن بالموافقة بإجراء الدراسة الميدانية بجمعيتهم، وقد تم موافقات جميع أعضاء الجمعيات ولم تواجهنا أي مشاكل أو صعوبات في أخذ الموافقات منهم، بل رحبوا بنا وأمدوا لنا كل يد المساعدة وتمنوا لنا التوفيق، وبعد اعداد الاستبيان وتحكيمه من طرف الأساتذة قمنا بالاتصال مجدداً بالجمعيات بأخذ موعد جديد لتوزيع الاستبيانات، وتوجهنا بعد ذلك إلى الجمعيات مجدداً في نفس المواعيد ووزعنا الاستبيانات على أعضائها، وفي اليوم الموالي عدنا إلى مقر الجمعيات واستعدنا الاستبيانات منهم، وفي الأخير وقبل مغادرتنا قمنا بالتشكر من كل مرؤوسي الجمعيات على تعاونهم معنا وعلى حسن الاستقبال.

**المجال المكاني :**

تمت الدراسة في ولاية الاغواط وهي احدى ولايات الجزائرية الثماني والخمسين ضمن التقسيم الاداري للبلاد يحدها شمالا ولاية تيارت وغربا ولاية البيض وجنوبا ولاية غرداية وشرقا ولاية الجلفة تحمل رمز ولاية 03 و هي ولاية منذ 1974 تتضمن 10دوائر و 24بلدية

**المجال البشري :**

تستند هذه الدراسة بالأفراد الذين يقعون ضمن حدوث البحث والمجتمع الاصلي للبحث في دراستنا حيث هي مجموعة من (اعضاء ومنخرطين ) ضمن الجمعيات الخيرية بولاية الاغواط .

**الحدود الموضوعية:**

اهتمت هذه الدراسة بالإجابة على الموضوع النظري للبحث المرتبط بدور العلاقات العامة الالكترونية في نشاط الجمعيات الخيرية.

المطلب الأول: عرض ومناقشة نتائج صحيفة الاستبيان

الجزء الأول/ البيانات العامة

1/مجالات نشاط الجمعية

الجدول رقم(04): مجالات نشاط الجمعية

النسبة	التكرار	البيان
%22.9	8	خيرية
%77.1	27	خيرية متخصصة
%100	35	المجموع

المصدر: بالاعتماد على مخرجات SPSS الإصدار 19

يوضح هذا الجدول ان اكبر نسبة استحوذت عليها الجمعيات الخيرية متخصصة وتقدر ب (77.1%) والمؤسسات الخيرية البحتة بنسبة (22.9%) .

ونستنتج من هذا الجدول ان النسبة المذكورة اعلاه توضح زيارتنا الميدانية للجمعيات التي لا تضم اكثر من 10 اعضاء دائمين والباقي كمتطوعين مستقلين .

نلاحظ من خلال الجدول السابق أن أغلب الجمعيات الخيرية المتخصصة في مجال معين كالرعاية الصحية، الأيتام، الفقر...إلخ. ويعد ذلك أمرا ايجابيا يمكنها من القيام بمهامها وتحقيق أهدافها في المجتمع، بخلاف الجمعيات التي تنطوي تحت تسمية (الخيرية) والتي قد لا تتحمل عبء المجتمع الذي يتصل بها لتلبية احتياجات مختلفة.

## 2/ سنوات عمل الجمعية (الخبرة )

الجدول رقم(05): يبين سنوات عمل الجمعية

النسبة	التكرار	البيان
%14.3	5	أقل من 3 سنوات
%34.3	12	من 3 إلى 5 سنوات
%48.6	17	أكثر من 5 سنوات
%100	35	المجموع

المصدر بالاعتماد على مخرجات SPSS الإصدار 19

نلاحظ من خلال الجدول اعلاه الذي يمثل سنوات الخبرة للجمعية ودرجة فهم اعضاءها للعمل الخيري. حيث قدرت اكبر نسبة للجمعيات التي تفوق سنوات عملها اكبر من 05 سنوات ب ( 48.6 %) وجمعيات بخبرة تتراوح من 3 الى 5 سنوات وتقدر ب ( 34.3%). والنسبة التقديرية للجمعيات التي تقل خبرتها عن 03 سنوات بنسبة (14.3 %).

نستنتج من الجدول ان اكثر الجمعيات تتراوح خبرتهم اكثر من 5سنوات وهي خبرة عالية .

ويمكن أن ينعكس ذلك نستنتج من الجدول ان اكثر الجمعيات تتراوح خبرتهم اكثر من 5سنوات وهي خبرة مقبولة وهذا يدل على أن العينة المختارة أكثر علاقة بالميدان العملي على نتائج الدراسة بحكم خبرتها.

## الجزء الثاني الوسائط الإلكترونية والعلاقات العامة للجمعيات الخيرية

جدول رقم (06): تحليل عبارات المحور الأول: شبكة الانترنت والبريد الإلكتروني

المجموع	النسبة	محايد	النسبة	غ موافق	النسبة	موافق	البيان
35	00	00	%25.7	09	%74.3	26	1/يتم عرض خدمات الجمعية على شبكة الانترنت والبريد الإلكتروني
35	00	00	00	00	%100	35	2/المعلومات الواردة على شبكة الانترنت والبريد الإلكتروني للجمعية واضحة ودقيقة .
35	00	00	00	00	%100	35	3/ تساهم شبكة الانترنت والبريد الإلكتروني في تزايد المتابعين لخدمات الجمعية .
35	00	00	%14.3	05	%85.7	30	4/ تعمل شبكة الانترنت والبريد الإلكتروني على سرعة اقبال المتابعين لخدمات الجمعية والتفاعل مع انشطتها
35	00	00	%20.0	07	%80.0	28	5/ هناك تفاعل مع قناة الجمعية في شبكة الانترنت والبريد الإلكتروني من قبل افراد المجتمع .

المصدر: بالاعتماد على مخرجات SPSS صادر 19

من خلال الجدول نلاحظ أن تكرارات اجابات أفراد العينة لكل عبارة من عبارات المحور الأول بحيث نلاحظ ان جل الاجابات العبارة الأولى كانت بالموافقة بنسبة ( %74.3 ) والتي مفادها أن الجمعية تعرض جميع خدماتها على شبكة الانترنت كما كانت إيجابيات العينة (أفرادها) للفقرة الثانية التي مفادها أن كل المعلومات واضحة ودقيقة عبر الانترنت للجمعية بنسبة قدرت( %100 ) كما كانت للعبارة الثالثة التي قدرت نسبتها كذلك ( %100 ) والتي مفادها أن شبكة الانترنت تساهم في تزايد المتابعين حول خدمات الجمعية .

وكانت العبارة الرابعة والتي كان مفادها على سرعة اقبال المتابعين لخدمات الجمعية وتعمل على التفاعل مع أنشطتها عبر الانترنت وقدرت بنسبة (85.7%) وتليها نسبة (14%) بعدم الموافقة .

أما العبارة الخامسة والأخيرة والتي قدرت نسبتها ب(80.0%) على أن هناك تفاعل من قبل أفراد المجتمع مع قناة الجمعية (الانترنت وشبكة البريد الالكتروني ) وتليها بعدم الموافقة بنسبة (20.0%).

