



# جمعية العلاقات العامة والاتصالات في منطقة الشرق الأوسط وشمال إفريقيا – تقرير 2021

## مقدمة

فرانسييس إنغام  
المدير العام - جمعية العلاقات العامة والاتصالات في  
منطقة الشرق الأوسط وشمال إفريقيا



برزت أهمية التواصل المهني“  
والأخلاقي أكثر من أي وقت مضى في  
قطاعات الأعمال والمجتمع، وأفخر  
بالعمل الذي تقوم به جمعيتنا لدعم هذا  
”التوجه“.

يسعدني أن أقدم لكم تقرير جمعية العلاقات العامة والاتصالات في منطقة الشرق الأوسط وشمال إفريقيا. وتعد التقارير المختلفة التي تصدرها الجمعية جزءاً مهماً من مهمتنا الهادفة إلى فهم ومعالجة المشكلات التي تواجه الأعضاء في الجمعية، والأنشطة التي نقوم بها على نطاق أوسع في كافة المناطق التي نعمل فيها.

يسعدني أن أقدم لكم تقرير جمعية العلاقات العامة والاتصالات في منطقة الشرق الأوسط وشمال إفريقيا. وتعد التقارير المختلفة التي تصدرها الجمعية جزءاً مهماً من مهمتنا الهادفة إلى فهم ومعالجة المشكلات التي تواجه الأعضاء في الجمعية، والأنشطة التي نقوم بها على نطاق أوسع في كافة المناطق التي نعمل فيها.

وسعدت برؤية الأعضاء في جميع أنحاء العالم يستجيبون لهذه التحديات بطرق ذكية وجادة. وبرزت أهمية التواصل المهني والأخلاقي أكثر من أي وقت مضى في قطاعات الأعمال والمجتمع، وأفخر بالعمل الذي تقوم به جمعيتنا لدعم هذا التوجه.

وطوال فترة الوباء، واصل فريقنا في الشرق الأوسط وشمال إفريقيا توفير فرص التواصل والتدريب، وتعزيز القيم الأخلاقية والتشجيع على اتباع أفضل الممارسات، وواصلت قاعدة العضوية في الجمعية توسعها عبر المنطقة.

واحتفلت جمعية العلاقات العامة والاتصالات في منطقة الشرق الأوسط وشمال إفريقيا بعيد ميلادها الخامس في وقت سابق من هذا العام. وكان ذلك أول مشروع خارجي تقوم الجمعية بإنشائه، إذ تعد الخطوة بحد ذاتها عامل إلهام لنا للشروع بالمزيد من عمليات الإطلاق الأخيرة في جنوب شرق آسيا (توجد الآن جمعية العلاقات العامة والاتصالات لمنطقة آسيا والمحيط الهادئ) وأمريكا اللاتينية (جمعية العلاقات العامة والاتصالات للولايات المتحدة). ومع اقتراب بداية العام 2022، فإنني على يقين تام من مواصلة النمو بشكل أقوى في السنوات الخمس المقبلة وما بعدها.

واحتفلت جمعية العلاقات العامة والاتصالات في منطقة الشرق الأوسط وشمال إفريقيا بعيد ميلادها الخامس في وقت سابق من هذا العام. وكان ذلك أول مشروع خارجي تقوم الجمعية بإنشائه، إذ تعد الخطوة بحد ذاتها عامل إلهام لنا للشروع بالمزيد من عمليات الإطلاق الأخيرة في جنوب شرق آسيا (توجد الآن جمعية العلاقات العامة والاتصالات لمنطقة آسيا والمحيط الهادئ) وأمريكا اللاتينية (جمعية العلاقات العامة والاتصالات للولايات المتحدة). ومع اقتراب بداية العام 2022، فإنني على يقين تام من مواصلة النمو بشكل أقوى في السنوات الخمس المقبلة وما بعدها.

