

مدى توافق ممارسات العلاقات العامة في المؤسسات الخدمية

بمدينة بنغازي مع القيم والعادات الاجتماعية السائدة

دراسة ميدانية من وجهة نظر المتخصصين والممارسين

د. عبد الله حمدينه المرضي امراج

كلية الاعلام، جامعة بنغازي

hmdenh9@gmail.com

د. فرحات محمد خليل الفاخري

كلية الاعلام جامعة بنغازي

frhat.mohammed@omu.edu.ly

الملخص العربي

هدفت الدراسة إلى التعرف على مدى توافق ممارسات العلاقات العامة في المؤسسات الخدمية بمدينة بنغازي مع القيم والعادات الاجتماعية السائدة، والكشف عن تأثير الموروث الاجتماعي والثقافي في الممارسة المهنية، ومدى قدرة العاملين على المواءمة بين متطلبات المهنة والخصوصية الاجتماعية، فضلاً عن الكشف عن الفروق بين المتخصصين أكاديمياً والممارسين غير المتخصصين. واعتمدت الدراسة المنهج الوصفي بأسلوب المسح الميداني، واستخدمت الاستبانة أداةً لجمع البيانات من مجتمع الدراسة الذي شمل (74) مفردة بأسلوب الحصر الشامل، موزعين بين (21) متخصصاً و(53) ممارساً، يعملون في ست مؤسسات خدمية بمدينة بنغازي. وأظهرت النتائج أن واقع الممارسة المهنية للعلاقات العامة جاء بمستوى متوسط، في حين جاء تأثير القيم والعادات الاجتماعية في الممارسة بمستوى مرتفع جداً، كما تبين أن بعض عناصر الموروث الاجتماعي والثقافي، ولا سيما المجاملات والعلاقات الشخصية والمكانة الاجتماعية، قد تحد من فاعلية الممارسة عندما تتقدم على المعايير والإجراءات المهنية. وأظهرت النتائج كذلك أن التأهيل العلمي يسهم في تعزيز القدرة على المواءمة بين المتطلبات المهنية والاعتبارات الاجتماعية، وأن تأثير هذه الاعتبارات كان أكثر وضوحاً لدى الممارسين غير المتخصصين مقارنة بالمتخصصين. وأوصت الدراسة بتعزيز الاعتماد على المتخصصين، وتأهيل الممارسين غير المتخصصين، ووضع ضوابط مهنية تراعي الخصوصية الاجتماعية دون الإخلال بالأسس العلمية للعلاقات العامة.

الكلمات المفتاحية: العلاقات العامة، الممارسة المهنية، القيم الاجتماعية، العادات الاجتماعية، الموروث الثقافي، المؤسسات الخدمية، بنغازي.

Abstract:

This study aimed to examine the extent to which public relations practices in service institutions in Benghazi are compatible with prevailing social values and customs. It also explored the influence of socio-cultural heritage on professional public relations practice, the ability of practitioners to balance professional requirements with local social particularities, and the differences between academically specialized public relations professionals and non-specialist practitioners. The study adopted a descriptive field survey approach and used a questionnaire as the main data collection instrument. A comprehensive survey was conducted on a population of 74 respondents, including 21 public relations specialists and 53 non-specialist practitioners working in six service institutions in Benghazi. The findings indicated that the overall level of professional public relations practice was moderate, whereas the influence of social values and customs on practice was very high. The results further showed that certain elements of socio-cultural heritage, particularly social courtesies, personal relationships, and social status, may constrain professional effectiveness when they take precedence over professional standards and procedures. The findings also indicated that academic qualification contributes to a greater ability to balance professional requirements with social considerations, while the influence of socio-cultural factors was more evident among non-specialist practitioners than among specialists. The study recommended increasing reliance on academically qualified public relations specialists, providing professional training for non-specialist practitioners, and developing clear professional guidelines that respect local social particularities without compromising the scientific and professional foundations of public relations.

Keywords: Public Relations, Professional Practice, Social Values, Social Customs, Cultural Heritage, Service Institutions, Benghazi.

مقدمة

شهدت العلاقات العامة تطوراً ملحوظاً في مفاهيمها ووظائفها وأدوارها داخل المؤسسات، فلم تعد تقتصر على الجوانب البروتوكولية أو الأنشطة الاتصالية التقليدية، بل أصبحت جزءاً من البناء الإداري والاتصالي للمؤسسة، وترتبط بإدارة علاقاتها مع جماهيرها وتنظيم عمليات الاتصال الداخلي والخارجي. وتتم ممارسة العلاقات العامة داخل بيئات اجتماعية وثقافية تختلف من مجتمع إلى آخر، وهو ما يجعل الممارسة المهنية متأثرة بالسياق الاجتماعي الذي تعمل فيه المؤسسة. فالاتصال المؤسسي لا يجري بمعزل عن منظومة القيم والعادات والتقاليد والمعايير الاجتماعية التي تحدد أنماط التفاعل المقبولة، وأساليب المخاطبة، وأشكال الاحترام والتقدير، وطرق الاستقبال والضيافة، وحدود الخصوصية، وطبيعة العلاقات الرسمية والاجتماعية.

ويتميز المجتمع الليبي بمنظومة من القيم والعادات الاجتماعية المتراكمة تاريخياً، والتي تظهر في طبيعة العلاقات الأسرية والاجتماعية، واحترام كبار السن، والمجاملة والضيافة، والمكانة الاجتماعية، وأنماط التعامل بين الأفراد. وتنعكس هذه الخصائص على البيئة المؤسسية، بحكم أن المؤسسات تعمل داخل المجتمع وتتفاعل بصورة مستمرة مع أفرادها وجماعاته، بما يجعل ممارسات العلاقات العامة مرتبطة بالسياق الاجتماعي والثقافي المحيط بها.

كما تتفاوت طبيعة ممارسة العلاقات العامة في المؤسسات الليبية من حيث مستوى التأهيل المهني والخبرة العملية؛ إذ يعمل في هذا المجال متخصصون تلقوا تأهيلاً أكاديمياً في العلاقات العامة، إلى جانب ممارسين يؤدون مهامها بحكم الوظيفة أو التكليف الإداري أو الخبرة، دون أن يكون تخصصهم الأكاديمي مرتبطاً بالمجال بصورة مباشرة. ويترتب على هذا التباين اختلاف محتمل في فهم طبيعة الوظيفة وأساليب ممارستها وكيفية التعامل مع المواقف الاتصالية المختلفة.

وتتضح هذه العلاقة بصورة أكبر في المؤسسات الخدمية، نظراً إلى طبيعة اتصالها المباشر والمتكرر بالجمهور، وما تفرضه طبيعة خدماتها من تفاعل مستمر بين العاملين والمستفيدين. وفي مدينة بنغازي، تعمل هذه المؤسسات ضمن بيئة اجتماعية تتداخل فيها الاعتبارات المهنية مع منظومة من القيم والعادات الاجتماعية السائدة، بما يجعل ممارسات العلاقات العامة تتشكل في إطار التفاعل بين الأسس المهنية للمهنة والخصائص الاجتماعية والثقافية للمجتمع المحلي.

مشكلة الدراسة

تتأثر ممارسة العلاقات العامة بالبيئة الاجتماعية والثقافية التي تعمل فيها المؤسسة، إذ لا تنفصل أساليب الاتصال والتعامل مع الجمهور عن منظومة القيم والعادات السائدة في المجتمع. وفي المؤسسات الخدمية بمدينة بنغازي، تتقاطع الممارسات المهنية للعلاقات العامة مع خصوصية اجتماعية وثقافية قد تؤثر في درجة توافق بعض هذه الممارسات مع أنماط السلوك والتفاعل المقبولة اجتماعياً.

ويزداد الأمر تعقيداً في ظل وجود فئتين تعملان في مجال العلاقات العامة؛ إحداهما تضم متخصصين أكاديمياً في المجال، والأخرى تضم ممارسين يؤدون مهام العلاقات العامة استناداً إلى الخبرة أو التكليف الوظيفي، وهو ما قد يؤدي إلى اختلاف في إدراك طبيعة الممارسة المهنية ومدى توافقها مع البيئة الاجتماعية.

وعليه، تتبلور مشكلة الدراسة في التساؤل التالي: ما مدى توافق ممارسات العلاقات العامة في المؤسسات الخدمية بمدينة بنغازي مع القيم والعادات الاجتماعية السائدة من وجهة نظر المتخصصين والممارسين؟

أهمية الدراسة

1. ستسهم الدراسة في إثراء المعرفة العلمية المتعلقة بممارسة العلاقات العامة في البيئة الليبية، من خلال تناولها في ضوء القيم والعادات الاجتماعية السائدة .
2. ستساعد نتائج الدراسة في التعرف على جوانب التوافق وعدم التوافق بين ممارسات العلاقات العامة والخصوصية الاجتماعية والثقافية في المؤسسات الخدمية بمدينة بنغازي .
3. ستسهم الدراسة في توضيح الفروق المحتملة بين المتخصصين والممارسين في إدراك طبيعة الممارسة المهنية، بما قد يدعم تطوير الأداء المهني للعلاقات العامة بما يتلاءم مع البيئة المحلية .