من خلال عبارات المحور الأول ووفق للنتائج المتحصل عليها يمكن أن نستنتج مساهمة المواقع الإلكترونية والبريد الإلكتروني للجمعيات الخيرية في تحقيق مجموعة من الغيات والمتمثلة أساسا في :

- إبراز شخصية الجمعيات الخيرية .
- سمعة المؤسسة .
- حسن الاتصال .
- سرعة التفاعل والتواصل مع الادارة المعنية بالمؤسسة .
- الشفافية

تعد من اهم علامات نجاح الجمعيات الخيرية في تحقيق العلاقات العامة بكل الوسائل المتاحة كون غايتها علم انساني ولا يمكن ان تبقى معزولة عن اخر التطورات والابتكارات الجديدة في مجال الإعلام والاتصال في بيئة نشاطها. حيث تتيح العلاقات العامة الالكترونية مرونة كبيرة في التعامل مع الخبر من حيث سرعة تحديثه او تعديله ما تمليه معطيات الواقع

ويمكن ان نستنتج مما سبق من خلال الجدول الموالي:

الجدول رقم (07): يبين نتائج الاحصائية لعبارات المحور الأول

الاتجاه	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	البيان
موافق	0.887	2.49	01
موافق	0.000	3.00	02
موافق	0.000	3.00	03
موافق	0.710	2.71	04
موافق	0.812	2.60	05
موافق	0.277	2.76	المحور الأول

المصدر: مخرجات SPSS الإصدار 19

ونستنتج من خلال الجدول السابق أن اتجاه أفراد العينة كان بالموافقة بالنسبة لعبارات المحور الأول ومنه تستنتج أن هناك دور أساسي ومهم لشبكة الإنترنت والبريد الإلكتروني كأحد قنوات التواصل للجمعيات الخيرية والمجتمع حيث بلغ المتوسط الحسابي العام للمحور الأول 2.76 وانحراف معياري 0.227 حيث كلاهما يقع في رتبة القبول (3) وهذا دليل أن هناك دور فعال لشبكة الإنترنت والبريد الإلكتروني في تعزيز تواصل الجمعيات الخيرية والمجتمع وأن الوسائط الإلكترونية أصبحت أداة لا غنا عنها في المؤسسات للقيام بأي نشاط .

## تحليل عبارات المحور الثاني:

جدول رقم (08): مواقع التواصل الاجتماعي (فيس بوك .اليوتيوب )

البيان	موافق	النسبة	غ موافق	النسبة	محايد	النسبة	المجموع
16/ هناك موقع الكتروني (فيسبوك او يوتيوب ) خاص بالجمعية .	26	%74.3	09	%25.7	00	00	35
17/ يساهم الموقع الالكتروني (فيسبوك او اليوتيوب ) للجمعية في تعزيز التواصل مع افراد المجتمع .	23	%65.7	05	%14.3	07	00	35
18/ هناك تفاعل مع افراد المجتمع على صفحة الفيس بوك وقناة اليوتيوب .	28	%80.0	03	%8.6	04	00	35
19/ هناك رضا عن الخدمات الالكترونية للجمعية التي تقدمها عبر مواقع التواصل الاجتماعي (فيس بوك او يوتيوب ) .	28	%80.0	03	%8.6	04	00	35
10/ استخدام الموقع الالكتروني في مهام العلاقات العامة للجمعية يرفع من مستوى الاقبال عليها والتعاطي معها .	28	%80.0	07	%20.0	00	00	35
11/ يثق افراد المجتمع في العروض المقدمة عن طريق مواقع التواصل الاجتماعي .	31	%88.6	00	00	04	00	35
12/ تواجه الجمعية مشاكل في استخدام الموقع الالكتروني الخاص	15	%42.9	12	%34.3	08	00	35

المصدر: بالاعتماد على مخرجات SPSS الإصدار 19

من خلال بيانات الجدول أعلاه نلاحظ أيضا و بالاعتماد بأدوات المقابلة التي أجريت على أن هناك موقع خاص (الالكتروني) بالجمعية (فيس بوك . واتس اب ) والتي كانت جل الاجابات بالموافقة بنسبة (74.3%) وتليها نسبة (25.7%) بعدم الموافقة ، كما كانت إجابيات العبارة الثانية التي مفادها ان الموقع الالكتروني يساهم في تعزيز التواصل بين أفراد المجتمع حيث قدرت بنسبة الاجابات الموافقة (65.7%) بحيث قدرت نسبة عدم الموافقة (14.3%) ونسبة (20.0%) المحايد كما عبرت أفراد العينة في العبارة الثالثة بالموافقة بنسبة قدرت ب(80.0%) والتي مفادها أن هناك تفاعل كبير مع أفاد المجتمع على صفحة الفيس بوك خاصة و قدرت نسبة بغير موافق (8.6%) وتليها بالمحايد بنسبة (11.4%) كما أن هناك رضا عن الخدمات الالكترونية للجمعية التي تقدمها على المواقع الالكترونية بحيث يرفع من مستوى الاقبال عليها بالإجابة على موافق قدرت بنسبة (80.0%) و بالنسبة لعدم الموافقة قدرت بنسبة (20.0%) .

كما نلاحظ في العبارة السادسة والتي مفادها ان هناك ثقة كبيرة من قبل افراد المجتمع في العروض التي تقدمها الجمعية عبر مواقع التواصل الاجتماعي و قدرت نسبتها (88.6%) وعدم الموافقة بنسبة ( 11.4%) بحيث العبارة السابعة نلاحظ أن اتجاه الاجابات كان بالموافق و قدرت بنسبة (42.9%) كما نلاحظ أن هناك مشاكل عديدة تواجهها الجمعية في موقعها الخاص و قدرت بنسبة عدم موافق (34.3%) وبنسبة (2.9%) بالمحايد.

مما سبق نستنتج أن تطور العلاقات العامة الالكترونية فتح فرص جديدة للجمعيات الخيرية وحسن صورتها لدى الجماهير وكذا طور نمط التواصل مع جماهيرها من الاستخدام الكلاسيكي الى استخدام التفاعلي بواسطة الانترنت وفتحت طرق كثيرة متنوعة للتفاعل ومشاركة اهتمامهم وآرائهم واقتراحاتهم ولهذا كان من الضروري على العلاقات العامة ان تستغل منصات التواصل الاجتماعي كالفيس بوك واليوتيوب.

كما تساهم العلاقات العامة الرقمية بتسهيل الاتصال مع الجماهير المستهدف بصورة مرنة من ناحية المكان والزمان وبغيات السرعة، وهذا ينعكس إيجاباً على رفع كفاءة نشاط الجمعيات الخيرية، حيث يؤدي العلاقات العامة الرقمية إلى تعزيز عملية التواصل مما يساعد في تحقيق خططها وتنفيذها.

ويمكن أن نستنتج ما يلي:

- تكمن العلاقات العامة الالكترونية من تحقيق الاتصال بالجمهور بشكل مباشر بعيداً عن أي شكل من أشكال الوساطة
- تساهم العلاقات العامة الالكترونية في إيجاد فرص كبيرة في تحقيق الاتصال الجماهيري بسرعة كبيرة مع المجتمع.
- تعمل على بناء وتنمية مصداقية الجمعيات الخيرية عند جمهورها باعتبار العلاقات العامة الالكترونية حلقة الوصل بين الجمعية والجمهور والمؤسسات الأخرى حيث تستهدف وتأثر على الجمهور والتواجد الالكتروني الكبير فهي تسعى لجعل المعلومات المتاحة.
- تقرب الجمعية من الجمهور المستهدف و تجعلها متواجدة في عالم الاعمال وتختص بنقل اخبار الجمعية للعالم و تجعل من السهل الوصول اليها.
- مراقبة و ادارة و حماية سمعة الجمعية حيث تدير وجودها عبر منصات التواصل وتجعل التركيز على صورة الهوية التي ترغب الجمعية او المؤسسة او الفرد في تنميتها.