## اكتسب المزيد من البريق والشعبية

احتلت أديداس Adidas المرتبة الأولى في التصنيف الذي أجرته شركة يوجوف بالمملكة السعودية العربية لعام 2021. 51% من سكان الإمارات العربية المتحدة لديهم الاستعداد للقيام برحلة قضاء شبه مدارية إذا لم تكن تكلفتها عائقاً.

يعتقد 41% من سكان الإمارات العربية المتحدة أن مواقع التقييم والمراجعة موثوقة إلى حد ما. ما يقرب من اثنين من مستهلكين من كل خمسة في الإمارات العربية المتحدة يحسبون الأسعار الحرارية في وجباتهم الرئيسية ووجباتهم الخفيفة. 72% من الجيل زد في المملكة العربية السعودية يصرحون بأنهم يستخدمون الخدمات البث الإلكتروني بانتظام. تعتبر شعبية كأس العالم للسيدات في الإمارات هي الأعلى من بين 17 بلداً آخر شاركوا في الاستطلاع. وقد تصدرت المراعي تصنيفات يوجوف للسلع الاستهلاكية السريعة التداول/ السلع الاستهلاكية المعبأة لعام 2021 بالإمارات العربية المتحدة من فئة المشروبات والأطعمة ومنتجات الألبان.

هل تريد أن تعرف ما هو رأي منطقة الشرق الأوسط وشمال إفريقيا حقاً في ماركك؟

يمكنك معايشة الرأي العام باستخدام يوجوف ريل تايم و يوجوف براند إنديكس.

لمزيد من المعلومات ، قم بزيارة [business.yougov.com](http://business.yougov.com)

YouGov is a global provider of analysis and data generated by consumer panels in 55 markets. As the market research pioneer of Multilevel Regression with Poststratification (MRP) for accurate predictions at a granular level, our data consistently outperforms others on accuracy, as concluded by Pew Research. Combine that with our advanced analytical technology, powered by crunch.io, and we are able to generate the most accurate, complete, and dynamic portrait of the world.

## 1

## عاطقوا علاج

## المقدمة



هايلي كليمنتس - جمعية العلاقات العامة والاتصالات  
مدير جمعية العلاقات العامة والاتصالات في منطقة الشرق الأوسط وشمال إفريقيا

لامشو طسوألا قرشلا ؤقطنم يف تالاصتال او ؤماعلا تاقال علا ؤي عمج ريرقت عم مكب ابحرم ايقيرف!

ىلعو ؤقطنملا هذه يف، ىنعم نم ؤمكلا هلمحت ام لكب نايئانثتسا ناماع ىضقنا دقل امتضرف يتلا ؤيداصتقال او ؤي عمجتال او ؤيسايسال تاي دحتال ببسب، ىملعلا دي عصلال ىصخشلا نىيوتستمل ىلع، ؤقلتخم قرطب اعيمج انيلع اريثاؤو، "19 - ديفوك" ؤحئاج تاريثاؤلا هذل اوسألا ؤلحرملا نم انجورخ ديكأنتلاب لمأو، ىنهملاو

(49%) نيكراشملا فصن نم برقي ام نأ رهظت ريرقتلا اذ هيللا لصوت يتلا ؤجيتنلا نأ مل مناعم، انزحم ارمأ كلفذ دعيو 2020 سرام ذنم اهيفظوم حيرستب تالكرشل مايق اودمش دق تريكذ دق (68%) تالاجلا كلفت نم ىمطعلا ؤيبلاغلا ناف، ؤقيرقحلا يفو. املت ائج اقم نكي فئاظولا هذه دوع لمأن نكلو، اج عزم دعي كلفذ نأ املع، تترثاؤ دق ؤلماعلا ؤوقلا رشع نم لقا نأ رىيغتلل مضعب اابولا شدحي نأ اضيأ لمأنو. تاداصتقالا يف اعمت عم ال جأ سيلو ال جاع نم لمعلا جيزم ىلا دوعلا نوعوتى مهنأ (59%) نيكراشملا ؤيبلاغ لاق نسيح، ىباجيال م. م. مطخ نم نيكراشم رىيغ مهنأ نيرخأ 13% لاق امنيب، اابولا ىمتني امدنح لزانملا و ببتالكمل ؤيجاتنال او عابدبالا ؤدايز هذه ؤديجلا لمعلا جذامن نمضتسرف، ديج لكشب اهق ىببظت مت ام اذ او اعونت رثكأ اعاطق تالاصتال او ؤماعلا تاقال علا لعجتس انأ امك، نيفظوملل ؤي هافرل او ؤيلومشو.