أهداف الدراسة

1. رصد طبيعة ممارسات العلاقات العامة المطبقة في المؤسسات الخدمية بمدينة بنغازي .
2. تحديد القيم والعادات الاجتماعية الأكثر حضوراً في بيئة عمل العلاقات العامة بالمؤسسات الخدمية محل الدراسة .
3. قياس درجة توافق ممارسات العلاقات العامة المطبقة مع القيم والعادات الاجتماعية السائدة .
4. التعرف على أساليب المواءمة التي يعتمد عليها العاملون عند تطبيق ممارسات العلاقات العامة في المواقف المرتبطة بالاعتبارات الاجتماعية والثقافية .
5. الكشف عن الفروق بين المتخصصين والممارسين في تقديرهم لدرجة توافق ممارسات العلاقات العامة مع القيم والعادات الاجتماعية السائدة.

الدراسات السابقة

1. دراسة حمادة (2021) بعنوان: تأثير الثقافة المجتمعية والعوامل التنظيمية على كفاءة إدارة

اتصالات الأزمات: دراسة حالة على عينة من المنظمات العاملة في مصر

هدفت الدراسة إلى التعرف على تأثير الثقافة المجتمعية والعوامل التنظيمية في كفاءة إدارة اتصالات الأزمات داخل المنظمات العاملة في مصر، والكشف عن مدى انعكاس الخصائص الثقافية

والتنظيمية على طبيعة الممارسات الاتصالية أثناء الأزمات. واعتمدت الدراسة على مسح أساليب ممارسة اتصالات الأزمات في عينة من المنظمات، إلى جانب دراسة حالة لعدد من المنظمات التي تختلف في خلفياتها الثقافية والتنظيمية.

وأظهرت النتائج أن الثقافة المجتمعية تعد من العوامل المؤثرة في كفاءة الممارسات الاتصالية داخل المنظمات، إلى جانب الثقافة التنظيمية ونمط القيادة وطبيعة النشاط ونمط الملكية، كما بينت أن اختلاف البيئة الثقافية يرتبط باختلاف أساليب إدارة الاتصال والتعامل مع المواقف الاتصالية المختلفة.

2. دراسة إسحاق ومالك (2020) بعنوان: العوامل الثقافية المؤثرة على القائم بالاتصال في العلاقات العامة الدولية: قراءة على ضوء نظرية النسبية الثقافية.

تناولت الدراسة العوامل الثقافية المؤثرة في القائم بالاتصال في العلاقات العامة، وسعت إلى التعرف على طبيعة الاختلافات الثقافية بين المجتمعات، وكيفية تعامل ممارسي العلاقات العامة معها. واعتمدت المنهج النوعي التفسيري في ضوء نظرية النسبية الثقافية. وتوصلت إلى أن ممارسة العلاقات العامة تتأثر بمجموعة من العوامل الثقافية تشمل القيم والعادات والتقاليد، والأخلاقيات السائدة والمتوارثة، والمعتقدات الدينية، واللغة، والنوع الاجتماعي، والخصوصية الثقافية، والحقوق الفردية والجماعية، وأن هذه العوامل تؤثر في أساليب إدارة المؤسسات وفي سلوكها التنظيمي ووظائفها الاتصالية. كما أكدت ضرورة مراعاة الممارسين للثقافة التنظيمية والمجتمعية عند ممارسة العلاقات العامة.

وتعد هذه الدراسة من أكثر الدراسات اتصالاً بالدراسة الحالية؛ إذ تلتقي معها مباشرة في اعتبار القيم والعادات والتقاليد متغيرات ثقافية مؤثرة في ممارسة العلاقات العامة، غير أن الدراسة الحالية ستختلف عنها باعتمادها المنهج الكمي الميداني وقياس درجة توافق الممارسات مع هذه القيم والعادات داخل المؤسسات الخدمية بمدينة بنغازي.

3. Abdelhay (2014) بعنوان: “Public Relations Practice in the Kingdom of Saudi Arabia and the United Arab Emirates: Western Theory, Local Culture”.

هدفت الدراسة إلى التعرف على كيفية ممارسة العلاقات العامة في المملكة العربية السعودية ودولة الإمارات العربية المتحدة، والكشف عن تأثير البيئة الثقافية والسياسية والاجتماعية والاقتصادية السائدة في

المهنة. واعتمدت الدراسة منهجاً مختلطاً جمع بين الأدوات الكمية والكيفية؛ إذ استخدمت استبانات لقياس نماذج ممارسة العلاقات العامة وأدوار الممارسين، إلى جانب دراسة آراء الصحفيين حول أداء ممارسي العلاقات العامة. وأظهرت النتائج أن الثقافة المحلية تؤدي دوراً واضحاً في تشكيل نماذج الممارسة، وأن نموذج المفسر الثقافي **Cultural Interpreter** ونموذج التأثير الشخصي **Personal Influence** كانا من أكثر النماذج حضوراً في البيئتين السعودية والإماراتية، كما أظهرت أن الممارسين يقومون بدرجة كبيرة بأدوار «الوسطاء الثقافيين» إلى جانب أدوارهم المهنية. وتتصل هذه الدراسة اتصالاً مباشراً بالدراسة الحالية؛ لأنها اختبرت عملياً العلاقة بين النظرية المهنية للعلاقات العامة والثقافة المحلية، وهي الفكرة المركزية التي تنطلق منها الدراسة الحالية عند قياس مدى توافق ممارسات العلاقات العامة مع القيم والعادات الاجتماعية في البيئة الليبية.

4. بعنوان (2017) **Almahraj** دراسة **"The Profession of Public Relations in Saudi Arabia: A Socio-Cultural Perspective"**.

تناولت الدراسة مهنة العلاقات العامة في المملكة العربية السعودية من منظور اجتماعي ثقافي، وركزت على مستوى المعرفة التي يمتلكها الممارسون، ومدى تأثير الثقافة السعودية وعوامل الاتصال المجتمعي في ممارسة العلاقات العامة. واعتمدت الدراسة المقابلات المتعمقة غير المقننة مع (27) ممارساً للعلاقات العامة. وأظهرت النتائج وجود فجوة بين بعض النظريات التي يتلقاها الدارسون في المؤسسات التعليمية وبين الممارسة الفعلية للعلاقات العامة، كما توصلت إلى أن الممارسة المهنية منغمسة بدرجة كبيرة في الثقافة المحلية، وأن الممارسات الثقافية قد تكون في بعض الحالات أقوى تأثيراً من الممارسة المهنية المجردة. كما أظهرت أن القيم الإسلامية والأخلاقية تُدمج مباشرة في سياق ممارسة العلاقات العامة في البيئة السعودية.

وتُعد هذه الدراسة وثيقة الصلة بالدراسة الحالية؛ لأنها تجمع بين ثلاثة أبعاد أساسية تتمحور حولها الدراسة الحالية، وهي المعرفة العلمية للعلاقات العامة، والممارسة الفعلية للمهنة، وتأثير القيم والثقافة المحلية فيها، كما تدعم التمييز بين التأهيل الأكاديمي والممارسة الوظيفية عند دراسة واقع العلاقات العامة.

تعقيب على الدراسات السابقة

يتضح من مراجعة الدراسات السابقة أنها أكدت تأثير العوامل الثقافية والاجتماعية في ممارسة العلاقات العامة والاتصال المؤسسي، كما أبرز بعضها دور القيم والعادات والتقاليد في تشكيل أنماط الممارسة، وأشارت دراسات أخرى إلى وجود فجوة بين التأهيل الأكاديمي والممارسة الفعلية للمهنة. ومع ذلك، فإن معظم هذه الدراسات تناولت الموضوع في سياقات عربية وأجنبية مختلفة، أو ركزت على أبعاد جزئية مثل الاتصال أثناء الأزمات أو التأثير الثقافي بصورة عامة.

وتتمثل الفجوة البحثية في ندرة الدراسات الميدانية الكمية التي تناولت بصورة مباشرة مدى توافق ممارسات العلاقات العامة مع القيم والعادات الاجتماعية السائدة في البيئة الليبية، ولا سيما داخل المؤسسات الخدمية بمدينة بنغازي، مع المقارنة بين وجهات نظر المتخصصين أكاديمياً والممارسين فعلياً للمهنة. ومن هنا تسعى الدراسة الحالية إلى معالجة هذه الفجوة من خلال قياس هذا التوافق ميدانياً في سياقه المحلي.