كما يوضح الجدول التالي: إتجاه إجابات العينة على المحور الثاني

## الجدول رقم(09): يبين نتائج الاحصائية لعبارات للمحور الثاني

الاتجاه	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	البيان
موافق	0.887	2.49	06
موافق	0.742	2.51	07
موافق	0.622	2.71	08
موافق	0.622	2.71	09
موافق	0.812	2.60	10
موافق	0.323	2.89	11
محايد	0.887	2.09	12
موافق	0.343	2.57	المحور 02

نستنتج من خلال الجدول السابق أن اتجاه أفراد العينة كان بالموافقة بالنسبة لعبارات المحور الثاني ومنه تستتج أن الفاسبوك واليوتيوب أحد قنوات التواصل للجمعيات الخيرية والمجتمع حيث بلغ المتوسط الحسابي للمحور ككل (2.57) وانحراف معياري (0.343) حيث كلاهما يقع في رتبة القبول (3) وهذا دليل أن هناك دور فعال لصفحات الفي سبوك للجمعيات الخيرية وكذا حساباتها على اليوتيوب، ونشير هنا إلى أن العبارة الوحيدة التي تضمنت اتجاه إجابات العينة بالحياد هي العبارة الأخيرة من المحور (رقم 12) حيث تشير إلى وجود مشاكل في تسيير بعض أدوات التواصل الإلكترونية منها ما يعود للجمعية ومنها ما يعود للمجتمع، كون أن هناك بعض الأعضاء لا يجيدون استخدام وسائط التواصل الاجتماعي بشكل عام.

## تحليل عبارات المحور الثالث:

الجدول رقم (10): الوسائط الالكترونية والعلاقات العامة في الجمعيات

البيان	موافق	النسبة	غ موافق	النسبة	محايد	النسبة	المجموع
13/ هناك دور اساسي للوسائط الالكترونية لنشاط الجمعية الخيرية .	25	%71.4	06	%17.1	04	%11.4	35
14/ هناك دوافع متعددة للجمعيات الخيرية لاستخدام الوسائط الالكترونية .	24	%68.6	05	%14.3	06	%17.1	35
15 / للقيام بمهمتها تقوم الجمعيات بتنزيل العروض على الوسائط الالكترونية المستخدمة (البريد الالكتروني. فيس بوك .اليوتيوب).	26	%74.3	05	%14.3	04	%11.4	35
16/ تساهم الوسائط الالكترونية في تعزيز علاقات الجمعية مع افراد المجتمع .	29	%82.9	00	00	06	%17.1	35
17/ يعتمد الجمهور الخارجي (افراد المجتمع ) على الوسائط الالكترونية للاتصال بالجمعية .	35	%100	00	%100	00	%100	35

المصدر: بالاعتماد على مخرجات SPSS الإصدار 19

يبين الجدول تكرارات إجابات أفراد العينة بالنسبة لكل عبارة من عبارات المحور الثالث حيث نلاحظ أن اتجاه إجابات العبارة الأولى كان بالموافق بسببة (%71.4) والتي مفادها أن

للجمعية دور أساسي لاستخدام الوسائط الإلكترونية كما عبرت العينة بنسبة (17.1%) بعدم الموافقة ونسبة (11.1%) بالمحايد ، كما كانت إجابات العينة للفقرة الثانية التي مفادها أن هناك دوافع عديدة لاستخدام الوسائط الإلكترونية بالموافقة بسنة (68.6%) كما عبرة العينة بنسبة (14.3%) بعدم الموافقة و نسبة (17.1%) بالمحايد. وتمثلت نسبة الموافقة في العبارة الثالثة (74.3%) والتي بمهمتها تقوم الجمعيات بتنزيل عروضها وأنشطتها على المواقع الإلكترونية (فيسبوك...) ونسبة عدم الموافقة ب(14.3%) وبالمحايد ب (11.4%) بحيث تساهم الوسائط الإلكترونية في تعزيز علاقات الجمعية لأفراد المجتمع وقدرت نسبة الاجابات بموافق(82.9%) بالمحايد(17.1%) وتمثلت العبارة الأخيرة في اعتماد الجمهور الخارجي للاتصال بالجمعية عبر الوسائط الإلكترونية بنسبة الموافقة (100%).

نستنتج أنه يمكن أن يضيف انتهاج التكنولوجيا الحديثة من طرف العلاقات العامة بالجمعيات الخيرية تطورا ملحوظا في مستويات المعرفة لدى المجتمع والتي يمكن أن نحصرها في النقاط التالية:

- تعمل العلاقات العامة الإلكترونية على جذب الجماهير الخارجية باستخدام مميزات المواقع الإلكترونية الفي سبوك واليوتيوب والموقع الإلكتروني.
- اهتمام مسؤولي العلاقات العامة بتغذية مختلف المواقع الإلكترونية بجديد خدمات و العروض لمختلف الجمعيات الخيرية
- تسعى مختلف الجمعيات الخيرية إلى خلق علاقة جد هامة بالمجتمع.
- اغلب الجماهير يلجؤون الى مختلف الوسائط الإلكترونية من اجل الحصول على معلومات اكثر حول الخدمات و العروض.

كما أنه لا يمكن نفي وجود مجموعة من التحديات التي تواجه ممارسي العلاقات العامة في استخدام علاقات العامة الرقمية وتوظيفها لتحقيق اهداف الجمعيات. كون أنها قد تضع

لضوابط قيود قانونية قد توفق نشاطها في حالة ملفتها بالإضافة إلى تعرها للسرقة أو القرصنة مما يؤثر على نشاط الجمعيات وسمعتها لدى المجتمع .

كما يوضح الجدول التالي: اتجاه إجابات العينة على المحور الثالث

الجدول رقم(11): يبين نتائج الاحصائية لعبارات المحور الثالث

البيان	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الاتجاه
13	2.54	0.780	موافق
14	2.54	0.741	موافق
15	2.60	0.736	موافق
16	2.83	0.382	موافق
17	3	0.000	موافق
المحور 03	2.702	0.409	موافق

نستنتج من خلال الجدول السابق أن اتجاه أفراد العينة كان بالموافقة بالنسبة لعبارات المحور الثالث ومنه تستنتج أن هناك دور أساسي ومهم لشبكة الإنترنت والبريد الإلكتروني كأحد قنوات التواصل للجمعيات الخيرية والمجتمع حيث بلغ المتوسط الحسابي العام للمحور الأول 2.702 وانحراف معياري 0.409 حيث كلاهما يقع في رتبة القبول (3) وذا دليل أن هناك دور فعال لمختلف الوسائط الإلكترونية في تعزيز تواصل الجمعيات الخيرية والمجتمع.

