بِسْمِ اللهِ ٱلرَحمِن ٱلرحَيِم

﴿يرفع الله الذين امنو منكم والذين اوتوا العلم درجات﴾

صدق الله العلي العظيم

سورة المجادلة /الآية (11)

الشكر والامتنان

الحمد لله رب العالمين والصلاة والسلام على سيد الخلق أجمعين (محمد) وعلى اله الطيبين الطاهرين.

الحمد لله الذي أنار لنا درب العلم والمعرفة الحمد لله الذي ساعدني ويسر لي أمري وهيأ لي سبل النجاح لإنجاز هذا العمل.

أتقدم بالشكر والامتنان الى عمادة معهد العلمين للدراسات العليا ومجلس قسم الإعلام في المعهد لتوفير فرصة الدراسة.

و الى كل من ساعدني على إكمال رسالتي هذه ولا سيما الاستاذ المشرف د. عبد المحسن سلمان الشافعي لمرونته و موضوعيته وطول تحمله وسعة صدره، فكانت توجيهاته السديدة خير عون لي لإخراج هذا الجهد العلمي الى حيز الوجود.

و أشكر أساتذتي الأفاضل الذين أفاضوا علي بعلمهم في أثناء مدة الدراسة (د. عادل الزبيدي – د. احمد عبد المجيد – د. عادل الغريري – د. كامل القيم – د. صفد الشمري – د. حليم العزام – د. كامل علاوي) و الشكر موصول الى د. عبد العظيم الجميلي

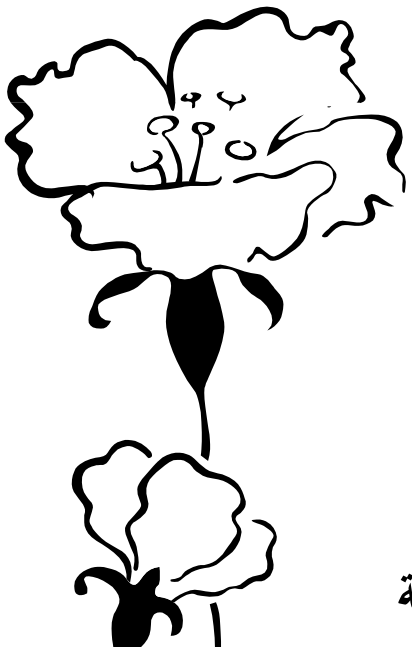
واتقدم بعظيم الامتنان للأساتذة الخبراء والى اعضاء لجنة المناقشة الأفاضل الذين كانت ملاحظاتهم دليل عملي لتصويب البحث والارتقاء به.

كما أشكر أخواتي د. تغريد و د. ختام بمساعدتي المستمرة لتخطي عقبات الدراسة وتقديم الدعم المعنوي طوال مدة الدراسة.

والشكر موصول الى زملائي في قسم الإعلام لا سيما (عيسى الغريري – ماجد الزاملي – على رياض – علي الحسناوي) لتعاونهم المستمر خلال مدة الدراسة.

كما اشكر كل من ساعدني خلال مدة دراستي.

الباحثة



الإهـــــداء

لجدولٍ قَريبْ .. ذَكَّرني بنهرٍ أمتشق عذوبة الفرات

الى ..... وطني الغالي العراق

الى .....الشهداء السعداء

الى .....والدي أول مدرس في حياتي رحمه الله

الى .... أمي الحبيبة

الى .....أخواتي رفيقات دربي وعوني في الحياة

الى ..... أخي العزيز (عباس)

الى .... كل من علمني في حياتي وأنار دربي

لهم جميعا أهدي هذا الجهد العلمي

المستخلص:

من خلال الحياة اليومية لطلبة الجامعات وتصديهم لواقع التدريس والاطلاع على الاعتمادات الحكومية و الدولية ومراتب الجامعات في التصنيفات المحلية والدولية أُثيرت الكثير من التساؤلات حول ماهي المعايير التي يعتمد عليها التصنيف وما علاقتها بأنشطة العلاقات العامة التي تقوم بها المؤسسات الأكاديمية في العراق وماهي الأنشطة التي تقوم بها الجامعات للاستفادة من المنتجات العلمية..