تساؤلات الدراسة

1. ما طبيعة ممارسات العلاقات العامة المطبقة في المؤسسات الخدمية بمدينة بنغازي؟
2. ما القيم والعادات الاجتماعية الأكثر حضوراً في بيئة عمل العلاقات العامة بالمؤسسات الخدمية محل الدراسة؟
3. ما درجة توافق ممارسات العلاقات العامة المطبقة في المؤسسات الخدمية بمدينة بنغازي مع القيم والعادات الاجتماعية السائدة؟
4. ما أساليب المواءمة التي يعتمدونها العاملون عند تطبيق ممارسات العلاقات العامة في المواقع المرتبطة بالاعتبارات الاجتماعية والثقافية؟
5. هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين المتخصصين والممارسين في تقديرهم لدرجة توافق ممارسات العلاقات العامة مع القيم والعادات الاجتماعية السائدة؟

منهج الدراسة

اعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي بأسلوب المسح الميداني، لملاءمته لطبيعة الموضوع القائم على وصف واقع ممارسات العلاقات العامة في المؤسسات الخدمية بمدينة بنغازي، وقياس مدى توافقها مع القيم والعادات الاجتماعية السائدة من وجهة نظر المتخصصين والممارسين.

ويُعد المنهج الوصفي من المناهج الملائمة لدراسة الظواهر الاجتماعية والإنسانية كما توجد في الواقع، من خلال جمع البيانات المتعلقة بها وتنظيمها وتحليلها وتفسيرها، بما يساعد على تحديد خصائصها والكشف عن العلاقات والفروق المرتبطة بها (عبيدات، وعبد الحق، وعدس، 2021). ويأتي استخدام أسلوب المسح في هذه الدراسة لكونه يتيح جمع بيانات كمية من أفراد مجتمع الدراسة باستخدام الاستبانة، بما يسمح بقياس اتجاهاتهم وتقديراتهم، والكشف عن الفروق بين المتخصصين والممارسين في تقدير درجة توافق ممارسات العلاقات العامة مع القيم والعادات الاجتماعية السائدة.

مجتمع الدراسة

يتكون مجتمع الدراسة من جميع المتخصصين والممارسين للعلاقات العامة العاملين في المؤسسات الخدمية العامة ذات الطابع الحكومي بمدينة بنغازي والمشمولة بالدراسة، والبالغ عددهم (74) مفردة، موزعين بواقع (53) ممارساً و (21) متخصصاً في العلاقات العامة.

ويتوزع أفراد المجتمع على ست مؤسسات خدمية، هي: الشركة العامة للكهرباء، والشركة العامة للمياه والصرف الصحي، وشركة الخدمات العامة بنغازي، ومركز بنغازي الطبي، ومصلحة المطارات، ومصلحة الأحوال المدنية.

ونظراً لمحدودية حجم مجتمع الدراسة وإمكانية الوصول إلى جميع مفرداته، ستعتمد الدراسة أسلوب الحصر الشامل، بحيث تُطبق الاستبانة على جميع أفراد المجتمع البالغ عددهم (74) مفردة، بما يتيح تمثيلاً كاملاً لفئتي المتخصصين والممارسين، ويعزز دقة المقارنة بينهما في تقدير مدى توافق ممارسات العلاقات العامة مع القيم والعادات الاجتماعية السائدة.

المؤسسة	الممارسون	المتخصصون	الإجمالي
الشركة العامة للكهرباء	5	3	8
الشركة العامة للمياه والصرف الصحي	8	2	10
شركة الخدمات العامة بنغازي	4	1	5
مركز بنغازي الطبي	10	4	14
مصلحة المطارات	14	6	20
مصلحة الأحوال المدنية	12	5	17
الإجمالي	53	21	74

مفاهيم ومصطلحات الدراسة

ممارسات العلاقات العامة اصطلاحاً:

تُفهم ممارسات العلاقات العامة في ضوء مفهوم العلاقات العامة بوصفها نشاطاً اتصالياً وإدارياً مخططاً ومستمرًا، يستهدف تنظيم العلاقة بين المؤسسة وجماهيرها المختلفة، وتحقيق التفاهم المتبادل من خلال مجموعة من السياسات والأنشطة والوسائل الاتصالية التي تراعي طبيعة الجمهور والبيئة التي تعمل فيها المؤسسة (عجوة، 2008).

إجراءياً: يقصد بها في هذه الدراسة مجموعة الأنشطة والأساليب التي يطبقها المتخصصون والممارسون للعلاقات العامة في المؤسسات الخدمية محل الدراسة، وتشمل الاتصال بالجمهور، والاستقبال والضيافة، وتنظيم المناسبات، والتعامل مع الفئات والشخصيات المختلفة، ومراعاة الاعتبارات الاجتماعية والثقافية أثناء أداء مهام العلاقات العامة، وتقاس من خلال استجابات أفراد مجتمع الدراسة على عبارات الاستبانة.

التوافق اصطلاحاً: يشير التوافق إلى الاتفاق والانسجام؛ إذ يرد في المعجم الوسيط أن «توافق الاثنان» يعني اتفاقاً، وأن الأمر التوافقي هو الأمر المتفق عليه (مجمع اللغة العربية بالقاهرة، د.ت.).

إجراءياً: يقصد به في هذه الدراسة درجة الانسجام والملاءمة بين ممارسات العلاقات العامة المطبقة في المؤسسات الخدمية بمدينة بنغازي وبين القيم والعادات الاجتماعية السائدة، كما يدركها المتخصصون والممارسون، وتقاس من خلال استجاباتهم على العبارات المخصصة لذلك في الاستبانة.

القيم الاجتماعية اصطلاحاً:

تُعرف القيم الاجتماعية بأنها مجموعة المبادئ والمعايير والمثل العليا التي تنظم التفاعل بين أفراد المجتمع، ويحرص المجتمع على استمرارها والمحافظة عليها (مجمع اللغة العربية بالقاهرة، د.ت.).

إجراءياً: يقصد بها في هذه الدراسة مجموعة المبادئ والمعايير الاجتماعية السائدة في البيئة المحلية بمدينة بنغازي، والتي تحكم أنماط التعامل والعلاقات بين الأفراد، مثل الاحترام، والتقدير، ومراعاة المكانة الاجتماعية، والخصوصية، والتكافل، وآداب التعامل مع الآخرين، بالقدر الذي يرتبط بممارسات العلاقات العامة في المؤسسات محل الدراسة.

العادات الاجتماعية اصطلاحاً:

يقصد بالعادات مجموعة السلوكيات التي تسود في المجتمع ويتبعها أفرادها بصورة متكررة دون أن تستند بالضرورة إلى إلزام قانوني، حتى تصبح من أنماط السلوك المألوفة والمتعارف عليها اجتماعياً (مجمع اللغة العربية بالقاهرة، د.ت.).

إجرائياً: يقصد بها في هذه الدراسة أنماط السلوك والتعامل المتعارف عليها اجتماعياً في البيئة المحلية بمدينة بنغازي، والتي يمكن أن تتقاطع مع ممارسات العلاقات العامة، مثل أساليب الاستقبال والضيافة، والمجاملة، وطرائق المخاطبة، واحترام كبار السن، والتعامل مع المناسبات الاجتماعية، ومراعاة المكانة الاجتماعية.

المؤسسات الخدمية اصطلاحاً:

تُفهم المؤسسات الخدمية بأنها المؤسسات التي يتمثل نشاطها الأساسي في تقديم خدمات أو منافع للمستفيدين، وتعتمد عملية تقديم الخدمة فيها على تفاعل مجموعة من العناصر البشرية والتنظيمية والمادية بما يؤدي إلى إشباع حاجات المستفيدين (الطائي والعلاق، 2009).

إجرائياً: يقصد بها في هذه الدراسة المؤسسات الخدمية العامة ذات الطابع الحكومي بمدينة بنغازي والمشمولة بالدراسة، وهي: الشركة العامة للكهرباء، والشركة العامة للمياه والصرف الصحي، وشركة الخدمات العامة بنغازي، ومركز بنغازي الطبي، ومصلحة المطارات، ومصلحة الأحوال المدنية.

ممارسو العلاقات العامة إجرائياً:

يقصد بهم في هذه الدراسة العاملون الذين يؤدون فعلياً مهام ووظائف العلاقات العامة داخل المؤسسات محل الدراسة، دون أن يكونوا حاصلين على مؤهل أكاديمي متخصص في العلاقات العامة، ويعتمدون في أداء هذه المهام على الخبرة العملية أو التكليف الوظيفي، ويبلغ عددهم (53) ممارساً.

المتخصصون في العلاقات العامة إجرائياً:

يقصد بهم في هذه الدراسة العاملون في مجال العلاقات العامة بالمؤسسات محل الدراسة ممن يحملون مؤهلاً أكاديمياً متخصصاً في العلاقات العامة، ويبلغ عددهم (21) متخصصاً.

وقد تم التمييز إجرائياً بين المتخصص والممارس على أساس التأهيل الأكاديمي في العلاقات العامة؛ إذ تشير دراسة النذير (2022) إلى وجود علاقة بين طبيعة التخصص العلمي لممارسي العلاقات العامة

ومستوى إدراكهم لوظائفها العلمية، حيث يرتفع هذا الإدراك لدى أصحاب التخصصات المرتبطة بالعلاقات العامة والإعلام مقارنة بالممارسين المنتمين إلى تخصصات أخرى.