نع ريرقتلا يف تالكرشملا ااسنلا نم 63% برع ا دقف، عونتلل عوضومب قلعتى اميفو، ؤيدايق بصرانم ىلا ااسنلا ؤيقرتل "ادج اديج" و "اديج" اجهن عببتت نلمع نكاما نأ نهداقتع تاونسلا لال خ مقررلا اذ ؤدايز يف نوبغوري انم نيريشكلا نأ انممع مغر، ىباجيال رمأ و هو يفو لماعلا ىوتسم ىلع ؤماعلا تاقال علا عاطق يف ؤيبلاغلا ااسنلا لكشتو. ؤلبقمل بصرانملا ىلا نهلوصو صرف لقت بلاغلا يف نكلو، ايقيرف! لامشو طسوألا قرشلا ؤقطنم ؤوجفلا دعوتو. ؤفيظولا سفن لغش دنع ىتح، لاجرلا بتاور سفن ىلع لوصولا و ا، ايلعلا ىلع بنجال اذل اهترصانم ؤي عمجلا لصاوتسو، ؤمئاق ؤلكشم نيسنجل نيب روجلال يف قالخال او ؤلادعلا ميقو ؤيلعلا رىياعملا قي ببطت لجأ نم ؤلمح موقنس امك، ماعلا ىوتسم ؤلماعلا ىوقلا عم لماعتلل قرطو تالامجال او تالاصتال اعاطق يف

يف نيسرامملا رابك نم اعمج مت يتلا تاقيلعتل او، ريرقتلا اذ جئانتن نوكت نأ لمأو 2022 ماعلا لوخدل علطتن نحنو اعيمج انل ؤديفم ؤقطنملا اعان اعيمج

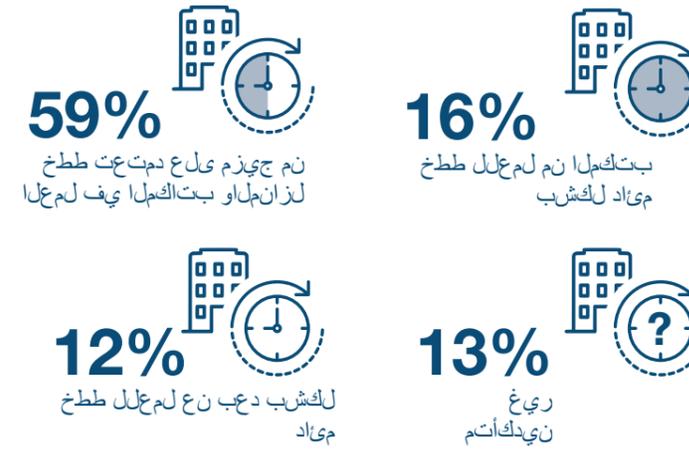
آمل أن تتضمن نماذج العمل الجديدة“  
هذه زيادة الإبداع والإنتاجية والرفاهية  
بين الموظفين، كما أنها ستجعل  
العلاقات العامة والاتصالات قطاعاً أكثر  
”تنوعاً وشمولية“.

كان يتعين على وكالات العلاقات العامة والشركات الأخرى الاستجابة للتحديات المادية والاقتصادية التي فرضتها الجائحة بعدة طرق، بما في ذلك العمل عن بعد والتسريح من العمل.

