

## اتجاهات ممارسي العلاقات العامة نحو أخلاقيات المهنة وعلاقتها بمستوى الأداء - دراسة مقارنة بين القطاعين العام والخاص -

منال شعيفان السلمي

قسم العلاقات العامة || كلية الاتصال والإعلام || جامعة الملك عبد العزيز || المملكة العربية السعودية

الملخص: هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على اتجاهات ممارسي العلاقات العامة في القطاعين العام والخاص نحو أخلاقيات المهنة في ضوء أبعادها الست (أخلاقيات ممارس العلاقات العامة نحو ذاته كمهني، ونحو زملائه، ونحو الجمهورين الداخلي والخارجي، ونحو منظمته، ونحو وسائل الإعلام، وعلى شبكة الإنترنت) وعلاقتها بمستوى الأداء، واعتمدت الدراسة على منهج المسح، وتم تصميم استبيان لهذا الغرض. وتم تطبيقه على عينة الدراسة التي تكونت من (97) مفردة من ممارسي العلاقات العامة بالقطاع العام، و(56) مفردة من ممارسي العلاقات العامة بالقطاع الخاص. وبلغ إجمالي العينة (153) مفردة. وأظهرت نتائج الدراسة أن استجابات ممارسي العلاقات العامة في القطاعين العام والخاص نحو محاور الدراسة (أخلاقيات المهنة بأبعادها- مستوى الأداء) جاءت بدرجة موافق، حيث بلغت المتوسطات الحسابية لمحور أخلاقيات المهنة بأبعادها في القطاع العام (3.97 من 5) وفي القطاع الخاص (3.95 من 5)، وبلغت المتوسطات الحسابية لمحور مستوى الأداء في القطاع العام (3.95 من 5) وفي القطاع الخاص (3.86 من 5)، واتضح عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية في اتجاهات أفراد عينة الدراسة حول محاور الدراسة (أخلاقيات المهنة بأبعادها- مستوى الأداء) باختلاف متغير قطاع العمل، كما أشارت النتائج إلى أن هناك علاقة ارتباطية دالة إحصائياً بين الاتجاهات نحو أخلاقيات المهنة ومستوى الأداء في القطاعين العام والخاص، واستناداً على النتائج تم تقديم جملة من التوصيات أهمها سن وتنفيذ القواعد والقوانين التي تساعد ممارسي العلاقات العامة على الالتزام الأمثل بأخلاقيات المهنة وتحقيق الأداء الجيد.

الكلمات المفتاحية: ممارسي العلاقات العامة، أخلاقيات المهنة، الأداء.

### المقدمة:

أصبحت العلاقات العامة اليوم من أهم الإدارات في المنظمات المعاصرة، حيث تنعكس حصيلة أدائها سلباً وإيجاباً على صورة وسمعة المنظمة، وقد احتلت دوراً هاماً داخل الهيكل التنظيمي في إدارات المنظمات الحديثة، وعلى الرغم من تفاوت أهميتها بين منظمة وأخرى إلا أن الحاجة للعلاقات العامة باتت ضرورة ملحة في منظمات المجتمع المعاصر سواء كانت عامة أو خاصة. (المزاهرة، 2015، 20).

وتشكل أخلاقيات العلاقات العامة أهمية كبرى في ممارسة أنشطة المهنة، لأنها تتصل بمسؤوليتها الاجتماعية وفلسفتها العامة وسياستها وضرورتها التزامها بالمصداقية فيما يصدر عنها من معلومات، وكذلك قيامها بتنمية الثقة والاحترام المتبادل بين المؤسسة وجمهورها. (الموسوي، 2010، 105).

وعندما ازداد نمو المنظمات واتسع نطاق عملها تطورت النظرة إلى موضوع الأداء باعتباره عملية من العمليات الأساسية، لأنه يساهم في انجاز العمل المطلوب بشكل صحيح وتقليل الأخطاء والمشكلات والعيوب، وتقليل الفاقد من الوقت والجهد والموارد، واحتل هذا الموضوع جزءاً كبيراً من اهتمام المفكرين والممارسين، وأصبح محورياً لعدد من الدراسات الأكاديمية. (أبو النصر، 2014، 63-62)

وتأسيساً على ما سبق، تتناول الدراسة الحالية اتجاهات ممارسي العلاقات العامة نحو أخلاقيات المهنة وعلاقتها بمستوى الأداء، سعياً للتعرف عليهما وتحديد طبيعة العلاقة التي تربط بينهما.

### مشكلة الدراسة:

تعتبر الأخلاقيات المهنية من الموضوعات المهمة لجميع المهن، ومن العناصر الواجب توفرها في الموظفين بشكل عام وفي ممارسي العلاقات العامة على وجه الخصوص، نظراً لطبيعة الدور الذي يؤديه، حيث يلعب ممارس العلاقات العامة دوراً مهماً في إنجاح المنظمة تبعاً للأداء الذي يقوم به، ولأهمية الجانب الأخلاقي للعلاقات العامة، ولتأثيره على مستوى الأداء، ولشج الدراسات المحلية التي تناولت هذا الجانب، برزت من هنا مشكلة الدراسة، ويمكن صياغتها في التساؤلات التالية:

1. ما اتجاهات ممارسي العلاقات العامة في القطاعين العام والخاص نحو أخلاقيات المهنة في ضوء أبعادها الست: (أخلاقيات ممارس العلاقات العامة نحو ذاته كمهني، ونحو زملائه، ونحو الجمهورين الداخلي والخارجي، ونحو منظمته، ونحو وسائل الإعلام، وعلى شبكة الإنترنت)؟
2. ما مستوى أداء ممارسي العلاقات العامة في القطاعين العام والخاص؟
3. هل هناك علاقة بين الاتجاهات نحو أخلاقيات المهنة ومستوى الأداء في القطاعين العام والخاص؟

### أهداف الدراسة:

1. التعرف على اتجاهات ممارسي العلاقات العامة في القطاعين العام والخاص نحو أخلاقيات المهنة في ضوء أبعادها الست، وهي: أخلاقيات ممارس العلاقات العامة نحو (ذاته كمهني- زملائه- الجمهورين الداخلي والخارجي- منظمته- وسائل الإعلام- شبكة الإنترنت).
2. التعرف على مستوى أداء ممارسي العلاقات العامة في القطاعين العام والخاص.
3. التعرف على مدى وجود علاقة بين الاتجاهات نحو أخلاقيات المهنة ومستوى الأداء في القطاعين العام والخاص.

### أهمية الدراسة:

1. أهمية أخلاقيات مهنة العلاقات العامة، لما لها من تأثير مباشر سير العمل وجودته.
2. الدور الكبير لأداء ممارسي العلاقات العامة في دعم نجاح المنظمات.
3. تسليط الضوء على العلاقة بين أخلاقيات المهنة ومستوى الأداء في القطاعين العام والخاص.
4. قلة الدراسات التي تناولت أخلاقيات مهنة العلاقات العامة، ولا سيما على مستوى البيئة السعودية.