أداة جمع البيانات

اعتمدت الدراسة على الاستبانة أداة رئيسة لجمع البيانات، وقد صُممت في ضوء أهداف الدراسة وتساؤلاتها باستخدام مقياس ليكرت الخماسي. وتم التحقق من صدقها بعرضها على مجموعة من المحكمين المتخصصين، كما تم التحقق من ثباتها باستخدام معامل ألفا كرونباخ، الذي بلغت قيمته (0.87)، وهي قيمة تدل على تمتع الأداة بدرجة جيدة من الثبات والاتساق الداخلي.

الأساليب الإحصائية المستخدمة

تمت معالجة بيانات الدراسة باستخدام برنامج SPSS، واعتمدت الدراسة على التكرارات والنسب المئوية لوصف خصائص المبحوثين، وعلى المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والأوزان النسبية لقياس اتجاهات الاستجابات ودرجة توافق ممارسات العلاقات العامة مع القيم والعادات الاجتماعية. كما استخدم معامل ألفا كرونباخ للتحقق من ثبات الأداة، واختبار (T) لعينتين مستقلتين (Independent Samples T-Test) للكشف عن دلالة الفروق بين متوسطات استجابات المتخصصين والممارسين، وذلك عند مستوى دلالة إحصائية (0.05).

المدخل النظري للدراسة: نظرية النظم

تُعد نظرية النظم من المداخل النظرية الملائمة لتفسير طبيعة عمل المؤسسات وعلاقاتها بالبيئة المحيطة؛ إذ تنظر إلى المؤسسة بوصفها نظامًا يتكون من مجموعة من العناصر والأنظمة الفرعية المترابطة، التي تتفاعل فيما بينها ومع البيئة الخارجية. ويقوم منظور النظم المفتوحة على أن المؤسسة لا تعمل بمعزل عن محيطها، وإنما تتبادل معه المدخلات والمخرجات وتتأثر بالتغيرات الواقعة فيه. ويشير Hiscock إلى أن تطبيق منظور النظم على المؤسسات يرتبط بالنظر إليها بوصفها نظامًا مفتوحة تقوم على عمليات التبادل مع البيئة الخارجية، وأن التكيف معها يعتمد على الحصول على المعلومات بوصفها مدخلات، ثم ممارسة الأنشطة الاتصالية بوصفها مخرجات. (Hiscock, 2019, p. 205)

وقد انتقلت هذه الرؤية إلى حقل العلاقات العامة، حيث أصبحت العلاقات العامة تُفهم بوصفها نظامًا فرعيًا داخل المؤسسة يتولى إدارة الاتصال داخلها وخارجها، ويربطها بجمهورها والبيئة التي تعمل فيها. ويخلص Hiscock إلى أن التطبيقات التنظيمية لنظرية النظم تنظر إلى العلاقات العامة بوصفها النظام

الفرعي المسؤول عن إدارة الاتصال، ومعالجة المدخلات القادمة من البيئة الداخلية والخارجية، وتحويلها إلى عمليات واتصالات تساعد المؤسسة على التفاعل مع محيطها. (Hiscock, 2019, p. 209)

ويرتبط بذلك مفهوم الدور الحدودي للعلاقات العامة (Boundary Role) ؛ إذ يقع ممارس العلاقات العامة عند نقطة الاتصال بين المؤسسة والأنظمة والجماهير الخارجية، وينقل اتجاهات البيئة وتوقعاتها إلى المؤسسة، كما ينقل سياسات المؤسسة ومواقفها إلى جمهورها. وقد أظهر العرض التاريخي لتطبيق نظرية النظم في العلاقات العامة أن هذا الدور الوسيط يمثل أحد المكونات الأساسية لفهم وظيفة الاتصال بين المؤسسة وبيئتها. (Hiscock, 2019, p. 205)

ولا تقتصر البيئة التي تتفاعل معها المؤسسة على العوامل التقنية والاقتصادية والقانونية، بل تمتد إلى العوامل الاجتماعية والثقافية. وفي هذا السياق، يؤكد منظور النظم المفتوحة أن فهم المؤسسات يتطلب مراعاة السياق الأوسع الذي تعمل فيه، وعدم فصل السلوك التنظيمي عن الظروف المحيطة به. ويرى Filatotchev وزملائه أن تبني منطق النظم المفتوحة يؤدي إلى توجيه اهتمام أكبر نحو السياق البيئي الأوسع للمؤسسة، مع مراعاة الفاعلين وقراراتهم وعلاقة المؤسسة ببيئتها (Filatotchev et al., 2022, p. 1040). كما يؤكدون أن السياق يمثل مجموعة ديناميكية من العوامل والعمليات والأحداث التي تؤثر في الظاهرة التنظيمية محل الدراسة. (Filatotchev et al., 2022, p. 1037)

وتكتسب هذه الرؤية أهمية خاصة في العلاقات العامة؛ لأن الثقافة المجتمعية بما تتضمنه من قيم وعادات وتقاليد تؤثر في البيئة التي تمارس المؤسسة نشاطها داخلها. وقد خلص إسحاق ومالك إلى أن العوامل الثقافية، ومنها القيم والعادات والتقاليد والأخلاقيات السائدة والمعتقدات والروابط الاجتماعية، تؤثر في أساليب إدارة المنظمات وسلوكها التنظيمي، ومن ثم في وظائف العلاقات العامة الاتصالية (إسحاق ومالك، 2020، ص. 28). كما يذهبان إلى أن تطبيق ممارسات العلاقات العامة ينبغي أن يأخذ في الاعتبار الخصوصية الثقافية للمجتمع الذي تتم داخله الممارسة (إسحاق ومالك، 2020، ص. 29).

ويعزز ذلك ما توصل إليه Abdelhay في دراسته للسعودية والإمارات؛ إذ أوضح أن العوامل البيئية تؤثر في العمليات التنظيمية وفي ممارسة العلاقات العامة، وأن الثقافة المجتمعية تؤثر في الثقافة التنظيمية، التي تنعكس بدورها على الاختيارات الاستراتيجية لنماذج ممارسة العلاقات العامة. (Abdelhay, 2014, p. 2)

كما بينت نتائج دراسته أن نماذج التأثير الشخصي والمفسر الثقافي كانت أكثر حضوراً لأنها تتلاءم بدرجة أكبر مع طبيعة الثقافة وبيئة العمل في المجتمعين محل الدراسة (Abdelhay, 2014, pp. 250-251).

توظيف نظرية النظم في الدراسة الحالية

استناداً إلى ما سبق، تنظر الدراسة الحالية إلى المؤسسات الخدمية بمدينة بنغازي باعتبارها نظاماً اجتماعية مفتوحة تعمل داخل بيئة محلية لها منظومتها من القيم والعادات وأنماط العلاقات والتفاعل الاجتماعي. وتمثل العلاقات العامة نظاماً فرعياً داخل هذه المؤسسات، يتفاعل بصورة مباشرة مع البيئة الاجتماعية من خلال الاتصال بالجمهور وممارسة الأنشطة المهنية المختلفة.

وفي ضوء ذلك، تمثل القيم والعادات الاجتماعية السائدة جزءاً من البيئة الخارجية التي تتلقى منها المؤسسة مدخلاتها الاجتماعية والثقافية، في حين تمثل تصورات الجمهور وتوقعاته ومواقفه نوعاً من التغذية الراجعة التي ينبغي أن تستوعبها الوظيفة الاتصالية. أما المتخصصون والممارسون للعلاقات العامة فيقومون بعملية تفسير هذه المدخلات وتوظيفها أثناء الممارسة المهنية، بما قد يؤدي إلى التوافق معها أو الحاجة إلى مواءمة بعض الممارسات وفق مقتضيات البيئة المحلية.

ويمكن تفسير الدراسة وفق مكونات النظام على النحو الآتي: البيئة الخارجية تتمثل في السياق الاجتماعي والثقافي بمدينة بنغازي؛ والمدخلات تتمثل في القيم والعادات والتوقعات الاجتماعية؛ وعمليات المعالجة تتمثل في إدراك المتخصصين والممارسين لهذه الاعتبارات وطريقة التعامل معها؛ والمخرجات تتمثل في ممارسات العلاقات العامة المطبقة فعلياً؛ أما التغذية الراجعة فتتمثل في الاستجابات وردود الفعل الاجتماعية المترتبة على تلك الممارسات. ويتفق هذا التوظيف مع تصور النظم للعلاقات العامة بوصفها نظاماً اتصالياً فرعياً يتعامل مع مدخلات البيئة ويعيد إنتاجها في صورة ممارسات واتصالات تنظيمية (Hiscock, 2019, pp. 205, 209).