### العمل عن بعد

يعمل معظم ممارسي العلاقات العامة في المنطقة عن بُعد لبعض الوقت على الأقل. وخلال مرحلة جمع البيانات في هذا التقرير، قال 12% إنهم يعملون عن بعد بدوام كامل، وقال 47% إنهم يعملون عن بُعد في بعض الأوقات، وهذا يعني أن 41% يعملون بشكل دائم في المكتب.

وكان العمل الهجين خياراً شائعاً عندما سُئل المشاركون عن الخطط المستقبلية، حيث قال القليل منهم إنهم سيعودون إلى العمل من المكاتب كل يوم.



### حالات التسريح من العمل

قال نصف المشاركين (49%) إن شركاتهم فصلت الموظفين الزائدين عن الحاجة خلال الجائحة، وقد يكون الرقم الحقيقي أعلى، حيث قال 16% إنهم لا يعرفون ما إذا كان هذا قد حدث أو لا.

أما الشركات التي اتخذت قرار تسريح الموظفين الفائضين عن الحاجة، فقد قالت الغالبية (68%) إنها قامت بتسريح عدد قليل فقط من الموظفين.

إذا قامت شركتك بتسريح الموظفين عن العمل منذ مارس 2020، فما نسبة الموظفين الذين تم تسريحهم؟



### الطلب من الموظفين أخذ إجازة غير مدفوعة الأجر



### إجازة غير مدفوعة الأجر

قال عدد قليل (13%) من المشاركين إنه طُلب منهم أخذ إجازة غير مدفوعة الأجر في وقت ما منذ مارس 2020.

# 2

التنوع

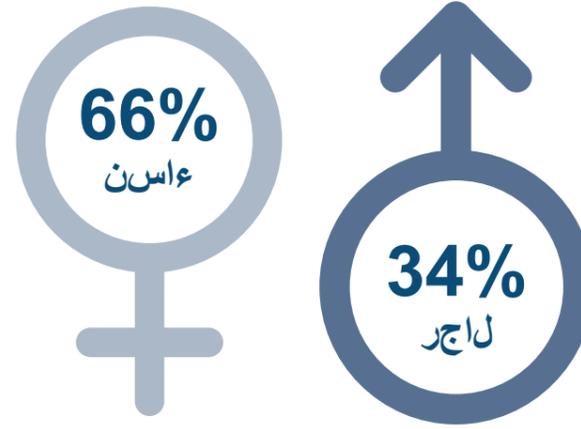
ولدى  
hello  
bonjour  
الها  
نمस्ते

#### اللغة

سألنا المشاركين حول ما إذا كانوا يتحدثون لغة واحدة أو أكثر، بخلاف اللغة الإنجليزية، ولغة أخرى تساعد على التواصل مع الآخرين في بيئة العمل.

يتحدث الثلث (35%) العربية، و 15% الهندية، و 9% الفرنسية، و 4% الأوردو، وقال 17% من المشاركين إنهم يتحدثون لغة أخرى غير تلك اللغات.

وتوجد أقلية فقط (33%) لا تتحدث لغة أخرى غير الإنجليزية



#### النوع

تعتمد مهنة العلاقات العامة والاتصالات عالمياً على الإناث، وغالباً ما يكون ثلثا المشاركين تقريباً في تقارير الجمعية للمناطق الأخرى من الإناث. وينطبق الشيء ذاته على منطقة الشرق الأوسط وشمال إفريقيا لهذا العام، ومن المرجح أن يستحوذ الرجال على المناصب العليا، وأن يقاضوا رواتب أكثر من النساء مقابل القيام بنفس الوظائف.

#### العمر

بشكل عام، فإن 48% من المشاركين الذين أجابوا عن أسئلة التقرير تتراوح أعمارهم بين 25 و 34 عاماً. أما الفئة العمرية التالية الأكثر شيوعاً فهي من 35 إلى 44 عاماً (33%). ويتم تقسيم الخمس المتبقي بالتساوي بين أولئك الذين تقل أعمارهم عن 25 عاماً ومن تزيد أعمارهم على 45 عاماً. ويبلغ متوسط العمر 34 سنة.