## المطلب الثاني: تفسير وتحليل محاور الدراسة:

بعدها قمنا بجمع نتائج الاستبيان وتحليلها احصائياً باستخدام برنامج الاحصائي SPSS 19 توصلنا إلى النتائج التالية:

## 1- بالنسبة للجزء البيانات الجمعية:

كانت النتائج كالتالي:

يتمثل نشاط الجمعيات الخيرية بأنها تمارس نشاطات متخصصة وكان بنسبة (77.1%) أي ما يعادل 27 مفردة من المجموع الكلي، وهذا يعني أن معظم الجمعيات متخصصة في مجالات متعددة منها (كالرعاية الصحية، الأيتام، الفقر، الأمراض المزمنة...).

أما بالنسبة للنتائج المتحصل عليها حول سنوات عمل الجمعية فكانت نسبة (48.6%) هي أكبر نسبة للمعدل السنوي أكثر من 05 سنوات عمل، ثم تليها نسبة (34.3%) لسنة 03 إلى 05 سنوات عمل وهذا يدل على أن جميع الجمعيات لديها أقدمية في مجال نشاطها وهذا ما يدل إلى أن هذه الجمعيات الخيرية ناجحة في نشاطها وأنها الأكثر مختارة من طرف المتطوعين لها.

## 2- بالنسبة للجزء الثاني والمتعلق ببيانات الوسائط الالكترونية والعلاقات العامة للجمعيات الخيرية:

## 1-2 نتائج عبارات المحور الأول: شبكة الانترنت والبريد الالكتروني:

توصلنا من خلال نتائج محور شبكة الانترنت والبريد الالكتروني إلى أن :

- نسبة موافقين في جل الاسئلة كانت هي الطاغية على نتائج المحور حيث بلغت في سؤال عرض خدمات الجمعية على شبكة الانترنت والبريد الالكتروني نسبة (74.3%).

- أما بند المعلومات الواردة على شبكة الأنترنت والبريد الالكتروني للجمعية الواضحة ودقيقة بنسبة (100%).

- في حين كانت نتائج السؤال الثالث تحت عنوان تساهم شبكة الأنترنت والبريد الالكتروني في تزايد متابعين لخدمات الجمعية بنسبة (100%).

- بينما كانت نتائج السؤال الرابع والذي تمحور حول تعمل شبكة الأنترنت والبريد الالكتروني على سرعة اقبال المتابعين لخدمات الجمعية التفاعل مع نشاطها نسبة (85.7%).

- أما السؤال الخامس المتعلق بتفاعل مع قناة الجمعية في شبكة الانترنت والبريد الالكتروني من قبل أفراد المجتمع كان (80%).

- وفيما يخص كانت كل اجابات المبحوثين الغير موافقين معدومة تماما وفي كل الاسئلة.

- أما عن اتجاه أفراد العينة كانت بالموقفة، حيث بلغ المتوسط الحسابي العام 2.76 وبانحراف معياري 0.227.

ومن هنا نستنتج أن شبكة الأنترنت والبريد الالكتروني لها دور فعال في نشاط الجمعيات الخيرية. وأن مواقع الالكترونية لا غنى عنها في المؤسسات للقيام بنشاطها.

2-2 نتائج بيانات المحور الثاني المتعلق بمواقع التواصل الاجتماعي ( الفاسبوك، اليوتيوب):

توصلنا من خلال تحليل نتائج الاستبيان وتحليل برنامج الاحصائي SPSS إلى نتائج التالية:

- أن تفاعل المبحوثين مع الاسئلة جاءت كلها ايجابية وبنسب متقاربة في جميع الاسئلة.

- حيث كانت نسبة الموافقين على أن هناك موقع الكتروني خاص بالجمعيات الخيرية (فيسبوك، واليوتيوب) ب(74.3%) بينما كان الغير موافقين (25.7%).

- أما بالنسبة لسؤال يساهم الموقع الالكتروني للجمعية بتعزيز التواصل مع أفراد المجتمع بلغت نسبة الموافقين ب(65.7%) بينما كانت نسبة المحايدون (20.0%)

- وفيما يخص تفاعل أفراد المجتمع على صفحة الفاسبوك وقنات اليوتيوب قدرت بنسبة (80.0%)، أما المحايدون على سؤال فكانت بنسبة (11.4%).

- أما الرضا عن خدمات الالكترونية للجمعية التي تقدمها عبر مواقع التواصل الاجتماعي فكانت نسبة الموافقين (80.0%) ونسبة المحايدون (11.4%)

- وعن استخدام موقع الالكتروني في مهام علاقات العامة للجمعية يرفع من مستوى الإقبال عليها كانت نسبة الموافقين (80.0%) وجانت نسبة الغير موافقين نسبة (20.0%).
- بينما كانت نتائج البند 11 الذي ينص على ثقة أفراد المجتمع في عروض المقدمة عن طريق مواقع التواصل الاجتماعي بنسبة (88.6%) وجاءت نسبة المحايدين (11.4%)،
- وفيما يخص المشاكل التي تواجهها الجمعيات الخيرية في استخدام الموقع الالكتروني الخاص بها فكانت أكبر نسبة للموافقين والتي بلغت (42.9%) في حين بلغت نسبة الغير موافقين (34.3%) .

- أما عن اتجاه أفراد العينة كانت بالموقفة، حيث بلغ المتوسط الحسابي العام 2.57 وبانحراف معياري 0.343.

ومن هنا نستنتج أن الجمعيات الخيرية تمارس نشاطها على طريق مواقع التواصل الاجتماعي والمتمثل في الفاسبوك واليوتيوب ولديها اقبالية كبيرة لدى متابعيها. وهذا دليل أن هناك دور فعال لصفحات الفاسبوك للجمعيات الخيرية وكذا حساباتها على اليوتيوب، ونشير هنا إلى أن العبارة الوحيدة التي تضمنت اتجاه إجابات العينة بغير موافقين هي العبارة الأخيرة من المحور (رقم 12) حيث تشير إلى وجود مشاكل في تسيير بعض أدوات التواصل الإلكترونية منها ما يعود للجمعية ومنها ما يعود للمجتمع، كون أن هناك بعض الأعضاء لا يجيدون استخدام وسائط التواصل الاجتماعي بشكل عام.

### 3-2 نتائج المحور الثالث: الوسائط الالكترونية والعلاقات العامة في الجمعيات

كانت نتائج تحليل الاستبيان كالتالي:

- أن أكبر نسبة متحصل عليها لفئة الموافقين حيث بلغت نسبة (71.4%) بأن هناك دور أساسي للوسائط الالكترونية لنشاط الجمعيات الخيرية، بينما كانت اجابات المحايدين والغير موافقين متقاربة وذلك بنسبة (17.1%) و(11.4%) على التوالي.

- بينما كانت نسبة (68.6%) للموافقين على أن هناك دوافع متعددة للجمعيات الخيرية باستخدام الوسائط الالكترونية، وكانت نسبة الغير موافقين (14.3%). أما المحايدون فبلغت نسبتهم (17.1%)
- وفيما يخص قيام الجمعيات الخيرية بمهمتها بتنزيل العروض على الوسائط الالكترونية المستخدمة فكانت أكبر نسبة للموافقين والمقدرة بـ(74.4%) في حين كانت نسبة المحايدون الغير موافقين متقاربة وذلك بنسبة (14.3%) و(11.4%) على التوالي.
- أما عن السؤال تساهم الوسائط الالكترونية في تعزيز علاقات الجمعية مع أفراد المجتمع فبلغت أكبر نسبة للموافقين التي بلغت (82.9%) وفيما يخص المحايدون فكانت نسبتهم (17.1%).
- وفي الأخير جاءت الاجابات المبحوثين عن بند انه يعتمد الجمهور الخارجي أفراد المجتمع) على الوسائط الالكترونية للاتصال بالجمعية نسبة (100%) أي ما يعادل 35 مبحوث.
- أما عن اتجاه أفراد العينة كانت بالموفقة، حيث بلغ المتوسط الحسابي العام 2.702 وبانحراف معياري 0.409.
- وفي الأخير نستنتج أن جل الاجابات كانت إيجابية وبنسب عالية وهذا ما يدل أن الوسائط الالكترونية ( الفاسبوك واليوتيوب) والعلاقات العامة للجمعيات الخيرية لها دور كبير جدا في تفعيل نشاطها مع جمهورها الخارجي، وهذا ما يدل على أن اغلب افراد المجتمع يلجؤون إلى مختلف الأوساط الالكترونية كالفاسبوك واليوتيوب للحصول على معلومات حول الجمعيات الخيرية ونشاطاتها.