الإطار المعرفي للدراسة

تقوم ممارسة العلاقات العامة داخل سياق اجتماعي وثقافي محدد، ولذلك لا يمكن تفسيرها بالاستناد إلى الأسس المهنية وحدها دون النظر إلى البيئة التي يتم فيها التطبيق. وتؤكد الأدبيات العربية الحديثة أن ممارسة العلاقات العامة في المنطقة العربية اتخذت خصائص متأثرة بتاريخ المنطقة وثقافتها وأنماط العلاقات السائدة فيها، وأن هناك نقاشاً مستمراً بشأن مدى ملاءمة النقل المباشر للنماذج الغربية إلى

السياقات العربية. (Alkathiri & Alharbi, 2024, p. 2) كما تشير المراجعة نفسها إلى استمرار بعض الإشكالات المتعلقة بطبيعة مهام العلاقات العامة وبالفصل بين الممارسة المهنية العلمية والممارسات الإدارية أو السكرتارية التي تُنسب إليها في بعض المؤسسات العربية, (Alkathiri & Alharbi, 2024, pp. 2-3).

وفي هذا الإطار، لا يعني توافق ممارسة العلاقات العامة مع القيم والعادات الاجتماعية إخضاع الأسس المهنية للممارسات الاجتماعية بصورة مطلقة، كما لا يعني تجاهل الثقافة المحلية لصالح تطبيق نماذج جاهزة؛ وإنما يتعلق بقدرة الممارسة المهنية على العمل داخل السياق الاجتماعي من دون الإخلال بأصول المهنة. فالممارس قد يواجه مواقف تتصل بالضيافة، والمجاملة، وطرائق المخاطبة، واحترام كبار السن، والمكانة الاجتماعية، والخصوصية، وغيرها من الاعتبارات التي تتطلب فهماً للسياق الثقافي إلى جانب المعرفة المهنية. وقد أكد إسحاق ومالك أن قصور المؤسسة في فهم قيم الجمهور وتقاليده يمكن أن يخلق مشكلات في العملية الاتصالية، وهو ما يستلزم مراعاة الثقافة التنظيمية والمجتمعية في الممارسة (إسحاق ومالك، 2020، ص. 28).

كما تدعم الأدلة الميدانية العربية فكرة أن ممارسة العلاقات العامة تتشكل من خلال التفاعل بين المبادئ المهنية وخصائص البيئة المحلية؛ إذ أوضحت دراسة Abdelhay أن الممارسين في السعودية والإمارات اتجهوا بدرجة أكبر نحو نماذج تتلاءم مع الثقافة السائدة، ومنها المفسر الثقافي والتأثير الشخصي، بدل التطبيق المتطابق للنماذج التقليدية للعلاقات العامة. (Abdelhay, 2014, pp. 250-251)

ويضاف إلى ذلك البعد المرتبط بالتأهيل العلمي للممارس؛ إذ تفترض الدراسة الحالية أن المتخصص أكاديمياً في العلاقات العامة يستند إلى معرفة منظمة بالأسس والنظريات والمفاهيم المهنية، في حين قد يستند الممارس غير المتخصص بدرجة أكبر إلى الخبرة الوظيفية والتقاليد التنظيمية والاجتهاد العملي. ومن ثم، لا تفترض الدراسة مسبقاً أن إحدى الفئتين أكثر قدرة على تحقيق التوافق، وإنما تتعامل مع صفة متخصص/ممارس باعتبارها متغيراً تصنيفياً يسمح بالكشف ميدانياً عن الفروق في إدراك الممارسات ومدى توافقها مع القيم والعادات الاجتماعية.

عرض ومناقشة النتائج:

جدول (1) توزيع أفراد الدراسة وفق البيانات الأولية (ن = 74)

المتغير	الفئة	التكرار	النسبة %
الصفة المهنية	متخصص في العلاقات العامة	21	28.4
	ممارس للعلاقات العامة غير متخصص أكاديميًا	53	71.6
المؤسسة	الشركة العامة للكهرباء	8	10.8
	الشركة العامة للمياه والصرف الصحي	10	13.5
	شركة الخدمات العامة بنغازي	5	6.8
	مركز بنغازي الطبي	14	18.9
	مصلحة المطارات	20	27.0
	مصلحة الأحوال المدنية	17	23.0
	ثانوي	10	13.5
	دبلوم	17	23.0
المؤهل العلمي	بكالوريوس/ليسانس	39	52.7
	شهادة عليا	8	10.8
	علاقات عامة	21	28.4
	علوم إدارية	15	20.3
التخصص الأكاديمي	تخطيط تربوي	6	8.1
	جغرافيا	5	6.8
	هندسة	8	10.8
	تقنية معلومات	7	9.5
	علوم طبية	7	9.5
	علوم حياة	5	6.8
	أقل من 5 سنوات	14	18.9
	من 5 إلى أقل من 10 سنوات	20	27.0
	من 10 إلى أقل من 15 سنة	22	29.7
سنوات الخبرة	15 سنة فأكثر	18	24.3

يتضح من بيانات الجدول أن غالبية أفراد الدراسة من ممارسي العلاقات العامة غير المتخصصين أكاديمياً، إذ بلغ عددهم (53) مفردة بنسبة (71.6%)، مقابل (21) متخصصاً في العلاقات العامة بنسبة (28.4%). ويكشف هذا التوزيع، في حدوده الوصفية، عن أن ممارسة العلاقات العامة في المؤسسات محل الدراسة تعتمد بدرجة أكبر على عاملين ذوي خلفيات أكاديمية غير متخصصة في العلاقات العامة. ولا ينبغي تفسير هذه النتيجة بذاتها على أنها مؤشر على ضعف الممارسة المهنية، وإنما تمثل أساساً مناسباً للمقارنة اللاحقة بين المتخصصين والممارسين في محاور الدراسة.

أما من حيث التوزيع المؤسسي، فقد جاءت مصلحة المطارات في المرتبة الأولى بنسبة (27.0%)، تلتها مصلحة الأحوال المدنية بنسبة (23.0%)، ثم مركز بنغازي الطبي بنسبة (18.9%)، في حين سجلت شركة الخدمات العامة أقل نسبة بلغت (6.8%). ويعكس هذا التفاوت اختلاف الأعداد الفعلية للعاملين في مجال العلاقات العامة بين المؤسسات الست، ولا يمثل خللاً في التمثيل؛ نظراً إلى اعتماد الدراسة أسلوب الحصر الشامل لمجتمعها.

وتشير بيانات المؤهل العلمي إلى أن أكثر من نصف أفراد الدراسة يحملون مؤهل البكالوريوس/الليسانس بنسبة (52.7%)، في حين أظهرت بيانات التخصص الأكاديمي تنوعاً واضحاً في الخلفيات العلمية، مع بقاء تخصص العلاقات العامة في المرتبة الأولى منفرداً بنسبة (28.4%)، يليه تخصص العلوم الإدارية بنسبة (20.3%)، ثم بقية التخصصات بنسب متفاوتة. ويؤكد هذا التنوع ضرورة التمييز بين المستوى التعليمي العام والتخصص الأكاديمي المهني عند تفسير نتائج الدراسة.

وفيما يتعلق بالخبرة، يتضح أن (54.0%) تقريباً من أفراد الدراسة لديهم خبرة تبلغ عشر سنوات فأكثر، كما أن (81.1%) لديهم خبرة لا تقل عن خمس سنوات، وهو ما يشير إلى أن جانباً كبيراً من أفراد المجتمع يمتلك خبرة عملية ممتدة في مجال العمل. ومع ذلك، تظل الخبرة العملية متغيراً مختلفاً عن التأهيل الأكاديمي المتخصص، ولذلك ينبغي بحث أثر كل منهما بصورة مستقلة عند تفسير النتائج المتعلقة بالممارسة المهنية.