تطرق البحث الى أنشطة العلاقات العامة التي تعتمد عليها الجامعات العراقية في بناء السمعة الأكاديمية والتواصل مع جماهيرها...وما أثرها في جودة التعليم والعلاقات مع التدريسيين وهل تُسهم في الاستفادة من البحوث العلمية ومدى استخدام الجامعات العراقية لبرامج وأنشطة العلاقات العامة التعليمية..

رصدت الباحثة واقع وأنشطة العلاقات العامة في الجامعات العراقية في محافظة النجف الأشرف التي ركزت على عدة محاور (إدارة السمعة – جودة التعليم – التفاعل الإجتماعي / المسؤولية الاجتماعية / المشاركة الاجتماعية – البحث العلمي والنشر والابتكار والتمويل – العلاقات الدولية للجامعة والهيئة التدريسية – إدارة الأزمات – البيئة المناسبة للطلاب – التصنيفات العالمية والمشاركة الدولية – الخدمة المجتمعية التسويق التعليمي للجامعة) حيث يعد من أهم الأنشطة التي تعتمد عليها وزارة التعليم العالي والبحث العلمي والشركات والمراكز المختصة بالتصنيف الجامعي العالمي، وكانت عينة البحث {(جامعة الكوفة – حكومية) و(جامعة الكفيل – اهلية) و(معهد العلمين للدراسات العليا – مؤسسة اكاديمية)}

وبعد جمع المعلومات تبين أن الجامعات العراقية في النجف الأشرف تمارس جميع الأنشطة التي تخص العلاقات العامة التعليمية لكن هذه الأنشطة لم تكن أغلبها من ضمن أنشطة العلاقات العامة بل ضمن أقسام المؤسسة نفسها (الجامعة) اي لم توظف الوظائف الأساسية للعلاقات العامة .. مكتفين بذلك على أنشطة الهيئة التدريسية وجهودهم الحثيثة لبناء السمعة الأكاديمية وإدارتها , السبب أن المشكلة **تنظيمية** حيث قسم العلاقات العامة تبعاً للإعلام اي الاهتمام في الجانب الاتصالي لمهنة العلاقات العامة **وإهمال الوظائف الاخرى**، حيث لا يوجد قسم متخصص للعلاقات العامة وهيكلية تنظيمية توزع بها الوظائف الأساسية والمهام التي يجب القيام بها، ان هذه الوظائف تكون سلسلة من البيانات والمعلومات التي تفيد كل مرحلة من مراحل صناعة القرار في الإدارة العليا، ومن خلال الاطلاع على الدراسات السابقة نجد أن جميع الجامعات والمؤسسات الأكاديمية تعتبر مهنة العلاقات العامة اتصالية فقط متجاهلين انها وظيفة إدارية أساسا، كذلك لا يوجد موظفون من ذوي الاختصاص والخبرة لتنفيذ الأنشطة باحترافية وإن وجد فلا يفي بالغرض المنشود لتحقيق أهداف الجامعة ، لذلك نلاحظ غياب الدور الفعال للعلاقات العامة في إدارة السمعة المؤسسية وهذا يعلل غياب اكثر الجامعات العراقية عن التصنيفات الدولية.

الكلمات المفتاحية: العلاقات العامة – الجامعات العراقية – أنشطة – تنظيم – صورة ذهنية – إدارة سمعة

ثبت المحتويات

الموضوع	رقم الصفحة
الاية القرانية الكريمة	أ
اقرار المشرف	ب
اقرار الخبير اللغوي	ت
اقرار لجنة المناقشة	ح
الشكر والامتنان	خ
الاهداء	ذ
المستخلص	ز
ثبت المحتويات	س
ثبت الجداول	ص
ثبت الأشكال	ص
مقدمة	2
الفصل الأول الإطار المنهجي للبحث	7- 46
أولاً: مشكلة البحث	7
ثانياً: تساؤلات البحث	8
ثالثاً: أهداف البحث	9
رابعاً: أهمية البحث	10
خامساً: نوع البحث ومنهجه	12
سادسا: أدوات البحث	14
سابعا: مجتمع البحث وعينته	15
ثامنا: حدود البحث	15
تاسعا: المفاهيم والمصطلحات الأساسية	16
عاشرا: النظرية الموجهة للبحث	19
الحادي عشر: الدراسات السابقة	22