## المطلب الثالث: استنتاج العام للدراسة

من خلال الدراسة الميدانية يمكن استخلاص ما يلي:

- أن هناك دور فعال ومهم يساهم في ربط الجمعيات الخيرية بالمجتمع من خلال البريد الإلكتروني واليوتيوب حيث تساهم في تبادل الرسائل وعرض خدمات الجمعية والتفاعل معها ودعمها من جهة والوصول إلى تحقيق أهداف الجمعيات الخيرية في المجتمع من جهة أخرى؛
- لقد أفرزت الاستبانة أن لمواقع التواصل الاجتماعي مثل الفاسبوك دورا فعالا حيث يعد هذا الأخير قناة اتصال مباشرة تربط الجمعيات الخيرية والمجتمع من خلال تغطية الصفحات الرسمية للجمعيات العديد من نشاطاتها لاطلاع المجتمع عليها والتقرب منها من جهة وحصولها على الدعم المادي والمعنوي من جهة أخرى؛
- هناك إجماع لدى الأفراد المستجوبين أن الوسائط الإلكترونية بصفة عامة تعد ركيزة أساسية في تعزيز علاقات الجمعيات الخيرية وأفراد المجتمع حيث يلجأ هذا الأخير لمختلف وسائل الاتصال الإلكتروني للاتصال بالجمعيات الخيرية مثل الصفحات الرسمية على الفيس بوك، البريد الإلكتروني والمواقع الإلكترونية.

الخطمة

جاءت هذه الدراسة كمحاولة لتناول احد المحاور الحديثة حيث تعتبر الجمعيات إحدى مؤسسات المجتمع المدني، والغرض من طرح الاشكالية هذه هو محاولة لقاء الضوء على دور العلاقات العامة الالكترونية في نشاط الجمعيات الخيرية والتعرف على اهم الطرق والوسائل المستخدمة فيها من قبل المواقع الالكترونية على تدفق المعلومات والوصول الى الاهداف المرجو الوصول اليها.

وقد تبين لنا في هذه الدراسة انه اصبح للعلاقات العامة الالكترونية دورا فعالا في مختلف المؤسسات باختلاف حاجاتها وخصائصها واتضح لنا من خلال الدراسة الميدانية (التطبيقية) ان للمواقع الالكترونية مكانة ودور كبير في تحريك وتسيير العمل الجمعي الخيري فالجمعيات من الصعب ان تمارس نشاطا ايجابيا وترفع من مستوى الاداء دون مواقع التواصل الاجتماعي وخاصة في ظل التطور التكنولوجي الحديث والوسائل والتقنيات المتسارعة والجديدة بحيث لم يعد كافيا و او حتى مرضيا بالطرق الروتينية التقليدية .

بحيث يعتبر جهاز العلاقات العامة عنصر اساسي في الجمعيات والمؤسسات حيث يمثل رابط فعال في تهيئة المجتمع والمؤسسات الخيرية وهذا ما يساعد على خلق علاقة تعاونية والانسجام مع المجتمع.

وعليه يمكن القول أن العلاقات العامة الإلكترونية داخل الجمعيات الخيرية تعد العامل الأساسي في توسيع العمل الخيري، وهذا ما يميز دورها في أنها تستغل الأنترنت ومواقع التواصل الاجتماعي لنشر الأعمال التطوعية بشكل سريع بين أفراد المجتمع بثتى الطرق، وأصبحت أغلبية أعمالها عن طريق التكنولوجيا والتطور الرقمي أي عن طريق مواقع التواصل الاجتماعي التي أيضا أصبحت من انشغالات المواطنين، فقد استغلت الجمعيات الخيرية هذه المواقع وباتت نشر في هذه المواقع أكثر سهولة إضافة إلى استفادة منها وفي نقل العمل التطوعي بين الواقع والعالم الافتراضي وذلك عن طريق نشر أعمالها ومعلومات

عنها ليستفيد أفراد المجتمع بمعرفة الأخبار حول هذا العمل التطوعي، فالعلاقات العامة الإلكترونية داخل الجمعيات الخيرية لها دور فعال في ترويج ونشر أعمال الجمعيات وضرورة التوعية في أهمية المشاركة في العمل الخيري من خلال الجمعيات والمؤسسات الخيرية عن طريق إشاعة ثقافة المشاركة في الأعمال التطوعية.

# قائمة المراجع

• قرآن كريم:

سورة ال عمران

سورة التوبة

• كتب:

1. أحمد مختار عمر، معجم اللغة العربية المعاصرة، عالم الكتب، ط1، المجلد1، 2008.
2. اسامة عمر الاشقر، تطور المؤسسة الوقفية الاسلامية في ضوء التجربة الخيرية الغربية، دار النفائس للنشر و التوزيع، ط1، الاردن، 2012.
3. اسماعيل محمود عامر، العلاقات العامة و التطور الرقمي ، (ب.ط.)، 2021.
4. نعام حسن ايوب، العلاقات العامة والاتصال في الخدمة الاجتماعية، ط1، دار ومكتبة الحامد للنشر والتوزيع، عمان، 2014
5. باقر موسى ، الصورة الذهنية في العلاقات العامة ، ط1، دار اسامة للنشر والتوزيع ، الاردن، عمان، 2014
6. تاج السر فقير عمر، عماد الدين، إعداد وإنتاج المواد الإعلامية للعلاقات العامة، دار البداية ناشرون وموزعون، عمان، 2013.
7. بلقاسم سلاطينية، الجيلالي حسان، أسس البحث العلمي، الجزء الأول، ديوان المطبوعات الجامعية، قسنطينة، الجزائر، 2009
8. حسين محمود هتيمي، العلاقات العامة وشبكات التواصل الاجتماعي، ط1، دار أسامة للنشر والتوزيع ، عمان، الأردن، 2015
9. ربحي مصطفى عليان، البحث العلمي اسسه ومناهجه واساليبه واجراءته، (ب ط) ،بيت الافكار الدولية الاردن، عمان، (ب ت).
10. السلطة ومنظمات المجتمع المدني في مصر، مركز هردو لدعم التعبير الرقمي، القاهرة ، 2016 .