### حدود الدراسة:

- 1- الحدود المكانية: تتمثل في إدارات العلاقات العامة في المنظمات العامة والخاصة في مدينة جدة.
- 2- الحدود البشرية: تتمثل في العاملين بالعلاقات العامة في القطاعين العام والخاص بجدة.
- 3- الحدود الزمانية: أجريت الدراسة الميدانية خلال الفصل الدراسي الثاني 1438هـ/ 2018م

## 2- الإطار النظري والدراسات السابقة

### أولاً/ الإطار النظري:

#### أخلاقيات مهنة العلاقات العامة:

يشتمل تعريف الأخلاقيات المهنية على معانٍ متعددة، فليس هناك تعريف محدد ودقيق لها، ولكن جميع التعريفات متشابهة إلى حدٍ ما، وتصب في قالب واحد، وفيما يلي عدد من التعريفات:

تعرف الأخلاقيات المهنية بأنها: "مجموعة من القواعد والمبادئ التي يجب أن يلتزم بها أتباع المهنة ليحافظوا على مستوى مهنتهم ورفع شأنها، وتسمى أحياناً بأخلاقيات العمل أو أخلاقيات الوظيفة، وجوهرها القيام بالعمل بدون تقصير". (العيدروس، 2014، 54).

وتعرف أيضاً بأنها: "مجموعة القواعد المتعلقة بالسلوك المهني، والتي وضعتها مهنة أو منظمة لكافة أعضائها، حيث تحدد هذه القواعد وتراقب تطبيقها وتسهر على احترامها". (سعد، 2010، 39).

ويشار إليها بأنها: "مجموعة من المبادئ والمعتقدات والقيم التي يجب أن يتبعها كل من ينخرط في ممارسة العلاقات العامة". (Austin and Toth, 2011, 506).

وكذلك تعني: "مجموعة من القواعد الأخلاقية والقيم المبدئية التي تحكم سلوك الفرد والجماعة بشأن الصحيح والخاطئ من التصرفات، كما أنها تسهم في تحديد المعايير اللازمة لما هو جيد وسيئ من التصرفات والأفعال التي يقوم بها الأفراد". (كافي وكافي، 2017، 250).

#### خصائص الأخلاقيات المهنية:

تتميز الأخلاقيات المهنية بعدد من الخصائص الملازمة لها، ومن أهمها: (الطراونة، 2015، 240).

- 1- أنها لا تنحصر في مجال معين بل تدخل في جميع المجالات المختلفة على مستوى الفرد والجماعة، حيث تعد من أهم ضوابط العمل والعلاقات البشرية.
- 2- أنها قابلة للتحسين والتطوير، وهناك شواهد كثيرة على ذلك نراها من حولنا، مما يدل على أن تعديل الخلق أمر ممكن.
- 3- أنها تقوم بوظيفة هامة في الحياة المهنية، حيث تعمل على ضبط السلوك وتكثيف الجهد في العمل، دون هدر للطاقات البشرية والمادية، فالالتزام الأخلاقي من شأنه أن يحسن العمل ويقلل من الأخطاء إن لم يقض عليها.
- 4- أنها متعددة المصادر وليست تابعة من مصدر واحد.

#### العوامل المؤثرة على أخلاقيات المهنة:

توجد مجموعة من العوامل التي من شأنها أن تؤثر على الممارسات الأخلاقية في المهنة وبالتالي تؤدي إلى أفعال خاطئة، وتظهر هذه العوامل فيما يلي:

- 1- تصرفات القيادة أو المسؤولين في المنظمة: أي أنه كلما ابتعد هؤلاء عن الالتزام الأخلاقي كلما تشجع الموظفين على عدم الالتزام بالأخلاقيات هذا من جهة، ومن جهة أخرى درجة العقوبات المطبقة من قبل مسؤولي المنظمة في حالة عدم الالتزام بأخلاقيات المهنة.
- 2- التصرفات السارية في المنظمة ككل: والتي إما أن تكون ملتزمة بالأخلاقيات المهنية أو مساهمة في التشجيع على الممارسات الخاطئة.
- 3- الجانب الأخلاقي في المجتمع: حيث إن أخلاقيات المجتمع تترجم في كافة جوانب الحياة لهذا المجتمع والتي من بينها المنظمة.
- 4- الاحتياجات المالية: وتعتبر من أهم العوامل التي تؤثر على الالتزام الأخلاقي، خاصة في ظل الاحتياجات المتزايدة للأفراد. (كافي وكافي، 2017، 252).
- 5- عمل غير المختصين: لا بد أن يكون العمل في العلاقات العامة للمختصين فقط، لأن ممارس العلاقات العامة يحتاج أن يكون ملاماً بالتخصص ومدركاً لأهميته في أي منظمة، بالإضافة إلى استيعاب أخلاقيات المهنة التي تعتبر صمام الأمان لأي مهنة أو تخصص.

6- الضغوط العملية: حيث يواجه ممارس العلاقات العامة ضغوطات عملية مستمرة قد لا تترك وقتاً للراحة. (محمد، 2014، 90-91).

#### المرتكزات المعينة على الالتزام الأخلاقي:

هناك عدد من المرتكزات التي يمكن أن تعين ممارسي المهنة على الالتزام بأخلاقيات المهنة، وتتمثل فيما يلي: (عبده، 2008، 177-178).

- 1- الفخر: حيث يجب على ممارس العلاقات العامة أن يفتخر بمهنته وبالمنظمة التي يعمل بها، لأن ذلك سوف يعينه على تجنب السلوكيات غير الأخلاقية مهما كانت مغرية.
- 2- الصبر: لا بد على ممارس العلاقات العامة أن يدرك أن التمسك بالأخلاقيات المهنية هو السبيل الذي يؤدي إلى تحقيق النجاح المني على المدى البعيد، وأن يصبر لكي يحقق هذا النجاح.
- 3- الهدف: حيث تسترشد الإدارة العليا في المنظمة بمجموعة من القيم والأهداف التي تعمل على مساعدة ممارس العلاقات العامة في تحديد السلوكيات الأخلاقية وغير الأخلاقية.
- 4- الإصرار والمثابرة: لا بد أن يصبر ممارس المهنة أن تكون جميع تصرفاتهم وأعمالهم أخلاقية.

#### الأداء:

هناك عدة مسميات تعبر عن أداء الموظف مثل الكفاءة، الأداء، الإنتاجية، الفعالية، إلى جانب مسمى كفاءة الأداء أو الكفاية الانتاجية، ويعد مفهوم الأداء من أكثر المفاهيم استخداماً وشيوعاً، ورغم هذا الشيع لمصطلح الأداء وكثرة استعماله خاصة في الدراسات التي تتناول المنظمة، لم يؤدي ذلك إلى توحيد وجهات النظر حول مفهومه. (بو الشرش، 2015، 25).

ويعرف الأداء بأنه: "تأدية عمل أو إنجاز نشاط أو تنفيذ مهمة، بمعنى القيام بفعل يساعد على الوصول إلى الأهداف المحددة". (المحاسنة، 2013، 104).

كما يعرف بأنه: "كفاءة العامل لعمله ومسلكه فيه، ومدى صلاحيته في النهوض بأعباء عمله وتحمله لمسؤولياته في فترة زمنية محددة". (كافي، 2016، 19).

وهو أيضاً: "تنفيذ الموظف لأعماله ومسؤولياته التي كلف بها من المنظمة أو الجهة التي ترتبط وظيفته بها". (بويكر، 2016، 64).

#### معايير الأداء:

يقصد بمعايير الأداء المواصفات أو الشروط لخصائص الأداء الجيد، ويمكن تقسيم معايير الأداء حسب ما يلي: (أبو النصر، 2011، 138-139).

- 1- الزمن: ويتمثل في قياس وتقدير الفترة الزمنية لإنجاز عمل معين باستخدام جهد معين.
- 2- الكمية: وهي تحديد كمية معينة من وحدات العمل التي تنتج في وقت معين.
- 3- الجودة: وتتمثل في وحدات العمل التي يمكن انتاجها بمستوى معين من التميز والإتقان في وقت معين.
- 4- التكلفة: وهي عبارة عن عدد وحدات العمل التي يمكن إنتاجها بتكلفة مالية معينة في وقت معين.