الموضوع	رقم الصفحة
الفصل الثاني: العلاقات العامة مفهومها – وظائفها – خططها	49–91
المبحث الأول: مفهوم العلاقات العامة ومكانتها في المؤسسات الأكاديمية	49–61
المبحث الثاني: أساسيات عمل العلاقات العامة	62–79
المبحث الثالث: وظائف وخطط العلاقات العامة في المؤسسات الأكاديمية	80–91
الفصل الثالث: الدور الاستراتيجي للعلاقات العامة والإعلام في تشكيل الهوية المؤسسية الأكاديمية	93– 152
المبحث الأول: المؤسسات الأكاديمية والإعلام	93–117
المبحث الثاني: استراتيجيات وتطوير العلاقات العامة في المؤسسات الأكاديمية	118–134
المبحث الثالث: العلاقات العامة ودورها في بناء الصورة للمؤسسة الأكاديمية	135–152
الفصل الرابع: رصد وتحليل أنشطة العلاقات العامة للجامعات في محافظة النجف الاشرف	154
أولاً: استمارات الرصد ونتائجها	154
ثانياً: الملاحظة العلمية	191
النتائج و الاستنتاجات والتوصيات	195
أولاً: نتائج البحث حسب مبادئ نظرية الامتياز	195
ثانياً: نتائج البحث في الاجابة عن اسئلة البحث	197
الاستنتاجات	202
التوصيات	210
المقترحات العلمية	201
المصادر والمراجع	214
العنوان باللغة الانكليزية	A
المستخلص باللغة الانكليزية	B

ثبت الجداول

رقم الجدول	عنوان الجدول	رقم الصفحات
1	محور إدارة السمعة	156
2	جودة التعليم	159
3	التفاعل الاجتماعي/ المسؤولية الاجتماعية / المشاركة الاجتماعية	162
4	البحث العلمي والنشر والابتكار والتمويل	166
5	العلاقات الدولية للجامعة والهيئة التدريسية	170
6	لمحور إدارة الازمات	173
7	البيئة المناسبة للطلاب	177
8	التصنيفات العالمية والمشاركة الدولية	181
9	الخدمة المجتمعية	184
10	التسويق التعليمي للجامعة	187

ثبت الاشكال

رقم الجدول	عنوان الشكل	رقم الصفحات
1	الشكل (1) انموذج مقترح لهيكلية العلاقات العامة في الجامعة	123
2	شكل (2) انموذج لهيكلية العلاقات العامة في الجامعة من اقتراح الطالبة	124

المقدمة

المقدمة:

تعد العلاقات العامة من أهم العلوم التي تهتم بدراسة وتحليل العلاقات بين المؤسسات والأفراد والجماهير وتعمل على بناء صورة إيجابية لتلك المؤسسات وتحقيق أهدافها وإيصال رسالتها وترجمتها للجمهور من خلال الأنشطة والبرامج التي تؤديها في المؤسسات. وقد نشأت في الولايات المتحدة الامريكية في أوائل القرن العشرين وبعد ذلك انتشرت الى كافة انحاء العالم واليوم تشهد تطورا كبيرا.

تعرف العلاقات العامة " بانها فن وعلم اجتماعي لتحليل الاتجاهات، والتنبؤ بنتائجها، وتقديم المشورة لقادة المنظمات، وتنفيذ برامج عمل مخططة تخدم مصلحة المنظمة والمصلحة العامة."[1].

وتتطلب العلاقات العامة من المؤسسات اتباع استراتيجيات متقدمة ومنهجيات حديثة معتمدة على استخدام التكنولوجيا الحديثة والادوات الالكترونية ومواكبة التطور لتحقيق الأهداف المنشودة، لذا يتطلب تطوير المهارات باستمرار، حيث انها تساعد مجتمعنا المعقد التعددي من اتخاذ قرارات والعمل بفعالية أكبر من خلال المساهمة في التفاهم المتبادل بين المؤسسات والجمهور و انها تُسهم في تحقيق الانسجام بين السياسات العامة والخاصة .