11. سمير مطاوع، العلاقات العامة جسر الاتصال والنجاح الجديد، ط1، دار اليازوني العلمية، عمان، 2019.
  12. عبد الله محمد الشريف، مناهج البحث العلمي دليل الطالب في كتابة الأبحاث والرسائل العلمية، ط1، مكتبة الشعاع للطباعة والنشر والتوزيع، الاسكندرية، 1996.
  13. عودة الشمالية وآخرون، الإعلام الرقمي الجديد، ط1، دار الإعصار العلمي للنشر والتوزيع الأردن، 2015
  14. فاطمة بنت عبد الباقي البخيت، أثر العلاقات العامة في تحسين أداء العمل الخيري، 2016
  15. فهد سيف الدين غازي ساعاتي، الإدارة الرياضية، مناهج البحث العلمي في الإدارة الرياضية، 2014 .
  16. ماهر عودة الشمالية وآخرون، الإعلام الرقمي الجديد، ط1، دار الاعصار العلمي للنشر والتوزيع، الأردن،
  17. محمد الباجوري، تأسيس وإدارة الجمعيات الاهلية، القاهرة، 2014
  18. محمد سرحان على المحمودي، مناهج البحث العلمي، دار الكتب، ط1، الجمهورية اليمنية، صنعاء، 2015.
  19. مكايي حسن عماد، حسن السيد ليلي، الاتصال ونظرياته، ط5، دار المصرية اللبنانية للنشر، القاهرة، (ب ت).
  20. المنجد الأبجدي، دار مشرق ش م م، ط5، بيروت، لبنان
  21. يحي محمد عبد المجيد ، العلاقات العامة بين النظريات الحديثة والمنهج الاسلامي،(ب ط)، مكتبة القراءان للنشر و التوزيع ،القاهرة،2000
- مذكرات التخرج:
22. آمنة عيادي، فاطمة كاتب، دور تكنولوجيا الاتصال الحديثة في تفعيل أداء العلاقات العامة في المؤسسات الخدمية (المديرية الولائية لأمن بأم البواقي، أنموذجا)، مذكرة

- لنيل شهادة الماستر في علوم الاعلام والاتصال وتخصص اتصال والعلاقات العامة،  
جامعة العربي بن مهيدي، أم البواقي، 2015-2016
23. أوقاسي صابرة ،قارة ملريم، دور مواقع التواصل الاجتماعي - الفيسبوك- في تفعيل  
العمل الجماعي، مذكرة نيل شهادة الماستر في علوم اعلام والاتصال، جامعة جلاي  
بونعامة ، خميس مليانة، 2018،
24. باعلي سعيدة، دور الجمعيات الخيرية في تفعيل العمل التطوعي ،دراسة ميدانية  
بجمعية كافل اليتيم الخيرية، فرع ادرار، مذكرة لنيل شهادة ماجستير في علم الاجتماع،  
قسم العلوم الاجتماعية ،كلية العلوم الانسانية و الاجتماعية و العلوم الاسلامية، جامعة  
ادرار ،2016-2017
25. بركاني نور الهدى، العمل التطوعي الجماعي من خلال مواقع تواصل الاجتماعي،  
مذكرة نيل شهادة ماستر ،قسم علاقات الانسانية، جامعة عربي بالمهيدي ام بواقي ، ( ب ت ).
26. بوة سعد، مصادر تمويل الجمعيات الخيرية بين الضوابط الشرعية والتطبيقات العلمية  
في الجزائر، مذكرة تخرج ضمن متطلبات الحصول على شهادة الماستر في العلوم  
الإسلامية، تخصص فقه المعاملات المالية المعاصرة، جامعة الشهيد حمة لخضر،  
الوادي، الجزائر، 2019-2020
27. بوزيان عزيزة، قنور عفاف، العلاقات العامة الالكترونية و دورها في استقطاب  
الجمهور الخارجي، مذكرة مكملة لنيل شهادة الماستر في علم الاجتماع تخصص  
علاقات العامة ،جامعة محمد صديق بن يحي جيجل 2017-2018 .
28. حاج احمد كريمة، العلاقات العامة وتطبيقاتها للتكنولوجيا الحديثة في المؤسسات  
الاتصالية، اطروحة لنيل شهادة دكتوراه للعلوم الاجتماعية والانسانية ،تخصص اعلام  
واتصال، جامعة وهران 2 ، 2017/2018 .

29. حميد عبد الحفيظ، العلاقات العامة في العمل الجمعوي الخيري، جمعية كافل اليتيم، بلدية امسيق، مذكرة مكملة لنيل شهادة الماستر في علوم الاعلام والاتصال، تخصص اتصال وعلاقات عامة، جامعة محمد بوضياف بالمسيلة، 2018-2019.
30. حنين دية، دور المؤسسات الخيرية في التنمية الاجتماعية، مؤسسة شيخ زايد للأعمال الخيرية والانسانية نموذجا، مذكرة تخرج تدخل ضمن متطلبات الحصول على شهادة الماستر في العلوم الاسلامية، تخصص معاملات مالية معاصرة، جامعة شهيد حمه لخضر، الوادي، 2014-2015
31. فاضلي سيد علي، نظام عمل الجمعيات في التشريع الجزائري، مذكرة مقدمة لنيل شهادة ماجستير في الحقوق، جامعة محمد خيضر بسكرة 2008-2009.
32. غراوي حمزة، الحركة الجمعوية في الجزائر بين الفعالية وصورية الاداء التنموي ، جامعة ادرار، الجزائر، (ب ت)
- المجالات العلمية:
33. حاتم علي حيدر الصالحي، العلاقات العامة الرقمية: مراجعة نظرية للمفهوم وعوامل الظواهر والتحديات، مجلة الحكمة للدراسات الاعلامية والاتصالية، المجلد 09، العدد 02، اليمن، 2021
34. حاتم محمد عاطف، ممارسة القائم بالاتصال لأنشطة العلاقات العامة الرقمية بالجامعات الحكومية ( دراسة تطبيقية على جامعة المنوفية)، مجلة البحوث العلاقات العامة الشرق الأوسط، العدد 06، يناير- مارس 201
35. حصة عبد الرحمان السند، رؤية مستقبلية لتفعيل ردور الجمعيات الخيرية في تعزيز الانتماء الوطني للمستفيدين، دراسة مطبقة على الجمعيات الخيرية بمنطقة الرياض، المجلة العربية للدراسات الأمنية والتدريب، المجلد 31، العدد72، الرياض، 2018.
36. رحمة باحمد، الجمعيات الخيرية وسبل تطويرها ( الموارد والأهداف)، مجلة الاجتهاد للدراسات القانونية والاقتصادية، المجلد07، العدد04، 2018.

37. زنقي عائشة، الدور الاقتصادي و الاجتماعي للعمل التطوعي - حالة وقف ماليزيا، مجلة الاجتهاد للدراسات القانونية و الاقتصادية، المجلد 07، العدد04، جامعة ادرار، سنة 2018
38. سلمى كونددة، التسويق الاجتماعي للعمل التطوعي عبر مواقع التواصل الاجتماعي (قراءة في صفحات الفايسبوك لبعض جمعيات الخيرية الجزائرية)، العدد9، المجلة الانسانية لجامعة ام البواقي ، 2018.
39. صديق عبد الصادق بدوي، دور شبكات التواصل الاجتماعي في دعم العمل الخيري، دراسة ميدانية بكلية التربية جامعة البطانة، السودان، مجلة الروائز ، المجلد 03، العدد02، ديسمبر 2019 .
40. طالبي حفيظة، عالي طالب مبارك، العمل التطوعي ودوره في التنمية الثقافية المواطن لدى الشباب الجزائري، جامعة ابو بكر القايد تلمسان، لجزائر، مجلة سراج في التربية و القضايا المجتمع، العدد7، 2018.
41. العمراني محمد الامين ، الموارد المالية للجمعيات الخيرية في القانون الجزائري و اوجه الرقابة عليها، مجلة الاجتهاد للدراسات القانونية والاقتصادية، جامعة الجزائر، المجلد07، العدد04، سنة 2018.
42. غزالة زبير، المجتمع المدني في الجزائر، الجمعيات نموذجا، مجلة التنمية البشرية، العدد10، جامعة وهران 2، مارس 2002.
43. فارس الوليد .العلاقات العامة الالكترونية في ظل البيئة الاتصالية الجديدة، مجلة الحقوق والعلوم السياسية، العدد 12، جوان2019.
44. فريد سمير ،نشأة و تطور الحركة الجمعوية في الجزائر، قسم علوم السياسية والعلاقات الدولية، مجلة العلوم الانسانية، جامعة محمد خيضر بسكرة، العدد 18، 2010.
45. محمد صالح جواد المهدي، العمل الخيري دراسة تاصيلية تاريخية ، المجلد8، السنة 2013.