#### متوسط العمر

سنة 34

#### الإعاقة

أجاب 1% فقط من المشاركين بـ "نعم" عند سؤالهم عما إذا كانوا يعتبرون أنفسهم من ذوي الإعاقة. وكانت النسبة 2% في تقرير 2019.

ومع أن التعريفات والبيانات تختلف بشكل كبير، تشير التقديرات إلى أن ما يزيد على 10% من الأشخاص على مستوى العالم يعانون من الإعاقة. ويعني ذلك أن يتوجب بذل المزيد في العديد من جوانب القطاع للتأكد من شموليته للأشخاص ذوي الإعاقة.

1%

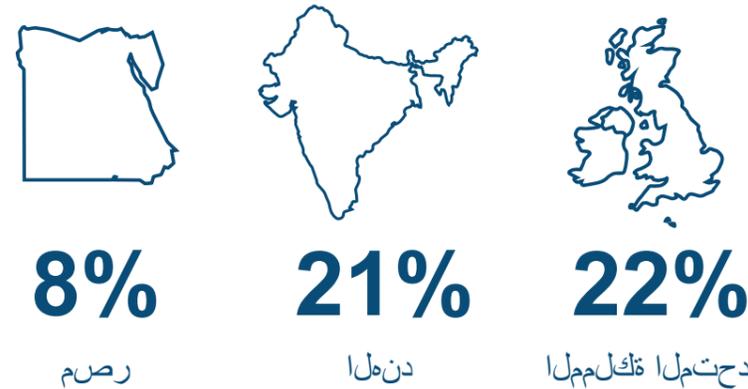
من المشاركين فقط أجابوا بـ "نعم" عند سؤالهم عما إذا كانوا يعتبرون أنفسهم من ذوي الإعاقة

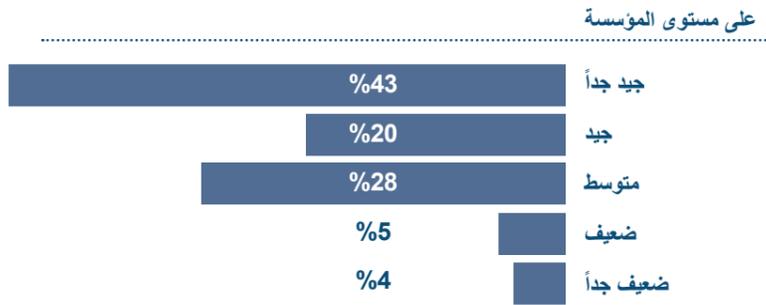
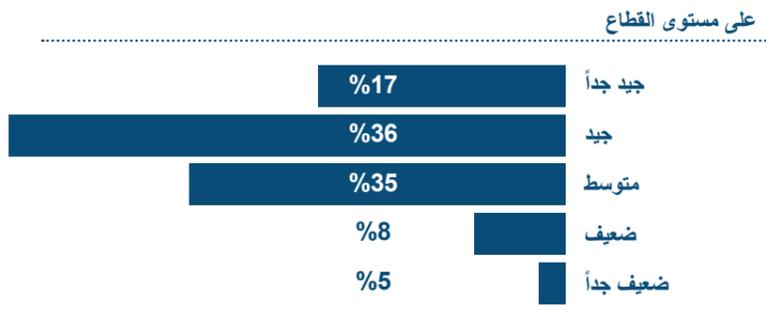


#### الجنسية

المملكة المتحدة (بريطانيا) هي الجنسية الأكثر شيوعاً للمشاركين في التقرير، حيث استحوذوا على 22% من المشاركين. أما الجنسيات الرئيسية الأخرى فهي: الهند (21%)، مصر (8%)، لبنان (6%)، سوريا (6%)، فلسطين (6%).

وتتجلى الطبيعة العالمية لقطاع العلاقات العامة في منطقة الشرق الأوسط وشمال إفريقيا، وتوجد 23 جنسية أخرى من قبل المشاركين تغطي العالم بأسره، من الأمريكيتين وأوروبا إلى آسيا وأوقيانوسيا، إضافة إلى العديد من الجنسيات الشرق الأوسط وأفريقيا.