#### عناصر الأداء:

توجد عدة عناصر هامة تكون في مجموعها ما يعرف بالأداء، وهي: (كافي 2016، 28).

- 1- المعرفة بمتطلبات العمل: تشمل المعارف الفنية والمهارات المهنية والخلفية العامة عن الوظيفة والمجالات التي ترتبط بها.
- 2- المثابرة والتفوق: وتتمثل في الجدية والتفاني في العمل والقدرة على تحمل المسؤوليات وإنجاز المهام في مواعيدها، ومدى حاجة الموظف للمتابعة والإرشاد والتوجيه.
- 3- كمية العمل المنجز: يقصد به مقدار العمل الذي يستطيع الموظف أن ينجزه في الظروف العادية، ومدى سرعة هذا الإنجاز.
- 4- نوعية العمل المنجز: تشمل التمكن الفني والإتقان والدقة والنظام والقدرة على تنظيم العمل وتنفيذه وتجنب الأخطاء.

#### خطوات تحسين مستوى الأداء:

- ويمكن القيام بتحسين وتطوير مستوى الأداء من خلال الخطوات والاجراءات التالية: (بويكر، 2016، 71)
- 1- تحديد أسباب الانخفاض في أداء العاملين، وبناءً على ذلك سوف تستطيع الإدارة معرفة كيفية تقويم الأداء، لأن انخفاض الأداء يكون نتيجة وجود نقص أو خلل ما، لذلك لا بد من أخذ جميع العوامل في الاعتبار عند تحديد أسباب الانخفاض في الأداء.
  - 2- تطوير خطة عمل من أجل الوصول إلى حلول، ويكون ذلك من خلال التعاون بين الإدارة والعاملين من جهة والاستشاريين والاختصاصيين في مجال تطوير وتحسين الأداء من جهة أخرى إن لزم الأمر، وذلك من أجل وضع الحلول المناسبة وإزالة مشكلات الأداء.
  - 3- الاتصالات المباشرة، حيث أن الاتصالات المباشرة بين المشرفين والعاملين ذات أهمية كبيرة في تحسين الأداء، فلا بد من الاهتمام بذلك وتحديد أسلوب الاتصال المناسب.
- وللوصول إلى الأداء الاحترافي للعلاقات العامة، هنالك مجموعة من المتطلبات، وتتمثل هذه المتطلبات فيما يلي: (Kirat, 2016, 5)

- 1- حاجة العاملين للتحلي بمعارف وخبرات وحالة نفسية واجتماعية عالية.
- 2- أهمية التمتع بدرجة عالية من المسؤولية تجاه الجمهور.
- 3- ضرورة الالتزام الأخلاقي، كوسيلة لتحقيق الكفاءة والحفاظ على المعايير المهنية في الأداء.

#### ثانياً/ الدراسات السابقة:

##### المحور الأول: الدراسات الخاصة بأخلاقيات مهنة العلاقات العامة:

- 1- دراسة (أبشر، 2017): سعت الدراسة إلى معرفة القيم الأخلاقية التي يتحلى بها العاملون بالعلاقات العامة بدولة الإمارات، وهي دراسة وصفية استخدمت منهج المسح، وتوصلت الدراسة إلى أن عدم الإضرار بمصالح الجمهور يأتي في مقدمة القيم الأخلاقية التي يلتزمون بها، كما أشارت النتائج إلى استغلال بعض الممارسين وظيفتهم لتحقيق مكاسب شخصية.
- 2- دراسة (خليل، 2015): هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على مدى إدراك الطالب الإماراتي المتخصص لأخلاقيات الممارسة المهنية للعلاقات العامة، وتنتمي هذه الدراسة إلى الدراسات الوصفية التي تعتمد على منهج المسح، وجاءت أهم النتائج كما يلي: يعتمد الطلبة بشكل أساسي في بناءهم لمفهوم أخلاقيات المهنة على ما تعلموه في دراستهم الجامعية، ويتوقع معظم الطلبة أن مهام عملهم المستقبلية سوف تتطلب منهم الإلمام بأخلاقيات المهنة.

- 3- دراسة (محمد، 2014): هدفت الدراسة إلى معرفة مدى التزام العاملين بالعلاقات العامة في المؤسسات السودانية بأخلاقيات المهنة المستمدة من الدين الإسلامي من وجهة نظر الجمهور الداخلي، واستخدمت الباحثة المنهج الوصفي والمسحي، وتوصلت الدراسة إلى تحلي العاملين بالعلاقات العامة بالأخلاق الرفيعة والتزامهم بقيم المجتمع.
- 4- دراسة (الموسوي، 2010): استهدفت الدراسة التعرف على مدى التزام العاملين بالعلاقات العامة في الصحافة العراقية بأخلاقيات المهنة، وتندرج هذه الدراسة ضمن الدراسات الوصفية التي اعتمدت على منهج المسح، وخلصت الدراسة إلى قلة الاعتماد على المعيار الأخلاقي والأسلوب العلمي في اختيار العاملين في العلاقات العامة مما انعكس سلباً على مستوى أداء العاملين في هذا المجال.
- 5- دراسة (دياب، 2008): سعت الدراسة إلى الكشف عن أخلاقيات العمل في العلاقات العامة ومدى تطبيقها في واقع الممارسة المهنية في مصر، واعتمدت الدراسة على منهج المسح، وخلصت الدراسة إلى اقتناع الباحثين بأهمية وضع ضوابط أخلاقية للعلاقات العامة، كما أوضحت النتائج الاتجاه الإيجابي نحو العبارات المرتبطة بالصفات الأخلاقية والمهنية لممارس العلاقات العامة.

#### المحور الثاني: الدراسات الخاصة بمستوى الأداء في العلاقات العامة:

- 1- دراسة (لبده، 2018): سعت الدراسة إلى معرفة اتجاهات الجمهور السعودي نحو أداء العلاقات العامة، وتعد هذه الدراسة وصفية، واستخدم الباحث منهج المسح، وبينت نتائج الدراسة أن نسبة 67.5% من عينة الدراسة تحرص أحياناً على متابعة الخدمات المقدمة، كما أشارت النتائج إلى تصدر المستوى المرتفع في تقييم العينة لجودة أداء العلاقات العامة.
  - 2- دراسة (بريك، 2016): هدفت الدراسة إلى التعرف على تأثير العلاقات الاجتماعية بين ممارسي العلاقات العامة بالمنظمات المصرية على مستوى أدائهم، وتصنف ضمن الدراسات الوصفية التحليلية، واعتمدت الباحثة على منهج المسح، وأشارت نتائج الدراسة إلى وجود علاقة موجبة ذات دلالة إحصائية بين العلاقات الاجتماعية الإيجابية ومستوى أداء ممارسي العلاقات العامة.
  - 3- دراسة (بو بكر، 2016): هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على معايير الأداء المهني للعلاقات العامة ودرجة الالتزام بها في المؤسسات الحكومية في ليبيا، وهي دراسة وصفية، وخلصت الدراسة إلى أن الالتزام بمعايير الأداء المهني داخل المؤسسات له تأثير على مستوى أداء الممارسين لمهنتهم، وأن المشكلات لها أثر على مستوى أداء المهنة نتيجة عدم اهتمام الإدارة العليا بالرقابة والتقييم.
  - 4- دراسة (الزهري، 2012): تناولت هذه الدراسة تقييم الإعلاميين للأداء المهني لممارسي العلاقات العامة بالمصالح الحكومية في السعودية، وتنتمي هذه الدراسة إلى الدراسات الوصفية واعتمد الباحث على منهج المسح، وتوصلت الدراسة إلى استفادة واعتماد مراسلي وسائل الإعلام على ممارسي العلاقات العامة في الحصول على الموضوعات الإعلامية، وأوضحوا أن طبيعة العلاقة بينهما علاقة تعاون.
- ويظهر من خلال عرض الدراسات السابقة اختلاف الدراسة الحالية في مجتمع وعينة الدراسة، كما تختلف أيضاً في كونها تدرس العلاقة بين أخلاقيات مهنة العلاقات العامة ومستوى الأداء، وهذا ما لم تتناوله أي دراسة سابقة في مجال العلاقات العامة.