تحتاج الإدارة العليا في المؤسسات الى فهم مواقف المؤسسة وقيم جماهيرها وبيئتها المحيطة لتحقيق الأهداف المؤسسية ويعمل أخصائي العلاقات العامة مستشاراً للإدارة ووسيط يساعد في ترجمة الأهداف الخاصة الى سياسات وأنشطة واجراءات معقولة ومقبولة جماهيريا. وتتيح أيضا المعلومات من خلال نظم المعلومات العامة الذي يعتبر من أساسيات عمل

[1] Alison Theaker. **The Public Relations Handbook**، (London : Routledge. 2001) p4

العلاقات العامة، وهو أمر أساسي للمؤسسات لفهم البيئة التنافسية والواجبات التي ينبغي على المؤسسة ان تقدمها ازاء المجتمع.

العلاقات العامة متعددة بتعدد أوجه النشاط الإنساني، فهناك عدة أنواع للعلاقات العامة ولكل نوع عدة أقسام لتحديد المهمات والواجبات التي تقوم بها لكن كل هذه الأنواع والأقسام تجمعها مبادئ عامة واحدة وتستند الى اصول فنية واحدة، ويجب على ممارسين العلاقات العامة الالتزام بالقواعد العامة لهذه المهنة مع مراعاة الظروف والاحوال في المجال الذي تطبق فيه.

يتطرق البحث الى انشطة العلاقات العامة في مجال التعليم العالي في الجامعات العراقية اذ تعد العلاقات العامة ذات أهمية بالغة في المؤسسات الأكاديمية التي تعد من ضروريات الحداثة، اذ اصبحت الأداة الاقوى للتعبير عن صورة المؤسسة أمام المجتمع وذلك لأن تحقيق أهداف المؤسسة الأكاديمية وترجمتها للجمهور من خلال الأنشطة التي تقوم بها العلاقات العامة.

و يسعى متخصصو العلاقات العامة الذين يعملون مع المجتمعات المحلية الى تحسين جودة الأنشطة التعليمية وتحسين مهارات التدريسيين أو خبراتهم في إدارة الجامعات، وتُسهم في تحسين جودة التعليم وضمان استيعاب الطلاب وكذلك تهيئة بيئة دراسية مرضية تمكن الطلاب من تلقي التعليم وفقا لقدراتهم ومن خلال أنشطة العلاقات مع الطلاب، يهدف مديرو مؤسسات التعليم العالي من خلال تبني مبادرات لتحسين الأداء وتعزيز ممارسات ادارية أفضل لطلاب الحاليين والمحتملين مع تبني مؤسسات التعليم العالي لاستراتيجية إدارة علاقات العملاء فإنها طورت منظور الطالب بوصفها عميلاً.

يساعد نظام إدارة العملاء (الطلاب) التعليمي* مؤسسات التعليم العالي على فهم شامل لإحتياجات الطلاب من خلال جمع معلومات الطلاب المجمعة على مدار مراحل تفاعل الطلاب مع المؤسسة الأكاديمية (القبول، التسجيل، دفع الرسوم، اختتام الدورة التعليمية، الخ) حيث أن تقديم خدمات ذات قيمة مضافة من العوامل التي تحدد نجاح أو فشل المؤسسات.. لا سيما في القطاع الخاص حيث ان جودة الخدمات تؤدي الى تحسين ارباحها من خلال علاقات طويلة الأمد وهذا يعتمد على تزويد القسم بموارد بشرية كفوءة وتنظيم برامج تدريبية وتوجيهية ضرورية لمتخصصي إدارة العلاقات العامة مع الطلاب من اجل تطوير رؤيتهم ورسالتهم في هذا المجال.

الدراسة ركزت على الجانب **المهني لممارسي العلاقات العامة في المؤسسات الأكاديمية** حيث ان أهداف قسم العلاقات العامة في المؤسسات الأكاديمية يفترض انها منبثقة من أهداف المؤسسة ذاتها وان انشطتها متوافقة مع أنشطة المؤسسة، اي إن أنشطة العلاقات العامة موازية لأنشطة المؤسسة العلمية وتترجم رسالتها وأهدافها للجمهور من خلال البرامج والأنشطة التي تقدمها، فضلا عن المعلومات والتقارير الدقيقة عن المؤسسة وواقعها و بيئتها التنافسية ترفع الى الإدارة العليا.