### المرأة في المناصب القيادية

طُلب من المشاركين تقييم نهج العلاقات العامة للاتصالات في ترقية النساء إلى المناصب القيادية. وقال أكثر من النصف (52%) أنه "جيد" أو "جيد جداً"، لكن الرقم ذاته ينخفض إلى 49% عند توجيه السؤال ذاته إلى النساء.

وبشكل عام، كان المشاركون أكثر إيجابية بشأن نهج مؤسساتهم، حيث تم تصنيفه من قبل 63% على أنه "جيد" أو "جيد جداً"، وكانت النساء أكثر إيجابية بشكل هامشي (64%) من الرجال (6%).



16%  
الإعلام



27%  
العلاقات العامة



28%  
الأعمال أو الإدارة



3%  
الهندسة أو التكنولوجيا



5%  
العلوم الاجتماعية



7%  
الفنون والعلوم الإنسانية

### التعليم

الغالبية العظمى من المشاركين يحملون الشهادة الجامعية الأولى أو التعليم العالي. وقال 6% فقط من المشاركين إن المدرسة الثانوية هي أعلى مستوى تعليمي قد وصلوا إليه، بينما قال 3% إنهم يحملون تعليماً جامعياً مهنيًا.

ويحمل اثنان من كل ثلاثة أشخاص (64%) الدرجة الجامعية الأولى (مثل البكالوريوس)، بينما يحمل الربع (26%) درجة أعلى مثل الماجستير أو ماجستير إدارة الأعمال أو الدكتوراه، و 1% حاصلون على شهادة تعليم عالٍ مهني، مثل القانون أو مؤهل في مجال المحاسبة.

وتم توجيه سؤال للمشاركين عن موضوع آخر دورة دراسية قد انضموا إليها، فكانت الإجابات الأكثر شيوعاً هي الأعمال والإدارة والعلاقات العامة.

وتظهر المجالات الأخرى في الرسم البياني على اليمين.

### الصحة النفسية

سُئل المشاركون عما إذا كانوا قد عانوا مرضاً نفسياً أو تم تشخيصهم بأحدها.

وفي المجمل، أصيب 23% من المشاركين بأحد هذه الأمراض، ويرتفع الرقم إلى 30% بين النساء، وينخفض إلى 9% بين الرجال. كما أن هذا الرقم أعلى بكثير من الرقم البالغ 10% للمشاركين الذين قالوا إنهم عانوا مرضاً يتعلق بالصحة النفسية في تقرير الجمعية الأخير للصحة النفسية لمنطقة الشرق الأوسط وشمال إفريقيا للعام 2021، علماً أن الأسئلة كانت مختلفة في كل تقرير.

ويبدو واضحاً أن الصحة النفسية يجب أن تكون مصدر قلق لأصحاب العمل في مجال العلاقات العامة. وتوضح نتائج إحدى التقارير الخاصة بالضغط التي يواجهها العاملون في القطاع، إذ يتم التعاقد في المتوسط مع المشاركين في التقرير للعمل لمدة 41.2 ساعة في الأسبوع، أو ثماني ساعات وربع الساعة كل يوم على مدى خمسة أيام في الأسبوع. لكن في الواقع، يعمل المشاركون بمعدل 50.4 ساعة في الأسبوع، أي أكثر من 10 ساعات في اليوم.

23%

عانوا أمراضاً نفسية



معدل ساعات العمل المتعاقد عليها أسبوعياً

41.2

معدل ساعات العمل المتعاقد عليها أسبوعياً

53.0

(العدد الفعلي لساعات العمل (الرجال)

49.1

(العدد الفعلي لساعات العمل (النساء)

حصول الآباء على شهادة جامعية



2%  
غير متأكدين

25%  
لا

72%  
نعم

### الحراك الاجتماعي

لبناء صورة حول الحراك الاجتماعي عبر القطاع، سألنا المشاركين عن المستوى التعليمي لأبائهم.