## 3- الطريقة والاجراءات

## منهج الدراسة:

تنتهي هذه الدراسة إلى الدراسات الوصفية، وتم استخدام المنهج المسحي، ويحاول هذا المنهج أن يفسر ويقارن ويقيم لغرض التوصل إلى نتائج تخدم أهداف البحث.

## مجتمع وعينة الدراسة:

تكون مجتمع الدراسة من ممارسي العلاقات العامة في المنظمات العامة والخاصة بمدينة جدة، وقد اعتمدت الباحثة على العينة العمدية (المتاحة)، وبلغ الحجم الكلي للعينة (153) مفردة من ممارسي العلاقات العامة في القطاعين العام والخاص، بواقع (97) مفردة من القطاع العام، و (56) مفردة من القطاع الخاص كما يبين الجدول التالي.

جدول رقم (1) خصائص عينة الدراسة

القطاع الخاص		القطاع العام		المتغيرات	
%	عدد	%	عدد		
83.9	47	85.6	83	ذكر	النوع
16.1	9	14.4	14	أنثى	
100	56	100	97	الإجمالي	
1.8	1	1.0	1	أقل من 25 سنة	العمر
44.6	25	30.9	30	من 25 إلى أقل من 35 سنة	
35.7	20	46.4	45	من 35 إلى أقل من 45 سنة	
17.9	10	21.6	21	45 سنة فأكثر	
100	56	100	97	الإجمالي	
23.2	13	16.5	16	دون الجامعي	المؤهل التعليمي
64.3	36	67.0	65	جامعي	
12.5	7	16.5	16	دراسات عليا	
100	56	100	97	الإجمالي	
14.3	8	4.1	4	أقل من 3 سنوات	سنوات الخبرة
25.0	14	18.6	18	من 3 إلى أقل من 7 سنوات	
32.1	18	34.0	33	من 7 إلى أقل من 10 سنوات	
28.6	16	43.3	42	10 سنوات فأكثر	
100	56	100	97	الإجمالي	

## أداة الدراسة وصدقها وثباتها:

اعتمدت الدراسة على الاستبانة كأداة لجمع البيانات من المبحوثين، وقد قامت الباحثة بصياغة عبارات الاستبيان انطلاقاً من عنوان الدراسة وأهدافها وتساؤلاتها وذلك بعد الاطلاع الأدبيات والدراسات المتعلقة بالموضوع. وللتعرف على صدق أداة الدراسة في قياس ما وضعت لقياسه تم عرضها على عدد من المحكمين من أعضاء هيئة التدريس بالجامعات، وقد طلبت الباحثة من المحكمين تقييم جودة الاستبانة، وإبداء ما يرونه من تعديل، أو حذف، أو إضافة للعبارات، وتم الأخذ بملاحظاتهم واقتراحاتهم حتى تم بناء الأداة في صورتها النهائية. وتم أيضاً التحقق من صدق الاتساق الداخلي لأداة الدراسة عن طريق حساب معامل ارتباط بيرسون للتعرف على درجة ارتباط كل عبارة من عبارات الاستبانة بالدرجة الكلية للمحور الذي تنتمي إليه العبارة، واتضح أن قيم معامل ارتباط كل عبارة من العبارات مع بعدها موجبة، ودالة إحصائياً. كما تم التأكد من ثبات أداة الدراسة من خلال استخدام معامل الثبات ألفا كرونباخ، وجاء معامل الثبات لكافة محاور وأبعاد الدراسة مرتفعاً.

## 4- عرض ومناقشة نتائج الدراسة:

يتضمن هذا الجزء نتائج الدراسة تبعاً لتسلسل أسئلة الدراسة، وذلك كما يلي:  
السؤال الأول: ما اتجاهات ممارسي العلاقات العامة في القطاعين العام والخاص نحو أخلاقيات المهنة في ضوء أبعادها الست: (أخلاقيات ممارسي العلاقات العامة نحو ذاته كمهني، ونحو زملائه، ونحو الجمهورين الداخلي والخارجي، ونحو منظمته، ونحو وسائل الإعلام، وعلى شبكة الإنترنت)؟  
للإجابة عن هذا السؤال، حُسبت المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لاستجابات أفراد عينة الدراسة تجاه المحور الأول في الاستبيان بأبعاده الست، كما يوضح الجدول التالي:

جدول رقم (2) المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لأبعاد محور الاتجاهات نحو أخلاقيات المهنة

الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	قطاع العمل	البُعد
0.647	3.80	القطاع العام	البعد الأول: أخلاقيات ممارسي العلاقات العامة نحو ذاته كمهني
0.562	3.83	القطاع الخاص	
0.529	4.11	القطاع العام	البعد الثاني: أخلاقيات ممارسي العلاقات العامة نحو زملائه
0.574	4.10	القطاع الخاص	
0.628	3.98	القطاع العام	البعد الثالث: أخلاقيات ممارسي العلاقات العامة نحو الجمهورين الداخلي والخارجي
0.542	3.86	القطاع الخاص	
0.490	4.30	القطاع العام	البعد الرابع: أخلاقيات ممارسي العلاقات العامة نحو منظمته
0.482	4.34	القطاع الخاص	
0.651	3.96	القطاع العام	البعد الخامس: أخلاقيات ممارسي العلاقات العامة نحو وسائل الإعلام المختلفة
0.626	3.85	القطاع الخاص	



الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	قطاع العمل	البُعد
0.585	3.84	القطاع العام	البعد السادس: أخلاقيات ممارس العلاقات العامة على شبكة الإنترنت
0.626	3.84	القطاع الخاص	
0.432	3.97	القطاع العام	محور الاتجاهات نحو أخلاقيات المهنة ككل
0.430	3.95	القطاع الخاص	

يتضح من الجدول السابق عدم وجود فروق في ترتيب الأبعاد بين القطاعين العام والخاص، وحصلت أخلاقيات ممارس العلاقات العامة نحو منظمته على المرتبة الأولى، تلا ذلك أخلاقيات ممارس العلاقات العامة نحو زملائه حصلت على المرتبة الثانية، تلا ذلك أخلاقيات ممارس العلاقات العامة نحو الجمهورين الداخلي والخارجي حصلت على المرتبة الثالثة، تلا ذلك أخلاقيات ممارس العلاقات العامة نحو وسائل الإعلام المختلفة حصلت على المرتبة الرابعة، تلا ذلك أخلاقيات ممارس العلاقات العامة على شبكة الإنترنت حصلت على المرتبة الخامسة، وتلا ذلك أخلاقيات ممارس العلاقات العامة نحو ذاته كمهني حصلت على المرتبة السادسة والأخيرة، وبلغ المتوسط الحسابي لمحور الاتجاهات نحو أخلاقيات المهنة بأبعادها (3.97 من 5) للقطاع العام، و (3.95 من 5) للقطاع الخاص، وهذا يشير إلى أن الاتجاهات نحو أخلاقيات المهنة جاءت بدرجة موافق للقطاعين العام والخاص. وتتفق نتيجة هذا المحور نتيجة دراسة (الموسوي، 2010)، حيث توصل إلى أن ممارسي العلاقات العامة أكدوا على أن الالتزام بأخلاقيات المهنة مهم جداً، وأن المسؤولية الملقاة على عاتقهم لها الأولوية على مصالحهم الخاصة.