جدول (2) واقع الممارسة المهنية للعلاقات العامة لدى أفراد الدراسة (ن = 74)

البيان	أوافق بشدة		أوافق		متوسط		لا أوافق		لا أوافق بشدة		المتوسط الحسابي	الاتجاه
	ك	%	ك	%	ك	%	ك	%	ك	%		
تستند ممارسات العلاقات العامة في المؤسسة إلى أسس مهنية واضحة	14	18.9	32	43.2	16	21.6	9	12.2	3	4.1	3.61	مرتفع
يتم الفصل في العمل بين الممارسة المهنية للعلاقات العامة والمجاملات الشخصية.	8	10.8	18	24.3	27	36.5	16	21.6	5	6.8	3.11	متوسط
تتبع المعايير المهنية عند التعامل مع مختلف فئات الجمهور.	9	12.2	20	27.0	28	37.8	13	17.6	4	5.4	3.23	متوسط
يتمتع العاملون في العلاقات العامة بقدر كافٍ من الاستقلالية في أداء مهامهم.	12	16.2	31	41.9	18	24.3	10	13.5	3	4.1	3.53	مرتفع
تُطبق أنشطة العلاقات العامة وفق إجراءات مهنية محددة بعيداً عن الاجتهاد الشخصي.	5	6.8	13	17.6	18	24.3	28	37.8	10	13.5	2.66	متوسط
المتوسط العام للمحور												متوسط
											3.23	

تشير نتائج هذا الجدول إلى أن واقع الممارسة المهنية للعلاقات العامة في المؤسسات محل الدراسة جاء بمستوى متوسط، إذ بلغ المتوسط الحسابي العام للمحور (3.23) ويعكس ذلك وجود بعض الملامح المهنية في ممارسة العلاقات العامة، إلا أنها لا تزال غير مستقرة بالدرجة الكافية في جميع جوانبها. وقد جاءت العبارة المتعلقة باستناد ممارسات العلاقات العامة إلى أسس مهنية واضحة في المرتبة الأولى بمتوسط (3.61) واتجاه مرتفع، تلتها عبارة تمتع العاملين بقدر كافٍ من الاستقلالية في أداء مهامهم بمتوسط (3.53)، بما يشير إلى وجود قدر من التنظيم المهني والاستقلالية في أداء الوظيفة. في المقابل، جاءت العبارة الخاصة بتطبيق أنشطة العلاقات العامة وفق إجراءات مهنية محددة بعيداً عن الاجتهاد الشخصي في المرتبة الأخيرة بمتوسط (2.66)، وهو ما يكشف عن استمرار حضور الاجتهاد الفردي في بعض جوانب الممارسة.

كما أظهرت النتائج أن الفصل بين الممارسة المهنية والمجاملات الشخصية، وكذلك مراعاة المعايير المهنية عند التعامل مع الجمهور، جاء في المستوى المتوسط، وهو ما قد يعكس تداخلاً نسبياً بين مقتضيات العمل المهني وبعض الاعتبارات الاجتماعية والشخصية.

وتتفق هذه النتيجة جزئياً مع دراسة (Almahraj (2017 التي تناولت مهنة العلاقات العامة في السعودية من منظور اجتماعي ثقافي، وأشارت إلى وجود فجوة بين بعض الأسس النظرية للمهنة والممارسة الفعلية، وأن الممارسة قد تتأثر بدرجة واضحة بالسياق الثقافي والاجتماعي المحلي. ويمكن القول إن نتائج المحور الحالي تسير في الاتجاه نفسه من حيث إظهار أن الممارسة المهنية لا تُطبق دائماً بصورة مستقلة تماماً عن المؤثرات الاجتماعية والتنظيمية.

جدول (3) تأثير القيم والعادات الاجتماعية في ممارسة العلاقات العامة لدى أفراد الدراسة (ن = 74)

البيان	المتوسط الحسابي	لا أوافق بشدة		لا أوافق		محايد		أوافق		أوافق بشدة		العبارة
		%	ك	%	ك	%	ك	%	ك	%	ك	
مرتفع جداً	4.36	1.4	1	2.7	2	8.1	6	33.8	25	54.1	40	تؤثر الاعتبارات الاجتماعية في كيفية التعامل مع بعض فئات الجمهور.
مرتفع جداً	4.28	1.4	1	4.1	3	9.5	7	35.1	26	50.0	37	تؤثر المكانة الاجتماعية للأفراد في بعض ممارسات العلاقات العامة.
مرتفع جداً	4.39	1.4	1	2.7	2	8.1	6	31.1	23	56.8	42	تفرض عادات الضيافة والمجاملة أساليب تعامل قد تختلف عن الإجراءات المهنية المعتادة.
مرتفع	4.12	1.4	1	5.4	4	12.2	9	41.9	31	39.2	29	تؤثر العلاقات الشخصية والعائلية والاجتماعية في بعض المواقف المهنية للعلاقات العامة.
مرتفع جداً	4.32	1.4	1	4.1	3	8.1	6	33.8	25	52.7	39	يواجه العاملون مواقف يصعب فيها الفصل بين مقتضيات العمل والاعتبارات الاجتماعية.
مرتفع جداً	4.30	المتوسط العام للمحور										

تشير نتائج الجدول إلى أن تأثير القيم والعادات الاجتماعية في ممارسة العلاقات العامة جاء مرتفعاً جداً، إذ بلغ المتوسط الحسابي العام للمحور (4.30)، وهو ما يعكس حضوراً واضحاً للاعتبارات الاجتماعية في الممارسة اليومية للعلاقات العامة داخل المؤسسات محل الدراسة.

وجاءت العبارة المتعلقة بأن عادات الضيافة والمجاملة تفرض أساليب تعامل قد تختلف عن الإجراءات المهنية المعتادة في المرتبة الأولى بمتوسط بلغ (4.39)، تلتها العبارة المتعلقة بتأثير الاعتبارات الاجتماعية في كيفية التعامل مع بعض فئات الجمهور بمتوسط (4.36)، ثم صعوبة الفصل بين مقتضيات العمل والاعتبارات الاجتماعية بمتوسط (4.32) وتوضح هذه النتائج أن الموروث الاجتماعي لا يقتصر على الإطار العام للعمل، بل يمتد إلى تفاصيل الممارسة الاتصالية وأساليب التعامل مع الجمهور. كما سجل تأثير العلاقات الشخصية والعائلية والاجتماعية متوسطاً مرتفعاً بلغ (4.12)، وهو ما يؤكد أن هذه العلاقات تمثل أحد مكونات البيئة التي يعمل في إطارها ممارسو العلاقات العامة، وإن كان تأثيرها أقل نسبياً من الضيافة والمجاملة والمكانة الاجتماعية.

وتتفق هذه النتيجة مع دراسة إسحاق ومالك (2020) التي خلصت إلى أن القيم والعادات والتقاليد والروابط الاجتماعية تمثل عوامل ثقافية مؤثرة في سلوك القائم بالاتصال وفي ممارسة العلاقات العامة، وأن فهم البيئة الثقافية للمجتمع يعد عنصراً أساسياً في تفسير طبيعة الممارسة الاتصالية داخل المؤسسات.

جدول (4) انعكاس الموروث الاجتماعي والثقافي على فاعلية ممارسة العلاقات العامة لدى أفراد

الدراسة (ن = 74)

العبارة	أوافق بشدة		أوافق		لا أوافق		لا أوافق بشدة		المتوسط الحسابي		الاتجاه
	ك	%	ك	%	ك	%	ك	%			
تحد بعض العادات الاجتماعية من تطبيق ممارسات العلاقات العامة وفق أسسها المهنية.	39	52.7	26	35.1	6	8.1	2	2.7	1	1.4	مرتفع جداً
يؤدي تقديم الاعتبارات الاجتماعية على الاعتبارات المهنية أحياناً إلى إضعاف فاعلية	37	50.0	27	36.5	7	9.5	2	2.7	1	1.4	مرتفع جداً

												العلاقات العامة.
مرتفع	4.03	1.4	1	6.8	5	14.9	11	41.9	31	35.1	26	تحد بعض أنماط المجاملة الاجتماعية من موضوعية التعامل مع الجمهور.
مرتفع	3.99	1.4	1	6.8	5	16.2	12	43.2	32	32.4	24	يؤدي التدخل الاجتماعي أو الشخصي في بعض المواقف إلى صعوبة الالتزام بالإجراءات المهنية.
مرتفع	4.03	1.4	1	8.1	6	13.5	10	40.5	30	36.5	27	يسهم الخلط بين العلاقات الشخصية والعلاقات المهنية في الحد من فاعلية ممارسة العلاقات العامة.
مرتفع	4.14	المتوسط العام للمحور										

تشير نتائج الجدول إلى أن انعكاس الموروث الاجتماعي والثقافي على فاعلية ممارسة العلاقات العامة جاء بمستوى مرتفع، إذ بلغ المتوسط الحسابي العام للمحور (4.14)، بما يعكس إدراكاً واضحاً لدى أفراد الدراسة بأن بعض القيم والعادات وأنماط التفاعل الاجتماعي قد تتجاوز مجرد التأثير في أساليب الممارسة لتعكس على درجة الالتزام بالأسس والإجراءات المهنية وفاعلية الأداء. وجاءت عبارة تحد بعض العادات الاجتماعية من تطبيق ممارسات العلاقات العامة وفق أسسها المهنية في المرتبة الأولى بمتوسط بلغ (4.35) واتجاه مرتفع جداً، تلتها عبارة «يؤدي تقديم الاعتبارات الاجتماعية على الاعتبارات المهنية أحياناً إلى إضعاف فاعلية العلاقات العامة» بمتوسط (4.31) وتشير هاتان النتيجةتان إلى أن التأثير الاجتماعي قد يصبح أكثر وضوحاً عندما تتعارض مقتضيات بعض المواقف الاجتماعية مع الضوابط المهنية للعمل. كما جاءت العبارات المتعلقة بالمجاملة الاجتماعية، والتدخل الشخصي، والخلط بين العلاقات الشخصية والمهنية بمتوسطات مرتفعة تراوحت بين (3.99-4.03)، وهو ما يشير إلى أن أثر الموروث الاجتماعي والثقافي يتخذ صوراً متعددة داخل الممارسة، ولا يقتصر على العادات العامة وحدها. وتتسم هذه النتيجة مع دراسة (Almahraj 2017) التي خلصت إلى أن ممارسة العلاقات العامة في البيئة السعودية تتأثر بالسياق الاجتماعي والثقافي المحلي، وأن بعض الممارسات الثقافية قد تكون أكثر حضوراً في الواقع العملي من التصورات المهنية المجردة. وبذلك تعزز نتائج المحور الحالي الاتجاه القائل إن فاعلية ممارسة العلاقات العامة لا تتحدد بالمعايير المهنية وحدها، وإنما تتأثر أيضاً بالبيئة الاجتماعية التي تُمارس في إطارها.