وقالت الأغلبية (72%) إن والديهم حاصلون على شهادة جامعية، ويرتفع الرقم بين المشاركين الأصغر سناً، بينما قال 25% غير ذلك، أما البقية فكانوا غير متأكدين.

# 3

الرواتب والامتيازات

63%



تأمين صحي شخصي

58%



تذكرة سفر سنوية شخصية

41%



مكافآت مالية

25%



دفع فاتورة الهاتف

24%



بدل مواصلات

22%



عمولة على الفوز بعمل جديد

## الامتيازات

إلى جانب الرواتب والمكافآت، يحصل العاملون في القطاع على مجموعة واسعة من الامتيازات المالية وغير المالية. وفي المجموع، قال 91% من المشاركين في الدراسة إنهم يحصلون على واحدة على الأقل من المزايا المدرجة في تقريرنا.

أما الامتيازات الأكثر شيوعاً فهي: التأمين الصحي الشخصي وتذكرة سفر شخصية سنوية ومكافأة (نهاية الخدمة) - كما هو موضح في الرسم البياني على اليمين.

تدائيز يل ع لوصحلا  
لالخ بتارل ا يف

36%

ةأف الكم يل ع لوصحلا  
يضا مل ا ماعلا لال خ

24%

## الرواتب والعلاوات

قال حوالي الثلث فقط (36%) من العاملين في العلاقات العامة في منطقة الشرق الأوسط وشمال إفريقيا إنهم حصلوا على زيادة في الرواتب العام الماضي، بينما حصل ربعهم (24%) على مكافآت.

وتم منح المكافآت على نطاق أوسع للمشاركين الأكبر سناً، بينما كان المشاركون الأصغر سناً أكثر ترجيحاً للحصول على زيادة في الراتب.

## ساعات العمل المرنة

37%

أوقات مرنة لبدء/ انتهاء العمل

14%

العمل من المنزل

8%

إمكانية تجميع الإجازات

8%

دفع أجور الإجازات غير المستغلة

استخدم ما يقرب من نصف المشاركين في التقرير (48%) أحد أنساق العمل المرنة أو أكثر، وكان ذلك أكثر شيوعاً بين المشاركين الذكور (62%) (مقارنة بالإناث (42%).

وكان الترتيب الأكثر شيوعاً التحكم بوقت بدء العمل والانتهاج، مع مواصلة العمل من المنزل ليوم واحد على الأقل في الأسبوع. وقد يكون مثيراً للاهتمام رؤية كيفية تغير هذه الأرقام على أرض الواقع بعد الجائحة.

## الفجوة العالمية بين الجنسين

أشارت العديد من الدراسات الاستقصائية إلى حقيقة أن الرجال يتقاضون عموماً أجوراً أعلى من النساء مقابل القيام بنفس الوظيفة.

ويظهر صحة ذلك من خلال البيانات التي تم جمعها في هذا التقرير، عندما سألنا المشاركين عن صافي دخلهم الشهري بالدولار الأمريكي، ليتبين لنا أن الرجال يتقاضون رواتب أعلى، ويقل احتمال شغلهم فئات أعمال دنيا مقارنة بالنساء. ومع ذلك، ويسبب طريقة جمع البيانات، والاختلافات في متوسط الرواتب عبر المنطقة، لا يمكن حساب نسبة محددة لفجوة الأجور.

دولاراً أو أكثر 10,666

23%  
16%

دولاراً 4,000 – 10,665

35%  
34%

أقل من 4,000 دولار

21%  
30%

أفضل عدم الإفصاح/ غير معروف

21%  
19%لاجرلا  
عاسنلا

Hayley Clements  
General Manager, PRCA MENA  
[hayley.clements@prca.mena.global](mailto:hayley.clements@prca.mena.global)  
[www.prca.mena.global](http://www.prca.mena.global)  
@PRCA\_MENA   
@PRCA\_MENA 