وتوضح الجداول الآتية نتائج أبعاد الاستبانة كل على حده.

جدول رقم (3) المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية للبعد الأول: أخلاقيات ممارس العلاقات العامة نحو ذاته كمهني

م	العبرة	قطاع العمل	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري
1	امتنع عن قبول الهدايا أو الأموال من الآخرين لتحقيق أهداف خاصة لهم	القطاع العام	3.87	0.837
		القطاع الخاص	3.95	0.862
2	اعترف بأخطائي بشجاعة	القطاع العام	3.34	1.060
		القطاع الخاص	3.34	0.996
3	أتحمل مسؤولية عملي ولا ألقيه على الآخرين	القطاع العام	3.97	0.951
		القطاع الخاص	4.04	0.873
4	أقبل النقد البناء من الآخرين بصدر رحب	القطاع العام	3.76	0.851
		القطاع الخاص	3.71	0.889
5	أحرص على زيادة معرفتي عن تفاصيل مهنتي	القطاع العام	3.91	0.778
		القطاع الخاص	3.93	0.783
6	أحرص على مراعاة المصلحة العامة للمهنة	القطاع العام	3.91	0.614
		القطاع الخاص	4.05	0.401
7	أحافظ على أسرار المهنة	القطاع العام	4.00	0.722

م	العبرة	قطاع العمل	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري
		القطاع الخاص	4.07	0.568
8	أحاسب نفسي على تقصيري	القطاع العام	3.49	1.100
		القطاع الخاص	3.43	1.024
9	اشعر بالانتماء والولاء للمهنة	القطاع العام	3.95	0.795
		القطاع الخاص	3.91	0.837
		القطاع العام	3.80	0.647
	الإجمالي	القطاع الخاص	3.83	0.562

يتضح من الجدول السابق أن المتوسطات الحسابية للقطاع العام تراوحت ما بين (3.34-4.00) وأما القطاع الخاص فقد تراوحت المتوسطات الحسابية ما بين (3.34-4.07) وجاءت العبرة رقم (7) والتي تنص على " أحافظ على أسرار المهنة " في المرتبة الأولى للقطاع العام والخاص أيضاً، بينما جاءت العبرة رقم (2) ونصها " اعترف بأخطائي بشجاعة " بالمرتبة الأخيرة للقطاعين العام والخاص. وبلغ المتوسط الحسابي الإجمالي (3.80 من 5) للقطاع العام، بدرجة موافق، وانحراف معياري (0.647)، ويقابله متوسط (3.83 من 5) للقطاع الخاص، بدرجة موافق، وانحراف معياري (0.562)

جدول (4) المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية للبعد الثاني: أخلاقيات ممارس العلاقات العامة نحو زملائه

م	العبرة	قطاع العمل	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري
10	احترم وجهات نظر الزملاء ولو كانت مخالفة لرأيي	القطاع العام	4.21	0.853
		القطاع الخاص	4.27	0.842
11	أقدر زميلي في غيابه وأتحمل العمل عنه	القطاع العام	4.11	0.877
		القطاع الخاص	4.02	0.863
12	أقدم النصيح للزملاء إذا رأيت حاجتهم لذلك	القطاع العام	4.04	0.815
		القطاع الخاص	3.96	0.914
13	يوجد تعاون بيني وبين الزملاء لإنجاز الأعمال المختلفة	القطاع العام	4.38	0.835
		القطاع الخاص	4.38	0.676
14	أسعد بنجاح الزملاء	القطاع العام	4.08	0.812
		القطاع الخاص	4.25	0.815
15	أبادر بتقديم الاعتذار في حال صدور خطأ مني	القطاع العام	4.08	0.759
		القطاع الخاص	4.16	0.654
16	أتغاضى عن المضايقات الصغيرة تجنباً للخلافات	القطاع العام	3.86	0.946
		القطاع الخاص	3.70	1.060
	الإجمالي	القطاع العام	4.11	0.529
		القطاع الخاص	4.10	0.574

يتضح من الجدول السابق أن المتوسطات الحسابية للقطاع العام تراوحت ما بين (3.86-4.38) وأما القطاع الخاص فقد تراوحت المتوسطات الحسابية ما بين (3.70-4.38) وجاءت العبرة رقم (13) والتي تنص على " يوجد تعاون بيني وبين الزملاء لإنجاز الأعمال المختلفة " في المرتبة الأولى للقطاع العام والخاص، بينما جاءت العبرة

رقم (16) ونصها " أنغاضى عن المضايقات الصغيرة تجنباً للخلافات " بالمرتبة الأخيرة للقطاعين العام والخاص، وبلغ المتوسط الحسابي الإجمالي (4.11 من 5) للقطاع العام، بدرجة موافق، وانحراف معياري (0.529)، ويقابله متوسط (4.10 من 5) للقطاع الخاص، بدرجة موافق وانحراف معياري (0.574)

وتتفق نتائج هذا البعد مع ما توصلت إليه دراسة (دياب، 2008) حيث أشارت نتائجها إلى الكثير من الإيجابية في استجابات المبحوثين نحو العبارات الخاصة بأخلاقيات التعامل مع الزملاء.

جدول رقم (5) المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية للبعد الثالث: أخلاقيات ممارس العلاقات العامة

#### نحو الجمهورين الداخلي والخارجي

م	العبارة	قطاع العمل	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري
17	أتحلى بالصبر إذا كان هناك فضاظة من البعض	القطاع العام	3.46	1.137
		القطاع الخاص	3.20	0.999
18	لا أميز بين الأشخاص في التعامل	القطاع العام	4.09	0.765
		القطاع الخاص	4.00	0.786
19	ابتعد عن الفضول في الاطلاع على معلومات الآخرين التي لا تخصني	القطاع العام	4.24	0.642
		القطاع الخاص	4.18	0.636
20	احترم حق الجمهور الداخلي والخارجي في الحصول على المعلومات الصحيحة	القطاع العام	4.23	0.729
		القطاع الخاص	4.07	0.806
21	أحرص على مشاركة الجمهور الداخلي والخارجي في المناسبات المختلفة	القطاع العام	3.86	0.957
		القطاع الخاص	3.86	0.862
	الإجمالي	القطاع العام	3.98	0.628
		القطاع الخاص	3.86	0.542

يتضح من الجدول السابق أن المتوسطات الحسابية للقطاع العام تراوحت ما بين (3.46- 4.24) وأما القطاع الخاص فقد تراوحت المتوسطات الحسابية ما بين (3.20- 4.18) وجاءت العبارة رقم (19) والتي تنص على " ابتعد عن الفضول في الاطلاع على معلومات الآخرين التي لا تخصني" في المرتبة الأولى للقطاع العام والخاص أيضاً، بينما جاءت العبارة رقم (17) ونصها " أتحلى بالصبر إذا كان هناك فضاظة من البعض " بالمرتبة الأخيرة للقطاعين العام والخاص، وبلغ المتوسط الحسابي الإجمالي (3.98 من 5) للقطاع العام، بدرجة موافق، وانحراف معياري (0.628)، ويقابله متوسط (3.86 من 5) للقطاع الخاص، بدرجة موافق وانحراف معياري (0.542)

وتتفق هذه النتيجة مع ما توصلت إليه دراسة (أبشر، 2017) ودراسة (محمد، 2014) فقد أظهرت نتائجهما أن علاقة ممارس العلاقات العامة مع الجمهور الداخلي والخارجي تقوم على الاحترام والاهتمام بهم والقيام بالمهام تجاههم على الوجه الأكمل.