جدول (5) المواءمة بين الممارسة المهنية والخصوصية الاجتماعية لدى أفراد الدراسة (ن = 74)

الاتجاه	المتوسط الحسابي	لا أوافق بشدة		لا أوافق		متوسط		أوافق		أوافق بشدة		العبارة
		%	ك	%	ك	%	ك	%	ك	%	ك	
منخفض	2.47	18.9	14	41.9	31	18.9	14	13.5	10	6.8	5	يمكن تطبيق الأسس المهنية للعلاقات العامة دون تعارض جوهري مع القيم الاجتماعية الليبية.
مرتفع	3.81	2.7	2	8.1	6	18.9	14	45.9	34	24.3	18	تحتاج بعض ممارسات العلاقات العامة إلى تكيف يتناسب مع طبيعة المجتمع المحلي.
مرتفع جداً	4.36	1.4	1	2.7	2	8.1	6	33.8	25	54.1	40	يساعد التأهيل العلمي في التعامل مع المواقف التي تتداخل فيها الاعتبارات المهنية والاجتماعية.
منخفض	2.45	18.9	14	43.2	32	18.9	14	12.2	9	6.8	5	يسهم وضوح الضوابط المهنية في الحد من تأثير الاعتبارات الشخصية والاجتماعية في ممارسة العلاقات العامة.
متوسط	3.07	8.1	6	21.6	16	36.5	27	23.0	17	10.8	8	يمكن تحقيق التوازن بين احترام العادات الاجتماعية والالتزام بالمعايير المهنية للعلاقات العامة.
متوسط	3.23	المتوسط العام للمحور										

تشير نتائج الجدول إلى أن مستوى المواءمة بين الممارسة المهنية والخصوصية الاجتماعية جاء متوسطاً بمتوسط حسابي عام بلغ (3.23)، وهو ما يعكس أن العلاقة بين المعايير المهنية للعلاقات العامة والخصوصية الاجتماعية المحلية ليست علاقة انسجام كامل، وإنما تتطلب قدرًا من التكيف والمواءمة في بعض المواقف.

وجاءت عبارة «يساعد التأهيل العلمي في التعامل مع المواقف التي تتداخل فيها الاعتبارات المهنية والاجتماعية» في المرتبة الأولى بمتوسط (4.36) واتجاه مرتفع جداً، وهو ما يبرز الدور الذي يمكن أن يؤديه التأهيل الأكاديمي في تعزيز قدرة العاملين على التعامل مع المواقف التي تتداخل فيها الاعتبارات المهنية والاجتماعية. كما جاءت الحاجة إلى تكيف بعض ممارسات العلاقات العامة مع طبيعة المجتمع المحلي باتجاه مرتفع ومتوسط بلغ (3.81).

وفي المقابل، سجلت عبارة إمكانية تطبيق الأسس المهنية للعلاقات العامة دون تعارض جوهري مع القيم الاجتماعية الليبية متوسطًا منخفضًا بلغ (2.47)، وهو ما يشير إلى أن أفراد الدراسة يدركون وجود مواقف قد يصعب فيها التطبيق الحرفي لبعض الممارسات المهنية دون مراعاة الخصوصية الاجتماعية. كما جاء تقدير قدرة الضوابط المهنية وحدها على الحد من تأثير الاعتبارات الشخصية والاجتماعية منخفضًا بمتوسط (2.45)، بما يوحي بأن وجود القواعد والإجراءات لا يكفي بالضرورة ما لم يصاحبه وعي مهني وتأهيل علمي.

أما إمكانية تحقيق التوازن بين احترام العادات الاجتماعية والالتزام بالمعايير المهنية فقد جاءت في المستوى المتوسط (3.07)، وهو ما يعكس أن تحقيق هذا التوازن ممكن، لكنه لا يتم بصورة تلقائية أو كاملة.

وتتقاطع هذه النتائج مع دراسة (Abdelhay 2014) التي بينت، في السياقين السعودي والإماراتي، أن ممارسة العلاقات العامة تتأثر بالثقافة المحلية، وأن بعض النماذج المهنية تحتاج إلى التكيف مع خصائص البيئة الاجتماعية والثقافية التي تُطبق فيها. وتدعم نتائج المحور الحالي هذا الاتجاه، لا سيما من حيث الحاجة إلى مواءمة الممارسة المهنية مع السياق المحلي، مع بقاء التأهيل العلمي عاملاً مهماً في إدارة هذه المواءمة.

جدول (6) نتائج اختبار (T) لقياس تأثير الموروث الاجتماعي والثقافي والفروق بين المتخصصين

والممارسين

نوع الاختبار	الفئة / المتغير	ن	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	القيمة المرجعية / المقارنة	T قيمة	درجات الحرية	SIG. مستوى الدلالة	النتيجة
لعينة T واحدة	انعكاس الموروث الاجتماعي والثقافي على فاعلية الممارسة	74	4.14	0.53	المتوسط المحايد 3.00 =	18.50	73	< 0.001	دال
لعينتين T مستقلتين	المتخصصون في العلاقات العامة	21	3.82	0.56	مقارنة بالممارسين	3.26	31.77	0.003	دال
	الممارسون غير المتخصصين	53	4.27	0.47	مقارنة بالمتخصصين				

تشير نتائج جدول 6 إلى أن متوسط محور انعكاس الموروث الاجتماعي والثقافي على فاعلية الممارسة بلغ (4.14)، وهو أعلى بصورة دالة إحصائية من المتوسط المحايد لمقياس ليكرت البالغ (3.00)، حيث بلغت قيمة $T = 18.50$ عند مستوى دلالة أقل من (0.001). ويشير ذلك، وفق اتجاه عبارات المحور، إلى أن بعض عناصر الموروث الاجتماعي والثقافي تمثل عاملاً يحد من التطبيق المهني الفاعل للعلاقات العامة.

كما أظهرت النتائج وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين المتخصصين والممارسين؛ إذ بلغ متوسط الممارسين غير المتخصصين (4.27) مقابل (3.82) للمتخصصين، وبلغت قيمة $T = 3.26$ عند مستوى دلالة (0.003)، بما يشير إلى أن تأثير الاعتبارات الاجتماعية والثقافية كان أعلى لدى الممارسين غير المتخصصين مقارنة بالمتخصصين أكاديمياً.

ويمكن القول إن بعض عناصر الموروث الاجتماعي والثقافي تحد من فاعلية الممارسة المهنية، ويكون هذا التأثير أكثر وضوحاً لدى الممارسين غير المتخصصين، بدل تعميم الحكم سلباً على الموروث الثقافي الليبي بأكمله.

مناقشة نتائج الدراسة

أظهرت النتائج أن واقع الممارسة المهنية للعلاقات العامة في المؤسسات الخدمية بمدينة بنغازي جاء في المستوى المتوسط بمتوسط حسابي بلغ (3.23)، بما يشير إلى وجود قدر من الالتزام بالأسس المهنية والاستقلالية، مع استمرار بعض مظاهر الاجتهاد الشخصي وعدم الفصل الكامل بين الممارسة المهنية والمجاملات الاجتماعية. ويمكن تفسير ذلك جزئياً بارتفاع نسبة الممارسين غير المتخصصين أكاديمياً، وهو ما قد يجعل الخبرة العملية والتقاليد التنظيمية أكثر حضوراً في الممارسة. وتتفق هذه النتيجة مع دراسة (Almahraj 2017) التي أشارت إلى وجود فجوة بين الأسس النظرية والممارسة الفعلية، ومع دراسة النذير (2022) التي أبرزت ارتباط التخصص العلمي بإدراك الوظائف المهنية للعلاقات العامة.

وفيما يتعلق بتأثير القيم والعادات الاجتماعية، جاء المتوسط العام مرتفعاً جداً وبلغ (4.30)، بما يؤكد أن الاعتبارات الاجتماعية تمثل عنصراً مؤثراً في الممارسة، ولا سيما عادات الضيافة والمجاملة، والمكانة الاجتماعية، والعلاقات الشخصية والعائلية. وتتفق هذه النتيجة مع دراسة إسحاق ومالك (2020) التي أكدت تأثير القيم والعادات والتقاليد في ممارسة العلاقات العامة، كما تتسجم مع دراسة Abdelhay (2014) التي أوضحت دور الثقافة المحلية في تشكيل أنماط الممارسة المهنية.