46. محي الدين خير الله العوير، الجمعيات الخيرية: تعريفها وتأسيسها وصلتها بالمؤسسة الوقفية، مجلة الاحياء، العدد 18، 2015.

47. فوزي غرايبه و اخرون، اساليب البحث العلمي في العلوم الاجتماعية والانسانية، كلية الاقتصاد و التجارة،الجامعة الاردنية، نشر بدعم الجامعة الاردنية 1997.

48. كلثوم حمدي، ام الخير حمدي، وسائل الاعلام الاجتماعي كآلية لزيادة مداخل الجمعيات الخيرية، مجلة الاجتهاد للدراسات القانونية والاقتصادية، جامعة تمراست، المجلد 07، العدد 04، سنة 2018.

49. وسام حسين علي الزعبي وآخرون، دور العلاقات الهامة الرقمية في تطوير الوظيفة الاتصالية للمؤسسات الحكومية الأردنية، مجلة اتحاد الجامعات العربية لبحوث الإعلام والتكنولوجيا الاتصال، العدد 08، الأردن، (ب ت)

50. وليدة حدادي، العلاقات العامة الالكترونية في الوطن العربي: الواقع والتحدي، مجلة العلوم الاجتماعية، جامعة الأغواط، مجلد 07، العدد 30، ماي 2018.

• مواقع الكترونية:

51. الأنترنت والتبرعات الخيرية ايجابيات وسلبيات المركز الدولي للأبحاث والدراسات، تاريخ توقيت التصفح،الخميس 02 يونيو، 2022، على الساعة 13:00 على الرابط التالي  
<https://medadcenter.org/articles/188>

52. عائشة التاورغي، نشأة وتطور الجمعيات الاهلية، مقال منشور، موسوعة زنوبيديا على الموقع التالي الذي تم تصفحه في 2022/05/19 - [www.zainopedia.blogspot.com](http://www.zainopedia.blogspot.com).

# قائمة الملاحق

الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

جامعة عمار ثليجي - الأغواط -

كلية العلوم الانسانية والاجتماعية والعلوم الاسلامية والحضارة

قسم علوم الاعلام والاتصال

تخصص اتصال وعلاقات عامة



### التماس الإجابة عن استبيان

السيدة (ة) المحترمة (ة) السلام عليكم ورحمة الله وبركاته؛

يشرفنا أن نضع بين أيديكم استمارة الاستبيان التي تدخل في اطار اعداد مذكرة ماستر تخصص اتصال وعلاقات عامة،

بعنوان " دور العلاقات العامة الإلكترونية في النشاط الجمعي الخيري - دراسة ميدانية - " .

نرجو منكم الإجابة على العبارات الواردة في الاستمارة وذلك بمليء الفراغ أو وضع علامة (X) في الخانة

**المناسبة للإجابة**

ونلفت عنايتكم أن الإجابات التي سوف ترد على هذه الاستبانة ستعامل بسرية تامة ولغرض البحث العلمي فقط.

شاكرين لكم حسن تعاونكم مع فائق الاحترام والتقدير

إشراف الأستاذ: الدكتور قدوري عبد القادر

الطالبة:

✓ ريجانة مخلوفي

✓ فيروز بن شريف

## الجزء الأول: البيانات العامة

1. تسمية الجمعية: .....
2. مقر نشاط الجمعية: .....
3. مجالات نشاط الجمعية: .....
4. سنوات عمل الجمعية (الخبرة): أقل من 3 سنة  من 3 إلى 5 سنة  أكثر من 5 سنة

## الجزء الثاني: الوسائط الإلكترونية والعلاقات العامة للجمعيات الخيرية

البيان	المحور الأول : شبكة الأنترنت والبريد الإلكتروني	موافق	غير موافق	محايد
1	يتم عرض خدمات الجمعية على شبكة الأنترنت والبريد الإلكتروني.			
2	المعلومات الواردة على شبكة الأنترنت والبريد الإلكتروني للجمعية واضحة ودقيقة .			
3	تساهم شبكة الأنترنت والبريد الإلكتروني في تزايد المتابعين للخدمات الجمعية .			
4	تعمل شبكة الأنترنت والبريد الإلكتروني على سرعة اقبال المتابعين لخدمات الجمعية . والتفاعل مع انشطتها			
5	هناك تفاعل مع قناة الجمعية في شبكة الانترنت والبريد الإلكتروني من قبل أفراد المجتمع .			
البيان	المحور الثاني :موقع التواصل الاجتماعي (الفييس بوك واليوتيوب )	موافق	غير موافق	محايد
6	هناك موقع الكتروني (فيسبوك او يوتيوب ) خاص بالجمعية			
7	يساهم الموقع الالكتروني (فيسبوك أو اليوتيوب ) للجمعية في تعزيز التواصل مع افراد المجتمع .			
8	هناك تفاعل مع افراد المجتمع على صفحة الفييس بوك وقناة اليوتيوب .			
9	هناك رضا عن الخدمات الالكترونية للجمعية التي تقدمها عبر مواقع التواصل الاجتماعي (فييس بوك أو اليوتيوب )			

			استخدام الموقع الإلكتروني في مهام العلاقات العامة للجمعية يرفع من مستوى الإقبال عليها والتعاطي معها .	10
			يثق أفراد المجتمع في العروض المقدمة عن طريق مواقع التواصل الاجتماعي .	11
			تواجه الجمعية مشاكل في استخدام الموقع الإلكتروني الخاص بها .	12
محايد	غير موافق	موافق	<b>المحور الرابع: الوسائط الإلكترونية والعلاقات العامة</b>	البيان
			هناك دور اساسي للوسائط الإلكترونية لنشاط الجمعية الخيرية	13
			هناك دوافع متعددة للجمعيات الخيرية لاستخدام الوسائط الإلكترونية	14
			للقيام بمهمتها تقوم الجمعيات بتنزيل العروض على الوسائط الإلكترونية المستخدمة (البريد الإلكتروني ،فيس بوك ،اليوتيوب )	15
			تساهم الوسائط الإلكترونية في تعزيز علاقات الجمعية مع افراد المجتمع	16
			يعتمد الجمهور الخارجي (افراد المجتمع ) على الوسائط الإلكترونية للاتصال بالجمعية.	17

اقتراحات أخرى ترونها تخدم الموضوع:

.....

.....

.....

.....

.....

.....