جدول (6) المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية للبعد الرابع: أخلاقيات ممارس العلاقات العامة نحو

#### منظمتها

م	العبارة	قطاع العمل	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري
22	أحافظ على المال العام للمنظمة	القطاع العام	4.35	0.521
		القطاع الخاص	4.50	0.539
23	أحرص على الحفاظ على المعدات وبيئة العمل	القطاع العام	4.31	0.601

م	العبارة	قطاع العمل	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري
		القطاع الخاص	4.29	0.756
24	احترام التعليمات والأنظمة واللوائح الصادرة من إدارة المنظمة	القطاع العام	4.39	0.531
		القطاع الخاص	4.34	0.668
25	أقوم بتقديم النصح الصادق للمسؤولين حرصاً على مصلحة المنظمة	القطاع العام	4.13	0.909
		القطاع الخاص	4.23	0.687
الإجمالي			4.30	0.490
			4.34	0.482

يتضح من الجدول السابق أن المتوسطات الحسابية للقطاع العام تراوحت ما بين (4.13- 4.39) وأما القطاع الخاص فقد تراوحت المتوسطات الحسابية ما بين (4.23- 4.50) وجاءت العبارة رقم (24) والتي تنص على "احترام التعليمات والأنظمة واللوائح الصادرة من إدارة المنظمة" في المرتبة الأولى للقطاع العام، وجاءت العبارة رقم (22) والتي تنص على "أحافظ على المال العام للمنظمة" في المرتبة الأولى للقطاع الخاص، بينما جاءت العبارة رقم (25) ونصها "أقوم بتقديم النصح الصادق للمسؤولين حرصاً على مصلحة المنظمة" بالمرتبة الأخيرة للقطاعين العام والخاص، وبلغ المتوسط الحسابي الإجمالي (4.30 من 5) للقطاع العام، بدرجة موافق بشدة، وانحراف معياري (0.490)، ويقابله متوسط (4.34 من 5) للقطاع الخاص، بدرجة موافق بشدة، وانحراف معياري (0.482)

وتتفق نتائج هذا البعد مع دراسة (خليل، 2015) حيث توصلت إلى أن طلبة العلاقات العامة يعتبرون المنظمة التي سوف يعملون بها في المستقبل هي الطرف الأكثر أهمية عند تطبيق أخلاقيات مهنة العلاقات العامة. جدول رقم (7) المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية للبعد الخامس: أخلاقيات ممارس العلاقات العامة نحو وسائل الإعلام المختلفة

م	العبارة	قطاع العمل	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري
26	التزم بتقديم الحقائق والوقائع إلى للإعلاميين بدقة	القطاع العام	3.91	0.947
		القطاع الخاص	3.88	0.764
27	استجيب بسرعة إلى استفسارات مراسلي وسائل الإعلام	القطاع العام	3.82	0.979
		القطاع الخاص	3.55	0.872
28	اهتم بتوفير جميع التسهيلات اللازمة لمراسلي وسائل الإعلام	القطاع العام	4.01	0.770
		القطاع الخاص	4.00	0.853
29	احترم المواعيد المتفق عليها مع وسائل الإعلام وأعد لها جيداً	القطاع العام	4.18	0.722
		القطاع الخاص	4.12	0.715
30	احرص على العدالة في التعامل مع وسائل الإعلام مهما كانت اتجاهاتهم وانتماءاتهم	القطاع العام	3.90	0.907
		القطاع الخاص	3.70	0.952
الإجمالي			3.96	0.651
			3.85	0.626

يتضح من الجدول السابق أن المتوسطات الحسابية للقطاع العام تراوحت ما بين (3.82- 4.18) وأما القطاع الخاص فقد تراوحت المتوسطات الحسابية ما بين (3.55- 4.12) وجاءت العبارة رقم (29) والتي تنص على "احترام المواعيد المتفق عليها مع وسائل الإعلام وأعد لها جيداً" في المرتبة الأولى للقطاعين العام والخاص، بينما جاءت العبارة رقم (27) ونصها "استجيب بسرعة إلى استفسارات مراسلي وسائل الإعلام" بالمرتبة الأخيرة للقطاع العام

والخاص، وبلغ المتوسط الحسابي الإجمالي (3.96 من 5.00) للقطاع العام، بدرجة موافق، وانحراف معياري (0.651)، ويقابله متوسط (3.85 من 5) للقطاع الخاص، بدرجة موافق، وانحراف معياري (0.626) وتتفق نتائج هذا البعد مع دراسة (الزهري، 2012) حيث توصل إلى نتيجة مفادها أن استفادة مراسلي وسائل الإعلام من ممارسي العلاقات العامة تراوحت بين الاستفادة الممتازة والاستفادة الجيدة، كما أوضح غالبية مراسلي وسائل الإعلام أنهم يرون أن طبيعة علاقتهم مع العلاقات العامة "علاقة تعاون" وليست علاقة تنافس أو علاقة سيئة.

جدول رقم (8) المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية للبعد السادس: أخلاقيات ممارس العلاقات العامة نحو شبكة الإنترنت

م	العبارة	قطاع العمل	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري
31	أتحرى الصدق والأمانة فيما انشره على شبكة الإنترنت	القطاع العام	3.98	0.707
		القطاع الخاص	4.04	0.852
32	أرد على الاستفسارات والشكاوى على شبكة الإنترنت بموضوعية وبالحقائق	القطاع العام	3.75	0.925
		القطاع الخاص	3.82	0.917
33	تخلو رسائلنا الاتصالية على شبكة الإنترنت من أي مضمون يُعد تهجماً على الآخرين	القطاع العام	4.06	0.659
		القطاع الخاص	4.14	0.749
34	أبادر بتوضيح أي سوء فهم أو تضليل للمعلومات على شبكة الإنترنت	القطاع العام	3.70	0.937
		القطاع الخاص	3.61	1.021
35	اهتم بتعزيز الصورة الذهنية الجيدة للمنظمة من خلال شبكة الإنترنت	القطاع العام	3.69	0.846
		القطاع الخاص	3.59	1.108
	الإجمالي	القطاع العام	3.84	0.585
		القطاع الخاص	3.84	0.626

يتضح من الجدول السابق أن المتوسطات الحسابية للقطاع العام تراوحت ما بين (3.69- 4.06) وأما القطاع الخاص فقد تراوحت المتوسطات الحسابية ما بين (3.59- 4.14) وجاءت العبارة رقم (33) والتي تنص على "تخلو رسائلنا الاتصالية على شبكة الإنترنت من أي مضمون يُعد تهجماً على الآخرين" في المرتبة الأولى للقطاعين العام والخاص، بينما جاءت العبارة رقم (35) ونصها "اهتم بتعزيز الصورة الذهنية الجيدة للمنظمة من خلال شبكة الإنترنت" بالمرتبة الأخيرة للقطاعين العام والخاص، وبلغ المتوسط الحسابي الإجمالي (3.84 من 5) للقطاعين العام والخاص كذلك، وبدرجة موافق، وانحراف معياري (0.585) للقطاع العام، ويقابله انحراف معياري (0.626) للقطاع الخاص.