كما أظهرت النتائج أن انعكاس الموروث الاجتماعي والثقافي على فاعلية الممارسة جاء مرتفعاً بمتوسط (4.14)، وهو ما يشير إلى أن بعض العادات والمجاملات والتدخلات الشخصية قد تحد من الالتزام بالإجراءات المهنية وتؤثر في موضوعية الممارسة وفعاليتها. وتتسق هذه النتيجة مع دراستي Almahraj (2017) و Abdelhay (2014) اللتين أكدتا أن السياق الثقافي والاجتماعي يسهم في تشكيل الممارسة المهنية للعلاقات العامة.

أما مستوى المواءمة بين الممارسة المهنية والخصوصية الاجتماعية فجاء متوسطاً بمتوسط (3.23)، مع بروز دور التأهيل العلمي في التعامل مع المواقف التي تتداخل فيها الاعتبارات المهنية والاجتماعية. وتشير هذه النتيجة إلى أن وجود اللوائح والضوابط وحده لا يكفي، بل يتطلب الأمر ممارساً يمتلك معرفة علمية وقدرة على التكيف مع البيئة الاجتماعية دون الإخلال بأسس المهنة.

وتتفق هذه النتائج مع منظور نظرية النظم المفتوحة، التي تنظر إلى المؤسسة باعتبارها نظاماً يتفاعل بصورة مستمرة مع بيئته الاجتماعية والثقافية، بحيث تؤثر القيم والعادات في المدخلات التي تتعامل معها العلاقات العامة، بينما تتمثل كفاءة الممارسة في قدرة المؤسسة على استيعاب هذه المؤثرات وتحقيق التوازن بينها وبين متطلبات الأداء المهني.

كما دعمت نتائج اختبار (T) هذا الاتجاه، إذ أظهرت وجود تأثير دال إحصائياً لبعض عناصر الموروث الاجتماعي والثقافي في الممارسة المهنية، كما تبين أن هذا التأثير كان أكثر وضوحاً لدى الممارسين غير المتخصصين مقارنة بالمختصين أكاديمياً. ويمكن تفسير ذلك بأن التأهيل العلمي يساعد المتخصص على التمييز بصورة أفضل بين مقتضيات العمل المهني والاعتبارات الاجتماعية. وبصفة عامة، تكشف النتائج أن تأثير القيم والعادات والموروث الاجتماعي والثقافي جاء أقوى من مستوى الممارسة المهنية والقدرة على المواءمة، بما يؤكد أن تطوير العلاقات العامة في المؤسسات الخدمية بمدينة بنغازي يتطلب تعزيز التأهيل العلمي، وتقنين الممارسة، وبناء قدرة مهنية على التوفيق بين احترام الخصوصية الاجتماعية والالتزام بالمعايير المهنية.

النتائج العامة والتوصيات

أولاً: النتائج العامة

1. أظهرت النتائج أن واقع الممارسة المهنية للعلاقات العامة في المؤسسات الخدمية بمدينة بنغازي جاء بمستوى متوسط، بما يعكس وجود أسس مهنية في الممارسة، مع استمرار بعض مظاهر الاجتهاد الشخصي وعدم الفصل الكامل بين الممارسة المهنية والمجاملات الاجتماعية .
2. كشفت النتائج أن القيم والعادات الاجتماعية تؤثر بدرجة مرتفعة جداً في ممارسة العلاقات العامة، ولا سيما ما يتعلق بالمكانة الاجتماعية، والضيافة، والمجاملة، والعلاقات الشخصية والعائلية، بما يجعل البيئة الاجتماعية عنصراً فاعلاً في تشكيل الممارسة اليومية .
3. بينت النتائج أن بعض عناصر الموروث الاجتماعي والثقافي تحد من فاعلية الممارسة المهنية للعلاقات العامة عندما تتقدم الاعتبارات الاجتماعية والشخصية على الإجراءات والمعايير المهنية، أو عندما يصعب الفصل بين العلاقات الشخصية ومتطلبات العمل .
4. أظهرت النتائج أن القدرة على المواءمة بين المعايير المهنية والخصوصية الاجتماعية جاءت في المستوى المتوسط، في حين برز التأهيل العلمي بوصفه عاملاً مهماً في تحسين قدرة العاملين على التعامل مع المواقف التي تتداخل فيها الاعتبارات المهنية والاجتماعية .
5. أظهرت نتائج المقارنة بين الفئتين أن الممارسين غير المتخصصين كانوا أكثر تأثراً بالاعتبارات الاجتماعية والثقافية من المتخصصين في العلاقات العامة، بما يشير إلى أن التأهيل الأكاديمي المتخصص قد يسهم في تعزيز القدرة على ضبط هذا التأثير والمحافظة على المعايير المهنية .

ثانياً: التوصيات

1. إعطاء الأولوية للمتخصصين أكاديمياً في العلاقات العامة عند التعيين أو التكليف بالعمل في إدارات ومكاتب العلاقات العامة، مع وضع معايير واضحة لشغل الوظائف المرتبطة بالممارسة المهنية .
2. تنفيذ برامج تدريبية إلزامية للممارسين غير المتخصصين تركز على الأسس العلمية للعلاقات العامة، وأخلاقيات المهنة، وإدارة المواقف التي تتداخل فيها المجاملات والعلاقات الشخصية والاعتبارات الاجتماعية مع مقتضيات العمل .

3. إعداد دليل مهني موحد لممارسة العلاقات العامة في المؤسسات الخدمية يحدد الإجراءات والضوابط في مجالات الاستقبال، والضيافة، والتعامل مع الجمهور، والمناسبات، والمجاملات، بما يحقق التوازن بين احترام الخصوصية الاجتماعية والالتزام بالمعايير المهنية .
4. تعزيز الاستقلالية المهنية لإدارات العلاقات العامة والحد من التدخلات الشخصية والاجتماعية في أدائها، مع اعتماد آليات دورية لتقييم مدى الالتزام بالإجراءات المهنية وفاعلية المواءمة بينها وبين الخصوصية الثقافية للمجتمع المحلي.

قائمة المراجع:

أولاً: المراجع العربية

1. إسحاق، خالد، ومالك، محمد. (2020). العوامل الثقافية المؤثرة على القائم بالاتصال في العلاقات العامة الدولية: قراءة على ضوء نظرية النسبية الثقافية. الباحث الإعلامي، 12 (48).
2. حمادة، إيمان محمد أحمد محمد. (2021). تأثير الثقافة المجتمعية والعوامل التنظيمية على كفاءة إدارة اتصالات الأزمات: دراسة حالة على عينة من المنظمات العاملة في مصر [أطروحة دكتوراه، جامعة القاهرة].
3. الطائي، حميد عبد النبي، والعلاق، بشير عباس. (2009). تسويق الخدمات: مدخل استراتيجي-وظيفي-تطبيقي. دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع .
4. عبيدات، ذوقان محمد، وعدس، عبد الرحمن محمد، وعبد الحق، كايد. (2021). البحث العلمي: مفهومه وأدواته وأساليبه (ط. 2، مزيده ومحقة). دار الفكر.
5. عجوة، علي. (2008). الأسس العلمية للعلاقات العامة (ط. 5). عالم الكتب.
6. مجمع اللغة العربية بالقاهرة. (د.ت.). المعجم الوسيط.
7. النذير، أيمن عبد الله النور. (2022). التخصصات العلمية لممارسي العلاقات العامة وعلاقتها بإدراكهم لوظائفها العلمية: دراسة وصفية تحليلية بالتطبيق على عينة من مؤسسات القطاع الحكومي السعودي في الفترة من مارس 2022م إلى يوليو 2022م. علوم الاتصال، 7(3)، 1 .

ثانياً: المراجع الأجنبية

8. Abdelhay, N. (2014). Public relations practice in the Kingdom of Saudi Arabia and the United Arab Emirates: Western theory, local culture [Doctoral dissertation, University of West London]. University of West London Repository.

9. Alkathiri, E. S., & Alharbi, M. F. (2024). A scoping review of Arab public relations scholarship. *Public Relations Review*, 50(2), 102435. DOI: 10.1016/j.pubrev.2024.102435.
10. Almahraj, Y. (2017). The profession of public relations in Saudi Arabia: A socio-cultural perspective [Doctoral dissertation, Queen Margaret University]. Queen Margaret University Research Repository.
11. Filatotchev, I., Ireland, R. D., & Stahl, G. K. (2022). Contextualizing management research: An open systems perspective. *Journal of Management Studies*, 59(4), 1036–1056. DOI: 10.1111/joms.12754.
12. Hiscock, R. (2019). Paradigm lost? A historical review of the application of systems theory to public relations since 1975. *Public Relations Inquiry*, 8(3) 201–223. DOI: 10.1177/2046147X19872239.