لتحقيق أهداف الدراسة والاجابة عن اسالتها تم تقسيم البحث الى اربع فصول وكان الأول الإطار المنهجي للدراسة والفصلين (الثاني والثالث – الإطار النظري) وكل فصل منهم تم تقسيمه على ثلاثة مباحث، حيث قدم الفصل الثاني (العلاقات العامة مفهومها ووظائفها وخططها) و استعرضنا في المبحث الأول (مفهوم العلاقات العامة ومكانتها في المؤسسات)

* نظام ادارة العملاء التعليمي: وهو نظام عالمي تعتمد عليه الجامعات النخبة في جمع البيانات عن الطلاب منذ لحظة الاولى بإقباله الى المؤسسة وحتى التخرج منها أوتكملة الدراسات العليا وتبين اهميته عند وضع خطط التدريب في وحدة التعليم المستمر التابع لقسم العلاقات العامة والأنشطة الاخرى للعلاقات العامة.

حيث يوضح ماهية العلاقات العامة وتعاريف الخبراء لها وتوضيح مبادئها ومكانة العلاقات العامة في المؤسسة (الجامعة) و ينتقل بنا السياق بعد ذلك الى المبحث الثاني (أساسيات عمل العلاقات العامة) وذلك لنتعمق بمهنية وأنشطة العلاقات العامة من خلال أساسيات عملها وكيفية قياس النتائج عملها والمبحث الثالث (وظائف و خطط العلاقات العامة في المؤسسات الاكاديمية) اما الفصل الثالث (الدور الاستراتيجي للعلاقات العامة والإعلام في تشكيل الهوية المؤسسية الاكاديمية) وتم تقسيمه على ثلاثة مباحث حيث كان المبحث الأول (المؤسسات الأكاديمية والاعلام) وتطرق الى مفهوم المؤسسات الاكاديمية وماهي الجامعة ووظائفها وما هو الإعلام التربوي والعلمي وأهمية العلاقات العامة في الجامعات كما ان المبحث الثاني (استراتيجيات و تطوير العلاقات العامة في المؤسسات الاكاديمية) الذي يوضح علاقة التعليم العالي والبحث العلمي مع العلاقات العامة وكيف تطور عمل العلاقات العامة في الجامعات كما يتطرق لتحديات عمل العلاقات العامة وصعوبته، وجاء في المبحث الثالث (العلاقات العامة ودورها في بناء الصورة الذهنية للمؤسسة الاكاديمية) حيث يوضح مساهمة العلاقات العامة في تعريف الجامعات وعملها على إدارة السمعة وتسويق صورة الجامعات في الواقع والرقمي، اما الفصل الرابع وهو الإطار العملي للدراسة التحليلية (رصد وتحليل أنشطة العلاقات العامة للجامعات في محافظة النجف أو) بعد ان رصدت الباحثة عمل وأنشطة العلاقات العامة في المؤسسات الأكاديمية (الجامعات العراقية) في محافظة النجف الأشرف وكانت العينة (جامعة الكوفة – حكومية وجامعة الكفيل– اهلية ومعهد العلمين للدراسات العليا – مؤسسة اكاديمية) واقع أنشطة العلاقات العامة فيها لسنتين 2025– 2024، حيث اعتمدت على المحاور التي حددتها وزارة التعليم العالي والبحث العلمي العراقية في معايير لتقييم الجامعات وكذلك المعايير العالمية لتصنيف الجامعات، و تم تسجيل الملاحظات من خلال الزيارات الميدانية وتوثيقها بالاستمارة

المرفقة، وبعد اجراء التحليل وكتابة نتائج بيانات ا لدراسة لاستمارات عملية الرصد والملاحظة العلمية اختتمت الدراسة بالاستنتاجات والمقترحات للاستفادة من البحث واثراء المكتبة العلمية.