وتتفق نتيجة هذا البعد مع ما توصل إليه (سعد، 2010) حيث أشار إلى أن شبكة الإنترنت أثرت بشكل ايجابي على أخلاقيات العلاقات العامة، فمن خلال الإنترنت يتم التفاعل مع الجمهور بشفافية وبدون تمييز، وتقديم صورة ذهنية ايجابية عن المنظمة.

السؤال الثاني: ما مستوى أداء ممارسي العلاقات العامة في القطاعين العام والخاص؟

للإجابة عن هذا السؤال، والتعرف على مستوى أداء ممارسي العلاقات العامة في القطاعين العام والخاص، تم حساب المتوسطات الحسابية، والانحرافات المعيارية لاستجابات أفراد عينة الدراسة، وجاءت النتائج كما يلي:

جدول رقم (9) المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية للمحور الثاني: مستوى أداء ممارسي العلاقات العامة في القطاعين العام والخاص

م	العبرة	قطاع العمل	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري
1	أواظب على أوقات الدوام الرسمي دون تأخير	القطاع العام	3.48	0.980
		القطاع الخاص	3.66	0.745
2	أحرص على استغلال أوقات الدوام بما يخدم مصلحة العمل	القطاع العام	4.22	0.739
		القطاع الخاص	4.05	0.923
3	أقوم بإنجاز الأعمال الموكلة إلي في حينها دون تأخير	القطاع العام	4.31	0.727
		القطاع الخاص	3.96	0.808
4	أحاول إيجاد طرق لإنجاز مهام عملي بوقت زمني أقصر	القطاع العام	3.82	1.051
		القطاع الخاص	3.66	0.959
5	أركز على أداء عملي دون الالتفات إلى مشتتات الانتباه	القطاع العام	3.66	0.967
		القطاع الخاص	3.68	1.029
6	أؤدي مهامي الوظيفية طبقاً لمعايير الجودة المطلوبة	القطاع العام	4.20	0.671
		القطاع الخاص	4.02	0.774
7	أحرص على تحسين مستوى أدائي بشكل مستمر	القطاع العام	4.04	0.803
		القطاع الخاص	4.00	0.894
8	ألتزم بتوجيهات المدراء والمسؤولين في أداء العمل	القطاع العام	4.35	0.722
		القطاع الخاص	4.36	0.672
9	لدي الاستعداد للعمل خارج أوقات الدوام الرسمي لإنجاز الأعمال بالمستوى المطلوب	القطاع العام	3.44	1.070
		القطاع الخاص	3.27	1.136
10	لا أشعر بملل أو ضيق من عملي	القطاع العام	3.88	0.938
		القطاع الخاص	3.88	0.955
11	أدرك مهامي وواجباتي المهنية بدقة ووضوح	القطاع العام	4.32	0.700
		القطاع الخاص	4.30	0.685
12	أستطيع ترتيب المهام وفقاً لأولويتها بشكل ملائم	القطاع العام	4.06	0.747
		القطاع الخاص	3.98	0.751
13	أستوفّر لدي الدافعية والحماس في أداء عملي	القطاع العام	3.81	0.882
		القطاع الخاص	3.86	0.980
14	أبذل الجهد الكافي لإنجاز المهام المطلوبة مني	القطاع العام	4.19	0.712
		القطاع الخاص	4.00	0.953
15	أشعر بالرضا عن مستوى أدائي لعملي	القطاع العام	4.06	0.761
		القطاع الخاص	4.14	0.672
16	أراجع عملي للتأكد من عدم وجود خطأ أو نقص	القطاع العام	3.63	1.024
		القطاع الخاص	3.66	1.066
17	أحسن التصرف تجاه المشكلات والعوائق التي تعترض عملي	القطاع العام	3.88	0.960
		القطاع الخاص	3.77	0.953
18	أستطيع التكيف مع التغيرات والظروف المستجدة في العمل	القطاع العام	4.13	0.702

م	العبارة	قطاع العمل	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري
		القطاع الخاص	4.12	0.764
19	أقوم باقتراح اساليب جديدة تتعلق بأداء العمل	القطاع العام	3.81	0.961
		القطاع الخاص	3.61	0.985
20	أتقبل أي عمل جديد يُسند لي	القطاع العام	4.15	0.682
		القطاع الخاص	4.05	0.840
21	اشترك في الدورات التدريبية لتطوير أدائي	القطاع العام	3.69	1.004
		القطاع الخاص	3.23	1.062
22	احرص على معرفة مستوى تقييمي في العمل لأتجنب القصور	القطاع العام	3.76	0.774
		القطاع الخاص	3.61	1.056
	الإجمالي	القطاع العام	3.95	0.502
		القطاع الخاص	3.86	0.534

يتضح من الجدول السابق أن المتوسطات الحسابية للقطاع العام تراوحت ما بين (3.44- 4.35) وأما القطاع الخاص فقد تراوحت المتوسطات الحسابية ما بين (3.23- 4.36) وجاءت العبارة رقم (8) والتي تنص على " التزم بتوجيهات المدراء والمسؤولين في أداء العمل " في المرتبة الأولى للقطاعين العام والخاص، بينما جاءت العبارة رقم (9) ونصها " لدي الاستعداد للعمل خارج أوقات الدوام الرسمي لإنجاز الأعمال بالمستوى المطلوب " بالمرتبة الأخيرة للقطاع العام، وجاءت العبارة رقم (21) ونصها " اشترك في الدورات التدريبية لتطوير أدائي " بالمرتبة الأخيرة للقطاع الخاص، وبلغ المتوسط الحسابي الإجمالي (3.95 من 5) للقطاع العام، بدرجة موافق، وانحراف معياري (0.502)، ويقابله متوسط (3.86 من 5) للقطاع الخاص، بدرجة موافق، وانحراف معياري (0.534). وتتفق نتيجة هذا المحور مع دراسة (لبده، 2017) التي بينت تصدر المستوى المرتفع في تقييم الجمهور لمستوى أداء العلاقات العامة.

السؤال الثالث: هل هناك علاقة بين الاتجاهات نحو أخلاقيات المهنة ومستوى الأداء في القطاعين العام والخاص؟

للتعرف على ما إذا كانت هنالك علاقة ارتباطية ذات دلالة احصائياً بين أخلاقيات المهنة ومستوى الأداء في القطاعين العام والخاص استخدمت الباحثة معامل ارتباط بيرسون، وجاءت النتائج كما يوضحها الجدول التالي: الجدول رقم (9) نتائج معامل ارتباط بيرسون لتحديد العلاقة بين الاتجاهات نحو أخلاقيات المهنة ومستوى الأداء في القطاعين العام والخاص

مستوى الأداء		المحور	
القطاع الخاص	القطاع العام	معامل الارتباط	الاتجاهات نحو أخلاقيات مهنة العلاقات العامة
0.897	0.714	معامل الارتباط	الاتجاهات نحو أخلاقيات مهنة العلاقات العامة
**0.00	**0.00	الدلالة الإحصائية	العلاقات العامة

\*\* دالة عند مستوى 0.01 فأقل

يتضح من خلال النتائج الموضحة في الجدول السابق وجود علاقة ارتباطية طردية ذات دلالة احصائياً عند مستوى 0.01 فأقل بين (الاتجاهات نحو أخلاقيات مهنة العلاقات العامة) و(مستوى الأداء) في القطاعين العام

والخاص، بمعنى أنه كلما توفرت أو تحسنت أخلاقيات مهنة العلاقات العامة لدى ممارسيها أدى ذلك إلى ارتفاع مستوى أدائها.