شكرا... وبارك الله فيكم

الملحق مخرجات برنامج SPSS نسخة 2019

FREQUENCIES VARIABLES=المجالات  
/STATISTICS=STDDEV MEAN  
/ORDER=ANALYSIS.

**Effectifs**

**Statistiques**

مجالات نشاط الجمعية

N	Valide	35
	Manquant	0
	e	
	Moyenne	1.77
	Ecart-type	.426

مجالات نشاط الجمعية

	Effectifs	Pourcentage	Pourcentage	Pourcentage
		e	valide	cumulé
Valide	خيرية	8	22.9	22.9
	خيرية	27	77.1	100.0
	متخصصة			
Total		35	100.0	100.0

FREQUENCIES VARIABLES=الخبرة  
/STATISTICS=STDDEV MEAN  
/ORDER=ANALYSIS.

**Effectifs**

[Ensemble\_de\_données3] C:\Users\pc\Downloads\ريحانة.sav

## Statistiques

سنوات العمل

N	Valide	35
	Manquante	0
	Moyenne	2.4000
	Ecart-type	.77460

سنوات العمل

		Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	أقل من 3 سنوات	5	14.3	14.3	14.3
	من 3 إلى 5 سنوات	12	34.3	34.3	48.6
	أكثر من 5 سنوات	17	48.6	48.6	97.1
	4.00	1	2.9	2.9	100.0
	Total	35	100.0	100.0	

```
DATASET ACTIVATE Ensemble_de_données2.  
DATASET CLOSE Ensemble_de_données1.  
FREQUENCIES VARIABLES=X1 X2 X3 X4 X5  
/STATISTICS=STDDEV MEAN  
/ORDER=ANALYSIS.
```

## Effectifs

[Ensemble\_de\_données2] C:\Users\pc\Desktop\ريحانة.sav

## Statistiques

		عبارة 01	عبارة 02	عبارة 03	عبارة 04	عبارة 05
N	Valide	35	35	35	35	35
	Manquante	0	0	0	0	0
	Moyenne	1.2571	1.0000	1.0000	1.1429	1.2000
	Ecart-type	.44344	.00000	.00000	.35504	.40584

Tableau de fréquences

عبارة 01

		Effectifs	Pourcentage	Pourcentage	Pourcentage
			e	valide	cumulé
Valide	موافق	26	74.3	74.3	74.3
	غير موافق	9	25.7	25.7	100.0
	Total	35	100.0	100.0	

عبارة 02

		Effectifs	Pourcentage	Pourcentage	Pourcentage
			e	valide	cumulé
Valide	موافق	35	100.0	100.0	100.0

عبارة 03

		Effectifs	Pourcentage	Pourcentage	Pourcentage
			e	valide	cumulé
Valide	موافق	35	100.0	100.0	100.0

عبارة 04

		Effectifs	Pourcentage	Pourcentage	Pourcentage
			e	valide	cumulé
Valide	موافق	30	85.7	85.7	85.7

غير موافق	5	14.3	14.3	100.0
Total	35	100.0	100.0	

### عبارة 05

	Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide موافق	28	80.0	80.0	80.0
غير موافق	7	20.0	20.0	100.0
Total	35	100.0	100.0	

FREQUENCIES VARIABLES=X6 X7 X8 X9 X10 X11 X12  
 /STATISTICS=STDDEV MEAN  
 /ORDER=ANALYSIS.

### Effectifs

[Ensemble\_de\_données2] C:\Users\pc\Desktop\ريحانة.sav

### Statistiques

	عبارة 06	عبارة 07	عبارة 08	عبارة 09	عبارة 10	عبارة 11	عبارة 12
N Valide	35	35	35	35	35	35	35
Manquant	0	0	0	0	0	0	0
Moyenne	1.2571	1.5429	1.3143	1.3143	1.2000	1.2286	1.8000
Ecart-type	.44344	.81684	.67612	.67612	.40584	.64561	.79705

Tableau de fréquences

**عبارة 06**

	Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide موافق	26	74.3	74.3	74.3
غير موافق	9	25.7	25.7	100.0
Total	35	100.0	100.0	

**عبارة 07**

	Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide موافق	23	65.7	65.7	65.7
غير موافق	5	14.3	14.3	80.0
محايد	7	20.0	20.0	100.0
Total	35	100.0	100.0	

**عبارة 08**

	Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide موافق	28	80.0	80.0	80.0
غير موافق	3	8.6	8.6	88.6
محايد	4	11.4	11.4	100.0
Total	35	100.0	100.0	

**عبارة 09**

	Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide موافق	28	80.0	80.0	80.0
غير موافق	3	8.6	8.6	88.6
محايد	4	11.4	11.4	100.0

عبارة 09

	Effectifs	Pourcentage	Pourcentage	Pourcentage
		e	valide	cumulé
Valide موافق	28	80.0	80.0	80.0
غير موافق	3	8.6	8.6	88.6
محايد	4	11.4	11.4	100.0
Total	35	100.0	100.0	

عبارة 10

	Effectifs	Pourcentage	Pourcentage	Pourcentage
		e	valide	cumulé
Valide موافق	28	80.0	80.0	80.0
غير موافق	7	20.0	20.0	100.0
Total	35	100.0	100.0	

عبارة 11

	Effectifs	Pourcentage	Pourcentage	Pourcentage
		e	valide	cumulé
Valide موافق	31	88.6	88.6	88.6
محايد	4	11.4	11.4	100.0
Total	35	100.0	100.0	

عبارة 12

	Effectifs	Pourcentage	Pourcentage	Pourcentage
		e	valide	cumulé
Valide موافق	15	42.9	42.9	42.9
غير موافق	12	34.3	34.3	77.1
محايد	8	22.9	22.9	100.0
Total	35	100.0	100.0	

FREQUENCIES VARIABLES=X13 X14 X15 X16 X17

/STATISTICS=STDDEV MEAN  
/ORDER=ANALYSIS.

## Effectifs

[Ensemble\_de\_données2] C:\Users\pc\Desktop\ريحانة.sav

### Statistiques

		عبارة 13	عبارة 14	عبارة 15	عبارة 16	عبارة 17
N	Valide	35	35	35	35	35
	Manquant	0	0	0	0	0
Moyenne		1.4000	1.4857	1.3714	1.3429	1.0000
Ecart-type		.69452	.78108	.68966	.76477	.00000

## Tableau de fréquences

### عبارة 13

		Effectifs	Pourcentage	Pourcentage	Pourcentage
			e	valide	cumulé
Valide	موافق	25	71.4	71.4	71.4
	غير موافق	6	17.1	17.1	88.6
	محايد	4	11.4	11.4	100.0
Total		35	100.0	100.0	

### عبارة 14

		Effectifs	Pourcentage	Pourcentage	Pourcentage
			e	valide	cumulé

Valide	موافق	24	68.6	68.6	68.6
	غير موافق	5	14.3	14.3	82.9
	محايد	6	17.1	17.1	100.0
Total		35	100.0	100.0	

#### عبارة 15

		Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	موافق	26	74.3	74.3	74.3
	غير موافق	5	14.3	14.3	88.6
	محايد	4	11.4	11.4	100.0
Total		35	100.0	100.0	

#### عبارة 16

		Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	موافق	29	82.9	82.9	82.9
	محايد	6	17.1	17.1	100.0
Total		35	100.0	100.0	

#### عبارة 17

		Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	موافق	35	100.0	100.0	100.0