### النتائج العامة:

- 1- أوضحت النتائج عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية في اتجاهات أفراد عينة الدراسة حول محاور الدراسة (أخلاقيات المهنة بأبعادها- مستوى الأداء) باختلاف متغير قطاع العمل (عام- خاص).
- 2- أن الاتجاهات نحو أخلاقيات المهنة بأبعادها لدى عينة ممارسي العلاقات العامة في القطاع العام جاءت بدرجة موافق بمتوسط حسابي (3.97 من 5)، بينما جاءت لدى عينة ممارسي العلاقات العامة في القطاع الخاص بدرجة موافق أيضاً وبمتوسط حسابي (3.95 من 5).
- 3- أن الاستجابات نحو مستوى الأداء لدى عينة ممارسي العلاقات العامة في القطاع العام جاءت بدرجة موافق بمتوسط حسابي (3.95 من 5)، بينما جاءت لدى عينة ممارسي العلاقات العامة في القطاع الخاص بدرجة موافق أيضاً وبمتوسط حسابي (3.86 من 5).
- 4- توجد علاقة ارتباطية طردية دالة إحصائياً بين (الاتجاهات نحو أخلاقيات مهنة العلاقات العامة) و (مستوى أداء ممارسي العلاقات العامة) في القطاعين العام والخاص.

### التوصيات والمقترحات:

- 1- يجب على المنظمات الحرص على سن وتنفيذ القواعد والقوانين التي من شأنها أن تساعد ممارسي العلاقات العامة على الالتزام الأمثل بأخلاقيات المهنة وتحقيق الأداء المأمول، كما ينبغي أن يؤخذ عامل الالتزام الأخلاقي بالاعتبار عند التعيين؛ وذلك بسبب طبيعة العلاقة بين أخلاقيات المهنة ومستوى الأداء.
- 2- أهمية تدريس أخلاقيات مهنة العلاقات العامة في الجامعات، ومسايرة جامعات الدول الأجنبية في هذا الشأن، لكي يصبح الطالب مُلمّاً بأخلاقيات المهنة بجميع أبعادها المختلفة، ومؤهلاً لسوق العمل.
- 3- إجراء دراسات تتناول العلاقات الارتباطية بين أخلاقيات مهنة العلاقات العامة ومتغيرات أخرى مثل: الرضا الوظيفي- الولاء التنظيمي- وغيرها .

### قائمة المراجع:

#### أولاً/ المراجع العربية:

- أبشر، مثنى حسن، أخلاقيات العلاقات العامة، دراسة ميدانية على عينة من العاملين بالعلاقات العامة في دولة الإمارات العربية المتحدة، مجلة بحوث الشرق الأوسط، العدد 17، 2017.
- أبو النصر، مدحت، الأداء الإداري المتميز، (القاهرة: المجموعة العربية للتدريب والنشر، 2011).
- بو الشرش، محمد نور الدين، الحوافز وأداء العاملين في المؤسسات، (عمان: دار الأيام، 2015).
- بو بكر، صالح إبراهيم، معايير الأداء المهني للعلاقات العامة ودرجة الالتزام بها في المؤسسات الحكومية، رسالة ماجستير، 2016.
- خليل، إنجي محمد، إدراك الطالب الجامعي المتخصص لأخلاقيات الممارسة المهنية للعلاقات العامة، المجلة العربية لبحوث الرأي العام، 2015.



- دياب، وليد خلف الله، أخلاقيات العمل في العلاقات العامة لواقع الممارسة المهنية في مصر، رسالة ماجستير، جامعة سوهاج، 2008.
- الزهري، محمد محفوظ، تقييم الإعلاميين للأداء المهني لممارسة العلاقات العامة بالمصالح الحكومية، العدد 8، 2012.
- سعد، حاتم محمد، أثر استخدام الانترنت على أخلاقيات ممارسات العلاقات العامة: دراسة تطبيقية، رسالة ماجستير، جامعة القاهرة، 2010 .
- الطراونة، بسام حمد، ملحم، باسم محمد، قوانين وأخلاقيات الأعمال والإدارة، (عمان: دار المسيرة، 2015).
- عبده، منال محمد، القائم بالاتصال في العلاقات العامة السمات والخصائص، رسالة ماجستير، جامعة أمدرمان الإسلامية، 2008.
- العيدروس، أغادير سالم، أخلاقيات المهنة والسلوك الوظيفي، (القاهرة: مركز الخبرات المهنية "بميك"، 2014)
- كافي، مصطفى يوسف، إدارة الأداء، (عمان: دار ومكتبة الحامد، 2016).
- كافي، مصطفى يوسف، كافي، هبة مصطفى، الاتصال والعلاقات العامة في المؤسسة السياحية وتطبيقاتها، (قسنتينة: ألفا للوثائق، 2017).
- لبده، سلمان فيحان، اتجاهات الجمهور السعودي نحو أداء إدارات العلاقات العامة بالهيئات الحكومية السعودية، العدد 17، 2017 .
- المحاسنة، ابراهيم محمد، إدارة وتقييم الأداء الوظيفي بين النظرية والتطبيق، (عمان: دار جرير، 2013).
- محمد، آسيا حمزة، أخلاقيات مهنة العلاقات العامة في المؤسسات السودانية: دراسة تأصيلية بالتطبيق على الهيئة العامة للطيران ومؤسسة الشكر السودانية، رسالة ماجستير، جامعة القرآن الكريم والعلوم الإسلامية، 2014.
- المزاهرة، منال هلال، إدارة العلاقات العامة وتنظيمها، (عمان: دار المسيرة، 2015).
- الموسوي، كريم مشط، أخلاقيات العاملين بالعلاقات العامة في الصحافة العراقية، جامعة بغداد، مجلة الباحث الإعلامي، العدد 8، 2010.

#### ثانياً/ المراجع الإنجليزية:

- Kirat, Mohamed, Public Relations Professionalism and Excellence in the Arab World Problems and Drawbacks, Revue Albahit Al ijtima'1, No. 12, 2016
- L. Austin. Lucinda. L. Toth .Elizabeth."Exploring ethics education in global public relations curricula: Analysis of international curricula descriptions and interviews with public relations educators", Public Relations Review, Vol. 37, No 5, p 506, 2011

## Attitudes of Public Relations Practitioners Towards Professional Ethics and their Relation to the Performance Level- A Comparative Study between the Public and Private Sectors-

**Abstract:** The aim of this study is to identify trends in public relations practitioners in the public and private sectors towards ethics in light of the six dimensions (PR practitioner ethics towards itself as professional, and some colleagues, some internal and external audiences are, and about his organization and about the media, and on the Internet) and their relationship to performance, the study adopted survey methodology and questionnaire designed for this purpose, and has been applied to the study sample consisted of (97) alone from the public sector public relations practitioners, and (56) alone, public relations practitioners from the private sector, and the total sample (153 Single). The results of the study showed that public relations practitioners ' responses in the public and private sectors towards themes of study (ethics dimension- level performance) came with degrees OK, with arithmetic ethics axis dimensions in the public sector (3.97 out of 5) in the private sector (3.95 out of 5), and the arithmetic of public- sector performance level axis (3.95 out of 5) in the private sector (3.86 out of 5) and it turns out the lack of statistically significant differences in trends study sample members around themes of study (ethics dimension- level performance) with different variable employment sector, as the results indicated that there was a correlation function statistically between trends toward ethics and performance in The public and private sectors, based on the results presented a set of recommendations, notably the enactment and implementation of rules and laws that help PR practitioners on perfect ethics and commitment to achieving good performance.

**Keywords:** Public Relations Practitioners, Professional Ethics, Performance